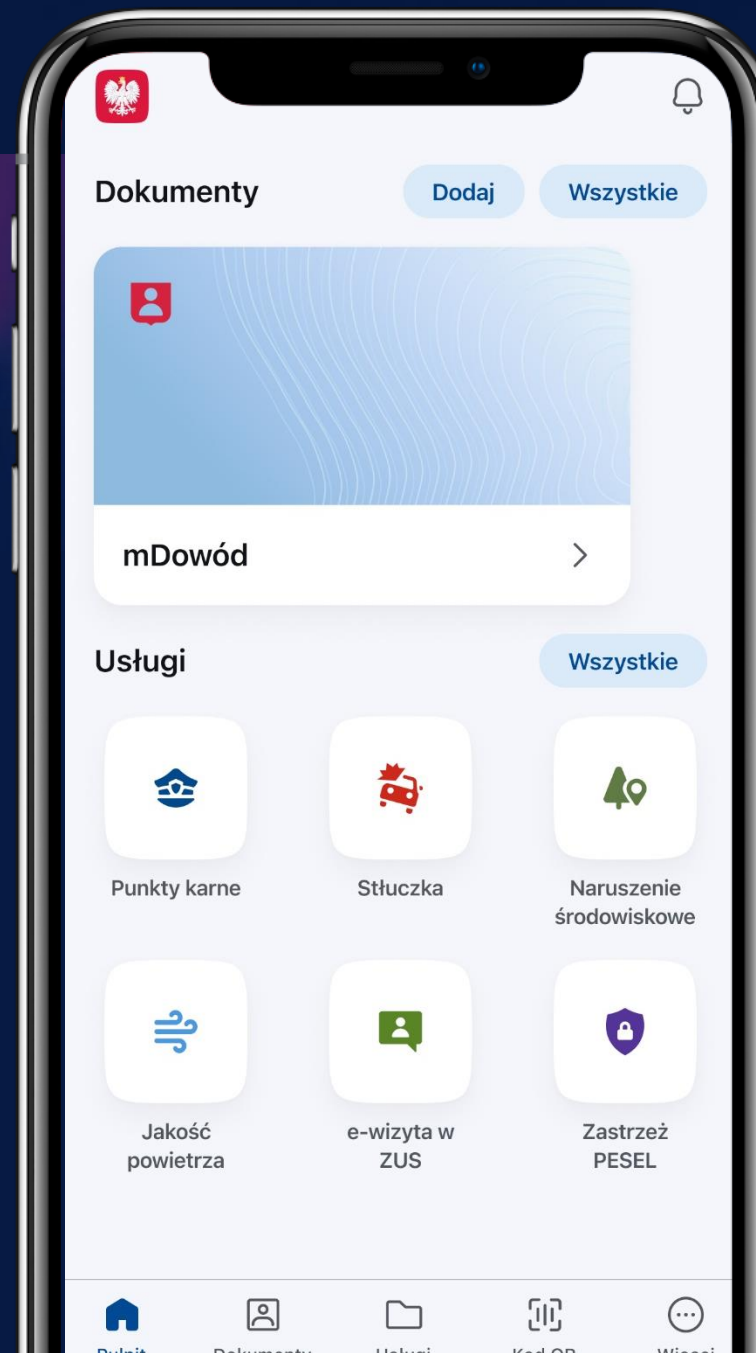


COI

Stłuczka

Raport z badania usługi w aplikacji
mObywatel 2.0

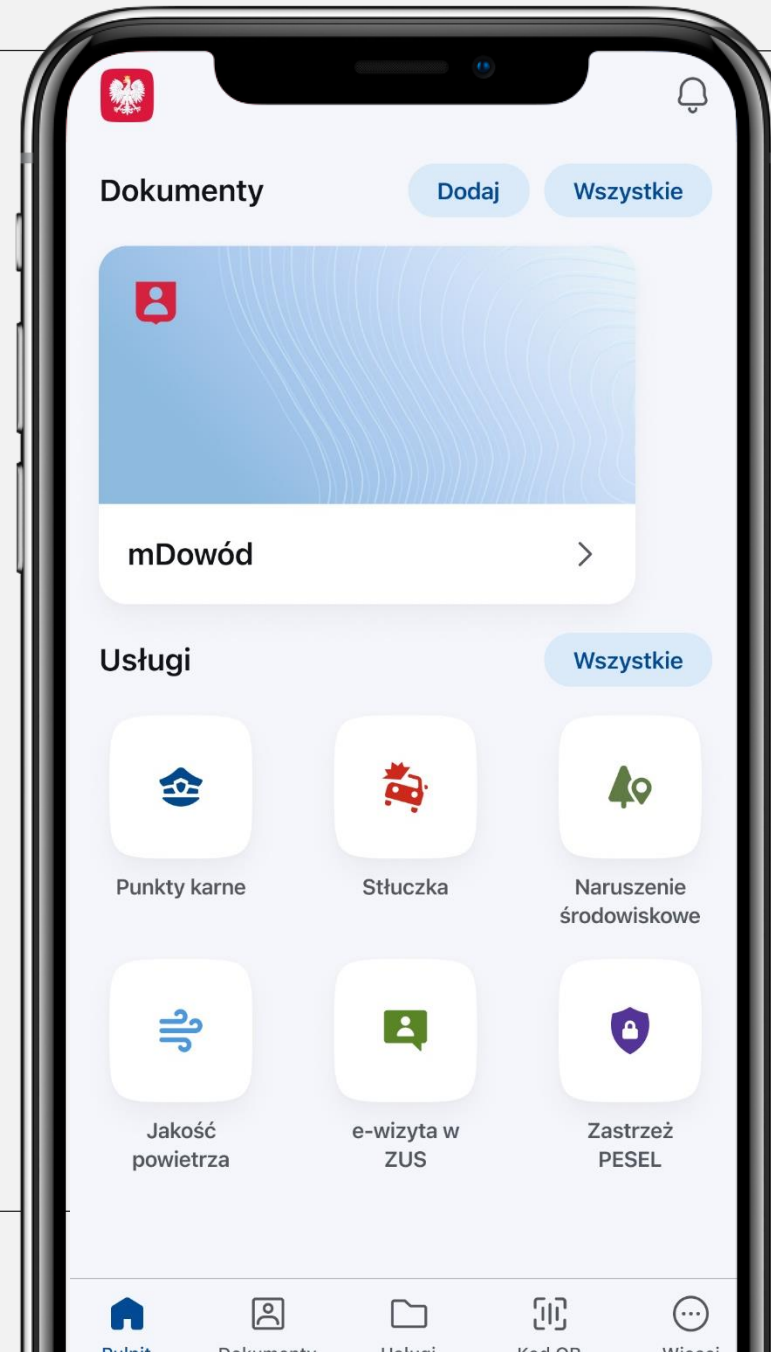
Zespół Badań i Rozwoju
Departament Jakości e-Uслуг



Stłuczka

Stłuczka to nowa usługa, która umożliwi uczestnikom drobnych kolizji drogowych spisanie oświadczenia na miejscu zdarzenia w aplikacji mObywatel. Dla obywateli będzie to pierwsza okazja do skorzystania z tego typu rozwiązania cyfrowego.

Do zgłoszenia użytkownik będzie mógł dołączyć wstępny opis uszkodzeń. Aplikacja umożliwi wymianę danych między uczestnikami zdarzenia, którzy będą mogli również uzgodnić treść oświadczenia, w tym m.in. w zakresie wskazania sprawcy i poszkodowanego.



Badania UX

Badania UX (User Experience) polegają na analizie interakcji użytkowników z usługą cyfrową, aby zrozumieć, jak możemy sprawić by rozwiązanie było bardziej użyteczne. Proces ten obejmuje różne metody i techniki, które mają na celu zbieranie informacji o potrzebach, oczekiwaniach i problemach użytkowników. Testy użyteczności są przeprowadzane na prototypach rozwiązania, które zmienia się pod wpływem rekomendacji w kolejnych etapach badań.

W Badaniu UX Stłuczki wykorzystaliśmy kilka metod badawczych, które omówimy w dalszej części raportu:

1. Audyt ekspercki
2. Indywidualne testy użyteczności z elementami wywiadu pogłębionego
3. Diady – testy użyteczności realizowane w parach.
4. Ankieta ilościowa.

Następnie, na podstawie dostarczonych po każdej z części wniosków i rekomendacji, zespół projektowy na bieżąco wprowadzał zmiany do prototypu usługi.

Linki do makiet: [Etap 1](#) / [Etap 2](#)

Cele badawcze

- Identyfikacja problemów użyteczności.
- Ocena satysfakcji użytkowników.
- Iteracyjne udoskonalanie rozwiązania.

Główne hipotezy badawcze

- Skrócenie procesu spisania oświadczenia poprzez uproszczenie interfejsu i automatyzację niektórych kroków zwiększy efektywność i zadowolenie użytkowników.
- Wprowadzenie wyraźnych instrukcji dotyczących dalszych kroków po zakończeniu procesu spisania oświadczenia sprawi, że poszkodowani będą wiedzieli co muszą zrobić dalej, nie będą zagubieni.

Podsumowanie

Poniżej prezentujemy główne wnioski i rekomendacje, które zostały przekazane Zespołowi Projektowemu. Szczegółowe rekomendacje zostaną omówione w dalszej części raportu.

Główne wnioski i rekomendacje:

1

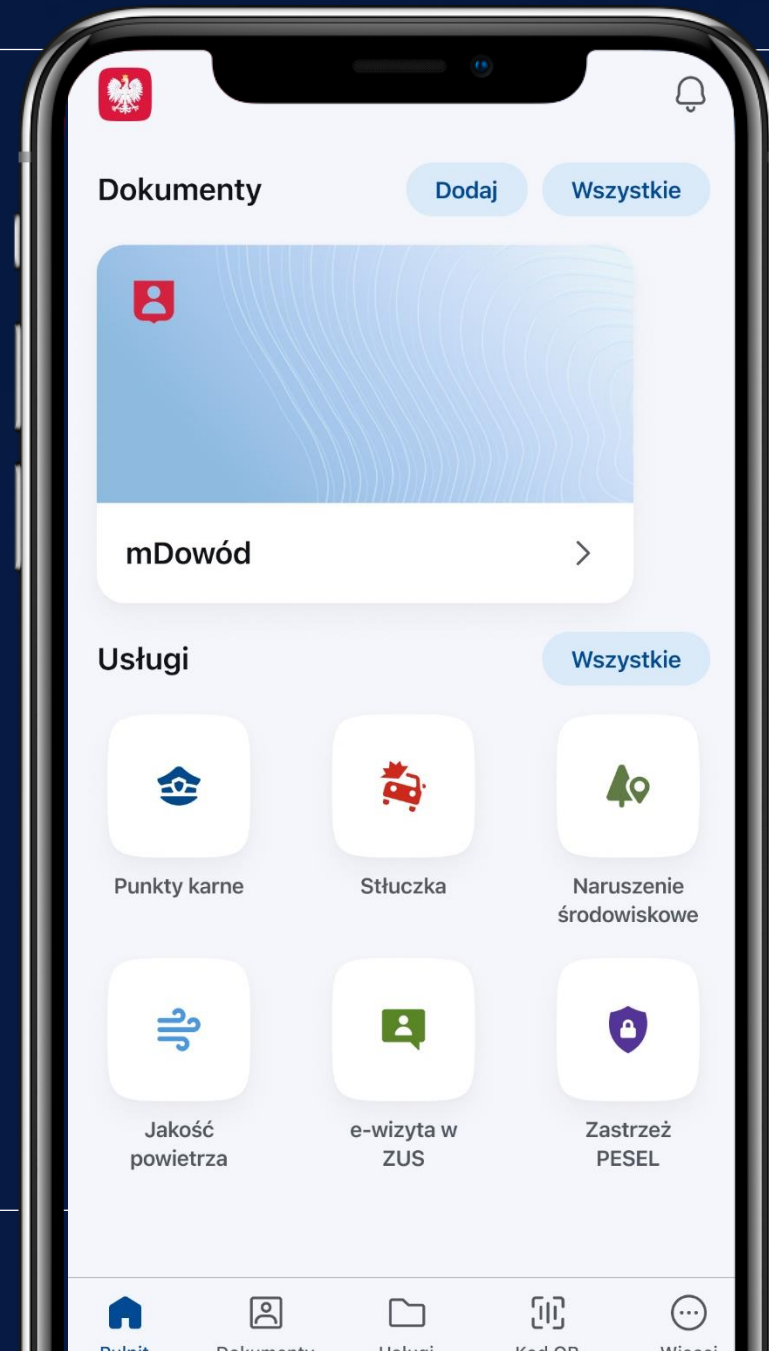
Wniosek: Proces zakłada komunikację i współpracę uczestników zdarzenia, jednak nie zachęca do nich wprost oraz nie prowadzi użytkowników w odpowiedni sposób.

Rekomendacja: W procesie należy podkreślać wagę komunikacji i współpracy użytkowników oraz zaopiekować ich trudne emocje związane ze zdarzeniem. W tym celu najlepiej stosować komunikaty oparte o zasady prostego języka oraz elementy wizualne grafiki czy ikony.

2

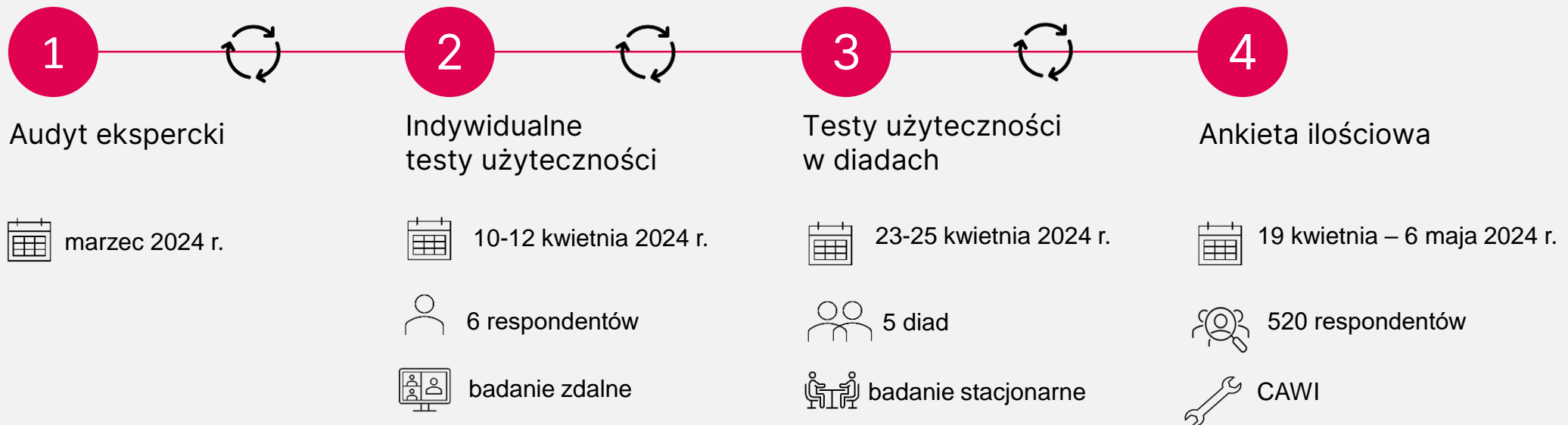
Wniosek: Poziom niepewności u większości respondentów był wysoki i wzrastał wraz z kolejnymi etapami procesu.

Rekomendacja: Rezygnacja z elementów procesu, które nie są obligatoryjne, tak aby spisanie oświadczenia było możliwie szybkie i proste. Zaopiekowanie kluczowych etapów (onboarding; wybór ról; skanowanie kodu QR; ekran końcowy), tak by użytkownik wiedział co musi zrobić i jaki będzie efekt jego działań.



Roadmapa badawcza

Połączenie kilku metod badawczych pozwoliło dokładnie zidentyfikować problemy użyteczności oraz umożliwiło pełniejsze zrozumienie perspektywy użytkowników. Po każdym etapie przeprowadzonych badań wprowadzano zmiany w makietach w oparciu o rekomendacje. Dzięki temu pozwoliły one zoptymalizować usługę przed jej finalnym wdrożeniem.



Metody badawcze

01

Audyt ekspercki

Przeprowadziliśmy szczegółową ocenę procesu, która wykazała problemy związane z użytecznością, funkcjonalnością i ogólnym doświadczeniem użytkownika na wczesnym etapie tworzenia usługi Stłuczka. Rekomendacje z tego etapu zostały wdrożone przed kolejnym etapem badań UX.

02

Indywidualne testy użyteczności

Indywidualne testy użyteczności z elementami wywiadu pogłębionego zostały przeprowadzone zdalnie z 6 respondentami. Uczestnicy badania oceniali usługę z perspektywy zarówno poszkodowanego, jak i sprawcy. W tym etapie skupiliśmy się na zrozumieniu usługi, analizie nazewnictwa, ocenie intuicyjności kroków oraz ogólnych wrażeń.

03

Testy użyteczności w diadach

W kolejnej iteracji przeprowadziliśmy badanie stacjonarne. Do udziału zaprosiliśmy 10 respondentów. Podzieleni na pary w 5 diadach odgrywali odpowiednio rolę sprawcy i osoby poszkodowanej w zdarzeniu. Sprawdziłyśmy, jak radzili sobie z procesem samodzielnie, zidentyfikowałyśmy trudności i uzyskaliśmy pogłębione odpowiedzi dzięki ich dyskusjom.

04

Ankieta ilościowa

Wykorzystując widget na mobywatel.gov.pl przeprowadziłyśmy również badanie ilościowe. W ankiecie wzięło udział 520 respondentów co umożliwiło nam pogłębienie wniosków na temat: pomysłów na nazwę usługi, zrozumiałości onboardingu oraz oceny potencjału całego rozwiązania.

Wnioski z badań

Audyty



Audyty posłużyły nam do zidentyfikowania potencjalnych zagrożeń, które mogłyby wystąpić podczas korzystania z usługi przez użytkowników. Wnioski były przekazywane do zespołu projektowego, który równolegle pracował nad ulepszeniem usługi. Poniżej znajdują się główne wnioski i obserwacje z tej pierwszej części prac.

- W pierwszej kolejności zwróciliśmy uwagę na długość procesu. Zawierał on wiele ekranów, z których część mogła zostać usunięta. Spisywanie oświadczenia powinno być krótkie i proste tak, by nie sprawiało trudności w stresowej sytuacji, jaką jest stłuczka.
- Dodatkowo odpowiedzialność za proces spoczywała głównie na poszkodowanym. Rola sprawcy ograniczała się głównie do potwierdzania wpisanych przez poszkodowanego danych.
- W procesie brakowało onboardingu, czyli wskazania wymagań koniecznych do spisania oświadczenia w mObywatelu (np. informacji, że obie strony muszą posiadać aplikację mObywatel).
- W oświadczeniu powinny zostać podkreślone atuty formy online (korzyści rozwiązania online w porównaniu do spisywania go na kartce).
- Ekran podsumowania oświadczenia obu stron nie wskazywał, które elementy należy zweryfikować.
- Koniec procesu nie opiekował dalszych kroków po stronie poszkodowanego.

IDI



Następnie przystąpiliśmy do testów użyteczności z potencjalnymi użytkownikami usługi. Podczas tego etapu wyłoniono kilka kluczowych obserwacji i wniosków, które w wielu przypadkach były trudne do identyfikacji bez takiego realnego doświadczenia. Następnie wnioski zostały ponownie przekazane do zespołu projektowego, co skutkowało naniesieniem zmian w usłudze.

- Nawet wnikliwe zapoznanie się z treścią onboardingu nie wpływa znacząco na zwiększenie wiedzy respondentów o procesie. Jego forma sprzyja pominięciu.
- Dla część respondentów w roli poszkodowanego kluczowe było szybkie pozyskanie danych sprawcy, dlatego mylnie rozpoczęli proces w roli sprawcy.
- Brakuje scenariusza dla sytuacji, w której tylko jedna strona będzie mieć aplikację mObywatela.
- Proces skanowania kodu QR nie jest zrozumiały. Brakuje uzasadnienia, co dzieje się po zeskanowaniu kodu i na ile przyspiesza to proces.
- Dodawanie zdjęć do oświadczenia różni Słuczkę od spisania oświadczenia na kartce. Może upewniać to użytkowników, że na końcu oświadczenie automatycznie trafi do ubezpieczyciela.
- Brakuje jasnego wskazania, jakie dane należy zweryfikować na drugim podsumowaniu - czym to drugie podsumowanie różni się od pierwszego.
- Ekran sukcesu z zieloną ikoną sugeruje, że proces został zakończony i żadne czynności już nie są wymagane. Respondenci myśleli, że szkoda również została już zgłoszona.

Diady



Naniesienie zmian na poprzednią wersję procesu przyczyniło się do jego poprawy, jednak etap przeprowadzenia diad okazał się być kluczowy dla poznania doświadczeń użytkowników.

Ta część pozwoliła na spotkanie stacjonarne moderatora oraz dwóch osób będących w roli sprawcy oraz poszkodowanego, co umożliwiło jeszcze dokładniejszą analizę usługi.

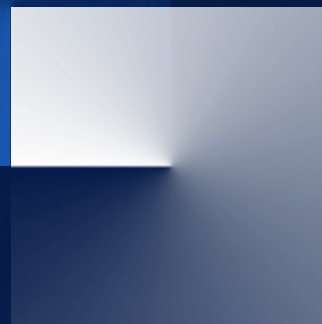
- W procesie brakuje informacji o tym, że mimo korzystania z dwóch urzędów strony spisują wspólne oświadczenie oraz uprzedzenia, że każda z osób będzie zatwierdzać to, co przedstawiła druga strona i może się z nią nie zgodzić.
- Informacja o dodawaniu zdjęć na ekranie początkowym może powodować przerwanie procesu, jednocześnie nie gwarantując poprawnego ich wykonania.
- Ekran prezentujący dane drugiej osoby nie były kojarzone z dokumentem, przez co dla części osób nie były wiarygodne.
- Mimo kilku różnych pól umożliwiających opisanie poszczególnych elementów (jak opis zdarzenia czy uszkodzeń auta) respondenci zawierali wszystkie te informacje w pierwszym pojawiającym się polu.
- Wygląd komponentu umożliwiającego dodawanie zdjęć nie sugerował, że będzie można za jego pomocą wykonać dwie czynności – dodać, jak i zrobić zdjęcie.
- Podawanie adresu mailowego wprowadzało niektóre osoby w błędne wrażenie, że oświadczenie zostanie wysłane również na pocztę mailową, a numer telefonu pozwoli na taki kontakt ubezpieczycielowi.
- Dołączanie zdjęć do oświadczenia oraz wygląd ekranu końcowego sprawiały, że większość osób była przekonana, że oświadczenie zostało przekazane do ubezpieczyciela, co było równoznaczne ze zgłoszeniem szkody.

Ankieta (CAWI)

Dodatkowo przeprowadzono ankietę online, która umożliwiła poznanie opinii dużej grupy osób (N=520). Dzięki tej formie mogliśmy skupić się na nazwie usługi oraz ewaluacji ekranów wprowadzających do niej (wersji z drugiego etapu, czyli diad) - zwłaszcza pod kątem zrozumiałości. Ponadto chcieliśmy poznać potencjał usługi, jej przydatności oraz zaufanie do niej.

- Nazwa usługi jest dobrze odbierana i pasuje do jej zakresu. Nie stanowi również problemu w odnalezieniu w interfejsie (aplikacji mObywatel).
 - Do rozważenia pozostają jeszcze pomysły związane z nazwą "oświadczenie" oraz "kolizja".
- Ekran wprowadzający do usługi nie spełniają swojej roli.
 - Ponad połowa osób nie wiedziała, że obie strony muszą mieć aplikację, by móc skorzystać z usługi.
 - Podobnie ponad połowa respondentów błędnie uważała, że oświadczenie jest przesyłane do ubezpieczyciela.
- Jednocześnie większość osób uważa usługę za przydatną oraz godną zaufania.
- Ankieta umożliwiła również dodanie komentarzy. W nich wielokrotnie pojawiała się wątpliwość dotycząca mocy oświadczenia ze względu na brak ręcznego podpisu.

Szczegółowe wnioski

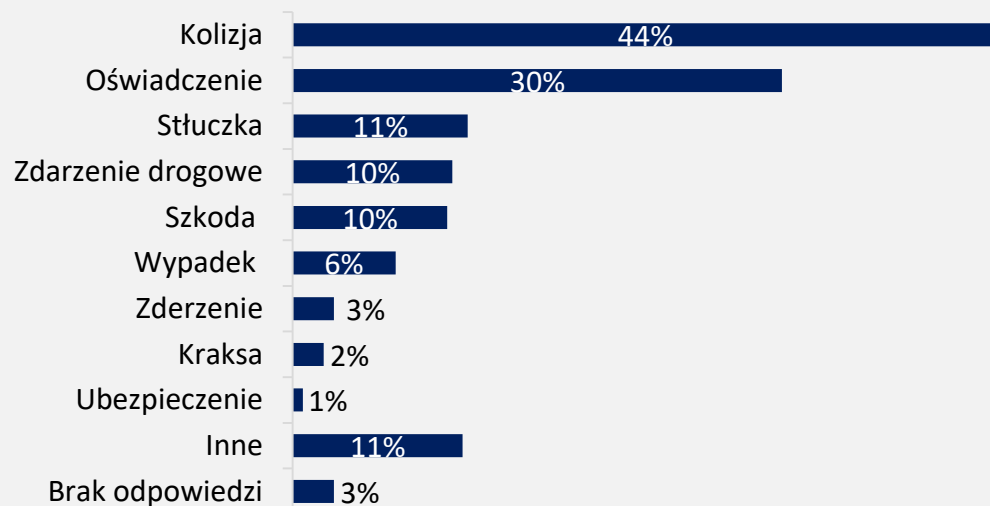


1. Nazwa usługi

Nazwa usługi

Ankietowani zostali zapytani o to, jak nazwaliby taką usługę. Pomysły zbliżone do siebie (jak kolizja; mKolizja; e-kolizja) zostały zgrupowane. Wyniki tych spontanicznych pomysłów przedstawiają się następująco.

Nazwa usługi – propozycje (N=315)



44%

Wśród spontanicznych pomysłów użytkowników na nazwę usługi dominowały różne warianty określenia Kolizja.

Przykłady: **mKolizja**, **e-kolizja**, **Zgłoś kolizję**.

30%

Na drugim miejscu wskazywano odpowiedzi nawiązujące do Oświadczenia.

Przykłady: **e-Oświadczenie**, **mOświadczenie** itp.

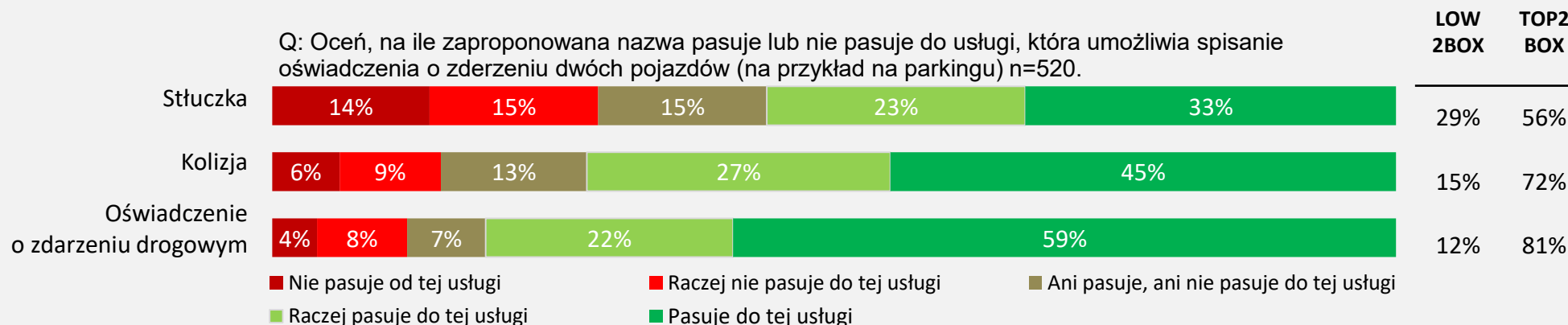
11%

Niektórzy użytkownicy proponowali nazwy nawiązujące do Stłuczki.

Przykłady: **Stłuczka**, **mStłuczka**, **e-Stłuczka**, **Stłuczka online**, **Stłuczka pojazdów**.

Nazwa usługi

Wybór nazwy usługi spisywania oświadczenia w aplikacji mObywatel jest kwestią, którą należy rozważyć z uwzględnieniem różnych czynników.



- Użytkownicy deklaratorywnie preferowali nazwy precyzyjnie opisujące funkcjonalność usługi. Argumentem przeciwko "Stłuczce" było jej potoczne pochodzenie.
- Natomiast dane z dwóch etapów badań jakościowych wskazują, że nazwa zaprezentowana w realnym interfejsie i wzmocniona ikoną jest zrozumiała i wspiera odnalezienie tej funkcji w aplikacji. Użytkownicy używali też spontanicznie sformułowania "stłuczka" we wzajemnej komunikacji.
- Rekomendujemy podjęcie ostatecznej decyzji co do wyboru nazwy w oparciu o opinię naszych ekspertów projektowania treści z zachowaniem standardów prostego języka oraz zasady spójności w ramach aplikacji.
- Uważamy, że warto również zbadać etymologię słów Stłuczka i Kolizja. Tak, aby wybrać tę nazwę, która dotyczy drobnych zdarzeń drogowych, w których biorą udział wyłącznie dwa pojazdy.

2. Wprowadzenie do usługi, czyli onboarding

Onboarding

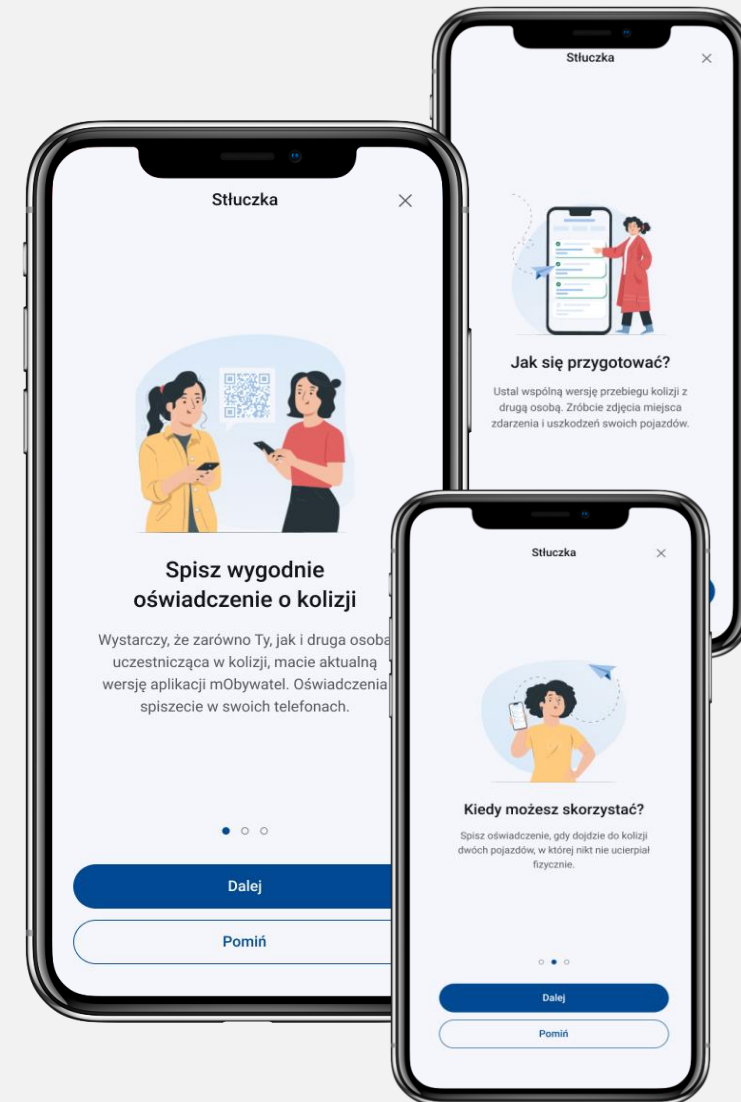
Przed skorzystaniem z usługi respondenci mogli zapoznać się z onboardingiem, czyli krótkim wprowadzeniem do niej.

- Jednak nawet wnikliwe zapoznanie się z treścią onboardingu nie wpłynęło znacząco na zwiększenie wiedzy respondentów o procesie.
- Prawdopodobnie sama forma sprzyjała pominięciu opisów i przejścia szybko do usługi.

Onboarding musi być prosty do przyswojenia na miejscu zdarzenia w sytuacji stresowej.

”

Myślałem, że od razu będzie oświadczenie. Raczej bym to przeklikał w takiej sytuacji i chciał szybko to wypełnić. [...] Trochę głupio by to wyglądało jakbym poprosił, żeby poczekał spokojnie, bo ja muszę przeczytać te informacje, jeszcze chwileczkę.



Onboarding

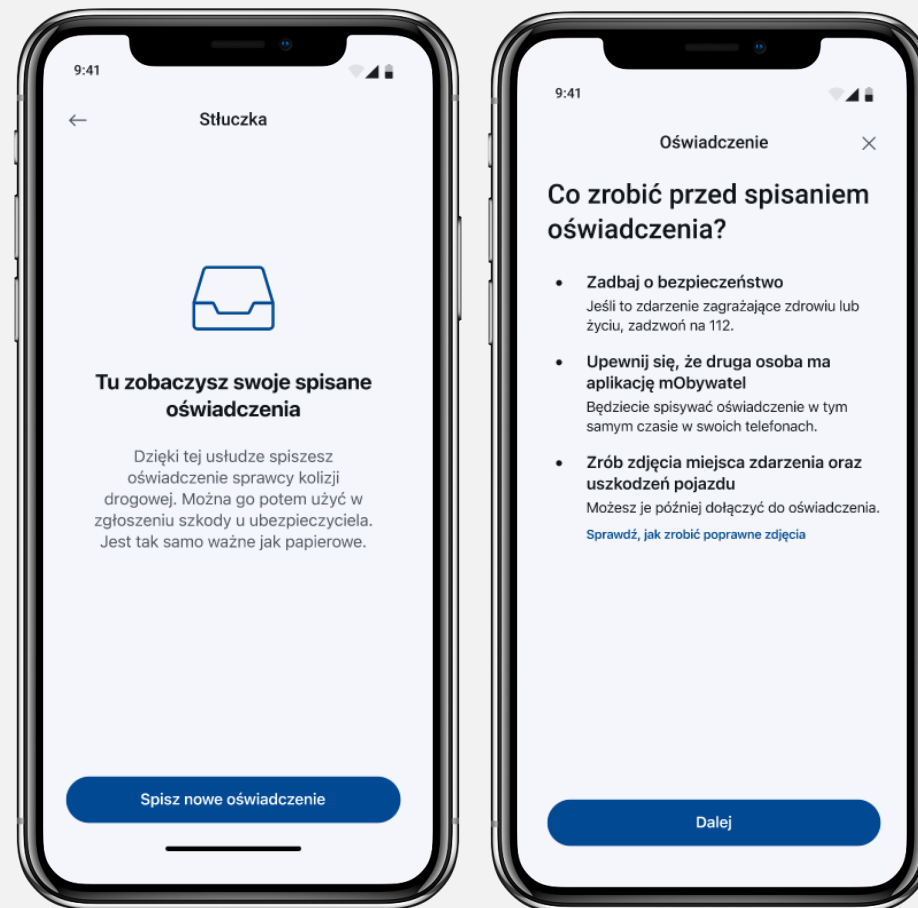
Przed kolejnym etapem (diad) ekrany zostały zmienione na eksperymentalną wersję.

Jednak również w tym przypadku respondenci nie zapoznawali się dokładnie z treścią pojawiającą się na ekranach.

Pierwszy ekran był najczęściej pomijany.

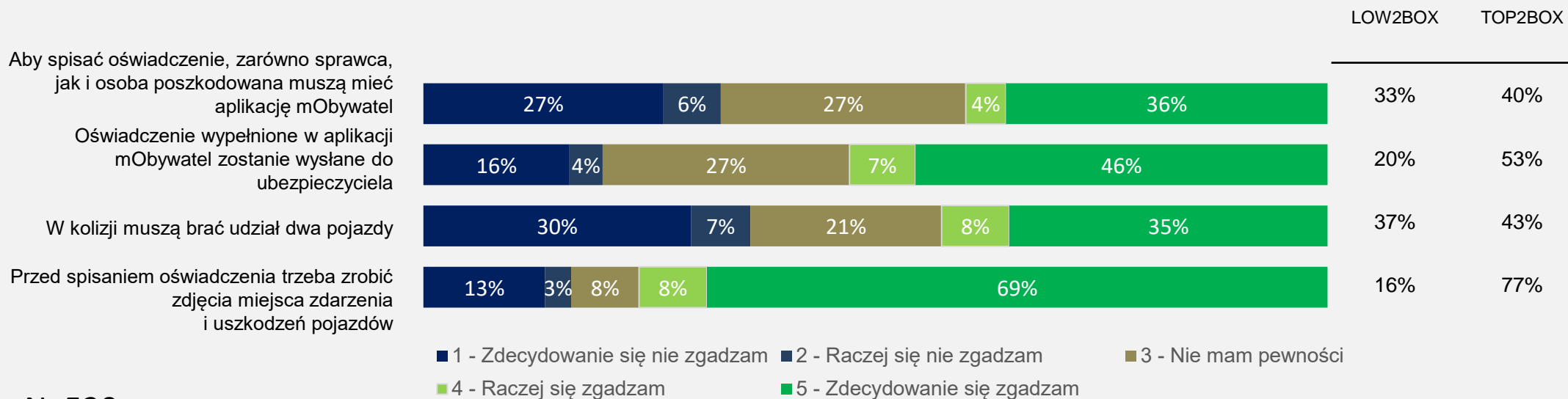
- Jedna osoba pod wpływem jego wyglądu wyszła z procesu myśląc, że ekran nie zawiera opcji przejścia do oświadczenia.

Natomiast informacje na **drugim** były przeglądane pobieżnie. Uwaga skupiała się tu przede wszystkim na nagłówkach.



Onboarding

Q: Poniżej prezentujemy wprowadzenie do nowej usługi w aplikacji mObywatel. Zapoznaj się z ekranami i odpowiedz na pytanie. Zaznacz, w jakim stopniu zgadzasz lub nie zgadzasz się z następującymi stwierdzeniami:



N=520

Onboarding

Onboarding miał informować, że...

- Obydwie strony muszą mieć mObywatela.
- Oświadczenie nie zostanie wysłane do ubezpieczyciela.
- Można spisać oświadczenie w aplikacji, gdy w kolizji wezmą udział 2 pojazdy.
- Warto robić zdjęcia miejsca zdarzenia oraz uszkodzeń pojazdu, które można później dołączyć do oświadczenia.

Obywatele zrozumieli, że...

- Niecała połowa respondentów (40%) wie, że obie strony powinny mieć mObywatela. Ok. 1/3 uważa, że wystarczy, gdy jedna osoba ma aplikację (33%), ok. 1/3 nie ma pewności (27%).
- Ponad połowa respondentów błędnie uważa, że oświadczenie zostanie przesłane do ubezpieczyciela (53%). Jedynie 20% ma świadomość, że tak nie jest, ok. 1/3 nie ma pewności (27%).
- O tym, że można spisać oświadczenie w aplikacji gdy, w kolizji wezmą udział 2 samochody, wie niecała połowa respondentów (43%). 37% jest przeciwnego zdania, ok. 20% nie ma pewności (brak bezpośredniej informacji w onboardingu).
- 77% ankietowanych uważa, że przed sporządzeniem trzeba wykonać zdjęcia zdarzenia, 16% respondentów jest przeciwnego zdania.

Rekomendacje

Onboarding nie spełnia swojej funkcji informacyjnej i wprowadzającej w usługę.

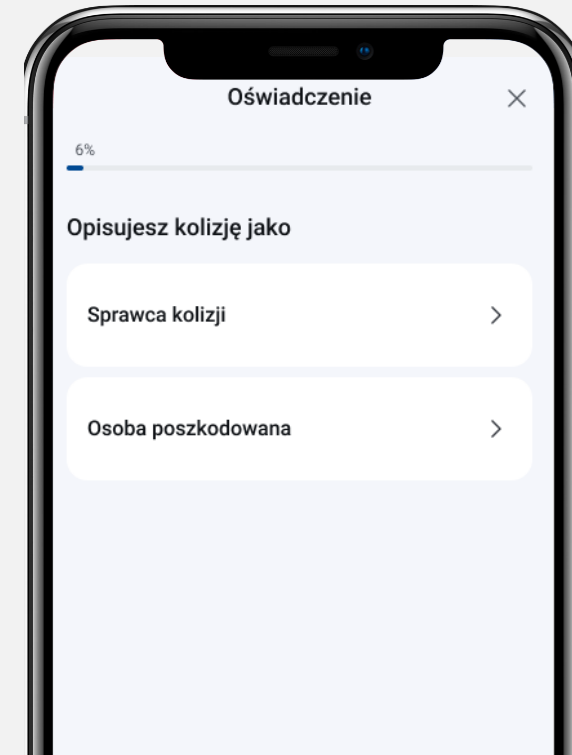
- Sugerujemy dostosowanie pierwszego ekranu (z empty statem) do usługi, tak aby możliwie skrócić drogę do rozpoczęcia spisywania oświadczenia.
- W usłudze brakuje podkreślenia, że mimo korzystania z dwóch urzędzeń strony spisują wspólne oświadczenie.
- Należy również wyraźnie zaznaczyć, że każda z osób będzie zatwierdzać to, co przedstawiła druga strona oraz że może się z nią nie zgodzić.

3. Wybór roli oraz kod QR



Wybór ról

Część osób, które wcieliły się w rolę poszkodowanego, jako kluczowe uznawały szybkie pozyskanie danych sprawcy, dlatego osoby te mylnie rozpoczynały proces. Wybierały opcję „sprawca kolizji”, by wpisać te dane, zamiast przyjąć rolę („poszkodowany”). Osoby te nie podążały prawidłowo przez proces, co było krytycznym błędem i w realnej sytuacji mogłoby doprowadzić do nieukończenia spisywania oświadczenia.



”

Czyli ustalamy, kto jest sprawcą; i klikam w sprawcę i opisuje jego dane. (...) Jeżeli on się przyznaje do zdarzenia, to jest automatycznie potwierdzenie, że jest sprawcą, więc ja jego wpisuję jako sprawcę.

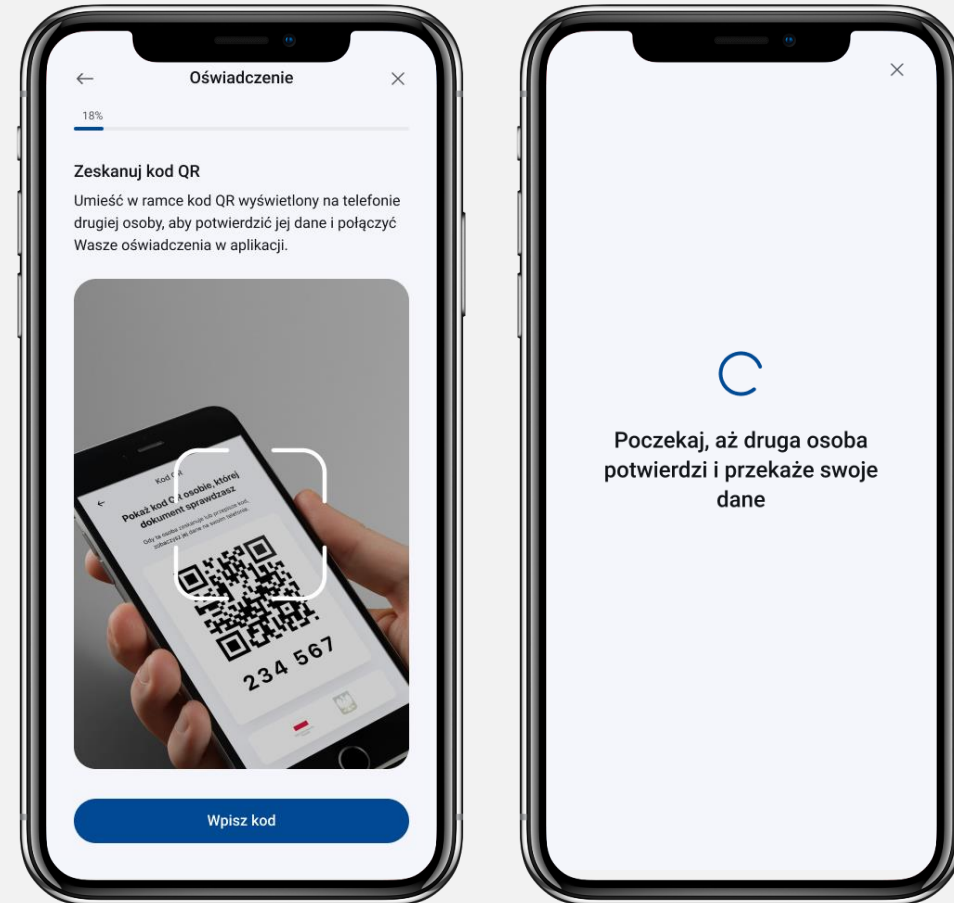
”

- Ja bym spisała te oświadczenie, żeby było w mObywatelu, ale jeśli druga osoba nie ma tej aplikacji to podejrzewam, że byłoby wypisane oświadczenie w formie papierowej.
- Zrobiłabyś to w dwóch miejscach?
- Tak, oświadczenie papierowe byłoby bardziej dla drugiej osoby, a te moje byłoby wysłane.

Kod QR

Kolejnym krokiem w procesie jest przekazanie danych wzajemnie za pomocą skanera kodów QR. Etap ten nie był dostatecznie zrozumiały. Na ekranie brakowało uzasadnienia, co dzieje się po zeskanowaniu kodu i na ile przyspiesza to proces. Respondenci mieli poczucie, że jedynie zaczytują czyjeś dane, a nie że rozpoczynają wspólny proces.

Wątpliwość wzbudza również, skąd sprawcy będą brać kod QR – czy nie będą chcieć skorzystać z innego miejsca w aplikacji np. dolnego menu w aplikacji oraz czy uda im się wtedy dotrzeć do usługi Stłuczki.



Wybór ról

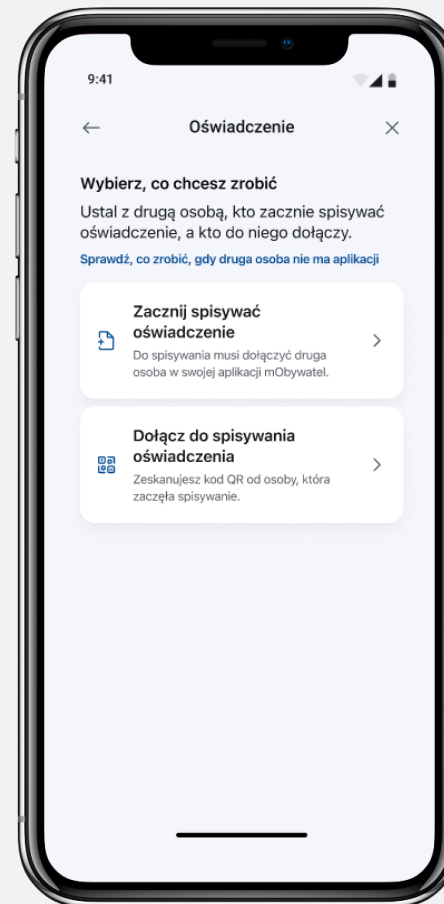
W nowej wersji zaproponowano podział na osobę rozpoczynającą spisywanie oświadczenia oraz dołączającą do niego.

Jednak większość osób nie konsultowała między sobą, kto zaczyna, a kto dołącza do spisywania oświadczenia.

- W dwóch diadach poskutkowało to wejściem obu osób w tę samą ścieżką "Zacznij spisywać" i wstrzymaniem procesu.

Ekran ten nie sugeruje, że jest kluczowy dla procesu ani że powinien powodować kontakt z drugą osobą (w celu ustalenia działań).

Dominującą potrzebą jest tu rozpoczęcie spisywania oświadczenia, przez co użytkownicy skupiają uwagę jedynie na słowie "zacznij".



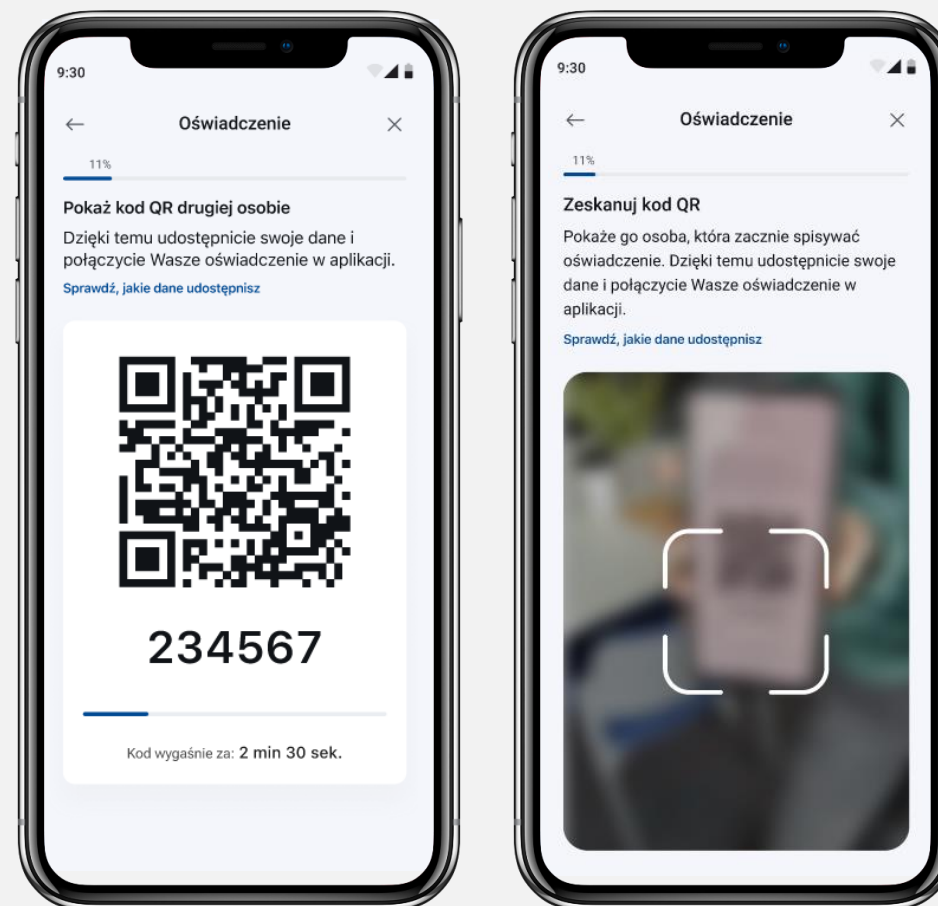
Kod QR

Podobnie w II etapie (diadach), mimo że mechanizm skanowania kodów QR był wielu osobom znajomy, miały one problem ze zrozumieniem jego roli w oświadczeniu. Skanowanie kodu w celu przekazania danych kojarzone jest z procesem wykonywanym wzajemnie.

- Jeśli jedna osoba skanuje kod drugiej, to następnie – zdaniem respondentów – te role powinny się odwrócić, by obie osoby miały dostęp do danych.

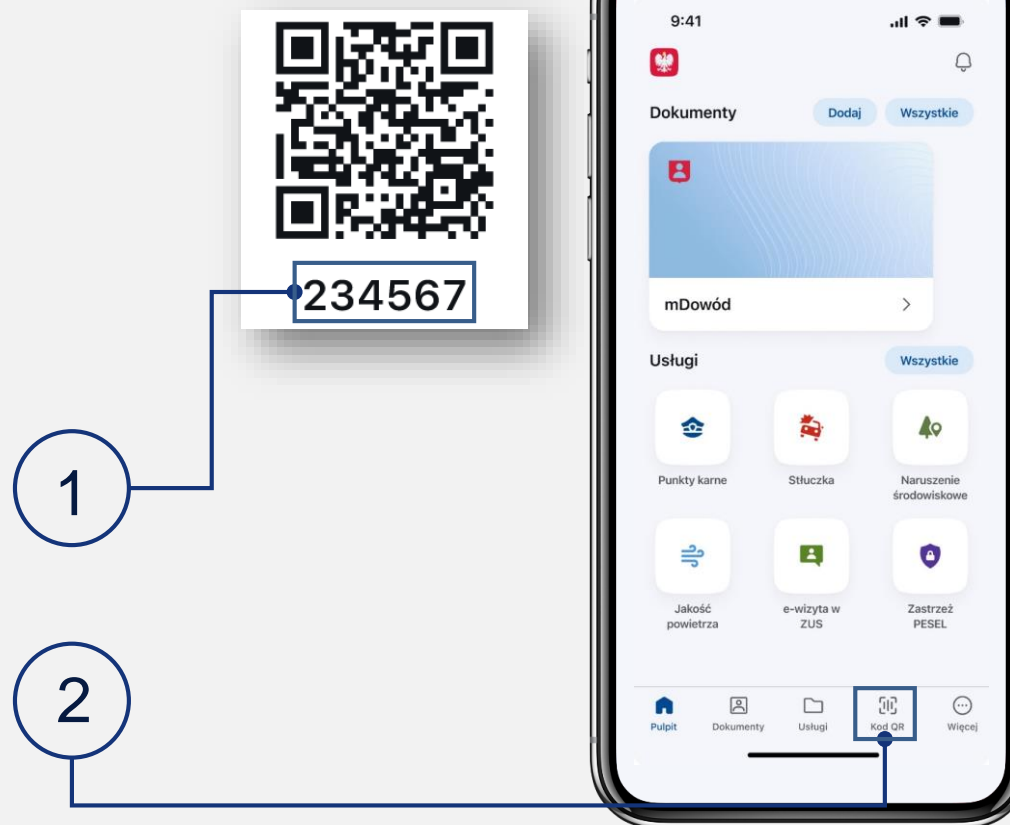
Respondenci przechodzili przez ten etap z dużą dozą niepewności.

- Osobie dołączającej do spisywania ekran ten jest wyświetlany wcześniej co jeszcze tę niepewność nasila.



Rekomendacje

- W celu zaopiekowania obaw potencjalnych użytkowników sugerujemy silniejsze zaakcentowanie, że spisywane jest wspólne oświadczenie, na które każda ze stron ma wpływ. Dodatkowo należy podkreślać, że osoby te muszą się ze sobą komunikować.
- Sugerujemy, by dodać alternatywną opcję wymiany danych - za pomocą kodu cyfrowego.
- Osoba, która ma dołączyć do spisywania, powinna móc zeskanować QR kod osoby rozpoczynającej za pomocą skanera wewnątrz aplikacji **(2)** lub poprzez użycie innej dowolnej aplikacji dającej taką możliwość (np. aparat) **(1)**. Efektem powinno być uruchomienie aplikacji mObywatel na usłudze Stłuczki.



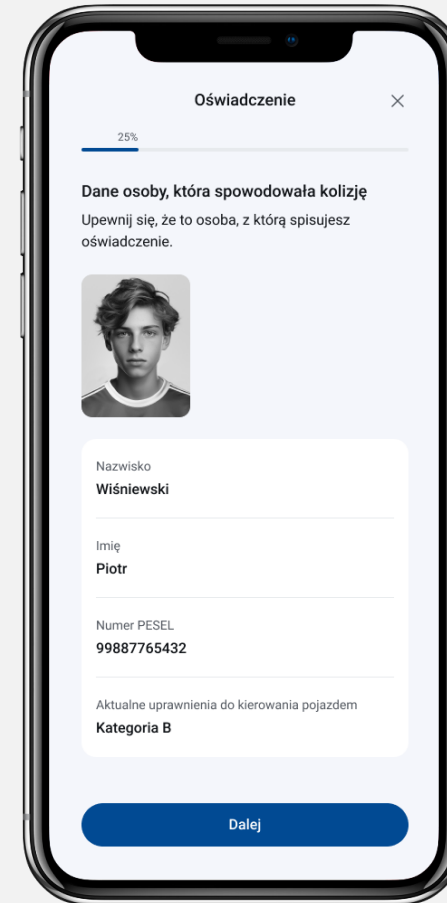
4. Potwierdzenie danych

Potwierdzanie danych

Duża część respondentów miała poczucie, że druga strona nie otrzyma ich danych, z uwagi na to, że przekazywanie danych było jednostronne (tylko jedna osoba skanowała kod QR).

Podczas IDI respondenci nie mieli możliwości zweryfikować, jak proces wyglądałby, gdyby uczestniczyły w nim dwie osoby. Dlatego ważne było pogłębienie tej obserwacji, co zrobiliśmy podczas diad.

” - A co widzi sprawca?
- Chyba nic nie widzi, bo nie skanował mojego [kodu QR].

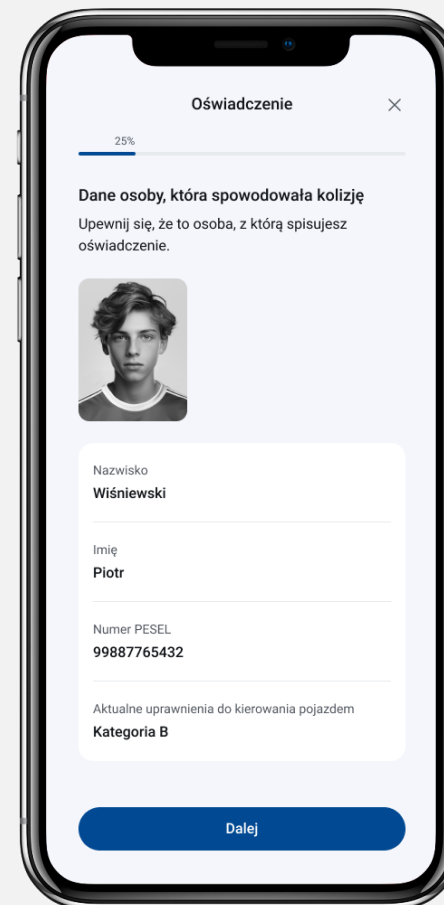


Potwierdzanie danych

Prezentowane ekrany z danymi nie przypominają dokumentu, stąd może pojawić się uzasadniona potrzeba potwierdzenia danych osobowych z fizycznym dokumentem.

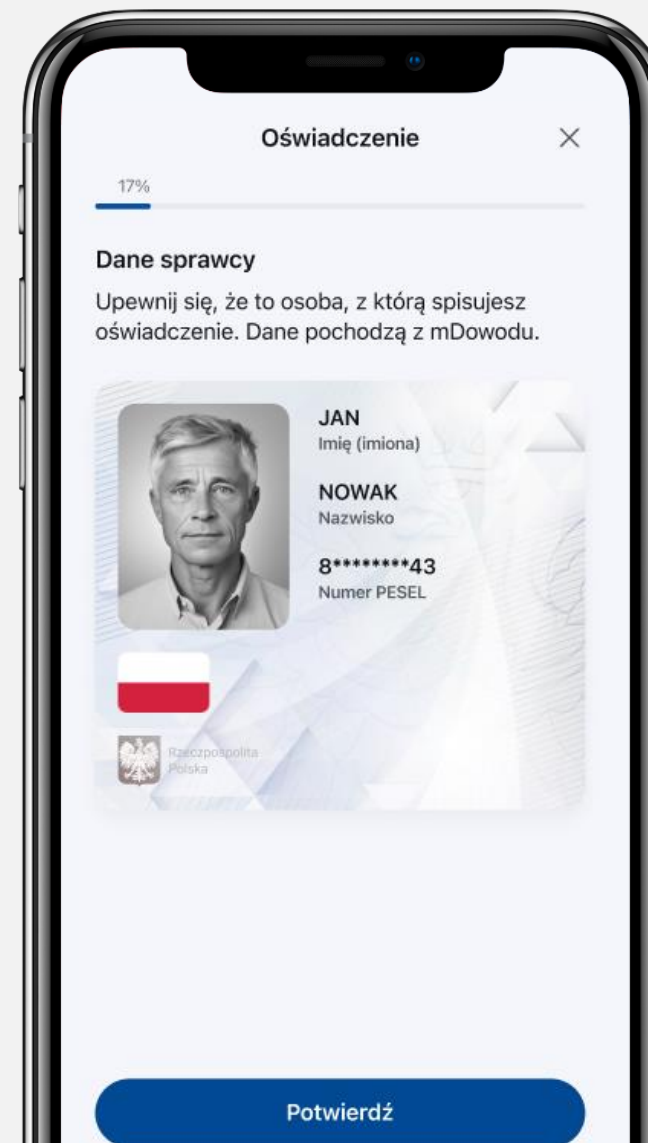
Potwierdzenie danych w tym miejscu może mieć miejsce wyłącznie, gdy uczestnicy zdarzenia mają ze sobą plastikowy dokument. W innym wypadku muszą wrócić do mDowodu i ponownie rozpocząć proces.

Dla części użytkowników wystarczającym potwierdzeniem będzie porównanie zdjęcia z twarzą uczestnika zdarzenia. Pojawiły się obawy, że zakres na ekranie, szczególnie przekazywany sprawcy, jest za duży.



Rekomendacje

- Rekomendujemy zmianę wizualną ekranów z danymi osobowymi, tak by ich wygląd silniej kojarzył się z dokumentem. Taki zabieg może pozytywnie wpłynąć na poziom wiarygodności prezentowanych danych (de facto pochodzących z aplikacji). Przykład, który może posłużyć jako inspiracja jest widoczny obok.
- Do rozważenia pozostawiamy również kwestię dodania na ekranie skrótu do mDowodu. Umożliwiłoby to szybką weryfikację bez konieczności korzystania z plastikowego dokumentu.
 - Istotne jest, by nie było konieczności zamykania procesu Stłuczki w celu powrotu do ekranu głównego. Zawarty tam dokument mógłby być łatwiej dostępny, by nie wymuszać ponownego wracania do spisywania oświadczenia.
- By uniknąć obaw o bezprawne wykorzystanie danych osobowych proponujemy „wygwiazdkować” PESEL.



5. Opis zdarzenia i uszkodzeń



Opis zdarzenia i uszkodzeń

W oświadczeniu zawartych było kilka miejsc, w których respondenci mogli udzielić otwartej odpowiedzi. Dotyczyły one opisu zdarzenia, miejsca zdarzenia oraz uszkodzeń pojazdu.

Jednak w trakcie badania respondenci wpisywali te same informacje w każde pole, mając jednocześnie poczucie, że ponownie robią to samo.

Taki duży wysiłek włożony w uzupełnienie pól oraz szczegółowość informacji może upewniać użytkowników, że oświadczenie automatycznie trafi do ubezpieczyciela – co nie jest prawdą.

The image displays three sequential screenshots of a mobile application interface for filing a claim, titled 'Oświadczenie' (Statement). Each screen shows a progress bar at the top indicating the completion percentage.

- 43% completion:** The screen shows a section for 'Miejsce zdarzenia' (Location of the incident) with a button 'Wskaz miejsce' (Indicate location). Below it is a section for 'Dodatkowy opis miejsca zdarzenia (opcjonalnie)' (Additional description of the location (optional)) with a text input field labeled 'Opis'.
- 50% completion:** The screen shows a section for 'Opis zdarzenia' (Description of the incident) with a text input field. The text below the field reads: 'Opisz krótko okoliczności zdarzenia – jak do niego doszło i co się stało. Upewnij się, że druga osoba zgadza się z tym opisem.' (Describe briefly the circumstances of the incident – how it happened and what happened. Make sure the other person agrees with this description.)
- 75% completion:** The screen shows a section for 'Opis uszkodzenia Twojego pojazdu' (Description of damage to your vehicle) with a text input field labeled 'Ogólny opis' (General description). Below it is a question: 'Czy oprócz pojazdu coś zostało uszkodzone?' (Was anything else damaged besides the vehicle?) with two radio button options: 'Nie' (No) and 'Tak' (Yes).

Opis zdarzenia i uszkodzeń

W kolejnej iteracji zdecydowano się pozostawić pola do opisu. Jednak zrezygnowano z innych elementów (np. pierwsze podsumowanie dot. wpisanych danych), co miało wpłynąć na czytelność oświadczenia.

Niestety nie wpłynęło to na wyniki dot. prezentowanych obok ekranów. Nie znając dalszych etapów oraz nie czytając dokładnie treści, część osób dalej chciała zawierać wszystkie informacje już w jednym polu. Brak zmian w tym zakresie może prowadzić do błędnego wypełniania oświadczenia.

The image displays three sequential screens of a mobile application for reporting an accident and damage. The first screen, titled "Godzina zdarzenia", shows a time selection dropdown set to "08:00", a "Wskaż miejsce" button, and a text input field for "Opis charakterystycznych elementów na miejscu zdarzenia (opcjonalnie)". The second screen, titled "Oświadczenie", features a progress bar at 71%, a text input for "Opis zdarzenia", and a "Wskaż uszkodzenia Twojego pojazdu" section with checkboxes for "Prawy przód", "Prawy bok", "Prawy tył", "Lewy przód", "Lewy bok", and "Lewy tył". The third screen continues the damage report with checkboxes for "Prawy bok", "Prawy tył", "Lewy przód", "Lewy bok", and "Lewy tył", a text input for "Opis uszkodzenia", and a "Czy uszkodziło się coś oprócz pojazdu?" section with "Nie" and "Tak" radio buttons. A blue "Dalej" button is at the bottom of the third screen.

Rekomendacje

Rekomendujemy wprowadzenie tylko jednego pola do opisu całej sytuacji i jej skutków.

- Ograniczenie liczby pól uprości proces oraz pozwoli na jego skrócenie.
- Dodatkowo umieszczenie tego pola na początkowym etapie zaspokoi główną z potrzeb - opisanie całej sytuacji.
- Rekomendujemy dodanie do listy brakujących elementów.
- Całkowitą rezygnację z checkboxów. W zamian za to dodanie w puste pola tekstu (np. wyszarzonego), który będzie podpowiadać na jakie elementy warto zwrócić uwagę podczas opisywania uszkodzeń.

The diagram illustrates a handwritten text sample with arrows pointing to specific parts of the text, labeled with questions:

- Gdzie?** points to "Na Rondzie ONZ"
- Co zostało uszkodzone?** points to "zostałam uderzona w tył samochodu na [...]"
- Przez kogo?** points to "przez samochód marki T. numer..."
- Co się stało?** points to "zostałam uderzona"
- Kiedy?** points to "o godzinie 8:00 data 24.04.2024."

The text sample is: "Na Rondzie ONZ zostałam uderzona w tył samochodu na [...] przez samochód marki T. numer... o godzinie 8:00 data 24.04.2024."

Przykład opisu sytuacji jednej z respondentek.

6. Dodawanie zdjęć

Dodawanie zdjęć

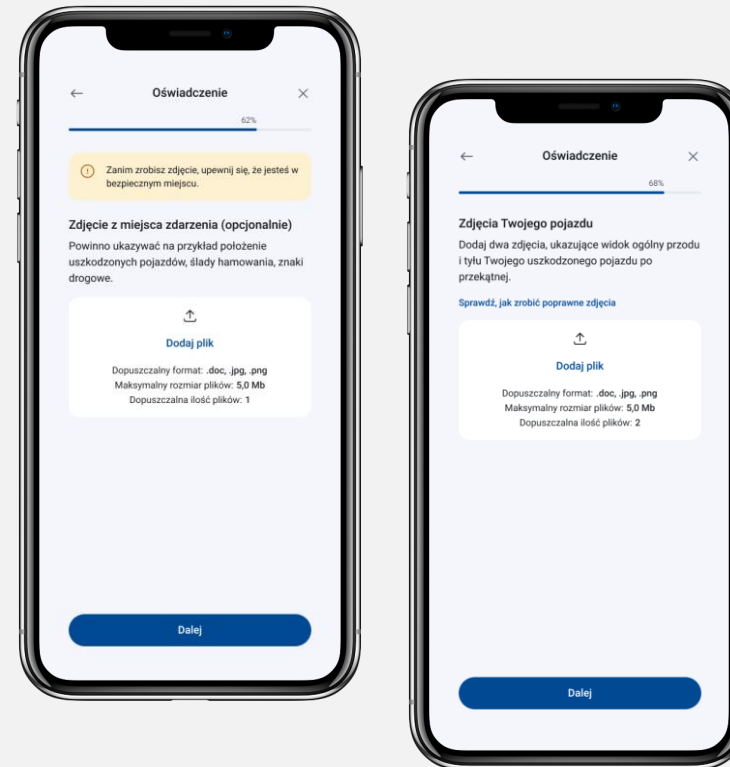
Pierwsza wersja oświadczenia zawierała dwa komponenty, które umożliwiały dodawanie zdjęć – każdy na osobnym ekranie. Pierwszy dotyczył zdjęć z miejsca zdarzenia (opcjonalnych), a drugi zdjęć uszkodzonego pojazdu (obowiązkowe).

Rozbicie etapów dodawania zdjęć na dwa ekrany powodowało, że użytkownicy nie wiedzieli o drugim etapie i próbowali dodać wszystkie zdjęcia już w pierwszym kroku.

- Nie dostrzegali również informacji, że limit zdjęć wynosi w pierwszym kroku 1, a w drugim 2. Deklarowali, że chcieliby dodać możliwie jak najwięcej zdjęć.

Respondenci nie byli pewni, czy opcja „dodaj plik” pozwoli im jedynie na dodanie zdjęć z galerii czy również na ich zrobienie na tym etapie.

Dodawanie zdjęć do oświadczenia odróżnia Stłuczkę od spisania oświadczenia na kartce. Etap ten może upewniać użytkowników, że finalnie oświadczenie automatycznie trafi do ubezpieczyciela.



Dodawanie zdjęć

W kolejnym etapie oba komponenty znajdowały się na tym samym ekranie. Jednak wątpliwości respondentów powieliły się.

- Podobnie jak w poprzednim etapie respondenci chcieli dodać wszystkie zdjęcia już w pierwszym służącym do tego miejscu. Drugi komponent był pomijany lub traktowany jako powielenie.
- Wygląd komponentu nie sugerował, że będzie można za jego pomocą wykonać dwie czynności – zarówno dodać, jak i zrobić zdjęcie.
- Respondenci mieli poczucie, że nie ma limitu zdjęć i deklarowali, że w zależności od sytuacji oraz ilości/wielkości uszkodzeń dodawaliby ich różną ilość - większą niż zakładał obecny limit.
- Większość osób deklarowała, że zdjęcia zrobiłaby jeszcze przed rozpoczęciem spisywania oświadczenia – prawdopodobnie nie będą one więc spełniać wymogów (zdjęcia powinny prezentować auto po przekątnych).
 - Zdecydowana większość osób deklarowała, że skupiłaby się na pokazaniu szkód auta.
- Etap ten może umacniać w przekonaniu o jednoczesnym zgłaszaniu szkody – z perspektywy respondentów do zgłoszenia szkody istotne są zdjęcia uszkodzeń.



Rekomendacje

- Wygląd komponentu musi jasno pokazywać, że zawiera dwie funkcje – dodawanie już zrobionych zdjęć oraz możliwość skorzystania z aparatu.
- Dodatkowo nie należy dublować komponentu w ramach jednego ekranu.
 - Sugerujemy, by w ramach jednego elementu „dodaj zdjęcie” użytkownicy mogli dodawać zarówno zdjęcia aut i ich uszkodzeń, jak i miejsca zdarzenia. Większa dowolność pozwoli na zminimalizowanie błędów w oświadczeniu oraz skróci proces.
- Odpowiadając na potrzeby potencjalnych użytkowników, należy znacznie zwiększyć limit zdjęć oraz zrezygnować z wymogów dot. zdjęć (sfotografowania aut po przekątnych).

7. Podsumowanie



Podsumowanie

W pierwszym etapie badań w procesie znajdowały się dwa podsumowania.

- Najpierw każda ze stron widziała tylko te informacje, które sama zawarła w oświadczeniu. Po ich sprawdzeniu dane te mogły zostać przesłane drugiej osobie.
- Kolejne podsumowanie dotyczyło całego oświadczenia, czyli zawierało połączone informacje uzupełnione przez każdą ze stron.

Badanie pokazało, że w drugim podsumowaniu brakuje jasnego wskazania, co należy zweryfikować – czyli co odróżnia je od pierwszego.

Zauważono również, że respondenci często spodziewali się końca procesu już przy pierwszym podsumowaniu.

Respondenci byli również przekonani, że oświadczenie trafi do ubezpieczyciela i jest równoznaczne ze zgłoszeniem przez nich szkody.

Pierwsze podsumowanie

The screenshot shows a mobile app interface for the first summary. It includes a title bar with 'Oświadczenie' and a close button. Below is a notification about signing. The main content is divided into sections: 'Podsumowanie oświadczeń obu stron', 'Czas i miejsce zdarzenia' (Date: 23.08.2023, 15-21; Location: Aleje Jerozolimskie 132, 00-321 Warszawa), 'Okoliczności zdarzenia' (Description of the accident), 'Zdjęcie z miejsca zdarzenia' (Photo: IMG_2132134325.HEIC), 'Dane sprawy kolizji' (Party name: Jan Kowalski, PESEL: 88778876543, phone: +48 123 456 789), and 'Oświadczenia' (Declaration: 'Potwierdzam, że dane uczestników, ich pojazdów i informacje o przebiegu zdarzenia są poprawne...'). At the bottom are buttons for 'Podpisz i wyślij' and 'Edytuj dane'.

Drugie podsumowanie

The screenshot shows a mobile app interface for the second summary. It includes a title bar with 'Szczegóły oświadczenia' and a back button. Below is a notification about signing. The main content is divided into sections: 'Oświadczenie kolizji drogowej numer 12345678', 'Czas i miejsce zdarzenia' (Date: 23.08.2023, 15-21; Location: Aleje Jerozolimskie 132, 00-321 Warszawa), 'Okoliczności zdarzenia' (Description of the accident), 'Zdjęcie z miejsca zdarzenia' (Photo: IMG_2132134325.HEIC), 'Dane sprawy kolizji' (Party name: Jan Kowalski, PESEL: 88778876543, phone: +48 123 456 789), and 'Oświadczenia' (Declaration: 'Potwierdzam, że dane uczestników, ich pojazdów i informacje o przebiegu zdarzenia są poprawne...'). At the bottom are buttons for 'Zgłoś szkodę pojazdu' and 'Udostępnij lub pobierz'.

Podsumowanie

W kolejnym etapie badania zrezygnowano z pierwszego z podsumowań, co znacznie skróciło proces.

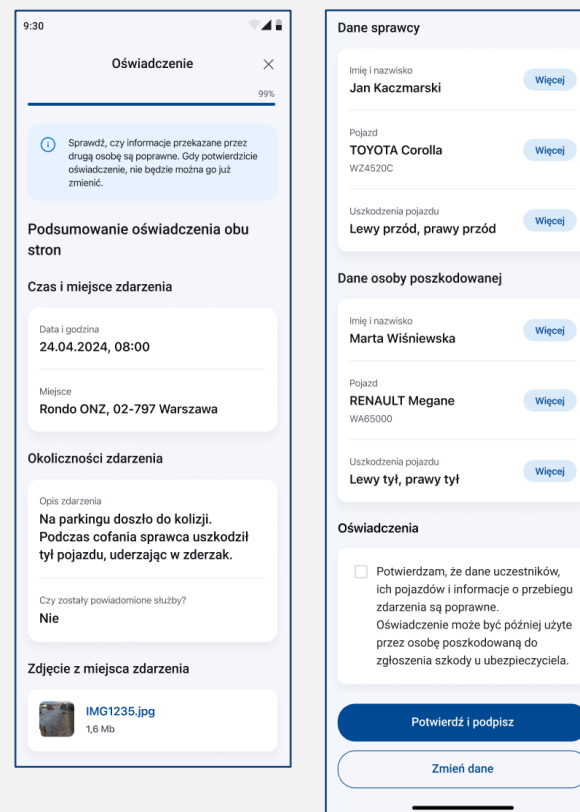
Wykorzystanie diad i umożliwienie kontaktu dwóch stron procesu ujawniło kolejne potencjalne zagrożenia, jakie mogą się pojawić w procesie.

Niektóre osoby miały wrażenie, że nie mają podglądu oraz wpływu na to, co pisze druga osoba. Powodowało to silne poczucie niepewności.

Innym problemem, który pojawił się na tym etapie, był brak świadomości, w jaki sposób (i czy w ogóle) oświadczenie zostało podpisane.

- Mniej niż połowa respondentów domyślała się, że musi mieć miejsce „jakaś” forma elektronicznego podpisu, jednak nie wiedzieli kiedy i w jaki sposób.
- Badani nie mieli również poczucia, że podpis w aplikacji jest równoznaczny z tym odręcznym.

Podsumowanie



9:30

Oświadczenie

99%

🔔 Sprawdź, czy informacje przekazane przez drugą osobę są poprawne. Gdy potwierdzisz oświadczenie, nie będzie można go już zmienić.

Podsumowanie oświadczenia obu stron

Czas i miejsce zdarzenia

Data i godzina
24.04.2024, 08:00

Miejsce
Rondo ONZ, 02-797 Warszawa

Okoliczności zdarzenia

Opis zdarzenia
Na parkingu doszło do kolizji. Podczas cofania sprawca uszkodził tył pojazdu, uderzając w zderzak.

Czy zostały powiadomione służby?
Nie

Zdjęcie z miejsca zdarzenia

IMG1235.jpg
1,6 Mb

Dane sprawy

Imię i nazwisko
Jan Kaczmarek Więcej

Pojazd
TOYOTA Corolla WZ4520C Więcej

Uszkodzenia pojazdu
Lewy przód, prawy przód Więcej

Dane osoby poszkodowanej

Imię i nazwisko
Marta Wiśniewska Więcej

Pojazd
RENAULT Megane WA65000 Więcej

Uszkodzenia pojazdu
Lewy tył, prawy tył Więcej

Oświadczenia

Potwierdzam, że dane uczestników, ich pojazdów i informacje o przebiegu zdarzenia są poprawne. Oświadczenie może być później użyte przez osobę poszkodowaną do zgłoszenia szkody u ubezpieczyciela.

Potwierdź i podpisz

Zmień dane

Dane kontaktowe

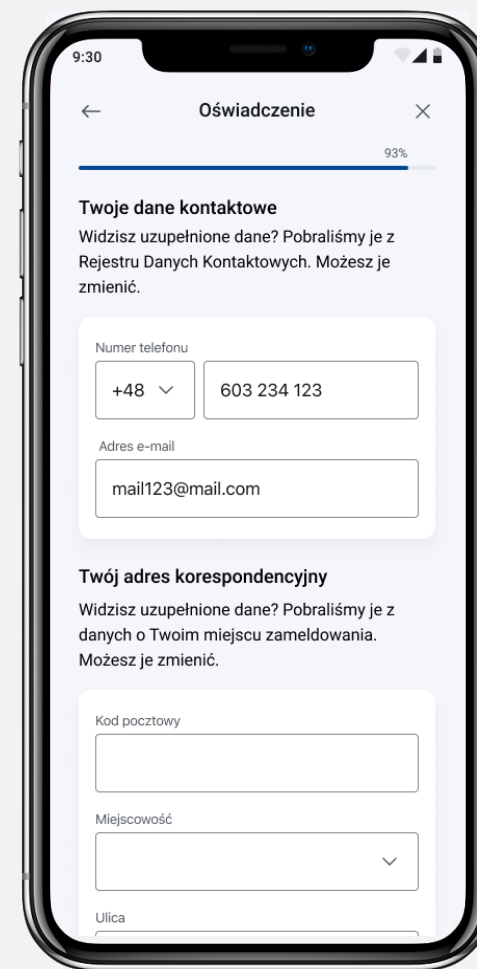
Podczas diad, które są bliższe naturalnej sytuacji, pojawił się również problem dotyczący ekranu z danymi osobowymi.

Podanie maila wprowadzało niektóre osoby w błędne wrażenie, że oświadczenie zostanie wysłane również na ich pocztę mailową (jako rodzaj potwierdzenia złożenia oświadczenia).

Takie zabezpieczenie okazało się oczekiwaniem respondentów.

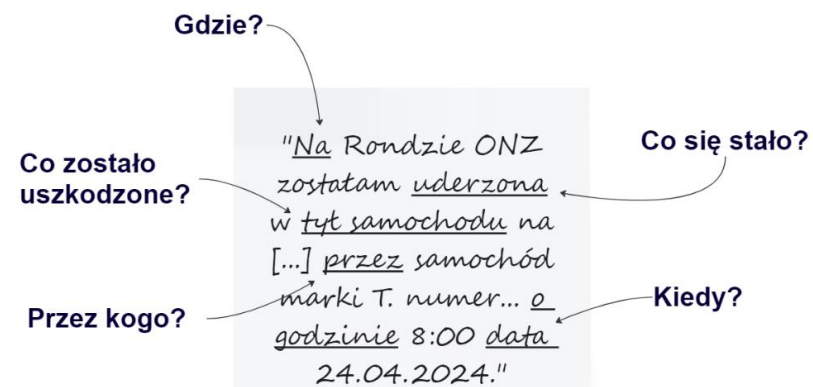
- Dla użytkowników ważne jest posiadanie dokumentu również w innym miejscu niż aplikacja jako zabezpieczenie, gdy z jakichś przyczyn nie będą mieć do niej dostępu.

Dodatkowo podawanie danych kontaktowych umacniało respondentów w przekonaniu, że oświadczenie jest wysyłane do ubezpieczyciela, co nie jest prawdą.



Rekomendacje

- Należy zadbać o zaopiekowanie emocji i wątpliwości użytkowników. Już na początku procesu powinni oni zostać zapewnieni, że mają wpływ na ostateczny wygląd oświadczenia.
- Dodatkowo część dotycząca informacji od drugiej strony powinna być silniej zaakcentowana w podsumowaniu – to jej weryfikacja jest kluczowa na tym etapie.
- Podanie danych kontaktowych wzbudza błędne interpretacje celowości tego kroku. Zalecamy informowanie użytkowników, w jakim celu podają te dane.
- Jeśli użytkownicy nie mają możliwości otrzymania maila z kopią oświadczenia, to koniecznym jest podkreślenie możliwości jego pobrania w aplikacji.
- Należy podkreślić, że dokument ma tę samą wagę co oświadczenie spisane na kartce. Ponadto na wygenerowanym oświadczeniu w formie pliku PDF powinna być informacja potwierdzająca jego wagę.



Przykład opisu sytuacji jednej z respondentek.

8. Ekran końcowy



Ekran końcowy

Zielona ikona „check” na ekranie końcowym silnie sugerowała zakończenie proces. Tym samym dawała respondentom poczucie, że nie muszą oni podejmować dalszych działań – wypełnili oświadczenie i tym samym zgłosili szkodę.

Dopiero po dokładniejszym zapoznaniu z ekranem część osób orientowała się, że de facto jeśli chcą zgłosić szkodę, to muszą to jeszcze zrobić (jako osobny proces).

- Część respondentów była rozczarowana, że nie dzieje się to automatycznie.



Ekran końcowy

W kolejnym etapie zaproponowano nowy widok ekranu końcowego – ze zmienioną ikoną oraz treścią.

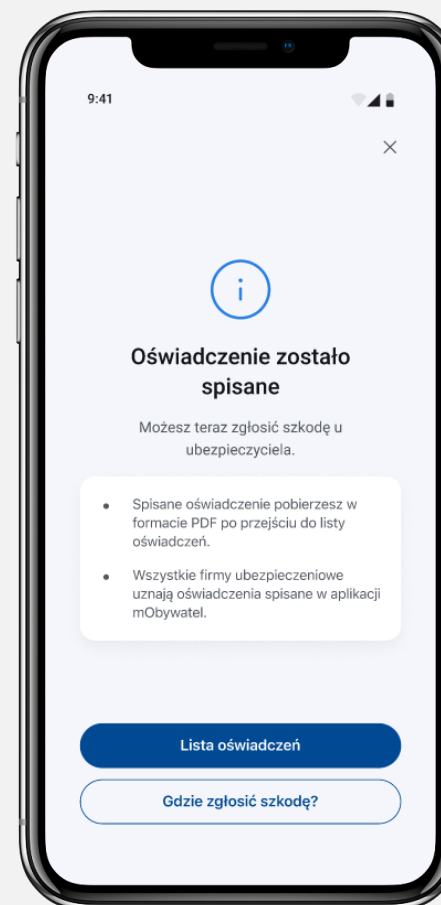
Respondenci nie mieli większych uwag do ekranu, mimo to nie spełnia on w pełni swojej roli.

Większość osób była przekonana, że oświadczenie zostało przekazane do ubezpieczyciela. Informacja o możliwości zgłoszenia szkody była pomijana przez umieszczenie między dwoma silnie zwracającymi uwagę elementami.

Proces nadal może powodować mylne przekonanie, że oświadczenie jest jednocześnie zgłoszeniem szkody.

Ponadto na ekranie brakuje rozwinięcia, jakie dalsze kroki należy podjąć, czyli co jeszcze powinni zrobić zarówno poszkodowani, jak i sprawcy.

Informacja na temat ubezpieczyciela sprawcy, do którego można zgłosić szkodę, została przeniesiona do szczegółów oświadczenia (dostęp poprzez listę oświadczeń), co jest zbyt silnym zagnieżdżeniem tej informacji.



Rekomendacje

- Proponujemy silniejsze podkreślenie informacji o możliwości zgłoszenia szkody.
 - Osoby, które nie były świadome braku zgłoszenia szkody przyznawały, że mogłyby czekać aż nastąpi kontakt ze strony ubezpieczyciela.
- W odpowiedzi na potrzeby użytkowników sugerujemy umożliwienie na tym ekranie pobrania oświadczenia.
 - Jest to kluczowe dla respondentów, którzy potrzebują "konkretu", "potwierdzenia" w postaci dokumentu do pobrania.
- Ponadto proponujemy dodanie do oświadczenia w formacie pliku PDF informacji, jakie kolejne kroki należy wykonać (zgłoszenie szkody).



”

Już nie muszę nic robić, wszystko już jest w tym oświadczeniu.

IDI

”

Rozumiem, że nie muszę robić tego od razu, że będę mogła to dokończyć później.

Diada

”

Liczyłem, że to będzie zgłoszone.

IDI

”

Ja w pierwszej kolejności chciałbym to pobrać [w tym momencie?] tak, żeby sprawdzić czy się zapisało i czy mam to.

Diada

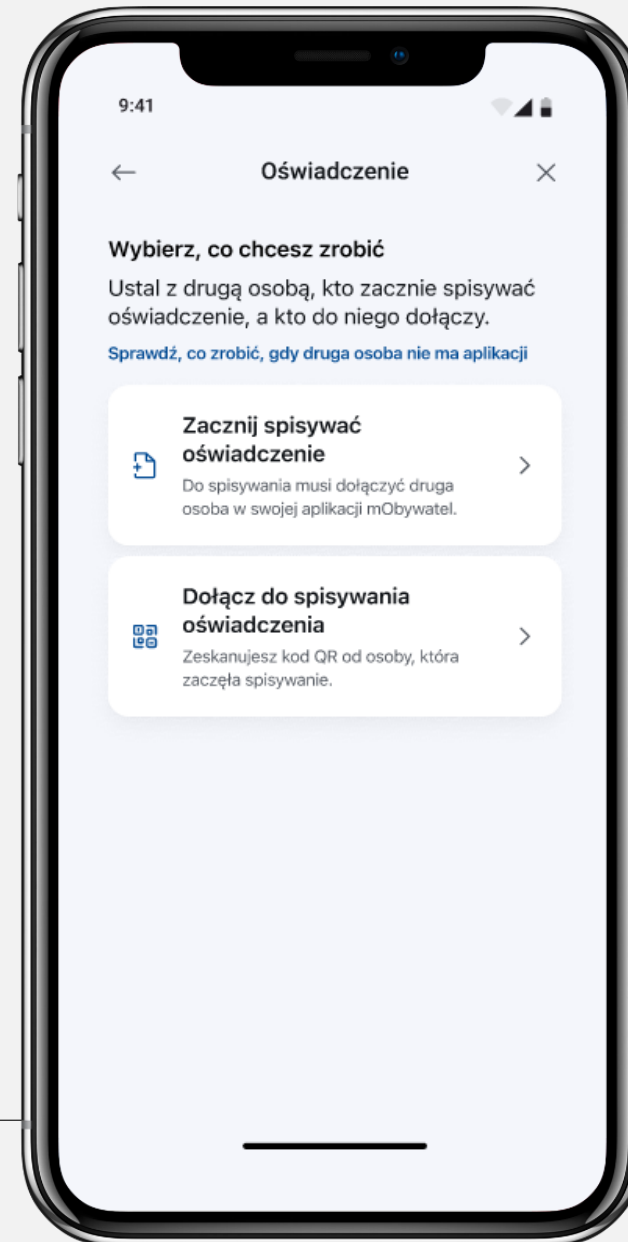


Podsumowanie wyników i główne rekomendacje

Podsumowanie

Stłuczka w porównaniu do innych usług w aplikacji mObywatel jest wyjątkowa z tego względu, że to pierwsza tego typu usługa, która wymaga współpracy dwóch nieznających się osób w sytuacji stresowej.

Dla użytkowników będzie to pierwsza okazja do skorzystania z takiego rozwiązania. W takich momentach sam proces musi stanowić wsparcie i prowadzić użytkowników krok po kroku, zapewniając, że nawet w trudnych emocjach nie popełnią błędu przez nieuwagę.



Potencjał usługi

Usługa ma duży potencjał – większość osób deklaruje, że uważa ją za przydatną i godną zaufania. Należy jednak mieć na uwadze bariery, które może napotkać.

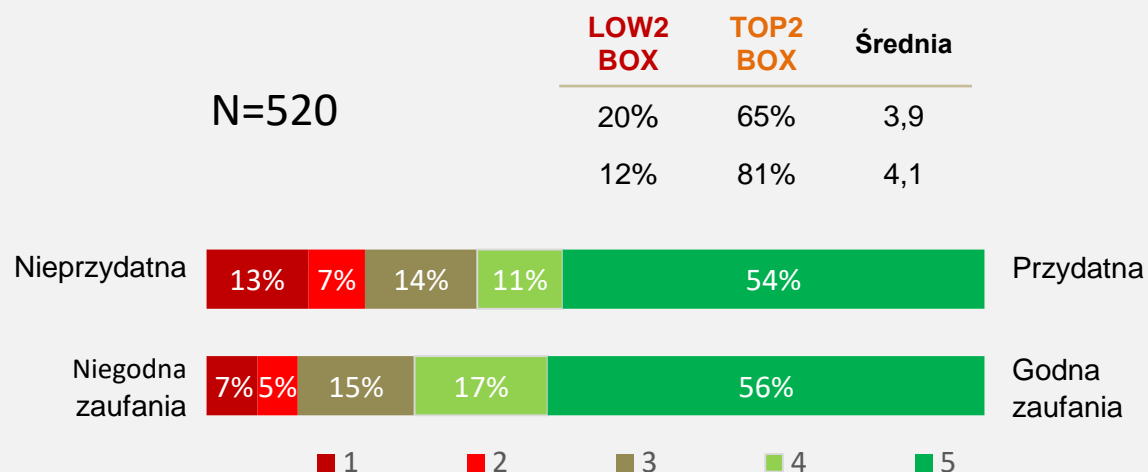
- Dla najstarszej grupy wiekowej barierą może być technologia. Dla najmłodszej grupy brak doświadczenia życiowego ((takiego jak udział w kolizji, z czego wynika nagła potrzeba szukania wsparcia u bliskich im osób).
- Wiemy z wielu badań o aplikacji, że osoby mieszkające w dużych i średnich miastach (od 150 tysięcy mieszkańców) częściej korzystają z cyfrowych usług publicznych i szybciej adaptują się do nowych rozwiązań tego typu.
- **Osoby, które regularnie korzystają z aplikacji** (kilka razy w tygodniu lub miesiącu) są lepiej zaznajomione z aplikacją, natomiast może być ona trudniejsza w obsłudze dla osób dopiero rozpoczynających korzystanie z aplikacji mObywatel.

65%

respondentów deklaruje, że funkcja spisywania oświadczenia w aplikacji jest dla nich przydatna

81%

deklaruje, że jest godna zaufania



Aplikacja vs. spisywanie oświadczenia na kartce

Aplikacja mObywatel

Większość osób widziała przewagę spisywania oświadczenia w mObywatelu. Jest to ich zdaniem:

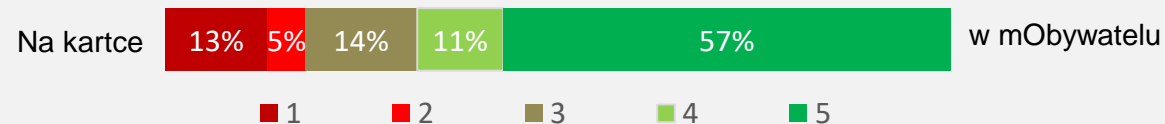
- szybkie,
- proste,
- intuicyjne,
- wszystkie dane są dostępne,
- dokument nie zgubi się, nie zniszczy.

Kartka papieru

Jednak część osób zaznaczyła, że są też kwestie, pod względem których kartka jest lepszym rozwiązaniem np.:

- gdy w telefonie jest słaba bateria lub zasięg,
- na kartce składa się odręczny podpis (bardziej wiarygodny według niektórych),
- jest większa dowolność w formie - nie trzeba przechodzić całej ścieżki spisywania oświadczenia, która może sprawić kłopoty (kod QR).

Mimo to w ankiecie większość respondentów deklarowała, że podczas kolizji drogowej spisałaby lub raczej spisałaby oświadczenie w mObywatelu.



LOW2B OX	TOP2 BOX	Średnia
18%	68%	3,9

N=520

Rekomendacje

01 | Przewaga procesu online

Możliwość spisania oświadczenia online w aplikacji mObywatel powinna dawać użytkownikom większą wartość niż tradycyjne oświadczenie spisywane na kartce. Jednym z działań mogących stanowić przewagę Stłuczki byłoby uproszczenie procesu i zbieranie minimum potrzebnych danych.

02 | Komunikacja stron

Usługa musi sprzyjać współpracy i otwartej komunikacji między poszkodowanym a sprawcą i wprost do niej zachęcać.

03 | Wsparcie

Aplikacja powinna oferować wsparcie i uspokajać uczestników podczas tego stresującego zdarzenia.

Rekomendacje

04 | Elementy graficzne

Sugerujemy, aby podjąć próbę zastąpienia (lub opatrzenia) niektórych treści grafikami/animacjami, które odpowiednio dopasowane do etapu procesu mogą stanowić doskonałe wsparcie użytkownika i przyspieszyć podejmowane przez niego decyzje.

05 | Kampania informacyjna

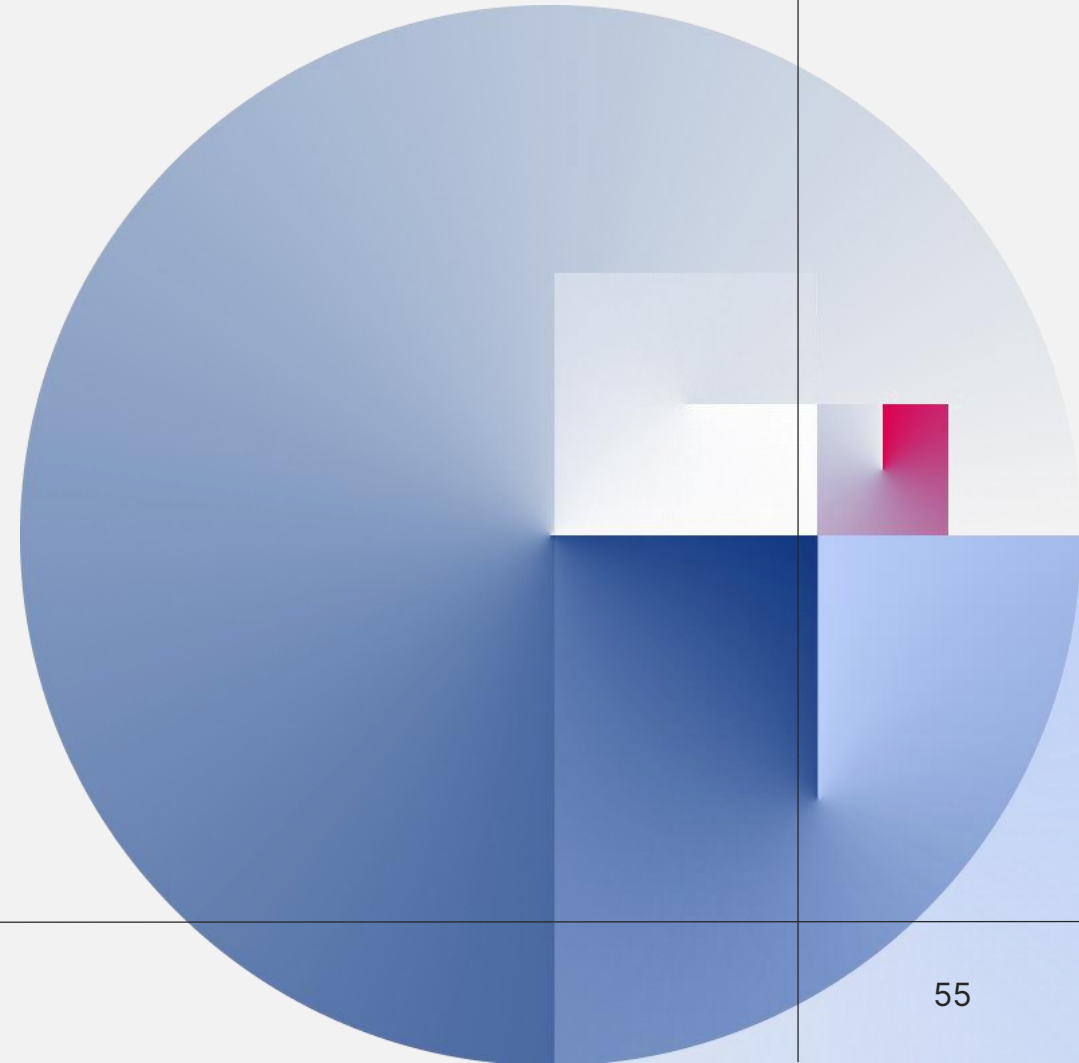
Dobrym kierunkiem powinno być powstanie kampanii informacyjnej, która byłaby kluczowym elementem nie tylko promującym usługę, ale także tłumaczącym zasady jej działania i budującym zaufanie do samego rozwiązania.

Co dalej?

Równoległe do powstawania tej skróconej wersji raportu z badań toczą się spotkania zespołu projektowego, których celem jest przygotowanie oraz wdrożenie zmian w obecnej wersji procesu.

Na podstawie wyników badania oraz rekomendacji powstanie kolejna wersja usługi Stłuczki. Następnie ponownie zostanie ona poddana badaniom z użytkownikami aplikacji, by sprawdzić czy wprowadzone zmiany doprowadziły do maksymalnego ulepszenia procesu.

Kolejna iteracja badań zostanie przeprowadzona na środowisku testowym, a jej realizacja przewidziana jest na III kwartał 2024 roku.



COI

Zachęcamy do kontaktu

badania@cyfra.gov.pl

Zespół Badań i Rozwoju

Omiecińska Ewelina
Sepiolo Alicja
Ciesielska Alicja
Mioduchowska Anna

