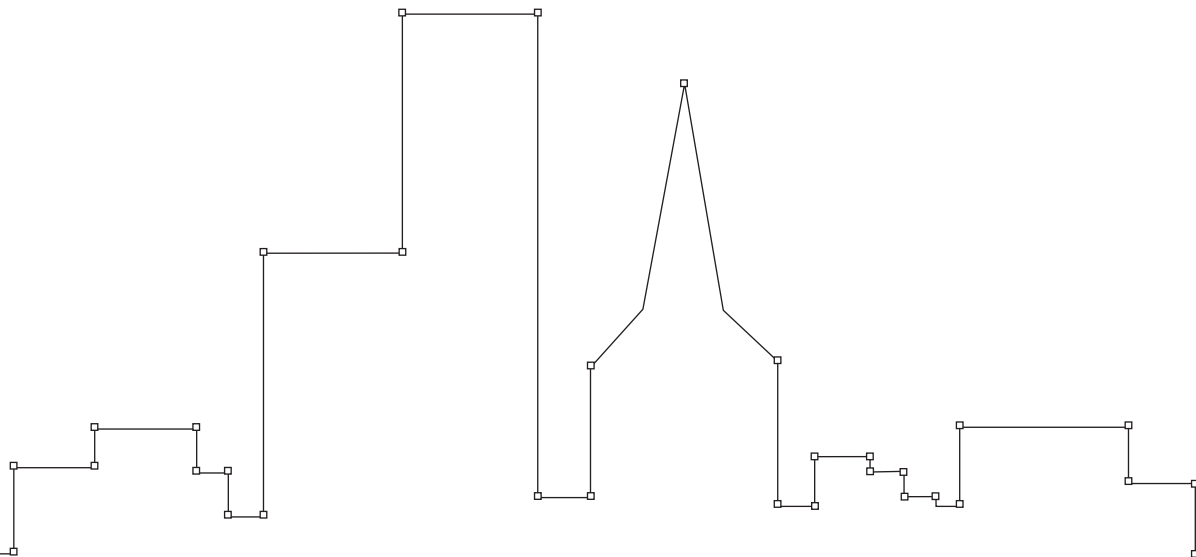


Użyteczność serwisów urzędów miejskich

Badanie małopolskich miast

Hubert Turaj
Marcin Kręcioch

Kraków, sierpień 2009



Streszczenie

Niniejszy raport podsumowuje porównawcze **badanie użyteczności serwisów wybranych urzędów miejskich** w Małopolsce. Celem badania było stwierdzenie, jak łatwo mieszkańcy są w stanie znaleźć kluczowe informacje dotyczące urzędów i procedur związanych z wydawaniem dokumentów.

Pod naszą lupą znalazły się cztery miasta:

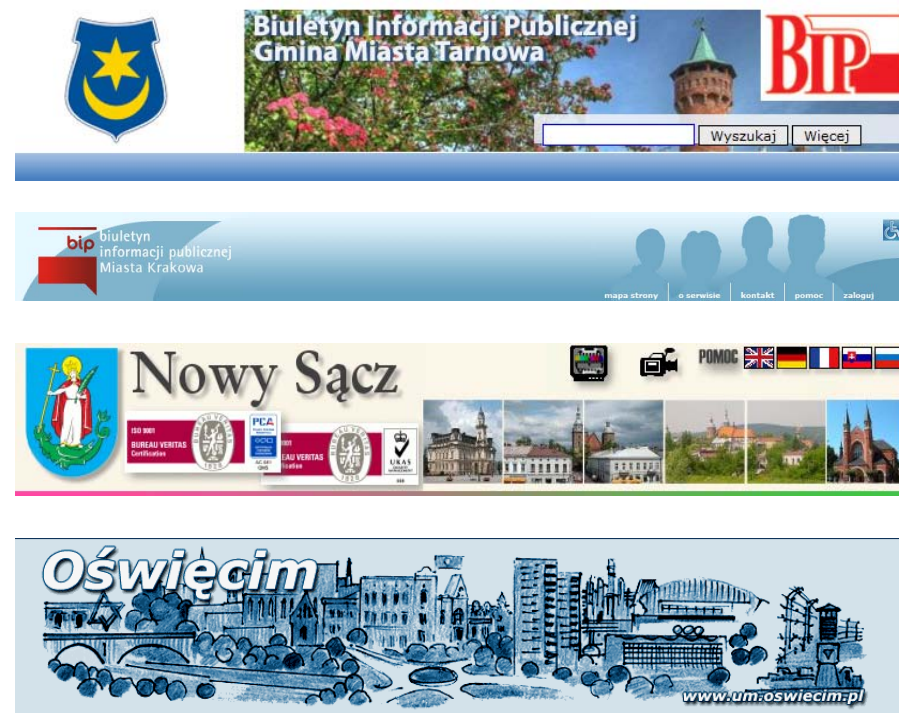
- Kraków
- Nowy Sącz
- Tarnów
- Oświęcim

Badani, którzy wzięli udział w teście usability, mieli znaleźć podstawowe informacje związane z:

- wyrobieniem dowodu osobistego
- zameldowaniem
- wydaniem odpisu aktu stanu cywilnego.

Każde z zadań było oceniane przez specjalistów w kontekście trudności, jakie sprawiało użytkownikom. Najlepiej w badaniu wypadł serwis urzędowy Oświęcimia, uzyskując średnią 77% zadań wykonanych bezbłędnie.

W raporcie opisujemy zaobserwowane problemy oraz proponujemy **zestaw dobrych praktyk**, które powinny stosować serwisy urzędów miast, aby przyjaźniej i efektywniej komunikować się ze swoimi mieszkańcami.



Nagłówki testowanych serwisów

Wstęp

Wraz z upowszechnianiem się dostępu do Internetu w naszym kraju i rosnącym poziomem kompetencji obywateli w zakresie technologii informacyjnych, pojawia się coraz więcej inicjatyw związanych z wykorzystaniem Internetu na polu administracji i komunikacji państwa z obywatelami. Zastosowanie znajduje podpis elektroniczny, niektórzy podatnicy przez Internet złożyli w tym roku swoje PITy, coraz częściej pojawia się w publicznej debacie postulat organizowania elektronicznego głosowania w wyborach powszechnych.

Potencjał Internetu dostrzega coraz więcej instytucji publicznych, co wyraża się we wdrażaniu strategii działania w mediach elektronicznych i przykładaniu coraz większej wagi do konstrukcji serwisów internetowych miast, urzędów czy różnych państwowych agend. MSWiA rozwija platformę ePUAP, która w założeniu ma umożliwić wszystkim obywatelom swobodny dostęp do e-urzędów i załatwianie większości spraw urzędowych drogą elektroniczną.

Zauważyć więc można rosnący potencjał i wolę, aby obywatele mogli przez Internet nie tylko kupić pralkę czy ubezpieczyć samochód, ale również złożyć deklarację podatkową, zarejestrować firmę czy uzyskać odpis urzędowych dokumentów.

Przystępując do naszego badania, chcieliśmy sprawdzić, na jakim poziomie są internetowe rozwiązania funkcjonujące na linii obywatel – urząd miasta. **Umożliwienie łatwej komunikacji z urzędem przyniesie korzyści obu stronom:** mieszkańcy oszczędzą czas i nie będą musieli stać w kolejkach, wykonywać za to będą większą część pracy, co odciąży urzędników i sprawi, że placówki te będą mogły działać bardziej efektywnie.

Wybraliśmy do badania cztery miasta Małopolski: Kraków, Tarnów, Nowy Sącz, oraz, nieco mniejsze, Oświęcim.

Metodologia

Testy użyteczności (usability) to podstawowa i **najbardziej optymalna metoda badania efektywności serwisu**. Polega na obserwacji użytkowników w trakcie wykonywania przez nich zdefiniowanych w scenariuszu zadań. Zadania te powinny jak najbardziej odzwierciedlać kontekst użycia serwisu, czyli uwzględniać aktywności, które na co dzień wykonują w serwisie użytkownicy.

W trakcie testu moderator prosi o wykonywanie zadań, obserwując, czy nie sprawiają one użytkownikom problemów. Dzięki zastosowaniu procedury tzw. głośnego myślenia, można śledzić też tok rozumowania uczestników. Taka procedura pozwala dowiedzieć się, gdzie użytkownicy serwisu napotykają na trudności, jakich treści nie rozumieją lub nie zauważają oraz jakie strategie wyszukiwania informacji stosują. Dzięki komentarzom moderator może do pewnego stopnia wnikać w proces myślowy uczestników badania i dowiedzieć się nie tylko, co sprawia im trudność, ale też dlaczego (na przykład czy dany element jest niewidoczny, czy też jego opis jest niezrozumiały).

Sesje testowe prowadzone są indywidualnie dla każdego uczestnika. Przeprowadzenie testu z ok. 10 osobami daje solidne podstawy do stwierdzenia, jakie są najistotniejsze problemy związane z użytecznością. Nagranie testu i jego późniejsza analiza pozwalają przygotować podstawowe statystyki związane z wykonaniem zadań. Nie należy zapominać, że **testy użyteczności to przede wszystkim metoda jakościowa, pozwalająca odkrywać problemy**, a w mniejszym stopniu dokonywać pomiarów.

Uczestnicy – dane demograficzne

W naszym teście wzięło udział 11 osób, mieszkających na stałe lub czasowo w Krakowie. Wśród nich znalazło się 5 mężczyzn i 6 kobiet. Średnia wieku wyniosła 28,1 lat. Wszyscy uczestnicy testu posiadali wyższe wykształcenie lub aktualnie studiowali.

Zadania

Celem naszego badania było przekonanie się, jak łatwo mieszkaniec może zdobyć informacje o podstawowych sprawach urzędowych. Niewiele jest wciąż procedur, które można załatwić całkowicie bez wychodzenia z domu, ale Internet może ułatwić zdobycie podstawowych informacji o lokalizacji i godzinach pracy urzędu. Większość urzędów udostępnia również do pobrania podstawowe formularze, które można wcześniej wypełnić, dzięki czemu przyspiesza to przebieg załatwiania sprawy i oszczędza czas urzędników i interesantów.

W czasie testu prosiliśmy uczestników o znalezienie strony urzędu. Kiedy już odnaleźli odpowiedni serwis, następnym zadaniem było znalezienie szczegółowych informacji na temat:

- wyrabiania dowodów osobistych
- meldowania się na pobyt stały
- uzyskiwania odpisu aktu stanu cywilnego.

Wszystkie trzy procedury są dość popularne i każda osoba dorosła przynajmniej raz w życiu będzie miała z nimi do czynienia.

W ramach każdej z procedur użytkownicy mieli zdobyć informacje o:

- adresie urzędu załatwiającego sprawę
- godzinach pracy
- przebiegu procedury
- numerze telefonu do odpowiedniego wydziału
- załącznikach dostępnych on-line.

Testy zostały przeprowadzone w dniach 8-13 czerwca 2009 roku.

Ogólne wyniki

Ocena portali miejskich prezentowana w raporcie, oparta jest na obiektywnych danych zebranych w trakcie testów użyteczności, ale z konieczności dotyczy jedynie wycinka zawartości serwisów. Pamiętać też należy, że wielkość miasta determinuje ilość danych do zaprezentowania – im więcej danych tym większym wyzwaniem jest ich udostępnienie w intuicyjny sposób. Z drugiej jednak strony duże miasta powinny kłaść na efektywność serwisów większy nacisk, gdyż komunikują się z większą grupą odbiorców - potencjalne oszczędności czasu i pieniędzy urzędów są tutaj zdecydowanie większe.

Pamiętając o tych założeniach, na podstawie naszych testów, stwierdziliśmy że w zakresie badanych obszarów najlepiej wypadł serwis urzędu miasta w Oświęcimiu. Następne w kolejności ocenione zostały serwisy Nowego Sącza i Krakowa. Najslabiej w naszym teście wypadł zaś serwis urzędowy Tarnowa.

Wykonanie każdego zadania ocenialiśmy stosując trzystopniową skalę - wykonanie bez problemów, wykonanie z trudnością i brak wykonania zadania. W ostatecznej ocenie braliśmy pod uwagę ilość zadań wykonanych bezbłędnie - odsetek ten świadczy o wysokiej użyteczności zastosowanych rozwiązań. Tak zestawione wyniki przedstawiają się następująco: Oświęcim - 77%, Nowy Sącz - 64%, Kraków - 59% i Tarnów - 48% wykonanych bez trudności zadań.

Mocne i słabe strony serwisów

Celem naszego raportu jest przede wszystkim zwrócenie uwagi na użyteczność portali miejskich. Sam ranking i ocena mają charakter jedynie orientacyjny. Obserwacje z badań mogą posłużyć przy ocenie i projektowaniu serwisów innych miast. Z tego względu w największym stopniu skupiamy się na opisanu dobrych i złych rozwiązań, które odnaleźć można w badanych serwisach.

Dla każdego ocenianego serwisu prezentujemy wybrane przykłady pozytywnych rozwiązań i takich, które sprawiają mieszkańcom problemy i powinny zostać zmienione.

Oświęcim

Obserwacje pozytywne:

Jednoznaczna i bardzo prosta strona wejściowa - twórcy serwisu zdecydowali się na zastosowanie minimalistycznej strony startowej z 5 punktami startowymi. Rozwiązanie to chwalili wszyscy użytkownicy, doceniając możliwość błyskawicznego odnalezienia wybranej sekcji. Jest to rozwiązanie niestandardowe i nie sprawdzi się być może w każdym przypadku, ale w kontekście załatwienia sprawy w urzędzie okazało się najefektywniejsze.

Uporządkowanie spraw wg zagadnień - zadając sobie trud ułożenia procedur w kategorii używane przez mieszkańców, twórcy sprawili, że odnalezienie większości procedur nie sprawiło użytkownikom problemów.

Bardzo czytelna konstrukcja strony opisującej procedurę - w Internecie, co po raz kolejny potwierdziły nasze badania, ludzie nie czytają, ale skanują strony wzrokiem w poszukiwaniu interesującej ich informacji. Strona procedury w urzędzie oświęcimskim jest skonstruowana w sposób, który doskonale odpowiada na zachowania internautów - duże nagłówki, ikona pdf przy dokumencie do pobrania, formatowanie



Prosta i jednoznaczna strona wejściowa to niewątpliwy atut serwisu Oświęcimia

tekstu z zachowaniem odpowiednich odstępów. Jedynym zastrzeżeniem jest użycie kursywy, która zmniejsza czytelność tekstu.

Obserwacje negatywne:

Duża ilość banerów promocyjnych - elementy reklamowe zajmują przestrzeń i działają rozpraszająco. Użycie ich na wszystkich podstronach serwisu rozprasza i jest dla użytkowników uciążliwa.

Brak godzin otwarcia urzędu - autorzy serwisu nie zamieszczają na stronach procedur godzin otwarcia urzędu. Informacja znajduje się na głównej stronie urzędu, ale większość użytkowników wchodzi na stronę procedury z wyszukiwarki i chciałoby mieć wszystkie niezbędne informacje od razu.

Nowy Sącz

Obserwacje pozytywne:

Działanie wyszukiwarki - wyszukiwarka na stronie Nowego Sącza działa na zadowalającym poziomie - nie reaguje na odmiany słów kluczowych, literówki itp., ale wyświetla poprawne wyniki na hasła w mianowniku (zameldowanie, dowód osobisty), dzięki czemu wyróżnia się na tle innych serwisów, gdzie wyniki wyszukiwania są bardzo często przypadkowe

Czytelna konstrukcja strony opisującej procedurę - choć nie tak czytelna, jak strona urzędu w Oświęcimiu, strona procedury jest przystosowana do skanowania i szybkiego odnajdowania na niej informacji

Informacje kontaktowe - wszystkie niezbędne informacje kontaktowe oraz dotyczące godzin otwarcia są łatwe do znalezienia

Obserwacje negatywne:

Trudny do znalezienia link do sekcji urzędowej - ogromny problem sprawiało użytkownikom znalezienie w serwisie miejskim sekcji urzędowej. Wynikało to z faktu, że link do tej sekcji przypomina baner reklamowy oraz opisany jest w zupełnie nieintuicyjny dla mieszkańców sposób ("Katalog usług - poradnik interesanta")

Mała dostępność wniosków - załączone do każdej procedury wnioski są trudne do odnalezienia. Linki, które do nich prowadzą zlokalizowane są w zaskakującym miejscu, a ich wygląd przypomina zwykły tekst.

„Urzędowy opis procedury” - na stronie procedury występują sekcje, które nie są interesujące dla zwykłego obywatela (np: dane właściciela karty usługi), a które wprowadzają dystrakcję i utrudniają znalezienie podstawowych informacji.

Kraków

Obserwacje pozytywne:

Lista najpopularniejszych procedur - to bardzo przydatne narzędzie umieszczone jest w sposób trudny do znalezienia. Jednak po jego odszukaniu uczestnicy badania bardzo szybko znajdowali odpowiednie strony. Odwołanie się do popularności treści jest rozwiązaniem szeroko stosowanym w Internecie i powinno znaleźć zastosowanie również na stronach urzędowych.

Obserwacje negatywne:

Język komunikatów i nawigacji - opisy i teksty na stronie sformułowane są językiem stricte urzędniczym (np.: "godziny przyjmowania stron"), co utrudnia użytkownikom ich zrozumienie.

Działanie wyszukiwarki - algorytm wyszukiwania skonstruowany jest w sposób, który wyświetla wyniki nie związane z zapytaniem. Nawet na podstawowe hasła (dowód osobisty, zameldowanie) wyszukiwarka nie znajduje właściwych wyników.

Komunikat strony głównej - strona www.krakow.pl "Magiczny Kraków" nie była dla użytkowników od razu rozpoznawalna jako strona urzędu miasta.

Rejonizacja - strona Krakowa, jako dużego miasta, jest specyficzna pod tym względem. Mieszkańcy różnych dzielnic załatwiają sprawy w różnych urzędach - problem polega jednak na tym, że większość z uczestników testu nie wiedziała, w jakiej dokładnie dzielnicy zamieszkują, a serwis nie umożliwiał im łatwego odnalezienia tej informacji.

The screenshot shows the BIP website interface. At the top, there's a navigation bar with 'mapa strony', 'o serwisie', 'kontakt', 'pomoc', and 'zaloguj'. Below that, a sidebar contains various service categories like 'WŁADZE', 'FINANSE I MIENIE', 'POLITYKI, PROGRAMY, RAPORTY', and 'JEDNOSTKI MIEJSKE'. The main content area is titled 'Lista dwudziestu najpopularniejszych procedur.' and lists 22 procedures with their codes and descriptions. At the bottom, there are search and navigation icons, and a footer with copyright information: 'Biuletyn Informacji Publicznej - BIP MK © 2003-2009, Urząd Miasta Krakowa, ACK Cyfronet AGH, Liczba wyświetleń: 5871338'.

Kod	Opis procedury
SA-10	Wydawanie dowodów osobistych
KM-2	Rejestracja pojazdów używanych zakupionych na terenie RP
SA-17	Zameldowanie na pobyt stały lub czasowy trwający ponad 3 miesiące (nie dotyczy cudzoziemców)
KM-14	Rejestracja pojazdu sprowadzonego z zagranicy przez osobę fizyczną lub prawną
KM-19	Wymiana prawa jazdy
SO-1	Jednorazowa USTAWOWA zapomoga z tytułu urodzenia się dziecka (BECIKOWE)
SC-13	Wydawanie odpisów i zaświadczeń z ksiąg stanu cywilnego
SA-21	Wpis do ewidencji działalności gospodarczej
AU-1	Ustalanie warunków zabudowy
KM-6	Wymiana dowodu rejestracyjnego na wniosek właściciela pojazdu w związku z brakiem miejsca na kolejne wpisy terminów następnego badania technicznego
SO-20	Zasiłek rodzinny oraz dodatki do zasiłku rodzinnego
AU-4	Pozwolenie na budowę: a. wykonanie b. odbudowa c. rozbudowa d. nadbudowa e. przebudowa obiektu budowlanego /obejmuje m.in. budownictwo mieszkaniowe jednorodzinne i wielorodzinne, budynki gospodarcze, garaże, budynki użyteczności publicznej (w tym handlowe, usługowe, gastronomiczne) wraz z infrastrukturą techniczną/ - w sytuacji braku miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego
SC-1	Rejestracja urodzeń
SO-21	Jednorazowa GMINNA zapomoga finansowa z tytułu urodzenia się dziecka (BECIKOWE)
SA-18	Udostępnianie danych ze zbiorów meldunkowych oraz ewidencji wydanych i unieważnionych dowodów osobistych
PD-4	Wymiar podatku od nieruchomości, podatku rolnego i podatku leśnego dla osób fizycznych i podmiotów gospodarczych
KM-1	Pierwsza rejestracja pojazdów nowych zakupionych na terenie RP
OR-2	Udostępnianie informacji publicznej na wniosek przez Urząd Miasta Krakowa
KM-17	Wydawanie prawa jazdy i pozwolenia do kierowania tramwajem
SA-15	Wymeldowanie z pobytu stałego i czasowego trwającego ponad 3 miesiące (nie dotyczy cudzoziemców)

Tarnów

Obserwacje pozytywne:

Podział procedur według zagadnień - podział wg tematyki jest najefektywniejszym sposobem ustrukturyzowania informacji, co potwierdziło się w badaniu i w opiniach użytkowników

Obserwacje negatywne:

Trudny do znalezienia link do sekcji urzędowej - dostęp do sekcji urzędowej jest w przypadku Tarnowa najbardziej skomplikowany - duże oddalenie od strony głównej w połączeniu z niezrozumiałym opisem linków sprawiało, że uczestnicy badania napotykali bardzo duże problem z jej odnalezieniem.

Nieczytelna konstrukcja strony opisującej procedurę - autorzy serwisu nie zadbali o szybkość i łatwość wyszukiwania informacji. Strona zawiera bardzo dużo treści, która jest mało przejrzysto przedstawiona.

Lista najpopularniejszych procedur na stronie Krakowa znacznie przyspiesza znajdowanie odpowiednich stron.

Analiza systematyczna – – przebadane zagadnienia i pojawiające się trudności

Poniżej przedstawiamy analizę systematyczną zagadnień związanych z konstrukcją miejskich serwisów urzędowych.

Znalezienie serwisu urzędu miasta

Pierwszym zadaniem, z którym mieli poradzić sobie użytkownicy, było znalezienie serwisu urzędu miasta. Pojawiły się tutaj dwie strategie - użytkownicy wpisywali w pasek adresu adres z nazwą miasta np.: www.tarnow.pl, albo też używali wyszukiwarki wpisując w nią nazwę miasta lub nazwę miasta w połączeniu ze słowem “urząd” itp. W zdecydowanej większości przypadków były to strategie skuteczne. Problemy pojawiły się tylko w przypadku, gdy po wpisaniu “tarnów, urząd miasta”, na pierwszej pozycji w Google pojawiła się strona serwisu www.urzad-miasta-tarnow.urzad-24.pl, który jest serwisem prezentującym adresy urzędów, ale nie linkującym do strony Tarnowa.

Pewną trudność sprawiło też kilku użytkownikom zorientowanie się, że strona “Magiczny Kraków” to oficjalny serwis miejski [„Nie widzę tutaj strony urzędu miasta. Jest tylko »Magiczny Kraków«” (komentując wyniki w Google), „Mam stronę...Magiczny Kraków...nie wiem, czy to jest ta, ale wyskoczyła jako pierwsza.”]. Z tego też względu dobrą praktyką powinno być umieszczanie na stronie i w metadanych (tytuł dla wyszukiwarek) wyraźnej informacji, że serwis jest oficjalnym serwisem miejskim lub urzędu miasta.

Konstrukcja serwisu miejskiego

Zagadnienie konstrukcji serwisu miejskiego to bardzo złożona kwestia i nasz raport nie ma ambicji odpowiedzieć na pytanie, jaką strategię przyjąć w tym zakresie. Warto jednak zwrócić uwagę na pewne podstawowe fakty. Serwis miejski jest skierowany do co najmniej kilku grup użytkowników i pełni kilka różnych, równie ważnych funkcji. W gronie jego odbiorców są mieszkańcy oraz osoby zainteresowane miastem. W gronie tych pierwszych są przedsiębiorcy, którzy mają specyficzne potrzeby, a których z wielu powodów miasto powinno hołubić i ułatwiać im życie. Z kolei osoby zainteresowane miastem to turyści (polscy i zagraniczni) oraz potencjalni inwestorzy, którzy, choć nieliczni, są niezwykle ważną grupą docelową.

Oficjalny serwis miejski powinien odpowiadać na potrzeby wszystkich tych grup, które w pewnym stopniu pokrywają się, ale w znakomitej większości są diametralnie różne. Mieszkańcy i inwestorzy będą zainteresowani sprawami urzędowymi, podczas gdy turyści poszukują głównie informacji o zakwaterowaniu oraz atrakcjach kulturalnych i aktualnych wydarzeniach. Oficjalne serwisy miejskie, muszą zatem połączyć wszystkie te informacje i odpowiednio je zaprezentować.

Nasze badanie wskazało, że **większość z serwisów miejskich, które wzięliśmy pod lupę, nie spełnia dobrze swojej funkcji w zakresie umożliwienia łatwego kontaktu z urzędem**. Patrząc na nie z szerszej perspektywy, zauważamy przesycenie informacjami, które nie są dobrze wizualnie i strukturalnie oddzielone. Brak jest wyraźnego wydzielenia treści priorytetowych i najpopularniejszych. Rozwiązanie tego problemu jest niebanalne i wymaga współpracy decydentów na poziomie strategii i promocji miasta, ale zarówno na świecie jak i w Polsce pojawia się coraz więcej przykładów serwisów miast skonstruowanych w interesujący i przemyślany sposób. Jednym z rozwiązań jest umieszczanie różnych informacji pod różnymi domenami. Do najpopularniejszych rozwiązań należy tworzenie domen visitcity.com, a ostatnio korzystanie z rozszerzenia .travel, co zrobił na przykład Kraków. Urząd miejski może na przykład korzystać z domeny www.um.miasto.pl, aby zamieszczać informacje strictly urzędowe.

Znalezienie strony „urzędowej”

Zadaniem uczestników badania było odnalezienie treści procedur urzędowych. W tym celu odnaleźć musieli w oficjalnym serwisie miejskim sekcję poświęconą informacjom urzędowym. Było to zadanie sprawiające bez wątpienia najwięcej trudności.

Linki do tej sekcji znajduje się na wszystkich stronach głównych badanych serwisów, ale **dla większości użytkowników jego znalezienie było bardzo trudne**. Szczególnie paradoksalny jest przykład serwisu Nowego Sącza, gdzie znajduje się bardzo duży element klikalny, ale wszyscy badani pominieli go wzrokiem. Ich komentarze doskonale ilustrują **zjawisko ślepoty banerowej**, dobrze znanej wszystkim specjalistom od marketingu internetowego („wygląda jak reklama, więc troszkę zignorowałam”, „Katalog usług? Wygląda jak reklama, zupełnie tego nie widać.”, „kompletnie nie było to w polu mojej uwagi”, „Ja cały ten pion miałam za pion reklamowy”). Dodatkowym problemem jest sam opis tego elementu (“Katalog usług. Poradnik interesanta.”). Nie jest to język, którym posługują się użytkownicy. Szukając tej części serwisu szukali raczej linku “załatw sprawę w urzędzie”, ewentualnie “e-urząd” („Nie znajduję tego linku »załatw sprawę w urzędzie«, więc szukam czegoś, co mi się skojarzy”). Aby ułatwić użytkownikowi dotarcie do tej sekcji, należy zatem opisać link w zrozumiałym sposób. Lokalizacja zależy oczywiście od konstrukcji strony, ale biorąc pod uwagę, że jest to jedna z popularniejszych sekcji, należy ją traktować priorytetowo.

Troje z bardziej zaawansowanych użytkowników stosowało wyszukiwanie na stronie przy pomocy komendy CTRL+F. Niestety nie znaleźli oni odpowiednich słów. Odpowiadając na taką potrzebę, twórcy strony powinni umieszczać opisy w formie, którą posługują się użytkownicy zamiast stosowania mniej zrozumiałych i rzadziej używanych określeń.

Drugim zagadnieniem związanym z docieraniem na stronę urzędową jest jej konstrukcja. Problemem było znalezienie łatwego do przeglądania katalogu usług. Serwisy stosują tutaj różne rozwiązania: wyszukiwarkę i punkty wejściowe do katalogu (Kraków, Nowy Sącz), linki do wyboru katalogu (Tarnów) albo listę kategorii podzielonych wg spraw i wydziałów (Oświęcim). To ostatnie rozwiązanie sprawdziło się w trakcie badania najlepiej. W przypadku dużych urzędów, gdzie lista procedur jest bardzo złożona, najlepszym rozwiązaniem może okazać się udostępnienie katalogu najpopularniejszych usług oraz wyszukiwarki wszystkich procedur.



Większy banner nie zawsze ułatwia znalezienie informacji. Widać to doskonale na przykładzie odnośnika do katalogu usług nowosądeckiej witryny urzędu.

Korzystanie z katalogu usług – wyszukiwanie

Pięta achillesową badanych serwisów była wyszukiwarka procedur. Przy dużej ilości procedur element ten jest bardzo pomocny, jeśli nie niezbędny. Nasze badanie wykazało jednak **istotne błędy w działaniu mechanizmu wyszukiwania**. Wyszukiwarkę procedur oferują serwisy Krakowa i Nowego Sącza i w obu przypadkach stwierdziliśmy poważne problemy z jej działaniem. Stosunkowo lepiej działała wyszukiwarka w serwisie nowosądeckim - reagowała dobrze na hasła wpisywane w mianowniku liczby pojedynczej (“dowód”, “zameldowanie” etc.) i wyświetlała krótką listę adekwatnych wyników. Wyszukiwarka w Krakowie reagowała na wszystkie słowa, ale na każde z haseł, które wpisywali testujący użytkownicy, zwracała bardzo dużo wyników, które były nieadekwatne („*Jakieś bez sensu są te wyniki wyszukiwania.* »Udostępnianie poświadczonych kopii mapy zasadniczej« po wpisaniu »wymiana dowodu osobistego«?”). Problem leży najprawdopodobniej w algorytmie wyszukiwania, który indeksuje strony procedur w niewłaściwy sposób.

Korzystanie z katalogu usług – przeglądanie

Nie mając do dyspozycji wyszukiwarki lub nie otrzymawszy adekwatnych wyników, uczestnicy badania próbowali wyszukać stronę danej procedury korzystając z katalogu spraw. W przypadku Oświęcimia i Tarnowa odszukanie danej sprawy nie sprawiało użytkownikom kłopotu, gdyż serwisy oferują katalogi tematyczne - procedury podzielone są zgodnie z tzw. modelem mentalnym użytkowników, czyli podziałem, który sami stosują. Szczególnie w przypadku serwisu Oświęcimia znalazło to odbicie w komentarzach użytkowników („Wydaje się, że ktoś tu naprawdę pomyślał, co ludzie robią najczęściej”). Kraków i Nowy Sącz prezentują listę procedur z podziałem na

Procedury administracyjne wg kategorii

SPRAWY OBYWATELSKIE

[Akt zgonu](#)
[Akta stanu cywilnego](#)
[Dane osobowe](#)
[Dowód osobisty](#)
[Jubileusze](#)
[Małżeństwo](#)
[Narodziny](#)
[PESEL](#)
[Rejestr wyborców](#)
[Służba wojskowa](#)
[Sprawy meldunkowe](#)
[Testament](#)
[Wyciąg z akt ewidencji](#)
[Zmiana imion i nazwisk](#)

TRANSPORT I KOMUNIKACJA

[Prawo jazdy](#)
[Rejestracja pojazdu](#)
[Stacje diagnostyczne](#)
[Szkolenia kierowców](#)
[Taksówki](#)
[Usługi transportowe](#)

Podział zgodny ze sposobem rozumowania użytkowników w serwisie Tarnowa znacznie ułatwia odnalezienie sprawy.

jednostki administracyjne, które się nimi zajmują. Jest to zgodne ze strukturą stosowaną w Urzędzie, ale powoduje zagubienie i frustrację użytkowników. **Przeciętny obywatel nie zdaje sobie bo-wiem sprawy, w jakim wydziale urzędu wyrabia się dowód albo dokonuje meldunku** [„Jaki to wydział będzie?”, „Nie wiem, w którym załatwić dowód” (o liście wydziałów), „nie wiem, co to jest referat”, „To był wydział... już nie pamiętam jaki to był wydział” (szukając zameldowania), „Gdzie bym się tego spodziewała? Może w dziale Mieszkalnictwa” (o szukaniu dowodu), „Szukam odpowiedniego wydziału... nie wiem, w którym mogłabym to załatwić”]. Sprawę komplikuje jeszcze fakt, że nazewnictwo urzę-

Symbol usługi	Wyświetl kartę informacyjną usługi	Pobierz w pdf
WSO-D-1	Dowód osobisty - wydanie dowodu osobistego.	Karta inf. wniosek

Oznaczenie usług symbolem nie wnosi dla użytkownika żadnej wartości.

dowe nie jest standardowe i dowody osobiste wyrabia się w Krakowie w Wydziale Spraw Administracyjnych, podczas gdy w trzech pozostałych miastach w Wydziale Spraw Obywatelskich. Twórcy serwisów muszą być świadomi, że podział transparentny dla urzędników sprawia zwykłym obywatelom duże problemy i powinien być stosowany jedynie jako uzupełnienie podstawowego katalogu opartego o podział według tematyki procedury.

Zagadnieniem związanym z architekturą informacji na stronach urzędowych, jest również prezentacja list procedur. Na stronach Nowego Sącza i Krakowa **w pierwszej kolumnie w tabeli prezentującej listę procedur, znajdują się ich urzędowe sygnatury** (SA-1, WSO-O-1 etc.), co dodatkowo utrudnia użytkownikom dotarcie do właściwej procedury („Tylko to nie jest posortowane alfabetycznie, a wg numerków. Bo co mi to daje, skąd ja mam wiedzieć, jaki to numer ma?”).

Strona procedury – adres, telefon i godziny

Po dotarciu na stronę docelową procedury użytkownicy stawali przed zadaniem znalezienia dokładnych informacji, których potrzebuje każdy mieszkaniec mający zamiar zrealizować jakąś sprawę w urzędzie, czyli gdzie i w jakich godzinach może ją załatwić. Znalezienie adresu najwięcej problemów przysporzyło w serwisie krakowskim i tarnowskim. W tym pierwszym przede wszystkim z powodu braku wyjaśnienia rejonizacji, gdyż sama struktura informacji jest dość przejrzysta. Mieszkańcy nie wiedzieli natomiast, który oddział urzędu jest właściwy dla ich adresu zamieszkania („*Ja nawet nie wiem, z której ja jestem dzielnicy*”, „*Zapomniałem, w której jestem dzielnicy*”). Interaktywna mapa albo wyszukiwarka ulic rozwiązały by ten problem. W Tarnowie natomiast trudności wynikały z nieczytelnego układu tekstu na stronie, co czyniło odnalezienie adresu niezwykle trudnym dla skanujących stronę użytkowników. Warto zadbać o to, aby takie podstawowe informacje były łatwo dostępne. **Podstawowym celem internetowego serwisu urzędowego jest pomoc obywatelom, lecz również zmniejszenie ilości pracy, którą muszą wykonać urzędnicy.**

W przypadku, gdy informacje takie nie są łatwo dostępne użytkownicy będą dzwonić lub zdobywać je w urzędzie [„*Na tej stronie, nie uda mi się tego znaleźć...Złapałbym telefon i zadzwonił i sprawdził*” (o podziale na dzielnice), „*Prawdopodobnie Lubelska, ale bez telefonu bym się tam nie wybrał*” (O adresie USC)]

Drugą istotną informacją po adresie są godziny pracy urzędu. Najczytelniej zaprezentowane zostały na stronie nowosądeckiego i krakowskiego urzędu, choć sformułowanie “Godziny przyjmowania stron 7.40 - 18.00” nie dla wszystkich użytkowników było zrozumiałe. Na stronie Oświęcimia i Tarnowa informacja o godzinach otwarcia pojawia się na jednej ze stron urzędu, ale dotarcie do niej sprawia użytkownikom pewne problemy („*Pytanie, czy godziny mam tu gdzieś podane. Fajnie by było, jakby były.*”, „*Jest podany telefon, ale nie wiem, jak jest urząd czynny?*”). O ile to możliwe informacje te powinny być zawsze zlokalizowane na stronie procedury, gdyż to na nią bezpośrednio z wyszukiwarki trafiać będzie najwięcej użytkowników.

Strona procedury – opis procedury i załączniki

Kiedy osoby testujące serwis znalazły już informację o tym gdzie i kiedy załatwić sprawę, prosiliśmy je o sprawdzenie, jakiego rodzaju dokumenty są wymagane do jej rozpatrzenia. We wszystkich czterech serwisach informacje te były łatwe do znalezienia. **Użycie numerowanych list pomaga łatwo przeskanować dokumenty potrzebne do załatwienia sprawy.** Jedyne zastrzeżenie, które można podnieść, to brak linkowania do wniosku, który załączony jest w innym miejscu strony procedury.

Sam wniosek został wzorcowo podlinkowany w serwisie Oświęcimia - duża ikona pdf umożliwia jego błyskawiczne odnalezienie. Na drugim krańcu jest przykład Nowego Sącza, gdzie link do wniosku znalazł się na samym dole strony, poza obszarem, na którym znajduje się opis procedury, w formie nieoznaczonego tekstu.

Podsumowanie problemów

Podsumowując, największe problemy uczestnikom badania sprawiło:

- znalezienie sekcji urzędowej
- korzystanie z wyszukiwarki procedur
- znalezienie godzin otwarcia urzędu

Inne, mniej istotne problemy, które również zaobserwowaliśmy, dotyczyły:

- znalezienia dokładnego adresu właściwego urzędu
- odszukania linku do formularza wniosku

Standardy i dobre praktyki – jak projektować użyteczne serwisy miejskie.

Głównym celem raportu jest zwrócenie uwagi na znaczenie interakcji w serwisach administracji publicznej oraz propagowanie standardów użyteczności. Dlatego też w tej części raportu stworzyliśmy listę podstawowych wskazówek, które mogą okazać się przydatne przy projektowaniu lub modyfikacji serwisów miejskich. Wskazówki te oparte są o naszą wiedzę na temat projektowania oraz obserwacje z przeprowadzonego przez nas badania. Staraliśmy się przekazać je w formie na tyle uniwersalnej, aby mogły posłużyć jako pomoc przy dowolnym projekcie serwisu urzędu miejskiego.

Dostęp do sekcji urzędowej

Osoby odpowiedzialne za strategię promocji miasta i urzędu w Internecie powinny podjąć decyzję, jak podzielić dużą ilość informacji na temat miasta i urzędu oraz w jaki sposób połączyć sekcję urzędową z serwisem miejskim. Optymalnym rozwiązaniem wydaje się umieszczenie strony urzędowej pod osobnym adresem (np.: um.miasto.pl), a na oficjalnej stronie miasta dobrze opisanego linku prowadzącego do strony urzędowej oraz kilku linków do najpopularniejszych procedur. **Unikać należy linkowania w postaci banera, gdyż taką informację użytkownicy ignorują.** Strona z listą procedur jest jedną z najczęściej odwiedzanych stron serwisu i z tej racji powinna być domyślną stroną, na którą trafiają użytkownicy.

<p>X. MAKSYMALNY TERMIN WYKONANIA USŁUGI:</p> <p>- w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowane nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia złożenia wniosku.</p>
<p>XI. OPIS TRYBU ODWOLAWCZEGO:</p> <p>W przypadku wydania decyzji o odmowie wydania dowodu osobistego przysługuje odwołanie do Wojewody Małopolskiego w Krakowie za pośrednictwem Prezydenta Miasta Nowego Sącza w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.</p>
<p>XII. NAZWA JEDNOSTKI WYKONUJĄCEJ USŁUGĘ:</p> <p>Wydział Spraw Obywatelskich ul. Szwedzka 2, I piętro, pok. nr 6 telefon: (18) 44-86-676 Godziny przyjęć: poniedziałek: 9:00 - 17:00 wtorek - piątek: 8:00 - 16:00</p>
<p>XIII. IMIĘ I NAZWISKO KIEROWNIKA JEDNOSTKI WYKONUJĄCEJ USŁUGĘ:</p> <p>Dyrektor Wydziału: Dorota Kudlik Godziny przyjęć: poniedziałek: 9:00 - 17:00 wtorek - piątek: 8:00 - 16:00</p>
<p>XIV. IMIENIA, NAZWISKA I STANOWISKA OSÓB WYKONUJĄCYCH USŁUGĘ:</p> <p>Podinspektor Elżbieta Wdowiak-Kasieczka Podinspektor Jadwiga Hudziak Wydział Spraw Obywatelskich ul. Szwedzka 2, I piętro, pok. nr 6 (18) 44-86-676</p>

Procedury w serwisie Nowego Sącza zostały dobrze przygotowane pod kątem edytorskim.

Struktura serwisu – architektura informacji

Podział i struktura informacji zastosowana w serwisie odpowiadać powinna tzw. modelowi mentalnemu użytkowników, czyli kategoriom, które stosują na co dzień i których się spodziewają. Z tego powodu podział procedur według realizujących je wydziałów powinien mieć jedynie pomocniczy charakter. Głównym kryterium podziału powinny być kategorie tematyczne - sprawy obywatelskie, nieruchomości, transport etc. Taki podział sprawdził się najlepiej w naszym badaniu, umożliwiając bezproblemowe dotarcie do poszukiwanych procedur. Rozwiązaniem, które zdało egzamin w badaniu jest też lista najpopularniejszych procedur.

Wyszukiwarka

W przypadku dużej liczby procedur nawet najlepsza struktura informacji nie będzie tak skuteczna jak dobry mechanizm wyszukiwający. Element ten musi uwzględniać zachowania użytkowników - wpisywanie różnych wersji haseł (liczba mnoga, pojedyncza, odmiana słów), popęlanianie w słowach błędów, wpisywanie ich bez polskich znaków itp. **Algorytm wyszukiwarki musi być na tyle elastyczny, aby z jednej strony nie pokazał zbyt dużo wyników wyszukiwania, z drugiej nie przeoczył strony, której szukają użytkownicy.** Ważne jest też sortowanie wyników - użytkownicy rzadko bowiem wchodzi na drugą lub trzecią stronę - jeśli nie znajdują czegoś od razu, wpisują inne hasło, które zaowocuje bardziej adekwatnymi wynikami.

Dobłą praktyką jest również wyróżnianie w linku do strony na liście wyników słowa kluczowego wpisanego przez użytkownika. Pozwala to bowiem łatwiej skanować

wyniki wyszukiwania. Wreszcie jeszcze jednym kosmetycznym zabiegiem jest wyświetlanie nad wynikami wyszukiwania hasła, które zostało wpisane. Użytkownicy mają bardzo ograniczone pole uwagowe, w związku z czym mogą szybko zapomnieć, jakie wyrażenie wpisali.

Strona procedury

Tekst na ekranie czytamy ok. 25 % wolniej niż na papierze. **Dlatego użytkownicy nie czytają w Internecie tekstów, tylko je skanują**, co po raz kolejny zaobserwaliśmy w naszym badaniu. Dlatego też, mimo że informacje, których poszukiwali znajdowały się na stronie, mieli problem z ich odnalezieniem. Wynika to z faktu, że nie zostały one zredagowane pod kątem serwisu internetowego. Tekst procedury, który ułatwia szybkie dotarcie do informacji powinien być napisany z zachowaniem podstawowych zasad pisania do Internetu. Twórcy strony i redaktorzy powinni pamiętać o:

- umieszczaniu najważniejszych informacji w nagłówkach
- stosowaniu dużych nagłówków zawierających słowa kluczowe
- rozpoczynaniu akapitów i zdań od najważniejszej informacji (trzymanie się lewej)
- dzieleniu tekstu na krótkie akapity
- wytłuszczeniu słów kluczowych
- stosowaniu list i wypunktowań
- stosowaniu zrozumiałych nazw linków, informujących o stronie, do której odsyłają
- justowaniu tekstu do lewej
- unikaniu kursywy (zmniejsza tempo czytania)

Stosunkowo najlepiej przygotowaną stroną procedury znaleźć można w serwisie Oświęcimia. Jedynym zastrzeżeniem z edytorskiego punktu widzenia jest użycie kursywy. Ponadto umieszczanie informacji o podstawie prawnej, czyli najmniej istotnej informacji, na samej górze strony również jest naruszeniem zasad użyteczności.

Dane teleadresowe

Adresy i numery telefonów powinny być podane w sposób, które umożliwi ich błyskawiczne dostrzeżenie – w osobnej linii, poza ciągłym tekstem.

Na przykład na stronie procedury w urzędzie tarnowskim adres zamieszczony jest tak, że zlewa się z tekstem akapitu, przez co większość użytkowników nie była w stanie go odszukać („*Jest tutaj, skrzętnie ukryty*”).

Większość odwiedzających serwis urzędu to mieszkańcy danego regionu, ale dodanie numeru kierunkowego na pewno nie zaszkodzi, a ułatwi zadanie tym, którzy go nie znają lub nie pamiętają o jego wpisywaniu. **Dzielenie numerów na dwu i trzy-cyfrowe zbitki ułatwia ich odczytanie** i utrzymanie w pamięci krótkotrwałej.

Linkowanie

Hiperłącza to podstawa Internetu. Na temat prawidłowego linkowania napisano już bardzo dużo, ale ciągle odnajdujemy przykłady świadczące o ignorowaniu wyników badań i oczekiwań użytkowników. **Linki powinny wyraźnie odróżniać się od tekstu** – jeśli nie za pomocą podkreślenia, to przynajmniej koloru. Kolor ten powinien być spójny w całym serwisie. Dobrą praktyką jest także ustawienie specjalnego stanu gdy użytkownik najeżdża na link kursorem. Zaznaczanie odwiedzonych linków innym kolorem nie jest wymogiem, ale pomaga poruszać się w dużych serwisach.

Załączniki

W przypadku załączników podstawowe kryterium, które powinno być spełnione, to dobre ich opisanie. Przy linku czy przycisku, który uruchamia pobieranie załącznika powinna znaleźć się informacja, jakiego rodzaju jest to plik i jaki jest jego rozmiar.

Dobłą praktyką jest umieszczanie przy załącznikach łatwej do rozpoznania ikony informującej o formacie załącznika (np.: PDF).

Zakończenie

Raport nasz jest rezultatem przeprowadzenia **porównawczych testów użyteczności** serwisów urzędów miejskich Małopolski. Podsumowując wyniki, największą trudność sprawiało użytkownikom:

- znalezienie na stronie miasta sekcji urzędowej
- korzystanie z wyszukiwarki procedur
- znalezienie godzin otwarcia urzędu

Inne problemy, które również zaobserwowaliśmy, dotyczyły:

- znalezienia dokładnego adresu właściwego urzędu
- odszukania linku do formularza wniosku

Nasz raport wskazał kilka słabych punktów, które powinny zostać poprawione - powinien też przekonać twórców i redaktorów serwisów, **że przeciętny mieszkaniec ma niewielką wiedzę na temat struktury i pracy urzędu**, co należy wziąć pod uwagę projektując architekturę informacji i przygotowując teksty artykułów i komunikatów.

Mamy nadzieję, że wyniki przeprowadzonych przez nas badania i analizy przyczynią się do poprawy użyteczności portali administracji publicznej i tym samym ułatwią nam i wszystkim innym obywatelom komunikowanie się w ważnych, urzędowych sprawach przez Internet.

Kontakt

Jeżeli są Państwo zainteresowani dokładniejszymi danymi lub współpracą przy tworzeniu serwisów internetowych, zapraszamy do kontaktu

Hubert Turaj +48 728 350 897 hubert.turaj@edisonda.pl

Marcin Kręcioch +48 728 350 898 marcin.kręcioch@edisonda.pl

O autorach

Hubert Turaj - projektant interakcji i badacz użyteczności. Absolwent psychologii na Uniwersytecie Jagiellońskim i stypendysta Uniwersytetu w Oslo w zakresie projektowania interakcji człowiek-komputer. Do niedawna pracował jako projektant i kierownik działu projektowego w agencji Making Waves. Brał udział w wielu polskich i norweskich projektach dla firm takich jak Vattenfall, Hurtigruten, Second Brain, Manutan, Grupa Brysky, Znak, i PTC ERA. Jest autorem i współautorem wielu branżowych raportów na temat użyteczności serwisów internetowych (ubezpieczycieli, banków, firm turystycznych). Aktualnie bierze udział w tworzeniu [studia EDISONDA](#) wyspecjalizowanego w badaniach i projektowaniu interakcji.

Marcin Kręcioch - projektant grafiki. Ukończył studia inżynierskie w bielskiej Wyższej Szkole Informatyki i Zarządzania uzupełniając je studiami magisterskimi w Wyższej Szkole Biznesu w Dąbrowie Górniczej. Od 2001 roku pracuje jako grafik oraz konsultant aplikacji internetowych. W zakresie projektów którymi się zajmował znajdują się zarówno identyfikacje wizualne, projekty stron, jak również materiały reklamowe. Posiada doświadczenie w mediach cyfrowych jak i drukowanych. Pracował m.in. w projektach dla Vattenfall, Pracuj.pl, BZWBK, Znak czy Hurtigruten. Aktualnie bierze udział w tworzeniu [studia EDISONDA](#) wyspecjalizowanego w badaniach i projektowaniu interakcji.