



Ministerstwo  
Cyfryzacji



mObywatel 2.0



centralny  
ośrodek  
informatyki

Podsumowanie wyników  
badania usługi



# e-Urząd Skarbowy

Zespół Badań i Rozwoju  
Departament Jakości e-Uслуг



# WPROWADZENIE

Podsumowanie zawiera wyłącznie **główne wnioski oraz rekomendacje**, wynikające z badania usług, które planujemy wprowadzić do aplikacji mObywatel:

- ↘ e-Korespondencja z e-Urzędem Skarbowym
- ↘ składanie wniosków do e-Urzędu Skarbowego (na tym etapie: wniosek o zaświadczenie o niezaleganiu lub stanie zaległości w podatkach).

Badanie oraz wielokrotne spotkania projektowe dostarczyły wielu uwag i pozwoliły zidentyfikować problemy dotyczące wyglądu oraz funkcjonalności obu usług. Wszystkie wnioski i rekomendacje zostały przedstawione projektantom UX oraz projektantom treści, którzy podjęli dalsze prace nad tymi usługami.

**W tym podsumowaniu omówione zostały tylko najważniejsze kwestie, mające duży wpływ na zrozumiałość usług oraz ich użyteczność.**

**Naszymi głównymi celami badawczymi była weryfikacja m.in.:**

- ↘ poziomu zrozumiałości usług
- ↘ funkcjonalności proponowanych rozwiązań
- ↘ intuicyjności ścieżek
- ↘ hierarchii elementów
- ↘ nawigacji
- ↘ treści

**Ponadto:**

- ↘ sprawdziliśmy znajomość tych usług
- ↘ pytaliśmy użytkowników, jak ich zdaniem takie usługi w aplikacji mObywatel mogłyby najlepiej spełniać swoje cele.

# METODYKA

- ↘ **Badanie miało charakter jakościowy - przeprowadzono moderowane testy użyteczności z elementami wywiadu pogłębionego.**
- ↘ **Badanie zostało przeprowadzone online, a użytkownicy łączyli się z moderatorem za pomocą telefonu (wideorozmowa).**
  - W pierwszej części badania użytkownicy opowiadali o swoich doświadczeniach związanych z Urzędem Skarbowym.
  - Następnie badani wykonywali zadania na makiecie aplikacji mObywatel 2.0, do której mieli dostęp na swoim telefonie.
  - Podczas badania zastosowano rotację zadań oraz podzielono respondentów na grupy, by móc przetestować różne warianty korzystania z usług.
- ↘ **Przeprowadzono:**
  - 18 testów użyteczności**
    - w tym 12 testów z użytkownikami aplikacji mObywatel
    - oraz 6 testów z osobami, które nie są użytkownikami aplikacji mObywatel.

Badanie odbyło się w dniach 19.07-28.07.2023 r.

## BADANI

- ↘ **Liczba badanych: 18 osób.**
- ↘ **Korzystanie z mObywatela:** 12 osób korzysta, 6 nie korzysta z aplikacji.
- ↘ **Doświadczenie z Urzędem Skarbowym:** 6 osób korzystało z urzędu tylko i wyłącznie stacjonarnie, 12 korzystało z e-US.
- ↘ **Wiek badanych:** 21 - 69 lat  
cztery przedziały: 18-30, 31-50, 51-65, 65+.
- ↘ **Cechy rozróżniające:** wiek, płeć, wykształcenie, miejsce zamieszkania (wsie, małe i duże miasta).
- ↘ Wszyscy badani byli regularnymi użytkownikami smartfonów np. do spraw bankowych, zakupów itp.

# BADANE USŁUGI

Obecnie o różnego rodzaju zaświadczenia można wnioskować poprzez stronę e-Urzędu Skarbowego. Jednak by było to możliwe, należy wyrazić **Zgodę na e-Korespondencję**, czyli wymianę pism online z e-Urzędem Skarbowym. Planujemy, by tego typu rozwiązania były dostępne również w aplikacji mObywatel.

## Na początku w aplikacji planujemy wprowadzić możliwość:

- udzielenia Zgody na e-Korespondencję (oraz opcję jej wycofania i dokonania zmiany danych kontaktowych)
- wnioskowania o zaświadczenie o niezaleganiu lub stanie zaległości w podatkach (natomiast na tym etapie odbiór zaświadczenia odbywać się będzie nadal przez konto na stronie e-Urzędu Skarbowego).

Prototypy tych usług poddaliśmy badaniom użyteczności.



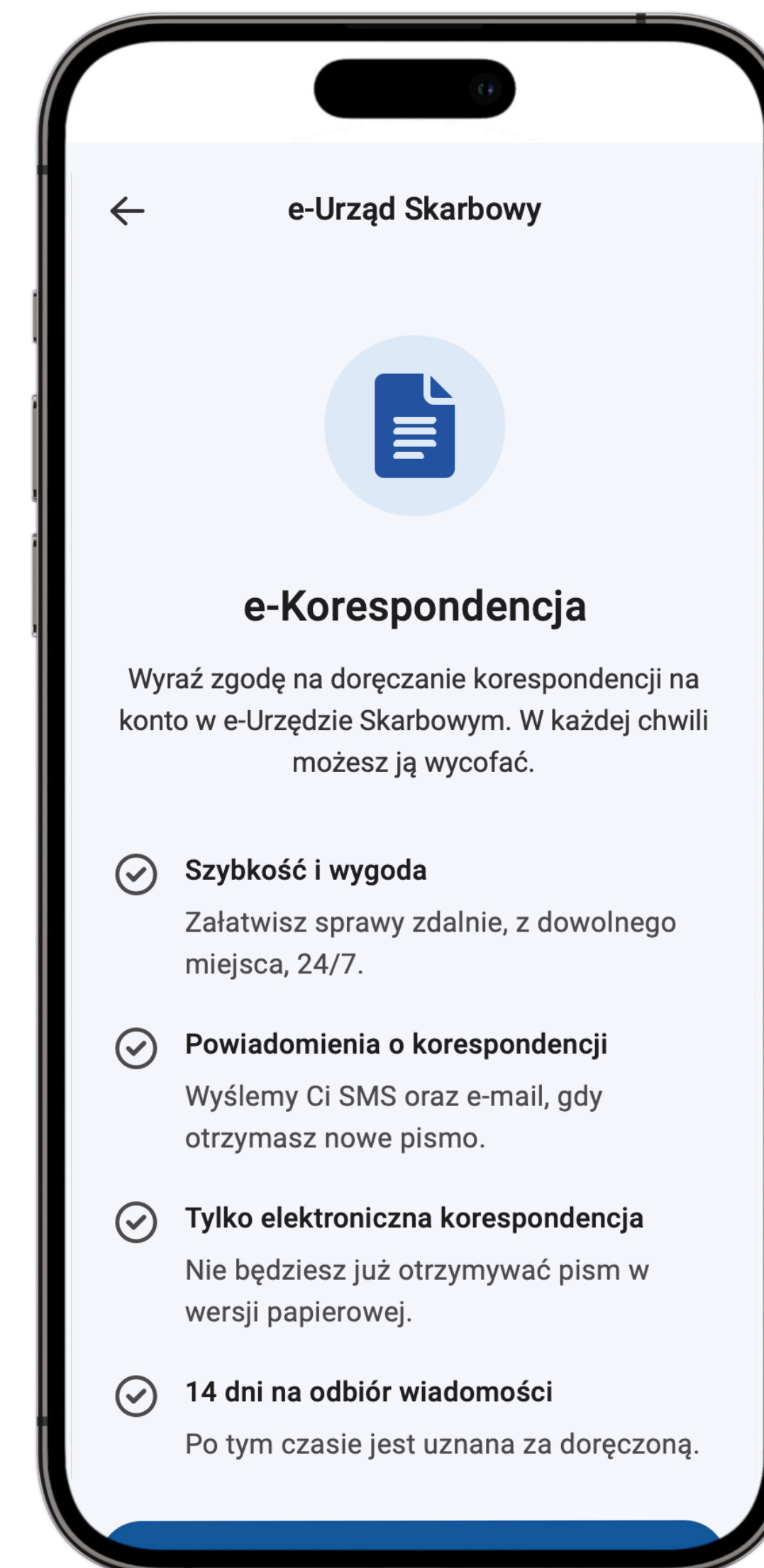
# E-KOESPONDENCJA



Jest to usługa, dzięki której bez wychodzenia z domu można odebrać i wysyłać dokumenty do e-Urzędu Skarbowego. Wystarczy wyrazić zgodę na taką formę wymiany pism za pomocą konta w e-Urzędzie Skarbowym lub niebawem w aplikacji mObywatel.

ZOBACZ  
MAKIETĘ 

[https://t9tpn9.axshare.com/?id=wq0ayo&p=uxkmr-5\\_strona\\_startowa\\_zgody\\_na\\_ekor&g=1&sc=3](https://t9tpn9.axshare.com/?id=wq0ayo&p=uxkmr-5_strona_startowa_zgody_na_ekor&g=1&sc=3)







e-Urząd Skarbowy



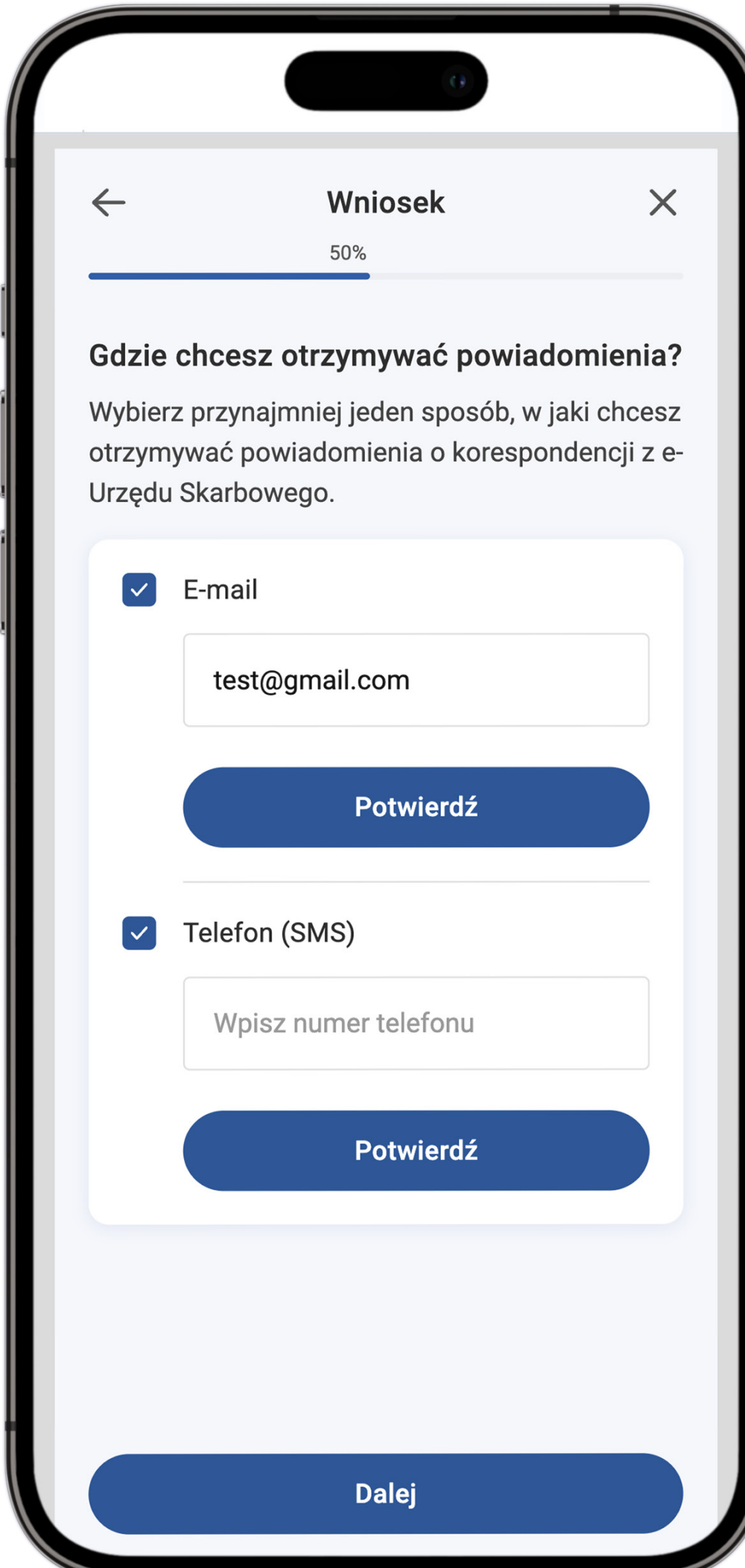
## e-Korespondencja

Wyraź zgodę na doręczanie korespondencji na konto w e-Urzędzie Skarbowym. W każdej chwili możesz ją wycofać.

-  **Szybkość i wygoda**  
Załatwisz sprawę zdalnie, z dowolnego miejsca, 24/7.
-  **Powiadomienia o korespondencji**  
Wyślemy Ci SMS oraz e-mail, gdy otrzymasz nowe pismo.
-  **Tylko elektroniczna korespondencja**  
Nie będziesz już otrzymywać pism w wersji papierowej.
-  **14 dni na odbiór wiadomości**  
Po tym czasie jest uznana za doręczoną.

📌 **Badani nie wiedzieli, czym jest e-Korespondencja lub mieli błędne przekonania o zakresie jej działania.** Tylko pojedyncze osoby wskazały poprawnie, w jaki sposób działa usługa. Słowo "korespondencja" było błędnie kojarzone z możliwością wysyłania i odbierania wiadomości (np. mailing z US). Badani nie zdawali sobie sprawy z tego, że podawany przez nich e-mail czy SMS służą jedynie do otrzymywania powiadomień o możliwości odbioru pisma (za pośrednictwem strony e-Urzędu Skarbowego). **Ta błędna interpretacja powodowała nieprawidłowe rozumienie zakresu obu usług - zarówno wyrażania zgody, jak i możliwości składania wniosku o zaświadczenie o zaleganiu (więcej w części dot. wniosku).**

📌 Wpisywanie danych kontaktowych do powiadomień ma wpływ na błędne rozumienie innych usług. Niektórzy badani twierdzili, że na podane dane będą otrzymywać dokumenty od Urzędu Skarbowego.



← Wniosek X

50%

Gdzie chcesz otrzymywać powiadomienia?  
Wybierz przynajmniej jeden sposób, w jaki chcesz otrzymywać powiadomienia o korespondencji z e-Urzędu Skarbowego.

E-mail

test@gmail.com

Potwierdź

Telefon (SMS)

Wpisz numer telefonu

Potwierdź

Dalej

## ZGODA NA E-KOESPONDENCJĘ

## ➔ GŁÓWNE WNIOSKI

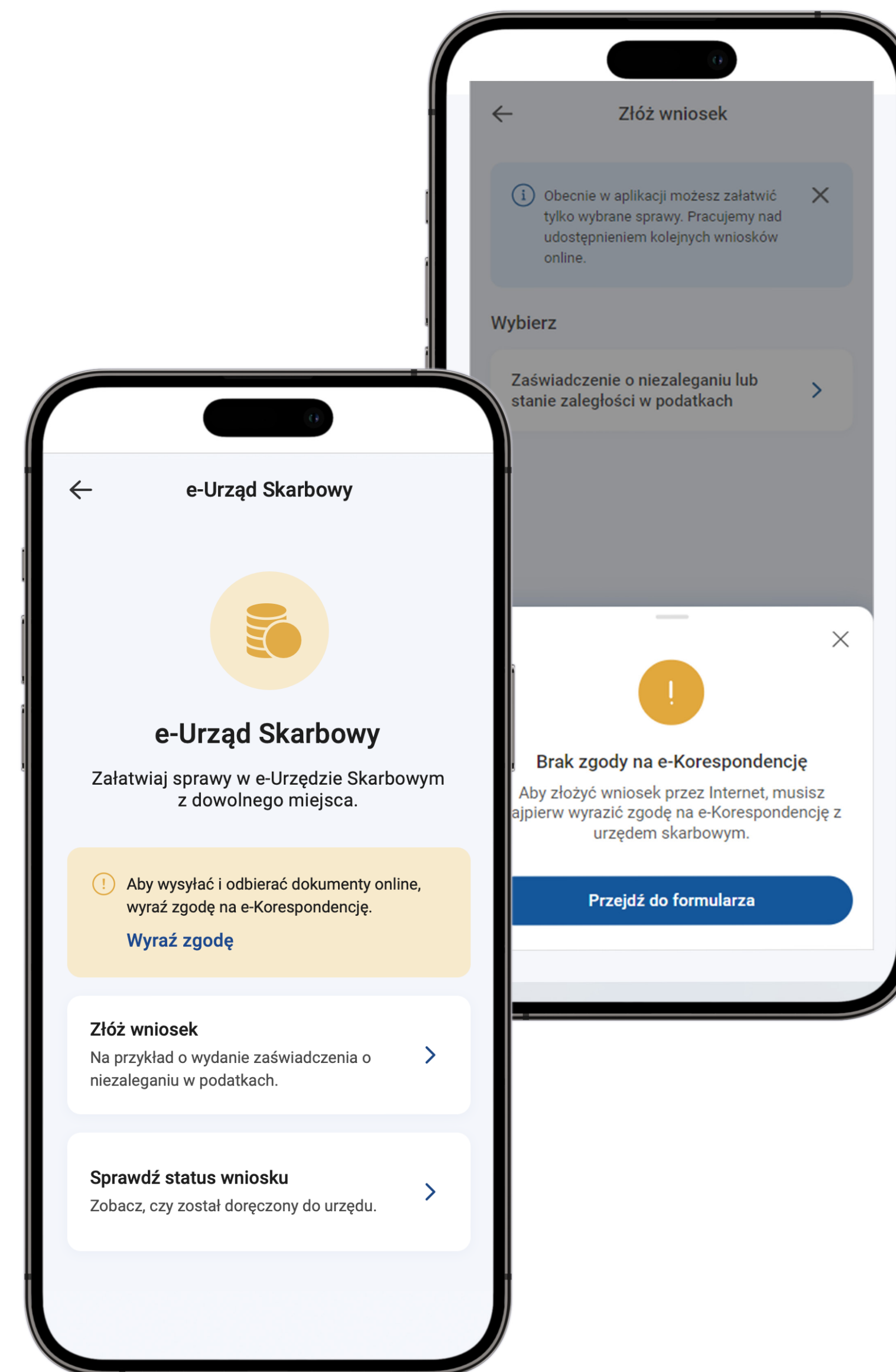
👉 Zgoda traktowana jest jako środek do pozyskania różnych rzeczy, a nie cel sam w sobie. Na zweryfikowanie tej kwestii pozwoliła nam rotacja zadań podczas wywiadów:

- Dla badanych, którzy testy rozpoczynali od złożenia wniosku, wyrażenie zgody było naturalne i nie stanowiło bariery, ponieważ informacja o konieczności wyrażenia zgody pojawiała się podczas próby wypełnienia wniosku.

Osoby te **spontanicznie** klikały w informacje na żółtym tle (na ekranie usługi e-Urzędu Skarbowego) lub reagowały na ekran wysuwający się z dołu w trakcie składania wniosku. Nie zmienia to faktu, że również w tej grupie funkcja e-Korespondencji nie była dobrze rozumiana - badani działali więc automatycznie. Uczestnicy przyznawali, że są przyzwyczajeni do wyrażania różnego rodzaju zgód, które są powszechne podczas korzystania z usług w internecie.

- Badani, którzy testy rozpoczynali od udzielenia zgody na e-Korespondencję, mieli dużą trudność w odnalezieniu miejsca, gdzie mogą tego dokonać.

W pierwszej kolejności wybierali błędne lokalizacje. Żadna z osób z tej grupy nie weszła spontanicznie w Profil, gdzie znajdowały się Zgody. W dotarciu do odpowiedniego miejsca konieczna była pomoc moderatora.



- ➔ **Badanie wykazało, że poszczególne kroki procesu są dobrze zaprojektowane i wymagają kilku niewielkich zmian** w treściach oraz działaniu procesu. Uwagi te zgłoszono zespołom treści oraz projektowania, które pracują nad poprawkami.
- ➔ **Problemem jest natomiast poziom wiedzy na etapie wyjścia z usługi. Badani często nie rozumieją, jakie są skutki wypełnionej zgody. Korespondencję często sprowadzają do możliwości wysyłania i odbierania e-maili od Urzędu Skarbowego. Duża część osób spodziewa się, że będzie mogła odbierać dokumenty za pomocą prywatnej poczty.**
  - Ponadto badani nie wiedzą, czym jest UPO (Urządowe Poświadczenie Odbioru) i do czego może być im przydatne.
- ➔ Respondenci dopytani o możliwość odbioru dokumentów poprzez konto w e-Urzędzie Skarbowym nadal utożsamiali to z możliwością odbioru na prywatnej skrzynce pocztowej lub rozumieli je jako "konto w aplikacji mObywatel". Pojedyncze osoby miały wątpliwość, czy jeśli jest to konto w e-US, to czy wypełniając zgodę, już je posiadają, czy powinny je założyć, by móc odebrać korespondencję (a jeśli tak, to jak to zrobić).
- ➔ Dodatkowo pojawiły się pojedyncze wątpliwości, czy zgoda ta dotyczy tylko e-Urzędu Skarbowego, czy wszystkich usług w aplikacji (oraz sugestie, by tak właśnie było).





## WYCOFANIE ZGODY NA E-KOESPONDENCJĘ ORAZ ZMIANA DANYCH KONTAKTOWYCH

### ➔ GŁÓWNE WNIOSKI

**Podczas badania respondenci byli proszeni również o wycofanie zgody na e-Korespondencję lub zmianę danych kontaktowych podanych w zgodzie.** Do tych opcji prowadziła jedna ścieżka, dlatego część osób proszono o pierwszą aktywność, a część o drugą. Aby rozwiązać zadanie, badani musieli odnaleźć Profil, a następnie przejść do Ustawień, gdzie znajdowały się wyżej wymienione funkcje.

#### 👉 **Odszukanie miejsca, gdzie można wycofać zgodę/zmienić podane w niej dane kontaktowe, sprawiało badanym duże trudności:**

- część osób kierowała się do ikony e-Urzędu Skarbowego. Ich zdaniem zgoda dotyczy kontaktu z e-Urzędem Skarbowym, więc oczekiwali, że kwestie z nią związane będą w tym miejscu.
- niektórzy szukali również w Dokumentach, Usługach oraz zakładce Więcej.
- kilka osób nie mogło dostrzec ikony Profilu - ich zdaniem jest ona słabo widoczna i wymaga zmian (np. powiększenia).

#### 👉 **W większości przypadków potrzebna była pomoc i nakierowanie moderatora w celu odnalezienia wskazanych opcji.**

👉 Ustawienia, gdzie znajdowały się opcje wycofania zgody oraz zmiany danych kontaktowych, oceniane były jako dobre umiejscowienie tych funkcji, jednak zdaniem części osób powinny one zostać przeniesione na stronę główną aplikacji - na górę ekranu lub być częścią dolnej belki.

👉 Po dotarciu do opcji Zgody respondenci nie mieli większych trudności z wykonaniem cofnięcia zgody czy zmiany danych kontaktowych. Główny problem stanowiło odnalezienie tych możliwości w aplikacji.

## ZGODA NA E-KOESPONDENCJĘ

## ➔ GŁÓWNE WNIOSKI

➤ **Usunięcie możliwości udzielenia zgody przez Profil**

Miejsce to nie jest intuicyjne. Profil jest słabo zauważalny. Ponadto podczas poszukiwania rozwiązania respondenci przewijali ekran i ikona Profilu stawała się niewidoczna na ekranie głównym.

➤ **Funkcje związane z tą samą usługą powinny być w jednym miejscu**

Wszystkie elementy, które dotyczą usługi e-Urząd Skarbowy, powinny znajdować się w jednym miejscu, pod ikoną e-US. Badani chcieliby wyrażać zgodę na e-Korespondencję, wycofać ją czy zmienić w niej dane kontaktowe, w obrębie tej samej usługi.

➤ **Jedno miejsce dla wszystkich zgód**

O zgodach w aplikacji należy myśleć też w sposób globalny. Powinno być jedno miejsce, które gromadziłoby wszystkie zgody, jakie będą pojawiać się po wprowadzaniu innych, nowych usług. Warto rozważyć ulokowanie ich w zakładce Więcej, która była często wybierana przez badanych.

➤ **Komunikacja zakresu działania usługi**

Aby usługa była dobrze rozumiana, należy położyć nacisk na lepsze komunikowanie zakresu jej działania. Bardzo ważne jest jasne wskazanie gdzie i w jaki sposób można odebrać dokumenty wystawione przez Urząd Skarbowy. Jednocześnie podkreślić rolę powiadomień, które służą jedynie do otrzymywania informacji o dokumentach oczekujących na odbiór.

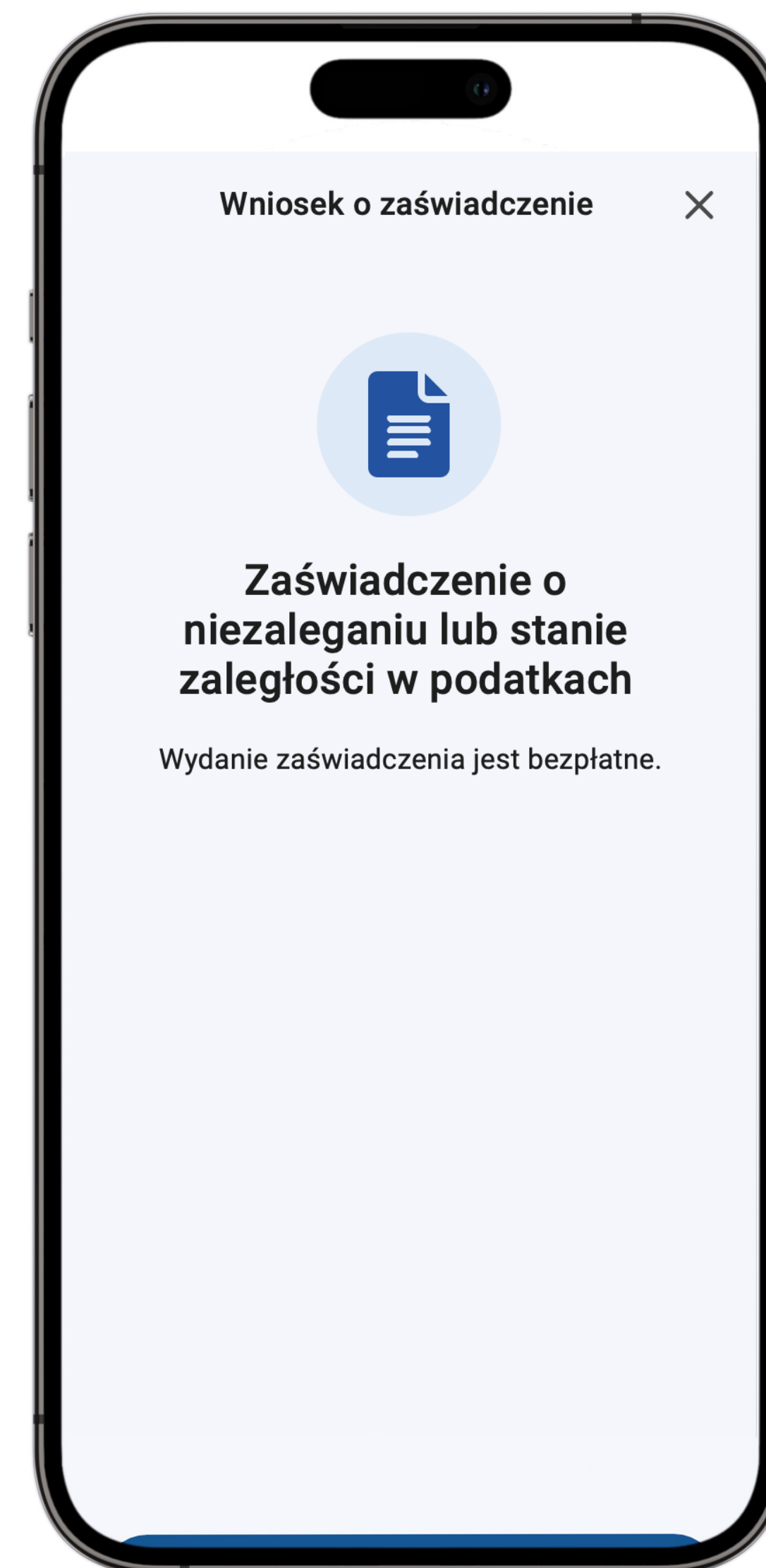
## ZAŚWIADCZENIE O NIEZALEGANIU LUB STANIE ZALEGŁOŚCI W PODATKACH



To pismo jest przydatne podczas brania kredytu, zakupów na raty lub gdy ktoś planuje wziąć udział w przetargu. Może być dostarczone na konto podatnika w e-Urzędzie Skarbowym w formie elektronicznej. Zaświadczenie to jest bezpłatne. Warunkiem skorzystania z usługi jest udzielenie zgody na e-Korespondencję oraz złożenie wniosku o zaświadczenie.

ZOBACZ  
MAKIETĘ 

[https://t9tpn9.axshare.com/?id=i8z5w4&p=ux01m\\_-\\_welcome&g=1&sc=3](https://t9tpn9.axshare.com/?id=i8z5w4&p=ux01m_-_welcome&g=1&sc=3)



# WNIOSEK O ZAŚWIADCZENIE O NIEZALEGANIU LUB STANIE ZALEGŁOŚCI W PODATKACH

## ➔ GŁÓWNE WNIOSKI

- **Większość badanych wiedziała lub miała dobre skojarzenia, czym jest wniosek oraz kiedy może być potrzebny.** Jako przykłady sytuacji, w których takie zaświadczenie może być potrzebne, najczęściej podawali chęć wzięcia większego kredytu (np. na zakup domu).
  - Zdarzały się jednak pojedyncze przypadki błędnych definicji i wyjaśnień - np. powiązanie wniosku z zaświadczeniami z ZUS, wykazem mandatów czy też złożeniem wniosku w celu sprawdzenia, czy nie padło się ofiarą przestępstwa finansowego.
- **Odnalezienie wniosku w aplikacji mObywatel nie stanowiło dla badanych problemu.** Najczęściej bardzo szybko odnajdywali **ikone e-Urzędu Skarbowego** na stronie głównej i za jej pomocą przechodzili do usługi. Zdarzały się pojedyncze przypadki wejścia przez Usługi (również prawidłowa ścieżka) lub próby poszukiwania w zakładkach Dokumenty lub Więcej (błędna ścieżka).
- Sam wniosek oceniany był jako dość prosty. Respondenci bez większych trudności poruszali się po poszczególnych ekranach i etapach wniosku. Padały też opinie o prostocie i przejrzystości procesu. Poszczególne kroki ścieżki są dobrze zaprojektowane.
  - **Podczas przechodzenia przez wniosek pojawiło się również kilka pomysłów badanych na usprawnienia, które warto rozważyć.** Przykładowo dodanie wyszukiwarki do wniosków (gdy będzie ich więcej), dodanie informacji o ekologicznym wymiarze wysyłania wniosków online czy stworzenie czegoś na wzór checklisty podczas podawania powodu składania wniosku.



e-Urząd  
Skarbowy

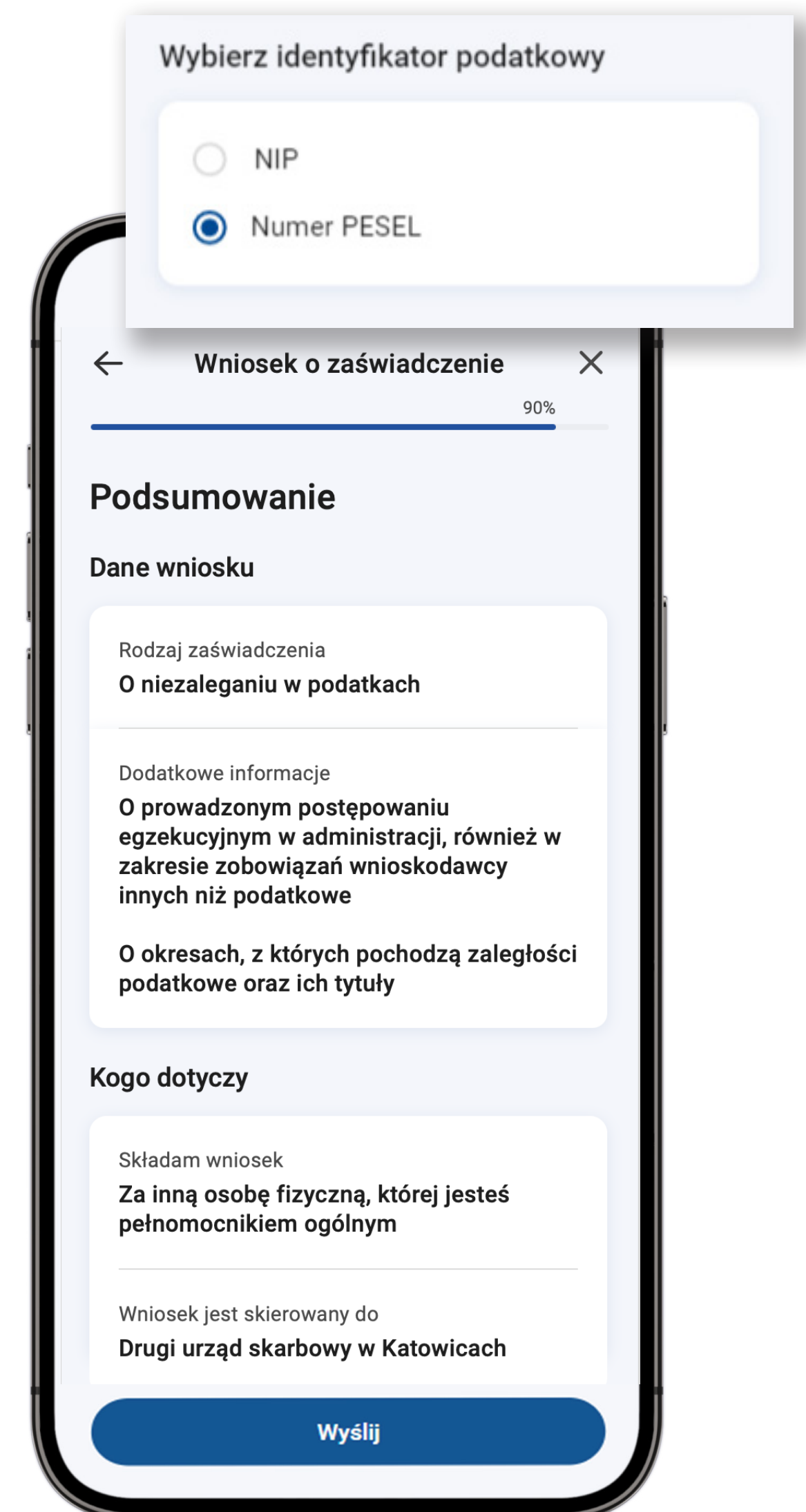
Sama ikona i nazwa e-Urzędu Skarbowego postrzegane były jako dopasowane do instytucji, której dotyczą.

- Urząd Skarbowy kojarzy się z podatkami i finansami, więc monety zdaniem badanych są dobrze dobranym symbolem.
- Pojedyncze osoby przyznawały jednak, że jest to negatywne skojarzenie, związane z oddawaniem pieniędzy.

## WNIOSEK O ZAŚWIADCZENIE O NIEZALEGANIU LUB STANIE ZALEGŁOŚCI W PODATKACH

### ➔ GŁÓWNE WNIOSKI

- **Możliwość wyboru identyfikatora podatkowego w postaci NIP-u lub numeru PESEL wzbudzała wątpliwości badanych.** Nie byli pewni, z której opcji powinni skorzystać. Numer NIP kojarzyli głównie z działalnością gospodarczą. Ponadto w wariancie z pełnomocnictwem nie było jasne, kogo dotyczy identyfikator (osoby upoważniającej czy upoważnionej).
- **Dodanie ekranu podsumowania wniosku oceniano bardzo pozytywnie.** Zdaniem badanych dzięki temu można sprawdzić czy wybrało się/zaznaczyło odpowiednie opcje. Ponadto dane osobowe wypełniane są automatycznie, co również zdaniem użytkowników jest atutem - niweluje możliwość pomyłek podczas uzupełniania danych oraz oszczędza czas. Badani zwracali jednak uwagę na brak możliwości edycji danych w tym miejscu.
- Część badanych osób proszono o wypełnienie wniosku w imieniu osoby, która udzieliła im pełnomocnictwa do załatwienia sprawy w urzędzie. **Respondenci nie mieli większych trudności z wykonaniem tego zadania, a pomniejsze uwagi, które można szybko wdrożyć, zostały przekazane do dalszych prac. Problemem natomiast jest wiedza dotycząca zakresu działania pełnomocnictw.** Respondenci nie byli pewni, jak pozyskać takie pełnomocnictwo i czy np. pełnomocnictwo udzielone u notariusza również będzie widoczne w aplikacji. Ponadto badani zgłaszali potrzebę, by zarówno oni, jak i osoba, która nadała im pełnomocnictwo, mogli otrzymać zaświadczenie, o które złożono wniosek. Obecnie otrzymuje je tylko pełnomocnik (jako wnioskujący).



Wybierz identyfikator podatkowy

NIP

Numer PESEL

← Wniosek o zaświadczenie ×

90%

**Podsumowanie**

Dane wniosku

Rodzaj zaświadczenia  
O niezaleganiu w podatkach

Dodatkowe informacje  
O prowadzonym postępowaniu egzekucyjnym w administracji, również w zakresie zobowiązań wnioskodawcy innych niż podatkowe

O okresach, z których pochodzą zaległości podatkowe oraz ich tytuły

Kogo dotyczy

Składam wniosek  
Za inną osobę fizyczną, której jesteś pełnomocnikiem ogólnym

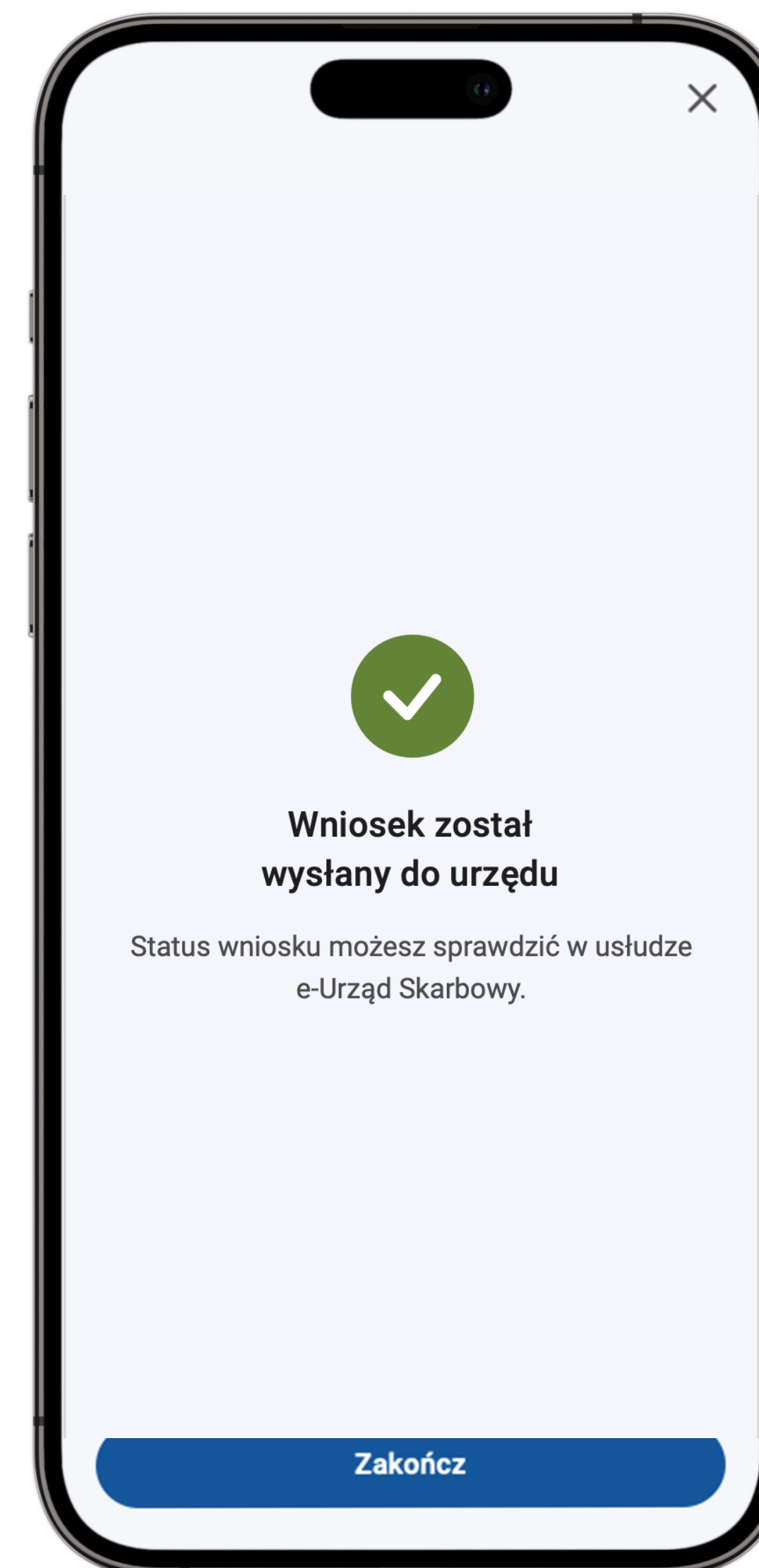
Wniosek jest skierowany do  
Drugi urząd skarbowy w Katowicach

Wyślij

## WNIOSEK O ZAŚWIADCZENIE O NIEZALEGANIU LUB STANIE ZALEGŁOŚCI W PODATKACH

### ➔ GŁÓWNE WNIOSKI

- ➔ **Respondenci błędnie interpretowali komunikaty dotyczące UPO** (Urzędowego Poświadczenia Odbioru). Termin ten był dla nich niejasny, więc część osób myślała, że to one muszą potwierdzić odbiór dokumentu (a nie urząd otrzymanie ich wniosku).
- ➔ **Ponadto we wniosku brakuje informacji o czasie, jaki ma Urząd Skarbowy na wydanie zaświadczenia.**
- ➔ **Głównym problemem jest poziom wiedzy użytkowników po zakończeniu procesu.** Wiele osób utożsamiało dane kontaktowe (podawane w Zgodzie na e-Korespondencję w celu uzyskania powiadomień) z formą samego kontaktu z Urzędem Skarbowym.
  - Osoby te oczekiwały, że zaświadczenie, o które wnioskowały, dostaną na prywatną skrzynkę e-mailową, a ewentualne powiadomienie o tym fakcie - SMS-em.
  - Niektóre osoby były również przekonane, że skoro mogą za pomocą aplikacji mObywatel złożyć wniosek do Urzędu Skarbowego, to również w niej będą mogli odebrać zaświadczenie, o które wnioskowały.
  - Podczas wnioskowania brakuje informacji o tym, w jaki sposób będzie można odebrać wystawione przez urząd zaświadczenie.



# WNIOSEK O ZAŚWIADCZENIE O NIEZALEGANIU LUB STANIE ZALEGŁOŚCI W PODATKACH

## ➔ GŁÓWNE WNIOSKI

### 👉 Lepsze wyjaśnienie zakresu usługi

Użytkownicy błędnie interpretują sposób otrzymania zaświadczenia. Sugerujemy skupienie się na jak najbardziej rzetelnym przekazaniu zakresu działania usługi. Należy podkreślić różnicę między aplikacją (służącą do złożenia wniosku) a stroną i kontem e-US (gdzie można odebrać zaświadczenie). Ponadto należy poinstruować użytkowników, w jaki sposób będą mogli odebrać zaświadczenie za pośrednictwem konta w e-US. Rekomendujemy również dalszy rozwój aplikacji w kierunku możliwości odbioru w niej zaświadczeń.

### 👉 Wniosek, dokument czy zaświadczenie?

Respondenci mieli trudności w interpretacji, który dokument będzie dostępny w aplikacji. Dlatego też sugerujemy rozważenie zmiany nazwy przycisku "Pobierz dokument" na "Pobierz wniosek", by przycisk nie sugerował, że za jego pomocą można pobrać zaświadczenie.

### 👉 Identyfikator podatkowy

Wybór między numerem NIP a PESEL wzbudzał wątpliwości u badanych, dlatego sugerujemy rezygnację z możliwości tego wyboru. Dane użytkownika mogą być pobrane automatycznie, więc wybór powinien mieć tylko pełnomocnicy podmiotów, które nie są osobami fizycznymi. Jeżeli wybór identyfikatora pozostanie częścią wniosku, rekomendujemy oznaczenie, której z osób w wariantcie z pełnomocnictwem on dotyczy.

# WNIOSEK O ZAŚWIADCZENIE O NIEZALEGANIU LUB STANIE ZALEGŁOŚCI W PODATKACH

## ➔ GŁÓWNE WNIOSKI

### ➤ Informowanie osób udzielających pełnomocnictw

Rekomendujemy dodanie możliwości wysłania zarówno powiadomienia o oczekującym na odbiór piśmie, jak i samego pisma, również do osób, które udzieliły pełnomocnictwa.

### ➤ Skrót UPO

Skrót UPO nie był poprawnie rozumiany przez wszystkich badanych. Należy prościej wytłumaczyć, czego dotyczy UPO, a także pamiętać by nie stosować skrótów bez dodania ich rozwinięcia.

### ➤ Możliwość edycji

Rekomendujemy dodanie możliwości edycji danych do ekranu podsumowania wniosku. Jednocześnie aplikacja powinna zapamiętywać wybory użytkowników podczas ewentualnego cofania się w krokach podczas wypełnianiu wniosku.

### ➤ Wskazanie czasu

Użytkownicy powinni być informowani, jaki czas ma Urząd Skarbowy na wystawienia zaświadczenia na podstawie wysłanego wniosku.





Ministerstwo  
Cyfryzacji



**mObywatel 2.0**  
zrób to prościej

**COI** centralny  
ośrodek  
informatyki



# Dziękujemy!

Zespół Badań i Rozwoju:

Katarzyna **Tomaszewska**

Ewelina **Omiecińska**

Joanna **Wieniatowska**

Zespół Projektowania:

Konrad **Mroczo**

Michał **Mruk**

Zespół Projektowania Treści:

Karol **Owczarek**

Ewa **Wasilewska**

Zespół Analizy IT:

Emil **Cichowski**

Mikołaj **Szczepski**

Zespół Rozwoju Aplikacji Mobilnych:

Karol **Kloc**

Zespół Kreacji:

Anna **Dyakowska**

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

