

E-ADMINISTRACJA W OCZACH INTERNAUTÓW - 2012 -

Prezentacja wyników badania zleconego przez
Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji



Ministerstwo
Administracji i Cyfryzacji

Warszawa, październik 2012

Cel badania	3
Metodologia	5
Struktura badanej próby	7
Główne wnioski	10
Wyniki ankiety	15
Wpływ internetu na życie codzienne	16
Wpływ internetu na życie codzienne	17
Umiejętności informatyczne	27
Znaczenie internetu w kluczowych obszarach życia obywateli	32
Doświadczenia internautów z urzędami oraz stronami internetowymi urzędów	42
Ocena stron internetowych urzędów	62
Załatwianie spraw urzędowych przez internet	69
Potrzeby związane z kontaktem z urzędem	76
Ograniczenia związane z korzystaniem z usług urzędu przez internet	82
Znajomość Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP)	92
Wypowiedzi internautów	98



CEL BADANIA

Zbadanie opinii internautów na temat e-administracji w Polsce oraz określenie zachowań i potrzeb związanych z załatwianiem spraw urzędowych. Obszarem zainteresowania objęte są zagadnienia:

- rodzaje informacji poszukiwanych na stronach www urzędów
- zidentyfikowanie spraw urzędowych, które badani załatwiali przez internet
- znajomość platformy ePUAP
- wpływ internetu na różne dziedziny życia
- określenie barier ograniczających korzystanie z nowoczesnych technologii



METODOLOGIA

- Badanie zrealizowano w postaci ankiet online (web survey).
- Na końcu ankiety zostawiono miejsce, gdzie respondent mógł dodać swoje własne opinie, postulaty. Wszystkie takie opinie, zostały stanowią załącznik do raportu.
- Badanych rekrutowano z ogólnopolskiego panelu badawczego ARIADNA, prowadzonego przez GG Network S.A., w ramach projektu GG Opinion Detector (GGOD).
- W badaniu wzięło udział **4 925 osób** (liczba pełnych wywiadów), co oznacza iż maksymalny błąd pomiaru wynosi +/- 1.4% (przy poziomie ufności 95%).
- Wywiady przeprowadzono w dniach 14 września – 3 października 2012 roku. – po kliknięciu na zaproszenie, badany przenosił się na specjalnie przygotowana stronę z ankietą.

- Ze względu na to, iż badanie realizowano na próbie internautów, wnioskowanie należy ograniczać do tej właśnie grupy. Nie należy wyników badania uogólniać na ogół polskiego społeczeństwa.



STRUKTURA BADANEJ PRÓBY

STRUKTURA BADANEJ PRÓBY

- Przebadana próba jest bardzo zróżnicowana pod względem cech społeczno-demograficznych.
- Wyniki zostały zważone pod względem płci i wieku, wykształcenia oraz wielkości miejscowości i województwa zamieszkania na podstawie danych z badania Net Track SMG/KRC.

PŁEĆ	
Kobieta	49,8%
Mężczyzna	50,2%

MIEJSCOWOŚĆ	
wieś	21,2%
miasto do 50 tys.	22,0%
miasto powyżej 51 do 100 tys.	13,3%
miasto powyżej 101 do 200 tys.	10,7%
miasto powyżej 201 do 500 tys.	13,9%
miasto powyżej 500 tys.	18,8%

WIEK	
18-24 lat	23,2%
25-34 lat	32,8%
35-44 lata	24,7%
45-54 lata	10,5%
55-64 lata	6,6%
65-74 lata	1,9%
75 lat lub więcej	0,2%

WYKSZTAŁCENIE	
niepełne podstawowe	0,2%
podstawowe	1,4%
gimnazjalne	2,2%
zasadnicze zawodowe	9,1%
niepełne średnie	3,8%
średnie	30,3%
pomaturalne	13,4%
licencjat	7,8%
niepełne wyższe	5,8%
wyższe	26,2%
podyplomowe/ MBA	0,2%

SYTUACJA MATERIALNA	
Wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki	13,9%
Wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby, ale muszę odkładać na większe wydatki	42,3%
Wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby i nie mam z czego odkładać	29,9%
Nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki	13,9%

STRUKTURA BADANEJ PRÓBY

WOJEWÓDZTWO	
dolnośląskie	6,5%
kujawsko – pomorskie	6,2%
lubelskie	6,3%
lubuskie	6,2%
łódzkie	6,5%
małopolskie	6,2%
mazowieckie	6,8%
opolskie	6,3%
podkarpackie	6,1%
podlaskie	6,2%
pomorskie	6,1%
śląskie	6,4%
świętokrzyskie	6,2%
warmińsko – mazurskie	6,1%
wielkopolskie	6,4%
Zachodniopomorskie	5,6%

STATUS ZAWODOWY	
kierownik zakładu, prezes, dyrektor wyższego szczebla	1,3%
kierownik niższego szczebla	5,6%
specjalista, wolny zawód	16,0%
właściciel przedsiębiorstwa zatrudniający pracowników	0,9%
osoba fizyczna, prowadząca działalność gospodarczą	5,4%
urzędnik	6,2%
pracownik usług i handlu	14,0%
robotnik, pracownik fizyczny	9,1%
rolnik indywidualny	0,5%
policjant, wojskowy	0,9%
gospodyni domowa (osoba zajmująca się domem, przy współmałżonku)	4,1%
uczeń lub student	16,2%
emeryt lub rencista	7,9%
bezrobotny	9,9%
inne	0,5%
pracownik służby zdrowia	0,4%
pracownik oświaty	1,0%

	POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI	
	KOMPUTEROWA	INTERNETU
brak umiejętności	4,3%	1,7%
średni poziom umiejętności	38,2%	77,9%
wysoki poziom umiejętności	57,4%	20,4%

NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ	
nie	93,7%
tak	6,2%



GŁÓWNE WNIOSKI

WPŁYW INTERNETU NA ŻYCIE CODZIENNE

- Internet ma wpływ na większość aspektów życia badanych. W największym stopniu korzystanie z sieci wpływa na poziom wiedzy o świecie, ale również na zainteresowania i hobby oraz relacje z innymi osobami. W najmniejszym stopniu następstwem korzystania z internetu jest załatwianie spraw urzędowych.
- W przypadku osób z wyższym wykształceniem internet ma jednakowy – wysoki wpływ na wszystkie obszary życia, za wyjątkiem zawierania znajomości przez sieć. Odwrotną zależność można zaobserwować u osób z wykształceniem zawodowym – dla nich internet w największym stopniu wpływa właśnie na poznawanie nowych ludzi.
- Zdecydowana większość osób uważa, że ich umiejętności obsługi komputera są adekwatne do potrzeb. Zauważają również wagę tych umiejętności w poszukiwaniu i zdobyciu pracy, w tym lepiej płatną.
- Im wyższe jest wykształcenie, tym częstsze przekonanie, że umiejętność korzystania z internetu jest konieczna do zdobycia lub zmiany pracy oraz znalezienia lepiej płatnego zajęcia. Co ciekawe, nie uważają tak osoby o najwyższym i najniższym statusie materialnym.
- Niepełnosprawni w najmniejszym stopniu uważają, że ich pracodawcy dbają o rozwój ich umiejętności komputerowych. Okazuje się również, że mają najniższe kompetencje informatyczne – zarówno jeśli chodzi o obsługę komputera, jak i internetu.

ZNACZENIE INTERNETU W KLUCZOWYCH OBSZARACH ŻYCIA OBYWATELI

- Dla przebadanych internautów najważniejszym obszarem jest dostęp do ofert pracy przez internet oraz możliwość pracowania w domu. Ta ostatnia jest najważniejszym aspektem dla osób niepełnosprawnych.
- Równie istotna okazuje się możliwość znalezienia informacji i porad dotyczących praw konsumenckich.
- Wraz z poziomem wykształcenia rośnie waga dostępu do wiedzy i kultury - muzeów i galerii oraz wirtualnych katalogów bibliotek.

DOŚWIADCZENIA INTERNAUTÓW Z URZĘDAMI ORAZ STRONAMI INTERNETOWYMI URZĘDÓW

- W ciągu ostatnich 12 miesięcy w życiu zdecydowanej większości respondentów pojawiło się zdarzenie, które wymagało kontaktu z urzędem lub inną instytucją państwową. Jednocześnie połowa badanych w ciągu ostatniego miesiąca odwiedziła stronę internetową urzędu, a co dziesiąta osoba z wykształceniem zawodowym nigdy nie była na tego typu witrynach.
- Najczęściej poszukiwanymi informacjami na stronach internetowych urzędów są oferty pracy, sprawy związane ze zdrowiem i ubezpieczeniami oraz nauką. Najmniejszym zainteresowaniem cieszą się informacje o przetargach publicznych.
- Popularność informacji dotyczących ofert pracy związana jest z sytuacją materialną – im jest ona gorsza, tym częściej badani poszukują w internecie informacji na temat pracy. Częściej niż pozostali z ofert pracy w internecie poszukują osoby niepełnosprawne. Oni szukają również spraw związanych ze zdrowiem.

OCENA STRON INTERNETOWYCH URZĘDÓW

- Zdecydowana większość osób, które odwiedzają strony internetowe urzędów, ocenia je pozytywnie lub neutralnie pod względem zrozumiałości, użyteczności i łatwości znalezienia informacji. Wraz z wykształceniem ocena łatwości znalezienia informacji i użyteczności stron jest bardziej pozytywna. Najgorzej ocenianym aspektem przez niepełnosprawnym jest zrozumiałość informacji na stronie.
- Mimo, że prawie 90% osób w ciągu ostatnich 12 miesięcy odwiedziło stronę urzędu, to tylko 30% próbowało załatwić jakąś sprawę za pośrednictwem internetu. Częściej były to osoby z wyższym wykształceniem, z większych miast, ale również niepełnosprawni.
- Jednak ci, którzy spróbowali w większości pozytywnie lub neutralnie oceniają sposób załatwienia sprawy przez urząd. W większości przypadków na negatywną ocenę wpływa brak możliwości rozwiązania sprawy przez internet.

POTRZEBY ZWIĄZANE Z KONTAKTEM Z URZĘDEM

- Respondenci nie czują potrzeby współtworzenia usług urzędu, za to przede wszystkim chcą uzyskać informacje jak i gdzie mogą załatwić sprawę. Wyjątkiem są ludzie o najlepszej sytuacji materialnej, którzy chętnie wzięliby udział w konsultacjach dotyczących tworzenia i modyfikacji usług urzędu.
- Za potrzebną uważają również możliwość kontaktu z urzędem za pośrednictwem internetu oraz wyboru dogodnego sposobu takich kontaktów (osobiście, internet, telefon, list).
- Dostosowanie usług i informacji do potrzeb niepełnosprawnych okazało się być ważne i potrzebne jedynie dla tej grupy respondentów.

OGRANICZENIA ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z USŁUG URZĘDU PRZEZ INTERNET

- Główną przyczyną, która ogranicza w korzystaniu z usług urzędów przez internet, jest konieczność osobistego pojawienia się w urzędzie. Istotny okazuje się również niewielki zakres usług możliwych do załatwienia online, jak również brak pewnych usług oraz brak zaufania do internetu jako medium.
- Osoby z wykształceniem podstawowym obawiają się korzystania z internetu w sprawach urzędowych oraz zdecydowanie preferują bezpośredni kontakt z urzędnikiem.
- Najczęściej wszelkie ograniczenia wskazują osoby o najgorszej sytuacji materialnej. Co ciekawe niepełnosprawni częściej niż pozostali wskazują, że nie czują żadnych ograniczeń w korzystaniu z usług urzędów przez internet.

ePUAP

- Około 1/4 badanych słyszało o Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej (ePUAP) oraz o profilu zaufanym ePUAP. Wraz z rosnącym wykształceniem, poprawą sytuacji materialnej oraz zwiększaniem się wielkości miejscowości zamieszkania znajomość obydwu narzędzi rośnie. Niepełnosprawni zdecydowanie rzadziej słyszeli o ePUAP niż pozostała część społeczeństwa.



WYNIKI BADANIA

Wykresy znajdujące się w dokumencie posiadają opisy alternatywne. Informacje zawarte na wykresach dostępne są również w pliku "E-administracja w oczach internautów 2012 - dane szczegółowe (xls)".



WPŁYW INTERNETU NA ŻYCIE CODZIENNE

Internet ma pozytywny wpływ na większość aspektów życia badanych. W największym stopniu korzystanie z sieci wpływa pozytywnie na poziom wiedzy o świecie, ale również na zainteresowania i hobby oraz relacje z innymi osobami. W najmniejszym stopniu następstwem korzystania z internetu jest załatwianie spraw urzędowych.

Korzystanie z internetu wpływa pozytywnie na relacje międzyludzkie – ze znajomymi i rodziną – częściej w przypadku kobiet. Mężczyźni częściej czują pozytywne działanie internetu na poziomie kompetencji – wiedzy o polityce, czy dochodów i sytuacji materialnej.

Oddziaływanie internetu na relacje rodzinne jest proporcjonalne do wieku – starsze osoby czują większy pozytywny wpływ sieci. Odwrotna zależność występuje w przypadku zawierania znajomości, internet oddziałuje bardziej pozytywnie na młodsze osoby. Wraz z wiekiem rośnie przekonanie, że korzystanie z internetu ma pozytywny wpływ na załatwianie spraw urzędowych.

Poziom umiejętności komputerowych (zarówno obsługi komputera, jak internetu) ma wpływ na poczucie oddziaływania internetu na wszystkie aspekty życia badanych – im wyższy poziom kompetencji tym lepsze postrzegane oddziaływania sieci.

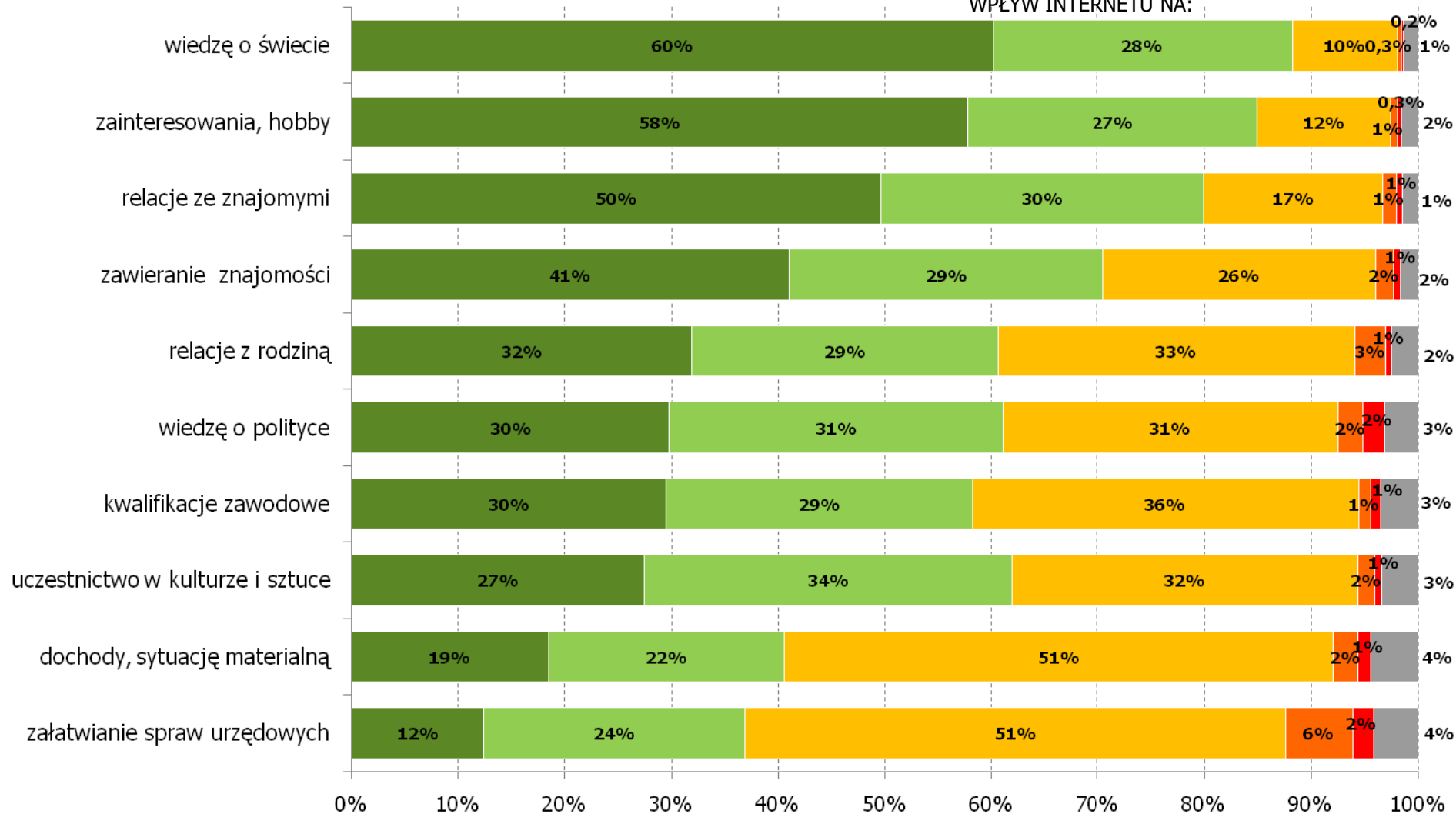
Miejsce zamieszkania w żaden sposób nie różnicuje wpływu internetu na życie codzienne.

Ciekawe jest, że w porównaniu z 2010 rokiem, respondenci częściej wskazują pozytywne działanie internetu na relacje z innymi ludźmi, dochody i załatwianie spraw urzędowych. Jednakże rzadziej uważają, że sieć wpływa pozytywnie na ich wiedzę (o świecie i polityce), zainteresowania czy kwalifikacje zawodowe.

WPŁYW INTERNETU NA ŻYCIE CODZIENNE

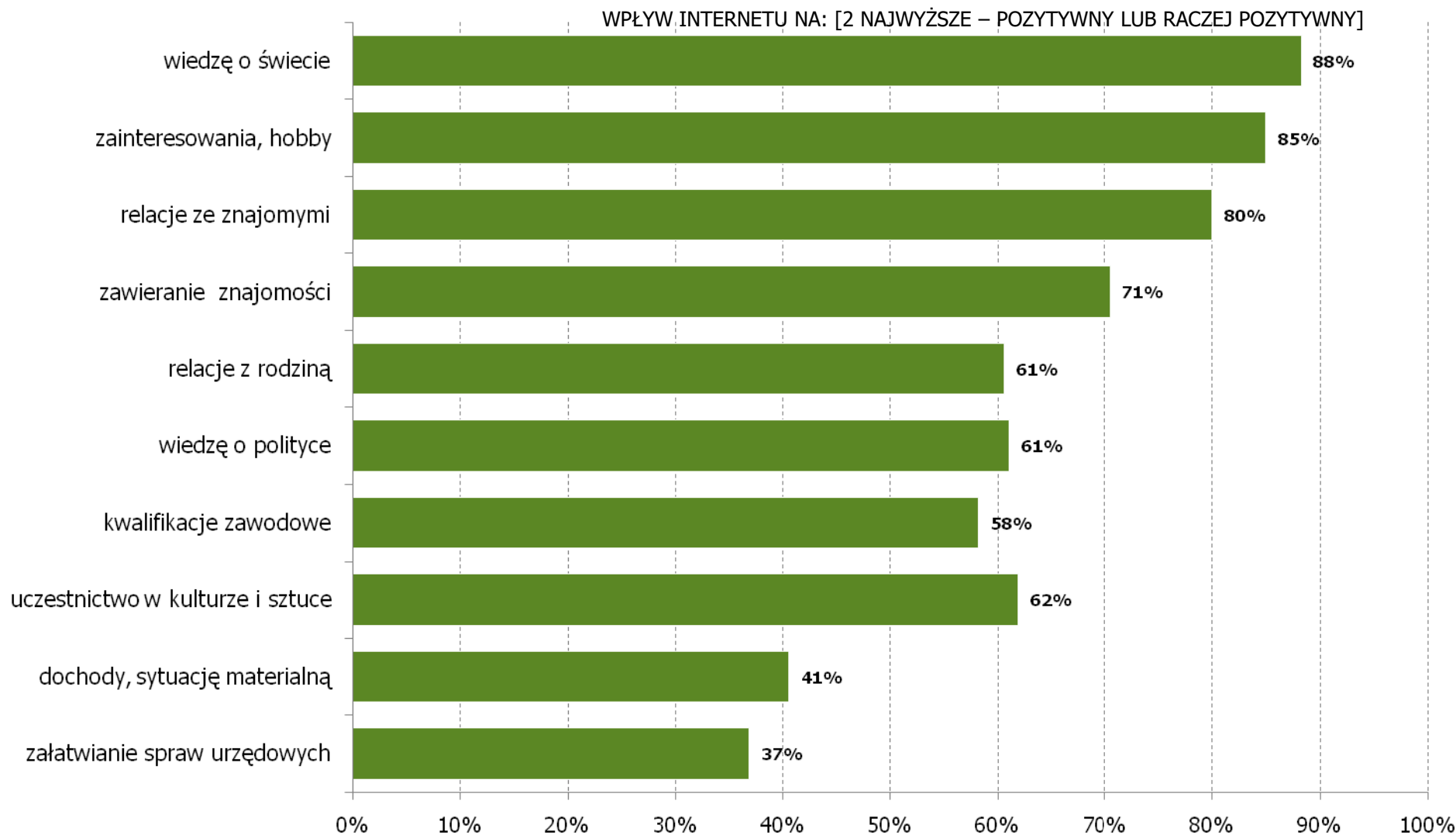
■ pozytywnie ■ raczej pozytywnie ■ neutralnie ■ raczej negatywnie ■ negatywnie ■ nie wiem, trudno powiedzieć

WPŁYW INTERNETU NA:



PYT.: P14. JAK KORZYSTANIE Z INTERNETU WPŁYNEŁO NA TWOJE
 PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

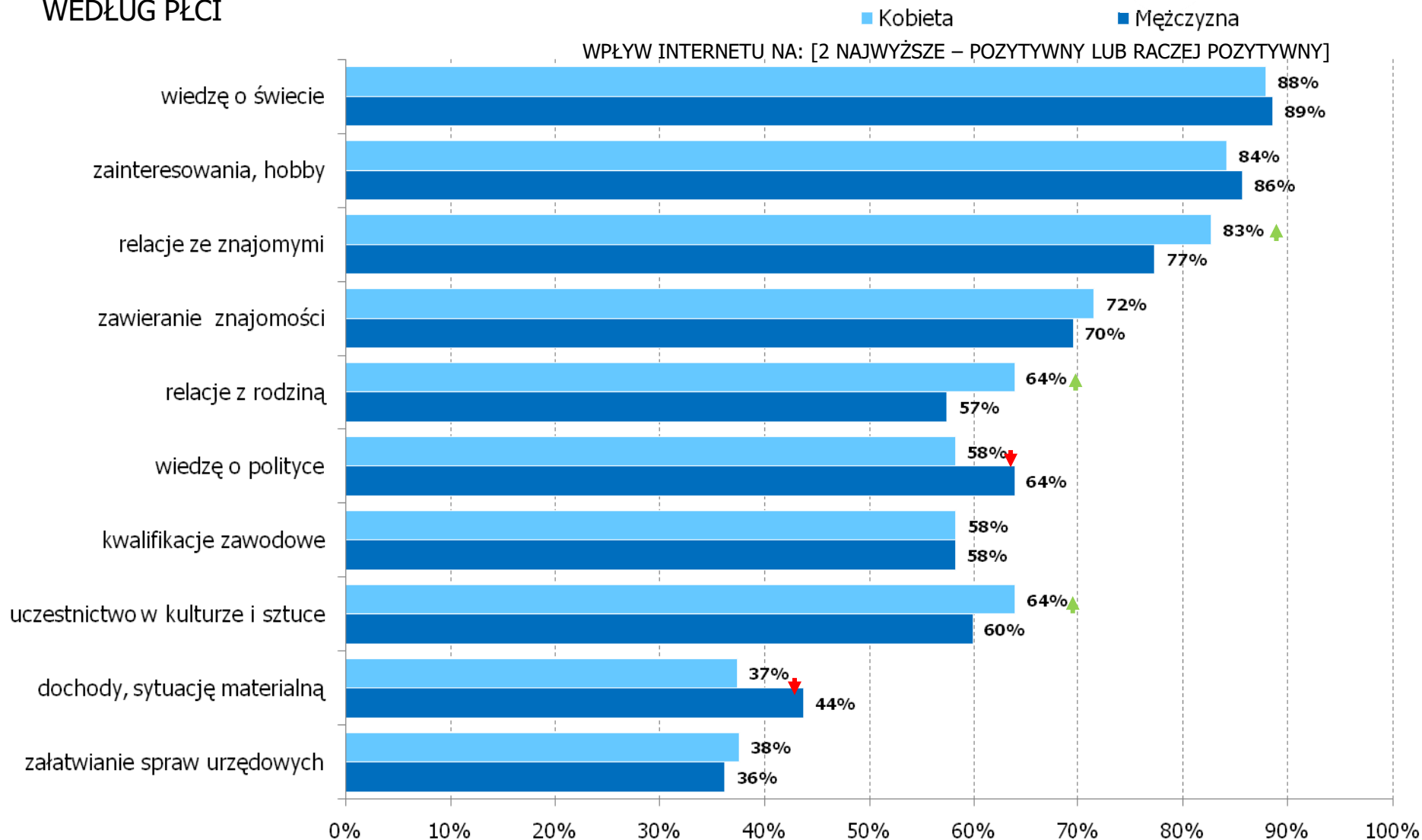
WSZYSCY RESPONDENCI



PYT.: P14. JAK KORZYSTANIE Z INTERNET WPŁYNYŁO NA TWOJE [TOP2BOX – POZYTYWNI, RACZEJ POZYTYWNI]
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

WPŁYW INTERNETU NA ŻYCIE CODZIENNE

WEDŁUG PŁCI

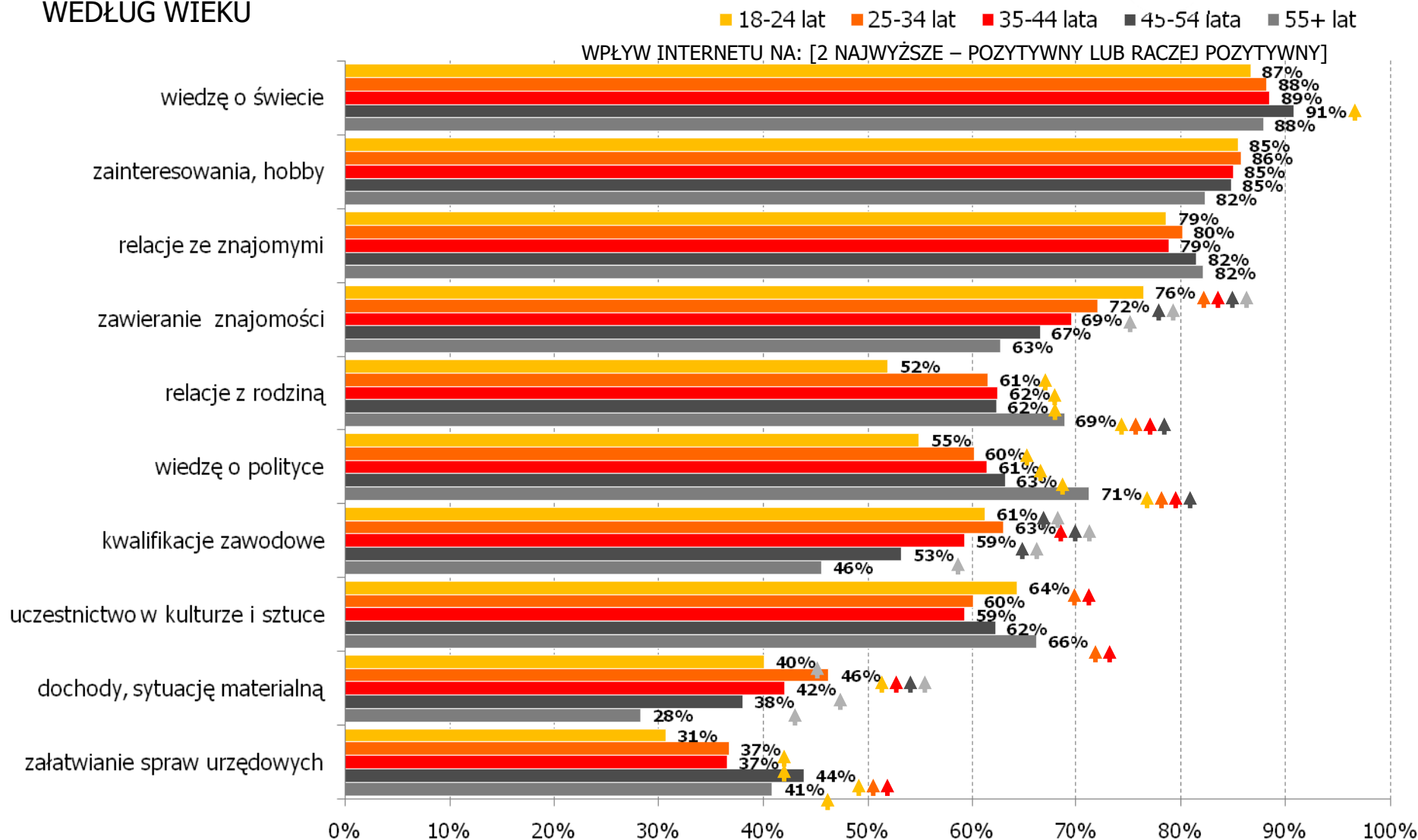


PYT.: P14. JAK KORZYSTANIE Z INTERNET WPŁYNIĘŁO NA TWOJE [TOP2BOX – POZYTYWNY, RACZEJ POZYTYWNY]
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] – KOBIETY: N = 2426 / MĘŻCZYŹNI: N = 2477
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

Istotne statystycznie różnice
▲ między kobietami a mężczyznami
▼

WPŁYW INTERNETU NA ŻYCIE CODZIENNE

WEDŁUG WIEKU



PYT.: P14. JAK KORZYSTANIE Z INTERNET WPŁYNNĘŁO NA TWOJE [TOP2BOX – POZYTYWNE, RACZEJ POZYTYWNE]

PODSTAWA PROCENTOWANIA 2012: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] – 18-24 LATA: N = 1088/ 25-34 LATA: N = 1472/ 35-44 LATA: N = 1024/

45-44 LATA: N = 704/ POWYŻEJ 55 LAT: N = 615 55 LAT: N = 431

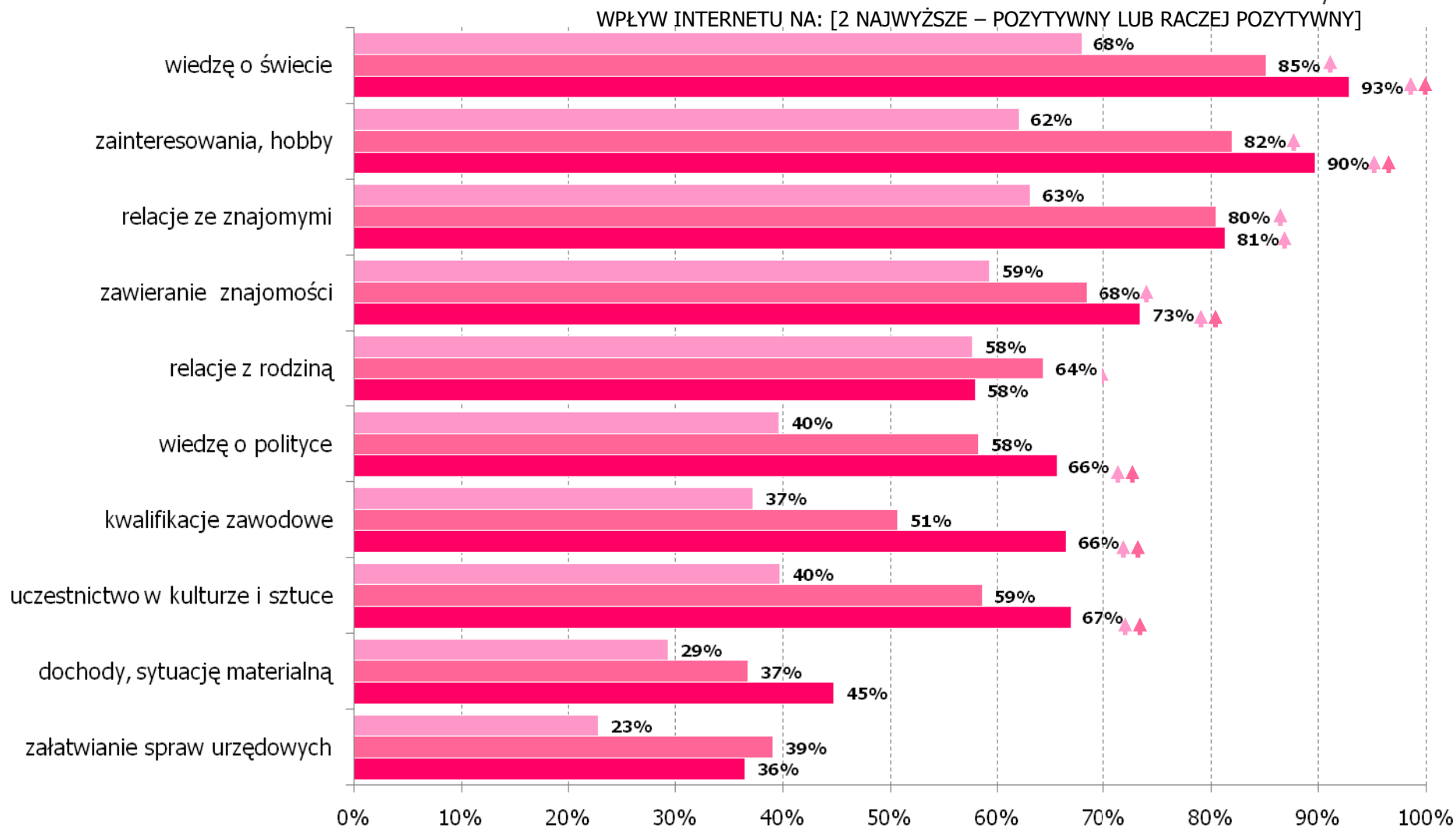
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

▲▲▲▲ Istotne statystycznie różnice między grupami wiekowymi oznaczone odpowiednim kolorem

WPŁYW INTERNETU NA ŻYCIE CODZIENNE

WEDŁUG POZIOMU UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNYCH

POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI KOMPUTERA
 niski średni wysoki



PYT.: P14. JAK KORZYSTANIE Z INTERNET WPŁYNEŁO NA TWOJE [TOP2BOX – POZYTYWNE, RACZEJ POZYTYWNE]

PODSTAWA PROCENTOWANIA : N = 4902 [WSZYSZY RESPONDENCI]– POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI KOMPUTERA: NISKI: N = 259/ ŚREDNI: N = 2082/ WYSOKI: N = 2561

ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

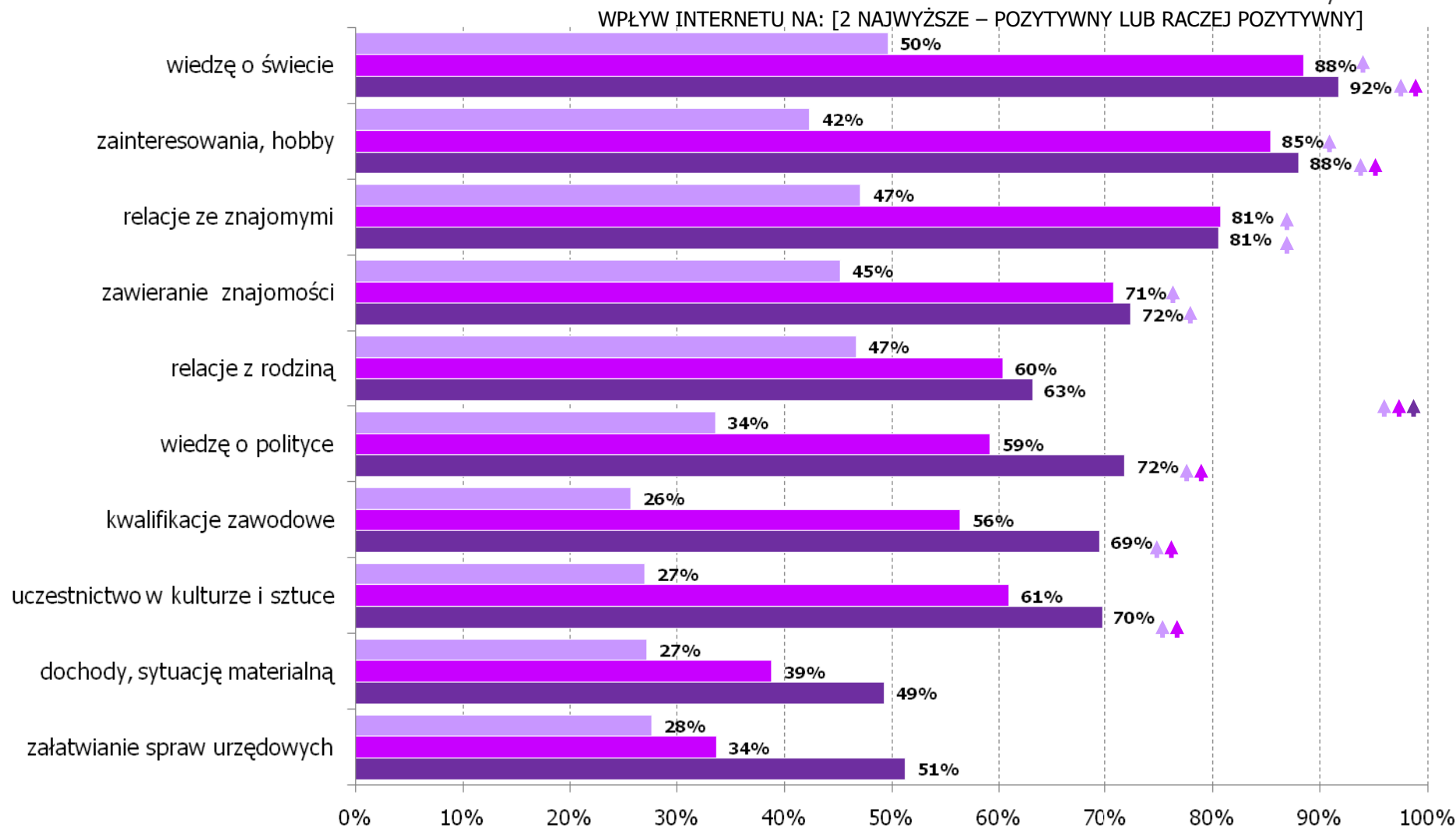
▲▲▲ Istotne statystycznie różnice między grupami poziomu umiejętności oznaczone odpowiednim kolorem

WPŁYW INTERNETU NA ŻYCIE CODZIENNE

WEDŁUG POZIOMU UMIEJĘTNOŚCI INTERNETOWYCH

POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI INTERNETU

■ niski ■ średni ■ wysoki

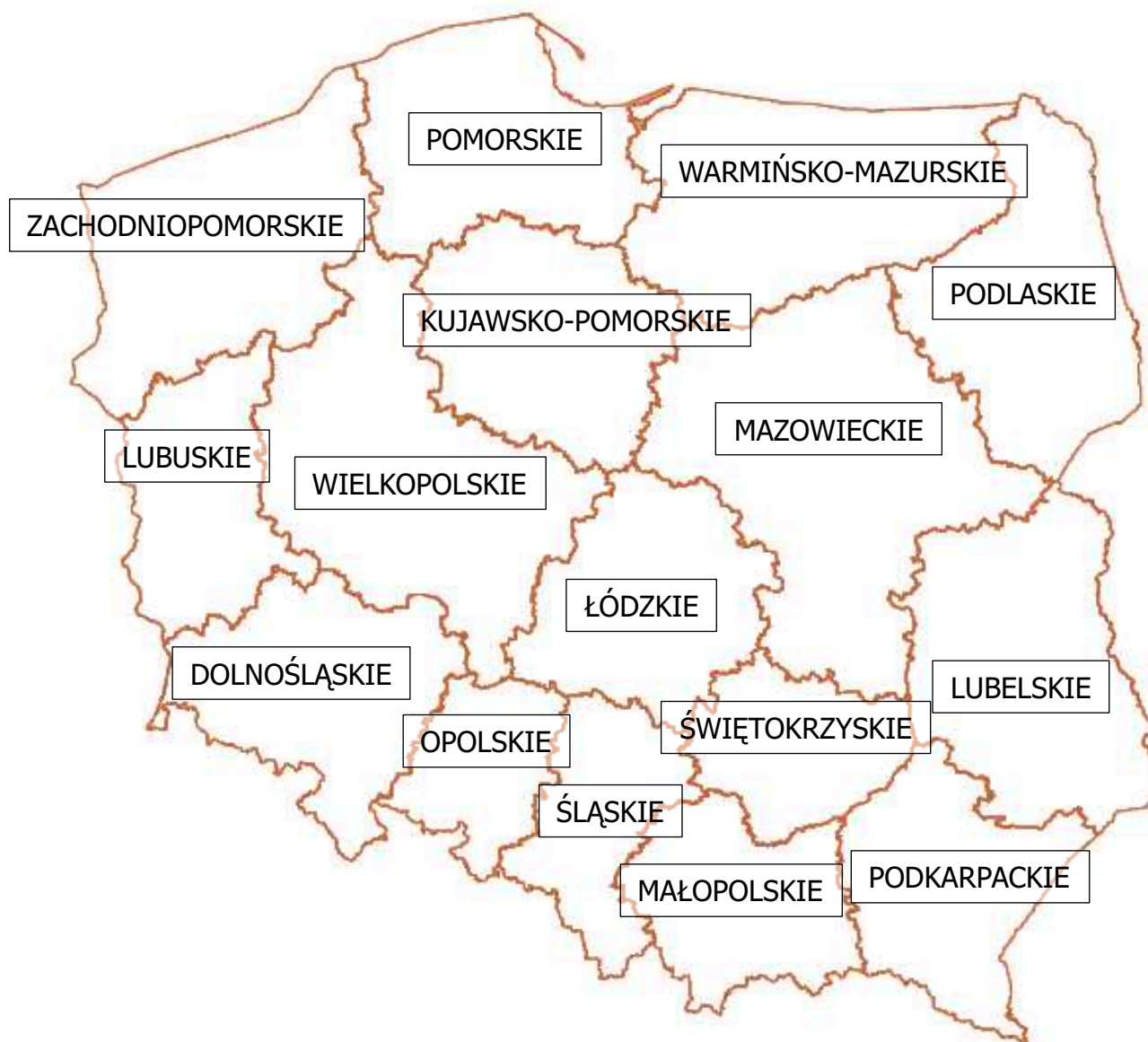


PYT.: P14. JAK KORZYSTANIE Z INTERNET WPŁYNEŁO NA TWOJE [TOP2BOX – POZYTYWNY, RACZEJ POZYTYWNY]

PODSTAWA PROCENTOWANIA : N = 4902 [WSZYSTY RESPONDENCI]– POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI INTERNETU: NISKI: N = 102/ ŚREDNI: N = 3886/ WYSOKI: N = 935

ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

Istotne statystycznie różnice między grupami poziomu umiejętności oznaczone odpowiednim kolorem ▲▲▲

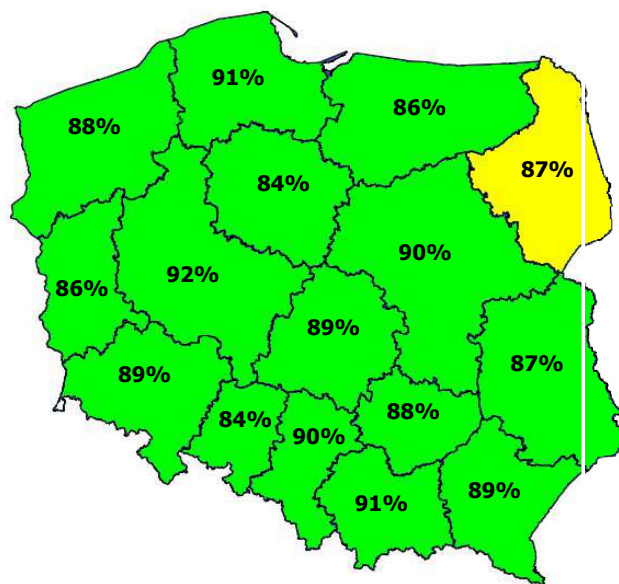


WPŁYW INTERNETU NA ŻYCIE CODZIENNE

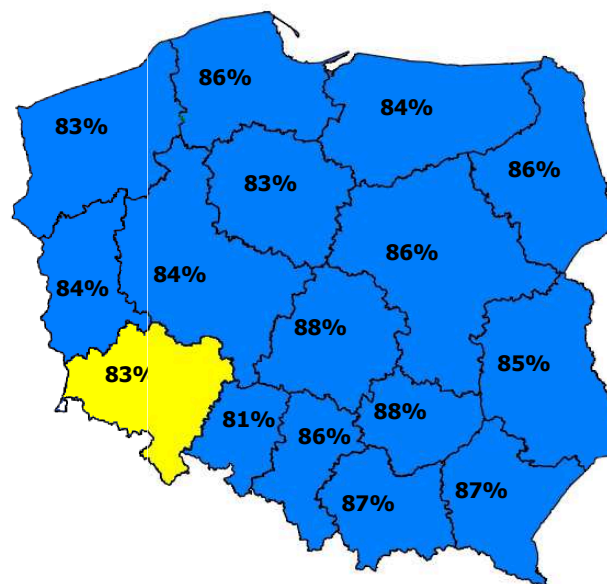
WOJEWÓDZTWA

WPŁYW INTERNETU NA: [2 NAJWYŻSZE – POZYTYWNY LUB RACZEJ POZYTYWNY]
TOP3 ODPOWIEDZI

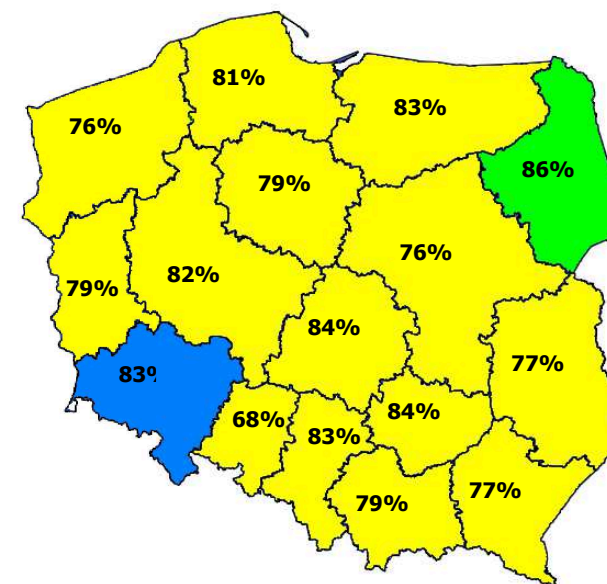
TOP1



TOP2



TOP3

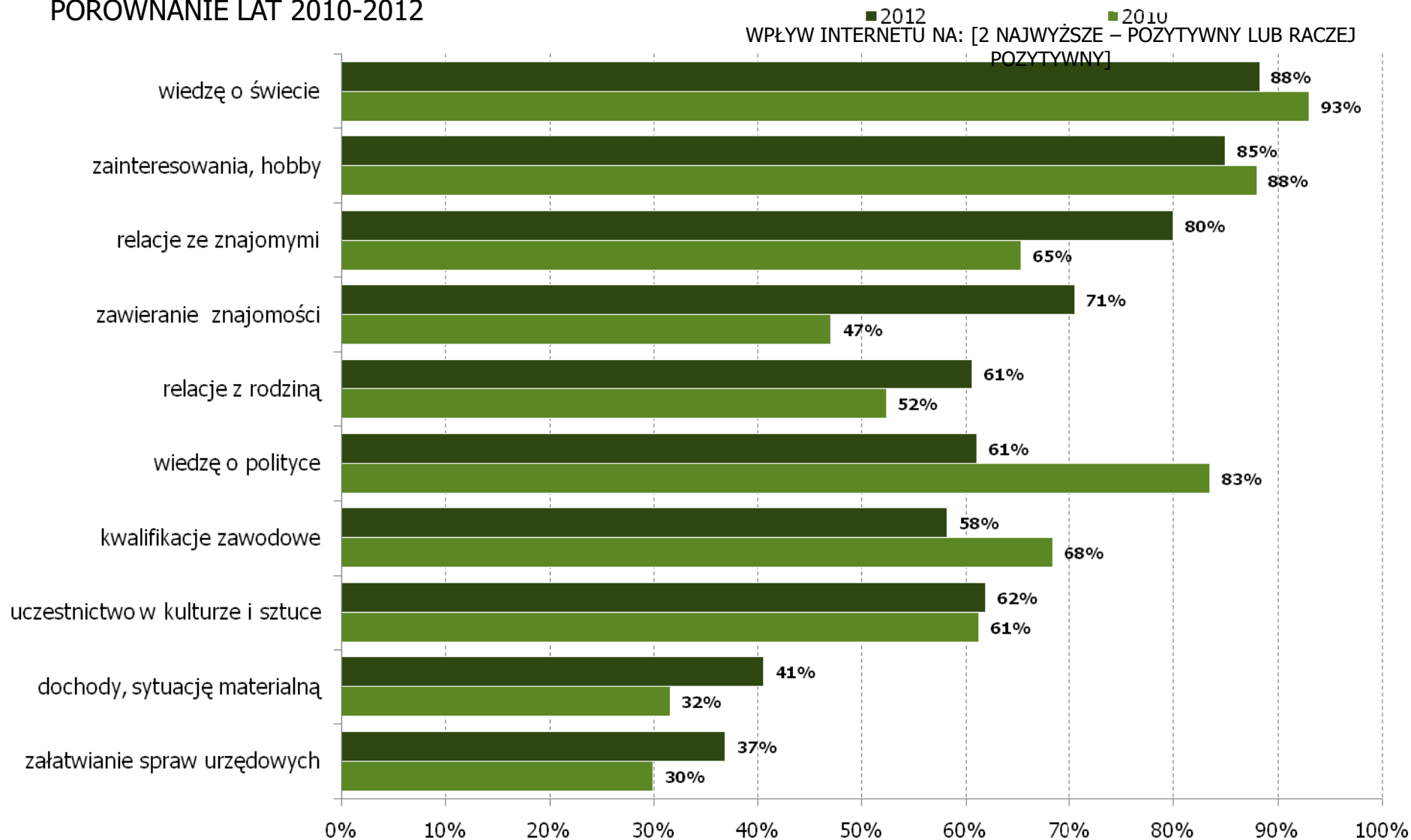


- wiedzę o świecie
- zainteresowania, hobby
- relacje ze znajomymi

PYT.: P14. JAK KORZYSTANIE Z INTERNETU WPŁYNEŁO NA TWOJE [TOP2BOX – WAŻNE, RACZEJ WAŻNE]
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

WPŁYW INTERNETU NA ŻYCIE CODZIENNE

PORÓWNANIE LAT 2010-2012



PYT.: P14. JAK KORZYSTANIE Z INTERNETU WPŁYNEŁO NA TWOJE [TOP2BOX – WAŻNE, RACZEJ WAŻNE]
 PODSTAWA PROCENTOWANIA 2012: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]
 PODSTAWA PROCENTOWANIA 2010: N = 3120 [WSZYSCY RESPONDENCI]
 ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

Zdecydowana większość osób uważa, że ich umiejętności obsługi komputera są adekwatne do potrzeb. Zauważają również wagę tych umiejętności w poszukiwaniu i zdobyciu pracy, w tym lepiej płatną.

Większość osób korzysta z urządzeń peryferyjnych, takich jak drukarka czy skaner. Potrafi również wykryć i rozwiązać problem związany z komputerem. Co dwudziesta osoba nie potrafi wykonać żadnej z wymienionych w ankiecie czynności związanych z obsługą komputera.

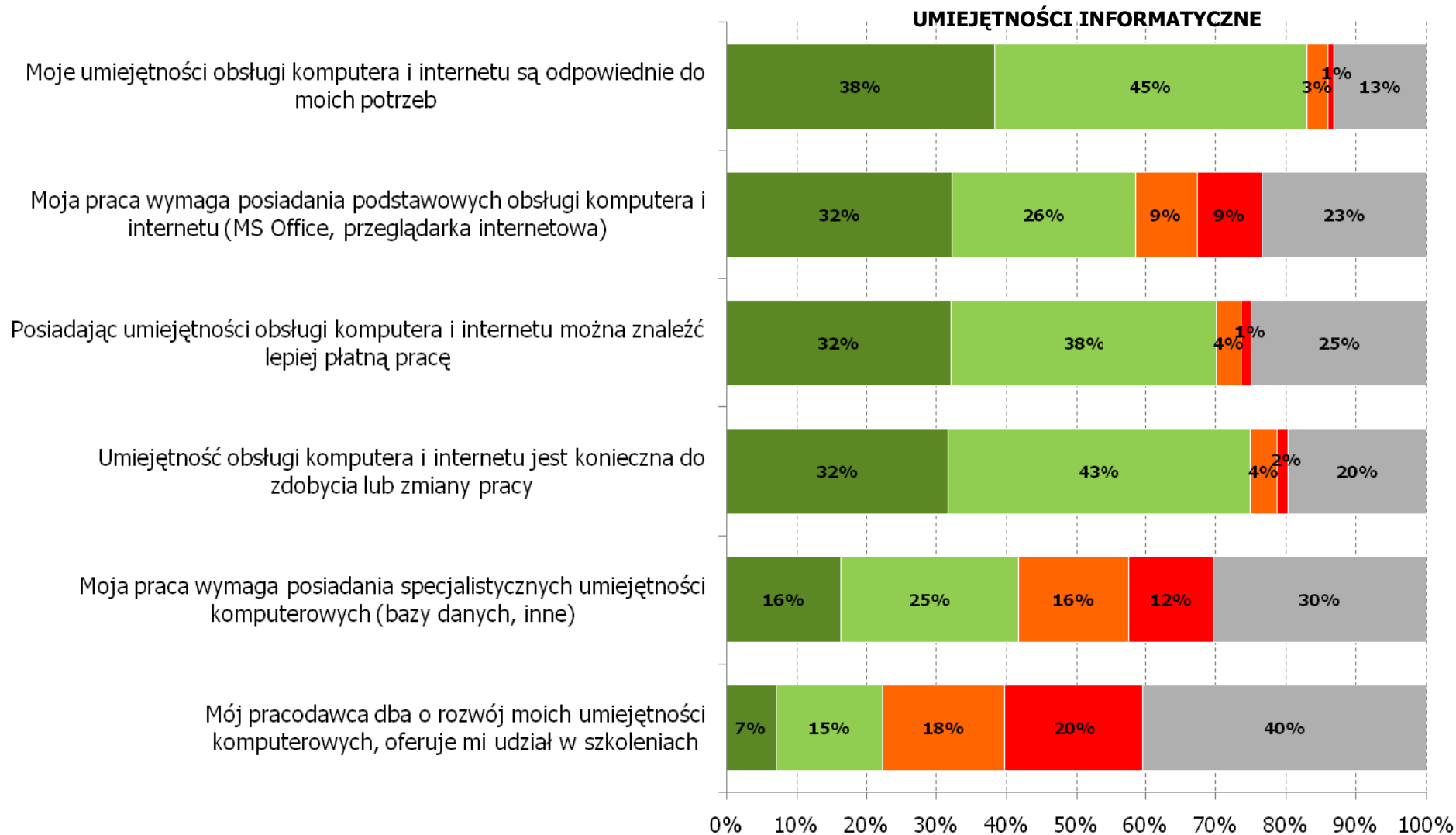
Jeśli chodzi o korzystanie z internetu zdecydowana większość osób potrafi stworzyć konto pocztowe w internecie, kupuje lub sprzedaje w sieci, obsługuje również konto bankowe za pomocą internetu. Najmniej osób używa podpisu elektronicznego.

W przypadku obsługi internetu odsetek osób, które nie potrafią wykonać żadnej z wymienionych czynności jest bardzo niski.

Wraz z faktycznym wzrostem poziomu umiejętności komputerowych rośnie przekonanie o posiadanych umiejętnościach oraz ich wpływie na życie zawodowe.

UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNE

■ zgadzam się całkowicie ■ raczej się zgadzam ■ raczej się nie zgadzam ■ całkowicie się nie zgadzam ■ trudno powiedzieć

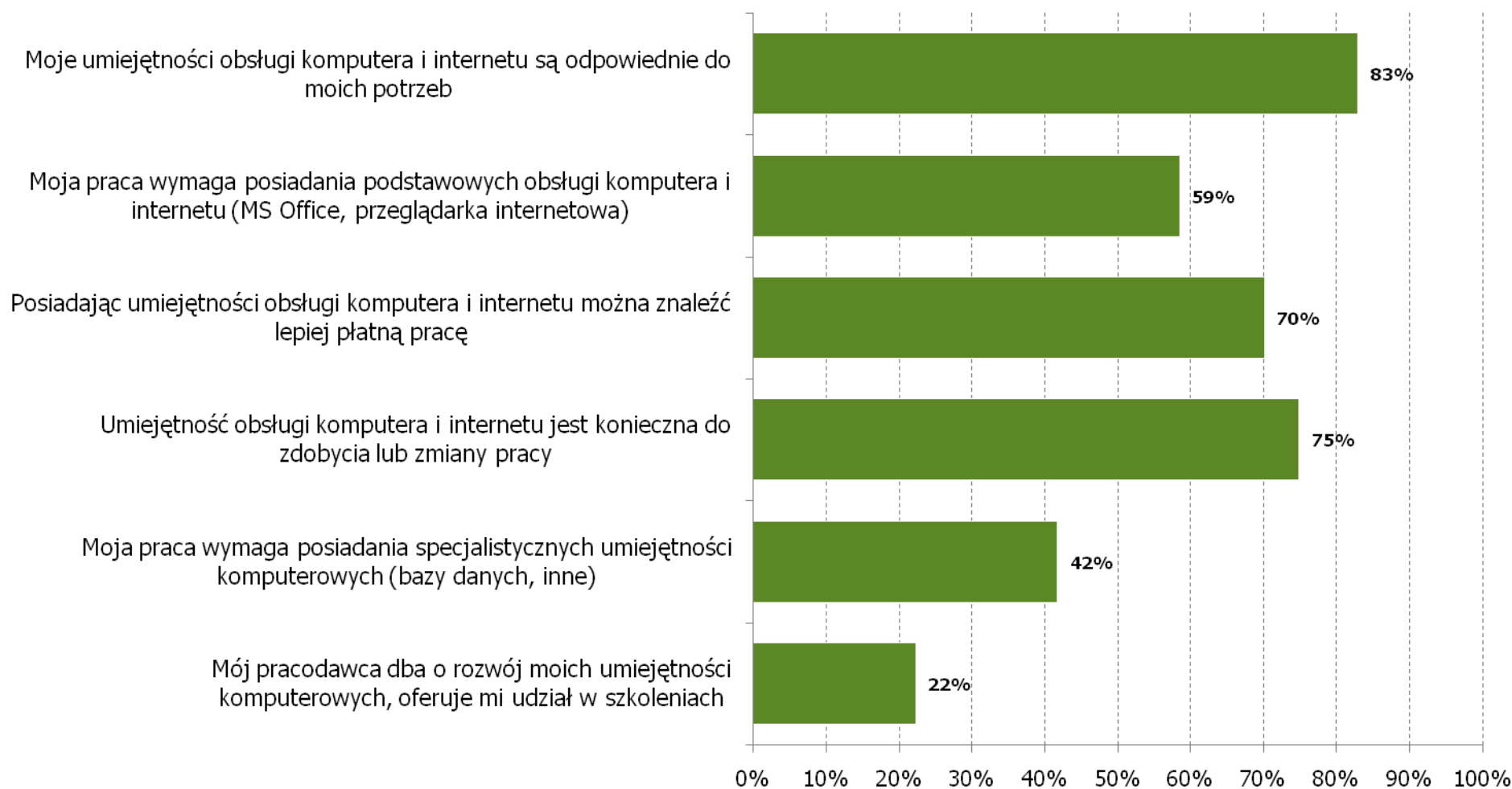


PYT.: P15. W JAKIM STOPNIU ZGADZASZ SIĘ Z PONIŻSZYMI STWIERDZENIAMI DOTYCZĄCYMI UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNYCH ZWIĄZANYMI Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA I INTERNETU?

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

WSZYSCY RESPONDENCI

UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNE [2 NAJWYŻSZE – ZGADZAM SIĘ CAŁKOWICIE LUB RACZEJ SIĘ ZGADZAM]



PYT.: P15. W JAKIM STOPNIU ZGADZASZ SIĘ Z PONIŻSZYMI STWIERDZENIAMI DOTYCZĄCYMI UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNYCH ZWIĄZANYMI Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA I INTERNETU? [2 NAJWYŻSZE – ZGADZAM SIĘ CAŁKOWICIE, RACZEJ SIĘ ZGADZAM]
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNE

WEDŁUG POZIOMU UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNYCH

POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI KOMPUTERA I INTERNETU UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNE [2 NAJWYŻSZE – ZGADZAM SIĘ CAŁKOWICIE LUB RACZEJ SIĘ ZGADZAM]

KOMPUTERA niski średni wysoki

INTERNETU niski średni wysoki

Moje umiejętności obsługi komputera i internetu są odpowiednie do moich potrzeb

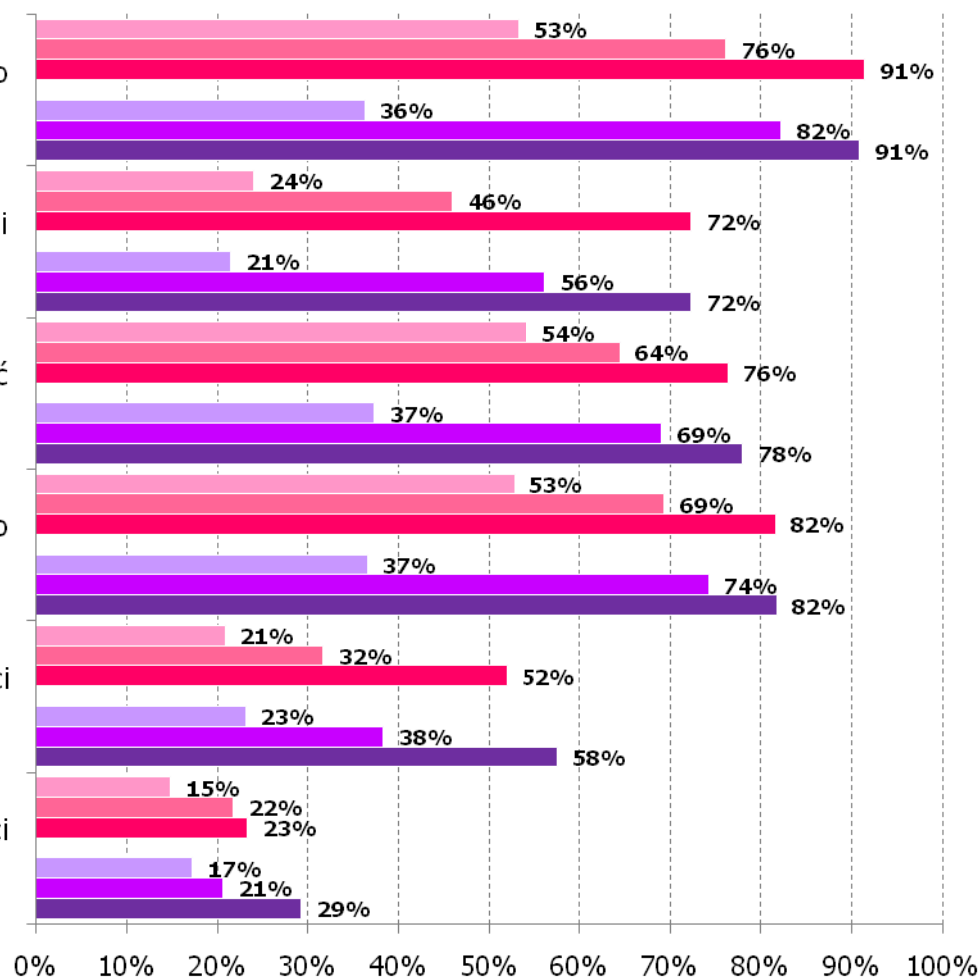
Moja praca wymaga posiadania podstawowych obsługi komputera i internetu (MS Office, przeglądarka internetowa)

Posiadając umiejętności obsługi komputera i internetu można znaleźć lepiej płatną pracę

Umiejętność obsługi komputera i internetu jest konieczna do zdobycia lub zmiany pracy

Moja praca wymaga posiadania specjalistycznych umiejętności komputerowych (bazy danych, inne)

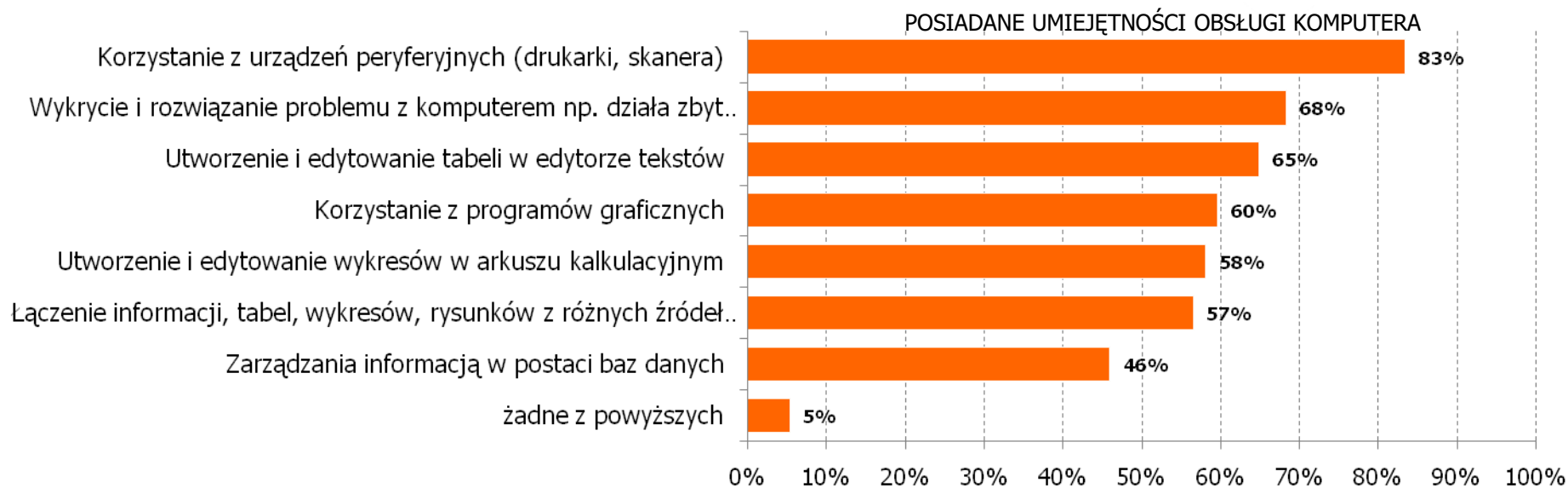
Mój pracodawca dba o rozwój moich umiejętności komputerowych, oferuje mi udział w szkoleniach



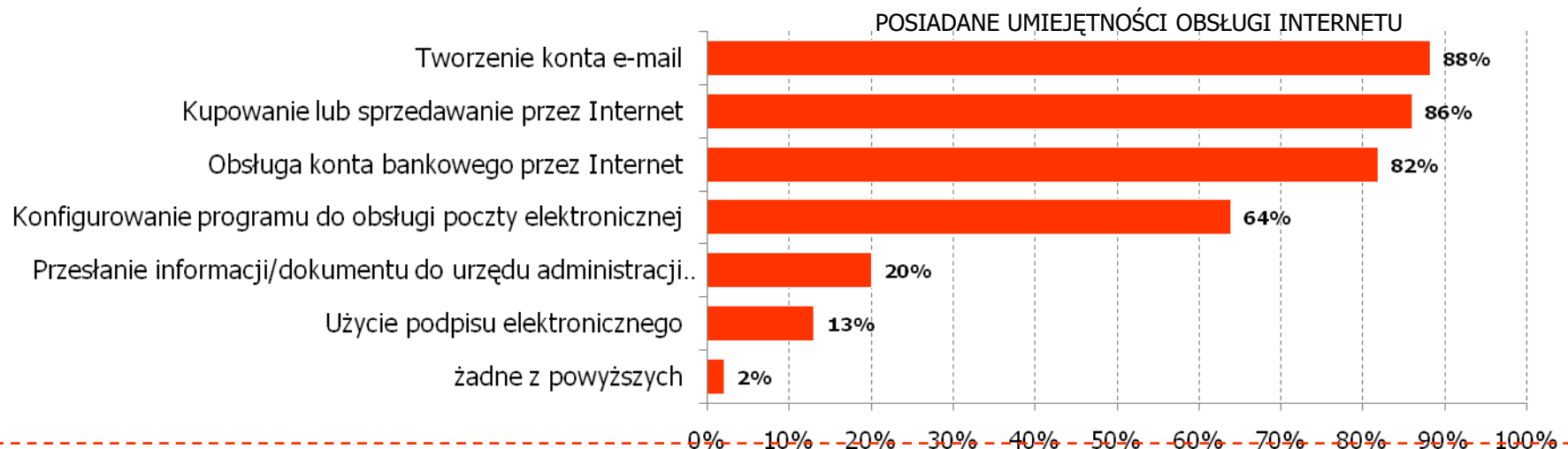
PYT.: P15. W JAKIM STOPNIU ZGADZASZ SIĘ Z PONIŻSZYMI STWIERDZENIAMI DOTYCZĄCYMI UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNYCH ZWIĄZANYMI Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA I INTERNETU? [TOP2BOXES – ZGADZAM SIĘ CAŁKOWICIE, RACZEJ SIĘ ZGADZAM]
 PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI KOMPUTERA: N = 259/ ŚRĘDNI: N = 2082/
 WYSOKI: N = 2561 // POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI INTERNETU: NISKI: N = 102/ ŚRĘDNI: N = 3886/ WYSOKI: N = 935
 ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

▲▲▲ Istotne statystycznie różnice między grupami poziomu umiejętności oznaczone odpowiednim kolorem

POSIADANE UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI KOMPUTERA I INTERNETU



PYT.: P16. CZY WYKONYWAŁEŚ JUŻ NASTĘPUJĄCE CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA:
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI



PYT.: P17. CZY WYKONYWAŁEŚ JUŻ NASTĘPUJĄCE CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z INTERNETU
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI



ZNACZENIE INTERNETU W KLUCZOWYCH OBSZARACH ŻYCIA OBYWATELI

Internet jest istotnym medium w życiu respondentów. Dzięki niemu mają dostęp do ofert pracy, daje im również możliwość pracy w domu. Te dwie sprawy są najważniejsze dla większości internautów.

Równie istotna okazuje się możliwość znalezienia informacji i porad dotyczących praw konsumenta oraz możliwość umówienia się na wizytę lekarską. Natomiast najmniej ważnymi sprawami są sytuacje okazjonalne – jak głosowanie w wyborach (na poziomie samorządu i parlamentu), udział w konsultacjach społecznych oraz oglądanie zbiorów muzeów i galerii za pośrednictwem internetu.

Kobiety częściej wskazują jako ważne sprawy związane z pracą i kształceniem – praca z domu, dostęp do ofert pracy, do praw konsumenckich, czy do katalogów bibliotek. Za to dla mężczyzn bardziej istotne są sprawy związane z życiem obywatelskim – posiadanie jednego dokumentu z chipem, głosowanie i udział w konsultacjach społecznych.

Znaczenie spraw jest ściśle związane z wiekiem respondentów. Młodzi (18-24 oraz 25-35-latkowie) cenią najbardziej fakt, że internet daje im dostęp do ofert pracy. Osoby 35-45-letnie są pragmatyczne – najważniejszymi sprawami są dla nich praktyczne możliwości wykorzystania internetu, takie jak: kontakt ze szkołą, umawianie się z lekarzem. Osoby 45-54 letnie cenią wygodę jaką daje internet, ważniejsze dla nich są posiadanie jednego dokumentu czy możliwość umówienia wizyty lekarskiej. Najstarsze osoby, powyżej 55 r.ż. Podchodzą do internetu z dystansem – ważne są dla nich informacyjne funkcje internetu. Sieć daje im dostęp do informacji, raportów i danych statystycznych, ale i muzeów i galerii, jak również umożliwia udział w konsultacjach społecznych.

Co ciekawe wraz z wiekiem wzrasta istotność spraw publicznych – starsze osoby częściej niż młodsze deklarują znaczenie głosowania oraz konsultacji społecznych przez internet.

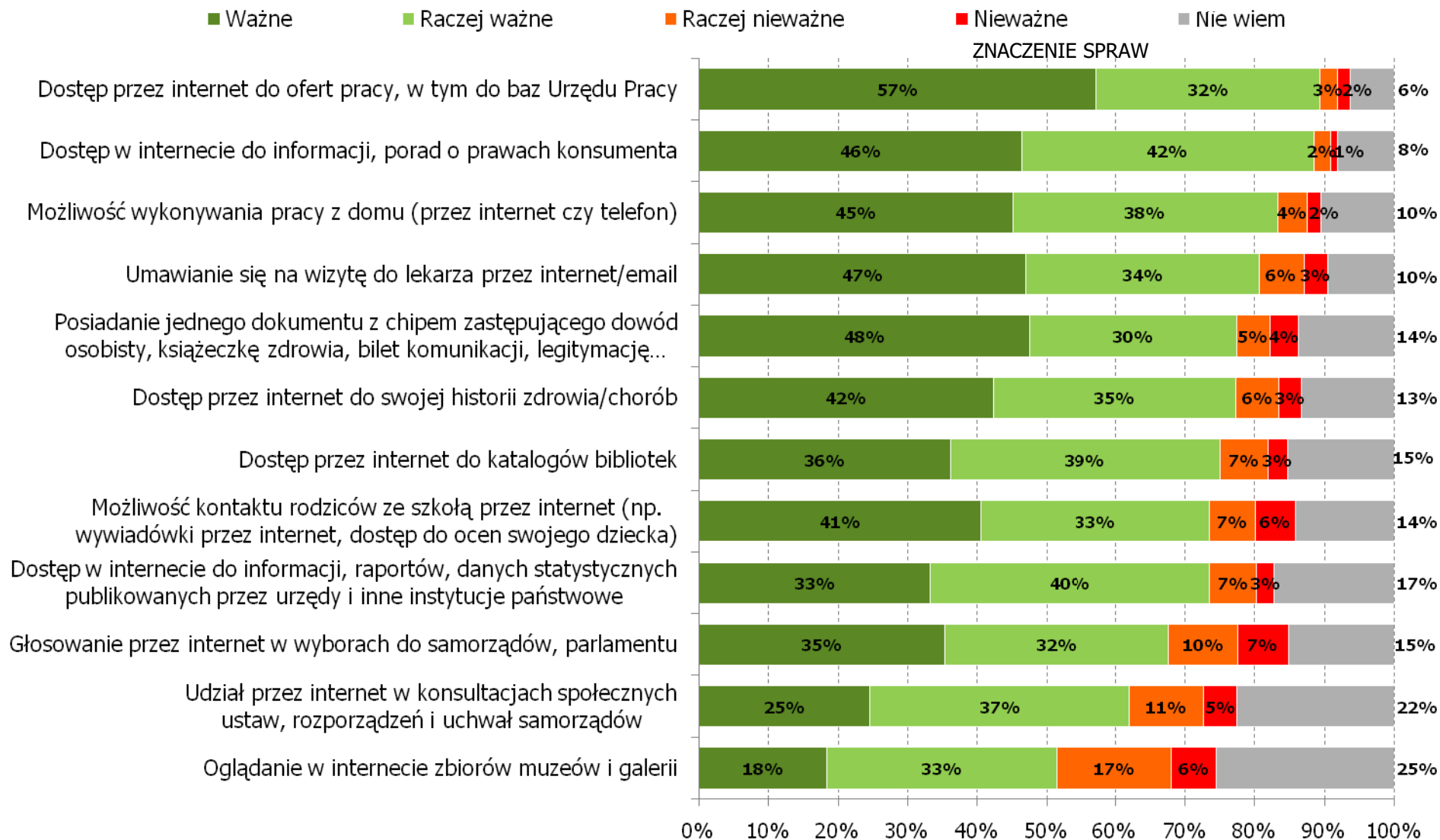
ZNACZENIE INTERNETU W KLUCZOWYCH OBSZARACH ŻYCIA OBYWATELI

Dostęp do ofert pracy oraz do informacji o prawach konsumenta niezależnie od województwa są postrzegane jako najważniejsze. Jednak w województwie mazowieckim równie istotna okazuje się możliwość pracy z domu, a w małopolskim – możliwość umówienia się przez internet z lekarzem.

W porównaniu z 2008 i 2010 rokiem wzrosło znaczenie posiadania dostępu przez internet do ofert pracy, porad o prawach konsumenckich, możliwości wykonywania pracy z domu, umówienia się z lekarzem i kontaktu rodziców ze szkołą oraz posiadania jednego dokumentu z chipem. Jednocześnie zmalała waga udziału przez internet w konsultacjach społecznych.

Takie sprawy dostępne przez internet jak historia zdrowia i zbiory muzealne mimo, że ważniejsze niż w 2010 roku, nie są aż tak istotne jak w roku 2008.

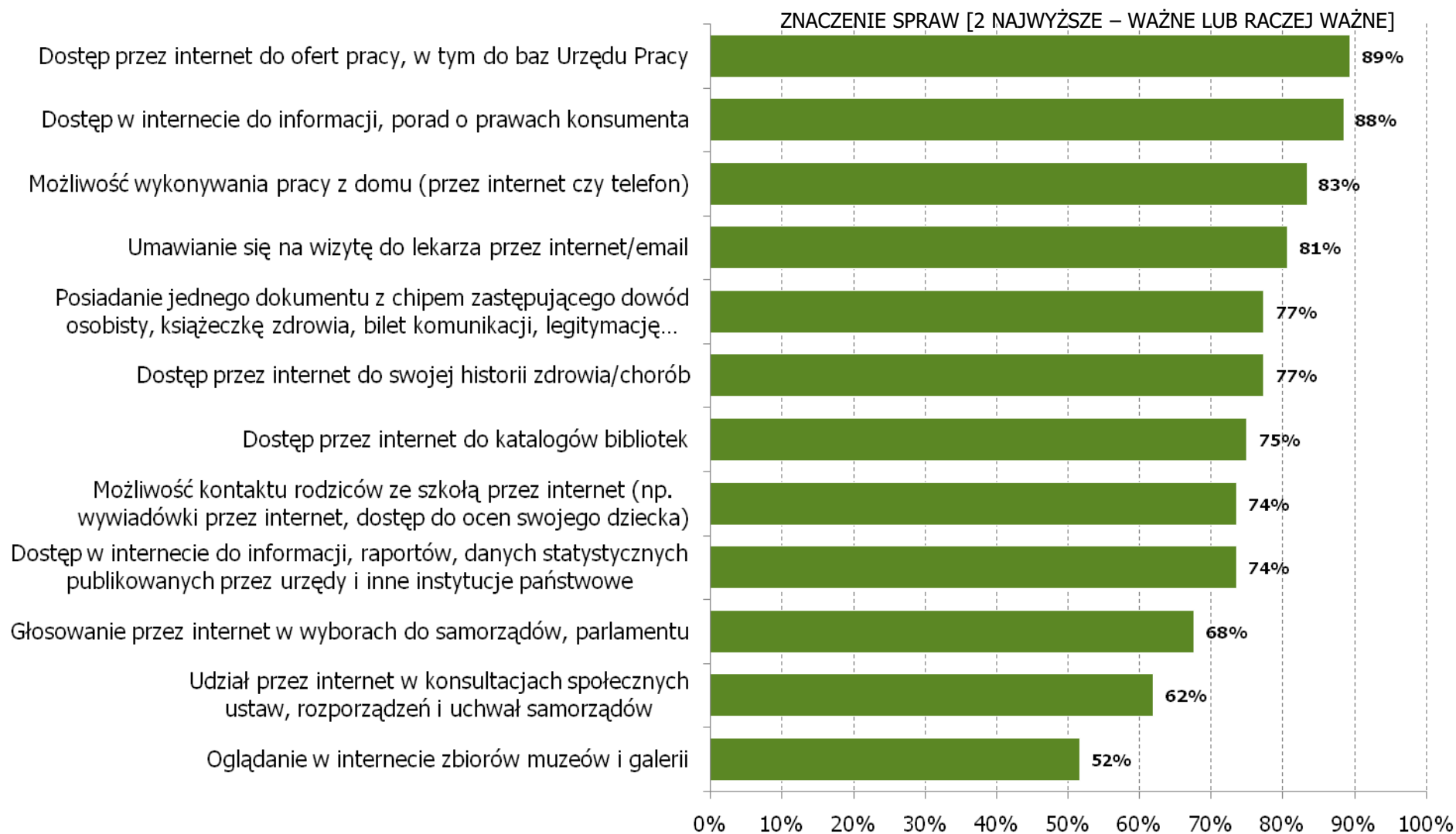
ZNACZENIE INTERNETU W KLUCZOWYCH OBSZARACH ŻYCIA OBYWATELI



PYT.: P1. NA ILE WAŻNE SĄ DLA CIEBIE NASTĘPUJĄCE SPRAWY?
 PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

ZNACZENIE INTERNETU W KLUCZOWYCH OBSZARACH ŻYCIA OBYWATELI

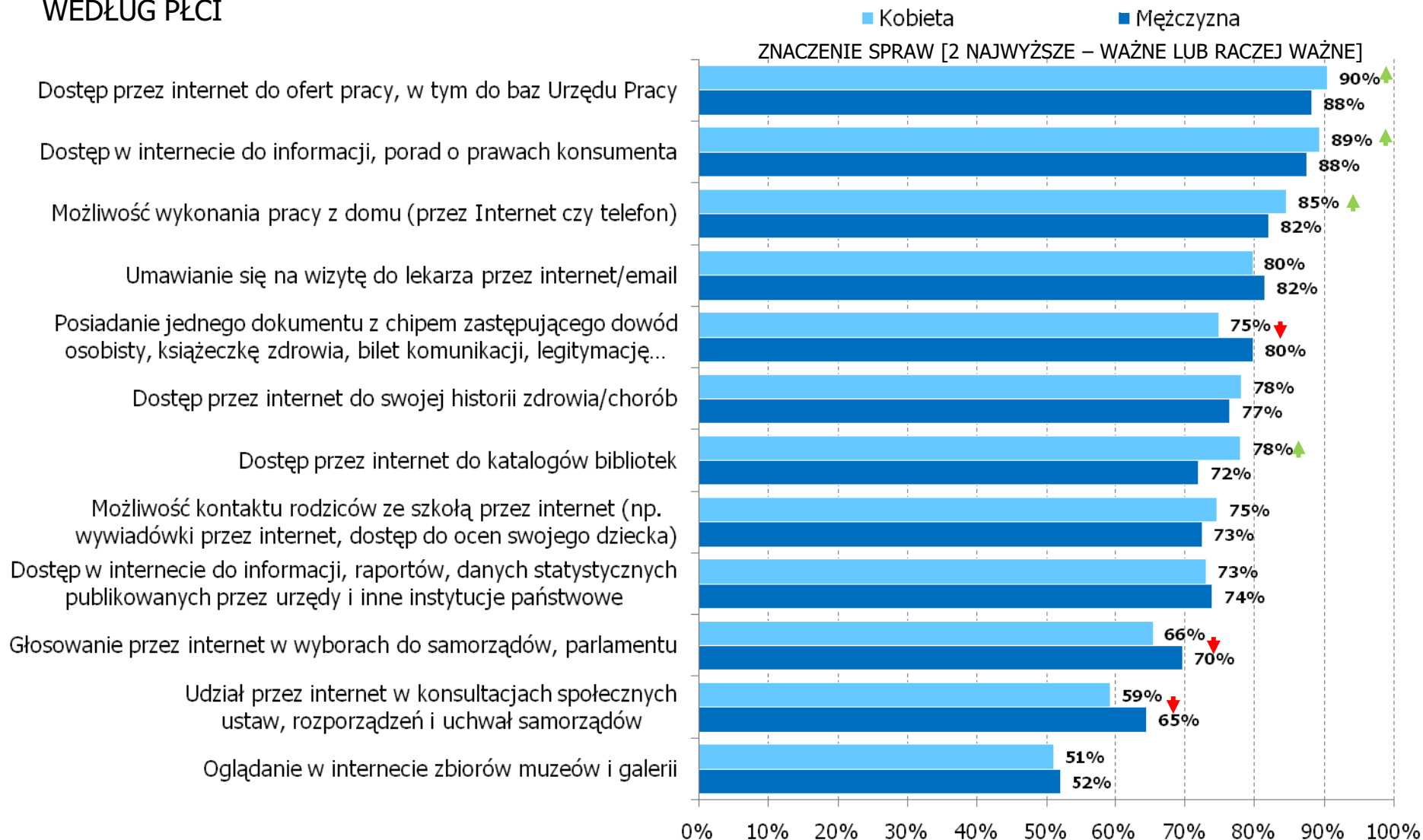
WSZYSCY RESPONDENCI



PYT.: P1. NA ILE WAŻNE SĄ DLA CIEBIE NASTĘPUJĄCE SPRAWY? [2 NAJWYŻSZE – WAŻNE, RACZEJ WAŻNE]
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%.

ZNACZENIE INTERNETU W KLUCZOWYCH OBSZARACH ŻYCIA OBYWATELI

WEDŁUG PŁCI



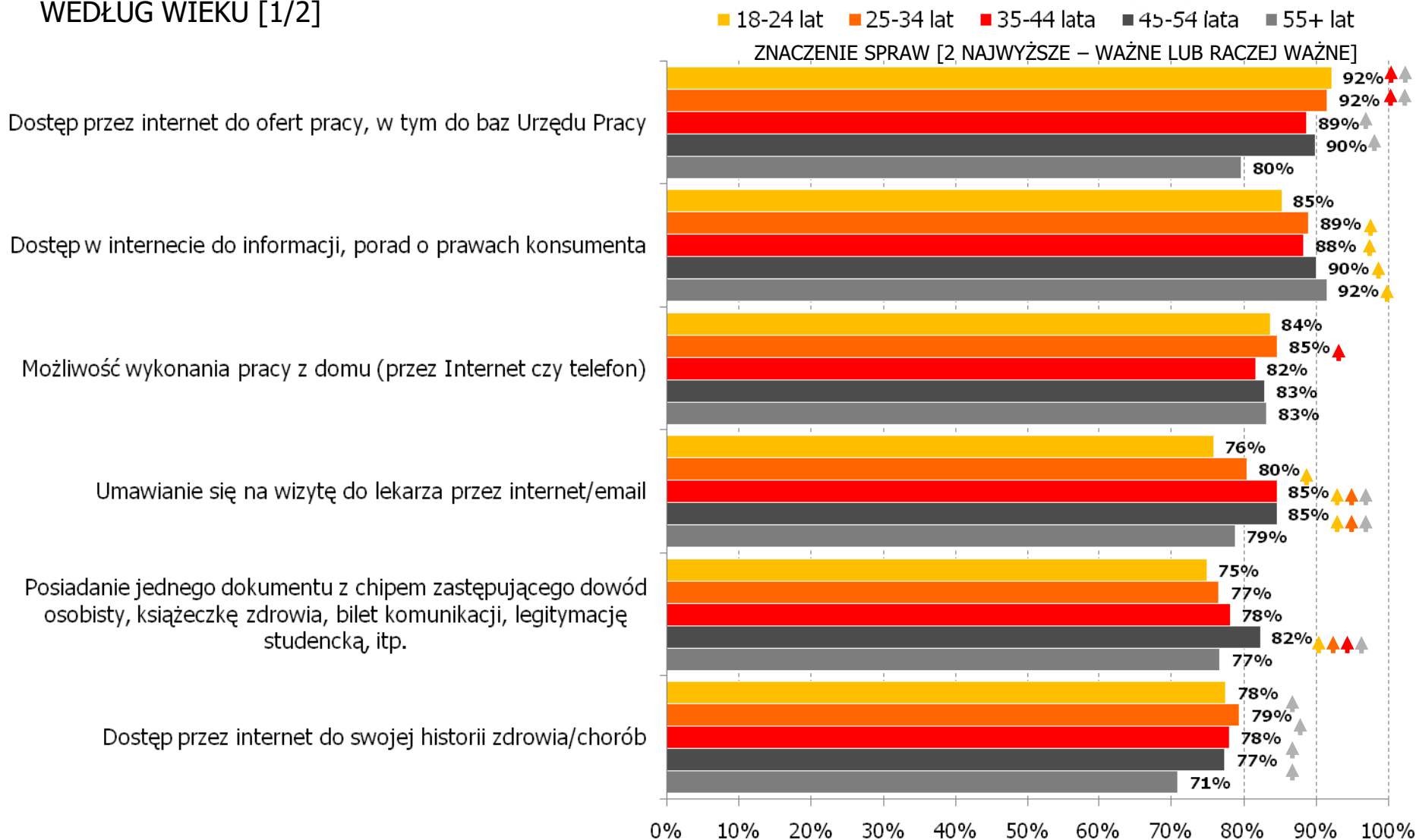
PYT.: P1. NA ILE WAŻNE SĄ DLA CIEBIE NASTĘPUJĄCE SPRAWY? [2 NAJWYŻSZE – WAŻNE, RACZEJ WAŻNE]
 PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] – KOBIETY: N = 2426 / MĘŻCZYŹNI: N = 2477
 ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

Istotnie statystycznie różnice

▲ między kobietami a mężczyznami
 ▼ między kobietami a mężczyznami

ZNACZENIE INTERNETU W KLUCZOWYCH OBSZARACH ŻYCIA OBYWATELI

WEDŁUG WIEKU [1/2]



PYT.: P1. NA ILE WAŻNE SĄ DLA CIEBIE NASTĘPUJĄCE SPRAWY? [2 NAJWYŻSZE – WAŻNE, RACZEJ WAŻNE]

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] – 18-24 LATA: N = 1088/ 25-34 LATA: N = 1472/ 35-44 LATA: N = 1024/ 45-44

LATA: N = 704/ POWYŻEJ 55 LAT: N = 615

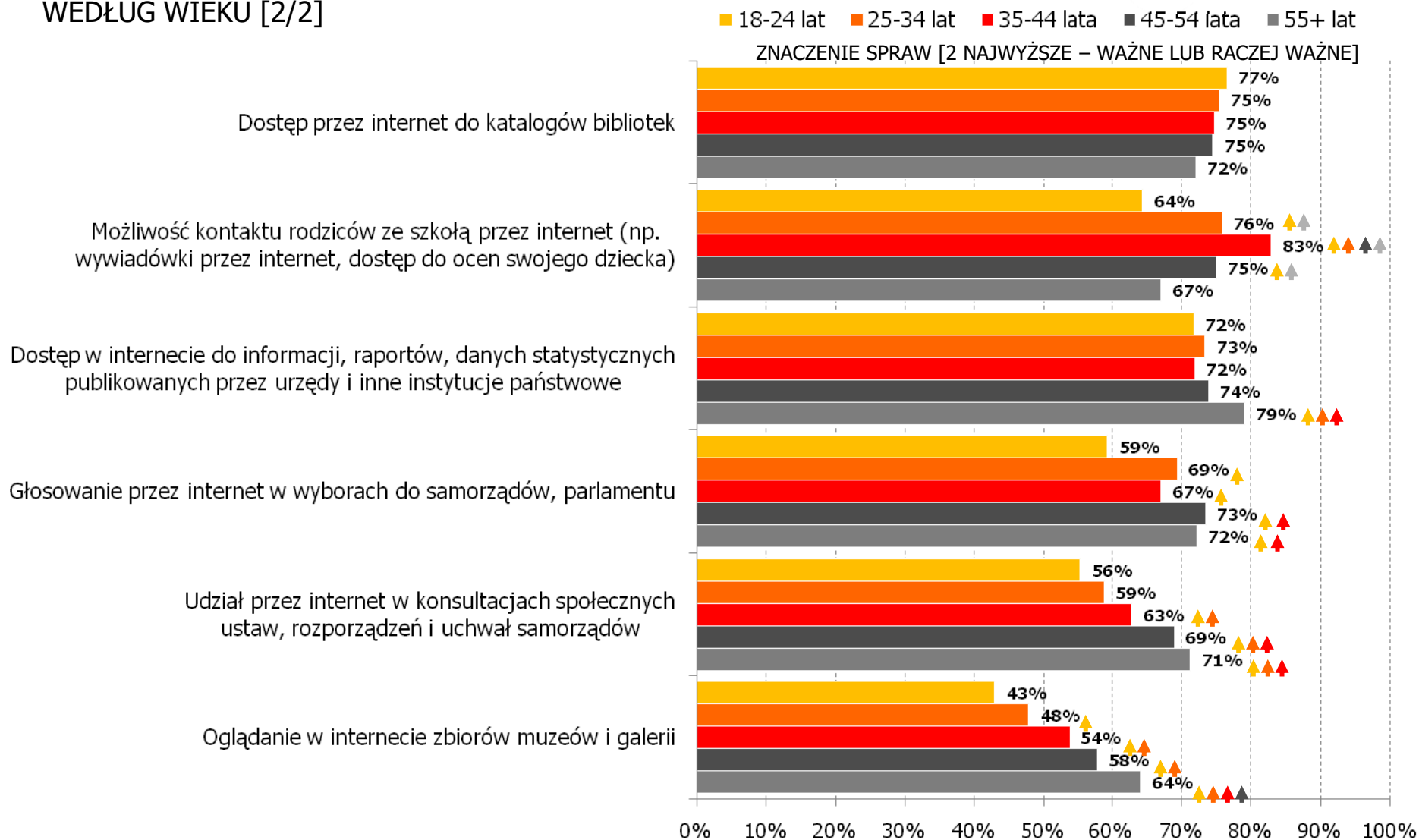
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI



Istotnie statystycznie różnice między grupami wiekowymi oznaczone odpowiednim kolorem

ZNACZENIE INTERNETU W KLUCZOWYCH OBSZARACH ŻYCIA OBYWATELI

WEDŁUG WIEKU [2/2]



PYT.: P1. NA ILE WAŻNE SĄ DLA CIEBIE NASTĘPUJĄCE SPRAWY? [2 NAJWYŻSZE – WAŻNE, RACZEJ WAŻNE]

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] – 18-24 LATA: N = 1088/ 25-34 LATA: N = 1472/ 35-44 LATA: N = 1024/ 45-44

LATA: N = 704/ POWYŻEJ 55 LAT: N = 615

ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

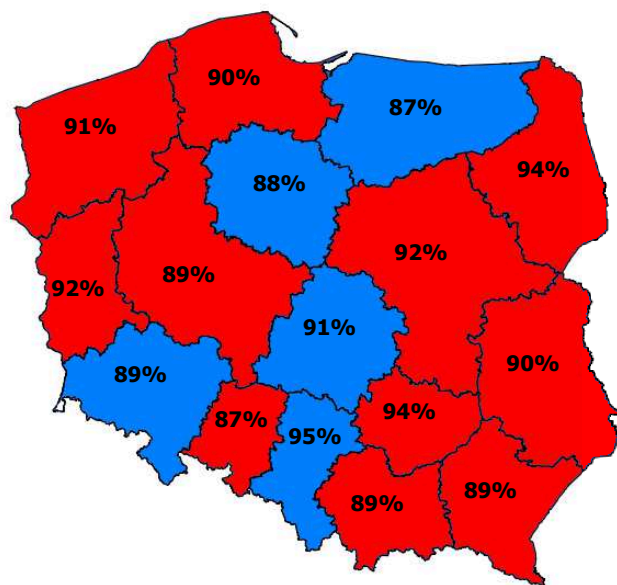
▲▲▲▲ Istotne statystycznie różnice między grupami wiekowymi oznaczone odpowiednim kolorem

ZNACZENIE INTERNETU W KLUCZOWYCH OBSZARACH ŻYCIA OBYWATELI

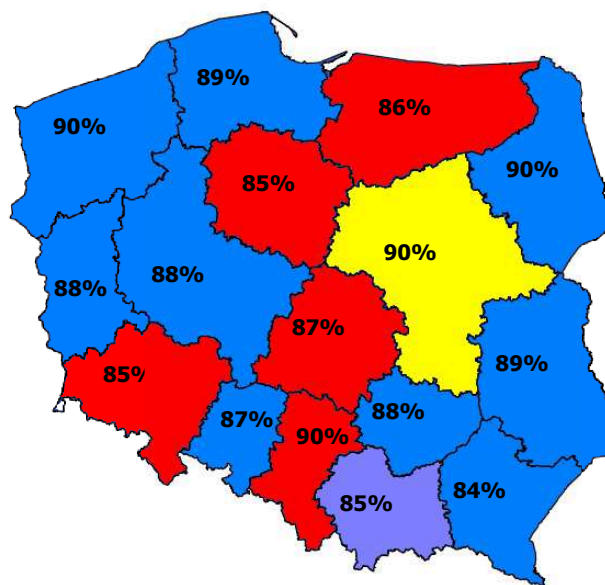
WOJEWÓDZTWA

ZNACZENIE SPRAW [2 NAJWYŻSZE – WAŻNE LUB RACZEJ WAŻNE]
TOP3 ODPOWIEDZI

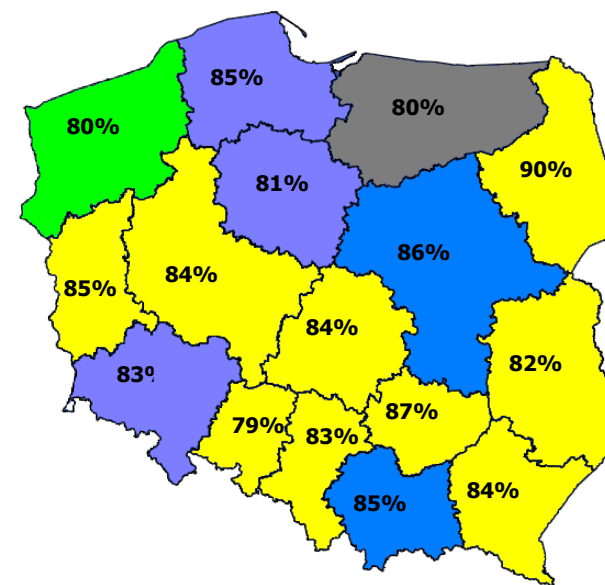
TOP1



TOP2



TOP3

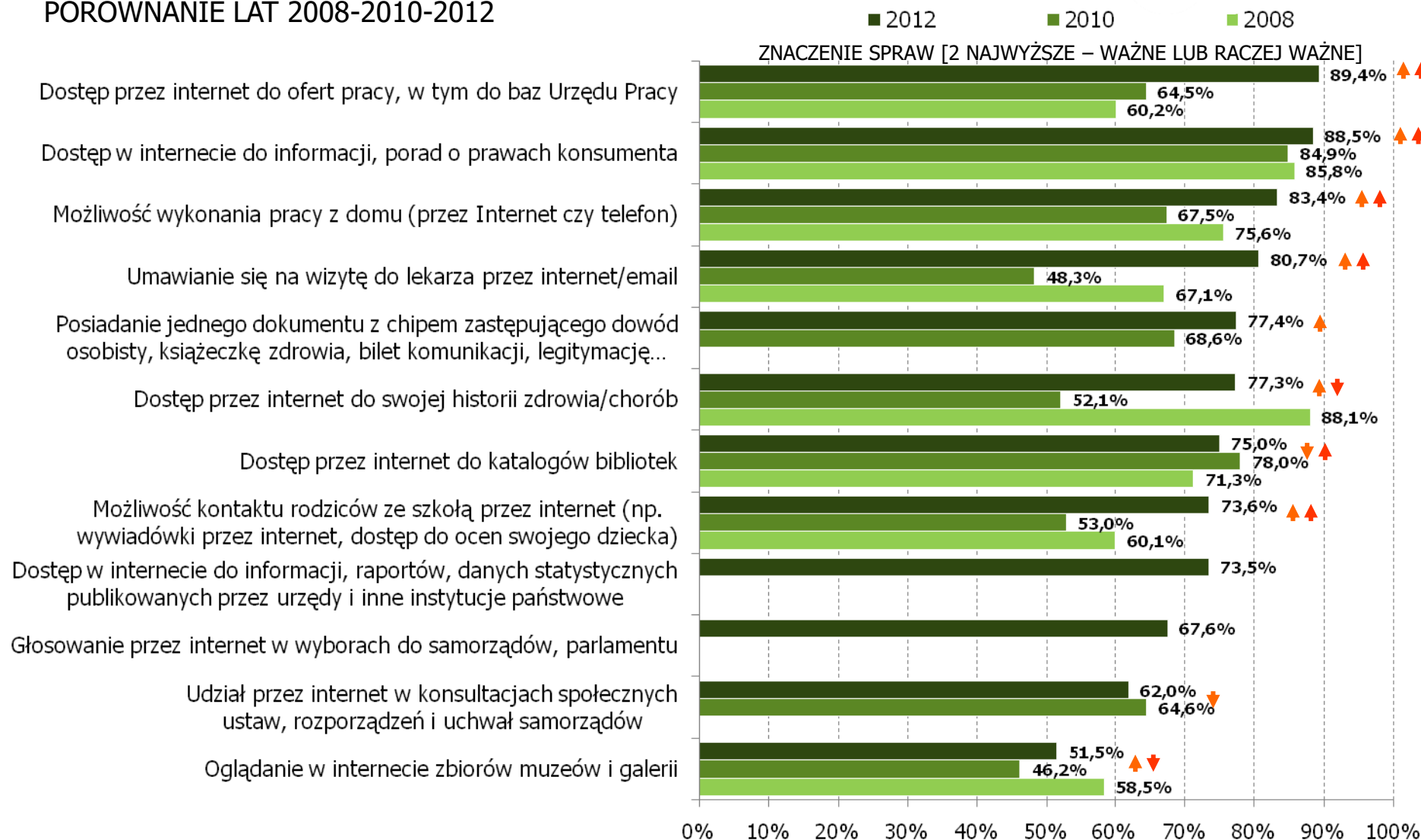


- Dostęp w internecie do informacji, porad o prawach konsumenta
- Dostęp przez internet do ofert pracy, w tym do baz Urzędu Pracy
- Umawianie się na wizytę do lekarza przez internet/email
- Możliwość wykonania pracy z domu (przez Internet czy telefon)
- Posiadanie jednego dokumentu z chipem zastępującego dowód osobisty, książeczkę zdrowia, bilet komunikacji, legitymację studencką, itp.
- Dostęp przez internet do katalogów bibliotek

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%.

ZNACZENIE INTERNETU W KLUCZOWYCH OBSZARACH ŻYCIA OBYWATELI

PORÓWNANIE LAT 2008-2010-2012



PYT.: P1. NA ILE WAŻNE SĄ DLA CIEBIE NASTĘPUJĄCE SPRAWY? [2 NAJWYŻSZE – WAŻNE, RACZEJ WAŻNE]
 PODSTAWA PROCENTOWANIA 2012: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]
 PODSTAWA PROCENTOWANIA 2010: N = 3120 [WSZYSCY RESPONDENCI]
 PODSTAWA PROCENTOWANIA 2008: N = 1693 [WSZYSCY RESPONDENCI]
 ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

Istotnie statystycznie różnice

▲ między 2012 a 2010 rokiem ▲ między 2012 a 2008 rokiem



DOŚWIADCZENIA INTERNAUTÓW Z URZĘDAMI ORAZ STRONAMI INTERNETOWYMI URZĘDÓW

U zdecydowanej większości respondentów w ciągu ostatnich 12 miesięcy pojawiło się zdarzenie, które wymagało kontaktu z urzędem lub inną instytucją państwową. Jednocześnie połowa badanych w ciągu ostatniego miesiąca odwiedziła stronę internetową urzędu.

Respondenci kontaktują się z urzędami średnio 6 razy w roku. Kobiety nieznacznie częściej deklarują pojawienie się sytuacji wymagających kontaktu niż mężczyźni. Najmniej takich kontaktów mają osoby młode – 18-24-latkowie – średnio 5 sytuacji, a najwięcej osoby w wieku 45-54 lata – średnio 8.

Zdecydowanie więcej sytuacji wymagających kontaktu z urzędem pojawiło się u osób o wysokim poziomie umiejętności komputerowych – obsługi komputera i internetu.

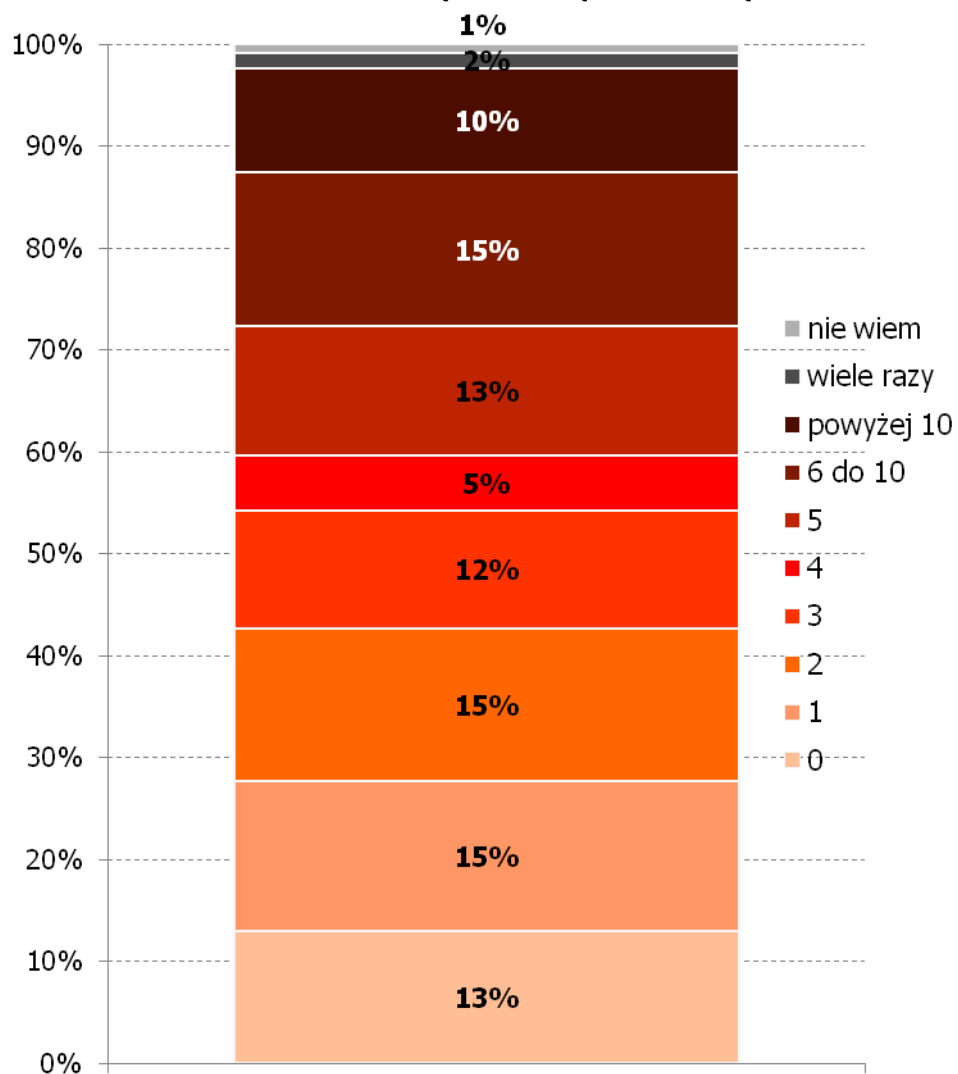
Analogicznie wygląda czas ostatniego kontaktu z urzędem za pośrednictwem strony internetowej. Zdecydowanie więcej kobiet niż mężczyzn szukało informacji na stronie urzędu w ciągu ostatniego miesiąca. Młodzi w wieku 18-24 lata częściej niż inni z pozostałych grup wiekowych nigdy nie odwiedzili strony www urzędu.

Najczęściej w ciągu ostatnich 12 miesięcy z urzędami musieli kontaktować się mieszkańcy województwa łódzkiego oraz mazowieckiego, najrzadziej zaś osoby pochodzące z lubelskiego. W ostatnim roku stronę internetową urzędu odwiedziło najwięcej mieszkańców łódzkiego oraz województw nadmorskich.

W porównaniu z 2010 rokiem zmniejszyła się liczba osób poszukujących informacji na stronach internetowych urzędów w ostatnim miesiącu.

KONTAKT Z URZĘDEM

LICZBA KONTAKTÓW Z URZĘDEM W CIĄGU 12 MIESIĘCY



ŚREDNIA LICZBA KONTAKTÓW Z URZĘDEM
W CIĄGU 12 MIESIĘCY

6 RAZY

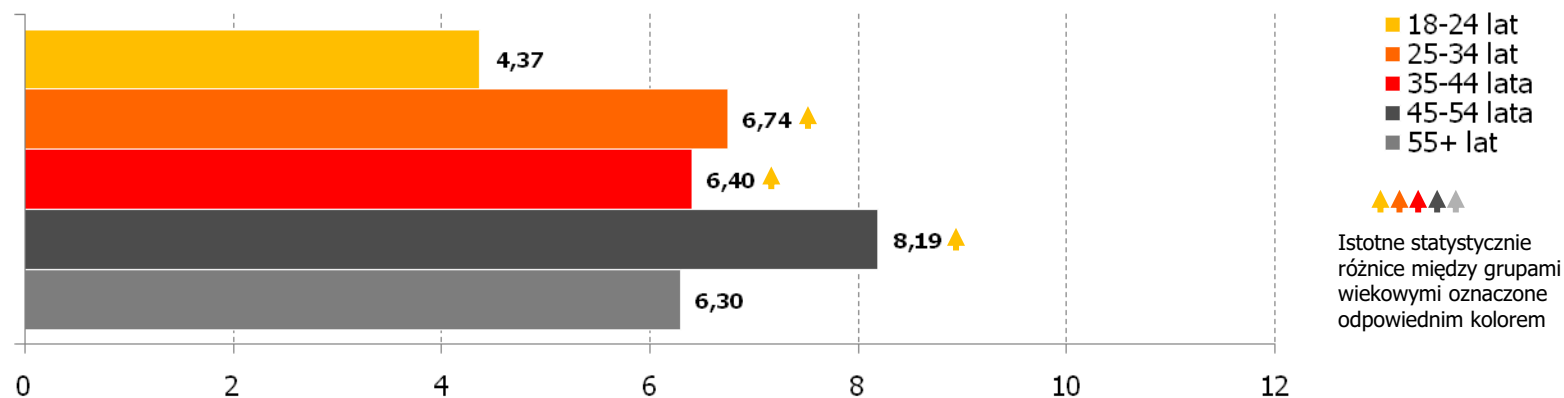
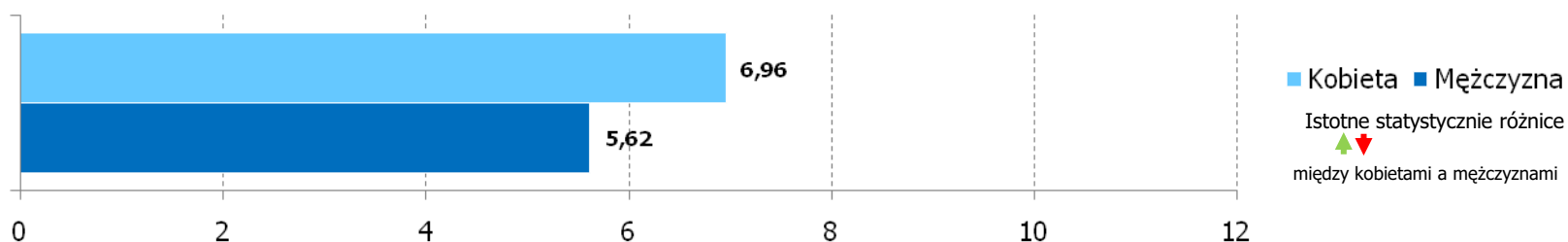
NAJWIĘCEJ OSÓB
KONTAKTOWAŁO SIĘ Z URZĘDEM **2 RAZY**

PYT.: P2. ILE RAZY W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY MIAŁY MIEJSCE W TWOIM ŻYCIU ZDARZENIA WYMAGAJĄCE KONTAKTU Z URZĘDAMI LUB INNYMI INSTYTUCJAMI PAŃSTWOWYMI (NP. ZMIANA STATUSU MAŁŻEŃSKIEGO, ADRESU, CHOROBA, ZGŁOSZENIE SKARGI, PROWADZENIE DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ, ITP.)?
 PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

KONTAKT Z URZĘDEM

WEDŁUG PŁCI, WIEKU I POZIOMU UMIEJĘTNOŚCI KOMPUTEROWYCH

ŚREDNIA LICZBA KONTAKTÓW Z URZĘDEM W CIĄGU 12 MIESIĘCY

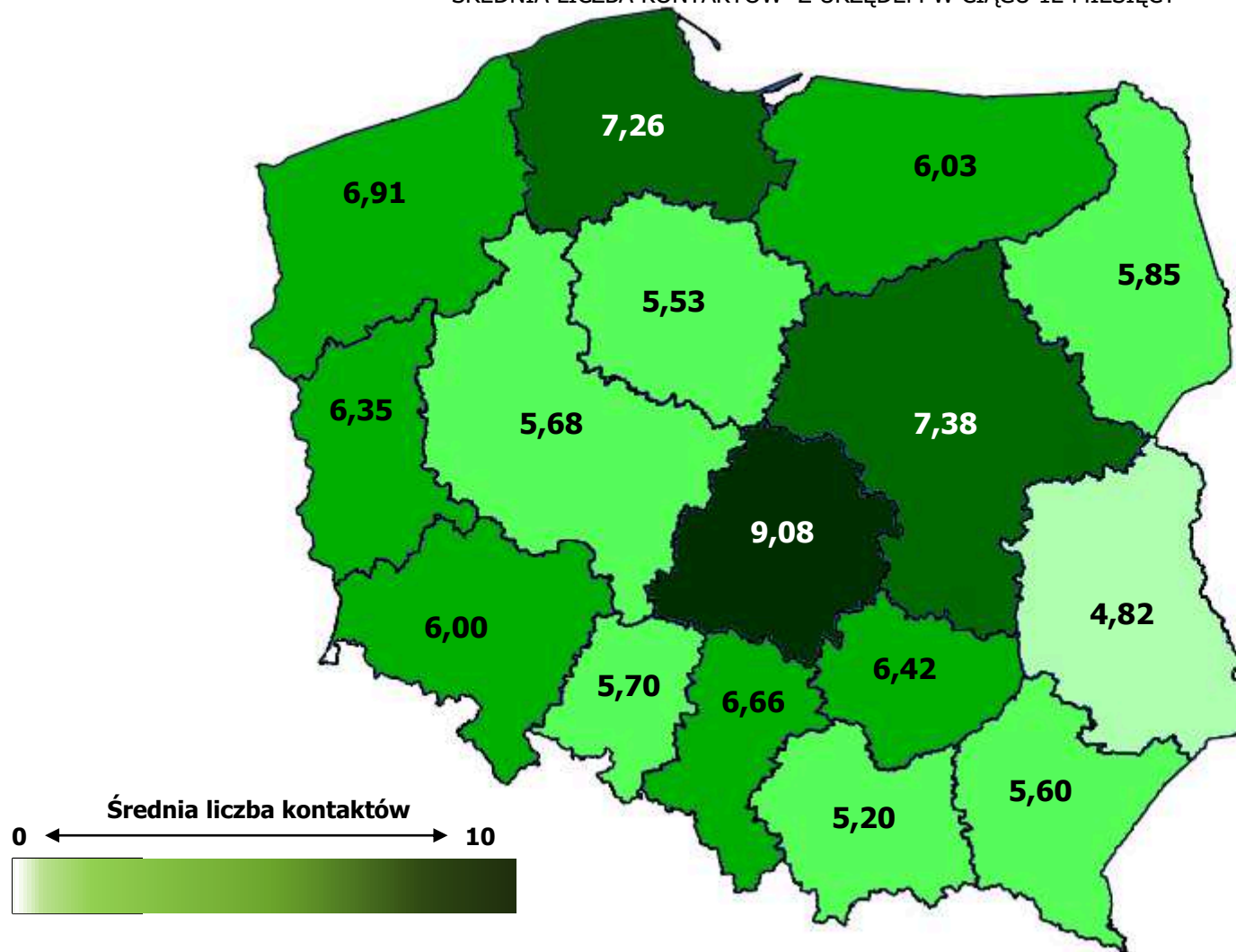


PYT.: P2. ILE RAZY W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY MIAŁY MIEJSCE W TWOIM ŻYCIU ZDARZENIA WYMAGAJĄCE KONTAKTU Z URZĘDAMI LUB INNYMI INSTYTUCJAMI PAŃSTWOWYMI (NP. ZMIANA STATUSU MAŁŻEŃSKIEGO, ADRESU, CHOROBA, ZGŁOSZENIE SKARGI, PROWADZENIE DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ, ITP.)?

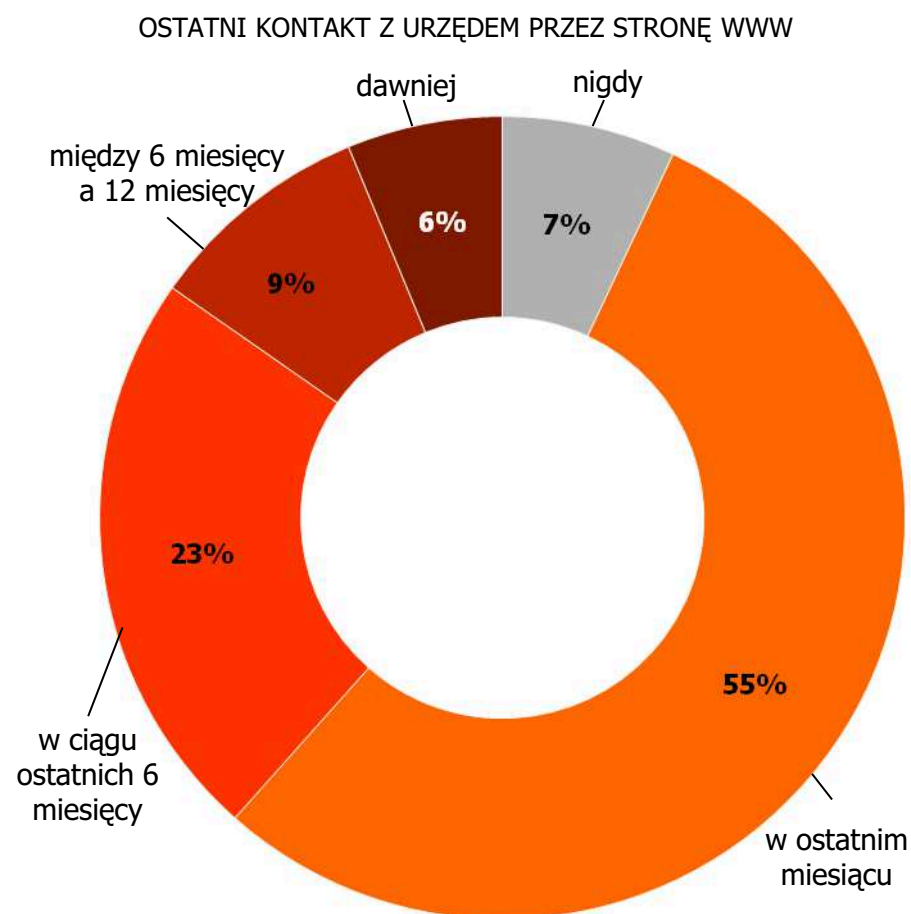
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] KOBIETY: N = 2426 / MĘŻCZYŹNI: N = 2477 // 18-24 LATA: N = 1088/ 25-34 LATA: N = 1472/ 35-44 LATA: N = 1024/ 45-44 LATA: N = 704/ POWYŻEJ 55 LAT: N = 615

WOJEWÓDZTWA

ŚREDNIA LICZBA KONTAKTÓW Z URZĘDEM W CIĄGU 12 MIESIĘCY



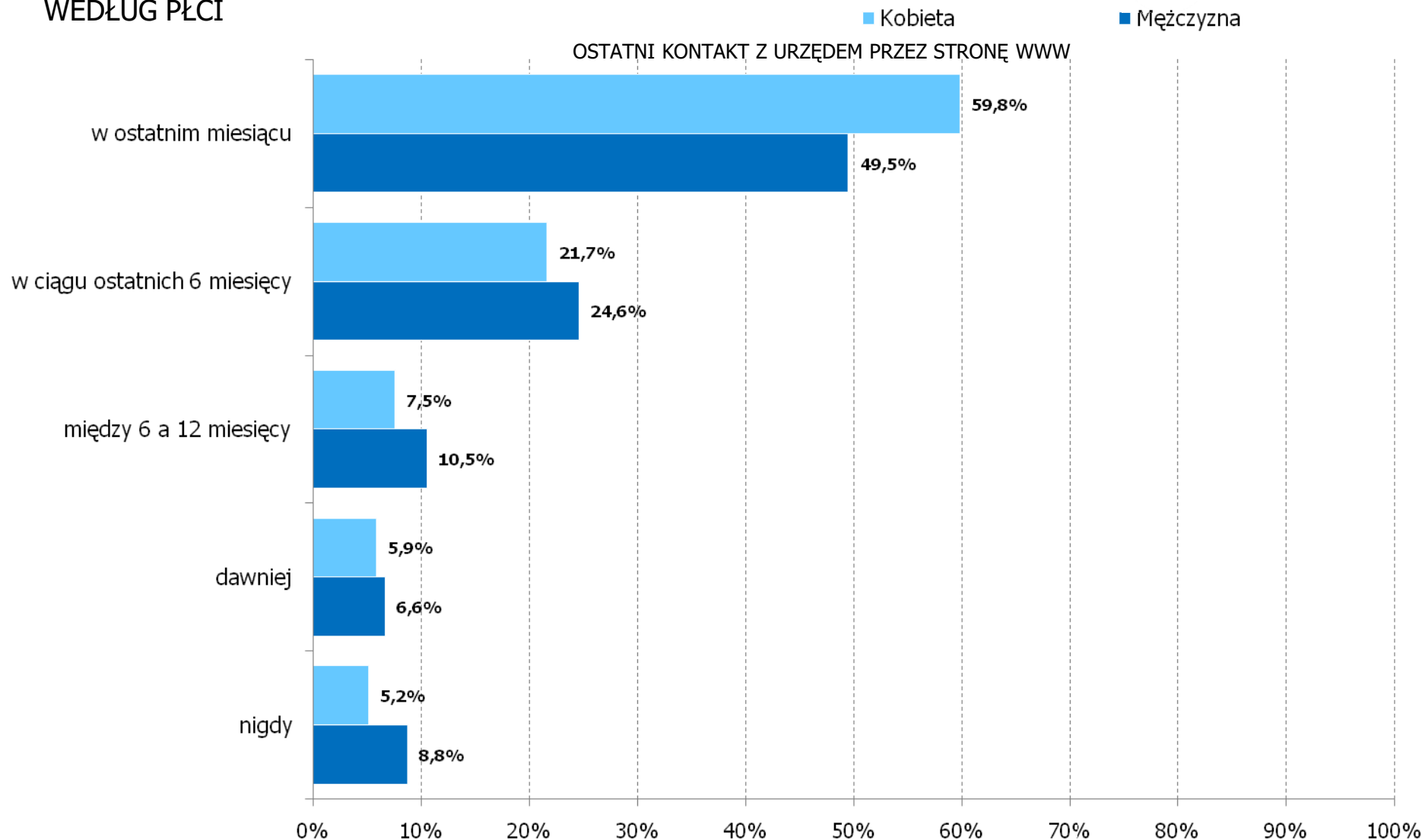
PYT.: P2. ILE RAZY W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY MIAŁY MIEJSCE W TWOIM ŻYCIU ZDARZENIA WYMAGAJĄCE KONTAKTU Z URZĘDAMI LUB INNYMI INSTYTUCJAMI PAŃSTWOWYMI (NP. ZMIANA STATUSU MAŁŻEŃSKIEGO, ADRESU, CHOROBA, ZGŁOSZENIE SKARGI, PROWADZENIE DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ, ITP.)?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]



PYT.: P3. KIEDY OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

POSZUKIWANIE INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW

WEDŁUG PŁCI



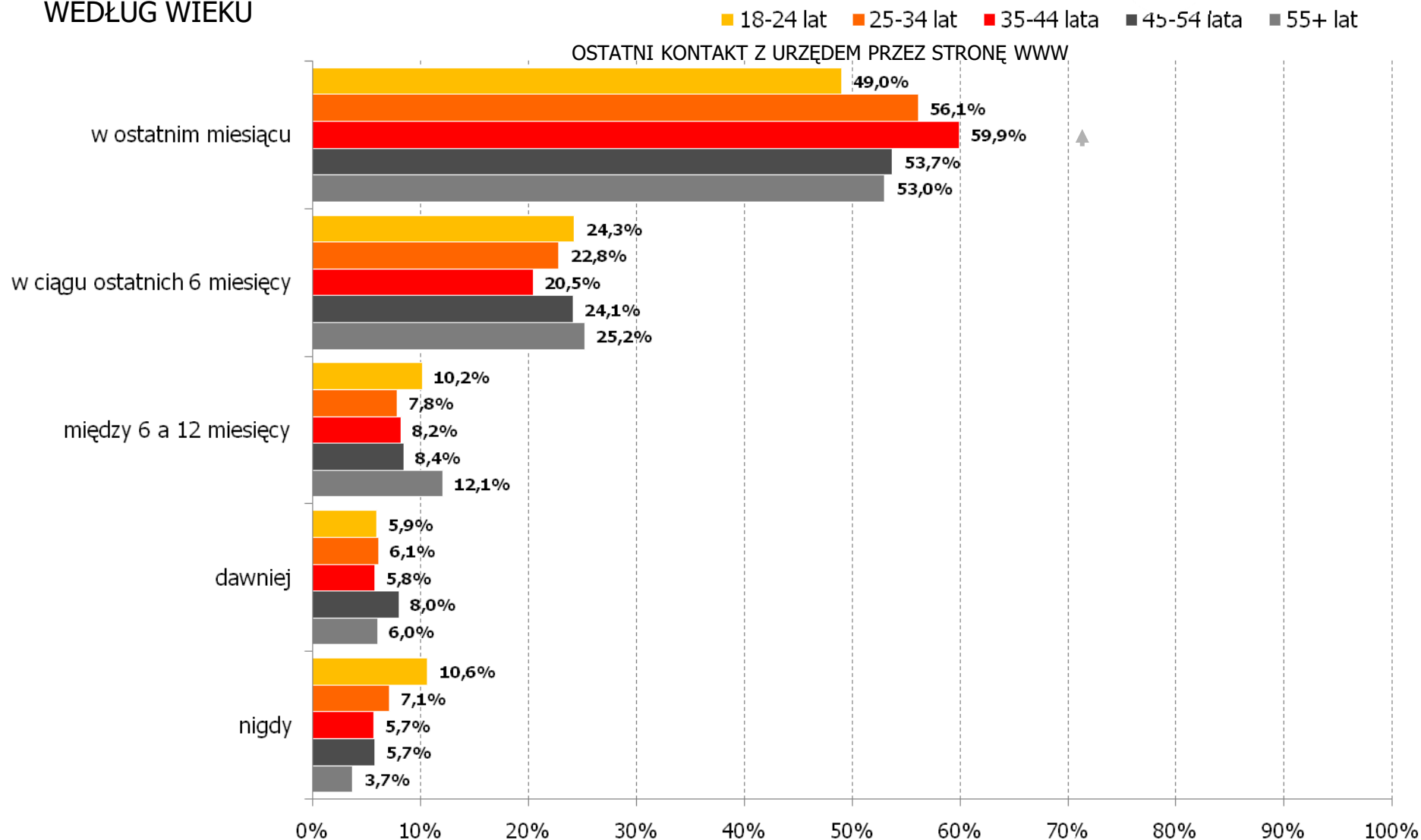
PYT.: P3. KIEDY OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] – KOBIETY: N = 2426 / MĘŻCZYŹNI: N = 2477

Istotne statystycznie różnice

↑ między kobietami a mężczyznami
↓

POSZUKIWANIE INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW

WEDŁUG WIEKU



PYT.: P3. KIEDY OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW?

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] – 18-24 LATA: N = 1088/ 25-34 LATA: N = 1472/ 35-44 LATA: N = 1024/ 45-44 LATA: N = 704/ POWYŻEJ 55 LAT: N = 615

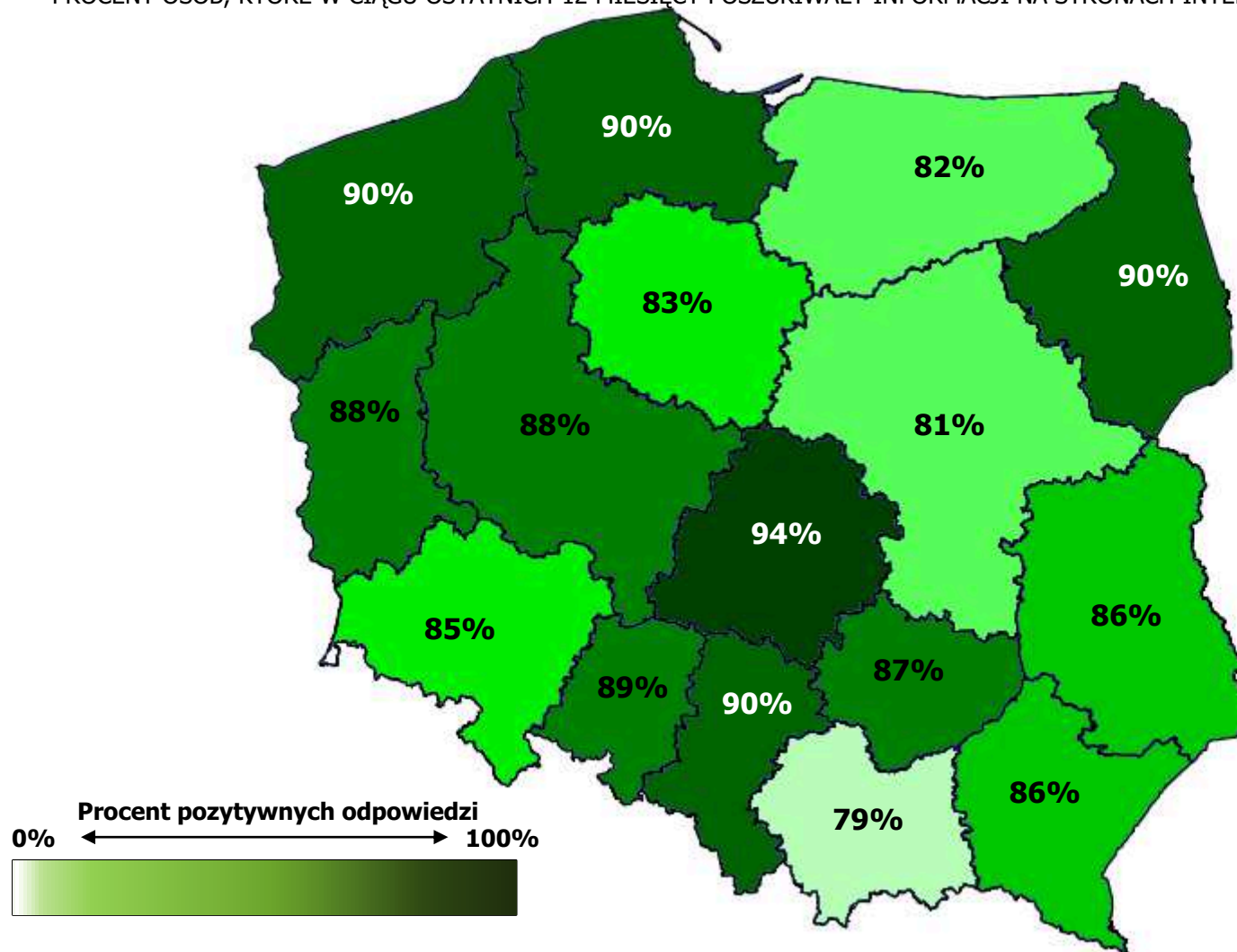


Istotnie statystycznie różnice między grupami wiekowymi oznaczone odpowiednim kolorem

POSZUKIWANIE INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW

WOJEWÓDZTWA

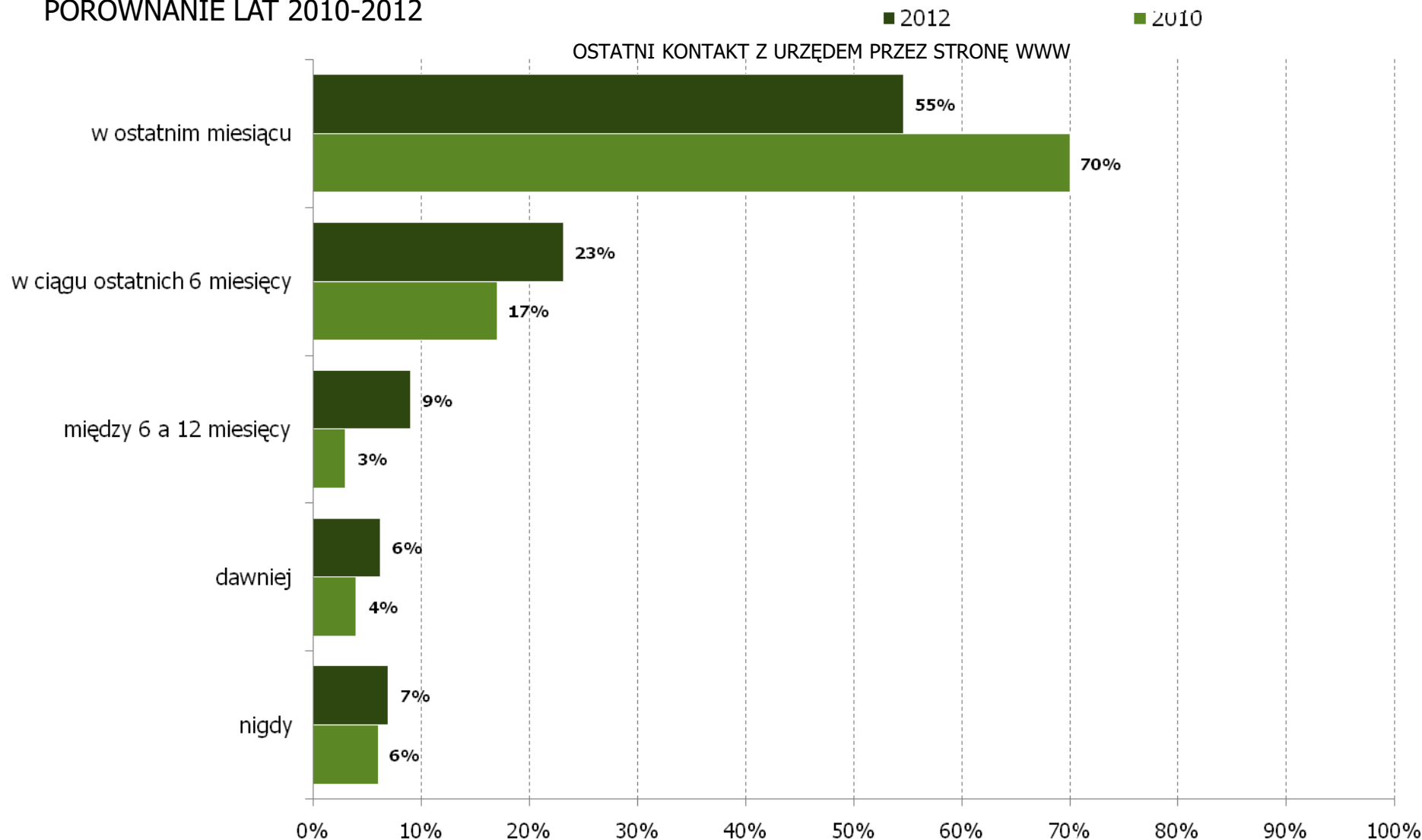
PROCENT OSÓB, KTÓRE W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY POSZUKIWAŁY INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW



PYT.: P3. KIEDY OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

POSZUKIWANIE INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW

PORÓWNANIE LAT 2010-2012



PYT.: P3. KIEDY OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW?
PODSTAWA PROCENTOWANIA 2012: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]
PODSTAWA PROCENTOWANIA 2010: N = 3120 [WSZYSCY RESPONDENCI]

Istotne statystycznie różnice
↑
↓
między 2012 a 2010 rokiem

Najczęściej poszukiwanymi informacjami na stronach internetowych urzędów są oferty pracy, sprawy związane ze zdrowiem i ubezpieczeniami oraz nauką. Najmniejszym zainteresowaniem cieszą się informacje o przetargach publicznych.

Kobiety częściej niż mężczyźni poszukują ofert pracy, ale również informacji związanych z socjalną funkcją państwa – zdrowie, nauka, ubezpieczenia, dotacje. Za to mężczyźni częściej szukają informacji związanych z załatwianiem konkretnych spraw – motoryzacyjnych, budowlanych czy działalności gospodarczej.

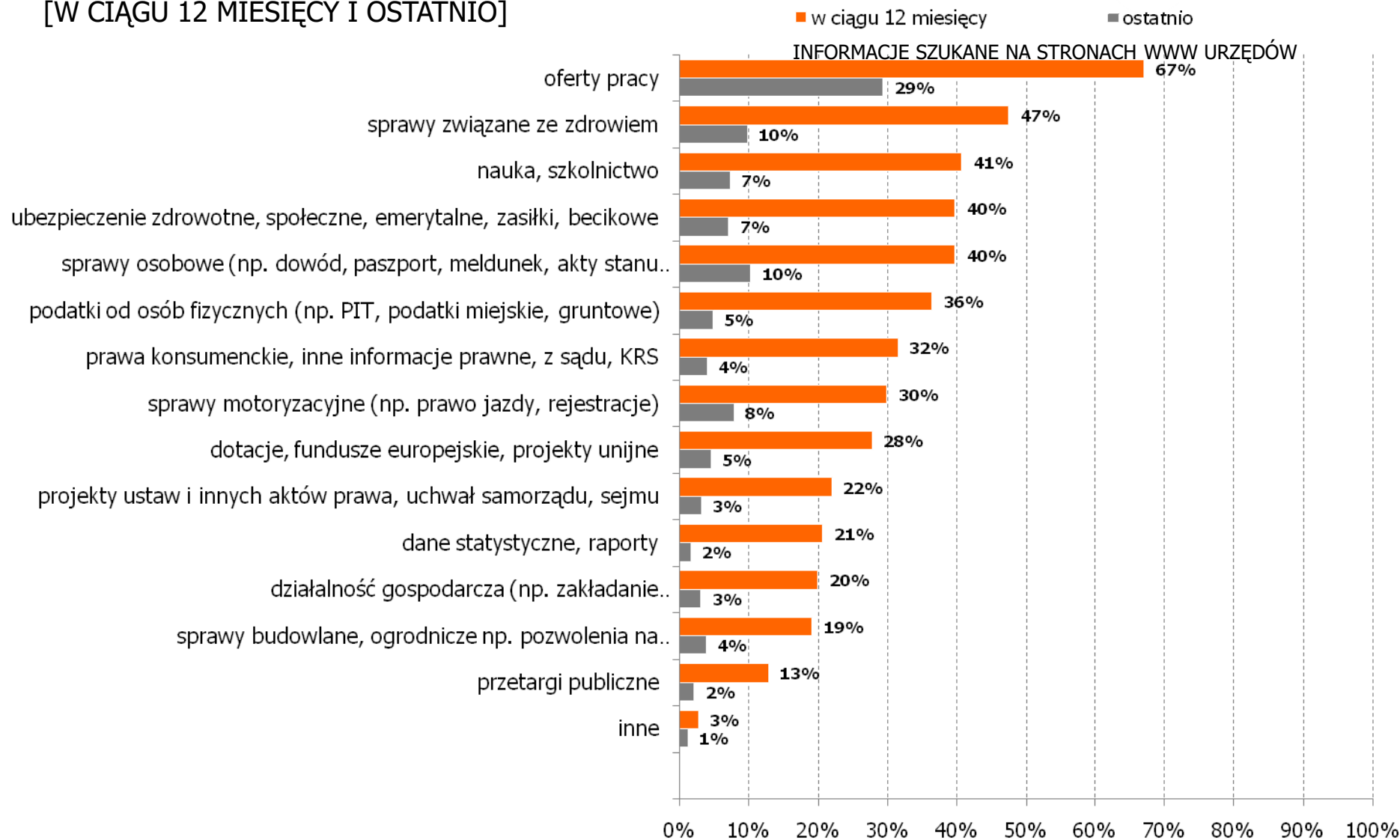
Młode osoby częściej szukają na stronach internetowych urzędów informacji związanych z rozwojem - ofert pracy, informacji związanych z nauką oraz dotacjami, funduszami i projektami unijnymi, również danych statystycznych i raportów. Starsi natomiast poszukują danych na temat zdrowia, ubezpieczeń, czy podatków.

Oferty pracy oraz sprawy związane ze zdrowiem są również najczęściej poszukiwanymi informacjami we wszystkich województwach.

W ciągu ostatnich 2 lat zdecydowanie rzadziej szukano informacji na stronach urzędów, w szczególności związanych z podatkami i działalnością gospodarczą.

POSZUKIWANIE INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW

[W CIĄGU 12 MIESIĘCY I OSTATNIO]



PYT.: P4. JAKICH INFORMACJI POSZUKIWAŁEŚ/AŚ NA STRONACH INTERNETOWYCH RÓŻNYCH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY? ZAZNACZ WSZYSTKIE PASUJĄCE ODPOWIEDZI.

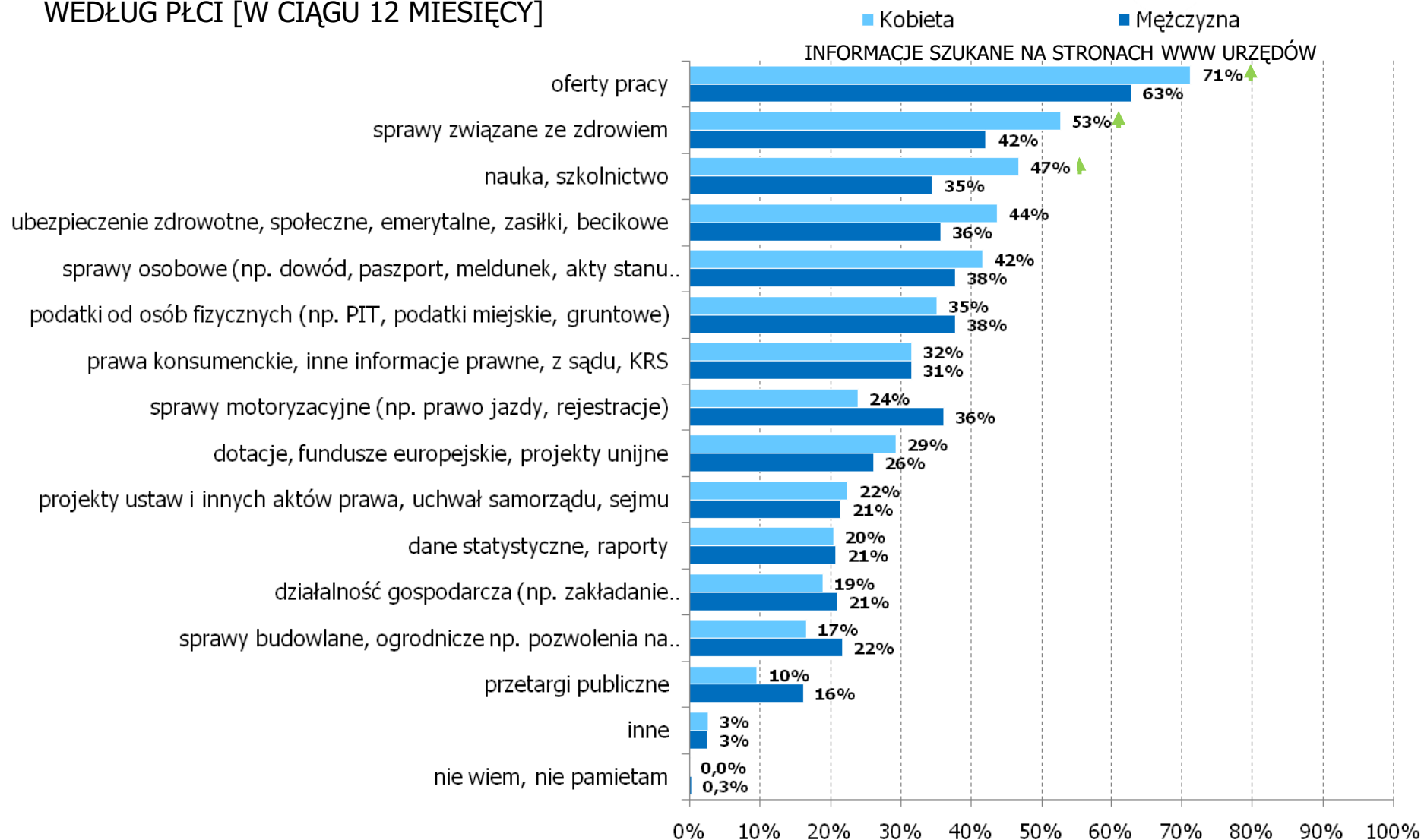
PYT.: P5. CZEGO DOTYCZYŁA INFORMACJA, KTÓREJ POSZUKIWAŁEŚ /AŚ OSTATNIM RAZEM? WYBIERZ TYLKO JEDNĄ ODPOWIEDŹ.

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4254 [RESPONDENCI, KTÓRZY POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY]

ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

POSZUKIWANIE INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW

WEDŁUG PŁCI [W CIĄGU 12 MIESIĘCY]



PYT.: P4. JAKICH INFORMACJI POSZUKIWAŁEŚ/AŚ NA STRONACH INTERNETOWYCH RÓŻNYCH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY? ZAZNACZ WSZYSTKIE PASUJĄCE ODPOWIEDZI.

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4254 [RESPONDENCI, KTÓRZY POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY] – KOBIETY: N = 2158 / MĘŻCZYŹNI: N = 2096

ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

Istotne statystycznie różnice

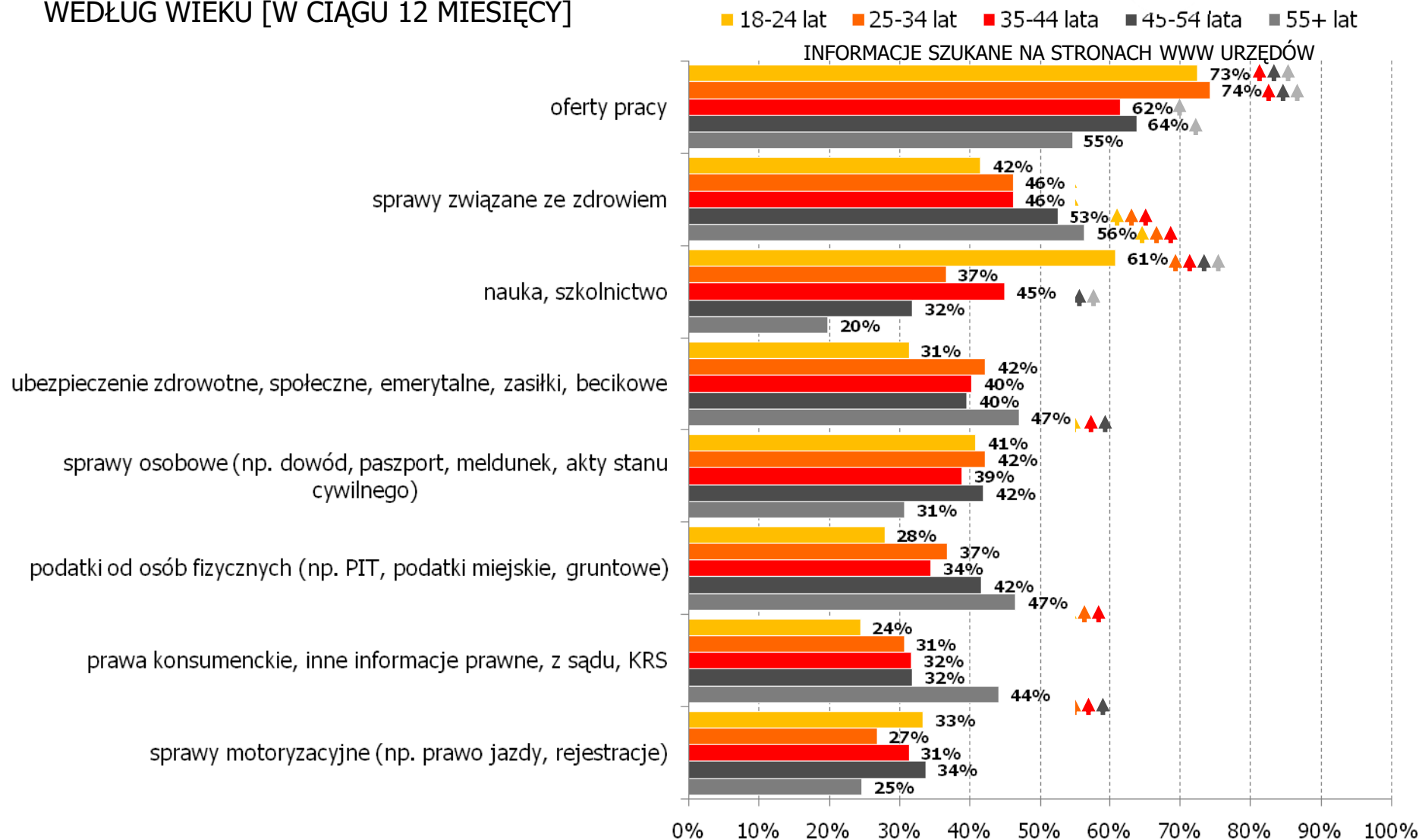


między kobietami a mężczyznami



POSZUKIWANIE INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW

WEDŁUG WIEKU [W CIĄGU 12 MIESIĘCY]



PYT.: P4. JAKICH INFORMACJI POSZUKIWAŁEŚ/AŚ NA STRONACH INTERNETOWYCH RÓŻNYCH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY?

ZAZNACZ WSZYSTKIE PASUJĄCE ODPOWIEDZI.

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4254 [RESPONDENCI, KTÓRZY POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12

MIESIĘCY] - - 18-24 LATA: N = 908/ 25-34 LATA: N = 1277/ 35-44 LATA: N = 907/ 45-44 LATA: N = 607/ POWYŻEJ 55 LAT: N = 555

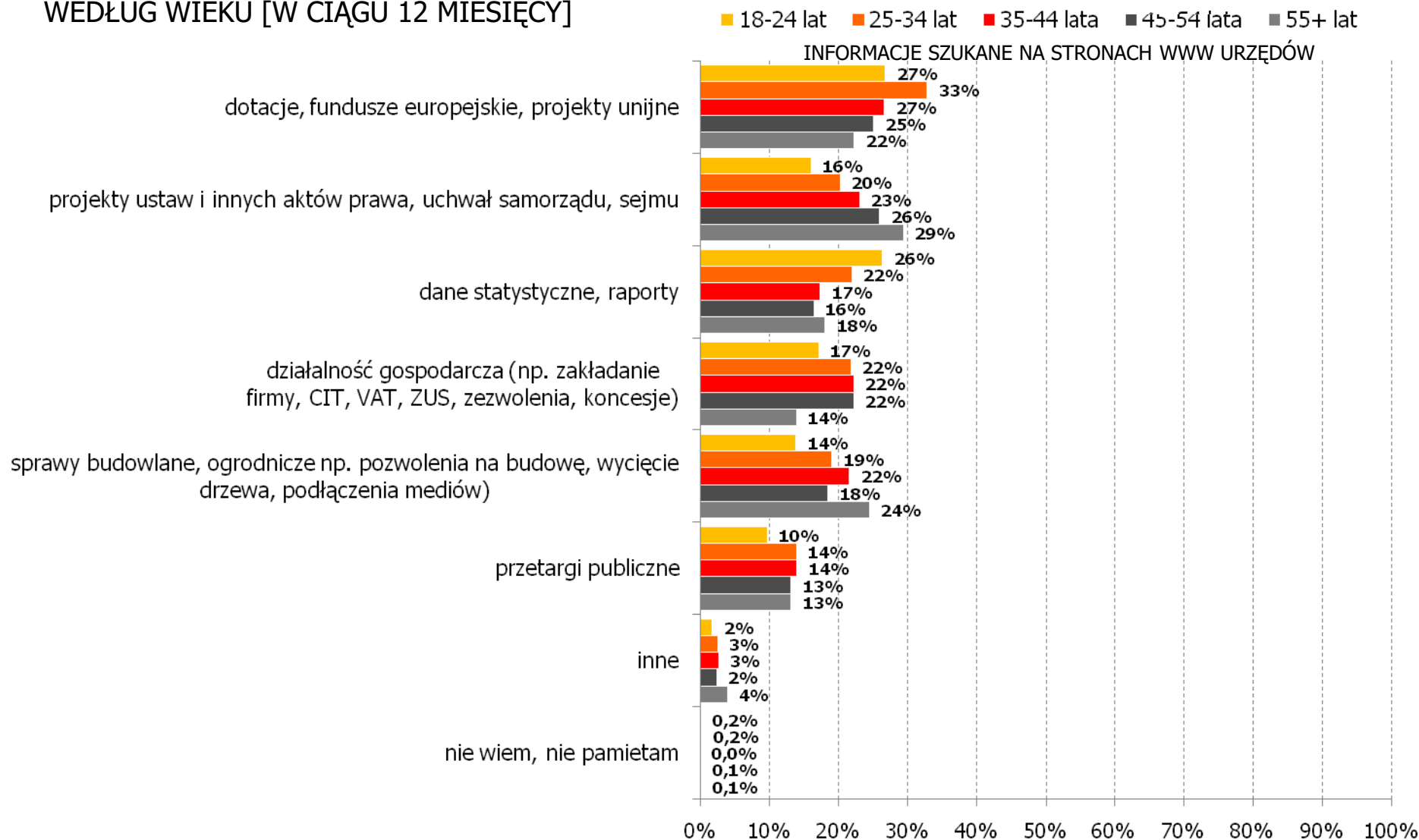
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI



Istotne statystycznie różnice między grupami wiekowymi oznaczone odpowiednim kolorem

POSZUKIWANIE INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW

WEDŁUG WIEKU [W CIĄGU 12 MIESIĘCY]



PYT.: P4. JAKICH INFORMACJI POSZUKIWAŁEŚ/AŚ NA STRONACH INTERNETOWYCH RÓŻNYCH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY?

ZAZNACZ WSZYSTKIE PASUJĄCE ODPOWIEDZI.

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4254 [RESPONDENCI, KTÓRZY POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY] - - 18-24 LATA: N = 908/ 25-34 LATA: N = 1277/ 35-44 LATA: N = 907/ 45-44 LATA: N = 607/ POWYŻEJ 55 LAT: N = 555

ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

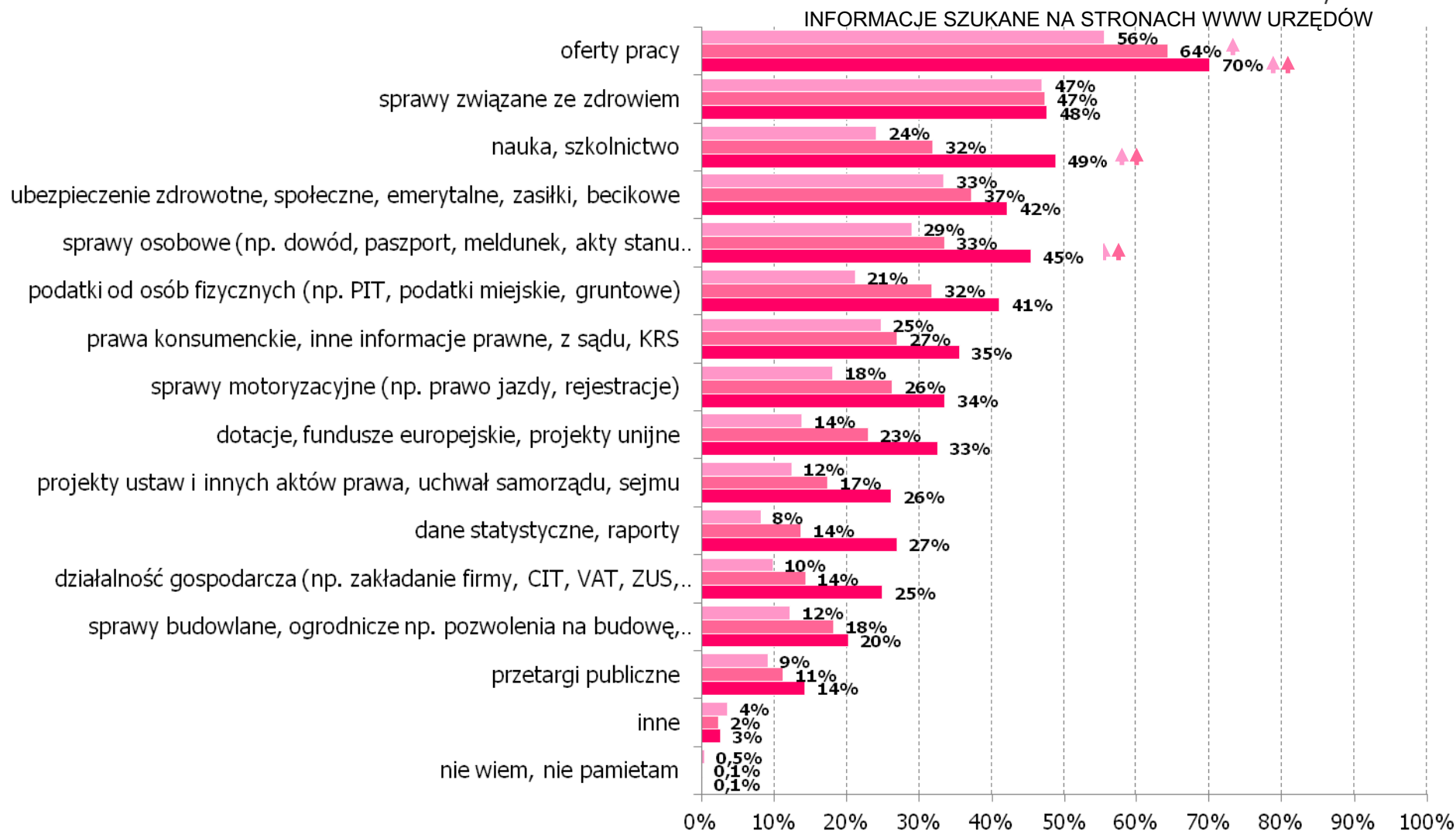


Istotne statystycznie różnice między grupami wiekowymi oznaczone odpowiednim kolorem

POSZUKIWANIE INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW

WEDŁUG POZIOMU UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNYCH

POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI KOMPUTERA
niski średni wysoki



PYT.: P4. JAKICH INFORMACJI POSZUKIWAŁEŚ/AŚ NA STRONACH INTERNETOWYCH RÓŻNYCH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY? ZAZNACZ WSZYSTKIE PASUJĄCE ODPOWIEDZI.

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4254 [RESPONDENCI, KTÓRZY POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY] - POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI KOMPUTERA: NISKI: N = 182/ ŚREDNI: N = 1707/ WYSOKI: N = 2305

ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

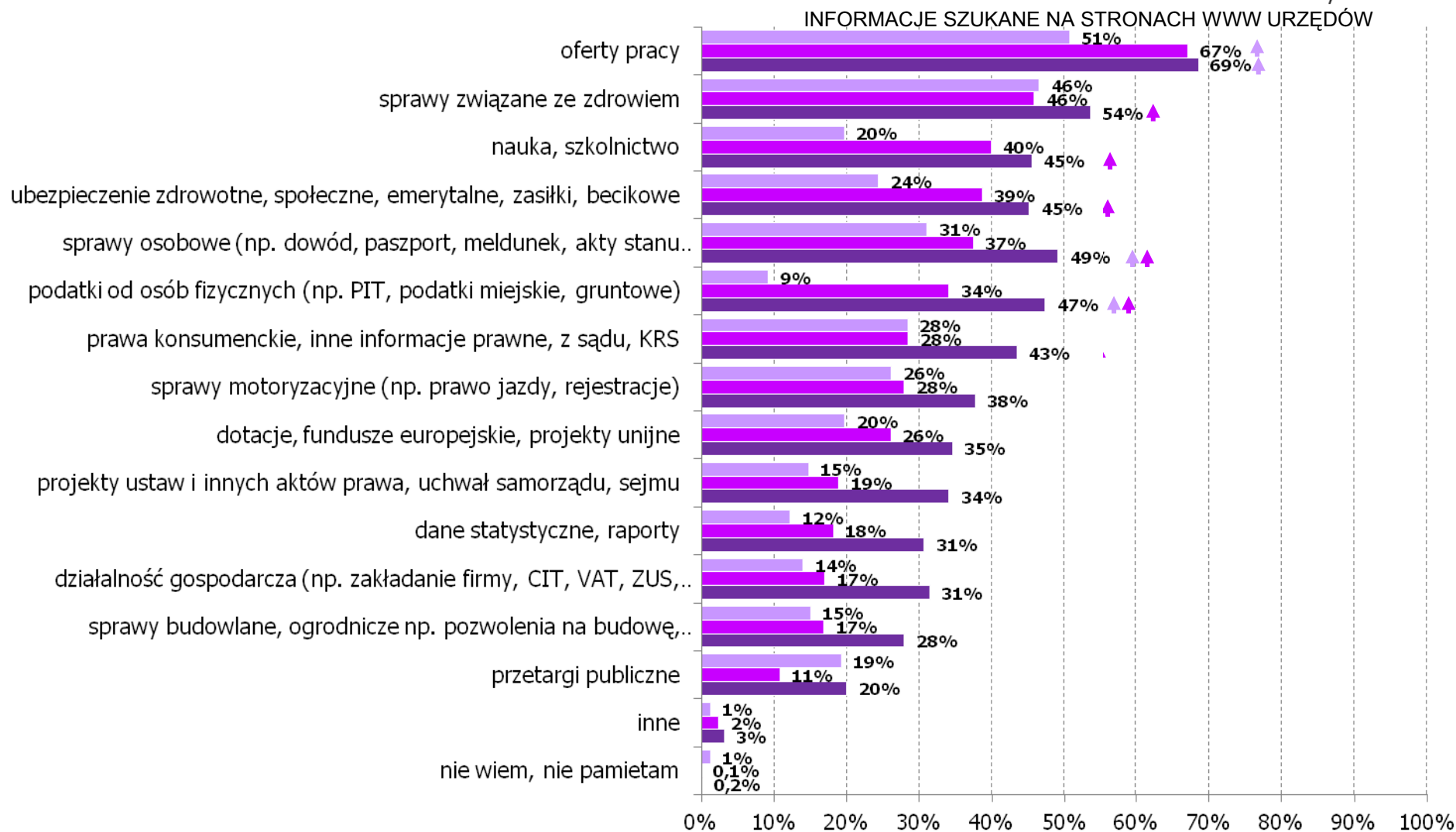


Istotne statystycznie różnice między grupami poziomów umiejętności oznaczone odpowiednim kolorem

POSZUKIWANIE INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW

WEDŁUG POZIOMU UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNYCH

POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI INTERNETU
■ niski ■ średni ■ wysoki



PYT.: P4. JAKICH INFORMACJI POSZUKIWAŁEŚ/AŚ NA STRONACH INTERNETOWYCH RÓŻNYCH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY? ZAZNACZ WSZYSTKIE PASUJĄCE ODPOWIEDZI.

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4254 [RESPONDENCI, KTÓRZY POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY] - POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI INTERNETU: NISKI: N = 68/ ŚREDNI: N = 3322/ WYSOKI: N = 864

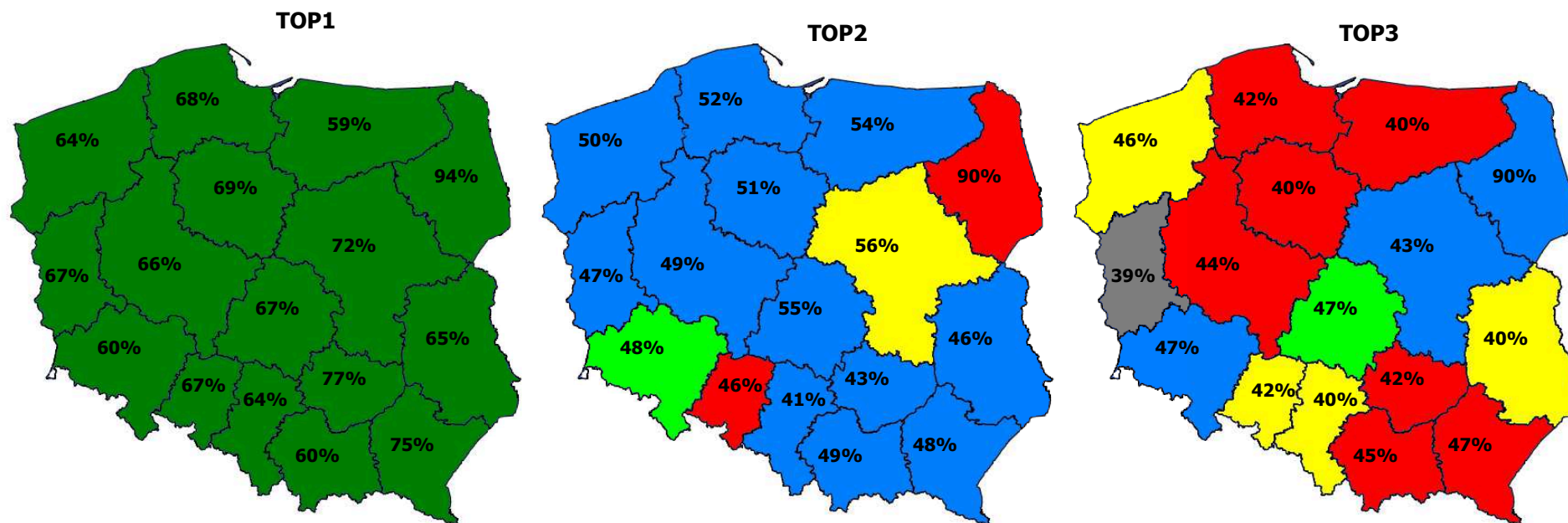
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

Istotne statystycznie różnice między grupami poziomu umiejętności oznaczone odpowiednim kolorem ▲▲▲

POSZUKIWANIE INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW

WOJEWÓDZTWA

INFORMACJE SZUKANE NA STRONACH WWW URZĘDÓW TOP3 ODPOWIEDZI



- nauka, szkolnictwo
- oferty pracy
- podatki od osób fizycznych (np. PIT, podatki miejskie, gruntowe)
- sprawy osobowe (np. dowód, paszport, meldunek, akty stanu cywilnego)
- sprawy związane ze zdrowiem
- ubezpieczenie zdrowotne, społeczne, emerytalne, zasiłki, becikowe

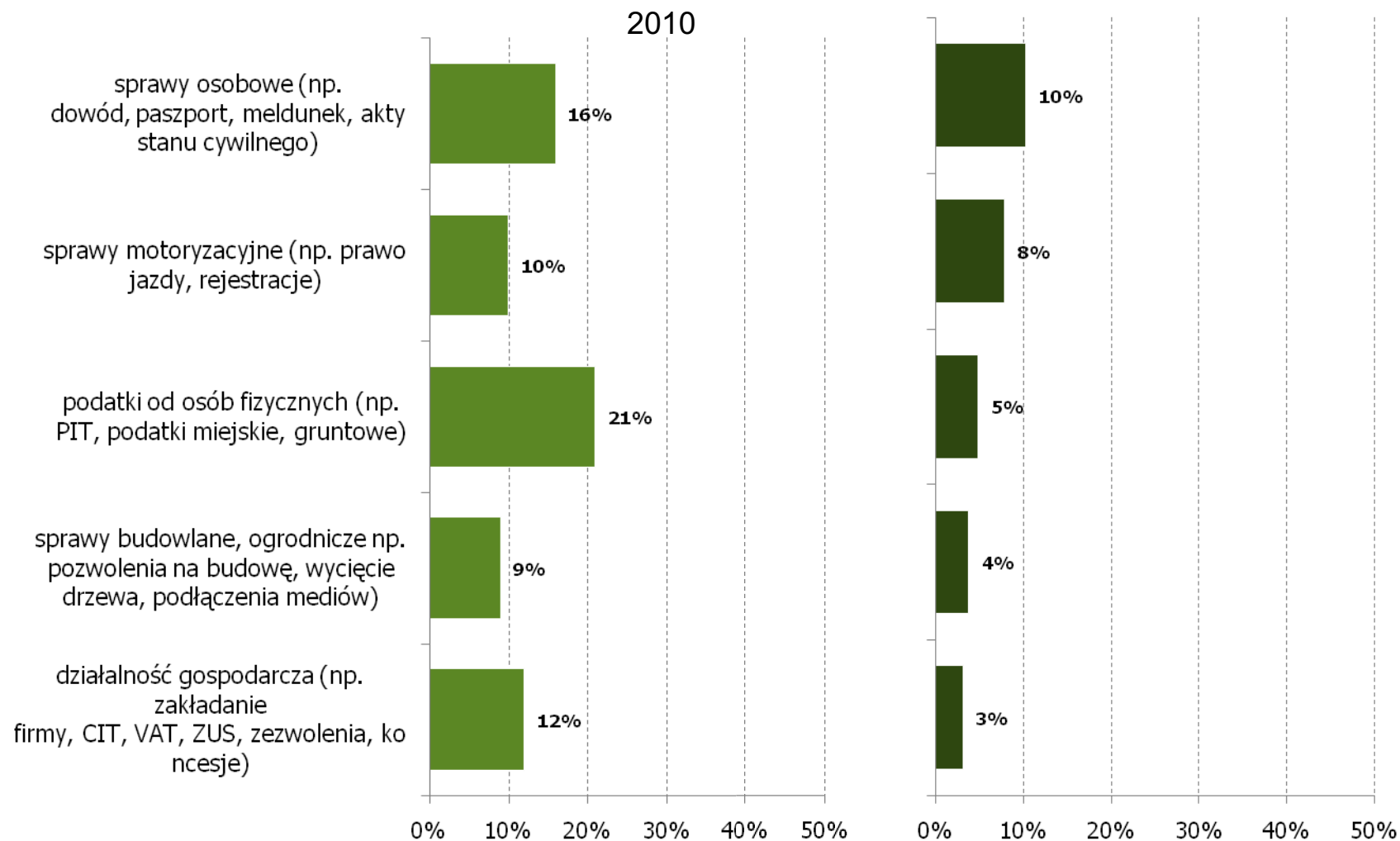
PYT.: P4. JAKICH INFORMACJI POSZUKIWAŁEŚ/AŚ NA STRONACH INTERNETOWYCH RÓŻNYCH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY? ZAZNACZ WSZYSTKIE PASUJĄCE ODPOWIEDZI.

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4254 [RESPONDENCI, KTÓRZY POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY]
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

POSZUKIWANIE INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW

PORÓWNANIE LAT 2010-2012 [OSTATNIO]

INFORMACJE SZUKANE NA STRONACH WWW URZĘDÓW



PYT.: P5. CZEGO DOTYCZYŁA INFORMACJA, KTÓREJ POSZUKIWAŁEŚ /AŚ OSTATNIM RAZEM? WYBIERZ TYLKO JEDNĄ ODPOWIEDŹ.

PODSTAWA PROCENTOWANIA 2012: N = 4254 [RESPONDENCI, KTÓRZY POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY]

PODSTAWA PROCENTOWANIA 2010: N = 2924 [RESPONDENCI, KTÓRZY POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY]

Zdecydowana większość osób, które odwiedzają strony internetowe urzędów, ocenia je pozytywnie lub neutralnie pod względem zrozumiałości, użyteczności i łatwości znalezienia informacji.

Najwyżej ocenianym aspektem stron www jest zrozumiałość informacji, najniżej łatwość ich znalezienia. Co ciekawe bardziej sceptyczni w ocenie są mężczyźni oraz osoby młode.

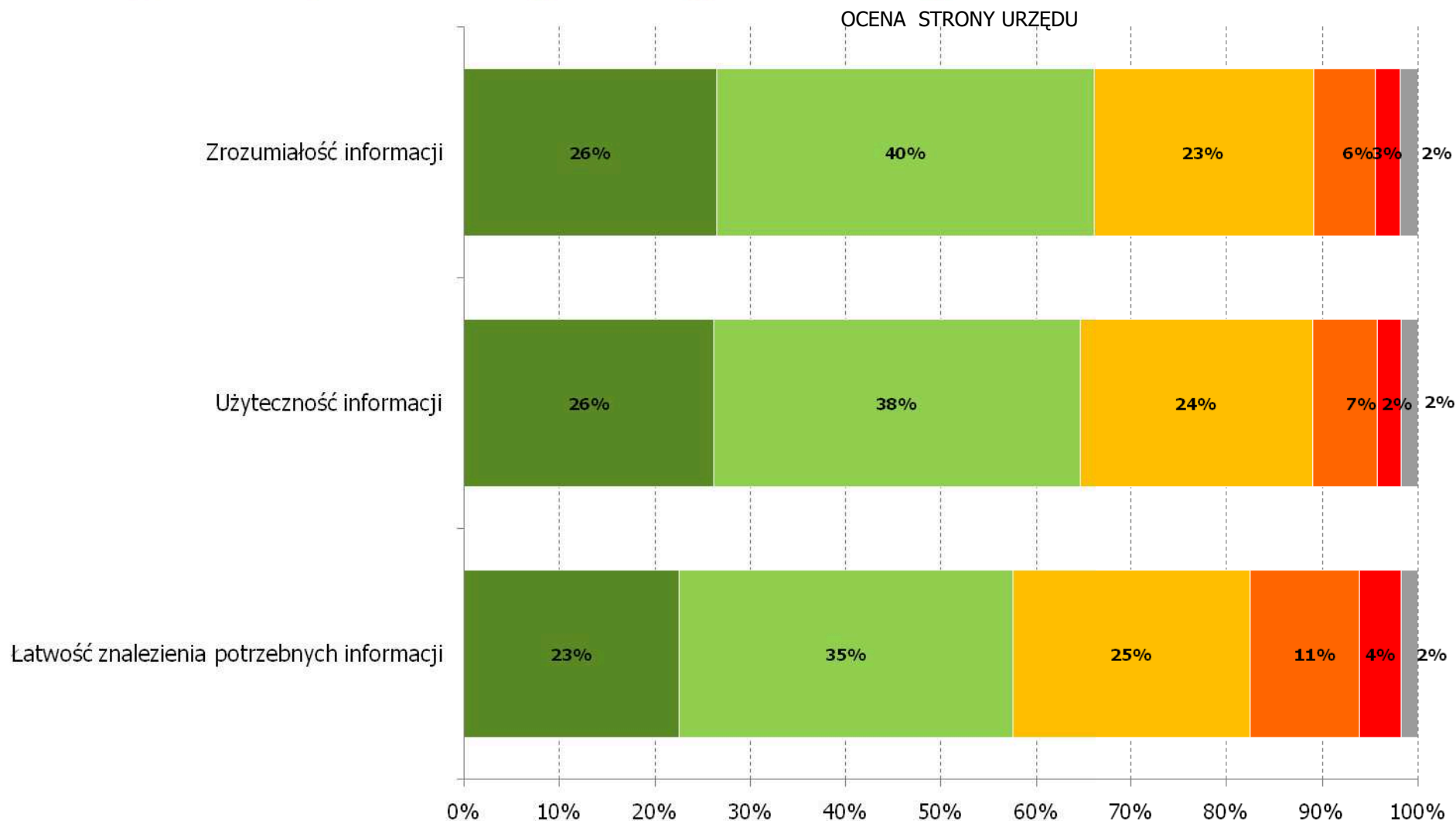
Znaczny wpływ na postrzeganie zrozumiałości informacji na stronie ma poziom umiejętności obsługi komputera. Osoby, które korzystają z komputera w okrojonym zakresie (np. nie potrafią edytować treści, nie korzystają z drukarki) najniżej oceniają witryny urzędów. Podobne znaczenie ma poziom umiejętności obsługi internetu – im wyższy ten poziom, tym lepsza ocena strony.

Strony urzędów są najlepiej oceniane pod każdym względem na Pomorzu i w Wielkopolsce. Najgorzej postrzegana jest łatwość znalezienia informacji, w szczególności w województwach południowych.

W porównaniu z 2010 roku więcej osób postrzega pozytywnie zrozumiałość i łatwość znalezienia informacji na stronach urzędów.

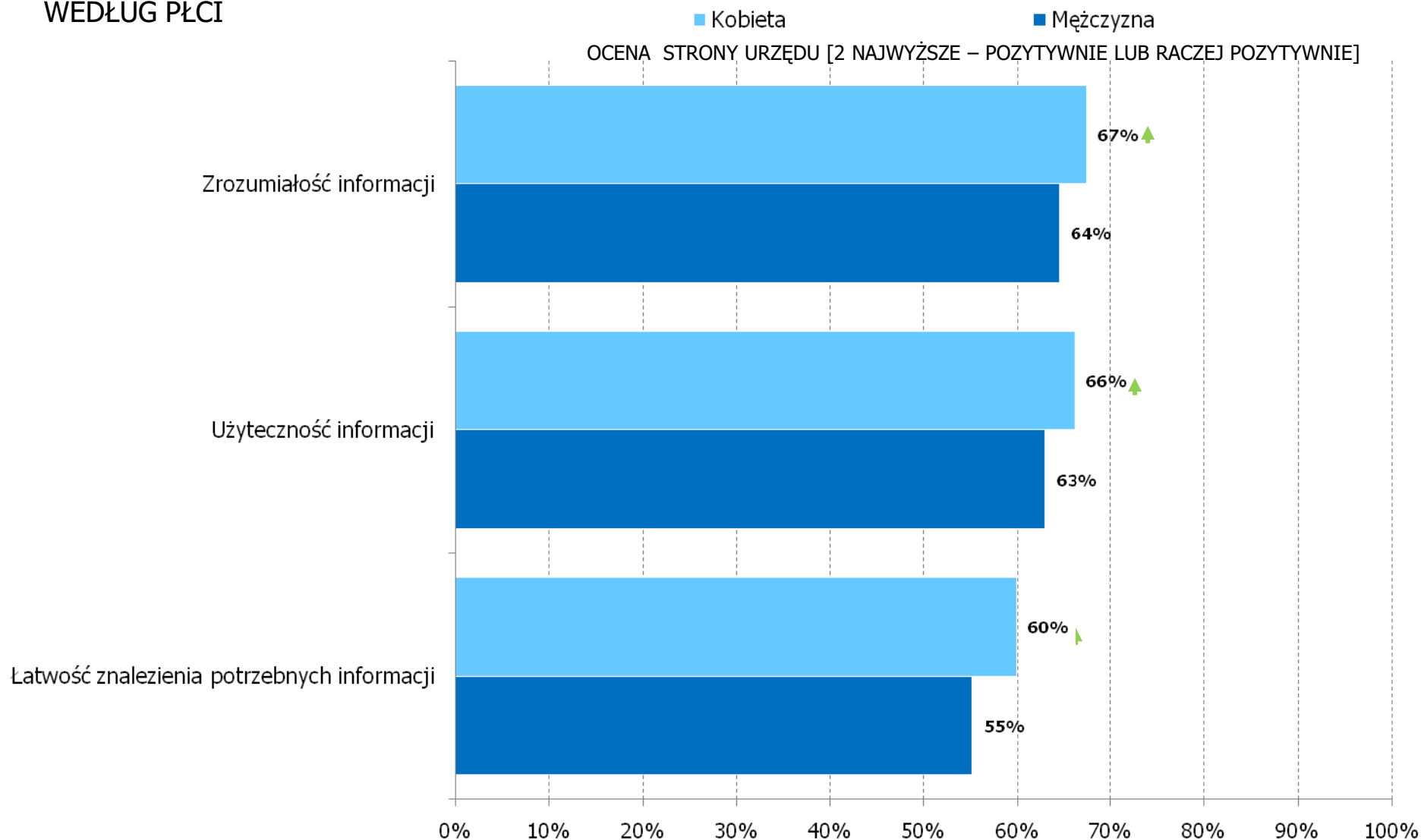
OCENA STRON INTERNETOWYCH URZĘDÓW

■ pozytywnie ■ raczej pozytywnie ■ neutralnie ■ raczej negatywnie ■ negatywnie ■ nie wiem, trudno powiedzieć



PYT.: P6. JAK OCENIASZ STRONĘ WWW URZĘDU, NA KTÓREJ OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI POD WZGLĘDEM:
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4560 [RESPONDENCI, KTÓRZY KIEDYKOLWIEK POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW]

WEDŁUG PŁCI



PYT.: P6. JAK OCENIASZ STRONĘ WWW URZĘDU, NA KTÓREJ OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI POD WZGLĘDEM:

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4560 [RESPONDENCI, KTÓRZY KIEDYKOLWIEK POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW] – KOBIETY: N = 2301 / MĘŻCZYŹNI: N = 2260

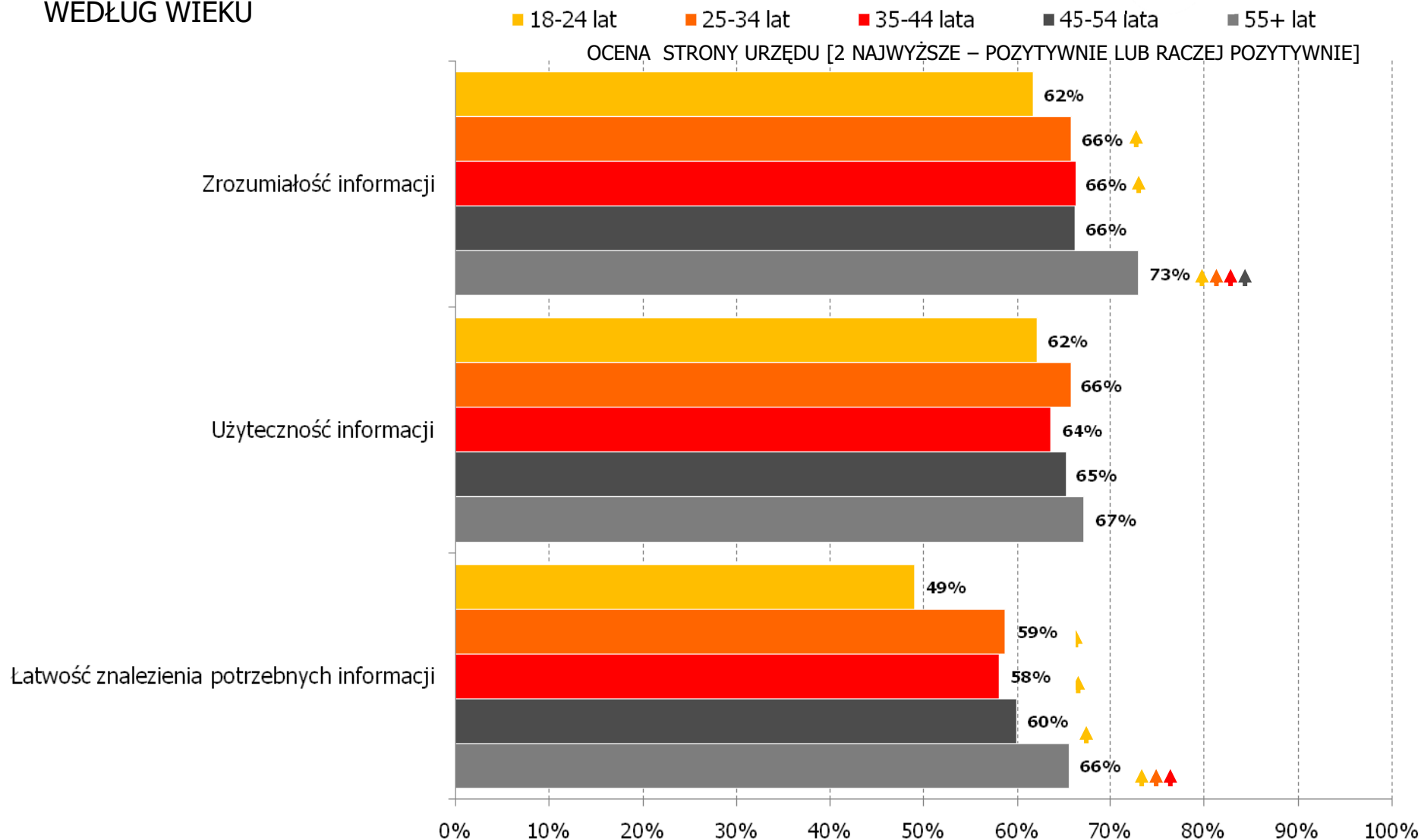
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

▲ Istotne statystycznie różnice

▲
▼ między kobietami a mężczyznami

OCENA STRON INTERNETOWYCH URZĘDÓW

WEDŁUG WIEKU



PYT.: P6. JAK OCENIASZ STRONĘ WWW URZĘDU, NA KTÓREJ OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI POD WZGLĘDEM:
 PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4560 [RESPONDENCI, KTÓRZY KIEDYKOLWIEK POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW]
 – 18-24 LATA: N = 972/ 25-34 LATA: N = 1367/ 35-44 LATA: N = 966/ 45-44 LATA: N = 663/ POWYŻEJ 55 LAT: N = 592
 ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

Istotne statystyczne różnice między grupami wiekowymi oznaczone odpowiednim kolorem

OCENA STRON INTERNETOWYCH URZĘDÓW

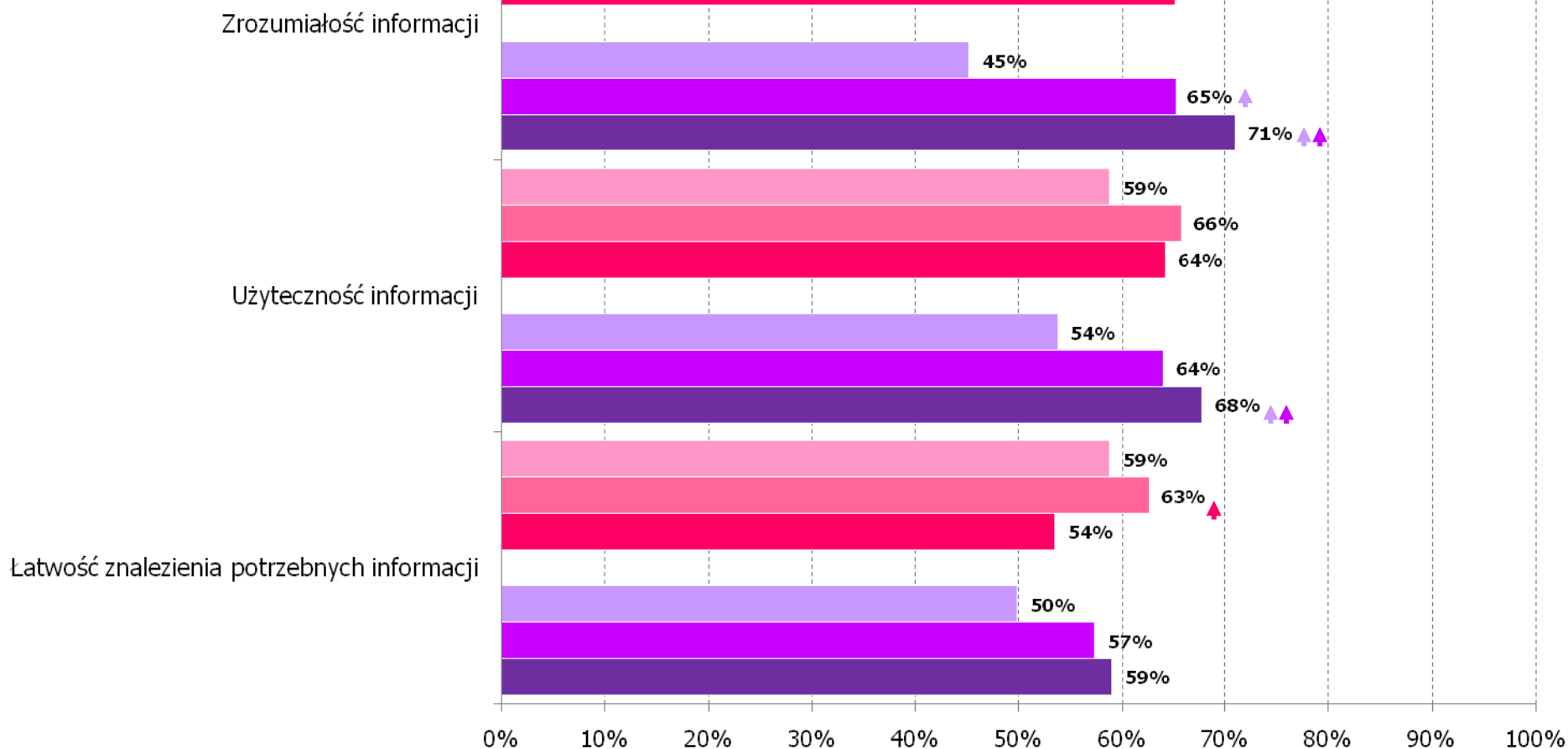
WEDŁUG POZIOMU UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNYCH

POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI

KOMPUTERA niski średni wysoki

INTERNETU niski średni wysoki

OCENA STRONY URZĘDU [2 NAJWYŻSZE – POZYTYWNIEM LUB RACZEJ POZYTYWNIEM]



PYT.: P6. JAK OCENIASZ STRONĘ WWW URZĘDU, NA KTÓREJ OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI POD WZGLĘDEM:

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4560 [RESPONDENCI, KTÓRZY KIEDYKOLWIEK POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW] POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI KOMP. NISKI: N = 214/ ŚREDNI: N = 1910/ WYSOKI: N = 2437// POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI INTERNETU: NISKI: N = 75/ ŚREDNI: N = 3582/ WYSOKI: N = 903

65 ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

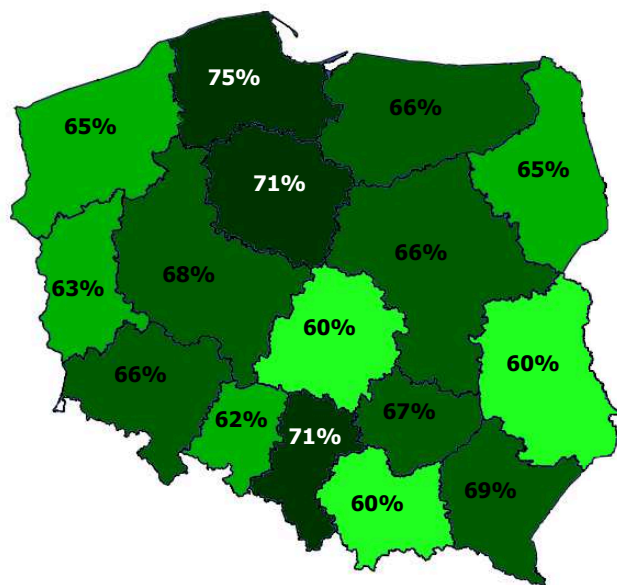


Istotne statystycznie różnice między grupami poziomu umiejętności oznaczone odpowiednim kolorem

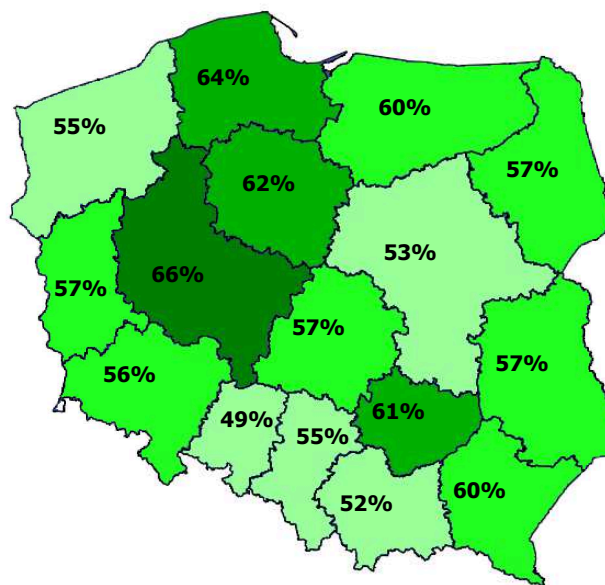
WOJEWÓDZTWA

OCENA STRONY URZĘDU [2 NAJWYŻSZE – POZYTYWNIEM LUB RACZEJ POZYTYWNIEM]

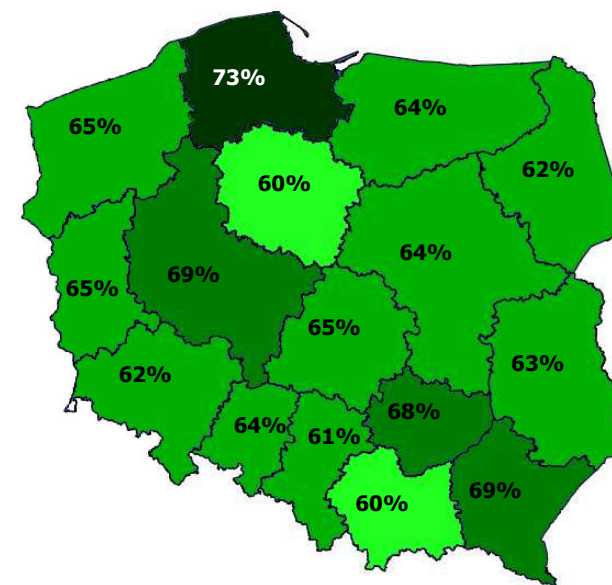
ZROZUMIAŁOŚĆ INFORMACJI



ŁATWOŚĆ ZNALEZIENIA POTRZEBNYCH INFORMACJI

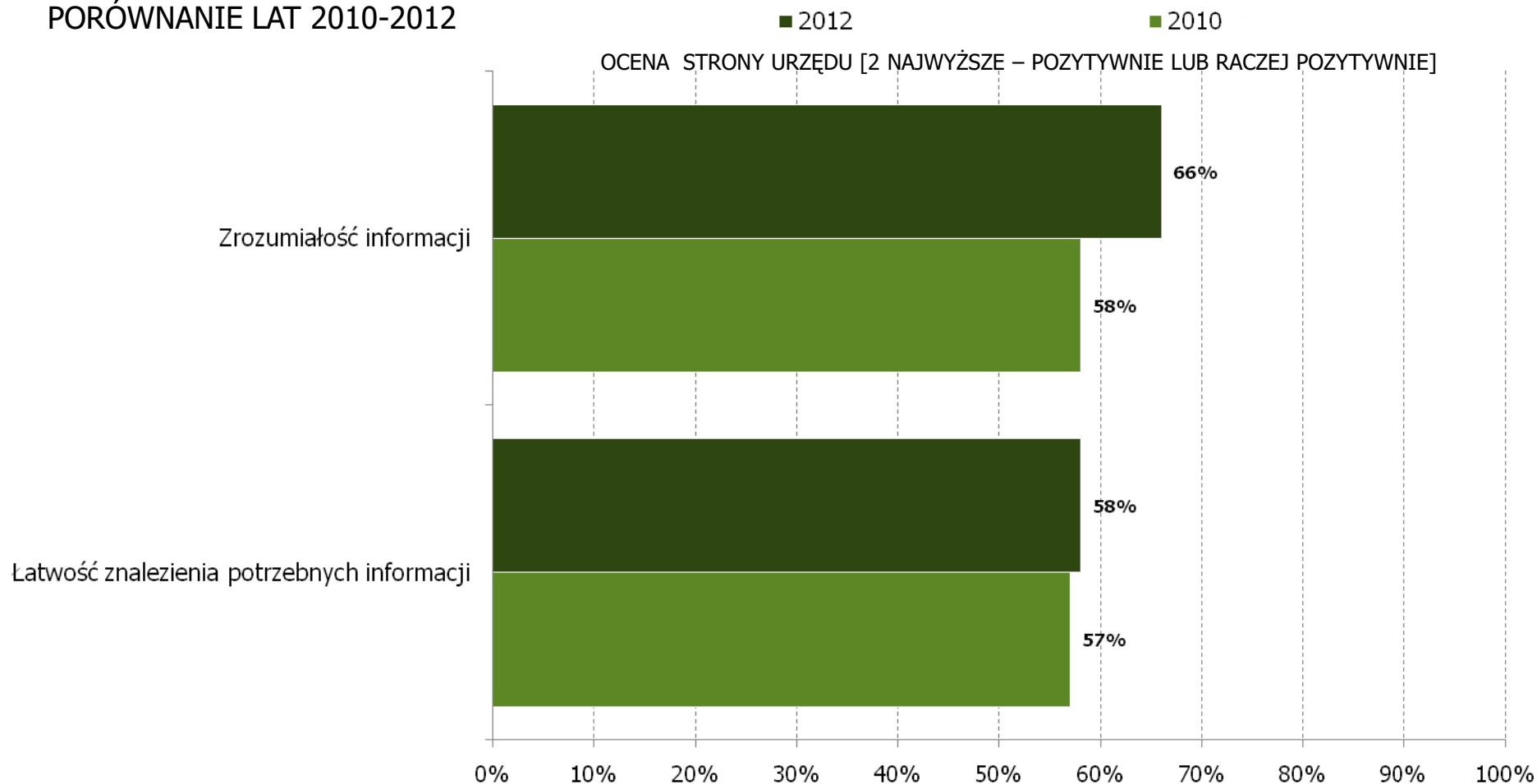


UŻYTECZNOŚĆ INFORMACJI



PYT.: P6. JAK OCENIASZ STRONĘ WWW URZĘDU, NA KTÓREJ OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI POD WZGLĘDEM: [2 NAJWYŻSZE – POZYTYWNIEM, RACZEJ POZYTYWNIEM]
 PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4560 [RESPONDENCI, KTÓRZY KIEDYKOLWIEK POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW]

PORÓWNANIE LAT 2010-2012



*W 2010 roku nie badano aspektu „Użyteczność informacji”.

PYT.: P6. JAK OCENIASZ STRONĘ WWW URZĘDU, NA KTÓREJ OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI POD WZGLĘDEM: [2 NAJWYŻSZE – POZYTYWNE, RACZEJ POZYTYWNE]

PODSTAWA PROCENTOWANIA 2012: N = 4560 [RESPONDENCI, KTÓRZY KIEDYKOLWIEK POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW]

PODSTAWA PROCENTOWANIA 2010: N = 3120 [RESPONDENCI, KTÓRZY KIEDYKOLWIEK POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW]

ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MOĞŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

Mimo, że prawie 90% osób w ciągu ostatnich 12 miesięcy odwiedziło stronę urzędu, to tylko 30% próbowało załatwić jakąś sprawę za pośrednictwem internetu.

Jednak ci, którzy spróbowali w większości pozytywnie lub neutralnie oceniają sposób załatwienia sprawy przez urząd. Na negatywną ocenę wpływa głównie brak możliwości rozwiązania sprawy przez internet.

Sprawy urzędowe przez internet załatwiają częściej mężczyźni. Częstość wybierania tego medium do załatwienia sprawy urzędowej wzrasta wraz z wiekiem oraz z poziomem umiejętności komputerowych.

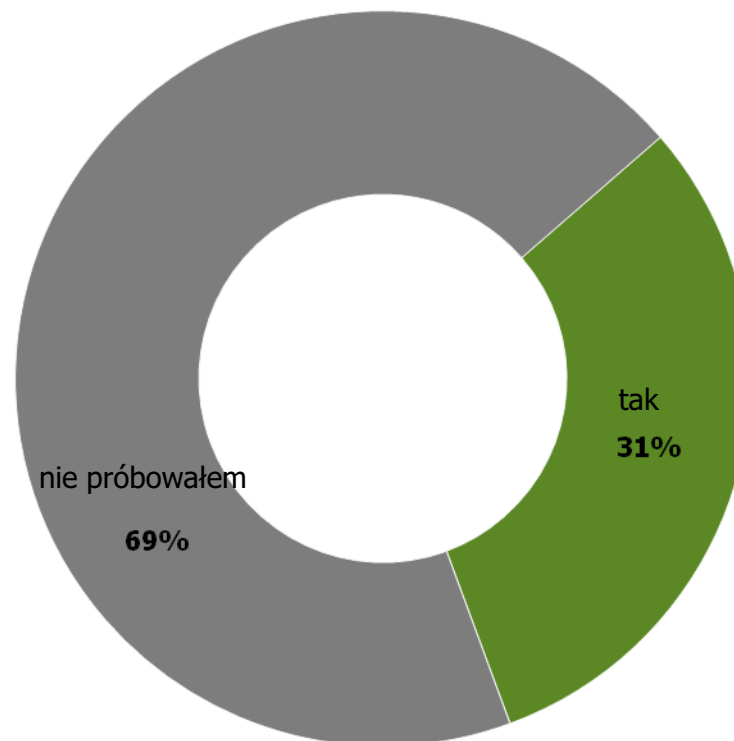
Najbardziej zadowoleni ze sposobu załatwienia sprawy przez urząd są osoby powyżej 45 r.ż. oraz posiadający umiejętności komputerowe na średnim lub wysokim poziomie.

Główną przyczyną niezadowolenia z usługi świadczonej przez urząd jest brak możliwości rozwiązania sprawy przez internet. Dla 1/4 badanych załatwienie sprawy było zbyt zawiłe, za długie lub mieli problemy techniczne.

Mieszkańcy zachodniej Polski częściej od osób ze wschodnich województw korzystają z możliwości załatwienia spraw urzędowych przez internet. Nie wpływa to jednak na ocenę sposobu załatwienia sprawy – najbardziej zadowoleni są mieszkańcy Mazowsza.

WSZYSCY RESPONDENCI

PRÓBA ZAŁATWIENIA SPRAWY URZĘDOWEJ PRZEZ INTERNET

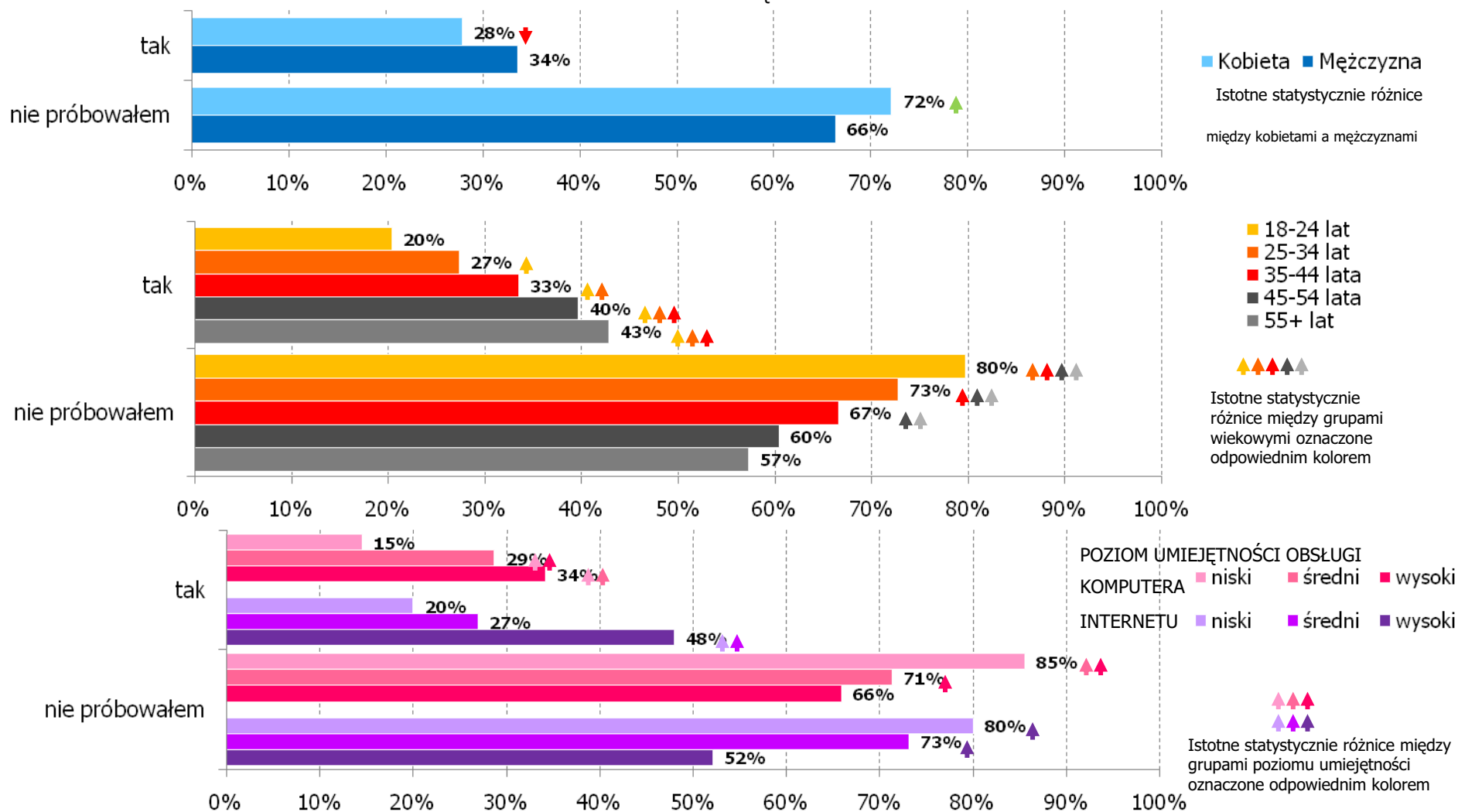


PYT.: P7. CZY PRÓBOWAŁEŚ/AŚ ZAŁATWIĆ JAKĄŚ SPRAWĘ URZĘDOWĄ PRZEZ INTERNET W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

ZAŁATWIANIE SPRAW URZĘDOWYCH PRZEZ INTERNET

WEDŁUG PŁCI, WIEKU I POZIOMU UMIEJĘTNOŚCI KOMPUTEROWYCH

PRÓBA ZAŁATWIENIA SPRAWY URZĘDOWEJ PRZEZ INTERNET

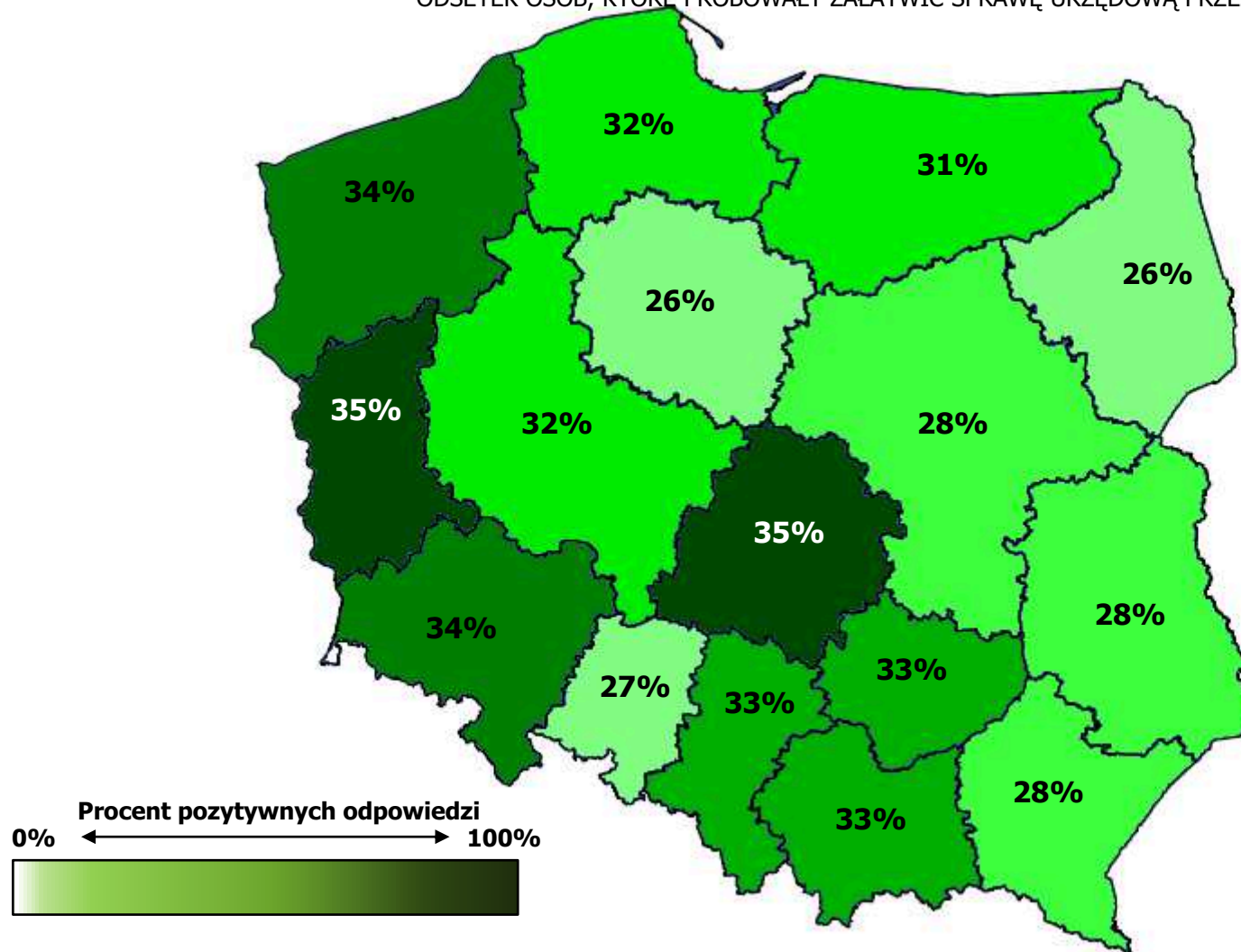


PYT.: P7. CZY PRÓBOWAŁEŚ/AŚ ZAŁATWIĆ JAKĄŚ SPRAWĘ URZĘDOWĄ PRZEZ INTERNET W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY?

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] KOBIETY: N = 2426 / MĘŻCZYŹNI: N = 2477 // 18-24 LATA: N = 1088/ 25-34 LATA: N = 1472/ 35-44 LATA: N = 1024/ 45-44 LATA: N = 704/ POWYŻEJ 55 LAT: N = 615// POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI KOMPUTERA: NISKI: N = 259/ ŚREDNI: N = 2082/ WYSOKI: N = 2561// POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI INTERNETU: NISKI: N = 102/ ŚREDNI: N = 3886/ WYSOKI: N = 935

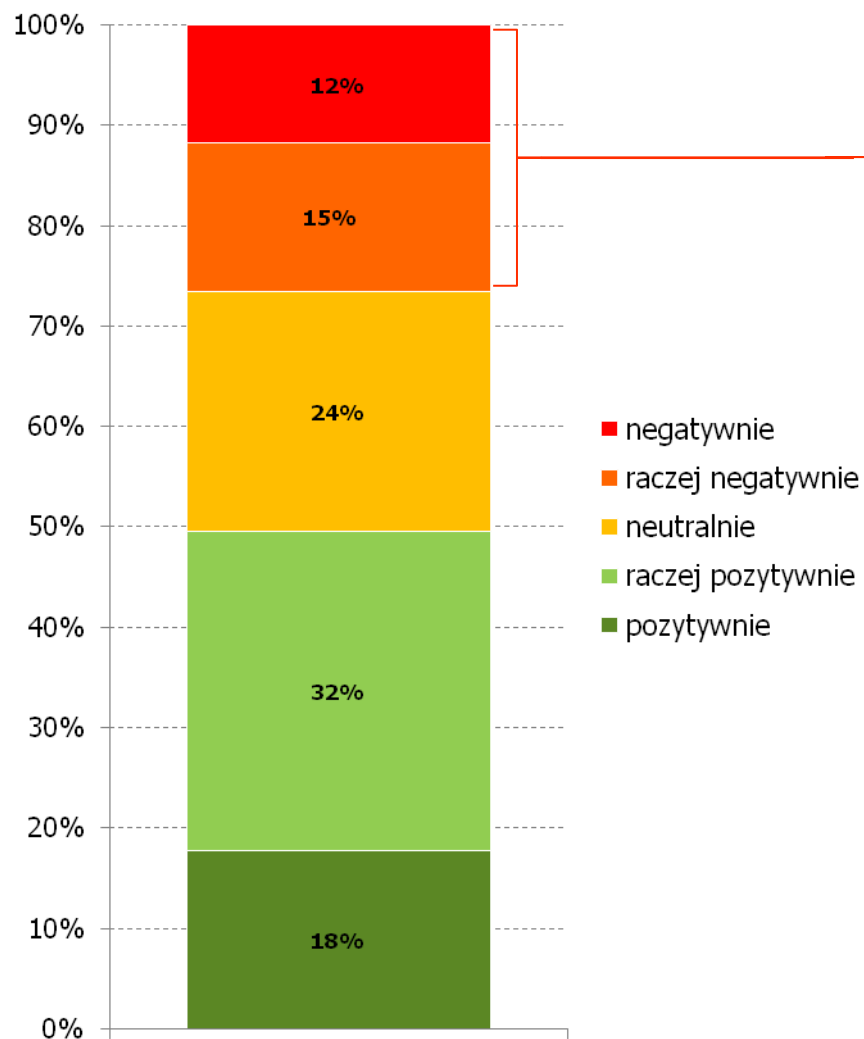
WOJEWÓDZTWA

ODSETEK OSÓB, KTÓRE PRÓBOWAŁY ZAŁATWIĆ SPRAWĘ URZĘDOWĄ PRZEZ INTERNET

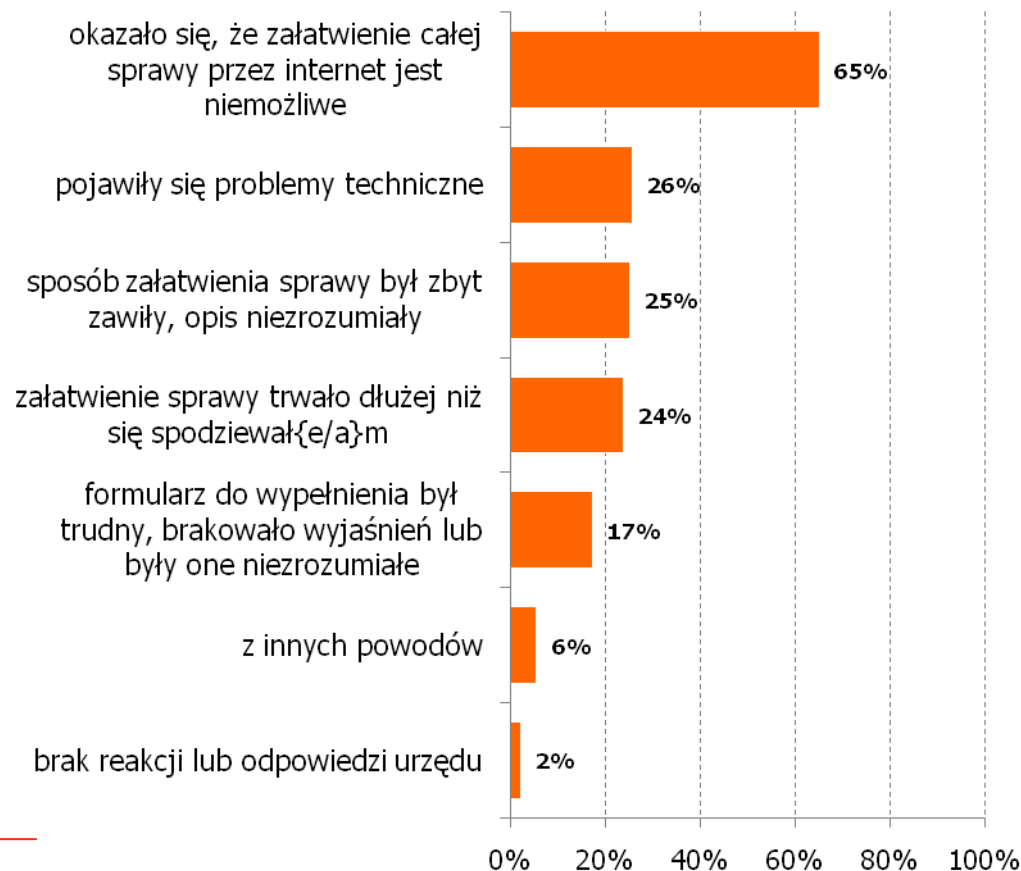


PYT.: P7. C
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA SPRAWY PRZEZ URZĄD



POWODY NIEZADOWOLENIA Z USŁUG URZĘDU



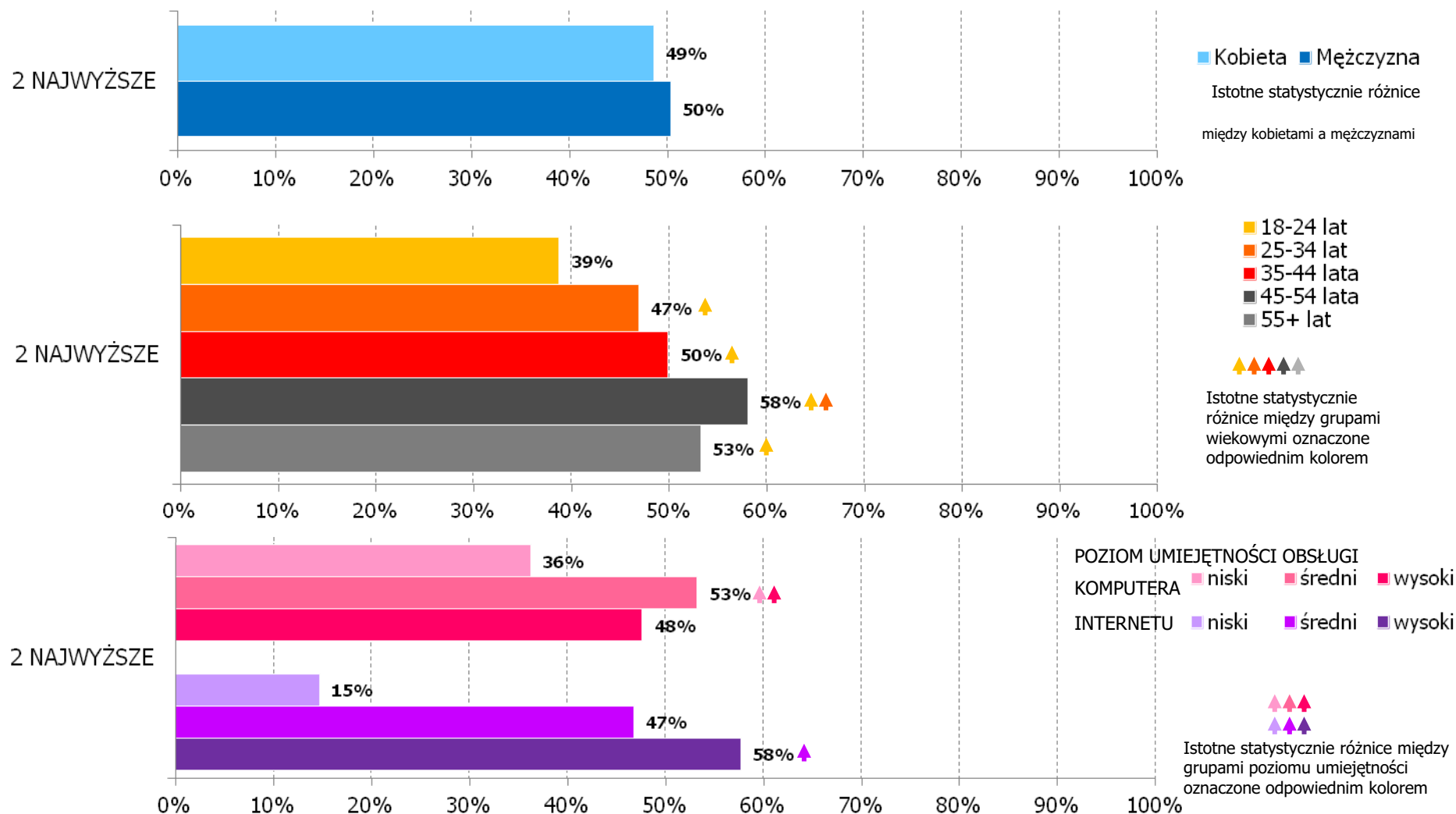
PYT.: P8. JAK OCENIASZ SPOSOB ZAŁATWIENIA SPRAWY PRZEZ URZĄD?
 PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 1508 [RESPONDENCI, KTÓRZY ZAŁATWIALI SPRAWY URZĘDOWE PRZEZ INTERNET]

PYT.: P9. DLACZEGO JESTEŚ NIEZADOWOLENĄ Z USŁUGI WYŚWIADCZONEJ PRZEZ URZĄD PRZEZ INTERNET?
 PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 400 [RESPONDENCI, KTÓRZY NEGATYWNIE OCENILI SPOSOB ZAŁATWIENIA SPRAWY PRZEZ URZĄD]
 ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

ZAŁATWIANIE SPRAW URZĘDOWYCH PRZEZ INTERNET

WEDŁUG PŁCI, WIEKU I POZIOMU UMIEJĘTNOŚCI KOMPUTEROWYCH

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA SPRAWY PRZEZ URZĄD [2 NAJWYŻSZE – POZYTYWNIIE, RACZEJ POZYTYWNIIE]

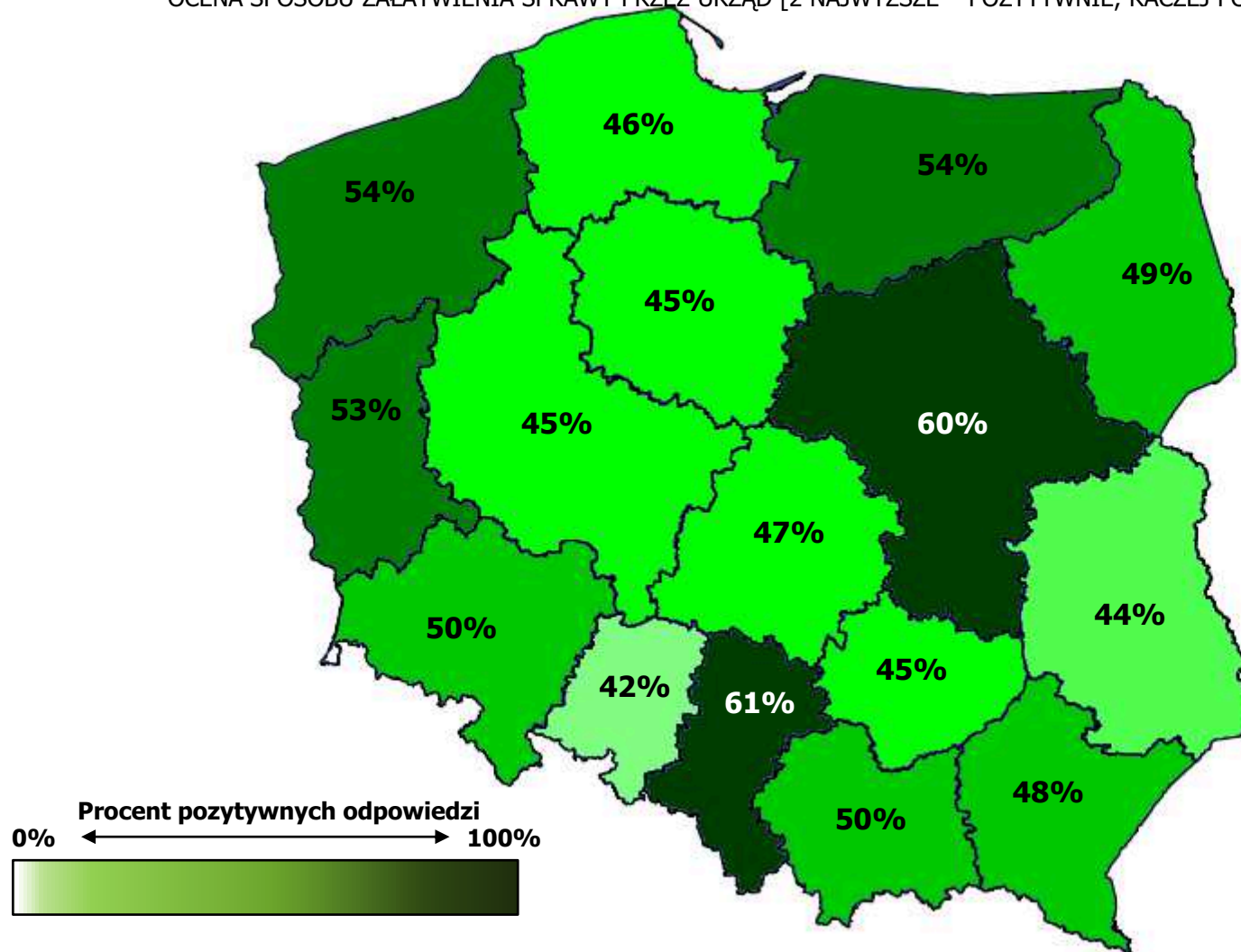


PYT.: P8. JAK OCENIASZ SPOSÓB ZAŁATWIENIA SPRAWY PRZEZ URZĄD? [2 NAJWYŻSZE - POZYTYWNIIE, RACZEJ POZYTYWNIIE]

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 1508 [RESPONDENCI, KTÓRZY ZAŁATWIALI SPRAWY URZĘDOWE PRZEZ INTERNET] KOBIETY: N = 676/ MĘŻCZYŹNI: N = 833// 18-24 LATA: N = 221/ 25-34 LATA: N = 402/ 35-44 LATA: N = 343/ 45-44 LATA: N = 243/ POWYŻEJ 55 LAT: N = 263// POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI KOMPUTERA: NISKI: N = 38/ ŚREDNI: N = 597/ WYSOKI: N = 874// POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI INTERNETU: NISKI: N = 20/ ŚREDNI: N = 1040/ WYSOKI: N = 448

WOJEWÓDZTWA

OCENA SPOSOBU ZAŁĄTWIENIA SPRAWY PRZEZ URZĄD [2 NAJWYŻSZE – POZYTYWNIE, RACZEJ POZYTYWNIE]



PYT.: P8. JAK OCENIASZ SPOSÓB ZAŁĄTWIENIA SPRAWY PRZEZ URZĄD? [2 NAJWYŻSZE - POZYTYWNIE, RACZEJ POZYTYWNIE]
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 1508 [RESPONDENCI, KTÓRZY ZAŁĄTWIALI SPRAWY URZĘDOWE PRZEZ INTERNET]

Respondenci nie czują potrzeby współtworzenia usług urzędu, za to przede wszystkim chcą uzyskać informacje jak i gdzie mogą załatwić sprawę.

Za potrzebną uważają również możliwość kontaktu z urzędem za pośrednictwem internetu oraz wyboru dogodnego sposobu takich kontaktów (osobiście, internet, telefon, list).

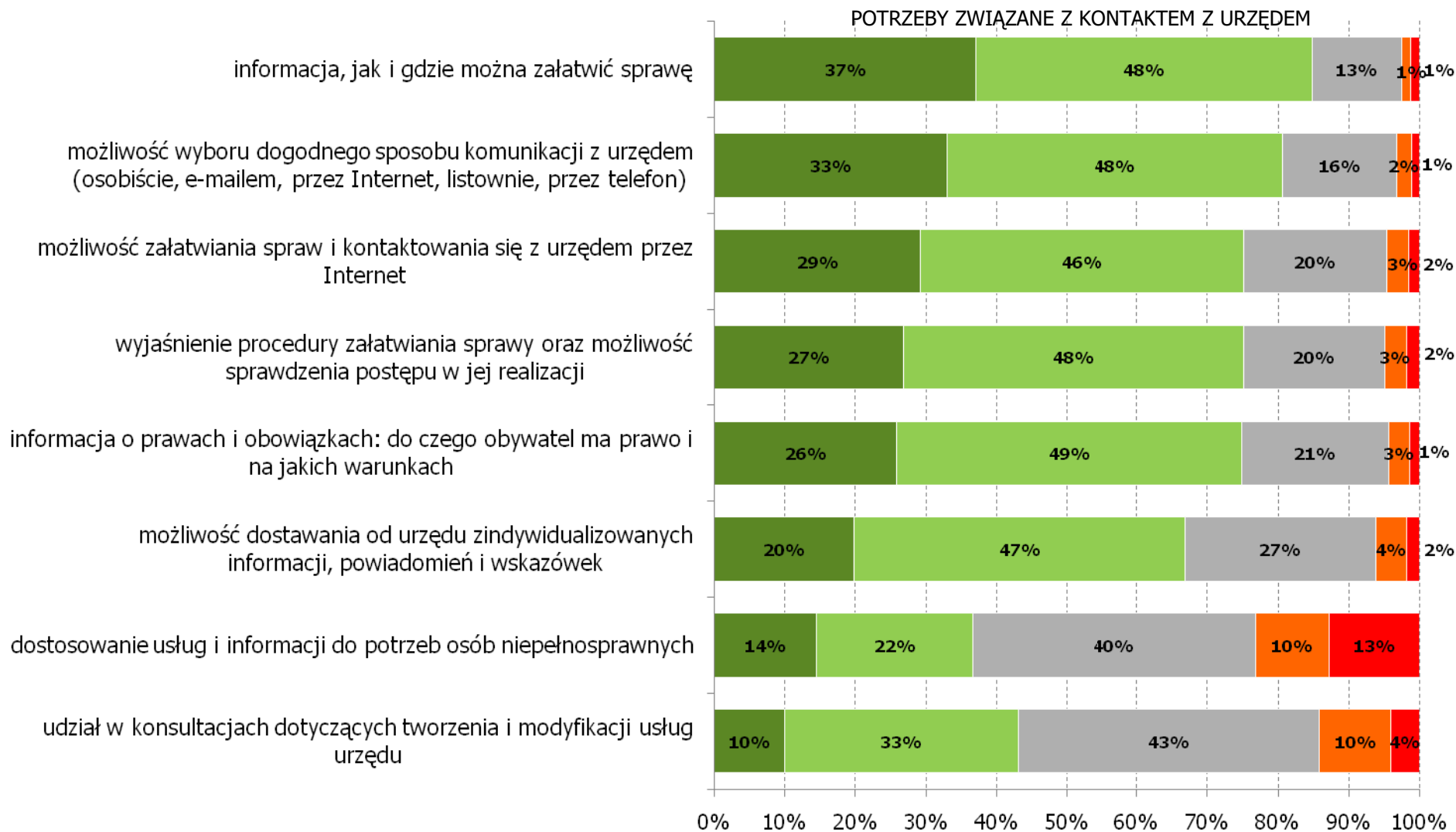
W przypadku większości spraw to kobiety częściej wyrażą potrzeby związane z kontaktem z urzędem – potrzebują informacji, jak i gdzie można załatwić sprawę oraz jakie mają prawa i obowiązki jako obywatele, możliwości wyboru sposobu komunikacji i dostawania od urzędu zindywidualizowanych informacji i powiadomień, czy wyjaśnienia procedur. Mężczyźni za to potrzebują częściej niż kobiety możliwości udziału w konsultacjach dotyczących tworzenia usług urzędu.

Możliwość załatwiania spraw przez internet jest potrzebna osobom w wieku 25-54 lat. Im starsza osoba tym z bardziej potrzebuje dostosowania usług i informacji do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Rozkład najważniejszych potrzeb w województwach jest zbliżony do całej populacji. Badani potrzebują głównie informacji, gdzie można załatwić sprawę oraz możliwości wyboru sposobu komunikacji. Co ciekawe we wschodnich województwach bardzo istotna jest możliwość załatwienia spraw przez internet, a na zachodzie informacja o prawach obywatelskich oraz wyjaśnienie procedur.

POTRZEBY ZWIĄZANE Z KONTAKTEM Z URZĘDEM

■ bardzo potrzebuję ■ raczej potrzebuję ■ neutralne ■ raczej nie potrzebuję ■ nie potrzebuję

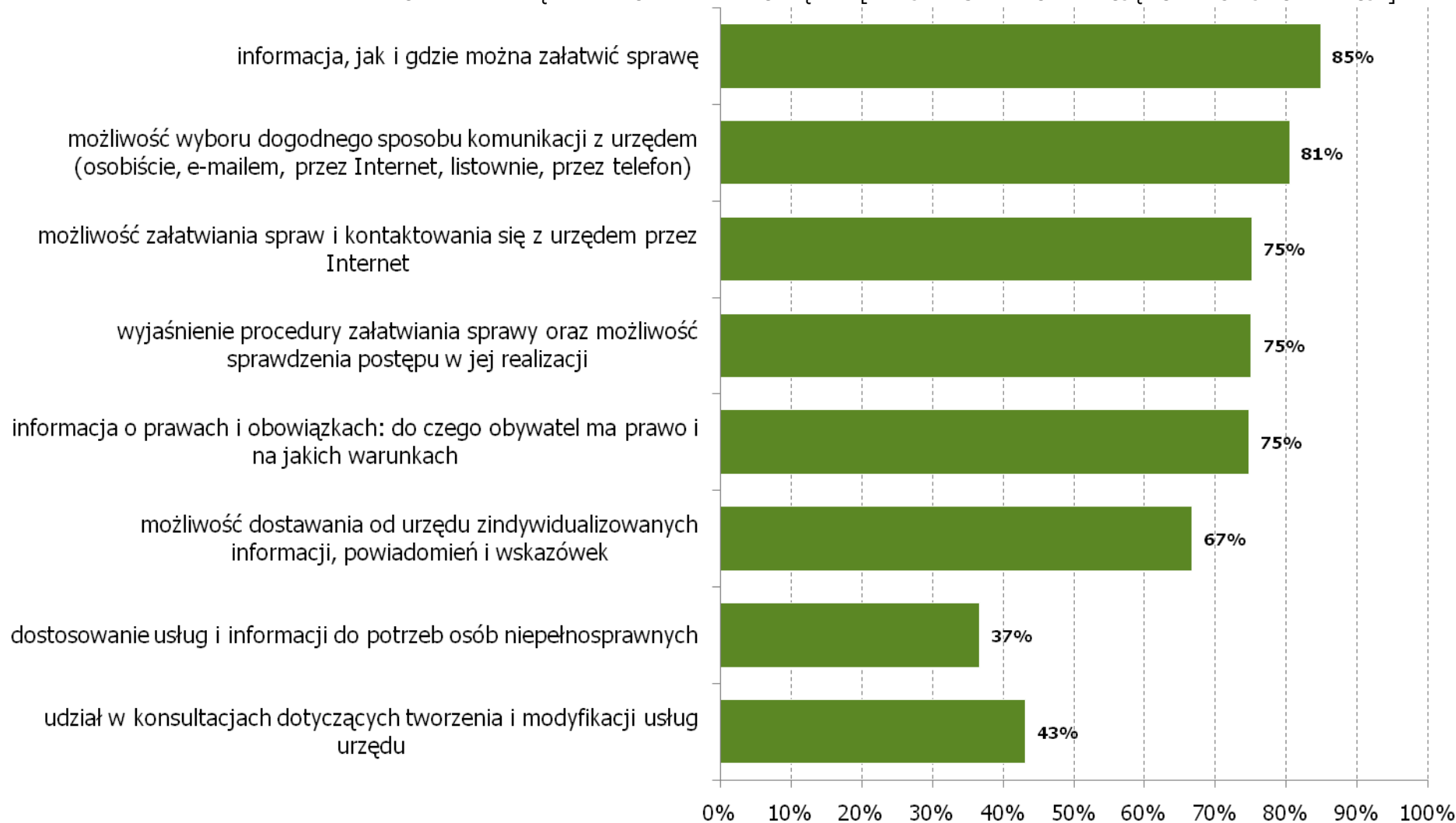


PYT.: P10. W JAKIM STOPNIU NASTĘPUJĄCE MOŻLIWOŚCI ZWIĄZANE Z ZAŁATWIANIEM SPRAW I KONTAKTOWANIEM SIĘ Z URZĘDAMI SĄ CI POTRZEBNE?
 PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

POTRZEBY ZWIĄZANE Z KONTAKTEM Z URZĘDEM

WSZYSCY RESPONDENCI

POTRZEBY ZWIĄZANE Z KONTAKTEM Z URZĘDEM [2 NAJWYŻSZE – POTRZEBUJĘ LUB RACZEJ POTRZEBUJĘ]



PYT.: P10. W JAKIM STOPNIU NASTĘPUJĄCE MOŻLIWOŚCI ZWIĄZANE Z ZAŁATWIANIEM SPRAW I KONTAKTOWANIEM SIĘ Z URZĘDAMI SĄ CI POTRZEBNE? [TOP2BOX –BARDZO POTRZEBUJĘ, RACZEJ POTRZEBUJĘ]

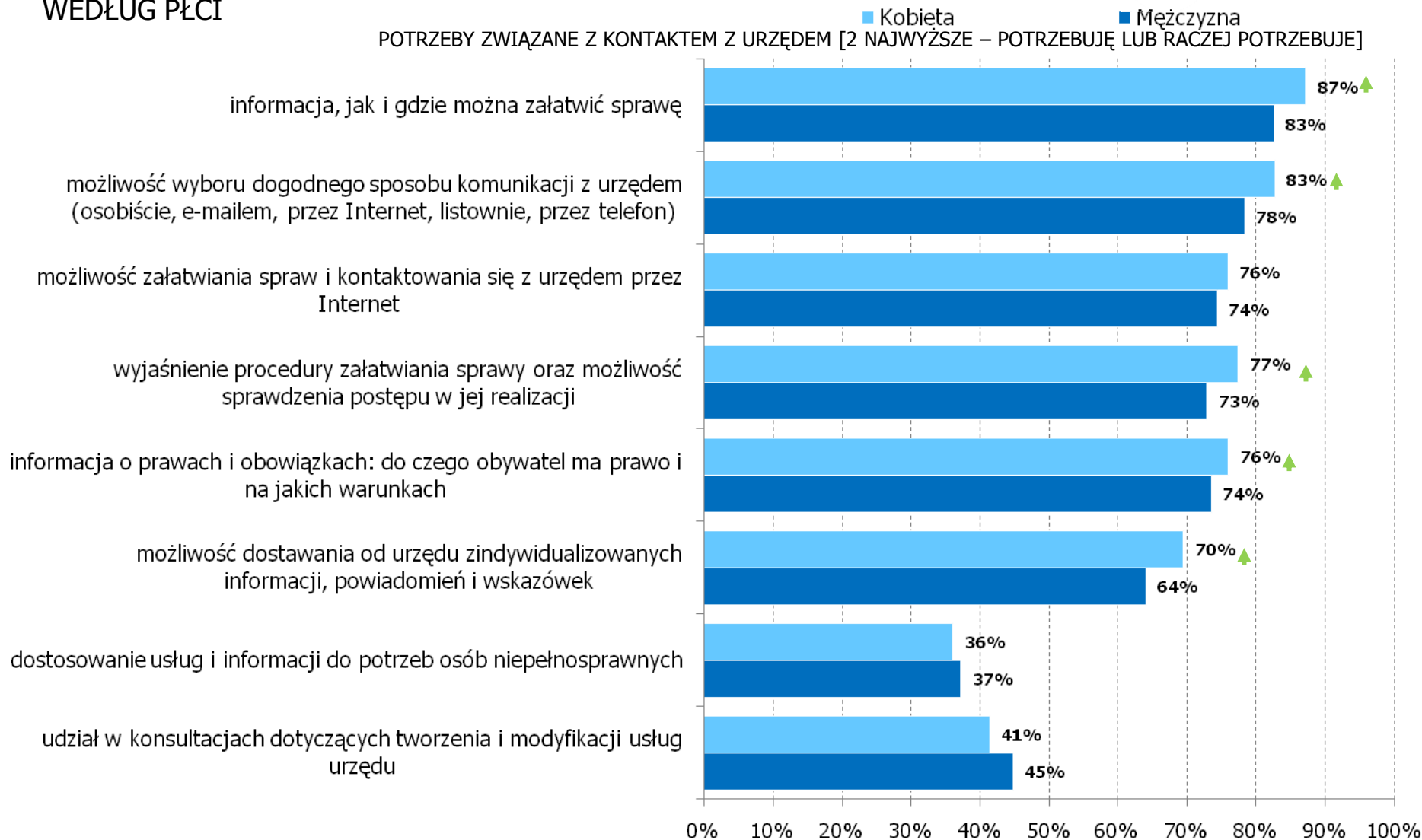
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

POTRZEBY ZWIĄZANE Z KONTAKTEM Z URZĘDEM

WEDŁUG PŁCI

POTRZEBY ZWIĄZANE Z KONTAKTEM Z URZĘDEM [2 NAJWYŻSZE – POTRZEBUJĘ LUB RACZEJ POTRZEBUJĘ]



PYT.: P10. W JAKIM STOPNIU NASTĘPUJĄCE MOŻLIWOŚCI ZWIĄZANE Z ZAŁATWIANIEM SPRAW I KONTAKTOWANIEM SIĘ Z URZĘDAMI SĄ CI POTRZEBNE? [TOP2BOX –BARDZO POTRZEBUJĘ, RACZEJ POTRZEBUJĘ]

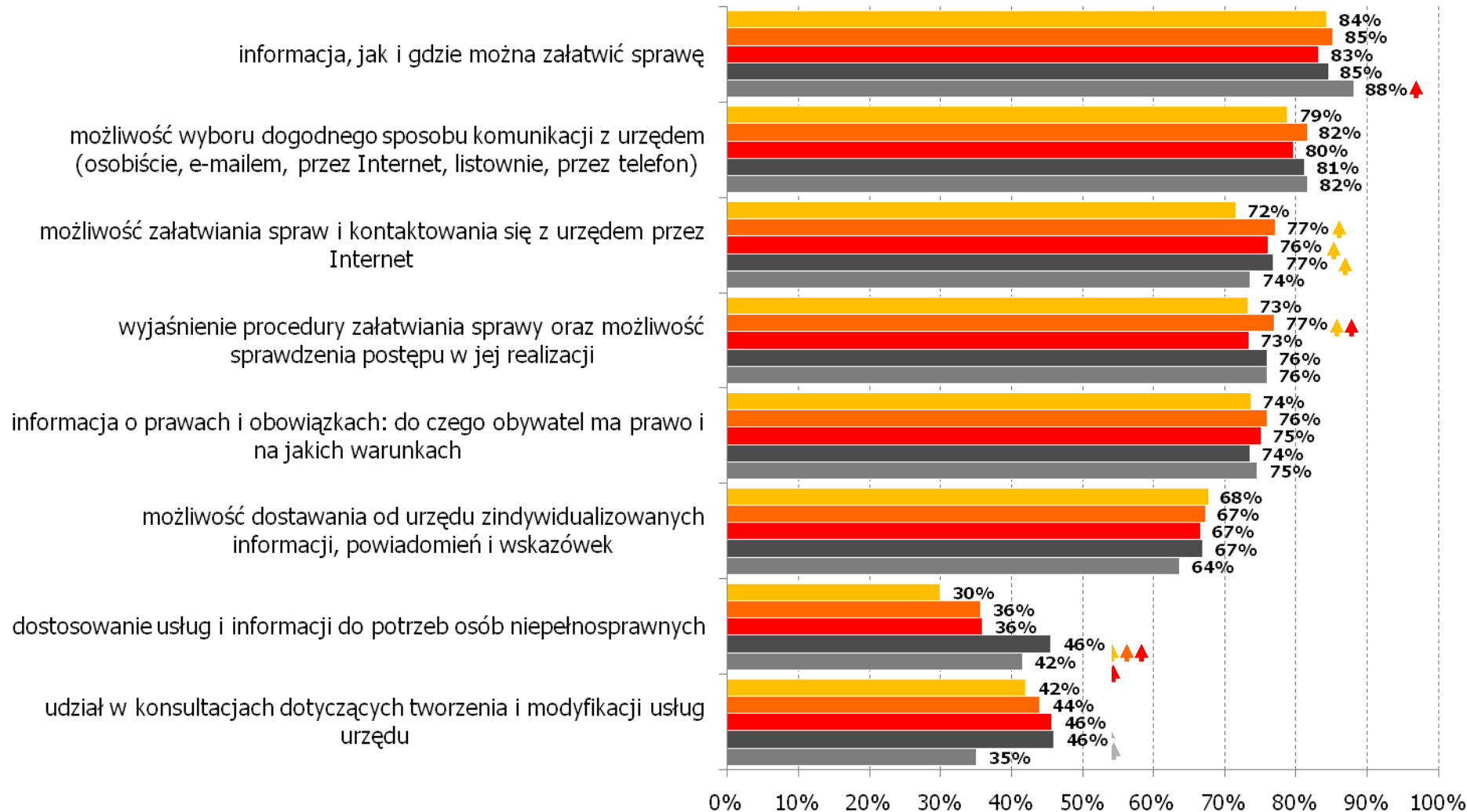
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] – KOBIETY: N = 2426 / MĘŻCZYŹNI: N = 2477

ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MOĞŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

POTRZEBY ZWIĄZANE Z KONTAKTEM Z URZĘDEM

WEDŁUG WIEKU

POTRZEBY ZWIĄZANE Z KONTAKTEM Z URZĘDEM [2 NAJWYŻSZE – POTRZEBUJĘ LUB RACZEJ POTRZEBUJĘ]



PYT.: P10. W JAKIM STOPNIU NASTĘPUJĄCE MOŻLIWOŚCI ZWIĄZANE Z ZAŁATWIANIEM SPRAW I KONTAKTOWANIEM SIĘ Z URZĘDAMI SĄ CI POTRZEBNE? [TOP2BOX –BARDZO POTRZEBUJĘ, RACZEJ POTRZEBUJĘ]

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] – 18-24 LATA: N = 1088/ 25-34 LATA: N = 1472/ 35-44 LATA: N = 1024/45-44 LATA: N = 704/ POWYŻEJ 55 LAT: N = 615

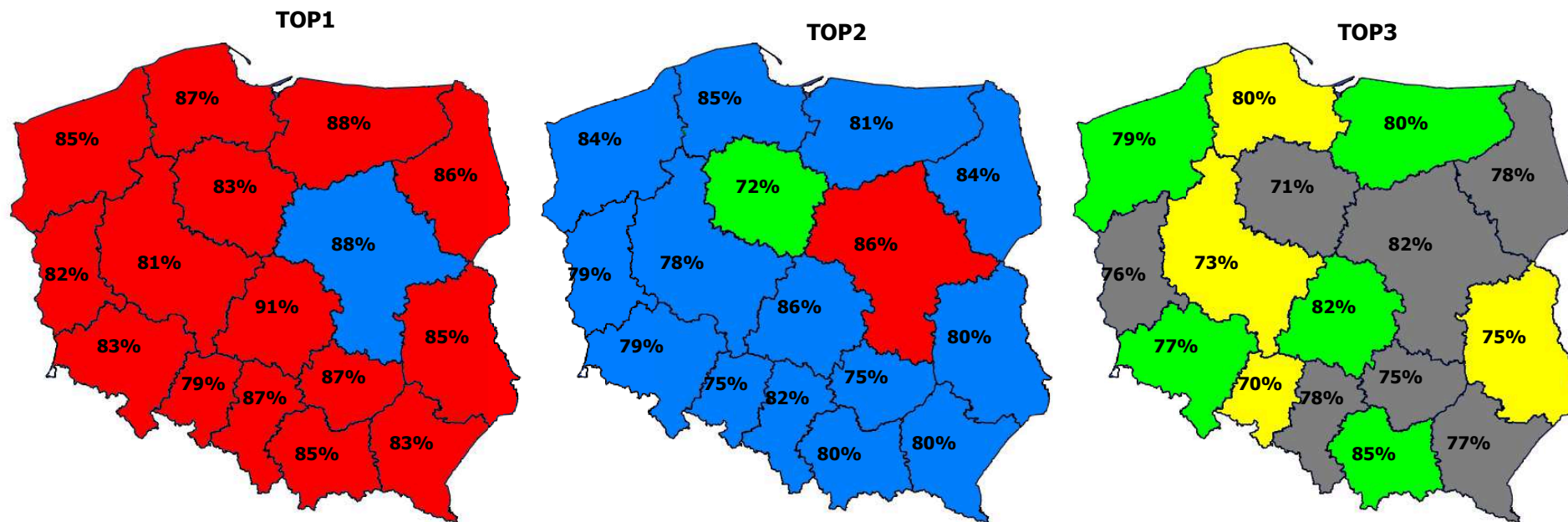
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

▲▲▲▲▲ statystycznie różnice między grupami wiekowymi oznaczone odpowiednim kolorem

POTRZEBY ZWIĄZANE Z KONTAKTEM Z URZĘDEM

WOJEWÓDZTWA

POTRZEBY ZWIĄZANE Z KONTAKTEM Z URZĘDEM [2 NAJWYŻSZE – POTRZEBUJĘ LUB RACZEJ POTRZEBUJĘ]
TOP3 ODPOWIEDZI



- informacja, jak i gdzie można załatwić sprawę
- możliwość wyboru dogodnego sposobu komunikacji z urzędem (osobiście, e-mailem, przez Internet, listownie, przez telefon)
- informacja o prawach i obowiązkach: do czego obywatel ma prawo i na jakich warunkach
- wyjaśnienie procedury załatwiania sprawy oraz możliwość sprawdzenia postępu w jej realizacji
- możliwość załatwiania spraw i kontaktowania się z urzędem przez Internet

PYT.: P10. W JAKIM STOPNIU NASTĘPUJĄCE MOŻLIWOŚCI ZWIĄZANE Z ZAŁATWIANIEM SPRAW I KONTAKTOWANIEM SIĘ Z URZĘDAMI SĄ CI POTRZEBNE? [TOP2BOX –BARDZO POTRZEBUJĘ, RACZEJ POTRZEBUJĘ]
 PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]
 ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

Główną przyczyną, która ogranicza w korzystaniu z usług urzędów przez internet, jest konieczność osobistego pojawienia się w urzędzie. Istotne okazują się również niewielki zakres lub brak usług oraz brak zaufania.

Kobiety w mniejszym stopniu niż mężczyźni ufają internetowi jako medium w kontaktach z urzędem. Obawiają się korzystać z sieci w sprawach urzędowych oraz o to, czy sprawa zostanie w odpowiedni sposób załatwiona. Brakuje im informacji jak załatwić sprawę, mają również większe trudności z wypełnieniem formularzy. Mężczyznom natomiast nie odpowiada zakres lub brakuje usług.

Wraz z wiekiem brak konkretnych usług rzadziej jest postrzegane jako ograniczenie. Również wiek ma wpływ na poczucie ograniczenia – starsze osoby częściej preferują bezpośredni kontakt i częściej zrażają się złymi doświadczeniami.

Zarówno poziom umiejętności obsługi komputera, jak i internetu, bezpośrednio wpływa na postrzeganie ograniczeń kontaktu z urzędem za pośrednictwem internetu. W niemal każdym aspekcie osoby posiadające średni lub wysoki poziom takich umiejętności częściej deklarują ograniczenia. Ciekawe jest, że osoby bez umiejętności komputerowych zdecydowanie częściej nie były w stanie określić konkretnych ograniczeń wynikających z korzystania z usług urzędów w internecie.

Ograniczenia w korzystaniu z usług urzędu przez internet są we wszystkich województwach takie same. Wyjątkiem są województwa mazowieckie i zachodniopomorskie, w których problemem okazuje się być brak potrzebnych usług.

OGRANICZENIA ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z USŁUG URZĘDU PRZEZ INTERNET

W porównaniu z 2010 rokiem zmniejszyła się liczba osób, które obawiają się korzystać z internetu w sprawach urzędowych i preferują bezpośredni kontakt z urzędnikiem. Pozostałe aspekty w 2012 roku były częściej wskazywane.

OGRANICZENIA ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z USŁUG URZĘDU PRZEZ INTERNET

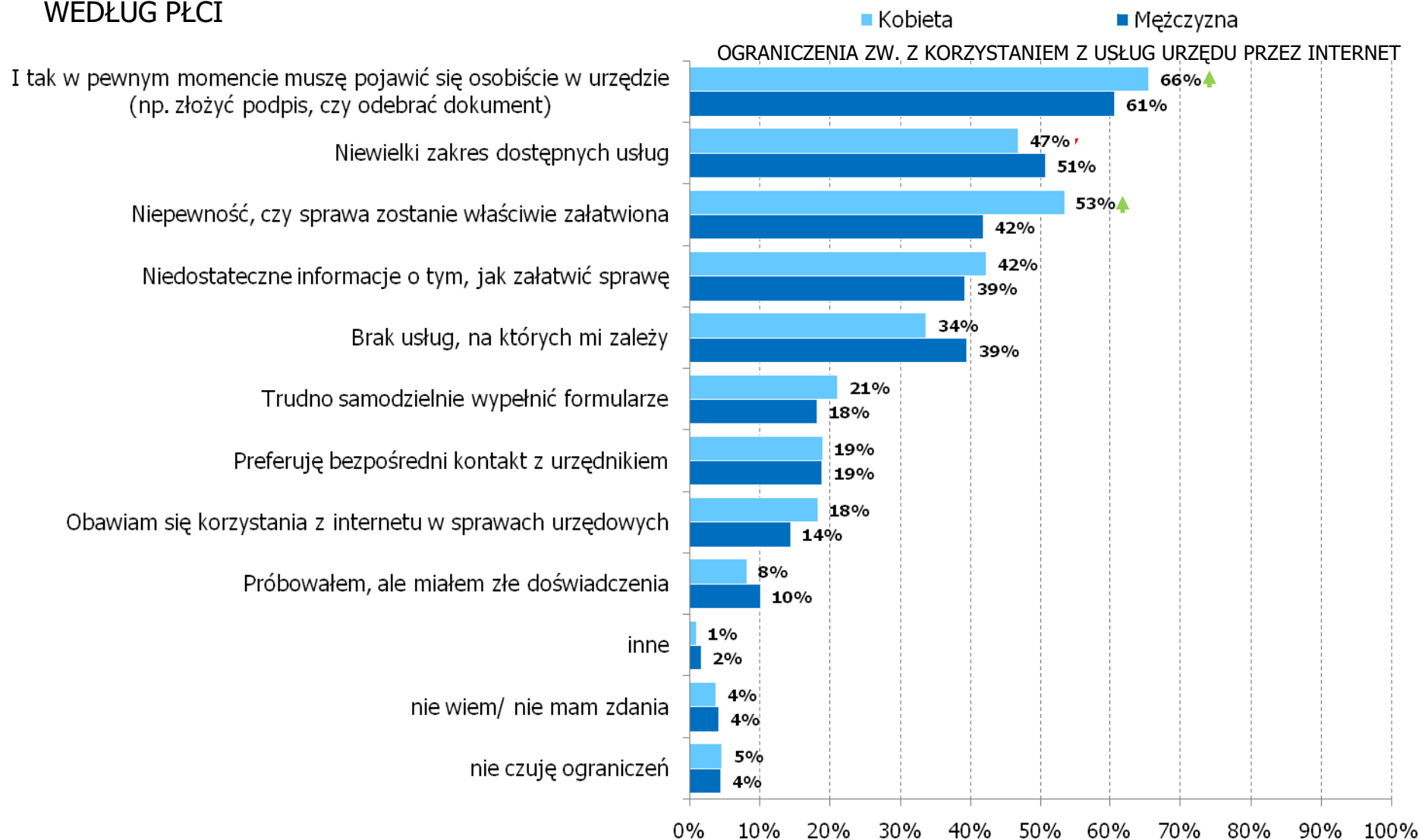
WSZYSCY RESPONDENCI



PYT.: P11. CO CIĘ OGRANICZA W KORZYSTANIU Z USŁUG URZĘDÓW PRZEZ INTERNET? ZAZNACZ WSZYSTKIE PASUJĄCE ODPOWIEDZI.
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

OGRANICZENIA ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z USŁUG URZĘDU PRZEZ INTERNET

WEDŁUG PŁCI



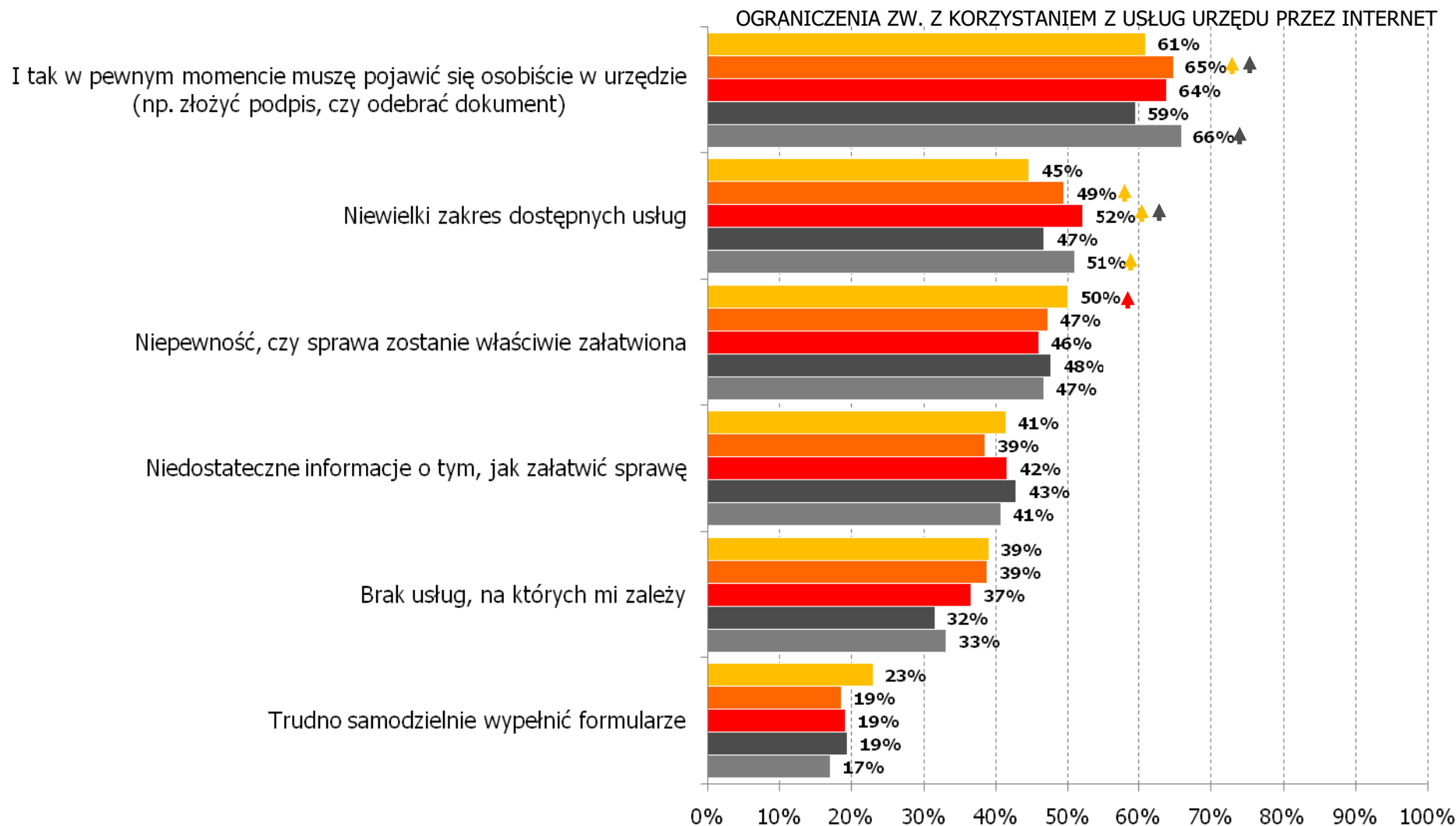
PYT.: P11. CO CIĘ OGRANICZA W KORZYSTANIU Z USŁUG URZĘDÓW PRZEZ INTERNET? ZAZNACZ WSZYSTKIE PASUJĄCE ODPOWIEDZI.
 PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] – KOBIETY: N = 2426 / MĘŻCZYŹNI: N = 2477
 ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

Istotne statystycznie różnice

▲ między kobietami a mężczyznami
 ▼

OGRANICZENIA ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z USŁUG URZĘDU PRZEZ INTERNET

WEDŁUG WIEKU [1/2]



PYT.: P11. CO CIĘ OGRANICZA W KORZYSTANIU Z USŁUG URZĘDÓW PRZEZ INTERNET? ZAZNACZ WSZYSTKIE PASUJĄCE ODPOWIEDZI.

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] – 18-24 LATA: N = 1088/ 25-34 LATA: N = 1472/ 35-44 LATA: N = 1024/ 45-44

LATA: N = 704/ POWYŻEJ 55 LAT: N = 615

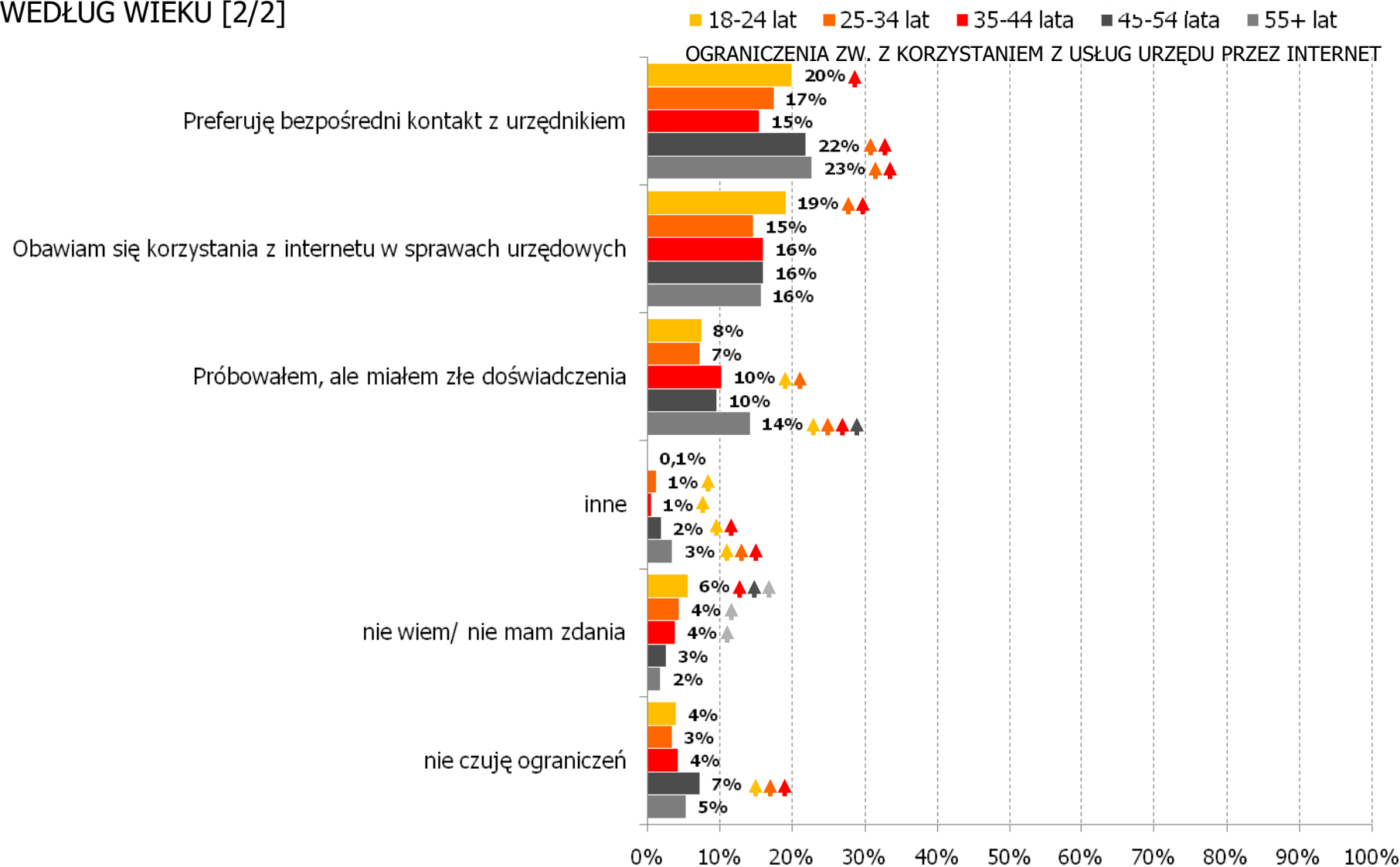
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI



Istotne statystycznie różnice między grupami wiekowymi oznaczone odpowiednim kolorem

OGRANICZENIA ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z USŁUG URZĘDU PRZEZ INTERNET

WEDŁUG WIEKU [2/2]



PYT.: P11. CO CIĘ OGRANICZA W KORZYSTANIU Z USŁUG URZĘDÓW PRZEZ INTERNET? ZAZNACZ WSZYSTKIE PASUJĄCE ODPOWIEDZI.

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] – 18-24 LATA: N = 1088/ 25-34 LATA: N = 1472/ 35-44 LATA: N = 1024/ 45-44

LATA: N = 704/ POWYŻEJ 55 LAT: N = 615

ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

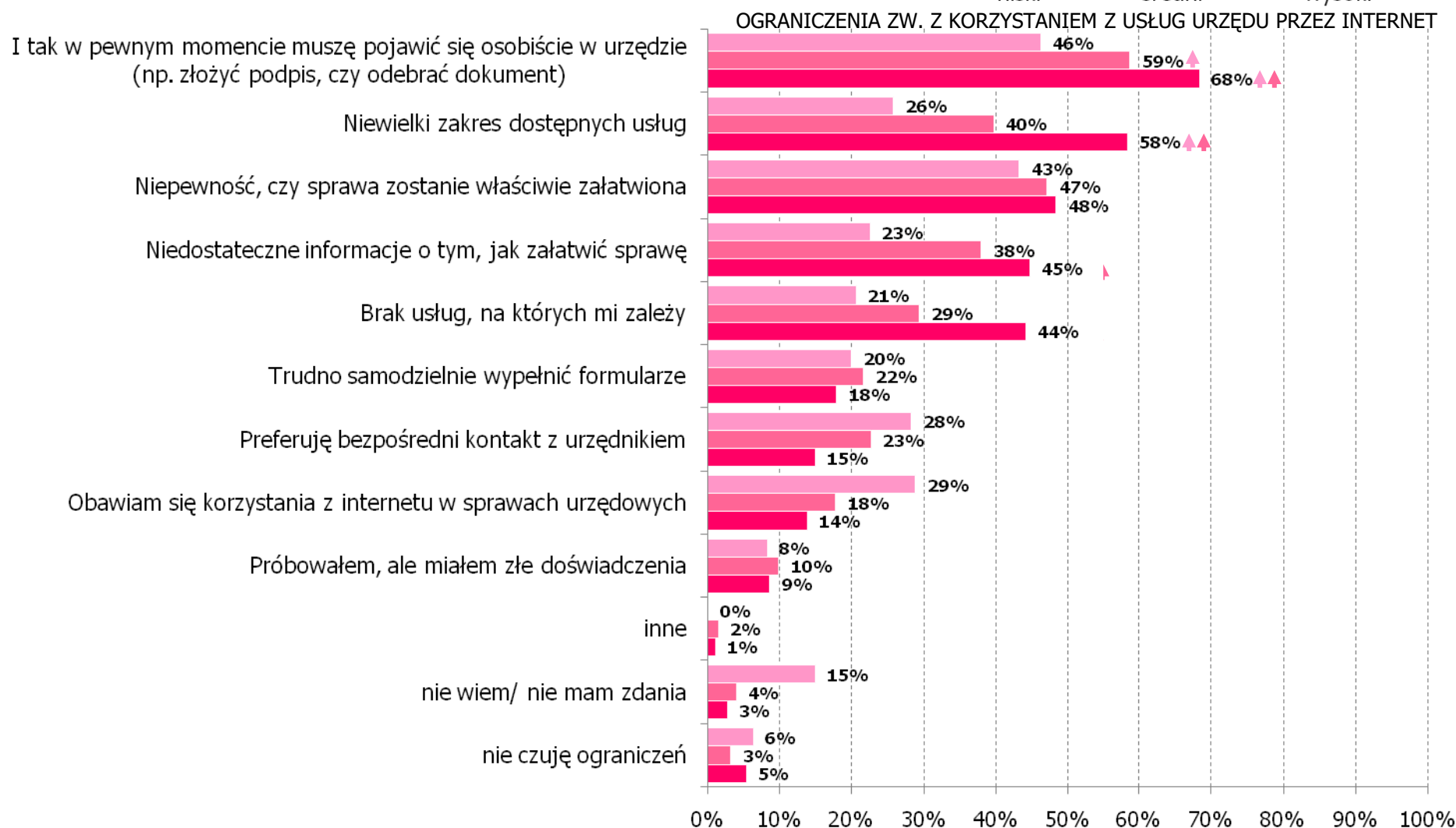


Istotnie statystycznie różnice między grupami wiekowymi oznaczone odpowiednim kolorem

OGRANICZENIA ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z USŁUG URZĘDU PRZEZ INTERNET

WEDŁUG POZIOMU UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNYCH

POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI KOMPUTERA
■ niski ■ średni ■ wysoki



PYT.: P11. CO CIĘ OGRANICZA W KORZYSTANIU Z USŁUG URZĘDÓW PRZEZ INTERNET? ZAZNACZ WSZYSTKIE PASUJĄCE ODPOWIEDZI.

PODSTAWA PROCENTOWANIA : N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]– POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI KOMPUTERA: NISKI: N = 259/ ŚREDNI: N = 2082/ WYSOKI: N = 2561

ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

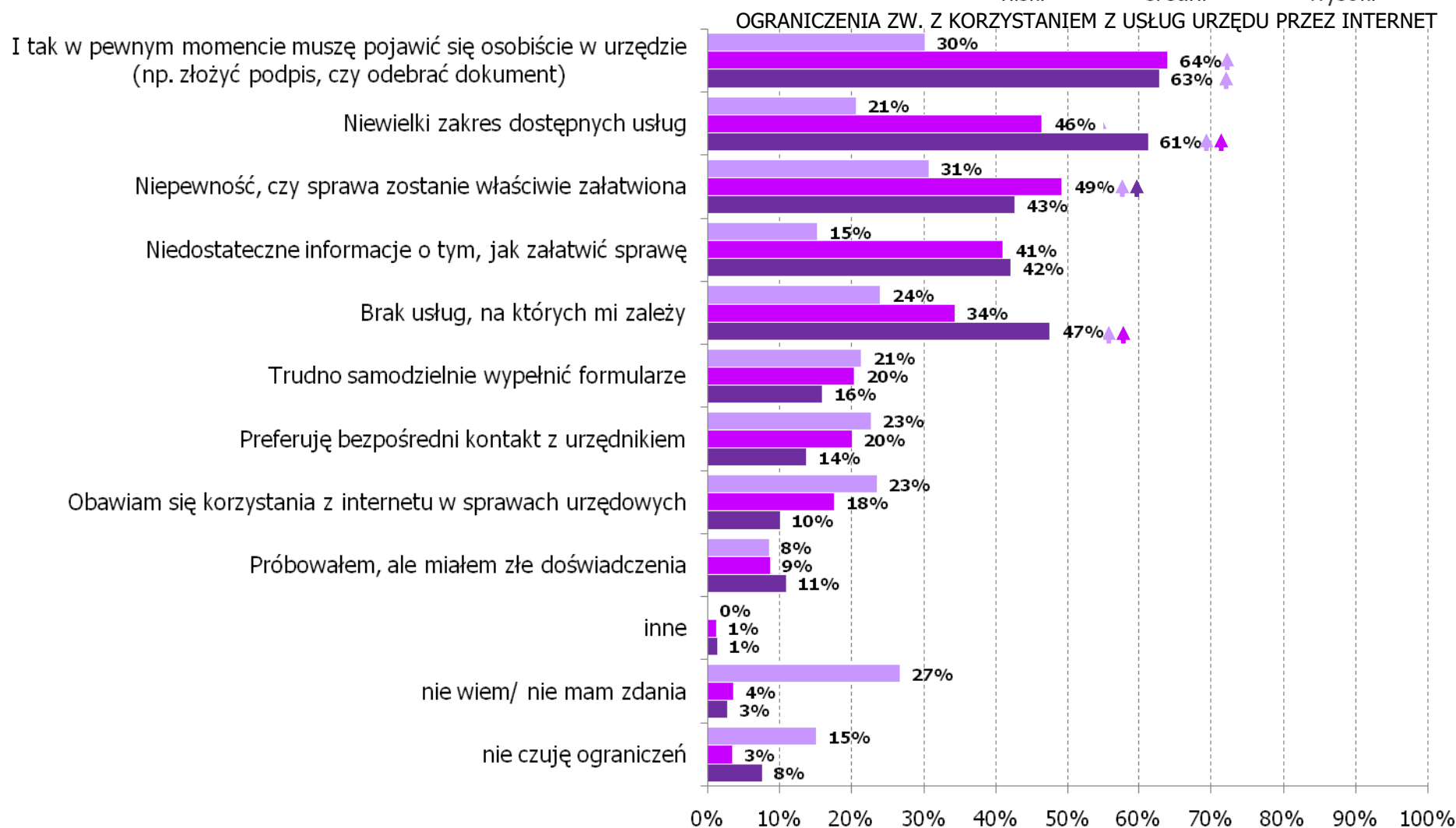


Istotne statystycznie różnice między grupami poziomu umiejętności oznaczone odpowiednim kolorem

OGRANICZENIA ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z USŁUG URZĘDU PRZEZ INTERNET

WEDŁUG POZIOMU UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNYCH

POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI INTERNETU
■ niski ■ średni ■ wysoki



PYT.: P11. CO CIĘ OGRANICZA W KORZYSTANIU Z USŁUG URZĘDÓW PRZEZ INTERNET? ZAZNACZ WSZYSTKIE PASUJĄCE ODPOWIEDZI.

PODSTAWA PROCENTOWANIA : N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]– POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI INTERNETU: NISKI: N = 102/ ŚREDNI: N = 3886/ WYSOKI: N = 935

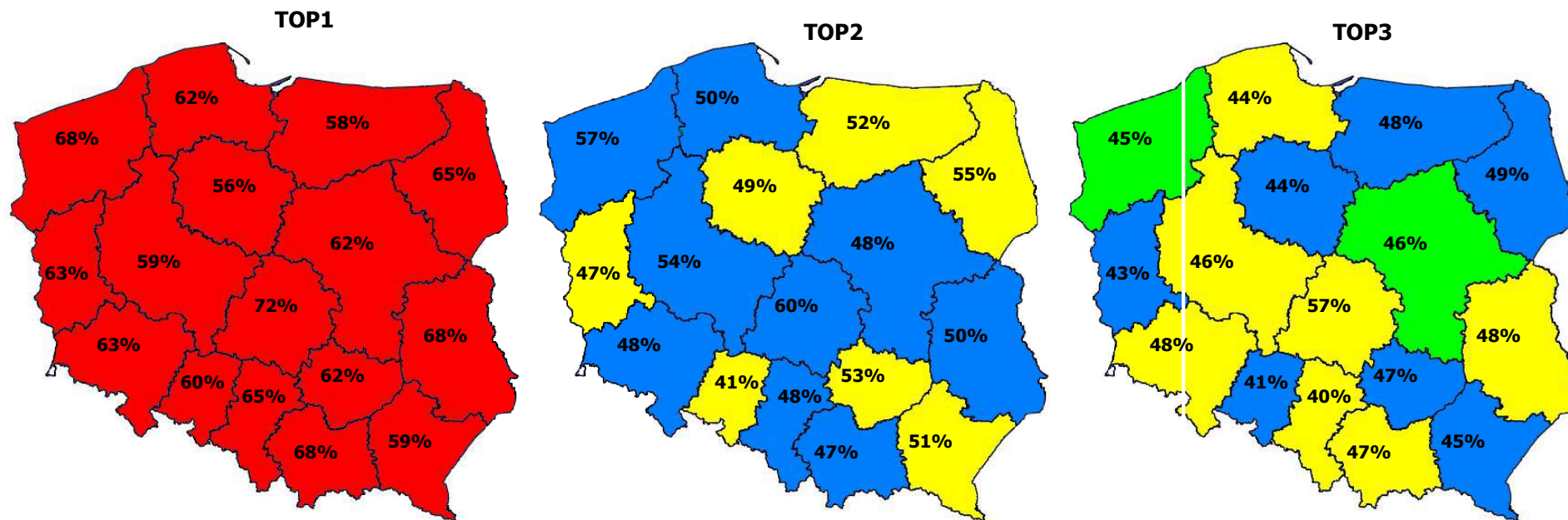
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

Istotne statystycznie różnice między grupami poziomu umiejętności oznaczone odpowiednim kolorem ▲▲▲

OGRANICZENIA ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z USŁUG URZĘDU PRZEZ INTERNET

WOJEWÓDZTWA

OGRANICZENIA ZW. Z KORZYSTANIEM Z USŁUG URZĘDU PRZEZ INTERNET TOP3 ODPOWIEDZI

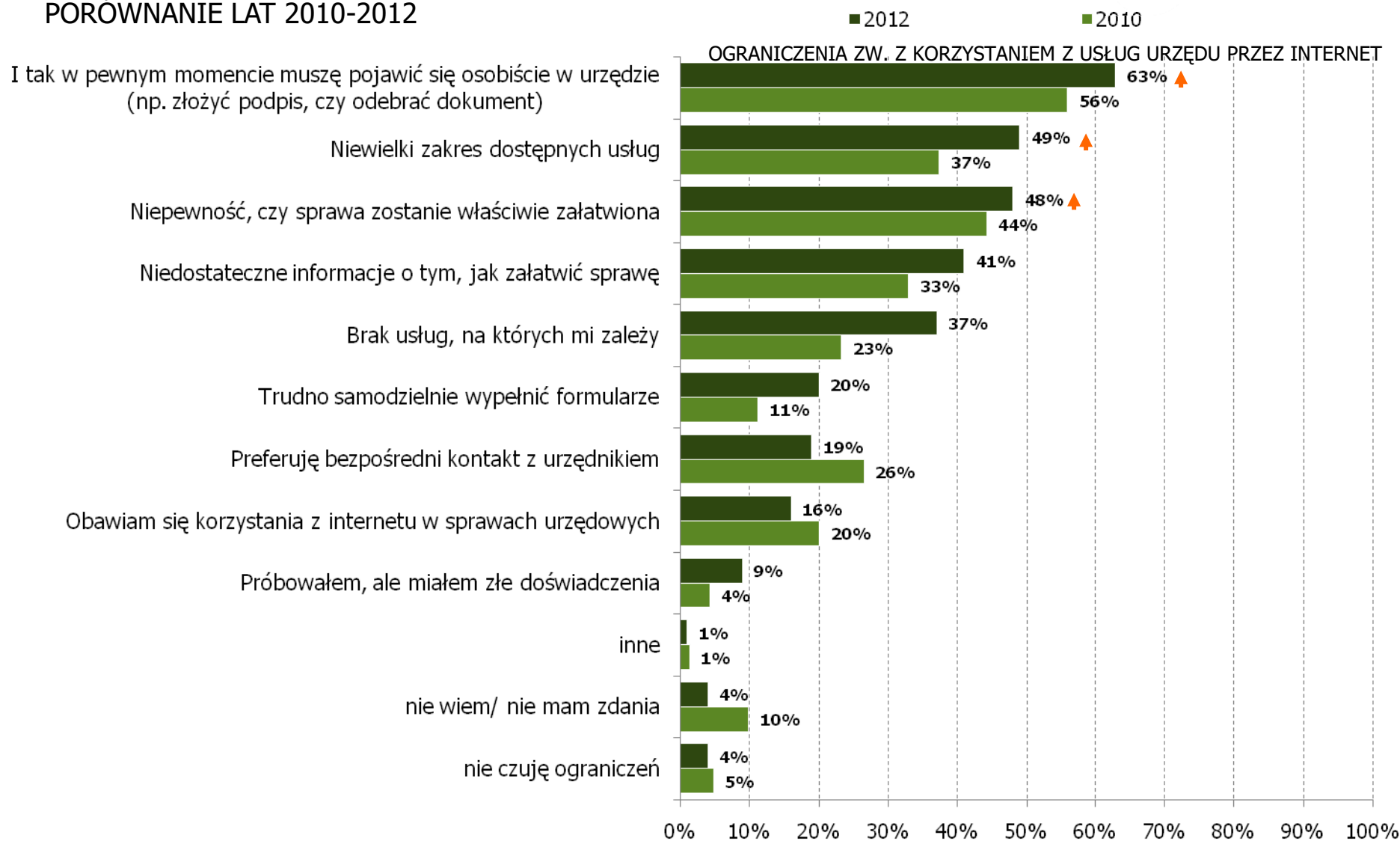


- I tak w pewnym momencie muszę pojawić się osobiście w urzędzie (np. złożyć podpis, czy odebrać dokument)
- Niewielki zakres dostępnych usług
- Niepewność, czy sprawa zostanie właściwie załatwiona
- Brak usług, na których mi zależy

PYT.: P11. CO CIĘ OGRANICZA W KORZYSTANIU Z USŁUG URZĘDÓW PRZEZ INTERNET? ZAZNACZ WSZYSTKIE PASUJĄCE ODPOWIEDZI.
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]
ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

OGRANICZENIA ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z USŁUG URZĘDU PRZEZ INTERNET

PORÓWNANIE LAT 2010-2012



PYT.: P11. CO CIĘ OGRANICZA W KORZYSTANIU Z USŁUG URZĘDÓW PRZEZ INTERNET? ZAZNACZ WSZYSTKIE PASUJĄCE ODPOWIEDZI.

PODSTAWA PROCENTOWANIA 2012: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

PODSTAWA PROCENTOWANIA 2010: N = 3120 [WSZYSCY RESPONDENCI]

ODPOWIEDZI NIE SUMUJĄ SIĘ DO 100%. RESPONDENT MÓGŁ UDZIELIĆ WIĘCEJ NIŻ JEDNEJ ODPOWIEDZI

Okolo 1/4 badanych słyszało o Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej (ePUAP) oraz o profilu zaufanym ePUAP.

Częściej o platformie ePUAP, jak i o profilu zaufanym ePUAP słyszeli mężczyźni oraz osoby o wysokim poziomie umiejętności komputerowych.

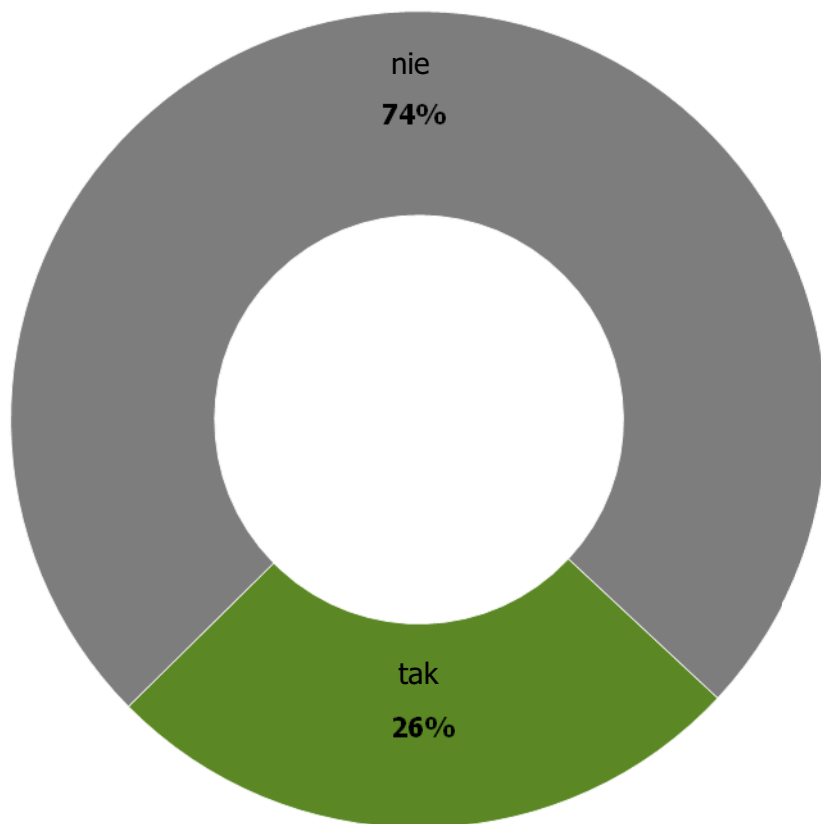
18-24-latkowie znacząco rzadziej znali te dwa narzędzia, ich znajomość było na podobnym poziomie, co osób nie posiadających żadnych umiejętności obsługi komputera czy internetu.

Mieszkańcy województw północnych, Mazowsza oraz Opolszczyzny w największym stopniu znają zarówno samą platformę ePUAP, jak i jej profil zaufany. Najslabiej znają te narzędzia osoby z województw wschodnich.

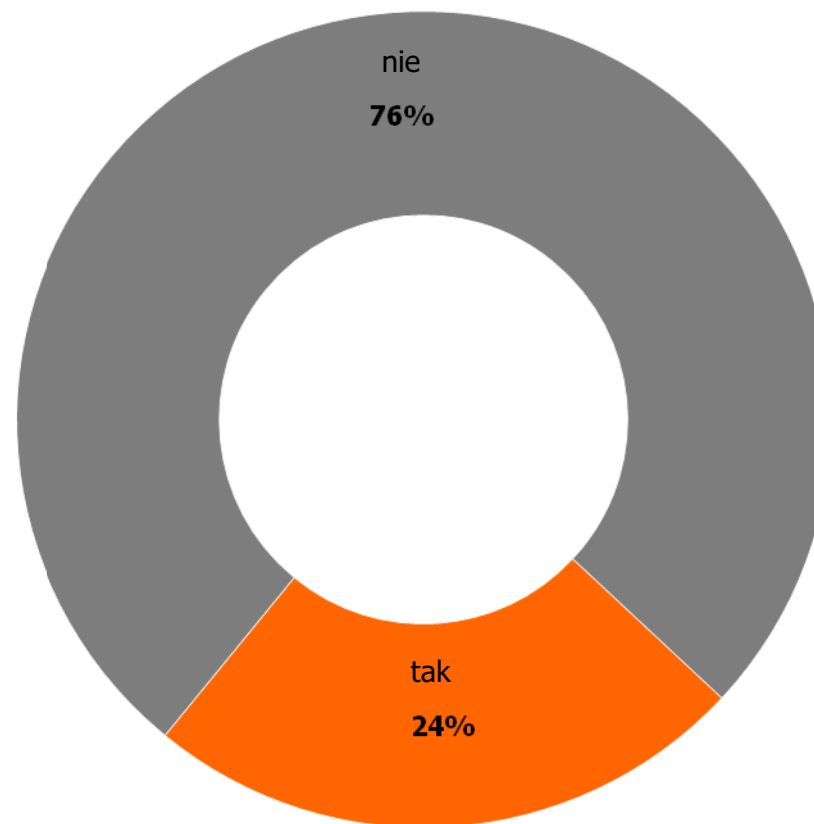
W porównaniu z 2010 rokiem istotnie więcej osób deklaruje, że słyszało platformie ePUAP.

ZNAJOMOŚĆ ELEKTRONICZNEJ PLATFORMY USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ (ePUAP)

ZNAJOMOŚĆ ELEKTRONICZNEJ PLATFORMY USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ [EPUAP]



ZNAJOMOŚĆ PROFILU ZAUFANEGO EPUAP, JAKO FORMY PODPISU ELEKTRONICZNEGO



PYT.: P12. CZY SŁYSZAŁEŚ/AŚ O ELEKTRONICZNEJ PLATFORMIE USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ - EPUAP, DZIĘKI KTÓREJ MOŻNA ZAŁATWIAĆ SPRAWY URZĘDOWE DROGĄ ELEKTRONICZNĄ?

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

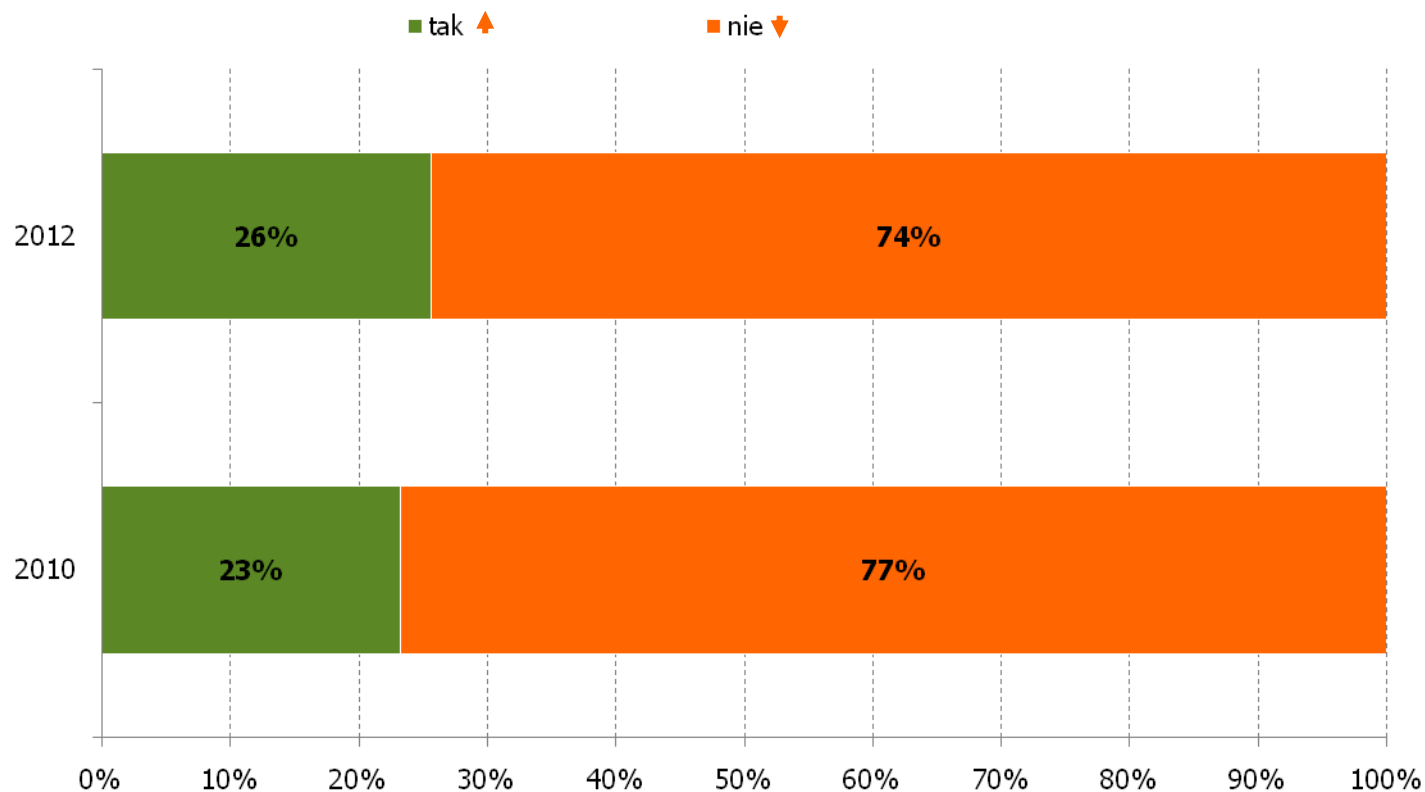
PYT.: P13. CZY SŁYSZAŁEŚ/AŚ O PROFILU ZAUFANYM LUB PROFILU ZAUFANYM EPUAP, KTÓRY PEŁNI ROLĘ BEZPŁATNEGO PODPISU ELEKTRONICZNEGO W KONTAKTACH Z ADMINISTRACJĄ PUBLICZNĄ?

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

ZNAJOMOŚĆ ELEKTRONICZNEJ PLATFORMY USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ (ePUAP)

PORÓWNANIE LAT 2010-2012

ZNAJOMOŚĆ ELEKTRONICZNEJ PLATFORMY USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ [EPUAP]

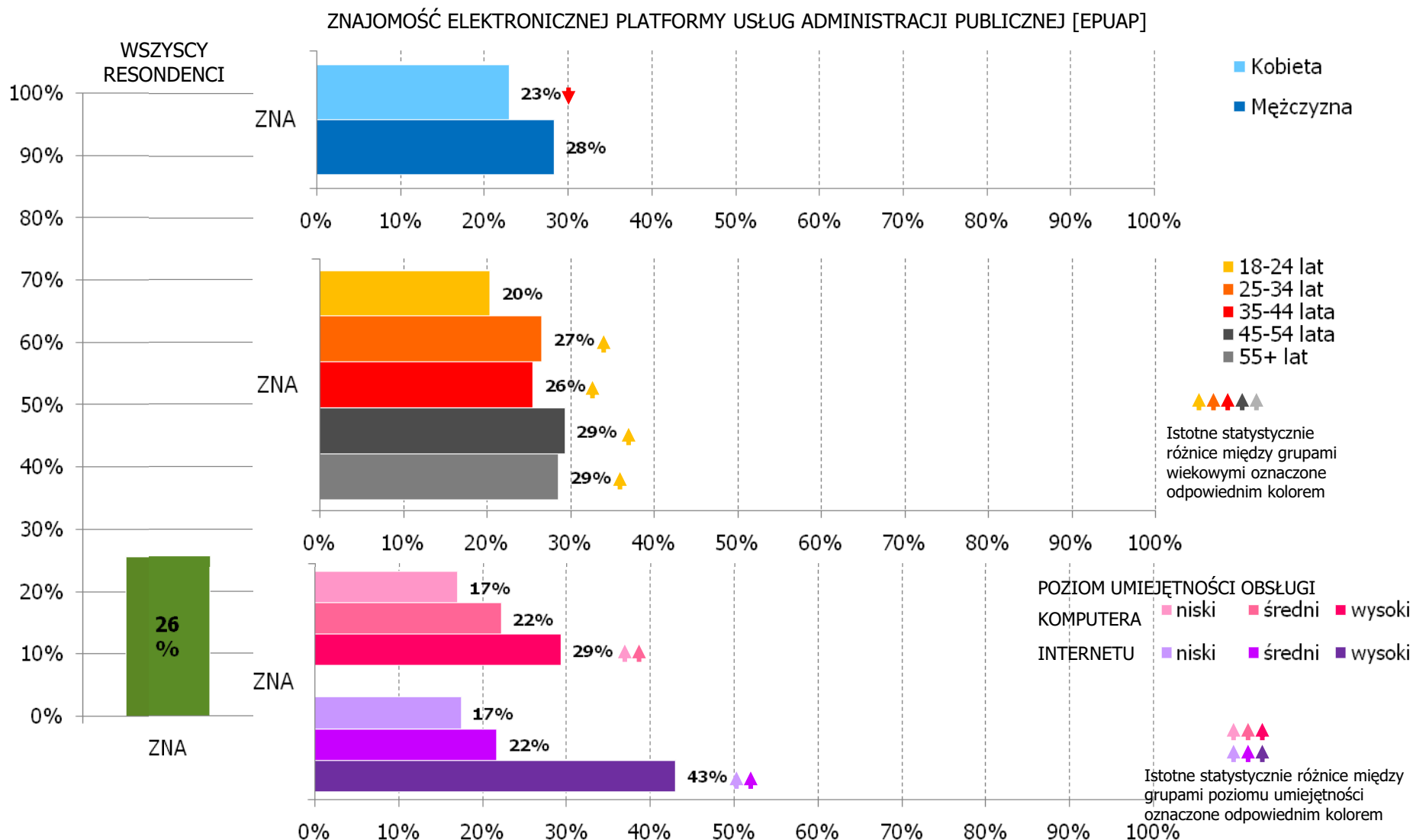


PYT.: P12. CZY SŁYSZAŁEŚ/AŚ O ELEKTRONICZNEJ PLATFORMIE USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ - EPUAP, DZIĘKI KTÓREJ MOŻNA ZAŁATWIAĆ SPRAWY URZĘDOWE DROGĄ ELEKTRONICZNĄ?

PODSTAWA PROCENTOWANIA 2012: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

PODSTAWA PROCENTOWANIA 2010: N = 3120 [WSZYSCY RESPONDENCI]

ZNAJOMOŚĆ ELEKTRONICZNEJ PLATFORMY USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ (ePUAP)

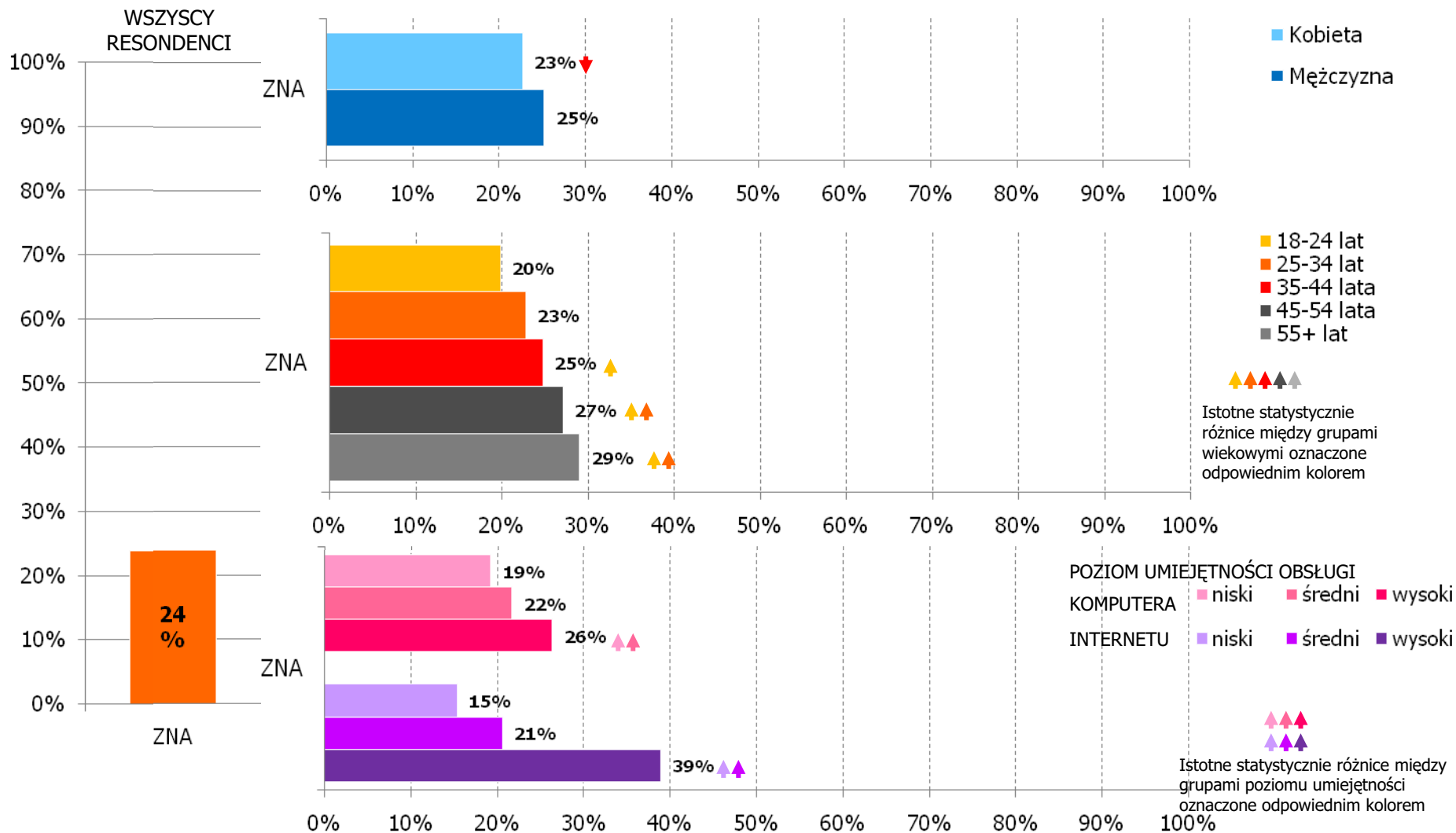


PYT.: P12. CZY SŁYSZAŁEŚ/AŚ O ELEKTRONICZNEJ PLATFORMIE USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ - EPUAP, DZIĘKI KTÓREJ MOŻNA ZAŁATWIAĆ SPRAWY URZĘDOWE DROGĄ ELEKTRONICZNĄ?

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] KOBIETY: N = 2426 / MĘŻCZYŹNI: N = 2477 // 18-24 LATA: N = 1088/ 25-34 LATA: N = 1472/ 35-44 LATA: N = 1024/ 45-44 LATA: N = 704/ POWYŻEJ 55 LAT: N = 615// POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI KOMPUTERA: NISKI: N = 259/ ŚRĘDNI: N = 2082/ WYSOKI: N = 2561// POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI INTERNETU: NISKI: N = 102/ ŚRĘDNI: N = 3886/ WYSOKI: N = 935

ZNAJOMOŚĆ PROFILU ZAUFANEGO ePUAP

ZNAJOMOŚĆ PROFILU ZAUFANEGO EPUAP, JAKO FORMY PODPISU ELEKTRONICZNEGO



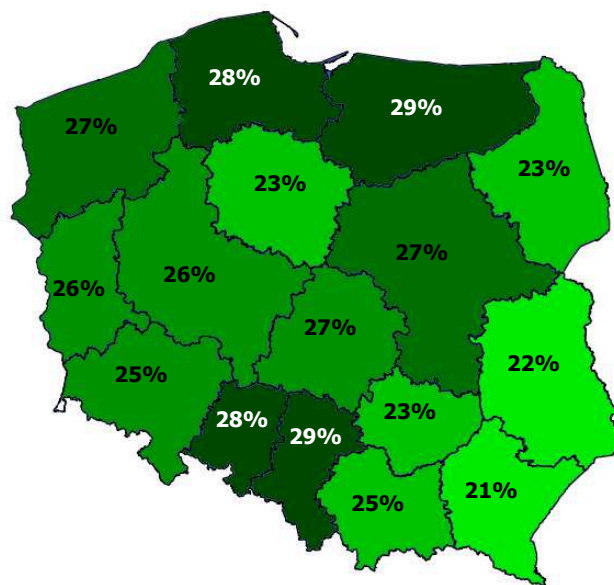
PYT.: P13. CZY SŁYSZAŁEŚ/AŚ O PROFILU ZAUFANYM LUB PROFILU ZAUFANYM EPUAP, KTÓRY PEŁNI ROLĘ BEZPŁATNEGO PODPISU ELEKTRONICZNEGO W KONTAKTACH Z ADMINISTRACJĄ PUBLICZNĄ? JAKĄŚ SPRAWĘ URZĘDOWĄ PRZEZ INTERNET W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY?

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI] KOBIEТЫ: N = 2426 / MĘŻCZYŹNI: N = 2477 // 18-24 LATA: N = 1088/ 25-34 LATA: N = 1472/ 35-44 LATA: N = 1024/ 45-44 LATA: N = 704/ POWYŻEJ 55 LAT: N = 615// POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI KOMPUTERA: NISKI: N = 259/ ŚRĘDNI: N = 2082/ WYSOKI: N = 2561// POZIOM UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI INTERNETU: NISKI: N = 102/ ŚRĘDNI: N = 3886/ WYSOKI: N = 935

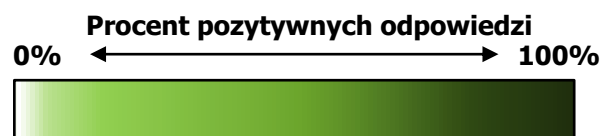
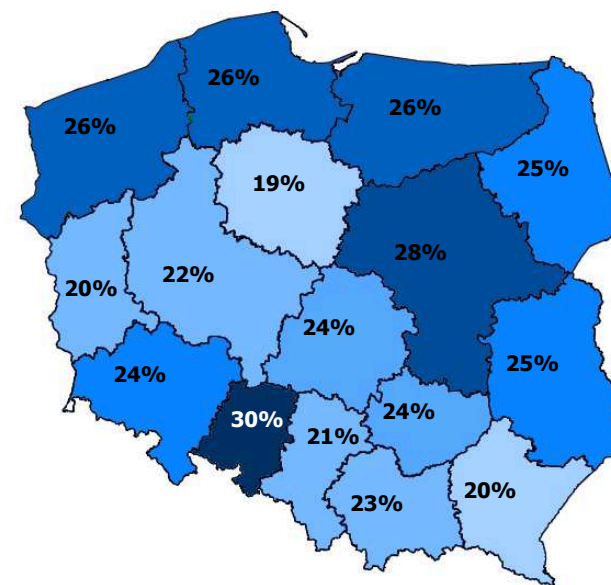
ZNAJOMOŚĆ ELEKTRONICZNEJ PLATFORMY USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ (ePUAP)

WOJEWÓDZTWA

ZNAJOMOŚĆ ELEKTRONICZNEJ PLATFORMY USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ [EPUAP]



ZNAJOMOŚĆ PROFILU ZAUFANEGO EPUAP, JAKO FORMY PODPISU ELEKTRONICZNEGO



PYT.: P12. CZY SŁYSZAŁEŚ/AŚ O ELEKTRONICZNEJ PLATFORMIE USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ - EPUAP, DZIĘKI KTÓREJ MOŻNA ZAŁATWIAĆ SPRAWY URZĘDOWE DROGĄ ELEKTRONICZNĄ?

PYT.: P13. CZY SŁYSZAŁEŚ/AŚ O PROFILU ZAUFANYM LUB PROFILU ZAUFANYM EPUAP, KTÓRY PEŁNI ROLĘ BEZPŁATNEGO PODPISU ELEKTRONICZNEGO W KONTAKTACH Z ADMINISTRACJĄ PUBLICZNĄ? JAKĄŚ SPRAWĘ URZĘDOWĄ PRZEZ INTERNET W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY?



WYPOWIEDZI INTERNAUTÓW

Spontaniczne wypowiedzi respondentów na pytanie zadane na końcu ankiety:

Na koniec zostawiłmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną - zapraszamy:

Zachowano oryginalną pisownię.

1. OCZEKIWANIA I PROPOZYCJE DOTYCZĄCE USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE

- "pomysł na połączenie się z urzędami przez internet jest bardzo dobry nie tylko do załatwiania pewnych spraw ale również dla informacji"
- "aby można było wszystko załatwić przez internet + głosować przez internet"
- "Administracja publiczna musi podążać z duchem czasu."
- "administracja publiczna winna być bardziej mobilna"
- "Bardzo mały zakres takich instytucji państwowych, które świadczą usługi w zakresie ochrony dóbr osobistych obywatela. Konkretnie, nikt nie zajmuje się osobami, które zostały w sposób podstępny wprowadzeni w błąd w wyniku czego np. zaufali i wzięli kredyt koledze, a teraz są bez środków do życia, a oszust czuje się bezkarni, bo udowodnienie jego złych zamiarów jest trudne, ale nie niemożliwe tylko, kto?"
- "Bardzo rzadko strony internetowe urzędów i instytucji oferują kompleksową informację jak, gdzie załatwić daną sprawę z przykładami wypełnienia dokumentów"
- "brak programów profilaktycznych dla osób niepełnosprawnych w mojej gminie."
- "Chciała bym aby strony były częściej uaktualniane, zdarzają się strony które są dawno nie aktualne."
- "Chciałabym by na stronach Urzędów było wszystko klarownie wytłumaczone bym mogła wypełnić wszystkie dokumenty drogą elektroniczną a nie pojawiać się osobiście w urzędzie."
- "Chciałabym, by na niektórych stronach urzędowych informacje dla petentów były podana w bardziej czytelny i jasny sposób."
- "Chciałabym, żeby dostęp do niektórych danych był bezpłatny i w ogóle możliwy. Ostatnio szukając wniosków na stronie Urzędu Skarbowego, większości nie znalazłam a te które znalazłam okazały się płatne."
- "Chciałabym móc uzyskiwać ZA DARMO porady od urzędu, albo odpłatnie jeżeli to konieczne i żeby te odpowiedzi były WIAŻĄCE, jak np. indywidualna interpretacja podatkowa, bo teraz żeby się dowiedzieć jak zapłacić podatek to trzeba wydzwaniać, chodzić, zapłacić i napisać pismo potem czekać 3 miesiące aż ktoś raczy odpisać, a najlepiej jeszcze doradcy podatkowemu zapłacić za też jakąś opinię, a potem człowiek ma mętlik w głowie i nie wie co wybrać"
- "Chciałabym wszystko móc załatwić przez Internet"
- "Czekam na chwilę kiedy WSZYSTKO będzie można załatwić przez internet.,,"
- "Dobra elektroniczna administracja publiczna to zintegrowane środowisko.,,"
- "Dobra strona internetowa to taka, po której nawigacja jest intuicyjna.,,"

1. OCZEKIWANIA I PROPOZYCJE DOTYCZĄCE USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE

- "droga elektroniczna jest bardzo potrzebna aby skontaktować się z ludźmi gdy czasem jest ktoś daleko lub nie można wyjść z domu"
- "Dużo się już udało załatwić, ale jest jeszcze wiele do zrobienia."
- "Jako że jestem niepełnosprawny chciałbym ażeby coraz więcej instytucji wprowadzało opcję pt. załatwienie wszystkich spraw nie wychodząc z domu."
- "Jest zbyt mało usług z których możemy skorzystać. Najlepiej jest zorganizowane rozliczanie pitów."
- "Kiedy wejdą nowe dowody z bezpłatnym podpisem elektronicznym??"
- "Mam nadzieje że w przyszłości będę mógł nawet zarejestrować auto. Bo jak narazie to jest paraliż."
- "mam nadzieję, że w przyszłości takie usługi będą bardziej dostępne. Dziś nie wszystkie działają np. sprawdzenie czy prawo jazdy jest gotowe do odebrania. Zdarzyło mi się kiedyś wysłać maila z zapytaniem i nie dostałam odpowiedzi, zdarza się również, że telefonu też nikt nie odbiera, więc najlepiej osobiście się udać do urzędu. Wierzę, że kiedyś będzie inaczej."
- "Mogła by być bardziej otwarta na potrzeby osób niepełnosprawnych."
- "mogłabym w większej mierze korzystać z elektronicznej obsługi w urzędach, jednak ogranicza mnie potrzeba posiadania elektronicznego podpisu, co uważam za zbyt kosztowne jak dla przeciętnego człowieka, nie prowadzącego działalności gospodarczej."
- "Możliwość rejestracji przez internet do lekarza (przychodni lekarskiej) moim zdaniem jest niezbędną usługą która powinna być wprowadzona w niedalekiej przyszłości."
- "Myślę, że urzędy pracy powinny dawać możliwość zakładania profili na stronie urzędu i poprzez nie uzyskiwanie ofert pracy. Łatwiej byłoby też wysłać powiadomienie o tagach pracy."
- "na bieżąco aktualizacja dokumentów, większ przejrzystość stron"
- "NADAL SĄ ZBYT MAŁE MOŻLIWOŚCI DO ZAŁATWIENIA KONKRETNYCH SPRAW DLA POTENCJALNYCH KLIENTÓW URZĘDÓW"
- "Najlepszym rozwiązaniem byłby kontakt poprzez jakiś komunikator lub czat, gdzie można by zadać bezpośrednio pytanie i od razu uzyskać odpowiedź"
- "o ile jest to możliwe , wiekszosc spraw nie wymagających naszej osobistej obecności w urzedach administracji o ile mamy dostęp do internetu powinniśmy wykonywać w domu , przy komputerze o ile urzędy posiadaja takie mozliwosci przekazywania danych"

1. OCZEKIWANIA I PROPOZYCJE DOTYCZĄCE USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE

- "obecnie zbyt mało spraw można załatwić 'zaocznie'"
- "Oczekuje od administracji publicznej możliwości załatwienia sprawy bez konieczności pojawiania się w urzędzie i donoszenia kolejnych dokumentów. Oczekuje informacji na bieżąco o sprawie bez konieczności kilkakrotnego dzwonienia na nr tel. który jest zajęty lub nie jest odbierany."
- "oczekuję na możliwość załatwiania większości spraw przez internet."
- "Oczekuję z niecierpliwością na możliwość załatwiania spraw urzędowych przez internet"
- "ogromna mnogość i niejednoznaczność przepisów bardzo utrudni internetowe załatwianie spraw. Filozofia przepisów zupełnie nie bierze pod uwagę oświadczeń, ciągłe żądanie załączników oraz długie terminy procedur są antyrozwojowe tak w skali lokalnej jak i szerszej. Władza urzędników wszystkich szczebli ciągle wzrasta kosztem wolności obywateli."
- "Placówki zdrowotne mogłyby mieć bezpośredni dostęp do baz ZUS dzięki czemu nie potrzebne byłyby zaświadczenia o ubezpieczeniu od pracodawcy/legitymacje ubezpieczeniowe. Dzięki temu w momencie wizyty, informacja o zwolnieniu lekarskim pacjenta trafiałaby w tej samej chwili do ZUS i pracodawcy."
- "Popieram taką działalność, lecz czekam na rozszerzenie usług z tej dziedziny."
- "Poszerzenie zakresu usług."
- "Potrzeba więcej dostępnych usług i mniej podpisów. Więcej informacji."
- "potrzebne są dokładne i bieżące dane na stronach internetowych związanych z informacją o urzędach i zmianach w przepisach !to podstawa prawidłowej informacji!"
- "powinna być możliwość czynnego udziału w wyborach samorządowych, parlamentarnych i prezydenckich itp."
- "powinno być więcej usług oferowanych drogą elektroniczną ponadto urzędy powinny wprowadzić skuteczną kampanie informującą o takich możliwościach."
- "prawa konsumenta (handel)porady prawne (czyli wszystko z czym może się borykać człowiek)....."
- "proadzić internetową naukę obsługi komputera"
- "rozszerzenie bazy danych informacji"
- "sam jestem niepełnosprawny i poruszam się na wózku inwalidzkim od 8 latreszcie jest o to pytani bo nie wszystkie pytania dotycza nipełnosprawnych a poza tym nternet jest dla mnie osobiście oknem do ludzi"
- "Strony administracji publicznej powinny być bardziej czytelne."
- "system jest jeszcze noedpracowany"

1. OCZEKIWANIA I PROPOZYCJE DOTYCZĄCE USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE

- "świetnie że jest możliwość dostępu do informacji i usług administracji publicznej, co po opanowaniu i nabyciu umiejętności obsługi oferowanych usług na pewno usprawni prace urzędów jak i skróci czas oczekiwania dla większości społeczeństwa."
- "Szczepnie powiem, że nie wiem co napisać, bo tak w 100% nie korzystałam z takiej usługi. Ale jeżeli już rzeczywiście istniałaby taka możliwość, to super by było gdyby wszystkie sprawy były załatwiane w możliwie szybki sposób, przez osoby kompetentne i znające się na tym co robią, żeby nie tracić czasu na kilometrowe kolejki bo niestety mamy takie a nie inne czasy i ludzie nie mają czasu na stanie w kolejce gdzie po połowie dnia i tak nic nie załatwi."
- "Tak trzeba wprowadzić ulepszenie odnośnie podpisu elektronicznego, myślę tutaj również o osobach niepełnosprawnych, przecież te osoby też korzystają z internetu oraz życia jak my wszyscy. dziękuję"
- "temat trzeba rozpocząć od upowrzedzenia dostępu do internetu. co z tego że rośnie liczba usług internetowych sporo dostępu do internetu jest w naszym kraju na poziomie 3 świata"
- "To sfera która powinna się ciągle rozwijać!"
- "urzędy mogłby by robić szkolenia dla osób starszych z korzystania z ich oprogramowania, a także wszędzie powinny się znajdować wzory"
- "usługi administracyjne zdecydowanie powinny być bardziej dostępne przez internet i dodatkowo każdy powinien zostać poinformowany o takich możliwościach"
- "Usługi admin. publicznej drogą elektroniczną w naszych urzędach są w powijakach."
- "Usługi administracji publicznej świadczone drogą elektroniczną powinny być zamieszczane w odpowiednich kategoriach, aktualizowane i usuwane przeterminowane informacje. Strony należy tworzyć w sposób czytelny, aby potrzebne dane znaleźć intuicyjnie. Powiadomienia o przyjęciu wniosku lub etapu realizacji sprawy wysyłane drogą e-mail."
- "Usługi administracji publicznej świadczone drogą elektroniczną są niezbędne w życiu codziennym szczególnie dla osób niepełnosprawnych nie poruszających się samodzielnie."
- "usługi administracji publicznej świadczone drogą elektroniczną wymagają stworzenia nowych etatów dla zachowania dobrej jakości tychże usług, a wobec tendencji do zmniejszania ilości osób zatrudnionych w administracji - istnieje obawa, że zadaniami takimi zostaną dodatkowo obciążeni inni pracownicy, co może rzutować na jakość takich usług.,,"
- "Usługi te to żenada brak podstawowych takich jak, złożenie wniosku o dowód osobisty itp. Co z tego że te usługi są skoro i tak przynajmniej raz trzeba się stawić w urzędzie ."

1. OCZEKIWANIA I PROPOZYCJE DOTYCZĄCE USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE

- "Usługi tego typu powinny w większym niż dotychczas stopniu być rozwijane i dostępne powszechnie."
- "Uważam, że większość spraw związanych z wizytami w urzędach można automatyzować! Jeśli po drugiej stronie łącza będzie siedział urzędnik - to nic się nie zmieni. Trzeba najpierw zmienić filozofię urzędników - to jest służba państwowa i są tam dla obywateli, a nie odwrotnie jak dotychczas!"
- "Uważam, że jest to bardzo ważne, szczególnie dla osób niepełnosprawnych, pracujących w godzinach pracy urzędów, opiekunów małych dzieci, mieszkańców małych miejscowości odległych od urzędów i innych mających szczególne trudności z dotarciem do danego urzędu."
- "W dobie szybkiego rozwoju elektroniki możliwość załatwiania różnego typu spraw urzędowo-rozliczeniowych, kwestii wyborów parlamentarnych i samorządowych powinna być powszechna"
- "W dzisiejszych czasach wszystkie sprawy urzędowe, powinno dać się załatwić przez internet."
- "w zasadzie jest bardzo ograniczony dostęp do takich usług, a w większości wręcz nie ma. Urzędy są czynne w godzinach, kiedy ludzie pracują, więc usługi przez internet stałyby się wielką pomocą"
- "Wciąż zbyt mało spraw administracyjnych można załatwić przez internet."
- "wiecej szkolen"
- "Wiele spraw z urzędami winno się załatwiać za pośrednictwem internetu, niż czekając w długich kolejkach, przez parę godzin i dowiadując się później tylko iż nam barakuje jeszcze jednego zaświadczenia"
- "Więcej dostępnych spraw z możliwością załatwienia ich w 100% przez internet"
- "Więcej spraw powinno mieć możliwość załatwienia przez internet, np. pobieranie dokumentów."
- "większa gwarancja, że sprawa zostanie właściwie rozpatrzona. Potwierdzenie jej załatwienia honorowane przez dany organ."
- "Większe ukierunkowanie na potrzeby osób niepełnosprawnych oraz rodzin z dziećmi.,,
- "wszystko idzie w dobrą stronę. Niestety powstają systemy, które nie są połączone ze sobą i następuje rozdrobnienie i niekompatybilność (w jednym urzędzie jest to, a w drugim nie ma, albo jest ukryte)."
- "zawsze powinna być wysyłana informacja o przyjęciu zgłoszenia, o numerze sprawy, z kim należy kontaktować się"
- "zrozumiałe informacje dla petenta, przyjazne i nieskomplikowane"
- "Zwiększenie dostępności (też stosownych informacji/reklamy) co do podpisu elektronicznego, oraz zwiększanie puli 'usług' z nim związanych w urzędach - zus/um/uk itp"

1. OCZEKIWANIA I PROPOZYCJE DOTYCZĄCE USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE

- "Żeby można było wysyłać skany dokumentów z pominięciem późniejszego wysyłania ich jeszcze dodatkowo tradycyjną pocztą. Przecież to petent odpowiada za prawdziwość złożonych dokumentów i ma obowiązek przechowywania ich przez 5 lat."
- "chciałbym móc składać wszystkie niezbędne deklaracje do zus, us, Urzędu Miejskiego przez portal interaktywny tzn podpowiadający i sprawdzający poprawność wypełniania deklaracji w sposób ZROZUMIAŁY przez internet- nie musiałbym załatwiać w godzinach pracy, lecz spokojnie, wieczorkiem. Nie mam nic przeciwko korespondencji z Urzędami droga elektroniczną tzn poprzez mail- czego u nas przynajmniej nie robią."

2. ZNAJOMOŚĆ I WIEDZA NA TEMAT USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE

- "Moim zdaniem ułatwia życie ale też może pociągnąć za sobą pewne konsekwencje."
- "Nadal jestem niepewna co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną - może dlatego, że niewiele się o tym mówi."
- "nie mam zaufania do poufności spraw np. zdrowotnych."
- "Świadczenie usług drogą elektroniczną nie jest bezpieczne, Trzymanie danych na jednej karcie z Czipem RFID spowodują większą możliwość kradzieży wrażliwych danych. Polska infrastruktura gdzie internet jest luksusem nie pozwala na prowadzenie usług drogą elektroniczną, ponieważ nie każdy ma szerokopasmowy internet który jest potrzebny przy wysłaniu dużych plików (dokumenty) a daje też stabilność łącza. Po za tym, przy tak dużym bezrobociu, ciężko wprowadzać nowinki,
- "wykorzystywane są często nr telefonów i inne dane wiec i np podpis można użyć bez zgody wiec dla mnie to mało wiarygodne"
- "Należy bardziej zachęcić ludzi (wzbudzić w nich potrzebę) do korzystania z tego rodzaju usług, ponieważ jest to duże udogodnienie. A najczęściej bywa tak, że ludzie boją się nowości."

2. ZNAJOMOŚĆ I WIEDZA NA TEMAT USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE

- "myślę że system jest dobry ale trzeba poinformować o tym społeczeństwo polskie (sam o tym nie wiedziałem ale gdybym wiedział to pewnie bym z tego skorzystał)"
- "nie doszły mnie słuchy żeby można było coś w urzędzie miejskim załatwić przez Internet. Zresztą tam zawsze są jakieś niejasności i trzeba się stawić osobiście"
- "Niejednokrotnie potrzebuję jakieś zaświadczenie z Urzędu Skarbowego i drogą elektroniczną nie potrafię tego załatwić, nie wiem nawet czy Urząd udostępnia takie możliwości. Słabo rozpowszechnione są takie informacje"
- "Nigdzie nie ma takiej informacji, że istnieje 'coś' do załatwiania spraw przez internet. Nigdzie o tym nie mówią, chyba tylko nieliczni co się tym zainteresowali znaleźli poprzez wyszukiwarkę, że mogą daną rzecz załatwić przez internet. Chciałabym, aby taka informacja trafiła do telewizji w postaci spotu czy czegoś podobnego, do internetu jako e-maile, ale żeby były widoczne bo ludzie usuwają nie patrząc co dostali do swoich skrzynek."
- "Przede wszystkim chyba mało kto wie że istnieje możliwość załatwiania spraw przez internet"
- "sądzę że usługi administracyjne działające za pomocą internetu to doskonały pomysł i tego w polsce naprawdę brakuje"
- "Doinformowanie wszystkich osób o zakresie i dostępności usług, poprawa funkcjonowania i przejrzystości stron internetowych"
- "Dostęp do usług elektronicznych jest wspaniałą sprawą, ale: 1. jest na razie zbyt wąski; 2. jest na razie zbyt mało rozpowszechniony; 3. jest hermetyczny jeśli chodzi o osoby starsze; 4. usługi internetowe są jednak ciągle zbyt drogie jak na możliwości finansowe sporej grupy osób; 5. zbyt mała jest wiedza na temat bezpieczeństwa informacji; 6. sami urzędnicy bardzo się boją komputerów - tak załatwiania spraw przez internet, jak i korzystania np. z możliwości \bezpapierkow
- "GAZETY PRAWNE I EKONOMICZNE ORAZ POSZCZEGÓLNE STRONY URZĘDÓW POWINNY DRUKOWAĆ DOKŁADNE INSTRUKCJE CO DO SPOSOBU KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ, PRAW I OBOWIĄZKÓW UŻYTKOWNIKA"
- "Informacje jak korzystać przez internet z urzędów zazwyczaj są mało dostępne i dość zawile opisywane."
- "jest zbyt mało informacji na ten temat. Wiem, że PITy można już przesyłać elektronicznie, natomiast załatwianie innych spraw nie jest szeroko rozpropagowane przez same urzędy,,
- "jeśli już jakiś urząd prowadzi taką działalność to dowiaduję się o tym w momencie kiedy sama staram się to znaleźć, powinny być takie informacje bardziej dostępne dla interesantów"

2. ZNAJOMOŚĆ I WIEDZA NA TEMAT USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE

- "jeżeli są takie usługi ,to oprócz strony MF do przesyłania PIT nie posiadam takiej wiedzy ,a to oznacz ,ze jest mało o tym informacji"
- "łatwiejszy dostęp, więcej informacji, bezpieczeństwo załatwiania spraw, zwiększenie świadomości społeczeństwa o takiej opcji załatwiania spraw"
- "Moim zdaniem ludzie mają za małą wiedzę na temat ePUAP i o korzyściach jakie płyną z korzystania z tego."
- "Oczekuję bardzo dokładnego opisu, najlepiej na podstawie prezentacji, co po kolei trzeba kliknąć, żeby całkowicie załatwić sprawę przez internet oraz zbieżnych informacji."
- "powinna być prowadzona kampania zachęcająca do tego, ucząca społeczeństwo jak korzystać z internetu, by załatwić sprawy w urzędzie"
- "rozbudowywac, udostepniac, reklamowac!"
- "Wiecej informacji w internecie!!!"
- "Wiecej informacji w mediach lokalnych o mozliwosci kontaktu z urzedami lokalnymi za posrednictwem internetu"
- "więcej informacji o nowych możliwościach"
- "Więcej szczegółowych informacji i szybszy kontakt mailowy"
- "większa reklama/ dostępność informacji o tej opcji, zwiększenie dostępności usług możliwych do załatwienia tą drogą, maksymalna prostota w obsłudze tej opcji"
- "Ciagle mało informacji i możliwości korzystania."

3. OBAWY ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z USŁUG URZĘDÓW PRZEZ INTERNET

- "Moim zdaniem ułatwia życie ale też może pociągnąć za sobą pewne konsekwencje."
- "Nadal jestem niepewna co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną - może dlatego, że niewiele się o tym mówi."
- "nie mam zaufania do poufności spraw np. zdrowotnych."
- "Świadczenie usług drogą elektroniczną nie jest bezpieczne, Trzymanie danych na jednej karcie z Czipem RFID spowodują większą możliwość kradzieży wrażliwych danych. Polska infrastruktura gdzie internet jest luksusem nie pozwala na prowadzenie usług drogą elektroniczną, ponieważ nie każdy ma szerokopasmowy internet który jest potrzebny przy wysłaniu dużych plików (dokumenty) a daje też stabilność łącza. Po za tym, przy tak dużym bezrobociu, ciężko wprowadzać nowinki,
- "wykorzystywane są często nr telefonów i inne dane wiec i np podpis można użyć bez zgody wiec dla mnie to mało wiarygodne"
- "Należy bardziej zachęcić ludzi (wzbudzić w nich potrzebę) do korzystania z tego rodzaju usług, ponieważ jest to duże udogodnienie. A najczęściej bywa tak, że ludzie boją się nowości."

4. OPINIE O EPUAP

- "Bardzo cieszy, że powstało coś takiego jak ePUAP. Myśle, że to świetna inicjatywa:)Mam nadzieję, że będzie porządnie zabezpieczona informatycznie!"
- "bardzo trudno jest mi się tam połapać strony nie są zbyt czytelne . Jestem osobą mającą 45 lat i muszę prosić synów o pomoc"
- "chciałabym, żeby uzyskały status 'zaufanych'"
- "Chciałabym mieć możliwość uzyskania bezpiecznego podpisu elektronicznego bez konieczności udawania się do urzędu."
- "Chciałbym aby to działało"
- "Dziękuję za informację o ePUAP. Na pewno zapoznam się z tą platformą. Jedną z najbardziej oczekiwanych rzeczy w internecie na które czekam jest głosowanie przez internet w wyborach. Dzięki temu będzie można głosować będąc niemal na całym świecie."
- "Ja rozumiem że jest to ankieta która ma wspomóc ePUAP które z padło z racji wydumanych pomysłów? Próbuje próbuje może coś to da kto wie.,,"
- "Jak najmniej skomplikowany system logowania nie wymagający wielopoziomowej autoryzacji, oraz pełen zakres usług urzędu dostępny droga elektroniczną."
- "Jako osoba pracująca w urzędzie wiem, że największą przeszkodą w sprawnym funkcjonowaniu ePUAP, czy jakiegokolwiek komunikacji 'elektronicznej' na linii obywatel-administracja, są pracownicy urzędów - starsze Panie/Panowie, którzy nie są zbyt sprawni w obsłudze komputera, którzy nie chcą, bądź nie potrafią nabyć nowych umiejętności i kwalifikacji w zakresie obsługi komputera itp."
- "jest ok."
- "jest dobrze"
- "jest trudno i bardzo długo czekać na jakąkolwiek wiadomość czy pozytywne załatwienie tematu"
- "Jest widoczny postęp w wielu dziedzinach,np. składanie deklaracji podatkowych, umawianie wizyt w niektórych urzędach na określoną godzinę, zdobywanie potrzebnych nformacji ale nadal jest wiele do zrobienia,np.w zakresie informatyzacji służby zdrowia, spraw meldunkowych, działalności ZUS.,,"
- "Jestwm bardzo zawiedziony"
- "moglaby być powszechniejsza!"

4. OPINIE O EPUAP

- "Mogłoby być lepiej"
- "Moim zdaniem załatwianie spraw przez internet bardzo przyspiesza i ułatwia sprawę ale nawet jeśli mamy już stworzone do tego warunki a raczej możliwość wygląda to tak jak gdyby osoby do których jest informacja wysyłana nie docierała bądź była lekceważona. Może opowiem konkretny przypadek szukam pracy i często wysyłam swoje cv na podane maile jednak bez odzewu nie ma żadnej odpowiedzi zwrotnej i nie chodzi tu o to że moje cv nie kwalifikuje się do podjęcia pracy lecz jak b
- "Na dzień dzisiejszy korzystanie z e-administracji jest dosyc ograniczone, ale mam nadzieje, ze proces rozwoju zarowno sieci, dostepnosci do internetu jak i urzedow ulatwi nam wspolprace."
- "Nabycie podpisu elektronicznego jest zbyt drogie"
- "panel ma rozległe informacje, informacje nie są wtedy akcytelne"
- "Powinna istnieć możliwość załatwienia każdej sprawy od początku do końca przez internet. przez e \\\PUAP nie można np. złożyć wniosku o mieszkanie komunalne itp"
- "Powinny być bardziej przejrzyste i w większej ilości urzędów powinna być możliwość weryfikacji zaufanego profilu ePUAP"
- "Powinny być bardziej zrozumiałe"
- "powinny być łatwiejsze i łatwo dostępne wszystkie usługi"
- "Próbowałem rozliczyć podatek PIT,ale mi się nie udało,Zbyt skomplikowane!!!"
- "Próbowałem złożyć zeznanie podatkowe przez internet.Niestety serwer był tak obciążony,że odrzucał moje zeznanie.To kpina,aby serwery US (Ministerstwa Finansów) działały tak słabo."
- "przede wszystkim więcej informacji w urzędach o sposobie załatwiania spraw - co gdzie i jak , w jakim miejscu działa i kto mi może pomóc , czasami są opisy lecz trudne do zrozumienia"
- "Stanowczo stosują zbyt urzędowy, niedostępny przeciętnemu człowiekowi język."
- "Strony bardzo wolno przechodziły/ jak nigdy-mam internet 30MB/sek/ bardzo wolno"
- "Szkoda gadać"
- "szkoda, że podpis elektroniczny w dzisiejszej erze komputerów i internetu jest płatny i do tego bardzo drogi...l."
- "szybkosc załatwiania spraw"

4. OPINIE O EPUAP

- "Usprawnić wysyłanie wniosków o profil zaufany na platformie ePUAP (nie mogłam wysłać wniosku)."
- "w skrócie: porażka, bo i tak w końcu trzeba iść do urzędu. Nie udało mi się jeszcze nic zrobić drogą elektroniczną."
- "Wszystko jest jeszcze w powijakach.,,"
- "wysłałam pismo do Rzecznika Praw Obywatelskich za pomocą epuap.gov.pl elektronicznie to było pół roku temu do dziś nie otrzymałam żadnej odpowiedzi....."
- "Z mały zakres i zbyt mało informacji jak załatwić sprawę"
- "za mało usług, za mało informacji"
- "zbyt mało informacji trudność w wypełnianiu formularzy"
- "zero informacji na ten temat"

5. OPINIE O URZĘDACH I URZĘDNIKACH

- "- za mało usług- mała fachowość po stronie urzędu, niechęć (obawa) z jego strony przed internetem"
- "Chciała bym aby urzędnicy używali komputera nie tylko do układania pasjansa, czatowania...ale głównie do kontaktów z petentem."
- "Czasem mam wrażenie, że administracja jest głównie po to, by udoskonalać obraz własny, a zapomina, że ma rolę służebną w założeniu"
- "Dobrze by było, gdyby niektóre panie za biurkiem były miłsze."
- "Instytucję podają adresy mailowe ale radzę nie wysyłać informacji, bo i tak nie odpowiadają na nie"
- "jak w urzędach siedzą panie od 40 lat te same, to koniecznie się nie zaciągnie do ułatwiania życia petentom. więcej młodych, rozwojowych, chcących innowacji"
- "Jest słabo, internet służy tylko jako dodatek niestety praktycznie nie da się załatwić, niektóre urzędy starają się to porządkiem ale i tak jest dno, niektóre sądy nawet przyjmują pisma poprzez drogę elektroniczną ale np na Śląsku nie. Urzędy są negatywnie nastawione do e-administracji bo pracownicy są niewyedukowani a personel informatyczny aby mieć pracę nie chce edukować pracowników w urzędach. Nepotyzm doprowadza do tego że urzędnicy w większości nie znają się na swojej pracy."
- "jeżeli dana osoba w danym urzędzie pracuje na danym stanowisku powinna mieć wiedzę żeby odpowiedzieć na pytanie związane z jej pracą i odpowiedzieć treściwie i zrozumiale co zrobić a nie odpowiedzieć 'nie wiem ale ja bym zrobiła to tak'"
- "Ludzie, którzy odpowiadają za adm. publ. świadc. dr. elektr. w większości się na tym nie znają. Zajmują stanowiska po znajomościach. Nie są nawet informatykami i ich najbliżsi podwładni też. Sprawdźcie sobie konto internetowe w Polbanku - tragedia. I zadajcie jakieś pytanie do obsługi technicznej. Zobaczycie jaką dostaniecie odpowiedź."
- "Mam wątpliwości, do np kolejności załatwiania spraw, uczciwości urzędników, ich zangarowania w rozwiązywaniu problemów ,,,
- "mamy XXI wiek a w załatwianiu spraw urzędowych przez internet wciąż jest średniowiecze. Wyjątkiem jest Urząd Dzielnic Ursynów gdzie poziom załatwiania spraw jest na najwyższym poziomie. Gratulacje:)"
- "Moim zdaniem aby usługi administracji były możliwe drogą elektroniczną konieczna jest zmiana całej 'filozofii' naszej administracji - to obywatel (petent, klient itp.) ma być podmiotem, a administracja powinna pełnić rolę służebną, a nie jak teraz żyć własnym życiem."

5. OPINIE O URZĘDACH I URZĘDNIKACH

- "Moim zdaniem takie usługi w Polsce po prostu nie istnieją a urzędnicy są leniwi, chamscy, rozpuszczeni i mają petenta za nic."
- "Nasze Władze od wielu lat bardzo się ociągają w tym temacie. Tymczasem postsowiecka Estonia w 100% to wdrożyła i w ich urzędach 'tylko wiatr hula' , a nie petenci."
- "NIE SĄ JESZCZE GOTOWI"
- "Nie sądzę aby zmieniło się coś na lepsze w tej dziedzinie, skostniałość panująca w urzędzie małego miasteczka jest nie do przeskoczenia."
- "nie tylko urzędy, ale i szkoły udają, że obsługują komputery. To pozory. Słyszę narzekania, wiem o niepełnym korzystaniu z możliwości różnych programów, zwłaszcza w szkole - nauczyciele są niedouczeni, korzystają ciągle ze swoich kajecików i dopiero na koniec semestrow dopisują to, co mają w kajecikach. To stwarza też sytuacje złego wpisu, a poprawiania nauczyciele już nie potrafią całkiem."
- "niech oni zredukują liczbę etatów"
- "Niestety w naszym kraju nie da się nic załatwić przez internet wszędzie tak czy siak trzeba się stawić osobiście i odstać parę godzin w kolejkach, gdyż nasi urzędnicy muszą najpierw pokawkować i poplotkować zanim się zainteresują że ktoś stoi w kolejce. A jak już Cię zauważą to z wielką urazą, że im przerwaliśmy, nas obsługują."
- "niski poziom kompetencji urzędników zarówno państwowych jak i samorządowych"
- "Obsługa administracji publicznej przez internet jest w Polsce w powijakach, długo potrwa zanim zdola się całkowicie wyeliminować konieczność osobistych wizyt w urzędach, nie jestem z tego zadowolona."
- "Oczekuję na pozytywne działania Ministra Cyfryzacji - jak dotychczas są to działania niezauważalne przez ogół społeczeństwa."
- "Panie w urzędach są niechętnie do jakiegokolwiek formy współpracy. Wiedząc, jak wygląda ich opieszałość, wolę stać nad nimi i pilnować, co robią. Nie wierzę, aby przez Internet można było załatwić cokolwiek szybciej. Z doświadczenia wiem, że praca tych Pań z komputerem zawstydzą nawet dzieci w podstawówce."
- "państwowy urząd w którym byłem zaskoczył mnie na plus,,
- "razi mnie brak kompetencji urzędników obsługujących petenta w w urzędzie"
- "szkoda, że urzędy nie widzą o możliwości załatwienia sprawy przez petenta przez internet. Nie sprawdzają kont na które są wysyłane informacje od petentów."

5. OPINIE O URZĘDACH I URZĘDNIKACH

- "to sa gnioty co nic nie potrafią te urzedasy"
- "urzednicy w urzedach powinni byc przeszkoleni zeby szybciej załatwiac sprawy"
- "Urzednicy mają zbyt mało kwalifikacji, by obsługiwać sprawy urzędowe za pomocą Internetu. Problemem jest obsługa programów komputerowych, zbyt małe zainteresowanie nowoczesnymi technologiami."
- "Urzednicy nie lubią załatwiac spraw przez internet.W urzędach są komputery tylko dla ich potrzeb."
- "Urzędy administracji publicznej w moim mieście mają słabo rozwiniętą sieć internetową. Kontakt z nimi jest trudny , w niektórych przypadkach wręcz niemożliwy."
- "uwazam iż jest za długi czasoczekiwania na odpowiedz"
- "wdrażają rozwiązania nieporadnie, zaś poziom działania usług jest podstawowy. Nie rozumiem, jak może kosztować to takie ciężkie miliony, skoro brakuje temu dużo do choćby serwisów komercyjnych, o wiele tańszych w utrzymaniu i eksploatacji. Mówię to świadomie jako informatyk i trener IT."
- "więcej chęci do działania i nowości"
- "Więcej rzetelność i chęci udzielenia wyczerpującej informacji. Zamiast lakonicznych i niezrozumiałych do końca stwierdzeń."
- "Większa odpowiedzialność urzędników!"
- "wszelka pomoc urzędów publicznych jest utopią, niestety"
- "Wszystkie urzędy powinny mieć podobny sposób 'załatwiania' spraw tak aby nie trzeba było poświęcać czasu na zapoznanie się z każdym urzędem."
- "administracja publiczna ,nie jest potrzebna ,bo mało kto korzysta z ich usług (tylko zwykli ludzie,blokery,ludzie którzy nie mają co robić) takie sprawy jak nowy dowód,rejestracja samochodu,podatek od nieruchomości powinno się załatwiać na poczcie,albo w kiosku 'Ruchu' a nie w jakimś urzędzie w którym większość pracowników ma czelność pobierać wynagrodzenie."

6. OPINIE O ANKIECIE

- "bardzo ciekawa ankietka związana ze sprawami Administracyjnymi i Urzędami, uważam to za świetny pomysł uruchamiać to poprzez internet, ale czy wszystkie Urzędy działają jeszcze na korzyść mieszkańców. Bardzo w to wątpię. Jakie Państwo takie Urzędy, czy okażą się skuteczne, to się okaże, jak będę miał sprawy do załatwienia. Jak narazie kłania się Inspekcja Pracy i chyba prokuratura"
- "było oki i zyskałam ciekawą informację o stronie pomagającej załatwiać sprawy urzędowe"
- "ucieszył bym się gdyby było więcej ankiet;)"

7. INNE

- "dostęp do internetu ułatwia życie."
- "internet pozwala wyręczyć mnie w wielu sprawach co pozwala mi zaoszczędzić czas i uniknąć dłuuuuuugich uciążliwych kolejek,,
- "Chciałbym mieć możliwość np złożenia zawiadomienia o przestępstwie przez internet lub pozwu sądowego, wyrobienia duplikatów dokumentów etc."
- "fajnie by było, jakby w autobusach miejskich na śląsku były kasowniki na karty chipowe, jak jest już w we Wrocławiu i Kołobrzegu"
- "Jak się czyta ustawy-to prawie kraina szczęśliwości a urzędnik od 23-lat to taki (kobotyn)pilnuje kasy żeby nie służyła a on żeby za nic nie odpowiadał.Prawo w Polsce nie jest dla Polaków - lecz urzędników.W każdym aspekcie jakiś kretyn wymyśla kretyńskie przepisy-Obywatel Piszczyk trzyma się nadal mocno !!!!!!"
- "Jestem osoba otwartą na nowe pomysły i chętnie będę doświadczała wszelkich nowości."
- "Jestem otwarty na tego typu projekty, uważam, że w tym jest przyszłość i że ogromie ułatwiłoby to wszystkim tzw. biurokrację. Byłoby by dobrze gdyby było to w miarę możliwości jasne i czytelne."
- "jeżeli chcecie coś zmienić zmieńcie żąd lub zmieńcie stan życia gdzie ludzie nie mają pracy ani perspektyw by ją podjąć czy pracowali byście za 800 zł gdzie wynajem mieszkania kosztuje minimum 1100 zł za co żyć"
- "moja wiedza nt. możliwości korzystania z usług administracji publicznej jest znikoma. Nie mam pojęcia o tym, że istnieje coś takiego jak ePUAP i że jakiegokolwiek sprawy urzędowe można załatwić przez internet."
- "nie zauważyłam wcześniej, czy było o to pytanie, ale w trakcie przypomniało mi się, że jeszcze jedną rzecz załatwiam elektronicznie - od dwóch lat składam zeznanie podatkowe w ten sposób."
- "Niektóre administracje publiczne innych miast mają bardziej rozbudowany system informacji internetowych."
- "raczej wszystko co potrzebuje z urzedu to załatwiam przez internet,albo udaje sie osobiscie do niego"
- "sprawy faktycznie załatwiane przez Internet..."
- "to jeszcze daleka droga, a szkoda bo wizyty w urzędach nie należą do przyjemności"
- "Uważam, że lepiej osobiście spotkać się z urzędnikiem i załatwić to co ma się załatwić, przy tym straci się mniej nerwów i czasu."

7. INNE

- "Uważam, że lepiej załatwiać sprawy przez internet, aniżeli stać w kolejkach i trafić do 'Pani z okienka', która wykonuje swoją pracę 'za karę'..."
- "walczyć z biurokracją !!! zlikwidować wszechobecne pieczętkarstwo, od którego się odchodzi w cywilizowanej Europie (zwłaszcza, że każdy może sobie wyrobić jakąkolwiek pieczętkę - głupota)"
- "Ważne, aby dana sprawa została załatwiona w 1 okienku - tak jak to było obiecane przez premiera Tuska a nie zostało spełnione."
- "wydaje mi się, że nawet w przypadku wprowadzenia udogodnień w postaci możliwości załatwiania spraw urzędowych przez Internet - będą one traktowane jako mniej ważne niż sprawy ludzi zgłaszających problemy osobiście...."

O FIRMIE POLSKIE BADANIA INTERNETU

Polskie Badania Internetu (PBI) - spółka powołana w celu stworzenia standardu badań internetu w Polsce przez czołowych wydawców internetowych w Polsce, właścicieli największych krajowych witryn: Gazeta.pl, Interia.pl, Onet.pl, Wirtualna Polska i Rzeczpospolita OnLine.

Polskie Badania Internetu jest firmą badawczą, promującą wiarygodne i rzetelne badania, jako nieodzowne narzędzia dla podmiotów korzystających z reklamy on-line.

Misją PBI jest przyczynienie się do rozwoju polskiego internetu, jako medium zbadanego i tym samym wiarygodnego dla reklamodawców, agencji reklamowych inwestorów oraz firm, których działalność jest związana z internetem.

PBI prowadzi badanie Megapanel PBI/Gemius, stanowiące standard pomiaru oglądalności witryn internetowych w Polsce. Badanie jest prowadzone na zlecenie PBI przez firmę Gemius SA. PBI prowadzi również badania marketingowe typu: ad-hoc, syndykatowe oraz badania niekomercyjne, promujące wiedzę na temat rynku i medium, jakim jest Internet.

www:	http://pbi.org.pl
e-mail:	biuro@pbi.org.pl
telefon:	(48 22) 6307268
fax:	(48 22) 6307267
adres:	Al. Jerozolimskie 65/79, 00-697 Warszawa
kapitał zakładowy:	611 400,00 zł

