

AUDYT E-USŁUG WOJ. LUBELSKIEGO

WDROŻENIE FORMULARZA ZGŁOŚ USTERKĘ W GMINIE PUŁAWY

SZYMON TRZEPLA DLA EGO S.C.

WARSZAWA | 2022

WSTĘP

Audyt został przeprowadzony w dniu 03.04.2022

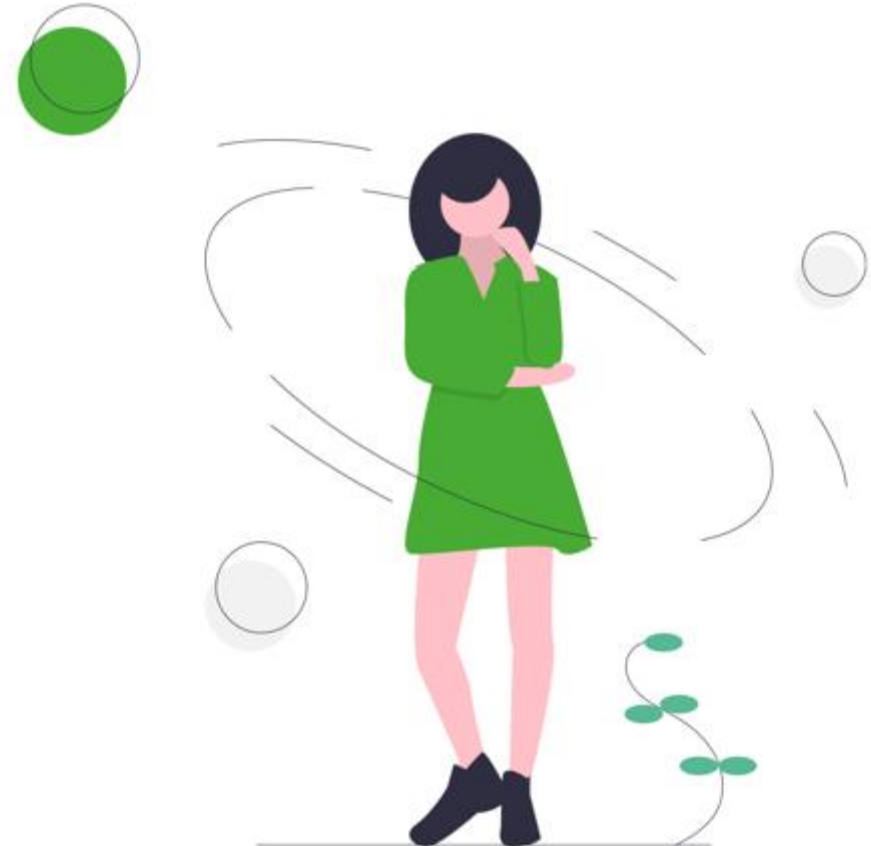
Główną przeglądarką wykorzystaną do audytu było Google Chrome (wersja 99.0.4844.82).

METODOLOGIA

Formularz analizowany był w 2 wymiarach:

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

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

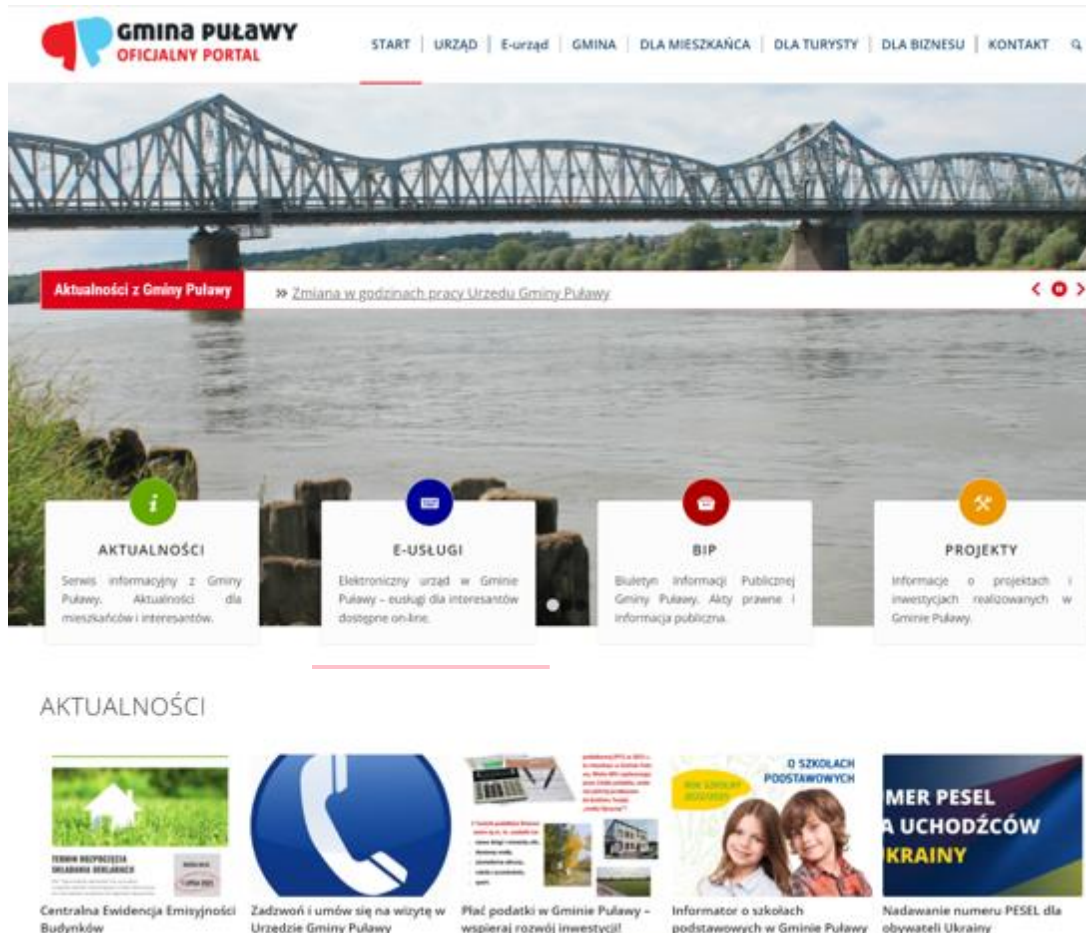
ODNALEZIENIE FORMULARZA USTERKI



Błąd drobny

Użyteczność

Interfejs



Opis

Brak interaktywności linków prowadzących do najważniejszych funkcji serwisu.

Najeżdżając myszką na kafel „e-usługi”, nie sygnalizuje on swojej interaktywności w żaden sposób. Jedynie bardziej biegli użytkownicy Internetu mogą zauważyć zmianę wyglądu kursora na „łapkę”.

Dodatkowo klikalny jest jedynie nagłówek „e-usługi”.

Rekomendacja

Kafel powinien informować o swojej interaktywności i możliwości kliknięcia przez np. zmianę koloru, zmianę cienia, pojawienie się podkreślenia tekstu.

Zastosowanie kafli powinno iść w parze z interaktywnością całego elementu, a nie tylko fragmentu. Kliknięcie w dowolne miejsce kafła powinno prowadzić do pożądanej strony.

ODNALEZIENIE FORMULARZA USTERKI



Błąd drobny

Użyteczność

Interfejs

Opis

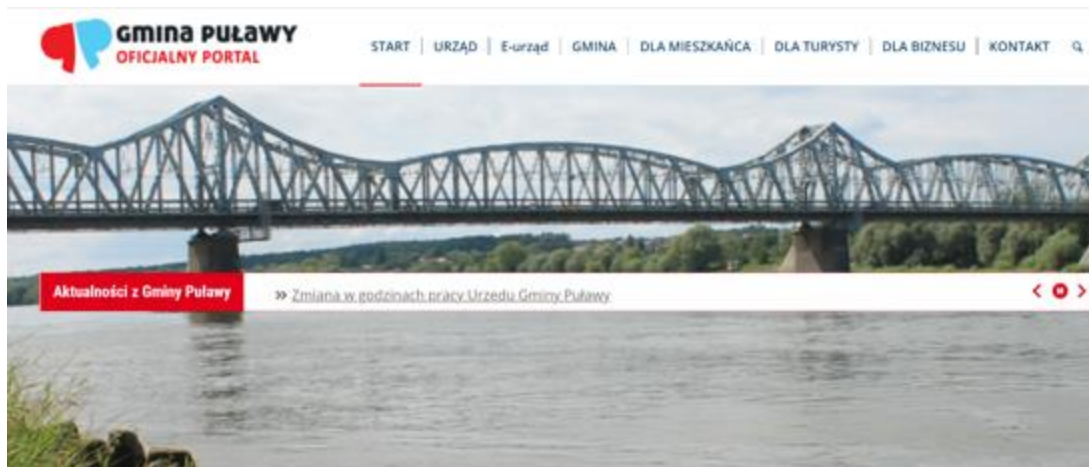
Wykorzystana forma „karuzeli” z najnowszymi informacjami bardzo mocno swoją formą oraz poprzez pojawiający się wewnątrz tekst, przypomina pasek wyszukiwania.

Może powodować to próby klikania w niego, aby przejść do wyszukiwania.

Rekomendacja

Jeśli „karuzela” z informacjami jest wymagana, warto nadać jej bardziej klasyczną formę zdjęć z tekstem, regularnie się rotujących.

Karuzele dowolnego typu nie są jednak rozwiązaniami użytecznymi i dostępnymi. Sekcja „Aktualności” powinna pełnić funkcję informacyjną, a po zmniejszeniu zdjęcia głównego zajmującego wiele miejsca, aktualności będą lepiej widoczne i częściej wykorzystywane.



ODNALEZIENIE FORMULARZA USTERKI

Dobra praktyka

Użyteczność

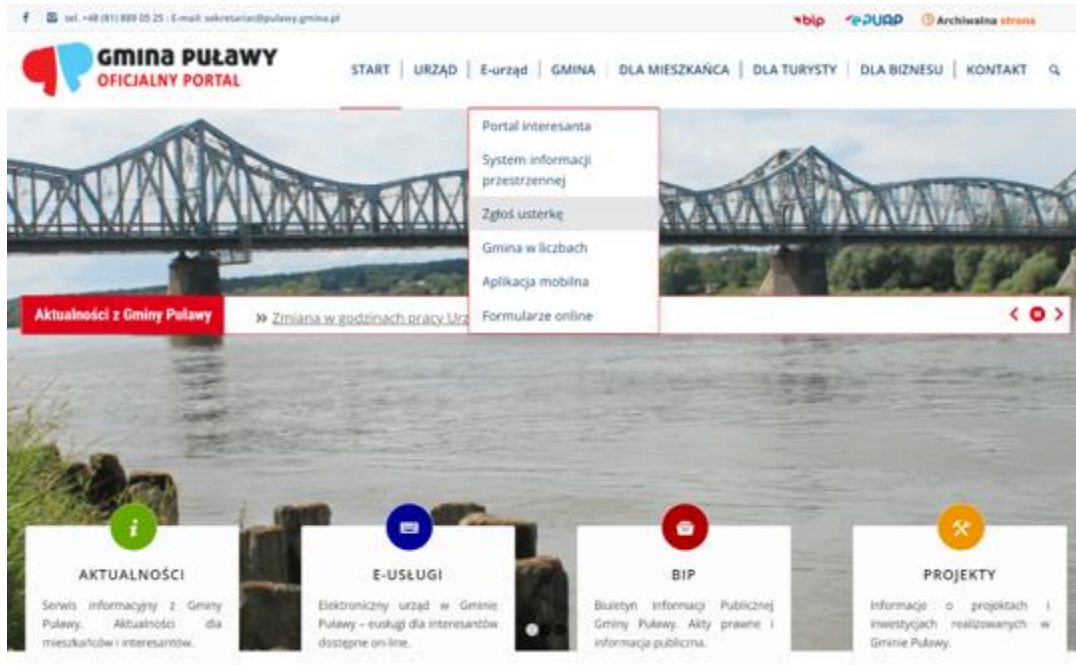
Opis

Górna nawigacja jest dobrze zrealizowana.

Grupy informacji są spójne i jasne. Menu reaguje na najechnięcie myszą, jak i kliknięcie.

Funkcjonalności dobrze się wyświetlają i dalej są użyteczne na urządzeniach mobilnych.

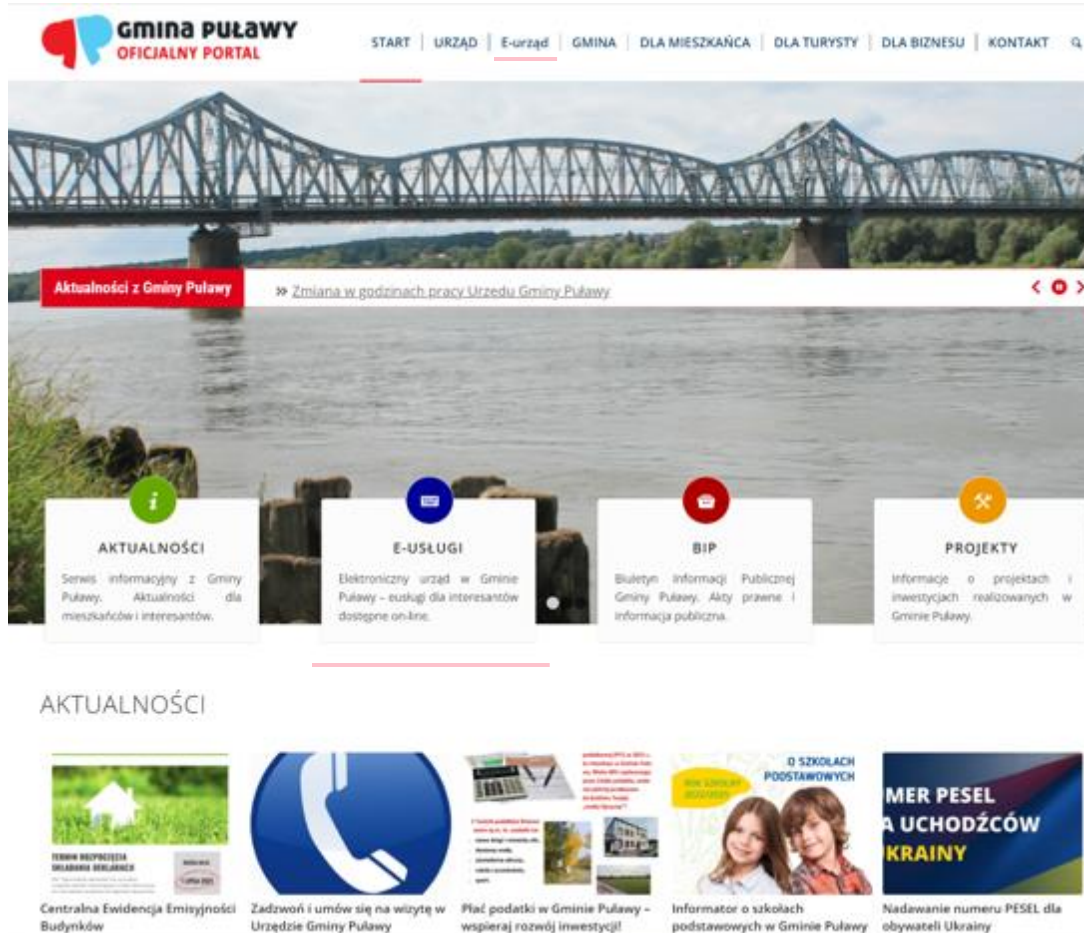
Odnalezienie formularza usterki w menu nie powinno stanowić problemu dla użytkowników.



ODNALEZIENIE FORMULARZA USTERKI

Błąd drobny

Komunikacja



Opis

Niespójność w nazewnictwie tych samych funkcji.

Elementy prowadzące w to samo miejsce nazywają się różnie: „E-urząd” lub „E-usługi”.

Rekomendacja

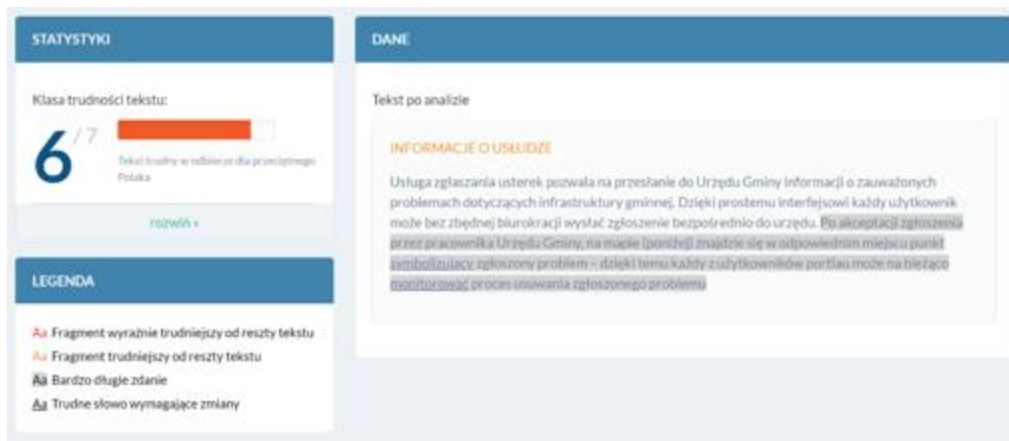
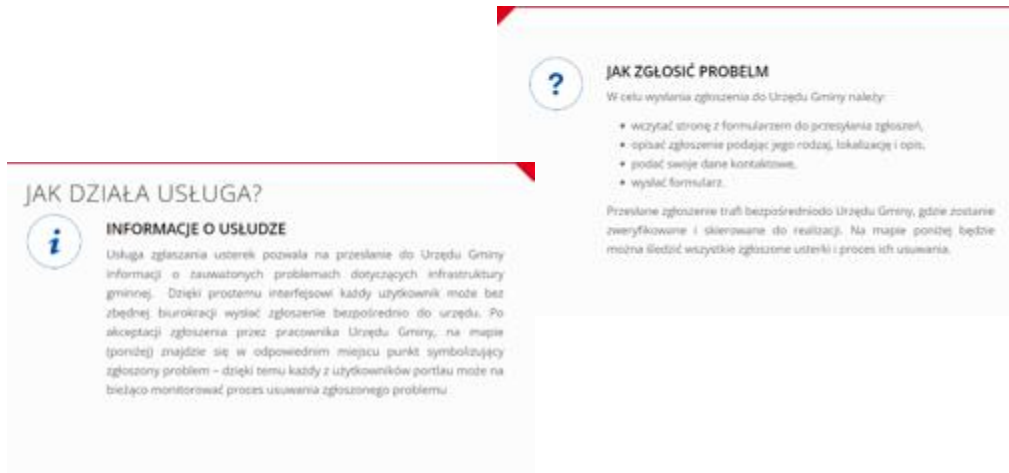
Te same funkcje, te same przyciski prowadzące w to samo miejsce, zawsze powinny nazywać się tak samo.

ODNALEZIENIE FORMULARZA USTERKI

Błąd drobny

Interfejs

Komunikacja



Opis

Opisy funkcji są zbyt długie, napisane trudnym językiem i zajmują bardzo dużo przestrzeni w kluczowym obszarze, czyli na szczycie strony.

Informacje w obu kolumnach powtarzają się, co dalej wpływa na stratę przestrzeni dla zasadniczej funkcji strony, czyli formularza.

Rekomendacja

Przy formularzu funkcjonuje już instrukcja krok po kroku. Aby uniknąć dublowania treści, powyższy tekst w kolumnach powinien zostać zmieniony na bardzo prosty tekst wprowadzający, kierujący do formularza.

Instrukcja wypełnienia formularza powinna pojawić się dopiero przy formularzu. Nie ma potrzeby powtarzać jej krok wcześniej.

ODNALEZIENIE FORMULARZA USTERKI

Błąd drobny

Interfejs

Opis

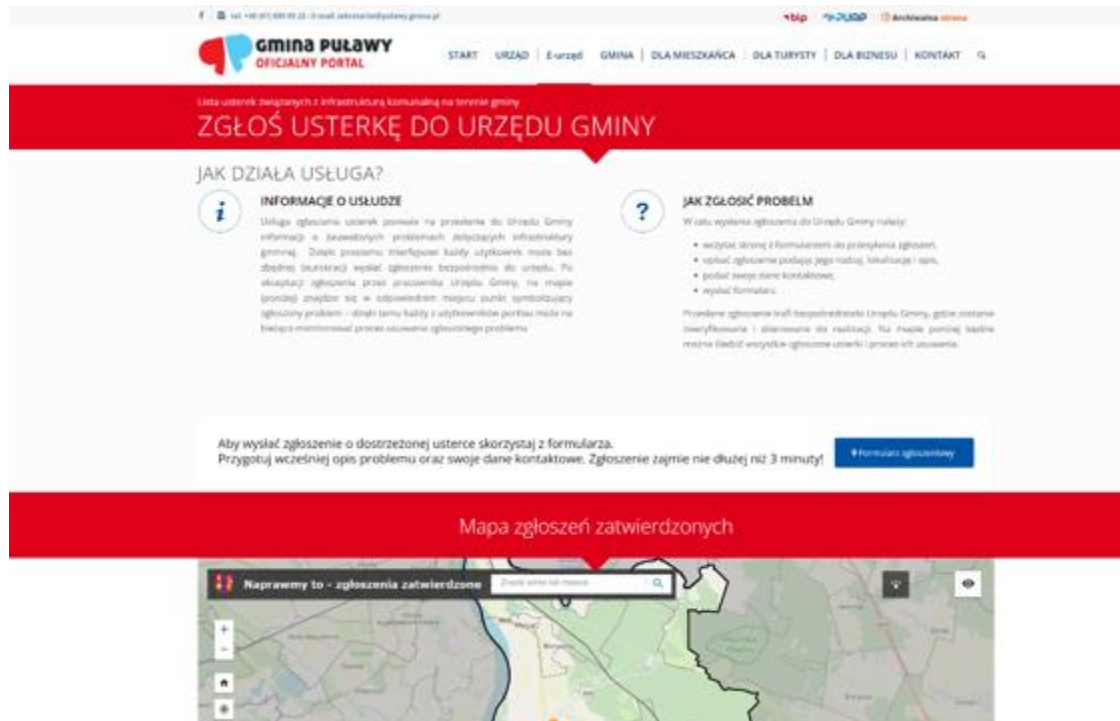
Wykorzystane na stronie kolory budzą niepokój i komunikują zagrożenie, kiedy nie ma takiej potrzeby z perspektywy procesu.

Kolorystyka powinna wspierać treść, którą przekazujemy.

Rekomendacja

Zmiana koloru strefy „Zgłoś usterkę” na bardziej neutralny.

W rozwiązaniu każda usługa/strefa ma swoją szatę kolorystyczną, jednak kolor czerwony powinien być zarezerwowany dla komunikatów błędów. Inaczej można odnieść wrażenie, że formularz wyświetla błędy tuż po wejściu.



ODNALEZIENIE FORMULARZA USTERKI



Opis

Kolor czerwony składa się też na kolejny problem. Widoczność przycisku kierującego do formularza zgłoszeniowego „ginie” na stronie.

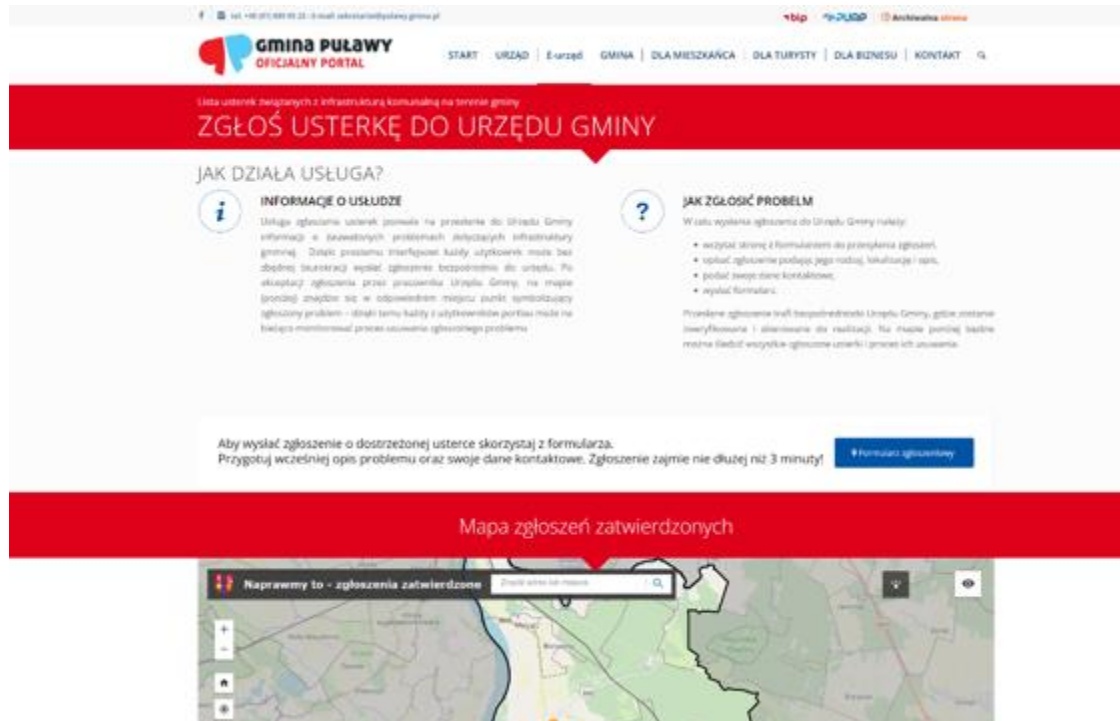
Dodatkowo jego umieszczenie w ramce z dosyć długim opisem powoduje, że przypomina reklamę, która jest omijana wzrokiem przez zjawisko „ślepoty banerowej”.

Widoczna niżej mapa również przyciąga uwagę kosztem przycisku.

Rekomendacja

Skrócenie górnych tekstów i zmiana szaty graficznej strony powinny pomóc widoczności przycisku, którego rozmiar, kolor i tytuł są prawidłowe

Widoczność mapy w pierwszym widoku jest dyskusyjna. Obecnie daje wrażenie, że przy jej pomocy można od razu zaznaczyć miejsce usterki (w końcu jest na ekranie „Zgłoś usterkę do urzędu gminy”).



ODNALEZIENIE FORMULARZA USTERKI



Dobra praktyka

Komunikacja

Opis

Informacja zamieszczona obok przycisku jest bardzo dobrym wstępem zachęcającym do wejścia w formularz.

Pomaga też wypełnić go szybko, informując o konieczności przygotowania wcześniej pewnych danych.

Dokładnie ta treść powinna być lepiej wyeksponowana i zastąpić dwa niewiele wnoszące bloki tekstu powyżej.

Aby wysłać zgłoszenie o dostrzeżonej usterce skorzystaj z formularza.
Przygotuj wcześniej opis problemu oraz swoje dane kontaktowe. Zgłoszenie zajmie nie dłużej niż 3 minuty!

📍 Formularz zgłoszeniowy

WYPEŁNIENIE FORMULARZA



Dobra praktyka

Użyteczność

Opis

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

Treść wskazówek jest ogólna, ale stanowi uzasadnienie dla obecności pól i wspomaga wypełnianie formularza.

Formularz zgłoszeniowy

Instrukcja w 4 krokach
jak wypełnić formularz zgłoszeniowy?

Zgłoś uwagę w formularzu on-line

1. Enter Information

Rodzaj zgłoszenia
Select...

Opis zgłaszanej usterki


Imię i nazwisko

E-mail

Telefon


2. Select Location

Specify the location for this entry by clicking/tapping the map or by using one of the following options.

1 

Informacje o usterce

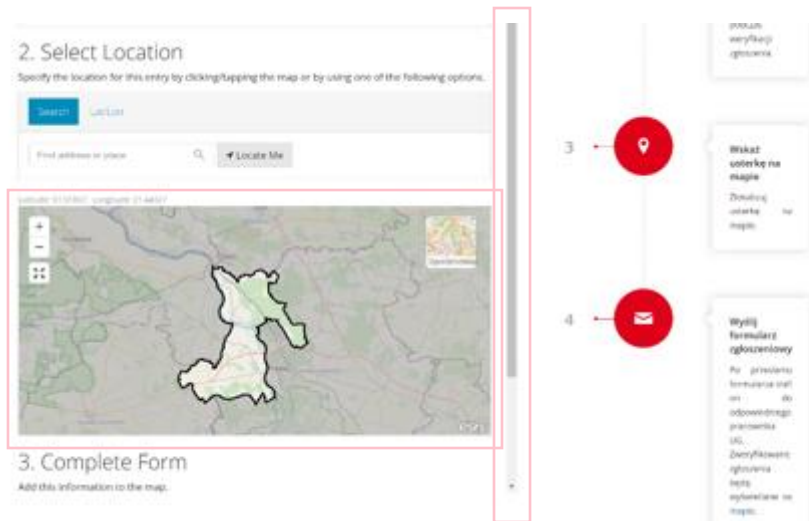
Opisz dostrzeżony problem oraz przypisz go do odpowiedniej kategorii.

2 

Informacje kontaktowe

Podaj informacje, które pozwolą się w razie potrzeby z Tobą skontaktować podczas weryfikacji zgłoszenia.

WYPEŁNIENIE FORMULARZA



Błąd istotny

Użyteczność

Interfejs

Opis

W ramach formularza funkcjonują aż 3 osadzone w sobie elementy, które można przewijać.

Powoduje to utrudnioną nawigację na stacjonarnym komputerze i bardzo utrudnioną na urządzeniach z mniejszymi ekranami, bądź urządzeniach mobilnych.

Łatwo też o niedopasowanie położenia formularza oraz odpowiedzi po prawej.

Rekomendacja

Formularz powinien być osadzony bezpośrednio na stronie, bez dodatkowych ramek czy kontenerów pozwalających na scroll.

Mapa powinna przewijać się razem z resztą strony. Interaktywność mapy powinna być aktywowana kiedy użytkownik wykona świadomą akcję (patrz implementacja api Google Maps gdzie dopiero ctrl+scroll powoduje ruch mapy).

WYPEŁNIENIE FORMULARZA

2. Select Location

Specify the location for this entry by clicking/tapping the map or by using one of the following options.



3. Complete Form

Add this information to the map.

Prześlij uwagę



Błąd istotny

Użyteczność

Komunikacja

Opis

Formularz nie jest w języku polskim. Powoduje to oczywiste trudności dla dużej części potencjalnych odbiorców rozwiązania, co jest niedopuszczalne w rozwiązaniu publicznym.

Podpowiedzi z prawej strony nie przekazują wielu informacji, które w formularzu są po angielsku, co może uniemożliwić wypełnienie formularza lub mocno to utrudnić.

Formularz przez to traci na wiarygodności. Wydaje się zrobiony tanio i pośpiesznie.

Rekomendacja

Każdy element formularza powinien być przetłumaczony na język polski.

WYPEŁNIENIE FORMULARZA

1. Enter Information

The form contains the following fields:

- Rodzaj zgłoszenia: Uszkodzony znak lub infrastruktura drogowa
- Opis zgłaszanej usterki: T
- Imię i nazwisko: Szymon Trzepla
- E-mail: szymon.gmail.com
- Telefon: 700

The modal window displays:

- Thank you for your contribution!
- Your entry has been submitted to the map.
- Share This Form
- Tell others to contribute using the following options.
- Form Link: <https://arcg.is/PTaaK>
- Close button



Błąd istotny

Procesy

Opis

Formularz nie posiada żadnych walidatorów, co prowadzi do braków w czystości danych i zagraża bezpieczeństwu infrastruktury formularza (boty wypełniające formularz tysiące razy na sekundę).

Można w formularzu wypełnić dowolne dane i zostaną one przyjęte.

Można również nie wypełnić żadnych danych i również formularz zostanie przesłany.

Błąd nie jest krytyczny ze względu na małą skalę narzędzia.

Rekomendacja

Formularz powinien weryfikować poprawność podstawowych pól (sprawdzać min. ilość znaków w numerze albo „@” w adresie e-mail) i wymagać wypełnienia części z nich.

WYPEŁNIENIE FORMULARZA

2. Select Location

Specify the location for this entry by clicking/tapping the map or by using one of the following options.

Search

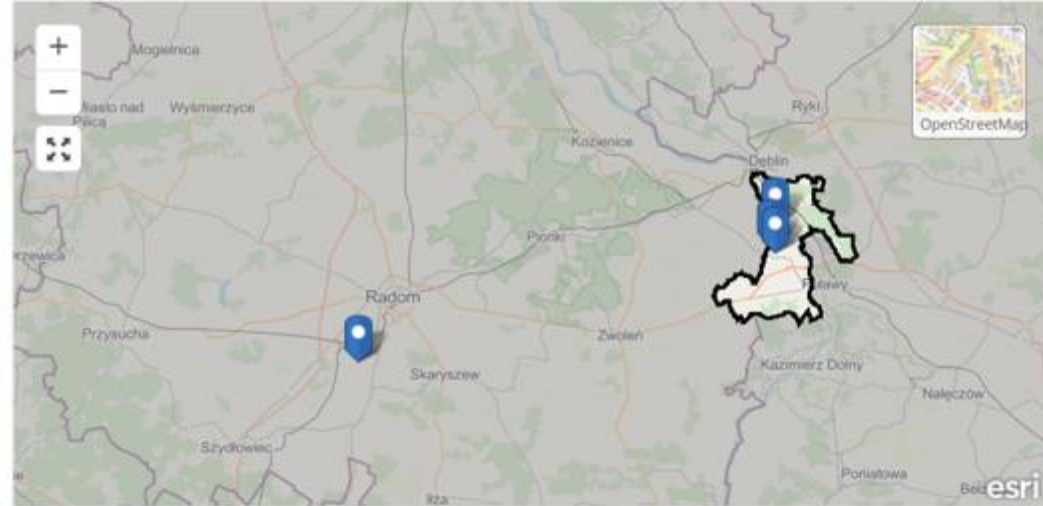
Lat/Lon

Kowala 32, 26-624, Kowala, Rac X

Q

Locate Me

Latitude: 51.17083, Longitude: 20.50788



Błąd istotny

Użyteczność

Opis

Funkcja wyszukiwania adresu na mapie jest przydatna, ale pozwala wyszukiwać miejsca w całej Polsce.

Przy chwili nieuwagi (o którą nietrudno w tak małym polu tekstowym), łatwo zgłosić usterkę w złym miejscu.

Rekomendacja

Lista rozwijana z podpowiedziami powinna być zawężona jedynie do adresów znajdujących się w obszarze funkcjonowania systemu.

WYPEŁNIENIE FORMULARZA

2. Select Location

Specify the location for this entry by clicking/tapping the map or by using one of the following options.

Search

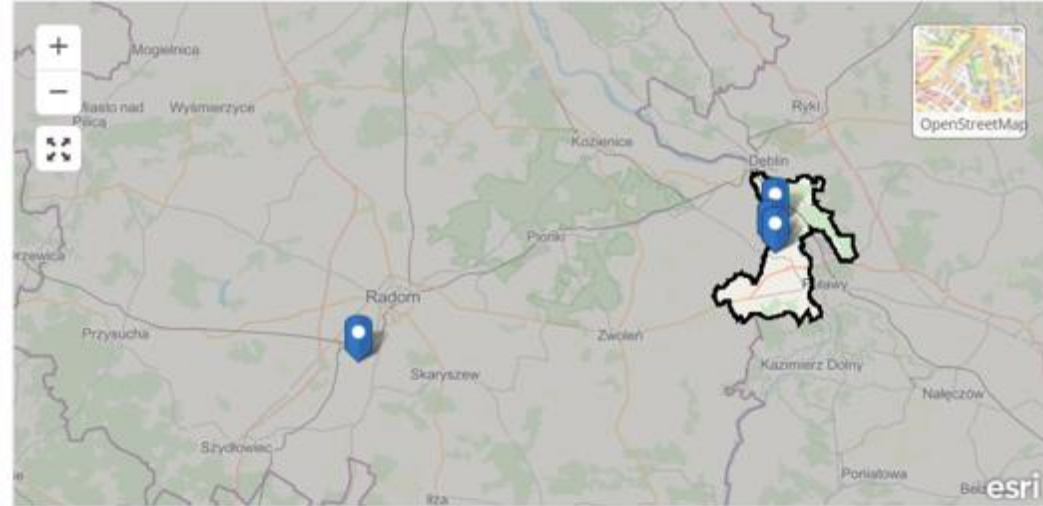
Lat/Lon

Kowala 32, 26-624, Kowala, Rac X

Q

Locate Me

Latitude: 51.17083, Longitude: 20.50788



Błąd istotny

Użyteczność

Opis

Formularz nie radzi sobie z wielokrotnymi wyszukiwaniami.

Wyszukując kilkakrotnie różne adresy, pozostałe wyszukiwania wciąż pozostają zaznaczone na mapie. Użytkownik może nie wiedzieć, które oznaczenie zostanie przesłane w zgłoszeniu.

Rekomendacja

Każde wyszukiwanie powinno resetować poprzednio pozostawioną pinezkę, aby jednocześnie na mapie znajdowała się tylko jedna.

WYPEŁNIENIE FORMULARZA



Błąd drobny

Użyteczność

Opis

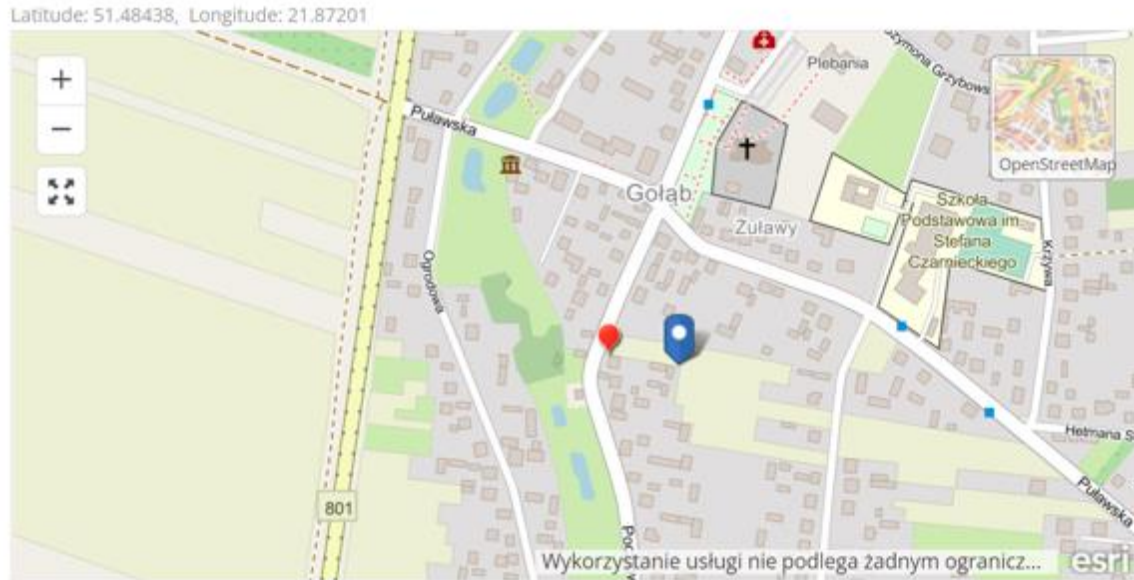
Po wypełnieniu formularza, pinezka w poprzednio wybranym miejscu nadal pozostaje widoczna, ale bez żadnych dodatkowych oznaczeń.

Użytkownik nie wie, czy wpłynie to na kolejne zgłoszenie. Jak długo i w jakim celu jest widoczna? Brakuje także opcji wycofania się ze zgłoszenia.

Rekomendacja

Każdy znacznik na mapie powinien mieć cel i być opisany.

Jeśli posiadamy w bazie informację o zgłoszeniu, to powinna być możliwość wycofania takiego zgłoszenia.



OGÓLNE

gmina PUŁAWY
OFICJALNY PORTAL

START | URZĄD | E-urząd | GMINA | DLA MIESZKAŃCA | DLA TURYSTY | DLA BIZNESU | KONTAKT

Zgłaszanie usterek związanych z infrastrukturą komunalną na terenie gminy
FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY

JAK DZIAŁA USŁUGA?

INFORMACJE O USŁUDZE
Usługa zgłaszania usterek pozwala na przesłanie do Urzędu Gminy informacji o zauważonych problemach dotyczących infrastruktury gminnej. Dzięki prostemu interfejsowi każdy użytkownik może bez zbędnej biurokracji wysłać zgłoszenie bezpośrednio do urzędu. Po akceptacji zgłoszenia przez pracownika Urzędu Gminy, na mapie (poniżej) znajduje się w odpowiednim miejscu punkt symbolizujący zgłoszony problem - dzięki temu każdy z użytkowników portalu może na bieżąco monitorować proces usuwania zgłoszonego problemu.

MAPA ZGŁOSZEŃ
Wszystkie zweryfikowane zgłoszenia są wyświetlane na interaktywnej mapie wraz ze statusem ich realizacji.
Zapraszamy Państwa do analizowania zgłoszeń i współdecydowania o naszej wspólnej przestrzeni publicznej.

Formularz zgłoszeniowy | Instrukcja w 4 krokach
Jak wypełnić formularz zgłoszeniowy?

Zgłoś uwagę w formularzu on-line

1. Enter Information

Rodzaj zgłoszenia
Select...

Opis zgłoszonej usterki

1 • i

Informacje o usterce
Opisz dostrzeżony problem oraz przypisz go do odpowiedniej kategorii.



Błąd istotny

Użyteczność

Opis

Brak informacji o aktualnej pozycji użytkownika w systemie.

Brakuje wskazania skąd użytkownik przyszedł i jak ma wrócić do poprzedniego ekranu.

Opcja „mapa zgłoszeń” pomaga wrócić do poprzedniego ekranu, ale trzeba zrozumieć to z kontekstu, bo poprzedni ekran nazywa się „Zgłoś usterkę”. Klawisze z prawej też zazwyczaj popychają nas do przodu w procesie, zamiast w tył.

Rekomendacja

Portal powinien wprowadzić tzw. okruszki, czyli wyświetlać ścieżkę jaką podążał użytkownik, aby ułatwić mu powrót.

Nazwy ekranów i ich funkcjonalności również powinny spójnie trzymać się nadanych nazw.

Link do „Mapy zgłoszeń” powinien zostać umieszczony po lewej stronie z oznaczeniem, że zabierze on nas do poprzedniego ekranu.

OCENA OGÓLNA

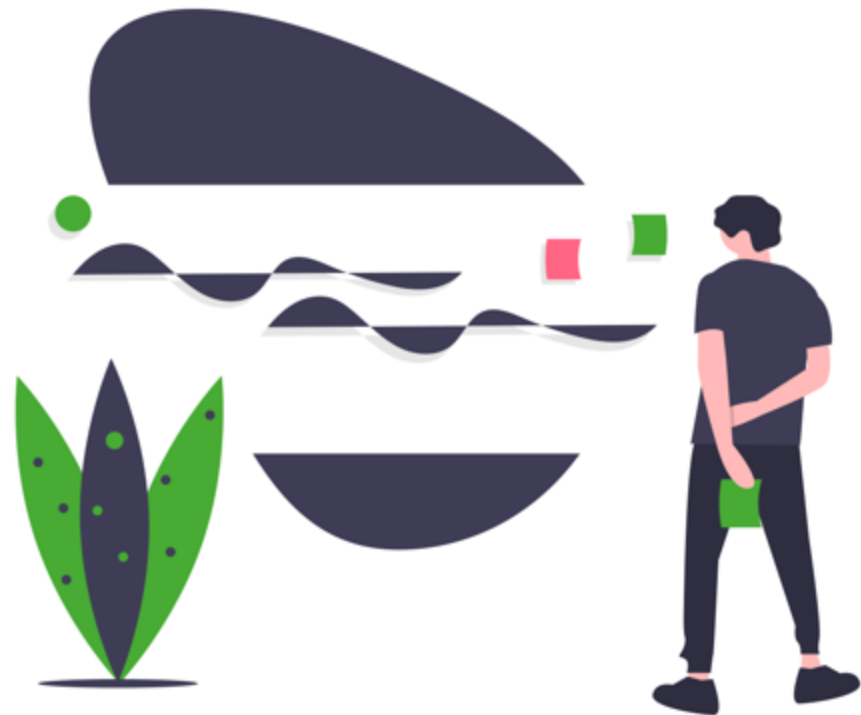
Portal przy pierwszym poznaniu prezentuje się zgodnie z oczekiwaniami jakie można mieć od publicznego serwisu. Jest czytelny. Informacji jest sporo, są dobrze skategoryzowane, ale niespójnie opisane.

Widoczność funkcji zgłaszania usterek, jak i jej umiejscowienie jest dobre.

Kolorowe oblicze portalu nie służy jednak funkcji zgłaszania usterek. Czerwony kolor utrudnia skupienie się na najważniejszych elementach formularza. Nie najlepsza jest też nawigacja, która nie wskazuje gdzie, na jakim poziomie zagłębienia na stronie znajduje się użytkownik.

Formularz ma kilka ciekawych pomysłów mających na celu wsparcie użytkownika, jednak na poziomie realizacji widać dużo błędów lub wprowadzono szereg skomplikowanych pomysłów. Brak tłumaczenia, utrudniona nawigacja po formularzu, niska jakość otrzymywanych zgłoszeń, wadliwa implementacja mapy – wszystko to, po bliższym zapoznaniu, składa się na poczucie „niestaranności” rozwiązania. Brak walidacji w formularzu otwiera też zagrożenie dla stabilności całego serwisu.

Dla małej gminy jest to na pewno krok w dobrym kierunku. Wskazane błędy nie uniemożliwiają korzystania z formularza w niewielkiej społeczności (11 tys mieszkańców). Nie warto skalować rozwiązania na poziom powiatowy (pow. 100 tys mieszkańców).



PODSUMOWANIE W LICZBACH

Poziom:

	Dobra praktyka	3
	Błąd drobny	6
	Błąd istotny	7
	Błąd krytyczny	0

Typ:

Interfejs	6
Użyteczność	11
Komunikacja	4
Procesy	1



DZIĘKUJĘ

SZYMON TRZEPLA DLA EGO S.C.
WARSZAWA | 2022