

Tytuł: Transformacja aplikacji mObywatel

Firma: Centralny Ośrodek Informatyki

Kontekst i wyzwanie

Rozwój mObywatela był odpowiedzią na rosnące potrzeby użytkowników dotyczące przejrzystości, dostępności i spójności usług cyfrowych. Celem było przygotowanie Polaków do korzystania z Europejskiego Portfela Cyfrowej Tożsamości (EUDI Wallet) i stworzenie jednego centrum dostępu do usług publicznych.

Co wdrożono

Zmodernizowano aplikację w oparciu o badania UX i dane od użytkowników.

Wprowadzono nowy, tokenizowany Design System, tryb ciemny oraz grupowanie usług tematycznych (np. zdrowie, bezpieczeństwo, transport). Przeprojektowano widok dokumentów, zapewniając większą elastyczność i personalizację; rozwiązanie skalowalne dla setek usług.

Rezultaty i efekty biznesowe

Zmiany zwiększyły satysfakcję, efektywność i zaangażowanie użytkowników. Aplikacja stała się nowoczesnym i spójnym interfejsem do usług publicznych, przygotowanym na dalszą rozbudowę.

- Średnia ocena aplikacji w sklepach wzrosła z 4,3 do 4,7 w ciągu roku.
- Liczba aktywnych użytkowników miesięcznych wzrosła o 38% między Q1 a Q3 2025.
- Liczba zgłoszeń problemów z nawigacją spadła o 41%; pozytywne opinie o dostępności wzrosły o 27%.

Wnioski i znaczenie

Kluczowym czynnikiem sukcesu była ścisła współpraca zespołów projektowych, UX i technologicznych, oparta na danych użytkowników. Projekt zwiększył zaufanie do usług państwowych i wyznaczył nowy standard doświadczenia użytkownika w administracji publicznej. Transformacja mObywatela stanowi fundament dla wdrożenia EUDI Wallet i dalszej cyfryzacji Polski.