

Audyt UX

Profil zaufany CZ. 1

Departament Jakości E-Uслуг

Logowanie się loginem i hasłem



Użytkownicy

- Wszyscy obywatele

Cel użytkownika

- Dostęp do e-usługi
- Podpisanie dokumentu
- Dostęp do konta w profilu zaufanym

Q Cel usługi

- Zalogowanie się do systemu PZ za pomocą nazwy użytkownika lub adresu e-mail i hasła

⚙ Opis usługi

- Proces rozpoczyna użytkownik, gdy chce zalogować się do swojego konta w profilu zaufanym.
- W tym celu na stronie logowania do PZ wpisuje swoje dane do logowania, po czym zatwierdza przyciskiem „Zaloguj się”.

⚙ Warunki powodzenia użytkownika

- Użytkownik ma konto w systemie PZ.
- Adres e-mail, który użytkownik wpisał jako login, jest powiązany tylko z jednym kontem.

W PZ można mieć kilka kont zarejestrowanych na ten sam adres e-mail. Wtedy jako login należy podać nazwę użytkownika.
- Nieprzekroczona dopuszczalna liczba prób logowania.

Po przekroczeniu 3 prób konto blokuje się na 10 minut.

⚙ Metody audytu

- Analiza heurystyczna i wędrówka poznawcza
- Audyt powinien być poszerzony o analitykę ilościową i badania WCAG

Q Przydatne linki

- [dokumentacja PZ](#)
- [schemat działania usługi](#)
- [przestrzeń intranetowa audytu](#)

1. Krok użytkownika

Wchodzi na stronę logowania do PZ



Wariant

→ Przekierowanie przez e-usługę do PZ

1. Krok użytkownika. **Wchodzi na stronę logowania do PZ**

E-usługa przekierowuje użytkownika do:

serwis.epuap.gov.pl/MLZP

Użytkownik klika:
**Profil zaufany, e-dowód lub bankowość
elektroniczna**



Zaloguj się

Wybierz bezpieczny sposób logowania

Profil zaufany, e-dowód lub bankowość elektroniczna
Najczęściej używana metoda.

Wybierz

Aplikacja mObywatel
Zeskanuj kod QR aplikacją mObywatel.


Wybierz


Użytkownik trafia z MLPZ do:

Login.gov.pl (WK)

Użytkownik klika:
Profil zaufany

1. Krok użytkownika. Wchodzi na stronę logowania do PZ

Login 

Use eID of your country 

Wybierz sposób logowania

Bezpieczny i darmowy dostęp do usług publicznych

PL | UA











Profil Zaufany

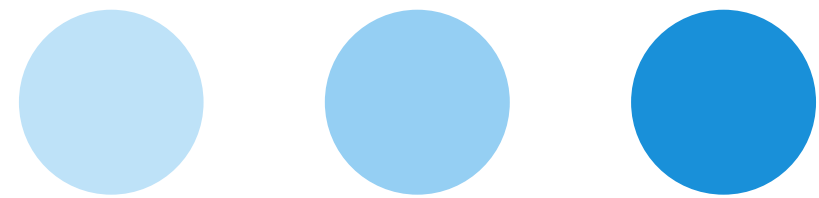
Bezpłatne narzędzie, dzięki któremu załatwisz sprawy urzędowe online i podpiszesz dokumenty elektronicznie.

e-dowód

Dowód osobisty z warstwą elektroniczną. Użyj aplikacji mobilnej albo czytnika podłączonego do komputera.

mojeID

 Bank Polski	 Bank Pekao	 inteligo	 BOŚ BANK
 BNP PARIBAS	 BANK SPÓŁDZIELCZY w BRODNICACH	 GET IN BANK	 CRÉDIT AGRICOLE
 mBank	 SGG Banki Spółdzielcze Grupa BPS		



Użytkownik trafia do:

PZ.gov.pl

Użytkownik wpisuje:
login i hasło

1. Krok użytkownika. Wchodzi na stronę logowania do PZ

Login  Profil zaufany

Zaloguj się za pomocą nazwy użytkownika lub adresu e-mail

PL | UA

Nazwa użytkownika lub adres e-mail

[Nie pamiętam nazwy użytkownika](#)











Hasło

[Nie pamiętam hasła](#)

ZALOGUJ SIĘ

Zaloguj się przy pomocy banku lub innego dostawcy

LUB

Nie masz profilu zaufanego?
Twój bank lub dostawca nie udostępnia logowania?



Problem z użytecznością

Ścieżka logowania jest bardzo długa. Problem wynika z długiego architektonicznego metod logowania do systemów publicznych.



Możliwe rozwiązanie

- Zintegrować architekturę obu rozwiązań (wymaga analizy biznesowej i programistycznej).
- Wprowadzić w MLPZ i WK zapis ostatnio wybranej metody logowania (z opcją zmiany na inną),
- Przeprojektować wizualnie ekran logowania WK i PZ (opisane poniżej).



Problem z użytecznością

Kolejne ekrany logowania są zorganizowane w odmienny sposób, np. przyciski mają inny układ.



Możliwe rozwiązanie

Przeprojektować ekrany WK i PZ, aby były spójne przestrzennie i funkcjonalnie, a użytkownik nie musiał za każdym razem analizować układu, zanim wybierze metodę logowania, która mu odpowiada.



Problem z użytecznością

Nie ma nawigacji pomiędzy kolejnymi ekranami logowania (poza przeglądarkową).



Możliwe rozwiązanie

Dodać komponenty, które umożliwią powrót do poprzedniego ekranu, aby użytkownik mógł wybrać inną metodę logowania w razie chęci czy potrzeby.



Problem z użytecznością

Zarówno w Login.gov.pl, jak i w PZ są do wyboru te same metody logowania:

- e-dowód (w PZ dość niewidoczny wśród banków),
- banki (w przypadku Login.gov.pl – mojeID). Może to rodzić wątpliwości użytkownika, co do funkcji obu ekranów (szczególnie że niektóre banki się powtarzają).



Rekomendacja

Konieczna jest analiza biznesowa i programistyczna.

Możliwe rozwiązania

- Zmienić architekturę, aby zintegrować metody uwierzytelnienia.
- Przeprojektować ekrany WK i PZ, aby były spójne przestrzennie i użytkownik nie musiał za każdym razem analizować układu, zanim wybierze metodę logowania, która mu odpowiada.



Problem z użytecznością

E-dowód jest schowany wśród banków.



Możliwe rozwiązanie

Warto przenieść e-dowód obok certyfikatu kwalifikowanego.

3. Krok użytkownika

Wpisuje hasło



4415217731

Nie pamiętam nazwy użytkownika

Hasło

.....

Nie pamiętam hasła

ZALOGUJ SIĘ



Problem z użytecznością

Użytkownik nie ma możliwości podejrzenia hasła, np. po kliknięciu i przytrzymaniu ikony oka, aby sprawdzić, czy nie popełnił błędu przy wpisywaniu.



Możliwe rozwiązanie

Dodać możliwość podejrzenia hasła, np. po kliknięciu i przytrzymaniu ikony oka.

4. Krok użytkownika

Klika przycisk „Zaloguj się”.



Wariant

→ Przekierowanie przez e-usługę do PZ

4415217731

Nie pamiętam nazwy użytkownika

Hasło

.....

Nie pamiętam hasła

ZALOGUJ SIĘ

Użytkownik

ma wyłączoną autoryzacją
dwuskładnikową
na koncie PZ

Użytkownik klika:
Zaloguj się

Użytkownik otrzymuje:
pop-up **Potwierdź logowanie**

4. Krok użytkownika. **Klika przycisk „Zaloguj się”**

Potwierdź logowanie ×

Wpisz poniżej kod autoryzacyjny, który wysłaliśmy na twój telefon

Kod SMS nr 1 z 04.08.2022



Problem z użytecznością

Logowanie się do e-usług (w tym do mObywatela w przeglądarce) wymaga podania kodu SMS – nawet **mimo wyłączonego logowania dwuetapowego** (zwanego „dwuskładnikowym” wbrew przyjętemu szerzej nazewnictwu).

Uwierzytelnianie dwuetapowe użytkownik może wyłączyć dla logowania do konta PZ. Do logowania do e-usług musi podać kod SMS – **niezależnie od ustawień na koncie PZ.**



Rekomendacja

Konieczna jest analiza biznesowa i programistyczna, ponieważ problem wynika z długu architektonicznego.

Rozwiązania UX writingowe czy wizualne będą w tym przypadku tylko atrapą maskującą problem.

Możliwe rozwiązanie

Opisać funkcję wyłączania autoryzacji dwuskładnikowej, aby użytkownik miał świadomość, że do innych systemów może być i tak wymagana taka autoryzacja.

5. Działanie systemu

Weryfikacja wpisananych danych



Wariant

→ Zarejestrowano więcej niż jedno konto PZ na ten sam adres e-mail, a użytkownik wpisał adres e-mail jako login



Problem z użytecznością

Możliwość logowania za pomocą adresu e-mail to ułatwienie dla użytkownika, ale nie może on zalogować się na ten adres, jeśli jest przypisany do więcej niż jednego PZ:

1. użytkownik może nie wiedzieć, że podczas rejestracji utworzył więcej niż jedno konto. Dzieje się tak np. z powodu błędu podczas zakładania PZ przez bank,
2. osoby starsze czasem zakładają na ten sam adres e-mail konta dla siebie i małżonka wykluczonego cyfrowo.



Rekomendacja

Usunąć adres e-mail jako alternatywę dla nazwy użytkownika jako loginu, ponieważ wprowadza w błąd, sugerując, że adres e-mail zawsze jest loginem.

5. Działanie systemu

Weryfikacja wpisananych danych



Wariant

→ Użytkownik ma włączone logowanie dwuetapowe (SMS)

Pop-up

z polem do wpisania kodu SMS,
który został wysłany
na telefon użytkownika

Użytkownik wpisuje:
kod SMS

Poprawny → Udane logowanie:
użytkownik zostaje zalogowany na konto

Niepoprawny → Nieudane logowanie:
komunikat walidacyjny o niepoprawnym kodzie

5. Działanie systemu. **Weryfikacja wpisanych danych**

Potwierdź logowanie ×

Wpisz poniżej kod autoryzacyjny, który wysłaliśmy na twój telefon

Kod SMS nr 2 z 04.08.2022

Niepoprawny kod. Pozostałe próby: 1.



Problem z użytecznością

W systemie PZ są dwa miejsca, w których są zapisane numery telefonów użytkownika:

1. przypisany do konta,
2. do autoryzacji (np. logowania do e-usług i podpisu zaufanego).

Do logowania do PZ jest używany numer przypisany do konta PZ (1), a do logowania do e usług ten do autoryzacji (2). Jeśli użytkownik zmieni numer telefonu, może nie być świadomy, że musi zmienić numer telefonu zarówno dla 1, jak i 2.



Rekomendacja

Konieczna jest analiza biznesowa i programistyczna, ponieważ problem wynika z długu architektonicznego.

Rozwiązania UX writingowe czy wizualne będą w tym przypadku tylko atrapą maskującą problem.

Możliwe rozwiązanie

Rozwiązaniem przejściowym dla nowych użytkowników może być automatyczne powiązanie numeru z PZ i DT.

5. Działanie systemu

Weryfikacja wpisananych danych



Wariant

→ Kliknięcie „Zaloguj” na stronie głównej profilu zaufanego
Login i hasło są poprawne

Udane logowanie

Użytkownik przechodzi na główną stronę PZ

Który ekran pojawi się użytkownikowi, zależy od tego, który miał włączony ostatnio.

1. ekran:
Mój profil zaufany

2. ekran:
Zarządzanie kontem

5. Działanie systemu. Weryfikacja wpisanych danych

The image displays two screenshots of the 'profil zaufany' website interface. The first screenshot shows the 'Mój profil zaufany' page, which includes a navigation bar with 'PROFIL ZAUFANY', 'AKTUALNOŚCI', 'POMOC', and 'KONTAKT'. Below the navigation bar, the page title is 'Mój profil zaufany'. The main content area contains two buttons: 'Szczegóły profilu' and 'Znajdź punkt potwierdzający'. A blue circle with the number '1' is positioned to the right of this screenshot. The second screenshot shows the 'Zarządzanie kontem' page, which also features the same navigation bar. The page title is 'Zarządzanie kontem'. The main content area contains two buttons: 'Szczegóły konta' and 'Zmiana hasła'. A blue circle with the number '2' is positioned to the right of this screenshot. At the bottom of the second screenshot, the 'ePUAP 2' logo is visible.



Problem z użytecznością

Na obu ekranach w większej części nie ma treści poza menu (treść pojawia się dopiero po wybraniu którejś z pozycji w menu bocznym). Brakuje również okruszków.

To sprawia, że użytkownik może czuć się dezorientowany i nie wiedzieć, gdzie się znalazł.



Możliwe rozwiązanie

Domyślnie powinny wyświetlać się

- albo opisy sekcji **Mój profil zaufany** lub **Zarządzanie kontem**,
- albo szczegóły profilu bądź konta.

Osobnym problemem, który będzie opisany w innym miejscu, jest ów podział prezentacji danych użytkownika.

Najważniejsze rekomendacje na rozwój

1. Ścieżka logowania do PZ z e-usługi jest zbyt długa.

Rekomendowane usprawnienia:

- skrócić ścieżkę logowania, np. dzięki zapamiętywaniu przez MLPZ, WK i PZ ostatnio wybranej metody logowania z opcją zmiany metody,
- uspołnić organizację wizualną MLPZ, WK i PZ,
- dodać elementy nawigacyjne pomiędzy tymi elementami architektury systemów publicznych,
- lepiej zintegrować architektonicznie WK i PZ.

2. Logowanie do e-usług wymaga podania kodu SMS mimo wyłączonego logowania dwuetapowego.

3. W systemie PZ są dwa miejsca, w których są podane numery telefonów.

Rekomendowane usprawnienia:

- ulepszyć, w tym uspołnić i organizację wizualną DT i PZ,
- lepiej zintegrować architektonicznie DT i PZ.

Audyt UX

Profil zaufany

CZ. 2

Departament Jakości E-Uслуг

Przypominanie nazwy użytkownika



Użytkownicy

- Wszyscy obywatele

Cele użytkownika

- Odzyskanie loginu
- Dostęp do e-usługi
- Podpisanie dokumentu
- Dostęp do konta w profilu zaufanym

Cel usługi

- Odzyskanie loginu

Opis usługi

- Proces rozpoczyna niezalogowany użytkownik, gdy chce się zalogować i nie pamięta nazwy użytkownika.
- Na stronie logowania klika link „Nie pamiętam nazwy użytkownika”.
- W oknie odzyskiwania wpisuje swój adres e-mail.

Warunki powodzenia użytkownika

- Użytkownik ma konto w systemie PZ.
- Użytkownik pamięta, jaki adres e-mail jest powiązany z kontem zarządzania w systemie PZ, i ma do niego dostęp.

Metody audytu

- Analiza heurystyczna i wędrówka poznawcza
- Audyt powinien być poszerzony o analitykę ilościową i badania WCAG

Przydatne linki

- [dokumentacja PZ](#)
- [schemat działania usługi](#)
- [przestrzeń intranetowa audytu](#)

1. Krok użytkownika

Wchodzi na stronę logowania do PZ



Wszystkie warianty


- Przekierowanie przez e-usługę do PZ
- Kliknięcie „Zaloguj” na stronie głównej profilu zaufanego

Użytkownik
trafia na:

stronę logowania
PZ.gov.pl

Użytkownik klika:
**Nie pamiętam nazwy
użytkownika**

1. Krok użytkownika. **Wchodzi na stronę logowania do PZ**

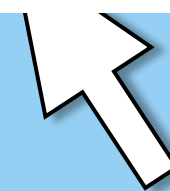
Login  Profil zaufany

**Zaloguj się za pomocą nazwy
użytkownika lub adresu e-mail**

PL | UA

Nazwa użytkownika lub adres e-mail

[Nie pamiętam nazwy użytkownika](#)





Problem z użytecznością

Na ekranie logowania PZ można użyć jako loginu nazwy użytkownika i adresu e-mail. Funkcja przypomnienia dotyczy jednak tylko nazwy użytkownika. Nie ma tu możliwości przypomnienia adresu e-mail.

Jest to o tyle istotne, że nieświadomy użytkownik może mieć dwa inne adresy w systemie PZ:

- do zarządzania kontem,
- przypisany do profilu zaufanego.



Możliwe rozwiązania

Alternatywne:

- dodać możliwość przypomnienia adresu e-mail, np. przez SMS (wymaga analizy bezpieczeństwa i architektury),
- poinformować użytkownika, co może zrobić, jeśli nie pamięta, jaki adres e-mail ma powiązany z profilem zaufanym,
- usunąć możliwość podawania adresu e-mail jako loginu.

3. Działanie systemu

Wyświetla okno „Przypomnij nazwę użytkownika”

Login 

Profil zaufany

Przypomnij nazwę użytkownika

Twoją nazwę użytkownika wyślemy ci na adres e-mail podany przy rejestracji

Wpisz adres e-mail podany przy rejestracji

ANULUJ

PRZYPOMNIJ



Problem z użytecznością

Na ekranie umieszczono wskazówkę:

Twoją nazwę użytkownika wyślemy ci na adres e-mail podany przy rejestracji

oraz nagłówek pola:

Wpisz adres e-mail podany przy rejestracji

Tekstu mogą być mylące lub wręcz nieprawdziwe, ponieważ użytkownik mógł:

- zmienić adres od czasu rejestracji,
- pomylić adres do zarządzania kontem z tym przypisanym do profilu zaufanego.



Możliwe rozwiązania

- Zmienić teksty na:
Nazwę użytkownika wyślemy na adres e-mail podany przy rejestracji lub ostatnio dodany w panelu zarządzania kontem
Wpisz adres e-mail podany przy rejestracji lub ostatnio dodany w panelu zarządzania kontem
- Powiązać adres do zarządzania kontem z tym przypisanym do profilu zaufanego (niezbędna analiza architektoniczna).

5. Krok użytkownika

Klika przycisk
„Przypomnij”

Login 

Profil zaufany

Przypomnij nazwę użytkownika

Twoją nazwę użytkownika wyślemy ci na adres e-mail podany przy rejestracji

Wpisz adres e-mail podany przy rejestracji

ANULUJ

PRZYPOMNIJ 

Użytkownik klika:

Przycisk
Przypomnij

System wyświetla:
Toast potwierdzenia

5. Krok użytkownika. **Klika przycisk „Przypomnij”**

Przypomnij nazwę użytkownika

Twoją nazwę użytkownika wyślemy ci na adres e-mail podany przy rejestracji



Jeżeli adres e-mail nazwa@domena jest zarejestrowany w systemie, to wysłano na niego wiadomość z przypomnieniem nazwy użytkownika. ✕

Wpisz adres e-mail podany przy rejestracji

nazwa@domena

ANULUJ

PRZYPOMNIJ



Problem z użytecznością

Toast potwierdzenia mówi tylko o tym, co się stanie, gdy podany adres e-mail jest w systemie. Nie informuje użytkownika, co może zrobić, jeśli nie pamięta adresu e-mail do zarządzania kontem.



Możliwe rozwiązania

- Dodać chociaż krótką informację o tym, co może zrobić użytkownik, jeśli nie pamięta adresu e-mail.
- Dodać możliwość bezpiecznego przypomnienia adresu e-mail, np. dodać możliwość edycji konta w punkcie potwierdzającym (wymaga analizy biznesowej, bezpieczeństwa i architektury systemu).

6. Działanie systemu

Weryfikuje dane



Wariant

→ W systemie PZ nie istnieje konto zarejestrowane na podany adres e-mail



Problem z użytecznością

Gdy użytkownik wpisze inny adres e-mail niż ten podany do zarządzania kontem, **nie otrzyma przypomnienia** nazwy użytkownika. Stanie się tak nie tylko, jeśli użytkownik zrobi literówkę. Może również pomylić adres do zarządzania kontem z tym, który podał przy rejestracji. Mogą się one różnić, jeśli po rejestracji użytkownik zmienił tylko ten pierwszy. Modyfikuje się je w odmienny sposób, w innych miejscach GUI.



Możliwe rozwiązania

Takie same jak dla 1. kroku użytkownika:

- zmienić wskazówki na:
 - Nazwę użytkownika wyślemy na adres e-mail podany przy rejestracji albo ostatnio dodany w panelu zarządzania kontem
- powiązać adres do zarządzania kontem z tym przypisanym do profilu zaufanego.

6. Działanie systemu

Weryfikuje dane



Wariant

→ W systemie PZ istnieje konto zarejestrowane na podany adres e-mail

Użytkownik
klika „Przypomnij”

System:
weryfikuje dane

Następnie:
wysyła e-mail

profil
zaufany 

www.pz.gov.pl

**Przypomnienie nazwy użytkownika do serwisu profil
zaufany**

Otrzymaliśmy prośbę o przypomnienie nazwy użytkownika do serwisu profil zaufany. Do adresu e-mail, na który została przesłana ta wiadomość, przypisane są następujące nazwy użytkownika:



Problem z użytecznością

Jeśli użytkownik podał ten sam adres e-maila do wielu kont, to **otrzyma w wiadomości listę wielu nazw użytkownika.**

Znajomość nazw użytkownika (loginów) przypisanych do e-maila może stanowić dziurę bezpieczeństwa.



Rekomendacja

Przeprowadzić analizę bezpieczeństwa i z biznesem oraz UX wypracować bezpieczne, ale wygodne dla użytkownika rozwiązanie.

Możliwe rozwiązania

Do rozważenia np.:

- wyświetlić komunikat o tym, że do e-maila jest przypisane więcej niż jedno konto i można je przywrócić w punkcie potwierdzającym,
- wyświetlić zamaskowane nazwy kont (np. 1 znak, gwiazdki i ostatnie 2 znaki).

Najważniejsze wnioski

1. Proces przypomnienia nazwy użytkownika jest prosty. Jednak **użytkownik napotyka problemy spowodowane nadmiernie złożoną architekturą systemu**. W tym przypadku nie są zintegrowane adresy e-mail w dwóch funkcjach:
 - do zarządzania kontem,
 - przypisany do profilu zaufanego.

Użytkownik może nie mieć świadomości, że trzeba je zmienić w dwóch różnych miejscach. Nie powinien też być do tego zmuszany.

2. **Nie ma w systemie PZ prostego sposobu na przypomnienie adresu e-mail, ani nawet widocznej w odpowiednim miejscu i momencie informacji, jak to zrobić.**

Rekomendowane usprawnienia:

- zintegrować adres e-mail w DT i PZ,
- dodać prostą procedurę przypomnienia adresu e-mail, np. przez SMS (wymaga analizy bezpieczeństwa i architektury),
- ułatwić dostęp do informacji na temat przypomnienia i odmiennej ścieżki zmiany adresu dla DT i PZ.

Audyt UX

Profil zaufany

CZ. 3

Departament Jakości E-Uслуг

Przypominanie hasła



Użytkownicy

- Wszyscy obywatele

Cele użytkownika

- Odzyskanie hasła
- Dostęp do e-usługi
- Podpisanie dokumentu
- Dostęp do konta w profilu zaufanym

Warunki powodzenia użytkownika

- Użytkownik ma konto w systemie PZ.

Cel usługi

- Utworzenie nowego hasła i zalogowanie do PZ

Opis usługi

- Proces rozpoczyna niezalogowany użytkownik, gdy chce się zalogować i nie pamięta hasła.
- Na stronie logowania klika „Nie pamiętam hasła”.
- Żeby stworzyć nowe hasło, użytkownik wpisuje potrzebne dane.
- Jeżeli dane są prawidłowe, system na podany adres e-mail wyśle wiadomość z linkiem pozwalającym zresetować hasło.

Metody audytu


- Analiza heurystyczna i wędrówka poznawcza
- Audyt powinien być poszerzony o analitykę ilościową i badania WCAG

Przydatne linki

- [dokumentacja PZ](#)
- [schemat działania usługi](#)
- [przestrzeń intranetowa audytu](#)

2. Krok użytkownika

Klika przycisk
„Nie pamiętam hasła”

Login  Profil zaufany

**Zaloguj się za pomocą nazwy
użytkownika lub adresu e-mail**

PL | UA

Nazwa użytkownika lub adres e-mail

[Nie pamiętam nazwy użytkownika](#)

Hasło

[Nie pamiętam hasła](#)

ZALOGUJ SIĘ



Problem z użytecznością

Przycisk „Zaloguj się” jest trochę za blisko linku „Nie pamiętam hasła”, a do tego jest napisany wielkimi literami, przez co zdominował optycznie ten link.

Użytkownik może mieć problem, żeby go od razu zauważyć (do przebadania z użytkownikami).



Możliwe rozwiązania

- Przesunąć przycisk „Zaloguj się” trochę niżej, aby uzyskać więcej światła pod linkiem „Nie pamiętam hasła”.
- Zapisać polecenie na przycisku małymi literami. Ta rekomendacja dotyczy całego systemu. Jest też wprowadzana przez COI w nowych systemach.

3. Działanie systemu

Wyświetla ekran „Zmień hasło”

Zmień hasło

Link do zmiany hasła wyślemy ci na adres e-mail podany przy rejestracji

Nazwa użytkownika

Numer PESEL (wypełnij, jeśli masz ważny profil zaufany)

ANULUJ

ZMIENĆ HASŁO



Problem z użytecznością

Nie ma informacji, czym jest nazwa użytkownika i gdzie ją znaleźć.

Użytkownicy, którzy logują się adresem e-mail mogą nie wiedzieć, że nazwa użytkownika to nie jest adres e-mail.

Użytkownicy, którzy założyli PZ przez bankowość, mogą nie wiedzieć, jaka to nazwa.



Możliwe rozwiązania

Dodać informację, czym jest nazwa użytkownika i gdzie można ją znaleźć.



Problem z użytecznością

Podano nieścisłą informację, że link zostanie wysłany na adres e-mail podany przy rejestracji – użytkownik mógł go zmienić.

Użytkownik może mieć różne adresy e-mail dla DT i PZ i nie wiedzieć, na który adres dostanie link.



Możliwe rozwiązania

- Dodać informację również o tym, że link może być wysłany na adres ostatnio zmieniony w szczegółach konta (a nie tylko ten podany przy rejestracji) albo po prostu „do zarządzania kontem”, bo w GUI PZ ten adres zapisany jest w menu pod nazwą „Zarządzanie kontem”,
- Powiązać adresy e-mail dla DT i PZ.

4. Krok użytkownika

Wpisuje nazwę
użytkownika



Sprawdź, czy wszystkie pola zostały wypełnione poprawnie.



Nazwa użytkownika

|!@#\$%^&*()_+



Problem z użytecznością

Komunikat walidacyjny jest zbyt ogólny i nieadekwatny.

Brakuje informacji dla użytkownika, że wpisał niewłaściwe znaki i jakie znaki są poprawne (alfanumeryczne i podkreślnik). Posłużono się niepotrzebnie liczbą mnogą:

Sprawdź, czy wszystkie pola zostały wypełnione poprawnie.



Możliwe rozwiązania

- Dodać w komunikacie walidacyjnym informację o niewłaściwych znakach.
- Dodać tooltip o tym, jakie znaki użytkownik może wprowadzić, np. pod ikoną ze znakiem zapytania (takie rozwiązanie zastosowano przy formularzu, na którym ustala się nowe hasło w PZ).

5. Krok użytkownika

Wpisuje numer PESEL

Numer PESEL (wypełnij, jeśli masz ważny profil zaufany)

75021000007

Wpisz prawidłowy numer PESEL. Powinien składać się z 11 cyfr



Problem z użytecznością

Użytkownik może nie wiedzieć, czy ma ważny profil zaufany i musi wpisać numer PESEL.

Przypomnienia hasła potrzebują zwykle użytkownicy, którzy długo nie korzystali z usługi. A więc mogą nie wiedzieć, czy mają ważny profil.

Badania COI z sierpnia 2022 r. wskazują, że użytkownicy nie tylko nie znają terminu ważności PZ, lecz także część z nich nie wie, że w ogóle jest taki termin.



Możliwe rozwiązania

- Przeprowadzić analizę m.in. bezpieczeństwa, czy podawanie numeru PESEL jest konieczne.
- Dodać więcej informacji na temat konieczności podania numeru PESEL, np. w opisie formularza.



Problem z użytecznością

Zły zapis skrótu PESEL w placeholderze:
„pesel”.



Możliwe rozwiązanie

Poprawić zapis na: „PESEL”.



Problem z użytecznością

Komunikat walidacyjny może być mylący w przypadku, gdy użytkownik wpisze prawidłową liczbę cyfr, ale pomylił którąś cyfrę i nie zgadza się cyfra kontrolna.

Komunikat ten jest teraz taki sam jak w przypadku, gdy użytkownik wpisał za mało cyfr:

Wpisz prawidłowy numer PESEL. Powinien składać się z 11 cyfr.



Możliwe rozwiązanie

Rozróżnić komunikaty walidacyjne dla tych dwóch przypadków:

1. użytkownik wpisał za mało cyfr, pozostawić obecny komunikat:
Wpisz prawidłowy numer PESEL. Powinien składać się z 11 cyfr,
2. użytkownik pomylił cyfry i nie zgadza się cyfra kontrolna, skrócić komunikat:
Wpisz prawidłowy numer PESEL.

6. Krok użytkownika

Klika przycisk
„Zmień hasło”

Zmień hasło

Link do zmiany hasła wyślemy ci na adres e-mail podany przy rejestracji



Jeżeli podane dane są prawidłowe, to na adres e-mail zapisany w koncie użytkownika 2122510 została wysłana wiadomość z odnośnikiem do zmiany hasła.



Nazwa użytkownika

Numer PESEL (wypełnij, jeśli masz ważny profil zaufany)



Problem z użytecznością

Komunikat sukcesu zawiera błędy językowe i komunikacyjne.

Słowo „konto [internetowe]” łączy się raczej z przyimkiem „na”, a nie „w”.

Wyraz „odnośnik [internetowy]” jest rzadziej używany w tym znaczeniu niż „link”.

Sformułowanie „podane dane” zawiera niezręczny rym. Do tego jest niekonkretne, a jak wspomniano, użytkownik potrzebuje tu więcej informacji.

Opis formularza mówi o „adresie podanym przy rejestracji”, a komunikat o „zapisanym w koncie użytkownika”.



Możliwe rozwiązanie

Przeformułować komunikat.

Treść zależy jednak od nowej struktury informacji i wdrożenia rekomendowanych zmian architektonicznych).

12. Krok użytkownika

Klika przycisk „Zapisz”

Ustawienie nowego hasła Anuluj Zapisz

Dane podstawowe * - pola wymagane

Nowe hasło * ? Pole nie może być puste.

Potwierdź nowe hasło *

Anuluj Zapisz



Problem z użytecznością

Są dwa przyciski „Zapisz” w różnych miejscach i rozmiarach. Może to wprowadzić użytkownika w zakłopotanie – co ma wybrać.



Możliwe rozwiązania

Usunąć górny przycisk „Zapisz”.

13. Działanie systemu

Wysyła kod SMS na numer użytkownika.





Problem z użytecznością

Jeśli użytkownik nie zmienił numeru telefonu w zarządzaniu kontem i nie ma już dostępu do niego – nie otrzyma kodu.



Możliwe rozwiązanie

Numer telefonu użytkownika powinien być powiązany jednocześnie z kontem DT i PZ. To ograniczy takie sytuacje.

Dodatkowo należałoby wprowadzić możliwość edycji numeru telefonu przez urzędnika w punkcie potwierdzającym. Dotyczyłoby to sytuacji, gdy użytkownik nie ma dostępu do numeru telefonu zapisanego w DT. Dzięki takiej usłudze użytkownik nie będzie musiał unieważniać konta i tworzyć nowego (konieczna analiza biznesowa).

Najważniejsze wnioski

1. Proces zmiany hasła może sprawiać trudności użytkownikom, którzy:
 - nie pamiętają nazwy użytkownika,
 - nie wiedzą, czy mają ważny profil,
 - zmieniali adres e-mail albo numer telefonu po rejestracji lub utracili do nich dostęp.
2. Proces zmiany hasła zawiera drobne błędy komunikacyjne i językowe.

Rekomendowane usprawnienia:

- zintegrować adres e-mail i numer telefonu w DT i PZ,
- dodać awaryjną procedurę zmiany hasła przez urzędnika (wymaga analizy biznesowej),
- naprawić błędy komunikacyjne i językowe.

Audyt UX

Profil zaufany

CZ. 4

Departament Jakości E-Uслуг

Podpis zaufany w systemie e-podpis



Użytkownicy

- Wszyscy obywatele

Cele użytkownika

- Złożenie wniosku
- Podpisanie wniosku

Warunki powodzenia użytkownika

- Ma konto w systemie PZ,
- Ma ważny profil zaufany,
- Jeśli wywołuje podpis zaufany w e-dowodzie:
 - ma dowód osobisty z aktywną warstwą elektroniczną,
 - ma smartfon z czytnikiem NFC i aplikacją eDo lub czytnik NFC.

Cel usługi

- Podpisanie dokumentu elektronicznego za pomocą PZ

Opis usługi

- Proces rozpoczyna użytkownik na stronie usługi.
- Po wypełnieniu formularza zostaje przekierowany do systemu e-podpis. Tam widzi wizualizację dokumentu. Jeśli wybierze podpis zaufany lub podpis osobisty (i wywoła PZ w e-dowodzie), to podpisuje dokument z wykorzystaniem profilu zaufanego.

Metody audytu

- Analiza heurystyczna i wędrówka poznawcza
- Audyt powinien być poszerzony o analitykę ilościową i badania WCAG

Przydatne linki

- [dokumentacja PZ](#)
- [schemat działania usługi](#)
- [przestrzeń intranetowa audytu](#)

2. Krok użytkownika

Loguje się do e-usługi,
z której chce skorzystać

Wariant

→ Logowanie do e-usługi przez PZ

1. Krok użytkownika. **Loguje się do e-usługi, z której chce skorzystać**

Dostępne sposoby logowania:

na zus.pl:

PZ lub login i hasło PUE ZUS

na pozostałych platformach:

PZ, e-bankowość, e-dowód, certyfikat





1. Krok użytkownika. **Loguje się do e-usługi, z której chce skorzystać**

Użytkownik loguje się do usługi na gov.pl przez PZ

Ma włączoną autoryzację dwuskładnikową i odmienne numery telefonów w DT i PZ

Otrzymuje 2 bardzo podobne SMS-y z kodami na 2 różne numery telefonów

Potwierdź logowanie ×

Wpisz poniżej kod autoryzacyjny, który wysłaliśmy na twój telefon

Kod SMS nr 6 z 23.09.2022

Potwierdź logowanie ×

Wpisz poniżej kod autoryzacyjny, który wysłaliśmy na twój telefon

Kod SMS nr 7 z 23.09.2022



Problem z użytecznością

Użytkownik dostaje dwa kody na różne numery telefonu, jeśli:

- loguje się do usługi na gov.pl przez PZ,
- ma włączoną autoryzację dwuskładnikową,
- ma różne numery telefonu w DT i PZ.

Zarówno SMS-y z kodami, jak i popupy do kodów można pomylić, ponieważ są bardzo podobne, a na popupach nie ma informacji, na jaki numer zostały wysłane.

Jeśli użytkownik nie ma dostępu do starego numeru, który zmienił tylko w DT, to nie uzyska drugiego SMS-a z kodem.



Możliwe rozwiązania

Powiązac numery w DT i PZ (wymaga analizy architektonicznej).

Tymczasowo warto dodać do popupa na wpisanie kodu informację, że:

- pierwszy kod dotyczy logowania – i przyjdzie na numer z DT,
- następny kod jest z numeru w PZ (tylko jeśli jest inny od DT),
- warto podać ten sam numer telefonu w DT i PZ.

4. Działanie systemu

Przenosi użytkownika do systemu e-podpis i generuje podgląd wniosku

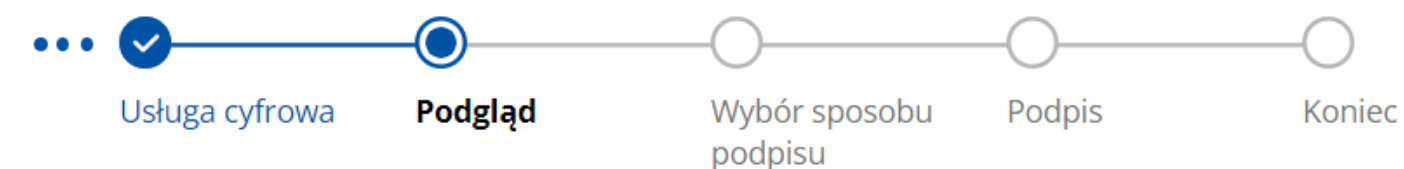
4. Działanie systemu. Przenosi użytkownika do systemu e-podpis i generuje podgląd wniosku

Podgląd podpisywanego dokumentu

w e-podpisie

Przykład

e-podpis



Wniosek o rejestrację firmy w programie dofinansowania zakupu odbiornika cyfrowego

Wniosek przyjmie

i Uwaga! Jeśli widzisz błędy na podglądzie, wróć do edycji danych.

WRÓĆ DO EDYCJI

PODPISZ I WYŚLIJ

4. Działanie systemu. Przenosi użytkownika do systemu e-podpis i generuje podgląd wniosku

Podgląd podpisywanego dokumentu

w nforms

Przykład



Mój Gov

> Mój Gov > Zgłoszenie zamiaru głosowania korespondencyjnego dla osób głosujących w Polsce

Podgląd zgłoszenia

Twoje dane Pakiet wyborczy Dane urzędu **Podgląd zgłoszenia**

ZGŁOSZENIE ZAMIARU GŁOSOWANIA KORESPONDENCYJNEGO DLA OSÓB GŁOSUJĄCYCH W POLSCE

DOTYCZY WYBORÓW PREZYDENTA RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

WRÓĆ DO EDYCJI **PRZEJDŹ DO PODPISU**

Uwaga! Za chwilę przeniesiesz się na pz.gov.pl. Tam podpiszesz zgłoszenie.

Potrzebujesz pomocy z wypełnieniem formularza?
Zadzwoń lub napisz: tel. **42 253 54 50**, e-mail **epuap-pomoc@coi.gov.pl**.
Pracujemy od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00-18.00.

Podgląd podpisywanego dokumentu

W PZ

Przykład

profil zaufany

Konto prywatne

PROFIL ZAUFANY AKTUALNOŚCI POMOC KONTAKT

Podpisywanie dokumentu Anuluj Podpisz podpisem zaufanym

Podpisz podpisem kwalifikowanym »

Informacje o profilu zaufanym

Informacje dodatkowe Podpisujesz dokument elektroniczny

Dane dokumentu Podgląd dokumentu

Dokument elektroniczny

Miejsce i data sporządzenia dokumentu
2022-09-16

Dane nadawcy Dane adresata
ŁÓDZKIE CENTRUM WYDARZEŃ (90-423 ŁÓDŹ, WOJ. ŁÓDZKIE)

TEST
test

pismo testowe

Dokument nie zawiera podpisu

Podpisz elektronicznie

Pobierz dokument (xml)

Anuluj Podpisz podpisem zaufanym

Podpisz podpisem kwalifikowanym »



Problem z użytecznością

Proces podpisu różni się w zależności od usługi:

- odmienny podgląd podpisywanego dokumentu:
 - w e-podpisie,
 - w nforms,
 - czasem jeszcze raz w profilu zaufanym jako kolejny krok.
- odmienny pop-up podpisu:
 - na login.gov w standardzie gov,
 - na stronie PZ (ta wersja ma 2 przyciski podpisu na górze i na dole, co może powodować niepewność użytkownika).



Możliwe rozwiązania


- Ujednolicenie graficzne i architektoniczne procesu podpisywania profilem zaufanym, aby niezależnie od podpisywanych wniosków był taki sam (niezbędna analiza architektoniczna).
- Tymczasowo w wersji podpisu na stronie PZ usunąć na górze przyciski „Anuluj” | „Podpisz profilem zaufanym” i pozostawić je tylko na dole.

8. Krok użytkownika

Wybiera sposób złożenia podpisu zaufanego

Wybierz podpis

✓ Podpis zaufany Podpis osobisty Podpis kwalifikowany



Podpis zaufany
Do złożenia podpisu zaufanego wykorzystasz Profil Zaufany lub e-dowód

PRZEJDŹ DO PODPISU

Wybierz sposób złożenia podpisu zaufanego

Profil Zaufany
Do złożenia podpisu zaufanego użyjesz Profilu Zaufanego

Profil osobisty w e-dowodzie
Do złożenia podpisu zaufanego użyjesz profilu osobistego

WRÓĆ DO WYBORU PODPISU



Problem z użytecznością

Ścieżka procesu podpisywania jest zbyt długa.

Na ekranie wyboru rodzaju podpisu użytkownik widzi trzy rodzaje podpisu:

1. podpis zaufany,
2. podpis osobisty,
3. podpis kwalifikowany.

Po wybraniu podpisu zaufanego, musi jeszcze raz wybrać pomiędzy podpisem zaufanym a podpisem osobistym.



Możliwe rozwiązania

Usunąć zbędny krok wyboru autoryzacji podpisu zaufanego profilem zaufanym bądź e-dowodem (wymaga analizy architektonicznej). Użytkownik już we wcześniejszym kroku wybrał profil zaufany i miał już okazję wybrać podpis osobisty.

Nie jest to przedmiotem tego audytu, ale wydaje się, że warto zbadać, która wersja opisu opcji podpisu byłaby dla użytkownika łatwiejsza do rozróżnienia:

1. podpis zaufany > podpis osobisty > podpis kwalifikowany,
2. profil zaufany > e-dowód > certyfikat kwalifikowany.

9. Działanie systemu

Wyświetla pop-up z autoryzacją SMS i wysyła kod na numer telefonu użytkownika.

Potwierdź logowanie

Wpisz poniżej kod autoryzacyjny, który wysłaliśmy na twój telefon

Kod SMS nr 7 z 23.09.2022

ANULUJ **POTWIERDŹ**

Autoryzacja podpisania dokumentu

Wpisz poniżej kod autoryzacyjny, który wysłaliśmy na twój telefon

Kod autoryzacyjny z SMS-a nr 16 z dnia 29.09.2020:

ANULUJ **POTWIERDŹ**



Problem z użytecznością

Jeśli użytkownik długo wypełniał formularz, może zostać wylogowany z PZ. Gdy ma włączone logowanie dwuskładnikowe i ten sam numer w PZ i DT, dostaje jeden kod SMS z tekstem „Potwierdź logowanie”. Użytkownik może być zaskoczony tym, że gdy potwierdza logowanie, to jednocześnie podpisuje wniosek.



Możliwe rozwiązanie

W sytuacji, gdy został wylogowany w trakcie podpisu, a ma włączone logowanie dwuskładnikowe, zmienić komunikat na popupie na: „Potwierdź logowanie i autoryzuj podpis”



Problem z użytecznością

Proces podpisu jest zaburzony, gdy użytkownik ma inne numery w DT i PZ. Wtedy przychodzą dwa SMS-y:

- najpierw na numer z DT,
- potem na numer z PZ.

Taka sytuacja występuje zwykle, gdy użytkownik ma nowy numer telefonu i podmieni go tylko w DT, a nie zrobi tego w PZ. Może więc już nie mieć dostępu do starego numeru. Nie będzie wtedy mógł podpisać dokumentu.



Możliwe rozwiązanie

Powiązanie numerów telefonu w DT i PZ (wymaga analizy architektonicznej).

Najważniejsze wnioski

1. Proces podpisywania wniosku różni się w zależności od usługi. Może przebiegać: w nforms, w e-podpisie, a nawet na stronie PZ.
2. Gdy użytkownik zostanie wylogowany z PZ, to logowanie jest połączone z autoryzacją podpisu, ale brakuje o tym informacji dla użytkownika.
3. Gdy użytkownik ma inne numery w DT i PZ, proces podpisu jest zaburzony.
4. Proces podpisywania jest złożony i długi.

Rekomendowane usprawnienia:

- zintegrować adres e-mail i numer telefonu w DT i PZ,
- przenieść wszystkie usługi do tego samego procesu podpisywania,
- skrócić proces podpisywania: usunąć zbędny ekran wyboru pomiędzy podpisem zaufanym z e-dowodem a podpisem zaufanym z innymi formami autoryzacji.

Audyt UX

Profil zaufany CZ. 5

Departament Jakości E-Uслуг

Uwierzytelnienie profilem zaufanym w e-usłudze



Użytkownicy

- Wszyscy obywatele

Cele użytkownika

- Skorzystanie z e-usługi

Warunki powodzenia użytkownika

- Ma konto w systemie PZ
- Ma ważny profil zaufany (wyjątkiem jest kilka usług, np. pismo ogólne)

Cel usługi

- Zalogowanie się do e-usługi za pomocą PZ

Opis usługi

- Proces rozpoczyna obywatel na stronie dostawcy usługi, która wymaga uwierzytelnienia.
- Użytkownik zostaje przekierowany do MLPZ lub od razu do węzła krajowego (login.gov.pl), gdzie wybiera sposób uwierzytelnienia profilem zaufanym. Uwierzytelnia się i zostaje przeniesiony z powrotem na stronę dostawcy usługi jako zalogowany użytkownik.

Metody audytu

- Analiza heurystyczna i wędrówka poznawcza
- Audyt powinien być poszerzony o analitykę ilościową i badania WCAG

Przydatne linki

- [dokumentacja PZ](#)
- [schemat działania usługi](#)
- [przestrzeń intranetowa audytu](#)

Dostępne sposoby logowania w różnych usługach:

na zus.pl:

PZ lub login i hasło PUE ZUS

na pozostałych platformach:

PZ, e-bankowość, e-dowód, certyfikat

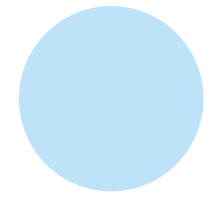


1. Krok użytkownika

Chce skorzystać z wybranej e-usługi

Warianty

- **A.** na **mObywatel.gov.pl** lub **ePUAP**
- **B.** na **innym portalu** niż mObywatel.gov.pl i ePUAP, np. IKP, emp@tia, ZUS, biznes.gov.pl

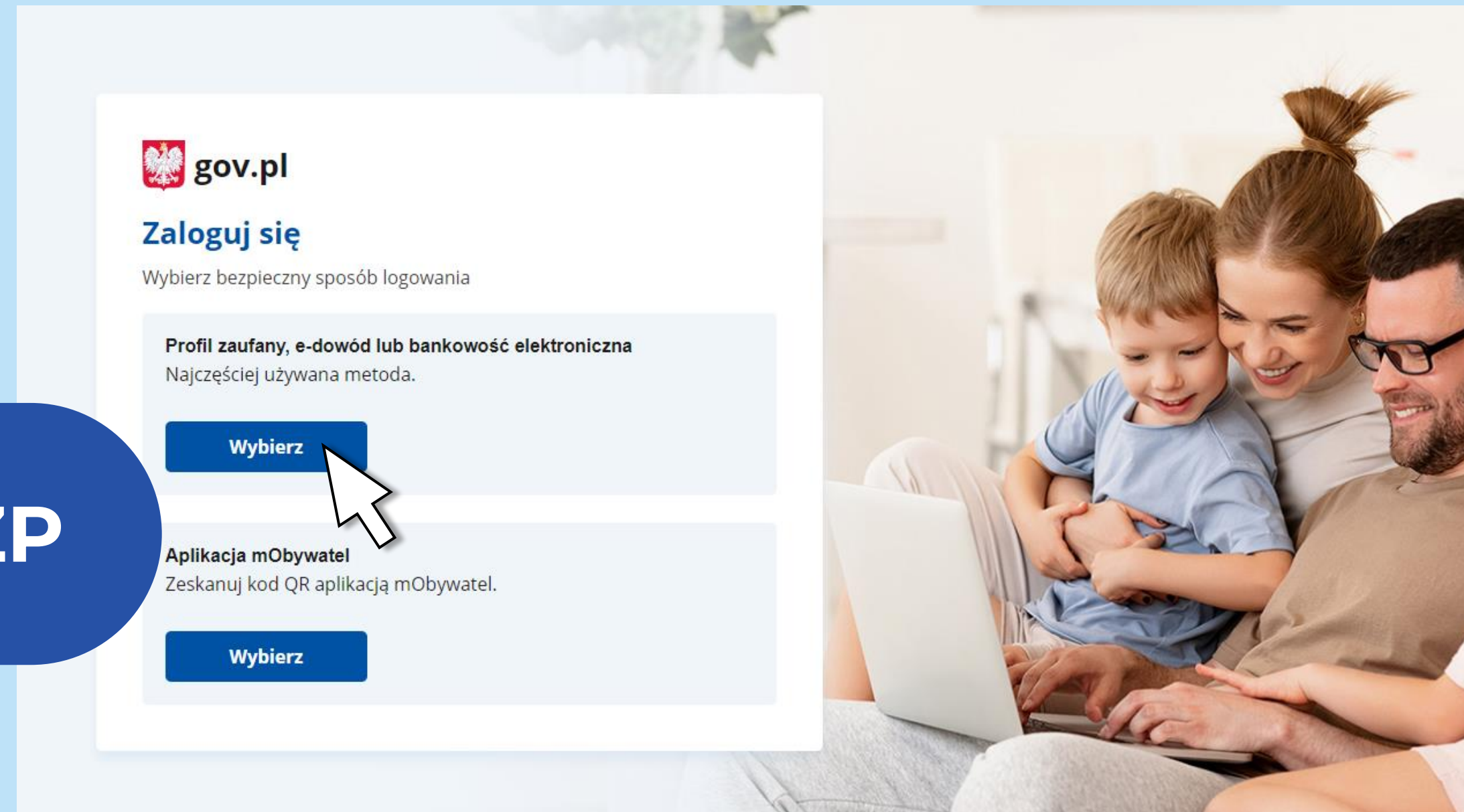


Tylko wariant A

**E-usługa
przekierowuje do:**

serwis.epuap.gov.pl/MLZP

Użytkownik klika:
**Profil zaufany, e-dowód lub
bankowość elektroniczna**



Użytkownik
trafia do:

Login.gov.pl (WK)

Klika:
Profil zaufany

The screenshot shows the login page of the Polish government portal. At the top, there is a navigation bar with the 'gov.pl' logo and the text 'Serwis Rzeczypospolitej Polskiej'. Below this, the main heading is 'Login' with a right-pointing arrow icon. To the right of the heading, there is a link 'Use eID of your country' with a question mark icon and a dropdown menu labeled 'Choose country'. The main content area is titled 'Wybierz sposób logowania' (Choose login method) with the subtitle 'Bezpieczny i darmowy dostęp do usług publicznych' (Safe and free access to public services). There are two main options presented in boxes: 'Profil Zaufany' (Trusted Profile) and 'e-dowód' (e-identity card). The 'Profil Zaufany' option is highlighted with a mouse cursor. Below these options, there is a section for 'mojeID' (myID) with several logos of participating banks and providers, including Bank Polski, Bank Pekao, inteligo, and BOŚ BANK.

Użytkownik
trafia do:

PZ.gov.pl

Wpisuje:
login i hasło

The screenshot shows the login page for 'Profil zaufany' on the PZ.gov.pl website. The page is in Polish and features two main login paths:

- Zaloguj się za pomocą nazwy użytkownika lub adresu e-mail:** This path includes a language selector (PL | UA), a text input field for 'Nazwa użytkownika lub adres e-mail' with a placeholder 'Wpisz nazwę użytkownika lub adres e-mail', a 'Nie pamiętam nazwy użytkownika' link, a text input field for 'Hasło' with a placeholder 'Wpisz hasło', a 'Nie pamiętam hasła' link, and a blue 'ZALOGUJ SIĘ' button.
- Zaloguj się przy pomocy banku lub innego dostawcy:** This path is separated by a vertical line and the word 'LUB'. It features a grid of 16 bank and provider logos: ALIOR BANK, Bank Pekao, BOŚ BANK, Millennium, GET IN BANK, envelo, CREDIT AGRICOLE, BNP PARIBAS, ING, e-dowód, Bank Polski, and Inteligo. Below the grid is a 'Certyfikat kwalifikowany' button.

At the bottom of the page, there is a link: 'Nie masz profilu zaufanego? Twój bank lub dostawca nie udostępnia logowania?'.



Problem z użytecznością

Ścieżka do logowania loginem i hasłem jest bardzo długa. Niezrozumiałe może być dla użytkownika, dlaczego w kolejnych krokach powtarza się możliwość logowania e-bankowością i dowodem osobistym.

Wygląd kroków do uwierzytelnienia w PZ loginem i hasłem jest niespójny, np. na różnej wysokości godło i gov.pl oraz inny styl graficzny. Pomimo że jest to jedna ścieżka wygląda, jakby poszczególne kroki były projektowane w innym czasie i nie zostały uspójnione.



Możliwe rozwiązania

- Skrócić ścieżkę logowania.
- Uspójnić wygląd kolejnych ekranów logowania (mlpz, login.gov.pl, pz.gov.pl)

10. Krok użytkownika

Loguje się do systemu PZ



Użytkownik loguje się do usługi na gov.pl przez PZ

Ma włączoną autoryzację dwuskładnikową i odmienne numery telefonów w DT i PZ

Otrzymuje 2 bardzo podobne SMS-y z kodami na 2 różne numery telefonów

7. Krok użytkownika. Loguje się do systemu PZ

Potwierdź logowanie ×

Wpisz poniżej kod autoryzacyjny, który wysłaliśmy na twój telefon

Kod SMS nr 6 z 23.09.2022

Potwierdź logowanie ×

Wpisz poniżej kod autoryzacyjny, który wysłaliśmy na twój telefon

Kod SMS nr 7 z 23.09.2022



Problem z użytecznością

Użytkownik dostaje 2 kody na 2 różne numery telefonu, jeśli:

- loguje się do usługi na gov.pl przez PZ,
- ma włączoną autoryzację dwuskładnikową,
- ma różne numery telefonu w DT i PZ.

Zarówno SMS-y z kodami, jak i popupy do kodów można pomylić, ponieważ są bardzo podobne, a na popupach nie ma informacji, na jaki numer zostały wysłane.

Jeśli użytkownik nie ma dostępu do starego numeru, który zmienił tylko w DT, to nie uzyska drugiego SMS-a z kodem.



Możliwe rozwiązania

Powiąznać numery w DT i PZ (wymaga analizy architektonicznej).

Tymczasowo warto dodać do popupa na wpisanie kodu informację, że:

- pierwszy kod dotyczy logowania – i przyjdzie na numer z DT,
- następny kod jest z numeru w PZ (tylko jeśli jest inny od DT),
- warto podać ten sam numer telefonu w DT i PZ.

14. Działanie systemu

Weryfikuje ważność profilu zaufanego użytkownika

Wariant

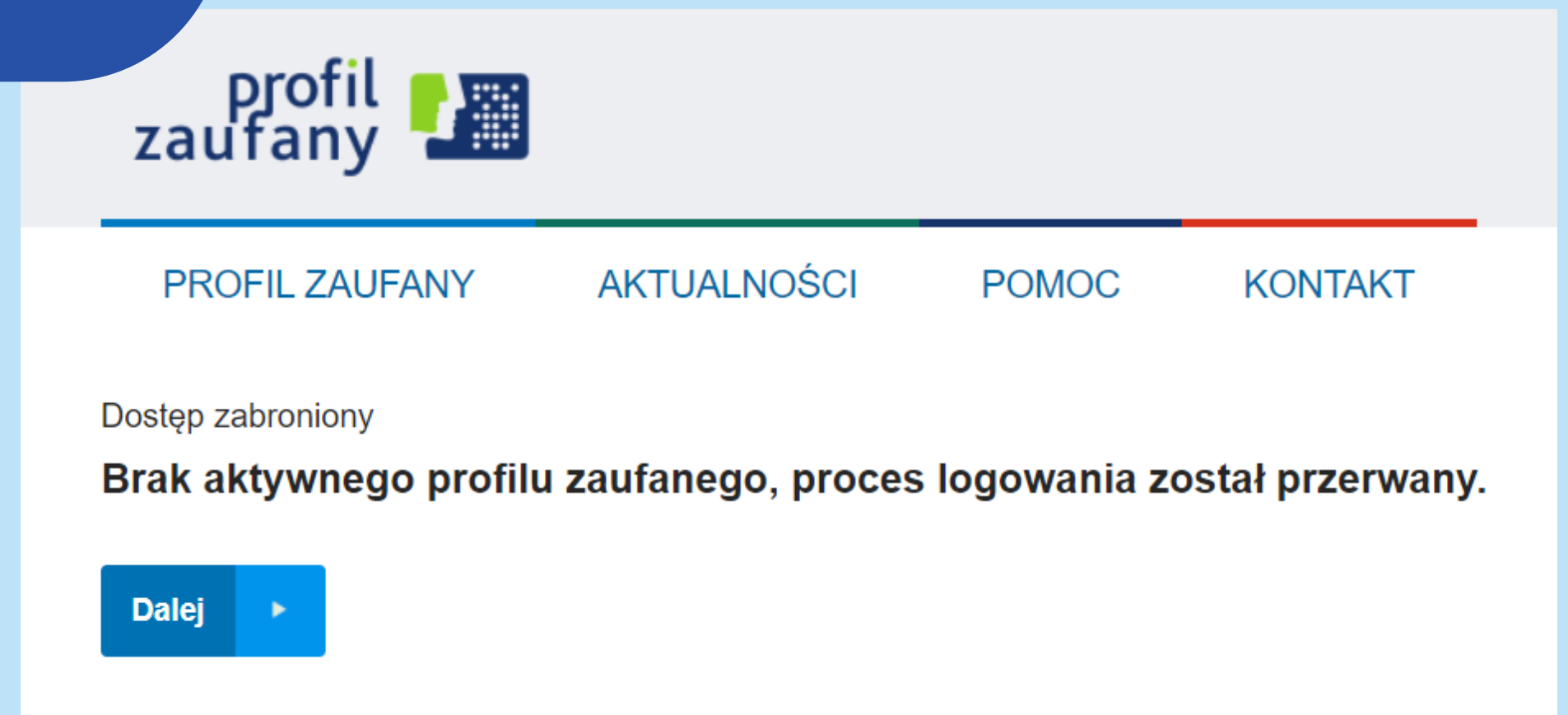
→ Użytkownik nie ma ważnego profilu zaufanego

Użytkownik:

nie ma ważnego profilu zaufanego

System:

przerywa proces



The screenshot shows a web application interface for a trusted profile. At the top, there is a logo with the text "profil zaufany" and a graphic of a person's head and a grid. Below the logo is a horizontal navigation bar with four items: "PROFIL ZAUFANY", "AKTUALNOŚCI", "POMOC", and "KONTAKT". The main content area displays the message "Dostęp zabroniony" followed by "Brak aktywnego profilu zaufanego, proces logowania został przerwany." and a blue button labeled "Dalej" with a right-pointing arrow.



Problem z użytecznością

Komunikat jest zbyt abstrakcyjny dla większości użytkowników. Mogą nie wiedzieć, co mogą zrobić w takiej sytuacji.



Możliwe rozwiązania

Dodać informację, co użytkownik może zrobić w takiej sytuacji.

Warto rozróżnić komunikat w dwóch sytuacjach:

1. PZ wygasł po 3 latach,
2. PZ nie jest potwierdzony i należy je potwierdzić.

W drugim przypadku może należałoby dodać, żeby użytkownik sprawdził, czy nie ma już potwierdzonego innego konta (wymaga analizy biznesowej).

Najważniejsze wnioski

1. Autoryzacja uwierzytelnienia jest zaburzona, gdy użytkownik ma inne numery telefonu w DT i PZ.
2. Proces logowania jest zbyt długi.
3. Poszczególne kroki uwierzytelnienia są niespójne graficznie (mlpz, login.gov.pl, pz.gov.pl).

Rekomendowane usprawnienia:

- zintegrować numer telefonu w DT i PZ,
- skrócić proces podpisywania (wymaga analizy, a może także badań, czy wybór tych samych sposobów autoryzacji logowania na wielu ścieżkach jest konieczny, czy tylko niepotrzebnie komplikuje proces),
- uspoźnić wygląd kolejnych ekranów logowania (mlpz, login.gov.pl, pz.gov.pl).

Audyt UX

Profil zaufany CZ. 6

Departament Jakości E-Uслуг

Landing page profilu zaufanego



Użytkownicy

- Wszyscy obywatele

Cel użytkownika

- Założenie profilu zaufanego
- Poznanie zakresu usług dostępnych dzięki profilowi zaufanemu

Cel usługi

- Przedstawienie w zrozumiałym sposobie, czym jest profil zaufany i dlaczego warto go założyć

Opis usługi

- Proces rozpoczyna użytkownik, gdy wchodzi na stronę pz.gov.pl i chce zapoznać się z usługą oraz założyć Profil Zaufany.

Warunki powodzenia użytkownika

- Użytkownik może szybko dowiedzieć się, jak założyć konto i potwierdzić profil zaufany oraz do czego jest przydatna ta usługa.

Metody audytu

- Analiza heurystyczna i wędrowka poznawcza
- Audyt powinien być poszerzony o analitykę ilościową i badania WCAG

Przydatne linki

- [dokumentacja PZ](#)
- [link do LP PZ](#)
- [przestrzeń intranetowa audytu](#)

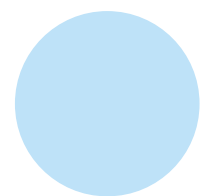
1. Krok użytkownika

Wchodzi na stronę pz.gov.pl



Cel

→ Zapoznanie się z informacjami ogólnymi dotyczącymi profilu zaufanego



Pierwsze wrażenie

- Strona sprawia wrażenie przeładowania treścią.
- W najważniejszym miejscu ekranu (na górze) znajduje się banner zachęcający do podpisania JPK_VAT – usługi skierowanej tylko do przedsiębiorców. Może się więc mylnie wydawać, że tylko oni są odbiorcami strony.
- Treści są spiętrzone, co sugeruje, że procedura założenia profilu jest bardzo skomplikowana.
- Link zachęcający do założenia profilu znajduje się na samym dole strony. Przy standardowej rozdzielczości ekranu (1366x768) powoduje to, że trzeba dwukrotnie przewinąć stronę, żeby dojść do najważniejszego przycisku z CTA.

Strona główna profilu zaufanego



Problemy z użytecznością

- Użytkownik jest zasypany informacjami, co utrudnia mu dotarcie do rejestracji profilu zaufanego.
- Na pierwszy rzut oka wydaje się, że strona jest skierowana do przedsiębiorców (na co mylnie wskazuje informacja na banerze).
- Wygląd strony nie koresponduje z pozostałymi serwisami gov.pl – może to powodować wątpliwości użytkownika, czy to oficjalna strona usługi.



Możliwe rozwiązania

- Przeprojektować stronę główną i zogniskować jej układ na zakładaniu profilu zaufanego.
- Przenieść informacje o PZ na osobną podstronę, aby rozładować zawartość strony głównej.
- Zmienić część opisową, żeby jej przekaz był wyraźniejszy (np. „załóż i potwierdź profil zaufany”).



Możliwe rozwiązania

- Wyodrębnić na banerze główny cel LP, czyli założenie konta w PZ.
- Poprawić nawigację w serwisie.
- Dodać skróty do najpopularniejszych usług.
- Skrócić listę aktualności na stronie głównej.

[Link do wstępnego prototypu](#)

Wysoki kontrast PL UA

profil zaufany ZAŁÓŻ PROFIL ZAUFANY ZALOGUJ SIĘ

Załącz i potwierdź profil zaufany

Załatwiaj sprawy urzędowe **online** w serwisach administracji publicznej **bez wychodzenia z domu**.

ONLINE W PUNKCIE POTWIERDZAJĄCYM

PO CO MI PROFIL ZAUFANY? POMOC ARCHIWUM AKTUALNOŚCI KONTAKT

Aktualności

01.09.2022
pz.gov.pl
W związku z wygasającymi 03.09.2022 certyfikatami WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl, prosimy Państwa o ich wymianę jeśli występuje taka konieczność. [więcej](#)

01.09.2022
Zmiana certyfikatów WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl
W związku z wygasającymi 03.09.2022 certyfikatami WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl, prosimy Państwa o ich wymianę jeśli występuje taka konieczność. [więcej](#)

01.09.2022
Zmiana certyfikatów WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl
W związku z wygasającymi 03.09.2022 certyfikatami WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl, prosimy Państwa o ich wymianę jeśli występuje taka konieczność. [więcej](#)

ARCHIWUM AKTUALNOŚCI

Skróty

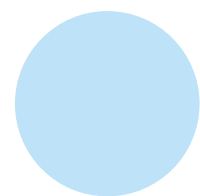
Przejdź do Internetowego Konta Pacjenta (IKP)

Podpisz lub sprawdź podpisany dokument

Przejdź do katalogu spraw urzędowych

Zmień ustawienia Twojego profilu zaufanego

ePUAP 2 RODO REGULAMIN MAPA STRONY



Komentarz 1 do prototypu strony

- W projekcie zastosowano typografię oraz elementy nawigacyjne nawiązujące do pozostałych serwisów gov.pl.
- Na pierwszym ekranie użytkownik widzi zachętę do założenia profilu zaufanego. W zasięgu wzroku pod głównym banerem znajduje się również nawigacja oraz zapowiedź zawartości pozostałej części strony (nagłówki „Aktualności” oraz „Skróty”).
- Wyodrębnienie najnowszych aktualności na stronie głównej ułatwia zapoznanie się z nimi.
- Skróty do najpopularniejszych usług pozwalają szybko skorzystać z profilu zaufanego. Informują użytkownika, jakie usługi są dostępne, jeśli założy profil, a więc również zachęcają go, żeby to zrobić.

Strona główna profilu zaufanego

The screenshot shows the main page of the 'profil zaufany' (trusted profile) service. At the top, there is a navigation bar with the 'profil zaufany' logo, a 'WYSOKI KONTRAST' (High Contrast) button, and language options 'PL' and 'UA'. Below this, there are buttons for 'ZAŁÓŻ PROFIL ZAUFANY' (Create trusted profile) and 'ZALOGUJ SIĘ' (Log in). The main content area features a large blue banner with the text 'Załącz i potwierdź profil zaufany' (Attach and confirm trusted profile) and 'Złatwiasz sprawy urzędowe online w serwisach administracji publicznej bez wychodzenia z domu.' (You handle official matters online in public administration services without leaving home). Below the banner are two buttons: 'ONLINE' and 'W PUNKCIE POTWIERDZAJĄCYM' (At the confirmation point). A secondary navigation bar includes links for 'PO CO MI PROFIL ZAUFANY?' (What do I need the trusted profile for?), 'POMOC' (Help), 'ARCHIWUM AKTUALNOŚCI' (Archive of news), and 'KONTAKT' (Contact). The main content is divided into two columns: 'Aktualności' (News) and 'Skróty' (Shortcuts). The 'Aktualności' section lists three news items, all dated 01.09.2022, regarding the expiration of certificates for login.gov.pl and pz.gov.pl. The 'Skróty' section contains four shortcut cards: 'Przejdź do Internetowego Konta Pacjenta (IKP)' (Go to the Internet Patient Account), 'Podpisz lub sprawdź podpisany dokument' (Sign or check signed document), 'Przejdź do katalogu spraw urzędowych' (Go to the catalog of official matters), and 'Zmień ustawienia Twojego profilu zaufanego' (Change the settings of your trusted profile). At the bottom, there is a 'ePUAP 2' logo and a footer with links for 'RODO', 'REGULAMIN', and 'MAPA STRONY'.



Komentarz 2 do prototypu strony

- Część opisowa o usłudze została przeniesiona na osobną podstronę „Po co mi profil zaufany”, gdzie łatwiej jest rozplanować dużą ilość treści.
- Zmiana struktury tej sekcji pomaga użytkownikowi zapoznać się z nią i przyswoić jej treści.
- Przeniesienie treści na osobną podstronę korzystnie wpływa na SEO serwisu.

Strona główna profilu zaufanego

Wysoki kontrast PL UA

profil zaufany ZAŁÓŻ PROFIL ZAUFANY ZALOGUJ SIĘ

PO CO MI PROFIL ZAUFANY? POMOC ARCHIWUM AKTUALNOŚCI KONTAKT

Czym jest Profil Zaufany?

Profil Zaufany to bezpłatne narzędzie, dzięki któremu można załatwiać sprawy urzędowe online w serwisach administracji publicznej, bez wychodzenia z domu.

Teraz możesz założyć i potwierdzić Profil Zaufany online za pośrednictwem bankowości elektronicznej

Dodatkowo, możesz założyć Profil Zaufany przez internet i potwierdzić go w [Punkcie Potwierdzającym](#)

Jak założyć i potwierdzić?

24h/7 dni w tygodniu – Profil Zaufany możesz założyć i potwierdzić w pełni online przy pomocy zewnętrznego dostawcy tożsamości, np. banku.

- 1 W systemie bankowości elektronicznej twojego banku, wypełnij formularz o założenie Profilu Zaufanego
- 2 Operację potwierdź **bankowym kodem autoryzacyjnym**. Na Twój adres mailowy otrzymasz potwierdzenie założenia konta

Co mogę załatwić?

- Zalogować do **Internetowego Konta Pacjenta** (IKP)
- Podpisać JPK_VAT
- Złożyć **wniosek o rejestrację działalności** gospodarczej
- Zgłosić utratę dokumentu tożsamości
- Wystąpić o Europejską Kartę Ubezpieczenia Zdrowotnego
- Załatwić **sprawy urzędowe** dla swojej **rodziny**: becikowe, świadczenia rodzicielskie, Karta Dużej Rodziny, Świadczenie o Funduszu Alimentacyjnym
- Uzyskać odpis aktu stanu cywilnego
- Dziesiątki innych spraw

RODO REGULAMIN MAPA STRONY

Portal nadzorowany przez [Minister Cyfryzacji](#).
© Wszystkie prawa zastrzeżone.

UWAGA! W trakcie korzystania z profilu zaufanego na komputerze użytkownika przechowywane są informacje (tzw. „ciasteczki”, ang. „cookies”), które pozwalają na dostosowanie świadczonych usług elektronicznych do indywidualnych potrzeb użytkowników. Warunki przechowywania lub dostępu do plików cookie mogą być określone przez użytkownika w ustawieniach przeglądarki internetowej. Kontynuacja korzystania z profilu zaufanego bez dokonania wyżej wspomnianych zmian w ustawieniach przeglądarki internetowej uznana zostaje za wyrażenie zgody przez użytkownika na wykorzystywanie plików cookie. Więcej znajdziesz w Polityce Cookies.

2. Krok użytkownika

Wchodzi na podstronę **Pomoc**



Cel

→ Wyszukanie pomocy



Problemy z użytecznością

- Podstrona jest chaotyczna. Użytkownikowi trudno dotrzeć do potrzebnych mu treści.
- Nie można wyszukiwać pomocy w konkretnych problemach – trzeba zapoznać się ze wszystkimi treściami, żeby znaleźć potrzebne informacje.
- W sekcji „Instrukcje i podręczniki” materiały pomocy są wymieszane z materiałami dla prasy.
- W sekcji „Punkty potwierdzające” wymieszano informacje dla użytkowników z tymi dla pracowników punktów potwierdzających. Nie ma tu adresów tych punktów.
- Dane te znajdują się w sekcji „Profil zaufany” – niestety tytuł tej sekcji jest tak ogólny, że trudno się domyślić, co zawiera.

Wysoki kontrast PL UA

profil zaufany [Zaloguj się](#) [Zarejestruj się](#)

PROFIL ZAUFANY AKTUALNOŚCI POMOC KONTAKT

Pomoc

Instrukcje i podręczniki	Instrukcje i podręczniki
Profil zaufany	Instrukcja Użytkownika PZ (PDF, 5,13 MB)
Najczęściej zadawane pytania	Aplikacja Podpis GOV - Instrukcja użytkownika (PDF, 2,1 MB)
Integratorzy	Księga identyfikacji wizualnej Profilu Zaufanego (PDF, 5,96 MB)
Punkty potwierdzające	Logo Profilu Zaufanego (SVG, 70 KB)
	Samodzielna zmiana niepoprawnego adresu email w profilu zaufanym (PDF, 680 KB)
	Самостійна зміна неправильної адреси електронної пошти в довіреному проф... (PDF, 856KB)
	ІНСТРУКЦІЯ ДЛЯ КОРИСТУВАЧА СИСТЕМИ ДОВІРЕНИХ ПРОФІЛІВ (PDF, 3,26 MB)
	ІНСТРУКЦІЯ ПЕРШОГО ВХОДУ В ДОВІРЕНИЙ ПРОФІЛЬ ДЛЯ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ (PDF, 836 KM)

ePUAP 2 [RODO](#) [REGULAMIN](#) [MAPA STRONY](#)

Portal nadzorowany przez [Minister Cyfryzacji](#). © Wszystkie prawa zastrzeżone.

UWAGA! W trakcie korzystania z profilu zaufanego na komputerze użytkownika przechowywane są informacje (tzw. „ciasteczka”, ang. „cookies”), które pozwalają na dostosowanie świadczonych usług elektronicznych do indywidualnych potrzeb użytkowników. Warunki przechowywania lub dostępu do plików cookie mogą być określone przez użytkownika w ustawieniach przeglądarki internetowej. Kontynuacja korzystania z profilu zaufanego bez dokonania wyżej wspomnianych zmian w ustawieniach przeglądarki internetowej uznana zostaje za wyrażenie zgody przez użytkownika na wykorzystywanie plików cookie. Więcej znajdziesz w [Polityce Cookies](#).



Możliwe rozwiązania

- Przygotować nowy projekt podstrony.
- Dodać wyszukiwarkę.
- Poprawić segmentację treści, aby ułatwić użytkownikowi znalezienie potrzebnych mu informacji.

[Link do wstępnego prototypu](#)

The screenshot shows the 'profil zaufany' help page. At the top, there is a navigation bar with 'ZAŁÓŻ PROFIL ZAUFANY' and 'ZALOGUJ SIĘ'. Below it, a menu includes 'PO CO MI PROFIL ZAUFANY?', 'POMOC' (highlighted), 'ARCHIWUM AKTUALNOŚCI', and 'KONTAKT'. The main content area is titled 'Instrukcje i podręczniki' and features a search bar with the text 'Znajdź w pomocy' and 'Wpisz szukaną frazę'. Below the search bar, there are several PDF documents listed for download:

- Instrukcja użytkownika PZ** (PDF, 5,13 MB) with a 'POBIERZ' button.
- Aplikacja Podpis GOV - Instrukcja użytkownika** (PDF, 2,1 MB) with a 'POBIERZ' button.
- Samodzielna zmiana niepoprawnego adresu email w profilu zaufanym** (PDF, 2,1 MB) with a 'POBIERZ' button.
- Самостійна зміна неправильної адреси електронної пошти в довіреному проф...** (PDF, 2,1 MB) with a 'ЗАВАНТАЖИТИ' button.
- ІНСТРУКЦІЯ ДЛЯ КОРИСТУВАЧА СИСТЕМИ ДОВІРЕНИХ ПРОФІЛІВ** (PDF, 2,1 MB) with a 'ЗАВАНТАЖИТИ' button.
- ІНСТРУКЦІЯ ПЕРШОГО ВХОДУ В ДОВІРЕНИЙ ПРОФІЛЬ ДЛЯ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ** (PDF, 2,1 MB) with a 'ЗАВАНТАЖИТИ' button.

At the bottom of the page, there is a footer with the 'ePUAP 2' logo, 'RODO', 'REGULAMIN', and 'MAPA STRONY' links, and a disclaimer: 'Portal nadzorowany przez Minister Cyfryzacji. © Wszystkie prawa zastrzeżone.' A small warning message is also visible at the very bottom: 'UWAGA! W trakcie korzystania z profilu zaufanego na komputerze użytkownika przechowywane są informacje (tzw. „ciasteczki”, ang. „cookies”), które pozwalają na dostosowanie świadczonych usług elektronicznych do indywidualnych potrzeb użytkowników. Warunki przechowywania lub dostępu do plików cookie mogą być określone przez użytkownika w ustawieniach przeglądarki internetowej. Kontynuacja korzystania z profilu zaufanego bez dokonania wyżej wspomnianych zmian w ustawieniach przeglądarki internetowej uznana zostaje za wyrażenie zgody przez użytkownika na wykorzystywanie plików cookie. Więcej znajdziesz w Polityce Cookies.'

3. Krok użytkownika

Wchodzi na podstronę **Aktualności**



Cel

→ Zapoznanie się z bieżącymi informacjami, zmianami w usłudze



Problemy z użytecznością

- Ta podstrona to lista artykułów. Nie ma stronicowania ani wyszukiwarki, co utrudnia odnalezienie informacji.
- Zakładka „Aktualności” nie zachęca do kliknięcia – użytkownicy końcowi PZ nie będą zainteresowani głównie technicznymi aspektami usługi.
- Treść rozwija się jako harmonijkowe menu – jest to błąd zarówno ze względów UX, jak i SEO.

profil zaufany  [Zaloguj się](#)

[PROFIL ZAUFANY](#) [AKTUALNOŚCI](#) [POMOC](#) [KONTAKT](#)

Aktualności

01.09.2022 **Zmiana certyfikatów WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl**
W związku z wygasającymi 03.09.2022 certyfikatami WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl, prosimy Państwa o ich wymianę jeśli występuje taka konieczność. [więcej](#)

10.08.2022 **Zmiana certyfikatu do podpisywania kopert SOAPowych w systemie PZ**
W dniu 11.08.2022 o godzinie 22:00 planowana jest zmiana certyfikatu, którym podpisywane będą koperty SOAPowe dla usług sieciowych systemu PZ. [więcej](#)

01.03.2022 **Wycofanie algorytmu SHA-1**
Informujemy, że z dniem 11 marca 2022 r. ze środowiska elektronicznej platformy usług administracji publicznej i systemu profilu zaufanego zostanie wycofany algorytm SHA-1.

29.10.2021 **Informacja dla osób wnoszących o dowód osobisty**
Uwaga, od 7 listopada 2021 r. w dowodach osobistych będą zamieszczane odciski palców (w warstwie elektronicznej) i podpis posiadacza dowodu (w warstwie graficznej). To zmiana wymagająca technicznych prac serwisowych.
WAŻNE: jeżeli złożysz wniosek o nowy dowód osobisty przed 7 listopada 2021 r., otrzymasz dowód osobisty starego wzoru bez odcisków palców w warstwie elektronicznej.

27 lipca 2021 r. została wyłączona możliwość składania online wniosków o dowód osobisty. Od niedzieli 7 listopada 2021 r. będzie można składać wnioski online ale tylko dla dzieci do 12. roku życia.

WAŻNE! W piątek 5 listopada od godz. 12.00, w związku z zaplanowanymi pracami wdrożeniowymi, nastąpi przerwa techniczna w działaniu Rejestru Dowodów Osobistych.
Oznacza to, że tego dnia wnioski o dowód będą przyjmowane do godz. 12.00. Od godz. 12.00 do zamknięcia urzędu nie będziesz miała/miał możliwości załatwienia również pozostałych spraw dotyczących dowodu osobistego – nie odbierzesz gotowego, już spersonalizowanego dokumentu.
Dlatego nie odkładaj tych spraw na ostatnią chwilę, załatw to już dziś.
Przepraszamy za możliwe niedogodności.

23.08.2021 **Zmiana certyfikatu do podpisywania kopert SOAPowych w systemie PZ**
W dniu 24.08.2021 o godzinie 22:00 planowana jest zmiana certyfikatu, którym podpisywane będą koperty SOAPowe dla usług sieciowych systemu PZ. [więcej](#)



Możliwe rozwiązania

- Przenieść najnowsze aktualności na stronę główną.
- Przenieść stare treści do archiwum.
- Dodać wyszukiwarkę.
- Dodać stronicowanie.
- Pełną treść poszczególnych aktualności przenieść do osobnych podstron.

[Link do wstępnego prototypu](#)

Wysoki kontrast PL UA

profil zaufany

ZAŁÓŻ PROFIL ZAUFANY ZALOGUJ SIĘ

PO CO MI PROFIL ZAUFANY? POMOC ARCHIWUM AKTUALNOŚCI KONTAKT

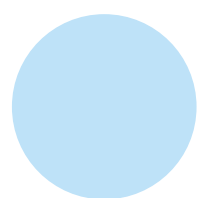
Znajdź w aktualnościach
Wpisz szukaną frazę

Aktualności

01.09.2022
Zmiana certyfikatów WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl
W związku z wygasającymi 03.09.2022 certyfikatami WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl, prosimy Państwa o ich wymianę jeśli występuje taka konieczność. [więcej](#)

01.09.2022
Zmiana certyfikatów WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl
W związku z wygasającymi 03.09.2022 certyfikatami WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl, prosimy Państwa o ich wymianę jeśli występuje taka konieczność. [więcej](#)

01.09.2022
Zmiana certyfikatów WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl
W związku z wygasającymi 03.09.2022 certyfikatami WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl, prosimy Państwa o ich wymianę jeśli występuje taka konieczność. [więcej](#)



Komentarz 3 do prototypu strony

Najnowsze aktualności przeniesiono na stronę główną.

Dzięki temu można zrezygnować z komunikatu „Zachęcamy do odwiedzenia zakładki Aktualności”. W dotychczasowej wersji strony niepotrzebnie zajmuje on miejsce i nie można go zamknąć.

The screenshot shows the 'profil zaufany' website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Wysoki kontrast', 'PL', and 'UA'. Below it, the 'profil zaufany' logo is on the left, and 'ZAŁÓŻ PROFIL ZAUFANY' and 'ZAŁOGUJ SIĘ' buttons are on the right. The main content area features a large blue banner with the text 'Załącz i potwierdź profil zaufany' and 'Załatwaj sprawy urzędowe online w serwisach administracji publicznej bez wychodzenia z domu.' Below the banner are two buttons: 'ONLINE' and 'W PUNKCIE POTWIERDZAJĄCYM'. A secondary navigation bar contains 'PO CO MI PROFIL ZAUFANY?', 'POMOC', 'ARCHIWUM AKTUALNOŚCI', and 'KONTAKT'. The main content is divided into two columns: 'Aktualności' and 'Skróty'. The 'Aktualności' column lists three news items, each with a date (01.09.2022), a title, and a brief description with a 'więcej' link. The 'Skróty' column contains four shortcut cards with icons and text: 'Przejdź do Internetowego Konta Pacjenta (IKP)', 'Podpisz lub sprawdź podpisany dokument', 'Przejdź do katalogu spraw urzędowych', and 'Zmień ustawienia Twojego profilu zaufanego'. At the bottom, there is an 'ARCHIWUM AKTUALNOŚCI' button and a footer with the 'ePUAP 2' logo and links for 'RODO', 'REGULAMIN', and 'MAPA STRONY'.



Komentarz 4 do prototypu strony

- Utworzenie osobnej podstrony „Archiwum aktualności” pozwala uporządkować treść, dzięki czemu łatwiej będzie zapoznać się ze starszymi aktualnościami.
- Dodanie wyszukiwarki pozwoli łatwiej dotrzeć do potrzebnych informacji.
- Stronicowanie oraz otwieranie wpisów jako osobnych podstron pozytywnie wpłynie na SEO serwisu oraz ułatwi użytkownikom korzystanie z informacjami, np. dzielenie się nimi z innymi osobami.

Wysoki kontrast PL UA

profil zaufany ZAŁÓŻ PROFIL ZAUFANY ZALOGUJ SIĘ

PO CO MI PROFIL ZAUFANY? POMOC ARCHIWUM AKTUALNOŚCI KONTAKT

Znajdź w aktualnościach
Wpisz szukaną frazę

Aktualności

01.09.2022
Zmiana certyfikatów WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl
W związku z wygasającymi 03.09.2022 certyfikatami WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl, prosimy Państwa o ich wymianę jeśli występuje taka konieczność. [więcej](#)

01.09.2022
Zmiana certyfikatów WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl
W związku z wygasającymi 03.09.2022 certyfikatami WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl, prosimy Państwa o ich wymianę jeśli występuje taka konieczność. [więcej](#)

01.09.2022
Zmiana certyfikatów WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl
W związku z wygasającymi 03.09.2022 certyfikatami WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl, prosimy Państwa o ich wymianę jeśli występuje taka konieczność. [więcej](#)

01.09.2022
Zmiana certyfikatów WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl
W związku z wygasającymi 03.09.2022 certyfikatami WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl, prosimy Państwa o ich wymianę jeśli występuje taka konieczność. [więcej](#)

01.09.2022
Zmiana certyfikatów WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl
W związku z wygasającymi 03.09.2022 certyfikatami WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl, prosimy Państwa o ich wymianę jeśli występuje taka konieczność. [więcej](#)

01.09.2022
Zmiana certyfikatów WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl
W związku z wygasającymi 03.09.2022 certyfikatami WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl, prosimy Państwa o ich wymianę jeśli występuje taka konieczność. [więcej](#)

01.09.2022
Zmiana certyfikatów WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl
W związku z wygasającymi 03.09.2022 certyfikatami WS dla login.gov.pl oraz pz.gov.pl, prosimy Państwa o ich wymianę jeśli występuje taka konieczność. [więcej](#)

Poprzednia strona 1 2 3 ... 21 Następna strona

ePUAP 2 RODO REGULAMIN MAPA STRONY

Portal nadzorowany przez Minister Cyfryzacji.
© Wszystkie prawa zastrzeżone.

UWAGA! W trakcie korzystania z profilu zaufanego na komputerze użytkownika przechowywane są informacje (tzw. „ciasteczki”, ang. „cookies”), które pozwalają na dostosowanie świadczonej usługi elektronicznej do indywidualnych potrzeb użytkowników. Warunki przechowywania lub dostępu do plików cookie mogą być określone przez użytkownika w ustawieniach przeglądarki internetowej. Kontynuacja korzystania z profilu zaufanego bez dokonania wyżej wspomnianych zmian w ustawieniach przeglądarki internetowej uznana zostaje za wyrażenie zgody przez użytkownika na wykorzystywanie plików cookie. Więcej znajdziesz w Polityce Cookies.

4. Krok użytkownika

Wchodzi na podstronę **Kontakt**



Cel

→ Uzyskanie pomocy service desku



Problemy z użytecznością

- Informacje są przedstawione w sposób nieczytelny jako ściana tekstu.
- Dane kontaktowe są przemieszane z opisowymi.
- Instrukcja zgłaszania błędów jest zbyt obszerna.
- Nie ma formularza zgłoszenia, więc użytkownik nie ma wsparcia, żeby przekazać pracownikom service desku niezbędne informacje.
- Brak formularza kontaktowego utrudnia też kontakt użytkownikowi, który nie ma skonfigurowanej skrzynki mailowej na komputerze, z którego chce się zwrócić o pomoc.

Wysoki kontrast PL UA

profil zaufany

Zaloguj się Zarejestruj się

PROFIL ZAUFANY AKTUALNOŚCI POMOC KONTAKT

Dane kontaktowe do centrum pomocy Użytkowników Profilu Zaufanego w Centralnym Ośrodku Informatyki

Zachęcamy do kontaktu z centrum pomocy, gdzie można zgłosić pytanie, uwagę lub problem z działaniem usługi Profil Zaufany.

Wybierz formę kontaktu z Service Desk:

- **Telefon:** + 48 (42) 253 54 50 czynny pn. – pt. w godzinach 7:00 – 18:00
- **Adres e-mail:** pz-pomoc@coi.gov.pl : nasz pracownik odpowie na Twoje pytania drogą elektroniczną.

Zgłoszenia wysyłane drogą elektroniczną na adres e-mail: pz-pomoc@coi.gov.pl powinny zawierać minimum informacji umożliwiających sprawną obsługę:

1. Dane kontaktowe (Imię, Nazwisko i/lub instytucja, prawidłowy adres e-mail, nr telefonu)
2. Temat wiadomości: Profil Zaufany
3. Login Użytkownika: np.: „Uzytkownik_pz”
4. Nazwę systemu operacyjnego i jego wersję
5. Nazwę przeglądarki internetowej: wersję oraz ustawienia językowe
6. Czas wystąpienia błędu: datę, godzinę
7. Miejsce wystąpienia błędu lub szczegółowy opis zagadnienia np.: po kliknięciu „Zaloguj”> przejście do „Profil Zaufany” > następnie „Wyszukiwanie Wniosków” > (dalszy opis zagadnienia)
8. Widok ekranu z błędem (Print Screen)
9. **Dla już zgłoszonych spraw otrzymany numer zgłoszenia umieszczony na początku tematu wiadomości e-mail**

ePUAP 2 RODO REGULAMIN MAPA STRONY

Portal nadzorowany przez [Minister Cyfryzacji](#) © Wszystkie prawa zastrzeżone.

UWAGA! W trakcie korzystania z profilu zaufanego na komputerze użytkownika przechowywane są informacje (tzw. „ciasteczka”, ang. „cookies”), które pozwalają na dostosowanie świadczonych usług elektronicznych do indywidualnych potrzeb użytkowników. Warunki przechowywania lub dostępu do plików cookie mogą być określone przez użytkownika w ustawieniach przeglądarki internetowej. Kontynuacja korzystania z profilu zaufanego bez dokonania wyżej wspomnianych zmian w ustawieniach przeglądarki internetowej uznana zostaje za wyrażenie zgody przez użytkownika na wykorzystywanie plików cookie. Więcej znajdziesz w [Polityce Cookies](#).



Możliwe rozwiązanie

- Przygotować nowy projekt podstrony.
- Dodać formularz kontaktu i zgłaszania błędu – zamiast opisu, jak powinno wyglądać zgłoszenie.

[Link do wstępnego prototypu](#)

[Wysoki kontrast](#) [PL](#) [UA](#)

ZALŹ PROFIL ZAUFANY ✎
ZALOGUJ SIĘ ↗

PO CO MI PROFIL ZAUFANY?
POMOC
ARCHIWUM AKTUALNOŚCI
KONTAKT

Formularz kontaktowy

Imię i nazwisko*

Instytucja

Adres e-mail*

Temat wiadomości*

Treść wiadomości*

WYŚLIJ WIADOMOŚĆ

Dane kontaktowe

Zachęcamy do kontaktu z centrum pomocy, gdzie można zgłosić pytanie, uwagę lub problem z działaniem usługi Profil Zaufany.

Wybierz formę kontaktu z Service Desk:

Telefon: **+ 48 (42) 253 54 50**
czynny pn. – pt. w godzinach 7:00 – 18:00

Adres e-mail: pz-pomoc@coi.gov.pl : nasz pracownik odpowie na Twoje pytania drogą elektroniczną.

Zgłoszenia wysyłane drogą elektroniczną na adres e-mail: pz-pomoc@coi.gov.pl powinny zawierać minimum informacji umożliwiających sprawną obsługę:

- Dane kontaktowe (Imię, Nazwisko i/lub instytucja, prawidłowy adres e-mail, nr telefonu)
- Temat wiadomości: Profil Zaufany
- Login Użytkownika: np.: „Uzytkownik_pz”
- Nazwę systemu operacyjnego i jego wersję
- Nazwę przeglądarki internetowej: wersję oraz ustawienia językowe
- Czas wystąpienia błędu: datę, godzinę
- Miejsce wystąpienia błędu lub szczegółowy opis zagadnienia np.: po kliknięciu „Zaloguj”> przejście do „Profil Zaufany” > następnie „Wyszukiwanie Wniosków” > (dalszy opis zagadnienia)
- Widok ekranu z błędem (Print Screen)
- Dla już zgłoszonych spraw otrzymany numer zgłoszenia umieszczony na początku tematu wiadomości e-mail

[RODO](#)
[REGULAMIN](#)
[MAPA STRONY](#)

Portal nadzorowany przez [Minister Cyfryzacji](#).
© Wszystkie prawa zastrzeżone.

UWAGA! W trakcie korzystania z profilu zaufanego na komputerze użytkownika przechowywane są informacje (tzw. „ciasteczki”, ang. „cookies”), które pozwalają na dostosowanie świadczonych usług elektronicznych do indywidualnych potrzeb użytkowników. Warunki przechowywania lub dostępu do plików cookie mogą być określone przez użytkownika w ustawieniach przeglądarki internetowej. Kontynuacja korzystania z profilu zaufanego bez dokonania wyżej wspomnianych zmian w ustawieniach przeglądarki internetowej uznana zostaje za wyrażenie zgody przez użytkownika na wykorzystywanie plików cookie. Więcej znajdziesz w Polityce Cookies.

Najważniejsze rekomendacje na rozwój

1. Brak spójności w projekcie serwisu

Rekomendowane usprawnienia:

- Przeprojektować serwis, biorąc pod uwagę głównych użytkowników serwisu.
- Nawiązać elementami graficznymi i typograficznymi do pozostałych serwisów gov.pl.

2. Chaotyczna struktura treści

Rekomendowane usprawnienia:

- Uporządkować treści w zależności od ich przeznaczenia i grupy docelowej.
- Dodać możliwość wyszukiwania informacji.