

Szanowna Pani / Szanowny Panie

Nasz urząd w ramach projektu dofinansowanego ze środków Unii Europejskiej uruchomił szereg usług umożliwiających załatwienie sprawy drogą elektroniczną. Aktualnie na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego realizowane jest badanie dotyczące m.in. efektów dofinansowanych projektów. Jednym z elementów badania są ankiety wśród użytkowników e-usług.

W związku z powyższym zwracamy się do Pani/a z prośbą o wypełnienie krótkiej, **anonymowej ankiety** dotyczącej korzystania z e-usługi/e-usług oferowanych przez naszą instytucję.

Państwa odpowiedzi pozwolą zrozumieć, jak oceniają Państwo usługę i co warto w niej poprawić.

Wypełnienie ankiety nie zajmie więcej niż 5 minut.

1. Proszę ustosunkować się do poniższych stwierdzeń

	Tak	Nie	Nie wiem/trudno powiedzieć
1. Wchodziłem/am na stronę internetową Państwa instytucji w celu znalezienia określonych informacji			
2. Z Państwa strony internetowej lub platformy e-PUAP pobierałem/am formularze niezbędne do załatwienia sprawy w Państwa urzędzie			
3. Załatwiałem/am przez internet sprawę urzędową w Państwa instytucji (np. składałem/am on line wniosek)			

[zadać jeżeli P1.1 = tak]

D1. Czy była taka sytuacja, że na stronie internetowej naszego urzędu nie znalazł/a Pan/i poszukiwanych informacji

1. tak
2. nie

[zadać jeżeli P1.1 = tak]

D2. Jak ogólnie ocenia Pan/i stronę internetową naszego urzędu pod kątem łatwości znalezienia poszukiwanych informacji. Proszę o ocenę na skali od 1 do 5 gdzie 1 oznacza bardzo niską ocenę a 5 bardzo wysoką ocenę

1	2	3	4	5	Nie wiem/trudno powiedzieć
<i>Bardzo niska ocena</i>				<i>Bardzo wysoka ocena</i>	

[zadać jeżeli P1.2 = tak]

Proszę ustosunkować się do poniższych stwierdzeń:

1. Pobranie formularza było proste

1. Zdecydowanie nie zgadzam się
2. Raczej nie zgadam się
3. Nie mam zdania
4. Raczej zgadzam się
5. Zdecydowanie zgadzam się

[zadać jeżeli P1.2 = tak]

2. Otworzenie pobranego formularza było proste

1. Zdecydowanie nie zgadzam się
2. Raczej nie zgadam się
3. Nie mam zdania
4. Raczej zgadzam się
5. Zdecydowanie zgadzam się

[zadać jeżeli P1.2 = tak]

3. Wypełnienie formularza było proste

1. Zdecydowanie nie zgadzam się
2. Raczej nie zgadam się
3. Nie mam zdania
4. Raczej zgadzam się
5. Zdecydowanie zgadzam się

[zadać jeżeli P1.2 = tak]

4. Formularz można było dostarczyć do urzędu drogą elektroniczną

1. Tak
2. Nie
3. Nie wiem/trudno powiedzieć

[pytania od 1 do 11 zadać jeżeli P1.3=tak]

1. Często korzystam z możliwości załatwienia sprawy drogą elektroniczną w Państwa instytucji

1. Zdecydowanie nie zgadzam się
2. Raczej nie zgadam się
3. Nie mam zdania
4. Raczej zgadzam się
5. Zdecydowanie zgadzam się

2. E-usługi jakie Państwo oferują są niepotrzebnie skomplikowane.

1. Zdecydowanie nie zgadzam się
2. Raczej nie zgadam się
3. Nie mam zdania
4. Raczej zgadzam się
5. Zdecydowanie zgadzam się

3. E-usługi jakie Państwo oferują są łatwe w użyciu.

1. Zdecydowanie nie zgadzam się
2. Raczej nie zgadam się
3. Nie mam zdania
4. Raczej zgadzam się
5. Zdecydowanie zgadzam się

4. Potrzebowałem wsparcia technicznego, aby korzystać z oferowanych przez Państwa e-usług

1. Zdecydowanie nie zgadzam się
2. Raczej nie zgadam się
3. Nie mam zdania
4. Raczej zgadzam się
5. Zdecydowanie zgadzam się

5. Różne funkcje oferowanych przez Państwa e-usług są łatwo dostępne.

1. Zdecydowanie nie zgadzam się
2. Raczej nie zgadam się
3. Nie mam zdania
4. Raczej zgadzam się
5. Zdecydowanie zgadzam się

6. W Państwa e-usługach jest zbyt wiele niespójności.

1. Zdecydowanie nie zgadzam się
2. Raczej nie zgadam się
3. Nie mam zdania
4. Raczej zgadzam się
5. Zdecydowanie zgadzam się

7. Większość osób będzie w stanie opanować oferowane przez Państwa e-usługi bardzo szybko.

1. Zdecydowanie nie zgadzam się
2. Raczej nie zgadam się
3. Nie mam zdania
4. Raczej zgadzam się
5. Zdecydowanie zgadzam się

8. Oferowane przez Państwa e-usługi są kłopotliwe w użyciu.

1. Zdecydowanie nie zgadzam się
2. Raczej nie zgadam się
3. Nie mam zdania
4. Raczej zgadzam się
5. Zdecydowanie zgadzam się

9. Czuję się bardzo pewnie korzystając z oferowanych przez Państwa e-usług

1. Zdecydowanie nie zgadzam się
2. Raczej nie zgadam się
3. Nie mam zdania
4. Raczej zgadzam się
5. Zdecydowanie zgadzam się

10. Musiałem opanować wiele rzeczy przed rozpoczęciem pracy z oferowanymi przez Państwa e-usługami

1. Zdecydowanie nie zgadzam się
2. Raczej nie zgadam się
3. Nie mam zdania
4. Raczej zgadzam się
5. Zdecydowanie zgadzam się

11. Jakie korzyści odniosła Pan/i z tytułu załatwienia sprawy drogą elektroniczną?

	Tak	Nie	Nie wiem/trudno powiedzieć
Oszczędziłem/am czas potrzebny na załatwienie sprawy – np. nie musiałem/am iść do urzędu/stać w kolejce			
Oszczędziłem/am pieniądze – np. nie musiałem/am ponosić kosztów dotarcia do urzędu, kosztów druku formularzy			
Nie musiałem/am pojawiać się w urzędzie co w kontekście stanu epidemii było dla mnie ważne			
Miałem/am możliwość bieżącego sprawdzania na jakim etapie znajduje się			

załatwianie mojej sprawy			
Przekonałem/am się, że załatwianie spraw urzędowych przez internet jest możliwe i wygodne			

Na zakończenie ankiety prosimy o udzielenie odpowiedzi na kilka pytań, które pozwolą nam na scharakteryzowanie użytkowników e-usług

M1 Płeć

1. kobieta
2. mężczyzna

M2 Wiek

1. 18-24
2. 25 – 34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64
6. Powyżej 65

M3 Czy Pan/i

Proszę zaznaczyć wszystkie pasujące odpowiedzi

1. Jest w trakcie studiów 1-go lub 2-go stopnia
2. Jest zatrudniony/a (umowa zlecenie, o dzieło, o pracę),
3. Prowadzi własną działalność gospodarczą
4. Jest na emeryturze/rencie
5. Posiada orzeczenie o niepełnosprawności
- 6.
7. Żadne z powyższych

[nie zadawać jeżeli M3=1]

M4 Wykształcenie

1. Bez matury
2. Średnie maturalne
3. Wyższe – ukończone studia 1-go lub 2-go stopnia