

JULIA DÜNDAR

e-mail: 170081@student.ue.wroc.pl

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

BADANIE I OCENA UŻYTECZNOŚCI STRONY INTERNETOWEJ ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH ZA POMOCĄ LISTY KONTROLNEJ

JEL Classification: D89, Y8

Streszczenie: Celem artykułu jest przedstawienie zastosowania listy kontrolnej do badania stron państwowych jednostek publicznych na przykładzie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Badanie użyteczności witryny ZUS przeprowadzono na podstawie ośmiu głównych obszarów użyteczności: strony głównej, nawigacji i architektury informacji, orientacji na zadania, formularzy, treści, designu, wyszukiwania oraz informacji o błędach. Bazując na analizie opracowanych list kontrolnych dla każdego z wymienionych obszarów, sformułowano wnioski z przeprowadzonego badania, które wskazują, iż Zakład Ubezpieczeń Społecznych – jako państwowa jednostka publiczna – ma stronę internetową stworzoną zgodnie z dobrymi praktykami projektowania pod kątem użyteczności. Wkładem niniejszego opracowania jest autorska propozycja ośmiu list kontrolnych służących do badania oraz oceny użyteczności i dostępności stron internetowych państwowych jednostek publicznych.

Słowa kluczowe: *User Experience Design*, użyteczność, strony internetowe, Zakład Ubezpieczeń Społecznych, państwowe jednostki publiczne.

1. Wstęp

Telefon komórkowy czy komputer odgrywają w dzisiejszych czasach kluczową rolę w tworzeniu doświadczenia oraz pozytywnych bądź negatywnych emocji. Zaspokojenie potrzeb użytkownika sprawia, że doświadczenie płynące z użytkowania danego interfejsu jest przyjemne.

Istota *User Experience Design* była zmieniana wraz z upływem lat, co wynikało z rozwoju branży i konieczności łączenia z nią coraz to większej liczby dziedzin. Nie można jednak zignorować tego, iż w każdym przypadku podczas próby wyjaśnienia podstaw projektowania doświadczeń pojawia się aspekt użyteczności, który stanowi swego rodzaju słowo-klucz do pojęcia *User Experience Design*.

Hassenzahl i Tractinsky (2006) traktują *User Experience* jako połączenie czynników, które dotyczą: 1) użytkownika (np. predyspozycje, oczekiwania, potrzeby, motywacja i emocje), 2) działania zaprojektowanego systemu (np. złożoność, cel, użyteczność i funkcjonalność) oraz 3) kontekstu lub środowiska, w którym następuje interakcja.

Użytkownik korzystający z danej strony lub aplikacji powinien być w stanie łatwo i szybko odnaleźć się w przedstawionym mu interfejsie, tak aby osiągnąć swój

cel bez dodatkowej pomocy. Aby tak się stało, designerzy powinni znać ograniczenia fizyczne i psychiczne użytkownika, jego zdolności poznawcze oraz elementy. Dlatego też tak ważne jest badanie użyteczności, które mimo różnic, w zależności od konkretnych celów i ograniczeń, jest takie samo pod względem procesu wyboru metody badania oraz odpowiedniego przygotowania.

Do badania użyteczności stron internetowych wykorzystuje się wiele metod eksperckich, a jedną z częściej stosowanych w branży technologicznej i informatycznej jest inspekcja, która opiera się na liście kontrolnej (Sikorski, 2012). Narzędzia tego używa się do weryfikacji oraz oceny funkcjonalności, użyteczności, czy też dostępności danej strony internetowej, oprogramowania, aplikacji itp. Lista kontrolna zawiera zbiór pytań odnoszących się do wymagań, jakie powinien spełniać badany produkt. Na podstawie odpowiedzi ekspert jest w stanie stwierdzić, czy i w jakim stopniu wymagania stawiane przed danym produktem zostały spełnione. W odniesieniu do stron internetowych lista kontrolna może obejmować funkcjonalność interfejsu, jakość interakcji, bieżący stan jakości produktu, łatwość i płynność w poruszaniu się po stronie przez użytkownika, użyteczność oraz spójność ze standardami, np. dostępności cyfrowej. Dzięki zastosowaniu listy kontrolnej ekspert może w sposób bardziej obiektywny spojrzeć na produkt niż podczas zastosowania innych metod oceny.

Celem artykułu jest zaproponowanie zastosowania listy kontrolnej do badania stron państwowych jednostek publicznych na przykładzie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS).

2. Lista kontrolna w badaniu użyteczności stron internetowych

W latach 1945-1950 swoją premierę miały pierwsze komputery stacjonarne, a z biegiem czasu sławę zyskały także komputery personalne (PC), których rozwój wpłynął na początki zapotrzebowania w obszarze projektowania interfejsów. Twórcy zaczęli dążyć do projektowania rozwiązań, które byłyby obsługiwane w intuicyjny dla użytkownika sposób oraz oddziaływały pozytywnie na ich emocje. Wtedy też w branży technologicznej pojawiło się określenie *User-System Interaction* (USI), które w późniejszych latach przekształciło się w pojęcie *User Experience Design* (UX Design).

Aby lepiej zrozumieć termin *User Experience*, który na język polski można przetłumaczyć jako projektowanie doświadczeń użytkownika, należy najpierw zastanowić się nad definicją pojęcia, jakim jest doświadczenie. Według encyklopedii PWN doświadczenie to „całokształt procesu postrzegania rzeczywistości lub ogół postrzeżonych faktów” (*Encyklopedia PWN...*, 2021).

Doświadczenie można rozumieć także jako epizod, kawałek czasu, przez który się przeszło, obrazy i dźwięki, emocje i myśli, motywy i działania, które są ze sobą ściśle powiązane, przechowywane w pamięci, grupowane, przeżywane na nowo i przekazywane innym (Hassenzahl, 2010).

Po raz pierwszy próby zdefiniowania pojęcia *User Experience* podjął się Don Norman, amerykański psycholog poznawczy i kognitywista, który już w latach 90. XX wieku nadał sobie tytuł „User Experience Architect” (Norman, 2018). Don Norman i Jakob Nielsen piszą o projektowaniu doświadczeń użytkownika w następujący sposób: „User Experience obejmuje wszystkie aspekty interakcji użytkownika końcowego z firmą, jej usługami i produktami” (Norman i Nielsen, 2021). Zrozumienie potrzeb użytkowników to podstawa idealnego UX – projektanci powinni spełniać te potrzeby, zapewniając użytkownikom sprawny produkt.

User Experience Design rozwinął się w ciągu lat i aktualnie obejmuje dużą liczbę dziedzin. Użyteczność produktu jest natomiast kluczowym elementem, który kształtuje jego UX, a zatem znajduje się ona pod parasolem *User Experience Design*. Chociaż wielu może sądzić, że użyteczność polega wyłącznie na łatwości użytkowania produktu, w rzeczywistości chodzi o coś więcej.

Pojęcie użyteczności ma wiele znaczeń. Niektórzy badacze (Gothelf i Seiden, 2019) używają go w odniesieniu do praktyki testowania produktu z reprezentatywnymi użytkownikami. Dla innych oznacza to przyjęcie bardzo specyficznej metodologii rozwoju (Nielsen, 2012). Jednak każde podejście do użyteczności ma na celu ułatwić użytkownikowi korzystanie z danego produktu, a wszystkie definicje wychodzą z tego samego stwierdzenia: użytkownicy potrzebują użytecznych produktów (Garrett, 2011).

Norma ISO 9421 dotycząca użyteczności opisuje ją jako: „Zakres, w jakim produkt może być używany przez określonych użytkowników do osiągnięcia określonych celów w sposób skuteczny, wydajny i satysfakcjonujący w określonym kontekście użytkowania” (ISO 9241-210:2010, 2010). Użyteczność to zatem także zadowolenie użytkowników, a zatem, aby strona internetowa była użyteczna, musi być również angażująca i estetyczna.

Eric Reiss w swojej książce pisze, iż użyteczność dotyczy zdolności osoby do wykonywania określonych zadań lub osiągania szerszych celów podczas używania produktów lub też usług, które nie wykorzystują „rzeczy”, takich jak np.: kłamka czy strona internetowa (Reiss, 2012). Użyteczność ma znaczenie, ponieważ mówiąc najprościej, jeśli produkt działa, użytkownik będzie z niego korzystał.

Ocena strony internetowej na podstawie listy kontrolnej pozwala stwierdzić, w jakim stopniu twórcy kierowali się zasadami użyteczności podczas projektowania interfejsu (Sikorski, 2012). Listę kontrolną tworzy się, formułując pytania związane z obszarem oceny, a następnie określa się skalę oceny. Pozwala ona na precyzyjną ewaluację, wprowadza większą czytelność wymagań oraz zwiększa obiektywność eksperta podczas oceny.

Obecnie w literaturze oraz Internecie (Hotjar, 2021) można znaleźć przykładowe listy kontrolne tworzone na podstawie dobrych praktyk, sprawdzające zarówno poziom użyteczności (Teamsucces, 2021), jak i dostępności stron internetowych (Departament Społeczeństwa Informacyjnego, 2021). Często listy kontrolne udostępniane są przez firmy specjalizujące się w audytach stron internetowych, które

mają na celu pomoc zespołom tworzącym rozwiązania cyfrowe w projektowaniu produktów, które są proste i przyjemne w użyciu. Przykładem takiej firmy jest Userfocus, który opracował listę kontrolną z 247 wytycznymi dotyczącymi użyteczności w Internecie (Travis, 2021).

Lista kontrolna jest łatwa w przygotowaniu i sformalizowaniu na wystarczającym dla celów praktycznych poziomie, a co więcej – nie wymaga dodatkowej wiedzy teoretycznej od eksperta. Dodatkowo odpowiednio przygotowana lista kontrolna może być wykorzystywana także w późniejszym czasie przez designerów jako podstawa do stworzenia kwestionariusza oceny satysfakcji użytkownika oraz do dalszych testów strony internetowej.

3. Badanie strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

3.1. Założenia badawcze

Celem analizy jest zbadanie użyteczności strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Badanie własne przeprowadzono na podstawie strony internetowej ZUS-u. Kryterium wyboru platformy był fakt, iż Zakład Ubezpieczeń Społecznych to państwowa jednostka z sektora publicznego, a co za tym idzie – jej strona internetowa powinna być stworzona zgodnie z zasadami użyteczności, tak aby każdy obywatel kraju mógł z niej skorzystać w łatwy i intuicyjny sposób.

Na bazie wyodrębnionego celu wskazane zostały problemy badawcze. Głównym pytaniem badawczym jest: Czy strona internetowa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych spełnia wymogi projektowania stron internetowych pod kątem zasad użyteczności?

Efektom przeprowadzonych badań powinny być odpowiedzi na następujące szczegółowe pytania związane z pytaniem głównym:

1. Czy strona internetowa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych zawiera elementy stanowiące o zastosowaniu zasad użyteczności?
2. W jakim stopniu strona internetowa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych spełnia zasady użyteczności?
3. Jakie problemy może mieć użytkownik podczas korzystania ze strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych związane z jej użytecznością?

Niniejsze badanie przeprowadzono z użyciem metod studium przypadku i lista kontrolna. Wraz z wyborem metody badawczej przygotowano także techniki i narzędzia. Wykorzystaną techniką badawczą była analiza oraz interpretacja informacji uzyskanych z listy kontrolnej, narzędziem badawczym zaś arkusz analizy, który pozwolił na całościowe ujęcie aspektów branych pod uwagę podczas badania strony internetowej.

Badanie przeprowadzono według następującej procedury:

1. Wybór państwowej jednostki z sektora publicznego, której strona internetowa zostanie zbadana.

2. Analiza wybranej państwowej jednostki z sektora publicznego oraz jej strony internetowej.

3. Opracowanie listy kontrolnej do badania strony internetowej państwowej jednostki sektora publicznego.

4. Przeprowadzenie badania użyteczności strony internetowej wybranej jednostki sektora publicznego.

5. Ocena wybranej strony internetowej państwowej jednostki pod kątem użyteczności.

6. Opracowanie wniosków z badania strony internetowej wybranej jednostki publicznej.

W kolejnym punkcie scharakteryzowano krótko ZUS.

3.2. Ogólna charakterystyka Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Badanie własne przeprowadzono na podstawie strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, który należy do państwowych jednostek organizacyjnych, mających osobowość prawną (Zakład Ubezpieczeń Społecznych, 2018). Fundamentalną rolą Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jest zbieranie składek na ubezpieczenia społeczne, które stanowią podstawowe świadczenie gwarantowane przez państwo w momencie, w którym obywatel osiągnie wiek emerytalny, będzie niezdolny do pracy, zachoruje lub przejdzie na zasiłek lub urlop macierzyński (Departament Finansów Zakładu, 2015). ZUS nie tylko pełni funkcję organu zapewniającego sprawną obsługę systemu ubezpieczeń społecznych, ale także poprzez poziom swoich usług świadczy o rozwoju naszego państwa oraz o stopniu dobrostanu obywateli w nim żyjących (Mrozowski, 2017). Oznacza to, iż jednostka ta powinna posiadać przemyślany system funkcjonowania nie tylko w realnym świecie, ale również w cyfrowym, dzięki czemu jest w stanie wywierać odpowiedni wpływ na odbiorców i kształtować relacje z nimi. Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest również instytucją zaufania publicznego, co oznacza, że społeczeństwo wchodząc z nim w interakcję, z góry zakłada, iż informacja zwrotna ze strony ZUS-u będzie dla niego korzystna (Szumlicz, 2015). Przez to ZUS każdego dnia podlega ocenie ze strony tysięcy obywateli, którzy realizując w nim określone cele, oczekują dodatkowo pozytywnego doświadczenia (podstawa *User Experience Design*). To samo odnosi się do posiadanej przez Zakład Ubezpieczeń Społeczny strony internetowej. Co więcej, przez wzrost świadomości społeczeństwa wzrosły także oczekiwania użytkowników odnośnie do sprawności i jakości treści przekazywanych przez administrację publiczną poprzez strony internetowe. Dlatego też tak ważnym aspektem strony ZUS-u jest użyteczność, ponieważ bez zastosowania zasad użyteczności nie będzie ona odpowiadać na dzisiejsze wymagania klientów oraz może tworzyć dodatkowe trudności w funkcjonowaniu obywateli w społeczeństwie i jego systemie.

4. Ocena strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

4.1. Uzyskane wyniki

Ocena strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych zostanie przeprowadzona na podstawie opracowanych ośmiu list kontrolnych, obejmujących główne obszary użyteczności, tzn.: stronę główną, nawigację i architekturę informacji, orientację na zadania, formularze, treści, design, wyszukiwanie oraz informacje o błędach. Pozwoli to na dogłębniejsze i efektywniejsze zbadanie, czy witryna internetowa stworzona jest zgodnie z dobrymi praktykami projektowania, a co za tym idzie, czy będzie łatwa w użyciu dla każdego obywatela.

W tabeli 1 przedstawiono ocenę elementów składających się na stronę główną Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Została ona zaprojektowana tak, aby dostarczać użytkownikowi dużej ilości informacji oraz dawać możliwość szybkiego przejścia do innych podstron. Użytkownik, trafiając na stronę główną, nie powinien mieć problemu z rozpoznaniem charakteru instytucji oraz zrozumieniem celu i najważniejszych komunikatów na stronie. Poprzez prosty design strona ta sprawia wrażenie przemyślanej i dobrze zaprojektowanej. Jedynym minusem wizualnym jest zbyt duża ilość informacji i elementów, przez co część użytkowników może się poczuć nimi przeładowana.

Tabela 1. Ocena strony głównej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

1. Strona główna				
Wyszczególnienie	Nie	Raczej nie	Raczej tak	Tak
1	2	3	4	5
1. Strona główna zawiera pole wyszukiwarki				X
2. Użyteczna dla użytkownika zawartość jest zaprezentowana na stronie głównej lub w zasięgu jednego kliknięcia ze strony głównej			X	
3. Strona główna prezentuje dobre przykłady prawdziwej zawartości strony			X	
4. Opcje nawigacyjne są ułożone w najbardziej logicznej lub zorientowanej na zadania kolejności (z mniej ważnymi informacjami na dole)				X
5. Wszystkie informacje o firmie są zgrupowane w jednym odrębnym obszarze (np. „O nas”)				X
6. Użytkownicy rozumieją, jakie korzyści daje im strona. Rozumieją propozycję wartości i cel witryny			X	
7. Nowy użytkownik będzie wiedział, gdzie zacząć, gdy znajdzie się na stronie głównej			X	
8. Strona główna pokazuje wszystkie główne opcje				X

Tabela 1, cd.

1	2	3	4	5
9. Strona główna ma łatwy do zapamiętania adres internetowy				X
10. Strona główna jest profesjonalnie zaprojektowana i wywołuje pozytywne pierwsze wrażenie u użytkownika			X	
11. Strona domowa wygląda jak strona główna. Podstrony nie będą mylone ze stroną główną				X
12. Pozycje na stronie głównej koncentrują się na kluczowych dla użytkownika zadaniach				X
13. Łatwo znaleźć i rozpoznać logo witryny				X
14. Informacje o lokalizacji i dane kontaktowe są łatwo dostępne na stronie głównej		X		
15. Obrazy i filmy są istotne i znaczące. Zrzuty ekranu, filmy lub zdjęcia są wysokiej jakości			X	

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej oceny strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Użyteczność strony Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jest także uzależniona od prawidłowo przygotowanej nawigacji i architektury informacji, których ocena została przedstawiona w tab. 2. Pomimo iż struktura strony jest złożona, to nie powinna sprawiać problemu osobie, która chce za jej pomocą zrealizować swoje cele. Jedyną niespójnością na stronie są łącza, które czasem są podkreślone; podczas najechania na nie myszką podkreślenie znika. Część linków z kolei działa w odwrotny sposób i podkreśla się dopiero po najechaniu na nie myszką, co może być mylące. Ponadto na stronie ZUS-u w niektórych przypadkach używane są specjalistyczne, nie zawsze zrozumiałe nazwy, które jednak w większości przypadków zostają wyjaśnione po przejściu na stronę z nimi powiązaną.

Tabela 2. Ocena nawigacji i architektury informacji strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

2. Nawigacja i architektura informacji				
Wyszczególnienie	Nie	Raczej nie	Raczej tak	Tak
1	2	3	4	5
1. Istnieje wygodny i czytelny sposób poruszania się pomiędzy powiązаныmi stronami i łatwo jest wrócić na stronę domową			X	
2. Z większości stron istnieje łatwy sposób dostania się do informacji, których użytkownik najprawdopodobniej będzie potrzebował			X	
3. Nawigacja po stronie jest ułożona w logiczny lub zorientowany na zadania sposób				X

1	2	3	4	5
4. Struktura strony jest prosta, z jasną koncepcją i bez zbędnych poziomów		X		
5. Główne sekcje witryny są dostępne z każdej strony (trwała nawigacja) i nie ma ślepych zaułków				X
6. Dobra nawigacyjna informacja zwrotna jest dostarczana użytkownikowi (np. pokazywanie, gdzie aktualnie użytkownik się znajduje)				X
7. Etykiety kategorii dokładnie opisują informacje zawarte w danej kategorii			X	
8. Linki wyglądają tak samo w różnych sekcjach strony			X	
9. Terminy stosowane w elementach nawigacyjnych lub linkach są jednoznaczne i wolne od żargonu			X	
10. Jest widoczna zmiana w klikalnym elemencie, gdy mysz wskazuje na ten element (wyłączając zmiany kursora)				X
11. Serwis pozwala użytkownikowi kontrolować tempo i kolejność interakcji				X
12. Strona nie blokuje przycisku „Wstecz” przeglądarki i przycisk ten pojawia się na każdej stronie				X
13. Kliknięcie przycisku „Wstecz” zawsze przenosi użytkownika do strony poprzedniej				X
14. Ważne linki nie są umieszczane w elementach ruchomych, na przykład w automatycznie obracających się karuzelach				X
15. Nawigacja jest spójna na każdej stronie				X
16. Linki są opisane. Nie ma linków typu „Kliknij tutaj”				X
17. Istnieje mapa strony, która zawiera przegląd jej zawartości				X
18. Mapa serwisu jest dostępna z każdej strony				X

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej oceny strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Kolejnym obszarem branym pod uwagę podczas oceny strony Zakładu Ubezpieczeń Społecznych pod kątem użyteczności jest orientacja na zadania, która została przedstawiona w tab. 3. Platforma ZUS-u powinna być tworzona z myślą o orientacji na zadania. Aby tak się stało, powinna ona mieć prosty interfejs, czego w pewnym stopniu brakuje na stronie zakładu. Strona internetowa przekazuje dużą ilość informacji i komunikatów odbiorcy, należy zatem zadbać o ich odpowiednią priorytetyzację oraz układ, ponieważ pomogą one zwiększyć poziom orientacji na zadania. Widać, iż twórcy strony starali się jak najlepiej spełnić to zadanie, jednak w niektórych momentach użytkownik może mieć problem z przetworzeniem dużej liczby danych. Interfejs nie powinien sprawiać problemów osobie, która ma doświadczenie w korzystaniu ze stron internetowych.

Tabela 3. Ocena orientacji na zadania strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

3. Orientacja na zadania				
Wyszczególnienie	Nie	Raczej nie	Raczej tak	Tak
1. Strona jest wolna od nieistotnych, niepotrzebnych lub rozpraszających informacji			X	
2. Unika się nadmiarowego korzystania z filmów, plików dźwiękowych, grafik i obrazków – każde bowiem ich użycie wydłuża wykonanie zadania				X
3. Informacje są zaprezentowane w prosty, naturalny sposób i w logicznej kolejności		X		
4. Strona wymaga minimalnej liczby kliknięć i jak najmniej przewijania			X	
5. Ważne, często odwiedzane tematy i zadania są blisko „powierzchni” strony internetowej i łatwo dostępne				X
6. Najważniejsze i najczęściej odwiedzane tematy lub wykorzystywane funkcje są umieszczone blisko środka strony, a nie w prawym lub lewym rogu strony			X	
7. Strona jest przystosowana dla użytkowników, którzy mają niewielkie doświadczenie z komputerem/stronami internetowymi		X		
8. Typowy użytkownik, który pierwszy raz odwiedza stronę, jest w stanie bez pomocy wykonać podstawowe zadania przez nią oferowane				X
9. Polecenia i akcje są reprezentowane przez przyciski (a nie np. linki)			X	
10. Jeśli jest obrazek na przycisku lub ikonie, jest on istotny dla zadania				X

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej oceny strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Platforma Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wykorzystuje formularze głównie podczas rejestracji i logowania się do PUE, z którego mogą skorzystać wszyscy użytkownicy, a co za tym idzie – powinny być one jak najbardziej funkcjonalne oraz łatwe w obsłudze. Dlatego też formularze były jednym z badanych przez autorkę obszarów – ich ocena znajduje się w tab. 4. Proces rejestracji i logowania do PUE odbywa się sprawnie i szybko. Przed rejestracją strona informuje użytkownika o potrzebie przygotowania numeru PESEL, dzięki czemu użytkownik może się odpowiednio wcześniej przygotować do procesu. Formularze nie mają podpowiedzi zawartych w polach, jednak oczekiwane od użytkownika informacje stanowią podstawowe dane, więc ich uzupełnienie nie powinno sprawiać odbiorcom większego problemu.

Tabela 4. Ocena formularzy na stronie internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

4. Formularze				
Wyszczególnienie	Nie	Raczej nie	Raczej tak	Tak
1. Pola do uzupełnienia zawierają domyślne wartości i pokazują format danych i liczbę znaków możliwych do wprowadzenia			X	
2. Strona automatycznie wprowadza poprawne formatowanie w polu (np. symbole walut, przecinki dla tysięcy, spacje). Użytkownik nie musi wprowadzać znaków takich, jak \$ lub %				X
3. Etykiety pól w formularzach jasno wyjaśniają, jakie dane są oczekiwane				X
4. Pola tekstowe w formularzach są odpowiedniej długości dla przewidywanej odpowiedzi				X
5. Istnieje wyraźne odróżnienie pól „wymaganych” od „opcjonalnych” w formularzu				X
6. Formularz ostrzega (przed rozpoczęciem uzupełniania formularza) o konieczności podania zewnętrznych informacji do wypełnienia formularza (np. numeru PESEL)				X
7. Pola w formularzu zawierają podpowiedzi, przykłady lub modelowe odpowiedzi, aby zademonstrować oczekiwane dane	X			
8. Listy rozwijane, przyciski typu „radio”, pola wyboru są używane tam, gdzie jest to możliwe, zamiast pól tekstowych (pola tekstowe nie są nadużywane)				X
9. Format danych jest jasno wskazany na wejściu (np. daty) oraz wyjściu (np. jednostki wartości)				X
10. Formularze są walidowane, zanim zostaną złożone/wysłane				X
11. Strona ułatwia poprawienie błędów (np. gdy formularz jest niekompletny, ustawia kursor w polu, gdzie jest wymagana korekta)	X			
12. Etykiety są blisko pól do wprowadzania danych (np. etykiety są wyrównane do prawej)				X
13. Komunikaty o błędach są wyświetlane obok pól, gdzie wprowadzone zostały błędne dane, a nie tylko na górze strony				X
14. Wysłanie formularza jest potwierdzane (np. zostaje wyświetlona strona z potwierdzeniem)				X

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej oceny strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Treść znajdująca się na stronie ZUS-u została przygotowana w sposób przejrzysty i logiczny, a co za tym idzie – odpowiadający potrzebom użytkowników. Informacje przekazywane są za pomocą jasnego i zwięzłego języka, a treści mogące sprawić problem użytkownikowi są dodatkowo wyjaśnione. Odpowiednio stworzone opisy nagłówków oraz hierarchia informacji wpływają na większy komfort analizowania przedstawionych danych. Największy problem występuje na stronie głównej, gdzie znajduje się duża ilość informacji ustalona na tym samym poziomie hierarchii, co może wywołać u odbiorcy poczucie zagubienia i przeładowania wiadomościami. Ocena treści na stronie internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych przedstawiona została w tab. 5.

Tabela 5. Ocena treści na stronie internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

5. Treść				
Wyszczególnienie	Nie	Raczej nie	Raczej tak	Tak
1. Tekst jest zwięzły, bez zbędnych instrukcji lub wiadomości powitalnych			X	
2. Informacje są zorganizowane hierarchicznie – od ogółu do szczegółu, zorganizowanie jest logiczne i przejrzyste			X	
3. Strony są łatwe do przeskanowania wzrokiem, z obszernymi działami, poddziałami i krótkimi paragrafami			X	
4. Nazwy linków pasują do tytułu strony docelowej, więc użytkownicy będą wiedzieć, gdy dotrą do właściwej strony				X
5. Nagłówki i podnagłówki są krótkie, bezpośrednio skierowane do użytkownika i opisowe				X
6. Stosowane słowa, wyrażenia i pojęcia są znane typowemu użytkownikowi			X	
7. Akronimy i skróty są zdefiniowane i użytkownik widzi te definicje, kiedy po raz pierwszy ich używa			X	
8. Linki tekstowe są wystarczająco długie, by je zrozumieć, ale wystarczająco krótkie, by zminimalizować zawijanie (szczególnie, gdy są używane na liście nawigacyjnej)			X	
9. Kontrast między tekstem a tłem jest odpowiedni			X	
10. Treść jest przydatna i aktualna				X

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej oceny strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

W tabeli 6 dokonano oceny designu platformy Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Strona ZUS-u nie ma zbyt skomplikowanego designu, co w przypadku charakteru instytucji wpływa pozytywnie na odbiór strony, ponieważ nie rozprasza on użytkownika podczas wykonywania zadań. Wygląd strony jest spójny dzięki zastosowaniu jednego czytelnego kroju czcionki, wykorzystaniu prostych ikon oraz zielo-

nego koloru, który dodatkowo ożywia *design*. Jednym z problemów występujących na stronie jest niekonsekwencja w użyciu rozmiarów fontu. Dodatkowo elementy znajdujące się na stronie głównej umieszczone są bardzo blisko siebie, przez co mogą wywoływać uczucie przeładowania informacjami w użytkowniku.

Tabela 6. Ocena designu strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

6. Design				
Pytanie	Nie	Raczej nie	Raczej tak	Tak
1. Gęstość elementów na ekranie jest przystosowana do docelowych użytkowników i zadań przez nich wykonywanych			X	
2. Elementy, które są klikalne (np. przyciski), są w widoczny sposób odróżnione od elementów nieklikalnych				X
3. Elementy, które nie są klikalne, nie mają cech elementów klikalnych				X
4. Funkcjonalność przycisków i kontroltek jest oczywista na podstawie etykiet lub sposobu zaprojektowania.				X
5. Linki są łatwo identyfikowalne (np. dzięki podkreśleniu)				X
6. Używane czcionki są stosowane konsekwentnie			X	
7. Relacja między oznaczeniem kontroltek i wykonywanymi przez nie akcjami jest oczywista (przyciski kontrolujące określone działania wykonują akcje, które łatwo przewidzieć i są z góry przez użytkownika oczekiwane)				X
8. Ikony i grafiki są standardowe i/lub intuicyjne (konkretne i znajome)				X
9. Układ strony jest spójny ze wszystkimi częściami serwisu				X
10. Przyciski i linki pokazują, że zostały kliknięte				X
11. Czcionki są czytelne				X
12. Strony są wolne od „punktów zatrzymujących przewijanie” (nagłówki lub elementy strony tworzą iluzję, że użytkownik znalazł się na końcu lub początku strony, kiedy rzeczywistość tak nie jest)				X
13. Na stronie unika się nadmiernego stosowania tekstów pisanych wielkimi literami				X
14. Pogrubienie jest stosowane w celu podkreślenia ważnych kategorii tematycznych			X	
15. Logo organizacji jest umieszczone na każdej stronie w tym samym miejscu i jego kliknięcie powoduje przekierowanie na najbardziej logiczną stronę (np. stronę domową)				X
16. Ikony są wizualnie i koncepcyjnie odrębne, ale nadal pozostają harmonijne w stosunku do siebie (są częścią tej samej „rodziny”)				X

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej oceny strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Zakład, udostępniając dużą ilość informacji, umożliwił skorzystanie na swojej stronie internetowej z wyszukiwarki, dlatego też stała się ona jednym z badanych obszarów. Ocena wyszukiwania na stronie ZUS przedstawiona została w tab. 7. Wyniki wyszukiwania prawdopodobnie przedstawione są według trafności i wagi danego wpisu, jednak przez brak rozszerzonego wyszukiwania znalezienie konkretnej informacji może zająć użytkownikowi więcej czasu. Dzięki dodatkowym danym na temat kategorii oraz daty publikacji wpisu użytkownik może szybciej zweryfikować, czy przejście do danej podstrony pomoże mu w znalezieniu potrzebnych informacji. Platforma nie pozwala jednak na ustawienie większej liczby wyników wyszukiwania na stronie, przez co użytkownik musi przełączać się pomiędzy następnymi stronami.

Tabela 7. Ocena wyszukiwania na stronie internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

7. Wyszukiwanie				
Wyszczególnienie	Nie	Raczej nie	Raczej tak	Tak
1. Strona z wynikami wyszukiwania pokazuje użytkownikowi, co było szukane, dzięki czemu łatwo jest edytować i ponownie wyszukiwanie				X
2. Wyniki wyszukiwania są czytelne, użyteczne i uszeregowane według trafności			X	
3. Strona z wynikami wyszukiwania przedstawia, ile wyników zostało znalezionych			X	
4. Liczba wyników wyświetlanych na pojedynczej stronie może być ustawiona przez użytkownika	X			
5. Jeśli nie znaleziono wyników dla szukanego ciągu znaków, system na podstawie najczęściej spotykanych problemów proponuje pomysły lub opcje, które mogą poprawić zapytanie	X			
6. Strona zawiera rozbudowaną wersję wyszukiwarki umożliwiającą użytkownikom doprecyzowanie wyników wyszukiwania	X			
7. Wyszukiwanie dotyczy całego serwisu, a nie tylko jego części				X
8. Strona z wynikami wyszukiwania przedstawia użyteczne meta-informacje, np. rozmiar danych, datę, kiedy zostały stworzone, typ			X	
9. Interfejs wyszukiwarki znajduje się tam, gdzie użytkownik się tego spodziewa (prawa, górna część strony)				X

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej oceny strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Ostatnim ocenianym obszarem są informacje o błędach na stronie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Związane są one głównie z procesem wypełniania formularzy i dają szerszy pogląd na sposób walidacji błędów na stronie. W momencie popełnienia błędu użytkownik uzyskuje krótki komunikat, który daje mu sygnał, iż powi-

nien poprawić informacje, jednak nie tłumaczy w pełni, jakiego rodzaju błąd został popełniony oraz jakie kroki powinny zostać następnie podjęte. Strona ZUS-u jest stworzona jednak w taki sposób, iż nie powinna wymagać dodatkowych instrukcji, aby z niej skorzystać. Platforma ma stworzoną według dobrych praktyk projektowania stronę błędu 404, która jasno komunikuje o błędzie oraz daje użytkownikowi możliwość skorzystania z trzech różnych opcji wyjścia.

Tabela 8. Ocena informacji o błędach na stronie internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

8. Informacje o błędach				
Wyszczególnienie	Nie	Raczej nie	Raczej tak	Tak
1. FAQ lub internetowa pomoc zapewnia instrukcję „krok po kroku”, która pomaga użytkownikom wykonać najważniejsze zadania	X			
2. Komunikaty są krótkie i jednoznaczne				X
3. Użytkownik nie musi sprawdzać instrukcji lub innych zewnętrznych źródeł informacji, aby korzystać ze strony			X	
4. Strona używa zmienionej strony błędu 404, która zawiera wskazówki, jak znaleźć brakującą stronę, i linki do strony domowej i wyszukiwarki				X
5. Komunikaty błędów zawierają jasne instrukcje, co zrobić w następnej kolejności		X		
6. Komunikaty błędów nie są napisane w sposób obraźliwy i nie obwiniają użytkownika o spowodowanie błędu				X
7. Można w łatwy sposób cofnąć wprowadzone zmiany (lub anulować) i ponownie wykonać akcję				X
8. Pomiędzy elementami jest wystarczająco dużo pustej przestrzeni, by zapobiec naciśnięciu niezamierzonego elementu			X	

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej oceny strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

4.2. Wnioski z przeprowadzonej oceny

Na podstawie przeprowadzonego badania można wyciągnąć następujące wnioski na temat użyteczności strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:

1. Najlepiej przygotowanymi obszarami są: strona główna, nawigacja i architektura informacji, formularze oraz *design*, które osiągnęły doskonały poziom.
2. Każdy z badanych obszarów użyteczności ma co najmniej dobry poziom.
3. Obszarami, które wymagają poprawy, są: orientacja na zadania, treść na stronie, wyszukiwanie oraz przedstawianie informacji o błędach.

4. Użytkownik może mieć problemy podczas identyfikacji najważniejszych informacji na stronie z powodu dużej ilości przekazywanych przez instytucję danych.

Wykryte podczas badania błędy związane zarówno z dostępnością, jak i z użytecznością strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych nie powinny wpływać w znaczącym stopniu na łatwość poruszania się po niej. Użytkownicy w dalszym ciągu je mają, jeśli są osobami z niepełnosprawnościami. Witryna ZUS-u została stworzona zgodnie z dobrymi praktykami projektowania użytecznych stron oraz zasadami dostępności.

Na podstawie analizy list kontrolnych związanych z użytecznością strony podjęto próbę odpowiedzenia na pytanie główne oraz pytania szczegółowe. Badanie własne doprowadziło do następujących wniosków nawiązujących do szczegółowych pytań badawczych:

PS1: Strona internetowa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych zawiera elementy stanowiące o zastosowaniu zasad użyteczności. Są nimi m.in.: logo w lewym górnym rogu, „okruszki” (element nawigacji, umożliwiający użytkownikowi szybszą orientację na stronie), pole wyszukiwarki, strony „O nas”, odpowiednio przygotowane formularze itp.

PS2: Strona internetowa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych pokrywa w wysokim stopniu zasady użyteczności.

PS3: Użytkownik podczas korzystania ze strony internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych może mieć problem głównie z szybkim odnalezieniem i przeanalizowaniem potrzebnych informacji. Trudności mogą wystąpić również podczas wyszukiwania danych.

Sformułowanie wniosków z pytań szczegółowych pozwoliło na określenie odpowiedzi na główne pytanie badawcze niniejszej pracy:

PG1: Strona internetowa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych spełnia wymogi projektowania stron internetowych pod kątem zasad użyteczności.

5. Podsumowanie

Celem artykułu było przedstawienie wyników z przeprowadzonego badania dotyczącego użyteczności strony internetowej ZUS. Ocena pozwala stwierdzić, że strona internetowa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych ma obszary, które wymagają znacznego usprawnienia, lub błędy, które silnie wpływają na jej użyteczność. Jedyнным problemem, z jakim mogą spotkać się użytkownicy podczas korzystania ze strony internetowej ZUS-u, może być zbyt duża ilość informacji przekazywanych przez instytucję. Jednak mimo to obywatele chcący skorzystać z platformy powinni poruszać się po niej sprawnie i bez większych problemów. Zakład Ubezpieczeń Społecznych jako państwowa jednostka publiczna ma stronę internetową stworzoną według dobrych praktyk projektowania.

Literatura

- Departament Finansów Zakładu. (2015). *Zakład Ubezpieczeń Społecznych*. Pobrane 11 marca 2022 z <https://www.zus.pl/o-zus/o-nas/finanse/zaklad-ubezpieczen-spolecznych>
- Departament Społeczeństwa Informacyjnego, K. P. R. M. (2021). *Lista kontrolna do samodzielnego badania dostępności cyfrowej strony internetowej i jej zgodności z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych*. Warszawa. Encyklopedia PWN: źródło wiarygodnej i rzetelnej wiedzy. (2021). Hasło: doświadczenie. Pobrane 26 czerwca 2022 z <https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/doswiadczenie;4657857.html>
- Garrett, J. J. (2011). *The elements of user experience: User-centered design for the Web and beyond (second edition)*. New Riders.
- Gothelf, J. i Seiden, J. (2019). *Lean UX dla zespołów Agile. Projektowane doskonałych wrażeń użytkownika*. Gliwice: Helion.
- Hassenzahl, M. (2010). Experience design: Technology for all the right reasons. W: *Synthesis Lectures on Human-Centered Informatics* (vol. 3). Morgan & Claypool Publishers.
- Hassenzahl, M. i Tractinsky, N. (2006). User experience – a research agenda. *Behaviour and Information Technology*, 25(2), 9197. <https://doi.org/10.1080/01449290500330331>
- Hotjar. (2021). *12 templates and checklists to get you started with usability testing*. Pobrane 19 listopada 2021 z <https://www.hotjar.com/usability-testing/template-checklist/>
- ISO 9241-210:2010. (2010). *Ergonomics of human-system interaction-Part 210: Human-centred design for interactive systems*. Szwajcaria.
- Mrozowski, M. (2017). Zakład Ubezpieczeń Społecznych w mediach, media o ZUS. Kształtowanie wizerunku instytucji i wiedzy o systemie ubezpieczeń społecznych. *Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i Praktyka*, 1(3).
- Nielsen, J. (2012). *Usability 101: Introduction to usability*. Pobrane 16 grudnia 2021 z <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Norman, D. (2018). *Dizajn na co dzień*. Warszawa: Wydawnictwo Karakter.
- Norman, D. i Nielsen, J. (2021). *The definition of user experience (UX)*. Pobrane 26 czerwca 2022 z <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>
- Reiss, E. (2012). *Usable usability: Simple steps for making stuff better*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Sikorski, M. (2012). *Usługi on-line. Jakość, interakcje, satysfakcja klienta*. Warszawa: Wydawnictwo Polsko-Japońskiej Wyższej Szkoły Technik Komputerowych.
- Szumlicz, T. (2015). Zaufanie do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w świetle Diagnozy Społecznej (2007-2015). *Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i Praktyka*, 4(2).
- Teamsucces. (2021). *Web usability checklist*. Pobrane 19 listopada 2021 z <https://teamsuccess.io/UX>
- Travis, D. (2021). *247 web usability guidelines*. Pobrane 19 listopada 2021 z <https://www.userfocus.co.uk/resources/guidelines.html>
- Zakład Ubezpieczeń Społecznych. (2018). *Powstanie ZUS*. Pobrane 11 marca 2022 z <https://www.zus.pl/o-zus/o-nas/historia-zus/powstanie-zus>

THE USABILITY STUDY OF THE SOCIAL INSURANCE INSTITUTION'S WEBSITE BY CHECKLIST

Abstract: The purpose of this article is to present the application of a checklist for testing the websites of state public entities on the example of the Social Insurance Institution. The usability study of the Social Insurance Institution's website was conducted on the basis of eight main usability areas: homepage, navigation and information architecture, task orientation, forms, content, design, search, and error information. Based on the analysis of the checklists developed for each of these areas, conclusions were drawn from the survey, indicating that the Social Insurance Institution, as a state public entity, has a website created according to good usability design practices. The following methods were used in the study: case study and checklist.

Keywords: User Experience Design, usability, websites, Social Insurance Institution, state public institutions.