

# Kanał Zulip-CRW

Opinie użytkowników kanału po wyborach parlamentarnych

Raport z badania ilościowego

31 października 2023

# Spis treści

Informacje o badaniu

3

Charakterystyka respondentów

6

Główne wnioski i rekomendacje

10

Wyniki badania

15





# Informacje o badaniu





# Podstawowe informacje o badaniu

## Cel badania:

- zebranie opinii wśród urzędników na temat kanału Zulip
- zmapowanie potrzeb urzędników do rozwoju tego narzędzia

## Metoda:

- CAWI - z wykorzystaniem ankiet rozprawdzonych i wypełnianych przez respondentów samodzielnie online.  
Uzyskaliśmy **1728 wypełnień** ankiety.
- Ankieta została **wysłana mailowo** do użytkowników kanału Zulip-CRW. Wysyłka została **poprzedzona wpisem na Zulipie** informującym o prowadzonym badaniu.

**Czas trwania badania:** 17.10.2023 - 25.10.2023.

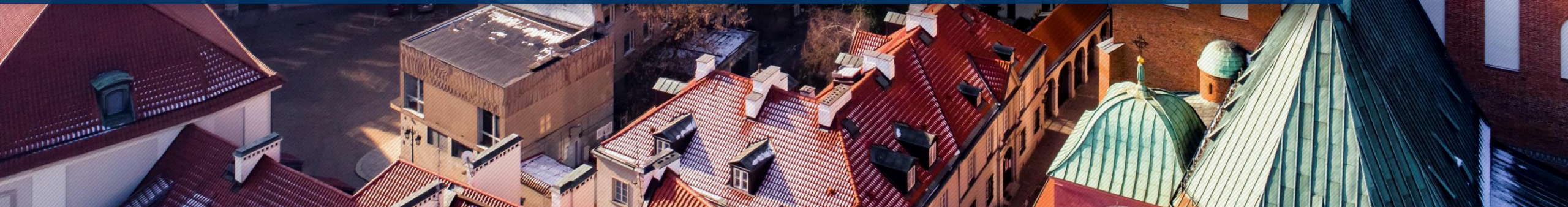


# Opinie o CRW

W pytaniach otwartych ankiety pojawiło się wiele opinii użytkowników **nie tyle o samym Zulipie, co ogólnie o CRW**. Pomijamy te dane w raporcie, ale omówienie komentarzy użytkowników dotyczące CRW przedstawimy **w oddzielnym opracowaniu**.

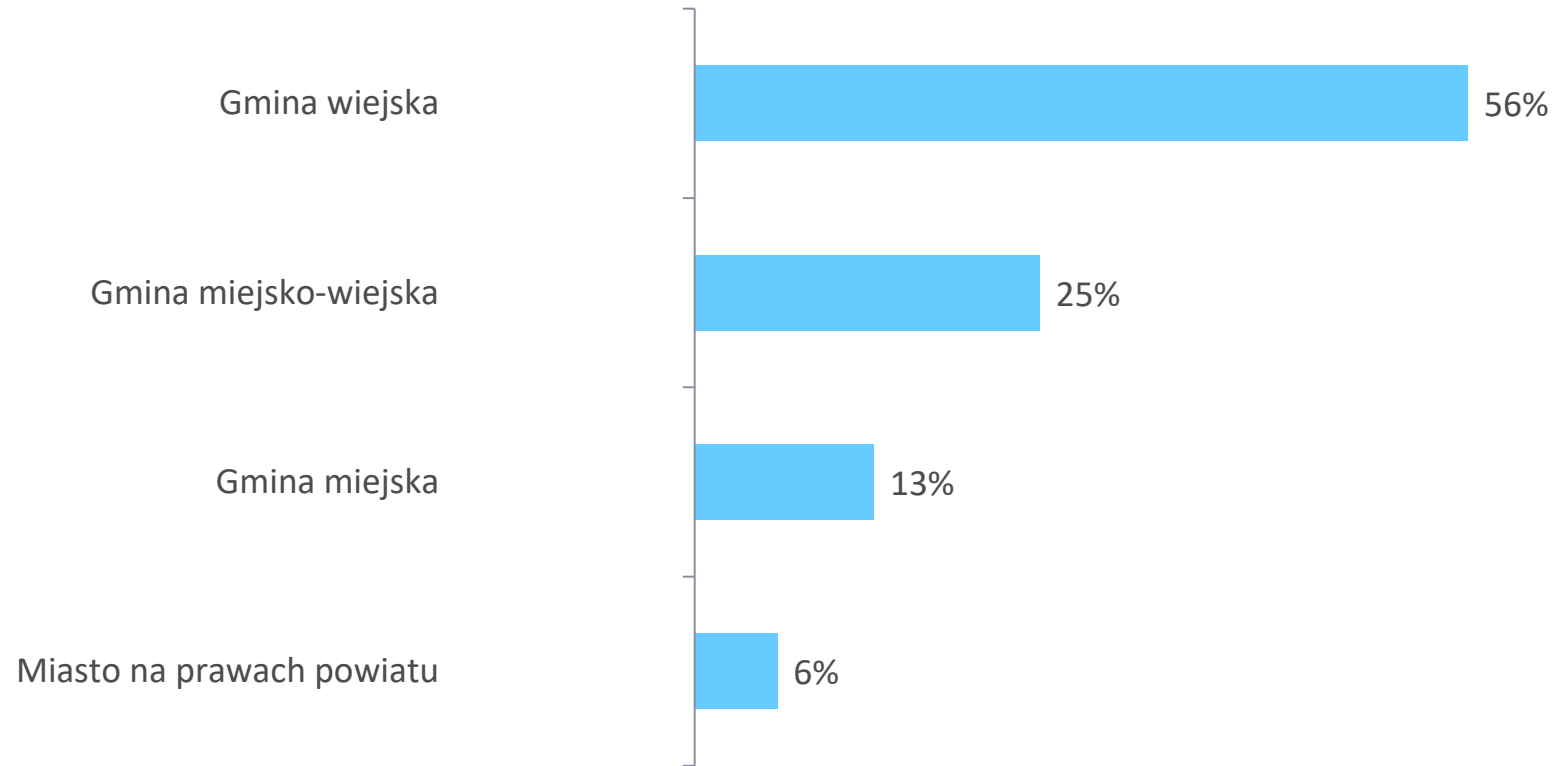


## Charakterystyka respondentów



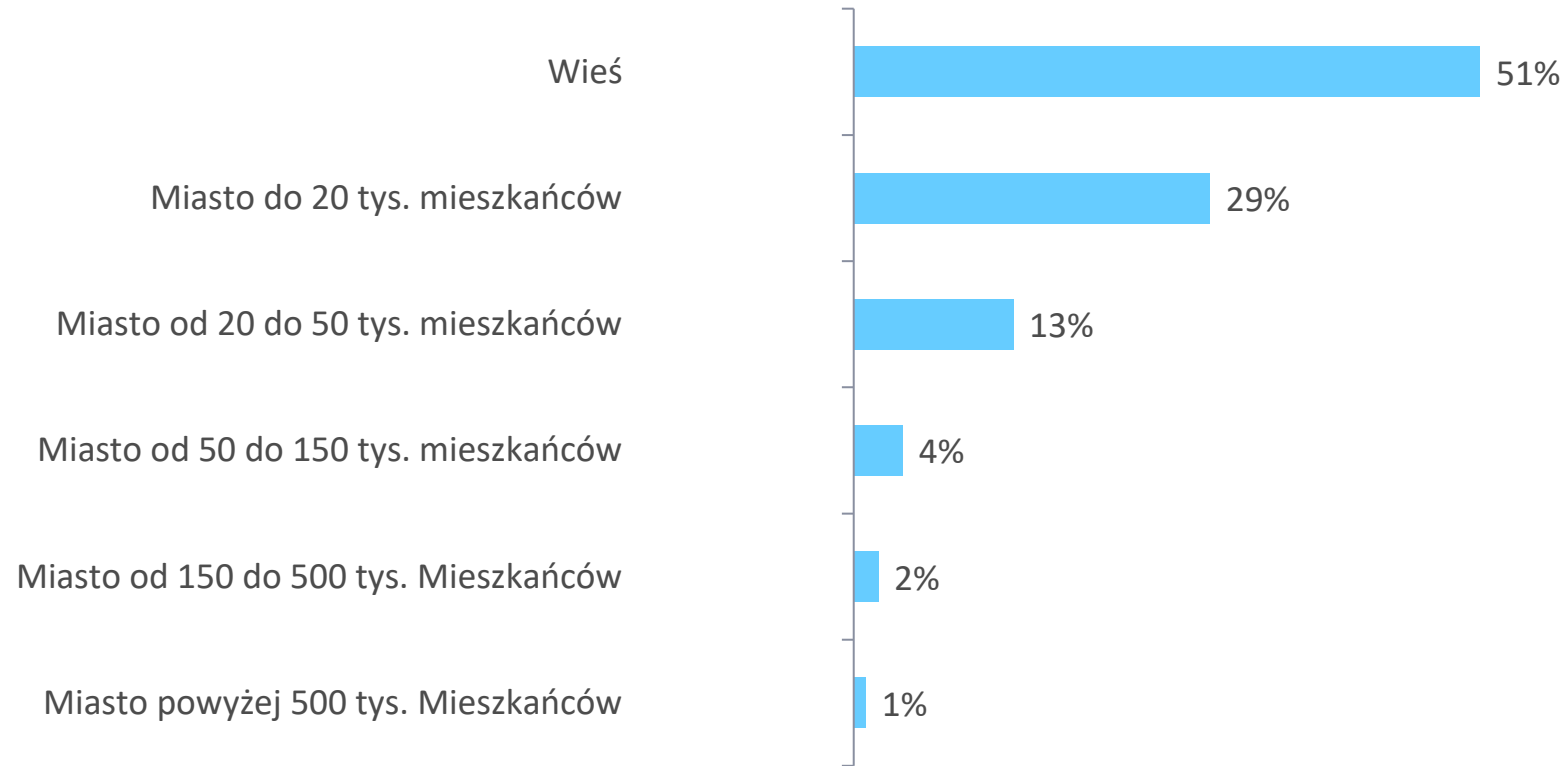


# Charakterystyka osób, które wzięły udział w badaniu (1/3)





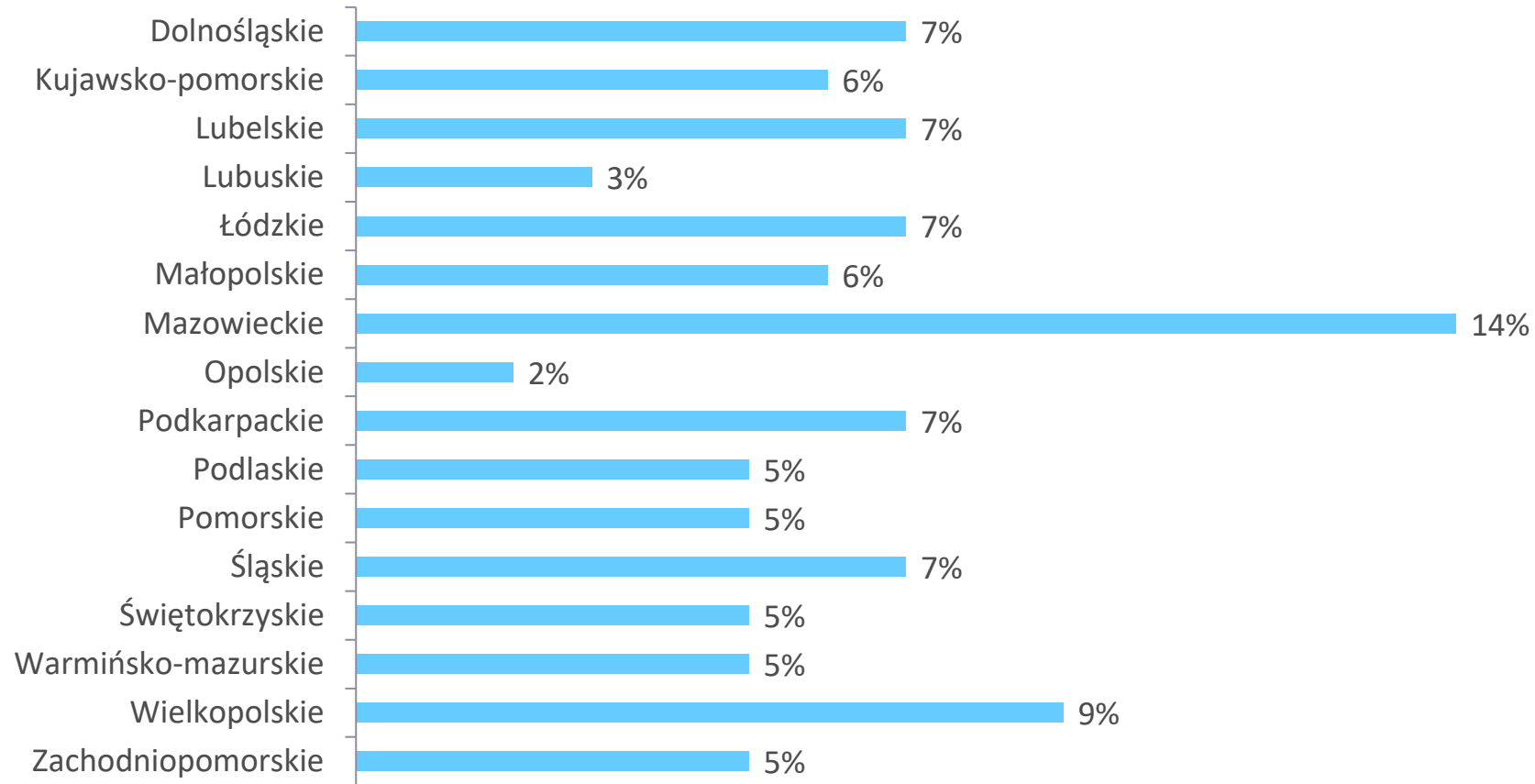
## Charakterystyka osób, które wzięły udział w badaniu (2/3)





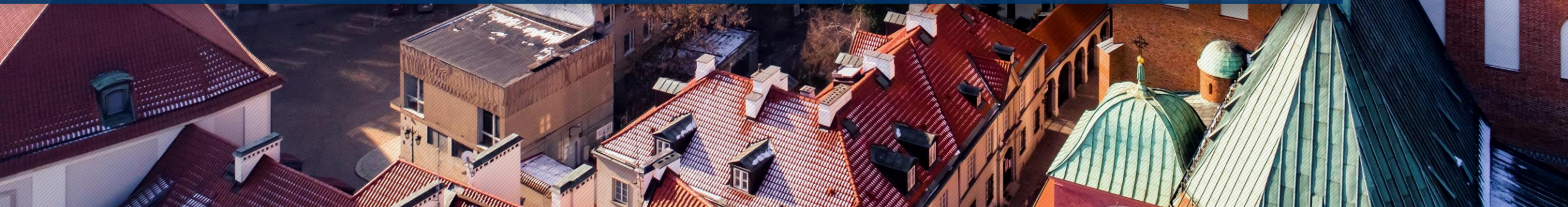


## Charakterystyka osób, które wzięły udział w badaniu (3/3)





# Główne wnioski i rekomendacje





# Ogólny odbiór i zainteresowanie kanałem

- Zulip na ogólnym poziomie został **bardzo pozytywnie odebrany przez użytkowników**. Może o tym świadczyć **wysoka ocena dotychczasowej komunikacji** (średnia 4,07/5), czy bardzo wysoki odsetek (91%) **chcących, aby kanał pozostał aktywny także po wyborach**. Dlatego **rekomendujemy podtrzymanie aktywności na kanale i rozważenie innych niż obsługa CRW możliwości jego wykorzystania**.
- Szczególnie atrakcyjna dla użytkowników była w Zulipie możliwość **wymiany doświadczeń** z innymi pracownikami urzędów z całej Polski, a także ułatwienie **bezpośredniego dotarcia do ekspertów** z COI czy MC.
- Część respondentów (56%) wyraziła zainteresowanie otrzymywaniem **zaproszeń do różnych form badań** prowadzonych przez COI. Ankieta, którą tu omawiamy również spotkała się z szybką reakcją i zainteresowaniem użytkowników. Świadczy to o dużym potencjale Zulipa jako **narzędzia do szybkiego kontaktu z użytkownikami produktów COI, rekrutacji do testów, itp.**



# Umiejscowienie kanału

- Użytkownicy **nie mieli zgodnej opinii** o tym, czy kanał powinien znajdować się w całości w sieci wydzielonej. Twierdziła tak **ok. połowa użytkowników** – pozostali byli podzieleni pomiędzy chęć umiejscowienia go **w całości w internecie** a stworzenie **dwóch kanałów**, z których jeden byłby w ogólnodostępnej sieci.
- Komentarze osób niezadowolonych z umieszczenia Zulip-CRW w sieci wydzielonej świadczyły o tym, że było to **utrudnienie dostępu** – niektóre osoby zainteresowane, z racji zajmowanego stanowiska, **nie miały dostępu do sieci wydzielonej** (np. niektórzy informatycy). Aby sprawdzić istotne dla nich informacje musieli udawać się do innego biura lub prosić o pomoc inne osoby



# Co warto poprawić (1/2)

- Wielu użytkowników skarżyło się na **chaos na kanale**. Wynikał on przede wszystkim z **częstego powtarzania się tematów/pytań**. Przy tak dużej liczbie wątków, wiele z nich **nie zawierało wyczerpujących odpowiedzi** – sprawiało to, że osoba szukająca mogła mieć problem z odnalezieniem potrzebnych informacji.
- W związku z tym problemem część użytkowników skarżyła się na **brak moderacji forum**. Moderatorzy mogliby decydować o **dopuszczeniu lub nie danego wątku** i pomóc uniknąć w ten sposób wielokrotnego powtarzania tych samych pytań. Zmniejszyłoby to jednocześnie poczucie frustracji osób, które nie otrzymały odpowiedzi na zadane przez siebie pytanie i miały problem z odnalezieniem odpowiedzi w innym miejscu.
- Tym, co dodatkowo mogłoby pomóc użytkownikom w nawigacji jest stworzenie **szczegółowych filtrów** wspomagających wyszukiwanie odpowiedzi, a także przygotowanie aktualizowanej na bieżąco listy najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi (**FAQ**).

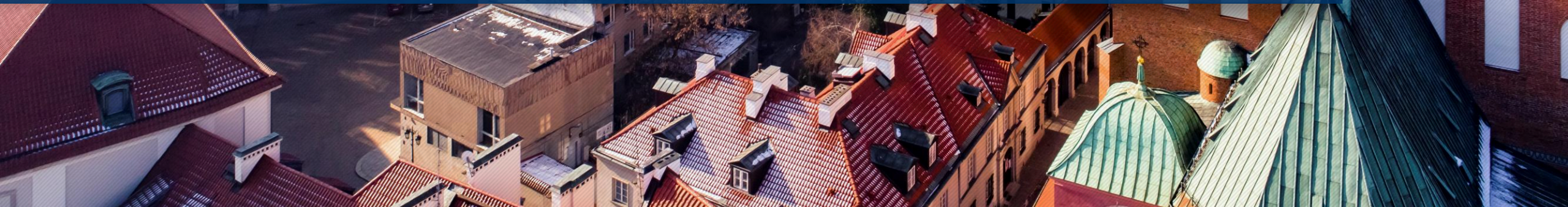


## Co warto poprawić (2/2)

- Niektórzy użytkownicy skarżyli się na **niedostateczne merytorycznie odpowiedzi** na niektóre pytania, szczególnie **natury prawnej**. Brakowało im przedstawicieli **organów takich jak KBW**, którzy w odpowiedziach przekazywaliby **oficjalne stanowiska, czy interpretacje przepisów**. Zamiast tego w wątkach często pojawiały się jedynie domysły innych osób, nieznających szczegółowych odpowiedzi. Z tego względu warto zadbać o merytorykę odpowiedzi poprzez **udział ekspertów z różnych dziedzin** – zmniejszyłoby to frustrację użytkowników spowodowaną brakiem odpowiedzi na swoje pytanie lub zbyt długim czasem oczekiwania na odpowiedź.
- Odpowiedzi ekspertów mogłyby zostać **dodatkowo wyróżnione**, aby budować zaufanie użytkowników.



# Wyniki badania

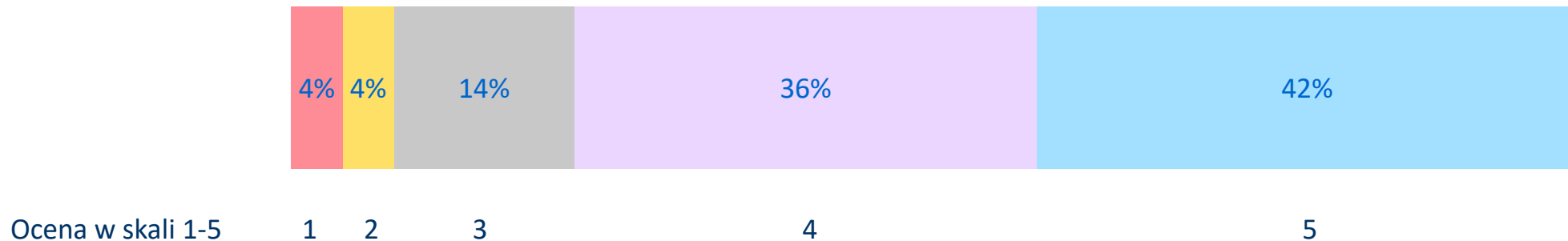




# Q1: Jak oceniasz dotychczasową komunikację na kanale Zulip-CRW?

Użytkownicy ogólnie **pozytywnie ocenili komunikację na kanale**. Łącznie **78% odpowiedzi wskazywało na ocenę pozytywną** (w tym 42% na maksymalną ocenę). Jedynie **8%** to odpowiedzi wskazujące na ocenę jednoznacznie negatywną (1-2), zaś **14%** - umiarkowaną (3).

**Średnia ocen jest wysoka** - wynosi 4,07 (przy maksymalnej możliwej 5,0).







## Q2: Co sprawdziło się dobrze?

Pytanie otwarte „Co sprawdziło się dobrze” było przestrzenią do wskazania szczególnie pozytywnych elementów komunikatora. Po przeanalizowaniu odpowiedzi, każda z nich została przydzielona do jednej lub kilku kategorii tematycznych (ilość odpowiedzi dot. danej kategorii przedstawiamy w ich omówieniu).

W omówieniu nie bierzemy pod uwagę odpowiedzi skategoryzowanych jako „Negatywne” (od osób, które w tym miejscu wpisały negatywny komentarz), „Puste” (nie odnoszące się do tematu), a także „CRW”.



## Q2: Co sprawdziło się dobrze?

### Organizacja (podział na kanały, tematy); funkcje Zulip (369 odpowiedzi)

Odpowiedzi z tej kategorii pokazują, że dla wielu osób dużym plusem było samo utworzenie takiego komunikatora, jego funkcjonowanie jako przestrzeni do wymiany wiedzy między urzędami i szybkiej komunikacji z COI czy MC.

#### a) Podział na kanały tematyczne: Wiele osób wskazało, że atutem Zulipa jest sam podział na wątki tematyczne

- *Spełniło swoją funkcję komunikacyjną w razie problemów, sam fakt, że utworzono kanały tematyczne również jest dużym atutem i usprawnia komunikację i skraca czas znalezienia odpowiedzi na wątpliwości.*
- *Dobry podział tematyczny prezentowanych zagadnień. Nie powinno być powtarzalności pytań.*

#### b) Zulip jako jedno miejsce do komunikacji i wymiany doświadczeń między urzędnikami

- *Wszystko w jednym miejscu, bez odrębnego informowania innych gmin.*
- *Informacje i wymiana doświadczeń na bieżąco.*
- *Zgromadzenie wszystkich pytań (różnych wątków) oraz odpowiedzi w jednym ogólnodostępnym dla użytkowników miejscu.*



## Q2: Co sprawdziło się dobrze?

- c) **Funkcje Zulipa:** odpowiedzi odnoszące się do możliwości, które daje Zulip – szybkiego kontaktu w razie problemów, szybkiego przekazywania ważnych informacji, możliwość bezpośredniego kontaktu
- *Komunikacja z innymi użytkownikami w czasie rzeczywistym.*
  - *Komunikator, wrzucane materiały, możliwość dyskusji.*
  - *Możliwość zadawania i pytań i konsultacji z osobami z coi.*
  - *Bardzo dobry komunikator, można także załączać pliki.*
- d) **Powstanie Zulipa:** dla niektórych osób największą zaletą był sam fakt powstania takiego narzędzia
- *Dobre jest to, że w ogóle taki kanał uruchomiono.*
  - *Powstanie dedykowanego komunikatora.*
  - *Dobrze, że taki kanał komunikacji powstał.*



## Q2: Co sprawdziło się dobrze?

### **Sprawność, szybkość (np. odpowiedzi) (346 odpowiedzi)**

Odpowiedzi wskazujące na możliwość szybkiego kontaktu, szybkie uzyskiwanie odpowiedzi jako główny atut Zulipa

- *Szybki przekaz informacji, szybka odpowiedź pracowników COI, dzięki temu każdy mógł „być na bieżąco”.*
- *Sprawne i merytoryczne udzielanie odpowiedzi na zadawane pytania, bieżąca aktualizacja.*
- *Bardzo szybkie odpowiedzi na nurtujące pytania.*
- *Dosyć szybkie odpowiedzi specjalistów na nasze pytania i zaangażowanie aby nam pomóc.*

### **Kontakt między różnymi szczeblami (urzędy, KBW, COI, MC) (286 odpowiedzi)**

Ważnym atutem dla części użytkowników było ułatwienie dotarcia do specjalistów, które zapewniał Zulip, a które bez niego, mogłoby być bardzo trudne

- *Zadawane pytania przez pracowników gmin i szybka odpowiedź ze strony Ministerstwa. Taka forma komunikacji powinna być stworzona do spraw dot. dowodów osobistych i ewidencji ludności.*
- *Możliwość skonsultowania problemu z innymi użytkownikami a przede wszystkim z przedstawicielem MC.*
- *Komunikacja z innymi pracownikami ewidencji ludności i pracownikami COI zaoszczędziła wielu pomyłek i kłopotów.*



## Q2: Co sprawdziło się dobrze?

### **Komunikacja (aktualne informacje, jakość komunikatów) (166 odpowiedzi)**

- *Przekazywanie informacji dot. szkoleń czy zgłaszanie problemów występujących w CRW.*
- *Przekazywanie wyjaśnień dotyczących funkcjonowania CRW.*
- *Komunikaty o przesłanych pismach, szybka odpowiedź na zgłaszane problemy czy też wątpliwości.*

### **Odpowiedzi na pytania, wsparcie od COI i MC (161 odpowiedzi)**

- *Możliwość zgłaszania problemów do COI.*
- *Że osoby z COI śledziły wpisy i odpowiadały merytorycznie na wątpliwości urzędników.*
- *Szybki przekaz informacji, szybka odpowiedź pracowników COI, dzięki temu każdy mógł „być na bieżąco”.*
- *Jest lepszy kontakt w sprawie awarii lub też zgłaszania błędów. Od razu są odpowiedzi na nurtujące sprawy.*



## Q2: Co sprawdziło się dobrze?

### Dostępność, łatwość obsługi (65 odpowiedzi)

Grupa użytkowników wskazała na łatwość obsługi, wyszukiwania informacji i przejrzystość komunikatora jako ważne atuty. Należy pamiętać, że te aspekty były w dużym stopniu komentowane także negatywnie (co pokażemy w dalszej części raportu)

- *Działał, nie było problemu z zalogowaniem.*
- *Przejrzysty interfejs, proste dodawanie wątków.*
- *Łatwość logowania.*
- *Brak problemów technicznych z logowaniem/działaniem portalu itp.*
- *Łatwość obsługi.*
- *Komunikator przejrzysty, łatwość odnajdywania tematów, szybkie reakcje.*



## Q3: Czego zabrakło?

Pytanie otwarte „Czego zabrakło” było przestrzenią do podzielenia się negatywnymi odczuciami użytkowników co do Zulipa. Po przeanalizowaniu odpowiedzi, każda z nich została przydzielona do jednej lub kilku kategorii tematycznych (ilość odpowiedzi dot. danej kategorii przedstawiamy w ich omówieniu).

W omówieniu nie bierzemy pod uwagę odpowiedzi skategoryzowanych jako „Pozytywne” (od osób, które nie miały żadnych zarzutów), „Trudno powiedzieć” (osoby, które wyraziły brak opinii), oraz „Puste” (nie odnoszące się do tematu), a także „CRW” (komentarze o działaniu CRW a nie Zulipa).



# Q3: Czego zabrakło?

## Struktura forum: filtrowanie/szukanie informacji (342 odpowiedzi)

Główne problemy z filtrowaniem informacji w komunikatorze Zulip wynikają z braku przejrzystości, dezorganizacji, nieczytelności oraz braku efektywnej moderacji. Użytkownicy zwracają uwagę na potrzebę wprowadzenia narzędzi ułatwiających nawigację i filtrowanie treści, a także na konieczność poprawy wyglądu i interfejsu komunikatora.

**a) Brak przejrzystości:** Użytkownicy zgłaszają problem z zidentyfikowaniem konkretnych tematów lub treści w komunikatorze.

- *W niektórych wątkach zbyt duża ilość informacji. Ciężko odnaleźć właściwą odpowiedź.*
- *Jest za dużo otwieranych nowych wątków. Trudno odnaleźć to czego w danej chwili szukamy.*

**b) Chaos:** Wielu użytkowników narzeka na chaotyczny układ i organizację w komunikatorze.

- *Chaos. Mnóstwo wątków. Braki odpowiedzi na pytania. Dublowane wątki. Brak czasu na przeglądanie tysięcy odpowiedzi w czasie pracy.*
- *Zulip moim zdaniem jest bardzo nieczytelny. Panował tam bałagan i chaos. Trudno było odczytać szukane informacje. Dużo łatwiej i przejrzysiej korzysta się z pl.ID.*





# Q3: Czego zabrakło?

## Struktura forum: filtrowanie/szukanie informacji

- c) **Brak moderacji:** Brak lub niewystarczająca moderacja treści i wątków sprawia, że nieodpowiednie treści, spam lub powielane pytania utrudniają filtrowanie i dostęp do wartościowych informacji
- *Moderacji! Widać, że nikt nie panował nad tym co i gdzie jest wpisywane. Wiele wątków dotyczących tego samego zagadnienia lądowało w różnych częściach forum. Odpowiedzi na pytania wielokrotnie się powtarzały zamiast trafić do FAQ itd...*
  - *Moderacji zapewniającej większą przejrzystość. Dublowane tematy, odpowiedzi w różnych wątkach*
- d) **Brak narzędzi do filtrowania:** Użytkownicy wskazują na potrzebę lepszych narzędzi do filtrowania treści, takich jak możliwość sortowania wątków lub filtrowania według konkretnych kategorii tematycznych.
- *może jakiś filtr do tematów*
  - *Zabrakło filtrów które pozwoliłyby szybciej i sprawniej wyszukiwać pytania i odpowiedzi, było bardzo dużo chaosu*



# Q3: Czego zabrakło?

## Struktura forum: filtrowanie/szukanie informacji

- e) **Brak struktury:** respondenci deklarowali, że trudno było im znaleźć interesujące ich wątki. Szukając odpowiedzi na pytanie musieli przeszukiwać całe forum.
- o *szybciej można byłoby wyszukać temat , gdyby zakładki na komunikatorze ułożone były tematycznie*
  - o *Mogłyby być wątki bardziej posegregowana (duża liczba wątków, szukanie wyjaśnień w różnych miejscach)*
- f) **Brak notyfikacji o odpowiedziach:** Niektórzy użytkownicy sugerują, że brak notyfikacji o nowych odpowiedziach w wątkach utrudnia śledzenie dyskusji i filtrowanie treści.
- o *np. powiadomień, że ktoś odpowiedział na nasze pytanie, czasem problemem było odnaleźć swoje pytanie w natłoku wszystkich pytań*
  - o *brak powiadomień o odpowiedzi na zadane przez nas pytania*



# Q3: Czego zabrakło?

## Reakcje/odpowiedzi COI (204 odpowiedzi)

Wiele braków zgłaszanych przez użytkowników miało związek z szybkością pojawiania się odpowiedzi, oraz ich zawartością merytoryczną

- a) Czas odpowiedzi:** Użytkownicy zgłaszali problem z długotrwałym oczekiwaniem na odpowiedź, która, w niektórych przypadkach, w ogóle nie nadchodziła.
- *Zbyt wolne odpowiedzi lub ich brak ze strony COI i osób odpowiedzialnych za CRW. Zgłaszaliśmy problemy inne gminy się przyłączały do wątku z tymi samymi pytaniami a odpowiedzi ze strony COI brak*
  - *Uważam, że przed samymi wyborami powinno być jeszcze więcej osób z COI do odpowiadania użytkownikom.*
- b) Brak moderacji:** wpływał na to, że wiele pytań się dublowało, co tylko zwiększało poczucie, że nie uzyskało się odpowiedzi na swoje pytanie.
- *Nie uzyskano odpowiedzi na zadane pytanie, brak jest ogólnie sformułowanych wątków co powoduje powielanie tematów*
  - *Kontroli nad zbędnymi dyskusjami. Na zadane pytanie powinna móc odpowiedzieć tylko osoba, która jest pracownikiem COI i ma odpowiednią wiedzę, a nie powodować dyskusję 50 pracowników gmin, gdzie w większości odpowiedzi to: "u mnie też".*



# Q3: Czego zabrakło?

## Reakcje/odpowiedzi COI

c) **Niepewne merytorycznie odpowiedzi:** Niektórzy użytkownicy zwracali uwagę, że wiele odpowiedzi było niezadowolających pod kątem merytorycznym, szczególnie prawnym (dot. prawa wyborczego). Zwracali uwagę na nieobecność osób np. z KBW, które mogłyby udzielać zrozumiałych i oficjalnych wyjaśnień. Dodatkowym czynnikiem był tu brak pewności, czy na dane pytanie na pewno odpowiada ekspert w danej dziedzinie.

- *Bezpośredniego powiązania z KBW - trochę brakowało podejścia merytorycznego (interpretacja przepisów prawa), a nie wyłącznie informatycznego (program pozwala na to/tamto).*
- *w jednym miejscu stanowiska CRW i KBW na tematy nurtujące, które powtarzały się (ogromny chaos w czytaniu ogromnej ilości emaili).*
- *Uczestnictwa przedstawicieli KBW w dyskusjach o charakterze prawnym.*
- *Stworzenie haseł, tematów. Na pytania odpowiadają osoby, nie wiadomo czy to osoba z COI czy po prostu z innego urzędu. Dobrze żeby wypowiadała się o jakimś problemie osoba kompetentna.*



# Q3: Czego zabrakło?

## Inne problemy/pomysły na funkcje (136 odpowiedzi)

- a) **Struktura:** respondenci zgłaszali, że chcieliby aby Zulip miało bardziej rozbudowaną strukturę z podziałem na dokładniejsze wątki, jednostki administracyjne itp.
  - pogrupowanie wątków według tematyki (użytkownicy wprowadzali chaos), ogólna informacja z oznaczeniem dla wszystkich błędach w CRW na większą skalę
  
- b) **Moderacja** – często zgłaszanym pomysłem na usprawnienie Zulipa było wprowadzenie moderacji forum, np. zatwierdzania postów, co zmniejszyłoby liczbę powtarzających się wątków
  - Dla mnie byłoby łatwiej odnaleźć wątek gdyby dodanie nowego tematu, wątku, zakładki przechodziło do akceptacji przez pracowników COI ponieważ powieleło się wiele tematów w wielu zakładkach np. wyniku z testu, które nie wiadomo gdzie dodać z powodu ilości zakładek.



# Q3: Czego zabrakło?

## Inne problemy/pomysły na funkcje

- c) **Oznaczanie ekspertów** – pomocne dla niektórych użytkowników byłoby wyraźne graficzne oznaczanie odpowiedzi udzielonych przez ekspertów od CRW (np. z COI czy KBW), ze względu na czasem powtarzające się, błędne odpowiedzi udzielane przez innych użytkowników forum
  - *usuwania/dementowania błędnych odpowiedzi osób z różnych gmin, czytelnego oznaczenia na czacie osób od CRW*
- d) **Większa czytelność ważnych komunikatów dla wszystkich użytkowników:**
  - *Komunikatów o ważnych wydarzeniach na kanale które ukazywałyby się zaraz po zalogowaniu - tak jak to pokazuje się po zalogowaniu na Źródle.*
- e) **Inne**
  - *Zbyt mała ilość znaków do wprowadzenia i zbyt małe załączniki możliwe do dodania*
  - *najnowsze wpisy powinny być na górze i "podpinać się do tematów"*
  - *Może zakładki/działu/ jakiejś tablicy na najczęściej zadawane pytania??*
  - *zła kolejność - najświeższe odpowiedzi w danym wątku powinny się wyświetlać na górze, od razu po wejściu na dany temat. przewijanie na sam dół jest mocno uciążliwe, szczególnie gdy wątek zawiera wiele wypowiedzi*



# Q3: Czego zabrakło?

## Wygląd/layout (123 odpowiedzi)

Komentarze na ten temat w dużej mierze związane są z mało przejrzystą strukturą forum. Dotyczą jednak też ogólnie szaty graficznej, która także negatywnie wpływała na czytelność

- *lepszej "czytelności" konkretnego tematu (lepszego rozmieszczenia na stronie)*
- *przejrzystości, grafika mogłaby być bardziej dopracowana i prostsza*
- *Przejrzystości graficznej konkretnych tematów*
- *Szata graficzna komunikatora powoduje, iż jest słabiej przejrzysty niż choćby platforma ID.pl*

## Brak dostępu poza siecią wydzieloną (43 odpowiedzi)

Dla niektórych użytkowników był to istotny problem utrudniający komunikację. Wynikało to np. stąd, że osoba zainteresowana z racji zajmowanego stanowiska nie ma dostępu do sieci wydzielonej (np. niektórzy informatycy) i aby sprawdzić istotne dla nich informacje musieli udawać się do innego biura lub prosić o pomoc inne osoby.

- *Komunikator był w zamkniętym systemie łączności na dedykowanym łączu od źródła więc chcąc nie chcąc osoby nie mające dostępu do tego łącza najzwyczajniej nie korzystało z tego komunikatora ponieważ nie miały dostępu do dedykowanego łącza, a chodzenie do innego biura tylko po to aby sprawdzić wiadomości nie miało sensu i z własnej obserwacji mówię iż jeśli nie musiałem na testach najzwyczajniej nie korzystałem z tej ścieżki komunikacji.*
- *Jest dostępny tylko w dedykowanym łączu, więc nie mogę z niego korzystać, gdyż na co dzień nie pracuję na SRP.*



# Q3: Czego zabrakło?

## Problemy techniczne (np. logowanie) (26 odpowiedzi)

Niektórzy użytkownicy zgłaszali, że pojawiały się problemy techniczne z dostępem do Zulipa, szczególnie z logowaniem i resetowaniem hasła (które trwało zbyt długo lub nie działało)

- *często nie było możliwości zalogowania, błąd komunikacji*
- *Możliwość resetu hasła - funkcja nie działa*

## Problemy z anglojęzyczną terminologią (15 odpowiedzi)

Niektórym użytkownikom korzystanie z Zulipa utrudniał częściowo anglojęzyczny interfejs, odbierany również jako zbyt specjalistyczny („dla informatyków”)

- *Komunikator częściowo ze słownictwem obcojęzycznym. Ze względu na swoją strukturę trudny do posługiwania się nim.*
- *Nie każdy urzędnik jest informatykiem, a nazewnictwo używane w ZULIP jest typowo przygotowane pod informatyka, co przy niektórych sformułowaniach sprawiło problem.*

## Późne/zbyt ograniczone informacje o istnieniu Zulipa (8 odpowiedzi)

Pojawiły się również spostrzeżenia, że informacja o kanale dotarła do nich późno, lub nie dotarła do wszystkich zainteresowanych

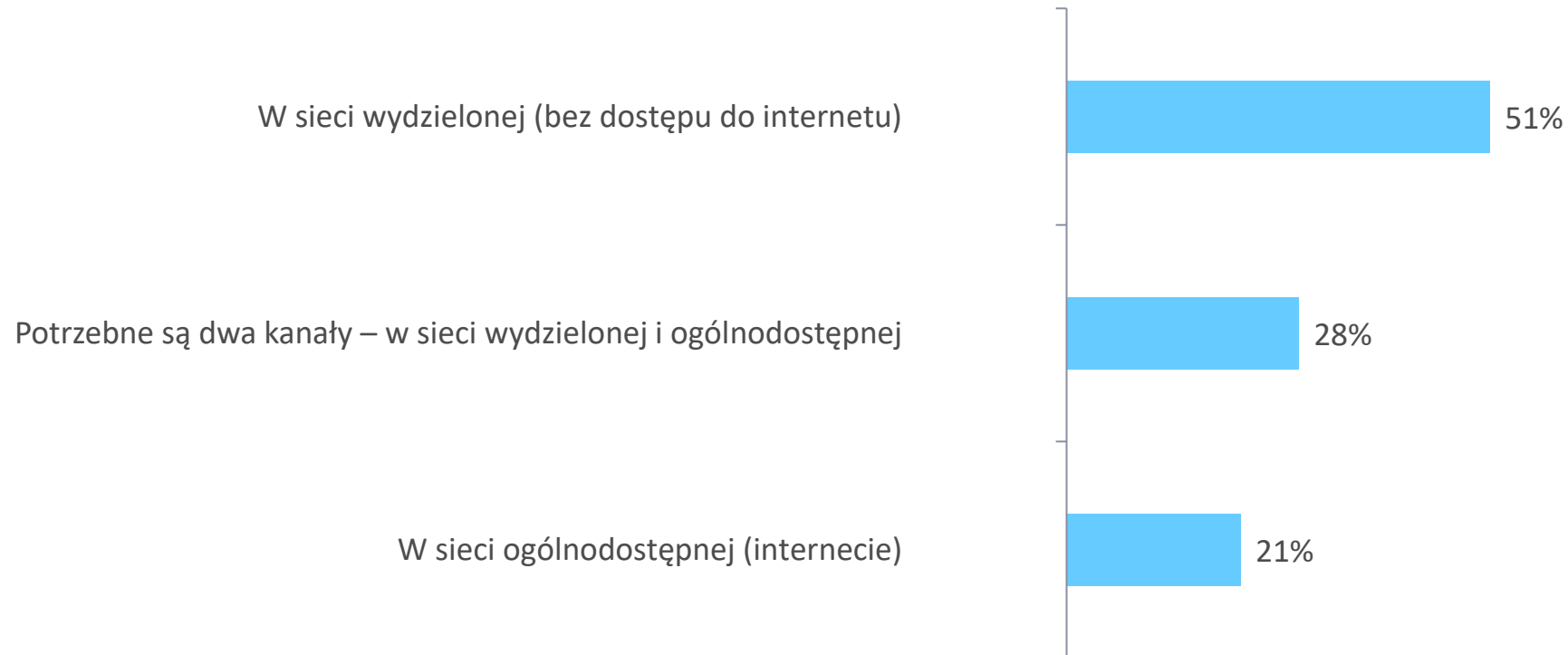
- *poinformowania szerszego kręgu osób potencjalnie zainteresowanych*





## Q5: Gdzie powinien znajdować się ten kanał?

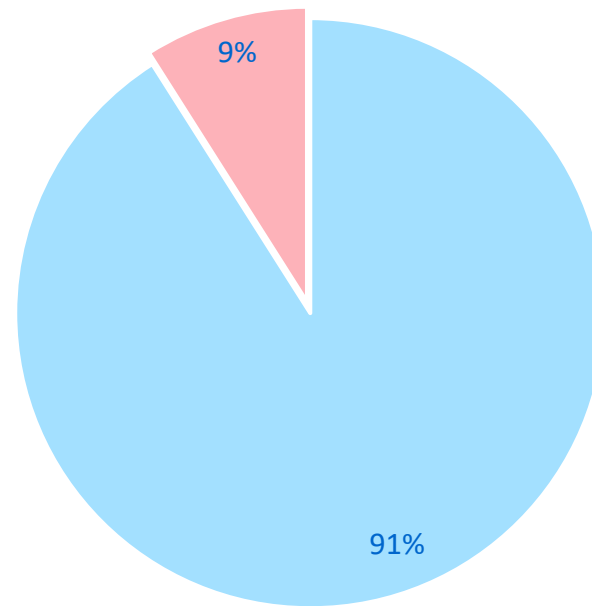
Użytkownicy są **podzieleni** jeśli chodzi o opinie na temat umiejscowienia kanału. Największy odsetek osób (51%) widziałby kanał w dalszym ciągu tylko w sieci wydzielonej. Pozostałe osoby widziały **potrzebę przeniesienia przynajmniej jakiejś części komunikacji do internetu**. 28% respondentów zgadzało się ze stwierdzeniem, że potrzebne są dwa kanały, zaś 21%, że kanał należałoby przenieść do sieci ogólnodostępnej.





## Q4: Czy chcesz, aby po Wyborach Parlamentarnych kanał wciąż pozostał aktywny?

Zdecydowana większość (91%) respondentów deklaruje, że chce aby kanał Zulip-CRW **pozostał aktywny** po wyborach parlamentarnych.

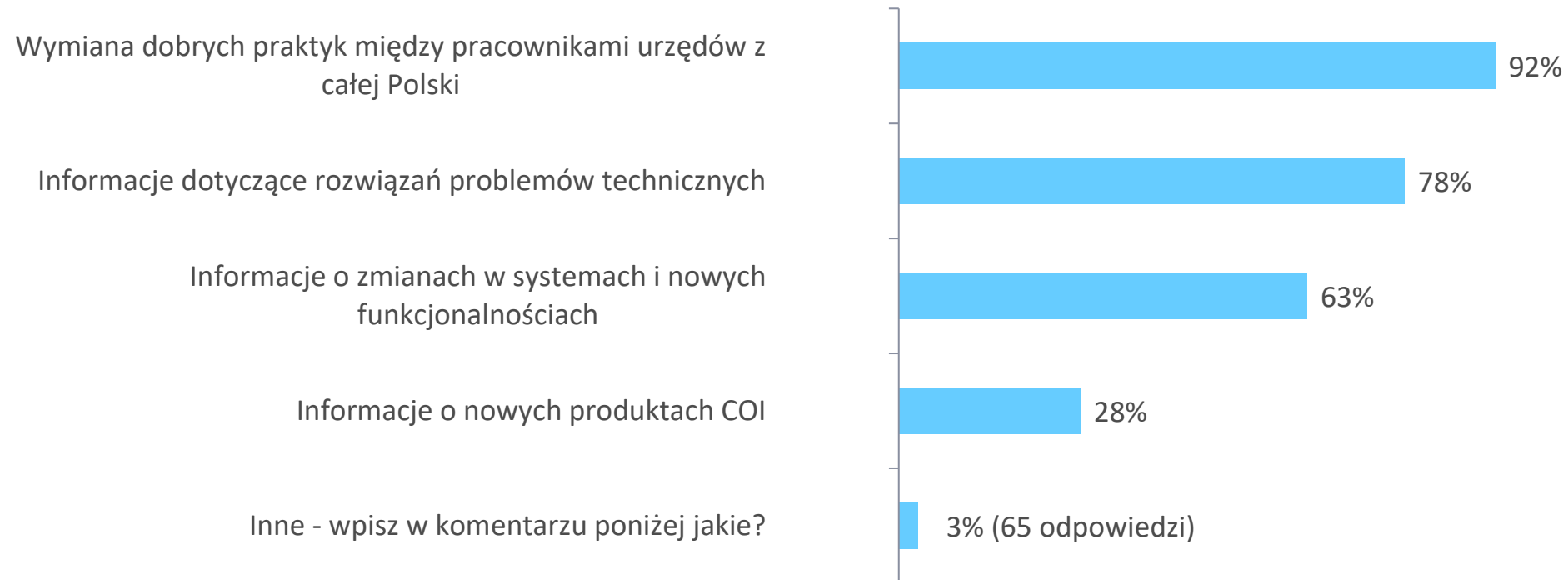


■ Tak ■ Nie



## Q6: Jakiego rodzaju treści byłyby dla Ciebie interesujące:

Odpowiedzi na to pytanie wskazują, że **kluczowa dla użytkowników kanału jest wymiana wiedzy z innymi pracownikami urzędów** (interesujące dla 92% respondentów). Zdecydowanie ważne okazały się też **treści informacyjne**, dot. rozwiązań problemów technicznych, oraz zmianach w systemach i nowych funkcjonalnościach. Wyraźnie mniej interesujące byłoby dla respondentów informowanie o nowych produktach COI.





## Q6: Jakiego rodzaju treści byłyby dla Ciebie interesujące. Inne odpowiedzi

Wśród innych interesujących treści najczęściej pojawiały się:

- **Wzory dokumentów** – publikowanie wzorów, które miałyby ułatwić pracę urzędników:
  - *wzory dokumentów, wykaz aktualnych aktów prawnych*
  - *formularze dokumentów - np. wniosek o dopisanie do spisu...*
- **Wsparcie prawne** – przede wszystkim w formie publikowania na kanale **oficjalnych stanowisk lub interpretacji** przez MC, MSW, czy COI:
  - *wyjaśnienia ze strony COI, ministerstwa cyfryzacji czy ministerstwa spraw wewnętrznych i administracji bardziej skomplikowanych czy nietypowych przypadków*
  - *Oficjalne interpretacje i wskazówki do pojawiających się problemów prawnych i technicznych.*
- **Problemy techniczne** – kilkoro użytkowników uszczegółowiło tu informacje dot. rozwiązywania problemów technicznych:
  - *Większa część pomocy technicznej brzmiała "proszę zgłosić na atmosferę." Konieczność zgłaszania problemu na atmosferę w sytuacji kiedy pracownik MC lub COI widzi problem na ZULIPie wydaje się podejściem niewłaściwym.*
  - *Możliwość zgłaszania problemów do pracownika COI, nie tylko umieszczanie POSTÓW lecz pewność, że nasze zgłoszenie otrzyma numer i zostanie rozpatrzone nawet z czasową zwłoką.*



Przemysław Gnyszka

Badacz UX

[Przemyslaw.Gnyszka@cyfra.gov.pl](mailto:Przemyslaw.Gnyszka@cyfra.gov.pl)

Magda Kołba-Górna

Kierowniczka Sekcji Badawczej Systemów

Wspierających

[Magda.kolba-gorna@cyfra.gov.pl](mailto:Magda.kolba-gorna@cyfra.gov.pl)

Joanna Wieniatowska

Młodsza badaczka UX

[Joanna.Wieniatowska@cyfra.gov.pl](mailto:Joanna.Wieniatowska@cyfra.gov.pl)

Monika Nowak

Badaczka UX

[Monika.Nowak@cyfra.gov.pl](mailto:Monika.Nowak@cyfra.gov.pl)