

Polacy o usługach publicznych świadczonych drogą elektroniczną oraz korzystaniu z Internetu

Informacja o źródłach danych wykorzystanych w opracowaniu

Prezentowane w raporcie dane pochodzą z:

1. badania zrealizowanego przez TNS OBOP na zlecenie Kancelarii Prezydenta RP. Badanie zrealizowano w dniach 9-14.III. 2012 r. na ogólnopolskiej losowej, reprezentatywnej próbie 1026 osób w wieku 15 lat i więcej. Maksymalny statystyczny błąd pomiaru wynosi +/- 3%.
2. następujących badań przeprowadzonych przez CBOS:
 - *PIT-y 2010*, czerwiec 2011
 - *PIT-y 2011*, CBOS, maj 2012
 - *Polacy o ułatwieniach w głosowaniu*, lipiec 2011
 - *Korzystanie z Internetu*, sierpień 2011
3. *Młodzi 2011* – raport z badań, K. Szafraniec
4. *TNS Digital Life 2011* – raport z badań TNS OBOP

Ogólne wyniki badania

- Co trzeci Polak (32%) chciałby mieć możliwość umówienia drogą elektroniczną terminu wizyty lekarskiej. Co czwarty uważa, że najpilniej należałoby umożliwić składanie drogą elektroniczną wniosku, podania lub zgłoszenia do urzędu (25%) oraz umawianie terminów wizyt w urzędach (24%).
- Relatywnie najczęściej usługi te wskazywali ludzie młodzi (20-29 lat), najlepiej wykształceni i mieszkający w największych miastach (powyżej 200 tys. mieszkańców).
- 14% badanych – po zapoznaniu się z listą różnych e-usług – stwierdziło, że żadna z nich nie jest im potrzebna. Brak potrzeb w zakresie wymienionych w badaniu e-usług charakteryzuje najstarszych badanych (w wieku 60 lat i więcej), biernych zawodowo, słabiej wykształconych oraz mieszkających na wsi.
- Systematycznie rośnie liczba użytkowników Internetu. Według CBOS, w roku 2011 ponad połowa Polaków (56%) przyznawała, że regularnie korzysta z Internetu, co oznacza ponad trzykrotny wzrost w porównaniu z rokiem 2002 (17%).
- Im badani młodszy i lepiej wykształceni – tym częściej są użytkownikami Internetu. Ponadto mieszkańcy miast zdecydowanie częściej niż mieszkańcy wsi korzystają z Internetu.
- W społeczeństwie polskim przeważa pogląd, że dzięki rozwojowi nowych technologii świat staje się lepszy. Opinię taką wyraża 48% Polaków.

W ramach realizacji idei społeczeństwa informacyjnego planuje się zwiększenie dostępności usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną. Wprowadzenie takiego projektu miałyby na celu uproszczenie i przyspieszenie załatwiania spraw urzędowych a tym samym poprawę możliwości wykorzystania Internetu w wielu aspektach życia codziennego.

Co trzeci Polak (32%) chciałby mieć **możliwość umówienia konkretnego terminu wizyty lekarskiej drogą elektroniczną**. To zdecydowanie najczęściej wskazywana usługa, której wprowadzenia badani chcieliby w pierwszej kolejności. Co czwarty badany uważa, że najpilniej należałoby **umożliwić złożenie drogą elektroniczną wniosku, podania lub zgłoszenia do urzędu** (25%) oraz **umówienie konkretnych terminów wizyt w urzędach** (24%).

Relatywnie najczęściej **na te trzy usługi wskazywali młodzi respondenci (w wieku 20-29 lat), z wykształceniem średnim lub wyższym i mieszkający w największych miastach – liczących powyżej 200 tys. mieszkańców**. Na umówienie drogą elektroniczną terminu wizyty lekarskiej wskazało 41% dwudziestolatków, 37% osób z wykształceniem średnim i 36% z wyższym oraz 42% mieszkańców największych miast. Na złożenie drogą elektroniczną wniosku lub zgłoszenia do urzędu – 37% badanych w wieku 20-29 lat, 32% najlepiej wykształconych i 38% mieszkańców największych miast. Natomiast umówienie terminów wizyt w urzędach podkreślało 29% dwudziestolatków, 29% osób z wykształceniem średnim i 34% mieszkańców największych ośrodków miejskich.

Okolo jednej piątej wskazań uzyskały następujące usługi: elektroniczna recepta wystawiana przez lekarza, z możliwością jej zrealizowania w dowolnej aptece na podstawie dowodu osobistego (22%), głosowanie w wyborach drogą elektroniczną (21%), potwierdzenie posiadania ubezpieczenia zdrowotnego (21%) a także możliwość dokonania opłaty urzędowej drogą elektroniczną (20%).

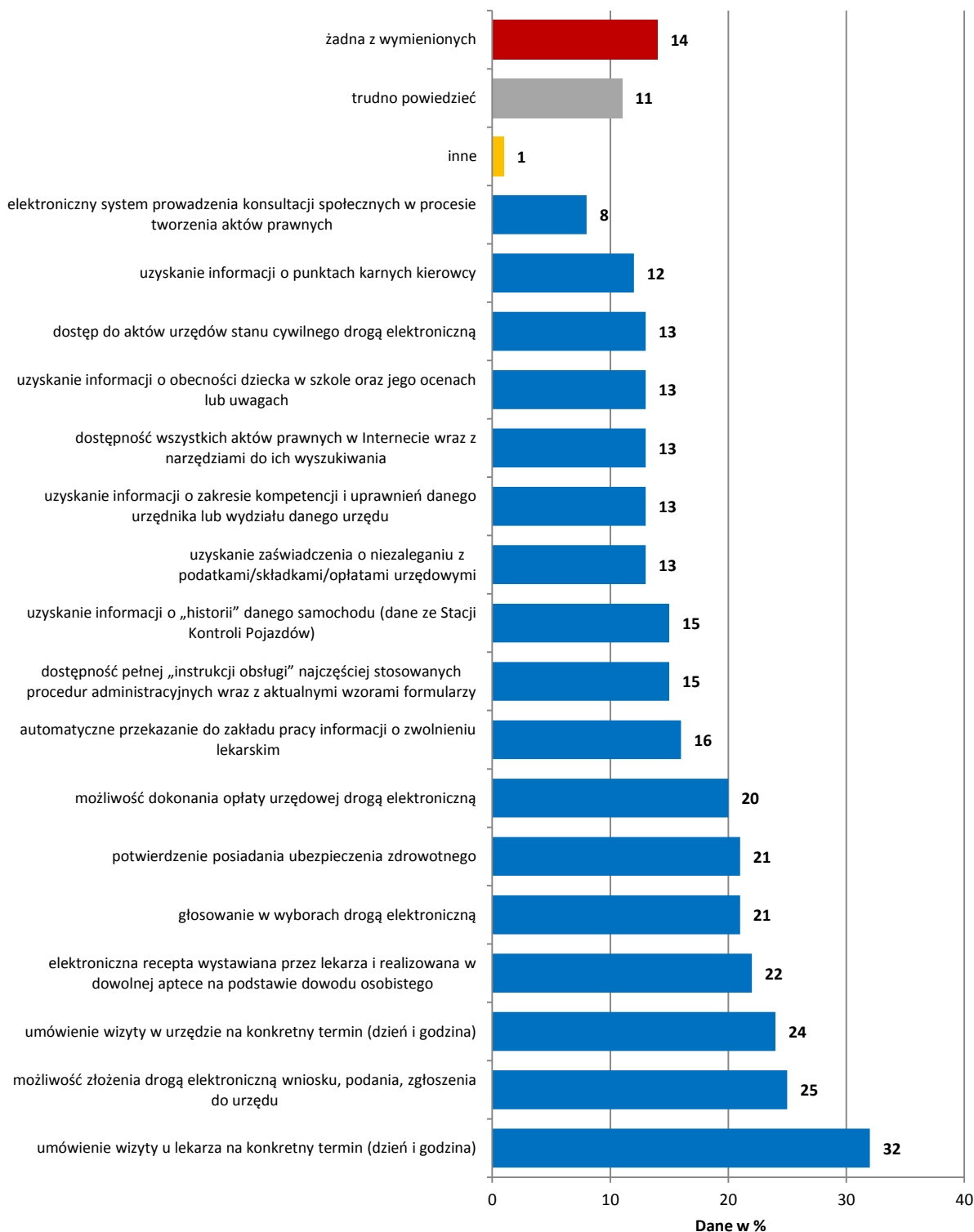
Mniej niż jedna piąta badanych uznała, że – biorąc pod uwagę ich potrzeby – korzystnym byłoby umożliwienie: automatycznego przekazania do zakładu pracy informacji o zwolnieniu lekarskim (16%), udostępnienia pełnej „instrukcji obsługi” najczęściej stosowanych procedur administracyjnych wraz z aktualnymi wzorami formularzy (15%) oraz uzyskania informacji o „historii” danego samochodu na podstawie danych ze Stacji Kontroli Pojazdów (15%).

Nieco ponad jedna dziesiąta uznała za ważne następujące usługi: uzyskanie zaświadczenia o niezaleganiu z podatkami i opłatami urzędowymi (13%), uzyskanie informacji o zakresie kompetencji i uprawnień urzędnika lub wydziału danego urzędu (13%), udostępnienie aktów prawnych w Internecie wraz z narzędziami do ich wyszukiwania (13%), uzyskanie informacji o obecności dziecka w szkole oraz jego ocenach lub uwagach (13%) a także dostęp do aktów urzędów stanu cywilnego (13%) i możliwość uzyskania informacji o punktach karnych kierowcy (12%).

Elektroniczny system prowadzenia konsultacji społecznych w procesie tworzenia aktów prawnych zyskał najmniejsze uznanie wśród badanych – wskazało go 8% respondentów.

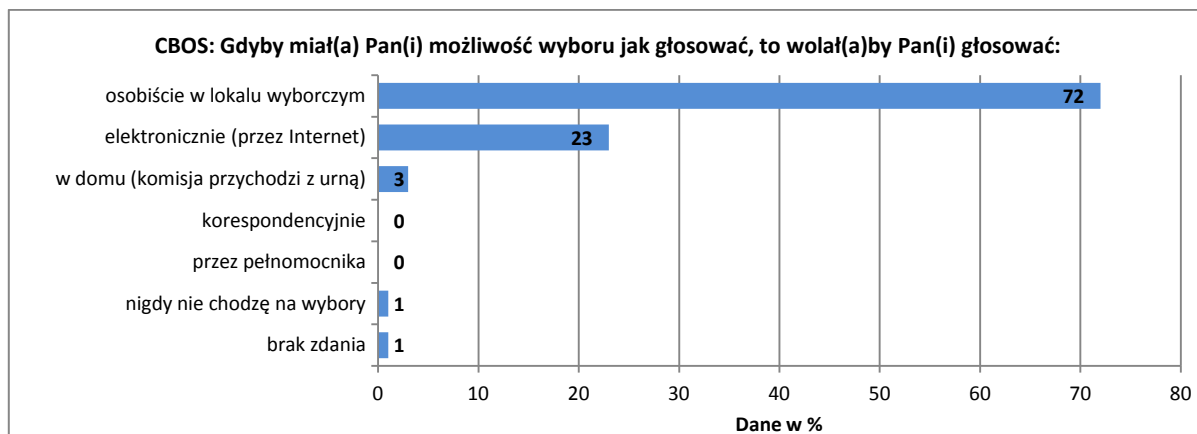
Co dziesiąty pytany (11%) nie potrafił powiedzieć, jakie usługi powinny być świadczone drogą elektroniczną w pierwszej kolejności a 14% badanych – po zapoznaniu się z listą propozycji – stwierdziło, że żadna z nich nie jest im potrzebna. Brak potrzeb w zakresie wymienionych w badaniu e-usług charakteryzuje najstarszych badanych (w wieku 60 lat i więcej: 36%), biernych zawodowo (osoby, które nie pracują: 22%, emeryci i renciści: 33%), z wykształceniem podstawowym (31%) oraz mieszkających na wsi (20%).

Biorąc pod uwagę Pana(i) potrzeby, proszę powiedzieć, które z wymienionych usług powinny być wprowadzone w pierwszej kolejności, jako świadczone drogą elektroniczną:



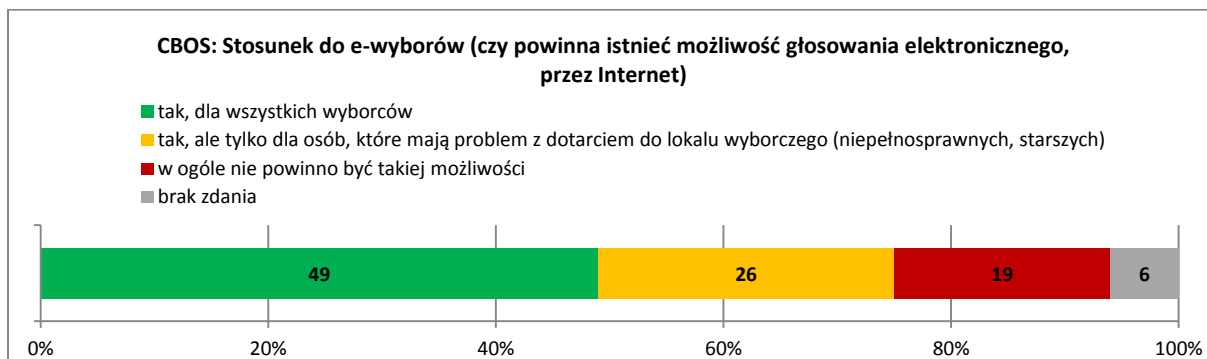
Dane nie sumują się do 100%, ponieważ badani mogli wskazać do pięciu odpowiedzi.

W lipcu 2011 CBOS realizował badanie, w którym pytano o kwestię e-wyborów. Wyniki, jakie uzyskano zbieżne są z wynikami OBOP prezentowanymi powyżej. Okazuje się, bowiem, że 23% Polaków – mając możliwość wyboru sposobu głosowania – wolałoby oddać głos elektronicznie, przez Internet, niż w sposób tradycyjny, czyli w lokalu wyborczym (ten drugi nadal jest najbardziej popularny – wybrałoby go 72% badanych). Widzimy więc, że e-wybory, co pokazują dwa różne badania, zyskują aprobatę ponad jednej piątej Polaków.

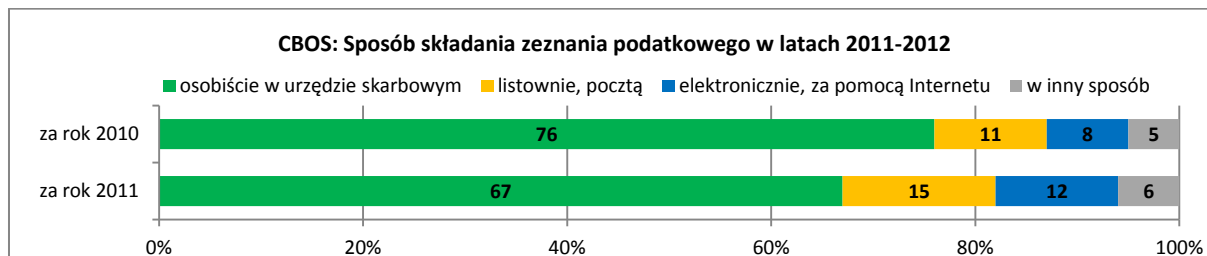


W tym samym badaniu CBOS połowa Polaków (49%) uznaje, że możliwość głosowania elektronicznego powinna być dostępna dla wszystkich wyborców. Prawie dwukrotnie mniej badanych (26%) jest zdania, że powinna ona być ograniczona i obejmować jedynie tych, którzy mają problem z dotarciem do lokalu wyborczego (niepełnosprawnych, starszych). Zdaniem jednej piątej (19%) w ogóle nie powinno być możliwości głosowania przez Internet.

Stosunek do e-wyborów jest istotnie związany z wiekiem, miejscem zamieszkania, wykształceniem i poglądami politycznymi badanych. Najwięcej zwolenników powszechnego dostępu do e-wyborów znajdujemy wśród najmłodszych badanych (18-24 lata: 59%, 25-34 lata: 61%), mieszkających w największych miastach (powyżej 500 tys. mieszkańców: 63%), najlepiej wykształconych (65%) i o poglądach lewicowych (55%). Najmniej zaś wśród: osób w wieku 65 lat i starszych (24%), mieszkających na wsi (40%), z wykształceniem podstawowym (37%) oraz o prawicowych poglądach politycznych (48%).

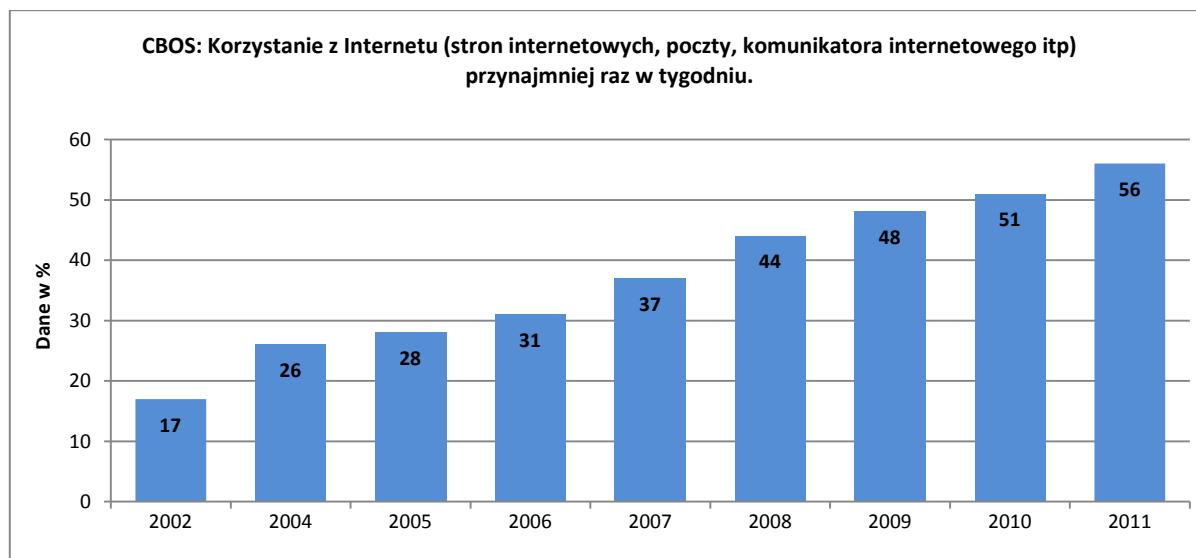


Jedną z form e-usług, wprowadzoną niedawno, jest możliwość składania zeznania podatkowego. Jak widzimy, najbardziej popularną formą rozliczenia jest osobiste złożenie zeznania w Urzędzie Skarbowym. Jednak forma ta wyraźnie straciła na znaczeniu (2010: 76%, 2011: 67%). Wzrost natomiast odsetek osób rozliczających się za pomocą Internetu (z 8% do 12%). Należy przypuszczać, że ta forma rozliczenia z US będzie coraz bardziej popularna.

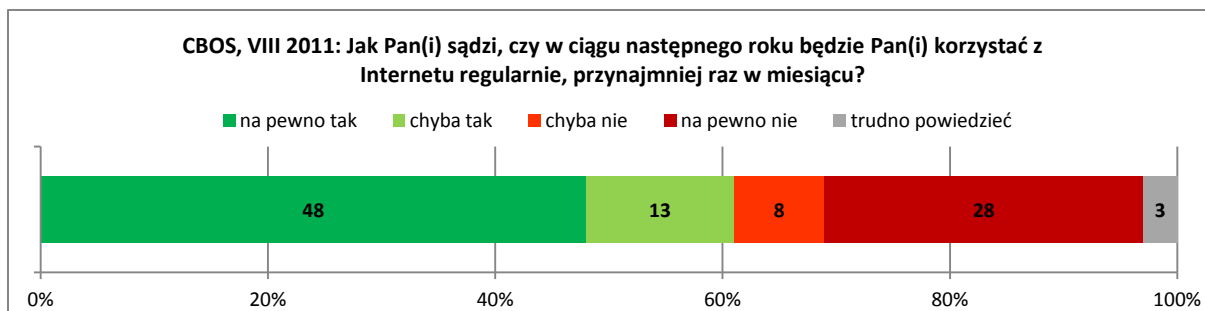


Korzystanie z Internetu i charakterystyka użytkowników

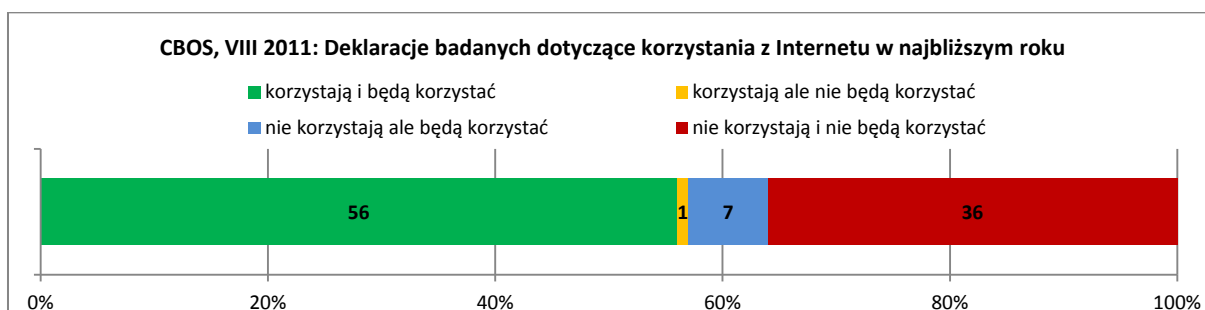
Badania CBOS z ostatniej dekady pokazują, że systematycznie rośnie liczba użytkowników Internetu. W roku 2011 ponad połowa Polaków (56%) przyznawała, że regularnie (co najmniej raz w tygodniu) korzysta z Internetu, co oznacza ponad trzykrotny wzrost w porównaniu z rokiem 2002 (17%). W ciągu ostatniego roku dynamika zmiany wyraźnie wzrosła: między 2009 a 2010 odsetek użytkowników zwiększył się o 3 punkty procentowe, natomiast między 2010 a 2011 – o 5 punktów.



Blisko dwie trzecie badanych (61%) planowało w ubiegłym roku, że w ciągu najbliższych dwunastu miesięcy będzie korzystała z Internetu. Niemal połowa (48%) była o tym zdecydowanie przekonana a ponad jedna dziesiąta (13%) – raczej. Ponad jedna trzecia respondentów (36%) twierdziła, że nie będzie korzystała z Internetu: 8% odpowiadała, że chyba nie a 28% że na pewno nie.

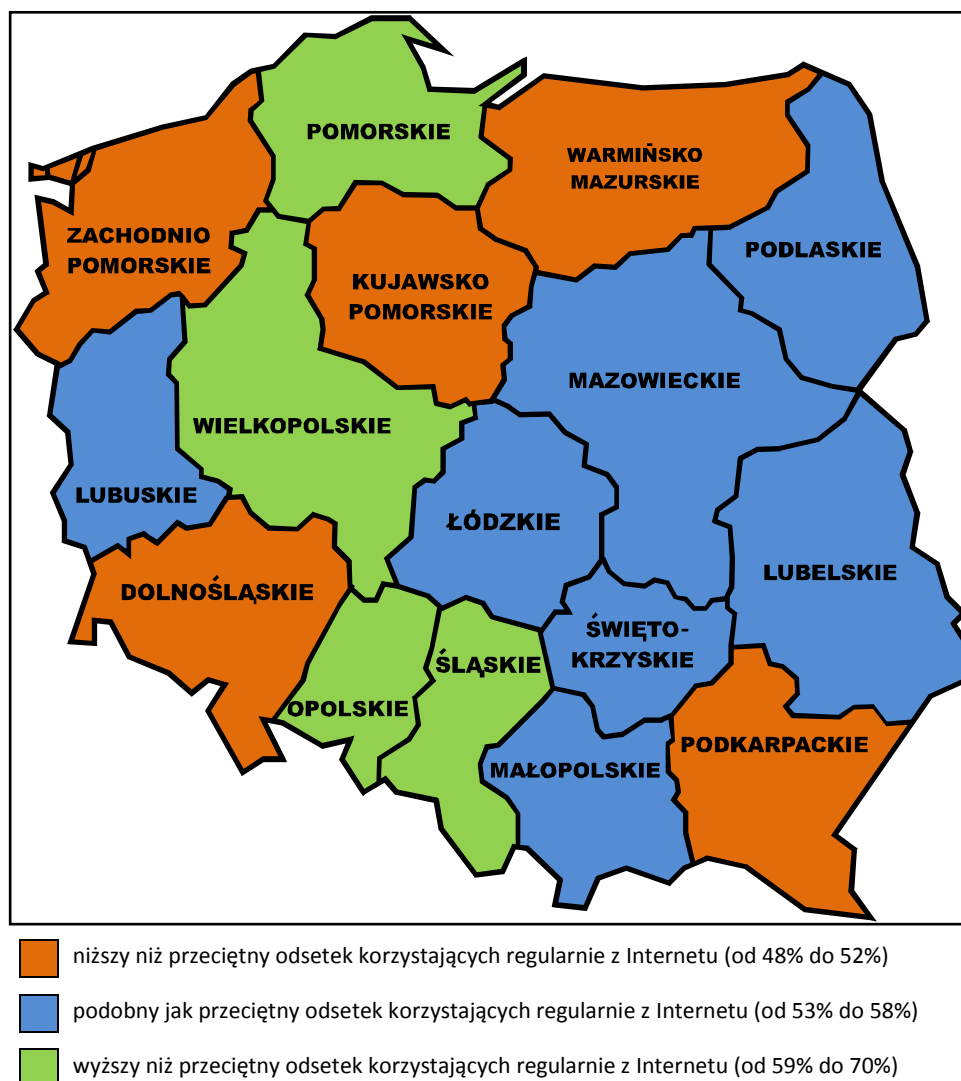


Biorąc pod uwagę obecny poziom korzystania z Internetu i plany na najbliższy rok widzimy, że 56% obecnych użytkowników będzie korzystać także w przyszłości a 1% z obecnie korzystających nie zamierza robić tego. Osoby, które obecnie nie korzystają z Internetu, ale będą to robić w najbliższym roku stanowią 7%, natomiast ci, którzy nie korzystają i nie będą korzystać – 36%.

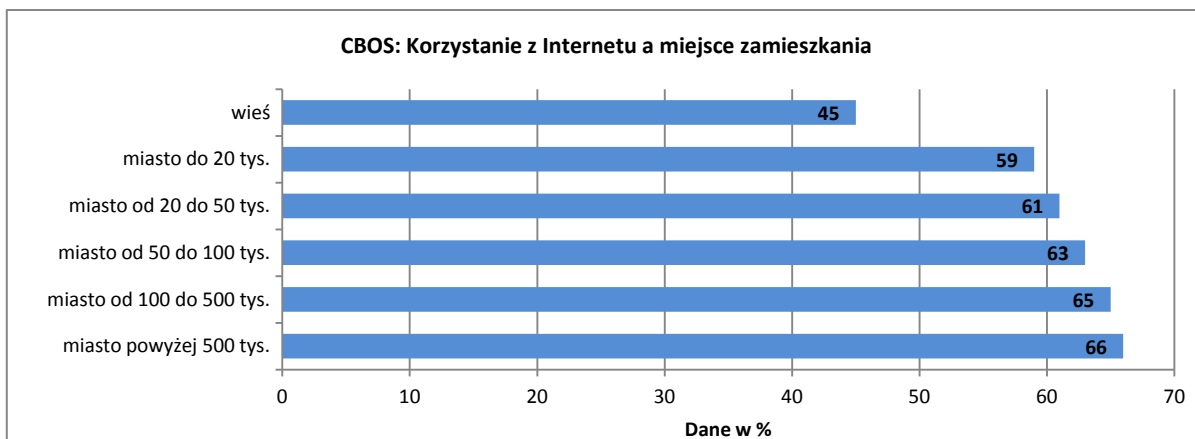


Częściej niż pozostali regularnie z Internetu korzystają mieszkańcy województw: opolskiego, wielkopolskiego (po 59%), śląskiego (60%) i pomorskiego (70%). Poniżej średniej ogólnopolskiej plasują się mieszkańcy województw: dolnośląskiego (52%), warmińsko-mazurskiego (51%), podkarpackiego (50%), zachodnio-pomorskiego (49%) a zwłaszcza kujawsko-pomorskiego (48%). Z kolei zbliżony do przeciętnego odsetek korzystających z Internetu notujemy w województwach: lubelskim, lubuskim (po 53%), łódzkim, świętokrzyskim (po 55%) a także mazowieckim i podlaskim (po 57%) oraz małopolskim (58%).

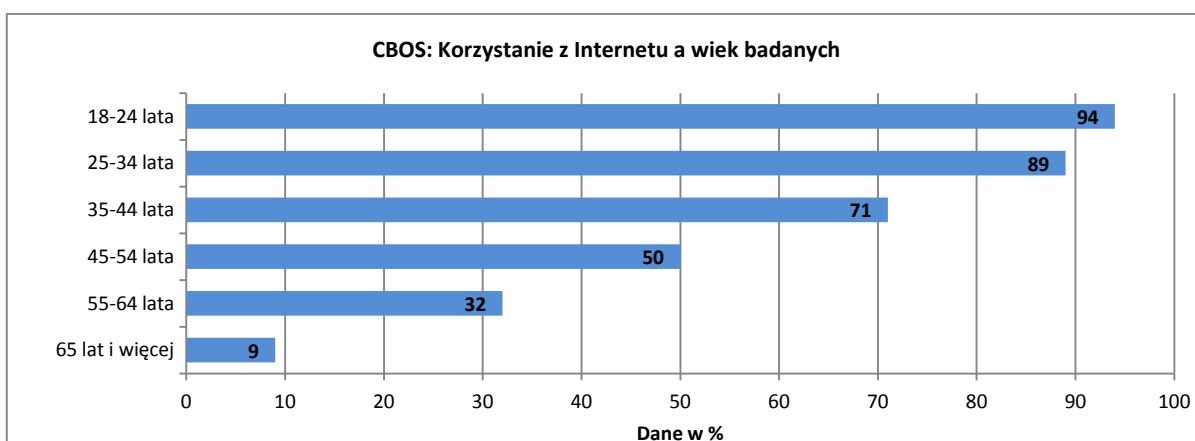
CBOS, 2011: Odsetek korzystających z Internetu w województwach



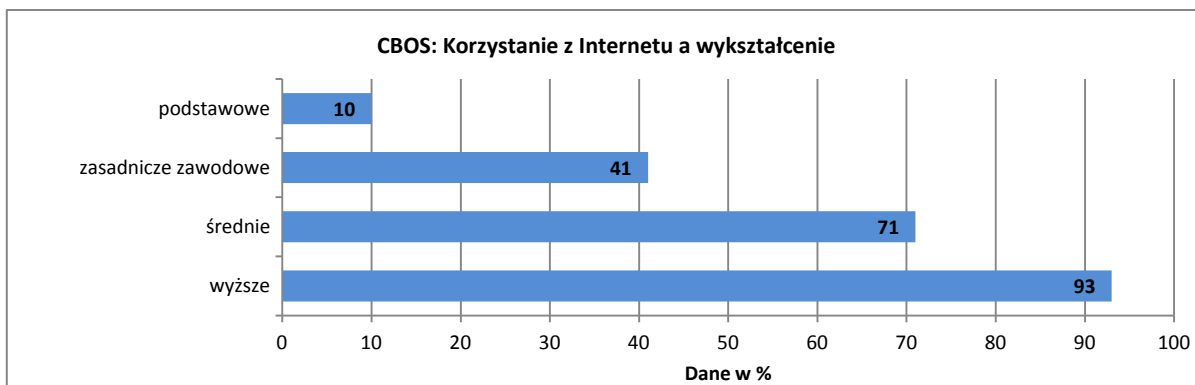
Badanie CBOS wyraźnie pokazuje istotną różnicę w korzystaniu z Internetu ze względu na miejsce zamieszkania: mieszkańcy wsi (45%) zdecydowanie rzadziej niż mieszkańcy miast (od 59% do 66%) korzystają z Internetu. Najczęściej regularnych użytkowników Internetu spotkać możemy w metropoliach. Im mniejsze miasto – tym niższy odsetek korzystających: w miastach powyżej 500 tys. mieszkańców wynosi on 66%, w miastach najmniejszych – do 20 tys. – 59%. Korzystaniu z Internetu sprzyja więc stopień zurbanizowania: im on wyższy – tym większy odsetek użytkowników.



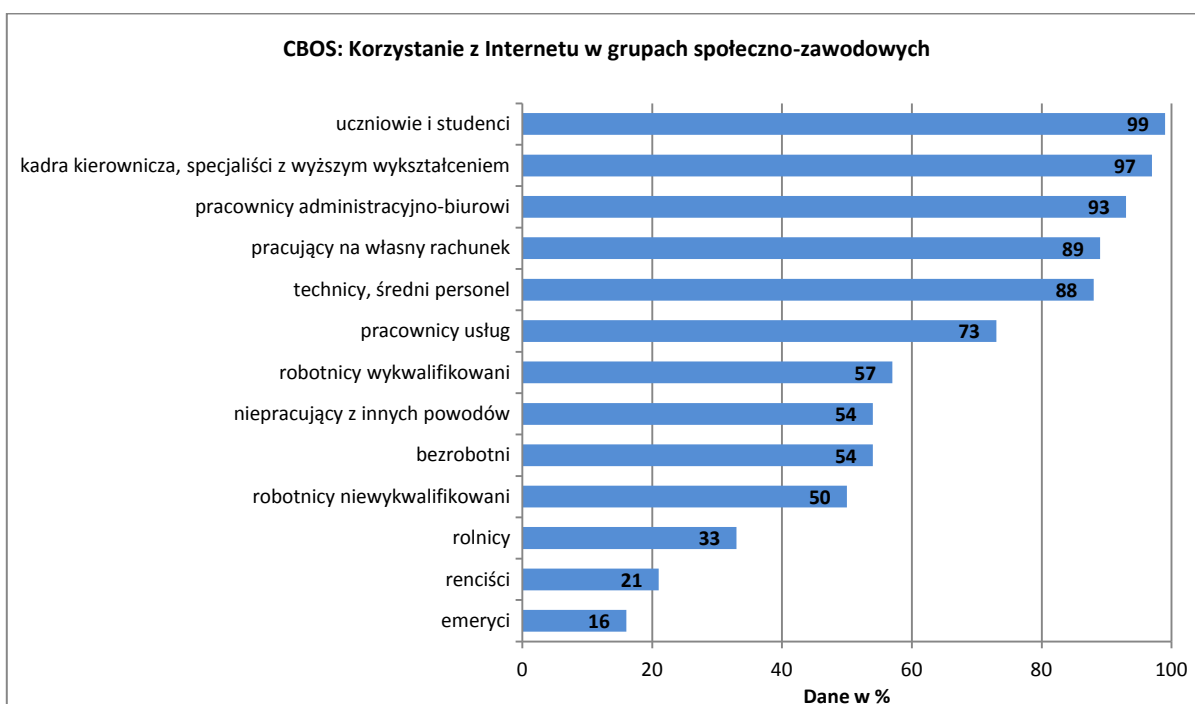
Użytkownicy Internetu to najczęściej ludzie młodzi. Im badani starsi – tym rzadziej korzystają z tego medium. W stopniu powszechnym z Internetu korzystają badani w wieku 18-24 lata (94%) a niemal powszechnym – respondenci 25-34-letni (89%). Blisko trzy czwarte (71%) osób w wieku 35-44 lata i połowa 45-54-latków (50%) regularnie korzysta z Internetu. Wśród starszych, użytkownicy Internetu stanowią niecałą jedną trzecią (32% wśród ankietowanych w wieku 55-64 lata), natomiast w grupie seniorów (65 lat i więcej) zaledwie co dziesiąta osoba (9%) korzysta z Internetu.



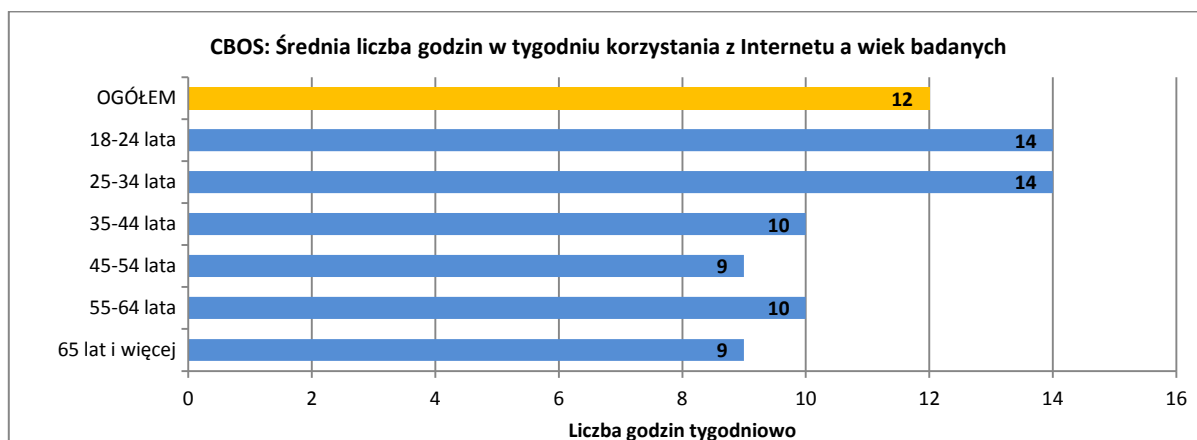
Na stopień korzystania z Internetu wpływa nie tylko wiek i miejsce zamieszkania, ale też poziom wykształcenia: im badani lepiej wykształceni – tym częściej używają Internetu. Zaledwie jeden na dziesięciu pytanym z wykształceniem podstawowym (10%) odpowiada, że korzysta z Internetu. Wśród osób z wykształceniem zasadniczym zawodowym użytkowników Internetu jest dwie piąte (41%) a średnim – niemal trzy czwarte (71%). Respondenci legitymujący się wykształceniem wyższym powszechnie (93%) przyznają, że korzystają z Internetu.



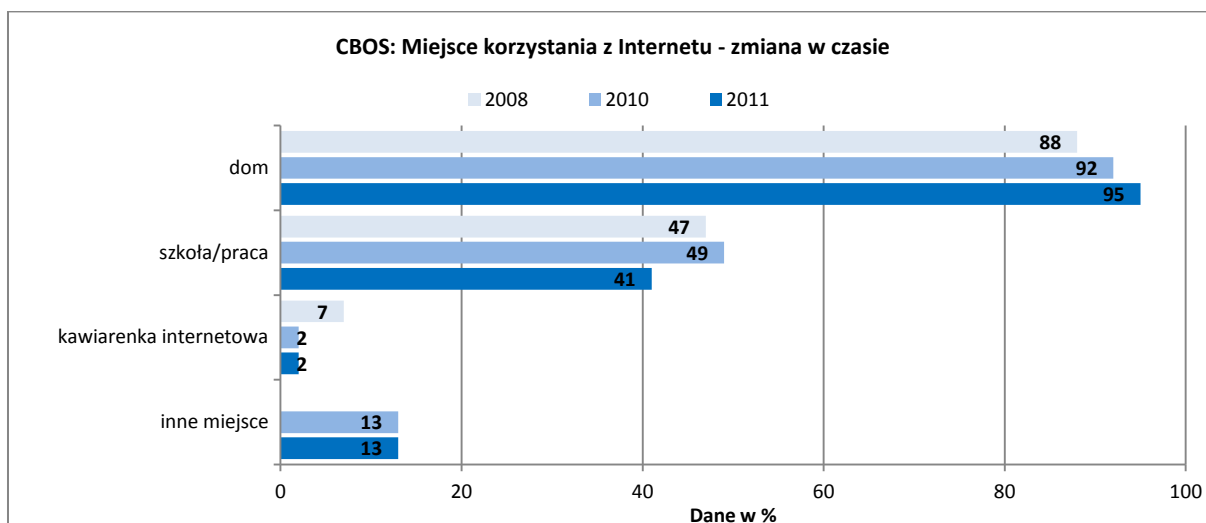
Biorąc pod uwagę sytuację społeczno-zawodową badanych, z Internetu korzystają wszyscy uczniowie i studenci (99%), kierownicy i najlepiej wykształceni specjaliści (97%) oraz pracownicy administracyjno-biurowi (93%). Dziewięciu na dziesięciu przedsiębiorców (89%) oraz techników i przedstawicieli średniego personelu (88%) deklaruje, że korzysta z Internetu. W sektorze usług użytkownicy Internetu stanowią niemal trzy czwarte (73%). Korzystanie z Internetu deklaruje ponadto ponad połowa robotników niewykwalifikowanych (57%), bezrobotnych (54%) oraz osób, które nie pracują (54%) – ale nie dlatego, że pracy znaleźć nie mogą lecz dlatego, że znajdują się w takiej sytuacji, że konieczności podejmowania pracy nie odczuwają lub też pracować nie mogą, mając zapewnione inne źródło utrzymania. Wśród robotników niewykwalifikowanych połowa (50%) korzysta z Internetu, a wśród rolników – jedna trzecia (33%). Stosunkowo najrzadziej użytkowników Internetu znajdujemy wśród rencistów (21%) i emerytów (16%). Wyższy odsetek korzystających z Internetu wśród emerytów niż wśród osób w wieku 65 lat i starszych należy tłumaczyć tym, że: 1) kobiety przechodzą na emeryturę w wieku 60 lat; 2) część badanych korzysta z wcześniejszych uprawnień emerytalnych.



Ile czasu Polacy poświęcają na korzystanie z Internetu w ciągu tygodnia? Średnio 12 godzin, czyli ponad 1,5 godziny dziennie. Średni czas spędzany przed komputerem on-line jest dłuższy wśród najmłodszych badanych: 18-24 lata i 25-34 lata – po 14 godzin tygodniowo. Osoby starsze poświęcają na korzystanie z Internetu 9-10 godzin tygodniowo.



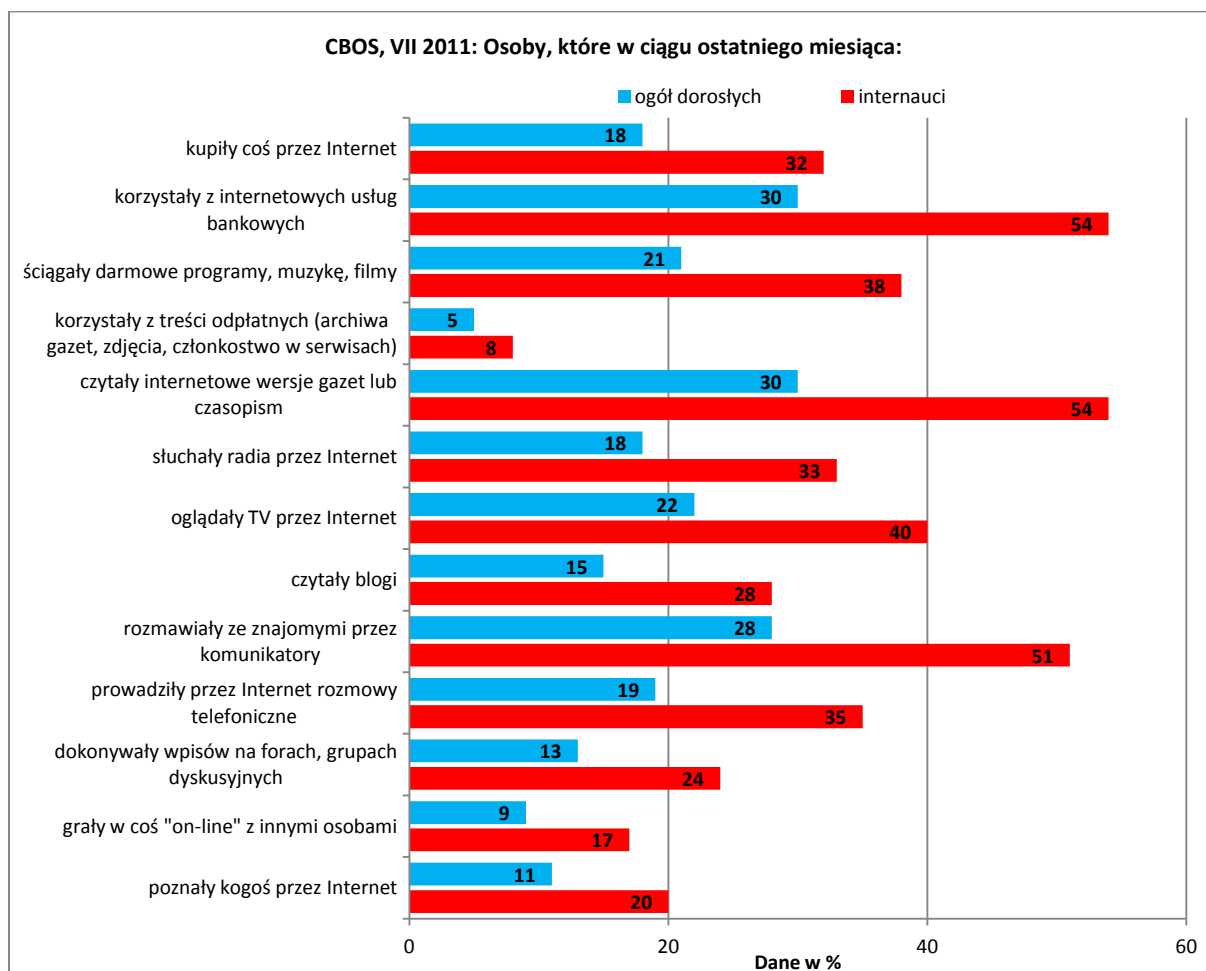
Zdecydowanie najczęściej korzystamy z Internetu w domu – sytuacja ta nie zmienia się. Jedyna zmiana jaką obserwujemy polega na tym, że rośnie znaczenie tego miejsca: w roku 2008 wskazywało je 88%, w roku 2010 – 92% a obecnie 95% Polaków deklaruje, że korzysta z Internetu w domu. Wyraźnie spadł odsetek użytkowników Internetu w pracy/szkole: w roku 2008 wynosił on 47%, w 2010 – 49% a w 2011 – 41%. Z kawiarenek internetowych korzysta obecnie znikoma liczba badanych (2%). Na inne miejsca korzystania z Internetu wskazuje 13% Polaków.



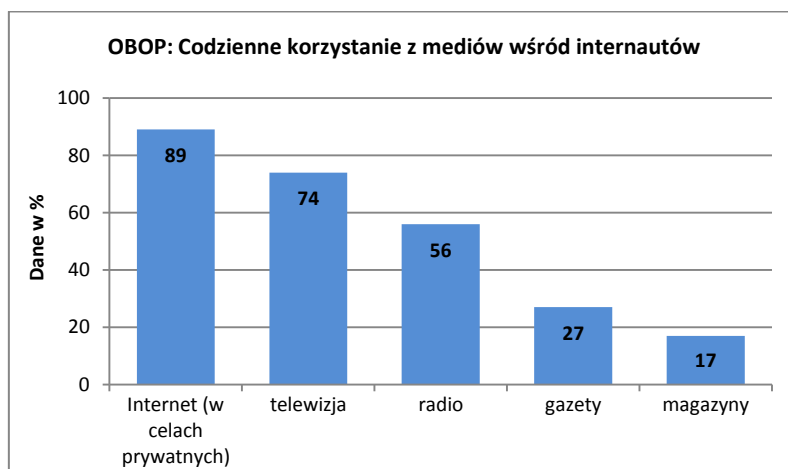
W ubiegłym roku aktywność w sieci wśród ogółu dorosłych Polaków najczęściej wiązała się z korzystaniem z internetowych usług bankowych, czytaniem internetowych wersji prasy (po 30%) oraz prowadzeniem rozmów za pomocą komunikatorów (28%). Rzadziej wskazywano na oglądanie telewizji przez Internet (22%), ściąganie darmowych programów, muzyki, filmów (21%), prowadzenie rozmów telefonicznych przez Internet (19%), słuchanie radia przez Internet oraz zakupy internetowe

(po 18%). Zdecydowanie najmniejszą aktywność obserwujemy jeśli chodzi o korzystanie z treści dostępnych w Internecie odpłatnie (5%).

Wśród internautów ranking najpopularniejszych rodzajów aktywności jest niemal identyczny a różnicę obserwujemy jedynie w poziomie częstotliwości wskazań: wśród internautów odsetki wskazań są znacznie wyższe niż wśród ogółu Polaków.



Według OBOP, w ubiegłym roku 89% internautów codziennie korzystało z Internetu w celach prywatnych. Trzy czwarte użytkowników Internetu (74%) codziennie oglądało telewizję, a ponad połowa (56%) słuchała radia (chodzi o tradycyjne radio a nie internetowe). 44% internautów deklaroowało codzienny kontakt z prasą: 27% wskazywało gazety a 17% – magazyny.



Stosunek Polaków do nowych technologii

W społeczeństwie polskim przeważa pogląd, że dzięki rozwojowi nowych technologii świat staje się lepszy. Na przestrzeni ostatniej dekady opinię taką wyrażało średnio 47,75% Polaków. W roku ubiegłym: 48%. O tym, że nowoczesne technologie nie mają wpływu na to jak zmienia się świat, w latach 2002-2011, przekonanych było średnio 31,38% badanych. W roku 2011 uważało tak 33%. Średnio 12,5% Polaków, w ciągu ostatniego dziesięciolecia, przekonanych było o negatywnej roli nowoczesnych technologii i uważało, że za ich sprawą świat staje się gorszy. W ubiegłym roku pogląd taki wyrażało 14% – to jeden z najwyższych wyników (jedynie w 2004 roku opinię tę podzielało 15%). Powtórzmy: stosunek Polaków do nowych technologii jest najczęściej pozytywny i skłonni są oni podkreślać pozytywny ich wpływ dla kierunku rozwoju świata.

