

Rozliczanie podatków oraz wyrabianie prawa jazdy, dowodu rejestracyjnego pojazdu, dowodu osobistego, paszportu i innych dokumentów osobowych to najpopularniejsze sprawy urzędowe, do załatwiania których wykorzystujemy Internet – wynika z badania „E-administracja w oczach internautów”. W projekcie realizowanym wspólnie przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz 5 najpopularniejszych polskich portali internetowych wzięło udział aż 3121 osób.

W badaniu pytano internautów o wykorzystywanie sieci w dziewięciu wybranych obszarach życia codziennego: praca, kultura, transport, bankowość i handel, edukacja, zdrowie, bezpieczeństwo, życie publiczne, nowe technologie. Za najważniejsze, internauci uznali zagrożenia związane z bezpieczeństwem w Internecie (stosowanie zabezpieczeń od ochrony komputera - 97% ankietowanych) i w życiu codziennym takie, jak ostrzeganie przez Internet przez powodzią, wicherą czy lawiną (92%) oraz kwestie dotyczące edukacji, jak dostęp przez Internet do wiedzy fachowej wiążącej się z karierą zawodową (94%) i podnoszenie umiejętności korzystania z komputera i Internetu.

90% badanych poszukiwało informacji na stronach internetowych urzędów w ciągu ostatnich 12 miesięcy i aż 70% w ostatnim miesiącu. Najczęściej internauci szukali informacji na temat podatków, pracy i spraw osobowych typu dowody osobiste, paszporty, meldunek, akty stanu cywilnego, itp.

Więcej osób oceniło pozytywnie łatwość dotarcia i zrozumiałość informacji (pomiędzy 51% a 66%, w zależności od tematyki). Najlepiej ocenione zostały publikowane przez urzędy informacje dotyczące spraw osobowych i podatków od osób fizycznych, najgorzej – informacje o działalności gospodarczej i sprawach budowlano-ogrodniczych. Negatywnych lub raczej negatywnych ocen było od 8-19%.

Stosunkowo duża grupa badanych internautów (23%) słyszała o Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej, będącej pojedynczym punktem dostępowym w Internecie, za pomocą którego instytucje publiczne udostępniają usługi elektroniczne przedsiębiorcom i obywatelom, ale również innym instytucjom publicznym.

Z elektronicznych usług administracji publicznej (e-administracja) skorzystało do tej pory 25% respondentów, przede wszystkim w kwestii podatków oraz wyrabiania różnych dokumentów. Ponad połowa internautów uważa, że i tak będzie musiała osobiście pojawiać się w urzędzie, aby zakończyć sprawę, gdyż usługi e-administracji nie są jeszcze zbyt zaawansowane w Polsce i rzadko w całości są świadczone elektronicznie. Co trzecia osoba badana twierdziła, że przeszkodą w korzystaniu z tych usług jest niedostateczna informacja o sposobie załatwienia sprawy, a 44% miało obawy, czy drogą elektroniczną sprawa zostanie właściwie załatwiona.

O Badaniu:

Badanie przeprowadzono od 10 do 20 maja 2010 metodą wywiadów on-line, zapraszając losowo wytypowanych internautów do udziału w projekcie. Zaproszenia emitowano na portalach: Gazeta.pl, Interia.pl, O2.pl, Onet.pl oraz Wp.pl odwiedzanych łącznie przez 94% wszystkich polskich internautów. Projektodawcą badania było MSWiA a jego wykonawcą była spółka Polskie Badania Internetu.

Pierwsze badania na podobny temat i przy zastosowaniu tej samej metody zostało przeprowadzone jesienią 2008 r. i dotyczyło oczekiwań internautów wobec strategii dla społeczeństwa informacyjnego,

E-administracja w oczach internautów - smutny raport MSWiA

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: sobota, 22, styczeń 2011 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 2118

przyjętej przez rząd RP w grudniu 2008 r.

Pełną treść raportu możecie Państwo pobrać klikając [TUTAJ](#)

Źródło: www.mswia.gov.pl / fot. www.sxc.hu