



Ministerstwo
Cyfryzacji



centralny
ośrodek
informatyki



Fundusze
Europejskie
Polska Cyfrowa

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



e-Doreczenia



Raport z badania
użyteczności



SŁOWNICZEK

e-Doręczenia

To nowy sposób komunikacji obywateli i przedsiębiorców z administracją publiczną – elektroniczny odpowiednik listu poleconego za potwierdzeniem odbioru. Wiadomości w e-Doręczeniach są równoważne prawnie takiej przesyłce, lecz dużo szybsze i wygodniejsze. W przyszłości zastąpi korespondencję w ePUAP.

ePUAP

Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej to baza urzędów, z którymi można w ePUAP załatwić sprawę przez internet. Potrzebny jest do tego profil zaufany, którym można podpisać wniosek, podanie, deklarację czy pismo. Każda wysyłka i odbiór pisma przez ePUAP otrzymuje urzędowe poświadczenie odbioru.

Baner

Wyświetla ważną, zwięzłą wiadomość na wyznaczonym obszarze ekranu. Odrzucenie banera wymaga akcji po stronie użytkownika.

Button

Klikalny przycisk, który przenosi użytkownika do innego ekranu w aplikacji.

CTA (call to action)

Wezwanie do działania to komunikat na buttonie, który zachęca użytkownika do podjęcia określonej akcji.

Iteracja

Etap w projektowaniu aplikacji, na którym wprowadzane są zmiany i poprawki.

Makieta UX

Wizualizacja strony internetowej lub aplikacji mo-

bilnej, która demonstruje cel i zamiar projektu. Dzięki elementom klikalnym umożliwia przeprowadzenie testów użyteczności z respondentami.

Modal

Sposób wyświetlania się okna w aplikacji.

Radiobutton

Okrągły przycisk, który występuje co najmniej w parze, ponieważ pozwala na wybranie wykluczających się opcji. Kliknięcie jednej powoduje wyłączenie pozostałych.

Switch

Przełącznik, który włącza i wyłącza jakąś funkcję.

Widget

Element graficznego interfejsu użytkownika, który wyświetla automatycznie aktualizowane informacje.

CELE BADANIA

Weryfikacja użyteczności prototypu usługi e-Doręczenia (w wersji mobilnej i desktopowej)

- ↘ Aktywacja skrzynki
- ↘ Tworzenie wiadomości i korzystanie z wyszukiwarki adresatów
- ↘ Zmiana formy odbioru korespondencji
- ↘ Korzystanie z wyszukiwarki wiadomości w skrzynce odbiorczej
- ↘ Udostępnianie skrzynki
- ↘ Przetłączanie widoku skrzynek

PRÓBA BADAWCZA - OBYWATELE

- ↘ Liczba: **15 osób**
- ↘ W ciągu ostatniego **pół roku wysłali list polecony**
- ↘ Grupa podstawowa i zaawansowana (korzystają ze skrzynki ePUAP - wysyłanie pism)
- ↘ Wiek: **18-70 lat**
- ↘ Zróżnicowanie ze względu na wiek, płeć, wykształcenie i wielkość miejsca zamieszkania
- ↘ Korzystają z profilu zaufanego i mają odpowiedni poziom kompetencji cyfrowych

METODA

Zadaniowe testy użyteczności - obserwacje zachowań użytkowników wykonujących zadania na testowanym prototypie uzupełnione o wywiad (5-12.07)

- ↘ Sesje indywidualne prowadzone na platformie on-line (MS Teams)
- ↘ Prototyp testowany w wersji mobilnej i desktop
- ↘ Ankieta SUS (skala użyteczności systemu)
- ↘ **TESTY RITE** - metoda badawcza, która umożliwia szybką reakcję na błędy użyteczności w krótkim czasie

1 Większość użytkowników po aktywacji skrzynki i wykonaniu wszystkich zadań wciąż **nie potrafiła wytłumaczyć swoimi słowami, jak działają e-Doręczenia.**

- Ze względu na podobieństwo do skrzynki mailowej, użytkownicy uruchamiali model mentalny korzystania z e-maila. Dzięki temu sprawniej poruszali się po skrzynce i szybciej się jej uczyli, ale też nie zwracali uwagi lub nie rozumieli aspektów specyficznych dla e-Doręczeń (jak np. status wiadomości).



De facto jest to skrzynka mailowa i jest to bardzo fajna opcja, bo nie trzeba się męczyć, chodzić, tu po prostu wpisujemy temat, który nas interesuje i wysyłamy.



Tutaj możemy załatwić tylko sprawy urzędowe - nic innego tu nie załatwimy. Na mailu jest odwrotnie, wszystko oprócz spraw urzędowych.

2 e-Doręczenia są postrzegane jako część ekosystemu mObywatela, nie osobna aplikacja. **Użytkownicy traktują mObywatela jako całość, a e-Doręczenia spontanicznie określają jako „skrzynkę w mObywatelu”.**

- Brakuje połączenia między skrzynkami a Twoimi sprawami i Katalogiem usług. Z perspektywy użytkowników byłaby to intuicyjna ścieżka - wyszukuję sprawę, zgłaszam wniosek, jeśli
- mam wątpliwości -kontaktuję się z urzędem, sprawa zostaje zamknięta.



3 Użytkownicy oceniali ideę e-Doręczeń bardzo pozytywnie. Szczególnie doceniali oszczędność czasu i pieniędzy. Nie zniechęcały ich trudności w odnalezieniu poszczególnych funkcji - uważali, że trzeba się nauczyć korzystać z tej usługi.



*Czy poleciliby rodzicom:
- jest to strona jednak przejrzysta, tylko że musieliby się w to trochę wprawić.*

4 **Nazwa usługi w większości nie zapada użytkownikom w pamięć** - raczej nie mają świadomości, że korzystają z **e-Doręczeń**. Podczas badania nazywali usługę **moją skrzynką, skrzynką mObywatel**.



Na ePUAP strach wejść, bo nie wiadomo, co gdzie nacisnąć, ale tutaj można naciskać do woli, szukać i nic złego się nie stanie.

5 Osoby z grupy zaawansowanej deklarują, że korzystanie z e-Doręczeń jest szybsze i łatwiejsze niż korzystanie ze skrzynki w ePUAP.

6 Użytkownicy oczekują, że otrzymają powiadomienie o nowej wiadomości od urzędu. Deklarują, że nie będą sprawdzać skrzynki na bieżąco. Oczekiwane kanały to e-mail i SMS.

SZCZEGÓŁOWE
WNIOSKI
I REKOMENDACJE
PŁYNAĆE
Z BADANIA



PUNKT WEJŚCIA



Użytkownicy mieli problem ze znalezieniem odpowiedniego punktu wejścia do e-Doręczeń.

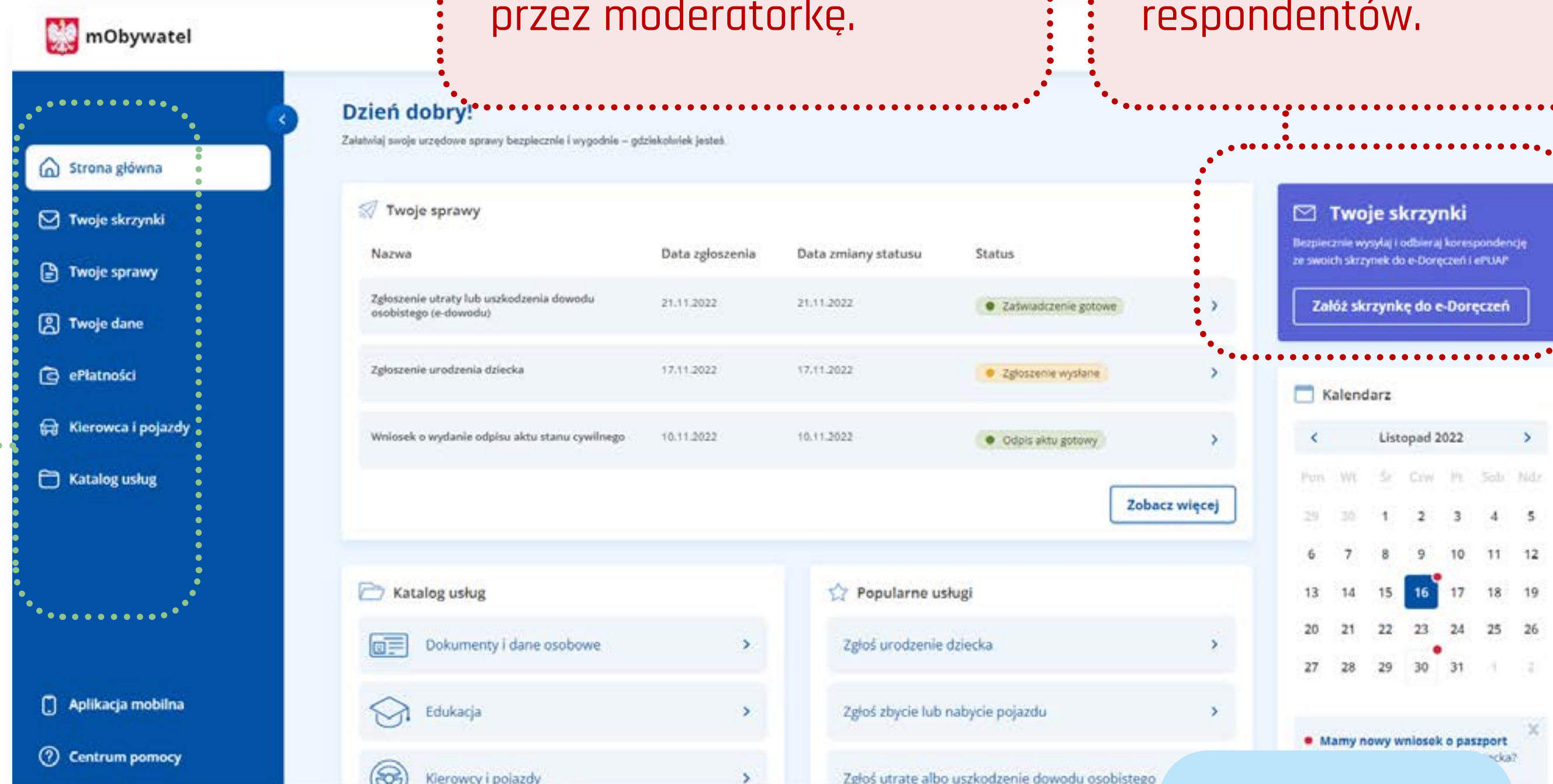
Użytkownicy korzystają z menu bocznego w mObywatelu, by wejść w Twoje skrzynki.

Najczęściej próbowali wejść przez Katalog usług, Twoje sprawy lub Twoje dane.

Założenie skrzynki w wielu przypadkach wymagało nakierowania przez moderatorkę.

Baner z CTA „Założ skrzynkę” nie był zauważany przez część respondentów.

e-Doręczenia kojarzą się z doręczeniem listu, a nie z jego wystaniem. Pojawiają się skojarzenia z przesyłkami kurierskimi i ich numerami.



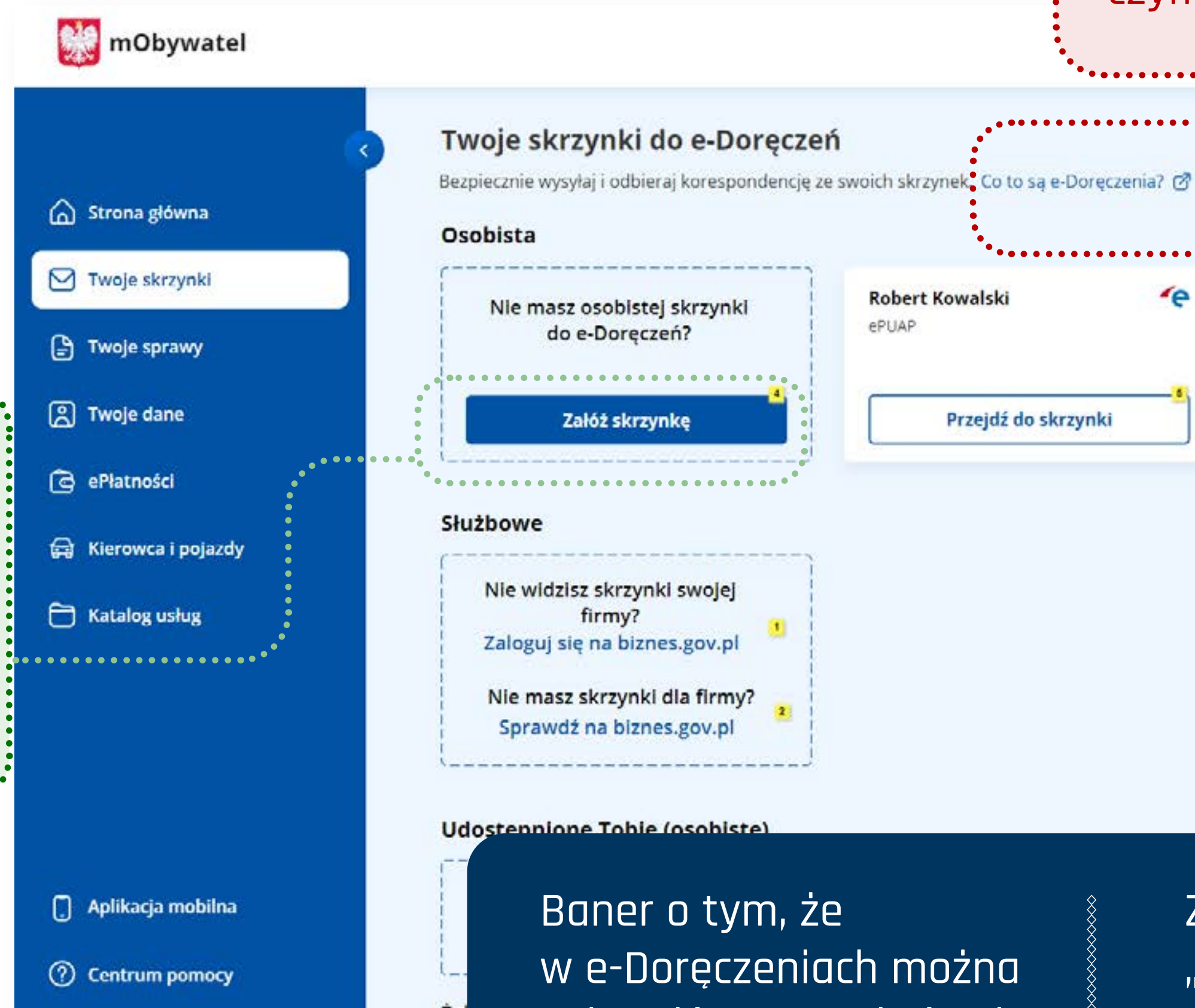
Rekomendacja

Dodanie punktu wejścia do e-Doręczeń w Twoich sprawach / Katalogu usług.

PUNKT WEJŚCIA

Część użytkowników wybiera skrzynkę ePUAP.

Dla części respondentów jest oczywiste, że muszą założyć skrzynkę, żeby skontaktować się z urzędem.



Prawie nikt nie czyta, czym są e-Doręczenia.

Użytkownicy, którzy przeszli do ekranu z baneru "Załącz skrzynkę", musieli ponownie klikać w tym miejscu przycisk „Załącz skrzynkę”.

Respondenci szukali ustawień skrzynki pod kołem zębatym lub w menu zmiany profilu użytkownika.

Rekomendacje

Baner o tym, że w e-Doręczeniach można załatwić sprawy, których nie ma w katalogu usług.

Zmiana tekstu CTA „Załącz skrzynkę” na głównym ekranie albo ścieżki wejścia.

Widget z wiadomościami na pulpicie (na wzór Twoje sprawy).

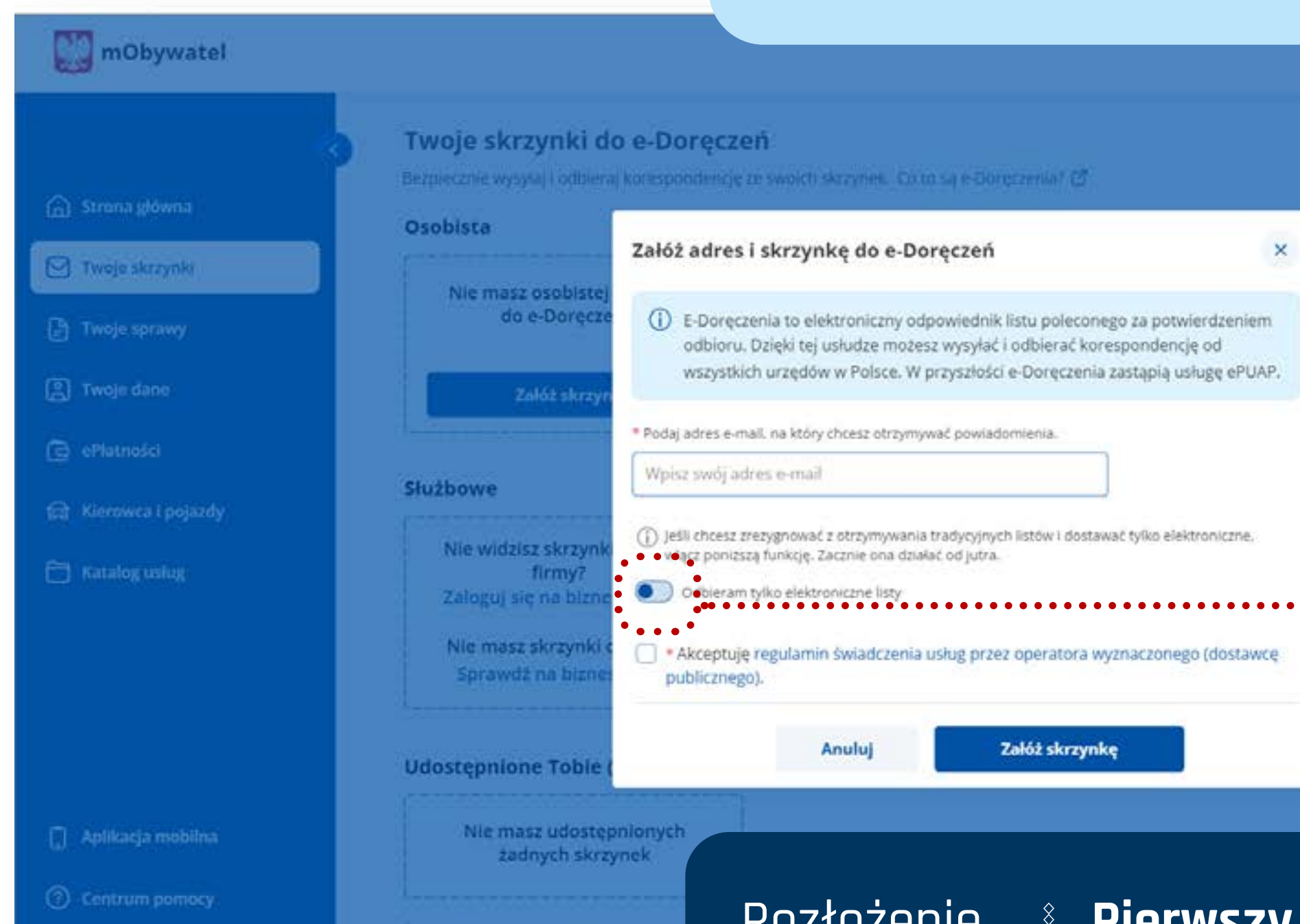


Pstryczek chyba był zaznaczony, więc to zostawiłem, tak intuicyjnie.

Większość użytkowników nie zapoznaje się z treścią na tym ekranie.

Respondenci deklarują, że po aktywacji skrzynki spodziewają się otrzymywać korespondencję w formie elektronicznej.

Dla użytkowników wyłączony switch oznacza, że będą otrzymywać korespondencję zarówno drogą tradycyjną, jak i elektroniczną.



Część użytkowników zakłada, że switch po wejściu w proces jest włączony.

Respondenci bez namysłu wpisują adres e-mail. Są przyzwyczajeni, że trzeba to robić, ale nie mają świadomości po co. Dopytani na dalszych etapach badania nie wiedzą, czy i gdzie otrzymają powiadomienia o nowej przesyłce.

Użytkownicy podają adres e-mail i akceptują regulamin.

Rekomendacje

Rozłożenie treści na dwa modale.

Pierwszy modal: informacje, czym są e-Doręczenia, porównanie do listów poleconych.

Drugi modal: Rezygnacja ze switcha na rzecz radiobuttonów oraz grafik symbolizujących sposób odebrania przesyłki.

Nieduża część użytkowników czyta komunikat.

Nadal wpisanie adresu e-mail jest czynnością automatyczną, użytkownicy nie analizują, dlaczego e-mail jest wymagany w tym miejscu.

Respondenci podają adres e-mail i akceptują regulamin.

Załącz adres i skrzynkę do e-Doręczeń

- e-Doręczenia to elektroniczny odpowiednik listu poleconego.**
- Gdy otwierasz wiadomość pierwszy raz, urząd otrzymuje potwierdzenie doręczenia,
- Jeśli nie otworzysz nowej wiadomości, to **po 14 dniach** zostaje uznana za doręczoną i wtedy urząd dostaje potwierdzenie.
- W skrzynce do e-Doręczeń możesz wysłać i odbierać korespondencję od urzędów w Polsce. W przyszłości usługa zastąpi skrzynkę ePUAP.

* Podaj adres e-mail, na który chcesz otrzymywać powiadomienia.

Wpisz swój adres e-mail

* Akceptuję regulamin świadczenia usług przez operatora wyznaczonego (dostawcę publicznego).

Anuluj

Załącz skrzynkę



Grafiki pokazują jak pastuch krowie przy rowie, że jest opcja z listonoszem i elektroniczna.

działać od jutra.

Twój sposób odbioru: ⓘ

Wiadomości elektroniczne w tej skrzynce

Listy papierowe



Zdecyduj później

Akceptuj

Ekran nie wzbudza wątpliwości u większości użytkowników. Spontanicznie wybierają opcję wysyłki elektronicznej.

Nasze rekomendacje po zmianach w makiecie

Rozłożenie treści informacyjnych na kilka ekranów, dodanie możliwości powrotu do tych informacji.

Wyróżnienie informacji o powiadomieniach i kanale ich otrzymywania.

Odróżnienie na grafice e-maila od listu. Dodanie @ przy kopercie



ZMIANA FORMY ODBIORU KORESPONDENCJI Z POZIOMU SKRZYNKI

Większość respondentów szuka tej możliwości w ustawieniach skrzynki.

Strona główna

Twoje skrzynki

Twoje sprawy

Twoje dane

ePłatności

Kierowca i pojazdy

Skrzynka osobista

Robert Kowalski

Adres do e-Doręczeń:
AE:PL-87182-53723-FTGFD-12

Odbieram tylko listy elektroniczne

Napisz wiadomość

Odebrane +99

Wysłane

Robocze

Rekomendacje

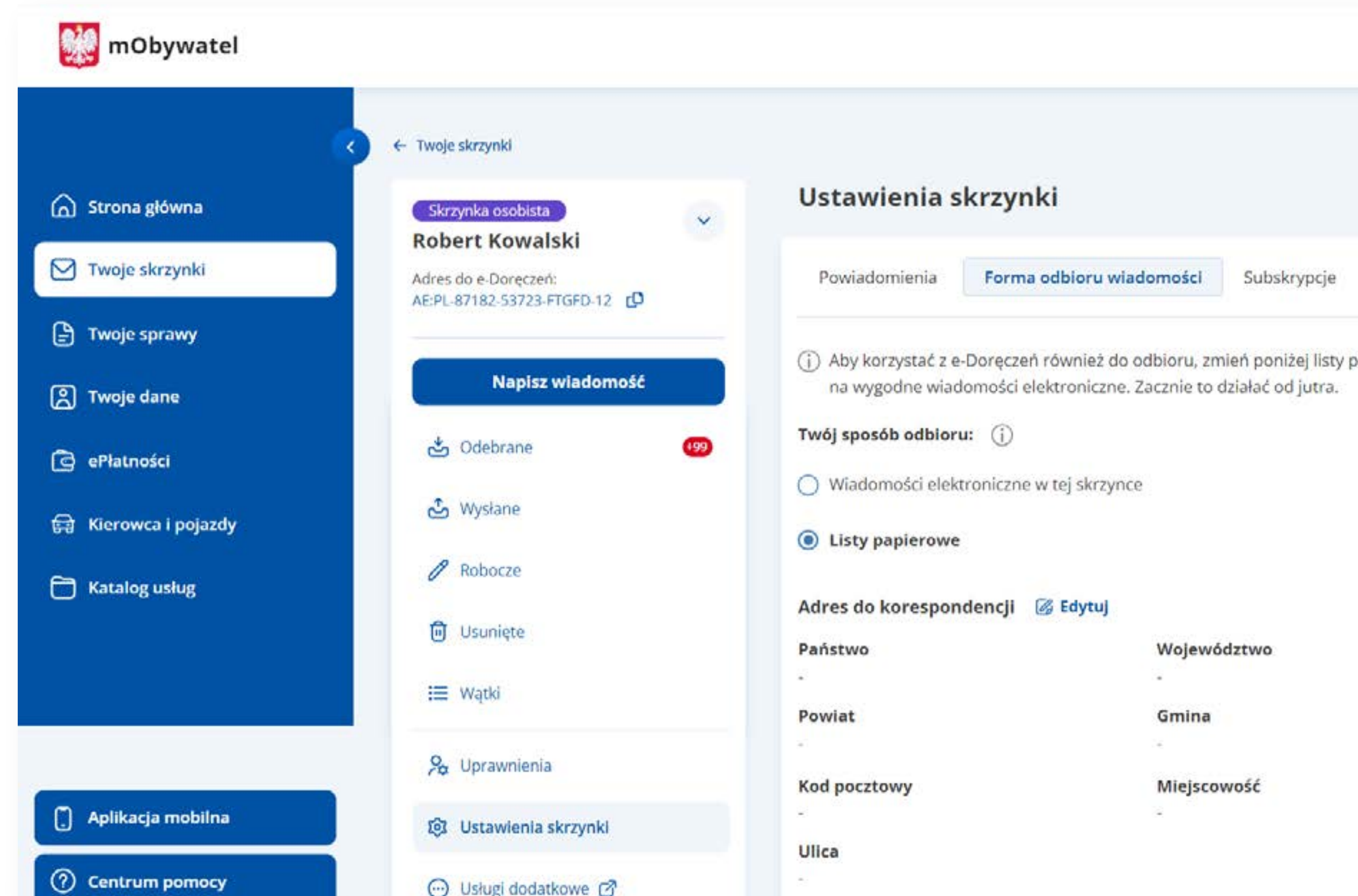
Przeniesienie możliwości zmiany formy odbioru korespondencji do ustawień.



ZMIANA FORMY OTRZYMYWANEJ KORESPONDENCJI Z POZIOMU SKRZYNKI

Większość respondentów II iteracji testów dotarła do zmiany formy otrzymywanej korespondencji.

Część z nich spodziewa się konieczności kontaktu z urzędem, by zmienić formę odbioru.



Rekomendacje po II etapie badania

Rezygnacja z ogólnie dostępnego switcha i umieszczenie go w ustawieniach.

WYSZUKIWARKA W SKRZYNCZE ODBIORCZEJ

Użytkownicy w większości porównują widok skrzynki do widoku w ich prywatnych skrzynkach: Gmailu, Outlooku itp.

Użytkownicy jako główną różnicę między e-Doręczeniami a prywatnym e-mailem wskazują możliwość bezpośredniego kontaktu z urzędem.

Część respondentów, wyszukując wiadomości, przeglądała listę. Dopiero nakierowani używali wyszukiwarki.

Nadawca	Temat
Urząd Gminy i Miasta Węgliniec	Zgłoszenie zawieszenia działalnoś...
Urząd Miejski w Kamieńcu	Potwierdzenie rejestracji samoch...
Urząd Miejski w Kaliszu	Potwierdzenie rejestracji samoch...
Urząd Miejski w Kaliszu	Dowód osobisty
Urząd Miejski w Kaliszu	Warszawski Budżet Obywatelski
Urząd Miejski w Kaliszu	Odp: Zgłoszenie ZAP-3

Wyszukaj

Wyszukaj po:

Nadawcy Temacie

Zakres dat:

Data od - Data do

Maksymalny zakres dat wyszukiwania to 3 miesiące.

Wiadomość zawiera załącznik

Szukaj

Większość respondentów nie zmieniała w filtrach nadawcy na temat.

Sformułowanie „Maksymalny zakres...” budzi wątpliwości respondentów, czy chodzi o ostatnie trzy miesiące, dowolne trzy miesiące i co dzieje się ze starszymi wiadomościami.

Użytkownicy, którzy wyszukali wiadomości, pozytywnie oceniali proces wyszukiwania.

Wyszukiwarka powinna umożliwić wyszukiwanie po dowolnym haśle.

Zmiana treści komunikatu: „Maksymalny zakres...”.

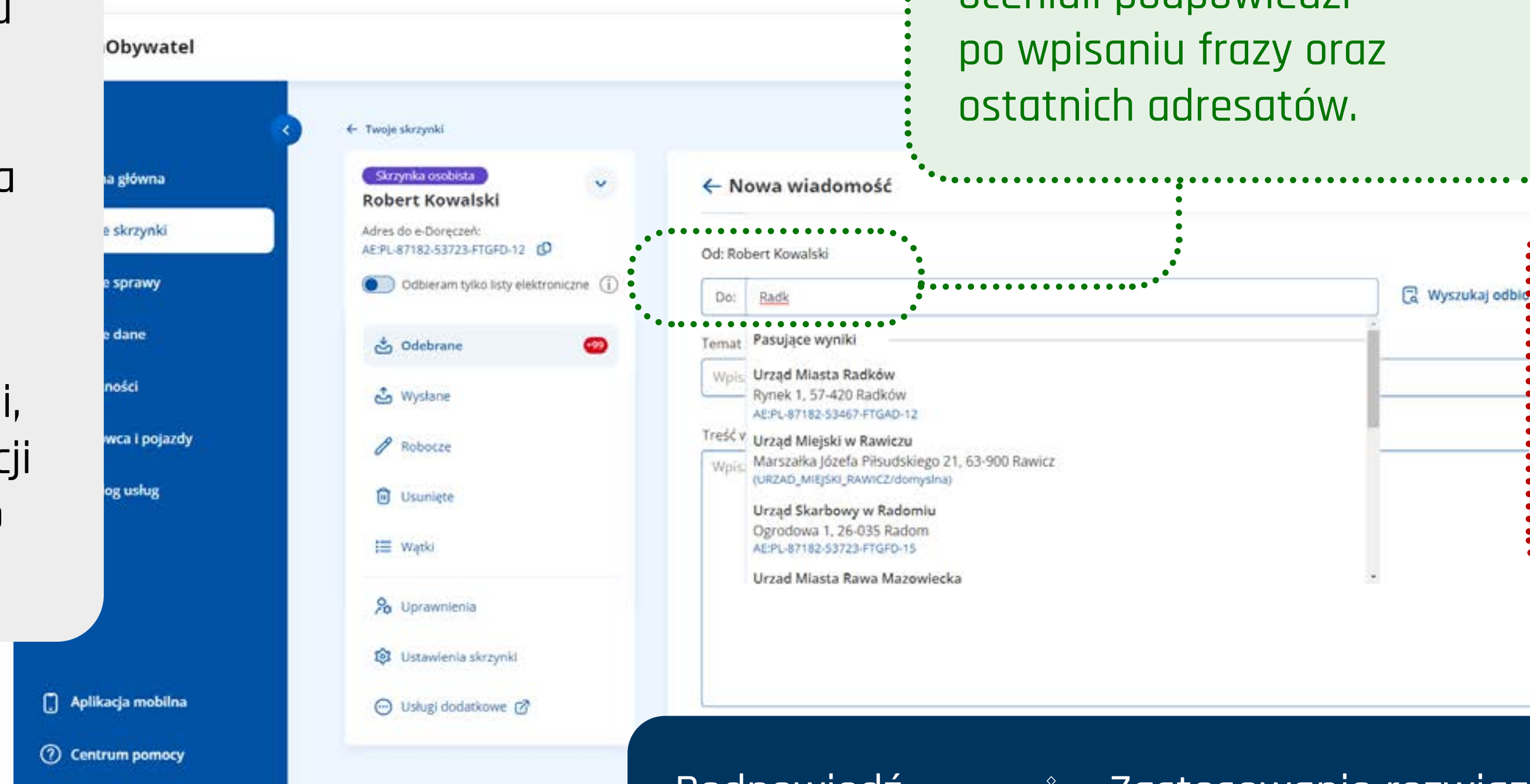
Komunikat podczas walidacji - gdy użytkownik próbuje wyszukać większy zakres dat.

Rekomendacje

TWORZENIE NOWEJ WIADOMOŚCI I WYSZUKIWARKA ADRESATÓW

Dla większości osób oczywiste było wpisanie nazwy urzędu w polu „Do!”.

Część osób nie spodziewała się znaleźć tutaj adresu do urzędu, z którym nie miała okazji prowadzić korespondencji. Wspominali, że szukaliby takiej informacji w wyszukiwarce Google lub na stronie urzędu.



Respondenci pozytywnie oceniali podpowiedzi po wpisaniu frazy oraz ostatnich adresatów.

Wysyłkę wiadomości oceniali pozytywnie, nie było większych problemów.

Część użytkowników w pierwszym odruchu sięgała po Katalog usług lub Twoje sprawy w poczuciu, że to tam znajdą kontakt do urzędu.

Rekomendacje

Podpowieź w polu „Od!”, np. „Wpisz nazwę adresata/urzędu...”

Zastosowanie rozwiązania znanego użytkownikom z ePUAP - proste wyszukiwanie odpowiednich osób i instytucji po kilku znakach.

Dodanie punktu wejścia do e-Doręczeń w Twoich sprawach / Katalogu usług

ZMIANA FORMY OTRZYMYWANEJ KORESPONDENCJI Z POZIOMU WIADOMOŚCI

Użytkownicy, którym pojawiła się informacja o konieczności podania adresu korespondencyjnego, byli zaskoczeni, spodziewali się, że wszystkie ich dane są już zaczytane w mObywatelu.

Rekomendacje

Rezygnacja z możliwości zmiany formy otrzymywanej korespondencji z widoku konkretnej wiadomości.

Załączniki



Kliknij tutaj, aby dodać plik, lub przeciągnij go na to pole.

Dopuszczalne formaty plików to między innymi: .jpg, .png, .pdf, .doc.
Maksymalny rozmiar załączników: 15 MB.

Forma wysyłki

Obecnie ustawiona jest forma odbioru wiadomości na listową w celu zmiany na formę elektroniczną zmień ustawienia.

Odbieram tylko elektroniczne listy

Twój adres do kontaktu z urzędem:

Nazwa miasta

Wpisz conajmniej 2 znaki

Województwo

Mazowieckie

Powiat

miński

Gmina

Sulejówek (gmina miejska)

Kod pocztowy

Wpisz kod pocztowy

Ulica

Wpisz nazwę ulicy

Numer domu

Wpisz nume

Numer domu

Wpisz nume

Wyślij



Zadzwoń lub napisz do konkretnego urzędu.

Czemu moje dane nie mogą się podstawić, w mObywatelu mam swoje dane.

W większości użytkownicy rozumieją zmianę formy wysyłki jako zmianę kontekstową, a nie globalną. Uważają, że ta decyzja dotyczy wyłącznie korespondencji z konkretnym urzędem.

STATUS WIADOMOŚCI

Osoby, które właściwie rozumiały komunikat, to osoby doświadczone w korespondencji z urzędami, tzw. hard userzy.



Z samą datą wiadomości - doręczona i już załatwiona, a wyżej te 15 dni to będzie jeszcze rozpatrywane przez 15 dni.

Urząd ma 15 dni na odczytanie wiadomości, mają ustawiony limit czasowy, w którym muszą przyjąć wiadomość.

Użytkownicy mieli duże trudności w interpretacji statusu „Uznana za doręczoną: za 15 dni.”

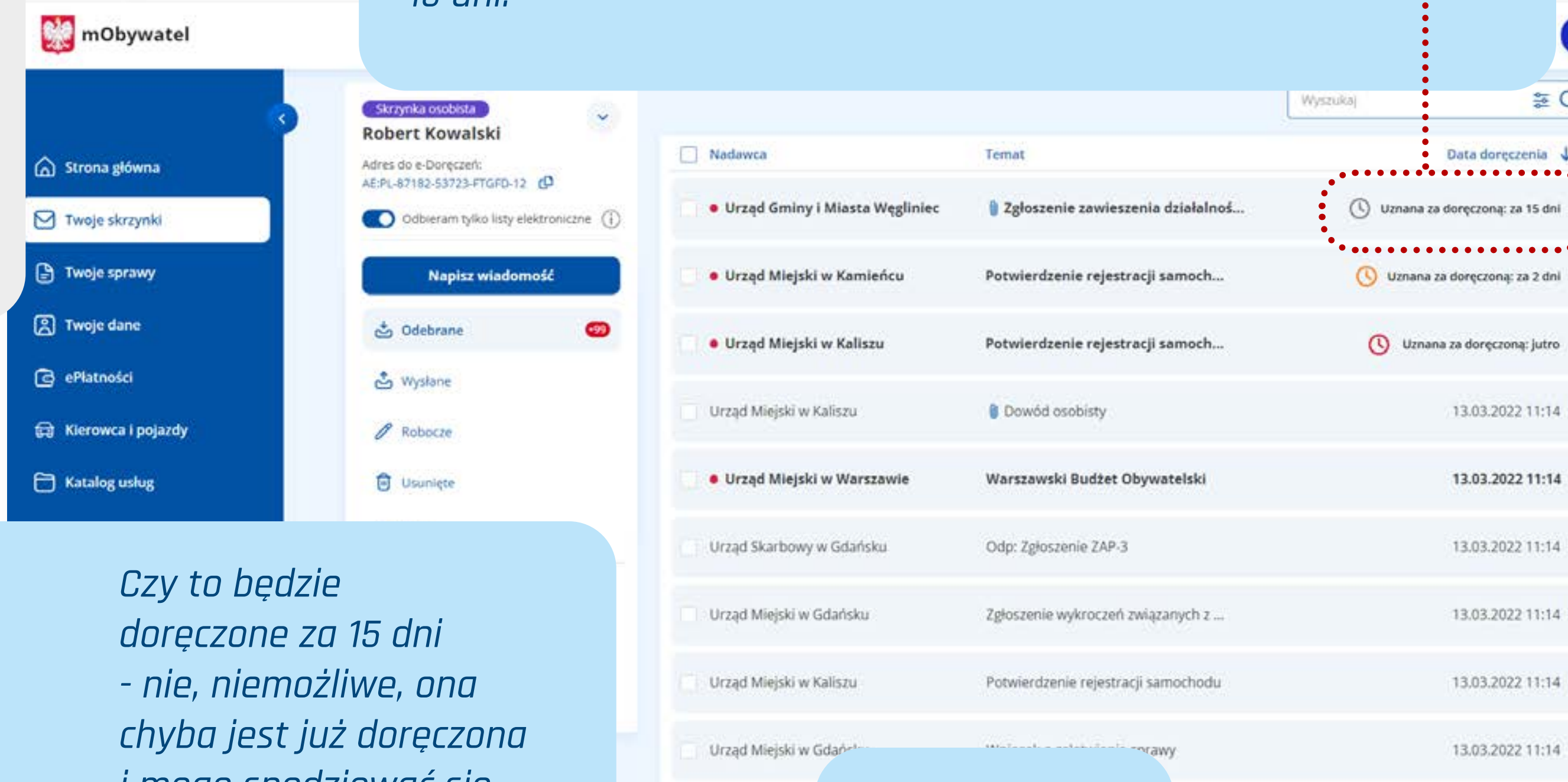
Użytkownicy różnie interpretowali komunikat. Uważali, że liczba 15 dni oznacza:

- za ile dni ich sprawą zajmie się urząd,
- za ile dni ich wiadomość dotrze do urzędu,
- za ile dni otrzymają potwierdzenie o doręczeniu (e-doręczenie).



Uznana za doręczoną: za 15 dni - spodziewałabym się, że za 15 dni będzie odpowiedź albo że zostanie doręczona. Jeśli miałabym zaznaczone, że odbiór tylko na poczcie elektronicznej, spodziewałabym się, że za 15 dni będzie ona tu na tej poczcie elektronicznej.

Czy to będzie doręczone za 15 dni - nie, niemożliwe, ona chyba jest już doręczona i mogę spodziewać się odpowiedzi za 15 dni - nie mam pojęcia, o co chodzi z tymi dniami.



Rekomendacje

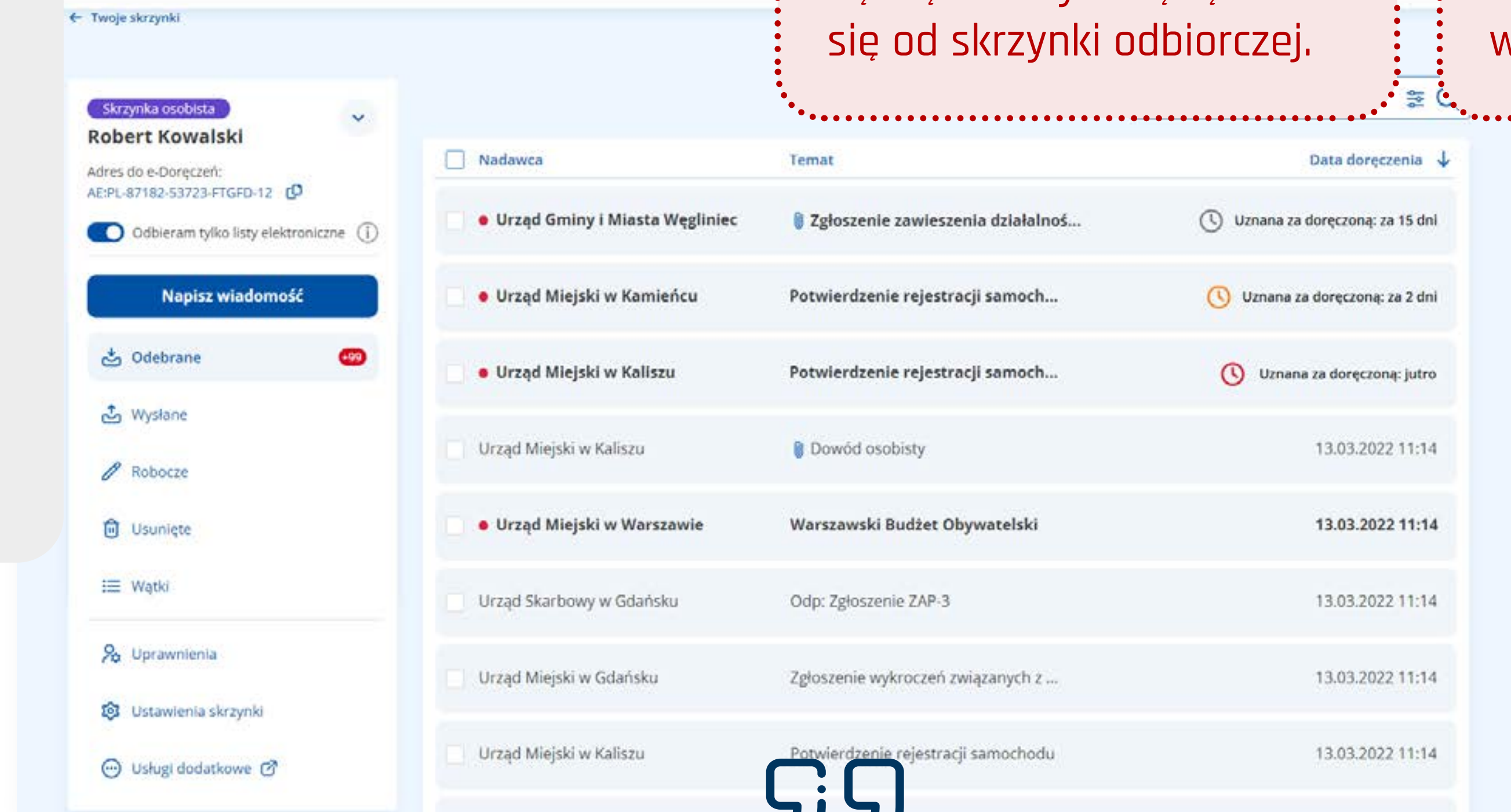
„Uznamy za doręczoną” - automatyczne doręczenie.

„Uznana za odczytaną”.

„Doręczona” jako wymóg prawny.

WĄTKI / e-Doręczenia a ePUAP

Wiadomości z datą pochodziły z systemu ePUAP, a wiadomości ze statusem - z systemu e-Doręczeń. Nikt nie zwrócił spontanicznie uwagi na to, że wiadomości się od siebie różnią.



Respondenci spontanicznie nie potrafili wskazać, czym są wątki i czym będą różnić się od skrzynki odbiorczej.

Po wejściu do wątków nadal część użytkowników miała trudność ze wskazaniem, czym są.

Część użytkowników spodziewała się w wątkach tematów, które mogą chcieć zgłosić do urzędów.



Wątek ważny, taki, który sama zaznaczyłam. Żeby odbiorca zwrócił uwagę.

Rekomendacje

Usunięcie wątków z menu bocznego i dodanie ich np. do ustawień.

UDOSTĘPNIANIE SKRZYNKI

Większość użytkowników miała problem ze znalezieniem miejsca, w którym mogliby udostępnić komuś skrzynkę.

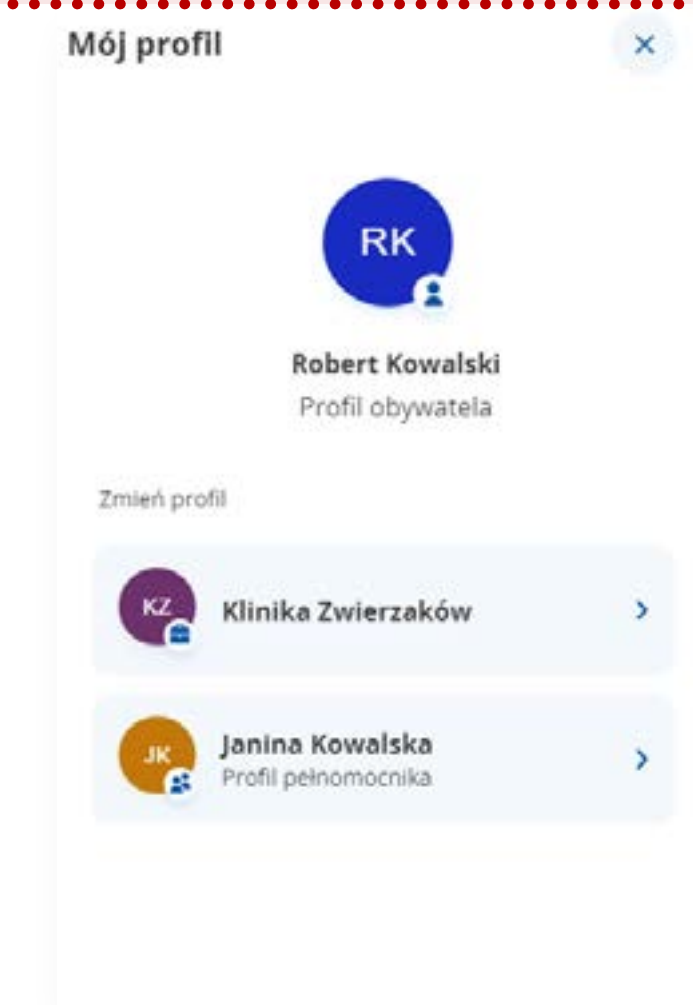
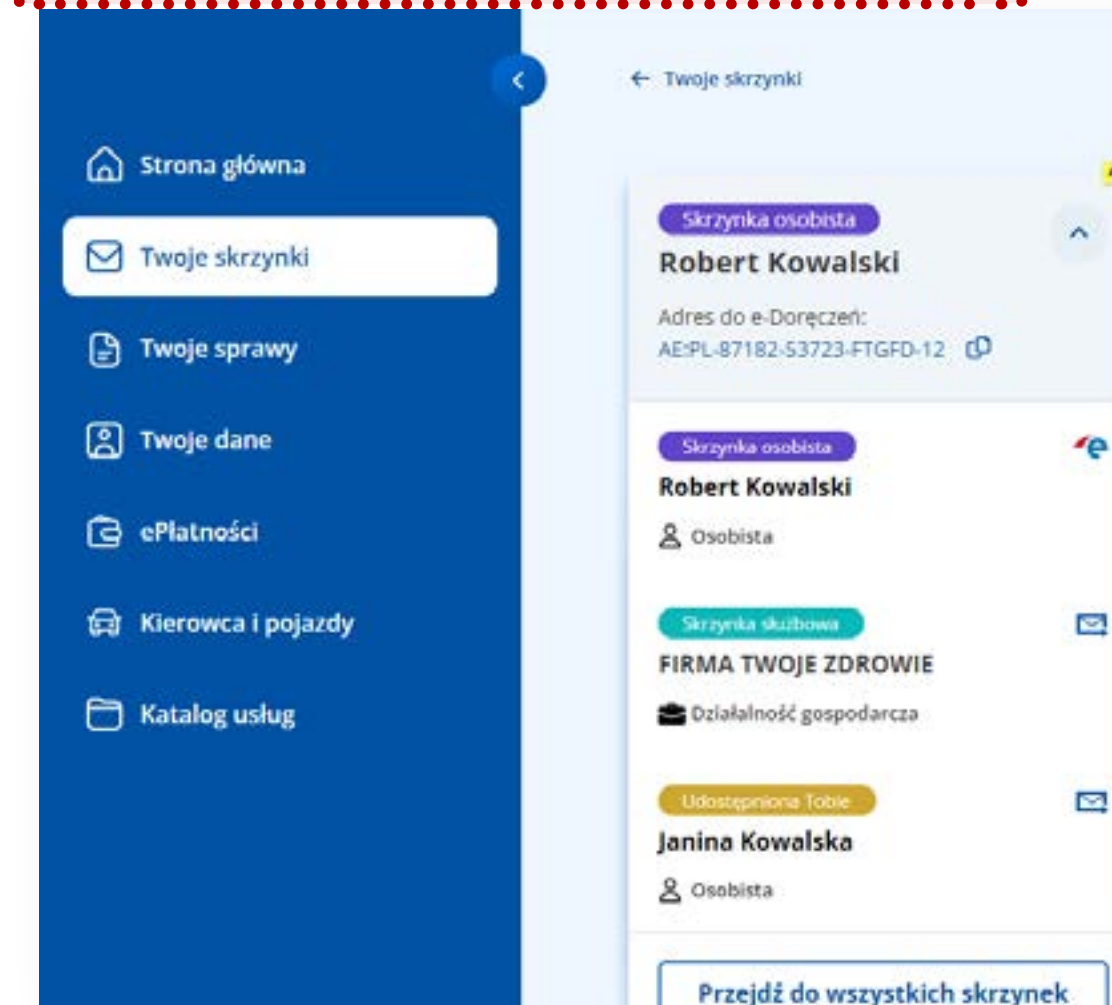
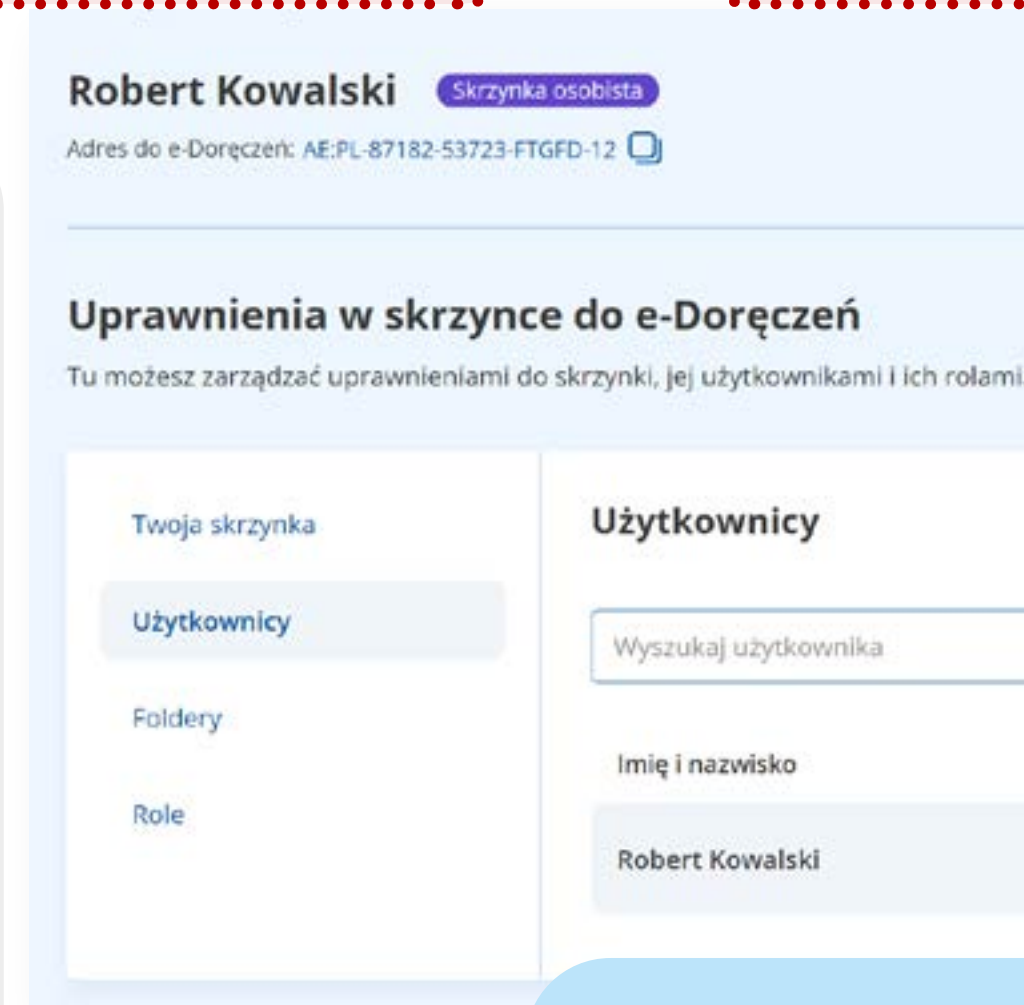
Część osób negatywnie reaguje na tę funkcję.

Przejdzie do udostępnionej skrzynki nie jest dla wszystkich oczywiste. Pojedyncze osoby odnalazły tę możliwość za pierwszym razem.

Dużo osób sięga do globalnej zmiany profilu (w prawym górnym rogu), argumentując to tym, że kojarzą takie rozwiązanie z Gmaila.

Część użytkowników deklarowała, że udostępniłaby swoją skrzynkę, przekazując dane do logowania lub screeny drugiej osobie.

Użytkownicy często szukali możliwości udostępnienia i przejścia do udostępnionej skrzynki w tym samym miejscu.



Rekomendacje

Integracja zmiany skrzynki z przełączaniem globalnego profilu.

Udostępnianie skrzynki komuś w tym samym miejscu co przejście do skrzynki udostępnionej.

Schowanie uprawnień do ustawień.

INNE



mObywatel

Twoje skrzynki

Skrzynka osobista
Robert Kowalski
Adres do e-Doręczeń:
AE:PL-87182-53723-FTGFD-12

Odbieram tylko listy elektroniczne

Napisz wiadomość

Odebrane +99

Wysłane

Robocze

Usunięte

Wątki

Uprawnienia

Ustawienia skrzynki

Usługi dodatkowe

Aplikacja mobilna

Centrum pomocy

Wyszukaj

Nadawca	Temat	Data doręczenia
Urząd Gminy i Miasta Węgliniec	Zgłoszenie zawieszenia działalno...	Uznana za doręczoną: za 15 dni
Urząd Miejski w Kamieńcu	Potwierdzenie rejestracji samoch...	Uznana za doręczoną: za 2 dni
Urząd Miejski w Kaliszu	Potwierdzenie rejestracji samoch...	Uznana za doręczoną: jutro
Urząd Miejski w Kaliszu	Dowód osobisty	13.03.2022 11:14
Urząd Miejski w Warszawie	Warszawski Budżet Obywatelski	13.03.2022 11:14
Urząd Skarbowy w Gdańsku	Odp: Zgłoszenie ZAP-3	13.03.2022 11:14
Urząd Miejski w Gdańsku	Zgłoszenie wykroczeń związanych z ...	13.03.2022 11:14
Urząd Miejski w Kaliszu	Potwierdzenie rejestracji samochodu	

Wielu użytkowników przy różnych zadaniach próbowało wchodzić w nieaktywne na makiecie usługi dodatkowe.

Rekomendacje

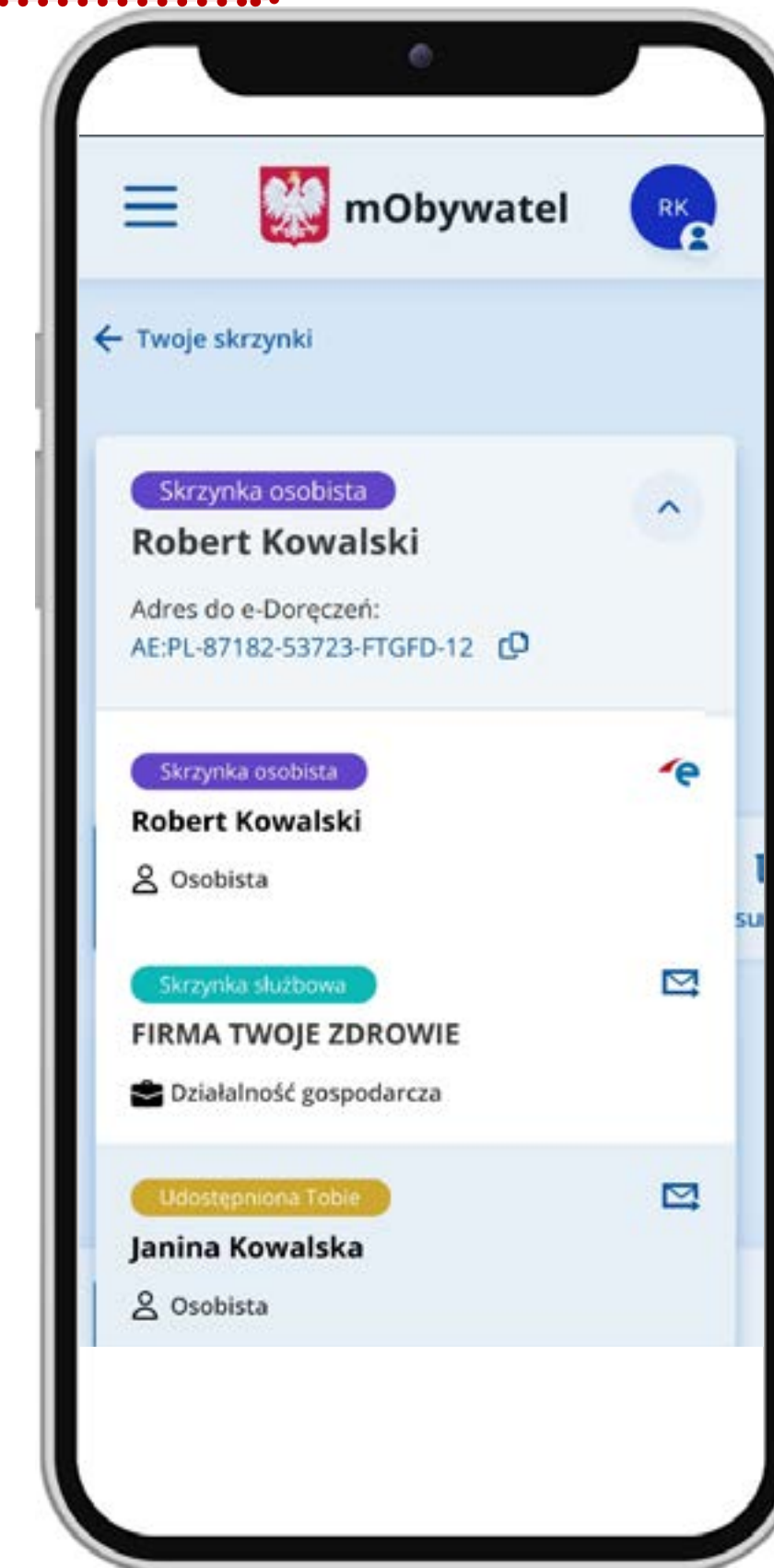
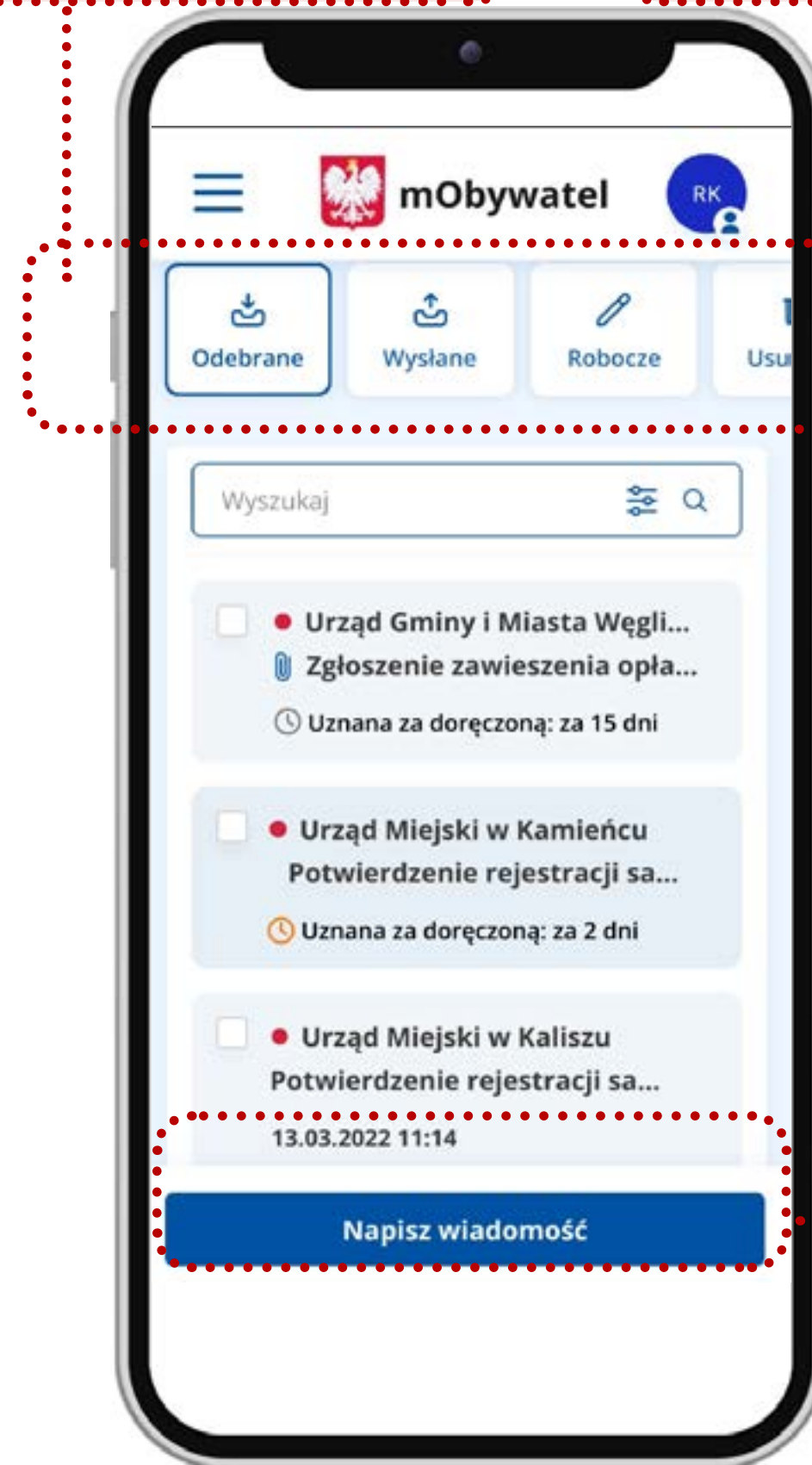
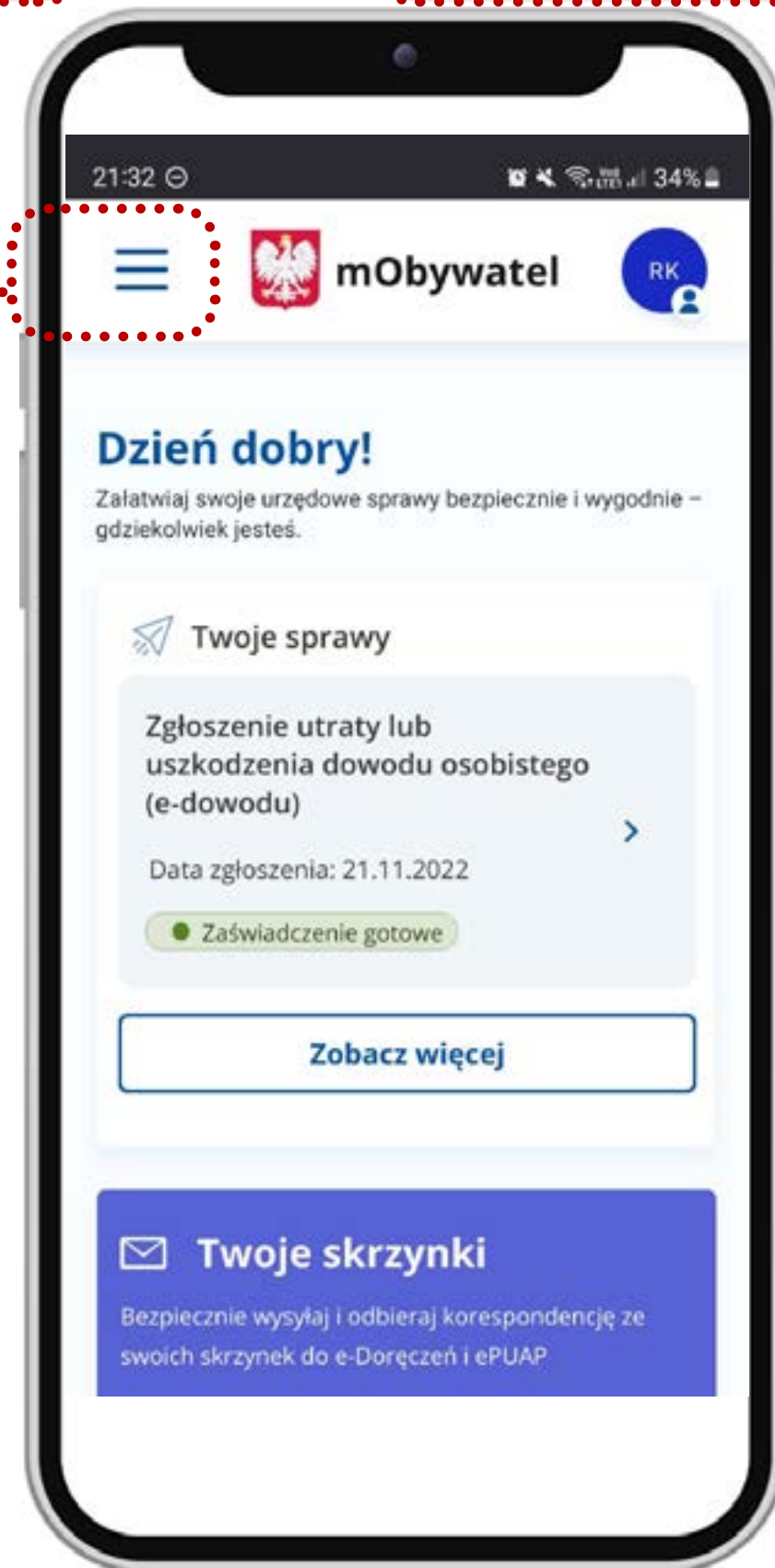
Schowanie tej sekcji np. do ustawień lub stopki.

Menu boczne nie jest zauważane przez użytkowników

Menu poziome było trudne w użyciu w wersji mobile. Część użytkowników nie przesuwano do ostatniego kafła w menu.

Część osób nie zauważyła przycisku „Napisz wiadomość”.

W wersji mobile respondenci częściej korzystali z CTA „Załącz skrzynkę”. Menu boczne nie było przez nich spontanicznie zauważane.



Zmiana profilu w wersji mobile jest łatwo zauważalna: wielu respondentów tam szukało dostępu do skrzynki innej osoby.



PODSUMOWANIE BADANIA



SYSTEM USABILITY SCALE (SKALA UŻYTECZNOŚCI SYSTEMU)

SUS to ocena użyteczności systemu za pomocą wystandaryzowanej ankiety.

Mierzy 4 atrybuty interfejsu:

- wydajność
- intuicyjność
- łatwość korzystania
- satysfakcję"

WYNIK SUS:



SUS

Odpowiedzi: **15**

Wynik SUS e-Doręczeń jest wysoki i oznacza, że interfejs wymaga niewielkich ulepszeń.

Szczegółowe wyniki skal

TWIERDZENIE	ŚREDNIA
Będę często korzystać z e-doręczeń.	3,53
E-Doręczenia są niepotrzebnie skomplikowane.	3,47
Będę potrzebować wsparcia technicznego, aby korzystać z e-Doręczeń.	2,80
Różne funkcje e-Doręczeń są łatwo dostępne.	3,40
W e-Doręczeniach jest zbyt wiele niespójności.	3
Większość osób będzie w stanie opanować e-Doręczenia bardzo szybko.	3,13
E-Doręczenia są kłopotliwe w użyciu.	2,93
Czuję się bardzo pewnie, korzystając z e-Doręczeń.	3
Trzeba opanować wiele rzeczy przed rozpoczęciem pracy z e-Doręczeniami.	2,87



ZADANIA	DESKTOP (8 RESPONDENTÓW)	MOBILE (7 RESPONDENTÓW)
Zadanie 1 Punkt wejścia do założenia skrzynki	5 wykonało zadanie bez problemów 3 nie wykonało zadania lub potrzebowało wsparcia moderatorki	4 wykonało zadanie bez problemów 3 nie wykonało zadania lub potrzebowało wsparcia moderatorki
Zadanie 2 Skorzystanie z wyszukiwarki wiadomości	4 wykonało zadanie bez problemów 4 nie wykonało zadania lub potrzebowało wsparcia moderatorki	3 wykonało zadanie bez problemów 4 nie wykonało zadania lub potrzebowało wsparcia moderatorki
Zadanie 3 Nowa wiadomość	5 wykonało zadanie bez problemów 3 nie wykonało zadania lub potrzebowało wsparcia moderatorki	5 wykonało zadanie bez problemów 2 nie wykonało zadania lub potrzebowało wsparcia moderatorki
Zadanie 5 Udostępnienie swojej skrzynki	2 wykonało zadanie bez problemów 6 nie wykonało zadania lub potrzebowało wsparcia moderatorki	1 wykonało zadanie bez problemów 6 nie wykonało zadania lub potrzebowało wsparcia moderatorki
Zadanie 6 Przełączenie na inną skrzynkę (bąbelki)	2 wykonało zadanie bez problemów 6 nie wykonało zadania lub potrzebowało wsparcia moderatorki	3 wykonało zadanie bez problemów 4 nie wykonało zadania lub potrzebowało wsparcia moderatorki



Ministerstwo
Cyfryzacji



centralny
ośrodek
informatyki



Fundusze
Europejskie
Polska Cyfrowa

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



Dziękujemy!

Zespół UX:

Barbara **Plaza**

Dominika **Rytter-Chylińska**

Mateusz **Bartczak**

Kamil **Suchodół**

Konrad **Zaborowski**

Marcin **Kowalczyk**

Mikołaj **Głowala**

Zespół Badań i Rozwoju:

Alicja **Ciesielska**

Alicja **Sepioła**

Zespół Projektownia Treści UX:

Olaf **Rawski**

Zespół Krecji:

Anna **Dyakowska**

Będziemy
wdzięczni za
Twoją opinię.
Zeskanuj kod QR
i oceń nasz raport.

