

Test użyteczności narzędzi do przeprowadzania i realizacji konsultacji społecznych „W Dialogu” Raport

Paweł Tymiński, Politechnika Warszawska

Cel

Celem przeprowadzonych testów użyteczności platformy „W Dialogu” było sprawdzenie, jak potencjalni użytkownicy systemu radzą sobie z podstawowymi zadaniami, które będą wykonywać przy pomocy systemu.

Metodologia

Test został przeprowadzony wśród 12 osób. Testerzy zostali podzieleni na dwie sześćosobowe grupy. Zadaniem pierwszej z nich było przetestowanie aplikacji od strony urzędnika, drugiej – przetestowanie od strony mieszkańca.

Każdy test był przeprowadzony indywidualnie w formie obserwacji uczestniczącej – zdalnej, lub, o ile było to możliwe, w formie spotkania w sali laboratoryjnej. W przypadku testów zdalnych tester i badacz porozumiewali się przy pomocy głosu, a osoba testująca aplikację udostępniała ekran swojej przeglądarki badaczowi.

Test polegał na wykonaniu przez testera serii zadań odpowiadających najpopularniejszym przypadkom użycia aplikacji odpowiednio od strony urzędnika i mieszkańca.

Test panelu urzędnika

Zadania

Test panelu urzędnika polegał na wykonaniu następujących zadań:

1. Utworzenie pierwszej wersji konsultacji
2. Definiowanie ankiety
3. Definiowanie debaty
4. Przygotowanie materiałów informacyjnych
5. Dodanie komentarza do istniejącego planu konsultacji
6. Dodanie komentarza do materiałów informacyjnych
7. Opublikowanie konsultacji zewnętrznie
8. Moderacja debaty tekstowej
9. Przygotowanie raportu cząstkowego z moderowanej debaty
10. Przygotowanie raportu z konsultacji

Uczestnicy

W tej części testu wzięli udział przedstawiciele urzędów miast:

- Dąbrowy Górniczej – *Marcin Dziubek* – test zdalny
- Nowej Dęby – *Maryla Siudem* – test zdalny
- Lublina – *Kinga Jarmołowicz* – test zdalny
- Radomia – *Paweł Dycht* – spotkanie laboratoryjne
- Łodzi – *Ewa Owczarek* – test zdalny
- Słupska – *Iwona Chrapkowska* – test zdalny

Wyniki

W trakcie testów zostały zaobserwowane następujące problemy związane z interfejsem:

Tabela 1. Uwagi do obecnych elementów interfejsu										
DG - Dąbrowa Górnicza; ND - Nowa Dęba; L - Lublin; R - Radom; Ł - Łódź; S - Słupsk; P - Priorytet, SO - Suma obserwacji										
Powiązana sekcja	Element interfejsu	Uwaga	DG	ND	L	R	Ł	S	SO	P
Konsultacja		Nie widać, że formularz jest w stanie „tylko do odczytu”	x	x			x	x	4	2-3
	Kod konsultacji / identyfikator	Słabo widoczna informacja o tym że kod jest generowany automatycznie (Próba uzupełnienia kodu)	x	x					2	1
	Cel	Konieczność uzupełnienia niepotrzebnymi wyrazami przez wprowadzenie walidacji na m.in. ilość znaków	x	x					2	0

	Pytania główne	Konieczność uzupełniania treści pytania niepotrzebnymi wyrazami przez wprowadzenie walidacji na m.in. ilość znaków	x	x					2	0
	Autoselekcja	Nie jest jasne znaczenie pola			x		x	x	3	0-1
	Cechy grupy docelowej	Nie jest jasny sposób definiowania cech (pytania typu: czym jest operator/ograniczenie?)	x	x	x				3	4
		Słabo widoczny element interfejsu zawierający cechy grupy docelowej			x	x		x	3	5
	Ograniczenie obszarowe / Mapa	Nie widać, że wybrany obszar został zapisany	x						1	4
		Przyciski do zaznaczania nie zostały zauważone				x			1	0
	Komentarze	Nie wiadomo, czy komentarz został zapisany bez konieczności zapisywania konsultacji	x						1	1
	Komunikaty	Zignorowany komunikat ostrzegający o zmianach w konsultacji i potrzebie zapisu	x			x			2	4
	Przyciski akcji	Próba szukania przycisków do publikacji konsultacji w ekranie podglądu			x		x	x	3	2-3
	Okno z historią edycji	Wykorzystanie przycisku "Anuluj" w celu cofnięcia się do ostatniej przeglądanej konsultacji. Aktualnie cofa na listę konsultacji	x						1	3
Definiowanie ankiety										
	Nazwa formularza	Nazwa pola nie intuicyjna (sugestia: Nazwa ankiety)			x				1	2
	Przycisk "Dodaj element"	Nazwa pola nie intuicyjna (sugestia: „Dodaj pytanie”)			x				1	3
		Problemy ze znalezieniem przycisku			x		x		2	0

	Tytuł konsultacji	Brakuje możliwości przejścia do konsultacji przez kliknięcie w tytuł	x	x	x	x			4	4
Debata tekstowa										
	Formularze dodawania wpisów	Nie widać, że pole „Uzasadnienie edycji” jest obowiązkowe	x	x		x			3	3.5
Raporty		Oprócz opisu powinna się wyświetlać również nazwa pliku					x		1	4

Osoby testujące nie miały dużych problemów z przejściem głównego scenariusza tworzenia i publikacji konsultacji. Zgłaszane uwagi dotyczą głównie elementów interfejsu, których funkcja nie była do końca jasna, lub elementów, które przez swoje umiejscowienie były trudne do znalezienia.

Najwięcej problemów testerzy mieli ze stwierdzeniem, do czego mogą służyć bardziej zaawansowane typy pytań definiowanych w ankiecie tj. Siatka, Lista priorytetowa i Podział. Często też tester na pierwszy rzut oka nie potrafił stwierdzić, czy przedstawiony mu formularz definiowania konsultacji/materiałów informacyjnych jest w stanie „Tylko do odczytu”, co skutkowało zdziwieniem związanym z brakiem przycisków akcji, które były wcześniej dostępne. Testerzy nie rozumieli również niektórych zwrotów opisujących pola formularza konsultacji, tj. autoselekcja, operator (przy wyborze cech). Wiele osób nie rozumiało również idei podziału ankiety na strony i potrzeby ich nazywania. Zaobserwowałem również, że testerzy często próbowali klikać w tytuł konsultacji na obecnych w systemie listach w celu jej wyświetlenia. Obecnie ta funkcjonalność jest realizowana jedynie przez przycisk „Wyświetl”.

W trakcie testów przedstawiciele urzędów miast zaproponowali również dodatkowe funkcjonalności:

Tabela 2. Zaproponowane dodatkowe funkcjonalności										
DG - Dąbrowa Górnicza; ND - Nowa Dęba; L - Lublin; R - Radom; Ł - Łódź; S - Słupsk; SO - Suma obserwacji										
Powiązana sekcja	Proponowana funkcjonalność	DG	ND	L	R	Ł	S	SO	P	
Konsultacja	Możliwość wprowadzania konsultacji z historyczną datą				x			1	0	
	Możliwość dodania eksperta z formatki konsultacji				x			1	3	
	Możliwość wprowadzania do systemu ankiet przeprowadzonych poza systemem				x			1	0.5	
	Dodatkowe cechy doboru: Niepełnosprawność, Przynależność do grupy				x			1	2	
	Możliwość wyboru daty zakończenia rekrutacji od daty publikacji do daty zakończenia konsultacji				x	x		2	0	

	Możliwość zdefiniowania większej ilości jednostek wiodących			x				1	0
	Możliwość definiowania okresu przygotowywania materiałów informacyjnych (dwie daty)		x					1	1
	Możliwość komentowania tworzonej konsultacji przez mieszkańców. Komentarze mieszkańców powinny być moderowane i nie każda konsultacja powinna mieć możliwość dodawania komentarzy przez mieszkańców		x					1	5
	Publikacja konsultacji w oknie materiałów informacyjnych		x					1	0
	Możliwość publikacji konsultacji z listy konsultacji – dodatkowy przycisk akcji	x						1	0
	Podczas operacji klonowania konsultacji możliwość opcjonalnego sklonowania materiałów informacyjnych	x						1	1.5
	Koordinator powinien mieć pełną listę komentarzy z odnośnikami do sekcji na samym dole formularza konsultacji		x					1	0
	Możliwość automatycznej publikacji w określonym dniu					x		1	0
Materiały Informacyjne	Edycja materiałów informacyjnych przy pomocy Worda	x			x			2	0.5
Ankiety	Możliwość zadawania pytań otwartych w formie tabelarycznej (Siatka z polami edycyjnymi)					x		1	0
Formularz definiowania debaty	W opisie pytań kwestionariusza dobrze by było mieć możliwość dodawania obrazków (Edytor HTML do opisu)				x			1	1
	Po zdefiniowaniu terminów system powinien posortować je po dacie tak, żeby najwcześniejszy termin znalazł się na górze					x		1	2
Raport	Możliwość rozwijania listy komentarzy pod historycznym wpisem, a nie w wyskakującym okienku, w oknie raportu				x			1	0
	Dodawanie załączników do raportu				x			1	3
Debata tekstowa	Brakuje komentarzy moderatorskich do pytań do ekspertów	x						1	2

Brakuje możliwości dodawania wpisów moderatorskich na wszystkich poziomach dyskusji (do zaproponowanych rozwiązań, argumentów i pytań)	x				x	x	3	3
Brakuje możliwości dodawania specjalnie oznaczonych pytań w trakcie debaty przez moderatora	x						1	2
Brakuje dodawania załączników jako elementów wypowiedzi			x				1	3
Usunięte posty powinny być całkowicie niewidoczne dla mieszkańca, a nie tylko ukryte					x		1	0

Większość funkcjonalności została zaproponowana tylko przez jednego testera. Wyjątek stanowią:

- 1) Możliwość definiowania materiałów informacyjnych przy pomocy Worda:
Potrzeba ta wynikała z obawy przed zmianami w formatowaniu podczas kopiowania dużych fragmentów tekstu z innych dokumentów oraz obawy przed sztywną strukturą materiałów informacyjnych.
- 2) Możliwość dodawania wpisów moderatorskich na wszystkich poziomach dyskusji w debacie tekstowej
Potrzeba wynikała głównie z obawy przed małą widocznością komponentu z komentarzami moderatorskimi odnoszącymi się do całego pytania i z chęci zwiększenia precyzji dodawanych przez moderatora treści.
- 3) Możliwość wyboru daty zakończenia rekrutacji od daty publikacji do daty zakończenia konsultacji
Potrzeba wynika z obecnie praktykowanej w urzędach rekrutacji na konsultacje umożliwiającej chętniej osobie dopisanie się do konsultacji nawet przed samym zakończeniem konsultacji.

Test panelu mieszkańca

Zadania

Test panelu mieszkańca polegał na wykonaniu następujących zadań:

1. Zapis na debatę
2. Wzięcie udziału w debacie tekstowej
3. Głosowanie na rozwiązania w debacie tekstowej

Uczestnicy

W tej części testu wzięły następujące osoby:

- **Marian Anasz**
Polskie Forum Osób Niepełnosprawnych
Spotkanie laboratoryjne
- **Karol Mojkowski**
Test zdalny

	Tabela "Moje konsultacje"	Kliknięcie w temat konsultacji powinien przenosić do podglądu konsultacji	x							1	4
		Nie jest jasne znaczenie statusu konsultacji		x						1	3
	Tabela "Działania"	Słabo widoczny przycisk przejścia do panelu, w którym należy wykonać zadanie (strzałka w prawo)	x							1	1
		Kolumny „Konsultacja” i „Działanie” mogłyby zostać zamienione miejscami				x				1	3
Widok konsultacji / Lista debat		Ciężko odnaleźć debatę, na którą można się zapisać	x	x			x			3	2.5
		Nie jest jasny sposób działania rozwijanych paneli ze szczegółami debaty		x		x	x	x		4	3
		Brakuje terminu, do którego można się zgłaszać na debatę		x						1	4
		Brakuje informacji o tym że zostaliśmy zapisani na debatę i trzeba poczekać na wyniki rekrutacji		x				x		2	4
	Tabela z terminami debat	Nie jest jasne znaczenie statusu debaty	x	x						2	4
		Brakuje możliwości zapisu na debatę przy pomocy tabelki z terminami debat		x	x					2	0.5
		W tabeli z terminami nie widać, na które terminy się zgłosiliśmy		x						1	4
	Przycisk zapisu	Nie jest jasne, do czego służy przycisk „Edytuj preferencje”	x							1	4
	Okno dialogowe do zapisu	Zbyt małe checkboxy – ciężko w nie trafić	sn	x	x					2	1

		Słabo widoczny przycisk „Anuluj”	n	x					1	1
		Niewystarczający opis akcji, którą należy wykonać w oknie zapisu						x	1	3
Widok debaty tekstowej		Struktura forum nie jest na pierwszy rzut oka zrozumiała						x	1	0.5
	Przyciski dodawania rozwiązań i argumentów	Przyciski dodawania argumentów mogłyby być oznaczone kolorem: zielony – „za”, czerwony – „przeciw”	n	x					1	3
		Za mała czcionka	n	x	x				2	2
	Proponowane rozwiązania	Zwijanie i rozwijanie argumentów byłoby bardziej intuicyjne, jakby było realizowane przyciskami „+” i „-” znajdującymi się po lewej stronie okna			x				1	0.5
		Nie jest intuicyjne, że dodając rozwiązanie, trzeba podawać argument						x	1	1
		Nie jest czytelne, że po kliknięciu w nagłówek proponowanego rozwiązania rozwinię się drzewo argumentów. C-e czyta jedynie np. „Stadion powinien pełnić funkcje wyłącznie sportowe – klikalne”	s				x		1	2
		Zamiast napisu „Zwiń sekcje” czytelniejszy byłby „Zwiń argumenty”					x		1	4
	Argumenty	Nie jest jasne, co obrazuje liczba przy argumencie (liczba głosów)		x					1	2
	Formularze dodawania / edycji	Słabo widoczny stan przycisk typu „radio”, służący do wybierania typu argumentu		x					1	1
		W formularzu dodawania proponowanego rozwiązania nie wiadomo, jak rozdzielić wypowiedź na „Temat” i „Opis”		x				x	1	3

Zakładki do zmiany zawartości dolnego panelu	Słabo widoczna opcja przejścia do panelu eksperta	x							1	1
Głosowanie	Brak jasnej informacji, że po uszeregowaniu rozwiązania automatycznie się zapisał	x							1	2
	Mało odróżniające się od siebie ikony do szeregowania rozwiązań	x	x						2	3
	Nie jest jasna potrzeba przeniesienia rozwiązania z listy dostępnych rozwiązań na listę wybranych rozwiązań				x	x		x	3	3

Większości osób udało się wykonać postawione zadania poprawnie, jednak z zaobserwowanych problemów wyróżniłbym dwa ważne z punktu widzenia użytkownika systemu.

Pierwszy z nich dotyczył znalezienia miejsca w systemie, w którym użytkownicy mogliby zapisać się na debatę. Drugi natomiast – konieczności przeniesienia rozwiązań z listy dostępnych rozwiązań na listę wybranych rozwiązań podczas etapu głosowania w debacie tekstowej.

Poza tym testerzy często próbowali wykorzystywać tabele z terminami debat do zapisania się na nie, podczas gdy zapisy odbywają się przez okno dialogowe. Po udanej operacji zapisu tester często nie był pewny, czy operacja się powiodła i na jakie terminy wcześniej się zapisał. Niejasne było również znaczenie statusów konsultacji i debat.

Nie dla wszystkich jasna była struktura debaty tekstowej złożona z proponowanych rozwiązań i argumentów. Niektórzy również zwracali uwagę na mało intuicyjny sposób zwijania i rozwijania drzewa argumentów.

Osoby słabowidzące zwracały uwagę na niewystarczającą wielkość czcionek i słaby kontrast ikon w niektórych miejscach systemu np. przyciski akcji w debacie tekstowej, przyciski służące do szeregowania rozwiązań. Szczególne problemy mieli również z obsługą rozwijanych paneli ze szczegółami debaty oraz zakładek.

Testerzy zaproponowali również następujące dodatkowe funkcjonalności:

Tabela 4. Dodatkowe funkcjonalności (panel mieszkańca)

KM - Karol Mojkowski; GK- Grzegorz Kozłowski; AB - Agnieszka Bał; R -AŚ - Aneta Świercz; SJ - Stanisław Jakubowski; MA - Marian Anasz;

SO - Suma obserwacji; ! - osoba z niepełnosprawnościami

D - uwaga związana z dostępnością (s -ślepotą, n - niedowidzenie, m - zaburzenia motoryczne)

Powiązana sekcja	Uwaga	D	KM	!GK	!AB	!AŚ	!SJ	MA	SO	P
Cały system	System za szybko się wylogowuje. Gdy ktoś potrzebuje więcej czasu na stworzenie wpisu, może się nie wyrobić	m			x				1	2
	W systemie powinny być dostępne dodatkowe opcje wyświetlania w profilu użytkownika np. inne schematy kolorów, wielkości czcionek, klawiatura ekranowa	n m		x	x				2	0.5
	Dobrze by było, żeby tytuły stron (podstron) informowały o aktualnie aktywnej podstronie	s				x			1	2.5
Debata tekstowa	Wpisy w debacie tekstowej dodane przez zalogowanego użytkownika powinny być wyróżnione			x	x				2	3
	Ikony i inne elementy interfejsu mogłyby się powiększać po najechnaniu na nie	n m		x					1	0.5