



Raport z badania użyteczności  
wybranych funkcji aplikacji mObywatel 2.0

# mDowód i weryfikacja kodem QR

Zespół Badań i Rozwoju:

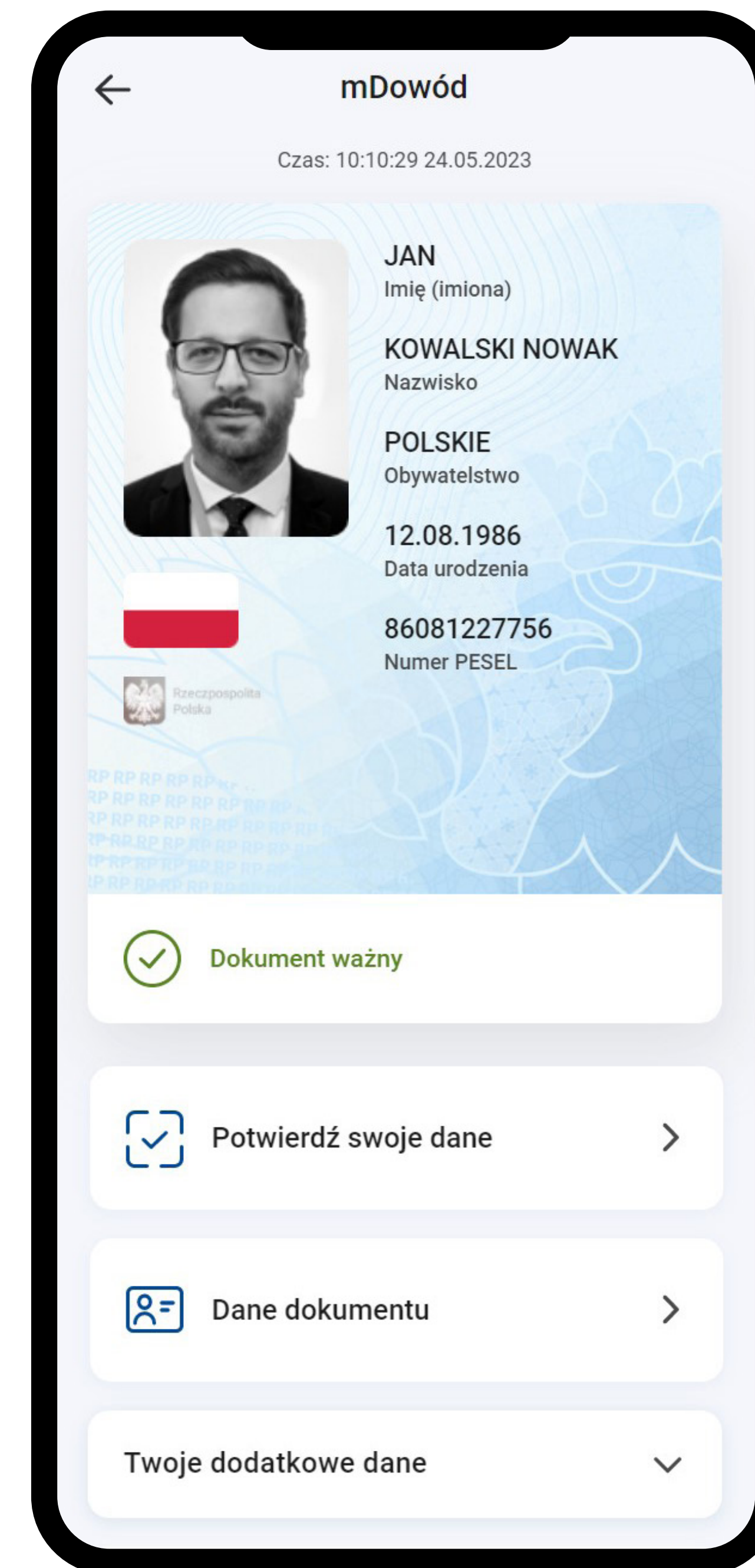
Michał **Kocikowski**  
Anna **Mioduchowska**  
Alicja **Sepioto**

Zespół Redakcyjny:

Anna **Dereń**  
Zespół Projektowania:  
Adam **Kruk**  
Piotr **Laskosz**

Zespół Kreacji:

Bartosz **Gałkowski**  
Klaudia **Jarocka-Ciok**







## Co to jest mDowód?

mDowód to **nowy dokument tożsamości**, który ma wejść w życie w drugiej połowie roku. Jest to trzeci, po dowodzie osobistym oraz paszporcie, prawnie ważny dokument, do potwierdzania swojej tożsamości. Z nowej usługi, która znajdować się będzie w aplikacji mObywatel, skorzystamy wyłącznie w formie elektronicznej.

**mDowód będzie miał swój unikatowy nr i serię (INNA niż dowód osobisty), a jego ważność wyniesie 5 lat.** Dużą zaletą dokumentu, będzie możliwość korzystania z niego w sytuacji utraty, unieważnienia czy zastrzeżenia dowodu osobistego.

mDowodu użyjemy na terenie całego kraju, potrzebując załatwić np. sprawy urzędowe, na poczcie, u notariusza, w kontakcie z policją.

**Nie będziemy mogli posługiwać się nim podczas podróży zagranicznych oraz przebywając poza granicami Polski (PAMIĘTAJ! Nie kupisz biletów lotniczych, za granicę, z użyciem danych mDowodu).** Do dnia 31.08 dokument ma zostać całkowicie wdrożony w systemy bankowe, co sprawi, że od 01.09 banki powinny być już przygotowane do obsługi wszelkich zgłoszeń na podstawie mDowodu.





# Weryfikacja kodem QR

Już dziś, używając aplikacji mObywatel, możemy w prosty sposób potwierdzić swoje dane osobowe i **zalogować się do stron urzędowych**. Wystarczy, że uruchomimy aplikację mObywatel i zeskanujemy kod QR wyświetlany na stronie urzędu.

W podobny sposób, wykorzystując aplikację mWeryfikator, możemy **potwierdzić swoją tożsamość innej osobie** - w tej sytuacji skanujemy kod z urządzenia urzędnika, urzędniczki lub dowolnej osoby, której chcemy potwierdzić nasze dane. Już niedługo nie będziemy potrzebowali instalować w tym celu mWeryfikatora - wystarczy sam mObywatel z mDowodem.

Co więcej, dokładnie tak samo, używając tylko aplikacji mObywatel, **potwierdzimy swoją tożsamość wobec osób indywidualnych** (np. podczas zawierania umowy kupna-sprzedaży). Kiedy zeskanujemy kod QR z telefonu innej osoby, niektóre nasze dane wyświetlą się w jej aplikacji. **Będziemy mogli też sprawdzić czyjąś tożsamość** - wtedy to my pokażemy drugiej osobie kod QR do zeskanowania.



# CELE

01



Sprawdzenie, jak użytkownicy rozumieją informacje o tym, czym jest mDowód w aplikacji mObywatel, czym różni się od dowodu osobistego i jakie są ograniczenia w użyciu mDowodu.

02



Sprawdzenie, czy użytkownicy potrafią skorzystać z mDowodu, np. odnaleźć w nim konkretne dane.

03



Sprawdzenie, na ile intuicyjny jest proces weryfikacji autentyczności mDowodu przy użyciu kodu QR podczas logowania do systemów państwowych oraz przez innych użytkowników aplikacji mObywatel (urzędników i osoby prywatne).

Rodział 1

0 BADANIU



## METODYKA

- 12 indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI) online.
- Wywiady podzielone na dwie części - w pierwszej uczestnicy badania odpowiadali na pytania dotyczące korzystania z aplikacji mObywatel i załatwiania spraw urzędowych online; w drugiej części badani wykonywali zadania na makiecie aplikacji mObywatel.
- W trakcie badania procesu weryfikacji danych przy użyciu kodu QR okazało się, że niektóre komunikaty są trudne do zrozumienia dla zdecydowanej większości badanych. Z tego względu zdecydowaliśmy się na zmianę treści i przetestowanie nowych komunikatów. Poniższe linki odnoszą do obydwu wersji makiety.

**Makieta - wersja A:** <https://6ne6qi.axshare.com/>

**Makieta - wersja B:** <https://mv28v1.axshare.com>

## BADANI

- Liczba badanych:** 12 osób.
- Korzystanie z mObywatela:** 4 osoby nie korzystają, 8 osób korzysta.
- Wiek badanych:** 18-74 lat.
- Cechy różnicujące:** wiek, płeć, wykształcenie, miejsce zamieszkania.
- Modele telefonów, z których korzystali:**
  - Xiaomi:** Redmi 7, Redmi 9T, t10 lite 5G, 10 Pro, Redmi note 11 Pro 5G
  - iPhone:** 11, 13 pro, 14
  - Samsung:** Galaxy a13, Galaxy a31
  - Huawei:** p20 lite



**Badanie zdalne** przy użyciu platformy Microsoft Teams.

Okres realizacji: **28.04 - 10.05.2023.**



## SŁOWNICZEK

### Akordeon

rodzaj rozwijanego menu lub listy z nagłówkami.

### 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)

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

### Gilosz

„rysunek złożony z kombinacji przeplatających się linii krzywych, stosowany np. na banknotach” (PWN).  
W aplikacji mObywatel nazywamy tak wizualną reprezentację dokumentów.

### Guide

przewodnik po aplikacji lub jej wybranych elementach. W aplikacji mObywatel 2.0 służy do zaprezentowania nowego dokumentu tożsamości - mDowód.

### Iteracja

etap w projektowaniu aplikacji, w którym wprowadzane są zmiany i poprawki.

### Karuzela

pokaz elementów na ekranie, który obraca się automatycznie lub wraz z interakcją użytkownika. W mObywatelu 2.0 na karuzeli prezentowane są dokumenty.

### Makieta UX

wizualizacja strony internetowej lub aplikacji mobilnej, która demonstruje cel i zamiar projektu. Dzięki elementom klikalnym umożliwia przeprowadzenie testów użyteczności z badanymi.

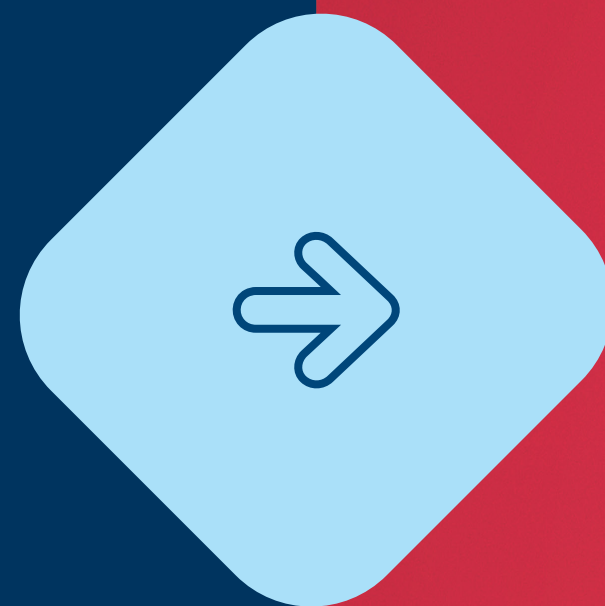
### Modal

sposób wyświetlania się okna w aplikacji.



Rodział 2

# WYNIKI BADAŃ UŻYTECZNOŚCI

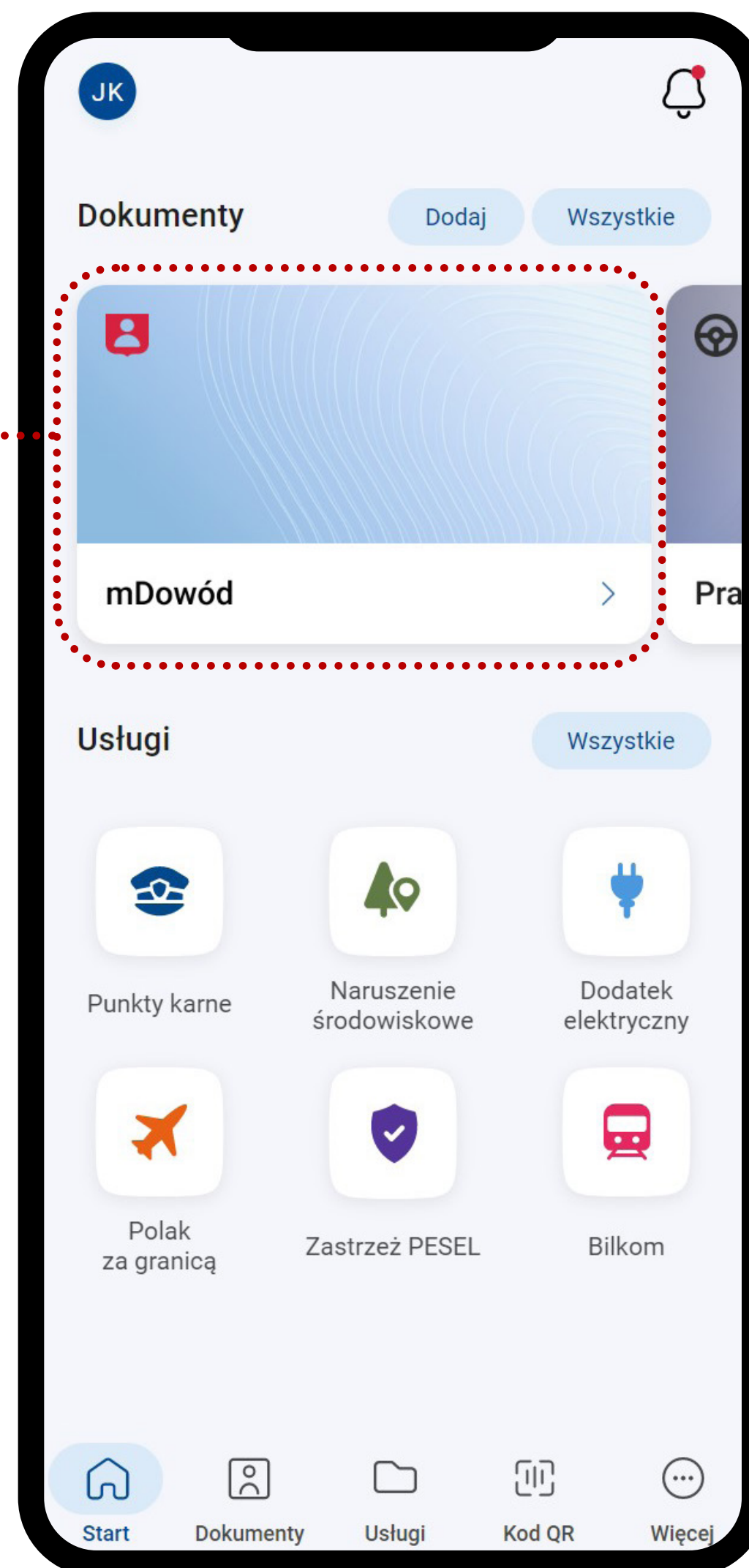




# EKRAN GŁÓWNY

Zdarzały się problemy z użyciem karuzeli z dokumentami (np. utrudniona nawigacja jednym palcem). Drugą najczęściej wybieraną opcją wyświetlenia dokumentów był dolny pasek - 'Dokumenty'.

mObywatel 2.0 jest pozytywnie oceniany przez badanych pod kątem wizualnym. Badani zwracają uwagę na większą czytelność i prostotę w obsłudze.



*Nie jestem pewny, czy przesuwane dokumenty na górze to dobre rozwiązanie. Może to być uciążliwe przy większej liczbie dokumentów.*

mężczyzna, 36-45, IDI







Zdarzają się przypadki potraktowania guide'a jako docelowej strony z dokumentem (chęć tapnięcia w kropkę).



*To ja teraz nie wiem, czy mam kliknąć w mDowód, czy na dane dokumentu.*

kobieta, 60+, IDI



## Rekomendacja



Rekomendujemy zostawienie wyłącznie pierwszego ekranu guide'a. W jego treści należy położyć większy nacisk na to, że mDowód nie jest dowodem osobistym. Na ekranie z mDowodem powinna znaleźć się możliwość ponownego otworzenia guide'a, by umożliwić użytkownikom powrót do tych informacji.

Badani największą uwagę zwracali na pierwszy ekran guide'a. Część z nich zapoznawała się z treścią, wskazując na to, czym mDowód różni się od dowodu osobistego. Przechodząc do widoku mDowodu, większość badanych nadal błędnie wskazywała, że mDowód to elektroniczna/cyfrowa wersja dowodu osobistego.

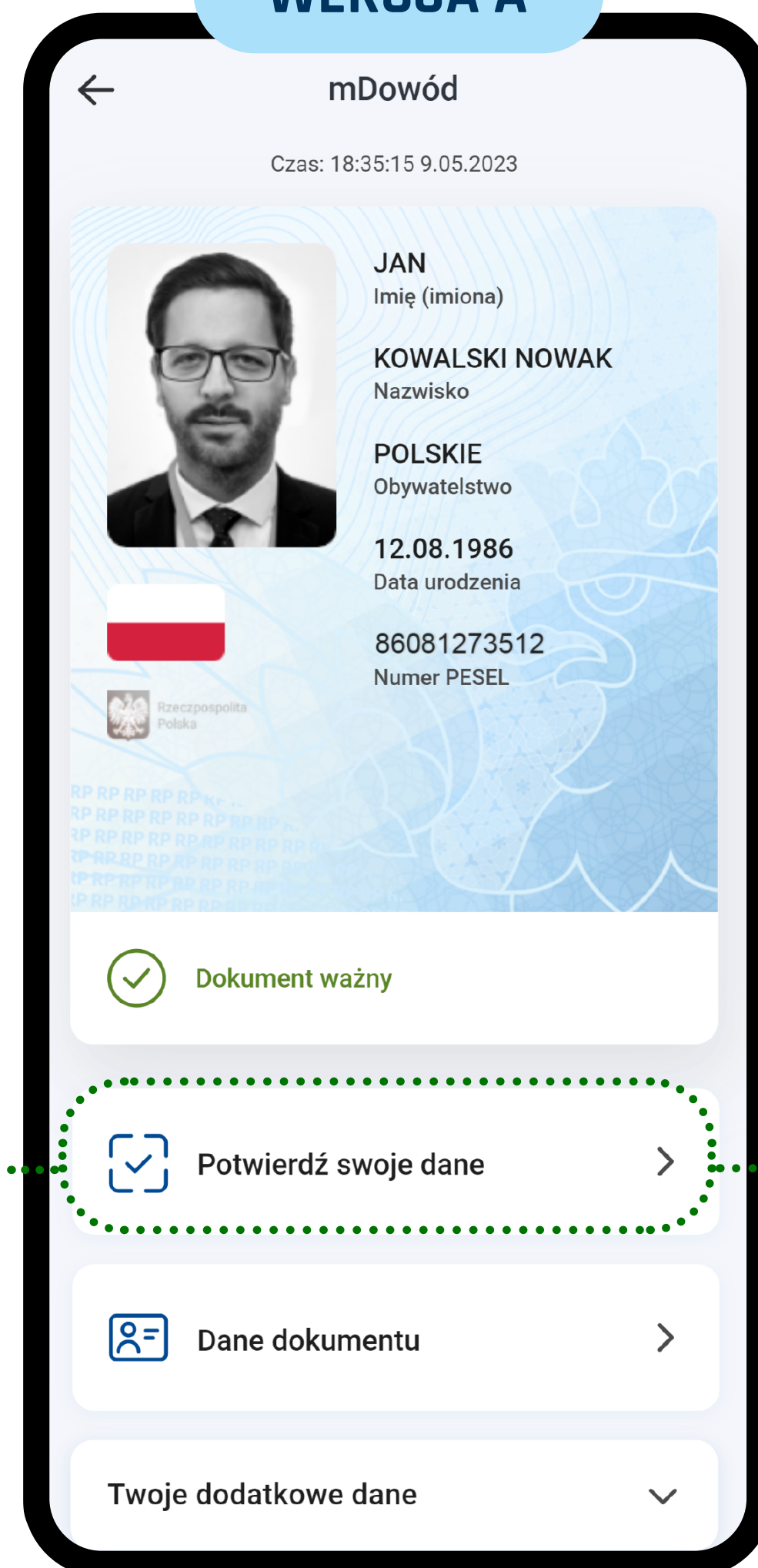
Duża część badanych deklaruje, że na co dzień nie czyta tego typu przewodników, woli do nich wrócić już po eksploracji aplikacji, jeśli coś okazuje się niejasne.



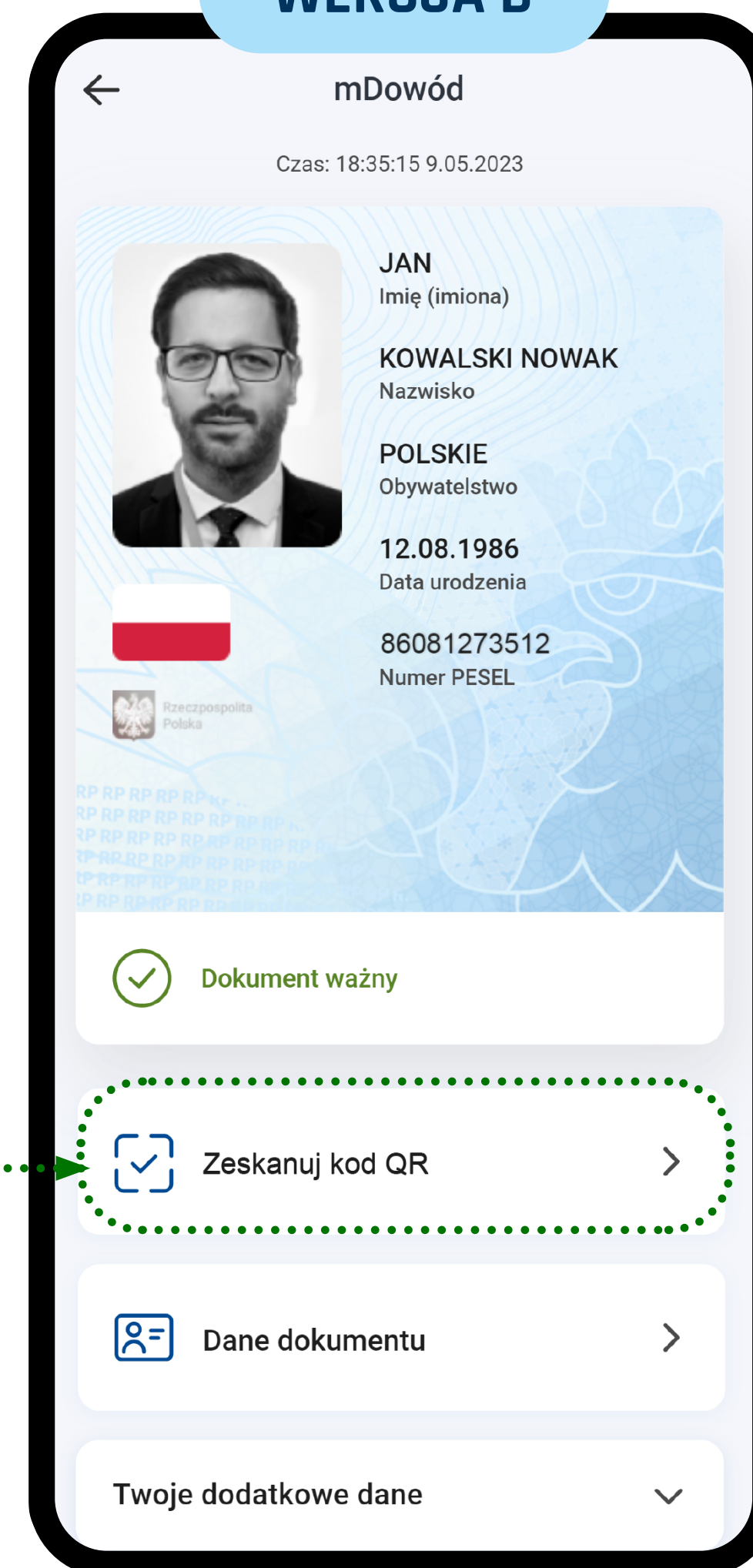
Badani testujący makietę w wersji A mieli poczucie po otwarciu mDowodu, że w kolejnym kroku muszą potwierdzić swoje dane.

W wersji B makiety zastąpiono CTA „Potwierdź swoje dane” na „Zeskanuj kod QR”. W grupie badanych testujących wersję B nie zaistniało błędne rozumowanie o konieczności samodzielnego potwierdzenia swoich danych w aplikacji.

## WERSJA A



## WERSJA B



Ekran z mDowodem dla większości badanych był prosty, czytelny i intuicyjny.

## Rekomendacja



Dodanie podstawy prawnej i informacji, co mówić, jeśli ktoś nie chce przyjąć mDowodu jako ważnego dokumentu.

Informacje mają być w FAQ.



Badani spontanicznie wybierali pierwszy dokument na modalu - dowód osobisty, nawet jeśli proszeni byli o dane z mDowodu.

Większość badanych na tym etapie badania nadal nie potrafiła wskazać różnic między mDowodem a dowodem osobistym. Spodziewali się, że wybranie dowolnego CTA "Pokaż dane" wywoła tę samą akcję - wyświetlenie danych dowodu osobistego.



## Rekomendacja

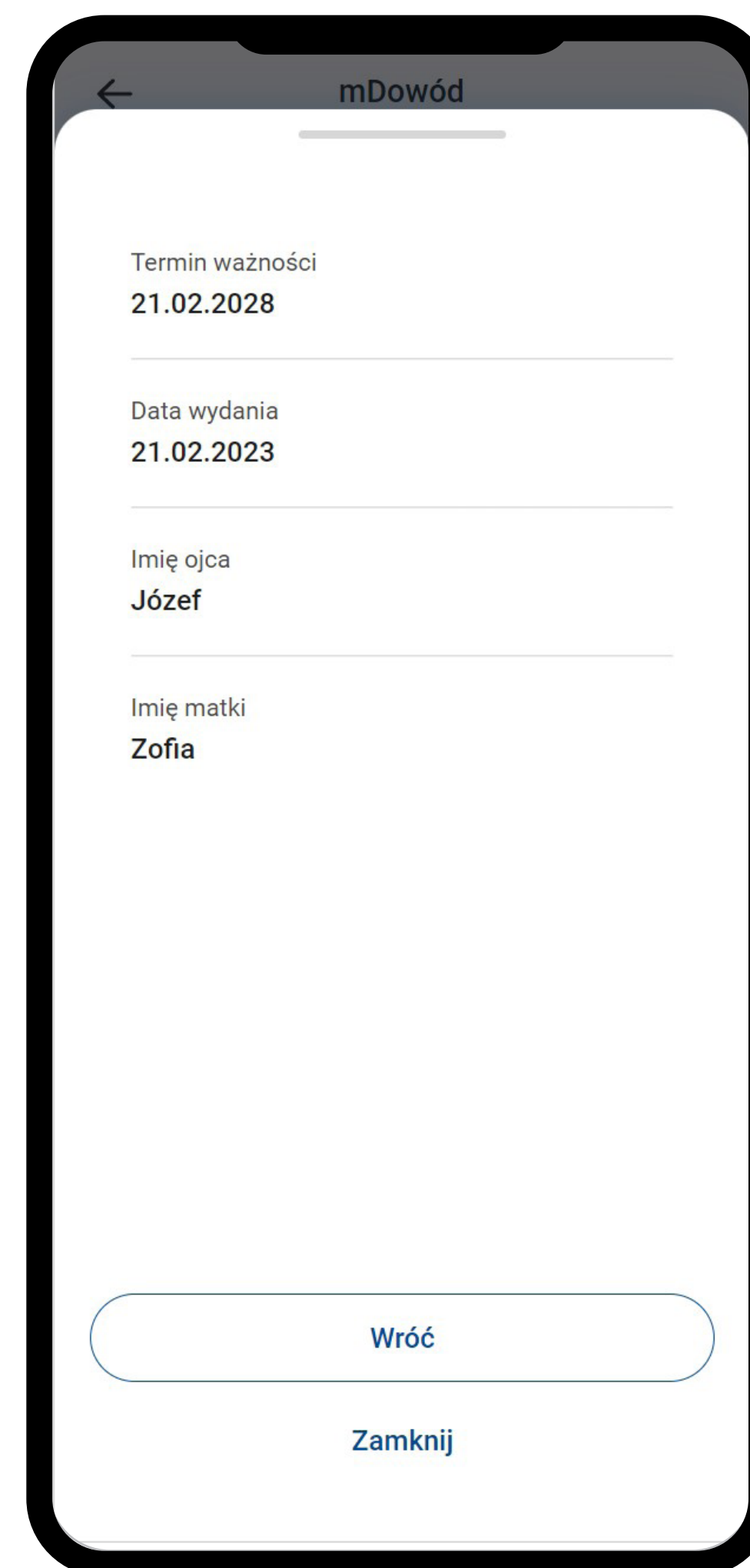
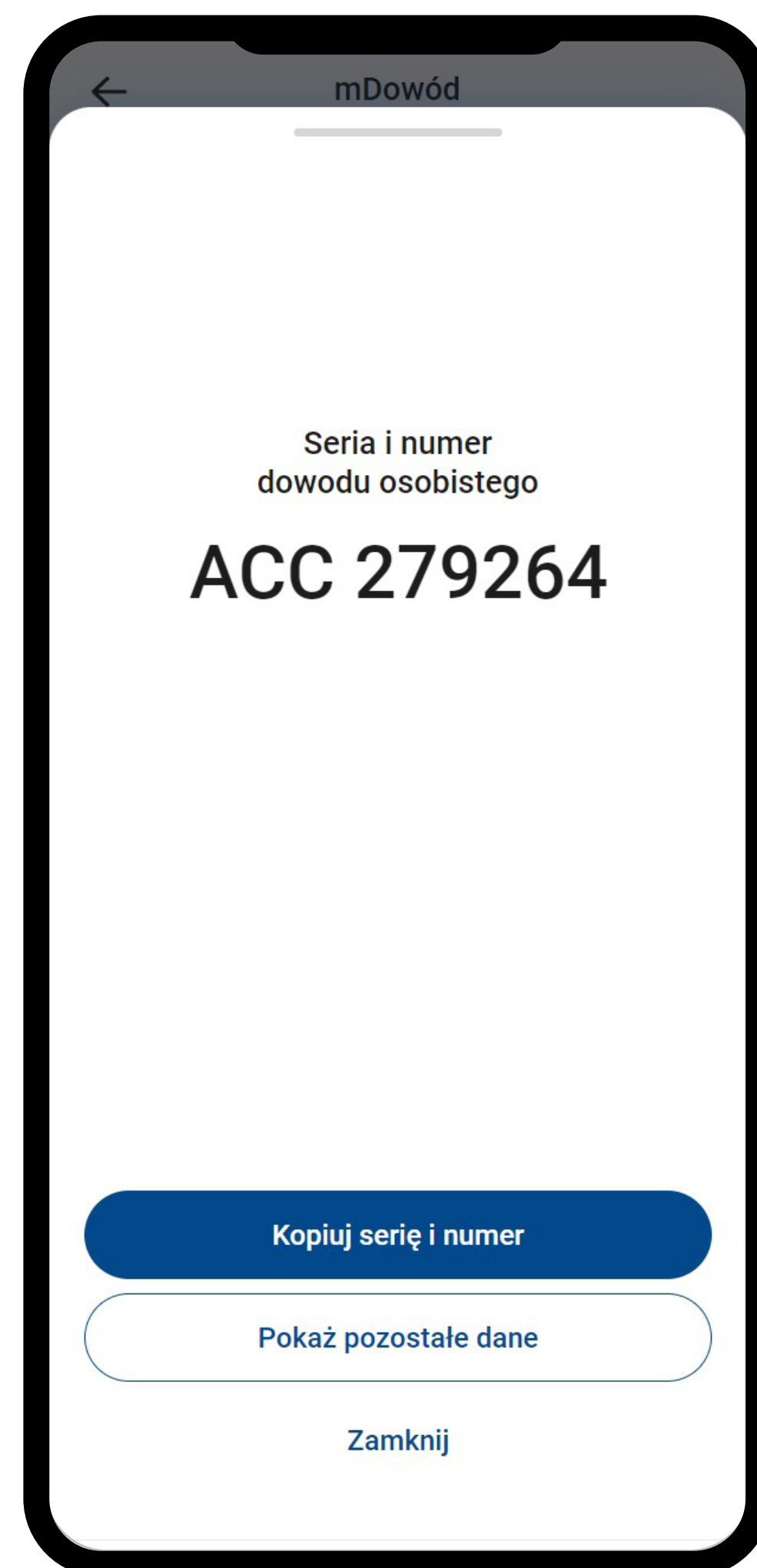
Fakt, że badani spontanicznie sięgają po dane z dowodu osobistego zamiast z mDowodu będzie ograniczał możliwość wystąpienia ewentualnych błędów formalnych (np. związanych z zakupem biletów lotniczych).

W związku z tym rekomendujemy zachowanie kolejności na modalu:

1. dowód osobisty,
2. mDowód.



Użytkownicy po znalezieniu serii i numeru mieli trudność w odszukaniu terminu ważności. Wracali do ekranu z mDowodem, wchodzili ponownie w modal z dokumentami i sięgali po inny dokument. Może to generować błędy w postaci podania serii i numer dowodu osobistego a terminu ważności mDowodu.



## Rekomendacja



Dodanie do modalu z danymi mDowodu ostrzeżenia, gdzie nie można ich użyć (szczególnie w przypadku wyjazdu za granicę).

Informacja będzie pojawiać się:

- baner,
- guide,
- FAQ,
- modal z dowodem osobistym i mDowodem.
- usługa: Polak za granicą.

## Rekomendacja



Zwiększenie czcionki nazwy dokumentu oraz pokazanie wszystkich danych dokumentu na jednym ekranie, aby:

- zmniejszyć liczbę kroków do odszukania najważniejszych informacji,
- zmniejszyć ryzyko pomieszania danych, np. seria i numer mDowodu + data ważności dowodu osobistego.



# BANER

Baner był oceniany pozytywnie.

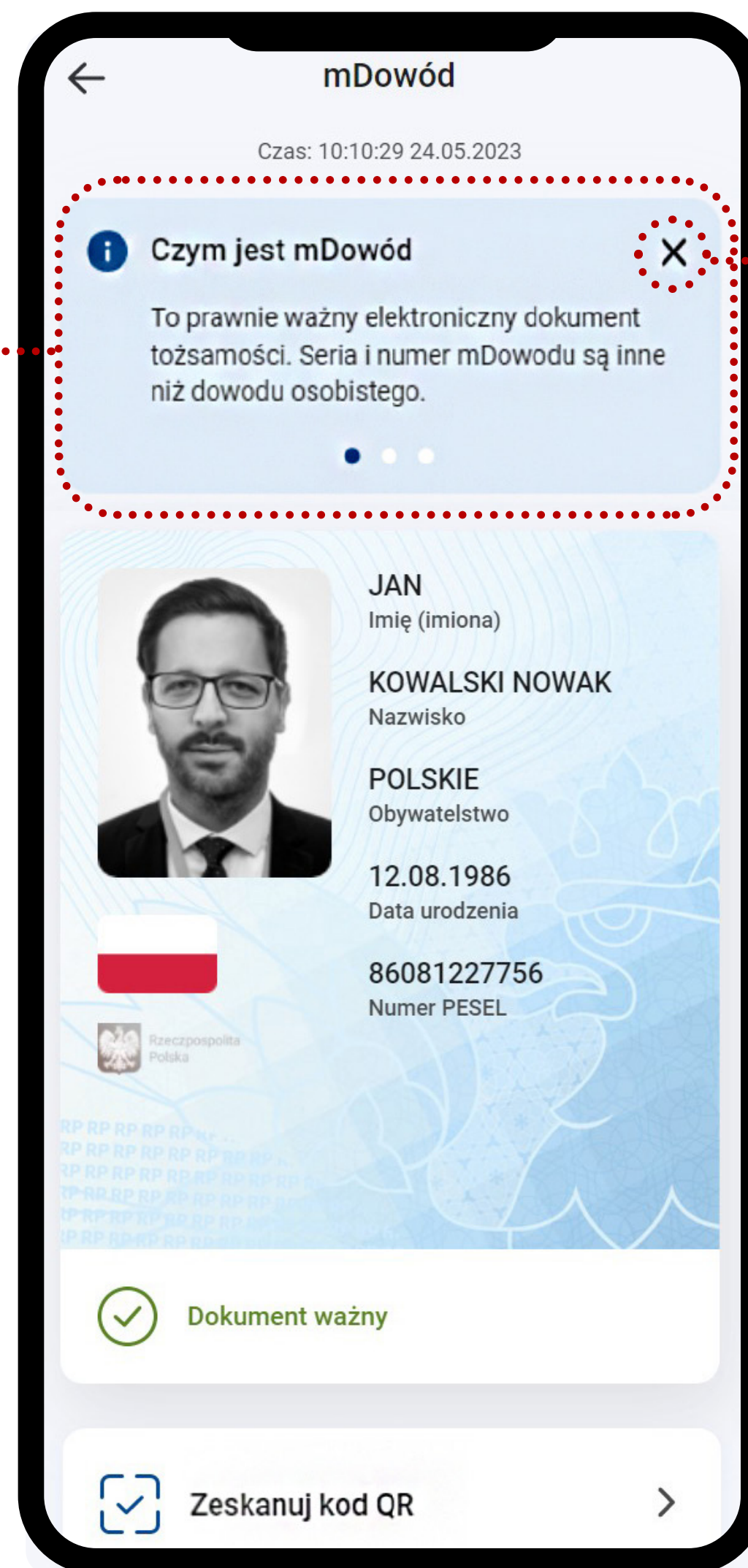
Badani chcą wiedzieć, kiedy nie użyją mDowodu i dlaczego.

Umożliwienie wyłączenia banera już w pierwszym widoku nie jest dobrą praktyką, ze względu na możliwość pominięcia istotnych informacji na kolejnych ekranach banera.



*Nie rozumiem, o co chodzi z tym, że nie użyję w banku do 31 sierpnia - czemu?*

kobieta, 18-25, IDI



Możliwość zamknięcia banera na każdym kroku niesie ryzyko nieprzeczytania istotnych informacji o tym, gdzie NIE użyjemy mDowodu.

## Rekomendacja



Na banerze pierwszą informacją powinien być komunikat, gdzie nie użyjemy mDowodu.

Zablokowanie możliwości zamknięcia banera przed wyświetleniem ostatniego slajdu.



# AKORDEON

Znalezienie danych z akordeonu ('Twoje dodatkowe dane') nie sprawia problemów.

Część badanych była zaskoczona, że w akordeonie pojawia się adres zameldowania na pobyt stały. Nie rozumieli, czemu takie informacje pojawiają się w tym miejscu. Niektórzy badani zgłaszali obawę, że wróci obowiązek meldunkowy.

mDowód

Dane dokumentu >

Twoje dodatkowe dane ^

Nazwisko rodowe  
Lewandowski

Nazwisko rodowe ojca  
Lewandowski

Nazwisko rodowe matki  
Kowalska

Miejsce urodzenia  
Warszawa

Kraj urodzenia  
Polska

Adres zameldowania na pobyt stały  
ul. Królewska 27  
00-060 Warszawa

Data zameldowania na pobyt stały  
01.01.2020



*Podoba mi się, to jest takie przejrzyste.*

kobieta, 26-35, IDI





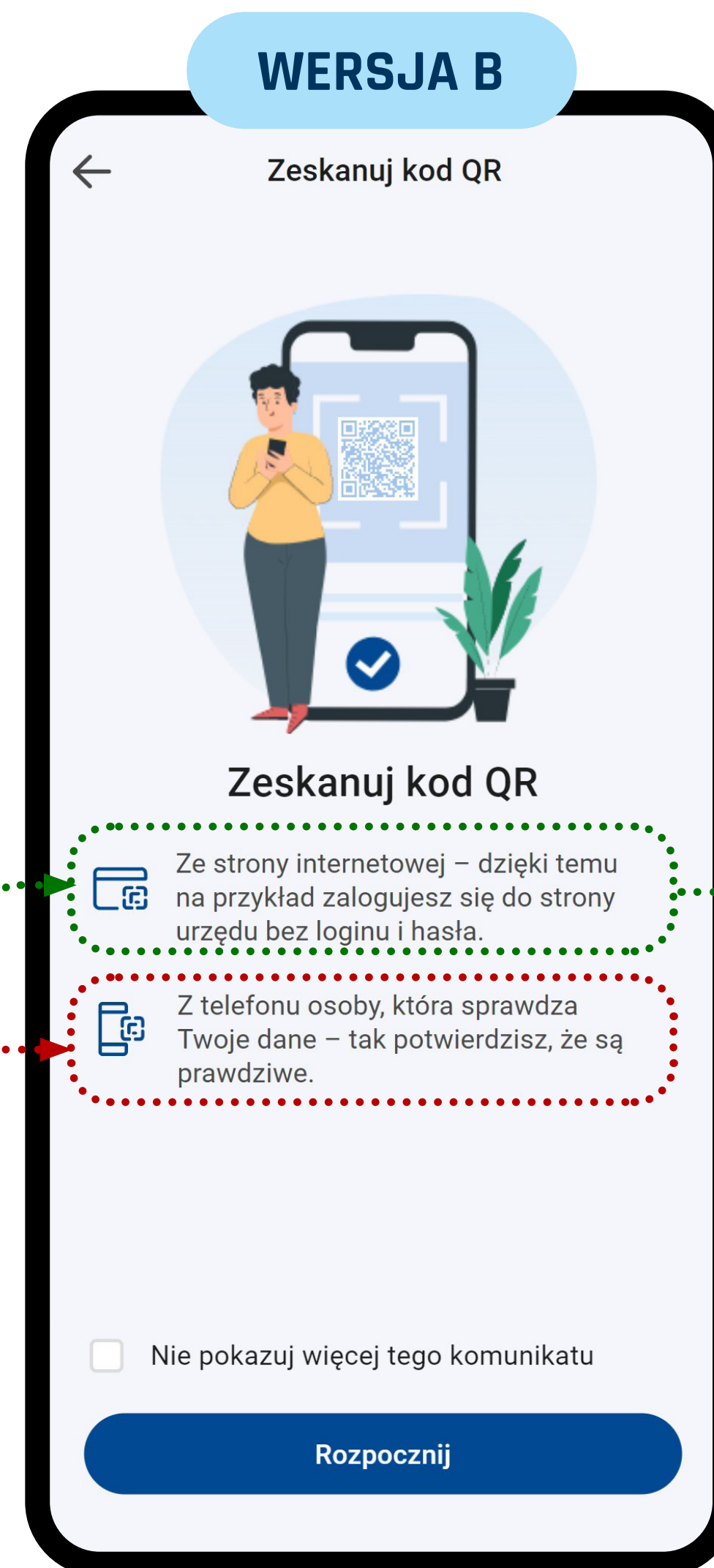
# WERYFIKACJA KODEM QR

## Ścieżka 1. Wejście z mDowodu

Zdecydowana większość badanych spodziewała się, że w celu weryfikacji swoich danych pokaże kod QR, który zeskanuje osoba sprawdzająca.

Część osób kojarzyła logowanie do stron urzędowych przez skanowanie kodu QR.

W trakcie badania podjęliśmy decyzję o zamianie kolejności komunikatów tak, by pierwszy był ten odnoszący się do bardziej zrozumiałego procesu.



Zmiana kolejności komunikatów przyniosła poprawę w rozumieniu całego procesu.

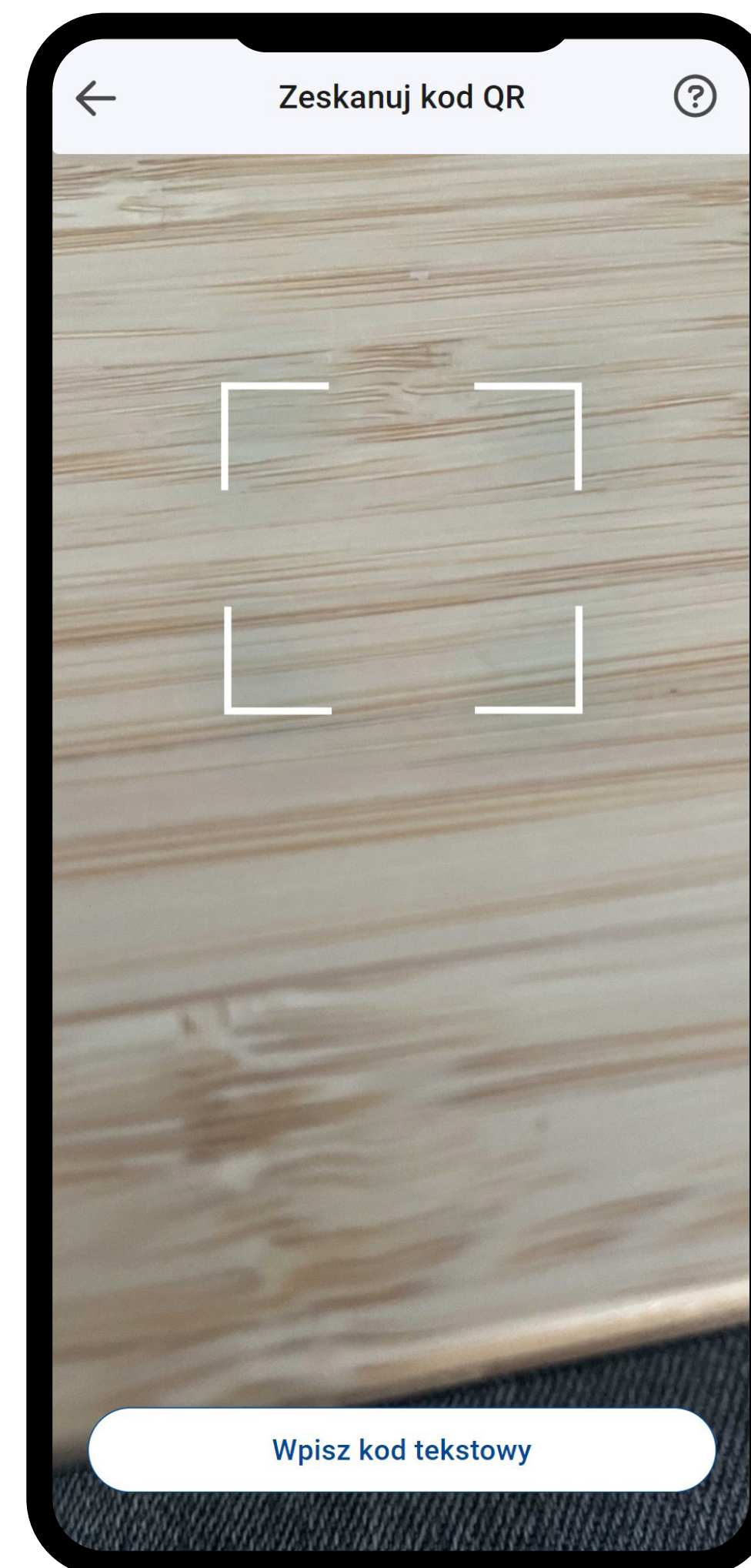
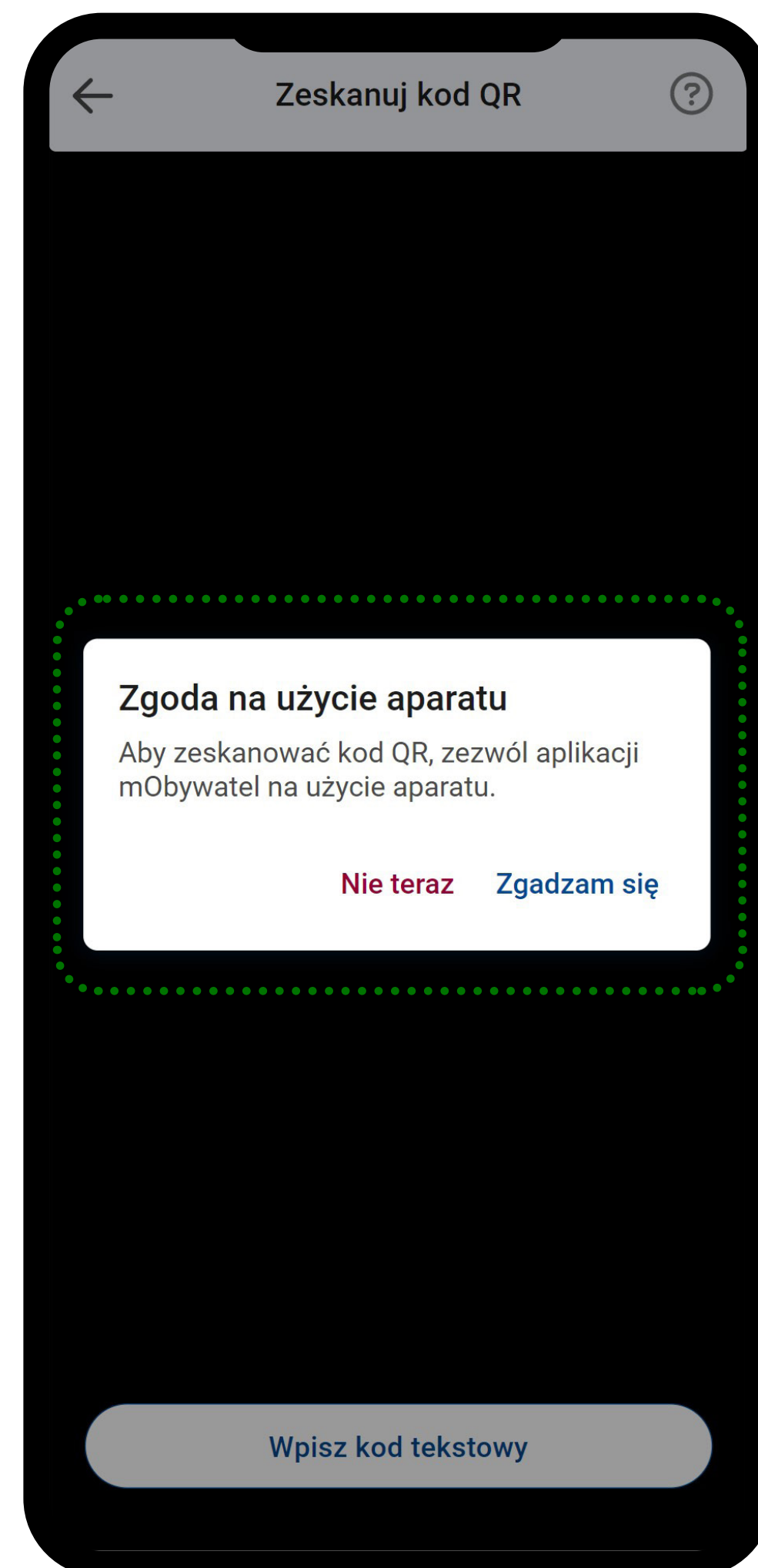
### Rekomendacja

Zachowanie ekranu w nowej wersji z informacjami, gdzie skorzystamy ze skanera QR.



# WERYFIKACJA KODEM QR

Ścieżka 1.  
Wejście z mDowodu



Osoby, które nie zrozumiały komunikatu na poprzednim ekranie i spodziewały się w tym miejscu kodu QR, były zaskoczone uruchomieniem skanera.



*Pani urzędniczka pokazuje mi kod QR i ja go skanuję a ona pobiera moje dane - to mi przypomina Harry'ego Pottera. Może trzeba się do tego przyzwyczaić.*

kobieta, 36-45, IDI



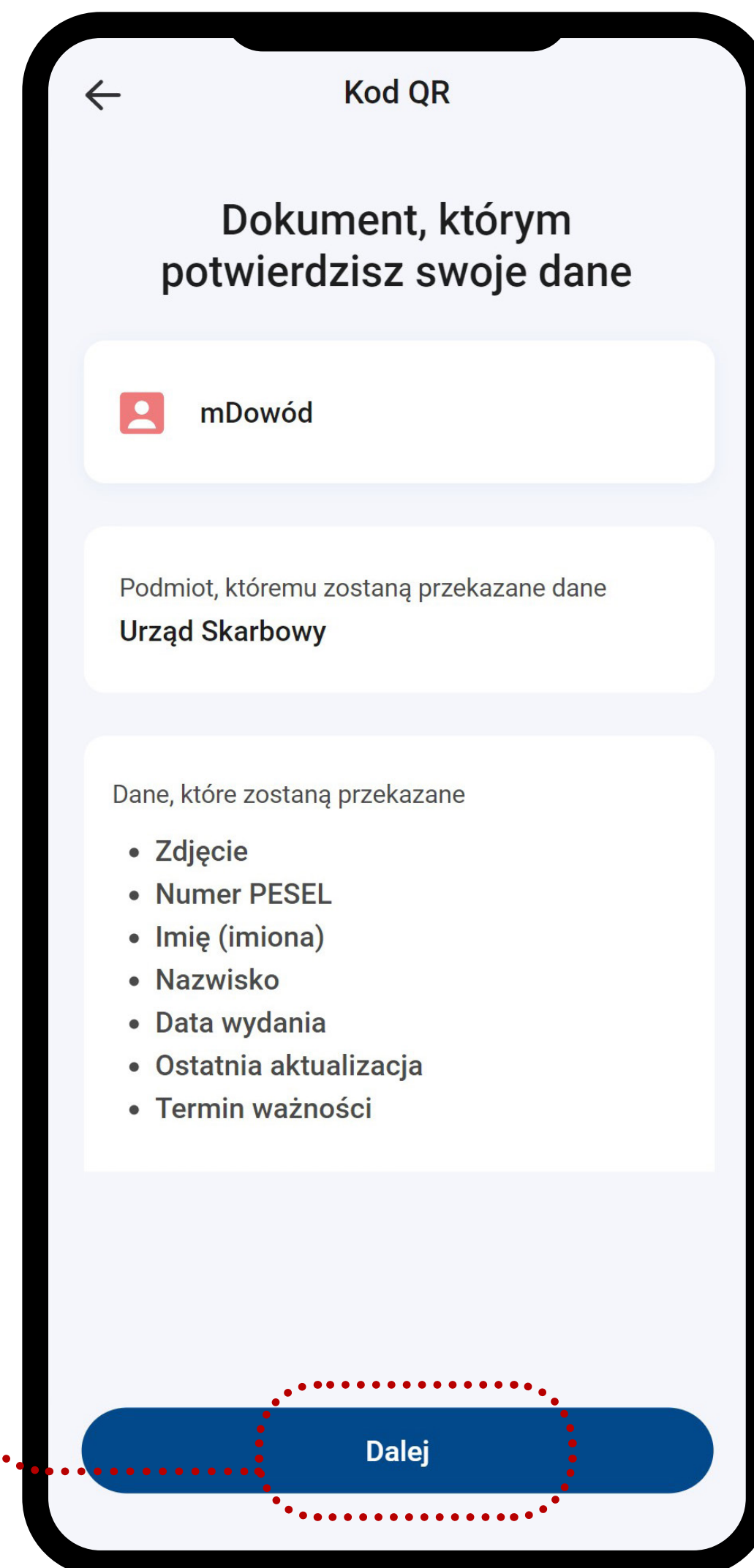


# WERYFIKACJA KODEM QR

## Ścieżka 1. Wejście z mDowodu

Potrzeba "przekazania" danych do urzędów i podmiotów publicznych była dla większości badanych zrozumiała, a same instytucje wzbudzały ich zaufanie.

Większość badanych deklarowała poczucie braku kontroli nad procesem. Wynikało to z braku wyraźnego zaznaczenia momentu, w którym wyrażają zgodę na weryfikację swoich danych.



### Rekomendacja

- Zmiana polecenia „Dalej” lub dodanie ekranu z potwierdzeniem.
- Dodanie przycisku “Przerwij”.

Zostanie zmieniona treść na przycisku.

### Rekomendacja

Możliwość wybrania przez osobę sprawdzaną danych do pokazania w sytuacji weryfikowania przez podmiot inny niż instytucja publiczna.

Rekomendacja będzie możliwa do wdrożenia w kolejnej iteracji projektu.

### Rekomendacja

Umieszczenie informacji o użytkowniku sprawdzającym dane - imienia i nazwiska użytkownika lub nazwy organizacji.

W przypadku użytkowników niezalogowanych pojawi się ostrzeżenie.



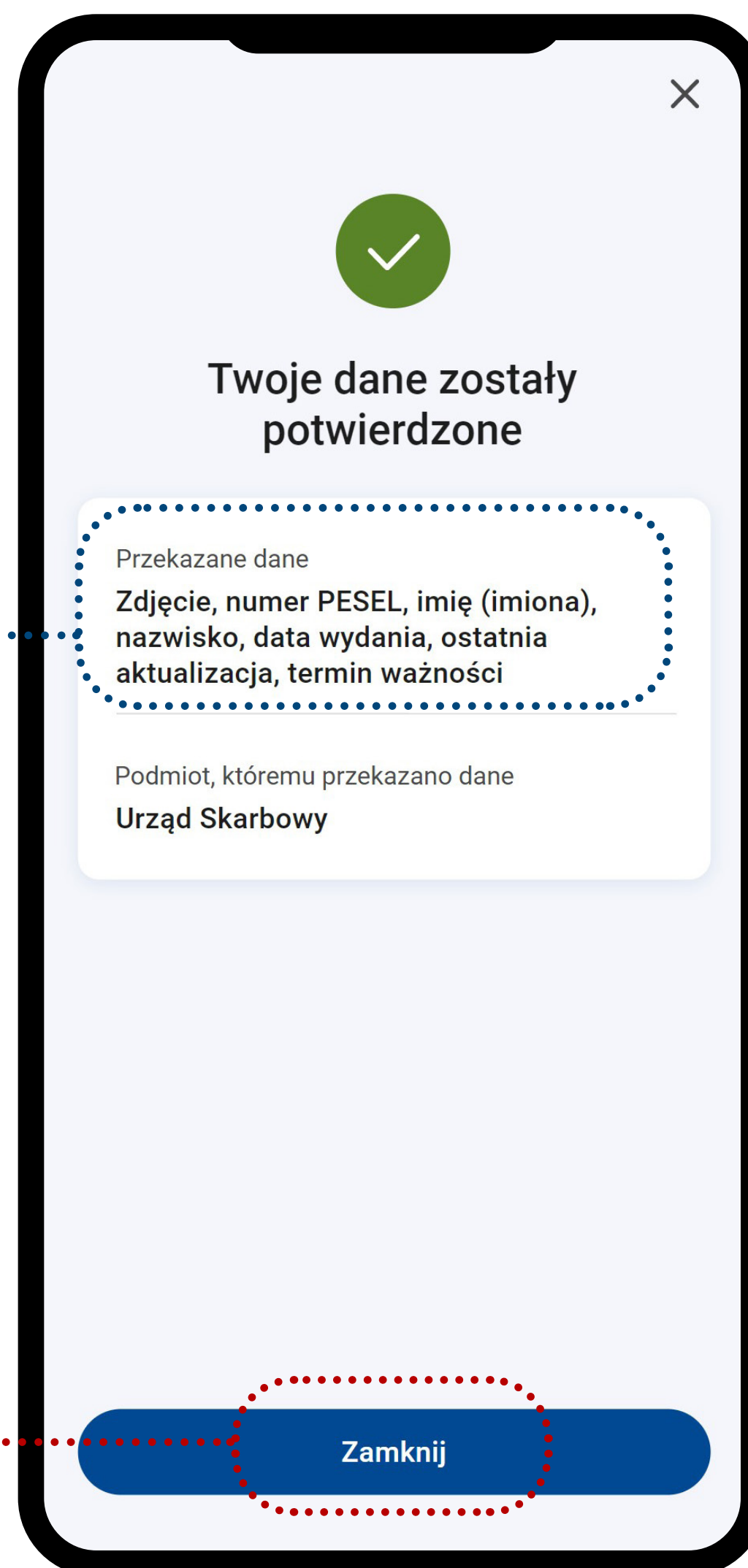
# WERYFIKACJA KODEM QR

Ścieżka 1.  
Wejście z mDowodu

Ekran został oceniony jako czytelny i zrozumiały. Wszyscy badani, nawet ci, którzy początkowo nie rozumieli procesu, przeszli przez niego płynnie.

Badani wyrażali oczekiwanie, że zakres danych weryfikowanych przez urzędy będzie ograniczał się tylko do tych niezbędnych do załatwienia sprawy.

U niektórych badanych w tym momencie pojawiała się wątpliwość, czy dane zostały przekazane, okazane, wyświetlone.



*"Twoje dane zostały potwierdzone". Nie wiem, czy zostały przekazane, czy okazane. Tu mam uczucie, że to zostaje zachowane i ktoś może wziąć na mnie kredyt.*

kobieta, 18-25, IDI



*Te dane nie muszą być nigdzie zapisane. Myślę, że te dane są zaprezentowane, mogą być odczytane, a zapisane powinny być tylko te, które są niezbędne do załatwienia sprawy.*

mężczyzna, 46-60, IDI



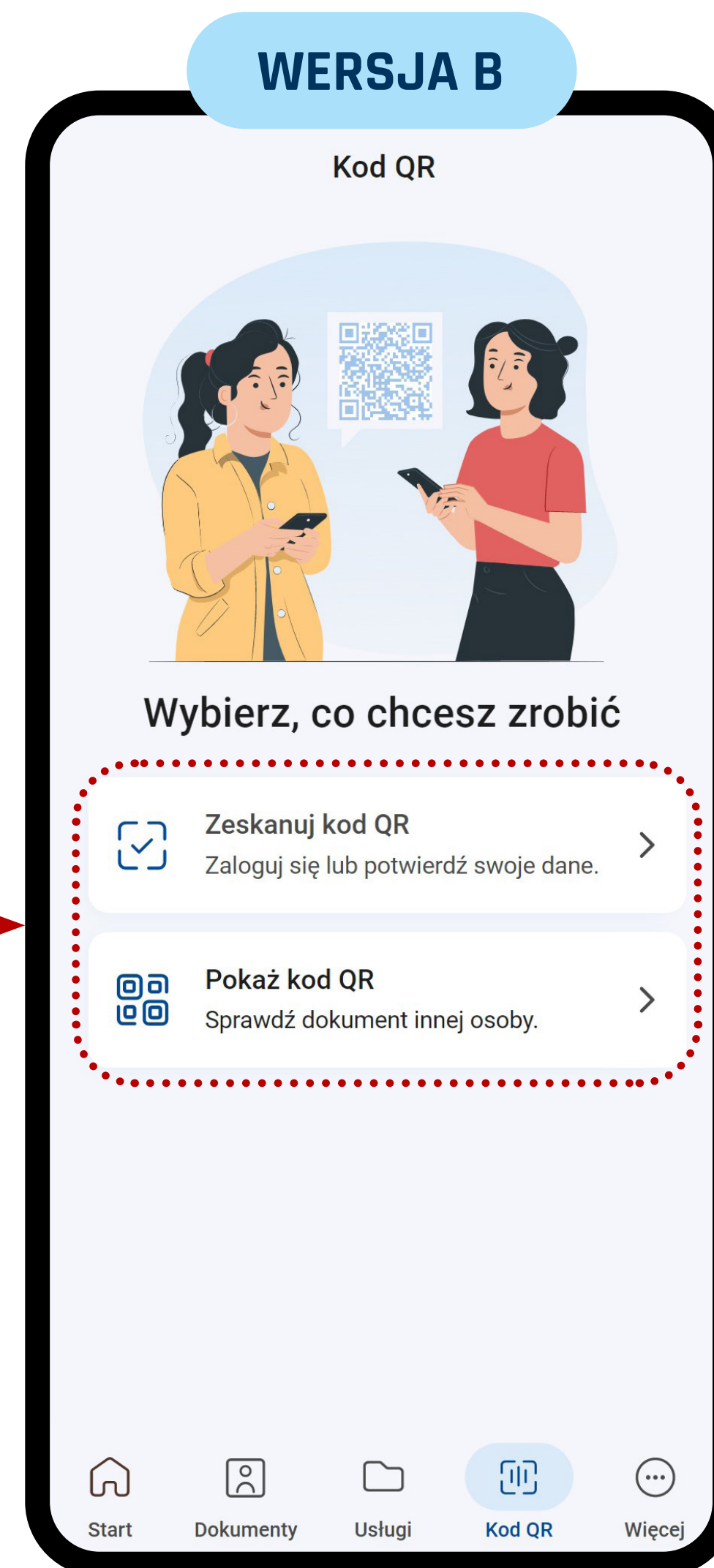


# WERYFIKACJA KODEM QR

Ścieżka 2.  
Wejście z ekranu głównego

Komunikaty zawarte w wersji A ekranu okazały się trudne do zrozumienia. Większość badanych miała problem z wybraniem odpowiedniego przycisku w celu uruchomienia skanera lub wygenerowania kodu QR. Dlatego podjęliśmy decyzję o zmianie treści komunikatów.

Zmiana treści komunikatów przyniosła poprawę. Przy pierwszym użyciu proces nadal wydawał się nieintuicyjny, ale badani przechodzili go płynnie i poprawnie wykonywali zadania.



*Wszędzie sczytuje się nasze kody, np. z biletów lotniczych.*  
mężczyzna, 36-45, IDI



Rekomendacja 

Pozostawienie nowej wersji ekranu.



# WERYFIKACJA KODEM QR

Ścieżka 2.  
Wejście z ekranu głównego

Badani wiedzieli, jakie kroki należy wykonać w kolejnym etapie procesu i w jakich okolicznościach może być wykorzystany.

Badani deklarowali, że wyświetlając kod QR, mają poczucie, że potwierdzą swoje dane, a nie czyjeś.

Badani zasugerowali skrócenie kodu tekstowego do wpisywania.

Badani bardziej obeznani z weryfikacją dokumentów dochodzili do wniosku, że przez odwrócenie ról, proces jest bezpieczniejszy.



*Rozumiem, że teraz ja sprawdzam kogoś. To jakby konduktor pokazywał kod wszystkim, żeby zeskanować ich bilet.*

kobieta, 36-45, IDI



Rekomendacja



Skrócenie kodu tekstowego pod kodem QR.

Rekomendacja będzie możliwa do wdrożenia w kolejnej iteracji projektu.



# WERYFIKACJA KODEM QR

Ścieżka 2.  
Wejście z ekranu głównego

Większość badanych zwracała uwagę na ryzyko związane z kradzieżą danych osobowych i oczekiwała, że aplikacja mObywatel zapewni bezpieczeństwo danych. Badani oczekiwali również możliwości wyboru zakresu danych do udostępnienia innym użytkownikom indywidualnym.

Po przejściu całego procesu większość badanych stwierdziła, że proces jest nieintuicyjny, ale można się do niego przyzwyczaić.



*No ok, ale budzi mój sprzeciw, że są tu wszystkie informacje, nie chcę udostępniać numeru PESEL - wolę mieć wybór, jakie dane przekazuję.*

kobieta, 18 - 25, IDI



## Rekomendacja



Możliwość wybrania przez osobę sprawdzaną danych do pokazania w sytuacji weryfikowania przez podmiot inny niż instytucja publiczna.

Rekomendacja będzie możliwa do wdrożenia w kolejnej iteracji projektu.



# PODSUMOWANIE

01

## Świadomość błędów

Badania wykazały, że użytkownicy korzystający z aplikacji mObywatel 2.0 spontanicznie sięgają po dane dowodu osobistego (np. seria i numer, data wydania), nawet jeśli proszeni są o dane mDowodu. Mamy świadomość tych błędów użyteczności, jednak ostatecznie podawanie danych dowodu osobistego będzie generowało mniej problemów formalnych np. pod czas zakupu biletów na loty zagraniczne.

02

## Gdzie nie użyję mDowodu

Istotne jest podkreślanie informacji, gdzie nie skorzystamy z nowego dokumentu tożsamości. Ze względu na wagę konsekwencji błędów szczególnie istotne jest podkreślanie braku możliwości użycia mDowodu za granicą. Ostrzeżenie powinno pojawiać się w następujących miejscach:

- **guide w mDowodzie,**
- **baner w mDowodzie,**
- **usługa “Polak za granicą” w aplikacji mObywatel,**
- **kampania informacyjna.**

03

## Przetwarzanie danych osobowych

W procesie weryfikacji bardzo istotne jest informowanie użytkowników, jakiemu podmiotowi udostępniane są ich dane. Powinno to być uwzględnione zarówno w przypadku potwierdzania danych użytkownika przez instytucje publiczne, jak też podmioty komercyjne i osoby prywatne. Informacja o potwierdzeniu danych przez anonimowego “Użytkownika aplikacji mObywatel” może wzbudzać obawę o bezpieczeństwo danych. Użytkownicy wykazywali dużą ostrożność w kontekście ochrony danych osobowych, w szczególności numeru PESEL.



04

## Rola Przewodników

Proces weryfikacji kodem QR nie był intuicyjny dla użytkowników. Spodziewali się, że będzie on przebiegał odwrotnie, tzn. osoba której dane są potwierdzone będzie pokazywała kod QR, a nie go skanowała. W sytuacjach, w których użytkownicy będą poproszeni o potwierdzenie swoich danych poprzez skanowanie kodu QR np. w urzędzie, będzie im zawsze towarzyszyła inna osoba znająca proces (np. urzędnik/urzędniczka). Dzięki temu użytkownicy będą mieć wsparcie w nauce procesu.

05

## Szkolenia Przewodników

Osoby, które będą pełniły funkcję przewodników w procesie weryfikacji kodem QR, należy do tego odpowiednio przygotować. Powinny umieć w przystępny sposób wyjaśnić:

- **czym mDowód różni się od dowodu osobistego, gdzie i kiedy go użyją lub nie;**
- **dlaczego proces weryfikacji kodem QR jest bezpieczny;**
- **jakie są inne możliwości użycia skanowania QR (np. logowania do stron internetowych urzędów);**
- **jak użytkownik może zweryfikować przekazywany zakres danych w procesie skanowania kodu QR.**

06

## Szansa na wzrost

Jak rosła popularność mObywatela? 1 stycznia 2020 roku aplikację posiadało niecałe 780 tys. obywateli. Na przełomie 2020 i 2021 „pękła” granica 2 mln. W ciągu kolejnego roku przybyło ponad 4,5 mln użytkowników, a w kwietniu 2022 zainstalowanych było już ponad 7,5 mln aplikacji. **W kwietniu 2023 aplikacją posługiwało się ponad 10 mln obywateli** (dokładnie 10 014 437 na dzień 14 kwietnia 2023). Pojawienie się w aplikacji mObywatel 2.0 nowego dokumentu tożsamości może być dla wielu obywateli impulsem do jej pobrania. Może się to przełożyć nie tylko na wzrost liczby użytkowników, ale również na częstotliwość korzystania z aplikacji.

07

## Kampania informacyjna

Wprowadzenie nowego dokumentu tożsamości to ogromne wyzwanie komunikacyjne. Rekomendujemy podjęcie działań na szeroką skalę, by do obywateli dotarły informacje:

- **czym różni się mDowód od dowodu osobistego, jakie są możliwości i ograniczenia jego użycia;**
- **na czym polega proces weryfikacji kodem QR i w jaki sposób dane osobowe są w tym procesie przetwarzane;**
- **że proces weryfikacji QR wykorzystywany jest również do logowania się do stron urzędowych;**
- **kiedy skorzystamy z mDowodu w bankach i dlaczego dopiero wtedy.**



# Dziękujemy!

Zespół Badań i Rozwoju

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

