

# OBČANI@ ONLINE



INSTITÚT PRE  
VEREJNÉ OTÁZKY



**SPRÁVA Z VÝSKUMU**

AUTOR: MARIÁN VELŠIČ



 **itapa**

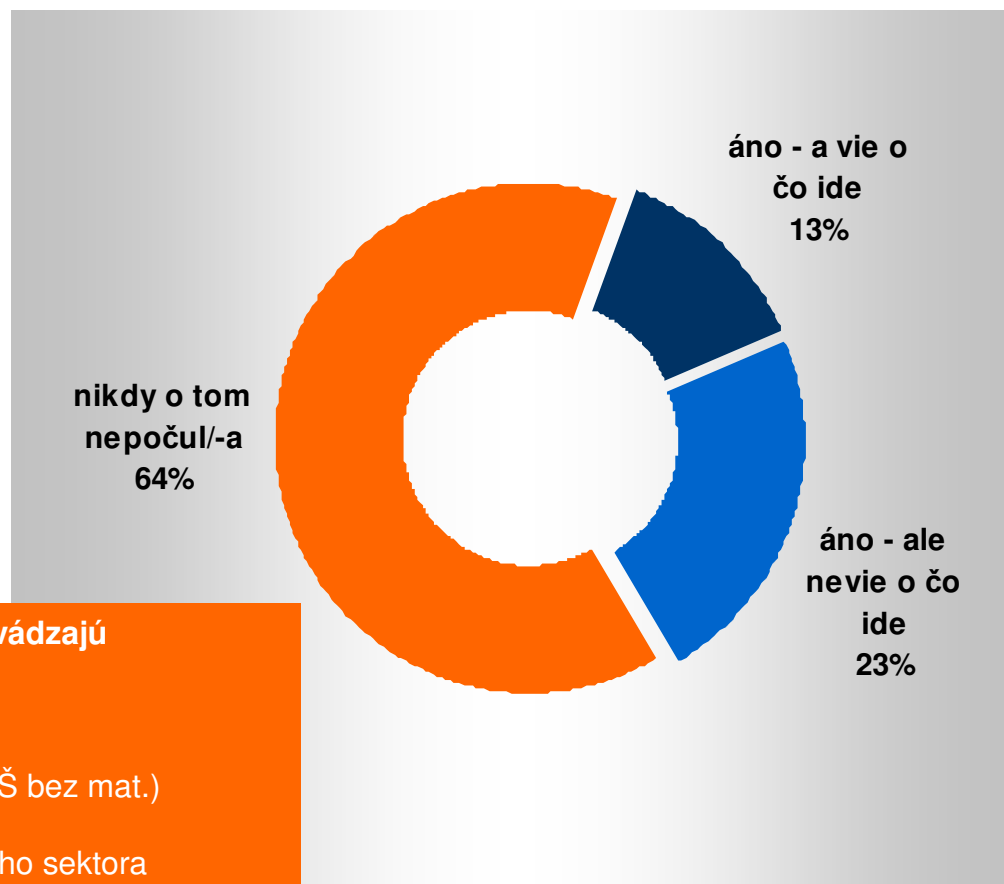
12.-13. november 2007

Radisson SAS Carlton, Bratislava

### Čo sme zisťovali ?

- ▣ Úroveň informovanosti o elektronických službách vo verejnej správe
- ▣ Kto je, a kto nie je “online”
- ▣ Aké sú doterajšie skúsenosti a spokojnosť občanov so súčasným stavom online služieb
- ▣ Aké formy online služieb používajú
- ▣ Aké sú hlavné výhody a bariéry používania verejných online služieb
- ▣ O aké verejné online služby majú občania záujem
- ▣ Aký je potenciál ich používania do budúcnosti

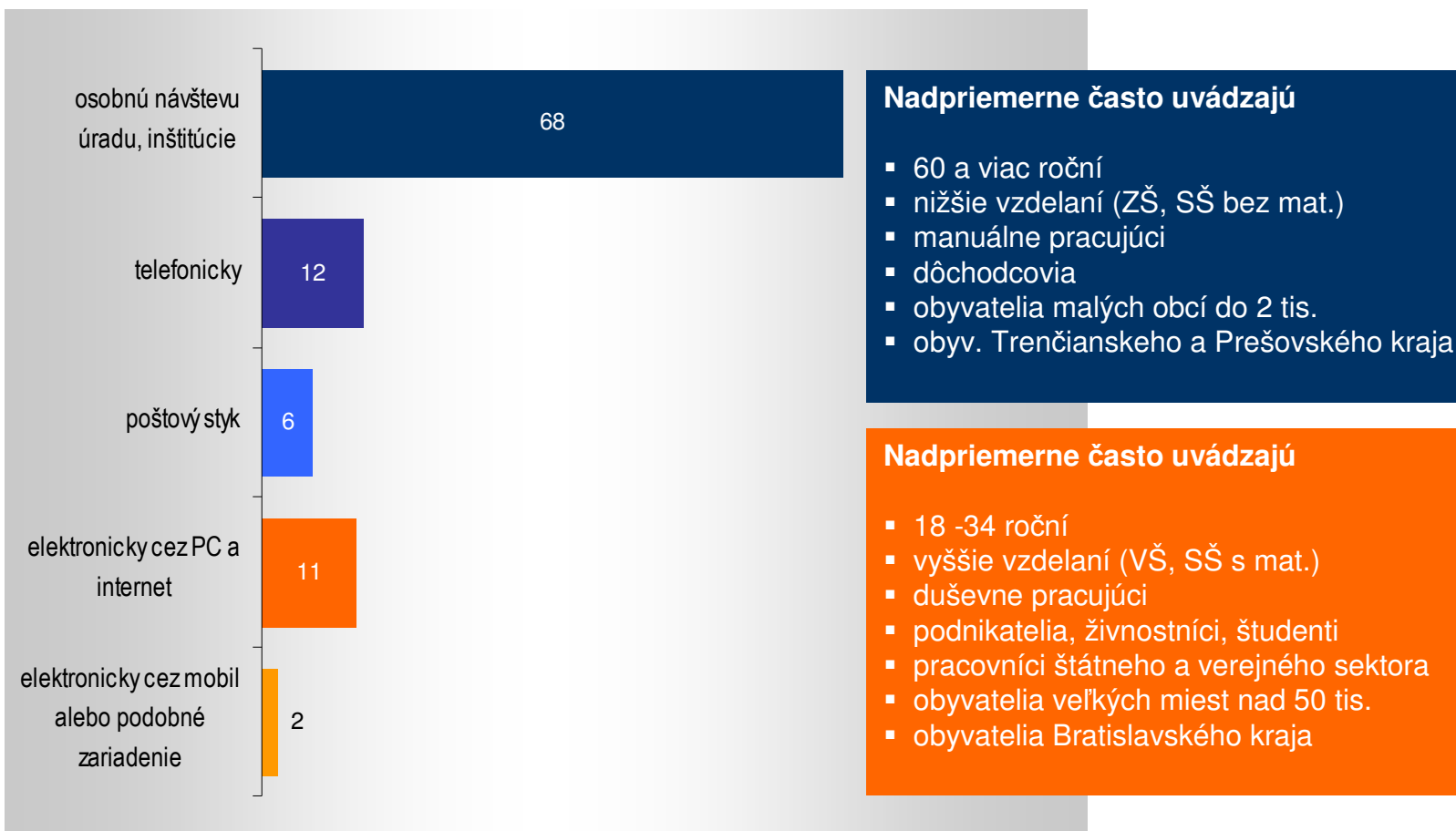
Počuli ste niekedy o elektronických službách vo verejnej správe, tzv. e-Governmente?



### Nadpriemerne často uvádzajú

- ženy
- 60 a viac roční
- nižšie vzdelaní (ZŠ, SŠ bez mat.)
- manuálne pracujúci
- pracovníci družstevného sektora
- obyvatelia malých obcí do 2 tis.
- obyv. Trnavského a Trenčianskeho kraja

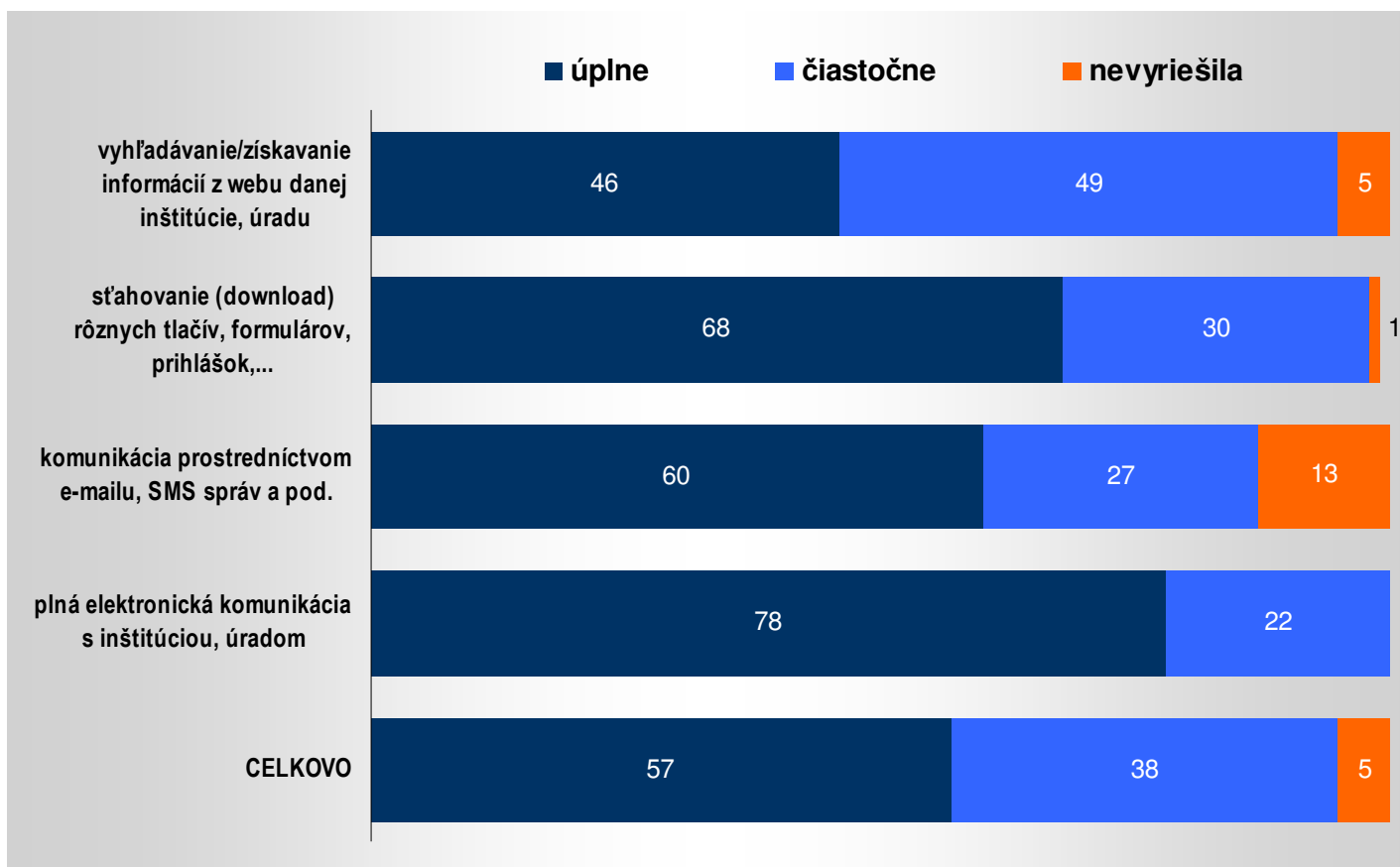
## Aký spôsob komunikácie s úradmi, inštitúciami občania uprednostňujú?



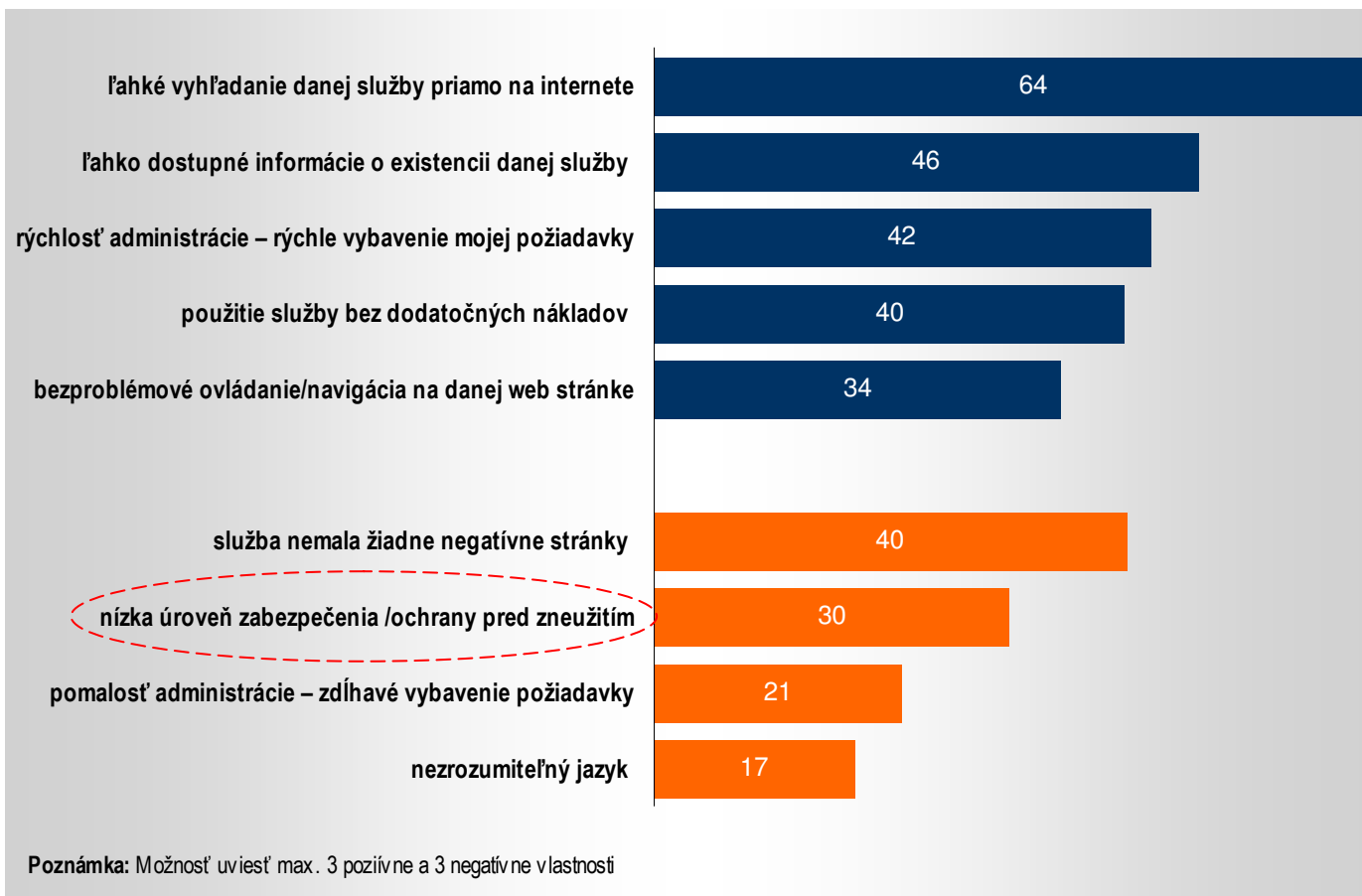
„Vyžili ste v poslednom roku nejakú zo služieb e-Governmentu?“



„Dokázala e-slужba, ktorú ste naposledy využili vyriešiť Váš problém, požiadavku?“



## Najpozitívnejšie a najnegatívnejšie hodnotené vlastnosti naposledy použitej e-služby

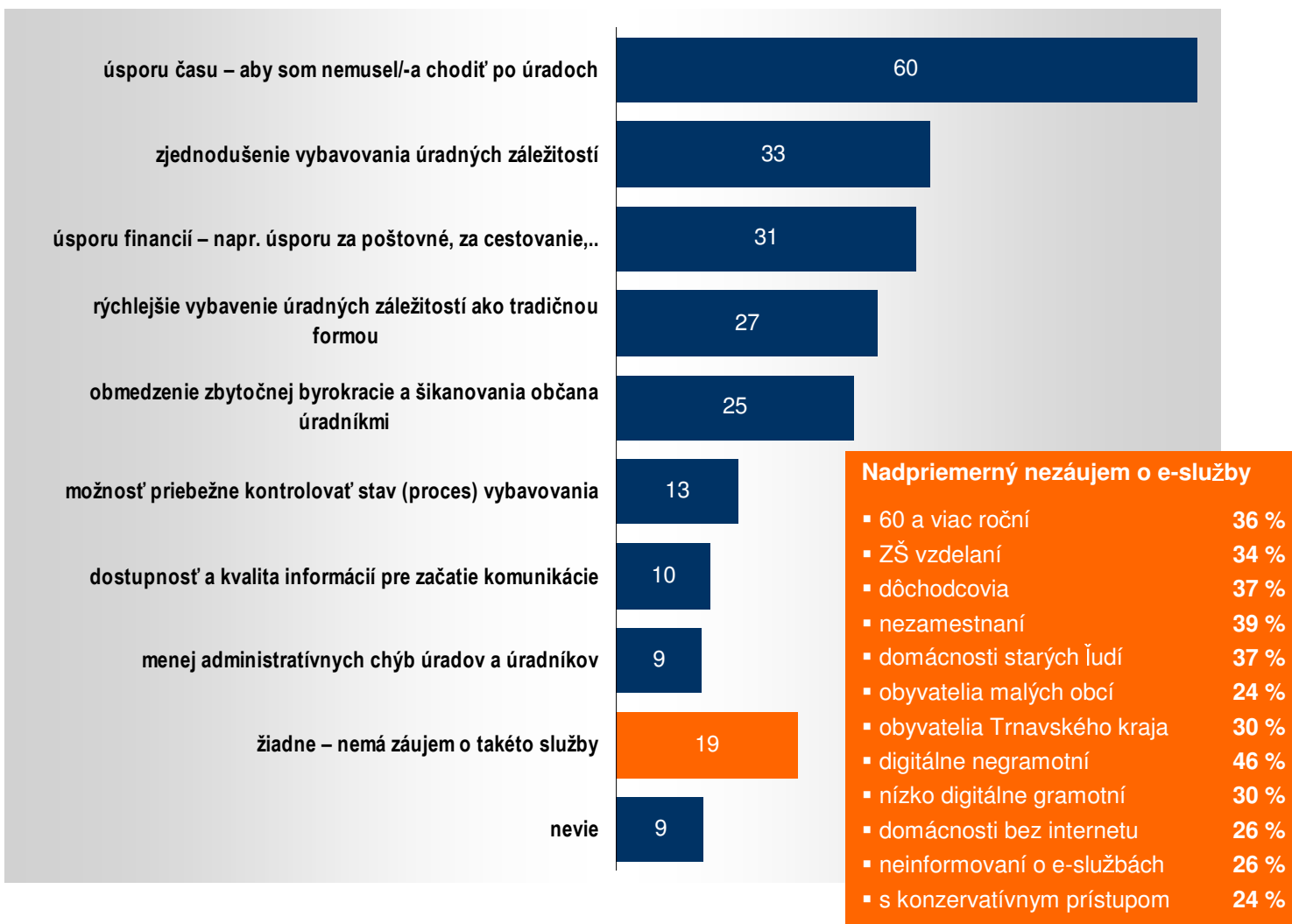


### Z akého zdroja sa respondenti dozvedeli o e-službe, ktorú použili?

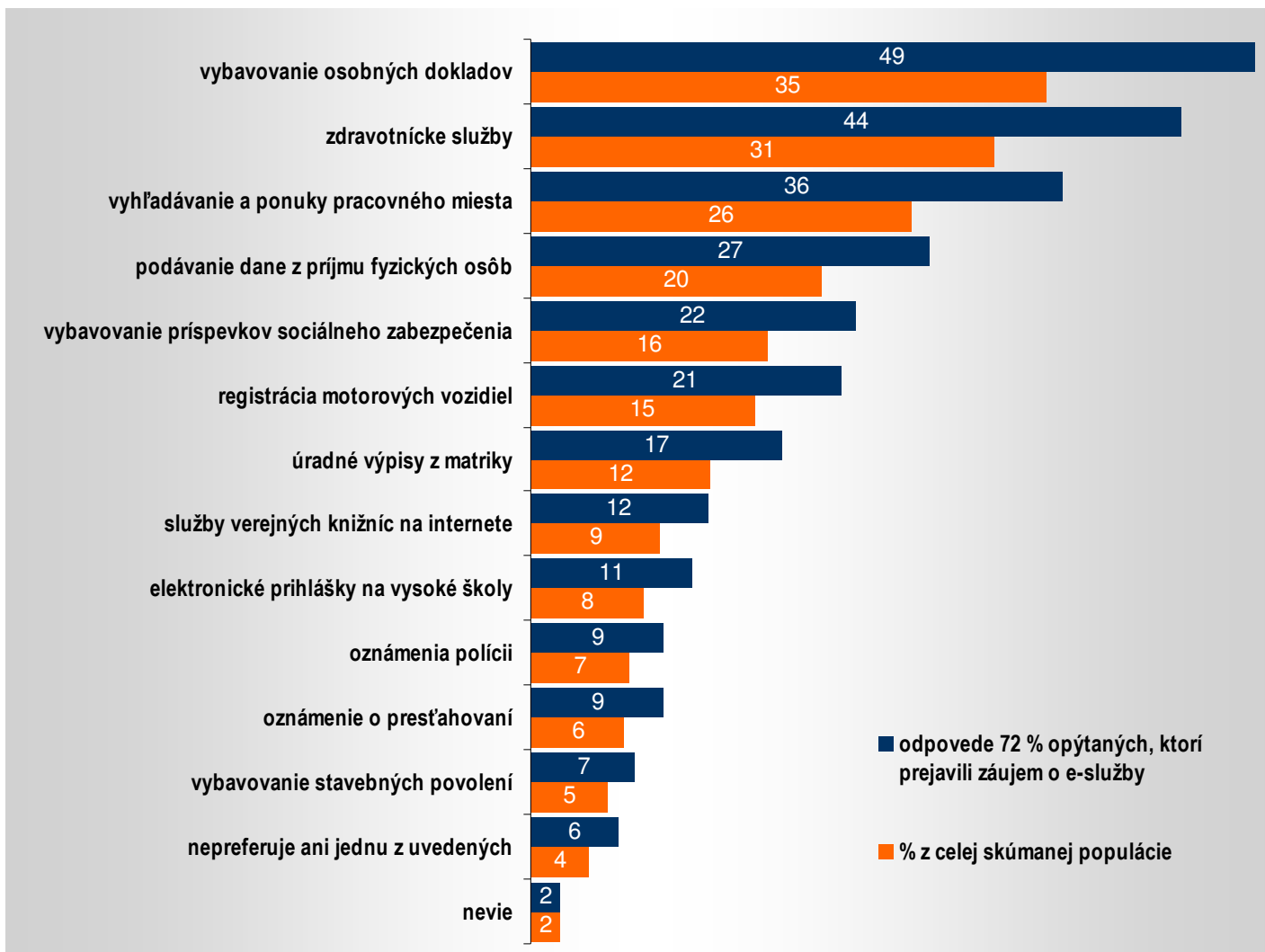




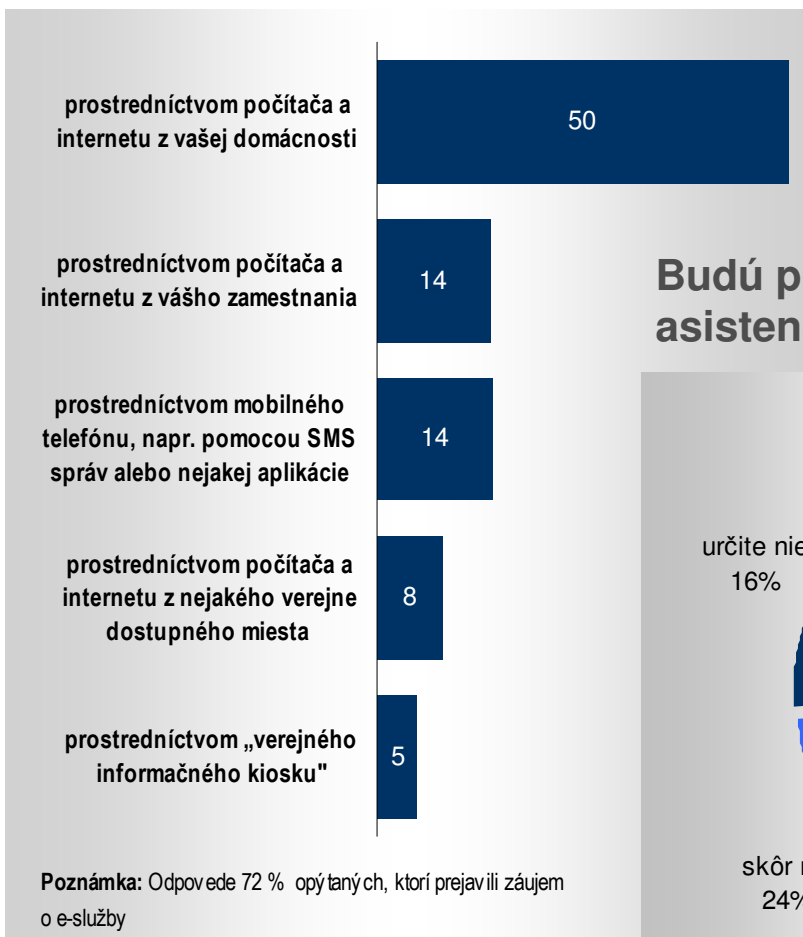
## Očakávané výhody služieb e-Governmentu podľa občanov



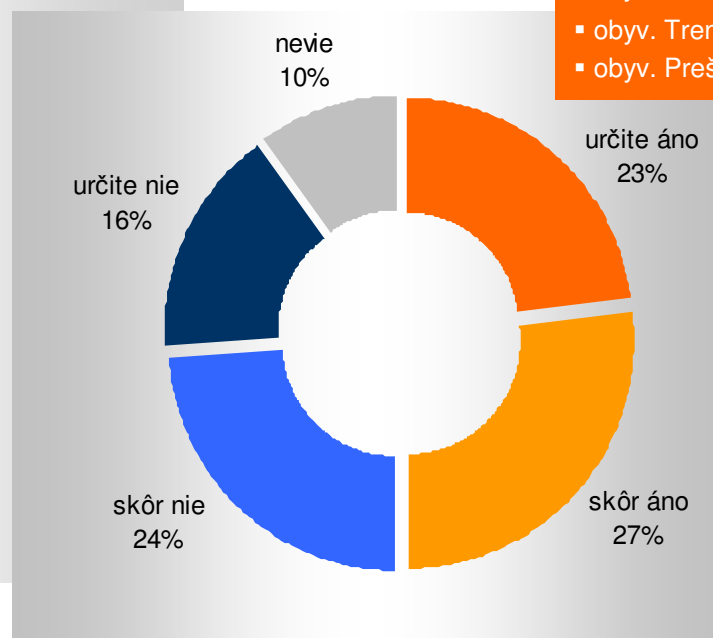
### Záujem o základné služby e-Governmentu medzi občanmi



### Aký spôsob elektronickej komunikácie by si občania vybrali?



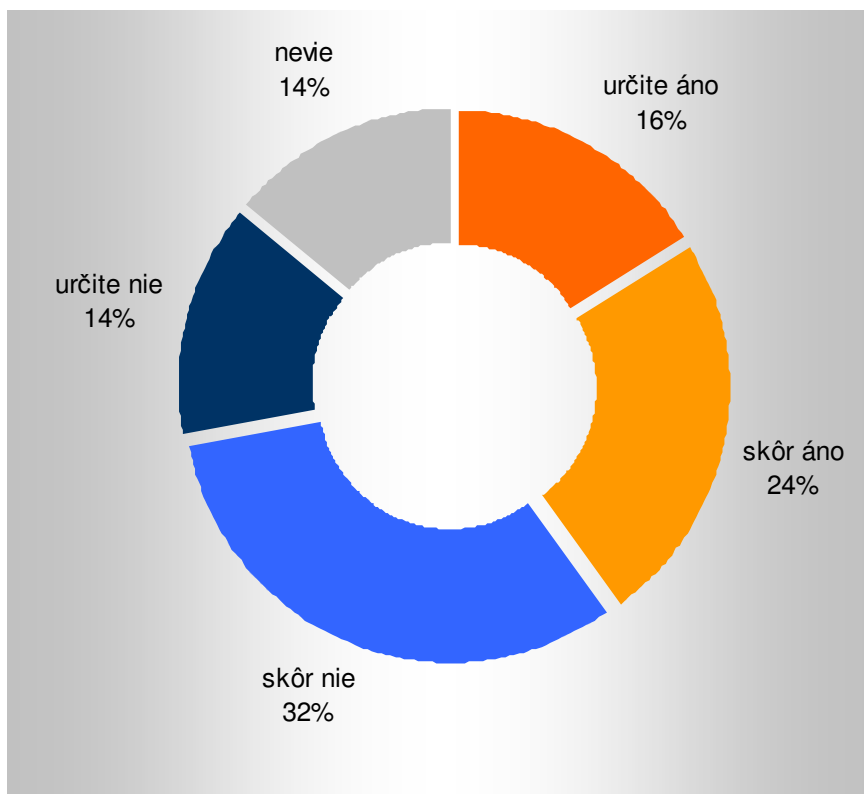
### Budú potrebovať nejakú asistenciu či pomoc?



### Kto bude potrebovať pomoc ?

- 60 a viac roční 67 %
- nižšie vzdelaní 67 %
- nízko digitálne gramotní 77 %
- neinformovaní o e-službách 61 %
- dôchodcovia 67 %
- manuálne pracujúci 63 %
- ženy v domácnosti a MD 70 %
- domácnosti starých ľudí 66 %
- domácnosti bez internetu 60 %
- obyvatelia obcí do 2 tis. 57 %
- obyv. Trenčianskeho kraja 60 %
- obyv. Prešovského kraja 61 %

„Sú bezpečnostné riziká elektronickej komunikácie na internete, cez mobilné telefóny a pod. dôvod na to, aby ste elektronicкую komunikáciu s úradmi nepoužívali?“

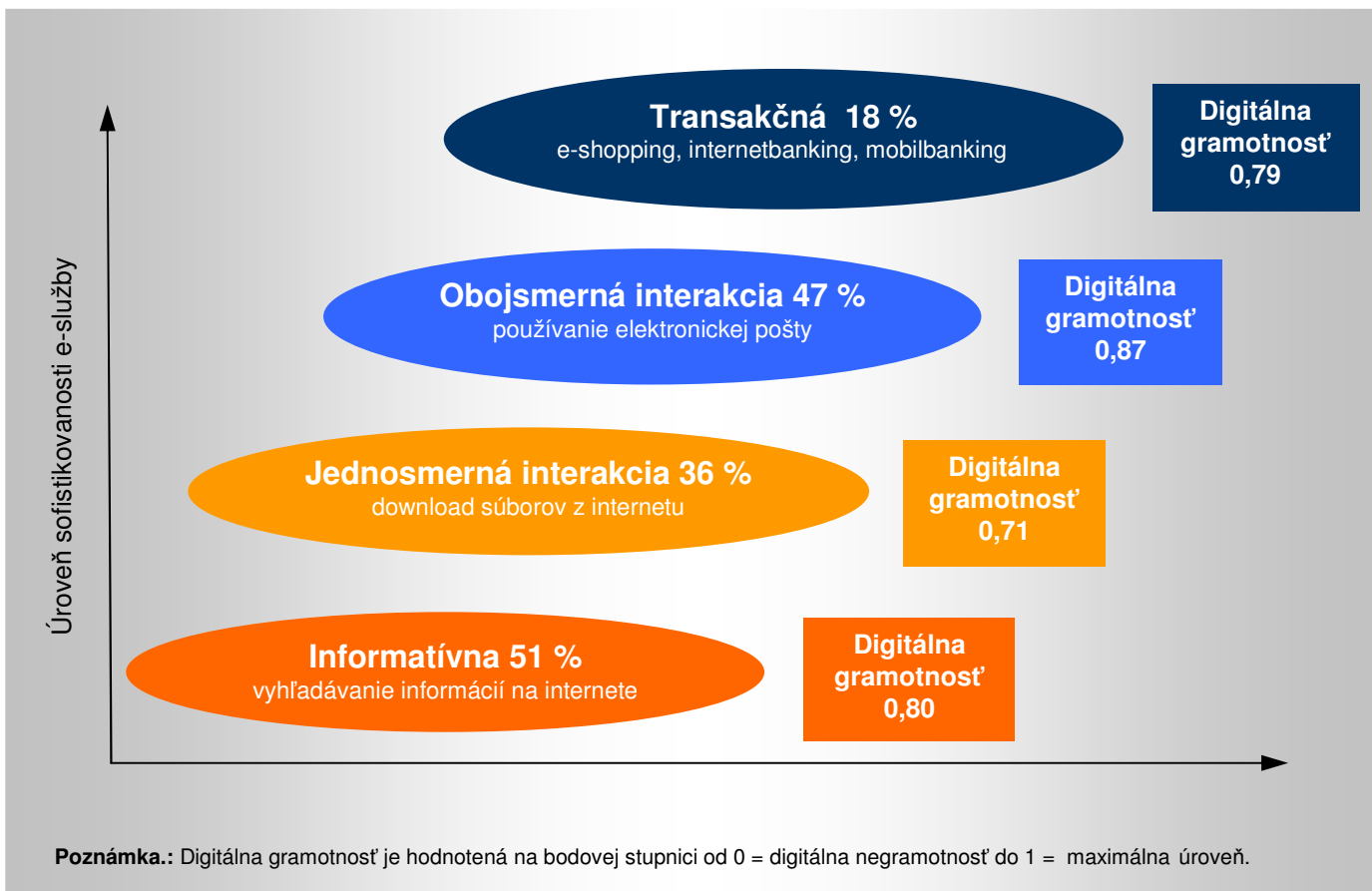


### Kto sa bezpečnostných rizik elektronickej komunikácie obáva najviac?

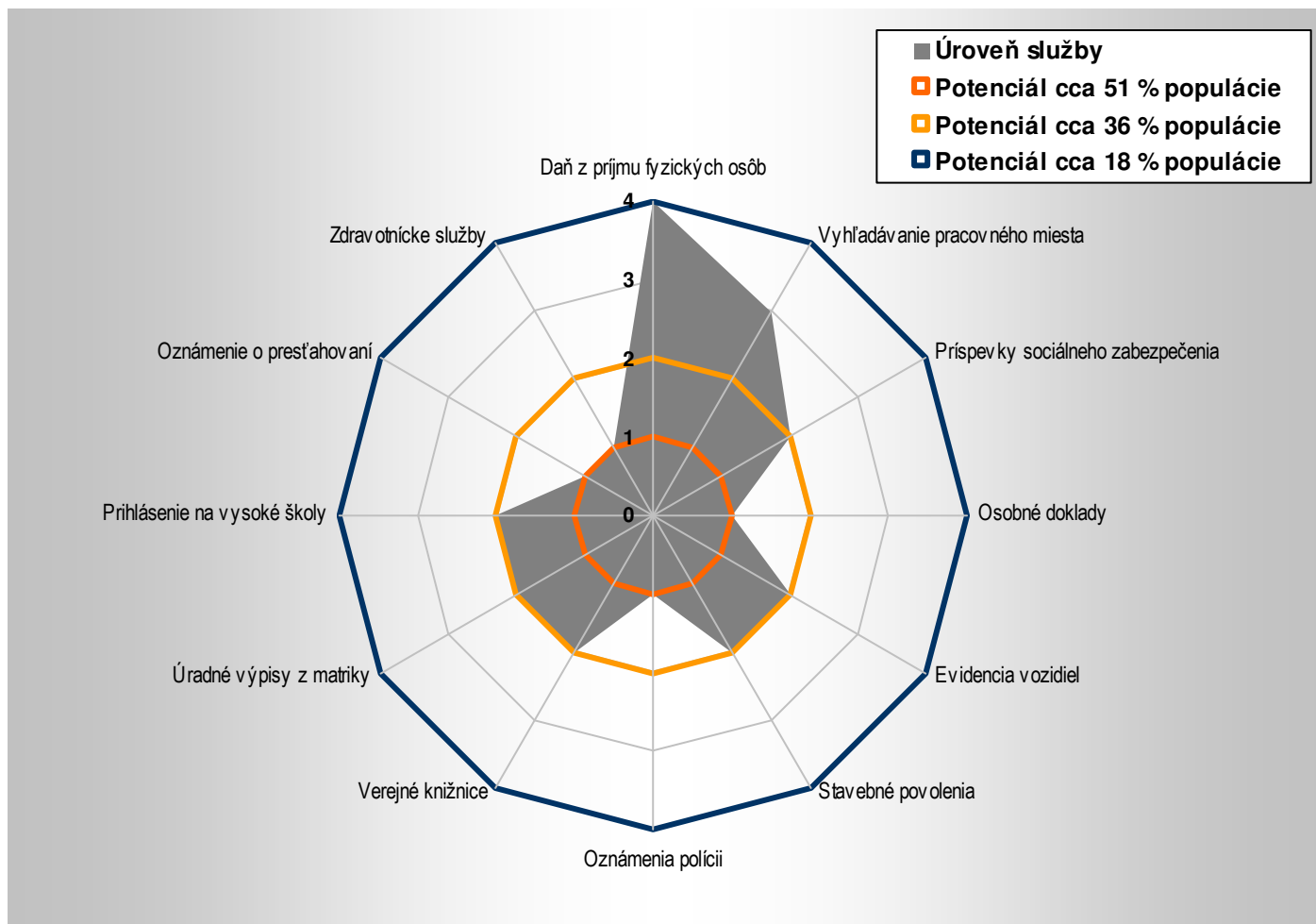
(odpovede respondentov, ktorí by určite elektronicкую komunikáciu z bezpečnostných dôvodov nepoužili)

- nižšie vzdelaní (SŠ bez maturity) 44 %
- nízko digitálne gramotní 47 %
- staršie domácnosti (bez detí) 48 %
- domácnosti bez internetu 42 %

## Používanosť komerčných a nekomerčných elektronických služieb podľa úrovne ich sofistikovanosti a digitálnej gramotnosti



## Potenciál využívania 12 kľúčových služieb e-Governmentu



**Poznámka:** 0= Bez online pripojenia, 1= Informatívna úroveň, 2= Jednosmerná interakcia, 3= Obojsmerná interakcia, 4=Transakčná

**OBČANI@**

ONLINE

**Ď@KUJEM**

ZA POZORNOST



**Marián Velšic**

**marian@ivo.sk**

**www.ivo.sk**