

# AUDYT E-USŁUG WOJ. LUBELSKIEGO

## WDROŻENIE PORTALU PARTYCYPACYJNEGO DLA LUBLINA

SZYMON TRZEPLA DLA EGO S.C.

WARSZAWA | 2022

## WSTĘP

Audyt został przeprowadzony w dniach 04.04 - 05.04.2022

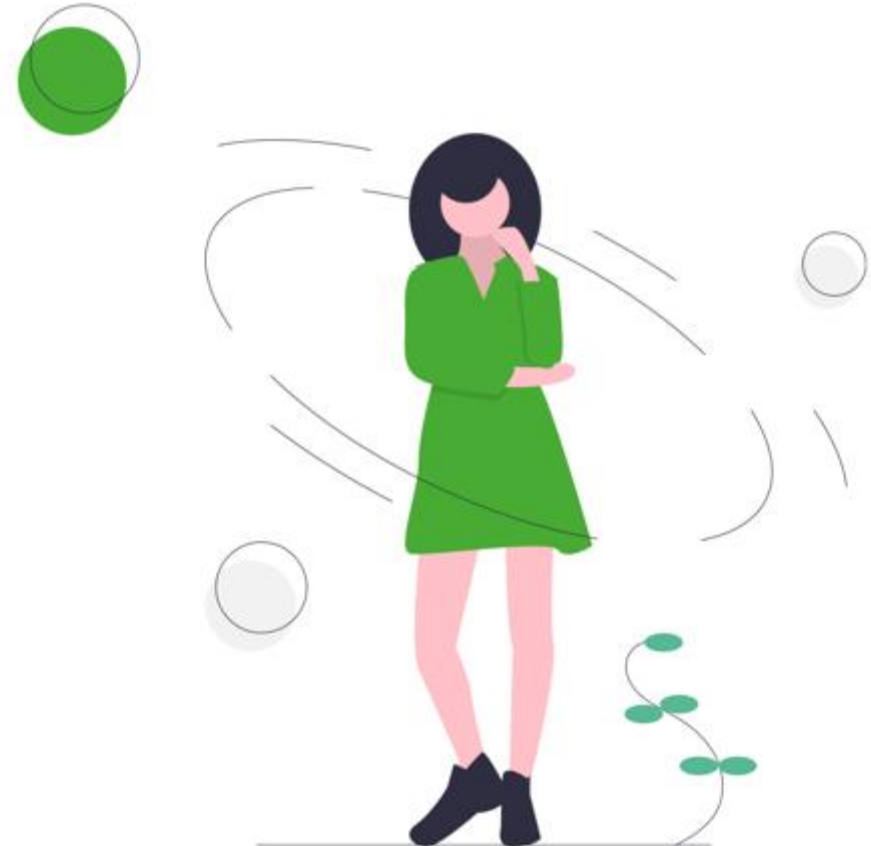
Główną przeglądarką wykorzystaną do audytu było Google Chrome (wersja 99.0.4844.82).

## METODOLOGIA

Portal decyduje.lublin.eu 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

# POZYSKANIE INFORMACJI O INICJATYWIE



Błąd drobny

Użyteczność

## Opis

Nawigacja jest rozbudowana, ale nie odnosi się precyzyjnie do oferowanej treści i zaburza hierarchię treści.

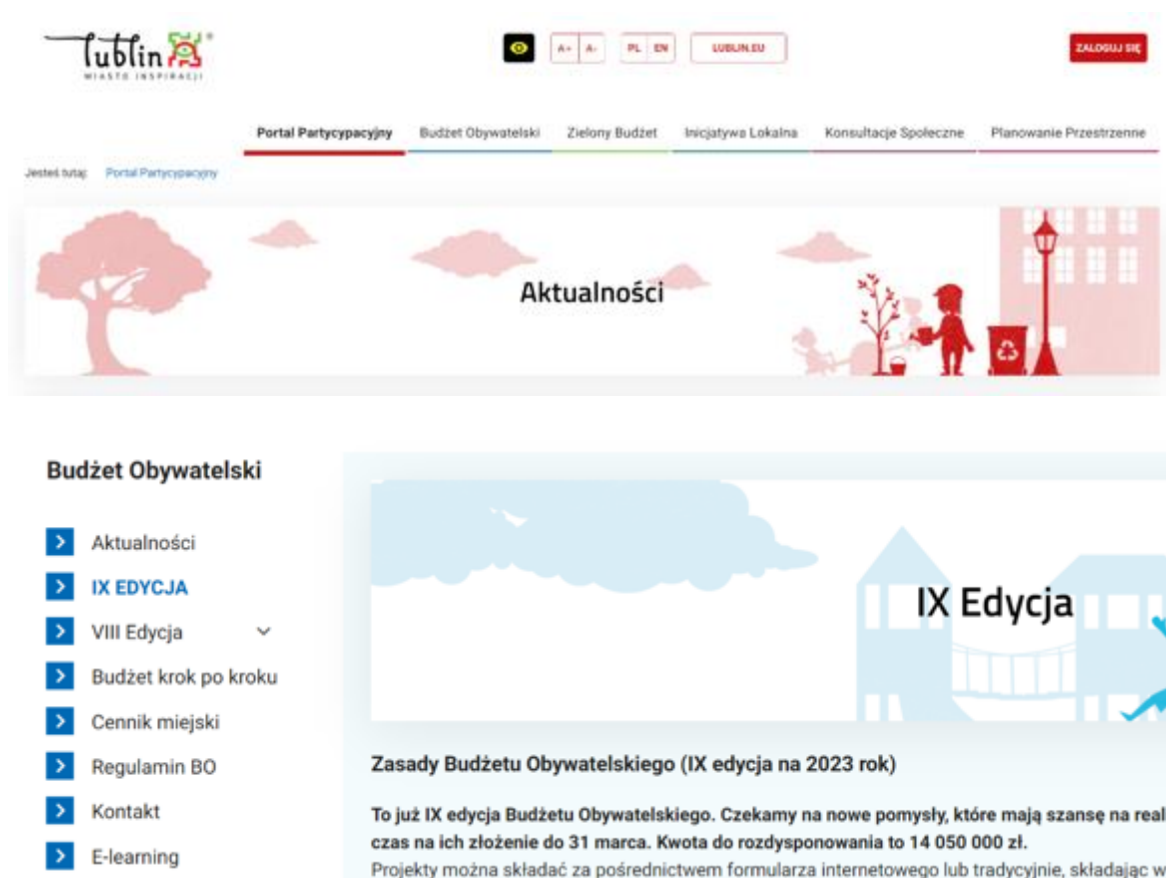
Strona główna nazywa się „Portal Partycypacyjny”. Wynika z tego, że Portal Partycypacyjny i np. Zielony Budżet to równoległe inicjatywy.

Tytuły „IX EDYCJA” nie mówią wiele o zawartości zakładki. Wiadomo tylko, że dowiemy się czegoś o IX edycji budżetu.

## Rekomendacja

Strona główna powinna nazywać się „Strona główna” lub w tym przypadku „Aktualności”. Można też „oderwać” ją od pozostałych zakładek, bo wszystkie oprócz niej odnoszą się do konkretnych inicjatyw.

Tytuły zakładek w menu powinny też bardziej precyzyjnie odnosić się do zawartości strony np. „Zasady IX edycji”.



# POZYSKANIE INFORMACJI O INICJATYWIE



Błąd istotny

Komunikacja

## Opis

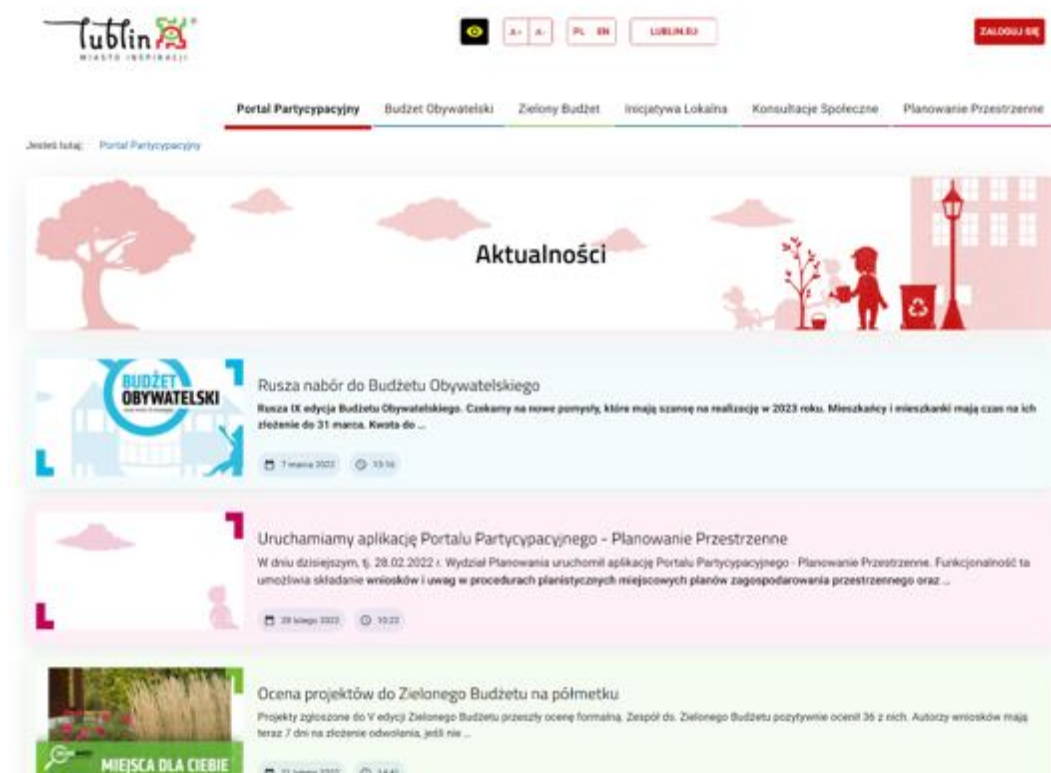
Strona główna udziela bardzo mało informacji o samej idei portalu, jego celach i głównych możliwościach.

Użytkownicy są zdani na przeglądanie wiadomości licząc, że akurat niedawno rozpoczęła się inicjatywa, o której można więcej przeczytać.

Brak tutaj danych na temat wartości z logowania na stronie.

## Rekomendacja

Powyżej aktualności powinna znaleźć się przestrzeń na wprowadzenie do portalu, przedstawienie jego wartości i rozprowadzenie po najważniejszych akcjach do wykonania na portalu (typu zgłoszenie wniosku, głosowanie itp.)



# POZYSKANIE INFORMACJI O INICJATYWIE

**Błąd drobny****Komunikacja****Interfejs**

## Opis

Strona posiada jedną główną akcję zaznaczoną klawiszem *call-to-action* i jest to logowanie.

Logowanie samo w sobie nie ma żadnej wartości dla odbiorcy. Logujemy się zawsze w jakimś celu, a ten cel nie jest komunikowany.

## Rekomendacja

Tytuł przycisku CTA powinien zawierać czynność jakiej użytkownik chce docelowo dokonać np. „Zgłoś pomysł”, „Zagłosuj”.

Logowanie na poziomie strony głównej niekoniecznie musi być tak silnie promowane.

# POZYSKANIE INFORMACJI O INICJATYWIE



Błąd krytyczny

Komunikacja

Użyteczność

## Opis

Wpis mający promować planowanie przestrzenne i zachęcać do wypełnienia wniosku, jest skrajnie trudny do zrozumienia.

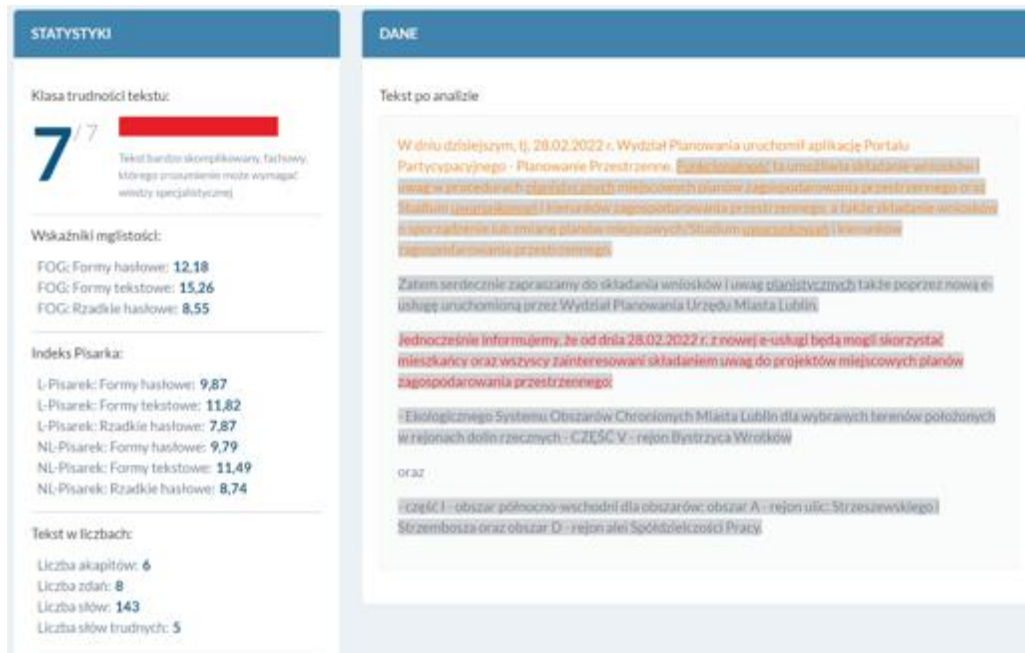
Zdania są bardzo długie, wykorzystują trudne słowa i mają nieprzyjemnie urzędniczy charakter.

Tak sformułowany tekst odpycha od inicjatywy i tworzy poczucie separacji między władzami lokalnymi, a mieszkańcami. Może nawet uniemożliwić partycypację.

## Rekomendacja

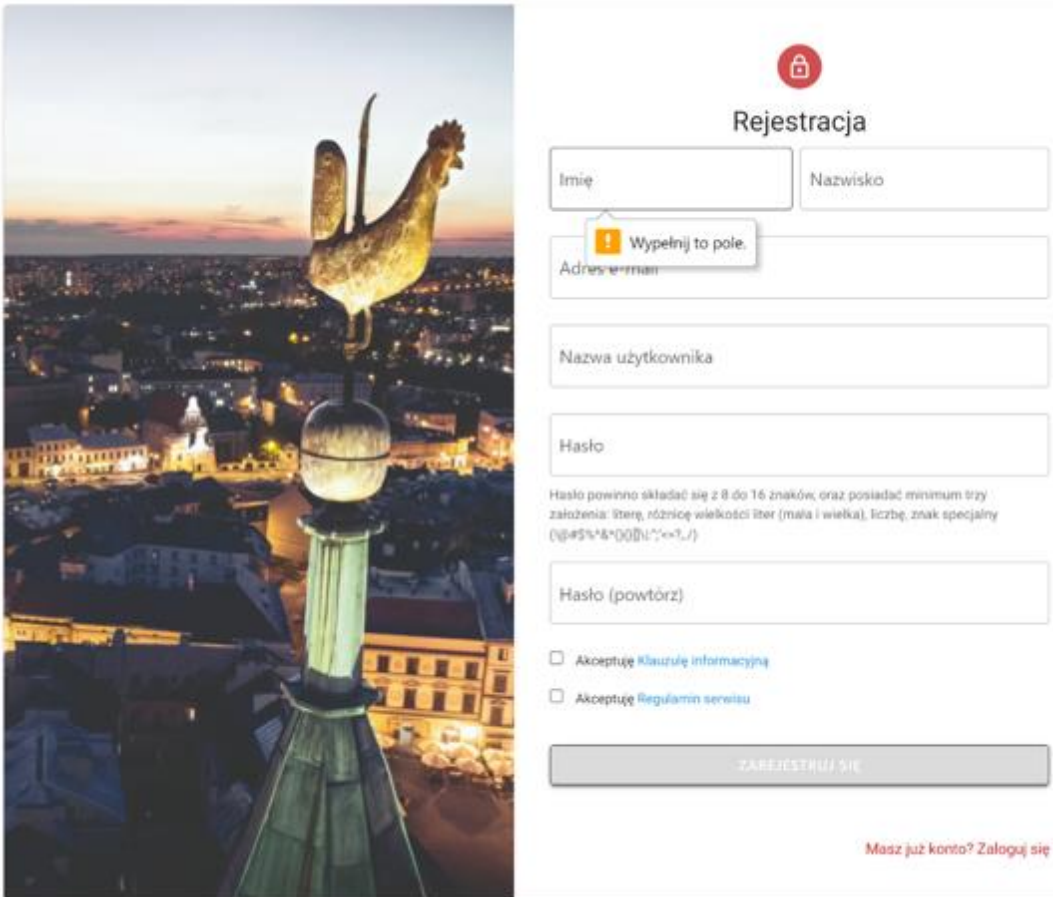
Wszystkie treści na stronie, szczególnie mające zachęcać do wypełniania wniosku czy oddawania głosów, powinny spełniać założenia prostego języka.

Treści na portalach publicznych powinny być czytelne i zrozumiałe dla osób z wykształceniem na poziomie 8 klasy lub niższym.





# ZAANGAŻOWANIE W INICJATYWĘ



**Rejestracja**

Imię Nazwisko

Adres e-mail

Nazwa użytkownika

Hasło

Hasło powinno składać się z 8 do 16 znaków, oraz posiadać minimum trzy założenia: literę, różnicę wielkości liter (mała i wielka), liczbę, znak specjalny (0-9, \$, %, \*, &, ^, ~, !, ", ' < > , /)

Hasło (powtórz)

☐ Akceptuję [Klauzulę informacyjną](#)

☐ Akceptuję [Regulamin serwisu](#)

ZAREJESTRUJ SIĘ

Masz już konto? Zaloguj się



Błąd drobny

Użyteczność

## Opis

Pola wymagane przy rejestracji nie są oznaczone. Nie jest też zaznaczone, że wszystkie pola są wymagane.

Brakujące pola są oznaczane jedno po drugim, zamiast wszystkie jednocześnie.

Pola nie posiadają opisów widocznych po wpisaniu wartości w pole.

Wymagania dot. hasła są długie, nieczytelne i skomplikowane.

## Rekomendacja

Informacja o wymagalności pól powinna być umieszczona na stronie.

Wszystkie błędnie wypełnione pola powinny być oznaczone jednocześnie po próbie wysłania formularza.

Opisy pól (np. imię) powinny znajdować się zawsze nad lub obok pola by być widocznymi nawet po wypełnieniu go.

Wymagania dot. hasła powinny być prościej sformułowane i wypisane od podpunktów.



Błąd istotny

Użyteczność

Komunikacja

## Opis

Po zarejestrowaniu się w serwisie użytkownik nie zyskuje nic poza możliwością zobaczenia swojego profilu i wylogowania.

Główna akcja na stronie promowana czerwonym CTA nie ma w tym momencie żadnego celu z perspektywy użytkownika.

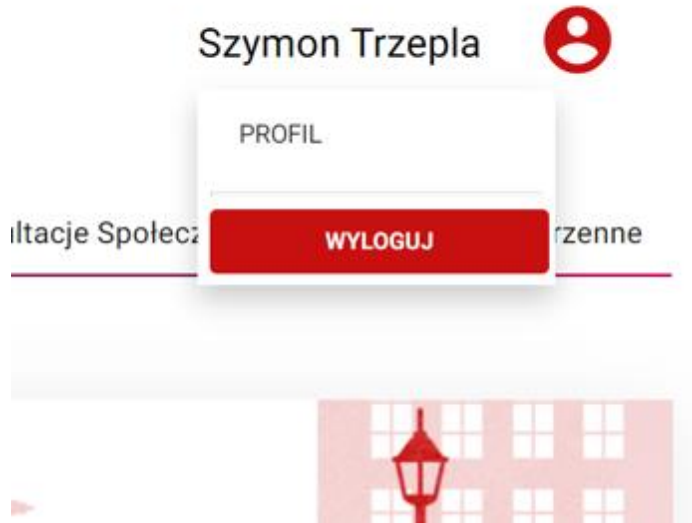
Powoduje to frustrację.

## Rekomendacja

Informacja czemu służy rejestracja powinna być udzielana przed jej dokonaniem, najlepiej na ekranie z formularzem rejestracji.

Po zalogowaniu serwis powinien promować na stronie głównej akcje, które po zalogowaniu można wykonać poprzez jasne CTA.

Portal może w zauważalny sposób różnić się po logowaniu od jego wydania sprzed logowania, by unaoczniać zyskaną wartość.



# ZAANGAŻOWANIE W INICJATYWĘ

**Jakie wymagania musisz spełnić?**  
Przyjdź na spotkanie, na którym konsultowany jest interesujący Cię temat. Swoją opinię, uwagę czy opinię możesz też wysłać pocztą, mailem lub za pomocą formularza online. Konsultacje są ważne bez względu na liczbę uczestniczących osób.

**Kiedy odbywają się konsultacje społeczne?**  
Konsultacje społeczne mogą być ogłoszone w każdym momencie. Informacji szukaj na stronie internetowej <https://lublin.eu/konsultacje>. Swoją opinię możesz wyrazić przez minimum 14 dni.

**ZGŁOSZENIE TEMATU**

**Kto może zgłosić temat konsultacji?**  
Każdy mieszkaniec i każda mieszkanka Miasta może zgłosić temat, który według niego/niej powinien zostać poddany konsultacjom społecznym.

## Uruchamiamy aplikację Portalu Partycypacyjnego - Planowanie Przestrzenne

28 lutego 2022 10:22

W dniu dzisiejszym, tj. 28.02.2022 r. Wydział Planowania uruchomił aplikację Portalu Partycypacyjnego - Planowanie Przestrzenne. Funkcjonalność ta umożliwia składanie wniosków i uwag w procedurach planistycznych miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego oraz Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego, a także składanie wniosków o sporządzenie lub zmianę planów miejscowych/Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego.

Zatem serdecznie zapraszamy do składania wniosków i uwag planistycznych także poprzez nową e-usługę uruchomioną przez Wydział Planowania Urzędu Miasta Lublin.

Jednocześnie informujemy, że od dnia 28.02.2022 r. z nowej e-usługi będą mogli skorzystać mieszkańcy oraz wszyscy zainteresowani składaniem uwag do projektów miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego:



Błąd istotny

Procesy

Komunikacja

## Opis

Portal bardzo słabo komunikuje swoją celowość i zalety.

Treści jest wiele i projekty wydają się kompleksowo opisane, jednak po detale użytkownicy bywają odsyłani do portali zewnętrznych.

Obecnie aktywne inicjatywy nie pozwalają na to przez np. przycisk lub link do formularza.

O możliwości złożenia wniosku w aktywnej inicjatywie planowania przestrzennego dowiedzieć się można dopiero w dedykowanej jej zakładce na końcu menu.

## Rekomendacja

Portal powinien, kiedy tylko to możliwe, pozwalać użytkownikom na podejmowanie akcji i przekierowywać ich do formularzy, dokumentów i innych sposobów na podjęcie działania.

Podjęcie działania powinno być akcją domyślną dla użytkownika.

# ZAANGAŻOWANIE W INICJATYWĘ



W dniu dzisiejszym, tj. 28.02.2022 r. Wydział Planowania uruchomił aplikację Portalu Partycypacyjnego - Planowanie Przestrzenne. Funkcjonalność ta umożliwia składanie wniosków i uwag w procedurach planistycznych miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego oraz Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego, a także składanie wniosków o sporządzenie lub zmianę planów miejscowych/Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego.



**Błąd drobny**

**Komunikacja**

## Opis

Skrót który funkcjonuje w nazwie wniosku jest bardzo długi, nieoczywisty i niewygodny w wykorzystaniu.

Utrudnia to komunikację na jego temat i znacząco spowalnia zrozumienie czego dotyczy wnioski, co można dzięki niemu osiągnąć.

Skrót nie jest też w prosty i pełny sposób wytłumaczony gdziekolwiek na stronie (przytoczony akapit tłumaczy tylko jego fragment i to w nieprzystępny sposób).

## Rekomendacja

Powinno się unikać wykorzystywania skrótów, gdyż zawsze pewna grupa może ich nie znać lub mieć trudność z ich zrozumieniem.

Jeśli ich użycie jest wymagane, to rozwinięcie powinno być łatwe do odnalezienia i regularnie powtarzane, by ułatwić nauczanie się go.

# ZAANGAŻOWANIE W INICJATYWĘ



**Dobra praktyka**

**Użyteczność**

## Dane identyfikacyjne wnioskodawcy

Imię i nazwisko / Nazwa firmy lub instytucji

Wpisz autora wniosku \*

Dozwolone znaki to: litery, spacja oraz -

Ulica

Wpisz ulicę \*

Dozwolone znaki to: cyfry, litery, spacja, - oraz -

Numer domu

Wpisz numer domu \*

Dozwolone znaki to: cyfry, litery, / oraz -

Numer lokalu

Wpisz numer lokalu

Dozwolone znaki to: cyfry

Kod pocztowy

Wpisz kod pocztowy \*

Dozwolony format to: XX-XXX

Miejscowość

Wpisz miejscowość \*

## Opis

Pola posiadają oznaczenie wymagalności (choć brak tu legendy klasyfikującej gwiazdkę jako pola wymaganego) oraz stale widoczne tytuły pól.

Dodatkowym ułatwieniem jest zaznaczenie dozwolonych do użycia znaków oraz rekomendowane formaty.

# ZAANGAŻOWANIE W INICJATYWĘ



Błąd drobny

Interfejs

## Dane identyfikacyjne wnioskodawcy

Imię i nazwisko / Nazwa firmy lub instytucji

Wpisz autora wniosku \*

Szymon Trzepla

Dozwolone znaki to: litery, spacja oraz -

Ulica

Wpisz ulicę \*

Testowa

Dozwolone znaki to: cyfry, litery, spacja, . oraz -

Numer domu

Wpisz numer domu \*

Dozwolone znaki to: cyfry, litery, / oraz -

Numer lokalu

Wpisz numer lokalu

Dozwolone znaki to: cyfry

## Opis

Po wpisaniu treści w pole, podpowiedź wewnątrz pola zamienia się w jego tytuł.

Jest to mechanika zgodna z wzorem formularzy Material Design, jednak nadmiarowe stają się wtedy pierwotne, większe tytuły. W efekcie każde z pól ma 2 tytuły.

## Rekomendacja

Należy zdecydować się na jeden schemat nadawania tytułów polom. Albo stałe, statyczne tytuły, albo podpowiedzi przechodzące w tytuł po wypełnieniu pola.

# ZAANGAŻOWANIE W INICJATYWĘ


**Błąd istotny**
**Użyteczność**
**Komunikacja**

Dane identyfikacyjne terenu, którego wniosek dotyczy



Lokalizacja   Numer działki   Arkusz mapy   Obręb   Właściciel

Opis terenu

Opisz teren, na którym ma być zlokalizowany projekt

Testowy opis

Wnioskowane ustalenia planu

Wpisz wnioskowane ustalenia planu \*

## Opis

Nigdzie w okolicy mapy nie ma informacji o tym jak z niej korzystać, a nawet jak zaznaczyć pożądane miejsce.

Bardziej doświadczeni użytkownicy metodą prób i błędów to opanują, ale brak instrukcji może wykluczyć część mieszkańców.

To samo tyczy się „Opisu terenu” i „Wnioskowanego ustalenia planu” – brak tu podpowiedzi jak te pola wypełnić.

## Rekomendacja

Kroki i narzędzia potrzebne do poprawnego wypełnienia wniosku powinny być wytłumaczone. Najlepiej zaraz obok bądź powyżej miejsca, którego dotyczą.

Przy wnioskach formalnych, wsparcie w poprawnym ich sformułowaniu jest niezwykle istotne dla możliwości ich dalszego procesowania, zgodnie z wolą wnioskodawcy.



# ZAANGAŻOWANIE W INICJATYWĘ



Dobra praktyka

Użyteczność

## Opis

Automatycznie wypełniające się dane działki to bardzo duże ułatwienie. Pozwala nie tylko z większą łatwością i szybkością złożyć wniosek, ale też upewnić się, że działka której dane znamy, to faktycznie ta, którą zaznaczyliśmy na mapie.

Może warto rozważyć opcję ręcznego wypełnienia danych działki, jeśli ktoś je już posiada.



Lokalizacja	Numer działki	Arkusze mapy	Obręb	Właściciel
pl. Plac Litewski, ul. 3 Maja 1, ul. Krakowskie Przedmieście	1/1	3	Śródmieście	Gmina Lublin

Opis terenu

Opisz teren, na którym ma być zlokalizowany projekt

Testowy opis



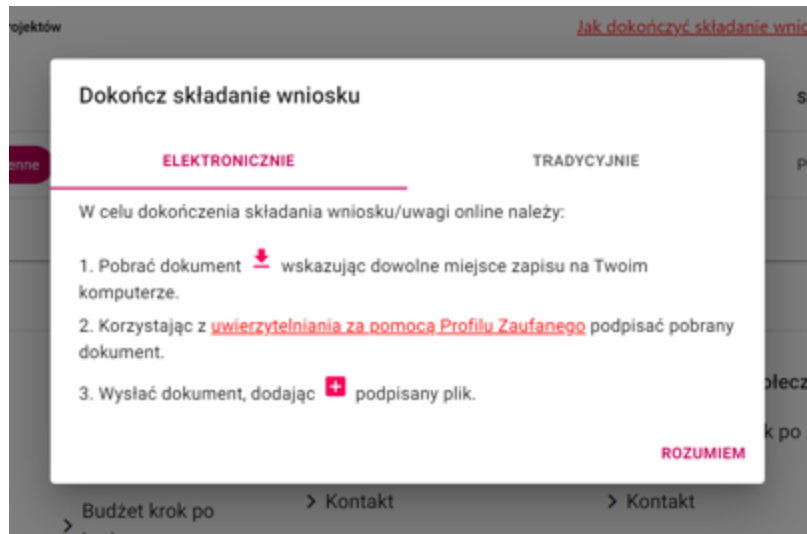
# ZAANGAŻOWANIE W INICJATYWĘ



Dobra praktyka

Użyteczność

Procesy

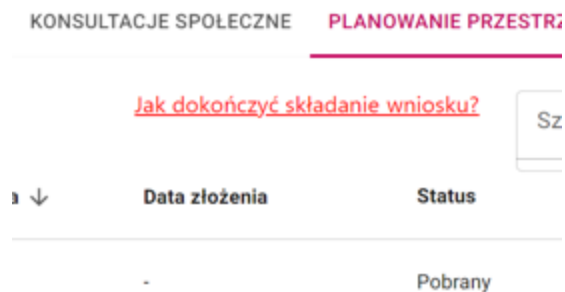


## Opis

Instrukcja opisująca kolejne kroki po zapisaniu wniosku to dobry kierunek. Wątpliwość wzbudza umieszczenie 3 kroków na raz, co wymusza zapamiętanie ich przez użytkownika.

Dostępność dobrze widocznego skrótu do instrukcji niweluje ten problem.

Dyskusyjny jest wybór koloru czerwonego do podkreślania linków. Warto pozostawić ten kolor dla komunikatów błędów i zastąpić np. niebieskim.



# ZAANGAŻOWANIE W INICJATYWĘ



Błąd krytyczny

Procesy

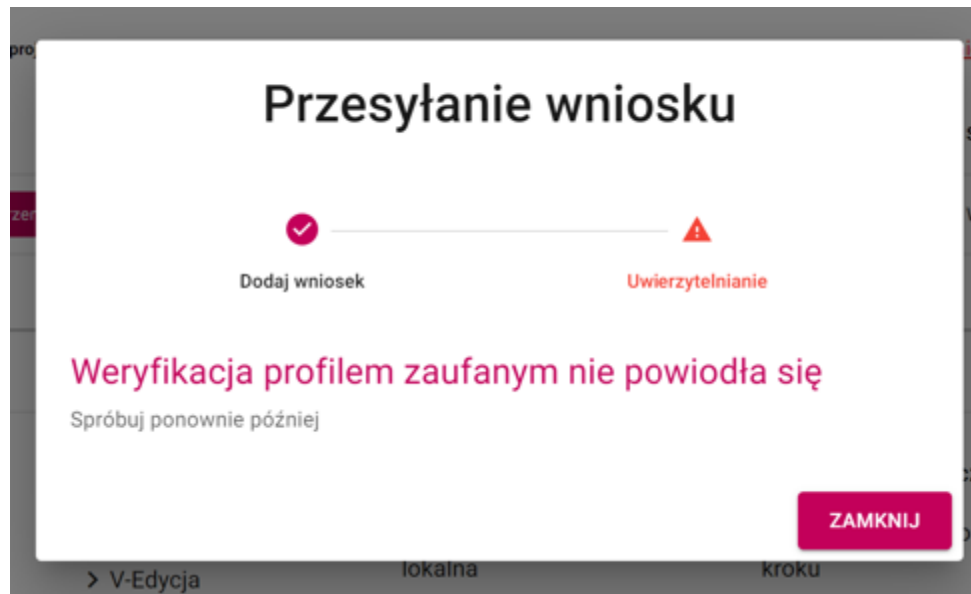
## Opis

Pomimo kilkukrotnych prób nie udało się z sukcesem przesłać wniosku autoryzując się e-dowodem.

Na wcześniejszych etapach, autoryzacja działała bez zarzutu.

## Rekomendacja

Autoryzacja profilem zaufanym musi być możliwa dla skuteczności całego rozwiązania.



# ZAANGAŻOWANIE W INICJATYWĘ



Błąd drobny

Interfejs

## Opis

Na liście wniosków i projektów najechanie myszką na dowolny obszar linijki wniosku powoduje jej podświetlenie.

Jest to zachowanie mylące, bo jedynie po kliknięciu w akcje użytkownik jest przenoszony na inny ekran.

BUDŻET OBYWATELSKI

ZIELONY BUDŻET

INICJATYWA LOKALNA

KONSULTACJE SPOŁECZNE

PLANOWANIE PRZESTRZENNE

Lista wniosków i projektów

[Jak dokończyć składanie wniosku?](#)

Szukaj

E-usługa	Typ	Data utworzenia ↓	Data złożenia	Status	Akcje
Planowanie przestrzenne	Wniosek	05.04.2022	-	Wysłany	<div><div></div><div></div></div>

Wierszy na stronę:

10

1-1 z 1

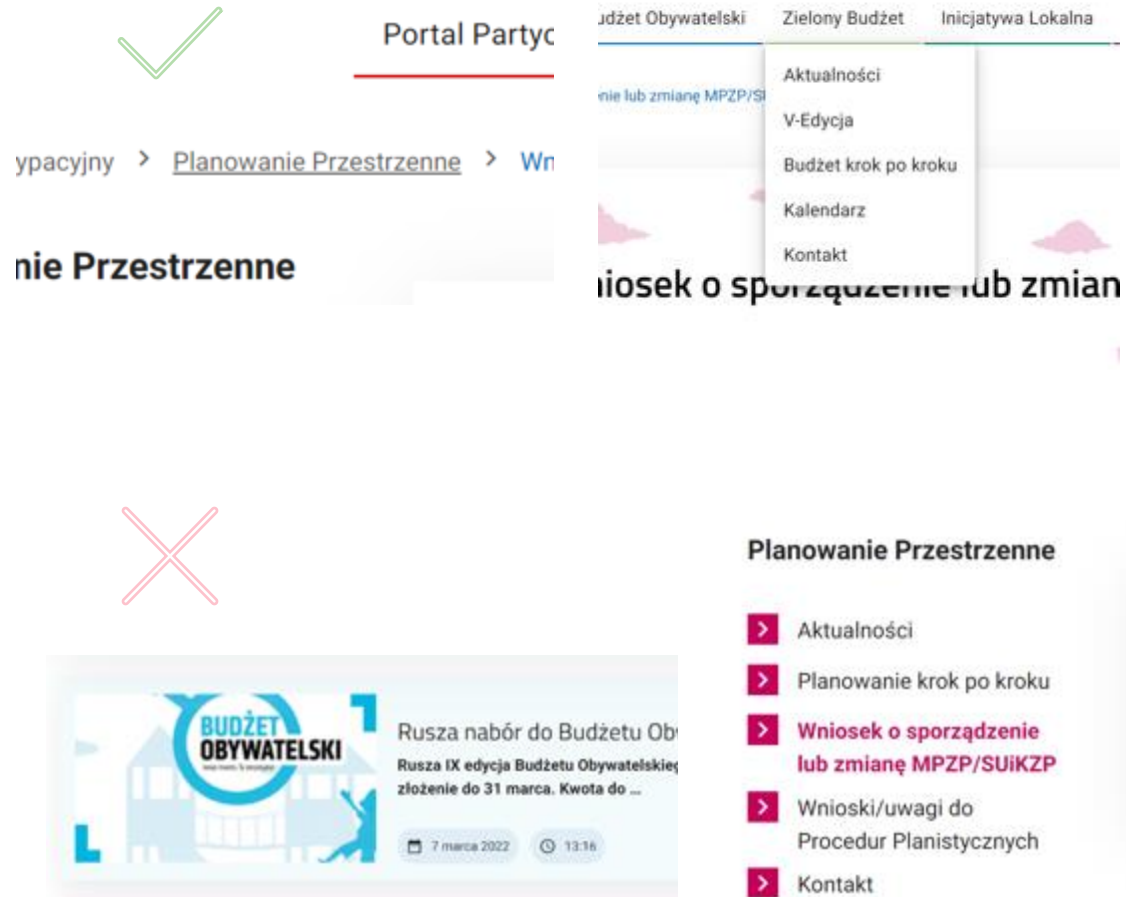
Liczba odpowiedzi strony: 45

Liczba odwiedzin strony: 4181

## Rekomendacja

Całe pole wniosku nie powinno reagować na ruch myszką, a jedynie klikalne jego elementy w rubryce „akcje”.

# OGÓLNE



**Błąd drobny**

**Interfejs**

## Opis

W większości przypadków elementy interaktywne reagują na najechanie na nie myszką, wskazując swoją interaktywność.

Są jednak miejsca jak kafle z aktualnościami na stronie głównej, czy menu boczne, które nie reaguje na ruch myszy.

## Rekomendacja

Każdy element interaktywny na stronie, który można kliknąć, powinien reagować na najechanie na niego myszką poprzez zmianę koloru, podkreślenie, zwiększenie cienia itp.

# OCENA OGÓLNA

Serwis sprawia wrażenie profesjonalnego i czytelnego. Wzbudza zaufanie.

Szata graficzna jest spójna, minimalistycznie przyjemna dla oka. Wyróżnia się na tle innych serwisów publicznych.

Niestety ładnym interfejsem opatrzona jest niskiej jakości treść. We wpisach opisujących inicjatywy popularny jest trudny język urzędniczy. Portal ma trudność w jasnej komunikacji, do czego tak w zasadzie służy. Łatwo uznać, że jest on zaledwie portalem z aktualnościami.

Ekscytujące możliwości jak partycypacja w tworzeniu przestrzeni miejskiej, możliwość wykorzystania budżetu obywatelskiego na ważne dla nas inicjatywy, są niepotrzebnie schowane i wymagają wiele czasu na odkrycie.

Same formularze (na przykładzie „Planowania Przestrzennego”) pozostawiają też mieszkańca samemu sobie, oferując bardzo niewielkie wsparcie przy ich wypełnianiu.

Portal posiada potencjał, ale wymaga wiele pracy na poziomie komunikacyjnym, prostoty języka i poprawek w obszarze nawigacji.



# PODSUMOWANIE W LICZBACH

## Poziom:

	<b>Dobra praktyka</b>	<b>3</b>
	<b>Błąd drobny</b>	<b>7</b>
	<b>Błąd istotny</b>	<b>4</b>
	<b>Błąd krytyczny</b>	<b>2</b>

## Typ:

<b>Interfejs</b>	<b>4</b>
<b>Użyteczność</b>	<b>6</b>
<b>Komunikacja</b>	<b>7</b>
<b>Procesy</b>	<b>3</b>



**DZIĘKUJĘ**

SZYMON TRZEPLA DLA EGO S.C.  
WARSZAWA | 2022