

# ErgonomX – e-közigazgatási felületek használhatósági elemzése

2015. november 6.



**ergonomX**  
usability that works

## Közigazgatási fejlesztések fókuszterületei az elmúlt időszakban (2007-2013)

- Strukturális változások, SZEÜSZ-ök kialakítása
- A személyes mellett új csatornák biztosítása
- Egyszerűsítés, elektronizálás
- Alaprendszerek és kapcsolódó szolgáltatások továbbfejlesztése/kialakítása
- Elérhetőség, megbízhatóság



# STÁTUSZ

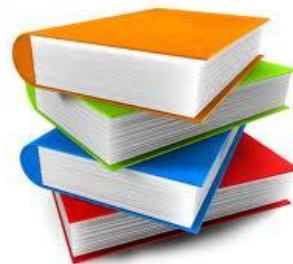
- Szigetszerű, széttagolt megoldások és szolgáltatások
- Mo.hu, aloldalak, szervezetek/szolgáltatások saját honlapjai
- Egységesítés hiánya
- Koncentráció a funkcionalitásra
- Ügyfélfókusz hiánya



- Fejlesztési és tervezési módszertan
- Értékelési rendszer
- Felhasználói felületek működésének vizsgálatára

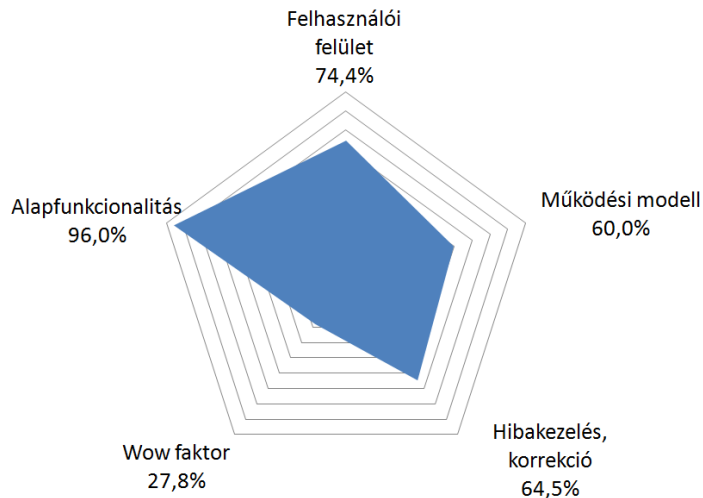


*Több, mint 230  
szempont*



## ErgonomX - 230 értékelési szempont, 5 kategóriában

- Alapfunktionalitás
- Felhasználói felület
- Működési modell
- Hibakezelés, korrekció
- Wow faktor



*Értékelőlap*

## Mit jelent az ErgonomX-érték?

**50%**

Használata minden felhasználói réteg számára kényelmetlen

**60%**

Csak gyakorlott felhasználók számára használható

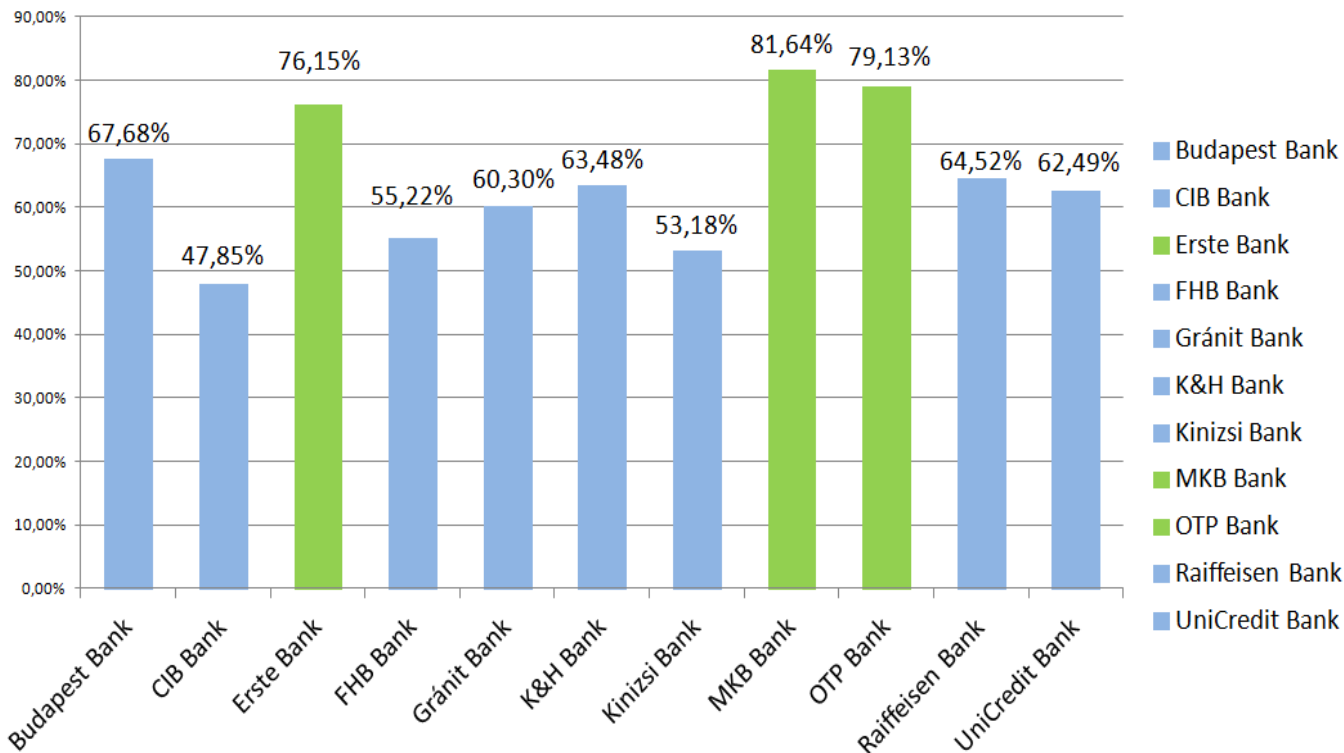
**70%**

Új felhasználók számára is elfogadható

**80%  
felett**

Minden felhasználói réteg számára használható

## Magyar NetBankok ErgonomX értéke (2015)



# *E-közigazgatási felületek Gyorsjelentés*

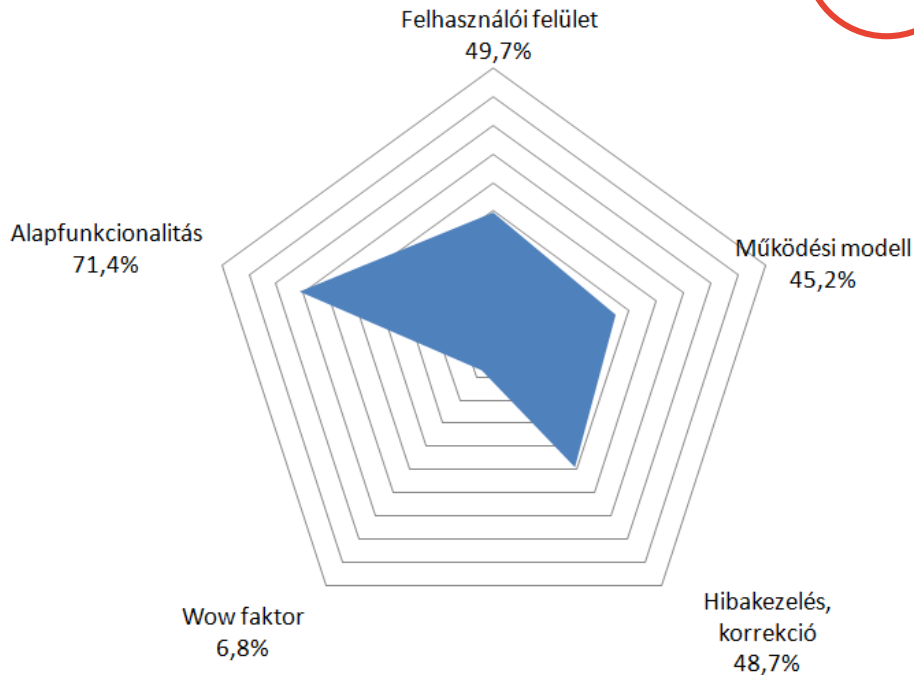




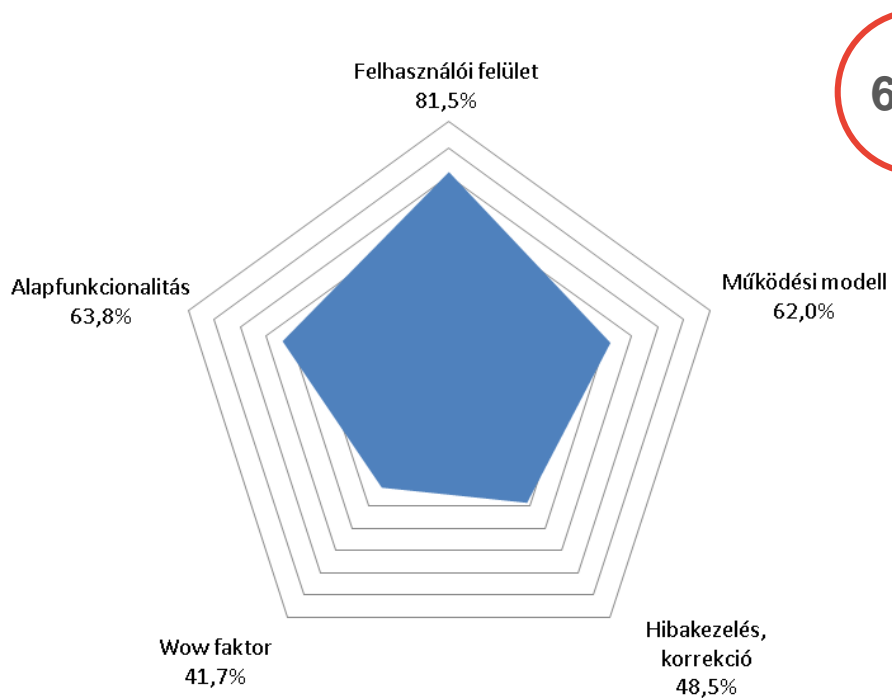
## ErgonomX értékelőlap - Webkincstár

44%

A Webkincstár  
értékelése



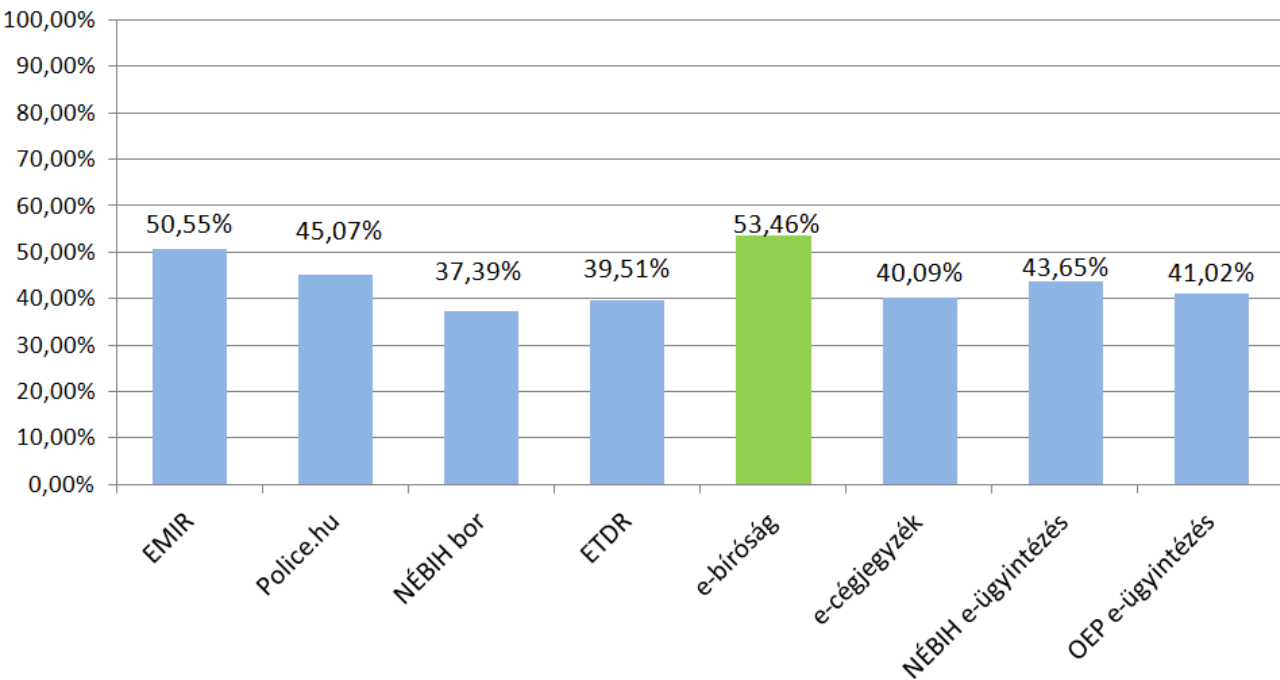
## ErgonomX értékelőlap – KEK KH ügysegéd



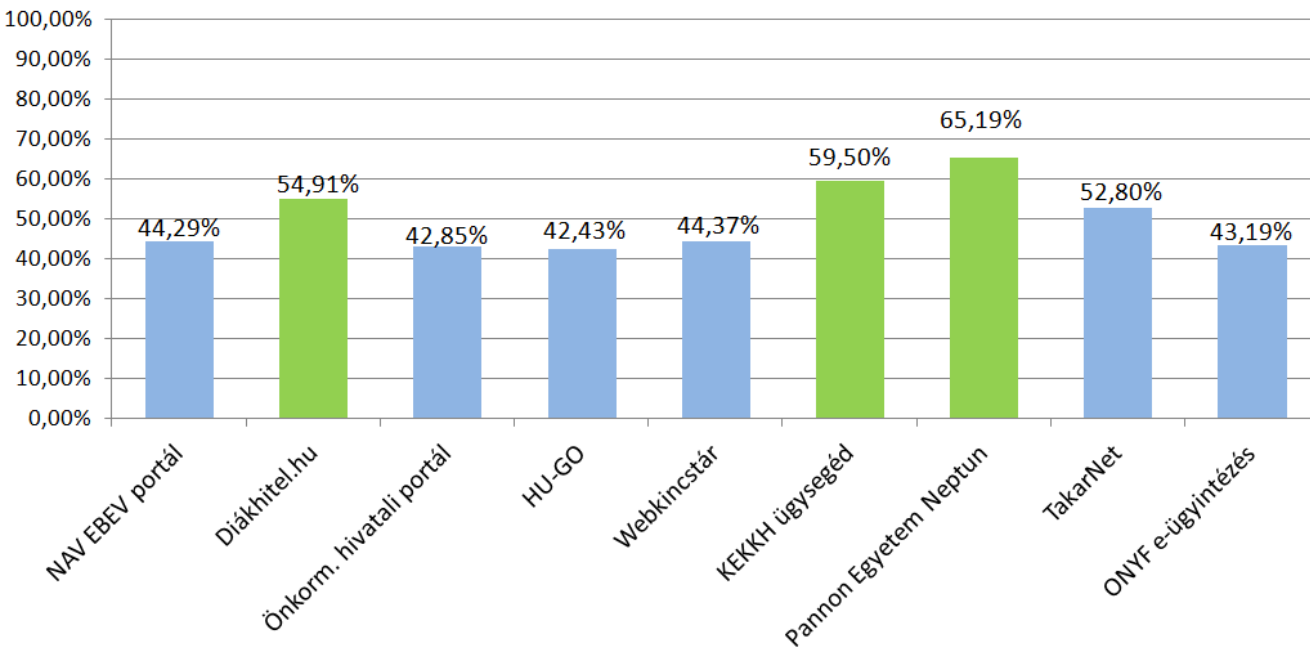
60%

Az KEKKH  
ügysegéd  
értékelése

## Magyar e-közigazgatási szolgáltatások ErgonomX értéke 2/1 (2015)



## Magyar e-közigazgatási szolgáltatások ErgonomX értéke 2/2 (2015)





- Több esetben a minimális funkcionalitás volt a cél
- A szolgáltatások stabilak, gyorsak
- A felhasználói szempontok nem érvényesülnek
- Kézikönyv, ügyleírás nélkül nehézkes használat

## Jellemző ErgonomX értékek Magyarországon

**50%**

Államigazgatás  
-beli belső  
felületek

**60%**

Banki belső  
felületek

**70%**

Nagy pénzügyi  
intézmények  
internetes  
felületei

**90%  
felett**

Technológiai  
mamutok  
(Facebook,  
Google,  
Amazon)



- Konzolidáció, egységesítés
- SZÜF
- Központban az állampolgárok és vállalkozások
- Közérthető és könnyen kezelhető felületek



- Legalább a magyar netbankok szintjének elérése
- Egységes elérhetőség, megjelenítés, működés előírása
- Felhasználó központú újragondolás
- Kiemelt hasznosságú funkciók bevezetése





- Egységesítést biztosító sztenderdek
- Felhasználói igények fejlesztési folyamatba építetten történő biztosítása
- Mérhetővé tétel és visszamérés (audit)
- Univerzalitás és szolgáltatásfüggetlenség



**Fábián Zoltán**

[Fabian.Zoltan.@clarity.hu](mailto:Fabian.Zoltan.@clarity.hu)

+36-20-918-7079

**Szegő Tamás**

[Szego.Tamas@clarity.hu](mailto:Szego.Tamas@clarity.hu)

+36-20-438-1358

*További információ:*

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



**ergonomX**

usability that works