

e-Administracja w Polsce

– perspektywa użytkowników (internauci)



Marian Krupa



Motto:

W Polsce coraz częściej wskazuje się na zależność między tworzeniem nowoczesnego państwa a tworzeniem e-administracji – niezbiurokratyzowanej, transparentnej, skutecznej, taniej i szybkiej, czyli efektywnej i przyjaznej, gdzie dokument ma postać niematerialną.

[Cellary]

Kim jest internauta?

– profil definicyjny



Internauta



INTERNAUTA – osoba regularnie („heavy-user”) używająca technologii teleinformatycznych (Internet) do realizacji różnych potrzeb dnia codziennego, z uwzględnieniem usług realizowanych w ramach e-administracji [MK].

Internautą jest to taka osoba, która posiada stały dostęp do nowoczesnych urządzeń i oprogramowania IT, w tym infrastruktury teleinformatycznej oraz posiada odpowiednie kompetencje w zakresie kształtowania społeczeństwa informacyjnego (informatycznego) .

Internauta – użytkownik Internetu (SJP).

Jakość e-usług w administracji publicznej – model diagnostyczny



Jakość e-administracji



Jakość (zaawansowanie) e-usług definiujemy następująco:

- Poziom 1 (25%): **Informacja on-line** – możliwość wyszukania odpowiedniej, potrzebnej informacji;
- Poziom 2 (50%): **Interakcja jednokierunkowa** – wyszukanie informacji + pobranie oficjalnych formularzy ze strony internetowej urzędu;
- Poziom 3 (75%): **Interakcja dwukierunkowa** – wyszukanie informacji + Pobranie formularzy + odesłanie wypełnionych formularzy (skany?);
- Poziom 4 (100%): **transakcja** – pełna obsługa procesu, czyli możliwość wykonania wszystkich niezbędnych czynności w celu załatwienia danej sprawy, tj. uzyskanie informacji, pobranie i wypełnienie on-line formularzy, wprowadzenie podpisu elektronicznego, uiszczenie opłat, otrzymanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia itp.
- Poziom 5 (100%+): **?** – wizja przyszłości ?

Badania



✓ eAdministracja w Polsce?

RAPORT: e-administracja w oczach internautów 2014.

ARC dla Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, Warszawa 2014



Badania



e-Administracja w Polsce oczami internautów

CEL badań:

- Zbadanie **opinii** internautów na temat e-administracji w Polsce oraz określenie **zachowań i potrzeb** związanych z załatwianiem spraw urzędowych drogą elektroniczną.

Badaniem objęto następujące zagadnienia:

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

Badania



e-Administracja w Polsce oczami internautów

Grupa uczestnicząca w badaniach:

- Badanych rekrutowano z ogólnopolskiego panelu badawczego **epanel.pl**
- W badaniu wzięło udział **4848 osób** (liczba pełnych wywiadów); maksymalny błąd pomiaru wynosi +/- 1.4% (przy poziomie ufności 95%).
- Ze względu na to, iż badanie realizowano na próbie internautów, której struktura zakładała przeprowadzenie zbliżonej liczby wywiadów w każdym z województw (w celu uzyskania jak najlepszej porównywalności wyników na poziomie regionów), wnioskowanie należy ograniczać do tej właśnie grupy. **Nie należy wyników badania uogólniać na ogół polskiego społeczeństwa!**

PYTANIA



Badania



e-Administracja w Polsce oczami internautów Pytania do badań (1/2)

1. Użytkownicy odwiedzający strony internetowe instytucji publicznych bądź urzędów robią to przede wszystkim w celu zdobycia praktycznych informacji. **Jakiej informacji szukają internauci w ramach usług e-administracji?**
2. Ocena e-usług przez internautów jest dokonywana na podstawie: 1) łatwości znalezienia informacji; 2) ich zrozumiałości i 3) ich użyteczności. **Jaką ocenę wystawili internauci: raczej pozytywną czy też negatywną?**
3. Każdy obywatel próbując załatwić dowolną sprawę urzędową musi najpierw podjąć decyzję o wyborze ścieżki (osobiście, listownie, telefon, Internet). **Jaki jest preferowany sposób załatwiania spraw w odpowiednim urzędzie?**
4. O skuteczności załatwienia sprawy przez Internet decyduje prosta instrukcja. **Czy instrukcja dotycząca ostatniej sprawy, którą chciałeś/eś załatwić przez internet była zrozumiała (tak/nie)?**

Badania



e-Administracja w Polsce oczami internautów

Pytania do badań (2/2)

5. O jakości usług , kontaktu z urzędem przez Internet decyduje przede wszystkim uzyskany efekt. **Czy kiedy ostatnio próbowałaś/eś załatwić sprawę urzędową przez Internet, ostatecznie otrzymałaś/eś to, o co się starałaś/eś?**
6. Powody niezadowolenia z usług e-administracyjnych. **Dlaczego jesteś niezadowolona/y z usługi online wyświadczonej przez urząd/instytucję publiczną?**
7. Projekt e-PUAP. **Czy słyszałaś/eś o elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej ePUAP, dzięki której można załatwiać sprawy urzędowe przez Internet?**
8. Bezpieczeństwo. **Jak w skali od 1-10 oceniasz swoje poczucie bezpieczeństwa, gdy korzystasz z następujących usług w Internecie? Zakupy / Bankowość / Urząd / Ochrona zdrowia**

ODPOWIEDZI



Badania



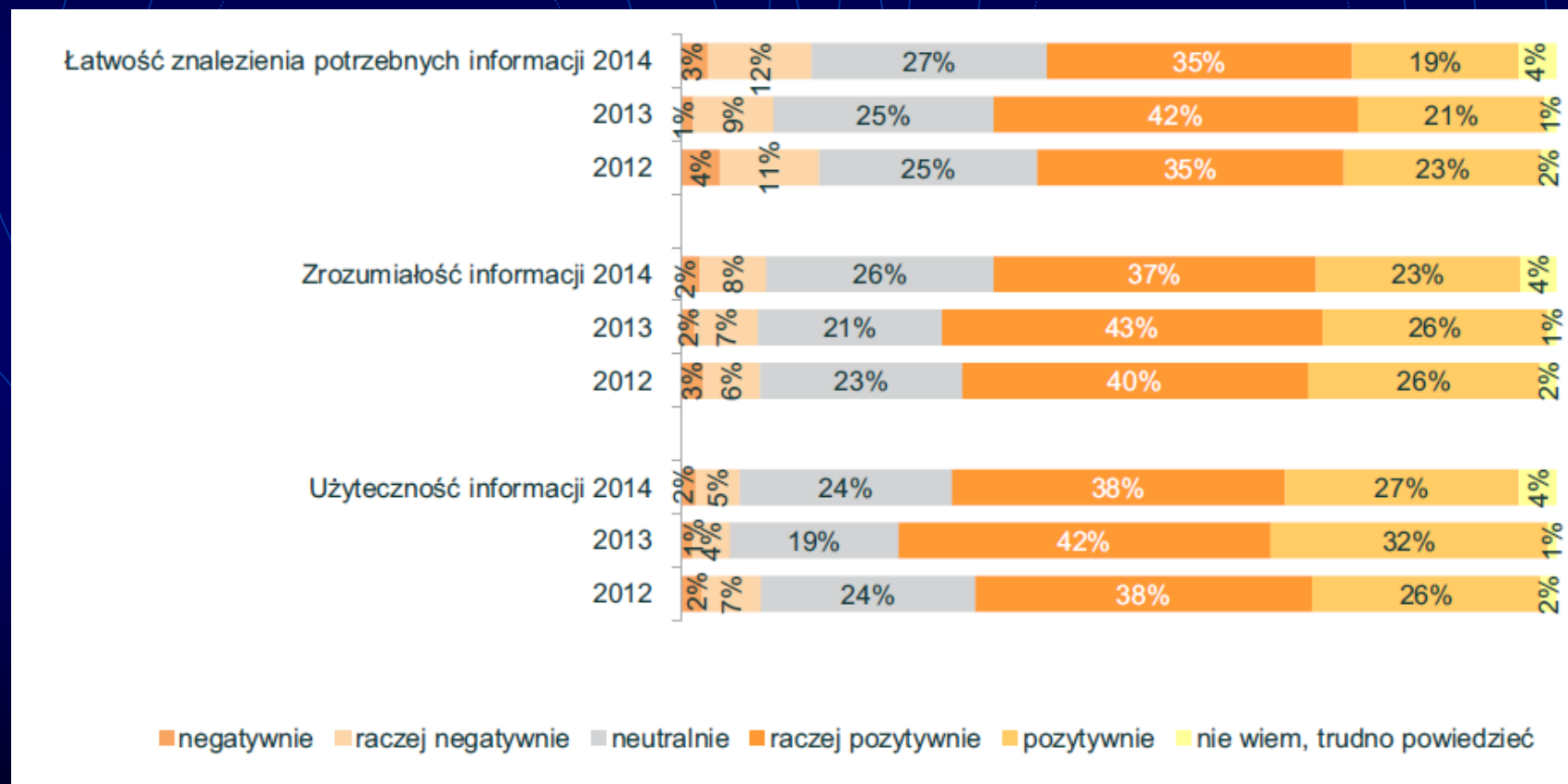
Jakiej informacji szukają internauci w ramach usług e-administracji?



Badania



Jaką ocenę wystawili internauci: raczej pozytywną czy też negatywną?

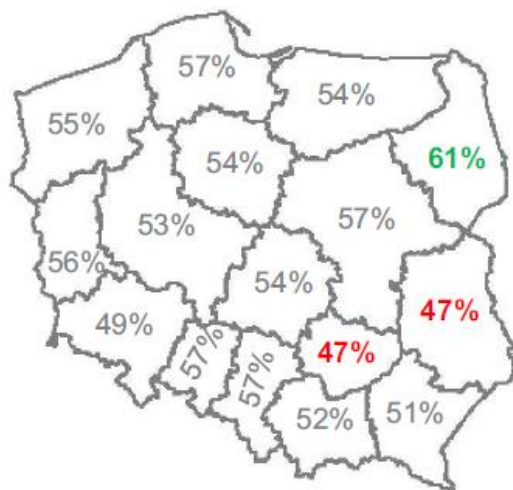


Badania

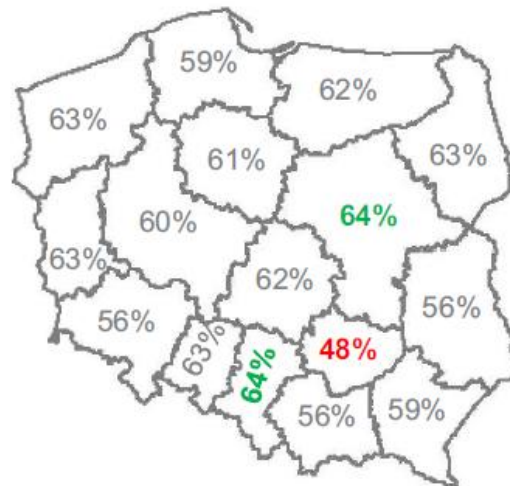


Jaką ocenę wystawili internauci: raczej pozytywną czy też negatywną? Ocena według województw

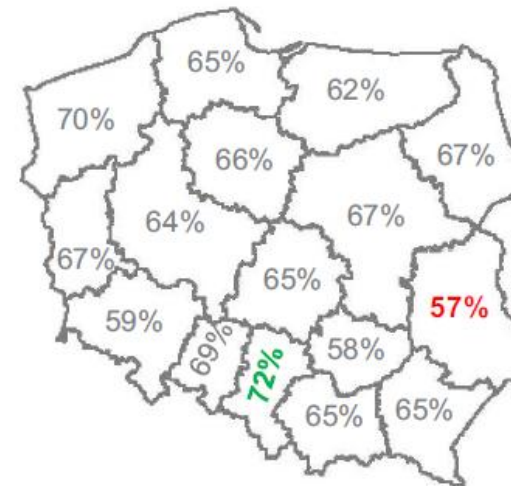
Łatwość znalezienia
potrzebnych informacji



Zrozumiałość
informacji



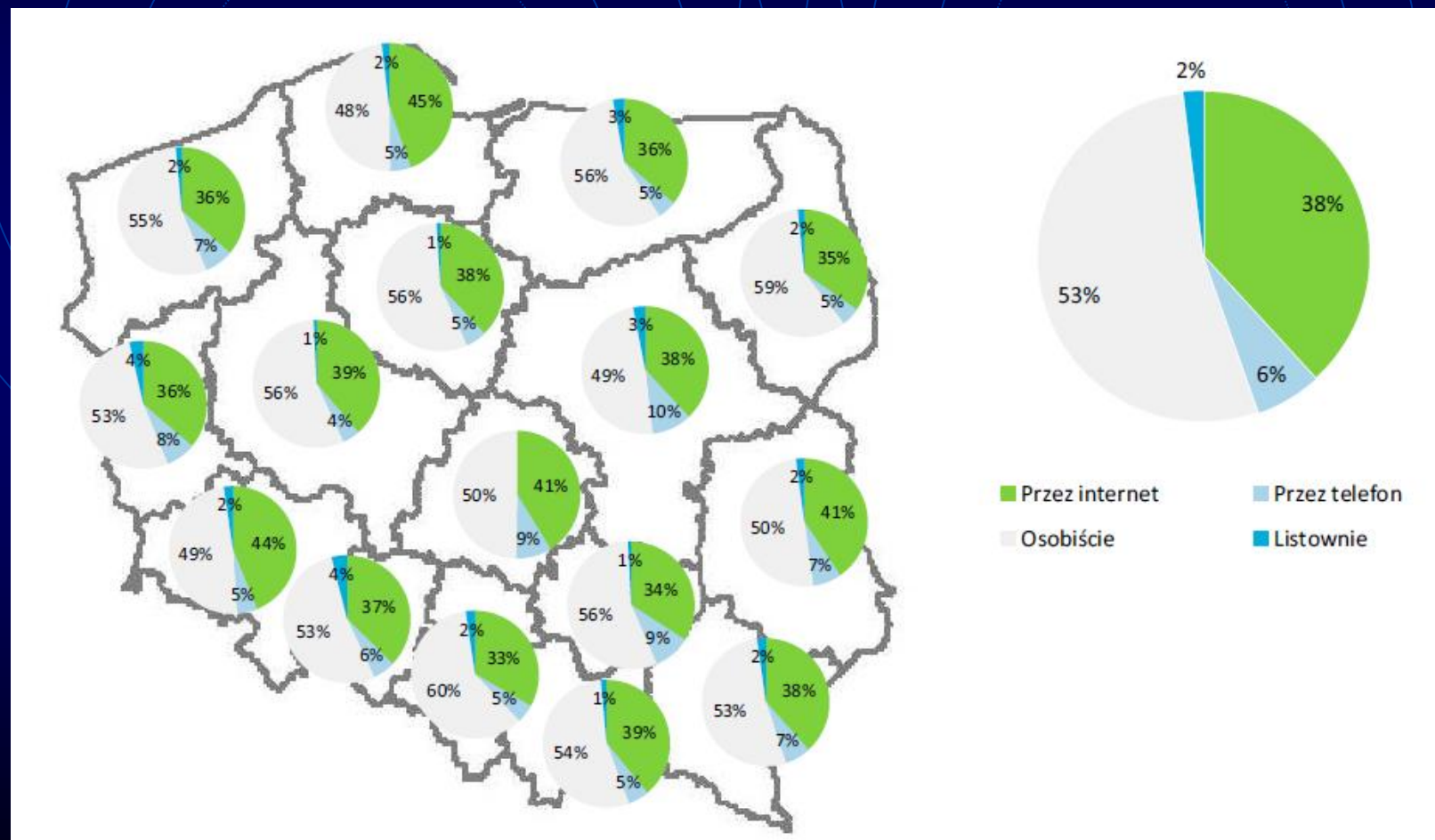
Użyteczność
informacji



Badania



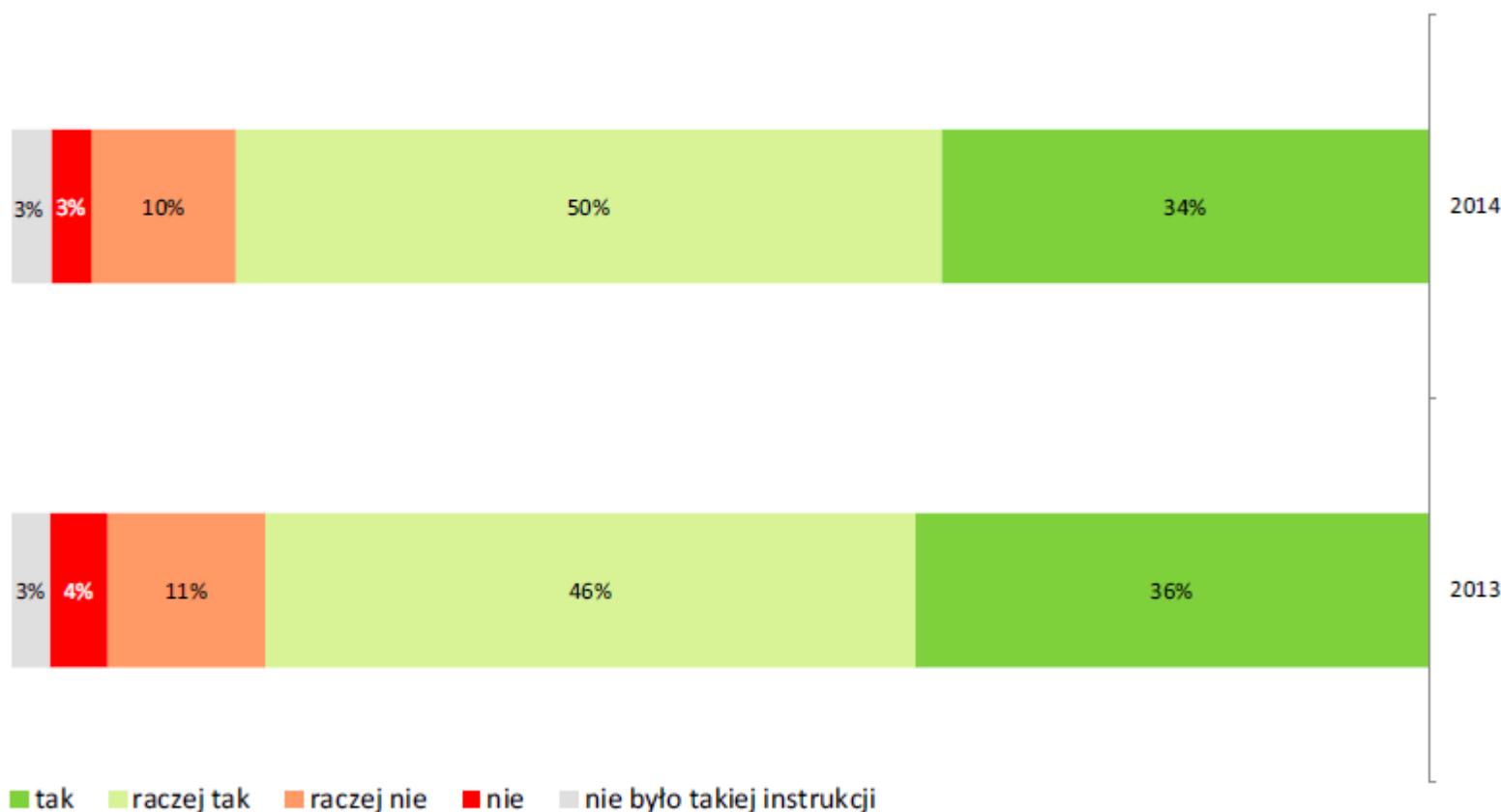
Jaki jest preferowany sposób załatwiania spraw w odpowiednim urzędzie? Ocena według województw



Badania



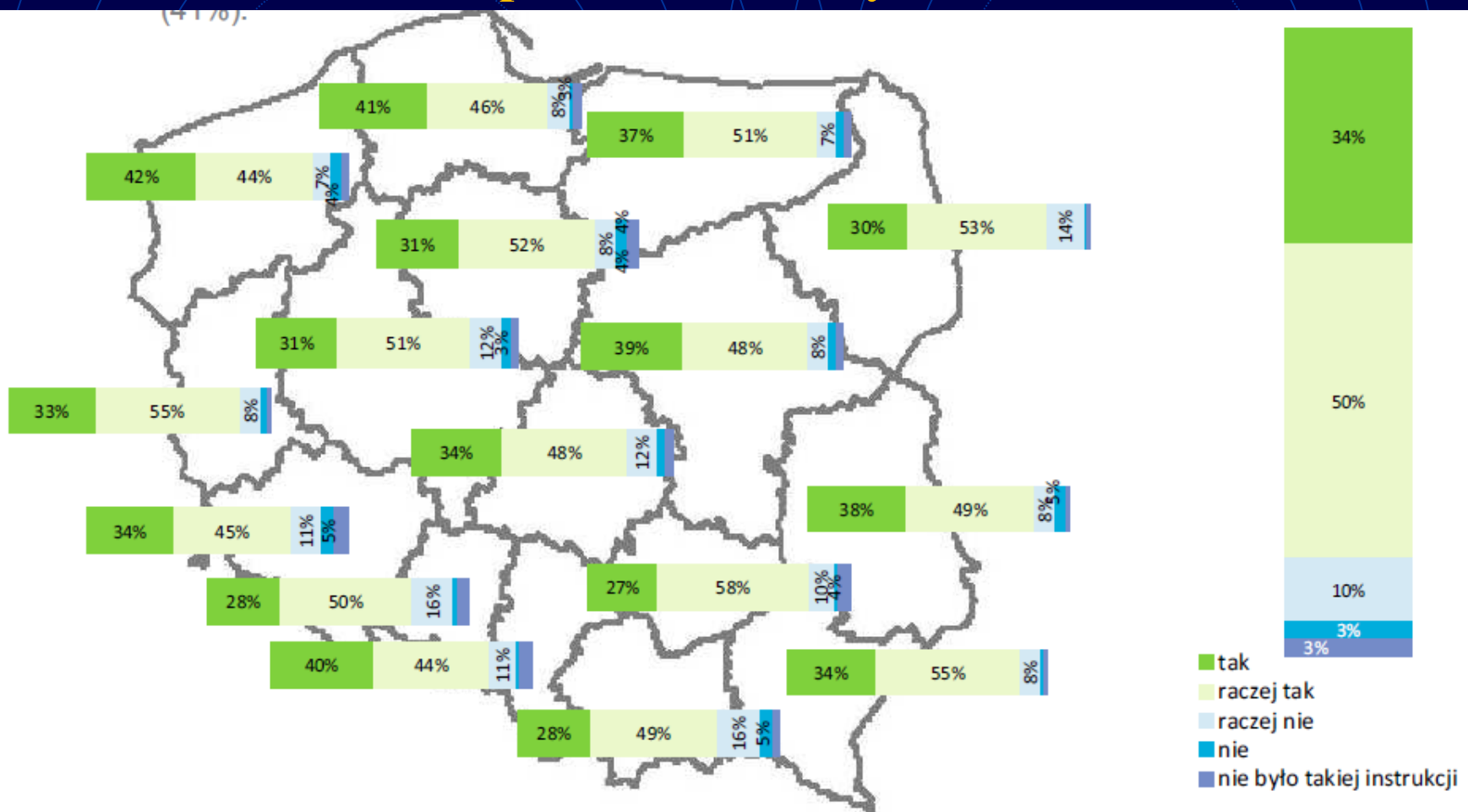
Czy instrukcja dotycząca ostatniej sprawy, którą chciałeś/eś załatwić przez internet była zrozumiała?



Badania



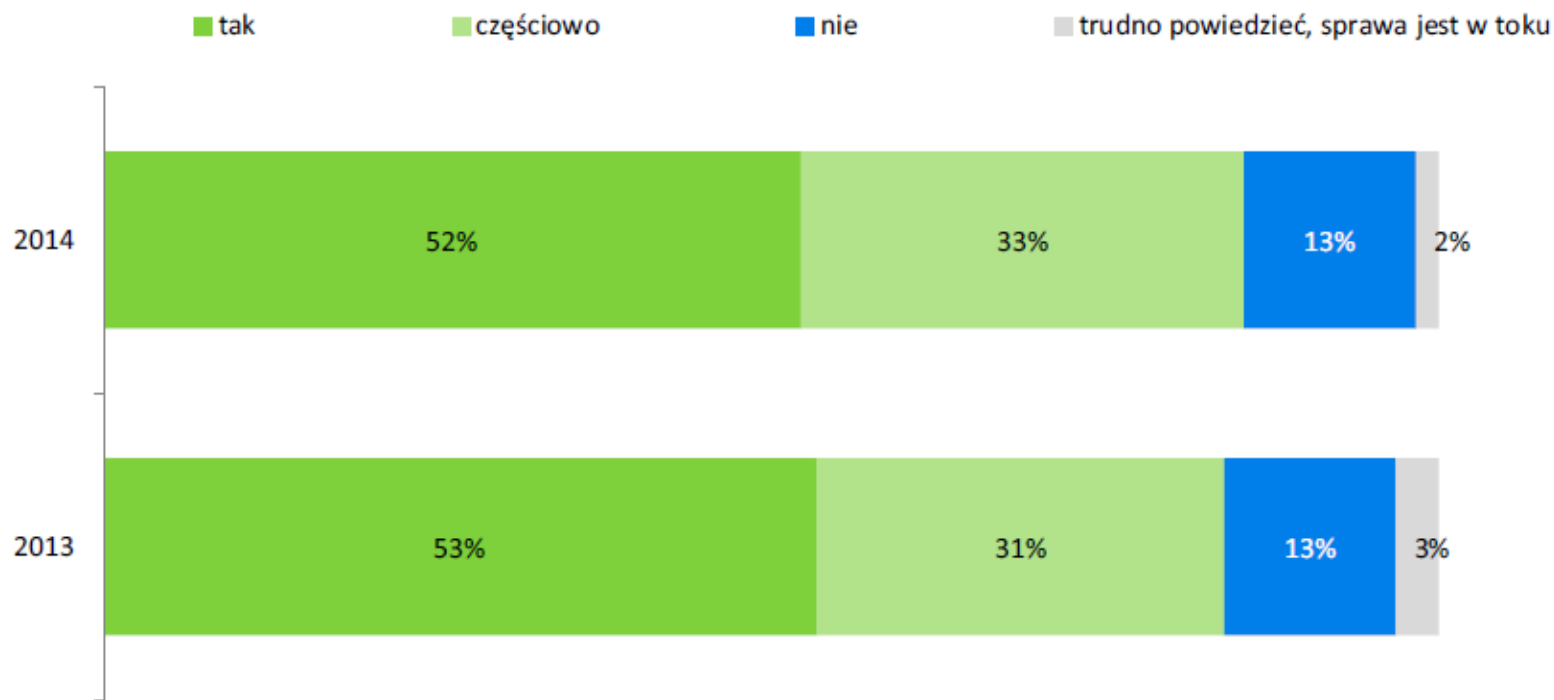
Czy instrukcja dotycząca ostatniej sprawy, którą chciałeś/eś załatwić przez internet była zrozumiała?



Badania



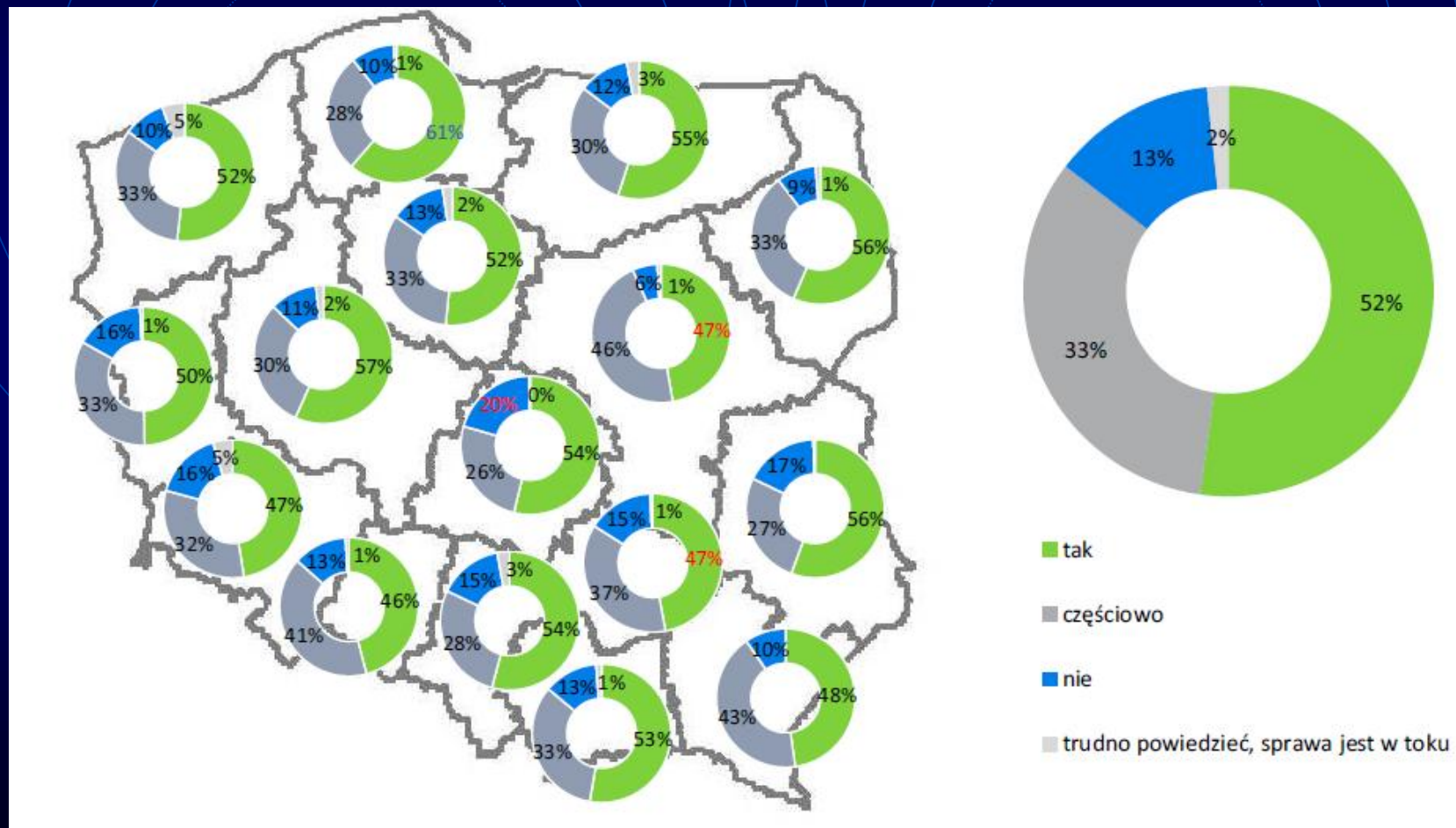
Czy kiedy ostatnio próbowałaś/eś załatwić sprawę urzędową przez Internet, ostatecznie otrzymałaś/eś to, o co się starałaś/eś?



Badania



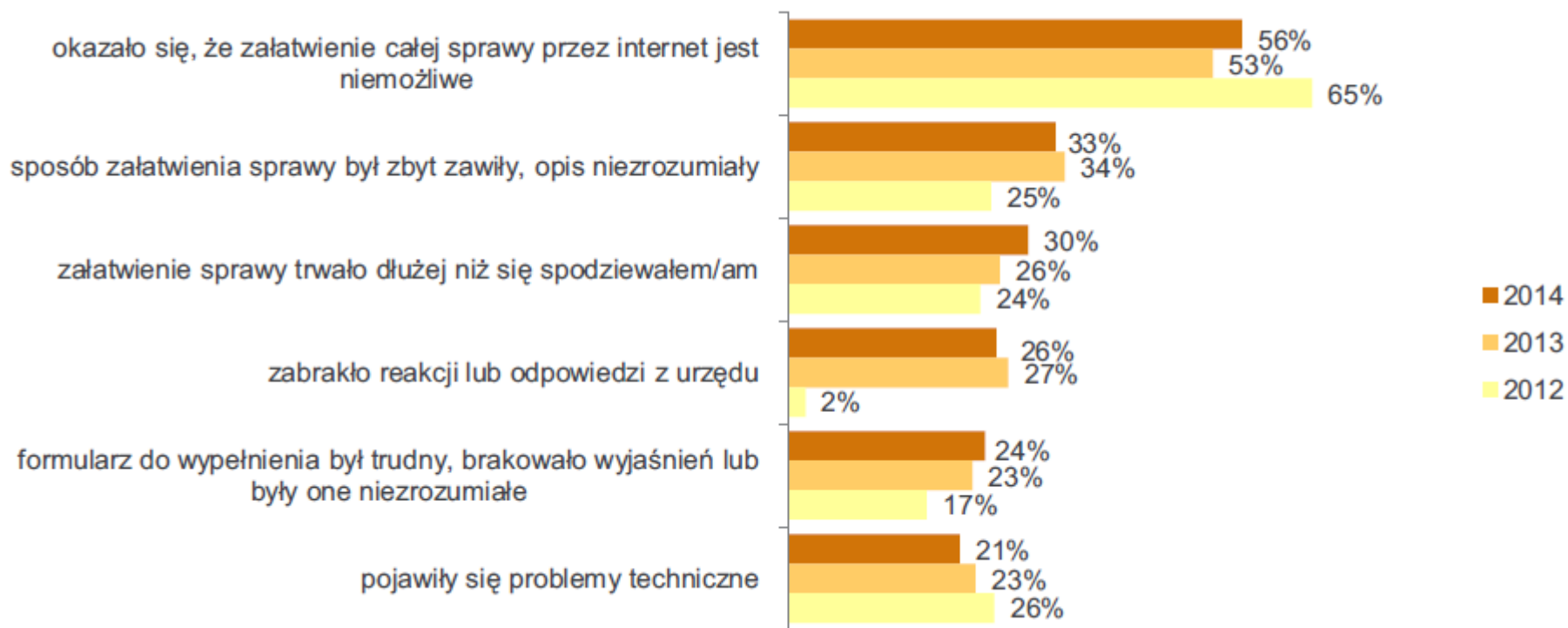
Czy kiedy ostatnio próbowałaś/eś załatwić sprawę urzędową przez Internet, ostatecznie otrzymałaś/eś to, o co się starałaś/eś?



Badania



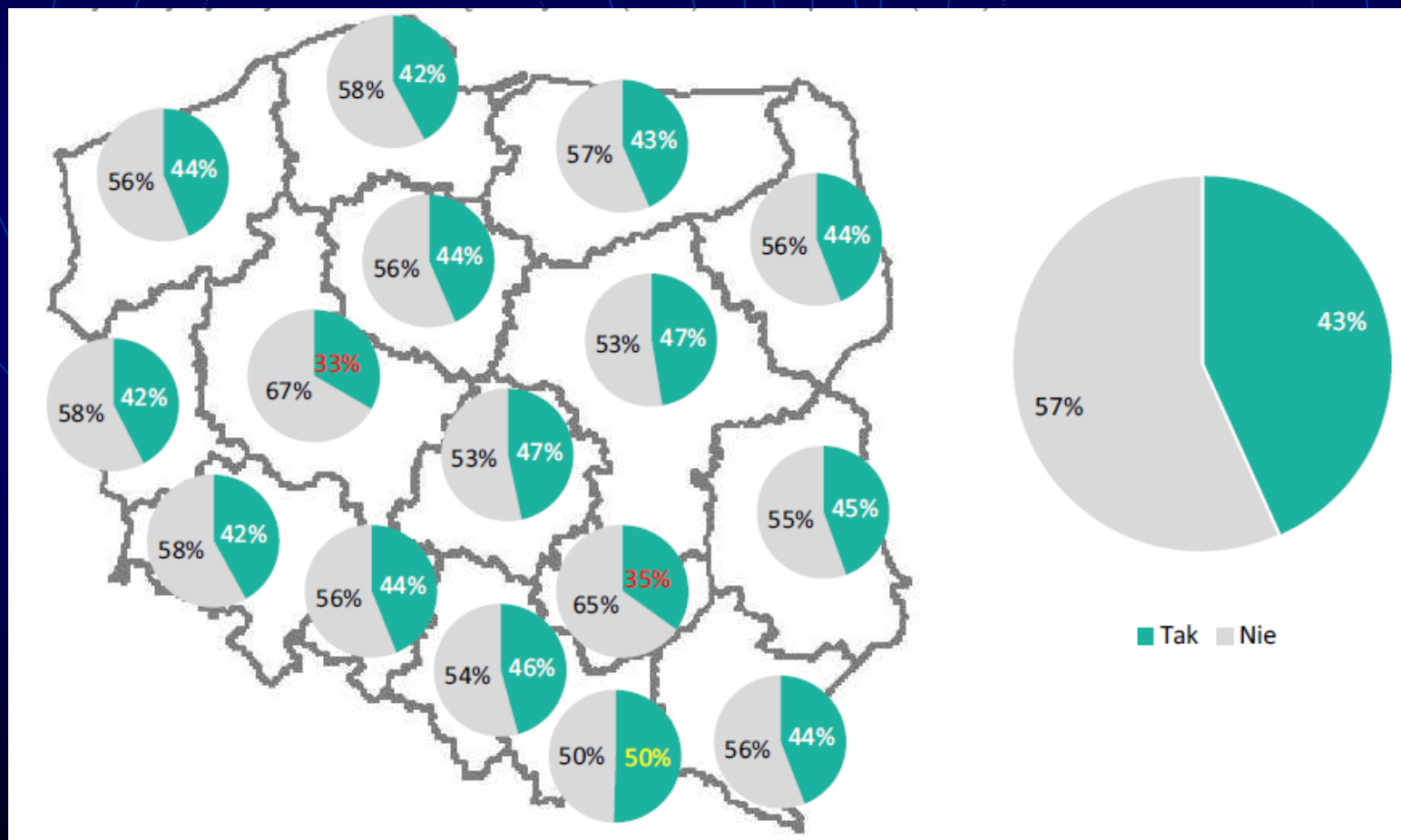
Dlaczego jesteś niezadowolona/y z usługi online świadczonej przez urząd/instytucję publiczną?



Badania



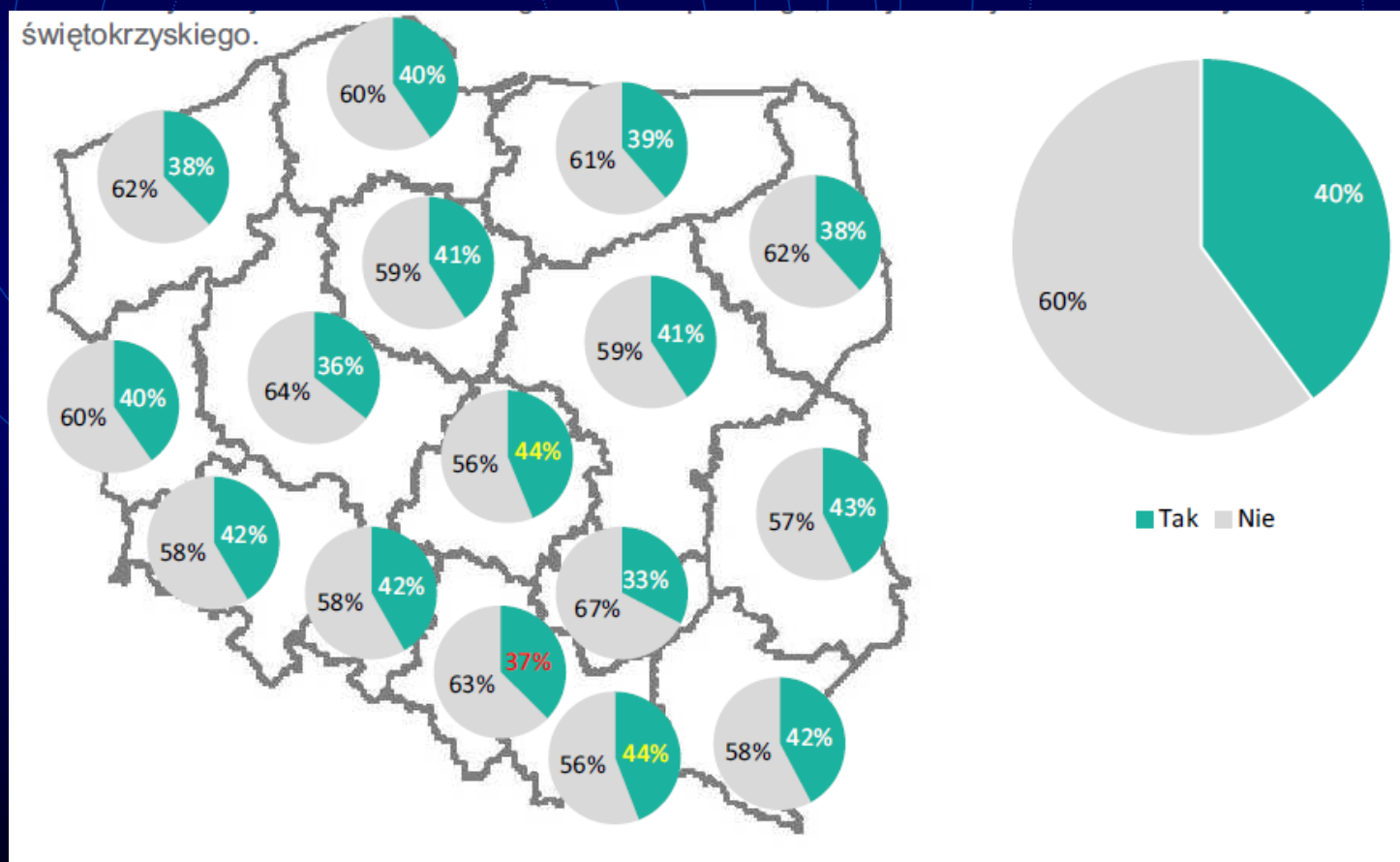
Czy słyszałaś/eś o elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej ePUAP, dzięki której można załatwiać sprawy urzędowe przez Internet?



Badania



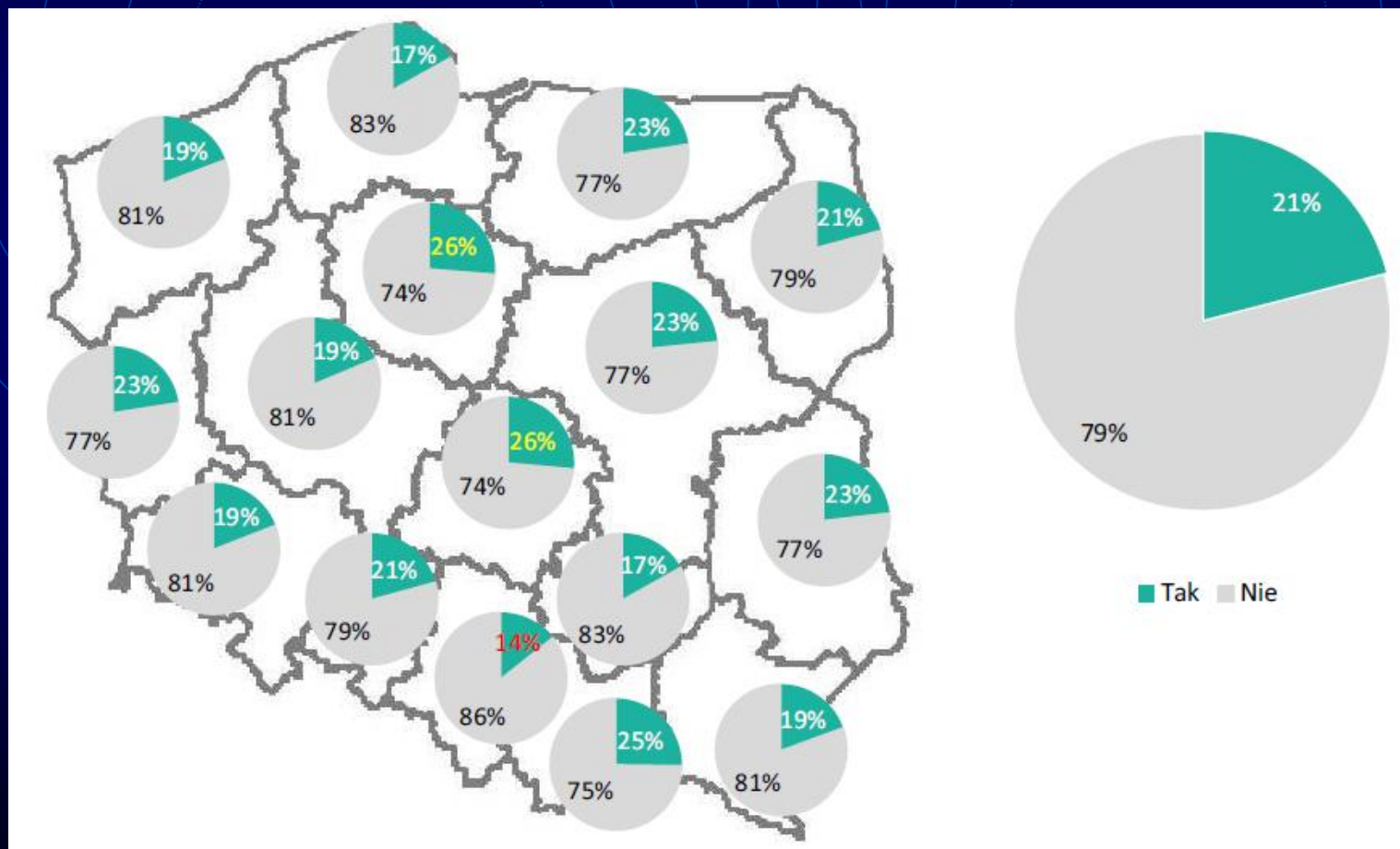
Czy słyszałaś/eś o elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej ePUAP, dzięki której można załatwiać sprawy urzędowe przez Internet? PROFIL zaufany?



Badania



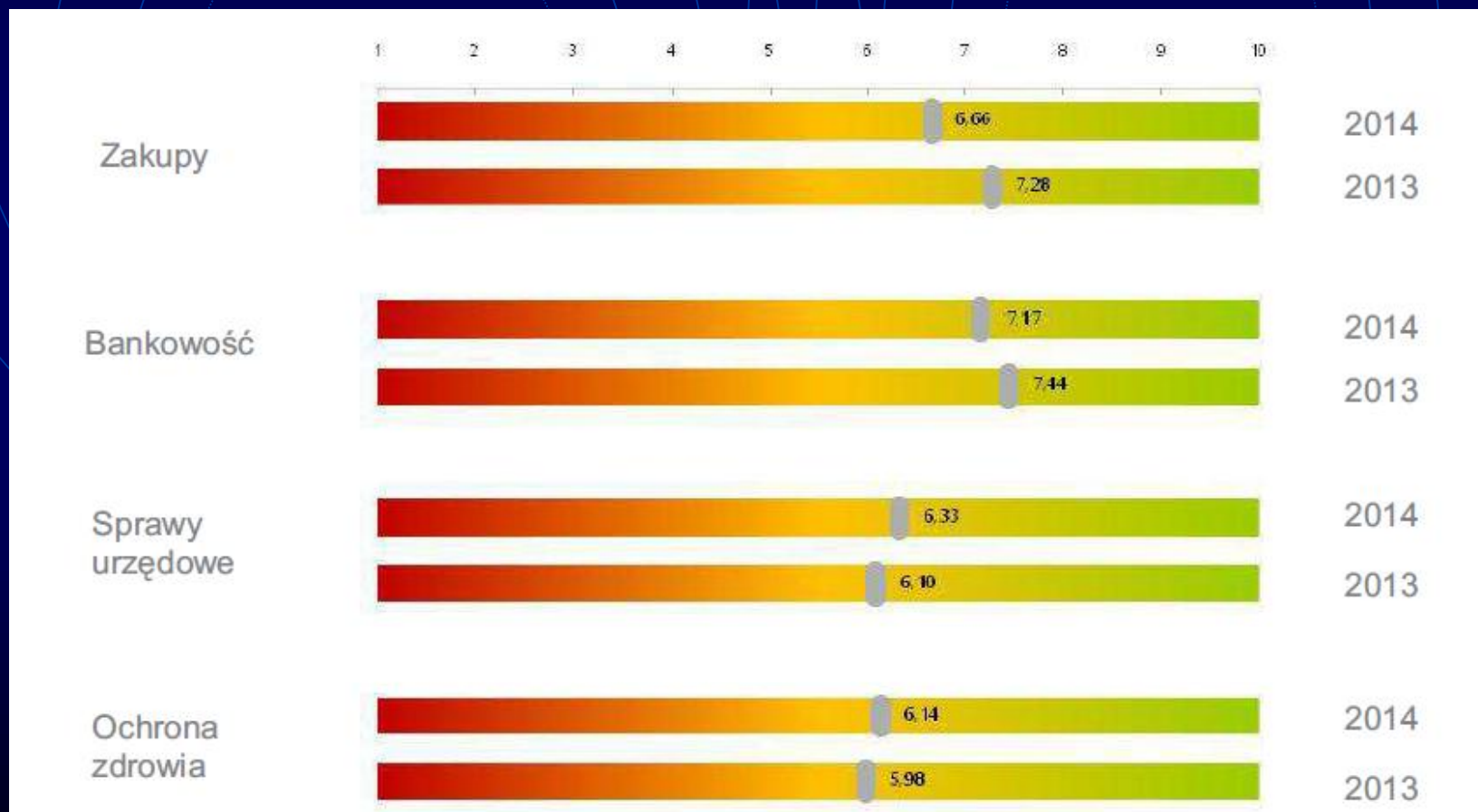
Czy słyszałeś/eś o elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej ePUAP, dzięki której można załatwiać sprawy urzędowe przez Internet? danepubliczne.gov.pl?



Badania



Jak w skali od 1-10 oceniasz swoje poczucie bezpieczeństwa, gdy korzystasz z następujących usług w Internecie? Zakupy / Bankowość / Urząd / Ochrona zdrowia

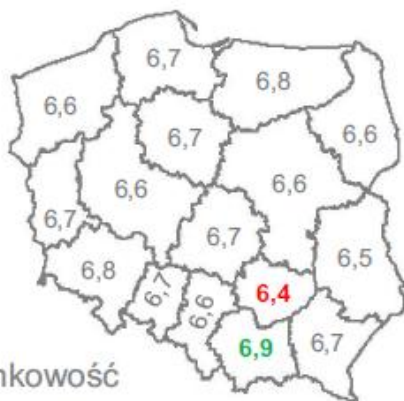


Badania

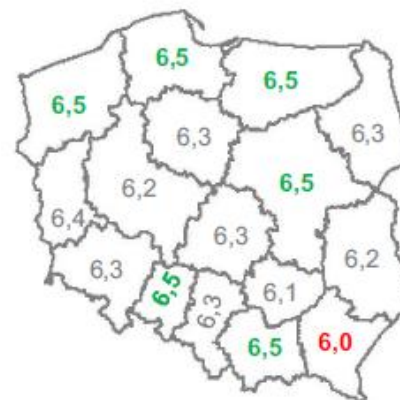


Jak w skali od 1-10 oceniasz swoje poczucie bezpieczeństwa, gdy korzystasz z następujących usług w Internecie? Zakupy / Bankowość / Urząd / Ochrona zdrowia

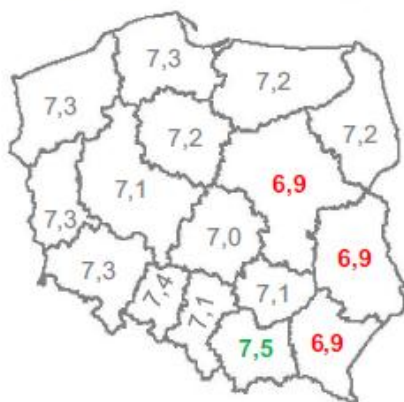
Zakupy



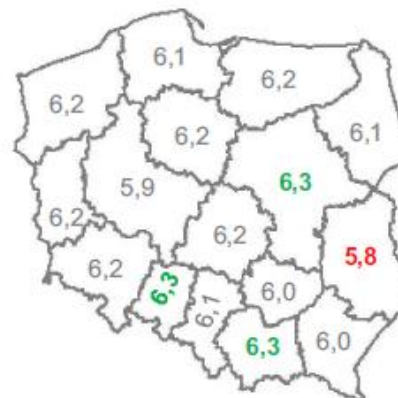
Sprawy
urzędowe



Bankowość



Ochrona
zdrowia





Post scriptum badań

Badania



Opinie – krótkie wypowiedzi respondentów / internautów:

Opinie na temat pomysłu dostarczania usług administracyjnych drogą elektroniczną

Wydano pieniądze podatników na to co nie trzeba.

-

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

-

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

+

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

+

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

-

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

+

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

-

Myślę, że jest to zbędne.

-

Usługi administracji publicznej świadczone przez internet to ciągle jeszcze nowość

-

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

+

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

+

Jestem za tym żeby rozpowszechniać działalność elektroniczną bo wielu osobą by to ułatwiło życie.

+

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

+

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

+

szkoda na to czasu

-

Badania



Opinie – krótkie wypowiedzi respondentów / internautów:

Opinie na temat pomysłu dostarczania usług administracyjnych drogą elektroniczną

Administracja publiczna już dawno powinna być dostępna przez internet.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



PODSUMOWANIE **badań**

Podsumowanie



e-Adminstracja a internauci w Polsce:

WNIOSKI	REKOMENDACJE

PYTANIA?



dr Marian Krupa