

AUDYT E-USŁUG WOJ. LUBELSKIEGO

Stop agresji na drodze – Komenda Główna Policji

Bartosz Ledzion dla EGO S.C.

WARSZAWA | 2022

WSTĘP

Audyt został przeprowadzony w dniu 12.04.2022

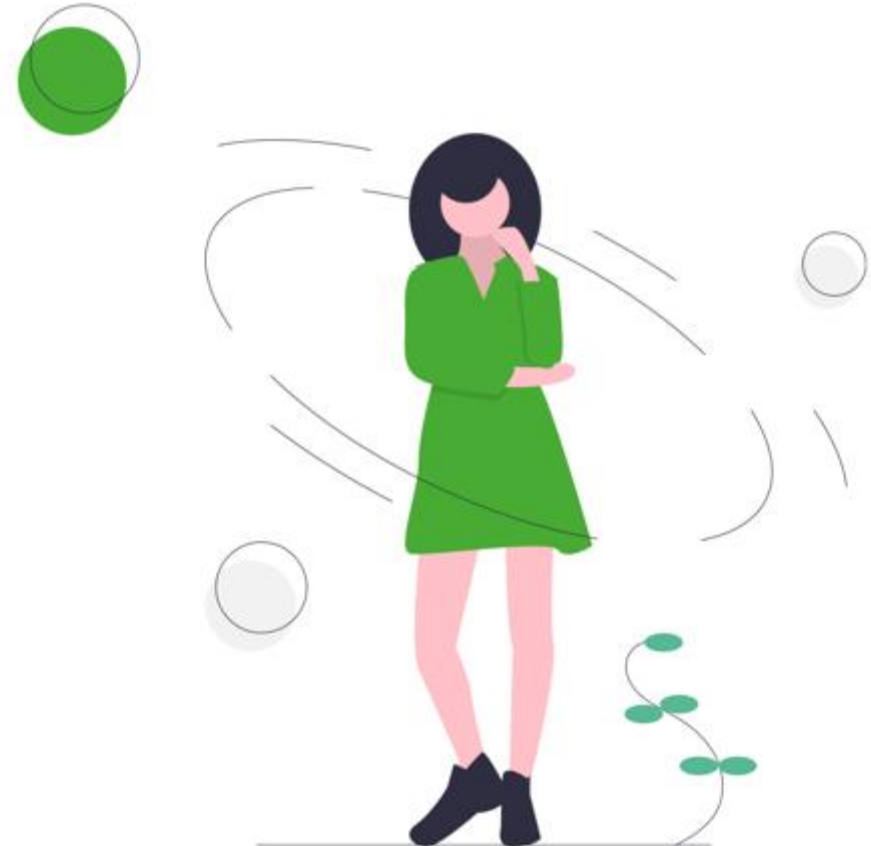
Główną przeglądarką wykorzystaną do audytu było Google Chrome (wersja 99.0.4844.82).

METODOLOGIA

Formularz analizowany był w 2 wymiarach:

- Wędrówki poznawczej nakierowanej na wykonanie założonych zadań,
- 10 heurystyk Nielsena.

Obserwacje opatrzone zostały oznaczeniem istotności każdego ze wskazanych problemów oraz obszarem, jakiego dotyczy zgłoszona uwaga.



KATEGORYZACJA UWAG

Poziom:

-  **Dobra praktyka**
-  **Błąd drobny**
-  **Błąd istotny**
-  **Błąd krytyczny**

Typ:

Interfejs

Stylistyka, niedociągnięcia wizualne, ułożenie elementów

Użyteczność

Wpływ na komfort użytkowania, spowolnienie użytkownika

Komunikacja

Treść, klarowność komunikatów, dostępność pomocy

Procesy

Większe elementy systemu, ścieżka użytkownika jako całość

Kategoryzacja według typu jest umowna i pogładowa. Każda z uwag co do zasady wpływa na doświadczenie użytkownika. Jedna uwaga może nawiązywać do wielu typów.

WYNIKI I OMÓWIENIE AUDYTU UX

ODNALEZIENIE FORMULARZA ZGŁOSZENIA



Dobra praktyka

Użyteczność



WNIOSKI I ZGŁOSZENIA
Wybierz i wypełnij formularz zgłoszeniowy

Zgłoszenie nie jest zgłoszeniem alarmowym. W celu pilnego zgłoszenia skontaktuj się z numerem alarmowym **112**

Zgłoszenie zdarzenia dyżurnemu
Stop agresji na drodze
Zgłoszenie zjawiska korupcji
Niebieska e-skrzynka (Przemoc w rodzinie)
Wniosek o udostępnienie informacji publicznej
Udzielenie informacji o przebiegu zdarzenia w ruchu drogowym (wymaga zalogowania do ePUAP)
Udzielenie informacji o przebiegu zdarzenia towarzystwom ubezpieczeniowym (wymaga zalogowania do ePUAP)

Opis

Użytkownik może szybko i bez kłopotu odnaleźć na przejrzystym menu funkcjonalności „Stop agresji na drodze”.

Nazwa formularza jest jasna i intuicyjna.

Informacje na stronie są spójne i jasne. Menu reaguje na najechnięcie myszą, jak i kliknięcie.

Funkcjonalności dobrze się wyświetlają i dalej są użyteczne na urządzeniach desktopowych (komputer).

Odnalezienie formularza nie stanowi problemu dla użytkowników.

Dodatkowo uwaga użytkownika na samym początku jest kierowana na czerwony baner informujący o wykorzystaniu numeru 112 w przypadku alarmowych sytuacji.

ODNALEZIENIE FORMULARZA ZGŁOSZENIA



Samsung Internet 16.2.5.4



Google Chrome 100.0.4896.127



Błąd istotny

Użyteczność

Opis

Portal Policji nie działa na urządzeniach mobilnych, co uniemożliwia zgłoszenie przypadku agresji drogowej na drodze z wykorzystaniem telefonu komórkowego.

Brak takiej możliwości istotnie ogranicza użyteczność tej funkcjonalności systemu, ponieważ użytkownicy podczas podróży samochodem lub pieszo zazwyczaj korzystają z telefonu, a nie komputera.

Brak możliwości reakcji w chwili zdarzenia powoduje, że użytkownik po dłuższym czasie może stracić chęć i motywację zgłoszenia zdarzenia na drodze.

Rekomendacja

Funkcjonalność powinna być przede wszystkim dedykowana urządzeniom mobilnym wykorzystywanym podczas podróżowania. Wersja desktopowa formularza powinna pełnić funkcję uzupełniającą wobec mobilnej.

WYPEŁNIENIE FORMULARZA



Błąd istotny

Użyteczność

Szerokość geograficzna (Latitude) (pole wymagane) 51.40376726047885

Długość geograficzna (Longitude) (pole wymagane) 22.674279785156262

Dokładny opis miejsca zdarzenia (pole wymagane) 21-100 Wólka Rokicka

Data i czas wystąpienia zdarzenia (pole wymagane)

Marka i model pojazdu

Numer rejestracyjny pojazdu

Opis zdarzenia (pole wymagane)

Dane kontaktowe zgłaszającego

Imię (pole wymagane)

Nazwisko (pole wymagane)

Sposób kontaktu ze zgłaszającym

☒ Telefon

☐ Adres

Numer telefonu (pole wymagane)

Opis

Mimo, że formularz jest prosty brakuje instrukcji oraz wyjaśnień dla użytkownika, co wspomagałoby wypełnienie formularza.

Instrukcje mogłyby wyjaśniać, jakie informacje są istotne dla Policji przy zgłoszeniu zdarzenia, czego użytkownik może się spodziewać po wysłaniu zgłoszenia, co dzieje się ze zgłoszeniem, czy są jakieś konsekwencje prawne, jeśli omyłkowo wpisujemy nieprawdziwe dane.

Obecnie treść wskazówek jest ogólna, nie wyjaśnia użytkownikowi jak wypełnić poszczególne pola np.: opis zdarzenia, wyjaśnienie, że adres, szerokość i długość geograficzna wypełnia się automatycznie po zaznaczeniu miejsca na mapie.

Rekomendacja

Instrukcja wypełnienia formularza bezpośrednio po jego prawej stronie to znaczne ułatwienie i bardzo wygodny sposób na wsparcie użytkownika.

WYPEŁNIENIE FORMULARZA



Dobra praktyka

Użyteczność

Opis

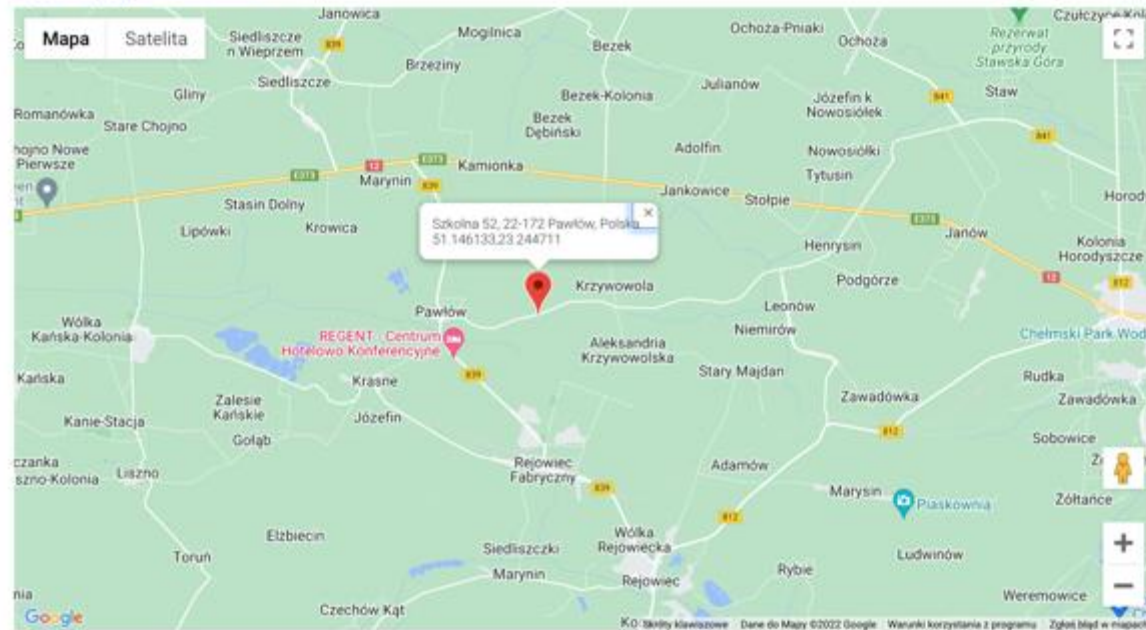
Funkcja zaznaczania miejsca zdarzenia na mapie jest przydatna i bardzo intuicyjna. Szybko i dokładnie pozwala zidentyfikować miejsce zdarzenia na mapie.

Mapę można przybliżyć, żeby z większą dokładnością zaznaczyć miejsce.

Każde wyszukanie resetuje poprzednio pozostawioną pinezkę, dzięki czemu na mapie znajduje się tylko jedna. To ogranicza ryzyko pomyłki.

Po zaznaczeniu miejsca zdarzenia na mapie pola dotyczące lokalizacji „automatycznie się” wypełniają, co bardzo ułatwia i przyspiesza proces lokalizacji zdarzenia.

Miejsce wystąpienia zdarzenia



Szerokość geograficzna (Latitude) (pole wymagane)

51.14613288843894

Długość geograficzna (Longitude) (pole wymagane)

23.24471121132375

Dokładny opis miejsca zdarzenia (pole wymagane)

22-172 Pawłów Szkoła 52

Data i czas wystąpienia zdarzenia (pole wymagane)

WYPEŁNIENIE FORMULARZA



Błąd istotny

Interfejs

Komunikacja

Opis

Ręczne usunięcie miejsca zdarzenia z wymaganego pola adresu nie zmienia statusu zaznaczonego miejsca na mapie, nie znikają także współrzędne geograficzne, co może spowodować niezrozumienie u użytkownika.

Miejsce zdarzenia można wprowadzić wyłącznie poprzez zaznaczenie na mapie. Nie można ręcznie wprowadzić adresu. Informacja o konieczności uzupełnienia adresu, przy braku instrukcji wypełnienia wprowadza użytkownika w błąd.

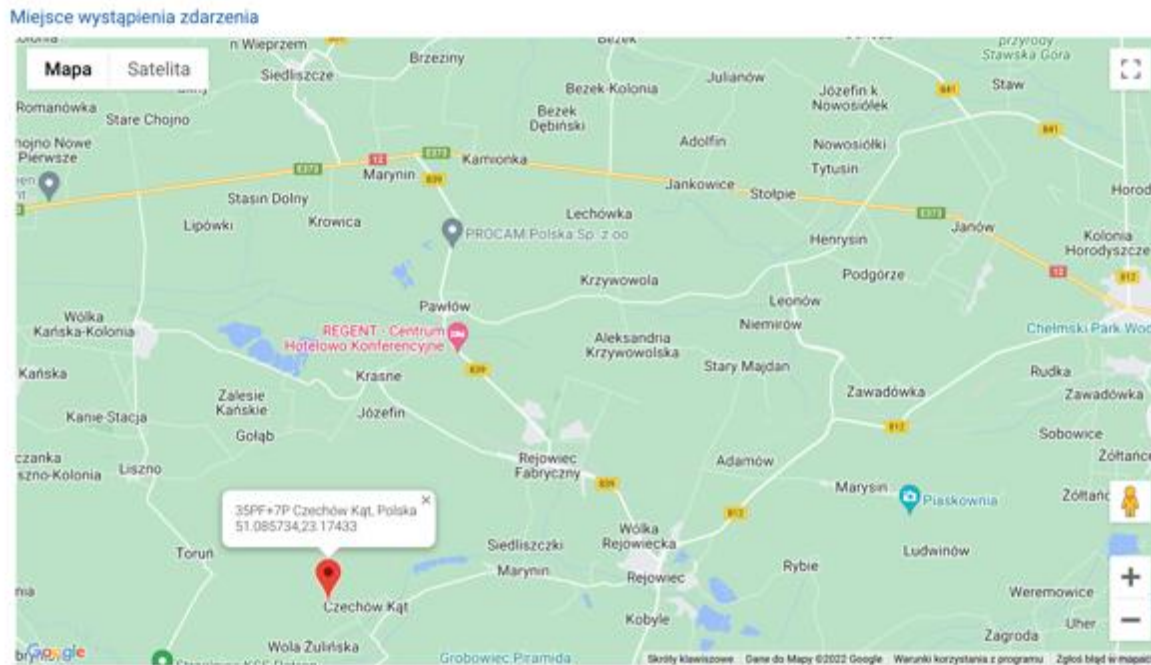
Wyświetlana mapa może obejmować cały świat, co dla mniej doświadczonych użytkowników może stanowić problem.

Rekomendacja

Użytkownik powinien mieć jasną instrukcję, że zaznaczyć zdarzenie może wyłącznie przy wykorzystaniu mapy.

Z uwagi na to, że pola lokalizacji zdarzenia wypełniają się automatycznie, należy usunąć informację, że wypełnienie pola jest wymagane. Pola powinny mieć status wskazujący na brak możliwości edycji, żeby nie wprowadzać użytkownika w błąd.

Warto ograniczyć wyświetlanie mapy do granic województwa lubelskiego.



Szerokość geograficzna (Latitude) (pole wymagane)

51.08573350492957

Długość geograficzna (Longitude) (pole wymagane)

23.17433004677297

Dokładny opis miejsca zdarzenia (pole wymagane)

|

Data i czas wystąpienia zdarzenia (pole wymagane)

|

WYPEŁNIENIE FORMULARZA

Dokładny opis miejsca zdarzenia (pole wymagane)		Data i czas wystąpienia zdarzenia (pole wymagane)	
22-437 Bródek		2023-04-15 02:03	
Marka i model pojazdu		Numer rejestracyjny pojazdu	
00d0f0		00d0f0	
Opis zdarzenia (pole wymagane)			
000000			
Dane kontaktowe zgłaszającego			
Imię (pole wymagane)		Nazwisko (pole wymagane)	
000000		000000	
Sposób kontaktu ze zgłaszającym			
<input checked="" type="radio"/> Telefon <input type="radio"/> Adres			
Numer telefonu (pole wymagane)			
000000000000			
Pole może zawierać tylko cyfry			
1. Administratorem Państwa danych osobowych będzie Komendant Wojewódzki Policji w Lublinie, z siedzibą przy ul. Narutowicza 73, tel. 47 811 5900. 2. Dane kontaktowe inspektora ochrony danych w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Lublinie – e-mail: iod.kwp@policja.gov.pl. 3. Cel przetwarzania danych osobowych: - rozpoznawanie, zapobieganie, wykrywanie i zwalczanie czynów zabronionych, w tym zagrożeń dla bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także wykonywanie tymczasowego aresztowania, kar, kar porządkowych i środków przymusu skutkujących pozbawieniem wolności. 4. Prawa osób, których dane są przetwarzane na podstawie ustawy wdrażającej dyrektywę 2016/680: - prawo wniesienia do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych skargi w przypadku naruszenia praw osoby w wyniku przetwarzania jej danych osobowych, dane kontaktowe Prezesa Urzędu: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, fax: 22 531-03-01, e-mail: kancelaria@uodo.gov.pl; - prawo zgłoszenia od administratora dostępu do danych osobowych, sprostowania lub usunięcia danych osobowych, lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych dotyczących tej osoby.			
<input checked="" type="checkbox"/> Nie jestem robotem			
Zarejestruj			
Niektóre pola zawierają błędy			



Błąd istotny

Procesy

Opis

W formularzu nie wszystkie pole posiadają walidatory, co przekłada się na czystość danych wprowadzonych. Z kolei w przypadku pól wypełnionych nieprawidłowo podpowiedzi są zbyt ogólne np.: numer telefonu.

W formularzu można dowolnie wypełnić np.: numer rejestracyjny, telefon, marka i model pojazdu.

W opisie zdarzenia brakuje limitu znaków oraz instrukcji, jakie informacje mogą być istotne w prawidłowej rejestracji zdarzenia.

Rekomendacja

Formularz powinien weryfikować poprawność podstawowych pól: numer telefonu, marka pojazdu, numer rejestracyjny.

OGÓLNE

Stop agresji na drodze

Zgłoszenie nie jest zgłoszeniem alarmowym. W celu pilnego zgłoszenia skontaktuj się z numerem alarmowym **112**


Informacje o zdarzeniu

Materiał ze zdarzenia (pole wymagane)

Załącz plik Link do materiału

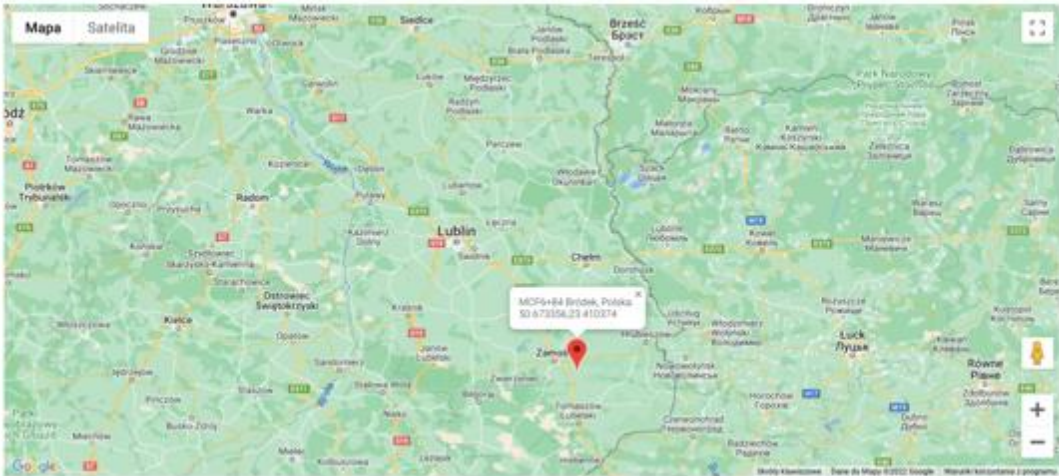
Wybierz plik children-g3dc50d9e6_1920.jpg

Podgląd



Miejsce wystąpienia zdarzenia

Mapa Satelita




Błąd istotny

Użyteczność

Opis

Brak informacji o aktualnej pozycji użytkownika w systemie i jak użytkownik ma wrócić do poprzedniego ekranu.

Brakuje opcji usunięcia zdjęć już wgranych do formularza. Żeby wgrać inne zdjęcie trzeba wyjść i ponownie wejść w aplikację, co jest frustrujące dla użytkownika.

Brak wklejenia zdjęcia lub materiału z miejsca zdarzenia uniemożliwia jego zgłoszenie. Użytkownik nie posiadający zdjęć może być zdezorientowany, co ma zrobić w momencie rejestracji zdarzenia.

Rekomendacja

Użytkownik w każdym momencie wypełniania zgłoszenia powinien wiedzieć na jakim etapie się znajduje.

W każdym momencie powinien mieć poczucie pełnej kontroli nad wypełnianiem formularza, to znaczy powinien mieć możliwość cofnięcia poprzedniego działania, „przypadkowego kliknięcia” lub pomyłki.

OGÓLNE

**Błąd drobny****Interfejs**

Opis

Wykorzystanie na stronie koloru czerwonego w formularzu budzi niepokój i komunikuje zagrożenie, kiedy nie ma takiej potrzeby z perspektywy procesu.

Kolor czerwony ogranicza także widoczność innych przycisków w formularzu zgłoszenia, gdyż skupia uwagę użytkownika.

Może też wpłynąć na chęć porzucenia wypełnienia formularza i wykonanie telefonu na numer 112.

Rekomendacja

Usunięcie banera z numerem 112 z formularza lub zmiana jego koloru strefy „Zgłoś usterkę” na bardziej neutralny, żeby skupiać uwagę użytkownika wyłącznie na tej informacji.

Baner może mieć kolor czerwony skupiający uwagę na ekranie początkowym, kiedy użytkownik staje przed decyzją zadzwonić w nagłej sprawie, czy zgłosić zdarzenie później.

Stop agresji na drodze

Zgłoszenie nie jest zgłoszeniem alarmowym. W celu pilnego zgłoszenia skontaktuj się z numerem alarmowym **112**.

Informacje o zdarzeniu

Materiał ze zdarzenia (pole wymagane)

Załącz plik

Link do materiału

Wybierz plik

children-g3dc50d9e6_1920.jpg

Podgląd

OCENA OGÓLNA

Portal przy pierwszym poznaniu prezentuje się jako czytelny, prosty i intuicyjny.

Zachowana jest spójność, jeśli chodzi o dobór czcionek, kolorów, stylu linków i wyświetlanych komunikatów. Jest widoczny na portalu. Umożliwia szybkie przejście do procedowania zgłoszenia.

Formularz ma także kilka ciekawych pomysłów wspierających użytkownika w wypełnianiu formularza, jak możliwość zaznaczenia zdarzenia na mapie, samo „wpisanie adresu,” ułatwienie wpisania daty i godziny zdarzenia.

Z kolei do kluczowych wad na pewno należy zaliczyć brak instrukcji wypełniania, aplikacja nie jest dostępna na wersji mobilnej, co znacznie ogranicza szybkość reakcji użytkownika, nie wszystkie pola posiadają walidatory, co może przekładać się na czystość danych wprowadzanych do systemu.

Wskazane błędy nie uniemożliwiają korzystania z formularza, niemniej jednak znacznie ograniczają jego użyteczność z perspektywy użytkownika, który doświadcza lub jest świadkiem agresji na drodze.

Z drugiej strony, działania agresywne na drodze dzieją się w danej chwili, wymagają pilnej reakcji lub zgłoszenia ze strony użytkownika, często z miejsca zdarzenia. Formularz tego nie umożliwia. Użytkownikowi pozostaje telefon 112 lub zgłoszenie w późniejszym terminie.



PODSUMOWANIE W LICZBACH

Poziom:

 **Dobra praktyka 1**

 **Błąd drobny 1**

 **Błąd istotny 5**

 **Błąd krytyczny 0**



DZIĘKUJĘ

WARSZAWA | 2022