

Internauci o e-administracji



Ministerstwo Cyfryzacji opublikowało raport E-administracja w oczach internautów. 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.

4800 internautów wzięło udział w tegorocznym badaniu „E-administracja w oczach internautów 2016”, na temat postrzegania elektronicznych usług publicznych. Wśród użytkowników e-administracji można wyróżnić nich 3 typy. W grupie osób z praktyką w załatwianiu spraw urzędowych przez internet mamy użytkowników aktywnych (25 proc.) oraz nieprzekonanych (29 proc.). Pozostałą część stanowią niedoświadczeni (46 proc.), którzy do tej pory nie korzystali z usług publicznych online.

Zdecydowana większość Aktywnych załatwienie sprawy przez internet ocenia pozytywnie (90 proc.). Aż 98 proc. zapowiada, że w przyszłości skorzysta z usług e-administracji.

Tylko 28proc. Nieprzekonanych woli załatwiać sprawy urzędowe przez internet, podczas gdy większość (56 proc.) wybiera kontakt osobisty. Ta grupa znacznie rzadziej niż w poprzednia pozytywnie ocenia sposób świadczenia usług e-administracji (53 proc.). Na gorszą ocenę mogą wpływać doświadczenia Nieprzekonanych internautów: blisko połowa z nich (47 proc.) załatwiła swoją sprawę tylko częściowo, a 18% bez powodzenia.

W segmencie Niedoświadczonych aż $\frac{3}{4}$ respondentów opowiada się za osobistym kontaktem z urzędem w celu załatwienia sprawy. Mimo to 59 proc. deklaruje, że w przyszłości zdecydowanie lub prawdopodobnie posłuży się w tym celu internetem.

Resort sprawdził też, w jakim stopniu internauci rozpoznają najpopularniejsze portale administracji publicznej oraz profil zaufany ePUAP. Najbardziej popularnym serwisem okazała się Platforma Usług Elektronicznych ZUS, którą zna $\frac{2}{3}$ internautów.

Źródło: Ministerstwo Cyfryzacji

Zdjęcie: Photogenica