

m0bywateł

Podsumowanie testów użyteczności dwóch wersji makiet nowej aplikacji m0bywateł

Marta Chodała
Alicja Sepiolo

Zespół Badań i Rozwoju
Departament Jakości e-Uslug

Październik 2022r.



**PODSTAWOWE INFORMACJE
O BADANIU I RAPORCIE**

BADANIE

Cele badania

- diagnoza kondycji obecnej aplikacji mObywatel
- ocena nowej wersji aplikacji mObywatel.

Próba badawcza

- Główne kryteria wyboru:
 - aktywni użytkownicy aplikacji mObywatel
 - osoby, które nie używają aplikacji mObywatel.
- Zróżnicowanie ze względu na:
 - wiek (18-30 lat, 31-60 lat, 60+)
 - płeć
 - zamieszkanie
 - wykształcenie.
- Dodatkowe kryteria: system operacyjny iOS i Android.

26
IDI

39h
rozmów



BADANIE

Szczegóły badania

- Badanie trwało od 16 września do 4 października 2022r.
- W zdalnych wywiadach pogłębionych IDI wzięło udział 26 respondentów.
- Przeprowadzono około 39 godzin rozmów.
- W ramach wywiadów pogłębionych prowadzone były również testy użyteczności dwóch wersji makiet nowej aplikacji mObywatel.

26
IDI

39h
rozmów



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.



- aktywni użytkownicy aplikacji mObywatel.



- użytkownicy, którzy nie używają aplikacji mObywatel.

PODSUMOWANIE

NOWY mOBYWATEL

„ Proszę robić tę aplikację, bo będzie miała duże zainteresowanie.

Źródło: IDI, kobieta



„ Aplikacja mObywatel jest intuicyjna. Pierwsza podstawowa sprawa – nie boli, wchodzę w co chcę i niczego nie psuję.

Źródło: IDI, kobieta



„ Aplikacja byłaby wystarczająca, o ile mógłbym z niej wszędzie skorzystać. W bankach, w firmach telekomunikacyjnych, tam żądają fizycznych dokumentów.

Źródło: IDI, mężczyzna



„ Fajnie że coraz więcej rzeczy można zrobić online, nie wychodząc z domu.

Źródło: IDI, mężczyzna



„ Aplikacja jest intuicyjna, ciężko się w niej zgubić.

Źródło: IDI, kobieta



Główne wnioski - nowy mObywatel

- Respondenci pozytywnie reagowali na nową aplikację mObywatel - byli pod wrażeniem jej możliwości. Zarówno **osoby, które używają aplikacji, jak i te, które jej nie mają, widziały elementy, z których chciałyby korzystać**. Dwóch respondentów używających aplikacji wskazało, że woleliby zachować starą wersję.
- **Dokumenty, Płatności, Składanie wniosków** - to najczęściej wskazywane elementy przez respondentów jako najważniejsze funkcje nowego mObywatela.
- **Katalog spraw** został oceniony jako jeden z najważniejszych elementów aplikacji. Dla respondentów było to intuicyjnie miejsce, które pomaga nawigować po aplikacji, znaleźć potrzebne informacje czy dokumenty.
- Możliwość **składania wniosków** i **sprawdzania statusu swojej sprawy bez wychodzenia z domu** były bardzo pozytywnie odbierane.
- Respondenci mieli **duży problem ze zrozumieniem poszczególnych sekcji** i wskazaniem, czym się niektóre z nich różnią, m.in: „Twoje skrzynki”, powiadomienia w „Kalendarzu”, „Dla Ciebie”, „Ważne i aktualne”.
- **Edycja pulpitu** wymaga stworzenia nowej architektury informacji i odpowiedzi na pytanie, dla kogo ta funkcja może być przydatna i czy dla każdego użytkownika.

Główne wnioski - nowy mObywatel

Respondenci chcieliby:

- załatwiać sprawy w aplikacji od początku do końca, bez konieczności wizyty w urzędzie. Wielu stwierdzało, że **chciałoby otrzymać odpis np. aktu urodzenia w wersji elektronicznej, paszport w PDF i wersji cyfrowego dokumentu**
- mieć dostęp do **wzorów wypełnionych wniosków**, których złożenie jest możliwe przez aplikację
- **umawiać wizyty** w urzędach przez aplikację
- **mieć dodatkowe dokumenty** w aplikacji, m.in. paszport, kartę EKUZ, miesięczny bilet komunikacji miejskiej
- móc **opłacić mandaty** z poziomu aplikacji
- **móc zeskanować kodem QR i dodać do aplikacji pisma, faktury, dokumenty**
- uzyskać **odpisy dokumentów w formacie PDF**
- otrzymać **bezpośrednią pomoc w aplikacji**, mieć kontakt z urzędnikiem
- przeprowadzić w aplikacji wszystkie **formalności po śmierci bliskiej osoby**.

Główne wnioski

- nowy mObywatel

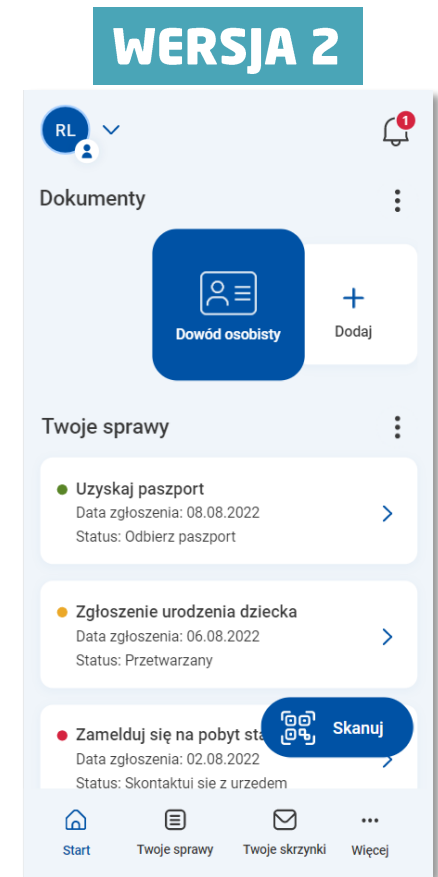
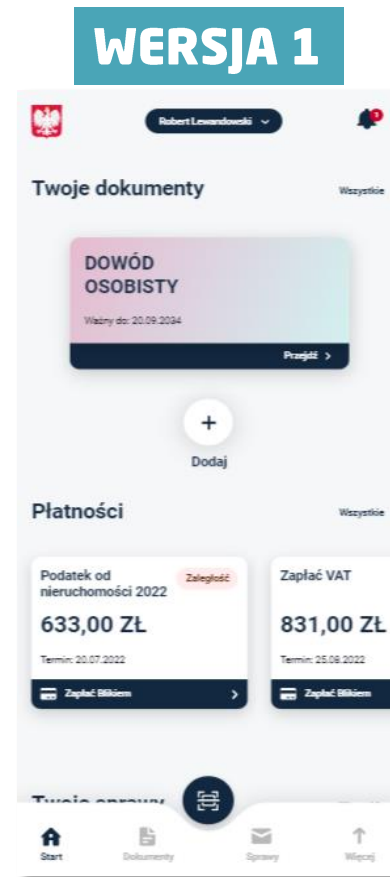
Ocena projektu nowej aplikacji

W przeprowadzonych badaniach nieznacznie lepiej pod kątem UX wypadła makieta w wersji 1. Wybranie jednej z dwóch makiet wymaga dalszych badań i analizy.

Respondenci nieznacznie lepiej odbierali wersję 1. makiety, jednak wybór jednego stylu (UI) dla aplikacji powinien zależeć od strategii produktu:

- W przypadku podkreślania jednego ekosystemu, wersja webowa i aplikacja powinny mieć zbliżony *look and feel*.
- Przy strategii mobile first warto postawić na nowoczesność - nawet kosztem spójności.

Rekomendujemy: niezależnie od wybranej ścieżki, pomocne będzie rozwinięcie design systemu, który przyspieszy prace nad serwisami.



Linki do makiet:

[Wersja 1](#)

[Wersja 2](#)

Testy użyteczności

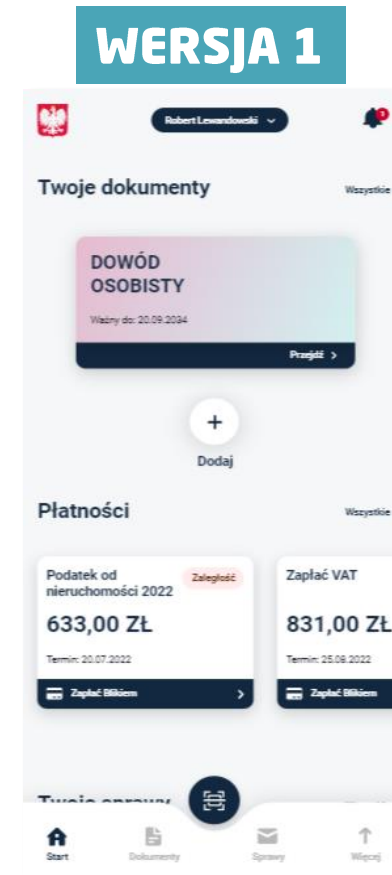
W badaniu testowaliśmy dwie wersje wizualne nowej aplikacji mObywatel. Każda z wersji została pokazana grupie 13 osób.

Badane ścieżki:

1. Dodawanie dokumentu prawa jazdy.
2. Sprawdzenie, jakie dokumenty są podpięte w aplikacji.
3. Sprawdzenie szczegółów ostatniego powiadomienia.
4. Sprawdzenie, w jakim urzędzie jest do odebrania paszport.
5. Płatności za podatek od nieruchomości.
6. Personalizacja wyglądu aplikacji, edycja pulpitu.
7. Wylogowanie z aplikacji.

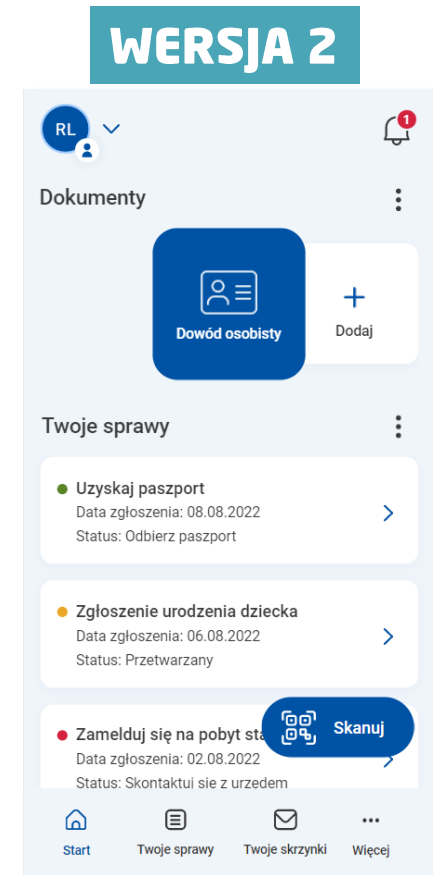
Dodatkowe wątki:

- profil i zmiana profilu
- kalendarz
- kod QR
- „Dla Ciebie”
- „Szybki dostęp”
- „Katalog Spraw”.



Linki do makiet:

[Wersja 1](#)



[Wersja 2](#)

Nowy mObywatel - testy

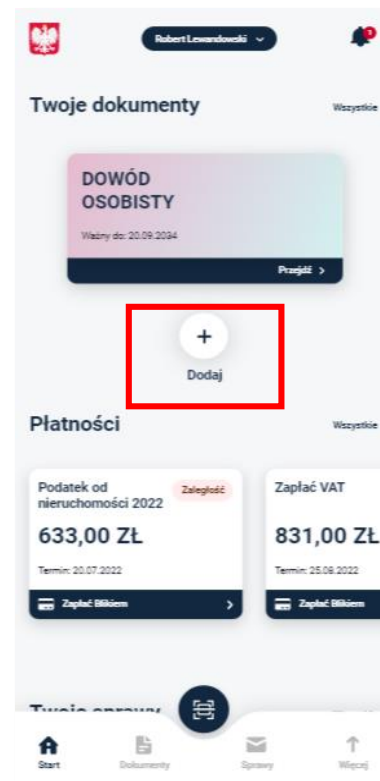
1. Dodawanie dokumentu

- Observacja** Respondenci doceniali szybkość procesu dodawania dokumentu.
- Dobra praktyka** Przycisk + najlepiej sprawdzał się w I grupie wiekowej.
- Mały problem** Starsi respondenci z III grupy wiekowej wskazywali, że hasło „Dodaj” nie jest dla nich wystarczającym komunikatem i woleliby nazwę „Dodaj dokument”.
- Observacja** Część respondentów szukała możliwości dodania dokumentu w **Katalogu spraw**.
- Observacja** Potwierdzenie tożsamości: (1) część wybierała Profil Zaufany, (2) druga część bank, (3) jeden respondent wskazał eDO. **Respondenci w większości deklarowali brak znajomości aplikacji eDO.**

Wykonanie zadania: zadanie wypadało podobnie przy obydwu wersjach.

Rekomendujemy: redakcję tekstu „Dodaj” pod przyciskiem +

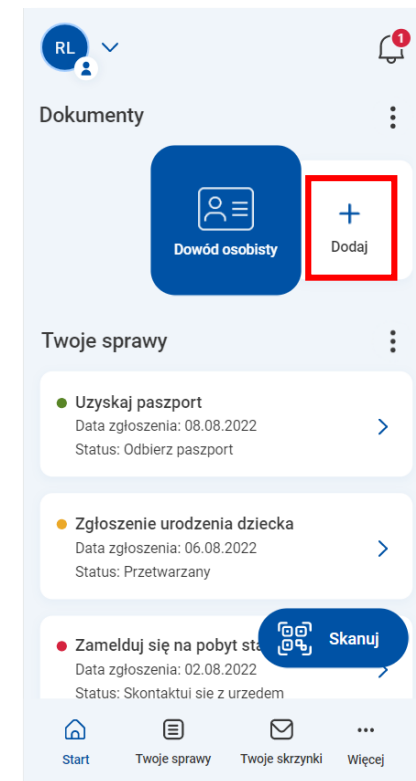
WERSJA 1



Linki do makiet:

[Wersja 1](#)

WERSJA 2



[Wersja 2](#)

Nowy mObywatel - testy

2. Sprawdzenie dokumentu

Mały problem Respondentom w obu wersjach makiety **brakowało widoku wszystkich dokumentów** na jednym ekranie.

Observacja Respondenci nie korzystali ze strzałek w wersji 1., **swipe sprawdził się we wszystkich grupach wiekowych**.

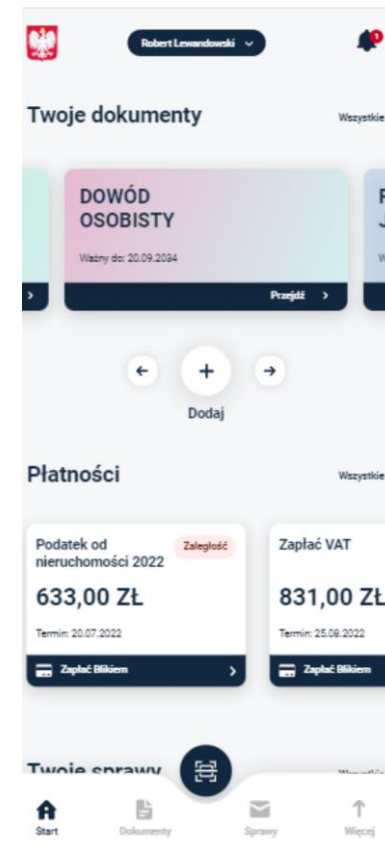
Observacja W wersji 1. respondenci zgłaszali, że kafle z dokumentami są za duże. Mieli poczucie, że przy dużej liczbie dokumentów zbyt długo trwałoby znalezienie odpowiedniego.

Observacja Ponownie **Katalog spraw** był intuicyjnie wybierany jako miejsce, gdzie mogłyby znaleźć się wszystkie dokumenty.

Wykonanie zadania: mniej błędów zanotowano na makiecie nr 1.

Rekomendujemy: analizę widoku dokumentów na ekranie aplikacji i usprawnienie przejścia do wszystkich dokumentów.

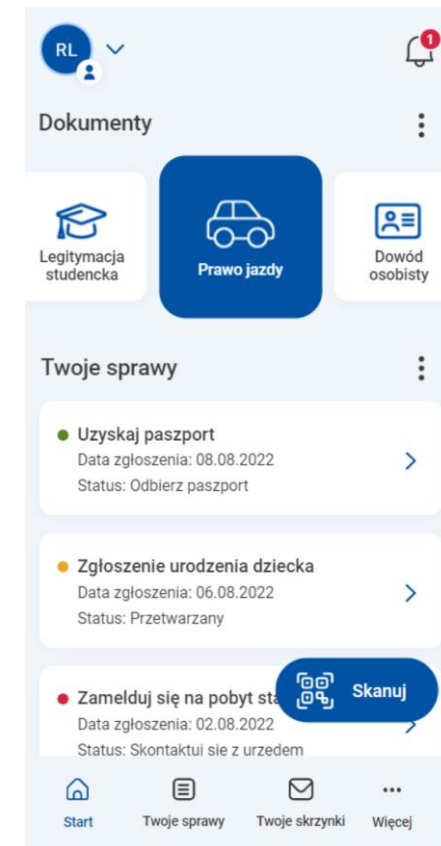
WERSJA 1



Linki do makiet:

[Wersja 1](#)

WERSJA 2



[Wersja 2](#)

Nowy mObywatel - testy

3. Szczegóły powiadomienia

↑ Mały problem Respondenci wskazywali w wersji 1., że **dzwonek powiadomień jest zbyt mały**.

↑ Mały problem W obu wersjach **odróżnienie nieodczytanego powiadomienia od odczytanego nie było wystarczające**.

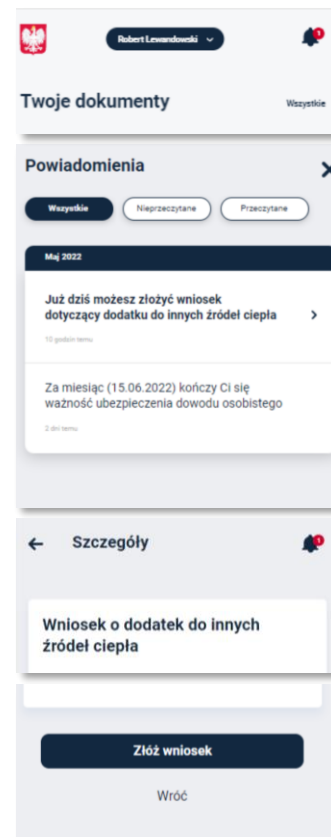
Q Obserwacja W obu wersjach część respondentów zatrzymywała się na ekranie powiadomień i nie miała poczucia, że może przejść dalej, by zapoznać się ze szczegółami.

Q Obserwacja Możliwość **zgłoszenia wniosku** z poziomu aplikacji była odbierana bardzo pozytywnie. Sam wniosek o dodatek do innych źródeł ciepła nie był interesujący dla naszych respondentów - mówili, że to ich nie dotyczy.

Wykonanie zadania: mniej błędów zanotowano na makiecie nr 1.

Rekomendujemy: analizę rozmiaru i wyglądu dzwonka powiadomień oraz wyróżnienie nieodczytanego powiadomienia na liście wszystkich powiadomień.

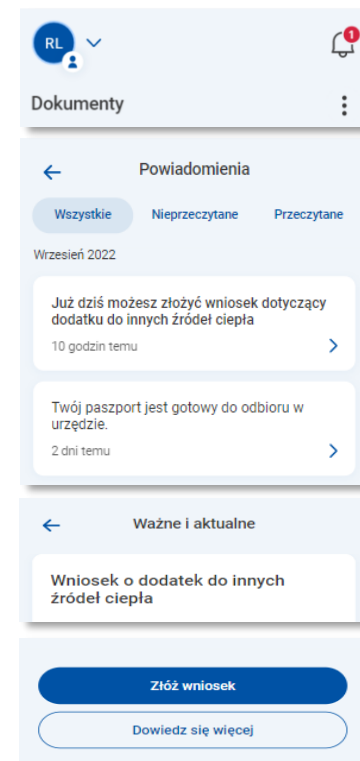
WERSJA 1



Linki do makiet:

[Wersja 1](#)

WERSJA 2



[Wersja 2](#)

Nowy mObywatel - testy

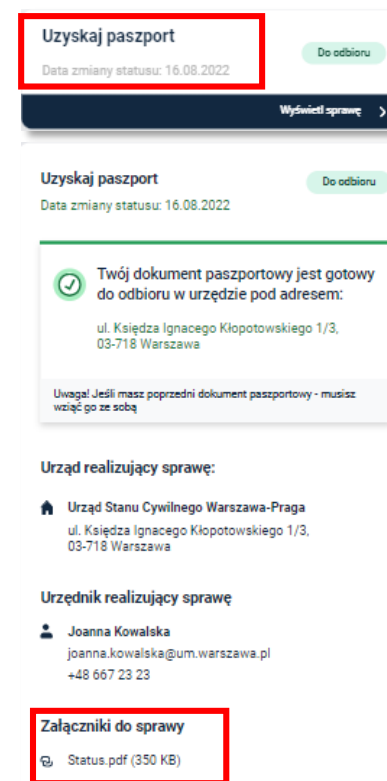
4. Miejsce odbioru paszportu

- Dobra praktyka** Respondenci pozytywnie oceniali kolory statusów spraw - **zielony** (sprawa rozpatrzona pozytywnie, dokument do odbioru), **żółty** (przetwarzanie), **czerwony** (skontaktuj się z urzędem).
- Mały problem** Komunikat „Uzyskaj paszport” był dla wielu respondentów mylący, sugerował sprawę, którą dopiero można zacząć.
- Obserwacja** Respondenci nie wiedzieli, co może zawierać załącznik „Status.pdf” znajdujący się na dole ekranu.
- Obserwacja** Respondenci szukali dodatkowych informacji - godzin otwarcia urzędu, numeru pokoju, terminu odbioru dokumentu.

Wykonanie zadania: mniej błędów zanotowano na makiecie nr 2.

Rekomendujemy: redakcję komunikatów „Uzyskaj paszport” i „Status.pdf”.

WERSJA 1

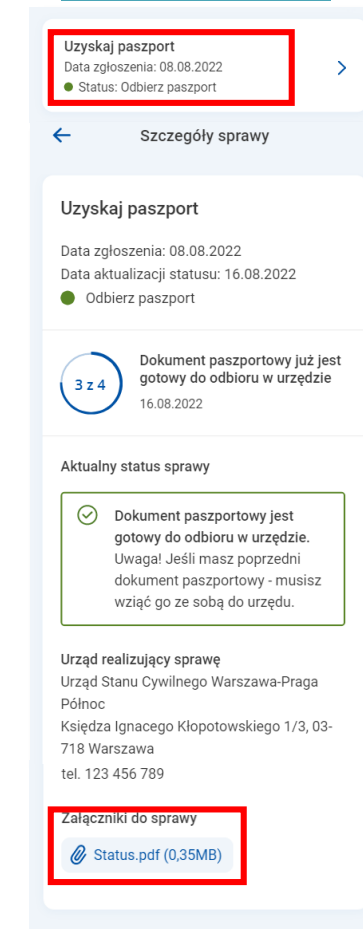


Linki do makiet:

[Wersja 1](#)

[Wersja 2](#)

WERSJA 2



Nowy mObywatel - testy

5. Płatności

🔍 Obserwacja Płatność w aplikacji nie sprawiała problemów respondentom.

✅ Dobra praktyka Pozytywnie oceniany był ekran ze wszystkimi płatnościami, z podziałem na „opłacone” i „do opłacenia” oraz z kodem kolorystycznym.

✅ Dobra praktyka Respondenci pozytywnie reagowali na możliwość uregulowania zaległości bez znajomości numeru konta odbiorcy.

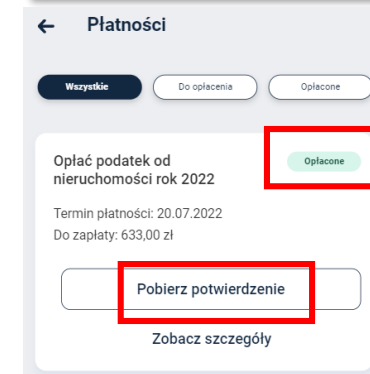
⬆️ Mały problem Respondenci chcieliby móc wybrać inną metodę płatności niż BLIK. Ci, którzy nie używają BLIKA negatywnie reagują na hasło „Zapłać Blikiem”

✅ Dobra praktyka Respondenci wskazywali, że możliwość pobrania potwierdzenia przelewu jest dla nich bardzo ważna.

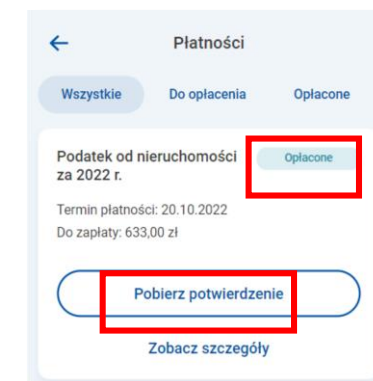
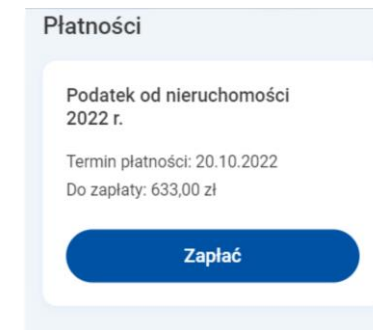
Wykonanie zadania: zadanie wypadało podobnie przy obydwu wersjach

Rekomendujemy: dodatkowe metody płatności poza BLIKIEM.

WERSJA 1



WERSJA 2



Linki do makiet:

[Wersja 1](#)

[Wersja 2](#)

Nowy mObywatel - testy

6. Personalizacja wyglądu ekranu

Duży problem

Większość respondentów miała problem z odnalezieniem opcji personalizacji ekranu.

Observacja

Respondenci chcą móc zmieniać kolejność poszczególnych sekcji na ekranie.

Observacja

Część respondentów próbowała edytować pulpit przez przytrzymanie palcem danego elementu.

Duży problem

W wersji 1. respondenci mieli wątpliwości, czy pasek na dole ekranu jest aktywny. W związku z tym, mieli trudności w znalezieniu ustawień pulpitu.

Mały problem

W wersji 2. makiety edycja pulpitu, znajdująca się w 3 kropkach po prawej stronie ekranu, była łatwiejsza do odnalezienia dla respondentów.

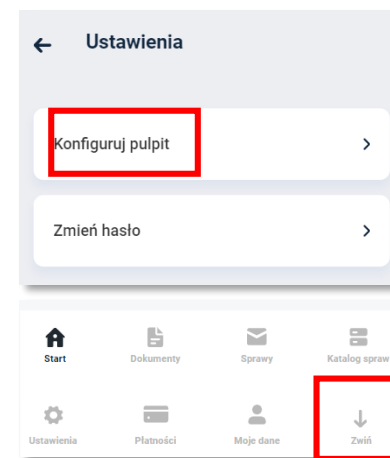
Observacja

Respondenci nie rozumieją przeznaczenia poszczególnych sekcji. Obawiają się, że wyłączenie którejś z opcji sprawi, że coś ich ominie. Szczególnie III grupa wiekowa obawiała się przypadkowej utraty ważnych informacji.

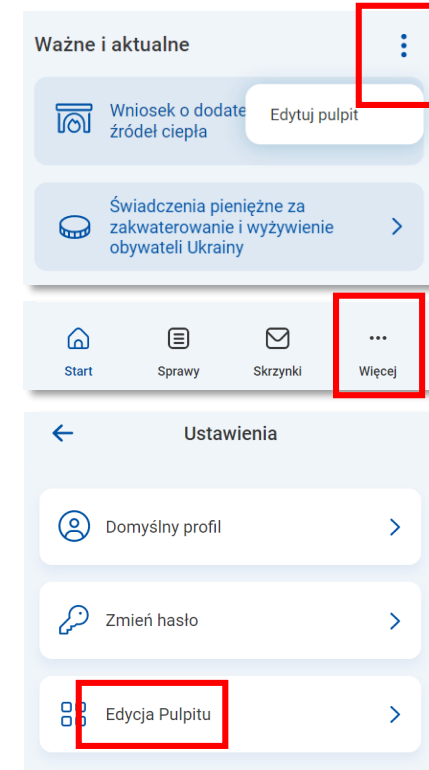
Wykonanie zadania: zadanie wypadało podobnie przy obydwu wersjach

Rekomendujemy: analizę architektury informacji w aplikacji, żeby poprawić zrozumienie poszczególnych sekcji.

WERSJA 1



WERSJA 2



Linki do makiet:

[Wersja 1](#)

[Wersja 2](#)

Nowy mObywatel - testy

7. Wylogowanie z aplikacji

Q Obserwacja

Respondenci szukali opcji wylogowania na górze ekranu, w miejscu, gdzie znajduje się profil użytkownika. Udawało im się to na makiecie w wersji 1.

↑ Mały problem

W wersji 2. opcja wylogowania jest na dole ekranu, pojawia się po kliknięciu „Więcej”. Respondentom poruszającym się po wersji 2. makiety trudniej było wykonać zadanie.

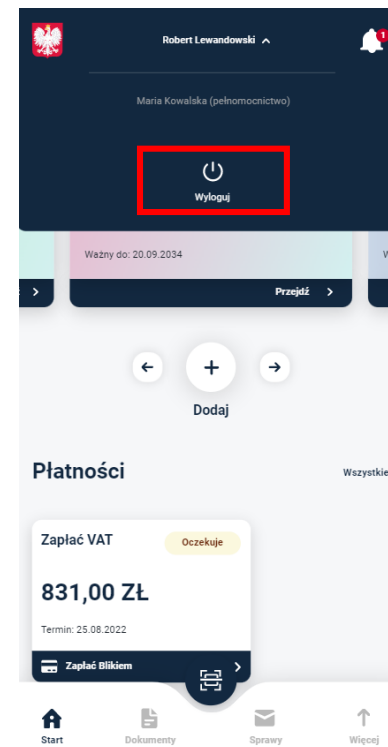
Q Obserwacja

Wielu respondentów deklarowało, że nie mają zwyczaju wylogowywać się z aplikacji – zazwyczaj je zamykają.

Wykonanie zadania: mniej błędów zanotowano na makiecie nr 1.

Rekomendujemy: rozwiązanie zastosowane na makiecie w wersji 1.

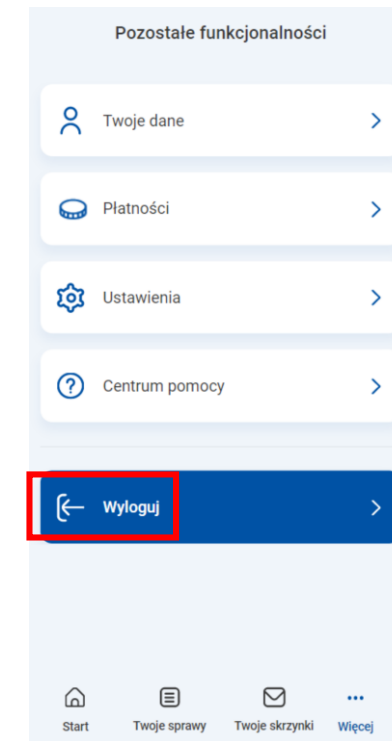
WERSJA 1



Linki do makiet:

[Wersja 1](#)

WERSJA 2



[Wersja 2](#)

Nowy mObywatel - dodatkowe wątki

Duży problem

Zmiana profilu i profil pełnomocnika - część respondentów nie mogła stwierdzić, do czego służy profil „*Maria Kowalska (pełnomocnictwo)*”. Dużym problemem było określenie, kto jest czym pełnomocnikiem. Użytkownicy, którzy mają doświadczenie w udzielaniu lub korzystaniu z pełnomocnictw, rozumieli i doceniali funkcję pełnomocnika w aplikacji mObywatel.

✓ Dobra praktyka

Kalendarz - personalizowane powiadomienia w kalendarzu były odbierane bardzo pozytywnie. Respondenci wskazywali, że w kalendarzu chcieliby widzieć przypomnienia o terminach załatwiania spraw, składania wniosków, statusie aktualnie prowadzonych spraw (np. „złożono wniosek o wydanie paszportu, paszport do odbioru w urzędzie”). Użytkownicy nie chcą widzieć powiadomień, które ich nie dotyczą („Śpiewaj z Polską do hymnu”).

🔍 Obserwacja

Kod QR - respondenci nie wiedzieli, do czego może służyć kod QR w aplikacji mObywatel. Wielu respondentów twierdziło, że chciałoby móc skanować kodem dokumenty i dodawać je w ten sposób do aplikacji.

🔍 Obserwacja

Sekcja „Dla Ciebie” - respondenci spodziewali się, że w tym miejscu znajdą samouczki, instrukcje używania aplikacji. Słowo „e-usługi” nie było zrozumiałe dla większości respondentów.

↑ Mały problem

„Twoje Skrzynki” i „Twoje Sprawy” - respondenci nie byli w stanie wskazać, czym różnią się obie sekcje i które wiadomości trafiają do sekcji Twoje Skrzynki, a które do sekcji Twoje Sprawy.

✓ Dobra praktyka

Sekcja „Szybki Dostęp” - respondenci bardzo pozytywnie odbierali treści w tej części aplikacji i podkreślali, że tego typu informacji szuka się zwykle w pośpiechu, w wyjątkowych sytuacjach. Wielu użytkowników zwracało uwagę, że nazwa sekcji nie oddaje w pełni charakteru zawartych w niej wiadomości.

🔍 Obserwacja

„Ważne i aktualne” - respondenci nie widzieli w tej sekcji nic ważnego dla siebie. Sekcja znajdowała się dość nisko, co z perspektywy respondentów oznaczało mniejszy priorytet informacji.

OBECNY mOBYWATEL

“ To **elektroniczny portfel**. Czuję się pewnie, wiedząc, że nawet jak nie wezmę ze sobą np. prawa jazdy, to telefon zawsze mam przy sobie.

Źródło: IDI, kobieta



“ Wygodnie mieć wszystko w aplikacji. Nie wiem nawet, gdzie jest mój plastikowy dowód.

Źródło: IDI, mężczyzna



“ Korzystam do **przechowywania dokumentów**.

Źródło: IDI, mężczyzna



“ Aplikacja potwierdza, że ja to ja i wszędzie mogę z niej korzystać.

Źródło: IDI, mężczyzna



“ Dowód przecież można zgubić, a tutaj wiem że mam go zawsze przy sobie.

Źródło: IDI, kobieta



Główne wnioski - obecna aplikacja



Dotychczasowe doświadczenia

- Użytkownicy aplikacji mObywatel uzasadniali pobranie jej różnymi powodami: (1) Część respondentów **zainstalowała ją w czasach pandemii**, a główną motywacją był certyfikat COVID w telefonie. (2) Inną część **zachęcił ktoś bliski**, kto wprowadził do używania aplikacji i wyjaśnił, jak z niej korzystać. (3) Pozostali mają aplikację od dawna i albo nie pamiętają, co ich skłoniło do instalacji, albo chcieli mieć dokument w wersji cyfrowej.
- Najczęściej wymieniane funkcje, z których respondenci korzystają w aplikacji, to kolejno: **dokumenty** (dowód osobisty, prawo jazdy, mPojazd, Karta Dużej Rodziny), **punkty karne**, **paszport COVID**, **e-Recepta**.
- Jako największą trudność w korzystaniu z aplikacji użytkownicy wymieniają: (1) **logowanie się hasłem**, (2) **blokada dostępu** na 5 minut po 3 błędnych próbach logowania, (3) **brak dostępu do dokumentu** w przypadku braku zasięgu.
- Dla użytkowników aplikacja mObywatel to: (1) **elektroniczny portfel**, (2) miejsce do przechowywania dokumentów, (3) sposób na to, by dokumenty mieć zawsze przy sobie.
- **Wiarygodność, autentyczność i wygoda** to główne zalety mObywatela w telefonie, wymieniane przez respondentów mających aplikację.
- Jako ograniczenia aplikacji część respondentów wskazywała: (1) że muszą nosić ze sobą fizyczne dokumenty, ponieważ (w ich odczuciu) **dokumenty w aplikacji nie są uznawane w bankach**, (2) obawę, że przy braku zasięgu nie będą mieć dostępu do swoich dokumentów w aplikacji mObywatel.

Rekomendujemy: podjęcie działań komunikacyjnych i marketingowych, budujących świadomość wśród użytkowników aplikacji mObywatel, m.in. na temat dostępnych sposobów logowania i miejsc, w których mogą korzystać z dokumentów cyfrowych.

W 2023r. planowane jest wprowadzenie nowej ustawy o aplikacji mObywatel, która zrówna dokumenty cyfrowe i tradycyjne.

Główne wnioski - obecna aplikacja



Rekomendacje od respondentów

- Większość użytkowników stwierdziło, że **aplikacja jest łatwa w użyciu i posiada funkcje, których potrzebują**. Widzieli jednak przestrzeń na jej dalsze usprawnianie. Wśród propozycji rozwoju produktu najczęściej pojawiały się:
 - składanie wniosku EKUZ i dodanie karty do dokumentów,
 - załatwianie w aplikacji spraw urzędowych (ZUS, Urząd Skarbowy),
 - dodanie paszportu do dokumentów,
 - możliwość zapłaty za parking oraz komunikację miejską,
 - opłata za PIT.

Główne wnioski - obecna aplikacja



Dotychczasowe doświadczenia

- Respondenci, którzy nie mają aplikacji: (1) **słyszeli o niej w najbliższym otoczeniu, ale niewiele o niej wiedzą**, (2) **słyszeli nieprzychylnie opinie**, np. że się zacina, (3) nie słyszeli o aplikacji.
- Osoby niekorzystające z aplikacji wśród ograniczeń wymieniały: (1) **konieczność noszenia dowodu osobistego ze sobą, ponieważ dokumenty w aplikacji nie są uznawane w bankach**, (2) obawę, że przy braku zasięgu nie będą mieć dostępu do swoich dokumentów. Poza złymi opiniami znajomych, te dwa ograniczenia stanowią dla danej grupy respondentów argument, by nie instalować aplikacji.
- Respondenci załatwiają sprawy urzędowe: (1) osobiście lub (2) przez Internet. Pierwsza grupa decyduje się pójść do urzędu, ponieważ uważa, że w ten sposób załatwi sprawę szybciej i będą mogli lepiej przekazać dodatkowe, ważne informacje. Część respondentów miała również **złe doświadczenia w przeszłości ze składaniem wniosków online**.


Rekomendujemy: podjęcie działań komunikacyjnych i marketingowych, które przedstawią osobom niekorzystających z aplikacji mObywatel jej główne funkcje i zalety.

STARY VS. NOWY mOBYWATEL

“
“
Jeśli to aplikacja, która ma zastąpić starą, to ruch w dobrym kierunku. Faktycznie wygląda i będzie funkcjonować dobrze.

Źródło: IDI, mężczyzna 

“
“
Tutaj niczego nie brakuje, to w starej wersji brakuje tego wszystkiego, co jest tutaj.

Źródło: IDI, kobieta 


“
“
Stary mObywatel to był dokument, nowy to cały urząd.
Źródło: IDI, mężczyzna



“
“
Nie no, to jest przepaść, w nowej to jest dużo bardziej intuicyjne, nie trzeba klikać, przechodzić i szukać, dużo łatwiej jest i dużo więcej funkcji.

Źródło: IDI, mężczyzna 

“
“
Obecna wersja mi wystarcza, ale podoba mi się lista załatwianych spraw, sprawy w urzędach.

Źródło: IDI, kobieta 

WAŻNE LINKI

Linki do makiet:

[Wersja 1](#)

[Wersja 2](#)

Link do aktualności w projekcie:

[Cyfryzacja - Badania i Projektowanie](#)

Link do ankiety z oceną raportu:

[Ankieta](#)

Dziękujemy



[Tutaj możesz ocenić
nasz raport](#)

Kontakt:

badania@coi.gov.pl

