

# Świadomość Polaków w rzeczywistości cyfrowej – bariery i szanse

## Raport badawczy



**SW RESEARCH**  
AGENCJA BADAŃ RYNKU I OPINII

dla

**on board**  
PUBLIC RELATIONS  
E C C O N E T W O R K

**Sierpień 2012**

# SPIS TREŚCI

1. Opis i cele badania	3
2. Metodologia	4
3. Struktura demograficzna próby	5
Kompetencje cyfrowe	6-10
Inicjatywa programów edukacyjnych	11-16
Cyfryzacja – wiedza o planie	17-20
Cyfryzacja – korzyści i obawy	21-24
Cyfryzacja a załatwianie spraw urzędowych	25-28
Cyfryzacja a służba zdrowia	29-32
5. Kontakt	33

## CELE BADANIA

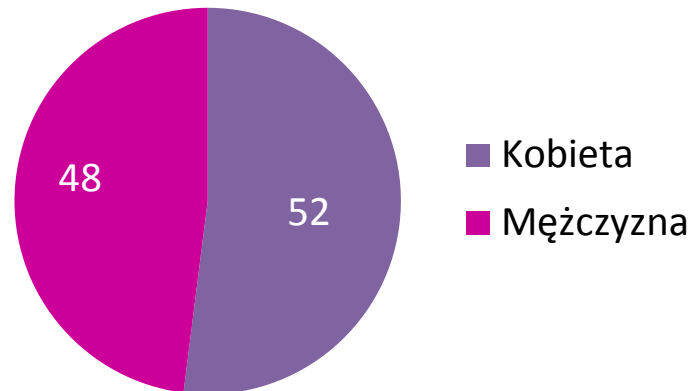
- ❖ Głównym celem projektu była próba zbadania wiedzy na temat procesu cyfryzacji, nadziei i obaw jakie respondenci wiążą z jej wprowadzeniem.
- ❖ Badanie pokazuje jakie kompetencje cyfrowe są najczęściej wymieniane, a jakie stanowią problem dla respondentów
- ❖ Badanie pokazuje kto chciałby wziąć udział w projekcie edukacyjnym dotyczącym cyfryzacji oraz które grupy społeczne, zdaniem respondentów, najbardziej potrzebują takiej edukacji
- ❖ Kolejnymi kwestiami było badanie zainteresowania ucyfrowieniem dwóch dziedzin: administracji publicznej oraz publicznej służby zdrowia

## METODOLOGIA BADANIA

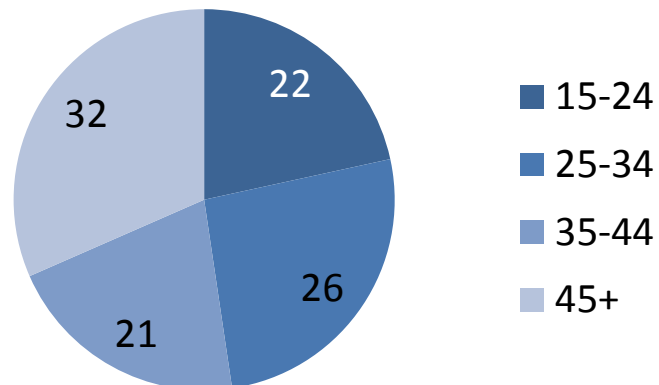
- ❑ Badanie zostało zrealizowane w dniach 15-22 sierpnia 2012 roku, metodą internetowych zestandaryzowanych wywiadów kwestionariuszowych (CAWI) przez agencję SW Research
- ❑ Próba badawcza miała charakter losowy. Badaniem objęto łącznie 739 Internautów w wieku 16-49 lat
- ❑ Operatem losowania był panel internetowy StudentsWatch.pl
- ❑ Próba badawcza jest reprezentatywna dla populacji Polaków w wieku 16-49 pod względem łącznego rozkładu płci i kategorii wiekowych
- ❑ Błąd statystyczny w badaniu **Cyfryzacja – bariery i szanse** nie przekracza 3,7 p. procentowego dla całej próby oraz 5,2 p. procentowego osobno dla populacji kobiet i mężczyzn
- ❑ Kwestionariusz wywiadu składał się z 20 pytań badawczych i został opracowany wspólnie przez agencje OnBoard PR i SW Research
- ❑ Badanie przeprowadzono na autorskim oprogramowaniu „3S” zintegrowanym z panelem internetowym StudentsWatch.pl

## STRUKTURA DEMOGRAFICZNA PRÓBY

### Płeć



### Wiek



**N= 739**

Dane w %

# KOMPETENCJE CYFROWE

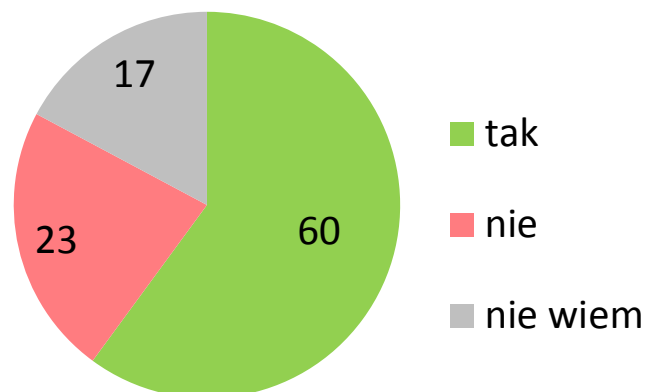


## KOMPETENCJE CYFROWE - WNIOSKI

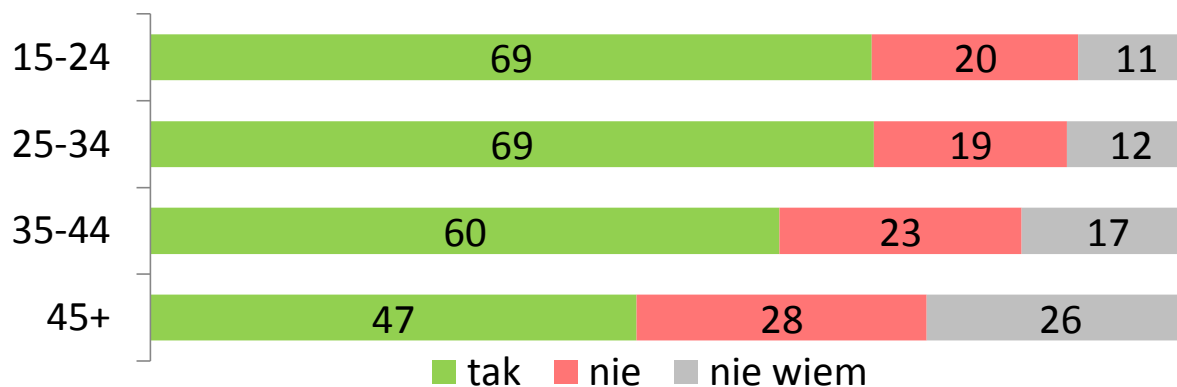
- Większość badanych uważa, że ma kompetencje pozwalające do pełnego wykorzystania zasobów Internetu, jednak co piąty uważa, że takich kompetencji nie posiada, a 17% badanych miało problemy z określeniem swoich kompetencji.
- Największą pewność co do swoich kompetencji cyfrowych deklarowały osoby najmłodsze. Wśród osób w wieku 15- 34 ponad 2/3 uważa, że w pełni wykorzystuje zasoby cyfrowe Internetu, wśród osób w wieku 35-44 lata było to 60%, a wśród osób powyżej 45 roku życia 47%.
- Kompetencje cyfrowe, których posiadanie deklarowało najwięcej osób były: przesyłanie wiadomości e-mail, wyszukiwanie informacji, korzystanie ze sklepów internetowych i serwisów aukcyjnych, czytanie gazet on-line oraz korzystanie z bankowości elektronicznej, które deklaruje przynajmniej 9 na 10 badanych.
- Kompetencje, które sprawiają największe problemy respondentom to: korzystanie z oprogramowania do wymiany plików, edytowanie lub tworzenie strony internetowej.

# KOMPETENCJE CYFROWE

*Czy uważa Pan(i), że posiada wystarczającą wiedzę/umiejętności potrzebne do pełnego korzystania z zasobów cyfrowych Internetu?*



## Kompetencje cyfrowe a wiek respondenta



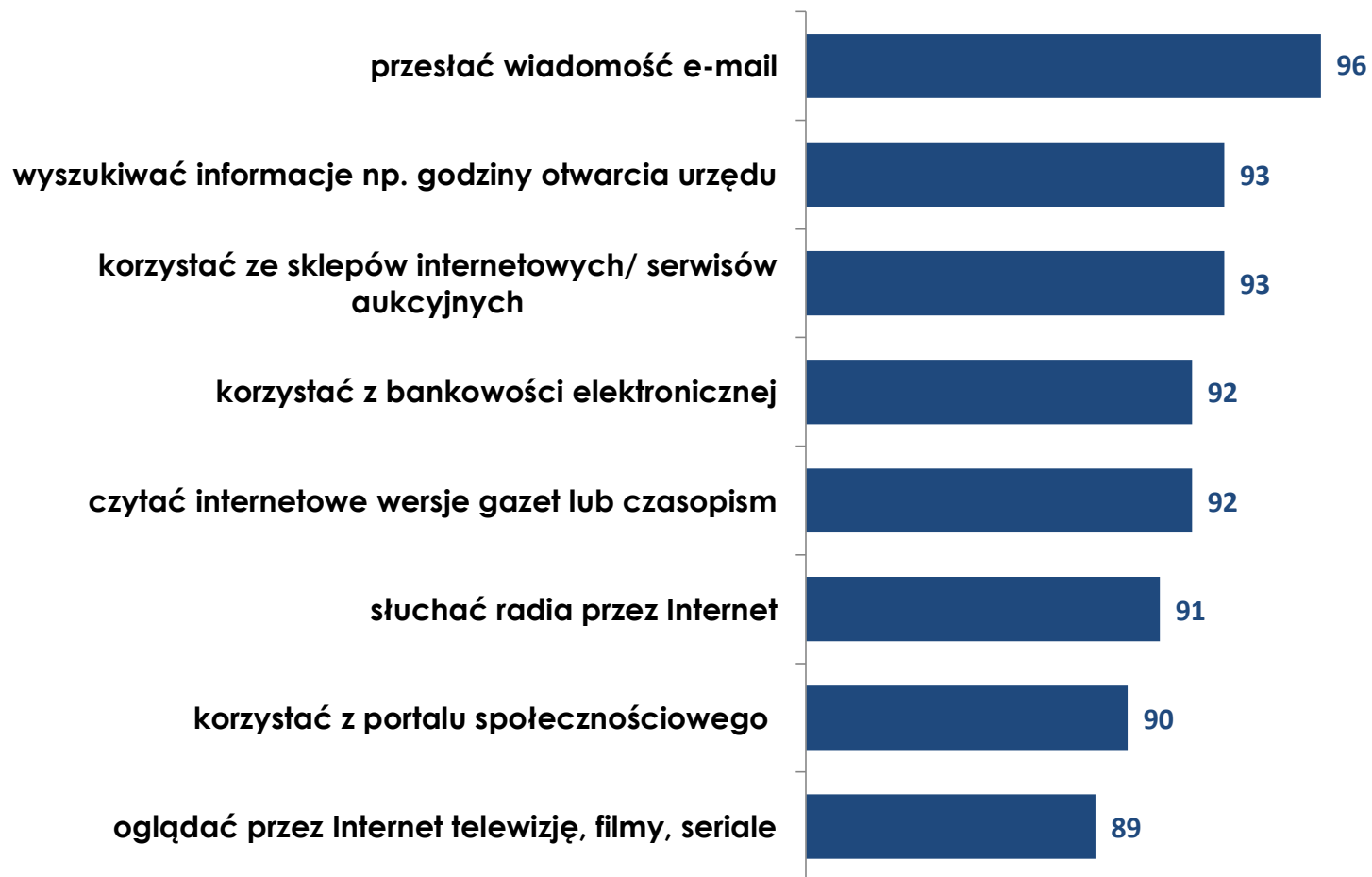
**N= 739**

Dane w %



# KOMPETENCJE CYFROWE 1/2

*Dla każdej z poniższej aktywności proszę wskazać czy potrafi Pan(i) ją wykonać\*:*



**N= 739**

\* Możliwość wybrania więcej niż 1 odpowiedzi Dane w %

## KOMPETENCJE CYFROWE 2/2

*Dla każdej z poniższej aktywności proszę wskazać czy potrafi Pan(i) ją wykonać\*:*



**N= 739**

\* Możliwość wybrania więcej niż 1 odpowiedzi Dane w %

# INICJATYWA PROGRAMÓW EDUKACYJNYCH

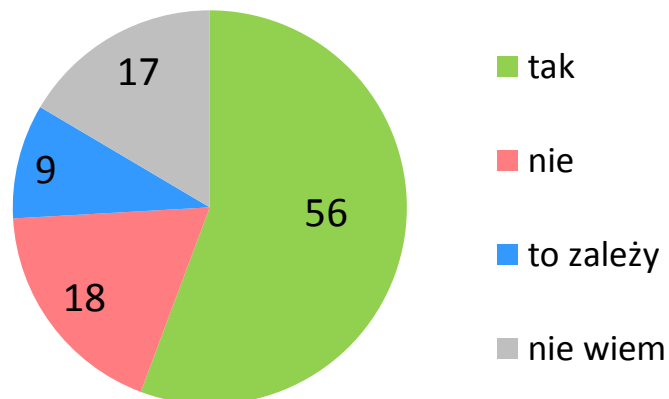


## INCIJATYWA PROGRAMÓW EDUKACYJNYCH- WNIOSKI

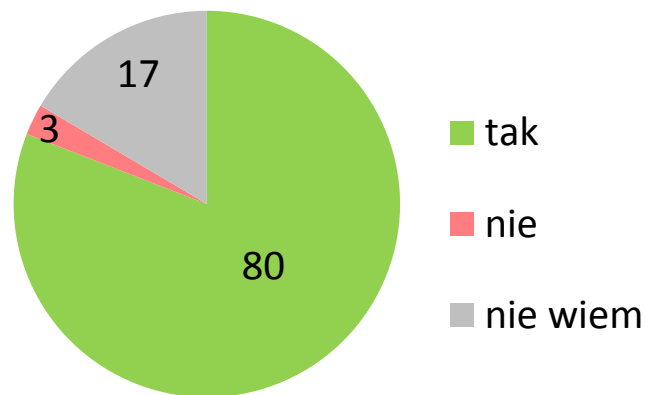
- ❖ Ponad połowa badanych chciałaby uczestniczyć w programie edukacyjnym zwiększającym kompetencje cyfrowe. Co dziesiąty badany deklaruje, że jego chęć uczestnictwa zależy od innych czynników, takich jak: zakres programu, koszt uczestnictwa oraz możliwość nauczenia się czegoś nowego (odpowiedzi otwarte – „inne, jakie?”).
- ❖ Zdecydowana większość badanych uważa, że program edukacyjny jest społeczeństwu potrzebny.
- ❖ Zdania na temat tego, od kogo powinna wyjść inicjatywa programów edukacyjnych są podzielone. 41% respondentów uważa, że program powinno zainicjować Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, 29% że wiele Ministerstw lub Rada Ministrów współpracująca nad projektem, a 18% od samorząd lokalny.
- ❖ Respondenci wskazywali różne grupy społeczne, do których programy edukacyjne powinny być kierowane. Ponad połowa respondentów uznała, że powinny one objąć, 18% że powinny być adresowane do mieszkańców terenów wiejskich, 17% - dla bezrobotnych, 16%, że dla emerytów i rencistów.
- ❖ Siedmiu na dziesięciu badanych zna osobę, która ich zdaniem wymaga edukacji z zakresu kompetencji cyfrowych. Badani najczęściej wskazywali osoby w wieku 50-59 lat oraz 60-69 lat.

# INICJATYWA PROGRAMÓW EDUKACYJNYCH

*Czy chciał(a)by Pan(i) uczestniczyć w programie edukacyjnym zwiększającym kompetencje na temat nowoczesnych usług cyfrowych w codziennym życiu?*



*Czy uważa Pan(i), że program edukacyjny zwiększający kompetencje na temat nowoczesnych usług cyfrowych w codziennym życiu jest potrzebny w społeczeństwie?*



**N= 739**

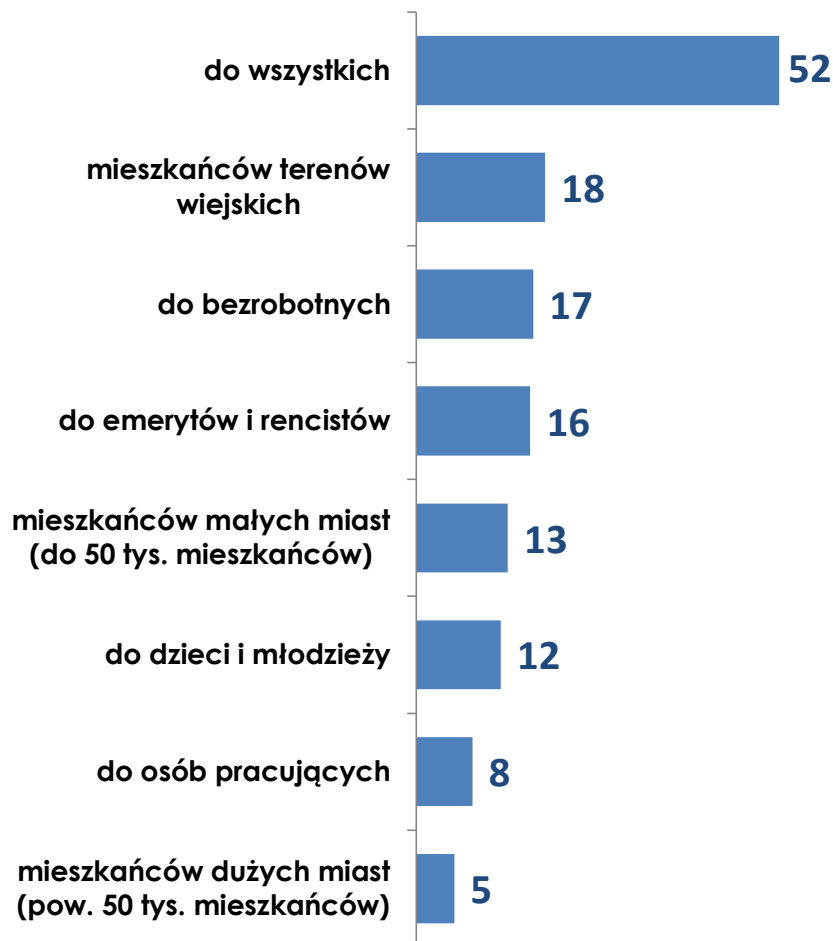
Dane w %

# INICJATYWA PROGRAMÓW EDUKACYJNYCH

*Czy uważa Pan(i), że inicjatywa programów edukacyjnych powinna przede wszystkim wyjść od:\**



*Jak Pan(i) myśli do kogo powinny być kierowane programy edukacyjne z dziedziny cyfryzacji? \**

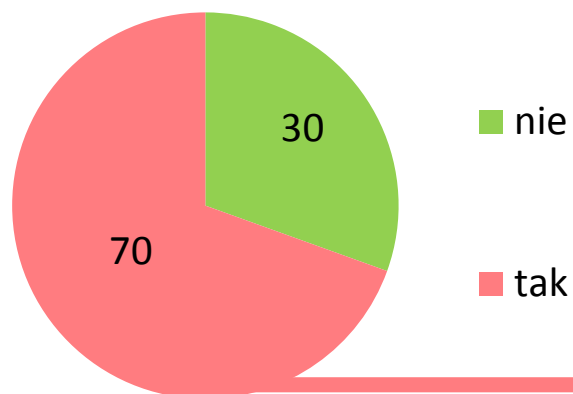


Osoby, które uważają że program jest potrzebny, N= 598

\* Możliwość wybrania więcej niż 1 odpowiedzi Dane w %

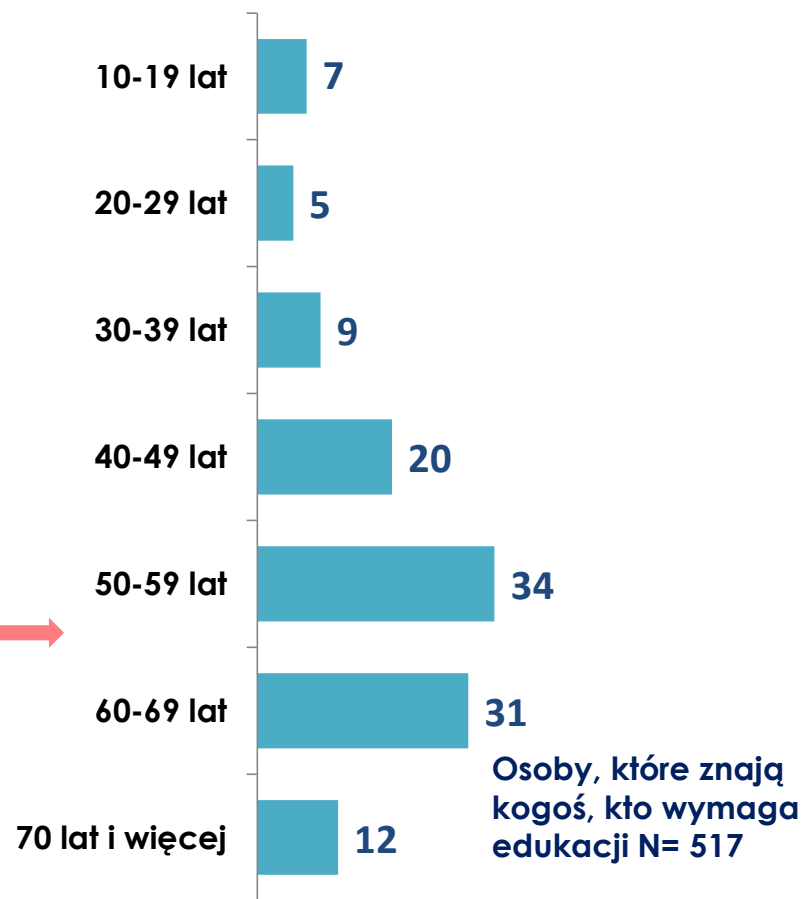
# OSOBY WYMAGAJĄCE EDUKACJI CYFROWEJ

Czy zna Pan(i) kogoś, kto Pan(i) zdaniem wymaga edukacji z zakresu kompetencji cyfrowych?



N= 739

W jakim wieku jest ta osoba/są te osoby?



\* Możliwość wybrania więcej niż 1 odpowiedzi

Dane w %

# CYFRYZACJA - WIEDZA O PLANIE





## WIEDZA O PLANIE CYFRYZACJI - WNIOSKI

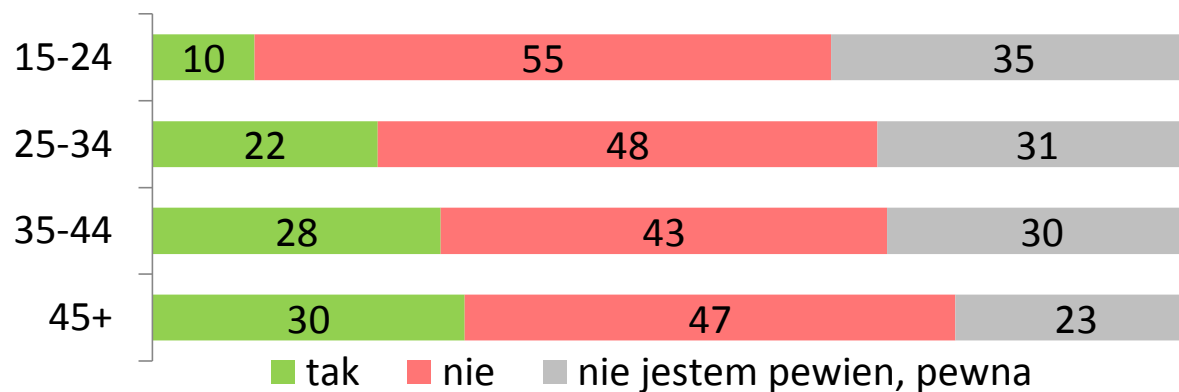
- ❖ Jedyne 23% deklaruje, że wie na czym polega rządowy plan cyfryzacji. Prawie połowa deklaruje, że nie wie, a niemal 1/3 nie jest pewna. Starsi respondenci częściej deklarowali, że wiedzą na czym polega plan. Wśród osób w wieku 15-24 lat jedynie 10% wiedzę o planie deklarowało 10%, wśród osób w wieku 25-34 - 22%, w wieku 35-44 – 28%, a powyżej 45 r. ż. - 30%.
- ❖ Poziomu wiedzy na temat planu cyfryzacji nie można uznać za wystarczający. Najczęściej wybieraną odpowiedzią było: wprowadzenie cyfrowej telewizji, o którym często wspominają media, jednak nie jest to część rządowego planu. 27% respondentów uważa, że plan dotyczy upowszechnienia dostępu do Internetu, a 26% administracji publicznej.
- ❖ Za najważniejsze dziedziny, których powinna dotyczyć cyfryzacja respondenci uznali: służbę zdrowia, administrację publiczną oraz edukację.

# WIEDZA O PLANIE CYFRYZACJI

*Czy wie Pan(i) na czym polega rządowy plan cyfryzacji?*



*Wiedza o planie cyfryzacji a wiek respondenta*



**N= 739**

Dane w %

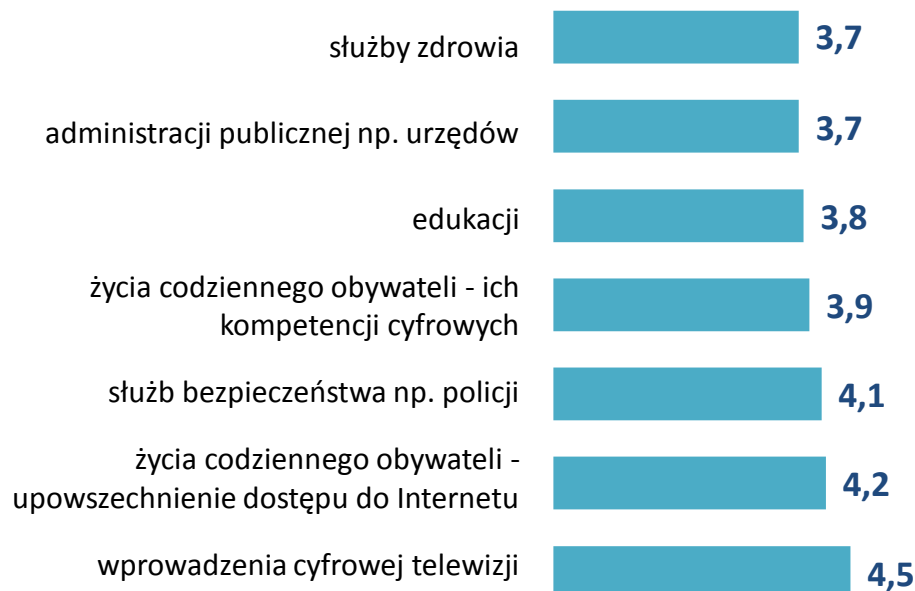
## WIEDZA O PLANIE CYFRYZACJI

*Jakich dziedzin Pan(i) zdaniem będzie dotyczyła cyfryzacja?\**



*Jakich dziedzin powinna dotyczyć cyfryzacja w pierwszej kolejności?\**

(średnia ranga na skali 1-7)



\* Im niższy wynik, tym częściej dana dziedzina wybierana była w pierwszej kolejności

**N= 739** \* Możliwość wybrania więcej niż 1 odpowiedzi

Dane w %

# CYFRYZACJA – KORZYŚCI I OBAWY

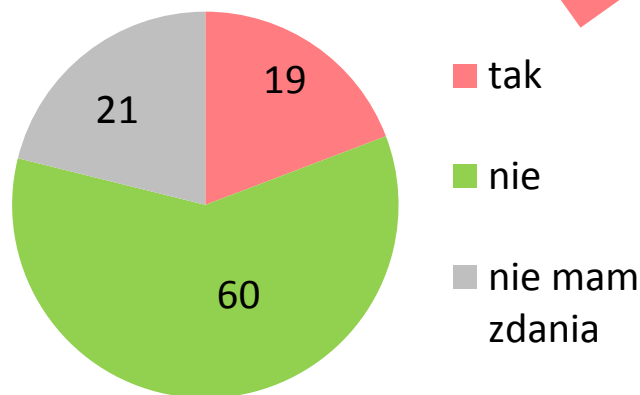


## CYFRYZACJA – KORZYŚCI I OBAWY - WNIOSKI

- Większość osób nie obawia się utrudnień wynikających z ucyfrowienia różnych dziedzin życia (60%). Osoby, które obawiają się utrudnień najczęściej obawiały się konkurencji innych osób oraz pogorszenia jakości dotychczasowych usług. Uważały, że: z cyfryzacji skorzystają głównie osoby posiadające lepsze sprzęt – 45%, pogorszy ona jakość tradycyjnych usług – 37%, że z cyfryzacji skorzystają osoby o najlepszych kompetencjach -30%.
- Dodatkowe kompetencje mogłyby przydać się respondentom do: skrócenia czasu załatwiania spraw urzędowych - 73%, znalezienia lepszej pracy - 49%, ułatwień w codziennym życiu – 35%.

# CYFRYZACJA - OBAWY

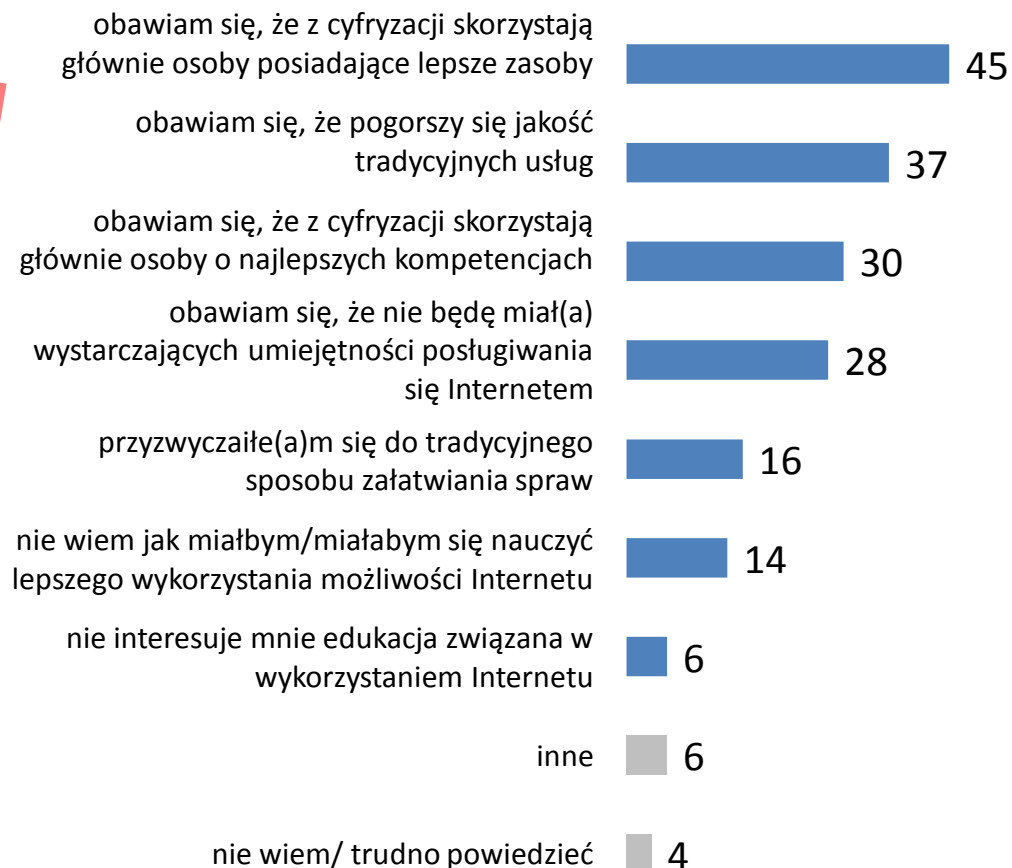
**Czy obawia się Pan(i) utrudnień wynikających z ucyfrowienia różnych dziedzin życia?**



**N= 739**

**Osoby, które mają obawy N= 145**

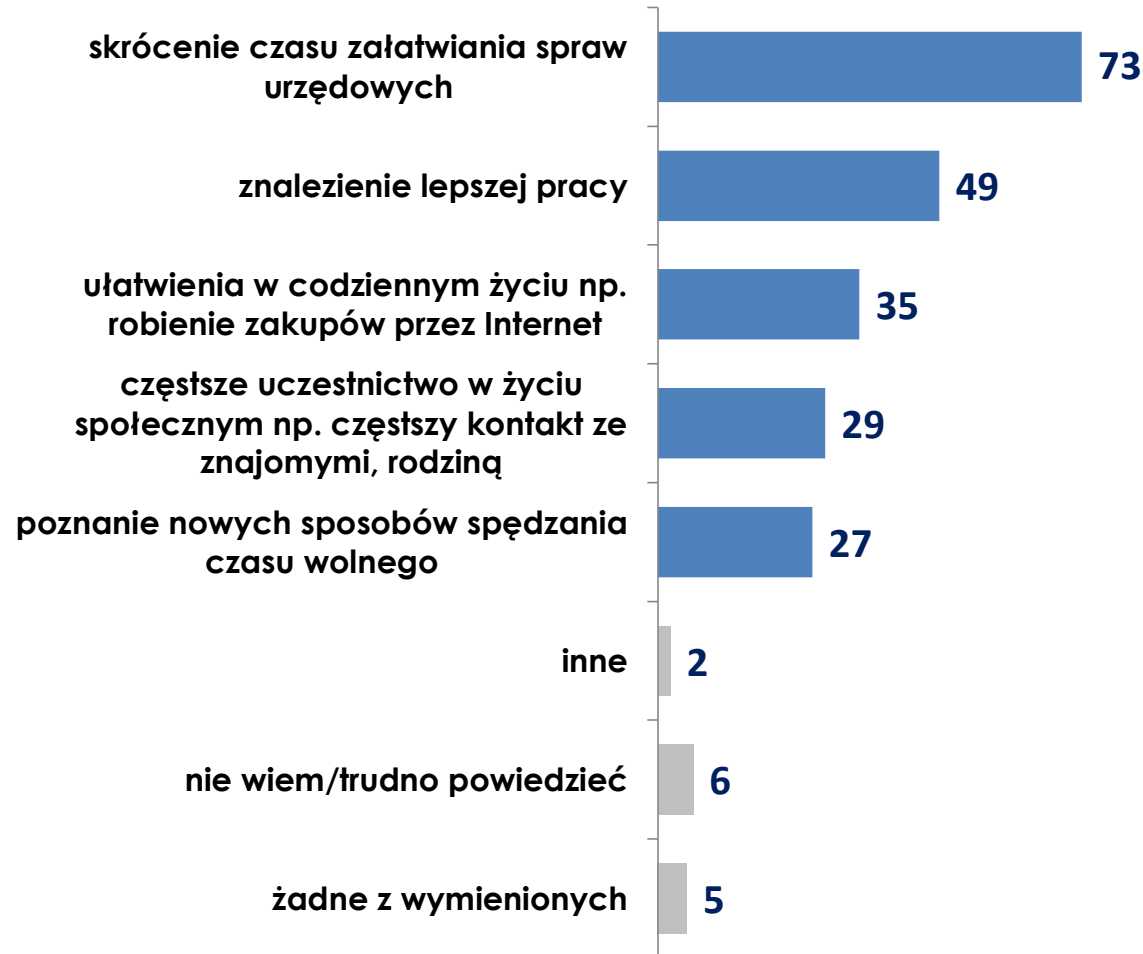
**Z czego wynikają Pana(i) obawy związane z cyfryzacją?\***



\* **Możliwość wybrania więcej niż 1 odpowiedzi**  
Dane w %

# KORZYŚCI Z CYFRYZACJI

*Do czego mogłyby się Panu(i) przydać dodatkowe zdolności cyfrowe?*



**N= 739**

\* Możliwość wybrania więcej niż 1 odpowiedzi  
Dane w %

# CYFRYZACJA A ZAŁATWIANIE SPRAW URZĘDOWYCH



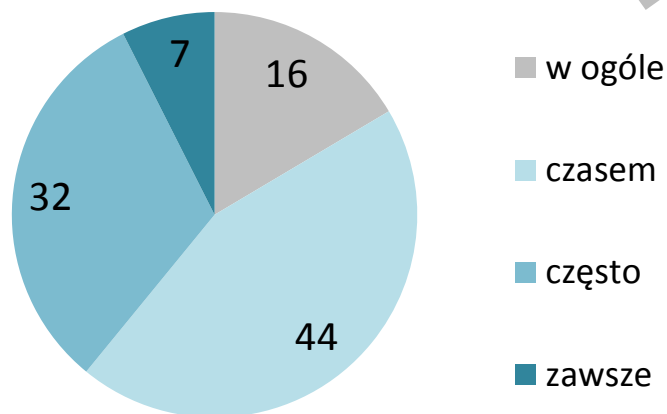


# CYFRYZACJA A ZAŁATWIANIE SPRAW URZĘDOWYCH - WNIOSKI

- ❖ Jedyne 7% respondentów zawsze załatwia sprawy urzędowe przez Internet, a 16% w ogóle tego nie robi. Główne powody nie korzystania z takiej możliwości to: niewiedza jakie sprawy można załatwić za pośrednictwem Internetu (40% wskazań), niewiedza jak to zrobić (31%). 25% woli załatwić sprawy w tradycyjny sposób, a 21% boi się o bezpieczeństwo i poufność danych przekazywanych przez Internet.
- ❖ 81% respondentów chciałoby mieć możliwość złożenia podań i wniosków za pośrednictwem Internetu, 73% chciałoby zasięgnąć informacji jak można załatwić sprawę, a 61% chciałoby złożyć zeznanie podatkowe. 7% respondentów nie wie jakie sprawy można załatwić drogą elektroniczną.

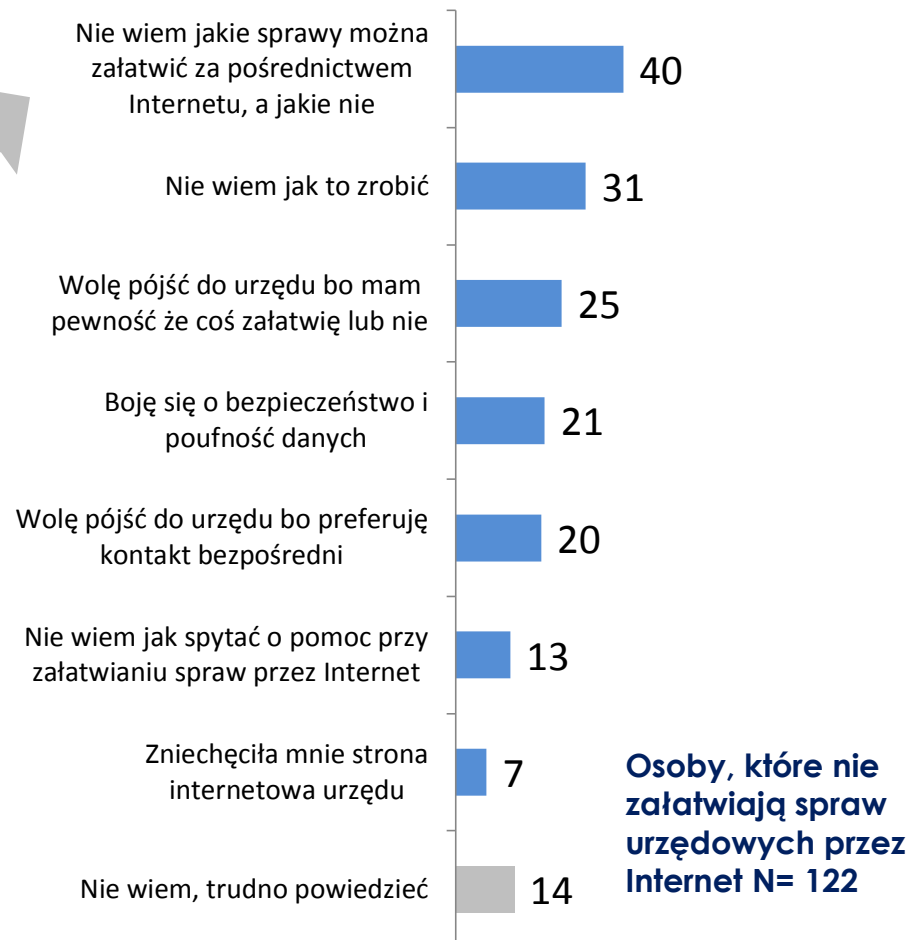
# CYFRYZACJA A ZAŁATWIANIE SPRAW URZĘDOWYCH

*Jak często korzysta Pan(i) z Internetu załatwiając sprawy urzędowe?*



**N= 739**

*Z jakich powodów nie załatwia Pan(i) spraw urzędowych przez Internet?*



\* Możliwość wybrania więcej niż 1 odpowiedzi

Dane w %

# CYFRYZACJA A ZAŁATWIANIE SPRAW URZĘDOWYCH

*Jakie usługi, które obecnie oferuje administracja państwowa chciał(a)by Pan(i) załatwić drogą elektroniczną?*



**N= 739**

\* Możliwość wybrania więcej niż 1 odpowiedzi  
Dane w %

# CYFRYZACJA A USŁUGI SŁUŻBY ZDROWIA

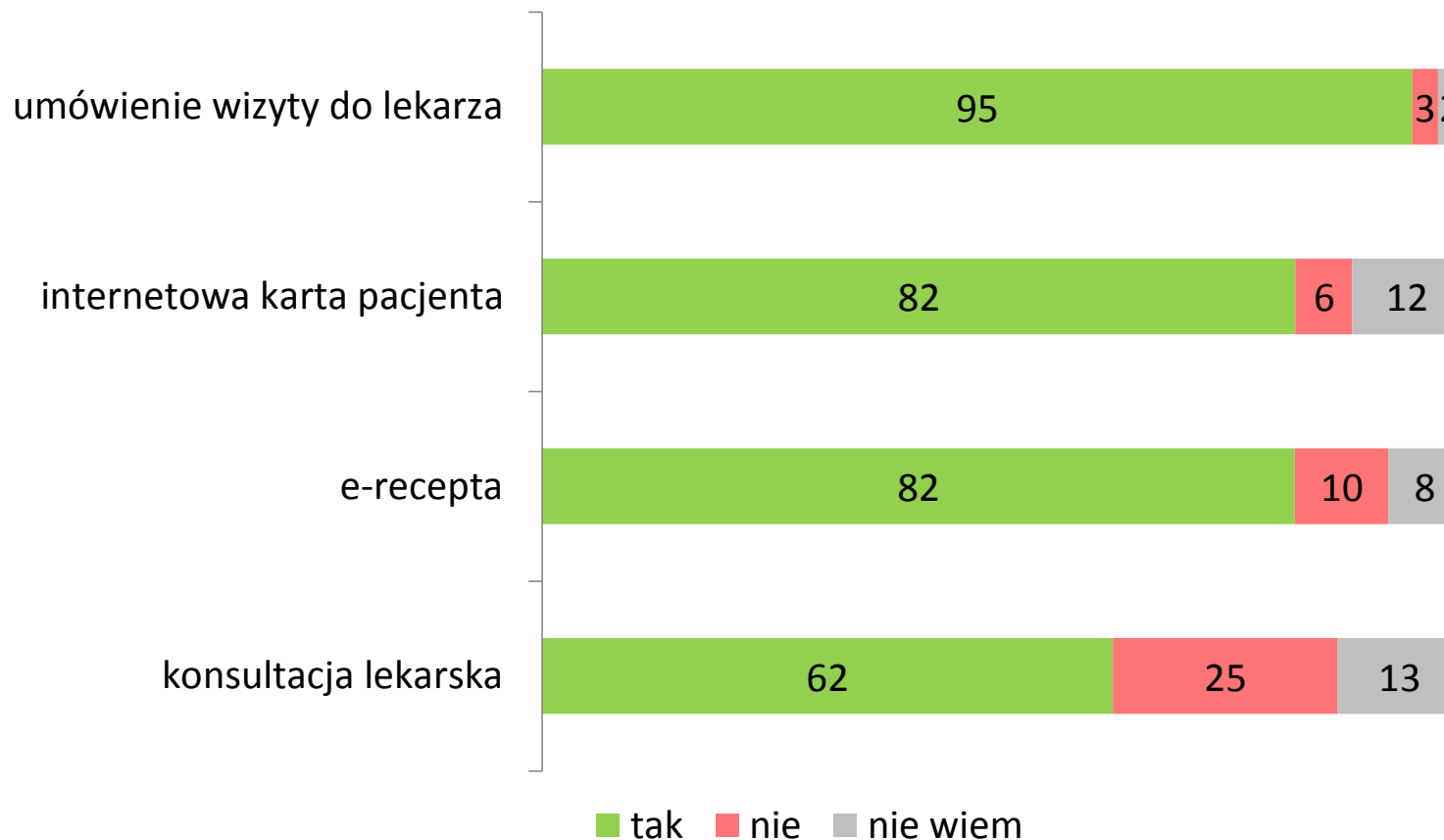


## CYFRYZACJA A USŁUGI SŁUŻBY ZDROWIA - WNIOSKI

- ❖ Badani wyrazili duże zainteresowanie usługami on-line. Aż 95% chciałoby skorzystać z możliwości umówienia się na wizytę do lekarza, 82% chciałoby założyć internetową kartę pacjenta, 82% chciałoby skorzystać z e-recepty, 62% chciałoby skorzystać z konsultacji lekarskiej on-line, jednak ta usługa spotkała się również z największą niechęcią badanych, ponieważ 25% nie chciałoby z niej skorzystać.
- ❖ Edukacja cyfrowa zdaniem badanych ma duże szanse na spełnienie różnych oczekiwań. 82% uważa, że poprawiła by umiejętności osób uczestniczących w projekcie, 70%, że zwiększyłaby ich szanse na rynku pracy, a ponad 2/3, że poprawi funkcjonowanie administracji, poprawi konkurencyjność polskiej gospodarki i poprawi funkcjonowanie publicznej służby zdrowia.

# CYFRYZACJA A USŁUGI SŁUŻBY ZDROWIA

*Czy chciał(a)by Pan(i) skorzystać z elektronicznych usług w publicznej służbie zdrowia?*

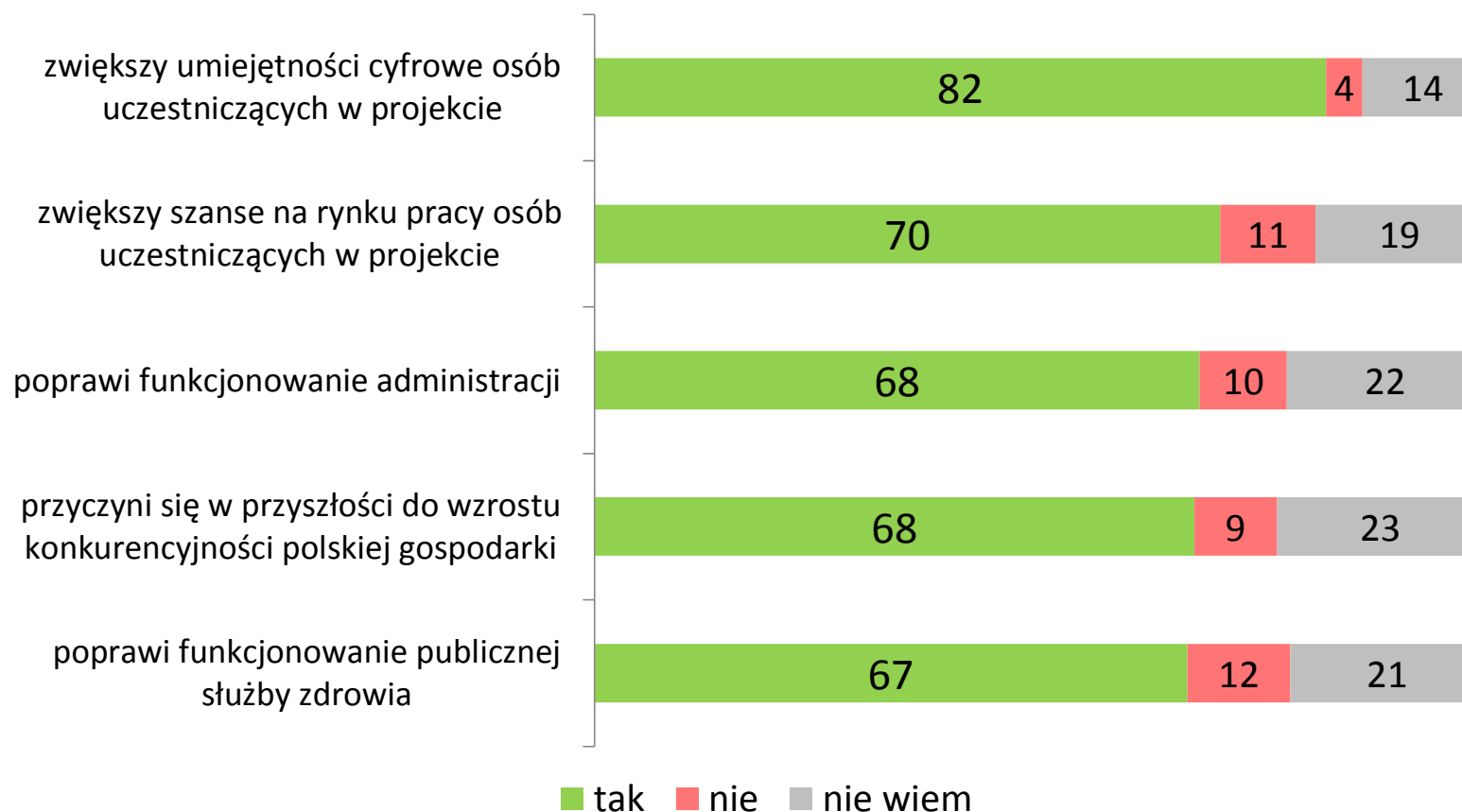


**N= 739**

Dane w %

# OCENA SZANS POWODZENIA CYFRYZACJI

*Czy uważa Pan(i), że wprowadzenie edukacji cyfrowej (np. projekt Cyfrowa Szkoła):*



**N= 739**

Dane w %



**SW RESEARCH**  
AGENCJA BADAŃ RYNKU I OPINII

**Kontakt:**

[a.witkowska@swresearch.pl](mailto:a.witkowska@swresearch.pl)

[p.zimolzak@swresearch.pl](mailto:p.zimolzak@swresearch.pl)

+48 511 088 084

[www.swresearch.pl](http://www.swresearch.pl)