



WPiE

***Funkcjonalność, przydatność i
zaufanie do aplikacji mObywatel
– badanie opinii użytkowników***

Funkcjonalność, przydatność i zaufanie do aplikacji mObywatel – badanie opinii użytkowników.

RAPORT Z BADAŃ

Temat badań: Funkcjonalność, przydatność i zaufanie do aplikacji mObywatel – badanie opinii użytkowników.

WPROWADZENIE

W czasach poszerzającej się cyfryzacji usług publicznych w Polsce, aplikacje mobilne stają się ważnym narzędziem upraszczającym codzienne załatwianie spraw administracyjnych i nie tylko. Jednym z takich narzędzi jest aplikacja mobilna mObywatel, umożliwiająca na dostęp do cyfrowych dokumentów, e-usług i informacji publicznych bez konieczności wizyty w urzędzie.

Celem badania jest uzyskanie informacji na temat świadomości istnienia aplikacji mObywatel, a także częstotliwości korzystania z niej, problemów technicznych, napotkanych barier oraz oczekiwań użytkowników, co do dalszych przyszłych udoskonaleń funkcji znajdujących się w aplikacji. Analiza wyników pozwala nie tylko na ocenę bieżącej użyteczności mObywatela, lecz także wskazuje możliwe ścieżki jego przyszłego rozwoju, uwzględniające potrzeby różnorodnych grup społecznych oraz charakterystykę korzystania z aplikacji, na co dzień.

PROCEDURA

Badanie zostało przeprowadzone wśród 168 mieszkańców województw kujawsko-pomorskiego oraz wielkopolskiego. Ankiety udostępniono dla uczestników badania w formie elektronicznej. Respondenci udzielali informacji na temat świadomości, korzystania i oceny aplikacji mObywatel, a także wskazywali ewentualne problemy oraz oczekiwania dotyczące jej funkcjonalności. Ponadto wzięto pod uwagę odpowiedzi otwarte uczestników, dotyczące doświadczeń z aplikacją, problemów technicznych oraz sugestii, co do nowych funkcji. Na podstawie tych informacji opracowano wyniki badań, które umożliwiają na ocenę poziomu świadomości i użyteczności aplikacji mObywatel oraz wskazanie obszarów wymagających dalszego rozwoju. Badania przeprowadzili studenci Administracji Wydziału Prawa i Ekonomii w okresie od stycznia do lipca 2025 r.

WYNIKI BADAŃ

Pytanie 1. Płeć:

W badaniu udział wzięło łącznie 168 respondentów. Zdecydowaną większość stanowiły kobiety – 117 osób, czyli 69,6% wszystkich uczestników. Mężczyźni stanowili 51 osób (30,4%). Nikt z ankietowanych nie wskazał innej tożsamości płciowej. Wyniki te pokazują, że w badaniu przeważała grupa kobiet.

Pytanie 2. Wiek:

Najliczniej reprezentowaną grupą wiekową byli respondenci w wieku 18–25 lat – 99 osób (58,9%). Pozostałe grupy przedstawiały się następująco: 36–45 lat – 21 osób (12,5%), 26–35 lat – 19 osób (11,3%), 46–55 lat – 13 osób (7,7%), poniżej 18 lat – 8 osób (4,8%) oraz powyżej 56 lat – 8 osób (4,8%). Dane te wskazują na przewagę młodszych uczestników badania.

Pytanie 3. Wykształcenie:

Respondenci reprezentowali różne poziomy wykształcenia, przy czym najliczniejszą grupę stanowiły osoby z wykształceniem średnim – 110 osób (65,5%). Drugą pod względem wielkości grupą byli uczestnicy z wykształceniem wyższym – 31 osób (18,5%), co wskazuje na istotny udział osób z wykształceniem akademickim. Kolejne kategorie przedstawiały się następująco: gimnazjalne – 18 osób (10,7%), podstawowe – 8 osób (4,8%) oraz zawodowe – 1 osoba (0,6%). Przewaga respondentów z wykształceniem średnim może sugerować, że badanie objęło głównie osoby w wieku produkcyjnym, aktywne zawodowo, bądź też, że zostało skierowane do szerokiej grupy społecznej, w której ten poziom wykształcenia jest najczęściej reprezentowany.

Pytanie 4. W jakim typie miejscowości mieszkasz?

W badanej grupie przeważali mieszkańcy wsi – 61 osób (36,3%). Znaczący udział miały także osoby mieszkające w dużych miastach (powyżej 100 tys. mieszkańców) – 48 osób (28,6%). Mniejsze miasta (do 20 tys. mieszkańców) reprezentowało 28 osób (16,7%), natomiast średnie miasta (20–100 tys. mieszkańców) – 31 osób (18,5%). Różnorodny rozkład miejsca zamieszkania wskazuje na zróżnicowany poziom urbanizacji wśród uczestników

Funkcjonalność, przydatność i zaufanie do aplikacji mObywatel – badanie opinii użytkowników.

Pytanie 5. Czy pracujesz w sektorze publicznym (np. w urzędzie szkole, szpitalu)?

Większość uczestników ankiety – 151 osób (89,9%) – nie pracuje w sektorze publicznym. Tylko 17 osób (10,1%) jest zatrudnionych w jednostkach sektora publicznego, takich jak urzędy, szkoły czy szpitale itp.

Pytanie 6. Czy wiesz do czego służy aplikacja mObywatel?

Większość uczestników ankiety – 166 osób (98,8%) – jest świadoma funkcji i możliwości aplikacji mObywatel. Tylko 2 osoby (1,2%) deklarują brak wiedzy na ten temat.

Pytanie 7. Czy posiadasz aplikację mObywatel?

Zdecydowana większość badanych – 131 osób (78%) – zadeklarowała korzystanie z aplikacji mObywatel. Tylko 37 respondentów (22%) nie posiada jej na swoim urządzeniu. Wyniki te wskazują na wysoki poziom zaakceptowania aplikacji wśród ankietowanych, co może świadczyć o jej przydatności i funkcjonalności w codziennym życiu użytkowników.

Pytanie 8. Jeśli powyższa odpowiedź była negatywna to, dlaczego?

Wśród 37 uczestników ankiety (22%), którzy nie posiadają aplikacji mObywatel, główną barierą była brak odczuwalnej potrzeby jej posiadania. Respondenci wskazywali na przyzwyczajenie do tradycyjnych dokumentów, brak obowiązków zawodowych wymagających korzystania z aplikacji oraz sytuacje, w których nie byłaby ona niezbędna. Dodatkowo niektórzy wymieniali problemy techniczne, wygodę korzystania z papierowych dokumentów oraz obawy dotyczące bezpieczeństwa danych osobowych.

Pytanie 9. Z jakich powodów zdecydowałeś/aś się na pobranie aplikacji mObywatel? (możliwość kilku odpowiedzi)

Respondenci, którzy zdecydowali się na pobranie aplikacji mObywatel (131 osób), najczęściej wskazywali chęć szybkiego dostępu do dokumentów – 121 osób (92,4%). Ponad połowa uczestników (60 osób, 45,8%) uznała, że warto mieć mObywatel „na wszelki wypadek”. Mniejsza liczba badanych pobrała aplikację na polecenie znajomych lub rodziny – 27 osób (20,6%), natomiast 15 osób (11,5%) korzystało z aplikacji z powodu konkretnej potrzeby, np. kontroli drogowej. Tylko 6 osób (4,6%) zdecydowało się na instalację aplikacji w wyniku promocji w mediach.

Pytanie 10. Czy proces zakładania aplikacji mObywatel sprawił Ci problem?

Funkcjonalność, przydatność i zaufanie do aplikacji mObywatel – badanie opinii użytkowników.

Większość uczestników ankiety – 111 osób (66,1%) – wskazała, że proces zakładania aplikacji mObywatel nie sprawił im żadnych problemów, co pozwala uznać instalację aplikacji za bezproblemową. Znaczna część badanych – 36 osób (21,4%) – zaznaczyła opcję „Nie mam zdania”, co może oznaczać brak jednoznacznej opinii lub zapomnienie przebiegu procesu zakładania aplikacji. Niewielki odsetek użytkowników – 21 osób (12,5%) – wskazał trudności związane z rejestracją, co może sugerować potrzebę udoskonalenia procesu, np. poprzez wsparcie techniczne.

Pytanie 11. Jak często korzystasz z aplikacji mObywatel?

Celem pytania było określenie, jak często uczestnicy ankiety korzystają z aplikacji mObywatel. Spośród badanych:

- 36 osób (21,4%) nie korzysta z aplikacji wcale, co może wynikać z braku potrzeby, niskiej świadomości funkcji aplikacji lub preferencji tradycyjnych rozwiązań;
- 54 osoby (32,1%) używają aplikacji rzadko, sporadycznie, głównie w określonych sytuacjach;
- 42 osoby (25,0%) korzystają z aplikacji kilka razy w miesiącu, co świadczy o umiarkowanej regularności użytkowania;
- 28 osób (16,7%) używa aplikacji kilka razy w tygodniu, co oznacza regularne, choć niecodzienne korzystanie;
- 8 osób (4,8%) deklaruje codzienne lub kilka razy dziennie korzystanie z aplikacji, co sugeruje intensywne użytkowanie, np. w pracy.

Podsumowując, większość respondentów korzysta z mObywatela sporadycznie lub kilka razy w miesiącu, co wskazuje, że aplikacja pełni głównie funkcję wsparcia w konkretnych sytuacjach, a nie narzędzia codziennego użytku. Zauważalna liczba osób, które w ogóle nie korzystają z aplikacji, może wymagać dalszej analizy przyczyn tego zjawiska.

Pytanie 12. W jakich sytuacjach korzystasz z aplikacji mObywatel? (możliwość kilku odpowiedzi)

Użytkownicy aplikacji mObywatel (131 osób) najczęściej korzystają z niej przy załatwianiu spraw urzędowych – 67 osób (51,1%), co potwierdza jej przydatność w kontaktach z administracją. Kolejna grupa – 46 osób (35,1%) – nie miała zdania, co może wskazywać na

Funkcjonalność, przydatność i zaufanie do aplikacji mObywatel – badanie opinii użytkowników.

nieświadome lub sporadyczne korzystanie z aplikacji. Z funkcji legitymacji studenckiej korzysta 43 respondentów (32,8%), a do odbioru leków na e-receptę – 37 osób (28,2%). W sytuacjach drogowych, takich jak kontrola i sprawdzanie danych pojazdu, aplikację wykorzystuje 35 osób (26,7%). Najmniej wskazań dotyczy opcji „Inne” – 19 osób (14,5%), co sugeruje ograniczone, choć istniejące nietypowe zastosowania aplikacji.

Pytanie 13. Z jakich usług korzystasz najczęściej w aplikacji mObywatel? (możliwość kilku odpowiedzi)

Spośród 131 użytkowników aplikacji mObywatel, najczęściej korzystano z funkcji zastrzeżenia PESEL – 53 osoby (40,5%), co świadczy o wysokiej świadomości w zakresie ochrony danych osobowych. Nieco mniej osób – 52 (39,7%) – wskazało opcję „nie dotyczy”, co sugeruje, że wielu użytkowników nie korzysta z konkretnych usług aplikacji. Popularne były także: recepty – 43 osoby (32,8%), historia pojazdu – 38 osób (29,0%) oraz podpisywanie dokumentów – 37 osób (28,2%), które wykorzystywane są w codziennych i urzędowych sprawach.

Usługi związane z ruchem drogowym, takie jak mandaty i punkty karne, zaznaczyło 22 uczestników (16,8%). Mniej popularne były opcje „Bezpiecznie w sieci” – 12 osób (9,2%), „E-wizyta w ZUS” i „E-płatności” – po 10 osób (7,6% każda). Najrzadziej wybierano: „Inne” – 6 osób (4,6%), „Firma” – 5 osób (3,8%) oraz „Bezpieczny autobus” – 2 osoby (1,5%). Wyniki te pokazują, że część usług aplikacji pozostaje mało znana lub rzadko wykorzystywana przez użytkowników.

Pytanie 14. Z jakich dokumentów korzystasz najczęściej w aplikacji mObywatel? (możliwość kilku odpowiedzi)

Spośród 131 użytkowników aplikacji mObywatel najczęściej korzystano z mDowodu – 120 osób (91,6%). Na kolejnym miejscu znalazło się mPrawo jazdy – 78 osób (59,5%), z czego połowa (39 osób, 29,8%) dodatkowo używała funkcji Moje pojazdy. Legitymację studencką wykorzystuje 43 osoby (32,8%), natomiast z Karty Dużej Rodziny korzysta 12 osób (9,2%). Starsi użytkownicy aplikacji wskazywali również na Legitymację emeryta-rencisty – 8 osób (6,1%).

Pozostała część ankietowanych – 37 osób (22% wszystkich uczestników badania) – nie korzysta z aplikacji mObywatel, a 1 osoba (0,8%) używa innych funkcji dostępnych w aplikacji.

Funkcjonalność, przydatność i zaufanie do aplikacji mObywatel – badanie opinii użytkowników.

Pytanie 15. Skąd dowiedziałeś/aś się o istnieniu aplikacji mObywatel?

Użytkownicy aplikacji mObywatel najczęściej dowiadali się o niej z mediów, np. telewizji – 53 osoby (40,5%). Kolejnym źródłem były informacje od rodziny – 39 osób (29,8%) oraz od znajomych – 31 osób (23,7%). Niektóre osoby wskazywały na instytucje publiczne – 19 osób (14,5%) oraz różne reklamy w mediach internetowych – 8 osób (6,1%). Pozostała część użytkowników nie pamiętała lub nie wiedziała, skąd dowiedziała się o istnieniu aplikacji.

Pytanie 16. Czy ufasz aplikacji mObywatel, pod względem bezpieczeństwa? (możliwość kilku odpowiedzi)

Większość respondentów deklaruje zaufanie do aplikacji – 66 osób (39,3%) odpowiedziało, że ufa jej w pełni, a kolejne 64 osoby (38,1%) zaznaczyły, że ufają, ale mają pewne obawy. Jedynie 7 uczestników (4,2%) badania przyznało, że nie ufa aplikacji, natomiast 31 osób (18,5%) nie ma w tej kwestii zdania. Łącznie 77,4% badanych wyraziło przynajmniej częściowe zaufanie do mObywatela, co świadczy o wysokim poziomie akceptacji tego narzędzia wśród użytkowników.

Pytanie 17. Czy masz obawy związane z korzystaniem z aplikacji mObywatel? (możliwość kilku odpowiedzi)

Respondenci mogli zaznaczyć wszystkie obawy, które towarzyszą im podczas korzystania z aplikacji mObywatel. Najczęściej wskazywaną obawą była utrata lub kradzież danych osobowych – 64 osoby (48,9%). Kolejne najczęściej wymieniane problemy to: problemy techniczne uniemożliwiające dostęp do dokumentów – 50 osób (38,2%), brak dostępu w przypadku awarii urządzenia – 44 osoby (33,6%), oraz obawy dotyczące bezpieczeństwa aplikacji i problemy z aktualizacją lub synchronizacją dokumentów – po 36 osób (27,5%).

Mniej istotne były kwestie takie jak brak akceptacji aplikacji w niektórych instytucjach – 20 osób (15,3%), brak wiedzy, jak korzystać z aplikacji – 8 osób (6,1%) oraz inne obawy – 2 osoby (1,5%). Co istotne, 41 respondentów (31,3%) zadeklarowało, że nie posiada żadnych obaw związanych z korzystaniem z aplikacji.

Wyniki te wskazują na relatywnie wysoki poziom zaufania do narzędzia cyfrowego, choć jednocześnie ujawniają powtarzające się zagrożenia postrzegane przez użytkowników, głównie w kontekście prywatności i dostępności danych.

Pytanie 18. Jak oceniasz użyteczność aplikacji mObywatel w skali od 1 do 3?

Funkcjonalność, przydatność i zaufanie do aplikacji mObywatel – badanie opinii użytkowników.

Respondenci oceniali użyteczność aplikacji mObywatel w skali od 1 do 3. Najwięcej osób oceniło aplikację jako „dobrą” – 64 osoby (38,1%), a tuż za nimi uplasowała się ocena „bardzo dobra” – 63 osoby (37,5%). Jedynie 5 uczestników (3,0%) uznało aplikację za „słabą”. Istotne jest również, że 36 osób (21,4%) wybrało odpowiedź „nie mam zdania”, co może wskazywać na brak doświadczenia z aplikacją lub nie wyrobioną opinię na jej temat.

Ogólnie wyniki wskazują na pozytywny odbiór aplikacji mObywatel przez użytkowników. Większość z nich uznaje ją za użyteczną i spełniającą podstawowe funkcje, choć część respondentów dostrzega możliwość dalszego rozwoju i optymalizacji.

Pytanie 19. Czy aplikacja mObywatel mogłaby całkowicie zastąpić fizyczne dokumenty?

Na pytanie o możliwość całkowitego zastąpienia fizycznych dokumentów aplikacją mObywatel większość respondentów – 93 osoby (55,4%) – odpowiedziała „Nie”. Tylko 37 osób (22,0%) uznało, że taka zamiana byłaby możliwa, natomiast 38 osób (22,6%) nie miało zdania. Wyniki te wskazują na dużą ostrożność lub brak pełnego zaufania wobec całkowitej cyfryzacji dokumentów.

Pytanie 20. Czy polecilibyś/polecilibyś aplikację mObywatel innym osobom?

Większość respondentów – 123 osoby (73,2%) – zadeklarowała, że poleciłaby aplikację mObywatel innym osobom. 38 uczestników (22,6%) nie miało zdania w tej kwestii, natomiast 7 osób (4,2%) stwierdziło, że nie poleciłoby aplikacji. Wyniki te wskazują na wysoki poziom akceptacji i satysfakcji użytkowników z funkcjonowania mObywatela.

Pytanie 21. Czy aplikacja mObywatel działa poprawnie na Twoim urządzeniu?

Większość respondentów – 101 osób (60%) – zadeklarowała, że aplikacja mObywatel działa poprawnie na ich urządzeniach mobilnych i nie napotkali żadnych problemów. 37 osób (22%) nie interesowało się kwestią poprawnego działania aplikacji, natomiast 30 osób (18%) stwierdziło, że aplikacja działa poprawnie, choć czasami występują drobne błędy.

Pytanie 22. Jak oceniasz przejrzystość interfejsu aplikacji mObywatel?

Większość respondentów oceniła interfejs aplikacji mObywatel jako „w porządku, bez większych problemów” – 104 osoby (61,9%). 27 uczestników (16,1%) uznało interfejs za nowoczesny i intuicyjny w obsłudze, natomiast 37 osób (22,0%) nie miało zdania. Nikt nie

Funkcjonalność, przydatność i zaufanie do aplikacji mObywatel – badanie opinii użytkowników.

wskazał, że interfejs jest nieklarowny lub trudny w użyciu. Ogólna ocena sugeruje, że interfejs aplikacji jest dobrze zaprojektowany i przyjazny dla użytkownika.

Pytanie 23. Czy będziesz w przyszłości dalej używać aplikacji mObywatel?

Zdecydowana większość respondentów – 122 osoby (72,6%) – zadeklarowała, że będzie nadal korzystać z aplikacji mObywatel w przyszłości. Tylko 4 osoby (2,4%) odpowiedziały „Nie”, natomiast 42 osoby (25,0%) nie mają jeszcze zdania w tej kwestii. Wyniki te wskazują na wysokie zadowolenie użytkowników oraz pozytywne nastawienie do dalszego korzystania z aplikacji.

Pytanie 24. Czy kiedykolwiek zrezygnowałeś/aś z używania aplikacji mObywatel?

Większość respondentów – 97 osób (58%) – nigdy nie zrezygnowała z używania aplikacji mObywatel. 17 osób (10%) przerwało korzystanie z powodów technicznych, 3 osoby (2%) z powodu obaw o bezpieczeństwo danych, a 12 osób (7%) uznało aplikację za niepotrzebną. Pozostałe 39 osób (23%) nie miało zdania w tej kwestii.

Pytanie 25. Czy wykorzystałeś/aś aplikację mObywatel w urzędzie do potwierdzenia tożsamości?

Na pytanie dotyczące użycia aplikacji mObywatel w urzędzie w celu potwierdzenia tożsamości respondenci odpowiedzieli w następujący sposób:

- 77 osób (46%) stwierdziło, że nie mieli takiej potrzeby;
- 49 osób (29%) wykorzystało aplikację w celu potwierdzenia tożsamości;
- 35 osób (21%) wolało posłużyć się tradycyjnymi dokumentami;
- Najmniej respondentów – 7 osób (4%) – stwierdziło, że aplikacja nie została przyjęta przez urząd do potwierdzenia tożsamości.

Wyniki wskazują, że choć część użytkowników stosuje aplikację w urzędach, tradycyjne dokumenty wciąż pozostają powszechnym wyborem, a aplikacja nie zawsze jest akceptowana.

Pytanie 26. Czy miałeś/aś problem z akceptacją dokumentów cyfrowych w instytucjach?

Funkcjonalność, przydatność i zaufanie do aplikacji mObywatel – badanie opinii użytkowników.

Respondenci zapytani o problemy z akceptacją dokumentów elektronicznych poprzez aplikację mObywatel odpowiedzieli następująco:

- 71 osób (42%) stwierdziło, że nie próbowali używać aplikacji w celu akceptacji dokumentu w formie cyfrowej;
- 66 osób (39%) nie napotkało żadnych problemów;
- 20 osób (12%) napotkało problem tylko raz;
- 13 osób (8%) napotkało problem kilkakrotnie.

Wyniki wskazują, że większość użytkowników nie doświadczyła problemów przy akceptacji dokumentów cyfrowych, jednak pewna część respondentów napotkała trudności sporadycznie lub wielokrotnie.

Pytanie 27. Czy kiedykolwiek miałeś/aś problemy z logowaniem się do aplikacji mObywatel?

Respondenci zapytani o problemy z logowaniem się do aplikacji mObywatel odpowiedzieli następująco:

- 76 osób (45%) nigdy nie miało problemu z zalogowaniem;
- 45 osób (27%) doświadczało problemów sporadycznie;
- 37 osób (22%) wskazało opcję „nie dotyczy”;
- 12 osób (7%) miało problemy z logowaniem często.

Wyniki pokazują, że większość użytkowników nie napotkała trudności z logowaniem, choć pewna część doświadcza sporadycznych lub częstszych problemów.

Pytanie 28. Jak oceniasz wsparcie techniczne dla użytkowników mObywatela?

Respondenci oceniali wsparcie techniczne dla użytkowników aplikacji mObywatel następująco:

- 77 osób (46%) uznało wsparcie za wystarczające;
- 54 osoby (32%) oceniły je jako bardzo dobre;

Funkcjonalność, przydatność i zaufanie do aplikacji mObywatel – badanie opinii użytkowników.

- 18 osób (11%) nie korzystało z wsparcia lub nie miało takiej potrzeby;
- 7 osób (4%) uznało wsparcie za słabe.

Wyniki wskazują, że wsparcie techniczne w większości przypadków jest oceniane pozytywnie, a znaczna część użytkowników nie potrzebowała korzystać z pomocy technicznej.

Pytanie 29. Czy uważasz, że aplikacja mObywatel powinna oferować więcej funkcji integrujących inne usługi publiczne (np. dostęp do e-podatków, e-rejestracja do lekarza)?

Znacząca większość uczestników badania wyraziła chęć rozszerzenia funkcjonalności aplikacji mObywatel o integrację z innymi usługami publicznymi. 75 osób (45%) zdecydowanie popiera włączenie nowych funkcji, takich jak dostęp do e-podatków czy e-rejestracja do lekarza. Dodatkowo 37 osób (22%) zgadza się na rozszerzenie, choć preferuje selektywne podejście do wyboru nowych funkcjonalności. Łącznie 112 osób (67%) dostrzega potrzebę, aby mObywatel stał się bardziej wszechstronnym narzędziem do zarządzania sprawami urzędowymi.

Jedynie 14 osób (8%) uważa, że aplikacja powinna pozostać w obecnej formie, natomiast 42 osoby (25%) nie mają zdania w tej kwestii. Wyniki te wskazują, że użytkownicy oczekują, aby mObywatel pełnił funkcję centralnego punktu dostępu do różnorodnych usług administracji publicznej.

Pytanie 30. Jakie aspekty aplikacji mObywatel uważasz za najważniejsze? (Można zaznaczyć kilka odpowiedzi)? (możliwość kilku odpowiedzi)

Respondenci wskazywali, które aspekty aplikacji mObywatel uważają za najważniejsze. Najczęściej wymieniane były:

- Łatwość obsługi – 85 osób (65%);
- Szybkość działania – 81 osób (62%);
- Dostępność wszystkich potrzebnych dokumentów – 79 osób (60%).

Na dalszych miejscach znalazły się:

- Bezpieczeństwo danych – 46 osób (35%);

Funkcjonalność, przydatność i zaufanie do aplikacji mObywatel – badanie opinii użytkowników.

- Stabilność działania aplikacji – 23 osoby (18%);
- Integracja z innymi usługami publicznymi – 22 osoby (17%);
- Intuicyjność interfejsu – 21 osób (16%);
- Wsparcie techniczne – 8 osób (6%).

Duża grupa 41 osób (31%) nie miała zdania w tej kwestii, co może wskazywać na brak silnych preferencji lub równomierne rozłożenie wagi na różne cechy. Wyniki te pokazują, że użytkownicy cenią przede wszystkim łatwość i szybkość korzystania z aplikacji oraz dostępność dokumentów, a aspekty takie jak integracja z innymi usługami czy wsparcie techniczne mają mniejsze znaczenie w codziennym użytkowaniu.

Pytanie 31. Propozycje dodatkowych funkcji w aplikacji mObywatel

W pytaniu o dodatkowe funkcje aplikacji mObywatel 50 respondentów (ok. 30%) udzieliło takowej odpowiedzi. Najczęściej wskazywano możliwość rejestracji do lekarzy, przy czym użytkownicy podkreślali przydatność funkcji potwierdzania terminów wizyt oraz przypomnień o nadchodzących konsultacjach medycznych. Kilku respondentów zasugerowało integrację aplikacji z Internetowym Kontem Pacjenta, aby uzyskać dostęp do wizyt, recept oraz statusu ubezpieczenia zdrowotnego.

Niektórzy uczestnicy ankiety wskazywali także na potrzebę powiązania mObywatela z systemem Urzędu Skarbowego, co pozwoliłoby opłacać podatki i składać deklaracje bezpośrednio z poziomu aplikacji. Pojawiły się również propozycje wprowadzenia funkcji przypominających o ważnych terminach administracyjnych, takich jak daty ważności dokumentów tożsamości, paszportów czy przeglądów technicznych pojazdów, a także możliwości zdalnego wyrobienia nowych dokumentów bez konieczności wizyty w urzędzie.

Część respondentów postulowała możliwość głosowania w wyborach powszechnych i referendach za pośrednictwem aplikacji, a inni sugerowali dodanie nowych dokumentów, takich jak legitymacja posiadacza broni szkolna czy legitymacja Polskiego Związku Łowieckiego. Wskazywano również na potrzebę dostępu do e-doręczeń oraz opcji otrzymywania ważnych dokumentów w formie elektronicznej, a także możliwość opłacania rachunków i integracji z systemem ZUS, ułatwiającej sprawdzenie informacji o świadczeniach, np. wysokości emerytury czy terminu wypłat.

Funkcjonalność, przydatność i zaufanie do aplikacji mObywatel – badanie opinii użytkowników.

Nie zabrakło też indywidualnych propozycji, takich jak zgłoszenie utraty dokumentów, czat z urzędnikami w godzinach pracy, rejestracja pojazdu, zapis na państwowe egzaminy na prawo jazdy, informacje o polisach OC/AC, zakup i przegląd biletów komunikacji publicznej, instrukcje dotyczące wypełniania formalności, potwierdzenie tożsamości rozmówcy dzwoniącego z instytucji publicznej lub banku, a także możliwość odbywania e-wizyt w instytucjach państwowych. Pojawiły się także uwagi dotyczące promocji aplikacji i poprawy jej zabezpieczeń.

Wyniki wskazują, że użytkownicy oczekują, aby mObywatel stał się centralnym narzędziem do zarządzania dokumentami i usługami publicznymi, szczególnie w obszarach zdrowia, administracji oraz bezpieczeństwa.

WNIOSKI

Zdecydowana większość respondentów wiedziała o istnieniu aplikacji mObywatel i aktywnie z niej korzysta, co potwierdza wzrastającą świadomość i znaczenie cyfrowych usług publicznych w codziennym życiu. Użytkownicy najchętniej wykorzystywali aplikację do realizacji spraw urzędowych oraz zarządzania dokumentami cyfrowymi, takimi jak dowód osobisty, prawo jazdy, a także w zakresie e-recept i legitymacji studenckiej, co pokazuje jej praktyczną przydatność w różnych sytuacjach. Proces instalacji i obsługi aplikacji był oceniany, jako intuicyjny i łatwy, co w połączeniu z pozytywną oceną interfejsu potwierdza, że mObywatel jest przystępny nawet dla użytkowników mniej zaznajomionych z technologią. Jednocześnie niewielka grupa zgłosiła trudności techniczne, co podkreśla potrzebę dalszego udoskonalenia wsparcia technicznego oraz komunikacji z użytkownikami.

Mimo ogólnego zaufania do aplikacji, część użytkowników zgłaszała obawy związane z bezpieczeństwem danych oraz możliwymi problemami technicznymi. Sugeruje to znaczną rolę bezpieczeństwa i stabilności działania, jako czynników wpływających na pełne zaufanie do cyfrowych dokumentów. Respondenci podeszli jednak z dystansem, co do idei pełnego zastąpienia tradycyjnych dokumentów, na rzecz ich cyfrowego odpowiedników. Z tego wynika, że kompleksowa cyfryzacja wymaga zarówno rozwoju infrastruktury urzędowej, jak i podniesienia świadomości oraz edukacji wśród użytkowników. Jednocześnie użytkownicy wyraźnie wskazali potrzebę rozszerzenia funkcjonalności aplikacji. Oczekują na integrację z systemami administracyjnymi i zdrowotnymi, zdalnego wyrobienia dokumentów, powiadomień o ważnych terminach oraz możliwości korzystania z dodatkowych usług publicznych.

Funkcjonalność, przydatność i zaufanie do aplikacji mObywatel – badanie opinii użytkowników.

Dalszy rozwój mObywatela powinien uwzględniać zarówno poprawę bezpieczeństwa i stabilności, jak i rozszerzenie funkcjonalności, aby zwiększyć zaufanie użytkowników i umożliwić szersze korzystanie z dokumentów cyfrowych zamiast fizycznych.

Wnioski te wskazują, że mObywatel ma potencjał, aby stać się centralnym narzędziem do zarządzania sprawami urzędowymi i dokumentami cyfrowymi, pod warunkiem dalszego rozwoju.

Badania przygotowali i opracowali:

Paulina Muszynska
Aleksandra Nowak
Agata Głogowska
Katarzyna Figurska
Nataliia Litovchenko
Victoria Lubiewska
Kacper Lewandowski
Tymon Góralski
Marta Wiśniewska
Marcin Oparski
Julia Frączek
Kamil Sadurski
Andżelika Smoleńska
Barbara Spychalska
Martyna Dobbek
Mikołaj Kossakowski
Weronika Polińska
Wojciech Miśkiewicz
Ewa Kaczyńska
mgr Paula Seifert