



E-administracja w oczach internautów

Sopot, lipiec 2016



Ministerstwo
Cyfryzacji

pöbs[®]
Partner in
Business
Strategies

	Podstawowe informacje o badaniu	3
	Podsumowanie najważniejszych wyników	11

Wyniki badania

	Poszukiwanie informacji	14
	Załatwianie spraw urzędowych	20
	Znajomość serwisów internetowych instytucji publicznych	49
	Poczucie bezpieczeństwa	72
	Typologia internautów względem e-administracji	77
	Swobodne wypowiedzi respondentów	90
	Tabele wynikowe	94



Podstawowe informacje o badaniu



Celem badania było poznanie opinii internautów na temat korzystania z e-administracji, określenie poziomu znajomości serwisów internetowych administracji publicznej oraz określenie potrzeb i postaw wobec załatwiania spraw urzędowych drogą elektroniczną. W badaniu zostały poruszone następujące zagadnienia:

- częstotliwość odwiedzania stron internetowych urzędów i instytucji publicznych,
- ocena stron internetowych urzędów i instytucji publicznych,
- preferowane sposoby załatwiania spraw urzędowych,
- identyfikacja spraw urzędowych, które badani załatwiali przez internet i ocena jakości obsługi,
- preferencje dotyczące użytkowania e-administracji,
- znajomość platformy i profilu zaufanego ePUAP, serwisu danepubliczne.gov.pl, biznes.gov.pl, obywatel.gov.pl, platformy Usług Elektronicznych ZUS oraz Elektronicznej Księgi Wieczystej,
- identyfikacja sposobu rozliczenia deklaracji podatkowej,
- świadomość dotyczącą wiedzy na temat dostępnych usług online,
- poczucie bezpieczeństwa podczas użytkowania internetu,
- wiedza o e-administracji.





Badanie zrealizowano metodą CAWI (wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy strony WWW). Wywiady przeprowadzono w czerwcu 2016 roku.

- Badanych rekrutowano z ogólnopolskiego panelu badawczego Pollster.
- W badaniu wzięło udział **4801 osób** (liczba pełnych wywiadów); maksymalny błąd pomiaru wynosi +/- 1,4% (przy poziomie ufności 95%).
- W raporcie uwzględniono porównania wyników z poprzednich badań przeprowadzonych przez innych dostawców w latach: 2012, 2013 oraz 2014. Porównane zostały tylko wybrane pytania z ankiety – wynika to z różnic pomiędzy kwestionariuszami w poszczególnych falach badania.
- Ostatnim elementem ankiety było miejsce na swobodną wypowiedź respondentów. Udzielone przez nich odpowiedzi na potrzeby raportu zostały skategoryzowane. Wyłonione zostały: propozycje oraz opinie. Dokładne wyniki oraz wybrane odpowiedzi respondentów zawarte zostały w końcowej części raportu.
- Ze względu na to, iż badanie realizowano na próbie **internautów**, którzy stanowią ok. 2/3 polskiego społeczeństwa, wnioskowanie należy ograniczać do tej właśnie grupy. Nie należy wyników badania uogólniać na ogół polskiego społeczeństwa.
- W obecnej fali badania dokonano typologii użytkowników internetu pod względem korzystania z usług e-administracji wyodrębniając ich 3 grupy – użytkowników aktywnych, użytkowników nieprzekonanych oraz użytkowników niedoświadczonych.





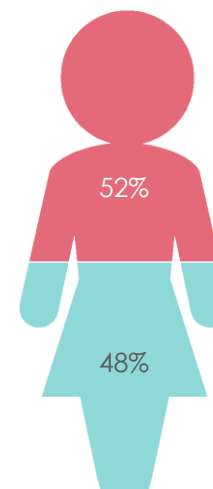
Do doboru próby, a także późniejszego ważenia wykorzystano strukturę pochodzącą z wyników badania internautów NetTrack.

Próba do badania „E-administracji w oczach internautów” uwzględniła równoliczny podział po 300 wywiadów dla każdego województwa.

W celu zapewnienia jej reprezentatywności, próba była kwotowana ze względu na płeć i wiek, a także dodatkowo kontrolowana ze względu na wielkość miejscowości i wykształcenie.

Wszystkie te zabiegi miały na celu zapewnienie wysokiej precyzji w przypadku prezentacji wyników w podsumowaniach, a tym samym zniwelowaniu wysokich współczynników wagi będących efektem silnych różnic w strukturze populacji oraz próby.

Płeć



■ kobiety

■ mężczyźni

Próba: wszyscy badani, n=4801



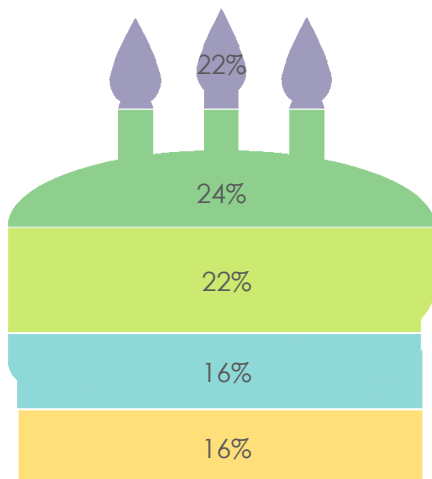
Ministerstwo
Cyfryzacji





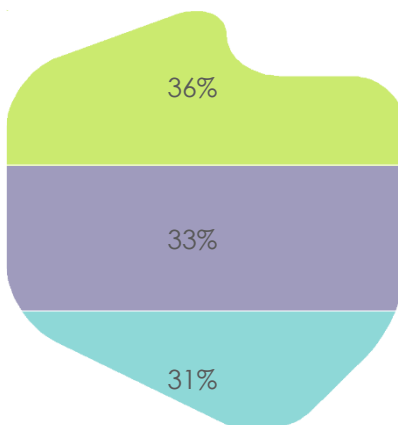
Ze względu na podstawowe cechy społeczno-demograficzne (2/3)

Wiek



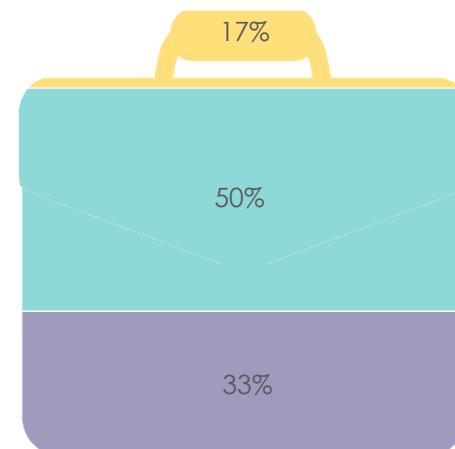
- 18-24 lata
- 25-34 lata
- 35-44 lata
- 45-54 lata
- 55 i więcej

Wielkość miejscowości



- wieś
- miasto do 100 tys.
- miast powyżej 100 tys.

Wykształcenie



- niepełne podstawowe, podstawowe, gimnazjalne
- zasadnicze zawodowe, niepełne średnie, średnie, pomaturalne
- licencjat, wyższe, podyplomowe

Próba: wszyscy badani, n=4801

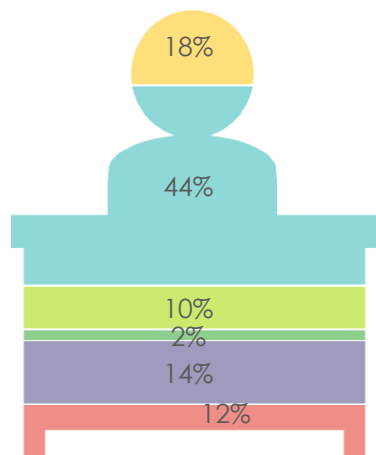


Ministerstwo
Cyfryzacji



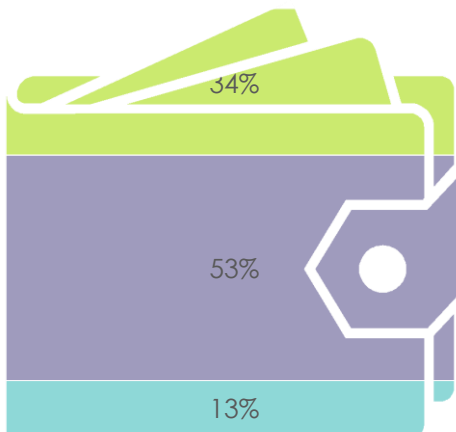
Ze względu na podstawowe cechy społeczno-demograficzne (3/3)

Aktywność zawodowa



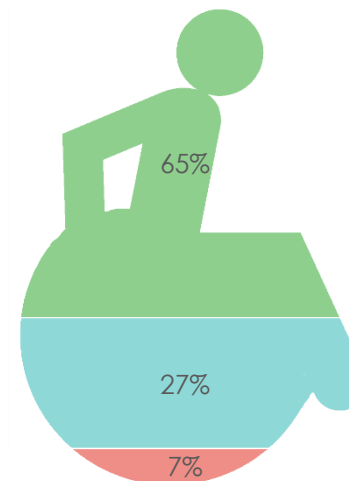
- uczeń/ student
- praca najemna
- własna działalność
- prowadzenie gospodarstwa rolnego
- emerytura/ renta
- bezrobotni

Sytuacja materialna



- wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki
- wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby
- nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki

Niepełnosprawność



- nie
- posiada w najbliższym otoczeniu
- tak

Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji



W raporcie pojawiają się mapy Polski z konturami. Poniżej przedstawiono mapę z naniesionymi oznaczeniami, ponieważ dla zachowania czytelności raportu na slajdach nie pojawiają się nazwy województw.

W celu przejrzystego przekazania różnic między społeczno-demograficznymi grupami w raporcie pojawiają się znaczniki, które mówią o różnicach istotnych statystycznie.



Województwo:

- 1 – zachodniopomorskie
- 2 – pomorskie
- 3 – warmińsko-mazurskie
- 4 – podlaskie
- 5 – mazowieckie
- 6 – kujawsko-pomorskie
- 7 – wielkopolskie
- 8 – lubuskie
- 9 – dolnośląskie
- 10 – opolskie
- 11 – śląskie
- 12 – małopolskie
- 13 – podkarpackie
- 14 – łódzkie
- 15 – świętokrzyskie
- 16 – lubelskie



wyniki danej grupy są
statystycznie istotnie większe od
wyników dla ogółu badanych



wyniki danej grupy są
statystycznie istotnie mniejsze
od wyników dla ogółu
badanych



W raporcie pokazane są również podziały ze względu na podstawowe cechy społeczno-demograficzne. Wykorzystywane w tym celu oznaczenia przedstawiono poniżej.

Płeć



kobieta
mężczyzna

Wiek



18-24
25-34
35-44
44-54
55 i więcej

Aktywność zawodowa



uczeń/ student
praca najemna
własna działalność
prowadzenie gospodarstwa domowego
emerytura/ renta
bezrobotni

Wykształcenie



niskie
średnie
wyższe

Wielkość miejscowości



wieś
miasto poniżej 100 tys.
miasto powyżej 100 tys.

Sytuacja materialna



wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki
wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby
nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki

Niepełnosprawność



sam jestem
niepełnosprawny



Podsumowanie
najważniejszych wyników



Większość internautów **kilka razy w roku odwiedza strony internetowe urzędów i instytucji publicznych**. W większości z podanych celów tych odwiedzin obserwuje się podobny odsetek jak w poprzedniej fali badania. Warto jednak zwrócić uwagę na niższy odsetek niż w 2014 roku w przypadku wizyt na stronach w celu pozyskiwania danych adresowych, kontaktowych i o godzinach funkcjonowania instytucji oraz wyższy odsetek w przypadku osób zapoznających się z danymi i raportami.

W porównaniu z rokiem 2014 obserwuje się **niższy odsetek internautów, którzy preferują sprawy urzędowe załatwiać przez internet**. Jednocześnie wśród osób, które w ciągu 12 miesięcy próbowały załatwić jakąś sprawę urzędową przez internet widać **wzrost odsetka osób pozytywnie oceniających ten sposób załatwienia sprawy**. Osoby **negatywnie oceniające** ten proces jako główny powód wskazują, że **załatwienie całej sprawy przez internet nie było możliwe**.

W porównaniu z rokiem 2014 wzrósł odsetek osób, które chcą w przyszłości skorzystać z usług urzędu lub instytucji publicznej przez internet. Jednak zmianę tę częściowo można wyjaśnić zmianą sposobu zadawania pytania.

Najważniejszymi sprawami, które badani chcieliby móc załatwić przez internet są **wydanie/wymiana dokumentów**, a także tematy związane z **ochroną zdrowia**.



W porównaniu z poprzednimi falami badania **rośnie znajomość serwisów internetowych instytucji publicznych**. Obecnie **ePUAP zna 60%** badanych, **profil zaufany 48%**, a **obywatel.gov.pl 47%**. Serwisy **biznes.gov.pl** oraz **danepubliczne.gov.pl** są znane mniejszej liczbie internautów - odpowiednio 40% i 25%. Z kolei **platformę usług elektronicznych ZUS zna 66%** badanych, a **Elektroniczną Księgę Wieczystą 45%**.

Poczucie bezpieczeństwa podczas korzystania z internetu **różni się w zależności od podejmowanych tam czynności**. W porównaniu z rokiem 2014 **wzrosło** ono w przypadku usług związanych ze **sprawami urzędowymi i ochroną zdrowia**, a **spadło w przypadku bankowości**.

Internautów w tej fali badania **przypisano do 3 odrębnych grup** na podstawie ich postaw dotyczących usług e-administracji. Wyodrębniono **użytkowników aktywnych** – korzystających z tych usług świadomie i pewnie, a także **użytkowników nieprzekonanych**, którzy zebrali już doświadczenie w tym temacie, ale nie zawsze udało im się sprawę załatwić z oczekiwanym efektem. Jest też trzecia grupa - **użytkowników niedoświadczonych** – to osoby, które preferują kontakt osobisty, nie miały doświadczeń z e-administracją, ale jednocześnie często nie odrzucają możliwości skorzystania z tych usług w przyszłości.

W dalszej części raportu przedstawiamy szczegółowe wyniki i wnioski z badania.



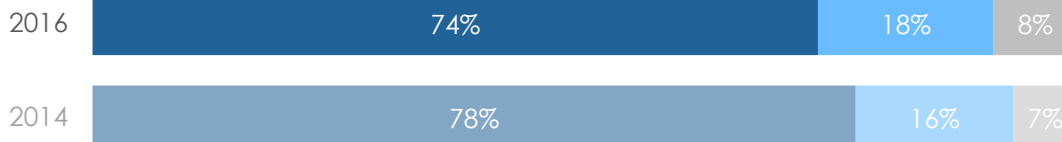
Poszukiwanie informacji



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



Pozyskania danych adresowych, kontaktowych, o godzinach funkcjonowania instytucji



Dowiedzenia się, jak załatwić sprawę



Znalezienia informacji o prawach i obowiązkach wynikających z przepisów prawnych



Pobrania lub wypełnienia formularza, by załatwić sprawę



Tabele...

■ kilka razy w roku

■ raz w roku lub rzadziej

■ nigdy

Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Podobnie jak w poprzednim badaniu, głównym celem odwiedzin stron internetowych urzędów bądź instytucji publicznych, jest pozyskanie danych adresowych, kontaktowych lub uzyskanie informacji o godzinach funkcjonowania instytucji (ze strony internetowej w tym celu kilka razy w roku korzysta 74% badanych). Na drugim miejscu wśród powodów odwiedzania stron urzędów znalazło się dowiedzenie, jak załatwić daną sprawę. Aż 57% badanych deklaruje, że odwiedza strony internetowe instytucji kilka razy w roku, by znaleźć informacje o prawach i obowiązkach wynikających z przepisów prawnych.





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



Zapoznania się z informacjami zamieszczonymi na stronach BIP

2016



Zapoznanie się z danymi, raportami lub pobrania ich

2016



2014

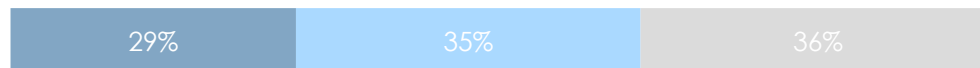


Przedstawienia opinii, zabrania głosu w konsultacjach, dyskusjach, głosowaniach

2016

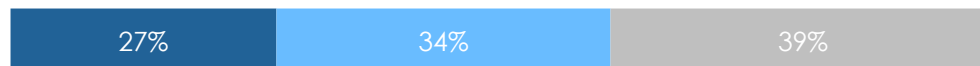


2014



Umówienia się na wizytę w urzędzie/ instytucji

2016



Tabele...

■ kilka razy w roku

■ raz w roku lub rzadziej

■ nigdy

Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Niemal połowa badanych (46%) kilka razy w roku zagląda na strony Biuletynu Informacji Publicznej w celu zapoznania się z zamieszczonymi tam informacjami. 39% badanych nigdy nie zabiera głosu w dyskusjach, ani nie umawia się na wizytę w urzędzie czy instytucji publicznej.

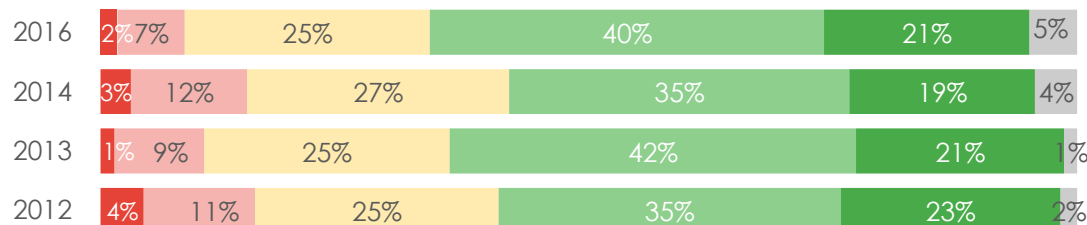




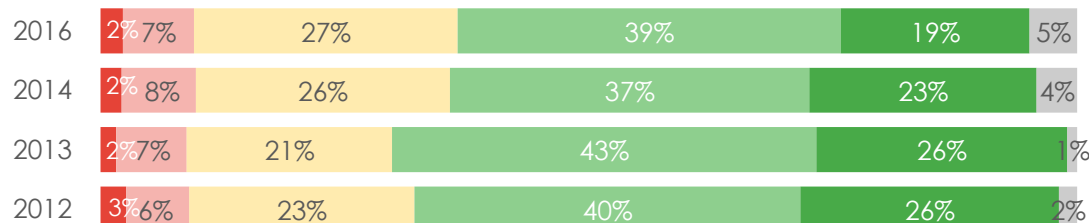
Jak oceniasz stronę internetową urzędu/instytucji publicznej, na której ostatnio poszukiwałeś informacji pod względem:



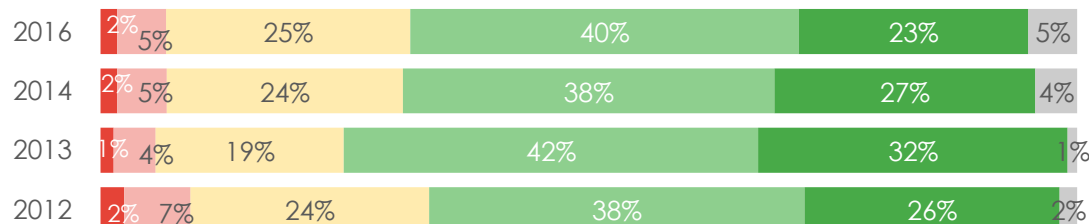
łatwość znalezienia
potrzebnych informacji



zrozumiałość informacji



użyteczność informacji



Tabele...

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

Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Ocena stron internetowych pod względem łatwości znalezienia potrzebnych informacji jest porównywalna z rokiem 2013. Natomiast w zestawieniu z rokiem 2014 widać znaczącą poprawę, odsetek osób odpowiadających „raczej negatywnie” spadł o 5 punktów procentowych. Zwiększyła się również liczba osób odpowiadających „raczej pozytywnie” i „pozytywnie”, odpowiednio o 5 i 2 punkty procentowe.





Jak oceniasz stronę internetową urzędu/instytucji publicznej, na której ostatnio poszukiwałeś informacji pod względem*:



łatwość znalezienia
potrzebnych informacji



zrozumiałość informacji



użyteczność informacji

*% odpowiedzi
„raczej pozytywnie”
i „pozytywnie”.

61%

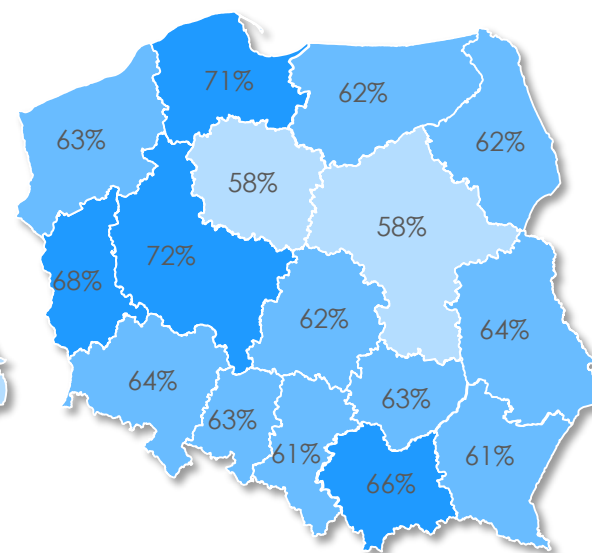
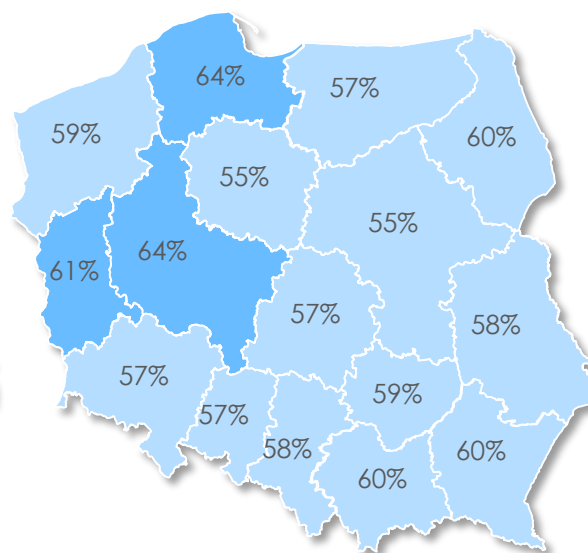
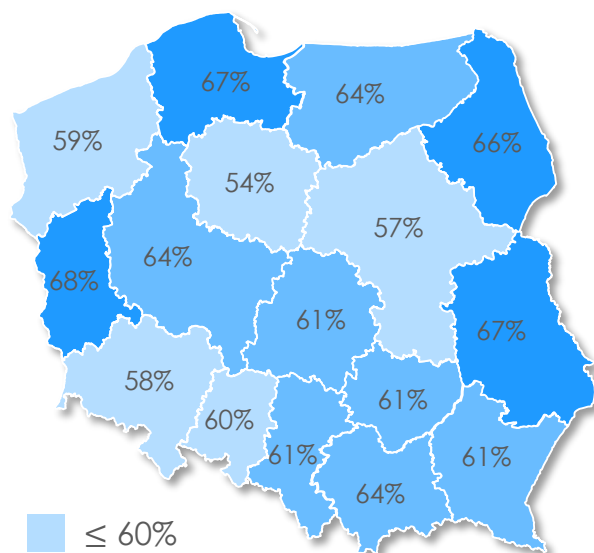
dla ogółu
badanych

59%

dla ogółu
badanych

63%

dla ogółu
badanych



≤ 60%

60% < % ≤ 64%

> 64%

Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Łatwość znalezienia potrzebnych informacji najwyżej oceniana jest w województwie lubuskim (68% pozytywnych odpowiedzi), najgorzej natomiast w województwie kujawsko-pomorskim (54%). Zrozumiałość informacji najbardziej doceniana jest w województwach pomorskim i wielkopolskim (po 64%), najgorzej ponownie wypadło woj. kujawsko-pomorskie oraz mazowieckie (po 55%). W ostatniej kategorii, odnoszącej się do użyteczności informacji faworytem jest woj. wielkopolskie (72%), natomiast najgorzej pod tym względem są ex aequo woj. kujawsko-pomorskie i mazowieckie (58%).

Jak oceniasz stronę internetową urzędu/instytucji publicznej, na której ostatnio poszukiwałeś informacji pod względem*:



łatwość znalezienia
potrzebnych informacji



zrozumiałość informacji



użyteczność informacji

*średnia na skali od 1 do 5, gdzie 1 to „negatywnie”, a 5 „pozytywnie”.

3,8

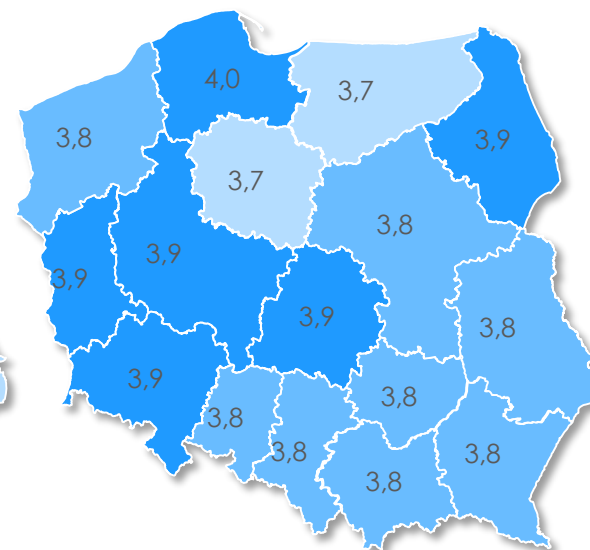
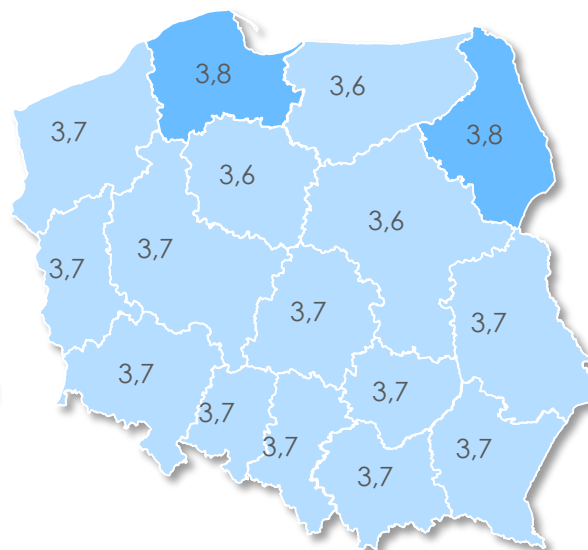
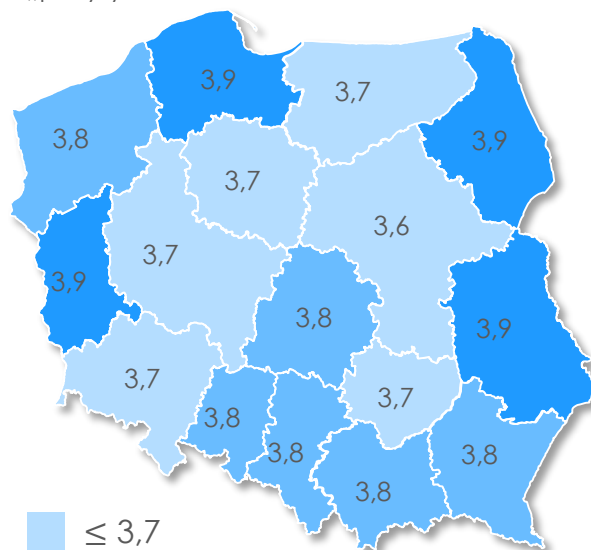
średnia dla ogółu
badanych

3.7

średnia dla ogółu
badanych

3.8

średnia dla ogółu
badanych



■ $\leq 3,7$

■ $3,7 < x \leq 3,8$

■ $> 3,8$

Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

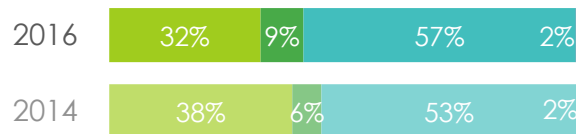
Biorąc pod uwagę średnią ocenę poszczególnych aspektów stron internetowych urzędów lub instytucji publicznych na skali od 1 do 5, województwem dominującym w trzech czynnikach jest woj. pomorskie. Najlepiej wypadło w kategorii użyteczność informacji, uzyskując średnią 4.0, co stanowi 0,2 więcej niż wynosi średnia dla ogółu badanych. Najstąbiej oceniane okazały się woj. kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie, które pod względem wszystkich trzech aspektów uplasowały się poniżej średniej odnoszącej się do ogółu badanych.



Załatwianie spraw
urzędowych



Jaki sposób załatwiania spraw urzędowych preferujesz?



Tabele...



Przez internet



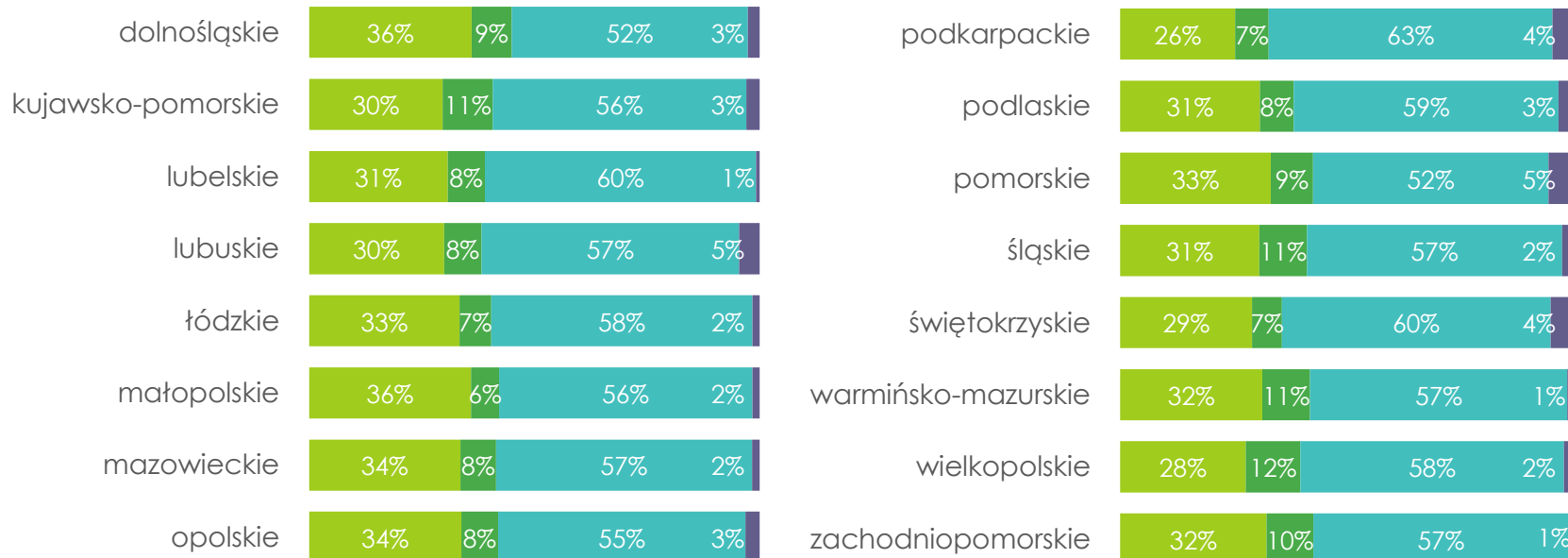
Przez telefon



Osobiście



Listownie



Próba: wszyscy badani, n=4801

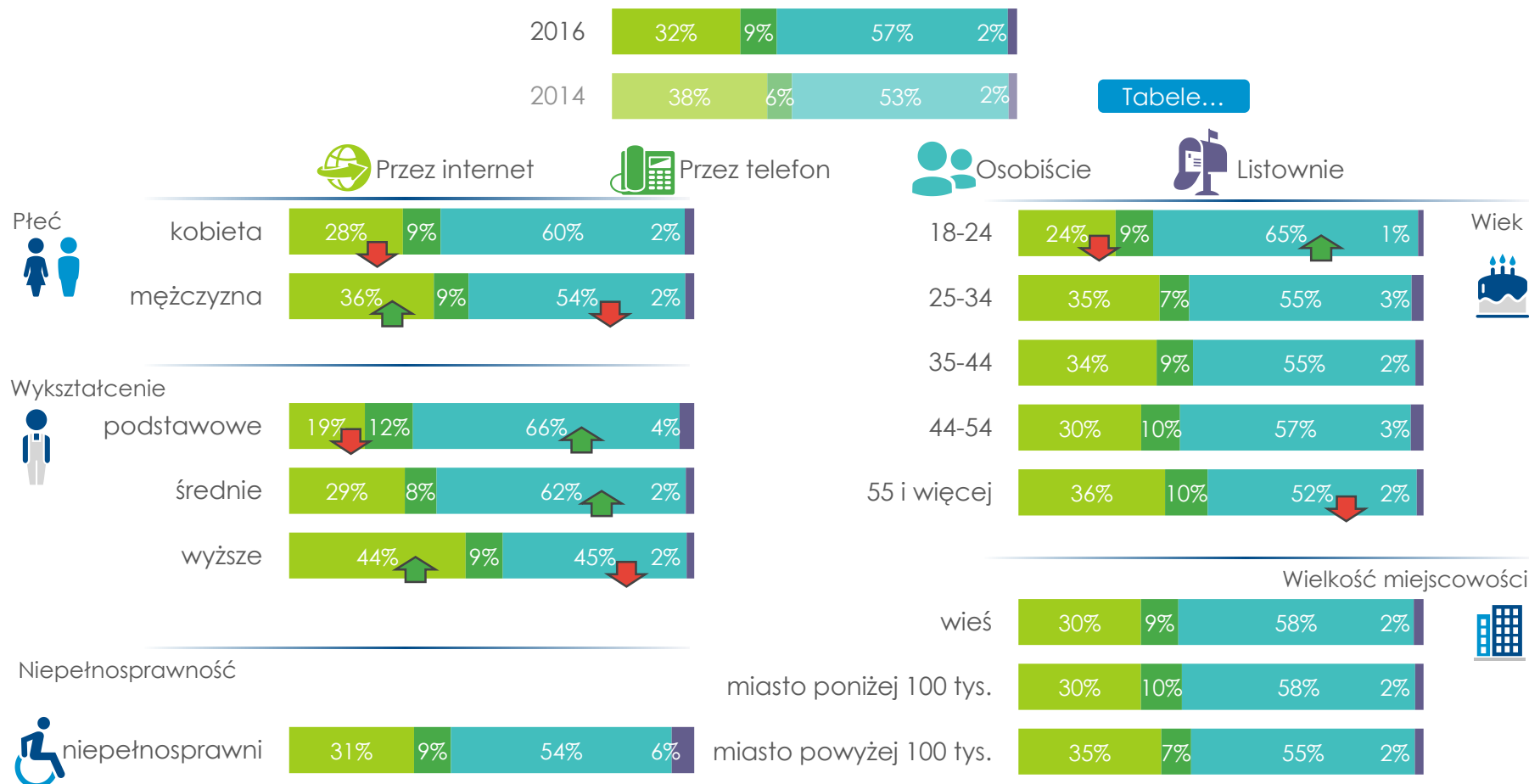


Ministerstwo
Cyfryzacji

Badani jako preferowany sposób załatwienia sprawy urzędowej wybierają osobistą wizytę w odpowiedniej instytucji (57% wskazań - 4 punkty procentowe więcej niż w roku 2014). Najczęściej tradycyjną formę kontaktu preferują mieszkańcy woj. podkarpackiego (63%). Kolejne miejsce zajmuje załatwianie spraw przez internet. Ten sposób kontaktu z urzędem preferuje 32%, czyli o 6 p.p. mniej niż w roku 2014. Największy odsetek badanych preferujących korzystanie z internetu zamieszkuje województwo dolnośląskie i małopolskie (po 36%).



Jaki sposób załatwiania spraw urzędowych preferujesz?



Próba: wszyscy badani, n=4801

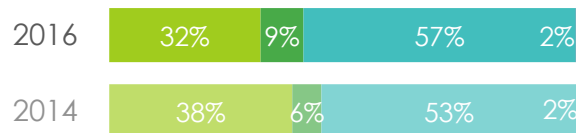


Ministerstwo
Cyfryzacji

Załatwianie spraw urzędowych przez internet cieszy się większym powodzeniem wśród mężczyzn, osób po 55 roku życia (po 36%), osób z wykształceniem wyższym (44%) i wśród mieszkańców miast powyżej 100 tysięcy mieszkańców (35%). Niskie zainteresowanie e-administracją wykazują osoby z wykształceniem podstawowym (19%).



Jaki sposób załatwiania spraw urzędowych preferujesz?



Tabele...



Przez internet



Przez telefon



Osobiście

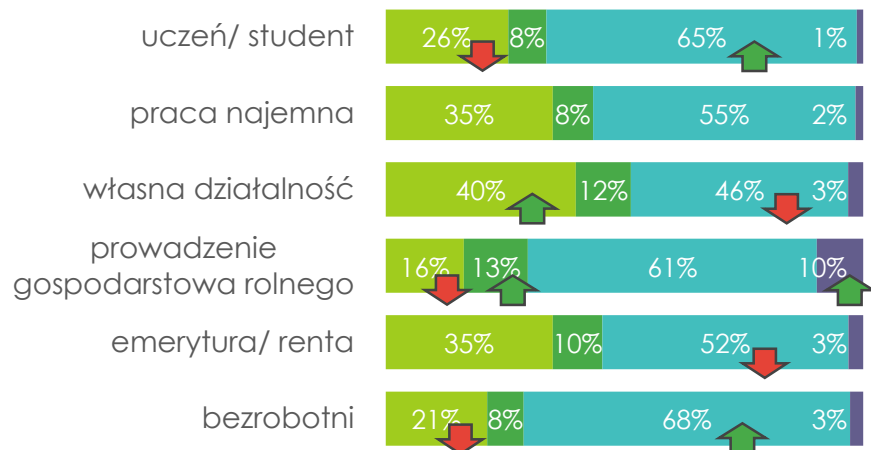


Listownie

Aktywność
zawodowa



Sytuacja
materialna



wystarcza mi
pieniędzy na bieżące
potrzeby i na wszelkie
wydatki



wystarcza mi
pieniędzy tylko na
bieżące potrzeby



nie wystarcza
mi pieniędzy na
bieżące wydatki



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Wizyta osobista jest najbardziej popularnym sposobem załatwienia spraw urzędowych wśród bezrobotnych (taki kanał kontaktu preferuje 68% bezrobotnych). Biorąc pod uwagę aktywność zawodową oraz sytuację materialną respondentów, z internetu najczęściej korzystają osoby posiadające własną działalność gospodarczą (40%). Spośród wszystkich wyodrębnionych grup badanych, wyróżniają się osoby prowadzące gospodarstwo rolne. Badani należący do tej grupy najrzadziej korzystają z internetowej drogi kontaktu z urzędem (16%), najczęściej natomiast, spośród wszystkich grup, korzystają z usług poczty (10%), ponadto podobnie do osób posiadających najniższy status materialny najczęściej korzystają z telefonu (odpowiednio 13 i 14%).



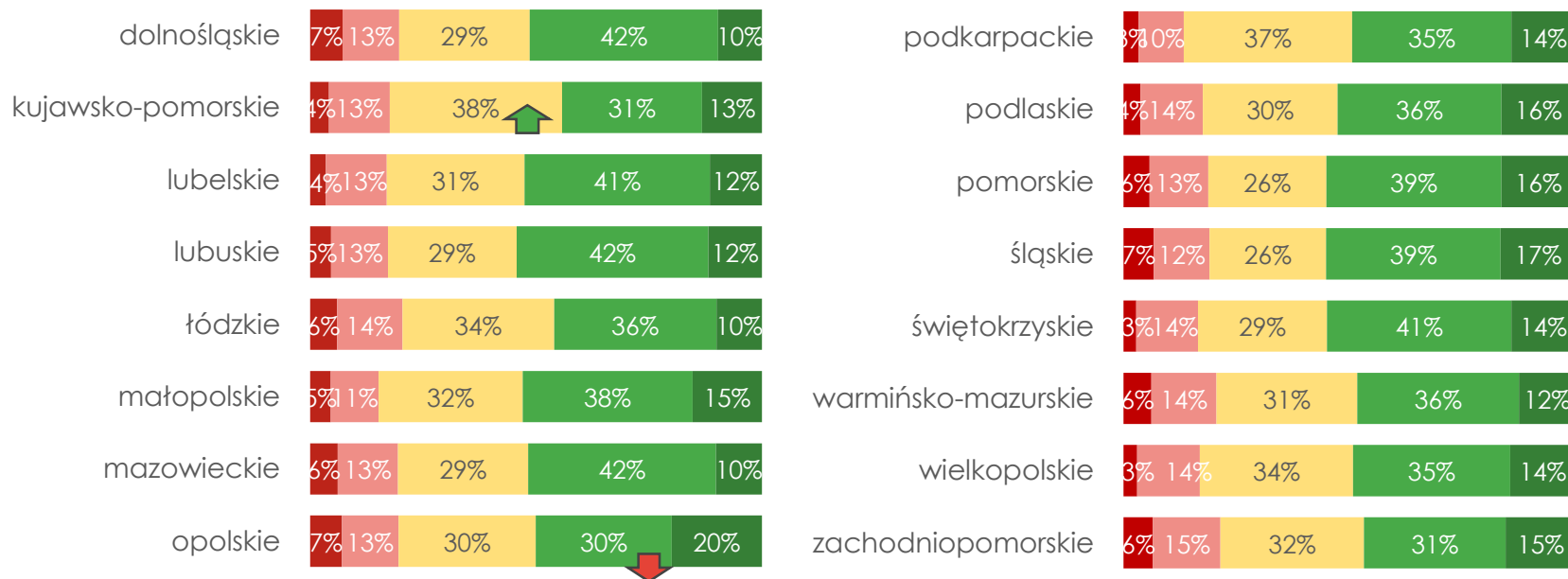
W jakim stopniu zgadzasz się ze stwierdzeniem: **Gdy mam załatwić sprawę urzędową przez internet, wiem, na jaką stronę internetową mam wejść.**

2016



Tabele...

■ Całkowicie się nie zgadzam ■ Raczej się nie zgadzam ■ Trudno powiedzieć ■ Raczej się zgadzam ■ Zgadzam się całkowicie



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Łączna suma odpowiedzi „raczej się zgadzam” i „zgadzam się całkowicie” wynosi 51%. Zatem ponad połowa respondentów wie, na jaką stronę wejść, by załatwić jakąś sprawę urzędową. Największy odsetek tych odpowiedzi wskazali respondenci zamieszkujący województwo śląskie (łącznie suma 56%), najmniejszą wiedzę w tym temacie (suma odpowiedzi „całkowicie się nie zgadzam” i „raczej się nie zgadzam”) wykazują mieszkańcy województwa zachodniopomorskiego (łącznie 21%).

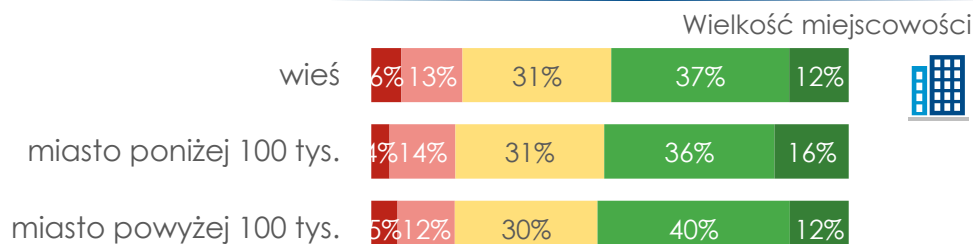
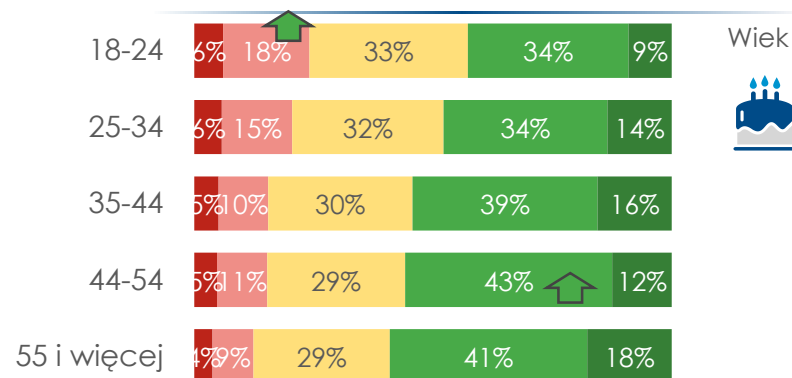
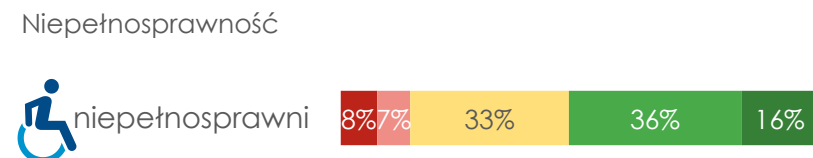
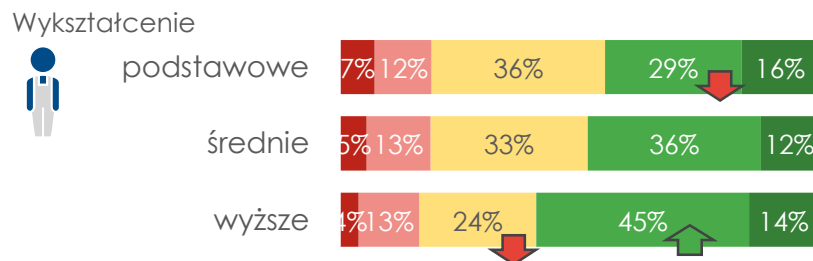
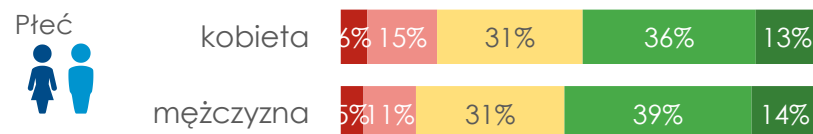


W jakim stopniu zgadzasz się ze stwierdzeniem: **Gdy mam załatwić sprawę urzędową przez internet, wiem, na jaką stronę internetową mam wejść.**

2016 5% 13% 31% 38% 13%

Tabele...

■ Całkowicie się nie zgadzam ■ Raczej się nie zgadzam ■ Trudno powiedzieć ■ Raczej się zgadzam ■ Zgadzam się całkowicie



Próba: wszyscy badani, n=4801

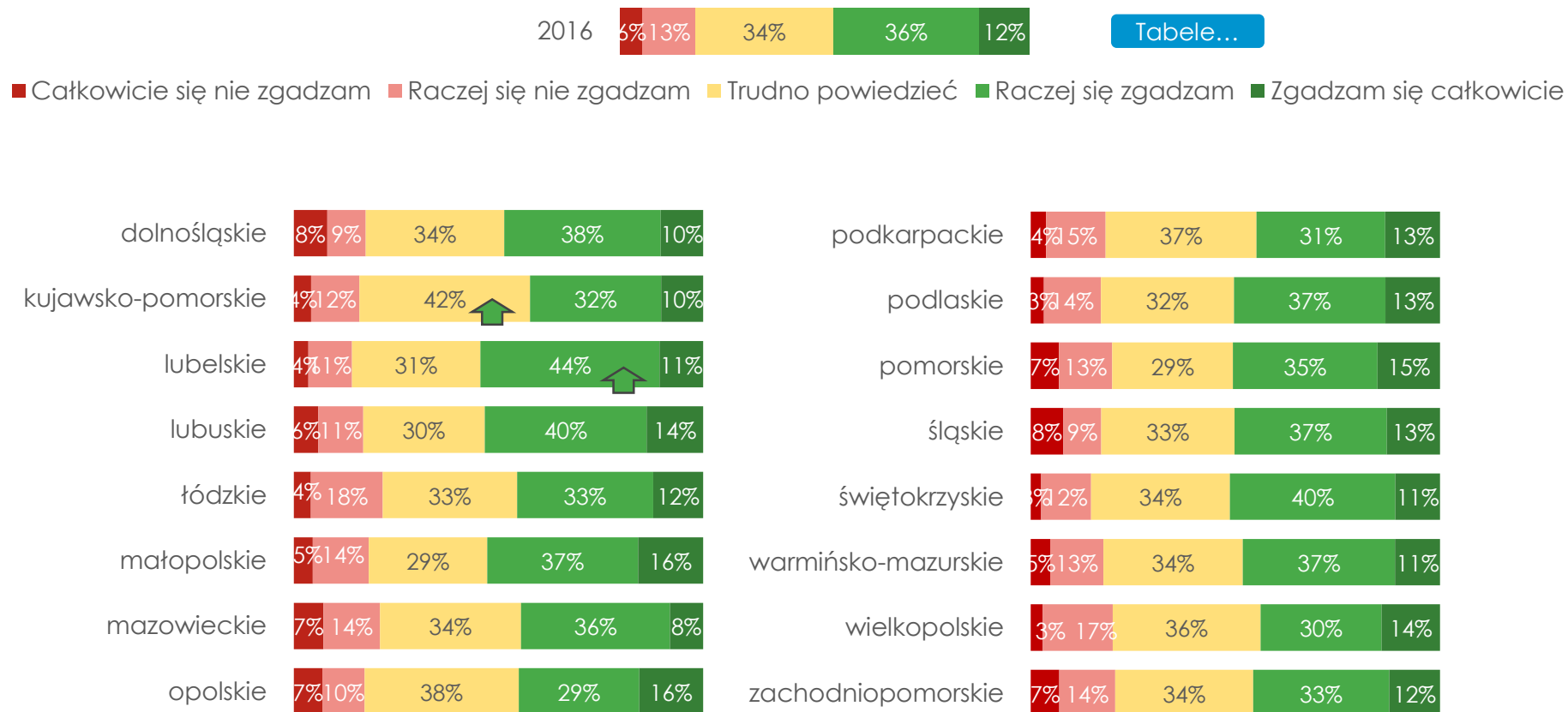


Ministerstwo
Cyfryzacji

Największą świadomość dotyczącą rozmieszczania informacji na stronach internetowych urzędów wykazują mężczyźni (łączna suma „raczej się zgadzam” i „zgadzam się całkowicie” wynosi 53%), osoby w wieku 55 lat i więcej oraz osoby z wykształceniem wyższym (łącznie po 59%). Najmniej zorientowani w szukaniu informacji na stronach internetowych urzędów okazali się badani w wieku 18-24 lat (suma negatywnych odpowiedzi wynosi 26%).



W jakim stopniu zgadzasz się ze stwierdzeniem: **Gdy mam załatwić sprawę urzędową przez internet, wiem jak to zrobić.**



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

W pytaniu dotyczącym umiejętności załatwienia spraw urzędowych przez internet, 48% respondentów (łączna suma odpowiedzi „raczej się zgadzam” i „zgadzam się całkowicie”) wie jak to zrobić. Najlepiej pod tym względem wypada województwo lubelskie (łącznie 55% pozytywnych odpowiedzi), najgorzej natomiast (łączna suma odpowiedzi „całkowicie się nie zgadzam” i „raczej się nie zgadzam”) województwo łódzkie, uzyskując łącznie 22% odpowiedzi negatywnych.



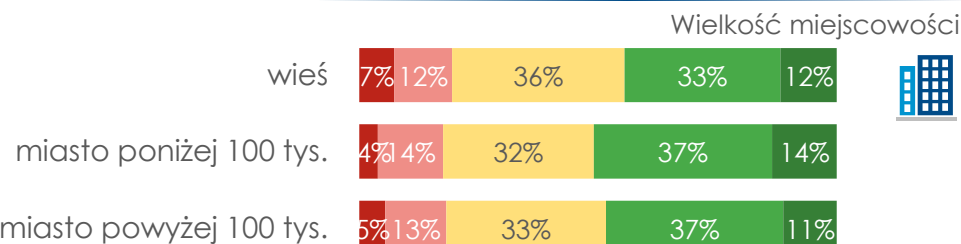
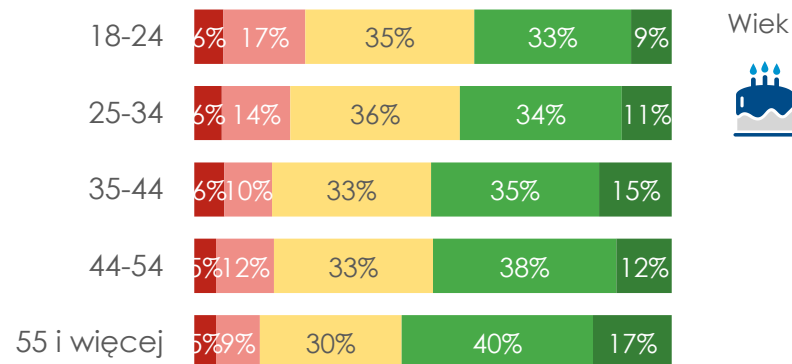
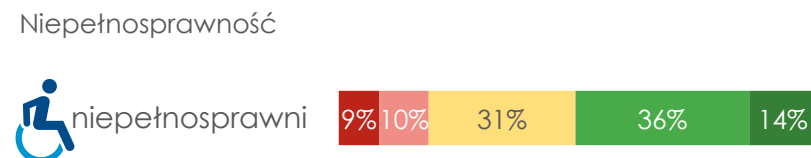
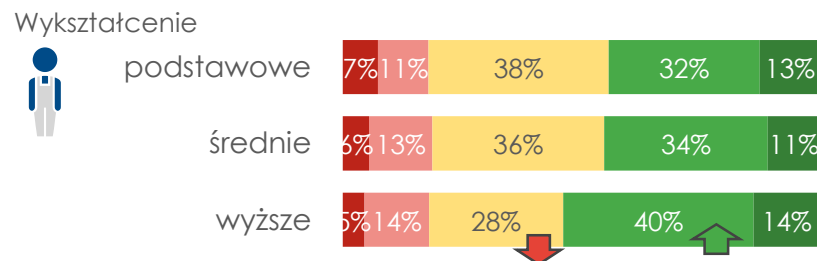
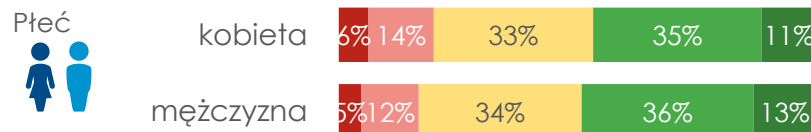
W jakim stopniu zgadzasz się ze stwierdzeniem: **Gdy mam załatwić sprawę urzędową przez internet, wiem jak to zrobić.**

2016



[Tabele...](#)

■ Całkowicie się nie zgadzam ■ Raczej się nie zgadzam ■ Trudno powiedzieć ■ Raczej się zgadzam ■ Zgadzam się całkowicie



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Najmniej wiedzy na temat tego jak załatwić daną sprawę posiadają osoby w wieku 18-24 lata (23% negatywnych odpowiedzi, czyli suma „całkowicie się nie zgadzam” i „raczej się nie zgadzam”), kobiety (20%) oraz osoby zamieszkujące tereny wiejskie (19%). Największe problemy z odpowiedzią na to pytanie (największy odsetek osób odpowiadających „trudno powiedzieć”) miały osoby z wykształceniem niskim (38%). Natomiast największą wiedzę w tym zakresie posiadają osoby w wieku 55 lat i więcej, których łączna suma pozytywnych odpowiedzi wyniosła 57%.

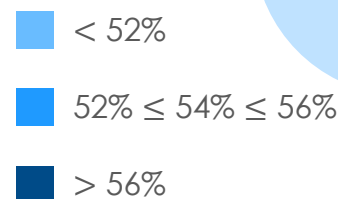
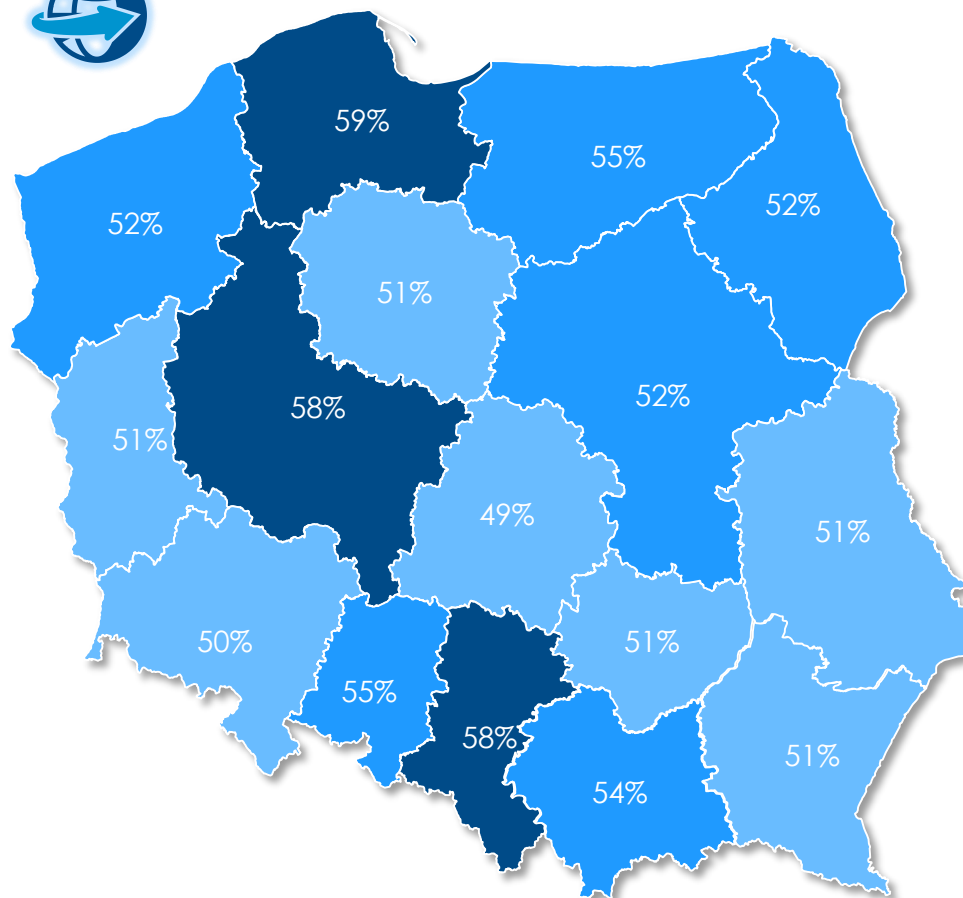


Załatwianie spraw urzędowych przez internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy

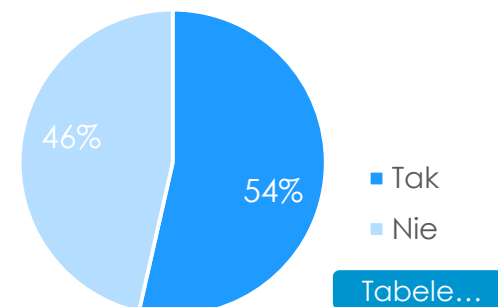
E-administracja,
2016

28

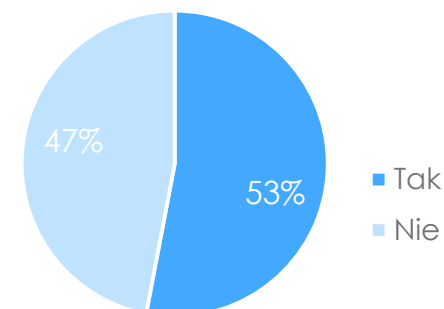
Czy próbowałaś/eś załatwić jakąś sprawę urzędową **przez internet** w ciągu ostatnich 12 miesięcy?



2016



2014



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Ponad połowa internautów (54%) próbowała w ciągu ostatniego roku załatwić jakąś sprawę urzędową za pośrednictwem internetu, w porównaniu z poprzednim badaniem, nie jest to duża zmiana. Najchętniej internet wykorzystywali mieszkańcy województwa pomorskiego (59%), wielkopolskiego i śląskiego (po 58%), najrzadziej zaś osoby zamieszkujące województwo łódzkie (49%).





Załatwianie spraw urzędowych przez internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy

E – administracja,
2016

29

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



2016

54%

46%

■ Tak ■ Nie

Tabele...



Płeć

kobieta

51%

49%

mężczyzna

57%

43%

Wykształcenie



podstawowe

43%

57%

średnie

51%

49%

wyższe

64%

36%

Niepełnosprawność



niepełnosprawni

49%

51%

18-24

42%

58%

25-34

53%

47%

35-44

60%

40%

44-54

53%

47%

55 i więcej

63%

37%

Wiek



Wielkość miejscowości

wieś

47%

53%

miasto poniżej 100 tys.

57%

43%

miasto powyżej 100 tys.

57%

43%



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Przeważającą grupą respondentów, którzy załatwiali jakąś sprawę urzędową przy użyciu e-administracji w minionym roku są osoby z wyższym wykształceniem (64%) oraz w wieku powyżej 55 lat (63%). Warto zwrócić uwagę, że aż 57% osób z wykształceniem podstawowym nie próbowało w ciągu ostatniego roku załatwić sprawy urzędowej poprzez internet. Niski odsetek osób załatwiających sprawy urzędowe za pomocą internetu zaobserwowano także w grupie osób w wieku 18-24, jednak może wynikać to z braku potrzeby niżeli z niskiej skłonności do korzystania w tym celu z internetu.





Załatwianie spraw urzędowych przez internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy

E – administracja,
2016

30

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



2016

54%

46%

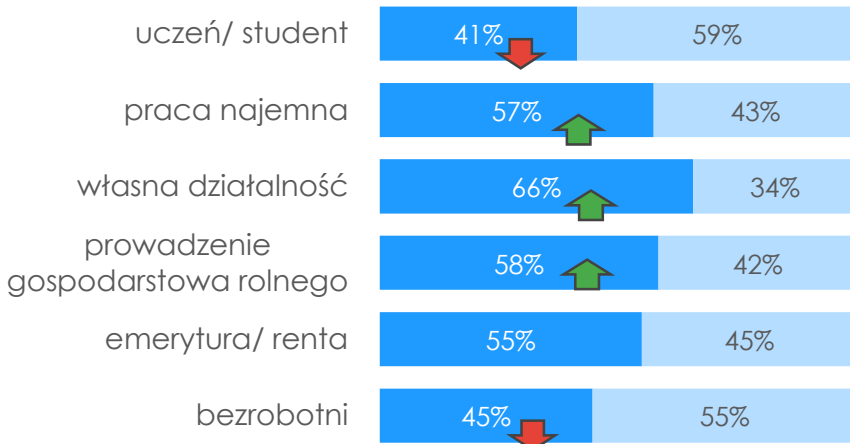
■ Tak ■ Nie

Tabele...

Aktywność
zawodowa



Sytuacja
materialna



wystarcza mi
pieniędzy na bieżące
potrzeby i na wszelkie
wydatki



wystarcza mi
pieniędzy tylko na
bieżące potrzeby



nie wystarcza
mi pieniędzy na
bieżące wydatki



Próba: wszyscy badani, n=4801



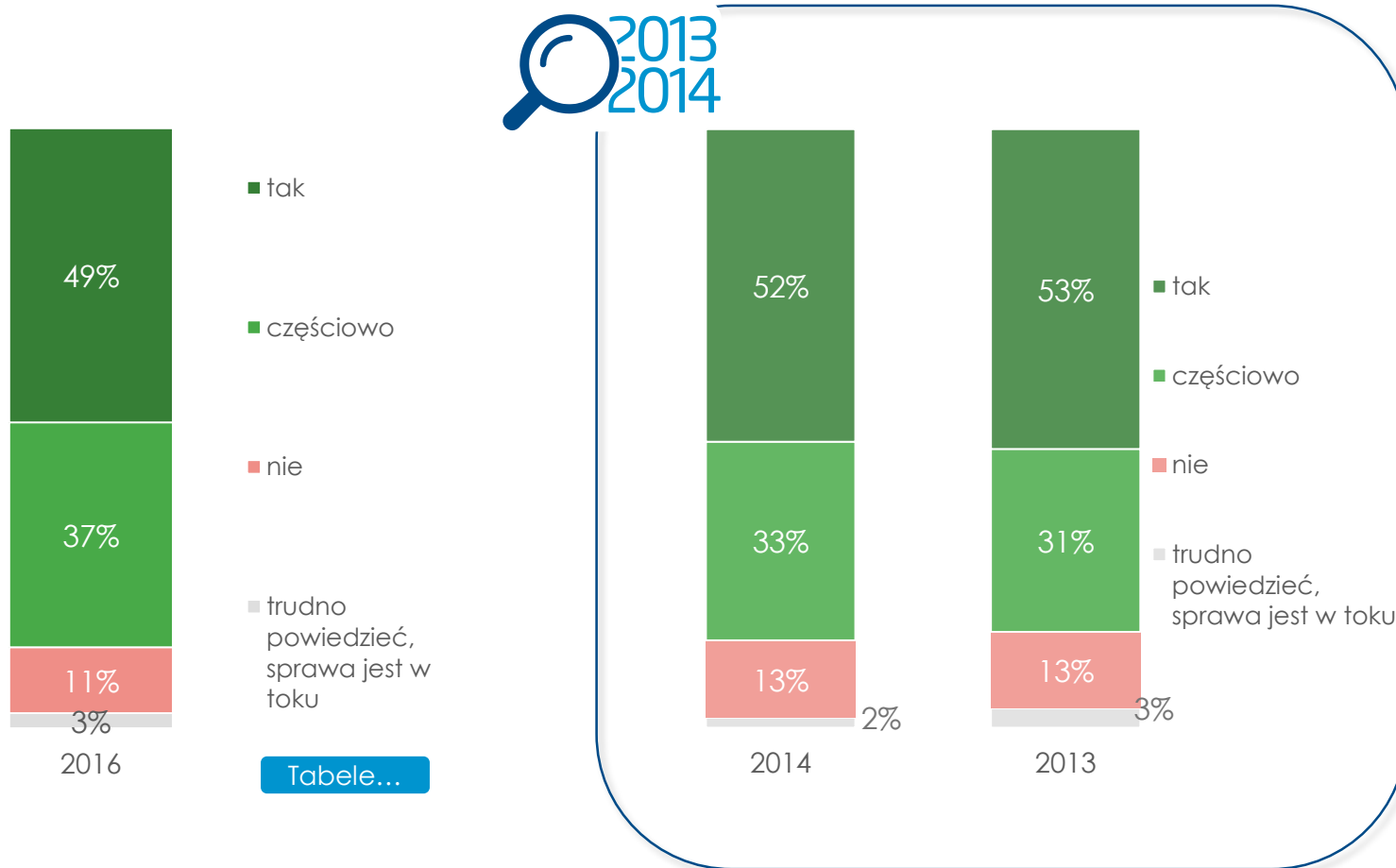
Ministerstwo
Cyfryzacji

Niski odsetek w grupie osób w wieku 18-24 lata odzwierciedla się wśród uczniów i studentów – 41% z nich załatwiło w ciągu ostatnich 12 miesięcy jakąś sprawę przez internet. Najczęściej, w minionym roku sprawy urzędowe za pomocą internetu załatwiały osoby posiadające własną działalność. Biorąc pod uwagę status materialny respondentów można zauważyć, że korzystanie z e-administracji wzrasta wraz ze statusem materialnym badanych.





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



Próba: osoby, które próbowały załatwić sprawę urzędową w ciągu 12 miesięcy, n=2713

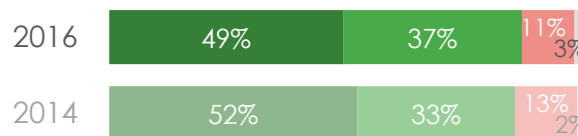


Ministerstwo
Cyfryzacji

W porównaniu z latami poprzednimi odnotowano niewielki spadek odpowiedzi „tak” na rzecz odpowiedzi „częściowo” na poziomie ogólnych wyników w pytaniu o ostateczny rezultat w kontakcie z urzędem. Blisko połowa respondentów (49%) otrzymała dokładnie to, o co się starała, natomiast 37% badanych otrzymała to w stopniu częściowym.

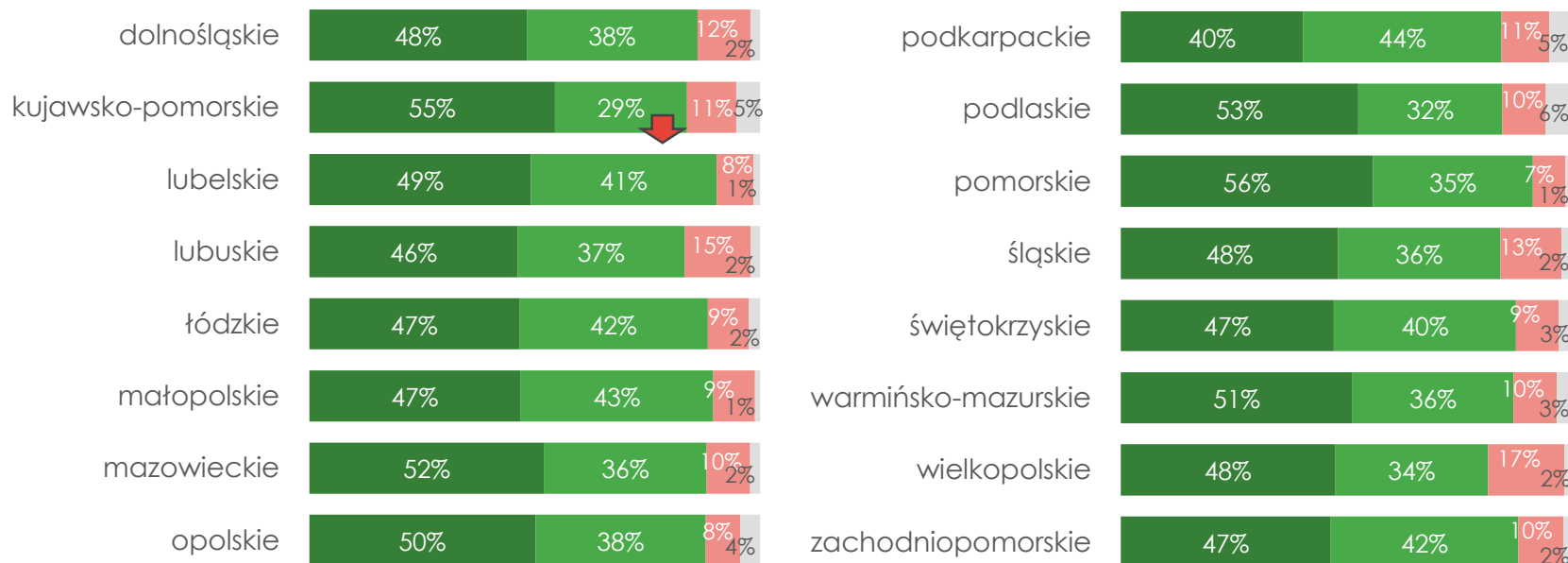


Czy kiedy ostatnio próbowałaś/eś załatwić sprawę urzędową przez internet, ostatecznie otrzymałaś/eś to, o co się starałaś/eś?



[Tabele...](#)

■ Tak ■ Częściowo ■ Nie ■ Trudno powiedzieć, sprawa jest w toku



Próba: osoby, które próbowały załatwić sprawę urzędową w ciągu 12 miesięcy, n=2713



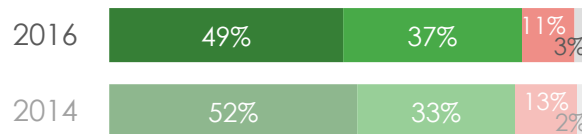
Ministerstwo
Cyfryzacji

86% osób, które zdecydowały się załatwić sprawę urzędową przez internet w całości lub częściowo otrzymały to, o co się starały. Najczęściej pozytywny rezultat uzyskiwały osoby zamieszkujące województwo pomorskie (łącznie 91% odpowiedzi pozytywnych), najrzadziej natomiast mieszkańcy województwa wielkopolskiego, dla którego odsetek odpowiedzi „nie”, wynosi 17%.



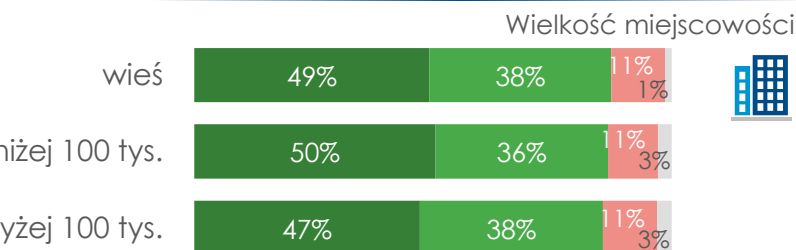
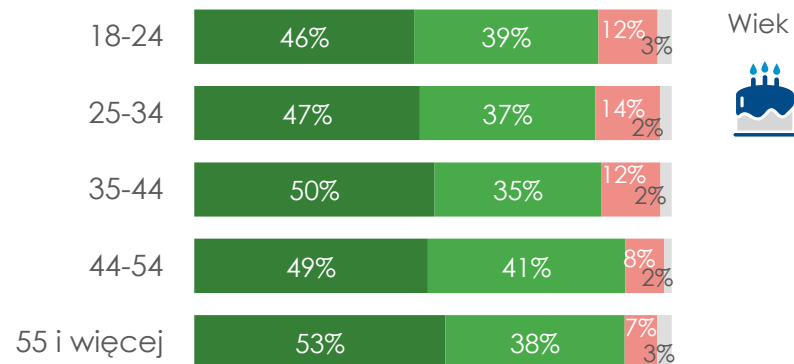
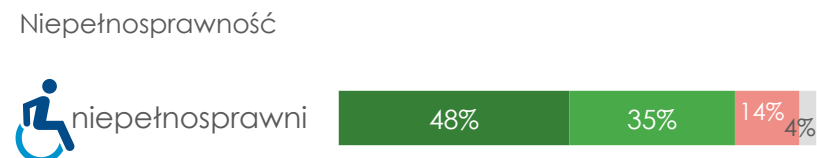
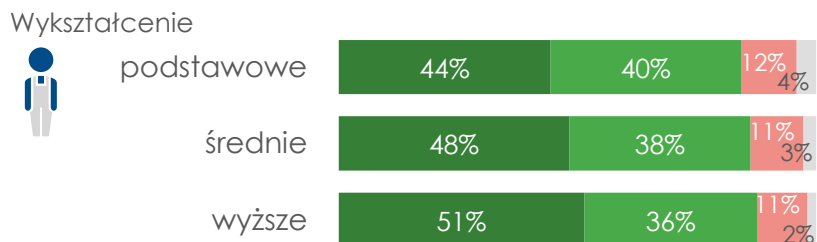
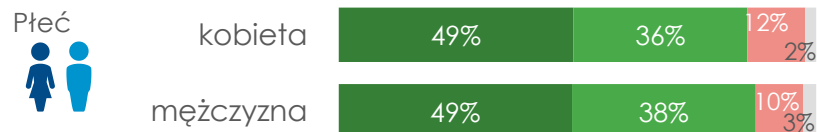


Czy kiedy ostatnio próbowałaś/eś załatwić sprawę urzędową przez internet, ostatecznie otrzymałaś/eś to, o co się starałaś/eś?



Tabele...

■ Tak ■ Częściowo ■ Nie ■ Trudno powiedzieć, sprawa jest w toku

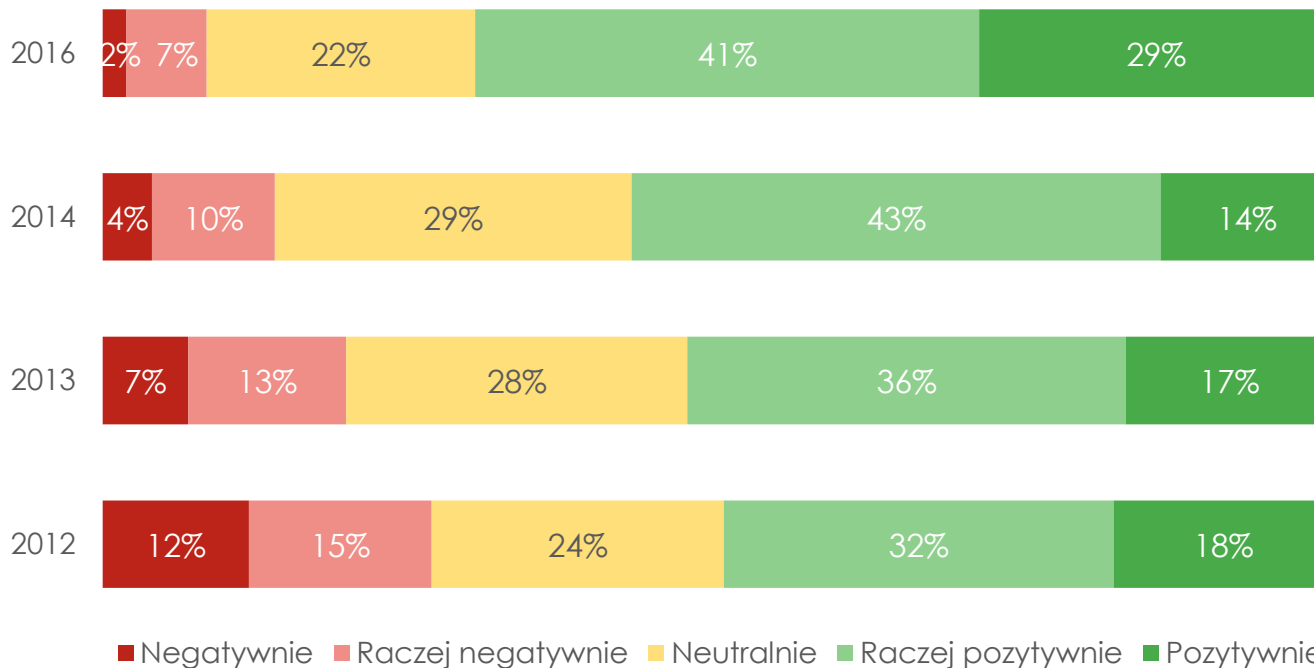


Próba: osoby, które próbowały załatwić sprawę urzędową w ciągu 12 miesięcy, n=2713





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



[Tabele...](#)

Próba: osoby, które próbowały załatwić sprawę urzędową w ciągu 12 miesięcy, n=2713



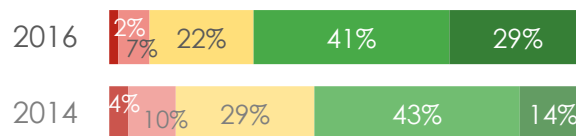
Ministerstwo
Cyfryzacji

W miarę upływu lat spada odsetek osób oceniających sposób załatwienia sprawy przez urząd negatywnie. W porównaniu z rokiem 2012, łączna suma ocen „negatywnie” i „raczej negatywnie” obniżyła się z 27% do 9%, na rzecz ocen „raczej pozytywnie” i „pozytywnie”. Trzech na czterech internautów (70%), którzy próbowali załatwić sprawę przez internet jest zadowolona z jej przebiegu.



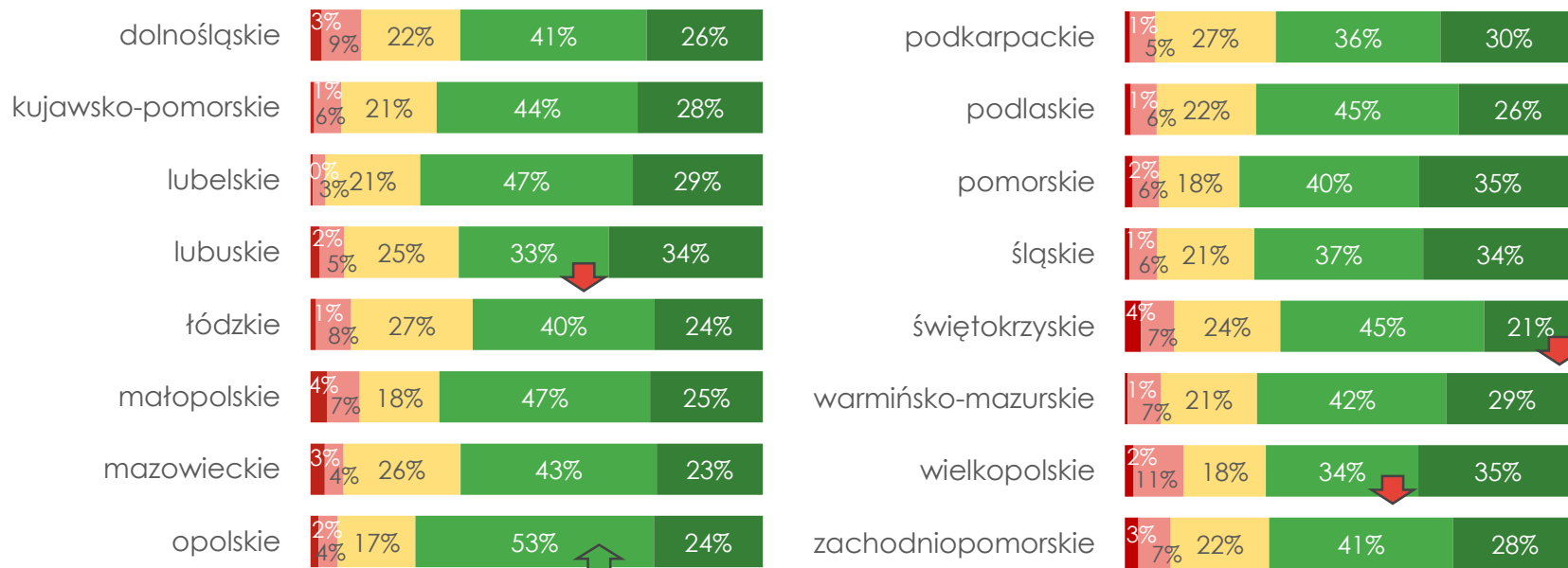


Jak ogólnie oceniasz sposób załatwienia tej sprawy przez urząd/instytucję publiczną?



[Tabele...](#)

■ Negatywnie ■ Raczej negatywnie ■ Neutralnie ■ Raczej pozytywnie ■ Pozytywnie



Próba: osoby, które próbowały załatwić sprawę urzędową w ciągu 12 miesięcy, n=2713



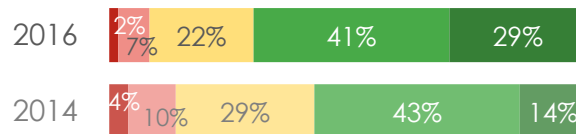
Ministerstwo
Cyfryzacji

Najbardziej zadowoleni z załatwienia sprawy przez internet są mieszkańcy województwa opolskiego, którego suma ocen pozytywnych wynosi 77%. Najmniej przychylni w ocenianiu są mieszkańcy województwa wielkopolskiego, których 13% negatywnie oceniło sposób procedowania sprawy.



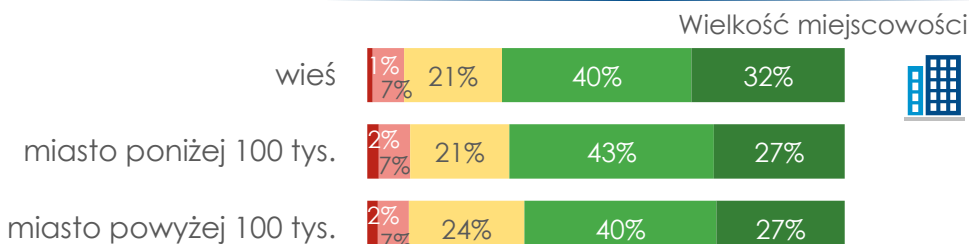
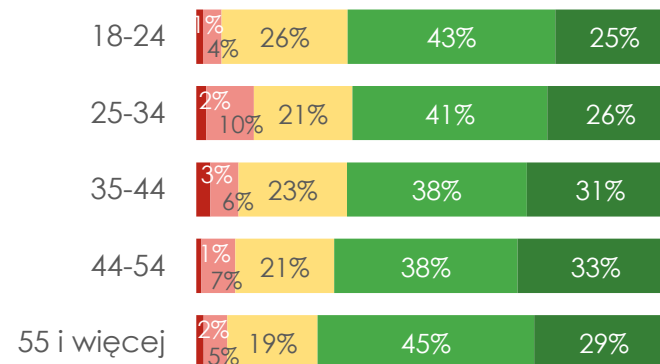
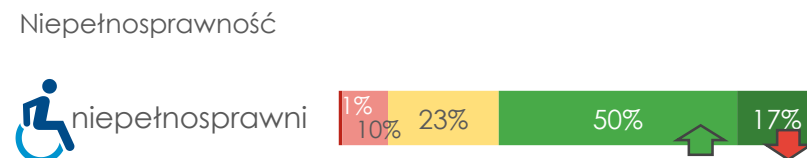
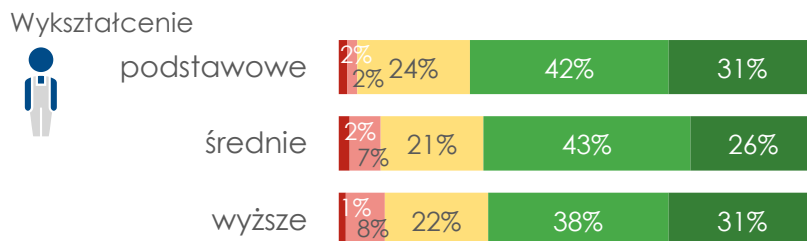
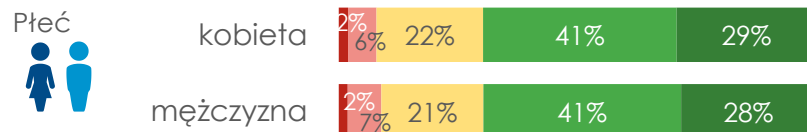


Jak ogólnie oceniasz sposób załatwienia tej sprawy przez urząd/instytucję publiczną?



Tabele...

■ Negatywnie ■ Raczej negatywnie ■ Neutralnie ■ Raczej pozytywnie ■ Pozytywnie



Próba: osoby, które próbowały załatwić sprawę urzędową w ciągu 12 miesięcy, n=2713

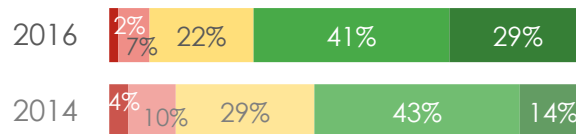


Ministerstwo
Cyfryzacji

Większość badanych (70%) jest zadowolonych ze sposobu załatwienia sprawy przez rząd lub instytucję publiczną. Najbardziej zadowoloną grupą respondentów są osoby w wieku 55 lat i więcej (74%) oraz z niskim wykształceniem (73%), natomiast wysokie niezadowolenie pod tym względem wykazują osoby niepełnosprawne oraz osoby w wieku 25-34 lata (odpowiednio 11% i 12% ocen negatywnych i raczej negatywnych).



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



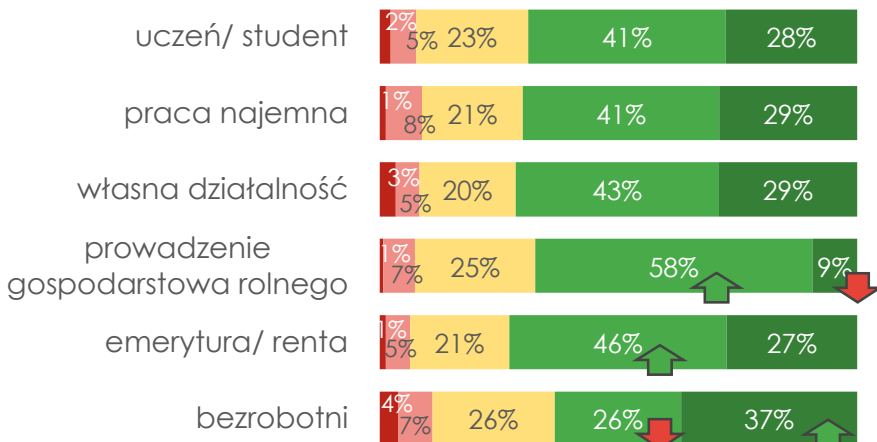
Tabele...

■ Negatywnie ■ Raczej negatywnie ■ Neutralnie ■ Raczej pozytywnie ■ Pozytywnie

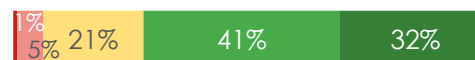
Aktywność
zawodowa



Sytuacja
materiałna



wystarcza mi
pieniędzy na bieżące
potrzeby i na wszelkie
wydatki



wystarcza mi
pieniędzy tylko na
bieżące potrzeby



nie wystarcza
mi pieniędzy na
bieżące wydatki



Próba: osoby, które próbowały załatwić sprawę urzędową w ciągu 12 miesięcy, n=2713



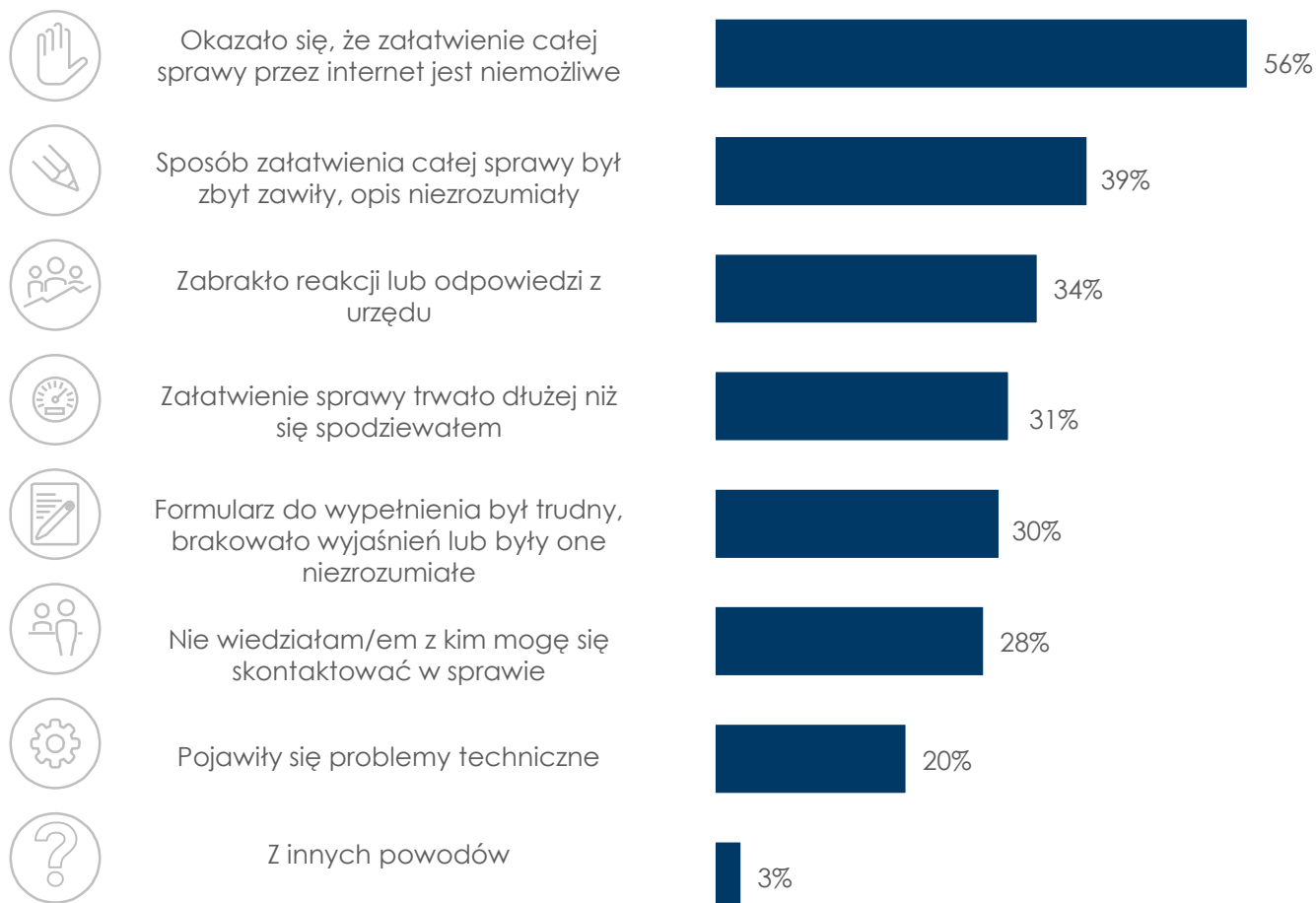
Ministerstwo
Cyfryzacji

W konsekwencji wysokiego zadowolenia w grupie osób powyżej 55 lat, wysokim zadowoleniem ze spraw załatwionych w urzędzie charakteryzują się emeryci oraz renciści. Najwięcej negatywnych odpowiedzi udzieliły osoby o najniższym statusie materialnym (13%).





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



■ 2016

[Tabele...](#)

Próba: osoby, które nie były zadowolone z usług online, n=243



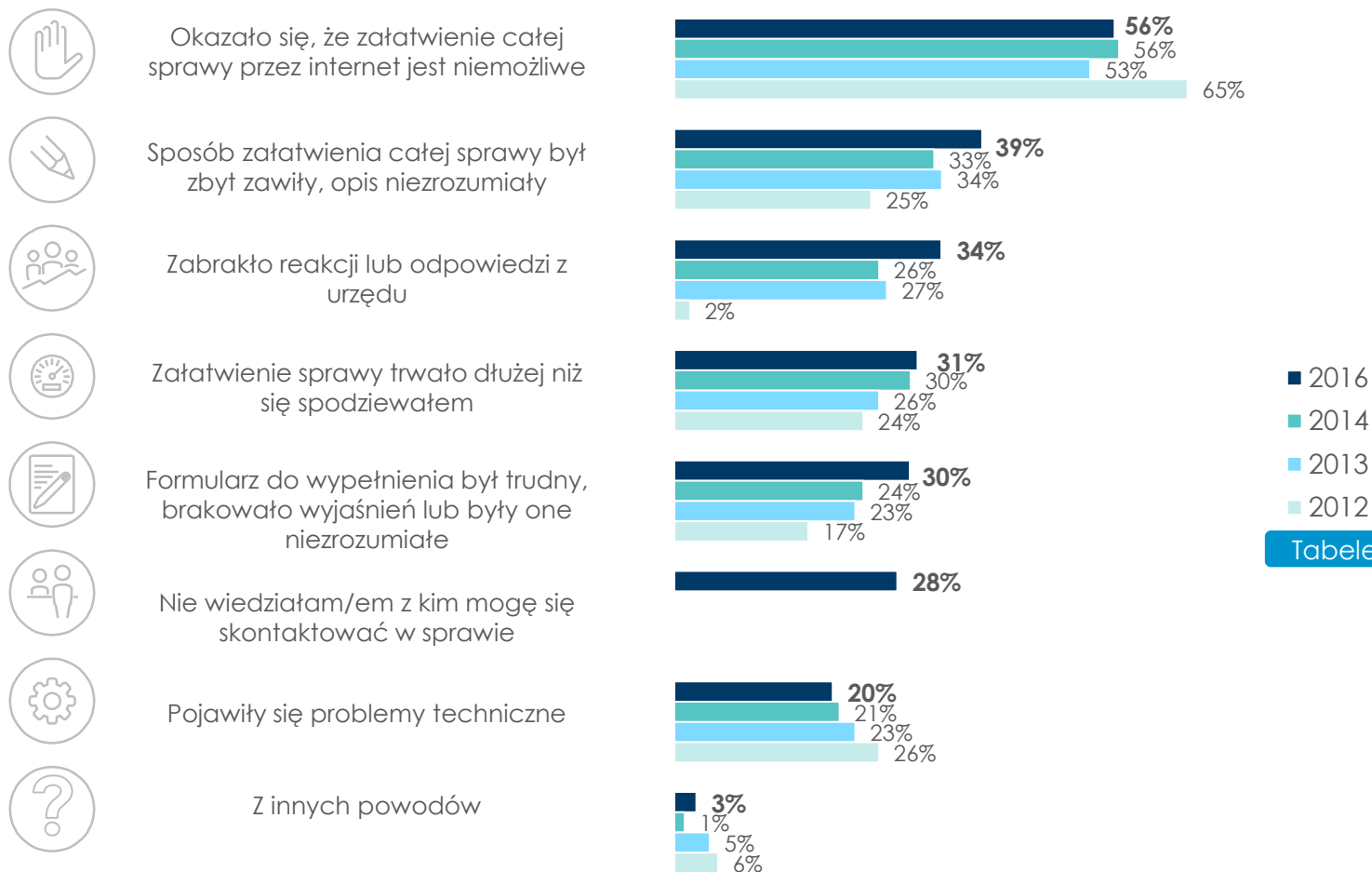
Ministerstwo
Cyfryzacji

Powodem niezadowolenia z usług online, który najczęściej wymieniają badani (56%) jest niemożność załatwienia całej sprawy przez internet. Na kolejnym miejscu respondenci stawiają zawziętość sposobu i niezrozumiałość opisu (39% wskazań), a na ostatnim miejscu niechlubnego podium z 34% wskazań znajduje się brak reakcji lub odpowiedzi ze strony urzędu.





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



Próba: osoby, które nie były zadowolone z usług online, n=243

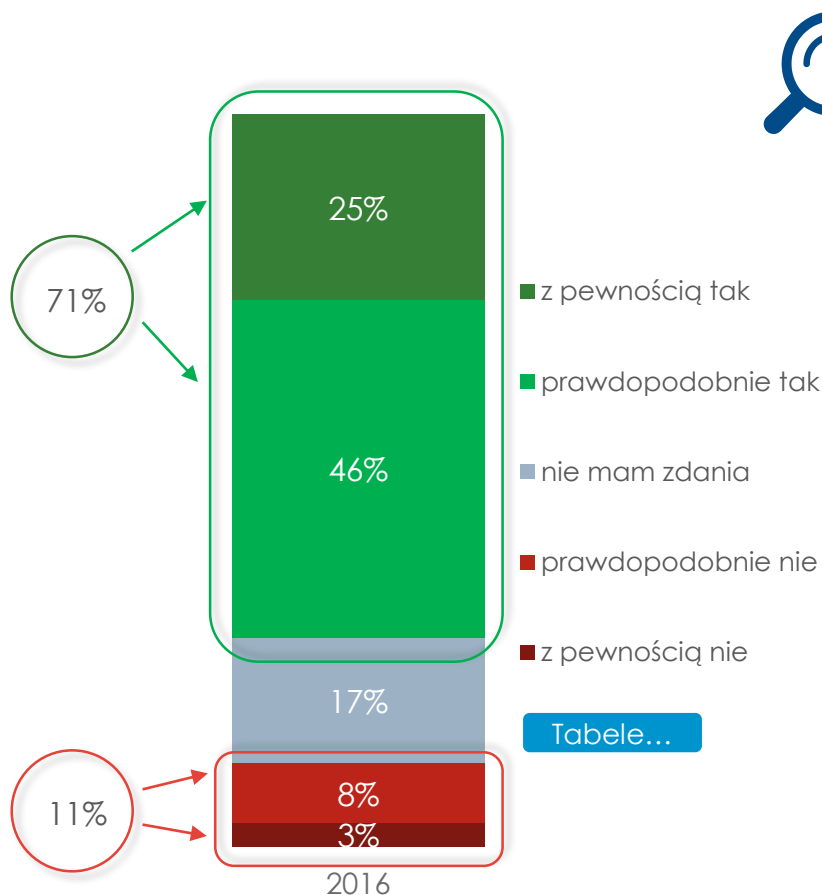


Ministerstwo
Cyfryzacji

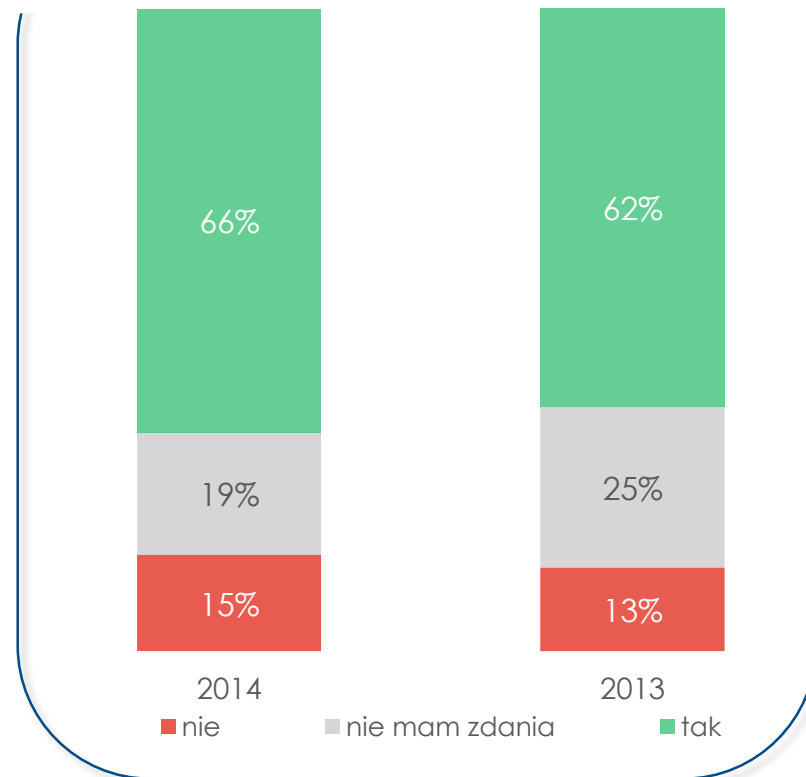
W porównaniu z rokiem 2014 tyle samo osób spotkało się z sytuacją, kiedy załatwienie sprawy przez internet było niemożliwe. Częściej natomiast zdarzyły się przypadki, gdy sposób był niezrozumiały (39%, wzrost o 6 p.p.), zabrakło reakcji urzędu (34%, wzrost o 8 p.p.), formularz był trudny (30%, wzrost o p.p.) oraz załatwienie sprawy trwało dłużej niż przypuszczał respondent (31%, wzrost o 1 p.p.). Rządziej powodem niezadowolenia są problemy techniczne (20%, spadek o 1 p.p.).



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



2013
2014



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Porównując chęć skorzystania z usług urzędów lub instytucji w przyszłości, można zauważyć, że badani częściej są skłonni do użycia internetu. Deklaracje odnośnie skłonności do skorzystania z e-administracji wzrosły o 5 punktów procentowych (71% w 2016, 66% w 2014), natomiast liczba przeciwników tej metody zmalała o 4 punkty procentowe.

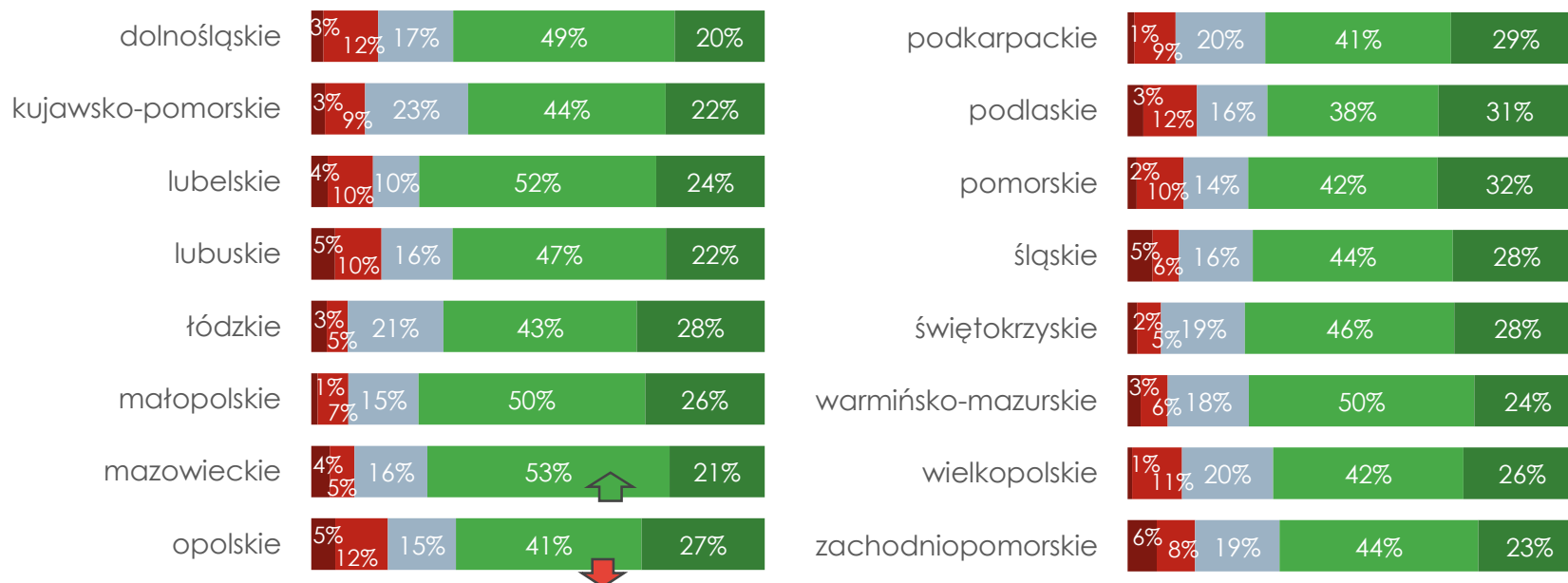


Czy chcąc skorzystać w przyszłości z usług urzędu lub instytucji publicznej, zrobisz to przez internet?

2016 3% 8% 17% 46% 25%

[Tabele...](#)

■ Z pewnością nie ■ Prawdopodobnie nie ■ Nie mam zdania ■ Prawdopodobnie tak ■ Z pewnością tak



Próba: wszyscy badani, n=4801

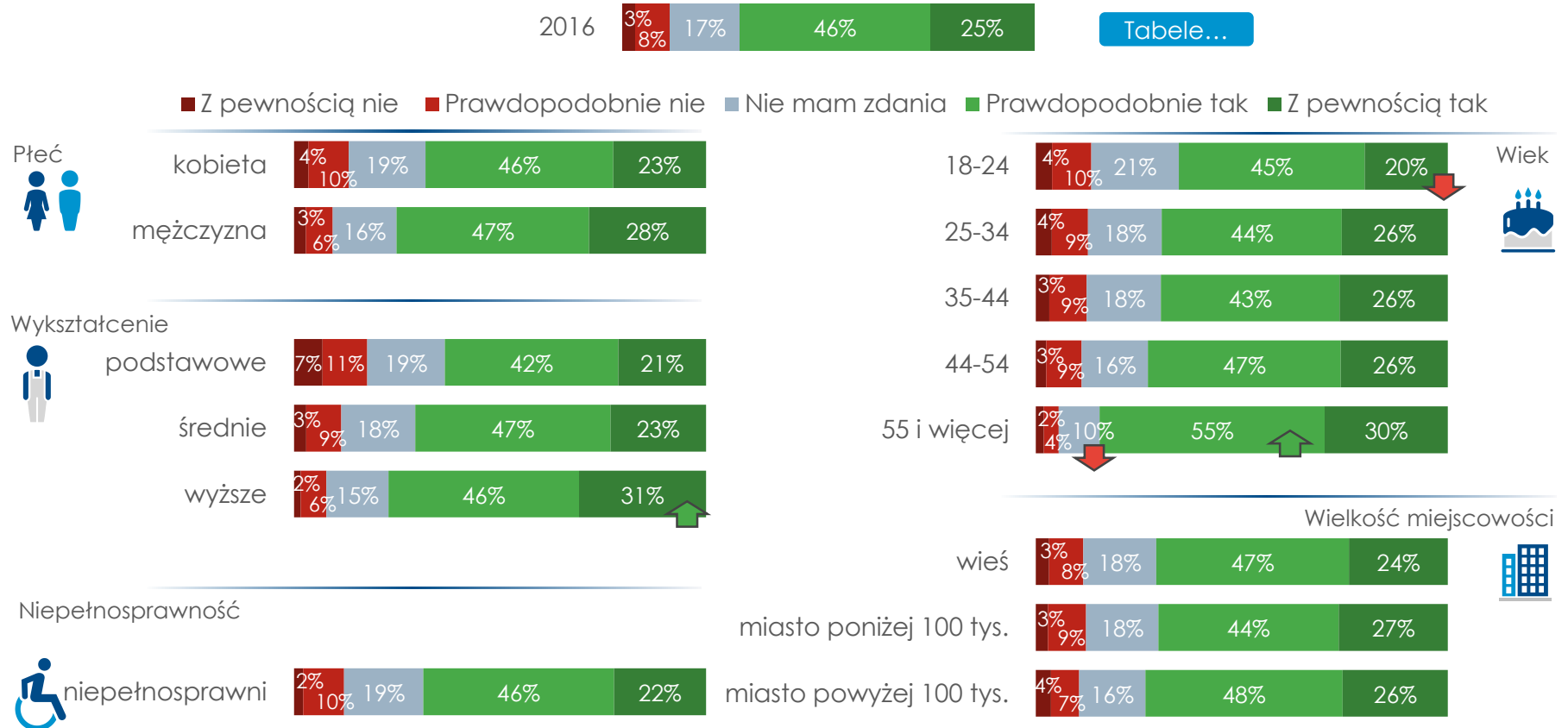


Ministerstwo
Cyfryzacji

Niemal 3/4 badanych (71%) deklaruje, że na pewno lub prawdopodobnie skorzysta w przyszłości z usług urzędu lub instytucji publicznej przez internet. Największy odsetek chętnych do skorzystania z e-administracji znajduje się wśród mieszkańców województwa małopolskiego i lubelskiego (po 76%). Najmniej przychylni tej metodzie są mieszkańcy województwa opolskiego (17% odpowiedzi „z pewnością nie” i „prawdopodobnie nie”).



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



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Najbardziej chętną grupą badanych do skorzystania z internetu w celu załatwienia sprawy urzędowej są osoby w wieku 55 lat i więcej (85% odpowiedzi „prawdopodobnie tak” i „z pewnością tak”), a następnie osoby z wykształceniem wyższym (77%). Najmniej chętnymi osobami, według deklaracji badanych, są osoby z wykształceniem niskim (18% odpowiedzi „z pewnością nie” i „prawdopodobnie nie”).



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

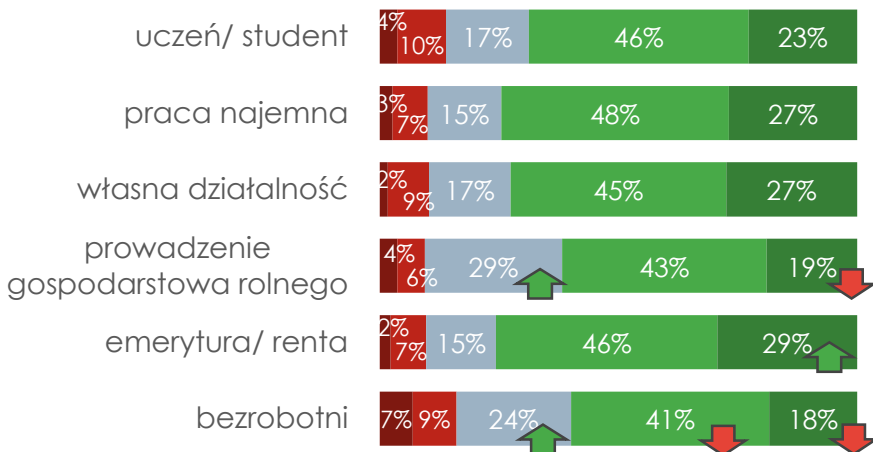


■ Z pewnością nie ■ Prawdopodobnie nie ■ Nie mam zdania ■ Prawdopodobnie tak ■ Z pewnością tak

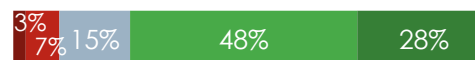
Aktywność
zawodowa



Sytuacja
materialna



wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki



wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby



nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Wysoką skłonnością do korzystania z e-administracji charakteryzują się emeryci i renciści (76%) oraz osoby pracujące najemnie (75%). Osoby o niskim statusie materialnym, podobnie jak wcześniej wspomniane osoby z wykształceniem niskim, należą do grupy respondentów o najniższej skłonności do ponownego skorzystania z internetowych usług urzędów i instytucji publicznych (18% negatywnych odpowiedzi).



Preferencje dotyczące użytkowania e-administracji

Zaznacz trzy najważniejsze rodzaje spraw, które chciałbyś/abyś załatwić przez internet:



Wydanie/wymiana dokumentów (paszport, dowód osobisty, prawo jazdy)

61%



Zdrowie (zapisy do lekarza, konsultacje online, recepta elektroniczna)

53%



Rejestracja pojazdu (rejestracja, wyrejestrowanie, zgłoszenie sprzedaży, wydanie wtórników, np. tablic, karty pojazdu, znaków legalizacyjnych, nalepki kontrolnej)

45%



Podatki lokalne (od nieruchomości, od psa, itp.)

33%



Wybory, konsultacje (głosowanie w wyborach, udział w konsultacjach)

26%



Dzieci (rejestracja urodzenia dziecka, wnioski o becikowe, zapis do żłobka, przedszkola, szkoły)

24%



Meldunek (meldunek na pobyt stały, czasowy, wydanie poświadczenia zamieszkania)

23%



Praca i bezrobocie (wykreślenie z ewidencji osób bezrobotnych, uzyskanie zasiłku chorobowego z powodu wypadku przy pracy lub choroby zawodowej)

21%



Budowa domu (zgłoszenie budowy lub jej zakończenia, pozwolenie na budowę, ustalenie warunków zabudowy)

12%

Próba: wszyscy badani, n=4801

[Tabele...](#)



Ministerstwo
Cyfryzacji

Ponad połowa badanych chciałaby przez internet wymieniać dokumenty (61%), oraz móc zapisać się do lekarza, bądź skorzystać z konsultacji online (53%). Blisko połowa (45%) ankietowanych jako jedną z najważniejszych spraw, wskazała rejestrację pojazdu. Co trzeci respondent (33%) wskazał podatki lokalne, a co czwarty (26%) możliwość głosowania w wyborach online.





Preferencje dotyczące użytkowania e-administracji

Zaznacz trzy najważniejsze informacje lub powiadomienia, które chciałbyś otrzymywać od administracji publicznej:



Przypomnienie o upływie ważności dokumentów
(dowód osobisty, paszport, prawo jazdy)

80%



Informacja o gotowym do odbioru dokumencie
(dowód osobisty, paszport, prawo jazdy)

70%



Przypomnienie o upływie terminu badania
technicznego pojazdu

39%



Przypomnienie o terminie zapłaty podatku
lokalnego (od nieruchomości, od psa)

28%



Przypomnienie o obowiązku złożenia deklaracji
podatkowej

25%



Informacja o wywozie odpadów zielonych lub
śmieci wielkogabarytowych

24%



Informacja o naliczeniu punktów karnych dla
kierowców

23%



Przypomnienie o upływie terminu ważności profilu
zaufanego

12%

Próba: wszyscy badani, n=4801

[Tabele...](#)

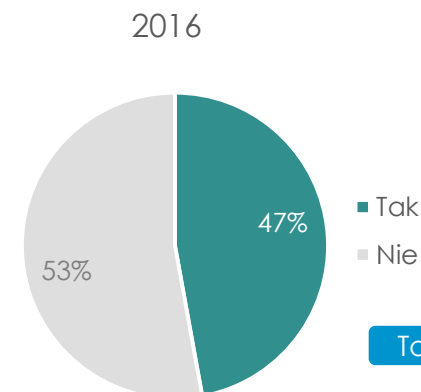
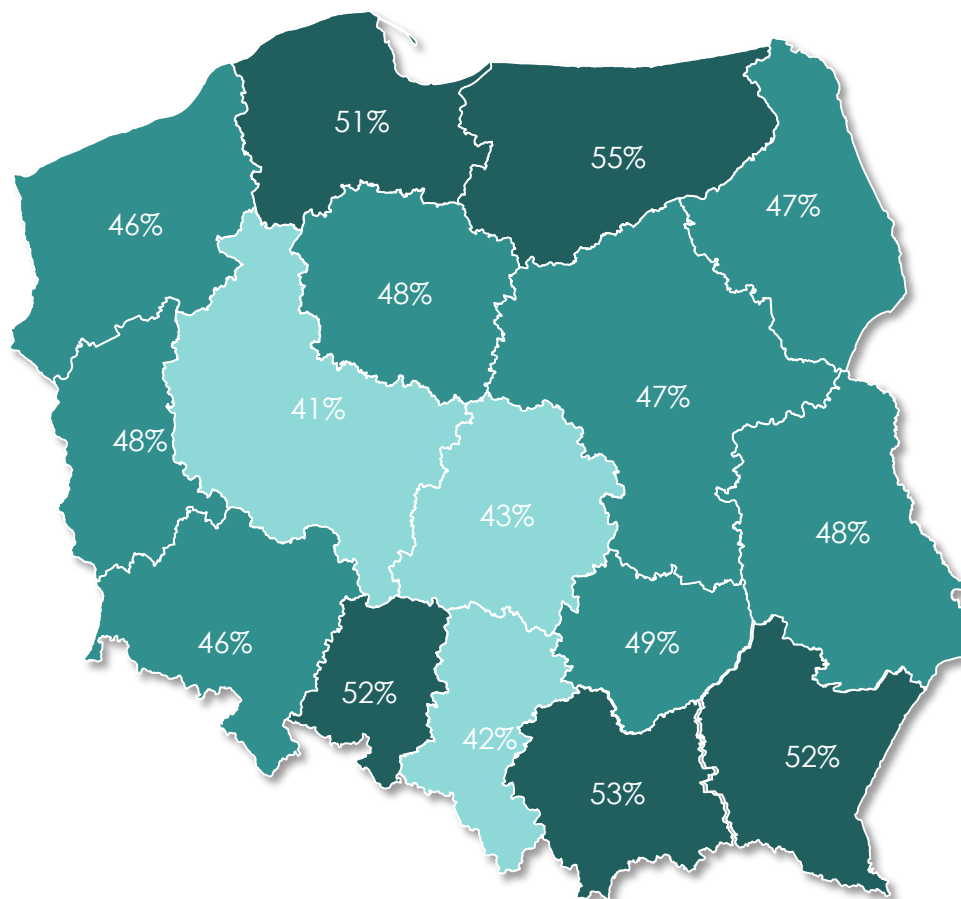


Ministerstwo
Cyfryzacji

Badani mając możliwość wyboru trzech najważniejszych informacji lub powiadomień, które chcieliby otrzymywać od administracji publicznej, jako dwie główne kwestie wskazywali otrzymywanie przypomnień o upływie ważności dokumentów oraz informacje o jego gotowości (odpowiednio 80% i 70%). Trzecim najbardziej pożądanym powiadomieniem jest przypomnienie o upływie terminu badania technicznego pojazdu (39%).

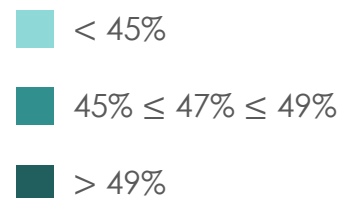


Czy deklarację podatkową (PIT) za 2015 rok składałeś/eś przez internet?



■ Tak
■ Nie

[Tabele...](#)



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Niemal połowa badanych (47%) złożyła deklarację podatkową (PIT) za 2015 rok przez internet. Ten sposób złożenia wniosku najchętniej wykorzystują mieszkańcy województwa warmińsko-mazurskiego (55%), małopolskiego (53%), oraz podkarpackiego i opolskiego (po 52%), najrzadziej zaś osoby zamieszkujące województwo wielkopolskie (41%).



Czy deklarację podatkową (PIT) za 2015 rok składałeś/eś przez internet?



2016

47%

53%

Tabele...

Tak

Nie

Płeć



kobieta

47%

53%

mężczyzna

48%

52%

Wykształcenie



podstawowe

28%

72%

średnie

44%

56%

wyższe

62%

38%

Niepełnosprawność



niepełnosprawni

41%

59%

18-24

31%

69%

25-34

50%

50%

35-44

56%

44%

44-54

53%

47%

55 i więcej

48%

52%

Wiek



Wielkość miejscowości

wieś

46%

54%

miasto poniżej 100 tys.

48%

52%

miasto powyżej 100 tys.

47%

53%



Próba: wszyscy badani, n=4801

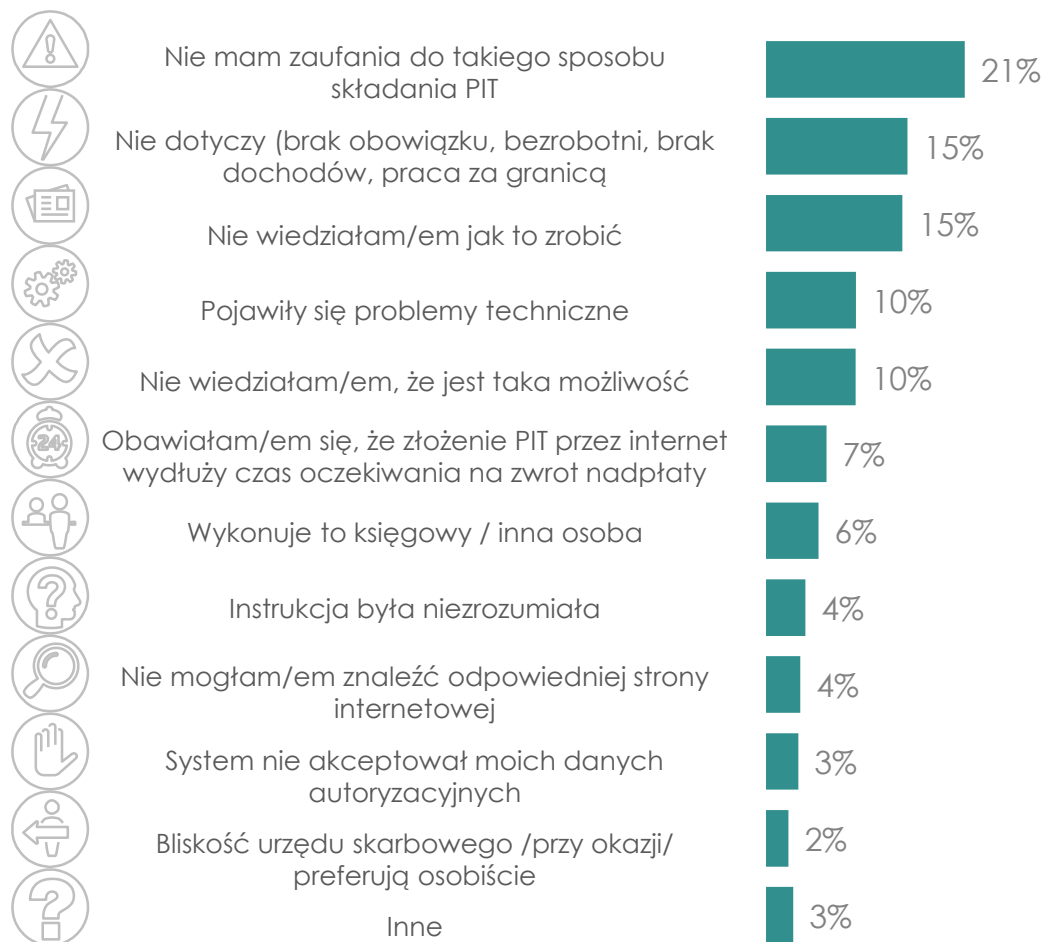


Ministerstwo
Cyfryzacji

Możliwość złożenia deklaracji podatkowej przez internet jest najpopularniejsza w grupie respondentów z wykształceniem wyższym (62%) oraz osób w wieku 25-44 lat (56%). Ten sposób rozliczenia się z podatku cieszy się najmniejszą popularnością wśród osób w wieku 18-24 (31%) oraz wśród osób niepełnosprawnych (41%).



Dlaczego nie złożyłaś/eś PITu przez internet?*



*UWAGA! Pytanie jednokrotnego wyboru!

Próba: osoby, które nie złożyły PIT-u przez internet n=2309

Tabele...



Ministerstwo
Cyfryzacji

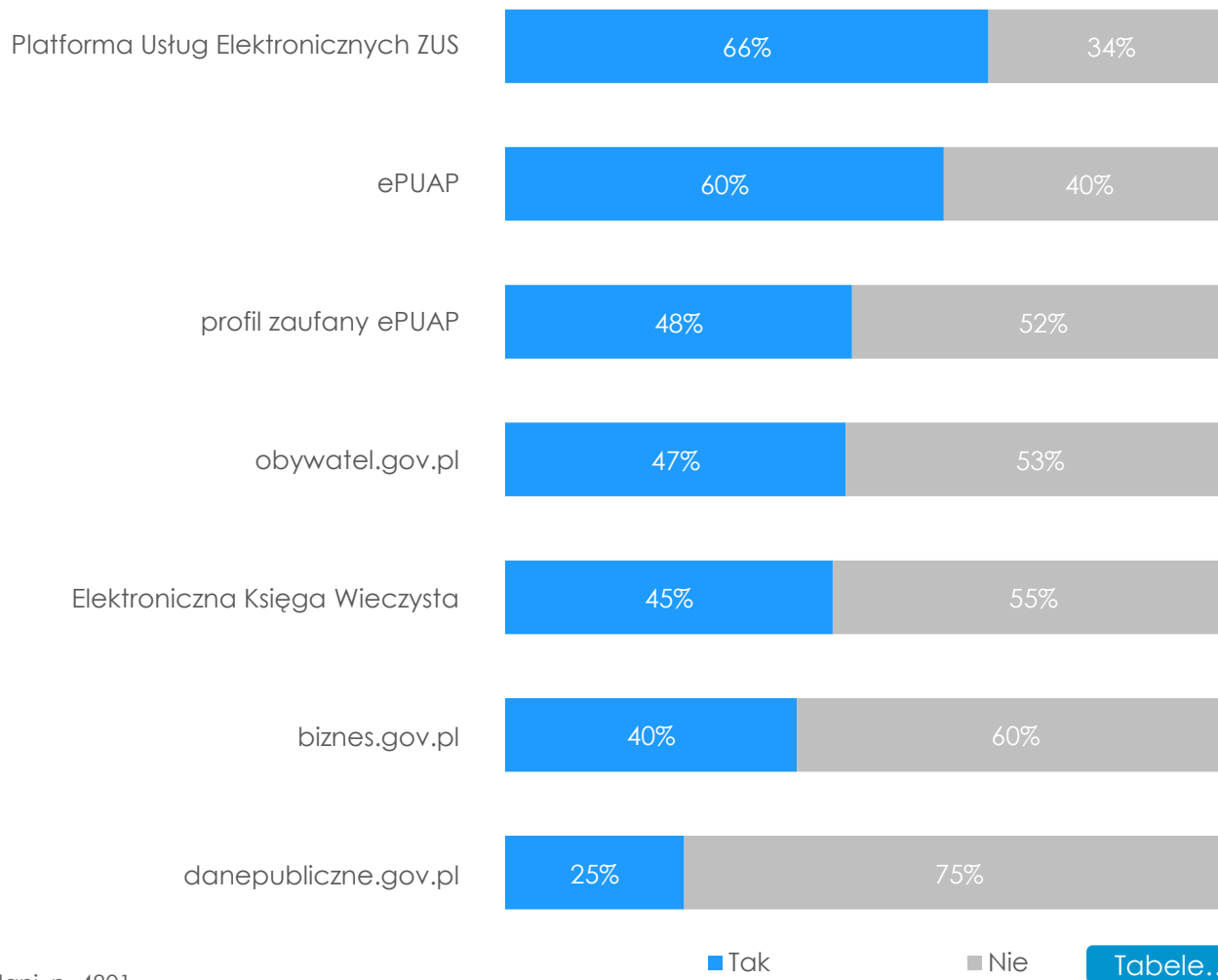
Najwięcej osób zadeklarowało, że nie złożyło PIT-u przez internet z obawy do tego sposobu rozliczania podatku (21% wszystkich odpowiedzi), część badanych (15%) nie złożyła PIT-u internetowo, gdyż nie wiedziała jak to zrobić, a co dziesiąty respondent napotkał problemy techniczne. Warto zauważyć, że 15% badanych nie złożyło PIT-u przez internet, ponieważ nie miały one obowiązku rozliczać się z podatku.



https:// Znajomość serwisów
internetowych instytucji
publicznych



Czy słyszałaś/eś o:



Próba: wszyscy badani, n=4801

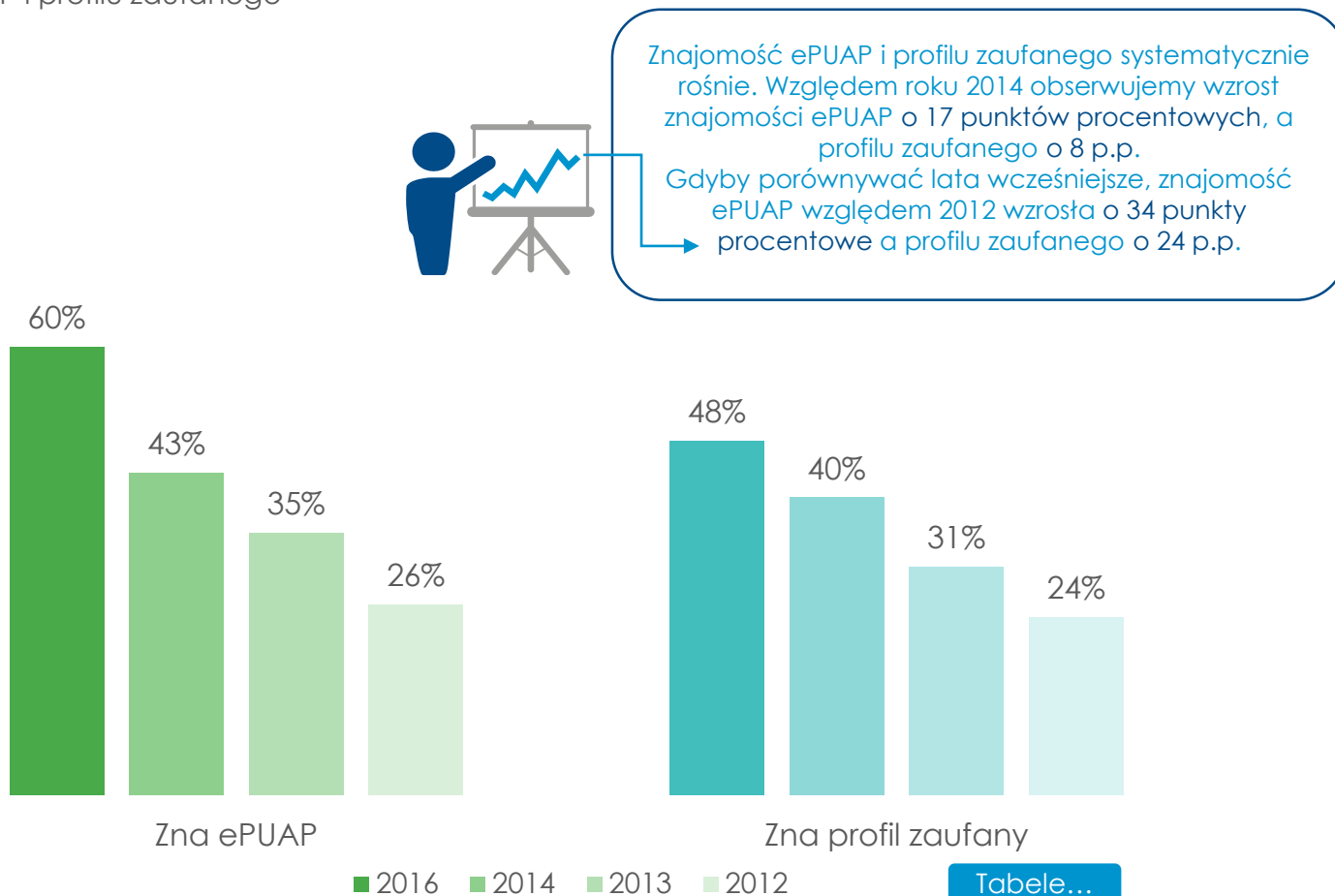


Ministerstwo
Cyfryzacji

2/3 badanych zadeklarowało znajomość Platformy Usług Elektronicznych ZUS (66%), drugim najbardziej znanym serwisem internetowym okazała się elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej – ePUAP (60% wskazań). Najmniejszą popularnością cieszy się strona danepubliczne.gov.pl, którą znał co czwarty badany.

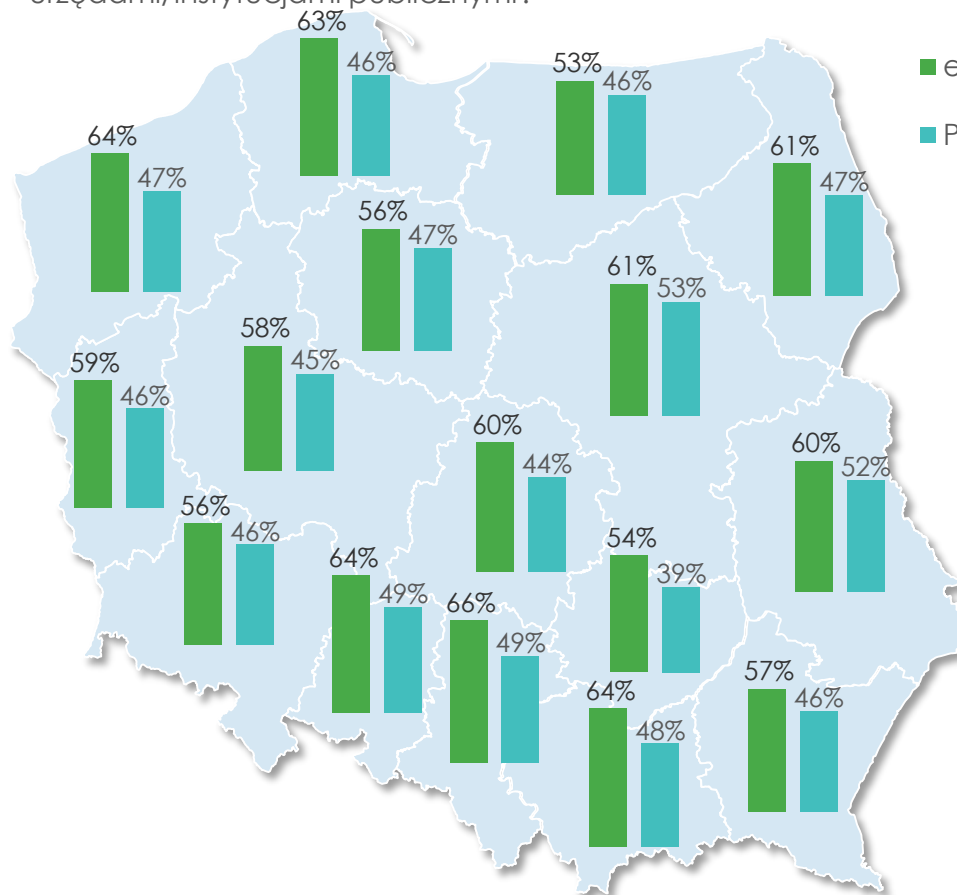


Znajomość ePUAP i profilu zaufanego



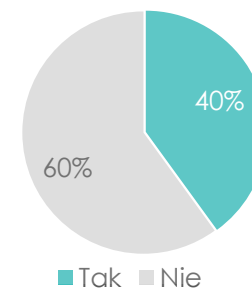
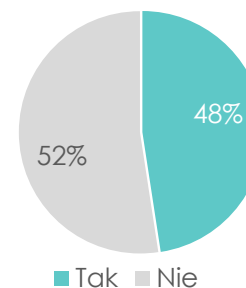
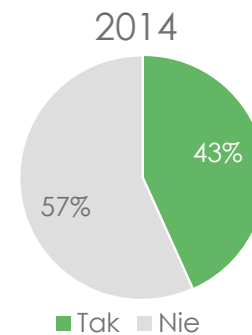
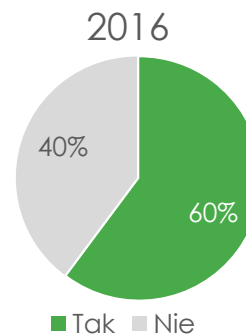
Próba: wszyscy badani, n=4801

Czy słyszałaś/eś o elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej **ePUAP**, dzięki której można załatwiać sprawy urzędowe przez internet lub o **profilu zaufanym**, który pełni rolę bezpłatnego podpisu elektronicznego w kontaktach z urzędami/instytucjami publicznymi?



■ ePUAP

■ Profil zaufany



[Tabele...](#)

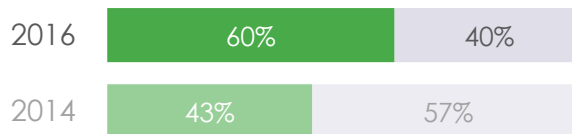
Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

60% respondentów deklaruje znajomość platformy ePUAP, natomiast profil zaufany kojarzy 48%. Najwyższy odsetek deklarujących znajomość ePUAP zamieszkuje województwo śląskie (66%), najmniejszą znajomość tego serwisu deklarują mieszkańcy województwa warmińsko-mazurskiego (53%). Profil zaufany najbardziej kojarzą mieszkańcy województwa mazowieckiego (53%), najmniej znany jest on w województwie świętokrzyskim (39%).

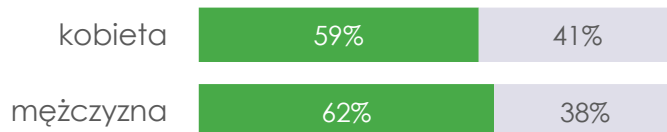
Czy słyszałaś/eś o elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej **ePUAP**, dzięki której można załatwiać sprawy urzędowe przez internet?



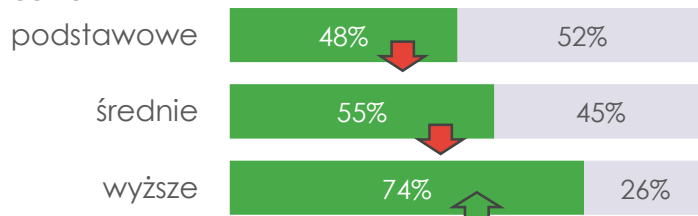
[Tabele...](#)

■ Tak ■ Nie

Płeć



Wykształcenie



18-24



Wiek



25-34



35-44



44-54



55 i więcej



Niepełnosprawność



niepełnosprawni



miasto poniżej 100 tys.



miasto powyżej 100 tys.



Wielkość miejscowości

wieś



Próba: wszyscy badani, n=4801

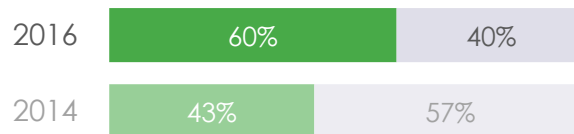


Ministerstwo
Cyfryzacji

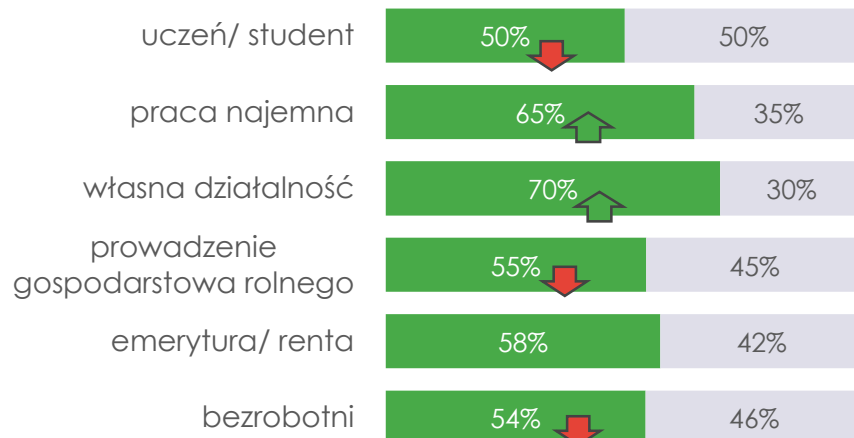
Znajomość elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) jest największa w grupie respondentów z wykształceniem wyższym – 74%, czyli o 14 punktów procentowych więcej niż wartość dla ogółu badanych. Najmniej rozpoznawalna jest natomiast wśród osób z wykształceniem podstawowym – 48%.

Znajomość ePUAP

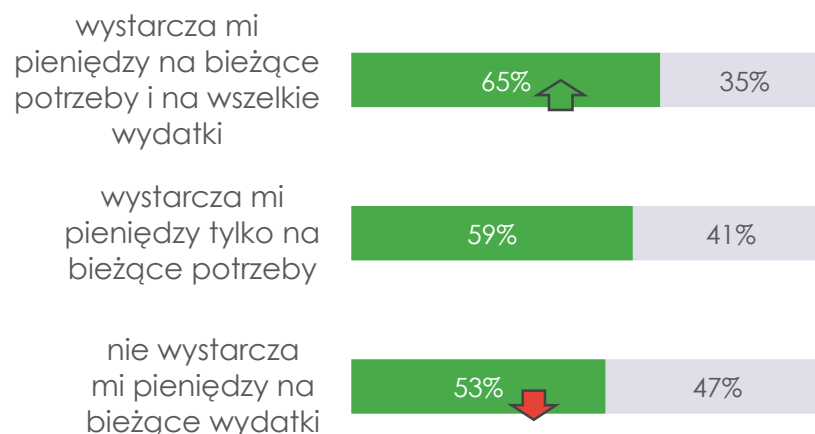
Czy słyszałaś/eś o elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej **ePUAP**, dzięki której można załatwiać sprawy urzędowe przez internet?


[Tabele...](#)
■ Tak ■ Nie

Aktywność zawodowa



Sytuacja materialna



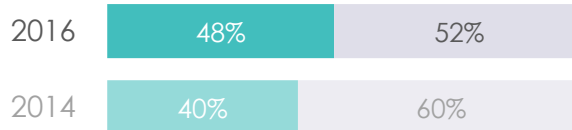
Próba: wszyscy badani, n=4801


Ministerstwo
Cyfryzacji

Ze względu na aktywność zawodową i sytuację materialną respondentów, wysoką znajomością ePUAP wykazują się osoby prowadzące własną działalność gospodarczą (70%). Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej jest mało popularna wśród bezrobotnych i osób o niskim statusie materialnym (odpowiednio 54% i 53%).

Znajomość profilu zaufanego ePUAP

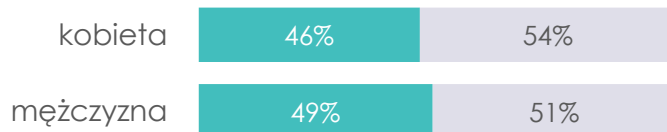
Czy słyszałaś/eś o **profilu zaufanym** lub **profilu zaufanym ePUAP**, który pełni rolę bezpłatnego podpisu elektronicznego w kontaktach z urzędami/instytucjami publicznymi?



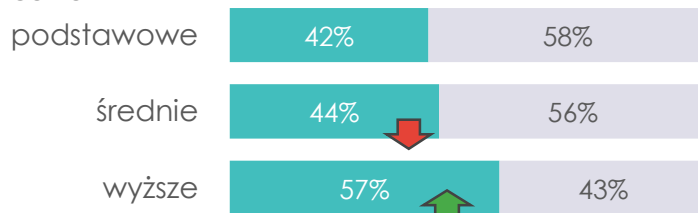
Tabele...

Tak Nie

Płeć



Wykształcenie



18-24



Wiek



25-34



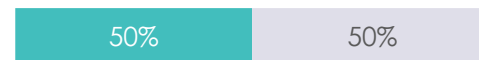
35-44



44-54



55 i więcej



Niepełnosprawność



miasto poniżej 100 tys.



miasto powyżej 100 tys.



Próba: wszyscy badani, n=4801

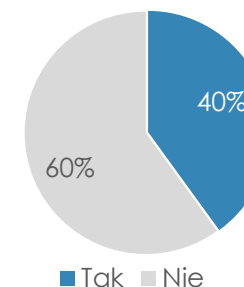
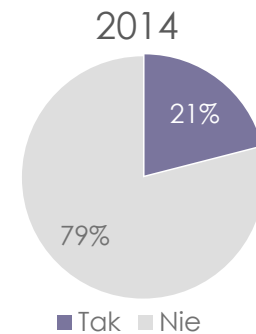
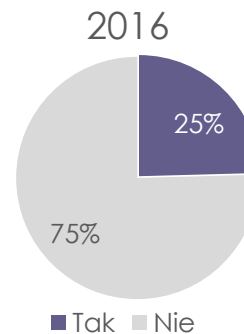
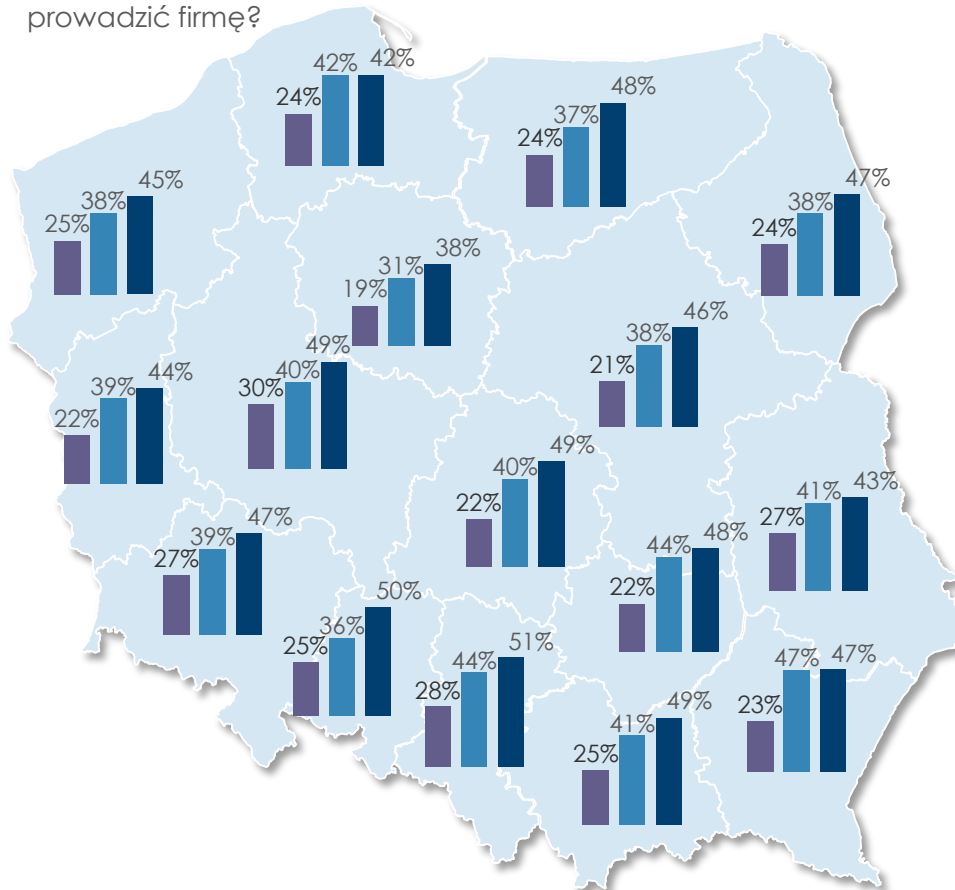


Ministerstwo
Cyfryzacji

Znajomość profilu zaufanego (bądź profilu zaufanego ePUAP), podobnie jak znajomość ePUAP jest największa w grupie respondentów z wykształceniem wyższym – 57%, czyli o 11 punktów procentowych więcej niż wynosi wartość dla ogółu badanych. Najmniej rozpoznawalna jest natomiast wśród osób w wieku 18-24 lat – 38%.

Znajomość serwisu obywatel.gov.pl, biznes.gov.pl, danepubliczne.gov.pl

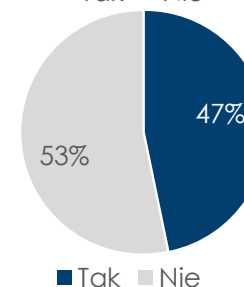
Czy słyszałaś/eś o serwisie **danepubliczne.gov.pl** lub o **centralnym repozytorium informacji publicznej**, który umożliwia dostęp i ponowne wykorzystanie zasobów informacyjnych państwa, **obywatel.gov.pl**, który jest źródłem informacji o usługach świadczonych przez administrację publiczną, serwisie **biznes.gov.pl**, w którym znajdują się informacje o tym, jak założyć i prowadzić firmę?



■ danepubliczne.gov.pl

■ biznes.gov.pl

■ obywatel.gov.pl



Tabele...

Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

25% respondentów deklaruje znajomość serwisu danepubliczne.gov.pl, czyli o 4 punkty procentowe więcej niż w roku 2014. Rozpoznawalność serwisu biznes.gov.pl wynosi 40%, a serwisu obywatel.gov.pl - 47%. Najwyższy odsetek deklarujących znajomość danepubliczne.gov.pl (30%) zamieszkuje województwo wielkopolskie, biznes.gov.pl (47%) województwo podkarpackie, a znajomość serwisu obywatel.gov.pl (51%) województwo śląskie.



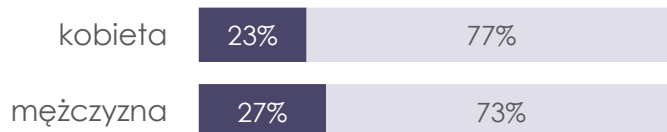
Czy słyszałaś/eś o serwisie **danepubliczne.gov.pl** lub o **centralnym repozytorium informacji publicznej**, który umożliwia dostęp i ponowne wykorzystanie zasobów informacyjnych państwa?



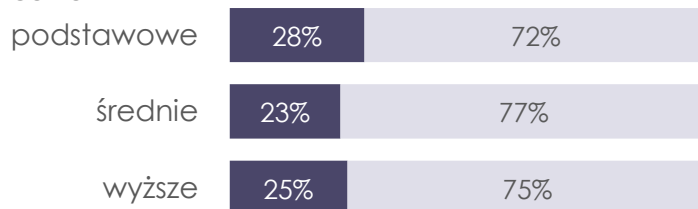
Tabele...

■ Tak ■ Nie

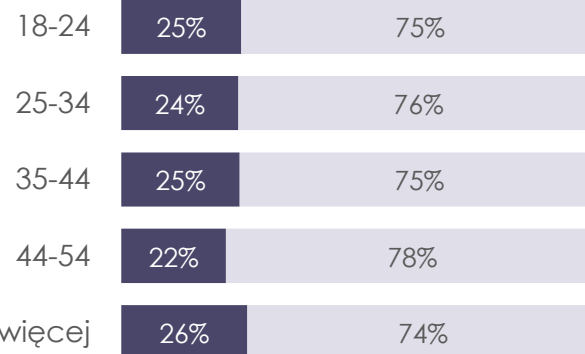
Płeć



Wykształcenie



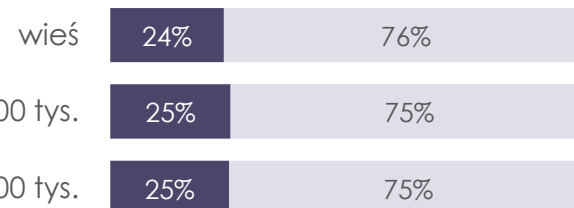
Niepełnosprawność



Wiek



Wielkość miejscowości



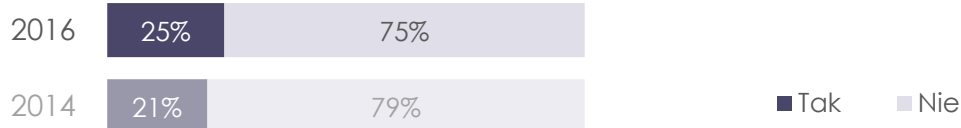
Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

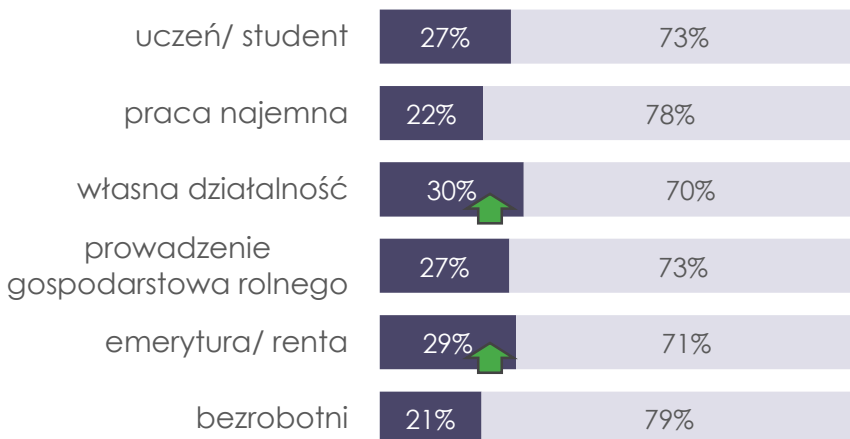
Znajomość serwisu danepubliczne.gov.pl (lub centralne repozytorium informacji publicznej) jest największa w grupie osób niepełnosprawnych – 31%. Niską znajomość tego serwisu deklarują osoby w wieku 44-54 lata – 22%, czyli o 3 punkty procentowe mniej niż odsetek wśród wszystkich badanych.

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

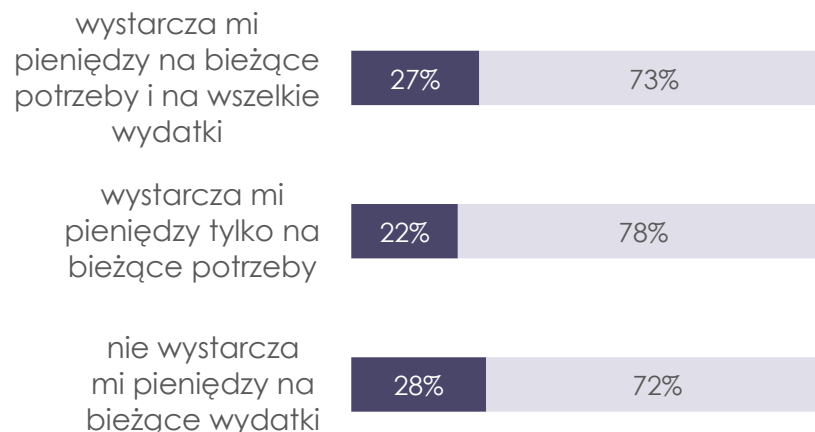


■ Tak ■ Nie

Aktywność zawodowa



Sytuacja materialna



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Serwis danepubliczne.gov.pl jest najmniej rozpoznawalny wśród osób bezrobotnych (21%). Niską znajomością tego serwisu charakteryzują się także osoby pracujące najemnie oraz te o średnim statusie materialnym (po 22%).



Czy słyszałaś/eś o serwisie **biznes.gov.pl**, w którym znajdują się informacje o tym, jak założyć i poprowadzić firmę?



2016

40%

60%

Tabele...

Tak

Nie

Płeć



kobieta

40%

60%

mężczyzna

40%

60%

Wykształcenie



podstawowe

41%

59%

średnie

38%

62%

wyższe

42%

58%

Niepełnosprawność



niepełnosprawni

38%

62%

18-24

42%

58%

25-34

38%

62%

35-44

40%

60%

44-54

40%

60%

55 i więcej

42%

58%

Wiek



Wielkość miejscowości

wieś

37%

63%



miasto poniżej 100 tys.

44%

56%

miasto powyżej 100 tys.

39%

61%

Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Deklaracja na temat znajomości serwisu biznes.gov.pl jest wysoka w grupie osób zamieszkujących małe miasta (poniżej 100 tys.) – 44%. Serwis jest mało popularny wśród osób zamieszkujących wieś – 37%, a także wśród osób niepełnosprawnych, posiadających wykształcenie wyższe oraz tych w wieku 25-34 lata (po 38%).

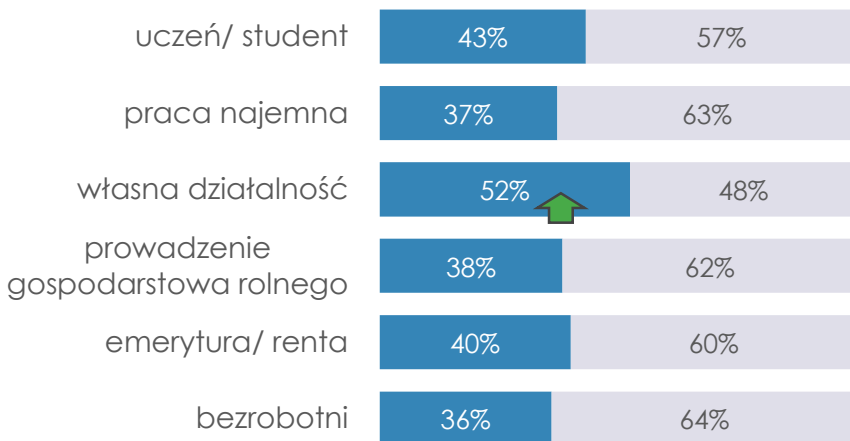


Czy słyszałaś/eś o serwisie **biznes.gov.pl**, w którym znajdują się informacje o tym, jak założyć i poprowadzić firmę?



■ Tak ■ Nie

Aktywność zawodowa



Sytuacja materialna



wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki



wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby



nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Naturalnie najczęściej znajomość serwisu biznes.gov.pl deklarują osoby prowadzące własną działalność gospodarczą (52%). Serwis ten jest najmniej rozpoznawalny wśród bezrobotnych (36%), u osób pracujących najemnie oraz tych ze średnim statusem materialnym (po 37%).



Czy słyszałaś/eś o serwisie **obywatel.gov.pl**, który jest źródłem informacji o usługach świadczonych przez administrację publiczną dla obywateli?



2016

47%

53%

Tabele...

Tak

Nie

Płeć



kobieta

48%

52%

mężczyzna

46%

54%

Wykształcenie



podstawowe

49%

51%

średnie

47%

53%

wyższe

46%

54%

18-24

54%

46%

25-34

41%

59%

35-44

44%

56%

44-54

41%

59%

55 i więcej

55%

45%

Wiek



wieś

44%

56%

miasto poniżej 100 tys.

48%

52%

miasto powyżej 100 tys.

48%

52%

Wielkość miejscowości



Niepełnosprawność



niepełnosprawni

51%

49%

Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Znajomość serwisu **obywatel.gov.pl** jest największa w grupie badanych w wieku 55 lat i więcej, oraz 18-24 lat – odpowiednio 55% i 54%, czyli o 8 i 7 punktów procentowych więcej niż wartość otrzymana dla ogółu badanych. Najmniej rozpoznawalny jest natomiast wśród osób w wieku 25-34 i 44-54 lat – 41%, co stanowi 6 punktów procentowych poniżej ogółu.





Czy słyszałaś/eś o serwisie **obywatel.gov.pl**, który jest źródłem informacji o usługach świadczonych przez administrację publiczną dla obywateli?



2016

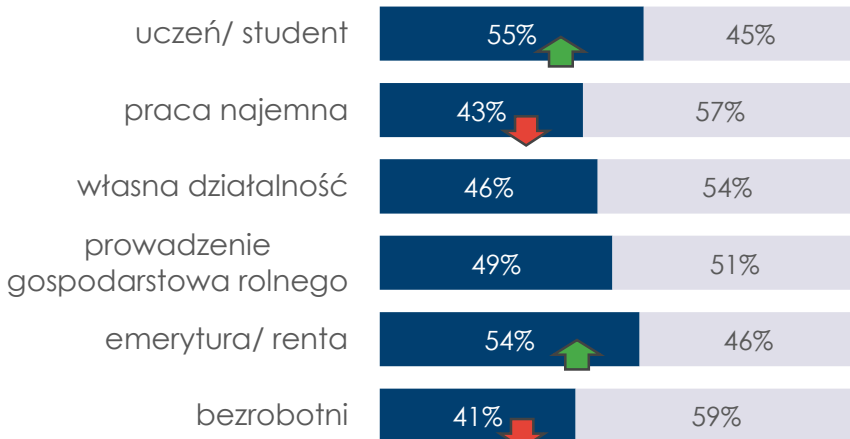
47%

53%

■ Tak

■ Nie

Aktywność
zawodowa



Sytuacja
materialna



wystarcza mi
pieniędzy na bieżące
potrzeby i na wszelkie
wydatki



wystarcza mi
pieniędzy tylko na
bieżące potrzeby



nie wystarcza
mi pieniędzy na
bieżące wydatki



Próba: wszyscy badani, n=4801



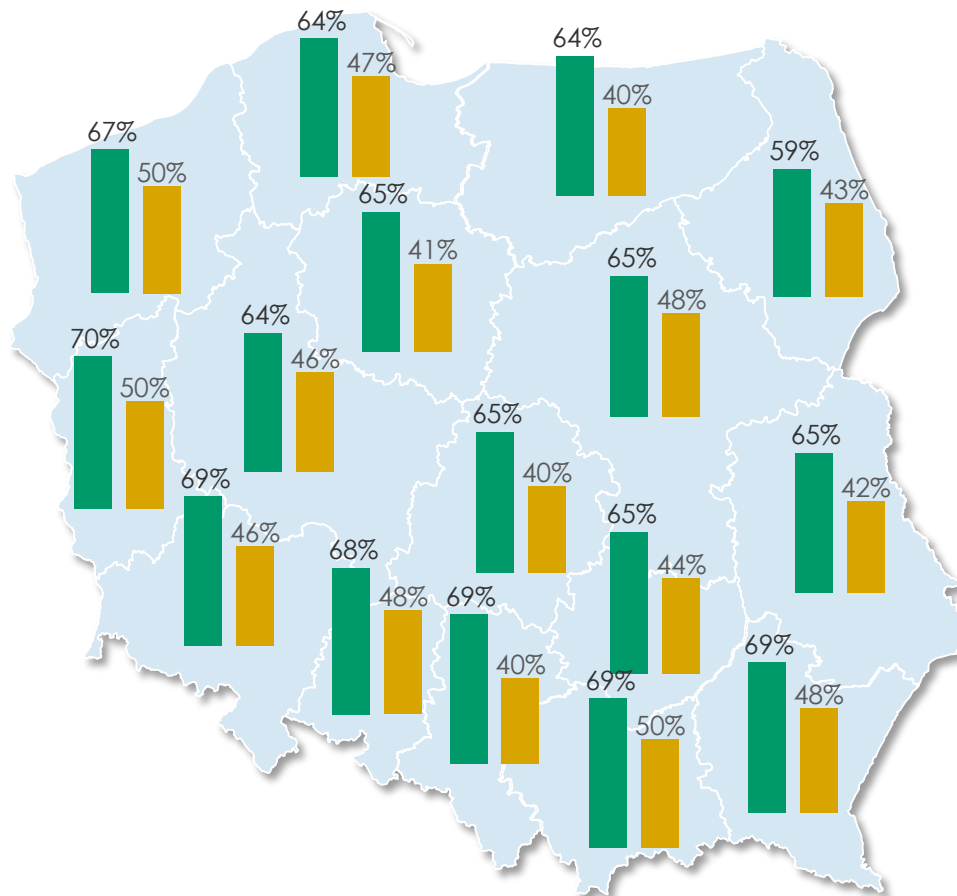
Ministerstwo
Cyfryzacji

Największą znajomość serwisu **obywatel.gov.pl** deklarują uczniowie i studenci (55%) oraz emeryci i renciści (54% - co pokrywa się z wysoką znajomością w grupie osób po 55 roku życia). Serwis **obywatel.gov.pl** jest najmniej popularny wśród bezrobotnych (41% wskazań - podobnie jak wcześniej wspomniane osoby w wieku 25-34 i 44-54 lata).



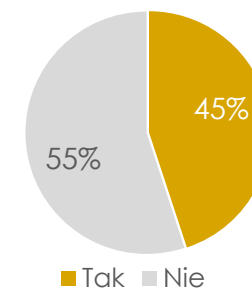
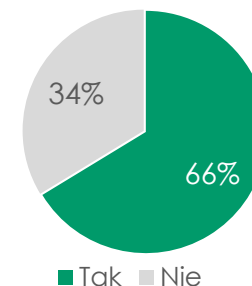
Znajomość Platformy Usług Elektronicznych ZUS i Elektronicznej Księgi Wieczystej

Czy słyszałaś/łeś o **Platformie Usług Elektronicznych ZUS**, który udostępnia dane zapisane na kontach ZUS oraz daje możliwość przesyłania drogą elektroniczną dokumentów zgłoszeniowych, rozliczeniowych oraz pism i wniosków, oraz **Elektronicznej Księgi Wieczystej** umożliwiającej przeglądanie treści ksiąg wieczystych oraz założenie wniosku o wydanie odpisu, wyciągu lub zaświadczenia o zamknięciu księgi wieczystej?



■ Platforma Usług Elektronicznych ZUS
■ Elektroniczna Księga Wieczysta

2016



Tabele...

Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

66% respondentów deklaruje znajomość Platformy Usług Elektronicznych ZUS, natomiast rozpoznawalność Elektronicznej Księgi Wieczystej wynosi 45%. Najwyższy odsetek deklarujących znajomość Platformy Usług Elektronicznych ZUS (70%) zamieszkuje województwo lubuskie, a Elektronicznej Księgi Wieczystej (50%) województwa zachodniopomorskie, lubuskie i małopolskie.

Czy słyszałaś/eś o **Platformie Usług Elektronicznych ZUS**, który udostępnia dane zapisane na kontach ZUS oraz daje możliwość przesyłania drogą elektroniczną dokumentów zgłoszeniowych, rozliczeniowych oraz pism i wniosków?



2016

66%

34%

Tabele...

Tak

Nie

Płeć



kobieta

67%

33%

mężczyzna

66%

34%

Wykształcenie



podstawowe

56%

44%

średnie

65%

35%

wyższe

73%

27%

Niepełnosprawność



niepełnosprawni

63%

37%

18-24

55%

45%

25-34

65%

35%

35-44

70%

30%

44-54

71%

29%

55 i więcej

74%

26%

Wiek



Wielkość miejscowości

wieś

64%

36%

miasto poniżej 100 tys.

68%

32%

miasto powyżej 100 tys.

68%

32%



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Znajomość Platformy Usług Elektronicznych ZUS jest największa w grupie respondentów w wieku 55 lat i więcej – 74%, czyli o 8 punktów procentowych powyżej ogółu. Najmniej rozpoznawalna jest natomiast wśród badanych w wieku 18-24 lat i z wykształceniem niskim – odpowiednio 55% i 56%.

Czy słyszałaś/eś o **Elektronicznej Księdze Wieczystej** umożliwiającej przeglądanie treści ksiąg wieczystych oraz założenie wniosku o wydanie odpisu, wyciągu lub zaświadczenia o zamknięciu księgi wieczystej?



2016

45%

55%

Tabele...

Tak

Nie

Płeć



kobieta

43%

57%

mężczyzna

47%

53%

Wykształcenie



podstawowe

38%

62%

średnie

41%

59%

wyższe

55%

45%

Niepełnosprawność



niepełnosprawni

46%

54%

18-24

38%

62%

25-34

42%

58%

35-44

48%

52%

44-54

49%

51%

55 i więcej

52%

48%

Wiek



Wielkość miejscowości

wieś

45%

55%

miasto poniżej 100 tys.

45%

55%

miasto powyżej 100 tys.

45%

55%



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Znajomość Elektronicznej Księgi Wieczystej jest największa w grupie respondentów z wykształceniem wyższym – 55%, czyli o 10 punktów procentowych więcej niż wynosi odsetek dla ogółu badanych. Najmniej rozpoznawalna jest natomiast wśród badanych z wykształceniem podstawowym i osób w wieku 18-24 lat.



Czy wiesz, że następujące usługi są dostępne online?



Wniosek Rodzina 500+



Założenie działalności gospodarczej



Wnioskowanie o dowód osobisty



Uzyskanie Karty Dużej Rodziny



Rejestracja osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy



Wydanie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ)



Wnioskowanie o wydanie odpisu aktu stanu cywilnego



Zgłoszenie wymeldowania lub pobytu stałego



Zawiadomienie o zbyciu pojazdu



Zezwolenie na usunięcie drzew i krzewów



[Tabele...](#)

■ Tak i skorzystałam ■ Tak, ale nie skorzystałam ■ Nie

Próba: wszyscy badani, n=4801

Czy wiesz, że następujące usługi są dostępne online?



Wniosek Rodzina 500+



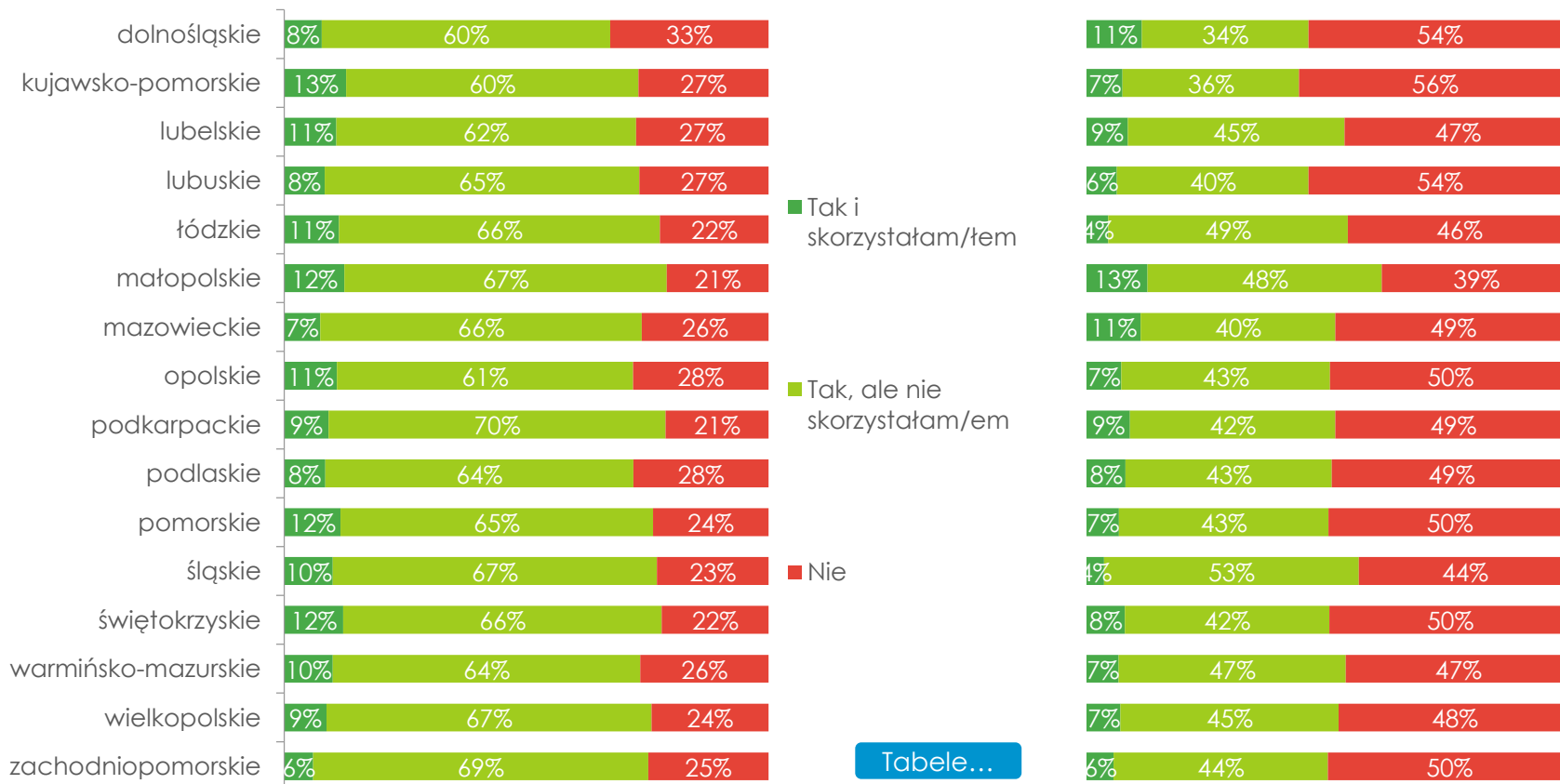
Założenie działalności gospodarczej

Tak i skorzystałam/łem

Tak, ale nie skorzystałam/em

Nie

Tabele...



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Wniosek Rodzina 500+ jest najbardziej znaną usługą internetową. Sumując odpowiedzi „tak i korzystałam” oraz „tak, ale nie korzystałam”, najbardziej rozpoznawalna jest w województwie małopolskim i podkarpackim, gdzie zna ją blisko 80% respondentów. Usługa online dotycząca założenia działalności gospodarczej również jest najbardziej popularna w województwie małopolskim (61%). Najmniej świadomi jeśli chodzi o możliwość założenia działalności gospodarczej przez internet są mieszkańcy województwa kujawsko-pomorskiego (56% badanych nie wiedziało o takiej możliwości).

Czy wiesz, że następujące usługi są dostępne online?



Wniosek o dowód osobisty



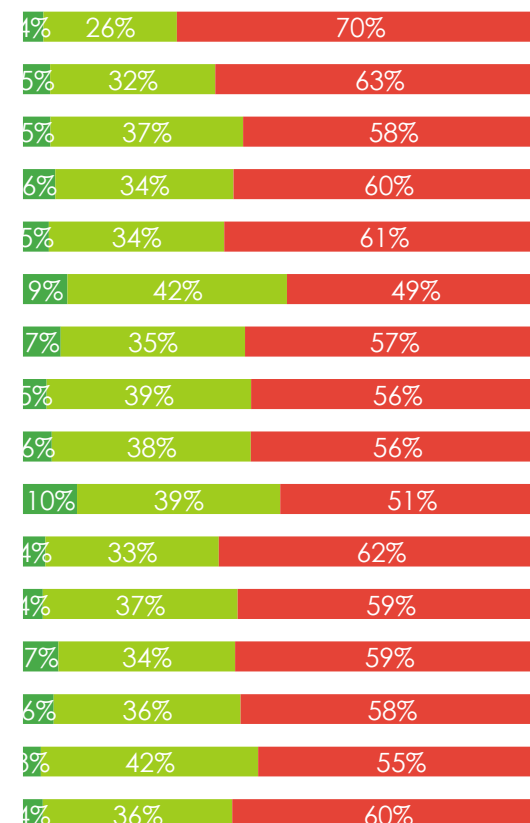
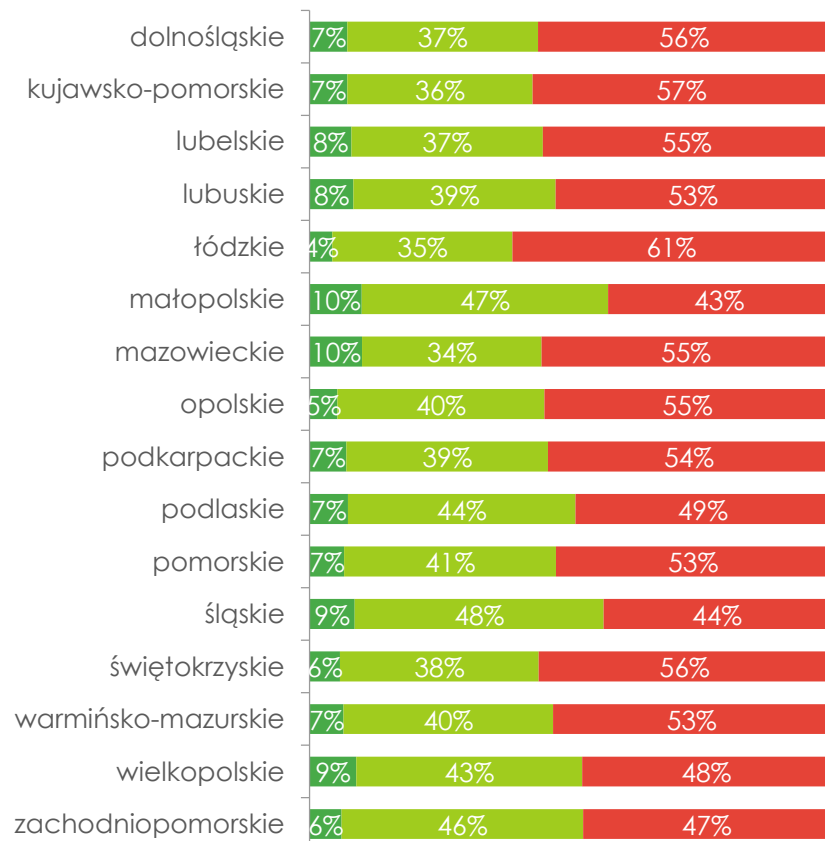
Uzyskanie karty dużej rodziny

■ Tak i skorzystałam/łem

■ Tak, ale nie skorzystałam/em

■ Nie

Tabele...



Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Usługa dotycząca wnioskowania o dowód osobisty jest najbardziej znana w województwie małopolskim i śląskim, zna ją, ale z niej nie korzystało, odpowiednio 47% i 48%, a korzystało z niej 10% i 9%. O możliwości uzyskania karty dużej rodziny przez internet wiedzą najczęściej mieszkańcy województwa małopolskiego (51%) i podlaskiego (49%). Usługa ta jest najmniej rozpoznawalna wśród mieszkańców województwa dolnośląskiego, gdzie aż 70% badanych na pytanie o jej znajomość odpowiedziało „nie”.

Czy wiesz, że następujące usługi są dostępne online?



Rejestracja osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy



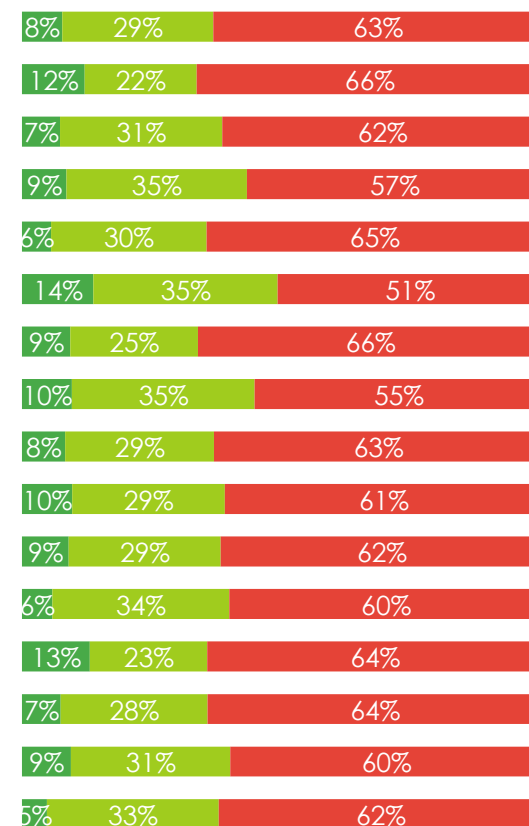
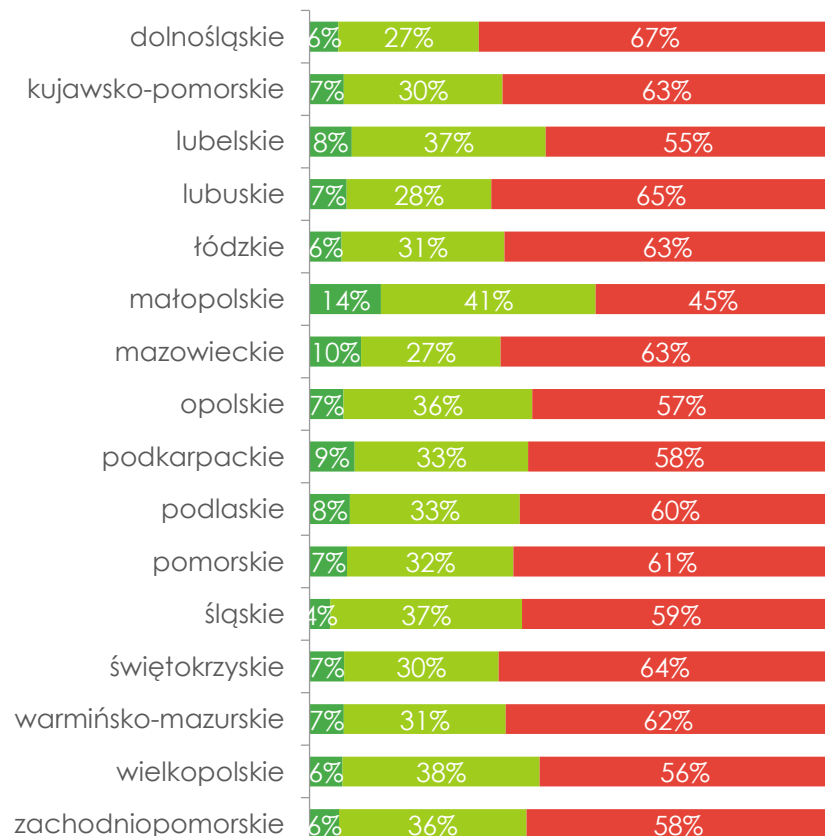
Wydanie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ)

Tak i skorzystałam/tem

Tak, ale nie skorzystałam/em

Nie

Tabele...



Próba: wszyscy badani, n=4801


Ministerstwo
Cyfryzacji

Największe doświadczenie i wiedzę związaną z rejestracją osoby bezrobotnej przez internet mają mieszkańcy województwa małopolskiego (o takiej możliwości wie 41% badanych, a korzystało z niej 14%). Usługa internetowej rejestracji osoby bezrobotnej jest najmniej znana w województwie dolnośląskim. O możliwości wydania Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego przez internet wiedzą najczęściej mieszkańcy woj. małopolskiego (49%), najmniejszą wiedzę w tym zakresie mają osoby zamieszkujące województwo kujawsko-pomorskie i mazowieckie (po 34%).

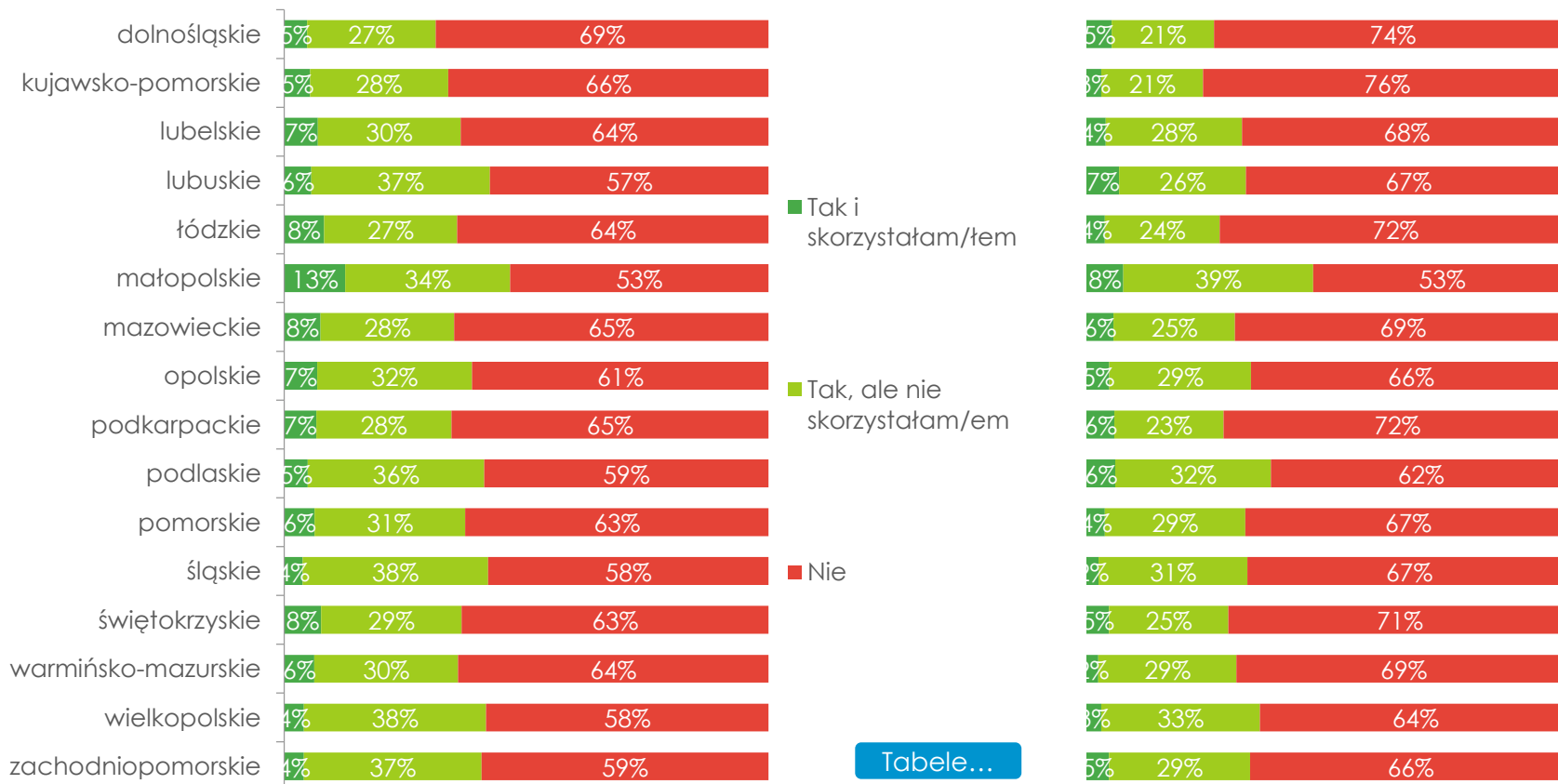
Czy wiesz, że następujące usługi są dostępne online?



Wnioskowanie o wydanie odpisu aktu stanu cywilnego



Zgłoszenie wymeldowania lub pobytu stałego



Tabele...

Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Wnioskowanie o wydanie odpisu aktu stanu cywilnego jest popularne w województwie małopolskim, korzystało z niej 13%, a zna ją ale z niej nie korzystało 34% ankietowanych, natomiast najmniejszą popularnością cieszy się ona w województwie dolnośląskim. Zgłoszenie zameldowania pobytu stałego lub czasowego nie jest dość popularną usługą internetową. Najwięcej osób świadomych z możliwości korzystania z tej usługi jest w województwie małopolskim (47%), najmniej w kujawsko-pomorskim (24%).

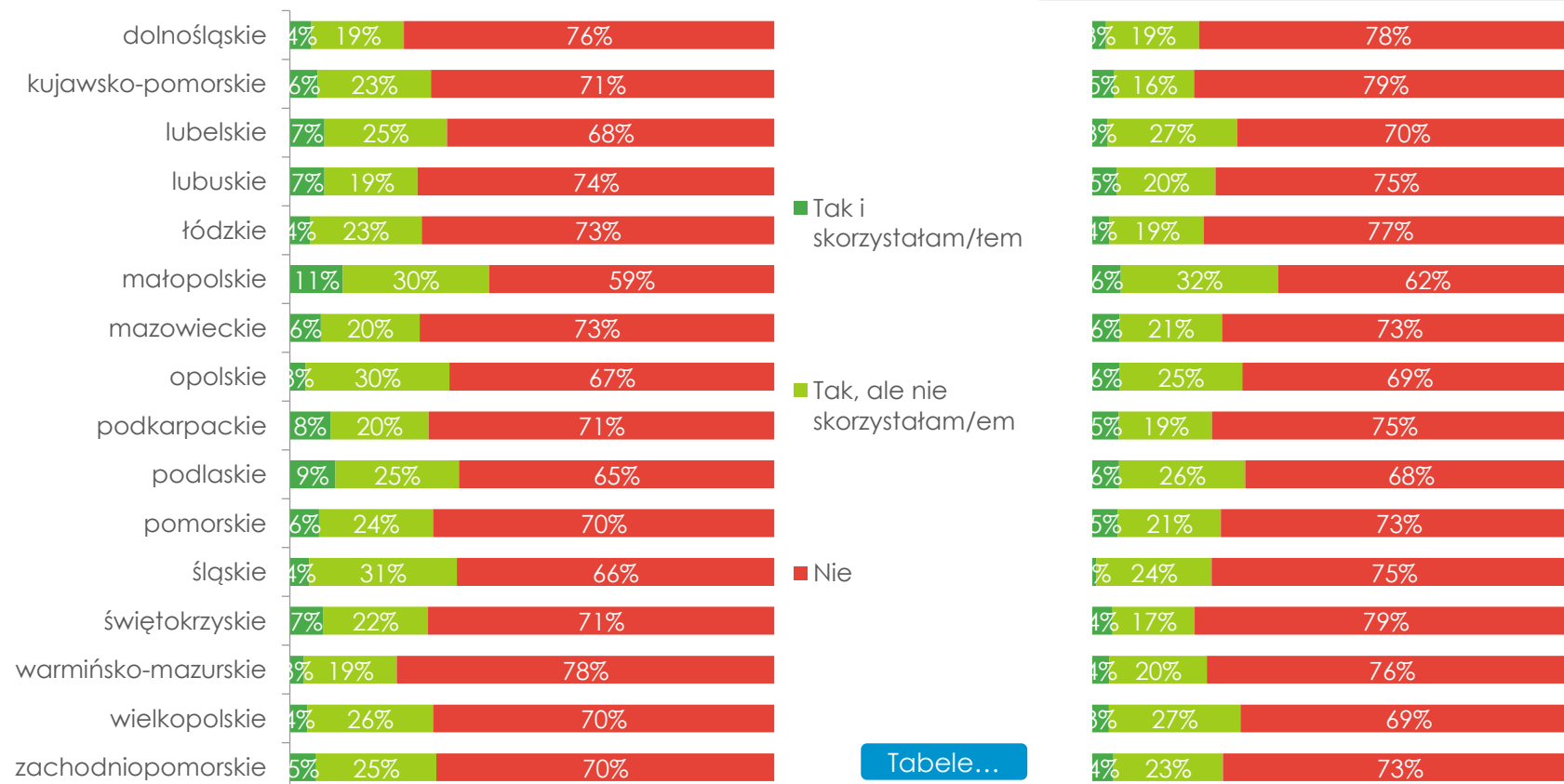
Czy wiesz, że następujące usługi są dostępne online?



Zawiadomienie o zbyciu pojazdu



Zezwolenie na usunięcie drzew i krzewów



Próba: wszyscy badani, n=4801

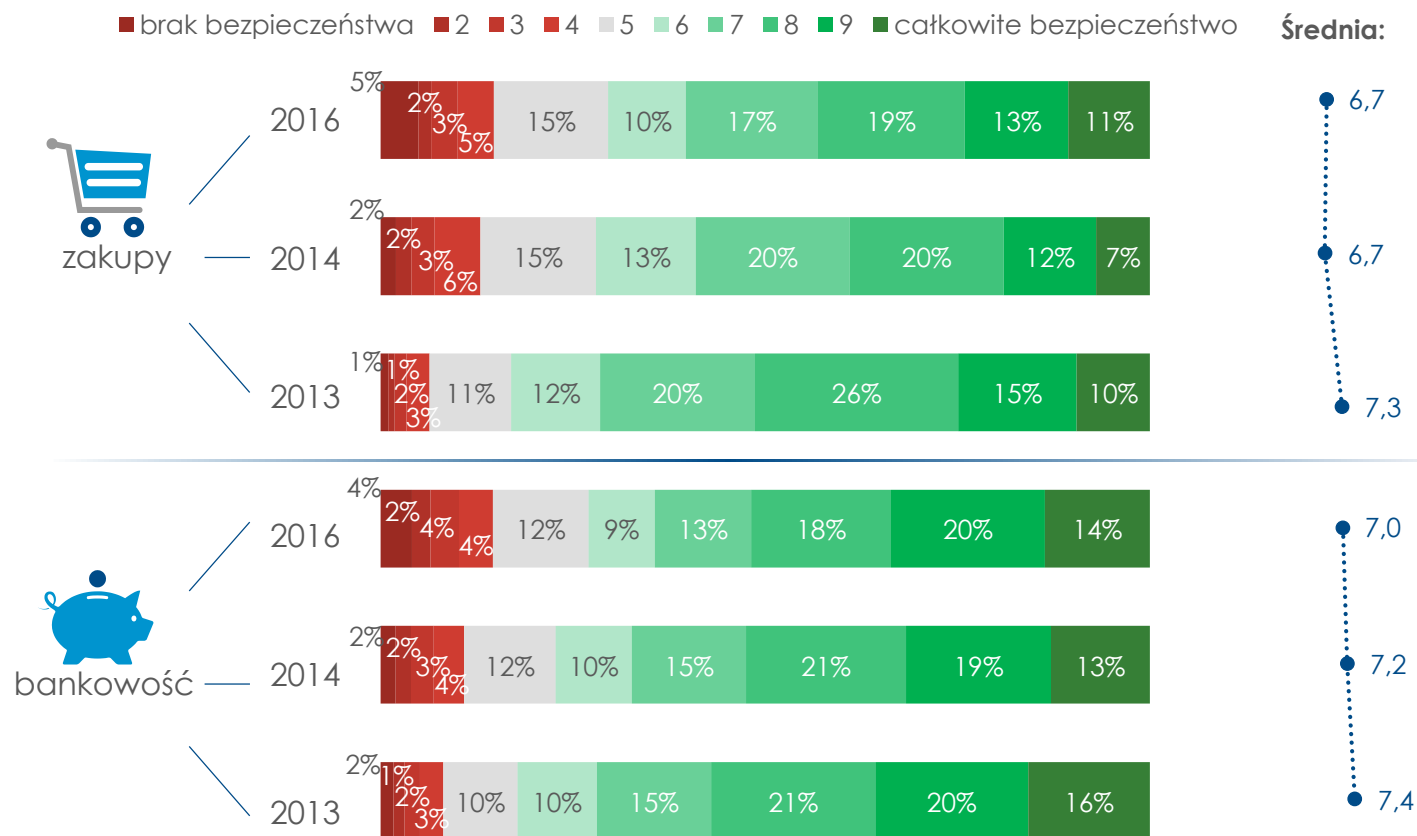
Zawiadomienie o zbyciu pojazdu, jak i zezwolenie na usunięcie drzew i krzewów to usługi internetowe, które są najmniej znane wśród badanych. Obie usługi są najbardziej popularne w województwie małopolskim (odpowiednio 41% i 38%). O możliwości internetowej zawiadomienia o zbyciu pojazdu wiedzą najrzadziej mieszkańcy województwa warmińsko mazurskiego (22%). Najmniejszą wiedzę w zakresie załatwiania zezwoleń na usunięcie drzew i krzewów przez internet mają mieszkańcy województwa świętokrzyskiego i kujawsko-pomorskiego (po 21%).



Poczucie
bezpieczeństwa



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



[Tabele...](#)

Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Biorąc pod uwagę średnią ocenę, poczucie bezpieczeństwa podczas korzystania z usług internetowych w obszarze robienia zakupów, nie uległo zmianie od 2014 r., natomiast w obszarze bankowości nastąpiło pogorszenie średniej o 0,2.



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

6,7

średnia dla ogółu
badanych



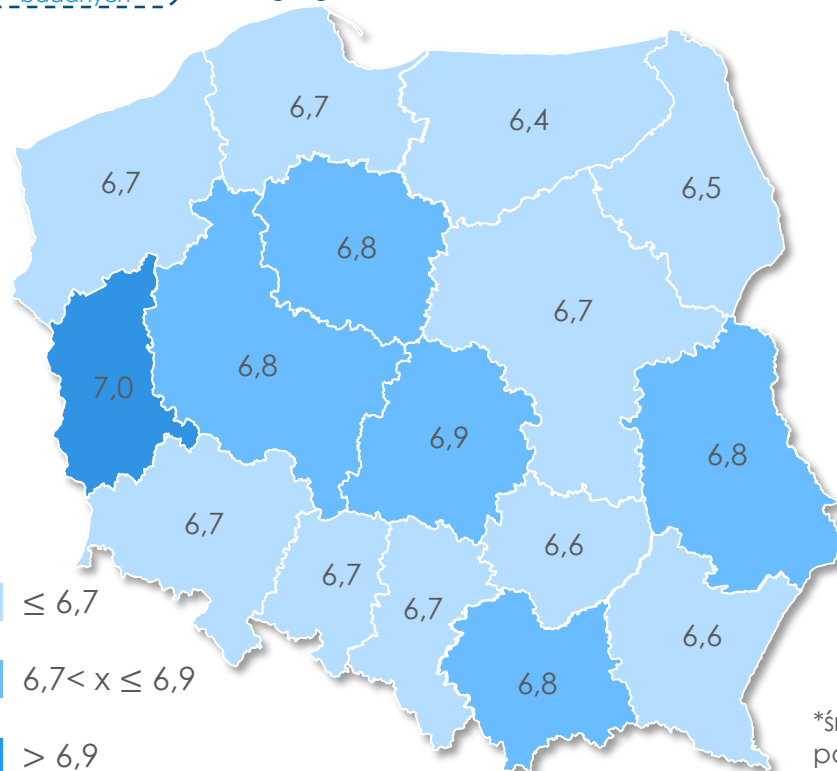
zakupy

7,0

średnia dla ogółu
badanych



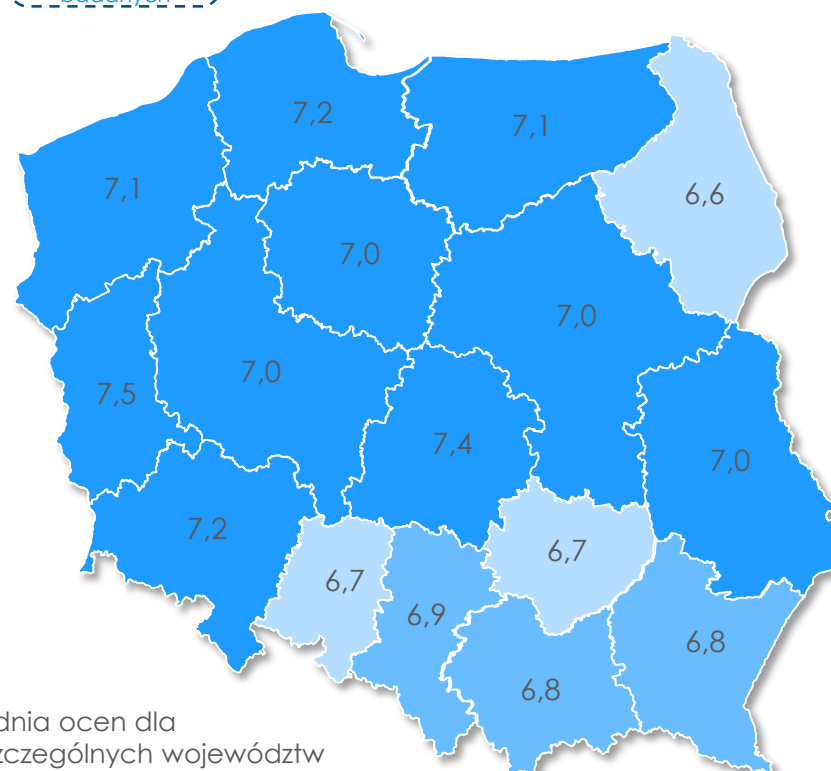
bankowość



≤ 6,7

6,7 < x ≤ 6,9

> 6,9



*średnia ocen dla
poszczególnych województw

Próba: wszyscy badani, n=4801

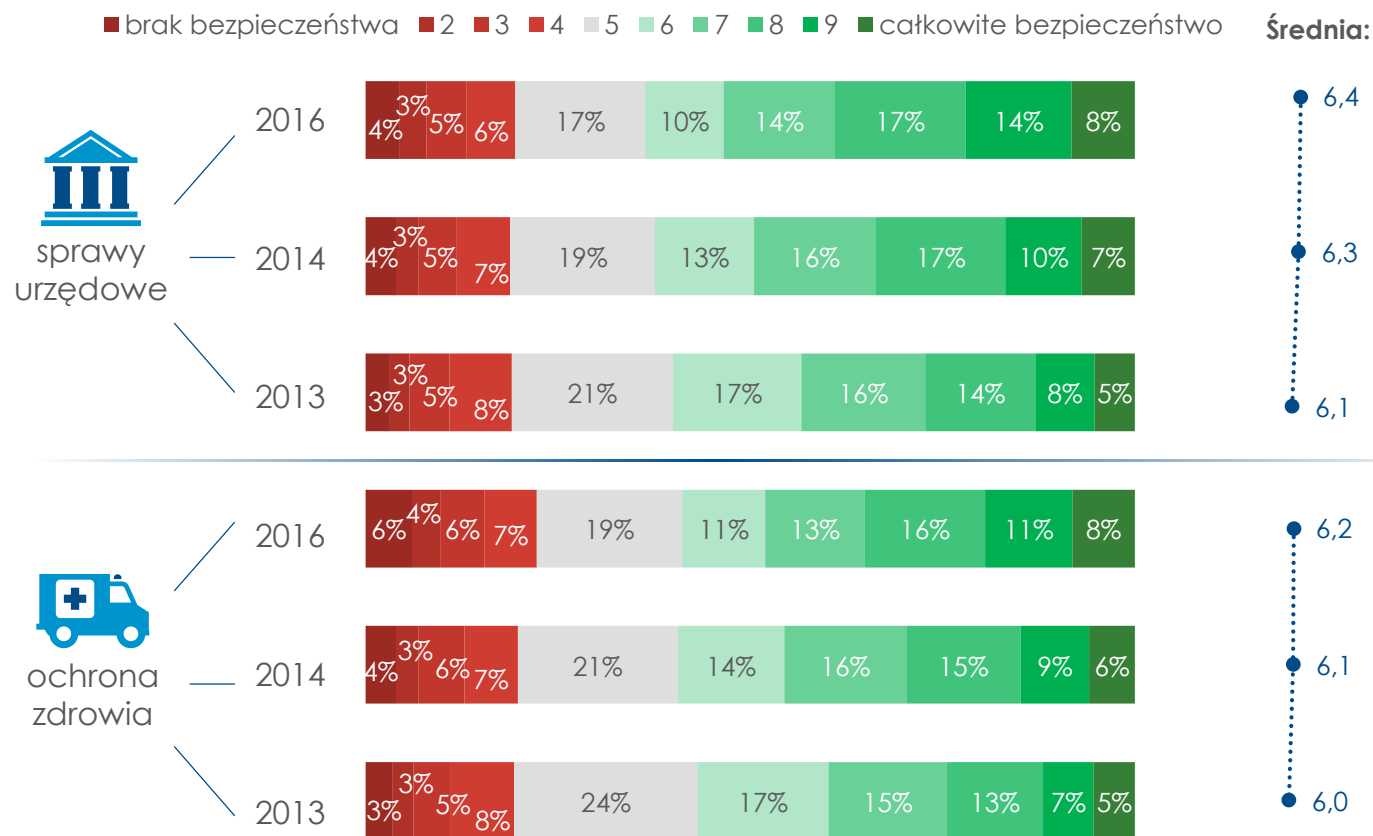


Ministerstwo
Cyfryzacji

Średnia ocena poczucia bezpieczeństwa podczas korzystania z usług związanych z zakupami i bankowością online są najwyższe w województwie lubuskim, gdzie średnia wynosi odpowiednio 7,0 i 7,5. Najniższą średnią odnoszącą się do bezpieczeństwa podczas zakupów online zanotowano w województwie warmińsko-mazurskim (6,4). W przypadku bankowości najniższą wartość zaobserwowano w województwie podlaskim (6,6).



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



[Tabele...](#)

Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

Zarówno w obszarze spraw urzędowych i ochrony zdrowia zanotowano wzrost średniej dotyczącej poczucia bezpieczeństwa. W obu obszarach widać obniżenie ilości ocen negatywnych i przyrost ocen pozytywnych. Zestawiając 2016 z 2014, w obu kategoriach średnia wzrosła o 0,1.



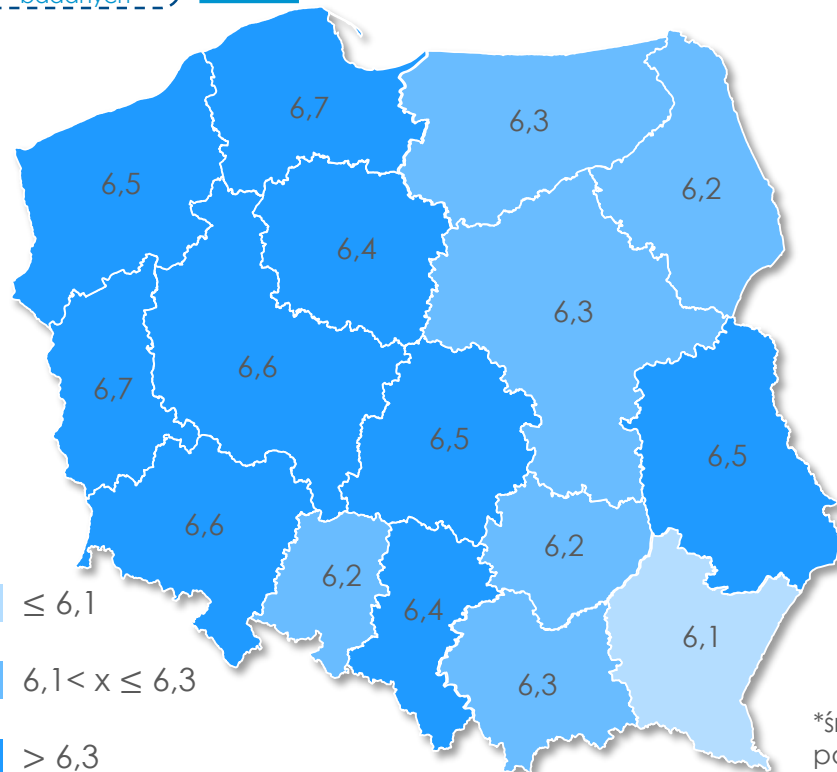
Jak w skali od 1-10 oceniasz swoje poczucie bezpieczeństwa, gdy korzystasz z następujących usług w internecie?*

6,4

średnia dla ogółu
badanych



sprawy urzędowe



≤ 6,1

6,1 < x ≤ 6,3

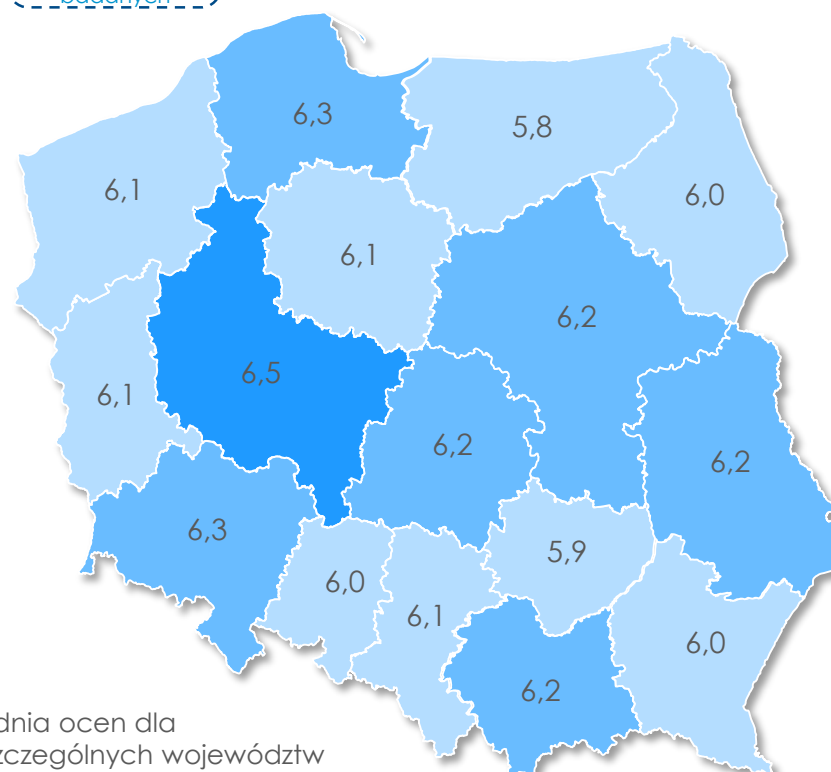
> 6,3

6,2

średnia dla ogółu
badanych



ochrona zdrowia



*średnia ocen dla
poszczególnych województw

Próba: wszyscy badani, n=4801



Ministerstwo
Cyfryzacji

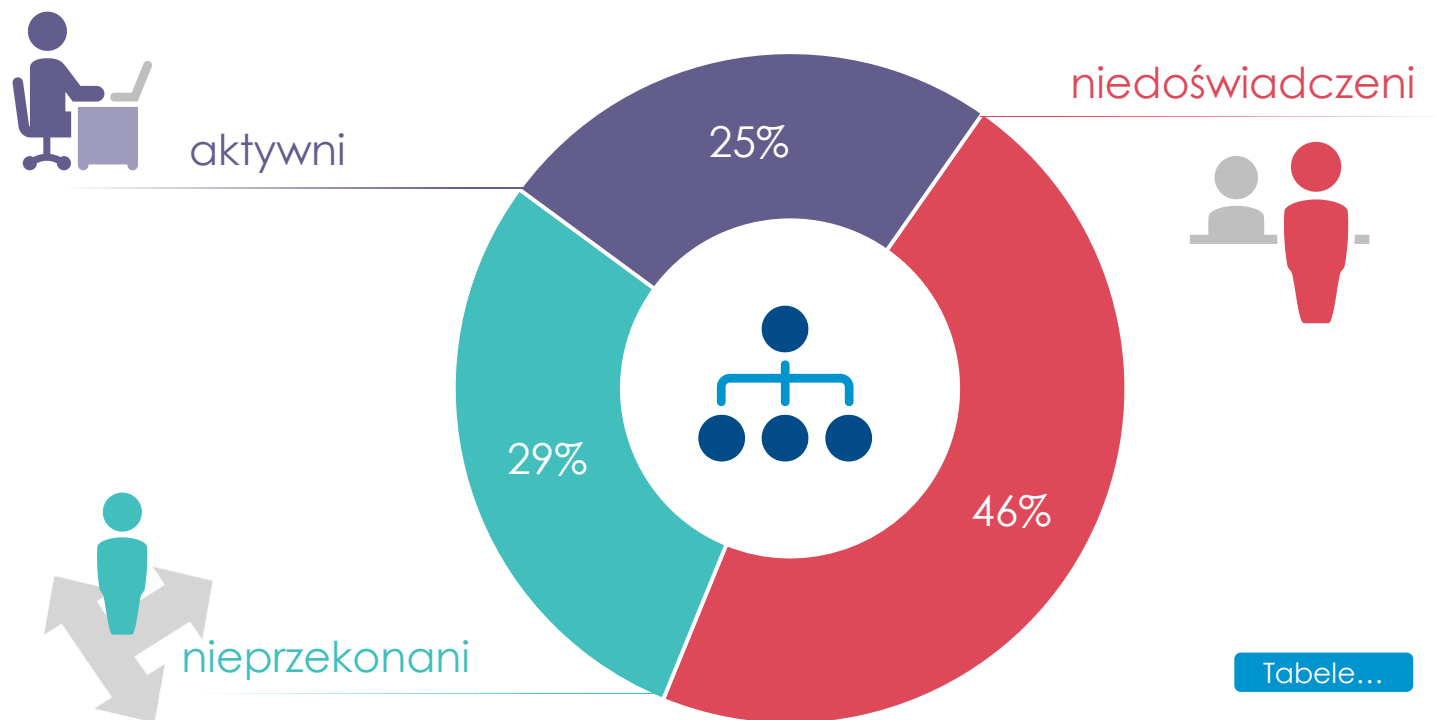
Średnia ocena poczucia bezpieczeństwa podczas załatwiania spraw urzędowych online jest najwyższa w województwie pomorskim i lubuskim (6,7), natomiast najniższą zanotowano w województwie podkarpackim (6,1). Najwyższa średnia ocena dotycząca poczucia bezpieczeństwa podczas korzystania z usług ochrony zdrowia jest w województwie wielkopolskim (6,5), zaś najniższa w warmińsko-mazurskim (5,8).



Typologia internautów względem e-administracji



W celu przedstawienia odrębnych postaw internautów wobec usług e-administracji przygotowano typologię, w której udało wyodrębnić się 3 segmenty: użytkowników niedoświadczonych, nieprzekonanych i aktywnych.





W analizie uwzględniono takie zmienne jak:



Sposób
załatwiania spraw
urzędowych



Załatwianie spraw
urzędowych przez
internet



Skuteczność
załatwianej
sprawy przez
internet



Ocena sposobu
załatwiania spraw
przez urząd



Skłonność do
ponownego
skorzystania
z e-administracji



Znajomość
serwisów
internetowych
instytucji
publicznych



Składanie
deklaracji
podatkowej przez
internet



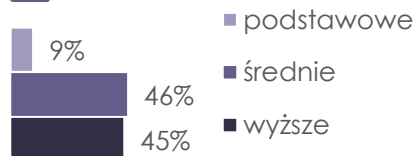
Poczucie
bezpieczeństwa
podczas
załatwiania spraw
przez internet



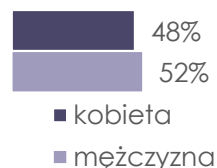
Wiedza o
e-administracji



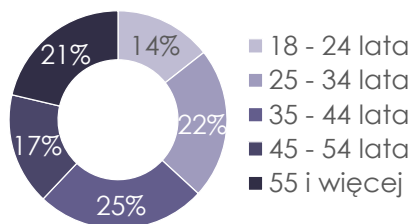
wykształcenie



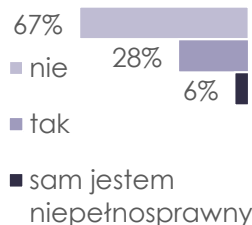
płeć



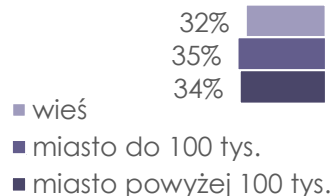
wiek



niepełnosprawność



wielkość miejscowości



sytuacja gospodarstwa domowego



- Wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki.
- Wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby.
- Nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki.

aktywni

25%

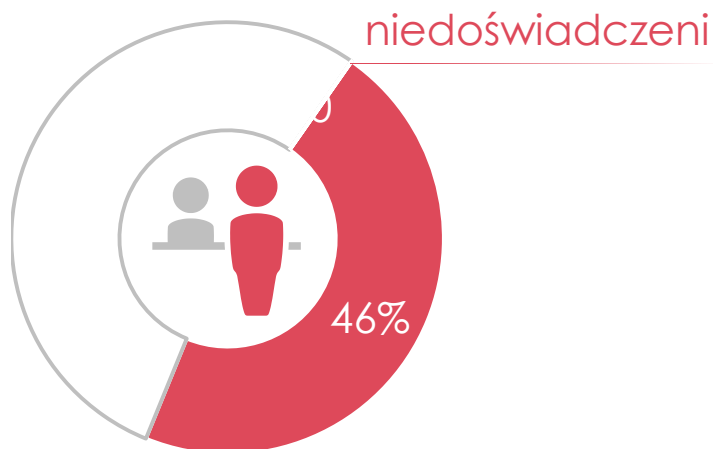


Do tego segmentu należą osoby, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy próbowały załatwić jakąś sprawę urzędową przez internet. Większość osób podczas ostatniego kontaktu taką sprawę załatwiło całkowicie, a co czwarta częściowo otrzymała to czego oczekiwała. Zdecydowana większość proces załatwienia tej sprawy przez urząd ocenia pozytywnie (suma ocen „pozytywnie” i „raczej pozytywnie”). Niemal wszyscy w tym segmencie w przyszłości planują skorzystać z usług e-administracji.

Próba: aktywni użytkownicy e-administracji, n=1305

Tabele...

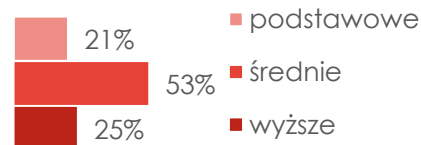




W segmencie tym znajdują się osoby, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy nie próbowały załatwić żadnej sprawy urzędowej przez internet. Najczęściej preferują takie sprawy załatwiać osobiście. Blisko 2 z 3 takich osób zakłada, że w przyszłości skorzystają z usług e-administracji. Ponad połowa osób w tym segmencie słyszała o ePUAP czy eZUS. Większość z nich deklarację podatkową za rok 2015 złożyło w tradycyjny sposób.



wykształcenie



płeć

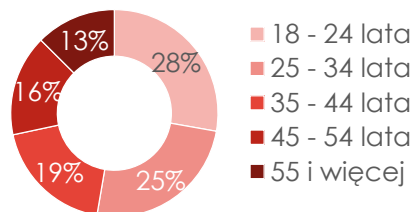


kobieta

mężczyzna



wiek



18 - 24 lata

25 - 34 lata

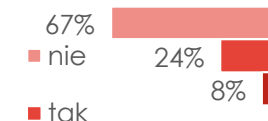
35 - 44 lata

45 - 54 lata

55 i więcej



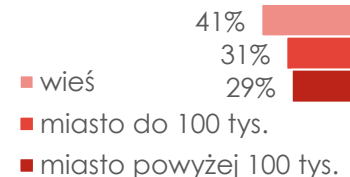
niepełnosprawność



sam jestem niepełnosprawny



wielkość miejscowości



wieś

miasto do 100 tys.

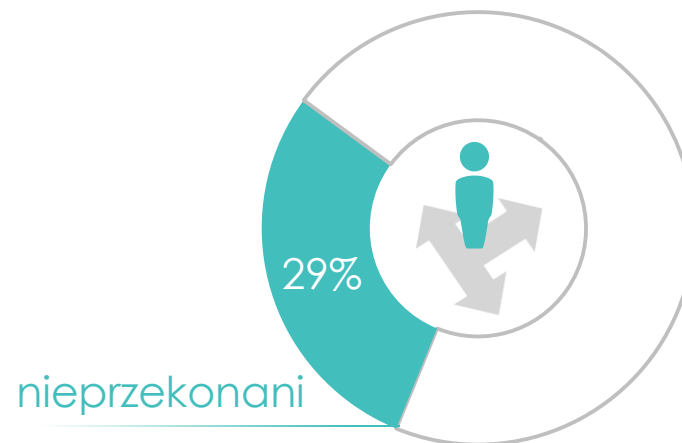
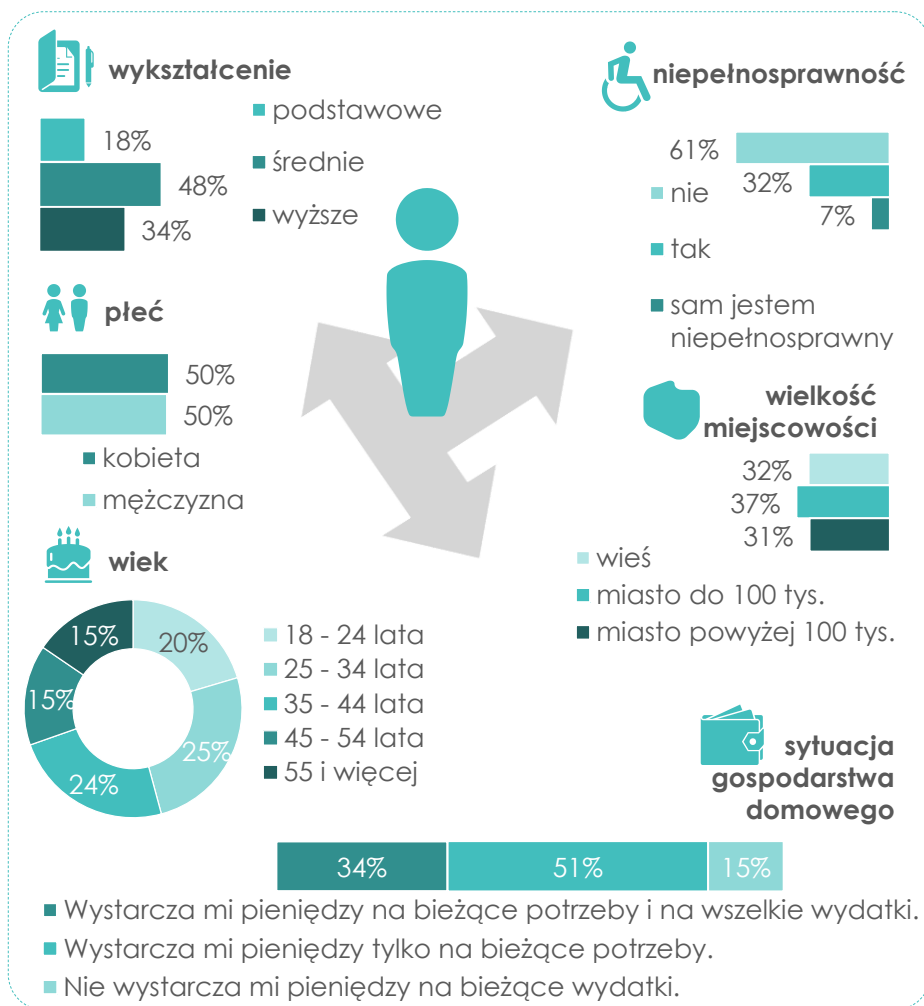
miasto powyżej 100 tys.



sytuacja gospodarstwa domowego



- Wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki.
- Wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby.
- Nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki.



nieprzekonani

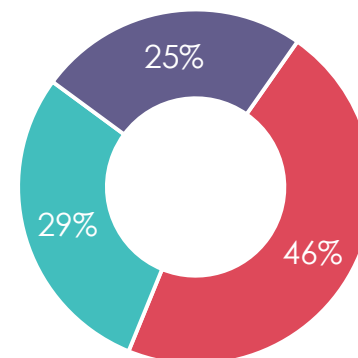
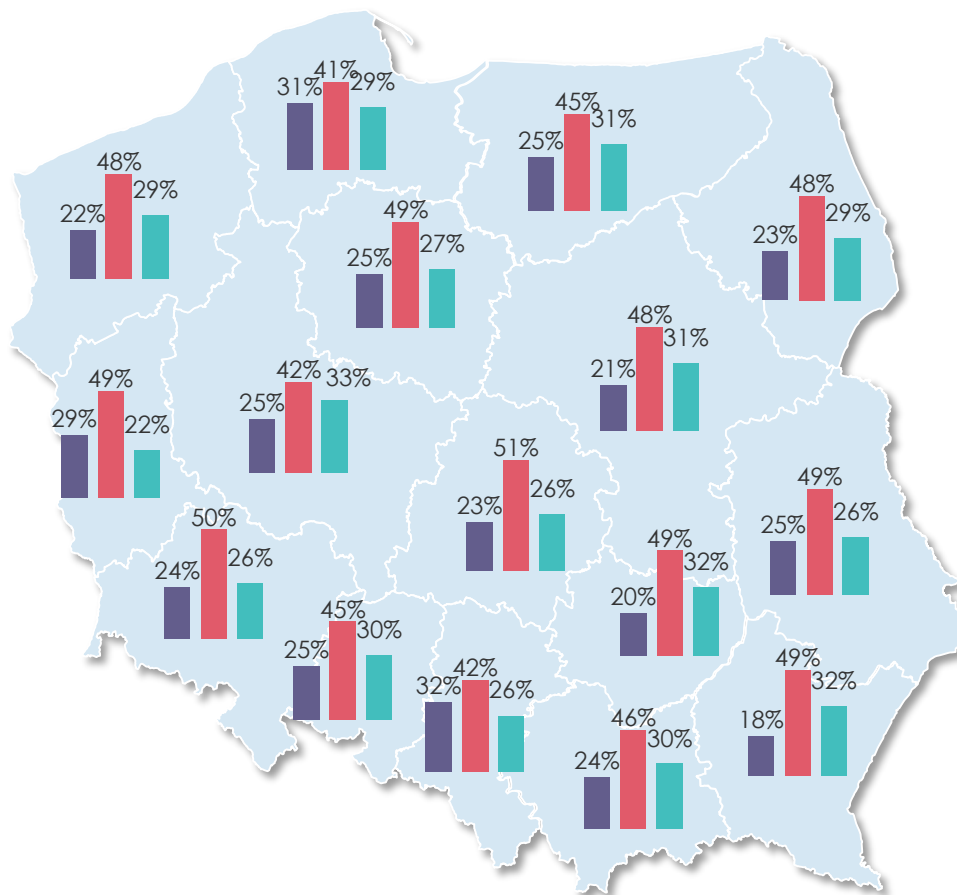
Do tego segmentu należą osoby, tak jak w segmencie osób aktywnych, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy próbowały załatwić jakąś sprawę urzędową przez internet. Blisko połowa z nich twierdzi że w trakcie ostatniej takiej sprawy udało się ją załatwić jedynie częściowo. Mimo wszystko w tym segmencie najbardziej preferowanym kontaktem w sprawach urzędowych jest kontakt osobisty.

Próba: nieprzekonani użytkownicy e-administracji, n=1408

Tabele...



Rozłożenie segmentów w poszczególnych województwach



- niedoświadczeni, n=2088



- nieprzekonani, n=1305



- aktywni,
n=1408



Próba: wszyscy badania, n=4801

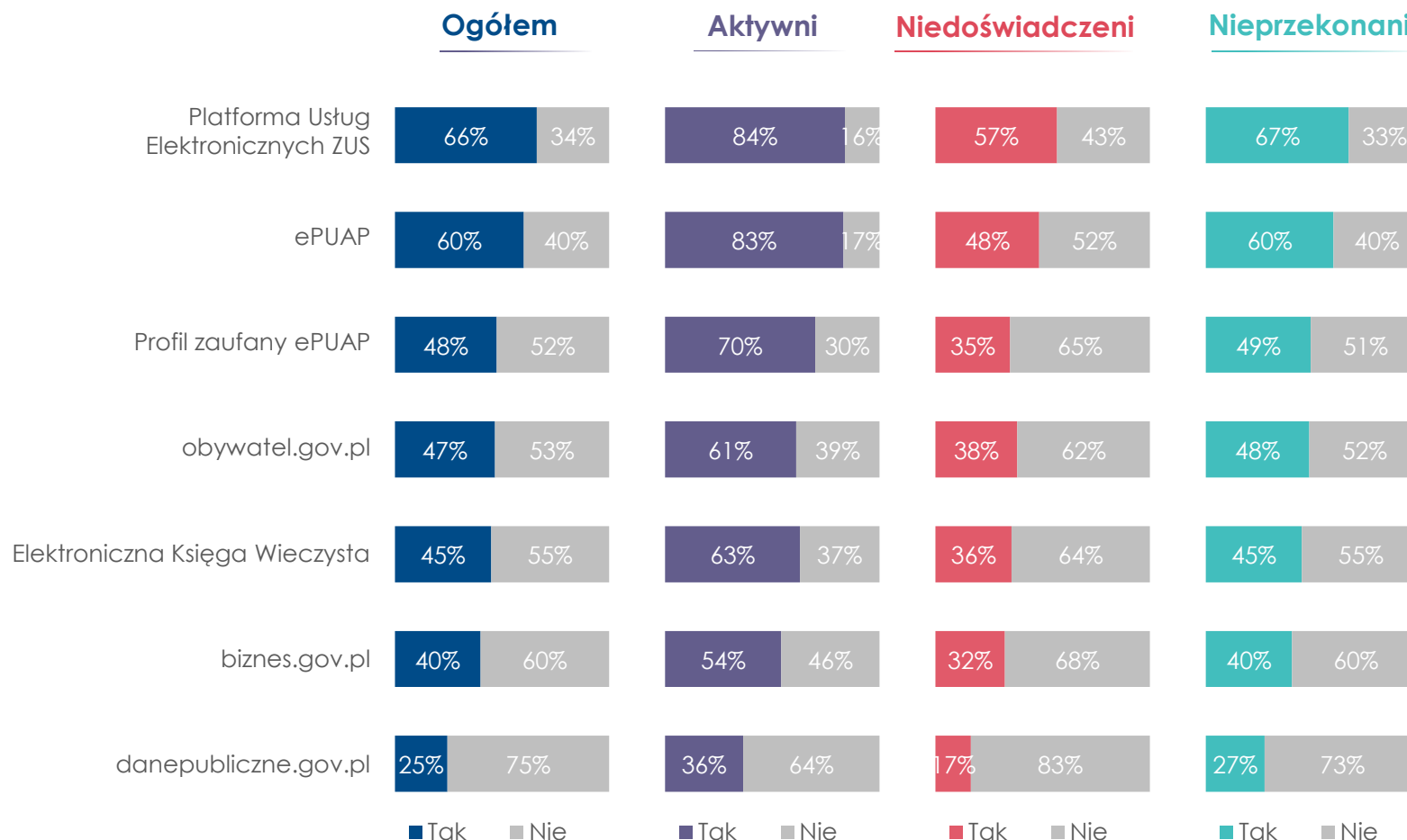


Ministerstwo
Cyfryzacji

We wszystkich województwach przeważają osoby z segmentu niedoświadczonych. Największy odsetek osób należących do tego segmentu zamieszkuje województwo łódzkie (51%) oraz dolnośląskie (50%). W województwie pomorskim odsetek niedoświadczonych jest najmniejszy i wynosi 41%. Aktywni najbardziej skupiają się w województwie śląskim (32%) i pomorskim (31%). Najmniejszy odsetek osób aktywnych zamieszkuje województwo podkarpackie (18%). Najwięcej osób nieprzekonanych znajduje się w województwie wielkopolskim (33%) najmniej w sąsiadującym województwie lubuskim (22%).



Czy słyszałaś/eś o:



Próba: wszyscy badani, n=4801 (aktywni, n=1408; niedoświadczeni, n=2088; nieprzekonani, n=1305)

[Tabele...](#)Ministerstwo
Cyfryzacji

We wszystkich segmentach najbardziej popularnym serwisem jest Platforma Usług Elektronicznych ZUS - wśród użytkowników aktywnych znajomość jest na poziomie 84%. Najmniej znanym, niezależnie od segmentu, jest serwis danepubliczne.gov.pl – wśród użytkowników niedoświadczonych znajomość wynosi tylko 17%. Znajomość poszczególnych serwisów w segmentach rozkłada się bardzo podobnie jak w przypadku ogółu badanych. Niewielkie różnice dotyczą znajomości profilu zaufanego ePUAP, serwisu obywatel.gov.pl i Elektronicznej Księgi Wieczystej.





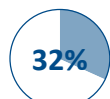
Jaki sposób załatwiania spraw urzędowych preferujesz?

Sposób załatwienia spraw urzędowych



Przez internet

Ogółem



32%

Przez telefon

9%

Osobiście

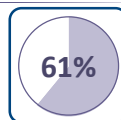


57%

Listownie

2%

Aktywni



61%

8%



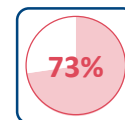
29%

1%

Niedoświadczeni

18%

7%



73%

2%

Nieprzekonani



28%

12%



56%

4%

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

Załatwianie spraw urzędowych przez internet

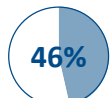


Tak



54%

Nie próbowałem



46%



100%

0%

0%



100%



100%

0%

Tabele...

n=4801

n=1305

n=2088

n=1408



Ministerstwo
Cyfryzacji

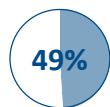
Badani należący do segmentu aktywnych użytkowników e-administracji to osoby, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy załatwiły jakąś sprawę urzędową przez internet, co więcej jest to dla nich najbardziej preferowany sposób na ich załatwienie. Niedoświadczeni charakteryzują się tradycyjnym podejściem do kontaktu z urzędem - 73% niedoświadczonych to osoby preferujące osobistą wizytę w odpowiedniej instytucji. Osoby nieprzekonane wyróżnia fakt, iż próbują załatwiać sprawy urzędowe drogą internatową, jednak wciąż kontakt osobisty dominuje nad pozostałymi możliwościami kontaktu.



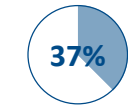
Czy kiedy ostatnio próbowałaś/eś załatwić sprawę urzędową przez internet, ostatecznie otrzymałaś/eś to, o co się starałaś/eś?

Skuteczność załatwianej sprawy przez internet

Ogółem



Tak



Częściowo

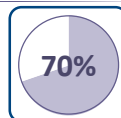
Nie

11%

Trudno powiedzieć,
sprawa jest w toku

3%

Aktywni



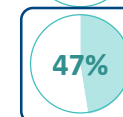
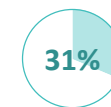
3%

1%

Niedoświadczeni

NIE DOTYCZY – nie
próbowali załatwiać
urzędowych spraw przez
internet

Nieprzekonani



18%

4%



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

Ocena sposobu załatwiania spraw przez urząd

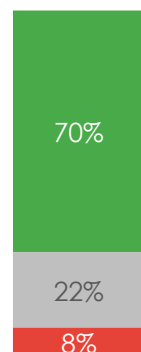
Pozytywnie

(Pozytywnie +
Raczej pozytywnie)

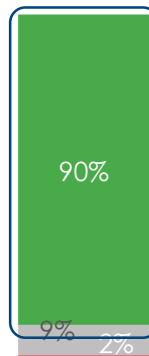
Neutralnie

Negatywnie

(Negatywnie +
Raczej negatywnie)



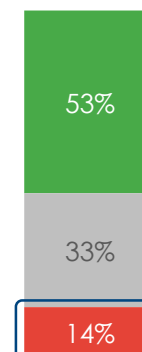
n=4801



n=1305

NIE DOTYCZY – nie
próbowali załatwiać
urzędowych spraw przez
internet

n=2088



n=1408



[Tabele...](#)



Ministerstwo
Cyfryzacji

Aktywni użytkownicy znacznie częściej deklarują, że otrzymali ze strony urzędu to, o co się starali. Tylko co czwarty aktywny użytkownik (26%) ma poczucie, że jego sprawa została rozwiązana tylko częściowo. Niemal połowa użytkowników nieprzekonanych (47%) twierdzi, że sprawa z jaką zwrócili się do urzędu została rozwiązana połowicznie, ponadto osoby należące do tego segmentu są mniej przychylne w ocenie załatwionej sprawy – tylko 53% jest zadowolonych z otrzymanej obsługi, zdecydowanie lepiej oceniają załatwienie sprawy użytkownicy aktywni – 90% pozytywnych odpowiedzi.



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

Skłonność do skorzystania z e-administracji

Ogółem

Aktywni

Niedoświadczeni

Nieprzekonani



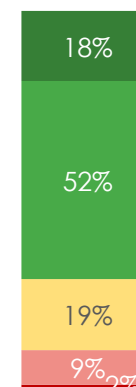
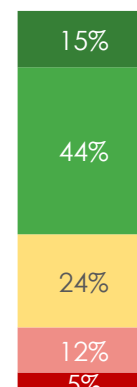
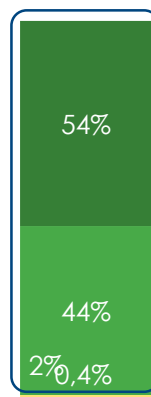
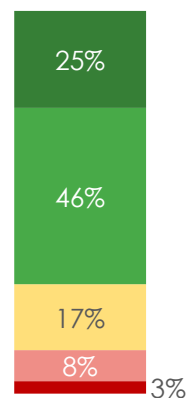
■ Z pewnością tak

■ Prawdopodobnie tak

■ Nie mam zdania

■ Prawdopodobnie nie

■ Z pewnością nie



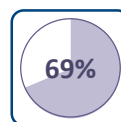
Czy deklarację podatkową (PIT) za 2015 rok składałeś/eś przez internet?

Składanie deklaracji podatkowej przez internet



Tak

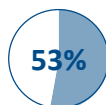
47%



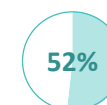
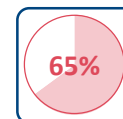
35%

48%

Nie



31%



Tabele...

n=4801

n=1305

n=2088

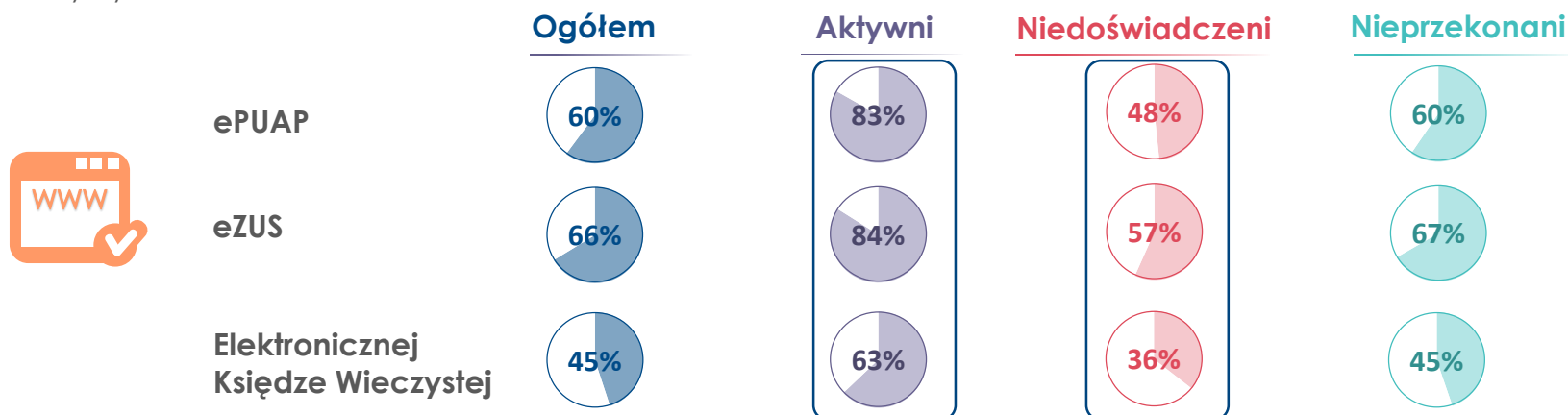
n=1408

Niemal wszyscy (98%) aktywni użytkownicy planują w przyszłości skorzystać z możliwości załatwienia swoich spraw przez internet. Niedoświadczeni, którzy nie próbowali jeszcze korzystać z usług urzędowych online są także mniej skłonni do korzystania z tego kanału kontaktu w przyszłości. Nieprzekonani deklarują chęć skorzystania z usług internetowych urzędów, jednak nie w tak wysokim stopniu jak użytkownicy aktywni. Aktywni, preferujący kontakt internetowy, dominują jeśli chodzi o składanie deklaracji podatkowej przez internet, naturalnie użytkownicy niedoświadczeni wybierali głównie sposób tradycyjny, natomiast nieprzekonani niemal w równym stopniu złożyli deklarację osobiście (52%) jak i przez internet (48%).



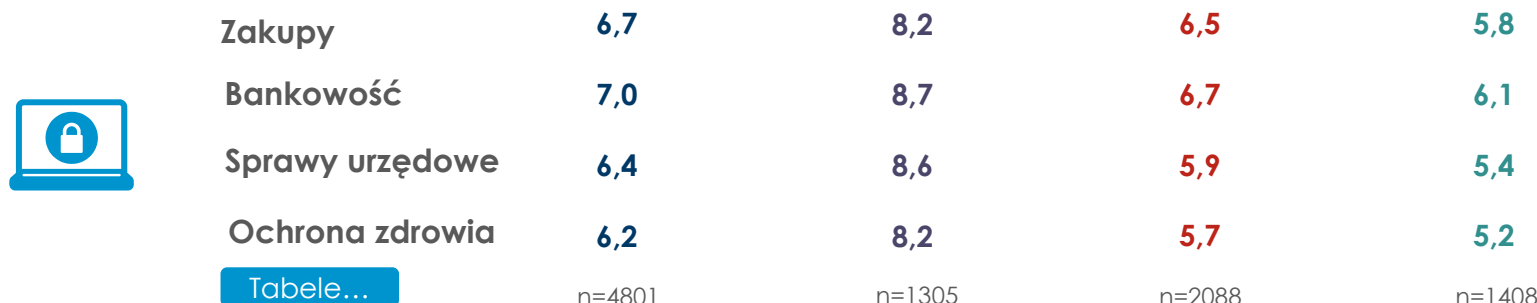
Czy słyszałaś/eś o:

Znajomość serwisów internetowych instytucji publicznych



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

Poczucie bezpieczeństwa podczas załatwiania spraw przez internet



Tabele...

n=4801

n=1305

n=2088

n=1408

*średnia na skali 1-10

Aktywni, w związku z większą skłonnością do załatwiania spraw urzędowych przez internet charakteryzują się większą znajomością serwisów internetowych instytucji publicznych oraz mniejszymi obawami o bezpieczeństwo podczas korzystania z usług internetowych, są to użytkownicy, którzy rozumieją i znają potencjalne zagrożenia i umieją sobie z nimi poradzić. Niedoświadczeni, przez to, że korzystają w mniejszym stopniu z usług oferowanych w internecie, nie rozumieją możliwych zagrożeń. Użytkownicy nieprzekonani charakteryzują się największymi obawami podczas korzystania z usług online, działając w internecie widzą zagrożenia, ale nie umieją sobie z nimi poradzić.

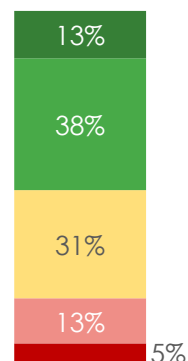


W jakim stopniu zgadzasz się z poniższymi stwierdzeniami: "Gdy mam załatwić sprawę urzędową przez internet, wiem, na jaką stronę internetową mam wejść?"



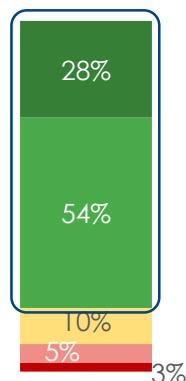
- Całkowicie tak
- Raczej tak
- Trudno powiedzieć
- Raczej nie
- Całkowicie nie

Ogółem

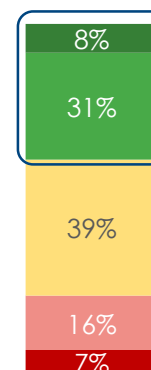


Wiedza o e-administracji

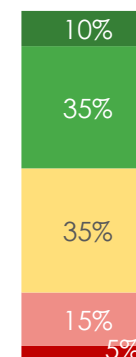
Aktywni



Niedoświadczeni

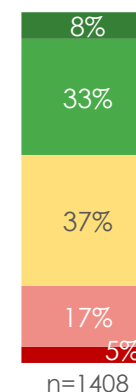
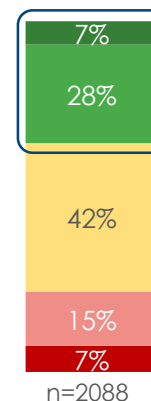
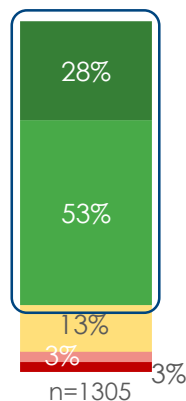
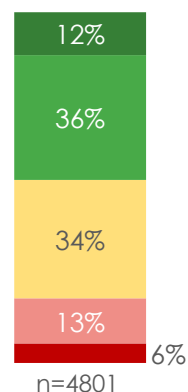


Nieprzekonani



"Gdy mam załatwić sprawę urzędową przez internet, wiem, jak to zrobić"

- Całkowicie tak
- Raczej tak
- Trudno powiedzieć
- Raczej nie
- Całkowicie nie



Tabele...





Swobodne wypowiedzi
respondentów



Ostatnim elementem ankiety było miejsce na swobodną wypowiedź respondentów.

Udzielone odpowiedzi można podzielić na dwie kategorie:

PROPOZYCJE - 81%

OPINIE - 10%

TOP 3 PROPOZYCJE:

- ✓ Informacje o zasadach korzystania, informacje pomocnicze, broszury
- ✓ Możliwość załatwienia większej ilości spraw w internecie
- ✓ Poprawa przejrzystości i uproszczenie obsługi

TOP 3 OPINIE:

- ✓ Oszczędność czasu
- ✓ Wygoda
- ✓ Idzie w dobrym kierunku

Próba: osoby, które udzieliły odpowiedzi na ostatnie pytanie ankiety, n=790 (nie uwzględniono odpowiedzi „nie wiem” i „brak uwag”)





TOP 3 PROPOZYCJE

✓ Informacje o zasadach korzystania, informacje pomocnicze, broszury

„ Jeśli byłoby to możliwe, to stworzenie miejsca, w którym byłyby podlinkowane strony wszystkich instytucji urzędowych wraz z opisami co konkretnie można załatwić przez internet, korzystając z tej właśnie strony - jak złożenie wniosku o dowód czy wymeldowanie. ”

„ Chciałabym, aby sprawy urzędowe mogły być załatwiane przez internet od początku do końca oraz aby instrukcje były bardziej czytelne i jasne. Najlepiej z obrazkami. Również aby dostęp do tych funkcji był dobrze komunikowany. ”

„ Więcej informacji (ogłoszeń, zawiadomień publicznych) o możliwościach załatwienia wielu spraw przez internet - o wielu możliwościach dowiedziałem się właśnie z tej ankiety. ”

✓ Możliwość załatwienia większej ilości spraw w internecie

„ Cyfryzacja usług urzędowych to przyszłość. Należy w nią inwestować. Tak samo jak głosowanie przez internet w wyborach i referendach, oszczędność papieru i pracy urzędników w komisjach, a także pieniędzy. ”

„ Liczę, że załatwianie sprawy przez internet odbywać się będzie całkowicie przez internet, a nie z potwierdzeniem informacji osobiście... ”

„ Powinno się wdrożyć dowody osobiste z podpisem elektronicznym. Następnie stopniowo przenosić całą administrację, łącznie z referendami, wszystkimi wyborami i wszystkimi sprawami urzędowymi do internetu. ”

✓ Poprawa przejrzystości i uproszczenie obsługi

„ Chciałbym, aby strony administracji publicznej miały bardziej przyjazny interfejs, na przykładzie składania zeznań podatkowych, dostępne w internecie programy do składania zeznań są bardziej przyjazne niż e-deklaracje. ”

„ Powinno być wszystko skonstruowane jasno i czytelnie dla każdego oraz powinien być do dyspozycji specjalista(przynajmniej w godzinach urzędowania danej instytucji) ”

„ ePUAP zbyt często nie działa, powinna być jedna strona do załatwienia wszystkich spraw w urzędach w całym kraju, a tylko na początku pole do wyboru właściwego urzędu. Teraz trzeba przebrnąć przez wygląd strony BIP innej dla każdego urzędu. ”





TOP 3 OPINIE

✓ Oszczędność czasu

„Uważam że jest to potrzebne gdyż ludzie pracują całymi dniami i często nie mają czasu na załatwienie pewnych spraw urzędowych osobiście”

„Ostatnio coraz więcej spraw można załatwić internetowo, jest to duża wygoda dla ludzi mieszkających zwłaszcza daleko od danego urzędu.”

„Dobrze, że jest tyle możliwości załatwiania różnych spraw przez internet, bo gdy trzeba dojechać do urzędów to łatwiej jest to zrobić sprawdzając co i gdzie jest potrzebne do załatwienia jakiejś sprawy.”

✓ Wygoda

„Robiłam prawo jazdy i dzięki e administracji wszystkie formalności załatwiłam bez problemu. Podopiecznym sprawdzam stan wyrobienia dowodu osobistego na stronie obywatel.gov.pl. Ułatwia to dużo spraw.”

„W przypadku, gdy muszę załatwić jakąś sprawę w urzędzie np.: złożenie wniosku o wydanie dowodu osobistego od razu znalazłem odpowiednią stronę internetową, a informacje na niej były jasne i zrozumiałe na tyle, że nie miałem żadnych problemów z wypełnieniem tego formularza.”

„Uważam, że jest w miarę OK z informatyzacją urzędów w Polsce. Można składać PIT przez internet i załatwić wiele spraw urzędowych. Mam profil zaufany. To jest wygodne, dobre i nowoczesne.”

✓ Idzie w dobrym kierunku

„Jestem zadowolona, myślę że postęp technologiczny cały czas się rozwija i z biegiem czasu wszystko będzie dostępne przez internet”

„Moim zdaniem z roku na rok coraz lepiej zorganizowany jest dostęp do urzędów za pośrednictwem internetu. Interfejs jest coraz bardziej przejrzysty co zwiększa zainteresowanie osób nawet w starszym wieku.”

„Obserwuję że zaczyna to działać coraz lepiej.”





Tabele wynikowe



		Nieważona liczebność	% z N w kolumnie			Nieważona liczebność	% z N w kolumnie
Płeć	kobieta	2403	52,3%	Wybierz jedno określenie, które najlepiej opisuje obecną sytuację materialną w Twoim gospodarstwie domowym.	Wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki.	1624	34,3%
	mężczyzna	2398	47,7%		Wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby.	2630	53,0%
Wiek	18 - 24 lata	745	22,4%		Nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki.	547	12,7%
	25 - 34 lata	1222	24,5%	Aktywność zawodowa	uczę się	597	17,5%
	35 - 44 lata	1148	21,9%		pracuję najemnie	2399	44,3%
	45 - 54 lata	830	15,7%		prowadzę działalność gospodarczą/pracuję na własny rachunek	493	9,8%
	55 i więcej	856	15,5%		prowadzę gospodarstwo rolne	104	2,4%
Wykształcenie	podstawowe	188	17,5%		jestem na emeryturze/rencie	721	14,0%
	średnie	2623	50,0%		nie pracuję ani nie uczę się	487	11,9%
	wyższe	1990	32,5%	Wielkość miejscowości	wieś	1173	35,9%
Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	3113	65,3%		miasto do 100 tys.	2007	33,4%
	Tak	1327	27,4%		miasto powyżej 100 tys.	1621	30,7%
	Sam jestem niepełnosprawny	361	7,3%				





Jak często zdarza Ci się odwiedzać strony internetowe urzędów/instytucji publicznych w celu:		Ogółem		Jak często zdarza Ci się odwiedzać strony internetowe urzędów/instytucji publicznych w celu:		Ogółem	
		Liczebność	% kolumny			Liczebność	% kolumny
Pozyskania danych adresowych, kontaktowych, o godzinach funkcjonowania instytucji	kilka razy w roku	3615	73,7%	Znalezienia informacji o prawach i obowiązkach wynikających z przepisów prawnych	kilka razy w roku	2868	57,4%
	raz w roku lub rzadziej	859	17,8%		raz w roku lub rzadziej	1376	28,9%
	nigdy	327	8,5%		nigdy	557	13,6%
	Ogółem	4801	100,0%		Ogółem	4801	100,0%
Dowiedzenia się, jak załatwić sprawę	kilka razy w roku	3205	65,8%	Umówienia się na wizytę w urzędzie/instytucji	kilka razy w roku	1324	27,0%
	raz w roku lub rzadziej	1201	25,4%		raz w roku lub rzadziej	1614	33,9%
	nigdy	395	8,9%		nigdy	1863	39,1%
	Ogółem	4801	100,0%		Ogółem	4801	100,0%
Pobrania lub wypełnienia formularza, by załatwić sprawę	kilka razy w roku	2588	52,1%	Zapoznania się z informacjami zamieszczonymi na stronach BIP (Biuletyn Informacji Publicznej)	kilka razy w roku	2341	45,8%
	raz w roku lub rzadziej	1602	33,7%		raz w roku lub rzadziej	1443	30,3%
	nigdy	611	14,3%		nigdy	1017	23,9%
	Ogółem	4801	100,0%		Ogółem	4801	100,0%
Zapoznania się z danymi, raportami lub pobrania ich	kilka razy w roku	1938	37,8%	Przedstawienia opinii, zabrania głosu w konsultacjach, dyskusjach, głosowaniach	kilka razy w roku	1320	27,1%
	raz w roku lub rzadziej	1687	35,7%		raz w roku lub rzadziej	1664	33,7%
	nigdy	1176	26,5%		nigdy	1817	39,2%
	Ogółem	4801	100,0%		Ogółem	4801	100,0%



Jak oceniasz stronę internetową urzędu/instytucji publicznej, na której ostatnio poszukiwałaś/eś informacji pod względem:		Ogółem	
		Liczebność	% kolumny
Łatwość znalezienia potrzebnych informacji	negatywnie	96	1,7%
	raczej negatywnie	349	6,9%
	neutralnie	1171	25,1%
	raczej pozytywnie	1950	40,3%
	pozytywnie	1028	21,1%
	nie wiem, trudno powiedzieć	207	4,9%
	Ogółem	4801	100,0%
Zrozumiałość informacji	negatywnie	111	2,3%
	raczej negatywnie	369	7,3%
	neutralnie	1249	27,0%
	raczej pozytywnie	1937	39,2%
	pozytywnie	937	19,3%
	nie wiem, trudno powiedzieć	198	4,9%
	Ogółem	4801	100,0%
Użyteczność informacji	negatywnie	85	1,7%
	raczej negatywnie	237	5,0%
	neutralnie	1165	25,0%
	raczej pozytywnie	1985	39,8%
	pozytywnie	1120	23,5%
	nie wiem, trudno powiedzieć	209	5,0%
	Ogółem	4801	100,0%



		Jaki sposób załatwiania spraw urzędowych preferujesz?				
		Osobiście	Przez internet	Przez telefon	Listownie	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Ogółem		57,1%	31,7%	9,0%	2,3%	4801
Płeć	kobieta	60,3%	28,1%	9,3%	2,3%	2403
	mężczyzna	53,5%	35,7%	8,6%	2,2%	2398
Wiek	18 - 24 lata	65,4%	24,0%	9,3%	1,4%	745
	25 - 34 lata	54,9%	34,8%	7,3%	3,0%	1222
	35 - 44 lata	54,9%	34,1%	9,0%	2,0%	1148
	45 - 54 lata	56,9%	30,3%	9,6%	3,2%	830
	55 i więcej	51,6%	36,2%	10,5%	1,7%	856
Wykształcenie	podstawowe	65,8%	18,7%	11,9%	3,6%	188
	średnie	61,6%	28,6%	7,8%	2,0%	2623
	wyższe	45,4%	43,6%	9,2%	1,8%	1990
Wielkość miejscowości	wieś	58,1%	30,2%	9,3%	2,5%	1173
	miasto do 100 tys.	57,6%	30,2%	10,1%	2,1%	2007
	miasto powyżej 100 tys.	55,3%	35,2%	7,4%	2,1%	1621
Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	58,1%	32,7%	7,5%	1,7%	3113
	Tak	55,2%	29,6%	12,4%	2,8%	1327
	Sam jestem niepełnosprawny	54,5%	30,9%	9,1%	5,5%	361





		Jaki sposób załatwiania spraw urzędowych preferujesz?				
		Osobiście	Przez internet	Przez telefon	Listownie	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Aktywność zawodowa	uczę się	65,0%	25,7%	8,0%	1,4%	597
	pracuję najemnie	55,0%	35,0%	8,5%	1,6%	2399
	prowadzę działalność gospodarczą/pracuję na własny rachunek	45,6%	39,8%	11,5%	3,1%	493
	prowadzę gospodarstwo rolne	60,5%	16,4%	13,4%	9,7%	104
	jestem na emeryturze/rencie	51,6%	35,0%	10,4%	3,1%	721
	nie pracuję ani nie uczę się	68,3%	21,3%	7,6%	2,8%	487
Wybierz jedno określenie, które najlepiej opisuje obecną sytuację materialną w Twoim gospodarstwie domowym.	Wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki.	53,8%	34,5%	9,1%	2,6%	1624
	Wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby.	59,3%	31,2%	7,8%	1,7%	2630
	Nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki.	56,5%	26,3%	13,8%	3,4%	547



		Gdy mam załatwić sprawę urzędową przez internet, wiem, na jaką stronę internetową mam wejść					
		zgadzam się całkowicie	raczej się zgadzam	trudno powiedzieć	raczej się nie zgadzam	całkowicie się nie zgadzam	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Ogółem		13,5%	37,6%	30,8%	12,9%	5,2%	4801
Płeć	kobieta	13,0%	36,3%	30,5%	14,6%	5,6%	2403
	mężczyzna	14,0%	39,2%	31,1%	11,0%	4,8%	2398
Wiek	18 - 24 lata	9,1%	33,6%	33,2%	18,1%	6,0%	745
	25 - 34 lata	13,5%	34,3%	31,7%	14,7%	5,7%	1222
	35 - 44 lata	15,6%	38,7%	30,2%	10,4%	5,0%	1148
	45 - 54 lata	12,5%	43,4%	28,9%	10,5%	4,7%	830
	55 i więcej	17,8%	41,3%	28,5%	8,6%	3,8%	856
Wykształcenie	podstawowe	16,0%	28,6%	36,3%	12,0%	7,1%	188
	średnie	12,0%	36,3%	32,9%	13,4%	5,4%	2623
	wyższe	14,4%	44,6%	24,5%	12,7%	3,8%	1990
Wielkość miejscowości	wieś	12,5%	37,2%	31,2%	12,8%	6,3%	1173
	miasto do 100 tys.	15,6%	35,7%	31,2%	13,8%	3,8%	2007
	miasto powyżej 100 tys.	12,4%	40,2%	29,9%	12,1%	5,4%	1621
Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	12,3%	37,5%	31,0%	14,1%	5,2%	3113
	Tak	15,7%	38,4%	29,7%	11,6%	4,6%	1327
	Sam jestem niepełnosprawny	16,1%	36,1%	33,2%	6,9%	7,7%	361





		Gdy mam załatwić sprawę urzędową przez internet, wiem, jak to zrobić					
		zgadzam się całkowicie	raczej się zgadzam	trudno powiedzieć	raczej się nie zgadzam	całkowicie się nie zgadzam	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Ogółem		12,2%	35,6%	33,7%	12,9%	5,5%	4801
Płeć	kobieta	11,4%	35,3%	33,4%	13,7%	6,2%	2403
	mężczyzna	13,1%	36,0%	34,2%	12,0%	4,8%	2398
Wiek	18 - 24 lata	8,6%	32,8%	35,4%	17,2%	6,1%	745
	25 - 34 lata	10,5%	33,9%	35,5%	14,4%	5,7%	1222
	35 - 44 lata	15,2%	35,2%	33,3%	10,0%	6,2%	1148
	45 - 54 lata	11,7%	38,4%	33,3%	12,1%	4,5%	830
	55 i więcej	16,5%	40,1%	29,7%	9,1%	4,6%	856
Wykształcenie	podstawowe	12,6%	31,6%	37,7%	10,6%	7,4%	188
	średnie	11,0%	34,2%	36,0%	13,3%	5,5%	2623
	wyższe	13,9%	39,8%	28,1%	13,5%	4,6%	1990
Wielkość miejscowości	wieś	11,8%	32,7%	36,1%	12,2%	7,2%	1173
	miasto do 100 tys.	13,6%	37,3%	31,5%	13,7%	3,9%	2007
	miasto powyżej 100 tys.	11,2%	37,2%	33,4%	12,8%	5,4%	1621
Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	11,7%	35,2%	33,9%	13,9%	5,3%	3113
	Tak	12,9%	36,4%	34,1%	11,2%	5,4%	1327
	Sam jestem niepełnosprawny	14,0%	36,4%	30,8%	10,4%	8,5%	361



Załatwianie spraw urzędowych przez internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy

		Czy próbowałaś/eś załatwić jakąś sprawę urzędową przez internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy?		
		Tak	Nie próbowałam/em	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Ogółem		53,6%	46,4%	4801
Płeć	kobieta	50,7%	49,3%	2403
	mężczyzna	56,7%	43,3%	2398
Wiek	18 - 24 lata	42,3%	57,7%	745
	25 - 34 lata	52,7%	47,3%	1222
	35 - 44 lata	59,8%	40,2%	1148
	45 - 54 lata	53,4%	46,6%	830
	55 i więcej	62,5%	37,5%	856
Wykształcenie	podstawowe	42,9%	57,1%	188
	średnie	50,5%	49,5%	2623
	wyższe	63,9%	36,1%	1990
Wielkość miejscowości	wieś	47,4%	52,6%	1173
	miasto do 100 tys.	57,3%	42,7%	2007
	miasto powyżej 100 tys.	56,8%	43,2%	1621
Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	52,0%	48,0%	3113
	Tak	58,5%	41,5%	1327
	Sam jestem niepełnosprawny	48,5%	51,5%	361





		Czy próbowałaś/eś załatwić jakąś sprawę urzędową przez internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy?		
		Tak	Nie próbowałam/em	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Aktywność zawodowa	uczę się	41,4%	58,6%	597
	pracuję najemnie	57,4%	42,6%	2399
	prowadzę działalność gospodarczą/pracuję na własny rachunek	65,6%	34,4%	493
	prowadzę gospodarstwo rolne	58,4%	41,6%	104
	jestem na emeryturze/rencie	54,9%	45,1%	721
	nie pracuję ani nie uczę się	44,6%	55,4%	487
Wybierz jedno określenie, które najlepiej opisuje obecną sytuację materialną w Twoim gospodarstwie domowym.	Wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki.	57,7%	42,3%	1624
	Wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby.	51,9%	48,1%	2630
	Nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki.	49,4%	50,6%	547





Tabele wynikowe

Skuteczność załatwianej przez internet sprawy

E – administracja,
2016

104

		Czy kiedy ostatnio próbowałeś/eś załatwić sprawę urzędową przez internet, ostatecznie otrzymałeś/eś to, o co się starałeś/eś?				
		Tak	Częściowo	Nie	Trudno powiedzieć, sprawa jest w toku	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Ogółem		49,0%	37,5%	11,0%	2,5%	2713
Płeć	kobieta	49,1%	36,5%	12,1%	2,3%	1292
	mężczyzna	48,9%	38,5%	9,9%	2,8%	1421
Wiek	18 - 24 lata	46,0%	38,6%	12,4%	2,9%	347
	25 - 34 lata	47,2%	36,7%	13,6%	2,4%	680
	35 - 44 lata	50,3%	35,0%	12,3%	2,4%	680
	45 - 54 lata	48,9%	41,4%	8,2%	1,6%	465
	55 i więcej	52,6%	37,5%	6,8%	3,1%	541
Wykształcenie	podstawowe	44,4%	39,8%	11,7%	4,1%	76
	średnie	48,3%	37,9%	11,1%	2,7%	1343
	wyższe	51,5%	36,1%	10,6%	1,8%	1294
Wielkość miejscowości	wieś	49,2%	38,1%	11,2%	1,4%	550
	miasto do 100 tys.	50,5%	36,1%	10,5%	2,9%	1191
	miasto powyżej 100 tys.	47,2%	38,4%	11,3%	3,1%	972
Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	50,0%	36,9%	10,9%	2,2%	1709
	Tak	47,0%	39,3%	10,7%	3,0%	814
	Sam jestem niepełnosprawny	48,3%	34,6%	13,5%	3,5%	190



Ministerstwo
Cyfryzacji





Tabele wynikowe

Ocena sposobu załatwiania spraw przez urząd

E – administracja,
2016

105

		Jak ogólnie oceniasz sposób załatwienia tej sprawy przez urząd/instytucję publiczną?						
		Nie dotyczy	pozytywnie	raczej pozytywnie	neutralnie	raczej negatywnie	negatywnie	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Ogółem			28,7%	41,0%	21,8%	6,5%	1,9%	2713
Płeć	kobieta		29,2%	40,6%	22,3%	6,0%	1,9%	1292
	mężczyzna		28,3%	41,4%	21,4%	7,1%	1,9%	1421
Wiek	18 - 24 lata		24,9%	43,5%	26,4%	3,9%	1,3%	347
	25 - 34 lata		26,5%	40,9%	20,6%	9,9%	2,1%	680
	35 - 44 lata		30,8%	37,7%	22,7%	5,9%	2,9%	680
	45 - 54 lata		32,8%	38,4%	20,7%	7,1%	1,0%	465
	55 i więcej		29,2%	45,4%	18,9%	5,0%	1,5%	541
Wykształcenie	podstawowe		30,9%	41,6%	23,6%	2,1%	1,8%	76
	średnie		26,3%	43,4%	21,5%	6,5%	2,3%	1343
	wyższe		30,9%	37,8%	21,6%	8,2%	1,5%	1294
Wielkość miejscowości	wieś		32,1%	39,7%	20,5%	6,6%	1,1%	550
	miasto do 100 tys.		27,5%	42,8%	20,8%	6,6%	2,4%	1191
	miasto powyżej 100 tys.		26,9%	40,2%	24,2%	6,5%	2,2%	972
Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie		30,0%	40,7%	21,1%	6,3%	1,9%	1709
	Tak		28,9%	39,6%	23,1%	6,3%	2,1%	814
	Sam jestem niepełnosprawny		16,5%	49,9%	23,2%	9,6%	,8%	190



Ministerstwo
Cyfryzacji





		Jak ogólnie oceniasz sposób załatwienia tej sprawy przez urząd/instytucję publiczną?						
		Nie dotyczy	pozytywnie	raczej pozytywnie	neutralnie	raczej negatywnie	negatywnie	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Aktywność zawodowa	uczę się		27,5%	41,4%	23,4%	5,4%	2,3%	276
	pracuję najemnie		28,9%	41,1%	21,1%	7,6%	1,3%	1411
	prowadzę działalność gospodarczą/pracuję na własny rachunek		29,0%	42,5%	20,2%	4,9%	3,4%	338
	prowadzę gospodarstwo rolne		9,4%	58,0%	25,2%	6,7%	,7%	62
	jestem na emeryturze/rencie		27,3%	45,6%	20,8%	5,1%	1,3%	403
	nie pracuję ani nie uczę się		36,9%	26,5%	25,6%	7,2%	3,9%	223
Wybierz jedno określenie, które najlepiej opisuje obecną sytuację materialną w Twoim gospodarstwie domowym.								
	Wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki.		31,6%	41,1%	21,1%	5,3%	,9%	983
	Wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby.		27,1%	41,1%	22,8%	7,0%	2,0%	1453
	Nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki.		27,1%	40,0%	19,9%	8,4%	4,6%	277



		Ogółem	
		Liczebność	% kolumny
Dlaczego jesteś niezadowolona/y z usługi online świadczonej przez urząd/instytucję publiczną?	okazało się, że załatwienie całej sprawy przez internet jest niemożliwe	131	55,9%
	sposób załatwienia sprawy był zbyt zawity, opis niezrozumiały	80	39,1%
	zabrakło reakcji lub odpowiedzi z urzędu	76	33,9%
	załatwienie sprawy trwało dłużej niż się spodziewałem/am	67	30,9%
	formularz do wypełnienia był trudny, brakowało wyjaśnień lub były one niezrozumiałe	60	29,9%
	nie wiedziałam/em z kim mogę się skontaktować w sprawie	62	28,3%
	pojawiły się problemy techniczne	56	20,1%
	z innych powodów	6	2,8%
	NIE DOTYCZY - NIE ZAŁATWIALI SPRAW PRZEZ INTERNET W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY	2088	0,0%
	NIE DOTYCZY - OCENILI SPOSÓB ZAŁATWIENIA SPRAWY POZYTYWNIE/ NEUTRALNIE	2470	0,0%
Ogółem		4801	100,0%



		Czy chcąc skorzystać w przyszłości z usług urzędu lub instytucji publicznej, zrobisz to przez internet?					
		z pewnością tak	prawdopodobnie tak	nie mam zdania	prawdopodobnie nie	z pewnością nie	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Ogółem		25,3%	46,1%	17,2%	8,2%	3,2%	4801
Płeć	kobieta	22,5%	45,6%	18,7%	9,7%	3,5%	2403
	mężczyzna	28,4%	46,7%	15,5%	6,5%	2,9%	2398
Wiek	18 - 24 lata	20,2%	45,1%	21,3%	9,5%	3,9%	745
	25 - 34 lata	25,7%	43,7%	17,9%	8,8%	3,8%	1222
	35 - 44 lata	26,3%	43,4%	18,0%	9,0%	3,3%	1148
	45 - 54 lata	26,0%	46,8%	16,1%	8,6%	2,5%	830
	55 i więcej	29,9%	54,7%	9,9%	3,6%	1,9%	856
Wykształcenie	podstawowe	21,3%	42,1%	18,8%	10,9%	6,9%	188
	średnie	23,2%	47,4%	17,9%	8,5%	3,0%	2623
	wyższe	30,8%	46,3%	15,1%	6,2%	1,6%	1990
Wielkość miejscowości	wieś	24,0%	46,8%	17,7%	8,3%	3,2%	1173
	miasto do 100 tys.	26,5%	43,8%	17,6%	9,3%	2,9%	2007
	miasto powyżej 100 tys.	25,5%	47,9%	16,1%	6,9%	3,6%	1621
Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	24,8%	45,6%	17,8%	8,5%	3,4%	3113
	Tak	27,4%	47,4%	15,1%	6,9%	3,1%	1327
	Sam jestem niepełnosprawny	22,3%	46,3%	19,2%	9,9%	2,2%	361





		Czy chcąc skorzystać w przyszłości z usług urzędu lub instytucji publicznej, zrobisz to przez internet?					
		z pewnością tak	prawdopodobnie tak	nie mam zdania	prawdopodobnie nie	z pewnością nie	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Aktywność zawodowa	uczę się	22,7%	46,0%	17,4%	10,2%	3,7%	597
	pracuję najemnie	26,8%	47,7%	15,4%	7,4%	2,7%	2399
	prowadzę działalność gospodarczą/pracuję na własny rachunek	27,4%	45,2%	17,1%	8,7%	1,7%	493
	prowadzę gospodarstwo rolne	18,9%	42,9%	28,7%	5,7%	3,7%	104
	jestem na emeryturze/rencie	29,2%	46,4%	14,6%	7,5%	2,3%	721
	nie pracuję ani nie uczę się	18,4%	41,5%	24,0%	9,1%	6,9%	487
Wybierz jedno określenie, które najlepiej opisuje obecną sytuację materialną w Twoim gospodarstwie domowym.	Wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki.	28,0%	47,6%	14,8%	7,0%	2,6%	1624
	Wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby.	22,9%	47,0%	19,1%	8,4%	2,7%	2630
	Nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki.	28,5%	38,4%	15,5%	10,5%	7,0%	547





		Ogółem	
		Liczebność	% kolumny
Zaznacz trzy najważniejsze rodzaje spraw, które chciałbyś/abyś załatwić przez internet	Wydanie/wymiana dokumentów	2989	61,4%
	Zdrowie	2612	53,4%
	Rejestracja pojazdu	2286	45,1%
	Podatki lokalne	1679	33,4%
	Wybory, konsultacje	1261	26,0%
	Dzieci	1021	24,0%
	Meldunek	1093	22,9%
	Praca i bezrobocie	896	21,2%
	Budowa domu	566	12,5%
	Ogółem	4801	100,0%
Zaznacz trzy najważniejsze informacje lub powiadomienia, które chciałbyś/abyś otrzymywać od administracji publicznej	Przypomnienie o upływie ważności dokumentów	3843	79,8%
	Informacja o gotowym do odbioru dokumencie	3346	69,9%
	Przypomnienie o upływie terminu badania technicznego pojazdu	1908	38,8%
	Przypomnienie o terminie zapłaty podatku lokalnego	1385	28,1%
	Przypomnienie o obowiązku złożenia deklaracji podatkowej	1180	24,8%
	Informacja o wywozie odpadów zielonych lub śmieci wielkogabarytowych	1073	23,5%
	Informacja o naliczeniu punktów karnych dla kierowców	1100	23,1%
	Przypomnienie o upływie terminu ważności profilu zaufanego	568	12,1%
	Ogółem	4801	100,0%





		Czy deklarację podatkową (PIT) za 2015 rok składałaś/eś przez internet?		
		Tak	Nie	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Ogółem		47,1%	52,9%	4801
Płeć	kobieta	46,6%	53,4%	2403
	mężczyzna	47,7%	52,3%	2398
Wiek	18 - 24 lata	30,7%	69,3%	745
	25 - 34 lata	50,0%	50,0%	1222
	35 - 44 lata	56,2%	43,8%	1148
	45 - 54 lata	52,7%	47,3%	830
	55 i więcej	48,0%	52,0%	856
Wykształcenie	podstawowe	27,8%	72,2%	188
	średnie	44,5%	55,5%	2623
	wyższe	61,6%	38,4%	1990
Wielkość miejscowości	wieś	46,3%	53,7%	1173
	miasto do 100 tys.	47,9%	52,1%	2007
	miasto powyżej 100 tys.	47,3%	52,7%	1621
Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	47,1%	52,9%	3113
	Tak	48,9%	51,1%	1327
	Sam jestem niepełnosprawny	41,3%	58,7%	361



		Ogółem	
		Liczebność	% kolumny
Dlaczego nie złożyłaś/eś PITu przez internet?	nie mam zaufania do tego sposobu składania PIT	549	21,5%
	nie dotyczy (brak obowiązku, bezrobotni, brak własnych dochodów, praca za granicą, rozliczał urząd pracy, ZUS - ren	288	15,3%
	nie wiedziałam/em jak to zrobić	335	14,8%
	pojawiły się problemy techniczne	232	9,7%
	nie wiedziałam/em, że jest taka możliwość	184	9,7%
	obawiałam/em się, że złożenie PIT przez internet wydłuży czas oczekiwania na zwrot nadpłaty	166	6,5%
	wykonuje to księgowy/ inna osoba	138	5,7%
	instrukcja była niezrozumiała	101	4,3%
	nie mogłam/em znaleźć odpowiedniej strony internetowej	83	3,7%
	system nie zaakceptował moich danych autoryzacyjnych	81	3,5%
	bliskość urzędu skarbowego/ przy okazji/ preferuję osobiście	74	2,4%
	z innych powodów	78	3,0%
NIE DOTYCZY - ZŁOŻYLI DEKLARACJĘ PODATKOWĄ PRZEZ INTERNET		2492	0,0%
Ogółem		4801	100,0%





Czy słyszałeś o :		Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej - ePUAP			Czy słyszałeś o :		Profilu zaufanym (lub profilu zaufanym ePUAP)		
		Tak	Nie	Ogółem			Tak	Nie	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność			% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Ogółem		60,2%	39,8%	4801	Ogółem		47,6%	52,4%	4801
Płeć	kobieta	58,6%	41,4%	2403	Płeć	kobieta	46,3%	53,7%	2403
	mężczyzna	61,9%	38,1%	2398		mężczyzna	49,0%	51,0%	2398
Wiek	18 - 24 lata	50,2%	49,8%	745	Wiek	18 - 24 lata	37,5%	62,5%	745
	25 - 34 lata	65,8%	34,2%	1222		25 - 34 lata	50,7%	49,3%	1222
	35 - 44 lata	63,1%	36,9%	1148		35 - 44 lata	54,1%	45,9%	1148
	45 - 54 lata	55,4%	44,6%	830		45 - 54 lata	46,1%	53,9%	830
	55 i więcej	66,5%	33,5%	856		55 i więcej	49,5%	50,5%	856
Wykształcenie	podstawowe	47,7%	52,3%	188	Wykształcenie	podstawowe	41,6%	58,4%	188
	średnie	55,4%	44,6%	2623		średnie	43,8%	56,2%	2623
	wyższe	74,2%	25,8%	1990		wyższe	56,5%	43,5%	1990
Wielkość miejscowości	wieś	56,9%	43,1%	1173	Wielkość miejscowości	wieś	45,2%	54,8%	1173
	miasto do 100 tys.	62,4%	37,6%	2007		miasto do 100 tys.	47,6%	52,4%	2007
	miasto powyżej 100 tys.	61,6%	38,4%	1621		miasto powyżej 100 tys.	50,3%	49,7%	1621
Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	60,3%	39,7%	3113	Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	46,3%	53,7%	3113
	Tak	61,3%	38,7%	1327		Tak	50,1%	49,9%	1327
	Sam jestem niepełnosprawny	54,9%	45,1%	361		Sam jestem niepełnosprawny	49,3%	50,7%	361





Tabele wynikowe

Znajomość serwisów internetowych instytucji publicznych

E – administracja,
2016

114

Czy słyszałeś o :		Serwisie obywatel.gov.pl			Czy słyszałeś o :		Serwisie biznes.gov.pl		
		Tak	Nie	Ogółem			Tak	Nie	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność			% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Ogółem		46,8%	53,2%	4801	Ogółem		40,0%	60,0%	4801
Płeć	kobieta	47,9%	52,1%	2403	Płeć	kobieta	40,0%	60,0%	2403
	mężczyzna	45,5%	54,5%	2398		mężczyzna	40,1%	59,9%	2398
Wiek	18 - 24 lata	54,0%	46,0%	745	Wiek	18 - 24 lata	41,5%	58,5%	745
	25 - 34 lata	41,1%	58,9%	1222		25 - 34 lata	37,9%	62,1%	1222
	35 - 44 lata	44,1%	55,9%	1148		35 - 44 lata	39,8%	60,2%	1148
	45 - 54 lata	41,0%	59,0%	830		45 - 54 lata	39,6%	60,4%	830
	55 i więcej	54,8%	45,2%	856		55 i więcej	41,9%	58,1%	856
Wykształcenie	podstawowe	48,8%	51,2%	188	Wykształcenie	podstawowe	41,3%	58,7%	188
	średnie	46,6%	53,4%	2623		średnie	38,4%	61,6%	2623
	wyższe	45,9%	54,1%	1990		wyższe	41,8%	58,2%	1990
Wielkość miejscowości	wieś	44,4%	55,6%	1173	Wielkość miejscowości	wieś	37,3%	62,7%	1173
	miasto do 100 tys.	47,9%	52,1%	2007		miasto do 100 tys.	43,6%	56,4%	2007
	miasto powyżej 100 tys.	48,3%	51,7%	1621		miasto powyżej 100 tys.	39,3%	60,7%	1621
Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	45,3%	54,7%	3113	Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	38,2%	61,8%	3113
	Tak	49,0%	51,0%	1327		Tak	44,7%	55,3%	1327
	Sam jestem niepełnosprawny	51,2%	48,8%	361		Sam jestem niepełnosprawny	38,4%	61,6%	361



Ministerstwo
Cyfryzacji





Czy słyszałeś o:		Serwisie danepubliczne.gov.pl (lub o centralnym repozytorium informacji publicznej)			Czy słyszałeś o:		Platformie Usług Elektronicznych ZUS		
		Tak	Nie	Ogółem			Tak	Nie	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność			% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Ogółem		24,6%	75,4%	4801	Ogółem		66,3%	33,7%	4801
Płeć	kobieta	22,6%	77,4%	2403	Płeć	kobieta	66,6%	33,4%	2403
	mężczyzna	26,7%	73,3%	2398		mężczyzna	65,9%	34,1%	2398
Wiek	18 - 24 lata	25,1%	74,9%	745	Wiek	18 - 24 lata	55,2%	44,8%	745
	25 - 34 lata	24,5%	75,5%	1222		25 - 34 lata	65,5%	34,5%	1222
	35 - 44 lata	24,8%	75,2%	1148		35 - 44 lata	70,1%	29,9%	1148
	45 - 54 lata	21,9%	78,1%	830		45 - 54 lata	70,8%	29,2%	830
	55 i więcej	26,4%	73,6%	856		55 i więcej	73,6%	26,4%	856
Wykształcenie	podstawowe	28,3%	71,7%	188	Wykształcenie	podstawowe	55,8%	44,2%	188
	średnie	23,2%	76,8%	2623		średnie	65,4%	34,6%	2623
	wyższe	24,7%	75,3%	1990		wyższe	73,3%	26,7%	1990
Wielkość miejscowości	wieś	23,8%	76,2%	1173	Wielkość miejscowości	wieś	63,8%	36,2%	1173
	miasto do 100 tys.	25,2%	74,8%	2007		miasto do 100 tys.	67,6%	32,4%	2007
	miasto powyżej 100 tys.	24,8%	75,2%	1621		miasto powyżej 100 tys.	67,8%	32,2%	1621
Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	22,2%	77,8%	3113	Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	64,7%	35,3%	3113
	Tak	28,6%	71,4%	1327		Tak	70,8%	29,2%	1327
	Sam jestem niepełnosprawny	30,6%	69,4%	361		Sam jestem niepełnosprawny	63,1%	36,9%	361





Tabele wynikowe

Znajomość serwisów internetowych instytucji publicznych

E – administracja,
2016

116

Czy słyszałeś o:		Elektronicznej Księdze Wieczystej		
		Tak	Nie	Ogółem
		% z N w wierszu	% z N w wierszu	Nieważona liczebność
Ogółem		44,9%	55,1%	4801
Płeć	kobieta	43,5%	56,5%	2403
	mężczyzna	46,5%	53,5%	2398
Wiek	18 - 24 lata	37,6%	62,4%	745
	25 - 34 lata	41,7%	58,3%	1222
	35 - 44 lata	48,1%	51,9%	1148
	45 - 54 lata	48,7%	51,3%	830
	55 i więcej	52,4%	47,6%	856
Wykształcenie	podstawowe	38,3%	61,7%	188
	średnie	40,7%	59,3%	2623
	wyższe	55,0%	45,0%	1990
Wielkość miejscowości	wieś	44,9%	55,1%	1173
	miasto do 100 tys.	45,1%	54,9%	2007
	miasto powyżej 100 tys.	44,7%	55,3%	1621
Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	43,7%	56,3%	3113
	Tak	47,8%	52,2%	1327
	Sam jestem niepełnosprawny	45,5%	54,5%	361



Ministerstwo
Cyfryzacji





Czy wiesz, że następujące usługi są dostępne online?		Ogółem	
		Liczebność	% kolumny
Wnioskowanie o dowód osobisty	Tak i korzystałam/em	352	7,9%
	Tak, ale nie korzystałam/em	1924	40,3%
	Nie	2525	51,7%
	Ogółem	4801	100,0%
Wnioskowanie o wydanie odpisu aktu stanu cywilnego	Tak i korzystałam/em	314	6,3%
	Tak, ale nie korzystałam/em	1535	31,8%
	Nie	2952	61,9%
	Ogółem	4801	100,0%
Zgłoszenie wymeldowania z pobytu stałego lub czasowego	Tak i korzystałam/em	217	4,5%
	Tak, ale nie korzystałam/em	1320	27,9%
	Nie	3264	67,6%
	Ogółem	4801	100,0%
Wydanie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ)	Tak i korzystałam/em	470	8,7%
	Tak, ale nie korzystałam/em	1422	29,6%
	Nie	2909	61,7%
	Ogółem	4801	100,0%
Zawiadomienie o zbyciu pojazdu	Tak i korzystałam/em	281	5,9%
	Tak, ale nie korzystałam/em	1125	24,2%
	Nie	3395	69,9%
	Ogółem	4801	100,0%
Czy wiesz, że następujące usługi są dostępne online?		Ogółem	
		Liczebność	% kolumny
Uzyskanie Karty Dużej Rodziny	Tak i korzystałam/em	266	5,4%
	Tak, ale nie korzystałam/em	1705	36,1%
	Nie	2830	58,5%
	Ogółem	4801	100,0%
Rejestracja osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy	Tak i korzystałam/em	349	7,4%
	Tak, ale nie korzystałam/em	1528	33,2%
	Nie	2924	59,4%
	Ogółem	4801	100,0%
Wniosek Rodzina 500+	Tak i korzystałam/em	477	9,7%
	Tak, ale nie korzystałam/em	3147	65,2%
	Nie	1177	25,1%
	Ogółem	4801	100,0%
Zezwolenie na usunięcie drzew i krzewów	Tak i korzystałam/em	209	4,0%
	Tak, ale nie korzystałam/em	1031	22,8%
	Nie	3561	73,2%
	Ogółem	4801	100,0%
Założenie działalności gospodarczej	Tak i korzystałam/em	383	8,0%
	Tak, ale nie korzystałam/em	2103	43,9%
	Nie	2315	48,1%
	Ogółem	4801	100,0%



Jak w skali od 1-10 oceniasz swoje poczucie bezpieczeństwa, gdy korzystasz z następujących usług w internecie?		Ogółem		Jak w skali od 1-10 oceniasz swoje poczucie bezpieczeństwa, gdy korzystasz z następujących usług w internecie?		Ogółem	
		Liczebność	% kolumny			Liczebność	% kolumny
bankowość	1. brak bezpieczeństwa	144	4,1%	ochrona zdrowia	1. brak bezpieczeństwa	225	6,0%
	2	113	2,4%		2	179	3,7%
	3	141	3,7%		3	278	5,8%
	4	199	4,4%		4	349	6,7%
	5	553	12,4%		5	894	18,9%
	6	403	8,6%		6	508	10,8%
	7	647	12,6%		7	658	12,9%
	8	914	18,2%		8	751	15,6%
	9	986	20,0%		9	558	11,4%
	10. całkowite bezpieczeństwo	701	13,6%		10. całkowite bezpieczeństwo	401	8,1%
	Ogółem	4801	100,0%		Ogółem	4801	100,0%
sprawy urzędowe	1. brak bezpieczeństwa	146	4,5%	zakupy	1. brak bezpieczeństwa	167	4,9%
	2	143	3,4%		2	93	1,7%
	3	246	5,2%		3	160	3,4%
	4	305	6,3%		4	217	4,7%
	5	791	16,9%		5	698	14,9%
	6	530	10,2%		6	475	10,1%
	7	687	14,4%		7	835	17,1%
	8	831	17,0%		8	949	19,2%
	9	682	13,8%		9	695	13,5%
	10. całkowite bezpieczeństwo	440	8,2%		10. całkowite bezpieczeństwo	512	10,6%
	Ogółem	4801	100,0%		Ogółem	4801	100,0%





Tabele wynikowe

Typologia – segment

E – administracja,
2016

119

		Ogółem		Segment					
		Nieważona liczebność	% z N w kolumnie	niedoświadczeni		nieprzekonani		aktywni	
				Nieważona liczebność	% z N w kolumnie	Nieważona liczebność	% z N w kolumnie	Nieważona liczebność	% z N w kolumnie
Płeć	kobieta	2403	52,3%	1111	55,6%	664	50,4%	628	48,5%
	mężczyzna	2398	47,7%	977	44,4%	744	49,6%	677	51,5%
Wiek	18 - 24 lata	745	22,4%	398	28%	212	20,4%	135	14,4%
	25 - 34 lata	1222	24,5%	542	25%	367	25,4%	313	22,4%
	35 - 44 lata	1148	21,9%	468	19%	352	23,8%	328	25,2%
	45 - 54 lata	830	15,7%	365	16%	226	14,9%	239	16,6%
	55 i więcej	856	15,5%	315	13%	251	15,5%	290	21,3%
Wykształcenie	podstawowe	188	17,5%	112	21,5%	53	18,2%	23	9,1%
	średnie	2623	50,0%	1280	53,2%	744	48,0%	599	46,2%
	wyższe	1990	32,5%	696	25,3%	611	33,8%	683	44,7%
Czy w twoim najbliższym otoczeniu są osoby niepełnosprawne?	Nie	3113	65,3%	1404	67%	863	60,7%	846	66,6%
	Tak	1327	27,4%	513	24%	433	31,9%	381	27,7%
	Sam jestem niepełnosprawny	361	7,3%	171	8%	112	7,4%	78	5,7%
Wybierz jedno określenie, które najlepiej opisuje obecną sytuację materiałną w Twoim gospodarstwie domowym.	Wystarcza mi pieniędzy na bieżące potrzeby i na wszelkie wydatki.	1624	34,3%	641	31%	450	33,8%	533	40,6%
	Wystarcza mi pieniędzy tylko na bieżące potrzeby.	2630	53,0%	1177	55%	778	51,3%	675	51,4%
	Nie wystarcza mi pieniędzy na bieżące wydatki.	547	12,7%	270	14%	180	14,9%	97	8,0%
Wielkość miejscowości	wieś	1173	35,9%	623	41%	303	32,0%	247	31,5%
	miasto do 100 tys.	2007	33,4%	816	31%	627	36,6%	564	34,6%
	miasto powyżej 100 tys.	1621	30,7%	649	29%	478	31,5%	494	33,8%



Ministerstwo
Cyfryzacji





Znajomość serwisów internetowych instytucji publicznych wśród poszczególnych segmentów

		Ogółem		Segment					
				niedoświadczeni		nieprzekonani		aktywni	
		Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny
Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej - ePUAP	Tak	3015	60,2%	1056	48,4%	867	60%	1092	83,2%
	Nie	1786	39,8%	1032	51,6%	541	40,5%	213	16,8%
	Ogółem	4801	100,0%	2088	100,0%	1408	100,0%	1305	100,0%
Profilu zaufanym (lub profilu zaufanym ePUAP)	Tak	2333	47,6%	746	34,8%	668	48,9%	919	70,1%
	Nie	2468	52,4%	1342	65,2%	740	51,1%	386	29,9%
	Ogółem	4801	100,0%	2088	100,0%	1408	100,0%	1305	100,0%
Serwisie obywatel.gov.pl	Tak	2233	46,8%	777	38,2%	676	48,2%	780	61,1%
	Nie	2568	53,2%	1311	61,8%	732	51,8%	525	38,9%
	Ogółem	4801	100,0%	2088	100,0%	1408	100,0%	1305	100,0%
Serwisie biznes.gov.pl	Tak	1948	40,0%	672	32,4%	582	40,2%	694	54,2%
	Nie	2853	60,0%	1416	67,6%	826	59,8%	611	45,8%
	Ogółem	4801	100,0%	2088	100,0%	1408	100,0%	1305	100,0%
Serwisie danepubliczne.gov.pl (lub o centralnym repozytorium informacji publicznej)	Tak	1157	24,6%	319	16,5%	382	27,4%	456	36,4%
	Nie	3644	75,4%	1769	83,5%	1026	72,6%	849	63,6%
	Ogółem	4801	100,0%	2088	100,0%	1408	100,0%	1305	100,0%
Platformie Usług Elektronicznych ZUS	Tak	3284	66,3%	1239	56,7%	953	66,7%	1092	84,0%
	Nie	1517	33,7%	849	43,3%	455	33,3%	213	16,0%
	Ogółem	4801	100,0%	2088	100,0%	1408	100,0%	1305	100,0%
Elektronicznej Księdze Wieczystej	Tak	2243	44,9%	771	35,5%	640	44,7%	832	62,9%
	Nie	2558	55,1%	1317	64,5%	768	55,3%	473	37,1%
	Ogółem	4801	100,0%	2088	100,0%	1408	100,0%	1305	100,0%





		Ogółem		Segment					
				niedoświadczeni		nieprzekonani		aktywni	
		Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny
Jaki sposób załatwiania spraw urzędowych preferujesz?	Osobiście	2639	57%	1500	73%	763	56%	376	29%
	Przez internet	1654	32%	391	18%	441	28%	822	61%
	Przez telefon	408	9%	154	7%	159	12%	95	8%
	Listownie	100	2%	43	2%	45	4%	12	1%
	Ogółem	4801	100,0%	2088	100,0%	1408	100,0%	1305	100,0%
Czy próbowałaś/eś załatwić jakąś sprawę urzędową przez internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy?	Tak	2713	53,6%			1408	100,0%	1305	100,0%
	Nie próbowałam/em	2088	46,4%	2088	100,0%				
	Ogółem	4801	100,0%	2088	100,0%	1408	100,0%	1305	100,0%
Czy kiedy ostatnio próbowałaś/eś załatwić sprawę urzędową przez internet, ostatecznie otrzymałaś/eś to, o co się starałaś/eś?	Tak	1348	49,0%			436	31,3%	912	69,8%
	Częściowo	1007	37%			677	47%	330	25,8%
	Nie	286	11,0%			240	18%	46	3,3%
	Trudno powiedzieć, sprawa jest w toku	72	3%			55	4%	17	1,2%
	NIE DOTYCZY - NIE ZAŁATWIALI SPRAW PRZEZ INTERNET W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY	2088	0,0%	2088					
	Ogółem	4801	100,0%	2088		1408	100,0%	1305	100,0%
Jak ogólnie oceniasz sposób załatwienia tej sprawy przez urząd/instytucję publiczną?	pozytywnie	749	28,7%			167	14,0%	582	46,1%
	raczej pozytywnie	1135	41,0%			545	38,8%	590	43,6%
	neutralnie	586	21,8%			483	33,0%	103	8,8%
	raczej negatywnie	188	6,5%			169	11,4%	19	,8%
	negatywnie	55	1,9%			44	2,9%	11	,7%
	Nie dotyczy – nie załatwiali w ciągu ostatnich 12 miesięcy spraw przez internet	2088	0,0%	2088					
	Ogółem	4801	100,0%	2088		1408	100,0%	1305	100,0%



		Ogółem		Segment					
				niedoświadczeni		nieprzekonani		aktywni	
		Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny
Czy chcąc skorzystać w przyszłości z usług urzędu lub instytucji publicznej, zrobisz to przez internet?	z pewnością tak	1286	25,3%	334	14,7%	249	18,3%	703	53,6%
	prawdopodobnie tak	2231	46,1%	933	43,6%	731	51,8%	567	44,2%
	nie mam zdania	787	17,2%	488	24,4%	268	18,6%	31	1,9%
	prawdopodobnie nie	374	8,2%	240	11,8%	130	9,0%	4	,4%
	z pewnością nie	123	3,2%	93	5,5%	30	2,3%		
	Ogółem	4801	100,0%	2088	100,0%	1408	100,0%	1305	100,0%
		Ogółem		Segment					
				niedoświadczeni		nieprzekonani		aktywni	
		Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny
Czy deklarację podatkową (PIT) za 2015 rok składałeś/eś przez internet?	Tak	2492	47,1%	786	35,1%	743	48,2%	963	68,7%
	Nie	2309	52,9%	1302	64,9%	665	51,8%	342	31,3%
	Ogółem	4801	100,0%	2088	100,0%	1408	100,0%	1305	100,0%

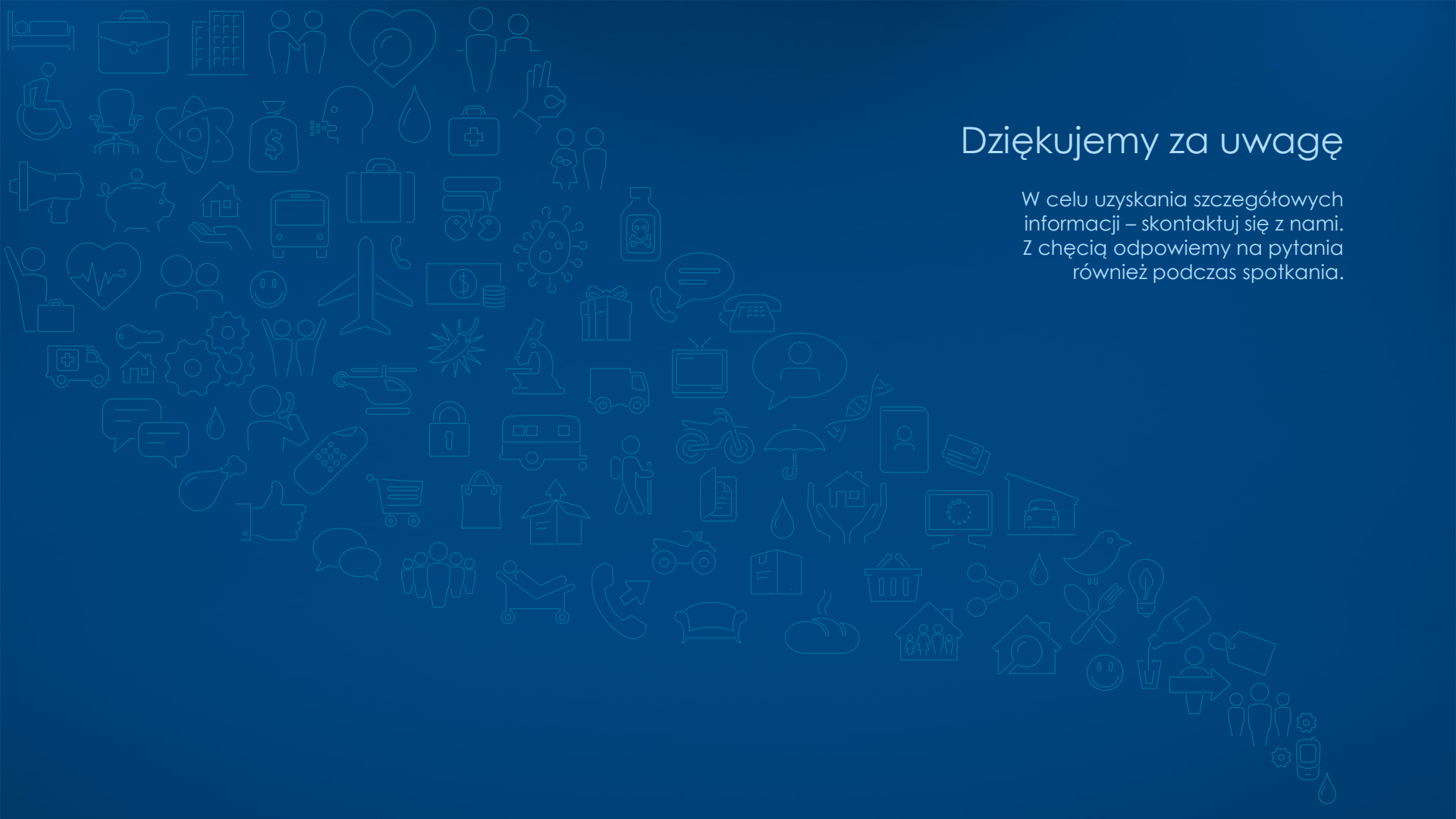
Poczucie bezpieczeństwa podczas załatwiania spraw przez internet:	Ogółem		Segment					
			niedoświadczeni		nieprzekonani		aktywni	
	Liczebność	Średnia	Liczebność	Średnia	Liczebność	Średnia	Liczebność	Średnia
zakupy	4801	6,7	2088	6,5	1408	5,8	1305	8,2
bankowość	4801	7,0	2088	6,7	1408	6,1	1305	8,7
sprawy urzędowe	4801	6,4	2088	5,9	1408	5,4	1305	8,6
ochrona zdrowia	4801	6,2	2088	5,7	1408	5,2	1305	8,2





		Ogółem		Segment					
				niedoświadczeni		nieprzekonani		aktywni	
		Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny
Gdy mam załatwić sprawę urzędową przez internet, wiem, na jaką stronę internetową mam wejść	zgadzam się całkowicie	655	13,5%	169	8,2%	125	10,0%	361	27,5%
	raczej się zgadzam	1865	37,6%	649	30,5%	511	34,9%	705	54,3%
	trudno powiedzieć	1411	30,8%	769	38,8%	490	35,4%	152	10,3%
	raczej się nie zgadzam	644	12,9%	365	15,5%	221	15,2%	58	5,3%
	całkowicie się nie zgadzam	226	5,2%	136	7,0%	61	4,5%	29	2,6%
	Ogółem	4801	100,0%	2088	100,0%	1408	100,0%	1305	100,0%
		Ogółem		Segment					
				niedoświadczeni		nieprzekonani		aktywni	
		Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny	Liczebność	% kolumny
Gdy mam załatwić sprawę urzędową przez internet, wiem, jak to zrobić	zgadzam się całkowicie	605	12,2%	137	6,7%	103	7,6%	365	28,1%
	raczej się zgadzam	1777	35,6%	604	28,0%	473	33,1%	700	52,8%
	trudno powiedzieć	1552	33,7%	840	42,4%	536	37,3%	176	13,3%
	raczej się nie zgadzam	636	12,9%	358	15,4%	242	17,3%	36	2,9%
	całkowicie się nie zgadzam	231	5,5%	149	7,5%	54	4,7%	28	2,9%
	Ogółem	4801	100,0%	2088	100,0%	1408	100,0%	1305	100,0%





Dziękujemy za uwagę

W celu uzyskania szczegółowych informacji – skontaktuj się z nami.
Z chęcią odpowiemy na pytania również podczas spotkania.