



# E-ADMINISTRACJA W OCZACH INTERNAUTÓW 2014



Ministerstwo  
Administracji  
i Cyfryzacji

---

Dla Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji

Listopad 2014

# Spis treści



**Cele badania i metodologia..... 3**

**Wyniki badania..... 11**

▪ Poszukiwanie informacji..... 11

▪ Załatwianie spraw urzędowych..... 16

▪ Znajomość serwisów internetowych instytucji publicznych..... 35

▪ Polityka prywatności i bezpieczeństwo..... 44

▪ Instytucje kultury w internecie.....51

▪ Komentarze respondentów..... 59

**Tabele wynikowe..... 82**



# **CELE BADANIA I METODOLOGIA**

---

# Cele badania



Celem badania było zbadanie opinii internautów na temat e-administracji w Polsce oraz określenie zachowań i potrzeb związanych z załatwianiem spraw urzędowych drogą elektroniczną. Badaniem objęto następujące zagadnienia:

- częstotliwość odwiedzania stron internetowych urzędów,
- preferowane sposoby załatwiania spraw urzędowych.
- rodzaje i ocena jakości informacji poszukiwanych na stronach internetowych urzędów,
- identyfikacja spraw urzędowych, które badani załatwiali przez internet i ocena jakości obsługi,
- znajomość platformy i profilu zaufanego ePUAP oraz serwisu danepubliczne.gov.pl
- określenie barier ograniczających korzystanie z usług e-administracji,
- wpływ internetu na różne dziedziny życia.

# Metodologia



Badanie zrealizowano metodą CAWI (web survey). Wywiady przeprowadzono w listopadzie 2014 roku.

- Badanych rekrutowano z ogólnopolskiego panelu badawczego epanel.pl.
- W badaniu wzięło udział **4848 osób** (liczba pełnych wywiadów); maksymalny błąd pomiaru wynosi +/- 1.4% (przy poziomie ufności 95%).
- W raporcie uwzględniono porównania wyników z poprzednich badań przeprowadzonych przez innych dostawców w latach: 2008, 2010, 2012 oraz 2013. Ze względu na różny kształt kwestionariuszy w kolejnych falach badania porównania dotyczą wybranych pytań.
- Na końcu ankiety respondent mógł dodać własne opinie i postulaty. Zostały one przeanalizowane metodą jakościową, a wybrane, reprezentatywne spośród nich stanowią załącznik do raportu.
- Ze względu na to, iż badanie realizowano na próbie **internautów**, której struktura zakładała przeprowadzenie zbliżonej liczby wywiadów w każdym z województw (w celu uzyskania jak najlepszej porównywalności wyników na poziomie regionów), wnioskowanie należy ograniczać do tej właśnie grupy. Nie należy wyników badania uogólniać na ogół polskiego społeczeństwa.

# Struktura próby



- Przebadana, reprezentatywna 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 oraz struktur próby z poprzednich fal badania (w celu uzyskania porównywalności wyników). Poniżej przedstawiono osiągniętą strukturę próby.

Podział ze względu na:	Grupa osób:	Procent osób z danej grupy:
Płeć	Kobieta	51,9%
	Mężczyzna	48,1%
Wiek	18-24 lat	22,1%
	25-34 lat	31,1%
	35-44 lat	21,0%
	45-54 lat	13,5%
	55+ lat	12,3%
Wykształcenie	niepełne podstawowe, podstawowe, gimnazjalne	4,8%
	zasadnicze zawodowe niepełne średnie, średnie, pomaturalne	59,2%
	licencjat, wyższe, ponad-wyższe (podyplomowej MBA)	36,0%
Wielkość miejscowości	wieś	32,5%
	miasto do 100 tys.	37,3%
	miasto powyżej 100 tys.	30,2%

# Struktura próby 2/2



Ministerstwo  
Administracji  
i Cyfryzacji

Sytuacja materialna	Wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki.	14,8%
	Wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby, ale muszę odkładać na większe wydatki.	53,6%
	Wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby i nie mam z czego odkładać.	24,6%
	Nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki.	7,0%
Niepełnosprawność	nie	94,0%
	tak	6,0%

# Sposób przedstawienia danych



- Wykresy znajdujące się w dokumencie posiadają opisy alternatywne. Informacje zawarte na wykresach dostępne są również w pliku "E-administracja w oczach internautów 2014 - dane szczegółowe (xls)".
- W raporcie pojawiają się również mapy Polski z konturami województw. Dla zachowania czytelności raportu na slajdach nie będą przedstawione nazwy województw.





# Najważniejsze ustalenia



- Pozytywna ocena stron internetowych instytucji publicznych nieco spadła w porównaniu do poprzednich lat. Respondenci znacznie częściej oceniają strony urzędów neutralnie. Przyczyn tego zjawiska można upatrywać w tym, że internauci częściej niż w latach ubiegłych deklarują korzystanie z możliwości załatwiania spraw urzędowych przez internet oraz wykazują się większą znajomością Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP). Aktywne korzystanie ze stron internetowych urzędów i instytucji publicznych pozwala na wyrobienie sobie o nich opinii, uwzględniającej w większym stopniu ewentualne niedogodności bądź problemy, na jakie dana osoba napotkała podczas użytkowania, co z kolei przekłada się na ogólną ocenę serwisów. Zaznaczamy, że odsetek ocen negatywnych nie podlega znaczącym wahaniom w stosunku do wyników z roku 2013.
- W porównaniu do poprzednich fal badania wyraźnie wzrosła, znajomość platformy ePAUP oraz profilu zaufanego.

# Najważniejsze ustalenia



- Od ubiegłego roku znacznie wzrósł również odsetek internautów, którzy próbowali załatwić sprawy urzędowe przez internet (o 18 punktów procentowych). Ponad połowa użytkowników internetu ma tego typu doświadczenia.
- Częstsze korzystanie internautów z usług administracji publicznej przez internet obnaża nie tylko drobne niedociągnięcia (które skutkują niewielkim spadkiem poziomu satysfakcji), ale przede wszystkim pozwala internautom przekonać się, że usługi tego typu są bezpieczne, co ma odzwierciedlenie w postrzeganiu usług administracji publicznej jako coraz bezpieczniejszych.



# WYNIKI BADANIA

---

## POSZUKIWANIE INFORMACJI

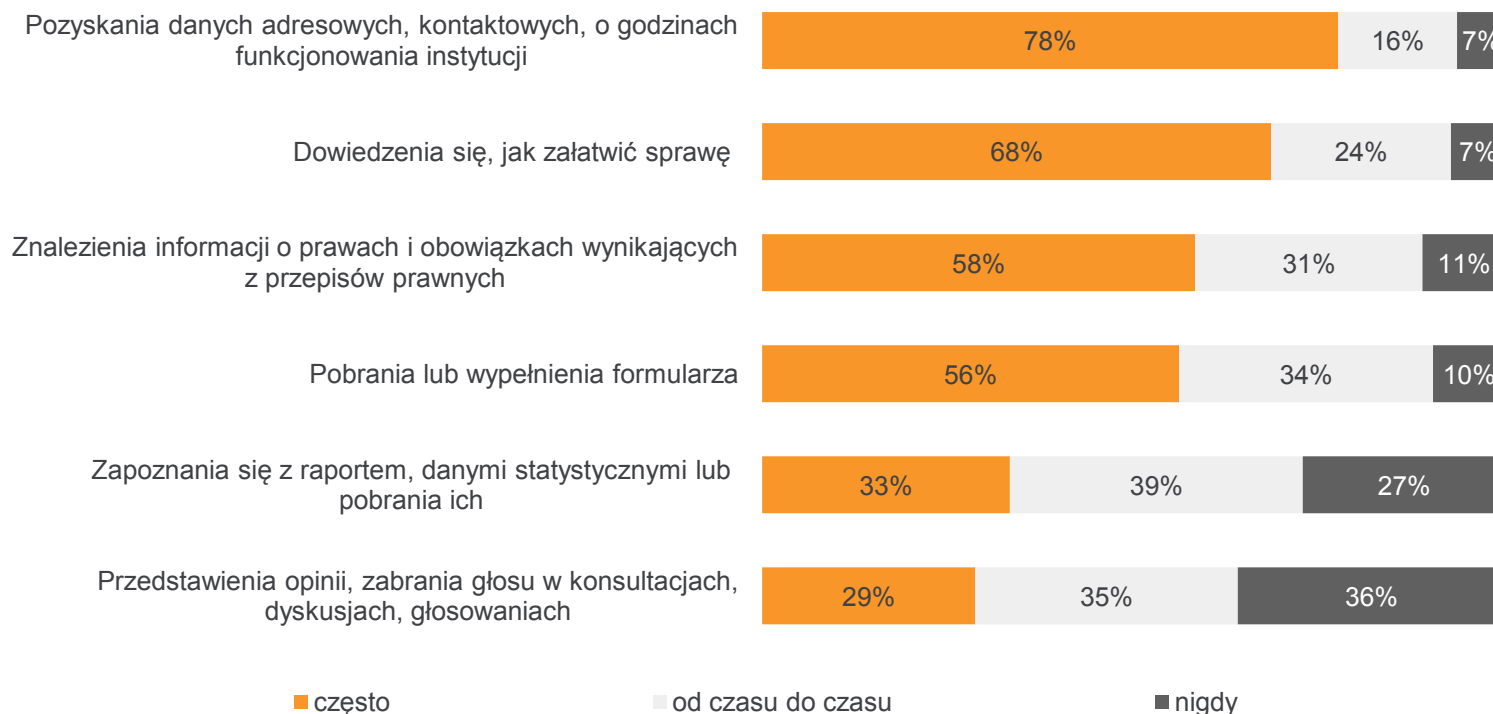
# Poszukiwanie informacji na stronach urzędów/instytucji publicznych

Jak często zdarza Ci się odwiedzać strony internetowe urzędów/instytucji publicznych w celu:



N=4848

Użytkownicy odwiedzający strony internetowe instytucji publicznych bądź urzędów robią to przede wszystkim w celu zdobycia praktycznych informacji. Wskazuje na to fakt, że najczęściej wymienianym celem odwiedzania stron internetowych urzędów i instytucji publicznych było pozyskiwanie informacji kontaktowych, prawnych oraz dowiedzenie się, jak załatwić daną sprawę. Odpowiednio 27% i 36% badanych deklaruje, że nigdy nie zapoznaje się z raportami/ danymi statystycznymi, jak również nigdy nie zabiera głosu w dyskusjach,



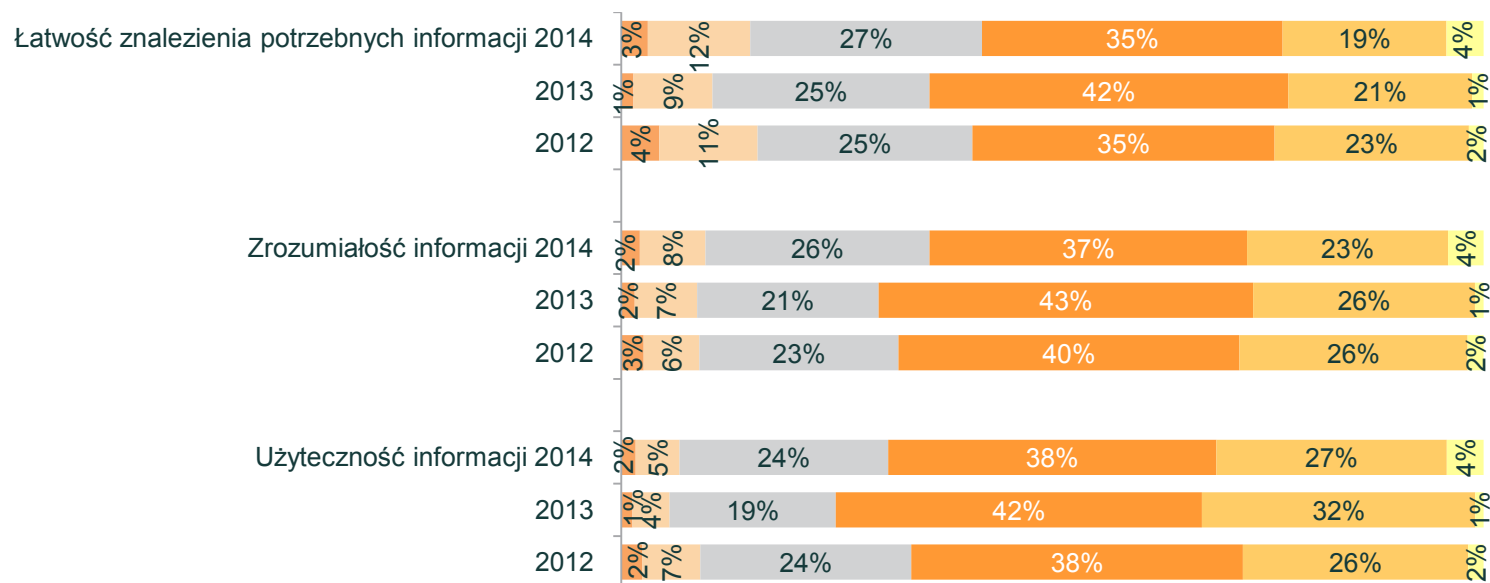
# Poszukiwanie informacji na stronach urzędów/instytucji publicznych

Jak oceniasz stronę internetową urzędu/instytucji publicznych, na której ostatnio poszukiwałaś/eś informacji pod względem:



N=4848

Ocena stron internetowych instytucji publicznych jest zbliżona w porównaniu do 2012 roku, nieznacznie wzrosła liczba użytkowników oceniających strony neutralnie pod względem łatwości znalezienia informacji i ich zrozumiałości. W pozostałych kategoriach różnice są nieznaczne i wynoszą od 1 do 3 punktów procentowych. W stosunku do 2013 roku średnia ocena stron instytucji publicznych nieco spadła – zwiększyła się liczba ocen neutralnych i negatywnych kosztem ocen pozytywnych.



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

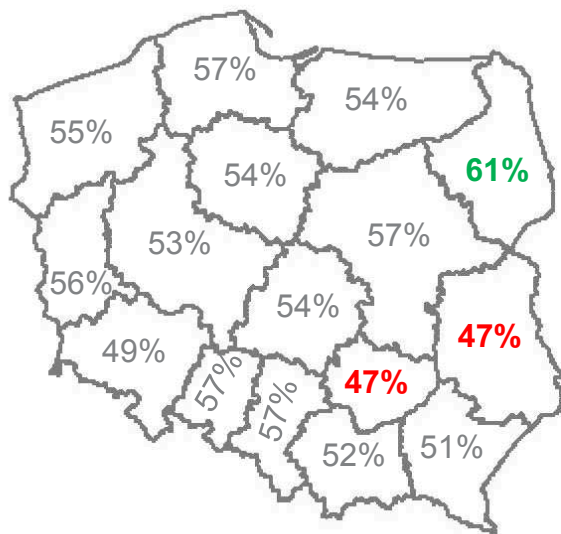
# Poszukiwanie informacji na stronach urzędów/instytucji publicznych

Jak oceniasz stronę internetową urzędu/instytucji publicznych, na której ostatnio poszukiwałaś/eś informacji pod względem:

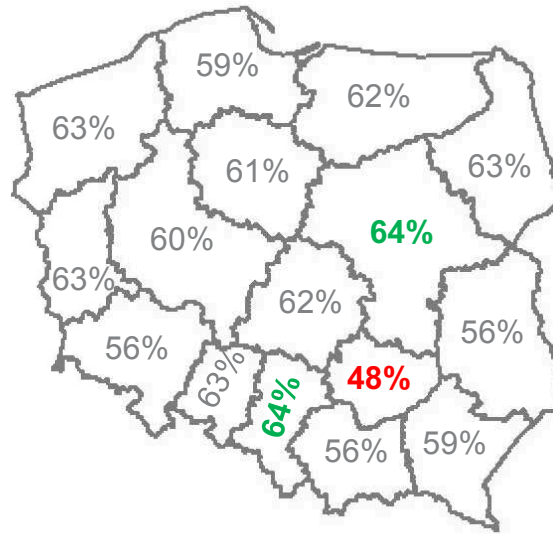


Poniżej przedstawiono ocenę poszczególnych aspektów stron internetowych urzędów lub instytucji publicznych, uwzględniając procentowy udział wskazań odpowiedzi „pozytywne” i „raczej pozytywne”. Łatwość znalezienia informacji najwyżej oceniają mieszkańcy Podlasia, zrozumiałość mieszkańcy województw mazowieckiego i śląskiego, a użyteczność jest najwyżej oceniana w województwie śląskim. Najniższą ocenę w przypadku łatwości odszukania i zrozumiałości stron odnotowujemy w województwie świętokrzyskim, natomiast użyteczność została najmniej doceniona przez internautów z województwa lubelskiego.

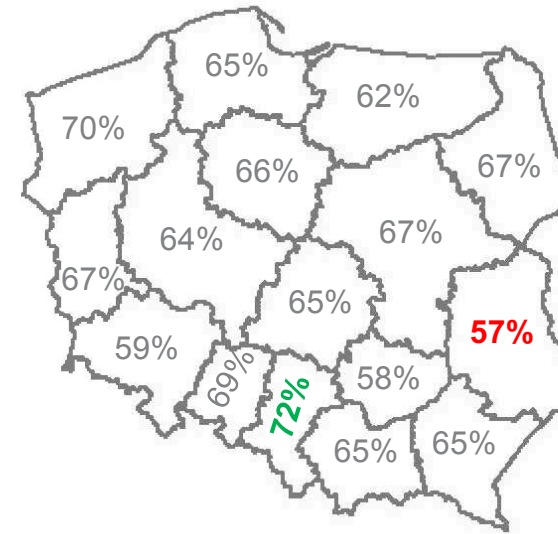
Łatwość znalezienia potrzebnych informacji



Zrozumiałość informacji



Użyteczność informacji







# WYNIKI BADANIA

---

## ZAŁATWIANIE SPRAW URZĘDOWYCH



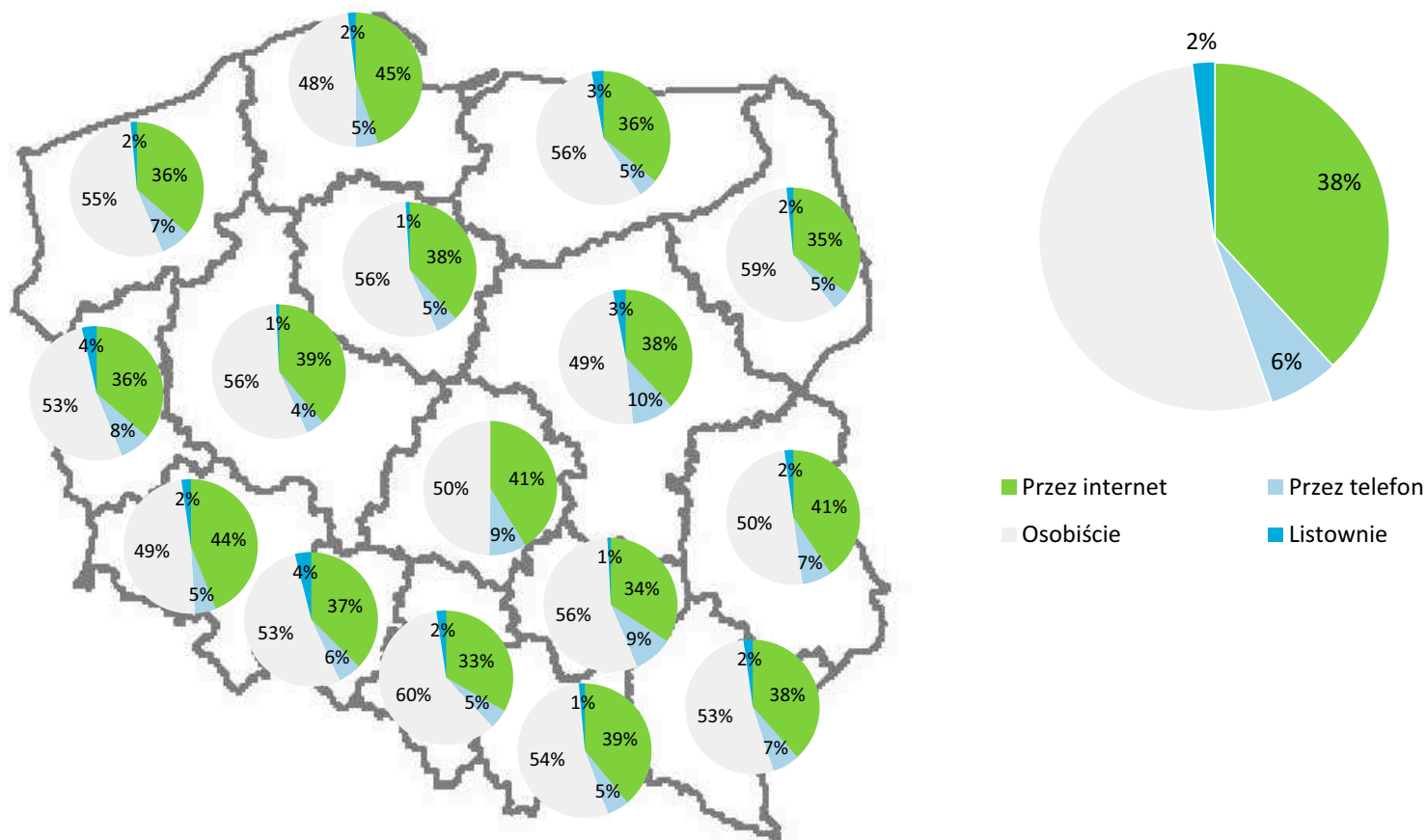
# Załatwianie spraw urzędowych

Jaki sposób załatwiania spraw urzędowych preferujesz?



N=4848

Preferowanym sposobem załatwiania spraw jest osobista wizyta w odpowiednim urzędzie. Taki sposób kontaktu z urzędem wskazuje 53% badanych. Kolejne miejsce zajmuje załatwianie spraw przez internet, preferowany przez 38% badanych, przy czym największy odsetek badanych preferujących internet zamieszkuje województwo pomorskie i dolnośląskie (odpowiednio 45% i 44%).



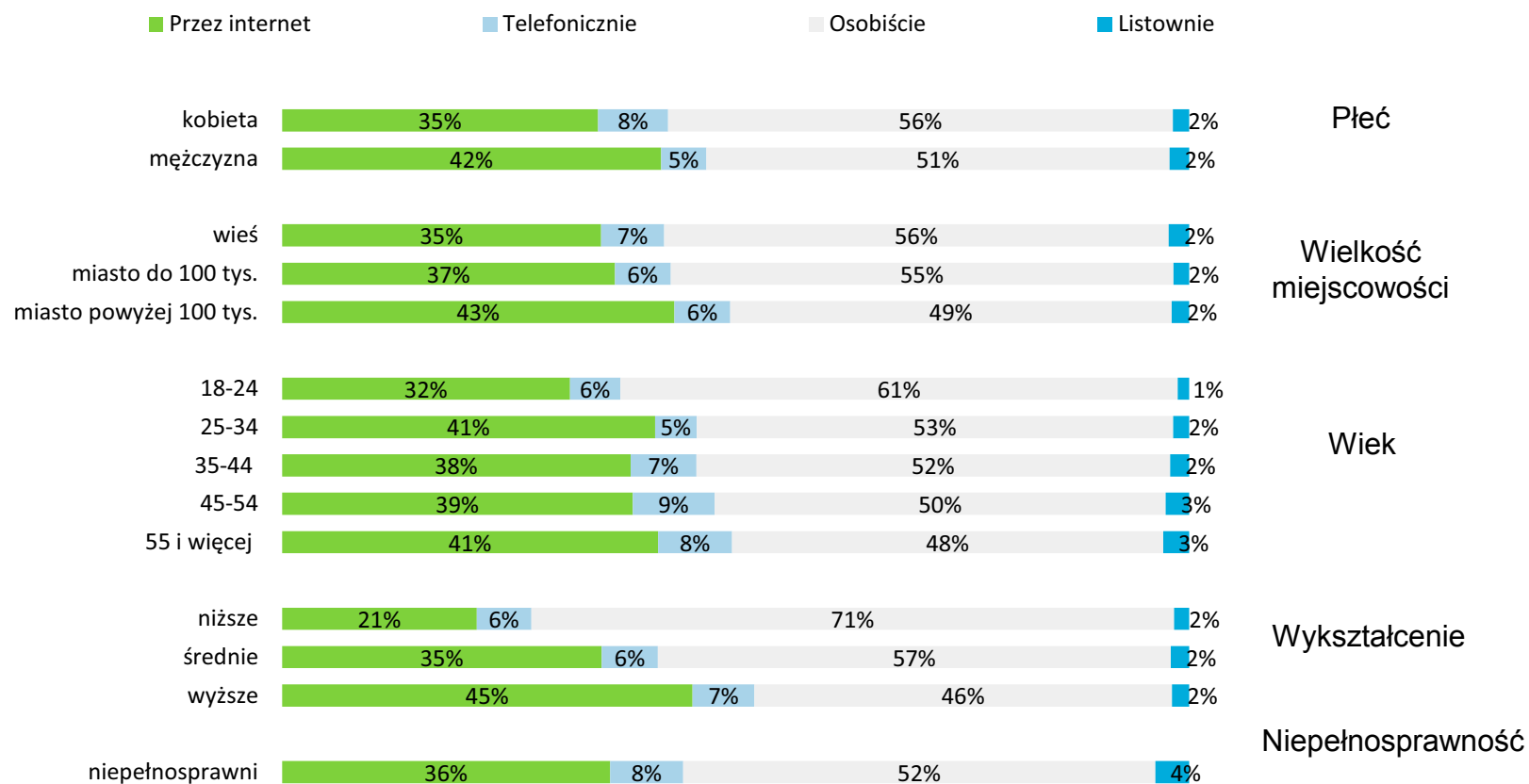
# Załatwianie spraw urzędowych

Jaki sposób załatwiania spraw urzędowych preferujesz?



Zainteresowanie załatwianiem spraw urzędowych przez internet częściej wykazują mężczyźni niż kobiety (42% do 35%), mieszkańcy dużych miast oraz osoby z wyższym wykształceniem (45%).

N=4848



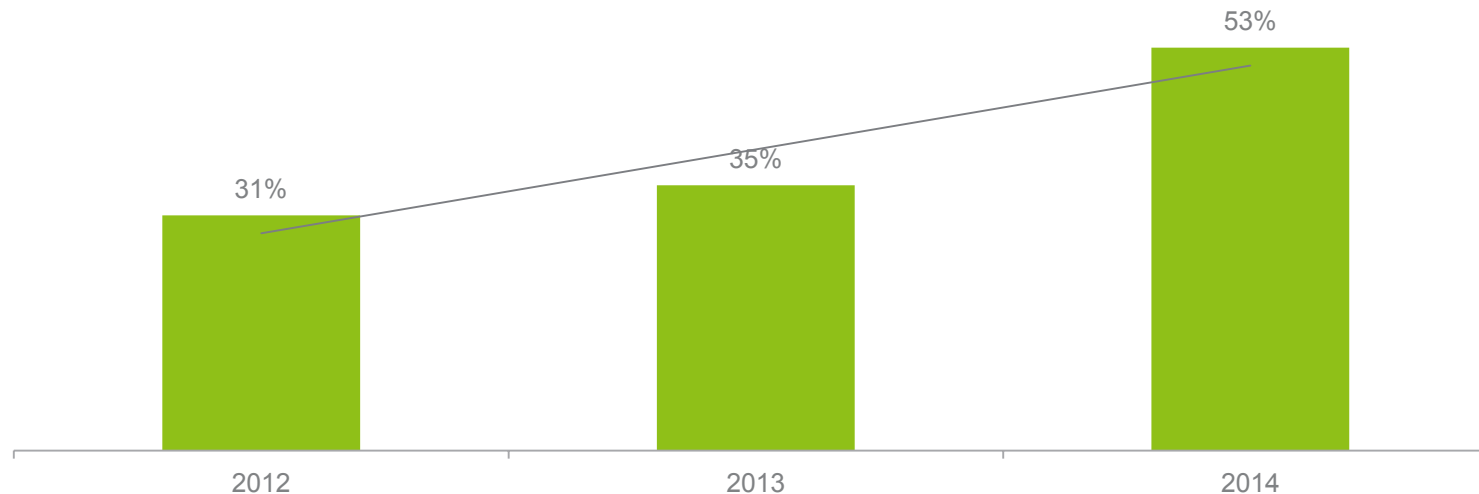
## Załatwianie spraw urzędowych

Czy próbowałaś/eś załatwić jakąś sprawę urzędową **przez internet** w ciągu ostatnich 12 miesięcy?



Ministerstwo  
Administracji  
i Cyfryzacji

Odsetek osób, które skorzystały z internetu przy załatwianiu swoich spraw urzędowych z każdym rokiem systematycznie rośnie. W 2014 roku wzrost wyniósł 18 punktów procentowych w stosunku do roku 2013 oraz 22 punkty procentowe w stosunku do roku 2012. Na poniższym wykresie przedstawiono odsetek osób, które w poszczególnych latach deklarowały, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy próbowały załatwić sprawę urzędową przez internet. Podstawę procentowania za każdym razem stanowiła cała badana zbiorowość.



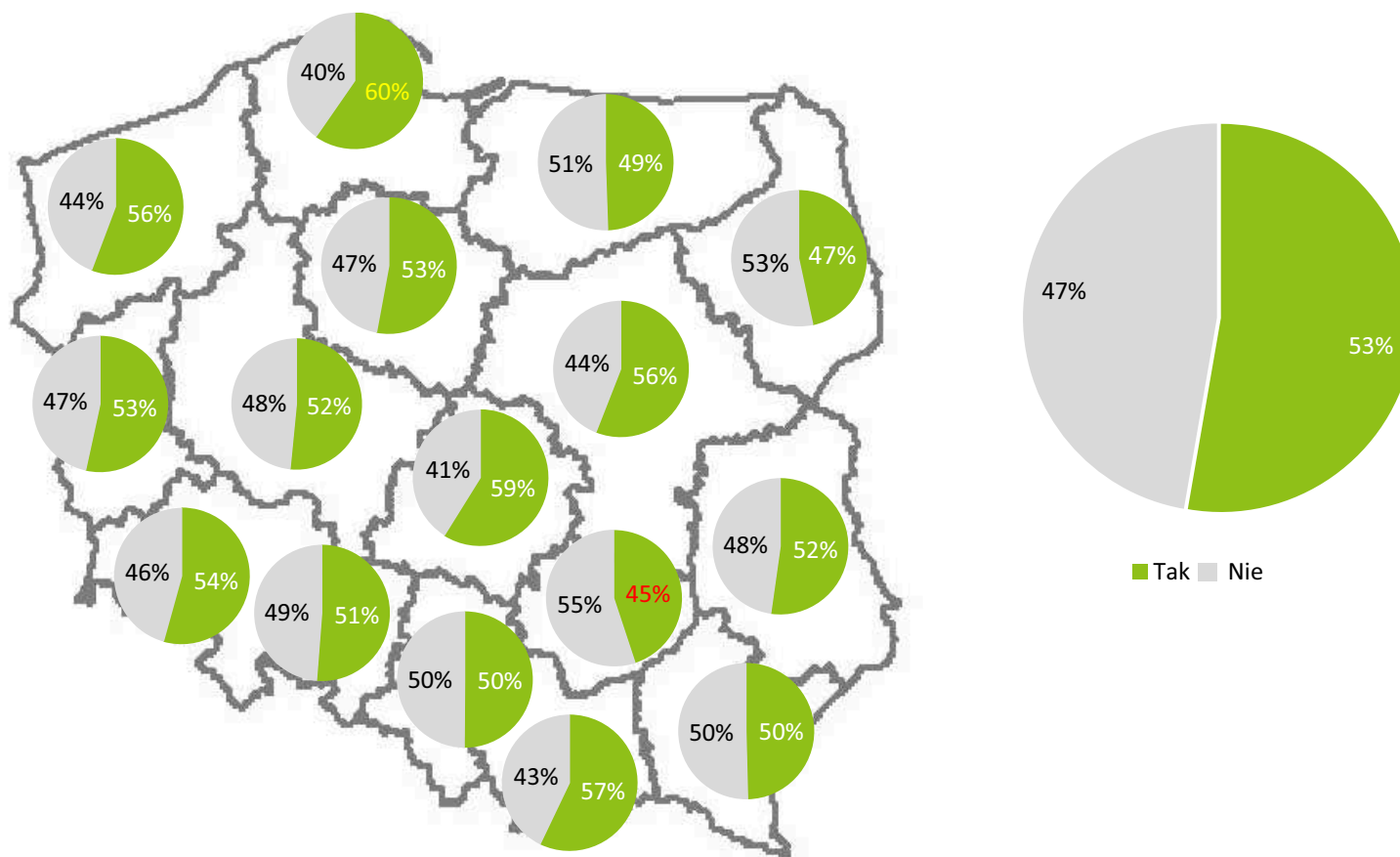
## Załatwianie spraw urzędowych

Czy próbowałaś/eś załatwić jakąś sprawę urzędową **przez internet** w ciągu ostatnich 12 miesięcy?



N=4848

Ponad połowa badanych (53%) próbowała załatwić w ciągu ostatniego roku sprawę urzędową przez internet, przy czym najaktywniejsi na tym polu byli badani zamieszkujący województwo pomorskie (60%). Należy jednak podkreślić, że różnice między respondentami na poziomie województw odbiegają



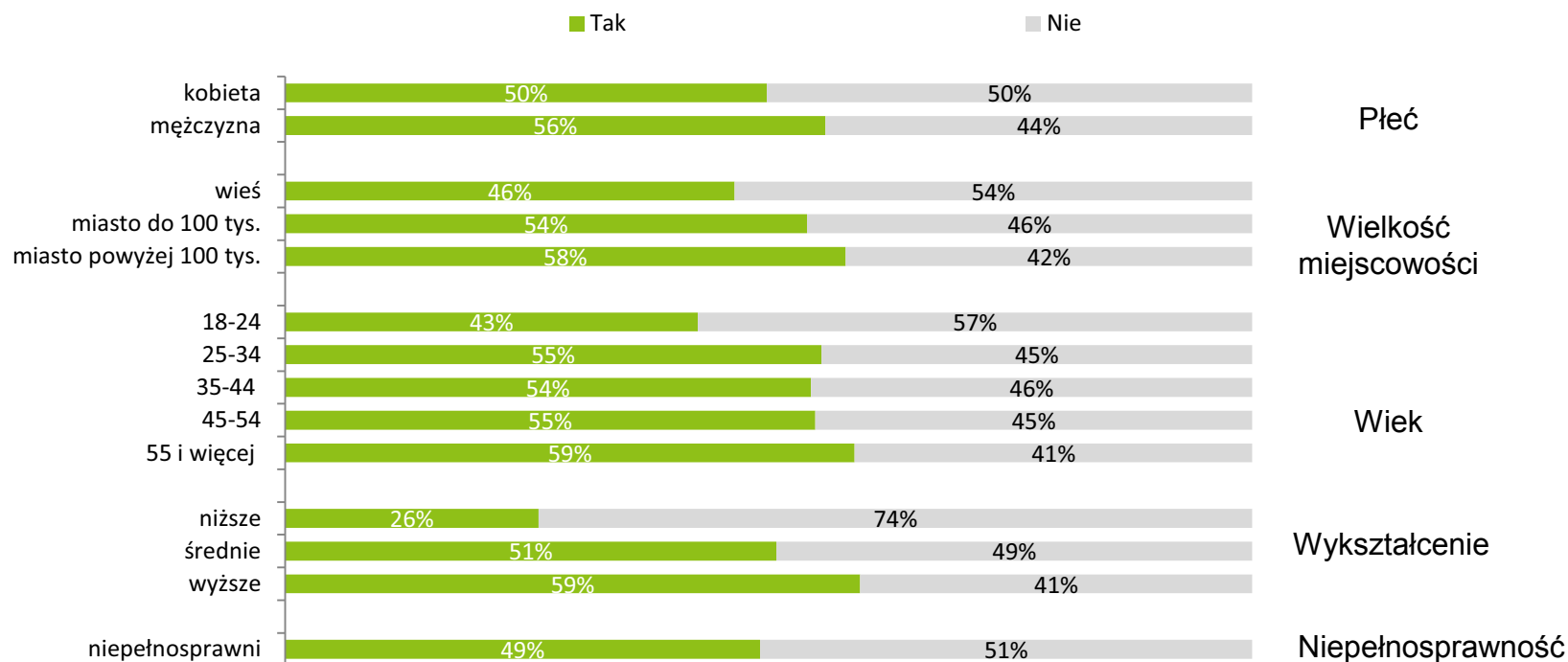
# Załatwianie spraw urzędowych

Czy próbowałaś/eś załatwić jakąś sprawę urzędową **przez internet** w ciągu ostatnich 12 miesięcy?



N=4848

Niski odsetek internautów korzystających w ciągu ostatniego roku z możliwości załatwienia spraw urzędowych przez internet występuje w grupie respondentów z wykształceniem podstawowym. Mieszkańcy dużych miast oraz osoby z wyższym wykształceniem najczęściej w porównaniu do innych badanych grup deklarowały, że próbowały załatwiać sprawy urzędowe przez sieć. Fakt, że tylko 43% badanych w wieku 18–24 lat próbowało tej formy kontaktu z administracją państwową, można tłumaczyć tym, że większość osób młodych znacznie rzadziej potrzebuje załatwiać sprawy urzędowe, zatem i odsetek osób próbujących zrobić to przez internet będzie niższy niż w populacji ogólnej.



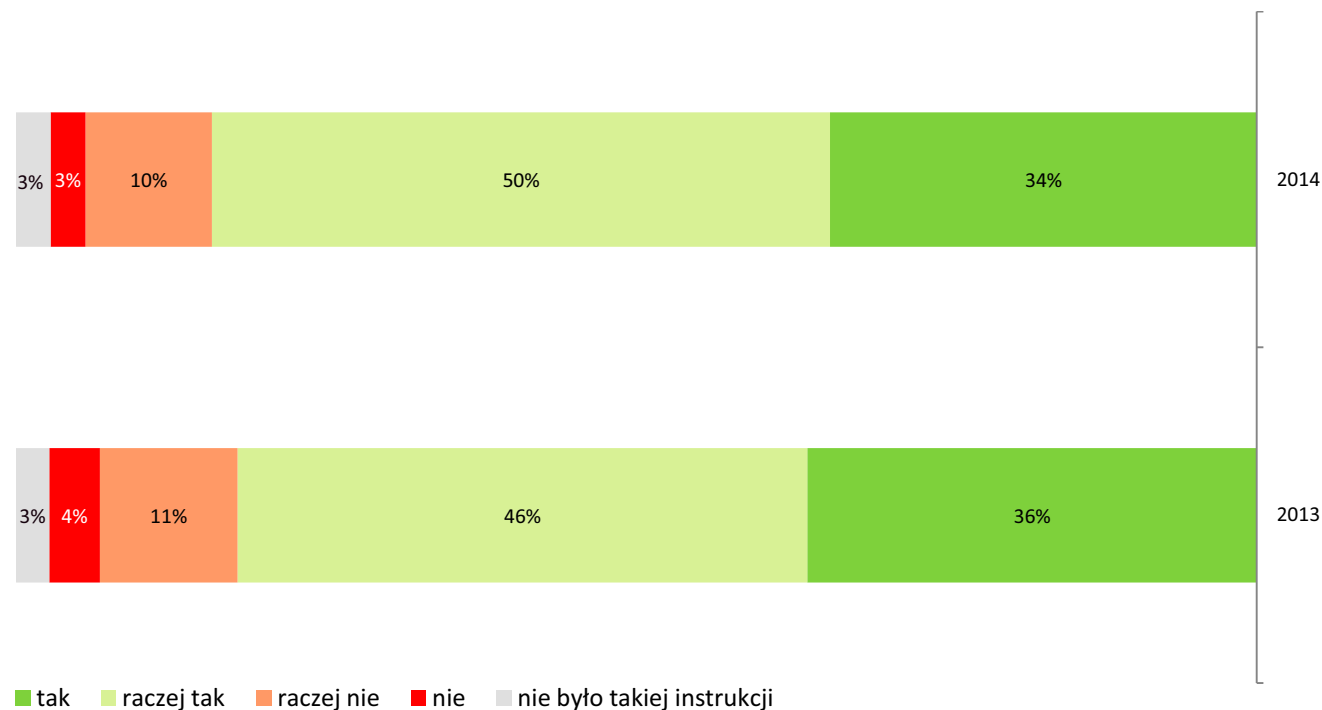
## Załatwianie spraw urzędowych

Czy instrukcja dotycząca ostatniej sprawy, którą chciałeś/eś załatwić przez internet była zrozumiała?



N=2556

W porównaniu do 2013 roku w obecnej (2014) edycji badania nieznacznie wzrosła pozytywna ocena zrozumiałości instrukcji i zmalał odsetek ocen negatywnych. Należy jednak zaznaczyć, że wahania są niewielkie.



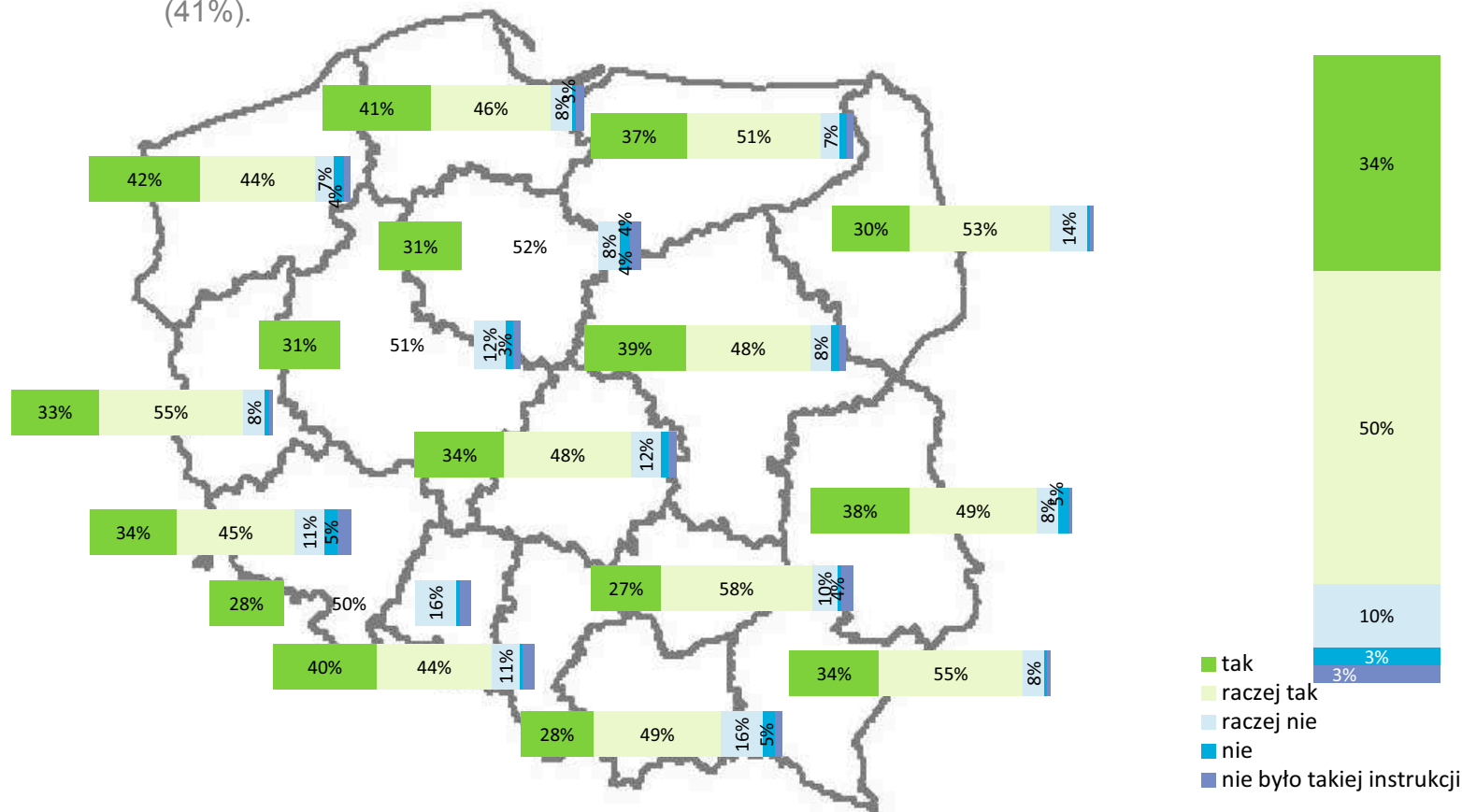
# Załatwianie spraw urzędowych

Czy instrukcja dotycząca ostatniej sprawy, którą chciałeś/eś załatwić przez internet była zrozumiała?



N=2556

Większość badanych (84%) twierdzi, że instrukcja dotycząca ostatniej sprawy, którą załatwiali przez internet była całkowicie lub niemal całkowicie zrozumiała. Największy odsetek respondentów, którzy zgłaszali niezrozumiałość instrukcji odnotowano w województwie małopolskim natomiast największy odsetek ocen jednoznacznie pozytywnych w województwach zachodniopomorskim (42%) i pomorskim (41%).

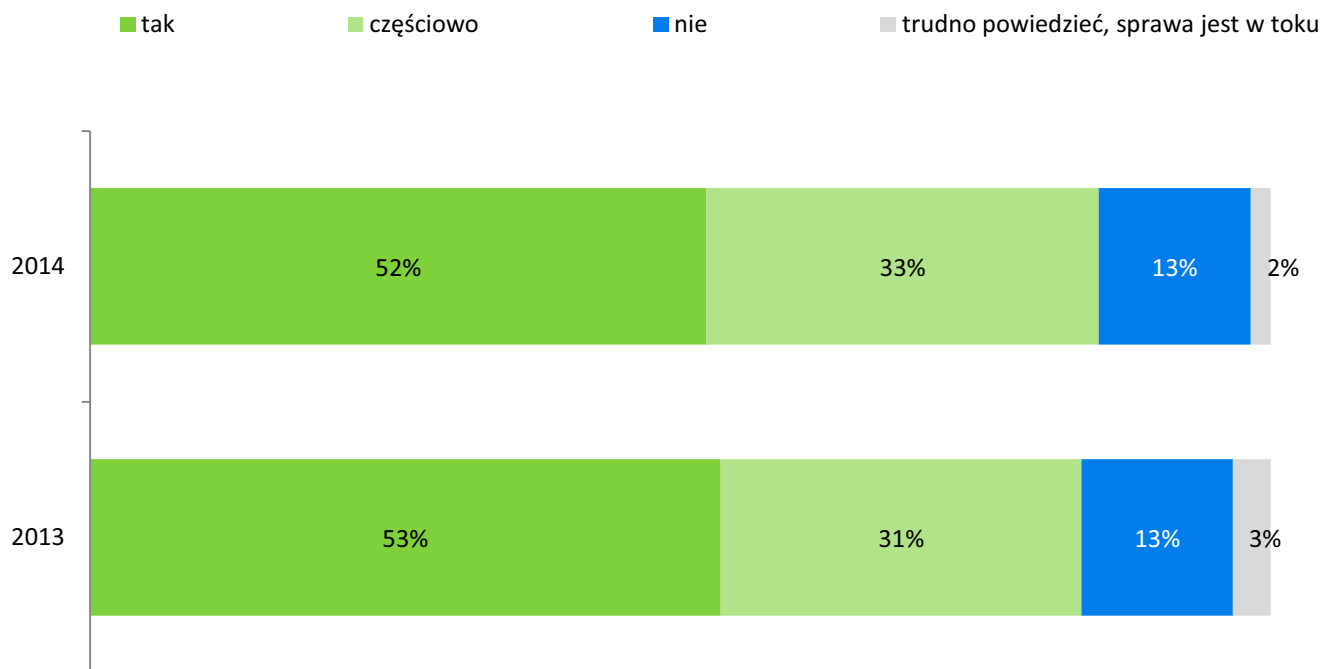


## Załatwianie spraw urzędowych

*Czy kiedy ostatnio próbowałeś/eś załatwić sprawę urzędową przez internet, ostatecznie otrzymałeś/eś to, o co się starałeś/eś?*



W 2014 roku w porównaniu do roku ubiegłego nie odnotowano znaczących różnic na poziomie ogólnych wyników w pytaniu o ostateczny rezultat kontaktów z urzędami. 85% badanych w pełni lub częściowo otrzymało to, o co się starało.





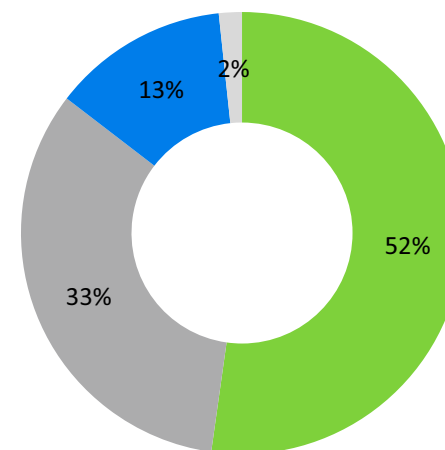
# Załatwianie spraw urzędowych

Czy kiedy ostatnio próbowałeś/ęś załatwić sprawę urzędową przez internet, ostatecznie otrzymałeś/ęś to, o co się starałeś/ęś?



N=2556

Większość badanych (52%) załatwiło ostatnią sprawę urzędową za pomocą internetu ze skutkiem pozytywnym. Największy odsetek osób zadowolonych obserwujemy w województwie pomorskim (61%) i wielkopolskim (57%). 33% respondentów przyznało, że ich starania zakończyły się częściowym sukcesem. Niesatysfakcjonujący wynik postępowania zgłosiło 13% respondentów, których najwyższy (6%).



- tak
- częściowo
- nie
- trudno powiedzieć, sprawa jest w toku

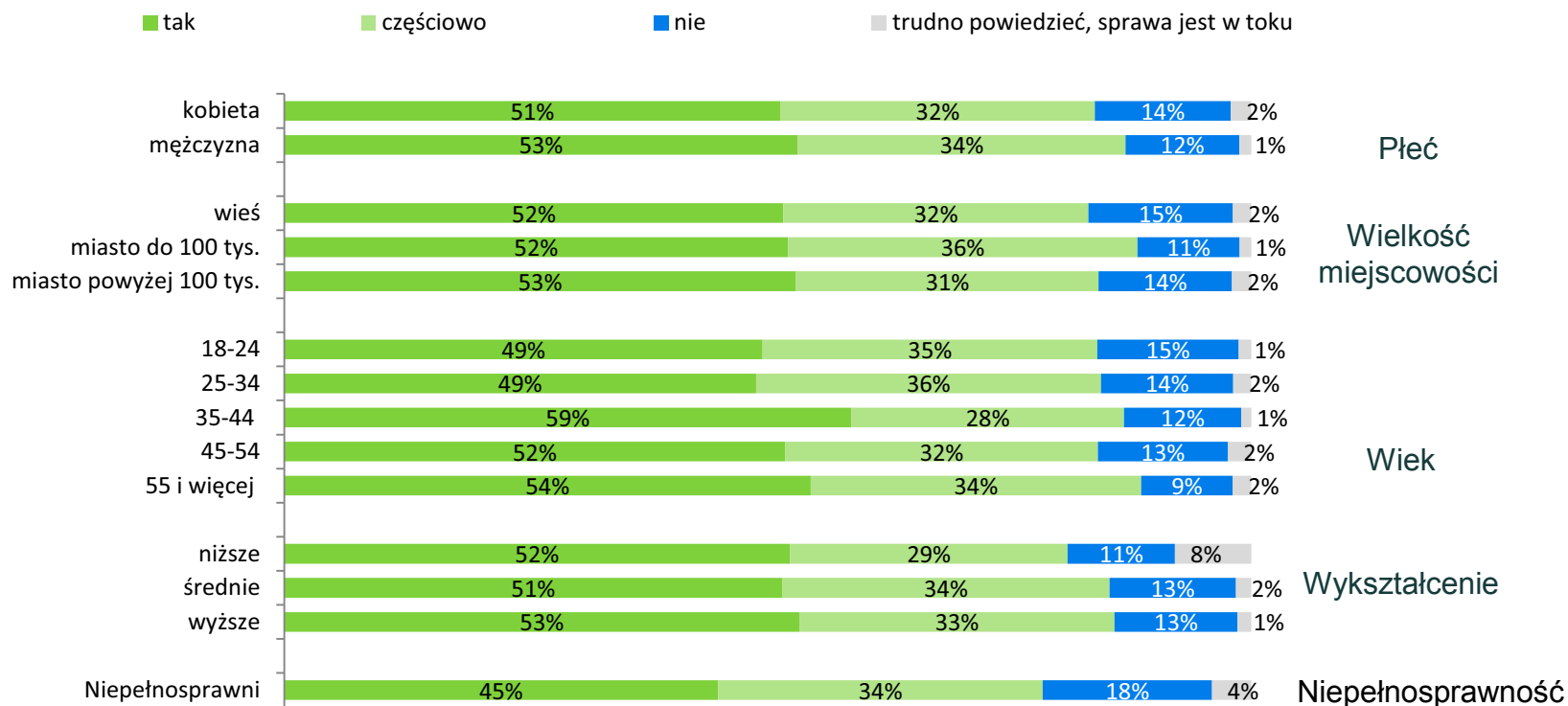
# Załatwianie spraw urzędowych

Czy kiedy ostatnio próbowałaś/eś załatwić sprawę urzędową przez internet, ostatecznie otrzymałaś/eś to, o co się starałaś/eś?



N=2556

Największy odsetek badanych, którzy pozytywnie załatwili swoją sprawę urzędową przez internet odnotowano wśród osób w wieku 35-44 lata, podczas gdy najniższy wśród niepełnosprawnych. Pozostałe wyniki w nieznacznym stopniu różnią się od średniej.

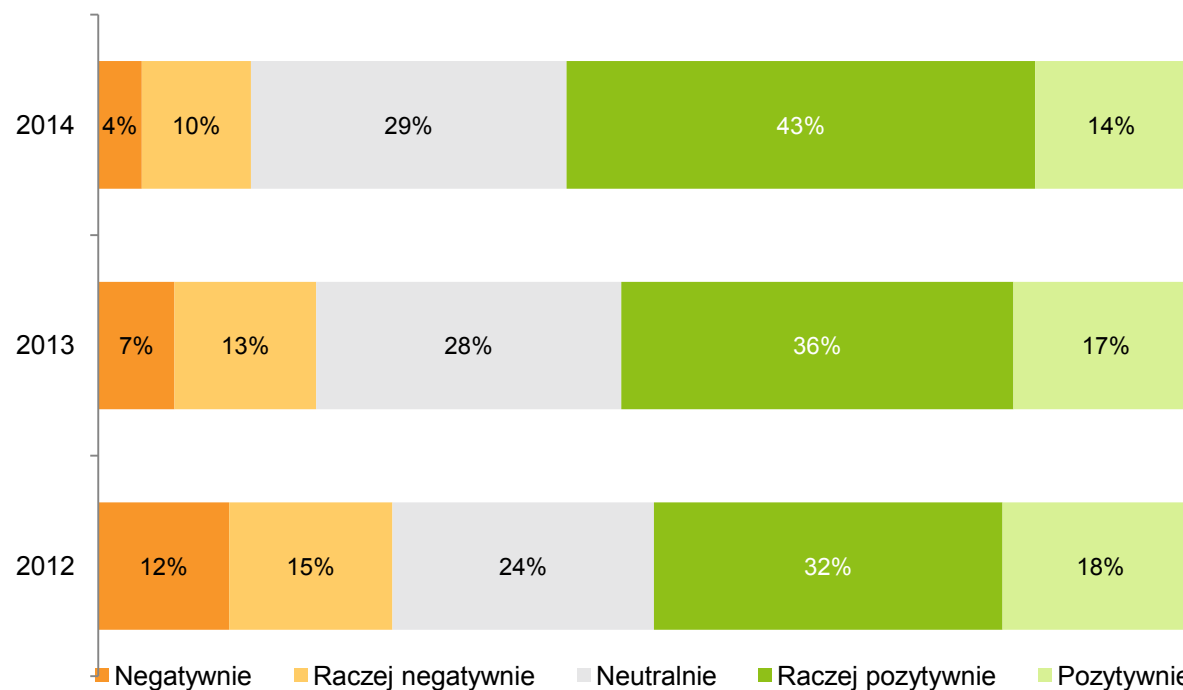


# Załatwianie spraw urzędowych

*Jak ogólnie oceniasz sposób załatwienia tej sprawy przez urząd/instytucję publiczną?*



Odsetek niezadowolonych ze sposobu załatwienia sprawy przez instytucję publiczną zmniejsza się z roku na rok. Jednocześnie wzrasta znacząco odsetek tych, którzy są zadowoleni z korzystania z usług urzędów w stopniu umiarkowanym. W stosunku do 2012 roku odsetek osób oceniających ten aspekt negatywnie spadł z 27% do 14%, a odsetek ocen pozytywnych wzrósł z 50% do 57%.



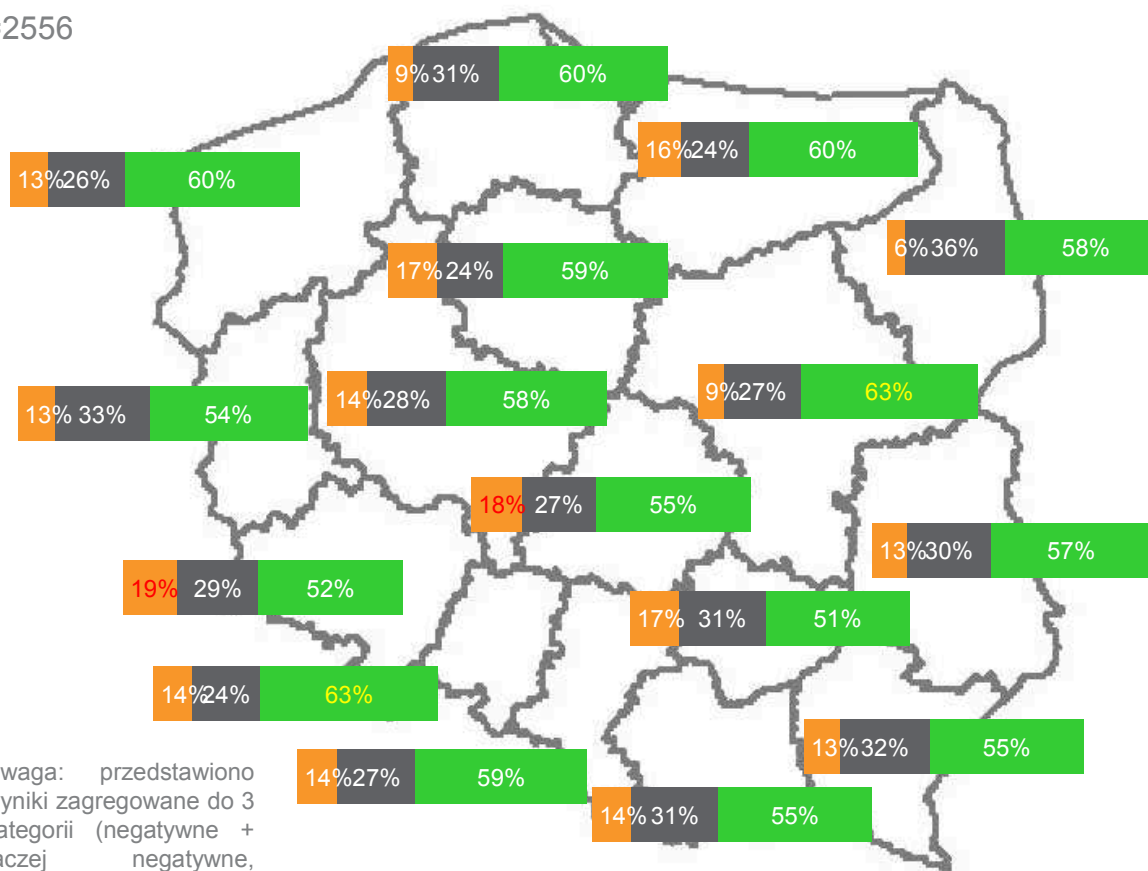
# Załatwianie spraw urzędowych

Jak ogólnie oceniasz sposób załatwienia tej sprawy przez urząd/instytucję publiczną?

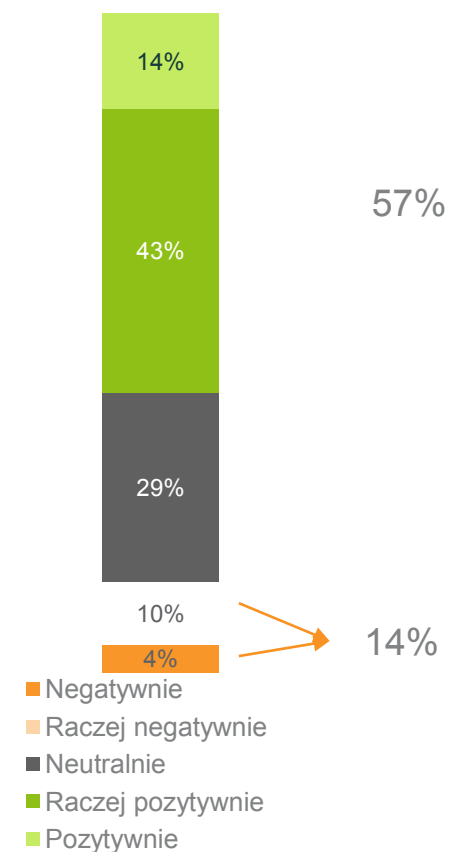


Najlepiej sposób załatwienia sprawy ocenili mieszkańcy Mazowsza oraz Opolszczyzny (63% ocen pozytywnych), najgorzej mieszkańcy województwa dolnośląskiego oraz łódzkiego (odpowiednio 10% i 18% ocen negatywnych)

N=2556



Uwaga: przedstawiono wyniki zagregowane do 3 kategorii (negatywne + raczej negatywne, neutralne oraz pozytywne + raczej pozytywne).



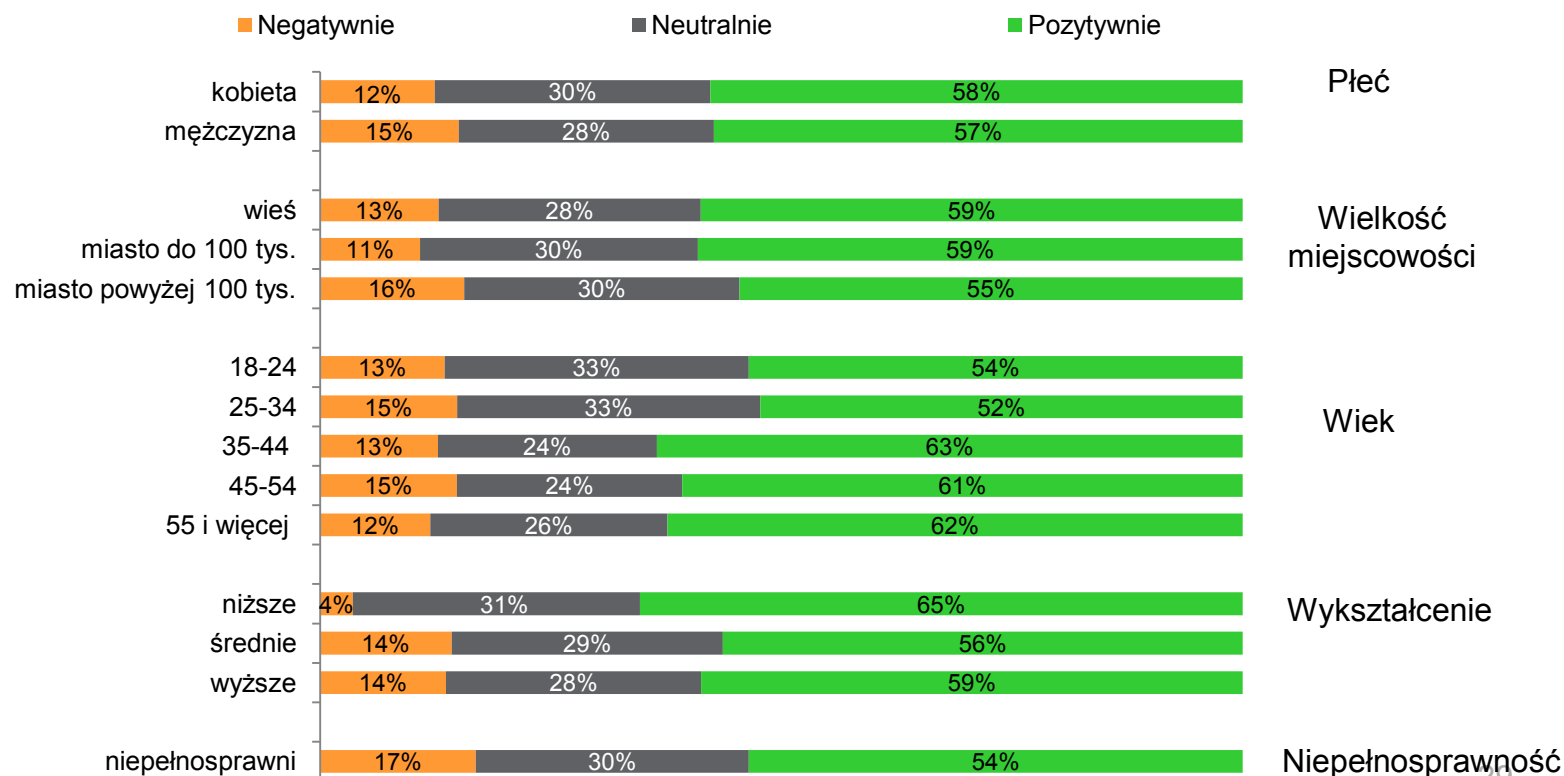
# Załatwianie spraw urzędowych

Jak ogólnie oceniasz sposób załatwienia tej sprawy przez urząd/institucję publiczną?



N=2556

Większość badanych osób (57%) pozytywnie lub raczej pozytywnie ocenia sposób załatwienia sprawy przez instytucję publiczną, przy czym różnice pomiędzy poszczególnymi grupami są niewielkie i nie odstają znacząco od średniej, choć wyróżnia się pozytywna ocena osób z podstawowym wykształceniem (65%) oraz respondentów w wieku 34–44 lat (63%). Najwyższy odsetek ocen negatywnych występuje wśród niepełnosprawnych (17%) oraz mieszkańców dużych miast (16%).

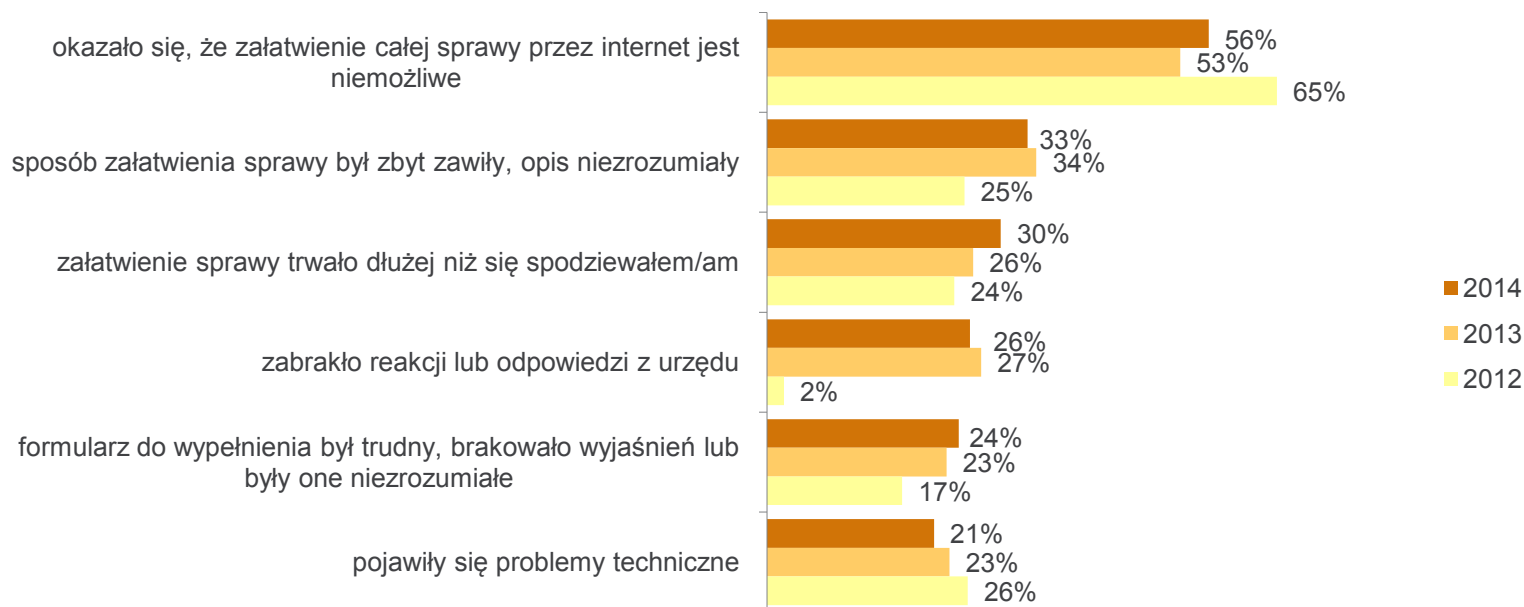


# Powody niezadowolenia z usług e-administacyjnych

*Dlaczego jesteś niezadowolona/y z usługi online świadczonej przez urząd/instytucję publiczną?*



Podobnie jak w poprzednich edycjach badania podstawowym powodem niezadowolenia z usług online świadczonych przez administrację publiczną jest brak możliwości załatwienia całej sprawy przez internet. Spadł on jednak w porównaniu do 2012 roku o 9 punktów procentowych. W porównaniu do lat poprzednich coraz większy odsetek badanych zwraca uwagę na ostatni z tych czynników – czas (wzrost o 6 punktów procentowych w stosunku do 2012 r.). Zwiększa też z każdym rokiem liczba respondentów wskazująca na zbyt skomplikowany lub niezrozumiały formularz (z 17% w 2012 r. do 24% obecnie). Systematycznie zmniejsza się za to liczba respondentów wskazujących problemy techniczne (z 26% w 2012 roku do 21% w 2014 r.).



# Powody niezadowolenia z usług e-administacyjnych

*Dlaczego jesteś niezadowolona/y z usługi online świadczonej przez urząd/instytucję publiczną?*

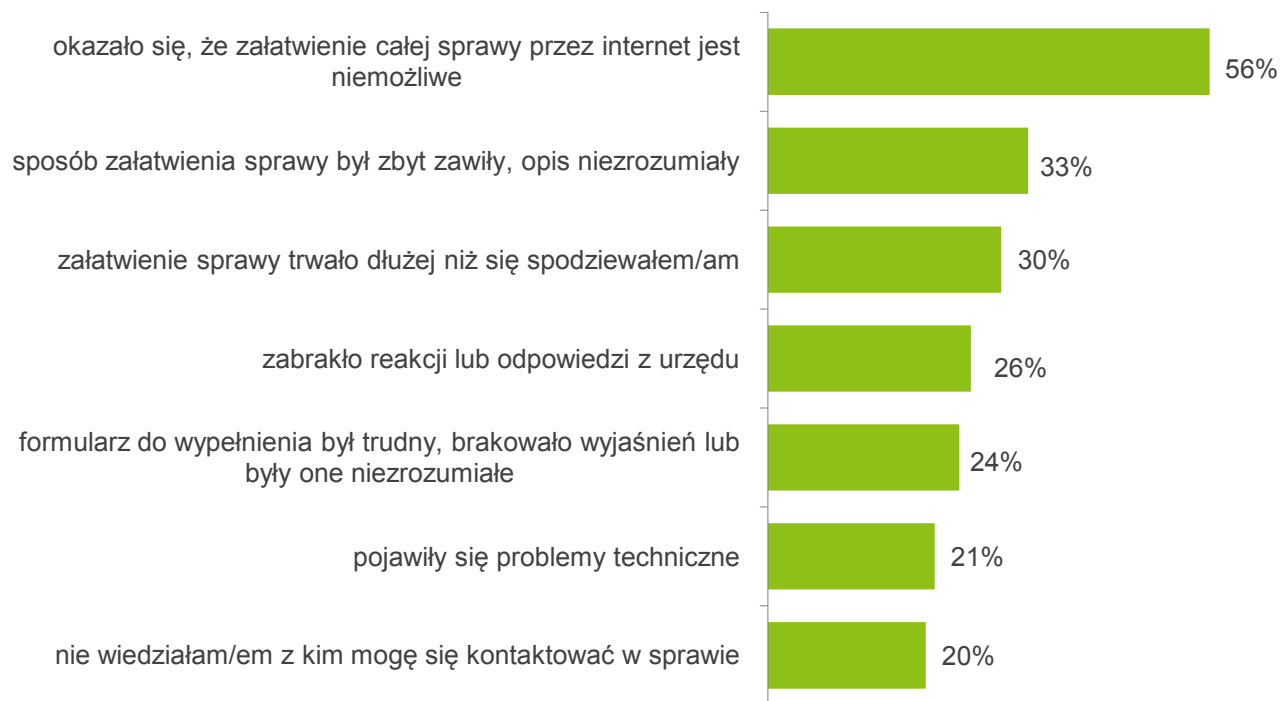


Ministerstwo  
Administracji  
i Cyfryzacji



N=352

Najczęstszym powodem niezadowolenia z usług online świadczonych przez urzędy jest niemożność załatwienia całej sprawy przez internet, na co wskazuje 56% badanych. Oprócz tego użytkownicy internetu często spotkali się ze zbyt dużą zawilżnością procedur (33%) lub dokumentów (24%) oraz zbyt długim czasem załatwienia sprawy (24%). Należy zwrócić uwagę, że kwestionariusz w obecnej edycji badania nieco różnił się od poprzednich (dodano dodatkową odpowiedź: „nie wiedziałam/em z kim mogę się kontaktować w sprawie”).

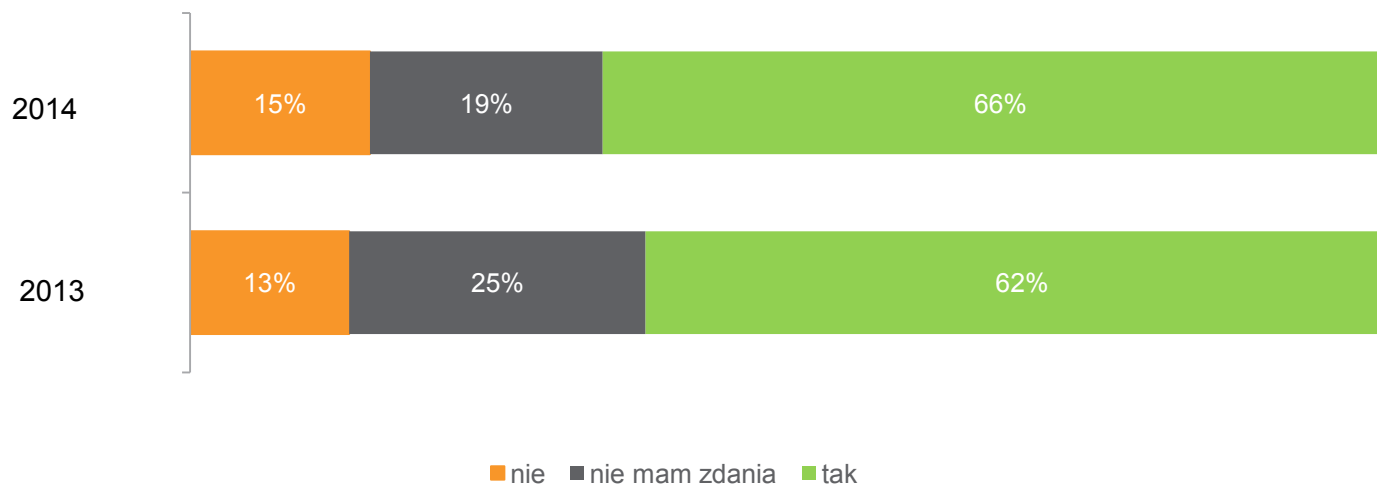


# Skorzystanie z e-administracji w przyszłości

*Czy chcąc skorzystać w przyszłości z usług urzędu lub instytucji publicznej, zrobisz to przez internet?*



W obecnej edycji badania (2014) spadł w stosunku do 2013 r. odsetek osób, które nie są zdecydowanie czy skorzystają z usług urzędu lub instytucji publicznej przez internet. Liczba osób deklarujących, że skorzystają z takich usług wzrosła o 4 punkty procentowe, natomiast liczba przeciwników takich rozwiązań wzrosła o 2 punkty procentowe.





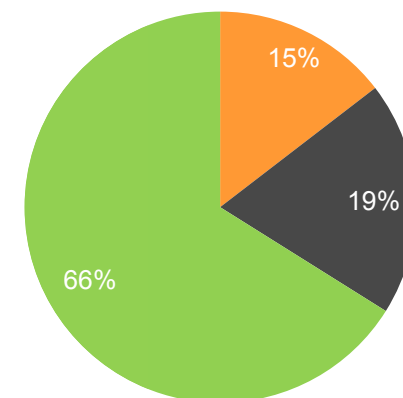
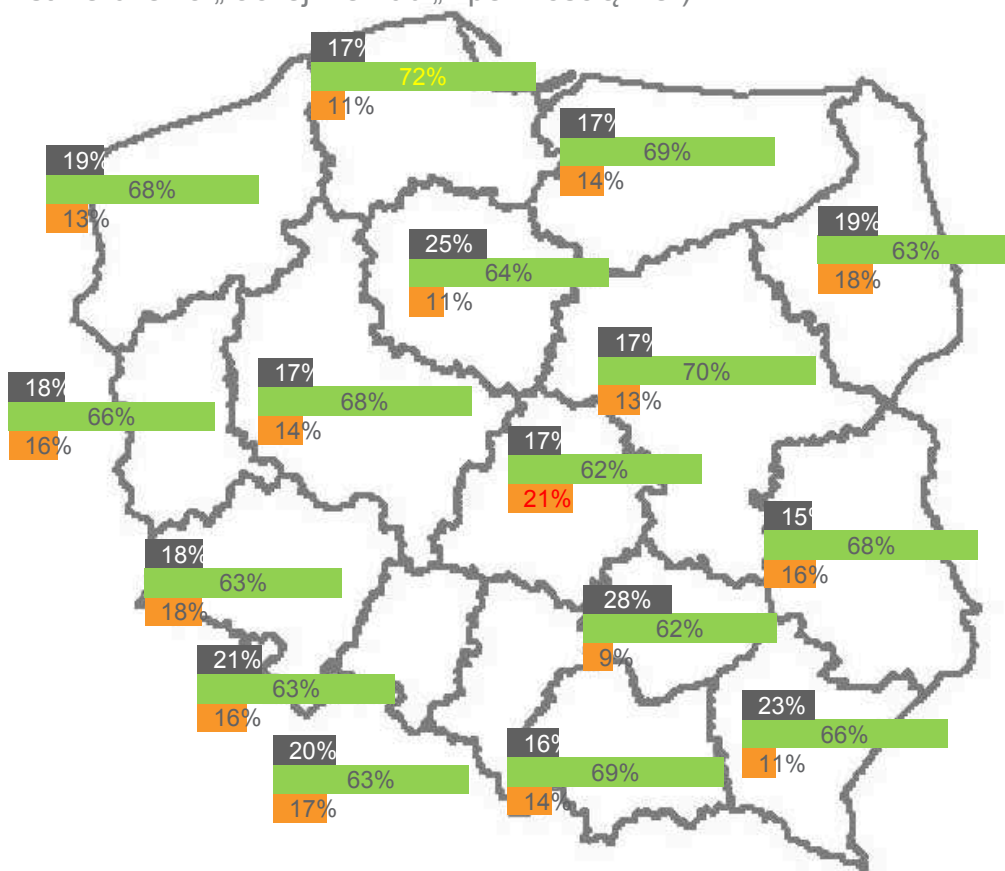
# Skorzystanie z e-administracji w przyszłości

Czy chcąc skorzystać w przyszłości z usług urzędu lub instytucji publicznej, zrobisz to przez internet?



N=4848

2/3 badanych deklaruje, że na pewno lub prawdopodobnie skorzysta w przyszłości z usług instytucji publicznych świadczonych przez internet. Największy odsetek osób pewnych (całkowicie lub częściowo) tego, że skorzysta z tych usług elektronicznie występuje wśród mieszkańców województwa pomorskiego oraz mazowieckiego, a nieplanujących korzystania z tej formy w województwie łódzkim (21% wskazań na stwierdzenia „raczej nie” lub „z pewnością nie”).



nie ■ nie mam zdania ■ Tak

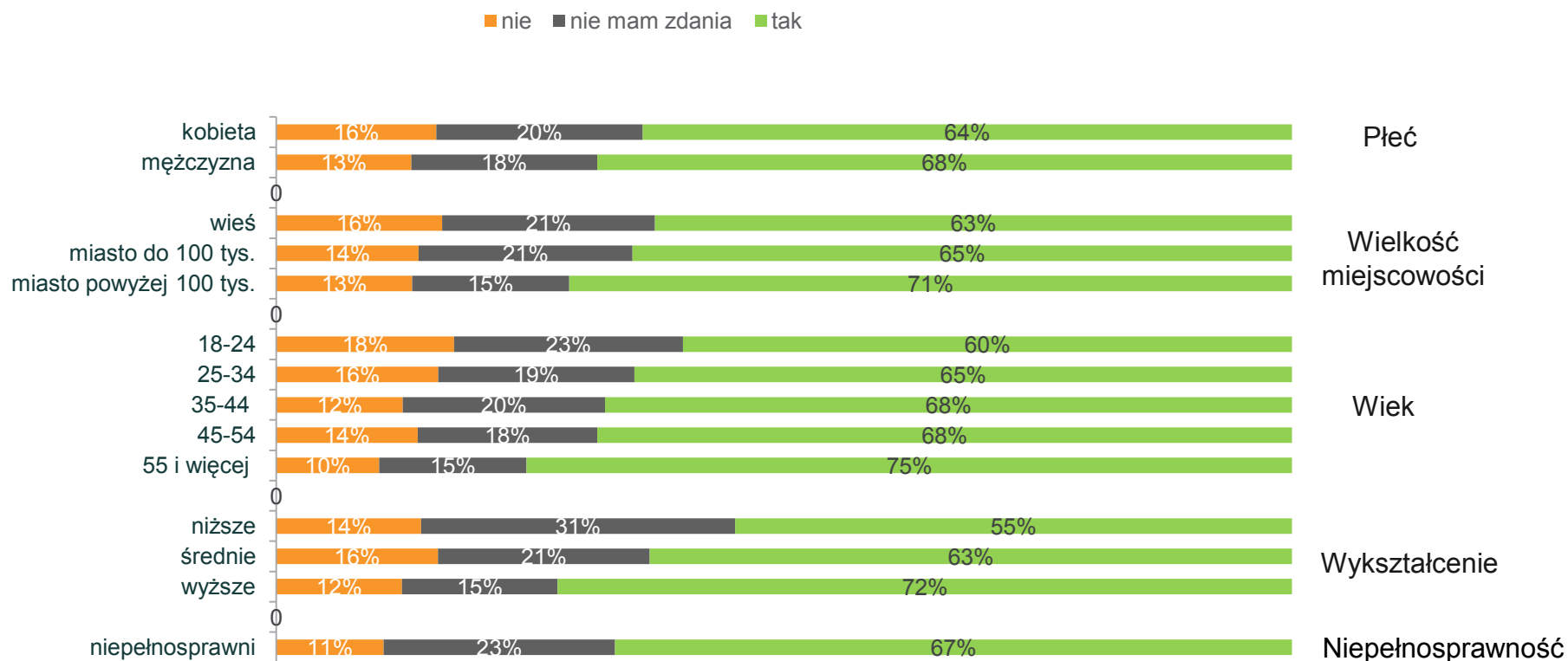
# Skorzystanie z e-administracji w przyszłości

Czy chcąc skorzystać w przyszłości z usług urzędu lub instytucji publicznej, zrobisz to przez internet?



N=4848

Największy odsetek osób, które deklarują, że z pewnością skorzystają z usług administracji publicznej świadczonych przez internet występuje w grupie osób najstarszych (75%) oraz osób z wykształceniem wyższym 72% i mieszkańców dużych miast (71%). Najniższy odsetek takich osób występuje w grupie charakteryzującej się wykształceniem niższym (55%) oraz wśród młodych respondentów (60%).





# WYNIKI BADANIA

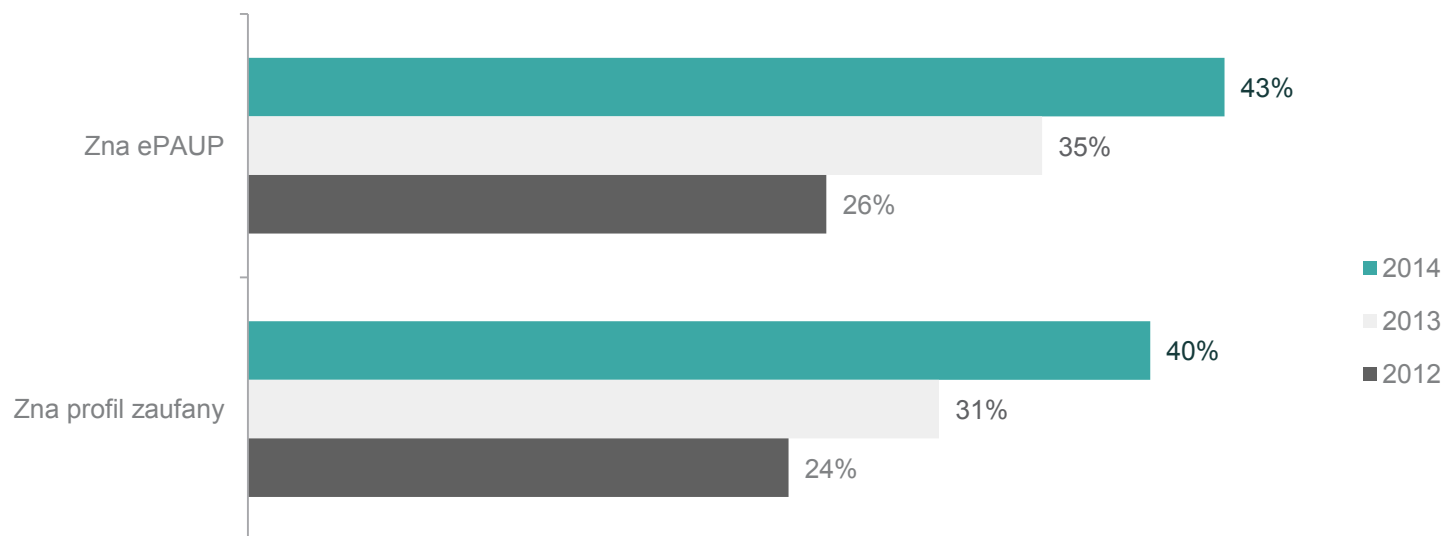
---

ZNAJOMOŚĆ SERWISÓW INTERNETOWYCH INSTYTUCJI  
PUBLICZNYCH

## Znajomość ePUAP i profilu zaufanego



Znajomość ePUAP oraz profilu zaufanego z każdym rokiem systematycznie rośnie. Poniższy wykres przedstawia procent odpowiedzi „tak” na pytanie o znajomość tych serwisów. Za każdym razem podstawą procentowania był cała przebadana w danym roku zbiorowość.



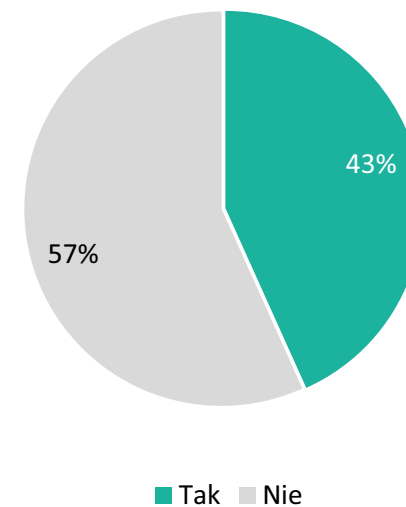
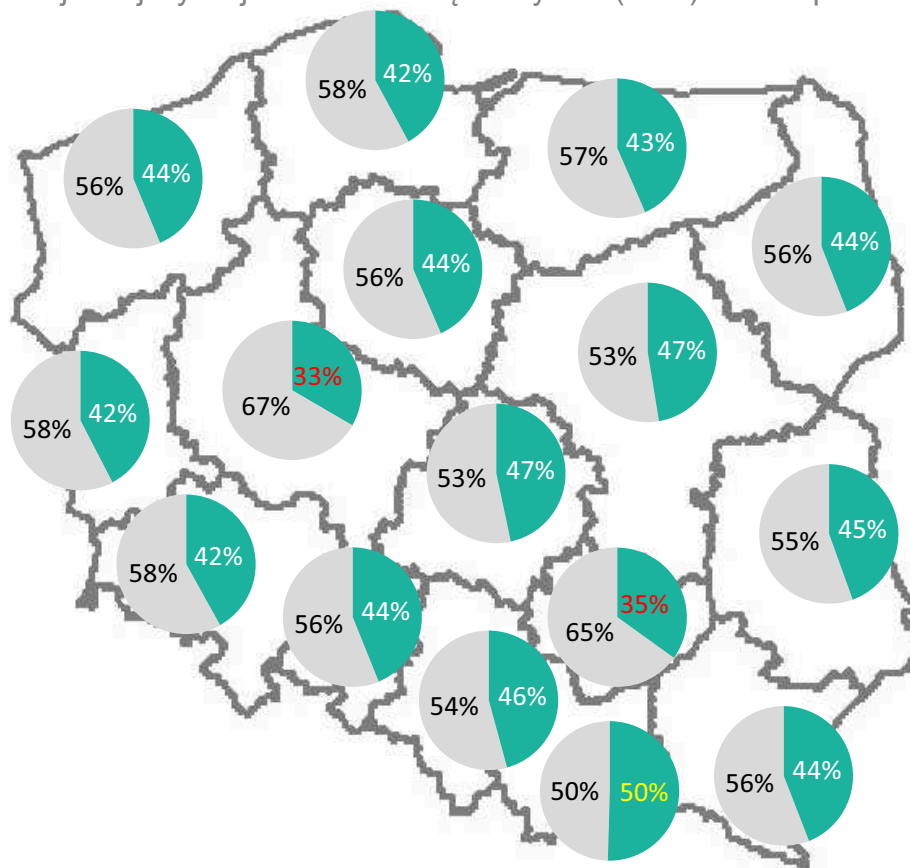
# Znajomość ePUAP

Czy słyszałaś/eś o elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej ePUAP, dzięki której można załatwiać sprawy urzędowe przez internet?



N=4848

43% przebadanych internautów deklaruje znajomość platformy ePUAP. Najwyższy odsetek respondentów deklarujących jej znajomość zamieszkuje województwo małopolskie (50%), a najmniejszy województwo świętokrzyskie (35%).



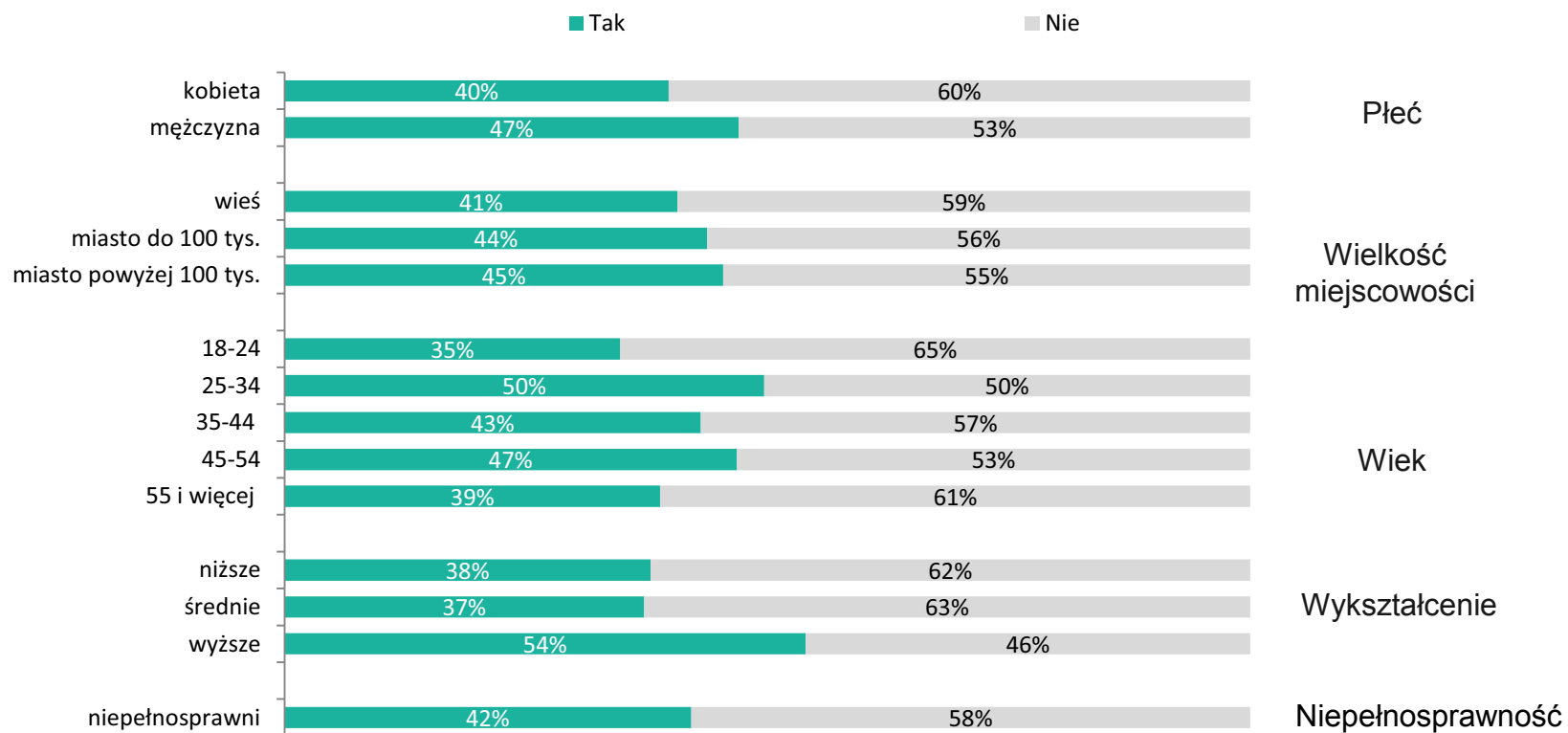
# Znajomość ePUAP

Czy słyszałaś/eś o elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej ePUAP, dzięki której można załatwiać sprawy urzędowe przez internet?



N=4848

Grupami wiekowymi, w których platforma ePUAP jest najbardziej rozpoznawalna to grupy od 25 do 34 lat oraz od 45 do 54. Internauci najstarsi oraz najmłodszy (grupy wiekowe 18–24 i powyżej 55 lat) rzadziej deklarują znajomość platformy. W przypadku wykształcenia, znacząco wyróżniają się osoby o wykształceniu wyższym, ponad połowa z nich zna platformę ePUAP.



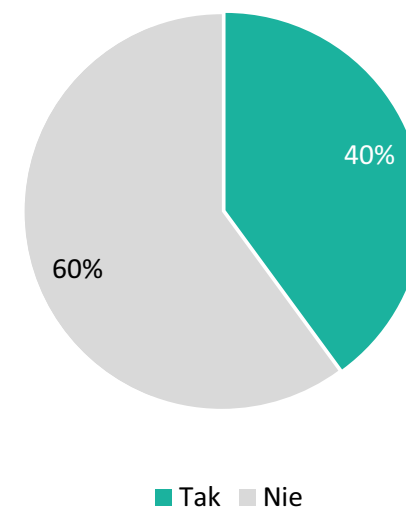
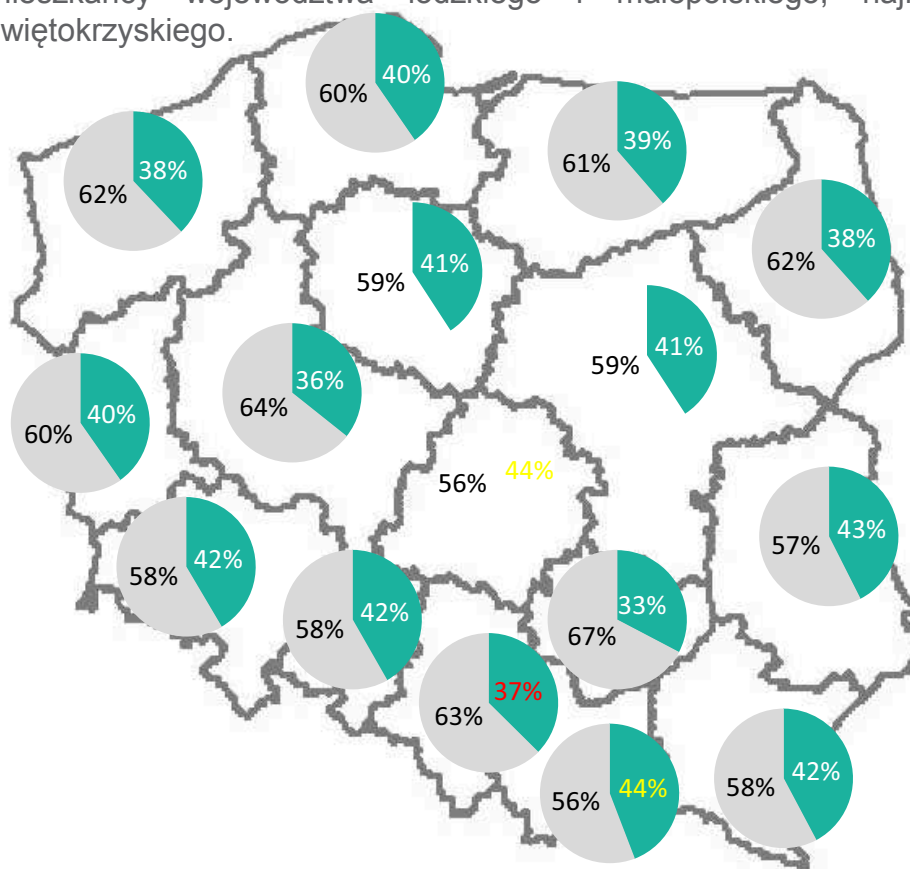
## Znajomość profilu zaufanego ePUAP

Czy słyszałaś/eś o **profilu zaufanym** lub **profilu zaufanym ePUAP**, który pełni rolę bezpłatnego podpisu elektronicznego w kontaktach z urzędami/instytucjami publicznymi?



N=4848

40% internautów zadeklarowało, że zna profil zaufany ePUAP, co stanowi wzrost o ok. 9 punktów procentowych w stosunku do wyników z poprzedniego roku. Największy wzrost znajomości zanotowano w województwie łódzkim (wzrost z 29% do 44%). Najczęściej znajomość profilu zaufanego deklarują mieszkańcy województwa łódzkiego i małopolskiego, najrzadziej – mieszkańcy województwa świętokrzyskiego.



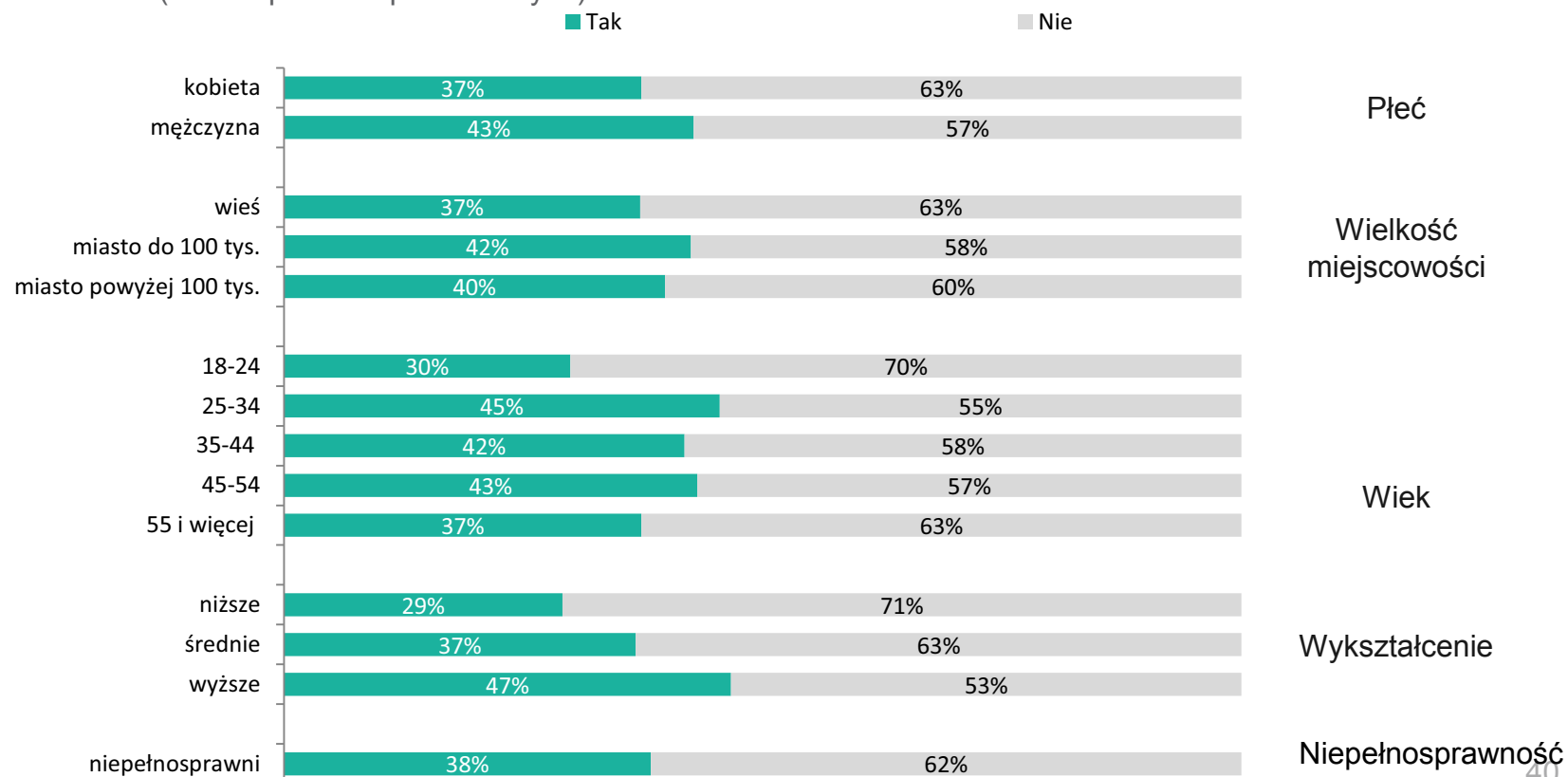
## Znajomość profilu zaufanego ePUAP

Czy słyszałaś/eś o **profilu zaufanym** lub **profilu zaufanym ePUAP**, który pełni rolę bezpłatnego podpisu elektronicznego w kontaktach z urzędami/instytucjami publicznymi?



N=4848

Większość badanych użytkowników internetu nie zna profilu zaufanego ePAUP mimo tego, że liczba osób go rozpoznających ciągle rośnie. Największa grupa deklarująca znajomość to osoby z wyższym wykształceniem oraz osoby w wieku 25-34 lat. Podobnie jak w poprzednim roku najniższą, znacząco odstającą od średniej, znajomość profilu zaufanego obserwujemy wśród osób z niskim wykształceniem oraz osób młodych (18-24 lat). Należy podkreślić, że w grupie osób młodych odnotowano wzrost tego odsetka (o ok. 5 punktów procentowych).

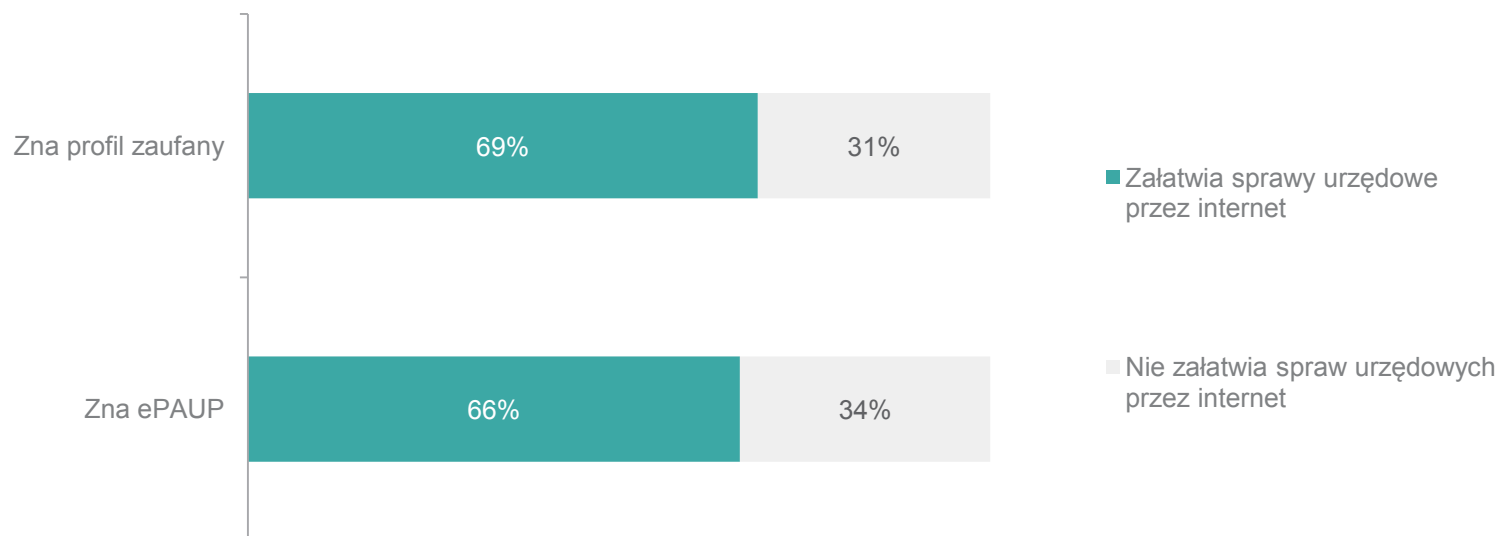




## Znajomość ePAUP a załatwianie spraw urzędowych przez internet



2/3 respondentów, którzy deklarują, że znają ePUAP deklaruje, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystało z sieci przy załatwianiu spraw urzędowych. Podobny, choć nieco większy odsetek badanych deklaruje zarówno znajomość profilu zaufanego, jak i korzystanie z internetu do załatwiania spraw urzędowych. Można zatem stwierdzić, że około 1/3 respondentów pozostaje na etapie teoretycznej znajomości wymienionych serwisów.



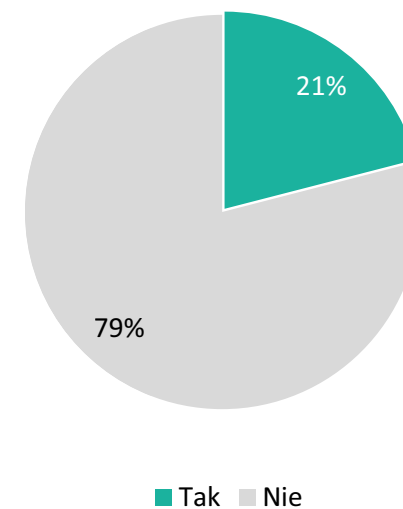
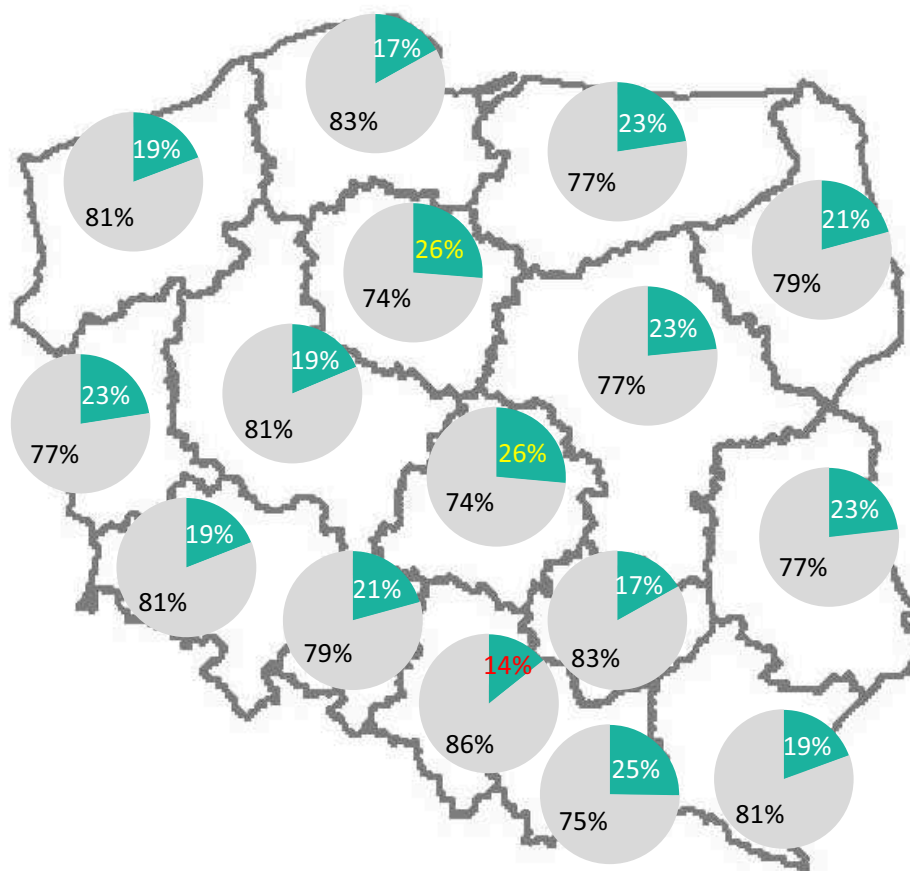
# Znajomość serwisu danepubliczne.gov.pl

Czy słyszałaś/eś o serwisie **danepubliczne.gov.pl** lub o **centralnym repozytorium informacji publicznej**, który umożliwia dostęp i ponowne wykorzystanie zasobów informacyjnych państwa?



N=4848

Co piąty respondent (21%) zadeklarował znajomość serwisu danepubliczne.gov.pl. Najniższą znajomość tego serwisu zanotowano w województwie śląskim (14%), podczas gdy najwyższą w województwach łódzkim i kujawsko-pomorskim (26%).



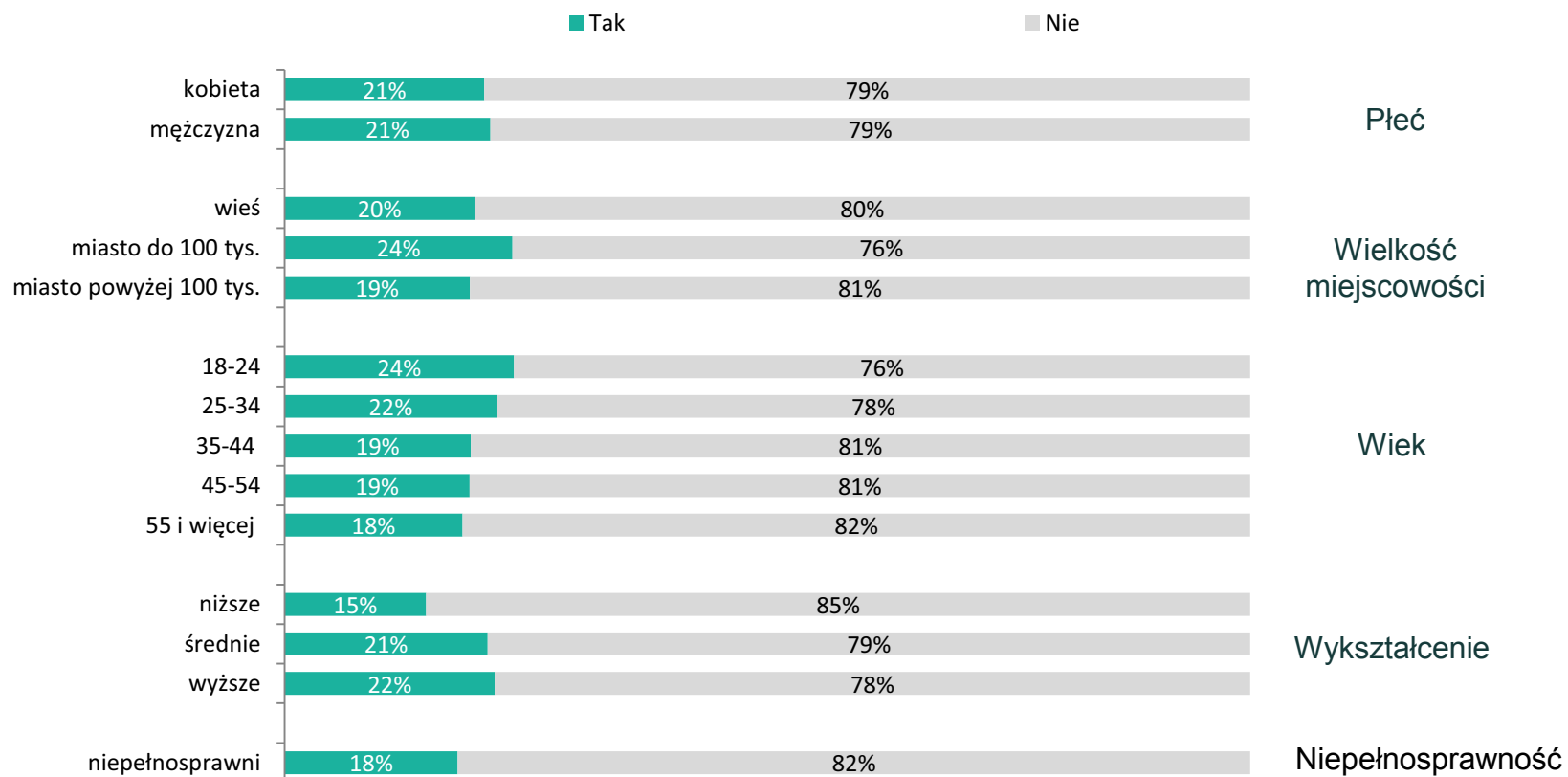
# Znajomość serwisu danepubliczne.gov.pl

Czy słyszałaś/eś o serwisie **danepubliczne.gov.pl** lub o **centralnym repozytorium informacji publicznej**, który umożliwia dostęp i ponowne wykorzystanie zasobów informacyjnych państwa?



N=4848

Największy współczynnik znajomości serwisu danepubliczne.gov.pl można zaobserwować wśród osób młodych (24% w grupie do 24 lat oraz 22% wśród respondentów w wieku 25-34 lat) oraz wśród mieszkańców mniejszych miast (24%). Najmniejszą znajomością serwisu deklarują osoby z niskim wykształceniem.





# WYNIKI BADANIA

---

## POLITYKA PRYWATNOŚCI I BEZPIECZEŃSTWO

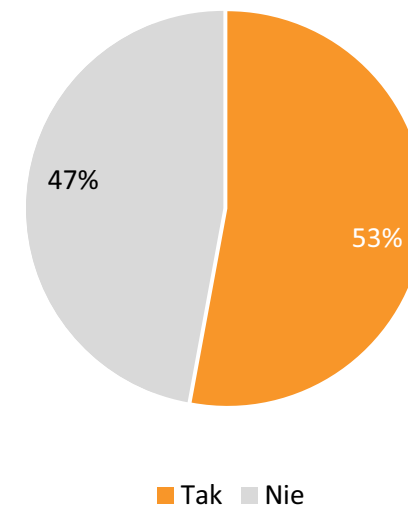
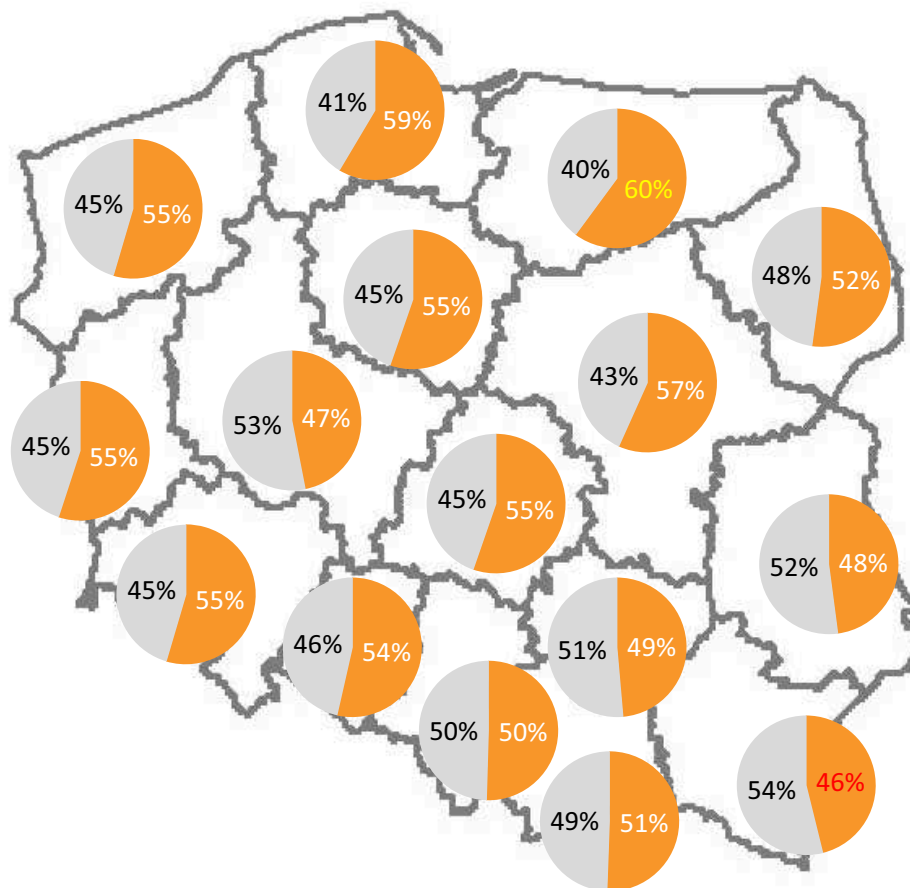
# Polityka prywatności

Czy na ogół podczas korzystania z internetu czytasz informacje o polityce prywatności?



N=4848

53% badanych deklaruje, że podczas korzystania z internetu na ogół czyta informacje o polityce prywatności, przy czym wyniki w poszczególnych województwach odchylają się od średniej ogólnopolskiej o maksymalnie 7%. Najwyższy wynik odnotowano w województwie warmińsko-mazurskim, a najniższy w województwie podkarpackim.



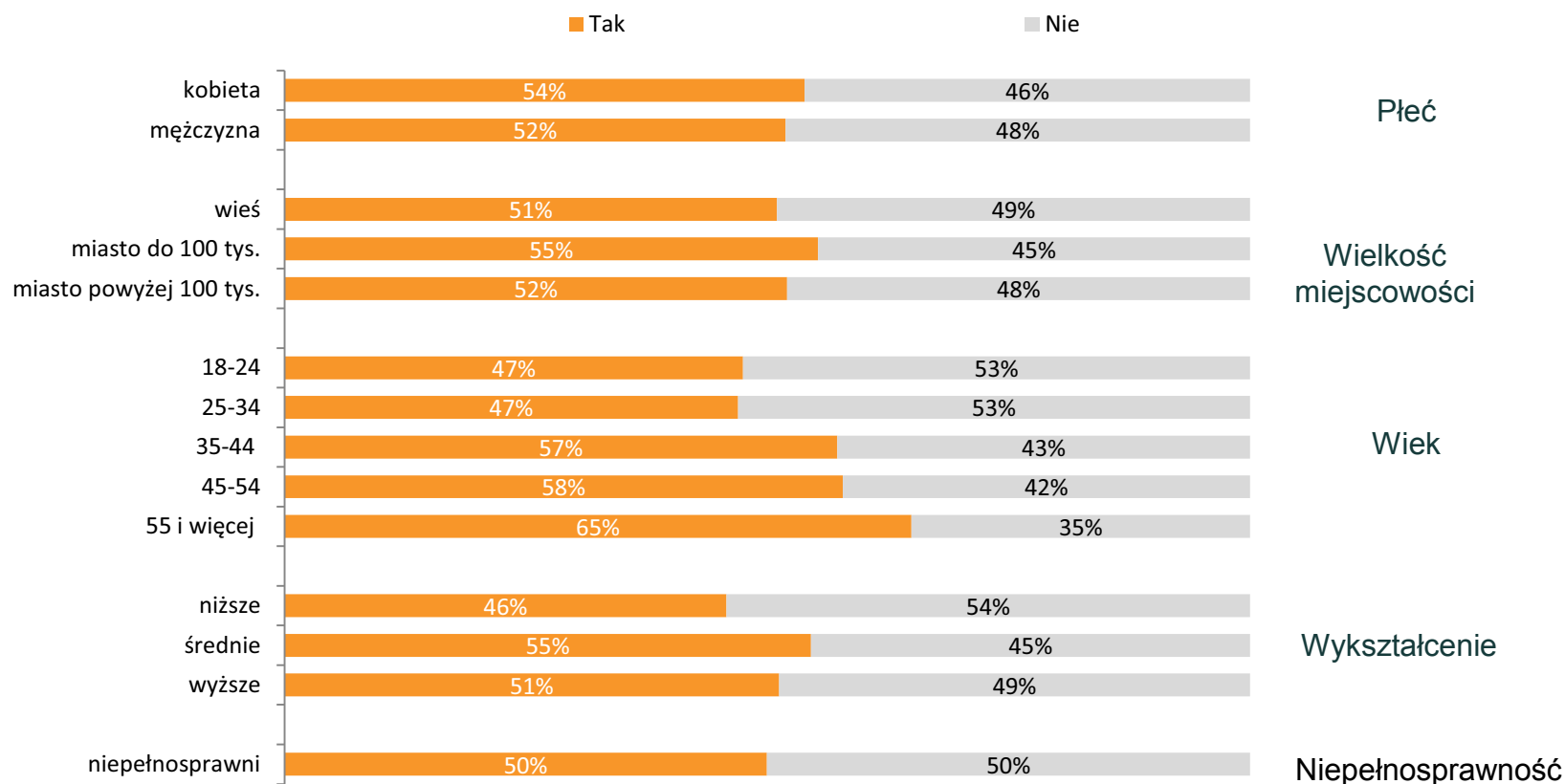
# Polityka prywatności

Czy na ogół podczas korzystania z internetu czytasz informacje o polityce prywatności?



N=4848

Osoby starsze częściej niż osoby młodsze deklarują, że czytają informacje o polityce prywatności. W grupie respondentów liczących więcej niż 55 lat odsetek ten wyniósł 65%. Wyniki wyższe od średniej osiągnięto również w grupie wiekowej 35-44 i 45-54, podczas gdy w dwóch najmłodszych grupach wynik odbiega od średniej dla ogółu populacji o 6 punktów procentowych. Najbardziej zainteresowane polityką prywatności są zainteresowane osoby z niższym wykształceniem (46%).





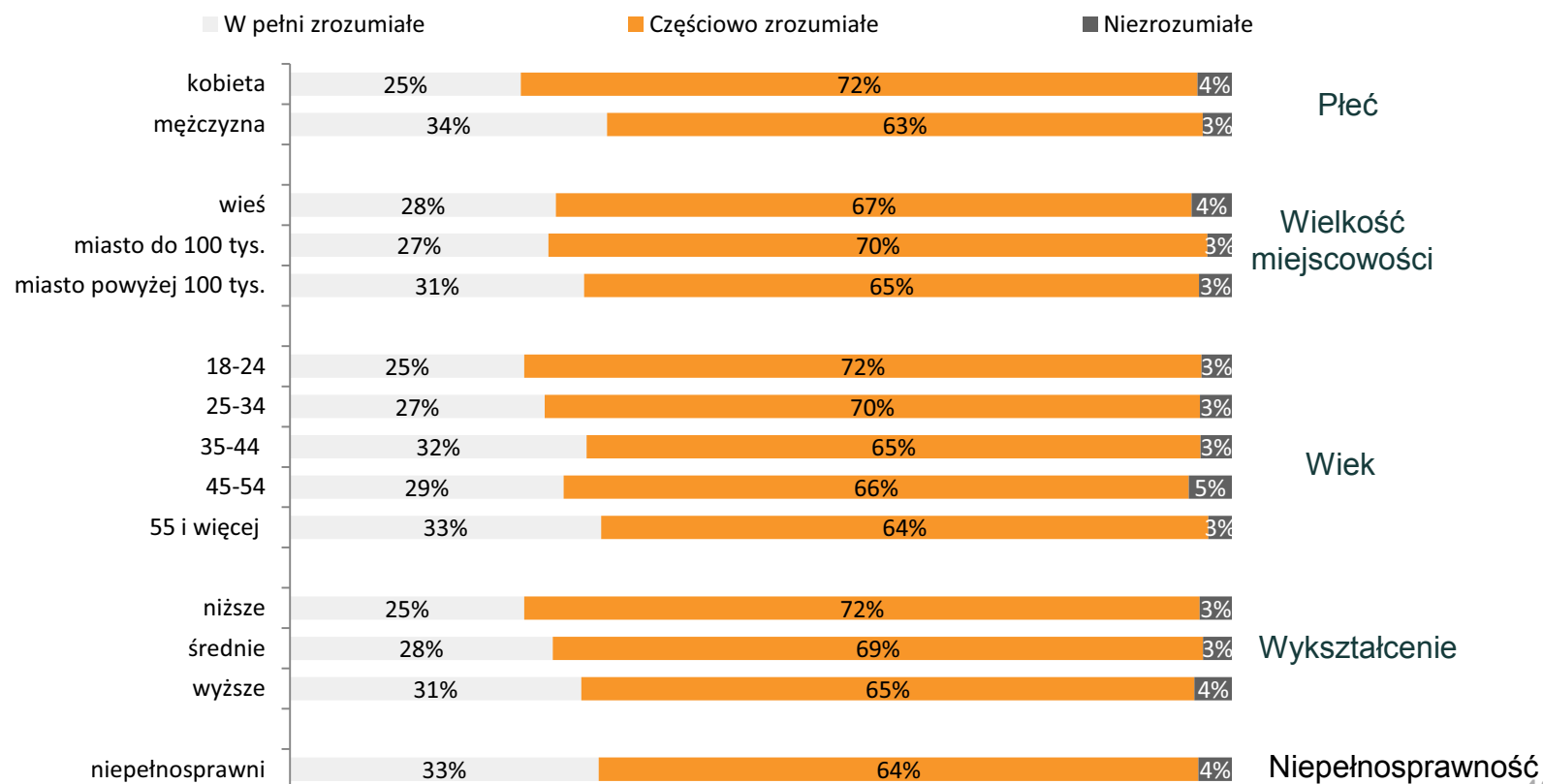
# Polityka prywatności – zrozumiałość

W jakim stopniu zapisy dotyczące polityki prywatności są dla Ciebie zrozumiałe?



N=2565

Zdecydowana większość (97%) respondentów deklaruje, że zasady polityki prywatności są dla nich przynajmniej w pewnym stopniu zrozumiałe. Pełne zrozumienie tych zasad częściej deklarują mężczyźni (34%, w stosunku do 25% kobiet) i osoby starsze (33%) oraz niepełnosprawni (33%). Najniżej zrozumiałość zasad polityki prywatności oceniają osoby młode, kobiety oraz osoby z podstawowym wykształceniem (po 25% wskazań na „w pełni zrozumiałe”).





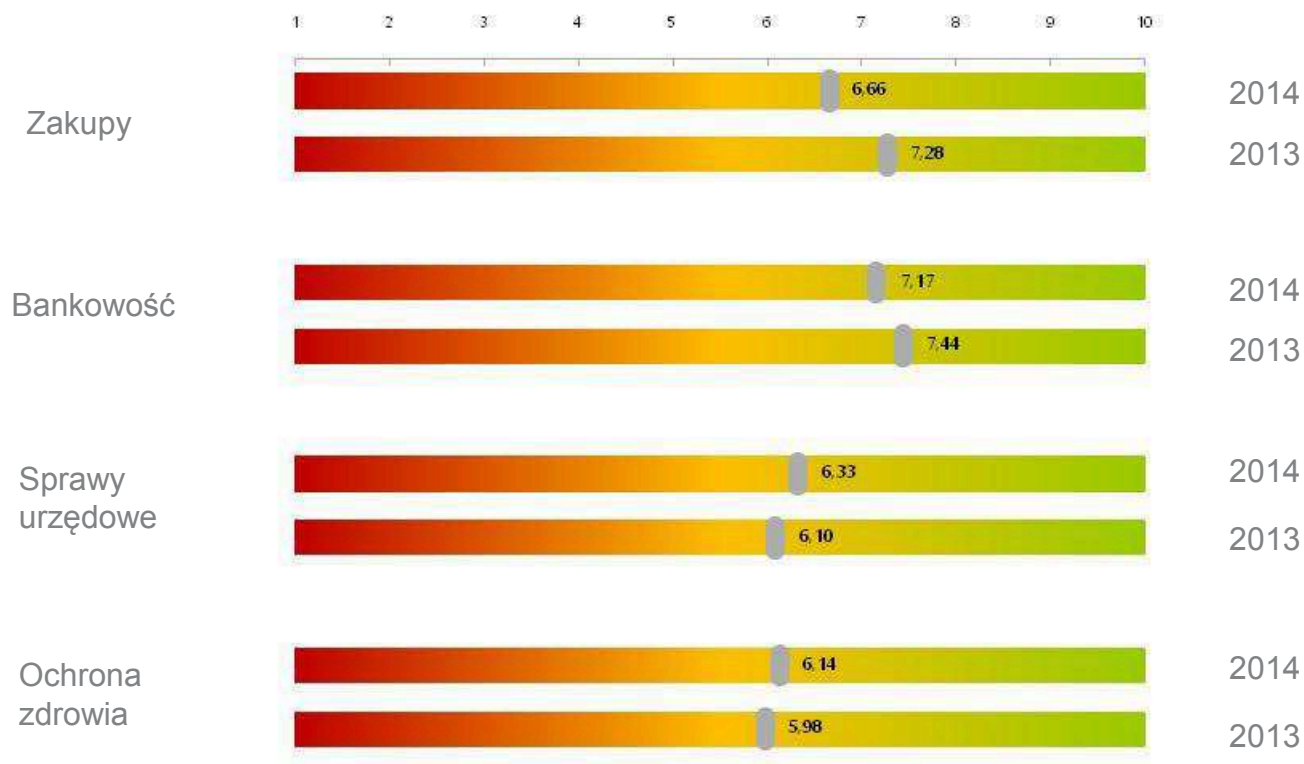
# Poczucie bezpieczeństwa

Jak w skali od 1-10 oceniasz swoje poczucie bezpieczeństwa, gdy korzystasz z następujących usług w Internecie?



N=4848

Poczucie bezpieczeństwa podczas korzystania z usług internetowych wzrosło w stosunku do roku 2013 w obszarze ochrony zdrowia i spraw urzędowych, spadło natomiast w obszarze zakupów oraz bankowości internetowej. Poniższy wykres przedstawia średnią ocen dla każdej z usług.



# Poczucie bezpieczeństwa

*Jak w skali od 1-10 oceniasz swoje poczucie bezpieczeństwa, gdy korzystasz z następujących usług w Internecie?*



Wyniki cząstkowe będące średnią arytmetyczną ocen poczucia bezpieczeństwa podczas korzystania z różnych usług w internecie są zbliżone we wszystkich województwach, nieznacznie jedynie odchylając się od średniej dla całej próby.

Zakupy



Sprawy  
urzędowe



Bankowość



Ochrona  
zdrowia





# WYNIKI BADANIA

---

## INSTYTUCJE KULTURY W INTERNECIE

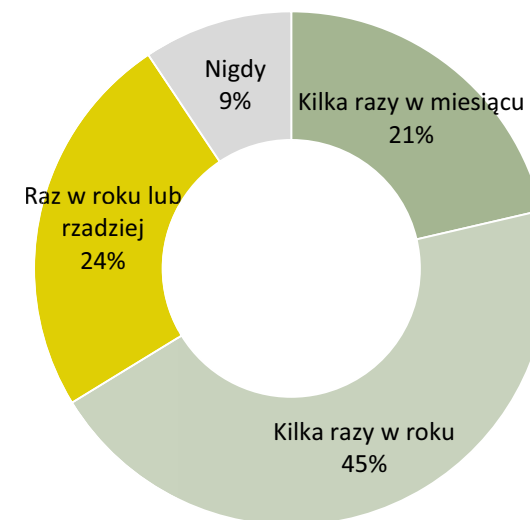
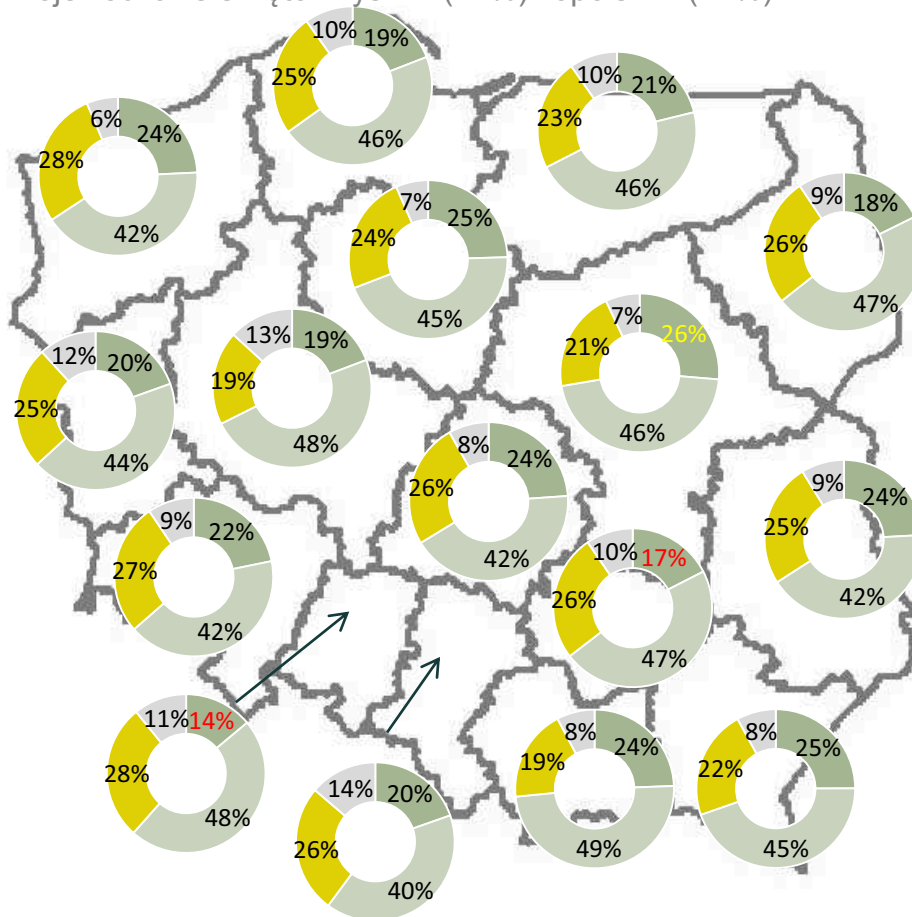
# Częstotliwość odwiedzania stron internetowych publicznych instytucji kultury

Jak często odwiedzasz strony internetowe publicznych instytucji kultury takich, jak biblioteka publiczna, muzeum, teatr, opera, dom kultury, obiekt zabytkowy, archiwum, itp.?



N=4848

Większość badanych deklaruje, że odwiedzają oni strony internetowe instytucji kultury co najmniej kilka razy w roku (66%), a 21% twierdzi, że odwiedza tego typu strony kilka razy w miesiącu. Najwyższy odsetek osób często je odwiedzających występuje w województwie mazowieckim (26%), najniższy w województwie świętokrzyskim (17%) i opolskim (14%).



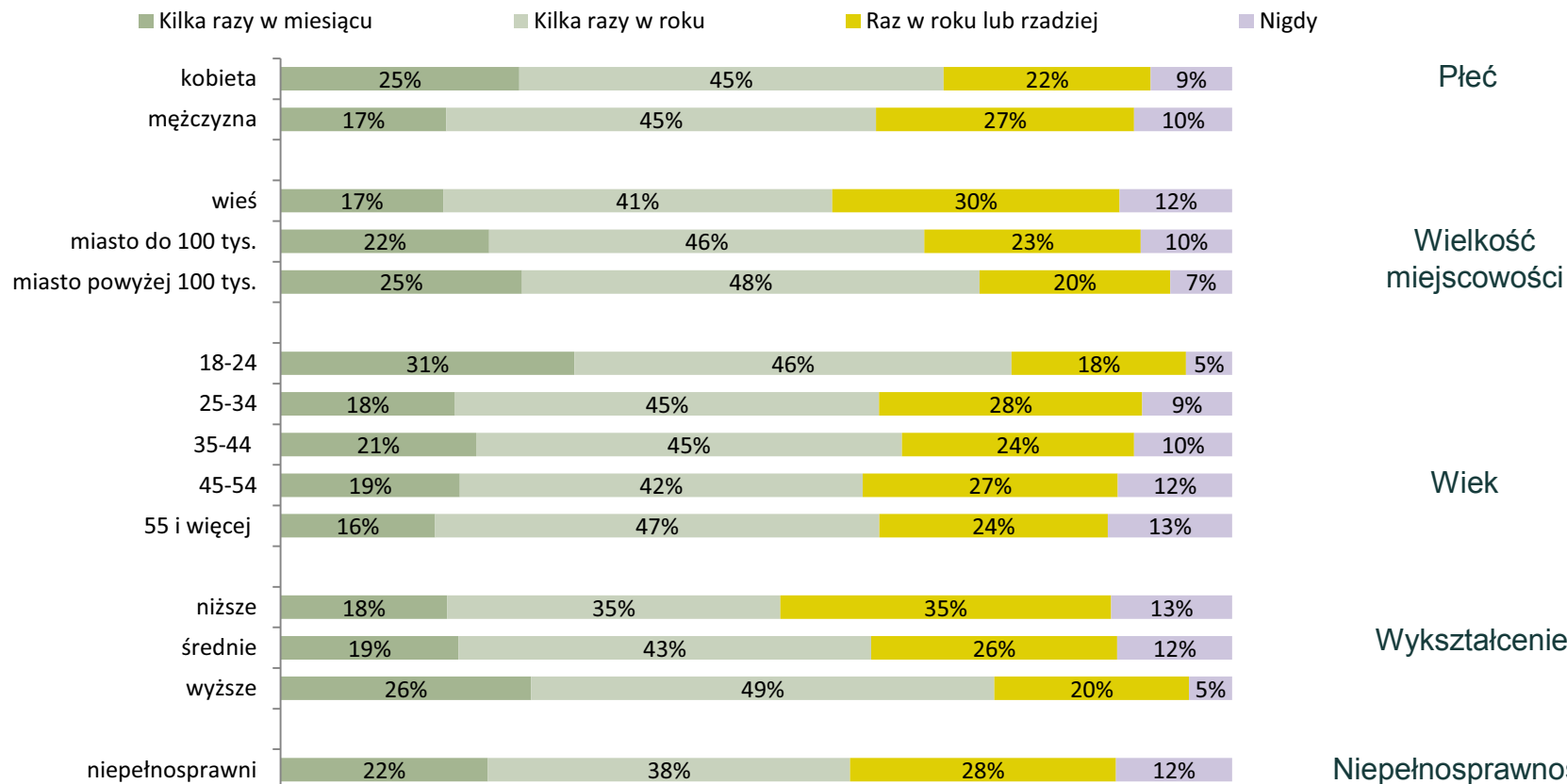
# Częstotliwość odwiedzania stron internetowych publicznych instytucji kultury

Jak często odwiedzasz strony internetowe publicznych instytucji kultury takich, jak biblioteka publiczna, muzeum, teatr, opera, dom kultury, obiekt zabytkowy, archiwum, itp.?



N=4848

Strony internetowe publicznych instytucji kultury najczęściej odwiedzają osoby młode - 31% wskazań na „kilka razy w miesiącu”, respondenci z wykształceniem wyższym (26%) oraz mieszkańcy dużych miast (25%), a najmniej wskazań w tej kategorii odnotowano wśród osób w wieku 55+, mężczyzn i mieszkańców wsi.



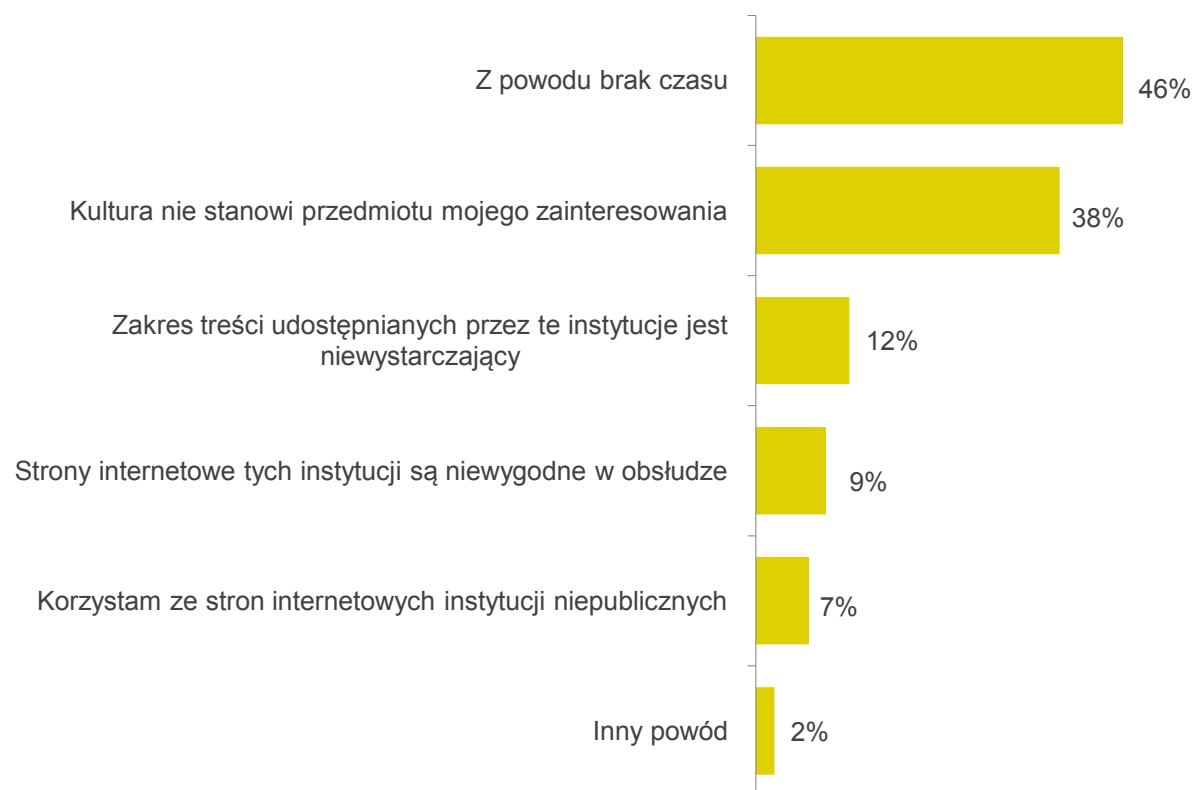
# Powody nieodwiedzania stron internetowych publicznych instytucji kultury

*Dlaczego nie odwiedzasz stron internetowych publicznych instytucji kultury?*



N=1636

Najczęstszymi powodami nieodwiedzania stron internetowych publicznych instytucji kultury jest brak czasu i zainteresowania. Powody takie jak niewystarczający zakres treści, niewygodna obsługa serwisu czy korzystanie ze stron instytucji niepublicznych nie odgrywają istotnej roli.



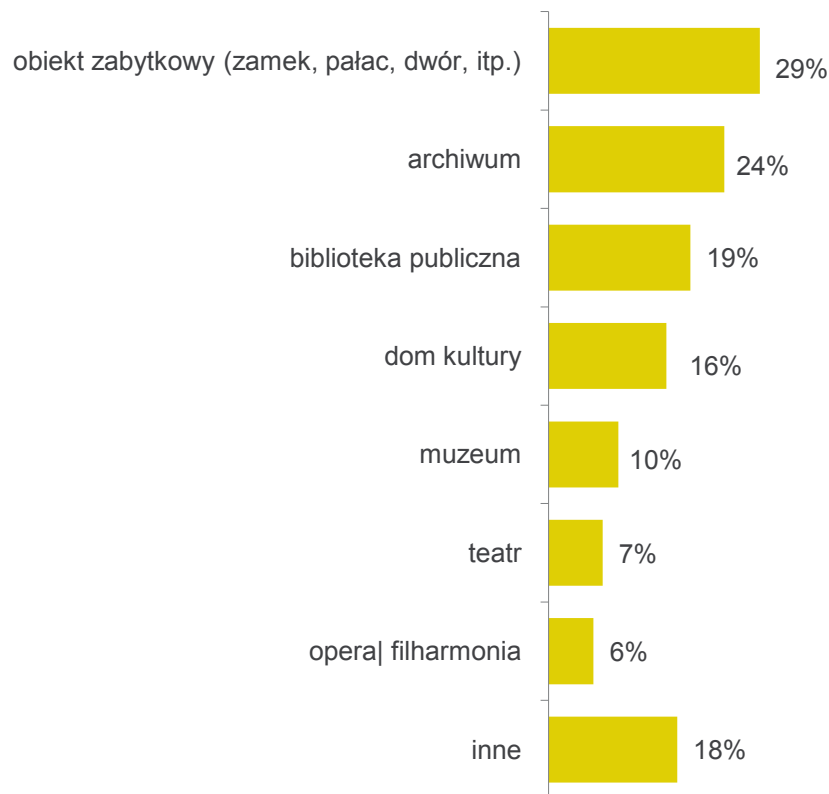
# Nieobecność w internecie wymienionych państwowych instytucji kultury

*Czy ostatnio spotkałaś/eś się z brakiem obecności w internecie którejś z niżej wymienionych państwowych instytucji kultury (nie dotyczy sytuacji, w której strona istniała, ale nie było możliwości wejścia na nią)?*



N=3212

Badane osoby najczęściej (29%) wskazywały nieobecność w internecie stron obiektów zabytkowych takich, jak zamek, pałac lub dwór. Co czwarty badany internauta wskazał na nieobecność w sieci archiwum, niemal co piąty - biblioteki publicznej, a blisko co szósty - domu kultury. Prawie wszystkie osoby wskazujące odpowiedź „inne” deklarują, że nie poszukiwały tego typu stron lub nie zdarzyła im się opisana sytuacja.



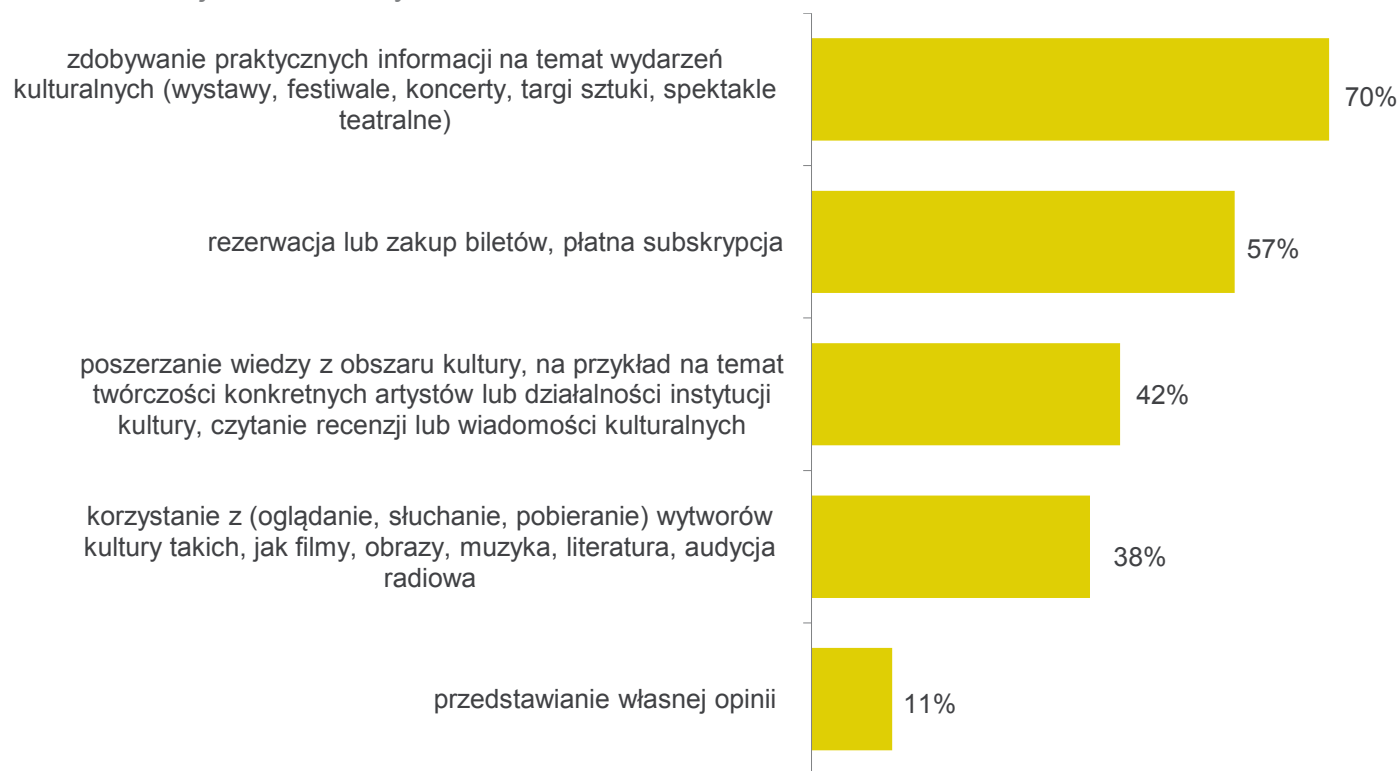
# Cel odwiedzin stron internetowych publicznych instytucji kultury

W jakim celu odwiedzasz strony internetowe publicznych instytucji kultury? (pytanie wielowyborowe)



N=3212

Głównym celem odwiedzin stron internetowych publicznych instytucji kultury jest zdobycie praktycznych informacji dotyczących wydarzeń kulturalnych (70% wskazań) oraz zakup biletów (57%). Najmniej popularne są odwiedziny w celu przedstawienia własnej opinii. Wizytę na stronach internetowych w tym celu deklaruje 11% badanych.





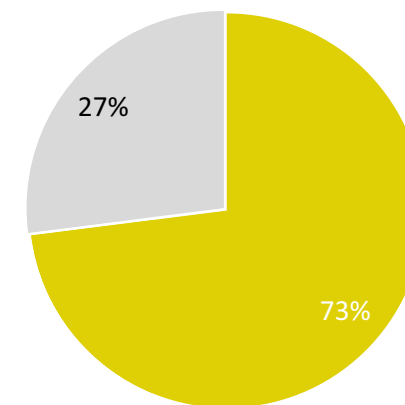
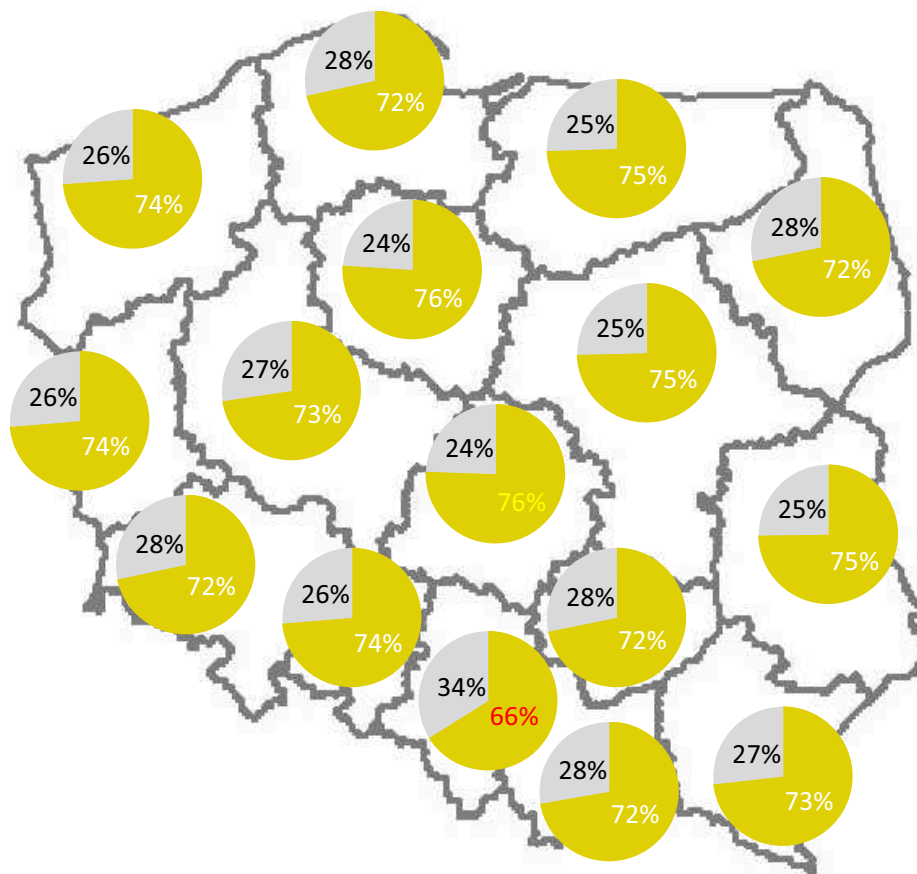
## Korzystanie z cyfrowych wersji dzieł kultury

Czy interesowałoby Cię wykorzystanie cyfrowych wersji dzieł kultury (np. książki, filmy, fotografie) udostępnianych na stronach internetowych państwowych instytucji kultury do nauki, działalności gospodarczej lub na własnym blogu?



N=4848

Większość badanych osób wyraża zainteresowanie korzystaniem z cyfrowych wersji dzieł kultury. Wyniki na poziomie województw nie odbiegają znacząco od średniej. Wyjątkiem jest tu wynik województwa śląskiego (66% wskazań na „tak”).



■ Tak ■ Nie

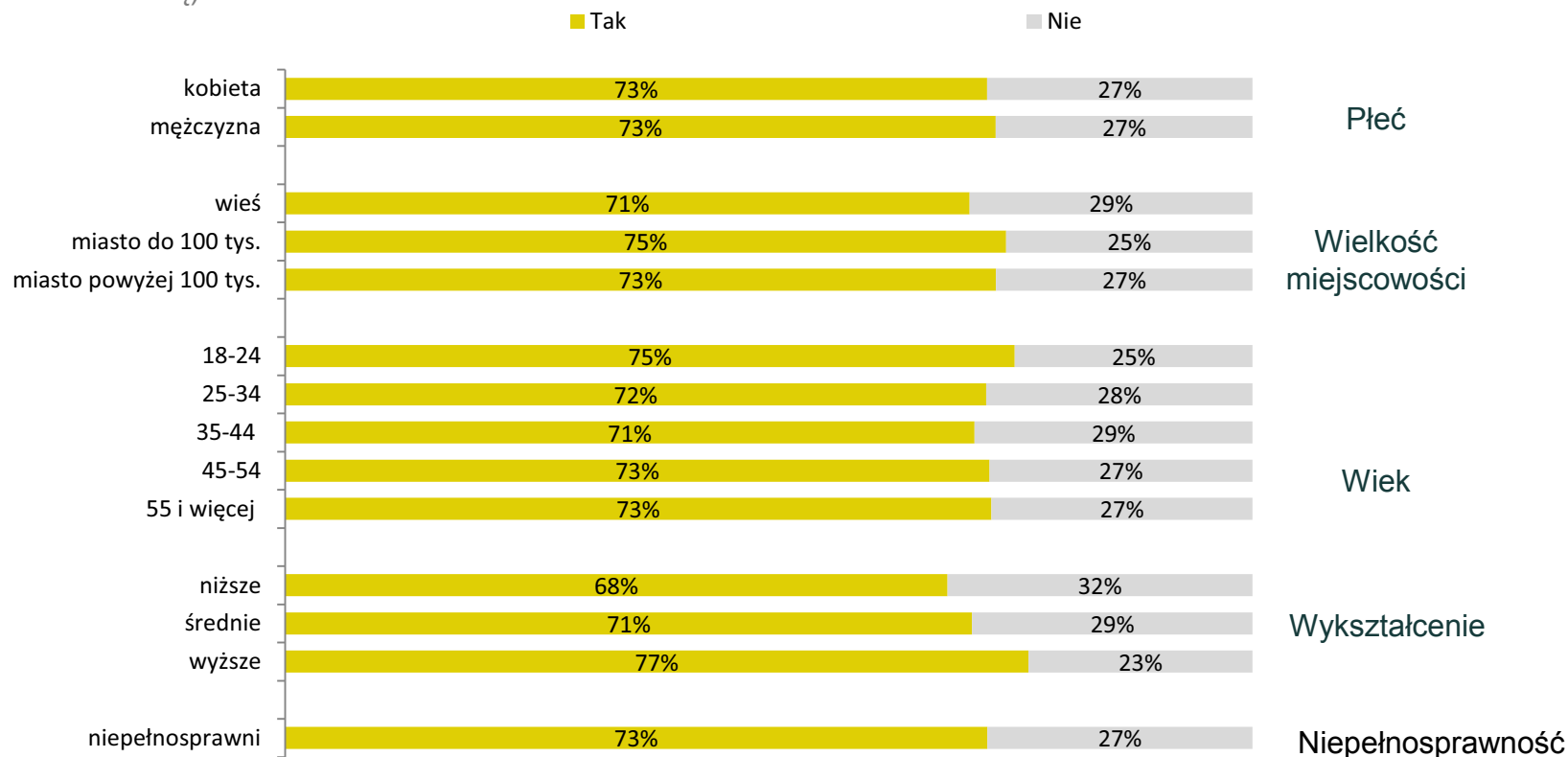
## Korzystanie z cyfrowych wersji dzieł kultury

Czy interesowałoby Cię wykorzystanie cyfrowych wersji dzieł kultury (np. książki, filmy, fotografie) udostępnianych na stronach internetowych państwowych instytucji kultury do nauki, działalności gospodarczej lub na własnym blogu?



N=4848

Zainteresowanie wykorzystaniem cyfrowych wersji dzieł kultury wykazuje ponad 70% badanych. Wśród nich wyróżniają się zwłaszcza osoby z wykształceniem wyższym (77% z nich wskazało odpowiedź „tak”) oraz osoby młode i pochodzące z mniejszych miast. Niższym od przeciętnego zainteresowaniem wykazały się osoby z wykształceniem niższym (68% zadeklarowało zainteresowanie tego typu działalnością).





# WYNIKI BADANIA

---

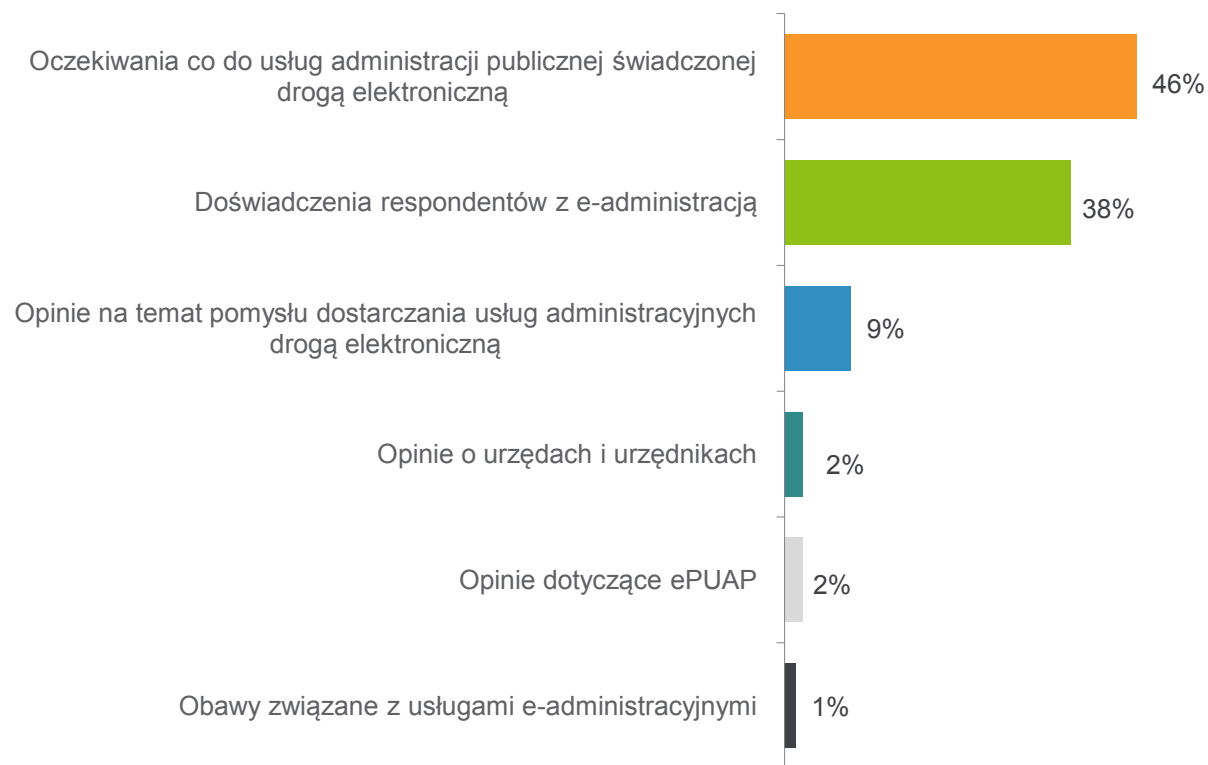
## KOMENTARZE RESPONDENTÓW

## Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



Na slajdzie przedstawiono strukturę tematyczną wszystkich sensownych odpowiedzi. Na etapie analiz odrzucono wypowiedzi stanowiące odmowę udzielenia odpowiedzi na pytanie, takie jak „nie”, „dziękuję”, „nie mam nic do dodania”, „nie dotyczy”. Zacytowano wypowiedzi należące do każdej z wymienionych kategorii.



## Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



Ministerstwo  
Administracji  
i Cyfryzacji

### Opinie na temat pomysłu dostarczenia usług administracyjnych drogą elektroniczną

Wydano pieniądze podatników na to co nie trzeba.

Nie istnieją żadne pewne zabezpieczenia usług świadczonych drogą elektroniczną. Nigdzie.

Myślę, że jest to naprawdę przydatne - możliwość załatwiania sprawa przez internet - zwłaszcza dla osób niepełnosprawnych.

takie usługi są wygodne i mniej czasochłonne ale ja wole kontakt wzrokowy i możliwość dopytania i interesujące mnie sprawy.

Pomysł bardzo dobry lecz tylko w teorii, często jest tak że dokumenty wymagane przez jedna z instytucji trzeba donosić osobiście.

Jak najwięcej możliwości załatwiania spraw elektronicznie. Włącznie z głosowaniem w wyborach (wszystkich).

Kwoty które państwo wydaje na działanie stron publicznych są porażające! Miliony złotych idą na stworzenie stron z których ludzie nie korzystają, bo albo nie wiedzą o możliwościach, albo strona jest tak koszmarnie wykonana, że nie chce się z niej korzystać. Moja opinia - tworzyć te strony taniej

Myślę, że jest to zbędne.

Usługi administracji publicznej świadczone przez internet to ciągle jeszcze nowość

Popieram i zachęcam do poszerzenia usług (np. wszystkie deklaracje do US przez ePUAP)

Jest to doskonały pomysł zaoszczędzający ceny czas i pieniądze. Oszczędza też wiele nerwów, za to w łatwy sposób zapewnić dostęp do informacji, ułatwić i przyspieszać pracę urzędów.

jestem za tym żeby rozpowszechnić działalność elektroniczną bo wielu osobą by to ułatwiło życie.

Myślę, że to jest najlepszy kierunek. Mamy dostęp przez całą dobę do informacji oraz mamy możliwość załatwienia spraw zdalnie.

uważam, że w dzisiejszych czasach jest ważne, żeby móc załatwić sprawy poprzez internet. Godziny otwarcia urzędów często pokrywają się z godzinami pracy osób zainteresowanych, które często nie mogą wyjść z pracy. Na pewno przy takich usługach ważne jest bezpieczeństwo, tj. zabezpieczenia.

szkoda na to czasu

## Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



Administracja publiczna już dawno powinna być dostępna przez internet.

Jestem emerytem i spraw koniecznych do załatwienia drogą elektroniczną mam niewiele.

Jestem osobą o znacznym stopniu niepełnosprawności i jestem bardzo zadowolona jak mogę korzystać z wszelkich usług świadczonych drogą elektroniczną

Uważam, że ten aspekt życia jest tak skomplikowany iż bardzo trudne jest załatwienie tych spraw przez internet i za pośrednictwem prostych i czytelnych formularzy.

To b. dobra droga, ale nie wszyscy ją doceniają i w praktyce stosują. Jestem za upowszechnieniem jak najszerzej elektronicznego sposobu załatwiania spraw

Na razie odpowiada mi osobiste załatwianie spraw, można bowiem na miejscu dowiedzieć się więcej i konkretnie uzyskać informacje i odpowiedzi.

Bardzo cieszę się, że instytucje publiczne zleciły taką ankietę, gdyż bardzo ważnym jest dla mnie możliwość załatwiania spraw w urzędach/instytucjach przez internet. Taka forma komunikacji z obywatelami jest bardzo wygodna, gdyż skracza czas spędzony w urzędach (kolejkach).

Uważam, że powinno być więcej możliwości załatwiania spraw przez internet. Jeżdżenie kilka razy w krótkim czasie po urzędach jest męczące.

jest to wyjście na przeciw oczekiwaniom i obecnie panującym trendom. Młodsze pokolenia są wychowywane w kulturze "internetu" i chętniej wykorzystują te media do załatwiania spraw.

Cieszę się z tego, że także w różnego rodzaju urzędach można załatwić sprawy poprzez internet i nie trzeba oczekiwać w długich kolejkach jak to jeszcze niedawno bywało.

cieszę się, że coraz więcej spraw można załatwić przez internet. jest to udogodnienie zwłaszcza dla osób pracujących, gdyż urzędy czynne są w godzinach mojej pracy

Uważam, że wszystkie usługi administracji publicznej, powinny mieć możliwość do zadawania pytań drogą elektroniczną, a także załatwianie prostych spraw, czy choćby rejestrowanie się do lekarzy, a także nazabiegi i inne

Dobrze, że nastąpił postęp i można wiele spraw załatwić z domu, nie denerwując się czasem na urzędników, którzy zachowują się jakby nie mieli dla nas czasu i chęci pomocy

Dopóki nie da się wszystkich spraw urzędowych załatwić przez internet to dla mnie takie rozwiązanie jest mało interesujące, bo nigdy nie wiadomo czy daną sprawę załatwią czy nie.

Droga elektroniczna jest bardzo dobrym sposobem na pozyskiwanie niezbędnych informacji. Szybko i dokładnie możemy otrzymywać interesujące nas wiadomości.

Uważam, że usługi administracji publicznej świadczone drogą elektroniczną mogą okazać się sukcesem, jeśli tylko będzie dokładna i prosta instrukcja, jak z nich korzystać.

## Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



Myślę, że dla większości społeczeństwa usługi administracji publicznej świadczone drogą elektroniczną byłyby niesamowicie przydatne.

Byłoby dużo łatwiej, gdybyśmy mogli więcej rzeczy załatwić drogą elektroniczną.

Cóż, bardzo bym chciał, żebym mógł jak najwięcej spraw załatwiać drogą internetową (głównie ze względu na czas). Niestety nie zawsze jest możliwość, ale myślę, że idziemy w dobrą stronę.

Droga elektroniczna przede wszystkim skraca kolejki w urzędach i omija nieuprzejmość (mniemam, że ze względów monotonii pracy) pracowników. Mam nadzieję, że zakres elektronicznych usług administracyjnych będzie się coraz bardziej rozszerzać. Trzeba dopiąć kwestię bezpieczeństwa danych osobowych.

Jest to szybki sposób na zapoznanie się z pewnymi zagadnieniami, na odszukanie informacji, jednak wszelakie urzędowe sprawy wolę załatwiać osobiście

Kontakt cyfrowy ze światem to nieunikniona przyszłość = konieczność. Problemem największym pozostanie zawsze bezpieczeństwo takiego kontaktu.

Nie mam zaufania do elektronicznych usług

Większość spraw należałoby załatwiać za pomocą administracji publicznej drogą elektroniczną. Jednak należy pamiętać, że w niektórych sprawach niezbędny jest bezpośredni kontakt z drugim człowiekiem.

Z czasem załatwianie spraw urzędowych przez internet stanie się normą. I bardzo dobrze - im szybciej, tym lepiej.

Z powodu m.in. niewydolności serca samo chodzenie jest dla mnie dużym wysiłkiem. Dlatego wszystko, co mogę załatwić przez internet i nie muszę wychodzić z domu jest dużą pomocą. Bezpłatny podpis elektroniczny (o którym dotychczas nie słyszałem) jeszcze bardziej ułatwiło by mi życie.

Załatwianie różnych spraw w tym urzędowych jest bardzo wygodne dla kogoś, kto ma małe dzieci - maszerowanie z wózkiem po urzędach jest zdecydowanie nieprzyjemne.

Załatwianie spraw administracyjnych przez Internet ma, jak wszystko, swoje wady i zalety; jedną z zalet może być wygoda obsługi, ponieważ nie musimy udawać się osobiście do danej placówki, a wszystko załatwić za pośrednictwem sieci on-line, jednak wadą są nieścisłości, które mogą być niezrozumiałe.

# Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



## Doświadczenia respondentów z e-administracją

Administracja - pozytywne przejawy: rezerwacja kolejki na konkretną godzinę przez Internet, rozliczanie PIT-ów; negatywne: rejestracja do PUP we Wrocławiu polega na tym, że wypełnia się dane przez Internet, a potem trzeba jeszcze raz wszystko wypełnić na formularzu osobiście w urzędzie.

Beznadziejna forma, nieintuicyjne strony, brak informacji

Brak możliwości powiększenia tekstu na stronach internetowych dla osób niedowidzących

Chcę tylko zauważyć, że załatwienie niektórych spraw wymaga niepotrzebnie zwracania się do kilku instytucji. Podobnie niektóre instytucje działają zamiast wspólnie to rozdzielnie. Np. jeśli chodzi o platformie CEIDG - są tam wszelkie informacje a nie wszystkie instytucje z tego korzystają.

bardzo mało informacji na temat, które sprawy i w jaki sposób można załatwić przez internet. Powinny być odpowiednie spoty reklamowo-informacyjne

Brak adekwatnych ludzi do obsługiwanie spraw droga elektroniczna

Brak przejrzystości na stronie. U niektórych nie można szybko znaleźć żądanych informacji, trzeba otworzyć wszystko.

Cieszy, że jest dostępność internetowa do instytucji, ale powinno być ich coraz więcej.

Bardzo mało urzędów korzysta z eAdministracji.

Często brakuje godzin otwarcia urzędów. Strony są mało intuicyjne, aby znaleźć potrzebne informacje. Brak na stronach urzędów lokalnych druków, które mogłyby pobrać, wypełnić w domu i osobiście złożyć w urzędzie. Generalnie jest problem ze znalezieniem druków i brak pewności czy są aktualne !!

brak wykwalifikowanych pracowników w administracji

Czasami, zdarza się, że aby odnaleźć właściwą informację trzeba mieć cierpliwość. Natomiast na stronie ZUS nie można wypełnić niektórych druków i wysłać elektronicznie. Szybciej jest udać się na miejsce i odczekać w kolejce, aby ten sam formularz wypełnić i złożyć u pracownika ZUS.

bardzo zawile i niezrozumiałe brzydkie strony

brak dostępu do wielu podstawowych informacji.

brakuje informacji o stronach gdzie można złożyć swoje zastrzeżenia co do form usług administracji publicznej

Często jest problem z podstawowymi informacjami takimi jak kontakt telefoniczny z oddziałem w mniejszej miejscowości.



# Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



## Doświadczenia respondentów z e-administracją

Moim zdaniem administracja publiczna w kwestii świadczenia usług drogą elektroniczną jest na bardzo niskim poziomie. Treści zawarte na stronach www są dla mnie niejasne, nieczytelne, zawiłe. Brakuje odpowiedzi na często zadawane pytania. Sprawy do załatwienia i tak muszą zostać dokończone osobiście.

Dlaczego mogę rozliczyć się z fiskusem bez podpisu, profilu zaufanego, bez wycieczek do urzędu. W przypadku NFZ, ZUS już jest to niemożliwe - muszę wybrać się extra do tej instytucji, aby uzyskać dostęp do serwisu internetowego.

Dostęp do usług administracji publicznej jest zbyt skomplikowany, wymaga pamięci wielu loginów, haseł (na dodatek zbytnio skomplikowanej kombinacji znaków)

Drogą elektroniczną można najwyżej dowiedzieć się czy sprawa została skierowana do załatwienia, czy nie. Ale tak naprawdę preferowane jest tradycyjne załatwienie spraw, gdyż urzędy nie uzupełniają na bieżąco danych eUrzędu.

Często mam problem ze znalezieniem telefonów do konkretnych działów w instytucjach lub z informacją pod jaki urząd podlegam (miejscowość) chcąc załatwić jakąś sprawę poza miejscem zamieszkania.

Długi czas oczekiwania na odpowiedź

dość często napotykam trudności z otwarciem takiej strony. W przypadku posiadania loginu i hasła są problemy z zalogowaniem, strony często się zawieszają. Nie zawsze są czytelne-trudno znaleźć potrzebne informacje.

duża część osób w moim mieście nie posiada dość umiejętności aby całkowicie świadczyć usługi drogą online

denerwujące jest że niektóre instytucje np. ZUS nie oferują dokumentów interaktywnych a tylko w PDF do druku a wypełniać trzeba długopisem !

Dokumenty, mapy są często głęboko ukryte na stronie urzędu, w formacie PDF albo nieporęczne w nawigacji, miniaturową czcionką itp. Chyba po to, żeby zniechęcić petenta do wnikania w ich treść.

Dość często odnoszę wrażenie że pracownicy administracji boją się internetu. Ostatnio złożyłem reklamację drogą elektroniczną, ale musiałem podać adres i informację o rozpatrzeniu reklamacji otrzymałem pocztą tradycyjną...

Działanie profilu zaufanego nie współpracuje w 100% z przeglądarkami

Dla urzędów utrzymywanych z moich podatków w których ludzie praktycznie nic nie robią jestem petentem a nie klientem

DOSTĘP DO PROCEDUR ADMINISTRACJI JEST UTRUDNIONY PRZEZ PODPIS ELEKTRONICZNY

Dość często są nieaktualne, zawierają na przykład nieaktualne oferty pracy sprzed ponad roku.

Elektroniczny podpis jest zdecydowanie za drogi

# Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



## Doświadczenia respondentów z e-administracją

gdy CKE utajniło jeden z arkuszy z matury poprawkowej zadałam pytanie "dlaczego" od CKE dostałam odpowiedź typu "nie bo nie", a od MEN żadnej; do premiera już mi się nie chciało pisać; nie jestem również zadowolona z internetowej obsługi w ZUS; świetnie działają Archiwa Państwowe i Urzędy Skarbowe

Jest postęp w dostępie do informacji i możliwości załatwiania usług administracyjnych drogą elektroniczną. Aczkolwiek często pojawiają się błędy, czy to wysyłki, czy problem z wyszukaniem wszystkich informacji. Nieposegregowanie, brak jasnego rozpisu. Błąd w wyszukiwarkach przy wyszukiwaniu.

Moim zdaniem jakość usług administracji publicznej online jest raczej pozytywna. Jeśli bardzo chcemy załatwić jakąś sprawę drogą elektroniczną, to jest to w miarę możliwe do wykonania i zarazem bardzo łatwe.

Myślę, że usługi administracji publicznej świadczone drogą elektroniczną rozwijają się w dobrym kierunku

Główną przeszkodą jest brak możliwości przeprowadzenia wszystkich czynności online oraz brak wszystkich potrzebnych usług.

Jestem bardzo zachwycony i nie potrzebuję większych zmian, poza drobnymi ulepszeniami np. aplikacje na smartfona.

Można odnieść wrażenie, że wszystko jest w powijakach, więc ciężko jest cokolwiek powiedzieć. Można byłoby zwiększyć działania informacyjne dotyczące administracji w sieci

Najbardziej potrzebny jest internetowy dostęp do najniższych ogniw administracji i tu jest problem kadrowy i techniczny.

godziny pracy nie dostosowane do osób pracujących w sektorze prywatnym

Jestem w pełni zadowolony z usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną

Myślę jednak że niewystarczająca liczba osób o tym wie a co gorsza nie potrafi z tego korzystać. Pozostaje też pytanie co z bezpieczeństwem w sieci...

Napisałem maila kiedyś do US, po tygodniu zadzwoniłem do tego Urzędu, po namierzeniu osoby do której kierowany był mój mail usłyszałem, że e-mail nie jest korespondencją oficjalną i ta Pani nie ma obowiązku odpowiedzi na tego typu korespondencje, oraz nie wiedziała na jaki adres zwrotny odpisać :)

Godziny urzędowania biur są w godzinach mojej pracy, a świadczenie drogą elektroniczną było by 24h/dobe więc zapewne wszystko szybciej można by załatwić bez potrzeby brania urlopu.

Jeszcze długa droga rozwoju przed tymi usługami. Spotykam się zwykle z sytuacją, że elektronicznie można uzyskać tylko dostęp do informacji, gdzie daną sprawę można załatwić, ewentualnie można pobrać wniosek, ale sprawę można załatwić tylko i wyłącznie idąc osobiście do danego urzędu/institucji.

Myślę że jest to dobry kierunek, bardzo ułatwia życie, należy to upowszechniać ale nadal będą ludzie którzy nigdy z tego nie skorzystają, z powodu nieumiejętności obsługi komputera lub dostępu do niego.

nie korzystam zbyt często ale jeśli już to jestem zadowolona

# Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



## Doświadczenia respondentów z e-administracją

Obecne świadczenia są dla mnie wystarczające.

Podstawową kwestią zniechęcającą do załatwiania spraw przez e-PUAP jest brak zaufania do bezpieczeństwa danych.

Sam proces utworzenia elektronicznego podpisu i zarządzania nim jest zdecydowanie zbyt trudny i niewygodny, nieosiągalny wręcz, nawet gdyby ktoś był zainteresowany taką formą.

Strony administracji publicznej często cechują się zbyt dużą komplikacją. Prezentują zwykłemu użytkownikowi zbyt dużo opcji, o których często nie ma pojęcia co prowadzi do frustracji i utrudnia korzystanie z narzędzia.

odnoszę wrażenie, że większość usług administracji publicznej jest pozorowana

Powoli zaczyna to sprawnie działać

Są to usługi jeszcze raczkujące .Czekam na pełne możliwości załatwiania internetowego spraw w urzędach.

Strony urzędów są przeładowane nieczytelnymi informacjami.

Ogólnie z tych instytucji adinistracji publicznej, z których muszę lub chcę korzystać jestem w pełni najczęściej zadowolona świetnie ma się informacja dotycząca wydarzeń kulturalnych informacja jest wyczerpująca i zajmująca są problemy z informacją elektroniczną telefonii komórkowych ale to już

Poza e-PUAP reklama usług administracji publicznej jest w Polsce na mizernym poziomie.

Serwisy internetowe większości instytucji używają przestarzałych technologii, są brzydkie, a o usability najczęściej chyba nikt tam nie słyszał. Formalnie informacje są, ale są uporządkowane z punktu widzenia urzędnika, a nie petenta. Ich estetyka i nawigacja pozostawia wiele do życzenia.

Zdenerwował mnie PFRON. Chciałam załatwić sprawę przez internet, ale instrukcje były tak zagmatwane, że zdecydowałam się na osobistą wizytę. Tam dowiedziałam się, że sprawę można załatwić WYŁĄCZNIE przez internet. W końcu okazało się, że najpierw trzeba wysłać dokumenty pocztą żeby dostać nr do internetu

Ostatnio pobrałem nieaktualne druki, i musiałem ponownie wypełniać otrzymane na miejscu. Aktualizacja druków powinna być na bieżąco, a druki nieaktualne wyraźnie zaznaczone. Dobrze by było aby wszystkie dokumenty (druki ) miały opcje dokumentu aktywnego (miały możliwość wypełnienia na komputerze np:

Poziom usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną jest zadowalający.

Strona ARR jest bardzo chaotyczna i trudno tam coś znaleźć

Uważam, że niewielka liczba osób jest świadoma możliwości skorzystania z takiej formy załatwienia spraw administracyjnych. Powinno się więcej o tym mówić i rozdawać przewodniki jak działa strona internetowa usług administracji.

# Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



## Doświadczenia respondentów z e-administracją

Uzyskanie certyfikatu podpisu elektronicznego jest drogie a e-PUAP zbyt odległy

W takim stopniu, w jakim obecnie korzystam z usług administracji publicznej, wszystko jest wystarczające.

Wszystkie strony internetowe urzędów, wyglądają jak z przed 10-15 lat. Brak jakichkolwiek innowacji i uproszczeń.

Zbyt mało spraw urzędowych można załatwić wyłącznie drogą elektroniczną. To nie jest żadne ułatwienie, jeśli i tak wymaga się od obywatela osobistego stawiennictwa np. w celu weryfikacji wniosku czy odbioru dokumentu.

W chwili obecnej jestem w trakcie załatwiania sprawy sądowej przez e-sąd, irytuje mnie trochę iż nie mogę znaleźć żadnych informacji ani w internecie ani na stronie e-sądu co mam poczynić dalej. Otrzymałam wyrok prawomocny, jednak nie została mi udzielona żadna dodatkowa informacja.

Wiele usług nie da się załatwić przez internet. Do tego wytyczne w internecie są niejasne. W szczególności jeśli chodzi o osoby niepełnoletnie. Dużym kłopotem jest, że wszędzie obecni muszą być rodzice. Nie wystarczy jakikolwiek dokument ze uprawniają mnie do odbioru czegoś itp

Za dużo jest instytucji, wszystko powinno załatwiać się w jednym miejscu jak np. ePUAP i nie chodzić od okienka do okienka z byle głupotą.

Zdarza się, np. w Urzędzie Miasta, że jest kilka stron na dany temat i niektóre są "martwe" - nie aktualizowane.

W małych miejscowościach brak możliwości potwierdzenia podpisu elektronicznego.

Wielokrotnie spotkałem się z brakiem odpowiedzi na zadane pytania wysłane na podawany adres e-mail.

zarezerwowałem przez internet wizytę w urzędzie, pobrałem numerkę dla klientów, którzy zarezerwowali przez internet i mimo tego, że nie było nikogo poza mną, musiałem czekać do dokładnie tej godziny, żeby zostać przyjętym (ostatecznie wzięłem normalny numerkę i zostałem przyjęty od razu).

Zdarzają się problemy z obsługą techniczną niektórych formularzy.

W sumie nie mam nic do napisania, bo ostatni kontakt był naprawdę super. Grunt to otwartość i chęć pomocy ze strony pracownika. Jeśli tego nie będzie to czy Internet, czy osobiście czy telefon i tak ... się nie uda.

Wielu urzędników nie jest przygotowanych na świadczenie usług drogą elektroniczną. Pracuję w Urzędzie i niestety część z moich koleżanek nie potrafi nawet wyjaśnić klientowi, gdzie na stronie BIP znajdują się wnioski do wypełnienia, bądź karty usług, a gdzie rozmowa o czymś bardziej skomplikowanym?

zbyt długi okres oczekiwania na odpowiedź, sprawia iż wolę sama pojechać do urzędu i załatwić sprawę

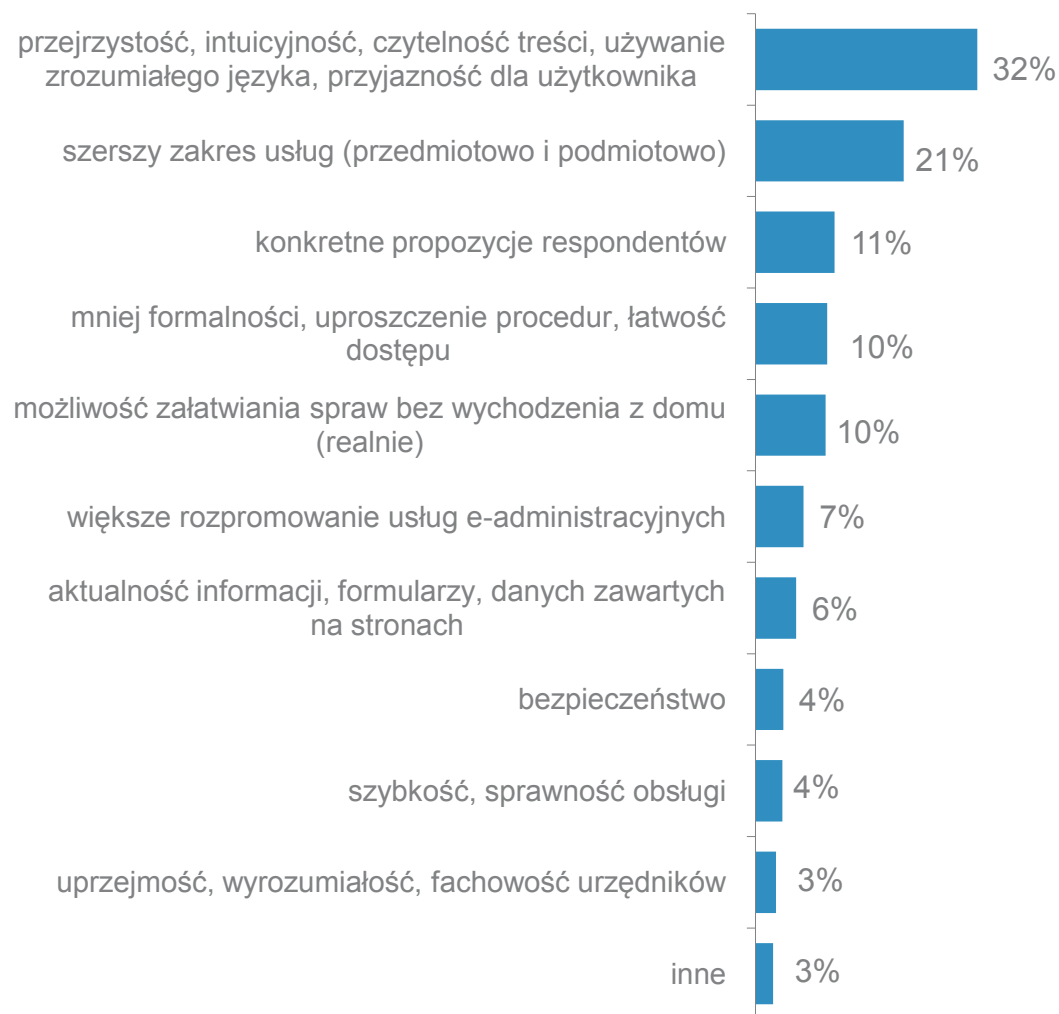
Zdecydowanie za mało spraw można załatwić drogą elektroniczną, a te które można załatwić są obwarowane różnymi warunkami jak np. podpis elektroniczny. Serwisy takie także pozostawiają wiele do życzenia pod względem przejrzystości i jasności pytań. Nie wszyscy są w stanie to zrozumieć poprawnie.

## Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



### Oczekiwanie co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną



N=751

## Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



Chciałabym o szersze informacje dotyczące korzystania odpowiedniego z tych formularzy gdyż nie zawsze moje pismo trafia do odpowiedniej osoby

wszystkie wnioski powinny być dostępne w wersji elektronicznej - do druku i wysłania elektronicznie

Aby administracja publiczna przez internet miała rację bytu powinna być przede wszystkim bezpłatna. Do wielu kwestii potrzebny jest niestety podpis elektroniczny który nie jest najtańszym rozwiązaniem, ze względu na sam koszt wyrobienia podpisu jak i osprzęt potrzebny do pełnego jego wykorzystywani.

Bardzo bym chciała żeby w przychodniach lekarskich istniała możliwość zapisu internetowego do lekarza.

Bardzo wskazane i pomocne byłoby opracowanie formularzy z możliwością wstawiania danych - część spotykanych przeze mnie można było tylko wydrukować i wypełnić ręcznie.

Brak możliwości załatwienia spraw urzędowych w Urzędach Gmin, Miast, ZUS. Rozwiązanie spraw z podpisem elektronicznym poprzez wygenerowanie kodu (podpis elektroniczny) przy odbiorze dowodu osobistego lub tą funkcję (karta z podpisem elektronicznym) spełniać może dowód osobisty.

Chciałabym aby do lekarzy specjalistów była możliwość rezerwacji wizyty i podany przybliżony czas oczekiwania.

Chciałabym, aby załatwianie rzeczy w urzędach przez internet nie wymagało wcześniejszej wizyty w urzędzie aby założyć konto bądź w inny sposób umożliwić korzystanie z internetowego systemu, aby wszystkie druki dostępne w siedzibach urzędów były dostępne w internecie i łatwe do znalezienia

chciałabym, żeby więcej instytucji miało strony dostosowane do smartfonów i telefonów komórkowych

Chciałabym aby było jedno miejsce, w którym można załatwić wszystkie sprawy urzędowe przez internet. Powinny się tam też znaleźć instrukcje załatwiania spraw.

Chciałabym, aby w dobie cyfryzacji i "internetyzacji" dało się załatwiać wszelkie sprawy urzędowe przez internet, chociażby możliwość rezerwowania kolejki do urzędu na określony dzień i godzinę oraz by strony były w pełni zaufane i przejrzyste - czyli koniec z kolejkami i nowoczesność instytucji.

dla osób niedowidzących powinny być informacje napisane większą czcionką

Dobrze by było gdyby taki system był rozbudowany o służbę zdrowia i zawieź faktyczna możliwość załatwienia spraw urzędowych a nie tylko formularze wniosków do wydrukowania

Dobrze by było gdyby na stronach tychże instytucji było mniej numerów paragrafów itp a zamiast tego podane czego one dotyczą bo nie rzadko można wpaść w pułkę przekierowań

Dowody osobiste powinny być wydawane z chipem - tam powinien być zapisany certyfikat podpisu elektronicznego. Dowód osobisty powinien także być używany jako karta zdrowia NFZ

Dowody osobiste powinny pełnić funkcję elektronicznego podpisu.

# Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



## Oczekiwania co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną: konkretne propozycje respondentów (82)

Fajny byłby czat "na żywo" , gdzie można byłoby zapytać o coś i szybko uzyskać odpowiedź.

Możliwość dostępu do podpisu elektronicznego (weryfikacja) w pobliżu miejsca zamieszkania.

Powinien być jeden wspólny system dający dostęp do różnych urzędów i instytucji, na podobieństwo duńskiego.

ułatwiłoby składanie wszelkich wniosków przez internet a jeśli uzupełnienie tego wniosku lub odbiór decyzji wymagałby obecności osobistej w urzędzie to otrzymanie drogą elektroniczną wszelkich informacji: gdzie, do kogo, data i godzina spotkania lub dane kontaktowe by się umówić na konkretny termin

Każda instytucja publiczna powinna mieć stronę internetową.

Myszę, że administracja publiczna mogłaby korzystać więcej ze współczesnych mediów typu komunikatory, czaty, etc.

Powinno być potwierdzenie przeczytania wiadomości.

Wielkim udogodnieniem byłoby, gdyby w toku postępowań/załatwiania sprawy urzędy kontaktowały się z interesantami również poprzez e-mail (np. wezwania do uzupełnienia dokumentacji), a nie tylko za pośrednictwem listów poleconych, sądzę, że bardzo skróciłoby to czas rozpatrywania spraw.

konsultanci na infolini powinni pomagać w razie problemów

Odpowiedź powinna być przekazywana drogą elektroniczną, a nie listownie.

powinny być imienne adresy mailowe do osób zajmujących się konkretną sprawą bądź wydziałem

Więcej stron z godzinami urzędowania. Wyszczególnienie zakresu działania na terenie miasta i gminy. Który urząd wydaje jakieś zezwolenia na gminę a który na miasto., bo druki do jednej sprawy są różne.

Moim zdaniem należy upowszechnić darmowy podpis elektroniczny by umożliwić obywatelom załatwianie spraw urzędowych za pomocą internetu. Dać możliwość udziału w głosowaniach państwowych itp

Podpis elektroniczny - powinien go mieć KAŻDY obywatel i to za darmo, może wtedy urzędy administracji publicznej nie były by zatłoczone tak jak teraz

Ułatwienie znajdowania najważniejszych i najbardziej popularnych rozwiązań problemów, dokumentów, opisu procedur

Zastanowienie się nad stworzeniem stron / aplikacji dla urzędów mobilnych

# Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



## Oczekiwanie co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną: konkretne propozycje respondentów (82)

- Chciałbym móc wyszukać wszystkie instytucje wg rodzaju i/lub zakresu usług na mapie aby łatwo zidentyfikować najbliższe z nich i łatwo do nich trafić

- chciałbym móc ocenić bezpośrednio z aplikacji mobilnej jakość kontaktu z daną instytucją publiczną, czas oczekiwania, godziny otwarcia...

Byłoby wygodnie gdyby na stronach urzędów były dostępne do pobrania wszystkie formularze, tak by można było je wydrukować i wypełnić w domu

chciałbym otrzymywać urzędowe pisma na adres e-mail

darmowa i nieodpłatna dostępna dla każdego wszędzie :)

Głosowanie w wyborach powinno odbywać się przez internet.

instytucje publiczne powinny być ze sobą połączone aby nie trzeba było zanosić danych z jednej do drugiejj

Jeden podpis elektroniczny (np. z platformy EPUAP) do logowania się do każdej instytucji administracji publicznej. Nie każdego stać na wykupienie podpisu elektronicznego w formie karty itp.

lepsza dostępność służby zdrowia-tzn co i gdzie jest otwarte ,w jakim czasie i na jakich warunkach można załatwić wizytę u specjalistów,wykonać poszczególne badania itp.

łatwiejsze uzyskanie podpisu elektronicznego, wiele usług niedostępnych przez internet (np. płatność podatku PCC-1 w US)

łatwiejsze załatwianie dostępu do ePUAP i NFZ. Jazda 100 km żeby uzyskać dostęp to kpina !!!

Mam nadzieje, że z czasem większość spraw urzędowych można będzie załatwić drogą elektroniczną... także oddać głos w wyborach.

Możliwość głosowania w wyborach przez internet

Można by było wprowadzić wybory przez internet.

Czekam na elektroniczną kartę pacjenta.

**GŁÓWNIENIE POTWIERDZENIA ŻE ZAŁATWIA SIĘ JAKĄŚ SPRAWĘ**

Nabór na stanowiska urzędnicze powinien być prowadzony przy pomocy formularzy elektronicznych - tak jak jest to np. w przypadku Urzędu Miasta Krakowa. W innych urzędach, gdy chce się kandydować na jakieś stanowisko trzeba wysłać mnóstwo dokumentów, kserokopie dyplomów, świadectw pracy itp.



# Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



Ministerstwo  
Administracji  
i Cyfryzacji

## Oczekiwanie co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną: konkretne propozycje respondentów (82)

Należy doprowadzić do objęcia Terenu całego kraju powszechnym i wolnym od opłat dostępem do internetu.

Oby najpierw nauczyły się obsługi tych usług osoby z administracji publicznej.

Okresowe zbieranie feedbacku o załatwionych sprawach

Potwierdzenie profilu zaufanego powinno być dostępne we wszystkich urzędach oraz bankach.

Należy udostępnić rejestrację do lekarzy przez internet.

Oby nie było to tak toporne jak załatwianie spraw urzędowych osobiście.

Osoby niepełnosprawne powinny mieć możliwość załatwiania wszystkich spraw np. w ZUSie przez internet-oczywiści z zabezpieczeniami weryfikującymi daną osobę.

powinna być strona, która zbiorczo w danym mieście przedstawia wszelkie dane kontaktowe - zusy, urzędy, wydziały, biblioteki, przychodnie itd.

nie wszyscy posiadają podpis elektroniczny, proszę o rozwiązanie problemu, ponieważ nie da się bez tego załatwić wielu ważnych spraw przez internet

Oby tak było naprawdę. Łatwa rejestracja do specjalisty w przychodniach i mniejsze oczekiwanie do w/w.

potrzebne szkolenia dla osób starszych

powinno być możliwe załatwienie wszystkich spraw drogą elektroniczną za pomocą zaufanego podpisu (token).

np. rejestracja do poradni lekarskich, większe bezpieczeństwo przy zakupach internetowych; generalnie rzecz ujmując chciało by się aby dostęp do internetu był znacznie t a ń s z y

Oczekiwałbym drastycznego zmniejszenia liczby osób zatrudnionych w administracji publicznej

potrzebny jest szybki i przejrzysty dostęp do informacji o godzinach otwarcia, dokładnej lokalizacji

Przydałoby się usprawnienie możliwości kontaktu e-mail

# Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



Oczekiwania co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną: konkretne propozycje respondentów (82)

Strony rządowe powinny pozwolić załatwiać wszelkie sprawy przez Internet, nie tylko okresowo (np. rozliczenie PIT), a np. wyrobienie nowych dokumentów kiedy ktoś zgubi itd. Powinno też istnieć coś takiego jak informacja online która działała by tak jak skype lub czat. To skróciło by kolejki

Uważam, że powinno się wdrożyć akcję ankietyzacji osób korzystających ze stron internetowych instytucji publicznych w celu poprawy ich funkcjonowania (zwłaszcza dotyczy to przejrzystości i sposobu szukania informacji). Napisalabym więcej, ale najwyraźniej opinie nie mogą być pełne!

Wolałbym wypełniać formularze niż wydrukowywać dokumenty PDF i po wypełnieniu wysłać je E-mailem.

z pewnością konsultanci online zachęciłoby ludzi do częstszego korzystania z usług elektronicznych świadczonych przez administrację publiczną

Stworzenie jednej platformy internetowej, w której dałoby się załatwić sprawy związane z różnymi urzędami byłoby bardzo pomocne. Bardzo często nie mogę osobiście pojawić się w urzędzie.

Warto byłoby udoskonalić przepływ informacji pomiędzy petentem a urzędem. Wydawanie niektórych zaświadczeń powinno odbywać się drogą elektroniczną.

wszelkie głosowania mogły by być przez internet - osoby mające problemy z wychodzeniem z domu głosowały by w ten sposób

załatwianie aktów z urzędu stanu cywilnego i kościołów też powinno być bardziej dostępne przez internet

tańszy podpis cyfrowy

Więcej możliwości zadania pytania ( i otrzymania odpowiedzi) od specjalistów.

Wszystkie instytucja powinny być z informatyzowane aby zmniejszyć biurokrację

zamiast podpisu elektronicznego przydałoby się coś na wzór karty kodów jednorazowych które uprawniałyby użytkownika do zgłaszania wniosków i edycji danych

uważam że w dzisiejszych czasach wszystkie instytucje publiczne powinny mieć swoje strony internetowe

więcej objaśnień w nawigacji po stronie usług podparty przykładami

żeby były dostępne przede wszystkim dla osób niewidomych

zawsze powinien być adres mailowy i szybka odpowiedź na zadawane pytania poprzez maila.

# Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



## Obawy związane z usługami e-administracyjnymi (23)

mam pewne obawy czy taki system będzie prawidłowo funkcjonował, w zakresie m. in. szybkości załatwiania spraw, stopnia zrozumienia: co, jak, kiedy?

Przy korzystaniu z takich usług zawsze jest obawa, że dane zapytanie/podanie nie zostało doręczone na skrzynkę odpowiedniej instytucji.

mam wrażenie że dane cyfrowe znikną i na koniec znowu będzie liczył się wyłącznie papier

nie korzystam za dużo z takich usług jednak wole tradycyjny sposób pojsc do oddziału i twarza w twarz z pracownikiem załatwić moje sprawy urzędowy wtedy jestem pewna ze zostało to zrobione jak trzeba

Na tym etapie boję się z nich korzystać

... jestem pełen obaw o wykradanie ważnych prywatnych danych przez hakerów i innych specjalizujących się w tym procederze ...

nie jestem do tego przekonany. Wole załatwiać wszystko osobiście w urzędzie

nie mam jeszcze zaufania do tej drogi i nie wszystko w ten sposób można załatwić

ciągle jeszcze nasze systemy są niedopracowane i bardzo się boję o bezpieczne surfowanie po sieci a już nie wspomnę o poważnych sprawach urzędowych

Coraz częściej słyszy się o włamania hakerów na strony administracji publicznej czy nawet rządu, powinno się w jakiś sposób to skutecznie zniwelować dla większego bezpieczeństwa.

Uważam, że pomysł jest fajny i na pewno wielu ludziom ułatwi życie na codzień, zwłaszcza jeśli posiadają duże firmy... Ja natomiast boję się o moje dane w sieci i sprawy urzędowe załatwiać będę zawsze osobiście, zwłaszcza, że z urzędami do czynienia mam bardzo rzadko...

Nie mam za dużego doświadczenia, gdyż nie ufam elektronicznej administracji urzędowej.

Myślę, że więcej osób korzystało by z takich "serwisów" gdyby mieli pewność, że ich dane nie zostaną wykorzystane. Ludzie nie chcą korzystać z załatwiania spraw przez internet wolą iść osobiście do urzędu, bo obawiają się, że sprawa nie zostanie do końca załatwiona, bądź ich dane zostaną wykorzystane

gdyby nie obawa o zawłaszczenie moich danych napewno korzystałabym częściej

Nie korzystam z takiej możliwości, wolę załatwiać sprawy osobiście ewentualnie przez telefon.

szybki kontakt przez internet do fajna sprawa tylko czy do końca bezpieczny?

## Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



Ministerstwo  
Administracji  
i Cyfryzacji

### Opinie dotyczące ePUAP (36)

logowałem się do ePUAP ale nie bardzo przydatny przynajmniej narazie nie jest prosty tylko zawiły

ePUAP działa bardzo wolno i potrzebuje jeszcze wielu funkcji.

Epuap nie działa, jest bez sensu, niedostosowany do przeciętnego obywatela bo nikt przeciętny nie ma podpisu elektronicznego podpisu

ePUAP to fajny pomysł, trzeba rozszerzać zakres spraw do załatwienia przez internet, chętnie bym korzystała z takiej możliwości

Jakiś czas temu próbowałam załogować się na platformę ePUAP, ale niestety aby uzyskać pełen dostęp trzeba udać się osobiście do jakiejś instytucji w godzinach pracy...szkoda, że nie można tego wszystkiego załatwić w pełni przez internet.

ePUAP jest bardzo nieczytelny, trudny do obsługi, dużo problemów sprawia znalezienie odpowiedniej instytucji i formularza. Przy zakładaniu profilu zaufanego spotkałam się z sytuacją, że urzędnicy nie chcieli mi jego założyć. Musiałam udać się do innej placówki, aby to załatwić.

ePUAP nie jest intuicyjny

epuap to jedna wielka porażka

dotyczy platformy epuap: widzę potrzebę publikacji jasnych instrukcji jak korzystać z platformy. Chaos informacyjny dotyczący tego serwisu jest ogromny. Według mnie dobrym rozwiązaniem obok tekstowej instrukcji byłby video-tutorial w którym krok po kroku dowiadujemy się jak korzystać z platformy.

epuap jest beznadziejny

ePUAP NIE spełnia niestety swojej roli. jest nieintuicyjny i ciężko komuś kto rzadko korzysta z takich stron się na niej odnaleźć. poza tym NIESTETY polskie prawo nie pozwala na załatwianie spraw przez internet w 100 %

Popieram rozwój systemu ePUAP!

ePUAP- duże nadzieje, małe zastosowanie!

ePUAP jest dobrym pomysłem, czas na następny krok

ePUAP powinien udostępnić możliwość wysłania pisma ogólnego do każdej instytucji posiadającej konto; są formularze ale łatwego znalezienia urzędu ani przejścia z jego strony na ePUAP nie ma (lub nie potrafię, mimo różnych prób).

Powinny być bardziej propagowane, bo nigdy nie słyszałam o e PUAP, czy też centralnym repozytorium informacji publicznej

## Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



### Opinie dotyczące ePUAP (36)

strona ePUAP jest moim zdaniem zbyt chaotyczna, i nie spełnia swojej podstawowej funkcji, nie wysyłają dokumentów z urzędów skarbowych itd

Usługa internetowa, jaką w ostatnim czasie miałam okazję pozyskiwać to założenie profilu zaufanego ePUAP. Procedura była zawiła, choć z pomocą instrukcji udało się, jednak zależało zweryfikować swoje dane osobiście w konkretnym terminie co sprawiło, że formularz internetowy musiałam wypełniać aż trzy razy

Usługi na portalu ePUAP w momencie tworzenia zapytań lub dokumentów są nie do końca czytelne. Wiele instytucji publicznych nie umożliwia załatwienia sprawy przez internet.

Za mało spraw można załatwić przez internet. Proces uzyskania zaufanego profilu epuap wymaga za dużo zachodu

bardzo mało spraw można załatwić za pośrednictwem strony ePUAP. kilkakrotnie załatwiałam sprawy urzędowe wykorzystując konto ePUAP. Niestety w większości przypadków zajmowało to dużo czasu, ze względu na fakt, iż system nie działa intuicyjnie. Zdarzało mi się nawet szukać informacji w internecie jak złożyć jakiś formularz w urzędzie

bardzo wolno chodzą ich strony, a w epuapie ciężko załatwia się sprawy

platforma e-puap się często zawiesza i szybkość odpowiedzi jest też różna - ale dobre początki

odpis z rejestru gruntu, jaki chciałam ostatnio uzyskać poprzez platformę ePUAP można otrzymać tylko w 3 urzędach póki co. Dobrze by było gdyby ePUAP dawał realnie duże możliwości, i więcej urzędów świadczyło takie podstawowe usługi, a nie tylko 3 na cały kraj.

Pomimo posiadania profilu zaufanego na ePUAP nie mogę załatwić podstawowych czynności, np. zameldowania na pobyt czasowy (dotyczy m. Bydgoszcz)

Profil zaufany epuap powinno się również zdobyć online

trzeba spopularyzować epuap, a strony administracji powinny być inaczej pogrupowane (najczęściej używane informacje obecnie giną w natłoku spraw które są dla mnie nieważne, człowiek jest w stanie na jednej stronie ogarnąć 8 rzeczy a czasem na stronie jest 100 wniosków)

Przydatną funkcją jest możliwość korzystania z platformy ePUAP. Brak konkretnie sprecyzowanych oczekiwań.

Proszę rozwijać i umożliwiać załatwienie większej ilości spraw za pośrednictwem ePUAP.

uruchomcie w końcu ten nowy ePUAP  
Uważam, że powinny być bardziej czytelne jeśli chodzi o ePUAP i powinno być więcej o nich informacji do wiadomości publicznej. Jeśli sam się człowiek tym nie zainteresuje to się nic nie dowie.

uruchomcie w końcu ten nowy ePUAP

## Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



### Opinie o urzędach i urzędnikach (38)

administracja publiczna jest bardzo dla mnie byt bardzo biurokracka

Jestem połowicznie zadowolony z usług administracji

Długa droga jeszcze przed nami. Urzędnicy powinni zmienić mentalność.

Dziękuję nie skorzystam. Instytucje publiczne nawet przy załatwianiu spraw osobiście są odporne na pomoc i dokładne wytłumaczenie.

administracja publiczna to żenada, dbają o swój interes

Mam słabą tolerancję na jakiegokolwiek przejawy biurokracji więc całe usługi administracji publicznej przeniósł bym nie tyle do wirtualnej rzeczywistości co do śmieci.

Dziękuję, mam nadzieję na zmianę mentalności urzędników

niektórzy ludzie siedzą tam za kare

Administracja publiczna w Polsce jest nieprzyjazna obywatelom - petentom.

może byłoby więcej odwiedzin tych stron gdyby państwo oferowało coś obywatelowi, a nie tylko wyciągać, karać i robić wszystko by żyło nam się gorzej

Ja w ogóle jestem za zlikwidowaniem administracji publicznej!

Niestety, nie mam dobrego zdania o jakości usług administracji publicznej ani w kontakcie bezpośrednim ani drogą elektroniczną.

## Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



### Opinie o urzędach i urzędnikach (38)

Instytucje publiczne są skorumpowane, panie, niewyobrażalna biurokracja, postępują się beznadziejnymi ustawami ,najgorzej jest z urzędami pracy, beznadziejne szkolenia z których nic nie wynika, ludzie muszą tracić pieniądze na odnotowania na które trzeba dojechać, a za bilety nikt nie zwraca,

Z tego co kojarzę założenie profilu epuap wymaga osobistego stawienia się w urzędzie w celu potwierdzenia podpisu, i epuap osobno dla każdego urzędu- można to uprościć.

raczej dobrze oceniam usługi administracji publicznej

najpierw trzeba zmieniać mentalność urzędników a zwłaszcza ich przychyłność do petentów i to ze są sługami obywateli a nie władzą

bardzo mało spraw można załatwić za pośrednictwem strony ePUAP

urzędnicy nie umieją korzystać z komputerów !

Jaka administracja, takie usługi internetowe

Potrzebne jest uproszczenie procedur, ePuap jest bardzo skomplikowana i ostatecznie pomimo determinacji nic nie załatwiłam. Udałam się do Urzędu-mam do niego ponad 20km i straciłam pół dnia.

Urzędy w Polsce to wielka pomyłka.

Jeszcze długa droga przed Polską , aby załatwiać sprawy w urzędach przez Polaków . Tam nas traktują jako potencjalnych oszustów . Załatwiasz sprawę przez internet , a i tak wszystko jeszcze raz trzeba potwierdzać w Urzędach .

Skomplikowane procedury dostępu do ePuap i Zus.

wszędzie działa system IT a mimo to w Polsce mamy biurokrację i pełno papierów do wypełniania

Instytucje publiczne są skorumpowane, panie, niewyobrażalna biurokracja, postępują się beznadziejnymi ustawami ,najgorzej jest z urzędami pracy, beznadziejne szkolenia z których nic nie wynika, ludzie muszą tracić pieniądze na odnotowania na które trzeba dojechać, a za bilety nikt nie zwraca,

Usługi EPUAP są znacznym ułatwieniem dla osób chcących załatwić sprawy urzędowe bez wychodzenia z domu.

Za mało spraw można załatwić drogą internetową. Zbyt duża liczba urzędników !

## Spontaniczne wypowiedzi respondentów

Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.



Ministerstwo  
Administracji  
i Cyfryzacji

W naszym kraju załatwienie spraw urzędowych przez internet jest niewygodne i niebezpieczne, nie mam zaufania do tej drogi, w urzędach siedzą same skorumpowane urzędaszy co dbają tylko o swe tyłki, a nie o klienta, załatwienie czegokolwiek to odsyłanie od okienka do okienka i odejście z kwitkiem

Urzędnicy mają wszystko w głębokim poważaniu ... jak się im nie stoi nad głową i nie patrzy na ręce i bezpośrednio nie dopilnuje sprawy nic nie zostanie załatwione ...

przydała by się ogólna poprawa usług administracji publicznej

Raczej nie mam szczególnych oczekiwań względem usług administracji publicznej. Wszystko zazwyczaj odbywa się w satysfakcjonujący mnie sposób. Urzędy w Polsce to wielka pomyłka. urzędy rzadko opisują swoje dokumenty, zdarza się, że udostępniają druki, ale nie wiadomo, który powinien być złożony w konkretnym celu, często z kontekstu samego wzoru dokumentu też to nie wynika

Raczej nie mam szczególnych oczekiwań względem usług administracji publicznej. Wszystko zazwyczaj odbywa się w satysfakcjonujący mnie sposób

pracownicy nie są wystarczająco samodzielni

Urzędnicy powinni mieć większą wiedzę o usługach świadczonych drogą elektroniczną (szczególnie na wsiach), mała liczba ludzi jest "z informatyzowana" i nie korzysta z możliwości, jakie daje im dostęp do internetu.

urzędnicy powołują się zawsze na przepisy prawne, brak zrozumienia ludzkiego gdyż niestety za ilość załatwionych spraw dla nich korzystnie mają zawsze dodatki -premię.

urzędy jeszcze nie radzą sobie z obsługą internetową

Urzędy w Polsce to wielka pomyłka. sprawy urzędowe o wiele sprawniej załatwia się osobiście - podejrzewam, że usługi internetowe są celowo tak skomplikowane, by urzędnicy mogli utrzymać swoje posady; natomiast nie mam żadnych zastrzeżeń do funkcjonowania internetowej biurokracji takich instytucji, jak biblioteki, kina, teatry.

urzędy w Polsce utrudniają życie obywatelom oby urzędy działały tak sprawnie technicznie jak epanel.pl dziękuję powodzenia

Pozwalać z urzędów koleś i rodziny, rozszerzyć usługi świadczone drogą elektroniczną

Z tego, co się czasem czyta, pieniądze publiczne przeznaczane na różne platformy cyfrowe państwowych instytucji - są zazwyczaj marnotrawione.

Za dużo "starej kadry", która nie potrafi w tym zakresie pomóc, bo sami mają problemy z nowoczesnością i najchętniej wszystko pisane ma być w zeszytach

Za dużo biurokracji



## Spontaniczne wypowiedzi respondentów

*Na koniec zostawiliśmy miejsce na Twoją swobodną wypowiedź: Jeśli chcesz się podzielić swoimi opiniami, oczekiwaniami co do usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną – zapraszamy. Wypowiedzi zostały drogą analizy jakościowej zaklasyfikowane do poszczególnych grup. Została zachowana pisownia oryginalna.*



Ministerstwo  
Administracji  
i Cyfryzacji

### Inne

Moja opinia niczego nie zmieni.

Uważam, że dostęp do literatury w wersji cyfrowej jest bardzo ograniczony i istnieje potrzeba elektronicznej biblioteki, w której użytkownik będzie mógł pobierać cyfrowe wersje książek (również nowości) i np. co miesiąc wpłacać na jej konto przystępny abonament.

Biblioteka elektroniczna - doskonały pomysł.

Bardzo podoba mi się pomysł dostępu przez Internet do książek, filmów itp

Wszelkie dzieła historyczne czyli książki, muzyka, stare filmy, obrazy i tego typu powinny być udostępnione w wersji cyfrowej dla każdego. Bezpłatnie lub za symboliczną opłatą.

spisałam adres strony o której po raz pierwszy dowiedziałam się z tej ankiety. Myślę że będzie dla mnie przydatna.



# TABELE WYNIKOWE

---

# P1. Jak często zdarza Ci się odwiedzać strony internetowe urzędów/instytucji publicznych w celu:



		PŁEĆ		WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI		Niepełnosprawność		
		Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś		miasto do 100 tys.	miasto powyżej 100 tys.
Pozyskania danych adresowych, kontaktowych, o godzinach funkcjonowania instytucji	Kilka razy w roku	78%	81%	74%	74%	76%	79%	82%	78%	65%	75%	83%	73%	80%	77%	69%	77%	77%	78%	73%
	Raz w roku lub rzadziej	16%	14%	18%	19%	16%	16%	13%	15%	17%	17%	13%	19%	15%	16%	20%	16%	16%	16%	17%
	Nigdy	7%	5%	8%	7%	8%	5%	5%	7%	18%	7%	4%	8%	5%	7%	12%	7%	6%	6%	10%
Dowiedzenia się, jak załatwić sprawę	Kilka razy w roku	68%	71%	66%	65%	67%	72%	72%	68%	63%	68%	71%	67%	70%	68%	61%	67%	70%	69%	68%
	Raz w roku lub rzadziej	24%	22%	26%	26%	25%	23%	22%	24%	18%	25%	24%	25%	24%	25%	24%	24%	24%	24%	21%
	Nigdy	7%	7%	8%	9%	7%	6%	7%	8%	20%	8%	5%	8%	6%	8%	15%	9%	6%	7%	10%
Pobrania lub wypełnienia formularza	Kilka razy w roku	56%	57%	55%	52%	57%	59%	60%	53%	43%	53%	63%	59%	58%	53%	45%	55%	57%	56%	56%
	Raz w roku lub rzadziej	34%	33%	35%	37%	33%	33%	32%	36%	36%	36%	30%	33%	33%	36%	36%	34%	34%	35%	28%
	Nigdy	10%	10%	10%	11%	10%	7%	8%	11%	21%	11%	7%	8%	8%	11%	19%	11%	9%	9%	16%
Zapoznania się z raportem, danymi statystycznymi lub pobrania ich	Kilka razy w roku	33%	32%	35%	31%	33%	36%	35%	32%	29%	30%	39%	41%	34%	30%	26%	33%	35%	31%	31%
	Raz w roku lub rzadziej	39%	40%	39%	41%	39%	40%	35%	41%	28%	41%	39%	38%	40%	40%	33%	40%	39%	39%	36%
	Nigdy	27%	28%	26%	27%	28%	24%	30%	27%	43%	29%	22%	21%	26%	29%	41%	27%	26%	30%	32%
Przedstawienia opinii, zabrania głosu w konsultacjach, dyskusjach, głosowaniach	Kilka razy w roku	29%	29%	29%	26%	30%	28%	29%	31%	35%	28%	29%	36%	28%	26%	29%	26%	33%	27%	27%
	Raz w roku lub rzadziej	35%	35%	36%	39%	32%	37%	35%	33%	28%	36%	35%	36%	35%	36%	30%	34%	35%	37%	32%
	Nigdy	36%	37%	35%	36%	37%	34%	36%	36%	38%	36%	35%	28%	37%	38%	41%	40%	33%	36%	41%
Znalezienia informacji o prawach i obowiązkach wynikających z przepisów prawnych	Kilka razy w roku	58%	59%	58%	46%	59%	63%	66%	61%	52%	56%	64%	56%	61%	55%	55%	56%	62%	56%	60%
	Raz w roku lub rzadziej	31%	30%	31%	39%	30%	27%	25%	29%	20%	33%	28%	32%	30%	33%	26%	31%	29%	32%	25%
	Nigdy	11%	11%	11%	15%	11%	9%	9%	10%	28%	12%	8%	12%	10%	12%	19%	13%	9%	12%	15%

## P2. Jak oceniasz stronę internetową urzędu/instytucji publicznych, na której ostatnio poszukiwałaś/eś informacji pod względem:



		PŁEĆ		WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			Niepełnosprawność	
		Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	nizsze	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100 tys.		miasto powyżej 100 tys.
Łatwość znalezienia potrzebnych informacji	Negatywnie	3%	3%	3%	4%	4%	2%	2%	1%	1%	3%	4%	4%	3%	4%	2%	2%	3%	4%	3%
	Raczej negatywnie	12%	11%	13%	13%	14%	12%	10%	7%	8%	11%	14%	11%	12%	13%	12%	12%	11%	13%	13%
	Neutralnie	27%	25%	29%	28%	30%	25%	24%	22%	24%	27%	27%	25%	26%	30%	27%	27%	27%	26%	21%
	Raczej pozytywnie	35%	37%	32%	30%	32%	37%	38%	44%	33%	35%	35%	31%	37%	34%	28%	35%	35%	35%	33%
	Pozytywnie	19%	20%	18%	18%	16%	20%	23%	22%	19%	20%	17%	23%	20%	15%	20%	19%	20%	18%	24%
Zrozumiałość informacji	Negatywnie	2%	2%	2%	3%	3%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	2%	2%	3%	3%	2%	2%	2%	2%
	Raczej negatywnie	8%	7%	8%	8%	9%	8%	5%	6%	5%	7%	9%	8%	7%	9%	10%	7%	8%	8%	9%
	Neutralnie	26%	24%	28%	28%	29%	24%	25%	19%	24%	26%	26%	21%	26%	30%	24%	25%	26%	28%	19%
	Raczej pozytywnie	37%	39%	34%	36%	36%	39%	36%	38%	39%	36%	38%	37%	39%	35%	28%	39%	36%	36%	37%
	Pozytywnie	23%	24%	22%	20%	19%	24%	29%	32%	17%	24%	22%	27%	24%	19%	25%	22%	25%	22%	29%
Użyteczność informacji	Negatywnie	2%	2%	2%	3%	2%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	2%	3%	2%	2%	2%	2%
	Raczej negatywnie	5%	4%	6%	6%	6%	5%	3%	4%	2%	4%	7%	7%	4%	5%	6%	4%	5%	6%	5%
	Neutralnie	24%	22%	26%	24%	27%	24%	24%	18%	26%	25%	23%	21%	22%	30%	26%	25%	25%	23%	22%
	Raczej pozytywnie	38%	41%	35%	39%	37%	39%	36%	38%	32%	37%	41%	35%	41%	37%	30%	37%	37%	40%	35%
	Pozytywnie	27%	27%	26%	23%	24%	27%	31%	34%	24%	28%	25%	31%	28%	22%	24%	27%	28%	25%	30%

## P3. Jaki sposób załatwiania spraw urzędowych preferujesz?



	PŁEĆ		WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ	
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.		miasto powyżej 100 tys.
Przez internet	38%	35%	42%	32%	41%	38%	39%	41%	21%	35%	45%	39%	41%	35%	24%	35%	37%	43%	36%
Przez telefon	6%	8%	5%	6%	5%	7%	9%	8%	6%	6%	7%	6%	7%	6%	9%	7%	6%	6%	8%
Osobiście	53%	56%	51%	61%	53%	52%	50%	48%	71%	57%	46%	52%	51%	57%	64%	56%	55%	49%	52%
Listownie	2%	2%	2%	1%	2%	2%	3%	3%	2%	2%	2%	3%	2%	1%	3%	2%	2%	2%	4%

## P4. Czy próbowałaś/eś załatwić jakąś sprawę urzędową przez internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy?



	PŁEĆ		WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ	
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.		miasto powyżej 100 tys.
<b>Tak</b>	53%	50%	56%	43%	55%	54%	55%	59%	26%	51%	59%	58%	55%	49%	39%	46%	54%	58%	49%
<b>Nie próbowałem /próbowała m</b>	47%	50%	44%	57%	45%	46%	45%	41%	74%	49%	41%	42%	45%	51%	61%	54%	46%	42%	51%

## P5. Czy instrukcja dotycząca ostatniej sprawy, którą chciałaś/eś załatwić przez internet była zrozumiała?



	PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			Niepełnosprawność
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
<b>Tak</b>	34%	35%	33%	32%	32%	36%	36%	40%	42%	35%	33%	43%	34%	29%	37%	37%	32%	35%	38%
<b>Raczej tak</b>	50%	49%	50%	49%	48%	50%	53%	51%	41%	50%	50%	43%	52%	54%	36%	48%	53%	48%	46%
<b>Raczej nie</b>	10%	9%	11%	11%	13%	10%	7%	6%	12%	10%	11%	8%	10%	11%	17%	11%	10%	10%	10%
<b>Nie</b>	3%	2%	3%	4%	3%	2%	2%	1%	4%	2%	3%	5%	2%	3%	6%	2%	3%	4%	3%
<b>Nie było takiej instrukcji</b>	3%	3%	2%	3%	3%	2%	3%	2%	2%	3%	3%	2%	3%	3%	4%	3%	2%	4%	3%

## P6. Czy kiedy ostatnio próbowałaś/eś załatwić sprawę urzędową przez internet, ostatecznie otrzymałaś/eś to, o co się starałaś/eś?



	PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	Niepełnosprawność
<b>Tak</b>	52%	51%	53%	49%	49%	59%	52%	54%	52%	51%	53%	55%	54%	47%	44%	52%	52%	53%	45%
<b>Częściowo</b>	33%	32%	34%	35%	36%	28%	32%	34%	29%	34%	33%	33%	33%	35%	28%	32%	36%	31%	34%
<b>Nie</b>	13%	14%	12%	15%	14%	12%	13%	9%	11%	13%	13%	11%	11%	15%	27%	15%	11%	14%	18%
<b>Trudno powiedzieć, sprawa jest w toku</b>	2%	2%	1%	1%	2%	1%	2%	2%	8%	2%	1%	1%	2%	2%	1%	2%	1%	2%	4%



## P7. Jak ogólnie oceniasz sposób załatwienia tej sprawy przez urząd/instytucję publiczną?



	PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
<b>Negatywnie</b>	4%	3%	5%	4%	4%	4%	5%	4%	1%	5%	3%	4%	3%	6%	13%	5%	4%	4%	7%
<b>Raczej negatywnie</b>	10%	9%	10%	9%	11%	8%	10%	8%	2%	9%	11%	11%	9%	9%	8%	8%	10%	10%	9%
<b>Neutralnie</b>	29%	30%	28%	33%	33%	24%	24%	26%	31%	29%	28%	27%	28%	33%	25%	28%	30%	28%	30%
<b>Raczej pozytywnie</b>	43%	44%	42%	43%	40%	45%	44%	45%	45%	43%	43%	41%	45%	41%	39%	42%	43%	44%	43%
<b>Pozytywnie</b>	14%	14%	15%	10%	12%	18%	16%	17%	20%	14%	15%	17%	15%	11%	15%	17%	13%	14%	11%

## P8. Dlaczego jesteś niezadowolona/y z usługi on-line wyświadczonej przez urząd/instytucję publiczną?



	PŁEĆ		WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ	
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	nizsze	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.		miasto powyżej 100 tys.
Okazało się, że załatwienie całej sprawy przez internet jest niemożliwe	56%	53%	59%	46%	58%	56%	64%	57%	59%	52%	64%	57%	55%	58%	63%	54%	57%	58%	62%
Sposób załatwienia sprawy był zbyt zawiły, opis niezrozumiały	33%	26%	39%	32%	37%	33%	32%	25%	100%	34%	31%	45%	32%	28%	34%	34%	34%	32%	35%
Załatwienie sprawy trwało dłużej niż się spodziewałem/am	30%	28%	31%	40%	28%	28%	17%	42%	100%	29%	29%	22%	35%	27%	26%	27%	33%	28%	30%
Zabrakło reakcji lub odpowiedzi z urzędu	26%	26%	26%	25%	27%	29%	33%	10%	59%	23%	29%	21%	29%	24%	24%	20%	25%	32%	26%
Formularz do wypełnienia był trudny, brakowało wyjaśnień lub były one niezrozumiałe	24%	20%	28%	30%	28%	19%	17%	24%	100%	22%	26%	32%	23%	21%	28%	25%	26%	23%	23%
Pojawiły się problemy techniczne	21%	20%	22%	29%	21%	20%	21%	12%	59%	16%	28%	20%	22%	20%	26%	19%	15%	31%	25%
Nie wiedziałam/em z kim mogę się kontaktować w sprawie	20%	19%	21%	15%	24%	19%	16%	24%	59%	18%	23%	13%	23%	20%	18%	10%	25%	23%	13%
Z innych powodów – jakich?	1%	1%	2%	1%	0%	4%	0%	4%	0%	2%	0%	3%	0%	4%	0%	0%	3%	0%	3%

## P9. Czy chcąc skorzystać w przyszłości z usług urzędu lub instytucji publicznej, zrobisz to przez internet?



	PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
Z pewnością nie	4%	4%	4%	4%	3%	4%	3%	3%	7%	4%	3%	4%	3%	3%	9%	4%	4%	3%	4%
Prawdopodobnie nie	11%	12%	10%	13%	13%	8%	11%	7%	7%	12%	10%	12%	11%	11%	11%	13%	10%	10%	6%
Nie mam zdania	19%	20%	18%	23%	19%	20%	18%	15%	31%	21%	15%	18%	17%	24%	28%	21%	21%	15%	23%
Prawdopodobnie tak	50%	51%	49%	50%	48%	51%	52%	51%	48%	48%	53%	46%	52%	49%	43%	49%	48%	53%	53%
Z pewnością tak	16%	13%	19%	10%	16%	17%	17%	24%	7%	15%	20%	20%	18%	13%	9%	14%	17%	18%	14%

# P10. Czy słyszałaś/eś o elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej ePUAP, dzięki której można załatwiać sprawy urzędowe przez internet?



	PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
<b>Tak</b>	43%	40%	47%	35%	50%	43%	47%	39%	38%	37%	54%	51%	44%	40%	34%	41%	44%	45%	42%
<b>Nie</b>	57%	60%	53%	65%	50%	57%	53%	61%	62%	63%	46%	49%	56%	60%	66%	59%	56%	55%	58%

P11. Czy słyszałaś/eś o profilu zaufanym lub profilu zaufanym ePUAP, który pełni rolę bezpłatnego podpisu elektronicznego w kontaktach z urzędami/instytucjami publicznymi?



	PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
<b>Tak</b>	40%	37%	43%	30%	45%	42%	43%	37%	29%	37%	47%	47%	40%	37%	32%	37%	42%	40%	38%
<b>Nie</b>	60%	63%	57%	70%	55%	58%	57%	63%	71%	63%	53%	53%	60%	63%	68%	63%	58%	60%	62%

P12. Czy słyszałaś/eś o serwisie danepubliczne.gov.pl lub o centralnym repozytorium informacji publicznej, który umożliwia dostęp i ponowne wykorzystanie zasobów informacyjnych państwa?



	PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
<b>Tak</b>	21%	21%	21%	24%	22%	19%	19%	18%	15%	21%	22%	32%	20%	17%	14%	20%	24%	19%	18%
<b>Nie</b>	79%	79%	79%	76%	78%	81%	81%	82%	85%	79%	78%	68%	80%	83%	86%	80%	76%	81%	82%

## P13. Czy na ogół podczas korzystania z internetu czytasz informacje o polityce prywatności?



	PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
<b>Tak</b>	53%	54%	52%	47%	47%	57%	58%	65%	46%	55%	51%	58%	52%	55%	44%	51%	55%	52%	50%
<b>Nie</b>	47%	46%	48%	53%	53%	43%	42%	35%	54%	45%	49%	42%	48%	45%	56%	49%	45%	48%	50%

## P14. W jakim stopniu zapisy dotyczące polityki prywatności są dla Ciebie zrozumiałe?



	PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
<b>W pełni zrozumiałe</b>	29%	25%	34%	25%	27%	32%	29%	33%	25%	28%	31%	45%	27%	23%	27%	28%	27%	31%	33%
<b>Częściowo zrozumiałe</b>	68%	72%	63%	72%	70%	65%	66%	64%	72%	69%	65%	54%	70%	72%	66%	67%	70%	65%	64%
<b>Niezrozumiałe</b>	3%	4%	3%	3%	3%	3%	5%	3%	3%	3%	4%	2%	3%	5%	7%	4%	3%	3%	4%



P15. Jak w skali od 1-10 oceniasz swoje poczucie bezpieczeństwa, gdy korzystasz z następujących usług w Internecie:



		PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ
		Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
Zakupy	1	2%	2%	2%	1%	2%	2%	3%	3%	4%	2%	2%	2%	1%	2%	10%	3%	2%	2%	5%
	2	2%	2%	1%	1%	2%	3%	2%	3%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	3%	2%	2%	2%	3%
	3	3%	3%	3%	3%	4%	4%	4%	3%	8%	3%	3%	3%	3%	5%	5%	4%	3%	3%	4%
	4	6%	7%	5%	6%	6%	5%	7%	5%	4%	6%	6%	6%	5%	6%	9%	6%	5%	6%	6%
	5	15%	16%	15%	15%	15%	16%	15%	13%	22%	16%	13%	13%	14%	17%	21%	15%	16%	15%	14%
	6	13%	13%	14%	12%	14%	13%	16%	13%	10%	13%	14%	11%	13%	16%	11%	12%	14%	13%	17%
	7	20%	20%	19%	22%	20%	19%	15%	20%	18%	18%	22%	17%	21%	19%	14%	20%	19%	20%	17%
	8	20%	19%	21%	19%	20%	20%	19%	19%	15%	19%	22%	20%	22%	17%	13%	18%	20%	21%	18%
	9	12%	11%	13%	13%	11%	12%	14%	12%	10%	13%	11%	17%	12%	10%	8%	13%	12%	11%	8%
	10	7%	6%	7%	8%	7%	6%	6%	8%	6%	8%	5%	10%	6%	6%	6%	7%	7%	7%	8%
Bankowość	1	2%	2%	2%	2%	2%	3%	1%	2%	6%	2%	2%	2%	1%	2%	6%	3%	2%	2%	2%
	2	2%	3%	1%	2%	2%	2%	2%	3%	3%	2%	1%	1%	1%	3%	3%	2%	1%	2%	2%
	3	3%	3%	2%	3%	2%	3%	3%	4%	2%	3%	3%	3%	2%	3%	6%	4%	2%	3%	3%
	4	4%	5%	4%	5%	4%	4%	4%	3%	4%	4%	5%	4%	4%	5%	7%	4%	4%	5%	6%
	5	12%	13%	11%	12%	12%	14%	9%	9%	19%	12%	10%	10%	10%	14%	17%	13%	12%	9%	8%
	6	10%	11%	8%	11%	10%	9%	11%	6%	8%	10%	10%	8%	9%	11%	10%	9%	11%	9%	11%
	7	15%	16%	15%	16%	17%	14%	13%	14%	14%	14%	18%	15%	17%	13%	11%	15%	15%	15%	11%
	8	21%	19%	23%	19%	20%	23%	22%	22%	21%	20%	22%	16%	23%	20%	15%	19%	20%	25%	24%
	9	19%	17%	21%	16%	19%	18%	21%	23%	12%	19%	19%	24%	19%	17%	11%	18%	20%	18%	17%
	10	13%	11%	14%	14%	12%	11%	13%	14%	11%	14%	10%	16%	12%	12%	13%	13%	13%	12%	16%

P15. Jak w skali od 1-10 oceniasz swoje poczucie bezpieczeństwa, gdy korzystasz z następujących usług w Internecie:



		PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ
		Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	nizsze	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
Sprawy urzędowe	1	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	3%	6%	4%	2%	4%	2%	5%	12%	4%	3%	4%	5%
	2	3%	3%	2%	3%	2%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	2%	2%	3%	4%	3%	2%	3%	1%
	3	5%	6%	5%	6%	5%	5%	4%	5%	7%	5%	5%	4%	5%	5%	10%	7%	4%	5%	5%
	4	7%	7%	7%	7%	7%	7%	6%	6%	8%	6%	8%	5%	7%	8%	7%	7%	7%	6%	11%
	5	19%	19%	19%	18%	19%	20%	18%	18%	27%	19%	17%	19%	17%	22%	21%	19%	18%	19%	17%
	6	13%	13%	12%	13%	13%	13%	11%	12%	12%	12%	14%	10%	13%	15%	9%	12%	14%	11%	14%
	7	16%	16%	16%	17%	17%	16%	18%	12%	12%	16%	17%	14%	19%	14%	10%	15%	16%	18%	13%
	8	17%	16%	18%	16%	17%	15%	17%	21%	12%	16%	18%	19%	19%	14%	11%	16%	17%	18%	18%
	9	10%	10%	10%	9%	10%	10%	14%	11%	5%	10%	12%	14%	11%	7%	7%	10%	11%	10%	7%
	10	7%	6%	8%	6%	7%	7%	6%	10%	9%	8%	5%	10%	6%	7%	7%	7%	7%	7%	9%
Ochrona zdrowia	1	4%	3%	4%	3%	4%	4%	4%	3%	6%	4%	3%	4%	2%	4%	12%	5%	3%	3%	5%
	2	3%	3%	3%	2%	3%	3%	4%	4%	2%	3%	2%	2%	3%	4%	5%	3%	3%	3%	4%
	3	6%	6%	5%	6%	5%	6%	6%	8%	7%	6%	6%	3%	6%	7%	8%	7%	5%	5%	8%
	4	7%	7%	7%	9%	6%	8%	5%	5%	3%	6%	8%	4%	7%	7%	12%	7%	6%	7%	6%
	5	21%	20%	21%	19%	22%	22%	22%	17%	28%	20%	20%	19%	20%	24%	19%	21%	21%	21%	20%
	6	14%	14%	14%	14%	15%	13%	15%	13%	11%	14%	15%	12%	14%	16%	15%	14%	15%	14%	16%
	7	16%	16%	16%	17%	16%	17%	16%	13%	17%	16%	16%	15%	18%	14%	9%	14%	16%	18%	14%
	8	15%	15%	15%	16%	15%	12%	13%	18%	11%	14%	16%	19%	17%	11%	8%	14%	16%	15%	15%
	9	9%	9%	8%	7%	8%	8%	11%	12%	6%	9%	8%	11%	9%	8%	7%	10%	8%	8%	4%
	10	6%	6%	7%	6%	6%	6%	4%	8%	9%	6%	5%	10%	5%	6%	5%	7%	6%	6%	8%

# P16. Jak często odwiedzasz strony internetowe publicznych instytucji kultury takich, jak biblioteka publiczna, muzeum, teatr, opera, dom kultury, obiekt zabytkowy, archiwum, itp.?



	PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
<b>Kilka razy w miesiącu</b>	21%	25%	17%	31%	18%	21%	19%	16%	18%	19%	26%	30%	22%	16%	14%	17%	22%	25%	22%
<b>Kilka razy w roku</b>	45%	45%	45%	46%	45%	45%	42%	47%	35%	43%	49%	43%	48%	43%	31%	41%	46%	48%	38%
<b>Raz w roku lub rzadziej</b>	24%	22%	27%	18%	28%	24%	27%	24%	35%	26%	20%	21%	22%	30%	33%	30%	23%	20%	28%
<b>Nigdy</b>	9%	9%	10%	5%	9%	10%	12%	13%	13%	12%	5%	6%	8%	11%	22%	12%	10%	7%	12%

# P17. Dlaczego nie odwiedzasz stron internetowych publicznych instytucji kultury?



	PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
Z powodu brak czasu	46%	49%	43%	43%	45%	50%	51%	42%	51%	47%	42%	38%	47%	47%	50%	50%	42%	46%	46%
Kultura nie stanowi przedmiotu mojego zainteresowania	38%	35%	41%	42%	38%	36%	36%	40%	43%	38%	38%	42%	39%	38%	33%	36%	40%	39%	40%
Zakres treści udostępnianych przez te instytucje jest niewystarczający	12%	12%	12%	17%	11%	9%	12%	11%	12%	12%	12%	14%	12%	12%	9%	11%	13%	11%	15%
Strony internetowe tych instytucji są niewygodne w obsłudze	9%	6%	11%	13%	10%	6%	4%	12%	11%	8%	11%	10%	7%	10%	13%	9%	8%	9%	5%
Korzystam ze stron internetowych instytucji niepublicznych związanych z kulturą	7%	6%	7%	5%	8%	7%	4%	8%	13%	5%	8%	11%	6%	7%	4%	7%	7%	5%	6%
Inny powód	2%	3%	2%	3%	2%	2%	4%	3%	1%	2%	4%	4%	2%	1%	4%	2%	2%	3%	2%

P18. Czy ostatnio spotkałaś/eś się z brakiem obecności w Internecie którejś z niżej wymienionych państwowych instytucji kultury (nie dotyczy sytuacji, w której strona istniała, ale nie było możliwości wejścia na nią)?



	PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
<b>Obiekt zabytkowy (zamek, pałac, dwór, itp.)</b>	29%	27%	31%	30%	29%	27%	28%	31%	34%	28%	30%	30%	29%	29%	24%	26%	29%	31%	28%
<b>Archiwum</b>	24%	25%	23%	23%	22%	25%	27%	26%	23%	25%	22%	22%	23%	28%	22%	24%	26%	22%	24%
<b>Biblioteka publiczna</b>	19%	19%	20%	22%	19%	18%	16%	19%	24%	21%	17%	25%	17%	19%	24%	24%	20%	15%	22%
<b>Inne</b>	18%	20%	15%	18%	19%	17%	19%	12%	15%	15%	22%	13%	20%	15%	15%	15%	15%	23%	12%
<b>Dom kultury</b>	16%	15%	18%	15%	19%	15%	17%	13%	15%	16%	17%	20%	15%	16%	18%	17%	16%	15%	12%
<b>Muzeum</b>	10%	7%	12%	8%	11%	12%	7%	8%	17%	9%	10%	13%	9%	8%	10%	10%	10%	9%	12%
<b>Teatr</b>	7%	5%	10%	7%	9%	7%	7%	6%	15%	7%	7%	10%	6%	7%	9%	4%	9%	9%	12%
<b>Opera  filharmonia</b>	6%	6%	7%	7%	7%	6%	5%	6%	10%	7%	5%	6%	6%	6%	7%	6%	6%	6%	6%

## P19. W jakim celu odwiedzasz strony internetowe publicznych instytucji kultury?



	PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
Zdobywanie praktycznych informacji na temat wydarzeń kulturalnych	70%	74%	65%	70%	70%	69%	76%	66%	70%	66%	75%	69%	71%	70%	58%	66%	68%	75%	73%
Rezerwacja lub zakup biletów, płatna subskrypcja	57%	61%	53%	62%	57%	59%	56%	47%	42%	50%	68%	59%	61%	50%	42%	46%	56%	67%	47%
Poszerzanie wiedzy z obszaru kultury	42%	41%	42%	35%	39%	43%	46%	58%	38%	41%	42%	40%	41%	43%	48%	40%	44%	40%	47%
Korzystanie z (oglądanie, słuchanie, pobieranie) wytworów kultury	38%	38%	37%	41%	37%	39%	34%	34%	31%	38%	38%	39%	37%	38%	35%	36%	39%	37%	39%
Przedstawianie własnej opinii	11%	10%	12%	13%	13%	11%	8%	6%	10%	12%	10%	16%	10%	9%	12%	9%	12%	12%	13%
Inne	1%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	2%	1%	1%	1%	1%	0%	2%	1%	0%	1%	0%

P20. Czy interesowałoby Cię wykorzystanie cyfrowych wersji dzieł kultury (np. książki, filmy, fotografie) udostępnianych na stronach internetowych państwowych instytucji kultury do nauki, działalności gospodarczej lub na własnym blogu?



Ministerstwo  
Administracji  
i Cyfryzacji



	PŁEĆ			WIEK					WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA				WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ
	Ogółem	Kobieta	Mężczyzna	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	niższe	średnie	wyższe	b. dobra	dobra	przeciętna	zła	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
<b>Tak</b>	73%	73%	73%	75%	72%	71%	73%	73%	68%	71%	77%	76%	75%	71%	58%	71%	75%	73%	73%
<b>Nie</b>	27%	27%	27%	25%	28%	29%	27%	27%	32%	29%	23%	24%	25%	29%	42%	29%	25%	27%	27%



ARC Rynek i Opinia Sp. z o. o.  
ul. Juliusza Słowackiego 12  
– budynek KIRKOR  
01-627 Warszawa  
tel.: +48 022 584 85 00  
fax.: +48 022 584 85 01  
e-mail: [office@arc.com.pl](mailto:office@arc.com.pl)