

Herendy Csilla

KÖZIGAZGATÁS ÉS KREATIVITÁS ONLINE

Kudarcos és elavult megoldások vs. best practice-ek, világszerte

Mivel a netes kommunikációs formák között meghatározó a honlapokkal való foglalatosság (Castells, Ropolyi), az sem mindegy, hogy a közigazgatási szféra milyen online megjelenést tud felmutatni, beszéljünk akár az egyes önkormányzatok weboldalairól, webkettes aktivitásáról (pl. Facebookos jelenlétről), elektronikus ügyintézésről, államigazgatási szervek online megjelenéséről vagy a kormányzati portálról. Az online alkalmazások térnyerésének tényét – többek között – a közigazgatási szféra sem hagyhatja figyelmen kívül. Az ügyfelek (állampolgárok) igénylik az átgondolt, jól használható, egyértelmű weboldalakat. A gyakorlatban azonban sok esetben azért nem használják szívesen a közigazgatási szféra weboldalait, mert bonyolult a felületük, nehezen érthető a tartalmuk, és egyes esetekben gyakorlatilag semmibe veszik a valódi felhasználói elvárásokat, igényeket. A külső szemlélő számára úgy tűnhet, hogy az oldalak fejlesztői nem feltétlenül vannak tekintettel a site célcsoportjára, azok információs szükségleteire, keresési szokásaira, szóhasználatára.

A 30-35 év alatti korosztály netezési szokásai változóban vannak, és jellemzően egyre inkább mobilos felületről böngésznek, ha tehetik. Ennél fogva egy igen széles felhasználói csoport először mobilos felületen találkozik egy adott weboldallal. Ezt a tényt is változóan veszik figyelembe a közigazgatási oldalak fejlesztői, programozói.

A megszokás pedig elvárásokat gerjeszt, amely hatalmas kihívás a közigazgatási szféra számára is. Hiszen a felhasználóknak közigazgatási ügyeik intézésével kapcsolatban is szofisztikáltabb elvárásaik vannak/lesznek. Vagyis: ügyintézés hatékonyan, kényelmesen, ergonomikus felületen, egyértelműen, egyszerűen és gyorsan. Mindezt egyszerű leírni, de annál bonyolultabb megvalósítani.

Az elvárások többféle kérdést is felvetnek, úgymint: miért használható hatékonyabban, azaz könnyen és jól az egyik közigazgatási portál, és miért nehezen érthető, bonyolult és áttekinthetetlen a másik? Milyen megoldást kíván(na) meg az általános online felhasználói észjárás? Hogyan ismerhetjük meg ezeket? Hogyan lehet ezt jól csinálni? Hogyan készülhet olyan website, ami nemcsak, hogy jól használható, de egy komplexebb kommunikációs aktivitás valódi szereplője lehet?

Ha nehézkes: miért az?

A hazai közigazgatási szféra szereplőinek nagy része nem, vagy nem jól használja ki az online kommunikációban rejlő lehetőségeket. Weboldalaik sokszor elavultak, bő évtizeddel ezelőtti állapotokat tükröznek. Más esetben rosszul szerkesztettek, túl sok felesleges információt tartalmaznak, nehezen használhatóak, bonyolult a felépítésük vagy nélkülözik a kötelező tartalmi elemeket. Gyakran már azon sem lepődünk meg, hogy elavultak, és nincsenek tekintettel a potenciális célcsoportok információs és egyéb igényeire.

A hazai önkormányzati, települési szféra és államigazgatási szervek weboldalai, többek között az imént felvezetett problémáknak köszönhetően, igen vegyes színvonalúak. Az önkormányzatok esetében még mindig találkozhatunk azzal a kissé elavult gyakorlattal is, hogy a főoldal terjedelmes részét (a felhasználó számára legkesőbbé fontos tartalom) a polgármesteri köszöntő teszi ki.

Az államigazgatási szereplők esetében gyakran a site tervezői-szerkesztői nincsenek tekintettel a látogatók alapvető információs igényeire, jellemző (akár időszakos) keresési gyakorlatára. Ugyancsak előfordul, hogy az oldal hosszas flash-intróval kezd, betöltődése akár 1-2 percet is igényel.

A fent jelzett problémákra összefoglaló példa (állatorvosi ló, szinte minden hibát egyszerre tartalmaz) Hejőpapi weboldala, ahol a 2014-es oldal még flash-intróval kezdett (lásd: 1-es ábra), azonban idénre kisebb ráncfelvarráson esett át (lásd: 2-es ábra). Eltűnt az intro, megváltozott a háttérszín, a korábban alkalmazott és még elviselhető vajszínt mostanra kék váltotta fel, ez utóbbit böngészve a szöveg olvashatósága érezhetően romlik. A polgármesteri köszöntő, mint a weboldal egyik legfontosabb tartalmi eleme megmaradt, bár rövidebb lett. Ezt ellensúlyozza az új tartalmi elem, a számos képeslap, nönapi és egyéb üdvözlőlapp a főoldalon. Ezzel együtt jól látható óra és naptár került ki.

1. ábra

www.hejopapi.hu, 2014. január

Hejőpapi weboldala
www.hejopapi.hu

Kezdőoldal

- Hejőpapi története
- Hejőpapi címere
- Térkép
- Képviselő testület
- Bizottságok
- Díszpolgárok
- "Hejőpapiért" kitüntető cím
- Köszönő oklevél
- Cigány kisebbségi önkormányzat
- Vállalkozások
- Regionális hulladék lenakó
- Títop
- Hefop
- Képtár
- Letöltések
- Elérhetőségek

Parlagfű védekezési kötelezettség elmulasztása miatt bármelyik Hejőpapi lakos bejelentést tehet a

"Csendesen, de erősen érezzük, hogy tartozunk valahová. Egy fizikai és szellemi tájhoz, mely elidegeníthetetlenül a miénk."
(Bálint György)

Tisztelt Látogató!

Hejőpapi Község Önkormányzata képviselő-testülete nevében szeretettel és tisztelettel köszöntöm Önt Hejőpapi település portálján. A www.hejopapi.hu internetes elérhetőségünk segítségével a világhálón keresztül is megismerkedhet községünk nevezetességeivel, történelmi értékeivel. Hejőpapi a Mezőcsát-Nyék-ládháza közötti út mentén fekszik, a megyeszékhelytől, Miskolctól 25 km távolságra délre, ugyanakkor Tiszújvárostól mintegy 20 km-re nyugatra helyezkedik el. Az Alföld itt találkozik az Észak-magyarországi-középhegységgel. Hejőpapi – mely nevét a település patak mellettségre utaló Hejő előtagról és a falu egykori birtokosával, az egrí püspökséggel kapcsolatos Papi utótagról kapta – az 1902. évi helységnévtárban még Hő-Papi névalakban található. 1907-től már csak a Hejőpapi név használatos. Hejőpapi napjainkban egy fejlődőképes, versenyképes település. A honlapunkon található képek megtekintése útján Ön is meggyőződhet ennek bizonyosságáról, illetve betekintést nyerhet a község lakosságát érintő legsajátosabb, a településre jellemző életképekről. Remélem érdekeldése egyszer majd személyes látogatás formájában is tetet ölt.

Szeretettel várja:
Kopcsó László Zoltán
polgármester

2014. január

H	K	Sz	Cs	P	Sa	V
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Köszöntünk mindenkit, aki a mai napon ünnepli névnapját!

Évfordulók

2014. január 4. szombat, Ma Tízszázötvenedik, háromszázötvenedik ünnepi a névnapját.

2. ábra

www.hejopapi.hu, 2015. április.

Animgif (animált gif kép) látogatószámláló, polgármesteri köszöntő a főoldalon



Ezek a tartalmi elemek és az elemek vizuális megoldásai bő egy évtizeddel ezelőtti állapotokat tükröznek, és gyakran felfedezhetők a közepes és kisebb települések honlapjain. A polgármesteri köszöntő főoldali jelenléte kifejezetten lassan kopik ki a gyakorlatból, számos önkormányzati weboldal főoldalának hangsúlyos vagy kevésbé hangsúlyos eleme.

Ugyancsak gyakori jelenség, hogy az oldalak fejlesztői nem feltétlenül vannak tekintettel a site célcsoportjára, azok információs szükségleteire, keresési szokásaira, szóhasználatára stb. A 30-35 év alatti korosztály netezési szokásai változóban vannak, és jellemzően egyre inkább mobilos felületről böngésznek, így egy igen széles felhasználói csoport egy adott weboldallal legelőször mobilos felületen találkozik.

Ideális esetben a készülő weboldalak reszponzívak, azaz minden kijelzőn (mobiltelefon, tablet, monitor) egyaránt jól olvashatók, böngészhetőek (lásd: 3-as ábra).

3. ábra

Ugyanazon tartalom megjelenése különböző kijelzőkön.



Forrás: http://webisztan.blog.hu/2012/03/06/reszponziv_webdizajn_hogyan_miért_kinek

A hazai felhozatal tehát sokféle, ám az elmaradott vagy kevésbé átgondoltan tervezett oldalak az alábbi fejlesztési gyakorlat valamelyikének, esetleg azok kombinációjának eredményei. Ezek különösen jellemzőek a házon belüli fejlesztésekre.

Először elkészül a design, amit elfogad a képviselőtestület vagy a polgármester. Erre a tervre kezdik rászabni a tartalmat, amelynek eredményeképpen a designt előbb-utóbb toldozni-foltozni, módosítani kell.

Ritkán tesztelnek, és ha tesztelnek is, nagyon ritkán lehet találkozni szakmailag elfogadott módszertannal. Gyakorik a házon belüli tesztelgetések, vagyis azok tesztelik az oldalakat, akik maguk is alapvetően értenek, ismernek és tudnak mindent: az önkormányzat alkalmazottai. Jellemző az a gyakorlat is, hogy informatikusoknak adják ki a tesztelési feladatot, akik a leg-ritkább esetben ismerik a usability tesztelési szempontokat. A házon belüli fejlesztésnél és tesztelésnél többnyire valamivel szakmaibbakk a külső, ügynökség által fejlesztett oldalak, de természetesen ez sem garancia semmire.

A nem átgondolt fejlesztési gyakorlat mellett leginkább a szakemberek negligálása jellemző. Ez sem feltétlenül azért van, mert rosszindulatúak a megrendelők, inkább jellemző a témával kapcsolatos tudatlanság vagy a forráshiány. Így fordulhat elő, hogy a pár évvel ezelőtti fejlesztés során jó tíz éves és mára végképp elavult alapelveket követ vagy fogad el a megrendelő.

Lehet jobban!

A Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége (TÖOSZ) megbízásából a TÁRKI kutatói 2004 és 2009 között minden évben kutatást készítettek, amely keretében évente több mint 1200 honlapot néztek át előzetesen megadott, szigorúan szakmai szempontrendszer alapján. A kutatók arra voltak kíváncsiak, hogy információs központként, szolgáltatóként, a demokrácia gyakorlásának eszközeként, illetve gazdasági fejlesztés eszközeként mennyiben segíti a website az adott település működését a virtuális világban. A TÁRKI elmondása alapján 2010 óta sajnos már nem készült vizsgálat, pedig hiánypótló, szakmai alapokon nyugvó, egységes és összehangolt vizsgálatról volt szó, amely részeként a kutatási adatokat és eredményeket rendszeresen és részletesen nyilvánosságra hozták.

Több mint tíz éve zajlik „Az év honlapja”¹ verseny, amely célja, hogy a legkiválóbb honlapokat díjazza 25 kategóriában. A pályázaton részt venni regisztrációt követően lehet. A használhatósági kérdések nem szerepelnek kiemelten az elbírálási szempontok² között, és az sincsen részletezve, hogy az „Önkormányzatok és települések” kategóriában, a döntések során mennyire vannak tekintettel az önkormányzat-specifikus, jogszabályban is rögzített tartalmi követelmények meglétére (pedig igazán érdemes lenne).

A kategória leírása a következő: „Önkormányzatok és települések kategória.

Ebbe a kategóriába minden hazai település és önkormányzat weboldala benevezhet. Napjainkra egyre több önkormányzat kezdi felismerni a korszerű és egyben esztétikus honla-

¹ <http://www.azevhonlapja.hu/>

² <http://www.azevhonlapja.hu/elbiralas/elbiralas-szempontjai>

Az elbírálás szempontjai között usability szempontok nem szereplnek, kizárólag a navigációval kapcsolatban fogalmaznak meg szempontokat:

„A látogatók részéről a leggyakoribb panasz a weblapokra, hogy egy idő után elveszítik a tájékozódást, nem tudják, hol vannak, hogyan tudnak visszatérni a kezdőoldalra. Értékeljük, hogy a weblap mennyire áttekinthető, milyen segítséget nyújt a weblap egyes részeinek a megismeréséhez.”

pok szükségességét. Többnyire három célpiacot kell kiszolgálniuk: egyrészt az adott település lakossága felé nyújt információkat és bizonyos államigazgatási szolgáltatásokat, kommunikál a térségben letelepedett vagy letelepedést tervező vállalkozásokkal, valamint turisztikai szempontból is meg kell jelenítenie az adott várost/községet. A komplex információk mellett fontos a rendezett és igényes kialakítás is.”³

Azzal kapcsolatban, hogy a zsűrinek tagja-e usability szakértő, elmondták, hogy több neves online marketing szakember szerepel benne, és véleményük szerint mindegyikük rendelkezik usability ismeretekkel, de egyiküknek sem ez a fő szakterülete. Hozzáadták, hogy tervezik a zsűri bővítését.

Mivel a 2014-es győztesek listája a verseny oldalán nem érhető el⁴, a szervezőket (Év honlapja team) emailben kerestem meg. Elmondásuk szerint 2014-ben az Önkormányzatok és települések kategóriába Az év honlapja versenyén a kilenc pályamű⁵ is érkezett, azonban a szakmai zsűri egyik nevezőnek sem ítelt díjat a kategórián belül az adott évben. Arra a kérdésre, hogy ennek mi az oka, elmondták, hogy „Az Év honlapja díjazásával több száz pályázója közül kiemelni kívánja a példaértékűen kreatív, minőségi, esetlegesen új szemléletű oldalakat. Ha egy kategóriában valamilyen oknál fogva szakmai zsűrünk nem talál megfelelő pályaművet, nem köteles díjat átadni”.

Mivel 2014-ben nem voltak díjazottak „Önkormányzatok és települések” kategóriában, ezért a 2012-es s 2013-as év díjazottjait tárgyalom az alábbiakban. Az utóbbi évek települési honlap-kategória díjazottjai tanulságosak lehetnek egyrészt a kevésbé trendi honlappal rendelkező önkormányzatok számára, másrészt azon települések számára, akik épp fejlesztenek vagy fejleszteni készülnek.

2012

2012-ben „Önkormányzatok és települések” kategóriában a következő honlapok kaptak díjat: „Az Év Honlapja” Budapest XIII. kerületének weboldala lett, a „Minőségi díjat” pedig Vonyarcvashegy település weboldala kapta.

www.budapest13.hu

A XIII. kerület weboldala (lásd: 4-es ábra) fejlesztés tekintetében unikumnak számít az önkormányzati weboldalak között, ugyanis az oldal fejlesztése során a tesztelés, lakosság igényeire való odafigyelés nem csupán homályos alapelveként jelent meg, hanem a piaci szférában ismert és használt vizsgálatokat is alkalmaztak.

A site fejlesztése 2009 folyamán zajlott, a tervezést komoly analitikai elemzés és kérdőíves kutatás előzte meg⁶. A kérdőíves felmérés és az analitikai elemzés segítette abban, hogy a website létrehozása során nem csak a tartalom elrendezésekor, hanem annak elnevezésekor is tekintettel legyenek a felhasználók észjárására. Az elkészült site főoldalán – téma szerint kiemelve – megtalálhatók a leggyakrabban keresett funkciók, lehetőség szerint úgy elnevezve,

³ <https://www.facebook.com/notes/az-év-honlapja/az-év-honlapja-2014-kategória-le%C3%ADrások/925988744082906>

⁴ <https://www.azevhonlapja.hu/sajtohir/dijat-nyert-weboldalak-2014>

⁵ <http://www.azevhonlapja.hu/fooldal/kategoria/32/onkormanyzatok-es-telepulesek#palyamuvek>

⁶ A fejlesztésről bővebben lásd: Herendy, 2011

ahogyan a felhasználók keresik/keresték azokat. A fejlesztő elmondása szerint a nyitóoldalon használt, felhasználói cél alapú navigáció alapötletét az angolszász (főleg angol és ausztrál best practice) közigazgatási oldalak adták, ahol a navigáció alapja a felhasználói cél, az információs igény. Vagyis: nem a polgármesteri köszöntő vagy a helyi hírek vannak fókuszban, hanem elsődleges cél a felhasználók segítése abban, hogy a lehető leggyorsabban megtalálhassák a keresett tartalmat (Herendy, 2011).

A weboldal mobilra optimalizált verziója elérhető, jól használható (lásd: 5. ábra), a főoldalon a legfontosabb tartalmakkal.

4. ábra

<http://www.budapest13.hu/> részlet



5. ábra

budapest13.hu mobil nézet

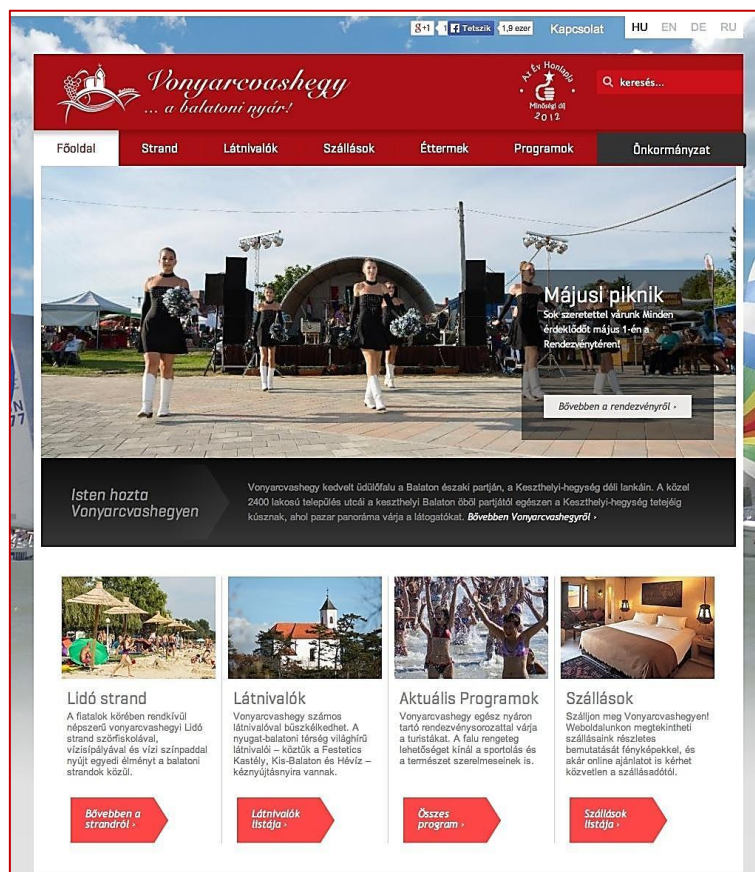


vonyarvashegy.hu

A vonyarvashegy.hu oldal már első pillantásra is hangsúlyosan turisztikai jellegű oldalnak tűnik. A látogatóknak szóló információk az önkormányzati témájú tartalomtól láthatóan elkülönülnek, ez pedig alapvetően hasznos mind a turisták, mind pedig a helyben élők részére.

4. ábra

<http://vonyarvashegy.hu> főoldala (részlet)



Az oldal „különlegessége”, hogy a trendi főoldal után az „Önkormányzat” linkre kattintva a látogató egy teljesen más stílusú és felépítésű, szinte web1.0-ás hangulatú aloldalra érkezik, ahol tartalom van ugyan, az valamennyire friss is, de egyéb hiányosságain túl, nincs mód például az online időpont-foglalásra.

5. ábra

Önkormányzat aloldal: <http://onkormanyzat.vonyarcvashegy.hu/>

Közérdekű adatok | Központi ügyfélszolgálat | Az önkormányzat főoldala | Jogszabályi háttér | Keresés az oldalon

VONYARCVASHEGY NAGYKÖZSÉG INFORMÁCIÓSZABADSÁG OLDALAI

Átlátható önkormányzat

Önkormányzat | Hivatal | Ügyintézés | Hirdetőkötet | Rendelések | Konceptciók | Intézményrendszer | Hírmondó | Hírek | Pályázatok

Tisztelet Ügyfelünk!

Köszönjük Önt önkormányzatunk hivatalos alportálján, ahol az elektronikus információszabadságról szóló

2011. évi CXII. törvény rendelkezései alapján közzéteendő közérdekű adatokat hozzuk nyilvánosságra.

Kellemes és hasznos böngészést kívánunk!

Péter Károly
Vonyarcvashegy Nagyközség Polgármestere

Nevelésszervei hírlap hírlapja
Önkormányzati hírlap
Oktatási hírlap
Lakossági hírlap
Áramszünet 2015. április 16.
Választási információ

Hulladékgyűjtési naptár 2015.
Hirdetmény-Földtulajdonosok többtelephasználati díj kifizetése
Hirdetmény - Vitorlásokötés létesítési engedélyre
Vonyarcvashegy Nagyközség és Településszervezési Eszközöknek részleges módosításainak záróelismertetési dokumentációja

Legutóbb frissült információk

- 36/2015. (III.26.) számú Képviselő-testületi határozat
- 35/2015. (III.26.) számú Képviselő-testületi határozat
- 34/2015. (III.26.) számú Képviselő-testületi határozat
- 33/2015. (III.26.) számú Képviselő-testületi határozat
- 32/2015. (III.26.) számú Képviselő-testületi határozat

Névjegy

Hivatalos név:
Vonyarcvashegy Nagyközség Önkormányzata
Székhely: 8314 Vonyarcvashegy Kossuth Lajos u. 42.
Postai cím: 8314 Vonyarcvashegy Kossuth Lajos u. 42.
Telefon: +36 83/348-033
Fax: +36 83/548-021
E-mail: ugyintezes@vonyarcvashegy.hu
Ügyfélfogadási idő:
Hétfő: 8.00-12.00 és 13.00-16.00 óráig
Szerda: 8.00-12.00 és 13.00-16.00 óráig
Péntek: 8.00-12.00 óráig
Keddi és csütörtöki napokon az ügyfélfogadás szünetel.

Gyakran keresett oldalak

Állásajánlatok

Iparűzési Adó

Adóügylek

Hulladékgyűjtési naptár 2015.

Álláshirdetések

Impresszum | Kapcsolat

Telefonos megkeresésre az oldal fenntartói elmondták, hogy a település weboldala egyértelműen a turistáknak szól. Ennek oka, hogy a település bevételeinek 95 százalékát a turizmusnak köszönheti. A fejlesztésért a helyi turisztikai egyesület volt a felelős, a weboldal alapja egy nyílt forráskódú rendszer (WordPress). Elmondásuk szerint a weboldal a település honlapja, melynek „szerves része” az önkormányzat aloldala (lásd: 5. ábra). A két oldalt két külön cég fejlesztette, és a vonyarcvashegy.hu fejlesztése során az oldal fejlesztője nem integrálta az önkormányzati oldalt a településibe. Elmondásuk szerint a két oldal egyesítése a fejlesztés során nem is volt cél. Arra nem tértek ki, hogy ha az önkormányzat oldala szerves része a helyi oldalnak, akkor miért nem integrálták azt.

A települési weboldal felépítését a fejlesztő cég (MKM marketing Kft.⁷), míg az önkormányzati aloldal menüstruktúráját a Localinfo (fejlesztő cég), a jegyző és a polgármester alkották meg, felhasználói tesztelést nem végeztek. Mindkét oldal tartalmát a helyi turisztikai egyesület frissíti.

A weboldal mobilra optimalizált verziója a tanulmány elkészültekor nem volt elérhető.

⁷ A vonyarcvashegy.hu oldalt a Lokálinfó (MKM marketing kft fejlesztette), az oldalon megadott kontaktszemély elmondása szerint tekintetkövetéses vizsgálatot alkalmaztak. Az említett Kft.-t nem tudtam elérni.

2013

2013-ban „Önkormányzatok és települések” kategóriában „Az Év Honlapja” díjat a Hévizre.hu rezponzív turisztikai honlap nyerte, a különdíjat pedig Eger megyei jogú város hivatalos portálja, az eger.hu.

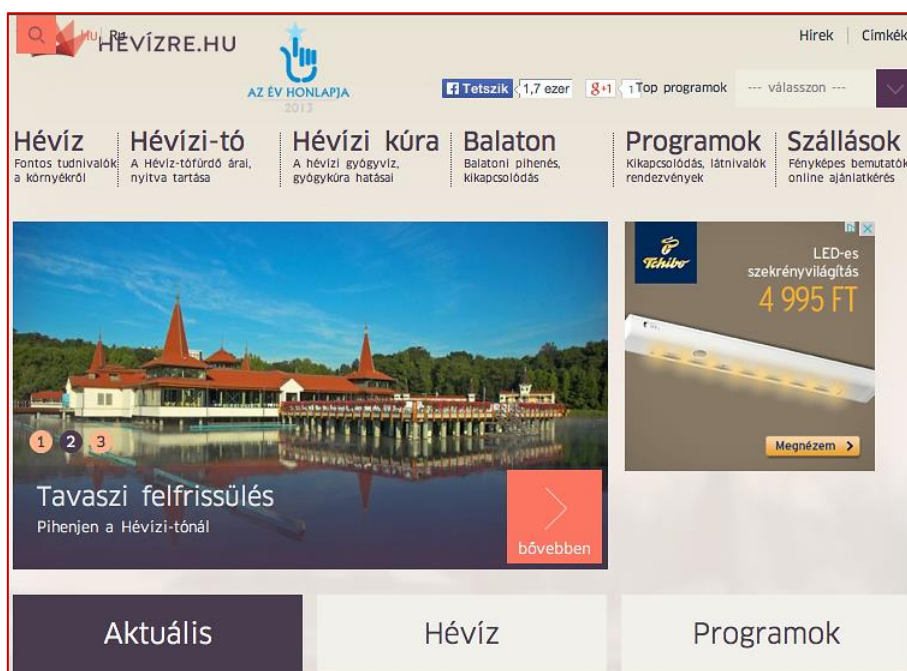
hevizre.hu

A hevizre.hu nem önkormányzati tárgyú, hanem alapvetően turisztikai oldal, így esetében az önkormányzati szempont nem hogy kevésbé, hanem egyáltalán nem is hangsúlyos. Turisztikai szempontból viszont értékes, látványos.

Korábban a magyar mellett oroszul is elérhető volt az oldal. Talán az orosz nyelvű oldal mellett elkelt volna egy angol és/vagy egy német is, amennyiben a célcsoport ezt igényli (véltetően igen). Az impresszumból következőleg az oldal fenntartója és készítője nem az önkormányzat, hanem egy Kft.

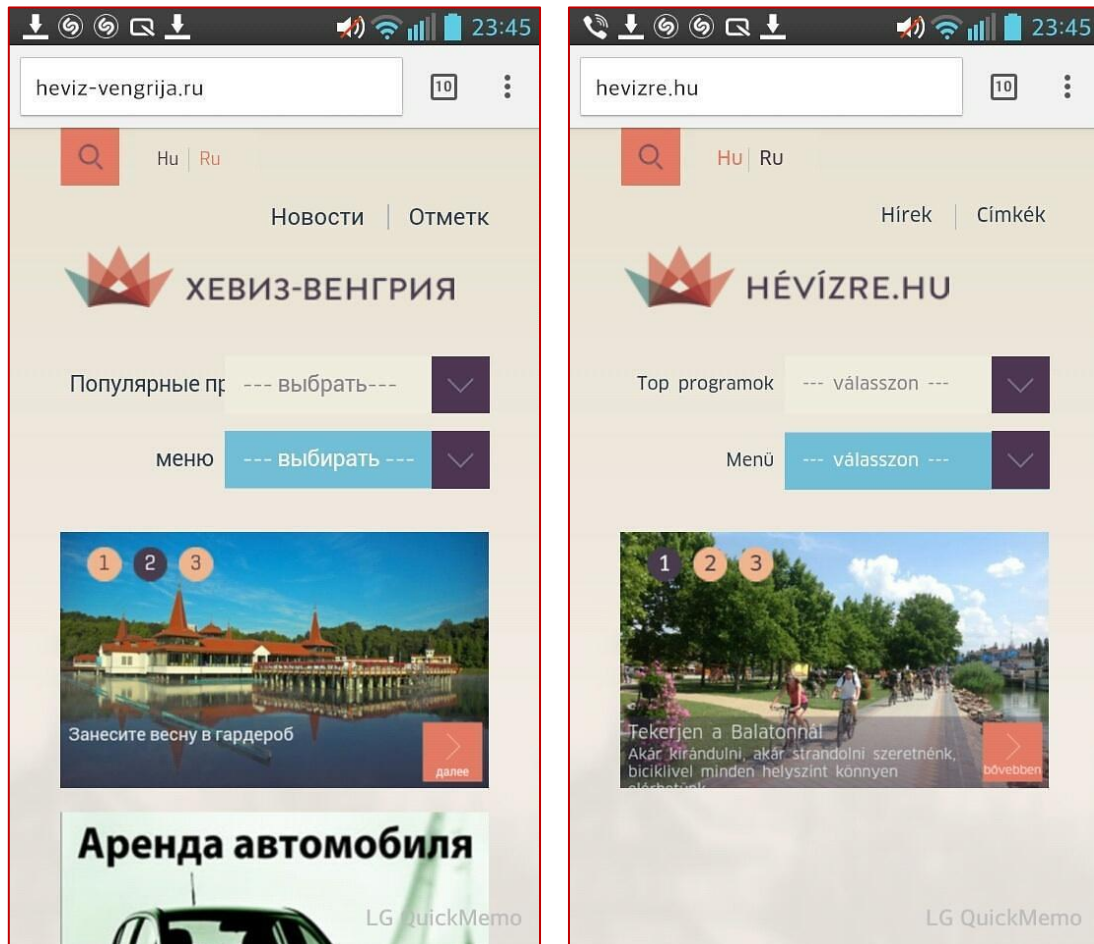
6. ábra

<http://hevizre.hu> (főoldal, részlet)



A weboldal rendkívül egyszerű, mobilra optimalizált verziója a tanulmány elkészültekor elérhető, böngészhető. Érdekes, hogy a mobil verzión az orosz fordítás elérhető, míg a weboldalon nem.

7. ábra
hevizre.hu, mobil verzió (orosz, magyar)



eger.hu

Az eger.hu-t (lásd: 8. ábra) 2013 júniusában élesítették, amely valóban tetszetős, trendi önkormányzati oldal. Hasznos a lap alján elhelyezett menüterkép is, azonban az oldal az önkormányzati ügyintézés tekintetében kevésbé segítőkész, többek között például azért sem, mert a „kereső” és az „Impresszum” nem az általános webes észjárásnak megfelelő helyen vannak elhelyezve. Az oldal impresszumában kizárólag e-mailes megkeresésre van mód, az így feltett kérdéseimre az oldal fejlesztéséért felelős csapat vezetője, Rázi Botond alpolgármester válaszolt.

8. ábra

<http://eger.hu>

A site fejlesztése 2009 folyamán zajlott. A teszteléssel kapcsolatban az alpolgármester elmondta, hogy „a tesztelést a fejlesztő csapat (Eszterházy Károly Főiskola és a polgármesteri hivatal) munkatársai végezték, de megkértek más hivatali alkalmazottakat, önkormányzati képviselőket és a TV munkatársait is, hogy legyenek segítségükre”.

Az oldal fejlesztésekor cél volt, hogy a menüszerkezet maximum háromszintű legyen, ennek okaként a következőket jelölték meg: „A jó kezelhetőség, átláthatóság volt a maximum 3 lépcsős menürendszer gondolatának alapvető célja. Korábbi honlapunkon »magunk sem találunk mindent«, voltak kirívó esetek, amikor egy-egy dokumentum, egy-egy korántsem mellékes tartalom 7., 8. szinten szerepelt, ez megengedhetetlen. Alapvetően új honlapot építettünk, követve a trendeket, valamint saját ötleteket is beépítettünk a projektbe. Például ún. foote-ekkel egy kattintással elérhetővé tettük a főoldalról a főmenü legfőbb almenüit, pl. Közgyűlés, Irodák, Bizottságok, Okmányiroda, Közérdekű adatok, Hirdetmények, különböző rovatokba sorolt hírek, vagy éppen a megfelelő turisztikai információk ugyanúgy, mint az egyes, kiemelt adóügyi nyomtatványok”.

A teszteléssel és a fejlesztéssel kapcsolatban elmondták, hogy „Nem csupán a tesztelésben, de az előkészítésben is részt vettek outsiders, turisztikai szakemberek, „idegen” informatikusok, grafikai szakemberek, intézmény-vezetők stb.”, és „A tesztelés során saját informatikusaink, programozóink, személyes ismerősök, átlagpolgárok, intézményvezetők, cégvezetők, képviselők is kaptak tesztelési kulcsot, észrevételeiket igyekeztünk figyelembe venni.”

Az eger.hu mobilra optimalizált verziója a tanulmány elkészültekor nem volt elérhető.

Tesztelni, tesztelni, tesztelni!

A bemutatott példákban látható, hogy a hazai települések, önkormányzatok részéről igény mutatkozik arra, hogy a készülő, újratervezett oldaluk jól használható legyen, és valamilyen formában a tesztelést is igyekeznek beiktatni a fejlesztési folyamatba. Látható azonban, és a kutatási tapasztalatok is azt igazolják, hogy dacára az olykor megjelenő igyekezetnek, a tesztelés módja és menete legtöbbször az alapvető kutatási szabályoknak sem felel meg.

Összességében úgy jellemezhető a helyzet, hogy annyira kevés az olyan oldal, amit tesztelnek, hogy már az is örvendetes(nek látszik), ha valamit egyáltalán tesztelnek – még ha rossz, vagy legalábbis kifogásolható módszertannal teszik, akkor is.

A hazai közigazgatási szféra weboldalainak felhozatala, minősége, használhatósága lassanként javul, azonban a gyerekbetegségektől nem mentes, de ezen tanulmány írója bizakodó, és arra tesz javaslatot, hogy az önkormányzatok, települések a fejlesztés megkezdése előtt részletesebben is tanulmányozzák a külföldi, lehetőleg angolszász best practice oldalakat, toolbox-okat. Erre két kiváló példa a brit Government Digital Service Design Principles⁸ és a Government Service Design Manual⁹ segédanyagok (lásd: 8-9 ábrák), valamint a Brit Columbia kormányzati oldalán elérhető toolbox, amelyek lépésről-lépésre vezetnek végig a tervezés szakaszain, bemutatva a lehetséges tesztelési módszerekre is.

8. ábra

Government Digital Service Design Principles

GOV.UK Search

ALPHA Last updated 2 July 2012

Government Digital Service

Design Principles

Listed below are our design principles and examples of how we've used them so far. These build on, and add to, our original 7 digital principles.

- 1 Start with needs*
- 2 Do less
- 3 Design with data
- 4 Do the hard work to make it simple
- 5 Iterate. Then iterate again.
- 6 Build for inclusion
- 7 Understand context
- 8 Build digital services, not websites
- 9 Be consistent, not uniform
- 10 Make things open: it makes things better

1 Start with needs*

*user needs not government needs

The design process must start with identifying and thinking about real user needs. We should design around those — not around the way the 'official process' is at the moment. We must understand those needs thoroughly — interrogating data, not just making assumptions — and we should remember that what users ask for is not always what they need.

We use 'needs' as an organising principle since people come to our sites to accomplish tasks and to fulfil needs, not just to hang out. Focusing on needs means we can concentrate on the things that deliver most value for money.

⁸ <https://www.gov.uk/design-principles>

⁹ <https://www.gov.uk/service-manual>

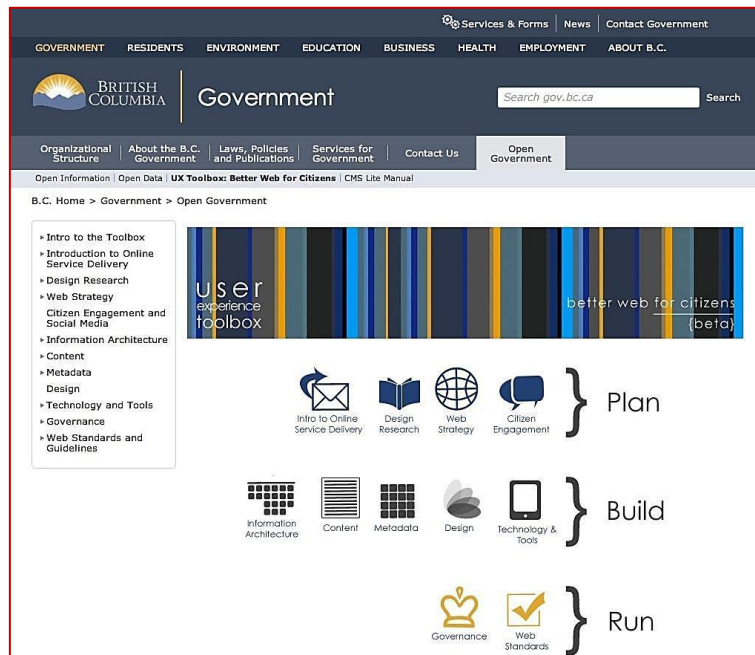
9. ábra
Government Service Design Manual, részlet

The screenshot shows the 'Government Service Design Manual' website. At the top, there is a search bar and navigation links for 'Digital by Default Service Standard', 'Start using the manual', and 'Feedback'. Below the header, there is a section titled 'Digital by Default Service Standard' with a logo and a link to 'Read the standard'. The main heading is 'Government Service Design Manual', followed by the tagline 'Build services so good that people prefer to use them'. The page is divided into two columns. The left column contains sections for 'Think differently about digital delivery' and 'Start building digital by default services', followed by a list of 'Guides and resources for...' with links for various roles like 'Service managers', 'Content designers', etc. The right column is titled 'Making a service' and lists five phases: Discovery, Alpha, Beta, Live, and Retirement, each with a brief description and a link to learn more.

Ugyanebben a témában hasznos anyag a Brit Columbia, Kanada legnyugatibb tartománya kormányának online elérhető segédanyaga¹⁰.

¹⁰ <http://www2.gov.bc.ca/gov/topic.page?id=157D6555F8744850A439544F41727402>

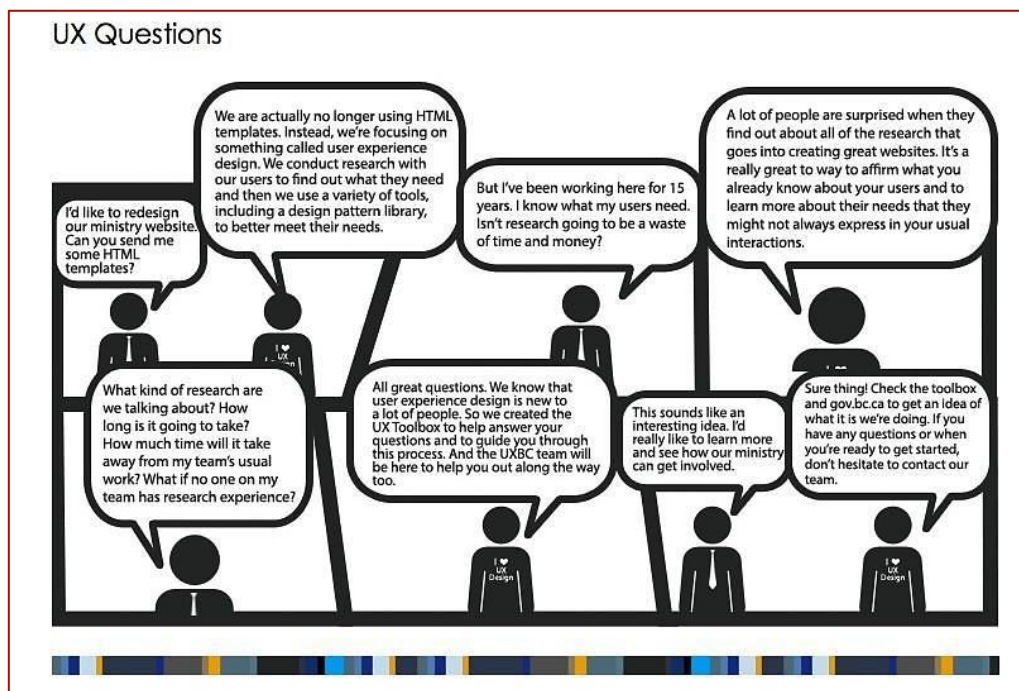
10. ábra
Brit Columbia, toolbox, részlet



A toolbox a főoldalon az érdeklődőknek egy rövid képregényben azt is megmagyarázza, mi az a user experience design, miért van szükség tesztlésekre, hogyan zajlik minden előben (lásd: 11. ábra).

Hasonló toolboxnak a hazai közigazgatási szféra is nagy hasznát vehetné.

11. ábra
A téma képregényes bemutatása a toolbox főoldalán.



FORRÁSJEGYZÉK

Herendy Cs. (2011) *Önkormányzatok online. A felhasználóbarát weboldalaktól a webkettes megoldásokig*. E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért, Budapest.

LINKEK

<http://hejopapi.hu>

<http://vonyarcvashegy.hu/>

<http://www.budapest13.hu/>

<http://www.eger.hu/>

<http://hevizre.hu/>

<http://www.azevhonlapja.hu/>

<https://www.gov.uk/design-principles>

<https://www.gov.uk/service-manual>

<http://www2.gov.bc.ca/gov/topic.page?id=157D6555F8744850A439544F41727402>