

Onboarding

Podsumowanie badania aplikacji mObywatel 2.0

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

Departament Jakości e-Uслуг
Marzec 2023 roku



Podsumowanie

Kluczowe wnioski

- 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 onboardingu 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 PINem 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.
- Konieczne jest również 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.

UME: Usability Magnitude Estimation

Poprosiliśmy każdego użytkownika przed rozpoczęciem onboardingu o szacunkową ocenę 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 na 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”.

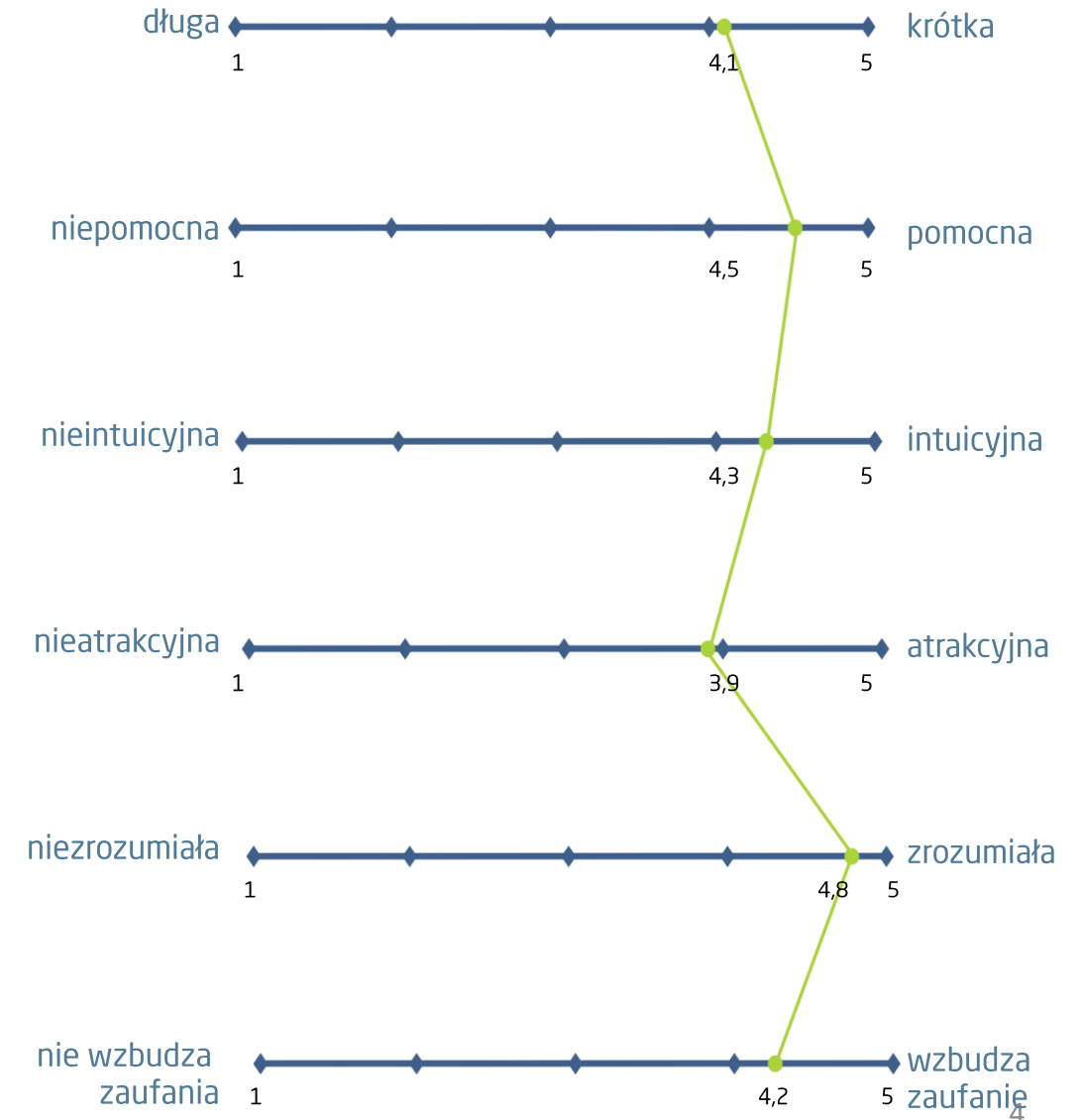
Dyferencjał semantyczny

Poprosiliśmy każdego użytkownika procesu by ocenili swoje wrażenia po zakończeniu rejestracji aplikacji mObywatel na dyferencjale semantycznym.

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:



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 luty 2023

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](#)

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

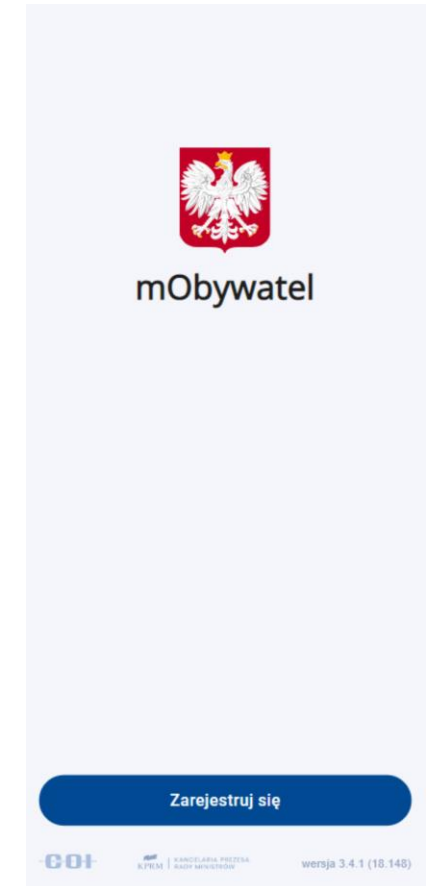
Respondenci wskazywali, że na ekranie znajduje się dużo pustej przestrzeni. Chcieliby zobaczyć na tym ekranie informacje o głównych funkcjach aplikacji.

„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

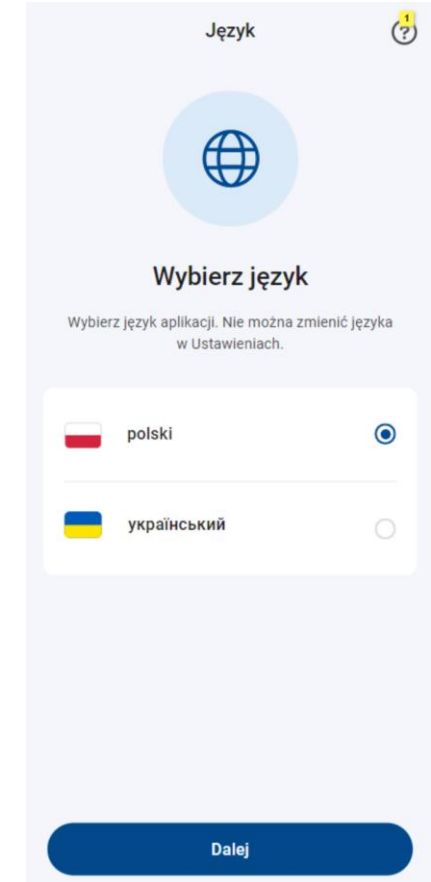
Ikona była neutralnie oceniana przez respondentów. Część wskazywała, że mogła by być bardziej atrakcyjna wizualna, lepiej w badaniu wypadły grafiki.

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



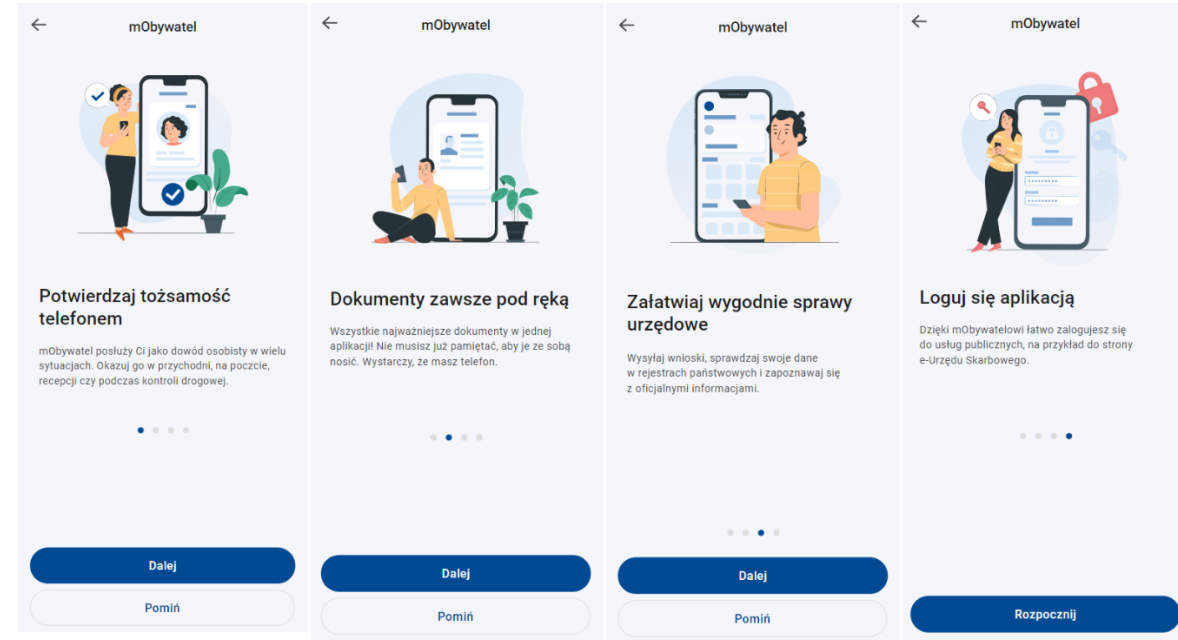
Rekomendujemy:

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



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 rękę.

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+ określała je jako zbędne.

✓ Dobra praktyka

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

Rekomendujemy:

1. Przeniesienie samoucзка 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 nie wystarczająco nawiązują do treści na ekranie.

🔍 Obserwacja

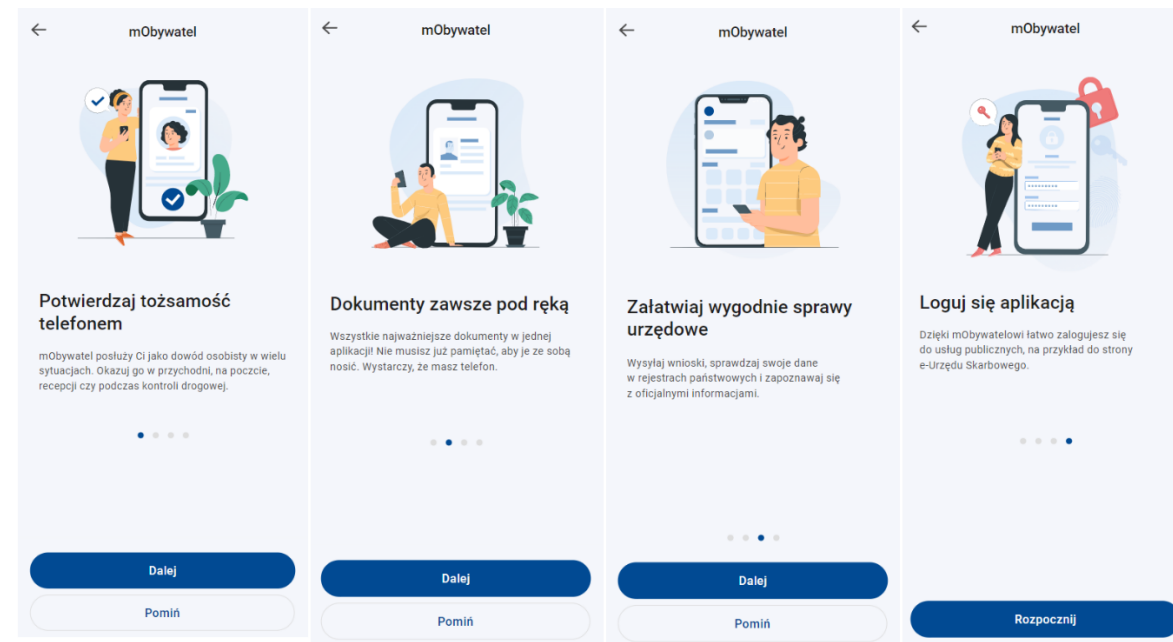
Informacje na ekranie 1 i 2 mają zbliżony charakter.

⬆️ Duży problem

Pojęcie „usługi publiczne” nie jest zrozumiałe.

⬆️ Duży problem

Wielkość fontu 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 SMSa, wpiszę tożsamość, ale na ten moment nie wiem.

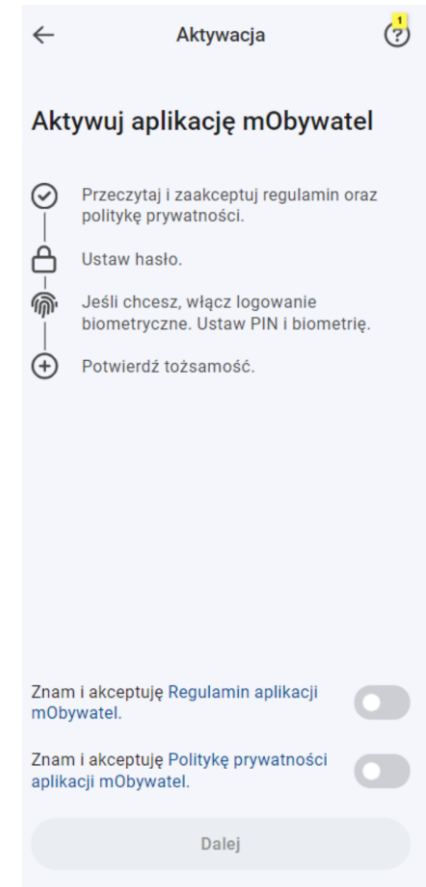
Źródło: IDI, kobieta

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 byłoby nie wpisać hasła, które nie przejdzie walidacji tak by 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. Chciałabym to zobaczyć przed wpisywaniem hasła.

Źródło: IDI, mężczyzna


← Hasło ?




Ustaw hasło

Będzie Ci ono potrzebne, aby zalogować się do aplikacji czy zmienić jej ustawienia.

Hasło

Wpisz hasło 

Powtórz hasło

Wpisz hasło 

Dalej

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 jej uruchomienie.



Biometria

✓ Dobra praktyka

Respondenci pozytywni 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 zaczynają od ustawienia PINu.



Rekomendujemy:

1. Dodanie informacji o konieczności nadania PINu przed nadaniem biometrii.



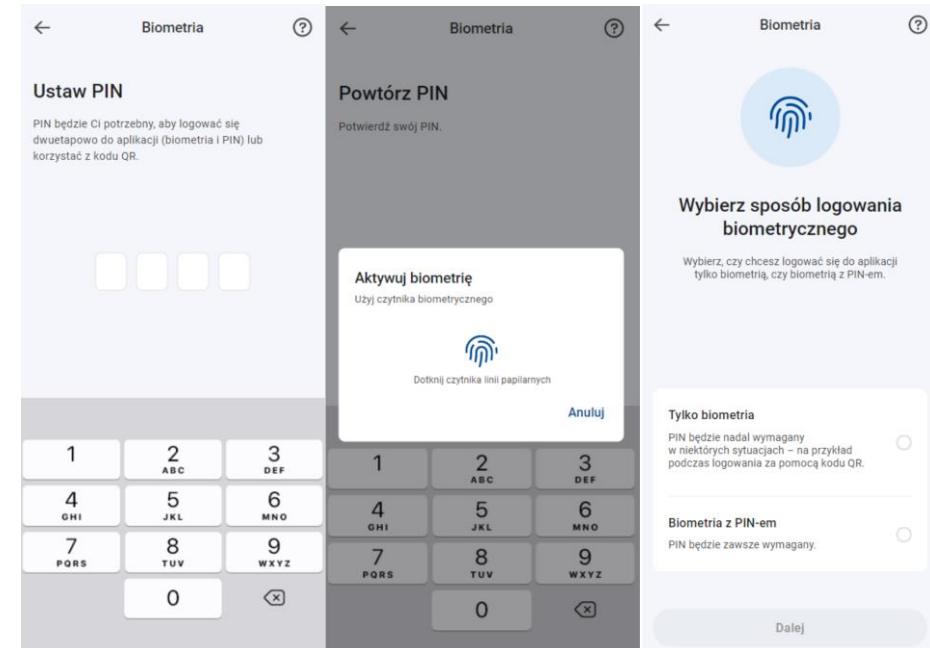
Aktywacja biometrii

↑ Mały problem

Respondenci nie wiedzą, skąd mogą wziąć kod QR.

✓ Dobra praktyka

Respondenci pozytywnie oceniali możliwość wyboru biometrii i biometrii z PINem



Czy po zarejestrowaniu się aplikacja wygeneruje mu 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. Zmiana kolejności 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

⬆️ Duży problem

Ekran był trudny do przejścia. Większość respondentów wybierała dowód osobisty, natomiast po zapoznaniu się z opisami na kafelkach 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 Inne dokumenty.

⬆️ Duży problem

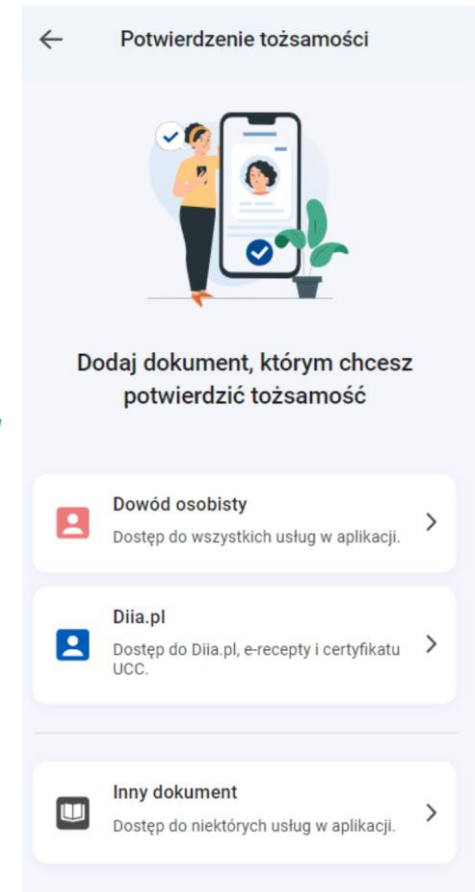
Respondenci nie wiedzieli czym jest certyfikat UCC.

„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



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.



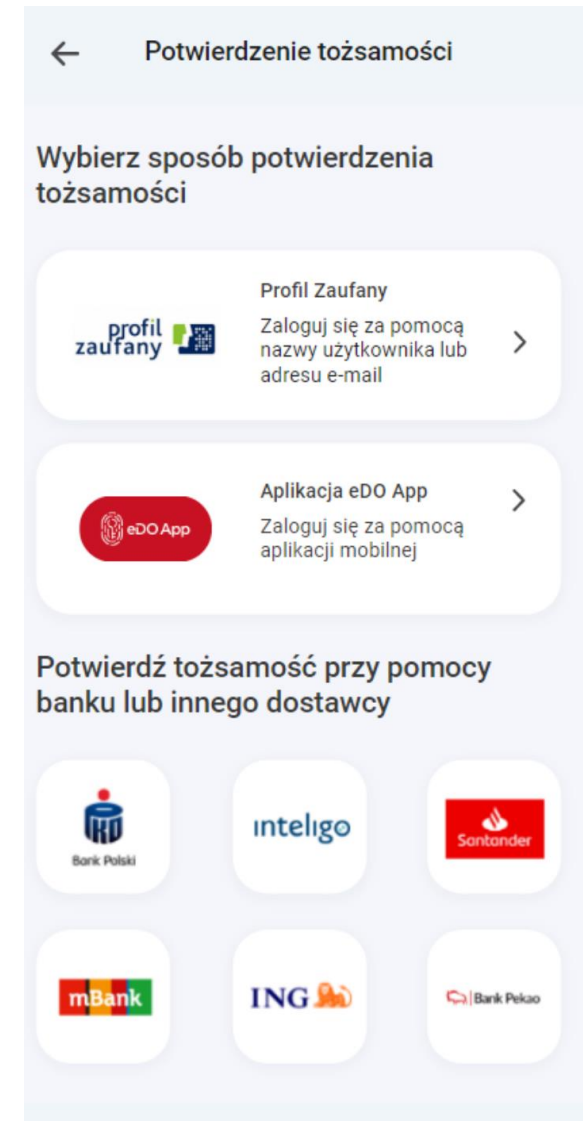
Potwierdzenie tożsamości

🔍 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

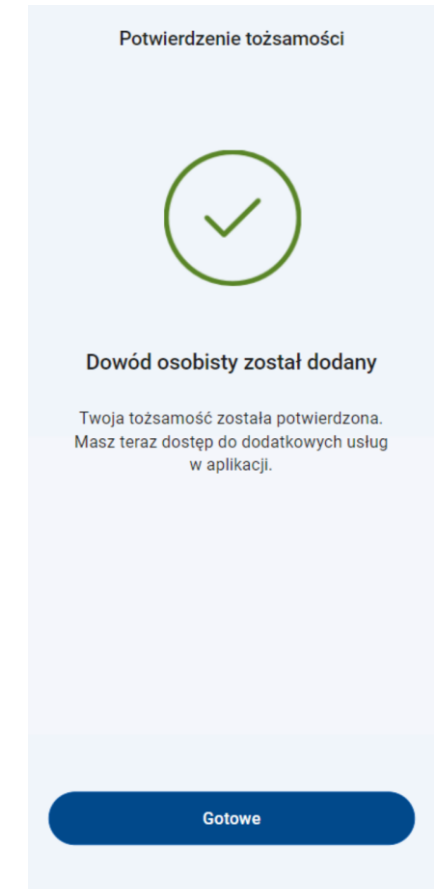
Dla respondentów nie było jasne czym są dodatkowe usługi.

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.



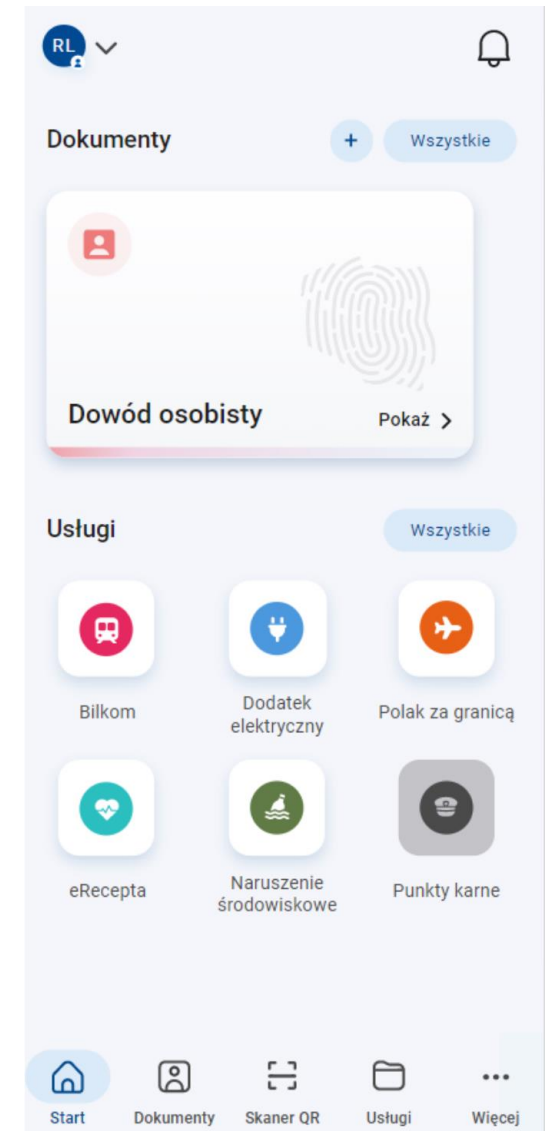
Pierwszy widok

✓ Dobra praktyka

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

🔍 Obserwacja

Usługi Naruszenie środowiskowe i Bilkom nie były znane respondentom.



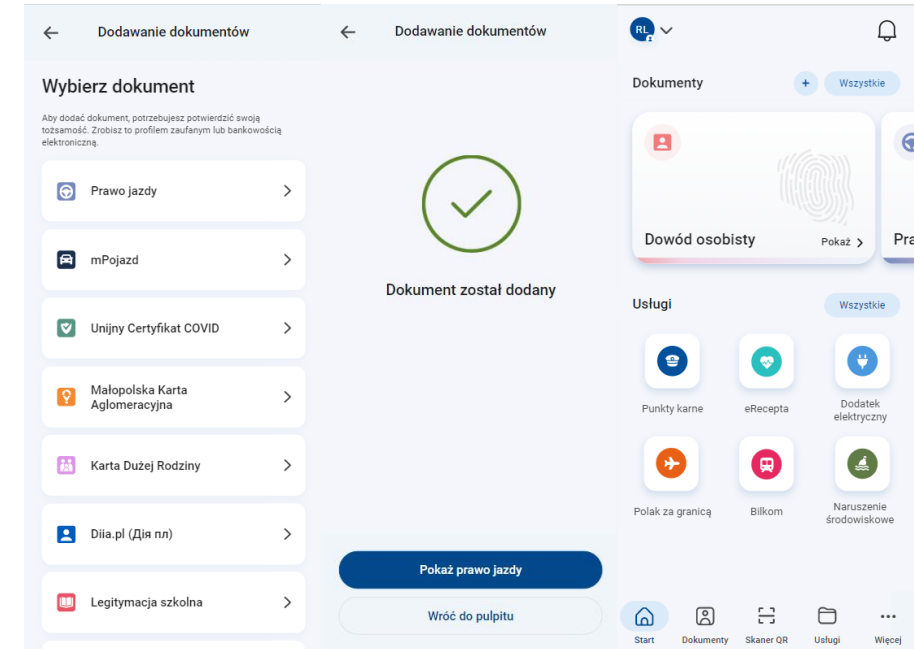
Dodanie dokumentu

⬆️ 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 w przycisk 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

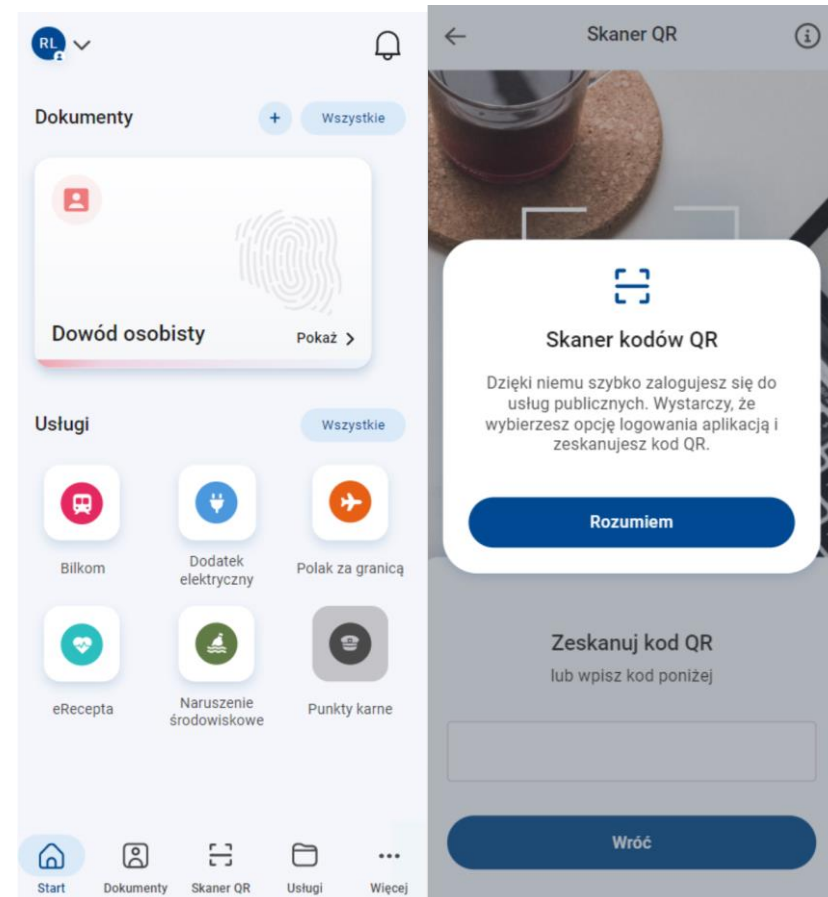
Respondenci - nawet po zapoznaniu się z komunikatem - w większości nie wiedzieli jak skorzystać ze skanera.

⬆️ 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

Link do makiet:

[mObywatel onboarding](#)

Sprawdź nasze projekty:

[Cyfryzacja - Badania i Projektowanie](#)

Kontakt:

badania@coi.gov.pl



**[Tu możesz ocenić
nasz raport](#)**