

PRZYJAZNE UDOSTĘPNIENIE SPISU WYBORCÓW

*Jak w prosty sposób zrobić coś,
co wydaje się skomplikowane?*

Wojciech Pelc
Urząd Miasta Poznania

Studium przypadku – motywy, idea pomysłu

- Promocja obywatelskiego zaangażowania w sprawy publiczne
- Popularyzacja miejskich e-usług
- Udowodnienie (ponowne), że realizacja prostych e-usług administracyjnych jest możliwa bez stosowania e-podpisu – *proste jest piękne, wystarczy zapytać*

Wykorzystane zasoby

- System Informacji Przestrzennej (punkty adresowe, warstwa obwodowych komisji wyborczych)
- Bazy danych: spis wyborców (+ tzw. geografia wyborcza), spis lokali wyborczych
- Serwis informacyjny o wyborach
- Technologia formularza on-line zintegrowanego z systemem wysyłania komunikatów e-mail i SMS

Promocja usługi, wyniki

- **Informacja dla mieszkańców:**
 - baner w centralnym miejscu portalu miejskiego
 - informacja w module „Aktualności”
 - komunikat dla mediów (rzecznik prasowy)
- **Statystyki systemu spisu wyborców on-line:**
 - przed I turą 11.06.2010 – 18.06.2010: 4101 zapytań
 - przed II turą 22.06.2010 – 04.07.2010: 723 zapytania
 - razem: 4824 zapytania

Interfejs – klucz do sukcesu

- Prosty formularz – prosta odpowiedź
- Formularz „taki jak”... wszystkie inne stosowane w całym portalu (niezależnie od czynności wykonywanych na stronie i funkcji)

Pytasz...

Masz!

Login, hasło – jak zniechęcić użytkownika?

Praca - codziennie

Urząd Miasta Poznania

Wprowadź nazwę użytkownika i hasło, a następnie naciśnij przycisk ZALOGUJ.

Użytkownik:

Hasło:

zaloguj

Login:

Hasło:

Zaloguj się

E-mail:
np. pat@example.com

Hasło:

Zapamiętaj mnie

Zaloguj się

Dom – codziennie
lub b. często

login:

hasło:

Nieprawidłowa nazwa użytkownika lub hasło

zaloguj się

LOGOWANIE

Użytkownik:

Hasło:

WYŚLIJ

WYCIŚNIJ

Ważne! Logowanie jest możliwe tylko dla użytkowników, którzy posiadają konto w systemie. Jeśli nie masz konta, kliknij przycisk 'Zarejestruj się'.

Społeczność –
często

Zaloguj się

Login / nick:

Hasło:

pamiętaj mnie

Wyślij

Zapomniałeś hasła?

Nie masz konta? Możesz je szybko założyć

Have an account? Sign in

Username or email

Password

Sign in

Remember me

[Forgot password?](#) [Forgot username?](#)

[Already using Twitter on your phone?](#)

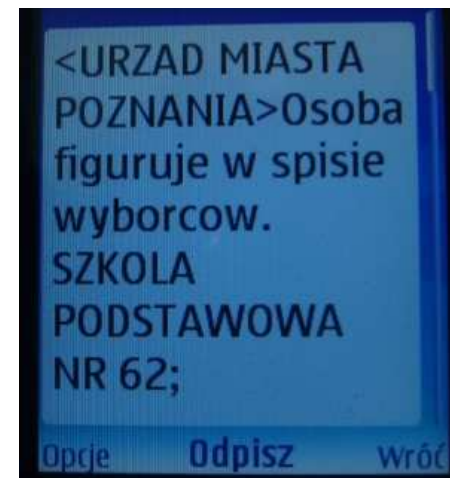
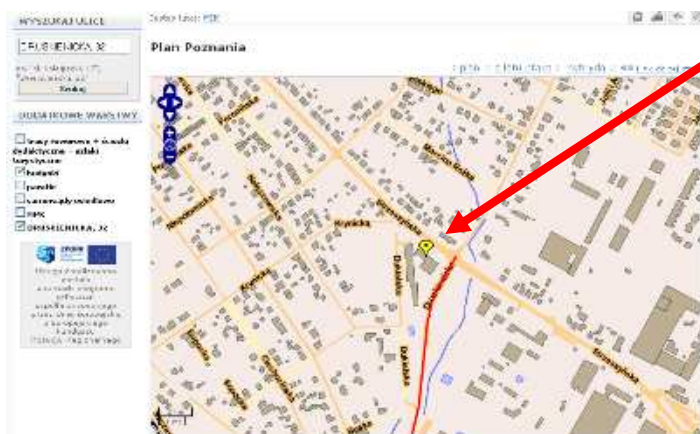
Login, hasło, użytkownik...

Pytania zasadnicze:

Jak często korzystam z e-usług administracji?

Czy zawsze muszę posługiwać się loginem i hasłem?

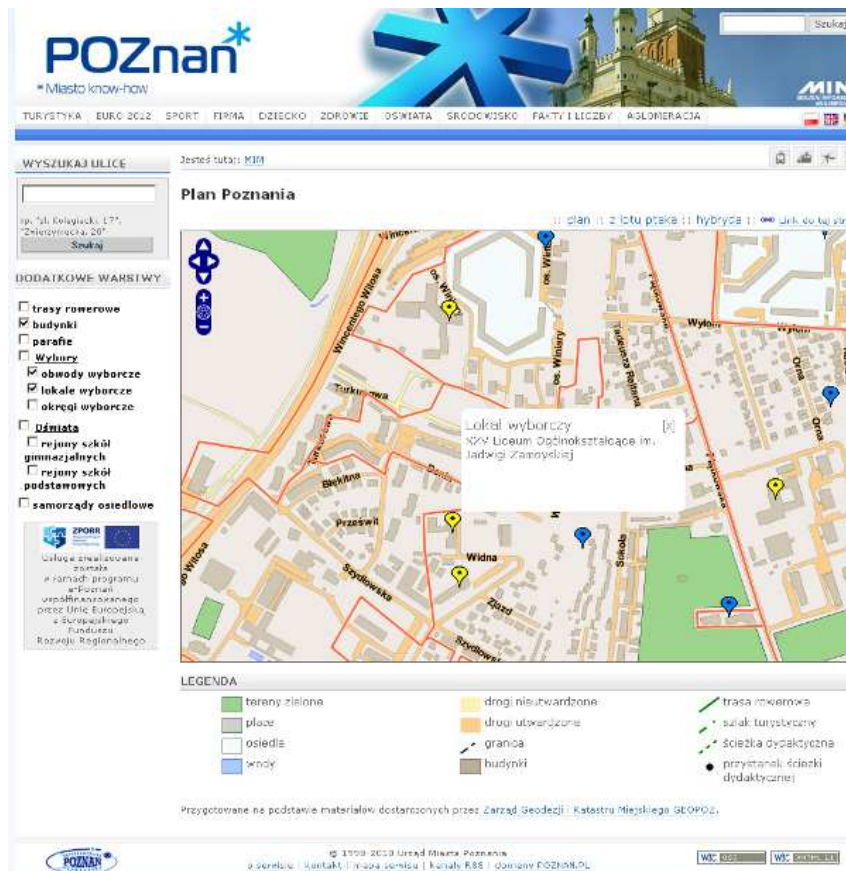
Efekt synergii



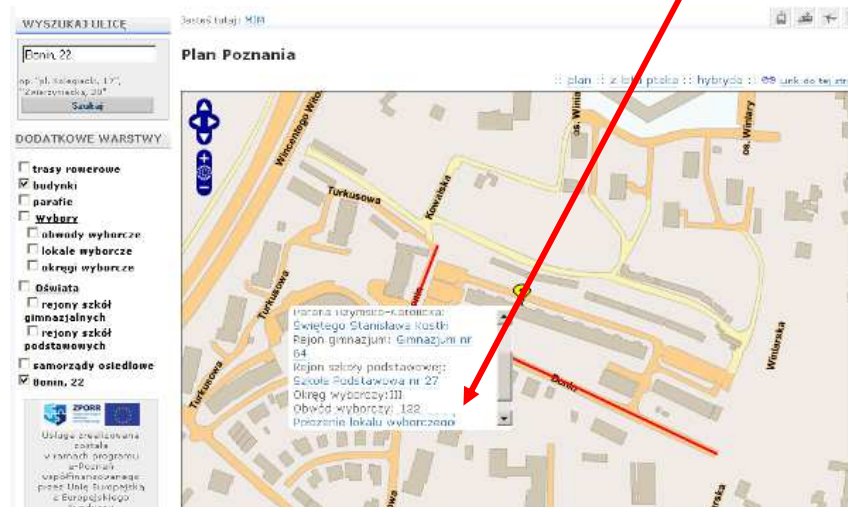
E-mail z komunikatem oraz linkami do informacji referencyjnych

Co nam zostało z tych dni...

1. Warstwa „wyborcza” na cyfrowym planie miasta



2. Informacja o komisji wyborczej właściwej dla punktu adresowego (wśród innych informacji), wraz z linkiem do punktu adresowego komisji



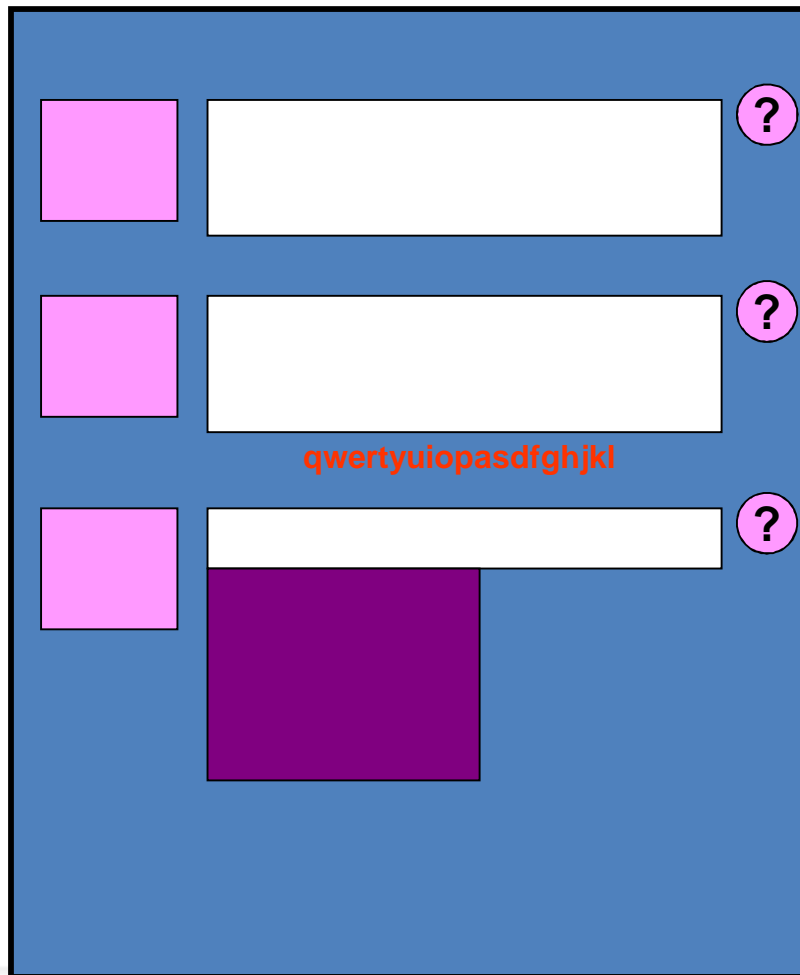
Kilka słów o zasadach budowy e-usług administracji

- Analiza środowiska i klienta:
 - klient (profil, nawyki, wykształcenie, zapotrzebowanie na e-usługi, wykorzystywane technologie, itp.)
 - środowisko (dostępność internetu, otoczenie biznesowe, etc.)
- Doskonałe opanowanie procedur i ich mapowania
- Spójność wykorzystywanych baz danych i zasobów informatycznych.
- Identyfikacja słabych punktów i „wąskich gardeł” procesów
- Wprowadzanie rozwiązań integrujących systemy, szczególnie w miejscach krytycznych (czas, ilość spraw)
- **Zmiana komunikatu na zrozumiały dla użytkownika (warstwa języka, układu treści). Wprowadzenie zasady porozumiewania się w miejsce nadawania komunikatów**

Zasady budowy ergonomicznych interfejsów dla e-usług

1. Analiza celów i produktów uruchomianej e-usługi.
2. Identyfikacja interesariuszy (wewnętrznych i zewnętrznych).
3. Doskonałe opanowanie procesu i ocena potrzeby jego optymalizacji przy okazji wdrożenia e-usługi. Spojrzenie „z boku”, odrzucenie rutynowych rozwiązań – optymalizacja przepływu danych.
4. Analiza środowiska informacyjnego procesu (back-office: zalety i braki).
5. Podział treści na dane, które chcemy uzyskać i komunikaty/opisy służące do ich pozyskania, budowa systemu pomocy kontekstowej dla użytkownika.
6. Przyjęcie iteracyjnej metody dochodzenia do celu, z uwzględnieniem prób z użytkownikami końcowymi.

Poszukiwanie ergonomii



 Obszar opisu pól i pomocy kontekstowej

 Elementy słownikowe

 Walidacja pól i walidacja ekranowa

Dodatkowe elementy wsparcia klienta:

- możliwość zapisania wyniku dotychczasowej pracy z formularzem i „doczytania” go przy ponownym wejściu do formularza
- unikanie wymuszania tworzenia konta i logowania się do systemu
- standaryzacja systemu nawigacji, używanego interfejsu, komunikatów i systemu pomocy kontekstowe
- podpowiedzi formatu danych

Poszukiwanie ergonomii

Walidacja ekranowa -
 zbiorczy wynik
 sprawdzenia
 poprawności
 wypełnienia pól
 formularza, w miarę
 możliwości
 z precyzyjnym opisem
 popełnionych błędów

Ekran 1 z 3



Uwaga!

Formularz został niepoprawnie wypełniony, liczba błędów: 8.

1. OZNACZENIE WNIOSKODAWCY

Imię

Pole obowiązkowe

To pole jest wymagane

Nazwisko

Pole obowiązkowe

To pole jest wymagane

PESEL

Pole obowiązkowe

To pole jest wymagane

2. MIEJSCE ZAMIESZKANIA

Kraj

Pole obowiązkowe

Polska

Miejscowość

Pole obowiązkowe

Poznań

Kod pocztowy
(xx-xxx)

Pole obowiązkowe

To pole jest wymagane

Ulica

Pole obowiązkowe

To pole jest wymagane

Nr domu

Pole obowiązkowe

To pole jest wymagane

Dziękuję za uwagę