

Občania Slovenska a elektronické služby verejnej správy

Správa z výskumu verejnej mienky v roku 2005

Objednávateľ: PPP a ITAS

Realizácia: Agentúra MVK v dňoch 26.-30 mája 2005 na vzorke 1101 občanov.

Podrobné spracovanie: Daša Plintovičová, Výskumný ústav spojov

Banská Bystrica, august 2005

Obsah

1	ÚVOD	1
2	NAJDÔLEŽITEJŠIE ZISTENIA VÝSKUMU	1
2.1	Personálny počítač – dostupnosť a využívanie	1
2.2	Internet	2
2.3	eGovernment	3
3	PODROBNÁ ANALÝZA VÝSLEDKOV VÝSKUMU	4
3.1	Zloženie výberovej vzorky	4
3.2	Personálny počítač – dostupnosť a využívanie	5
3.2.1	Personálny počítač v domácnosti	5
3.2.1.1	Záujem o kúpu počítača	6
3.2.1.2	Záujem o dotované PC	7
3.2.2	Počítačová – digitálna gramotnosť	7
3.2.3	Miesta používania personálnych počítačov	8
3.2.3.1	Nevyužívanie PC	9
3.3	Internet	10
3.3.1	Znalosť internetu	10
3.3.2	Prístup na internet	10
3.3.3	Technológie pripojenia na internet doma	12
3.3.4	Záujem/nezáujem o zavedenie internetu	12
3.3.4.1	Výber spôsobu pripojenia	13
3.3.4.2	Ochota platiť za internet	14
3.3.4.3	Nezáujem o zavedenie internetu	15
3.3.4.4	Dôvody nezájmu o zavedenie internetu	15
3.3.5	Využívanie internetu	16
3.3.5.1	Používatelia internetu	16
3.3.5.2	Kde sa najčastejšie využíva internet	18
3.3.5.3	Intenzita využívania internetu	18
3.3.5.4	Využívanie služieb internetu	20
3.4	e-Government	23
3.4.1	Navštevovanie webových stránok úradov	23
3.4.1.1	Skúsenosti s webovými stránkami úradov	24
3.4.1.2	Navštevovanie webových stránok miest a obcí	24
3.4.1.3	Požadované e-informácie úradov miest/obcí	25
3.4.1.4	Znalosť portálu www.obcan.sk	26
3.4.2	Využitie internetu na vybavenie úradných záležitostí	27
3.4.2.1	Vyhľadávanie zdravotných informácií	28
3.4.3	Hodnotenie úrovne e-služieb verejnej správy	28
3.4.4	Záujem o elektronické služby verejnej správy	29
4	ZÁVER	32

1 Úvod

Výskum „Občania Slovenska a elektronické služby verejnej správy 2005“ bol realizovaný už po tretíkrát v rámci výskumu verejnej mienky agentúrou MVK v dňoch 26.-31. mája 2005 na objednávku združenia PPP a ITAS, na vzorke 1101 respondentov. Výberová vzorka bola reprezentatívna pre obyvateľov Slovenska nad 18 rokov v znakoch pohlavie, vek, národnosť, kategória bydliska a kraja.

V roku 2005 bol výskum „Občania Slovenska a elektronické služby verejnej správy 2005“ – na rozdiel od predchádzajúcich výskumov – súčasťou ďalších výskumov s podobným zameraním uskutočnených na vzorke skúsených používateľov internetu a podnikateľov resp. manažérov podnikov, ktoré realizovala agentúra TNS. Výskumy mapovali stav vo vnímaní elektronických služieb verejnej správy občanmi, skúsenými používateľmi internetu a zástupcami podnikov, ako aj podmienky na ich využívanie, resp. už využívanie týchto služieb a načrtnutie zmien v tejto oblasti. Cieľom realizovaných výskumov bolo priniesť podklady, podnety a argumenty na podporu urýchlenia rozvoja internetizácie Slovenska, zvlášť verejnej správy.

Výskum verejnej mienky „Občania Slovenska a elektronické služby verejnej správy 2005“ mal podobnú štruktúru ako predchádzajúce výskumy. Ťažiskové otázky zneli úplne rovnako, aby odpovede na ne boli porovnateľné.

Predkladaná správa poskytuje prehľad o najdôležitejších zisteniach výskumu (pozri kapitola 2), ako aj hlbšiu analýzu dát získaných výskumom, ktorých spracovanie si objednalo združenie PPP a ITAS podobne ako pri predchádzajúcich dvoch výskumoch (pozri kapitola 3). Má totožnú štruktúru s predchádzajúcimi správami z výskumov a identickú štruktúru dotazníka (pozri záverečné správy z rovnakých výskumov z rokov 2003 a 2004). Taktiež spracovanie dát prebiehalo rovnakou metódou – na prvý i druhý stupeň triedenia bol využitý program SPSS. Základné znaky vypovedajúce o **prístupe k PC** (vlastníctvo PC, záujem o kúpu PC, schopnosť pracovať s PC, miesta využívania a pod.), **o prístupe a využívaní internetu** (znalosť internetu a prístup k nemu, záujem o zavedenie internetu domov, dôvody nezájmu o zavedenie internetu domov, využívanie internetu, intenzita využívania, dĺžka pripojenia, využívanie služieb a vyhľadávanie informácií z internetu) a predovšetkým o **záujme občanov či používateľov internetu o e-Government** (znalosť webových stránok úradov, navštevovanie webových stránok úradov a ich hodnotenie, požiadavky na informácie úradov, znalosť portálu www.obcan.sk, hodnotenie úrovne elektronických služieb verejnej správy na Slovensku a záujem o elektronické služby verejnej správy) boli triedené základnými charakteristikami výskumnej vzorky ako sú pohlavie, vek, vzdelanie, osobné príjmy a príjmy domácnosti, zamestnanie, veľkosť sídla a kraj. Testovaním každého triedenia sa hľadali signifikantné (štatisticky významné) rozdiely medzi jednotlivými skupinami respondentov, čím sa identifikovali špecifické skupiny respondentov vo vzťahu k problému, ktorý bol predmetom danej otázky.

2 Najdôležitejšie zistenia výskumu

2.1 Personálny počítač – dostupnosť a využívanie

- PC vlastní v súčasnosti 48,1% dospeléj populácie, čo je o 7,3%-tuálneho bodu viac ako v roku 2004 (40,8%) a o 12,2%-tuálneho bodu viac ako v roku 2003 (35,9%). Vo vlastníctve PC sa za posledné dva roky stratili rozdiely medzi mužmi a ženami, no prehĺbili sa rozdiely medzi najvyšším a najnižším vekom, najnižším a najvyšším vzdelaním a najnižším a najvyšším osobným príjmom.

- Záujem o kúpu PC do domácnosti má 16,7%, z toho aktuálne, do roka, 3,1%. Je to najmenej za všetky sledované obdobia. Ide však len o malé rozdiely a trh s PC v segmente domácností pravdepodobne ostane nezmenený.
- O PC dotované štátom, alebo IT firmami, by mali záujem predovšetkým tí občania, ktorí už PC majú. Z celej populácie by si dotované PC kúpilo 56,5% ľudí.
- S PC vie pracovať 49,8% dospeléj populácie, čo je o 5,8%-tuálneho bodu viac ako vlani a o 8,2%-tuálneho bodu viac ako v roku 2003. Úroveň schopností pracovať s PC sa nezistovala.
- Doma používa PC 41,1% populácie (nárast o 11,1%-tuálneho bodu za posledné dva roky). PC používa v práci 31,2%, čo je len nepatrné zvýšenie (o 3,5%-tuálneho bodu), no predstavuje 52,4% pracujúcich, v škole má PC k dispozícii 8,4% populácie, čo predstavuje až 88,1% študentov.

2.2 Internet

- V súčasnosti o internete ešte nepočulo 2,5% populácie a síce počulo, no nevie celkom presne o čo ide ďalších 16,7%. Tieto podiely však z roka na rok klesajú, takých čo nepoznajú internet je už o vyše 8%-tuálnych bodov menej ako v roku 2003. S internetom už má skúsenosť 47,6% populácie, oproti 31,8% v roku 2003.
- Doma má v súčasnosti prístup na internet 18,9% (viac o 4,6%-tuálneho bodu ako pre dvoma rokmi, čo je len veľmi malý nárast). V práci sa môže pripojiť 29,2% populácie – 48,5% pracujúcich ľudí. V škole 9,6% (89,3% študentov), v kaviarňach a kluboch 26,2%, cez mobilný telefón 5,1%, na verejnom mieste prístupu na internet ako tele-domy, obecné úrady a pod. 6,4% a v knižniciach 8,5% populácie. Prístup na internet nemá 57% obyvateľov (vlani to bolo 77,8% populácie).
- Doma majú respondenti pripojenie na internet poväčšine prostredníctvom dial-up (69,2%), pevného rádiového pripojenia (tzv. mikrovlnka) 14,9% a len 7,2% využíva technológie širokopásmového pripojenia.
- Internet si chce dať domov zaviesť v priebehu roka až 7,6% a v budúcnosti 26,6% populácie, čo je o 7,4%-tuálneho bodu viac ako v roku 2003.
- Pri výbere spôsobu pripojenia by uprednostnili tí, ktorí si chcú dať zaviesť internet domov, kompromis medzi rýchlosťou a dobrou cenou za pripojenie (56,3%), no viac ako pätina z nich by uprednostnila nižšiu cenu. Len 5,1% preferuje rýchlosť pred cenou pripojenia.
- Takmer 44% záujemcov o zavedenie internetu chce platiť za internet len do 250 Sk mesačne (od vlani tento podiel klesol o 13,5%-tuálneho bodu), 35,3% do 500 Sk mesačne a 6,1% do 750 Sk mesačne. 1000 a viac Sk mesačne nechce platiť žiaden z nich. Tých, ktorí sú ochotní platiť za internet doma viac ako 250 Sk mesačne je oproti vlašajšku viac o 10,6%-tuálneho bodu.
- O Internet nemá záujem 43,7%, (vlani 57,1%, predvlani 59%). Dôvody nezájmu sú rovnaké ako v predchádzajúcich rokoch – prevažne finančné, nechť k niečomu novému, neznalosť, absolútny nezáujem a pochybnosti o užitočnosti internetu.
- V súčasnosti je 47% populácie používateľmi internetu, čo znamená, že aspoň raz za posledný rok použili internet. Vlani ich bolo 38,2%, predvlani 32,8% populácie.
- Štatisticky je v súčasnosti určený používateľ internetu na Slovensku ako muž alebo žena (už zanikli štatisticky významné rozdiely medzi pohlaviami, hoci ešte vlani dominovali významne muži), vo veku do 39 rokov, so stredoškolským, alebo vysokoškolským vzdelaním, študent, zamestnanec, živnostník, alebo podnikateľ, s osobným príjmom nad 9 tisíc Sk mesačne alebo bez

príjmu, z domácností, kde príjem prevyšuje 15 tisíc Sk mesačne, z Bratislavského kraja a z miest nad 10 tisíc obyvateľov.

- Väčšina používateľov internetu sa najčastejšie pripája na internet v práci (45%), doma necelých 24%, v škole 11,3% a na iných verejných miestach takmer pätina používateľov. Vo verejných knižniciach sa najčastejšie pripája len 1,1% používateľov.
- Oproti predošlým rokom výrazne stúpla intenzita využívania internetu. Denne sa pripája až 41,4% (vlni 33,9% a predvlni 30,2%). 17,5% používateľov je na internete dlhšie ako 5 hodín týždenne a až 52,6 % strávi na internete 1-5 hodín týždenne. Platí, že čím častejšie sa používatelia na internet pripájajú, tým dlhšie pripojení ostávajú.
- Poradie najvyužívanejších služieb internetu sa za posledné dva roky zmenilo len nepatrne. Najvyužívanejší je naďalej e-mail, ďalej informácie potrebné k práci či k štúdiu, praktické informácie ako cestovné poriadky, správy o počasi, devízových kurzoch, programy TV a pod., a zábava a hry. Úradné informácie vyhľadáva 47,4% používateľov internetu.

2.3 eGovernment

- Používatelia internetu v súčasnosti častejšie ako v predošlých rokoch navštevujú webové stránky ústredných štátnych úradov – už 45,1% používateľov internetu ich navštívilo aspoň raz (vlni len 34,7%, predvlni 42%). Až 32,5% si ich prezeralo viackrát a 5,9% ich navštevuje pravidelne.
- Skúsenosti so stránkami úradov sú pomerne pozitívne – v súčasnosti má 71,8% používateľov veľmi dobré, alebo dobré skúsenosti, pričom pred rokom to bolo 68,7%.
- Webové stránky miest a obcí navštívilo už 46,1% používateľov, z toho viackrát 28,7% a pravidelne 6,3% používateľov. 5,2% používateľov internetu uviedlo, že ich obec/mesto nemá webovú stránku.
- Rovnako ako v predošlých výskumoch sú od lokálnych webových stránok požadované zo strany používateľov internetu informácie slúžiace na zjednodušenie vybavovania ich vlastných agend na úradoch (formuláre, postupy vybavovania, úradné hodiny,) a informácie (dokumenty) regulujúce rôzne aktivity a stanovujúce podmienky (vestníky, vyhlášky a nariadenia). Informácie, ktoré by umožňovali vyššiu kontrolu činnosti úradov (registre dodávateľov, žiadateľov, rozpočet a výdavky) sú žiadané menej.
- Informačný portál www.obcan.sk pozná viac ako 40% používateľov internetu, zhruba rovnaký počet ako v roku 2003. Nominálne však ide o podstatne vyšší počet, pretože predvlni bolo menej používateľov internetu a podiely sa počítajú z rôznych základov. Tento portál pozná, no ešte nenavštívilo skoro 27% a navštívilo už 16,3% používateľov internetu.
- Na vybavenie svojich úradných záležitostí použilo už internet takmer 28% používateľov internetu (necelých 13% populácie). Skoro 5% sa to však nepodarilo, v rámci možností uspelo vyše 22% používateľov (vyhľadali informácie o vybavovaní, alebo si stiahli formuláre potrebné na vybavovanie).
- Zdravotné informácie vyhľadáva len niečo okolo štvrtiny používateľov. V otázke nebolo špecifikované, či ide o informácie na oficiálnych, alebo komerčných zdravotníckych serveroch.
- Úroveň elektronických služieb verejnej správy hodnotia používatelia internetu pomerne pozitívne (30,1% kladných oproti 24,6% záporných odpovedí), väčšina ale nevie zaujať postoj (45%). Pozitívne hodnotenie je asi dôsledkom nedostatočnej informovanosti používateľov o fungovaní

elektronických služieb verejnej správy v EÚ-15 a sú vďační aj za to málo, čo im úrady dnes poskytujú.

- Záverečná hypotetická otázka, či by mali občania v budúcnosti záujem vybavovať konkrétne služby cez internet, potvrdila výsledky výskumu z pred dvoch rokov. Posudzovanie jednotlivých služieb odvíjajú občania od vlastnej životnej situácie, najväčší záujem vybavovať služby elektronicky je teda o najpraktickejšie služby, ktoré využíva v určitom momente svojho života skoro každý (vybavovanie osobných dokladov, vyhľadávanie pracovných miest, objednávanie sa k lekárovi, platenie miestnych poplatkov či vybavovanie rôznych listov – rodných, sobášnych, úmrtných a pod.). O špecifické služby slúžiace len určitému okruhu záujemcov je preto celkovo v populácii menší záujem. Záujem o elektronizáciu jednotlivých služieb verejnej správy sa pohybuje od 65,2% do 32%.

3 Podrobná analýza výsledkov výskumu

3.1 Zloženie výberovej vzorky

Prieskum sa realizoval na reprezentatívnej vzorke 1101 občanov vo veku od 18 rokov v dňoch 26.-30 mája 2005. Vzorka bola reprezentatívna z hľadiska veku, pohlavia, národnosti, veľkosti sídla a krajov. Zloženie vzorky bolo nasledovné:

- podľa veku:
 - v kategórii od 18 do 29 rokov bolo 276 respondentov, čo je 25,1%
 - v kategórii 30-39 – 216 respondentov; 19,6%
 - v kategórii 40-49 – 212 respondentov; 19,3%
 - v kategórii 50-59 – 171 respondentov; 15,5%
 - v kategórii nad 60 – 226 respondentov; 20,5%
- podľa pohlavia:
 - muži – 525 respondentov, čo je 47,7%
 - ženy – 576 respondentov; 52,3%
- podľa vzdelania:
 - základné – 187 respondentov, čo je 17%
 - učňovské bez maturity – 445 respondentov; 40,4%
 - stredoškolské s maturitou – 362 respondentov; 32,9%
 - vysokoškolské – 107 respondentov; 9,7%
- podľa pracovnej pozície:
 - študent – 84 respondentov; 7,6%
 - nepracujúci (materská, základná voj. služba, v domácnosti) – 33 respondentov; 3%
 - dôchodcovia (invalidní a starobní) – 266 respondentov; 24,2%
 - nezamestnaní – 86 respondentov; 7,8%
 - robotníci – 215 respondentov; 19,5%
 - zamestnanci – 305 respondentov; 27,7%
 - živnostníci a podnikatelia – 72 respondentov; 6,1%
 - iní – 40 respondentov; 3,6%
- podľa príjmu respondenta:
 - žiadny príjem – 95 respondentov, čo je 8,6%
 - do 5000 Sk mesačne – 102 respondentov; 9,3%
 - 5-9 tisíc – 413 respondentov; 37,5%

- 9-15 tisíc – 298 respondentov; 27,1%
- 15-20 tisíc – 59 respondentov; 5,4%
- nad 20 tisíc – 38 respondentov; 3,5%
- nevie/nechce odpovedať - 96 respondentov; 8,7%
- podľa krajov:
 - Bratislavský – 120 respondentov, čo je 10,9%
 - Trnavský – 119 respondentov; 10,8%
 - Trenčiansky – 120 respondentov; 10,9%
 - Nitriansky – 148 respondentov; 13,4%
 - Žilinský – 150 respondentov; 13,6%
 - Banskobystrický – 134 respondentov; 12,2%
 - Prešovský – 155 respondentov; 14,1%
 - Košický – 155 respondentov; 14,1%
- podľa veľkosti bydliska:
 - do 2000 obyvateľov – 334 respondentov, čo je 30,3%
 - 2-20 tisíc obyvateľov – 327 respondentov; 29,7%
 - 20-50 tisíc obyvateľov – 170 respondentov; 15,4%
 - 50-100 tisíc obyvateľov – 140 respondentov; 12,7%
 - nad 100 tisíc obyvateľov – 130 respondentov; 11,8%

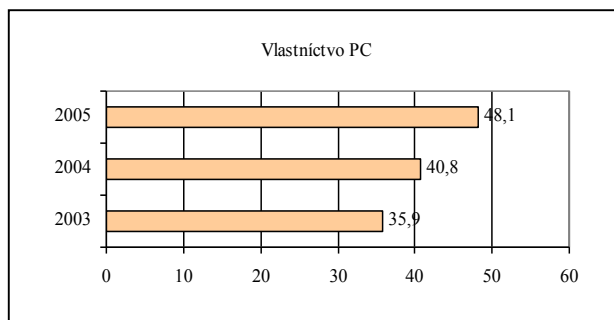
3.2 Personálny počítač – dostupnosť a využívanie

Podrobná analýza výsledkov výskumu postupuje podľa jednotlivých otázok v dotazníku, je uvedená otázka, zosumarizované odpovede a vo väčšine prípadov vývoj ukazovateľa za posledné dva roky.

3.2.1 Personálny počítač v domácnosti

Otázka: Vlastníte Vy alebo niekto iný vo Vašej domácnosti osobný počítač (PC)?

Zosumarizované odpovede: áno 48,1%, nie 51,9%.



Vývoj za posledné 2 roky zobrazuje graf č.1. Ako je z grafu zrejmé, vlastníctvo PC v domácnostiach vzrástlo za posledné dva roky o 12%-tuálnych bodov. V súčasnosti teda vlastní PC takmer každá druhá domácnosť, čo je dobrý výsledok. Z podrobnejších triedení uvedených výsledkov podľa bežných triediacich znakov (vek, vzdelanie, pohlavie,

príjem, veľkosť sídla a kraj) sú zreteľné určité vývojové trendy, ktoré sa dajú zhrnúť do nasledovných bodov:

- dochádza k vyrovnávaniu rozdielov medzi pohlaviami,
- prehlbujú sa rozdiely medzi najnižším a najvyšším vekom; najväčší nárast PC je v domácnostiach dvadsiatnikov, najnižší u najstarších respondentov,
- prehlbujú sa aj rozdiely medzi najnižším a najvyšším vzdelaním; najväčší nárast PC bol zaznamenaný v domácnostiach stredoškolsky vzdelaných ľudí,

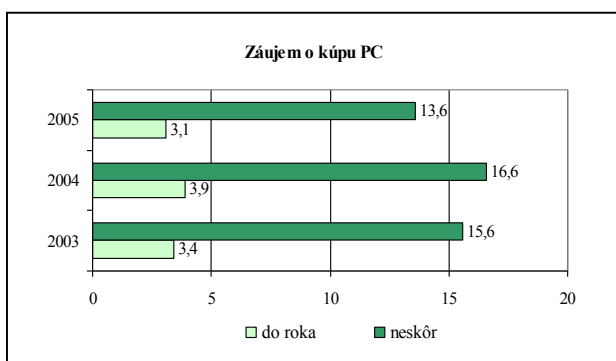
- u respondentov s nižšími príjmami je nižší nárast PC v domácnostiach, najvyšší nárast bol zistený príjmovej skupine 15-20 tisíc mesačne,
- prehlbujú sa rozdiely medzi respondentmi s najnižšími a najvyššími príjmami domácnosti (v domácnostiach s najnižšími príjmami je nárast vlastníctva PC minimálny, v domácnostiach s vyššími príjmami značný),
- viac PC je v súčasnosti aj v menších obciach do 5000 obyvateľov, najväčší nárast PC doma bol však nameraný v mestách od 50-100 obyvateľov (o takmer 20%-tuálnych bodov).

3.2.1.1 Záujem o kúpu počítača

Otázka: Ak nemáte doma počítač, uvažujete o tom, že si ho zadovážite?

Zosumarizované odpovede:

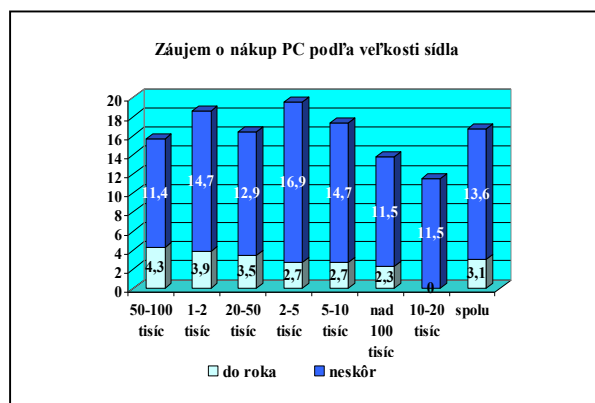
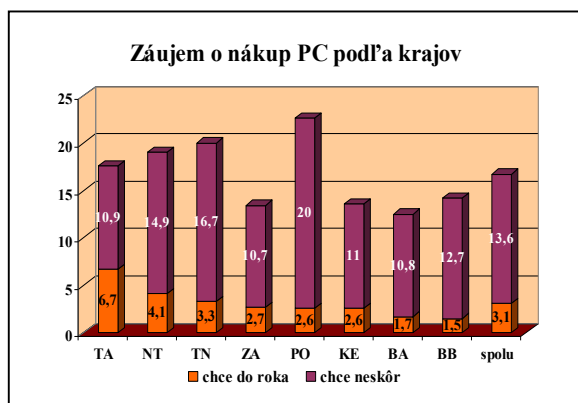
- netýka sa - respondent má doma počítač – 48,1%,
- áno, v blízkej budúcnosti (do roka) – 3,1%,
- snáď v budúcnosti (viac ako o rok) – 13,6%,
- asi ani nie – 11,1%,
- určite nie – 22,1%,
- neviem – 2%.



Vývoj od roku 2003 zobrazuje graf č. 2. Záujem o kúpu PC do domácnosti v roku 2005 o niečo poklesol – v podstate je možné konštatovať, že trh v tomto segmente stagnuje, že v priebehu sledovaných období sa prejavuje vyrovnanosť záujmu respondentov o nákup PC a že výkyvy v jednotlivých rokoch nie sú významné. Napriek deklarovanému záujmu o nákup PC

o 3-4%, vlastníctvo PC v domácnostiach rastie rýchlejšie – pozri graf č. 1. Mnohé domácnosti totiž často k rozhodnutiu nákupu PC vedú rôzne životné situácie (napríklad nástup detí na vyššie stupne škôl, kde je spracovávanie úloh na PC nevyhnutnosťou, nutnosť pracovať aj doma, otvorenie živnosti či počiatky podnikania a pod.), ktoré v horizonte jedného roka ani nepredpokladajú.

O kúpu PC do domácnosti v súčasnosti prejavujú najväčší záujem tridsiatnici, respondenti s učňovským vzdelaním a stredoškoláci; domácnosti s príjmami od 20 tisíc Sk mesačne, nepracujúci, robotníci a nezamestnaní, ľudia s osobnými príjmami 9-15 tisíc Sk mesačne. Záujem o nákup PC do roka podľa krajov a veľkosti sídla dokresľujú grafy č. 3-4.

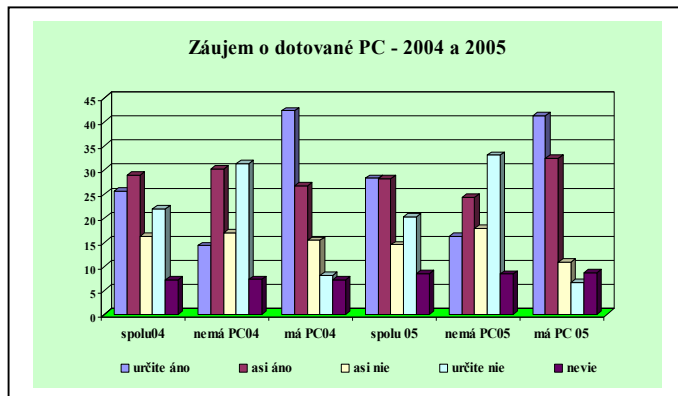


3.2.1.2 Záujem o dotované PC

Otázka: Ak by bola akcia, v rámci ktorej by štát alebo firmy určitou sumou dotovali nákup počítačov pre domácnosti, uchádzali by ste sa o takýto lacnejší počítač?

Zosumarizované odpovede:

- určite áno – 28,3%,
- asi áno – 28,2%,
- asi nie – 14,5%,
- určite nie – 20,3%,
- neviem – 8,5%,



Vývoj od roku 2004 (v roku 2003 táto otázka nebola ešte položená, nakoľko sa s projektom dotovať nákup PC určitým skupinám obyvateľstva uvažuje len od roku 2004) zobrazuje graf č. 5. V grafe je súčasne zahrnutý aj záujem tých, ktorí už PC majú a záujem tých, ktorí PC ešte nemajú. Ako totiž vyplýva aj z grafu, signifikantne väčší záujem o dotované PC majú tí respondenti, ktorí už PC majú.

Oproti vlaňajšku sa celkový záujem o dotované PC zmenil minimálne (záujem sa zvýšil o necelé 2%-tuálne body), no v skupine respondentov, ktorí PC nemajú je v súčasnosti záujem menší o 4%-tuálne body. V tomto roku je záujem o dotované PC v skupine tých, čo PC majú 69,1% a v skupine, ktorá PC nemá je to len 44,6%, čo je rozdiel 24,5%-tuálneho bodu. V odpovedi „určite áno“ prevažujú majitelia PC „nevlastníkov“ PC 2,5 násobne. Vlani to bolo ešte markantnejšie, keď v tej istej odpovedi viedli majitelia PC takmer trojnásobne (42,3% ku 14,3%). Naopak, v negatívnych odpovediach vedú tí, čo PC nemajú – 48,2% oproti 23,6% tých, čo PC majú. Dokonca 33,1% z tých, čo PC nemajú nechce dotované PC **určite**, kým vlani to bolo 31,3%.

A kto **určite** nechce dotované PC? V rámci triedenia bežnými triediacimi znakmi vyšli ako signifikantné tieto skupiny respondentov: ľudia so základným vzdelaním - 41,2%, dôchodcovia - 55,3%, ľudia s osobným príjmom 5-9 tisíc mesačne, 60 a viac roční.

Je úplne samozrejmé, že starší ľudia, ktorí nikdy s PC nepracovali nemajú záujem o jeho zadováženie. Z mladých ľudí do 29 rokov by prijalo dotované PC až 70,6%, z najstarších je to len 15%. Z tridsiatnikov je najviac tých, čo by o dotované PC mali záujem – je ich 71,7%, u štyridsiatnikov je to 67,9% a u päťdesiatnikov 55,5%. Rovnako vysoké rozdiely sú u rôzne vzdelaných ľudí – kým z respondentov so základným vzdelaním by chcelo dotované PC 21%, s učňovským je to už 54,3%, so stredoškolským 67,9% a s vysokoškolským vzdelaním 72%.

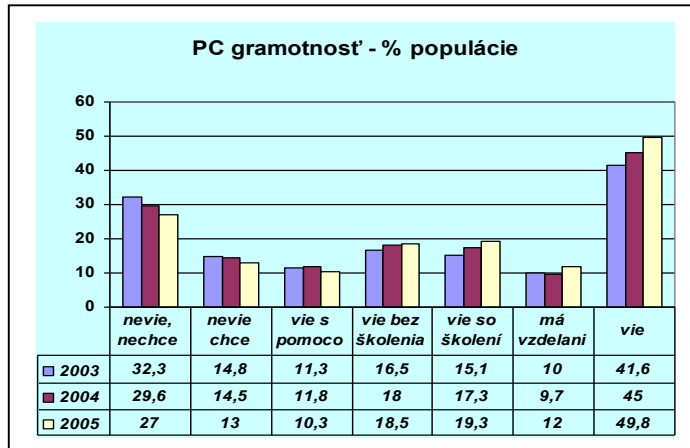
Ak by sme teda vynechali odpovede ľudí 60 a viac ročných, záujem o dotované PC by bol nasledovný: určite áno – 34,3%, asi áno – 33%, asi nie – 13,7%, určite nie – 10,1%, neviem – 8,9%, celkový záujem o dotované PC by bol teda vyšší o 10,6%-tuálneho bodu.

3.2.2 Počítačová – digitálna gramotnosť

Otázka: Viete Vy osobne samostatne používať PC? Odpovedzte, prosím, bez ohľadu na to, či počítač vlastníte alebo nie!

Zosumarizované odpovede:

- neviem používať počítač a nemám o to ani záujem – 27%,
- neviem používať, ale mám záujem sa to naučiť – 13%,
- celkom samostatne neviem používať, ale vždy sa nájde niekto, kto mi pomôže – 10,3%,
- viem používať, hoci nemám na prácu s počítačom žiadne školenia – 18,5%,
- viem používať, mám základné školenia – 19,3%,
- viem používať, mám na to školské vzdelanie – 12%,



Vývoj od roku 2003 zobrazuje graf č. 6. Celková digitálna gramotnosť z roka na rok, i keď len pomaly rastie (konkrétne schopnosti pracovať s PC a ich úroveň sa nezistovali). Od roku 2003 vzrástla o 8,2%-tuálneho bodu. Tých, ktorí nevedia a ani nechcú vedieť pracovať s PC je o 1,4% menej ako vlni a o takmer 5% menej ako pred dvoma rokmi. Kategória odpovedajúcich „nevie, ale má záujem sa naučiť“ ostáva stabilnou, zmenšila sa

len o 1,5%-tuálneho bodu. O 2%-tuálne body je viac tých, ktorí síce už niečo vedia, no samostatne ešte s PC nepracujú. Už z predošlých výskumov je zrejmé, že najhoršie, čo sa týka znalosti práce s PC, sú na tom najstarší občania – 60 a viacroční. V prípade, že ich zo vzorky eliminujeme, v populácii od 18 do 59 rokov je digitálna gramotnosť nasledovná: neviem používať počítač a nemám o to ani záujem – 14,2%, neviem používať, ale mám záujem sa to naučiť – 14,1%, celkom samostatne neviem používať, ale vždy sa nájde niekto, kto mi pomôže – 11,8%, viem používať, hoci nemám na prácu s počítačom žiadne školenia – 22,7%, viem používať, mám základné školenia – 22,6%, viem používať, mám na to školské vzdelanie – 14,6%. S PC teda vie pracovať 59,9% dospeljej populácie do 59 rokov, čo je o 10%-tuálnych bodov viac, ako predstavujú výsledky za celú vzorku.

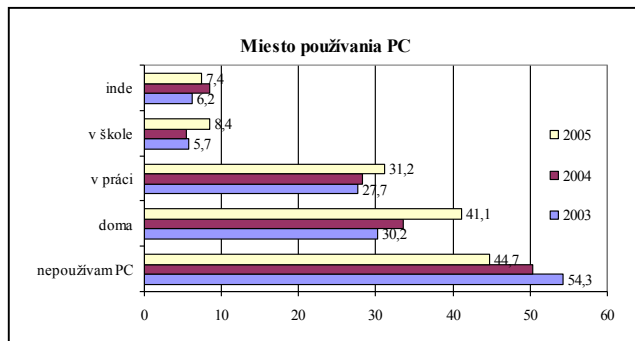
Triedenie podľa vzdelania ukázalo v oblasti digitálnej gramotnosti veľké rozdiely medzi jednotlivými vzdelanostnými kategóriami. Kým z respondentov so základným vzdelaním je 73,8%, ktorí nevedia pracovať s PC, v kategórii respondentov s učňovským vzdelaním je to 69,9%, u stredoškolsky vzdelaných 26% a u vysokoškolsky vzdelaných je to 9,3%. Rovnako veľké rozdiely sú v triedení podľa príjmu, s ktorým digitálna negramotnosť významne klesá – z 83,9% v najnižších príjmových kategóriách až po 18,8% v najvyšších príjmových kategóriách. Podobný obraz poskytuje triedenie podľa príjmov v domácnosti – podiel digitálne negramotných sa pohybuje od 84,3% v domácnostiach s najnižšími príjmami až po 18,8% v domácnostiach s najvyššími príjmami. Štatisticky významné sú ešte rozdiely v triedení podľa zamestnania (najvyššia digitálna negramotnosť je u dôchodcov – 87,2%, robotníkov – 69,8% a u nezamestnaných 67,34%) a podľa veľkosti sídla, kde je najnižšia digitálna gramotnosť v najmenších obciach (62,6% v obciach do 2 tisíc obyvateľov), kým v mestách nad 100 tisíc obyvateľov nevie pracovať s PC len 36,2%. Triedenia podľa pohlavia a krajov nie sú signifikantné, no medzi niektorými krajinami sú veľké rozdiely – v Bratislavskom kraji nevie s PC pracovať 38% obyvateľov, kým v Banskobystrickom až 59% obyvateľov.

3.2.3 Miesta používania personálnych počítačov

Otázka: Uvedte, prosím, všetky miesta, kde Vy osobne používate počítač (PC). *Možnosť viacerých odpovedí!*

Zosumarizované odpovede:

- nepoužívam počítač – 44,7%,
- používam doma – 41,1%,
- používam v práci – 31,2%,
- používam v škole – 8,4%,
- používam na inom mieste – 7,4%.



Vývoj za všetky sledované obdobia zobrazuje graf č. 7. Najväčší skok za posledné dva roky zaznamenalo využívanie PC v domácnostiach – oproti roku 2003 je to nárast až o takmer 11%-tuálnych bodov. Najčastejšie využívajú PC doma muži, ľudia v mestách nad 20 tisíc obyvateľov, a tí, ktorých príjmy domácnosti presahujú 15 tisíc Sk mesačne a osobný príjem 9 tisíc Sk

mesačne. Ďalej sú to študenti, zamestnanci, živnostníci a podnikatelia, stredoškolsky a vysokoškolsky vzdelaní a ľudia vo veku do 49 rokov.

V práci používa PC v súčasnosti 31,2% dospeléj populácie, čo je len o 3,5%-tuálneho bodu viac ako v roku 2003. V roku 2005 to však predstavuje viac ako polovicu (52,4%) pracujúcich ľudí. Najčastejšie využívajú PC v práci zhruba tie isté skupiny respondentov ako aj v domácnostiach – sú to obyvatelia Bratislavského kraja, stredne veľkých (20-50 tisíc obyvateľov) a najväčších miest (nad 100 tisíc obyvateľov), respondenti s príjmami domácnosti nad 20 tisíc Sk mesačne, s osobnými mesačnými príjmami nad 9 tisíc Sk, zamestnanci, živnostníci a podnikatelia, stredoškolsky a vysokoškolsky vzdelaní ľudia a respondenti do 49 rokov.

V súčasnosti PC v škole využíva už 88,1% študentov. Na iných miestach využívajú PC predovšetkým študenti, muži, obyvatelia stredne veľkých a najväčších miest, vysokoškolsky vzdelaní a ľudia vo veku do 29 rokov.

Využívanie PC na rôznych miestach sa v podstate oproti predošlým rokům nezmenilo, PC na konkrétnych miestach využívajú signifikantne častejšie identické socio-ekonomické skupiny obyvateľov.

3.2.3.1 Nevyužívanie PC

Z grafu č. 9 je zrejmé, že podiel tých, ktorí PC nevyužívajú postupne klesá – z 54,3% v roku 2003 na 44,7% v roku 2005, čo je o takmer 10 %-tuálnych bodov menej. V roku 2004 ešte PC nepoužívalo 50,3% dospeléj populácie.

PC zatiaľ nepoužívajú signifikantne častejšie obyvatelia Banskobystrického kraja, najmenších obcí do 2 tisíc obyvateľov, s najnižšími príjmami domácnosti aj osobnými, ľudia nepracujúci, t.j. zostávajúci v domácnosti (ženy na materskej a pod.), dôchodcovia, nezamestnaní a robotníci. Ostatní pracujúci používajú PC od 87,2% (zamestnanci) do 93,3% (podnikatelia). Ďalej PC štatisticky častejšie nevyužívajú ľudia so základným a učňovským vzdelaním a ľudia vo veku nad 50 rokov.

Schopnosť pracovať s PC je prirodzenou podmienkou pre ovládanie a využívanie internetu.

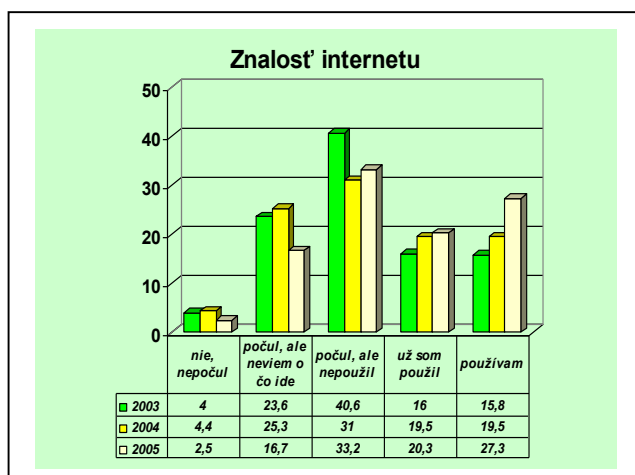
3.3 Internet

3.3.1 Znalosť internetu

Otázka: Počuli ste už o internete? Viete o čo ide?

Zosumarizované odpovede:

- nie, nepočul/a som, neviem o čo ide – 2,5%,
- už som počul/a, ale neviem presne o čo ide – 16,7%,
- už som počul/a a viem o čo ide, ale sám/a som ešte internet nepoužil/a – 33,2%,
- internet som už párkrát použil/a – 20,3%,
- internet používam pravidelne – 27,3%.



Vývoj od roku 2003 zobrazuje graf č. 10. Ako z neho vyplýva, podiel dospelých, ktorí ešte nepočuli o internete poklesol na minimum. Od roku 2003 je o takmer 7% tuálnych bodov menej aj tých, ktorí síce o internete počuli, no nevedia veľmi o čo ide. V súčasnosti je ich spolu 19,2%. Ide prevažne o starších ľudí nad 60 rokov (54,4%), so základným vzdelaním (46%), skôr ženy ako muži, s osobnými príjmami menšími ako 7 tisíc Sk mesačne, s príjmami domácnosti menej ako 9 tisíc Sk mesačne, dôchodcov

(51,2%), obyvateľov Prešovského a Nitrianskeho kraja a obyvateľov najmenších obcí do 2 tisíc obyvateľov.

Skupina občanov, ktorí o internete počuli, no ešte ho nepoužili sa zmenšila z viac ako 40% v roku 2003 na necelú tretinu dospeljej populácie. V tejto skupine sa štatisticky významne častejšie vyskytujú ľudia viac ako 40 roční, s učňovským vzdelaním, z príjmových skupín 5-12 tisíc Sk mesačne osobného príjmu a 6-20 tisíc Sk mesačne za celú domácnosť, robotníci, dôchodcovia a nepracujúci, ostávajúci v domácnosti, najčastejšie z Banskobystrického a Trnavského kraja a obyvatelia obcí a mestečiek do 20 tisíc obyvateľov.

Najvýraznejšie stúpla skupina respondentov, ktorí už internet bežne používajú, a to z 15,8% v roku 2003 na 27,2% v roku 2005. Na 20,3% sa dostala skupina ľudí, ktorí už internet niekedy použili. Na vymedzenie používateľov internetu však bola zvolená iná otázka, ktorá kladla podmienku použitia internetu za posledný rok. V rámci vyhodnotenia uvedenej otázky budú špecifikovaní aj používatelia internetu.

3.3.2 Prístup na internet

Otázka: Máte možnosť prístupu na internet? Ak áno, povedzte, kde všade sa môžete pripojiť!

Možnosť viacerých odpovedí!

Zosumarizované odpovede:

- nemám možnosť prístupu na internet – 57%,

Môžem sa na internet pripojiť:

- doma – 18,9%,

- v práci – 29,2%,
- v škole – 9,6%,
- v internetovej kaviarni alebo klube – 26,2%,
- v knižnici – 8,5%,
- na inom verejnom mieste (obecný úrad, kiosk) – 6,4%,
- prostredníctvom mobilného telefónu (GPRS, EDGE) – 5,1%,
- inde – 2,9%.

% populácie	2003	2004	2005
doma	14,3	15,5	18,9
v práci	22,2	22,9	29,2
%- pracujúcich	36,7	49,8	48,5
v škole	5,3	5,3	9,6
% študentov	72,9	85,9	89,3
v kaviarni/klube	21,9	23,6	26,2
cez mobil	7,5	7,6	5,1
na verej.mieste	10,4	11,6	6,4
v knižnici			8,5

Vývoj za posledné dva roky prezentuje tabuľka č. 1. Prístup na internet v domácnostiach je v súčasnosti takmer 19%, no od roku 2003 sa zvýšil len o 4,6%-tuálny bod, čo je veľmi pomalý vývoj vzhľadom na skutočnosť, že v EÚ-15 bolo už v roku 2004 v priemere 45% domácností pripojených na internet. Pri relatívne dobrom vybavení domácností počítačmi je počet pripojení naozaj

nedostatočný a poukazuje buď na finančnú nedostupnosť internetu, alebo nezáujem populácie oň. Z celkového počtu PC v domácnostiach je pripojených na internet 39%, 61% z nich ostáva nepripojených. Internet majú v súčasnosti doma signifikantne častejšie tieto skupiny dospelých populácie:

- študenti (40,5%), zamestnanci (28,2%), živnostníci (45,2%) a podnikatelia (63,3%),
- v sídlach nad 10 tisíc obyvateľov podiel narastá od 21,2% - 29,2%,
- v domácnostiach s príjmom nad 20 tisíc Sk mesačne (od 24,2% až po 56,3%),
- s osobným príjmom nad 15 tisíc Sk mesačne (51% až 63%),
- so stredoškolským (27,1%) a vysokoškolským (43,9%) vzdelaním,
- muži (21,5%), ženy len 16,5%,
- mladší ako 60 roční (28,6%-19,3%).

V práci má k dispozícii internet 29,2% dospelých populácie (za posledné dva roky narástol tento podiel o 7%-tuálnych bodov), čo je 48,5% pracujúcich ľudí. Ide o pomerne vysoké %, vzhľadom na to, že vo vzorke je takmer 20% robotníkov. V školách má už prístup na internet 89,3% študentov 18 a viac ročných, čo znamená, že ide v prevážnej miere o vysokoškolákov. Do kaviarní a klubov chodí za internetom 26,2% dospelých populácie, na inom verejnom mieste (napríklad na obecnom/mestskom úrade, na verejne prístupnom kiosku, v školách, ktoré sprístupňujú svoje technické vybavenie verejnosti, v i-domoch a pod.) má prístup 6,4% opýtaných a v knižnici 8,5%. V predošlých výskumoch neboli knižnice vyčlenené z iných verejných miest prístupu na internet, preto tento údaj nie je možné porovnať. Po sčítaní oboch položiek (knižnice a verejné miesta) je však zrejmé, že na verejných miestach vyhľadáva pripojenie na internet, rovnako ako v kaviarňach a kluboch, asi o 4-5%-tuálny bod viac ľudí ako pred dvoma rokmi.

Dostupnosť internetu pre verejnosť je v súčasnosti, vzhľadom na pomerne rozvetvenú sieť internetových kaviarní a klubov, informatizáciu knižníc, budovanie i-domov, resp. tele-domov na vidieku a pod., relatívne dostatočná pre toho, kto si internet nájst' chce. Napriek tomu 57% populácie deklaruje, že prístup na internet nemá. Socio-ekonomické skupiny obyvateľstva, ktoré tvoria túto časť

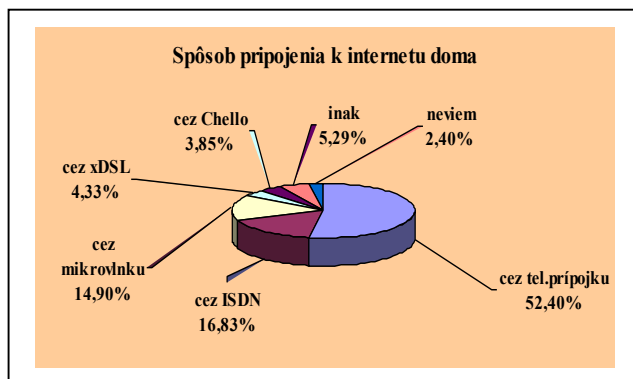
populácie sa však zhruba zhodujú s tými skupinami, ktoré o internete nevedia, alebo ho ešte nepoužili. Znamená to teda skôr, že internet nevyhľadávajú, pretože oň nemajú záujem, resp. nedokážu s ním, či s PC pracovať. Pravdou je však aj to, že ešte mnohé, zvlášť veľmi malé obce, na internet pripojenie nemajú.

3.3.3 Technológie pripojenia na internet doma

Otázka: Ak máte DOMA prístup na internet, aký druh pripojenia využívate?

Zosumarizované odpovede (% populácie):

- netýka sa, nemám DOMA pripojenie na internet – 81,1%,
- cez obyčajnú telefónnu prípojku – 9,9%,
- cez ISDN prípojku – 3,2%,
- cez pevné rádiové pripojenie („mikrovlnka“) – 2,8%,
- cez xDSL – 0,8%,
- cez rozvod káblovej TV (Chello) – 0,7%
- inak – 1%
- neviem – 0,5



Využitie rôznych technológií pripojenia na internet v domácnostiach zobrazuje graf č. 9 (porovnanie s minulými obdobiami nie je možné, pretože otázka bola použitá len v tohtoročnom výskume).

Technológia pripojenia na internet je veľmi dôležitá z hľadiska ceny a možností (intenzity) využívania internetu. Uvedený graf potvrdzuje veľmi pomalý prienik nových technológií do domácností. Prevláda dial-up pripojenie,

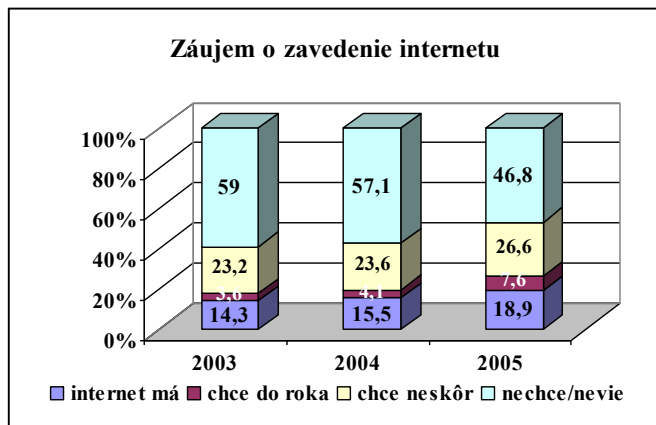
zvlášť cez obyčajnú telefónnu prípojku. Spolu s ISDN prípojkou dial-up predstavuje 69,2% všetkých pripojení v domácnostiach. Pritom práve toto pripojenie je pre spotrebiteľa najmenej výhodné z hľadiska kvality poskytovaných služieb – pripojenie je relatívne pomalé, aj ich ceny – spolplatená je každá minúta pripojenia, okrem toho sa platí za prístup na internet. Čím pomalší internet, tým drahšie vyjde každá stiahnutá informácia. Výhodnejšie z tohto pohľadu sú tzv. „mikrovlnky“ – pevné rádiové pripojenie. Nevýhodou je, že táto technológia sa vyplatí len vtedy, keď je v určitom priestore pripojených viac domácností. V prípade nezájmu okolia vyjde takéto pripojenie príliš drahé. Poskytuje však nameraný prístup, t.j. používatelia môžu byť pripojení koľko chcú a v akomkoľvek čase (čo nie je samozrejme pre dial-up). Túto technológiu využíva už takmer 15 % domácností. Širokopásmový internet, ktorý predstavujú predovšetkým technológie xDSL a Chello, sa zatiaľ v domácnostiach uplatňuje len veľmi zriedka, pravdepodobne pre ich stále pomerne vysokú cenu. Práve tieto technológie predstavujú nameraný prístup na internet s vyššími rýchlosťami, čo umožňuje venovať sa internetu dlhšie a hlbšie.

3.3.4 Záujem/nezáujem o zavedenie internetu

Otázka pre respondentov, ktorí nemajú prístup na internet doma: Ak v súčasnosti nemáte DOMA prístup na internet, uvažujete o tom, že si ho domov zadovážite?

Zosumarizované odpovede (% populácie):

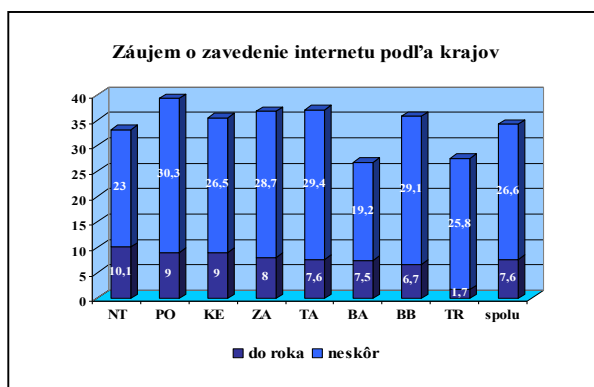
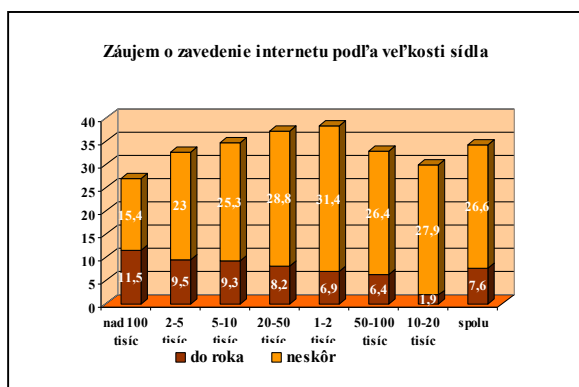
- netýka sa - mám DOMA internet zavedený – 8,9
- áno, v blízkej budúcnosti (do roka) – 7,6
- snád' v budúcnosti (o viac ako rok) – 26,6
- asi ani nie – 16,3
- určite nie – 27,4
- neviem – 3,1



Vývoj záujmu o zavedenie internetu do domácnosti zobrazuje graf č. 10. Celkový záujem o zavedenie internetu do domácnosti sa v tomto roku zvýšil oproti roku 2003 o 7,2%-tuálnych bodov, čo však znamená nárast o viac ako štvrtinu. Aktuálny záujem o zavedenie internetu do domácnosti ešte v priebehu roka je vyšší o viac ako 100% (vzrástol z 3,6% v roku 2003 na 7,6% v roku 2005). Signifikantne častejšie by si chceli do roka nechať

zaviesť domov internet predovšetkým študenti, zamestnanci, živnostníci, ľudia s osobným príjmom nad 9 tisíc Sk mesačne, so sídlom s 2-10 tisíc a nad 100 tisíc obyvateľov, s príjmom domácnosti od 20 do 30 tisíc Sk mesačne, stredoškolsky a vysokoškolsky vzdelaní ľudia, muži, ľudia do 49 rokov.

Záujem o zavedenie internetu podľa veľkosti sídla a kraja zobrazujú grafy č. 11-12.



Najväčší aktuálny záujem je v Nitrianskom kraji a v sídlach nad 100 tisíc obyvateľov, celkový záujem je najväčší v Prešovskom kraji a v najmenších sídlach do 2 tisíc obyvateľov.

Najmenší aktuálny záujem je v Trenčianskom kraji a v sídlach s 10-20 tisíc obyvateľmi, a celkový v Bratislavskom kraji a v sídlach nad 100 tisíc obyvateľov, čiže tam, kde je najvyššia penetrácia internetu v domácnostiach.

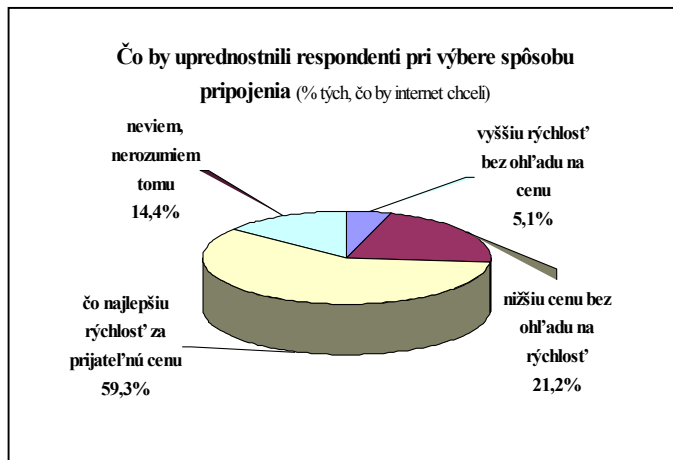
3.3.4.1 Výber spôsobu pripojenia

Otázka: Ak uvažujete o tom, že si domov zadovážite internet, čo by ste pri výbere spôsobu pripojenia uprednostnili?

Zosumarizované odpovede (% populácie):

- netýka sa - mám DOMA internet zavedený alebo neuvažujem o zavedení internetu DOMOV – 62,7%.
- vyššiu rýchlosť pripojenia bez ohľadu na cenu – 1,9%,

- nižšiu cenu bez ohľadu na rýchlosť pripojenia – 7,9%,
- kompromis - čo najlepšiu rýchlosť za prijateľnú cenu – 22,2%,
- neviem, nerozumiem tomu – 5,4%.



Relevantné podiely pre skupinu respondentov, ktorí sa rozhodujú o zavedení internetu domov znázorňuje graf č. 13. Respondenti by pri výbere spôsobu pripojenia jasne uprednostnili kompromis – čo najlepšiu rýchlosť za prijateľnú cenu (59,3%). Akú najvyššiu cenu akceptujú zisťuje nasledujúca otázka. Len 5,1% by akceptovalo vyššiu rýchlosť bez ohľadu na cenu. Nízku cenu, bez ohľadu na rýchlosť internetu, by pri výbere spôsobu pripojenia zvolilo 21,2%

opýtaných.

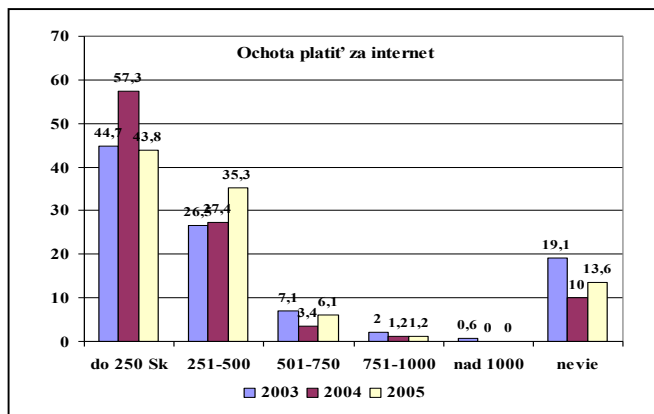
Vyššiu rýchlosť, bez ohľadu na cenu, by akceptovali štatisticky významne častejšie tridsiatnici a štyridsiatnici, s vysokoškolským vzdelaním, podnikatelia a ľudia s príjmami domácnosti vyššími ako 20 tisíc Sk mesačne. Naopak, najnižšiu cenu bez ohľadu na rýchlosť by uprednostnili päťdesiatnici, ľudia s učňovským vzdelaním, dôchodcovia, nezamestnaní, robotníci a ľudia s príjmom domácností do 20 tisíc Sk mesačne. Kompromis medzi rýchlosťou a prijateľnou cenou hľadajú mladší ľudia do 39 rokov, so stredoškolským a vysokoškolským vzdelaním, študenti, nepracujúci – ostávajúci v domácnosti, zamestnanci a príslušníci domácností s príjmom nad 20 tisíc Sk mesačne. Iné triediace znaky ako osobný príjem, pohlavie či veľkosť sídla a kraj nehrajú v tomto prípade žiadnu rolu.

3.3.4.2 Ochota platiť za internet

Otázka: Koľko by ste boli ochotný/á platiť za využívanie internetových služieb? Uveďte MAXIMÁLNU sumu, ktorú by ste ešte boli ochotný/á MESAČNE platiť za pripojenie k internetu!

Zosumarizované odpovede (% populácie):

netýka sa - mám DOMA internet alebo neuvažujem o zavedení internetu DOMOV – 62,7



- do 250 Sk – 16,3%,
- 251 až 500 Sk – 13,2%,
- 501 až 750 Sk – 2,3%,
- 751 až 1000 Sk – 0,5%,
- nad 1000 Sk – 0%,
- neviem – 5,1%.

Relevantné podiely pre odpovede opýtaných, t.j. tých, ktorí uvažujú o zavedení internetu domov a ich vývoj za všetky sledované obdobia poskytuje graf č. 14.

Ľudia za pripojenie na internet v domácnosti nechcú veľa platiť. Ako je z uvedeného grafu zrejmé, oproti minulým rokom je o niečo menej tých, čo chcú platiť len 250 Sk mesačne, no o takmer 9%-tuálnych bodov je viac tých, ktorí by zaplatili do 500 Sk mesačne. Oproti roku 2003 je stále menej

tých ktorí by platili ešte viac, t. j. do 750 Sk mesačne. Sumu nad 1000 Sk mesačne by dokonca neplatil nikto, hoci v roku 2003 sa takých našlo 0,6%. Stále ešte ostáva 13,6% tých, ktorí nevedia, čo by mohli platiť za internet. Je to síce menej ako v roku 2003, no o niečo viac ako v roku 2004. V súčasnosti je teda stále väčšina opýtaných ochotná platiť za internet doma maximálne do 250 Sk – až 43,8% opýtaných. 35,3% by boli ochotní zaplatiť sumu do 500 Sk mesačne, do 750 Sk za mesiac by však za internet dalo len 6,1% a do 1000 Sk mesačne len 1,2%.

Niektorí respondenti, ktorí aj majú záujem o zavedenie internetu, pravdepodobne nemajú veľmi presné predstavy o cene, resp. o závislosti ceny internetu od jeho rýchlosti. Až 43,8% z celkového počtu 411 respondentov, ktorí si chcú dať zaviesť domov internet neuvažuje o jeho vyššej cene ako 250 Sk mesačne, z toho 2,2% v predošlej otázke deklarovalo preferovanie rýchlosti pred cenou. Viacerí sú však realisti, 30% z tých čo chcú platiť za internet len 250 Sk mesačne preferovalo nízku cenu za internet no až 55,6% z nich chcelo hľadať kompromis medzi cenou a rýchlosťou. Až 72,4% z tých, ktorí sú ochotní platiť za internet do 500 Sk mesačne chce hľadať kompromis medzi cenou a rýchlosťou. Podobne je to aj s tými respondentmi, ktorí sú ochotní platiť až 750 Sk mesačne – 16% z nich uprednostňuje rýchlosť, väčšina z nich však chce kompromisnú cenu s dobrou rýchlosťou.

Lacný internet do 250 Sk mesačne by uvítali signifikantne častejšie ľudia s učňovským vzdelaním, z príjmových skupín do 9 tisíc mesačne Sk, z domácností s maximálnym príjmom do 20 tisíc mesačne, z malých obcí do 5 tisíc obyvateľov, ale aj z menších miest s 10-20 tisíc obyvateľmi. Do 500 Sk mesačne by boli ochotní zaplatiť skôr stredoškolsky a vysokoškolsky vzdelaní ľudia, ľudia s príjmom nad 12 tisíc Sk mesačne a príjmom domácnosti nad 20 tisíc Sk mesačne, ľudia z malých mestečiek do 10 tisíc obyvateľov a najväčších miest nad 100 tisíc obyvateľov. Iné triediace znaky sú pri rozhodovaní o výške sumy, ktorú by bol ochotný nový majiteľ internetového pripojenia zaplatiť, nevýznamné.

3.3.4.3 Nezáujem o zavedenie internetu

Na Slovensku stále ostáva skupina ľudí, ktorí o zavedenie internetu záujem nemajú. V súčasnosti je ich 43,7%, vlni ich bolo 56,1% a v roku 2003 54,5%. Znamená to, že táto skupina obyvateľov Slovenska sa zmenšila od vlni (kedy bolo ľudí s nezáujmom o internet ešte viac ako v roku 2003) o 12,8%-tuálny bodu, čo je dobrá správa. O zavedenie internetu nemajú záujem signifikantne častejšie ľudia nad 50 rokov, s najnižším alebo učňovským vzdelaním, ženy, dôchodcovia, nezamestnaní a robotníci, s osobným príjmom do 9 tisíc Sk mesačne, z domácností s príjmom do 15 tisíc Sk mesačne a z najmenších obcí do 5 tisíc obyvateľov. Sú to aj typické znaky „nepoužívateľov“ internetu. Aké sú dôvody nezáujmu o zavedenie internetu skúmala ďalšia otázka v dotazníku.

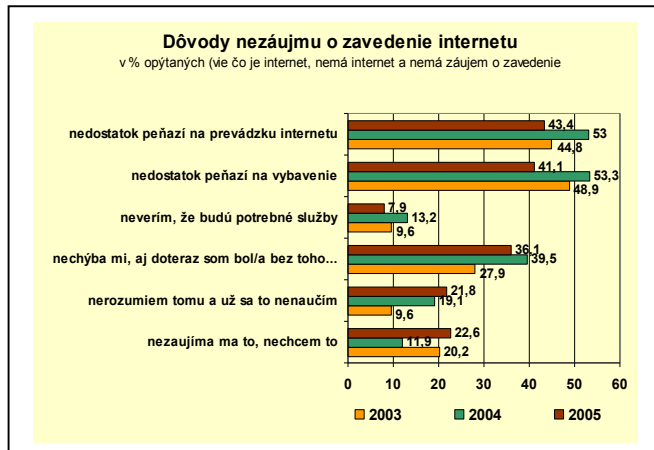
3.3.4.4 Dôvody nezáujmu o zavedenie internetu

Otázka: Ak neuvažujete o zavedení internetu DOMOV, môžete povedať prečo? *Možnosť viacerých odpovedí!*

Zosumarizované odpovede (% populácie):

- netýka sa - mám doma internet alebo uvažujem o jeho zavedení – 46,9%,
- nezaujíma ma to, nechcem to – 15,1%,
- nerozumiem tomu a už sa to nenaučím – 15,3%,
- nechýba mi, aj doteraz som bol/a bez toho... – 16,8%,
- neverím, že niekedy budú také využitia internetu, ktoré by som potreboval/a – 2,9%,
- nemám dostatok peňazí na nákup potrebného vybavenia (počítač, modem...) – 15,6%,

- nemám dostatok peňazí na poplatky za prevádzku internetu – 16,4%,
- iné dôvody – 1,9



Odpovede tých, ktorí vedia čo je internet, nemajú ho doma zavedený a ani nemajú o zavedenie záujem, v porovnaní s výsledkami z predchádzajúcich výskumov prezentuje graf č. 15.

Najväčšou bariérou v zavádzaní internetu do domácností stále ostávajú finančné otázky zabezpečenia prevádzky internetu a vybavenia počítačom a inými potrebnými doplnkami. V roku 2004 vystúpili finančné dôvody do popredia v ďaleko väčšej miere

ako v roku 2003. V súčasnosti klesli aj pod úroveň roku 2003. Oproti vlnajšku je rozdiel takmer 10-12,2%-tuálného bodu. Postupne klesá aj podiel tých, ktorí neveria, že na internete môžu byť potrebné služby či informácie. Oproti vlnajšku nepatrne poklesol aj podiel tých, ktorí tvrdia, že internet im nechýba aj doteraz boli bez neho, no v roku 2003 bolo takto uvažujúcich ešte o 8,2%-tuálnych bodov menej. V súčasnosti vzrástli skupiny respondentov, ktorí odpovedali, že „nerozumiem tomu a už sa to nenaučím“ a „nezaujima ma to, nechcem to“. V tomto prípade ide o typických „nepoužívateľov“ PC a internetu, ktorých charakteristiky boli už viackrát uvedené.

Nedostatok peňazí na poplatky za zavedenie a prevádzku internetu uvádzali z opýtaných predovšetkým ľudia do 49 rokov, študenti, nezamestnaní ale aj zamestnanci, s najnižšími osobnými príjmami do 9 tisíc Sk mesačne, ale aj ľudia s vyššími príjmami do 20 tisíc Sk mesačne a obyvatelia Trnavského, Prešovského a Košického kraja. Nedostatok peňazí na nákup potrebného vybavenia volili všetky socio-ekonomické skupiny opýtaných rovnako, niet medzi nimi signifikantných rozdielov. Z tých respondentov, ktorí uvádzali finančné dôvody nezájmu o zavedenie internetu domov boli aj používatelia internetu – až 46% v prípade vybavenia zariadeniami a 50% v prípade poplatkov za internet. To je pomerne jasný dôkaz, že mnohí, aj používatelia internetu, si internet domov zaviesť nemôžu predovšetkým pre jeho drahú prevádzku. Skupiny respondentov, ktoré tvrdia, že internet nepotrebujú, nenaučia sa to, žili aj doteraz bez neho a bolo dobre tvoria starší ľudia, ktorí s PC a internetom nikdy nepracovali a nie je ich vhodné ani potrebné presvedčať o opaku. Horšie však je, že bariéry v pohodlnom prístupe k internetu z domácnosti majú aj používatelia internetu.

3.3.5 Využívanie internetu

3.3.5.1 Používatelia internetu

Otázka: Kedy ste Vy osobne naposledy použili internet (alebo elektronickú poštu e-mail) na akýkoľvek účel?

Zosumarizované odpovede:

- doteraz nikdy – 52,4%,

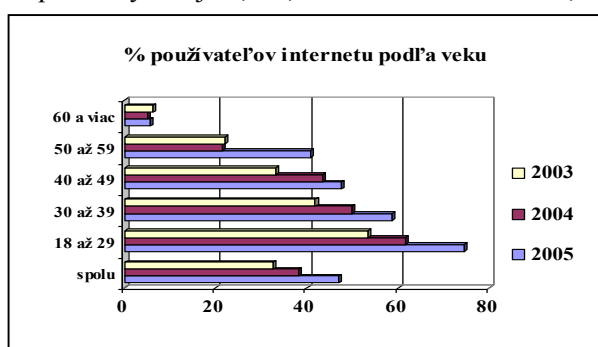
Internet som naposledy použil/a:

- v priebehu posledných 3 mesiacov – 41,4%,
- v priebehu posledných 6 mesiacov – 2,1%,
- v priebehu posledných 12 mesiacov – 3,5%,

- neviem, nepamätám sa – 0,6%.

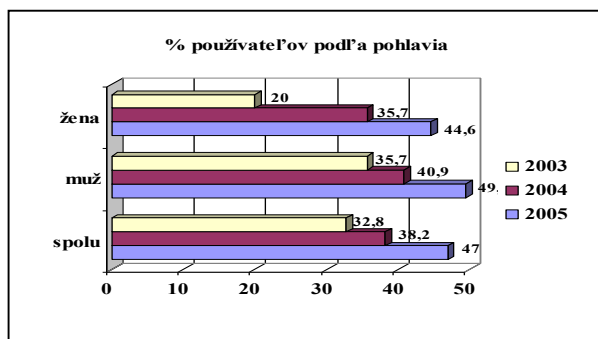
Za používateľa internetu sa vo všetkých troch výskumoch považuje každý, kto aspoň raz za posledný rok s internetom pracoval.

V roku 2003 tvorili používatelia 32,8% dospeljej populácie, v roku 2004 38,2% a v roku 2005 47% dospeljej populácie, čo predstavuje za posledné 2 roky nárast o 14,2%-tuálny bodu. Kritérium na určenie používateľov internetu bolo postavené v roku 2003 a v súčasnosti, kedy by mohlo byť použité aj prísnejšie kritérium, ho už nie je možné zmeniť kvôli porovnateľnosti výsledkov. Ak by sa však za používateľa internetu v súčasnosti považoval ten, kto použil internet za posledné tri mesiace, bolo by to 41,4% dospeljej populácie (teda len 5,6% zo súčasných používateľov nepoužilo internet v tomto období, ale dlhšom), v roku 2004 to bolo 31,6%, čo je nárast takmer o 10%-tuálnych bodov. Ak by sa za používateľa považoval ten, kto použil internet za posledných 6 mesiacov, bolo by to 43,5% dospeljej populácie, v roku 2004 to bolo 34,4%. Tých ktorí nepoužili internet za posledný polrok, ale použili ho za posledný rok je 3,5%, v roku 2004 ich bolo 3,8%.

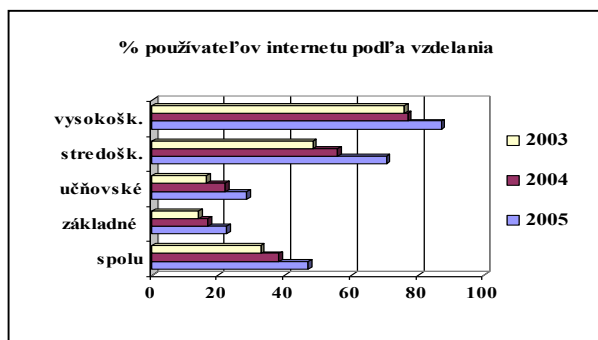


Znamená to, že v roku 2005 je zo všetkých používateľov internetu 88% takých, čo použili internet za posledné 3 mesiace a 92,5 % takých čo použili internet najmenej za posledný polrok. Dá sa povedať, že väčšina vo výbere používateľov internetu je „aktívnych“ používateľov.

nízky, alebo vysoký? Odpoveď je ťažká, no istú paralelu možno nájsť v EÚ. V roku 2004 bolo v EÚ-



Iste je na mieste otázka – je súčasný podiel používateľov internetu na dospeljej populácii nízky, alebo vysoký? Odpoveď je ťažká, no istú paralelu možno nájsť v EÚ. V roku 2004 bolo v EÚ-25 38%, v EÚ-15 41% používateľov internetu vo veku od 16 do 74 rokov, ktorí pracovali s internetom najmenej raz za týždeň v čase 3 mesiacov pred výskumom. Podľa nášho výskumu, na Slovensku by tomuto kritériu zodpovedalo v roku 2005 34,24% (takmer 3/4 „našich“ používateľov) a v roku 2004 25% (takmer 2/3 „našich“ používateľov). Rozdiel je však vo vzorke, keďže v našich výskumoch je vzorka tvorená respondentmi od 18 rokov, takže nám chýba ešte skupina 16-18 ročných používateľov. Koľko ich je, nie je dostupnými prostriedkami možné zistiť.



V každom prípade sa v ďalších rozboroch definuje používateľ internetu ako ten, ktorý použil internet za posledných 12 mesiacov aspoň raz. Takýto používateľ je štatisticky charakterizovaný nasledovne:

Je to muž alebo žena (už zanikli štatisticky významné rozdiely medzi pohlaviami, hoci ešte vlni významne dominovali muži), vo veku do 39 rokov, so stredoškolským alebo vysokoškolským vzdelaním, študent, zamestnanec, živnostník alebo podnikateľ, s osobným príjmom nad 9 tisíc Sk mesačne alebo bez príjmu, z domácností, kde príjem prevyšuje 15 tisíc Sk mesačne, z Bratislavského

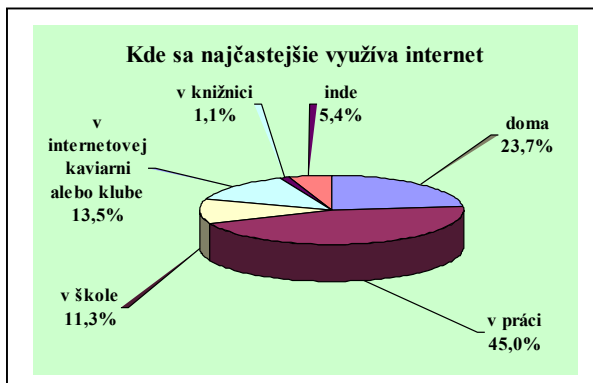
kraja a z miest nad 10 tisíc obyvateľov. Za sledované obdobia došlo k posunu vo vymedzovaní „statistického“ používateľa. Zmazal sa štatistický rozdiel medzi mužmi a ženami, z hľadiska veku bol zaznamenaný nárast u všetkých vekových kategórií s výnimkou najstarších respondentov, u 50-tnikov bol však nárast najväčší – oproti vlašajšku o takmer 20%-tuálnych bodov. Na grafoch uvedených na predchádzajúcej strane (č. 16-18) sú zobrazené rozdiely medzi jednotlivými kategóriami respondentov za posledné dva roky podľa troch najzákladnejších kritérií – veku, vzdelania a pohlavia.

3.3.5.2 Kde sa najčastejšie využíva internet

Otázka: Kde najčastejšie využívate internet?

Zosumarizované odpovede (% populácie):

- doma – 11,3%,
- v práci – 21,4%,
- v škole – 5,4%,
- v internetovej kaviarni alebo klube – 6,4%,
- v knižnici – 0,5%,
- na inom verejnom mieste (obecný úrad, kiosk...) – 0,8%,
- prostredníctvom mobilného telefónu (GPRS, Edge) – 0,5%,
- inde – 1,3%,
- nepoužíva internet – 52,4%.



Odpovede používateľov internetu zobrazuje graf. č. 19. Z údajov vyplýva, že až 45% „surferov“ sa pripája na internet v práci, hoci v EÚ je skôr opačný trend – podstatne viac ľudí sa pripája doma ako v práci. U nás sa, aj vzhľadom na nízku penetráciu pripojení k internetu, pripája najčastejšie doma len 23,7% používateľov internetu.

V internetových kaviarňach a kluboch najčastejšie surfuje 13,5% používateľov

internetu, čo je dosť významná skupina používateľov internetu. V školách využíva internet najčastejšie 11,3% používateľov. Knižnice si zatiaľ nezískali väčší podiel stabilných používateľov internetu, najčastejšie toto miesto na pripojenie na internet využíva zanedbateľných 1,1%.

3.3.5.3 Intenzita využívania internetu

Intenzita využívania internetu sa zisťovala dvoma otázkami – jednou sa zisťovalo, ako často sa používateľ na internet pripája, druhou, ako dlho na internete zotrvá.

Otázka: Ako často sa (v priemere) pripájate na internet, vrátane používania elektronickej pošty?

Zosumarizované odpovede (prvá hodnota udáva % populácie, druhá % používateľov internetu):

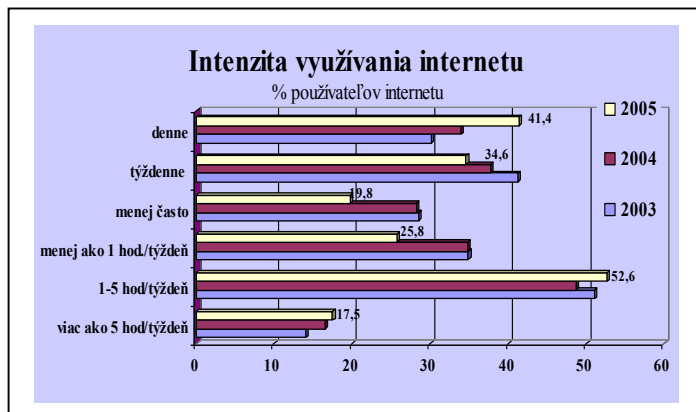
- niekoľkokrát za deň – 12,8% / 26,9%,
- asi raz za deň – 6,9% / 14,5%,
- niekoľkokrát týždenne – 11,2% / 23,5%,
- asi raz za týždeň – 5,3% / 11,1%,
- menej ako raz za týždeň – 9,4% / 19,8%,

- neviem – 2% / 4,2%,
- nepoužíva internet – 52,4%

Otázka: Koľko času strávite na internete v priemere za týždeň, vrátane používania elektronickej pošty (e-mailov)?

Zosumarizované odpovede (prvá hodnota udáva % populácie, druhá % používateľov internetu):

- menej ako 1 hodinu týždenne – 12,3% / 25,8%,
- 1 až 2 hodiny týždenne – 11,4% / 24%,
- 2 až 3 hodiny týždenne – 7,1% / 14,9%
- až 5 hodín týždenne – 6,5% / 13,7%
- až 10 hodín týždenne – 3,5% / 7,4%
- viac ako 10 hodín týždenne – 4,8% / 10,1%
- neviem – 1,9% / 4%
- nepoužíva internet – 52,4%



Vývoj v intenzite využívania internetu za posledné dva roky je uvedený v grafe č. 20 (varianty obidvoch znakov sú zjednodušené na 3 alternatívy, kvôli lepšej prehľadnosti). Od roku 2003 výrazne stúpol počet tých používateľov internetu, ktorí sa pripájajú na internet každý deň. Kým v roku 2003 ich bolo 30,2% všetkých používateľov, v roku 2004 33,9%, v tomto roku je to 41,4%.

Potom je prirodzené že klesol podiel

tých, ktorí sa pripájajú zriedkavejšie, t. j. raz alebo niekoľkokrát týždenne, resp. ešte menej často. Z toho vyplýva, že narastá skupina používateľov, ktorí internet používajú dosť často a znižuje sa skupina tých, ktorí prídu na internet len občas. Rovnako, no podstatne menej, vzrástol podiel tých, ktorí zotrývajú na internete dlhšie – v súčasnosti je tých, ktorí zotrývajú na internete viac ako 5 hodín týždenne 17,5%, vlani ich bolo 16,5% a predvlani 14,1%. Vyrovnaná je skupina, ktorá trávi na internete 1-5 hodín týždenne. Podstatne však klesol podiel tých, ktorí sú na internete menej ako 1 hodinu týždenne.

Vzájomné triedenie týchto dvoch znakov ukázalo, že z tých, čo chodia na internet niekoľkokrát denne je takmer 38% takých, čo strávia na internete viac ako 10 hodín týždenne a takmer 20% takých, čo na ňom pracujú 5-10 hodín týždenne, čiže 58% z nich ho využíva viac ako 5 hodín týždenne. Naopak, z tých, čo chodia na internet menej ako raz za týždeň je až 80,2% takých, čo na ňom strávia menej ako 1 hodinu týždenne a takmer 12% takých, čo surfujú 1-2 hodiny týždenne – 92% z nich teda využíva internet menej ako 2 hodiny týždenne. Jednoznačne teda platí, že čím častejšie chodia používatelia na internet, tým dlhšie tam aj zotrývajú.

Signifikantne častejšie chodia na internet stredoškolsky a vysokoškolsky vzdelaní ľudia, zamestnanci a podnikatelia, z príjmových skupín nad 12 tisíc Sk mesačne a z domácností s príjmom nad 25 tisíc Sk mesačne. Trochu odlišné je to s časom zotrvaným na internete. Dlhšie ostávajú na internete poväčšine muži, s vyšším vzdelaním, živnostníci a podnikatelia, no – rovnako ako v predchádzajúcom znaku – z vyšších príjmových skupín a z lepšie zabezpečených domácností, okrem

toho z miest od 20 do 50 tisíc a nad 100 tisíc obyvateľov. U ostatných triediacich znakov neboli zistené štatisticky významné rozdiely medzi jednotlivými kategóriami respondentov – dokonca ani v triedení so znakom vypovedajúcim o spôsobe pripojenia na internet doma, kde bol predpoklad, že používatelia so širokopásmovým prístupom budú môcť byť na internete častejšie, resp. dlhšie. Problém je zrejme v tom, že širokopásmových pripojení v domácnostiach je stále veľmi málo a že používatelia sa najčastejšie pripájajú na internet v práci.

3.3.5.4 Využívanie služieb internetu

Otázka: Ktoré služby internetu využívate? Uveďte všetky, ktoré ste využili v priebehu posledných 12 mesiacov! *Možnosť viacerých odpovedí!*

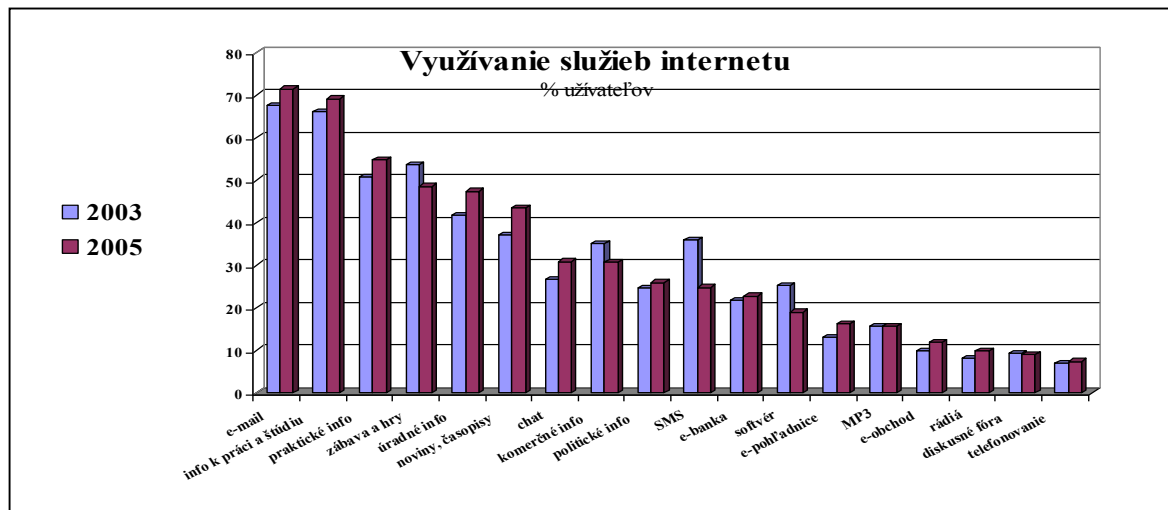
Zosumarizované odpovede (prvá hodnota udáva % populácie, druhá % používateľov internetu):

- príjem a odosielanie elektronickej pošty – 33,6% / 70,6%,
- chatovanie – 14,5% / 30,5%,
- surfovanie po webových stránkach pre zábavu alebo hry – 23% / 48,3%,
- účasť na diskusných fórach – 4,2% / 8,8%,
- čítanie novín alebo časopisov prostredníctvom internetu – 20,5% / 43,1%,
- vyhľadávanie aktuálnych informácií o politickom alebo spoločenskom dianí – 12,2% / 25,6%,
- počúvanie rádia prostredníctvom internetu – 4,6% / 9,7%,
- posielanie SMS-iek prostredníctvom internetu – 11,7% / 24,6%,
- posielanie elektronických pohľadníc – 7,6% / 16%,
- telefonovanie prostredníctvom internetu – 3,5% / 7,3%,
- nahrávanie hudby (napr. MP3) – 7,4% / 15,5%,
- sťahovanie softvéru – 9% / 18,9%
- vyhľadávanie praktických informácií (napr. o počasi, devízových kurzoch, programoch TV, cestovných poriadkoch...) – 26% / 54,6%,
- vyhľadávanie informácií potrebných k práci alebo k štúdiu – 32% / 68,5%,
- vyhľadávanie úradných informácií (napr. texty zákonov, vyhlášok, obchodné registre, formuláre, žiadosti...) – 22,5% / 46,8%,
- získavanie informácií o výrobkoch a službách – 14,4% / 30,3%,
- nákup tovaru alebo služieb cez internet – 5,5% / 11,6%,
- bankové služby cez internet – 10,7% / 22,5%,
- iné – 0,5% / 1%.

Porovnanie výsledkov s rokom 2003 zobrazuje graf č. 21 na nasledujúcej strane.

Poradie najvyužívanejších služieb sa za posledné 2 roky zmenilo len nepatrne a ukazuje sa, že používatelia internetu využívajú aj po dvoch rokoch približne rovnaký sortiment služieb, približne s rovnakou intenzitou. Stále dominuje e-mail, informácie potrebné k práci alebo štúdiu, praktické informácie o počasi, devízových kurzoch, programoch TV či kín a divadiel, cestovných poriadkoch a pod., surfovanie pre zábavu a vyhľadávanie hier a ako piate v poradí sa umiestňuje vyhľadávanie úradných informácií, čo je z hľadiska využívania služieb e-government pomerne potešiteľný poznatok. Podiel používateľov vyhľadávajúcich úradné informácie dokonca vzrástol od roku 2003 o 6,7%-tuálneho bodu. Čo až také potešiteľné nie je, je využívanie bankových služieb a elektronického

obchodu, čo stále ostáva na chvoste záujmu slovenských používateľov internetu, hoci vo vyspelých



krajinách sveta objem týchto transakcií prudko narastá.

V podieloch používateľov jednotlivých služieb sú relatívne malé rozdiely, čo môže vzbudzovať dojem, že službu využíva len o veľmi málo používateľov viac, resp. je to na rovnako. Problém je v tom, že v každom roku bol základ, z ktorého boli podiely počítané, rozdielny. V roku 2005, keďže je podstatne viac používateľov internetu, rovnaký podiel znamená nominálne podstatne väčší počet používateľov konkrétnej služby. Niektoré služby sa, v podielovom vyjadrení, využívajú v súčasnosti menej ako v roku 2003 aj z toho dôvodu, že sa vzorka používateľov posunula v prospech starších ľudí. Najväčší nárast používateľov internetu je práve v skupine päťdesiatnikov – celá tretina našich používateľov internetu je medzi 40. a 59. rokom svojho života, preto sa v celkovej sumarizácii neprejavili práve tie služby, čo využívajú predovšetkým mladí ľudia - zábava, sťahovanie softvéru, SMS a pod.

Väčšinu internetových služieb a informácií, najmä pokiaľ ide o tie najvyužívanejšie, využívajú používatelia internetu obvykle rovnako, bez rozdielov v ich socio-ekonomických charakteristikách, orientujúc sa len podľa vlastného záujmu, či potrieb. Obvykle sú to tie skupiny obyvateľov, ktoré charakterizujú používatelia internetu ako takých – t. j. vyššie vzdelanie, vyšší príjem (osobný aj v rámci domácnosti), študenti, zamestnanci, živnostníci a podnikatelia, z veľkých miest či Bratislavského kraja. Niektoré služby však využívajú špecifické skupiny používateľov. Zdôraznenie týchto skupín prezentuje tabuľka č. 3 (neuvádzajú sa charakteristiky bežného používateľa internetu).

Služba internetu	% používateľov internetu		Signifikantné rozdiely v charakteristikách používateľov internetu využívajúcich službu
	2003	2004	
príjem a odosielanie elektronickej pošty	67,5	71,4	bez významných rozdielov oproti všetkým používateľom internetu
vyhľadávanie informácií potrebných k práci alebo k štúdiu	66,1	69,1	bez významných rozdielov oproti všetkým používateľom internetu
vyhľadávanie praktických informácií	50,7	54,7	tridsiatnici a šesťdesiatnici, dôchodcovia 60%, zamestnanci 62% a podnikatelia 65%, z malých mestečiek a veľkých miest
surfovanie po webových stránkach pre zábavu alebo hry	53,7	48,3	do 29 rokov 65%, muži 57%, študenti 73%, živnostníci 55%, robotníci 55%, podnikatelia 54%

Služba internetu	% používateľov internetu		Signifikantné rozdiely v charakteristikách používateľov internetu využívajúcich službu
vyhľadávanie úradných informácií (napr. texty zákonov, vyhlášok, obchodné registre, formuláre, žiadosti...)	41,7	47,4	30-59 roční, aj ľudia nepracujúci, ostávajúci v domácnosti
čítanie novín alebo časopisov prostredníctvom internetu	37,1	43,5	bez významných rozdielov oproti všetkým používateľom internetu
posielanie SMS-iek prostredníctvom internetu	36	24,8	do 29 rokov 35%, študenti 39%, nezamestnaní 38%, z Banskobystrického kraja 37%
získavanie informácií o výrobkoch a službách	35	30,8	ľudia nepracujúci, ostávajúci v domácnosti
bankové služby cez internet	21,7	22,8	štyridsiatnici 32%, muži 26%, zamestnanci 30%, živnostníci 44,8%, podnikatelia 46%
chatovanie	26,6	30,9	do 29 rokov 43%, muži 35%, študenti 49%, podnikatelia 54%
sťahovanie softvéru	25,2	19	do 39 rokov, muži 26%, študenti 31%, podnikatelia 50%
vyhľadávanie aktuálnych informácií o politickom alebo spoločenskom dianí	24,7	25,9	zamestnanci 34%, podnikatelia 35%
posielanie elektronických pohľadníc	13	16,2	študenti 25%, živnostníci 24%, podnikatelia 19%
nahrávanie hudby (napr. MP3)	15,7	15,7	mladí do 29 rokov 28%, muži 21%, študenti 30%, podnikatelia 19%
nákup tovaru alebo služieb cez internet	9,8	11,6	tridsiatnici, podnikatelia 39%
účasť na diskusných fórach	9,2	8,9	bez významných rozdielov oproti všetkým používateľom internetu
počúvanie rádia prostredníctvom internetu	8,1	9,9	do 29 rokov 15%, muži 13%, študenti 18,2%, podnikatelia 15%
telefonovanie prostredníctvom internetu	7	7,4	podnikatelia 35%, muži 32%

Triedenia priniesli aj viaceré prekvapujúce informácie, ako napríklad že:

- praktické informácie (napr. o počasi, devízových kurzoch, programoch TV, cestovných poriadkoch...) vyhľadávajú predovšetkým starší používatelia, zvlášť dôchodcovia,
- podnikatelia a živnostníci vyhľadávajú na internete aj hry a zábavu, dokonca častejšie ako ostatné skupiny používateľov,
- úradné informácie (napr. texty zákonov, vyhlášok, obchodné registre, formuláre, žiadosti...) sú častejšie predmetom záujmu starších používateľov internetu a nepracujúcich ostávajúcich v domácnosti (ženy na materskej, dobrovoľne nezamestnaní a pod.),
- SMS posielajú viac ako ostatné skupiny používateľov nezamestnaní a obyvatelia Banskobystrického kraja,
- komerčné informácie vyhľadávajú viac ako iní nepracujúci ostávajúci v domácnosti (ženy na materskej, dobrovoľne nezamestnaní a pod.),
- podnikatelia chatujú, a to v oveľa väčšej miere ako iní – až 50% z nich.

3.4 e-Government

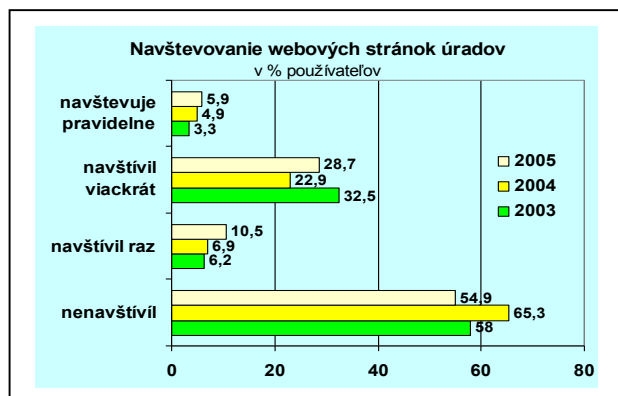
Schopnosť vyhľadať informáciu na internete, pohodlný prístup na internet, najlepšie z domácnosti, dobrá kvalita a rýchlosť pripojenia, bežné využívanie rôznych internetových služieb – to všetko sú základné predpoklady na vyhľadávanie úradných informácií, získavanie informácií a sťahovanie formulárov na vybavovanie vlastnej úradnej agendy, či získavanie informácií o fungovaní úradov, či o úradmi vynakladaných prostriedkoch na rôzne účely. Druhým – rovnako dôležitým predpokladom je, aby požadované úradné informácie a služby na webových stránkach úradov boli, aby boli prístupné bezplatne a technologicky čo najjednoduchšie, aby úrady poskytovali rovnakú škálu e-služieb a na rovnakej úrovni ako je tomu v EÚ-15. Jadrom výskumu verejnej mienky „Občania Slovenska a elektronické služby verejnej správy“ sú práve otázky zamerané na znalosť, využívanie a hodnotenie doteraz prístupných elektronických informácií a služieb verejnej správy a záujem o elektronický spôsob vybavovania úradnej agendy a získavania informácií od úradov.

3.4.1 Navštevovanie webových stránok úradov

Otázka: Navštívili ste už niekedy internetové (webové) stránky vlády, parlamentu, vyšších územných celkov alebo iných štátnych úradov, aby ste si vyhľadali aktuálne informácie z ich agendy?

Zosumarizované odpovede (prvá hodnota udáva % populácie, druhá % používateľov internetu):

- nie, nenavštívil/a som – 26,1% / 54,9%,
- navštívil/a som raz – 5% / 10,5%,
- navštívil/a som viackrát – 13,6% / 28,7%,
- navštevujem pravidelne – 2,8% / 5,9%,
- nepoužíva internet – 52,4%.



Vývoj navštevovania webových stránok ústredných štátnych úradov používateľmi internetu počas posledných dvoch rokov prezentuje graf č. 22.

V roku 2005 podstatne – o viac ako 10%-tuálnych bodov – klesol podiel tých používateľov internetu, ktorí webové stránky ústredných úradov nikdy nenavštívili. To znamená, že vzrástol počet tých, ktorí už takéto stránky navštívili. V roku 2004 navštívilo

úradné stránky 34,7% používateľov, z toho viackrát 27,8%. V roku 2003 deklarovali respondenti ešte vyššiu návštevnosť ako v roku 2004 (až 42%). Úroveň návštevnosti v roku 2005 ju prevyšuje, hoci len o necelé 3%-tuálne body. Webové stránky ústredných úradov navštívilo 45,1% používateľov, viac ako tretina ich navštívila viackrát a takmer 6% používateľov internetu je pravidelnými návštevníkmi webových stránok ústredných úradov. Jednu návštevu udáva 10,5% používateľov. Socio-ekonomické charakteristiky tých, ktorí signifikantne častejšie navštevujú webové stránky ústredných úradov sa len veľmi málo líšia od všeobecných charakteristík používateľov internetu. Ide teda o stredoškolsky a vysokoškolsky vzdelaných ľudí, z príjmových skupín nad 9 tisíc Sk mesačne, zamestnancov, živnostníkov a podnikateľov. Odlišnosť od všeobecných charakteristík je tá, že webové stránky signifikantne častejšie navštevujú aj obyvatelia väčších obcí od 2 do 5 tisíc obyvateľov a stredne veľkých miest od 20 do 50 tisíc obyvateľov. V triedení podľa veku nie sú signifikantné rozdiely, je však jasne naznačená tendencia, že o webové stránky ústredných úradov sa zaujímajú skôr vekovo

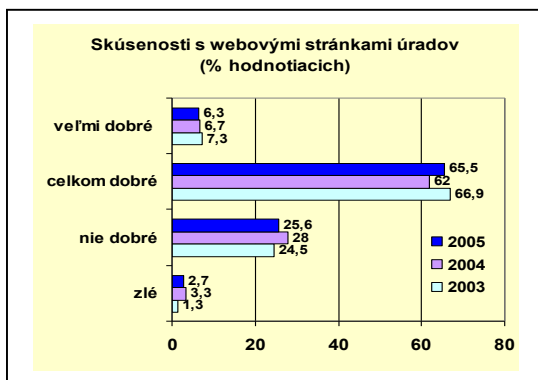
zrelí ľudia – najmladšie a najstaršie skupiny používateľov internetu ich navštevujú podstatne zriedkavejšie. Rovnako sa ukazuje, že viac sa na uvedené stránky chodia pozerat' obyvatelia Bratislavského a Trnavského kraja, najmenej obyvatelia Nitrianskeho, Banskobystrického a Košického kraja.

3.4.1.1 Skúsenosti s webovými stránkami úradov

Otázka: Aké máte skúsenosti s vyhľadávaním aktuálnych informácií na internetových (webových) stránkach štátnych úradov?

Zosumarizované odpovede (prvá hodnota udáva % populácie, druhá % hodnotiacich, t.j. tých, ktorí navštevujú webové stránky úradov a vedia hodnotiť):

- netýka sa - nikdy som nenavštívil/a webové stránky štátnych úradov – 26,4%,
- veľmi dobré - vždy som tam našiel/a to, čo som hľadal/a – 1,3% / 6,3%,
- celkom dobré - zväčša sa mi podarilo nájsť, čo som hľadal/a – 13,3% / 65,5%,
- nie dobré - len zriedka som našiel/a to, čo som hľadal/a – 5,2% / 25,6%,
- zlé - ešte sa mi nepodarilo nájsť to, čo som hľadal/a – 0,5% / 2,7%,
- neviem – 0,8%,
- nepoužíva internet – 52,4%.



Vývoj skú

Skúsenosti s webovými stránkami úradov sú prakticky po všetky tri sledované obdobia takmer rovnaké, rozdiely sú veľmi malé. V súčasnosti sú však skúsenosti o málo pozitívnejšie ako v roku 2004, no eufóriu roku 2003, kedy boli hodnotené mimoriadne pozitívne, neprekonali.

Respondenti hodnotili skúsenosti väčšinou pozitívne – až 71,8% hodnotiacich, pre negatívne hodnotenie sa prikláňa 28,3% respondentov. Triedenia s obvyklými znakmi väčšinou nepreukázali signifikantné rozdiely v posudzovaní skúseností s webovými stránkami ústredných úradov, jediná výnimku tvorí znak vzdelanie. Z neho vyplýva, že negatívne postoje prezentujú väčšinou respondenti so základným vzdelaním (40%), kým 78% vysokoškolsky vzdelaných ľudí hodnotilo skúsenosti s webovými stránkami úradov pozitívne. Určité tendencie sú však zrejme – negatívne hodnotia skôr starší ľudia, živnostníci a podnikatelia, zo stredne veľkých mestečiek s 5-10 tisíc obyvateľov. Naopak, pozitívne postoje prezentujú najmladší a najstarší respondenti (70%, resp. 75%), zamestnanci (68%) a dôchodcovia (67%), z miest s 10-20 tisíc obyvateľov (70%), 20-50 tisíc obyvateľov (77%) a nad 100 tisíc obyvateľov (72%).

3.4.1.2 Navštevovanie webových stránok miest a obcí

Otázka: Navštívili ste už niekedy internetové (webové) stránky Vašej obce/mesta, aby ste si vyhľadali aktuálne informácie z ich agendy?

Zosumarizované odpovede (prvá hodnota udáva % populácie, druhá % používateľov internetu):

- nie, nenavštívil/a som – 23,1% / 48,6%,
- navštívil/a som raz – 5,3% / 11,1%,
- navštívil/a som viackrát – 13,6% / 28,7%,

- navštevujem pravidelne – 3% / 6,3%,
- obec/mesto nemá internetové (webové) stránky – 2,5% / 5,2%,
- neviem – 0,1% / 0,2%,
- nepoužíva internet – 52,4%.

Výsledky nie je možné porovnať s minulými výskumami, pretože otázka nebola položená rovnako. V súčasnosti teda webové stránky miest a obcí aspoň raz navštívilo 46% používateľov internetu. V roku 2003 ich mohlo byť okolo 32%. Pravdou je aj to, že odvtedy prevádzkuje webovú stránku oveľa vyšší podiel miest a obcí. V roku 2003 12,2% populácie vyhlásilo, že ich mesto/obec webovú stránku nemá a 60,4% o týchto stránkach nič nevedelo, v súčasnosti len 2,5% populácie tvrdí, že ich mesto/obec stránku nemá a 0,1% sa nevie vyjadriť. Je to v každom prípade veľký skok v informatizácii mestských či obecných úradov. Len obyvatelia obcí do 2 tisíc obyvateľov vo zvýšenej miere tvrdia, že ich obec stránku nemá. Je ich až 18%.

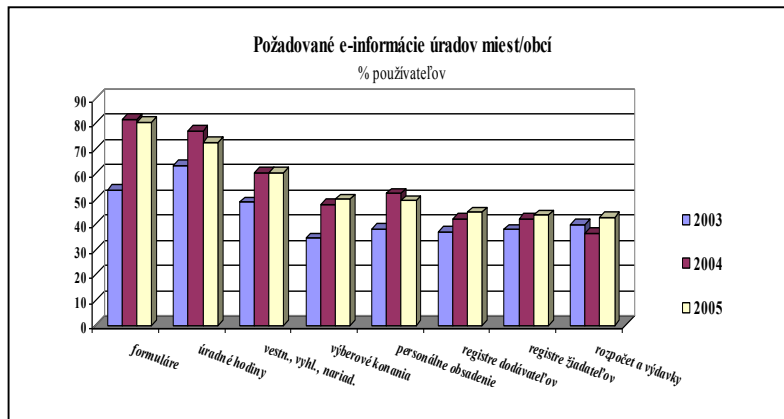
Stránky úradov obcí či miest častejšie navštevujú tí používatelia internetu, ktorí majú širokopásmové pripojenie, alebo mikrovlnné pripojenie. Ďalej ide (podobne ako v predchádzajúcej otázke) skôr o zrelších ľudí od 30 do 59 rokov. Občas navštevujú tieto stránky vysokoškolsky vzdelaní ľudia, niekoľkokrát ich už navštívili zamestnanci (34%), živnostníci (45%) a dôchodcovia (39%), obyvatelia Bratislavského (31%), Nitrianskeho (34%) a Prešovského (35%) kraja a tiež obyvatelia obcí s počtom 5-10 tisíc (41%), 20-50 tisíc (40%) a 50-100 tisíc (39%) obyvateľov. Pravidelne navštevujú webové stránky miestnych úradov skôr ľudia so základným a stredoškolským vzdelaním (7,5%), zamestnanci (8,4%) a podnikatelia (15,4%) obyvatelia Banskobystrického kraja (8%) a obcí/miest s 5-10 tisíc (13%), 10-20 tisíc a 50-100 tisíc (9,3%) obyvateľmi. Stránky úradov miest/obcí ešte nenavštívili skôr študenti (51%), ľudia z domácností (53,3%), nezamestnaní (63%) a robotníci (70%), obyvatelia Bratislavského (55,4%), Trnavského (60%) a Košického (56%) kraja a z obcí s 2-5 tisíc obyvateľmi (60%) a miest nad 100 tisíc obyvateľov (59%).

3.4.1.3 Požadované e-informácie úradov miest/obcí

Otázka: Ktoré informácie by mali byť, podľa Vášho názoru, na internetových (webových) stránkach úradov obcí a miest? Možnosť viacerých odpovedí!

Zosumarizované odpovede (prvá hodnota udáva % populácie, druhá % používateľov internetu):

- informácie o úradných hodinách – 57% / 72,5%,
- formuláre a informácie o potrebných podkladoch a postupoch pre vybavovanie príslušnej agendy – 59,9% / 80,3%,
- informácie o personálnom obsadení jednotlivých oddelení vrátane náplne práce, kompetencií, adries a kontaktných čísiel – 38,5% / 49,3%,
- rozpočet a výdavky príslušného úradu – 35,7% / 42,7%,
- registre žiadateľov (napr. o byt, prenájom obecného majetku...) a vybavených žiadostí – 32,2% / 43,5%,
- výberové konania – 33,1% / 49,9%,
- registre najvýznamnejších dodávateľov služieb pre obec (odvoz odpadu, údržba ciest...) – 35,1% / 44,7%.
- vestníky, vyhlášky a nariadenia – 44,3% / 60,3%,
- iné informácie – 1,5%,
- neviem – 20,9%.



Vývoj v názoroch od roku 2003 na to, čo by mali lokálne úrady miest/obcí na svojich stránkach zverejňovať, ukazuje graf č. 24 na nasledujúcej strane (jednotlivé alternatívy odpovedí sú zoradené podľa výšky frekvencií v roku 2005). Ukazuje sa, že požiadavky na informácie z úradov obcí/miest sa za posledný rok zmenili len

nepatrne, kým od roku 2003 prekonal pomerne výrazný skok. V súčasnosti (rovnako ako vlni) požadujú občania najčastejšie formuláre na vybavenie svojich záležitostí a informácie, ako pri vybavovaní postupovať. Ďalej sú väčšinou žiadané vestníky, vyhlášky a nariadenia, ktorými sa majú občania riadiť. Takmer polovica používateľov internetu požaduje tiež zverejniť informácie o personálnom vybavení úradov, výberové konania, rôzne registre a rozpočet a výdavky úradu. Z výsledkov je zrejmé, že žiadanejšie ostávajú nadálej informácie na uľahčenie vybavovania vlastných vecí ako informácie poskytujúce určitú kontrolu chodu a hospodárenia úradu. Táto tendencia ostáva v platnosti už tretí rok. Väčšina charakteristík žiadateľov jednotlivých druhov informácií sa zhoduje s charakteristikami používateľov internetu ako celku (mladšie, vzdelanejšie osoby, študenti, zamestnanci, živnostníci a podnikatelia, s vyššími osobnými aj domácimi príjmami, z najväčších miest a Bratislavského kraja). Niektoré informácie však žiadajú špecifické skupiny používateľov internetu, napríklad:

- formuláre požadujú vo väčšej miere aj ženy/muži z domácnosti (100%),
- úradné hodiny zaujímajú aj ženy/mužov z domácnosti (87%), ľudí s najnižšími príjmami do 6 tisíc Sk mesačne (82%) a strednými príjmami (79%) a aj v Trnavskom (79) a v Nitrianskom (80) kraji,
- vestníky, vyhlášky a nariadenia požadujú tiež aj ženy/muži z domácnosti (73%), aj príjmové skupiny od 10 do 15 tisíc Sk mesačne (71,4%), obyvatelia obcí do 5 tisíc (64%), 20- 50 tisíc (64%) a 50-100 tisíc obyvateľov (66%),
- o výberových konaniach chcú vedieť predovšetkým ľudia vo veku od 39 do 49 rokov (58,4-61%), aj domáce/i (67%), obyvatelia obcí od 2-5 tisíc (70%) a 20-50 tisíc (57,3%) obyvateľov,
- personálne obsadenie úradov požadujú zverejniť aj ľudia so základným vzdelaním (55%) a obyvatelia Trnavského (58%) a Prešovského (59%) kraja,
- rozpočty chcú poznať aj ľudia s najnižšími príjmami (73%) a obyvatelia najmenších obcí (48,4%), obcí od 2-5 tisíc (57%) a malých miest s 5-10 tisíc (53%) obyvateľov.

V prípade registrov žiadateľov aj dodávateľov sa nepreukázali žiadne významné rozdiely medzi opýtanými. Z uvedeného je však jasné, že o komunálne elektronické informácie sa zaujímajú skôr zrelší ľudia, viac aj ľudia nepracujúci a aj obyvatelia malých obcí a mestečiek.

3.4.1.4 Znalosť portálu www.obcan.sk

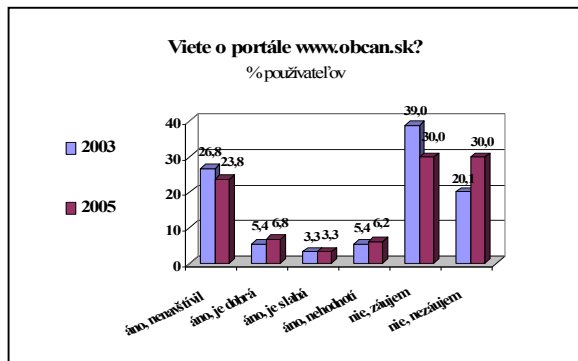
Otázka: Viete o tom, že Vláda SR prevádzkuje verejný informačný portál „www.obcan.sk“?

Zosumarizované odpovede (prvá hodnota udáva % populácie, druhá % používateľov internetu):

- neviem o tom a ani ma to nezaujíma – 66,7% / 30%,

- neviem o tom, ale chcel/a by som o tom vedieť viac – 14,4% / 30%,
- áno, viem o tom, ale ešte som ho nenavštívil/a – 11,3% / 23,8%,
- áno, pozrel/a som si ho, je dobrý – 3,2% / 6,8%,
- áno, pozrel/a som si ho, ale neponúka dostatočné informácie a služby – 1,5% / 3,3%,
- áno, pozrel/a som si ho, ale neviem ho zhodnotiť – 2,9% / 6,2%.

Odpovede tejto otázky je možné porovnať len s odpoveďami na identickú otázku z roku 2003 (pozri graf č. 25), v roku 2004 boli otázky týkajúce portálu www.obcan.sk formulované odlišne.



V tomto roku pozná portál prakticky rovnaký podiel používateľov ako pred dvoma rokmi (40,1% v roku 2005, resp. 40,9% v roku 2003), nominálne to však znamená podstatne viac osôb, vzhľadom na odlišný základ, z ktorého sa podiely počítajú (v roku 2003 bolo 32,8% používateľov internetu, v roku 2005 je ich 47%). V roku 2005 navštívilo portál 16,3%, v roku 2003 14,1%. Portál nepozná v súčasnosti 60%, pred dvoma rokmi to bolo

59,1%. Čo je znepokojujúce, je že z tých, ktorí portál nepoznajú, polovica o jeho poznanie nemá ani záujem. V roku 2003 to bola jedna tretina.

Portál nepoznajú a ani nemajú oň záujem prevažne ľudia so základným (48%) a učňovským (42%) vzdelaním, muži, domáci/e (60%) a obyvatelia Banskobystrického kraja (42). Portál nepoznajú, ale majú oň záujem častejšie ženy (34%), študenti a nezamestnaní, obyvatelia Trenčianskeho, Nitrianskeho a Žilinského kraja. Portál poznajú a navštevujú viac vysokoškolsky vzdelaní používatelia internetu (28%), zamestnanci (22%), podnikatelia (20%) a obyvatelia nielen Bratislavského (33%), ale aj Prešovského kraja (19%). Viac signifikantných rozdielov nebolo možné medzi odpovedajúcimi získať.

3.4.2 Využitie internetu na vybavenie úradných záležitostí

Otázka: Využili ste už niekedy internet keď ste potrebovali vybaviť nejakú úradnú záležitosť, napr. doklady (OP, pas), podanie daňového alebo majetkového priznania a pod.?

Zosumarizované odpovede (prvá hodnota udáva % populácie, druhá % používateľov internetu):

- áno, vyhľadal/a som si informácie o spôsobe vybavenia danej záležitosti (adresa úradu, stránkové hodiny, potrebné doklady...) 5,4% / 11,9%,
- áno, vyhľadal/a som si informácie o spôsobe vybavenia danej záležitosti a vytlačil/a som si aj potrebné formuláre – 5,1% / 11,1%,
- snažil/a som sa, no nenašiel/a som o mojej záležitosti dostatočné informácie a formuláre – 2,2% / 4,7%,
- doteraz som sa nepokúšal/a využiť internet na vybavovanie úradných záležitostí 23,6% / 51,4%,
- žiadne úradné záležitosti nevybavujem – 9,6% / 20,9%,
- neviem, nepamätám sa – 1,5%,
- nepoužíva internet – 52,4%.

Úradné záležitosti si už chcelo vybavovať prostredníctvom internetu takmer 28% jeho používateľov. Z toho skoro 5%-tám sa to nepodarilo, ostatným sa to podarilo čiastočne – dostali

informácie ako postupovať, prípadne aj formuláre na vybavenie svojej veci. Internet použili na vybavovanie úradných záležitostí predovšetkým tridsiatnici (34,4%), päťdesiatnici (37,3%), vysokoškooláci (40%), zamestnanci (35%), živnostníci (41,4%) a podnikatelia (46,2%), obyvatelia Bratislavského (33%), Trnavského (34%) a Prešovského kraja (39,4%). Kým vysokoškooláci našli aspoň informácie (16%) či formuláre (16%), častejšie nenašli, čo hľadali stredoškooláci (6%), živnostníci (7%) a aj podnikatelia (8%). Ani sa nepokúšali vybavovať niečo cez internet používatelia s učňovským vzdelaním (55%), domáci/e a robotníci (57%) a používatelia s nižšími príjmami do 15 tisíc Sk mesačne. Úradné záležitosti vo väčšej miere vôbec nevybavujú študenti (46%).

3.4.2.1 Vyhľadávanie zdravotných informácií

Otázka: Skúšali ste v prípade zdravotných problémov vyhľadávať na internete informácie týkajúce sa Vašich ťažkostí?

Zosumarizované odpovede (prvá hodnota udáva % populácie, druhá % používateľov internetu):

- nie, nevyhľadával/a som takéto informácie – 34,6% / 73,1%
- vyhľadával/a som raz – 4,4% / 9,2%,
- vyhľadával/a som viackrát – 7,8% / 16,5%,
- vyhľadávam pravidelne – 0,5% / 1,2%,
- neviem – 0,2%,
- nepoužíva internet – 52,4%.

V otázke nebolo špecifikované, či sa jedná o úradné informácie poskytované slovenskými zdravotníckymi inštitúciami, či o informácie z rôznych, skôr populárnych serverov. Zdravotnícke e-sluzby v zmysle služieb poskytovaných v EÚ-15 (konzultácia s vlastným lekárom, objednanie sa k nemu, či k špecialistovi a pod.) u nás zatiaľ neexistujú. Odhliadnuc od tohto faktu, tak či tak, používatelia internetu veľmi zdravotné informácie nevyhľadáajú – až takmer $\frac{3}{4}$ z nich. Raz alebo párkrát vyhľadala potrebné zdravotnícke rady asi štvrtina z nich, pravidelne vyhľadáva takéto informácie 1,2% používateľov internetu, čo je 0,5% populácie. Podľa uvedených informácií to vyzerá tak, že o zdravotnícke informácie cez internet veľký záujem v populácii nie je. Záujem prejavujú častejšie 30-59 roční používatelia internetu, so stredoškolským a vysokoškolským vzdelaním, ženy, domáci/e, dôchodcovia, zamestnanci a podnikatelia, z obcí od 5 do 10 tisíc a miest od 50 do 100 tisíc obyvateľov.

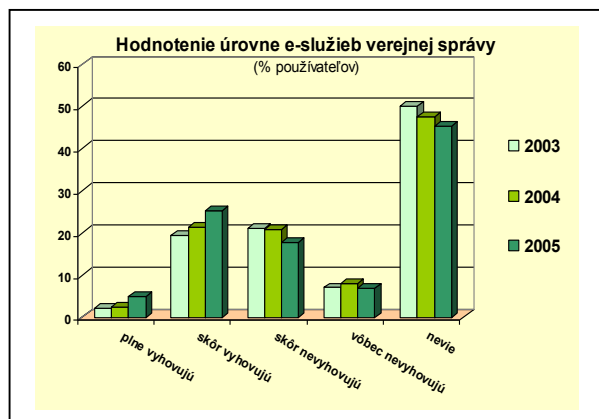
3.4.3 Hodnotenie úrovne e-sluzieb verejnej správy

Otázka: Čo si myslíte o tom, ako sú v súčasnosti na Slovensku rozvinuté elektronické služby úradov verejnej správy?

Zosumarizované odpovede (prvá hodnota udáva % populácie, druhá % používateľov internetu):

Elektronické služby úradov v SR:

- plne zodpovedajú mojim potrebám a predstavám – 3,1% / 4,8%,
- viac-menej zodpovedajú mojim potrebám a predstavám – 13,5% / 25,3%,
- nie veľmi zodpovedajú mojim potrebám a predstavám – 10,3% / 17,8%,
- vôbec nezodpovedajú mojim potrebám a predstavám – 4,8% / 6,8%,
- neviem to posúdiť – 68,3% / 45,3%.



Vývoj postojov používateľov internetu voči elektronickým službám verejnej správy od roku 2003 zobrazuje graf č. 26. Napriek tomu, že sa na Slovensku o rozvinutých elektronických službách verejnej správy veľmi hovoriť nedá, hodnotenie ich úrovne zo strany používateľov internetu z roka na rok stúpa. V súčasnosti ich pozitívne hodnotí 30,1% používateľov, vlni to bolo 23,7% a predvlni 21,7%, t. j. za dva roky sa podiel respondentov pozitívne hodnotiacich úroveň e-služieb verejnej správy zvýšil o takmer 10%-

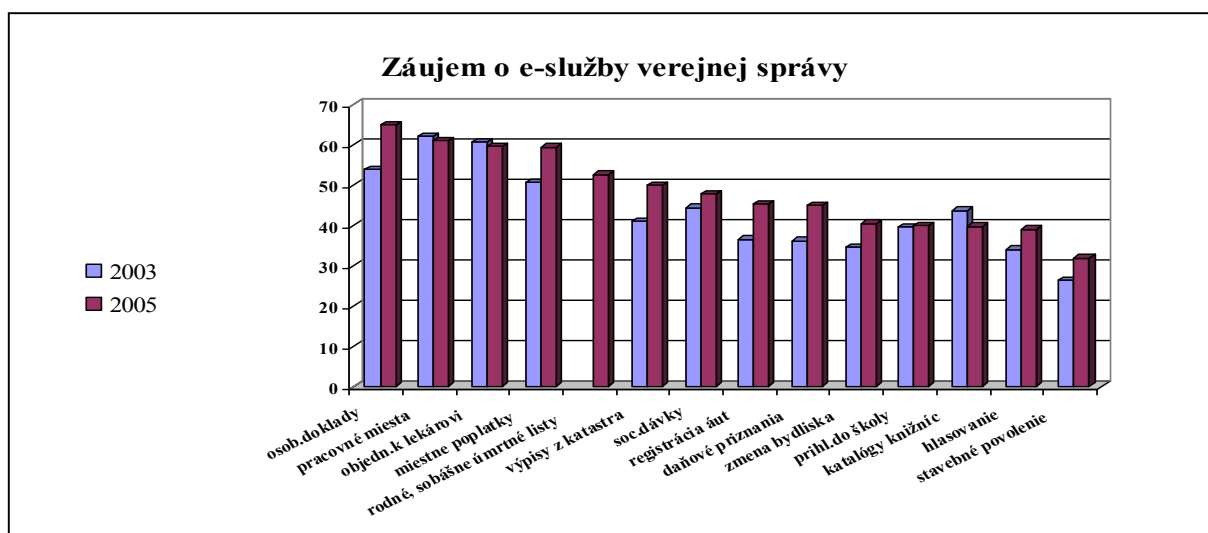
tuálnych bodov. Negatívne hodnotiacich respondentov vlni oproti predvlnajšmu (27,1%) máličko pribudlo (28,8%), v súčasnosti ich podiel poklesol na 24,6%. Najpresvedčivejšie klesá podiel tých používateľov internetu, ktorí sa k úrovni e-služieb verejnej správy nevedia vyjadriť. Z predvlnajších 50,1% a vlnajších 47,5% je v súčasnosti 45,3%. Znamená to, že viacerí používatelia už prišli s e-službami verejnej správy do styku. To, že ich v pomerne vysokej miere hodnotia pozitívne vyplýva pravdepodobne z nedostatočných informácií o tom, ako tieto služby fungujú v tzv. starej EÚ.

Pozitívne hodnotia elektronické služby verejnej správy signifikantne častejšie tridsiatnici (34%) a päťdesiatnici (37%), vysokoškolsky vzdelaní (44%) a používatelia internetu s príjmom 15-20 tisíc Sk mesačne (41,3%). Prevažne negatívne zasa hodnotia tieto služby štyridsiatnici (33%) a najstaršie ročníky nad 60 rokov (46%), dôchodcovia a nezamestnaní (po 30%), živnostníci (54%), podnikatelia (32%) a najvyššie príjmové skupiny osôb aj domácností. K úrovni elektronických služieb verejnej správy sa nevedia vyjadriť obyčajne najmladší respondenti (55%), študenti (63%), domáci/e (60%), nezamestnaní 59% a robotníci (67,2%).

3.4.4 Záujem o elektronické služby verejnej správy

Otázka orientovaná na záujem občanov o elektronické služby verejnej správy bola položená tak, že respondenti mali možnosť vyjadriť sa ku každej službe. Išlo o hypotetickú otázku v znení: **Ak by ste mali vytvorené podmienky (t.j. prístup k internetu a dané služby by boli poskytované) - ktoré úradné záležitosti by ste mali záujem vybavovať priamo prostredníctvom internetu?** Vybrané služby, ponúknuté v dotazníku respondentom na zvažovanie, sú služby, ktoré v EÚ-15 už väčšinou elektronicky fungujú a sú sledované v projektoch ako e-Europe a pod.

Porovnanie odpovedí s odpoveďami z výskumu spred dvoch rokov prezentuje graf č. 27.



U väčšiny služieb záujem o čosi vzrástol, poklesol len výnimočne. V odpovediach na túto otázku sa viac ako pri ktorejkoľvek inej prejavuje životná situácia respondenta. Keďže sa má vyjadriť ku každej službe zvlášť, zvažuje nakoľko je práve pre neho a práve v tomto čase užitočná. Preto sa medzi najžiadanejšími službami objavujú tie, ktoré potrebuje takmer každý – vybavovanie osobných dokladov, vyhľadávanie pracovných miest, objednávanie sa k lekárovi, miestne poplatky či vybavovanie rodných, sobášnych či úmrtných listov. Pozitívne odpovede sa pri jednotlivých službách pohybujú za celú populáciu v intervale od 65% (vypavovanie osobných dokladov) do 32% (vypavovanie stavebného sporenia). Podiel negatívnych odpovedí je od 55,2% do 26,5% a odpovede „neviem“ oscilujú v rozpätí od 13,9% (elektronické hlasovanie a voľby) do 6,1% (vyhľadávanie voľných pracovných miest). Citlivosť voči vlastným potrebám sa prejavuje v postojoch voči väčšine služieb a sú zrejmé z podrobného rozboru odpovedí, z ktorého vyplynuli nasledujúce výsledky (služby sú usporiadané v poradí ako boli uvedené v dotazníku):

Podávanie daňových priznaní: nemám záujem – 44,2%, mám záujem – 45%, neviem – 10,7%.

Záujem prejavili častejšie tridsiatnici (63%), štyridsiatnici (53%) päťdesiatnici (49%), stredoškolsky (56,4%) a vysokoškolsky vzdelaní (75%), zamestnanci (61%), živnostníci (76%) a podnikatelia (80%), s príjmami nad 9 tisíc Sk mesačne (50%-84%), čo sú prevážne typickí používatelia internetu, ale aj obyvatelia Prešovského kraja (59%). Nezáujem prezentovali hlavne tí, ktorí daňové priznania nemusia podávať, teda respondenti nad 60 rokov (69%), so základným vzdelaním (62%), dôchodcovia (66%), nezamestnaní (50%) robotníci (49%), najnižšie príjmové skupiny, resp. bez príjmu a aj obyvatelia Nitrianskeho a Banskobystrického kraja (po 51%), čo sú zasa typickí „nepoužívatelia“ internetu.

Vybavovanie sociálnych dávok: nemám záujem – 40,3%, mám záujem – 47,8%, neviem – 11,9%.

Okrem tých istých skupín respondentov ako pri predošlej službe majú záujem signifikantne častejšie aj domáci/e (70%), najnižšie príjmové skupiny (57%) a obyvatelia Trnavského (54%) a Prešovského kraja (63%). O túto službu neprejavili záujem podobné skupiny populácie ako pri predošlej službe, okrem toho však častejšie muži, študenti (44%), stredné príjmové skupiny a obyvatelia Nitrianskeho (49%) kraja.

Registrácia motorových vozidiel: nemám záujem – 44,5%, mám záujem – 45,3%, neviem – 10,2%.

Túto službu by v elektronickej podobe okrem nositeľov všeobecných charakteristík používateľov internetu uvítali hlavne mladšie ročníky do 49 rokov (52-63%), muži (57% - o viac ako 20%-tuálnych bodov prevyšujú ženy), študenti (56%), domáci/e (55%), robotníci (53%) a obyvatelia Trnavského (50) a Prešovského (56%) kraja. Služba neoslovila zhruba rovnaké skupiny respondentov ako v prípade predošlých služieb, častejšie len ženy a obyvateľov Košického kraja.

Vybavovanie osobných dokladov (napríklad občiansky preukaz, vodičský preukaz, pas...): nemám záujem – 26,5%, mám záujem – 65,2%, neviem – 8,3%.

V budúcnosti by chceli vybavovať elektronicky osobné doklady (okrem skupín charakterizujúcich používateľov internetu, ktorých podiel sa pohybuje v rozpätí 70-87%) častejšie muži (70%), domáci/e (76%) a respondenti bez príjmu (75%). Charakteristiky tých, ktorí reagovali negatívne sa blíži ku charakteristikám „nepoužívateľov“ internetu (najstaršie ročníky, dôchodcovia, resp. nepracujúci, nižšie príjmové skupiny a pod.).

Vybavovanie miestnych poplatkov (napríklad za odvoz odpadu, za psa...): nemám záujem – 30,9%, mám záujem – 59,6%, neviem – 9,5%

Po splnení podmienok uvedených v otázke by v elektronickej forme túto službu preferovali, okrem najaktívnejších používateľov internetu aj domáci/e (73%) a obyvatelia Trnavského (66%) a Prešovského kraja (69%). Negatívne, resp. neutrálne „neviem“ reagovali neaktívni a z nižších príjmových skupín.

Vybavovanie stavebného povolenia: nemám záujem – 55,2%, mám záujem – 32%, neviem – 12,8%.

Stavebné povolenie by elektronicke chceli vybaviť najčastejšie tí respondenti, ktorí majú guráž stavať, alebo prerábať dom či byt. Ide o 18-29 ročných (40%) a tridsiatnikov (44%), mužov, zamestnancov, živnostníkov a podnikateľov (41-46%), respondentov z najvyššej príjmovej skupiny (68,4%), obyvateľov Prešovského kraja (48%). Opačné postoje prezentovali neaktívni a starší občania.

Vybavovanie evidencie zmeny bydliska: nemám záujem – 48%, mám záujem – 40,6%, neviem – 11,4%.

O elektronicke rýchle vybavenie zmeny bydliska nemajú záujem hlavne tí, ktorí už s takouto zmenou nepočítajú. Naopak – dynamickejšie skupiny populácie by takúto službu uvítali. Sú to mladí do 39 rokov (58-49%), s vyšším vzdelaním (50-58%), študenti (69%), zamestnanci, živnostníci, podnikatelia (54-55%) a skupiny obyvateľstva s najvyššími príjmami (63%), resp. bez príjmu (58%).

Výpisy z katastra: nemám záujem – 39,4%, mám záujem – 50,1%, neviem – 10,4%.

O výpisy z katastra stoja okrem typických používateľov, ktorí sa k tejto službe hlásia podielom 63-80%, aj päťdesiatnici (56%), muži (53%) a obyvatelia obcí s 2-5 tisíc (54%) a z mestečiek s 20-50 tisíc (57%) obyvateľmi.

Vyhľadávanie voľných pracovných miest: nemám záujem – 32,7%, mám záujem – 61,2%, neviem – 6,1%.

Ide o jednu z najpreferovanejších služieb, ktorú by chceli občania vybavovať elektronicke. Okrem typických aktívnych používateľov internetu ju volilo aj pomerne vysoké % domácich (82%) a nezamestnaných (78%). Najčastejšie ju za žiadanú zvolili študenti (96,4%), ľudia bez príjmov (90%) a s najnižšími príjmami (68%).

Elektronicke hlasovanie a voľby (napr. do miestnej samosprávy, Národnej rady...): nemám záujem – 47%, mám záujem – 39,1%, neviem – 13,9%.

Volebný akt je pre mnohých, najmä starších občanov, tak trochu slávnostný a majestátny. Častejšie ako ostatní by teda elektronicke volili mladšie ročníky do 39 rokov (51-48%), s vyšším vzdelaním (50, resp. 62%), študenti (61%), zamestnanci (53%), živnostníci (45%) a podnikatelia (63%), bez príjmu (49%) alebo z vyššími príjmami nad 9 tisíc Sk mesačne (44-68%) a obyvatelia obcí s 2-5 tisíc (43%) a najväčších miest s viac ako 100 tisíc (52%) obyvateľmi.

Objednávanie k lekárovi: nemám záujem – 29,7%, mám záujem – 59,8%, neviem – 10,5%.

Prekvapivé v odpovediach je to, že takáto možnosť neoslovila starších ľudí, prípadne ľudí z malých obcí, z ktorých treba k lekárovi cestovať. Oslovila práve tie skupiny obyvateľov, ktorí sú najvzdelanejší, najaktívnejší a relatívne mladí (všetci do 49 rokov). Z nich túto službu volilo od 65% do 83%.

Podávanie prihlášok a zápisy na školy: nemám záujem – 48,8%, mám záujem – 40,1%, neviem – 11,1%.

Pri posudzovaní tejto služby sa opäť prejavila vlastná životná situácia ľudí – volili ju totiž predovšetkým rodičia, resp. potenciálni rodičia. To znamená, že okrem obvyklých skupín

používateľov internetu chcú zápis do škôl vybavovať elektronicky aj domáci/e, ktoré sa najčastejšie starajú o malé dieťa/deti (79%) a ľudia bez príjmu (70%), resp. študenti.

Katalógy knižníc: nemám záujem – 49,2%, mám záujem – 39,9%, neviem – 10,9%.

Rovnako katalógy knižníc chcú na internete využívať (resp. už využívajú) najmä tí, čo najviac čítajú, resp. sa musia vzdelávať, čo sa charakteristikami kryje s najaktívnejšími používateľmi internetu.

Vybavovanie rodných, sobášnych, úmrtných a podobných listov: nemám záujem – 35,6%, mám záujem – 52,8%, neviem – 11,6%.

Ide o veľmi užitočnú službu, ktorá by, v prípade potreby, zjednodušila život väčšine populácie. Napriek tomu by si ju želalo vybavovať len niečo nad polovicu opýtaných. Vyšší podiel respondentov sa o túto službu zaujíma z tých skupín, ktoré dominujú pri záujme o väčšinu služieb. Ide o najaktívnejšiu časť populácie, s charakteristikami typickými pre používateľov internetu.

4 Záver

Výskum Občania Slovenska a elektronické služby verejnej správy už po tretíkrát priniesol dôkaz o tom, že o elektronické služby verejnej správy v slovenskej populácii záujem existuje, no najviac ho prejavujú práve tie skupiny ľudí, ktoré sa v charakteristikách zhodujú s používateľmi internetu. Nemalá časť z nich už má určité skúsenosti s návštevou webových stránok ústredných či miestnych úradov, či s vybavovaním úradných záležitostí elektronickou formou. Znamená to, že čím vyšší bude podiel používateľov internetu, tým rýchlejšie sa vzbudí záujem o elektronické služby verejnej správy v rámci celej populácie. To si vyžaduje, aby bol internet dostupnejší aj pre tie skupiny ľudí, ktoré si ho v súčasnosti nemôžu dovoliť nechať zaviesť, alebo s ním ešte neskúsili pracovať a preto nevedia čo im môže poskytnúť. Čím viac ľudí bude používať internet, tým viac ľudí bude uprednostňovať aj elektronickú formu vybavovania úradných záležitostí.

Na druhej strane, prirodzenou podmienkou využívania elektronických služieb verejnej správy je ľahký, pre populáciu s rôznym technickým vybavením priateľský prístup k týmto službám a hlavne ich dobudovanie tak, aby bolo možné získať akúkoľvek úradnú informáciu a vybaviť akúkoľvek úradnú agendu z domu, resp. podniku. Nielen preto, že to požaduje Európska Komisia, ale predovšetkým preto, aby úrady uľahčili verejnosti vybavovanie úradnej agendy, mohli znížiť počty úradníkov a v konečnom dôsledku ušetriť verejné financie.