



FUNDACJA
IM. STEFANA
BATOREGO

Warszawa, styczeń 2016

Państwowa Komisja Wyborcza

Raport na temat funkcjonalności strony internetowej

MillwardBrown

Cel badania

Pierwszym etapem badania było **zrekonstruowanie stanu wiedzy na temat wyborów oraz wskazanie źródeł, z których wyborcy czerpią informacje**. Dane dotyczące stanu wiedzy respondentów pozwoliły zarysować tło społeczne potrzebne do zrozumienia stopnia zaangażowania badanych.

Ostatecznymi celami były: **zbadanie funkcjonalności strony Państwowej Komisji Wyborczej oraz identyfikacja pojawiających się barier komunikacyjnych**, a także **ustalenie możliwości usprawnień**.

Informacje na temat badania

Badanie przeprowadzono na grupie siedmiu osób zrekrutowanych pod kątem zróżnicowanego poziomu wykształcenia i wykonywanego zawodu (segment C1/C2), w wieku od 25 do 45 lat.

Badano zarówno ludzi biorących czynny udział w wyborach, jak i tych, którzy nie głosują.

Wśród badanych znaleźli się obywatele sprawni oraz o różnym stopniu niepełnosprawności (osoba niewidoma oraz respondent ze znacznymi ograniczeniami ruchowymi).

1. Czy wybory to nasze wybory? Ile o nich wiemy?

Pytanie o to, jakie wybory odbędą się 25 października, nastręczyło trudności blisko połowie badanych.

Kobieta (60 l.) była pewna, że będzie oddawać głos w wyborach samorządowych, bo osobiście znała startującego w nich kandydata (zmniejszenie dystansu może sugerować, że wybory będą odbywać się na poziomie lokalnym).

Dziewczyna (26 l.) wiedziała, że odbędą się wybory, jednak potrafiła wyróżnić jedynie wybory prezydenckie, reszta trafiała do kategorii „inne”. Respondentka głosowała tylko kilka razy w życiu (i jeżeli już, to na prezydenta), bo uważa, że osoby, które tak jak ona mają świadomość tego, co się dzieje w polityce, wiedzą, że jeden głos zupełnie się nie liczy i niczego nie może zmienić. Swoich rodziców, którzy głosują w każdych wyborach, uważa za naiwnych i określa mianem idealistów.

Wiedzę o kandydatach czerpie się najczęściej z debat telewizyjnych i programów publicystycznych. Internet jako źródło wiedzy pojawia się w drugiej kolejności i znacznie rzadziej. Ponieważ jednak formuła debaty telewizyjnej nie pozwala wszystkim kandydatom na zaprezentowanie swojego programu, głosuje się kluczem partii i ewentualnych sympatii („ten kandydat zrobił na mnie dobre wrażenie”). **Według badanych brakuje rzetelnych, obiektywnych stron, z których można by poznać program kandydatów** (nikt z respondentów nie słyszał ani o Latarniku Wyborczym, ani o serwisie Mam Prawo Wiedzieć). Pojawiły się głosy, że strona PKW mogłaby być miejscem, w którym przedstawione zostają programy poszczególnych kandydatów.

2. Kiedy? Jak? Gdzie? Źródła praktycznej wiedzy o wyborach

Z przeprowadzonych wywiadów jasno wynika, że informacja o tym, jak głosować, przekazywana jest międzypokoleniowo, najczęściej przez rodziców: wszyscy badani zostali przed swoimi pierwszymi wyborami poinstruowani przez starszych, jak oddać ważny głos. **Wielu z nich zdobywało również wiedzę poprzez obserwację:** kiedy byli jeszcze osobami niepełnoletnimi, bez prawa do głosowania, przychodzili do lokalu wyborczego razem z rodzicami.

Wybór godziny głosowania: do lokali wyborczych badani najczęściej przychodzą, wracając z niedzielnego spaceru lub kościoła. Głosowanie zwykle jest pierwszą rzeczą, jaką robią rano: „piję kawę, a potem idę głosować”. Jedynie ci, którzy w niedzielę w ciągu dnia mają zajęcia, deklarują, że pójdą głosować wieczorem.

W wyborach bierze się udział „tam, gdzie zawsze” – z tego powodu jeżeli obywatele głosują w miejscu zamieszkania, to nie sprawdzają miejsca głosowania, wierzą bowiem, że będzie takie samo jak w latach ubiegłych. Gdyby jednak była taka potrzeba, **informacji o lokalu wyborczym badani szukaliby na obwieszczeniach wywieszonych na klatkach schodowych lub tablicach ogłoszeń.**

Według respondentów głosują wszyscy obywatele Polski, wątpliwości pojawiają się tylko w przypadku osób ze zdiagnozowaną chorobą psychiczną. Nikt nie ma kompletnej wiedzy i pewności, kto dokładnie może oddać głos.

3. Strona PKW

Gdy wpisujemy skrót „PKW” w najpopularniejszej wyszukiwarce (Google), jako pierwszy wynik pojawi się strona Prawniczej Księgarni Wyszukiwowej.

Kiedy będziemy wpisywać kolejne popularne hasła, na przykład: „jak oddać ważny głos”, „Praga-Północ gdzie głosować” czy „lokale wyborcze godziny otwarcia”, trafimy na wiele odnośników do artykułów i stron, jednak nie znajdziemy w nich informacji ze strony Państwowej Komisji Wyborczej. Jest to o tyle istotne, że **100% badanych deklaruje, iż podczas szukania informacji w Internecie zaczyna od wpisania precyzyjnego hasła w wyszukiwarce Google.**

Z wypowiedzi respondentów wyłania się obraz strony PKW jako nieczytelnej, niełatwiającej znalezienia potrzebnych informacji, ale zarazem pełnej rozmaitej, choć częściowo niepotrzebnej, wiedzy. „Rządowe strony tak mają, że ciężko się w nich poruszać” – podsumowała jedna z respondentek (kobieta, 60 l.).

Chociaż „bywają gorsze strony”, to nie można powiedzieć, by strona PKW sprawiała wrażenie przyjaznej i zachęcającej do korzystania w przyszłości. „Prędzej by mnie ta strona zniechęciła, niż zachęciła” – deklarował 46-letni pracownik służb mundurowych.

Wcześniej czy później wszyscy respondenci zadawali sobie pytanie, do kogo skierowana jest ta strona. Wszyscy zauważali, że nie jest ona jednoznacznie przeznaczona dla jednego typu odbiorców.

Na stronie nastąpiło bowiem przemieszanie kategorii wiadomości: **informacje dla komisji wyborczych mieszają się z tymi dla wyborców**. Prowadzi to do dużego dysonansu i zamieszania informacyjnego. Pytanie o to, do kogo skierowana jest strona, wydaje się kluczowe, ponieważ obie grupy mają zupełnie inne potrzeby.

O ile informacje dla komisji wyborczych powinny być wyczerpujące, maksymalnie szczegółowe, obejmujące wszystkie obwieszczenia i potrzebne akty prawne, o tyle respondenci uznali, że **im jako wyborcom potrzebne są konkretne, proste komunikaty dotyczące bezpośrednio szczegółów głosowania**. Dokumenty napisane oficjalnym językiem prawnym zniechęcały badanych do wyszukiwania w nich potrzebnych informacji.

Według respondentów pierwsza strona powinna w czytelny sposób przekazywać wszystkie najważniejsze dla wyborcy informacje:

- Gdzie można zagłosować – spis lokali wyborczych.
- W jaki sposób oddać ważny głos – krzyżyk, podkreślenie czy kółko.
- Wykaz kandydatów ze zdjęciami i odnośnikami do programów wyborczych.
- Godziny otwarcia lokali wyborczych.

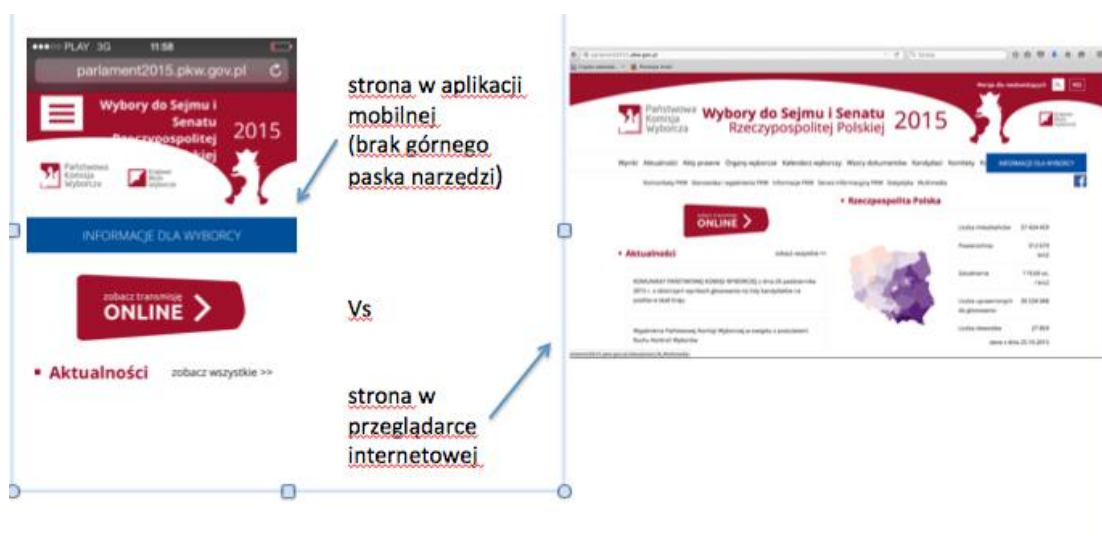
4. Nawigacja – sposoby poruszania się po stronie

- Kluczową sprawą w wyborze ścieżek korzystania ze strony było to, co badany mógł zobaczyć od razu po jej załadowaniu – **wielu respondentów, szukając konkretnej wiedzy, niechętnie przewijało stronę w dół** (inaczej było, kiedy poproszono ich o zapoznanie się ze stroną – co świadczy o umiejętności przeglądania stron internetowych).
- Najczęściej eksplorowany był pasek zakładek po lewej stronie (to od nich za każdym razem zaczynało poszukiwanie).
- **Wyszukiwanie haseł w gęstwinie informacji na stronie PKW przypomina poruszanie się po lesie bez określonej ścieżki:** respondenci w różny sposób trafiali na potrzebne im wiadomości, wielu z nich znajdowało informacje w zaproponowanych przez wyszukiwarkę artykułach prawnych i dokumentach, takich jak „poradnik dla okręgowych komisji wyborczych”. Nie potrafili jednak odtworzyć przebytej przez siebie ścieżki (mieli trudności ze znalezieniem tych informacji po raz drugi).

5. Bariery komunikacyjne

- **Strona zaprojektowana jest tak, jakby była kartką papieru, a nie bytem wirtualnym:** otwierając ją, osoby badane nie widziały tego, co znajduje się na dole (konieczność przewinięcia w dół), i intuicyjnie **szukały informacji w zakładkach, które było widać od razu**. Z tego powodu bardzo trudno było wszystkim znaleźć **wzór tego, jak oddać ważny głos**, oraz **wyszukiwarkę obwodów wyborczych**, której, chociaż znajdowała się na stronie głównej, nie było widać od razu.

- Układ strony skłania do przeszukiwania w pierwszej kolejności zakładek: „aktualności”, „informacje”, „komunikaty” – w których nie ma wiadomości dla wyborców.
- **Zamieszanie pojęciowe:** wszyscy badani szukali lokali wyborczych w zakładce „organy wyborcze”, mylili wybory z referendum, nieczytelny był dla nich zwrot przy wyszukiwarce: „wyszukaj obwody”.
- **Dwie wyszukiwarki na jednej stronie** – jedna nie przeszukuje zasobów drugiej. Po kilku nieudanych próbach z jedną respondenci nie próbowali wyszukiwać haseł w drugiej.
- Wyszukiwarka nie wyświetla komunikatu, jeżeli w słowie znajduje się literówka, co sprawia, że odbierana jest jako narzędzie, które nie działa.
- **Bariery komunikacyjne – urządzenie mobilne:** z powodu zawężonego pola widzenia wyszukiwanie haseł w aplikacji mobilnej okazywało się bardzo trudne. Nawet te znajdowane wcześniej bez problemu, np. informacje o kandydatach, były trudne do znalezienia.



6. Udogodnienia dla niepełnosprawnych – niewidomi

- Respondent jest osobą niewidomą. W wyborach głosuje zawsze, odkąd nabył prawa wyborcze, ponieważ dopiero wtedy „czuje się pełnoprawnym obywatelem Polski”.
- Potrzebne informacje na temat głosowania czerpie z wyspecjalizowanych list dyskusyjnych dla niewidomych. Z doświadczenia wie, że osoba niepełnosprawna musi często wiedzieć więcej niż członkowie komisji wyborczej.
- Na grupach dyskusyjnych dla niepełnosprawnych już kilka tygodni przed wyborami pojawiają się wątki na temat sposobów głosowania; w przypadku niewidomych dyskutuje się zwłaszcza o nakładkach – specjalnych plastikowych kartach pozwalających osobom niewidzącym na oddanie głosu w sposób tajny. Za każdym razem nakładki muszą być drukowane na nowo, ponieważ dostosowane są do konkretnych kart wyborczych (osoba niewidoma musi wcześniej sprawdzić, np. w Internecie, na którym miejscu startuje jej kandydat, i zagłosować po odliczeniu kratek).
- Nakładki dla niewidomych wywołują pewne kontrowersje: ich drukowanie generuje duże koszty, powinny one bowiem znajdować się w każdej obwodowej komisji wyborczej w kraju i za każdym razem są inne. Jednak dla respondenta nie do przecenienia jest fakt, że dzięki temu może głosować w sposób niezależny i tajny, podczas gdy inne metody głosowania (przez pełnomocnika, korespondencyjnie czy z przewodnikiem) zawsze wymagają pomocy kogoś drugiego, kto nawet

jeśli jest osobą zaufaną, to może oddać głos na innego kandydata niż wskazany. Osoba niewidoma nie może sprawdzić, na kogo został oddany głos.

- Podczas przeglądania stron internetowych respondent korzysta z programów typu screen reader, które odczytują na głos informacje, uwzględniając ich różne kategorie (nagłówki, tabele, pola edycji, takie jak wyszukiwarka). Paradoksalnie poruszanie się po stronie PKW sprawia badanemu mniejsze problemy niż osobom widzącym.
- **Ponieważ program przekazuje informacje liniowo, respondent, w przeciwieństwie do osób widzących, nie doświadczał chaosu informacyjnego** (na stronie dla wyborców, oprócz informacji o wyborach, znajdują się np. wiadomości o powierzchni Polski, zaludnieniu i liczbie mieszkańców, a także różne obwieszczenia Państwowej Komisji Wyborczej).
- Specyfika programów typu screen reader sprawia, że najlepiej odczytywane są strony zapisane w języku HTML (te, które zakodowano w języku Flash i Java, okazują się nieczytelne). Każda strona przystosowana do potrzeb osób niewidomych powinna mieć dobrze „podpisane” elementy – każdy nagłówek czy pole testowe muszą mieć „nadczytany” tekst z informacją, czym ten element jest, np. pole edycji powinno być podpisane jako „wyszukiwarka”.
- Na stronie PKW większość elementów była dobrze oznaczona, z jednym wyjątkiem – niepodpisane było pole wyszukiwarki, w którym zaznaczało się wyszukiwanie lokali z dostępem dla osób niepełnosprawnych.

7. Udogodnienia dla niepełnosprawnych – niepełnosprawność ruchowa

- Respondent jest osobą ze słabą koordynacją ruchową, dlatego strony internetowe obsługuje przy pomocy klawiatury komputera (nie używa myszki). Aby poruszać się po stronie, musi przy pomocy klawisza „tabulator” przemieszczać się po kolejnych obiektach. Dobrze zaprojektowana strona, uwzględniająca potrzeby tego typu odbiorców, pozwala na płynne poruszanie się tabulatorem po wszystkich elementach. Kluczową rolę odgrywa fokus klawiatury, czyli opcja zaznaczająca kolejne elementy na stronie.
- **Niestety, strona PKW nie obsługuje fokusa klawiatury** – większość elementów się nie zaznacza, fokus ukrywa się pod komunikatem o „ciasteczkach”, który można wyłączyć dopiero po zjechaniu na sam dół strony, nie ma też precyzyjnej nawigacji po obiektach i zaznaczają się one na tyle chaotycznie, że trudno połączyć się, w którym miejscu strony znajduje się podkreślony fragment.
- **Z tego powodu badany nie mógł odnaleźć żadnych poszukiwanych przez niego haseł.**

8. Wnioski

Informację na temat wyborów badani czerpią z dwóch podstawowych źródeł: przekazu międzypokoleniowego (jak i gdzie głosować) oraz telewizji (na kogo).

Strona PKW oceniana jest jako miejsce, gdzie można znaleźć wiele różnych, ale niekoniecznie potrzebnych wyborcy wiadomości. Podstawowe dane (takie jak spis lokali wyborczych i godziny ich otwarcia, informacje, jak oddać ważny głos, dobra wyszukiwarka obsługująca zasoby całej strony) respondenci chcieliby znaleźć na pierwszej stronie.

Podstawowe zakładki i wyszukiwarka zaczną spełniać swoją funkcję, jeżeli będą widoczne od razu po otwarciu strony (badani niechętnie przewijali ją w dół). Na stronie PKW nastąpiło pomieszenie kategorii informacji – dokumenty potrzebne obwodowym komisjom wyborczym mieszają się z wiadomościami dla wyborców. Paradoksalnie z wyszukiwaniem informacji na stronie PKW najlepiej radziła sobie osoba

niewidoma, ponieważ nie doświadczała chaosu informacyjnego, który zniechęcał do korzystania ze strony pozostałych badanych.

Strona PKW powinna ulec radykalnej przebudowie. Podstawową sprawą jest oddzielenie części informacyjnej (np. o wynikach wyborów), działu z wiadomościami dla osób startujących z wyborach i ich sztabów oraz strony z informacjami dla głosujących.

Architektura każdej z tych stron powinna być przedmiotem osobnych badań, tak żeby można było zoptymalizować umieszczone tam funkcjonalności.

Fundacja im. Stefana Batorego

Sapieżyńska 10a
00-215 Warszawa
tel. (48-22) 536 02 00
fax (48-22) 536 02 20
batory@batory.org.pl
www.batory.org.pl

Teksty udostępnione na licencji
Creative Commons.
Uznanie autorstwa na tych samych warunkach
3.0 Polska (CC BY SA 3.0 PL)

