

Onboarding

Podsumowanie badania aplikacji mObywatel 2.0

Badaczki UX: Dominika Łukoszek, Alicja Ciesielska, Alicja Sepioło
Projektanci UX: Paweł Tkaczyk, Bartosz Stróżewski, Jacek Pruś
Redaktorka UX: Anna Dereń

Departament Jakości e-Uслуг
Marzec 2023 roku



Spostrzeżenia

- Wykonanie onboardingu okazało się łatwiejsze, niż użytkownicy się spodziewali. Proces został pozytywnie oceniony jako zrozumiały i pomocny. Gorzej w ocenie respondentów wypadła długość procesu i atrakcyjność onboardingu.
- W treści pojawiają się sformułowania i pojęcia, które są niezrozumiałe dla użytkowników.
- W ocenie respondentów onboarding wzbudza zaufanie, natomiast istnieje potrzeba wzmocnienia poczucia bezpieczeństwa.
- Szybkie dodawanie dokumentów w onboarding i z poziomu aplikacji było pozytywnie oceniane. Problemem było dodanie kolejnego dokumentu za pomocą przycisku „+”.
- Użytkownicy nie rozumieją działania Skanera QR, nie wiedzą, w jakich sytuacjach mogliby z niego skorzystać, ani skąd mogliby pobrać kod QR. Nazwa „Skaner QR” generuje błędne skojarzenia wśród respondentów.
- Użytkownicy decydują się na logowanie hasłem, biometrią lub biometrią z PIN-em w zależności od swoich preferencji.

Rekomendacje

- Przeniesienie na pierwszy ekran treści z samouczka i skrócenie tym samym procesu onboarding. Zamienienie w onboardingu ikon na grafiki.
- Zadbanie o wyjaśnienie niezrozumiałych pojęć w interfejsie (m.in. eDO App, Diia.pl, certyfikat UCC, „usługi publiczne”, „usługi dodatkowe” i „potwierdź tożsamość”).
- Dodanie oznaczenia mObywatel 2.0 na wszystkich ekranach wraz z logo aplikacji.
- Dodanie etykiety do przycisku „+” przy dodawaniu dokumentów, np. „dodaj dokument”, oraz wizualne wyróżnienie tego elementu.
- Wyjaśnienie, w jaki sposób działa logowanie za pomocą aplikacji do usług publicznych.
- Dodanie wyjaśnienia, skąd wziąć kod QR oraz zmodyfikowanie komunikatu po wejściu w skaner QR.
- Samouczek może pojawić się w sklepach App store i Google Play jako prezentacja aplikacji.

Struktura prezentacji

1. Podstawowe informacje o badaniu - [slajd 4](#)
2. Wyniki badania - [slajd 8](#)
3. Ważne linki - [slajd 25](#)



BADANIE

Cele badania

- Ocena wrażeń z onboardingu nowej wersji aplikacji mObywatel.
- Weryfikacja użyteczności onboardingu i dodawania dokumentów.
- Sprawdzenie rozumienia sposobu działania Skanera QR.

Szczegóły badania

- Zdalne wywiady pogłębione połączone z testami użyteczności.
- Użyte skale: dyferencjał semantyczny i UME (Usability Magnitude Estimation).
- Przeprowadzone na mobile: iOS, Android.
- Czas trwania 1 wywiadu: ok. 60 minut.
- Okres realizacji: 2-10 lutego 2023 roku.

Próba badawcza

- Liczba respondentów: 16 osób.
- Min. 10 loguje się do aplikacji lub telefonu za pomocą biometrii (Face ID, Touch ID).
- Korzystanie z mObywatela:
 - 10 osób nie korzysta,
 - 6 osób korzysta.
- Zróżnicowane cechy demograficzne (wiek, płeć, wykształcenie, miejsce zamieszkania).
- 1 osoba z Ukrainy, która mieszka w Polsce i mówi po polsku.

16
IDI

21 h
rozmów

Link do makiet:

[mObywatel onboarding](#)

UME: Usability Magnitude Estimation

Poprosiliśmy każdego użytkownika przed rozpoczęciem onboardingu o szacunkową ocenę trudności rejestracji aplikacji mObywatel. Po zakończeniu onboardingu poprosiliśmy o faktyczną ocenę trudności.

Skala: (bardzo trudna) 1 - 7 (bardzo łatwa)

Oczekiwana trudność:



Rzeczywista trudność:



Przed rejestracją aplikacji mObywatel użytkownicy zostali poproszeni o oszacowanie spodziewanego poziomu trudności rejestracji w skali od 1 do 7 (1 - bardzo trudna; 7 - bardzo łatwa). Po wykonaniu onboardingu oceniali już realną trudność wykonanego zadania w tej samej skali.

Wykonanie onboardingu okazało się łatwiejsze, niż użytkownicy się spodziewali. Oczekiwano, że trudność procesu będzie pomiędzy „ani trudny, ani łatwy” i „raczej łatwy”, a ostatecznie oceniono onboarding jako „łatwy”.

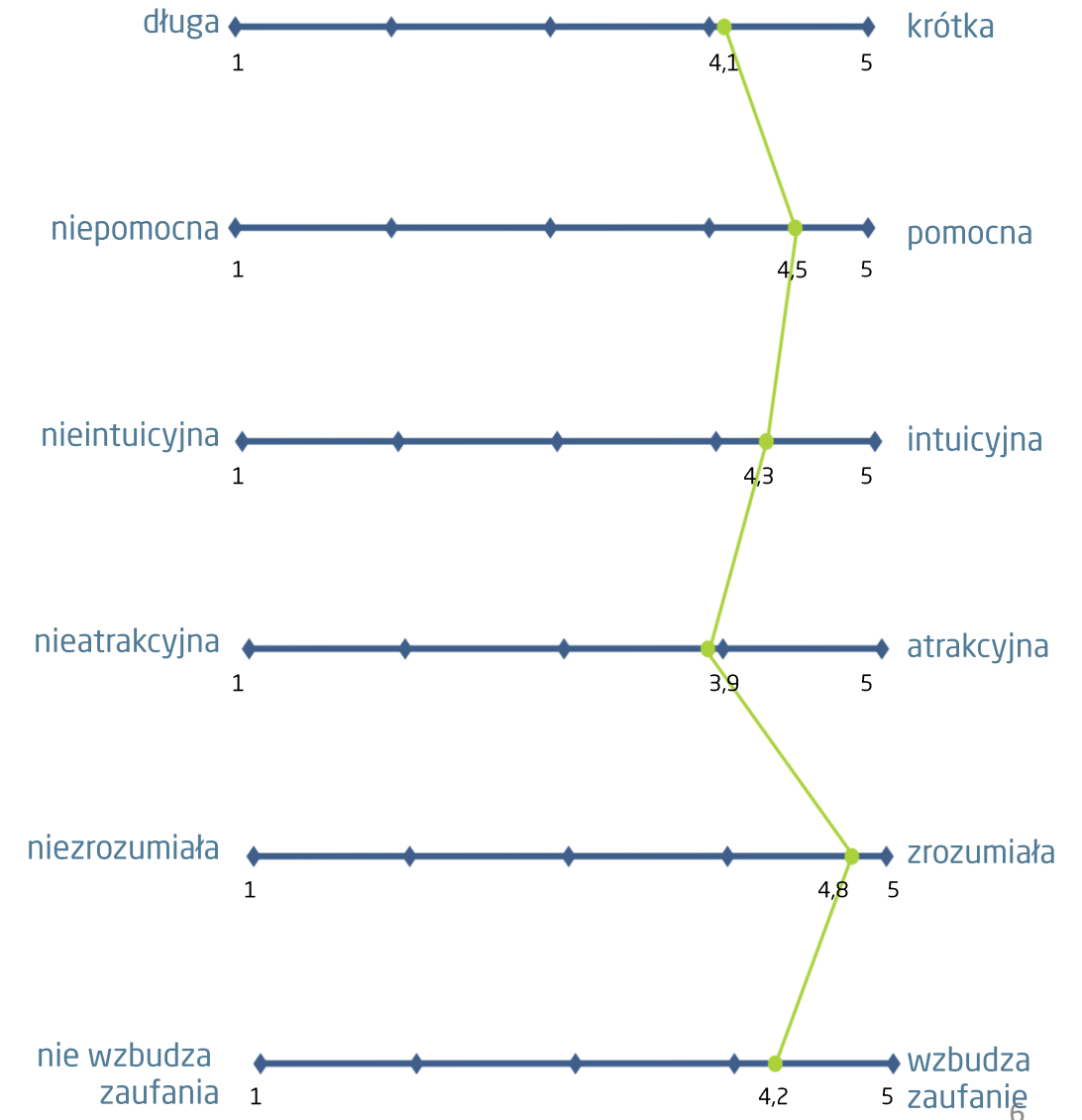
Dyferencjał semantyczny

Poprosiliśmy wszystkich użytkowników procesu, by ocenili swoje wrażenia po zakończeniu rejestracji aplikacji mObywatel na dyferencjale semantycznym (pary przymiotników o przeciwstawnym znaczeniu).

Najwyższe wyniki rejestracja aplikacji osiągnęła na skalach „zrozumiała” (4,8) i „pomocna” (4,5).

Najniższe - choć wciąż wysokie - na skalach atrakcyjności (3,9) i długości (4,1) procesu.

Rejestracja aplikacji mObywatel była dla Ciebie:



OZNACZENIA UŻYWANE W RAPORCIE

 Duży problem


- Negatywny i znaczny wpływ na doświadczenie użytkownika (nie blokuje ukończenia zadania).

 Mały problem

- Negatywny, ale mały wpływ na doświadczenie użytkownika.

 Obserwacja

- Zaobserwowane zachowanie użytkownika, spostrzeżenie.

 Dobra praktyka

- Dobre, chwalone przez użytkowników, rozwiązania.

 Inspiracja

- Ciekawe rozwiązanie z innej branży, które może być inspiracją lub sugestie od respondentów.



- Rekomendacje w oparciu o wyniki badań z respondentami.

WYNIKI BADANIA

Pierwszy ekran

✓ Dobra praktyka

Ekran był dobrze oceniany przez respondentów.

💡 Inspiracja

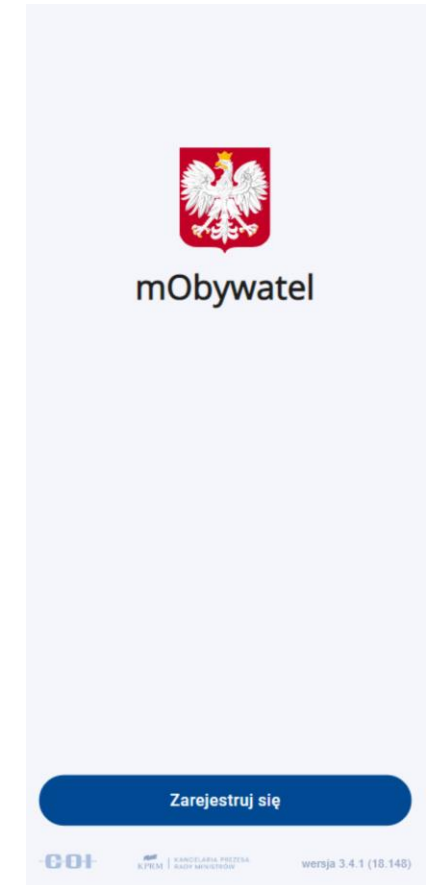
Respondenci wskazywali, że na ekranie znajduje się dużo pustej przestrzeni. Chcieliby zobaczyć na tym ekranie informacje o głównych funkcjach aplikacji.

„Pierwsze, co by mnie zastanowiło, to czy jestem na prawdziwej stronie. Ktoś, kto by chciał te dane ukraść, to mógłby taką stronę zrobić”.

Źródło: IDI, kobieta

„Brakuje mi informacji, co mi to daje. Na przykład, że nie muszę nosić ze sobą dokumentów, że jest prawo jazdy, krótka informacja: e-receptę dostajesz bezpośrednio na tę aplikację”.

Źródło: IDI, mężczyzna



Rekomendujemy:

1. Wykorzystanie pierwszego ekranu onboardingu do wzmocnienia poczucia bezpieczeństwa u użytkowników.
2. Zaprezentowanie głównych funkcji aplikacji.



Wybór języka

✓ Dobra praktyka

Respondenci pozytywnie oceniali możliwość wyboru języka.

🔍 Obserwacja

Respondenci byli zaskoczeni brakiem języka angielskiego na liście.

🔍 Obserwacja

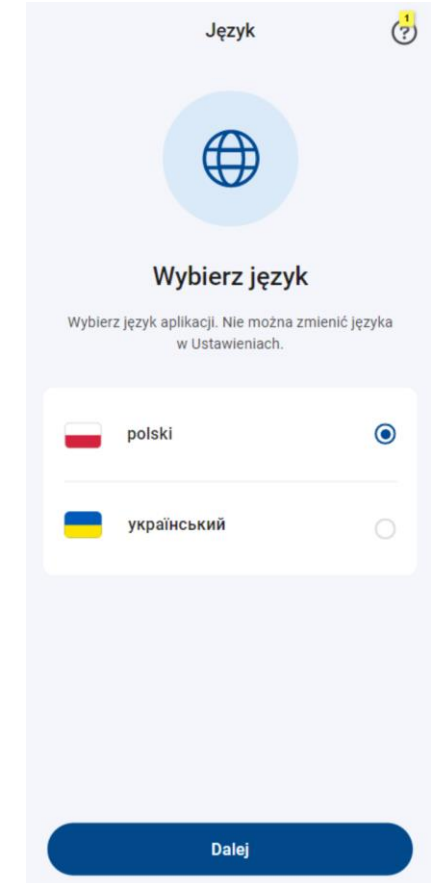
Ikona była neutralnie oceniana przez respondentów. Część wskazywała, że mogłaby być bardziej atrakcyjna wizualnie, lepiej w badaniu wypadły grafiki.

„Wstawiłabym ikonkę bardziej pasującą do języka, na przykład dwoje rozmawiających ludzi, coś z komunikacją”.

Źródło: IDI, kobieta

„Dodałabym angielski, zdarza mi się korzystać z aplikacji po angielsku”.

Źródło: IDI, kobieta



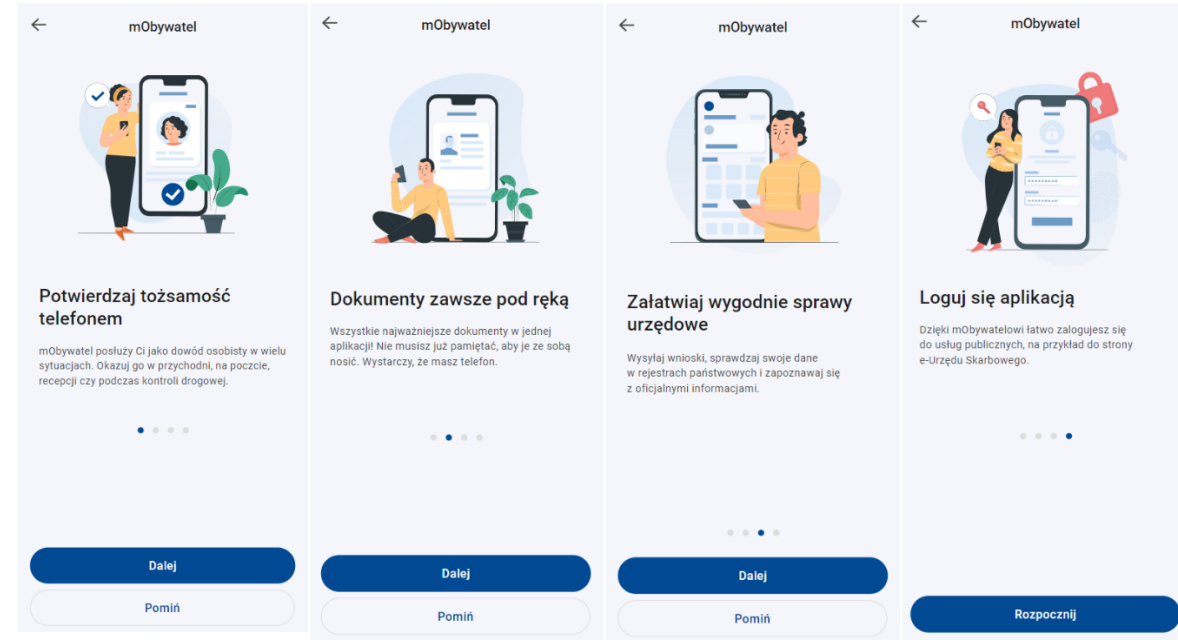
Rekomendujemy:

1. Dodanie wyjaśnienia, dlaczego pojawiają się tylko dwa języki do wyboru i dlaczego nie można później zmienić języka w ustawieniach, lub / i dodanie języka angielskiego.
2. Zmianę ikony na grafikę.
3. Dodanie wizualnego oznaczenia mObywatel wraz z logo aplikacji na wszystkich ekranach onboarding.



Samouczek

*Dżentelmen na grafice korzysta z aplikacji, wiadomo, o co chodzi, dla mnie jest bomba.
Źródło: IDI, mężczyzna*



„Jest ten duży telefon, który pokazuje, że wszystko jest na swoim miejscu, ale ten pan nie widzę żeby coś załatwiać, po prostu ma telefon w ręku”.

Źródło: IDI, kobieta

✓ Dobra praktyka

Samouczek w ocenie respondentów zachęca do zainstalowania aplikacji.

🔍 Obserwacja

Młodsza grupa pozytywnie reagowała na grafikę, pojedyncze osoby z grupy seniorów 65+ określały je jako zbędne.

✓ Dobra praktyka

Grafiki respondenci określili jako nowoczesne. Według nich pasują do aplikacji rządowej.

Rekomendujemy:

1. Przeniesienie samoucza na ekran początkowy, możemy dzięki temu skrócić proces onboarding.
2. Dopracowanie grafik na 2. i 3. ekranie tak, by jak najlepiej odwzorowywały treść informacji.



Samouczek

*Idę jak po sznurku - nic bym nie zmieniła.
Źródło: IDI, mężczyzna*

✓ Dobra praktyka

Pozytywnie oceniano nawiązanie grafiką do treści na ekranach 1. i 4.

↑ Mały problem

Grafiki na ekranach 2. i 3. w opinii respondentów niewystarczająco nawiązują do treści na ekranie.

🔍 Obserwacja

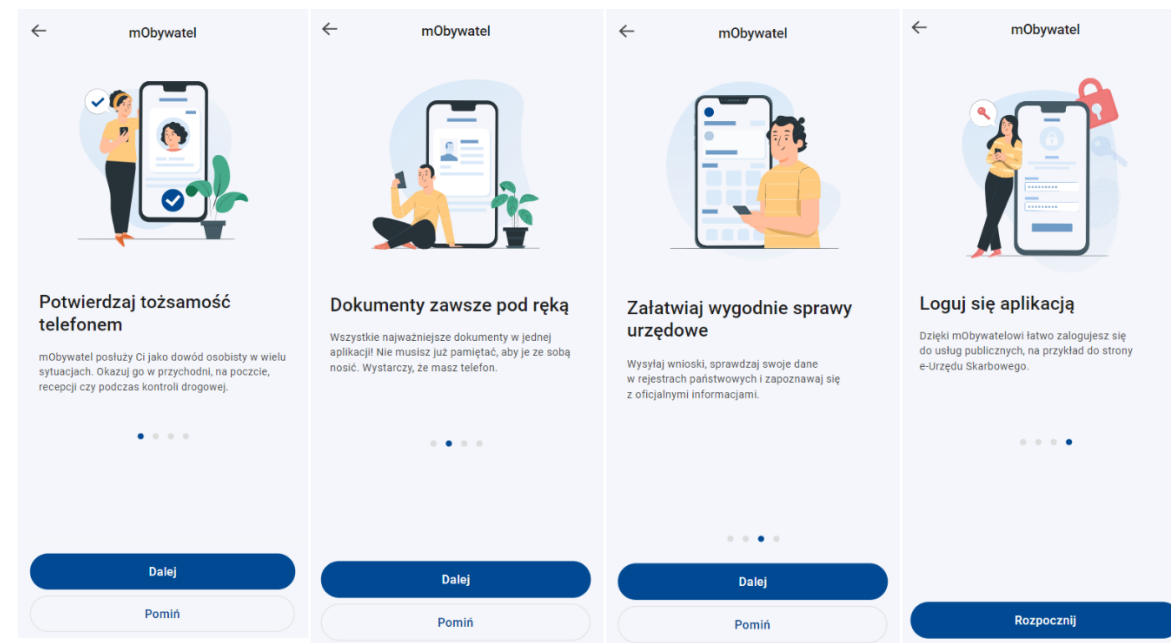
Informacje na ekranie 1. i 2. mają zbliżony charakter.

⬆️ Duży problem

Pojęcie „usługi publiczne” nie jest zrozumiałe.

⬆️ Duży problem

Wielkość czcionki jest za mała dla osób z grupy seniorów 65+.



Rekomendujemy:

1. Połączenie na jednym ekranie informacji z ekranu 1. i 2. Skrócenie dzięki temu procesu onboardingu.
2. Powiększenie czcionki w opisach (dla seniorów).
3. Wyjaśnienie pojęcia „usługi publiczne” oraz wyjaśnienie, jak działa logowanie się aplikacją.



Aktywacja

✓ Dobra praktyka

Respondenci pozytywnie oceniali ekran z krokami aktywacji. W ich ocenie kroki odpowiadają faktycznym działaniom w ramach onboardingu.

⬆️ Duży problem

Pojęcie „potwierdź tożsamość” jest trudne do zrozumienia dla części respondentów.

„Potwierdź tożsamość - na ten moment nic nie wiem, to jest takie enigmatyczne stwierdzenie. Mogę się domyślać, że dostanę jakiegoś SMS-a, wpiszę tożsamość, ale na ten moment nie wiem”.

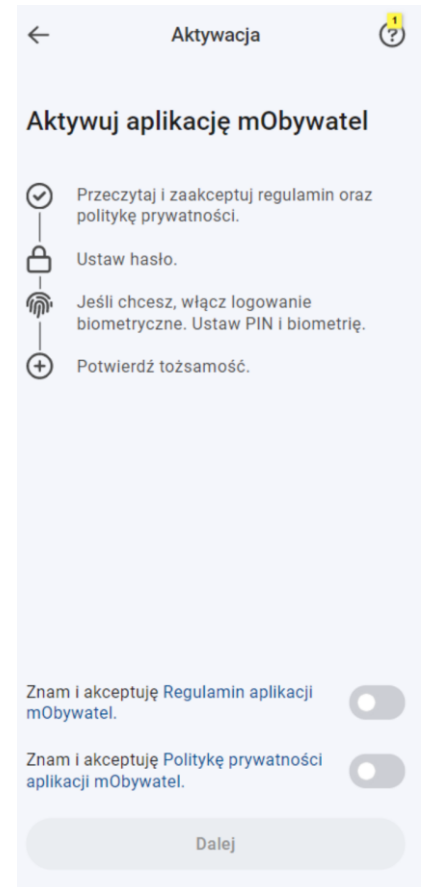
Źródło: IDI, kobieta

„Informacje są bardzo czytelne, bo są krok po kroku, i widzę, że będę miała do przejścia 4 kroki”.

Źródło: IDI, kobieta

„Potwierdź tożsamość - spodziewam się, że trzeba będzie zeskanować albo wczytać swój dowód osobisty lub prawo jazdy. Będę musiała mieć przy sobie te dokumenty”.

Źródło: IDI, kobieta



Rekomendujemy:

1. Dodanie wyjaśnienia, jak można potwierdzić tożsamość, m.in. za pomocą Profilu Zaufanego lub bankowości.



Ustawienie hasła

✓ Dobra praktyka

Respondenci pozytywnie ocenili proces ustawiania hasła w aplikacji.

✓ Dobra praktyka

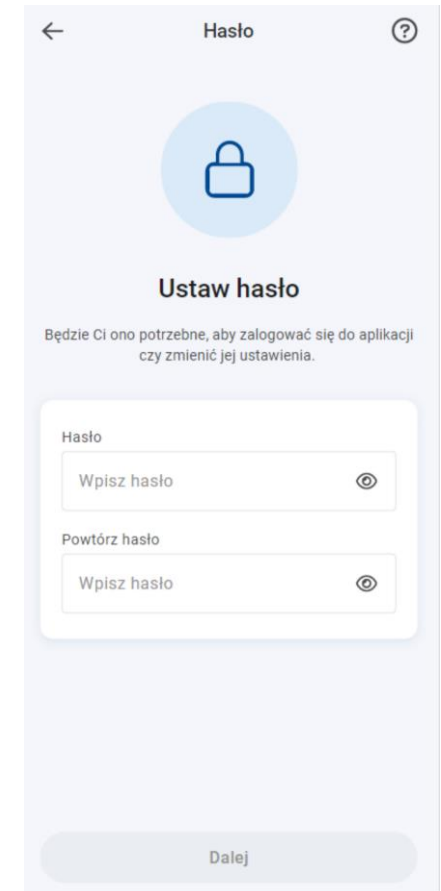
Ikona kłódki symbolizuje według respondentów bezpieczeństwo.

↑ Mały problem

Według niektórych respondentów na ekranie brakuje informacji o wymaganiach dotyczących nadawanego hasła. W trakcie badania wskazówki pojawiały się po kliknięciu w pole. Z perspektywy użytkowników najważniejsze było, by nie tworzyć hasła, które nie przejdzie walidacji; aby nie powtarzać procesu nadania hasła.

„Brakuje informacji o tym, jakie to hasło powinno być - ile ma mieć znaków, że nie ma to być imię i nazwisko. Chciałbym to zobaczyć przed wpisywaniem hasła”.

Źródło: IDI, mężczyzna



Rekomendujemy:

1. Dodanie informacji o wymaganiach dotyczących nadawania nowego hasła (znaki specjalne, wielkie i małe litery, cyfry). Wskazówki powinny pojawiać się przed wpisaniem hasła - dynamiczna walidacja.



Wybór metody logowania

✓ Dobra praktyka

Respondenci pozytywnie odbierali możliwość wyboru lub pominięcia biometrii.

🔍 Obserwacja

Wśród respondentów 5 osób pominęło włączenie logowania biometrycznego, a 11 osób zdecydowało się na jego uruchomienie.



Biometria

✓ Dobra praktyka

Respondenci pozytywnie ocenili przekierowanie po więcej informacji na stronę Gov.pl.

🔍 Obserwacja

Część respondentów była zaskoczona informacją, że logowanie biometryczne jest mniej bezpieczne niż logowanie hasłem.

↑ Mały problem

Niektórym respondentom brakowało informacji, dlaczego włączenie logowania biometrycznego zaczyna od ustawienia PIN-u.



Rekomendujemy:

1. Dodanie informacji o konieczności nadania PIN-u przed nadaniem biometrii.



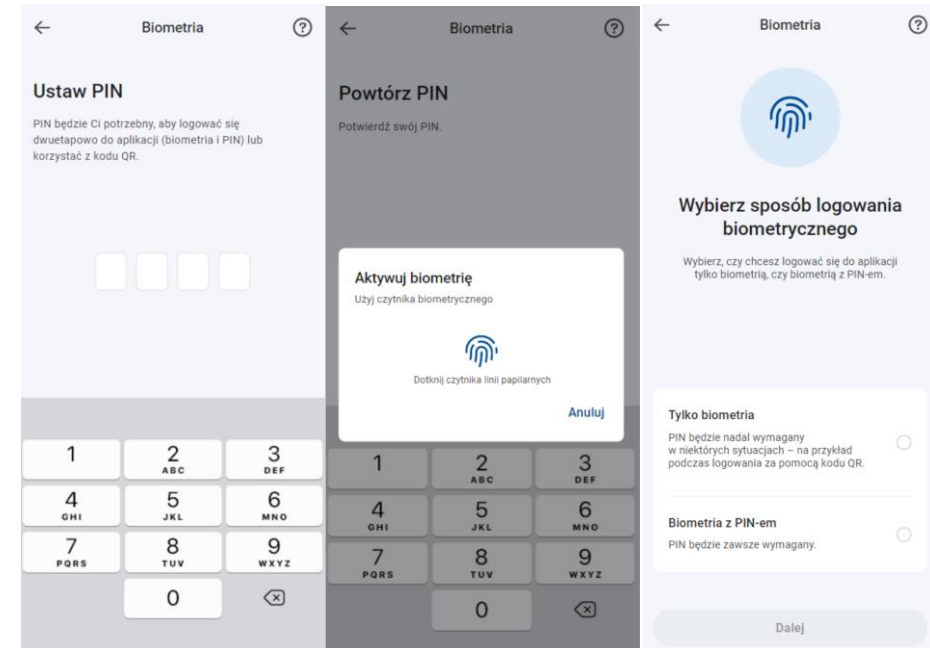
Aktywacja biometrii

↑ Mały problem

Respondenci nie wiedzą, skąd mogą wziąć kod QR.

✓ Dobra praktyka

Respondenci pozytywnie oceniali możliwość wyboru biometrii i biometrii z PIN-em.



„Czy po zarejestrowaniu się aplikacja wygeneruje mi kod? Mam go sobie wtedy wydrukować?”.

Źródło: IDI, mężczyzna

„Do końca nie byłam pewna, aż do ekranu wybierz sposób, do czego potrzebny jest PIN, po co ja to ustawiam”.

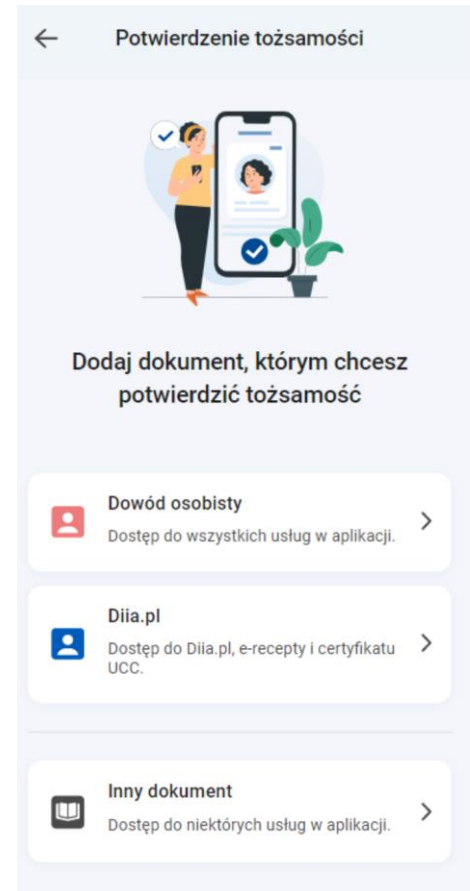
Źródło: IDI, kobieta

Rekomendujemy:

1. Zmianę kolejności w tekście na ekranie „Ustaw PIN: (biometria i PIN)” na „(PIN i biometria)”.
2. Dodanie wyjaśnienia, skąd wziąć kod QR oraz jak z niego skorzystać.



Potwierdzenie tożsamości



„Diia.pl - nie spotkałem się, nie widziałem tego u siebie, nie wiem co to. Chyba, że coś przeoczyłem? Może być jakiś update i dlatego?”.

Źródło: IDI, mężczyzna

„Diia.pl - nie wiem, jaki może być inny dokument”.

Źródło: IDI, kobieta

⬆️ Duży problem

Ekran był trudny do przejścia. Większość respondentów wybierała dowód osobisty, natomiast po zapoznaniu się z opisami kafelków nie byli pewni, czy to odpowiedni dokument.

⬆️ Duży problem

Respondenci nie wiedzieli, czym jest Diia.pl. Tylko respondent z Ukrainy znał tę funkcjonalność.

⬆️ Duży problem

Niektórzy respondenci rozważali wybór Diia.pl ze względu na e-recepty, które wymienione są w opisie.

⬆️ Duży problem

Respondenci nie wiedzieli, jakie dokumenty mogą znajdować się w sekcji „Inny dokument”.

⬆️ Duży problem

Respondenci nie wiedzieli, czym jest certyfikat UCC.

Rekomendujemy:

1. W opisach pod dokumentami powinna znaleźć się informacja, kto może z nich skorzystać.
2. Dodanie wyjaśnienia, czym jest Diia.pl i kto może skorzystać z takiej formy potwierdzenia tożsamości.
3. Dodanie wyjaśnienia, czym jest certyfikat UCC.
4. Zmniejszenie lub usunięcie obrazka, tak by w bardziej czytelny sposób zaprezentować użytkownikom formy potwierdzenia tożsamości.



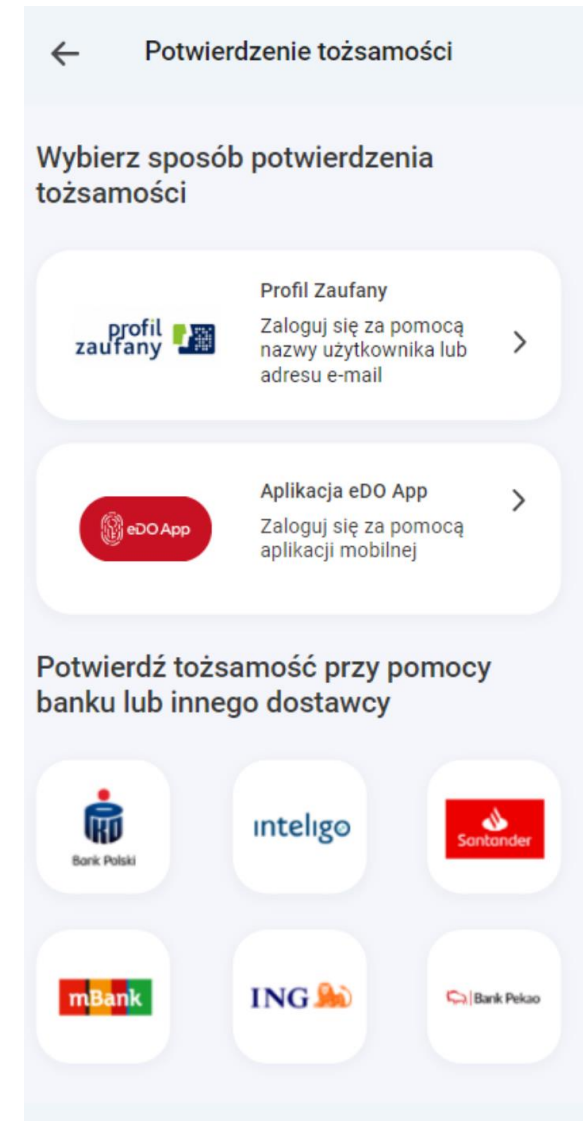
Potwierdzenie tożsamości

Q Obserwacja

Banki i Profil Zaufany to dwie najczęściej wybierane opcje potwierdzenia tożsamości.

↑ Mały problem

Aplikacja eDO App nie jest znana respondentom.



Potwierdzenie tożsamości

✓ Dobra praktyka

Ekran był dobrze oceniany jako zakończenie procesu aktywacji aplikacji.

🔍 Obserwacja

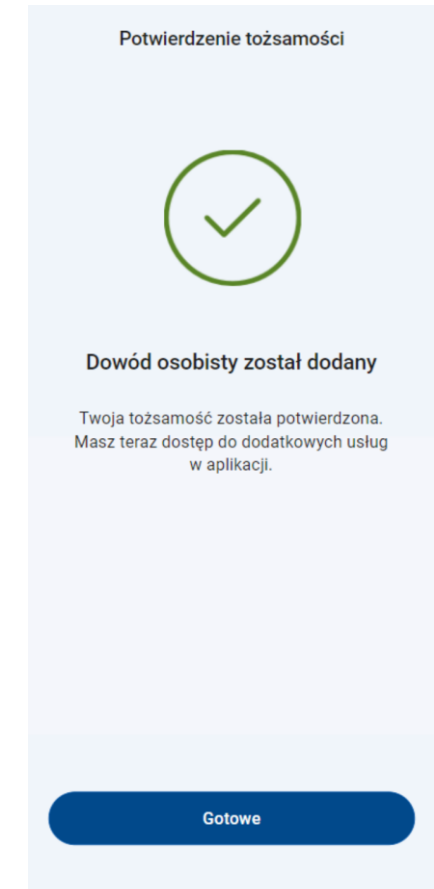
Dla respondentów nie było jasne, czym są dodatkowe usługi.

„Może bym spersonalizowała ten komunikat: Sylwia, Twój dowód został dodany”.

Źródło: IDI, kobieta

„Dostęp do dodatkowych usług – o co chodzi, może dostęp do jakichś podstron, informacji? Może coś ze zdrowiem, coś z samochodowymi rzeczami, dostęp do urzędowych dokumentów?”.

Źródło: IDI, kobieta



Rekomendujemy:

1. Dodanie wyjaśnienia, czym są „usługi dodatkowe” lub używanie innego określenia.
2. Dodanie spersonalizowanego komunikatu, np. „Twój dokument został dodany”.



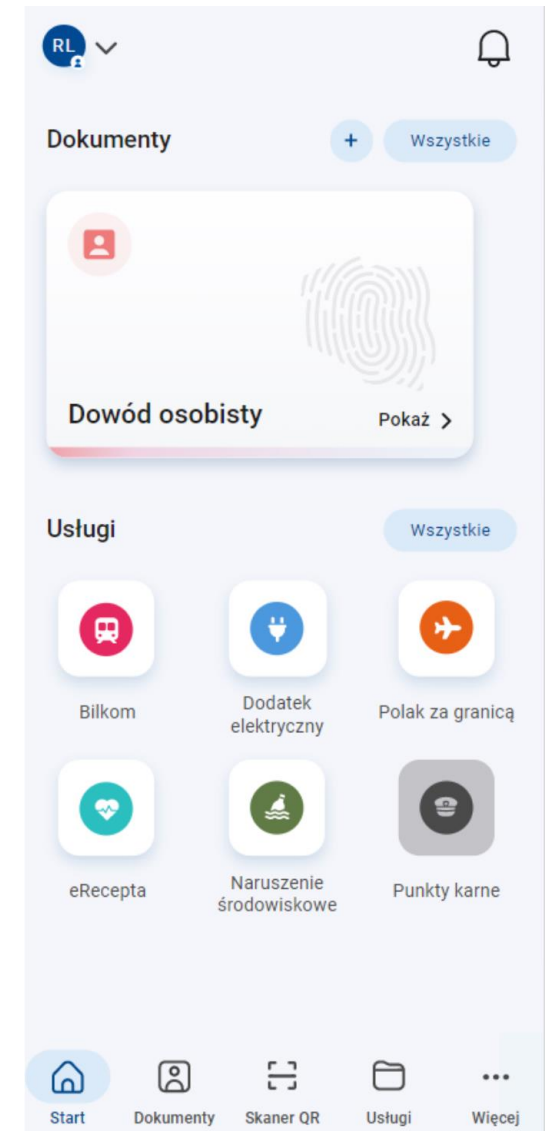
Pierwszy widok

✓ Dobra praktyka

Nowa wersja mObywatela 2.0 była pozytywnie oceniana przez respondentów jako bardziej nowoczesna.

🔍 Obserwacja

Usługi „Naruszenie środowiskowe” i „Bilkom” nie były znane respondentom.



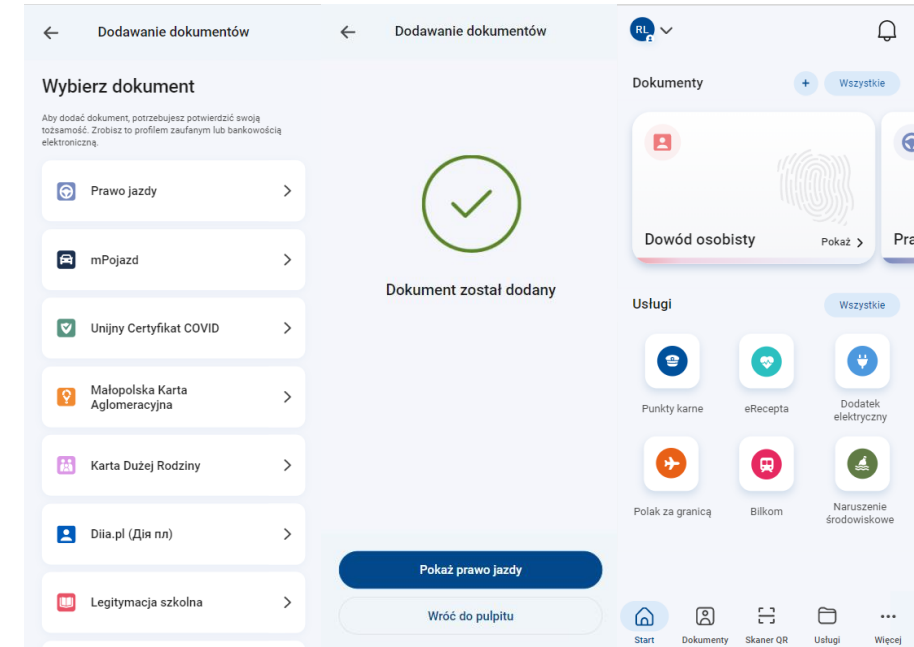
Dodanie dokumentu

⬆️ Duży problem

Dodanie dokumentu za pomocą przycisku „+” nie było intuicyjne dla użytkowników. Mieli problem z dodaniem dokumentu prawa jazdy.

✅ Dobra praktyka

Respondenci, którzy wybrali ścieżkę dodania dokumentu po kliknięciu przycisku „Wszystkie” lub „Dokumenty”, pozytywnie oceniali proces. Byli zaskoczeni, że po dwóch kliknięciach dokument pojawił się w aplikacji.



Rekomendujemy:

1. Dodanie etykiety „dodaj dokument” przy przycisku „+” oraz wyróżnienie tego elementu na głównym dashboardzie.



Skaner QR

⬆️ Duży problem

Skaner QR dla większości respondentów nie był intuicyjny, nie wiedzieli, jak mogliby z niego skorzystać, w jakich okolicznościach i skąd pobrać kod.

⬆️ Duży problem

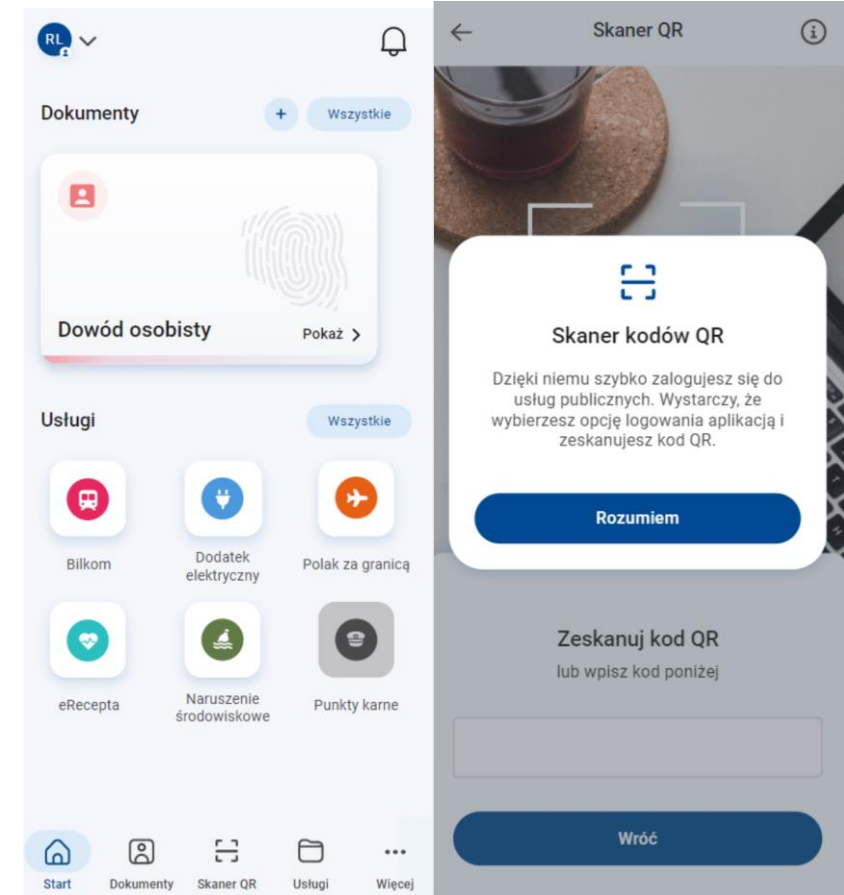
Respondenci - nawet po zapoznaniu się z komunikatem - w większości nie wiedzieli, jak skorzystać ze skanera.

⬆️ Duży problem

„Usługi publiczne” są problematyczne, respondenci mieli problem z podaniem przykładów.

⬆️ Duży problem

Respondenci podkreślali, że mają już w swoim telefonie Skaner QR, z którego korzystają. Nie wiedzieli, dlaczego mieliby korzystać z tego w aplikacji mObywatel.



Rekomendujemy:

1. Wyjaśnienie, czym Skaner QR różni się od tego w telefonach użytkowników.
2. Dodanie informacji, skąd wziąć kod QR i w jakich okolicznościach można z niego skorzystać.
3. Wyjaśnienie, czym są usługi publiczne lub używanie innego nazewnictwa.
4. Zmiana nazwy w oparciu o funkcję, którą pełni skaner QR np. „Logowanie”.



mObywatel.gov.pl

'' *Nowa wersja mObywatela jest bardziej nowoczesna.*

Źródło: IDI, kobieta

'' *Szybko i łatwo poszło, fajne jest to, że jest dużo instrukcji. Onboarding faktycznie prowadzi krok po kroku, co należy zrobić.*

Źródło: IDI, kobieta

'' *Wszystko bardzo proste do zainstalowania, fajne, podoba mi się, że są dokumenty, nie trzeba ich nosić.*

Źródło: IDI, kobieta

'' *Fajnie, że jest logowanie biometryczne. Można ustawić PIN lub logować się samym palcem.*

Źródło: IDI, kobieta

'' *Nigdy w przychodni nie pokazywałam aplikacji, fajnie, że są tak pokazane miejsca, gdzie mogę się nią posłużyć.*

Źródło: IDI, kobieta

Dziękujemy

Sprawdź nasze projekty:

[Cyfryzacja - Badania i Projektowanie](#)



[Tu możesz ocenić
nasz raport](#)

Kontakt:

badania@coi.gov.pl