

AUDYT E-USŁUG WOJ. LUBELSKIEGO

**Cyfrowy Urząd w Twoim domu - Elektroniczna administracja blisko
Mieszkańców Miasta Hrubieszów**

A d a m M i l l e r D L A E G O S . C .

WARSZAWA | 2022

WSTĘP

Audyt został przeprowadzony w dniu 25.04.2022r.

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

METODOLOGIA

E-portal. <https://e-platforma.miasto.hrubieszow.pl/>

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

REJESTRACJA

WYBIERZ TYP E-USŁUGI, KTÓRY CHCESZ ZAŁATWIĆ W E-URZĘDZIE

Zaloguj się za pomocą ePUAP

E-USŁUGI URUCHOMIONE PRZEZ GMINĘ MIEJSKĄ HRUBIESZÓW W RAMACH PROJEKTU: „CYFROWY URZĄD W TWOIM DOMU - ELEKTRONICZNA ADMINISTRACJA BLISKO MIESZKAŃCÓW MIASTA HRUBIESZÓW”, REALIZOWANEGO ZE ŚRODKÓW RPO WL NA LATA 2014-2020; DZIAŁANIE 2.1 CYFROWE LUBELSKIE.

e-podatki

e-USługi PODATKI

e-USługi »



e-USługi
NIERUCHOMOŚCI I
PLANOWANIE

iS Vote

e-USługi
ELEKTRONICZNEJ
OBSŁUGI RADY

e-USługi »

e-podatki

Wróć do listy

PODATKI - opłata za
podatek rolny osób
fizycznych

Podatek rolny osób fizycznych

Skorzystaj

PODATKI - opłata za
podatek rolny osób
prawnych

Podatek rolny osób prawnych

Skorzystaj

PODATKI - opłata za
podatek od
nieruchomości osób
fizycznych

Podatek od nieruchomości osób fizycznych

Skorzystaj

PODATKI - opłata od
nieruchomości
osoby prawne

Podatek od nieruchomości osoby prawne

PODATKI - opłata za
podatek leśny osób
fizycznych

Podatek leśny osób fizycznych

PODATKI - opłata za
podatek leśny od
osób prawnych

Podatek leśny od osób prawnych



Błąd istotny

Interfejs

Opis

Strona główna informuje o możliwych do załatwienia e-usługach. Układ treści nie jest do końca przemyślany. Pierwszy komunikat dotyczy wybrania e-usługi, drugi: logowania za pomocą ePUAP, trzeci: źródeł finansowania projektu, a czwarty typów oferowanych e-usług.

Po kliknięciu w ikonę danej e-usługi odświeżana jest strona główna, co stwarza wrażenie, że e-usługa nie działa.

Uwagę przyciągają logotypy poszczególnych rodzajów e-usług natomiast kluczowe informacje, czyli listy konkretnych e-usług, rozwijają się po kliknięciu niewielkiego przycisku pod logotypami. Po rozwinięciu list jest możliwość wyboru opcji „skorzystaj”, która przekierowuje do danej e-usługi (opcji logowania do niej).

Rekomendacja

Zmiana układu treści. W pierwszej kolejności użytkownik powinien być poinformowany o rodzajach e-usług. Po kliknięciu w dany rodzaj powinna się rozwijać lista e-usług. Po kliknięciu w daną e-usługę użytkownik powinien mieć możliwość skorzystania z niej (bezpośrednio lub po zalogowaniu). Należy zrezygnować z przycisku logowania na stronie głównej oraz umieścić na dole strony informację o źródle finansowania e-usług.

Zaleca się zmianę zwrotu „wybierz typ e-usługi, który chcesz załatwić” na: „wybierz rodzaj sprawy, którą chcesz załatwić”.

REJESTRACJA



Błąd drobny

Komunikacja

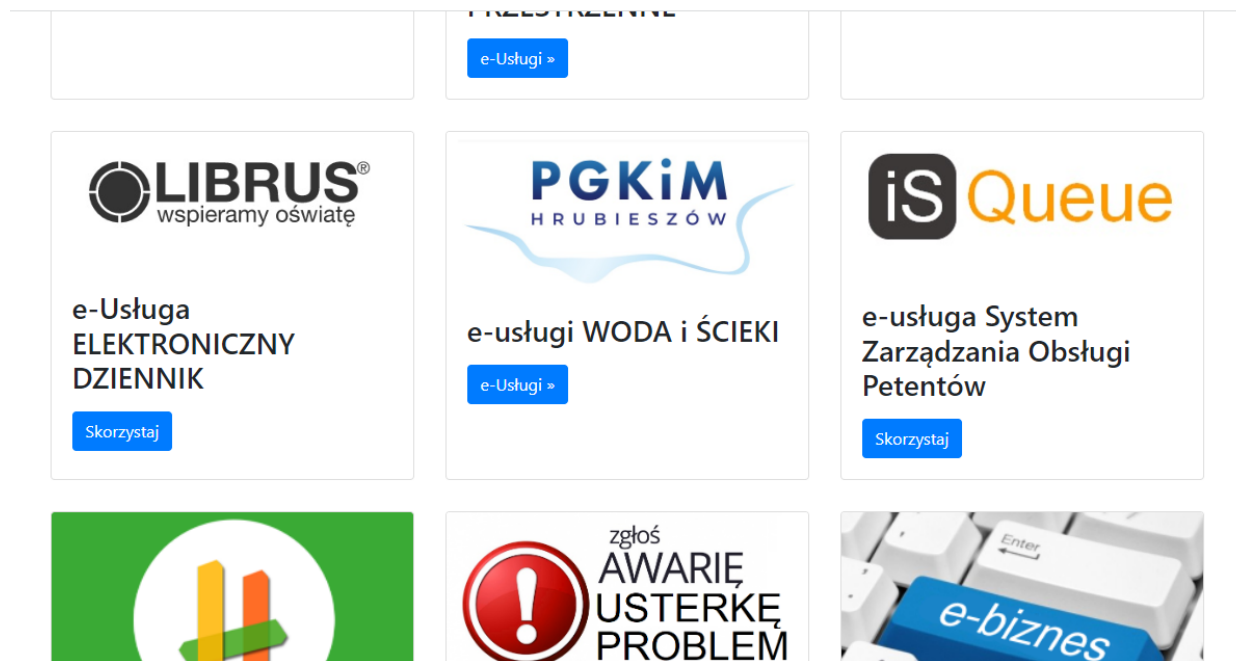
Opis

Zdecydowano się na skorzystanie z e-usługi „Systemu Zarządzania Obsługi Petentów”.

Po kliknięciu w pole „skorzystaj” nastąpiło przekierowanie do e-usługi. Kliknięcie w logo e-usługi spowodowało powrót do strony głównej.

Rekomendacja

Słowo „petent” ma wydźwięk pejoratywny. Powinno zostać zastąpione słowem „klient”.



REJESTRACJA

REZERWACJA WIZYTY W URZĘDZIE

[STRONA GŁÓWNA](#)

[Zaloguj się przez ePUAP](#)

[Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miasta Hrubieszów](#)

Wskaż rodzaj sprawy z dostępnych poniżej opcji.

Wycofanie zgody na przetwarzanie danych osobowych:
☒ WYCOFAJ
☐ ZGODĘ

MOPS HRUBIESZÓW

- ŚWIADCZENIA RODZINNE
- ŚWIADCZENIA WYCHOWAWCZE, DOBRY START
- FUNDUSZ ALIMENTACYJNY

URZĄD MIASTA HRUBIESZÓW

- SPRAWA DO URZĘDU MIASTA
- ANULOWANIE REJESTRACJI INTERNETOWEJ



Błąd drobny

Interfejs

Komunikacja

Opis

Użytkownik ma możliwość wyboru instytucji, w której chce zarezerwować wizytę. „Wyszarzenie” Urzędu Miasta może sprawiać wrażenie, że e-usługa w odniesieniu do tej instytucji nie jest aktywna.

Użytkownik ma możliwość kliknięcia w pole „zaloguj przez e-PUAP”. Z dalszych kroków wynika, że zalogowanie nie jest niezbędne dla zarezerwowania terminu.

Wybrano „sprawa do urzędu miasta”.

Rekomendacja

Nie ma potrzeby wyróżniania kolorem Urzędu Miasta.

Rezygnacja z opcji logowania przez e-PUAP lub umieszczenie wyraźnej informacji, że logowanie nie jest konieczne celem rezerwacji wizyty.

REJESTRACJA



Błąd drobny

Interfejs

Opis

Użytkownik ma możliwość wyboru czterech rodzajów spraw. Nie jest jasne z jakiego powodu rodzaje spraw możliwych do załatwienia w MOPS zostały wyświetlone na wcześniejszej stronie, natomiast rodzaje spraw możliwych do załatwienia w UM dopiero w tym miejscu. Ścieżka użytkownika jest niepotrzebnie wydłużana.

Rekomendacja

Prezentacja rodzajów spraw możliwych do załatwienia w MOPS i UM na tej samej stronie.

REJESTRACJA

Interfejs

Opis

Wybrano „Sprawy meldunkowe”. Użytkownik ma możliwość wyboru daty i godziny wizyty. Interfejs jest czytelny.

The screenshot displays a registration interface with a green header bar. Below the header, there's a section for selecting a visit date, showing '28.04.2022'. To the right, it indicates 'WOLNYCH MIEJSC: 32' and 'ZAREJESTROWANYCH: 0'. On the left, there are five service categories: 'SPRAWY MELDUNKOWE, WYDANIE ZAŚWIADCZENIA' (highlighted in green), 'DOWODY OSOBISTE', 'SPRAWA DO USC', and 'POTWIERDZENIE PROFILU ZAUFANEGO'. On the right, there's a grid of time slots. The slot '13:45' is highlighted in blue.

WOLNYCH MIEJSC: 32		ZAREJESTROWANYCH: 0		
07:30	07:45	08:00	08:15	08:30
08:45	09:00	09:15	09:30	09:45
10:00	10:15	10:30	10:45	11:00
11:15	11:30	11:45	12:00	12:15
12:30	12:45	13:00	13:15	13:30
13:45	14:00	14:15	14:30	14:45
15:00	15:15			



FILM
INSTRUKTAŻOWY



JAK ZAREZERWOWAĆ WIZYTĘ,
PREZENTACJA

REJESTRACJA



Dobra praktyka



Błąd drobny

Interfejs

Opis

Po wyborze daty i godziny użytkownik jest przekierowywany do strony z danymi rejestracyjnymi. Układ treści nie jest do końca czytelny. Na górze strony znajduje się niewielki przycisk „zaloguj do ePUAP”, natomiast poniżej formularz rejestracyjny.

Formularz jest krótki i czytelny, co należy uznać za dobrą praktykę.

Rekomendacja

Wyraźne wskazanie, że użytkownik może zarejestrować się na 2 sposoby – poprzez ePUAP oraz poprzez formularz rejestracyjny. Wybrano opcję formularza.

Zaloguj się przez ePUAP

Wpisz swoje dane i zatwierdź rejestrację.

Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miasta Hrubieszów

Wycofanie zgody na przetwarzanie danych osobowych:

WYCOFAJ ZGODĘ

DANE REJESTRACYJNE

Imię: *

Nazwisko: *

Adres e-mail: *

Numer telefonu: *

WYRAŻENIE ZGODY NIEZBĘDNE DO SKORZYSTANIA Z SYSTEMU

☐ Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w formularzu rezerwacji wizyty i potwierdzam zapoznanie się z [Informacjami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych](#) w Urzędzie Miasta Hrubieszów oraz oświadczam, że poinformowano mnie o przysługujących mi prawach.

☐ Akceptuję [Regulamin Rezerwacji Wizyty w Urzędzie Miasta Hrubieszów](#)

INFORMACJE O REJESTRACJI:

Sprawa:

Sprawy meldunkowe, wydanie zaświadczenia

Data umówienia wizyty:

REJESTRACJA



Błąd drobny

Komunikacja

Opis

Po wypełnieniu formularza i kliknięciu przycisku „rejestruj” otrzymano potwierdzenie rejestracji. Drobny minusem jest to, że w potwierdzeniu nie ma informacji o adresie urzędu.

Rekomendacja

Wskazywanie w potwierdzeniu rejestracji adresu urzędu.

WIZYTA ZOSTAŁA ZAREJESTROWANA

System zarejestrował Cię na wybraną przez Ciebie godzinę.

Szczegóły dotyczące rejestracji możesz znaleźć poniżej.

Możesz teraz przejść na stronę główną klikając w przycisk "Strona główna" i zarejestrować się w innej sprawie lub zamknąć tą stronę.

Potwierdzenie dokonania rejestracji zostanie przesłane na adres e-mail i numer telefonu podane podczas rejestracji.

SZCZEGÓŁY REJESTRACJI:

Sprawa:

Sprawy meldunkowe, wydanie zaświadczenia

Data umówionej wizyty:

28.04.2022

Godzina przyjęcia:

09:00

Imię:

Adam

Nazwisko:

Miller

Numer telefonu:

Adres e-mail:

adam.a.miller@wp.pl

Numer zgłoszenia:

EL/001

Urząd:

Gmina Miejska Hrubieszów

REJESTRACJA

**Błąd istotny****Komunikacja**

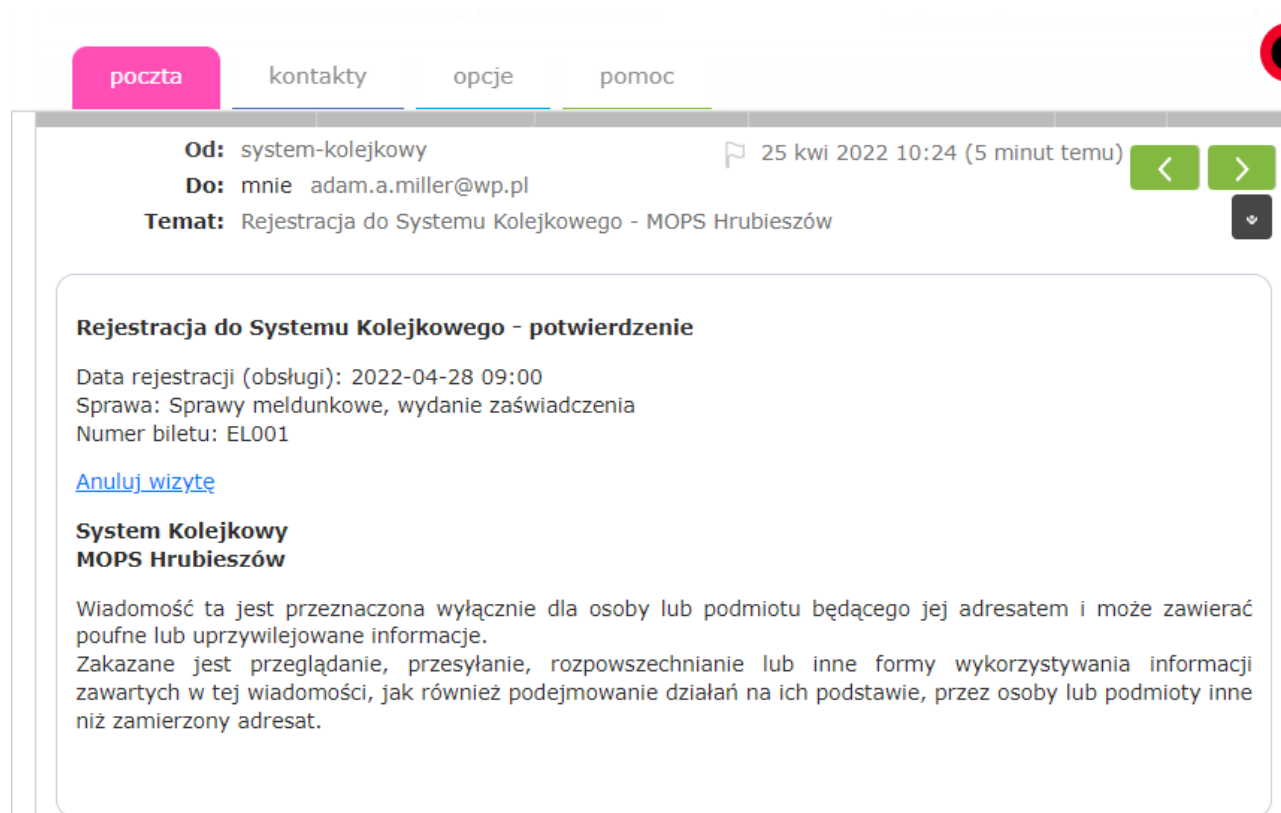
Opis

Potwierdzenie wizyty przesyłane jest na adres e-mailowy. Wbrew komunikatowi ze strony internetowej nie zostało przesłane potwierdzenie na numer telefonu.

Mail zawiera link za pomocą, którego można anulować wizytę.

Rekomendacja


Uruchomienie funkcjonalności przesyłania informacji o wizycie na podany w rejestracji numer telefonu.



REJESTRACJA


Używamy plików cookies, aby ułatwić Ci korzystanie z naszego serwisu. Jeżeli nie blokujesz tych plików, to zgadzasz się na ich użycie oraz zapisanie w pamięci urządzenia. Pamiętaj, że możesz samodzielnie zarządzać plikami cookies, zmieniając odpowiednio ustawienia przeglądarki. Więcej informacji znajdziesz w naszej [polityce prywatności](#).

ZAMKNIJ



**GMINA MIEJSKA
W HRUBIESZOWIE**

AAA



Unia Europejska

REZERWACJA WIZYTY W URZĘDZIE

STRONA GŁÓWNA

Zaloguj się przez ePUAP

Informacja

[Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miasta Hrubieszów](#)

Wycofanie zgody na przetwarzanie danych osobowych:

WYCOFAJ ZGODĘ

Przepraszamy, trwa przerwa techniczna

FILM INSTRUKTAŻOWY

JAK ZAREZERWOWAĆ WIZYTĘ PREZENTACJA



Błąd istotny

Komunikacja

Użyteczność

Opis

Po kliknięciu w link dotyczący odwołania wizyty użytkownik jest przekierowywany na stronę dotyczącą rezerwacji wizyty. Nie pojawia się żaden komunikat o skutecznym odwołaniu wizyty, co po stronie użytkownika rodzi wątpliwość czy odwołanie zostało dokonane. Wątpliwość jest potęgowana komunikatem (napisanym bardzo drobnym drukiem) następującej treści: „przepraszamy, trwa przerwa techniczna”. Informacja o odwołaniu wizyty nie jest też przesyłana mailowo bądź smsem.

Brakuje funkcjonalności zmiany terminu wizyty.

Rekomendacja

Wyraźne informowanie użytkownika, że skutecznie odwołał wizytę.

Uruchomienie funkcjonalności zmiany terminu wizyty.

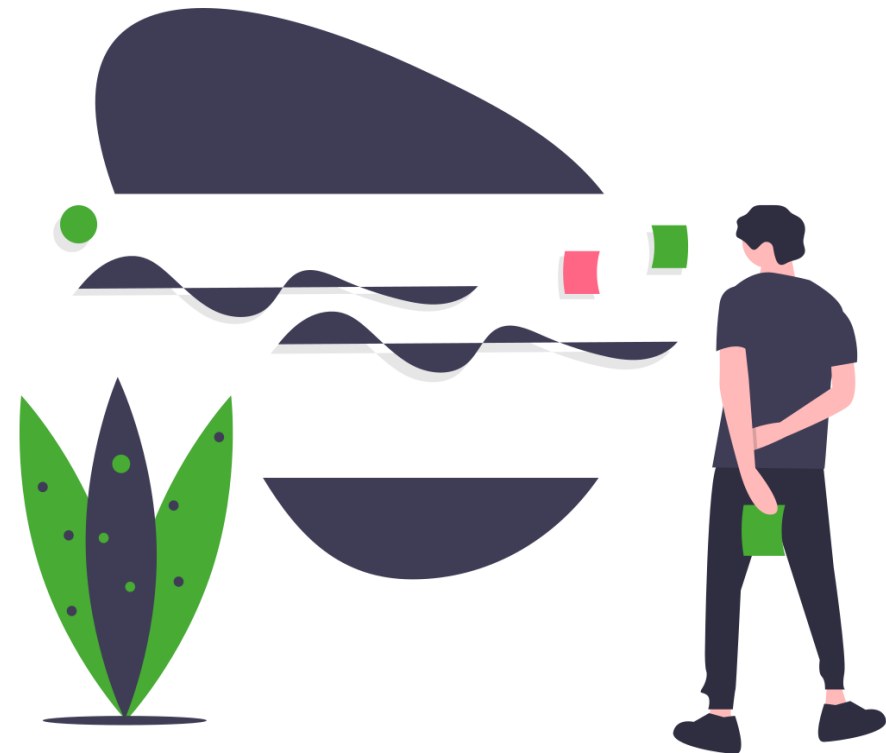
OCENA OGÓLNA

Portal do umawiania wizyt jest prosty w obsłudze. Użytkownik może zapisać się na wizytę bez konieczności posiadania konta na ePUAP.

Niektóre rozwiązania dotyczące interfejsu i komunikacji z użytkownikiem nie są zbyt trafione.

Do istotnych błędów należy zaliczyć: brak wysyłania informacji o wizycie na podany numer telefonu, brak potwierdzenia odwołania wizyty oraz brak możliwości zmiany terminu wizyty.

Dobłą praktyką jest posługiwanie się krótkim formularzem rejestracyjnym zawierającym wyłącznie niezbędne dane.



PODSUMOWANIE W LICZBACH

Poziom:

-  **Dobra praktyka 1**
-  **Błąd drobny 5**
-  **Błąd istotny 3**
-  **Błąd krytyczny 0**

Typ:

Interfejs

Komunikacja

Interfejs

Komunikacja

Interfejs

Użyteczność



DZIĘKUJĘ

ADAM MILLER DLA EGO S.C.
WARSZAWA | 2022