



# Podsumowanie wyników badania satysfakcji z usługi

## e-Doręczenia

Zespół Badań i Rozwoju  
Departament Jakości e-usług

Wrzesień 2023



# Plan raportu

1. [Podstawowe informacje o badaniu: slajd 3](#)
2. [Cele badania: slajd 4](#)
3. [Najważniejsze wnioski: slajdy 5-7](#)
4. [Rekomendacje: slajd 8](#)
5. [Podstawowe informacje o respondentach i korzystaniu z e-Doręczeń: slajdy 9-16](#)
6. [Ocena satysfakcji korzystania z usługi: slajdy 17-28](#)
7. [Chęć używania usługi w przyszłości: slajdy 29-33](#)

# Podstawowe informacje o badaniu i analizie



Badanie miało **charakter ilościowy**. Ankiety zbieraliśmy przez widget na stronie e-Doręczeń: [edoreczenia.gov.pl](https://edoreczenia.gov.pl).

Badanie trwało **od 30 czerwca do 16 września** 2023 roku.

**Próba nie była losowa i reprezentatywna.** Ankiety wypełniło **277 osób**:

- 108 nigdy nie używało e-Doręczeń,
- 169 korzystało z tej usługi.

**Grupy respondentów, którzy skorzystali/podjęli próbę skorzystania z e-Doręczeń:**

- osoby prywatne – 78%
- urzędnicy – 11%
- przedsiębiorcy – 10%
- osoby wykonujące zawód zaufania publicznego – 1%.

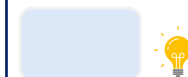
**Podczas analiz nie rozdzielamy tych grup**, ponieważ:

- poza osobami prywatnymi grupy są za mało liczne, by było możliwe rzetelne wnioskowanie statystyczne
- między ogółem osób korzystających z e-Doręczeń a osobami prywatnymi nie ma istotnych różnic statystycznych.

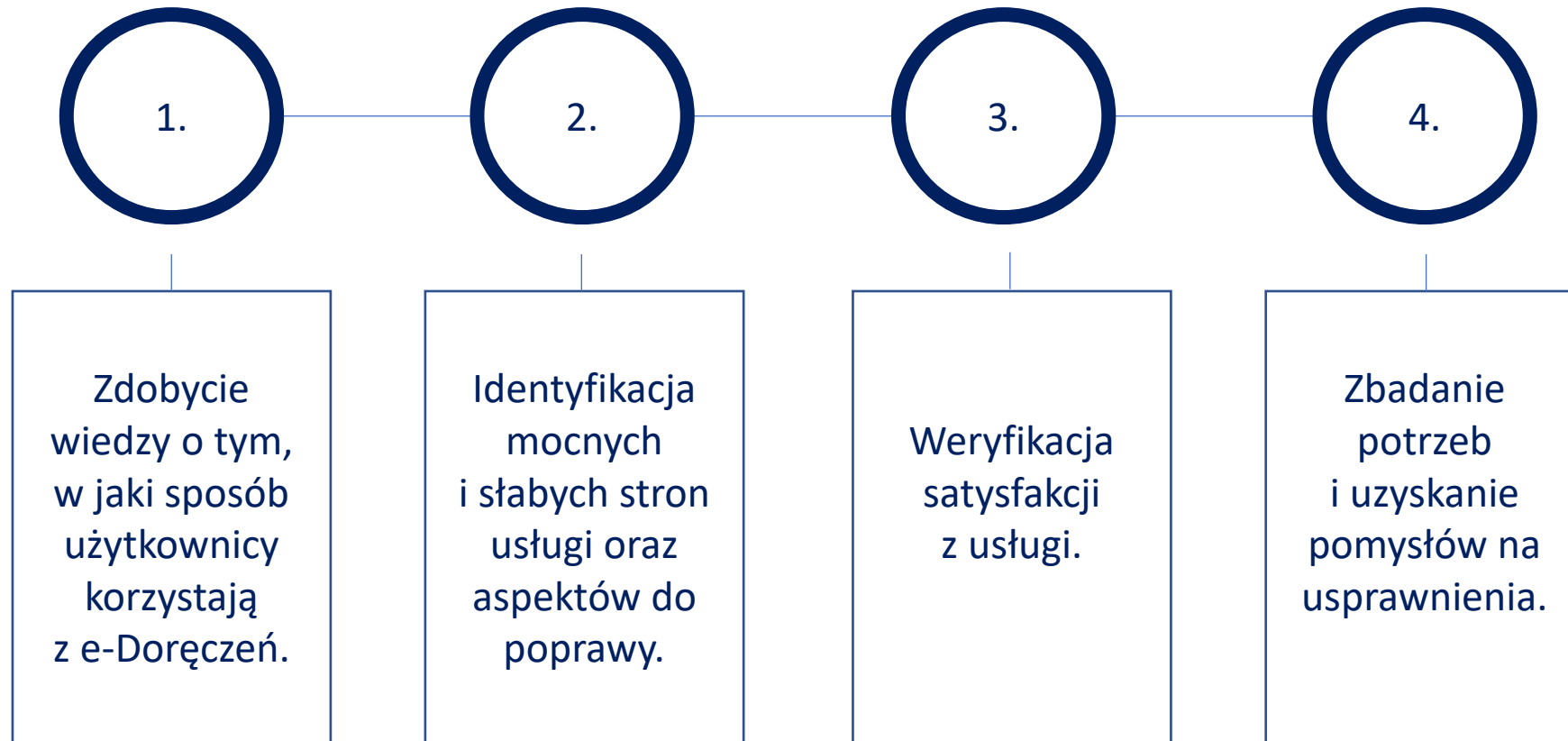
Odpowiedzi na pytania zamknięte i otwarte (po zakodowaniu) **prezentujemy na wykresach**.

W przypadku pytań, na które otrzymaliśmy mniej niż 50 odpowiedzi, w analizie podajemy ich liczbę, a nie procent.

Nasze rekomendacje przedstawiamy w niebieskim polu z ikoną żarówki.



# Cele badania



# Najważniejsze wnioski

1.

Prawie **40%** respondentów **nie używało e-Doręczeń w ostatnim miesiącu**. Główne powody to:

- brak potrzeby skorzystania z usługi
- brak wiedzy o niej.

2.

Prawie **20%** respondentów zgłosiło **nieudaną próbę użycia usługi**. Głównymi przeszkodami były:

- problemy z założeniem i aktywacją skrzynki
- wyszukiwarka.

3.

**Oceny ogólnej satysfakcji** z usługi są skrajne:

- **40%** respondentów ocenia doświadczenia z e-Doręczeniami **źle lub bardzo źle** (low2box)
- **38%** osób ocenia je **dobrze lub bardzo dobrze** (top2box).

4.

Osoby, które wskazały na **złe lub bardzo złe doświadczenia** usługą, najczęściej zgłaszały potrzebę:

- **usprawnienia usługi**, np. usunięcia problemów technicznych, zwiększenia dostępności cyfrowej, skrócenia procesu logowania i uproszczenia usługi
- **poprawy działania wyszukiwarki**
- **dodania funkcji znanych ze skrzynek e-mail.**

# Najważniejsze wnioski

5.

**Prawie połowa respondentów zgłosiła, że występują problemy techniczne w usłudze.** Z występowaniem problemów technicznych wiąże się gorsza ocena języka używanego w e-Doręczeniach.

6.

**Oceny łatwości używania e-Doręczeń są bardzo zróżnicowane: 37%** respondentów uważa, że usługa jest łatwa w użyciu, a **31%** deklaruje, że tak nie jest. Ocena ta jest gorsza u tych osób, które napotkały problemy techniczne.

7.

**Respondenci mają problem z używaniem wyszukiwarki adresów. Jest to wątek poruszany w kontekście zarówno usterek, jak i obszarów do ulepszenia.** Wskazywane problemy to nieznajomość adresu szukanej instytucji i trudność znalezienia urzędu mimo wpisania adresu.

8.

Respondenci wskazywali różne obszary do usprawnień. Niektórzy sygnalizowali, że **za mało instytucji korzysta z e-Doręczeń** (a otrzymanie wiadomości z urzędu za pośrednictwem tej usługi wiąże się z lepszą oceną doświadczeń z usługą).  
Wśród zgłaszanych pomysłów są **funkcje znane ze skrzynek e-mail, a także dotyczące zarządzania pismami**, np. podpisywanie dokumentów czy interaktywne formularze.

# Najważniejsze wnioski

9.

**Zainteresowanie usługą jest duże.** Respondenci deklarują, że chcieliby używać e-Doręczeń, nawet jeśli teraz nie są z nich do końca zadowoleni.

# Rekomendacje

1.

Brak wiedzy o usłudze i jej zaletach jest sygnałem, że usługa powinna być **szerzej i lepiej komunikowana** językiem korzyści.

2.

Wyszukiwarka powinna działać na zasadzie znanej użytkownikom z ePUAP, czyli **znajdować adresatów po wpisaniu kilku znaków**. Jeśli wyszukiwana instytucja nie korzysta z e-Doręczeń, powinna pojawiać się informacja o tym.

3.

Należy wykonać **szczegółowy audyt**, aby **zidentyfikować problemy techniczne**, a w komunikatach błędu używać jasnego i zrozumiałego dla użytkowników języka.

4.

**Warto, aby usługa była kompleksowa** (np. umożliwiała również podpisanie dokumentu) i używała rozwiązań znanych użytkownikom ze skrzynek e-mail.



**Podstawowe informacje  
o respondentach i korzystaniu  
przez nich z e-Doręczeń**

# 19% respondentów zadeklarowało nieudaną próbę skorzystania z e-Doręczeń

Czy w ciągu ostatniego miesiąca korzystałeś(-aś) z e-Doręczeń?

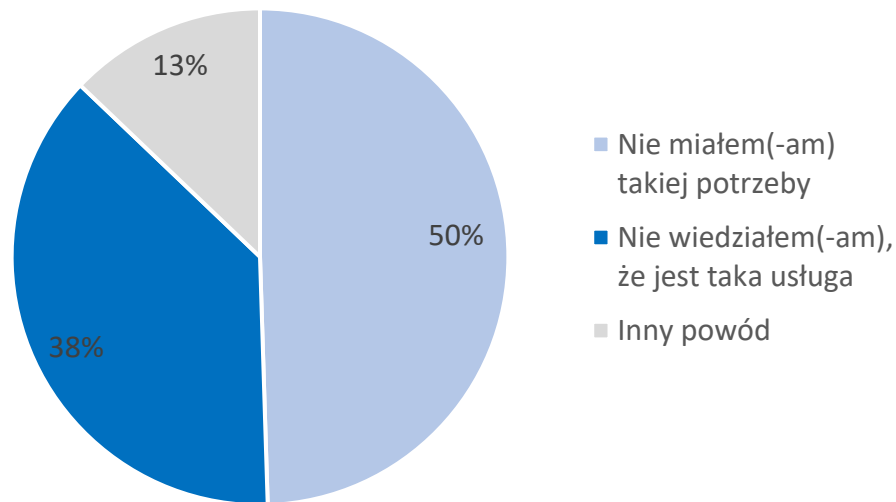


Prawie 40% respondentów **nigdy nie korzystało z e-Doręczeń.**

N=276

# Połowa respondentów, którzy nie korzystali z e-Doręczeń, zadeklarowała, że nie miała potrzeby użycia usługi

Dlaczego nie korzystałeś(-aś)  
z e-Doręczeń?



N=109

Prawie **40%** użytkowników jako powód wskazuje **brak wiedzy o usłudze**.



Zgłoszenia braku wiedzy o e-Doręczeniach i potrzeby ich używania są sygnałami, że usługa powinna być szerzej i lepiej komunikowana językiem korzyści.

# Respondenci, którym nie udało się skorzystać z e-Doręczeń, napotkali problemy z założeniem i aktywacją skrzynki oraz wyszukiwarką

Dlaczego nie udało Ci się skorzystać z e-Doręczeń? (pytanie otwarte)



\* Wiadomości przychodzą pocztą tradycyjną pomimo aktywowania skrzynki e-Doręczeń.

N=42

- Pojawiały się głosy o tym, że usługa **jest skomplikowana, a niektóre instytucje nie posiadają skrzynek**. Z tego powodu respondenci nie wysyłali ani nie otrzymywali wiadomości.
- Użytkownicy zwracali uwagę na **błędy**, które pojawiały się podczas różnych czynności, np. problemy z logowaniem czy błędy techniczne przy wysyłce do adresata niepublicznego.
- Problemem dla niektórych użytkowników jest to, że **mimo aktywowania skrzynki i tak wiadomości przychodziły pocztą tradycyjną**.

# Cytaty:

- *Brak możliwości wyszukania adresata.*
- *Nie działa wyszukiwarka.*
- *Próbowałem wysłać pismo do urzędu miasta, ale nie potrafiłem znaleźć skrzynki do e-Doręczeń urzędu. Adresy skrzynek są niepraktyczne.*

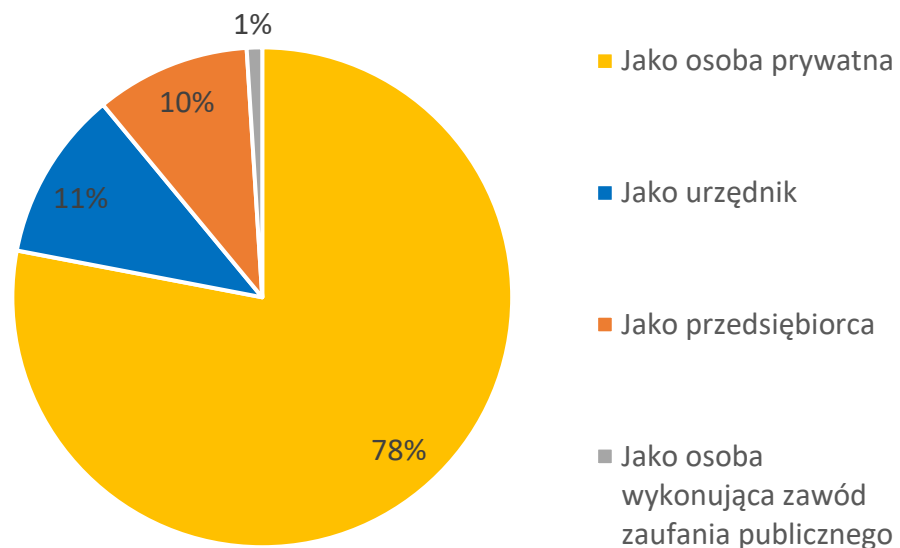
- *Nie można aktywować.*
- *Nie mogę aktywować usługi e-Doręczeń, wyskakuje błąd.*

- *Skomplikowane procedury mało zrozumiałe instrukcje.*
- *Bo są mało intuicyjne, skomplikowane i niejasne.*

- *ZUS najwyraźniej nie korzysta lub ignoruje fakt istnienia e-Doręczeń.*
- *Brak skrzynki u odbiorcy (urząd miasta).*
- *Ponieważ urzędnicy samorządowi nie mają zielonego pojęcia, jak z e-Doręczeń korzystać, a w wielu wypadkach nie mają pojęcia, że takie coś istnieje. Tyczy się to też skrzynki ePUAP. W związku z tym na kolejne pytanie nie jestem w stanie sensownie odpowiedzieć. Gdyby urzędnicy umieli korzystać z tego narzędzia, bardzo ułatwiłoby ono załatwianie spraw, ale nie potrafią, jeśli nawet wiedzą, że istnieje.*

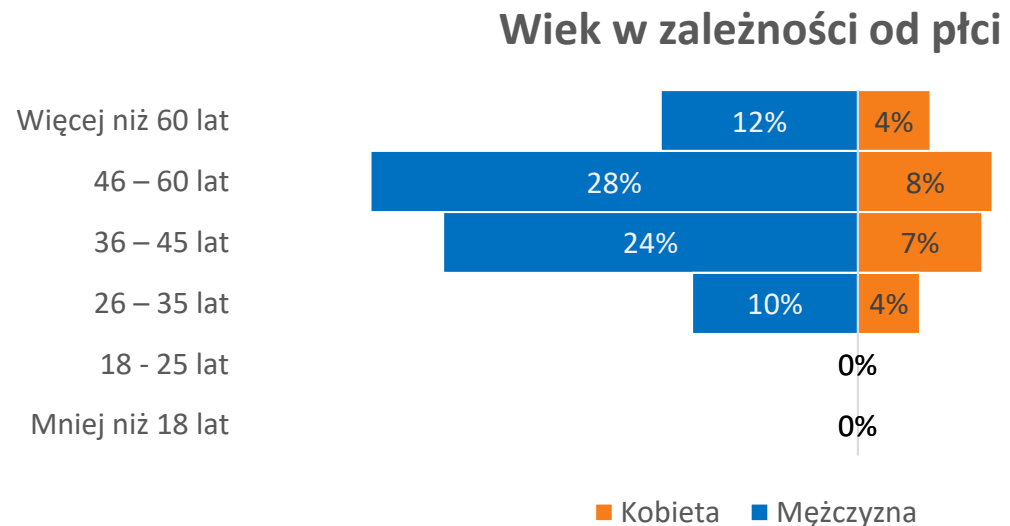
# Respondenci najczęściej deklarowali, że korzystają z e-Doręczeń w celach prywatnych

W jakiej roli najczęściej korzystasz z e-Doręczeń?

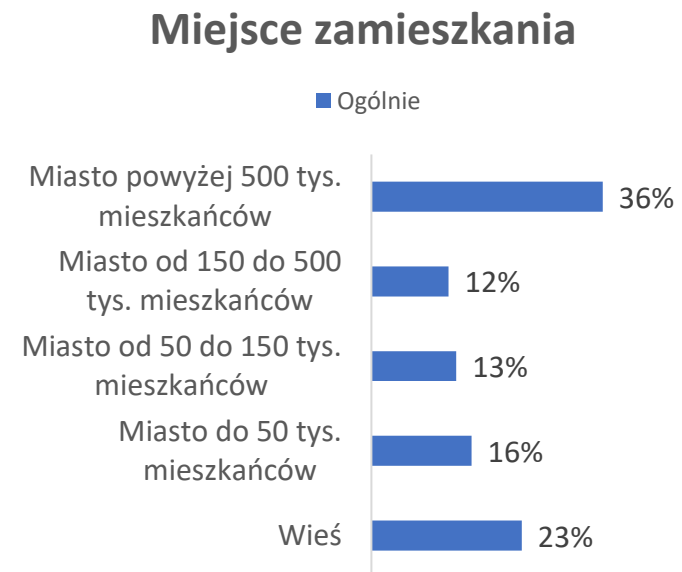


N=166

# Respondenci, którzy korzystali e-Doręczeń, to najczęściej mężczyźni w średnim wieku



N=165



N=167

# Najczęściej wykonywane czynności to: odbieranie i wysyłanie wiadomości oraz zarządzanie adresami i ustawieniami

Które czynności wykonywałeś(-aś) w e-Doręczeniach?



## Uwaga

- Faktyczna różnica częstości użycia pomiędzy wyszukiwaniem adresata a wysyłaniem wiadomości **może być inna** od tej na wykresie.

## Hipotezy:

- respondenci podczas szybkiego odpowiadania mogli zwracać uwagę na główne funkcje usługi i nie zagłębiać się w szczegóły etapów (wyszukiwanie adresu może być częścią wysyłania)
- dla części osób wyszukiwanie adresu może być naturalną czynnością podczas wysyłania wiadomości, więc nie zaznaczali jej oddzielnie.

Odpowiedzi były prezentowane w kolejności losowej (poza *Inne*, która była zawsze na końcu).

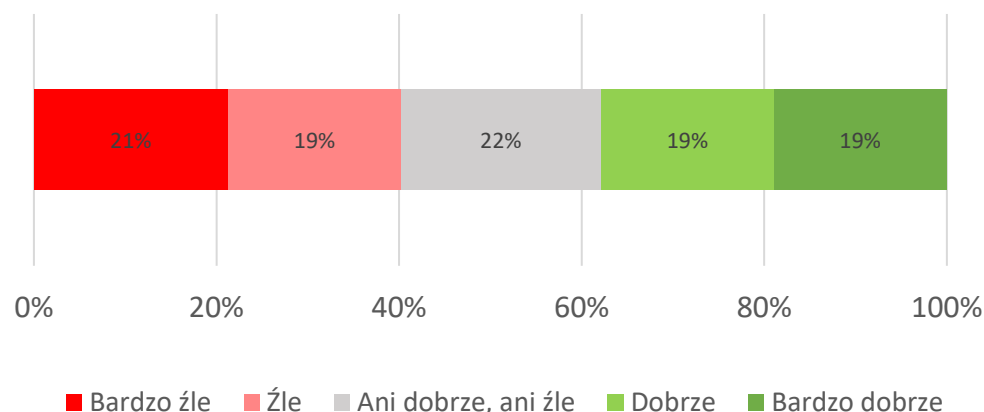
N=167



# Ocena satysfakcji

# 40% respondentów ocenia doświadczenia z e-Doręczeniami źle lub bardzo źle (low2box), a 38% osób ocenia je dobrze lub bardzo dobrze (top2box)

Jak oceniasz swoje doświadczenia z e-Doręczeniami?



N=169

Użytkownicy udzielali odpowiedzi na skali ocen od bardzo źle do bardzo dobrze. Przy obliczaniu średniej odpowiedzi przyporządkowano liczby od 1 do 5.

- Średni wskaźnik oceny: **2,95** – wynik ani dobry, ani zły.
- Przypuszczamy, że zarówno na średnią, jak i na skrajne oceny doświadczenia z usługą mogą mieć wpływ **zróżnicowane sytuacje podczas korzystania z e-Doręczeń: od trudności z uruchomieniem po bezproblemowe użycie usługi.**

# Osoby, którym mimo prób nie udało się użyć e-Doręczeń, oceniają usługę znacznie gorzej niż osoby, które z niej skorzystały

Czy w ciągu ostatniego miesiąca korzystałeś / korzystałaś z e-Doręczeń?			
Tak, kilka razy	Tak, raz	Korzystałem/ Korzystałam, ale nie w tym miesiącu	Próbowałem /próbowałam skorzystać, ale bez powodzenia
3,51	3,27	3,62	<b>1,87</b>

Średnia ocena dla *Próbowałem/próbowałam skorzystać, ale bez powodzenia* jest istotnie niższa niż wszystkich innych opcji ( $p < 0,001$  dla wszystkich 3 grup).

**Pozostałe grupy nie różnią się istotnie między sobą.**

## Jak oceniasz swoje doświadczenia z e-Doręczeniami?

Użytkownicy udzielali odpowiedzi na skali ocen od bardzo źle do bardzo dobrze. Przy obliczaniu średniej odpowiedziom przyporządkowano liczby od 1 do 5.



# Osoby, które miały złe lub bardzo złe doświadczenia z usługą, najczęściej zgłaszały potrzebę usprawnienia różnych aspektów usługi i poprawy działania wyszukiwarki

Napisz, co moglibyśmy poprawić, żeby korzystało Ci się lepiej z e-Doręczeń



N=61

- Zgłaszane usprawnienia dotyczą m.in.:
  - problemów technicznych, dostępności cyfrowej (np. zgrupowania przycisków w jednym bloku, przez co są źle interpretowane przez czytnik ekranu)
  - zbyt długiego procesu logowania
  - problemów z logowaniem
  - niedostatecznych sposobów otrzymywania powiadomień
  - zbytniego skomplikowania usługi.
- Respondenci wskazywali również na:
  - problem ze zrozumieniem informacji zawartych na stronie
  - niedostatek informacji.
- e-Doręczenia kojarzone są przez część użytkowników z e-mailem. Stąd pojawia się **potrzeba funkcji, jakie mają skrzynki e-mail.**

\* W zakładce **Twoje skrzynki** w mObywatel.gov.pl znajdują się skrzynki e-Doręczeń i ePUAP, a po wybraniu skrzynki użytkownik jest przekierowywany na inny adres.

\*\* Warto zintegrować e-Doręczenia z funkcjami zarządzania pismami (nie tylko odbiór i wysyłka wiadomości), np. podpisywanie dokumentów, integracja z interaktywnymi formularzami.

# Doświadczenie użycia wyszukiwarki obniża ocenę e-Doręczeń na skutek trudności w korzystaniu z tej funkcji

Ocena doświadczeń z e-Doręczeniami w zależności od wykonania lub niewykonania czynności

Jak oceniasz swoje doświadczenia z e-Doręczeniami?		Wyszukiwanie adresu odbiorcy
Średnia ocen	Wykonywano czynność	2,97
	Nie wykonywano	3,56
Istotność (p)		< 0,05

e-Doręczenia są łatwe w użyciu		Wysyłanie wiadomości
Średnia	Wykonywano czynność	3,16
	Nie wykonywano	3,68
Istotność		< 0,05

Jak oceniasz swoje doświadczenia z e-Doręczeniami?		Odbieranie wiadomości
Średnia ocen	Wykonywano czynność	3,64
	Nie wykonywano	2,76
Istotność (p)		< 0,01

Odebranie wiadomości wiąże się z wyższą oceną usługi



Użytkownicy udzielali odpowiedzi na skali ocen od bardzo źle do bardzo dobrze. Przy obliczaniu średniej odpowiedziom przyporządkowano liczby od 1 do 5.

# Cytaty i rekomendacje - wyszukiwarka:

- *Wyszukiwanie adresu: uciążliwe i niepotrzebne jest żądane wpisania pełnego adresu pocztowego instytucji. Tym bardziej, gdy instytucja ma wiele adresów. Wyszukiwarka powinna być w stanie automatycznie podpowiedzieć adresata po wpisaniu tylko "Urząd Skarbowy Pruszków", "Sąd Będzin", "Starostwo Piaseczno" itd. Idąc dalej, i zgodnie z aktualnym trendem umożliwienia używania języka naturalnego (co jest bezcenne zwłaszcza dla ludzi niewidomych oraz używających komend głosowych), byłoby umożliwienie wyszukiwania adresata po nazwie potocznej: "Skarbówka w Wołominie", "rejestracja samochodu w Nowym Sączu", "chcę złożyć wniosek o paszport w Koninie" itd. itp.*
- *Nie mogę w prosty i logiczny sposób wyszukać instytucji. Na ePUAP-ie mogę po prostu wpisać część nazwy urzędu i mam listę zawężającą wyniki. Tu muszę wpisać pełną nazwę wraz z pełnym adresem i dopiero będę umiał odnaleźć urząd / podmiot. Póki co szukam podmioty po REGON-ie, ale nie zawsze tak łatwo jest odszukać w internecie REGON podmiotu.*



- **Używanie wyszukiwarki jest uciążliwe.** Należy wpisać dokładne dane odbiorcy, a w przypadku, gdy jakaś instytucja nie korzysta z e-Doręczeń, nie otrzymuje się odpowiedniego komunikatu.
- Użytkownicy mogą frustrować się, bo **rozwiązanie nie jest spójne ze standardami**, jakie znają z innych usług.
- Rekomendujemy rozwiązanie znane użytkownikom z ePUAP – **proste wyszukiwanie odbiorcy po kilku znakach oraz zastosowanie odpowiednich komunikatów**, gdy wyszukiwana instytucja nie korzysta e-Doręczeń.

# Cytaty – inne problemy z korzystaniem

- *Logowanie jest realizowane bez sensu. Po zalogowaniu się do edoreczenia.gov.pl muszę ponownie się logować, przechodząc do skrzynki.*
- *Po wejściu na gov, pokazują się e-Doręczenia i ePUAP. Po kliknięciu e-Doręczenia ponownie należy zalogować się ePUAP. Kopiowanie kodu do mObywatela nie działało. Czasami działa logowanie się do PZ i korzystanie z innych usług, a czasem trzeba logować się do każdej z usług osobno i bardzo często występują błędy serwera. Słabo, słabo :-)*  
*no ale lepsze to niż nic :-)*
- *e-Doręczenia wymagają ponownej autoryzacji (ponownego logowania) pomimo logowania się do mObywatela. e-Doręczenia mają problem działania pod przeglądarką Chrome – nie udało mi się założyć skrzynki na tej przeglądarce - udana próba dopiero na Edge. Przy próbie zalogowania się do skrzynki e-Doręczeń na przeglądarce Chrome – wyskakuje błąd.*

- *Poprawić dostępność cyfrową przycisków do obsługi wiadomości (Pobierz, Przekaż dalej, Usuń), przyciski zgrupowane są w jednym bloku, każdy z przycisków nie jest osobno interpretowany przez czytnik ekranu na urządzeniu mobilnym.*

- *Większa przejrzystość i skuteczność działania*
- *ciężkie do ogarnięcia*
- *czytelność strony*
- *łatwość obsługi, intuicyjność.*

- *Brak otrzymywania powiadomienia na maila o nowej otrzymanej wiadomości.*
- *Po pierwsze nic nie dostaję na adres e-mail, w ogóle nie da się usunąć starego adresu e-mail i wprowadzić nowego, już raz czy dwa razy to zrobiłem i nic się nie zmieniło. Nie wiem, czy coś dostałem, bo nie można odróżnić już przeczytanych listów od nieprzeczytanych. Informacje o dniach do końca terminu otwarcia awizo rzadko działają poprawnie.*

# Ocena e-Doręczeń



**37% respondentów zgadza się ze stwierdzeniem, że e-Doręczenia są łatwe w użyciu, a 31% uważa, że nie**

Użytkownicy tym gorzej oceniają łatwość użycia usługi, im bardziej zgadzają się ze stwierdzeniem, że występowały problemy techniczne ( $r_s = -0,50, p < 0,001$ ).



**47% respondentów ocenia, że język użyty w e-Doręczeniach jest zrozumiały, a 26% nie zgadza się z takim stwierdzeniem.**

Ocena zrozumiałości języka w e-Doręczeniach jest w pewnym stopniu (choć nie silnie) związana z napotkanymi problemami technicznymi – respondenci tym gorzej oceniają język, im bardziej zgadzają się ze stwierdzeniem, że występowały problemy techniczne ( $r_s = -0,44, p < 0,001$ ).



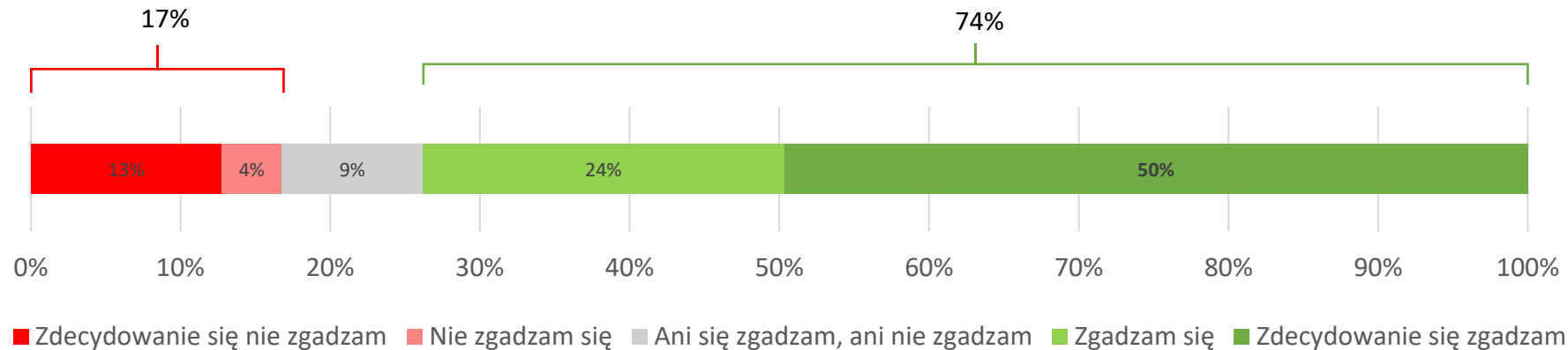
**Aż 47% respondentów wskazywało, że podczas używania e-Doręczeń doświadczyli problemów technicznych - to duża grupa**



**Chęć używania usługi w  
przyszłości**

# Większość respondentów chce używać e-Doręczeń jako głównej formy korespondencji z urzędami

Wskaż, na ile się zgadzasz lub nie zgadzasz ze stwierdzeniem:  
chcę używać e-Doręczeń jako głównej formy korespondencji z urzędami



N=149

Przy obliczaniu średniej odpowiedzi przyporządkowano liczby od 1 (zdecydowanie się nie zgadzam) do 5 (zdecydowanie się zgadzam).

- Średni poziom chęci używania e-Doręczeń jako głównej formy korespondencji z urzędami to **3,94** (wynik istotny statystycznie - przewaga pozytywnych odpowiedzi nie jest przypadkowa;  $p < 0,001$ ). Nie widać związku tej oceny z wykonanymi czynnościami.
- Deklarowana chęć korzystania z e-Doręczeń jest istotnie wyższa od oceny doświadczenia z usługą i innych ocen, np. łatwości korzystania, występowania problemów technicznych, języka ( $p < 0,001$ ). **Oznacza to, że respondenci deklarują chęć używania e-Doręczeń, mimo że w tej chwili nie są do końca zadowoleni z usługi.**
- Ocena doświadczeń z usługą jest zauważalnie (choć nie silnie,  $r_s = 0,32$ ,  $p < 0,001$ ) związana z chęcią używania usługi - **im wyższa ocena doświadczeń, tym wyższa chęć korzystania z e-Doręczeń**. Respondenci, którym mimo prób nie udało się skorzystać z usługi, oceniają chęć korzystania z e-Doręczeń istotnie niżej niż reszta respondentów (1,85 vs 4,12;  $p < 0,001$ ).

# Dla niektórych respondentów przeszkodą w używaniu e-Doręczeń jako głównej formy korespondencji z urzędami jest brak niektórych funkcji i problemy techniczne

Co sprawia, że nie chcesz używać e-Doręczeń jako głównej formy korespondencji z urzędami?  
(pytanie otwarte)



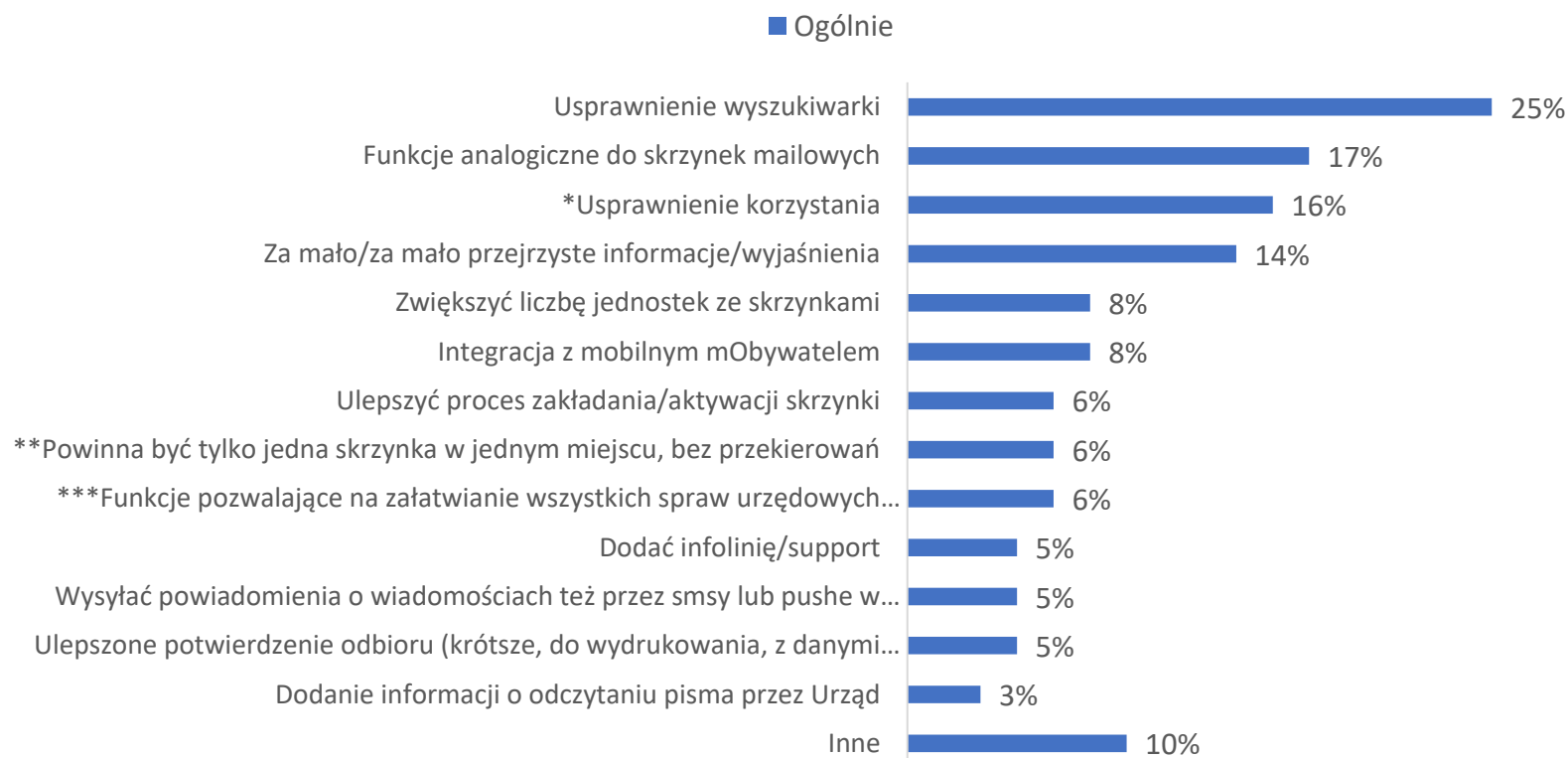
Inne to m.in. • brak zaufania • przekonanie, że szybciej jest pójść do urzędu i załatwić sprawę na miejscu niż czekać na odpowiedź • brak środowiska testowego do nauki

- Dla części użytkowników bardzo ważne byłyby **dotatkowe funkcje** (poza wysyłaniem i odbieraniem wiadomości).
- **Zgłoszone przez nich przydatne funkcje to:**
  - podpisywanie dokumentów
  - integracja e-Doręczeń z formularzami
  - dodawanie uprawnień do skrzynki różnym osobom (więcej niż jednej)
  - drukowanie i zapisywanie korespondencji w formacie PDF
  - przekazywanie wiadomości razem z załącznikami.

N=16

# Wyszukiwarka, wprowadzenie funkcji typowych dla skrzynek e-mail, usprawnienia działania i przejrzystość komunikatów są wskazywane jako obszary do poprawy

Podziel się z nami pomysłami na usprawnienia e-Doręczeń  
(pytanie otwarte)



\* Usprawnienia dotyczą m.in. problemów technicznych, za długiego procesu logowania, dostępności cyfrowej interfejsu, możliwości wysyłania testowych wiadomości.

\*\* W zakładce **Twoje skrzynki** na mObywatel.gov.pl znajdują się skrzynki e-Doręczeń i ePUAP, a po wybraniu skrzynki użytkownik jest przekierowywany na inny adres.

\*\*\* Warto e-Doręczenia zintegrować z zarządzaniem pismami (nie tylko odbiór i wysyłka wiadomości), np. podpisywanie certyfikatem kwalifikowanym, integracja z interaktywnymi formularzami.

# Cytaty

- *Wyszukiwarka adresatów powinna być tylko po nazwie lub części nazwy (dla firm i instytucji nie ma RODO). A tak dowiedziałem się, że Kancelaria Prezesa Rady Ministrów jest na ul. Aleje Ujazdowskie 1 - tylko po co mi ta wiedza, jeśli wysyłam pismo elektronicznie? Przecież nie będę tam jechał. Wyszukiwarka i tak nie znajduje tej instytucji, nawet po podaniu pełnego adresu.*
- *Szukam: Urząd Miasta Kietrz. I kłapa. Ludzie nie wiedzą, jak dokładnie nazywa się urząd: czyli Urząd Miasta / Urząd Gminy / Urząd Miasta i Gminy. Ludzie chcą wpisać Kietrz i mają dostać listę podmiotów w Kietrzu.*

- *Jaśniejsze komunikaty błędów.*
- *Za mało wyjaśnień.*
- *Opis powinien być bardziej zrozumiały.*

- *Nie wiem, czy jest konieczne, by dwa razy się logować: raz by wejść na stronę mObywatela i mimo, że jestem już zalogowana, to gdy dokonuję wyboru skrzynek, to jeszcze raz muszę się logować.*
- *Poprawa dostępności cyfrowej.*

- *e-Doręczenia powinny działać jak Outlook.*
- *Wprowadzenie możliwości tworzenia folderów, w których będzie można przenosić wiadomości.*
- *Powinna być możliwość tworzenia własnej bazy osób.*



**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



# Dziękujemy!

**Magdalena Świątek – Młodsza Badaczka UX**  
**Katarzyna Tomaszewska – Kierownik Sekcji**  
**Badawczej Aplikacji Webowych**

