

DIMOP\_PLUSZ-1.3.2-23-2023-00001

„Elektronikus ügyintézési felületek korszerűsítése”

# UX kutatások eredményei és általános megállapítások

## UX kutatások eredményei

### 1. Teljesítmény

#### Pozitívumok:

- Néhány rendszerben a funkcióknak gyors a reakcióideje.
- A frissítési mechanizmusok zökkenőmentesek.

#### Hiányosságok:

- A webes és mobilos felületek betöltési ideje sok esetben nem felel meg a modern felhasználói elvárásoknak.
- Gyakori problémák:
  - Nagyméretű és nem optimalizált képek, videók
  - Nem tömörített szöveges fájlok (JS, CSS)
  - Renderelést blokkoló erőforrások
  - Nem használt kódok jelenléte
  - Cache politika hiánya
  - Nagy DOM méret
- Mobilverziók teljesítménye többnyire gyengébb, mint az asztali verzióké.

**IdomSoft Zrt.**

Projekt megnevezése: DIMOP\_PLUSZ 1.3.2-23-2023-00001 „Elektronikus ügyintézési felületek korszerűsítése” projekt

- Az SSO, session timeout és többszörös bejelentkezés sok helyen megszakítja a folyamatokat.

### Fejlesztési lehetőségek:

- Kódminimalizálás, aszinkron betöltés
  - HTTP/2 alkalmazása
  - Modern betűtípuskezelés
  - Reszponzív teljesítményoptimalizálás
- 

## 2. Keresőoptimalizáltság (SEO)

### Hiányosságok:

- Több oldalnál hiányoznak alapvető SEO elemek:
  - Description meta tag
  - Canonical tag
  - robots.txt megfelelő kialakítása
  - Alt attribútumok képeknél
  - Egységes és releváns header struktúra
- Sok webhely technikailag elfogadható pontszámot ért el, de a Core Web Vitals teszten vagy a PageSpeed Insightsban gyenge eredményeket mutat.
- Előfordul túl rövid vagy nem informatív title és meta description.
- Van, ahol az organikus láthatóság csak magyar nyelven megfelelő, de más nyelven nem.
- Mobilalkalmazásoknál a SEO sajátossága az, hogy a letöltési linkek és hivatalos bemutatóoldalak könnyű elérhetőségét kell biztosítani.

### Fejlesztési lehetőségek:

- Strukturált adatok alkalmazása
  - Kulcsszavak konzisztens használata
  - HTTP/2-re váltás
  - Nemzetközi kulcsszóstratégia kialakítása
-

### 3. Akadálymentesség

#### Pozitívumok:

- néhány rendszer támogatja a biometrikus azonosítást, Dynamic Type-ot, vagy rendelkezik éjszakai móddal.

#### Hiányosságok:

- Szinte minden felületnél előfordulnak akadálymentességi hiányosságok, különösen:
  - Nem megfelelő színkontrasztok
  - Kisméretű érinthető felületek
  - Fókuszkezelés hibái
  - Képernyőolvasó-barát címkék hiánya
  - ARIA attribútumok hibás vagy hiányos használata
  - Zoomolás tiltása
- Komoly akadályt jelent, hogy a hibaüzenetek és visszajelzések sokszor csak vizuálisan érzékelhetők, hangos visszajelzés nélkül.
- PDF dokumentumok gyakran nem akadálymentesek.

#### Fejlesztési lehetőségek:

- Kontrasztarány javítása
- Beszédcsímkék és alternatív szövegek biztosítása
- Képernyőolvasó kompatibilitás
- Egységes fókuszmenedzsment
- Vizuális hierarchia és sötét mód bevezetése

---

### 4. Felhasználói élmény és használhatóság (UX/UI)

#### Pozitívumok:

- néhány funkció gyorsan és zökkenőmentesen működik.

#### Hiányosságok:

- Gyakori hibák:
  - Bonyolult és nem intuitív navigáció
  - Vizuális hierarchia hiánya
  - Kontraszt- és színhasználati inkonzisztenciák

**IdomSoft Zrt.**

Projekt megnevezése: DIMOP\_PLUSZ 1.3.2-23-2023-00001 „Elektronikus ügyintézési felületek korszerűsítése” projekt

- Keresőfunkciók hiányosságai (irreleváns eredmények, szűrés és rendezés hiánya)
- Túlzsúfolt nyitóoldalak és nem logikus menüszerkezet
- Tooltipek túlterheltek vagy nem informatívak
- Hibaüzenetek nem adnak használható útmutatást
- Mobilhasználat során sok elem nem felel meg az iparági standardoknak (például gombméretek vagy interaktív felületek kezelhetősége).
- Több rendszerben probléma a rezponzív dizájn következetlensége.
- Nyelvhasználat terén előfordul stílus-inkonzisztencia (tegezés és magázás váltakozása), bonyolult szóhasználat és hivatali nyelvezet.

### Fejlesztési lehetőségek:

- Reszponzív és konzisztens dizájn
- Intuitív keresőfunkciók
- Logikus információs architektúra
- Egységes nyelvezet
- Felhasználói tesztek szélesebb körű bevezetése

## 5. Szöveges tartalmak

### Pozitívumok:

- Egyes rendszerekben törekvés látható a közvetlenebb, tegező hangnemre.
- Bizonyos GYIK és strukturált tartalmak segítik az átláthatóságot.
- Az előre kitöltött űrlapok, egyszerű címek és aktív nyelvezet alkalmazása javítja a megértést.

### Hiányosságok:

- **Túl hivatalos és bonyolult szövegek**  
A legtöbb rendszerben a szövegek erősen hivatalosak, gyakran körülményes mondat szerkezetekkel és szakzsargonnal. Például, rövidítések magyarázat nélkül és passzív szerkezetek. Ez jelentősen rontja a közérthetőséget.
- **Inkonzisztens stílus és terminológia**  
Több helyen keveredik a tegező és magázó megszólítás, valamint nem egységes a szóhasználat. Például, gombfeliratok és funkciónevek esetén. Ez csökkenti a bizalmat és bizonytalanságot okoz.

- **Nem felhasználóbarát hibaüzenetek és tooltipek**  
Sok hibaüzenet nem ad konkrét megoldási javaslatot, a tooltipek redundánsak vagy túlzottan technikaiak.
  - **Hiányzó magyarázatok és kontextus**  
Rövidítések, mozaikszavak (például GYSE, KAÜ, PIN kód) gyakran magyarázat nélkül jelennek meg. A gombok és linkek funkciója nem mindig egyértelmű, a felhasználók nem tudják, mire számíthatnak kattintás után.
  - **Hosszú, túlírt tartalmak**  
Több helyen a szövegek túl részletesek, de a lényeges információt nem megfelelően emelik ki. Ez főleg a kezdőoldalakon és sűgőkben nehezíti az eligazodást.
- 

## Általános megállapítások

### 1. Általános megállapítások a jó gyakorlatokról

- **Hasznos funkciók jelen vannak**
  - Előre kitöltött űrlapok
  - Térképes kereső
  - Receptek/dokumentumok egy helyen kezelése
  - Biometrikus bejelentkezés
  - Navigátor és teendőlista funkciók
- **Ügyféltámogatás vegyesen megoldott**  
Telefonos segítség jellemzően elérhető, de az **online chat és élő támogatás** hiányzik, chatbotok pedig többnyire korlátozottan működnek.
- **Átláthatósági problémák**
  - Adatkezelési tájékoztatók és sűgők gyakran rejtve vannak.
  - Navigáció sok helyen bonyolult, zsákutcákhoz vezethet.
  - Automatikus űrlapkitöltés sokszor hiányos vagy nem egyértelmű.
- **Felhasználóbarát elemek részben megvannak**, de nem következetesek:
  - Egyszerű időpontfoglalás
  - Biometrikus belépés
  - Visszaigazoló e-mailek

- Naptárfunkciók
- 

## 2. Felhasználói visszajelzések általános mintázatai

### Pozitív tapasztalatok:

- Átlátható, letisztult felületek néhány rendszerben.
- Biometrikus bejelentkezés, naptár- és receptfunkciók segítik a használatot.
- Előre kitöltött adatok, logikus folyamatok csökkentik az adminisztrációs terheket.

### Hiányosságok:

- Bejelentkezési hibák, instabil működés.
- Mobilos élmény sok helyen gyenge (újrátöltések, nem reszponzív elemek).
- Bonyolult nyelvezet és rövidítések miatt a felhasználók gyakran nem értik a folyamatot.
- Súlyos és ügyféltámogatás hiánya miatt a felhasználók külső forrásokhoz fordulnak.
- Nem intuitív navigáció (például kétoszlopos nézet vagy rejtett menüpontok).
- Nem megfelelő vizuális visszajelzések (például nincs megerősítés, ha egy folyamat sikeresen befejeződött).

### Felhasználói javaslatok:

- Onboarding folyamatok bevezetése
  - Személyre szabott funkciók (pl. szűrővizsgálatok, családtagok kezelése)
  - Egyértelműbb visszajelzések (ikonok, státuszjelzések)
  - Hétköznapi nyelvezet, rövidítések magyarázata
- 

## Összefoglalás - A hiányosságok hatásai

- **Navigáció és logika hiánya** → a felületek szerkezete nehezen követhető, ami bizonytalanságot és hibás ügyintézkést eredményez.
- **Mobiloptimalizáció és reszponzivitás hiánya** → kifejezetten akadályozza a mindennapi használatot, főleg űrlapkitöltésnél.
- **Felesleges és bonyolult folyamatok** → lassítják az ügyintézkést, a dokumentáció gyakran túlzott vagy tisztázatlan.

- **Szakzsargon és túlírt szövegek** → nem hétköznapi nyelven kommunikálnak, ami frusztrációhoz vezet.
- **Szétzúrt rendszerkép** → a mo.hu, integrátor appok, ágazati portálok és ePapír átláthatatlan ökoszisztémát alkotnak.
- **Gyenge pont az ügyféltámogatás** → hiányzik az élő chat, a gyors válaszadás és a közérthető súgóanyag.
- **Hiányzó vizuális vagy oktató tartalom** → nincs onboarding, útmutató vagy videó, ami önálló ügyintézést segítene.
- **Akadálymentesség, SEO és teljesítmény heterogén** → nincs egységes, mindenki számára elérhető és gyors digitális környezet.