

e-Urząd m. Krakowa

Audyt wybranych ścieżek usługi cyfrowej

Uwaga

Przedstawiona dalej praca to jedynie przykład fragmentu raportu audytu UX.

Audyt ten nie został komercyjnie zlecony i nie stanowi dokumentacji żadnego klienta.

Dokument służy jedynie ukazaniu wartości jaką może oferować audyt UX.

Wstęp

Audyt został przeprowadzony w dniu 15.03.2023r.

Główną przeglądarką wykorzystaną do audytu było Google Chrome (wersja 110.0.5481.178).

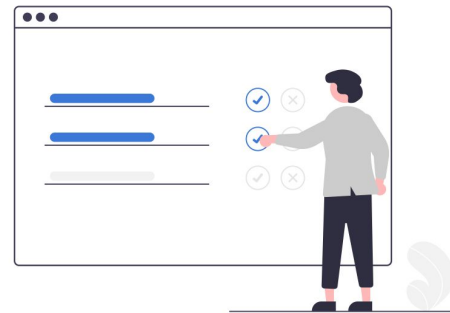
Metodologia

Formularz analizowany był w 2 wymiarach:

Wędrówki poznawczej nakierowanej na wykonanie zadań ustalonych z zamawiającym.

10 heurystyk Nielsena & Molicha oraz
20 wytycznych użyteczności Weinschenk & Barkera

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:

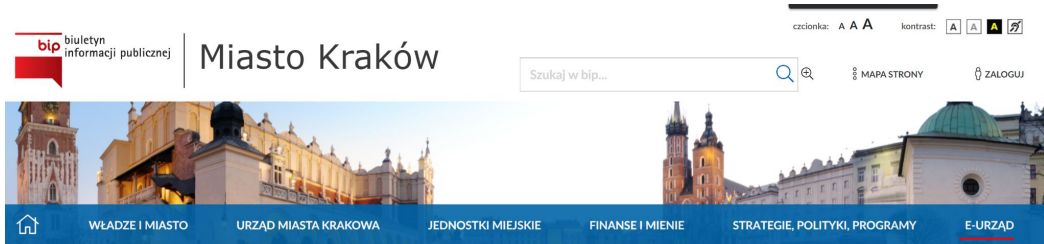
-  **Interfejs** Stylistyka, niedociągnięcia wizualne, ułożenie elementów
-  **Użyteczność**
-  **Komunikacja**
-  **Procesy** Większe elementy systemu, ścieżka użytkownika jako całość

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

Wyniki i omówienie Audytu UX

Zadanie - Złożenie wniosku o dowód osobisty dla dziecka w wieku 10 lat

Hierarchia treści na stronie



Błąd drobny



Interfejs

Opis

Obszar strony głównej poświęcony wypełnianiu spraw urzędowych jest niewielki. Obszary te mają niski priorytet poprzez umieszczenie ich przy prawej krawędzi ekranu, gdzie wzrok użytkowników pada rzadziej i później niż na część lewą.

Rekomendacja

Najważniejsze informacje i odnośniki z perspektywy użytkownika powinny być umieszczone jako jedne z pierwszych opcji menu, oraz jako najważniejsze sprawy.

Brak spójności w architekturze informacji

Strona Główna > STRATEGIE, POLITYKI, PROGRAMY > Polityki... > Sprawy administracyjne

Sprawy administracyjne

Funkcjonowanie Urzędu Miasta Krakowa w zakresie bezpośredniej obsługi klienta.

Najczęściej zadawane pytania z zakresu obsługi przedsiębiorców oraz ewidencji ludności i dowodów osobistych.

TELEFONY

1. Dowody osobiste
2. Sprawy z zakresu CEIDG
3. Targowiska Miejskie
4. Biuro Rzeczy Znalezionych
5. Społeczna Straż Rybacka
6. Wykaz punktów potwierdzających Profile Zaufany w Urzędzie Miasta Krakowa.

Sprawy dot. Referatu Obrótu Napojami Alkoholowymi

1. Kalkulator do obliczeń opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż alkoholu
2. Wykaz placówek w Gminie Miejskiej Kraków posiadających zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych
3. Opłaty za zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych.
4. Obowiązek zgłaszania organowi zezwalającemu w ciągu 14 dni pod rygorem utraty zezwolenia.

Interpretacje indywidualne wydawane przez Prezydenta Miasta Krakowa na podstawie art. 34 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców:

- Czy suplementy diety są napojami alkoholowymi w rozumieniu u.w.t.p.a.?
- Art. 330a Prawo upadłościowe - czy syndyk potrzebuje zezwolenia?
- Zezwolenie jednorazowe dla syndyka oraz likwidacja składników masy upadłości.



Błąd istotny

Komunikacja

Opis

W zakładce “sprawy administracyjne” nie sposób rozróżnić od siebie elementów interaktywnych or statycznej treści. Wszystkie są jednakowego koloru i pełnią niejasne role (treść, nagłówki, a może hiperłącze).

Liście spraw administracyjnych brak klarownych nagłówków grupujących elementy listy.

Rekomendacja

Kolorem niebieskim powinny być wyróżnione **tylko** elementy zawierające hiperłącza. Jest to klasyczne rozwiązanie do którego użytkownicy przyzwyczajeni są od lat.

Każda lista numerowana powinna być opatrzona statycznym, czarnym nagłówkiem, który pomoże rozdzielić typy spraw od siebie i poprawi dostępność strony dla osób korzystających z czytników ekranów.

Brak spójności w architekturze informacji

Strona Główna > STRATEGIE, POLITYKI, PROGRAMY > Polityki... > Sprawy administracyjne

Sprawy administracyjne

Funkcjonowanie Urzędu Miasta Krakowa w zakresie bezpośredniej obsługi klienta.

Najczęściej zadawane pytania z zakresu obsługi przedsiębiorców oraz ewidencji ludności i dowodów osobistych.

TELEFONY

1. Dowody osobiste
2. Sprawy z zakresu CEIDG
3. Targowiska Miejskie
4. Biuro Rzeczy Znalezionych
5. Społeczna Straż Rybacka
6. Wykaz punktów potwierdzających Profile Zaufany w Urzędzie Miasta Krakowa.

Sprawy dot. Referatu Obrotu Napojami Alkoholowymi

1. Kalkulator do obliczeń opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż alkoholu
2. Wykaz placówek w Gminie Miejskiej Kraków posiadających zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych
3. Opłaty za zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych.
4. Obowiązek zgłaszania organowi zezwalającemu w ciągu 14 dni pod rygorem utraty zezwolenia.

Interpretacje indywidualne wydawane przez Prezydenta Miasta Krakowa na podstawie art. 34 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców:

- Czy suplementy diety są napojami alkoholowymi w rozumieniu u.w.t.p.a.?
- Art. 330a Prawo upadłościowe - czy syndyk potrzebuje zezwolenia?
- Zezwolenie jednorazowe dla syndyka oraz likwidacja składników masy upadłości.



Błąd istotny

Komunikacja

Opis

Wskazane treści różnicowanym rozmiarem wskazują na wynikanie z siebie wzajemnie lub stanowanie podpisu pod linijką wyżej.

W rzeczywistości są to hiperłącza prowadzące do różnych obszarów strony niezwiązanych ze sobą.

Rekomendacja

Odnośniki do sekcji z ogólnymi informacjami (jak często zadawane pytania czy zakres obsługi klienta) powinny znajdować się z dala od zgrupowanych spraw, np. przy prawej krawędzi ekranu.

Najczęściej zadawane pytania o dowodach osobistych powinny znajdować się na stronie dotyczącej dowodów zamiast razem ze wszystkimi sprawami administracyjnymi.

Brak efektywnego kierowania użytkownika do celu



Błąd drobny

Użyteczność

Wniosek musi być złożony w siedzibie urzędu w obecności urzędnika, który potwierdzi Twoją tożsamość i obywatelstwo – nie możesz wysłać wniosku pocztą lub kurierem; nie możesz go także umieścić w paczkomacie przy urzędzie.

Obecnie nie ma już konieczności umawiania się na wizytę, jednak rezerwacja wizyty pozwoli skrócić czas oczekiwania w kolejce.

2. Czy można złożyć wniosek o dowód osobisty drogą elektroniczną?

Wniosek o wydanie dowodu osobistego drogą elektroniczną można złożyć tylko w przypadku, gdy dokument ma być wydany osobie, która nie ukończyła 12. roku życia. Od osób, które ukończyły 12 lat pobierane są odciski palców, w związku z czym **złożenie wniosku odbywa się tylko w urzędzie.**

Usługa składania wniosków o wydanie dowodu osobistego dla dzieci do 12. roku życia dostępna jest na stronie <https://gov.pl/>

3. Jakie dokumenty potrzebują aby uzyskać dowód osobisty?

Aby uzyskać dowód osobisty potrzebne będą:

- [wniosek o wydanie dowodu osobistego](#)
- aktualna fotografia o wymiarach 35x45 mm, przedstawiająca wizerunek w pozycji frontalnej z zachowaniem symetrii w pionie, wykonana nie wcześniej niż 6 miesięcy przed dniem złożenia wniosku (szczegółowe wymogi dot. fotografii znajdują się w kolejnym punkcie).
- ważny polski dowód osobisty lub ważny polski paszport

Opis

Strona poświęcona dowodom osobistym wyczerpująco tłumaczy jak złożyć wniosek, ale nie skraca ścieżki użytkownika do osiągnięcia celu.

Użytkownik jest kierowany tylko na główną stronę rządową w miejscu, gdzie mógłby się znaleźć skrót od razu do wniosku. Wskazana strona podana jest jako tekst, zamiast hiperłącza w które wystarczy kliknąć.

Rekomendacja

Wszystkie odnośniki do innych stron czy serwisów powinny być realizowane przy pomocy interaktywnego hiperłącza.

Jeśli to możliwe, odnośniki te powinny prowadzić bezpośrednio do strony czy zasobu jakiego poszukuje użytkownik w danym miejscu. W tym przypadku powinna być to strona umożliwiająca wejście we wniosek.

Łatwo dostępne odnośniki



Dobra praktyka

Interfejs



Strona Główna

e-Urząd Miasta Krakowa

0:00 / 0:00

Znajdziecie tu Państwo wszystkie niezbędne informacje dotyczące załatwienia spraw zarówno metodą tradycyjną - papierową jak i drogą elektroniczną. Informacje o usługach Urzędu Miasta Krakowa, które umożliwiają skorzystanie z formularzy elektronicznych w serwisach typu: [moj.gov.pl](#), [ePUAP](#), [biznes.gov.pl](#), dostępne są poprzez [Portal Elektronicznych Usług](#).



**ZAŁATW SPRAWĘ
ELEKTRONICZNIE**

Portal Elektronicznych Usług



**USŁUGI - PROCEDURY
KATALOG**

Urzędu Miasta Krakowa i
wybranych jednostek miejskich

Elektroniczna Skrzynka Podawcza

Opis

Dobłą praktyką jest umieszczenie odnośników do portalu e-usług na szczycie dedykowanej strony w formie kafli.

Zapewnia to dobrą ich widoczność, możliwość szybkiego przejścia do miejsca docelowego użytkownikom zaawansowanym, a osoby potrzebujące przeczytać więcej o możliwościach e-urzędu mogą to zrobić przewijając stronę dalej.

Mnogość informacji o serwisach i mglista treść

e-Urząd Miasta Krakowa

▶ 0:00 / 0:00 ● 🔊 ⋮

Znajdziecie tu Państwo wszystkie niezbędne informacje dotyczące załatwienia spraw zarówno metodą tradycyjną - papierową jak i drogą elektroniczną. Informacje o usługach Urzędu Miasta Krakowa, które umożliwiają skorzystanie z formularzy elektronicznych w serwisach typu: moj.gov.pl, ePUAP, obywatel.gov.pl, emp@tia.biznes.gov.pl, dostępne są poprzez [Portal Elektronicznych Usług](#).



ZAŁĄTW SPRAWĘ ELEKTRONICZNIE

Portal Elektronicznych Usług



USŁUGI - PROCEDURY KATALOG

Urzędu Miasta Krakowa i wybranych jednostek miejskich

Elektroniczna Skrzynka Podawcza

Elektroniczna Skrzynka Podawcza jest usługą służącą do przesyłania dokumentów elektronicznych do urzędu.

W celu skorzystania z Elektronicznej Skrzynki Podawczej Urzędu Miasta Krakowa dostępnej na platformie [ePUAP](#), niezbędne jest:

- założenie indywidualnego (darmowego) konta
- oraz, w razie potrzeby podpisania przesłanego pisma, posiadanie podpisu zaufanego, podpisu osobistego (podpis w formie kwalifikowanego podpisu elektronicznego).

Załatwienie spraw następuje poprzez:

- **Dedykowane formularze usług** - dotyczy części usług udostępnianych przez Urząd Miasta Krakowa
 - formularze udostępnione na [Portalu Elektronicznych Usług](#) Urzędu Miasta Krakowa
- **Formularz ogólny** - dla pozostałej korespondencji
 - [formularz ogólny złożenia pisma do Urzędu Miasta Krakowa](#) - Usługa realizowana poprzez serwis ePUAP. Pismo do Urzędu Miasta Krakowa. Formularz umożliwiał wskazanie z predefiniowanej listy, konkretnej komórki organizacyjnej urzędu, bez konieczności podania adresu.
 - [formularz ogólny złożenia pisma do Urzędu Miasta Krakowa](#) - Usługa realizowana poprzez serwis mojGOV. Na



Błąd istotny

Komunikacja

Opis

Informacje w zakładce “e-urząd” podane są w sposób nieprzystępny. Wymienianie licznych usług **nieobecnych** w serwisie utrudnia skupienie się na funkcjach przeglądanej obecnie usługi.

Słownictwo, złożoność zdań i tryby warunkowe czynią treść bardzo trudną w odbiorze.

Rekomendacja

Treści w serwisie powinny unikać specjalistycznego języka urzędowego i kiedy to możliwe unikać zdań złożonych.

Ilość treści na stronach powinna zostać zminimalizowana, jednocześnie odnosząc się jedynie do informacji ważnych z perspektywy zadania użytkownika.

Zalecam przeprowadzenie dedykowanego audytu prostoty języka.

Brak interaktywności hiperlinków

Urząd Miasta Krakowa, które umożliwiają skorzystanie z formularzy elektronicznych w serwisach typu: moj.gov.pl, oraz [Portal Elektronicznych Usług](#).



**ZAŁĄTW SPRAWĘ
ELEKTRONICZNIE**

Portal Elektronicznych Usług



**USŁUGI - PROCEDURY
KATALOG**

Urzędu Miasta Krakowa i
wybranych jednostek miejskich

dawcza

to jest usługą służącą do przesyłania dokumentów elektronicznych do urzędu.



Błąd drobny

Użyteczność

Opis

Łącza do innych stron i serwisów powinny swoim wyglądem sugerować swoją interaktywność i potwierdzać ją zmianą stanu po “najechnaniu na nie” kursorem. Wskazane elementy nie spełniają tego założenia.

Wskazane kafle swoją formą przypominają grafikę z tytułem i podpisem zamiast spójnego interaktywnego kafła.

Rekomendacja

Kafle powinny posiadać spójną zamkniętą formę wyznaczoną przez ramkę, wspólne tło, wspólny cień czy podobne elementy zgodne z zasadami postrzegania gestalt.

Kafel po kontakcie z kursorem powinien zmienić swój stan przez zmianę koloru, cienia, niewielki ruch w celu podkreślenia interaktywności.

Niezrozumiała priorytetyzacja metod nawigacji

● Błąd drobny

Procesy

Portal Elektronicznych Usług Publicznych Miasta Krakowa (wersja beta)

Platforma udostępnia informacje niezbędne do elektronicznego procedowania spraw w Urzędzie Miasta Krakowa. Wybierz interesującą Cię sprawę z katalogu usług lub skorzystaj z pola wyszukiwania poniżej. Jest to wersja rozwojowa, którą będziemy udoskonalać o nowe funkcjonalności i usługi [więcej>>](#)

np.: symbol, nazwa usługi lub treść usługi

Usługi:

- [Najpopularniejsze](#)
- [Według kategorii](#)
- [Według wydziałów](#)
- [Chmura tagów](#)
- [Wszystkie usługi](#)

Szybki dostęp:

- [Wyślij pismo do urzędu](#)
- [Zgłoś problem](#)
- [Umów wizytę w urzędzie](#)
- [Sprawdź stan sprawy](#)
- [Podpisz dokument](#)
- [Inne Usługi](#)

[Jak załatwić sprawę](#)
Chcesz załatwić swoją sprawę? Tutaj znajdziesz niezbędne informacje o tym, jak wyszukać interesującą cię sprawę na Portalu oraz co należy zrobić, żeby złożyć wniosek w danej sprawie do Urzędu.

[Informacje o podmiotach elektronicznych](#)

Opis

Kolorystyka menu systemu miasta Kraków zwraca uwagę użytkownika na menu po prawej, zachęcając do eksplorowania 313 usług przy pomocy klasycznego menu.

Udostępniana jest też wyszukiwarka, jednak ta przez swoje niecodzienne usytuowanie u dołu strony i blade kolory nie zachęca do skorzystania z niej.

Rekomendacja

Systemy z wieloma usługami czy danymi powinny promować nawigację przy pomocy wyszukiwarki.

Rekomendowaną przestrzenią na pasek wyszukiwania jest górna belka adresowa lub przestrzeń tuż poniżej niej.

Menu z prawej powinno skorzystać z bardziej stonowanej i związanej z Krakowem kolorystyki (np. niebieskiego).

Podsumowanie w liczbach

Poziom:

	Dobra praktyka	1
	Błąd drobny	4
	Błąd istotny	3
	Błąd krytyczny	0

Typ:

	Interfejs	2
	Użyteczność	2
	Komunikacja	3
	Procesy	1

Dziękuję

O.W.C.A.

OBYWATEL W CENTRUM ADMINISTRACJI

Szymon Trzepla dla O.W.C.A.

Warszawa | 2023