

mObywatel.gov.pl

Wnioski z badania strony mObywatel.gov.pl

Badaczki UX: Alicja Sepioło, Joanna Wieniatowska, Natalia Kijewska
Projektanci UX: Tomasz Bednarczyk, Paweł Tkaczyk, Jacek Pruś
Redaktorka UX: Marta Popielarz

Departament Jakości e-Uслуг
Grudzień 2022 roku



Podsumowanie

Kluczowe wnioski

Strona mobywatel.gov.pl była pozytywnie odbierana przez respondentów. Mieli poczucie, że dzięki niej będą mogli zaoszczędzić czas spędzany na załatwianiu spraw w urzędach. Nawigacja jednak nadal w niektórych elementach utrudnia korzystanie z serwisu.

Zaprezentowany nowy interfejs lepiej sprawdził się w badaniach z respondentami i to on jest rekomendowany do wdrożenia.

Zrealizowanie sprawy z perspektywy urzędu może nie być końcem ścieżki użytkownika. Przykładem jest uzyskanie zaświadczenia o utracie dowodu. Z perspektywy użytkownika jest to tylko jeden etap dłuższej ścieżki, którą zakończy dopiero uzyskanie nowego dowodu osobistego.

Katalog usług przekierowujący na inną stronę tworzy złe doświadczenie użytkownika. Jest to działanie, którego użytkownicy się nie spodziewają.

W ePłatnościach nieintuicyjna jest historia - brakuje ostatnio zrealizowanych płatności, które są prezentowane tylko na ekranie głównym modułu.

Rekomendacje

Praca nad architekturą informacji:

Nazewnictwo: zmiana etykiet Twoje skrzynki (liczba mnoga była problematyczna), Kierowca i pojazdy → Twój pojazd (w celu uspołnienia z pozostałymi elementami).

Struktura: przeniesienie Katalogu usług na koniec menu bocznego i wizualne wyróżnienie od pozostałych elementów.

Nawigacja: Dostosowanie okruszków do ścieżki użytkownika.

Wejście w moduł jednym kliknięciem → powrót przez okruszki do poprzedniego widoku jednym kliknięciem. Umożliwienie wejścia do ePłatności z poziomu Twoich spraw.

Dodanie informacji w Szczegółach sprawy o dalszych możliwych krokach po zakończeniu sprawy.

Integracja Katalogu usług z mObywatelem, tak by moduł otwierał się w ramach strony zamiast na gov.pl.

W module ePłatności, pod nadchodzącymi płatnościami, powinna, wzorem banków, znajdować się historia z możliwością rozwijania listy.

Struktura prezentacji

1. Podstawowe informacje o badaniu - [slajd 4](#)
2. Wyniki badania - [slajd 6](#)
3. Ważne linki - [slajd 22](#)



Badanie

Cel badania

- Sprawdzenie użyteczności wybranych funkcjonalności mObywatela.gov.pl w wersji desktop oraz mobile
- Ocena wybranych elementów pod kątem UI

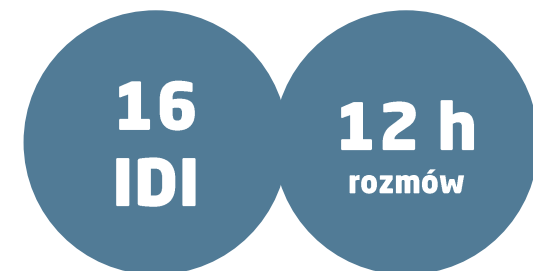
Szczegóły badania

- Czas trwania: od 25 listopada do 7 grudnia 2022 roku
- Rodzaj badań: zdalne wywiady pogłębione IDI razem z testami użyteczności
- Liczba uczestników: 16
 - desktop: 12 osób
 - mobile: 4 osoby
- Łączny czas trwania rozmów: 12 godzin

Próba badawcza

- Główne kryteria wyboru:
 - Osoby, które korzystają z Internetu w komputerze/telefonie do załatwiania różnych spraw (przelew, zakupy, media społecznościowe)
 - Grupa wiekowa (18-25; 26-35; 36-45; 46-60)

Link do makiet: mobywatel.gov.pl



Oznaczenia używane w raporcie

 Duży problem

- Negatywny i znaczny wpływ na doświadczenie użytkownika (nie blokuje ukończenia zadania).

 Mały problem

- Negatywny, ale mały wpływ na doświadczenie użytkownika.

 Obserwacja

- Zaobserwowane zachowanie użytkownika, spostrzeżenie.

 Dobra praktyka

- Dobre, chwalone przez użytkowników rozwiązania.

 Inspiracja

- Ciekawe rozwiązanie z innej branży, które może być inspiracją lub sugestie od respondentów.



- Rekomendacje w oparciu o wyniki badań z respondentami.

WYNIKI BADANIA

mObywatel.gov.pl

Plan badania

Plan badania mObywatel.gov.pl w pierwotnej wersji obejmował przebadanie na desktopie poniższych elementów:

- okruszki (stary vs. nowy interfejs)
- menu boczne
- ePłatności
- katalog usług
- pop up
- szczegóły sprawy (stary vs. nowy interfejs)
- stepper (stary vs. nowy interfejs)
- statusy (stary vs. nowy interfejs)
- układ tekstu (dane techniczne pojazdu).

Oraz na mobile:

- pop up

W trakcie realizacji naszego badania z respondentami pojawiło się wiele dodatkowych wątków, które oceniamy jako istotne i zostały uwzględnione w raporcie.



Główna rekomendacja: Wdrożenie nowego interfejsu. W przeprowadzonych badaniach respondenci niezależnie oceniali stary i nowy interfejs. Na tej podstawie możemy wskazać, że nowy interfejs lepiej wypadł w trakcie wywiadów i to on jest rekomendowany do wdrożenia.

Strona główna

✓ Dobra praktyka

Strona mObywatel jest dobrze oceniana, jako przejrzysta i czytelna. Respondenci zwracali uwagę, że nie jest przeładowana treściami, co ułatwia im znajdowanie interesujących ich informacji.

✓ Dobra praktyka

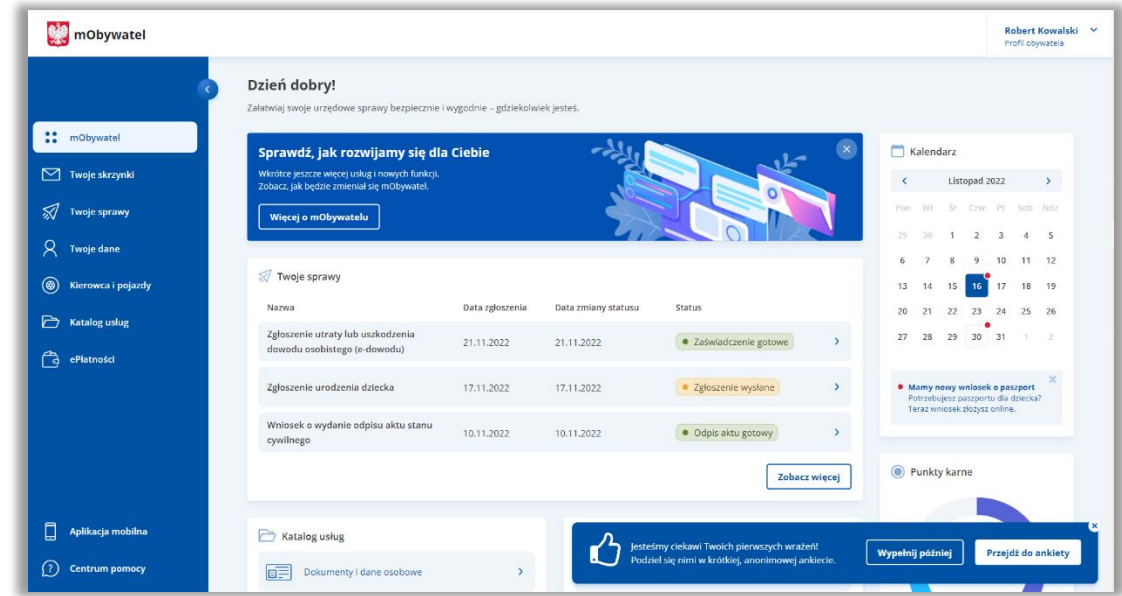
Kolorystyka w ocenie respondentów pasuje do strony rządowej i kojarzy się z innymi stronami gov.pl.

⬆️ Duży problem

Baner i widget z ankietą w pierwszej kolejności są zamykane przez respondentów. Respondenci odbierają to jako reklamę, coś co nie jest dla nich interesujące.

💡 Inspiracja

Respondenci chcieliby widzieć na głównym ekranie informację o nadchodzących płatnościach.



Rekomendujemy:

1. Używanie banneru w sytuacjach, w których chcemy przekazać użytkownikom istotne informacje.
2. Stosowanie widgetu z ankietą tylko przy badaniach. Po otwarciu strony widget powinien być zwinięty, takie rozwiązanie pozwoli użytkownikowi zrealizować cel wizyty. Widget można rozwinąć po jakimś czasie.
3. Dodanie panelu ePłatności na dashboardzie.



Panel Twoje sprawy

✓ Dobra praktyka

Kolory statusów są dla respondentów intuicyjne i wskazują na:

- zielony - coś, co jest gotowe;
- żółty - na coś jeszcze trzeba poczekać;
- czerwony - coś co jest odrzucone, wystąpił jakiś problem.

✓ Dobra praktyka

Istotną informacją dla respondentów w Twoich sprawach były Data zgłoszenia i Data zmiany statusu.

↑ Mały problem

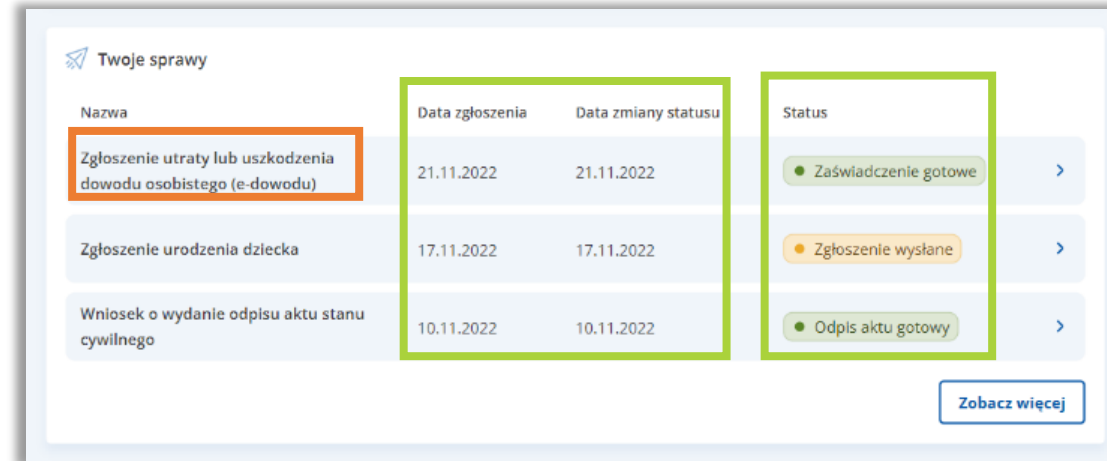
Statusy spraw są sformułowane w różny sposób w zależności od rodzaju sprawy. Dla respondentów nie było to intuicyjne. Woleliby widzieć ujednoczone komunikaty.

↑ Mały problem

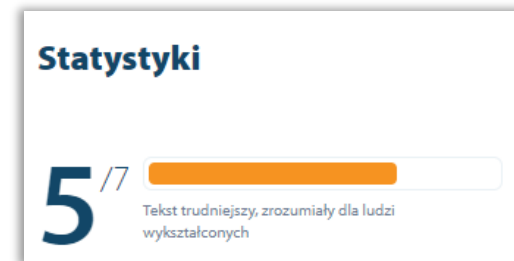
Nazwy spraw są w ocenie respondentów długie, nie mieszczą się w jednej linii. Wybranie odpowiedniej sprawy wymaga zapoznania się ze wszystkimi pozostałymi, by użytkownik upewnił się co wybrać.

🔍 Obserwacja

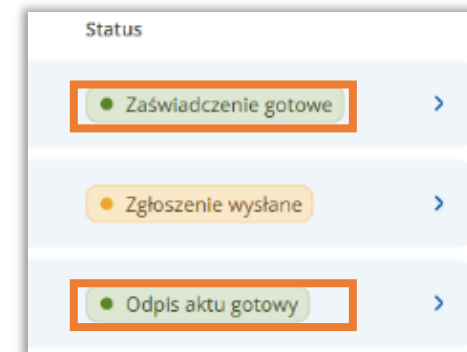
Analiza nazw spraw wykazała klasę trudności na poziomie 5 (w 7 stopniowej skali) - Tekst trudniejszy, zrozumiały dla ludzi wykształconych.



Nazwa	Data zgłoszenia	Data zmiany statusu	Status
Zgłoszenie utraty lub uszkodzenia dowodu osobistego (e-dowodu)	21.11.2022	21.11.2022	Zaświadczenie gotowe
Zgłoszenie urodzenia dziecka	17.11.2022	17.11.2022	Zgłoszenie wysłane
Wniosek o wydanie odpisu aktu stanu cywilnego	10.11.2022	10.11.2022	Odpis aktu gotowy



Źródło: jasnopis.pl



Status
Zaświadczenie gotowe
Zgłoszenie wysłane
Odpis aktu gotowy

Rekomendujemy:



1. Utrzymanie kodów kolorystycznych (zielony, żółty, czerwony) dla statusów spraw.
2. Ujednoczenie treści statusów zgodnych z kodem kolorystycznym (gotowe, w trakcie realizacji, odrzucone).
3. Skrócenie nazw spraw i uproszczenie języka.

Szczegóły spraw

✓ Dobra praktyka

Informacja o usłudze automatycznej była pozytywnie odbierana przez respondentów.

✓ Dobra praktyka

Stepper pozwala respondentom zorientować się na jakim etapie jest ich sprawa, co się wydarzyło i kiedy. Jest szczególnie istotny w trakcie realizacji sprawy.

⬆️ Duży problem

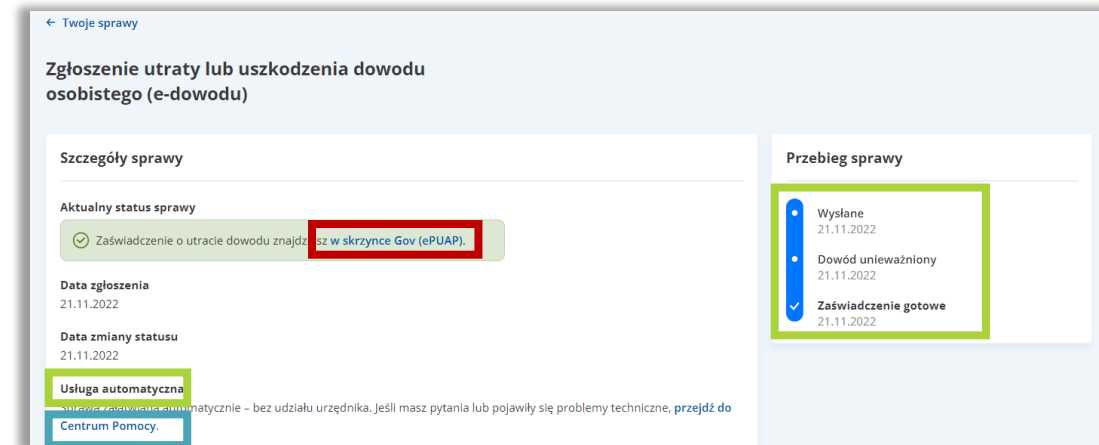
Respondenci nie wiedzą czym jest skrzynka Gov ePUAP. Mają poczucie, że kliknięcie w link przeniesie ich na inną platformę, poza mObywatela, gdzie będą musieli się ponownie logować.

🔍 Obserwacja

Centrum Pomocy jest istotnym elementem z perspektywy respondentów. Chcieliby móc uzyskać pomoc urzędnika-człowieka z poziomu szczegółów spraw, nie tylko listę pytań i odpowiedzi.

⬆️ Duży problem

Respondenci mieli poczucie, że uzyskanie zaświadczenia o utracie dowodu nie jest rozwiązaniem ich sprawy. Jest tylko jednym z jej elementów. Oczekiwali informacji jakie dalsze kroki powinni podjąć, by otrzymać nowy dowód osobisty. Dopiero uzyskanie nowego dowodu osobistego zakończy ich sprawę.



Rekomendujemy:



1. Doprecyzowanie gdzie użytkownik znajdzie skrzynkę Gov ePUAP (np. dodając ścieżkę Twoje skrzynki -> gov ePUAP)
2. Umożliwienie pobrania dokumentu/zaświadczenia z poziomu Szczegółów sprawy.
3. Umieszczenie informacji o dalszych krokach np. po otrzymaniu zaświadczenia o utracie dowodu, co należy zrobić, by otrzymać nowy dowód osobisty.

Powrót do ekranu głównego

✓ Dobra praktyka

W celu powrotu do widoku głównego najczęściej wybierany był mObywatel w lewym górnym rogu strony.

⬆️ Duży problem

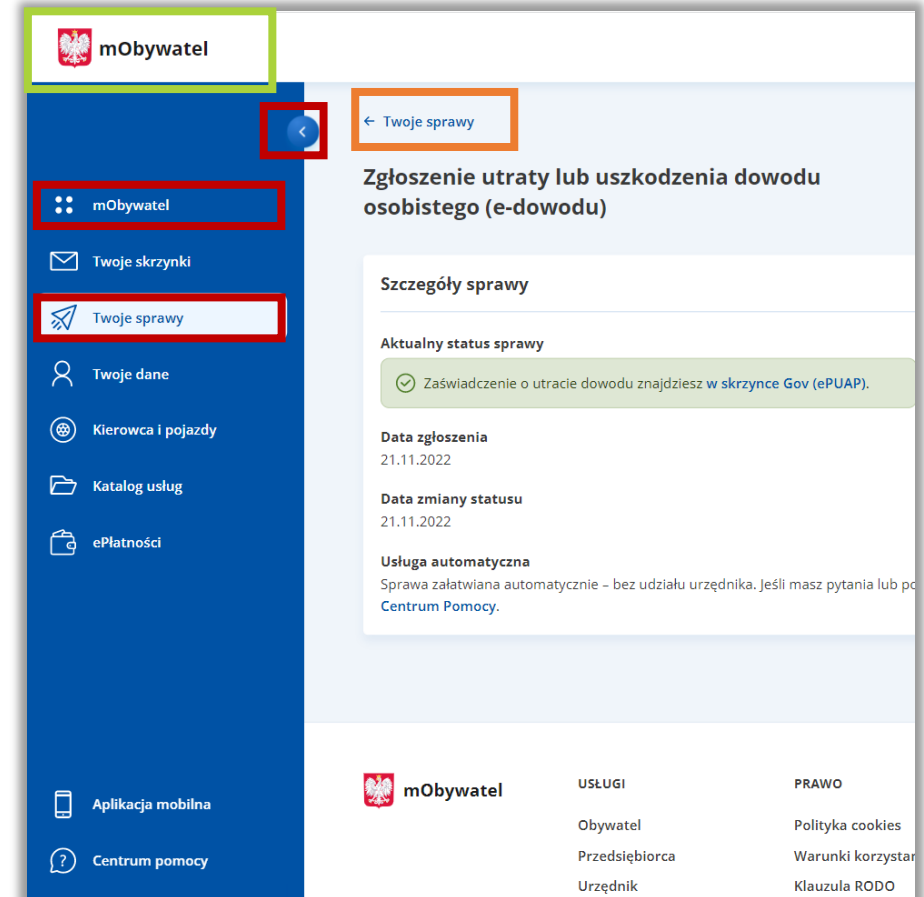
Respondenci podejmowali próby powrotu do ekranu głównego przez menu boczne, w większości przypadków wybierali Twoje sprawy zamiast mObywatela.

⬆️ Mały problem

Okruszki były wybierane przez część respondentów. Zaskoczeniem było dla nich, to że w szczegółach spraw (po wejściu z dashboardu) znaleźli się po jednym kliknięciu, a powrót okruszkami wymaga dwóch kliknięć.

⬆️ Duży problem

Część respondentów wskazywało na strzałkę zwijania menu bocznego jako element umożliwiający powrót do ekranu głównego.



Rekomendujemy:

1. Zmianę nazwy w menu bocznym mObywatel na np. ekran główny, pulpit, strona główna.
2. Przeprojektowanie strzałki zwijania menu bocznego lub przeniesienie je w inne miejsce, aktualnie znajduje się zbyt blisko okruszków.
3. Dopracowanie wizualne okruszków, by były bardziej widoczne dla użytkowników.
4. Dostosowanie okruszków do ścieżki użytkownika: wejście użytkownika w moduł jednym kliknięciem – powrót przez okruszki do poprzedniego widoku również jednym kliknięciem.



Menu boczne

✓ Dobra praktyka

Respondenci zwracali uwagę, że rozwinięte menu boczne wyróżnia się na tle innych elementów strony mObywatel, przyciąga wzrok i jest czytelne.

✓ Dobra praktyka

Doceniano podpowiedzi, które wyświetlają się po najechaniu na ikony zwiniętego menu, pomagają to w nawigowaniu, szczególnie gdy nie zna się dobrze strony i jej funkcjonalności.

↑ Mały problem

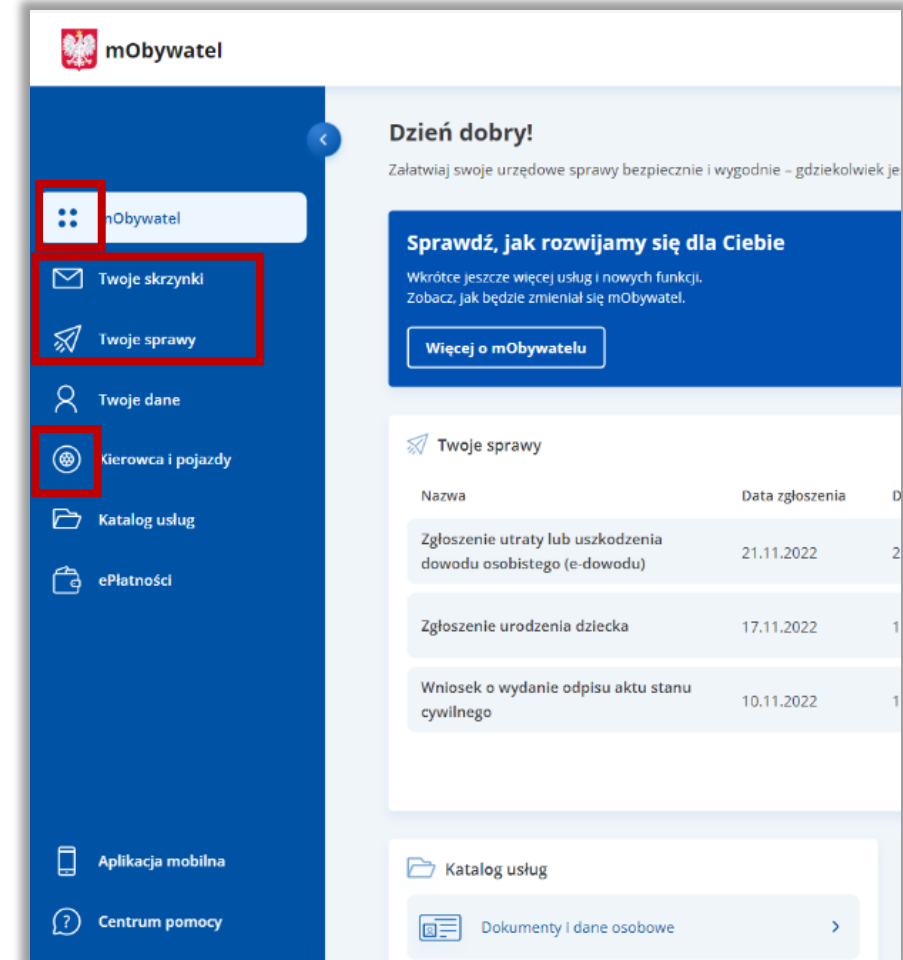
Ikony znajdujące się w menu nie były czytelne dla respondentów. Szczególną trudność sprawiały ikony mObywatel oraz Kierowca i pojazdy.

↑ Mały problem

Respondenci nie rozumieli dlaczego Twoje skrzynki występują w liczbie mnogiej, a nie pojedynczej.

⬆️ Duży problem

Respondenci nie potrafili wskazać czym różnią się Twoje skrzynki i Twoje sprawy.



Rekomendujemy:



1. Domyślne ustawienie rozwiniętego menu bocznego po wejściu na stronę.
2. Opracowanie nowych ikon menu bocznego, priorytet ikony: mObywatel i Kierowca i pojazdy.
3. Zmianę nazw w menu bocznym Kierowca i pojazdy (na np. Twój pojazd w celu uspoźnienia etykiet); Twoje skrzynki.

Katalog Usług

✓ Dobra praktyka

Respondenci poproszeni o znalezienie informacji jak uzyskać nowy dowód osobisty szybko kierowali swoją uwagę do Katalogu usług.

✓ Dobra praktyka

Zarówno Katalog usług w menu bocznym jak i na dashboardzie były bezproblemowo znajdowane przez respondentów.

⬆️ Duży problem

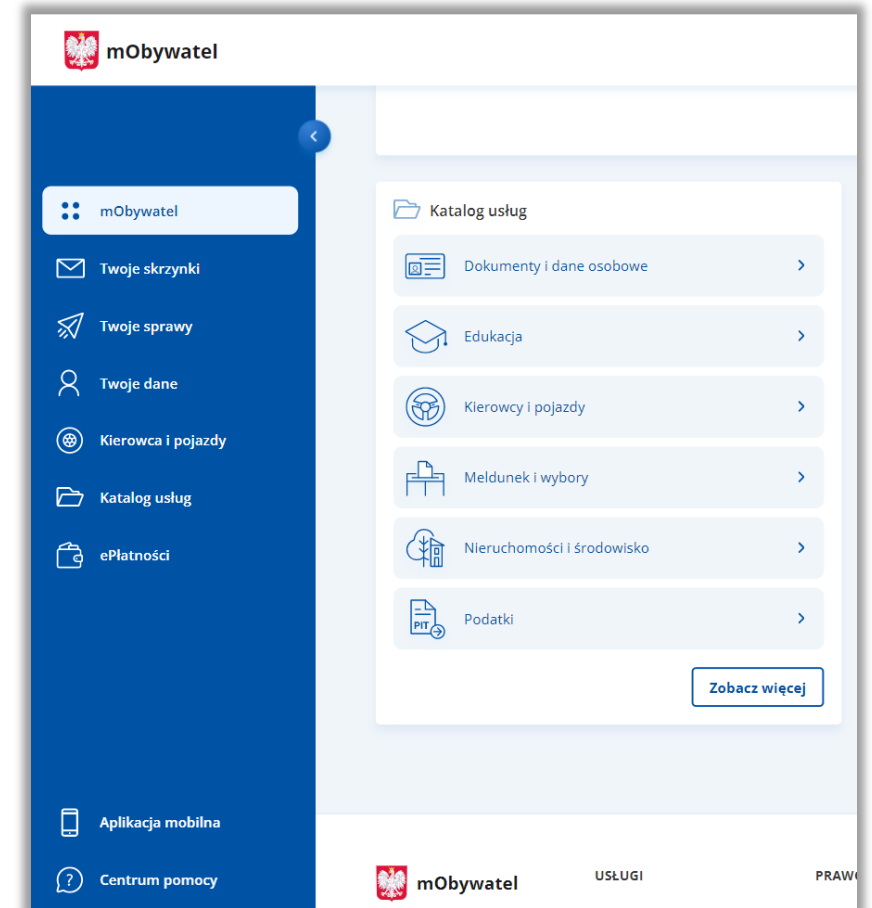
Respondenci po dłuższej chwili orientowali się, że Katalog usług otworzył się w nowej karcie przeglądarki. Było to dla nich zaskoczeniem. Spodziewali się, że wszystkie moduły będą otwierać w ramach mObywatela.

🔍 Obserwacja

Powrót do strony głównej mObywatela odbywał się poprzez strzałkę powrotu w przeglądarce lub zamknięcie karty.

Nie zauważyłam, że Gov.pl jest w nowej karcie. Wskoczyło mi to nagle. Fajnie by było, gdyby coś wskazywało na powrót do mObywatela.

- IDI, kobieta



Rekomendujemy:



1. Przeniesienie Katalogu usług pod ePłatności w menu bocznym i wyróżnienie jako elementu otwierającego się poza mObywatelem.
2. Integracja Katalogu usług z mObywatelem, tak by moduł otwierał się w ramach strony.

Pop up

Obszewacja

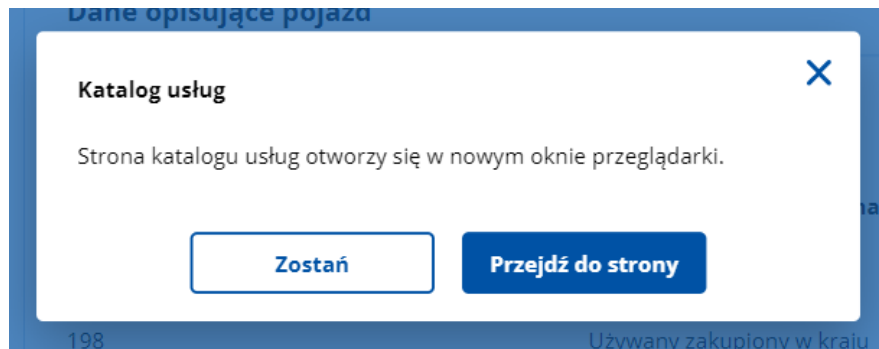
Pop up był przez respondentów pomijany. Użytkownicy szybko klikali w „Przejdź do strony”. Wielu nie zorientowało się, że pojawił się nawet na ekranie.

Obszewacja

Pojawiał się jedynie przy wejściu do katalogu usług z menu bocznego, nie było go przy wejściu do katalogu usług z dashboardu.

Inspiracja

Respondenci zwrócili uwagę, że przy regularnym korzystaniu ze strony chcieliby mieć możliwość wyłączenia komunikatu, ponieważ nauczą się, które elementy przekierowują na stronę gov.pl.



Oczekiwałam, że zakładka otworzy się w tym samym oknie. Skoro jednak się nie otworzyła, to dobrze, że jest informacja, bo nie zostanie zaskoczona.

- IDI, kobieta

Myślę, że informacja jest ok, bo daje mi komunikat, że przenoszę się do innej strony i że nie jest to jakieś fałszerstwo.

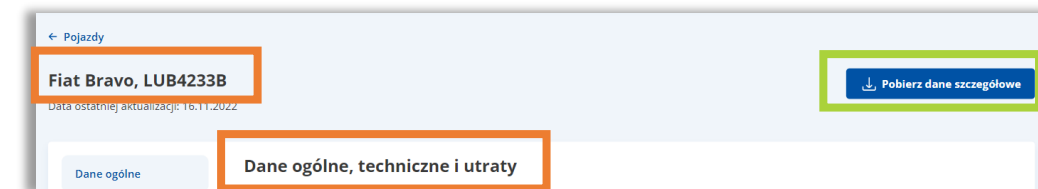
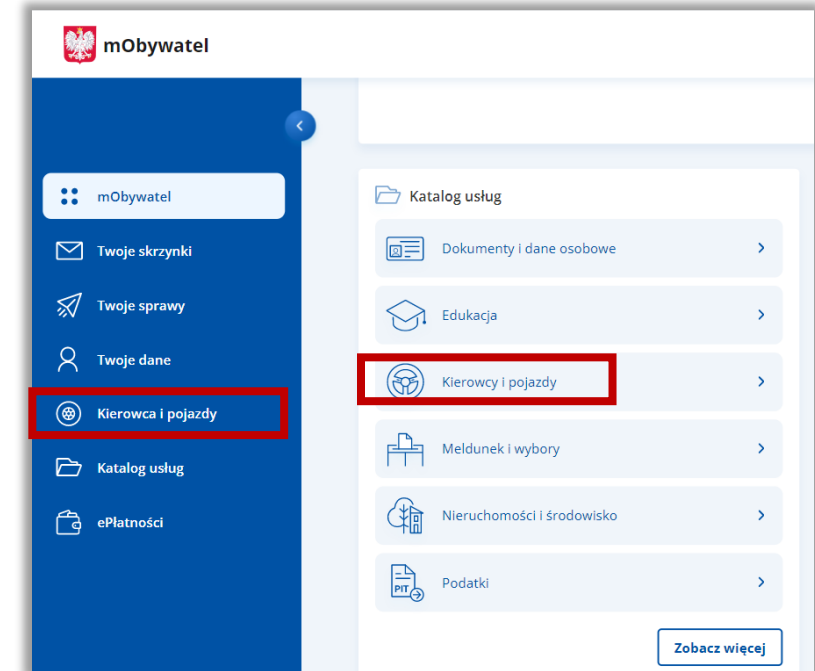
- IDI, mężczyzna

Rekomendujemy:

1. Dodanie pop up-u w każdym miejscu, które przekierowuje na osobną stronę gov.pl m.in. Katalog usług z poziomu dashboardu.
2. Umożliwienie użytkownikom wyłączenia pop up-ów jeśli nie chcą ich widzieć w przyszłości.



Kierowca i pojazdy



⬆️ Duży problem

Część respondentów mylnie wybierało Kierowcy i pojazdy z Katalogu usług na dashboardie zamiast Kierowca i pojazdy z menu bocznego. Byli przez to przenoszani na stronę gov.pl.

✅ Dobra praktyka

Respondenci pozytywnie odbierali możliwość pobrania danych szczegółowych. Zwracali uwagę, że może to być szczególnie przydatne przy sprzedaży pojazdu.

⬆️ Mały problem

Prezentowanie rejestracji w nagłówku nie jest dla respondentów czytelne.

⬆️ Mały problem

Słowo „utrata” w nagłówku zwracało uwagę respondentów. Nie było dla nich zrozumiałe w jakiej sytuacji może dojść do utraty (kradzież, sprzedaż).

🔍 Obserwacja

Układ treści był dobrze oceniany w obu wersjach (rozkład pionowy i poziomy).

💡 Rekomendujemy:

1. Poprawę widoczności rejestracji w nagłówku, np. przeniesienie jej pod nazwę pojazdu.
2. Doprecyzowanie, jakie dane będą pobierane po kliknięciu w button Pobierz dane szczegółowe (wszystkie zakładki, czy tylko dane ogólne).
3. Pozostawienie w nagłówku wyłącznie Dane ogólne.



ePłatności

⬆️ Duży problem

Dla części respondentów umiejscowienie ePłatności nie było intuicyjne. Szukali ich w menu bocznym: w zakładce Twoje sprawy, Katalogu usług oraz w zakładce Podatki w Katalogu usług na dashboardzie.

✅ Dobra praktyka

Większość użytkowników pozytywnie oceniła widok główny ePłatności. Porównywali go do znanego im widoku transakcji bankowych. Widok jest dla nich czytelny i przejrzysty.

✅ Dobra praktyka

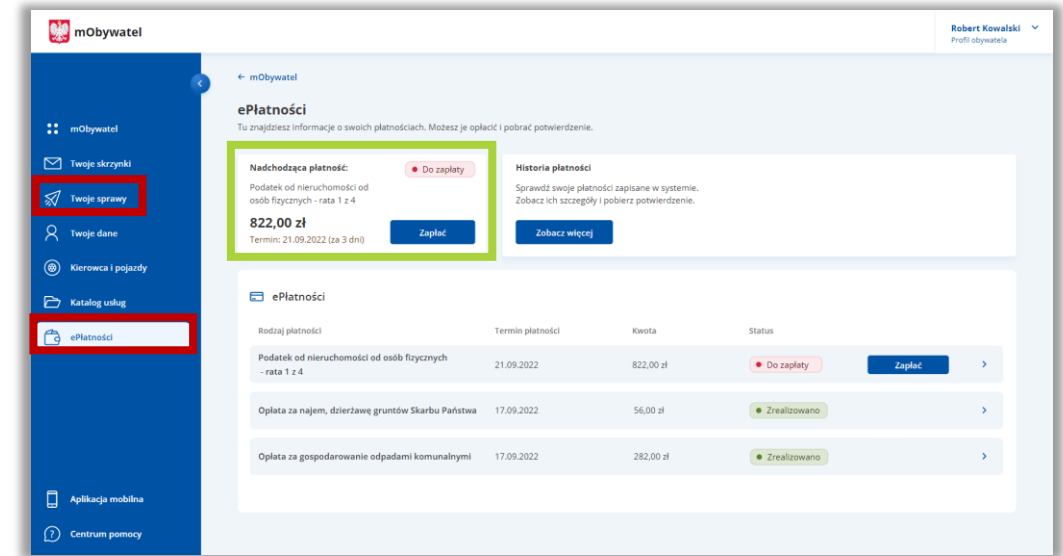
Przechodząc do płatności za podatek od nieruchomości respondenci najczęściej wybierali button Zapłać w górnej belce.

✅ Dobra praktyka

Użytkownicy bardzo pozytywnie odebrali opis w terminie płatności: za 3 dni. Mówili, że pozwoli im to na lepsze zaplanowanie działań, np. przygotowanie kwoty z innego konta na opłatę urzędowych należności.

✅ Dobra praktyka

Respondentom bardzo podobały się kolorowe statusy. Zgodnie z ich oczekiwaniami kolor zielony to zrealizowana transakcja, zaś czerwony - że muszą coś opłacić.



Rekomendujemy:



1. Opracowanie komunikacji dla obywateli, aby kojarzyli ePłatności jako miejsce, gdzie uregulują zaległe/nadchodzące zobowiązania.
2. Przeniesienie ePłatności w Menu bocznym nad Katalog Usług.
3. Umożliwienie użytkownikom wejście do ePłatności przez Twoje sprawy.

ePłatności

a. Płatność zrealizowana.

✓ Dobra praktyka

Respondenci pozytywnie ocenili widok szczegółów płatności. Widok: czytelny i przejrzysty.

✓ Dobra praktyka

Dobrze przyjęto blika jako metodę płatności. Respondenci przyznawali, że sami bardzo często z niego korzystają.

🔍 Obserwacja

Respondenci oczekiwali różnych metod płatności z powodu uwzględnienia potrzeb innych osób, szczególnie starszych.

✓ Dobra praktyka

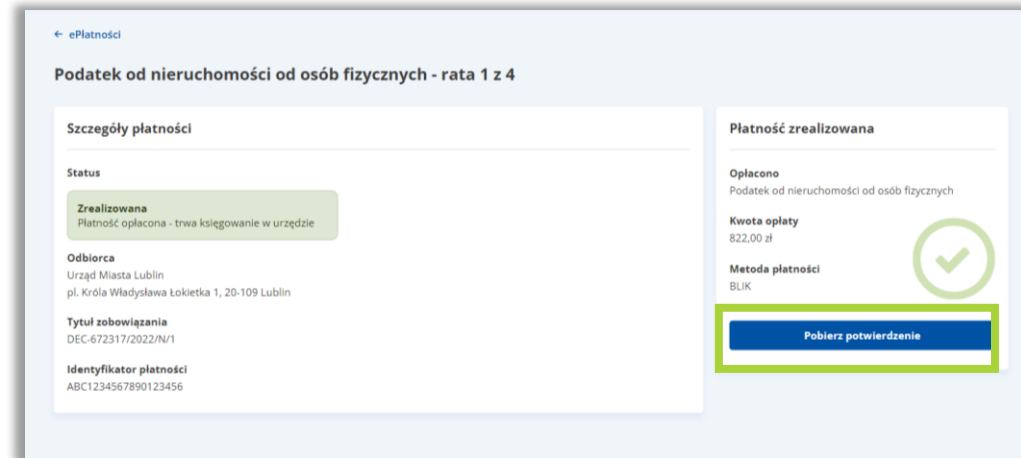
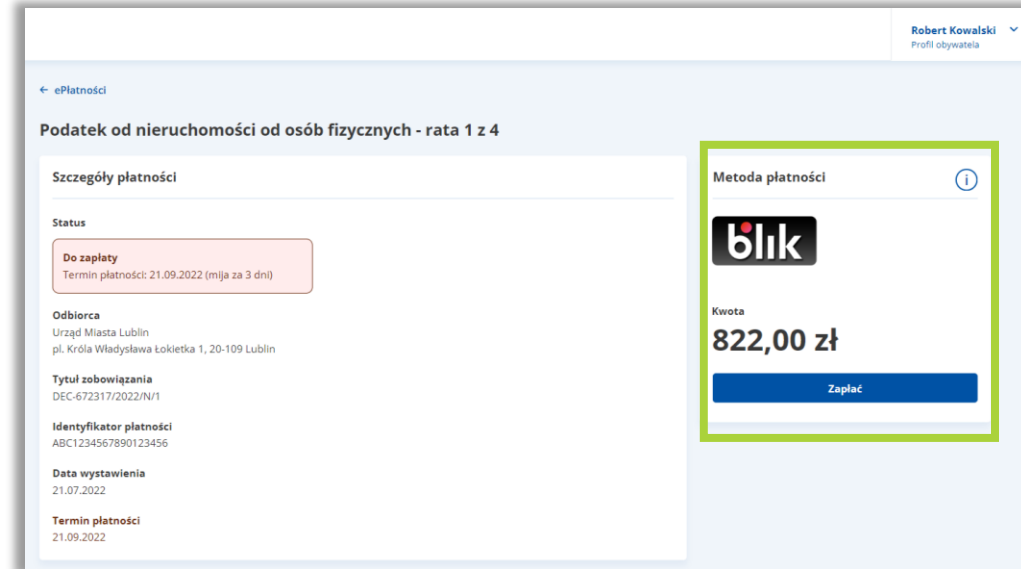
Możliwość pobrania potwierdzenia zrealizowanej opłaty była dobrze zaopiniowana przez użytkowników.

✓ Dobra praktyka

Pozytywnie oceniono zielone oznaczenia po zrealizowanej płatności. Upewniło to użytkowników, że wszystko przebiegło poprawnie.

↑ Mały problem

Respondenci zwrócili uwagę na mnogość kolorów i formatowań czcionki. Zaczynając od okruszków na stronie przed realizacją płatności są 3 kolory czcionek, 3 rozmiary oraz pogrubienia.



Rekomendujemy:

Dopracowanie czcionek (mniejsza liczba kolorów, pogrubień, rozmiarów na jednym ekranie).

ePłatności

b. Płatność odrzucona.

↑ Mały problem

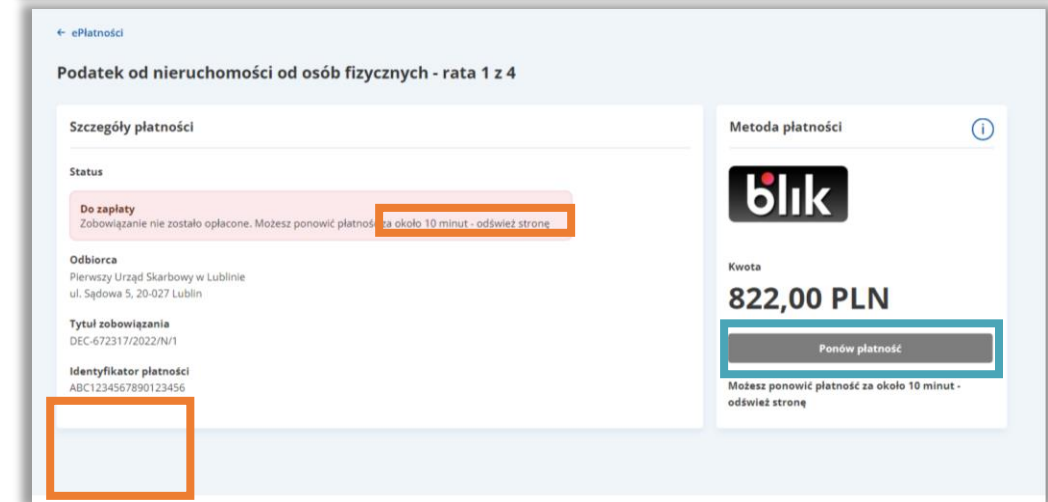
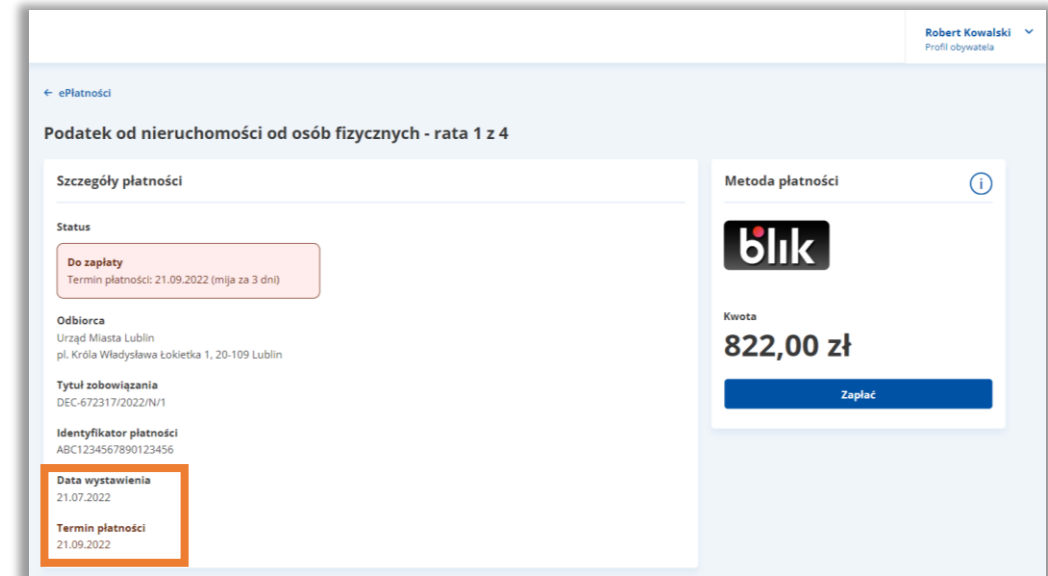
Informacja o konieczności czekania 10 minut wzbudzała wątpliwości. Respondenci nie spotkali się wcześniej z takim komunikatem.

🔍 Obserwacja

Wyszczarzony button był dla respondentów jasnym komunikatem, że dokonanie płatności nie jest obecnie możliwe.

↑ Mały problem

Respondenci po odrzuconej płatności zwracali uwagę, że zniknęły Data wystawienia i Termin płatności.



Rekomendujemy:

1. Zlikwidowanie informacji o 10 min oczekiwania po odrzuceniu płatności.
2. Utrzymanie informacji o Dacie wystawienia i Terminie płatności po odrzuceniu.



Historia ePłatności

⬆️ Duży problem

Niebieskie statusy były zaskoczeniem dla respondentów. Nie wiedzieli jak je zinterpretować i dlaczego różne statusy mają ten sam kolor.

⬆️ Duży problem

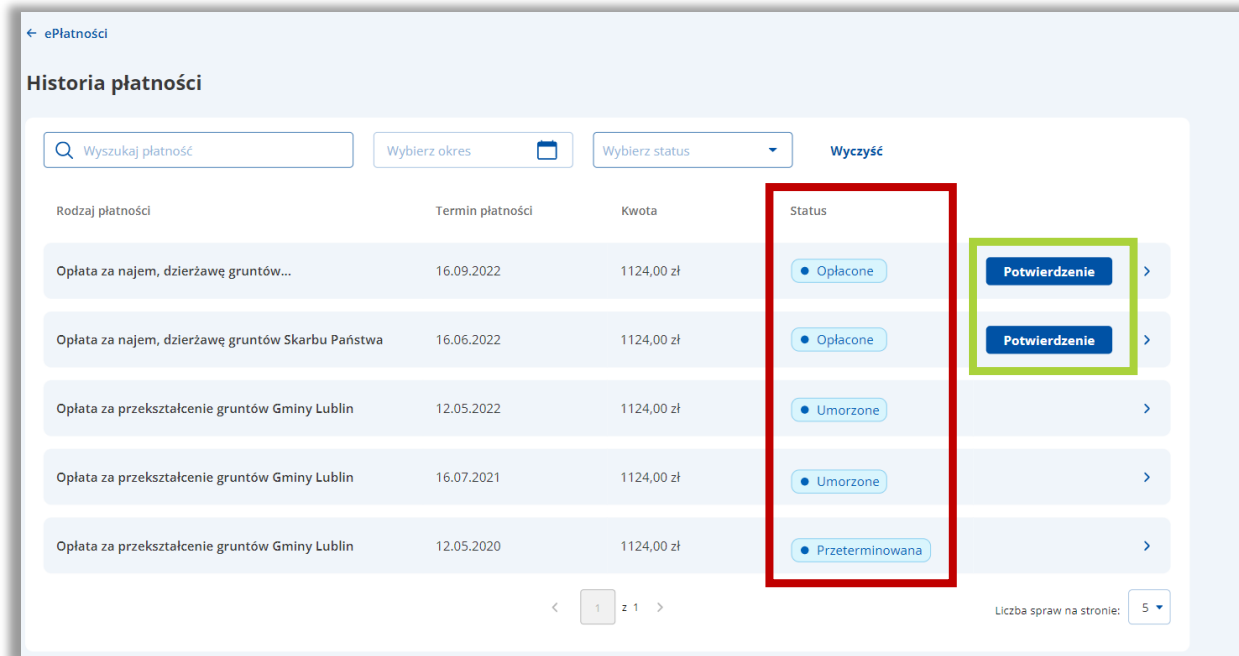
Respondenci mieli problem ze zrozumieniem czym różni się płatność opłacona od zrealizowanej.

⬆️ Duży problem

Respondenci nie wiedzieli dlaczego zrealizowane płatności nie znajdują się w Historii płatności.

✅ Dobra praktyka

Dobrze oceniono możliwość szukania starych płatności oraz przejście do potwierdzenia.



Rodzaj płatności	Termin płatności	Kwota	Status
Opłata za najem, dzierżawę gruntów...	16.09.2022	1124,00 zł	Opłacone
Opłata za najem, dzierżawę gruntów Skarbu Państwa	16.06.2022	1124,00 zł	Opłacone
Opłata za przekształcenie gruntów Gminy Lublin	12.05.2022	1124,00 zł	Umorzone
Opłata za przekształcenie gruntów Gminy Lublin	16.07.2021	1124,00 zł	Umorzone
Opłata za przekształcenie gruntów Gminy Lublin	12.05.2020	1124,00 zł	Przeterminowana

Rekomendujemy:

1. Utrzymanie kodu kolorystycznego (zielony, żółty, czerwony).
2. Ujednoczenie treści statusów płatności.
3. Zrezygnowanie z historii płatności i umożliwienie sprawdzenia historii w module ePłatności, pod płatnościami do zrealizowania.



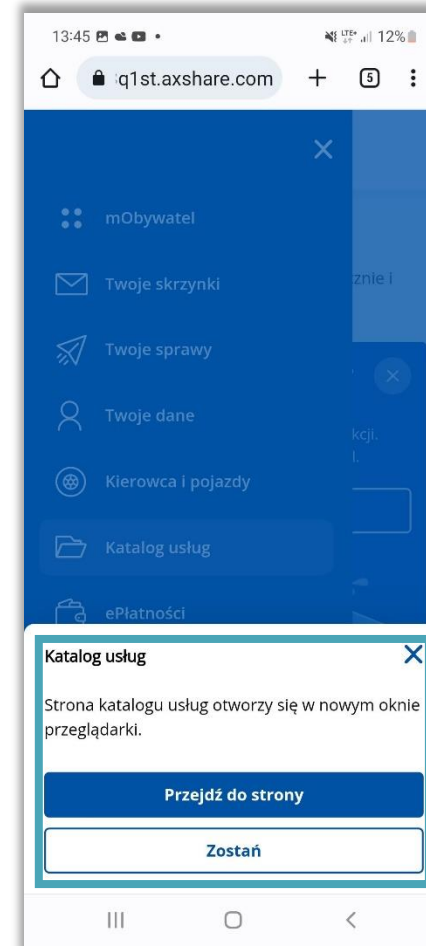
Pop up - mobile

Q Obserwacja

Pop up informujący o przekierowaniu do nowego okna przeglądarki był intuicyjny dla respondentów.

Q Obserwacja

Widok strony mObywatel w telefonie był zbliżony do aplikacji, respondenci nie korzystali z menu bocznego, nawigowali po dashboardzie.



Rekomendujemy:

Wykonanie badania użyteczności strony mObywatel.gov.pl dla mobile.

mobywatel.gov.pl

„ Najbardziej podobają mi się płatności i możliwość płacenia blikiem.

Źródło: IDI, mężczyzna

*„ Ma moje ulubione kolory.
Nie ma nadmiarowych tekstów.*

Źródło: IDI, mężczyzna

„ To wygląda jakby to była strona bardzo podobna do e-coś-tam-gov.pl taka strona urzędowa. Bardzo pozytywne wrażenia.

Źródło: IDI, mężczyzna

„ Wszystko klarownie, zajmuje mniej czasu. Posiadanie jej ułatwi mi życie.

Źródło: IDI, kobieta

„ Super, że nie ma za dużo informacji. Minimalnie, to co trzeba. Jest to przyjemne.

Źródło: IDI, kobieta

Dziękujemy

Link do makiet:

mobywatel.gov.pl

Sprawdź nasze projekty:

[Cyfryzacja - Badania i Projektowanie](#)

Kontakt:

badania@coi.gov.pl



**Tutaj możesz ocenić
nasz raport**