

Elektronické služby verejnej správy na Slovensku

Výsledky výskumov ktoré realizovala pre občianske združenie
Partnerstvá pre prosperitu v rámci projektu MDPT SR
„Elektronické služby verejnej správy na Slovensku“
agentúra TNS SK

PREZENTÁCIA

August 2005



Ministerstvo dopravy,
pôšt a telekomunikácií



Podnikový segment

Elektronické služby verejnej správy v podnikovom segmente na Slovensku
(prieskum 1)

Internetová populácia

Elektronické služby verejnej správy na Slovensku a ich využívanie internetovou populáciou
(prieskum 2)

Elektronické služby verejnej správy v podnikovom segmente na Slovensku

Cieľ	Predmetom výskumu bolo využívanie e-Government služieb v podnikoch vybraných odvetví na Slovensku.
Cieľová skupina	Podniky vybraných odvetví - priemyselná výroba, stavebníctvo, obchod, hotely a reštaurácie, doprava a spoje, nehnuteľnosti.
Metóda	Výskum bol realizovaný ako kvantitatívny výskum prostredníctvom telefonických rozhovorov (tzv. CATI) vyškolenými operátormi TNS SK s.r.o.
Vzorka	304 respondentov z podnikového segmentu
Zber dát	7.6. – 17.6.2005

Hlavné závery

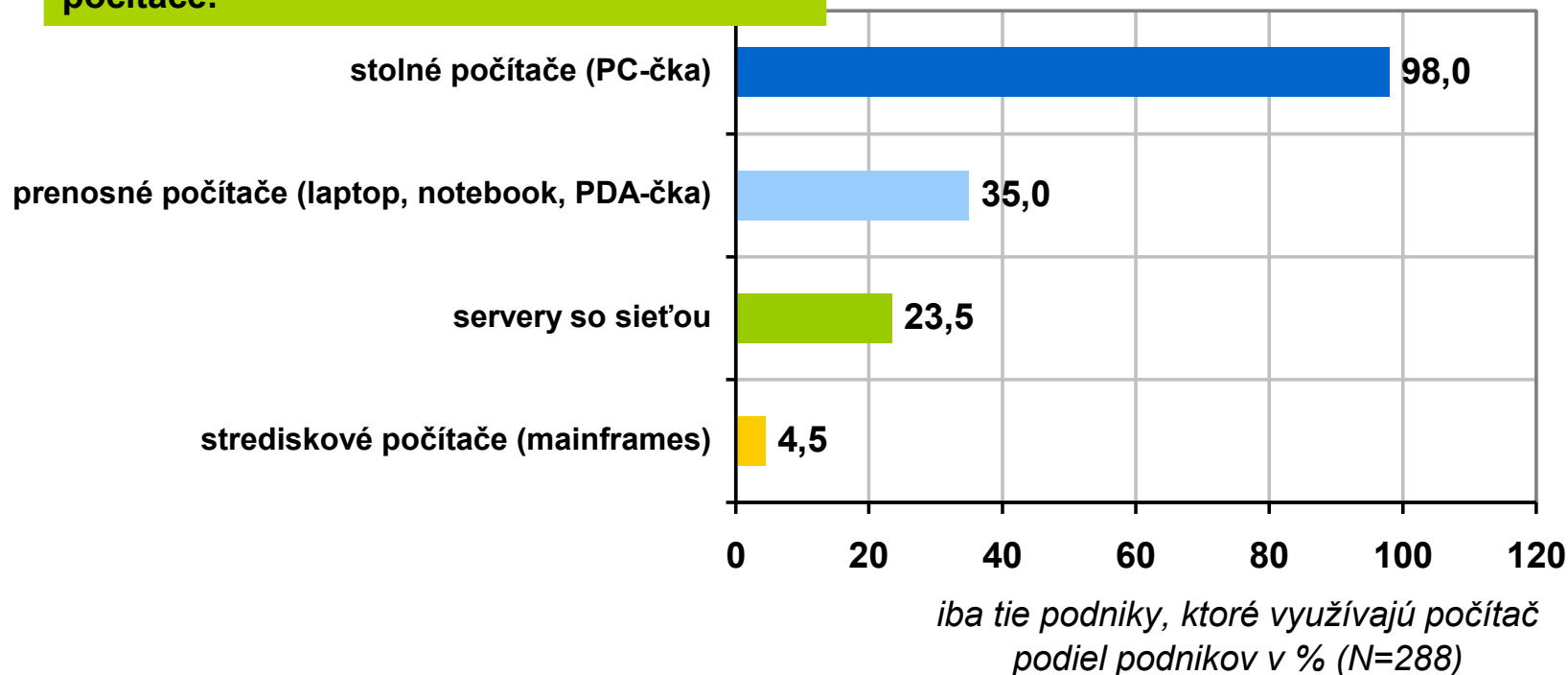
- ❑ **Počítače nevyužíva 5% podnikov** z vybraných odvetví. Každý deviaty z desiatich podnikov využívajúci počítače ich má **pripojené na internet**, najčastejšie prostredníctvom **DSL alebo ISDN technológie**. K **širokopásmovému internetu** (broadband) má prístup zatiaľ **57%** podnikov.
- ❑ Najčastejším problémom v oblasti bezpečnosti informačných technológií v podnikoch bol za posledných 12 mesiacov **počítačový vírus**. Dve tretiny podnikov (66%) nemalo v oblasti informačných technológií žiadne bezpečnostné problémy
- ❑ V takmer polovici podnikov (49%) je viac ako 80% zamestnancov **schopných používať základné počítačové kancelárske programy** a zároveň viac ako 80% zamestnancov **využíva pravidelne počítač**.
- ❑ **Informatizácia zamestnancov** v podnikovom segmente vrámci vybraných odvetví prebieha zatiaľ len v obmedzenej miere. Viac ako **polovica podnikov (56%)** vrámci vybraných odvetví neposkytla za posledných 12 mesiacov **žiadnemu zo svojich zamestnancov žiadne IT školenie**.
- ❑ Viac ako tretina podnikov (38%) vrámci vybraných odvetví umožňuje viac ako 80% svojich zamestnancov využívať pri bežnej práci počítač napojený na internet.
- ❑ Spomedzi podnikov vybraných odvetví, ktoré majú pripojenie na internet majú dve tretiny podnikov **(67%) vlastnú webovú stránku**.

- ❑ Spomedzi vybraných účelov využíva najviac podnikov (74%) internet na **bankové transakcie**, v menšej miere tiež na nábor pracovníkov, elektronický predaj a nákup.
- ❑ Viac ako polovica podnikov (58%) využívajúcich internet využíva **elektronické služby verejnej správy** (e-Government služby).
- ❑ Z elektronických služieb verejnej správy sú najväčším počtom podnikov využívané služby „**sociálne dávky pre zamestnancov**“, „**priznanie dane z príjmu právnickej osoby**“, „**priznanie dane z pridanej hodnoty**“, „**predkladanie údajov ŠÚ SR**“ a „**verejné obstarávanie**“.
- ❑ Záujem o **tradičné spôsoby komunikácie** s verejnou správou mierne prevažuje nad záujmom o **elektronické formy komunikácie**.
- ❑ V podnikovom segmente sú využívané zatiaľ najmä **e-Government služby prvej úrovne** t.j. získavanie informácií a formulárov.
- ❑ S elektronickými službami verejnej správy boli **spokojní** dve tretiny respondentov z podnikového segmentu (66%), ktorých podniky využívajú tieto e-služby.
- ❑ e-Government službu realizovalo celú **elektronicky** t.j. bez potreby papierov alebo priameho kontaktu zatiaľ **14% podnikov** z vybraných segmentov.

Výsledky a zistenia

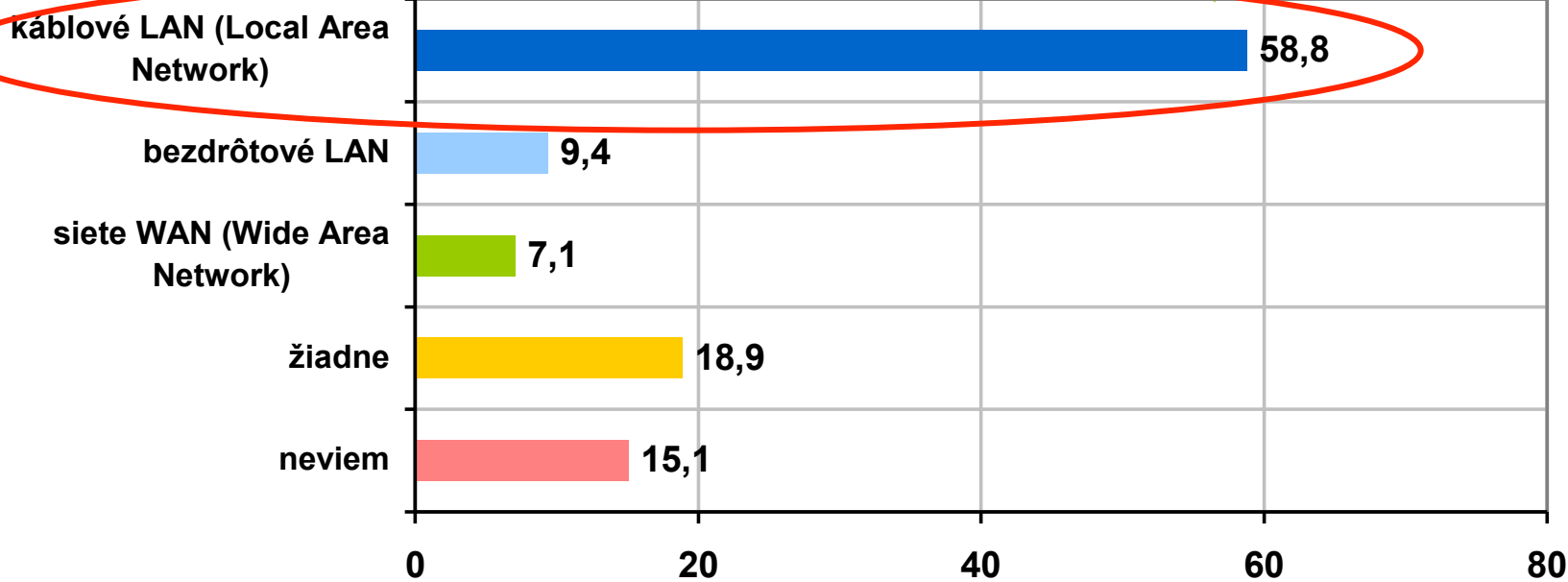
Využívané typy počítačov v podnikoch

Takmer všetky podniky (95%) v odvetviach priemyselná výroba (OKEČ D), stavebníctvo (OKEČ F), veľkoobchod a maloobchod (OKEČ G), hotely a reštaurácie (OKEČ H), doprava, skladovanie a spoje (OKEČ I) a nehnuteľnosti (OKEČ K) (ďalej len vybraných odvetviach) využívajú počítače.



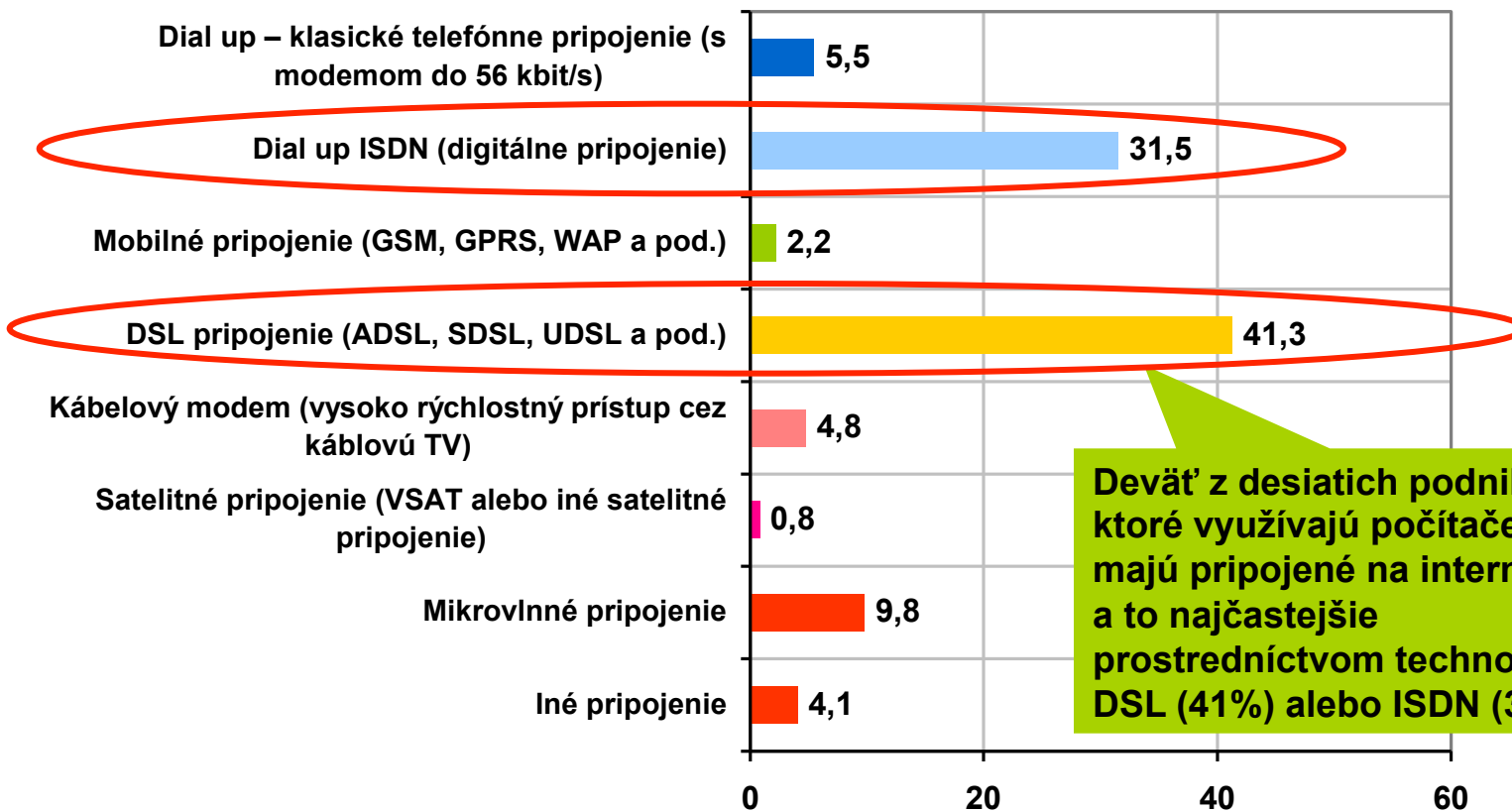
Druhy počítačových sietí využívané v podnikoch

Káblové lokálne počítačové siete (LAN) využíva najviac (59%) podnikov vybraných odvetví.



iba tie podniky, ktoré využívajú počítač
podiel podnikov v % (N=288)

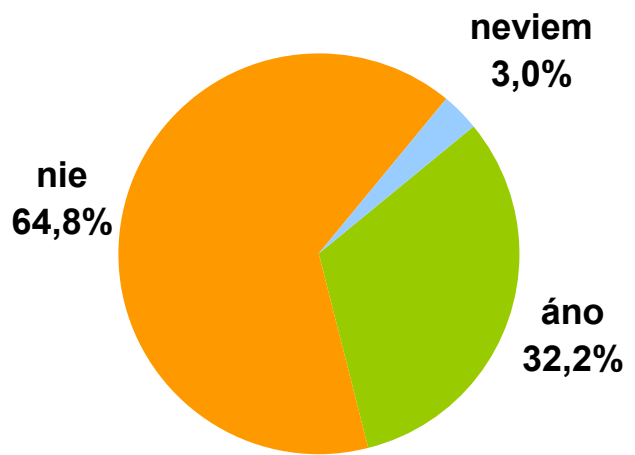
Podniky s počítačmi pripojenými na internet – využívané spôsoby pripojenia



Deväť z desiatich podnikov, ktoré využívajú počítače ich majú pripojené na internet (90%) a to najčastejšie prostredníctvom technológie DSL (41%) alebo ISDN (32%).

iba tie podniky, ktoré využívajú počítače zároveň sú pripojené aj na internet
podiel podnikov v % (N=261)

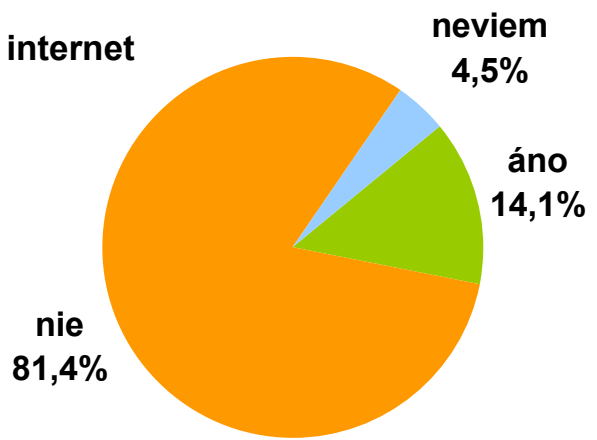
Intranet v podnikoch



iba tie podniky, ktoré majú pripojenie na internet
podiel podnikov v % (N=261)

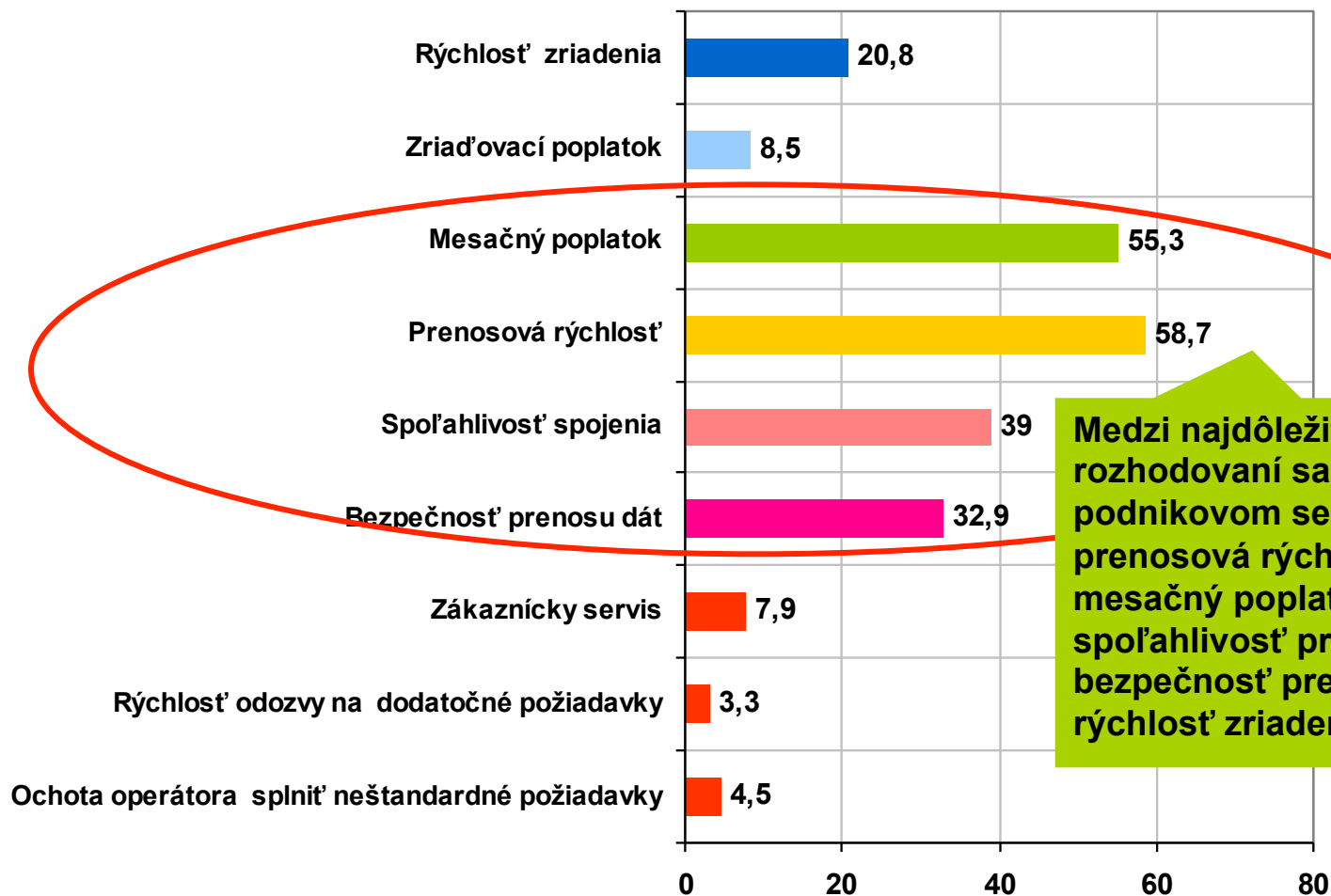
Intranet má asi tretina podnikov (32%) a extranet využíva niečo viac ako desatina podnikov (14%).

Extranet v podnikoch



iba tie podniky, ktoré majú pripojenie na internet
podiel podnikov v % (N=261)

Rozhodujúce kritériá pre pripojenie na internet



Medzi najdôležitejšie kritériá pri rozhodovaní sa pre internet v podnikovom segmente patrí prenosová rýchlosť (59%), mesačný poplatok (55%), spoľahlivosť pripojenia (39%), bezpečnosť prenosu dát (33%) a rýchlosť zariadenia (21%).

iba tie podniky, ktoré využívajú počítače
podiel podnikov v % (N=288)

Bezpečnostné problémy v oblasti informačných technológií

Počítačový vírus, ktorý spôsobil stratu informácií alebo pracovného času

26,9

Neoprávnený prístup do počítačového systému alebo dát

2,4

Vydieranie alebo hrozby proti firemným dátam alebo softvéru

0,3

Nemali sme žiadne bezpečnostné problémy

66,3

Iné

0,8

Neviem

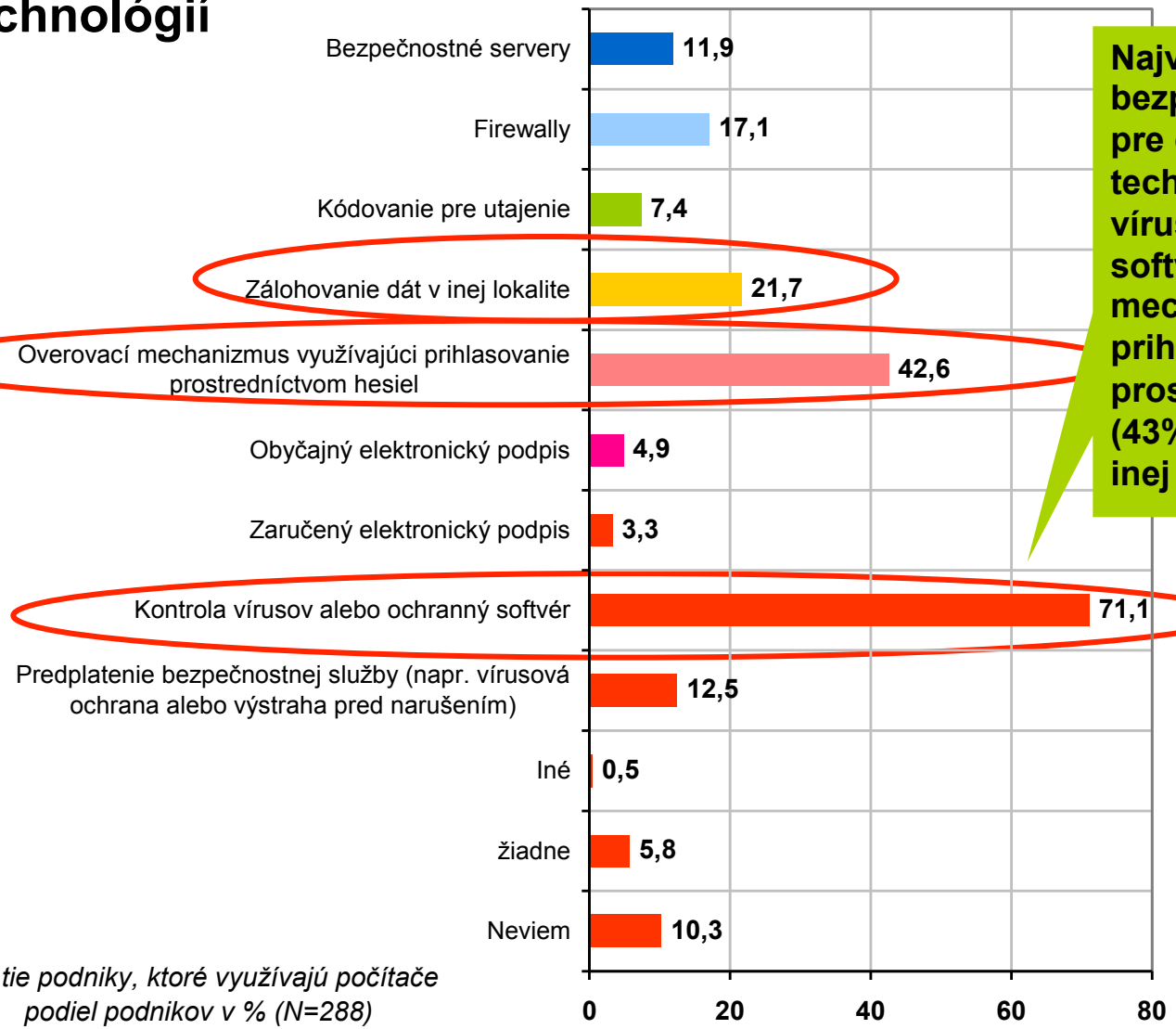
4,8

0 20 40 60 80

iba tie podniky, ktoré využívajú počítače
podiel podnikov v % (N=288)

Bezpečnostné problémy v oblasti informačných technológií mala za posledných 12 mesiacov iba tretina podnikov (31%), najčastejšie s počítačovým vírusom (27%).

Využívané bezpečnostné opatrenia pre ochranu informačných technológií



Najviac využívané bezpečnostné opatrenia pre ochranu informačných technológií - kontrola vírusov alebo ochranný softvér (71%), overovací mechanizmus využívajúci prihlasovanie prostredníctvom hesiel (43%) a zálohovanie dát v inej lokalite (22%).

iba tie podniky, ktoré využívajú počítače
podiel podnikov v % (N=288)

Ako často sú aktualizované hardvérové a softvérové bezpečnostné systémy

Najviac t.j. polovica podnikov (52%) v rámci vybraných odvetví aktualizuje svoje hardvérové bezpečnostné systémy podľa potreby. Pravidelne ich aktualizuje 17% organizácií, pričom najviac podnikov iba raz do roka (8%).

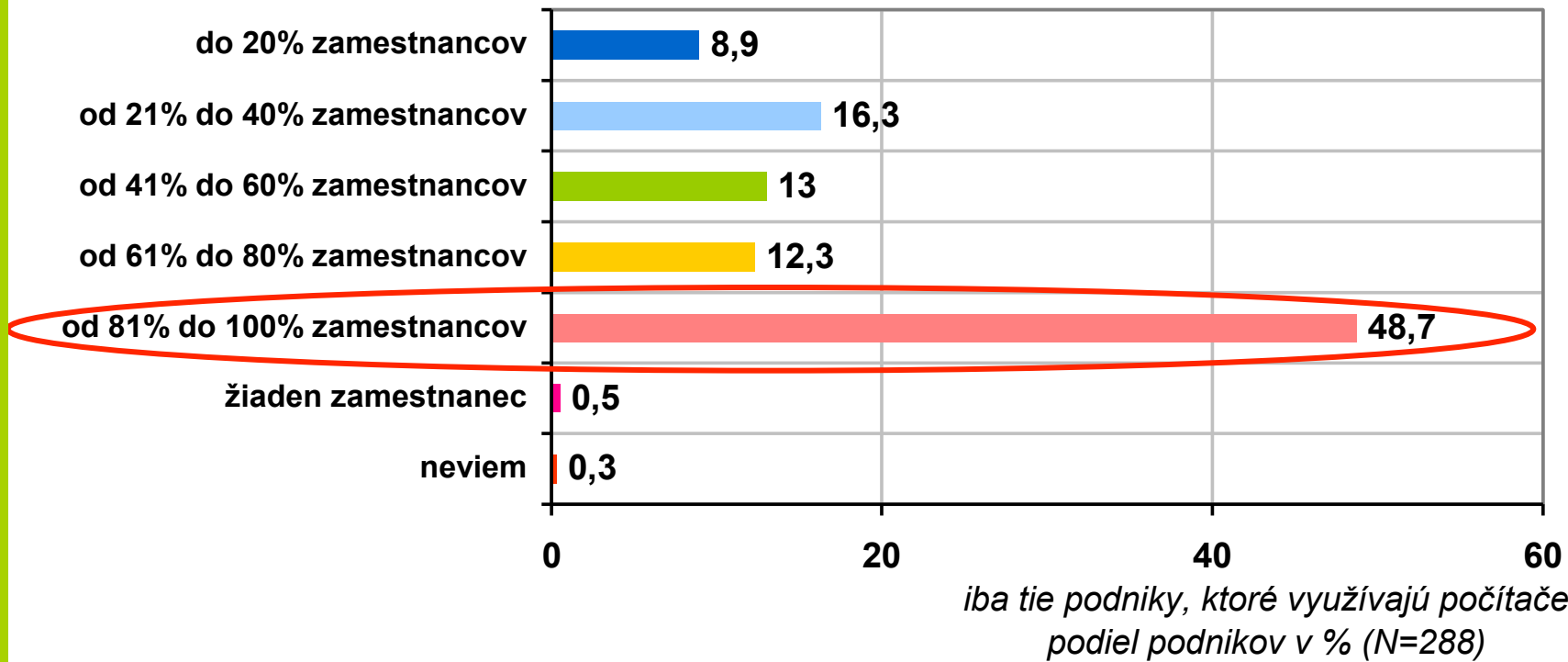
Každý desiaty podnik (9%) vôbec neaktualizuje nainštalované hardvérové bezpečnostné systémy.

Najviac t.j. takmer polovica podnikov (47%) v rámci vybraných odvetví aktualizuje svoje softvérové bezpečnostné systémy podľa potreby. Pravidelne ich aktualizuje 35% organizácií, pričom najviac podnikov raz denne (24%).

Aktualizáciu softvérových bezpečnostných systémov nerobí len 1% podnikov.

Podnikový segment

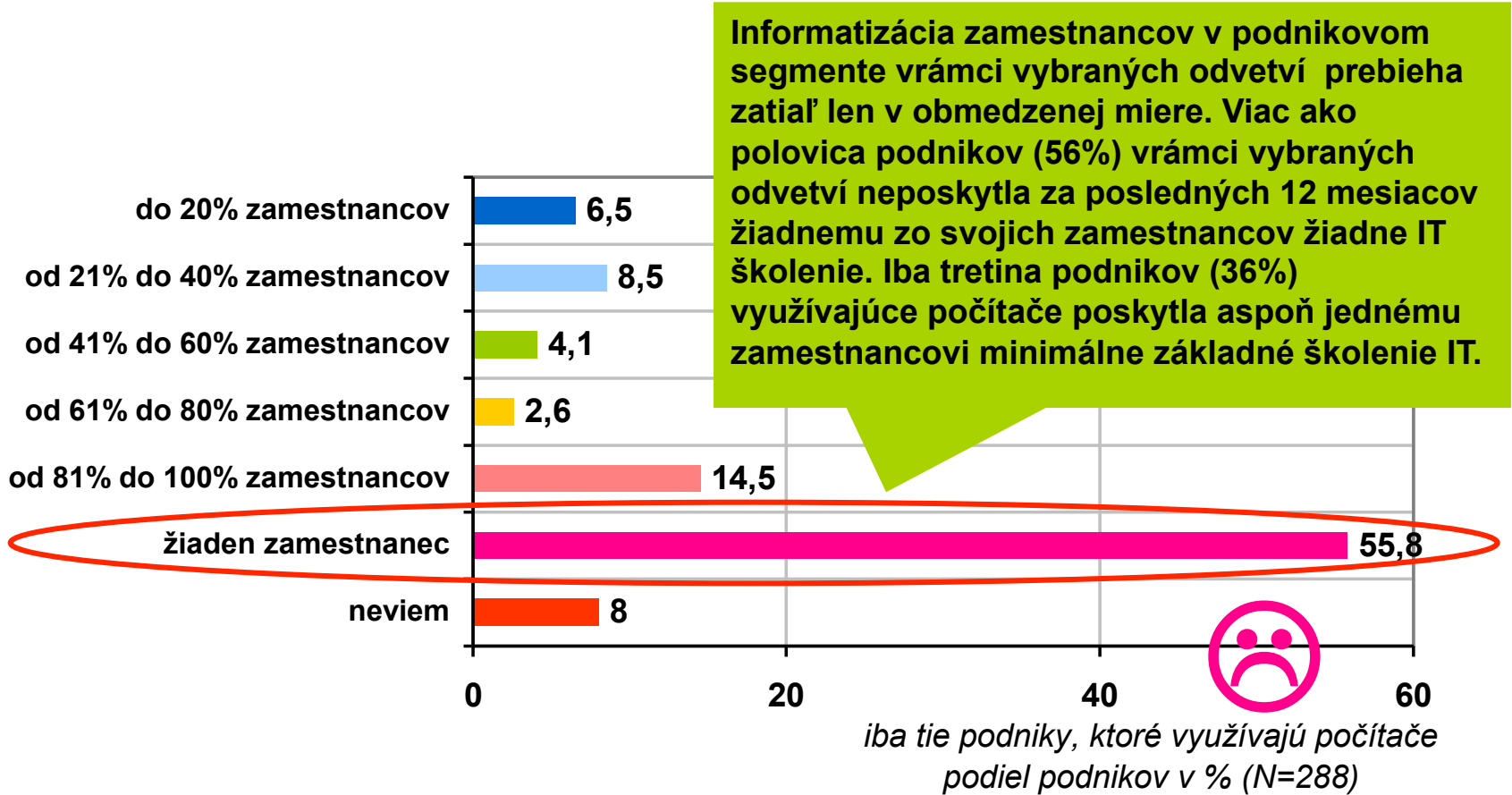
Zamestnanci v podnikoch využívajúci počítač/notebook pravidelne



POZNÁMKA: Tieto výsledky treba vnímať v súvislosti s tým, že až 63% z celkovej vzorky podnikov má iba do 10 zamestnancov.

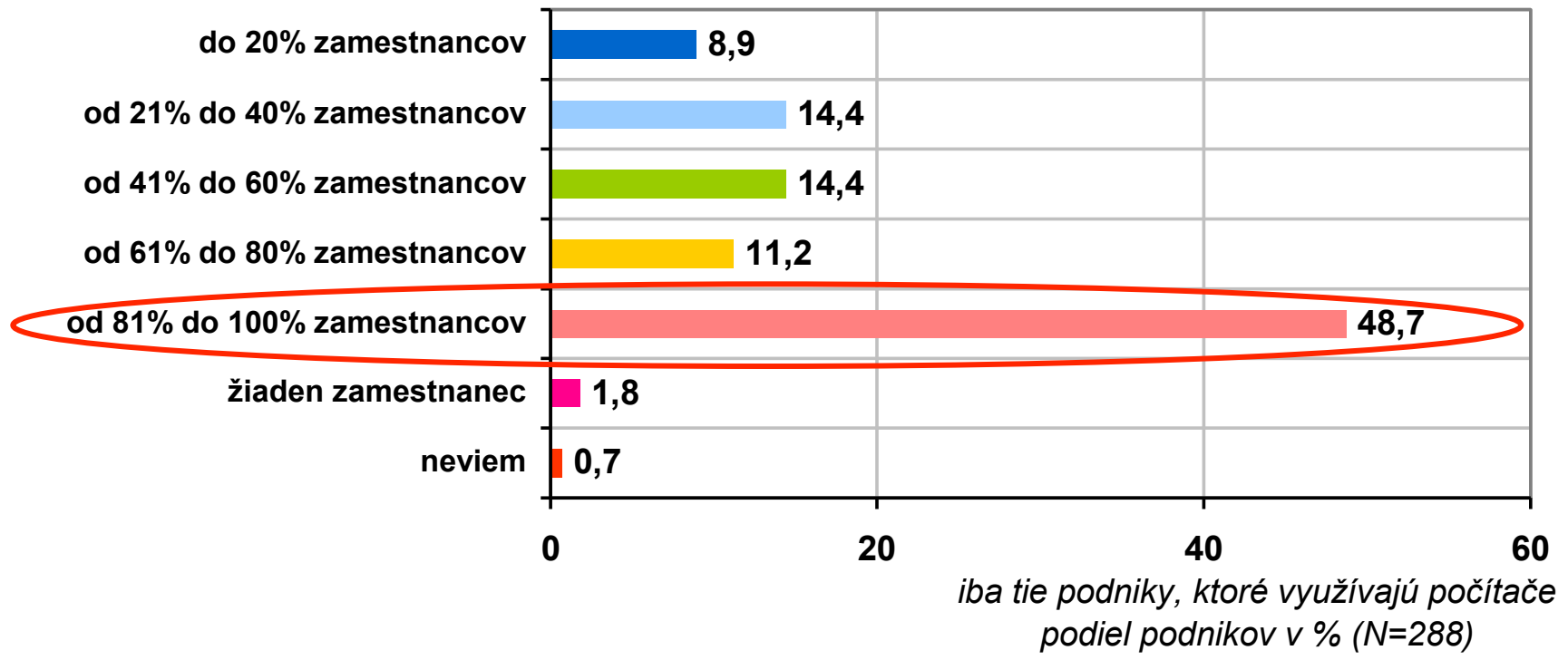
Podnikový segment

Zamestnanci v podnikoch, ktorí absolvovali za posledných 12 mesiacov školenie IT



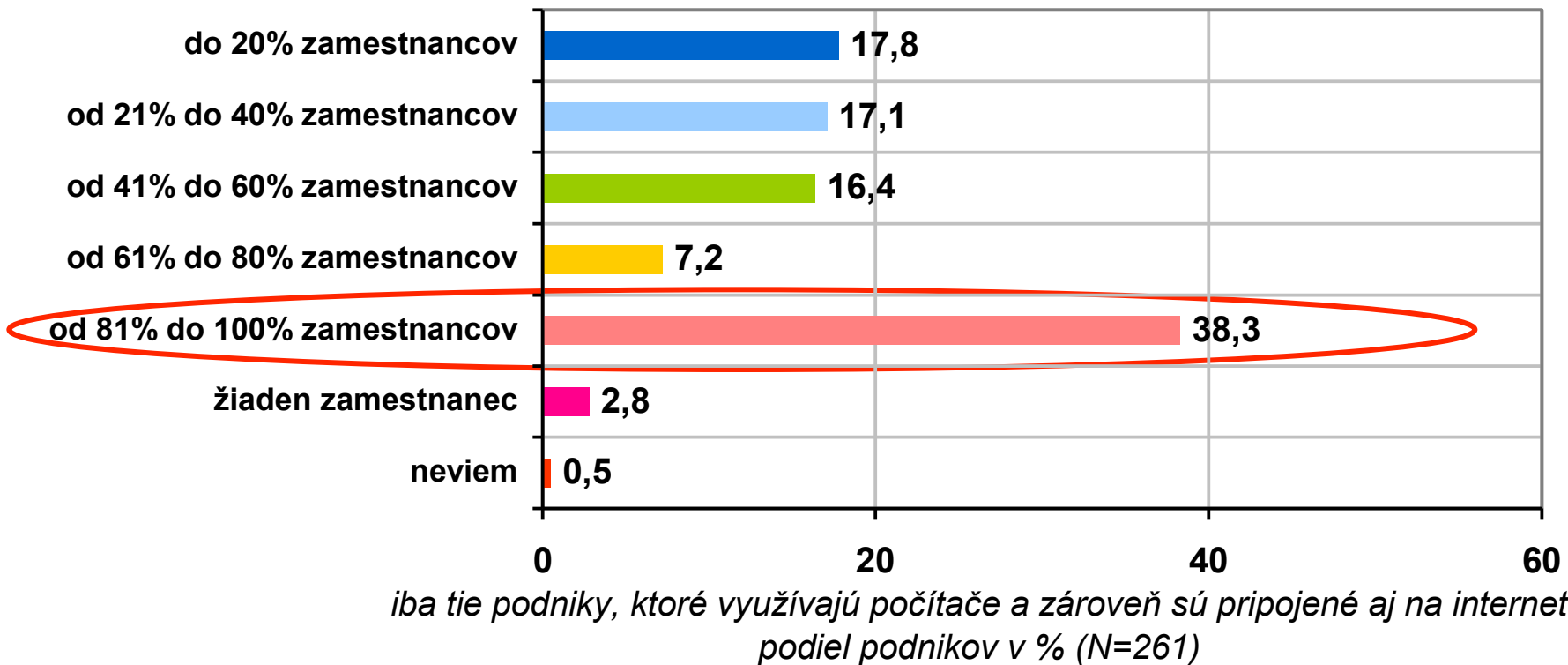
POZNÁMKA: Tieto výsledky treba vnímať v súvislosti s tým, že až 63% z celkovej vzorky podnikov má iba do 10 zamestnancov.

Znalosť základných počítačových programov u zamestnancov



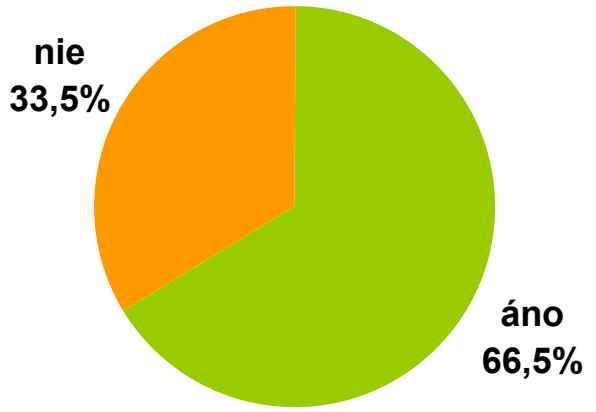
POZNÁMKA: Tieto výsledky treba vnímať v súvislosti s tým, že až 63% z celkovej vzorky podnikov má iba do 10 zamestnancov.

Zamestnanci využívajúci počítač napojený na internet



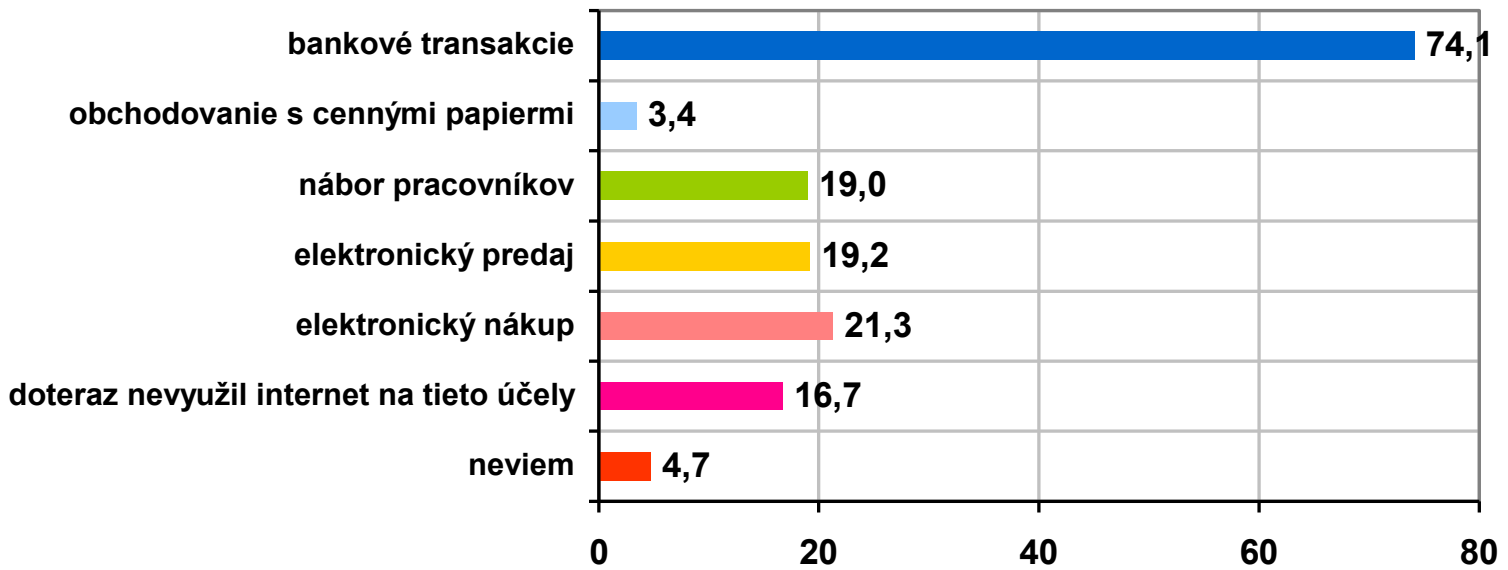
POZNÁMKA: Tieto výsledky treba vnímať v súvislosti s tým, že až 63% z celkovej vzorky podnikov má iba do 10 zamestnancov.

Webová stránka v podnikoch



iba tie podniky, ktoré sú pripojené na internet
podiel podnikov v % (N=261)

Využívanie internetu v podnikovej sfére na vybrané účely

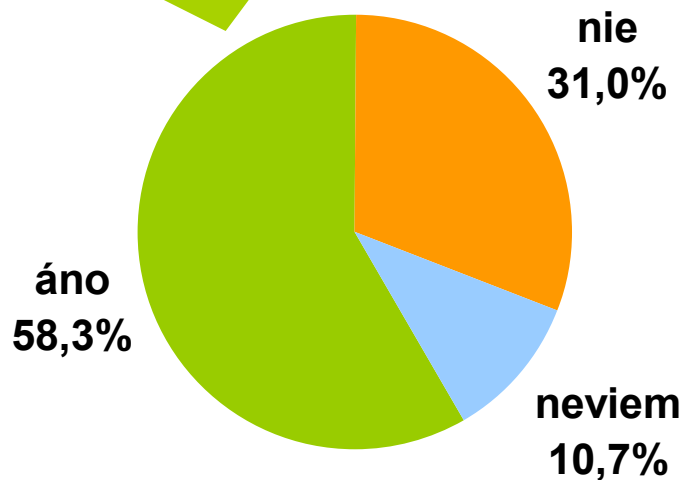


iba tie podniky, ktoré využívajú počítače a zároveň sú pripojené aj na internet
podiel podnikov v % (N=261)

Podnikový segment

Využívanie e-Government služieb

Spomedzi podnikov, ktoré majú prístup na internet (90%), tri pätiny podnikov (58%) vybraných odvetví využíva elektronické služby verejnej správy (e-Government služby). V prepočte na celkový počet podnikov na Slovensku vrátami vybraných odvetví to predstavuje 52%



iba tie podniky, ktoré sú pripojené na internet
podiel podnikov v % (N=261)

FREKVENCIA VYUŽÍVANIA

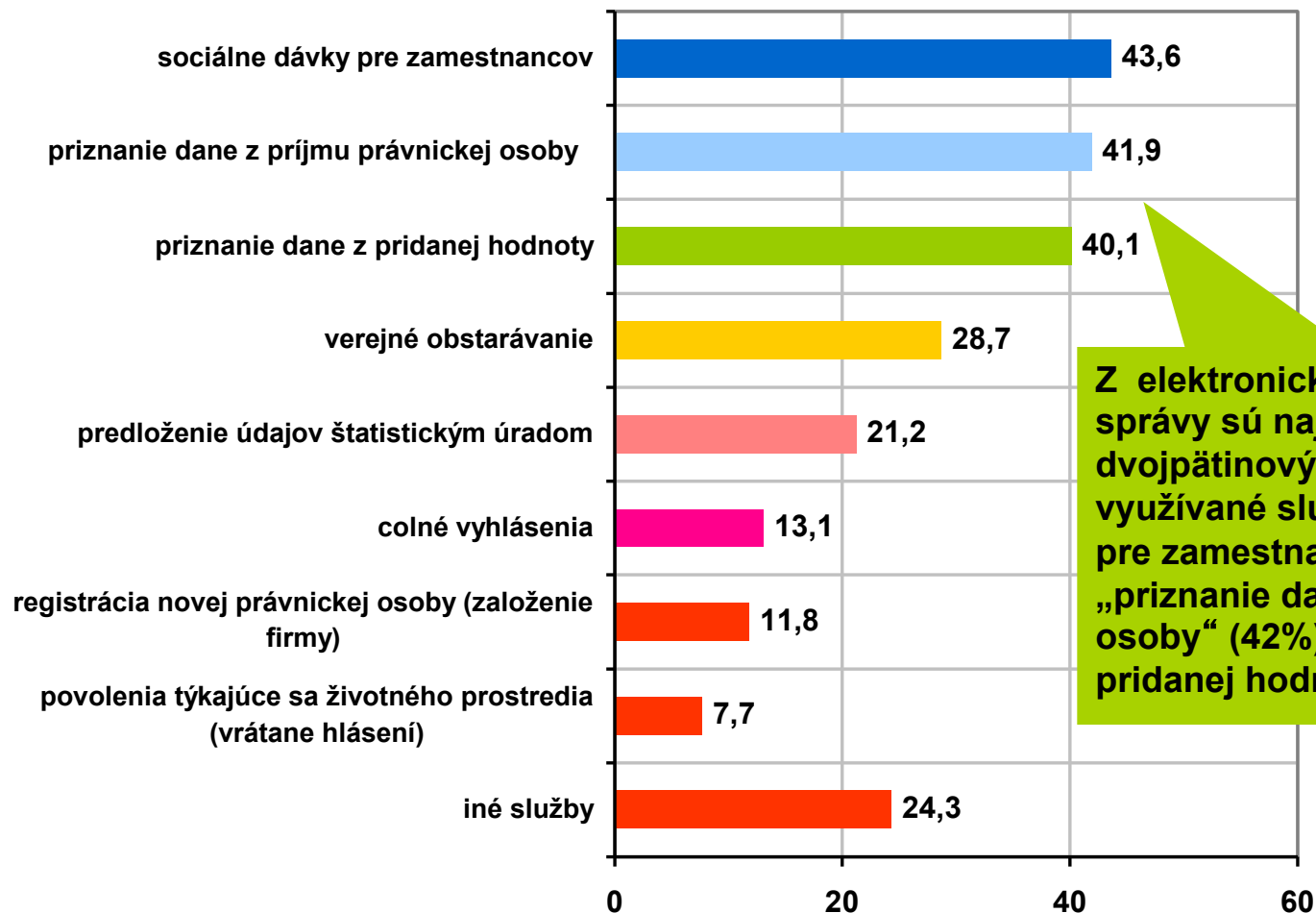
Elektronické služby verejnej správy boli využívané za posledných 6 mesiacov v prepočte na 1 podnik 2,5-krát za mesiac.

Tretina podnikov (32%) vybraných odvetví využila elektronické služby verejnej správy za posledných 6 mesiacov 1 až 10-krát. Ďalšia tretina organizácií (33%) využila tieto služby 10 a viackrát.

SPOKOJNOSŤ SO SLUŽBAMI

S elektronickými službami verejnej správy bolo spokojných (skôr spokojných) dve tretiny podnikov (66%), ktoré ich využívajú. Nespokojných (skôr nespokojných) s e-Government službami bola pätina podnikov (17%).

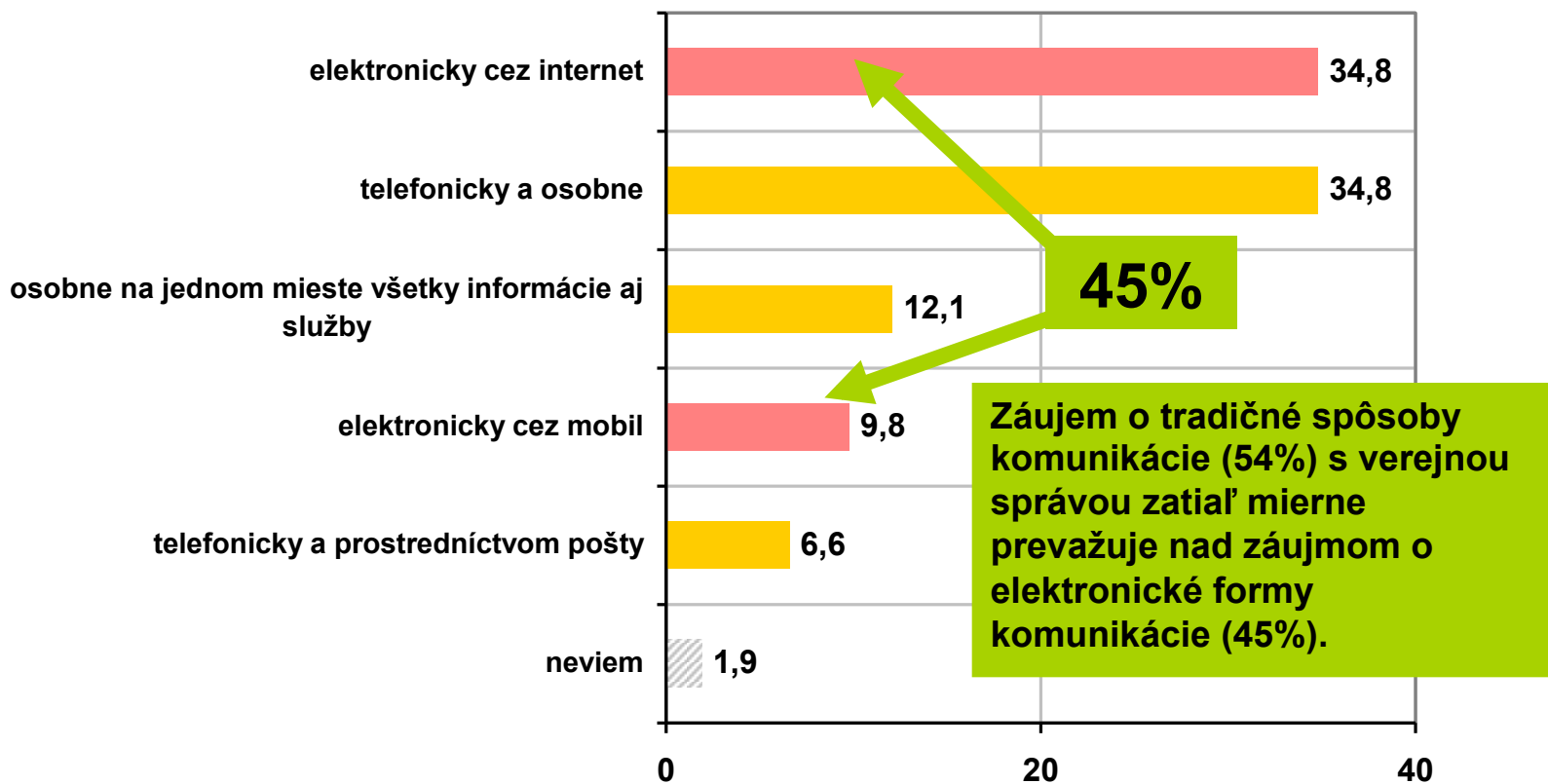
Využívanie elektronických služieb verejnej správy



Z elektronických služieb verejnej správy sú najväčším – viac než dvojpätinovým počtom podnikov využívané služby „sociálne dávky pre zamestnancov“ (44%), „priznanie dane z príjmu právnickej osoby“ (42%) a „priznanie dane z pridanej hodnoty“ (40%).

iba tie podniky, ktoré využívajú elektronické služby verejnej správy
podiel respondentov v % (N=152)

Uprednostňovaný spôsob komunikácie pri styku s verejnou správou

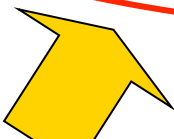
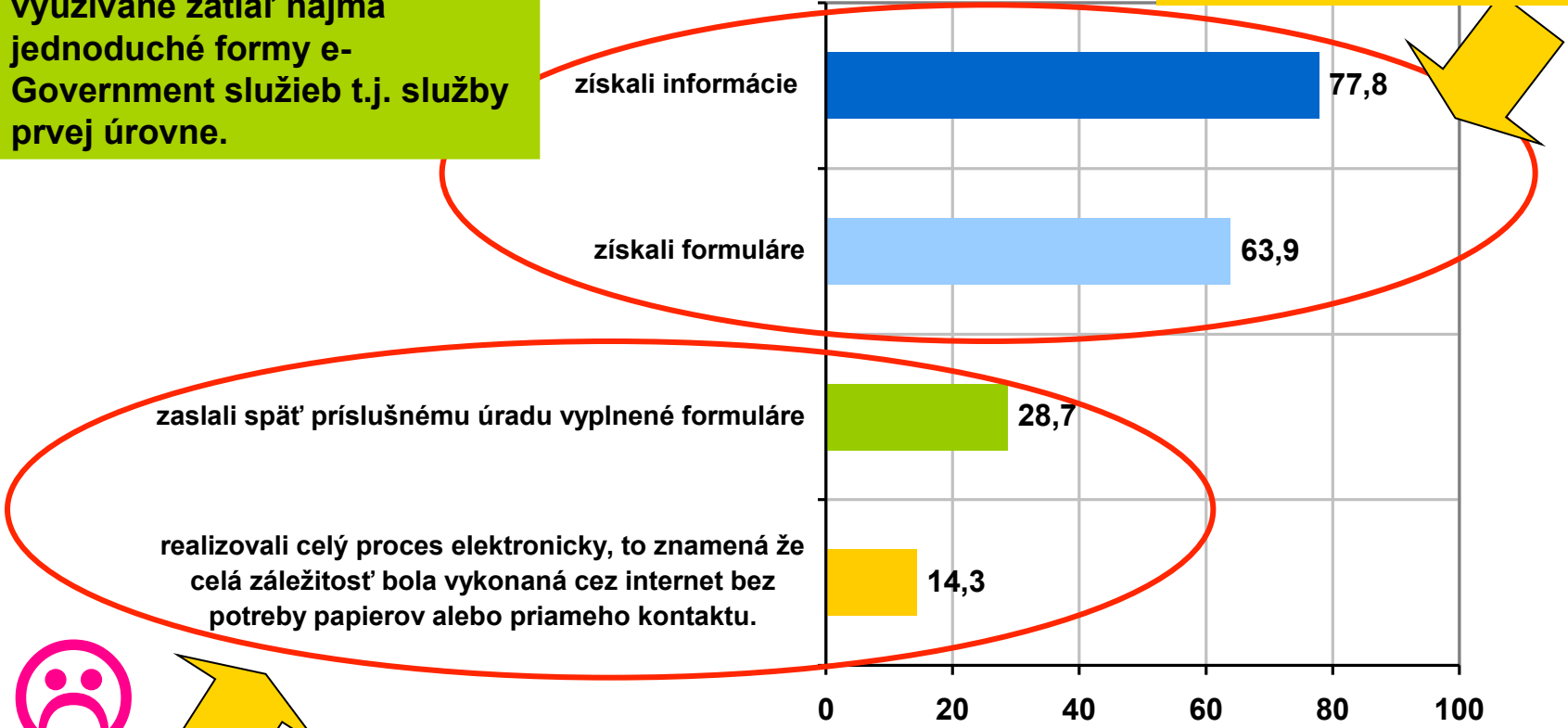


iba tie podniky, ktoré využívajú elektronické služby verejnej správy
podiel respondentov v % (N=152)

Využívané formy elektronických služieb verejnej správy

V podnikovom segmente sú využívané zatiaľ najmä jednoduché formy e-Government služieb t.j. služby prvej úrovne.

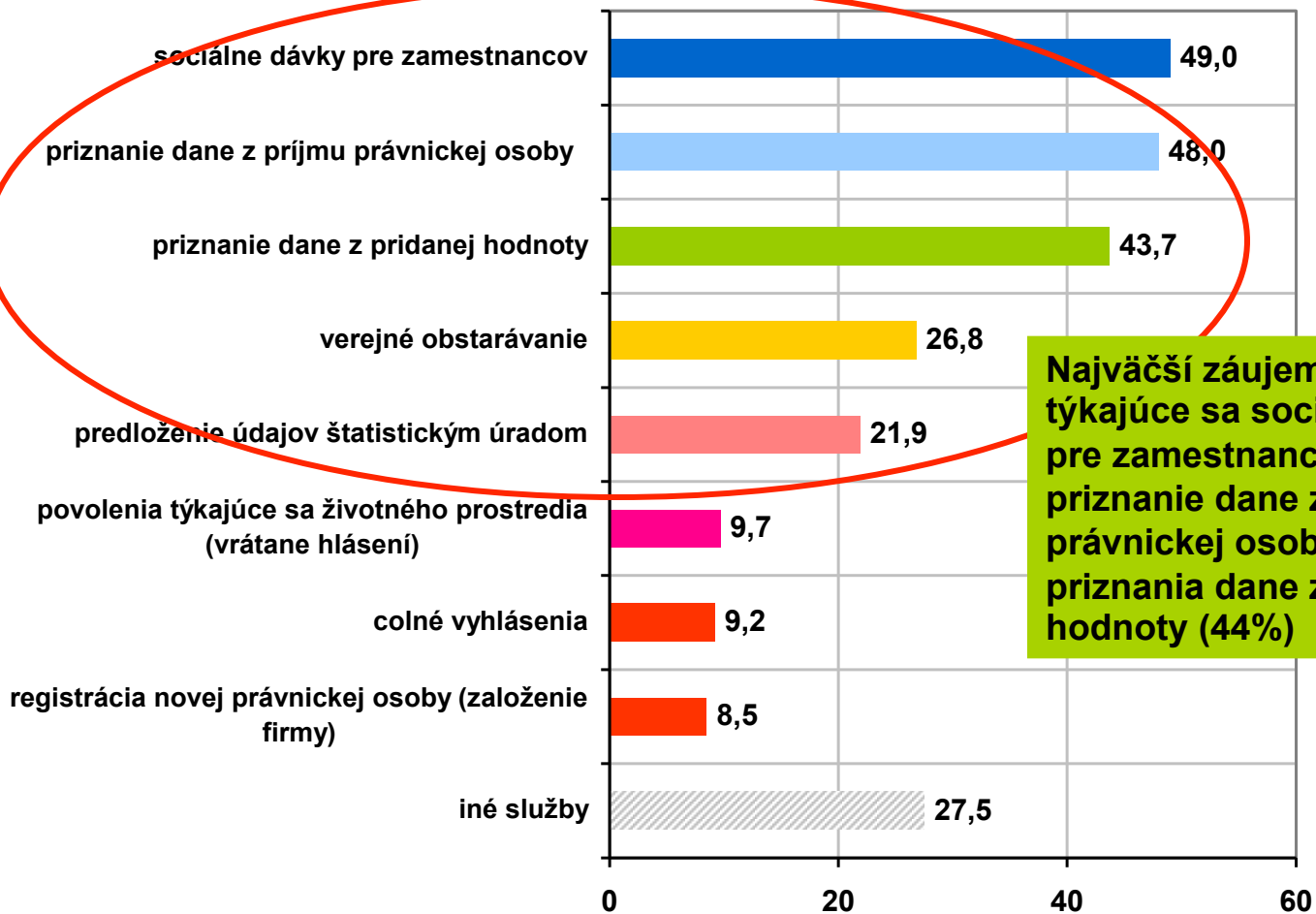
Jednoduché formy e-Government služieb



Komplexné formy e-Government služieb

iba tie podniky, ktoré využívajú elektronické služby verejnej správy
podiel respondentov v % (N=152)

Získanie informácií z vybraných služieb verejnej správy



Najväčší záujem o informácie týkajúce sa sociálnych dávok pre zamestnancov (49%), priznanie dane z príjmu právnickej osoby (48%) a priznania dane z pridanej hodnoty (44%)

iba tie podniky, ktoré vrámci e-Government služieb získavali informácie
podiel respondentov v % (N=118)

Najviac využívané e-Government služby a formy ich využívania

	Získavanie informácií (N=118)	Získavanie formulárov (N=97)	Spätné odoslanie formulárov (N=44)	Celý proces elektronicke (N=22)
Sociálne dávky pre zamestnancov	49%	47%	45%	30%
Priznanie dane z pridanej hodnoty	44%	52%	36%	28%
Priznanie dane z príjmu právnickej osoby	48%	51%	44%	24%
Predloženie údajov štatistickým úradom	22%	25%	15%	19%
Verejné obstarávanie	27%	19%	15%	13%

Elektronické služby verejnej správy na Slovensku a ich využívanie internetovou populáciou

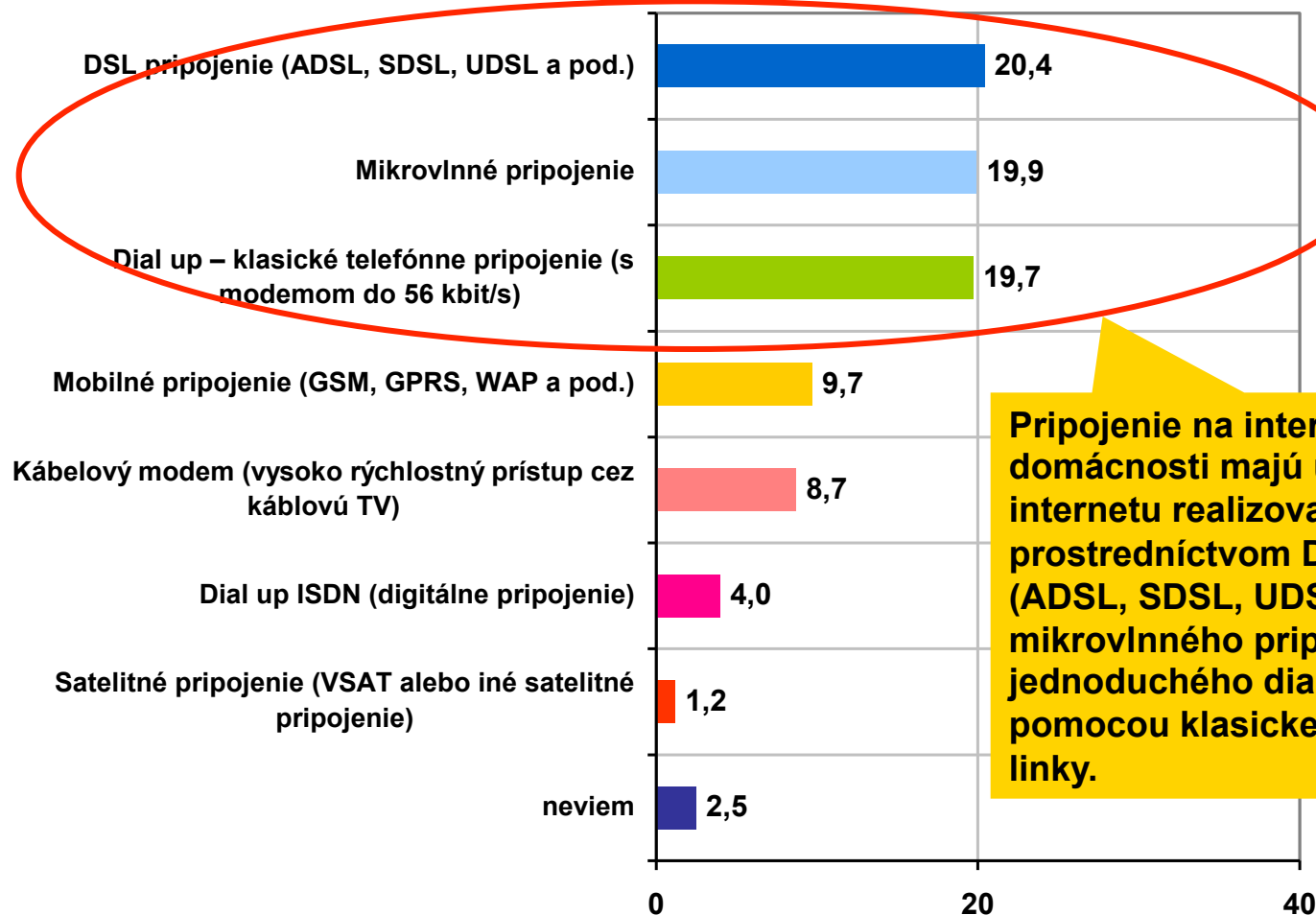
Cieľ	Predmetom výskumu bolo využívanie e-Government služieb aktívnymi užívateľmi internetu na Slovensku.
Metóda	Výskum bol realizovaný ako kvantitatívny on-line výskum prostredníctvom tzv. iPanelu spoločnosti TNS SK, ktorí tvorí zhruba 10 tisíc aktívnych užívateľov internetu registrovaných na www.vyskumy.sk .
Cieľová skupina	Aktívni užívatelia internetu vo veku 15 a viac rokov
Vzorka	1034 respondentov
Zber dát	17.6. – 24.6.2005

Hlavné závery

- ❑ Takmer polovica internetovej populácie (44%) zatiaľ neuvažuje o **zriadení vysokorýchlostného internetu** do svojej domácnosti. Štvrtina užívateľov internetu (23%) podmienila svoj záujem o vysokorýchlostný internet nízkou cenou. **Pripojenie na internet v domácnosti** majú užívatelia internetu realizované najčastejšie prostredníctvom DSL pripojenia (ADSL), mikrovlnného pripojenia alebo jednoduchého dial-up pripojenia pomocou klasickej telefónnej linky.
- ❑ Za posledných 6 mesiacov využili **elektronické služby verejnej správy** cez internet takmer dve tretiny (65%) internetovej populácie.
- ❑ **Získavanie informácií z obchodného registra a informácií z verejného portálu www.obcan.sk** patria medzi najviac využívané služby - využilo ich viac ako polovica užívateľov internetu.
- ❑ Internetová populácia výrazne uprednostňuje **komunikáciu s verejnou správou prostredníctvom internetu** v porovnaní ostatnými formami.
- ❑ O tom, že existuje **verejný informačný portál www.obcan.sk**, vedia viac ako dve tretiny internetovej populácie (68%).
- ❑ „Informačnému portálu www.obcan.sk **chýba interaktivita resp. by mal poskytovať on-line služby**“, čo označilo ako nedostatok najviac t.j. tretina tých respondentov, ktorí ho už navštívili (31%).

Výsledky a zistenia

Pripojenie na internet v domácnostiach – využívané technológie

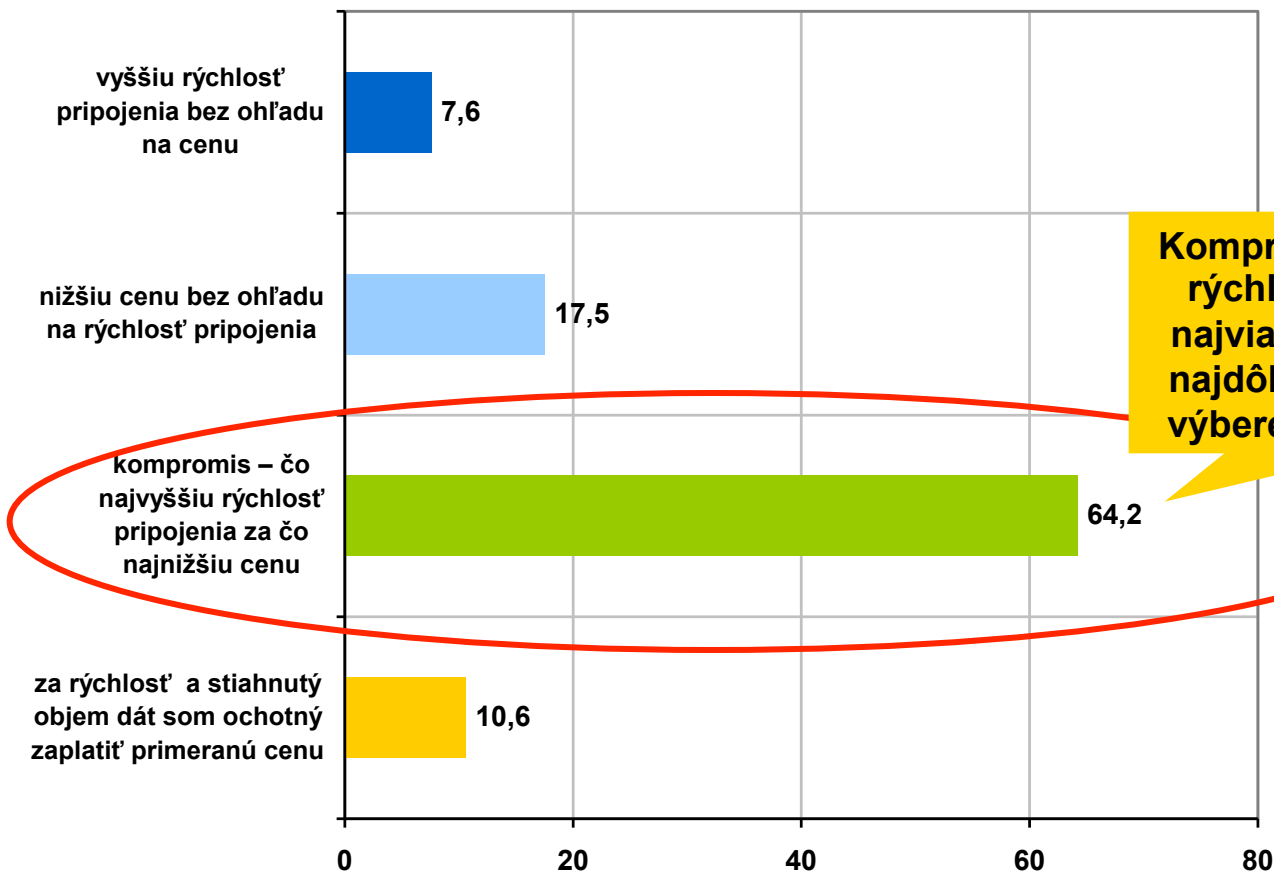


Pripojenie na internet v domácnosti majú užívatelia internetu realizované najčastejšie prostredníctvom DSL pripojenia (ADSL, SDSL, UDSL a pod.), mikrovlnného pripojenia alebo jednoduchého dial-up pripojenia pomocou klasickej telefónnej linky.

všetci respondenti
podiel respondentov v % (N=1034)

Cena a rýchlosť – ich dôležitosť pri výbere spôsobu pripojenia na internet

Otázka: „Pri výbere spôsobu pripojenia na internet by ste uprednostnili?“

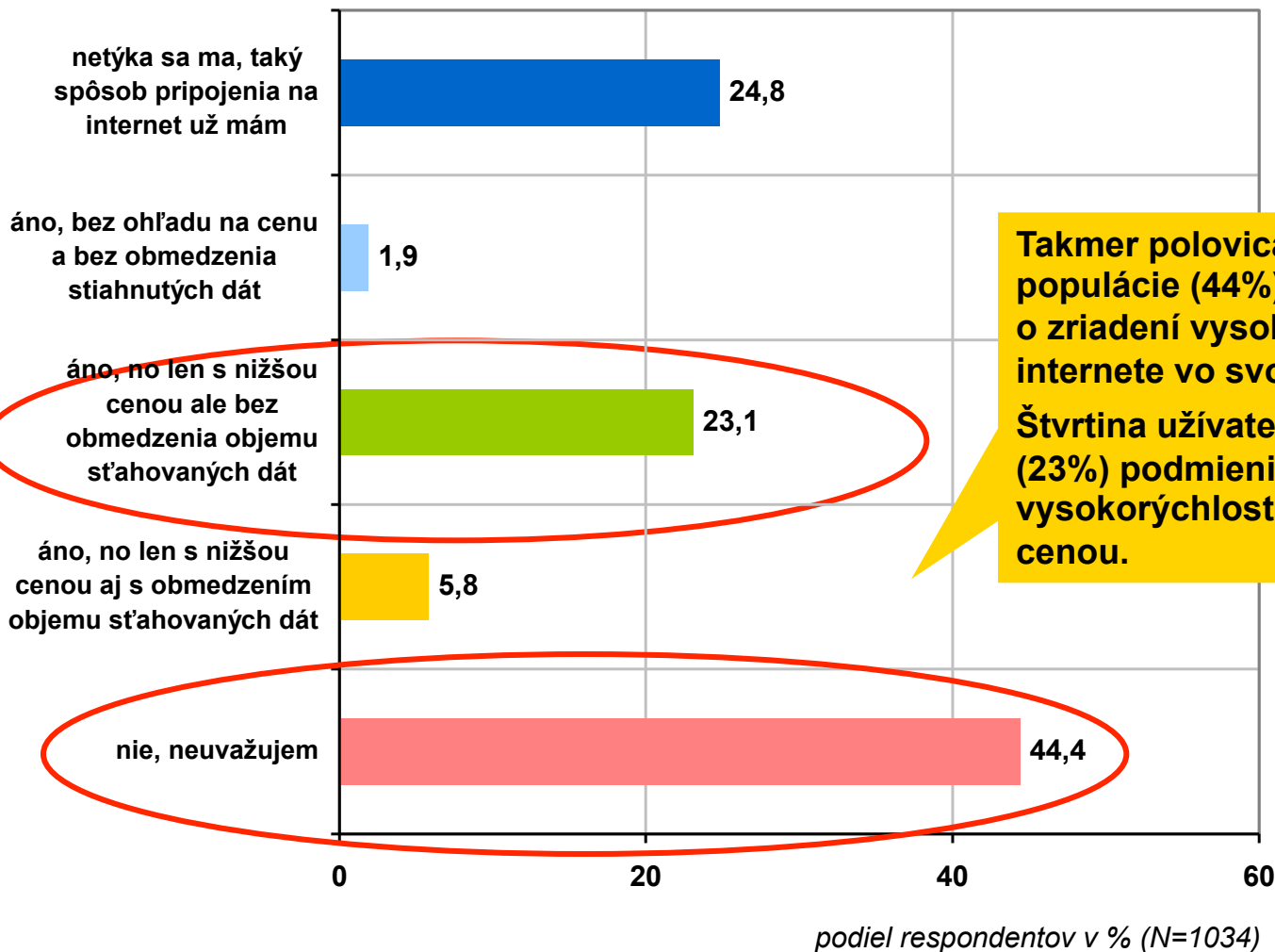


Kompromis medzi najvyššou rýchlosťou a cenou je pre najviac užívateľov internetu najdôležitejším kritériom pri výbere spôsobu na internet.

všetci respondenti;
podiel respondentov v % (N=1034)

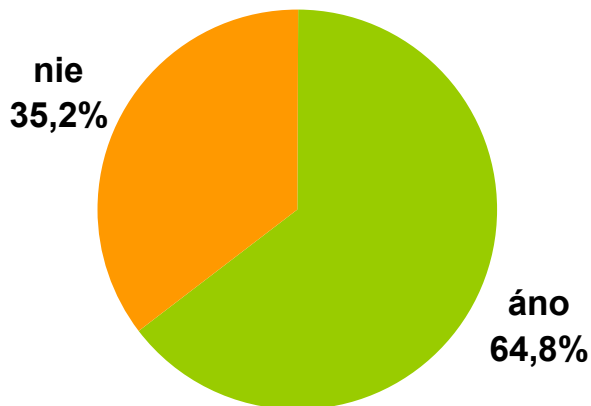
Záujem o vysokorýchlostný internet do domácnosti s neobmedzeným prístupom

Otázka: „Uvažujete o zmene spôsobu pripojenia na internet doma na vysokorýchlostný internet s neobmedzeným prístupom?“



Takmer polovica internetovej populácie (44%) zatiaľ neuvažuje o zriadení vysokorýchlostnom internete vo svojej domácnosti. Štvrtina užívateľov internetu (23%) podmienila svoj záujem o vysokorýchlostný internet nízkou cenou.

Za posledných 6 mesiacov využili na internete elektronické služby verejnej správy takmer dve tretiny (65%) internetovej populácie.



Všetci respondenti N= 1034,
podiel respondentov v %

SPOKOJNOSŤ S VYUŽÍVANÍM e-GOVERNMENT SLUŽIEB

S elektronickými službami verejnej správy vyslovila spokojnosť polovica internetovej populácie (51%), nespokojnosť vyjadrila 39% respondentov.

UŽÍVATELIA OCEŇUJÚ MOŽNOSTI e-GOVERNMENT SLUŽIEB CEZ INTERNET, PRETOŽE:

- umožňujú vybaviť záležitosť pohodlnejšie – z domu alebo pracoviska (76%)
- sú rýchlejšie ako tradičný spôsob (66%)
- umožňujú vybaviť záležitosť vo vhodnejšom čase (65%)

Využívané e-Government služby

Viac ako tretina
užívateľov internetu

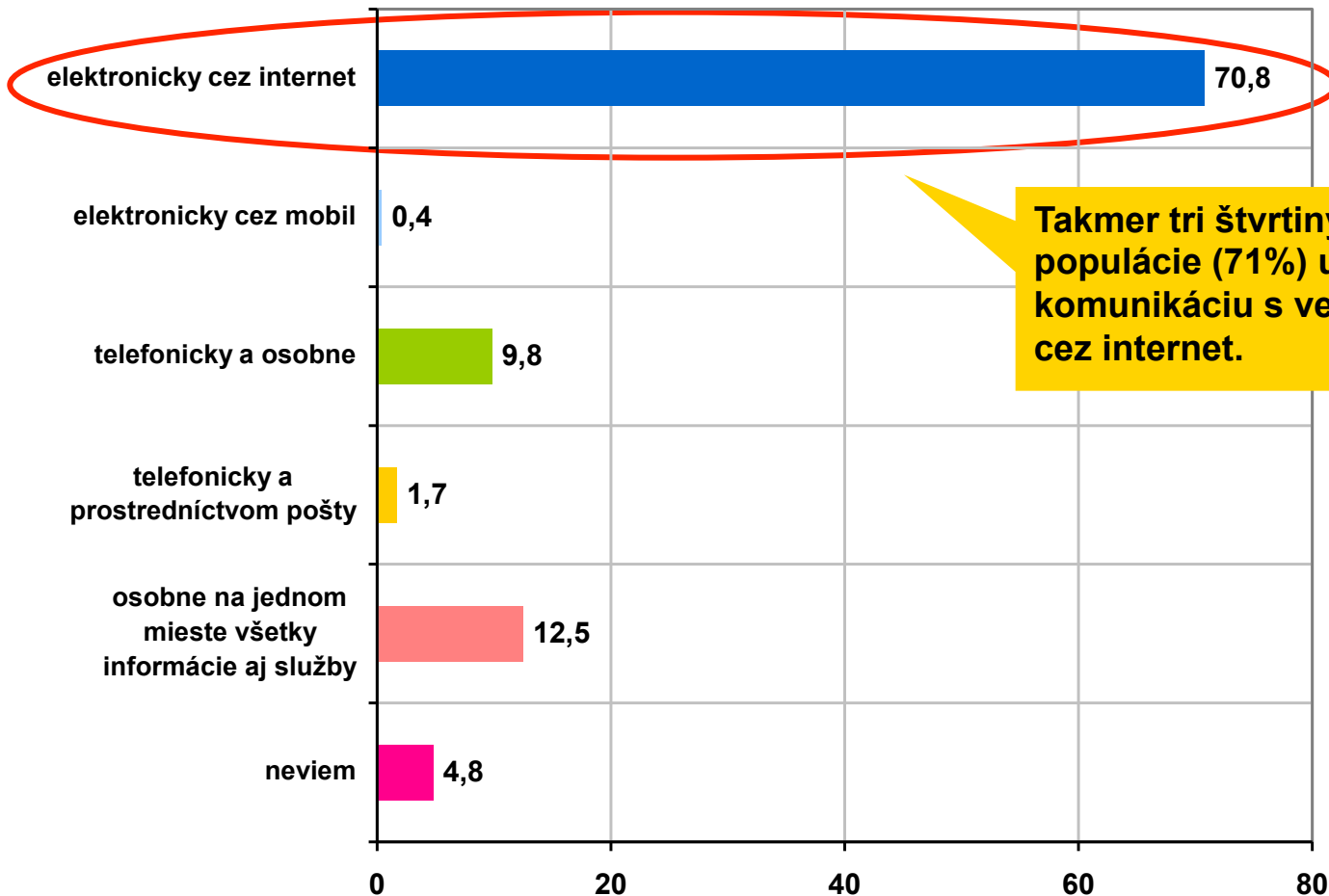
e-Government služba	% respondentov
získavanie informácií z obchodného registra	56,4%
získavanie informácií z verejného informačného portálu www.obcan.sk	50,4%
sťahovanie formulárov pre priznanie dane z príjmu	44,8%
získavanie informácií o daniach z príjmu	43,3%
získavanie informácií zo zdravotných poisťovní	39,3%
získavanie informácií o vydaní cestovného pasu, vodičského preukazu, registrácii auta a pod.	34,9%
získavanie informácií z obecných úradov	30,3%
získavanie informácií o možnostiach štúdia na vysokých školách	24,6%
získavanie informácií z katalógov verejných knižníc	22,4%
získavanie informácií o zdravotníckych zariadeniach	16,3%

Využívané e-Government služby

e-Government služba	% respondentov
získavanie informácií o rodinných prídavkoch	15,7%
sťahovanie formulárov pre vydanie cestovného pasu, vodičského preukazu, registráciu auta a pod.	14,3%
vyhľadávanie zamestnania ponúkaného úradom práce	13,7%
získavanie informácií z katastrálneho portálu	13,1%
komunikácia s daňovými orgánmi	12,2%
získavanie informácií o stavebnom konaní	7,3%
získavanie informácií o podpore v nezamestnanosti	6,4%
komunikácia s poslancami NR SR	4,3%
získavanie informácií z matričných úradov	4%
komunikácia s poslancami miestnych zastupiteľstiev – miest. obcí a vyšších územných celkov	3,3%

Menej ako desatina
užívateľov internetu

Uprednostňovaný spôsob komunikácie pri styku s verejnou správou



Takmer tri štvrtiny internetovej populácie (71%) uprednostňuje komunikáciu s verejnou správou cez internet.

všetci respondenti; podiel respondentov v % (N=1034)

Poskytovanie osobných údajov a platenie za e-Government služby

Každý šiesty z desiatich užívateľov internetu (63%) je ochotný, ak by to vyžadovala situácia v rámci poskytovania elektronickej služby verejnej inštitúcie, poskytnúť svoje osobné údaje alebo informácie o svojej domácnosti a taktiež zaplatiť za takéto služby.

PLATENIE CEZ INTERNET V RÁMCI eGOVERNMENT SLUŽBY

74% považuje za bezpečné

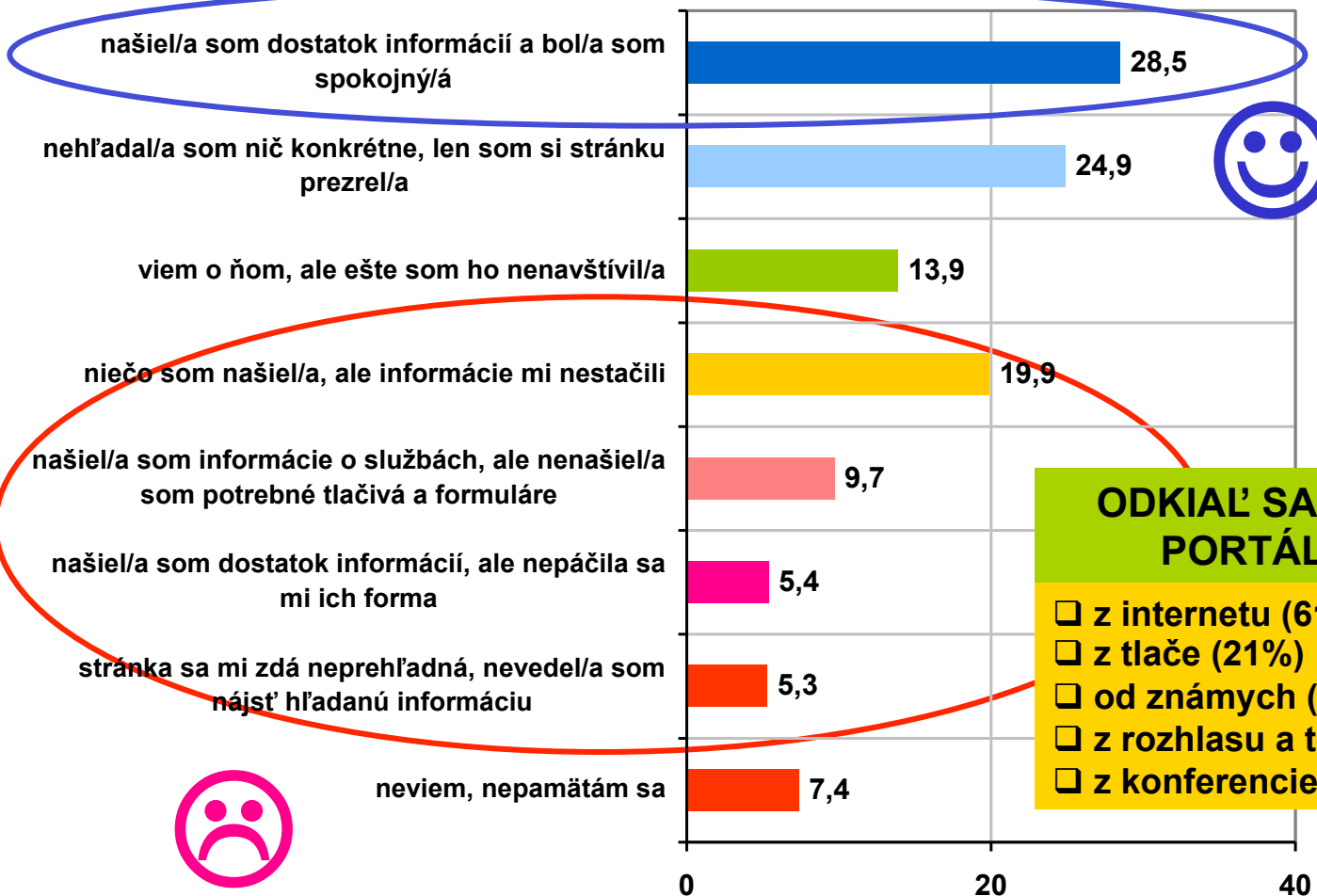
26% považuje za nebezpečné

POSKYTOVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV CEZ INET V RÁMCI eGOVERNMENT SLUŽBY

65% považuje za bezpečné

35% považuje za nebezpečné

O tom, že existuje verejný informačný portál www.obcan.sk, vedeli viac ako dve tretiny internetovej populácie (68%).

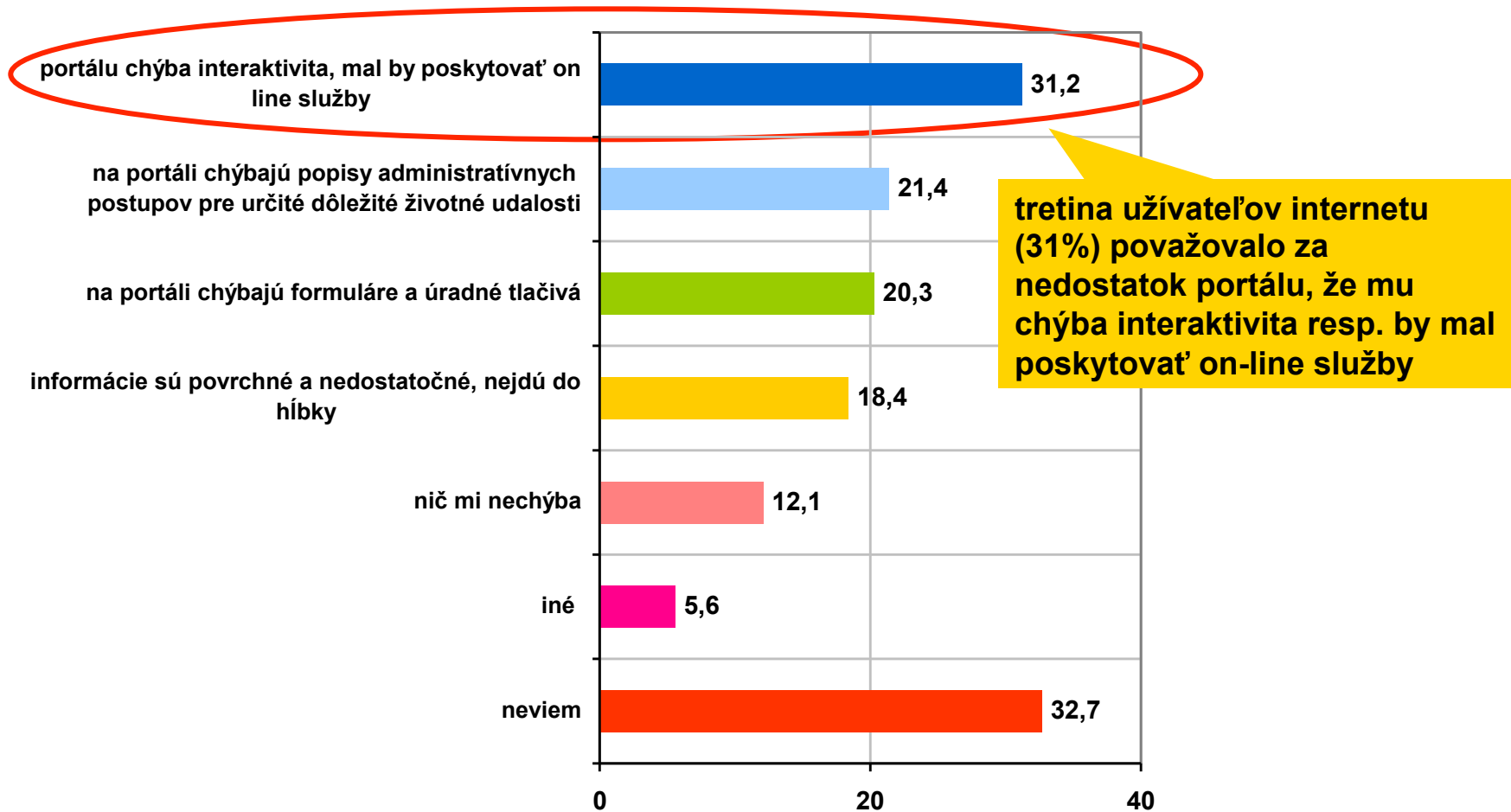


ODKIAL' SA DOZVEDELI O PORTÁLI „OBČAN“

- z internetu (61%)
- z tlače (21%)
- od známych (20%)
- z rozhlasu a televízie (18%)
- z konferencie, výstavy (4%)

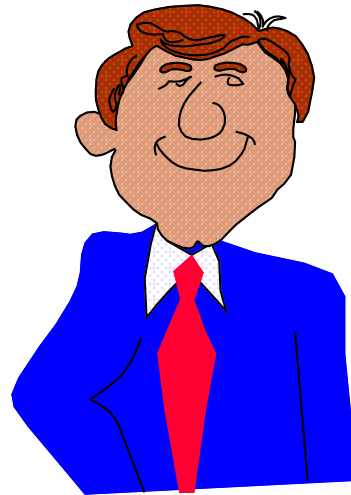
iba tí respondenti, ktorí vedeli o portáli www.obcan.sk
 podiel respondentov v % (N=699)

Čo chýba respondentom na informačnom portáli www.obcan.sk



iba tí respondenti, ktorí navštívili už portál www.obcan.sk
 podiel respondentov v % (N=602)

Ďakujem za pozornosť.



TNS SK, spol. s r.o.

Štefánikova 19, 814 94 Bratislava 1, Slovakia
tel.: (+421-2) 524 970 80,
fax.: (+421-2) 524 970 83,
e-mail: peter.badik@tns-global.sk

