

# Ocena projektu strony mObywatel.gov.pl i aplikacji mobilnej mObywatel

**Zespół Badań i Rozwoju**  
Centralny Ośrodek Informatyki



Raport z ankiety umieszczonej na stronie [mobywatel.gov.pl](http://mobywatel.gov.pl)

# O badaniu



# Podstawowe informacje

## Metodologia

### Cel

- Poznanie **pierwszych wrażeń użytkowników** z projektu strony mObywatel.gov.pl
- Poznanie opinii użytkowników korzystających z aplikacji mobilnej mObywatel

### Metoda

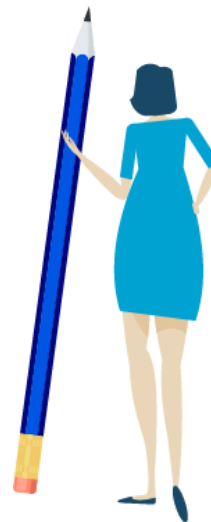
- Ankieta (4 pytania zamknięte, 2 nieobowiązkowe pytania otwarte + metryczka)
- Umieszczona na landing page – mObywatel.gov.pl oraz jako przycisk w projekcie strony

### Data

- Raport dotyczy wypełnień kwestionariusza z okresu **11-17.05.2022 r.**



Dane aktualne na 17.05.2022 r.



## Próba badawcza

### Liczba respondentów

N = 674

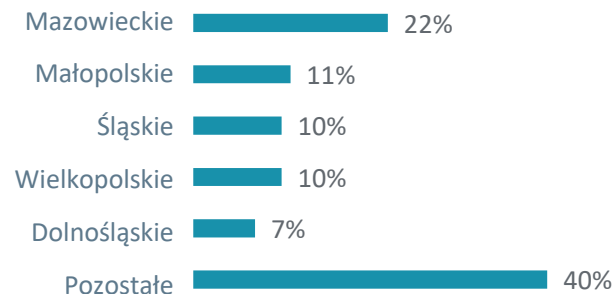
### Płeć



### Wiek



### Województwo (top 5)



# Główne wnioski

Ankietę wypełniło 674 osób, z czego aż 91% to mężczyźni.

**Próba badawcza nie jest reprezentatywna** – projekt nowej strony mObywatel.gov.pl (wraz z ankietą) był oficjalnie zaprezentowany podczas konferencji gospodarczo-technologicznej IMPACT. Dlatego większość ocen pochodzi prawdopodobnie od zaawansowanych technologicznie osób, podczas gdy użytkownikami strony będzie ogół społeczeństwa.

## mObywatel.gov.pl – projekt strony

Projekt strony mObywatel.gov.pl został oceniony przez użytkowników bardzo dobrze  
– 90% ocen było pozytywnych.

Największą zaletą projektu strony jest intuicyjność, przejrzystość i czytelność.  
Badani docenili też wizualną stronę projektu – atrakcyjność i nowoczesność.

Zwrócono uwagę, że:

- pulpit jest zbyt rozbudowany
- baner przypomina reklamę
- kolory w projekcie są nieodpowiednie
- brakuje globalnej wyszukiwarki, niektórych rodzajów dokumentów oraz spraw urzędowych.



# Główne wnioski

## mObywatel – obecna aplikacja

Ponad 92% badanych korzysta z aplikacji mobilnej mObywatel. Wśród korzystających 82% ocenia aplikację dobrze (większość) lub bardzo dobrze.

Badani wskazali potrzebę:

- integracji aplikacji mObywatel z Internetowym Kontem Pacjenta oraz innymi usługami publicznymi
- dołączenia dokumentów, np. legitymacji emeryta, osoby niepełnosprawnej, doktoranta, nauczyciela akademickiego
- powiadomień i przypomnień o zdarzeniach w usługach publicznych
- bardziej intuicyjnego i nowoczesnego designu
- uznawania dowodu z aplikacji przez różne instytucje
- spójności pomiędzy stroną i aplikacją
- posiadania wszystkich usług w jednym miejscu – bez konieczności przenoszenia się pomiędzy różnymi systemami.

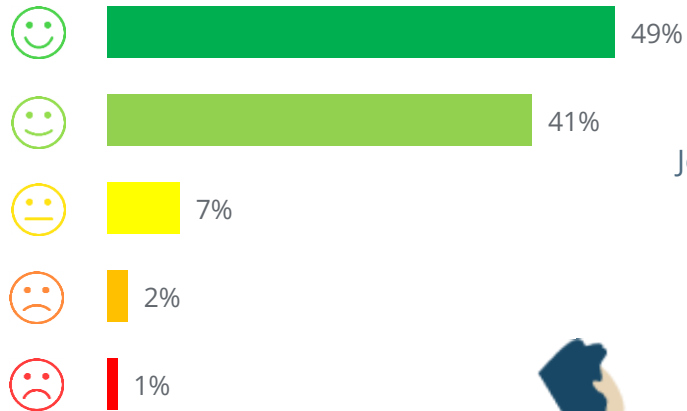




# mObywatel.gov.pl – projekt strony

# mObywatel.gov.pl – projekt strony

## Ocena



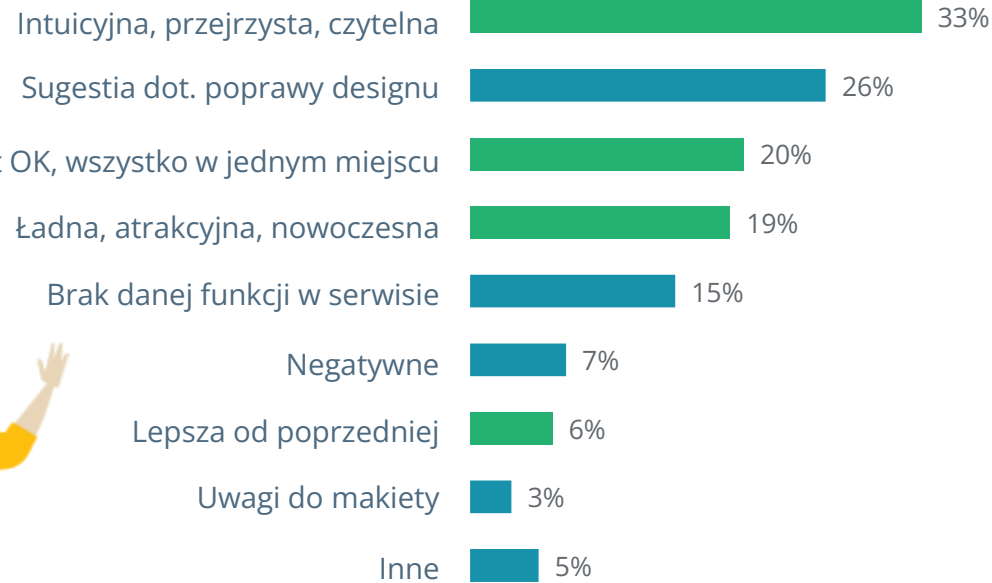
Średnia

4,3

N = 674



## Komentarze



N = 230

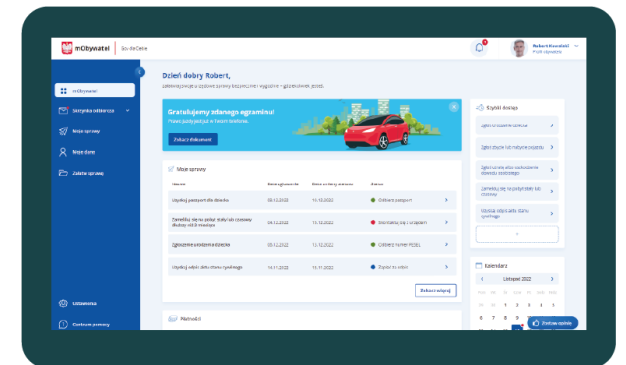
Przejrzysty i prosty interfejs jednocześnie nie traci przy tym na urodzie. Zapowiada się dobrze optymalizowany nawet dla urządzeń mobilnych. Oczekuję z zadowoleniem zmian i dalszych pomysłów. Pozdrawiam.

## Cytaty

Ładny, czytelny. Aż jestem w szoku, że coś projektowane przez państwową instytucję może być tak nowoczesne.

Jestem pod ogromnym wrażeniem. Intuicyjny interfejs oraz świetny UX. Bravo dla całego zespołu.

Po pierwszym zapoznaniu się strona wygląda bardzo dobrze i nowocześnie, i ma dobry tzw. user experience.



- 1) Komentarze stanowią procent wskazań, nie sumują się.
- 2) Pytanie otwarte: Jak oceniasz projekt strony mObywatel? Chcemy poznać Twoje pierwsze wrażenia. Nie martw się, jeśli nie przeanalizowałeś(-aś) dokładnie strony.

# Sugestie i cytaty użytkowników – design strony

## Doświadczenia/design

- **Zbyt rozbudowany pulpit**
- **Baner zajmuje zbyt wiele miejsca**
- Kolory nie kojarzą się z portalem rządowym (sugestie – więcej czerwono-białego)
- Za duże elementy i przerwy między nimi (wolna przestrzeń w górnej części ekranu)
- Tryb ciemny
- Większy font lub możliwość powiększenia
- Personalizacja – dostosowanie pulpitu do własnych potrzeb (np. ukrywanie/zwijanie modułów)
- Przełączanie widoku pulpitu na kompaktowy
- Dublowanie funkcji pomiędzy pulpitem i nawigacją
- Kolory statusów spraw budzą wątpliwości
- Nagłówki w nazwach sekcji są niewystarczająco wyróżnione
- Nagłówki w kalendarzu nie spełniają standardów WCAG 2.0

N = 59



Zbyt rozbudowany ekran początkowy, zwięzła forma bardziej mi odpowiada – ale jest lepiej niż było.

Nie wiem, po co ten baner na stronie głównej. Zaśmieca obraz. Wygląda jak reklama, zatem odbiera powagi i wiarygodności aplikacji. Dobrze by było mieć też możliwość umówienia terminu w danym urzędzie albo rozmowy telefonicznej z konsultantem w jakiejś konkretnej sprawie.

Boczne belki z jednej i drugiej strony czysto subiektywnie wydają się być trochę za duże. Zeskalowanie w dół interfejsu dałoby więcej treści i większą czytelność.

Za dużo wolnych miejsc, odstępów, ramek itp. Lepiej, aby interfejs miał układ „compact” niż był piękny tylko na 30 calowym monitorze. Sporo osób pracuje na 11-12 calach i tracenie 10-20% ekranu na odstępy w GUI to ZŁO.

Usunąłbym „szybki dostęp”, w to miejsce wyciągnąłbym z dołu „załatw sprawę”. Kalendarz dla mnie zbędny, może być wypełnieniem po lewej między „załatw sprawę” a „ustawienia”.

Myślę, że zmiany idą w bardzo dobrym kierunku. Przydałby się nieco wyraźniejszy i grubszy font.

Nagłówki takie jak „Moje sprawy” powinny być bardziej wyróżnione. W tej chwili środkowy panel wydaje się chaotyczny, bo na pierwszy rzut oka nie widać, czego dotyczy.

Dobrze byłoby wprowadzić możliwość zmiany widoków na mniej lub bardziej kompaktowe. W przypadku mniej kompaktowych mógłby być natychmiastowy dostęp do ewentualnych załączników, tak jak jest to widoczne w przeglądarkowych interfejsach pocztowych typu Gmail lub Outlook.

Mydło i powidło, tak jakby na pierwszej stronie ktoś chciał wrzucić wszystkie możliwe opcje :-)

Kolory stosowane w kolumnie „status” nic nie znaczą. Menu z lewej strony (podobnie jak u góry na wysokość) jest przesadnie szerokie.

Za dużo formacji i funkcji w jednym miejscu. Raczej skorzystam z 10-20 procent w większości logowań.

W prawym górnym rogu strony jest zakładka profil obywatela. Po jej rozwinięciu pojawiają się kolejno dwa profile, później pełnomocnictwo, a na końcu kolejne dwa profile. To chyba trochę nielogiczna kolejność (chyba że jest tego jakieś uzasadnienie). Pełnomocnictwo raczej powinno być na początku/końcu, a nie w środku. Podobnie jest w lewej stronie. „Moje sprawy” oraz „załatw sprawę” powinny być obok siebie, a obecnie rozdziela je „moje dane”. Poza tymi rzeczami sama koncepcja mObywatela 2.0 jest GENIALNA!



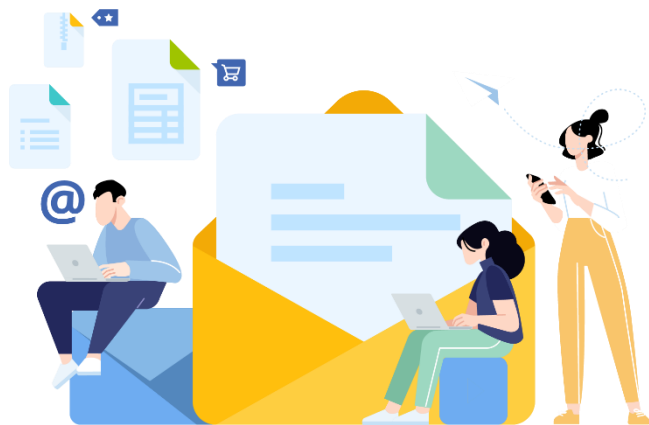


# Sugestie i cytaty użytkowników – zakres funkcji

## Funkcje

- **Dobrze widoczna wyszukiwarka globalna**
- **Różne rodzaje dokumentów: legitymacja osób niepełnosprawnych, emeryta, rencisty, świadectwa szkolne, uprawnienie do wykonywania zawodu**
- Załatwianie spraw urzędowych
- Bilety i karty dla wszystkich miast
- Podgląd punktów karnych i mandatów
- Zgłaszanie pojazdu, wymiana dokumentów
- Płatności za autostrady
- Podpis elektroniczny
- Integracja z ePuap
- Kontakt z urzędem

N = 32



Propozycja płatności blikiem, żeby pokazywało mandaty i punkty, jak już jest rozwinięcie prawa jazdy, zawodowym kierowcom bardzo ułatwi ta funkcja życie.

Na głównej stronie po wejściu nie widzę wyszukiwarki. Jest to ważna funkcjonalność. Idealnie byłoby, gdyby potrafiła wyszukiwać naraz w moich sprawach, w płatnościach, w skrzynce odbiorczej, w wysłanych i w katalogu spraw do załatwienia.

W mObywatelu powinna być możliwość wysyłania wiadomości do urzędów. To, co aktualnie robi się przez osobną stronę ePUAP powinno być zintegrowane w aplikacji. Tak samo jeśli chodzi o zgłaszanie np. nabycia lub sprzedaży pojazdu czy zgłoszenia darowizny. To wszystko są teraz osobne usługi. Gdyby zintegrować to z mObywatelom korzystanie z nich byłoby jeszcze przyjemniejsze, a samo zastosowanie mObywatela jeszcze bardziej uniwersalne.

Usunąłbym „szybki dostęp”, w to miejsce wyciągnąłbym z dołu „załatw sprawę”. Kalendarz dla mnie zbędny, może być wypełnieniem po lewej między „załatw sprawę” a „ustawienia”.

„Moje dane” powinny być pod obrazkiem (logiczne, że szukamy danych o sobie pod naszym zdjęciem), reszta OK.

1. W menu „Moje sprawy” po wybraniu konkretnej sprawy trochę nieintuicyjne jest cofnięcie z powrotem do listy spraw. Button „Wróć do listy spraw” jest słabo widoczny i mógłby być powtórzony poniżej wyświetlanej zawartości. Ponadto kliknięcie przycisku cofnij w przeglądarce wraca użytkownika do strony głównej dashboardu, a nie na listę spraw.

2. Od góry jest sporo niewykorzystanego miejsca. Może warto skrócić marginesy, aby „podciągnąć” zawartość nieco w górę?

3. Breadcrumbs w moim odczuciu są niepotrzebne. Na tą chwilę menu z lewej załatwia całą sprawę.

4. W wiadomościach strzałki do odpowiedzi na wiadomość są mało intuicyjne (pierwsza strzałka sugeruje wręcz opcję „cofnij”). Warto rozważyć przebudowanie tego fragmentu interface – może podpisy, zmiana ikon lub przeniesienie tej belki w „zawartość” wiadomości (obecne usytuowanie sugeruje nawigację na stronie, a nie zarządzanie wiadomością).

Zamiast sprawdzenia statusu swoich spraw, wolałbym zacząć od wyszukiwania spraw do załatwienia.

Nie kojarzy mi się na pierwszy rzut oka z kolorystyką gov.pl. Jakoś spodziewałbym się więcej czerwonego.

Mobile komunikacyjnie leży – baner zabiera najwięcej miejsca, klikam w baner, bo chcę zobaczyć dokument, i przenosi mnie na inną stronę, i jak zamykam baner, to już nie mogę znaleźć dokumentu.

Zmiana na dużo gorsze w porównaniu do aplikacji mObywatel, która jest łatwa i intuicyjna, tutaj jest chaos ładnie pokolorowany.

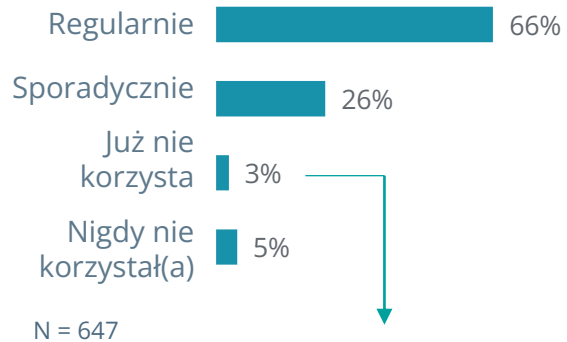


# mObywatel – aplikacja mobilna



# Aplikacja mObywatel

## Korzystanie z aplikacji

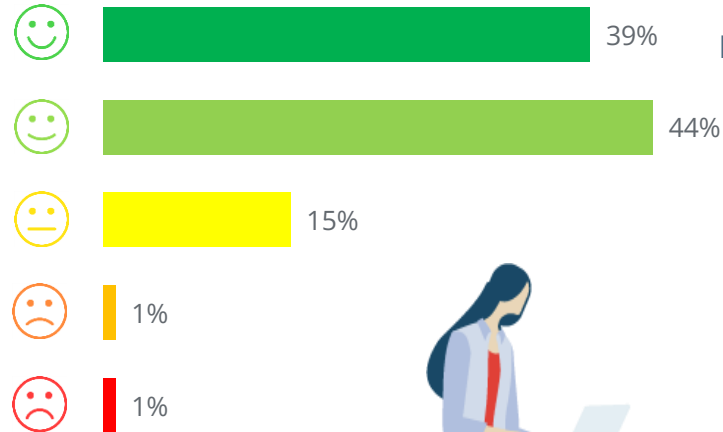


### Powody niekorzystania (top 5)

- 68% – za mało przydatnych funkcji
- 53% – problemy techniczne
- 16% – trudna w obsłudze
- 16% – trudności z dwuetapową weryfikacją
- 16% – brak potrzeby korzystania

N = 19

## Ocena

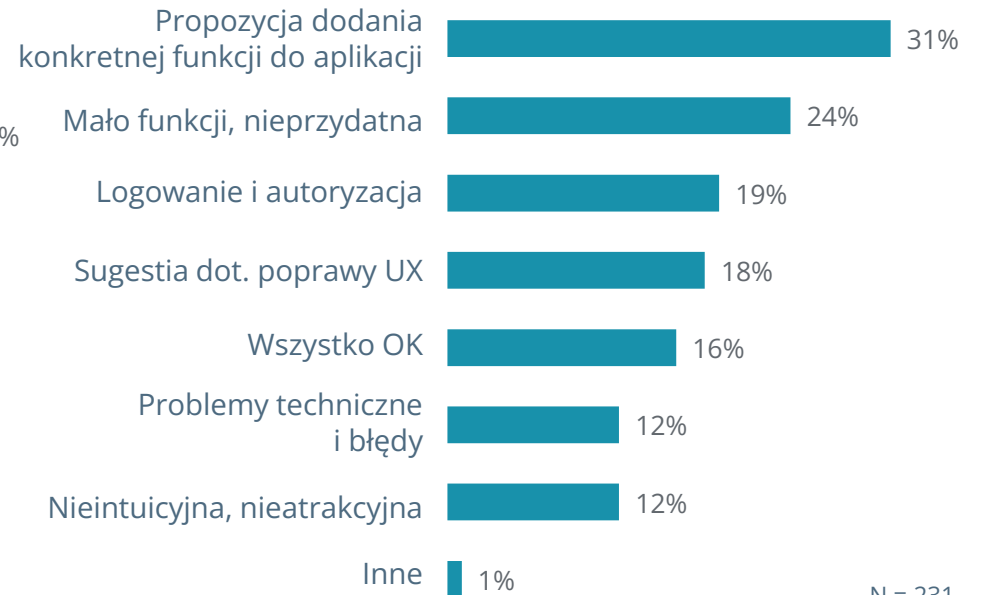


Średnia

4,1

N = 618

## Komentarze



1) Komentarze stanowią procent wskazań, więc się nie sumują.  
 2) Pytanie otwarte: Jak oceniasz aplikację mObywatel zainstalowaną na telefonie?

# Sugestie i cytaty użytkowników – zakres funkcji

## Funkcje

- **Integracja z Internetowym Kontem Pacjenta (i innymi usługami)**
- **Powiadomienia i przypomnienia**
- **Dodatkowe legitymacje i karty:** karta komunikacji miejskiej (bilety), karta mieszkańca, legitymacja nauczyciela akademickiego, doktoranta, emeryta, numer do prawa wykonywania zawodu
- Udostępnianie danych z dowodu rejestracyjnego innym
- mObywatel jako mobilna autoryzacja dla innych usług
- Rezerwacja wizyt w urzędach i kontakt z nimi przez aplikację
- Dodanie widoku konta żony/męża i dzieci
- Możliwość wykonania zrzutu KDR i widok kart członków rodziny
- Płatność za autostrady

N = 71



Oczekuję, że zatroszczycie się o osoby niepełnosprawne i w nowej wersji mobywatela pojawi się legitymacja osoby niepełnosprawnej.

Przydałaby się opcja udostępniania dowodu rejestracyjnego innym osobom, np. abym mógł w swoim mObywatelu mieć dokumenty auta firmowego.

Brakuje możliwości dodania dokumentów do aplikacji Wallet na iOS.

Brakuje możliwości wykorzystania aplikacji do uwierzytelniania w portalach publicznych za pomocą aplikacji. Np. powiadomienie push, tak jak w aplikacji banku potwierdza przelew, tak tutaj mogłoby być sposobem na logowanie na ePuapie.

Brakuje możliwości dodania dowodu rejestracyjnego pojazdu, którego nie jestem właścicielem, np. leasingowanego lub użyczonego przez członka rodziny.

Brakuje głębszej integracji z IKP (musałem dodatkowo zainstalować aplikację IKP, aby lepiej zarządzać receptami). Podobnie z innymi systemami, np. KDR nie wyświetla kart członków rodziny, w przypadku gdy nie było wniosku o wydanie elektronicznej karty.

Aplikacja się sprawdza. Przydałby się jednak tryb ciemny a na iPhone możliwość dodania dokumentów do aplikacji Wallet, co pozwoliłoby mieć do nich dostęp nawet bez uruchamiania aplikacji mObywatel. Myślę, że w nowej wersji aplikacji mObywatel warto też zintegrować funkcjonalności aplikacji mojelKP oferującej dostęp do danych pacjenta. Część funkcji, np. certyfikat covidowy, dubluje się.

Uważam też, że w nowej wersji aplikacji mObywatel moduły informacyjne, tj. Polak za granicą i Koronawirus – informator, powinny być dostępne także bez logowania oraz offline.

Nie wiem, o ile to od was zależy, ale zmusić tych u góry do większego uznania aplikacji – np.. nie chcieli uznać dowodu z aplikacji na bramce na lotnisku, musiałam szukać po torbach portfela, mimo że mam tu w telefonie i bilet, i dowód w mObywatelu :(

Przydałoby się więcej opcji, np. połączenie IKP z mobywatel, powiadomienia o przeglądach pojazdu, płatnościach urzędowych itp.

Wysyłanie powiadomień SMS lub e-mail o terminach przeglądów lub końca ubezpieczenia w usłudze mPojazd.



# Sugestie i cytaty użytkowników – design aplikacji

## Doświadczenia / design

- Tryb ciemny
- Automatyczna aktualizacja dokumentów
- Nienowoczesny i nieatrakcyjny wygląd – oczekiwanie spójności z projektem strony [mObywatel.gov.pl](https://mObywatel.gov.pl)
- Personalizacja – ukrywanie nieużywanych modułów, ustawianie skrótów
- Brak informacji o dacie wydania dowodu osobistego + możliwość zakrywania danych wrażliwych na dokumentach
- Inne menu (po lewej stronie, bardziej kompaktowe)
- Szybkość i płynność działania aplikacji
- Sposób dodawania dokumentów (każdy trzeba osobno potwierdzać PZ)

N = 41

Tragiczna szata graficzna i układ funkcjonalny. Niepotrzebna konieczność każdorazowego logowania się profilem zaufanym, by aktualizować niektóre informacje.



Interfejs. Mógłby być jak ta strona, którą zaprezentowaliście. Teraz nie jest spójne.

Brakuje mi e-skierowań w aplikacji. Fajną opcją byłaby możliwość odbierania powiadomień o bieżących sprawach, np. podatki od nieruchomości, gotowość do odbioru dokumentów itp.

Warto do wszystkich dokumentów wprowadzić możliwość zakrywania części danych jak to było w przypadku certyfikatów covidowych. Niektórych nie powinien interesować nasz PESEL czy numer dowodu. Ogólnie powinno się wrzucić opcje przekazywania danym podmiotom jedynie wybranych funkcji, np. podchodzę do kasy to osobę przy kasie, jeśli chcę kupić alkohol, interesuje jedynie mój wiek i czy zdjęcie się zgadza.

Aplikacja ma wygląd i układ odstający od innych popularnych aplikacji. Po lewej stronie powinno znajdować się menu z opcjami, nie po prawej. Powinno ono wysuwać się z lewej strony i być bardziej kompaktowe. W widoku dokumentu przyciski u dołu powinny być bardziej widoczne. W kreatorze dodawania dokumentu elementy powinny być bardziej widoczne, przełączniki większe.

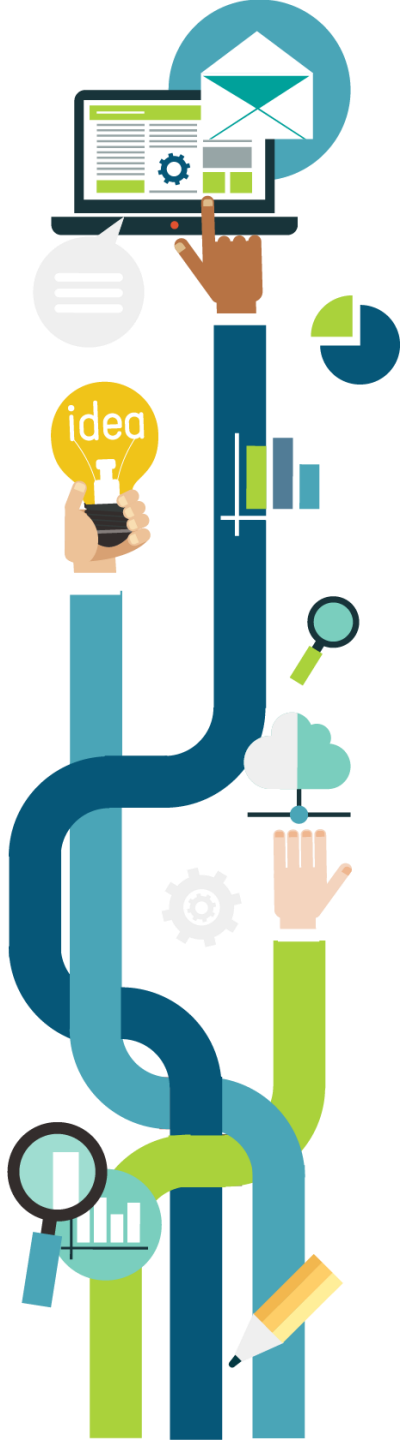
Interfejs mógłby być odrobinę bardziej customizowalny. Fajną opcją byłaby możliwość ustawienia na ekranie głównym podglądu dokumentu, np. dowodu osobistego, bez przechodzenia do dedykowanego kafelka. Również logowanie do samej aplikacji jest rozwiązane dosyć kiepsko. Po co autoryzacja biometryczna, skoro po niej i tak trzeba wpisać PIN? Brakuje mi również trybu ciemnego w aplikacji. Ciekawą opcją byłaby też możliwość integracji z urzędami. Aplikacja na podstawie lokalizacji/danych z dokumentów lub podanych ręcznie pokazywałaby listę urzędów w okolicy wraz z danymi kontaktowymi i możliwością umówienia się na wizytę bezpośrednio z poziomu aplikacji.

Aplikacja spełnia swoje zadanie, ale jest strasznie toporna, mało czytelna. Ma czasem kłopoty z aktualizacją danych.

Wyświetla dokumenty, dlatego jej używam, ale obecny design jest średni, plus nie ma podanych okienek do wpisania PIN-u i przez to nigdy nie wiem, czy tam miały być 4 czy 6 cyfr.

Fatalny sposób dodawania dokumentów do aplikacji, każdy dokument osobno, a każde dodanie wiąże się z kilkukrotną autoryzacją. I najważniejsze – nie da się jej użyć w instytucjach finansowych (banki, ubezpieczalnie).





Dziękujemy!

