

# ÚPVS

Analýza všeobecného dotazníka



# Pracovná verzia

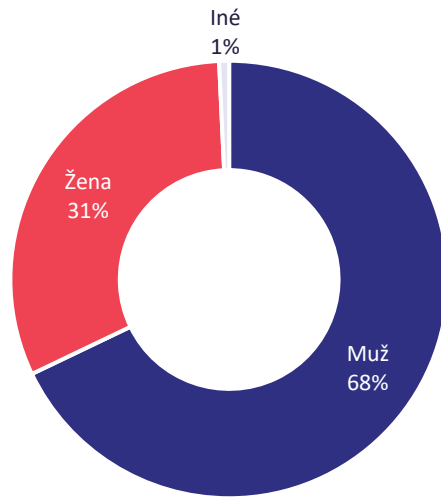
PREBIEHA FINALIZÁCIA DOKUMENTU



## MOTIVÁCIA

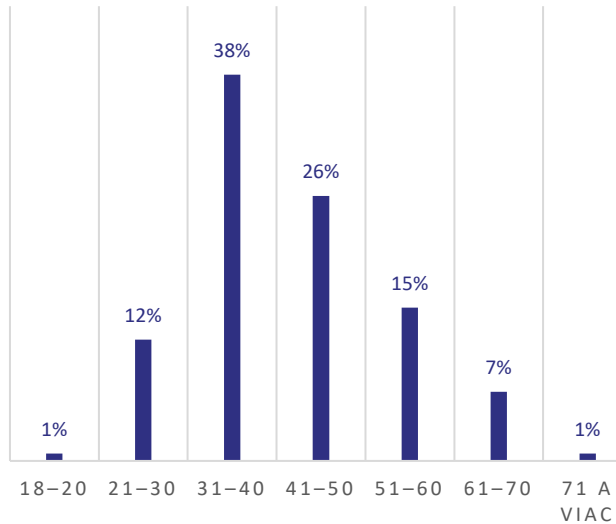
- Dotazník bol vytvorený na základe hypotéz zozbieraných z výskumných rozhovorov s jednotlivými personami. Jeho cieľom bolo lepšie **vysvetliť správanie používateľov ÚPVS**, ich skúsenosti, názor na stav štátneho IT a prípadne očakávania od občanov, ktorí ÚPVS nepoznajú.
- Zber dát prebiehal v mesiacoch Január a Február 2022.
- Poslednú finálnu iteráciu dotazníka vyplnilo **408 respondentov**, ktorých odpovede sme analyzovali.
- Dotazník bol zdieľaný oficiálnymi štátnymi kanálmi na sociálnych sieťach ako aj v komunite [platforma.slovensko.digital](https://platforma.slovensko.digital).
- Dotazník bol cielený **všeobecne na občanov**, ktorí sa **zaujímajú o vládne IT** alebo majú skúsenosti s ÚPVS. Vzorku respondentov nemôžeme považovať za širokú verejnosť a preto údaje o frekvencii používania jednotlivých funkcionalít slúžia čisto ako informácia o konkrétnej vzorke respondentov.

# ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE



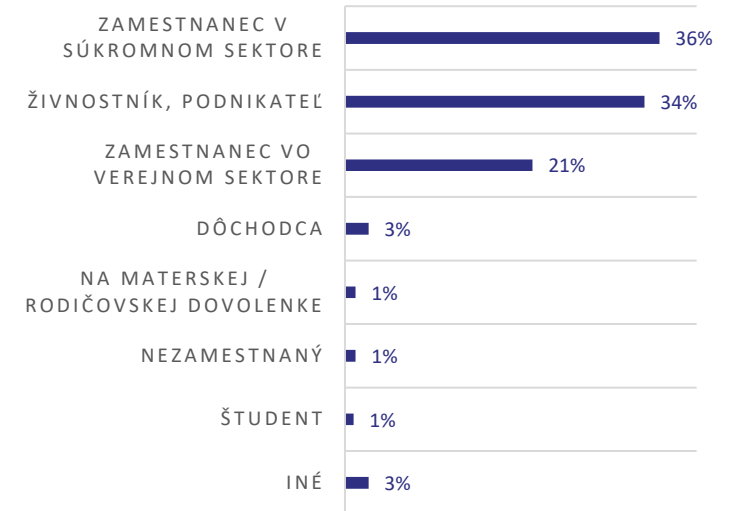
## POHLAVIE

2 tretiny respondentov boli muži. Tento údaj neslúži na informovanie o rozložení pomeru pohlaví medzi používateľmi ÚPVS.



## VEK

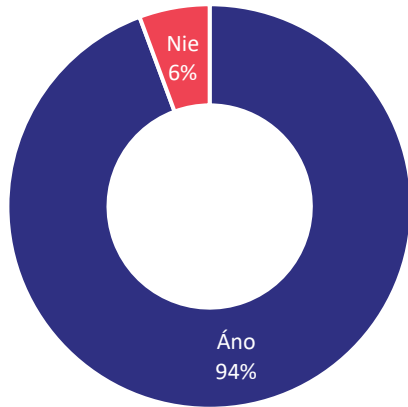
Vekové kategórie respondentov zobrazujú Gausovu krivku.



## PRACOVNÝ STAV

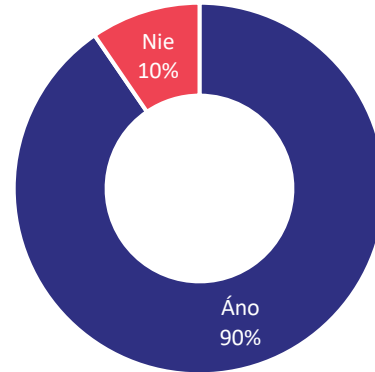
Cielenie a spôsob šírenia dotazníka ovplyvnil vzorku respondentov, v ktorej sa nachádzajú prevažne pracujúci ľudia v rôznych sektoroch.

## ZNÁMOSŤ S JEDNOTLIVÝMI RIEŠENIAMÍ



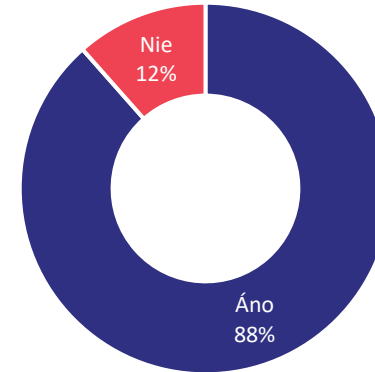
SLOVENSKO.SK

Dotazník sme cielili prevažne na občanov, ktorí poznajú ÚPVS.



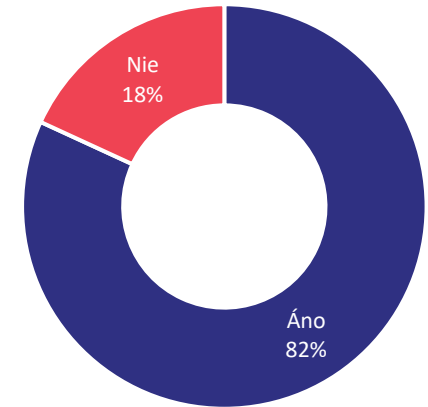
EL. SLUŽBY

Dotazník sme cielili prevažne na občanov, ktorí použili aspoň jednu elektronickú službu.



EID

Dotazník sme cielili prevažne na občanov, ktorí sa aspoň raz prihlásili pomocou eID – čipu v občianskom preukaze.



EL. SCHRÁNKA

Dotazník sme cielili prevažne na občanov, ktorí aspoň raz použili elektronickú schránku.

## MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE

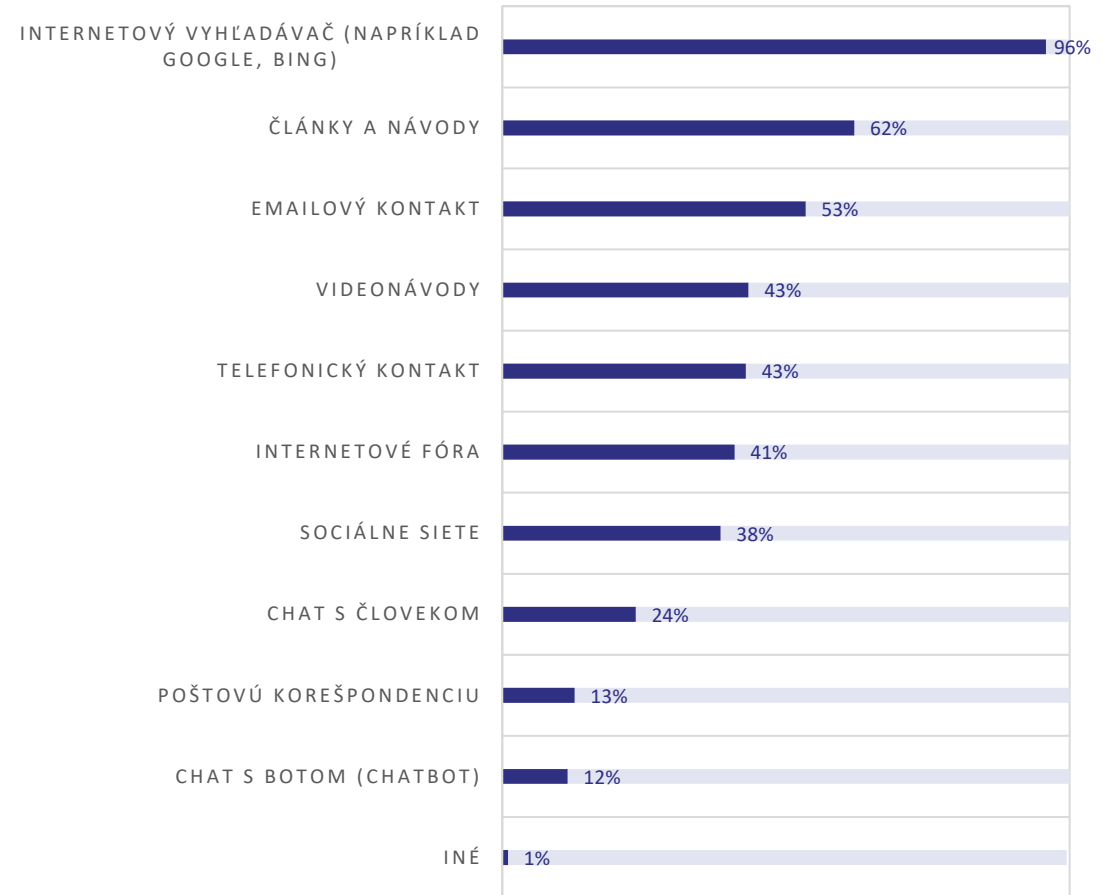
- Na vyhľadávanie informácií je prevažne používaný **internetový vyhľadávač** a preto je potrebné mať **dôkladné SEO**.
- Respondenti pri riešení úradných záležitostí hľadajú spôsob, ktorý pre nich bude **najrýchlejší a najjednoduchší**. Aktuálne však narážajú na ťažkosti a **musia naďalej navštevovať úrady** kvôli komplikáciám alebo zložitosti používania elektronických služieb.
- Pojem *životná situácia* nepatrí medzi všeobecné pomenovanie problémov a zároveň si tretina používateľov nie je istá jej definíciou. Jej používanie v navigácii ÚPVS by preto mohlo spôsobiť **problémy s porozumením a použiteľnosťou**.
- Respondenti navštevujú štátne portály prevažne za účelom **riešenia úradných záležitostí**, považujú ich však za **neprehľadné, komplikované a nekonzistentné**.
- Respondenti ÚPVS vnímajú primárne ako **katalóg elektronických služieb a informácií o elektronizácii verejnej správy**. Považujú ho za **zložitý, nepríjemný**, návody za neprehľadné a nejasné. Väčšina respondentov sa portálu **aktívne vyhýba**.
- Elektronické služby sú považované prevažne za **jednorazovú komunikáciu so štátom**, využívané iba v prípade potreby **samotným občanom**, pričom by mohli obsahovať formu **notifikácie o stave danej komunikácie**.
- Väčšina respondentov vidí veľký **benefit v digitalizácii služieb verejnej správy**, avšak tento benefit nevidí v aktuálne **dostupných elektronických službách** na Slovensku.
- Napriek problémom väčšina respondentov používajúcich eID ho vníma ako **bezpečné, rýchle a jednoduché**.
- Respondenti túžia po nahradení papierovej korešpondencie **digitálnou komunikáciou**, a myslia si, že štát by mal **komunikovať pomocou súkromnej emailovej schránky občanov** alebo im takú schránku vytvoriť, pričom aktuálnu považujú za **pomalú, zložitú a neprehľadnú**.

# Vyhľadávanie informácií



## VYHLÁDÁVANIE BEŽNÝCH INFORMÁCIÍ

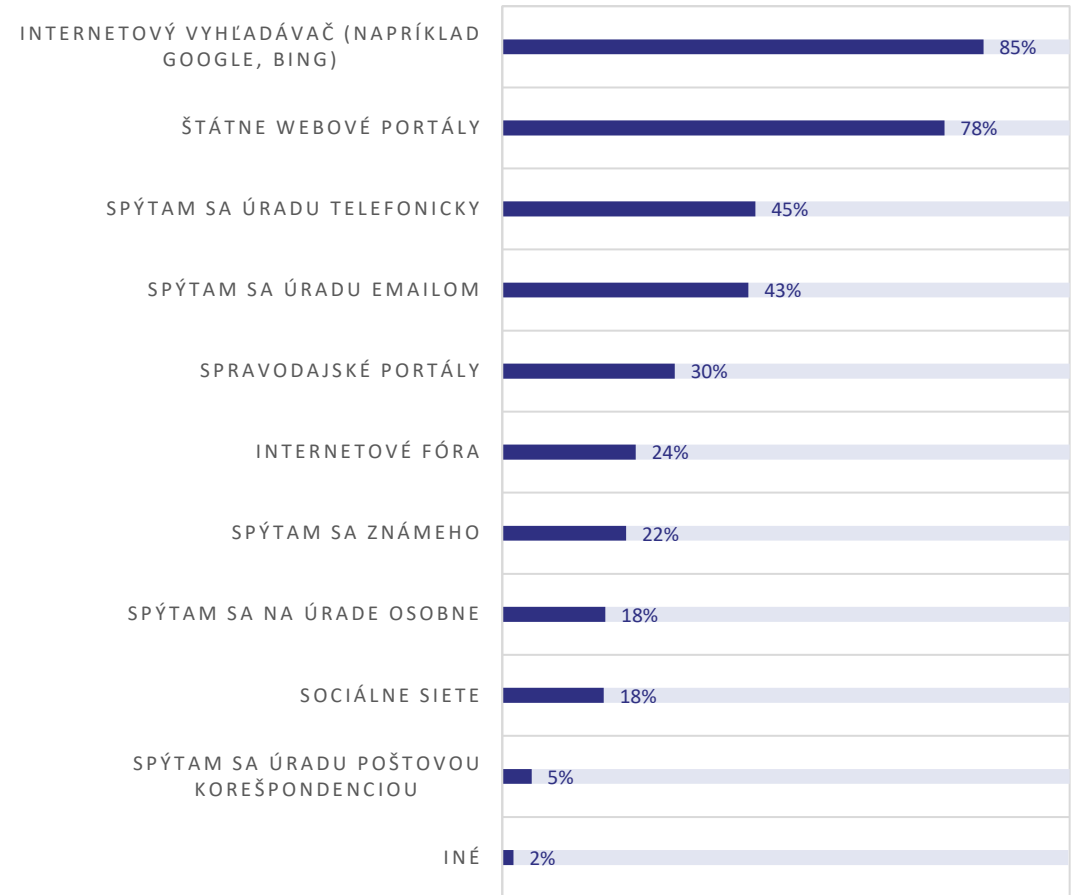
- **Internetový vyhľadávač sa ukazuje byť prvým krokom** takmer všetkých respondentov pri vyhľadávaní informácií.
- Medzi časté patria aj články, návody, videá, email a telefonický kontakt a sociálne siete.
- Chat s botom sa však ukazuje ako **nepopulárna voľba** čo môže znamenať, že by takáto funkcionality nemusela byť používateľmi žiadaná.





## VYHĽADÁVANIE ÚRADNÝCH INFORMÁCIÍ

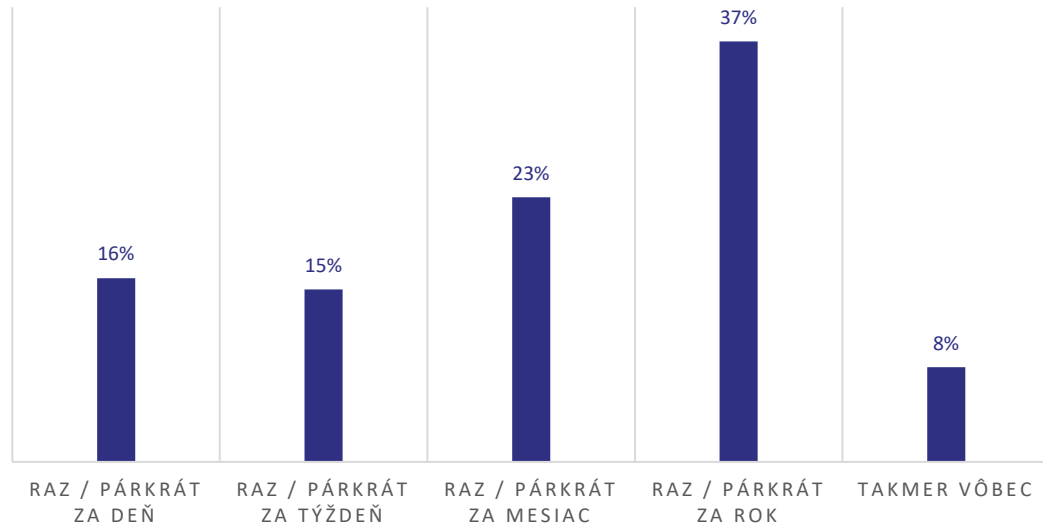
- Aj pri hľadaní úradných tém **prevláda využitie internetového vyhľadávača**, čo môže indikovať nutnosť **zamerať sa na dôkladné SEO**.
- Respondenti informácie vo veľkej miere hľadajú aj na štátnych webových portáloch. Tento údaj poukazuje na dôležitosť aktualizovať a rozvíjať štátnu IT infraštruktúru.



# Komunikácia s úradmi

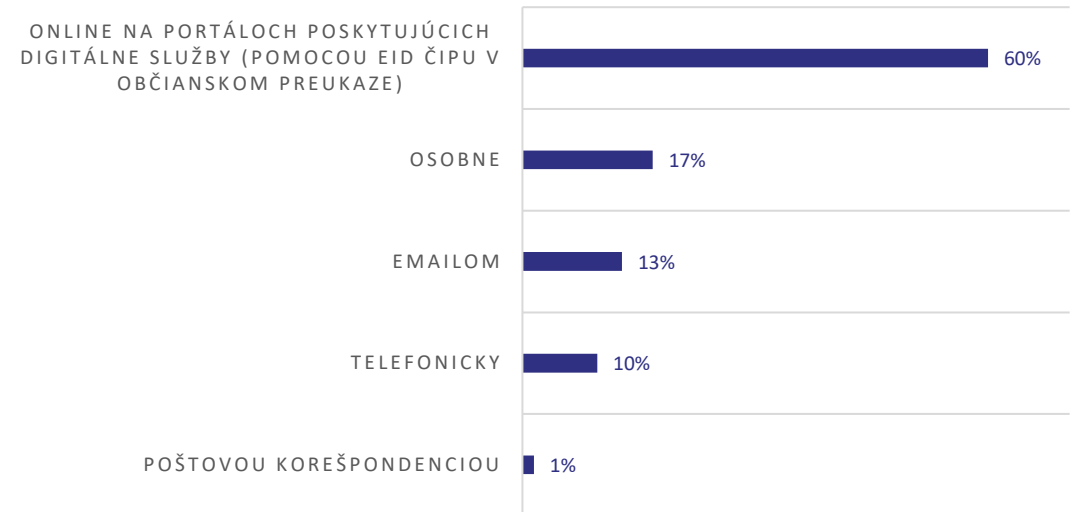


## SPÔSOB A FREKVENCIA KOMUNIKÁCIE



### FREKVENCIA NÁVŠTEV ÚRADOV / VYUŽITIA SLUŽIEB

Iba tretina respondentov komunikuje s úradmi alebo využíva štátne služby na aspoň týždennej úrovni. Väčšina zo štátom komunikuje iba v limitovanej miere.

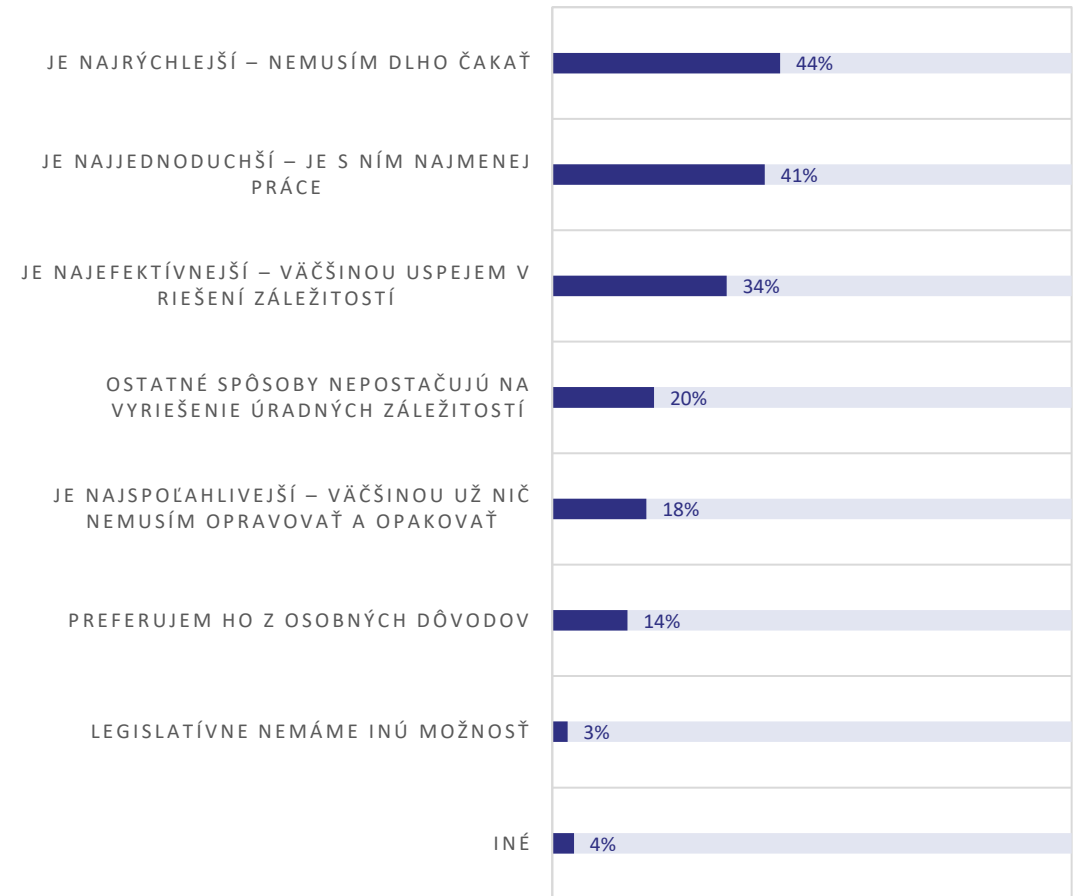


### SPÔSOB RIEŠENIA ÚRADNÝCH ZÁLEŽITOSTÍ

Údaj o prevahe používania digitálnych služieb respondentami je ovplyvnení cieľením dotazníka. Na získanie informácií distribuovaných medzi širšiu bázu respondentov slúžia každoročne vykonávané ACTLY prieskumy.

# OHODNOTENIE SPÔSOBOV KOMUNIKÁCIE

- Respondenti pri riešení úradných záležitosti hľadajú spôsob, ktorý pre nich bude **najrýchlejší a najjednoduchší**.
- Na základe rozhovorov môžeme dedukovať, že snaha nájsť najrýchlejší alebo najjednoduchší spôsob komunikácie môže v niektorých prípadoch naraziť na bariéry. Následne je nutné zvoliť iný spôsob na vyriešenie problému (napríklad nutnosť ísť osobne na úrad). Túto hypotézu sme overili aj otázkou o prekážkach v používaní ÚPVS.
- V niektorých prípadoch respondenti uviedli nutnosť uprednostniť niektorý spôsob kvôli legislatíve.

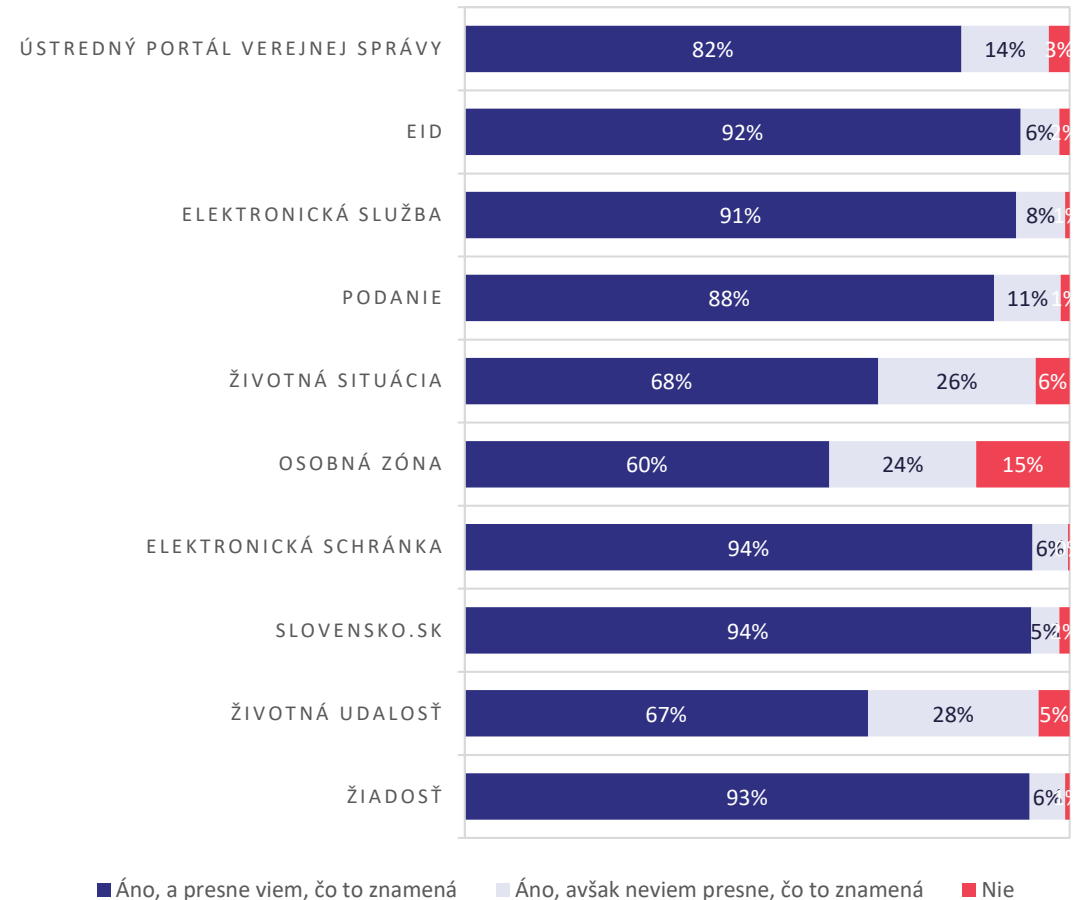


# Slovník



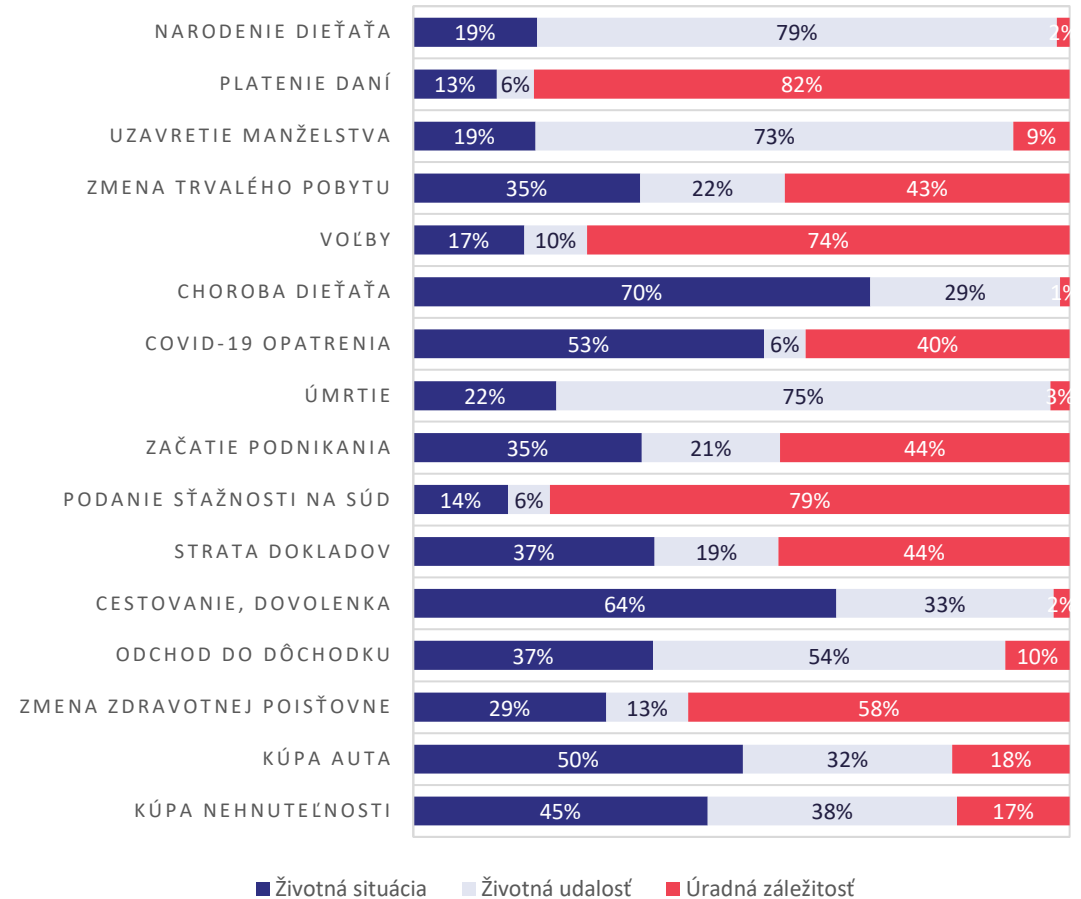
# ZROZUMITEĽNOSŤ POJMOV

- Väčšina respondentov poznala jednotlivé výrazy.
- Jedna tretina respondentov si nebola istá významom frázy *životná situácia* čo môže indikovať problém s legislatívnou definíciou tohto pojmu a jeho **používaním v navigácii ÚPVS**. Podobná fráza *životná udalosť* spôsobila taktiež neistotu v tretine respondentov.
- Pomenovanie *osobná zóna* nebolo jasné tretine respondentov. Táto skutočnosť môže byť ovplyvnená anglickým pomenovaním takéhoto zobrazenia – *profil*.



# ROZDELENIE DO KATEGÓRIÍ

- Na overenie použiteľnosti frázy *životná situácia* v navigácii ÚPVS sme respondentov vyzvali aby niektoré pojmy z doterajších životných situácií vložili do kategórií.
- Ukázalo sa, že *životná situácia* nepatrí medzi všeobecné pomenovanie problémov, ktoré občania na ÚPVS môžu riešiť. Jej používanie v navigácii by preto mohlo spôsobiť **problémy s porozumením a použiteľnosťou**.



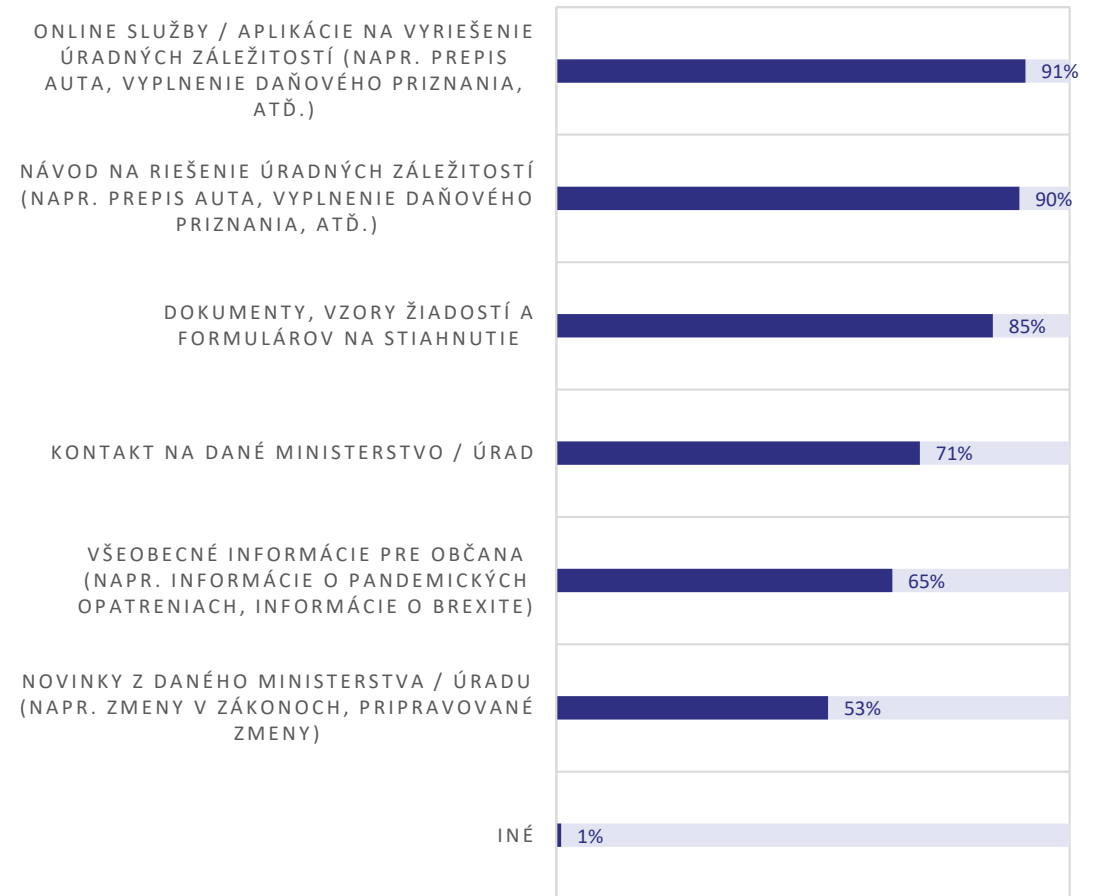
# Štátne webové portály





## VYHLÁDÁVANÝ A OČAKÁVANÝ OBSAH

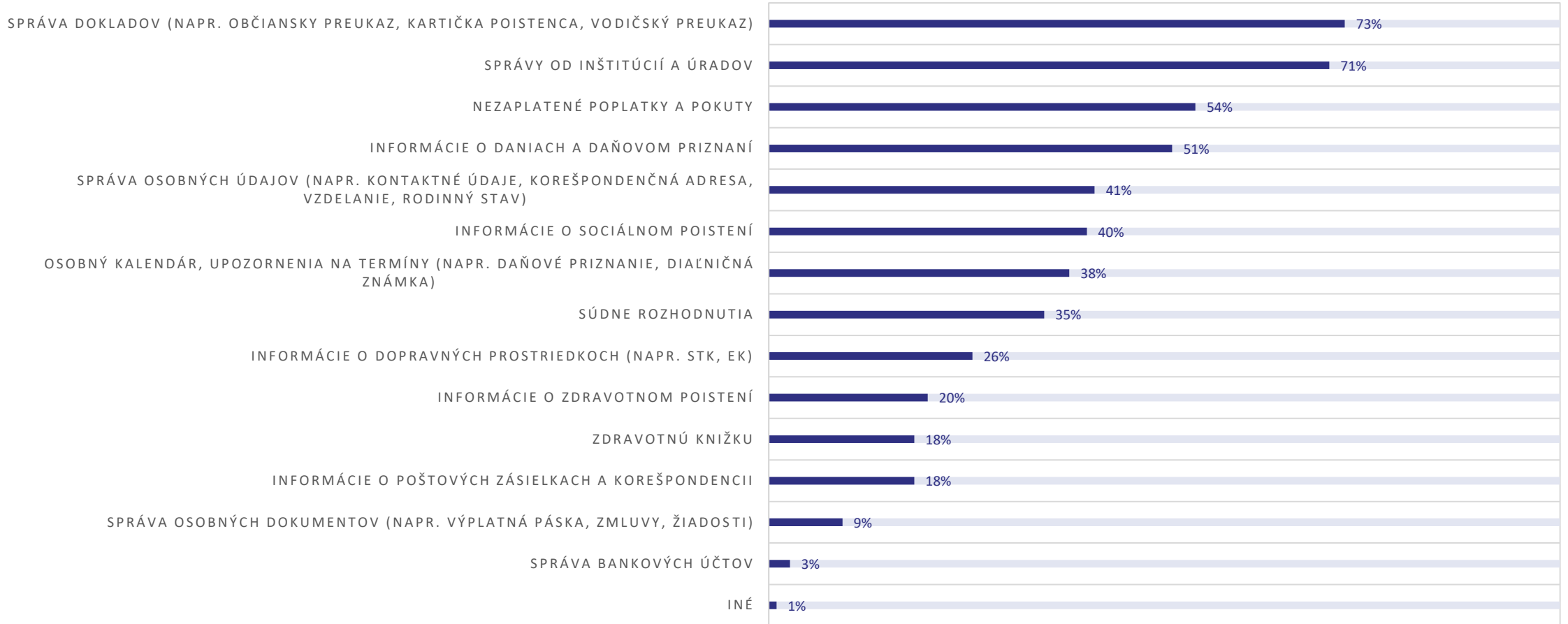
- Respondentov očakávali rozmanitý obsah štátnych webových portálov.
- Medzi najvyhladávaným a najočakávaným obsahom boli **spôsohy riešenia úradných záležitostí** (elektronické služby, návody, dokumenty).
- Viac ako polovica respondentov sa zaujímala aj o novinky, všeobecné informácie a kontaktné údaje. Tento údaj môže byť ovplyvnený vzorkou respondentov, nakoľko dotazník cielil na ľudí so záujmom o štátne IT a komunikáciu so štátom.



## OČAKÁVANÝ OBSAH OSOBNEJ ZÓNY

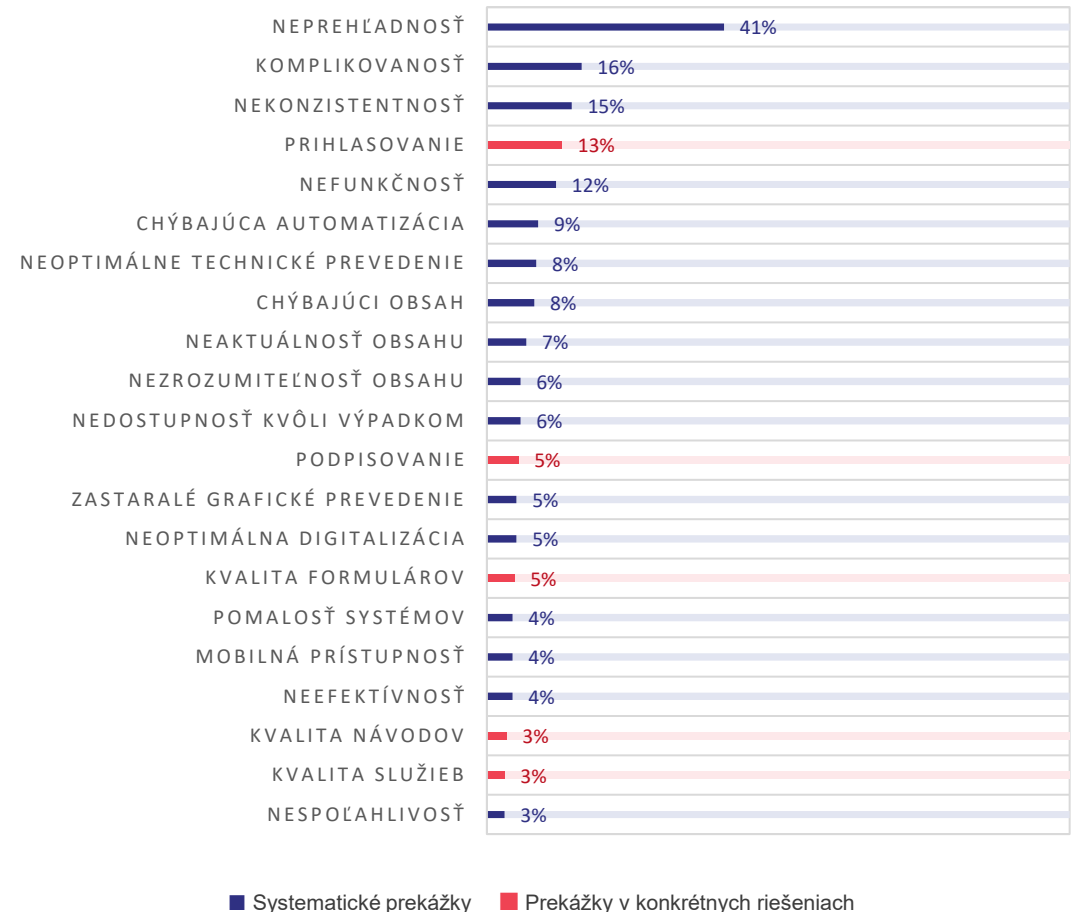
- Osobnú zónu si respondenti prioritne predstavovali ako miesto na **spravovanie ich osobných dokladov** (73%).
- Očakávali, že sa v nej bude nachádzať elektronická schránka so správami od jednotlivých inštitúcií (71%) .
- Domnievame sa, že respondenti sa sústredili prioritne na veci, ktoré im **aktuálne chýbajú**. Aj preto neočakávali zdravotné informácie (ktoré sa nachádzajú v aplikáciách zdravotných poisťovní), informácie o poštovej korešpondencií (ktoré dostávajú mailom alebo do schránok) a správu bankových účtov (ktoré spravujú pomocou internet bankingu).

# OČAKÁVANÝ OBSAH OSOBNÉJ ZÓNY



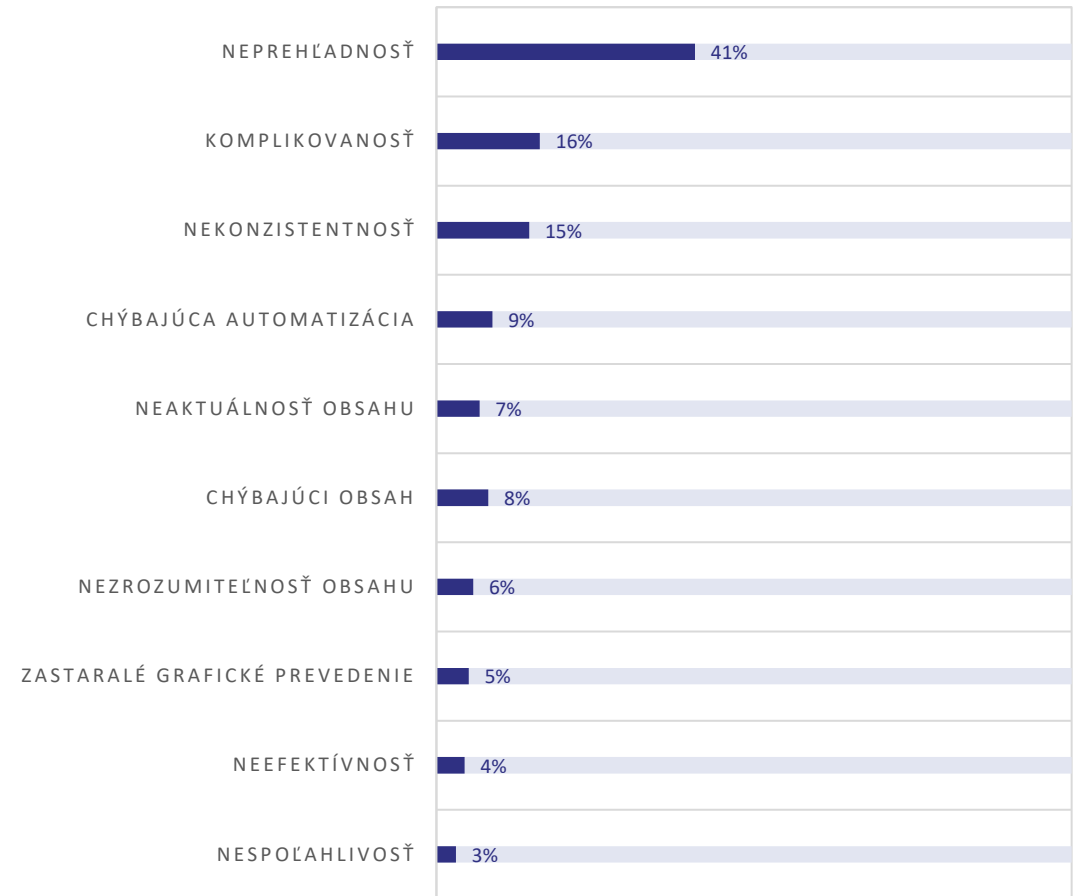
# PREKÁŽKY V POUŽÍVANÍ

- 295 respondentov sa v otvorenej otázke vyjadrilo k prekážkam, ktoré vnímajú pri používaní štátnych webových portálov.
- Jednotlivé odpovede sme kategorizovali, čím nám vznikli tri množiny prekážok:
  - **Prekážky v návrhu logiky** – systematické problémy spôsobené zle navrhnutým obsahom, štruktúrou alebo logikou
  - **Technické prekážky** – systematické problémy spôsobené zlou technologickou implementáciou
  - **Prekážky v konkrétnych riešeniach** – problémovosť jednotlivých funkcionalít
- Nakoľko sme sa pýtali všeobecnú otázku o celkovej skúsenosti so štátnymi webovými portálmi, prevažovali odpovede poukazujúce na systematické nedostatky – nie nedostatky jednotlivých funkcionalít.



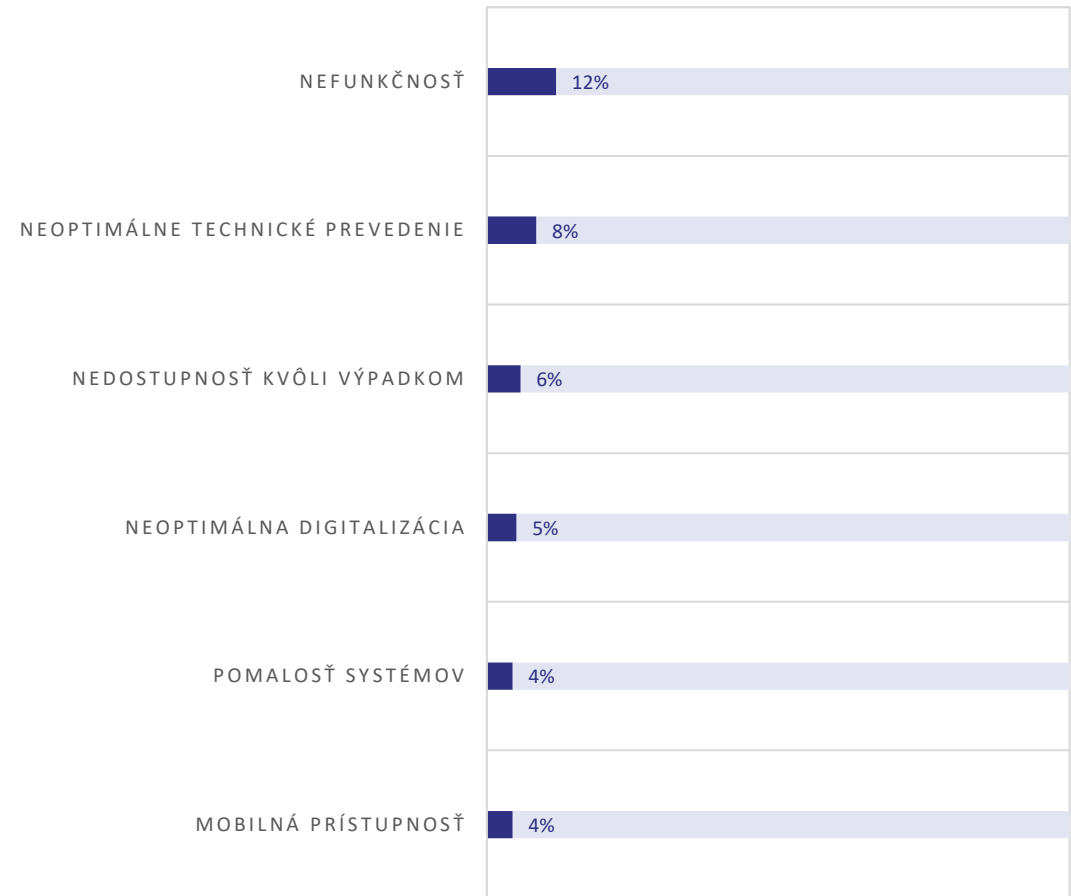
# PREKÁŽKY V NÁVRHU LOGIKY

- Najčastejšie opakujúca sa prekážka – ktorú explicitne uviedla skoro polovica – je **neprehľadnosť** (41%). Pod neprehľadnosťou sa rozumie schopnosť orientácie na portáloch a nájdenie potrebných informácií.
- Ako dôvod neprehľadnosti sa dajú považovať nasledujúce prekážky súvisiace s logikou návrhov portálov:
  - **komplikovanosť** (16%) – miera komplikovanosti a ťažkopádnosť pri používaní portálov
  - **nekonzistentnosť** (15%) – odlišnosť dizajnu, pravidiel, štruktúry a správania portálov
  - **chýbajúca automatizácia** (9%) – miera automatizácie výpočtov, integrácia s inými systémami a konsolidácia údajov
  - **neaktuálnosť obsahu** (8%) či **chýbajúci obsah** (7%)
  - **nezrozumiteľnosť obsahu** (6%) – spôsob písania obsahu (príliš formálne / právne napísaný text)
  - **zastaralé grafické prevedenie** (5%)
- Respondenti uviedli prekážky aj po „dokončení“ práce na webových portáloch:
  - **neefektívnosť** (4%) – nutnosť osobne navštíviť úrad kvôli problémom v návrhu riešenia (služby, formuláru, atď.) alebo limitácií úradníkov
  - **nespoľahlivosť** (3%) – nemožnosť spoľahnúť sa na systém, na vykonané operácie a komunikáciu s úradmi



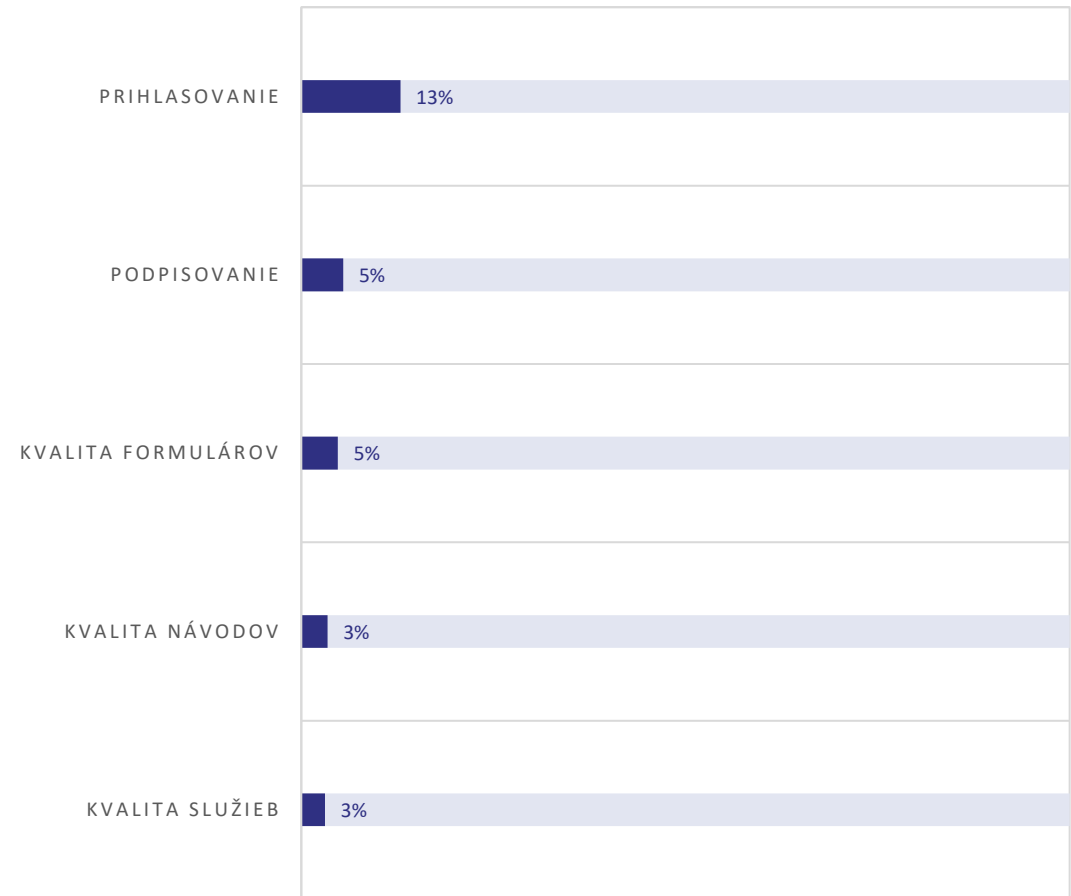
# TECHNICKÉ PREKÁŽKY

- Medzi prekážky sa zaradili aj problémy technického charakteru:
  - **nefunkčnosť** (12%) – nefungujúce systémy, odkazy, funkcionality
  - **neoptimálne technické prevedenie** (8%) – nutnosť špecifického softvéru a hardvéru, chýbajúca spätná väzba
  - **nedostupnosť** (6%) kvôli údržbe a častým výpadkom
  - **neoptimálna digitalizácia** (5%) – neprispôsobenie papierových formulárov na digitálne médium
  - **pomalosť systémov** (4%)
  - **nedostupnosť mobilnej prístupnosti** (4%)



## PREKÁŽKY V KONKRÉTNÝCH RIEŠENIACH

- Medzi prekážky sa zaradilo **prihlasovanie** a **podpisovanie**, ktoré ľuďom spôsobovalo problémy mimo iného aj kvôli:
  - komplikovanej inštalácii softvéru
  - nevlastneniu platného čipu v OP
  - chýbajúcemu hardvéru (čítačky)
  - technickým problémom s certifikátmi na rozličných operačných systémoch
  - problémom s používaním
- Dôvody nepoužitia eID prihlásenia sme adresovali v sekcii eID.
- Niekoľko respondentov uviedlo rôznorodé nedostatky v kvalite návodov, formulárov a služieb.



## PREKÁŽKY V POUŽÍVANÍ



***Štát si pýta informácie, ktoré už má. Daňove priznanie by malo stačiť skontrolovať a potvrdiť, a nie vždy vyplňať od nuly. Daň z nehnuteľnosti je aktuálne zbytočne prekomplikovaný formulár, pričom štát by mal mať automaticky pri prepise na katastri všetky potrebné info.***

– anonymný respondent



## PREKÁŽKY V POUŽÍVANÍ



***Formuláre je možné vyplniť nesprávne. Človek si musí čítať, ako ich má vyplniť, pričom veľa vecí by mohol samotný formulár zakázať.***

– anonymný respondent

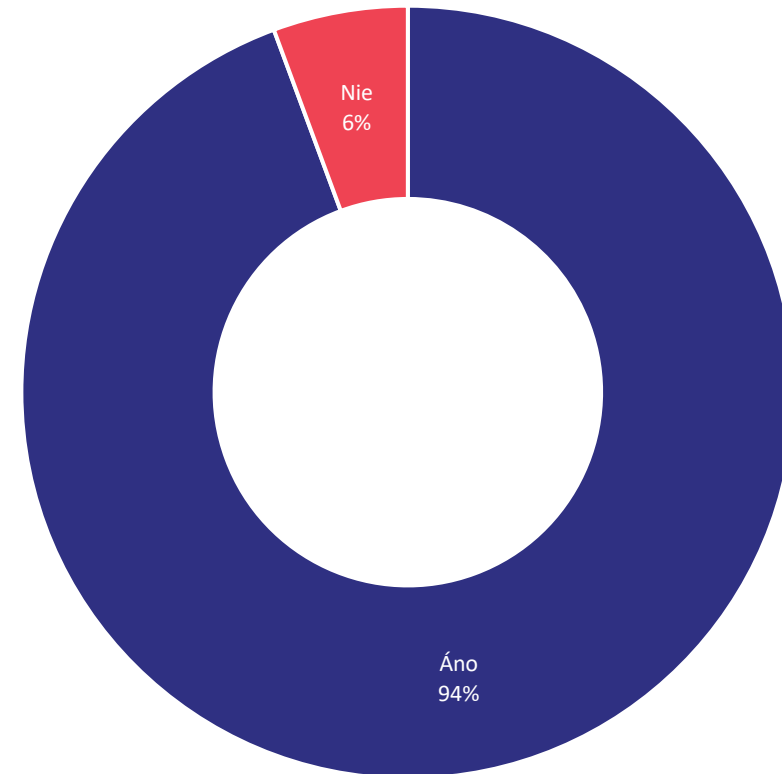


# Slovensko.sk



## INFORMOVANOSŤ O PORTÁLI

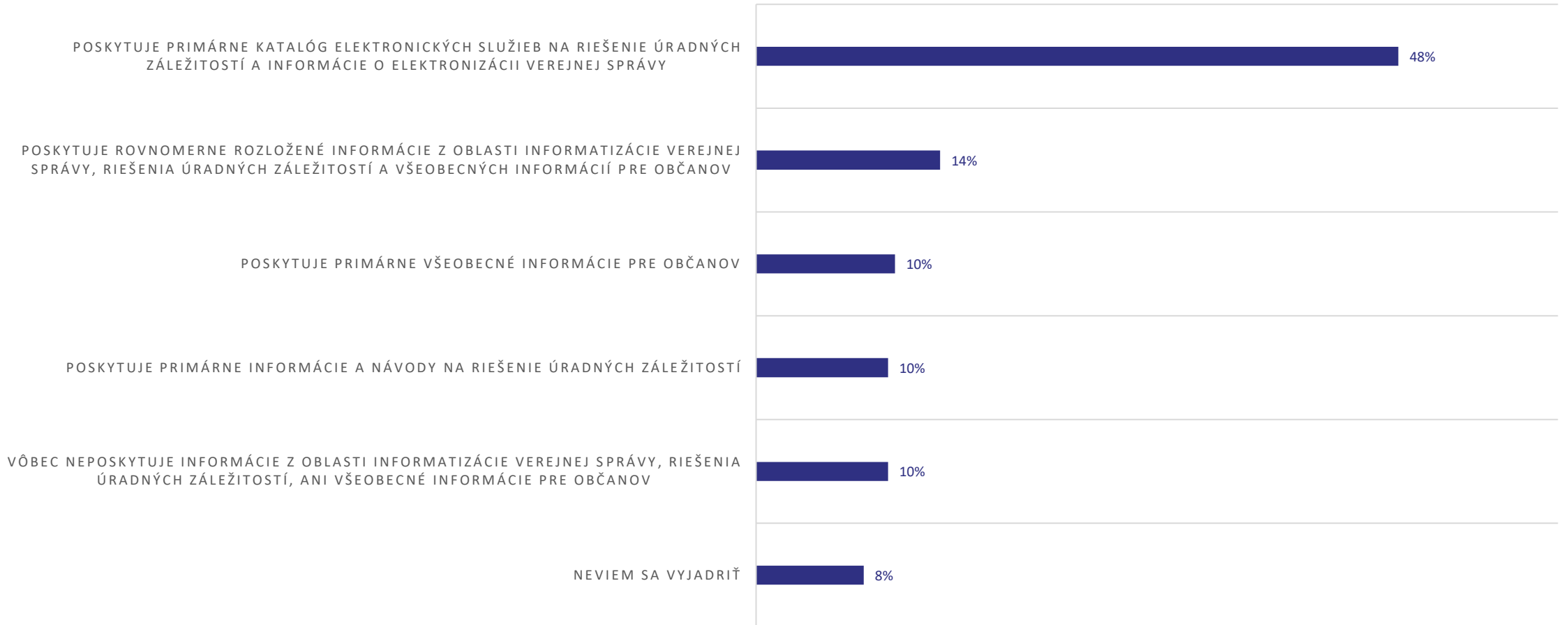
- 94% respondentov zo vzorky pozná ÚPVS. Nakoľko bol dotazník cielený **všeobecne na občanov**, ktorí sa **zaujímajú o vládne IT** alebo majú skúsenosti s ÚPVS, tento údaj nemá žiadnu výpovednú hodnotu o znalosti ÚPVS v širokej verejnosti.
- 23 respondentov (6%), ktorí ÚPVS nepoznajú, sme sa pýtali odlišné otázky. Kvôli ich nízkemu počtu však výsledky nemôžeme považovať za štatisticky významné. V tejto skupine boli najzastúpenejší zamestnanci súkromného sektoru (13), avšak nachádzali sa tu aj 5 živnostníci či podnikatelia a 4 zamestnanci verejného sektoru.



## NÁZOR POUŽÍVATEĽOV

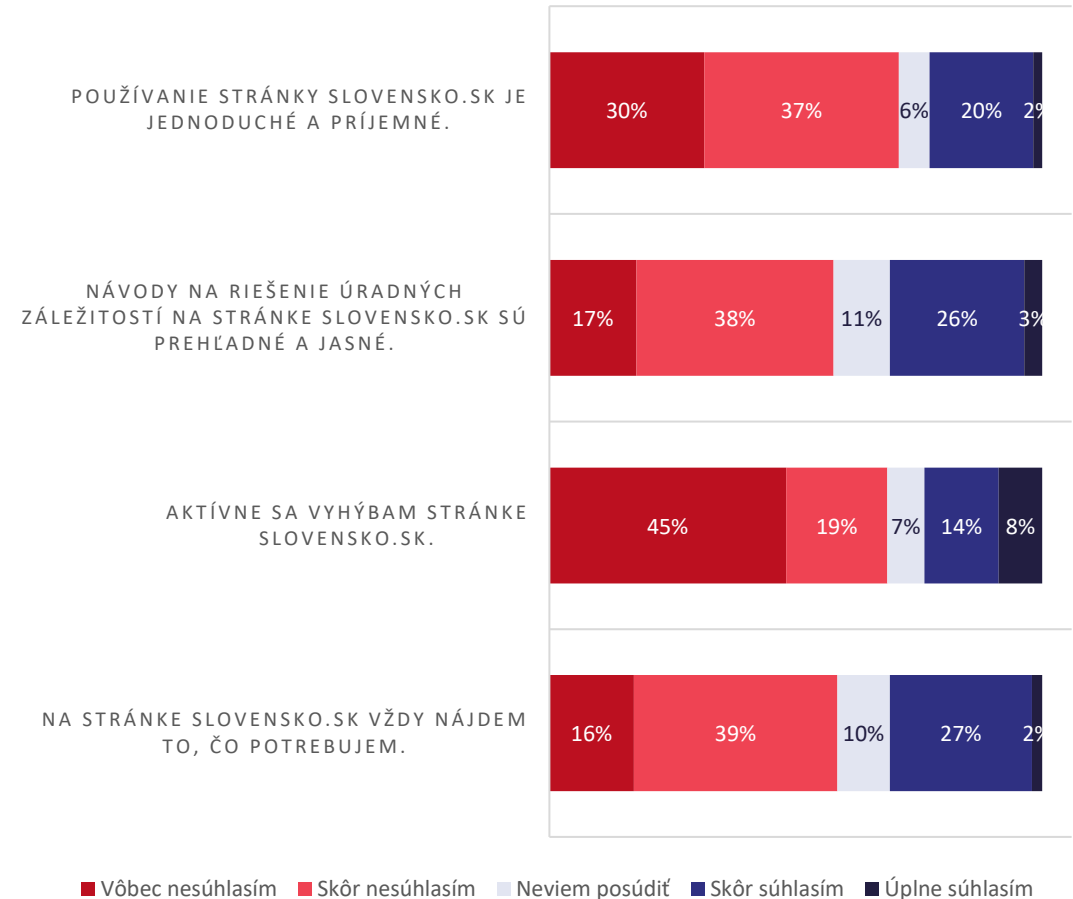
- 385 respondentov, ktorí poznajú slovensko.sk (94%) sme sa pýtali na najvýstižnejší opis pomenovanej stránky.
- Opisy boli vytvorené na základe zoznamu konceptov ústredných štátnych portálov používaných vo svete. (Bližšie informácie sa nachádzajú v dokumente *Analýza zahraničných eGov web stránok a portálov v časti Koncept web stránky podľa všeobecných informácií obsahu.*)
- Skoro polovica respondentov (48%) slovensko.sk vníma primárne ako **katalóg elektronických služieb a informácií o elektronizácii verejnej správy.**
- Toto zistenie nie je v súlade s očakávaniami respondentov nepoznajúcich slovensko.sk (6%), ktorí na stránke očakávali nie len elektronické služby ale aj návody, dokumenty a vzory žiadostí – jednalo by sa teda o iný koncept. Kvôli nízkemu počtu respondentov nepoznajúcich slovensko.sk však výsledky nemôžeme považovať za štatisticky významné a preto môžeme túto informáciu použiť iba ako hypotézu na ďalší výskum.

# NÁZOR POUŽÍVATEĽOV



# OHODNOTENIE VÝROKMI

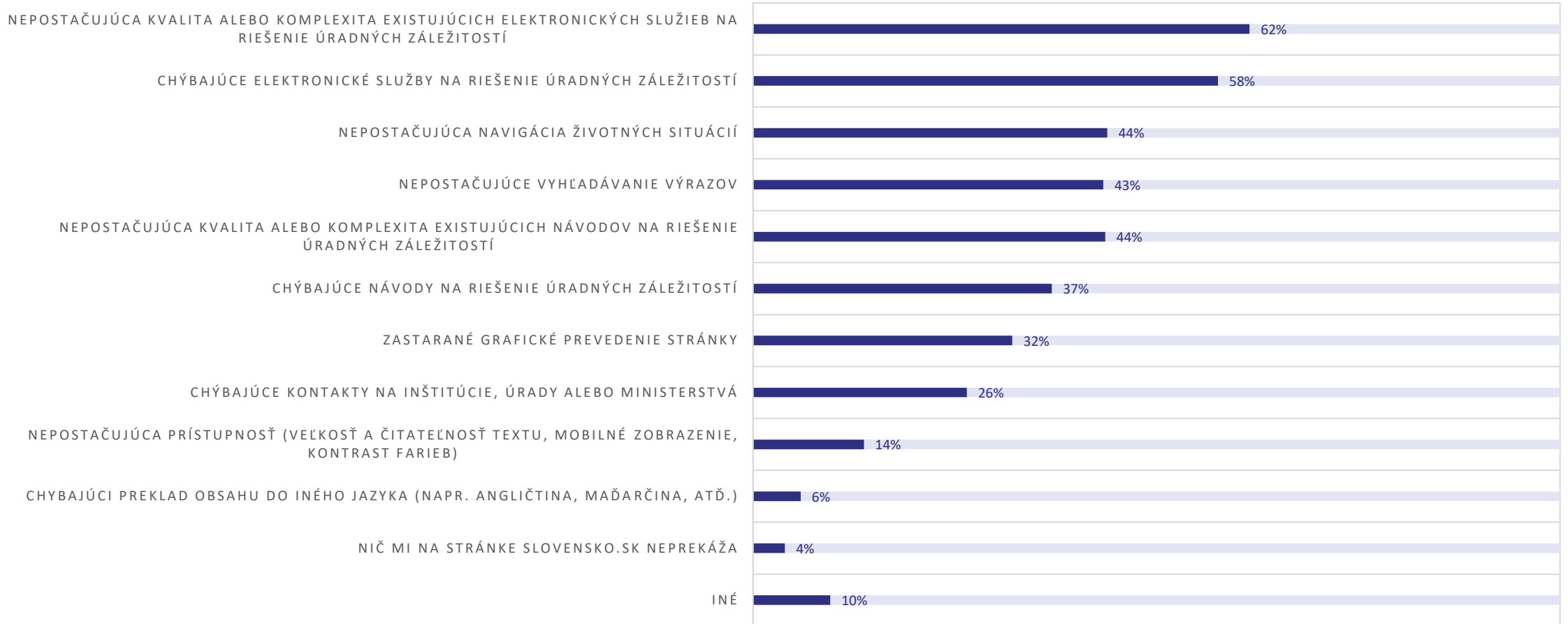
- Respondenti, ktorí poznajú slovensko.sk vo väčšine považovali stránku za **zložitú** a jej používanie za **nepríjemné**.
- Väčšina respondentov taktiež považuje návody za **neprehľadné a nejasné**.
- Tieto skutočnosti spôsobujú, že väčšina respondentov na stránke nenájde to čo potrebuje a dokonca sa jej **aktívne vyhýba**.
- Môžeme očakávať, že portál slovensko.sk v používateľoch vzbudzuje silné negatívne emócie, ktoré ich a ďalších môžu naďalej ovplyvňovať aj po adresovaní jednotlivých problémov.



## PREKÁŽKY V POUŽÍVANÍ

- Nakoľko väčšina respondentov slovensko.sk vníma ako katalóg elektronických služieb, nie je prekvapivé, že práve **kvalita a kvantita elektronických služieb patria medzi hlavné prekážky**.
- Medzi ďalšie prekážky patrí **navigácia a vyhľadávanie**, ktoré nedokážu používateľov spojiť s potrebnou službou. Tento aspekt by rozhodne mal byť adresovaný aj prehodením SEO jednotlivých elektronických služieb, nakoľko veľké množstvo používateľov na vyhľadávanie používa internetové vyhľadávače (96% pri všeobecných informáciách a 85% pri úradných informáciách) ako napríklad Google.
- V neposlednom rade sú problematické aj samotné návody – ako v kvalite, tak aj v kvantite dostupných návodov.
- Menšie percento respondentov uviedlo ako prekážku prístupnosť (napr. kontrast, limitáciu na zariadenie, používaný jazyk), čo zodpovedá predpokladu, že sa jedná o menšiny, ktoré by však v ideálnom prípade mali mať **rovnocenný prístup**.
- Dané zistenia nám určujú vážnosť problémov – občania hľadajú spôsob ako rýchlo a jednoducho vyriešiť úradné záležitosti, avšak aktuálne sa im to vo veľkej miere nedarí.

# PREKÁŽKY V POUŽÍVANÍ





## PREKÁŽKY V POUŽÍVANÍ



***Som človek, ktorý preferuje elektronickú komunikáciu, avšak na slovensko.sk som potreboval minimálne 5x toľko času na vyhládanie toho, čo potrebujem. Následne som zistil, že strávený čas bol úplne zbytočný, pretože aj tak bolo potrebné nejakého úradníka skontaktovať emailom/telefonicky/osobne.“***

– anonymný respondent

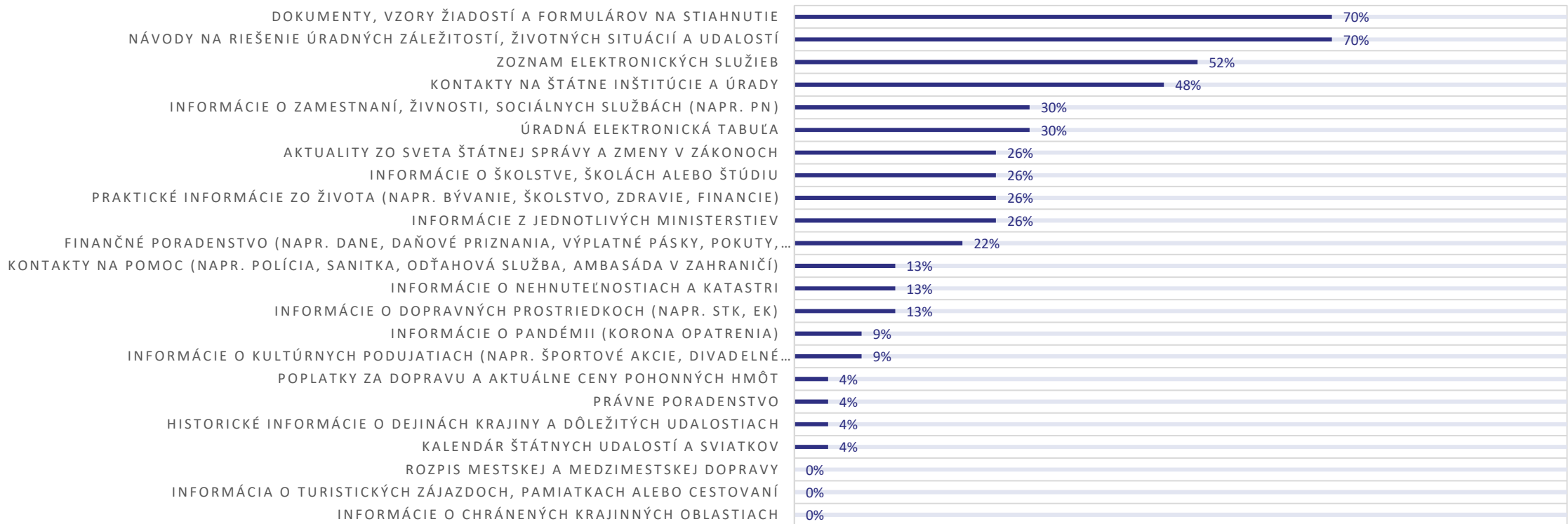
## OČAKÁVANÝ OBSAH

⚠ Kvôli nízkemu počtu respondentov nasledujúce výsledky nemôžeme považovať za štatisticky signifikantné.

- 23 respondentov, ktorí nepoznajú slovensko.sk (6%), sme sa opýtali čo by na menovanej stránke očakávali.
- V odpovediach prevládali kategórie, ktoré majú potenciál pomôcť respondentom vyriešiť úradné záležitosti – dokumenty, vzory žiadostí, návody, elektronické služby.
- Predpokladáme, že špecifickejšiu agendu na stránke slovensko.sk neočakávali, nakoľko spadá pod správu jednotlivých ministerstiev alebo je už dostupná na iných štátnych portáloch (napr. informácie o katastri, informácie o pandémie, atď)

# OČAKÁVANÝ OBSAH

⚠ Kvôli nízkemu počtu respondentov nasledujúce výsledky nemôžeme považovať za štatisticky signifikantné.

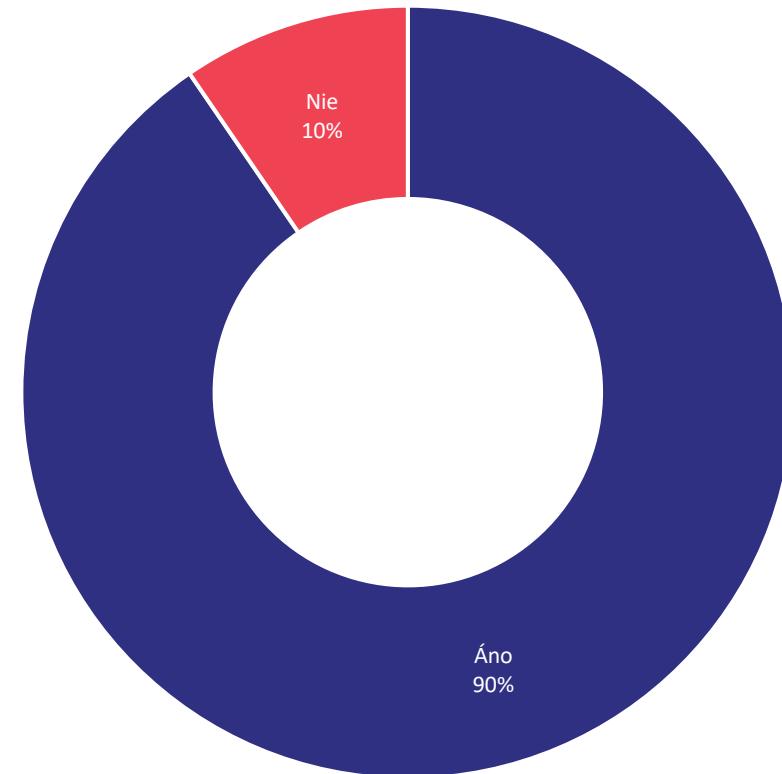


# Elektronické služby



## POUŽITIE ASPOŇ JEDNEJ ELEKTRONICKEJ SLUŽBY

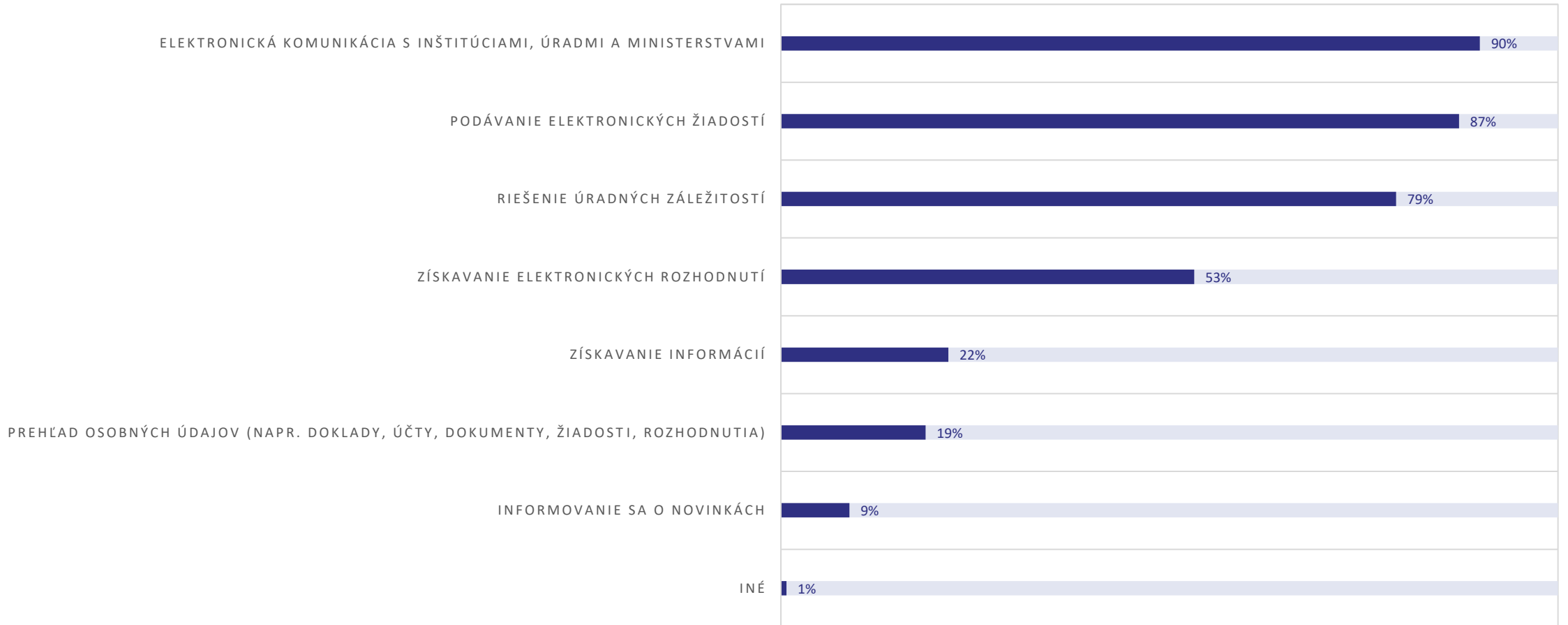
- 90% respondentov zo vzorky použilo aspoň jednu elektronickú službu. Nakoľko bol dotazník cielený **všeobecne na občanov**, ktorí sa **zaujímajú o vládne IT** alebo majú skúsenosti s ÚPVS, tento údaj nemá žiadnu výpovednú hodnotu o frekvencií použitia elektronických služieb v širokej verejnosti.



## HLAVNÉ VYUŽITIE PODĽA POUŽÍVATEĽOV

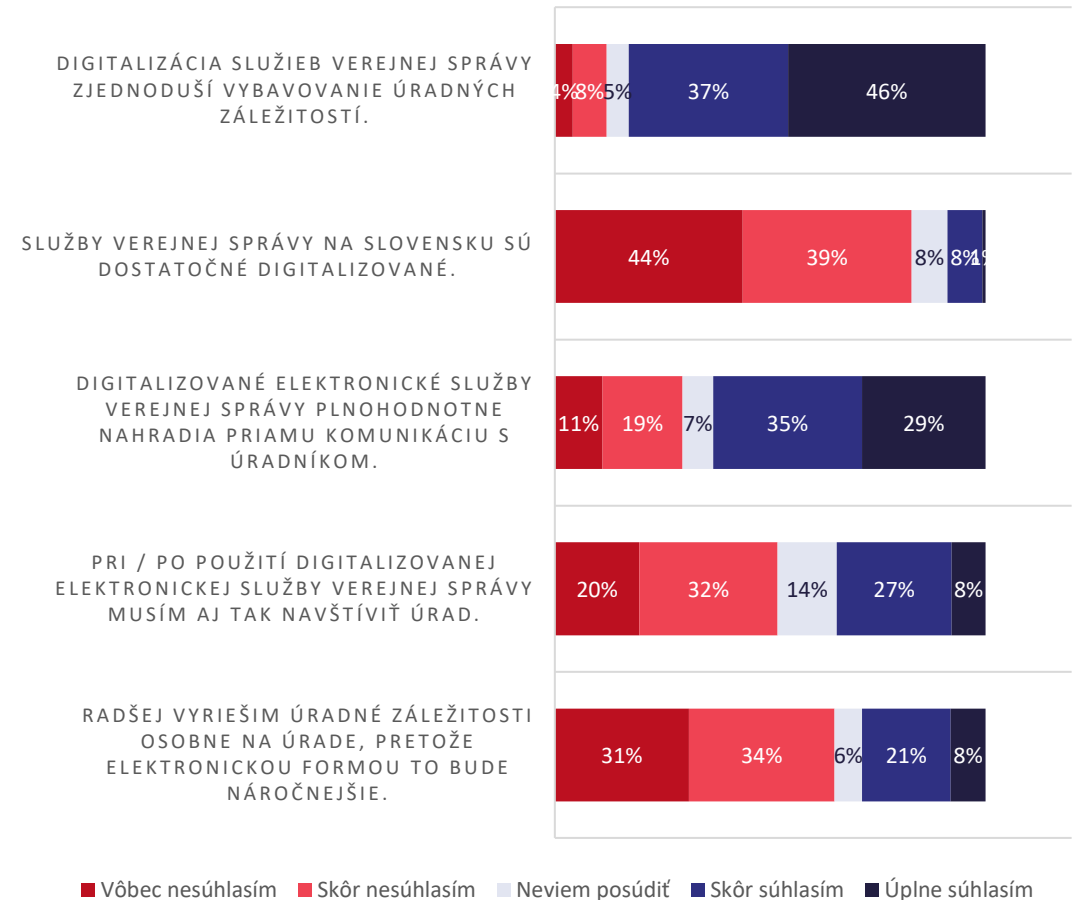
- Všetkých respondentov sme sa pýtali ako vnímajú hlavný prínos elektronickej služby – čo pre nich znamená toto pomenovanie.
- Skoro všetci respondenti elektronickej služby vnímajú ako spôsob elektronickej komunikácie (90%) za účelom podávania žiadostí (87%) a riešenia úradných záležitostí (79%).
- Polovica respondentov (53%) ako jednu z úloh elektronických služieb vidí aj spätnú komunikáciu so strany štátu vo forme rozhodnutí.
- Menej ako štvrtina respondentov predpokladá, že elektronickej služby slúžia na získavanie informácií (22%) a prehľad osobných údajov (19%).
- Z týchto zistení nám vyplýva, že elektronickej služby sú považované prevažne za **jednorazovú komunikáciu so štátom**, využívané iba v prípade potreby **samotným občanom**, pričom by mohli obsahovať formu **notifikácie o stave danej komunikácie**.

# HLAVNÉ VYUŽITIE PODĽA POUŽÍVATEĽOV



# OHODNOTENIE VÝROKMI

- Väčšina respondentov vidí veľký **benefit v digitalizácii služieb verejnej správy**, avšak tento benefit nevidí v aktuálne **dostupných elektronických službách** na Slovensku. Toto môže byť ovplyvnené aj prekážkami v používaní portálov verejnej správy (neprehľadnosť, prihlasovanie cez eID, nekonzistentnosť, atď – viac informácií v sekcii [Štátne webové portály](#)).
- Aj keď väčšina respondentov verí v nahradenie komunikácie s úradníkom elektronickými službami, aktuálne **musia naďalej navštevovať úrady** kvôli komplikáciám alebo zložitosti používania elektronických služieb.
- Tieto zistenia ukazujú vysoký potenciál elektronických služieb a štátneho IT, ktorý však ešte nebol naplnený.





## PREKÁŽKY V POUŽÍVANÍ



*Hoci som bežne s online vybavovaním vecí, v ktorejkoľvek firme, dosiaľ nikdy nemal problém, pri komunikácii so štátom naopak online forma zlyháva. Ja ako bežný občan ani neviem, či viem využiť nejakú elektronickú službu napriek tomu, že mám aktivovaný nový OP s čipom.*

– anonymný respondent

## PREKÁŽKY V POUŽÍVANÍ



***Elektronické služby štátu sú tragédia. Stratil som dlhé hodiny a veľa nervov pri ich nevyhnutnom občasnom používaní. Dávam známku 4.***

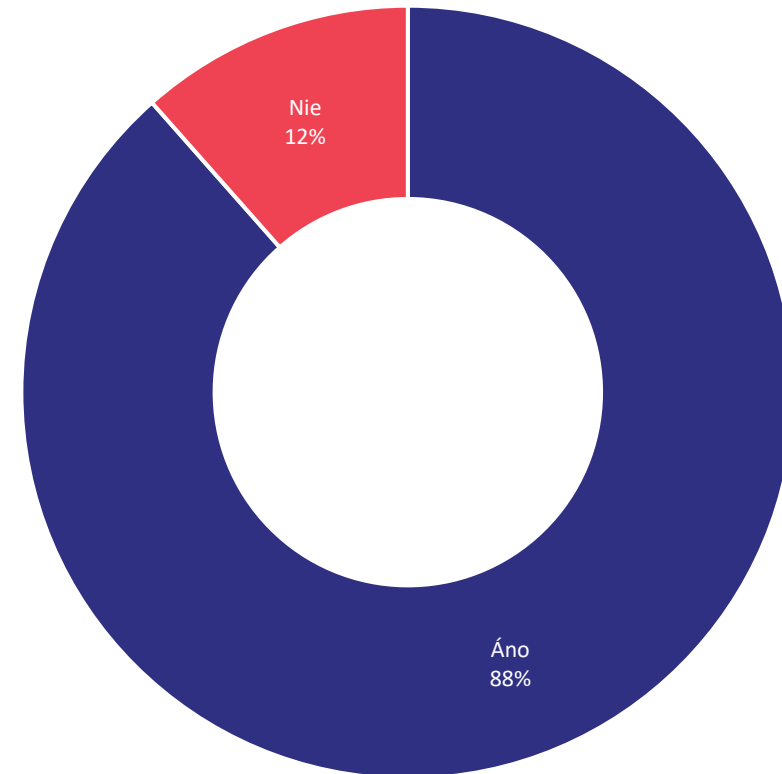
– anonymný respondent

**eID**



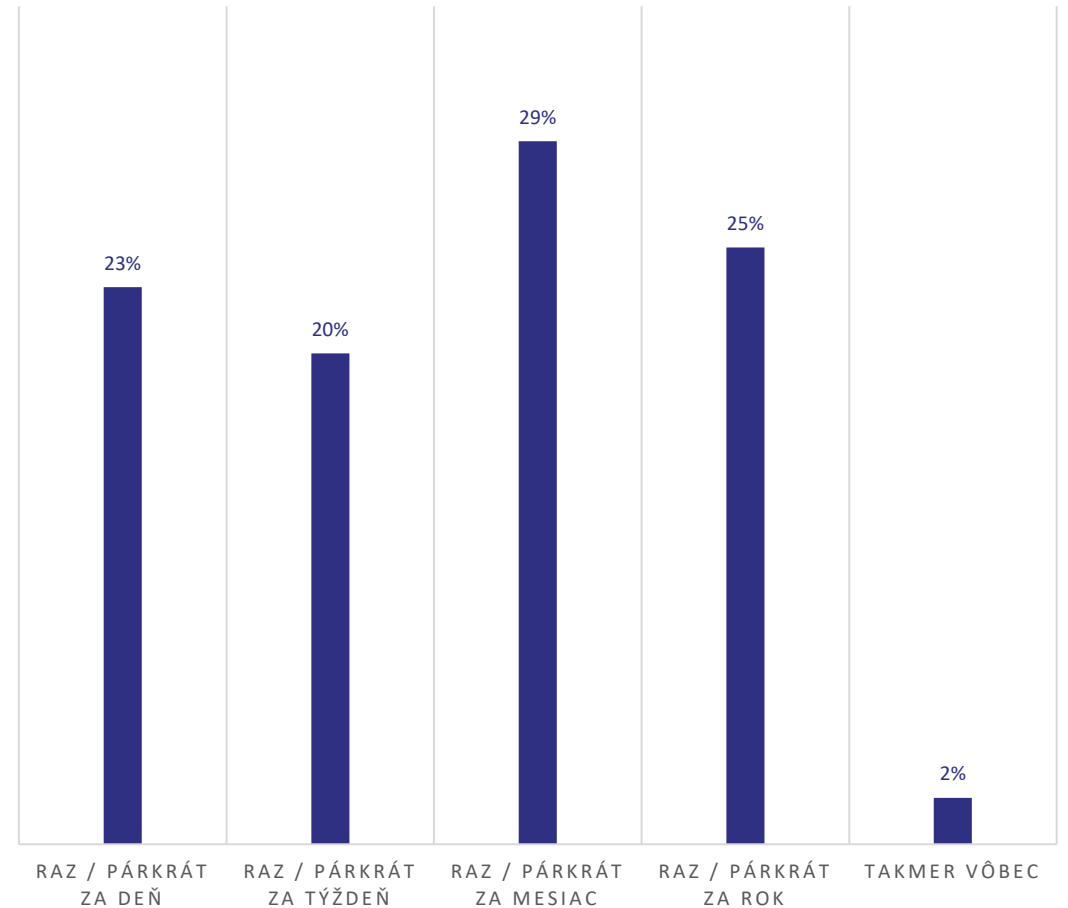
## POUŽITIE EID PRIHLÁSENIA

- 88% respondentov zo vzorky sa aspoň raz elektronicky prihlásilo pomocou eID. Nakoľko bol dotazník cielený **všeobecne na občanov**, ktorí sa **zaujímajú o vládne IT** alebo majú skúsenosti s ÚPVS, tento údaj nemá žiadnu výpovednú hodnotu o frekvencii prihlasovania pomocou eID širokou verejnosťou.
- 47 respondentov (12%), ktorí prihlásenie pomocou eID ešte nevyužili, sme sa pýtali odlišné otázky. Kvôli ich nízkemu počtu však výsledky nemôžeme považovať za štatisticky významné.



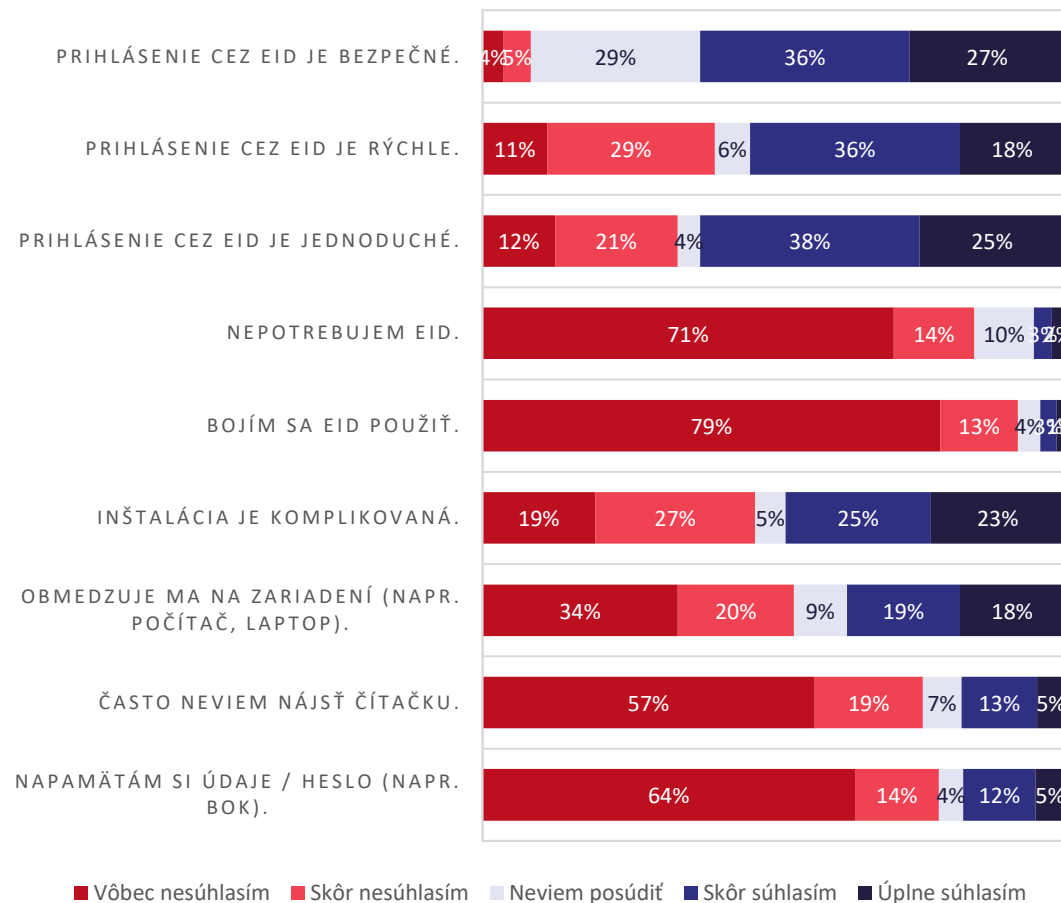
## FREKVENCIA POUŽÍVANIA

- Približne polovica respondentov, ktorí prihlasovanie pomocou eID používajú, ho používa na častej pravidelnej báze, zatiaľ čo polovica sa prihlasuje iba párkrát mesačne či ročne.
- Aj napriek cieleniu tohto dotazníku je zaujímavé pozorovať, že využívanie štátnych služieb nepatrí nutne medzi bežnú agendu a môže sa jednať iba o jednorazové situácie (napr. podávanie daňového priznania).



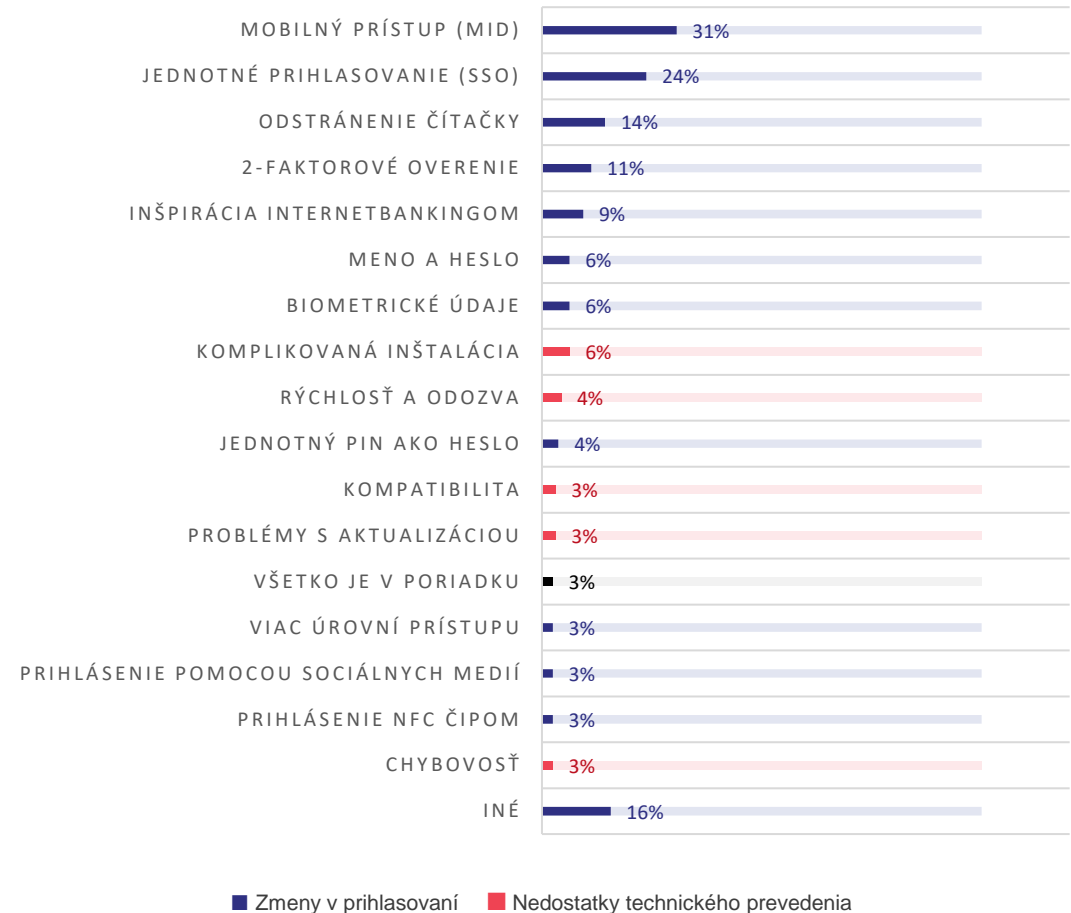
## OHODNOTENIE VÝROKMI

- 361 respondentov, ktorý eID používajú sme sa pýtali na názor k jednotlivým výrokom.
- Medzi najväčší problém patrí inštaláciu nutného softvéru a obmedzenie na zariadení.
- Väčšina však súhlasí, že **eID je bezpečné, rýchle a jednoduché**.
- Respondenti nemajú častý problém s lokalizovaním svojej čítačky alebo pamätaním si svojho hesla.
- Nakoľko sa jedná o respondentov používajúcich eID, prevláda názor o jeho potrebe.
- Aj napriek týmto zisteniam respondenti uviedli problémy pri používaní eID.



# PRIESTOR PRE ZLEPŠENIE

- Z 361 respondentov používajúcich eID prihlasovanie nám 160 prezradilo kde vidia priestor na zlepšenie.
- Odpovede sa dajú rozdeliť do 2 podmnožín:
  - zmeny v prihlasovaní – použité technológie, spôsob a prevedenie samotného prihlasovania
  - nedostatky technického prevedenia – nutná réžia a nedostatky plynúce z implementácie aktuálneho riešenia
- Iba 3% respondentov uviedlo absolútnu spokojnosť s aktuálnym riešením bez nutnosti zmeny či zlepšenia.



## PRIESTOR PRE ZLEPŠENIE

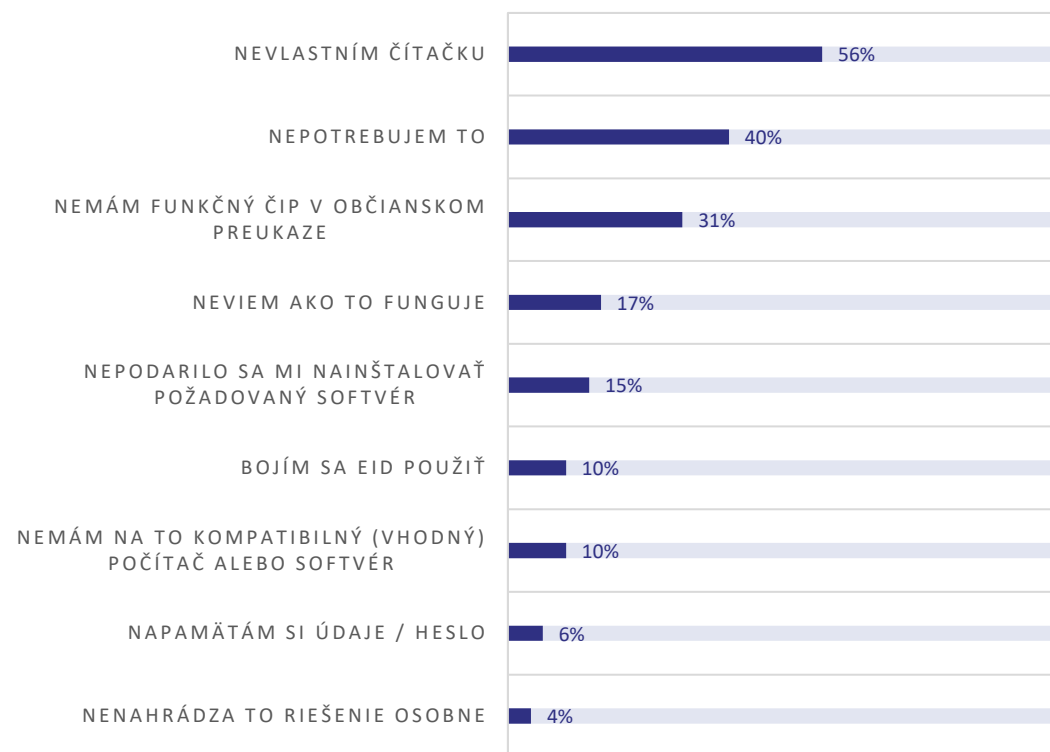
- Podľa respondentov je najväčší priestor na zlepšenie práve v samotnom **prevedení prihlasovania**:
  - Tretina (31%) by preferovalo možnosť prihlásenie cez mobilný telefón.
  - 24% navrhovalo zmeniť nutnosť neustáleho opakovaného prihlasovania sa.
  - Medzi ďalšie návrhy patrila 2-faktorové prihlasovanie (11%), inšpirácia internetbankingom (9%), využitie biometrických údajov (6%) a ďalšie.
  - 14% respondentov explicitne vyjadrilo nespokojnosť s používaním čítačky a nutnosťou jej výmeny za iný spôsob prihlasovania.
- Medzi menšie problémy patrilo aktuálne technické prevedenie v podobe komplikovanej inštalácií (6%), pomalej odozvy (4%), problémami s kompatibilitou (3%), aktualizáciami (3%) a chybovosťou (3%).
- Usudzujeme, že zmena spôsobu prihlasovania by mohla vyriešiť aj problémy v technickom prevedení a preto odporúčame zamerať sa na **umožnenie používania mobilného zariadenia a zjednodušenie prihlasovania využitím Single Sign-on** – jedným prihlásením do všetkých štátnych systémov bez nutnosti opakovaného prihlasovania sa pri zmene systému alebo spravovaného subjektu, ak spadá pod rovnaké prihlasovacie údaje.



## DÔVOD NEPOUŽITIA

⚠ Kvôli nízkemu počtu respondentov nasledujúce výsledky nemôžeme považovať za štatisticky významné.

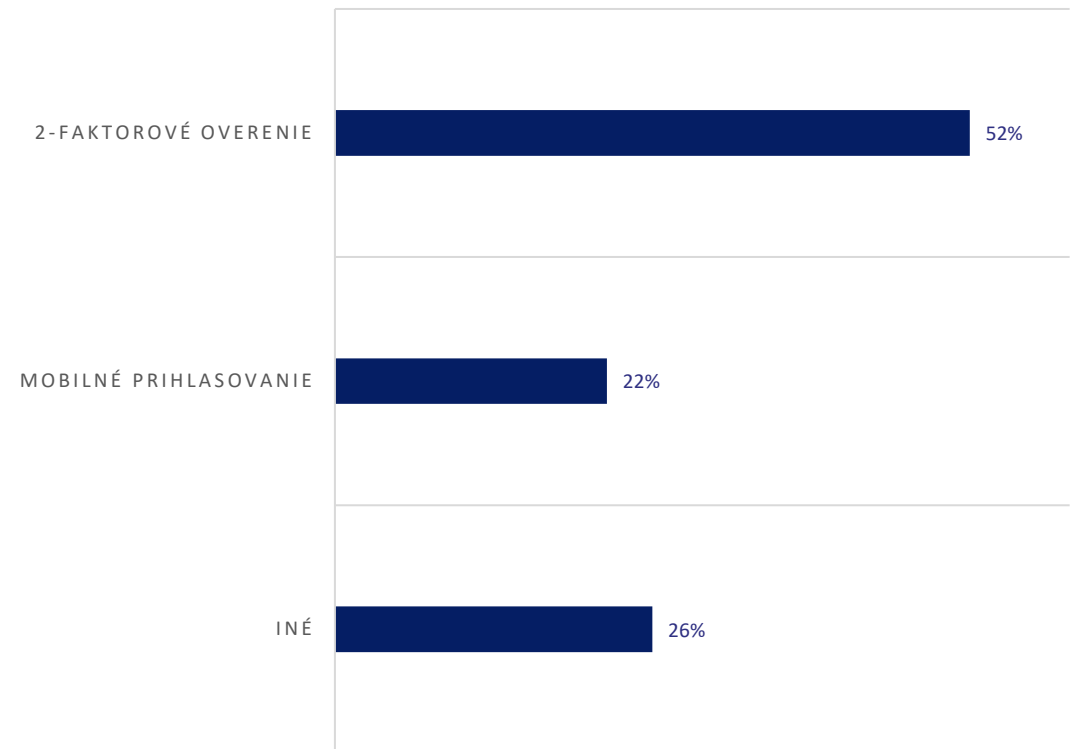
- 47 respondentov, ktorí eID nepoužívajú (12%) sme sa pýtali na dôvod.
- Najčastejším dôvodom bola chýbajúca čítačka. Na základe tohto údaje sa domnievame, že používatelia si potrebný hardvér nie sú ochotní sami zabezpečiť a môže to pre nich byť prekážkou. Podobným problémom môže byť aj nefunkčný čip v OP.
- Vyše jedna tretina respondentov eID nepotrebuje, čo môže znamenať, že sa snažia úradné záležitosti riešiť bez prihlásenia.



# IDEÁLNE RIEŠENIE

⚠ Kvôli nízkemu počtu respondentov nasledujúce výsledky nemôžeme považovať za štatisticky významné.

- Z 47 respondentov, ktorí eID nepoužívajú, nám 27 prezradilo ako vyzerá ich ideálne riešenie na prihlasovanie občana do štátnych systémov.
- Skoro polovica respondentov uviedla aktuálne najzaužívanejšiu kombináciu mena a hesla obohatenú o dvojfaktorové overenie (napr. SMSkou). Ako príklad bezpečného použitia takéhoto prihlásenia respondenti uvádzali internet banking.
- Medzi iné návrhy patrila biometria, privátny kľúč na prenášateľnom médiu a prihlásenie pomocou sociálnych médií.

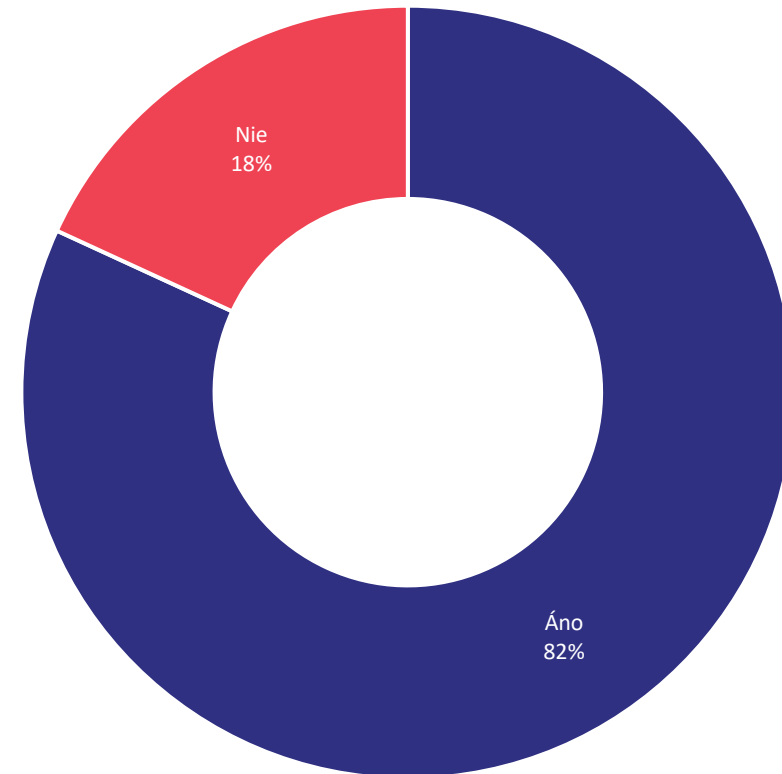


# Elektronická schránka



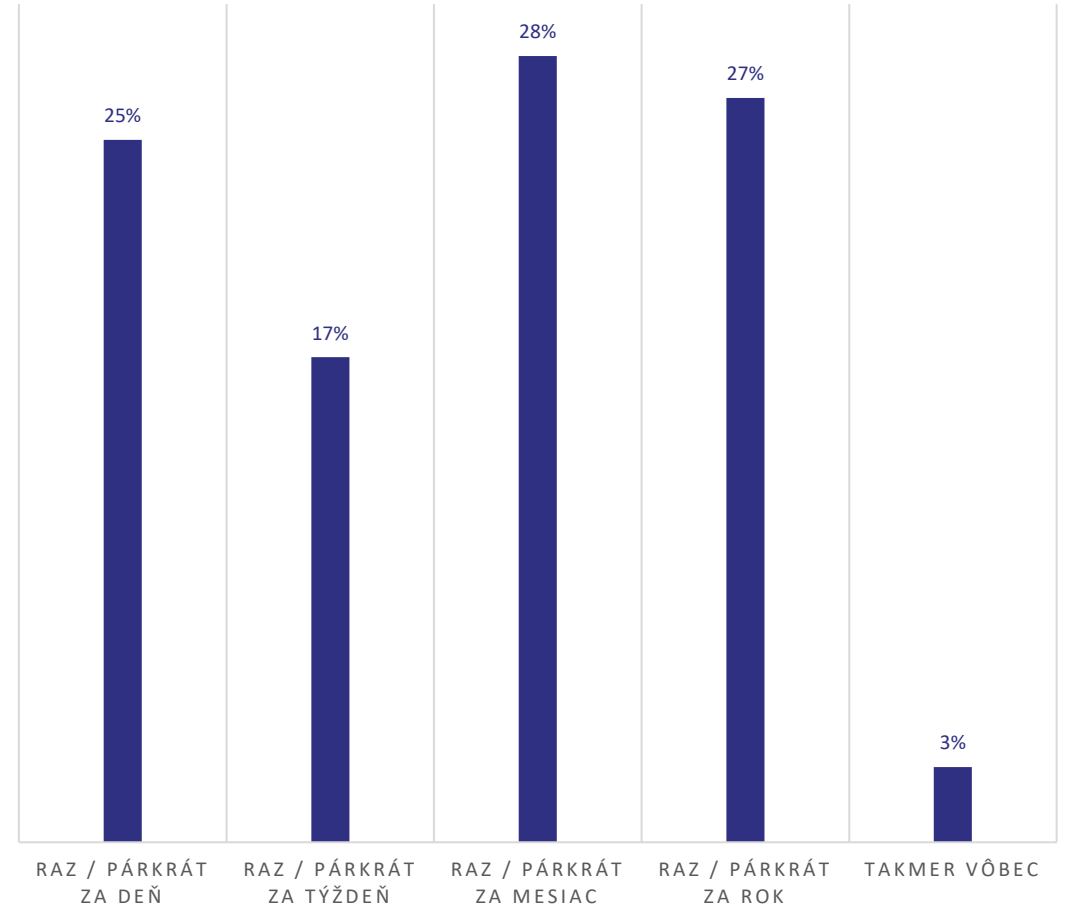
## POUŽITIE ELEKTRONICKEJ SCHRÁNKY

- 82% respondentov zo vzorky sa aspoň raz prihlásilo alebo použilo elektronickú schránku. Nakoľko bol dotazník cielený **všeobecne na občanov**, ktorí sa **zaujímajú o vládne IT** alebo majú skúsenosti s ÚPVS, tento údaj nemá žiadnu výpovednú hodnotu o frekvencií používania elektronickej schránky širokou verejnosťou.
- 74 respondentov (18%), ktorí prihlásenie pomocou eID ešte nevyužili, sme sa pýtali odlišné otázky. Približne polovica (37) bola tvorená zamestnancami súkromného sektoru, pričom sa v tejto množine nachádzalo aj 18 zamestnancov verejného sektoru a 13 podnikateľov a živnostníkov.



## FREKVENCIA POUŽÍVANIA

- Podobne ako pri eID, približne polovica z pomedzi respondentov, ktorí elektronickú schránku používajú, ju používa na častej pravidelnej báze, zatiaľ čo polovica sa prihlasuje iba párkrát mesačne či ročne.
- Znovu sa ukazuje, že využívanie štátnych služieb nepatrí nutne medzi bežnú agendu (tento predpoklad je podporovaný rozhovormi s jednotlivými používateľmi).



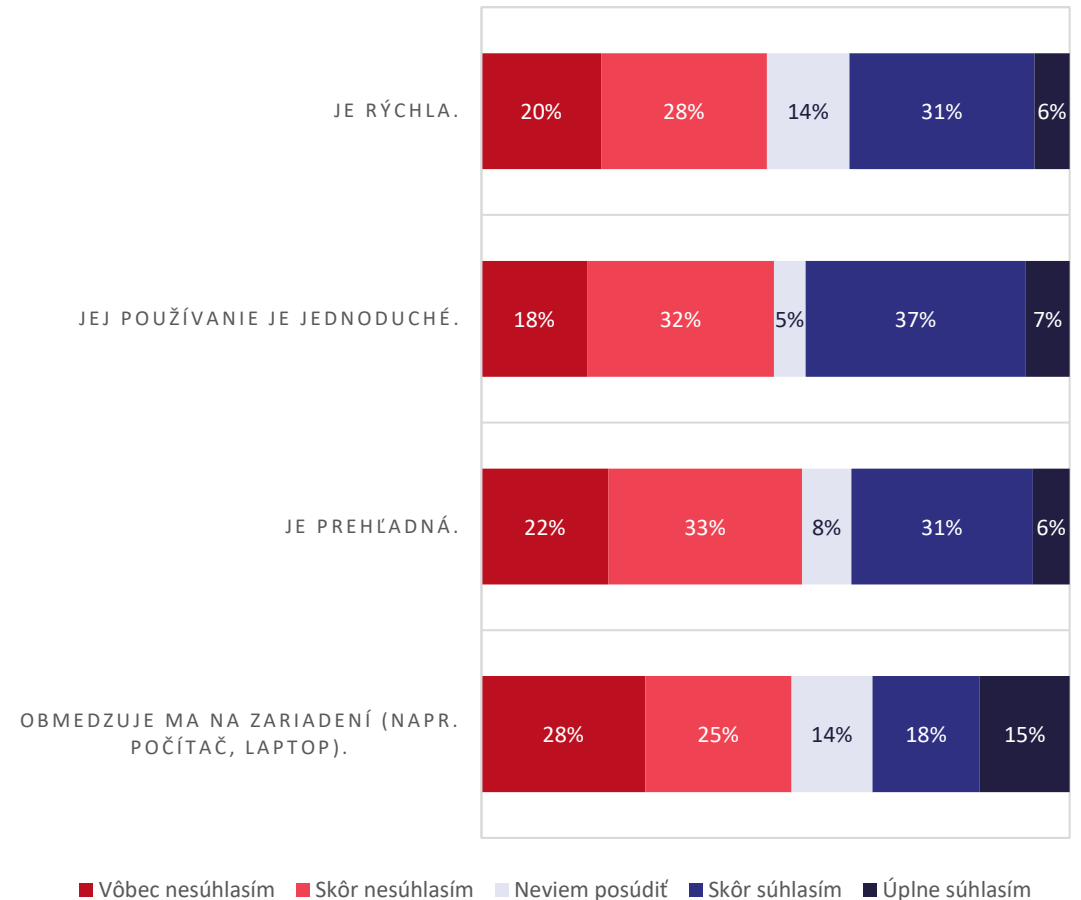
## OHODNOTENIE VÝROKMI

- Spomedzi všetkých respondentov zaznela **túžba po digitálnej komunikácii a nádej v plnohodnotnú digitálnu náhradu** papierovej korešpondencie so štátom.
- Vyše polovica respondentov si myslí, že štát by mal **komunikovať pomocou súkromnej emailovej schránky občanov**, prípadne občanom vytvoriť emailovú schránku vhodnú na komunikáciu so štátom. Toto zistenie korešponduje s názormi používateľov elektronickej schránky na [priestor pre jej zlepšenie](#).



## OHODNOTENIE VÝROKMI

- 334 respondentov používajúcich elektronickú schránku (82%) sme sa pýtali na ich názor.
- Väčšina respondentov uviedla, že **elektronickú schránku nepovažujú za rýchlu, jednoduchú ani prehľadnú**. Taktiež uviedli obmedzenie na zariadení.
- Väčšina respondentov je teda s elektronickou schránkou **nespokojná z viacerých dôvodov**.

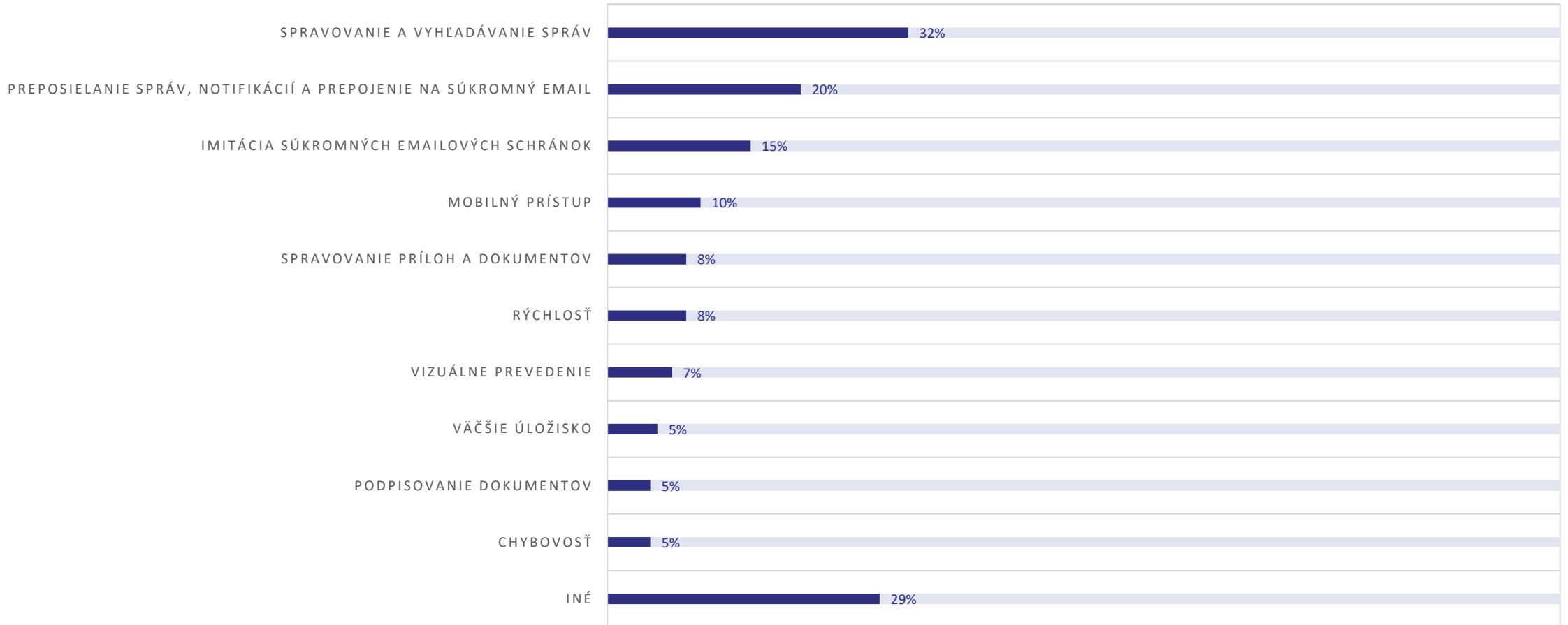


## PRIESTOR PRE ZLEPŠENIE

- Z 334 respondentov používajúcich elektronickú schránku nám 133 prezradilo kde vidia priestor na zlepšenie.
- Napriek vysokej rôznorodosti odpovedí sa najčastejšie opakovala **neprehľadnosť správ** (32%) spôsobená:
  - technickými správami a informáciami o stave, obdržaní správ a pod.
  - chýbajúcou implementáciou konverzácií resp. nadväznosti jednotlivých správ – tzv. *vlákna (threads)*, *priečinky (smart folders)* a pod.
  - nepostačujúcim vyhľadávaním správ
- Veľká časť respondentov by preferovala používať ich **súkromné emailové účty** (20%) a žiadali o možnosť:
  - preposielania celého znenia správ aj s prílohami z elektronickej schránky na ich súkromný email
  - priameho prepojenia elektronickej schránky a ich súkromných emailových účtov pomocou IMAP/POP3
  - rozšírenej možnosti notifikácie na email alebo SMS aj s obsahom správy
    - respondentom prekázali hlavne notifikácie o technických správach s informáciami o stave správ
    - niektorí respondenti ani nevedeli o možnosti nastaviť si notifikácie čo bolo potvrdené aj pri rozhovoroch s používateľmi elektronickej schránky
- 15% respondentov navrhlo inšpirovať sa už existujúcimi riešeniami emailových schránok a klientov ako je napríklad Gmail, Outlook a podobne.
- Môžeme preto dedukovať, že používatelia by ocenili keby elektronická schránka fungovala podobne ako **súkromné emailové služby** alebo keby **celý obsah a funkcionality elektronickej schránky** vedeli spravovať vo svojich **súkromných emailových účtoch**.



# PRIESTOR PRE ZLEPŠENIE



## PREKÁŽKY V POUŽÍVANÍ

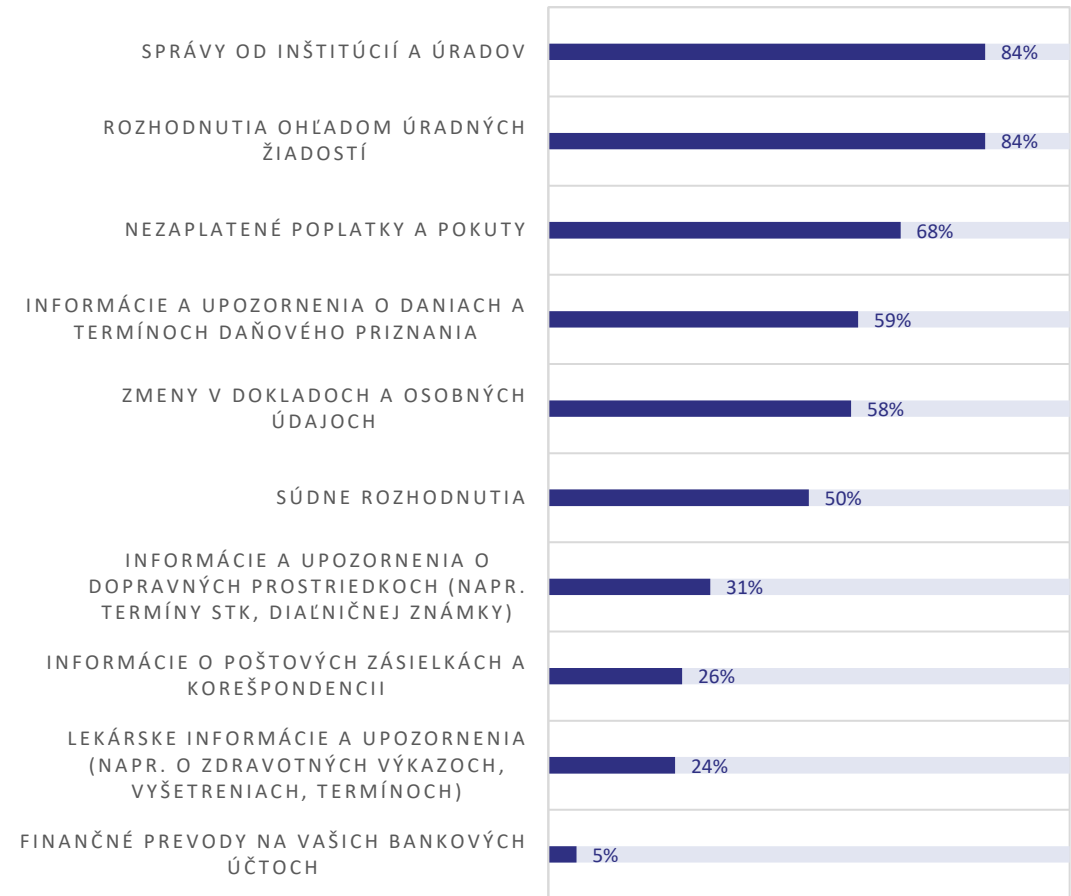


*Ked' som odpovedal cez elektronickú schránku katastru, tak podanie nedostali. Bolo nutné spraviť konverziu na pošte a odniesť potvrdenie osobne keďže lehota bežala. Support slovensko.sk potvrdil, že správa prešla a na katastri zase, že ju nemajú. To je len jeden príklad toho, ako sa na to nedá spoľahnúť.*

– anonymný respondent

# OČAKÁVANÝ OBSAH

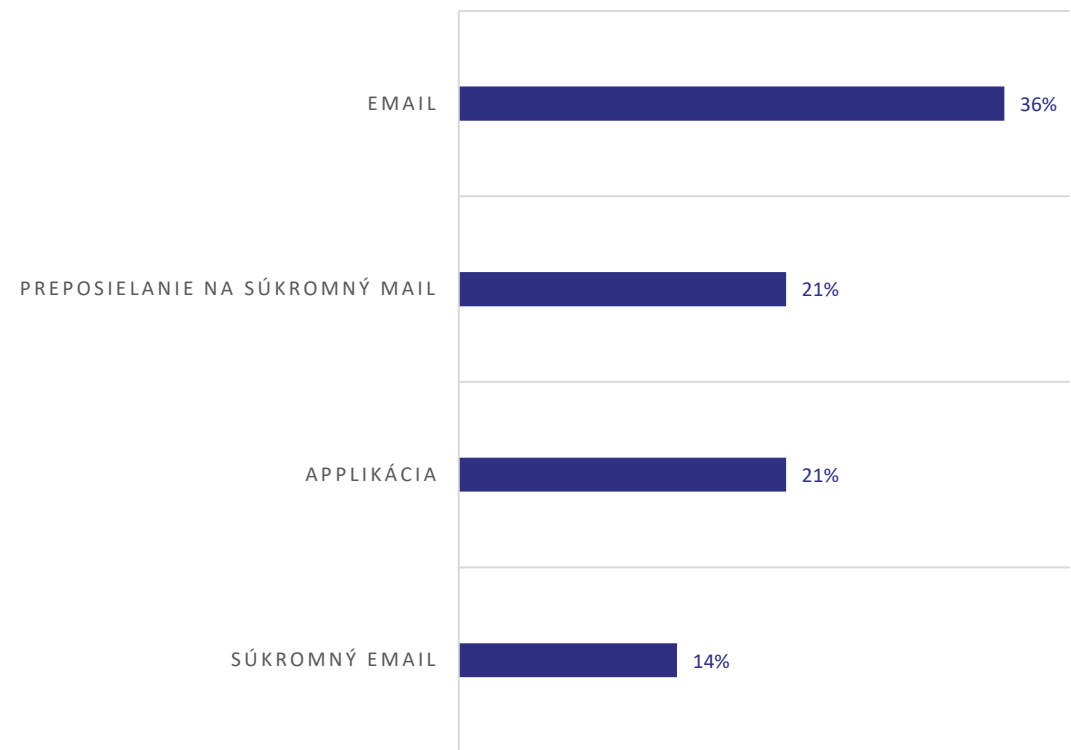
- 74 respondentov, ktorí elektronickú schránku nepoužívajú (18%), sme sa spýtali na to, aký obsah by v nej očakávali.
- Prevládali odpovede, ktoré funkčnosť elektronickej schránky prirovnávajú k **štandardnej emailovej schránke** – správy, rozhodnutia.
- Viac ako polovica by však ocenila aj upozornenia o poplatkoch, pokutách, dôležitých termínoch, zmenách osobných údajov a pod.
- Znovu sa domnievame, že sa respondenti sústredili na možnosti, ktoré sú pre nich aktuálne ťažšie dostupné alebo úplne nedostupné. V rozhovoroch bolo často počuť rozhorčenie nad nízkou informovanosťou o pokutách, poplatkoch a podobne.



## IDEÁLNE RIEŠENIE

! Kvôli nízkemu počtu respondentov nasledujúce výsledky nemôžeme považovať za štatisticky významné.

- Z 74 respondentov, ktorí elektronickú schránku nepoužívajú (18%), nám 14 prezradilo ako vyzerá ich ideálne riešenie. Najčastejšie si respondenti elektronickú schránku predstavovali ako klasickú emailovú schránku.
- Totožné množstvo (35%) by však preferovalo používať svoju súkromnú emailovú schránku a to buď priamo alebo si na ňu nastaviť preposielanie správ.
- Päťina respondentov však elektronickú schránku vníma skôr ako interaktívnu aplikáciu – portál vhodný na riešenie problémov.



# Inovácie



## NÁPADY RESPONDENTOV



***Štátne IT je super ale treba ho zmodernizovať. Jediné čo sa mi naozaj páči je, že šetríme životné prostredie, nemusíme tlačiť a posielat' poštu. Všetko je dostupné na jednom mieste – nedá sa vyhovoriť na nedoručenie.***

– anonymný respondent

## NÁPADY RESPONDENTOV

- Na záver sme sa všetkých respondentov pýtali na ich návrhy a nápady na inovácie. Tieto nápady slúžia iba ako inšpirácia a nepriradzujeme im výpovednú hodnotu o aktuálnom stave.
- Odpovede sme rozdelili do 6 kategórií:
  - Inovácie v návrhu
  - Inovácie v technológií
  - Inovácie v procesoch
  - Inovácie vo funkcionalitách
  - Inovácie v prístupnosti
  - Inovácie na úradoch
- V odpovediach niekoľkokrát zaznel nápad inšpirovať sa štátnym IT v Estónsku.

## INOVÁCIE V NÁVRHU

- Do tejto kategórie sme zaradili návrhy na:
  - zjednotenie vizuálneho dizajnu a správania jednotlivých používateľských rozhraní, napríklad pomocou IDSK
  - vytvorenie modernejšieho dizajnu a jeho sprehľadnenie
  - zjednodušenie používateľského rozhrania za účelom rýchlejšieho prístupu k potrebným informáciám
  - používanie „bežnejšieho“ jazyka, ktorý namiesto citovania legislatívy a opisom právne normy informuje občanov im blízkou rečou
  - zlepšenia navigácie a vyhľadávania za účelom rýchlejšieho prístupu k žiadaným službám a funkcionalitám





***Pokiaľ máme dosiahnuť skutočnú elektronizáciu komunikácie medzi občanom a štátom, nie je možné, aby som musela denne navštíviť: slovensko.sk, orsr.sk, zrsr.sk, katasterportal.sk, justice.gov.sk a všade používala rôznorodé formuláre a iné druhy podpisovania.***

– anonymný respondent

# INOVÁCIE V TECHNOLOGIÍ

- Do tejto kategórie sme zaradili návrhy na:
  - úpravu aktuálneho systému za účelom navýšenia jeho rýchlosti
  - zvýšením spoľahlivosti aktuálneho systému, informovanosti o úspešnosti a neúspešnosti jednotlivých krokov
  - vytvorenia API, ktoré by bolo dostupné a slúžilo by ako jadro celého systému – tj. aj pre samotný systém
  - odstránenie nutnosti inštalácie softvéru a používania hardvéru – napríklad čítačky OP
  - napravenie zvýšenej chybovosti aktuálneho systému

## INOVÁCIE V TECHNOLOGIÁCH



***Často sa nám stáva pri odoslaní podania na katastre, že kataster preruší konanie pre nepodpísanie formulára – napriek tomu, že formulár je platne podpísaný a my musíme preukazovať niečo, čo sme urobili už dávno v spolupráci cez slovensko.sk. Spôsobuje to u klientov pochybnosti o našej profesionalite.***

– anonymný respondent

# INOVÁCIE V PROCESOCH

- Do tejto kategórie sme zaradili návrhy na:
  - automatizáciu vo forme automaticky vyplnených údajov vo formulároch
  - poskytnutie proaktívnych riešení, ktoré by namiesto nutnosti podania žiadosti, občana iba informovali o novo vzniknutom nároku a sami zabezpečili všetky potrebné procesné úkony na poskytnutie daného nároku (napr. pri narodení dieťaťa by si rodič nemusel žiadať o dávky manuálne a prišli by mu automaticky)
  - využitie výhod digitalizácie pri digitalizovaní formulárov za účelom odstránenia logiky papierových tlačív
  - zjednotenie služieb, aby sa všetky riešenia nachádzali na jednom mieste
  - vytvorenie plnohodnotných online riešení, ktoré nebude nutné v žiadnom bode adresovať osobne alebo inak na úrade
  - zjednotenie formulárov a vytvorenie certifikátov, ktoré by potom mohli byť zaslané aj na ďalšie úrady bez nutnosti vyplňať rovnaké údaje v mierne odlišnom znení
  - zjednodušené podpisovanie bez nutnosti opakovaného overovania kódmi
  - prepojenie systémov za účelom automatizácie šírenia údajov medzi úradmi
  - rozšírenie elektronických služieb o ďalšie úradné záležitosti
  - umožnenie preposielať všetky typy správ v elektronickej schránke
  - zjednotenie validity elektronických a papierových dokumentov, aby ani jedna forma nebola nadradená tej druhej



***Na slovensko.sk hľadám dlhé hodiny spôsoby, ako komunikovať a vybaviť úplne základné úradné záležitosti online počas večera, keď mám čas. No v závere musím aj tak zobrať v práci dovolenku a ísť si na úrady osobne.***

– anonymný respondent

## INOVÁCIE VO FUNKCIONALITÁCH

- Do tejto kategórie sme zaradili návrhy na:
  - elektronické platby napríklad formou ApplePay a GooglePay
  - informovaní o novinkách v informatizácii
  - preposielanie elektronických správ na súkromný email
  - prepojenie elektronickej schránky na súkromný email za účelom používania schránky priamo zo súkromného emailu
  - vytvorenie online kalendáru a zobrazovača úloh aby sa zamedzilo zabudnutiu na dôležité termíny (napr. termín daňového podania)
  - umožnenie občanom voliť elektronicky
  - vytvorenie osobnej zóny občana cez, ktorú by mohol prehľadne komunikovať so všetkými inštitúciami
  - umožnenie prihlasovania alternatívnym spôsobom (napr. 2-faktorovým overením)
  - prepojenie údajov štátu s neštátnymi inštitúciami aby nebolo nutné zmenu nahlasovať na viacerých miestach



***Slovensko.sk si predstavujem ako virtuálny štátny úrad s rovnakým vizuálom formulárov, žiadostí a pod. Nie ako drahú spojovateľku štátnych inštitúcií.***

– anonymný respondent

## INOVÁCIE V PRÍSTUPNOSTI

- Do tejto kategórie sme zaradili návrhy na:
  - implementácie mobilného prístupu, zobrazenia a prihlasovania
  - zavedenie podpory ďalším operačným systémom (Linux, Apple), formátom súborov a platformám
  - informovanie o dostupných službách a funkcionalitách
  - zjednodušiť prácu s elektronickými riešeniami pre menej zdatných ľudí v oblasti IT
  - zjednodušiť prácu s elektronickými riešeniami pre cudzincov
  - zjednodušiť prácu s elektronickými riešeniami pre zdravotne znevýhodnených
  - zameranie sa na vytvorenie možnosti vzdialenej podpory, kde by technik vedel pracovať na obrazovke používateľa, ktorý potrebuje pomoc
  - vytvorenie rozličných používateľských rozhraní na základe zdatnosti v oblasti IT a zdravotného znevýhodnenia





***Skúste sa inšpirovať súkromným sektorom (banky) a postupovať viac user friendly. Napríklad nový portál katastra sa používa omnoho lepšie ako starý. Služba má byť intuitívna a prehľadná aj pre starších ľudí.***

– anonymný respondent

# INOVÁCIE NA ÚRADOCH

- Do tejto kategórie sme zaradili návrhy na:
  - preškolenie úradníkov aby sa pokúšali hľadať spôsoby ako uľahčiť prácu občanovi a nie sebe samým
  - zjednodušenie legislatívy v podobe zredukovanie veľkého množstva zákonov, neprehľadných výnimiek a zautomatizovanie procesov
  - zvýšenie komunikácie medzi úradmi a vzájomným prepojením systémov aby nebolo nutné viacerým úradom komunikovať rovnakú informáciu alebo medzi nimi pendlovať
  - vzdelávanie úradníkov v nových technológiach využívaných štátom a elektronických službách



***Stále sa mi občas stane, že po podaní elektronickej formou som nakoniec vyzvaný predložiť podklady aj fyzicky, lebo pani na úrade nevie so schránkou pracovať.***

– anonymný respondent

## NÁPADY RESPONDENTOV



***Treba zmeniť prístup vo vývoji týchto služieb s cieľom čo najväčšieho odstránenia potreby návštev úradov a zjednodušenia používania služieb do miery, že návod nebude potrebný pre veľkú väčšinu používateľov, ani pri prvom kontakte s týmito službami.***

– anonymný respondent

# Pracovná verzia

PREBIEHA FINALIZÁCIA DOKUMENTU



**V prípade akýchkoľvek dotazov nás kontaktujte na:**  
[info@slovenskoit.sk](mailto:info@slovenskoit.sk)

