E-ADMINISTRACJA W OCZACH INTERNAUTÓW
- 2013 -

Prezentacja wyników badania zleconego przez

Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji

polskie badania internetu pbi .org.pl

Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji

Warszawa, listopad 2013

Spis treści

3 Cel badania

4 Metodologia

5 Struktura badanej próby

6 Jak czytać raport?

9 Wyniki badania

10 Główne wnioski

11 1. Kompetencje informatyczne

12 1.1. Opinie internautów na temat umiejętności informatycznych

16 1.2. Deklarowane umiejętności komputerowe

20 1.3. Deklarowane umiejętności internetowe

23 1.4. Deklarowane umiejętności informatyczne

24 1.5. Metody kontroli rodzicielskiej w internecie

26 1.6. Stosowanie jakiejkolwiek metody kontroli rodzicielskiej

27 1.7. Najczęściej wybierane metody kontroli rodzicielskiej

28 2. Poszukiwanie informacji na stronach internetowych urzędów lub innych instytucji publicznych

29 2.1. Poszukiwanie informacji na stronach urzędów/instytucji publicznych

32 2.2. Informacje wyszukiwane na stronach urzędów/instytucji publicznych w ciągu ostatnich 12 miesięcy

35 2.3. Informacje najczęściej poszukiwane na stronach internetowych urzędów/instytucji publicznych

36 2.4. Ocena stron internetowych urzędów/instytucji publicznych

37 2.5. Pozytywna ocena stron internetowych urzędów/instytucji publicznych

41 3. doświadczenia internautów w załatwianiu spraw urzędowych przez internet

42 3.1. Załatwianie spraw urzędowych przez internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy

44 3.2. Załatwianie spraw urzędowych przez internet

46 3.3. Ocena załatwienia sprawy przez internet

47 3.4. Pozytywna ocena załatwienia sprawy przez internet

48 3.5. Powody niezadowolenia z usługi elektronicznej urzędu/instytucji publicznej

50 3.6. Intencja korzystania z usług publicznych przez internet

55 3.7. Ograniczenia związane z korzystaniem z usług publicznych przez internet

59 4. Znajomość Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP)

60 4.1. Znajomość platformy ePUAP

61 4.2. Znajomość profilu zaufanego ePUAP

62 4.3. Znajomość ePUAP

65 5. Znaczenie internetu w kluczowych obszarach życia obywateli

66 5.1. Znaczenie spraw załatwianych przez internet

67 5.2. Sprawy załatwiane przez internet uznawane za ważne

69 5.3. Najważniejsze sprawy załatwiane przez internet

70 5.4. Poczucie bezpieczeństwa przy załatwiani spraw przez internet

73 6. Wpływ internetu na życie codzienne

74 6.1. Wpływ internetu na życie codzienne

75 6.2. Pozytywny wpływ internetu na życie codzienne

77 6.3. Najczęściej postrzegany pozytywny wpływ internetu na życie codzienne

78 Wypowiedzi internautów

93 Tabele do wykresów

Cel badania

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

- kompetencje i umiejętności informatyczne oraz ich znaczenie w życiu codziennym i zawodowym,
- rodzaje i ocena jakości informacji poszukiwanych na stronach www urzędów,
- zidentyfikowanie spraw urzędowych, które badani załatwiali przez internet i ocena jakości obsługi,
- znajomość platformy i profilu zaufanego ePUAP,
- określenie barier ograniczających korzystanie z usług e-administracji,
- wpływ internetu na różne dziedziny życia.

Metodologia

- Badanie zrealizowano w postaci ankiet online (web survey). Wywiady przeprowadzono w dniach 11 – 25 października 2013 roku – po kliknięciu na zaproszenie, badany przenosił się na specjalnie przygotowaną stronę z ankietą.
- Badanych rekrutowano z ogólnopolskiego panelu badawczego ARIADNA.
- W badaniu wzięło udział **4 866 osób** (liczba pełnych wywiadów), co oznacza iż maksymalny błąd pomiaru wynosi +/- 1.4% (przy poziomie ufności 95%).
- W raporcie uwzględniono porównania wyników z badań przeprowadzonych w latach: 2008, 2010, 2012 oraz 2013. Ze względu na różny kształt kwestionariuszy w kolejnych falach badania porównania dotyczą wybranych pytań.
- Na końcu ankiety zostawiono miejsce, gdzie respondent mógł dodać swoje własne opinie, postulaty. Wszystkie takie opinie, stanowią załącznik do raportu.
- Ze względu na to, iż badanie realizowano na próbie **internautów**, wnioskowanie należy ograniczać do tej właśnie grupy. Nie należy wyników badania uogólniać na ogół polskiego społeczeństwa.

Struktura badanej grupy

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

PŁEĆ	kobieta	**52%**		
	mężczyzna	**48%**		
WIEK	18-24 lat	**22%**		
	25-34 lat	**31%**		
	35-44 lat	**21%**		
	45-54 lat	**14%**		
	55-64 lat	**8%**		
	65-74 lat	**3%**		
	75 lat lub więcej	**1%**		
WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI ZAMIESZKANIA	wieś	**33%**	wieś	**33%**
	miasto do 20 tys.	**16%**	miasto do 100 tys.	**37%**
	miasto powyżej 20 do 50 tys. lub miasto powyżej 50 do 100 tys.	**21%**		
	miasto powyżej 100 do 200 tys. lub miasto powyżej 200 do 500 tys.	**21%**	miasto powyżej 100 tys.	**30%**
	miasto powyżej 500 tys.	**10%**		
NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ	nie	**94%**		
	tak	**6%**		
WYKSZTAŁCENIE	niepełne podstawowe	**0,3%**	niższe	**27%**
	podstawowe	**1%**		
	gimnazjalne	**3%**		
	zasadnicze zawodowe	**18%**		
	niepełne średnie	**5%**		
	średnie	**24%**	średnie	**41%**
	pomaturalne	**12%**		
	niepełne wyższe	**5%**		
	licencjat	**6%**	wyższe	**32%**
	wyższe	**21%**		
	podyplomowe/ mba	**5%**		
SYTUACJA MATERIALNA	wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki	**14%**	wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki	**14%**
	wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby, ale muszę odkładać na większe wydatki	**44%**	wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby	**73%**
	wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby i nie mam z czego odkładać	**29%**		
	nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki	**13%**	nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki	**13%**

Jak czytać raport?

W celu przejrzystego przekazania różnic między społeczno-demograficznymi grupami w raporcie pojawiają się znaczniki, które mówią o różnicach istotnych statystycznie.
Znaczniki w kolorze **zielonym** pokazują, że wyniki danej grupy są **wyższe niż wyniki ogółu**, a znaczniki w kolorze **czerwonym**, że wyniki danej grupy są **niższe niż wyniki ogółu**.
Poniżej przedstawiono ich znaczenie:

PŁEĆ:
kobieta mężczyzna

WIEK:
18-34 lata
35-54 lata
Powyżej 55 lat

WYKSZTAŁCENIE:
Niższe
Średnie
Wyższe

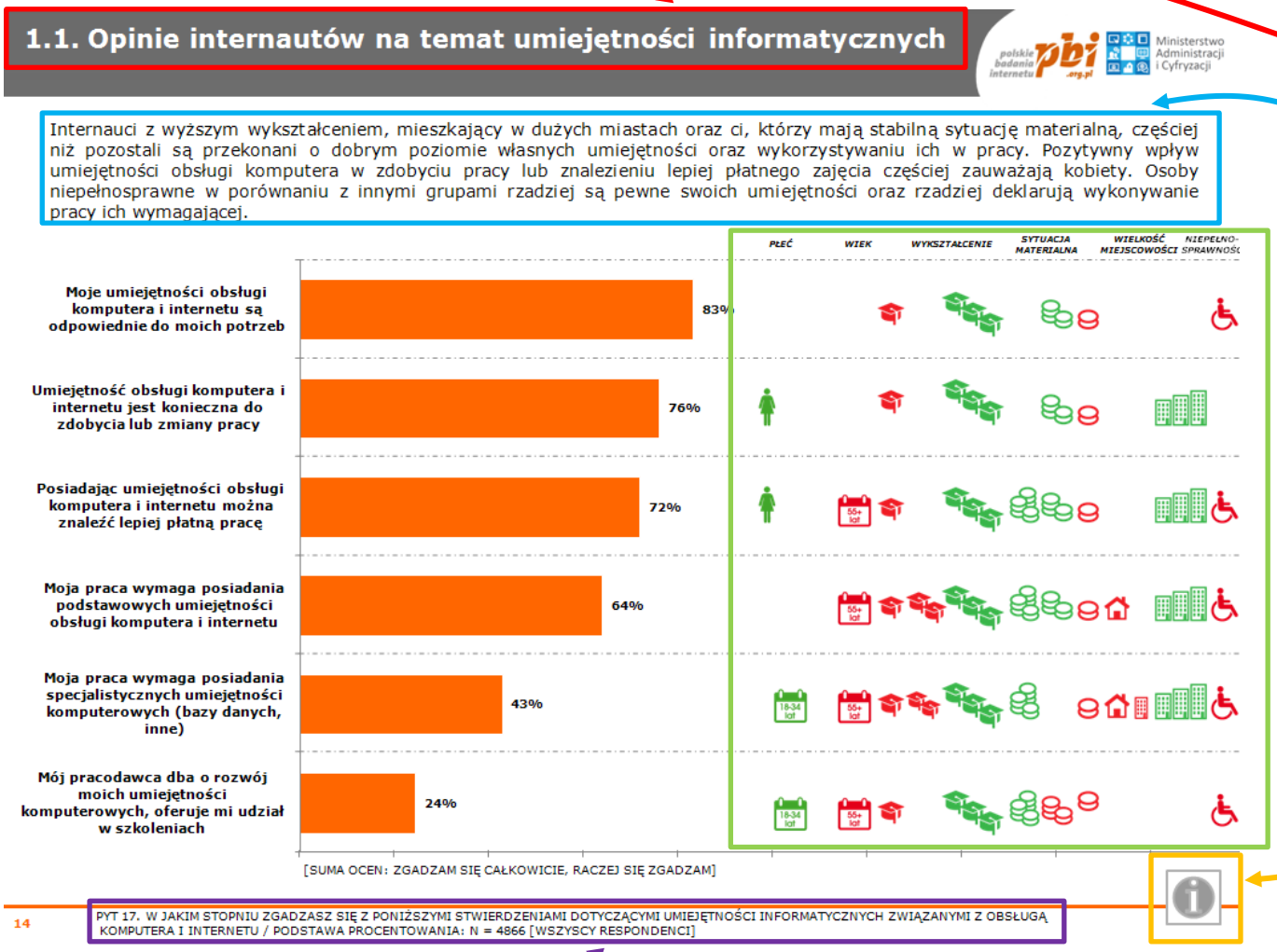
WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI ZAMIESZKANIA:
Wieś
Miasto do 100 tys. mieszkańców
Miasto powyżej 100 tys. mieszkańców

SYTUACJA MATERIALNA:
nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki
wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby
wystarcza mi pieniędzy na wszelkie wydatki

NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ

Jak czytać raport?

Na większości slajdów znajdują się powtarzalne elementy. Poniżej przedstawiono ich układ oraz opis. Na niektórych slajdach pojawiają się również „dymki” z wypowiedziami respondentów, udzielonych w pytaniu otwartym.



Opis zagadnienia

Komentarz do wyników

Znaczniki pokazujące istotne różnice między grupami

Przycisk pozwalający obejrzeć tabelę z wynikami dla porównywanych grup

Treść pytania

Wielkość oraz opis analizowanej grupy

Jak czytać raport?

W raporcie pojawiają się również mapy Polski z konturami województw. Poniżej przedstawiono mapę z naniesionymi nazwami województw. Dla zachowania czytelności raportu na slajdach nie pojawiają się te nazwy.

WYNIKI BADANIA

Ankieta zwięzła i na temat mnie interesujący. Więcej takich.

Ankieta była ciekawa i fajnie, że nie długa.

Ciekawa ankieta, ale skupiająca się li tylko na sprawach urzędniczych.

Główne wnioski

Internet jest istotnym medium w życiu obywateli, zarówno prywatnym, jak i zawodowym. Ma znaczący i pozytywny wpływ na ich wiedzę, pracę, relacje międzyludzkie, a także na ich zaangażowanie w aktywności społeczne i obywatelskie. Badani uważają za ważne to, że dzięki internetowi mają dostęp do wielu informacji (ofert pracy, praw konsumenckich, czy własnej historii zdrowia). Dla dwóch na trzech internautów istotna jest możliwość głosowania, branie udziału w konsultacjach społecznych. Jednak to nie sam fakt korzystania z internetu różnicuje zachowania w sieci, czy formułowane przez ludzi sądy i opinie, ale również posiadane przez nich kompetencje w zakresie obsługi komputera i korzystania z narzędzi internetowych. Można zauważyć, że wraz z nabywaniem tych umiejętności rośnie nie tylko świadomość usług oferowanych w internecie przez urzędy i instytucje publiczne, ale również wzrasta częstość korzystania z nich. Ponadto, poziom kompetencji cyfrowych ma wpływ na poczucie oddziaływania internetu na wszystkie aspekty życia badanych, także na ich poczucie bezpieczeństwa przy załatwianiu spraw za pośrednictwem sieci (bankowych, urzędowych).

W ciągu ostatniego roku niemal każdy internauta poszukujący jakiś formalnych informacji, zdecydował się odwiedzić stronę internetową urzędu lub innej instytucji publicznej. Internauci najczęściej szukali tam ofert pracy oraz informacji o zdrowiu, ubezpieczeniach i szkolnictwie. Okazuje się, że witryny te z roku na rok oferują coraz bardziej użyteczne i zrozumiałe informacje, które stosunkowo łatwo znaleźć. Ponad połowa respondentów wyraziła opinię, że chętnie skorzystałaby z usług publicznych świadczonych on-line. Główną barierą w korzystaniu z e-administracji jest przekonanie, że mimo złożenia wniosku w internecie, niezbędna będzie wizyta w placówce urzędu. Część osób wskazywała również obawę o właściwe załatwienie sprawy oraz na niewielki zakres lub brak interesujących ich usług.

Samo załatwienie sprawy przez internet spotkało się z pozytywną lub neutralną oceną. Okazuje się, że większości e-petentów udało się doprowadzić taką sprawę do końca, a co drugi mógł na bieżąco sprawdzić jej postęp. Niezadowolenie z przebiegu sprawy załatwianej w sieci zazwyczaj wynikało z potrzeby dodatkowej wizyty w urzędzie, albo ze zbyt zawiłej, czasem niezrozumiałej, procedury postępowania.
Już ponad 1/3 internautów zna platformę ePUAP oraz związany z nią profil zaufany ePUAP.

Zapraszamy do zapoznania się z raportem.

1. KOMPETENCJE INFORMATYCZNE

Powinny odbywać się bezpłatne szkolenia, a usługi powinny być dostępne w szerszym stopniu.

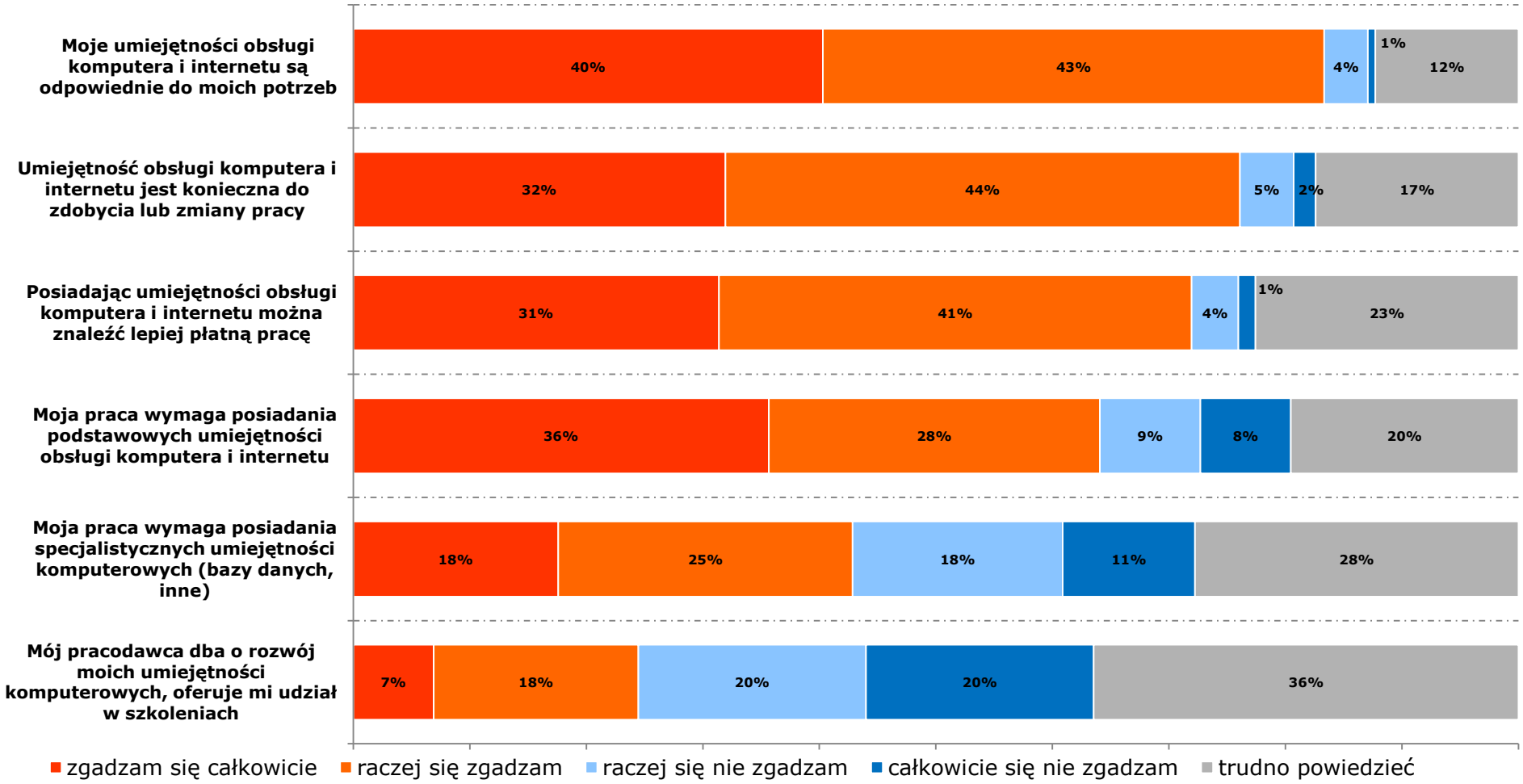
Moja 75 letnia babcia chętnie uczy się obsługi komputera i zasad korzystania z internetu. Mimo to, ma problemy z obsługą stron ośrodka zdrowia, np. rejestracją do lekarza.

Przeszkolić urzędników, bo jednak nie wszyscy potrafią na odpowiednim poziomie obsługiwać komputer.

Słabo posługuję się komputerem, gdyby ktoś pokazał mi i wytłumaczył jak korzystać z różnych usług administracyjnych, to pewnie bym korzystał. Zeznania podatkowe składamy z żoną drogą internetową. Pozdrawiam

1.1. Opinie internautów na temat umiejętności informatycznych

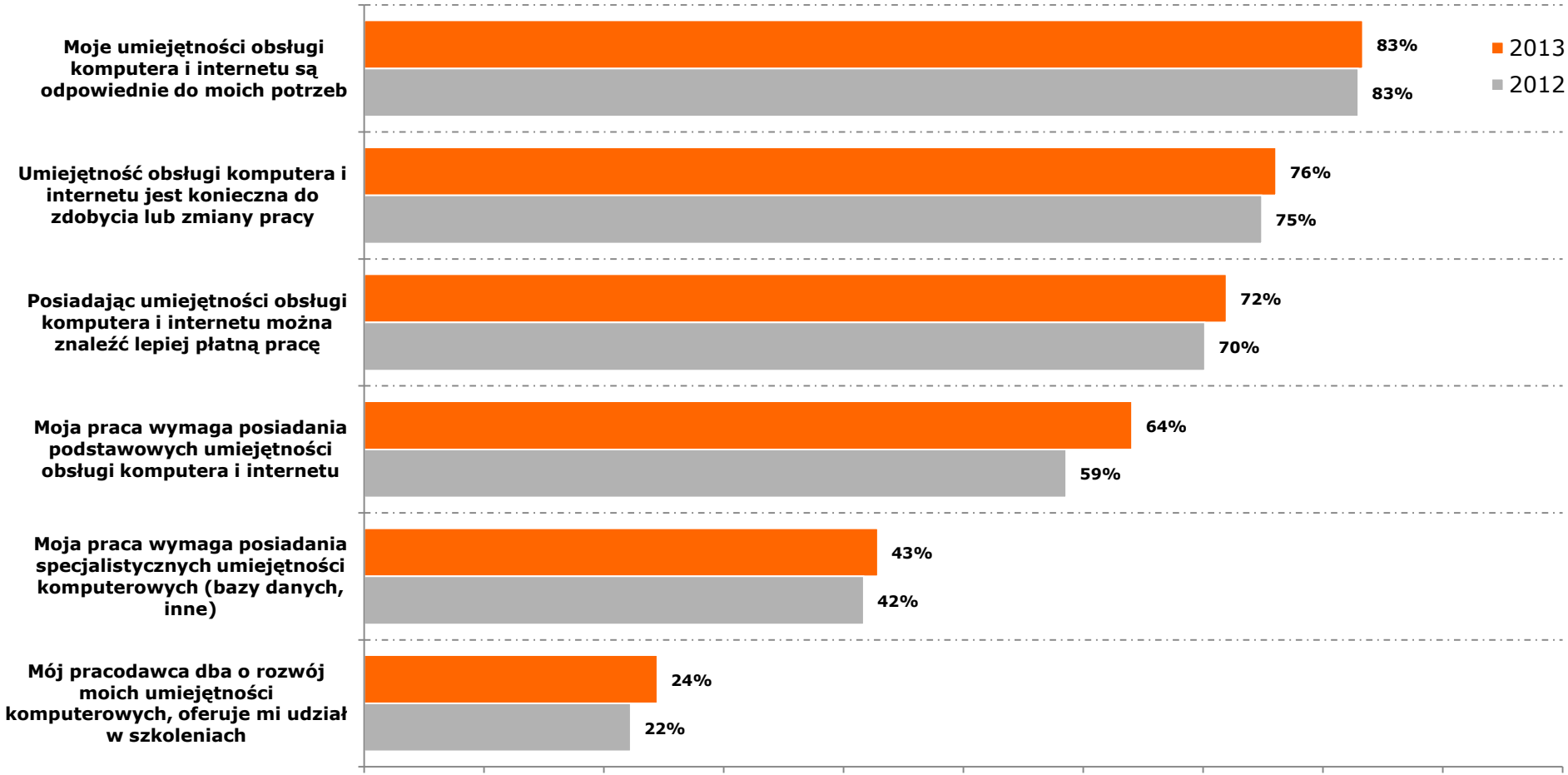
Internauci w większości są przekonani o dobrym lub wystarczającym poziomie własnych umiejętności informatycznych. Zdają sobie sprawę z roli tych umiejętności w życiu zawodowym. Przy czym 64% na poziomie podstawowym, a 43% na poziomie specjalistycznym wykorzystuje te umiejętności w pracy. Co trzeci respondent nie wie, czy jego pracodawca oferuje mu udział w szkoleniach rozwijających kompetencje informatyczne.



PYT 17. W JAKIM STOPNIU ZGADZASZ SIĘ Z PONIŻSZYMI STWIERDZENIAMI DOTYCZĄCYMI UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNYCH ZWIĄZANYMI Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA I INTERNETU
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

1.1. Opinie internautów na temat umiejętności informatycznych

W porównaniu z ubiegłym rokiem można zauważyć poprawę ocen kompetencji informatycznych w każdym badanym aspekcie. Wzrosło przekonanie badanych o wpływie tych umiejętności na wysokość zarobków. Respondenci częściej niż rok temu deklarują, że w pracy korzystają z podstawowych umiejętności informatycznych, ale i ze szkoleń oferowanych przez pracodawcę.

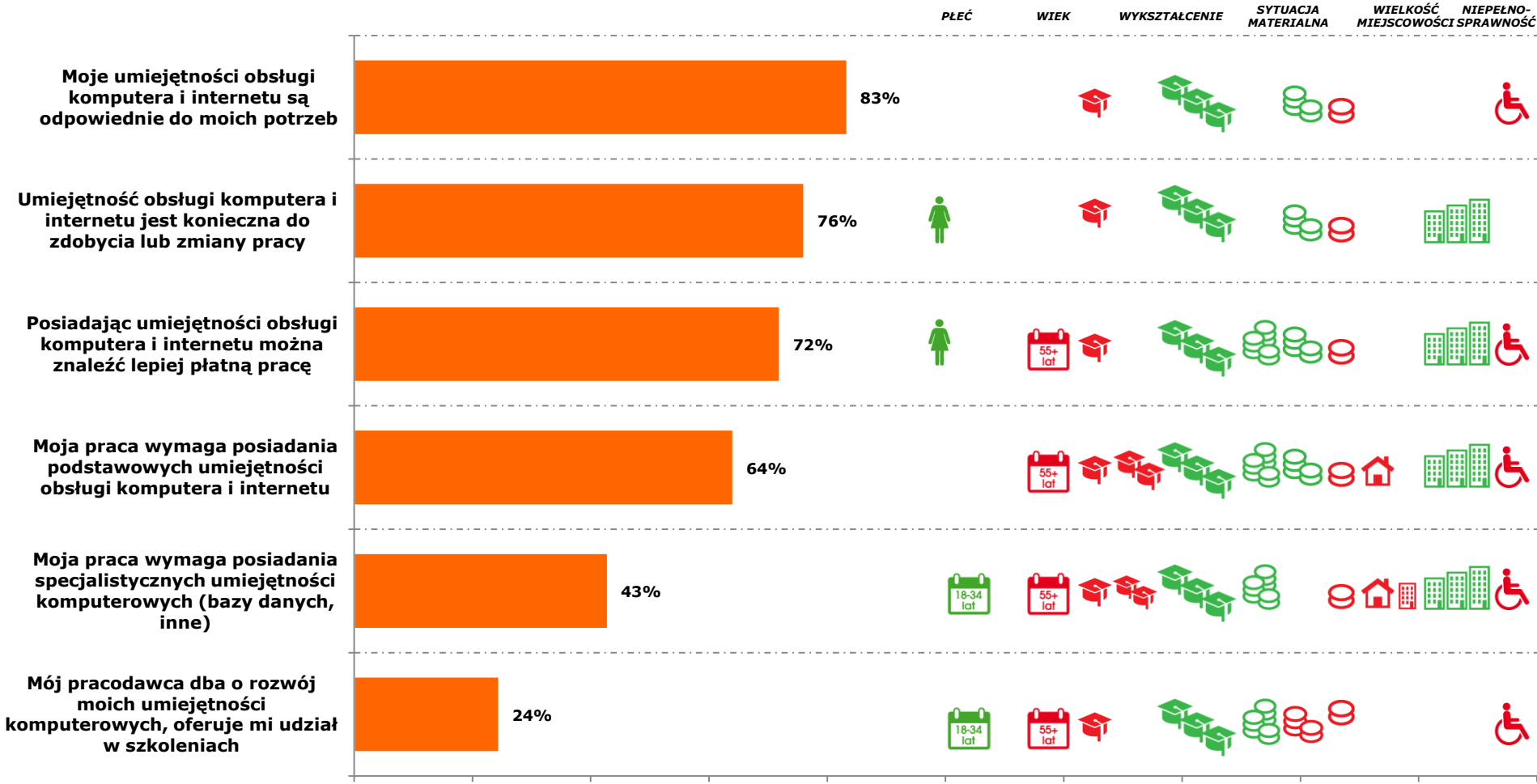


[SUMA OCEN: ZGADZAM SIĘ CAŁKOWICIE, RACZEJ SIĘ ZGADZAM]

PYT 17. W JAKIM STOPNIU ZGADZASZ SIĘ Z PONIŻSZYMI STWIERDZENIAMI DOTYCZĄCYMI UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNYCH ZWIĄZANYMI Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA I INTERNETU
PODSTAWA PROCENTOWANIA: 2013: N = 4866 / 2012: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

1.1. Opinie internautów na temat umiejętności informatycznych

Internauci z wyższym wykształceniem, mieszkający w dużych miastach oraz ci, którzy mają stabilną sytuację materialną, częściej niż pozostali są przekonani o dobrym poziomie własnych umiejętności oraz wykorzystywaniu ich w pracy. Pozytywny wpływ umiejętności obsługi komputera w zdobyciu pracy lub znalezieniu lepiej płatnego zajęcia częściej zauważają kobiety. Osoby niepełnosprawne w porównaniu z innymi grupami rzadziej są pewne swoich umiejętności oraz rzadziej deklarują wykonywanie pracy ich wymagającej.



[SUMA OCEN: ZGADZAM SIĘ CAŁKOWICIE, RACZEJ SIĘ ZGADZAM]

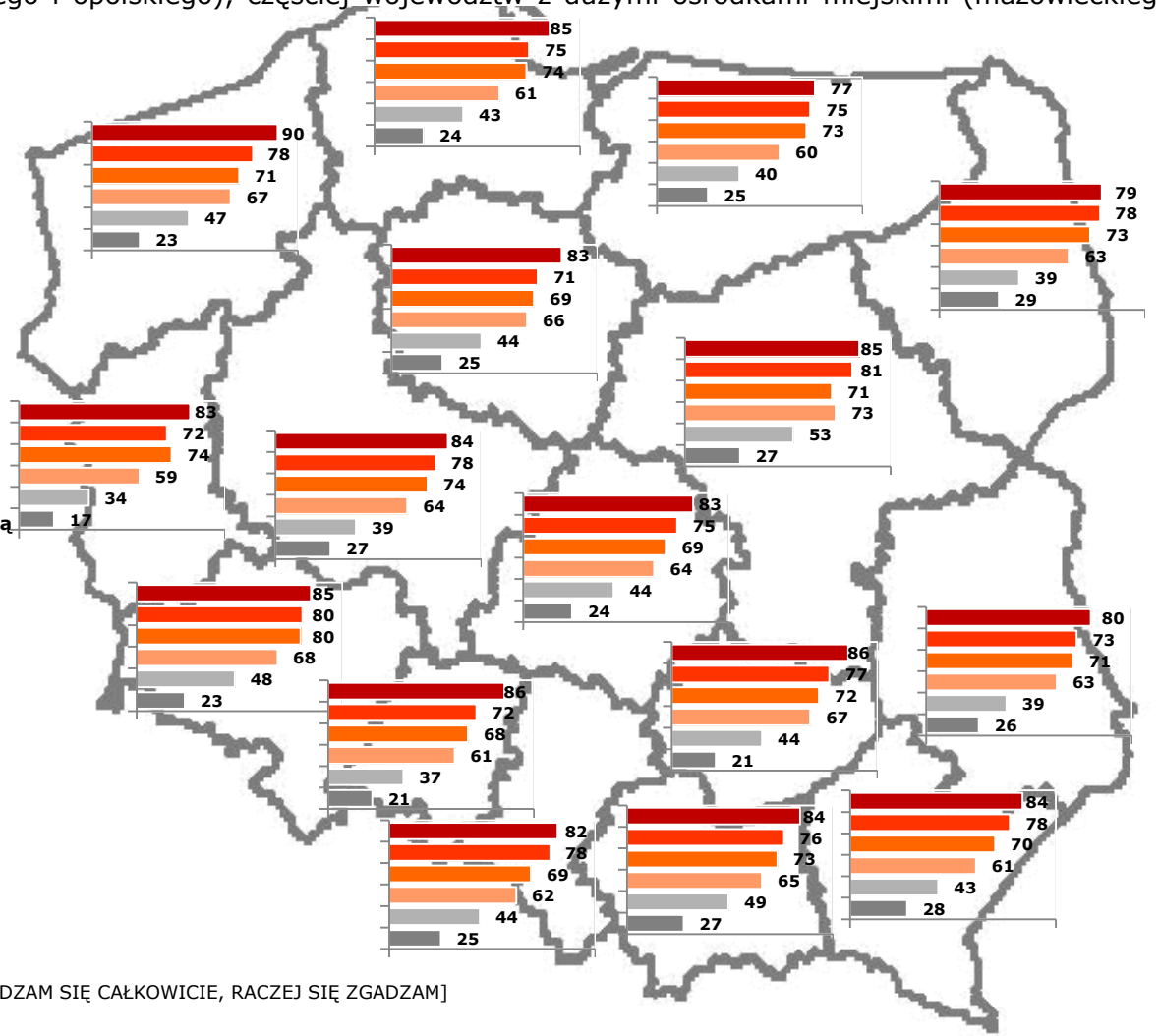
PYT 17. W JAKIM STOPNIU ZGADZASZ SIĘ Z PONIŻSZYMI STWIERDZENIAMI DOTYCZĄCYMI UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNYCH ZWIĄZANYMI Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA I INTERNETU / PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

1.1. Opinie internautów na temat umiejętności informatycznych

Najpewniej pod względem posiadanych umiejętności informatycznych czują się mieszkańcy województwa zachodniopomorskiego, a najmniej pewnie – warmińsko-mazurskiego i podlaskiego. Niemal w równym stopniu, poza mieszkańcami województwa dolnośląskiego wszyscy internauci uważają, że mają one wpływ na lepsze zarobki. Natomiast największe różnice między województwami pojawiają się w przypadku posiadania specjalistycznych kompetencji komputerowych. Rzadziej posiadają je mieszkańcy małych województw (lubuskiego i opolskiego), częściej województw z dużymi ośrodkami miejskimi (mazowieckiego, małopolskiego i dolnośląskiego).

ODSETEK DEKLARUJĄCYCH ZGODNOŚĆ Z PONIŻSZYMI STWIERDZENIAMI:

- **Moje umiejętności obsługi komputera i internetu są odpowiednie do moich potrzeb**
- **Umiejętność obsługi komputera i internetu jest konieczna do zdobycia lub zmiany pracy**
- **Posiadając umiejętności obsługi komputera i internetu można znaleźć lepiej płatną pracę**
- **Moja praca wymaga posiadania podstawowych umiejętności obsługi komputera i internetu**
- **Moja praca wymaga posiadania specjalistycznych umiejętności komputerowych**
- **Mój pracodawca dba o rozwój moich umiejętności komputerowych, oferuje mi udział w szkoleniach**

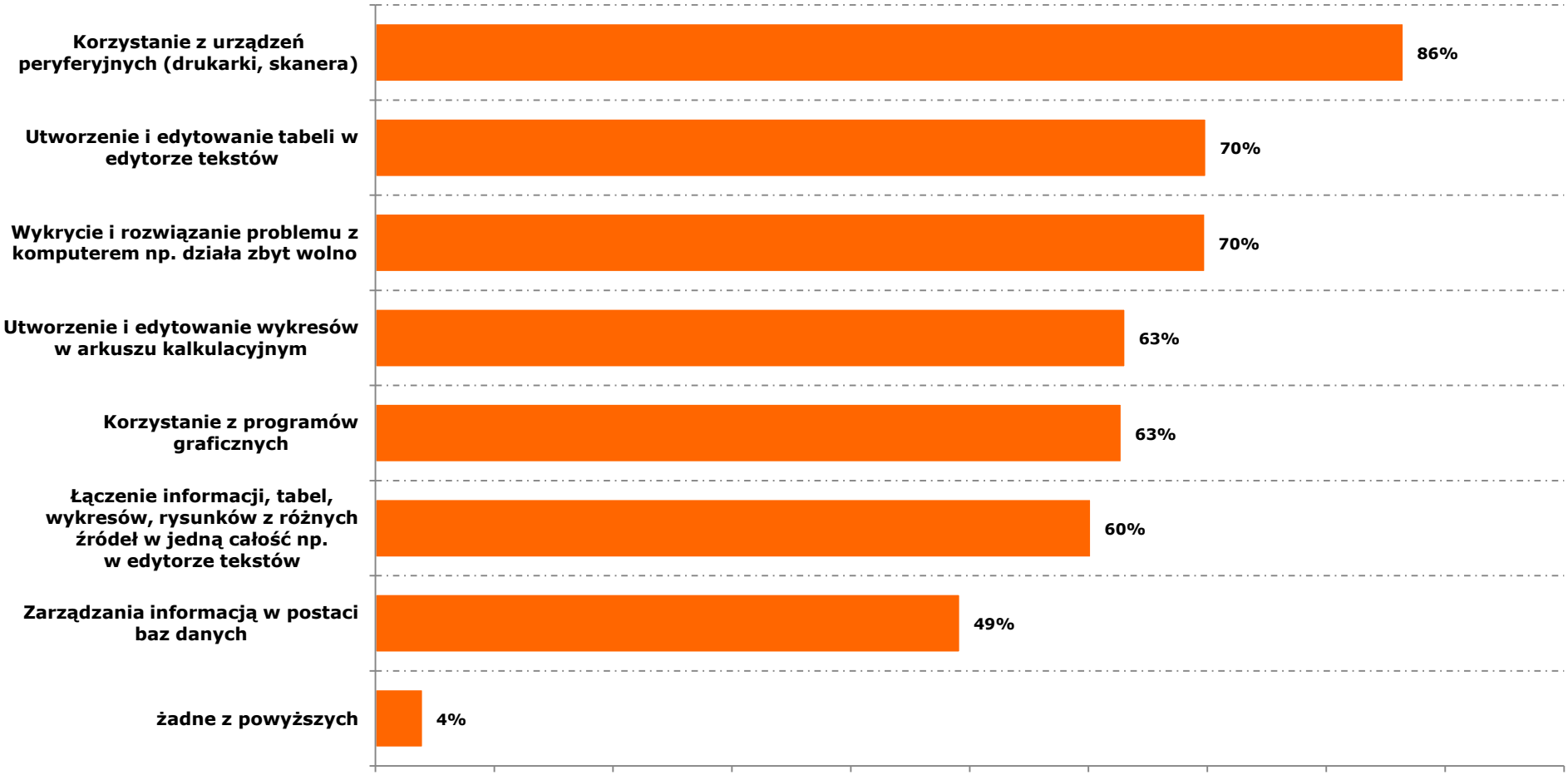


[SUMA OCEN: ZGADZAM SIĘ CAŁKOWICIE, RACZEJ SIĘ ZGADZAM]

PYT 17. W JAKIM STOPNIU ZGADZASZ SIĘ Z PONIŻSZYMI STWIERDZENIAMI DOTYCZĄCYMI UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNYCH ZWIĄZANYMI Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA I INTERNETU
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

1.2. Deklarowane umiejętności komputerowe

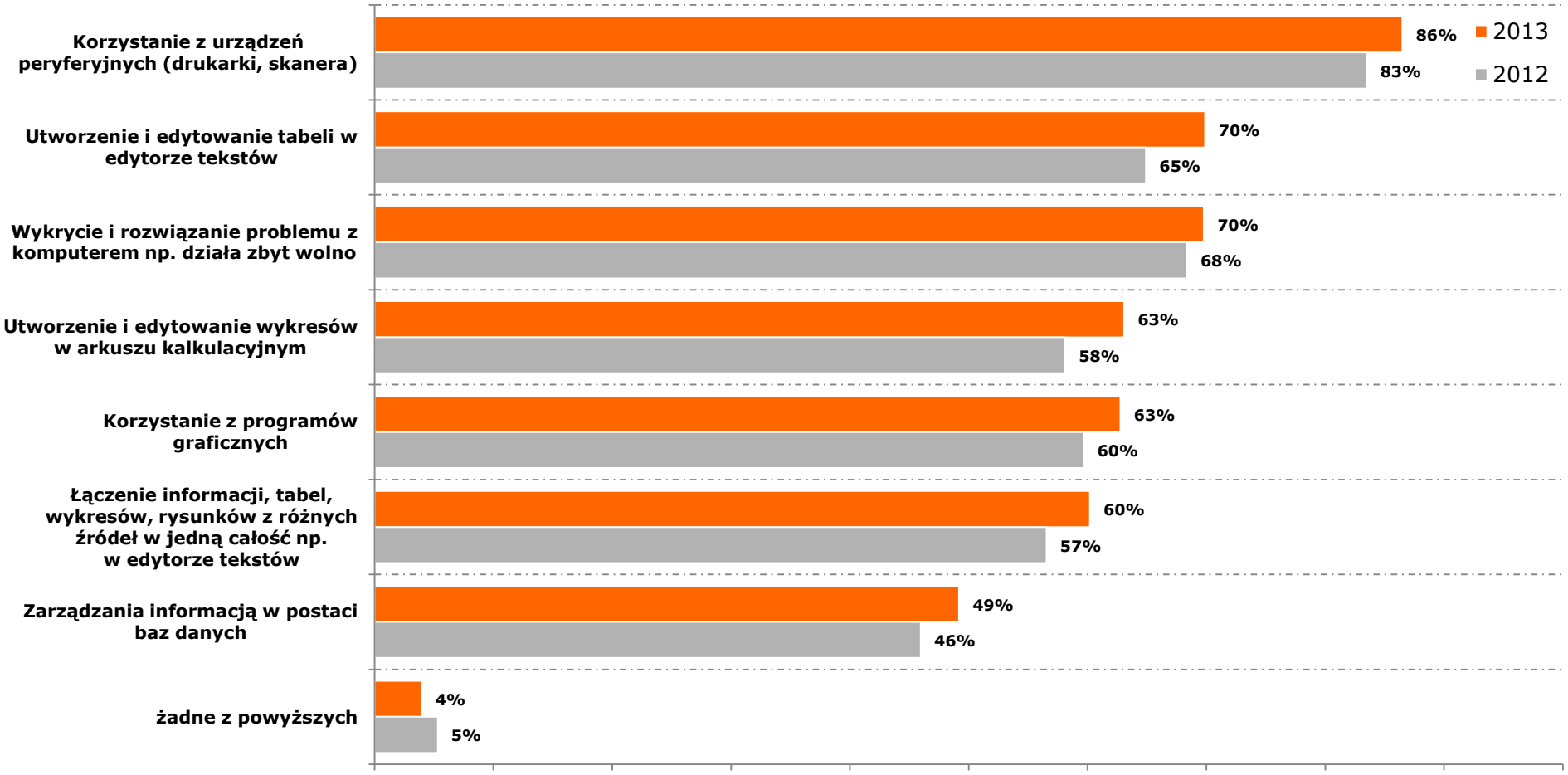
Zdecydowana większość badanych posiada podstawowe umiejętności, tzn. potrafi wykonać co najmniej jedną z wymienionych w badaniu czynności, związanych z obsługą komputera (96%). Najczęstszą umiejętnością jest korzystanie z urządzeń peryferyjnych (np. drukarki) oraz podstawowych funkcji samego komputera (pisanie i edycja tekstów i tabel, rozwiązywanie prostych problemów). Co drugi badany umie również zarządzać informacjami zawartymi w bazach danych.



PYT 18. CZY WYKONYWAŁEŚ JUŻ NASTĘPUJĄCE CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

1.2. Deklarowane umiejętności komputerowe

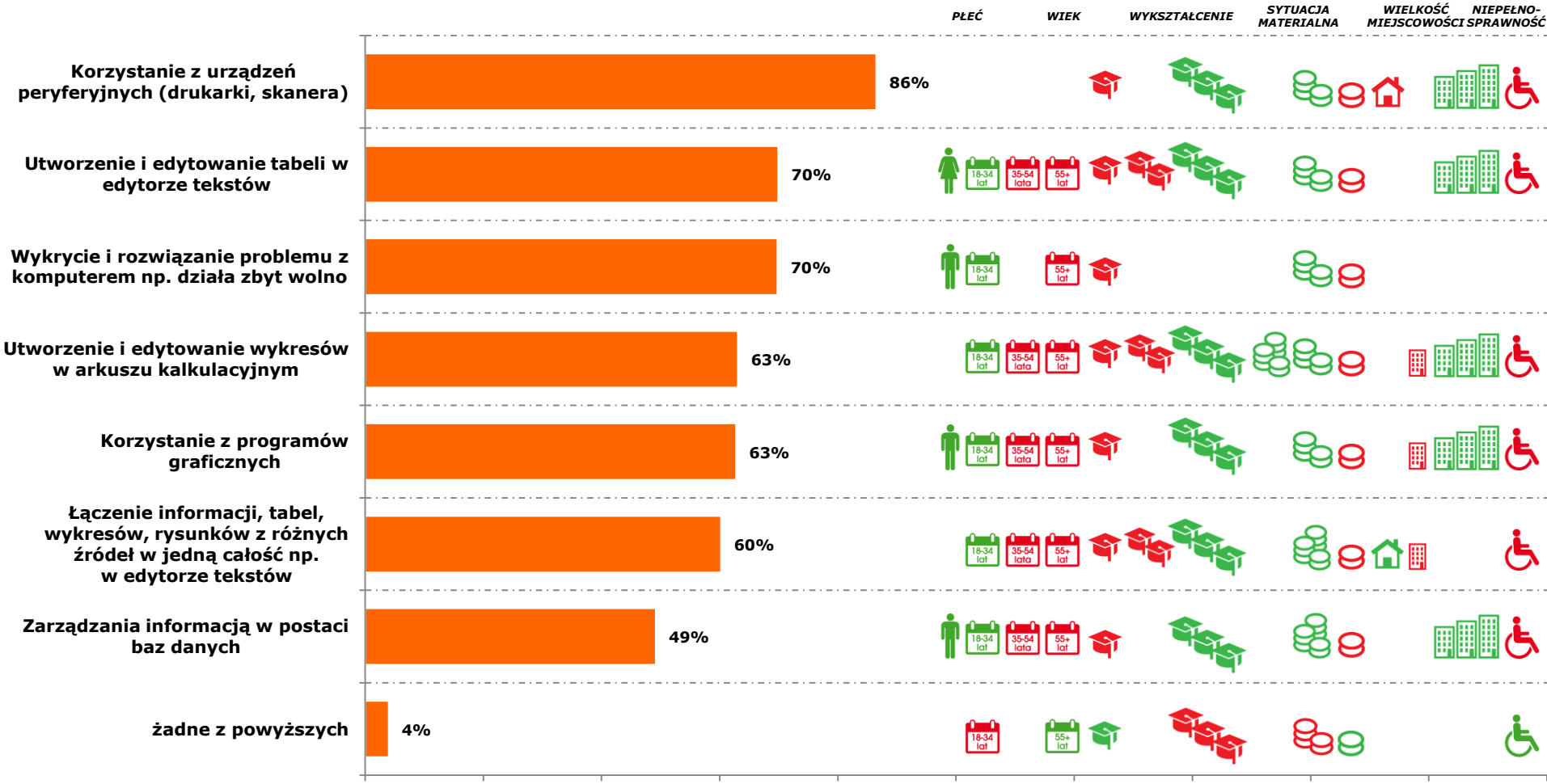
W porównaniu z poprzednimi rokiem internauci posiadają więcej umiejętności komputerowych. Odsetek wszystkich wykonywanych czynności wzrósł istotnie od ostatniego pomiaru.



PYT 18. CZY WYKONYWAŁEŚ JUŻ NASTĘPUJĄCE CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: 2013: N = 4866 / 2012: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

1.2. Deklarowane umiejętności komputerowe

Częściej niż pozostali umiejętnościami komputerowymi mogą pochwalić się osoby młode oraz z wykształceniem wyższym. Mieszkańcy małych miast i wsi rzadziej posiadają większość z badanych kompetencji. Poza wykryciem podstawowych problemów z komputerem osoby niepełnosprawne oraz powyżej 55 roku życia radzą sobie gorzej z analizowanymi umiejętnościami, częściej też wskazują, że nie potrafią wykonać żadnej z wymienionych czynności.



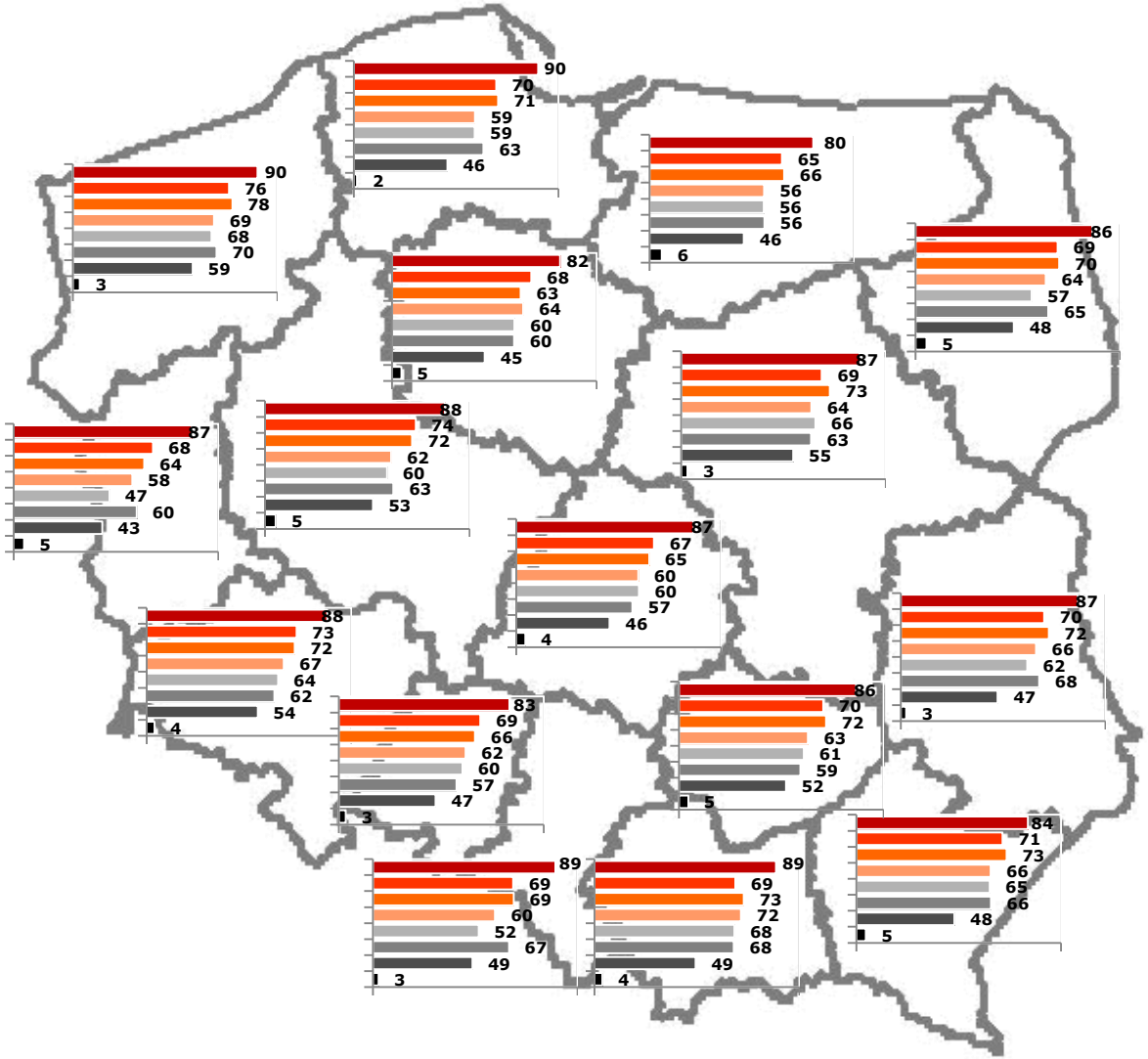
PYT 18. CZY WYKONYWAŁEŚ JUŻ NASTĘPUJĄCE CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

1.2. Deklarowane umiejętności komputerowe

Niższy poziom umiejętności informatycznych charakteryzuje mieszkańców województwa warmińsko-mazurskiego oraz lubuskiego. Mieszkańcy Warmii i Mazur słabiej radzą sobie w szczególności z działaniami w arkuszu kalkulacyjnym i programach graficznych, a osoby pochodzące z lubuskiego z łączeniem informacji z różnych źródeł oraz zarządzaniem informacją w postaci baz danych.

POZIOM UMIEJĘTNOŚCI KOMPUTEROWYCH
ODSETEK WYKONUJĄCYCH PONIŻSZE CZYNNOŚCI

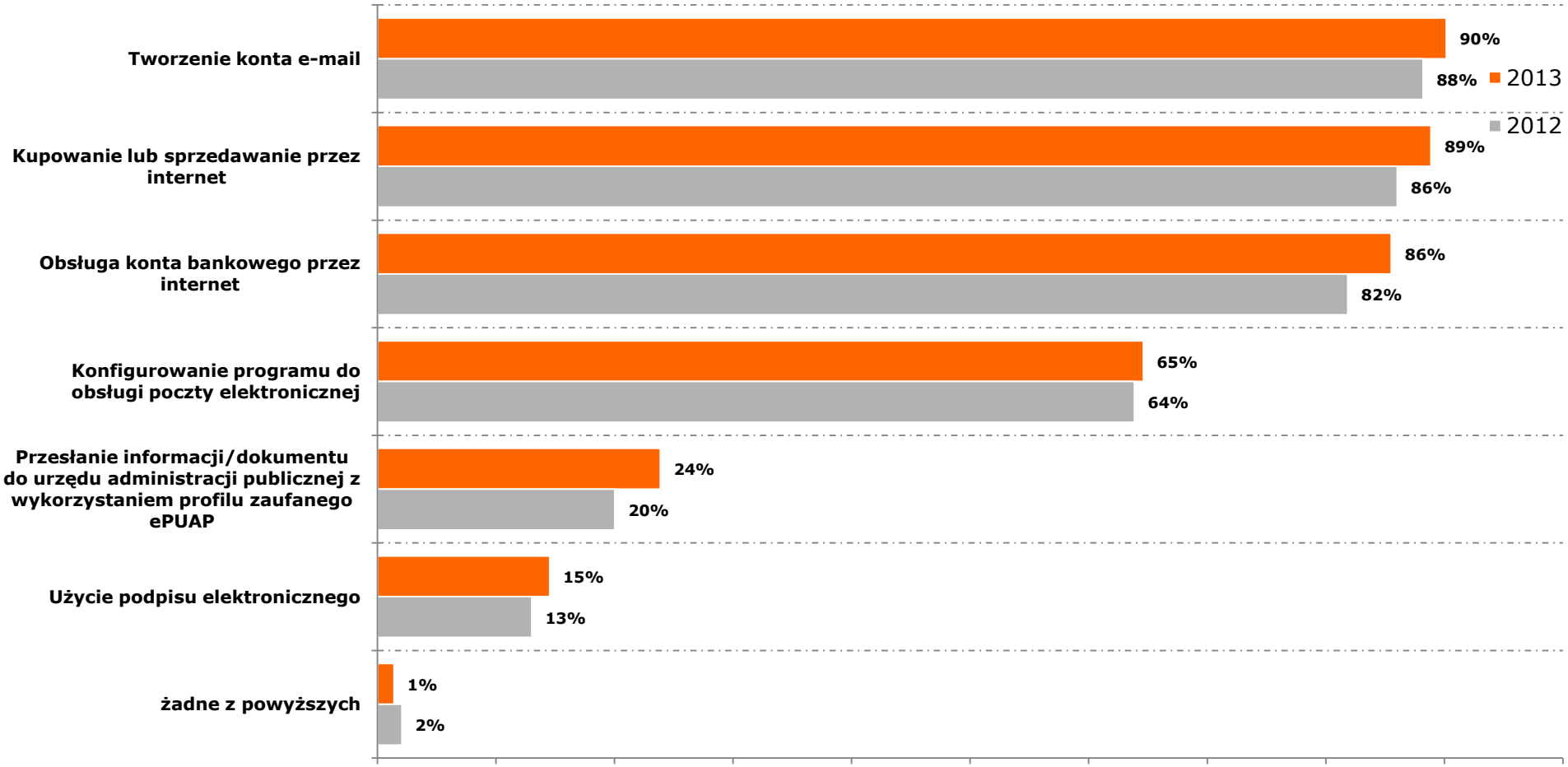
- Korzystanie z urządzeń peryferyjnych
- Wykrycie i rozwiązanie problemu z komputerem np. działa zbyt wolno
- Utworzenie i edytowanie tabeli w edytorze tekstów
- Utworzenie i edytowanie wykresów w arkuszu kalkulacyjnym
- Łączenie informacji różnych źródeł w jedną całość
- Korzystanie z programów graficznych
- Zarządzania informacją w postaci baz danych
- żadne z powyższych



PYT 18. CZY WYKONYWAŁEŚ JUŻ NASTĘPUJĄCE CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

1.3. Deklarowane umiejętności internetowe

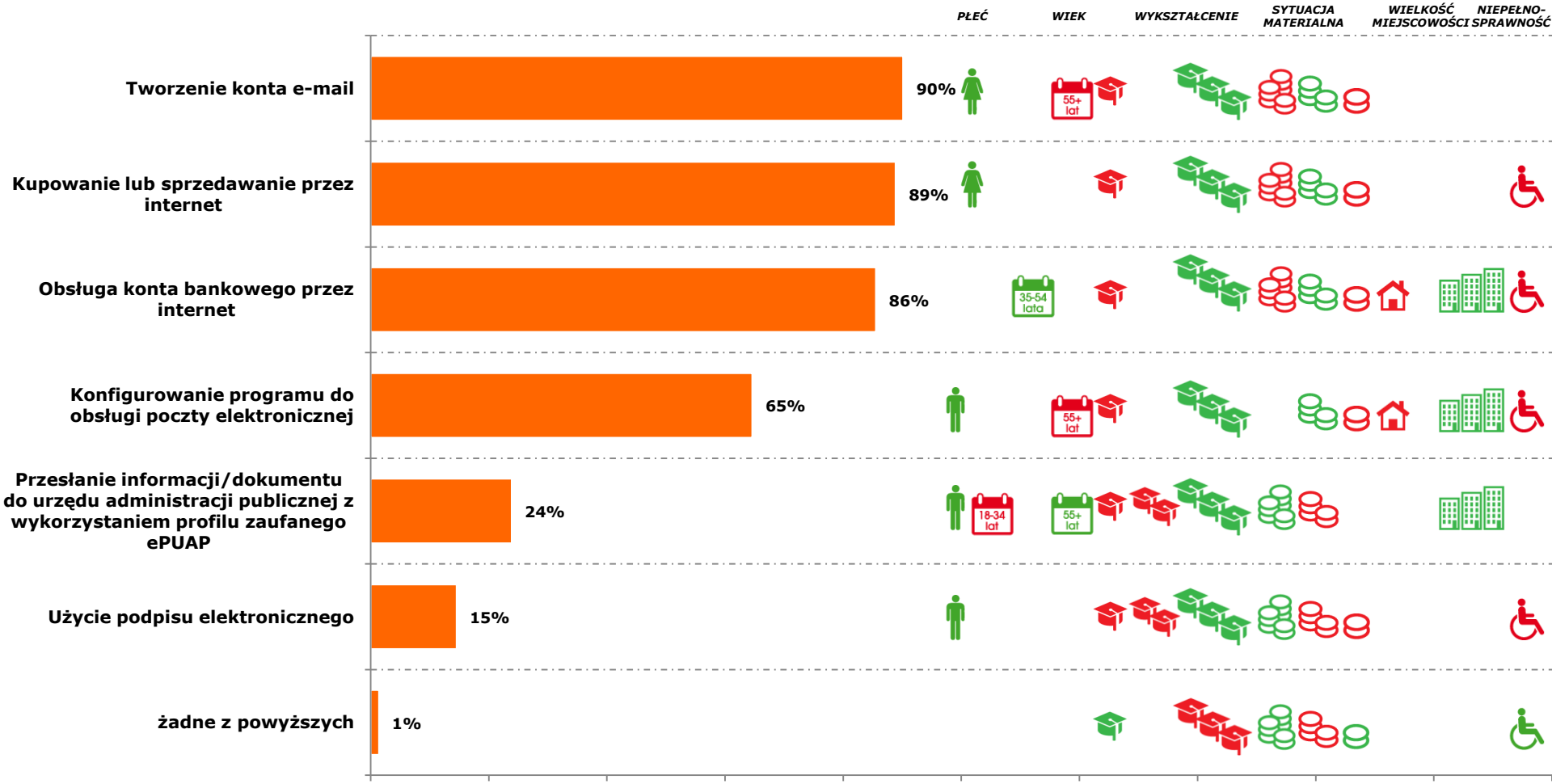
Większość badanych posiada również podstawowe kompetencje związane z korzystaniem z internetu (99%). Co ciekawe 4/5 z nich miało styczność z zakupami online oraz obsługą konta bankowego w sieci. Co czwarta osoba deklaruje, że zdarzyło jej się skorzystać z profilu zaufanego ePUAP, a 15% użyło podpisu elektronicznego.
W porównaniu z poprzednim rokiem poziom umiejętności związanych z korzystaniem z internetu wzrósł we wszystkich aspektach. Przy czym największa różnica pojawia się w przypadku obsługi konta bankowego przez internet oraz przesyłania informacji bądź dokumentów do urzędów z użyciem profilu zaufanego ePUAP.



PYT 19. CZY WYKONYWAŁEŚ JUŻ NASTĘPUJĄCE CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z INTERNETU?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: 2013: N = 4866 / 2012: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

1.3. Deklarowane umiejętności internetowe

Częściej niż pozostali umiejętności związane z korzystaniem z internetu posiadają osoby z wyższym wykształceniem oraz mieszkańcy miast powyżej 100 tys. i 500 tys. Osoby powyżej 55 roku życia rzadziej samodzielnie zakładają pocztę elektroniczną (tworzenie i konfiguracja konta e-mail), za to częściej niż pozostali korzystają z profilu zaufanego ePUAP do przesyłania informacji do urzędu. Podobnie jak w przypadku kompetencji komputerowych, niepełnosprawni posiadają mniej umiejętności związanych z korzystaniem z internetu.



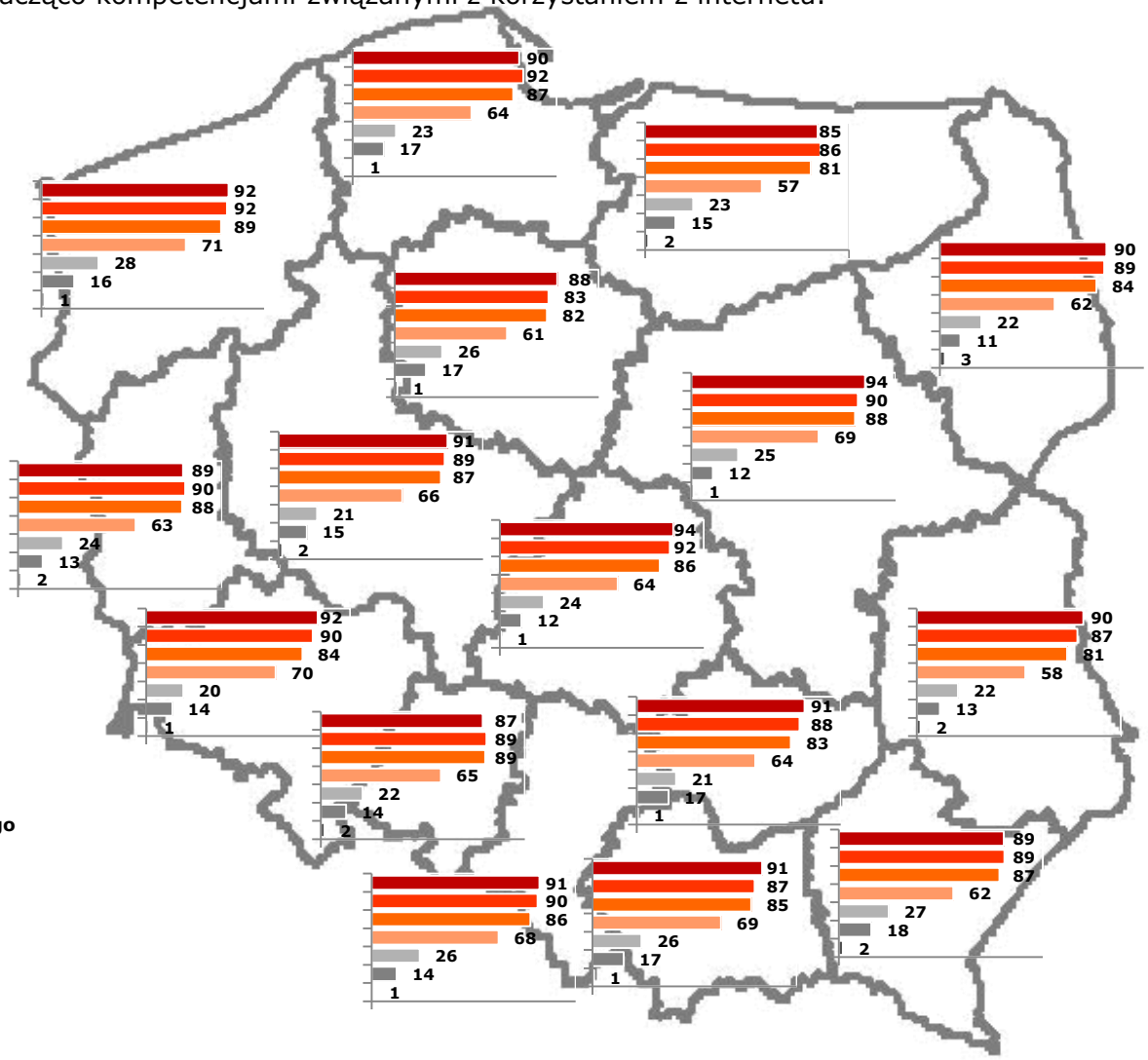
PYT 19. CZY WYKONYWAŁEŚ JUŻ NASTĘPUJĄCE CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z INTERNETU?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

1.3. Deklarowane umiejętności internetowe

Mieszkańcy województwa warmińsko-mazurskiego posiadają najniższy poziom umiejętności komputerowych, posiadają też najniższe kompetencje internetowe. Najsłabiej radzą sobie z obsługą poczty elektronicznej (tworzenie i konfigurowanie konta e-mail). Podobnie niskimi kompetencjami charakteryzują się osoby pochodzące z lubelskiego i kujawsko-pomorskiego. Mieszkańcy pozostałych województw nie różnią się znacząco kompetencjami związanymi z korzystaniem z internetu.

POZIOM UMIEJĘTNOŚCI INTERNETOWYCH
ODSETEK WYKONUJĄCYCH PONIŻSZE CZYNNOŚCI

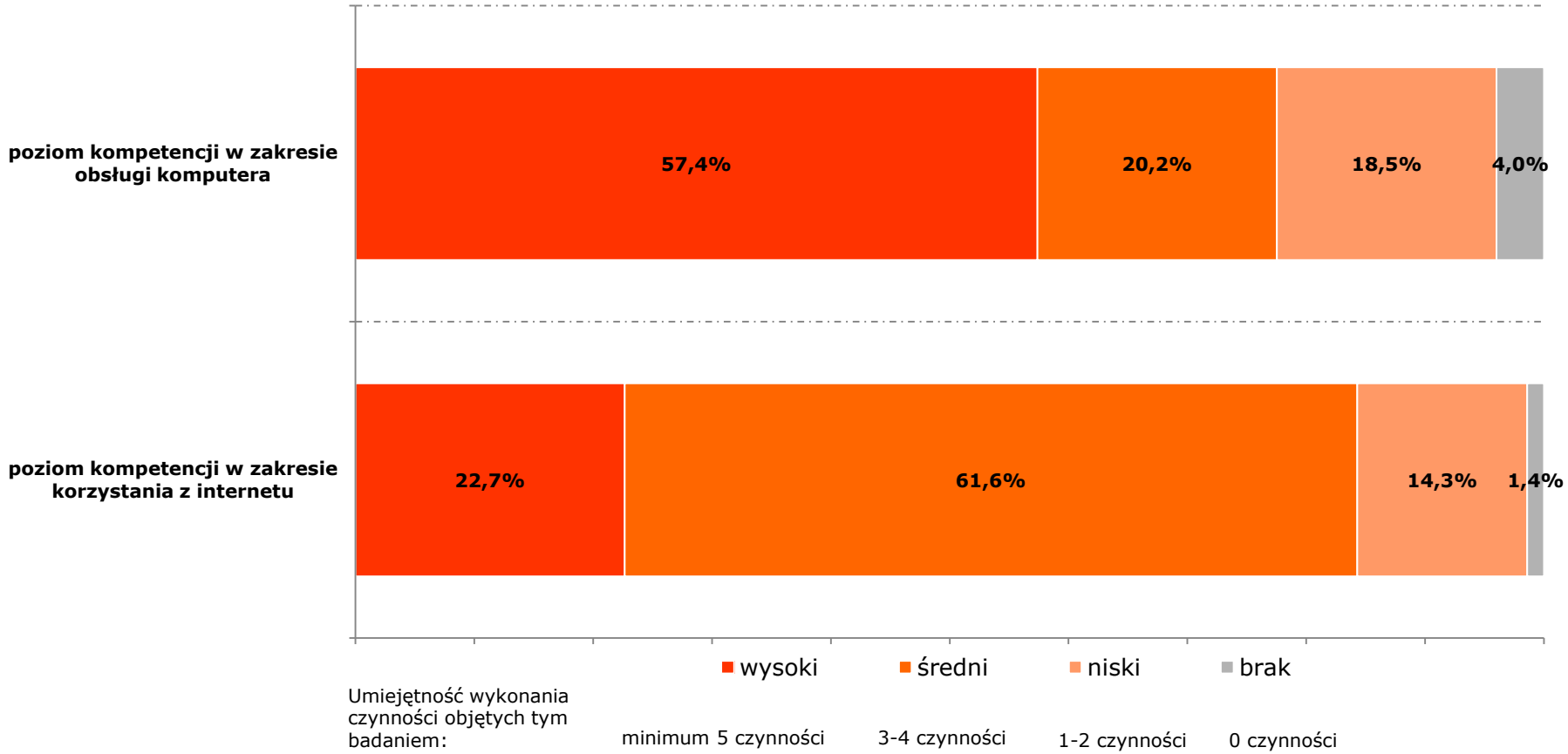
- Tworzenie konta e-mail
- Kupowanie lub sprzedawanie przez internet
- Obsługa konta bankowego przez internet
- Konfigurowanie programu do obsługi poczty
- Przesłanie informacji do urzędu z wyk. prof. zaufanego
- Użycie podpisu elektronicznego
- żadne z powyższych



PYT 19. CZY WYKONYWAŁEŚ JUŻ NASTĘPUJĄCE CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z INTERNETU?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

1.4. Deklarowane umiejętności informatyczne

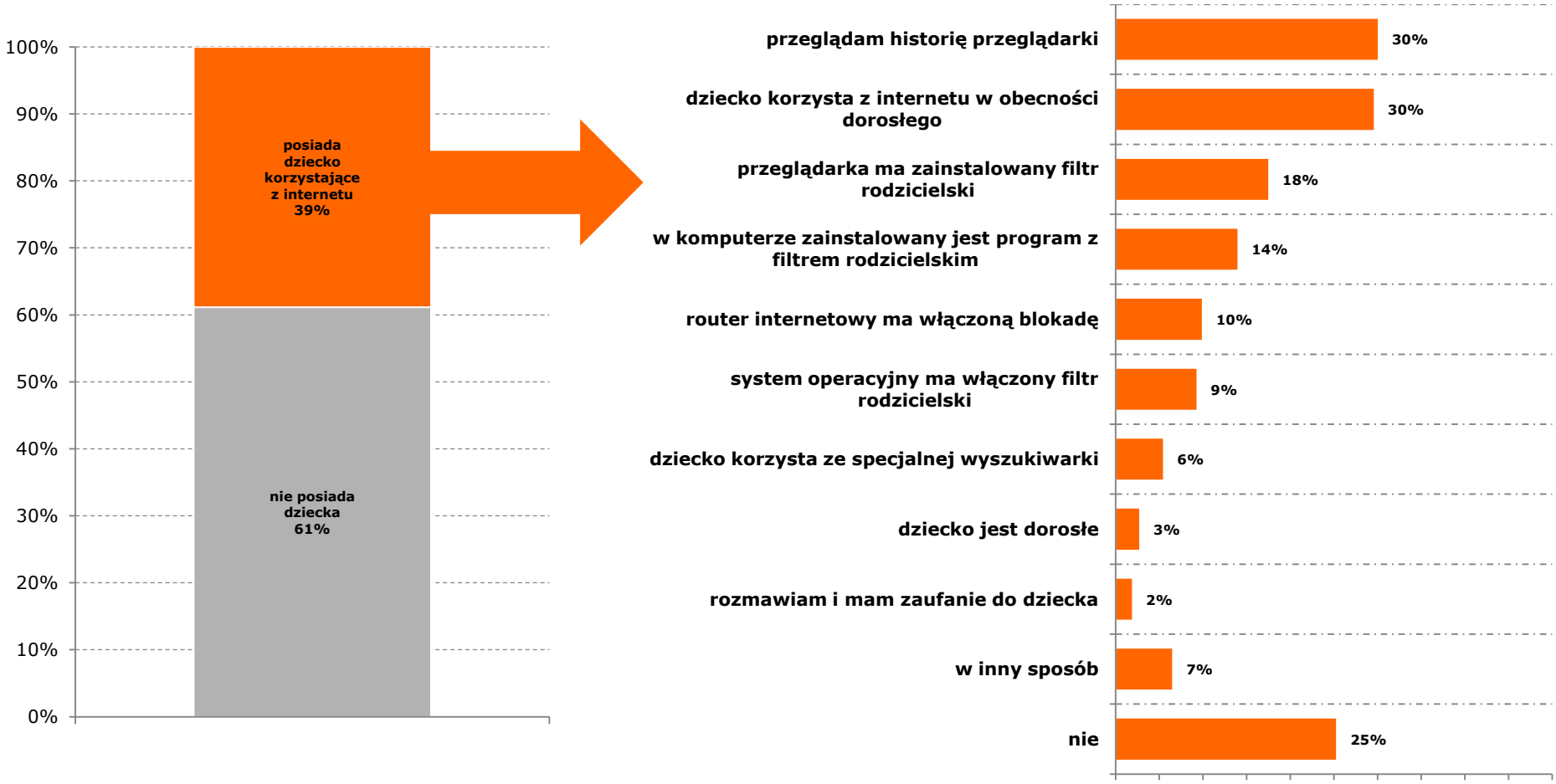
W badaniu pytano o korzystanie z różnych funkcji komputera i internetu. Osoby, które potrafią wykonać określoną liczbę czynności zostały zakwalifikowane do kolejnych grup (0 – brak badanych kompetencji, 1-2 – niski poziom kompetencji, 3-4 – średni poziom kompetencji, powyżej 5 – wysoki poziom kompetencji).
Wśród badanych osób pojawiło się niewiele takich, które nie potrafią wykonać żadnej z wymienionych w kwestionariuszu czynności, zarówno jeśli chodzi o obsługę komputera, jak i korzystanie z internetu, co nie znaczy, że osoby te nie posiadają podstawowych umiejętności, takich jak chociażby korzystanie z przeglądarki internetowej lub pisanie w edytorze tekstów. Okazuje się, że jeśli chodzi o sprawy związane z komputerem ponad połowa respondentów ma wysoki poziom wiedzy (tzn. potrafi wykonać przynajmniej pięć z wymienionych w kwestionariuszu czynności). W przypadku zaś internetu, 2/3 osób korzysta z niego na średnim poziomie zaawansowania (tzn. potrafią wykonać od 3 do 4 z wymienionych czynności).



PYT 18. CZY WYKONYWAŁEŚ JUŻ NASTĘPUJĄCE CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA? / PYT 19. CZY WYKONYWAŁEŚ JUŻ NASTĘPUJĄCE CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z INTERNETU? / PODSTAWA PROCENTOWANIA: 2013: N = 4866 / 2012: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

1.5. Metody kontroli rodzicielskiej w internecie

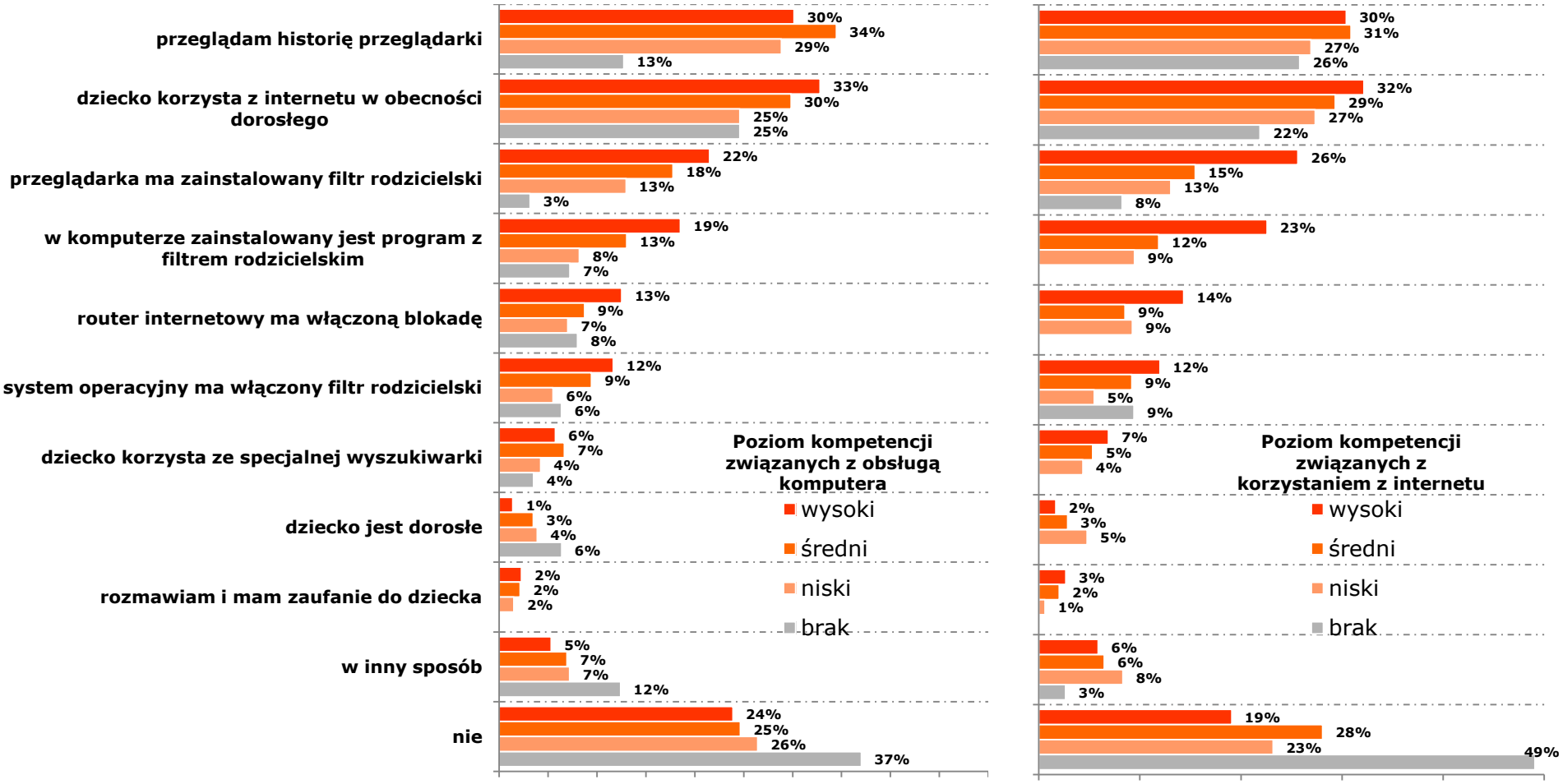
40% spośród badanych internautów jest rodzicem dziecka korzystającego z internetu. Co czwarty z nich w żaden sposób nie kontroluje i nie stara się uniemożliwić dziecku oglądania szkodliwych treści w internecie. Najczęstszymi sposobami kontroli rodzicielskiej są przeglądanie historii przeglądarki oraz obecność rodzica przy komputerze. Mniej popularne okazują się specjalne narzędzia stworzone do ochrony dzieci – filtry rodzicielskie w komputerze, routerze, systemie operacyjnym czy przeglądarce internetowej.



PYT 21. CZY MASZ DZIECKO, KTÓRE KORZYSTA Z INTERNETU? / PYT 22. CZY STARASZ SIĘ UNIEMOŻLIWIĆ DZIECKU DOSTĘP DO SZKODLIWYCH TREŚCI W INTERNECIE (NP. PORNOGRAFIA, PRZEMOC)? PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI] / N=1980 [RESPONDENCI, KTÓRZY MAJĄ DZIECI KORZYSTAJĄCE Z INTERNETU]

1.5. Metody kontroli rodzicielskiej w internecie

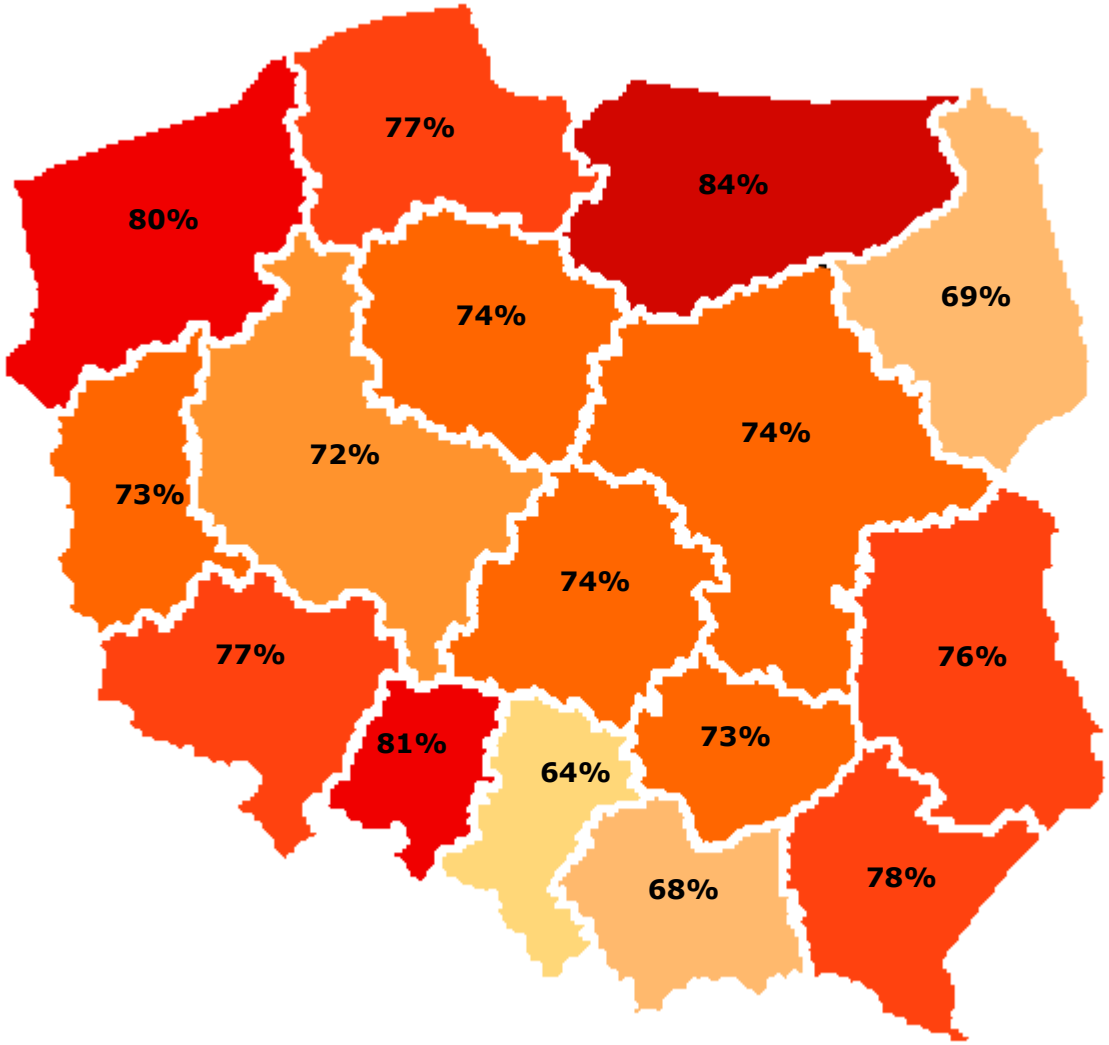
W zależności od poziomu kompetencji związanych z korzystaniem z komputera czy internetu (określonego na slajdzie numer 23), rodzice w różny sposób chronią swoje dzieci w internecie. Przede wszystkim osoby o braku kompetencji informatycznych objętych tym badaniem zdecydowanie rzadziej niż pozostali stosują jakiekolwiek metody kontroli. Osoby o wysokim poziomie kompetencji cyfrowych częściej pozwalają korzystać z internetu tyko w obecności dorosłego oraz włączają filtry rodzicielskie (w przeglądarce, komputerze, routerze lub systemie operacyjnym).



PYT 21. CZY MASZ DZIECKO, KTÓRE KORZYSTA Z INTERNETU? / PYT 22. CZY STARASZ SIĘ UNIEMOŻLIWIĆ DZIECKU DOSTĘP DO SZKODLIWYCH TREŚCI W INTERNECIE (NP. PORNOGRAFIA, PRZEMOC)? PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI] / N=1980 [RESPONDENCI, KTÓRZY MAJĄ DZIECI KORZYSTAJĄCE Z INTERNETU]

1.6. Stosowanie jakiejkolwiek metody kontroli rodzicielskiej

Największy odsetek rodziców kontrolujących zachowania swoich dzieci w internecie pochodzi z województwa warmińsko-mazurskiego, opolskiego i zachodniopomorskiego, najmniej zaś z: śląskiego, małopolskiego i podlaskiego.



POZIOM OCHRONY DZIECI W INTERNECIE

Odsetek rodziców

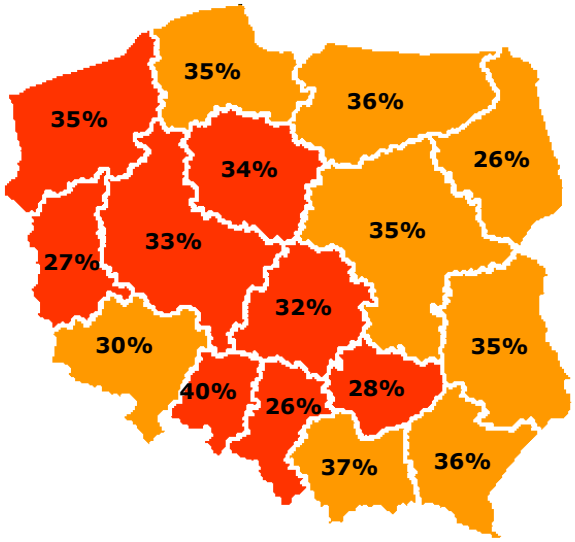
0% ← → **100%**

PYT 22. CZY STARASZ SIĘ UNIEMOŻLIWIĆ DZIECKU DOSTĘP DO SZKODLIWYCH TREŚCI W INTERNECIE (NP. PORNOGRAFIA, PRZEMOC)?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N=1980 [RESPONDENCI, KTÓRZY MAJĄ DZIECI KORZYSTAJĄCE Z INTERNETU]

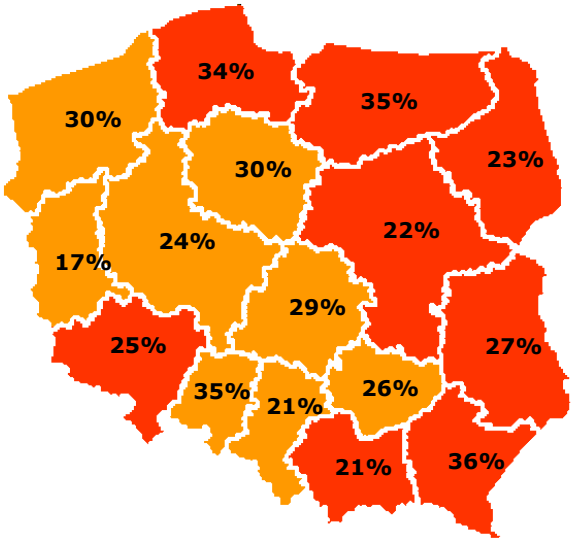
1.7. Najczęściej wybierane metody kontroli rodzicielskiej

W województwach, które mają najwyższy odsetek rodziców kontrolujących dzieci w internecie, najczęściej wybieranym sposobem jest wspólne korzystanie z internetu dziecka i dorosłego. W pozostałych rodzice w pierwszej kolejności przeglądają historię przeglądarki. W województwach zachodniopomorskim, podlaskim i mazowieckim dość popularne (na trzeciej pozycji) okazują się programy z filtrem rodzicielskim, instalowane w komputerze.

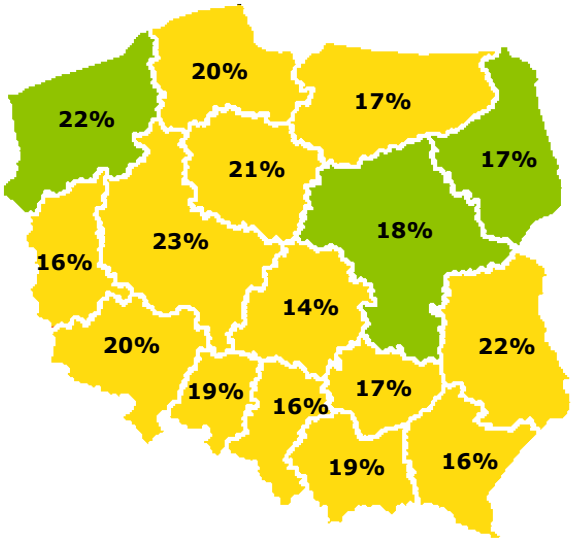
PIERWSZE MIEJSCE



DRUGIE MIEJSCE



TRZECIE MIEJSCE



METODY OCHRONY DZIECI W INTERNECIE [3 NAJCZĘŚCIEJ WYBIERANE]:

- **PRZEGLĄDAM HISTORIĘ PRZEGLĄDARKI**
- **DZIECKO KORZYSTA Z INTERNETU W OBECNOŚCI DOROSŁEGO**
- **PRZEGLĄDARKA MA ZAINSTALOWANY FILTR RODZICIELSKI**
- **W KOMPUTERZE ZAINSTALOWANY JEST PROGRAM Z FILTREM RODZICIELSKIM**

PYT 22. CZY STARASZ SIĘ UNIEMOŻLIWIĆ DZIECKU DOSTĘP DO SZKODLIWYCH TREŚCI W INTERNECIE (NP. PORNOGRAFIA, PRZEMOC)?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N=1980 [RESPONDENCI, KTÓRZY MAJĄ DZIECI KORZYSTAJĄCE Z INTERNETU]

2. POSZUKIWANIE INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW LUB INNYCH INSTYTUCJI PUBLICZNYCH

Proponowałabym stworzenie bardziej przejrzystych stron internetowych - na niektórych nawet mi trudno jest znaleźć poszukiwane informacje, a co dopiero osobom, które nie są na tyle biegłe w obsłudze komputera.

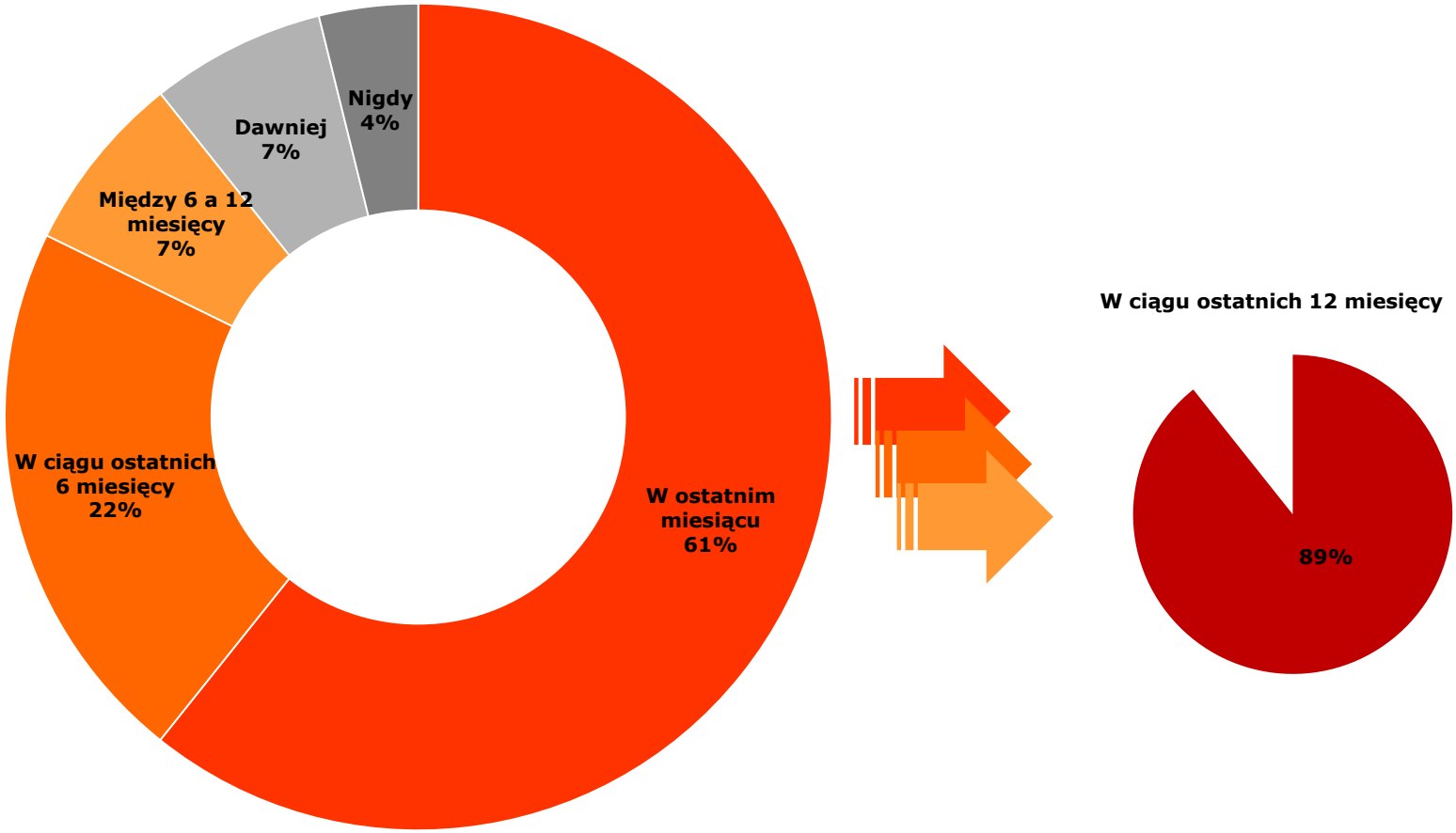
Ważne by strony były czytelniej opisane i łatwo się je obsługiwało.

Chciałabym, żeby informacje zawarte na stronach rożnych urzędów były bardziej czytelne, tj. zrozumiale, bo o ile ja sobie poradzę z niektórymi sprawami to nie każdy da radę.

Strony Urzędów są w zupełności nieczytelne i pisane językiem niezrozumiałym

2.1. Poszukiwanie informacji na stronach urzędów/instytucji publicznych

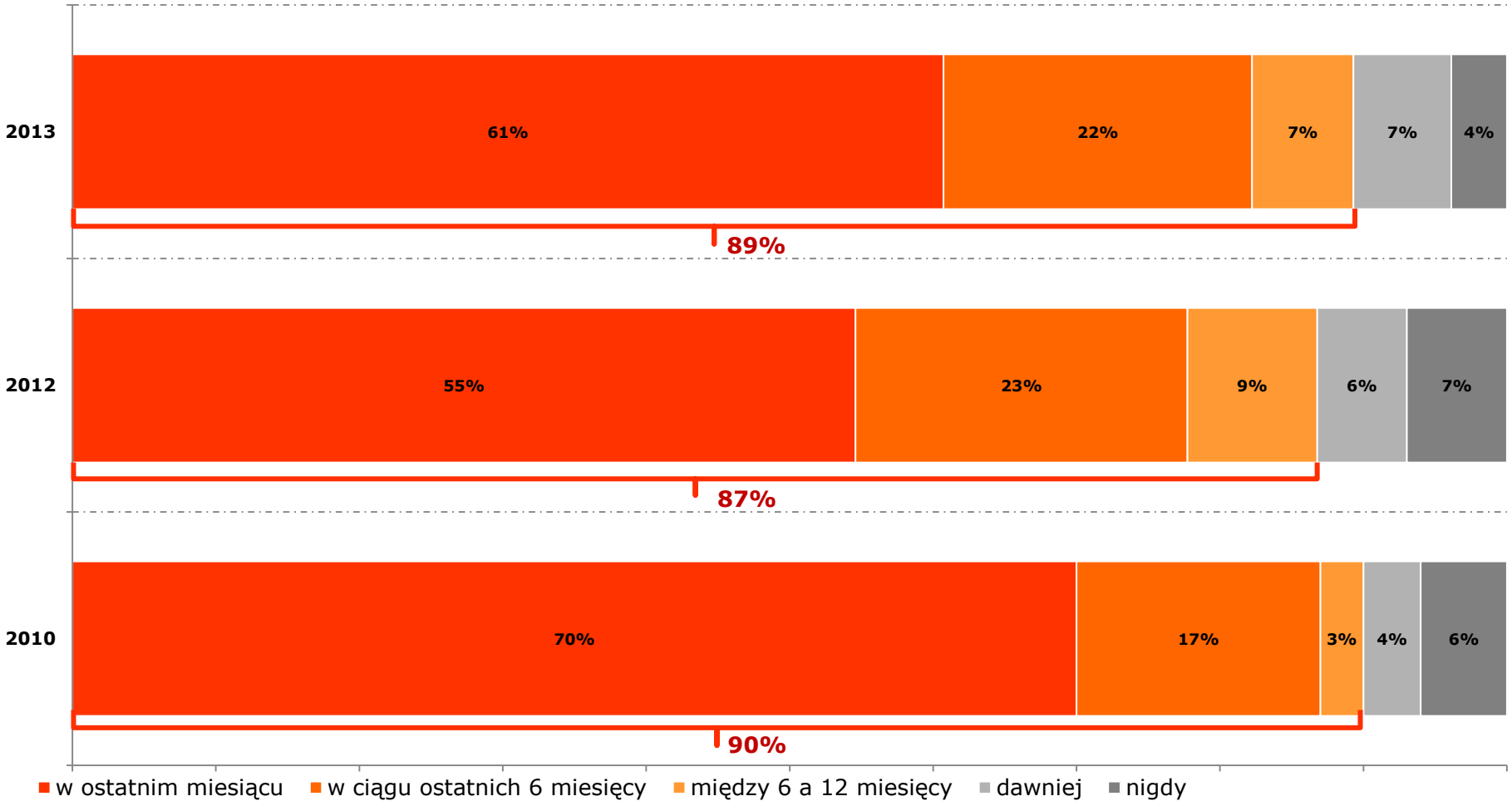
Zdecydowana większość badanych w ciągu ostatniego roku odwiedziła stronę urzędu lub instytucji publicznej. Niemal 2/3 internautów poszukiwało informacji na takiej stronie w ostatnim miesiącu, a co dziesiąty dawniej niż rok temu lub nigdy.



PYT 2. KIEDY OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW/INSTYTUCJI PUBLICZNYCH?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

2.1. Poszukiwanie informacji na stronach urzędów/instytucji publicznych

W ciągu ostatnich lat odsetek odwiedzających strony urzędów czy instytucji publicznych nie zmienił się – około 90% internautów w ciągu roku szukało informacji na tego typu stronach. Różnice pojawiają się jednak w przypadku szukania informacji w ostatnim miesiącu. Tego typu różnice mogą wynikać ze specyfiki miesiąca przeprowadzania badania.



PYT 2. KIEDY OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW/INSTYTUCJI PUBLICZNYCH?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: 2013: N = 4866 / 2012: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

2.1. Poszukiwanie informacji na stronach urzędów/instytucji publicznych

Najwięcej osób poszukujących informacji na stronach urzędów i instytucji publicznych pochodzi z województw lubelskiego, dolnośląskiego i mazowieckiego, najmniej zaś z zachodniopomorskiego, podkarpackiego i warmińsko-mazurskiego. Województwem, w którym tylko 2% mieszkańców nigdy nie było na urzędowej stronie, jest łódzkie.

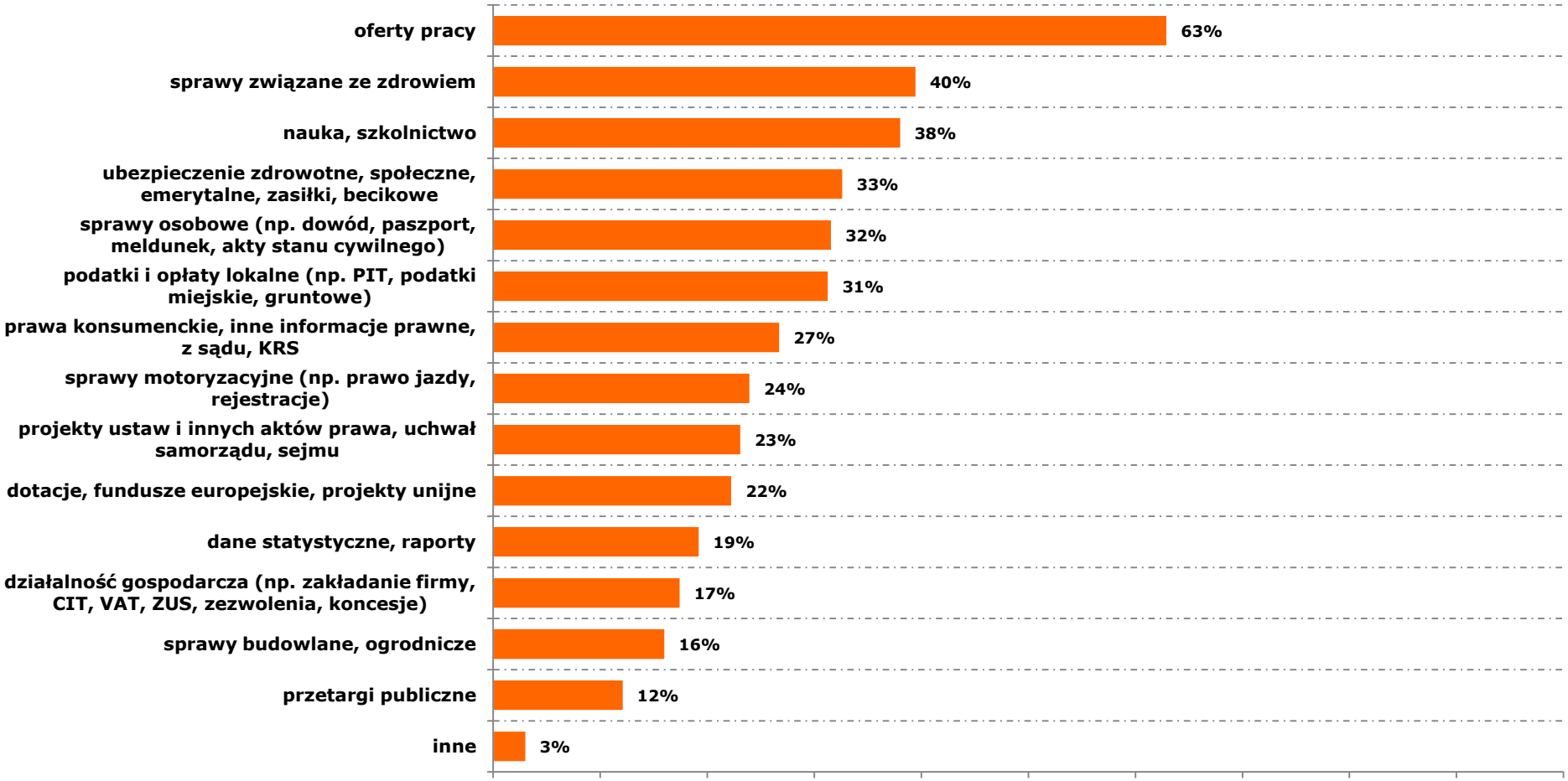
Odsetek osób odwiedzających strony urzędu lub instytucji publicznej

- W ciągu ostatnich 12 miesięcy
- Nigdy

PYT 2. KIEDY OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW/INSTYTUCJI PUBLICZNYCH?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

2.2. Informacje wyszukiwane na stronach urzędów/instytucji publicznych w ciągu ostatnich 12 miesięcy

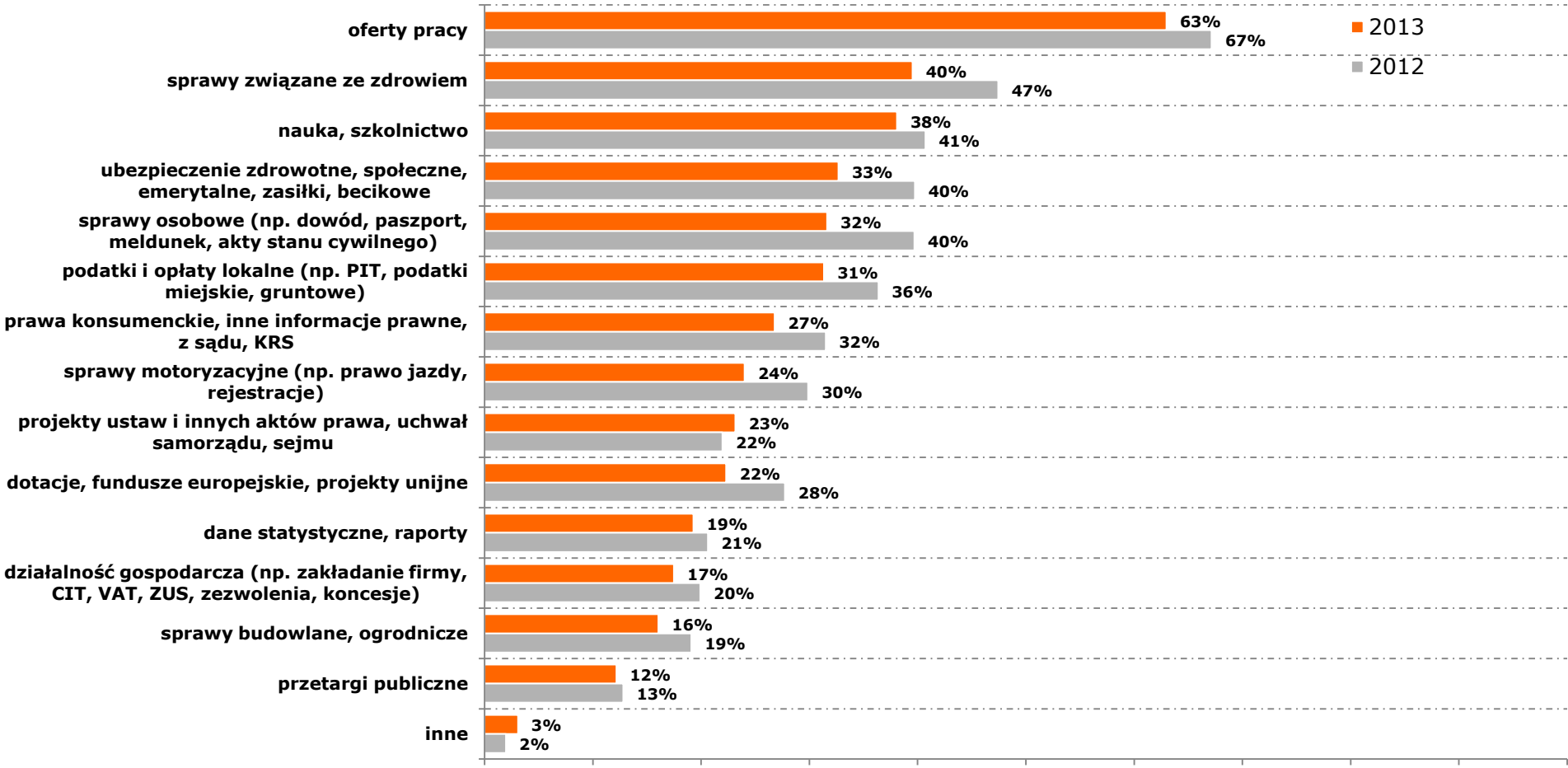
Niemal 2/3 internautów na stronach urzędów czy instytucji publicznych szuka ofert pracy. Często poszukiwanymi informacjami są również sprawy związane ze zdrowiem lub nauką. Co trzecia osoba chce na tych stronach dowiedzieć się o sprawach urzędowych – ubezpieczeniach, sprawach osobowych lub podatkach. Najrzadziej poszukiwanymi są informacje o prowadzeniu własnej działalności gospodarczej i sprawach budowlanych oraz przetargach publicznych.



PYT 3. JAKICH INFORMACJI POSZUKIWAŁEŚ NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW/INSTYTUCJI PUBLICZNYCH W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4345 [RESPONDENCI, KTÓRZY POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY]

2.2. Informacje wyszukiwane na stronach urzędów/instytucji publicznych w ciągu ostatnich 12 miesięcy

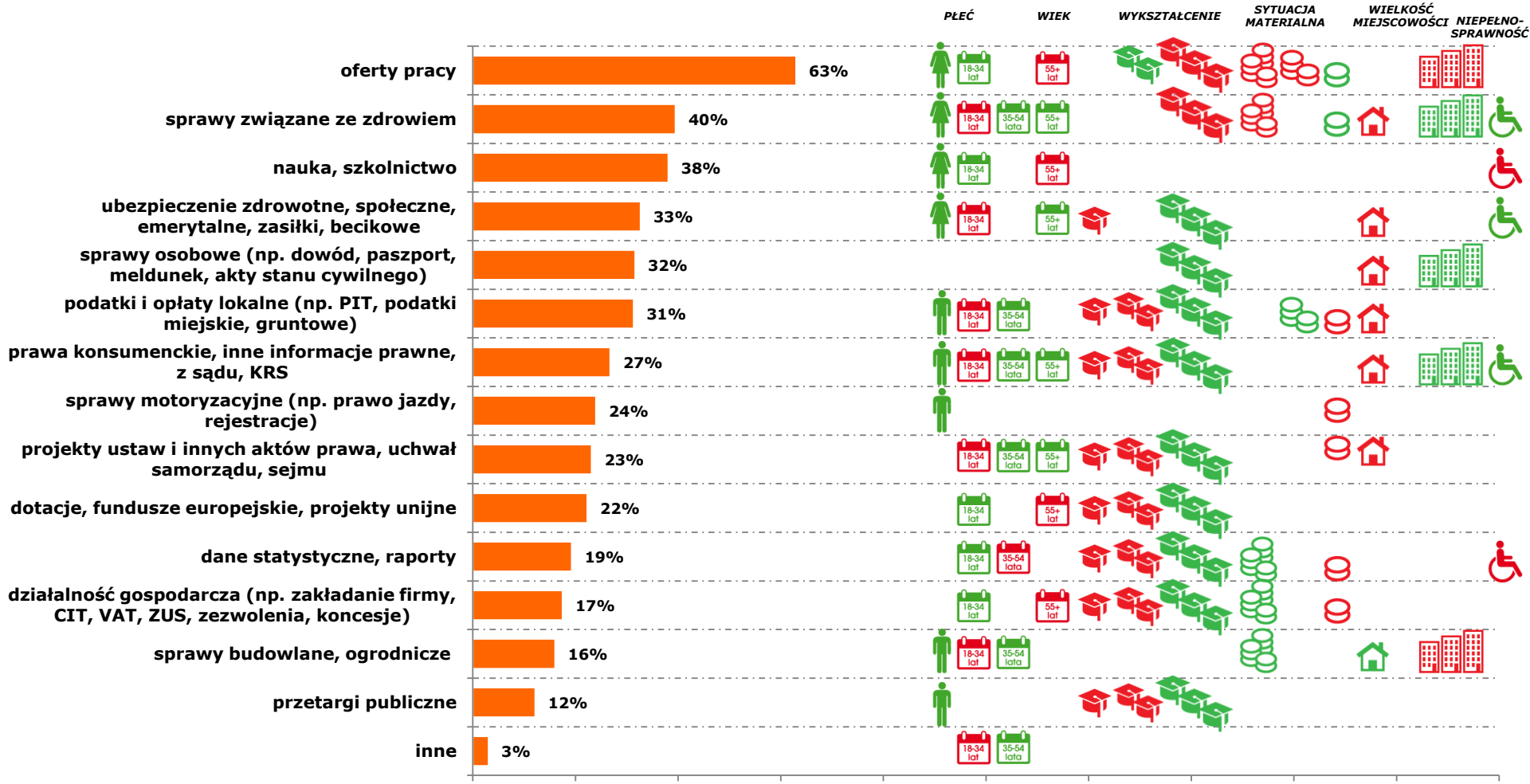
Respondenci poszukują mniej informacji w porównaniu z poprzednim rokiem - zarówno tych najbardziej popularnych, jak i tych odpowiednich tylko dla nielicznych grup (dotacje, działalność gospodarcza, itp.). Jedyną, choć nieznaczną, różnicą są częstsze wskazania na projekty ustaw, uchwał samorządu czy sejmu. Może to wynikać z większej świadomości i wiedzy internautów w zakresie spraw urzędowych, wynikających z nabytego już doświadczenia lub z bardziej wyspecjalizowanych zapytań. Innym powodem może być istnienie innych źródeł tych informacji niż strona internetowa, np. fora dyskusyjne, portale społecznościowe.



PYT 3. JAKICH INFORMACJI POSZUKIWAŁEŚ NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW/INSTYTUCJI PUBLICZNYCH W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: 2013: N = 4345 / 2012: N = 4254 [RESPONDENCI, KTÓRZY POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY]

2.2. Informacje wyszukiwane na stronach urzędów/instytucji publicznych w ciągu ostatnich 12 miesięcy

Osoby z wyższym wykształceniem częściej niż pozostałe odwiedzają strony urzędów i instytucji publicznych, by szukać większości z wymienionych informacji. Istnieje wyraźny podział informacji szukanych przez kobiety i mężczyzn. Panie interesują się sprawami społecznymi (praca, zdrowie, edukacja, ubezpieczenia), a panowie formalno-prawnymi (podatki, dokumenty, prawo). Niepełnosprawni za to częściej chcą się dowiedzieć o prawach konsumenckich, ubezpieczeniach i zdrowiu, a mniej interesują ich sprawy związane z kształceniem (nauka, dane statystyczne i raporty).

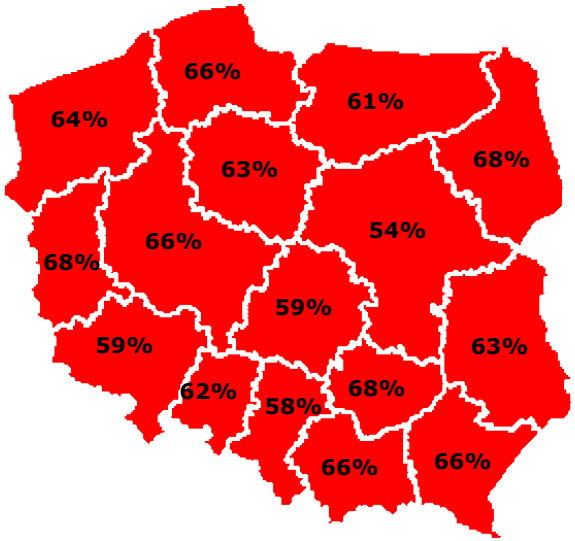


PYT 3. JAKICH INFORMACJI POSZUKIWAŁEŚ NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW/INSTYTUCJI PUBLICZNYCH W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4345 [RESPONDENCI, KTÓRZY POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY]

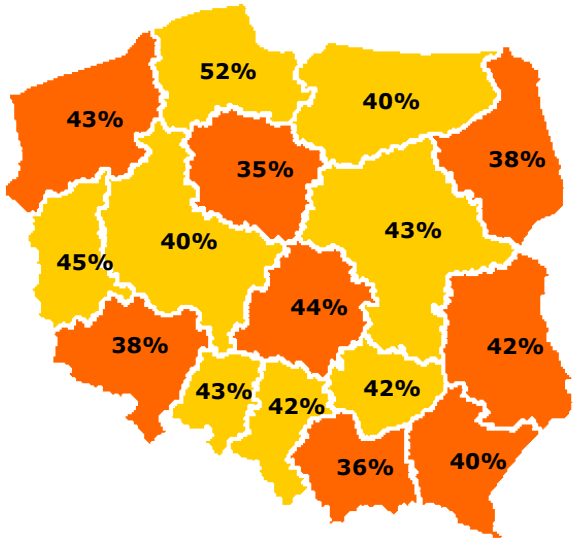
2.3. Informacje najczęściej poszukiwane na stronach internetowych urzędów/instytucji publicznych

Niezależnie od województwa najczęściej poszukiwanymi informacjami są oferty pracy. Tą sprawą najczęściej interesują się mieszkańcy województw świętokrzyskiego, lubuskiego i podlaskiego, najrzadziej – mazowieckiego. W podobnym stopniu mieszkańcy niemal wszystkich województw szukają informacji dotyczących nauki i zdrowia. Wyjątkiem są mieszkańcy województw pomorskiego i kujawsko-pomorskiego, którzy interesują się ubezpieczeniami, województwa śląskiego – podatkami, a podlaskiego – sprawami osobowym (w tym meldunkami i paszportami).

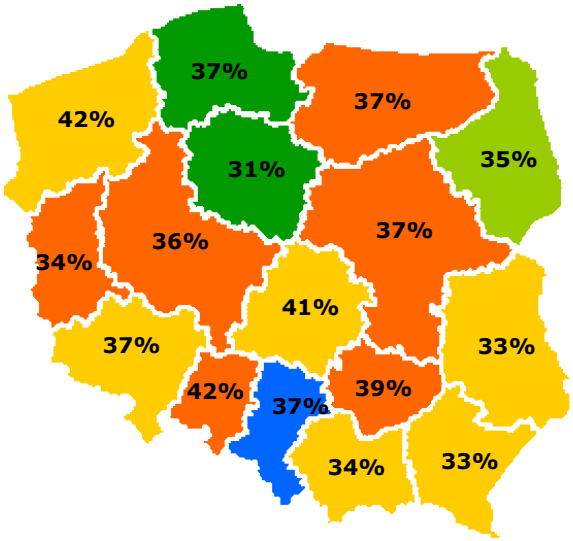
PIERWSZE MIEJSCE



DRUGIE MIEJSCE



TRZECIE MIEJSCE



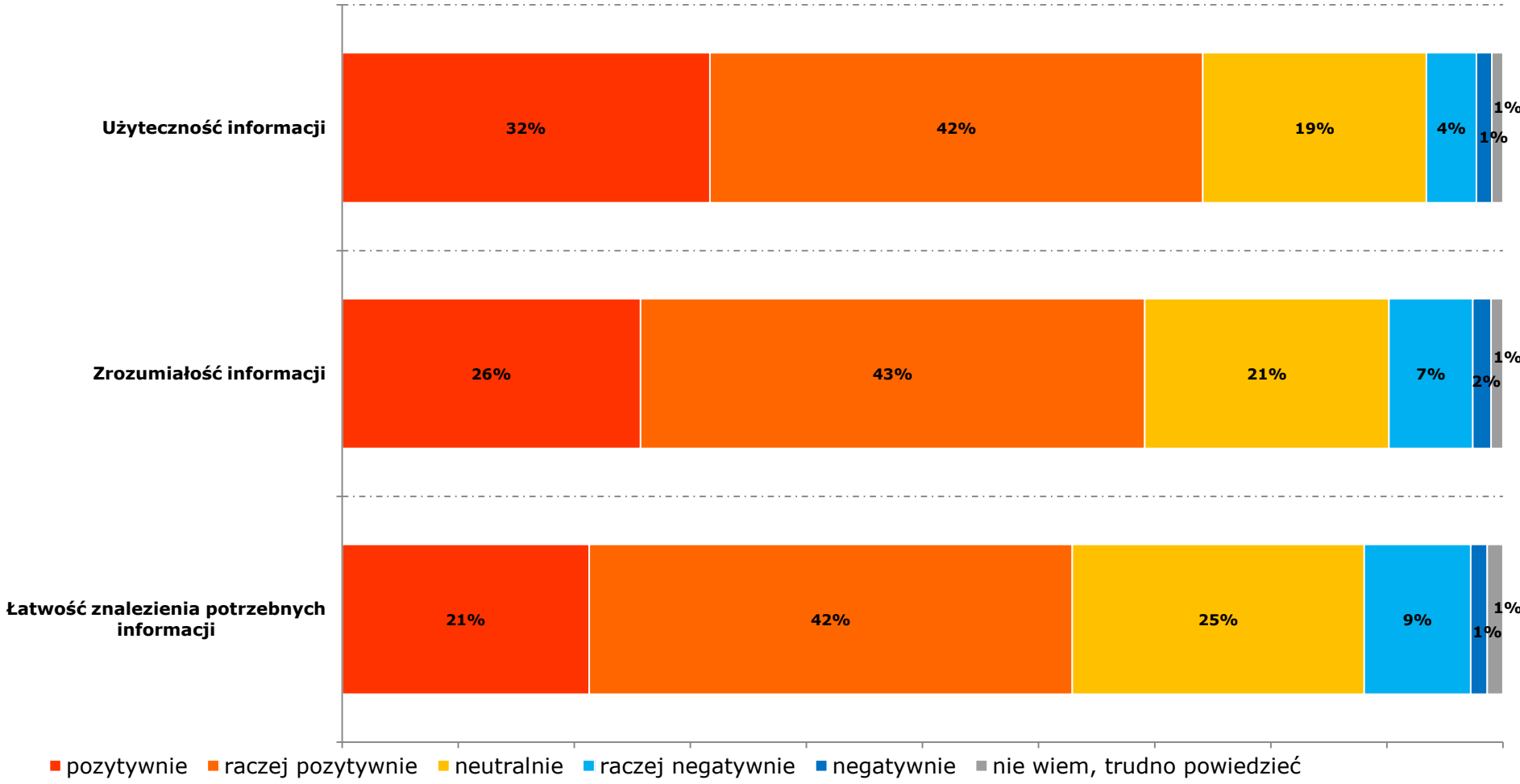
INFORMACJE POSZUKIWANE NA STRONACH URZĘDÓW <u>3 NAJCZĘŚCIEJ WYBIERANE ODPOWIEDZI</u>

- **OFERTY PRACY**
- **NAUKA, SZKOLNICTWO**
- **SPRAWY ZWIĄZANE ZE ZDROWIEM**
- **SPRAWY OSOBOWE (NP. DOWÓD, PASZPORT, MELDUNEK, AKTY STANU CYWILNEGO)**
- **UBEZPIECZENIE ZDROWOTNE, SPOŁECZNE, EMERYTALNE, ZASIŁKI, BECIKOWE**
- **PODATKI I OPŁATY LOKALNE (NP. PIT, PODATKI MIEJSKIE, GRUNTOWE)**

PYT 3. JAKICH INFORMACJI POSZUKIWAŁEŚ NA STRONACH INTERNETOWYCH URZĘDÓW/INSTYTUCJI PUBLICZNYCH W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4345 [RESPONDENCI, KTÓRZY POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY]

2.4. Ocena stron internetowych urzędów/instytucji publicznych

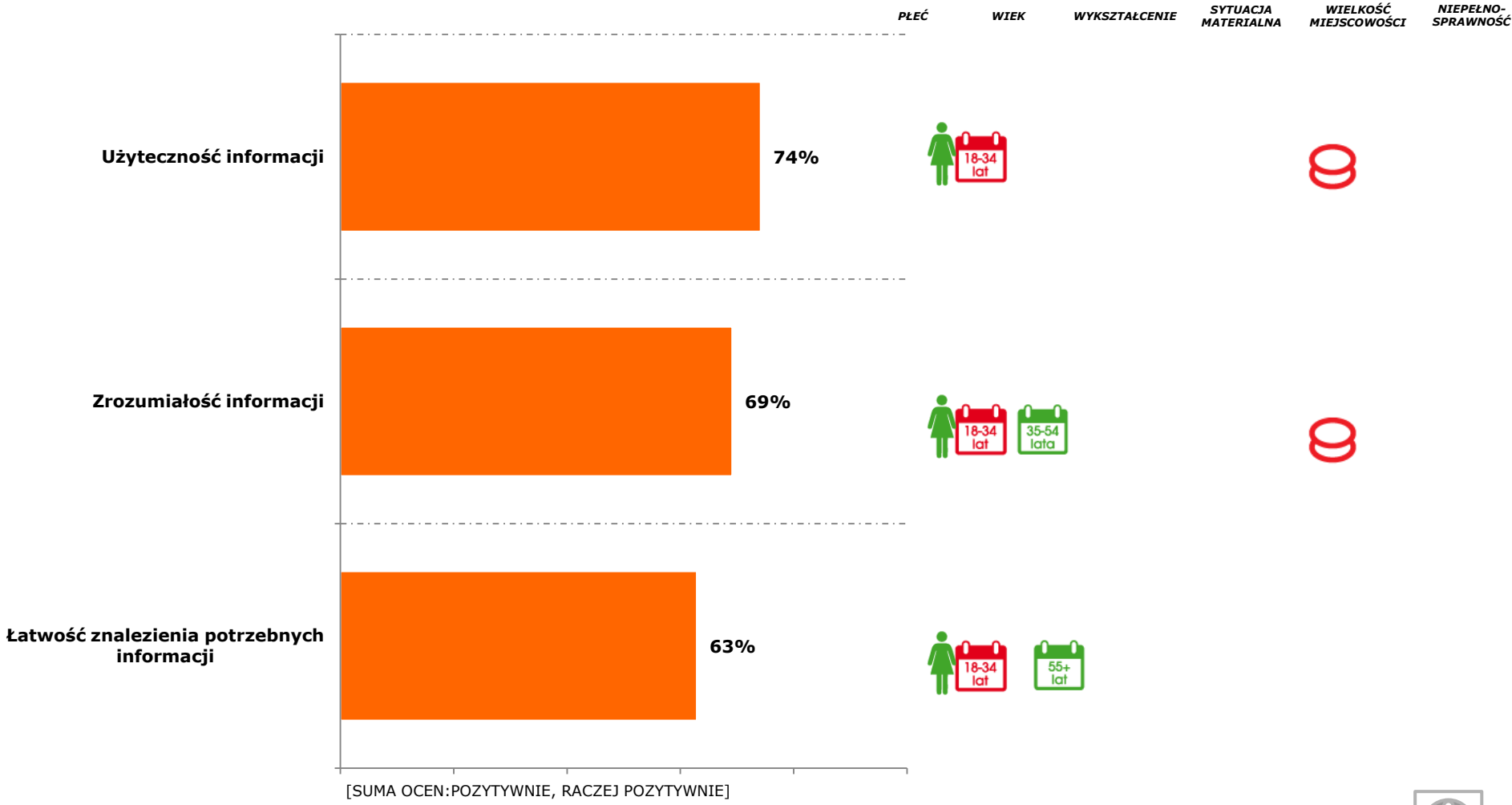
Strony internetowe urzędów i instytucji publicznych są oceniane głównie pozytywnie przez osoby, które poszukiwały informacji. Najwyżej oceniane są użyteczność oraz zrozumiałość informacji. Co czwarta osoba ma neutralny stosunek do łatwości znalezienia informacji na stronie. Ważną informacją jest bardzo niski, nieprzekraczający 10%, odsetek osób negatywnie postrzegających którykolwiek z aspektów strony internetowej instytucji.



PYT 4. JAK OCENIASZ STRONĘ WWW URZĘDU/INSTYTUCJI PUBLICZNEJ, NA KTÓREJ OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI POD WZGLĘDEM:
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4345 [RESPONDENCI, KTÓRZY KIEDYKOLWIEK POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW]

2.5. Pozytywna ocena stron internetowych urzędów/instytucji publicznych

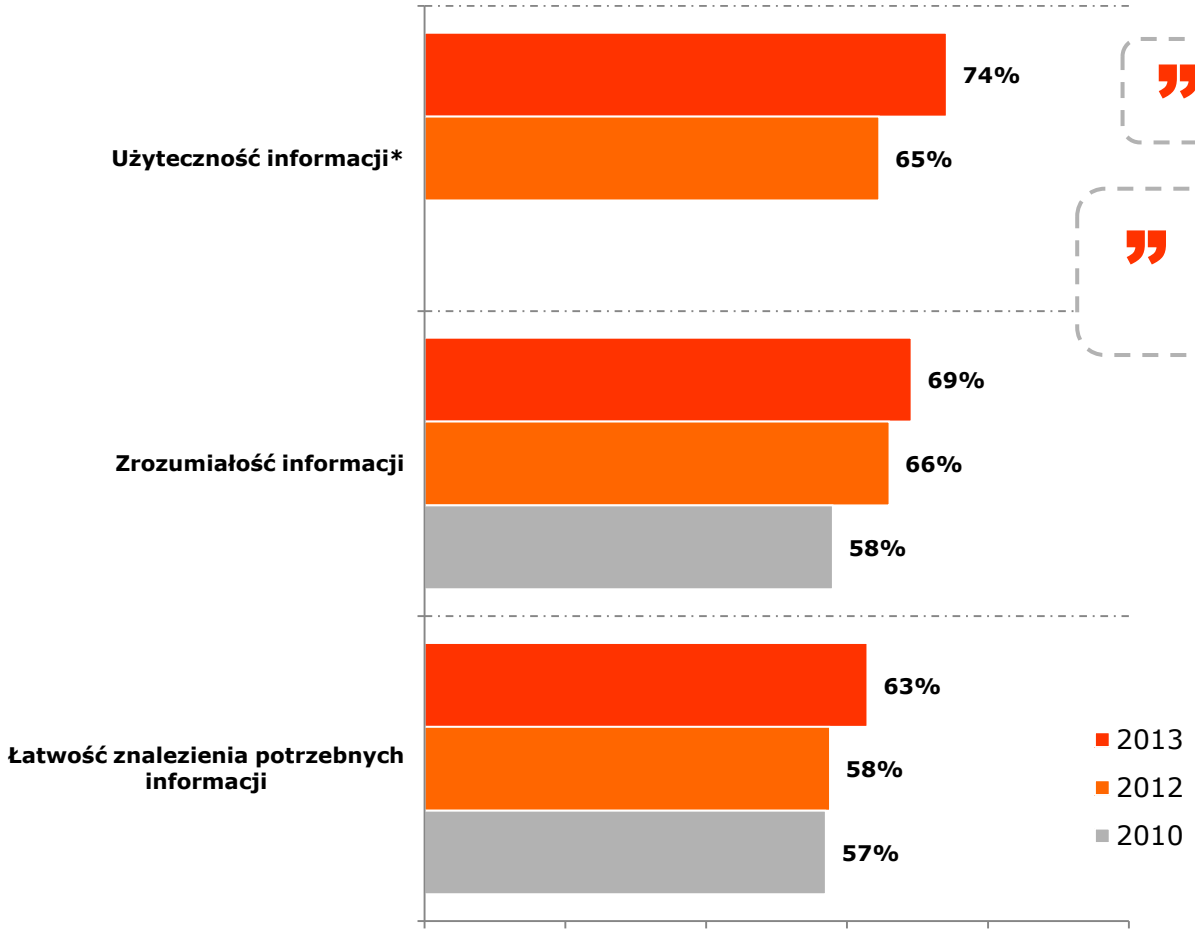
Wszystkie aspekty oceny strony są lepiej postrzegane przez kobiety, ale gorzej przez najmłodszą grupę internautów. Co ciekawe informacje na stronach internetowych urzędów są łatwiejsze do zrozumienia i znalezienia przez osoby starsze niż młodsze.



PYT 4. JAK OCENIASZ STRONĘ WWW URZĘDU/INSTYTUCJI PUBLICZNEJ, NA KTÓREJ OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI POD WZGLĘDEM:
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4345 [RESPONDENCI, KTÓRZY KIEDYKOLWIEK POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW]

2.5. Pozytywna ocena stron internetowych urzędów/instytucji publicznych

Z roku na rok internauci coraz lepiej oceniają strony www urzędów i instytucji publicznych zarówno pod względem użyteczności i zrozumiałości informacji, jak i łatwości ich znalezienia.



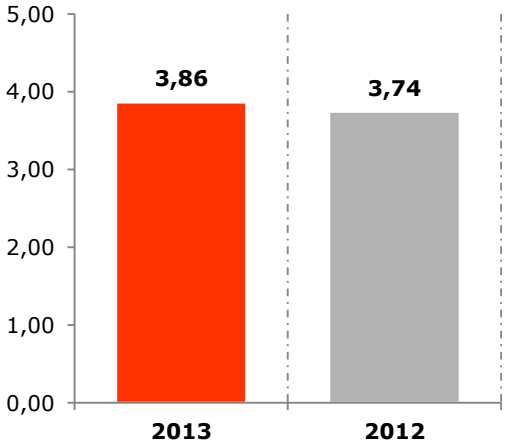
[SUMA OCEN:POZYTYWNIE, RACZEJ POZYTYWNIE]

"Brakuje możliwości spytania się urzędnika o nurtującą nas sprawę poprzez internet - w FAQ nie zawsze znajdziemy odpowiedź na nasze pytania."

"jak do tej pory jestem zadowolona z usług administracji publicznej, ale czasem zdarza się, że strony są nie aktualizowane"

"chciałabym, żeby informacje zawarte na stronach różnych urzędów były bardziej czytelne, tj. zrozumiałe, bo o ile ja sobie poradzę z niektórymi sprawami, to nie każdy da radę"

ŚREDNIA OCENA WSZYSTKICH ASPEKTÓW STRON INTERNETOWYCH

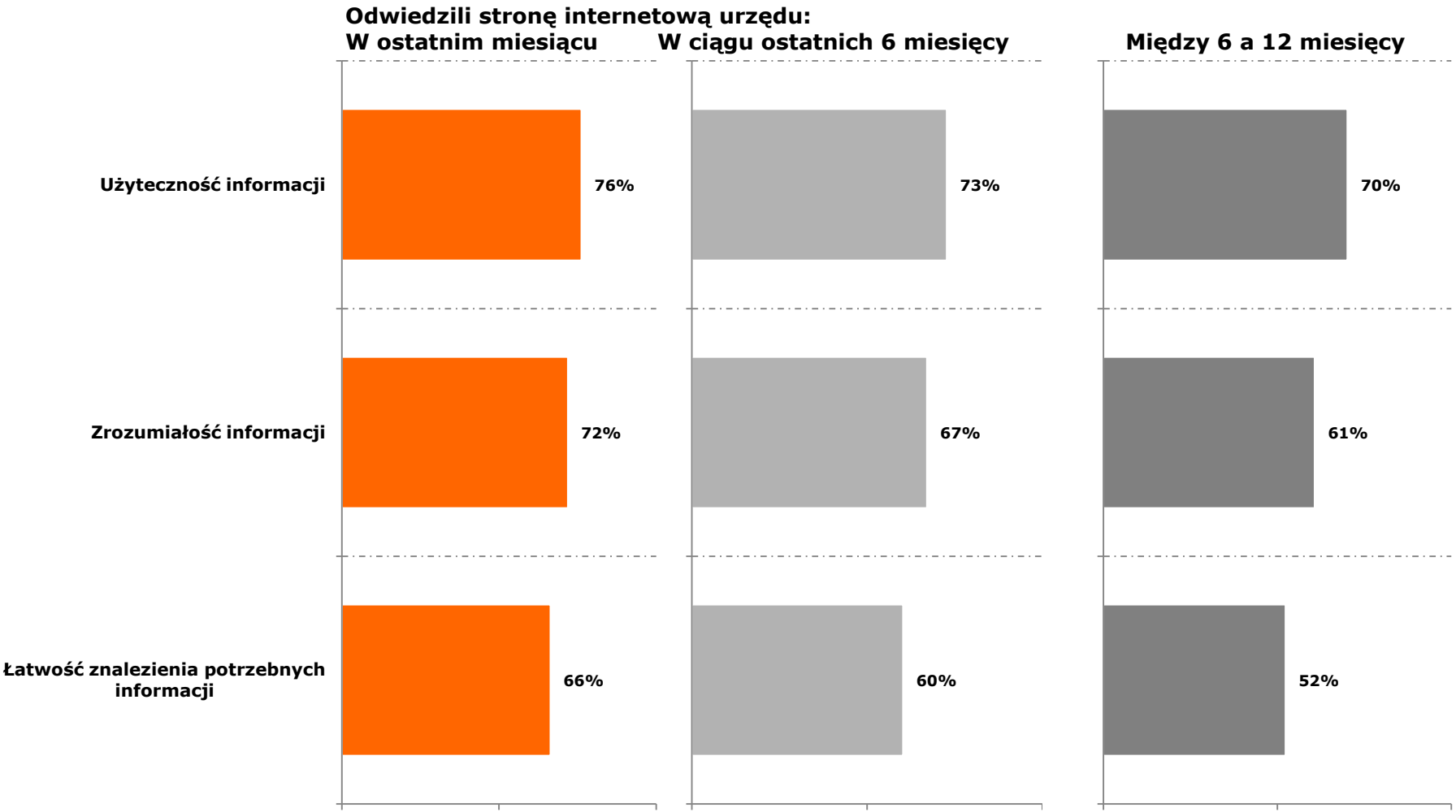


*pytanie nie pojawiło się w badaniu w 2010 roku

PYT 4. JAK OCENIASZ STRONĘ WWW URZĘDU/INSTYTUCJI PUBLICZNEJ, NA KTÓREJ OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI POD WZGLĘDEM:
PODSTAWA PROCENTOWANIA: 2013: N = 4345 / 2012: N = 4560 / 2010: N = 3120 [RESPONDENCI, KTÓRZY KIEDYKOLWIEK POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW]

2.5. Pozytywna ocena stron internetowych urzędów/instytucji publicznych

Internauci, którzy odwiedzili stronę urzędu w ostatnim czasie (w ciągu 30 dni) wyżej oceniają każdy z jej aspektów. Wraz z upływającym czasem pojawiają się mniej pozytywne opinie.



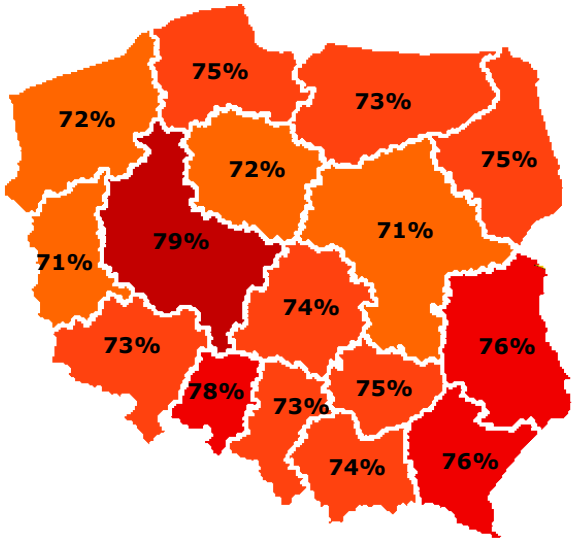
[SUMA OCEN:POZYTYWNIE, RACZEJ POZYTYWNIE]

PYT 4. JAK OCENIASZ STRONĘ WWW URZĘDU/INSTYTUCJI PUBLICZNEJ, NA KTÓREJ OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI POD WZGLĘDEM:
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4345 [RESPONDENCI, KTÓRZY KIEDYKOLWIEK POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW]

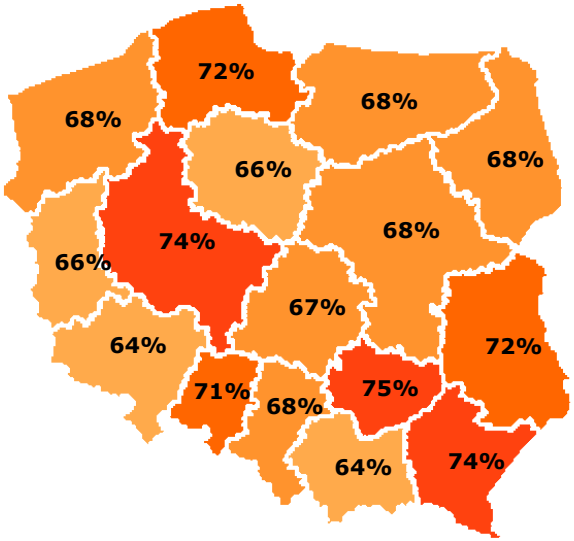
2.5. Pozytywna ocena stron internetowych urzędów/instytucji publicznych

Użyteczność informacji na stronie internetowej urzędów i instytucji publicznych jest najwyżej doceniana w województwie wielkopolskim, zrozumiałość – w świętokrzyskim, a łatwość znalezienia informacji – w podlaskim, wielkopolskim i podkarpackim. Najsłabiej strony publiczne oceniają mieszkańcy województwa małopolskiego.

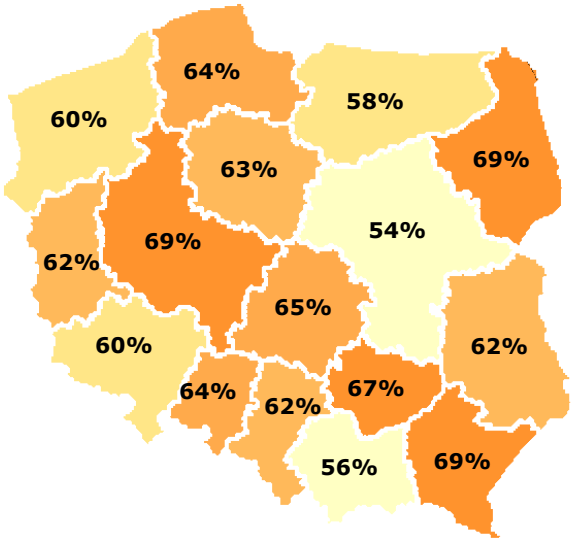
UŻYTECZNOŚĆ INFORMACJI



ZROZUMIAŁOŚĆ INFORMACJI



ŁATWOŚĆ ZNALEZIENIA POTRZEBNYCH INFORMACJI



OCENA STRONY URZĘDU/INSTYTUCJI PUBLICZNEJ

Odsetek pozytywnych ocen

0% ← → **100%**

[SUMA OCEN:POZYTYWNIE, RACZEJ POZYTYWNIE]

PYT 4. JAK OCENIASZ STRONĘ WWW URZĘDU/INSTYTUCJI PUBLICZNEJ, NA KTÓREJ OSTATNIO POSZUKIWAŁEŚ INFORMACJI POD WZGLĘDEM:
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4345 [RESPONDENCI, KTÓRZY KIEDYKOLWIEK POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW]

3. DOŚWIADCZENIA INTERNAUTÓW W ZAŁATWIANIU SPRAW URZĘDOWYCH PRZEZ INTERNET

Bardzo dobry kierunek. Trzymam kciuki za sprawne i bezpieczne funkcjonowanie tego typu kontaktu z administracją publiczną.

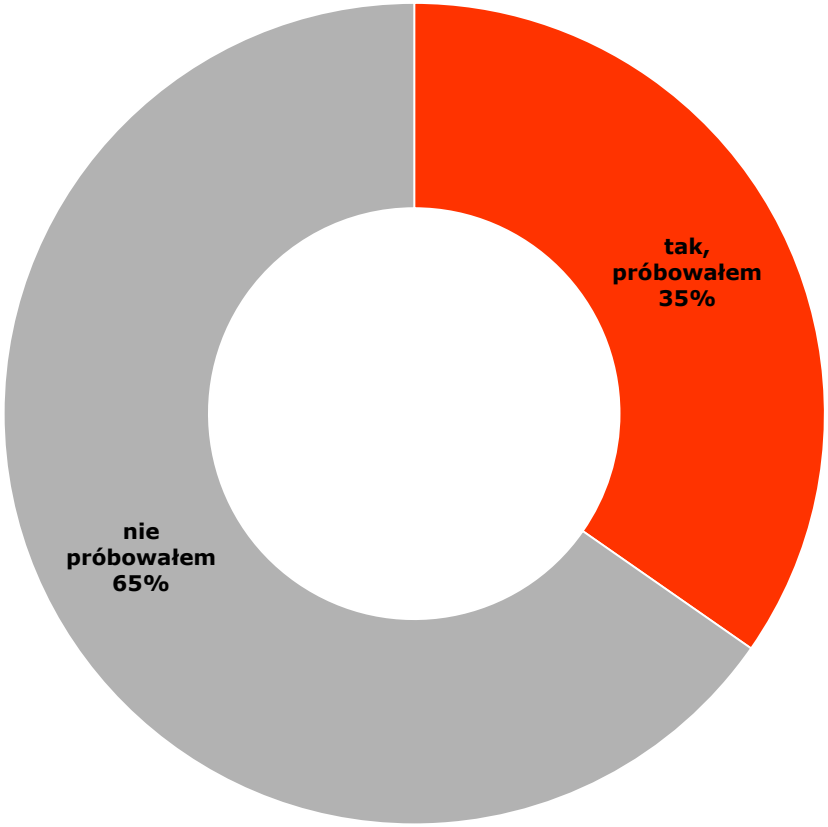
Brak podstawowych informacji o sposobie załatwiania niektórych spraw.

Czytelność oferowanych usług administracji publicznej w jednym momencie powoduje, że albo to akceptujemy, albo odrzucamy.

Głównym problemem jest dla mnie zupełny brak spójności w usługach administracji publicznej. Urzędy w różnych miastach mają różne strony internetowe, z różnymi informacjami, z oddzielnymi procedurami i zupełnie różnymi wzorami wniosków. Urzędy w większych miastach są bardziej dostępne w Internecie, te z mniejszych prawie wcale. Powinien być stworzony jeden spójny portal administracji publicznej ze wspólną bazą danych.

3.1. Załatwianie spraw urzędowych przez internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy

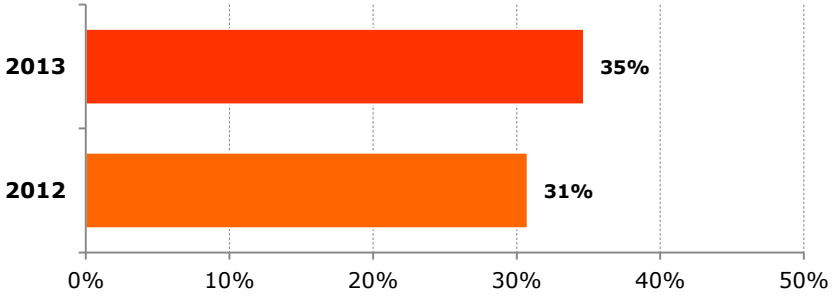
Jeden na trzech internautów próbował w ciągu ostatniego roku załatwić jakąś sprawę urzędową za pośrednictwem internetu. W porównaniu z poprzednim rokiem liczba ta wzrosła. Jednym z wymienionych powodów rezygnacji z drogi elektronicznej jest chęć załatwienia sprawy osobiście lub brak wiedzy o takiej możliwości.



Załatwianie spaw w administracji publicznej wolę robić osobiście.

Nie słyszałem o tym wcześniej, ale myślę że to jest bardzo fajny i użyteczny pomysł

Chciałbym móc więcej spraw załatwiać internetowo. Posiadam konto internetowe dzięki któremu opłacam wszelkie rachunki, płacę też za internetowe zakupy, byłoby dużo milej i wygodniej korzystać z administracji publicznej także w tej formie.

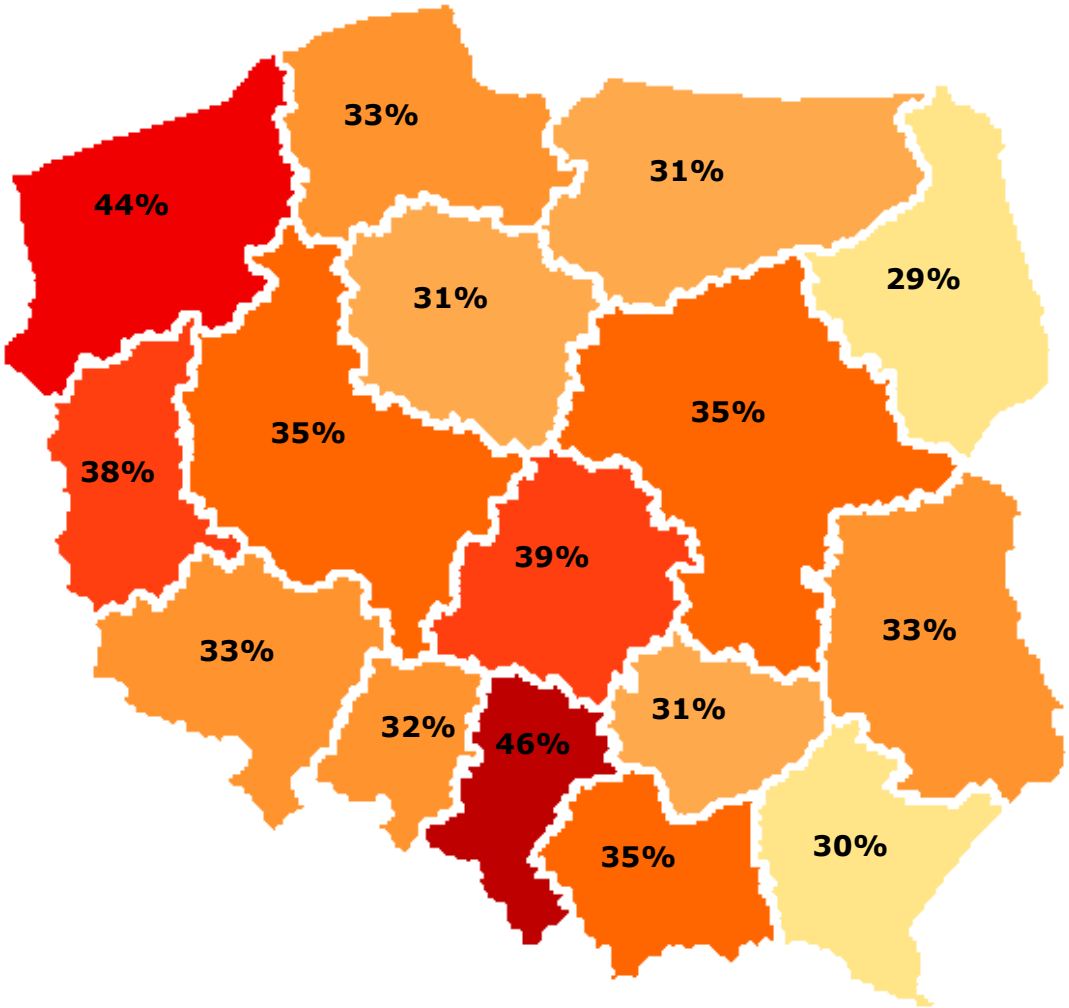


PYT 5. CZY PRÓBOWAŁEŚ ZAŁATWIĆ JAKĄŚ SPRAWĘ URZĘDOWĄ PRZEZ INTERNET W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: 2013: N = 4866 / 2012: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

3.1. Załatwianie spraw urzędowych przez internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy

Internet najchętniej wykorzystują do załatwienia spraw urzędowych mieszkańcy województw śląskiego i zachodniopomorskiego, najrzadziej zaś osoby pochodzące z podlaskiego i podkarpackiego.

Jestem zadowolony z możliwości załatwiania tak wielu już spraw przez Internet, ale dowiadywałem się o nich zbyt przypadkowo - brak kampanii informacyjnych o tych możliwościach.



PRÓBA ZAŁATWIENIA SPRAWY URZĘDOWEJ PRZEZ INTERNET

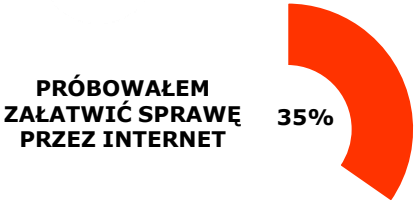
Odsetek osób próbujących załatwić sprawę przez internet

0% ← → **100%**

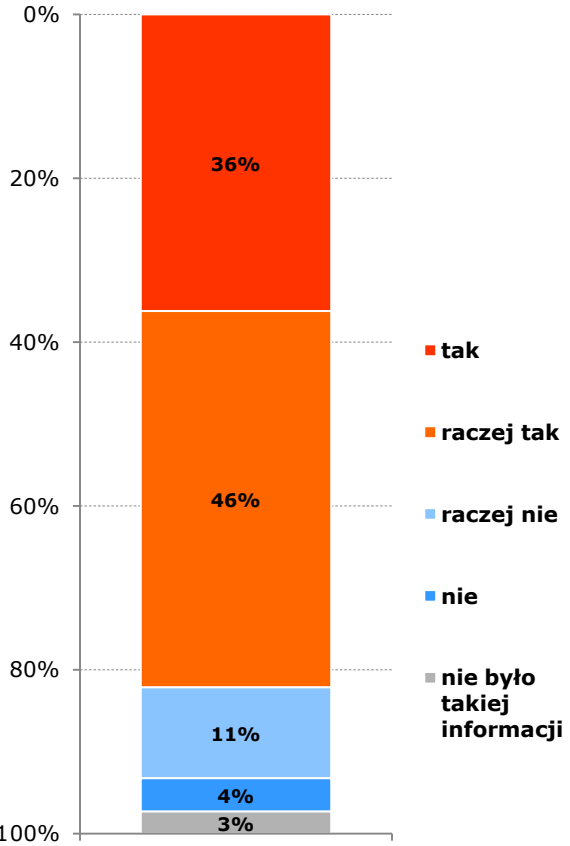
PYT 5. CZY PRÓBOWAŁEŚ ZAŁATWIĆ JAKĄŚ SPRAWĘ URZĘDOWĄ PRZEZ INTERNET W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

3.2. Załatwianie spraw urzędowych przez internet

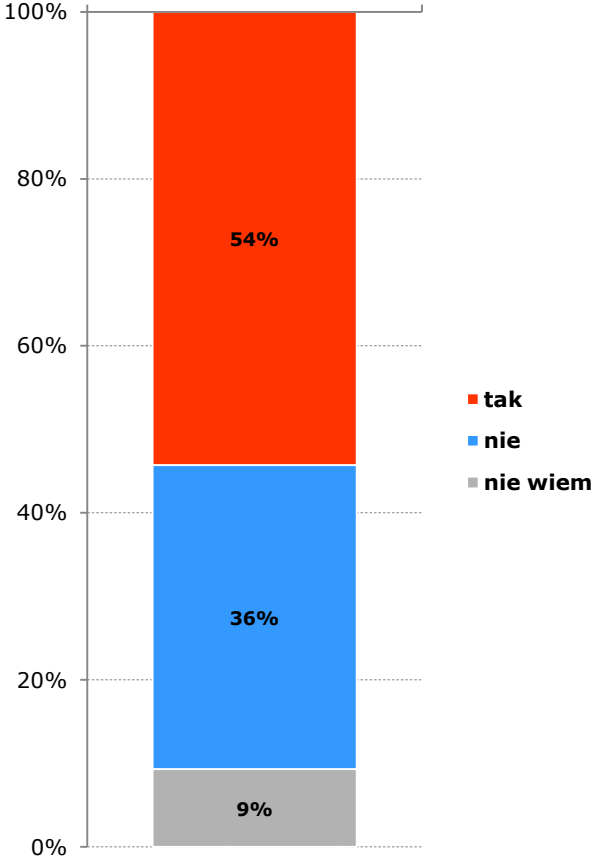
Osoby, które zdecydowały się załatwić sprawę urzędową przez internet, w większości doprowadziły ją do końca. Większość załatwiających sprawy przez e-urząd uważa, że informacja jak to zrobić była dla nich zrozumiała oraz że mieli możliwość sprawdzenia postępu jej realizacji.



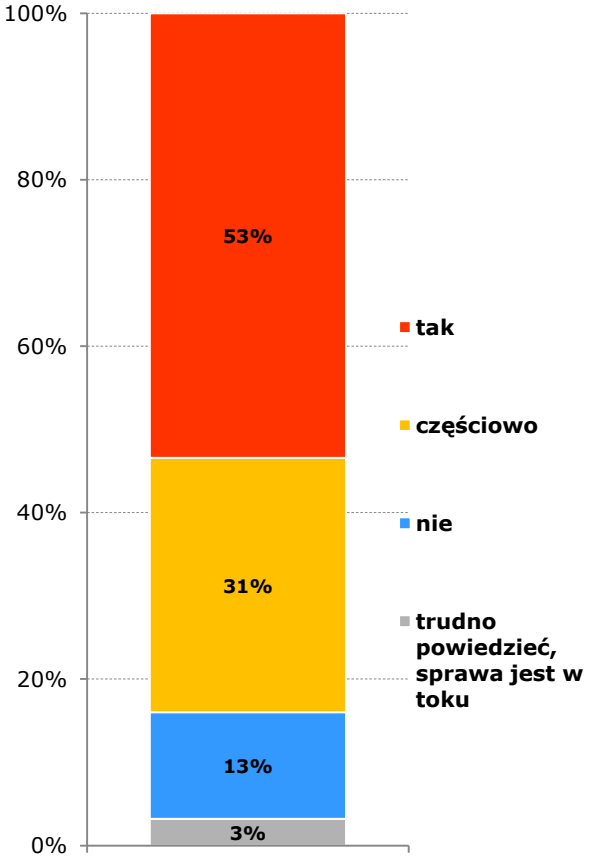
Informacja o sposobie załatwienia ostatniej sprawy była zrozumiała



Możliwość sprawdzenie postępu realizacji sprawy przez internet



Ostateczne załatwienie sprawy



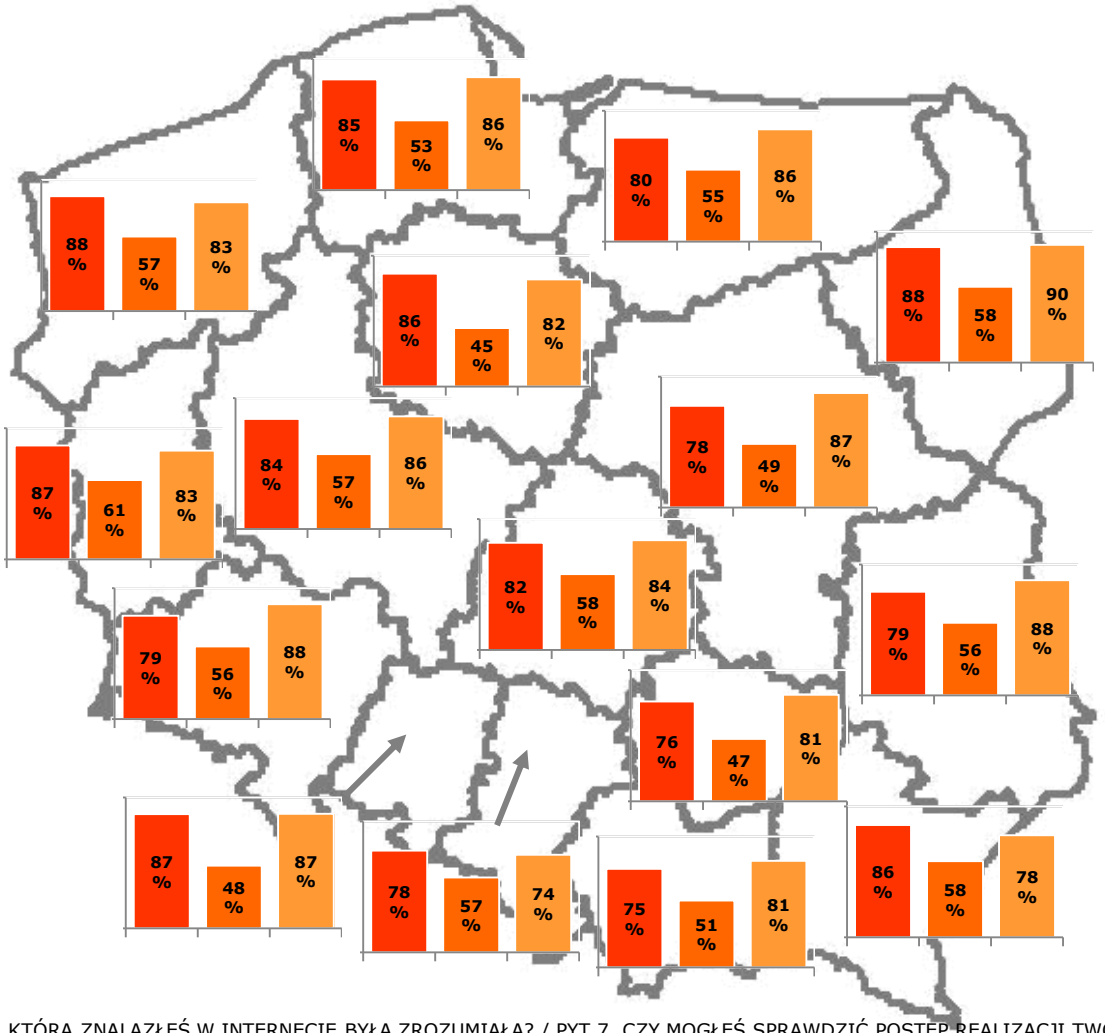
PYT 6. CZY INFORMACJA O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA OSTATNIEJ SPRAWY, KTÓRĄ ZNALAZŁEŚ W INTERNECIE BYŁA ZROZUMIAŁA? / PYT 7. CZY MOGŁEŚ SPRAWDZIĆ POSTĘP REALIZACJI TWOJEJ SPRAWY PRZEZ INTERNET? / PYT 8. CZY OSTATECZNIE OTRZYMAŁEŚ TO, O CO SIĘ STARAŁEŚ?

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 1688 [RESPONDENCI, KTÓRZY PRÓBOWALI ZAŁATWIĆ SPRAWĘ PRZEZ INTERNET]

3.2. Załatwianie spraw urzędowych przez internet

Dzięki wykorzystaniu internetu udało się załatwić sprawę 9 na 10 mieszkańcom województwa podlaskiego. Za to internauci z lubuskiego częściej mogą sprawdzić postęp w realizacji swojej sprawy.

> **Usługi świadczone drogą elektroniczną przez administrację publiczną uważam za potrzebne, o ile będą przystępne dla człowieka o średnim poziomie wykształcenia, zrozumiałe i zapewniające poczucie bezpieczeństwa informacji. Pozdrawiam**



CZY INFORMACJA BYŁA ZROZUMIAŁA?
- **tak + raczej tak**

CZY MOGŁEŚ SPRAWDZIĆ POSTĘP PRZEZ INTERNET?
- **tak**

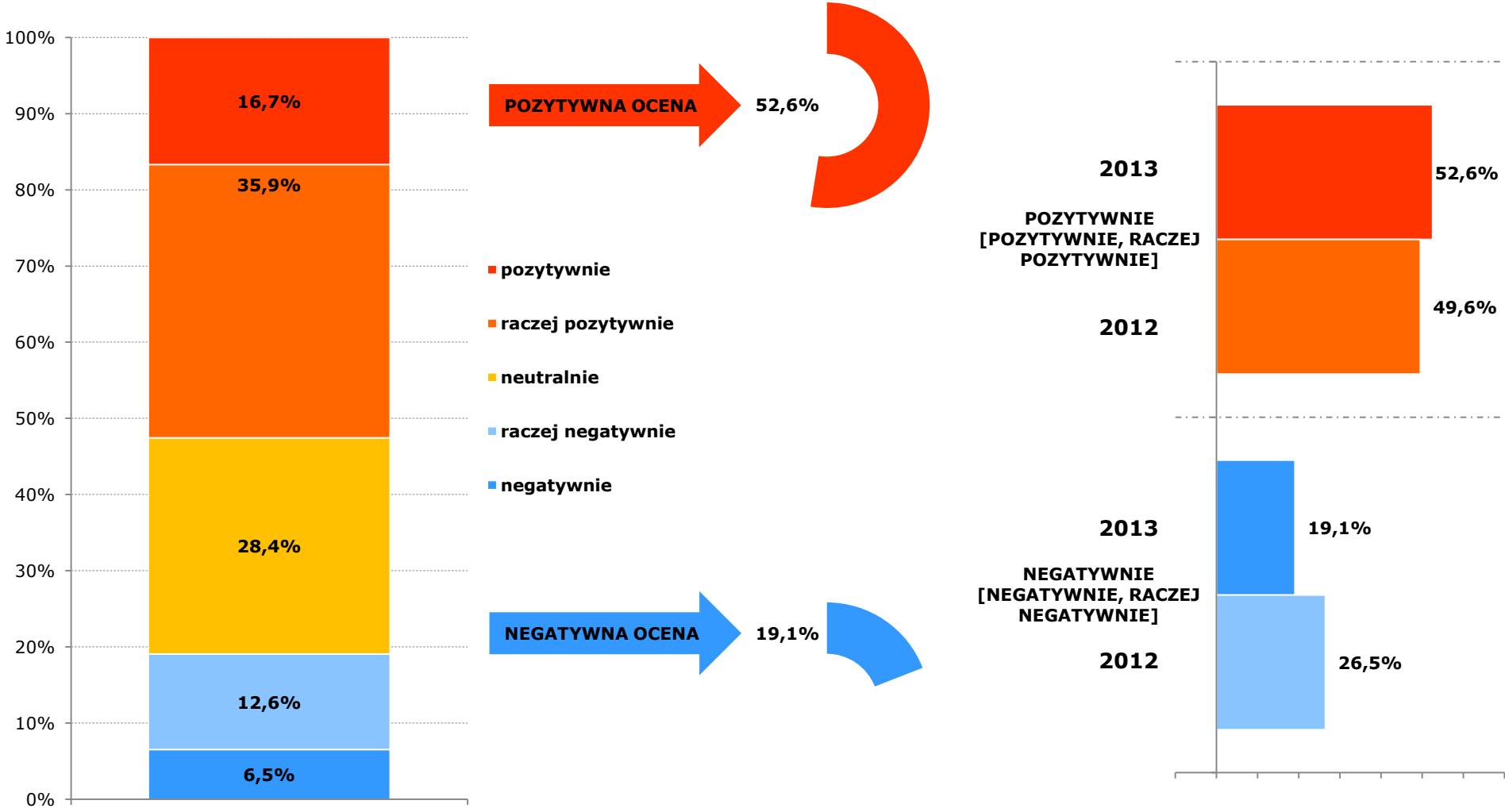
CZY OSTATECZNIE OTRZYMAŁEŚ TO, O CO SIĘ STARAŁEŚ?
- **tak + częściowo**

PYT 6. CZY INFORMACJA O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA OSTATNIEJ SPRAWY, KTÓRĄ ZNALAZŁEŚ W INTERNECIE BYŁA ZROZUMIAŁA? / PYT 7. CZY MOGŁEŚ SPRAWDZIĆ POSTĘP REALIZACJI TWOJEJ SPRAWY PRZEZ INTERNET? / PYT 8. CZY OSTATECZNIE OTRZYMAŁEŚ TO, O CO SIĘ STARAŁEŚ?

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 1688 [RESPONDENCI, KTÓRZY PRÓBOWALI ZAŁATWIĆ SPRAWĘ PRZEZ INTERNET]

3.3. Ocena załatwienia sprawy przez internet

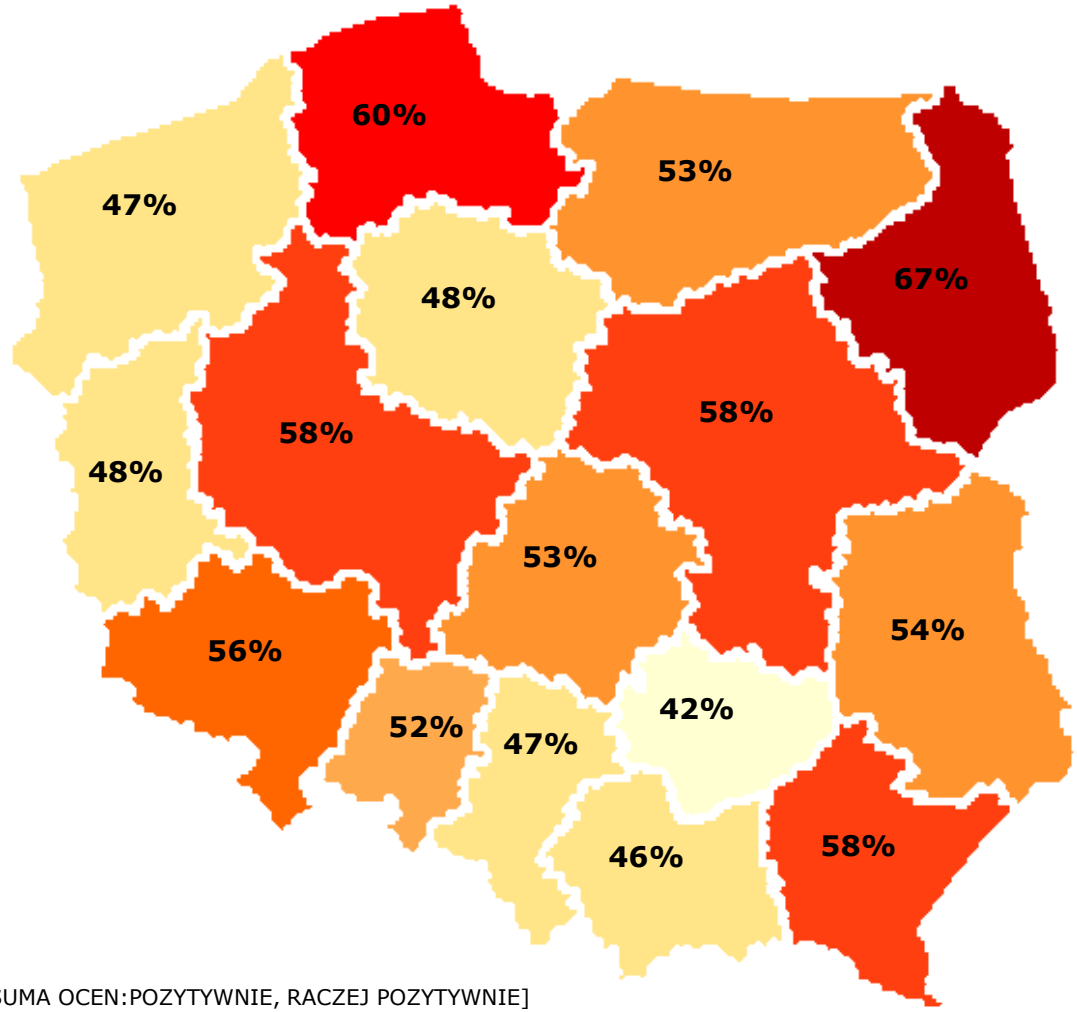
Ponad połowa internautów, którzy próbowali załatwić sprawę przez internet jest zadowolona z jej przebiegu, a co czwarta osoba ocenia ten proces neutralnie. Prawie 20% postrzega jednak sposób załatwienia sprawy negatywnie.
Co ważne w porównaniu z poprzednim rokiem ta liczba się znacząco zmniejsza, a odsetek osób zadowolonych wzrósł.



PYT 9. JAK OCENIASZ SPOSÓB ZAŁATWIENIA SPRAWY PRZEZ URZĄD?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: 2013: N = 1688 / 2012: N = 1508 [RESPONDENCI, KTÓRZY ZAŁATWIALI SPRAWY URZĘDOWE PRZEZ INTERNET]

3.4. Pozytywna ocena załatwienia sprawy przez internet

Najbardziej zadowoleni z załatwienia sprawy przez internet są mieszkańcy województwa podlaskiego, w którym odsetek osób z załatwionymi sprawami był najwyższy. Stosunkowo często pozytywnie sposób obsługi oceniają też Pomorzanie, a najmniej przychylne oceny uzyskały urzędy z województwa świętokrzyskiego.



OCENA SPOSOBU ZAŁTWIENIA SPRAWY

Odsetek pozytywnych ocen

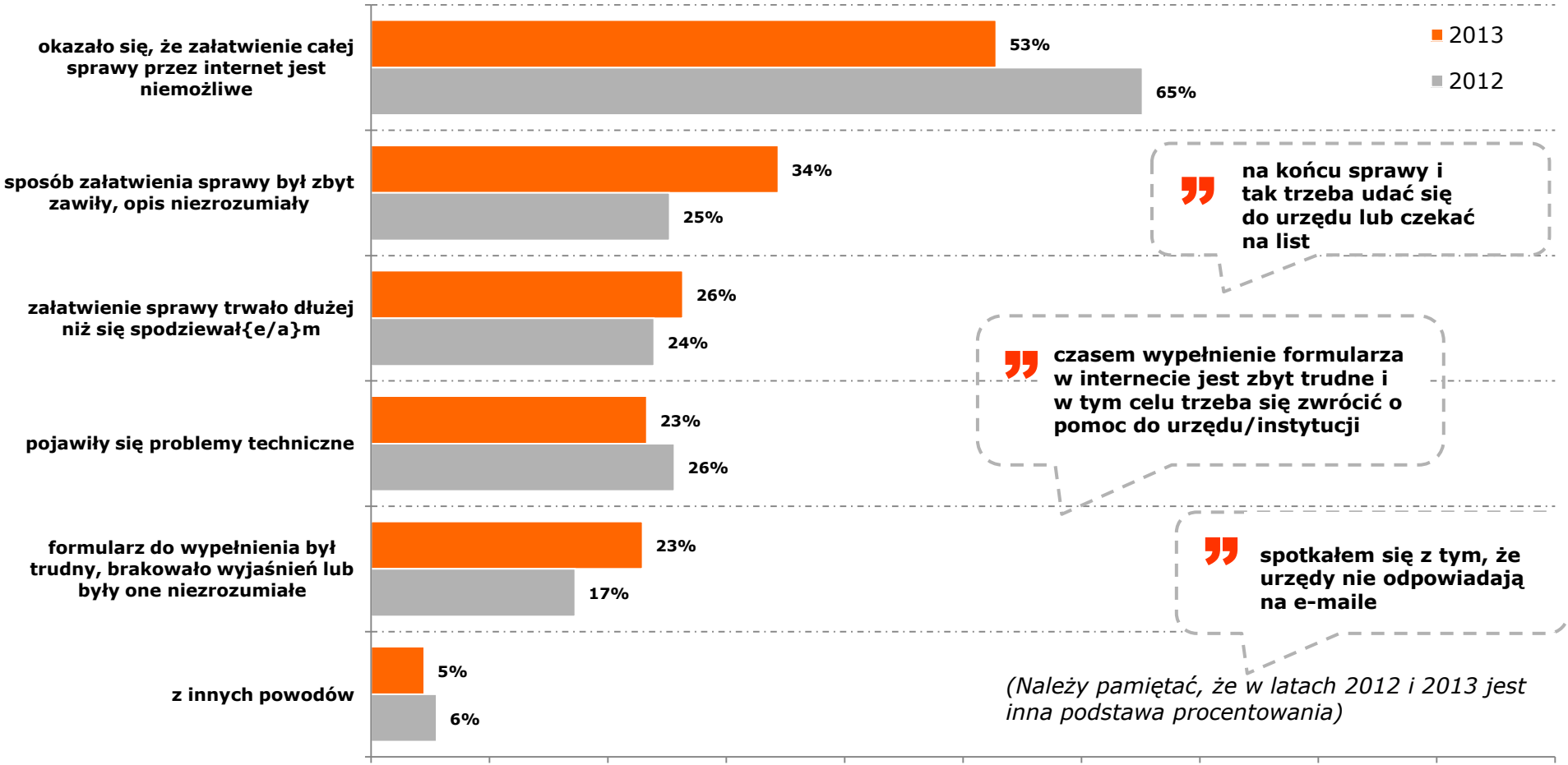
0% ← → **100%**

[SUMA OCEN:POZYTYWNIE, RACZEJ POZYTYWNIE]

PYT 9. JAK OCENIASZ SPOSÓB ZAŁATWIENIA SPRAWY PRZEZ URZĄD?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

3.5. Powody niezadowolenia z usługi elektronicznej urzędu/instytucji publicznej

W porównaniu z poprzednim rokiem znacznie mniej osób spotkało się z sytuacją, kiedy załatwienie sprawy przez internet było niemożliwe. Również rzadziej powodem niezadowolenia są problemy techniczne. Za to więcej internautów uważa, że zarówno sposób załatwienia sprawy, jak i formularz są dla nich niezrozumiałe.

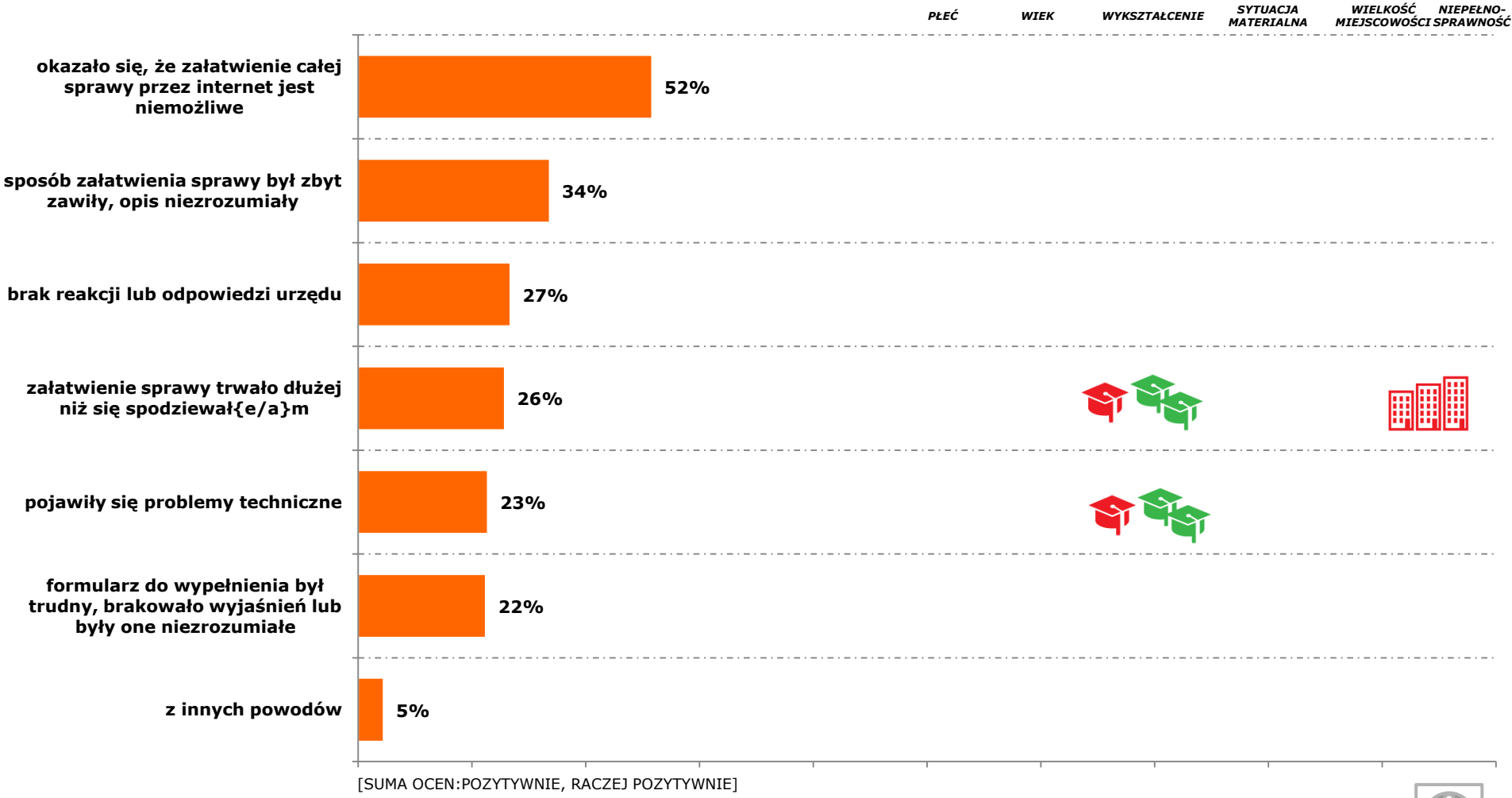


[SUMA OCEN:POZYTYWNIE, RACZEJ POZYTYWNIE]

PYT 10. DLACZEGO JESTEŚ NIEZADOWOLONY Z USŁUGI WYŚWIADCZONEJ PRZEZ URZĄD/INSTYTUCJĘ PUBLICZNĄ PRZEZ INTERNET?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: 2013: N = 322 / 2012: N = 400 [RESPONDENCI, KTÓRZY BYLI NIEZADOWOLENI Z USŁUGI WYŚWIADCZONEJ PRZEZ URZĄD PRZEZ INTERNET]

3.5. Powody niezadowolenia z usługi elektronicznej urzędu/instytucji publicznej

Osoby niezadowolone ze sposobu realizacji sprawy przez internet nie charakteryzują się specyficznymi cechami. Jedynie osoby ze średnim wykształceniem częściej uważają, że sprawa była załatwiania dłużej niż się spodziewali oraz częściej niż pozostali napotkali problemy techniczne. Osoby z wykształceniem podstawowym rzadziej wskazywali na te powody swojego niezadowolenia.

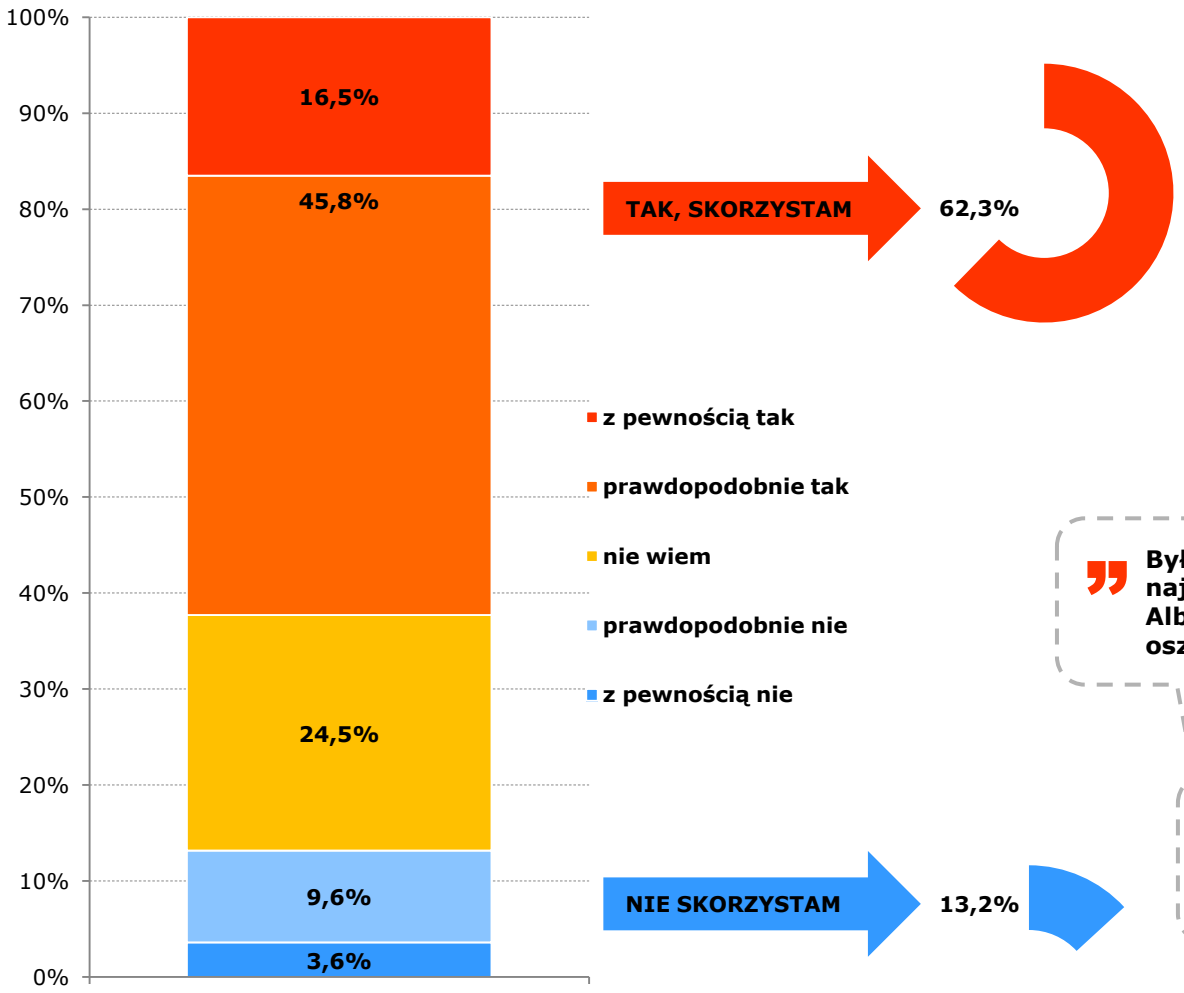


[SUMA OCEN:POZYTYWNIE, RACZEJ POZYTYWNIE]

PYT 10. DLACZEGO JESTEŚ NIEZADOWOLONY Z USŁUGI WYŚWIADCZONEJ PRZEZ URZĄD/INSTYTUCJĘ PUBLICZNĄ PRZEZ INTERNET?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 322 [RESPONDENCI, KTÓRZY BYLI NIEZADOWOLENI Z USŁUGI WYŚWIADCZONEJ PRZEZ URZĄD PRZEZ INTERNET]

3.6. Intencja korzystania z usług publicznych przez internet

Prawie 2/3 badanych wyraża chęć skorzystania w przyszłości z usług instytucji publicznych przez internet, a jedynie co ósma osoba nie zdecydowałaby się na to. Internauci niezainteresowani e-administracją często wykazują różne obawy w związku korzystaniem z niej, m.in. związane z bezpieczeństwem danych w sieci.



W przyszłości chętnie skorzystam z tego typu usług

Chciałbym, aby w przyszłości można było wykonywać wszystkie czynności związane z załatwianiem spraw urzędniczych przez internet [...]

Byłoby wygodne, ale uważam, że niesie co najmniej tyle samo zagrożeń co korzyści. Albo nawet więcej. Głównie zagrożeń oszustwami.

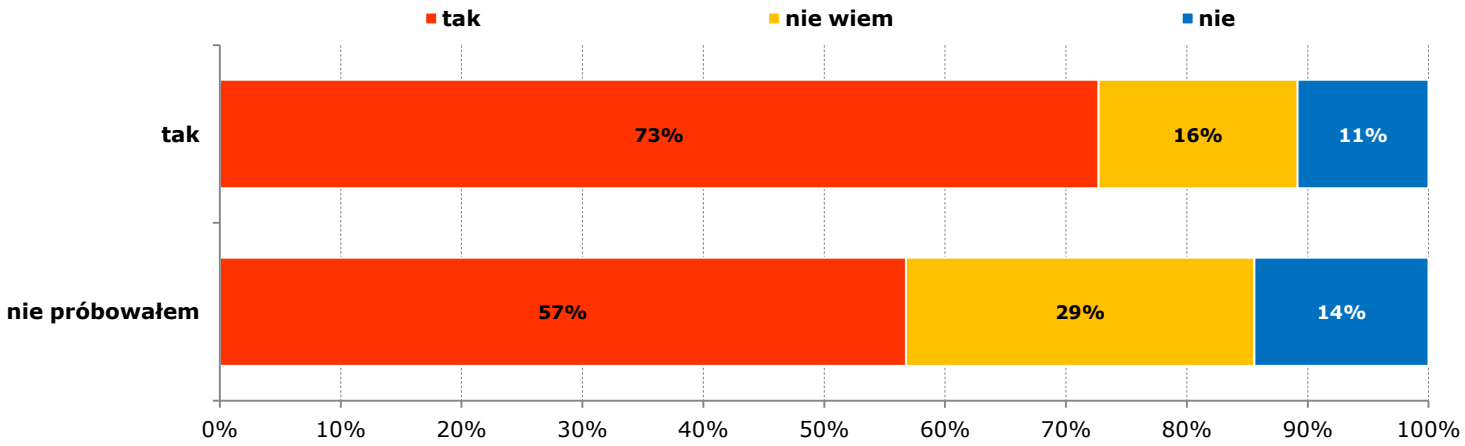
Nie dziękuje za dużo hakerów jest, a za mało zabezpieczeń od strony państwa i innych instytucji by cokolwiek było bezpieczne w internecie

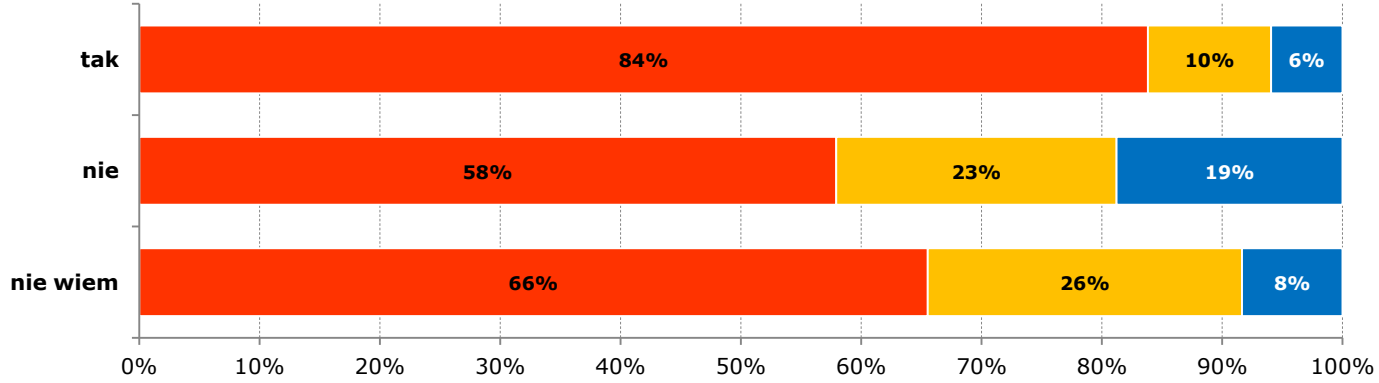
PYT 11. JEŚLI W PRZYSZŁOŚCI BĘDZIESZ CHCIAŁ SKORZYSTAĆ Z USŁUG URZĘDU LUB INSTYTUCJI PUBLICZNEJ, CZY ZROBISZ TO PRZEZ INTERNET?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

3.6. Intencja korzystania z usług publicznych przez internet

Osoby, które mają już doświadczenie w załatwianiu spraw przez internet, częściej deklarują chęć korzystania z e-administracji niż ci, którzy nie próbowali jeszcze tej formy kontaktu. Również te osoby, które mogły sprawdzić postęp w realizacji swojej sprawy chętniej chcą korzystać z usług elektronicznych urzędów.

Jeśli w przyszłości będziesz chciał skorzystać z usług urzędu lub instytucji publicznej, czy zrobisz to przez internet?



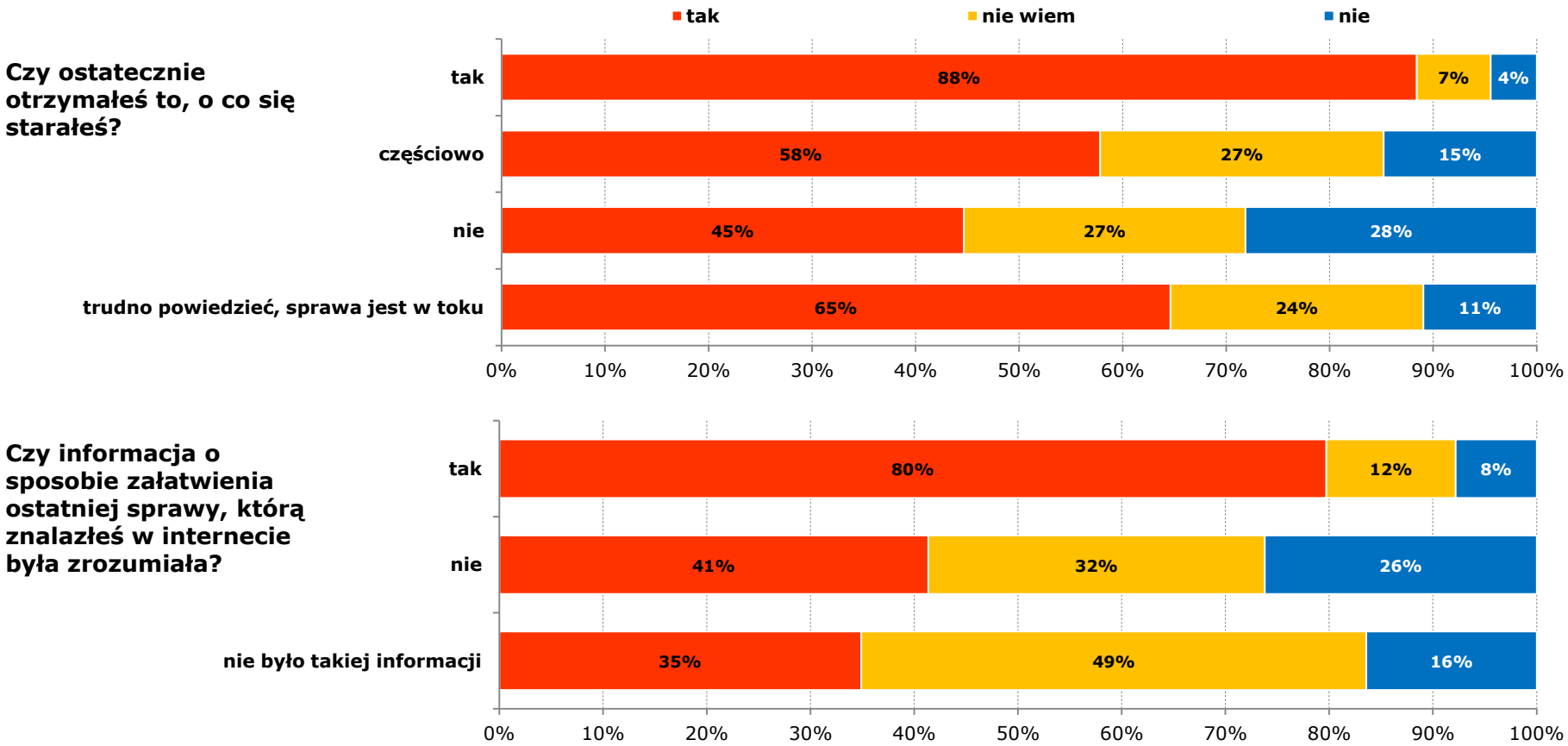


PYT 11. JEŚLI W PRZYSZŁOŚCI BĘDZIESZ CHCIAŁ SKORZYSTAĆ Z USŁUG URZĘDU LUB INSTYTUCJI PUBLICZNEJ, CZY ZROBISZ TO PRZEZ INTERNET?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

3.6. Intencja korzystania z usług publicznych przez internet

Nie dziwi informacja, że odsetek osób chcących powtórzyć kontakt z urzędem przez internet zależy od dotychczasowych doświadczeń w tym względzie. Niemal wszystkie osoby, których sprawa została całkowicie zrealizowana w e-urzędzie, chcą częściej niż pozostali dalej korzystać z tego typu usługi. Podobnie odsetek osób deklarujących chęć załatwienia spraw poprzez sieć jest wyższy, gdy informacja i wyjaśnienia na stronach były zrozumiałe.

Jeśli w przyszłości będziesz chciał skorzystać z usług urzędu lub instytucji publicznej, czy zrobisz to przez internet?

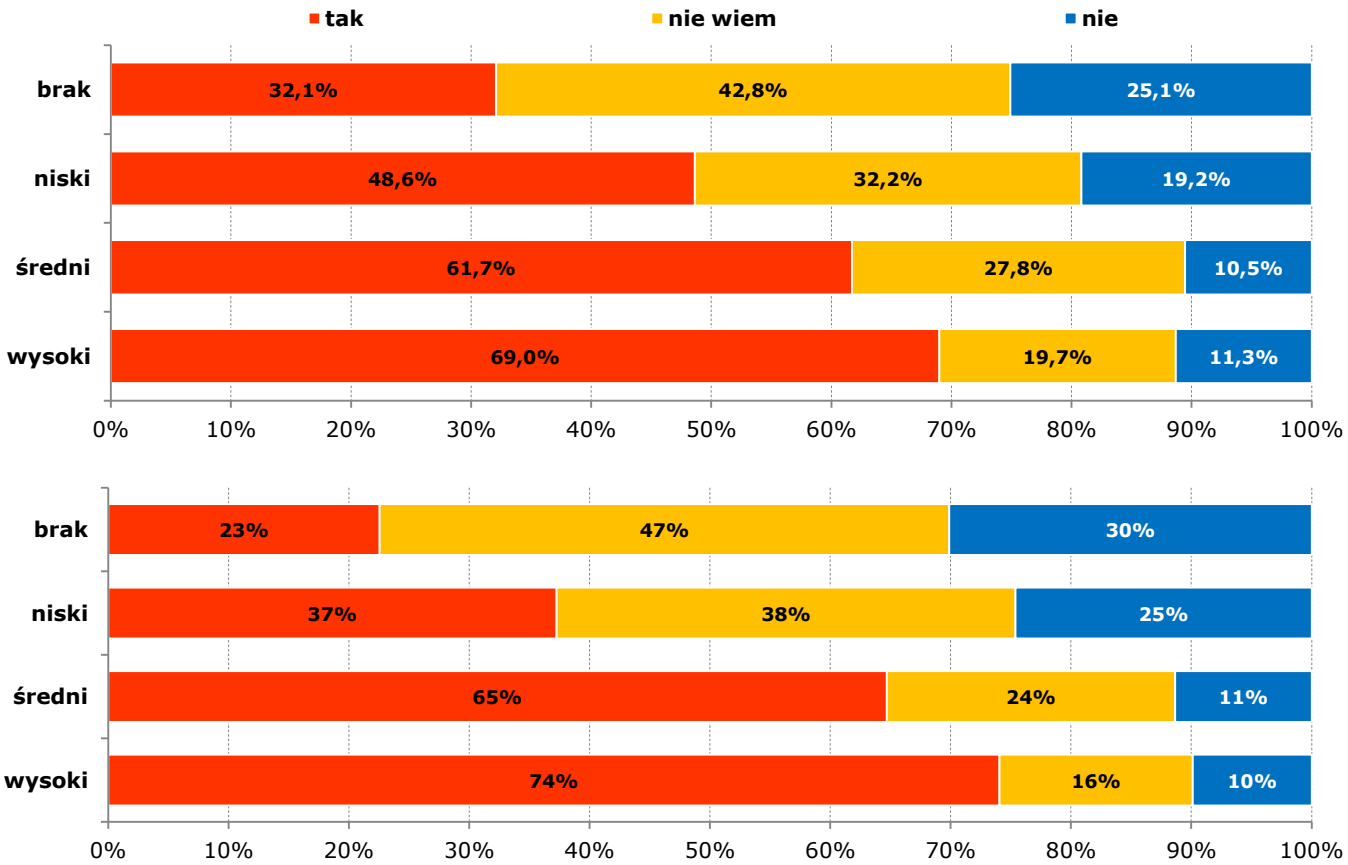


PYT 11. JEŚLI W PRZYSZŁOŚCI BĘDZIESZ CHCIAŁ SKORZYSTAĆ Z USŁUG URZĘDU LUB INSTYTUCJI PUBLICZNEJ, CZY ZROBISZ TO PRZEZ INTERNET?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

3.6. Intencja korzystania z usług publicznych przez internet

Chęć korzystania z usług e-administracji jest zależna od poziomu kompetencji informatycznych internautów – zarówno związanych z obsługą komputera, jak i korzystaniem z internetu. Im wyższa jest znajomość zagadnień informatycznych, tym częściej pojawia się deklaracja korzystania w przyszłości z usług urzędów poprzez internet.

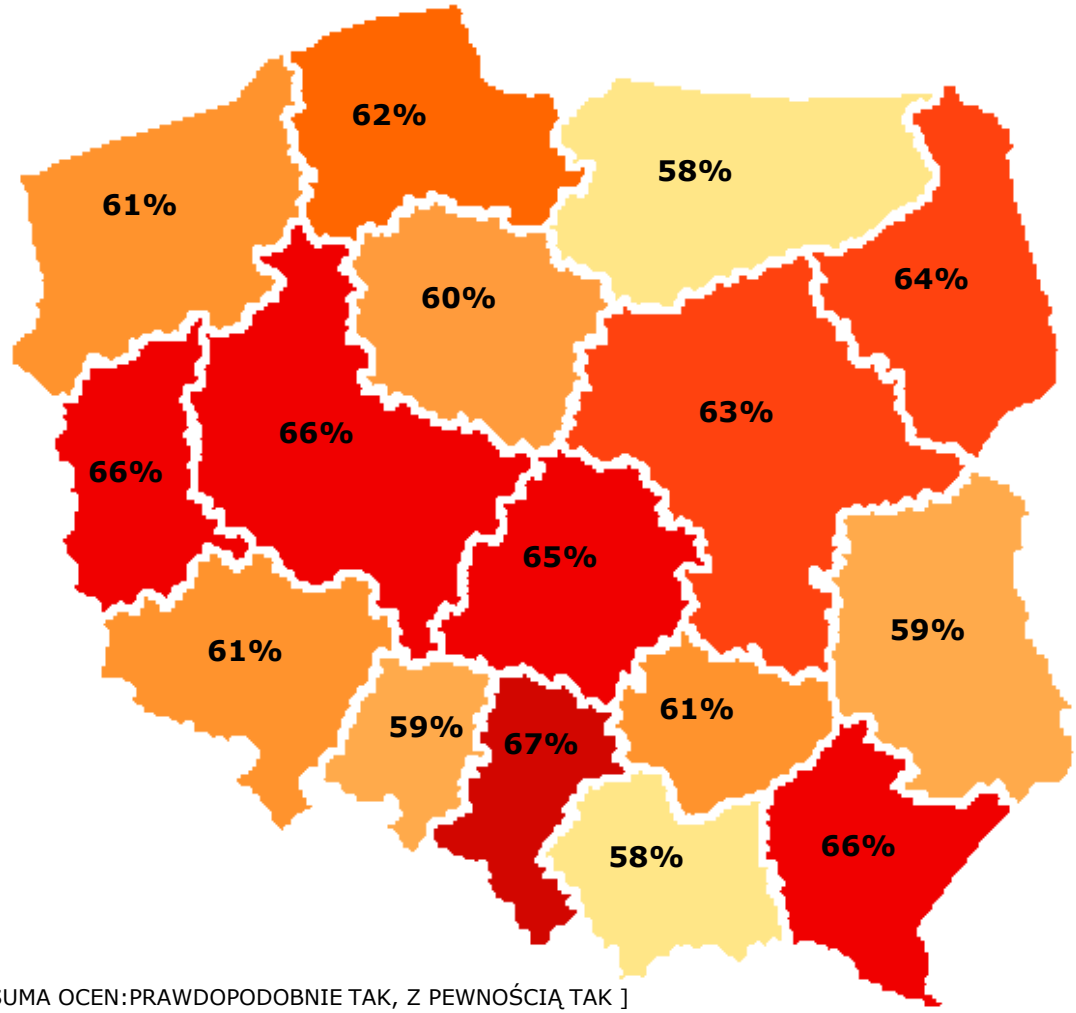
Jeśli w przyszłości będziesz chciał skorzystać z usług urzędu lub instytucji publicznej, czy zrobisz to przez internet?



PYT 11. JEŚLI W PRZYSZŁOŚCI BĘDZIESZ CHCIAŁ SKORZYSTAĆ Z USŁUG URZĘDU LUB INSTYTUCJI PUBLICZNEJ, CZY ZROBISZ TO PRZEZ INTERNET?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

3.6. Intencja korzystania z usług publicznych przez internet

Najwięcej osób deklarujących chęć korzystania w przyszłości z usług urzędu przez internet pochodzi z województw śląskiego, lubuskiego, wielkopolskiego i podkarpackiego. W najmniejszym zaś stopniu chętni do tego są mieszkańcy warmińsko-mazurskiego i małopolskiego.



CHĘĆ KORZYSTANIA W PRZYSZŁOŚCI Z USŁUG PRZEZ INTERNET

Odsetek pewnych osób

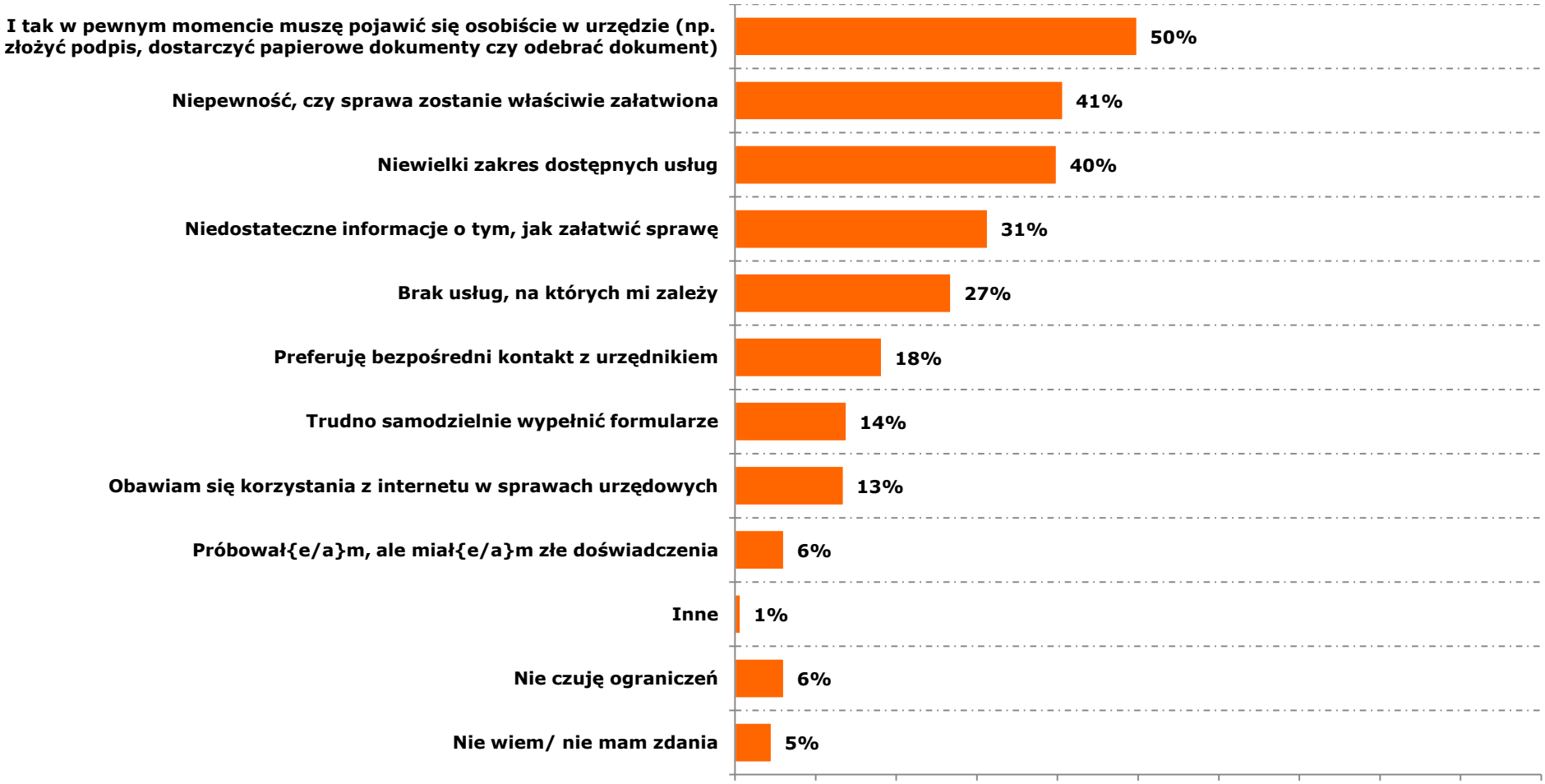
0% ← → **100%**

[SUMA OCEN:PRAWDOPODOBNIE TAK, Z PEWNOŚCIĄ TAK]

PYT 11. JEŚLI W PRZYSZŁOŚCI BĘDZIESZ CHCIAŁ SKORZYSTAĆ Z USŁUG URZĘDU LUB INSTYTUCJI PUBLICZNEJ, CZY ZROBISZ TO PRZEZ INTERNET?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

3.7. Ograniczenia związane z korzystaniem z usług publicznych przez internet

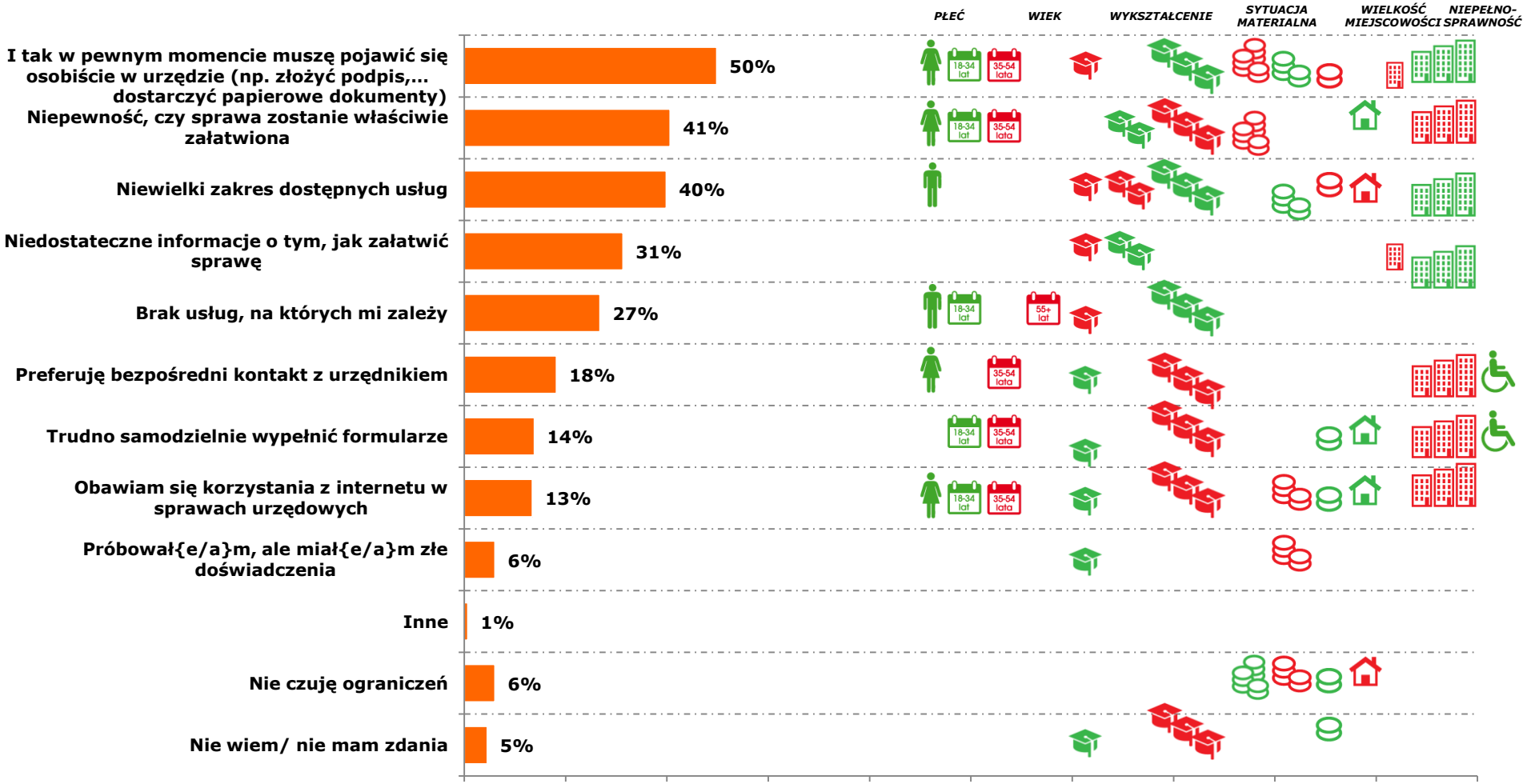
Głównym ograniczeniem w korzystaniu z usług urzędów przez internet jest konieczność wizyty w urzędzie, aby sfinalizować sprawę. Ponadto uwagę zwracają dwa aspekty ograniczeń: mentalna obawa przed korzystaniem z internetu w sprawach urzędowych (niepewność, czy sprawa zostanie załatwiona, potrzeba bezpośredniego kontaktu), czy stosowność medium, jakim jest internet do załatwiania spraw urzędowych oraz ograniczenia wynikające ze sposobu świadczenia usług (mały zakres lub brak usług, skomplikowane formularze, brak wyjaśnienia).



PYT 12. CO CIĘ OGRANICZA W KORZYSTANIU Z USŁUG URZĘDÓW/INSTYTUCJI PUBLICZNYCH PRZEZ INTERNET?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

3.7. Ograniczenia związane z korzystaniem z usług publicznych przez internet

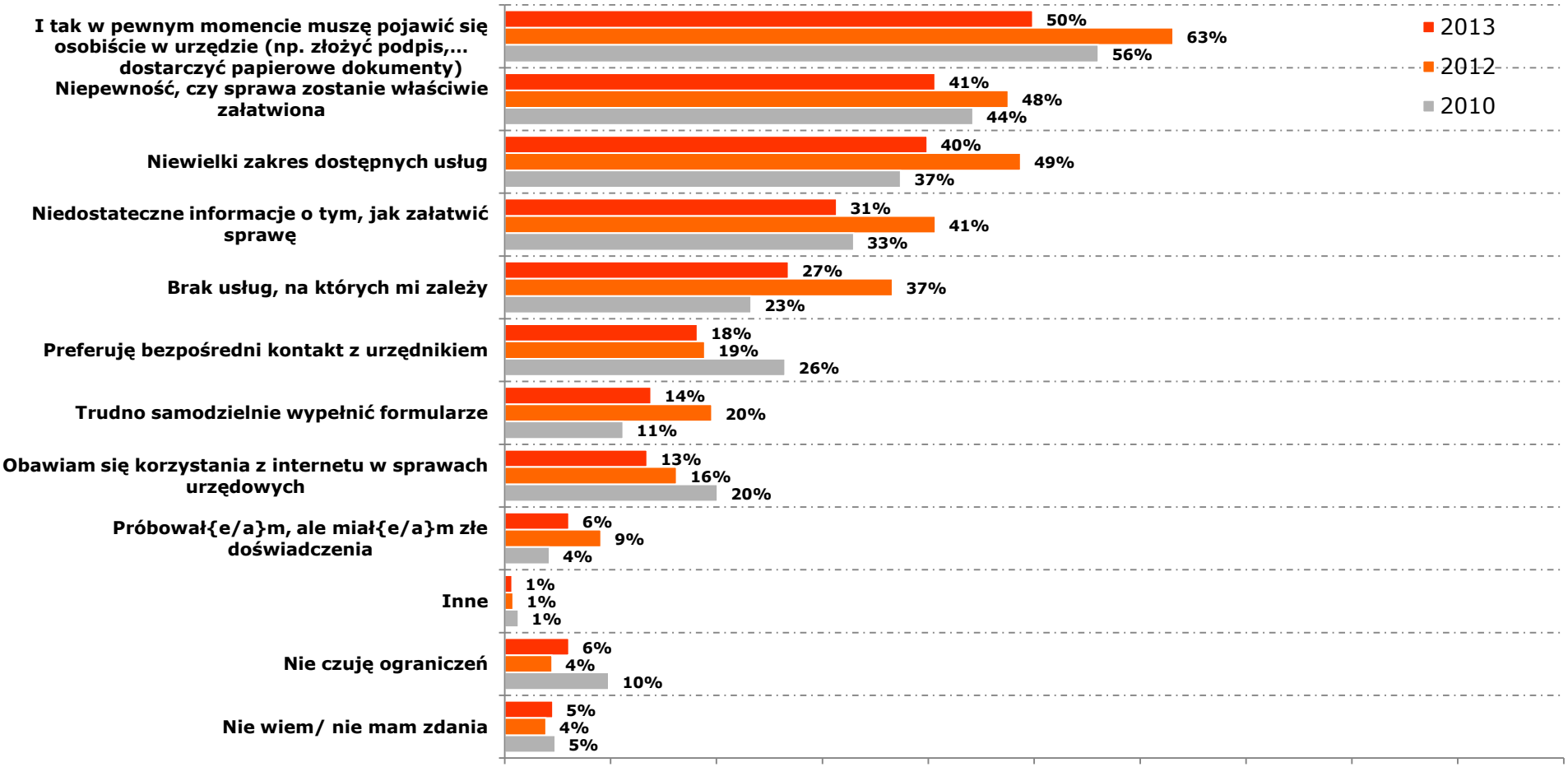
Kobiety częściej wykazują nieufność wobec usług świadczonych przez internet, wolą kontakt bezpośredni i obawiają się o powodzenie sprawy. Mężczyźni natomiast zauważają mały zakres lub brak usług, na których im zależy. Na te same ograniczenia, co mężczyźni wskazują również osoby z wyższym wykształceniem i z dużych miast.



PYT 12. CO CIĘ OGRANICZA W KORZYSTANIU Z USŁUG URZĘDÓW/INSTYTUCJI PUBLICZNYCH PRZEZ INTERNET?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

3.7. Ograniczenia związane z korzystaniem z usług publicznych przez internet

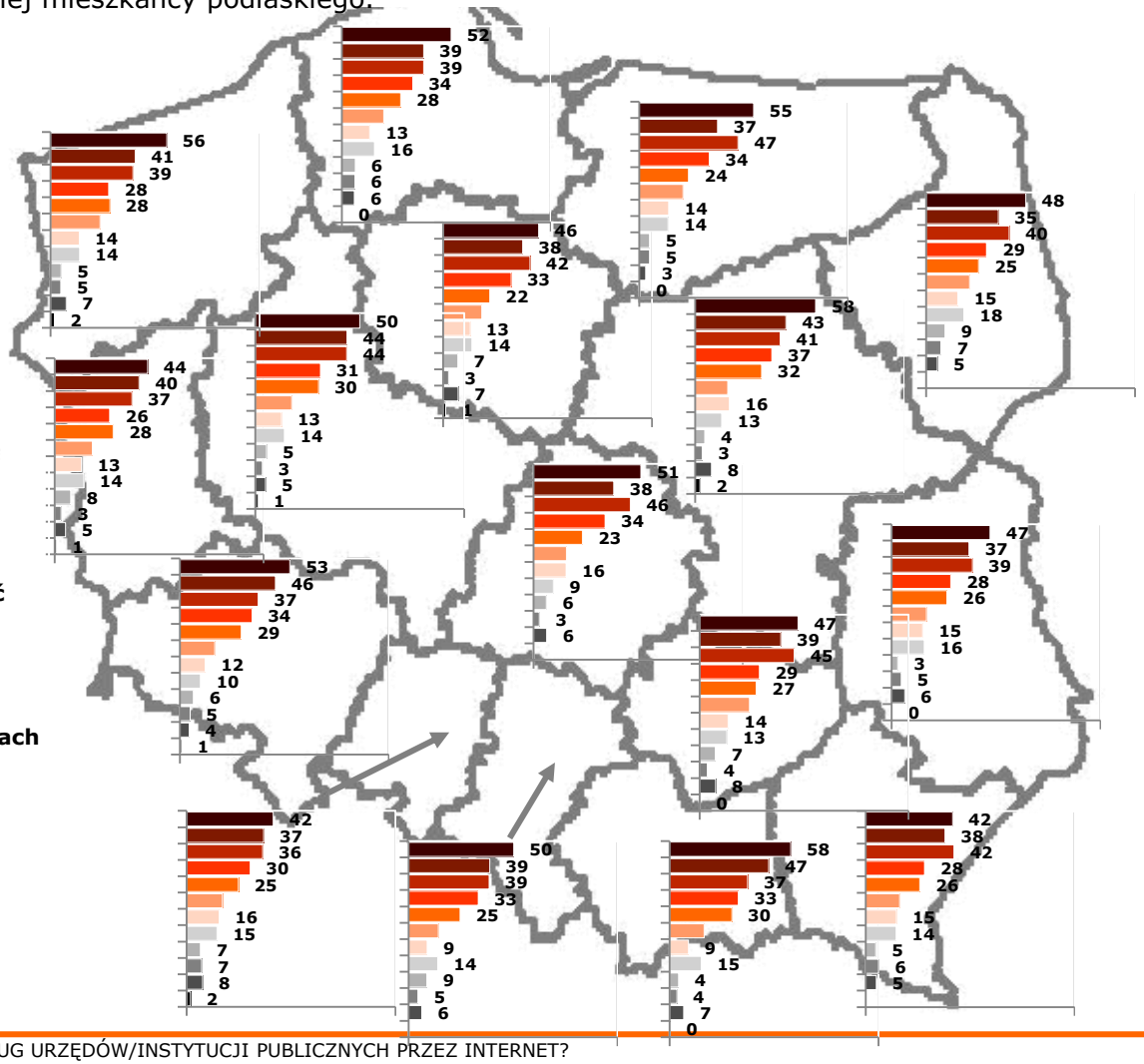
W porównaniu z poprzednimi latami internauci rzadziej wskazują na wszystkie wymienione w badaniu ograniczenia związane z korzystaniem z e-administracji. Zdecydowanie mniej osób jest przekonanych o niezbędnej wizycie w urzędzie oraz braku dostępnych usług.
Za to odsetek osób preferujących bezpośredni kontakt z urzędnikiem utrzymuje się na podobnym poziomie co w 2012 roku.



PYT 12. CO CIĘ OGRANICZA W KORZYSTANIU Z USŁUG URZĘDÓW/INSTYTUCJI PUBLICZNYCH PRZEZ INTERNET?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: 2013: N = 4866 / 2012: N = 4902 / 2010: N = 3120 [WSZYSCY RESPONDENCI]

3.7. Ograniczenia związane z korzystaniem z usług publicznych przez internet

W niemal wszystkich województwach pojawienie się w urzędzie, by dokończyć formalności jest najczęściej wymienianym ograniczeniem w załatwianiu spraw przez internet. Przy czym najwięcej osób, dla których jest to przeszkodą, mieszka w województwie małopolskim i mazowieckim. Wyjątkiem jest województwo podkarpackie, dla którego mieszkańców kluczową kwestią jest niepewność, czy sprawa zostanie zrealizowana. Największe rozbieżności między województwami pojawiają się w przypadku postrzegania zakresu dostępnych usług. Najczęściej na problem niewielkiej ilości usług wskazują mieszkańcy województw małopolskiego i dolnośląskiego, a najrzadziej mieszkańcy podlaskiego.



PYT 12. CO CIĘ OGRANICZA W KORZYSTANIU Z USŁUG URZĘDÓW/INSTYTUCJI PUBLICZNYCH PRZEZ INTERNET?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

4. ZNAJOMOŚĆ ELEKTRONICZNEJ PLATFORMY USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ (ePUAP)

Jedna rzecz - zbyt mało usług. Należy wymusić na urzędach listę spraw, które są zobowiązane wprowadzić do obsługi elektronicznej za pomocą ePUAP. Rozumiem, że trzeba pójść odebrać np. dowód osobisty czy paszport, ale wniosek i zeskanowany podpis można by wysłać przez internet. Nie mówiąc już o innych sprawach.

Oby tak dalej proszę się rozwijać :)

Generalnie, kierunek jest właściwy (tzw. jedno okienko), lecz niestety ePUAP nie zawsze działa właściwie (profil zaufany nie zawsze działa). Idealną sytuacją byłoby wprowadzenie możliwości załatwienia wszelkich spraw z US, ZUS, itp. za pomocą jednego portalu bez konieczności donoszenia jakichkolwiek dokumentów w oryginale, czy potwierdzania formularzy podpisem fizycznie w urzędzie.

Urzędnicy w mniejszych miejscowościach są kompletnie nieprzygotowani do systemu ePUAP, zarówno pod względem technicznym jaki i prawnym

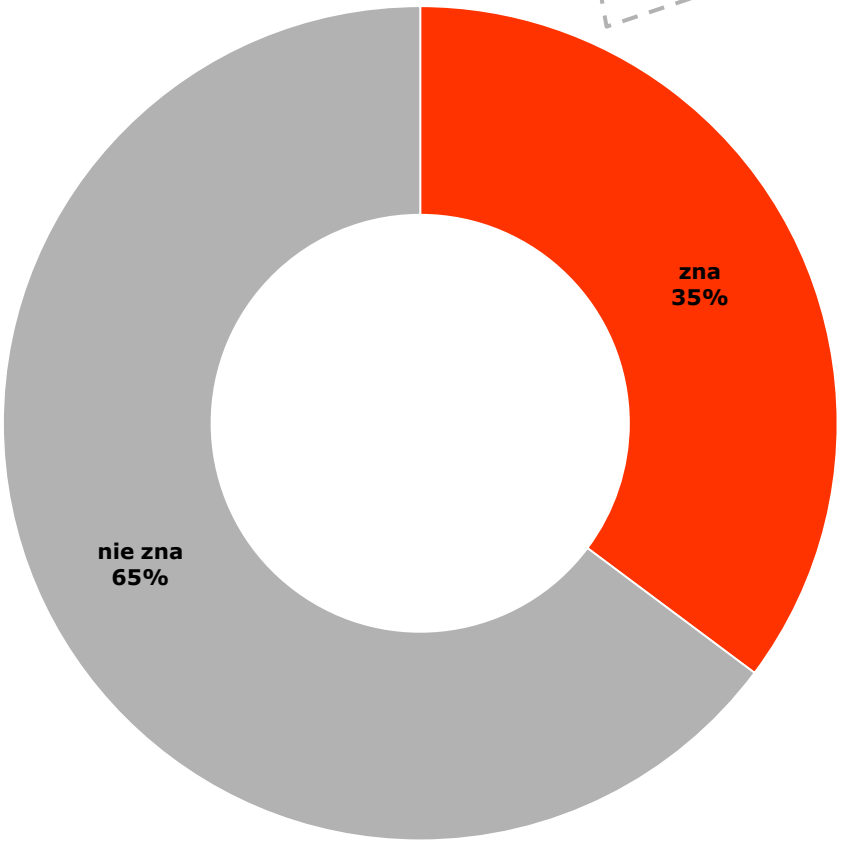
4.1. Znajomość platformy ePUAP

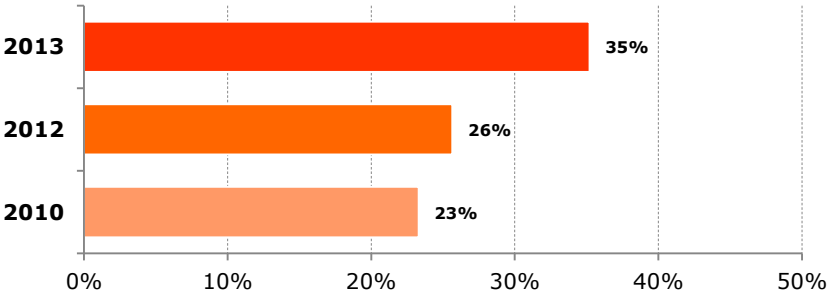
Co trzeci internauta zna platformę ePUAP, a co roku ta liczba znacząco wzrasta. Jednak respondenci dość często wskazują (w wolnych wypowiedziach) na problem braku promocji i braku świadomości tego typu usług/narzędzi.

> **ePUAP, system bardzo skomplikowany, trudno znaleźć odpowiednie dane, wszędzie odsyłacze itd. System mało przejrzysty, skomplikowany.**

> **Brak jest im marketingu i promocji. Wielu ludzi nie wie, że jest taka możliwość i co ona daje.**

> **Nie słyszałem o tym wcześniej ale myślę że to jest bardzo fajny i użyteczny pomysł**

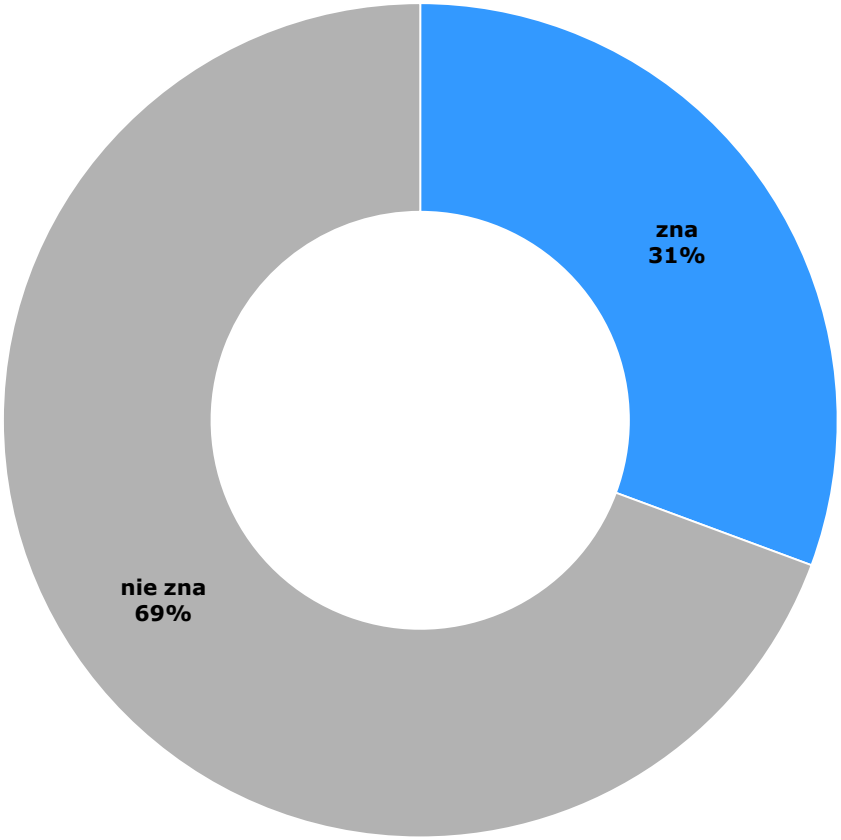




PYT 13. CZY SŁYSZAŁEŚ/AŚ O ELEKTRONICZNEJ PLATFORMIE USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ - EPUAP, DZIĘKI KTÓREJ MOŻNA ZAŁATWIAĆ SPRAWY URZĘDOWE DROGĄ ELEKTRONICZNĄ? PODSTAWA PROCENTOWANIA: 2013: N = 4866 / 2012: N = 4902 / 2010: N = 3120 [WSZYSCY RESPONDENCI]

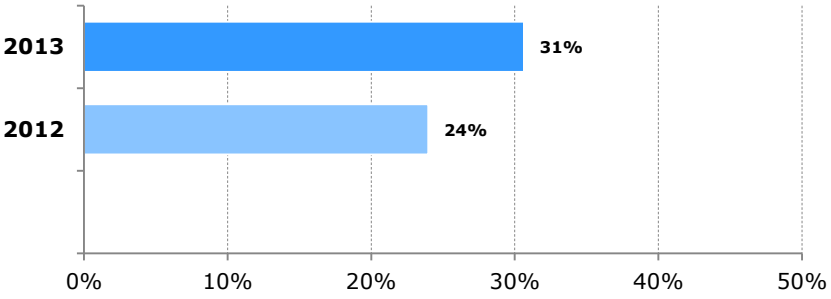
4.2. Znajomość profilu zaufanego ePUAP

Podobnie 1/3 internautów zna profil zaufany ePUAP, pełniący rolę „podpisu elektronicznego” w kontaktach z administracją publiczną, a w ciągu ostatniego roku ten odsetek znacznie wzrósł.



Prawdopodobnie profil ePUAP jest nie w pełni bezpieczny i dopiero, gdy będę pewny w 100% o jego bezpiecznym profilu wówczas będę z niego korzystał.

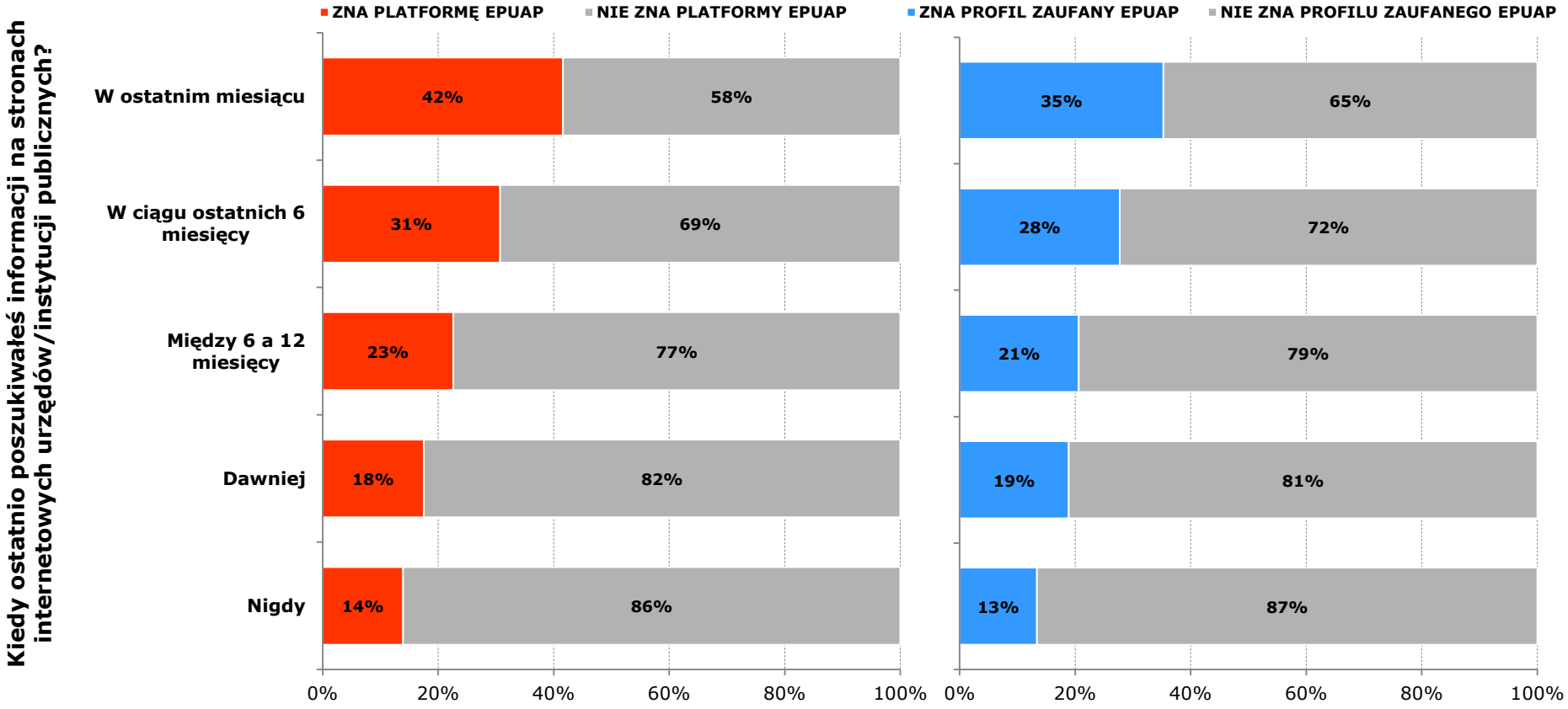
Zamiast profilu zaufanego, prościej by było korzystać z haseł jednorazowych, jak to jest w bankowości internetowej, na zweryfikowanym wcześniej nr telefonu.



PYT 14. CZY SŁYSZAŁEŚ/AŚ O PROFILU ZAUFANYM LUB PROFILU ZAUFANYM EPUAP, KTÓRY PEŁNI ROLĘ BEZPŁATNEGO PODPISU ELEKTRONICZNEGO W KONTAKTACH Z URZĘDAMI PUBLICZNYMI? PODSTAWA PROCENTOWANIA: 2013: N = 4866 / 2012: N = 4902 [WSZYSCY RESPONDENCI]

4.3. Znajomość ePUAP

Znajomość platformy oraz profilu zaufanego ePUAP jest związana bezpośrednio z ostatnim kontaktem ze stroną urzędu lub instytucji publicznej. Osoby, które w ostatnim miesiącu odwiedziły taką witrynę w większym stopniu znają ePUAP (platformę i profil zaufany), a wraz z oddalaniem się terminu kontaktu ten odsetek maleje.

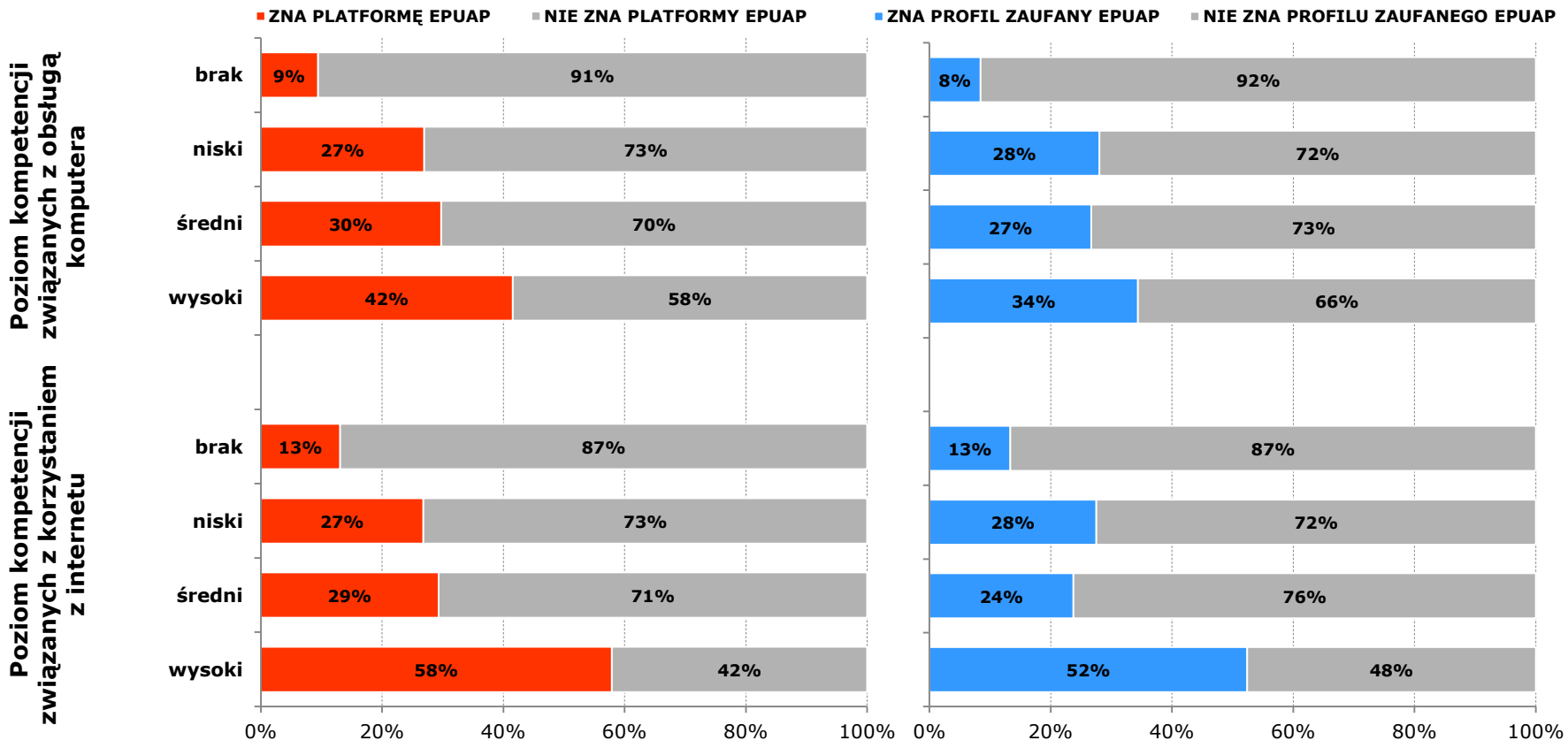


PYT 13. CZY SŁYSZAŁEŚ/AŚ O ELEKTRONICZNEJ PLATFORMIE USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ - EPUAP, DZIĘKI KTÓREJ MOŻNA ZAŁATWIAĆ SPRAWY URZĘDOWE DROGĄ ELEKTRONICZNĄ?
PYT 14. CZY SŁYSZAŁEŚ/AŚ O PROFILU ZAUFANYM LUB PROFILU ZAUFANYM EPUAP, KTÓRY PEŁNI ROLĘ BEZPŁATNEGO PODPISU ELEKTRONICZNEGO W KONTAKTACH Z URZĘDAMI PUBLICZNYMI?

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

4.3. Znajomość ePUAP

Poziom znajomości ePUAP rośnie również wraz z poziomem kompetencji informatycznych (obsługi komputera i korzystania z internetu). Niemal 60% zaawansowanych internetowo osób zna platformę, a ponad połowa profil zaufany ePUAP.



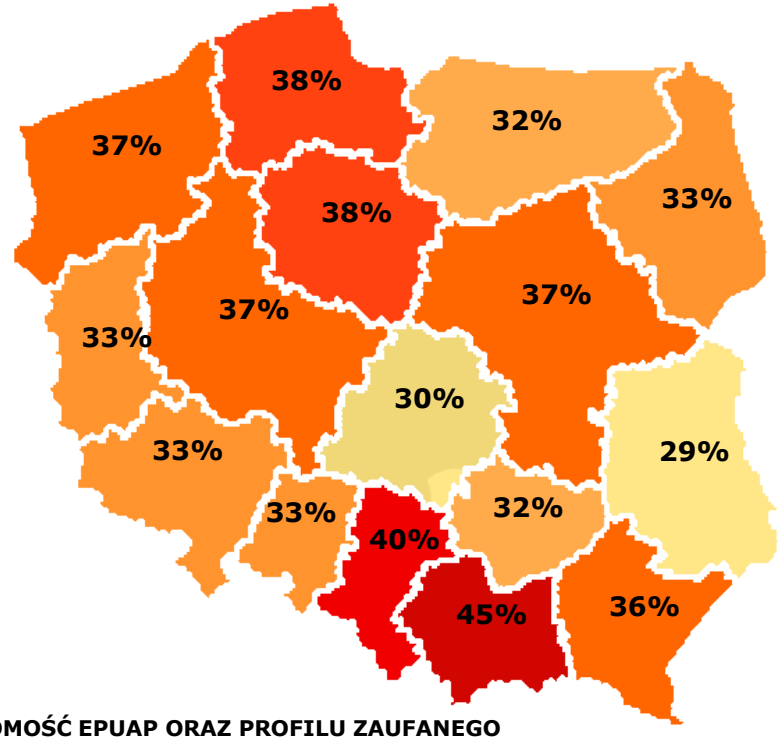
PYT 13. CZY SŁYSZAŁEŚ/AŚ O ELEKTRONICZNEJ PLATFORMIE USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ - EPUAP, DZIĘKI KTÓREJ MOŻNA ZAŁATWIAĆ SPRAWY URZĘDOWE DROGĄ ELEKTRONICZNĄ?
PYT 14. CZY SŁYSZAŁEŚ/AŚ O PROFILU ZAUFANYM LUB PROFILU ZAUFANYM EPUAP, KTÓRY PEŁNI ROLĘ BEZPŁATNEGO PODPISU ELEKTRONICZNEGO W KONTAKTACH Z URZĘDAMI PUBLICZNYMI?

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

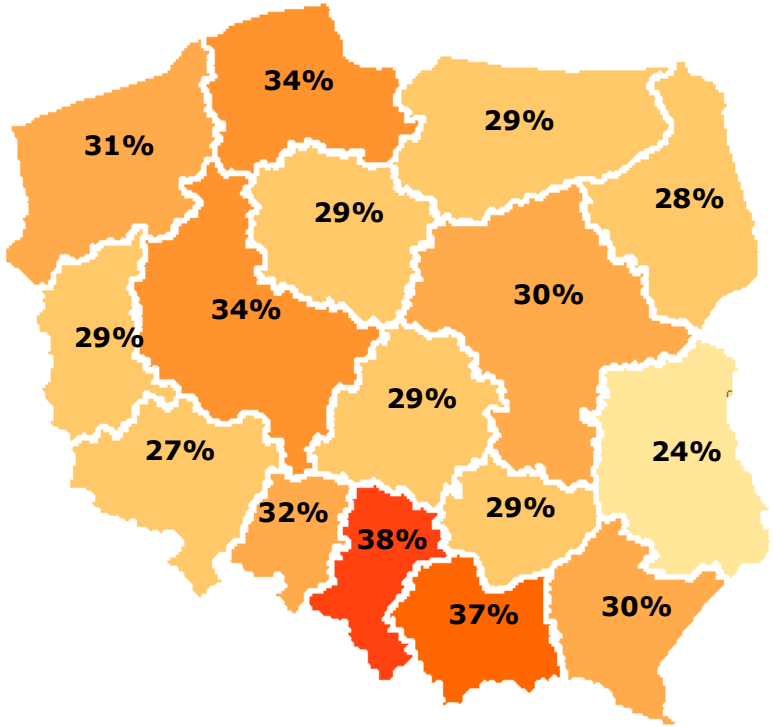
4.3. Znajomość ePUAP

W przypadku województw znajomość zarówno platformy, jak i profilu zaufanego ePUAP jest najwyższa w województwach małopolskim i śląskim, a najniższa w lubelskim.

ZNAJOMOŚĆ EPUAP



ZNAJOMOŚĆ PROFILU ZAUFANEGO



ZNAJOMOŚĆ EPUAP ORAZ PROFILU ZAUFANEGO
Odsetek osób próbujących załatwić sprawę przez internet

0% ← → **100%**

PYT 13. CZY SŁYSZAŁEŚ/AŚ O ELEKTRONICZNEJ PLATFORMIE USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ - EPUAP, DZIĘKI KTÓREJ MOŻNA ZAŁATWIAĆ SPRAWY URZĘDOWE DROGĄ ELEKTRONICZNĄ?
PYT 14. CZY SŁYSZAŁEŚ/AŚ O PROFILU ZAUFANYM LUB PROFILU ZAUFANYM EPUAP, KTÓRY PEŁNI ROLĘ BEZPŁATNEGO PODPISU ELEKTRONICZNEGO W KONTAKTACH Z URZĘDAMI PUBLICZNYMI?

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

5. ZNACZENIE INTERNETU W KLUCZOWYCH OBSZARACH ŻYCIA OBYWATELI

Dla matek samotnie wychowujących dzieci przydałaby się praca w domu przy własnym komputerze, której w tej chwili w Polsce w ogóle nie można znaleźć, a także możliwość potwierdzenia przyjęcia aplikacji na stanowisko drogą e-mailową

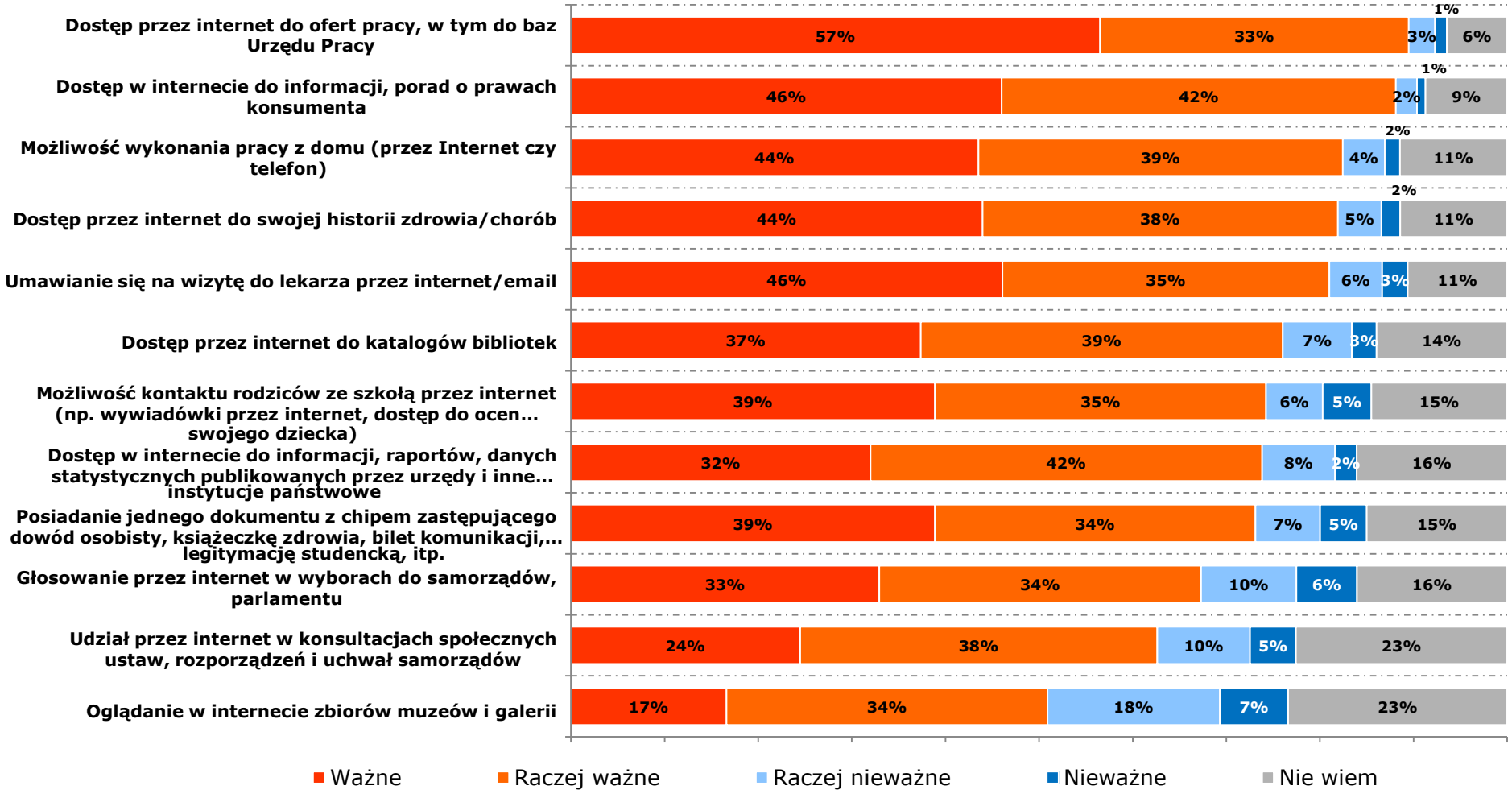
Powinna dalej się rozwijać, aby jak najbardziej ułatwiać nam życie

Powinno się stworzyć warunki i możliwości korzystania z internetu szerokopasmowego

Ułatwi to załatwianie ważnych spraw w miarę szybko pod warunkiem ze wszelkie formularze będą dobrze sformułowane i nie będą stanowić jakiegoś większego problemu.

5.1. Znaczenie spraw załatwianych przez internet

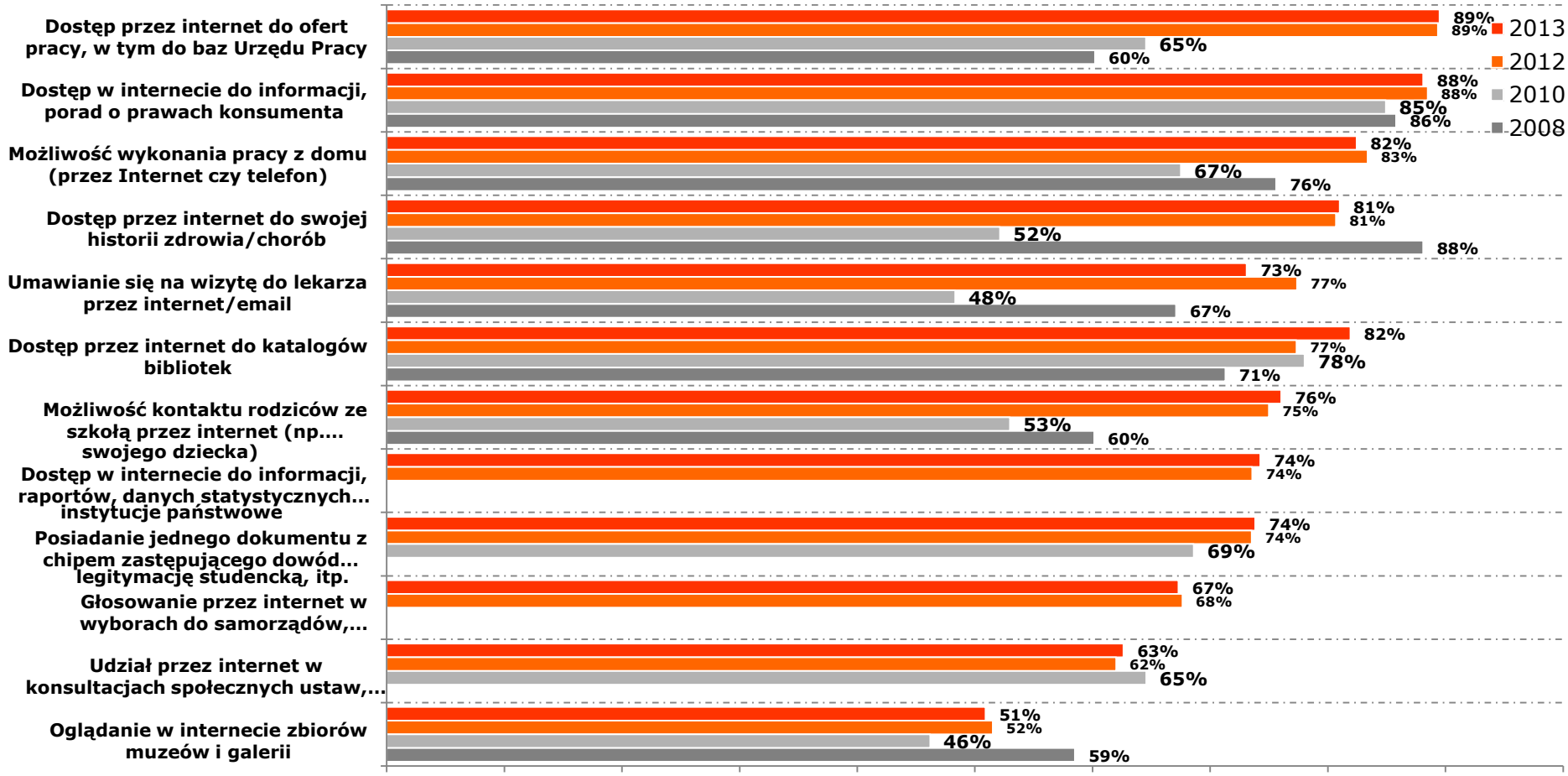
Internet jest istotnym medium w życiu respondentów. Dzięki niemu mają dostęp do ofert pracy, daje im również możliwość pracy w domu. Te dwie sprawy są jednymi z najważniejszych dla większości internautów. Równie istotna okazuje się możliwość znalezienia informacji i porad dotyczących praw konsumenta oraz możliwość umówienia się na wizytę lekarską, czy sprawdzenie swojej historii zdrowia. Natomiast najmniej ważnymi sprawami są sytuacje okazjonalne – jak głosowanie w wyborach (na poziomie samorządu i parlamentu), udział w konsultacjach społecznych oraz oglądanie zbiorów muzeów i galerii za pośrednictwem internetu.



PYT 1. NA ILE WAŻNE SĄ DLA CIEBIE NASTĘPUJĄCE SPRAWY?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

5.2. Sprawy załatwiane przez internet uznawane za ważne

W porównaniu z poprzednimi latami (2008 i 2010) wzrosło znaczenie posiadania dostępu przez internet do ofert pracy, porad o prawach konsumenckich, możliwości wykonywania pracy z domu, umówienia się z lekarzem i kontaktu rodziców ze szkołą oraz posiadania jednego dokumentu z chipem. Jednocześnie zmalała waga udziału przez internet w konsultacjach społecznych. Jednak wartości te nie zmieniły się istotnie w stosunku do ostatniego roku.

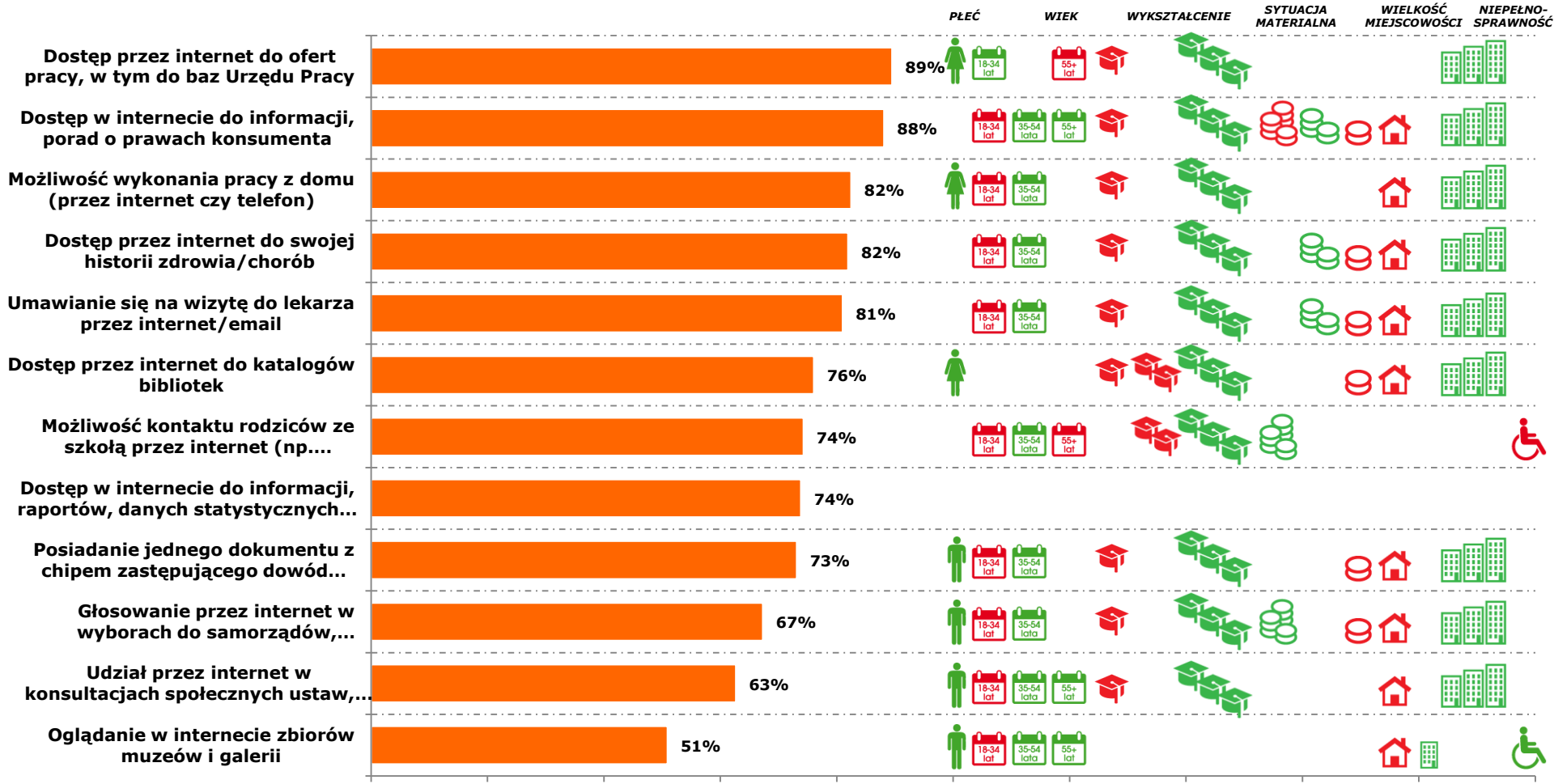


[SUMA OCEN:WAŻNE, RACZEJ WAŻNE]

PYT 1. NA ILE WAŻNE SĄ DLA CIEBIE NASTĘPUJĄCE SPRAWY?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: 2013: N = 4866 / 2012: N = 4902 / 2010: N = 3210 / 2008: N = 1693 [WSZYSCY RESPONDENCI]

5.2. Sprawy załatwiane przez internet uznawane za ważne

Internet zdaje się być kluczowym medium dla osób z wykształceniem wyższym, w wieku 35-54 lata i mieszkających w dużych miastach. Częściej wskazują oni na ważność w ich życiu większości z wymienionych spraw. Kobiety częściej dostrzegają istotność spraw związanych z samorozwojem (dostęp do ofert pracy, bibliotek oraz praca w domu), a mężczyźni spraw obywatelskich (głosowanie i udział w konsultacjach, posiadanie jednego dokumentu). Dla osób niepełnosprawnych ważniejsza jest możliwość uczestniczenia w kulturze przez internet.



[SUMA OCEN:WAŻNE, RACZEJ WAŻNE]

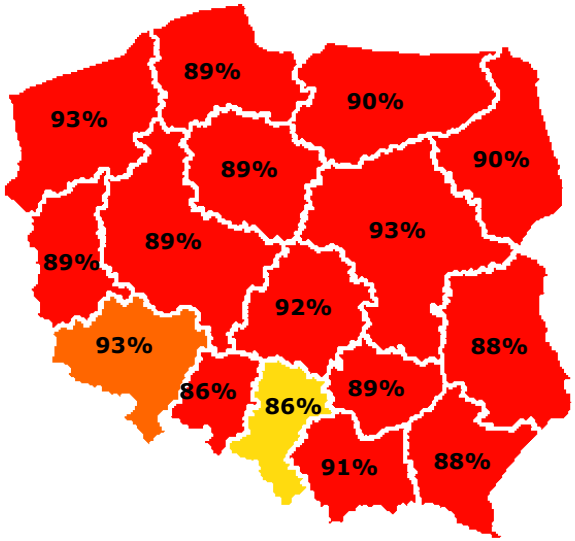
PYT 1. NA ILE WAŻNE SĄ DLA CIEBIE NASTĘPUJĄCE SPRAWY?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

5.3. Najważniejsze sprawy załatwiane przez internet

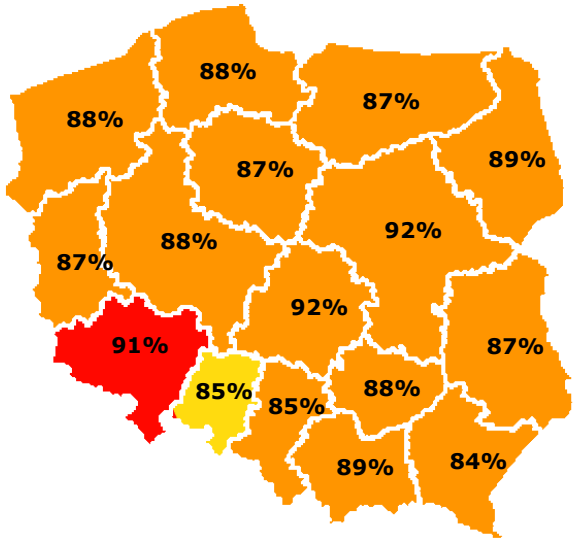
W niemal wszystkich województwach dostęp do ofert pracy oraz informacji i porad o prawach konsumenta są najważniejszymi sprawami. Możliwość wykonywania pracy w domu jest istotna dla mieszkańców województw centralnych, natomiast sprawy związane ze zdrowiem (historia choroby, umawianie się na wizytę lekarską) są ważne w województwach granicznych.

> **Przepraszam ale na razie nie mam zdania. A oczekiwania mam duże, począwszy od zdrowia do ZUS-u, US, UM, wybory tzn. bez wychodzenia z domu , itd., itd.**

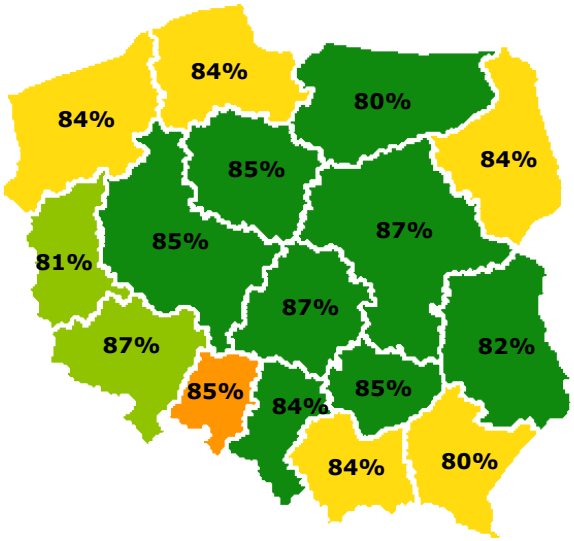
PIERWSZE MIEJSCE



DRUGIE MIEJSCE



TRZECIE MIEJSCE



NAJWAŻNIESZE SPRAWY ZWIĄZANE Z WYKORZYSTANIEM INTERNETU <u>3 NAJCZĘŚCIEJ WYBIERANE ODPOWIEDZI</u>

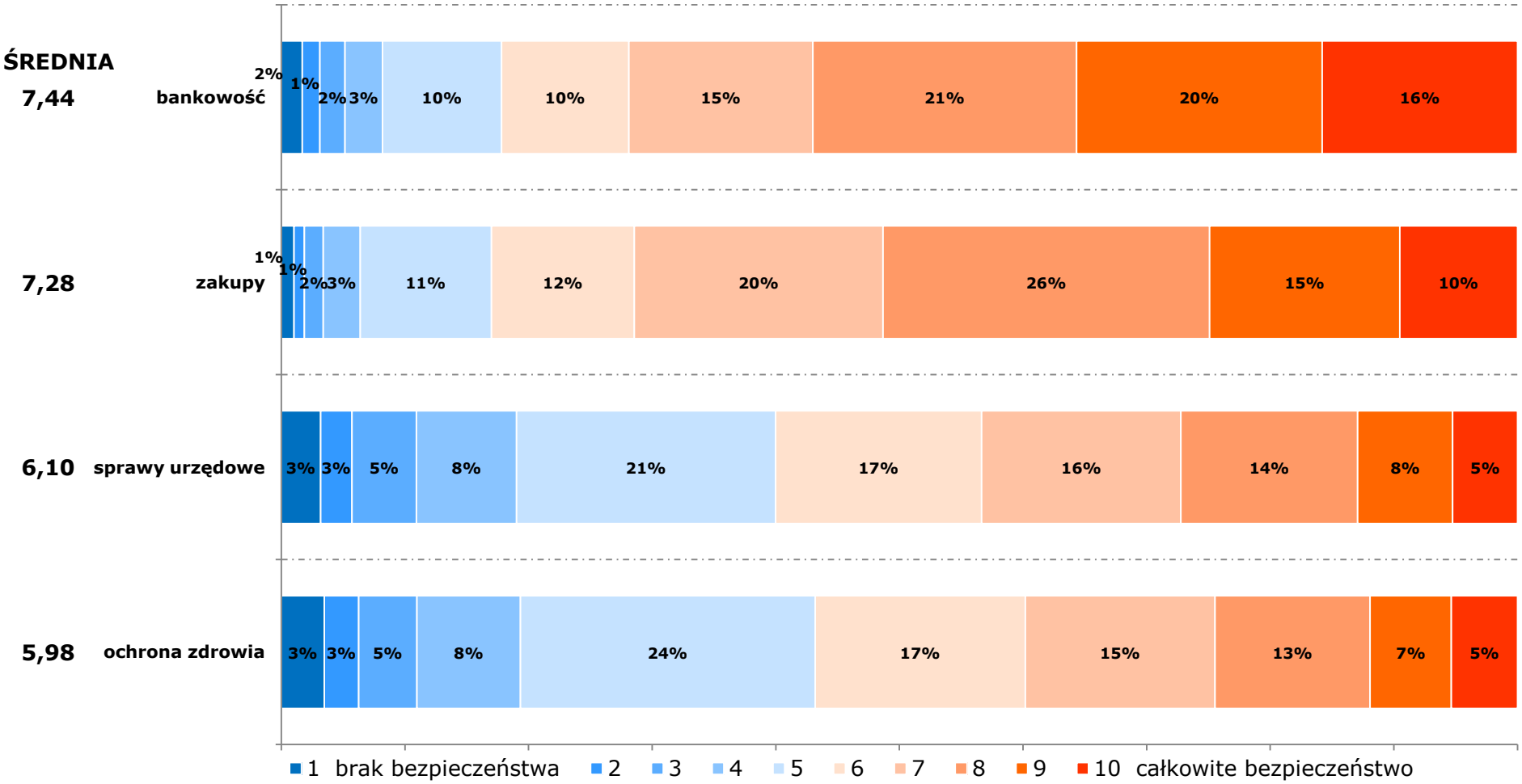
- **DOSTĘP PRZEZ INTERNET DO OFERT PRACY, W TYM DO BAZ URZĘDU PRACY**
- **DOSTĘP W INTERNECIE DO INFORMACJI, PORAD O PRAWACH KONSUMENTA**
- **DOSTĘP PRZEZ INTERNET DO SWOJEJ HISTORII ZDROWIA/CHORÓB**
- **UMAWIANIE SIĘ NA WIZYTĘ DO LEKARZA PRZEZ INTERNET/EMAIL**
- **MOŻLIWOŚĆ WYKONANIA PRACY Z DOMU (PRZEZ INTERNET CZY TELEFON)**

[SUMA OCEN: ZGADZAM SIĘ CAŁKOWICIE, RACZEJ SIĘ ZGADZAM]

PYT 1. NA ILE WAŻNE SĄ DLA CIEBIE NASTĘPUJĄCE SPRAWY?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

5.4. Poczucie bezpieczeństwa przy załatwianiu spraw przez internet

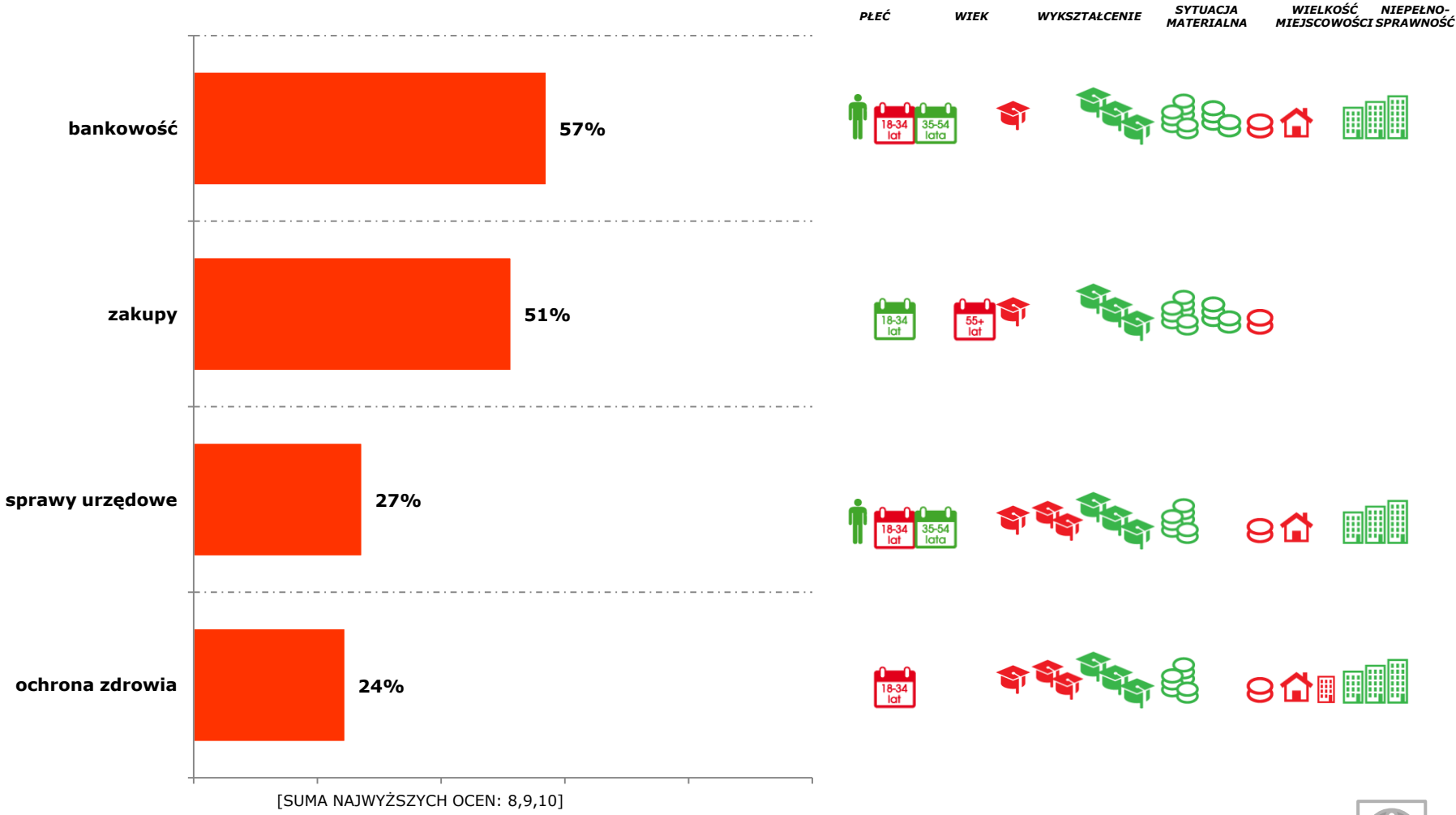
Internauci czują się najbezpieczniej korzystając z bankowości elektronicznej oraz robiąc zakupy. Jeśli chodzi o sprawy urzędowe czy ochronę zdrowia, prawdopodobnie brak wiedzy i doświadczenia powoduje słabsze poczucie bezpieczeństwa. Jednak 1/3 badanych ocenia swoje bezpieczeństwo, w przypadku tych dwóch dziedzin, pośrodku pomiędzy „brakiem bezpieczeństwa" a „całkowitym bezpieczeństwem".



PYT 16. JAK W SKALI OD 1 DO 10 OCENIASZ SWOJE POCZUCIE BEZPIECZEŃSTWA, GDY KORZYSTASZ Z NASTĘPUJĄCYCH USŁUG W INTERNECIE?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

5.4. Poczucie bezpieczeństwa przy załatwianiu spraw przez internet

Mężczyźni, osoby w wieku 35-54 lat, z wykształceniem wyższym, o lepszej sytuacji materialnej, jak i ci mieszkający w dużych miastach są bardziej ufni w kwestii bezpieczeństwa – częściej niż pozostali czują się bezpiecznie korzystając z e-bankowości i e-administracji.



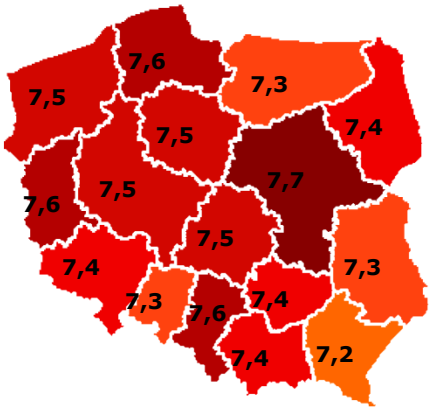
PYT 16. JAK W SKALI OD 1 DO 10 OCENIASZ SWOJE POCZUCIE BEZPIECZEŃSTWA, GDY KORZYSTASZ Z NASTĘPUJĄCYCH USŁUG W INTERNECIE?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

5.4. Poczucie bezpieczeństwa przy załatwianiu spraw przez internet

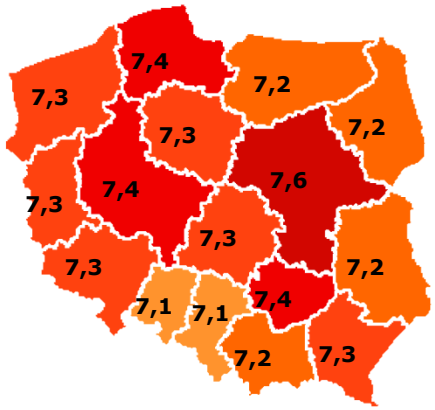
Mieszkańcy województwa mazowieckiego mają najwyższe poczucie bezpieczeństwa w każdej z dziedzin. Podobnie, wysoką średnią charakteryzują się osoby pochodzące z województw pomorskiego, śląskiego, lubelskiego i lubuskiego.

> **„Takie usługi są bardzo potrzebne, ale ciągle za mało o nich wiemy i dlatego mamy obawy, aby z tego korzystać.**

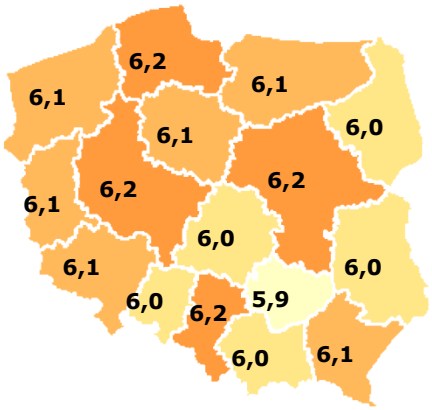
BANKOWOŚĆ



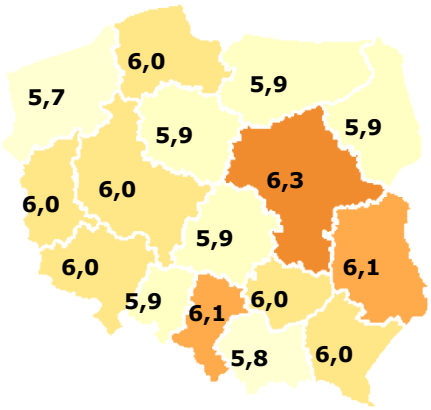
ZAKUPY



SPRAWY URZĘDOWE



OCHRONA ZDROWIA



POSTRZEGANE BEZPIECZEŃSTWO W KORZYSTANIU Z USŁUG W INTERNECIE

Średnia ocena poczucia bezpieczeństwa

0 ← → **10**

PYT 16. JAK W SKALI OD 1 DO 10 OCENIASZ SWOJE POCZUCIE BEZPIECZEŃSTWA, GDY KORZYSTASZ Z NASTĘPUJĄCYCH USŁUG W INTERNECIE?
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

6. WPŁYW INTERNETU NA ŻYCIE CODZIENNE

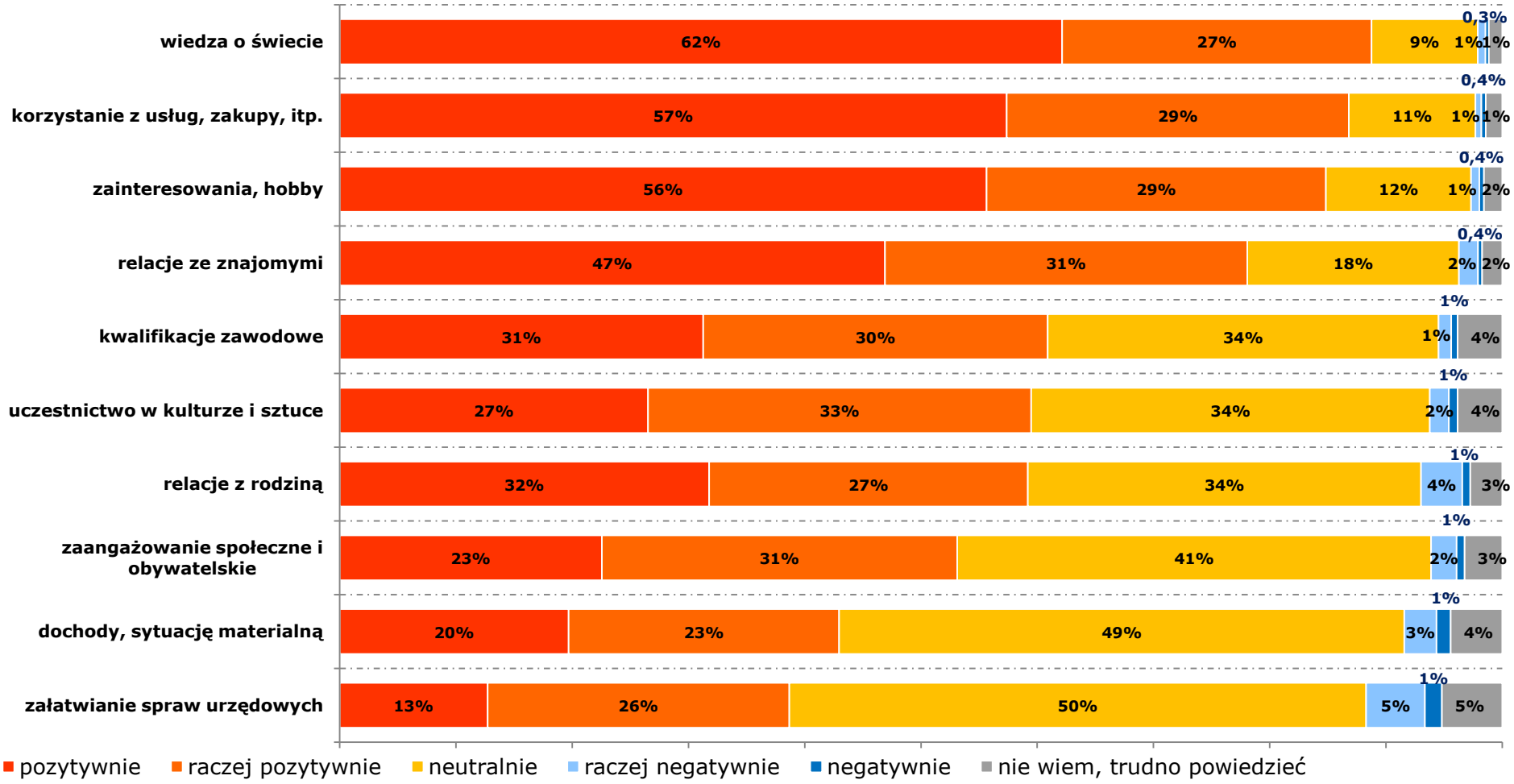
Wszystkie sprawy powinniśmy załatwiać przez internet

Pomysł ogólnopolskiej bazy danych o pacjencie - wizyty u lekarzy, historia leczenia i chorób, wydanych i zrealizowanych recept uważam za udany, ponieważ każdorazowa zmiana lekarza czy przychodni sprawia, że na nowo trzeba wykonywać badania, przedkładać poprzednie wyniki, opowiadać po raz n-ty to samo kolejnemu lekarzowi - strata czasu i pieniędzy. A mając dostęp do takiej bazy z każdej przychodni po zarejestrowaniu się w konkretnej placówce, może bardzo ułatwić sprawę

Internet to przyszłość

6.1. Wpływ internetu na życie codzienne

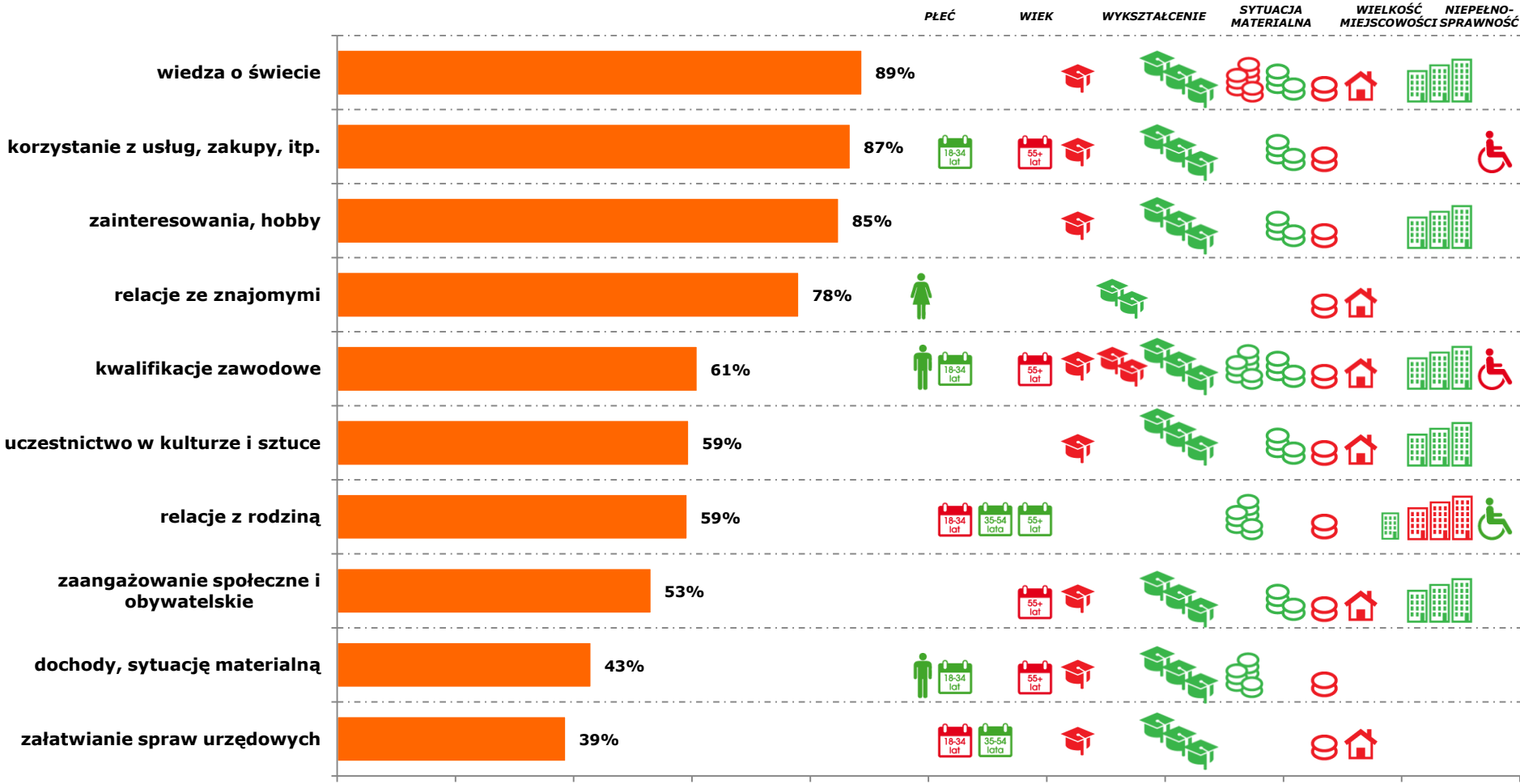
Wiedza o świecie, zakupy i korzystanie z usług oraz zainteresowania i hobby w oczach badanych zyskały najwięcej dzięki korzystaniu z internetu. Respondenci odczuwają pozytywny wpływ tego medium również na relacje interpersonalne (ze znajomymi, rodziną), jak i na ich kwalifikacje zawodowe. Co ciekawe dla niemal 2/3 badanych internet pozytywnie oddziałuje na uczestnictwo w kulturze. W mniejszym stopniu niż na pozostałe aspekty życia codziennego, sieć wpływa na dochody czy załatwianie spraw urzędowych.



PYT 15. JAK KORZYSTANIE Z INTERNETU WPŁYNĘŁO NA TWOJĄ:
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

6.2. Pozytywny wpływ internetu na życie codzienne

Internet ma pozytywny wpływ na niemal wszystkie aspekty życia osób z wyższym wykształceniem, o lepszym statusie materialnym oraz mieszkających w dużych miastach. Osobom młodym oraz mężczyznom pomaga w rozwoju zawodowym (kwalifikacje zawodowe, dochody). Co ciekawe dla osób niepełnosprawnych internet ma znacznie bardziej pozytywny wpływ niż u pozostałych na relacje rodzinne, ale rzadziej wskazują na pomoc internetu w korzystaniu z usług, czy zakupy oraz na kwalifikacje zawodowe.

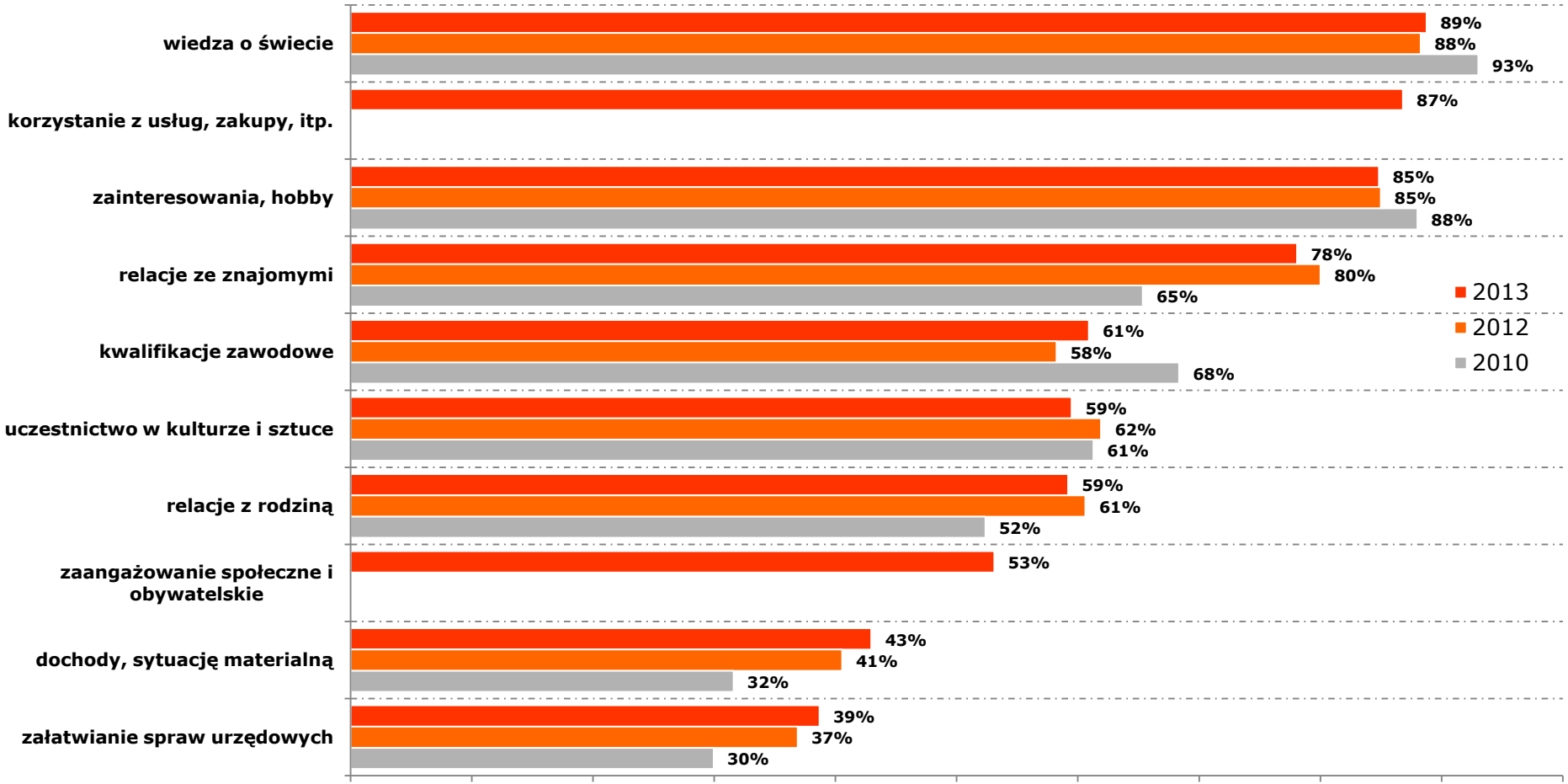


[SUMA OCEN:POZYTYWNY, RACZEJ POZYTYWNY]

PYT 15. JAK KORZYSTANIE Z INTERNETU WPŁYNĘŁO NA TWOJĄ:
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

6.2. Pozytywny wpływ internetu na życie codzienne

W porównaniu z poprzednim rokiem badani częściej odczuwają pozytywny wpływ internetu na zawodową stronę życia (własne kwalifikacje zawodowe, dochody) oraz załatwianie spraw urzędowych, rzadziej natomiast na sferę prywatną (relacje ze znajomymi, rodziną, uczestnictwo w kulturze).



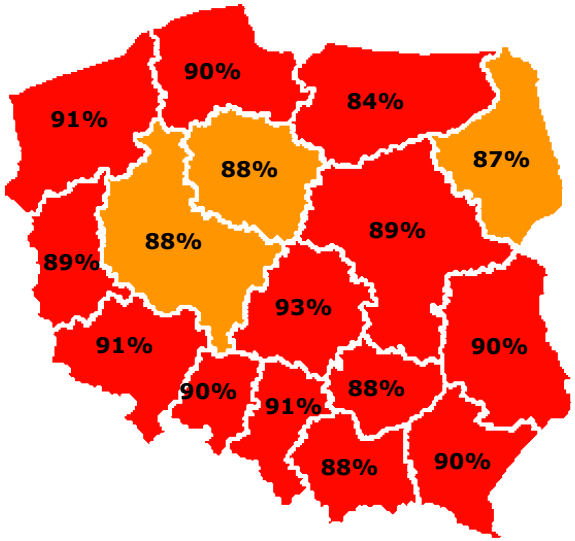
[SUMA OCEN: POZYTYWNY, RACZEJ POZYTYWNY]

PYT 15. JAK KORZYSTANIE Z INTERNETU WPŁYNĘŁO NA TWOJĄ:
PODSTAWA PROCENTOWANIA: 2013: N = 4866 / 2012: N = 4902 / 2013: N = 3120 [WSZYSCY RESPONDENCI]

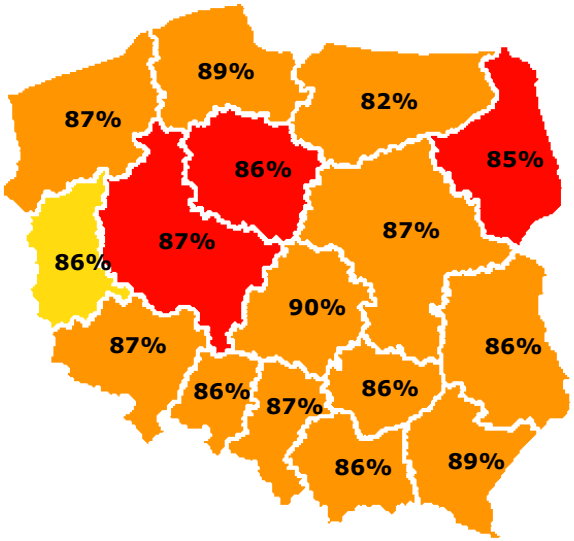
6.3. Najczęściej postrzegany pozytywny wpływ internetu na życie codzienne

Niezależnie od miejsca zamieszkania badani uważają, że internet ma najbardziej pozytywny wpływ na ich wiedzę o świecie, korzystanie z usług czy robienie zakupów oraz na zainteresowania. Największe rozbieżności między województwami nie pojawiają się wśród najczęściej wybieranych aspektów, a w przypadku uczestnictwa w kulturze. Internet ma najmniejszy wpływ na życie kulturalne osób mieszkających w województwach opolskim, wielkopolskim i kujawsko-pomorskim, a największy wpływ dla osób z mazowieckiego i dolnośląskiego.

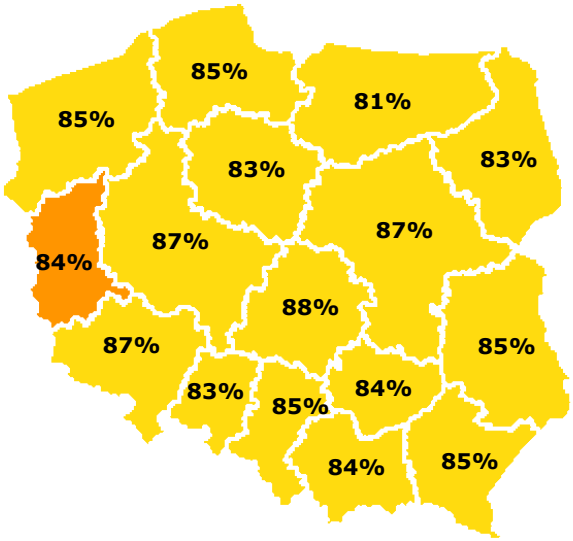
PIERWSZE MIEJSCE



DRUGIE MIEJSCE



TRZECIE MIEJSCE



WPŁYW KORZYSTANIA Z INTERNETU NA [3 NAJCZĘŚCIEJ WYBIERANE ODPOWIEDZI]:

- **WIEDZĘ O ŚWIECIE**
- **KORZYSTANIE Z USŁUG, ZAKUPY, ITP.**
- **ZAINTERESOWANIA, HOBBY**

[SUMA OCEN:POZYTYWNY, RACZEJ POZYTYWNY]

PYT 15. JAK KORZYSTANIE Z INTERNETU WPŁYNĘŁO NA TWOJĄ:
PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

WYPOWIEDZI INTERNAUTÓW

Spontaniczne wypowiedzi respondentów na pytanie:

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

Zachowano oryginalne brzmienie.

1. PROPOZYCJE DOTYCZĄCE USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE

- Możliwość swobodnego składania dokumentów w każdej możliwej sprawie z przydziałem od razu odpowiedzialnego urzędnika za jej załatwienie i terminem w jakim powinna być załatwiona. Kontakt poprzez email bądź czat ewent. telefon z pomocą i odpowiedzią na moją sprawę
- Brak konieczności używania elektronicznych podpisów i jasne reguły ułatwiłyby sprawę oczywiście idąc z bezpieczeństwem danych przesyłanych przez internet
- Chciałbym, by była możliwość wypełniania wniosków o dowód osobisty, przerejestrowanie samochodu i inne, tylko na podstawie wypełniania formularzy na stronie www (i np. dołączaniu skanów dokumentów), a dopiero przy odbiorze dokumentu by trzeba pofatygować się osobiście i pokazać oryginały druków.
- Zamówienie dokumentu (np dowodu osobistego, prawa jady, dokumentów samochodu - po utracie) przez internet i otrzymanie ich za pośrednictwem poczty bądź kuriera - tak jest w wielu krajach europy zachodniej.
- Stworzenie podpisu elektronicznego na podstawie skanu dowodu osobistego bez potrzeby udawania sie do urzędu
- Tak odnośnie urzędu, bardzo ułatwił by mi życie podpis elektroniczny pozdrawiam
- Należy to rozwijać, aby chcąc zarejestrować auto nie trzeba było spędzić tygodnia w kolejkach rożnych instytucji UC, US, WK.
- Proste uregulowanie sprawy podpisu, i potwierdzenia przekazania dokumentu wypełnionego elektronicznie i przesłanego
- Przede wszystkim skoro większość spraw urzędowych trzeba załatwić osobiście stawiając się w urzędzie, to powinna być przynajmniej możliwość pobrania numerkat; lub umówienia godziny spotkania z urzędnikiem, aby nie tracić cennego czasu stojąc w kolejkach (czasem po dwa razy - raz po numerek, kolejny - w sprawie).
- Przy wypełnianiu PIT\'ów powinno się wysyłać jasno zrozumiałą wiadomość zwrotną czy aby na pewno został on w pełni dobrze wypełniony.

2. POSTULATY DOTYCZACE INFORMOWANIA O USŁUGACH URZĘDÓW W INTERNECIE

- Aby bardziej ją rozpowszechnić
- Brak jest im marketingu i promocji. Wielu ludzi nie wie, że jest taka możliwość i co ona daje.
- CHCIAŁBYM ABY TE USŁUGI BYŁY BARDZIEJ PROMOWANE !!!
- Jedyne co chciałbym dodać to to, iż bardzo mało osób wie o możliwości załatwienia takowych spraw przez internet.
- Jest za mała wiedza na temat tego typu usług, poza tym że wiem iż PIT można wysłać przez internet, to nie wiem o żadnych więcej konkretach.
- Jest za mało rozpowszechniona i trudno znaleźć jakąkolwiek pomoc ze strony urzędników właśnie przez internet
- Jeżeli istnieją takie platformy, powinny być bardziej promowane
- Więcej informacji o tym jakie usługi są dostępne
- Myślę, że ludzie za słabo informowani o możliwości np. składania wniosków przez internet. Pracowałam w urzędzie w działalności gospodarczej i wiele osób, również młodych, nie wiedziało, co to jest podpis elektroniczny czy profil zaufany (ja z reszta tez nie wiedziałam, dopóki nie zaczęłam tam pracować).
- Myślę, że ludzie powinni być uświadamiani, że jest możliwość załatwiania wielu spraw przez internet. Jednak zakres usług powinien być zdecydowanie szerszy.
- Myślę, że takie usługi mogłyby być lepiej rozreklamowane
- brak mi informacji o takowej możliwości
- Brak promocji tego typu kontaktu przez same urzędy!
- Brak szerszej informacji w tym zakresie
- Powinna być szersza informacja w mediach o możliwości załatwiania spraw drogą elektroniczną oraz poszerzeniu zakresu takich usług w większej ilości urzędów i instytucji.
- Proponuję kampanie społeczne nie tylko w mediach, ale też rozpowszechnić je w kampanie na ulicach oraz przeróżnych firmach.
- Nie wiedziałam, że można załatwiać sprawy urzędowe drogą elektroniczną.
- Niestety ale usługi elektroniczne w naszym kraju są mało nagłaśniane

3. OCZEKIWANIA DOTYCZĄCE USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE

- Chciałabym, aby administracja publiczna umożliwiła swobodne korzystanie z usług drogą elektroniczną i pocztową, aby wizyty w urzędach w załatwianiu większości spraw nie była konieczna.
- Chciałabym aby w przyszłości było więcej spraw urzędowych, które można załatwić przez internet :)
- Chciałabym, by przez internet dało się załatwić każdą sprawę urzędową, i by te procedury były uproszczone (jak w innych krajach europejskich). Skoro mamy narzędzie, to czemu go nie wykorzystujemy? Przyspieszyłoby to i ułatwiło życie obywatelom.
- Chciałbym aby było ich więcej, oraz aby były łatwiej dostępne dla ludzi którzy nie mają dostępu do internetu w domu, np specjalne punkty w większych sklepach, administracjach itp.
- Chciałbym aby w przyszłości można było wykonywać wszystkie czynności związane z załatwianiem spraw urzędniczych przez internet oraz aby było dostępne więcej informacji, napisanych zrozumiale dla przeciętnego Kowalskiego(nie urzędniczym żargonem/dialektem), na temat tychże.
- Chciałbym móc załatwić wszystkie sprawy urzędowe bez wychodzenia z domu.
- Chciałbym, aby usługi administracji publicznej były powszechnie dostępne drogą elektroniczną, a dodatkowo żeby korzystanie z nich pozwalało skutecznie weryfikować tożsamość i było bezpiecznie. a przede wszystkim kluczowe są dwa aspekty: możliwość głosowania oraz uzyskania dokumentów takich jak akt urodzenia, małżeństwa czy zgonu - w tej chwili po akt urodzenia trzeba jechać do swojego miasta urodzenia, co jest często ogromnym problemem, gdy ktoś wyprowadzi się kilkaset
- Chciałbym żeby większość spraw urzędowych można było załatwić przez internet. Pozwoli to zaoszczędzić mój cenny czas.
- Nie potrafię nic konkretnego napisać jest dobrze, ale mogło by być chociaż trochę lepiej.
- Oczekiwania zostawię w sferze marzeń, przecież żyjemy w Polsce. Chciałbym, żeby Polska w jak najszybszym czasie dogoniła państwa które wiedzą, że załatwianie urzędowych spraw przez internet to sama przyjemność. Oczywiście trzeba zostawić mniejszą ilość urzędników, żeby starsi ludzie nie mieli problemów.
- Oczekuj dokumentów, które już posiadają, a których nie wprowadzili do systemu.
- Oczekuje, że nie będzie problemów z korzystaniem z uslug administracji publicznej droga elektroniczną.
- Otwórzcie więcej możliwości, wyjdźcie do obywateli
- Powinna być większa dostępność i większy rozgłos takich usług i dodatkowo strony powinny działać sprawnie i w sposób prosty i przejrzysty. Dziękuję.
- Raczej nie mam większych oczekiwać, przede wszystkim bezpieczeństwo, prosty dostęp i łatwość w załatwieniu spraw

4. ZROZUMIAŁOŚĆ INSTRUKCJI DOTYCZĄCYCH USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE

- Bardziej przejrzyste informowanie jak wypełnić dany druk
- Potrzebny jest dostęp do większej liczy usług oraz znacznie łatwiejsze z nich korzystanie.
- powinna być możliwość rozmowy na żywo z urzędnikiem poprzez komunikator
- Usługi administracji publicznej świadczone drogą elektroniczną, muszą przejść jeszcze długą ewolucje by to była norma naszego życia codziennego.
- Usługi są bardzo ograniczone, często aby załatwić sprawę do końca i tak trzeba wybrać się do urzędu osobiście.
- uważam, że usługi te powinny być dostępne dla każdego - co oznacza, że instrukcje powinny być zrozumiałe nawet dla starszej osoby czy osoby nieobeznanej z internetem, powinno się w instrukcjach i informacjach unikać określeń, których te osoby mogą nie zrozumieć
- Uważam, że większość informacji powinna być przedstawiona bardziej klarownie i jasna dla przeciętnego klienta
- wg jest jest to mało rozpowszechniony temat, za bardzo się z nim wcześniej nie zetknęłam
- Wszystko jest trudno dostępne i zagmatwane
- Zasady korzystania z tych usług powinny być bardziej przejrzyste.
- Jasność, klarowność usług...
- Mogłoby by być wszystko bardziej zrozumiale dla zwykłego obywatela ale nie jest najgorzej
- Myślę, że dla osób starszych, którzy chcą i korzystają z internetu powinny to być informacje czytelne, bez zawiłości i kruczków administracyjnych.
- Powinna być prostsza i bardziej przystępna.
- Programy musza być pisane językiem zrozumiałym!!!
- Prosiłabym o nieskomplikowane procedury i instrukcje
- Proste powinny być, jak dla d...a. Proszę pamiętać że wszystko jest dla obywatela a nie dla urzędu. Lepiej połączyć coś w całość, a nie np. 100 razy pytać oto samo.
- Powinni bardziej dokladniej podawac informacje jak dany dokument wypelnic przez internet

5. OCZEKIWANIA DOTYCZĄCE ZAKRESU USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE

- Powinno sie usługi rozszerzać, Internet jest prawie w każdym domu i bardzo ułatwiłoby to życie
- przydałby się większy zakres usług, lepsza dostępność
- Trzeba jeszcze dużo zrobić by usługa była powszechnie dostępna
- Potrzeba, moim zdaniem, dużo większego, w większym zakresie, dostępu do usług tego typu przez internet.
- Początki są trudne. Za mało spraw można załatwić
- Więcej dostępnych programów i aplikacji
- Więcej informacji i możliwości
- Potrzeba większej oferty spraw do załatwienia przez internet
- Powinna być zwiększona ilość usług możliwych do wykonywania poprzez internet oraz możliwość załatwiania spraw na wsi (dotyczących np. lekarza na wsi itp.)
- Możliwość załatwienia większości spraw papierkowych przez internet.
- Jak na razie jest zbyt mało dostępnych usług oferowanych przez jakiekolwiek urzędy, mam nadzieje że będzie ich coraz więcej
- jest zbyt mało usług które można załatwić przez internet.
- Jeszcze jest za wąski pakiet tych usług świadczonych przez internet.
- Za mało rzeczy można załatwić przez Internet. Poza tym jak załatwiam coś przez Internet, to chciałbym UNIKNĄC wizyty w ŚMIERDZĄCYM nie miłym urzędzie.
- Za mało spraw można załatwić, no nie? ;)
- za mały zakres, słabe upublicznienie, lekceważenie klientów np. przez ZUS - złe nowe druki bez możliwości komputerowego wypełniania i wydruku, ostatnia zmiana na gorsze !!!
- Zbyt mało spraw można załatwić przez internet

6. OCZEKIWANIA DOTYCZĄCE ZAKRESU USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE

- Więcej usług dostępnych przez internet, a także bez ostatecznej konieczności stawienia się w urzędzie; fachowe, czytelne tzn. podawane zrozumiałym językiem porady (pomoc) - reszta w ankiecie
- Więcej więcej więcej!!!
- Większy rozwój! :)
- Wszystkie usługi administracji publicznej powinny być dostępne w internecie
- Wszystkie usługi urzędów powinny być dostępne przez internet
- Chciałbym, aby w przyszłości mógłbym więcej spraw urzędowych załatwić przez internet. Oszczędziłoby mi to czasu i nie musiałbym dojechać do danej instytucji w celu załatwienia niezbędnych spraw urzędowych. No i te oczekiwania w kolejkach czekając na przyjęcie mnie przez urzędnika. Dziękuję. Pozdrawiam."
- Ciągle za mały zakres usług.
- Dostęp do usług administracji publicznej na szerka skalę
- Fajnie byłoby żeby wszystko mozna bylo zalatwic przez internet
- Jak największa ilość spraw załatwiana drogą elektroniczną, to mniejsza rzesza urzędników i obsługiwania ich (dostarczanie dokumentów z okienka do okienka) Jasne podejście do problemu brak możliwości złej interpretacji, czy złego humoru urzędnika
- Wciąż za mało możliwości
- Mogłoby być ich więcej
- Mogłoby być lepiej dopiero raczkujemy
- Mogłoby być więcej możliwości załatwienia różnych spraw przez internet.
- Moim zdaniem konieczny jest dostęp do wszystkich usług publicznych poprzez Internet.
- Moim zdaniem załatwianie spraw urzędowych/zdrowotnych byłoby o wiele łatwiejsze gdyby można było wszystkiego dowiedzieć się w internecie. Np jakie dokumenty muszę ze sobą zabrać do urzędu, jakie opłaty mnie tam czekają oraz możliwość sprawdzenia statusu sprawy która jest w toku (komunikaty na e-mail lub profil na stronie danego urzędu do którego można się zalogować i tam sprawdzić gdzie jest moje podanie)Co do służby zdrowia moje oczekiwania są podobne.

7. DOŚWIADCZENIA Z KORZYSTANIA USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE

- Chyba nie można nazwać usługa efektywna jeśli przez internet mogę wypełnić jedynie druk danego dokumentu i OSOBIŚCIE go doręczyć w Urzędzie - to NONSENS!!!
- czasem wypełnienie formularza w internecie jest zbyt trudne i w tym celu trzeba się zwrócić o pomoc do urzędu/instytucji
- Ilość dokumentów potrzebnych do załatwienia sprawy jest zdecydowanie za duża dodatkowo brak możliwości załatwienia przez internet np. becikowe a w firmie ubezpieczeniowej wystarczyły dwa dokumenty zeskanowane i wysłane przez internet a pieniądze były na 2 dzień na moim koncie. podobna sytuacja np pit,
- jak do tej pory jestem zadowolona z usług administracji publicznej ale czasem zdarza że strony są nie aktualizowane
- Jest jeszcze w naszym kraju za słabo rozwinięta usługa administracji publicznej świadczonych drogą internetową, szczególnie w Urzędach Gmin. W finale i tak żądają urzędnicy podpisu osobistego.
- Korzystam z US - jestem zadowolony
- Kwalifikowany podpis elektroniczny ma bardzo chore wymagania, przez co monopol na wydawanie takiego podpisu ma tylko kilka firm w Polsce.
- Łatwiejszy sposób dostarczania kodów dostępu do zakładanych profili. Zglos się do urzędu po kod dostępu, jazda do urzędu i stan w kolejce. Pozdrawiam
- Aby aktywować podpis elektroniczny i tak trzeba z tego co wiem zgłosić się osobiście do urzędu"
- Chciałem założyć konto w ZUSie, żeby mieć dostęp do wszelkich informacji, niestety żeby aktywować konto muszę się udać do ZUS, a że nie chce mi się tam iść, moje konto zostanie dziś skasowane, bo na aktywację jest tydzień czasu
- Należy je dopracować
- Nie jest to tak sprawne jak powinno być
- Jeszcze daleka droga
- Są na bardzo niskim poziomie.
- To jeszcze daleka droga, ale wierzę ze tak będzie

7. DOŚWIADCZENIA Z KORZYSTANIA USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE c.d.

- Mało usług można w ten sposob zalatwic, malo slychac o tej formie,
- Mogło by być lepiej !!!Moje złe wrazenie to kontakt z urzędem w Żninie gdzie do tej pory nie otrzymałem odpowiedzi .....Duży minus dla tej instytucji
- Moim zdaniem załatwianie spraw w urzędach administracji publicznej jest tylko teoretyczne i tak żeby cokolwiek załatwić zawsze trzeba iść osobiście do urzędu :(.
- Moja opinia jest negatywna na ten temat
- Moje potrzeby kontaktu z urzędami są wystarczające
- Myślę, że systemy elektroniczne są mało sprecyzowane
- Na końcu sprawy i tak trzeba udać się do urzędu lub czekać na list
- Na razie nie korzystałem,z tych usług. Ale mam nadzieję że nie będę miał problemów z załatwieniem sprawy.
- Nadal dostęp jest ograniczony i wiele rzeczy trzeba załatwiać osobiście, niektóre instytucja wymagają e-podpisu który jest drogi
- Najwyższy czas zaczac, jeszcze niczego nie zalatwilem w administracji publicznej drogą interntową w Polsce,
- Niby wszystko można zalatwic przez internet, ale często wymaga to i tak wizyty w urzedzie
- Nie jestem przekonana o celowości korespondencji drogą e-mailową. Nie otrzymałam odpowiedzi na nurtujące mnie tematy. Bardziej przekonuje mnie telefon czy osobista rozmowa.
- Nie słyszałem o tym wcześniej ale myślę że to jest bardzo fajny i użyteczny pomysł
- Niestety o niektórych usługach tylko słyszałam a w praktyce trudno dostępne niektóre usługi elektroniczne są mi znane tylko ze słyszenia, ale ich dostępność wymaga albo dużych pieniędzy albo dużej ilości czasu lub znane a nie wdrożone.
- Polecam te usługi są bardzo opcjonalne i użyteczne.
- Polska administracja nie dorosla jeszcze do tego!!!
- Pomimo wysłania petycji drogą internetową i tak trzeba być w urzędzie osobiscie
- Są beznadziejne niektóre urzędowe papiery są niezrozumiałe
- spotkałem się z tym że urzędy nie odpowiadają na e-maile

7. DOŚWIADCZENIA Z KORZYSTANIA USŁUG URZĘDÓW W INTERNECIE c.d.

- Staram się ograniczać kontakty, bo mam do tej administracji odrażający wstręt.
- stosowanie wszelakich zabezpieczeń typu zmiana hasła co 1 miesiąc wydaje się kłopotliwe i w niektórych sprawach bezużyteczne. Ponad to moim zdaniem wszystko jest jeszcze mało upowszechnione a sama idea załatwiania spraw przez internet napotyka jeszcze wiele problemów technicznych, które wymagają fatygi osobistej. często można załatwić jedynie część swojej sprawy drogą elektroniczną skoro i tak trzeba iść załatwię wszystko na miejscu a nie w częściach więc jak dla mni
- Usługi te są niedopracowane raz działa coś raz nie. Ogólny bałagan.
- w tej chwili te usługi jeszcze raczkują, i dopiero powolutku stają na nogi.
- W ZUS można korzystać z podpisu elektronicznego, jednak by go uzyskać trzeba udać się do najbliższej placówki ZUS. To idiotyczne rozwiązanie.
- wg mnie nie ma o czym mówić- takie usługi prawie nie istnieją. Porażka
- Wszelkie poradniki (szczególnie podatkowe) powinny być o wiele bardziej przejrzyste i pisane językiem laików - to samo tyczy się wszelkich formularzy. Ogólnie biurokracja i wysokość podatków +afery z bezkarnością zabijają w większości polaków przedsiębiorczość. Szkoda, bo jesteśmy jednym z najbardziej pracowitych narodów w europie...
- Z roku na rok usługi administracji publicznej rozwijają się i prężniej prosperują.
- za mało i brak informacji
- za mało można załatwić np. powinno być z dowodem osobistym by sobie go mozna bylo zamowic przez internet ale wiadomo odebrac osobiscie bylo by super
- Zbyt dużo spraw wymaga załatwiania jeszcze drogą bezpośredniego kontaktu z urzędnikiem.
- Zbyt mało wykorzystuję tę ścieżkę kontaktu z administracją publiczną, na razie moje odczucia są pozytywne, być może w przyszłości będę mogła wyrazić bardziej precyzyjna opinię
- zbyt zawiłe, urzędnicy nie są przeszkoleni, bariera w postaci wymogu osobistego pojawienia się w urzędzie tylko po to złożyć lub odebrać jakiś druk podważa sens naszej e-administracji

8. OBAWY ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z USŁUG URZĘDÓW PRZEZ INTERNET

- Brak zaufania do instytucji administracji publicznej powoduje często przekonanie, że sprawa nie zostanie prawidłowo załatwiona przez internet lub, że czas oczekiwania będzie zbyt długi. Ponadto ilość wymaganych formalności i zawiłość spraw urzędowych jest często tak duża, że niemal niemożliwe jest samodzielne prawidłowe załatwienie sprawy przez internet.
- Byłoby wygodne, ale uważam, że niesie co najmniej tyle samo zagrożeń co korzyści. Albo nawet więcej. Głównie zagrożeń oszustwami.
- Jest bardzo słaba ponieważ każdy się obawia czy jeżeli złoży wniosek to zostanie on rozpatrzony...
- Jest prawdą, że e-urzędy to przyszłość. Bez kolejek i ma się dostęp do informacji i urzędów. Lecz jest to też zagrożeniem.Nie chciałbym aby moje dane wyciekły, co nadal często się zdarza. Niema i nie będzie 100% zabezpieczeń przed włamaniem czy też wyciekiem danych przez internet.
- Mało wiarygodna
- nie dziękuje za dużo hakerów jest a za mało zabezpieczeń od strony państwa i innych instytucji by co kolwiek było bezpieczne w internecie
- nie mam 100 % pewności co do takich usług.
- Nie mam doświadczenia co do korzystania z usług administracji publicznej. Nawet PIT składam osobiście. Dlaczego? Lubię mieć pewność, ze załatwiłem sprawę pomyślnie.
- Nie mam zaufania co do usług administracji publicznej przez internet...
- Nie mam zaufania do usług administracji publicznej, nie chcę aby wszyscy urzędasy miały moje dane w internecie, nie podpisują klauzuli tajemnicy zawodowej ! To może być nawet mój sąsiad .... lub ktoś z moich znajomych
- Nie ufam im
- Nie wydaje mi sie żeby można było załatwic sprawy urzedowe przez internet szybko i sprawnie.predzej czy pózniej i tak trzeba bedzie sie pojawic w danym urzedzie. szkoda nerwów.
- Powinno być większe bezpieczeństwo w usługach bankowości elektronicznej
- raczej nie ufam chodzi o dane osobowe

9. OCZEKIWANIA I PROPOZYCJE DOTYCZĄCE INNYCH USŁUG W INTERNECIE

- Ciągle jest za mało usług w sferze publicznej świadczonych drogą elektroniczną. Chciałbym np. móc zarejestrować się elektronicznie do lekarza pierwszego kontaktu, czy specjalisty, gdy posiadam skierowanie lub umówić się na konkretną godzinę w urzędzie, poczcie, aby nie czekać w kolejkach.
- Co do wcześniejszych prób to klęska. Co do ostatnich to się dopiero dowiem jak zgłoszę się do lekarza gdyż oczekuję na wizytę zarejestrowaną poprzez internet.Sam jestem ciekaw gdyż osobiście próbując się zarejestrować nie było możliwości.
- czasami banki nie pozwalaja dokonczyc operacji, poniewaz wyrzucaja error serwera... bardzo frustrujace
- Możliwość rejestracji internetowej do lekarzy rodzinnych.
- rejestracja do lekarza online lub e-mailem super sprawa ominiemy godziny siedzenia przy telefonie kiedy nikt nie ma czasu odebrać
- Usługi świadczone przez organy służby zdrowia nie są zadawalające a przede wszystkim brak kompetencji i wiedzy

10. OPINIE O ePUAP

- Chciałbym potwierdzić profil w ZIP profilem zaufanym ePuap
- Nie ma spójnego systemu usług e-administracji, usługi te świadczone są tylko w niektórych obszarach i w różny sposób w różnych urzędach
- Świadczenie usług drogą elektroniczna to najlepszy pomysł.
- To jest świetna sprawa! Skraca to czas na załatwienie czegokolwiek
- Trudno zatwierdzić e PUAP. Żeby aktywować swój numer dostępu do sprawdzania służby zdrowia muszę jechać 30 km, nie stać mnie na to.
- Uprzejmie informujemy, że obecnie trwa przerwa serwisowa związana z pracami administracyjnymi - od godz. 18.00 dnia 11.10.2013 do godz. 06.00 dnia 14.10.2013 system ePUAP nie będzie dostępny. Za utrudnienia przepraszamy.
- W dobie ciągle rozwijającej się techniki jest to idealne rozwiązanie dla osób, które nie chcą i nie muszą stać w kolejkach do najczęściej jednego otwartego okienka.
- Zbyt mało spraw można załatwić poprzez platformę ePUAP

11. OPINIE O URZĘDACH I URZĘDNIKACH

- Administracja publiczna w naszym kraju przez internet niczym się nie różni od tej osobistej. G...O SIĘ DA ZAŁATWIĆ
- Brak kompetencji ze strony urzędników. Słaba edukacja i żenująco niski poziom interpersonalny!
- Było by świetnie, gdyby np. gmina przesłała listownie jakie usługi sektoru administracji są dostępne przez internet i jak można z nich korzystać.
- Chciałbym, żeby urzędnicy do , których kierowane są pisma, wnioski zobowiązani byli do informacji zzwrotnej, że dokument taki do nich wpłynął i kim jest osoba odpowiedzialna za obsługę.
- czat z urzędnikami online- pomoc w rozwiązaniu problemów
- Droga elektroniczna fajny pomysł ale najpierw trzeba zwolnić urzędników
- Fajnie by było gdyby wszystko było wytłumaczone na stronie urzędu jak wypełniać dane dokumenty, żeby bylo to opisane prostym językiem
- Jest za dużo biurokracji,wypełniania papierów, papierków,kwitów. Miało iść ku lepszemu tz. zmniejszyć się, ale niestety poszło w innym kierunku
- jeszcze z wieloma urzędami brak kontaktu drogą elektroniczną. usługi te dopiero wchodzą na rynek
- Mamy przerośniętą administrację publiczną.
- mniej biurokracji
- Moim zdaniem więcej spraw urzędowych powinno się załatwiać przez internet- kolejki do urzędników nie mają sensu w przypadku gdy jedynym ich zajęciem jest"wklepywanie" danych z dokumentów do systemu elektronicznego- np. w przypadku wydawania dowodu osobistego czy prawa jazdy, przy lepszym zarządzaniu wystarczyłoby zgłosić się po odbiór dokumentu. Nie można jednak przesadzać- często ludzie mają problem z dostępem do internetu, a to nie może odcinać ich od
- nie korzystałem, więc trudno mi się wypowiedzieć, ale widząc często brak kompetencji urzędników w relacjach bezpośrednich, tym bardziej mam zastrzeżenia co do takich usług
- nie zawsze strony internetowe są aktualne,często nie znajduję odpowiedzi
- niektóre urzędy takimi się metodami posługują, ale w stopniu marnym. Klient dzisiaj nie każdy zawierza tej metodzie a i urzędnicy często proszą o podpis autentyczny i przyjście. Póki co to mrzonka. Papiery np. zusowskie często mają błędy a ich"producenci" nie potrafią poprawić błędu. To taki pierwszy z brzegu przykład. Trzeba to jakoś omijać…

11. OPINIE O URZĘDACH I URZĘDNIKACH c.d.

- nieprzejrzyste BIPy, trudne w znalezieniu informacji, beznadziejne wyszukiwarki na stronach urzędowych
- niestety na stronach administracji publicznej brakuje aktualnych informacji, aktualnych wniosków i instrukcji jak je wypełnić. Często te informacje są rozbieżne względem innych urzędów (np urząd w kujawsko pomorskim ma inne wymagania co do rejestracji samochodu niż urząd w mazowieckim, a przecież powinno być tak samo)
- obsługa elektronicznych dokumentów jest zbyt trudna dla urzędników i ludzi korzystających z tych usług
- Problem ze stronami urzędów jest taki, że są nieskładnie zagospodarowane. Wystarczyłoby zatrudnić osobę, która przynajmniej w umiarkowanym stopniu zna zasady usability, by tę sytuację poprawić. Obecnie znalezienie czegokolwiek na przykład na takich stronach UP graniczy z cudem. Na temat dotacji ledwie udało mi się cokolwiek znaleźć (bardzo okrojone i suche informacje odnośnie tego, komu przysługują) i do tej pory nie wiem, jak to zrobiłam - skoro już tydzień później zno
- Strony są tak nieczytelne, że nie sposób znaleść tam informacje.
- Urzędnicy, a raczej dział techniczny, mógłby być bardziej pomocny i życzliwy ;)
- Usługi naszych urzędników są beznadziejne. Jest ich za dużo i to samo odnosi się do sieci.
- uważam ze w Polsce wszystko idzie gładko jak urząd ściąga pieniądze ale w druga stronę to nie działa jestem rozczarowany tym w jakim kierunku zmierza moja ojczyzna !
- W urzędach jest zbyt wielu urzędników co doprowadziło do takiej sytuacji że jeden pracownik utrzymuje kilku urzędników.Obawiam się że takie usługi doprowadzą do jeszcze większej ilości urzędników co z kolei doprowadzi do jeszcze większego wyzysku ludzi pracujących przez państwo i pracodawców.W normalnych państwach w jednym urzędzie można załatwić wszystko.W Polsce do każdej sprawy jest potrzebny osobny urząd z sztabem urzędników.To jest chore!!
- W zależności od instytucji, pracuję 10 godzin dziennie, więc większość spraw załatwiam elektronicznie, nie każda instytucja lubi jak petent załatwia sprawy w ten sposób, ale cóz samo życie. Pozdrawiam
- Wole w urzędzie załatwić sprawy
- Wolę odwiedzać urzędy osobiscie.
- Załatwianie spaw w administracji publicznej wolę robić osobiście.

12. OPINIE O ANKIECIE

- Bardzo fajna ankieta -Super zmieniony panel wszystk smiga jak ta lala prosze o wiecej takich ankiet:)
- Bardzo podobają mi się wasze profesjonalne ankiety-z chęcią mogę je wypełniać, zapraszam do podsyłania!!

13. INNE

- Brak słów żeby to opisać :(
- Nie załatwiam zbyt wielu spraw,więc nie mam oczekiwań w tym zakresie
- Tak, właśnie drodzy Państwo. Nie każdego stać na komputer, a posiadając ów sprzęt i rzecz jasna trochę inteligencji 19 letni chłopak może utrzymywać siebie i pomagać finansowo rodzinie, pomijając fakt iż jest on studentem. Przykład? Sprzedaż aplikacji na sławny system Android. Proste komputery powinny być choć po części refundowane przez państwo. Oczywiście tylko w przypadku rodzin ubogich. Kursy, szkolenia itp. są zdecydowanie DAREMNE.
- W branży słychać o mnóstwie skandali w informatyzacji administracji publicznej i samorządowej, szczególnie wyższego szczebla, bo administracja zamawia de facto prościutkie programiki, które kosztują gigantyczne pieniądze, a ich działanie jest wysoce niestabilne i niepewne, technologicznie wątpliwe (narzucanie zamkniętego oprogramowania konkretnych firm). PolTaX, ZUS, EWUS, CEPIK etc. To są zadania które programistycznie jest w stanie tanio zrobić nawet firma niewielka.

TABELE DO WYKRESÓW

P1. Na ile ważne są dla Ciebie następujące sprawy?

POWRÓT

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
Dostęp przez internet do ofert pracy, w tym do baz Urzędu Pracy	**89%**	91%	88%	91%	90%	83%	86%	91%	91%	89%	90%	88%	89%	89%	91%	86%
Dostęp w internecie do informacji, porad o prawach konsumenta	**88%**	88%	88%	86%	91%	91%	84%	88%	92%	84%	89%	86%	86%	88%	91%	88%
Możliwość wykonania pracy z domu (przez Internet czy telefon)	**82%**	84%	81%	81%	85%	82%	78%	83%	86%	81%	83%	83%	80%	83%	85%	82%
Dostęp przez internet do swojej historii zdrowia/chorób	**82%**	82%	82%	80%	84%	83%	79%	82%	85%	82%	83%	77%	79%	83%	84%	82%
Umawianie się na wizytę do lekarza przez internet/email	**81%**	81%	81%	79%	83%	84%	75%	80%	87%	79%	82%	75%	76%	80%	87%	79%
Dostęp przez internet do katalogów bibliotek	**76%**	79%	73%	76%	76%	76%	68%	74%	85%	77%	77%	71%	72%	76%	81%	75%
Możliwość kontaktu rodziców ze szkołą przez internet (np. wywiadówki przez internet, dostęp do ocen swojego dziecka)	**74%**	75%	74%	71%	81%	71%	73%	73%	77%	78%	74%	72%	74%	74%	75%	66%
Dostęp w internecie do informacji, raportów, danych statystycznych publikowanych przez urzędy i inne instytucje państwowe	**74%**	72%	76%	72%	74%	80%	69%	72%	81%	73%	75%	69%	72%	73%	76%	76%
Posiadanie jednego dokumentu z chipem zastępującego dowód osobisty, książeczkę zdrowia, bilet komunikacji, legitymację studencką, itp.	**73%**	71%	75%	71%	76%	73%	69%	73%	77%	74%	73%	69%	71%	74%	75%	73%
Głosowanie przez internet w wyborach do samorządów, parlamentu	**67%**	64%	71%	65%	70%	70%	61%	66%	75%	72%	68%	61%	64%	66%	72%	68%
Udział przez internet w konsultacjach społecznych ustaw, rozporządzeń i uchwał samorządów	**63%**	57%	68%	59%	65%	70%	56%	61%	71%	64%	63%	60%	59%	63%	66%	65%
Oglądanie w internecie zbiorów muzeów i galerii	**51%**	48%	54%	45%	55%	65%	50%	52%	51%	53%	51%	48%	47%	53%	52%	58%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

P2. Kiedy ostatnio poszukiwałeś informacji na stronach internetowych urzędów/instytucji publicznych?

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
W ostatnim miesiącu	61%	61%	60%	59%	63%	59%	54%	60%	68%	63%	60%	61%	59%	61%	62%	60%
W ciągu ostatnich 6 miesięcy	22%	22%	21%	22%	21%	20%	21%	22%	20%	17%	23%	18%	21%	22%	22%	22%
Między 6 a 12 miesięcy	7%	7%	8%	7%	6%	10%	8%	7%	6%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	9%
Dawniej	7%	7%	7%	7%	6%	7%	10%	7%	4%	7%	6%	8%	8%	6%	6%	7%
Nigdy	4%	4%	4%	4%	4%	4%	6%	4%	2%	6%	3%	6%	5%	4%	3%	3%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

P3. Jakich informacji poszukiwałeś na stronach internetowych różnych urzędów w ciągu ostatnich 12 miesięcy?

POWRÓT

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
oferty pracy	63%	68%	58%	68%	61%	46%	62%	66%	60%	58%	62%	76%	65%	64%	59%	58%
sprawy związane ze zdrowiem	40%	43%	36%	34%	44%	53%	39%	40%	40%	34%	39%	47%	35%	40%	43%	60%
nauka, szkolnictwo	38%	43%	33%	42%	37%	23%	38%	40%	36%	40%	38%	36%	39%	39%	36%	28%
ubezpieczenie zdrowotne, społeczne, emerytalne, zasiłki, becikowe	33%	35%	30%	31%	33%	40%	30%	32%	36%	32%	33%	32%	29%	34%	34%	46%
sprawy osobowe (np. dowód, paszport, meldunek, akty stanu cywilnego)	32%	32%	31%	32%	31%	30%	30%	30%	35%	35%	32%	28%	29%	30%	36%	28%
podatki i opłaty lokalne (np. PIT, podatki miejskie, gruntowe)	31%	30%	33%	29%	34%	33%	27%	29%	37%	33%	33%	21%	28%	32%	33%	31%
prawa konsumenckie, inne informacje prawne, z sądu, KRS	27%	24%	29%	25%	29%	31%	24%	24%	32%	26%	27%	29%	23%	26%	32%	34%
sprawy motoryzacyjne (np. prawo jazdy, rejestracje)	24%	18%	31%	24%	24%	24%	26%	23%	23%	27%	25%	18%	25%	24%	24%	19%
projekty ustaw i innych aktów prawa, uchwał samorządu, sejmu	23%	23%	24%	20%	25%	31%	18%	21%	30%	23%	24%	19%	21%	25%	23%	22%
dotacje, fundusze europejskie, projekty unijne	22%	23%	22%	25%	21%	14%	19%	20%	27%	24%	22%	21%	24%	22%	21%	23%
dane statystyczne, raporty	19%	18%	20%	22%	17%	16%	17%	16%	25%	24%	20%	12%	19%	19%	20%	14%
działalność gospodarcza (np. zakładanie firmy, CIT, VAT, ZUS, zezwolenia, koncesje)	17%	17%	19%	19%	17%	13%	14%	16%	22%	20%	18%	13%	18%	18%	17%	17%
sprawy budowlane, ogrodnicze np. pozwolenia na budowę, wycięcie drzewa, podłączenia mediów)	16%	14%	18%	14%	18%	17%	16%	15%	17%	20%	16%	13%	19%	16%	13%	12%
przetargi publiczne	12%	10%	15%	12%	13%	10%	9%	10%	17%	13%	12%	11%	12%	12%	12%	10%
inne	3%	3%	3%	2%	5%	3%	3%	3%	4%	2%	3%	4%	3%	3%	4%	4%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4345 [RESPONDENCI, KTÓRZY POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY]

P4. Jak oceniasz stronę www urzędu, na której ostatnio poszukiwałeś informacji pod względem:

POWRÓT

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
Użyteczność informacji	75%	77%	73%	73%	76%	77%	73%	74%	77%	78%	75%	68%	75%	76%	74%	70%
Zrozumiałość informacji	70%	71%	68%	68%	72%	71%	70%	68%	71%	72%	70%	64%	70%	71%	68%	65%
Łatwość znalezienia potrzebnych informacji	64%	65%	62%	61%	66%	69%	63%	63%	65%	67%	64%	60%	63%	65%	63%	59%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4345 [RESPONDENCI, KTÓRZY KIEDYKOLWIEK POSZUKIWALI INFORMACJI NA STRONACH URZĘDÓW]

P5. Czy próbowałeś załatwić jakąś sprawę urzędową przez internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy?

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
tak	35%	32%	38%	32%	39%	36%	30%	33%	41%	39%	34%	34%	30%	35%	40%	40%
nie próbowałem	65%	68%	62%	68%	61%	64%	70%	67%	59%	61%	66%	66%	70%	65%	60%	60%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

P6. Czy informacja o sposobie załatwienia ostatniej sprawy, którą znalazłeś w internecie była zrozumiała?

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
tak	36%	38%	35%	33%	41%	36%	35%	34%	39%	43%	35%	32%	36%	37%	36%	38%
raczej tak	46%	43%	48%	47%	45%	46%	46%	47%	45%	41%	47%	47%	46%	47%	45%	46%
raczej nie	11%	12%	10%	13%	9%	9%	12%	11%	11%	10%	11%	15%	11%	11%	11%	11%
nie	4%	4%	4%	4%	4%	5%	5%	4%	3%	4%	4%	4%	4%	3%	6%	1%
nie było takiej informacji	3%	3%	2%	4%	1%	4%	2%	3%	2%	2%	3%	2%	3%	2%	3%	4%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 1688 [RESPONDENCI, KTÓRZY PRÓBOWALI ZAŁATWIĆ SPRAWĘ PRZEZ INTERNET]

P7. Czy mogłeś sprawdzić postęp w realizacji Twojej sprawy przez internet?

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
tak	54%	55%	53%	53%	57%	51%	55%	56%	52%	59%	55%	46%	51%	56%	54%	57%
nie	36%	34%	39%	37%	36%	38%	36%	36%	37%	35%	36%	42%	40%	34%	36%	31%
nie wiem	9%	10%	8%	10%	7%	12%	9%	8%	11%	6%	10%	12%	9%	9%	10%	12%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 1688 [RESPONDENCI, KTÓRZY PRÓBOWALI ZAŁATWIĆ SPRAWĘ PRZEZ INTERNET]

P8. Czy ostatecznie otrzymałeś to, o co się starałeś?

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
tak	53%	53%	54%	52%	58%	45%	50%	52%	57%	57%	54%	43%	50%	54%	56%	54%
częściowo	31%	31%	30%	28%	32%	34%	31%	34%	27%	32%	29%	38%	32%	31%	28%	25%
nie	13%	13%	13%	15%	9%	17%	16%	11%	13%	9%	13%	16%	13%	12%	14%	14%
trudno powiedzieć, sprawa jest w toku	3%	3%	3%	4%	1%	4%	3%	3%	3%	1%	4%	3%	4%	3%	3%	6%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 1688 [RESPONDENCI, KTÓRZY PRÓBOWALI ZAŁATWIĆ SPRAWĘ PRZEZ INTERNET]

P9. Jak ogólnie oceniasz sposób załatwienia tej sprawy przez urząd/instytucję publiczną?

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
negatywnie	7%	5%	8%	7%	5%	11%	9%	5%	6%	6%	6%	10%	7%	5%	8%	13%
raczej negatywnie	13%	12%	13%	14%	10%	15%	15%	13%	11%	11%	13%	12%	14%	12%	13%	9%
neutralnie	28%	30%	27%	29%	28%	28%	29%	31%	25%	26%	27%	40%	30%	28%	27%	25%
raczej pozytywnie	36%	36%	36%	35%	39%	30%	35%	36%	36%	35%	37%	31%	32%	40%	35%	33%
pozytywnie	17%	16%	17%	16%	18%	17%	13%	15%	21%	22%	17%	8%	17%	16%	17%	20%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 1688 [RESPONDENCI, KTÓRZY PRÓBOWALI ZAŁATWIĆ SPRAWĘ PRZEZ INTERNET]

P10. Dlaczego jesteś niezadowolony z usługi wyświadczonej przez urząd przez internet?

POWRÓT

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
okazało się, że załatwienie całej sprawy przez internet jest niemożliwe	52%	49%	53%	56%	46%	50%	48%	48%	59%	44%	52%	58%	45%	57%	53%	*51%*
sposób załatwienia sprawy był zbyt zawiły, opis niezrozumiały	34%	32%	35%	36%	29%	37%	34%	32%	36%	45%	33%	26%	31%	31%	38%	*36%*
brak reakcji lub odpowiedzi urzędu	27%	24%	29%	25%	29%	28%	24%	27%	29%	27%	27%	26%	23%	29%	28%	*16%*
załatwienie sprawy trwało dłużej niż się spodziewał{e/a}m	26%	22%	28%	26%	31%	17%	17%	33%	25%	28%	25%	28%	27%	18%	32%	*9%*
pojawiły się problemy techniczne	23%	23%	23%	23%	26%	18%	14%	33%	20%	16%	22%	34%	23%	21%	24%	*18%*
formularz do wypełnienia był trudny, brakowało wyjaśnień lub były one niezrozumiałe	22%	28%	19%	24%	22%	18%	24%	26%	17%	7%	25%	24%	22%	21%	24%	*31%*
z innych powodów	5%	4%	5%	4%	6%	3%	5%	7%	1%	0%	5%	6%	2%	6%	5%	*10%*

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 322 [RESPONDENCI, KTÓRZY BYLI NIEZADOWOLENI Z USŁUGI WYŚWIADCZONEJ PRZEZ URZĄD PRZEZ INTERNET]

P11. Jeśli w przyszłości będziesz chciał skorzystać z usług urzędu lub instytucji publicznej, czy zrobisz to przez internet?

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
z pewnością nie	4%	3%	4%	4%	3%	3%	5%	3%	3%	6%	3%	6%	4%	4%	3%	5%
prawdopodobnie nie	10%	11%	8%	11%	8%	8%	10%	10%	9%	7%	10%	10%	11%	9%	9%	11%
nie wiem	25%	28%	21%	25%	24%	24%	30%	25%	19%	23%	24%	28%	28%	25%	20%	24%
prawdopodobnie tak	46%	45%	47%	44%	48%	46%	43%	47%	47%	42%	47%	43%	43%	45%	49%	41%
z pewnością tak	17%	13%	20%	16%	17%	18%	12%	15%	22%	22%	16%	13%	14%	17%	19%	19%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

P12. Co Cię ogranicza w korzystaniu z usług urzędów przez internet?

POWRÓT

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
I tak w pewnym momencie muszę pojawić się osobiście w urzędzie (np. złożyć podpis, dostarczyć papierowe dokumenty czy odebrać dokument)	50%	52%	47%	52%	48%	48%	45%	51%	54%	41%	53%	43%	48%	48%	54%	49%
Niepewność, czy sprawa zostanie właściwie załatwiona	41%	45%	36%	42%	38%	40%	41%	42%	38%	37%	41%	44%	43%	41%	37%	43%
Niewielki zakres dostępnych usług	40%	36%	44%	41%	39%	38%	34%	37%	49%	40%	41%	31%	37%	39%	44%	36%
Niedostateczne informacje o tym, jak załatwić sprawę	31%	32%	30%	32%	30%	31%	28%	33%	32%	29%	32%	32%	31%	29%	34%	29%
Brak usług, na których mi zależy	27%	24%	30%	29%	25%	23%	24%	26%	31%	28%	27%	25%	25%	27%	28%	23%
Preferuję bezpośredni kontakt z urzędnikiem	18%	20%	17%	19%	17%	21%	21%	18%	16%	17%	18%	19%	19%	19%	16%	25%
Trudno samodzielnie wypełnić formularze	14%	14%	14%	16%	11%	12%	18%	14%	11%	13%	13%	17%	16%	13%	12%	20%
Obawiam się korzystania z internetu w sprawach urzędowych	13%	16%	11%	15%	12%	12%	17%	14%	10%	14%	13%	17%	17%	13%	10%	13%
Próbowałem, ale miałem złe doświadczenia	6%	6%	6%	6%	7%	6%	7%	5%	6%	8%	6%	7%	6%	6%	7%	7%
Inne	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	0%
Nie czuję ograniczeń	6%	5%	7%	6%	7%	6%	6%	6%	6%	8%	5%	8%	5%	7%	7%	5%
Nie wiem/ nie mam zdania	5%	5%	4%	4%	5%	5%	6%	5%	3%	4%	4%	7%	5%	5%	4%	7%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

P13. Czy słyszałeś o Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej - ePUAP, dzięki której można załatwiać sprawy urzędowe drogą elektroniczną?

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
Tak	35%	31%	39%	35%	36%	35%	28%	32%	46%	40%	35%	29%	33%	34%	39%	35%
Nie	65%	69%	61%	65%	64%	65%	72%	68%	54%	60%	65%	71%	67%	66%	61%	65%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

P14. Czy słyszałeś o profilu zaufanym lub profilu zaufanym ePUAP, który pełni rolę bezpłatnego podpisu elektronicznego w kontaktach z urzędami/instytucjami publicznymi?

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
Tak	31%	27%	34%	30%	32%	32%	24%	29%	39%	36%	30%	26%	29%	29%	35%	32%
Nie	69%	73%	66%	70%	68%	68%	76%	71%	61%	64%	70%	74%	71%	71%	65%	68%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

P15. Jak korzystanie z internetu wpłynęło na Twoje:

POWRÓT

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
wiedzę o świecie	89%	89%	89%	88%	89%	90%	83%	90%	92%	85%	91%	82%	87%	88%	91%	89%
korzystanie z usług, zakupy	87%	87%	86%	88%	86%	84%	82%	88%	89%	86%	89%	77%	86%	87%	88%	81%
zainteresowania, hobby	85%	84%	86%	85%	85%	83%	82%	86%	87%	83%	86%	78%	84%	84%	87%	83%
relacje ze znajomymi	78%	80%	76%	78%	78%	79%	76%	80%	77%	81%	78%	74%	76%	79%	79%	79%
kwalifikacje zawodowe	61%	59%	63%	63%	62%	50%	53%	59%	70%	67%	62%	48%	59%	60%	65%	50%
uczestnictwo w kulturze i sztuce	59%	60%	59%	59%	60%	60%	55%	59%	63%	61%	61%	50%	56%	58%	65%	61%
relacje z rodziną	59%	60%	58%	55%	62%	67%	59%	60%	58%	65%	59%	54%	60%	62%	55%	66%
zaangażowanie społeczne i obywatelskie	53%	52%	54%	54%	53%	49%	50%	52%	57%	54%	54%	47%	50%	54%	55%	54%
dochody, sytuację materialną	43%	40%	46%	45%	43%	35%	40%	41%	48%	57%	42%	31%	42%	42%	45%	38%
załatwianie spraw urzędowych	39%	37%	40%	36%	43%	36%	34%	38%	44%	42%	39%	31%	36%	40%	40%	40%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

P16. Jak oceniasz swoje poczucie bezpieczeństwa, gdy korzystasz z następujących usług w internecie:

POWRÓT

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
bankowość	57%	53%	61%	56%	59%	56%	50%	56%	64%	61%	58%	44%	52%	56%	63%	53%
zakupy	51%	51%	52%	54%	49%	44%	45%	52%	57%	57%	53%	36%	50%	51%	53%	46%
sprawy urzędowe	27%	24%	30%	25%	31%	29%	23%	25%	34%	34%	27%	18%	24%	26%	32%	24%
ochrona zdrowia	24%	24%	25%	23%	26%	26%	22%	23%	29%	31%	24%	17%	22%	23%	29%	22%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

P17. W jakim stopniu zgadzasz się z poniższymi stwierdzeniami:

POWRÓT

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
Moje umiejętności obsługi komputera i internetu są odpowiednie do moich potrzeb	83%	84%	83%	83%	84%	85%	78%	82%	89%	85%	85%	73%	82%	83%	85%	77%
Umiejętność obsługi komputera i internetu jest konieczna do zdobycia lub zmiany pracy	76%	79%	73%	76%	77%	74%	68%	76%	84%	77%	77%	68%	75%	75%	79%	72%
Posiadając umiejętności obsługi komputera i internetu można znaleźć lepiej płatną pracę	72%	73%	71%	73%	73%	66%	66%	72%	77%	76%	73%	58%	70%	71%	75%	66%
Moja praca wymaga posiadania podstawowych umiejętności obsługi komputera i internetu	64%	65%	63%	65%	65%	57%	51%	61%	79%	69%	65%	52%	60%	64%	69%	51%
Moja praca wymaga posiadania specjalistycznych umiejętności komputerowych (bazy danych, inne)	43%	42%	44%	44%	43%	37%	35%	38%	56%	50%	43%	33%	39%	41%	49%	37%
Mój pracodawca dba o rozwój moich umiejętności komputerowych, oferuje mi udział w szkoleniach	24%	23%	26%	26%	25%	19%	22%	24%	28%	37%	23%	17%	24%	24%	26%	18%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

P18. Czy wykonywałeś już następujące czynności związane z obsługą komputera?

POWRÓT

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
Korzystanie z urządzeń peryferyjnych (drukarki, skanera)	86%	87%	86%	86%	87%	85%	80%	87%	92%	85%	89%	77%	85%	86%	88%	80%
Utworzenie i edytowanie tabeli w edytorze tekstów	70%	71%	68%	78%	63%	55%	58%	67%	85%	71%	72%	56%	69%	69%	72%	53%
Wykrycie i rozwiązanie problemu z komputerem np. działa zbyt wolno	70%	62%	78%	71%	69%	64%	66%	71%	72%	70%	71%	63%	69%	70%	71%	69%
Utworzenie i edytowanie wykresów w arkuszu kalkulacyjnym	63%	64%	63%	74%	53%	45%	48%	61%	80%	68%	64%	52%	64%	61%	65%	42%
Korzystanie z programów graficznych	63%	59%	67%	70%	56%	50%	55%	62%	71%	65%	64%	54%	64%	60%	65%	52%
Łączenie informacji, tabel, wykresów, rysunków z różnych źródeł w jedną całość np. w edytorze tekstów	60%	60%	61%	71%	50%	41%	47%	57%	76%	68%	61%	47%	63%	57%	62%	40%
Zarządzania informacją w postaci baz danych	49%	47%	52%	55%	43%	43%	40%	48%	59%	53%	50%	41%	48%	48%	52%	34%
żadne z powyższych	4%	4%	4%	3%	4%	7%	7%	4%	1%	4%	3%	10%	4%	4%	3%	9%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

P19. Czy wykonywałeś już następujące czynności związane z korzystaniem z internetu?

POWRÓT

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
Tworzenie konta e-mail	90%	91%	89%	91%	91%	87%	86%	91%	94%	88%	91%	86%	89%	90%	91%	88%
Kupowanie lub sprzedawanie przez internet	89%	90%	87%	89%	90%	87%	83%	90%	93%	86%	91%	82%	89%	88%	90%	83%
Obsługa konta bankowego przez internet	86%	85%	86%	85%	87%	85%	78%	86%	92%	81%	88%	76%	83%	85%	89%	81%
Konfigurowanie programu do obsługi poczty elektronicznej	65%	58%	71%	65%	66%	59%	57%	64%	73%	62%	66%	56%	60%	64%	70%	57%
Przesłanie informacji/dokumentu do urzędu administracji publicznej z wykorzystaniem profilu zaufanego ePUAP	24%	20%	28%	22%	25%	27%	20%	22%	30%	28%	23%	23%	23%	23%	26%	22%
Użycie podpisu elektronicznego	15%	12%	17%	14%	15%	13%	12%	12%	20%	21%	14%	12%	14%	14%	15%	9%
żadne z powyższych	1%	1%	2%	2%	1%	1%	3%	1%	0%	3%	1%	4%	1%	1%	1%	4%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

P21. Czy masz dziecko/dzieci, które korzystają z internetu?

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
Tak	39%	41%	37%	17%	66%	55%	42%	40%	35%	36%	38%	45%	35%	43%	39%	47%
Nie	61%	59%	63%	83%	34%	45%	58%	60%	65%	64%	62%	55%	65%	57%	61%	53%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]

P22. Czy starasz się uniemożliwić dziecku dostęp do szkodliwych treści w internecie (np. pornografia, przemoc)?

	TOTAL	PŁEĆ		WIEK			WYKSZTAŁCENIE			SYTUACJA MATERIALNA			WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI			NIEPEŁNO-SPRAWNOŚĆ
	TOTAL	Kobieta	Mężczyzna	18-34 lat	35-54 lata	Powyżej 55 lat	niższe	średnie	wyższe	wystarcza mi pieniędzy	wystarcza mi pieniędzy, ale muszę odkładać	nie wystarcza mi pieniędzy	wieś	miasto do 100tys.	miasto powyżej 100 tys.	
Nie	25%	22%	29%	7%	27%	43%	24%	27%	25%	21%	26%	25%	20%	25%	31%	44%
Przeglądam historię przeglądarki	30%	30%	30%	35%	31%	21%	31%	30%	30%	33%	30%	26%	34%	32%	24%	22%
Dziecko korzysta z internetu w obecności dorosłego	30%	34%	24%	53%	24%	15%	31%	27%	32%	31%	28%	35%	35%	29%	26%	22%
Przeglądarka ma zainstalowany filtr rodzicielski	18%	15%	21%	20%	17%	15%	16%	19%	18%	26%	16%	16%	17%	17%	18%	15%
W komputerze zainstalowany jest program z filtrem rodzicielskim	14%	11%	17%	17%	14%	11%	17%	12%	14%	23%	13%	11%	12%	16%	14%	14%
Router internetowy ma włączoną blokadę	10%	8%	13%	12%	10%	8%	9%	10%	10%	11%	10%	8%	9%	11%	11%	5%
System operacyjny ma włączony filtr rodzicielski	9%	8%	11%	10%	9%	9%	10%	10%	7%	9%	10%	9%	7%	12%	8%	8%
Dziecko korzysta ze specjalnej wyszukiwarki	6%	5%	6%	9%	4%	5%	5%	6%	6%	9%	5%	6%	5%	5%	7%	3%
Dorosłe dziecko	3%	3%	3%	0%	3%	7%	3%	4%	2%	2%	3%	2%	2%	3%	4%	7%
Rozmowa uświadamiająca i zaufanie do dziecka	2%	2%	2%	1%	3%	2%	2%	2%	2%	0%	2%	4%	2%	2%	3%	2%
Zbyt małe dziecko	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
W inny sposób	7%	7%	6%	4%	7%	10%	7%	7%	5%	5%	6%	9%	5%	6%	10%	11%

PODSTAWA PROCENTOWANIA: N = 4866 [WSZYSCY RESPONDENCI]