

DIGITAL STATE

TECHNOLOGIA W SŁUŻBIE SPOŁECZEŃSTWU

CZY POLACY ZOSTANĄ SPOŁECZEŃSTWEM 5.0?

_2026

digitalpoland



5.0

Tytuł raportu _____

Edycja _____

ISBN _____

Wydawca _____

Technologia w służbie społeczeństwu. Czy Polacy zostaną społeczeństwem 5.0? Edycja 2026.

8 | Warszawa, październik 2026 r.

978-83-981435-2-3

Fundacja digitalpoland

digitalpoland

Stępińska 22/30, 00-739, Warszawa, Polska

info@digitalpoland.org | digitalpoland.org | digitalfestival.pl | digitalshapers.pl | digitalars.pl |
aipoland.org | eaiforum.org

Finansowanie _____

Publikacja sfinansowana ze środków pozyskanych od Partnerów raportu przeznaczonych
na edukację społeczeństwa oraz statutowych.

Partnerzy raportu _____



NIQ

Redakcja _____

Piotr Mieczkowski

Podziękowania _____

Fundacja Digital Poland pragnie podziękować Partnerom raportu i Fundatorom, dzięki którym
może realizować swoją misję. Więcej informacji na digitalpoland.org/kto

Projekt, DTP _____

Krzysztof Waloszczyk | So! Creative House | www.socreativehouse.pl

Własność intelektualna _____

Wszelkie prawa zastrzeżone. Cytowania możliwe z podaniem nazwy wydawcy,
tytułu raportu i głównego autora.

Zdjęcia _____

W raporcie umieszczono zdjęcia z serwisów freepik.com oraz shutterstock.com

SPIS TREŚCI

4	<u>PRZEDMOWA</u>
8	<u>JAK CZYTAĆ RAPORT</u>
10	<u>PODSUMOWANIE ZARZĄDCZE</u>
22	<u>1. SPOŁECZEŃSTWO 5.0, CZYLI ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU DZIĘKI TECHNOLOGII</u>
28	<u>2. CYFROWE PAŃSTWO OCZAMI POLAKÓW 2026</u>
29	<u>2.1 Bariery w rozwoju i ocena cyfrowych usług administracji publicznej</u>
41	<u>2.2 Granice wykorzystania AI w cyfrowych usługach administracji publicznej</u>
56	<u>2.3 Gotowość na państwo bez papieru i zaufanie do nowego modelu komunikacji</u>
69	<u>2.4 Rola i zaufanie do mObywatela jako polskiego klucza do świata cyfrowych usług</u>
85	<u>2.5 Droga od mObywatela do europejskiego portfela tożsamości cyfrowej i preferowany model jego wdrożenia</u>
96	<u>3. METODOLOGIA BADAŃ</u>
99	<u>AUTORZY I EKSPERCI PUBLIKACJI</u>
102	<u>O PARTNERACH RAPORTU</u>
104	<u>O FUNDACJI DIGITAL POLAND I DIGITAL FESTIVAL 2026</u>

The background is a dark blue gradient with numerous thin, glowing lines of purple and blue particles. These lines originate from the left and right edges and curve towards the center, creating a sense of motion and depth. The particles are small, square-like shapes that vary in brightness and color, ranging from deep purple to bright cyan.

PRZEDMOWA

**dr Michał Boni**

Prezes fundacji Digital Poland, były Minister Cyfryzacji i Administracji, adiunkt na Uniwersytecie SWPS, Senior Researcher Associate w Martens Centre, Senator SME Europe, przewodniczący FISE (Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekologicznych), prezes Aspen Institute Central Europe, Członek Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego (EKES)

To jest bardzo potrzebny raport. Przedstawia on jedno z najważniejszych wyzwań czasów transformacji cyfrowej, czyli odśladania, jak my, jako obywatele i odbiorcy usług administracyjnych państwa, oceniamy funkcjonowanie polskiego cyfrowego państwa.

Ważne jest, by zrozumieć, jak znaczącą rolę w upowszechnianiu e-administracji odegrały w ostatnich latach w Polsce szerokie działania oraz inicjatywy w sferze usług komercyjnych: bankowych, finansowych, ale także w obszarze e-commerce, czyli e-handlu. Istotne jest również to, jak aplikacje tych systemów wytworzyły nowe wzorce zachowań klientów, ale i obywateli. Aż 72 proc. osób korzystających z tego rodzaju aplikacji w pełni aprobuje korzystanie z elektronicznych usług administracji, podczas gdy wśród osób nieużywających na co dzień aplikacji w różnych obszarach życia rozwiązania e-usług administracyjnych akceptuje tylko 23 proc.

Pamiętam, kiedy w 2013 roku domykaliśmy prace nad „Polską Cyfrową - Programem Operacyjnym”, unikalnym i jedynym takim projektem w UE, dzięki któremu w okresie finansowania 2014-2021 popłynęły środki europejskie, przeszło 8 miliardów złotych na cyfryzację usług publicznych i administracyjnych państwa. Pamiętam również znaczenie dyskusji wokół konieczności stworzenia behawioralnego nawyku korzystania z różnego rodzaju usług drogą cyfrową. Promocją, zmiany w świadomości i wzorcach kulturowych oraz rozwój kompetencji cyfrowych były konkretnymi zadaniami wpisanymi w POPC. A więc właśnie tam znajduje się źródło sukcesów cyfryzacji tego obszaru.

Raport rzetelnie pokazuje, że pomimo wielu osiągnięć w pewnym sensie jesteśmy dopiero w połowie drogi. Wynika to z kilku

powodów. Wiele osób w ciągu roku nie odczuwa potrzeby ani życiowej konieczności korzystania z e-usług administracyjnych. Taką odpowiedź wskazuje 48 proc. badanych. Zastanawia mnie jednak, czy osoby te nie uznają już za oczywistość przesyłania rozliczeń podatkowych, czyli PIT, i dlatego nie wymieniają tego jako świadomości używanej usługi. Chociaż z drugiej strony rolnicy PIT-u nie płacą... Dobrze byłoby kiedyś dokładniej scharakteryzować gotowość środowisk wiejskich na cyfryzację państwa. Bardziej precyzyjnego zbadania wymagałoby również korzystanie z e-recepty: na ile używamy do tego IKP, a na ile idziemy do apteki z papierowym wydrukiem zawierającym kod kreskowy...

Jednym z powodów niepełnej otwartości na e-usługi w sferze działań państwa jest potrzeba, bardziej widoczna oczywiście wśród przedstawicieli starszego pokolenia, „srebrnej generacji”, oraz nawyk bezpośredniego kontaktu z urzędem i urzędnikiem. Daje to poczucie, że coś w sferze spraw urzędowych dzieje się naprawdę i że możemy mieć na to wpływ...

Swoistym przedłużeniem tej postawy jest lekki dystans wobec pełnej automatyzacji procesów administracyjnych i decyzyjnych z użyciem systemów AI. 47 proc. osób uważa, że AI powinna być narzędziem pomocniczym, ale ostateczne zatwierdzanie decyzji powinno pozostawać w rękach człowieka. Połowa użytkowników chciałaby rozwiązań typu „paperless”, ale 27 proc. jest im przeciwnych, a jedna czwarta nie ma jeszcze wyrobionego zdania. Prowadzi to do przekonania, podzielanego przez 52 proc. badanych, że oprócz e-rozwiązań niezbędne są także dokumenty oraz papierowa procedura realizacji usługi. ►

**dr Michał Boni**

► Rzeczywiście jesteśmy w połowie drogi do ucyfrowienia usług administracyjnych. Ważne są jeszcze dwie kwestie. Po pierwsze, jak wyglądają jakość i stosowalność rozwiązań e-administracji na poziomie samorządowym, szczególnie w małych miejscowościach i na wsi. Jak dotąd takiego kompleksowego raportu na temat opinii Polaków nie mamy. Po drugie, jak bezpieczne są te systemy. To właśnie na gwarancjach cyberbezpieczeństwa opiera się zaufanie, kluczowe i niezbędne dla dalszego rozwoju e-usług administracyjnych. Około 50 proc. badanych obawia się, że coraz nowsze technologie mogą prowadzić do paraliżu technologicznego, na przykład w wyniku ataku na systemy lub wykradania danych. Ważne jest również to, co ujawnia raport: rosnący dystans wobec firm pozaeuropejskich jako dostawców systemów wspierających instytucje publiczne budujące e-państwo. Potrzeba europejskiej i krajowej niezależności rośnie, a suwerenność cyfrowa stała się ważnym tematem i zadaniem.

Problemem w rozwoju e-państwa nie jest jakość technologii, poza kwestią cyberbezpieczeństwa, lecz nasza mentalność, a niekiedy również „przyjazność” lub „brak przyjazności” rozwiązań. Znaczenie ma wreszcie, co trzeba wyraźnie powiedzieć, skala i siła promocji nowych rozwiązań prowadzonej przez instytucje publiczne. Powoli rośnie akceptacja dla Europejskiego Portfela Tożsamości Cyfrowej. Młodsze pokolenia z pewnością postrzegają go jako rozwiązanie wygodne i potrzebne. Promocja tego systemu jest jednak, moim zdaniem, dosyć słaba. Był moment, kiedy pojawiały się głosy, że nasz narodowy mObywatel jest lepszy od europejskiego EUDI. Z drugiej strony, jeśli rozwiązanie to nie stanie się powszechne, pozytywne efekty działania systemu nie będą pełne. Jego istotą jest bowiem budowanie wartości dodanej dzięki skali stosowania.

W nadchodzącej przyszłości zapewne wejdziemy w nową fazę akceptacji i powszechności stosowania e-usług administracyjnych. Będzie się ona wiązać z dostosowaniem polskiego systemu do Europejskiej Przestrzeni Danych Zdrowotnych, choć w Ministerstwie Zdrowia prace w tym zakresie nie wyglądają najlepiej, oraz z gotowością do używania narzędzi tożsamości cyfrowej do weryfikacji wieku. Dla 25 proc. badanych jest to niezmiernie ważna kwestia, choćby ze względu na potrzebę ochrony dzieci i osób niepełnoletnich przed zagrożeniami, jakie niosą internet i media społecznościowe.

Mam nadzieję, że polska administracja temu sprostą. Raport pokazuje, że jesteśmy na dobrej drodze do osiągnięcia najważniejszych celów cyfryzacji i zbudowania bezpiecznego, wiarygodnego i powszechnego e-państwa. Osiągnięcie tego celu wymaga jednak jeszcze ogromnej, skoordynowanej pracy.

**Anna Węgrzynowicz**

Ekspert ds. społecznej odpowiedzialności, Biuro
Zaangażowania Społecznego, Bank Gospodarstwa
Krajowego

Polacy nie zastanawiają się już nad tym, czy państwo powinno być cyfrowe bowiem stało się ono częścią ich codzienności. Dziś kluczowym wyzwaniem jest budowa zaufania do cyfrowego państwa. Potwierdzają to wyniki badania przeprowadzonego wspólnie przez Bank Gospodarstwa Krajowego i Fundację Digital Poland, które pokazują że cyfrowe usługi publiczne są powszechnie wykorzystywane i oceniane pozytywnie. W ciągu ostatniego roku 83 proc. badanych skorzystało z co najmniej jednej e-usługi administracji, a 70 proc. badanych używało aplikacji mObywatel. To nie są już rozwiązania dla entuzjastów technologii. Stały się częścią codzienności, tak naturalną jak bankowość internetowa, zakupy czy płatność telefonem.

Jednak to dopiero pierwszy etap transformacji. Kolejny będzie znacznie bardziej wymagający. Nie rozstrzygnie się w laboratoriach technologicznych ani w liczbie uruchomionych aplikacji, lecz w jakości relacji między obywatelem a instytucjami państwa.

Raport pokazuje ciekawy paradoks. Polacy doceniają wygodę cyfrowych rozwiązań, ale im większe znaczenie ma decyzja, tym bardziej oczekują zachowania kontroli przez człowieka. Są otwarci na nowe technologie, oczekując zarazem bezpieczeństwa i odpowiedzialnego działania państwa.

Nie jest to sprzeczność wobec zmian. Przeciwnie, to oznaka dojrzenia społeczeństwa. Polacy nie kwestionują już kierunku cyfrowej transformacji. Oczekują natomiast, że będzie ona prowadzona odpowiedzialnie.

Z perspektywy Banku Gospodarstwa Krajowego to rozróżnienie ma fundamentalne znaczenie. Jako polski bank rozwoju wiemy, że nie każda innowacja automatycznie oznacza rozwój. Staje się nim dopiero wtedy, gdy zwiększa dostępność usług, ogranicza bariery, wzmacnia odporność państwa i tworzy wartość możliwie szeroko odczuwaną przez społeczeństwo.

Cyfrowe usługi publiczne są dziś częścią infrastruktury kraju - podobnie jak transport, energetyka czy nowoczesny system finansowy. Sprawna identyfikacja cyfrowa, bezpieczna wymiana danych oraz prostszy obieg dokumentów mogą przyspieszyć inwestycje, ułatwiać prowadzenie działalności gospodarczej czy zmniejszać koszty kontaktu obywateli i przedsiębiorców z administracją. Sztuczna inteligencja może natomiast uwolnić czas i zasoby, potrzebne na rozwiązywanie bardziej złożonych problemów.

Warunek jest jeden: technologia musi służyć ludziom, a nie wymagać od ludzi bezwarunkowego dostosowania się do niej.

Raport traktujemy jako mapę społecznego mandatu do dalszych zmian. Pokazuje on zarówno obszary, w których Polacy są gotowi na szybszą cyfryzację, jak i granice, których instytucje publiczne nie powinny przekraczać bez wcześniejszego zbudowania zaufania.

Raport wskazuje również na to, że transformacja cyfrowa nie może pozostawić na marginesie seniorów, mieszkańców mniejszych miejscowości ani tych, którzy dysponują niższymi kompetencjami cyfrowymi.

Zaufania nie można dopisać do gotowego systemu na końcu procesu wdrożenia. Trzeba je od początku zaprojektować, poprzez bezpieczeństwo, przejrzystość, jasne zasady odpowiedzialności, kontrolę nad danymi oraz możliwość kontaktu z człowiekiem wtedy, gdy sytuacja tego wymaga.

Polska ma dziś szansę wykonać kolejny krok: przejść od cyfryzacji pojedynczych usług do budowy prawdziwie cyfrowego państwa, sprawnego, odpornego i godnego zaufania.

Zapraszam do lektury!

JAK CZYTAĆ RAPORT

Raport przedstawia wyniki reprezentatywnego badania polskiego społeczeństwa na temat cyfryzacji administracji publicznej

Z okazji Digital Festival Fundacja Digital Poland co roku podejmuje inny temat związany z cyfryzacją społeczeństwa i gospodarki, nawiązując między innymi do celów europejskiej „Cyfrowej Dekady 2030”. W poprzednich edycjach badaliśmy między innymi nastawienie Polaków do sztucznej inteligencji, wiedzę na temat cyberbezpieczeństwa, stosunek do ochrony dzieci w internecie, poziom kompetencji cyfrowych oraz znaczenie nowoczesnej łączności.

W tym roku postanowiliśmy przyjrzeć się cyfryzacji administracji publicznej z punktu widzenia obywateli. Sprawdzamy, jak Polacy oceniają cyfrowe usługi administracji publicznej, jak często z nich korzystają i czy rzeczywiście ułatwiają one załatwianie spraw urzędowych. Pytamy również o stosunek do państwa bez papieru, aplikacji mObywatel i cyfrowej tożsamości oraz o poziom zaufania do instytucji gromadzących i wykorzystujących dane obywateli.

Szczególną część badania poświęciliśmy rosnącej roli sztucznej inteligencji w administracji publicznej. AI może przyspieszać obsługę spraw, automatycznie uzupełniać dokumenty, analizować wnioski, wskazywać dostępne świadczenia i wspierać urzędników w przygotowywaniu decyzji. Jednocześnie jej wykorzystanie rodzi pytania o odpowiedzialność za błędy, możliwość odwołania się od decyzji, ochronę prywatności, przejrzystość algorytmów i zachowanie rzeczywistego nadzoru człowieka. Dlatego przeprowadziliśmy kompleksowe badanie dotyczące cyfryzacji usług administracji publicznej z perspektywy polskiego społeczeństwa.

Chcieliśmy sprawdzić nie tylko, czy Polacy są gotowi korzystać z cyfrowego państwa, ale również gdzie wyznaczają granice automatyzacji i jakie warunki muszą zostać spełnione, aby nowe technologie zwiększały sprawność administracji oraz wzmacniały zaufanie obywateli. W naszych pracach kierujemy się analizą danych i formułowaniem rekomendacji opartych na faktach. Badanie ma na celu wsparcie debaty publicznej dotyczącej dalszego rozwoju cyfrowych usług publicznych, bezpiecznego wykorzystania AI oraz projektowania administracji odpowiadającej na rzeczywiste potrzeby obywateli. Przy tworzeniu kwestionariusza korzystaliśmy z najlepszych światowych praktyk oraz konsultowaliśmy się z ekspertami rynkowymi, przedstawicielami administracji, nauki, biznesu i organizacji społecznych.

Jak czytać wyniki badania?

Przy wielu głównych wynikach znajdują się piktogramy pokazujące odpowiedzi poszczególnych segmentów społeczeństwa w podziale na płeć, pokolenie, miejsce zamieszkania i wykształcenie. Pozwala to sprawdzić, czy stosunek do cyfrowych usług publicznych i nowych technologii różni się między poszczególnymi grupami. Ze względu na ograniczoną objętość raportu i dla większej przejrzystości prezentujemy przede wszystkim skrajne podsegmenty, na przykład porównanie mieszkańców wsi i największych miast albo osób z wykształceniem podstawowym lub zawodowym i wyższym. Grupy osiągające wyniki zbliżone do średniej dla całego społeczeństwa nie zawsze zostały pokazane w szczegółowych zestawieniach.



Płeć



Wiek



Miejsce zamieszkania



Wykształcenie



Kobieta

GenZ

18-29



Wieś



Podstawowe



Mężczyzna

Boomer

60+



Duże miasta



Wyższe

The background is a dark blue gradient with numerous thin, glowing lines of purple and blue particles. These lines originate from the left and right edges and curve towards the center, creating a sense of motion and depth. The particles are small, square-shaped dots.

PODSUMOWANIE ZARZĄDCZE

CYFROWE PAŃSTWO OCZAMI POLAKÓW 2026

2.1

Bariery w rozwoju i ocena cyfrowych usług administracji publicznej

Cyfrowe usługi administracji publicznej stały się w Polsce rozwiązaniem powszechnym. **W ciągu ostatniego roku skorzystało z nich 83 proc. Polaków**, co pokazuje, że cyfrowy kontakt z państwem przestał być domeną najbardziej zaawansowanych użytkowników technologii. E-usługi częściej wykorzystują osoby z wyższym wykształceniem (95 vs 73 proc.) oraz mieszkańcy większych miejscowości (89 vs 80 proc.). Najbardziej cyfrowym pokoleniem są millenialsi (87 proc.), choć różnice międzypokoleniowe pozostają stosunkowo niewielkie.

Wraz z masowym wykorzystaniem e-usług rośnie ich pozytywna ocena. **Blisko 8 na 10 użytkowników dobrze ocenia rozwój cyfrowej administracji**, w tym 31 proc. zdecydowanie dobrze. Negatywną opinię wyraża zaledwie 5 proc. badanych. Najlepsze oceny wystawiają osoby z wyższym wykształceniem (82 vs 68 proc.) oraz mężczyźni (82 vs 72 proc.). Zaskakuje układ pokoleniowy: najlepiej e-administrację oceniają Baby Boomersi (82 proc.), a najstąbiej pokolenie Z (68 proc.). Może to wynikać z wyższych oczekiwań najmłodszych, przyzwyczajonych do standardu aplikacji komercyjnych, rozwijanych w warunkach większych nakładów finansowych, silnej konkurencji i dynamiki sektora prywatnego.

Brak korzystania z e-usług nie wynika wcale z nieufności wobec technologii. Po prostu **niemal połowa niekorzystających, którzy stanowili 15 proc. całości respondentów, nie miała w ostatnim roku żadnej sprawy urzędowej do załatwienia (48 proc. niekorzystających oraz 7,39 proc. wszystkich respondentów)**. Dopiero w dalszej kolejności pojawiają się preferencja kontaktu osobistego (21 proc.), brak kompetencji cyfrowych (16 proc.), zbyt skomplikowane systemy (11 proc.) oraz obawy o prywatność i inwigilację (10 proc.). Wyniki te dotyczą jednak 15,4 proc. osób niekorzystających z e-usług w próbie 1000 respondentów. Oznacza to, że brak kompetencji cyfrowych jako powód niekorzystania z e-usług deklaruje jedynie **2,46 proc. ogółu badanych**, a brak odpowiedniego sprzętu lub dostępu do internetu zaledwie **0,77 proc. Grupa osób wykluczonych z cyfrowej administracji z powodu braku kompetencji, sprzętu lub dostępu do sieci jest więc znacznie mniejsza, niż mógłby sugerować sam odsetek niekorzystających.** ►

CYFROWE PAŃSTWO OCZAMI POLAKÓW 2026

Barier w rozwoju i ocena cyfrowych usług administracji publicznej

► Czy cyfryzacja zmieniła samą istotę kontaktu z urzędem? Polacy dostrzegają praktyczne korzyści z cyfryzacji bo **6 na 10** badanych uważa, że e-usługi rzeczywiście upraszczają i przyspieszają załatwianie spraw urzędowych. Opinię tę częściej podzielają mężczyźni (63 vs 51 proc.), osoby z wyższym wykształceniem (63 vs 52 proc.) oraz mieszkańcy największych miast (64 vs 53 proc.). Jednocześnie jednak **co piąty Polak uważa, że zmienił się jedynie kanał kontaktu**, natomiast sama biurokracja pozostała, bo formularze online powielają papierowe wzory i wymagają podawania tych samych danych. Formularz dostępny online nadal może być przecież cyfrową kopią niedopracowanego papierowego procesu. Co ważne, **tylko 7 proc. z nas ocenia, że cyfryzacja wręcz utrudnia załatwianie spraw, i to niezależnie od płci, wieku, wykształcenia czy miejsca zamieszkania.**

Kolejny etap transformacji cyfrowej państwa powinien zatem polegać nie tylko na uruchamianiu nowych e-usług, lecz przede wszystkim na upraszczaniu procedur i polepszeniu ich jakości. Cyfrowe państwo powinno korzystać z danych i umożliwiać

dostęp do nich po API, a urzędnicy ds. IT ograniczyć formalności i projektować usługi z perspektywy obywatela. **Państwo musi też zapewniać wsparcie osobom o niższych kompetencjach cyfrowych choć dzisiaj stanowią oni mniejszość.** Polskie cyfrowe usługi administracji publicznej osiągnęły już masową skalę. Teraz o jej dalszym powodzeniu zdecyduje ich jakość, w tym UX, i przydatność dla obywatela.

CYFROWE PAŃSTWO OCZAMI POLAKÓW 2026

2.2

Granice wykorzystania AI w cyfrowych usługach administracji publicznej

Polacy są otwarci na wykorzystanie sztucznej inteligencji (AI) w administracji, ale stawiają wyraźne granice. **4 na 10 badanych pozytywnie ocenia możliwość automatycznego rozpatrywania spraw urzędowych przez AI w ciągu kilku sekund i bez udziału człowieka (43 proc.)**, podczas gdy 22 proc. jest temu przeciwnych. 35 proc. nie ma w tej sprawie wyrazistego zdania, co pokazuje, że opinia publiczna w tej sprawie dopiero się kształtuje. Większą otwartość wykazują mężczyźni (47 vs 37 proc.), natomiast sceptycyzm częściej wyrażają kobiety (25 vs 19 proc.) i przedstawiciele pokolenia Z (30 vs 19 proc. wśród Baby Boomersów).

Przyzwolenie na użycie AI w e-administracji zależy przede wszystkim od wagi i rodzaju zadania powierzanego tej technologii. 4 na 10 Polaków zgodziłoby się, aby AI wypełniała formularze i wydawała proste decyzje na podstawie danych z rejestrów, udzielała informacji lub wskazywała dostępne świadczenia (41-43 proc.). Obywatele nie chcą powierzać sztucznej inteligencji rozstrzygania złożonych spraw urzędowych. Jedynie 13 proc. powierzyłoby jej wydawanie złożonych decyzji prawnych lub podatkowych, a 23 proc. nie zgadza się w ogóle na żadne wykorzystanie AI we własnych sprawach urzędowych.

Całkowity sprzeciw częściej wyrażają osoby z wykształceniem podstawowym lub zawodowym (30 vs 17 proc.), kobiety (27 vs 19 proc.) oraz przedstawiciele pokolenia X i Baby Boomersi (po 28 proc.), rzadziej pokolenie Z (14 proc.).

Polacy oczekują zatem automatyzacji procesów, ale nie na przenoszenia odpowiedzialności urzędników za ich decyzje na algorytmy. 7 na 10 badanych wybiera taki model wdrożenia AI w urzędzie w którym AI wspiera pracę urzędnika (69 proc.), np. przygotowując propozycję decyzji lub wskazując właściwe przepisy. Tylko 9 proc. akceptuje pełną automatyzację, w której system samodzielnie wydaje ostateczne rozstrzygnięcie. Wyniki wskazują, że nadzór człowieka nad AI powinien być rzeczywisty: urzędnik musi rozumieć rekomendację systemu, mieć możliwość jej weryfikacji i ponosić odpowiedzialność za podjętą decyzję. Ciekawy wniosek płynie z porównania odpowiedzi dla wdrożeń AI. W pytaniu ogólnym pełną automatyzację wstępnie popierało 43 proc. badanych, ale przy wyborze konkretnego modelu już tylko 9 proc. Większość wybiera AI pod nadzorem człowieka, co pokazuje, że poparcie dla pełnej automatyzacji jest warunkowe. ►

CYFROWE PAŃSTWO OCZAMI POLAKÓW 2026

Granice wykorzystania AI w cyfrowych usługach administracji publicznej

▶ Wdrażaniu sztucznej inteligencji towarzyszą wyraźne obawy. Największą barierą dla szerszego wykorzystania AI pozostaje ryzyko trudnego do naprawienia błędu. **Co drugi Polak obawia się błędnej decyzji, od której trudno będzie się odwołać (51 proc.), a ponad 4 na 10 wskazuje ryzyko awarii lub cyberataku (43 proc.).** Kolejne obawy dotyczą utraty prywatności (32 proc.), wykluczenia cyfrowego (31 proc.), braku empatii (27 proc.) oraz nieprzejrzystości działania algorytmów (23 proc.). Błędów AI częściej obawiają się osoby z wyższym wykształceniem (59 vs 42 proc.) oraz mieszkańcy największych miast (61 vs 47 proc.). Jedynie 7 proc. respondentów nie dostrzega żadnych zagrożeń.

Wyniki badania wyznaczają czytelny kierunek dla wdrożeń IT w administracji. W ocenie Polaków AI powinna w pierwszej kolejności ograniczyć czas spędzony na załatwianiu spraw i zminimalizować wysiłek dla obywatela, automatyzować czynności powtarzalne oraz wspierać urzędników w analizie

informacji. To oznacza, że wdrażanie AI w administracji powinno zaczynać się od zadań pomocniczych, które realnie oszczędzają czas obywateli, a ostateczne decyzje w sprawach istotnych muszą pozostać w rękach ludzi. W sprawach wpływających na prawa, obowiązki i sytuację finansową obywatela należy zachować odpowiedzialność realnego urzędnika, zrozumiałe uzasadnienie oraz skuteczną drogę odwoławczą. Społeczne zaufanie będzie zależało nie od samego wykorzystania najnowszej technologii, lecz od tego, czy system okaże się bezpieczny, łatwy do używania i przejrzysty. Zaufanie do cyfrowego państwa nie wzrośnie dzięki samej szybkości, lecz dzięki pewności, że za decyzją algorytmu stoi odpowiedzialny człowiek.

CYFROWE PAŃSTWO OCZAMI POLAKÓW 2026

2.3

Gotowość na państwo bez papieru i zaufanie do nowego modelu komunikacji

Polacy są otwarci na cyfrową administrację, ale nie są jeszcze w pełni gotowi na całkowite odejście od papieru. **Blisko 5 na 10 badanych deklaruje gotowość do wyłącznie elektronicznego kontaktu z administracją (48 proc.), podczas gdy 27,9 proc. jest temu przeciwnych.** Większą gotowość wykazują osoby z wyższym wykształceniem (62 vs 40 proc.) oraz mężczyźni (56 vs 40 proc.). Sprzeciw częściej zgłaszają kobiety (35 vs 21 proc.) i osoby z wykształceniem podstawowym (32 vs 21 proc.).

Przeciwnicy pełnego *paperless* (27,9 proc.) najczęściej wskazują na potrzebę kontaktu z urzędnikiem (37 proc.), ryzyko awarii i cyberataków (35 proc.) oraz większe poczucie bezpieczeństwa prawnego zapewniane przez papier (30 proc.). Istotne są również obawy o prywatność, brak tradycyjnej alternatywy i trwałość cyfrowych dokumentów (24-27 proc.). Bariery sprzętowe, brak internetu i niedostateczne kompetencje cyfrowe pojawiają się rzadziej (14-19 proc.). Oznacza to, że **głównym wyzwaniem nie jest sam dostęp do technologii, lecz zaufanie do cyfrowego modelu obsługi.**

Stosunek do dokumentów cyfrowych zależy przede wszystkim od wagi sprawy. Preferencje dla **dokumentów w formie cyfrowej zdecydowanie dominują w codziennych prostych sprawach** zdrowotnych (e-receptę, e-skierowania i e-zwolnienia akceptuje 76 proc.), rozliczeniach podatkowych (66 proc.) oraz potwierdzaniu uprawnień i zniżek (57 proc.). **Im poważniejsze i trwalsze skutki może mieć dokument, tym silniejsze przywiązanie do papieru.** Jest on preferowany w przypadku aktów notarialnych i spraw majątkowych (67 proc.), dyplomów (66 proc.) oraz dokumentów stanu cywilnego (58 proc.). Polacy zatem akceptują więc cyfryzację codziennych czynności, ale w sprawach o długotrwałych skutkach prawnych i finansowych nadal oczekują fizycznego potwierdzenia. ►

CYFROWE PAŃSTWO OCZAMI POLAKÓW 2026

Gotowość na państwo bez papieru i zaufanie do nowego modelu komunikacji

► U podstaw tej ostrożności leży troska o odporność państwa. Największą barierą przed wdrożeniem wizji państwa bez papieru pozostaje obawa o ciągłość jego działania. Blisko 7 na 10 Polaków uważa, że administracja oparta wyłącznie na cyfrowych dokumentach może stać się bezradna podczas awarii lub cyberataku (67 proc.). Niemal 6 na 10 badanych uważa również, że trudniej zweryfikować autentyczność dokumentu cyfrowego (58 proc.), a 56 proc. obawia się jego łatwego skopiowania i udostępnienia osobom niepowołanym. Co drugi Polak nadal drukuje dokument załatwiony online, aby zachować jego papierową kopię (51 proc.).

W społeczeństwie wciąż są też żywe obawy i mity związane z cyfryzacją. Co trzeci obywatel błędnie zakłada, że kwalifikowany podpis elektroniczny ma mniejszą moc prawną niż ten tradycyjny. Dodatkowo 35 proc. uzależnia ważność dokumentu od fizycznej pieczętki. Część respondentów uważa też, że tradycyjne archiwum jest tańsze (30 proc.) i bardziej ekologiczne niż serwerownie (30 proc.).

By przejść zatem na państwo bez papieru należy wprowadzać e-usługi zgodnie z zasadą *digital first*, a nie bezwarunkowego *digital only*. Należy zachować alternatywną ścieżkę dla osób, które jej potrzebują, co nie spowolni cyfryzacji, a może zwiększyć jej społeczną akceptację. **Cyfrowy kanał może stać się przy tym standardem, ale jego upowszechnienie wymaga zbudowania odporności usług, prostych narzędzi weryfikacji dokumentów, edukacji obywateli która rozwieje mity o podpisie elektronicznym czy pieczętce.**

CYFROWE PAŃSTWO OCZAMI POLAKÓW 2026

2.4

Rola i zaufanie do mObywatela jako polskiego klucza do świata cyfrowych usług

mObywatel stał się jednym z najważniejszych filarów cyfrowego państwa. Deklaratywnie 7 na 10 Polaków skorzystało z tej aplikacji w ciągu ostatniego roku, przy czym częściej sięgają po niego osoby z wyższym wykształceniem (81 vs 60 proc.), mieszkańcy największych miast (77 vs 66 proc.) oraz mężczyźni (75 vs 66 proc.). Najaktywniejszym pokoleniem jest pokolenie Z (79 proc.), najrzadziej z aplikacji korzystają Baby Boomersi (62 proc.).

Masowe korzystanie z aplikacji nie oznacza jeszcze rezygnacji z tradycyjnych fizycznych dokumentów. Blisko połowa użytkowników uznaje mObywatela za pełny zamiennik tradycyjnego dokumentu (46 proc.) przez co nie noszą oni już przy sobie ich plastikowych odpowiedników. Dla jednak większości użytkowników państwowej aplikacji (52 proc.) wciąż pozostaje ona jedynie wygodnym dodatkiem do tradycyjnych dokumentów co wiąże się z trzymaniem fizycznych dokumentów w portfelu. Z plastikowych i papierowych dokumentów częściej rezygnują mężczyźni (54 vs 37 proc.), osoby z wyższym wykształceniem (50 vs 41 proc.) oraz mieszkańcy mniejszych miast (54 vs 41 proc.).

Z kolei potrzebę ich posiadania deklarują częściej kobiety (60 vs 45 proc.). osoby z wykształceniem podstawowym i mieszkańcy wsi.

mObywatel cieszy się wysokim poziomem zaufania jako narzędzie do potwierdzania swojej tożsamości. 6 na 10 Polaków ma zaufanie do aplikacji (58 proc.), a jego brak deklaruje tylko 13 proc. Najwyższe zaufanie ma pokolenie Z (72 proc.), a najniższe pokolenie X (50 proc.).

Kluczowe znaczenie dla zaufania do aplikacji ma doświadczenie jej użytkowników: aplikacji ufa 72 proc. z tych osób, które z niej korzystają i tylko 23 proc. nieużytkowników. Niekorzystający nie są przy tym źle nastawieni do państwowej apki bo prawie połowa z nich (48 proc.) nie ma zdania w sprawie, a zatem jest to grupa potencjalnie wciąż możliwa do przekonania. Wskazuje to również, że korzystanie z aplikacji i zaufanie do niej wyraźnie się obopólnie wzmacniają. ►

CYFROWE PAŃSTWO OCZAMI POLAKÓW 2026

Rola i zaufanie do mObywatela jako polskiego klucza do świata cyfrowych usług

► Polacy dostrzegają także nową możliwość zastosowania mObywatela np. do anonimowego potwierdzania wieku lub wybranych cech tożsamości. Ponad 6 na 10 badanych skorzystałoby z takiej funkcji w co najmniej jednej sytuacji (64 proc.), najczęściej przy zakupie alkoholu i wyrobów tytoniowych (35 proc.), rejestracji w mediach społecznościowych (25 proc.) oraz zakupie leków objętych ograniczeniami wiekowymi (24 proc.). Znacznie bardziej otwarte jest pokolenie Z, szczególnie przy zakupie napojów energetycznych (48 vs 7 proc. wśród Baby Boomersów) oraz alkoholu i wyrobów tytoniowych (55 vs 28 proc.). O pozytywnym nastawieniu decyduje również doświadczenie z aplikacją: żadnego z tych zastosowań nie wskazuje 27 proc. użytkowników mObywatela, w porównaniu z 56 proc. osób, które z niego nie korzystają.

Dalszy rozwój aplikacji powinien zwiększać nie tylko wygodę, lecz także kontrolę obywatela nad własnymi danymi i przejrzystość działania państwa w stosunku do niego. 6 na 10 Polaków popiera możliwość sprawdzenia w mObywatelu, który urząd, konkretny

urzędnik lub zautomatyzowany system IT przeglądał ich dane i w jakim celu (61 proc.), a 34 proc. uznaje taką funkcję za niezbędną. Poparcie jest wyraźnie wyższe wśród użytkowników mObywatela niż osób niekorzystających z aplikacji (69 vs 42 proc.). **Historia dostępu do danych mogłaby więc jednocześnie zwiększyć przejrzystość administracji, poczucie kontroli oraz zaufanie do cyfrowego państwa.**

mObywatel osiągnął już masową skalę jego wykorzystania i zgromadził znaczny kapitał zaufania do niego. Kolejnym etapem nie powinno być jedynie dodawanie następnych dokumentów, **ale rozwój aplikacji w kierunku osobistego centrum relacji obywatela z państwem.** Powinna ona łączyć cyfrową tożsamość, uprawnienia, sprawy urzędowe i kontrolę nad danymi, pozostając przy tym rozwiązaniem prostym, intuicyjnym, bezpiecznym i dobrowolnym. Warto też aktywnie docierać do osób, które z aplikacji jeszcze nie korzystają, bo korzystanie z niej wyraźnie idzie w parze z większym zaufaniem.

CYFROWE PAŃSTWO OCZAMI POLAKÓW 2026

2.5

Droga od mObywatela do europejskiego portfela tożsamości cyfrowej i preferowany model jego wdrożenia

Europejski Portfel Tożsamości Cyfrowej (ang. EUDI-W) ma w Polsce dobry punkt startu. **Korzystać z niego zamierza 3 na 4 Polaków, a jedynie 24 proc. odrzuca takie rozwiązanie.** Najwięcej badanych wybrałoby wyłącznie portfel państwowy, na przykład rozbudowanego mObywatela (36 proc.), a niewiele mniej, bo 33 proc., chciałoby wolności wyboru i możliwości skorzystania z konkurencyjnych portfeli oferowanych przez państwo i sektor prywatny. **Zaledwie 7 proc. skorzystałoby wyłącznie z portfela oferowanego przez big tech**, np. Google Wallet, Apple Wallet czy Samsung Wallet. Polacy co do zasady odrzucają udział sektora prywatnego, ale oczekują silnej roli państwa oraz rzeczywistego wyboru dostawcy. EUDI częściej odrzucają kobiety niż mężczyźni (31 vs 16 proc.).

Polacy stawiają na suwerenność cyfrową. **Blisko 5 na 10 Polaków najbardziej zaufałoby polskiemu lub europejskiemu dostawcy portfela EUDI (47 proc.), a jedynie 7 proc. big tech.** Lokalnego lub europejskiego dostawcę częściej preferują osoby z wyższym wykształceniem (60 vs 35 proc.). Jednocześnie co trzeci badany

nie potrafi jeszcze wskazać zaufanego dostawcy (33 proc.), a wśród osób z wykształceniem podstawowym lub zawodowym odsetek ten sięga 43 proc. Oznacza to potrzebę edukacji społeczeństwa i jasnego wyjaśnienia modelu działania portfela przed jego wdrożeniem.

Europejski Portfel Tożsamości Cyfrowej może stać się naturalnym rozwinięciem doświadczeń Polaków z aplikacją mObywatel. Największe zainteresowanie budzą funkcje przynoszące praktyczne korzyści za granicą. **Blisko 4 na 10 Polaków skorzystałoby z EUDI do międzynarodowych usług finansowych i płatności (37 proc.), ponad 3 na 10 do usług medycznych (35 proc.), a 33 proc. do załatwiania spraw urzędowych w innych państwach.** Zainteresowanie usługami finansowymi częściej wyrażają mężczyźni (44 vs 30 proc.) oraz osoby z wyższym wykształceniem (45 vs 28 proc.). **Ponad połowa (52 proc.) pozytywnie ocenia możliwość potwierdzania wybranych cech, np. pełnoletności, bez ujawniania pełnych danych osobowych.** ►

CYFROWE PAŃSTWO OCZAMI POLAKÓW 2026

Droga od mObywatela do europejskiego portfela tożsamości cyfrowej i preferowany model jego wdrożenia

► Szczególną otwartość wykazuje pokolenie Z. Jego przedstawiciele najczęściej deklarują zainteresowanie płatnościami międzynarodowymi (53 proc.), potwierdzaniem wieku (44 proc.) oraz przechowywaniem komercyjnych poświadczeń (38 proc.). Pokazuje to, że najmłodsi postrzegają EUDI nie tylko jako cyfrowy dokument, lecz także jako narzędzie przydatne w codziennym korzystaniu z usług publicznych i komercyjnych.

Polacy ostrożnie podchodzą również do łączenia państwowej tożsamości cyfrowej z bankowością i usługami komercyjnymi. **Blisko połowa byłaby gotowa korzystać z EUDI w kontaktach z podmiotami prywatnymi (46 proc.), ale większość tej grupy ograniczyłaby jego używanie do wybranych, zaufanych usługodawców (27 proc.). Pełną integrację z bankami, uczelniami, placówkami medycznymi i usługami komercyjnymi akceptuje 19 proc. badanych.** Co czwarty chce całkowicie oddzielić tożsamość obywatelską od bankowości i usług komercyjnych (25 proc.), a 29 proc. nie ma jeszcze zdania.

W badaniu wyraźnie widać różnicę pokoleniową. Baby Boomersi częściej wybierają portfel państwowy (46 vs 25 proc.). Pokolenie Z częściej oczekuje konkurencji różnych portfeli (48 proc.), bardziej ufa globalnym firmom (17 vs 2 proc.) i jest znacznie bardziej otwarte na komercyjne zastosowania EUDI (65 vs 36 proc.).

Mocną pozycję mObywatela warto wykorzystać jako fundament wdrożenia EUDI, bo Polacy ufają przede wszystkim rozwiązaniom krajowym i europejskim. Duży odsetek niezdecydowanych pokazuje jednak, że idea portfela jest wciąż mało znana i wymaga jasnej komunikacji: do czego służy, jakie dane udostępnia i kto ma do nich dostęp. Rozszerzanie portfela na usługi komercyjne powinno być stopniowe i pozostawiać obywatelowi kontrolę nad tym, z kim dzieli się danymi. Otwartość najmłodszych na konkurencję i usługi prywatne pokazuje kierunek, w którym oczekiwania będą się zmieniać. ►

CYFROWE PAŃSTWO OCZAMI POLAKÓW 2026

Droga od mObywatela do europejskiego portfela tożsamości cyfrowej i preferowany model jego wdrożenia

- ▶ Preferowany model wdrożenia EUDI powinien zatem łączyć państwową gwarancję bezpieczeństwa z możliwością świadomego wyboru dostawcy i zakresu udostępnianych danych. Portfel powinien działać zgodnie z zasadą minimalizacji udostępnianych danych, pozwalać obywatelowi decydować, z których funkcji korzysta i komu przekazuje określone informacje. Doświadczenie mObywatela daje Polsce mocny punkt wyjścia, ale o sukcesie EUDI zdecydują zaufanie, interoperacyjność, cyfrowa suwerenność i realna kontrola obywatela nad jego tożsamością.
- Mocną pozycję mObywatela warto wykorzystać jako fundament wdrożenia EUDI, ponieważ Polacy ufają przede wszystkim rozwiązaniom krajowym i europejskim. Preferowany model powinien łączyć państwową gwarancję bezpieczeństwa z możliwością świadomego wyboru dostawcy, funkcji portfela i zakresu udostępnianych informacji. Zgodnie z zasadą minimalizacji danych obywatel powinien zachować pełną kontrolę nad tym, komu i w jakim celu je przekazuje. **Duży odsetek osób niezdecydowanych pokazuje jednak, że idea europejskiego**

portfela pozostaje mało znana. Jej wdrożeniu musi więc towarzyszyć jasna kampania edukacyjna wyjaśniająca, do czego służy EUDI, jakie dane przetwarza oraz kto może uzyskać do nich dostęp. Rozszerzanie portfela na usługi komercyjne powinno przebiegać stopniowo i pozostawiać obywatelowi możliwość wyboru. Otwartość najmłodszych na prywatnych dostawców i konkurencję między portfelami wskazuje jednocześnie kierunek, w którym społeczne oczekiwania mogą się zmieniać.

Popularność mObywatela w Polsce daje dobry punkt wyjścia, ale o sukcesie wdrożenia EUDI zdecydują zaufanie do niego, interoperacyjność, cyfrowa suwerenność oraz rzeczywista kontrola obywatela nad własną tożsamością.



1.

**SPOŁECZEŃSTWO 5.0,
CZYLI ZRÓWNOWAŻONEGO
ROZWOJU DZIĘKI TECHNOLOGII**



Od granic wzrostu do nowej cywilizacji wiedzy

Od ponad pół wieku świat mierzy się z pytaniem, czy rozwój gospodarczy i społeczny ma swoje granice. Już opublikowany w 1972 roku raport Klubu Rzymskiego „Granice wzrostu” zwracał uwagę na zagrożenia wynikające z niekontrolowanego wykorzystywania zasobów naturalnych. W odpowiedzi na te wyzwania w latach 80. XX wieku upowszechniła się idea zrównoważonego rozwoju. To wtedy po raz pierwszy tak wyraźnie zaznaczono, że wzrost gospodarczy, ochrona środowiska i dobrobyt społeczny powinny być traktowane jako wzajemnie powiązane cele.

Dziś, w epoce globalizacji, cyfryzacji i narastających napięć geopolitycznych, społeczeństwa ponownie stają przed podobnym wyzwaniem. Muszą odpowiedzieć na pytanie, jak pogodzić rosnące potrzeby ludzi z ograniczonymi zasobami planety, a jednocześnie zachować bezpieczeństwo, spójność społeczną i wysoką jakość życia. Coraz wyraźniej widać przy tym, że sama technologia nie rozwiązuje problemów. Znaczenie ma przede wszystkim to, w jaki sposób zostanie zaprojektowana, wdrożona i wykorzystana.

Narodziny koncepcji Społeczeństwa 5.0

Japonia, jako kraj mierzący się ze starzeniem się ludności i ograniczonymi zasobami naturalnymi i wysokim ryzykiem klęsk żywiołowych, już dekadę temu uznała, że potrzebuje nowego modelu rozwoju. W 2016 roku japoński rząd przedstawił koncepcję Społeczeństwa 5.0 jako jeden z głównych kierunków polityki naukowej, technologicznej i innowacyjnej państwa. Zgodnie z japońską wizją jest to kolejny etap rozwoju cywilizacyjnego po społeczeństwie łowiecko-zbierackim, rolniczym, przemysłowym i informacyjnym

Koncepcja ta wyrastała z doświadczeń transformacji określanej jako Przemysł 4.0, skoncentrowanej przede wszystkim na automatyzacji, robotyzacji i cyfryzacji produkcji. Japońska propozycja szła jednak dalej. Jej celem było połączenie świata cyfrowego i fizycznego w taki sposób, aby technologia nie była celem samym w sobie, lecz narzędziem rozwiązywania konkretnych problemów społecznych. Społeczeństwo 5.0 miało być społeczeństwem skoncentrowanym na człowieku, w którym rozwój gospodarczy idzie w parze z bezpieczeństwem, odpornością państwa, zrównoważonym rozwojem i dobrostanem mieszkańców.

Cyfrowa i fizyczna rzeczywistość w symbiozie

W centrum tej wizji znalazła się integracja dwóch przestrzeni: cyfrowej i fizycznej. Dane gromadzone przez urządzenia, czujniki i systemy internetu rzeczy trafiają do środowiska cyfrowego, gdzie są porządkowane i analizowane za pomocą sztucznej inteligencji. Wyniki analiz mogą następnie przekładać się na działania podejmowane w świecie rzeczywistym. Taki obieg informacji pozwala nie tylko reagować na zdarzenia, ale również przewidywać problemy i wcześniej im zapobiegać.

Cyfrowe bliźniaki mogą służyć do modelowania funkcjonowania miast, infrastruktury, sieci energetycznych czy systemów transportowych. Inteligentne sieci pomagają równoważyć produkcję i zużycie energii, ograniczając jej straty oraz emisję gazów cieplarnianych. Transport autonomiczny i usługi mobilności współdzielonej mogą zmniejszać skalę wykluczenia komunikacyjnego, szczególnie na obszarach słabiej zaludnionych. Telemedycyna oraz systemy wspomagania diagnostyki pozwalają z kolei szybciej wykrywać zagrożenia zdrowotne i lepiej wykorzystywać ograniczone zasoby personelu medycznego.

Istotą Społeczeństwa 5.0 nie jest zatem samo gromadzenie coraz większej ilości danych. Chodzi bowiem o zdolność przekładania danych na decyzje, usługi publiczne i działania poprawiające codzienne życie. Technologia powinna działać zatem możliwie blisko realnych potrzeb człowieka, niezależnie od jego wieku, miejsca zamieszkania, poziomu sprawności czy kompetencji cyfrowych.

Trzy filary: dane, informacje, wiedza

Społeczeństwo 5.0 nie może istnieć bez fundamentów, które tworzą dane, informacje i wiedza. Dane to surowe fakty, liczby, kod i odczyty wskaźników, które bez odpowiedniego kontekstu mają ograniczoną wartość. Dopiero po uporządkowaniu, zestawieniu i opisanu stają się informacją. Wiedza powstaje natomiast wtedy, gdy informacje zostają poddane analizie, interpretacji i połączone z szerszym rozumieniem procesów społecznych, gospodarczych oraz przyrodniczych. ►

▶ W tradycyjnym modelu za przejście od danych do wiedzy odpowiadał niemal wyłącznie człowiek. W Społeczeństwie 5.0 coraz większą rolę odgrywają systemy sztucznej inteligencji, które potrafią analizować ogromne zbiory danych, rozpoznawać zależności i wspierać podejmowanie decyzji w czasie zbliżonym do rzeczywistego. Nie oznacza to jednak, że sztuczna inteligencja powinna zastępować człowieka w dokonywaniu wyborów dotyczących jednostek lub całych społeczności. Jej zadaniem jest przede wszystkim poszerzanie ludzkich możliwości, wskazywanie możliwych rozwiązań i ułatwianie korzystania z wiedzy, która wcześniej była rozproszona lub niedostępna.

Wraz ze wzrostem znaczenia danych rośnie również odpowiedzialność za ich jakość, bezpieczeństwo i sposób wykorzystania. Błędne, niepełne albo obciążone uprzedzeniami dane mogą prowadzić do nietrafnych decyzji. Dlatego nowoczesne państwo potrzebuje nie tylko infrastruktury cyfrowej, ale również przejrzystych zasad zarządzania danymi, skutecznej ochrony prywatności oraz instytucji zdolnych kontrolować sposób działania systemów algorytmicznych.

Społeczeństwo starzejące się, ale innowacyjne

Jednym z największych wyzwań Japonii pozostaje demografia, w tym niska dzietność. Rośnie liczba osób starszych i kurczy się populacja w wieku produkcyjnym, a wiele regionów stopniowo się wyludnia. Powoduje to niedobory pracowników w opiece zdrowotnej, logistyce, rolnictwie i usługach publicznych. Społeczeństwo 5.0 jest próbą odpowiedzi na te problemy bez rezygnowania z dostępności usług i jakości życia.

W praktyce oznacza to rozwój robotów wspierających pacjentów w codziennych czynnościach, czujników monitorujących parametry zdrowotne oraz systemów pozwalających wcześniej wykrywać ryzyko pogorszenia stanu zdrowia. W logistyce stosowane są zautomatyzowane magazyny i narzędzia sztucznej inteligencji optymalizujące dostawy. W rolnictwie wykorzystuje się drony, autonomiczne maszyny i inteligentne systemy nawadniania, które pomagają oszczędzać wodę oraz ograniczać zużycie nawozów.

W każdym z tych przypadków technologia powinna nie tyle zastępować człowieka, ile uzupełniać jego możliwości – czasami z racji wieku już ograniczone. Może

przejmować zadania monotonne, niebezpieczne lub wymagające dużego wysiłku, pozostawiając ludziom czynności oparte na odpowiedzialności, doświadczeniu, relacjach i empatii. Dzięki temu automatyzacja może być odpowiedzią na niedobory kadrowe, a nie głównie sposobem na obniżenie kosztów pracy.

Sztuczna inteligencja i infrastruktura przyszłości

W ostatnich latach Japonia jeszcze silniej postawiła na rozwój sztucznej inteligencji, w tym modeli generatywnych i multimodalnych. Jednym z elementów tej polityki jest rozbudowa krajowej infrastruktury obliczeniowej. Uruchomiony w pełnej skali w styczniu 2025 roku system ABCI 3.0 został wyposażony w 6128 procesorów graficznych NVIDIA H200 i osiąga moc obliczeniową 6,22 eksaflopsa dla obliczeń wykorzystywanych w sztucznej inteligencji. Infrastruktura ma wspierać projekty badawcze, uczelnie, administrację i przedsiębiorstwa rozwijające zaawansowane modele AI. Rząd japoński wspiera przy tym partnerstwa publiczno-prywatne tworząc w AI projekt Noetra, które otrzyma do 6,2 miliarda dolarów na stworzenie modeli AI dla robotów.

Zmieniło się także otoczenie prawne. Japonia nadal preferuje elastyczne podejście oparte na wytycznych, współpracy z biznesem i dobrowolnym stosowaniu zasad odpowiedzialnej sztucznej inteligencji, ale od 2025 roku posiada również pierwszą kompleksową ustawę dotyczącą promowania rozwoju i wykorzystywania AI. Ustawa weszła w pełni w życie we wrześniu 2025 roku i ustanowiła między innymi centralny mechanizm koordynowania polityki sztucznej inteligencji. Jej celem nie jest wprowadzenie rozbudowanego systemu zakazów i kar, lecz jednoczesne przyspieszenie innowacji, zwiększenie przejrzystości oraz ograniczanie ryzyka związanego z niewłaściwym wykorzystaniem technologii.

Japoński model pokazuje, że Społeczeństwo 5.0 nie jest wizją świata zdominowanego przez maszyny. Jest próbą zbudowania państwa i gospodarki, w których technologia wzmacnia zdolność ludzi oraz instytucji do rozwiązywania problemów. Co ważne, to o powodzeniu tej koncepcji nie zdecyduje liczba wdrożonych algorytmów, robotów czy czujników, lecz to, czy dzięki tym rozwiązaniom państwo stanie się bardziej bezpieczne, odporne i przyjazne dla człowieka. ▶

► **Zrównoważony rozwój i energetyka**

Rozwój Społeczeństwa 5.0 nie będzie możliwy bez stabilnych, przystępnych cenowo i niskoemisyjnych źródeł energii. Im bardziej gospodarka opiera się na danych, sztucznej inteligencji i zautomatyzowanych usługach, tym większe staje się zapotrzebowanie na energię elektryczną. Według prognoz japońskiego rządu do 2050 roku produkcja energii elektrycznej w Japonii może wymagać zwiększenia o 35-50 procent. Wzrost ten ma wynikać między innymi z rozwoju centrów danych, fabryk półprzewodników oraz infrastruktury potrzebnej do trenowania i wykorzystywania systemów AI.

Japonia poszukuje więc takiego modelu transformacji, który pozwoli jednocześnie rozwijać gospodarkę cyfrową, ograniczać emisje i wzmacniać bezpieczeństwo energetyczne. Duży nacisk kładzie na odnawialne źródła energii, w tym perowskitowe ogniwa słoneczne i morską energetykę wiatrową, ale również na ponowne uruchamianie istniejących elektrowni jądrowych oraz rozwój reaktorów nowej generacji. Równolegle inwestuje w modernizację sieci i poprawę efektywności energetycznej centrów danych.

Energetyka staje się tym samym integralną częścią cyfrowej transformacji. Bez dostępu do pewnych i czystych źródeł energii nawet najbardziej zaawansowane rozwiązania technologiczne nie będą mogły działać na odpowiednią skalę. Społeczeństwo 5.0 wymaga więc nie tylko innowacyjnych algorytmów i nowoczesnych urządzeń, ale również odpornej infrastruktury, która zapewni ciągłość funkcjonowania państwa, gospodarki i podstawowych usług społecznych.

Człowiek w centrum transformacji

Najważniejszy w Społeczeństwie 5.0 pozostaje człowiek. Sama dostępność technologii nie gwarantuje sukcesu. Potrzebna jest jeszcze zdolność społeczeństwa do korzystania z nowych rozwiązań, gotowość do uczenia się oraz umiejętność krytycznego oceniania informacji i działania systemów cyfrowych. Wraz z rozwojem sztucznej inteligencji coraz większego znaczenia nabierają nie tylko podstawowe kompetencje cyfrowe, ale również rozumienie danych, algorytmów, cyberbezpieczeństwa i zasad odpowiedzialnego korzystania z technologii.

Japonia kładzie zatem nacisk na edukację cyfrową, uczenie się przez całe życie oraz zdobywanie nowych kwalifikacji pozwalających człowiekowi współpracować z maszynami. Nie chodzi wyłącznie o przygotowanie specjalistów zdolnych do projektowania zaawansowanych systemów. Równie ważne jest wyposażenie wszystkich obywateli w umiejętności potrzebne do bezpiecznego i świadomego korzystania z cyfrowych usług. Japońska koncepcja podkreśla także znaczenie kształcenia ludzi, którzy potrafią samodzielnie rozpoznawać problemy i poszukiwać sposobów ich rozwiązania.

Społeczeństwo 5.0 powinno być dostępne dla osób starszych, osób z niepełnosprawnościami oraz mieszkańców terenów wiejskich i mniejszych miejscowości. Technologia ma usuwać bariery, a nie tworzyć nowe. Oznacza to projektowanie usług w sposób prosty i zrozumiały, uwzględniający różne potrzeby oraz poziomy kompetencji. Cyfryzacja, która pozostawia część społeczeństwa poza głównym nurtem życia, byłaby zaprzeczeniem idei skoncentrowania rozwoju na człowieku.

Społeczeństwo 5.0 jako odpowiedź na wyzwania globalne

Japońska wizja nie istnieje w oderwaniu od globalnych wyzwań. Jest ściśle związana z dążeniem do zrównoważonego rozwoju oraz realizacją 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju przyjętych przez ONZ. Technologie cyfrowe mogą wspierać poprawę jakości edukacji, zwiększać dostępność ochrony zdrowia, pomagać w ograniczaniu skutków zmian klimatu oraz usprawniać funkcjonowanie miast, transportu i energetyki. Japońskie organizacje gospodarcze przedstawiają Społeczeństwo 5.0 jako sposób połączenia transformacji cyfrowej z wyobraźnią i kreatywnością ludzi, tak aby rozwój technologiczny prowadził do rozwiązywania problemów, a nie jedynie do wzrostu wydajności.

Technologia nie jest jednak automatycznie sprzymierzeńcem zrównoważonego rozwoju. Może zwiększać zużycie energii i surowców, pogłębiać nierówności, ułatwiać dezinformację albo wzmacniać nadzór nad obywatelami. O jej rzeczywistym wpływie decydują sposób projektowania, zasady wykorzystania oraz cele, którym służy. Społeczeństwo 5.0 nie oznacza zatem bezwarunkowej wiary w postęp technologiczny. Jest raczej próbą podporządkowania innowacji wartościom społecznym, bezpieczeństwu człowieka i odpowiedzialności za przyszłe pokolenia. ►

► Polska droga do Społeczeństwa 5.0

W polskich warunkach idea Społeczeństwa 5.0 może stać się ramą modernizacji państwa i gospodarki. Polska mierzy się z wieloma wyzwaniami podobnymi do tych, które skłoniły Japonię do sformułowania tej koncepcji: starzeniem się ludności, niedoborem pracowników, nierównym dostępem do opieki zdrowotnej, rosnącym zapotrzebowaniem na energię i utrzymującymi się różnicami rozwojowymi między regionami. Punktem zapalnym może być również nieograniczona imigracja, która występuje głównie po to by zapłacić braki na rynku pracy. Technologie cyfrowe mogą pomóc łagodzić skutki tych procesów, pod warunkiem że będą wdrażane jako element przemyślanej polityki społecznej i gospodarczej.

Polska dysponuje dobrze rozwiniętą infrastrukturą łączności stacjonarnej i poczyniła znaczne postępy w cyfryzacji usług publicznych, w tym usług administracyjnych, cyfrowej identyfikacji oraz e-zdrowia. Jednocześnie wciąż pozostaje wiele do zrobienia w zakresie rozwoju 5G, upowszechniania sztucznej inteligencji w przedsiębiorstwach oraz podnoszenia kompetencji cyfrowych obywateli. Szczególnie widoczne są różnice między grupami wiekowymi oraz mieszkańcami miast i obszarów wiejskich.

Ważnym krokiem jest przyjęta w 2026 roku Strategia Cyfryzacji Państwa do 2035 roku. Zakłada ona między innymi rozwój powszechnie dostępnych usług cyfrowych, poprawę współdziałania systemów publicznych oraz projektowanie państwa, które aktywnie odpowiada na potrzeby obywatela. Strategia podkreśla również, że cyfryzacja nie powinna wykluczać, uzależniać ani ułatwiać dezinformacji, a usługi publiczne muszą być tworzone z myślą o osobach starszych i osobach ze szczególnymi potrzebami. Takie podejście jest bliskie podstawowym założeniom Społeczeństwa 5.0.

W polskiej praktyce realizacja tej koncepcji mogłaby oznaczać szerszą automatyzację procesów w administracji, logistyce i produkcji, inteligentne zarządzanie infrastrukturą energetyczną oraz rozwój telemedycyny wspieranej przez sztuczną inteligencję. Mogłaby również zmniejszać różnice w dostępie do edukacji, pracy i usług publicznych między dużymi miastami a mniejszymi miejscowościami.

Warunkiem pozostaje jednak dostęp do szybkiego i niezawodnego internetu, interoperacyjność systemów państwa oraz takie projektowanie usług, aby były zrozumiałe i użyteczne dla każdego obywatela.

O powodzeniu tej transformacji przesądzi gotowość ludzi do korzystania z nowych możliwości. Polska musi więc inwestować nie tylko w centra danych, sieci telekomunikacyjne i własne systemy sztucznej inteligencji współtworzone z sektorem prywatnym, ale również w kompetencje cyfrowe, edukację i budowanie zaufania. Społeczeństwo 5.0 nie powstanie dzięki samemu wdrożeniu technologii. Powstanie dopiero wtedy, gdy technologia rzeczywiście ułatwi ludziom życie i poprawi sposób działania państwa.

Technologia a pułapka braku zaufania

Fundacja Digital Poland od lat bada gotowość obywateli do przyjęcia rozwiązań składających się na Społeczeństwo 5.0. Koncepcja ta może być odpowiedzią na wiele polskich wyzwań, od starzenia się ludności i problemów energetycznych po trudniejszy dostęp do lekarzy, rosnące koszty ochrony zdrowia oraz niedobór pracowników w kluczowych sektorach gospodarki. Wyniki prowadzonych badań pokazują jednak, że sama dostępność nowoczesnych rozwiązań nie wystarczy.

Obawy związane z cyfryzacją, sieciami telekomunikacyjnymi czy sztuczną inteligencją mogą mieć różne źródła. Część wynika z dezinformacji, część z braku wiedzy, a część z rzeczywistych doświadczeń związanych z naruszeniami prywatności, cyberatakami lub nieprzejrzystym działaniem platform cyfrowych. Nie można więc oczekiwać, że zaufanie pojawi się automatycznie. Musi być budowane poprzez edukację, przejrzystość, bezpieczeństwo i możliwość zachowania przez człowieka kontroli nad sposobem wykorzystywania technologii.

Zignorowanie tych obaw może prowadzić do odrzucenia rozwiązań, które przyniosłyby istotne korzyści społeczne i gospodarcze. Bez zaufania obywatele mogą unikać cyfrowych usług publicznych, nie udostępniać danych potrzebnych do rozwoju nowoczesnej medycyny albo sprzeciwiać się inwestycjom w infrastrukturę telekomunikacyjną. Bariera społeczna może się wówczas okazać równie poważna jak brak sieci, finansowania czy odpowiednich regulacji. ►

- ▶ Dlatego przyszłość polskiej transformacji cyfrowej zależy zarówno od inwestycji w technologie, jak i od konsekwentnego rozwijania kompetencji, odporności na dezinformację oraz kultury odpowiedzialnego korzystania z nowych narzędzi. Tylko wtedy Społeczeństwo 5.0 stanie się realną szansą, a nie niespełnioną kolejną obietnicą. Z tego powodu Fundacja Digital Poland regularnie bada nastawienie Polek i Polaków do nowych technologii oraz prowadzi działania edukacyjne, które pomagają lepiej rozumieć ich możliwości i związane z nimi zagrożenia.

Ósma edycja raportu skupia się na cyfrowym państwie, czyli na usługach, instytucjach i rozwiązaniach technologicznych, które coraz częściej wyznaczają sposób kontaktu obywatela z administracją. Badamy nie tylko gotowość do korzystania z cyfrowych usług publicznych, ale również poziom zaufania do państwa jako odpowiedzialnego gospodarza danych i technologii. To właśnie od tego zaufania zależy, czy cyfrowe państwo będzie postrzegane jako wygodne, bezpieczne i dostępne dla wszystkich, czy jako kolejny system, nad którym obywatel nie ma wystarczającej kontroli.



2. CYFROWE PAŃSTWO OCZAMI POLAKÓW 2026



2.1

Bariery w rozwoju i ocena cyfrowych usług administracji publicznej

Obywatele masowo korzystają z cyfrowych usług administracji publicznej. Używa ich już 83 proc. Polaków.



8 na 10 Polaków korzysta już z e-usług publicznych, co pokazuje, że cyfryzacja państwa osiągnęła masową skalę.

Częściej korzystają z nich osoby z wyższym wykształceniem (95 vs 73 proc.) oraz mieszkańcy dużych miejscowości (89 vs 80 proc.). Najbardziej cyfrowym pokoleniem są millenialsi (87 proc.), którzy wyprzedzają zarówno pokolenie Z (83 proc.), jak i pokolenie X (80 proc.).





dr Anna Beata Kwiatkowska,
prof. UMK

Prezeska, Polskie Towarzystwo Informatyczne

Wyniki badania pokazują, że cyfrowa administracja weszła w Polsce w fazę dojrzałości użytkowej: 83 proc. badanych korzystało w ostatnich 12 miesiącach z co najmniej jednej e-usługi publicznej, a 76 proc. użytkowników dobrze ocenia kierunek jej rozwoju. Jednocześnie 57 proc. Polaków uważa, że cyfryzacja realnie upraszcza i przyspiesza załatwianie spraw, choć 21 proc. dostrzega przede wszystkim zmianę kanału kontaktu, a nie samej logiki procedur. Szczególnie ważna jest różnica związana z wykształceniem: z e-usług korzysta 95 proc. osób z wykształceniem wyższym, ale tylko 73 proc. osób z wykształceniem podstawowym lub zawodowym. Wśród osób, które nie korzystają z e-usług, częściej niż problemy techniczne wskazywane są preferencja kontaktu osobistego i niedostateczne kompetencje cyfrowe.

Z perspektywy osoby, która od wielu lat zajmuje się edukacją informatyczną, kształceniem nauczycieli i rozwojem kompetencji cyfrowych właśnie ten ostatni wątek uważam za kluczowy. Polska zbudowała już wiele dobrych, rozpoznawalnych usług – mObywatel, e-PIT czy rozwiązania e-zdrowia pokazują, że barierą coraz rzadziej jest sam brak narzędzia. Europejskie dane dotyczące transformacji cyfrowej konsekwentnie wskazują jednak, że dostępność usług musi iść w parze z kompetencjami obywateli. Oznacza to, że kolejny etap cyfryzacji państwa powinien być mierzony nie liczbą uruchomionych formularzy, lecz liczbą spraw, które obywatel może rzeczywiście zakończyć szybko, samodzielnie i bez poczucia ryzyka.

Trafny jest więc kierunek przyjęty w Strategii Cyfryzacji Państwa do 2035 roku, która zakłada m.in. powszechny rozwój kompetencji cyfrowych oraz dalszą cyfryzację usług publicznych. Ambicja technologiczna musi jednak iść równolegle z edukacją. Nie wystarczy nauczyć obywatela „klikać” w konkretnym systemie. Potrzebne są trwałe kompetencje: rozumienie

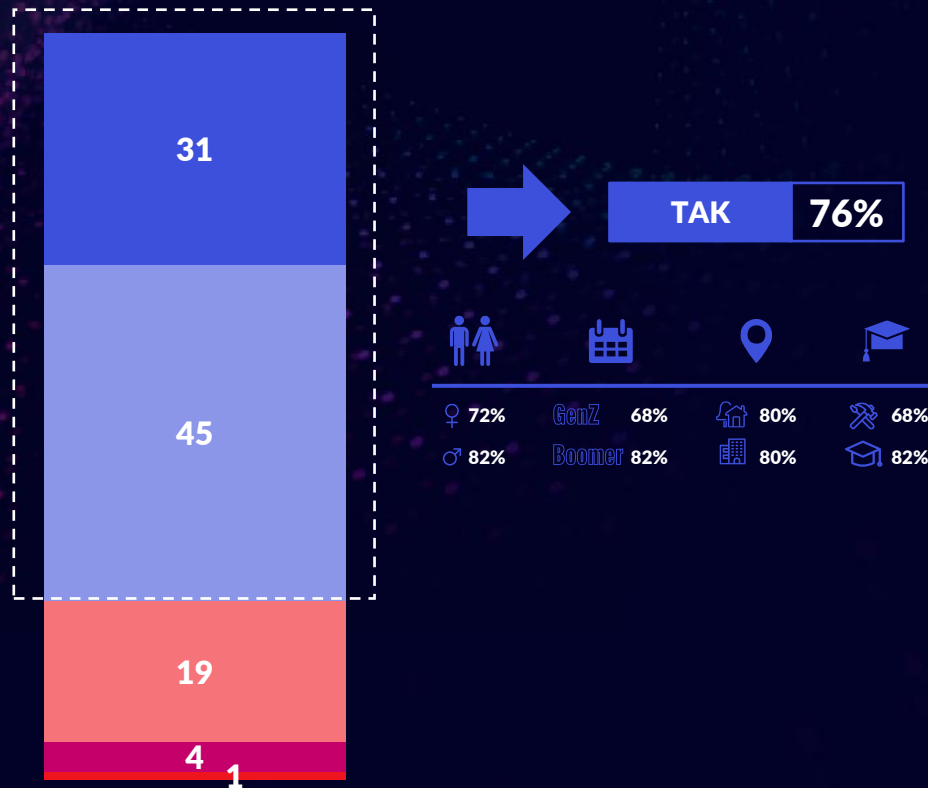
procesów, świadome zarządzanie tożsamością cyfrową, dbanie o bezpieczeństwo danych, krytyczna ocena komunikatów i umiejętność reagowania na błędy. Z mojego doświadczenia edukacyjnego wynika, że pewność cyfrowa rośnie wtedy, gdy użytkownik rozumie mechanizm, a nie tylko odtwarza instrukcję. W procesie edukacji obywateli warto przesunąć akcent z podejścia ilościowego na rzeczywiste, mierzalne i możliwe do wiarygodnego potwierdzenia kompetencje cyfrowe, wykorzystując m.in. jakościowe mechanizmy ich certyfikowania.

Drugim wyzwaniem jest projektowanie usług od początku cyfrowo. Jeżeli formularz internetowy jest jedynie kopią papierowego, cyfryzujemy biurokrację zamiast ją redukować – co dobrze oddaje 21 proc. odpowiedzi w badaniu. Administracja powinna szerzej stosować zasadę „once only”, interoperacyjność rejestrów i projektowanie usług wokół zdarzeń życiowych obywatela, a nie struktury urzędu. Takie podejście jest zgodne z kierunkiem europejskich ocen e-administracji, które analizują usługi z perspektywy konkretnych potrzeb obywatela: przeprowadzki, zdrowia, edukacji, rodziny czy rozpoczęcia działalności gospodarczej.

Najważniejszym kryterium powodzenia cyfrowego państwa nie będzie więc to, czy usługa jest dostępna online, lecz to, czy potrafi z niej bezpiecznie i samodzielnie skorzystać także osoba o słabszych kompetencjach cyfrowych. Dopiero wtedy cyfryzacja staje się narzędziem realnego włączenia, a nie nowym źródłem nierówności.

Odniesienia w tekście: a) Strategia Cyfryzacji Państwa do 2035 roku, Ministerstwo Cyfryzacji b) Komisja Europejska / Eurostat - dane i raporty dotyczące kompetencji cyfrowych oraz cyfrowych usług publicznych w ramach programu Digital Decade i eGovernment Benchmark.

Cyfrowa administracja jest dobrze oceniana przez 76 proc. jej użytkowników.



Blisko 8 na 10 użytkowników dobrze ocenia rozwój cyfrowej administracji, w tym 31 proc. zdecydowanie dobrze.

Pozytywne oceny częściej wyrażają mężczyźni (82 vs 72 proc.) oraz osoby z wyższym wykształceniem (82 vs 68 proc.).

Najlepiej rozwój e-administracji oceniają Baby Boomersi (82 proc.), wyprzedzając pokolenie X (78 proc.), millenialsów (75 proc.) i pokolenie Z (68 proc.).

- Zdecydowanie dobrze** - uważam, że e-usługi są nowoczesne, wygodne i realnie ułatwiają kontakt z państwem
- Raczej dobrze** - widzę postęp, choć dostrzegam też błędy i obszary do poprawy
- Ani dobrze, ani źle** - mam mieszane odczucia lub rzadko korzystam z takich rozwiązań
- Raczej źle** - państwowe serwisy są często nieintuicyjne, brakuje im użyteczności i sprawiają mi trudności
- Zdecydowanie źle** - uważam, że państwowe systemy są niefunkcjonalne, pełne błędów i nie ułatwiają załatwiania spraw



Pytanie jednokrotnego wyboru. Baza: respondenci, którzy skorzystali z jakichkolwiek usług cyfrowych w ciągu ostatnich 12 miesięcy (N=835)

**Ksawery Stojak**

Menedżer Zespołu Transformacji Cyfrowej
Przedsiębiorstw, Bank Gospodarstwa Krajowego

Wyniki badania pokazują, że cyfryzacja usług publicznych w Polsce osiągnęła poziom dojrzałości, który jeszcze kilka lat temu był trudny do wyobrażenia. Aż 83 proc. Polaków skorzystało w ostatnich 12 miesiącach z co najmniej jednej e-usługi publicznej, a trzy czwarte użytkowników pozytywnie ocenia rozwój cyfrowej administracji. Szczególnie istotne jest to, że jedynie 5 proc. respondentów wyraża negatywną opinię o kierunku tych zmian.

Z perspektywy transformacji cyfrowej przedsiębiorstw jest to bardzo ważny sygnał. Administracja publiczna coraz częściej wyznacza standardy doświadczeń cyfrowych, do których przyzwyczajają się obywatele pełniący jednocześnie role pracowników, przedsiębiorców i klientów firm. Oczekiwanie szybkiego, intuicyjnego i zdalnego załatwiania spraw staje się dziś naturalnym elementem codziennego funkcjonowania, a jakość doświadczeń cyfrowych coraz częściej wpływa na sposób, w jaki oceniamy zarówno instytucje publiczne, jak i prywatne.

Co szczególnie interesujące, główne bariery dalszego rozwoju e-usług nie mają już charakteru technologicznego. Wśród osób niekorzystających z rozwiązań cyfrowych dominują kwestie związane z kompetencjami, przyzwyczajeniami oraz preferencją bezpośredniego kontaktu z urzędem. Widoczne są również wyraźne różnice pomiędzy grupami społecznymi. Z e-usług korzysta 95 proc. osób z wyższym wykształceniem, podczas gdy wśród osób z wykształceniem podstawowym lub zawodowym odsetek ten wynosi 73 proc.

Wnioski te są zbieżne z obserwacjami płynącymi z raportu BGK dotyczącego cyfryzacji sektora MŚP. Również w przedsiębiorstwach coraz większego znaczenia

nabierają umiejętności cyfrowe i świadomość technologiczna. Nasze badania pokazują, że edukacja i rozwój kompetencji należą do najczęściej wskazywanych czynników mogących przyspieszyć transformację, a wiele firm wciąż nie wykorzystuje w pełni potencjału dostępnych rozwiązań cyfrowych.

Polska jest dziś jednym z najciekawszych europejskich przykładów skutecznego wdrażania usług cyfrowych administracji publicznej. O sukcesie nie świadczy wyłącznie liczba dostępnych rozwiązań, ale przede wszystkim ich powszechne wykorzystanie przez obywateli oraz realne korzyści, jakie dzięki nim osiągają. Ponad połowa respondentów wskazuje, że cyfryzacja upraszcza i przyspiesza załatwianie spraw urzędowych, co pokazuje, że technologia tworzy wartość wtedy, gdy przekłada się na prostsze procesy i oszczędność czasu użytkowników.

Wyniki badania pokazują, że Polska bardzo dobrze poradziła sobie z budową i upowszechnieniem e-usług publicznych. Kolejny etap transformacji będzie jednak wymagał skupienia się nie tyle na tworzeniu nowych narzędzi, ile na wzmacnianiu kompetencji cyfrowych, budowaniu zaufania i wspieraniu pełnego wykorzystania już istniejących rozwiązań. Podobnie jak w przypadku przedsiębiorstw, o dalszym tempie cyfryzacji będą decydować przede wszystkim ludzie oraz ich zdolność do efektywnego wykorzystywania technologii, które są już dostępne.

**Hubert Paczkowski**

Wiceprezes Nefeni, Grupa Symfonia

Wyniki 8. edycji badania Fundacji Digital Poland potwierdzają to, co widać w praktyce: Polacy oswoili się z cyfrowym państwem i zdają się traktować je jako standard. 83 proc. obywateli skorzystało w ostatnim roku z co najmniej jednej e-usługi, a 76 proc. użytkowników ocenia rozwój cyfrowej administracji dobrze lub bardzo dobrze. Negatywnego zdania jest zaledwie 5 proc. To wynik, o jakim jeszcze kilka lat temu trudno było marzyć i który stawia Polskę w gronie państw, w których cyfrowy kontakt z urzędem stał się codziennością.

Kluczowy wniosek z badania jest jednak inny niż sama wysoka ocena e-administracji. Dotyczy tego, gdzie leżą realne bariery jej dalszego rozwoju. To one zdecydują, czy z użytkowników pojedynczych e-usług staniemy się dojrzałym społeczeństwem cyfrowym.

Pierwsza bariera jest kompetencyjna. Wśród osób z wyższym wykształceniem z e-usług korzysta 95 proc., ale w grupie z wykształceniem podstawowym lub zawodowym już tylko 73 proc. Wśród osób, które w ogóle nie sięgnęły po cyfrowy urząd, dominującym powodem jest zwykły brak potrzeby (48 proc.). Dopiero za nim pojawia się preferencja kontaktu osobistego (21 proc.) i poczucie niewystarczających kompetencji cyfrowych (16 proc.). To ważny sygnał dla decydentów: bariera leży dziś w nawyku i pewności siebie użytkownika, a nie w samej technologii. Obawy o prywatność czy cyberbezpieczeństwo, którymi zwykliśmy tłumaczyć opór przed cyfryzacją, wskazuje dziś zaledwie co dziesiąta osoba niekorzystająca z e-usług.

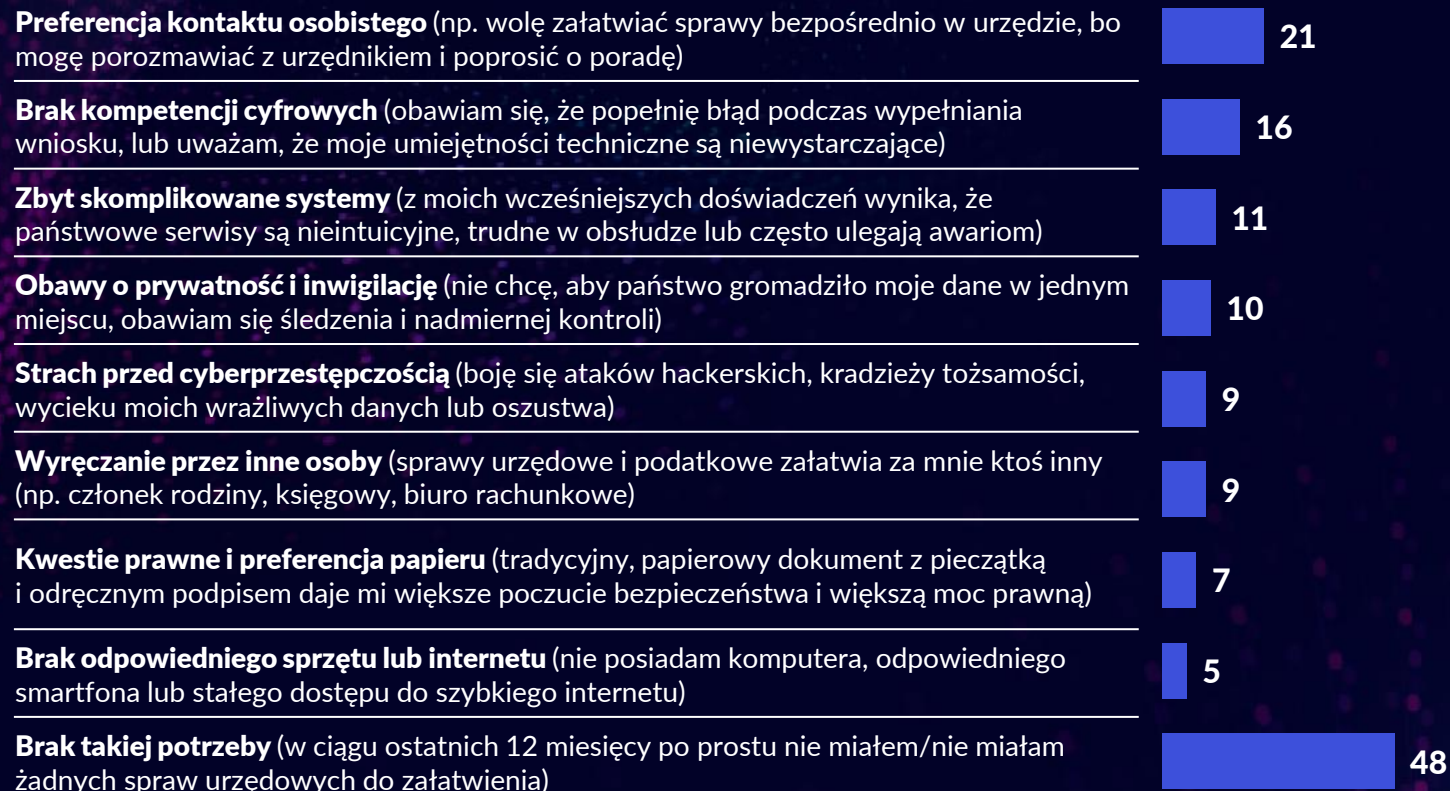
Druga bariera jest głębsza i moim zdaniem ważniejsza. Choć 57 proc. Polaków uważa, że cyfryzacja realnie upraszcza i przyspiesza załatwianie spraw, to co piąty (21 proc.) mówi wprost, że zmienił się jedynie kanał kontaktu, a sama biurokracja

została ta sama: część formularzy online to wciąż jedynie cyfrowe kopie papierowych druków, wymagające podawania tych samych danych co dawniej. To pokazuje, że jesteśmy w połowie drogi. Pierwszy etap, czyli przeniesienie usług do internetu, mamy w dużej mierze za sobą. Przed nami etap trudniejszy: rzeczywiste uproszczenie procesów, a nie ich odwzorowanie na ekranie.

Badanie nie dotyczy bezpośrednio tego obszaru, ale z mojej codziennej pracy z urzędami w całej Polsce wynika, gdzie rozstrzyga się ta druga bariera. Za aplikacją, z której korzysta obywatel, stoją dziesiątki procesów wewnętrznych urzędu: finanse, budżet, podatki i opłaty lokalne, obieg dokumentów, gospodarowanie mieniem czy usługi centralne jak KSeF, e-Doręczenia i Centralny Rejestr Umów. Jakość obsługi mieszkańca zależy przede wszystkim od sprawności tego zaplecza, a nie od samego interfejsu aplikacji. I to właśnie zaplecze jest dziś głównym ograniczeniem. Kluczowym problemem urzędu często nie jest liczba używanych systemów, lecz rozproszona odpowiedzialność za ich utrzymanie i rozwój. Gdy coś przestaje działać albo trzeba szybko wdrożyć nowe przepisy, brakuje jednego miejsca odpowiedzialnego za całość procesu. Konsolidacja tej odpowiedzialności, niezależnie od modelu technologicznego, pozwala wdrażać zmiany szybciej, utrzymać dane w jednym standardzie i realnie upraszczać sprawy, zamiast tylko przenosić je do sieci.

Niniejsze badanie pokazuje, że Polacy zaufali cyfrowemu państwu. To, czy pójdziemy o krok dalej, zależy teraz od wspólnej pracy administracji i dostawców technologii. Musimy sprawić, by załatwianie spraw urzędowych było naprawdę prostsze, a nie jedynie przeniesione do internetu.

Głównym powodem niekorzystania z e-usług jest brak potrzeb. Nie są nim bariery cyfrowe.



Niemal połowa osób, które nie korzystały z e-usług administracji w ostatnim roku, po prostu nie miała żadnej sprawy urzędowej do załatwienia (48 proc.).

Rzeczywiste bariery wskazywano rzadziej: 21 proc. preferuje kontakt osobisty, 16 proc. obawia się braku kompetencji cyfrowych, a odpowiednio 11 proc. i 10 proc. uważa systemy za zbyt skomplikowane lub boi się inwigilacji. Brak potrzeby najczęściej deklarują przedstawiciele pokolenia X, a najmłodszy częściej wskazują na brak kompetencji.

**dr inż. Kajetan Wojsyk**

Analitik, Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa
Pionier i popularyzator informatyki w administracji publicznej, nauczyciel akademicki, ekspert w zakresie mierzalnej jakości i otwartości danych.

Celem głównym badań było poznanie wiedzy i opinii Polaków na temat cyfrowych usług administracji publicznej. Jako pracownik administracji odpowiedzialny za informatyzację jednostki samorządu terytorialnego oraz uczelni, a później podmiotów administracji rządowej, a jednocześnie jako osoba korzystająca z tych usług, miałem doskonałą możliwość obserwacji procesu kształtowania się zachowań odbiorców tworzonych e-usług.

Świadomie staram się nie używać słowa „Polaków” ani nie odnosić się wyłącznie do narodowości czy obywatelstwa, gdyż z założenia w kraju demokratycznym nie tworzy się usług tylko dla „naszych”. Warunki geopolityczne, chcemy tego czy nie, mają także istotny wpływ na konstrukcję poszczególnych e-usług publicznych. Znaczącą grupę osób aktualnie mieszkających i pracujących w Polsce, odprowadzających tutaj podatki, stanowią obcokrajowcy lub osoby posługujące się innymi językami niż język polski. Oni również, jeśli tylko o to wystąpią, uzyskują identyfikator osobowy, którym w Polsce jest numer PESEL, i mogą korzystać z e-usług.

Ponadto funkcjonują strony internetowe z e-usługami publicznymi dostępne w różnych językach na poziomie jednostek samorządu terytorialnego, a także usługi dostosowywane do specyficznych potrzeb użytkowników. Nie wyodrębniamy osobno osób całkowicie zdrowych oraz osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami, takich jak osoby niewidome, niesłyszące czy osoby z ograniczeniami komunikacyjnymi. Nie można tworzyć e-usług dla jakiejś uprzywilejowanej grupy. Z założenia muszą być one dostępne dla każdego, kto chce

lub musi z konkretnej usługi skorzystać. Jeżeli e-usługi będą tworzone zgodnie z wymaganiami osób z niepełnosprawnościami, osoby bez takich ograniczeń również będą mogły z nich bez problemu korzystać.

Przedstawione wyniki badań potwierdzają powszechność korzystania z e-usług publicznych. Wymieniono wprawdzie tylko kilka najbardziej charakterystycznych przykładów, takich jak mObywatel, podpis zaufany, e-PIT, Internetowe Konto Pacjenta (IKP), platforma ePUAP, PUE ZUS, CEIDG, elektroniczne księgi wieczyste czy elektroniczne składanie wniosków o świadczenia rodzinne, ale przecież e-usług jest znacznie więcej. Dotyczy to zarówno usług, z których korzysta się regularnie, jak właśnie e-PIT, jak i takich, z których istnienia większość osób nawet nie zdaje sobie sprawy, a które nagle rozwiązują bardzo konkretny problem.

Przykładem może być potrzeba okazania zaświadczenia o stałym zameldowaniu podczas wynajmu mieszkania lub studia za granicą. W takiej sytuacji możliwość załatwienia sprawy online, w dowolnym momencie i bez udziału urzędnika, jest nieoceniona. W tym kontekście ogromną rolę w upowszechnianiu wiedzy o e-usługach administracji publicznej odgrywa „reklama szeptana”. Ludzie, których zaskoczyła konieczność okazania określonego dokumentu, szczególnie podczas pobytu za granicą, często dzielą się swoimi doświadczeniami z innymi. ►



dr inż. Kajetan Wojsyk

- ▶ Dobrym przykładem była pandemia COVID-19, kiedy możliwość okazania cyfrowego potwierdzenia szczepienia w postaci kodu QR na smartfonie umożliwiała korzystanie z wielu usług, na przykład restauracji we Francji. W wielu przypadkach właśnie wtedy użytkownicy po raz pierwszy przekonali się o praktycznej wartości e-usług. Był to dowód nie tylko możliwości technicznych, ale także tego, że w sytuacjach nadzwyczajnych można bardzo szybko tworzyć rozwiązania cyfrowe, które bez wystąpienia takiego „wyzwalacza” prawdopodobnie nie powstałyby jeszcze przez wiele lat.

Jak wynika z przedstawionych rezultatów badań, zdecydowana większość osób korzystających z e-usług publicznych wypowiada się o nich pozytywnie. Dobrze zaprojektowane i poprawnie

wdrożone e-usługi niemal zawsze pozwalają oszczędzać czas i pieniądze. Wystarczy porównać koszt tradycyjnej przesyłki poleconej z kosztem przesyłki wysłanej za pomocą usługi e-Doręczeń, a także szybkość działania oraz możliwość śledzenia statusu sprawy dzięki dowodom generowanym automatycznie przez system. Podobnych porównań można wskazać setki. To właśnie codzienne doświadczenia użytkowników najlepiej pokazują, że cyfryzacja administracji nie jest już eksperymentem, ale trwałym elementem funkcjonowania nowoczesnego państwa.

Większość Polaków uważa, że cyfryzacja upraszcza i przyspiesza załatwianie spraw urzędowych. Jednak co piąty twierdzi, że zmienił się tylko kanał kontaktu z urzędem i biurokracja pozostała.



6 na 10 Polaków uważa, że cyfryzacja realnie upraszcza i przyspiesza załatwianie spraw urzędowych. Częściej dostrzegają to mężczyźni (63 vs 51 proc.), osoby z wyższym wykształceniem (63 vs 52 proc.) oraz mieszkańcy największych miast (64 vs 53 proc.). Najbardziej przekonani są millenialsi (63 proc.), najrzadziej pokolenie X (50 proc.). Kobiety częściej wskazują na biurokrację (24 vs 21 proc.). Nie ma różnic w zakresie opinii na temat utrudniania dostępu. Tak samo narzeka ok. 7 proc. osób bez względu na płeć, wiek, wykształcenie czy miejsce zamieszkania.

- Cyfryzacja realnie upraszcza i przyspiesza sprawy** (procedury są znacznie prostsze, a formalności zredukowane do minimum)
- Zmienił się tylko kanał/sposób dostępu, ale biurokracja pozostała** (nie trzeba iść do urzędu, ale formularze online są kopią papierowych dokumentów i wymagają podawania tyłu samo danych)
- Nie wiem/trudno powiedzieć**
- Cyfryzacja wręcz utrudnia załatwianie spraw** (państwowe systemy wprowadzają nowe bariery, są nieintuicyjne, a obsługa e-usług bywa bardziej uciążliwa niż wizyta w urzędzie)

**dr hab. Andrzej Sobczak, prof. SGH**

Współorganizator inicjatywy Liderzy.AI

Wyniki badania pokazują, że cyfrowa administracja przestała być w Polsce dodatkiem do „prawdziwego urzędu”. Dla większości obywateli stała się po prostu jednym z naturalnych sposobów kontaktu z państwem. Skoro aż 83 proc. badanych deklaruje, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy skorzystało z co najmniej jednej e-usługi publicznej, nie mówimy już o rozwiązaniu dla najbardziej zaawansowanych użytkowników technologii, lecz o standardzie obecnym w codziennym życiu Polaków.

Jednocześnie wyniki przypominają, że transformacja cyfrowa nie przebiega dla wszystkich w jednakowym tempie. Z e-usług korzysta 95 proc. osób z wyższym wykształceniem, ale już tylko 73 proc. osób z wykształceniem podstawowym lub zawodowym. To sygnał, którego administracja nie może ignorować. Cyfrowe państwo musi być projektowane nie tylko dla osób sprawnie poruszających się po nowych technologiach, ale również dla tych, którzy potrzebują większego wsparcia, prostszych interfejsów i bardziej intuicyjnych usług.

Szczególnie interesujący jest poziom satysfakcji osób mających rzeczywiste doświadczenie z cyfrową administracją. Pytanie o ocenę jej rozwoju zadano użytkownikom e-usług, czyli grupie obejmującej około 85 proc. respondentów. Wśród nich 76 proc. ocenia rozwój cyfrowej administracji pozytywnie, w tym 31 proc. bardzo dobrze. Zaledwie 5 proc. badanych wystawia ocenę negatywną. To ważny wynik, ponieważ nie odzwierciedla ogólnych opinii o technologii, lecz doświadczenia ludzi, którzy faktycznie korzystają z cyfrowych usług państwa.

Nie oznacza to jednak, że proces cyfryzacji można uznać za zakończony. Najciekawsze wnioski płyną z odpowiedzi na pytanie o to, co cyfryzacja rzeczywiście zmieniła. 57 proc.

respondentów uważa, że uprościła i przyspieszyła załatwianie spraw, ale jednocześnie 21 proc. twierdzi, że zmienił się głównie sposób kontaktu z urzędem, podczas gdy sama biurokracja pozostała taka sama. To niezwykle istotne rozróżnienie. Przeniesienie formularza z papieru do internetu nie jest jeszcze transformacją. O prawdziwej zmianie możemy mówić dopiero wtedy, gdy obywatel wykonuje mniej czynności, podaje mniej danych i poświęca mniej czasu na zrozumienie procedur.

Właśnie tutaj znajduje się największe wyzwanie na kolejne lata. Administracja powinna odchodzić od logiki elektronicznego urzędu na rzecz logiki usługi projektowanej wokół potrzeb obywatela. Mieszkańca nie interesuje struktura instytucji, podział kompetencji czy architektura rejestrów państwowych. Chce sprawnie rozwiązać swoją sprawę. Jeśli państwo posiada już określone informacje, nie powinno prosić o ich ponowne podawanie. Jeśli część procesu można zautomatyzować, należy zdjąć ten obowiązek z obywatela. Najlepsze usługi cyfrowe to te, w których technologia pozostaje niemal niewidoczna.

Równie ważne jest właściwe interpretowanie odpowiedzi osób, które z e-usług nie korzystają. Stanowią one około 15 proc. społeczeństwa, dlatego ich doświadczeń nie można automatycznie odnosić do wszystkich obywateli. Co istotne, najczęściej wskazywanym powodem niekorzystania z cyfrowej administracji nie jest brak zaufania ani kompetencji, lecz zwyczajny brak potrzeby załatwiania spraw urzędowych w ostatnim roku. Dopiero na kolejnych miejscach pojawiają się preferencja kontaktu osobistego, ograniczone umiejętności cyfrowe, zbyt skomplikowane systemy czy obawy związane z prywatnością i bezpieczeństwem. ►



dr hab. Andrzej Sobczak, prof. SGH



Wyniki te przypominają o fundamentalnej zasadzie projektowania nowoczesnego państwa. Za każdą statystyką stoi konkretny człowiek. Osoba, która nie chce popełnić błędu przy składaniu wniosku. Osoba, która ceni możliwość rozmowy z urzędnikiem. Osoba, która nie ufa jeszcze rozwiązaniom cyfrowym albo po prostu nie czuje się w nich swobodnie. Dlatego rozwój cyfrowego państwa nie powinien być oceniany liczbą wdrożonych aplikacji, formularzy czy systemów.

Powinien być oceniany stopniem, w jakim ogranicza wysiłek obywatela.

Ostatecznie sukces cyfryzacji administracji mierzy się nie liczbą uruchomionych usług, lecz liczbą spraw, które można załatwić szybciej, prościej i bez niepotrzebnych komplikacji. Polska

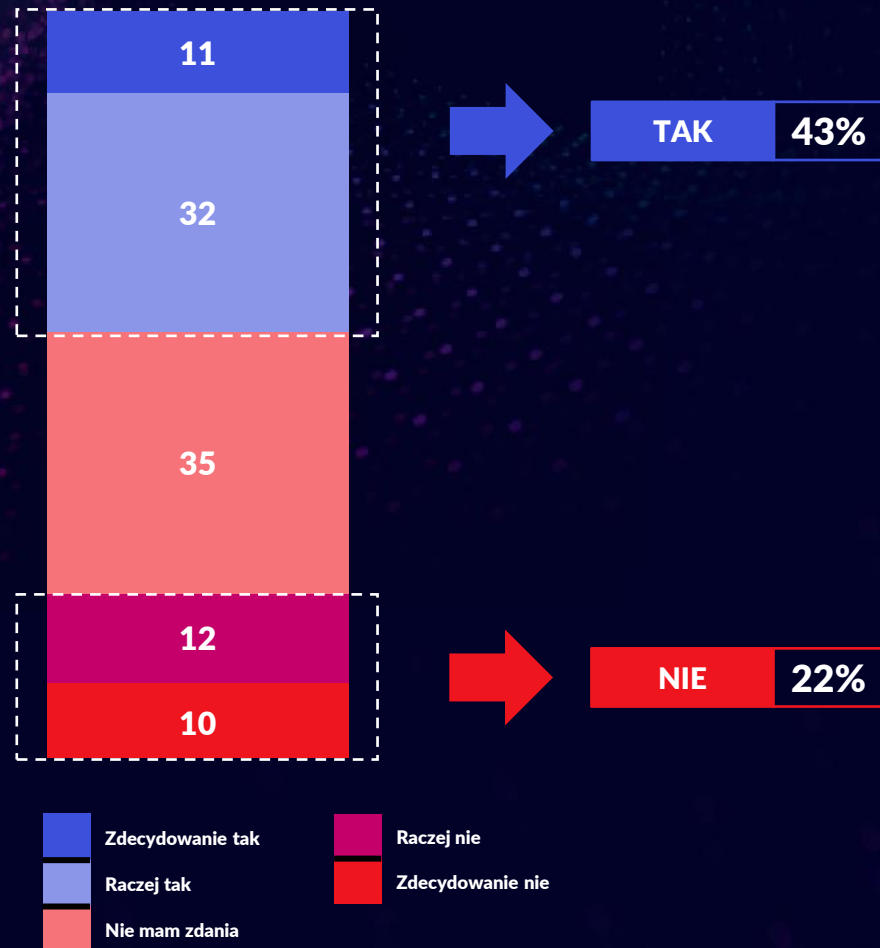
wykonała już ogromny krok naprzód. Kolejny etap będzie jednak znacznie trudniejszy. Nie polega on na przenoszeniu kolejnych procesów do internetu, lecz na takim przeprojektowaniu działania państwa, aby obywatel coraz rzadziej musiał zastanawiać się, jak funkcjonuje administracja. W dobrze zaprojektowanym państwie cyfrowym technologia nie jest celem samym w sobie. Jest po prostu niewidocznym narzędziem, które pomaga ludziom skuteczniej załatwiać swoje sprawy.



2.2

Granice wykorzystania AI w cyfrowych usługach administracji publicznej

Polacy są umiarkowanie otwarci na w pełni automatyczne rozpatrywanie spraw urzędowych przez AI bez udziału człowieka.



4 na 10 Polaków pozytywnie ocenia tak pomysł, ale 35 proc. pozostaje niezdecydowanych. Większą otwartość wykazują mężczyźni (47 vs 37 proc.) oraz osoby z wyższym wykształceniem (44 vs 39 proc.). Najbardziej otwarci są Baby Boomersi (47 proc.), wyprzedzając pokolenie Z (39 proc.). Sceptycznie do pomysłu są częściej kobiety (25 vs 19 proc.), gen Z (30 vs 19 proc.) i osoby z wyższym wykształceniem (28 vs 22 proc.)

**Aleksandra Tomaszewska**

Dyrektorka Departamentu Badań i Innowacji,
Ministerstwo Cyfryzacji

Spółeczne przyzwolenie na wykorzystanie sztucznej inteligencji w administracji publicznej ma charakter warunkowy. Obywatele są gotowi automatyzować procesy, ale znacznie mniej chętnie powierzają systemom odpowiedzialność za podejmowanie decyzji. To jeden z najciekawszych wniosków płynących z przeprowadzonego badania. Aż 43 proc. respondentów pozytywnie ocenia scenariusz, w którym sprawa urzędowa jest rozpatrywana bez udziału człowieka w ciągu kilku sekund, 35 proc. pozostaje niezdecydowanych, a 22 proc. jest przeciwn. Warto jednak pamiętać, że w tym pytaniu pełna automatyzacja została połączona z bardzo konkretną korzyścią dla obywatela, czyli niemal natychmiastowym załatwieniem sprawy.

Kiedy jednak respondenci wybierają konkretny model podejmowania decyzji, obraz staje się zdecydowanie bardziej jednoznaczny. Zaledwie 9 proc. wskazuje autonomiczne decyzje AI, 47 proc. preferuje rekomendację przygotowaną przez system i zatwierdzoną przez urzędnika, a 22 proc. postrzega AI wyłącznie jako narzędzie doradcze. Łącznie 69 proc. badanych wybiera więc model, w którym człowiek pozostaje faktycznie „in the loop”, czyli zachowuje kontrolę nad procesem decyzyjnym. To bardzo istotne rozróżnienie. Obywatele oczekują szybszego i prostszego państwa, ale nie oczekują, że państwo przeniesie odpowiedzialność za swoje decyzje na algorytm.

Podobną hierarchię widać w ocenie konkretnych zastosowań. 43 proc. badanych zaakceptowałoby automatyczne wypełnianie formularzy i deklaracji, również 43 proc. proste decyzje oparte na danych z rejestrów, 42 proc. asystenta informacyjnego, a 41 proc. analizę dokumentów oraz wskazywanie dostępnych ulg lub świadczeń. Jedynie 13 proc. zgodziłoby się na samodzielne wydawanie przez AI złożonych decyzji prawnych lub podatkowych. Jednocześnie 23 proc. respondentów nie akceptuje żadnego wykorzystania sztucznej inteligencji we własnych sprawach urzędowych.

To ważna wskazówka dla administracji: należy zaczynać od problemu i procesu, a nie od technologii. Nie każde zadanie wymaga wykorzystania modeli generatywnych. Takie myślenie bywa pułapką, w którą często wpadamy, szukając najnowszego i najbardziej zaawansowanego modelu. Jeżeli wynik może zostać wyprowadzony z jednoznacznych danych i reguł, klasyczna automatyzacja może okazać się tańsza, bardziej przewidywalna i łatwiejsza do audytu. Modele językowe są szczególnie wartościowe tam, gdzie administracja pracuje z językiem naturalnym, nieustrukturyzowanymi dokumentami, dużymi zasobami wiedzy lub prowadzi wieloetapową komunikację z obywatelami.

Równie interesująca jest struktura obaw respondentów. 51 proc. wskazuje ryzyko błędnej decyzji, od której trudno będzie się odwołać, 43 proc. obawia się awarii lub cyberataku, 32 proc. profilowania i utraty prywatności, 31% wykluczenia cyfrowego, 27 proc. braku empatii, a 23 proc. nieprzejrzystości działania algorytmów. Jedynie 7 proc. badanych nie dostrzega żadnych zagrożeń związanych z wykorzystaniem AI.

Te odpowiedzi można potraktować niemal jak specyfikację wymagań dla publicznych systemów sztucznej inteligencji. Zaufanie musi być cechą wpisaną w architekturę rozwiązania, a nie jedynie elementem komunikacji. Potrzebna jest możliwość zakwestionowania wyniku, rzeczywista ścieżka odwoławcza, pełny ślad audytowy, skuteczna ochrona danych, odporność operacyjna, monitoring jakości działania systemu oraz możliwość przejścia do kontaktu z człowiekiem. Kluczowe znaczenie ma również jasna i zrozumiała komunikacja. ►

**Aleksandra Tomaszewska**

W przypadku systemów wspierających decyzje ewaluacja nie powinna ograniczać się do jednej zagregowanej miary skuteczności. Zbyt często jako osoby techniczne skupiamy się wyłącznie na pojedynczych benchmarkach. Tymczasem należy analizować również charakter i rozkład błędów, zachowanie systemu w sytuacjach nietypowych, potencjalną stronniczość oraz jakość działania już po wdrożeniu. Potrzebne są także okresowe audyty i testy sprawdzające, czy pozornie nieistotna z punktu widzenia decyzji zmiana cechy wniosku nie prowadzi do odmiennej rekomendacji systemu.

Jednocześnie warto pamiętać, że sama obecność człowieka w procesie nie oznacza jeszcze realnego nadzoru. Jeżeli urzędnik lub urzędniczka nie zna ograniczeń systemu, nie ma czasu na weryfikację rekomendacji albo w praktyce jedynie mechanicznie zatwierdza propozycję modelu, nadzór staje się pozorny. Skuteczna kontrola człowieka wymaga odpowiednich kompetencji, dostępu do informacji niezbędnych do oceny rekomendacji, możliwości jej odrzucenia oraz jednoznacznego przypisania odpowiedzialności.

W procesach wpływających na prawa, świadczenia lub obowiązki obywateli technologia może wspierać podejmowanie decyzji, ale nie może zdejmować odpowiedzialności z organu publicznego za ich treść. A my, jako administracja publiczna, musimy o tym pamiętać za każdym razem, gdy planujemy wdrożyć kolejny system wykorzystujący sztuczną inteligencję.

**Krzysztof Izdebski**

Dyrektor ds. rzecznictwa i rozwoju, Fundacja im.
Stefana Batorego

Wyniki badania pokazują, że dyskusja o wykorzystaniu sztucznej inteligencji w administracji publicznej wchodzi w nowy etap. Coraz częściej dotyczy ona warunków, jakie powinny zostać spełnione, aby AI rzeczywiście zwiększała sprawność państwa, poprawiała jakość usług publicznych i wzmacniała zaufanie obywateli. Badani dostrzegają potencjał sztucznej inteligencji przede wszystkim w zadaniach organizacyjnych, informacyjnych i rutynowych. Jednocześnie wskazują, że decyzje wpływające na prawa i obowiązki obywateli wymagają odpowiedzialności człowieka oraz przejrzystych procedur.

To ważny sygnał dla administracji, ponieważ społeczne oczekiwania mają przede wszystkim praktyczny charakter. Obywatele oczekują krótszego czasu załatwiania spraw, łatwiejszego kontaktu z urzędem, prostszych formularzy oraz lepszego wykorzystania danych, które państwo już posiada. Najwyższy poziom akceptacji dotyczy więc automatycznego wypełniania dokumentów, udzielania informacji czy wskazywania przysługujących świadczeń, podczas gdy sprawy wymagające interpretacji przepisów pozostają obszarem, w którym kluczową rolę odgrywa odpowiedzialność człowieka.

Interesujące są także różnice, a właściwie ich brak, pomiędzy grupami wiekowymi. Wyniki podważają przekonanie, że młodsze pokolenia automatycznie akceptują sztuczną inteligencję, a starsze

odnoszą się do niej z większą rezerwą. Najmłodszy respondenci chętnie widzą AI jako narzędzie ułatwiające kontakt z administracją, podczas gdy pełna automatyzacja decyzji urzędowych cieszy się w tej grupie umiarkowanym poparciem. Osoby starsze wykazują dużą gotowość do korzystania z rozwiązań upraszczających codzienne sprawy urzędowe, przy większej ostrożności wobec powierzania algorytmom podejmowania rozstrzygnięć dotyczących ich sytuacji prawnej. Podobnie sytuacja kształtuje się w przypadku wykształcenia czy miejsca zamieszkania. O akceptacji decyduje więc przede wszystkim charakter konkretnej usługi, a w znacznie mniejszym stopniu wiek i inne cechy użytkownika.

Równie ważne są obawy związane z wykorzystaniem AI. Na pierwszym planie pojawia się możliwość błędnej decyzji, od której trudno będzie się odwołać, a następnie kwestie cyberbezpieczeństwa, prywatności oraz wykluczenia cyfrowego.

Oznacza to, że poziom zaufania do sztucznej inteligencji będzie zależał przede wszystkim od jakości instytucji publicznych, sposobu komunikowania zmian, standardów odpowiedzialności oraz skuteczności mechanizmów ochrony praw obywateli. To właśnie te elementy będą decydować o tym, czy AI zostanie uznana za narzędzie zwiększające sprawność państwa, czy też za kolejne źródło ryzyka i niepewności dla obywateli.

Polacy chcą, aby AI wypełniała formularze i udzielała informacji, a nie rozstrzygała złożone sprawy.

Automatyczne wypełnianie formularzy, wniosków i deklaracji podatkowych na podstawie moich danych

43

Wydawanie prostych decyzji administracyjnych (np. wydanie zaświadczenia w jakiejś sprawie na bazie danych z rejestru, przyznanie świadczenia 800+)

43

Udzielanie informacji i odpowiadanie na moje pytania (inteligentny czat lub infolinia)

42

Analiza moich dokumentów i samodzielne podpowiadanie, do jakich ulg, dotacji lub świadczeń mam prawo

41

Wydawanie skomplikowanych decyzji prawnych lub podatkowych, wymagających analizy wielu ustaw

13

Nie zgadzam się na żadne wykorzystanie sztucznej inteligencji w moich sprawach urzędowych

23

4 na 10 Polaków zgodziłoby się, aby asystent AI wypełniał formularze, wydawał proste decyzje, udzielał informacji lub wskazywał dostępne świadczenia.

Asystenta AI częściej akceptują osoby z wyższym wykształceniem (58 vs 29 proc.) oraz mężczyźni (47 vs 39 proc.). Tylko 13 proc. powierzyłoby AI złożone decyzje urzędowe, a **23 proc. w ogóle nie akceptuje żadnego zastosowania AI w swoich sprawach urzędowych.** Częściej sprzeciw wyrażają osoby z wykształceniem podstawowym (30 vs 17 proc.), kobiety (27 vs 19 proc.) oraz przedstawiciele pokolenia X i Baby Boomers (28 proc.), rzadziej pokolenie Z (14 proc.).



Przemysław Kulik

Dyrektor Biura Zaangażowania Społecznego
w Banku Gospodarstwa Krajowego

Odpowiada m.in. za obszary dostępności i
zrównoważonej cyfryzacji. Wykładowca akademicki
i ekspert w obszarach ESG, nowych technologii,
geopolityki i odporności strategicznej.

Dotychczasowy proces transformacji cyfrowej w administracji koncentrował się przede wszystkim na przenoszeniu, integrowaniu i upraszczaniu procesów. AI wprowadza jakościowo nowy element: możliwość zautomatyzowania analiz, rekomendacji, a w części zastosowań także współkształtowania rozstrzygnięć. W takich zastosowaniach technologia staje się składową procesu wykonywania władzy publicznej, co dodatkowo zwiększa znaczenie odpowiedzialności instytucjonalnej.

Wyniki badania „Cyfrowe państwo” pokazują, że społeczna akceptacja tej zmiany ma charakter warunkowy. Z jednej strony 43 proc. badanych pozytywnie ocenia w pełni automatyczne rozpatrywanie spraw urzędowych. Z drugiej strony 35 proc. nie ma w tej kwestii jednoznacznego stanowiska. Co więcej, 23 proc. respondentów nie zgadza się na jakiegokolwiek wykorzystanie sztucznej inteligencji we własnych sprawach urzędowych. Nie ma więc podstaw, by traktować społeczne poparcie dla wykorzystania AI w administracji jako bezwarunkowe.

Akceptacja poszczególnych zastosowań AI układa się w czytelny wzorzec. 43 proc. badanych akceptuje automatyczne wypełnianie formularzy, 42 proc. wykorzystanie AI do udzielania informacji, a 41 proc. do analizy dokumentów i podpowiadania przysługujących ulg, dotacji lub świadczeń. Kiedy jednak w grę wchodzi wydawanie skomplikowanych decyzji prawnych lub podatkowych, akceptacja spada do 13 proc. Im bardziej zastosowanie AI przesuwają się od czynności pomocniczych w stronę złożonych rozstrzygnięć dotyczących sytuacji obywatela, tym niższa jest społeczna akceptacja automatyzacji.

Ten mechanizm znajduje bezpośrednie odzwierciedlenie w preferowanym modelu decyzyjnym. Pełną automatyzację wskazuje zaledwie 9 proc. badanych. Największa grupa, obejmująca 47 proc. respondentów, preferuje rozwiązanie, w którym system analizuje sprawę i przygotowuje propozycję rozstrzygnięcia, ale ostateczną decyzję podejmuje człowiek. Kluczowe jest jednak to, aby nadzór ten miał charakter materialny, a nie jedynie formalny. Wraz ze wzrostem automatyzacji nie może powstawać luka odpowiedzialności. Urzędnik musi dysponować czasem, informacją, kompetencjami i realnym uprawnieniem do zakwestionowania rekomendacji systemu, a obywatel powinien mieć jasność, kto odpowiada za rozstrzygnięcie i gdzie może je zakwestionować.

Sztuczna inteligencja może jednocześnie realnie zwiększać dostępność usług publicznych: upraszczać język administracyjny, pomagać w poruszaniu się po procedurach oraz wspierać osoby napotykające bariery poznawcze i komunikacyjne. Warunkiem jest jednak projektowanie rozwiązań w taki sposób, aby technologia rzeczywiście poszerzała dostęp do usług publicznych, zamiast tworzyć kolejną barierę dla osób, które nie mogą lub nie chcą korzystać wyłącznie z kanałów zautomatyzowanych. Usługa publiczna musi być więc projektowana nie tylko z myślą o różnych potrzebach użytkowników, ale również o różnych warunkach funkcjonowania systemu. ►

**Przemysław Kulik**

- ▶ To prowadzi do drugiego wymiaru odpowiedzialnej cyfryzacji: odporności operacyjnej państwa. 51 proc. badanych obawia się błędnych decyzji, od których trudno będzie się odwołać, a 43 proc. wskazuje na ryzyko awarii i cyberataków. Sprawność administracji nie może być projektowana wyłącznie dla scenariusza normalnego działania. Wdrażanie sztucznej inteligencji musi uwzględniać logikę ciągłości działania, w której systemy, tam gdzie wymaga tego krytyczny charakter procesu, zapewniają redundancję, zdolność do utrzymania kluczowych funkcji także w razie awarii oraz możliwość przejścia na alternatywne kanały obsługi w sytuacjach zakłóceń. Alternatywne ścieżki obsługi są w takim modelu elementem odporności systemu, a nie wyłącznie rozwiązaniem przeznaczonym dla osób rządziej korzystających z technologii.

Dojrzałości cyfrowego państwa nie mierzy się stopniem eliminowania człowieka z kolejnych procesów. Miarą jest zdolność do osiągania większej sprawności bez utraty dostępności, odpowiedzialności i zdolności państwa do działania w warunkach zakłóceń. AI może zwiększyć sprawność państwa tylko wtedy, gdy wraz z automatyzacją nie znika możliwość wskazania, kto odpowiada za decyzję, jak można ją zakwestionować i co stanie się w przypadku awarii systemu. Dojrzałość cyfrowego państwa zaczyna się tam, gdzie efektywność technologii spotyka się z odpowiedzialnością instytucji i odpornością usług publicznych.

**Dominika Grusznic**

Eastern Europe Lead for Consumer Behavior & Insights, NielsenIQ

W debacie o cyfrowej transformacji państwa często zakłada się, że gotowość społeczeństwa do korzystania ze sztucznej inteligencji jest podobna we wszystkich krajach europejskich. Wyniki międzynarodowego badania zrealizowanego przez NIQ pokazują jednak, że Europa jest pod tym względem bardzo zróżnicowana, a Polska zajmuje w tym krajobrazie interesującą pozycję. Z jednej strony należymy do grupy krajów relatywnie otwartych na wykorzystanie AI w codziennym życiu, z drugiej zachowujemy charakterystyczną dla Europejczyków ostrożność wobec oddawania technologii pełnej kontroli nad ważnymi decyzjami.

Szczególne interesujące jest porównanie Polski z krajami Europy Zachodniej. Podczas gdy publiczna debata o sztucznej inteligencji często koncentruje się wokół najbardziej rozwiniętych gospodarek, to właśnie społeczeństwa Europy Środkowo-Wschodniej wykazują dziś większą otwartość na wykorzystanie nowych technologii. Połowa Polaków deklaruje korzystanie z AI w obszarze rozrywki, 41 proc. w edukacji, 37 proc. w pracy, a 21 proc. w kontaktach z administracją publiczną. Są to wyniki wyższe niż w Niemczech czy Francji, gdzie wykorzystanie AI pozostaje zauważalnie niższe, a odsetek osób niemających żadnego kontaktu z tą technologią jest niemal dwukrotnie wyższy.

Podobne różnice widać w podejściu do samej sztucznej inteligencji. Pozytywną opinię o AI deklaruje 60 proc. Polaków. To wynik wyraźnie wyższy niż w Niemczech czy Francji. Pokazuje to, że otwartość na AI jest dziś bardziej związana z postrzeganiem technologii jako szansy rozwojowej niż z poziomem zamożności danego kraju.

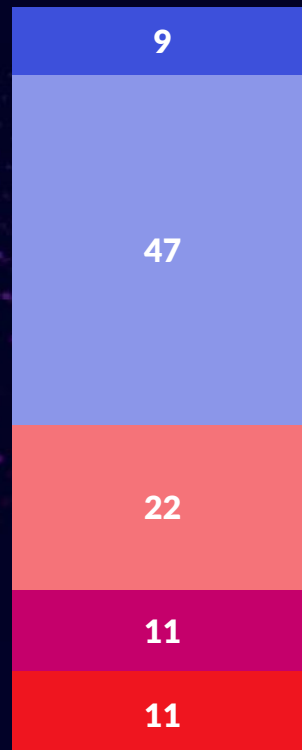
Korzyści z AI są postrzegane przede wszystkim przez pryzmat oszczędności czasu, wygody i łatwiejszego dostępu do informacji. Aż 65 proc. Polaków wskazuje oszczędność czasu jako główną zaletę sztucznej inteligencji, a ponad połowa podkreśla łatwiejszy dostęp do wiedzy i informacji. Widać więc, że AI jest postrzegana nie tyle jako futurystyczna technologia, ile jako praktyczne narzędzie zwiększające efektywność codziennych działań.

Jednocześnie wzrost wykorzystania AI nie oznacza automatycznie wzrostu zaufania. To jeden z najciekawszych wniosków płynących z badania. Na wszystkich analizowanych rynkach średnio co trzeci badany deklaruje, że ufa sztucznej inteligencji przy podejmowaniu decyzji wpływających na ich życie. W Polsce poziom takiego zaufania wynosi 26 proc. i pozostaje niższy od średniej regionalnej. Ponad połowa badanych lokuje się w strefie niepewności i ambiwalencji. Oznacza to, że wiele z nas korzysta z AI, czerpiąc z niej wymierne korzyści, ale nie jest jeszcze gotowych powierzyć jej podejmowania istotnych decyzji.

Źródłem tej ostrożności są przede wszystkim obawy związane z dezinformacją, utratą prywatności oraz rosnącą zależnością ludzi od technologii. Najczęściej wskazywanym zagrożeniem są właśnie fałszywe lub wprowadzające w błąd treści generowane przez AI. Jednocześnie Polacy należą do grupy najbardziej świadomych użytkowników zagrożeń związanych z manipulacją cyfrową, co może wynikać z wysokiej ekspozycji na treści generowane przez sztuczną inteligencję oraz szybkiego tempa jej upowszechniania.

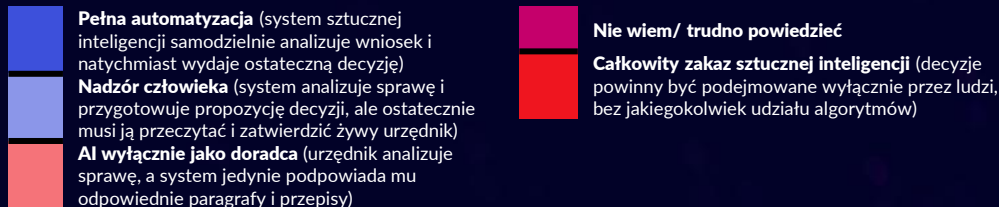
Najważniejszy wniosek dla rozwoju cyfrowego państwa jest więc taki, że Polska nie znajduje się dziś w grupie technologicznych sceptyków. Wręcz przeciwnie. Na tle wielu państw Europy Zachodniej wykazujemy wyższy poziom korzystania z AI, większą gotowość do eksperymentowania z nowymi rozwiązaniami i relatywnie pozytywne nastawienie wobec ich potencjału. Jednocześnie społeczne przyzwolenie na dalszą cyfryzację będzie zależało od zapewnienia obywatelom przejrzystości działania systemów, bezpieczeństwa danych oraz możliwości zachowania kontroli nad decyzjami podejmowanymi przy wsparciu sztucznej inteligencji. To właśnie równowaga między innowacyjnością a zaufaniem będzie decydować o sukcesie kolejnego etapu transformacji cyfrowej.

Polacy oczekują, że AI będzie wspierać pracę urzędników, ale ostateczne decyzje pozostaną w ich rękach.



7 na 10 Polaków akceptuje AI jako wsparcie urzędnika, ale tylko 9 proc. zgadza się na pełną automatyzację decyzji.

Nadzór człowieka najczęściej wybierają przedstawiciele pokolenia Z (50 vs 44 proc.) oraz mieszkańcy wsi i największych miast (49 vs 41 proc.). Millenialsi częściej widzą AI wyłącznie w roli doradcy (26 proc.), natomiast całkowitego zakazu jej stosowania częściej oczekują osoby mieszkające na wsi (13 vs 7 proc.).



**Marcin Adamski**

Naczelnik wydziału w biurze informatyki,
Urząd m. st. Warszawy

Warto i należy badać nastawienie społeczeństwa do nowych technologii. Szczególnie wartościowe są badania prowadzone przez organizacje, które nie realizują ich w celach marketingowych. Wspaniale, że w dobie, w której wszyscy mówią o AI, są też tacy, którzy o AI pytają. Warto, aby znaleźli się również ci, którzy będą gotowi z tej wiedzy skorzystać i działać. Oby było ich więcej niż tych, którzy w wynikach badań znajdą dobry powód do niedziałania.

Wyniki badania Fundacji Digital Poland są źródłem cennych informacji dla podmiotów publicznych cyfryzujących swoje usługi dla obywateli. Szczególnie dla tych, które, jak Warszawa, decydują się przy tym na wykorzystanie przełomowych technologii opartych na sztucznej inteligencji. Rozwiązania te niosą ze sobą zdecydowanie większe ryzyko niż technologie znane od lat. Ich rozwój jest ponadto tak dynamiczny, że trudno za nim nadążyć, a wraz z postępem technologicznym pojawiają się nowe wyzwania i zagrożenia. Trudno też ignorować wszechobecną presję rynku na wdrażanie produktów i usług opatrzonej etykietą „AI”. Z tych powodów dostęp do rzetelnej wiedzy o oczekiwaniach i obawach obywateli jest dla podmiotów publicznych szczególnie ważny. Pozwala bowiem podejmować decyzje w oparciu o dane, a nie intuicję.

Co pokazuje badanie? Wyniki dotyczące wykorzystania sztucznej inteligencji w usługach publicznych przynoszą miejskim decydomom wiele pozytywnych informacji. Po pierwsze, pokazują

dużą otwartość społeczeństwa na zastosowanie AI w sektorze publicznym. Nie jest to jedynie umiarkowana akceptacja, lecz wyraźna gotowość do korzystania z takich rozwiązań. Aż 43 proc. respondentów pozytywnie ocenia możliwość automatycznego rozpatrywania spraw urzędowych przez AI, podczas gdy ocen negatywnych jest 22 proc. To naprawdę wysoki poziom społecznej akceptacji dla technologii, która jeszcze kilka lat temu wydawała się rozwiązaniem futurystycznym.

Po drugie, wyniki wskazują preferowany społecznie model wykorzystania AI. Polacy najchętniej widzą sztuczną inteligencję w roli narzędzia wspierającego urzędnika, podczas gdy ostateczna decyzja powinna należeć do człowieka. To ważny sygnał dla administracji planującej wdrożenia nowych rozwiązań.

Po trzecie, badani wydają się dobrze rozumieć zarówno możliwości, jak i ograniczenia tej technologii. Z perspektywy instytucji publicznych szczególnie istotna jest wiedza o źródłach obaw związanych ze sztuczną inteligencją. Dzięki temu wiadomo, na jakie aspekty należy zwrócić szczególną uwagę podczas projektowania i wdrażania systemów AI. Ochrona prywatności, bezpieczeństwo danych, pewność działania oraz możliwość rozliczenia podejmowanych decyzji to obszary kluczowe dla utrzymania zaufania obywateli do instytucji publicznych. ►

**Marcin Adamski**

- ▶ Zapoznając się z raportem, zwróciłem również uwagę na ciekawą zbieżność wyników z innymi badaniami. Warszawa regularnie analizuje nastawienie swoich mieszkańców do technologii cyfrowych. W „Diagnozie cyfrowej 2025” zapytaliśmy również o sztuczną inteligencję, uzyskując w kilku obszarach wyniki bardzo podobne do przedstawionych w raporcie Fundacji Digital Poland. Dla przykładu, 51 proc. warszawiaków uznało, że wykorzystanie AI w zarządzaniu stolicą stanowi szansę na lepsze funkcjonowanie miasta, podczas gdy przeciwnego zdania było 22 proc. respondentów. Jednocześnie 50 proc. mieszkańców deklaruje obawy związane z wykorzystaniem sztucznej inteligencji przez miasto.

Oba badania niosą bardzo podobny przekaz. Mówią administracji publicznej: jesteśmy otwarci, działajcie. Jesteśmy gotowi wam zaufać. Oczekujemy jednak odpowiedzialności. Dbajcie o naszą prywatność, nasze dane i nasze bezpieczeństwo. Nie zapominajcie także o mieszkańcach zagrożonych wykluczeniem cyfrowym.

Ja dodałbym do tego jeszcze jeden postulat: wracajcie do nas z takimi badaniami. Tylko regularny dialog ze społeczeństwem pozwala bowiem rozwijać technologie w sposób odpowiadający rzeczywistym potrzebom obywateli.

Połowa Polaków najbardziej obawia się błędnych decyzji AI, od których trudno będzie się odwołać.

Błędnych decyzji (obawiam się, że maszyna popełni błąd, od którego trudno będzie się odwołać i udowodnić rację)

51

Awarii i cyberataków (w pełni zautomatyzowane państwo jest bardziej podatne na paraliż technologiczny)

43

Utraty prywatności (obawiam się, że systemy sztucznej inteligencji (AI) będą profilować obywateli i nadmiernie analizować nasze życie)

32

Wykluczenia cyfrowego (osoby starsze i mniej biegłe technologicznie nie poradzą sobie w kontakcie z Agentami AI)

31

Braku empatii (maszyna nie zrozumie nietypowego, ludzkiego kontekstu mojej sprawy)

27

Braku przejrzystości działania algorytmu (braku przejrzystości, bo nie będę wiedzieć, na jakiej podstawie AI podjął taką, a nie inną decyzję)

23

Nie mam obaw (w pełni ufam AI w administracji)

7

Co drugi Polak obawia się błędnej decyzji AI (51 proc.), a ponad 4 na 10 wskazuje ryzyko awarii lub cyberataku (43 proc.). Błędów AI częściej obawiają się osoby z wyższym wykształceniem (59 vs 42 proc.) oraz mieszkańcy największych miast (61 vs 47 proc.). Najmniej obaw mają osoby z wykształceniem podstawowym (13 proc.). Bardziej pełne obaw częściej są kobiety (o kilka p.p.) i osoby starsze.

**Jarosław Cichoszewski**

AI Solution Architect, Technology Solutions 360 Sp
z o.o.

Z lektury raportu „Technologia w służbie społeczeństwu. Czy Polacy zostaną społeczeństwem 5.0?” można wysnuć kilka interesujących wniosków. Dla nas szczególnie istotną informacją jest stosunkowo wysoki poziom akceptacji dla wykorzystania sztucznej inteligencji w administracji publicznej.

Jednocześnie raport jasno pokazuje, że obywatele są gotowi zaakceptować sytuację, w której urzędnicy, wydając decyzje w ich sprawach, korzystają z narzędzi AI, ale wyłącznie w celu usprawnienia i przyspieszenia procesu ich przygotowania. Ostateczna decyzja powinna jednak zawsze należeć do człowieka. Takie podejście jest zresztą zgodne zarówno z obowiązującymi i wdrażanymi regulacjami krajowymi i europejskimi, jak i z naszym podejściem jako dostawcy tego typu rozwiązań.

Z technologicznego punktu widzenia nie ma dziś realnych przeszkód, by w pełni zautomatyzować proces obsługi powtarzalnych i najczęściej występujących spraw. Rozważając takie rozwiązania, należy jednak wziąć pod uwagę nie tylko poziom społecznej akceptacji, ale również kwestię odpowiedzialności za potencjalnie błędne decyzje i ich skutki.

Dlatego model, w którym ostateczna decyzja pozostaje w gestii człowieka, jest obecnie rozwiązaniem najbardziej pożądanym. W takim ujęciu AI pełni funkcję narzędzia wspierającego i doradczego, które błyskawicznie gromadzi i analizuje wszystkie dostępne materiały oraz przedstawia pracownikowi administracji publicznej komplet informacji niezbędnych do podjęcia właściwej decyzji.

Ważniejsze, a często również bardziej złożone od samej automatyzacji, jest zapewnienie powtarzalności procesu oraz ujednolicenie nie tylko wykładni czy interpretacji przepisów,

lecz także formy i języka komunikacji z obywatelami. W tych obszarach narzędzia wykorzystujące AI sprawdzają się znakomicie i mogą sprawić, że obywatele będą mieli większe poczucie sprawiedliwości, równości wobec prawa oraz niezależności wydawanych decyzji od tego, który konkretnie urzędnik zajmuje się ich sprawą.

Tworzone i wdrażane w jednostkach administracji publicznej narzędzia powinny być projektowane w taki sposób, by ich skuteczność, powtarzalność oraz jakość generowanych wyników nie były bezpośrednio uzależnione od wiedzy eksperckiej czy doświadczenia urzędników w zakresie stosowania AI. Tylko takie podejście może znacząco zwiększyć poziom akceptacji Polaków dla wykorzystania tych technologii w procesie rozpatrywania spraw, z którymi zwracają się do urzędów.

Z treści raportu wynika, że bardzo podobne oczekiwania obywatele mają również wobec usług i narzędzi tworzonych bezpośrednio dla nich. Dla wielu osób o niższych kompetencjach cyfrowych samo okno czatu na stronie internetowej urzędu, w którym „można zapytać o wszystko”, może być niewystarczającą zachętą do skorzystania z takiej formy kontaktu. Jeżeli jednak podczas zdalnego załatwiania sprawy i wypełniania formularza asystent AI mógłby na bieżąco komentować wprowadzane dane, podpowiadać ich prawidłową formę oraz treść, a także odpowiadać na pytania w rodzaju: „Co powinienem tutaj wpisać, jeśli...?”, byłoby to rozwiązanie znacznie bardziej przyjazne i użyteczne dla obywatela. ►

**Jarosław Cichoszewski**

▶ Odrębnym zagadnieniem, również poruszonym w raporcie, jest kwestia bezpieczeństwa danych, odporności na awarie i cyberataki oraz obaw związanych z nadmiernym profilowaniem obywateli. Te pozornie sprzeczne priorytety, takie jak wysoka niezawodność usług chmurowych i jednocześnie zapewnienie poufności danych, można pogodzić poprzez świadome budowanie suwerenności cyfrowej na różnych poziomach, poczynwszy od pojedynczej jednostki samorządu terytorialnego, a skończywszy na poziomie państwa.

Tworzenie lokalnych i autonomicznych rozwiązań, które w sytuacjach awaryjnych mogą korzystać z zasobów tworzonych i zarządzanych centralnie, ma szansę zbudować realną odporność cyfrową państwa. Jednocześnie może znacząco zwiększyć zaufanie obywateli do wykorzystywania nowoczesnych technologii w administracji publicznej.

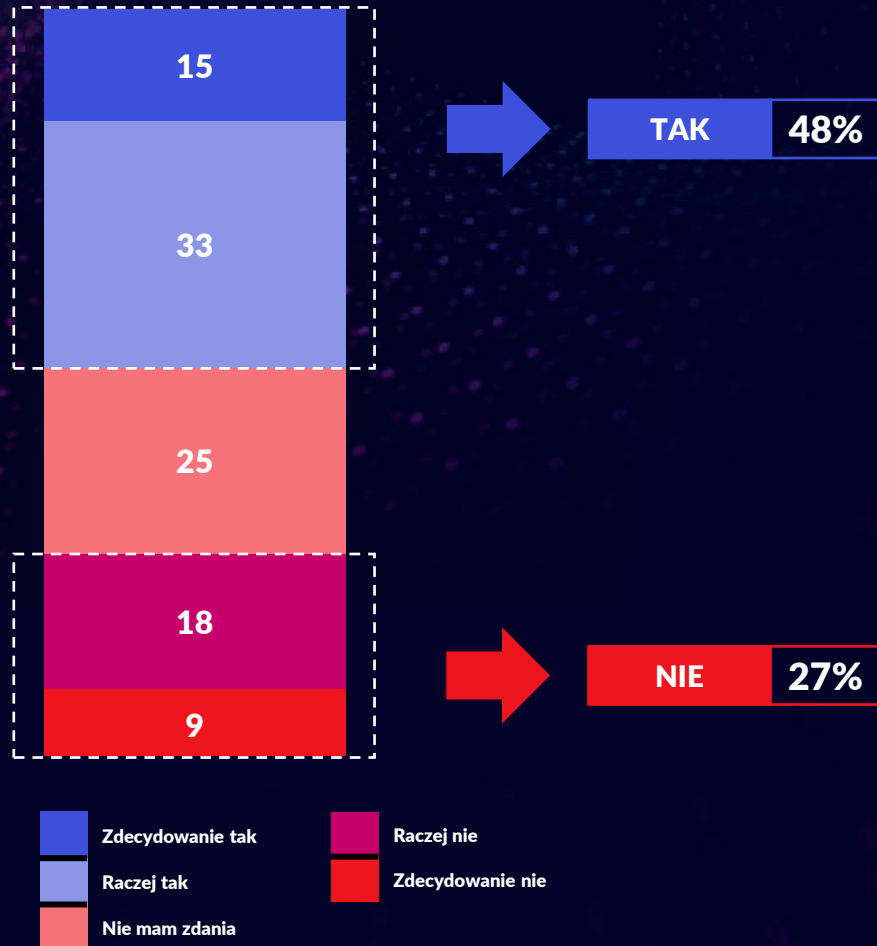
Czy jesteśmy w stanie, jako państwo, wykorzystując globalnie dostępne technologie i rozwiązania, tworzyć lokalne usługi, które w sytuacjach kryzysowych zapewnią organom oraz instytucjom niezależność i odporność na czynniki zewnętrzne? Dzięki potencjałowi i kompetencjom polskiego sektora prywatnego jest to cel jak najbardziej osiągalny. Wydaje się również, że właśnie tego oczekuje dziś społeczeństwo, jeśli rzeczywiście ma ono stać się społeczeństwem 5.0.



2.3

**Gotowość na państwo bez papieru
i zaufanie do nowego modelu
komunikacji**

Niemal połowa Polaków jest gotowa całkowicie zrezygnować z papieru w kontaktach z administracją.



Blisko 5 na 10 Polaków jest gotowych przejść wyłącznie na elektroniczny kontakt z administracją, podczas gdy 27 proc. jest temu przeciwnych. Większą gotowość wykazują osoby z wyższym wykształceniem (62 vs 40 proc.), mężczyźni (56 vs 40 proc.). Najbardziej otwarci są millenialsi (52 proc.) i Baby Boomersi (51 proc.), a mniej przedstawiciele pokolenia X (43 proc.).

Brak gotowości na korespondencję wyłącznie elektroniczną zgłaszają szczególnie kobiety (35 vs 21 proc.) i osoby z podstawowym wykształceniem (32 vs 21 proc.),

**Magdalena Gaj**

Prezeska, Poczta Polska

Wyniki badania wskazują na wysoki poziom gotowości i otwartości Polaków na rozwiązania cyfrowe. W szczególności tam, gdzie rozwiązania elektroniczne są proste, wygodne i sprawdzone, korzystają z nich bardzo chętnie. Widać to na przykładzie e-recept, rozliczeń podatkowych czy cyfrowego potwierdzenia tożsamości. Jednocześnie tylko 48 proc. badanych jest dziś gotowych całkowicie zrezygnować z papieru w kontaktach z administracją. To ważny sygnał: tempo cyfryzacji powinno uwzględniać nie tylko możliwości technologii, ale również gotowość obywateli do jej wykorzystywania.

Najważniejszą barierą nie okazuje się brak sprzętu ani kompetencji cyfrowych. Osoby niechętne pełnemu przejściu do świata cyfrowego najczęściej wskazują potrzebę rozmowy z człowiekiem, który pomoże im przejść przez procedurę i uniknąć błędów. Równie silne są obawy związane z awariami, cyberatakami i bezpieczeństwem dokumentów. Aż 67 proc. Polaków uważa, że państwo oparte wyłącznie na dokumentach cyfrowych mogłoby stać się bezradne w sytuacji poważnego kryzysu. Tych obaw nie należy lekceważyć ani sprowadzać do niechęci wobec zmian.

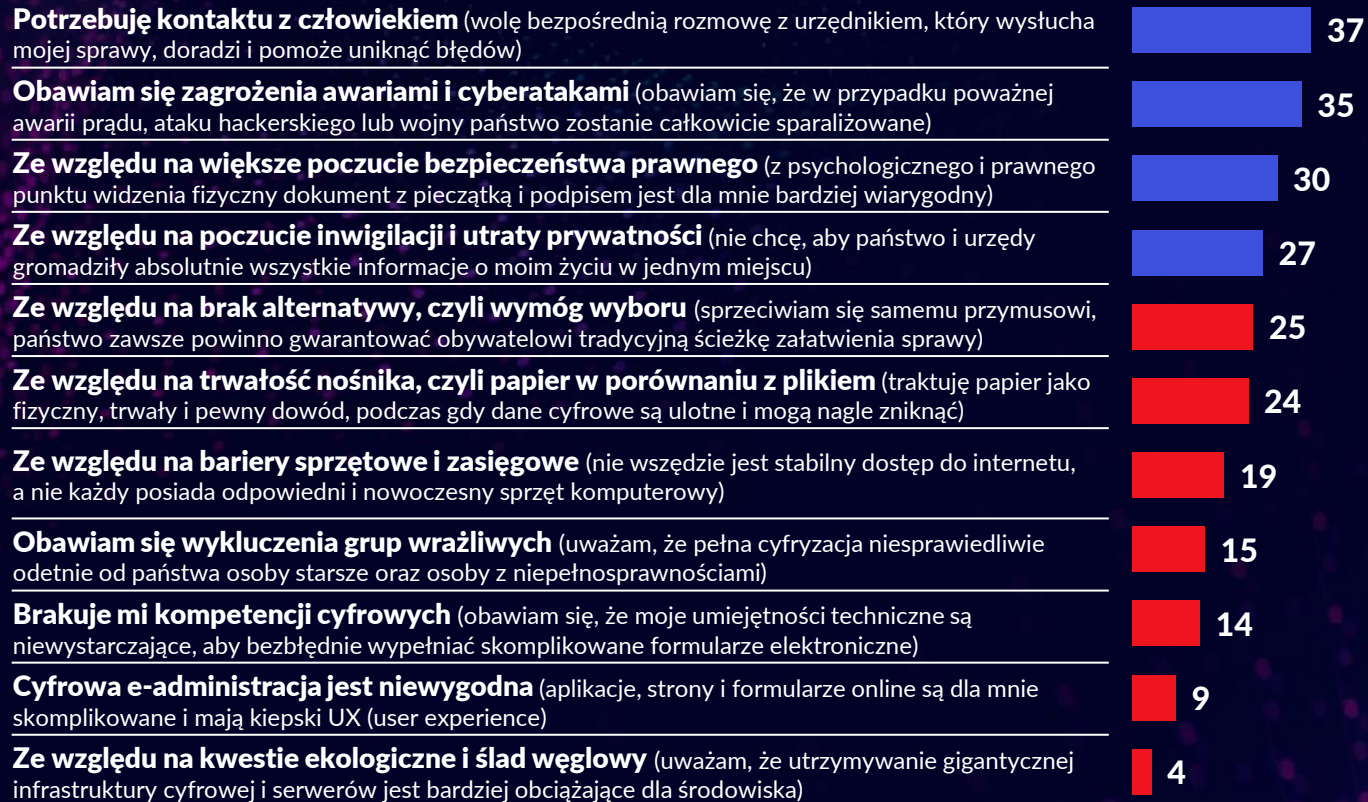
Cyfrowe państwo nie powinno stawiać obywatela przed wyborem: internet albo wykluczenie. Powinno zapewniać usługi cyfrowe, które są proste, bezpieczne i dostępne, a jednocześnie

zachować pomoc człowieka i alternatywną ścieżkę dla osób, które jej potrzebują. Dotyczy to zwłaszcza seniorów, osób z niepełnosprawnościami oraz mieszkańców obszarów, na których dostęp do infrastruktury cyfrowej jest ograniczony.

Dobrym przykładem łączenia świata cyfrowego i analogowego jest przewidziana ustawą o doręczeniach elektronicznych przesyłka hybrydowa. Poczta Polska ma w tym procesie szczególną rolę. Jako dostawca publicznej usługi e-Doręczeń i instytucja obecna w tysiącach miejscowości łączymy świat cyfrowy z fizycznym. Możemy nie tylko bezpiecznie dostarczać korespondencję elektroniczną, ale także pomagać obywatelom wejść do cyfrowego państwa. Właśnie tak rozumiemy nowoczesną i dostępną Poczta: nie jako obrońcę papieru, lecz jako gwaranta, że transformacja cyfrowa będzie służyć wszystkim, a nie tylko tym, którzy już dziś swobodnie poruszają się w świecie online.

Cyfrowa transformacja Poczty Polskiej nabiera tempa. Rozwój e-usług, bezpieczne archiwizowanie dokumentów oraz rozwiązania takie jak podpis i pieczęć elektroniczna pokazują, że tradycyjna poczta coraz mocniej odpowiada na potrzeby cyfrowej rzeczywistości.

Przeciwnicy pełnego paperless potrzebują kontaktu z urzędnikiem, obawiają się awarii cyfrowego państwa i chcą mieć większe poczucie prawne.



Blisko 4 na 10 przeciwników pełnego paperless potrzebuje kontaktu z urzędnikiem (37 proc.), a podobna grupa obawia się awarii i cyberataków (35 proc.)

oraz utraty bezpieczeństwa prawnego (30 proc.). Istotną barierę stanowią także obawy o prywatność, brak wyboru i trwałość cyfrowych dokumentów (24–27 proc.). Rzadziej wskazywane są bariery dostępu: brak odpowiedniego sprzętu lub internetu (19 proc.), ryzyko wykluczenia grup wrażliwych (15 proc.) i niedostateczne kompetencje cyfrowe (14 proc.).



Pytanie wielokrotnego wyboru. Baza: respondenci przeciwni elektronicznej korespondencji, N=279; dane w %.
Pytanie: Z jakich głównych powodów nie chce Pan(i) załatwiać wszystkich spraw urzędowych wyłącznie przez internet (całkowita rezygnacja z formy papierowej)? Proszę zaznaczyć maksymalnie 3 odpowiedzi.

**Krzysztof Dyl**

Zastępca Prezesa, Urząd Komunikacji Elektronicznej

Paperless coraz częściej przestaje być technologiczną ciekawostką, a staje się jednym z kierunków modernizacji państwa. Jak pokazują wyniki najnowszego badania Fundacji Digital Poland, niemal połowa badanych deklaruje gotowość do całkowitej rezygnacji z papieru w kontaktach z administracją centralną i samorządową. To ważny sygnał: społeczeństwo nie odrzuca modelu *paperless* i dla dużej części obywateli cyfrowy kontakt z państwem jest już naturalnym rozwiązaniem. Pytanie nie brzmi już więc, czy administracja będzie cyfrowa, ale jak przeprowadzić tę zmianę tak, aby rzeczywiście ułatwiała załatwianie spraw urzędowych.

Kluczowe wydaje się znalezienie rozwiązań, które wyjdą naprzeciw obawom tych, których zaufanie do e-administracji napotyka bariery, choćby w postaci obaw o awarie czy cyberataki, ale też, co badanie pokazuje wyraźnie, obaw o brak możliwości kontaktu z człowiekiem, urzędnikiem, który wysłucha, doradzi i pomoże uniknąć błędu.

Z perspektywy praktyka rynku telekomunikacyjnego mogę stwierdzić, że każda usługa cyfrowa ma sens tylko wtedy, gdy jest wprowadzana z myślą o odbiorcy i stawia konsumenta, klienta e-administracji, w samym centrum. *Paperless* nie może oznaczać po prostu przeniesienia papierowego procesu do internetu. Cyfryzacja nie polega na tym, że papierowy formularz zamieniamy na formularz PDF, a wizytę w urzędzie na ekran z formularzem online. Jeśli stary, nieefektywny proces zostanie jedynie „opakowany” w technologię, jego problemy nie znikną. Czasem wręcz się pogłębią. Klienci e-administracji nie docenią takiej zmiany, a ich wątpliwości tylko wzrosną.

Nie wolno nam popełniać błędów, jakie towarzyszyły informatyzacji przedsiębiorstw w latach 90. XX wieku. Wielu menedżerów zakładało wówczas, że wdrożenie systemu informatycznego samo w sobie rozwiąże problemy organizacyjne. Tymczasem, jeśli firma miała źle zaprojektowane procesy, system

potrafił jedynie szybciej i bardziej konsekwentnie reprodukować istniejący chaos. Z cyfrowym państwem jest podobnie.

Dlatego przed cyfryzacją procesu trzeba go zaprojektować na nowo. Zastanowić się, które informacje są rzeczywiście potrzebne, które dane państwo już posiada i których obywatel nie powinien ponownie dostarczać, gdzie potrzebna jest automatyzacja, a gdzie musi istnieć możliwość kontaktu z człowiekiem.

Nie można w tym kontekście zapominać o osobach wykluczonych cyfrowo. Badanie pokazuje, że 15 proc. przeciwników pełnego *paperless* obawia się, że cyfryzacja odetnie od państwa osoby starsze i inne grupy wrażliwe, w tym osoby z niepełnosprawnościami, a podobny odsetek wskazuje na brak wystarczających kompetencji cyfrowych, by w pełni korzystać z e-administracji. Oznacza to, że państwo musi odpowiedzieć nie tylko na pytanie, jak zlikwidować papier, ale również wiedzieć, co zaoferuje tym, którzy nie będą mogli albo nie będą chcieli korzystać wyłącznie z kanałów cyfrowych.

Nie zawsze odpowiedzią musi być utrzymywanie wszystkich dotychczasowych, analogowych procedur. Można je przecież uprościć, zmienić i dostosować do nowych realiów. Można też zapewnić wsparcie człowieka w procesie cyfrowym, w urzędzie, przez telefon czy za pośrednictwem innych dostępnych kanałów. Chodzi o to, aby alternatywą dla papieru nie było cyfrowe wykluczenie.

Paperless to znacznie więcej niż tylko rezygnacja z papieru. To projektowanie państwa od nowa - właśnie wokół obywatela i jego potrzeb, a nie wokół historycznie ukształtowanych procedur. To wyzwanie, które trzeba podjąć, jeśli chcemy zbudować takie e-państwo, któremu obywatele będą ufać nie tylko wtedy, gdy wszystko działa, ale również wtedy, gdy pojawi się kryzys.

Polacy wybierają dokumenty cyfrowe w sprawach codziennych, a papierowe preferują w kwestiach majątkowych i formalnych.

Proste sprawy zdrowotne (np. e-recepta, e-skierowanie, zwolnienie lekarskie)

Coroczne rozliczenia podatkowe (np. deklaracja PIT)

Poświadczanie uprawnień i zniżek społecznych (np. Karta Dużej Rodziny, legitymacja emeryta-rencisty)

Codzienne poświadczanie tożsamości (np. cyfrowy dowód osobisty w aplikacji mObywatel)

Bieżąca korespondencja z urzędem (np. informacja o podatku od nieruchomości, wezwanie do zapłaty)

Poświadczanie statusu edukacyjnego (np. szkolna lub studencka mLegitymacja)

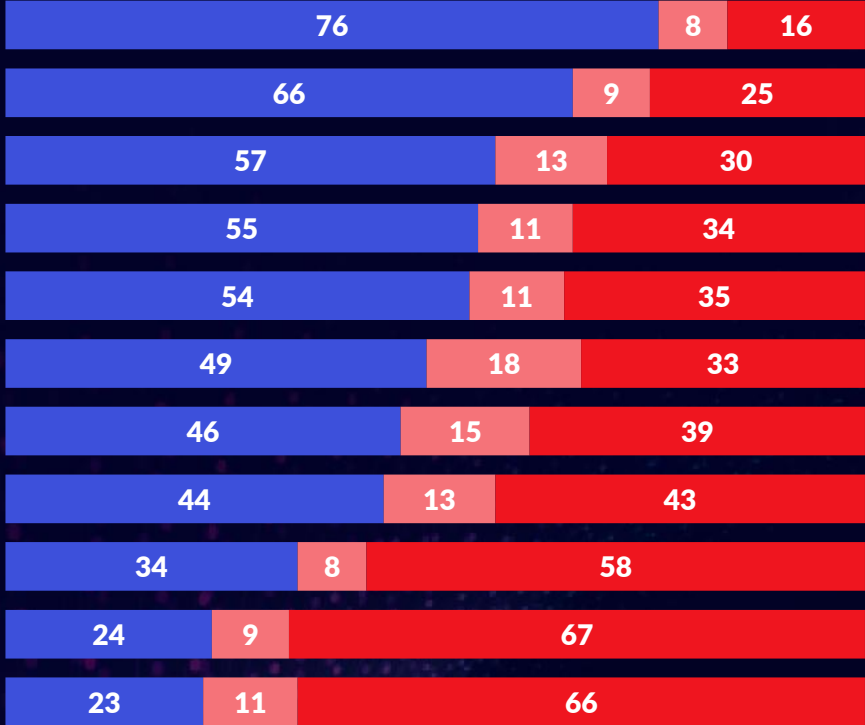
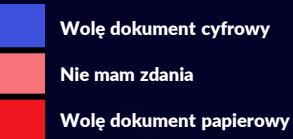
Uprawnienia do kierowania pojazdami (np. cyfrowe prawo jazdy)

Dokumentacja bankowa i finansowa (np. wieloletnia umowa kredytowa)

Najważniejsze sprawy z zakresu stanu cywilnego (np. akt urodzenia, potwierdzenie zawarcia małżeństwa, akt zgonu)

Akty notarialne i sprawy majątkowe (np. zakup mieszkania, wpis w księdze wieczystej)

Dyplom ukończenia szkoły lub uczelni



Polacy wybierają dokumenty cyfrowe w sprawach codziennych, a papierowe preferują w kwestiach majątkowych i formalnych.

Główne wyniki

Preferencje Polaków zależą przede wszystkim od rodzaju sprawy. Dokumenty cyfrowe zdecydowanie dominują w prostych sprawach zdrowotnych (76 proc.), rozliczeniach podatkowych (66 proc.) oraz potwierdzaniu uprawnień i zniżek (57 proc.). Papier pozostaje preferowaną formą aktów notarialnych i dokumentów majątkowych (67 proc.), dyplomów ukończenia szkoły lub uczelni (66 proc.) oraz dokumentów stanu cywilnego (58 proc.).

Zwolennicy dokumentów papierowych

Papier najczęściej wybierają osoby oczekujące trwałego potwierdzenia w sprawach o istotnych skutkach prawnych lub finansowych. Kobiety częściej niż mężczyźni preferują papierowe akty notarialne (73 vs 61 proc.), dyplomy (70 vs 61 proc.) oraz dokumentację bankową i finansową (49 vs 37 proc.). Papierowe rozliczenia podatkowe częściej wybierają osoby z wykształceniem podstawowym lub zawodowym niż wyższym (35 vs 15 proc.).

Zwolennicy dokumentów cyfrowych

Dokumenty cyfrowe częściej wybierają mężczyźni, osoby z wyższym wykształceniem oraz mieszkańcy większych miast. Największe różnice dotyczą prostych spraw zdrowotnych (88 vs 65 proc.), rozliczeń podatkowych (83 vs 53 proc.) i bieżącej korespondencji z urzędem (70 vs 43 proc.) wśród osób z wyższym oraz podstawowym lub zawodowym wykształceniem. Millenialsi częściej wybierają cyfrowe potwierdzenie statusu edukacyjnego niż Baby Boomersi (57 vs 39 proc.), natomiast cyfrowe sprawy zdrowotne cieszą się podobnym poparciem we wszystkich pokoleniach (73–78 proc.).

**dr Mateusz Chołodecki**

Centrum Badań Problemów Prawnych i
Ekonomicznych Komunikacji Elektronicznej
Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii
Uniwersytetu Wrocławskiego oraz Kierownik
Laboratorium Komunikacji Elektronicznej CARS
Uniwersytetu Warszawskiego

Przeprowadzone badanie opinii społecznej poświęcone cyfryzacji usług administracji publicznej, w części dotyczącej gotowości i zaufania Polaków do państwa bez papieru (ang. *paperless*), jest interesujące i prowadzi do kilku ważnych wniosków. Cyfryzacja polskiej administracji wyraźnie przyspieszyła, jednak zmiana głęboko utrwalonych sposobów kontaktu obywatela z państwem wymaga czasu. Zaufania do rozwiązań cyfrowych nie da się zadekretować ani zbudować jedną ustawą czy pojedynczym rozwiązaniem technicznym.

Badanie prowadzi do ważnego, choć nieoczywistego wniosku: Polacy są coraz bardziej gotowi na administrację cyfrową, ale nie oznacza to jeszcze społecznej zgody na administrację wyłącznie cyfrową. Ta różnica ma znaczenie. *Paperless* może oznaczać elektroniczny obieg spraw po stronie urzędu, natomiast *digital only* oznacza wyłączność cyfrowego kontaktu z obywatelem. Nowoczesny urząd nie musi posługiwać się papierem, aby nadal pozostawać dostępny dla osoby potrzebującej wsparcia, wyjaśnień lub pomocy.

Konstrukcja e-Doręczeń dobrze oddaje tę logikę. Są one podstawowym kanałem korespondencji podmiotów publicznych przy jednoczesnym zachowaniu usługi hybrydowej. Nie jest to hamowanie cyfryzacji, lecz zapewnienie jej szerokiej dostępności. Państwo może prowadzić sprawę elektronicznie, a obywatel nadal otrzymywać potrzebną pomoc lub korespondencję w tradycyjnej formie. Miarą nowoczesności administracji nie jest przecież liczba

zlikwidowanych okienek, ale zdolność zapewnienia porównywalnego poziomu obsługi niezależnie od wybranego kanału.

Zrozumiała jest również obawa przed awarią, cyberatakiem lub wojną. Nie oznacza ona jednak, że papier jest bezpieczniejszy, ponieważ archiwa fizyczne także mogą zostać zniszczone. Przypadek Ukrainy pokazuje, że rozproszone kopie danych i migracja rejestrów do chmury mogą podtrzymać funkcjonowanie państwa mimo zniszczenia części infrastruktury. Prawdziwa alternatywa nie przebiega zatem między papierem a chmurą, lecz między państwem odpornym a państwem nieprzygotowanym. System cyfrowy musi mieć kopie zapasowe, rozwiązania awaryjne oraz rzeczywiste plany ciągłości działania. Zaufanie buduje się właśnie wtedy, gdy system działa również w sytuacji kryzysowej.

Przykład ten prowadzi zarazem do pytania o suwerenność cyfrową. Nie oznacza ona, że wszystkie technologie muszą pochodzić z Polski. Oznacza natomiast, że administracja zachowuje kontrolę nad danymi, może je przenieść, zmienić dostawcę i odtworzyć system w ramach polskiego oraz unijnego porządku prawnego. Ważniejsze od flagi widniejącej przy nazwie dostawcy jest to, kto rzeczywiście kontroluje dane i architekturę systemu. ►



dr Mateusz Chołodecki

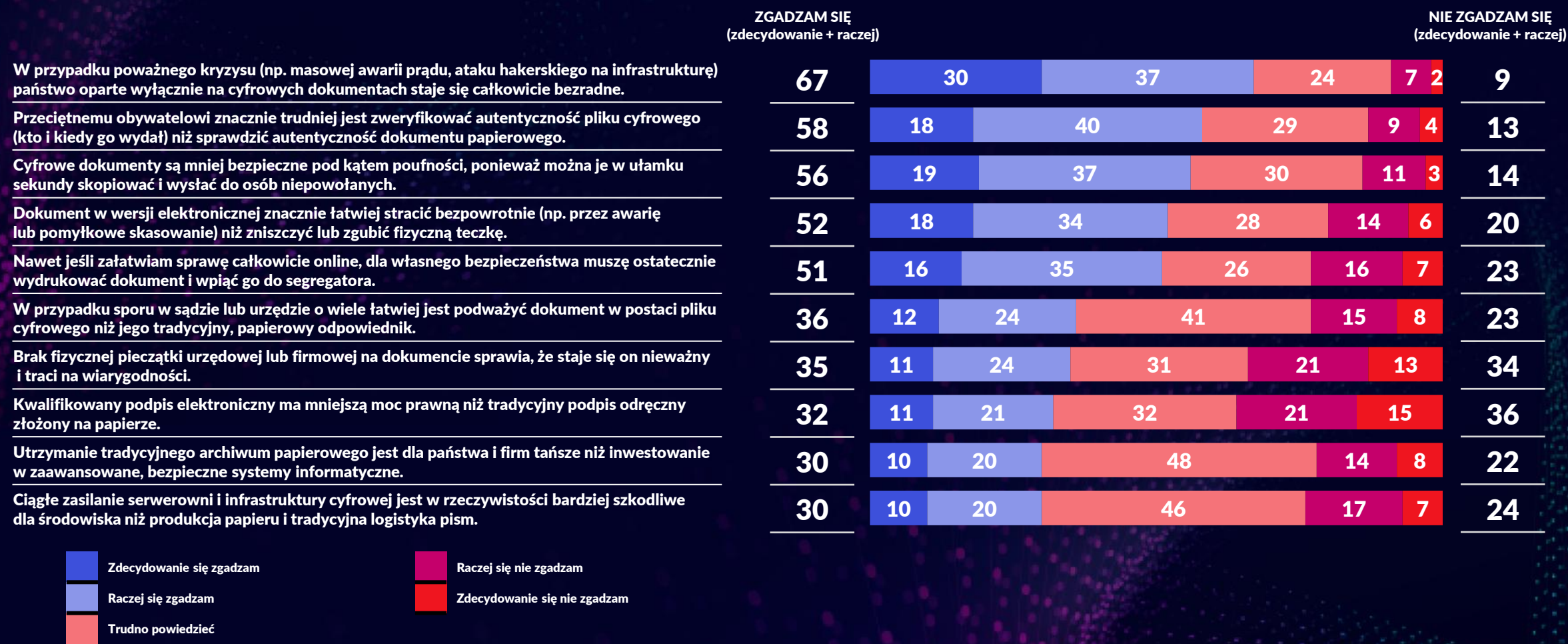
- ▶ Nie dziwi mniejsze zaufanie do cyfrowych czynności dotyczących spraw majątkowych. Im większe mogą być ich skutki, tym silniejsza jest potrzeba uzyskania zrozumiałego i trwałego potwierdzenia. Podpisy elektroniczne pozwalają sprawdzić pochodzenie oraz integralność dokumentu, ale dla przeciętnego użytkownika proces ten nadal bywa nieczytelny. Narzędzia wprawdzie istnieją, lecz są rozproszone i nie cieszą się odpowiednim zaufaniem. Państwo powinno zapewnić prostą i powszechną metodę weryfikacji, najlepiej wbudowaną bezpośrednio w usługę publiczną. Prawna ważność dokumentu musi iść w parze z możliwością łatwego rozpoznania tej ważności przez przeciętnego obywatela.

Dlatego właściwym celem państwa powinno być dziś *digital first*, a nie bezwarunkowe *digital only*: cyfrowa administracja jako standard, papier jako wyjątek, a pomoc człowieka jako stały element dostępnej administracji. Ostateczna rezygnacja z papieru

może być rezultatem dojrzałości usług i zaufania obywateli, a nie celem realizowanym kosztem ich praw. Dobrym przykładem jest możliwość płacenia w sposób bezgotówkowy. Obecnie płatności takie stanowią blisko **70 proc.** wszystkich transakcji detalicznych w Polsce, a niemal połowa społeczeństwa w ogóle unika gotówki. Nie oznacza to jednak, że sama gotówka zniknęła z obrotu.

Badanie potwierdza więc społeczną zgodę na nowoczesną administrację, ale jednocześnie przypomina, że jej warunkami są bezpieczeństwo, dostępność, przejrzystość oraz pewność obywatela, że w świecie cyfrowym nie znajduje się on w sytuacji gorszej niż dotychczas.

Polacy obawiają się, że państwo oparte wyłącznie na dokumentach cyfrowych nie poradzi sobie w czasie poważnego kryzysu.



Pytanie jednokrotnego wyboru. Baza: wszyscy respondenci w badaniu (N=1000)
Pytanie: Wokół cyfryzacji administracji publicznej i odchodzenia od tradycyjnych dokumentów (tzw. paperless) krąży wiele opinii. Proszę ocenić, w jakim stopniu zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z poniższymi stwierdzeniami:

Polacy obawiają się, że państwo oparte wyłącznie na dokumentach cyfrowych nie poradzi sobie w czasie poważnego kryzysu.

Główne wyniki

7 na 10 Polaków uważa, że państwo oparte wyłącznie na dokumentach cyfrowych może stać się bezradne podczas awarii lub cyberataku (67 proc.). Częściej obawiają się tego kobiety (73 vs 61 proc.) oraz Baby Boomersi (77 vs 60 proc. wśród millenialsów).

Blisko 6 na 10 Polaków uważa, że trudniej zweryfikować autentyczność dokumentu cyfrowego (58 proc.), a 56 proc. obawia się jego skopiowania i udostępnienia osobom niepowołanym. Obawy te częściej wyrażają kobiety niż mężczyźni (65 vs 52 proc. oraz 61 vs 50 proc.).

Co drugi Polak nadal drukuje dokument załatwiony online, aby zachować jego papierową kopię (51 proc.). Robi to zdecydowanie więcej Baby Boomersów niż millenialsów (71 vs 42 proc.).

Wokół cyfrowych dokumentów wciąż funkcjonują mity. 3 na 10 Polaków błędnie uważa, że kwalifikowany podpis elektroniczny ma mniejszą moc prawną niż podpis odręczny (32 proc.), a 35 proc. uzależnia wiarygodność dokumentu od fizycznej pieczętki.

1 na 3 Polaków uważa, że tradycyjne archiwum papierowe jest tańsze od bezpiecznych systemów informatycznych (30 proc.), a infrastruktura cyfrowa bardziej szkodzi środowisku niż produkcja papieru i tradycyjna logistyka pism (30 proc.). Obie opinie najczęściej wyrażają osoby z wykształceniem podstawowym lub zawodowym (32 i 31 proc.), jednak niemal połowa badanych nie potrafi jednoznacznie ocenić tych twierdzeń (48 i 46 proc.).

**Wojciech Pantkowski**

Wiceprezes Zarządu, Krajowa Izba Rozliczeniowa

Dzięki sprawnemu wykorzystaniu technologii Polska przeszła w ostatnich latach prawdziwie rewolucyjną transformację. Wizja „państwa bez papieru” stopniowo stawała się codzienną praktyką milionów obywateli, firm i korporacji oraz podmiotów administracji publicznej. Gotowość Polaków do korzystania z cyfrowych usług plasuje nas w ścisłej czołówce największych entuzjastów digitalizacji w Europie - za Szwedami (86 proc.), a przed Duńczykami (83 proc.) [1]. Fakt, że aż 84 proc. obywateli pozytywnie ocenia cyfryzację, pokazuje nie tylko naszą otwartość na nowe technologie, ale przede wszystkim zmianę postaw wobec administracji. Kluczem do sukcesu okazała się integracja usług publicznych z bankowością elektroniczną. Dzięki temu podejściu współczesny użytkownik może załatwiać swoje sprawy szybko, bezpiecznie i w ramach jednego cyfrowego procesu, który obejmuje identyfikację, podpisanie dokumentów, wymianę danych oraz płatność.

Fundamentem państwa bez papieru jest zaufanie. Cyfrowa tożsamość, dokument elektroniczny czy płatność online muszą zapewniać ten sam poziom bezpieczeństwa i skuteczności prawnej co tradycyjne procedury. Dlatego tak ważne są rozwiązania oparte na infrastrukturze zaufania, takie jak elektroniczna identyfikacja, e-podpis i pieczęć elektroniczna.

Dzięki nim kontakt z administracją staje się nie tylko wygodny, ale również wiarygodny. Za pomocą usługi mojeID od KIR, dostępnej dla 99 proc. użytkowników bankowości elektronicznej, można dziś potwierdzić swoją tożsamość online, logując się do własnego banku. Taki sposób dostępu do usług administracji publicznej wybiera obecnie ponad połowa, bo 51 proc., użytkowników bankowości internetowej [2].

Korzyści z cyfryzacji odczuwają także przedsiębiorcy. Dla jednoosobowej działalności gospodarczej liczy się przede wszystkim prostota i oszczędność czasu. Doceniana jest zatem możliwość zdalnego założenia firmy, rozliczenia podatku, uzyskania zaświadczenia czy wniesienia opłaty urzędowej. Z kolei sektor MŚP potrzebuje sprawnych, zintegrowanych procesów, które pozwalają automatyzować obieg dokumentów, podpisywanie umów oraz innych dokumentów, fakturowanie i rozliczenia, także w trybie zdalnym. Dla największych organizacji znaczenie ma skala oraz zdolność do bezpiecznej integracji wielu systemów biznesowych i administracyjnych. Choć potrzeby tych grup są różne, wspólnym mianownikiem pozostaje oczekiwanie, że procesy będą cyfrowe od początku do końca. ►

[1] Polacy w czołówce entuzjastów cyfryzacji w Unii Europejskiej, Obserwator Gospodarczy

[2] mojeid: Ponad połowa użytkowników bankowości internetowej loguje się do urzędów przez bank. Wyniki badania KIR i ZBP

**Wojciech Pantkowski**

- ▶ Rozwój cyfryzacji to także sprawne i bezpieczne płatności bezgotówkowe. Opłata skarbową, podatek, wydanie dokumentu czy realizacja świadczenia są częścią jednego procesu, który użytkownik postrzega jako całość. Im bardziej zintegrowane są mechanizmy identyfikacji, wymiany dokumentów i płatności, tym większa efektywność administracji oraz lepsze doświadczenie użytkownika. W praktyce oznacza to konieczność budowania i utrzymywania niewidocznej dla obywatela infrastruktury cyfrowej, która łączy świat administracji, bankowości i przedsiębiorstw. To zadanie, które od ponad 35 lat pełni KIR, dostarczając sprawdzone rozwiązania. Poza rozliczaniem standardowych i natychmiastowych przelewów udostępniamy także system Paybynet, który obsługuje płatności realizowane przez blisko 3 tys. samorządów i jednostek administracji publicznej. Niezależnie od tego, czy mówimy o potwierdzaniu tożsamości przez mojID, zdalnym podpisywaniu dokumentów z wykorzystaniem kwalifikowanego podpisu elektronicznego mSzafir czy obsłudze przelewu, użytkownik oczekuje przede wszystkim niezawodności i bezpieczeństwa.

Patrząc w przyszłość, o sukcesie państwa bez papieru zdecydują zdolność do utrzymania jakości i niezawodności usług oraz gwarancja ciągłości ich działania. Rosnąca skala cyberzagrożeń, rozwój sztucznej inteligencji oraz postępująca automatyzacja tworzą coraz większe wyzwania i wymagają szczególnie odpowiedzialnego podejścia do cyfryzacji. Dlatego kluczowe znaczenie mają wspólne, ponadsektorowe standardy bezpieczeństwa, rozwój usług zabezpieczających użytkowników, takich jak Verification of Payee czy znakowanie przelewów, oraz nowoczesne mechanizmy przeciwdziałania nadużyciom i przestępstwom finansowym. Naszym celem jest spójny ekosystem, w którym tożsamość, dokumenty, dane i płatności funkcjonują w sposób zintegrowany i bezpieczny. Bo państwo bez papieru to nie tylko technologiczne osiągnięcie, ale przede wszystkim trwałe źródło zaufania obywateli i motor konkurencyjności gospodarki.



2.4

**Rola i zaufanie do mObywatela jako
polskiego klucza do świata cyfrowych
usług**

mObywatel jest powszechnie wykorzystywanym narzędziem cyfrowego państwa. Korzystanie z niego deklaruje już 70 proc. Polaków.



7 na 10 Polaków deklaruje korzystanie z mObywatela w ciągu ostatniego roku, co potwierdza masową skalę wykorzystania aplikacji. Częściej korzystają z niej osoby z wyższym wykształceniem (81 vs 60 proc.), mieszkańcy największych miast (77 vs 66 proc.) oraz mężczyźni (75 vs 66 proc.). Najczęściej używa jej pokolenie Z (79 proc.), wyprzedzając millenialsów (75 proc.), pokolenie X (68 proc.) i Baby Boomersów (62 proc.).



Pytanie jednokrotnego wyboru. Baza: wszyscy respondenci w badaniu (N=1000)
 Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystał(a) Pan(i) z państwowej aplikacji mObywatel?

**Michał Gramatyka**

Posel na Sejm RP, Wiceminister Cyfryzacji,
Ministerstwo Cyfryzacji

Rządowa aplikacja mObywatel jest jednym z największych sukcesów polskiego resortu cyfryzacji w ostatnich latach. Dla wielu Polek i Polaków stanowi powód do dumy, szczególnie w zestawieniu z podobnymi inicjatywami w państwach Unii Europejskiej. Wygoda użytkowania, katalog usług dostępnych z poziomu aplikacji, a także oprzyrządowanie prawne pozwalające na swobodne posługiwanie się elektronicznymi dokumentami w miejsce tych „tradycyjnych” spotkały się z powszechną akceptacją społeczną, o czym najlepiej świadczy liczba pobrań aplikacji w sklepach mobilnych systemów operacyjnych.

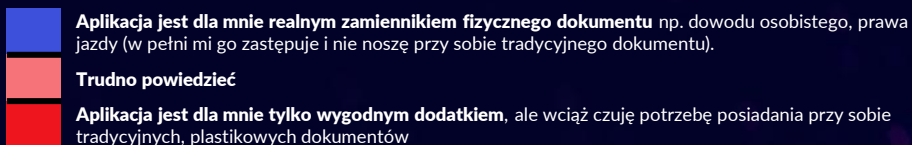
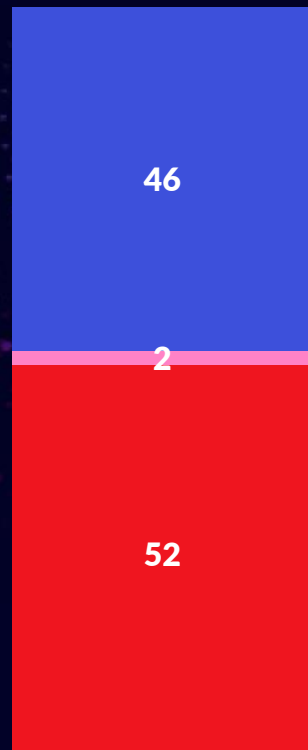
Przed nami dwa kluczowe wydarzenia, które wyprowadzą mObywatela na jeszcze szersze wody.

Pierwszym z nich jest dostosowanie mObywatela do wymogów Europejskiego Portfela Tożsamości Cyfrowej. Podniesienie poziomu bezpieczeństwa logowania będzie wymagało użycia

konwencjonalnego dowodu osobistego z warstwą elektroniczną w celu uruchomienia „portfela europejskiego”. Dla wielu użytkowników może się to okazać wyzwaniem.

Drugim punktem zwrotnym jest uchwalona przez Sejm i podpisana przez Prezydenta pierwsza od niemal 20 lat poważna modyfikacja przepisów Kodeksu wyborczego, czyli wprowadzenie możliwości elektronicznego zbierania podpisów poparcia właśnie z wykorzystaniem aplikacji mObywatel. Zmiana, postulowana przez wiele opiniotwórczych środowisk, może zrewolucjonizować proces tworzenia list poparcia w wyborach parlamentarnych. Dedykowany portal poparcia jest już tworzony w Centralnym Ośrodku Informatyki, a pierwszym poważnym testem rozwiązania będą wybory powszechne w 2027 roku.

Choć dla większości użytkowników mObywatel jest jedynie uzupełnieniem tradycyjnych dokumentów, już 46 proc. badanych deklaruje, że korzysta wyłącznie z ich cyfrowych odpowiedników.



Blisko 5 na 10 użytkowników uznaje mObywatela za pełny zamiennik fizycznych dokumentów (46 proc.), podczas gdy 52 proc. nadal nosi przy sobie ich tradycyjne wersje.

Częściej z plastiku rezygnują mężczyźni (54 vs 37 proc.), mieszkańcy mniejszych miast (54 vs 41 proc.) oraz osoby z wyższym wykształceniem (50 vs 41 proc.).

Potrzebę posiadania tradycyjnych dokumentów częściej deklarują kobiety niż mężczyźni (60 vs 45 proc.) oraz osoby z wykształceniem podstawowym (55 vs 49 proc) i mieszkańcy wsi (55 vs 45 proc. osób z małych miasteczek).

**Tomasz Rychter**

CEO, Fundacja Digitality, Członek Rady Nowych Technologii i Cyfryzacji przy Prezydencie RP

Sam fakt, że z mObywatela korzysta już 70 proc. Polaków, jest oczywiście istotny, ale jeszcze ważniejsze wydaje się to, że aplikacja zgromadziła wokół siebie bardzo duży kapitał zaufania społecznego. To właśnie sposób wykorzystania tego zaufania będzie decydował o dalszym rozwoju mObywatela i jego roli w cyfrowym państwie.

Szczególnie ciekawa jest zależność między korzystaniem a zaufaniem. Wśród osób, które korzystały z mObywatela w ostatnich 12 miesiącach, 72 proc. deklaruje raczej wysoki lub zdecydowanie wysoki poziom zaufania do aplikacji jako narzędzia potwierdzania tożsamości. Wśród nieużytkowników jest to zaledwie 23 proc. Jednocześnie 29 proc. nieużytkowników deklaruje niski poziom zaufania.

Badanie nie pozwala rozstrzygnąć, co jest przyczyną, a co skutkiem: czy ludzie korzystają, bo ufają, czy zaczynają ufać, bo przekonują się, że produkt jest wygodny i działa. Prawdopodobnie działają oba mechanizmy. W praktyce oznacza to jednak, że pozostałych użytkowników niekoniecznie przekona samo dokładanie kolejnych funkcji. Trzeba również budować zaufanie i dać wystarczająco silny powód do pierwszego użycia.

Jednocześnie badanie nie odpowiada na pytanie, które uważam za kluczowe: czy mObywatel rzeczywiście rozwija się z portfela dokumentów w platformę usług publicznych? Takie założenie przyświecało nam jako twórcom mObywatela 2.0. Aplikacja miała przestać być przede wszystkim miejscem na cyfrowe dokumenty

i stać się jednym z podstawowych kanałów kontaktu obywatela z państwem. Z tego badania nie dowiemy się jednak, z jakich funkcji użytkownicy faktycznie korzystają ani jak ten miks zmienia się w czasie. Wiemy, że 46 proc. użytkowników deklaruje, że aplikacja realnie zastępuje im fizyczny dokument i nie noszą tradycyjnego dokumentu, natomiast 52 proc. traktuje ją jako wygodny dodatek i nadal czuje potrzebę posiadania plastiku.

Nie można na tej podstawie określić proporcji „portfel vs usługi”. A to ważne strategicznie, bo jeśli podstawową wartością mObywatela pozostanie cyfrowy portfel dokumentów, ta warstwa będzie coraz bardziej wystandaryzowana. Wraz z rozwojem europejskiego portfela EUDI sama funkcja „mam cyfrowy dokument w telefonie” może przestać być istotnym wyróżnikiem. Przewagą mObywatela powinno być coś trudniejszego do zastąpienia – silna integracja z polskim państwem i przejęcie roli podstawowego interfejsu relacji obywatel–administracja.

Problem w tym, że cały czas istnieje pokusa resortów i instytucji, by budować własne aplikacje i własne kanały, zachowując prymat przynajmniej w swojej dziedzinie. Z perspektywy obywatela efekt jest odwrotny – zamiast jednego podstawowego interfejsu do państwa powstaje wiele równoległych. A jeśli podstawowych interfejsów jest wiele, to w praktyce nie ma żadnego. ▶

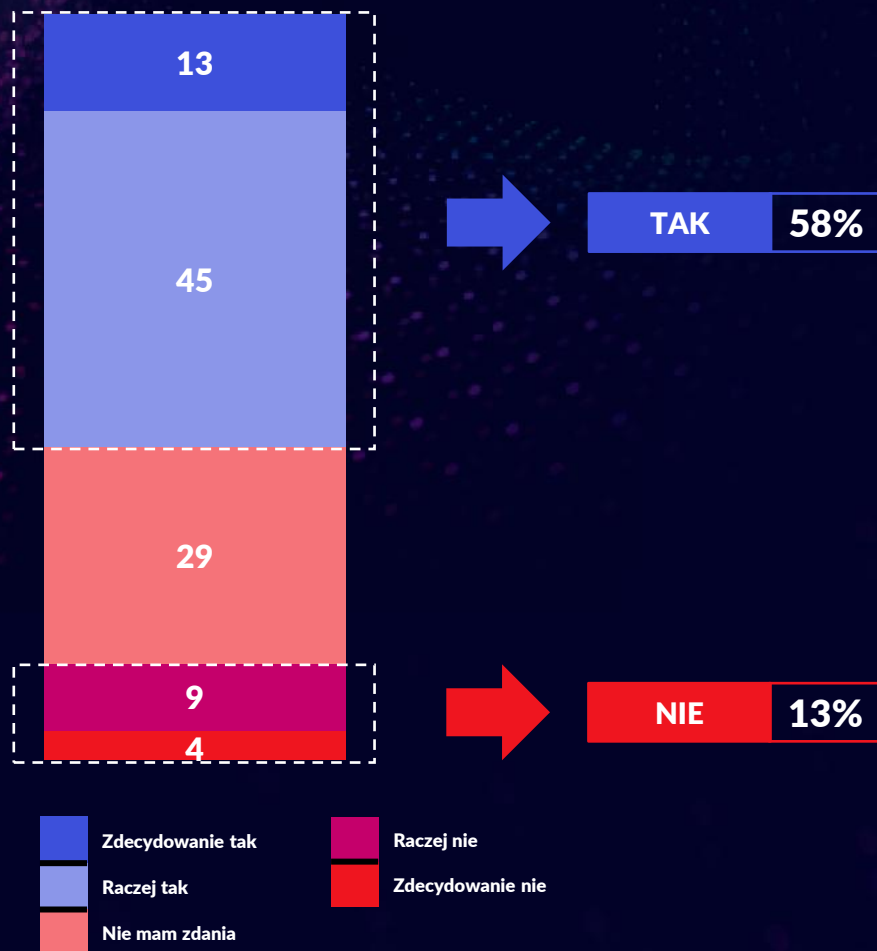
**Tomasz Rychter**

► Bardzo ciekawy kierunek pokazuje natomiast pytanie o transparentność danych. 61 proc. badanych pozytywnie ocenia możliwość sprawdzenia w mObywatelu, który urząd, urzędnik lub system przeglądał ich dane i w jakim celu, a 34 proc. uznaje takie rozwiązanie za niezbędne. Wśród użytkowników mObywatela pozytywnie ocenia je już 69 proc., wobec 42 proc. wśród nieużytkowników.

Dlatego kolejnego etapu mObywatela nie widzę jako „więcej dokumentów”, a nawet niekoniecznie jako „więcej usług”. Bardziej jako przejście od cyfrowego portfela do osobistego centrum relacji z państwem – moja tożsamość, moje uprawnienia, moje sprawy, moje dane, informacja o tym, kto z nich korzystał, oraz proaktywne podpowiadanie, co mnie dotyczy.

Twórcom mObywatela udało się wygrać pierwszą bitwę o instalację, rozpoznawalność i zaufanie. Kolejne ryzyko polega nie tyle na tym, że aplikacja nagle straci użytkowników, ile na tym, że utknie na etapie produktu o wysokiej penetracji, ale niskiej częstotliwości użycia, podczas gdy jej największym aktywem jest możliwość stania się cyfrowym interfejsem obywatela do państwa.

Większość Polaków ufa mObywatelowi jako narzędziu do potwierdzania tożsamości w bankach, urzędach, firmach i uczelniach



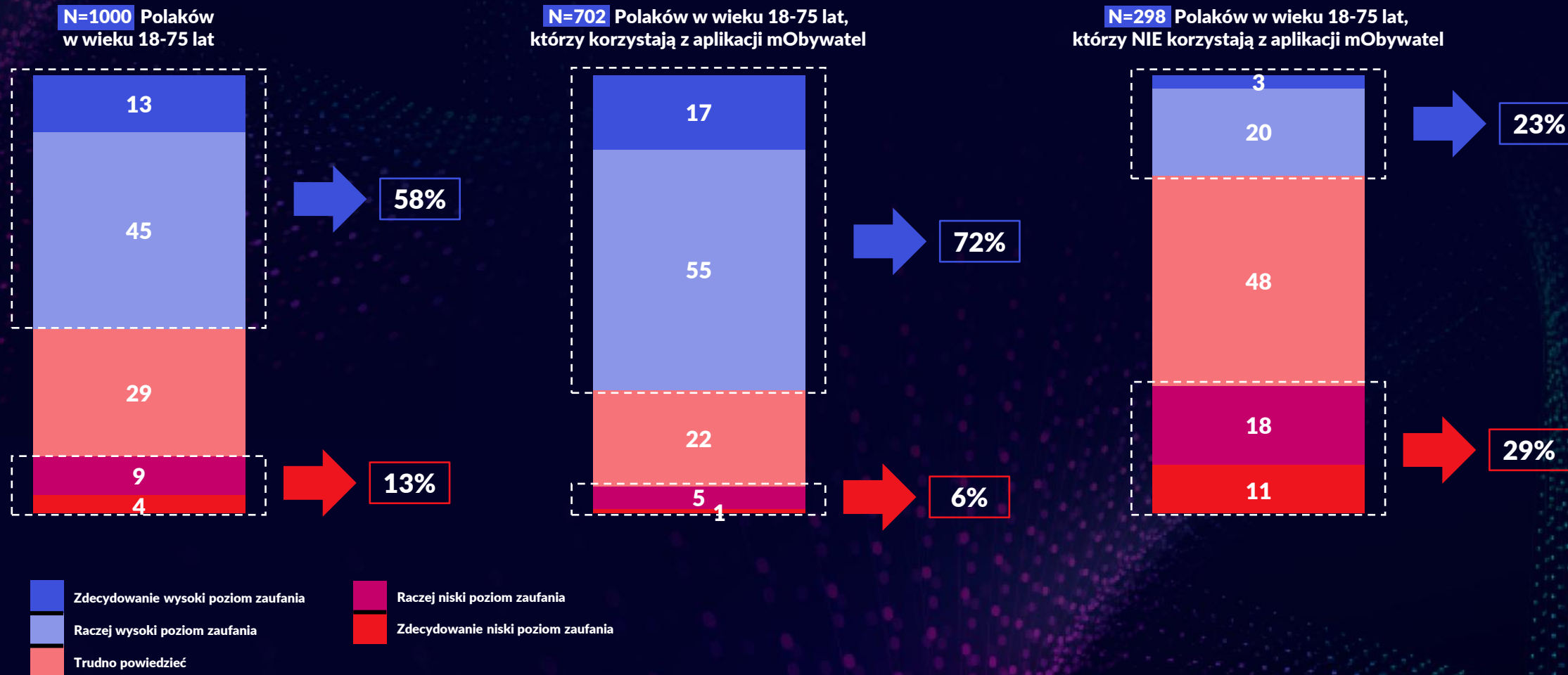
6 na 10 Polaków ufa aplikacji mObywatel jako narzędziu potwierdzania tożsamości (58 proc.), a niski poziom zaufania deklaruje jedynie 13 proc. Częściej zaufanie deklarują mężczyźni (66 vs 51 proc.) oraz osoby z wyższym wykształceniem (66 vs 48 proc.). Najwyższe zaufanie deklaruje pokolenie Z (72 proc.), wyprzedzając millenialsów (60 proc.), Baby Boomersów (56 proc.) i pokolenie X (50 proc.).

Pytanie jednokrotnego wyboru. Baza: wszyscy respondenci w badaniu (N=1000)

Pytanie: Jak ocenia Pan(i) swój poziom zaufania do aplikacji mObywatel jako narzędzia do potwierdzania własnej tożsamości (np. poprzez dowód osobisty) w kontaktach takimi podmiotami jak urzędy, banki, firmy, uczelnie?

Korzystanie z mObywatela buduje zaufanie.

Aplikacji ufa 72 proc. użytkowników i tylko 23 proc. osób, które z niej nie korzystają



**Ignacy Świącicki**

Kierownik Zespołu gospodarki cyfrowej, Polski
Instytut Ekonomiczny

Śmiało można stwierdzić, że rozwój mObywatela jest przykładem sukcesu cyfryzacji administracji w Polsce, a poziom i jakość cyfryzacji usług publicznych wyróżniają się na tle całociowego procesu cyfryzacji gospodarki. Widać to w danych zbieranych przez Komisję Europejską. Oceny Polski w tym obszarze są porównywalne z wynikami innych dużych państw Unii Europejskiej lub od nich wyższe. Z kolei 70 proc. osób deklarujących korzystanie z mObywatela stawia tę aplikację w jednym rzędzie z najpopularniejszymi komercyjnymi aplikacjami mobilnymi.

W tym kontekście warto podkreślić rolę i znaczenie zaufania do tworzonych rozwiązań. Wiele badań i opracowań dotyczących cyfryzacji zwraca uwagę na to, że właśnie zaufanie decyduje o sukcesie w gospodarce cyfrowej. Zaprezentowane dane wskazują, że w przypadku aplikacji mObywatel udało się takie zaufanie zbudować.

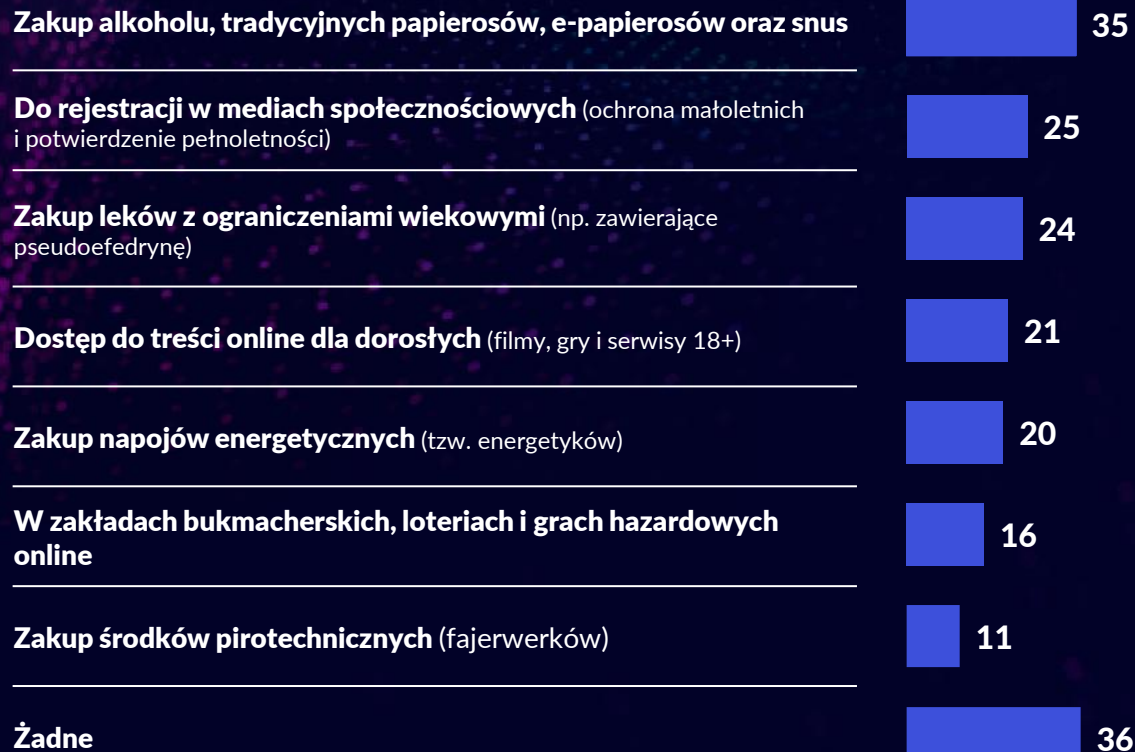
Warto zwrócić uwagę na dwa nieco szersze aspekty. Po pierwsze, dobre opinie i powszechne wykorzystanie mObywatela mogą się przełożyć na wzrost zaufania do całej administracji publicznej w Polsce i poprawę jej wizerunku, a tym samym wzmacniać podstawy funkcjonowania państwa. Zaufanie jest również niezbędne do budowania szeroko rozumianego kapitału społecznego, którego niedostateczny poziom stanowi jedną z barier zdrowego rozwoju gospodarczego Polski.

Po drugie, w czasach rosnącej świadomości znaczenia danych osobowych i prywatności, a także kryzysu zaufania do tak zwanych mediów społecznościowych, bezpieczna i ciesząca się zaufaniem aplikacja, w której przetwarzane są wrażliwe dane, staje się bezcennym zasobem. Jeśli chcemy ograniczyć kontrolę gigantów technologicznych nad naszym życiem online i offline, potrzebujemy rozwoju takich narzędzi oraz oferowanych przez nie usług.

Pytania o perspektywy rozwoju mObywatela wskazują z kolei na potencjał dalszego wzmacniania poczucia prywatności i kontroli nad własnymi danymi. Świadczy o tym duży odsetek pozytywnych odpowiedzi dotyczących możliwości sprawdzenia, kto uzyskał dostęp do naszych danych. To także ważny sygnał wyznaczający kierunek dalszej modernizacji rozwiązań e-administracji.

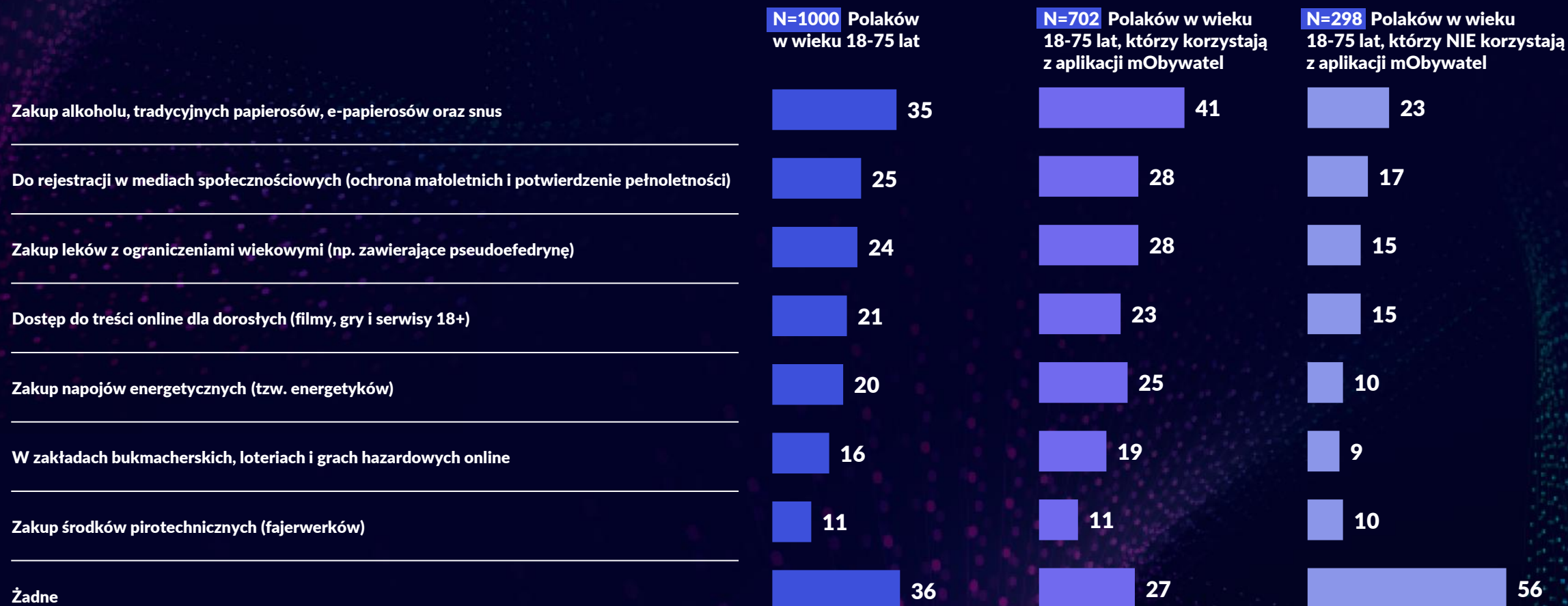
Dobre zrozumienie roli zaufania do sposobu przetwarzania danych i działania aplikacji oraz umiejętne zarządzanie tym obszarem mogą się przyczynić do lepszego wykorzystania danych publicznych do celów rozwojowych. Ogromny potencjał danych administracyjnych i rejestrowych oraz danych pochodzących z innych źródeł publicznych jest obecnie wykorzystywany jedynie w niewielkim stopniu. Zmiana tego stanu rzeczy wymaga nie tylko odpowiednich rozwiązań technicznych, lecz także wzmocnienia zaufania do państwa i jego cyfrowych narzędzi.

Polacy najchętniej potwierdzaliby anonimowo wiek w mObywatelu przy zakupie alkoholu i wyrobów tytoniowych.



Ponad 6 na 10 Polaków skorzystałoby z mObywatela do potwierdzania wieku lub tożsamości w co najmniej jednej z badanych sytuacji (64 proc.). Najczęściej zrobiliby to przy zakupie alkoholu i wyrobów tytoniowych (35 proc.), rejestracji w mediach społecznościowych (25 proc.), zakupie leków (24 proc.). Jednocześnie 36 proc. nie skorzystałoby z takiego rozwiązania w żadnej z badanych sytuacji. Największe różnice pokoleniowe dotyczą zakupu napojów energetycznych (48 proc. w pokoleniu Z vs 7 proc. wśród Baby Boomersów) oraz alkoholu i wyrobów tytoniowych (55 vs 28 proc.). Mężczyźni częściej skorzystaliby z mObywatela przy zakupie alkoholu i wyrobów tytoniowych (42 vs 30 proc.) oraz w grach hazardowych (22 vs 10 proc.). Żadnego zastosowania częściej nie wybierają Baby Boomersi (48 proc. vs 13 proc.)

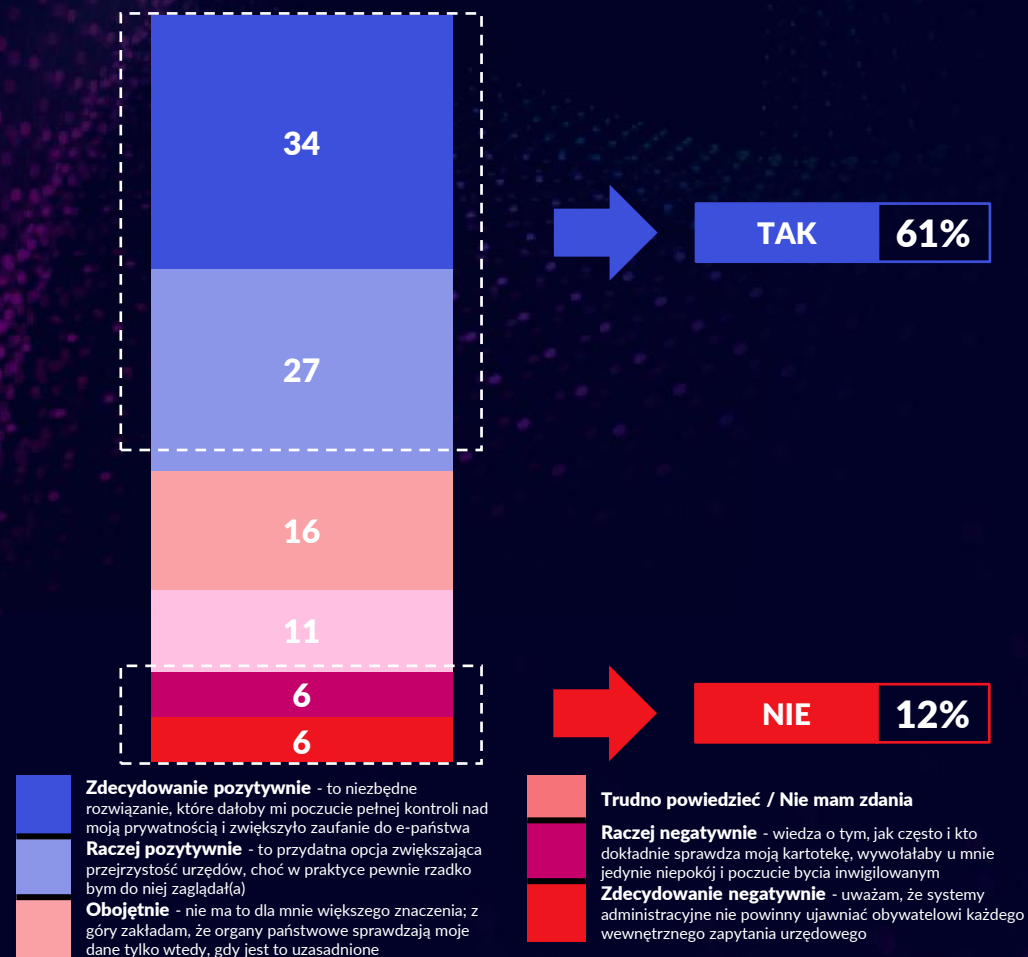
Użytkownicy mObywatela są znacznie bardziej otwarci na anonimowe potwierdzanie wieku przy zakupie alkoholu i innych produktów niż osoby niekorzystające z aplikacji



Pytanie wielokrotnego wyboru. Baza: wszyscy respondenci w badaniu (N=1000)

Pytanie: W jakich sytuacjach, dziś wymagających weryfikacji przez pracownika lub całkowicie zablokowanych w kasach samoobsługowych i internecie, najchętniej skorzysta(a)by Pan(i) z aplikacji mObywatel do automatycznego potwierdzenia wieku lub tożsamości w sposób w pełni anonimowy?

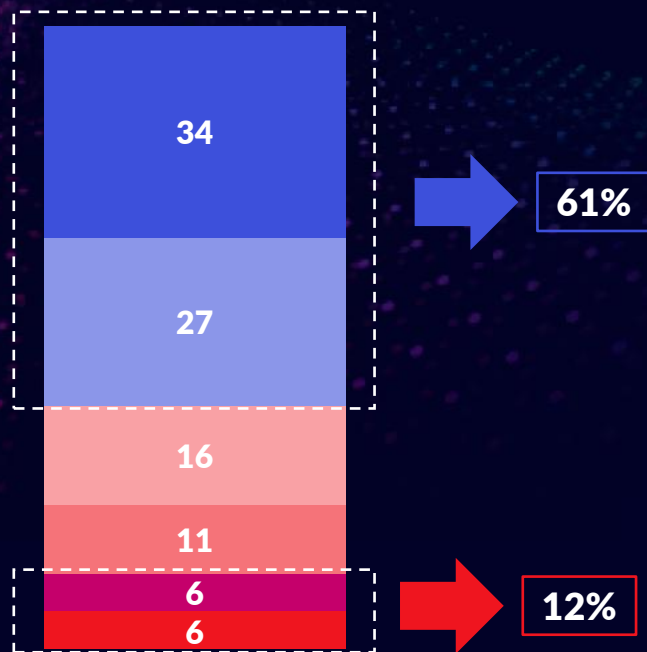
Polacy chcą sprawdzać w mObywatelu, kto i w jakim celu przeglądał ich dane w administracji. Taką funkcję popiera 61 proc. badanych.



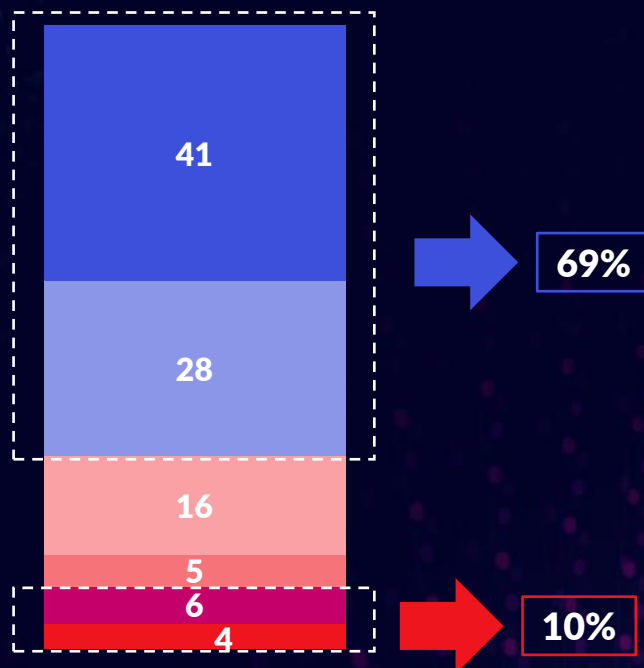
6 na 10 Polaków pozytywnie ocenia możliwość sprawdzenia, kto i w jakim celu przeglądał ich dane w administracji (61 proc.), a 34 proc. uznaje taką funkcję za niezbędną. Poparcie rośnie wraz z wykształceniem i jest znacznie wyższe wśród osób z wyższym niż podstawowym lub zawodowym (76 vs 50 proc.) oraz wśród mężczyzn niż kobiet (66 vs 56 proc.). Najbardziej zainteresowani są millenialsi (65 proc.), a najmniej przedstawiciele pokolenia X (55 proc.).

Użytkownicy mObywatela znacznie częściej chcą wiedzieć, kto przeglądał ich dane. Funkcję popiera 69 proc. użytkowników i 42 proc. osób niekorzystających z aplikacji

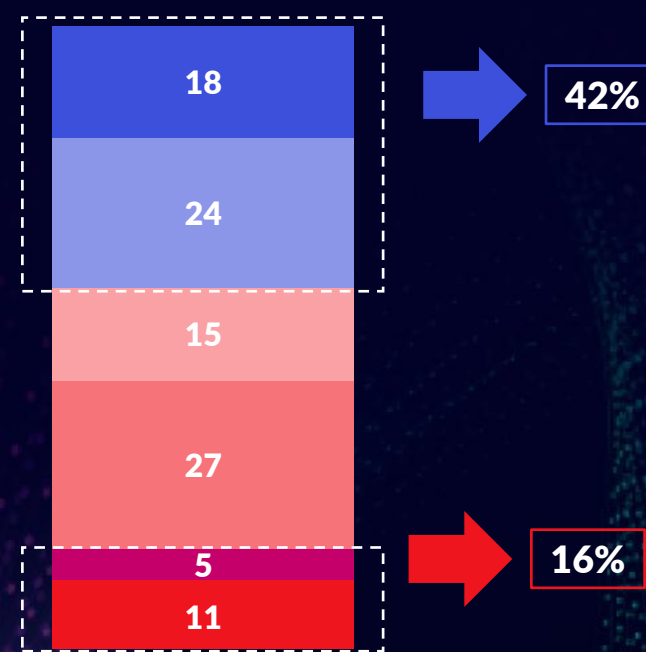
N=1000 Polaków
w wieku 18-75 lat



N=702 Polaków w wieku 18-75 lat,
którzy korzystają z aplikacji mObywatel



N=298 Polaków w wieku 18-75 lat,
którzy NIE korzystają z aplikacji mObywatel



Zdecydowanie pozytywnie - to niezbędne rozwiązanie, które dałoby mi poczucie pełnej kontroli nad moją prywatnością i zwiększyło zaufanie do e-państwa

Raczej pozytywnie - to przydatna opcja zwiększająca przejrzystość urzędów, choć w praktyce pewnie rzadko bym do niej zaglądał(a)

Obojętnie - nie ma to dla mnie większego znaczenia; z góry zakładam, że organy państwowe sprawdzają moje dane tylko wtedy, gdy jest to uzasadnione

Trudno powiedzieć / Nie mam zdania

Raczej negatywnie - wiedza o tym, jak często i kto dokładnie sprawdza moją kartotekę, wywołałaby u mnie jedynie niepokój i poczucie bycia inwigilowanym

Zdecydowanie negatywnie - uważam, że systemy administracyjne nie powinny ujawniać obywatelowi każdego wewnętrznego zapytania urzędowego



Pytanie jednokrotnego wyboru. Baza: wszyscy respondenci w badaniu (N=1000)

Pytanie: Jak ocenia Pan(i) ewentualne wprowadzenie w aplikacji mObywatel funkcji, która pozwoliłaby Pani/Panu w każdej chwili sprawdzić, który urząd, urzędnik lub system informatyczny i w jakim celu przeglądał Pani/Pana dane?

**Bartłomiej Pejo**

Posel na Sejm RP, Przewodniczący Komisji
Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowych Technologii

Raport pokazuje, że mObywatel stał się jednym z najważniejszych narzędzi cyfrowego państwa. Skala wykorzystania, sięgająca 70 proc. badanych w ciągu ostatnich 12 miesięcy oraz relatywnie wysoki poziom zaufania potwierdzają, że Polacy są gotowi korzystać z usług publicznych w telefonie. Dla państwa nie powinien to być jednak argument za nieograniczonym rozszerzaniem cyfrowej kontroli, lecz zobowiązanie do budowania usług prostych, dobrowolnych, bezpiecznych i respektujących prywatność obywatela.

Szczególnie istotny jest wynik dotyczący możliwości sprawdzenia w mObywatelu, który urząd, urzędnik lub system informatyczny przeglądał nasze dane i w jakim celu. Takie rozwiązanie popiera 61 proc. badanych. To bardzo czytelny sygnał, że obywatele oczekują od cyfrowego państwa nie tylko wygody, ale przede wszystkim przejrzystości i rozliczalności. Jeżeli administracja gromadzi coraz więcej danych i tworzy kolejne rejestry, obywatel powinien mieć prawo wiedzieć, kto z tych danych korzystał, kiedy i na jakiej podstawie. Jeśli urzędnik czyni to bez uzasadnienia, powinien być pociągnięty do odpowiedzialności. Taki rejestr dostępu powinien być standardem, a nie dodatkiem.

Ostrożności wymaga natomiast rozszerzanie mObywatela o kolejne funkcje związane z weryfikacją wieku i tożsamości. Badanie pokazuje, że 35 proc. respondentów byłoby skłonnych używać aplikacji przy zakupie alkoholu, ale jednocześnie aż 36 proc. nie widzi potrzeby korzystania z takiego rozwiązania w żadnym z proponowanych scenariuszy. To oznacza, że nie ma społecznego mandatu do tworzenia z mObywatela obowiązkowej przepustki do codziennych zakupów czy usług. Jeżeli takie funkcje będą rozwijane, powinny działać na zasadzie minimalizacji danych. Sprzedawca powinien otrzymywać wyłącznie informację, czy klient spełnia kryterium wieku, bez przekazywania imienia, nazwiska, numeru PESEL czy historii transakcji. Cyfryzacja nie może prowadzić do sytuacji, w której państwo wie coraz więcej o obywatelu tylko dlatego, że technicznie jest to możliwe.

Podobną zasadę należy zastosować do KSeF. Obowiązkowy Krajowy System e-Faktur budzi poważne zastrzeżenia. Nakłada na przedsiębiorców kolejne obowiązki, zwiększa zależność prowadzenia biznesu od centralnego systemu państwowego i daje administracji dostęp do ogromnej ilości informacji o obrocie gospodarczym, a z różnych publikacji wynika, że dane te przechodzą nie tylko przez polskie serwery. Państwo nie może wymagać pełnej transparentności od przedsiębiorców, pozostając jednocześnie nieprzejrzyste wobec podatników.

Dlatego jako odpowiedzialny za sektor cyfryzacji w Konfederacji, jako jeden z punktów programowych „PROJEKT27”, zaproponowałem rozwiązanie odwrotne, czyli w praktyce odwrócony KSeF dla administracji publicznej. Jeżeli państwo chce widzieć faktury przedsiębiorców, obywatel powinien móc zobaczyć faktury państwa. Każdy podatnik powinien mieć dostęp do prostej aplikacji, dzięki której mógłby sprawdzić, na co ministerstwa, urzędy, szpitale, agencje i inne podmioty publiczne wydają jego pieniądze, komu płacą, za co i według jakich stawek. Wyjątki powinny dotyczyć jedynie informacji rzeczywiście chronionych ze względu na bezpieczeństwo państwa lub dane osobowe.

Cyfrowe państwo powinno być przede wszystkim transparentne wobec obywatela, a nie obywatel wobec państwa. Uważam, że to właśnie z tej perspektywy należy patrzeć na dalszy rozwój mObywatela i innych systemów administracji. Więcej kontroli obywatela nad własnymi danymi, pełniejsza jawność wydatków publicznych i mniej cyfrowej biurokracji nakładanej na przedsiębiorców. Technologia powinna ograniczać arbitralność administracji i wzmacniać wolność obywatela, a nie stawiać się kolejnym narzędziem zwiększania kontroli państwa nad społeczeństwem.

**Wojciech Klicki**

Wiceprezes, Fundacja Panoptykon

Integracja państwowych systemów informatycznych i baz danych oraz coraz szersze wykorzystywanie przez państwo narzędzi cyfrowych przyspieszają prowadzenie postępowań i w wielu sytuacjach ułatwiają obywatelom i obywatelkom życie. Jednocześnie łatwiejszy dostęp do naszych danych zwiększa ryzyko ich nieuprawnionego sprawdzania.

To zagrożenie nie jest wyłącznie teoretyczne. W 2026 r. prokuratura skierowała do sądu akt oskarżenia przeciwko pracownicy Krajowej Administracji Skarbowej ze Szczecina, zarzucając jej popełnienie 151 przestępstw urzędniczych związanych z nieuprawnionym pobieraniem danych podatników i podatniczek. Urzędniczka miała sprawdzać m.in. dane byłego męża, członków rodziny, znajomych, a także prezydenta Karola Nawrockiego. Z kolei Straż Graniczna prowadzi śledztwo w sprawie podejrzenia wykorzystywania bazy PESEL do celów prywatnych. Funkcjonariusze mieli sprawdzać dane sąsiadów, znajomych i celebrytów bez związku z prowadzonymi postępowaniami.

Takie przypadki pokazują, że ochrona danych przetwarzanych przez administrację publiczną wymaga wzmocnienia. Zmniejszenia wymaga również dysproporcja informacyjna między obywatelami i obywatelkami a państwem. Dziś administracja wie o nas bardzo dużo, podczas gdy my zazwyczaj nie wiemy, kto, kiedy i w jakim celu sięga po nasze dane. Stąd pomysł, by umożliwić obywatelom i obywatelkom sprawdzenie, co dzieje się z ich danymi, czyli która instytucja i w jakim celu po nie sięgała. Nie chodzi o ujawnianie personaliów urzędników i urzędniczek, lecz o przejrzystość działania państwa.

Pomysł takiej kontroli dostępu do danych jest często dyskutowany w kontekście policji czy służb specjalnych, gdzie zakres informacji, do których mają dostęp funkcjonariusze, jest szczególnie szeroki. Trudno jednak znaleźć przekonujące argumenty, dlaczego podobna zasada miałaby nie dotyczyć pozostałych sektorów administracji publicznej. Skoro państwo gromadzi i przetwarza coraz więcej danych, obywatel powinien móc sprawdzić, która instytucja i w jakim celu po nie sięga.

Aż 61 proc. respondentów i respondentek popiera wprowadzenie tego rozwiązania w aplikacji mObywatel. To ważny sygnał: Polki i Polacy oczekują nowych narzędzi kontroli nad własnymi danymi.

Taka funkcja byłaby przede wszystkim narzędziem, dzięki któremu dowiemy się, jak administracja publiczna korzysta z naszych danych. Ale nie tylko. Sama świadomość, że taki wgląd jest możliwy, może wpływać na zachowania po stronie administracji i przypominać urzędnikom oraz urzędniczkom, że dostęp do danych powinien być związany z konkretnym postępowaniem. Zaspokojenie ciekawości? Zostawmy to portalom plotkarskim!

Przejrzystość to jeden z elementów budowania zaufania do cyfrowego państwa. Państwo wie coraz więcej o swoich obywatelach, dlatego powinno być gotowe powiedzieć im, co dzieje się z ich danymi. ►

**Wojciech Klicki**

▶ Jak pokazują wyniki badania tylko 16 proc. Polaków podchodzi do takiego rozwiązania obojętnie, zakładając, że organy państwa sięgają po dane wyłącznie wtedy, gdy jest to uzasadnione. Niepokoić może natomiast fakt, że tę odpowiedź wyraźnie częściej, bo w 25 proc. przypadków, wybierają najmłodszy badani i badane, w wieku od 18 do 28 lat.

Warto też zwrócić uwagę na osoby, które pozytywnie oceniają ten pomysł, ale deklarują, że same prawdopodobnie rzadko korzystałyby z takiej funkcji. Jej wartość nie musi polegać na częstym sprawdzaniu historii dostępu. Równie ważne jest wywołanie swoistego „efektu mrożącego” po stronie urzędników i urzędniczek.

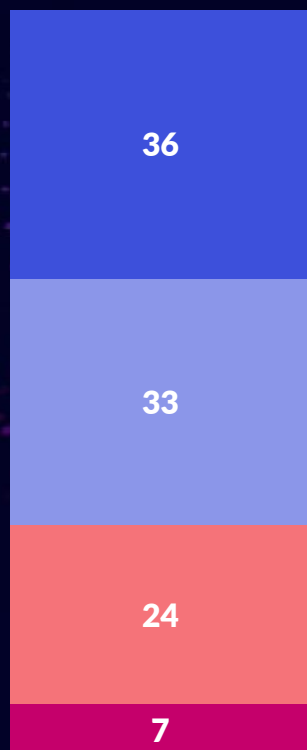
Interesująca jest wreszcie różnica między osobami używającymi mObywatela a osobami, które z aplikacji nie korzystają. Wśród tych pierwszych poparcie dla takiego rozwiązania jest wyraźnie większe i wynosi 69 proc., podczas gdy osoby niekorzystające z aplikacji częściej nie mają zdania na ten temat. Własne doświadczenie z cyfrowymi usługami państwa może więc ułatwiać wyobrażenie sobie kolejnych funkcji zwiększających kontrolę obywateli i obywaterek nad własnymi danymi. Kiedy cyfrowe państwo staje się częścią codziennego życia, łatwiej dostrzec w nim nie tylko wygodę, ale także potencjał do zwiększenia przejrzystości i kontroli.



2.5

**Droga od mObywatela
do europejskiego portfela tożsamości
cyfrowej i preferowany model jego
wdrożenia**

Jedynie co czwarty Polak nie chce korzystać z portfela EUDI, a zaledwie 7 proc. wybrałoby wyłącznie portfel od globalnej firmy technologicznej.



- Wyłącznie z portfela państwowego** (np. rozbudowanej aplikacji mObywatel)
- Chcę mieć wybór** - zarówno państwo, jak i firmy prywatne powinny oferować własne, konkurencyjne portfele
- Nie zamierzam w ogóle korzystać z cyfrowego portfela tożsamości**
- Wyłącznie z portfela dostarczanego przez prywatne, globalne firmy technologiczne** (np. Google Wallet, Apple Wallet, Samsung Wallet)

3 na 4 Polaków zamierza korzystać z portfela EUDI, a jedynie 24 proc. odrzuca to rozwiązanie. Najwięcej badanych wybiera wyłącznie portfel państwowy (36 proc.) lub chce mieć wybór między portfelem publicznym a prywatnym (33 proc.). **Zaledwie 7 proc. skorzystałoby wyłącznie z portfela oferowanego przez globalne firmy technologiczne (tzw. big tech).**

Portfel państwowy częściej preferują Baby Boomersi niż pokolenie Z (46 vs 25 proc.) oraz osoby z wyższym wykształceniem (46 vs 30 proc.). Pokolenie Z częściej oczekuje konkurencji różnych portfeli (48 proc.), natomiast z EUDI nie zamierza korzystać 31 proc. kobiet i 16 proc. mężczyzn.

**Anna Streżyńska**

Dyrektor, Instytut Łączności – Państwowy Instytut Badawczy, były Minister Cyfryzacji i Prezes UKE, członek zarządu KIGEiT

To, że 70 proc. Polaków korzysta z mObywatela, jest dla mnie, jako osoby, która inicjowała ten projekt, oczywiście znakomitą wynikiem. Ciekawsze jest jednak to, co badania mówią o zaufaniu do cyfrowej tożsamości i granicach tego zaufania.

mObywatel odniósł sukces nie tylko jako aplikacja, ale także jako instytucja życia publicznego. Korzysta z niego 70 proc. badanych, w pokoleniu Z odsetek ten wynosi 79 proc., a wśród osób z wyższym wykształceniem 81 proc. Wysokie zaufanie deklaruje 58 proc. badanych, ale wśród użytkowników mObywatela odsetek ten wynosi już 72 proc., podczas gdy wśród osób niekorzystających z aplikacji tylko 23 proc. Aktywne korzystanie z mObywatela najwyraźniej buduje zaufanie. Dlatego ostrożność wobec nowych funkcji nie dowodzi, że Polacy ich nie chcą, lecz może wynikać z tego, że jeszcze ich nie znają.

Jednocześnie Polacy mocno wiążą cyfrową tożsamość z państwem. W przypadku EUDI 36 proc. badanych chciałoby wyłącznie portfela państwowego, 33 proc. dopuszcza konkurencję między państwem a sektorem prywatnym, a tylko 7 proc. wybrałoby portfel globalnej firmy technologicznej. Pokazuje to kapitał społecznego zaufania do mObywatela. Moim zdaniem jest to argument za jego dalszym rozwojem, a nie za zamykaniem go w świecie administracji. Właśnie tutaj pojawia się bowiem najciekawsza sprzeczność w wynikach.

Tylko 19 proc. badanych chce używać jednego portfela EUDI w bankach, na uczelniach, w ochronie zdrowia i usługach komercyjnych, 25 proc. chce całkowitego oddzielenia tożsamości

państwowej od świata komercyjnego, a 29 proc. nie ma zdania. Kiedy jednak pytamy nie o model portfela, lecz o konkretne usługi, opór znika. Najbardziej oczekiwaną funkcją EUDI są międzynarodowe usługi finansowe i płatności, wskazane przez 37 proc. badanych. Kolejne miejsca zajmują transgraniczne usługi medyczne, które wybrało 35 proc., oraz możliwość załatwiania spraw urzędowych za granicą, wskazana przez 33 proc. W pokoleniu Z zainteresowanie usługami finansowymi sięga 53 proc.

Polacy są więc ostrożni wobec samej idei połączenia państwowej tożsamości ze światem komercyjnym, ale chcą korzyści, które wymagają takiego połączenia. To ważny fakt w sporze o kierunek dalszego rozwoju mObywatela. Błędem byłoby wyciągnięcie z tych obaw wniosku, że portfel należy ograniczyć do dokumentów i atrybutów pochodzących od państwa.

Portfel powinien działać w obie strony. Obywatel może przedstawiać bankowi czy przedsiębiorcy atrybut poświadczony przez państwo, ale powinien też móc pobrać do swojego portfela wiarygodne poświadczenie wystawione przez bank, uczelnię, pracodawcę czy inny podmiot, a następnie się nim posłużyć. Państwo nie musi być wystawcą wszystkiego, co znajduje się w portfelu. Jego rolą powinno być zapewnienie zasad, bezpieczeństwa i wiarygodności systemu. Decyzja o tym, z jakich poświadczeń korzystać, powinna natomiast należeć do obywatela. ►

**Anna Streżyńska**

► Badania dobrze pokazują również, czego potrzeba, aby taki model zdobył zaufanie. Aż 61 proc. badanych pozytywnie ocenia możliwość sprawdzenia, kto i w jakim celu korzystał z ich danych, a wśród użytkowników mObywatela odsetek ten wynosi blisko 70 proc. Odpowiedzią na obawy przed rozszerzaniem portfela nie musi więc być ograniczanie jego funkcji, lecz zapewnienie obywatelowi większej kontroli nad danymi.

Warto też zwrócić uwagę na kobiety, które w obu badaniach są wyraźnie ostrożniejsze. Z mObywatela korzysta 66 proc. kobiet wobec 75 proc. mężczyzn, a w przypadku EUDI aż 31 proc. kobiet deklaruje, że w ogóle nie zamierza z niego korzystać, wobec 16 proc. mężczyzn. Kobiety są bardziej sceptyczne także wobec usług finansowych, komercyjnych poświadczeń, a nawet selektywnego ujawniania danych. Nie odczytywałabym tego jako niechęci do cyfryzacji czy powiązania usług prywatnych

z państwowymi, lecz jako wyższy próg zaufania oraz większą potrzebę zrozumienia sposobu działania tych rozwiązań i upewnienia się co do ich bezpieczeństwa.

mObywatel przeszedł pierwszą wielką próbę: Polacy zaczęli z niego masowo korzystać. Teraz trzeba zdecydować, czy pozostanie portfelem państwowych dokumentów, czy stanie się portfelem naprawdę należącym do obywatela, użytecznym także poza administracją i poza Polską. Badania pokazują zarówno obawy związane z takim kierunkiem, jak i duże zapotrzebowanie na usługi, które wymagają właśnie takiego portfela. Nie jest to argument za zatrzymaniem jego rozwoju, lecz za rozwijaniem go w sposób zapewniający obywatelowi większą kontrolę, przejrzystość i bezpieczeństwo.

Polacy stawiają na europejską suwerenność. Niemal połowa najbardziej ufa polskiemu lub europejskiemu dostawcy EUDI, a jedynie 7 proc. big tech.

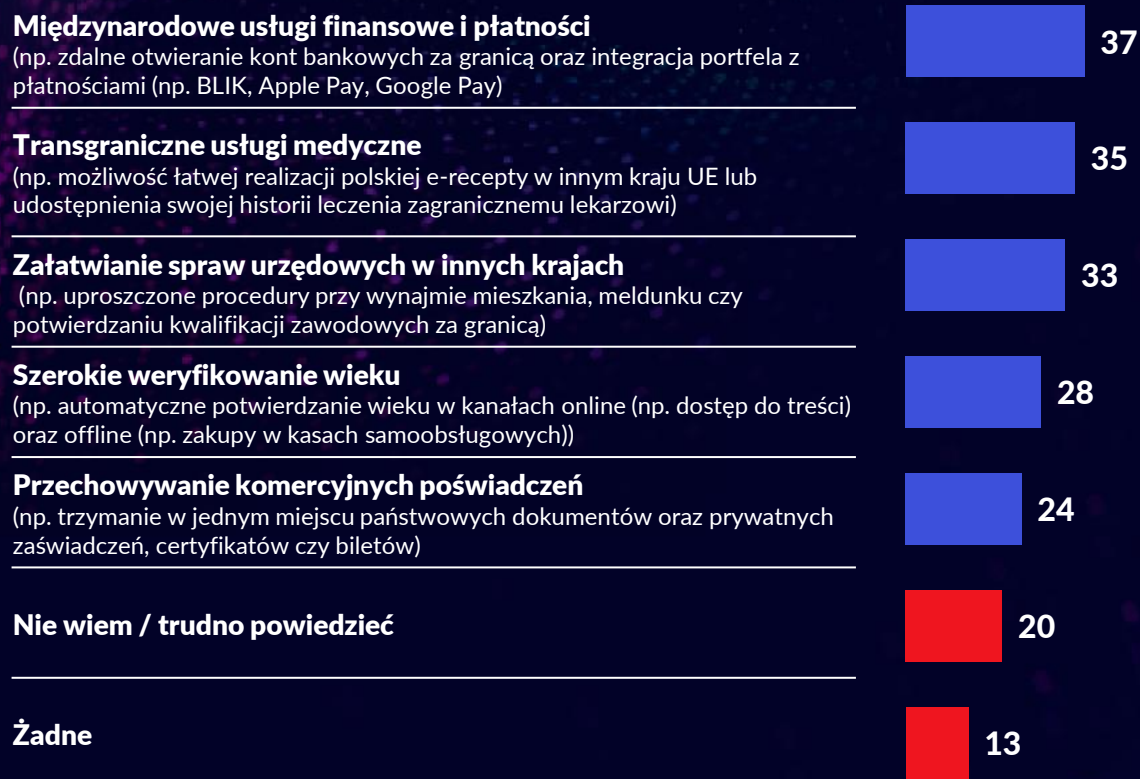


- Polskiemu lub europejskiemu podmiotowi** - czuję się najbezpieczniej i uważam, że zwiększa to suwerenność technologiczną
- Pochodzenie dostawcy nie ma dla mnie żadnego znaczenia** - liczy się wyłącznie wygoda, bezpieczeństwo i bezawaryjność samej aplikacji
- Nie wiem/trudno powiedzieć**
- Globalnym gigantom technologicznym** - preferuję rozwiązania międzynarodowych firm, niezależnie od ich dokładnej lokalizacji

Blisko 5 na 10 Polaków najbardziej zaufałoby polskiemu lub europejskiemu dostawcy portfela EUDI (47 proc.), a zaledwie 7 proc. wybrałoby globalnego giganta technologicznego. Lokalnego lub europejskiego dostawcę częściej preferują osoby z wyższym wykształceniem (60 vs 35 proc.) oraz Baby Boomersi (55 vs 42 proc. w pokoleniu X). Pokolenie Z wyróżnia większe zaufanie do globalnych firm technologicznych (17 vs 2 proc. wśród Baby Boomersów).

Osoby z podstawowym wykształceniem częściej nie miały zdania (43 vs 22 proc.).

Co trzeci Polak skorzystałby z nowych funkcji europejskiego portfela tożsamości cyfrowej EUDI.



Blisko 4 na 10 Polaków skorzystałoby z portfela EUDI do międzynarodowych usług finansowych i płatności (37 proc.), a ponad 3 na 10 do usług medycznych (35 proc.) i spraw urzędowych za granicą (33 proc.).

Usługami finansowymi częściej interesują się mężczyźni (44 vs 30 proc.) oraz osoby z wyższym wykształceniem (45 vs 28 proc.). Pokolenie Z wyróżnia zainteresowanie płatnościami (53 proc.), potwierdzaniem wieku (44 proc.) i przechowywaniem komercyjnych poświadczeń (38 proc.). Osoby z podstawowym wykształceniem częściej niż inni nie są zainteresowani żadnymi funkcjonalnościami EUDI (20 proc.)

**Jan Szajda**

Co-founder & CEO, IDENTT sp. z o.o

Europejski Portfel Tożsamości Cyfrowej to kompleksowy i rozbudowany ekosystem, którego głównym celem jest umożliwienie wiarygodnej elektronicznej wymiany informacji w sposób ustandaryzowany i interoperacyjny.

Wdrożenie takiego rozwiązania na obszarze całej Unii Europejskiej będzie miało ogromne znaczenie dla rozwoju gospodarki cyfrowej. W dłuższej perspektywie spowoduje przebudowę i usprawnienie wielu codziennych procesów, takich jak zawieranie umów, zakładanie kont w poszczególnych instytucjach i usługach, zaciąganie zobowiązań, zatrudnianie pracowników czy weryfikacja uprawnień do wykonywania określonej pracy. Ograniczy również możliwość posługiwania się fałszywymi dokumentami i fałszywą tożsamością.

Ekosystem Europejskiego Portfela Tożsamości Cyfrowej będzie jednak mógł funkcjonować dopiero wtedy, gdy powstanie odpowiednia infrastruktura prawna, operacyjna, funkcjonalna, procesowa i użytkowa. Konieczne jest m.in. przyjęcie przepisów określających możliwość i obowiązek używania portfela w poszczególnych przypadkach oraz jego akceptowania przez określone instytucje. Należy również ustalić sposoby rejestracji użytkowników i stron ufających, przygotować i udostępnić systemy obsługujące te procesy, stworzyć sam portfel w formie aplikacji mobilnej, a następnie wdrożyć możliwość korzystania z niego w codziennych procesach realizowanych przez firmy i instytucje.

Polakom może być łatwiej zrozumieć koncepcję EUDIW i możliwości, jakie oferuje ten portfel, ze względu na ich dotychczasowe doświadczenia z aplikacją mObywatel. W omawianym badaniu EUDIW został przedstawiony jako rozwiązanie podobne do mObywatela, które mogłoby działać nie tylko na poziomie krajowym, lecz także europejskim. Jest to oczywiście pewne uproszczenie. Polski portfel tożsamości cyfrowej zgodny z wymogami rozporządzenia eIDAS 2.0 będzie nowym rozwiązaniem, jednak mObywatel stanowi dobry punkt odniesienia i pomaga zobrazować, w jaki sposób może funkcjonować portfel europejski.

Pytanie, na które chciałbym zwrócić uwagę, dotyczy preferowanego podmiotu dostarczającego EUDIW. Zgodnie z rozporządzeniem eIDAS 2.0 od 24 grudnia 2026 r. każdy kraj powinien oferować przynajmniej jeden portfel. Może on być udostępniany przez państwo albo przez podmiot prywatny. W Polsce będzie to mObywatel Europa, czyli nowe rozwiązanie funkcjonujące osobno od aplikacji mObywatel. Według obecnych planów na początku 2028 r. oba rozwiązania powinny zostać połączone w jednej aplikacji.

Za przygotowanie i udostępnienie rozwiązania odpowiada Centralny Ośrodek Informatyki, co oznacza, że w Polsce będzie to portfel państwowy. Nie wyklucza to jednak możliwości korzystania z innego wybranego portfela, w tym portfela komercyjnego. ►

**Jan Szajda**

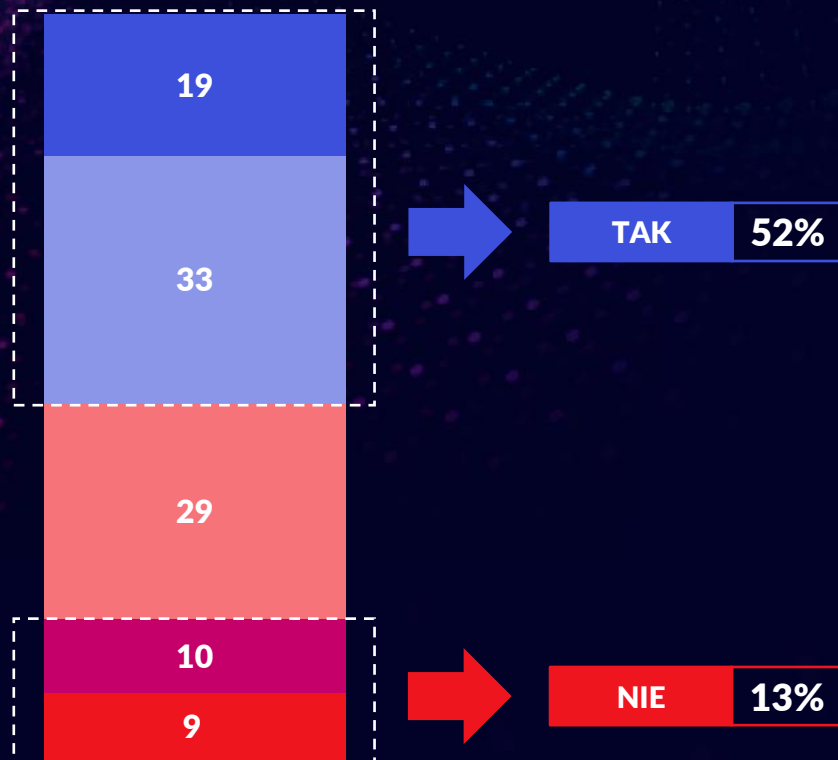
- ▶ Stosunkowo wysoki odsetek osób oczekujących, że portfel będzie rozwiązaniem wyłącznie państwowym, wynoszący 36 proc., może wynikać z zakresu danych, które będą w nim przetwarzane i dostępne. Nie bez znaczenia mogą być także dobre funkcjonowanie mObywatela oraz jego pozytywny odbiór przez większość Polaków. Jest to bowiem rozwiązanie państwowe.

Jednocześnie 33 proc. respondentów oczekuje możliwości wyboru między portfelem państwowym a prywatnym. Można zatem powiedzieć, że oczekiwania 69 proc. respondentów zostaną spełnione. W Polsce będzie dostępny portfel państwowy, a jednocześnie użytkownicy będą mogli korzystać z dowolnego innego portfela funkcjonującego w ramach europejskiego ekosystemu. Na uwagę zasługuje stosunkowo niewielki odsetek osób deklarujących chęć korzystania wyłącznie z rozwiązań globalnych firm technologicznych, który wynosi 7 proc.

Wyniki odpowiedzi na to pytanie są zbieżne z odpowiedziami na kolejne, dotyczące najbardziej zaufanego dostawcy EUDIW. Również w tym przypadku jedynie 7 proc. badanych wskazuje globalne firmy technologiczne jako najbardziej zaufanych dostawców. Aż 47 proc. preferuje natomiast rozwiązanie oferowane przez polski lub europejski podmiot. Dla 13 proc. respondentów pochodzenie dostawcy nie ma znaczenia, a kluczowe są wygoda, bezpieczeństwo i bezawaryjność aplikacji.

Niewątpliwie jednym z głównych czynników wpływających na upowszechnienie EUDIW będzie zaufanie użytkowników końcowych oraz ich poczucie bezpieczeństwa.

Ponad połowa Polaków pozytywnie ocenia możliwość potwierdzania swoich cech bez ujawniania pełnych danych osobowych.



Ponad 5 na 10 Polaków pozytywnie ocenia wybiórcze udostępnianie danych w portfelu EUDI (52 proc.), a przeciwnego zdania jest 19 proc. badanych.

Rozwiązanie częściej popierają mężczyźni (57 vs 45 proc.) oraz osoby z wyższym wykształceniem (59 vs 43 proc.). Największe poparcie deklarują millenialsi (56 proc.), a najmniejsze przedstawiciele pokolenia X (46 proc.).

- Zdecydowanie pozytywnie** - to ogromna zaleta, która w końcu zagwarantuje mi pełną kontrolę nad moją prywatnością
- Raczej pozytywnie** - to przydatna funkcja, choć nie będzie to dla mnie główny powód korzystania z portfela
- Nie robi mi to różnicy** - i tak udostępniam swoje pełne dane, gdy usługodawca tego wymaga
- Raczej negatywnie** - nie mam zaufania, że system faktycznie ukryje moje pozostałe dane przed firmami
- Zdecydowanie negatywnie** - uważam, że jest to niepotrzebne komplikowanie prostych procedur weryfikacji

**Rafał Sionkowski**

Dyrektor Departamentu Identyfikacji Elektronicznej,
Centralny Ośrodek Informatyki

Polska znajduje się dziś w szczególnej sytuacji. Z jednej strony dysponujemy już dojrzałym i szeroko rozpoznawalnym rozwiązaniem krajowym, jakim jest mObywatel. Z drugiej strony wejście w życie eIDAS 2.0 oznacza konieczność przejścia na nowy model korzystania z cyfrowej tożsamości, czyli europejski portfel tożsamości cyfrowej EUDI Wallet. Nie jest to więc wdrożenie realizowane od zera, lecz transformacja istniejącego ekosystemu, która wymaga zachowania ciągłości usług oraz jasnego pokazania wartości dodanej nowego rozwiązania.

Największym wyzwaniem będzie nie tylko techniczne dostarczenie portfela, ale także przekonanie obywateli i rynku, że zmiana ma realny sens. Jako dostawca rozwiązania musimy jasno odpowiedzieć na pytanie: dlaczego użytkownik, który zna mObywatela i z niego korzysta, miałby przejść na nowy portfel? Obywatele będą oczekiwali prostoty, bezpieczeństwa i praktycznych możliwości wykorzystania nowego rozwiązania. Biznes będzie natomiast potrzebował konkretnych argumentów: większej pewności przy identyfikacji klienta, uproszczenia procesów, ograniczenia kosztów obsługi oraz możliwości świadczenia usług w szerszym, europejskim kontekście.

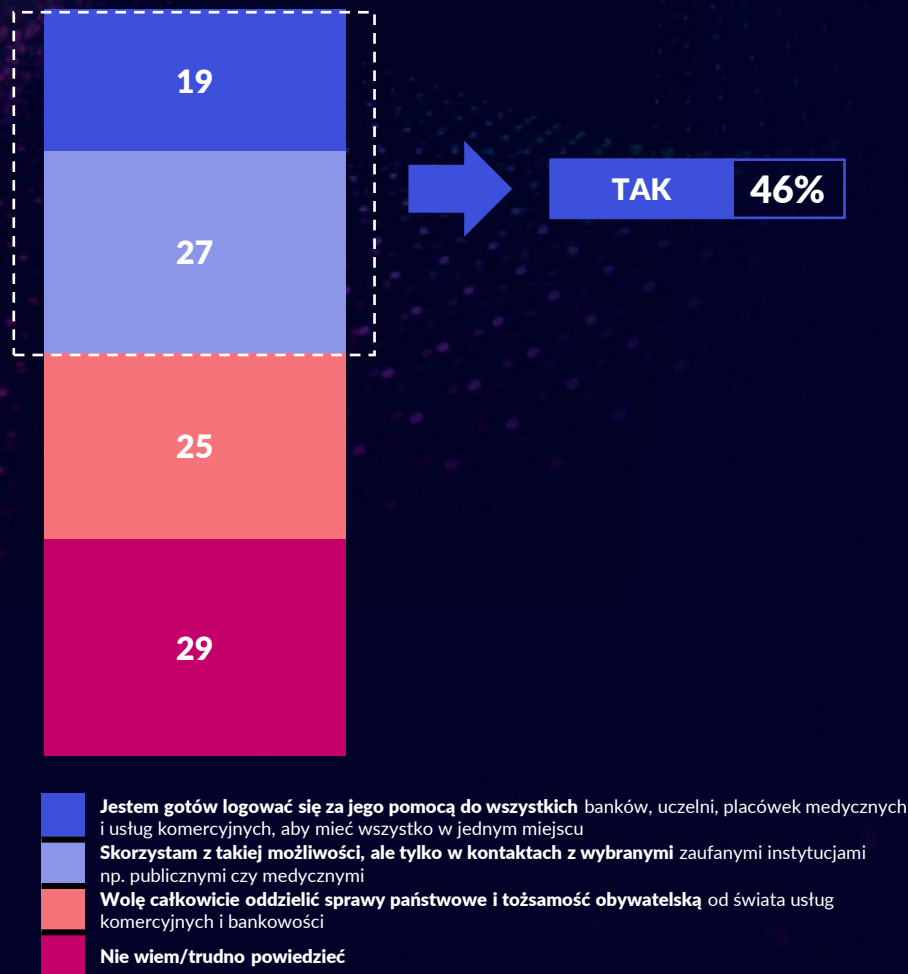
Raport słusznie wskazuje, że jednym z najbardziej oczekiwanych efektów eIDAS 2.0 są transgraniczne możliwości wykorzystania portfela. To właśnie możliwość posługiwania się cyfrową tożsamością poza granicami własnego państwa może stać się jedną z jego głównych przewag. Jednocześnie należy mieć świadomość, że tempo wdrażania tych rozwiązań w poszczególnych krajach będzie różne. W pierwszych miesiącach, a prawdopodobnie także w pierwszych latach

funkcjonowania EUDI Wallet, użytkownicy mogą mierzyć się z niepewnością, czy portfel zostanie uznany w danym państwie, w jakich usługach będzie działał i czy rzeczywiście pozwoli zrezygnować z tradycyjnych dokumentów podczas podróży.

W tym kontekście warto odnieść się również do wskazanego w raporcie pozytywnego odbioru mechanizmu selektywnego ujawniania danych. Może on być szczególnie istotny w przypadku korzystania z usług komercyjnych, ponieważ pozwala użytkownikowi udostępnić tylko te informacje, które są rzeczywiście potrzebne do skorzystania z danej usługi. Jednocześnie fakt, że blisko 20 proc. osób prawdopodobnie nie rozumie jeszcze tego mechanizmu, pokazuje, że samo jego wdrożenie nie wystarczy. Konieczne będzie położenie dużego nacisku na edukację oraz jasne pokazanie realnych korzyści: większej kontroli nad własnymi danymi, ograniczenia zakresu udostępnianych informacji oraz większego poczucia bezpieczeństwa.

Zatem powodzenie wdrożenia eIDAS 2.0 będzie zależało nie tylko od technologii, ale także od dobrej komunikacji, edukacji i praktycznych zastosowań. Warto przy tym podkreślić, że nie zaczynamy od zera. Przez lata zbudowaliśmy wysoką jakość usług cyfrowych oraz duże zaufanie obywateli do aplikacji mObywatel. To zaufanie jest jednym z najważniejszych kapitałów, na których można oprzeć dalszy rozwój. Nowe rozwiązanie będziemy więc przedstawiać jako naturalny, kolejny krok w rozwoju cyfrowego państwa. Będzie ono wykorzystywać dotychczasowe doświadczenia, a jednocześnie otwierać drogę do szerszego, europejskiego ekosystemu usług cyfrowych.

Polacy ostrożnie podchodzą do łączenia EUDI z bankowością i usługami komercyjnymi.



Blisko 5 na 10 Polaków jest gotowych używać portfela EUDI w usługach prywatnych (46 proc.), choć tylko 19 proc. wykorzystałoby go we wszystkich bankach, placówkach medycznych i usługach komercyjnych.

Największą otwartość wykazuje pokolenie Z (65 vs 36 proc. wśród Baby Boomersów) oraz mężczyźni (53 vs 40 proc.). Co czwarty badany chce całkowicie oddzielić tożsamość państwową od bankowości i usług komercyjnych (25 proc.), a 29 proc. nie ma jeszcze zdania.



3. METODOLOGIA BADAÑ



METODOLOGIA BADAŃ / O BADANIU DIGITAL STATE 2026



METODOLOGIA

Badanie online: wywiady CAWI realizowane online na GfK Access Panel
Wywiad do 15 minut



PRÓBA BADAWCZA

Reprezentatywna próba Polaków w wieku 16 -75 lat (próba reprezentatywna ze względu na płeć, wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania)
Liczebność próby: **N=1000**



REALIZACJA BADANIA

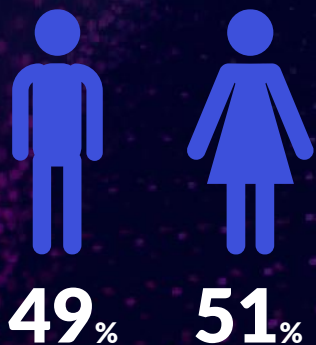
20-24 lipca 2026 r.

CEL BADANIA

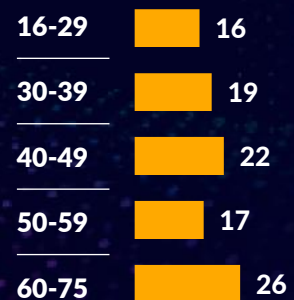
Poznanie wiedzy i opinii Polaków na temat cyfrowych usług administracji publicznej, w tym:

- korzystania z e-usług publicznych i oceny ich rozwoju
- wpływu cyfryzacji na sposób załatwiania spraw urzędowych
- wykorzystania AI i granic automatyzacji decyzji urzędowych
- gotowości do rezygnacji z papierowych dokumentów
- roli aplikacji mObywatel i rozwoju cyfrowej tożsamości
- zaufania do państwa jako gospodarza danych obywateli
- bezpieczeństwa, prywatności i odporności cyfrowych usług
- potrzeb osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym
- oczekiwań wobec cyfrowego państwa przyszłości

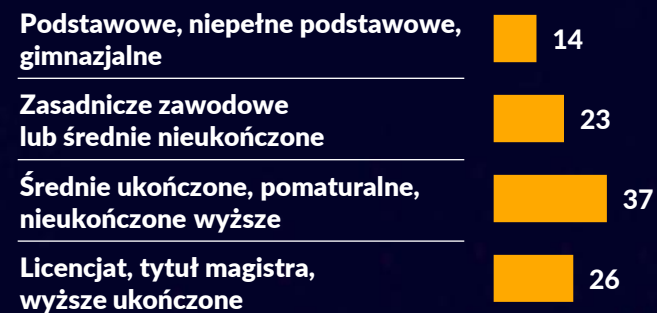
PŁEĆ



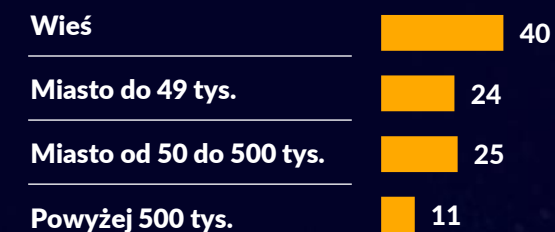
WIEK



WYKSZTAŁCENIE

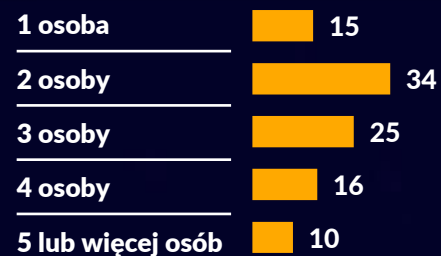


MIEJSCE ZAMIESZKANIA

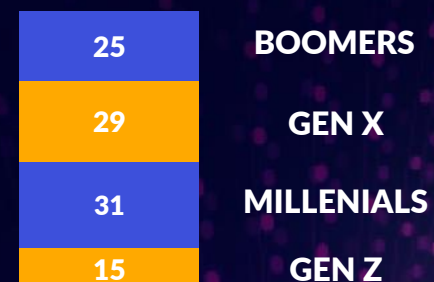


W wyniku zaokrągleń wskazania sumują się do 101%

WIELKOŚĆ GOSPODARSTWA DOMOWEGO



GENERACJA



The background is a dark blue gradient with numerous thin, glowing lines of purple and blue particles. These lines originate from the left and right edges and curve towards the center, creating a sense of motion and depth. The particles are small, square-shaped dots.

AUTORZY I EKSPERCI PUBLIKACJI

**Piotr Mieczkowski**

Dyrektor zarządzający i członek zarządu fundacji Digital Poland, wiceprezes zarządu European AI Forum, członek zarządu KIGEiT, przewodniczący AI Poland, wiceprzewodniczący TechPL, wiceprzewodniczący Komisji ds. Cyfryzacji w Mieście Warszawa, członek grup i zespołów przy Ministerstwie Cyfryzacji, wykładowca ALK, członek Rada biznesowej Bielik.AI, członek Instytutu Transformacji Cyfrowej i Innowacji przy THINKTANK

Piotr ma ponad 20-letnie doświadczenie w realizacji projektów związanych z nowymi technologiami i transformacją cyfrową. Obecnie kieruje Fundacją Digital Poland, która wspiera rozwój innowacji i promuje cyfryzację jako źródło przewagi konkurencyjnej polskiej gospodarki.

Jest członkiem zarządu Krajowej Izby Gospodarczej Elektroniki i Telekomunikacji, najstarszej i największej reprezentatywnej organizacji sektora ICT w Polsce. Izba skupia również inicjatywy takie jak AI Poland, GameDev Poland czy TechPL. Piotr pełni także funkcję wiceprezesa European AI Forum, największej organizacji reprezentującej europejskie przedsiębiorstwa działające w obszarze sztucznej inteligencji. Forum, z siedzibą w Brukseli, zrzesza organizacje reprezentujące ponad 3 tys. startupów z 14 europejskich państw.

Piotr uczestniczy w pracach Komitetu ds. Cyfryzacji przy Urzędzie m.st. Warszawy oraz Zespołu ds. wsparcia polskiego sektora ICT działającego przy Ministerstwie Cyfryzacji. Z ramienia Federacji Przedsiębiorców Polskich jest również członkiem Komitetu Monitorującego program Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki oraz uczestniczy w pracach grup roboczych powoływanych przez Ministerstwo Cyfryzacji.

Jest autorem i współautorem raportów, publikacji, artykułów oraz propozycji polityk publicznych wspierających rozwój nowych technologii, w tym sztucznej inteligencji, internetu rzeczy, cyberbezpieczeństwa i sieci 5G. Współtworzył także strategiczny program NCBR AI INFOSTRATEG, który przeznaczył 840 mln zł na rozwój i wdrażanie rozwiązań wykorzystujących sztuczną inteligencję w Polsce.

Piotr posiada praktyczne doświadczenie w prowadzeniu transformacji cyfrowej, projektowaniu polityk publicznych opartych na danych, usprawnianiu procesów biznesowych, tworzeniu programów edukacyjnych oraz doradztwie strategicznym. Specjalizuje się w zagadnieniach związanych ze sztuczną inteligencją, dużymi zbiorami danych, przetwarzaniem w chmurze, internetem rzeczy, sieciami 5G i inteligentnymi miastami.

Wcześniej pracował w globalnej firmie doradczej EY, Grupie Polsat Plus, Orange oraz Shell. Zrealizował ponad 38 projektów dla przedsiębiorstw z sektora telekomunikacyjnego i technologicznego, w tym Deutsche Telekom, e&, Liberty Global, Multimedia Polska, Netii, Orange, Telenor, T-Mobile, Saudi Telecom Company, Solutions by STC, UPC oraz Vodafone.

Współpracował również z regulatorami z Europy Środkowo-Wschodniej, między innymi UKE, NMHH, GNCC, SPRK i RRT, a także z Ministerstwem Cyfryzacji, organizacjami branżowymi, takimi jak KIGEiT i PIIT, oraz instytucjami wspierającymi innowacje, w tym NCBR. Realizował ponadto projekty doradcze we współpracy z firmami Arthur D. Little, BCG i EY-Parthenon.

Jest absolwentem Wydziału Elektroniki i Technik Informacyjnych Politechniki Warszawskiej oraz Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego. Posiada również specjalistyczne certyfikaty techniczne i menedżerskie.

W swojej działalności stawia na uczciwość, współpracę, budowanie aktywnych społeczności oraz osiąganie konkretnych, mierzalnych rezultatów. Przygotowuje rekomendacje przede wszystkim oparte na faktach, danych i wiedzy eksperckiej.



Marcin Adamski
Urząd m.st.
Warszawy



dr Michał Boni
Fundacja Digital
Poland



**dr Mateusz
Chołodecki**
Uniwersytet
Warszawski



**Jarosław
Cichoszewski**
Technology Solutions
360



Krzysztof Dyl
Urząd Komunikacji
Elektronicznej



Magdalena Gaj
Poczta Polska



Michał Gramatyka
Ministerstwo Cyfryzacji



Dominika Grusznik
NielsenIQ



Krzysztof Izdebski
Fundacja im. Stefana
Batorego



Wojciech Klicki
Fundacja Panoptikon



Przemysław Kulik
Bank Gospodarstwa
Krajowego



**dr Anna Beata
Kwiatkowska,
prof. UMK**
Polskie Towarzystwo
Informatyczne



Hubert Paczkowski
Grupa Symfonia



**Wojciech
Pantkowski**
Krajowa Izba
Rozliczeniowa



Bartłomiej Pejo
Sejm RP



Tomasz Rychter
Fundacja Digitality



Rafał Sionkowski
Centralny Ośrodek
Informatyki



**dr hab. Andrzej
Sobczak, prof. SGH**
Liderzy.ai



Ksawery Stojak
Bank Gospodarstwa
Krajowego



Anna Streżyńska
Instytut Łączności –
Państwowy Instytut
Badawczy



Jan Szajda
IDENT



Ignacy Świąćicki
Polski Instytut
Ekonomiczny



**Aleksandra
Tomaszewska**
Ministerstwo
Cyfryzacji



Anna Węgrzynowicz
Bank Gospodarstwa
Krajowego



**dr inż. Kajetan
Wojsyk**
ARIMR

O PARTNERACH RAPORTU



Bank Gospodarstwa Krajowego (BGK) to państwowy bank rozwoju, który wspiera zrównoważony rozwój Polski – zarówno gospodarczy, jak i społeczny. To jedyna tego typu instytucja w Polsce. Działa od ponad 100 lat, finansując inwestycje w infrastrukturę, mieszkalnictwo czy przedsiębiorczość, BGK angażuje się też w projekty o znaczeniu strategicznym, takie jak obronność i transformacja energetyczna. Współpracuje z biznesem i sektorem publicznym, mobilizując kapitał na rzecz inwestycji odpowiadających na kluczowe wyzwania kraju. Ma biura także za granicą - w Brukseli, Kijowie i Frankfurt nad Menem - wspierając eksport i ekspansję polskich firm. Działa jako partner Funduszy Europejskich i Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności.



NielsenIQ (NIQ) to wiodąca firma zajmująca się analizą zachowań konsumenckich, dostarczająca najbardziej kompleksowe spojrzenie na decyzje zakupowe konsumentów i wskazująca nowe kierunki rozwoju.

Nasz globalny zasięg obejmuje ponad 90 krajów, co pozwala nam analizować około 85% światowej populacji oraz ponad 7,2 biliona USD globalnych wydatków konsumenckich.

Dzięki całościowemu ujęciu rynku detalicznego oraz najbardziej wszechstronnym insightom konsumenckim – dostarczanych za pomocą zaawansowanej analityki i nowoczesnych platform – NIQ oferuje pełny obraz rynku (Full View™).

Więcej informacji można znaleźć na stronie: www.niq.com.

O FUNDACJI DIGITAL POLAND I DIGITAL FESTIVAL 2026

digitalpoland

O Fundacji Digital Poland

Jako organizacja non-profit, Fundacja podejmuje działania na rzecz tego, aby Polska stała się jednym z wiodących światowych centrów innowacji cyfrowych. Naszą wizją jest przyspieszenie cyfryzacji kraju tak, aby społeczeństwo, przedsiębiorstwa i instytucje publiczne potrafiły w pełni wykorzystywać technologie w sposób mądry, świadomy i odpowiedzialny.

Fundacja zamienia stojące przed Polską wyzwania cyfrowe w realne szanse dla krajowej gospodarki. Jesteśmy przekonani, że bez aktywnego udziału obywateli rozwój technologiczny nie będzie możliwy. Dlatego stawiamy na edukację – organizujemy liczne wydarzenia i akcje edukacyjne, takie jak Digital Fitness Test, Digital Ars, Akademia SkillUp, Digital Festival czy Noc Innowacji, które popularyzują nowe technologie w życiu codziennym i biznesie.

Na arenie międzynarodowej prezentujemy Polskę jako atrakcyjne miejsce do prowadzenia działalności badawczo-rozwojowej i tworzenia innowacji o globalnym zasięgu, wykorzystując wiedzę i kompetencje polskich specjalistów ICT. Pomagamy też skalować biznes promując krajowe rozwiązania na wiodących konferencjach takich jak Web Summit, Vivatech, London Techweek czy organizując wizyty studyjne co światowych centrów innowacji.

Prowadzimy także szeroko zakrojone analizy spraw publicznych. Współtworzymy największy w Polsce zestaw rekomendacji – „Czas na cyfrową gospodarkę” – wyznaczający kierunki rozwoju innowacji i strategicznego myślenia o roli cyfryzacji w społeczeństwie i gospodarce. Regularnie realizujemy badania konsumentów i przedsiębiorstw, publikując bezpłatne raporty, m.in. dotyczące dezinformacji, sztucznej inteligencji czy największych firm technologicznych. Organizujemy również debaty publiczne na temat wpływu technologii na życie społeczne i biznesowe.

Fundacja jest jednym z założycieli European AI Forum w Brukseli – największej w Europie organizacji zrzeszającej ponad 3000 startupów AI (więcej na eaiforum.org). Zainicjowała również wiodące krajowe przedsięwzięcia, takie jak AI Poland, TechPL czy Game Dev Poland, działające przy Krajowej Izbie Gospodarczej Elektroniki i Telekomunikacji (więcej na kigeit.org.pl).

We wszystkich naszych działaniach stawiamy na współpracę i budowanie sieci partnerskich relacji. Wierzymy, że tylko dzięki otwartości i wspólnym inicjatywom możemy uczynić Polskę jednym z globalnych liderów innowacji cyfrowych.

Zapraszamy do współpracy wszystkich, którzy chcą realizować projekty edukacyjne, innowacyjne oraz związane z politykami publicznymi – projekty, które pozytywnie zmieniają polską gospodarkę. Wśród fundatorów i partnerów strategicznych Fundacji są m.in.: Baker McKenzie, Polpharma, Ringier Axel Springer Polska, Symfonia, Technology Solutions 360, T-Mobile Polska, TVN Warner Bros. Discovery, a w gronie partnerów znajdują się także takie firmy, jak Epsilon IT, Prowly czy Techland.

Chcesz dowiedzieć się więcej? Odwiedź digitalpoland.org

STRATEGICZNI FUNDATORZY I STRATEGICZNI PARTNERZY

**Baker
McKenzie.**

 **polpharma**


TECHNOLOGY
SOLUTIONS 360

ringier
axel springer

 **symfonia**



 **tvn** | WARNER BROS.
DISCOVERY

PARTNERZY

 **eterio**


Prowly

 **TECHLAND®**

digitalpoland



Międzybranżowa, ogólnokrajowa inicjatywa skupiająca się na wynikach naszych działań



Współdzielimy i prowadzimy inicjatywy i koalicje cyfrowe, współpracujemy, tworzymy sieć kontaktów i promujemy cyfryzację w wiodących mediach



Pomagamy przekształcać cyfrowe wyzwania w szanse dla polskiej gospodarki i społeczeństwa poprzez tworzenie najlepszych polityk cyfrowych



Promujemy Polskę jako wiodący ośrodek innowacji cyfrowych



Edukujemy społeczeństwo, prezentujemy fakty, obalamy mity, podpowiadamy jak korzystać z nowych technologii

Mamy udokumentowane osiągnięcia. Przykłady naszych inicjatyw.



Digital Festival



Digital Shapers



Polityki cyfrowe



Czas na cyfrową gospodarkę



AI Hub



European AI Forum



Koalicja „Cyfrowi Seniorzy”



Think Tank



Study Tours



Koalicja „Razem przeciw dezinformacji”



Noc Innowacji



Digital Champions CEE



Digital Fitness Test



Digital Summit



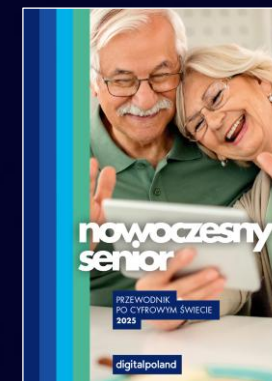
Karta na rzecz rozwoju kompetencji przyszłości



Akademia SkillUp

**Wspólnie z partnerami prowadzimy działalność edukacyjną i badawczą. Jesteśmy niezależnym think tankiem.
Pobierz bezpłatnie ponad 50 publikacji ze strony fundacji po uprzedniej rejestracji.**

Wybrane publikacje



Raporty z serii Tech4Society

■ Dlaczego prowadzimy badania?

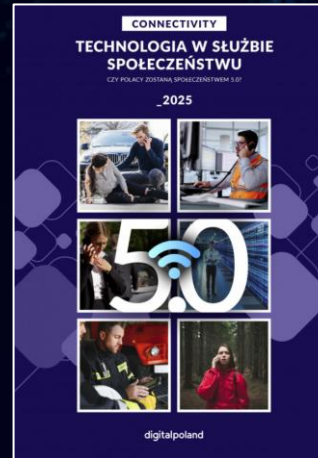
- Badamy nastawienie społeczeństwa do nowych technologii
- podnosimy jakość debaty publicznej
- wspieramy tworzenie polityk publicznych opartych na faktach

■ Motyw przewodni 2026

- Cyfrowe Państwo

■ Debiut raportu

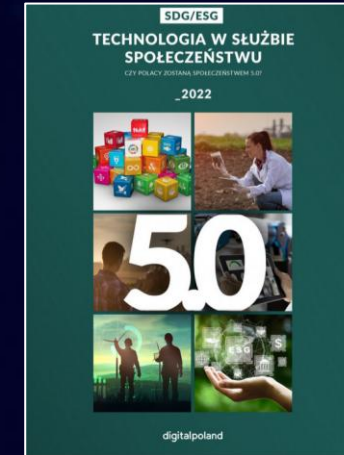
- 5.10.2026 z okazji inauguracji 8. edycji Digital Festival 2026



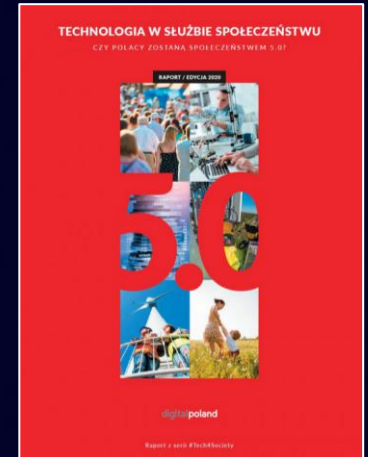
[Link](#)
Motyw: Connectivity



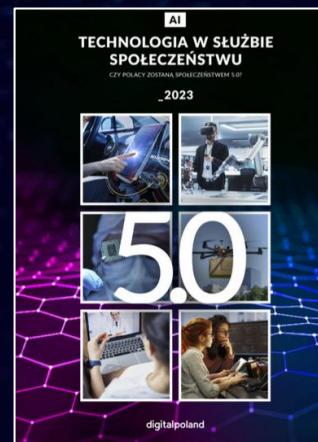
[Link](#)
Motyw: Cybersecurity



[Link](#)
Motyw: ESG



[Link](#)



[Link](#)
Motyw: AI



[Link](#)
Motyw: Digital Skills



[Link](#)

Nowoczesny Senior

6

tygodni
edukacji o łączności

80+

partnerów

115+

wydarzeń
online/offline

dotarliśmy do

2,2mln

osób

37,4 mln

zasięg informacji

rozeszaliśmy

5600+ egz.

poradników „Nowoczesny senior”
online oraz drukowanych

15+ tys.

przeszkolonych seniorów

9,53 mln

zasięg informacji

Digital Fitness Test

9600+ tys.

osób wykonało quiz

Noc Innowacji

12

miast

90+

wydarzeń

5000+

uczestników

11,26 mln

zasięg informacji

Strefa wiedzy

4

wideopodcasty

15

artykułów

Akademia SkillUp

100+

szkoleń



Digital Festival



European
Digital Days

8. edycja

1.10.-10.11.2026



Z CYFROWĄ TOŻSAMOŚCIĄ
MOŻESZ WIĘCEJ

Włącz się w Digital Festival 2026!

6 tygodni pełnych różnorodnych inicjatyw i wydarzeń,
z których każdy może bezpłatnie skorzystać

01.10-10.11.2026



Akademia SkillUp

Zrób jedno ze stu szkoleń,
które wprowadzą Cię
do cyfrowego świata

[Zrób szkolenie](#)



Cyfrowe historie

[Zainspiruj się wywiadami](#)
z osobami które odniosły
sukces, dzięki digitalowi
lub w digitalu



Digital Fitness Test

7. edycja pierwszego w Polsce
testu z umiejętności
cyfrowych, który powstał we
współpracy z KE. Dostępny
dla dzieci i dorosłych

[Zrób test](#)



Nowoczesny Senior

Cyfryzacja nie zna wieku! Każdy
jest seniorem, tyle że „jutro”.

Wykorzystaj możliwości
cyfrowego świata dzięki 5. edycji
akcji Nowoczesny Senior

[Pobierz przewodnik](#)



Noc Innowacji

Poznaj od kuchni nowe
technologie zmieniające świat.

[Weź udział](#) w darmowych
pokazach i warsztatach EY GDS
w dniu **23.10.2026**



Strefa Wiedzy

250+ artykułów, 85+
podcastów, 20+ raportów
i poradników w zasięgu Twojej
ręki! Dowiesz się więcej
o cyfrowym świecie!

[Wejdź do strefy wiedzy](#)



Tech4Society

Kompleksowy raport o łączności
oczami Polaków

[Przeczytaj](#)



Test Dojrzałości Cyfrowej

Zbadaj poziom dojrzałości
cyfrowej Twojej firmy i zaplanuj
jej transformację. Test powstał
we współpracy z PFR

[Wykonaj test](#)



Wydarzenia

[Weź udział](#) w wartościowym
networkingu i spotkaniach
dotyczących cyfryzacji
i technologii

DIGITAL STATE

TECHNOLOGIA W SŁUŻBIE SPOŁECZEŃSTWU

CZY POLACY ZOSTANĄ SPOŁECZEŃSTWEM 5.0?

_2026

digitalpoland



5.0