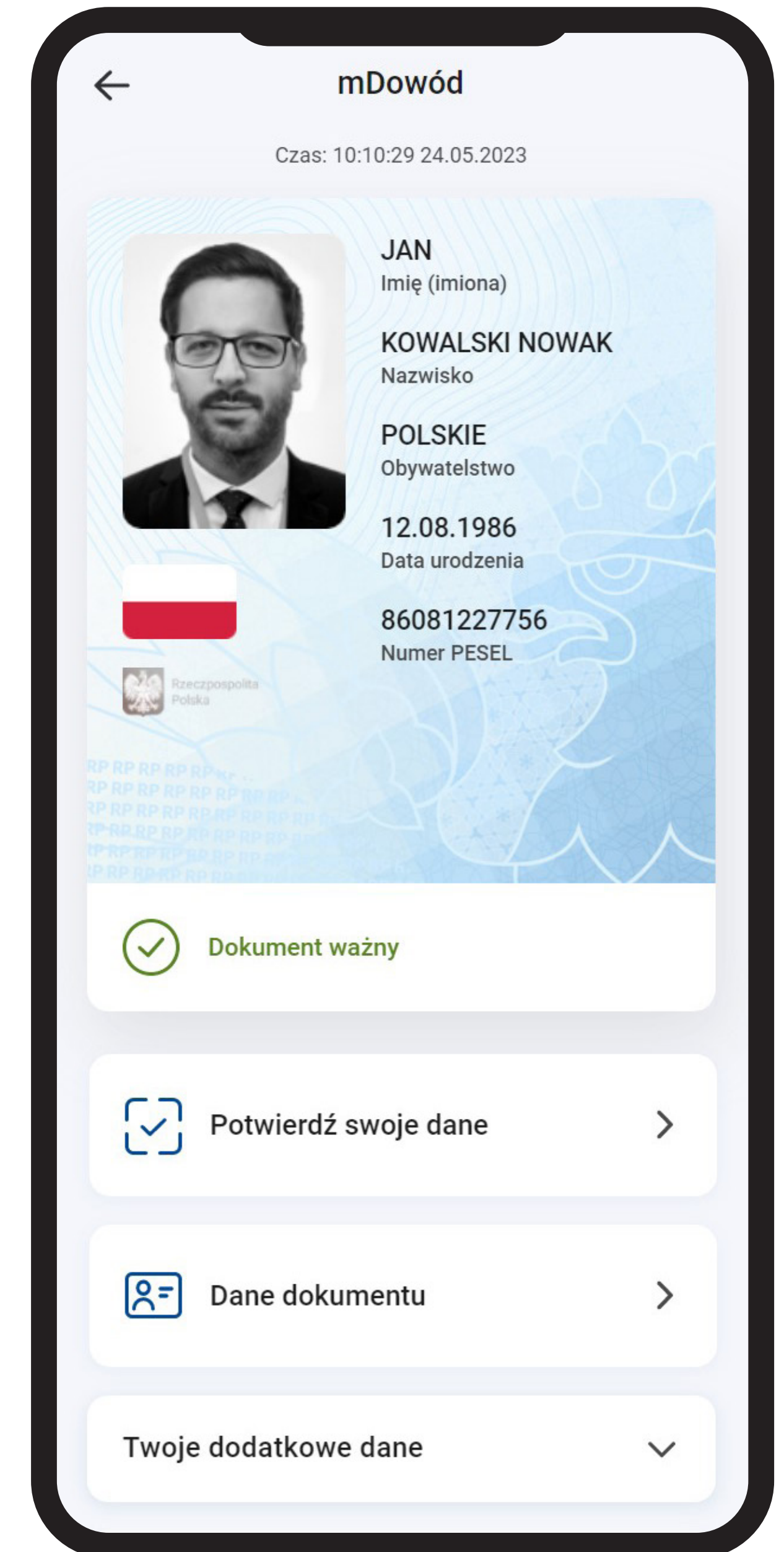


Raport z badania aplikacji mObywatel 2.0



# Nowy dokument tożsamości - mDowód



# 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.

## Drawer

dodatkowy panel wysuwający się z dołu ekranu. Drawer zawiera informacje kontekstowe, po wysunięciu wyświetla je na warstwie danego ekranu.

## FAB (floating action button)

przycisk, przemieszczający się wraz z użytkownikiem poruszającym się po aplikacji, który umożliwia wykonanie określonej akcji – otwiera dodatkowe funkcje na warstwie danego ekranu.

## Gilosz

„rysunek złożony z kombinacji przeplatających się linii krzywych, stosowany np. na banknotach” (PWN). W aplikacji mObywatel 2.0 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.

## Swipe

możliwość przewijania elementów ekranu (np. zdjęć w galerii) za pomocą gestu przeciągnięcia. W aplikacji mObywatel 2.0 przez swipe przewijane są m.in. kolejne elementy guide’u, banera.

# WPROWADZENIE

-  Ten raport zawiera podsumowanie badań użyteczności, jakim poddaliśmy nowe funkcje wprowadzane w aplikacji mObywatel 2.0:
- nowy dokument tożsamości mDowód oraz
  - proces weryfikacji kodem QR.

Nie zawsze proces projektowy przebiega linearnie według schematu:

- o projekt
- o badanie użyteczności
- o rekomendacje
- o poprawki
- o wdrożenie.

**Czasem badania uwidaczniają większe trudności, które zmuszają nas do zrobienia kroku wstecz i wprowadzenia radykalnych zmian w projekcie. Tak było w tym przypadku.**

Pierwsze badanie użyteczności wykazało konieczność wprowadzenia wielu dużych zmian w makietach. Były one na tyle głębokie, że jako zespół projektowy podjęliśmy decyzję, by stworzyć makiety od nowa i powtórzyć badanie.

Oczywiście oznaczało to dla nas dużo dodatkowej pracy, ale chcieliśmy mieć pewność, że nowa odsłona aplikacji mObywatel 2.0 i jej nowe funkcje będą jak najlepiej odpowiadać na potrzeby użytkowników, będą intuicyjne w użyciu, a ryzyko popełnienia błędów w użyteczności zostanie ograniczone do minimum.

W tym dokumencie oprócz wyników badań użyteczności dwóch iteracji projektu umieszczamy również linki do makiet z kolejnych etapów projektu.



# 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 2.0, skorzystamy wyłącznie w formie elektronicznej.

**mDowód będzie miał swój unikatowy numer i serię (INNE niż dowód osobisty) i będzie ważny przez pięć lat.** Dużą zaletą dokumentu, będzie możliwość korzystania z niego w sytuacji utraty, unieważnienia czy zastrzeżenia dowodu osobistego. mDowodu użyjemy na terenie całego kraju, załatwiając 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 kupuj biletów lotniczych za granicę z użyciem danych z mDowodu. Ten dokument jest ważny tylko na terenie Polski).** Do dnia 31.08 dokument ma zostać całkowicie wdrożony do systemów bankowych, co sprawi, że od 01.09 banki powinny być już przygotowane do obsługi wszelkich zgłoszeń na podstawie mDowodu.





# BADANIE PIERWSZEJ ITERACJI PROJEKTU





# METODYKA

- ✎ 12 zadaniowych testów użyteczności z elementami IDI.
- ✎ 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 2.0.
- ✎ Przetestowaliśmy makietę mObywatela 2.0 w dwóch wariantach – z FAB (floating action button) i bez FAB. Każdą z wersji pokazaliśmy sześciu badanym. W wersji z FAB badani mogli przy użyciu FAB wywołać kod QR oraz odnaleźć „Aktualizację dokumentu”.

**Makieta wersja bez FAB:** <https://l8ks3r.axshare.com/?id=cu2y04>

**Makieta wersja z FAB:** <https://l8ks3r.axshare.com/?id=sfw59s>

## BADANI

- ✎ **Liczba badanych:** 12 osób.
- ✎ **Korzystanie z mObywatela:** 4 osoby nie korzystają, 8 osób korzysta.
- ✎ **Wiek badanych:** 18-74 lat.
- ✎ **Cechy rozróżniające:** wiek, płeć, wykształcenie, miejsce zamieszkania.
- ✎ **Modele telefonów, z których korzystali:**
  - iPhone: 11 Pro Max, 12, 12 Pro, 13 Pro, 14+
  - Samsung: A22, 10S, S21 FE
  - Realme: 7 Pro

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

Okres realizacji: **13-23.03.2023.**



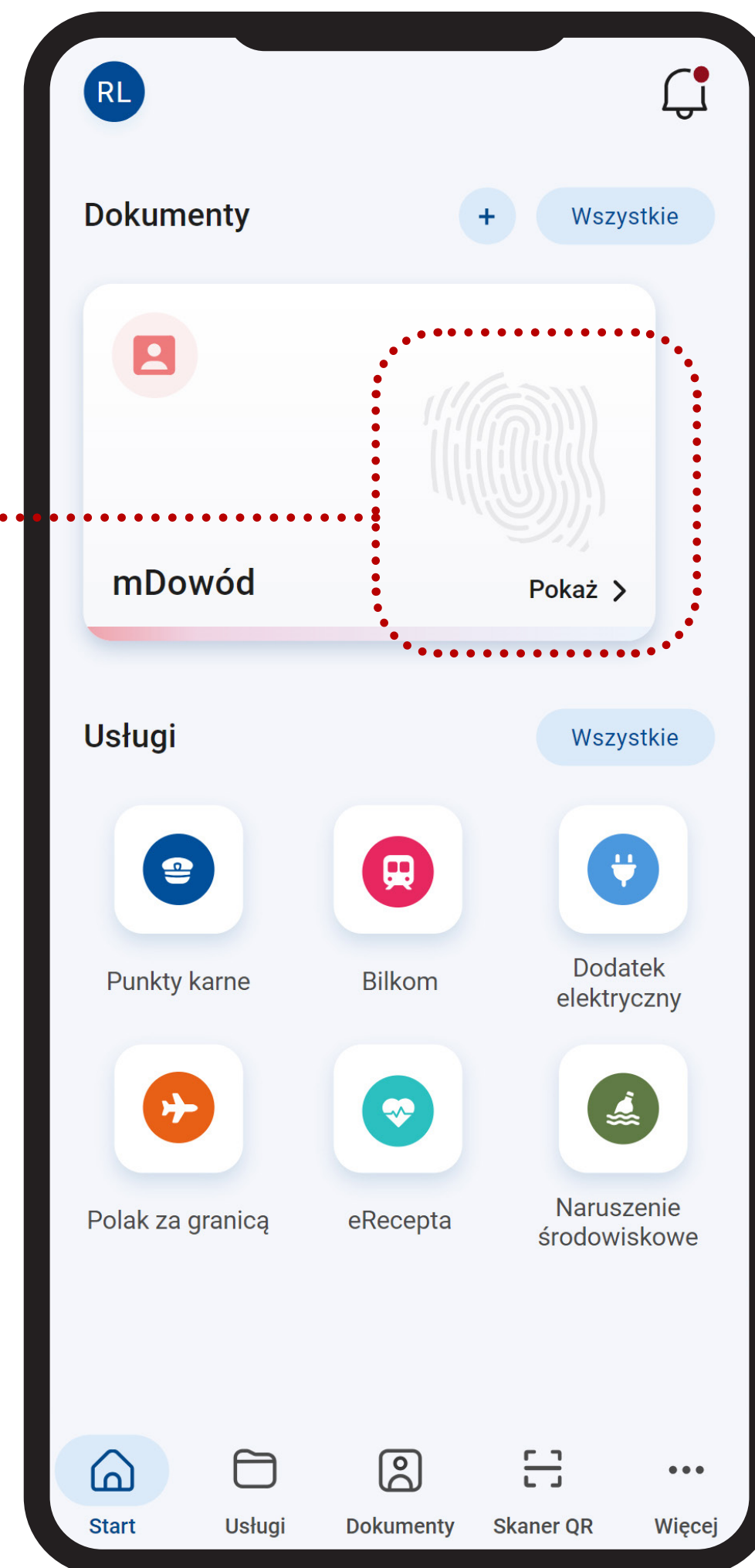
# EKRAN GŁÓWNY

Problem stanowiła grafika przedstawiająca linie papilarne na kafelku mDowód, które przez część badanych traktowane były jako element służący do logowania się przy pomocy linii papilarnych.



*I tu jest palec, ja mam poharatane palce i żadna aplikacja mi nie wchodzi na palec.*

kobieta 60+, IDI



Ekran startowy był dobrze oceniany przez badanych - uznawany jako czytelny, uporządkowany, prosty, nowoczesny - przypominający inne aplikacje.

## Rekomendacja

Zmiana grafiki z liniami papilarnymi znajdującej się na kafelku dokumentu.

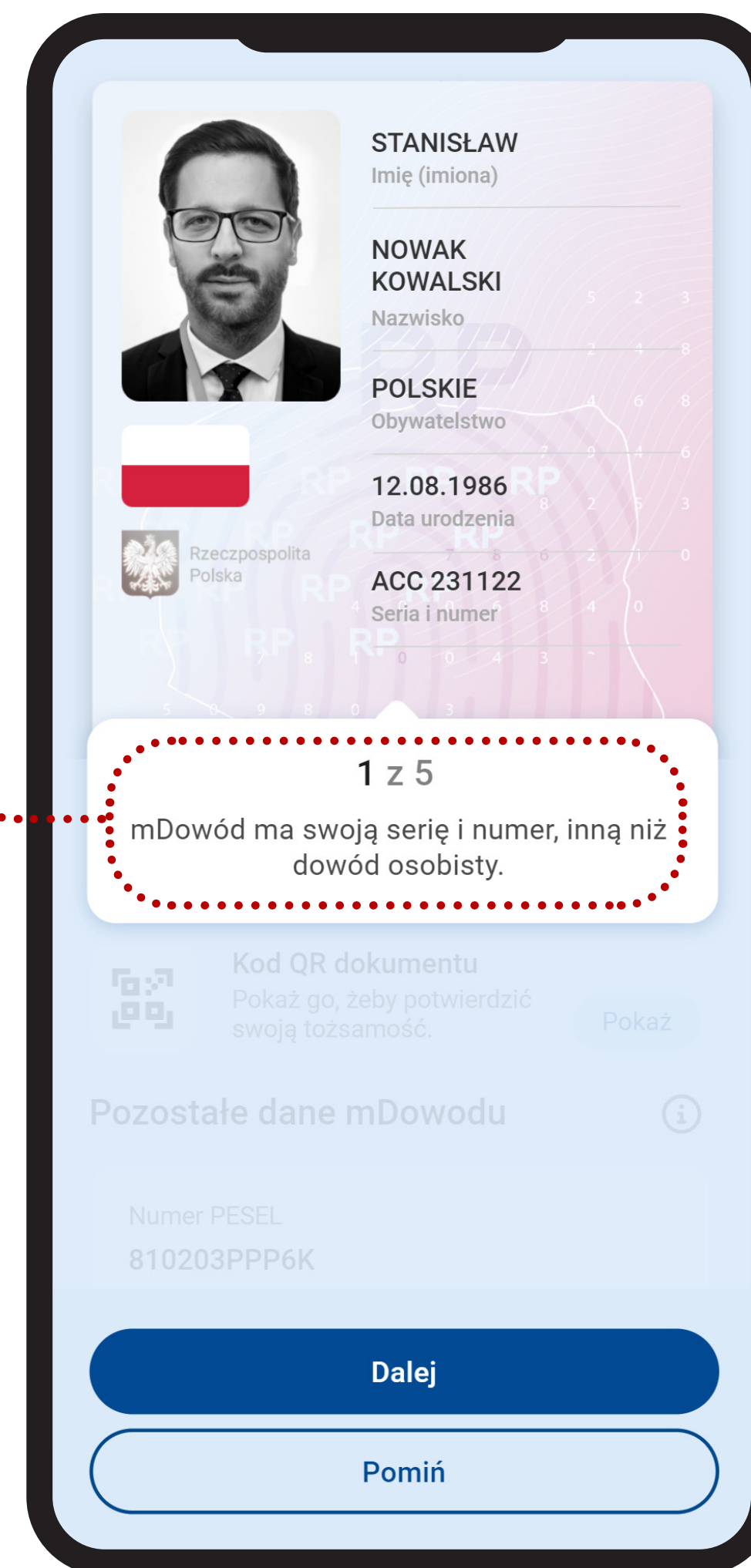
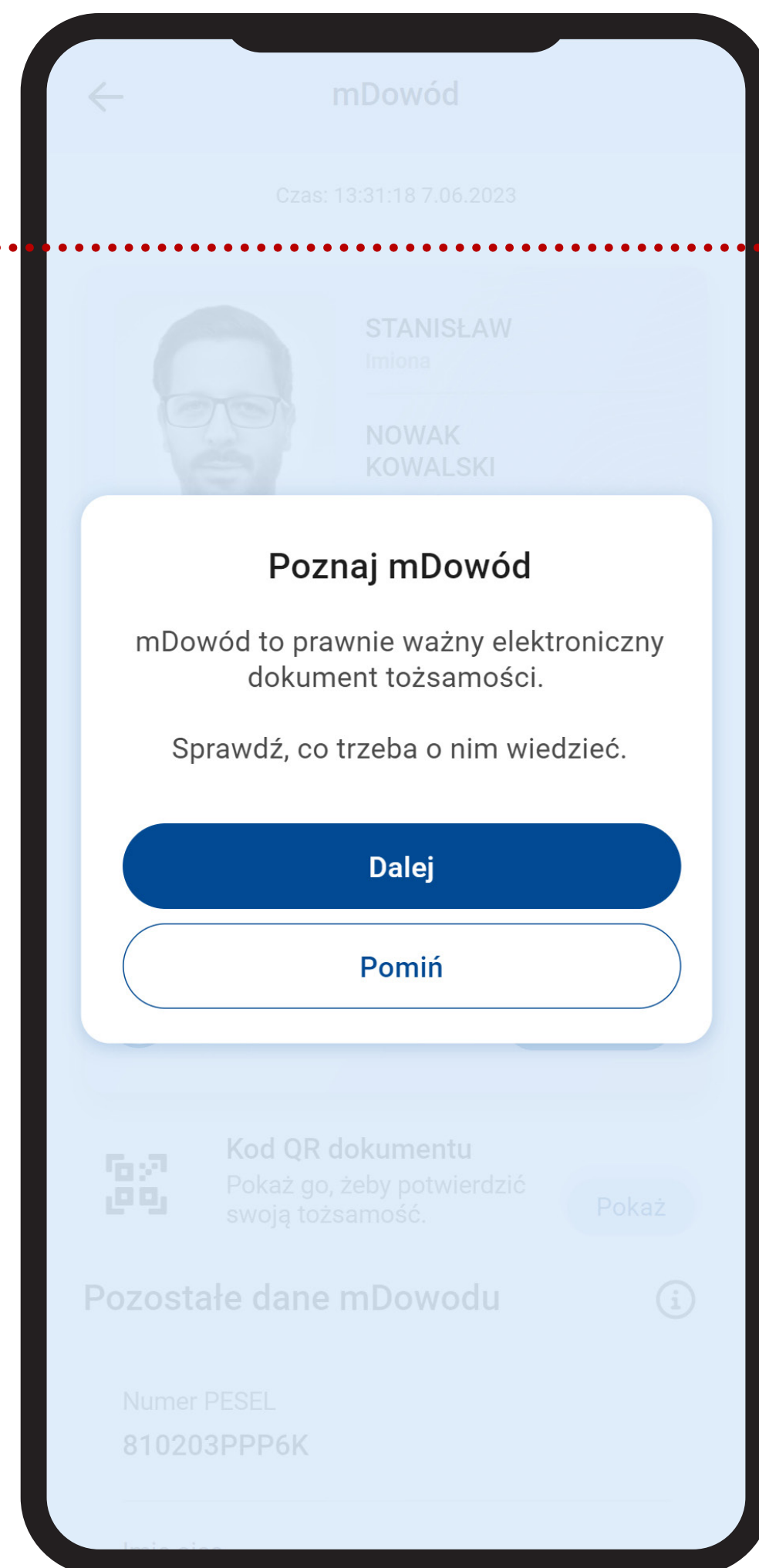


Tylko część badanych rozumiała funkcję guide'u. Niektórzy interpretowali ten krok (1 z 5) jako właściwy widok mDowodu.



*Jest to fajne, jeżeli jesteś w miejscu, gdzie ktoś mówi, że ten dokument nie jest dokumentem i mogę pokazać komuś ten komunikat.*

mężczyzna 36-45, ID1



## Rekomendacja

Wykorzystanie tego miejsca do podania kluczowych informacji na temat nowego dokumentu tożsamości.

Guide w obecnej formie nie spełnia swojej funkcji. Powinien być zastąpiony inną formą prezentacji (np. wizardem) z informacjami czym jest mDowód i jakie dane zawiera oraz czym się różni od dowodu osobistego.

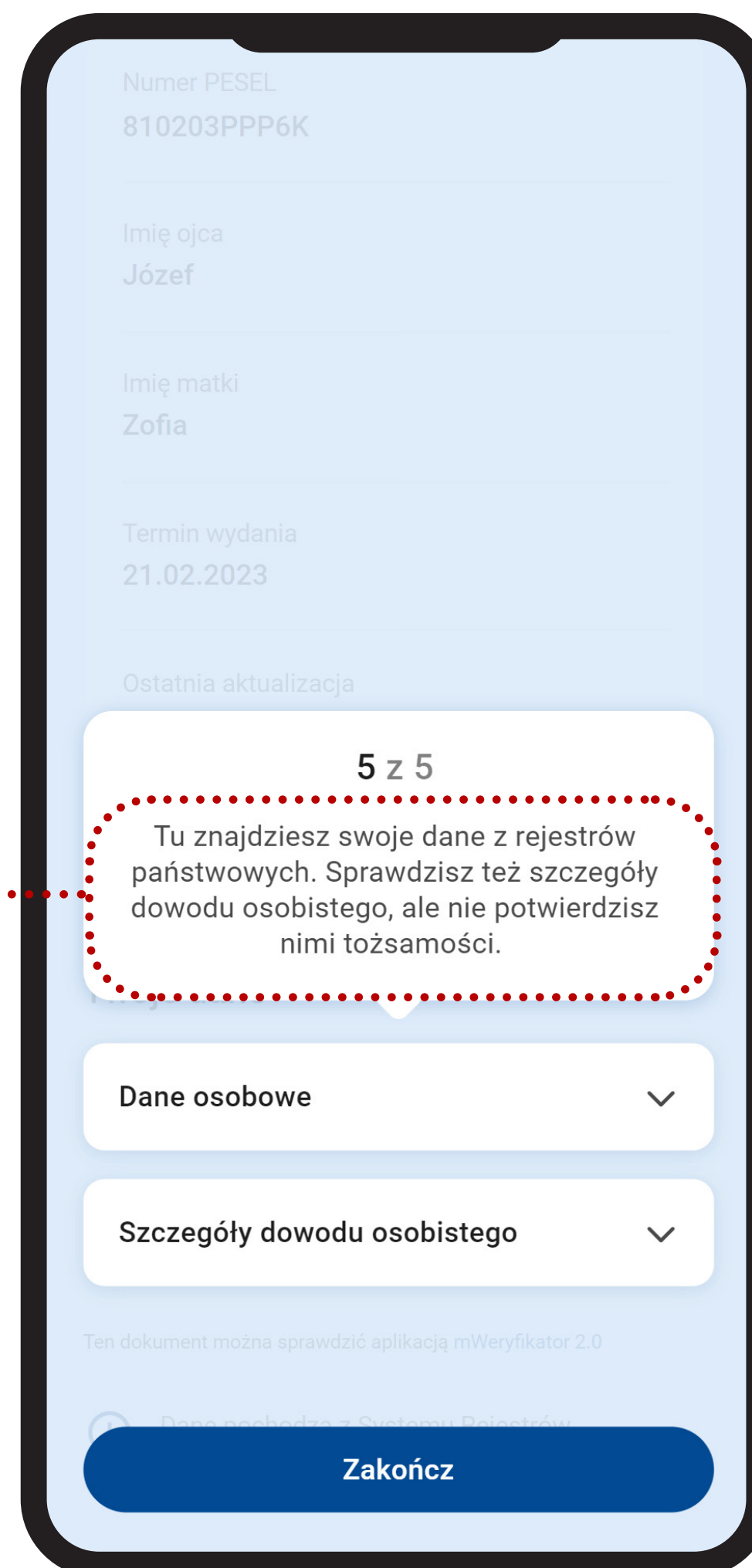


Określenie „rejstry państwowe” dla części badanych okazało się trudne do zrozumienia – nie wiedzieli, jakie to mogą być rejestry i czemu są w liczbie mnogiej.



*Nie wiem, co to znaczy „rejstry państwowe”.*

mężczyzna 60+, IDI



Część badanych szukała możliwości powrotu do poprzednich kroków.

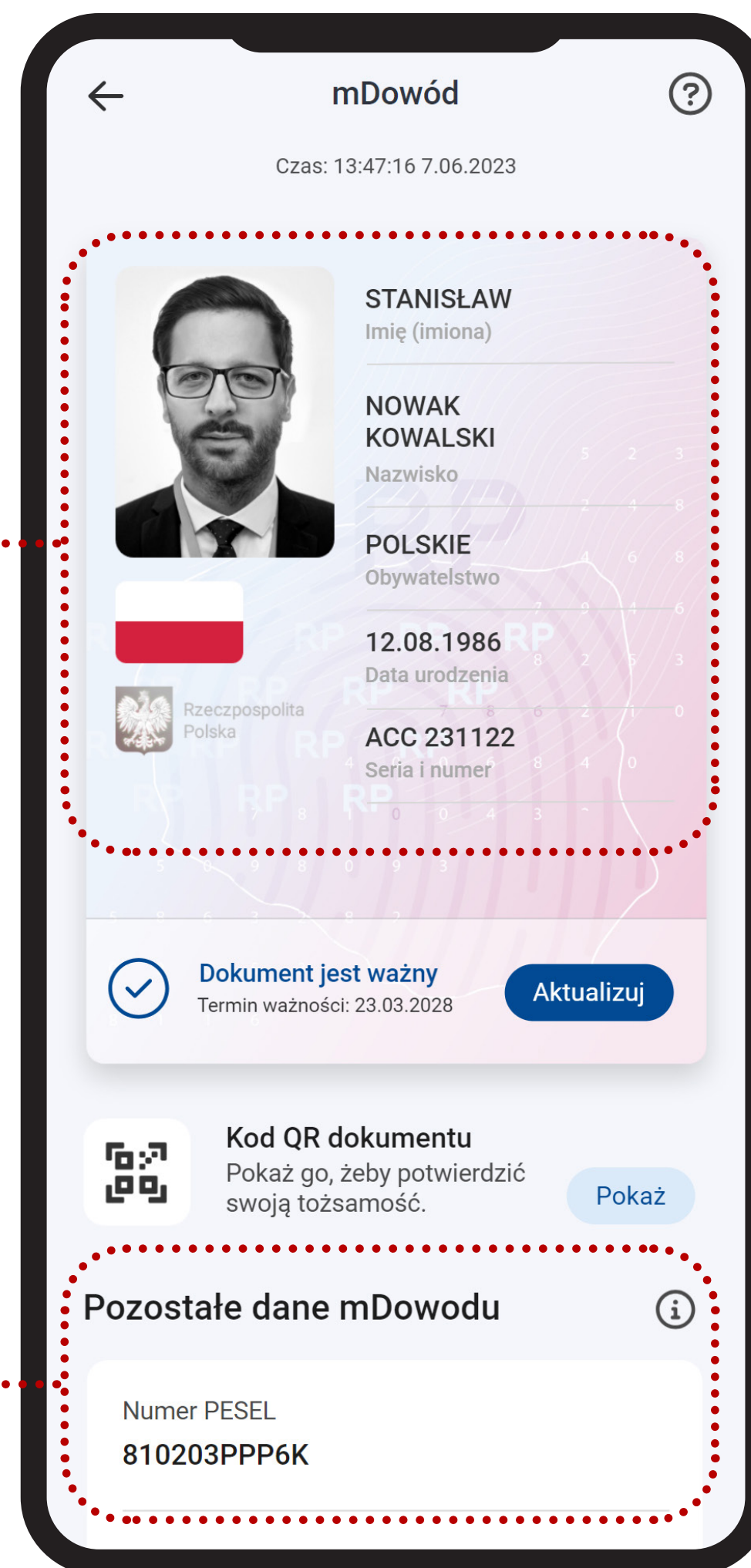
## Rekomendacja

Przeredagowanie komunikatu tak, by usunąć termin „rejstry państwowe” lub zastąpić go określeniem łatwiejszym do zrozumienia.

Wprowadzenie funkcji swobodnego poruszania się po guidzie, np. swipe lub strzałka powrotu.

Respondenci kojarzyli  
wygląd mDowodu  
z dowodem osobistym.

Zapoznając się z danymi  
pod giloszem w rozwijanych  
akordeonach, starsi respondenci  
(powyżej 60 roku życia) zwracali  
uwagę, że czcionka nie jest  
dla nich czytelna.



## Rekomendacja

Zmiana gilosza mDowodu tak,  
by nie nawiązywał on wizualnie  
do gilosza dowodu osobistego.

Zwiększenie czytelności  
nagłówków w akordeonie.



# FAB W APLIKACJI

## Wersja bez FAB


W tej wersji makiety respondenci mieli trudność ze znalezieniem terminu ważności dokumentu. Błędnie podawali termin znajdujący się w szczegółach dowodu osobistego.

Badani zdecydowanie szybciej odnajdowali możliwość pokazania kodu QR.

## WERSJA BEZ FAB


mDowód


Czas: 13:47:16 7.06.2023

 STANISŁAW  
Imię (imiona)


NOWAK  
KOWALSKI  
Nazwisko

POLSKIE  
Obywatelstwo

 12.08.1986  
Data urodzenia

 Rzeczpospolita Polska  
ACC 231122  
Seria i numer

Dokument jest ważny  
Termin ważności: 23.03.2028 **Aktualizuj**

 Kod QR dokumentu  
Pokaż go, żeby potwierdzić swoją tożsamość. **Pokaż**


Pozostałe dane mDowodu ⓘ

Numer PESEL  
810203PPP6K

## WERSJA Z FAB


mDowód


Czas: 13:47:16 7.06.2023

 STANISŁAW  
Imię (imiona)

NOWAK  
KOWALSKI  
Nazwisko

POLSKIE  
Obywatelstwo

 12.08.1986  
Data urodzenia

 Rzeczpospolita Polska  
ACC 231122  
Seria i numer

Dokument ważny do 28.10.2023

Pozostałe dane mDowodu ⓘ

Numer PESEL  
810203PPP6K

Imię ojca  
Józef **Więcej**

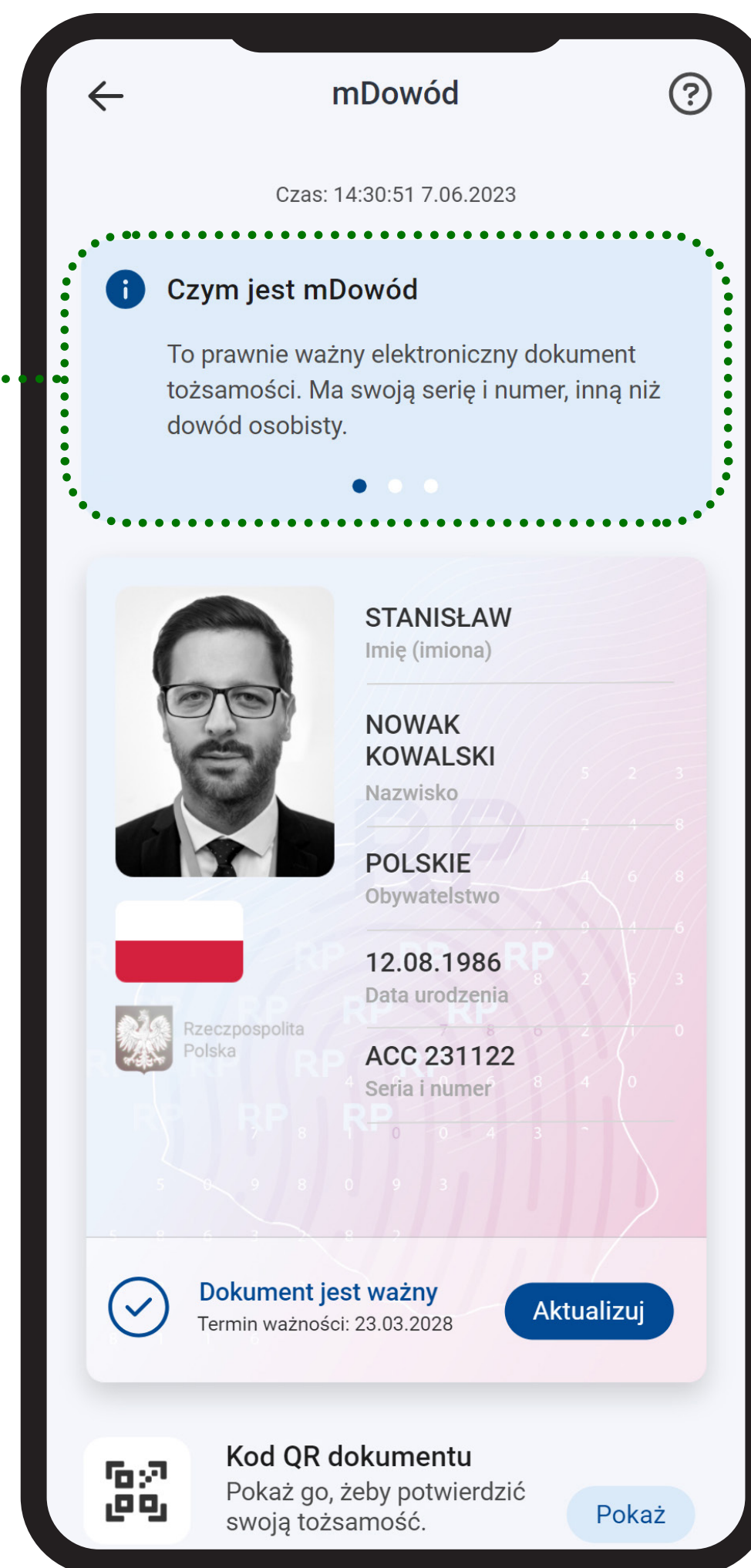
Badani w wersji z FAB-em lepiej radzili sobie ze znalezieniem terminu ważności mDowodu.

## Rekomendacja

Wykorzystanie wersji bez FAB w mDowodzie ze względu na większą łatwość w odnajdywaniu kodu QR.

# BANER

Część respondentów spontanicznie zauważyła formę komunikacji treści jaką jest baner. Ten element buduje świadomość, czym jest mDowód.



*Spoko, że są te informacje. Na samym początku nie byłem tego świadomy, więc te informacje są jak najbardziej przydatne. Brakuje mi informacji, dlaczego są dwa różne numery dowodu mobilnego i plastikowego.*

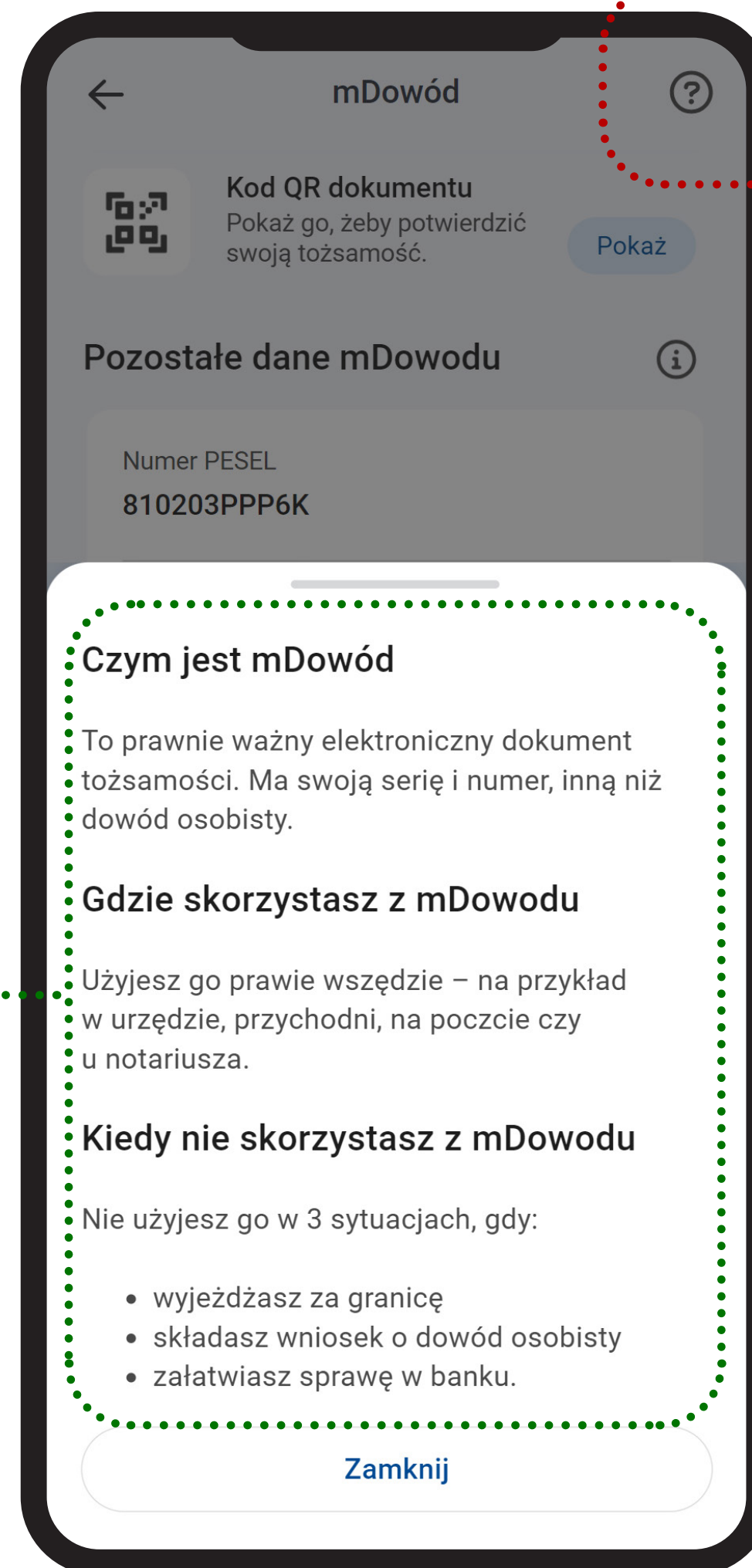
mężczyzna 26-35, IDI



## Rekomendacja

Pozostawienie baneru jako dobrej formy przekazywania informacji i edukowania użytkowników.





Ikona wejścia do draweru nie była spontanicznie zauważana przez badanych, a jej odnalezienie na prośbę moderatorek sprawiało trudność.

Wygląd draweru i zawarte w nim treści zostały ocenione pozytywnie.

## Rekomendacja

W przypadku wykorzystania draweru jako formy komunikacji ważnych treści należy przeprojektować punkt wejścia.

# KOD QR



Badanym brakowało informacji, w jakich sytuacjach mogą zostać poproszeni o okazanie kodu QR.

Badani w większości uważali, że kod QR to aktualnie popularna forma weryfikowania/potwierdzania danych.

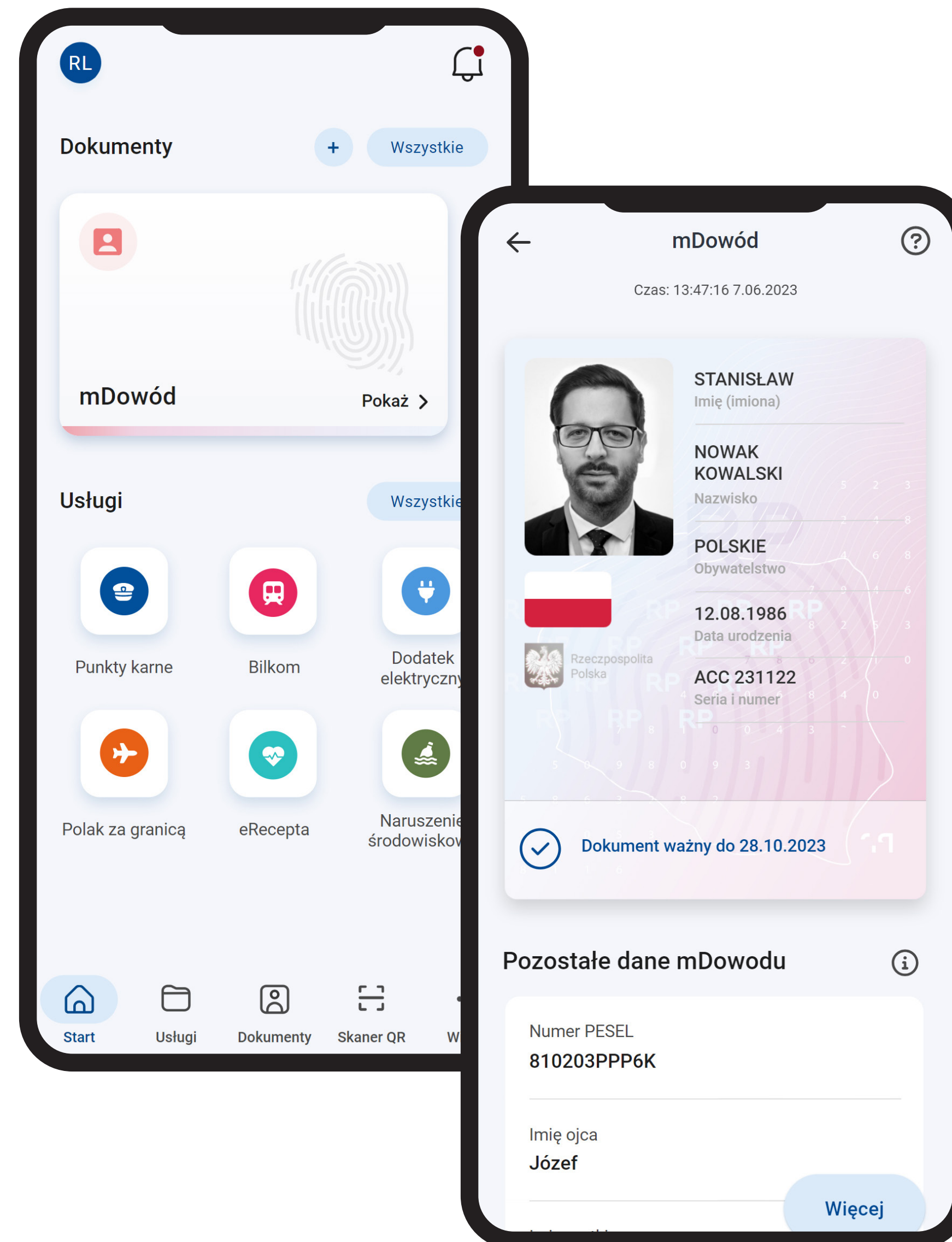
## Rekomendacja

Dodanie informacji, kiedy użytkownik może zostać poproszony o okazanie kodu QR.



# GŁÓWNE WNIOSKI

- ↘ **Nazwa mDowód jest lepsza** niż alternatywna – dokument mObywatel. Badani, mimo kłopotów ze zrozumieniem, czym jest nowy dokument (mDowód) **są zadowoleni z możliwości posługiwania się elektronicznym dokumentem tożsamości.**
  
- ↘ Po przeprowadzeniu badania **pierwszej iteracji nowej wersji aplikacji mObywatel 2.0, okazało się, że dalszych prac projektowych wymagają następujące elementy:**
  - kafelek mDowodu na ekranie głównym (w szczególności rezygnacja z grafiki przedstawiającej linie papilarne);
  - gilosz mDowodu w docelowym widoku dokumentu (w szczególności graficzne podkreślenie różnicy pomiędzy mDowodem i dowodem osobistym);
  - guide (zwiększenie jego czytelności i zmiana sposobu poruszania się w nim);
  - rezygnacja z FAB;
  - forma prezentacji danych mDowodu (w szczególności podkreślenie różnicy między danymi mDowodu i dowodu osobistego – serii i numeru, daty ważności).





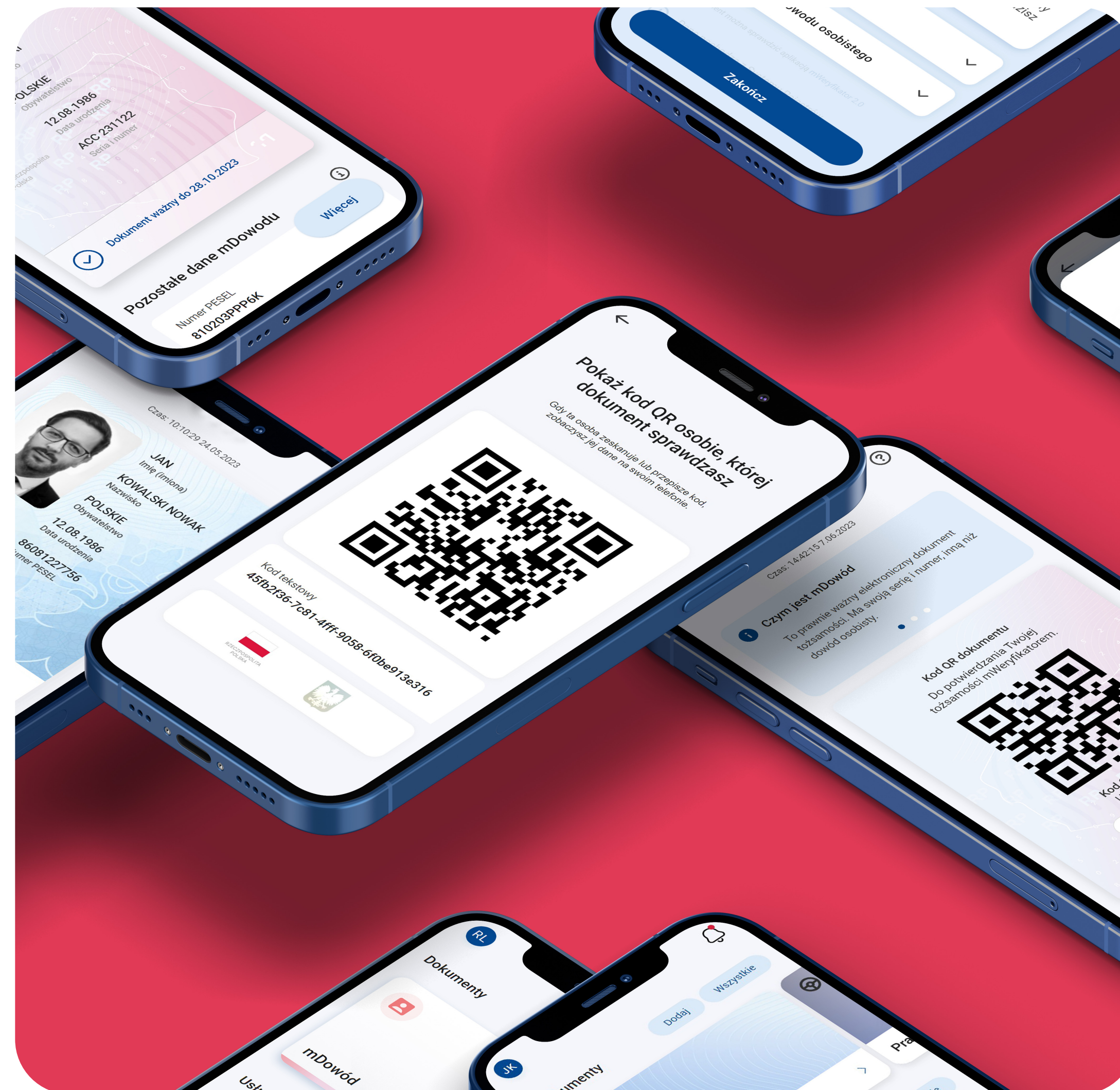
# DECYZJA PROJEKTOWA

Testy przeprowadzone w pierwszym badaniu z użytkownikami wykazały konieczność wprowadzenia gruntownych zmian w makiecie.

Dodatkowo w trakcie procesu projektowego pojawiła się konieczność zmiany logiki weryfikacji tożsamości kodem QR wynikająca z uwarunkowań technologicznych. Oprócz funkcji logowania się do stron urzędowych i weryfikacji własnego dokumentu użytkownicy mieli zyskać możliwość weryfikacji dokumentu innej osoby.

🔻 Z powyższych przyczyn wyniknęła decyzja naszego zespołu o zaprojektowaniu makiety na nowo. Zmiany w kolejnej iteracji projektu były na tyle duże, że zdecydowaliśmy się również na przeprowadzenie kolejnych testów z użytkownikami.

W obu iteracjach badania użyteczności miały te same cele badawcze.





# WERYFIKACJA KODEM QR

Już dziś, używając aplikacji mObywatel 2.0, możemy w prosty sposób potwierdzić swoje dane osobowe i zalogować się do stron urzędowych. Wystarczy, że uruchomimy aplikację mObywatel 2.0 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.

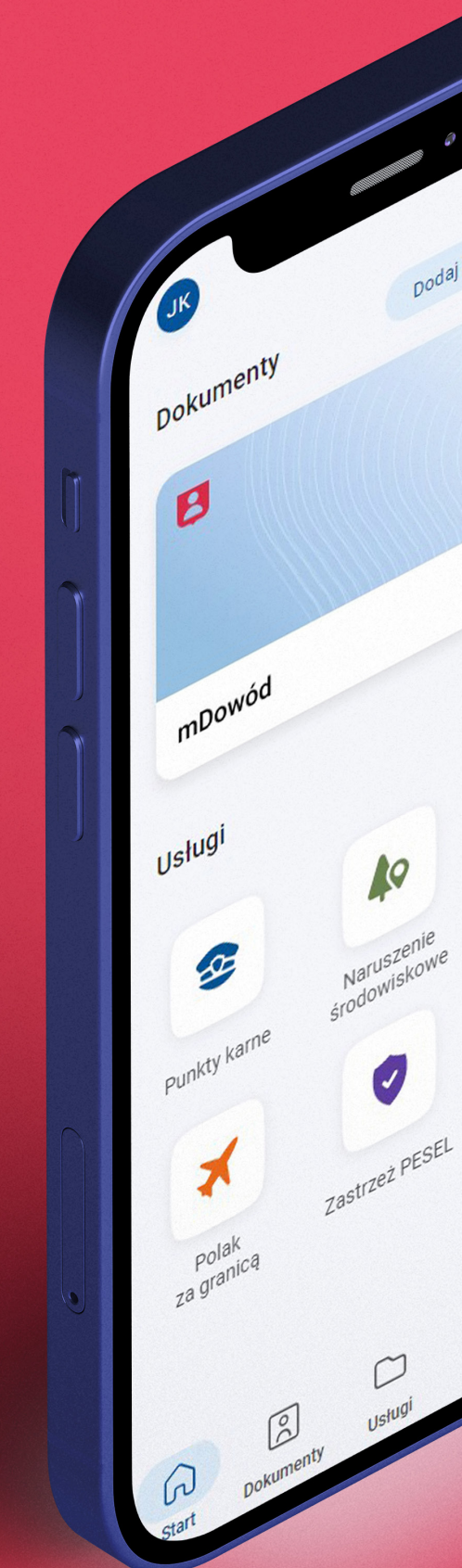
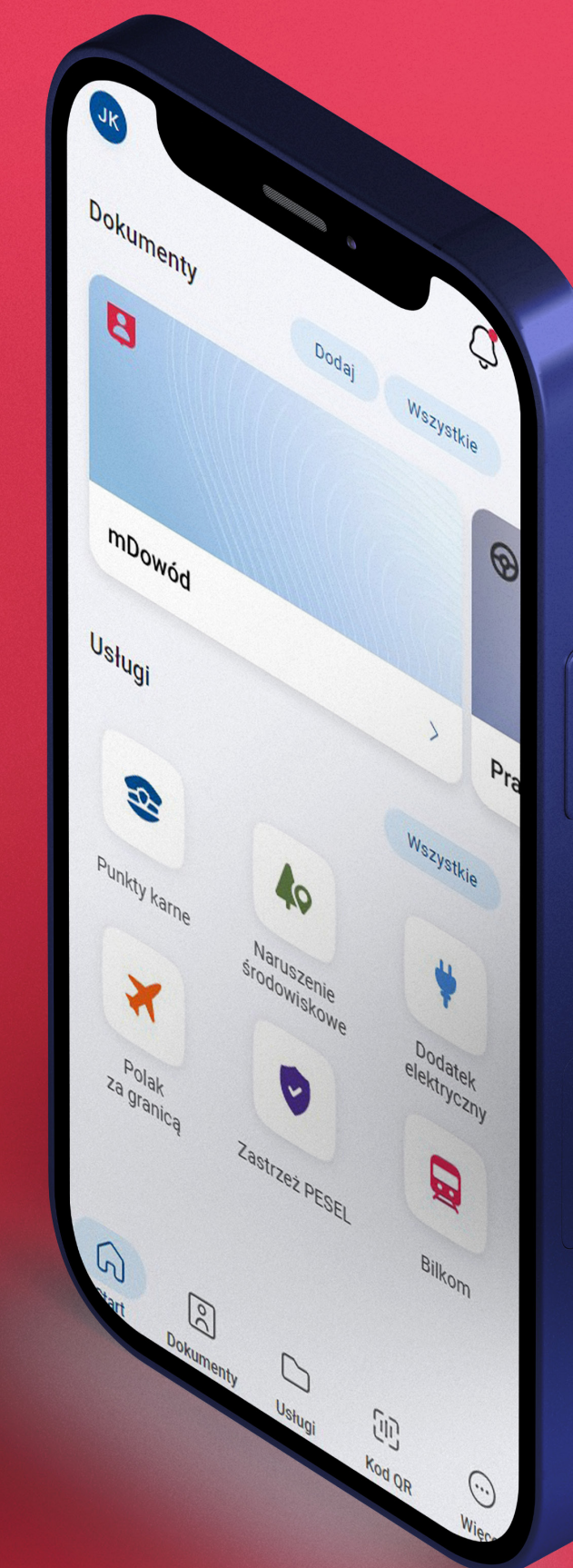
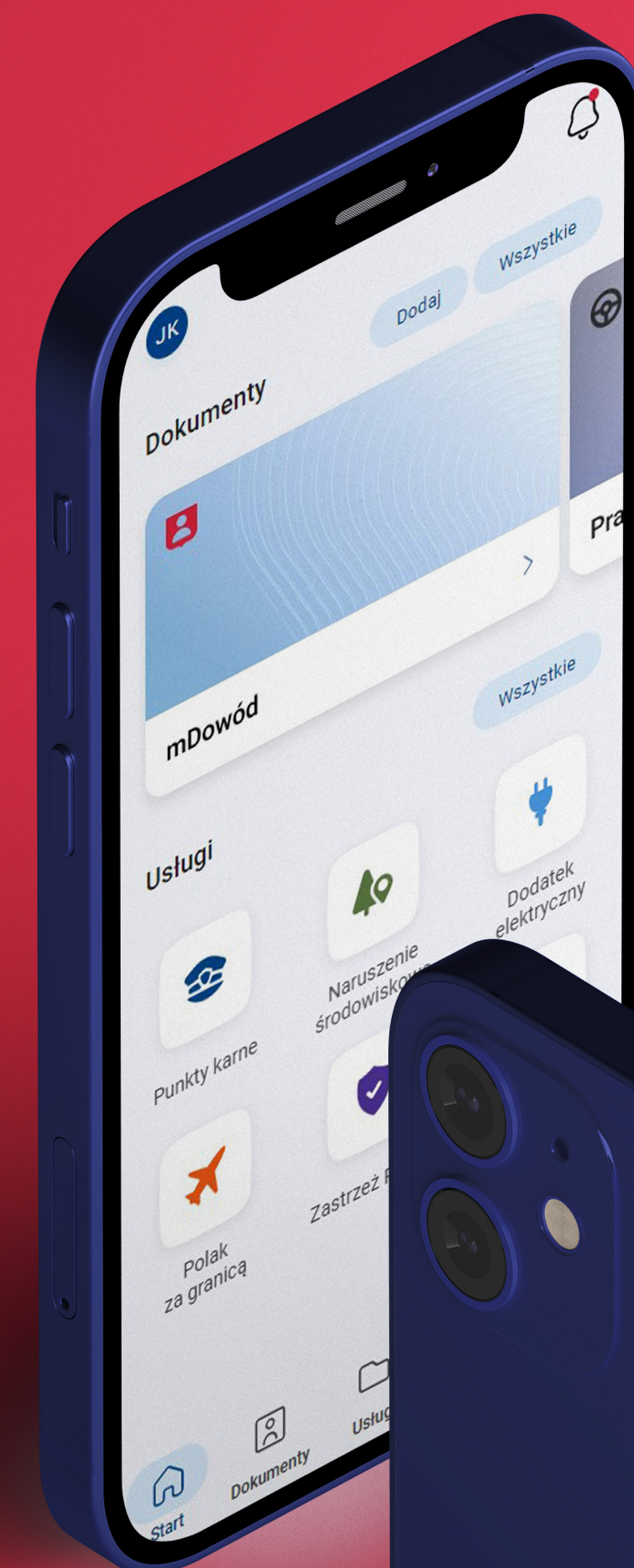
Co więcej, dokładnie tak samo, używając tylko aplikacji mObywatel 2.0, **potwierdzimy swoją tożsamość wobec osób indywidualnych** (np. podczas zawierania umowy kupna-sprzedaży). Kiedy zeskanujemy kod QR z telefonu innej osoby, niektóre nasze dane wyświetlą się w jej aplikacji.

Będziemy mogli też sprawdzić czyjąś tożsamość – wtedy to my pokażemy drugiej osobie kod QR do zeskanowania.





# BADANIE DRUGIEJ ITERACJI PROJEKTU





# METODYKA

- ✎ 12 zadaniowych testów użyteczności z elementami IDI.
- ✎ 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 2.0.
- ✎ 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 rozróżniające:** 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

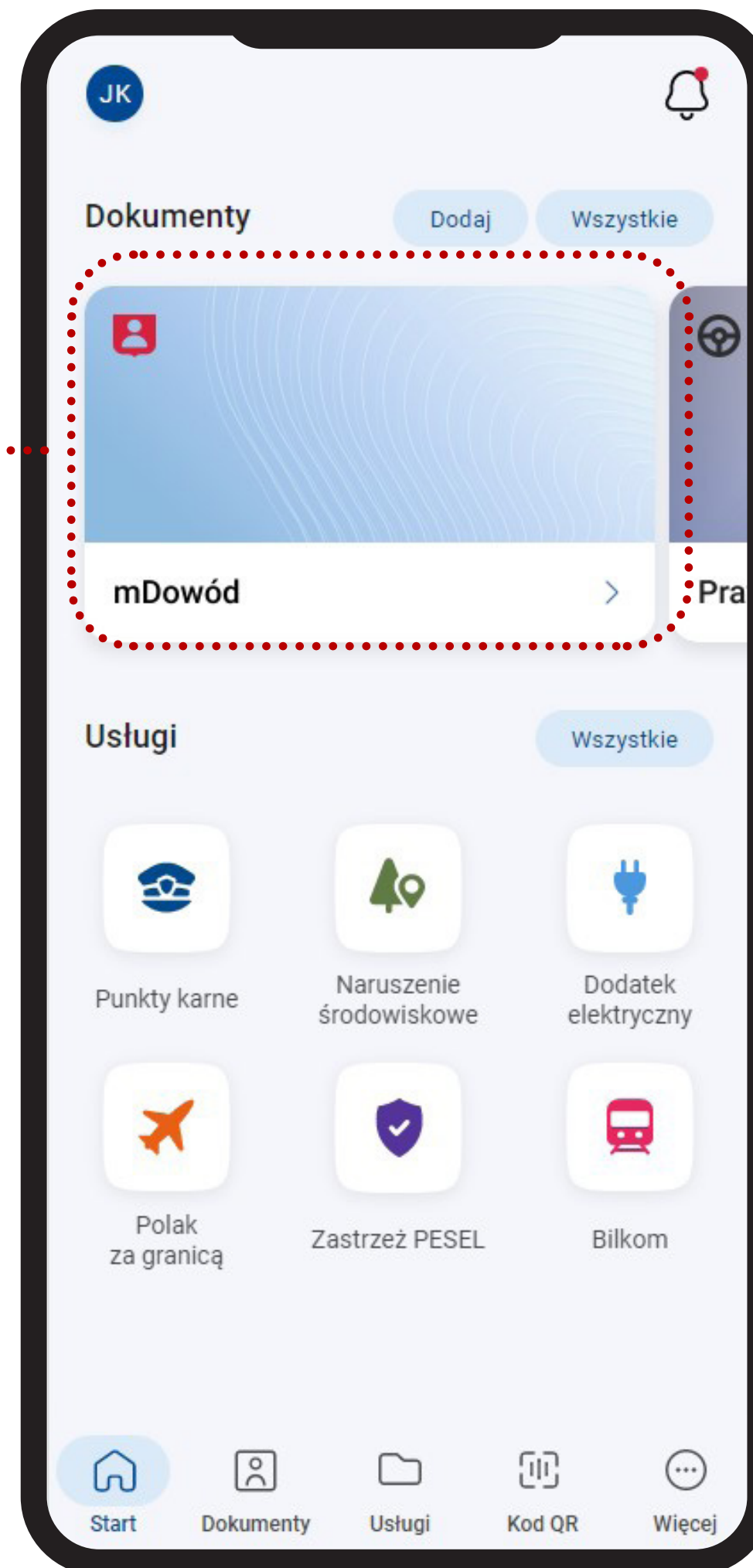
**Badanie zdalne** przy użyciu platformy Microsoft Teams.

Okres realizacji: **27.04-12.05.2023.**

# 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.*

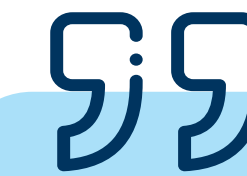
mężczyzna 36-45, IDI

”





Zdarzają się przypadki potraktowania guide'a jako docelowej strony z dokumentem (chęć uderzenia 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.

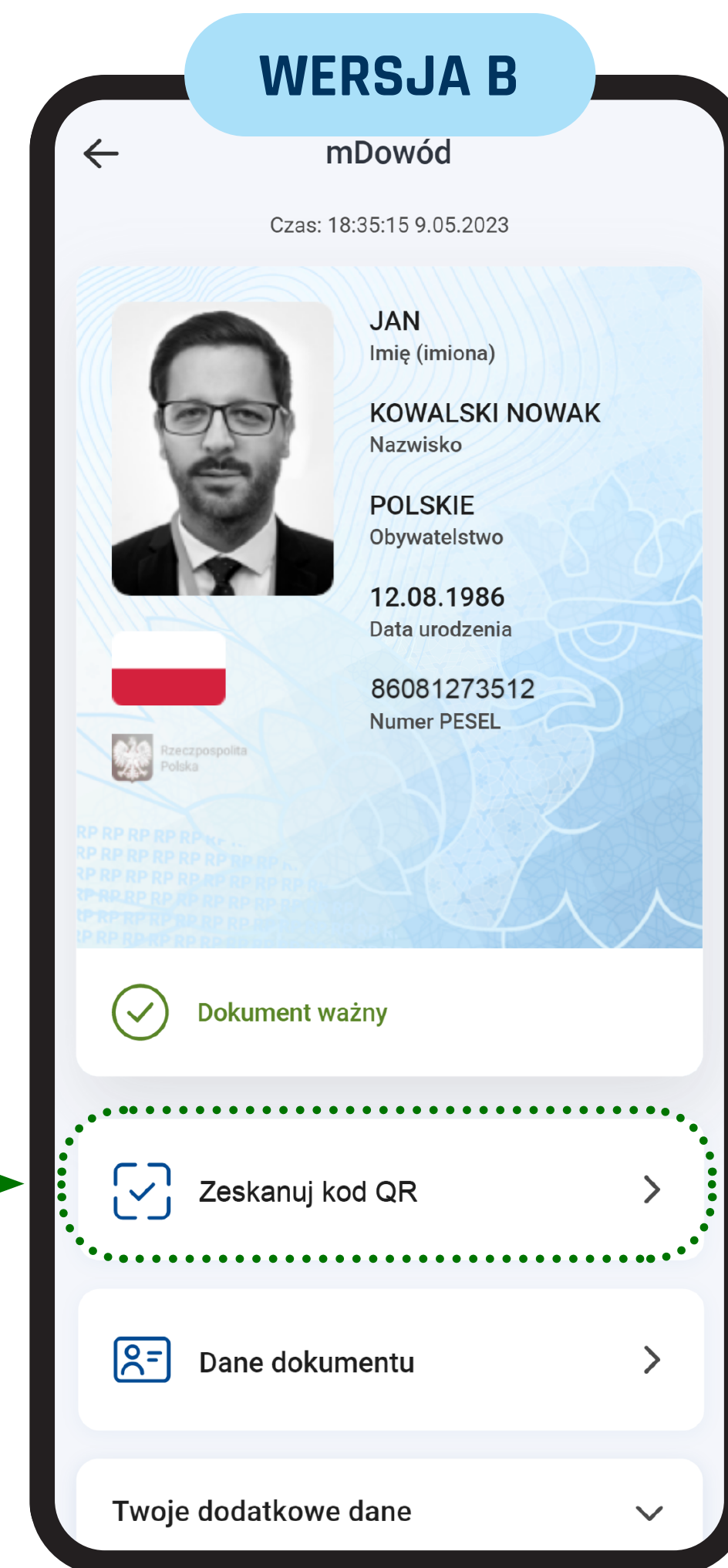
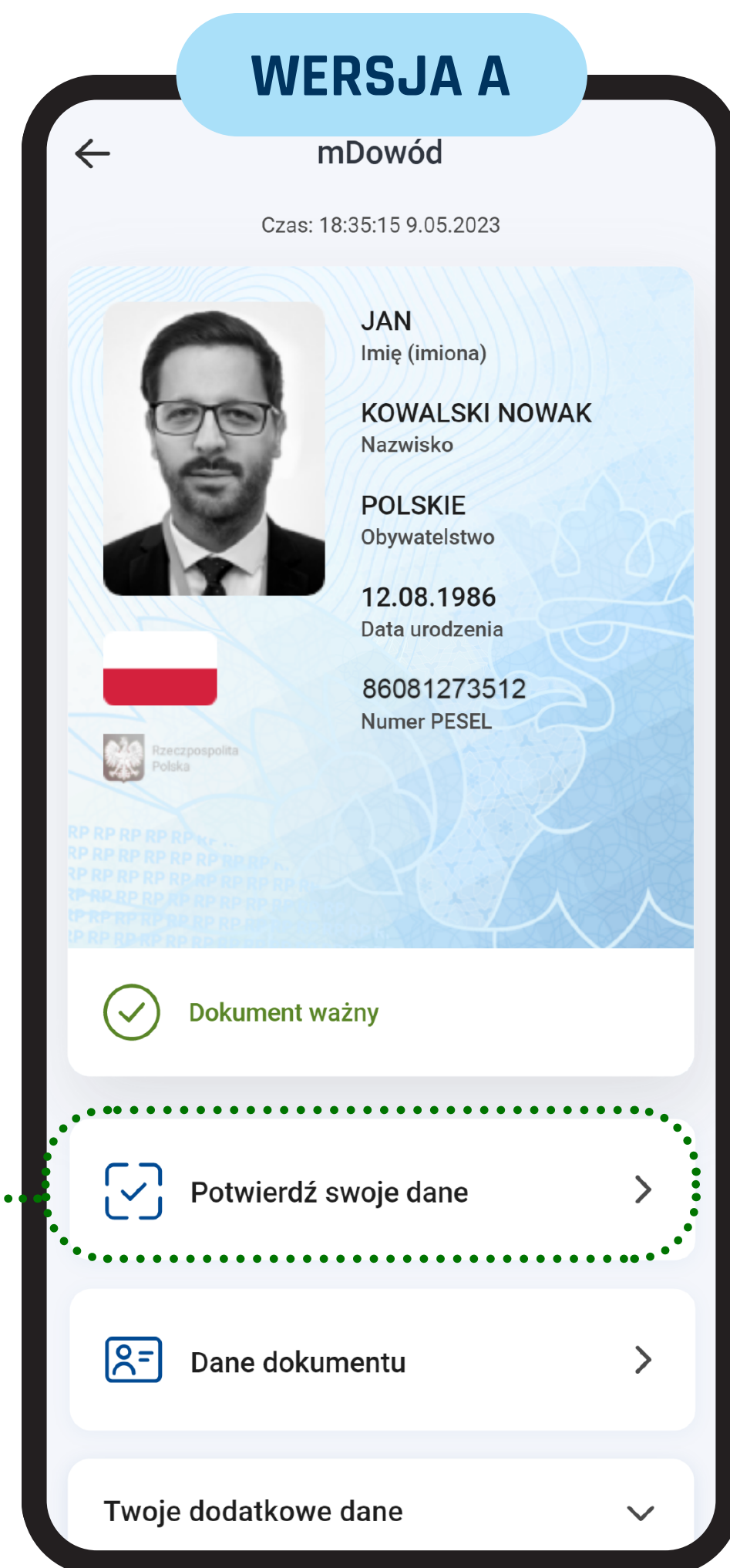
Na ekranie z mDowodem powinna znaleźć się możliwość ponownego otworzenia guide'a, by umożliwić użytkownikom powrót do tych informacji.

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.



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

## Rekomendacja

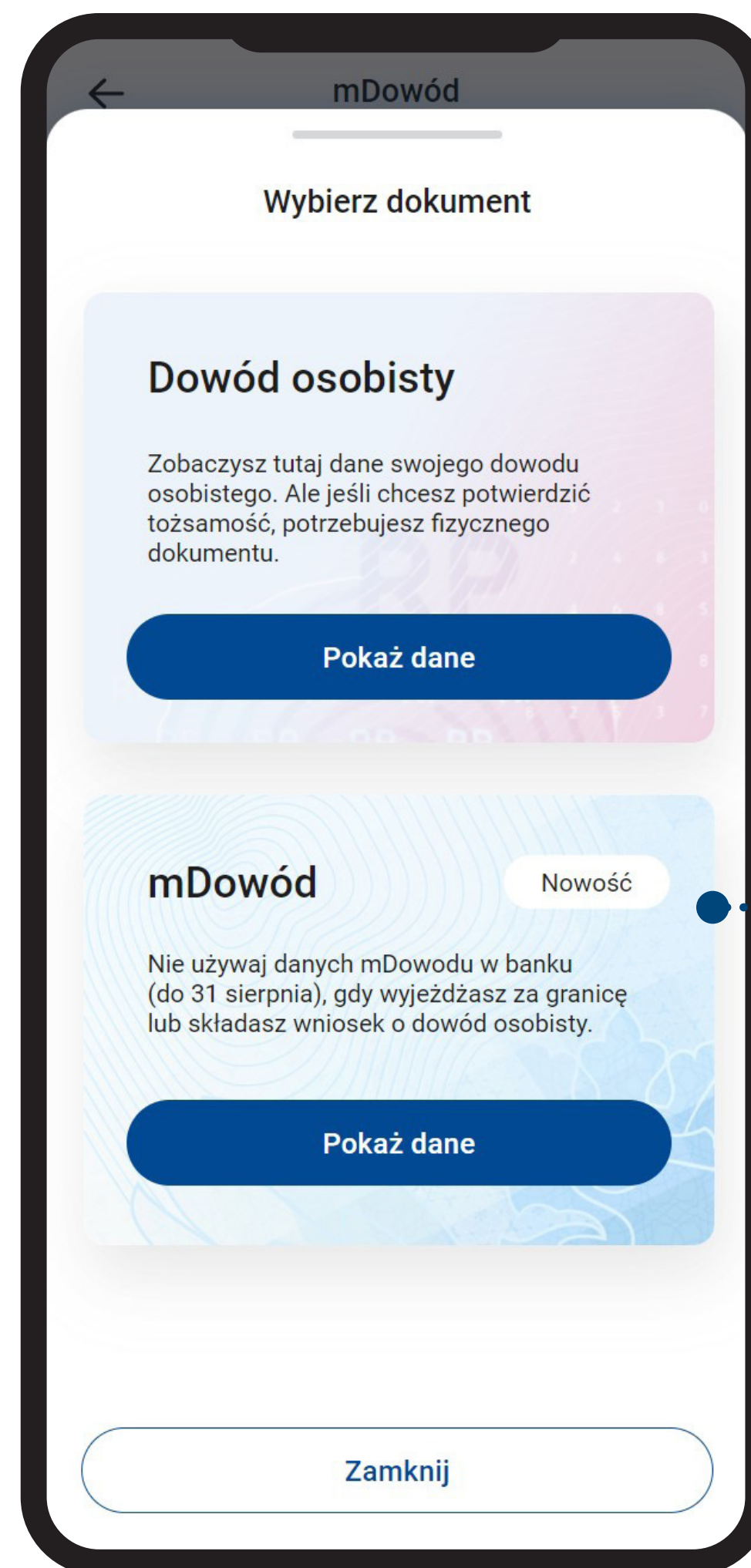
Dodanie podstawy prawnej i informacji, co mówić, jeśli ktoś nie chce przyjąć mDowodu jako ważnego dokumentu.

Informacje znajdują się 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.

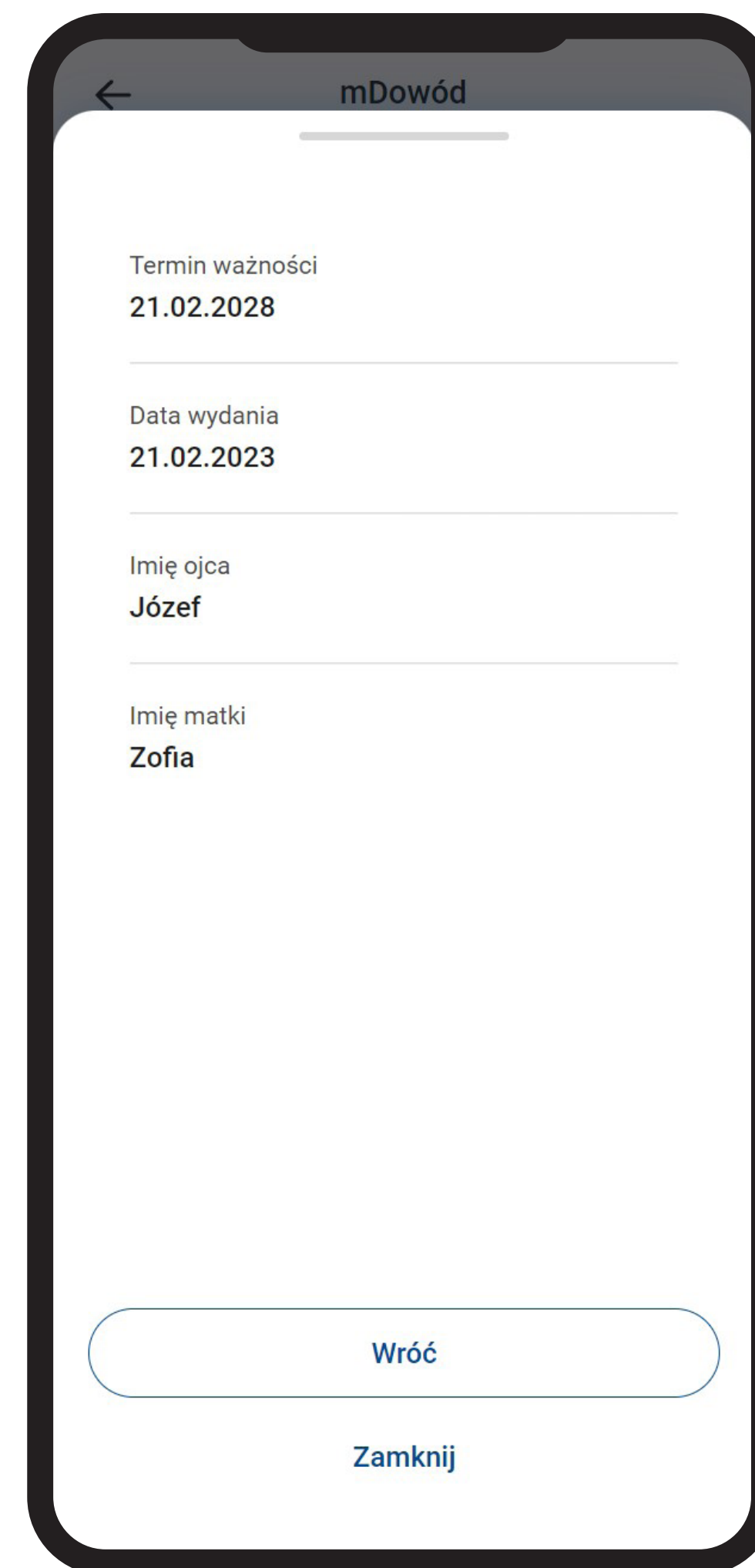
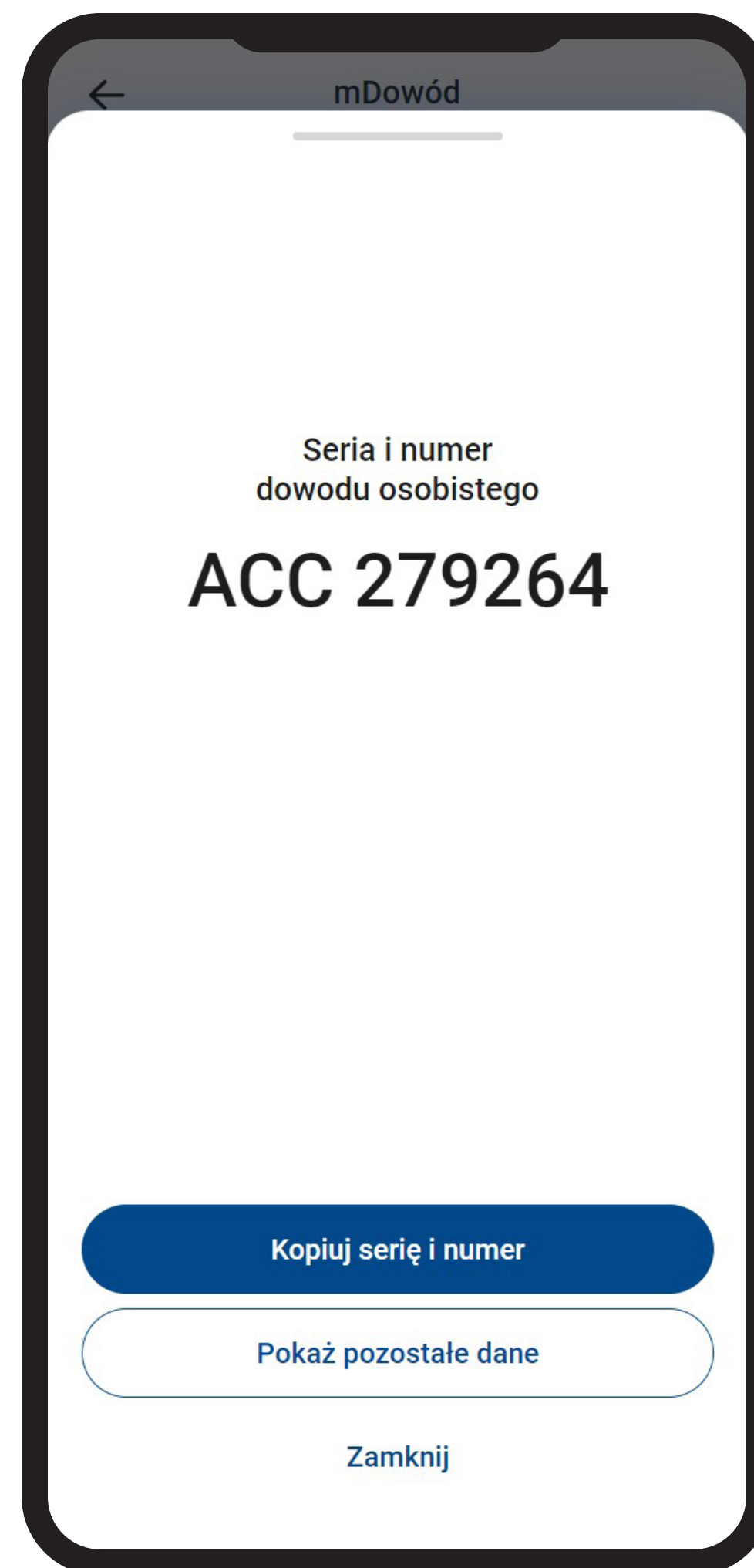


## Rekomendacja

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 dokumentu. 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:

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

## 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.

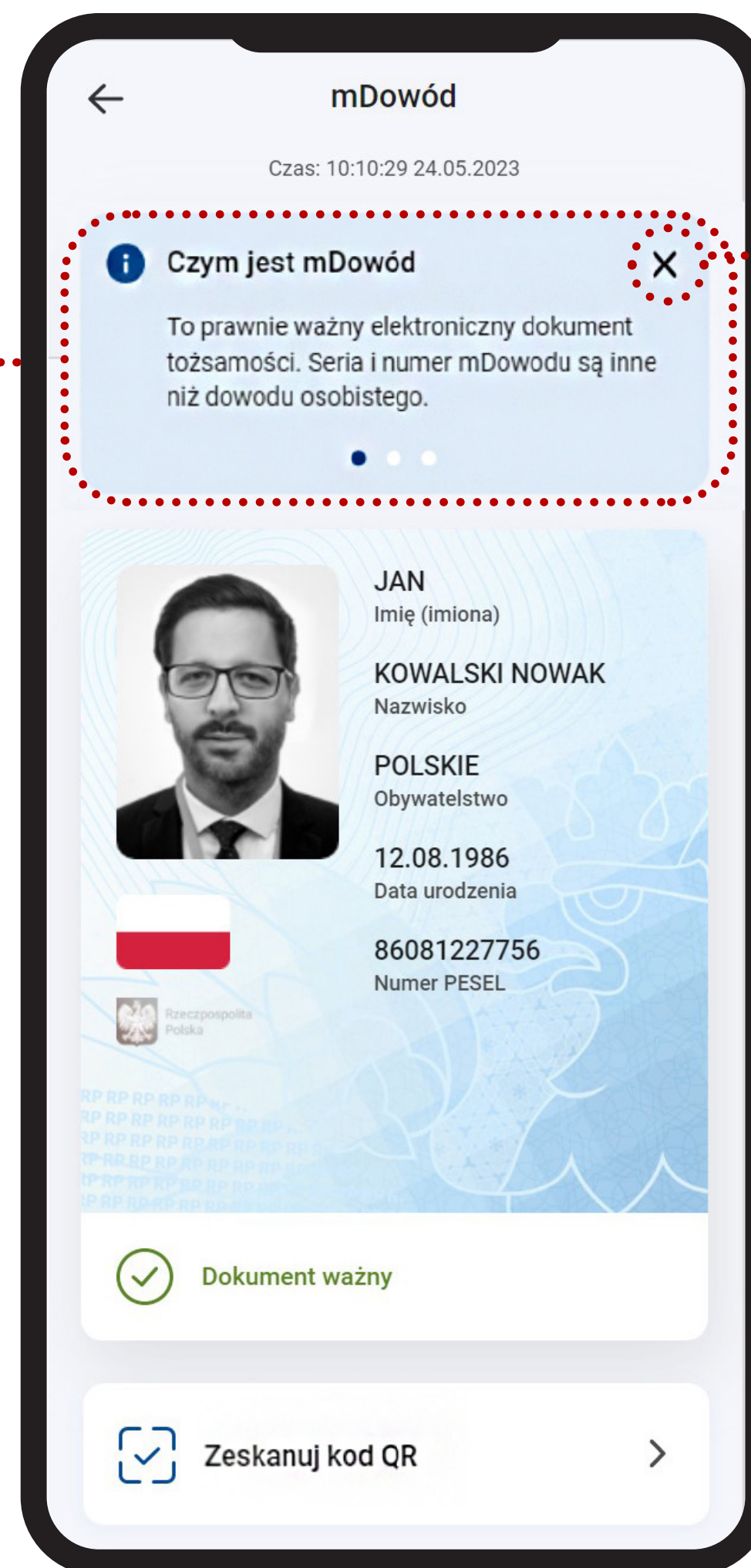
Badani chcą wiedzieć kiedy nie użyją mDowodu i dlaczego.

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, ID1



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.

 Błąd w użyteczności

 Pozytywna opinia badanych

 Sugestie badanych

 Rekomendacje

 Do realizacji

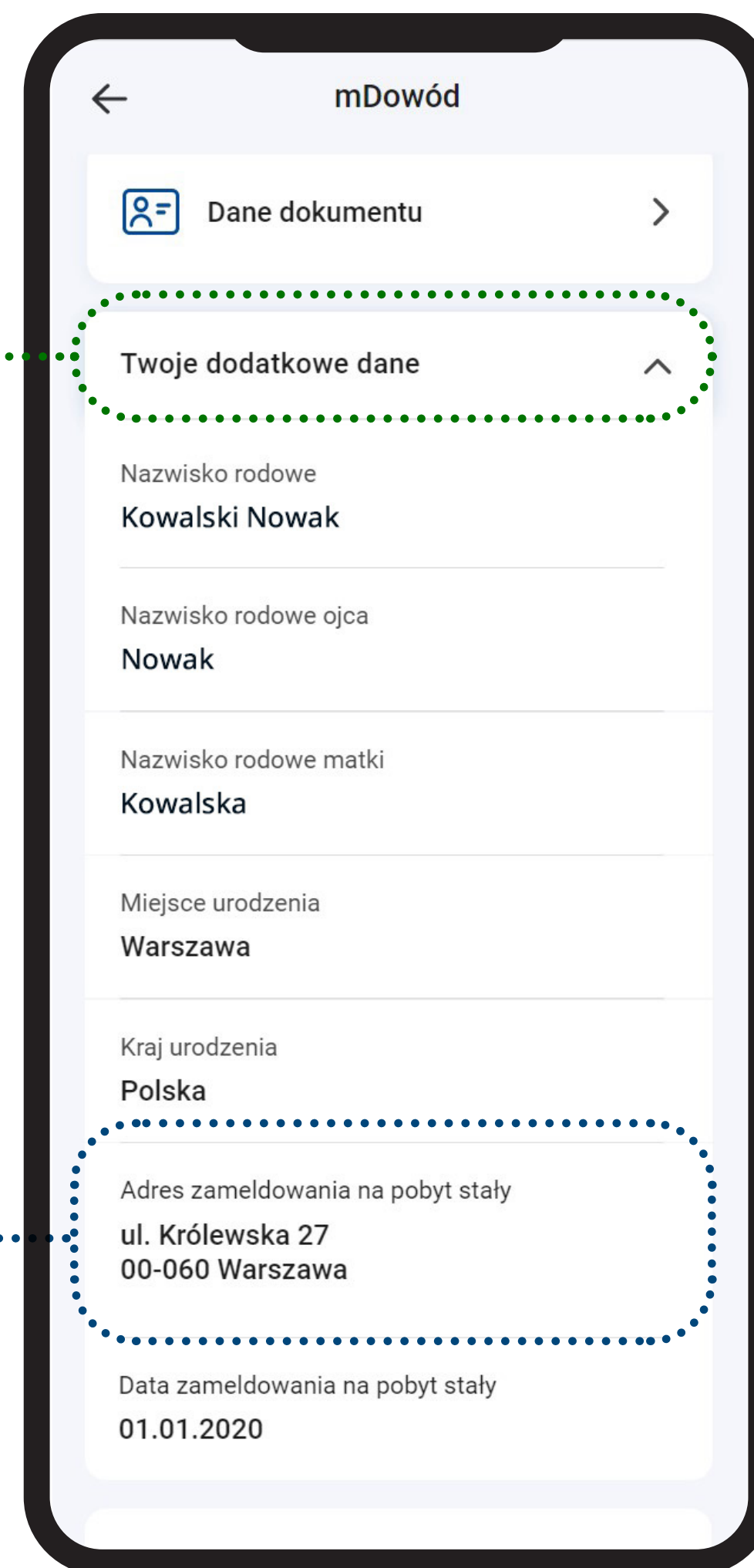
 Wstrzymana

 Do dalszych prac

# 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.



*Podoba mi się, to jest takie przejrzyste.*

kobieta, 26-25, IDI



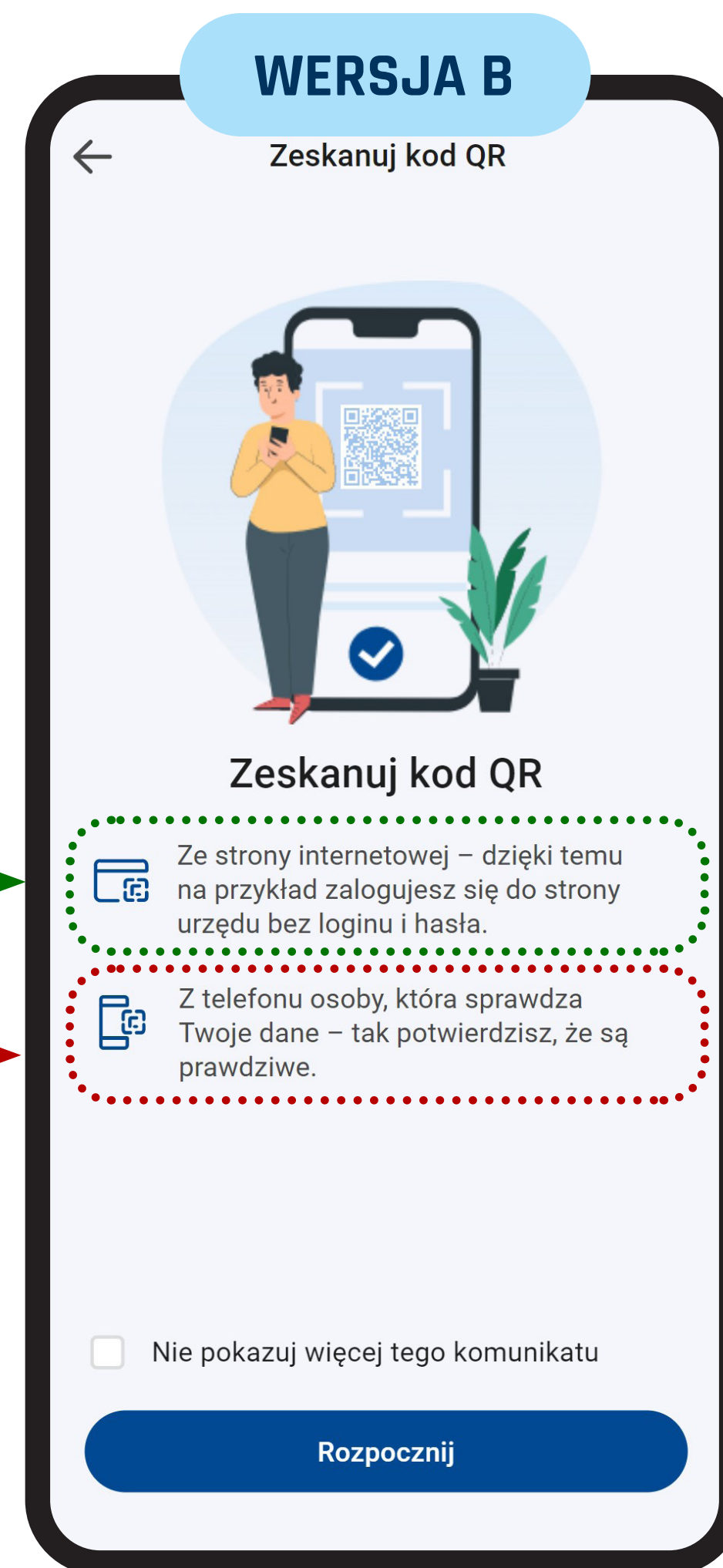
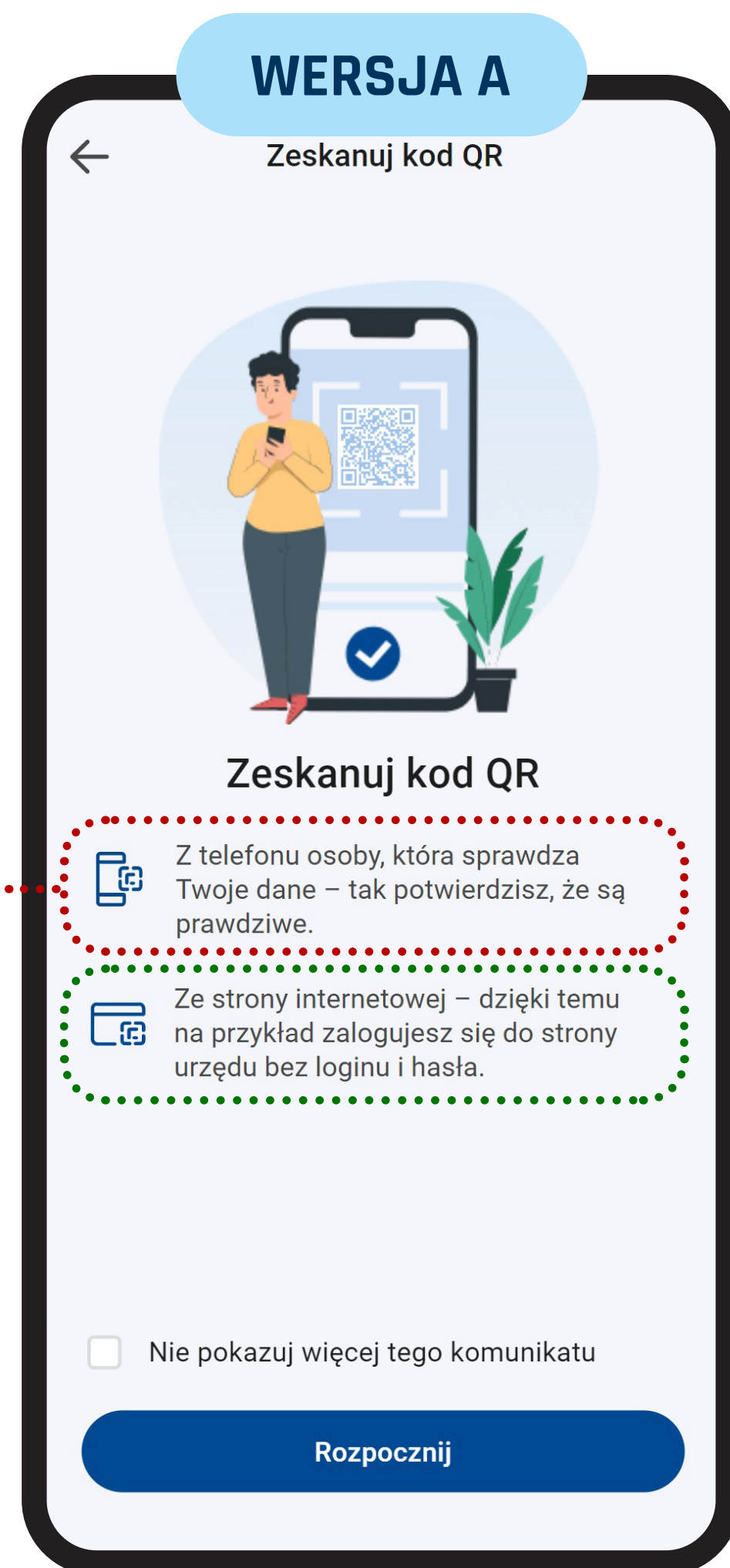


# WERYFIKACJA KODEM QR

## 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.

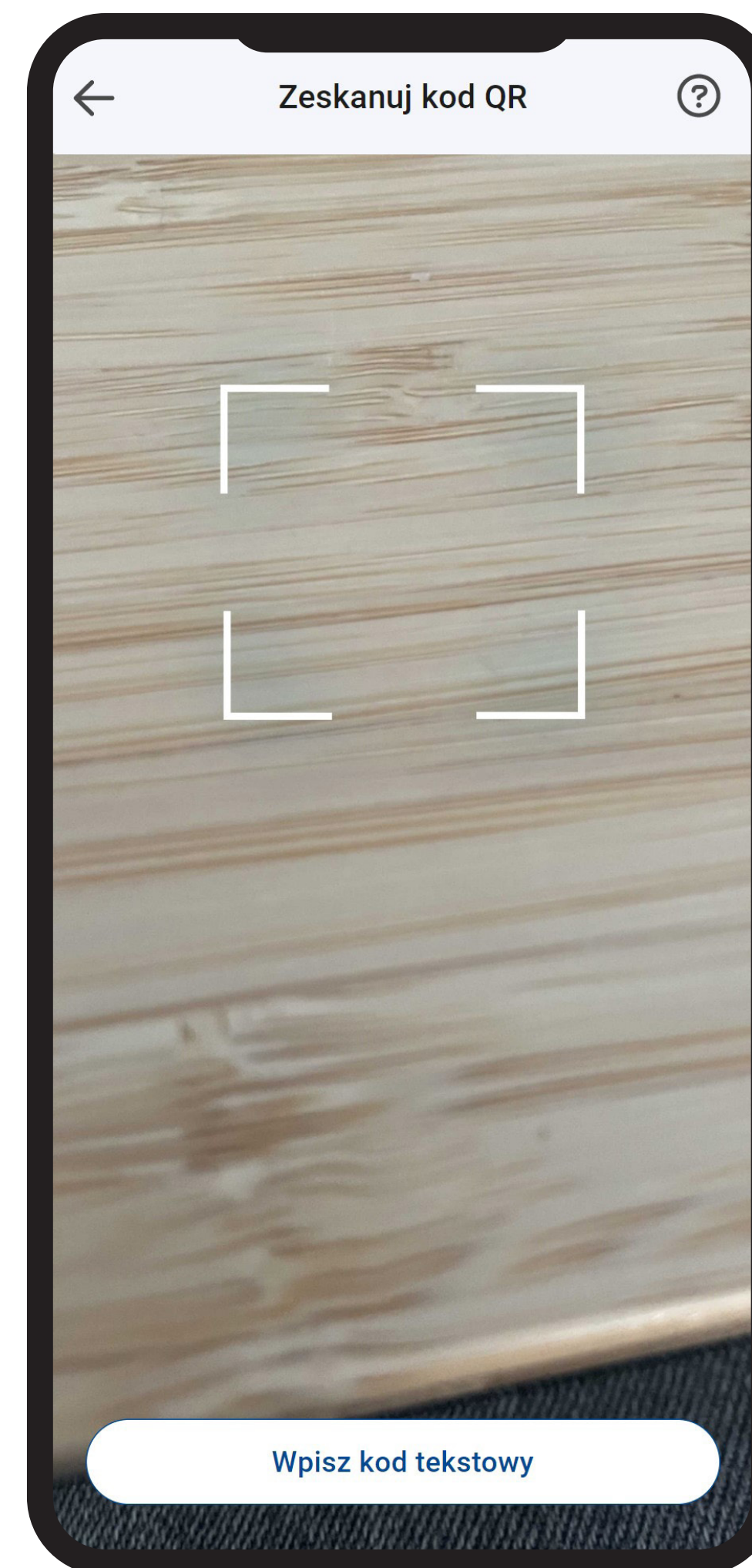
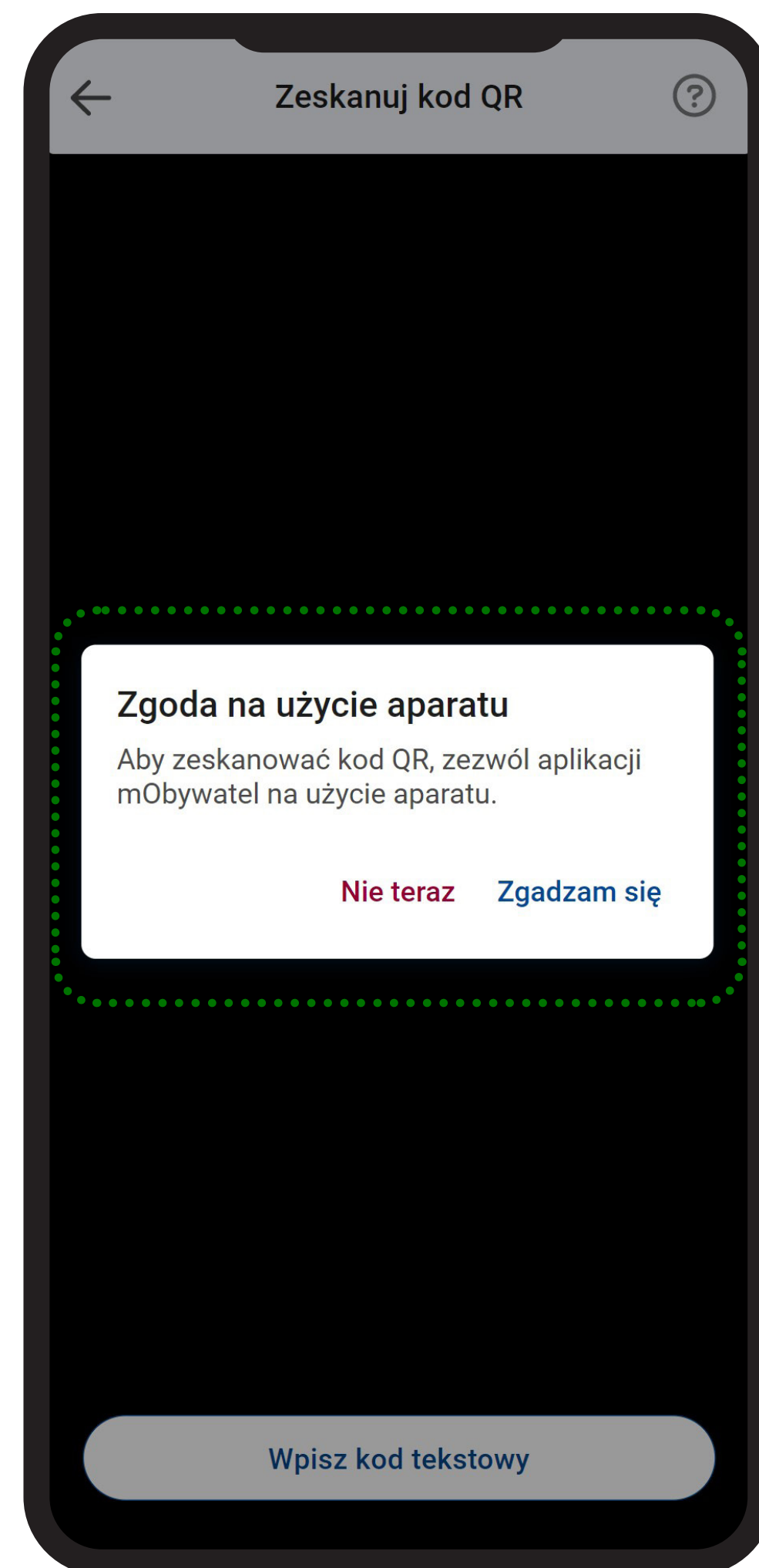
### Rekomendacja

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 przyzwycząić.*

kobieta, 36-45, ID1



Błąd w użyteczności

Pozytywna opinia badanych

Sugestie badanych

Rekomendacje

Do realizacji

Wstrzymana

Do dalszych prac

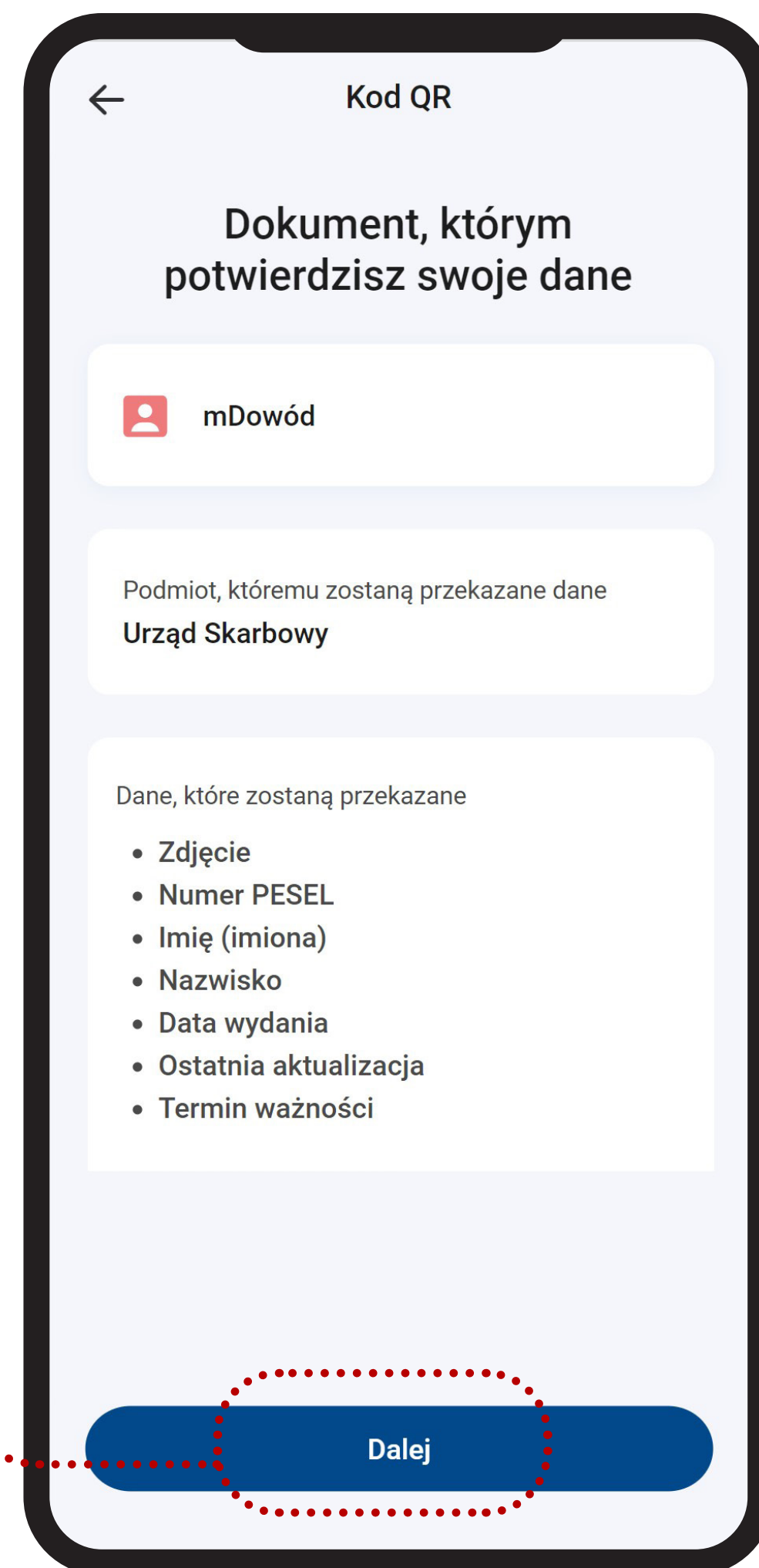


# WERYFIKACJA KODEM QR

## 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.

 Błąd w użyteczności

 Pozytywna opinia badanych

 Sugestie badanych

 Rekomendacje

 Do realizacji

 Wstrzymana

 Do dalszych prac

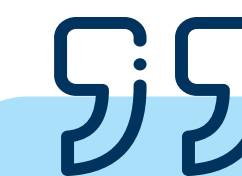
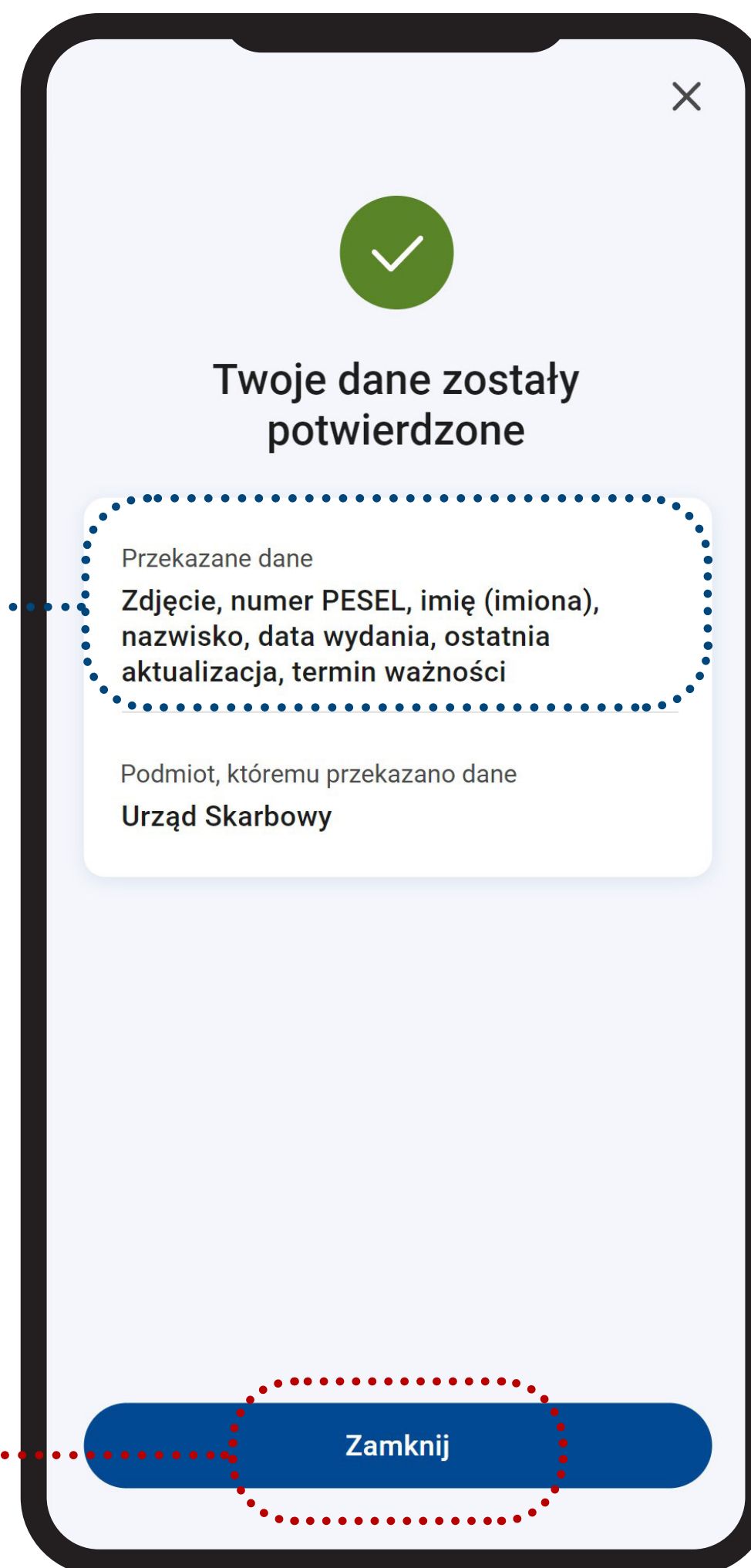
# WERYFIKACJA KODEM QR

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



 Błąd w użyteczności

 Pozytywna opinia badanych

 Sugestie badanych

 Rekomendacje

 Do realizacji

 Wstrzymana

 Do dalszych prac

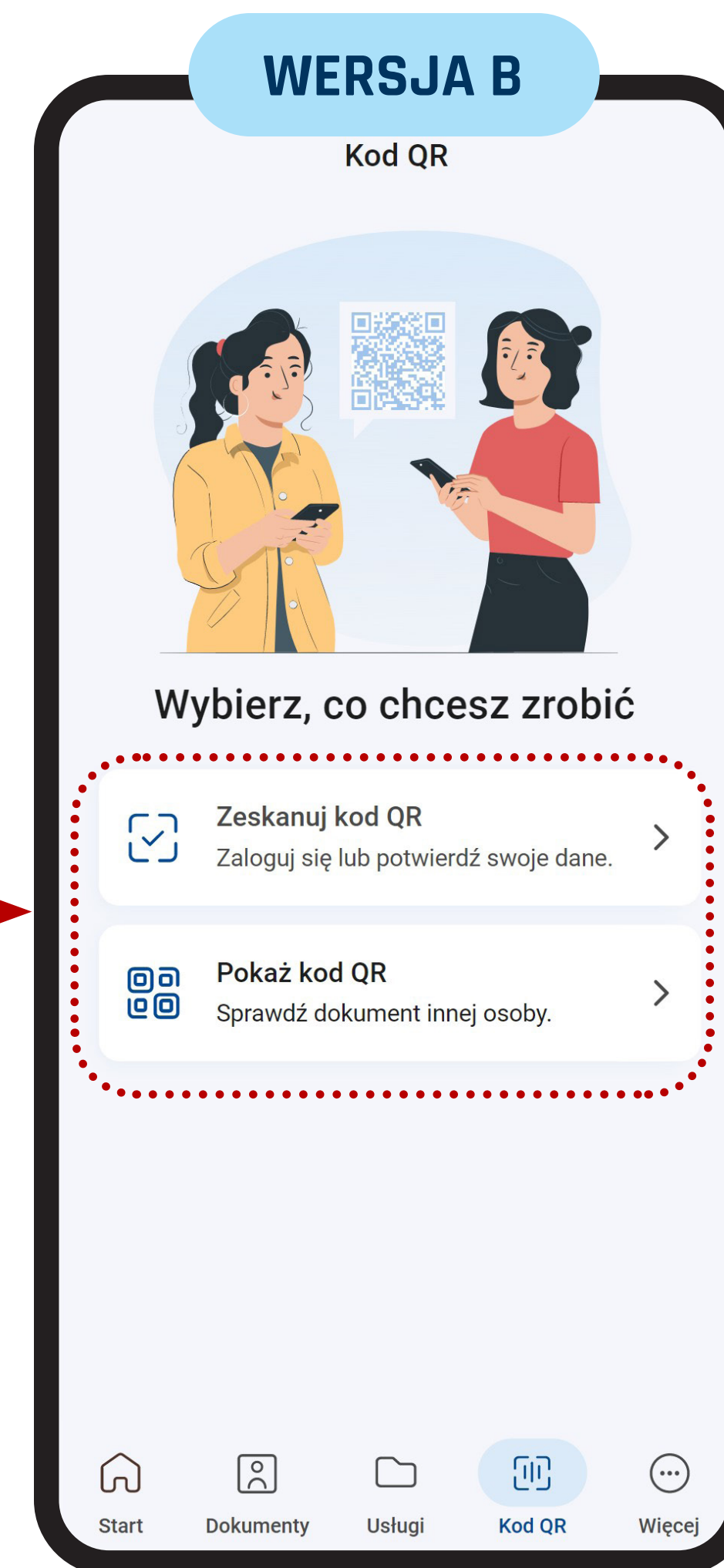
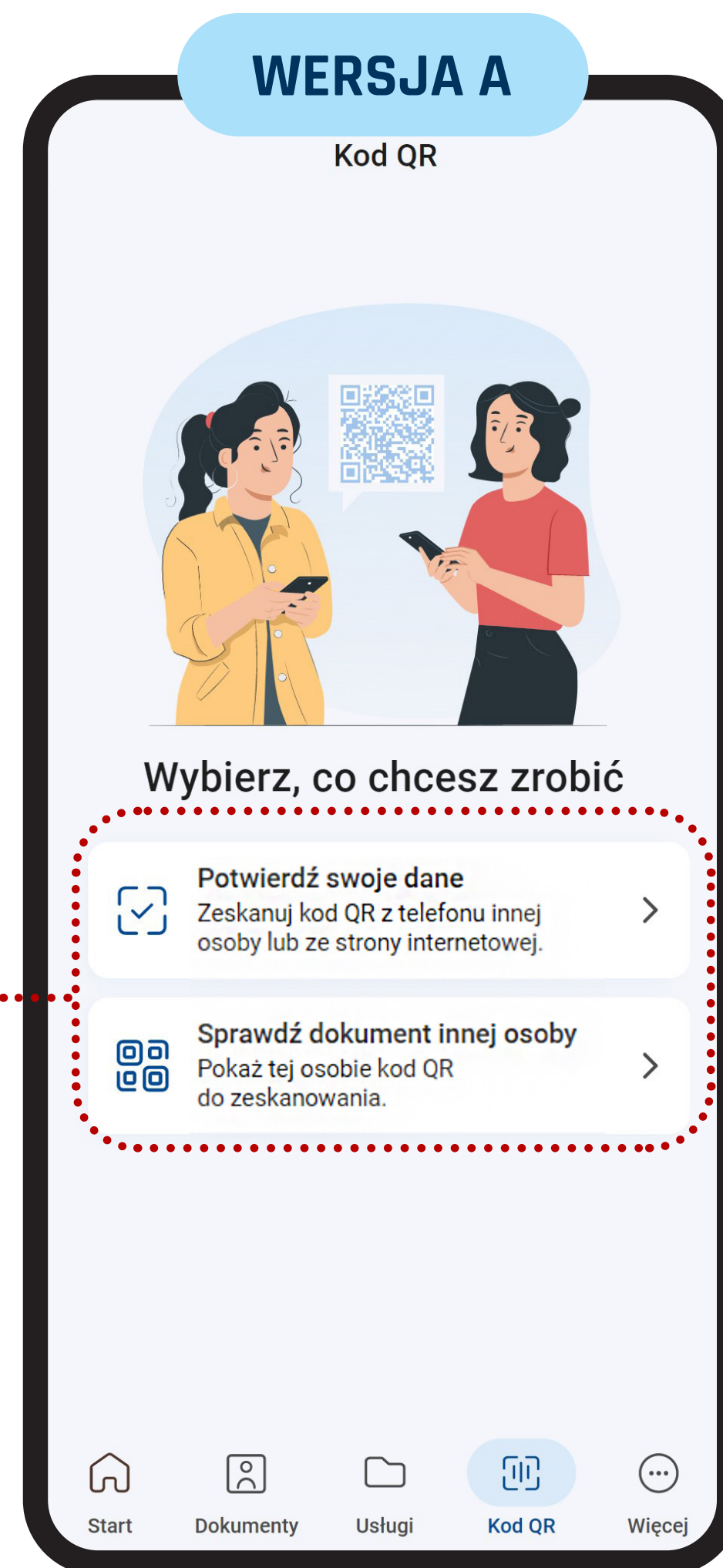


# WERYFIKACJA KODEM QR

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.

 Błąd w użyteczności

 Pozytywna opinia badanych

 Sugestie badanych

 Rekomendacje

 Do realizacji

 Wstrzymana

 Do dalszych prac

# WERYFIKACJA KODEM QR

Ścieżka 2.  
Wejście z ekranu głównego

Badani wiedzieli, jakie kroki należy wykonać w kolejnym etapie procesu i w jakich okolicznościach kod QR 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.

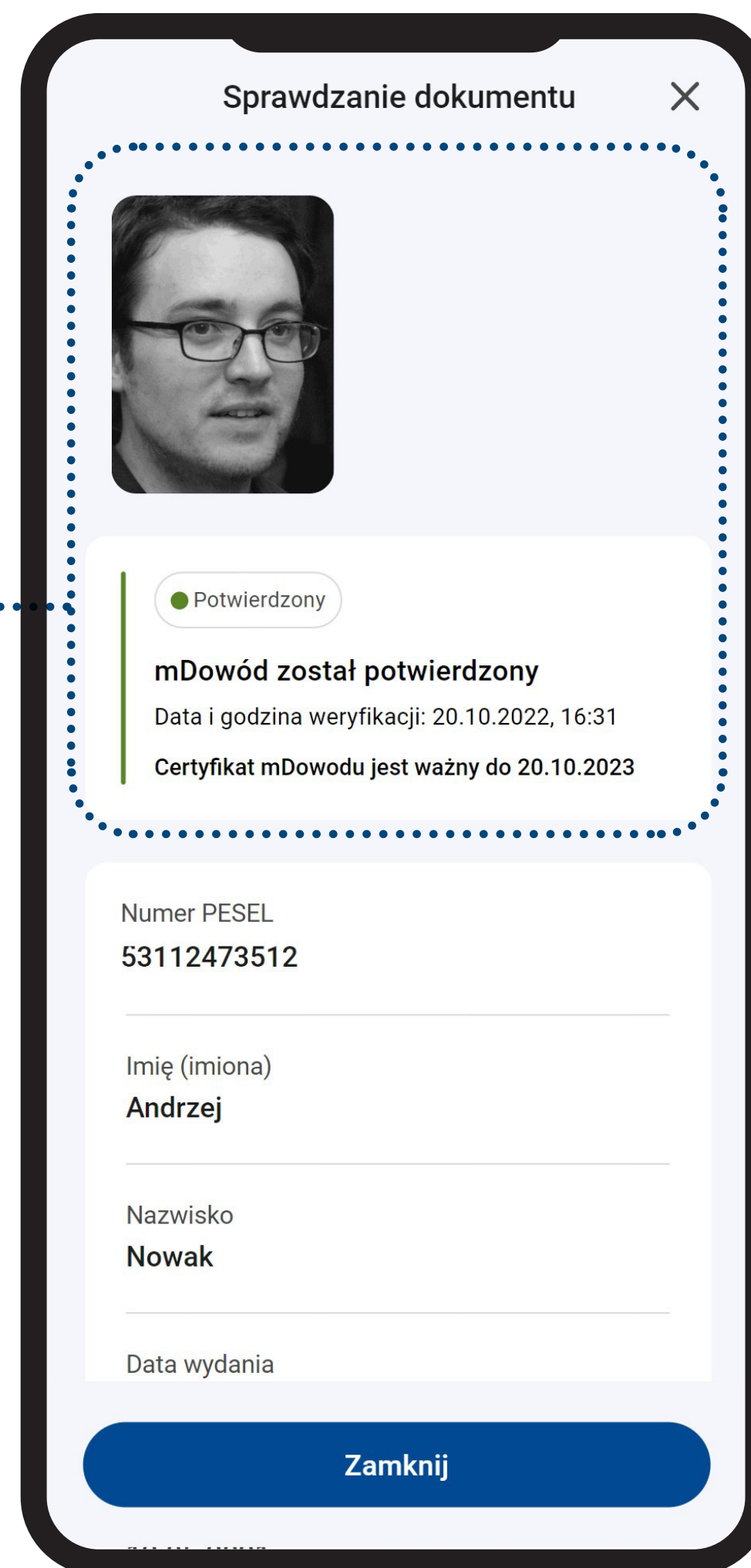
Rekomendacja będzie możliwa do wdrożenia w kolejnej iteracji projektu.



# WERYFIKACJA KODEM QR

Większość badanych zwracała uwagę na ryzyko związane z kradzieżą danych osobowych i oczekiwała, że aplikacja mObywatel 2.0 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



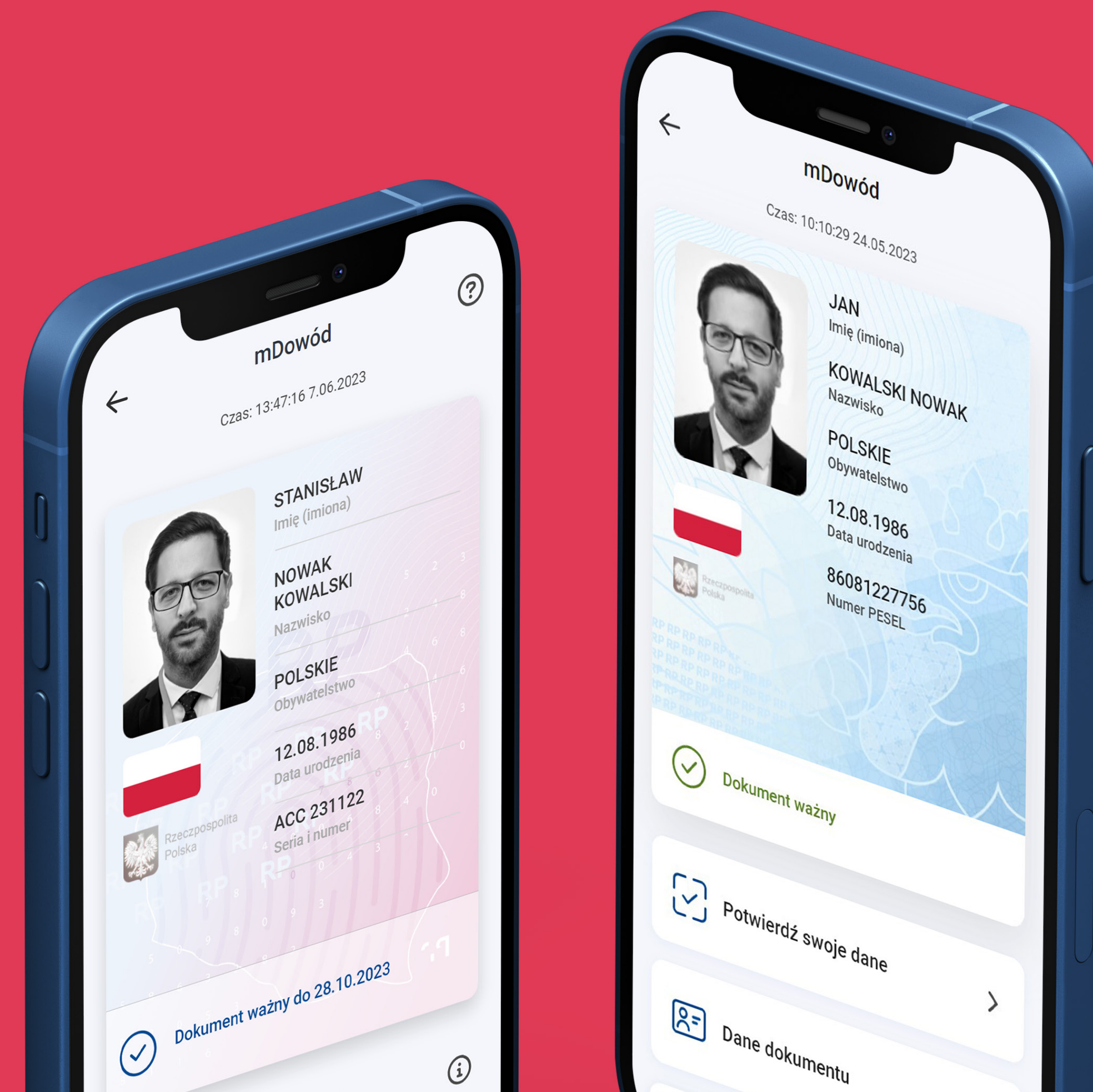
## Rekomendacja



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 BADANIA





# PODSUMOWANIE

## 📌 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 2.0,**
- **kampania informacyjna.**

## 📌 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 potwierdzaniu danych przez anonimowego „Użytkownika aplikacji mObywatel 2.0” może wzbudzać obawę o bezpieczeństwo danych. Użytkownicy wykazywali dużą ostrożność w kontekście ochrony danych osobowych, w szczególności numeru PESEL.

## 📌 Rola Przewodników

Proces weryfikacji kodem QR nie był intuicyjny dla użytkowników. Spodziewali się, że będzie on przebiegał odwrotnie, tzn. osoba, której dane są potwierdzane, 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.

## 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 kodów QR (np. logowanie do stron internetowych urzędów);**
- **jak użytkownik może zweryfikować przekazywany zakres danych w procesie skanowania kodu QR.**

## 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.

## 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 kodem 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:

Michał **Kocikowski**

Anna **Mioduchowska**

Alicja **Sepioła**

Katarzyna **Tomaszewska**

Zespół Projektowania:

Adam **Kruk**

Piotr **Laskosz**

Jacek **Pruś**

Paweł **Tkaczyk**

Zespół Projektowania Treści:

Anna **Dereń**

Małgorzata **Trębińska**

Zespół Kreacji:

Klaudia **Jarocka-Ciok**

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

