



Европейски съюз  
Европейски фонд за регионално развитие

## ТЕСТВАНЕ НА ИНТЕРНЕТ САЙТ

[www.optransport.bg](http://www.optransport.bg)

Април 2008 г.

Документът е изготвен от:  
Консорциум „RESEARCH & PR UNION”

**estat.**  
research and consultancy

**K&M**  
CommunicationS

## Съдържание

Методически бележки .....	3
Основни изводи .....	5
Структура и навигация на сайта .....	6
1. Положителни аспекти .....	6
2. Проблемни области .....	6
КОНТАКТНА ИНФОРМАЦИЯ .....	6
ПОЗИЦИОНИРАНЕ НА НОВИНИТЕ .....	8
РЕД НА ВЕРТИКАЛНИТЕ МЕНЮТА .....	9
ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА СЪКРАЩАВАНЕ НА ВЕРТИКАЛНИТЕ МЕНЮТА /1 .....	10
ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА СЪКРАЩАВАНЕ НА ВЕРТИКАЛНИТЕ МЕНЮТА /2 .....	11
НАВИГАЦИЯ И ОФОРМЛЕНИЕ НА КАРТИТЕ НА ПРОЕКТИТЕ .....	11
ПРОБЛЕМИ С ТЪРСЕНЕТО НА ИНФОРМАЦИЯ .....	12
Съдържание и стил .....	14
1. Положителни аспекти .....	14
2. Проблемни области .....	14
ИМЕНА НА ВЕРТИКАЛНИТЕ МЕНЮТА .....	14
МЕНЮ ДОКУМЕНТИ .....	15
СЪДЪРЖАНИЕ НА РЕЧНИКА .....	17
ПРАВОПИСНИ ГРЕШКИ И ПРОПУСКИ .....	18
Обща визия и цветово оформление .....	19
1. Позитивни аспекти .....	19
2. Проблемни области .....	19
ЦВЕТОВЕ .....	19
НАЛИЧИЕ НА ГЛАВНИ БУКВИ .....	20
Възможности за популяризация на сайта .....	22
Идеи за допълнения .....	23
Приложение 1. Количествени оценки .....	24
Приложение 2. Стенограми от дълбочинните интервюта .....	25

## Методически бележки

Анализът на взаимодействието на потребителите със сайта и оценката на удовлетвореността на потребителите е осъществена на база на вариация на т.нар. метод Usability Testing. Изследователският инструмент е приложен в рамките на дълбочинно интервю в комбинация с кратък въпросник за самостоятелно попълване за количествена оценка на показателите<sup>1</sup>.

Тъй като основната функция на сайта на ОПТ е информационна, а предназначението му - да удовлетвори специфичните информационни потребности на всички целеви групи едновременно, тестовете на използваемостта на сайта обхващат представители на вътрешната целева група, включително бенефициентите, външната целева група и медиаторите.

Проведени са 19 от планираните 20 интервюта, поради отказ за излъчване на втори респондент в Национална компания „Железопътна инфраструктура”, вследствие на претовареност на екипа. Интервюирани са представители на:

Институция	Брой представители
Управляващ орган на ОПТ	4
Министерство на финансите	2
Фонд „Републиканска пътна инфраструктура”	2
Национална компания „Железопътна инфраструктура”	2 (1)
Изпълнителна агенция „Морска администрация”	2
Метрополитен ЕАД	1
Управляващ орган на ОП „Развитие на конкурентоспособността”	1
Представителство на Европейската комисия	1
Неправителствена организация	1
Медии	2
Широка общественост	2
<b>Общо</b>	<b>20 (19)</b>

Средната продължителност на интервюто е в рамките на предвидената - между 30 и 40 минути.

В хода на интервютата, всеки респондент изпълни 3 задачи, свързани с оценка на навигационната система на интернет страницата. Задачите са подбрани по преценка на експертите в сектор „Информация и комуникация”, отдел „Програмиране” на Управляващия орган на Оперативна програма „Транспорт” и касаят откриването на информация, която е от значение за съответната целева група, с обществена значимост е или е ключова за функционирането на сайта.

<sup>1</sup> Методиката за тестване на сайта е описана в отделен документ.

Адресът на тествания сайт е:

[www.optransport.bg](http://www.optransport.bg)

Първата страница на сайта:



## Основни изводи

---

- Структурата на сайта като цяло попада на потребителите. Обособяването на два типа менюта - стандартно (вляво) и по типове транспорт (под главата на сайта) е особено полезно за аудитория, която е запозната в по-малка степен със спецификите на програмата.
- Основна проблемна област на сайта е липсата на проста пътека (с малък на брой кликове) до контактната информация, особено до секторите, които ще поддържат връзка с външните целеви групи.
- Необходимо е препозициониране на секцията „Новини” с цел тя да стане акцент на сайта, а не периферия, с оглед на факта, че това е единствената рубрика, която би накарала потребителите да влизат на страницата по-често.
- Удовлетворяването на информационните потребности на широката общественост и журналистите изисква публикуването на новини, които да са насочени към тези целеви групи - точна и конкретна информация за дейността на Управляващия орган, за усвояването на средствата, за проблемите и техните решения.
- За да се възстанови логиката на представянето на оперативната програма и да се подобри навигацията на сайта, вертикалните менюта (вляво) се нуждаят от преподреждане и оптимизация, както и от някои дребни, но важни промени в имената на рубриците.
- Подобряването на работата на интернет страницата изисква прецизиране на оформлението и навигацията на картите на проектите, както и подобряване на възможностите за търсене на информация в сайта (чрез меню „Търсене”).
- Необходимо е въвеждане на структура и преподреждане на меню „Документи”.
- Препоръчително е речникът да бъде допълнен и да бъдат коригирани правописните грешки.
- Сайтът се възприема като тъмен, трудночетим и натоварващ, заради избраната комбинация от цветове. Препоръчително е да се помисли за възможностите за подобряване на контраста между текст и фон.
- При възможност, във вътрешните менюта и текстове, трябва да се намали употребата на главни букви, тъй като те затрудняват възприемането на информацията.

## Структура и навигация на сайта

---

### 1. Положителни аспекти

Като цяло, структурата на сайта допада на потребителите.

Наличието на основни менюта вляво и разграниченията по тип транспорт под главата на страницата улесняват сърфиращите, особено бенефициентите, които най-често биха потърсили „своята” информация в хоризонталното меню.

*... сайтът е добре подреден. Хоризонталното меню също е добро. Има това, което нас ни интересува - пътна инфраструктура. Добре е, че е обособено. Вижда се много добре.  
(представител на бенефициентите)*

Предимство е, че при влизане в страницата на английски език, прехвърлянето се осъществява на същото място и не е необходимо да се преминава през началната страница.

Средната оценка на структурирането на страницата според количествените въпросници е 5,21.

### 2. Проблемни области

Макар голяма част от интервюираните да твърдят, че сайтът е добре структуриран, интуитивен и лесен за управление, са налице някои проблеми, решаването на които ще допринесе за повишаване на функционалността на интернет страницата на ОП „Транспорт” и удовлетвореността на потребителите.

## КОНТАКТНА ИНФОРМАЦИЯ

**Описание на проблема:** Незабавни промени следва да претърпи меню „Контакти”. При него, в момента на провеждането на тестове, в центъра на страницата излиза контактна информация на директора на дирекцията, а данните за експертите по отдели са изнесени в подменю „Контакти по отдели” вдясно.

Трудностите с това меню произтичат от факта, че при движението из сайта потребителите остават с впечатлението, че вдясно е поместена информация, която не се променя в подстраниците и игнорират това поле. Невъзможността да намерят контактни данни на сектор „Информация и комуникация” представлява сериозен проблем за медиите.

*Честно казано не ги видях. Ако тук има едно нещо, както излиза тук в падащото меню, контакти директор или контакти отдели, би могло по-лесно да излизат. Тук да стои. Само тогава ще се ориентирам. Дори нямаше да видя, че е активно меню, защото тук са ми новините по принцип.*  
(представител на Министерство на финансите)

*Тук по-добре би било като отворя в Контакти да излязат тези на човек, който работи с медиите. Лично за мен. Защото е лесно да звънна на директора, но съответните прес-центрове или PR-и се сърдят, че ги прескачаме. Дори от директора да съм взела съгласие от него по телефона, не ми е удобно да притеснявам първо него, без да съм уведомила прес-центъра. От гледна точка на моята работа, ми е важно когато отворя на контакти да има контакт на началник на прес-център и т.н.*  
(представител на медиите, БТВ)

Често срещана грешка при търсене на контактна информация е проверката в меню „Полезни връзки”, която вероятно се дължи на по-слабо познаване на типичните аспекти на оформлението и структурата на съдържанието в интернет. Тази грешка се наблюдава при 4 от интервюираните (около 20%).

Средното време за намиране на контактна информация на представителите на Управляващия орган на сайта е над 53 секунди, като само в 4 от случаите (тоест около 20%) задачата е изпълнена успешно. Останалите интервюирани изобщо не успяват да открият търсените данни.

**Степен на критичност на проблема:**  
**ВИСОКА. НЕОБХОДИМО Е СВОЕВРЕМЕННО РЕШЕНИЕ**

**Препоръка:** удачните решения в този случай са три. Препоръчително е изпълнението на първото, тъй като то ще удовлетвори потребностите на всички целеви групи и ще възпрепятства потока от обаждания и имейли към кабинета на директора на дирекцията.

**1/** на първо място да бъдат изнесени контактите на отдела, който ще поема външните обаждания и ще ги преразпределя към ресорните отдели, а отдолу да бъдат поставени линкове към всеки отдел, при натискането на които страницата надолу да се отваря само за съответния отдел. В този случай е възможно отляво, под подменю „Контакти”, в меню „Управляващ орган” да се добави и подменю „Контакти по отдели”.

**2/** цялата контактна информация, за всички отдели да бъде преместена под тази на директора на дирекцията (без линкове към отделите и секторите), за да може да бъде откривана със скролване надолу по страницата.

**3/** подменюто „Контакти по отдели” да бъде изнесено в центъра, под формата на линкове към отделите и секторите.

При тези решения вдясно ще останат статичните менюта от първа страница на сайта.

## ПОЗИЦИОНИРАНЕ НА НОВИНИТЕ

**Описание на проблема:** Позиционирането на новините (долу вдясно) ги оставя на заден план и намалява видимостта им за потребителите. Не бива да се пропуска, че основната причина за посещение на този сайт е нуждата от информация за развитието на дейностите по Оперативната програма, още повече след като е осъществено „въвеждащото” посещение с цел запознаване с най-важните параметри на програмата. Оставянето на новините на мястото им в момента, означава да се намали информационната стойност на сайта, а функциите му да останат по-скоро презентационни.

*...Трябва да имат малко по-централно място. Тук много не им е мястото. Тук се публикува второстепенна, даже третостепенна информация. А новините са най-важните неща. Това са статичните неща. След като го публикуват ще има само единични промени.*  
(представител на Министерство на финансите)

*Текстът в средата в един момент ще стане излишен. Статичната информация не е добре да е в центъра на началната страница. По-добре е там да са новините, за да може актуалното винаги да е на първо място.*  
(представител на Европейската комисия)

*Аз бих сложил много силна секция „новини”. Новините бих ги направил доста по-динамични. Водещи да ми бъдат новините. Като кликна на този сайт, водещи да ми бъдат новините.*  
(представител на Министерство на финансите)

*Интересно е, че има някаква част от сайта, която ти прави впечатление, но нещата отстрани, които се появяват и в началото, и при падащото меню си остават еднакви и спират да ти правят впечатление. А нещата, които се променят са в средата. И ти виждаш, че нещо се е променило и казваш „аха, хайде да скролна малко, защото може и надолу да се е променило”.*  
(представител на широката общественост)

**Степен на критичност на проблема:**

**ВИСОКА. НЕОБХОДИМО Е СВОЕВРЕМЕННО РЕШЕНИЕ.**

**Препоръка:** Необходимо е разместване на информацията на първа страница, така че динамичните текстове - новините, да останат в средата на страницата, на мястото на въвеждащия текст за Оперативна програма „Транспорт”, който може да бъде изнесен вдясно и да остане статичен.

Препоръчително е заглавието „Новини” да бъде активно и да отваря всички новини, а списъкът от новини да бъде прекъснат на такова място, че линкът „Всички новини” да остава на видно място на екрана, без да е необходимо скролване.



Новините следва да бъдат ориентирани към всички целеви групи - да включват и информация за текущи събития и данни за дейностите по отделните проекти. Единствено по този начин сайтът би могъл да привлече аудитория извън тясноспециализираната.

По препоръка на журналистите, удачно би било да се публикува аналитична и прогнозна информация, която да може да бъде използвана при разработката на материали за медиите, а да се избягват чистите PR-новини. Удобно за тях би било да има кратка ретроспекция на извършеното по проектите. Като пример за добре структурирана информация за медиите респондентите посочват сайта на Министерство на финансите.

*Ние журналистите сме свикнали да припомниме, актуалното нещо е днес, както е с метрото, като потенциал трябва да бъде построено на дата X, и в края на всеки материал казваме „То беше започнато ..., финансирано от ..., до момента са направени X станции”. Това сега аз ако пиша текст за метрото ще трябва да си потърся сама и да го добавя задължително. Може да е едно изречение, или съответно да търся във Вашия сайт.*  
(представител на медиите)

## РЕД НА ВЕРТИКАЛНИТЕ МЕНЮТА

**Описание на проблема:** анализът на вертикалните менюта (вляво) установи, че логиката на подреждане на менютата е нарушена. На практика в момента меню „Приоритетни оси” разделя „Индикативен списък с приоритетни проекти” и „Одобрени за финансиране проекти”. Това създава проблем с намирането на информацията на сайта и формира усещане у потребителите, че информацията се повтаря.

*Приоритетните оси трябва да отидат под „Оперативната програма”, ако ще трябва да ги групираме логически - оперативна програма, приоритетни оси, бенефициенти, индикативен списък, управляващ орган и така, чисто тематично да се подредят*  
(представител на УО на ОП „Развитие на конкурентоспособността)

*Значи „приоритетните оси” трябва да бъдат под „оперативната програма”, тъй като те са част от нея. Така че аз бих го сложил под това.*  
(представител на Министерството на финансите)

*Оперативна програма, приоритетни оси, след това Управляващ орган, може би след това Индикативен списък, или пък след това Управляващ орган и Бенефициенти, да върви - програма, ос, проект. Програма, ос, проект, след това Управляващ орган, бенефициент, след това одобрените за финансиране проекти и документи.*  
(представител на Управляващия орган на ОП „Транспорт”)

**Степен на критичност на проблема:**

**ВИСОКА. НЕОБХОДИМО Е СВОЕВРЕМЕННО РЕШЕНИЕ.**

**Препоръка:** с цел свеждане на необходимите промени до минимум, е необходимо меню „Приоритетни оси” да бъде изместено под меню „Оперативна програма „Транспорт”. Така логиката на подреждане ще бъде възстановена, а останалите менюта няма да бъдат размествани.

**ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА СЪКРАЩАВАНЕ НА ВЕРТИКАЛНИТЕ МЕНЮТА /1**

**Описание на проблема:** в хода на изследването беше установено, че е необходима и известна оптимизация на вертикалните менюта. Меню „Карти на приоритетните проекти” се оказва излишно, още повече че то на практика няма директна връзка със съответните проекти (от проекта няма възможност за влизане към картата и обратно - в картата няма информация за проекта).

*Много интересно защо картите са отделени! Би следвало да има референция към всяка карта оттук през индикативния списък. Да видя дали има такава. Защото човек няма да тръгне само карти да разглежда, но първо проектите и после като част от информацията, ще погледне и картата. Не знам каква е логиката да бъде обособено като отделно меню. Спокойно може да се сложи в друго. Но задължително към проекта трябва да си има линк към картата. Виждам, че няма такъв, но е задължително. Картата представлява информация като част от проектите и е неделима част от него.  
(представител на Министерство на финансите)*

*Като влезеш в менюто да се изписва всичко, т.е. там, където се говори за приоритетните проекти всичко да бъде на едно място. И картата.  
(представител на медиите, в. 24 часа)*

**Степен на критичност на проблема:**

**СРЕДНА. ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ПРОМЯНА.**

**Препоръка:** като цяло, наличието на карти се харесва на потребителите и осигурява на сайта интерактивен елемент. Поради тази причина е препоръчително те да бъдат запазени в съдържанието на сайта, но да бъдат изключени от основното меню. Възможно решение в този случай е запазването им на сегашната им позиция горе вдясно, изключване от основното меню вляво и включването на връзка към тях първо през меню „Индикативен списък с приоритетни проекти”, към всеки проект и второ - в меню „Информационни материали”, като допълнителна група.

По този начин се постига известно опростяване на менюто - и визуално, и физически, чрез съкращаване на два реда, а също така се подобрява представянето на проектите.

## ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА СЪКРАЩАВАНЕ НА ВЕРТИКАЛНИТЕ МЕНЮТА /2

**Описание на проблема:** в основните менюта на страницата се оказва излишна и „Галерия”, която по същество представлява информационен материал.

*Всички неща може да са в едно - галерия и информационни материали под някакво общо заглавие - това са все допълнителни неща, подробности, детайли.  
(представител на широката общественост)*

*Галерията бих я сложил някъде при новините. И информационните материали също. Тоест това бих го обособил някъде отделно.  
(представител на Министерството на финансите)*

**Степен на критичност на проблема:**  
НИСКА. ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ПРОМЯНА.

**Препоръка:** възможно е меню „Галерия” да бъде включено към меню „Информационни материали”. По този начин еднотипната информация ще бъде обединена в едно меню.

## НАВИГАЦИЯ И ОФОРМЛЕНИЕ НА КАРТИТЕ НА ПРОЕКТИТЕ

**Описание на проблема:** тестовете показват, че интерактивните карти са трудни за управление за потребителите. Стрелките не се виждат. Няма ясна индикация какво е представено на картата. Единствената възможност да бъде установено кой е конкретният проект е изчитане на менютата под картата и проследяване на населените места. В общия случай обаче картата заема голяма част от екрана и долните менюта остават скрити за потребителите.

*Тези карти, съвсем, не знам каква им е идеята. Като гледам по приоритетна ос има някаква карта, която нито в клин, нито в ръкав е сложена там. Приоритетна ос 1 съдържа много проекти. Всеки проект би трябвало да има текст някакъв, указания, дължина на трасето. Те въобще активни ли са тези карти? Има нещо синичко, но като се постави мишката върху него, поне да пише кой проект е. Аз, който ги знам много добре нещата, пак трябва да помисля реално какво са имали предвид, камо ли другите хора.  
(представител на Министерство на финансите)*

*Ако има някаква идея, цялата приоритетна ос да обхване всички проекти и да ги визуализира, или легенда, или минимум легенда с различни цветове всеки път. Отделно, ако сложиш мишката там да ти излиза по-подробно кой е този проект и вече референция към самия проект. Ако такава е била идеята. Ако има други идеи, просто не мога да я разбера в момента.  
(представител на Министерство на финансите)*

*Хубаво е обаче и картите да са на по-преден план, защото са снимки. Виждат се нагледно. Не е нужно да се чете. Въпреки че аз от тая снимка ... я да видя какво разбрах точно. (гледа картата)*

*Такааа ... цветовете - легенда? Къде има легенда? Аз нищо не разбирам от тая карта ... какво ще строят там - линии, какво? (представител на широката общественост)*

*В първия момент изобщо не мога да се ориентирам, че става дума за метрото. Какво означават тези черни и сини цветове? Би трябвало да се посочи някъде, че това са перспективите за развитие на софийския метрополитен. В какъв период, как точно ще се развива. Да има някаква легенда. Първо за кой проект точно. Карта на проектите не означава нищо, още по-малко приоритетна ос 3. Трябва да се върна, за да разбере коя е приоритетна ос 3. Какво включва тя, евентуално, за да разбере, че става въпрос за Метрото. Поне аз никога няма да разбере, че става въпрос за това. Необходимо е картите да се направят по-говорещи с названието на обектите. (представител на неправителствена организация)*

#### **Степен на критичност на проблема:**

**ВИСОКА. НЕОБХОДИМО Е СВОЕВРЕМЕННО РЕШЕНИЕ.**

**Препоръка:** в случай, че картите бъдат запазени, е задължително те да претърпят следните промени. На първо място да бъде добавена легенда с описание на значението на цветовете, тъй като картата остава неразбираема за потребителите, включително за лица, запознати с проектите. Второ - при поставяне на курсора върху определен проект върху самата карта да излизат данни за проекта (най-малко трасе и размер на финансирането).

#### **ПРОБЛЕМИ С ТЪРСЕНЕТО НА ИНФОРМАЦИЯ**

**Описание на проблема:** при изпълнението на задачи част от интервюираните използват меню „Търсене” (горе вдясно). При тестовете се установи, че търсачката работи само с част от ключовите думи, а при изписване на целия проект - например, автомагистрала Струма - не открива информация.

*Много искам да опитам търсачката. Ето това е най-слабото място на всички интернет сайтове - търсачката. Защото никога не намирам това, което търся. (пише в търсачка „автомагистрала Струма”, излиза, че няма намерени)  
Ето, виждате ли, това е слабостта. Кликваш автомагистрала, няма намерени документи. А аз съм убеден, че има и ще намеря някъде нещо, ако седна да се ровя. Но тук няма. По логика да потърся - сега ще видим. Ето го. (представител на Министерството на финансите)*

*Да, в „търсене”. Я да напиша сега. Нали за най-бързо, може да не му се разглежда на някой.  
Да се отбележи, че много красиво се изписва на зеленото правоъгълниче, под търсене  
много красиво стои, бели букви на резедав фон. Да се надяваме, че е резеда. „няма  
намерени документи” ... но няма информация в тази търсачка...  
(представител на широката общественост)*

**Степен на критичност на проблема:**

**ВИСОКА. НЕОБХОДИМО Е СВОЕВРЕМЕННО РЕШЕНИЕ.**

**Препоръка:** за нормалното функциониране на сайта е необходимо меню „Търсене” да работи безупречно с необходимия набор от ключови думи и фрази, както и техните вариации.

## Съдържание и стил

---

### 1. Положителни аспекти

Информацията, публикувана на сайта е изчерпателна и полезна за потребителите, особено за бенефициентите, които имат сериозни пропуски в познанията си за Оперативната програма.

Поместените текстове покриват всички необходими аспекти от документа, дават пълна представа за проектите, участниците в изпълнението и ръководните органи. Спецификите на програмата са представени на достъпен език, разбираем за всички потребители, включително за широката общественост. Общата оценка за разбираемостта на страницата е 5,34.

Наличието на речник решава проблема с използвания еврожаргон и особената терминология на програмата.

Представянето на информацията в синтезиран вид е предимство, поради възможността за търсене на база на ключови думи. Описателните текстове не са препоръчителни, но те и почти не намират място на сайта.

Предимство на сайта е фактът, че е планирано съдържанието на английски език изцяло да дублира българското.

### 2. Проблемни области

#### ИМЕНА НА ВЕРТИКАЛНИТЕ МЕНЮТА

**Описание на проблема:** проблем за навигацията на сайта и откриването на необходимата информация са имената на някои от менютата. Макар представителите на основните целеви групи да са свикнали с наименованията и терминология като „индикативни списъци” и „приоритетни проекти” и да познават в известна степен дейностите по Програмата, заглавията на рубрики като „Одобрени за финансиране проекти” са в известна степен объркващи. Търсенето на информация за конкретни проекти се забавя, поради факта, че вместо в „Индикативен списък ...” очакванията на потребителите са да открият съдържанието в меню „Одобрени за финансиране ...”, което към настоящия момент липсва.

*Търсих в „Одобрени за финансиране проекти”, защото думата „индикативен” предполага нещо, което ще се случи в бъдеще, тоест още не се е случило. Може би това меню просто трябва да бъде „Списък с приоритетни проекти”, а „Одобрените проекти” трябва да станат нещо от рода на „Проекти, възложени за изпълнение”. Аз лично разбирам нещата така - индикативните са проектите на хартия, а одобрените - реалните, възложени за изпълнение.*

*(представител на Европейската комисия)*

*Логиката на търсене каква беше за автомагистралата? На вас „индикативен списък с приоритетни проекти” едва ли ви говори нещо ...*

*Но списък ми говори и проекти. Аз видях, че там пише списък и проекти, а вие ми казахте проект за автомагистрала Струма. ...Но наистина по ключови думи се ориентирах - списък и проекти.*

*(представител на широката общественост)*

*Като цяло е претрупано откъм менюта - едно, второ, трето, четвърто. Определено може да се помисли за някакво опростяване.*

*(представител на Министерство на финансите)*

*Поне различен шрифт или горе да не е толкова широко полето - твърде е широко. Или менюто да е по-центрирано, да е горе някъде ...не е дразнещо, но идва в повече. Ако левите менюта се намалят като текст - да не са толкова дълги, и се обобщят ... защото тук много - по два реда, в хоризонталното - също по два...*

*(представител на широката общественост)*

**Степен на критичност на проблема:**

**СРЕДНА. ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ПРОМЯНА.**

**Препоръка:** за по-лесна ориентация в сайта е препоръчително имената на рубриците „Индикативен списък с приоритетни проекти” и „Одобрени за финансиране проекти” да бъдат опростени или променени. В сегашния си вид те създават впечатление за проекти, допуснати, но все още непредложени за изпълнение и реални проекти, които вече са одобрени за финансиране. Подобно тълкуване създава объркване у потребителите и увеличава броя на кликовете при търсене. Възможно е имената да станат „Приоритетни проекти” и „Актуални търгове” (или друго наименование), което ще осигури висока степен на съвпадение между името на рубриката и нейното съдържание.

## **МЕНЮ ДОКУМЕНТИ**

**Описание на проблема:** анализът на събраната информация сочи, че макар потребителите да намират най-бързо формулярите за кандидатстване (средна продължителност на търсене около 40 секунди, средно 2 клика), е необходимо известно реструктуриране на съдържанието на меню „Документи”. Причината е, че в него са поставени всички документи, включително насоки и формуляри за

кандидатстване, европейска нормативна рамка и други, без да са подчинени на особена логика.

*„Документи” може да се раздели. Не може на едно място да сложиш формулярите за кандидатстване и регламентите на съюза, освен това да сложиш регламентите на съюза между формулярите и критерии за приоритизиране също е малко странно. А насоките за кандидатстване пък въобще не са за тук. След което идва постановления на Министерски съвет и указания и ръководства. То хубаво всичко това са документи, само че едните документи са нормативни, които регулират общата рамка, другите документи интересуват бенефициентите, които кандидатстват, т.е човек, ако го интересуват само нормативните актове, да сложат един topic Правна рамка и в него да си напишат регламентите и всичко, което е правна документация, долу да напишат Документ или както го решат там, но там да са си документи за кандидатстване. По тази логика тук абсолютно всичко е документи и би трябвало да видим и оперативната програма, защото и тя е документ.*  
*(представител на УО на ОП „Развитие на конкурентоспособността”)*

*Така че по-добре е да се направи така - от едната страна да се сложат всички указания, ръководства и така нататък, а от другата страна да са нормативните документи. Значи, формуляри - едно, две - насоки, три - указания. Ето тук да се сложат. А тук да се сложат регламенти на ЕС и ПМС-та.*  
*(представител на Министерството на финансите)*

*Трябва обаче да се наблегне, че става дума за документи за кандидатстване. Такова е моето лично мнение. Трябва да се даде тежест на това, че става дума просто за някакви документи, а - за документи за кандидатстване.*  
*(представител на бенефициентите)*

*Ето това е: в един такъв сайт трябва да има всички необходими документи и регламенти.*  
*(представител на бенефициентите)*

#### **Степен на критичност на проблема:**

**ВИСОКА. НЕОБХОДИМО Е СВОЕВРЕМЕННО РЕШЕНИЕ.**

**Препоръка:** водещ мотив при структурирането на това меню трябва да бъде лесното откриване на търсената информация. По тази причина е необходимо известно групиране, което да се отрази и на падащите менюта вляво. Всички документи, свързани с кандидатстването по проекти следва да бъдат включени в едно меню. За по-голяма яснота то може да бъде изведено в ново меню „Формуляри за кандидатстване” (тази стъпка е препоръчителна, възможно е само да бъдат обособени като подменю в основното меню „Документи”). Документите, свързани с европейската правна рамка следва да бъдат обобщени в група „Европейска правна рамка” (възможно е наименованието на рубриката да е друго). Необходимо е да бъдат добавени и основни закони, на които е подчинен сектор „Транспорт” в българското законодателство под заглавието „Българска правна рамка” (или друго наименование). Подобно структуриране ще позволи по-лесна ориентация в това меню и ще даде



възможност за добавяне на почти неограничен брой нови документи при необходимост.

В съдържанието на менюто задължително следва да се добави и оперативната програма, като основен документ.

*По тази логика тук абсолютно всичко е документи и би трябвало да видим и оперативната програма, защото и тя е документ.  
Необходимо ли е тя според вас да присъства на сайта?  
Да, и на български, и на английски, задължително трябва да има, всичко, което е правят излиза от нея и не само те, а всеки Управляващ орган.  
(представител на УО на ОП „Развитие на конкурентоспособността”*

*А вие лично каква информация бихте потърсили на този сайт? Какво е най-важно за вас?  
Най-важното е това „Оперативна програма”, защото ние сме я чели няколко пъти, но не беше одобрена във варианта, в който я четохме. Имаше един голям форум, на който министърът и заместниците обясняваха за какво става въпрос. Хубаво е човек да си го прочете и вече по-конкретно това, което го интересува, примерно Приоритетна ос, там за морски транспорт, това е нашето, да си го припомни, да си го детайлизира.  
(представител на бенефициентите)*

**Забележка:** в това меню, а и във всички останали, броят на документите в скоби не отговаря на броя на документите вътре в подменюто.

## СЪДЪРЖАНИЕ НА РЕЧНИКА

**Описание на проблема:** прегледът на речника от потребителите показва, че съдържанието му е ограничено. Липсват дефиниции за Европейски фонд за регионално развитие, Структурни фондове, Кохезионен фонд, индикативен бюджет, приоритетна ос и други. Този списък вероятно може да бъде актуализиран в рамките на допълнителни разговори, особено с бенефициентите.

*... трябва да има и дефиниции на други думи, например на Европейски фонд за регионално развитие, на Структурни и Кохезионен фонд. Трябва да ги има сложени в скоби, там, където се появява понятието.  
(представител на бенефициентите)*

*Не мисля, че тук има нещо трудно, след като прочетох. Освен тези Структурни и Кохезионни фондове, не виждам какво друго би могло да ги притеснява, не е чак такъв висок стилът, има и някои термини, които според мен няма как да се избегнат - трансевропейска транспортна мрежа и кохезионни и структурни фондове.  
(представител на УО на ОП „Транспорт”)*

**Степен на критичност на проблема:**  
СРЕДНА. ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ПРОМЯНА.

**Препоръка:** за по-лесното възприемане на текстовете в сайта е необходима постоянна актуализация на речника с необходимата терминология, докато се изчерпат всички специфични думи, поместени на сайта. Препоръчително е функцията за отваряне на допълнителен прозорец при наличие на думата в речника да работи за всички страници и всички думи.

## ПРАВОПИСНИ ГРЕШКИ И ПРОПУСКИ

**Описание на проблема:** прегледът на сайта показва, че са налице правописни грешки в представянето на информацията.

Представител на Министерството на финансите регистрира и фактическа грешка в описанието на ОП „Транспорт” на първа страница на сайта - говори се за 2 милиарда европейско финансиране, без да се споменава приносът на България в изграждането на инфраструктурата.

*... Като се съ-финансира! Тук трябва да бъде текстът „съ-финансира”, защото този бюджет 2 милиарда евро е с националното съ-финансиране. Това не е коректно просто. Така става ясно, че 2 милиарда получаваме от структурните и кохезионни фондове. Имаме национално съ-финансиране. Тази програма е с най-големия бюджет в България. Значи, разбирате ли, че 1 милиард и колко беше евро са парите, които получаваме от евро фондовете, а заедно с нашето финансиране, което е също много голямо се получава тази сума. Трябва задължително да има акцент върху участието на националните средства.  
(представител на Министерството на финансите)*

**Степен на критичност на проблема:**  
СРЕДНА. ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ПРОМЯНА.

**Препоръка:** преди официалното представяне на сайта е необходим финален преглед на всички текстове за коригирането на грешките. Препоръчително е тази дейност да бъде извършена от лице, което до момента не е участвало в разработката.

## Обща визия и цветово оформление

### 1. Позитивни аспекти

Като цяло сайтът се харесва на потребителите, въпреки някои проблеми, описани подробно по-долу. Не липсват определения като „класически”, „сериозен”, „в рамките на приемливото за един официален сайт” и други.

*Ами нека да го отворим. Това е [www.optransport.bg](http://www.optransport.bg). Ще ви помоля да не сърфирате. Няма. На пръв поглед изглежда прекрасно. Все пак има ли нещо, което ви дразни? Не. Прави ми впечатление, че цветът е убит, приглушен. Не е претрупан с много цветни карета и с натрапващи се заглавия. (представител на бенефициентите)*

*Общо взето изглежда привлекателна страницата. Малко шаренко, но явно идеята е да се привлече погледа към влака и веднага да се разбере, че става въпрос за транспорт. На този фон с жълти букви, явно се търси някакъв контраст. Нормално. Мисля, че добре се възприема. Позитивно е първото ми впечатление. (представител на неправителствена организация)*

*Изглежда сериозен сайт, което е важно, не изглежда като сайт за забавления. Стилен е. Класически сайт. (представител на широката общественост)*

*Няма нищо дразнещо, харесва ми влакът, който е сложен, намеква за бъдещето, което ще се получи като резултат от оперативната програма, цветовете не са дразнещи, крещящи, в рамките на приемливото са за един официален сайт. Нормално ми се вижда. (представител на УО на ОП „Транспорт”)*

### 2. Проблемни области

Общите оценки за цветовото оформление и общата визия на сайта са най-ниски в сравнение с всички останали показатели - съответно 4,45 и 4,87.

## ЦВЕТОВЕ

**Описание на проблема:** макар да има представители на целевите групи, за които подборът на цветове е удачен, по-голямата част от интервюираните са на мнение, че цветовете са прекалено тъмни, сайтът е трудно четим, заради недостатъчния контраст между буквите и фона, изморяващ и натоварващ е при по-дълго използване, не е user friendly. Не липсват и емоционални коментари като подтискащ, например.

*Визуално - много е тъмно. Това ми е първото впечатление. Просто бекграундът е много тъмен. Иначе това ми харесва - влакчето ми харесва. Тъмните цветове много ме дразнят. Просто, вижте това, то е изцяло тъмно и менютата са тъмни, и това е тъмно, жълтият цвят ... Тъмното страшно натовава. Особено вижте това на този тъмен фон. Ще затруднява четенето абсолютно. Първоначалното ми впечатление - като цветове е изцяло негативно.*  
(представител на Министерството на финансите)

*Това светло синьо върху тъмно синьото трудно се чете, от гледна точка на хигиена на четенето е зле. Това е сайт, от който човек чете текстове, това е все пак не е забавно-развлекателен сайт, в който има пет изречения. Това нещо, ако трябва да го четеш половин ден - ще те заболи глава. Има си такива съвсем ясни неща, които са свързани точно с хигиената на четенето. Изморява, иначе много добре изглежда, естетически е о'кей.* (представител на УО на ОП „Развитие на конкурентоспособността”)

*Твърде тъмен е. Аз лично предпочитам по-свежите, по-топли цветове, защото създават повече настроени и носят хармония, предразполагат към по-дълго сърфиране. Това са подтискащи цветове. Необходимо е освежаване - жълтото да не е с нотка към охра, синьото да не е мъртво синьо.*  
(представител на Европейската комисия)

**Степен на критичност на проблема:**  
СРЕДНА. ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ПРОМЯНА.

**Препоръка:** най-вероятно на този етап от разработката на сайта промяната в цветовете вече е невъзможна. Препоръчително е обаче да се помисли за възможностите за подобряване на контраста между текст и фон.

## НАЛИЧИЕ НА ГЛАВНИ БУКВИ

**Описание на проблема:** наличието на цели изречения с главни букви в някои менюта (например в подменю „Указания, ръководства и наръчници”) затруднява изчитането на текстовете. В този тип менюта акцентът върху заглавието на документа вече е поставен чрез използването на различен цвят.

*Има твърде много текстове с главни букви, а когато е с главни букви текстът става напълно нечетим. Още повече, ако са няколко реда един след друг. По принцип, в правилата на Европейската комисия за писане на прес рилийз е записано, че главни букви не се използват, тъй като те не само не поставят акцент върху написаното, но и правят текста по-малко видим.*  
Същото важи и за менютата - ако не са с главни букви, ще са по-четими.  
(представител на Европейската комисия)

**Степен на критичност на проблема:**  
СРЕДНА. ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ПРОМЯНА.

**Препоръка:** препоръчително е редовете с текстове с главни букви във вътрешните менюта да се заменят с нормални изречения. Това вероятно ще повиши четивността и ще улесни възприемането на текстовете.

От гледна точка на улесняването на търсенето на информация в менютата и по-ясното разграничаване между хоризонтални и вертикални менюта е възможно в менюто отляво да се използва комбинацията от главна буква в началото и малки - в останалата част на фразата. Ефектът от тази промяна трябва да се тества допълнително.

## Възможности за популяризация на сайта

---

Възможностите за популяризиране на сайта сред неспециализираната аудитория са слаби. Интервюираните поставят средна оценка 4,50 на потенциала на интернет страницата на програмата в това отношение.

Почти всички респонденти, независимо коя институция представляват, са на мнение, че страницата е строго профилирана и ще бъде използвана само от определена тясна група от експерти, работещи по Оперативна програма „Транспорт”.

Макар идеи като интерактивна отчетност в реално време да се възприемат добре и участниците в изследването да твърдят, че подобен тип фактология би била интересна за тях, пред екипа от Управляващия орган на ОПТ стои въпросът по какъв начин обществеността да научи, че сайтът предлага такава информация.

Според потребителите, наличието на секции за състоянието на пътната мрежа, извън включената в проектите, за пътно-транспортните произшествия и друга нехарактерна информация компрометира основните функции на сайта и като цяло не се приема добре.

Независимо обаче дали интернет страницата на ОПТ ще бъде популяризирана или не сред широката общественост, сайтът ще се използва от журналисти, бенефициенти и пряко и косвено заинтересовани страни. От тази гледна точка, задължително трябва да са спазени следните условия:

- Актуалност на информацията
- Активност при отразяването на събитията, новините по проектите, включително и наличието на нови документи в сайта
- Обективност и прозрачност при представянето на дейностите по проектите. Честност към аудиторията.
- Акцент върху постиженията и действителната работа на Управляващия орган.

## Идеи за допълнения

---

- Меню FAQ (често задавани въпроси)
- Меню за обратна връзка
- Вътрешен форум за споделяне на проблеми по предишни и настоящи проекти
- Наличие на background за журналистите
- Информация за представянето на ОП „Транспорт в медиите”
- Контакти и на бенефициентите
- Търсачка за събития с календар
- Ново меню „Предстоящи новини”
- Снимки на Управляващия орган

## Приложение 1. Количествени оценки

### Оценки по елементи

Моля оценете следните елементи на сайта на ОПТ по шестобалната система, където 2 е слаба, а 6 - отлична оценка:

	Средни оценки
Подредба (структуриране) на информацията в сайта	5,21
Съответствие на менютата с информацията в тях	5,42
Възможност за лесно намиране на необходимата информация	5,32
Разбираемост на представената информация	5,34
Полезност на сайта	5,47
Възможност за популяризиране на сайта сред широката общественост	4,50
Цветово оформление	4,45
Обща визия на сайта	4,87
Обща оценка на сайта на ОПТ	5,18

### Изпълнение на задачи

Задача 1 - формуляри за кандидатстване

Задача 2 - контактна информация, сектор „Информация и комуникации”

Задача 3 - информация за проект „Автомагистрала „Струма”

	Средни оценки		
	Задача 1	Задача 2	Задача 3
Средно време за изпълнение в секунди:	40,26	53,33	46,84
Среден брой кликове:	2,00	3,43	3,19



## Приложение 2. Стенограми от дълбочинните интервюта

---

### Съдържание

Представител на Министерството на финансите .....	26
Представител на Министерството на финансите .....	32
Представител на Управляващия орган, Министерство на транспорта.....	38
Представител на Управляващия орган, Министерство на транспорта.....	45
Представител на Управляващия орган, Министерство на транспорта.....	54
Представител на Управляващия орган, Министерство на транспорта.....	62
Представител на УО на ОП „Развитие на конкурентоспособността”, МИЕ .....	73
Представител на бенефициентите - Метрополитен ЕАД .....	81
Представител на бенефициентите - Фонд „Републиканска пътна инфраструктура” ....	90
Представител на бенефициентите, Фонд „Републиканска пътна инфраструктура” ....	97
Представител на бенефициентите, ИА „Морска администрация” .....	103
Представител на бенефициентите, ИА „Морска администрация” .....	110
Представител на бенефициентите, НК „Железопътна инфраструктура”.....	115
Представител на медиите, БТВ .....	119
Представител на медиите, вестник „24 часа” .....	126
Представител на Европейската комисия, отдел „Информация и комуникации” .....	131
Представител на неправителствена организация .....	135
Представител на широката общественост .....	139
Представител на широката общественост .....	146

## Представител на Министерството на финансите

Старши експерт съм в сектор „Инфраструктурни програми и управление на средствата от Европейския съюз”. Отделът е „Стратегически инвестиции”.

**Имате ли опит с интернет сайтове на оперативни програми?**

Оперативни? То няма начин да имаме, защото те сега стартират. Няма начин да имаме опит. Никой няма.

**Не сте разглеждали сайтове на програми?**

То няма такива. Не са тръгнали още.

*(включва се второ лице: Има една, нашата, която е обща за евро фондовете)*

Има няколко. Разглеждал съм на МРРБ. Виждали сме ги, но те тепърва прохождат, за да говорим за интернет сайтове. Самите оперативни програми тепърва започват, за да говорим за опит в това нещо. Но съм ги разглеждал.

**Разглеждал сте ги. Като потребител на интернет, как се оценявате - много добър, среден ...**

Така да се каже - първото. Не съм хакер, но се оправям доста добре. Кажете адреса.

*(отваря сайта)*

**За първи път ли го виждате?**

Да.

**Добре. Преди да сърфирате, да ми кажете първото си впечатление. Има ли нещо, което особено ви дразни, да ви се набива на очи на пръв поглед?**

Това е художествено решение в крайна сметка. Нормално. Нищо не ме дразни.

**Как възприемате цветовете?**

Малко са тъмнички, като цяло, което придава и по-голяма тежест на сайта, визуалното възприемане.

**Лесно ли е за четене?**

Мисля, че всички шрифтове са наред. Като цяло има разграничение по менютата. Просто са в по-тъмна гама.

**По отношение на менютата, как ви се струват? Отляво, в средата, отдясно.**

Като всеки сравнително модерен сайт си ги съдържа нещата. Няма начин да се опрости повече. Значи, общо взето, малко новините са набутани по-долу. Недостатъчно централно място им е оставено, а все пак новините в една оперативна

програма са най-важното. Специално за „Транспорт” общо взето проектите са предварително избрани, но все пак си е необходимо одобрение на проект, апликационна форма, определени важни етапи от изпълнението на Оперативната програма, включая и проектите.

Къде е базиран сайтът? В Министерство на транспорта ли е свървърът или е тестов? Имам предвид бързината на зареждане на сайта дали ще се подобрява или няма? Малко е бавничко. При условие, че имаме оптична връзка с Министерството на транспорта, би следвало да бъде по-бързо. Максимум до две секунди трябва да се зарежда. Сайтът не е тежък на този етап. Мисля, че под-менютата трябва светкавично да се зареждат. От техническа гледна точка може да се оптимизира малко.

**Преди да разгледаме сайта по-подробно, ще ви помоля да опитате да откриете на сайта няколко неща, за да прецените дали лесно се търси информация в него. Първо, къде на сайта са публикувани „формулярите за кандидатстване”?**

Ако има сърч и е добър сърчът ще е лесно.

*(влиза директно в „Документи”)*

**Добре. Ако може да намерите контакти за връзка с управляващите на програмата.**

*(влиза в линк „Контакти”, не ги вижда; влиза в меню „УО”, „Структура по отдели”, не ги вижда)*

**Това единствените контакти ли са с програмата, които виждате на сайта? Очаквате ли да има други контакти?**

Дали има публикувани или трябва да има? Значи това меню трябва да ги листва всички тук.

**Можете ли да погледнете вдясно на същата страница.**

Да, сега като ми ги посочихте, да, но не е така. Това би трябвало да се зарежда. Вече оттук, през „структура на управляващия орган” може да се направят линкове към всеки един със съответния контакт. Защото трябва да послужи, пред когото е необходимо и да бъде първосигнално. Те са добре структурирани, но не трябва да се отваря само директорът, а цялата структура. И вече тук по отдели е добре да има, няма проблем.

**Добре. И последно можете ли да откриете на страницата „проект автомагистрала Струма”?**

Няма да е на одобрен проект.

*(влиза в меню „Индикативен списък с приоритетни проекти”, „Проекти в пътния сектор”)*

**Добре. Като цяло лесно или трудно се намира информация на сайта?**

За целия сайт не мога да кажа. Две неща съм търсил. Само мисля - не е лошо и заглавието на проектите да е активно, освен препратката „повече информация”. Много неща са индивидуални. Да, добре, да кажем, тази секция „индикативни” е добре.

**Разгледайте менютата вляво. Ясни ли са? Малко или много са? Добре ли са подредени?**

Много интересно защо картите са отделени! Би следвало да има референция към всяка карта оттук през индикативния списък. Да видя дали има такава. Защото човек няма да тръгне само карти да разглежда, но първо проектите и после като част от информацията, ще погледне и картата. Не знам каква е логиката да бъде обособено като отделно меню. Спокойно може да се сложи в друго. Но задължително към проекта трябва да си има линк към картата. Виждам, че няма такъв, но е задължително. Картата представлява информация като част от проектите и е неделима част от него. Колкото повече референции, като от сорта, е добре да има. Така човек прави по-малко празни движения. Я да видя речника. Много беден! Една трета от буквите са активни. Няма да обсъждам съдържанието.

**Като цяло труден ли ви се вижда сайтът за обикновения потребител? Този речник към сайта улеснява ли нещата?**

Не, не е труден. Речникът от кого е изготвен?

Не знам.

Има и филмчета даже.

**За „галерията” какво ви е мнението?**

Трябва да се обогатяват. Имаме си лого!

*(включване: И слоган сигурно!)*

**Общо някакво впечатление от това, което разгледахте да споделите. Ясни ли са менютата?**

Да. Това изкуствено обособяване на картите на ниво оперативна програма малко ме притеснява.

**А в тази подредба ли трябва да бъдат?**

Да, това е логиката.

**Ако погледнете „документи”, така ли трябва да бъде наименовано това меню? Там ли трябва да му бъде мястото?**

Доколкото виждам вляво са разположени всички. *(обръща се към колега и казва: влез на <http://www.optransport.bg>)* Знам, че само с един е интервюто.

**Да, да. А какво очаквате от тези хоризонтални менюта горе? Нужни ли са.**

*(включване от колегата: Олеле, цветовете са много тъмнички)*

*Респондентът проверява английската версия.*

Да, това е добре. Искях да проверя дали като преминеш на другата версия те изхвърля в началната страница, защото често това е голям дефект. Тук е добре, добре е

направено. За хоризонталните менюта не знам. Защото познавам оперативната програма и ги свързвам с приоритетните оси.

**Като гледате ориентацията на този сайт, кой би го посещавал? Вие лично каква информация най-напред бихте потърсили на този сайт?**

Аз лично най-вече новини. Основно това, тъй като аз съм запознат с документацията. И повече и по-подробна информация за проекти.

**Какъв тип информация очаквате да има?**

Общо взето, тъй като ние сме координатор и информацията достига до нас понякога по-рано отколкото до Управляващия орган, защото идва Комисията надолу и ние я знаем предварително. Лично аз се интересувам от фийд-бека. Тоест обратното - изпълнението на проектите, докъде е стигнало тяхното развитие, актуална информация по кандидатстването по тях. Затова очаквам от новини да има всичко ново. Ако е пуснато нещо в експлоатация или някакъв нов документ. И просто много по-лесно. Всяка нова информация, промяна в документите, защото представяте ли си да тръгнете да търсите документи тук. Би трябвало да пише кога са настъпили промените и да има референции към съответния документ. Общо взето това е затворен кръг. Външни клиенти, бенефициенти се интересуват само от гледна точка като изпълнители да кандидатстват по изпълнение на проектите. Това ги интересува тях. Съответно тяхната информация е в текущо изпълнение на проектите. Това е най-важното за широката публика, както и за мен. Защото това е, което идва отдолу, от бенефициента към нас.

*(включване от колежата: само трябва да се размени приоритетни оси да се качат над индикативния списък, така е хронологично).*

Ако вървиш по логиката - оперативна програма, приоритетни оси. Да, то тук малко прескачане се получава - управляващ орган, за изпълнение и така нататък.

*(включване от колежата: масовата логика в другите страни-членки е управляващ орган, бенефициент, оперативна програма, оперативни оси, ако има проекти и другите неща. Или върви административен капацитет, после документация, или обратното)*

Да, единият вариант е само да се изложат първо администрацията, после документите. Вторият подход е да се разпокъсат нещата и тогава управленската структура отива много надолу. Но тези карти... всичко друго е документи, свързано със самата оперативна програма.

**По отношение на новините, тези, които са публикувани в момента?**

Първо трябва да имат малко по-централно място. Тук много не им е мястото. Тук се публикува второстепенна, даже третостепенна информация. А новините са най-важните неща. Това са статичните неща. След като го публикуват ще има само единични промени. Естествено добавяне ще има. Но като се направи един акаунт с новини, препратка към тях ще е лесно. Да видя структурата на сайта. Много добре са сложили новините на първо място, но да бяха и на първо възрастност. И художествено да се оформи така. Но трябва да се вземе под внимание преподаването на менютата. Или структурата да се спазва в най-добрия вариант - оперативна програма. Тук малко странно ми стоят хоризонталните менюта. Възрастност те не са по приоритетни оси, а са разположени по тип транспорт. Има доста второстепенна

информация, която може да отпадне. Ако се държи просто на графичното оформление, добре.

**Замисълът на тези карти е всеки етап на развитие на проект да се отразява визуално.**

Много бавно се зарежда. В момента тази страница от никой не се използва. Да има най-много още един-двама анкетиращи. А ти откакто влезе, съвсем заби (*за колегата става въпрос*). Не знам какъв ресурс е отделен, дали на реалния сървър ще бъде, но просто мигновена ни е връзката с другото министерство. Ние сме с оптичен кабел. Един модерен сайт не може да си позволи да му се зарежда една страница 10 секунди.

*(включване от колегата: А ние сме горе-долу с една от добрите интернет връзки в администрациите. Смятайте при второстепенните разпоредители как ще се зарежда)*

Тези карти, съвсем, не знам каква им е идеята. Като гледам по приоритетна ос има някаква карта, която нито в клин, нито в ръкав е сложена там. Приоритетна ос 1 съдържа много проекти. Всеки проект би трябвало да има текст някакъв, указания, дължина на трасето. Те въобще активни ли са тези карти? Има нещо синичко, но като се постави мишката върху него, поне да пише кой проект е. Аз, който ги знам много добре нещата, пак трябва да помисля реално какво са имали предвид, камо ли другите хора.

*(включване от колегата: би следвало да има имена на проектите, начало и край поне, име, дължина, дори и много малко, в различни цветове, бяха дадени само в синьо)*

Минимум. Това са три-четири проекта.

*(включване от колегата: това са много проекти, насложени един върху друг.)*

Не може да се разбере, аз съм сигурен. Ако има някаква идея, цялата приоритетна ос да обхване всички проекти и да ги визуализира, или легенда, или минимум легенда с различни цветове всеки път. Отделно, ако сложиш мишката там да ти излиза по-подробно кой е този проект и вече референция към самия проект. Ако такава е била идеята. Ако има други идеи, просто не мога да я разбера в момента.

**Да ми кажете някакви препоръки към сайта за привличане на по-широк кръг от обществеността? Може ли сайтът да бъде интересен изобщо с това му съдържание за обикновените потребители?**

Трудно ми е да се поставя на тяхно място. То е ваша работа да намерите с анкети обикновени хора и да ги питате какво ще им е интересно. Ако искате, може да се направи отделна секция с по-полезна информация. Трудно мога да ви кажа. Много деформирано гледам. Той чете публични събития, но си зависи и от формата, чрез която се поднася.

*(включване от колегата: по-скоро някаква информация, която касае изпълнение на мерки за публичност. Сайтът е едно от тях и там си има изисквания за определен брой снимки. Хората се интересуват, обикновеният гражданин се интересува какво ще бъде построено и кога, кога ще бъде готово той да го ползва. Оттам, нататък са консултантските фирми, които се интересуват къде да се включат, тоест някаква програма за предстоящи търгове и предварителни обяви,*

*уведомления, съобщения за предстоящи процедури. Такива неща поне в рамките на предстоящата година, за да има някаква визия кой, кога и къде би могъл да се включи и докога трябва да се подготви.)*

Аз ще отворя една скоба, че общо взето на теб куха публика не ти трябва на този сайт. Така или иначе той е супер профилиран. Широката публика това я интересува, което тя каза. Проектите, индикативна рамка и докъде са стигнали. Аз това го искам също. Това е най-важното реално. Другото няма смисъл, че някой тийнейджър се интересува от количка и ще влезе в сайта, за да генерира трафик. Сайтът си е просто да обслужва този процес по самото изпълнение на оперативната програма.

*(включване от колегата: другата целева група е Комисията, извън българската страна. Това означава чуждите институции, съответно чуждите фирми, които ги интересуват същите неща: кои са проектите, кога могат да кандидатстват. А за Комисията - текущите проекти, какво е готово и кога ще бъде готово, докъде е изпълнението и какво се очаква да се направи до съответния срок, публикуван от Управляващия орган по съответния проект.)*

**А как ще оцените сайта - лесен - труден за ползване?**

Сравнително неутрално ще кажа. Най-важното е да се приоритизира това, което най-много се търси. За новините, да не се повтарям за пети път. Това е на прима виста това, което ми идва.

**Добре, някакви препоръки към цветовете?**

Това е художествено решение, но е тежко, като се зареди сайтът и потиска. Материята е сериозна, но все пак малко дразни окото.

**Добре, благодаря ви. Молбата ми е само да попълните една анкета.**

## Представител на Министерството на финансите

**В началото ще ви помоля да се представите. Да ми разкажете на каква позиция сте, с какво се занимавате и колко често използвате интернет по принцип?**

Началник отдел съм на Координация на националната стратегическа референтна рамка в дирекция „Управление на средствата от Европейския съюз”. Дирекцията е централното координационно звено на средствата на структурните инструменти на Европейския съюз. Ние наблюдаваме на практика всичко, координираме всичко. Готвим обобщените отчети към Комисията, съгласно Регламент 283. Изготвяме методически указания, изготвяме нормативни документи. Също така нашата дирекция е ангажирана и с планирането на капиталовите средства в рамките на бюджета на Република България.

**Предполагам, че имате богат опит със сайтовете на оперативните програми.**

При всички положения, като човек, занимаващ се и години следящ всякакви такива сайтове, да. Но по самите оперативни програми нашата дирекция администрира сайта на Министерство на финансите eufunds.bg, така нареченият, който е създаден с постановление на Министерски съвет №6. Това е единният информационен портал за обща информация за оперативните програми, финансирани от структурните инструменти. На практика ние поддържаме този сайт - вида на информация, неговото редовно ъп-дейтване - то е наше дело.

**Предполагам, че познавате изискванията, начина, по който трябва да се структурира един подобен сайт?**

Изискванията са в постановление №6. Там точно е казано какъв тип информация да се качва на сайта, кой трябва да я качва и кой носи отговорност, за да координира целият процес.

**По отношение на интернет, как се определяте, като много добре запознат юзър или?**

Интернет ли? Да, да, като много добре запознат.

**Ако искате, да видим новия сайт на оперативна програма „Транспорт”. Преди да го разгледаме подробно, да ми кажете визуално какви са първите ви впечатления?**

Визуално - много е тъмно. Това ми е първото впечатление. Просто бекграундът е много тъмен. Иначе това ми харесва - влакчето ми харесва. Тъмните цветове много ме дразнят. Просто, вижте това, то е изцяло тъмно и менютата са тъмни, и това е тъмно, жълтият цвят. Просто цветовете трябва да станат светли и приятни. Ето като тук над влакчето, в небето отгоре, са приятни цветовете. Това са приятни цветове. Тъмното страшно натовазва. Особено вижте това на този тъмен фон. Ще затруднява четенето абсолютно. Първоначалното ми впечатление - като цветове е изцяло негативно.

**А начинът, по който е структуриран сайтът? Отделните менюта? Вляво, отгоре, отдясно, как ги оценявате? Добре ли са разположени, ясни ли са?**



Няма, няма нещо, което да ме дразни. Значи считам, че новините трябва да са отгоре, тук, над картите. Новините трябва да се виждат някъде отгоре. Някъде отгоре трябва да текат новините.

**Ако искате да опитаме как се навигира в сайта. Ако можете да намерите къде са публикувани „формулярите за кандидатстване”.**

Ето ги, да.

*(влиза директно в меню „Документи”)*

**Също така контактите с управляващите.**

Така, контактите. Да.

**Има ли на този сайт други контакти, освен тези, които виждате по средата?**

Полезни връзки...?

**Отново на страницата за контакти. Виждате ли някъде на тази страница повече контакти за връзка с Министерството?**

Значи естественото ми е да търся това *(отново кликва върху „контакти”, но от подменюто в „Управляващ орган”)*.

**И се зарежда същото. Вдясно над картите, виждате ли тези контакти?**

Тук тези ли? Честно казано не ги видях. Ако тук има едно нещо, както излиза тук в падащото меню, контакти директор или контакти отдели, би могло по-лесно да излизат. Тук да стои. Само тогава ще се ориентирам. Дори нямаше да видя, че е активно меню, защото тук са ми новините по принцип.

**Последно, да намерите проект Автомагистрала Струма.**

Много искам да опитам търсачката. Ето това е най-слабото място на всички интернет сайтове - търсачката. Защото никога не намирам това, което търся.

*(пише в търсачка „автомагистрала Струма”, излиза, че няма намерени).*

Ето, виждате ли, това е слабостта. Кликваш автомагистрала, няма намерени документи. А аз съм убеден, че има и ще намеря някъде нещо, ако седна да се ровя. Но тук няма. По логика да потърся - сега ще видим. Ето го.

*(влиза в меню „Индикативен списък с приоритетни проекти” и „Проекти в пътния сектор”).*

**Нека да обърнем внимание на менютата вляво. Тези общите менюта. Ако искате през „начало”. Прочетете ги. Как ви звучат? Добре ли са обособени? Такава ли трябва да бъде подредбата като последователност?**

Значи „приоритетните оси” трябва да бъдат под „оперативната програма”, тъй като те са част от нея. Така че аз бих го сложил под това. Документи, карти...”оперативната програма” - искате да кажете, че това е някакъв общ текст за всички приоритети и оттук се ходи навсякъде?

**Не, това е само резюме на програмата.**

Галерията бих я сложил някъде при новините. И информационните материали също. Тоест това бих го обособил някъде отделно.

**Какво очаквате да има в „галерия”?**

Ами снимки от всякакви мероприятия. Откриване на проекти, закриване на успешно свършили проекти, ето такива снимчици, да речем.

**Ако искате, влезте в „галерия”, за да видите.**

Да, дискусивно, това се е провело някъде и има снимки от дискусивния форум. Да, да. Тези неща да бъдат обособени отделно в „новините”.

**А относно хоризонталното меню горе? Какво разбирате от това?**

Това са секторите на самата програма. Удобно е така.

**А в „документи”, първо добре ли ви звучи наименованието „документи”?**

Да, да. Ами в документи има всичко, което - формуляри, указания, ръководства, насоки. Горедолу това е. Значи регламентите на ЕС са водещи. Ние сме ги разделили, например, в нашия сайт на нормативни и други. Формулярът за кандидатстване е водещо и е най-важният документ заедно с насоките за кандидатстване. Така че по-добре е да се направи така - от едната страна да се сложат всички указания, ръководства и така нататък, а от другата страна да са нормативните документи. Значи, формуляри - едно, две - насоки, три - указания. Ето тук да се сложат. А тук да се сложат регламенти на ЕС и ПМС-та. *(респондентът описва как може съдържанието на папка „документи” да се подреди в две колони)*

**Директиви?**

Няма директиви в този бизнес. Критерии за приоритизиране на проекти. Я да видим какво е това тук всъщност. А това защо трябва да бъде отделно? Нека да си го вкарат в насоките за кандидатстване. Това е излишно. Това спокойно може да си го вкарат в документите за кандидатстване, защото на практика тези критерии се явяват нещо като чек-лист, по който се оценяват. Няма смисъл. И така става стройно - 1, 2, 3 и от срещната страна - регламент и постановление на министерски съвет. Я да видя какво има в тези постановления... да, това е, каквото ги касае тях. Да, това е добре.

**Да погледнем „карти на проектите”?**

Не, така е хубаво направено. Аз пък улучих най-подходящото - метрото. Иване искаш ли да видиш докъде ще стига метрото? Стига до Надежда! И след това ще стига до хотел Хемус и до аерогара София. Не, при теб няма никакъв шанс, така е. Това е хубаво. Да, това ми харесва. Само ще видя индикативния списък. Аз не знам точно при тях как беше, но те имат така наречените major projects. Всъщност по-голямата част от програмата им е съставена от такива major projects, които в техния случай са... над 50 милиона бяха, нали, в транспорта? Беше хубаво, ако можем да ги видим. Не, съвсем сериозно, major projects имат специален режим на третиране, по-различен от останалите. Те се одобряват от Европейската комисия. Подготвят се строго фиксирани

формуляри за кандидатстване. Тук колегите са възприели едни формуляри, общи за всички проекти.

Индикативен списък с големи проекти, приоритетни, за мен лично, като потребител, макар че аз не съм особено подходящ, защото съм навътре в темата. Ако вляза в тяхната страница да търся някаква информация, аз ще искам да намеря информация за големите проекти.

### **И тя къде би трябвало да бъде?**

Някъде в тази част тук. Този индикативен списък - като видим железопътната, те са ги разделили само на ... всъщност големите проекти се съдържат тук, но не всички са такива просто. Автомагистрала Марица не зная дали е 50 000 000 евро. Я да видим. Разбира се - 208 милиона. Само да погледна - Видин - Монтана е 32 милиона. Ето, този не е такъв голям проект. Нека бъдат тук, но да има отделна рубрика, в която да се виждат. Под индикативен списък с приоритетни проекти. Ако могат, сега не знам, но аз лично бих се радвал да кликна и да видя major projects. Тъй като големите проекти ще глътнат най-голяма част от парите от структурните фондове. Въпросът с тяхното управление, така да се каже, е особено важен и ако може да се подчертае. Тъй като тук целта е да се популяризира, да се покаже прозрачност и така нататък. Да се подчертае.

### **А как си представяте да се отразява това развитие на проектите през сайта?**

Чрез ъп-дейтване. От едната страна да пише докъде е стигнал проектът. За мен единственият вариант е регулярно ъпдейтване на информацията. Тъй като така или иначе някакви отчети ще има. Дали ще са на месечна, или на три-месечна, или на шест-месечна база, но някакъв отчет по всеки един проект ще има. Този напредък трябва да се казва. Значи през едни-кой си период е направено това, построени са 20 км от отсечката, остава да се допълнят още едни колко си. Тоест може да бъде вързано и с новини, и по някакъв начин да се качи като отделна характеристика - тоест пише си проекта, описание на проекта и как беше current status, тук около снимката.

### **Може ли да погледнете „новини”? Само заглавията.**

Значи хубаво е да е изнесено така, този надпис „новини” и да се кликва. Защото първата ми реакция беше да кликна върху това, за да ми покаже всичките новини.

### **Линкът към всички новини е най-отдолу.**

Много е мъничко. Много е дребно. Хубаво е да може да се кликва върху името „новини” и да се влиза в тях.

### **Дали този тип новини представлява интерес за вас и какви точно искате, за да следите този сайт, за да ви бъде интересен.**

Значи, първо трябва да има актуална информация за всичко, което се случва с програмата. Всяко нещо - покана за набиране, така... това е добре. Те каква друга новина имат - свое лого, добре. Те няма да имат процедури, но всякакви мероприятия: открит е участък, започна първата копка на Дунав мост... Всякакъв такъв тип новини, които да демонстрират всъщност какво се случва по самите проекти. От друга страна, някаква информация, какво се случва със самата програма.

### **А в този си вид, смятате ли, че сайтът е интересен за широката общественост? И въобще има ли такава амбиция подобен сайт?**

Проблемът е, че в случая сайтът не е насочен към широката общественост. Широката общественост по-скоро трябва да се информира. За мен лично, за да бъде ефективен този сайт, широката общественост трябва да се информира за няколко неща - какво прави управляващия орган за изпълнението на програмата, какво се случва по самата програма, самите бенефициенти какво правят. Горедолу това е. От една страна, какви са постиженията, които се постигат и от друга страна какви са усилията за управление на тази програма. На този сайт, целевите групи най-общо казано трябва да бъдат: широката общественост, която да седи и да гледа какво става, това са такива, които нямат пряк интерес от програмата, а просто се интересуват, все едно, че се чете вестник. На второ място това трябва да са журналистите, които трябва да получават максимално актуална информация от този сайт и на трето място са бенефициентите. Всъщност няма никакво значение как ще бъдат градиращи, но самите бенефициенти са предварително определени. Те трябва да могат да си свалят всичките документи, които имат нужда. Да могат да свалят всичките указания, от които имат нужда, пълната документация и това е.

**Това да кажем е сравнително изпълнено. По отношение на журналистите и на широката общественост какво смятате, че трябва да се доразвие?**

Аз бих сложил много силна секция „новини”. Новините бих ги направил доста по-динамични. Водещи да ми бъдат новините. Като кликна на този сайт, водещи да ми бъдат новините. Първо снимката трябва да бъде по-голяма, тя не се вижда. Само да отидем в „начало”.

**Пак ли така да текат новините в средата или може би някакво друго структурно разделение на сайта?**

Само за секунда, искам да ви покажа, при нас новините... да бъде честен, най-много ми харесва сайта на Министерство на финансите как е направен. Не, че е наш сайт, но просто... в смисъл, аз изобщо не съм участвал в това правене. Но тук, така както е, много ми харесва. Тоест да има новини, да има снимка. Нещо подобно е на сайта на правителството. Хубаво е до новина да има някаква снимка. Трябва да бъде някаква динамична част. Да се променя, нали това е идеята? Тук, вляво, трябва да бъдат статичните неща, където има такава информация - управляващ орган, бенефициенти, това е статично, това не се променя. По тази част това е по-динамичната - търгове, обяви, приемни, прес-информация - значи те така са го направили (*говори все още за сайта на Министерство на финансите*). Тук има и галерия. Тоест това е нединамичната, това е динамичната част, а тук е изнесена цялата информация за журналисти основно. Това е целта. Да се знае, че прес информацията е за журналистите. И тук имаме всичко - кампании, в медиите, галерии, видео архив, всичко има тук. По-скоро така би ми било много леко за четене. Това е начинът, по който бих предпочел. Аз рядко харесвам някакви сайтове, тоест никога не са изключително добри и user friendly като цяло, но тук (*на сайта на Министерство на финансите*) това е изчистено. Освен това е светъл цвят, за разлика от този на Програмата. Значи, тук в средата бих направил нещо много динамично, новини, които могат да се скролят и всъщност всеки да влезе в тях и да види вече самата новина, може и със снимка.

**Можете ли да прочетете първите два пасажа тук? Предполагам, че ви е достатъчно позната темата.**

Като се съфинансира! Тук трябва да бъде текстът „съфинансира”, защото този бюджет 2 милиарда евро е с националното съфинансиране. Това не е коректно

просто. Така става ясно, че 2 милиарда получаваме от структурните и кохезионни фондове. Имаме национално съ-финансиране. Тази програма е с най-големия бюджет в България. Значи, разбирате ли, че 1 милиард и колко беше евро са парите, които получаваме от евро фондовете, а заедно с нашето финансиране, което е също много голямо се получава тази сума. Трябва задължително да има акцент върху участието на националните средства.

**И след като го изчетете ще ви помоля да влезете в „приоритетни оси”. И някоя приоритетна ос да отворите. Въпросът ми е по-скоро за стила. Кой вариант от двата текста е по-лек за четене?**

Този (на приоритетните оси) ми дава по-структурирано, по-ясна информация, повече ми харесва естествено.

**Добре. Да ви попитам този сайт на кого бихте го препоръчали в този му вид?**

Проблемът е, че тази програма има ясни бенефициенти. Всичките са държавни или общински структури. Кое не пречи да се популяризира и сред други хора - всичко, което се прави във връзка с тази програма, затова акцентът трябва да бъде върху новини. Голяма степен на публичност трябва да има. Основният акцент трябва да падне върху новините.

**А динамични неща - игри, информация за пътната обстановка?**

Аз съм малко по-консервативен. Като си помисля какъв ще бъде профилът на тези, които ще влизат в тази програма. Общо взето естеството на сайта би предполагало да има някаква закачка на него. Такава закачка липсва, но би ми било и странно, ако я имаше. По-скоро трябва да се направи с много динамични новини. Бих го направил така, че дори да кликна тук да видя снимка, снимка, снимка, много новини да видя. Това би ми било по-интересно.

**А по отношение на структурата. Менютата много - малко ли са?**

Като цяло е претрупано откъм менюта - едно, второ, трето, четвърто. Определено може да се помисли за някакво опростяване. Защото цялата тази информация тук може да се вкара в „оперативна програма” - управляващ, бенефициент, индикативни, приоритетни оси, одобрени за финансиране - цялото това нещо може да се вкара в „оперативна програма”. За документи трябва да си има отделно меню. То е важно. Тези карти да си останат вдясно, да не е част от общото меню. Речникът може да се качи и горе. Не знам всъщност. Информационните материали и галерия може да се сложи като прес-информация отдясно. Може да се опрости доста, за да не бъде наистина толкова отежнено. А вдясно да има нещо, което е по-динамично.

**А какви „полезни връзки” смятате, че трябва да има?**

Има препратки към всички. Може да има контакти на министерства, на всякакви такива.

**Как бихте оценили сайта от гледна точка на лесен-труден за използване?**

Лесен, по-скоро лесен.

**Благодаря ви. Сега само ще ви помоля да попълните тази анкетна карта.**

**Представител на Управляващия орган, Министерство на транспорта**

Само да ви кажа с две думи каква е целта на тази среща - искаме да видим дали сайта на оперативна програма „Транспорт” отговаря на вижданията и нагласите на потребителите, на очакванията им. Затова правим това изследване. Тестваме почти готовия вариант на сайта.

Бих искала да ви помоля най-напред за едно кратко представяне, да ми кажете как се казвате, коя институция представлявате, кой отдел, на каква длъжност и каква ви е връзката с оперативна програма “Транспорт”.

Старши експерт съм в сектор “Стратегическо планиране и координация”, отдел „Програмиране”, дирекция “Координация на програми и проекти”, т.е работя в управляващия орган на оперативна програма „Транспорт”. Връзката ми с програмата е много пряка, участвала съм в подготовката на програмата, както и моите колеги в отдела. Оттук нататък ще се занимавам с координацията на процеса на подготовка на проекти, с оценката на проекти, проектни предложения, с подготовката на документи, които са свързани с развитието на административния капацитет на служителите в Управляващия орган, на бенефициентите и това е в общи линии.

Сега накратко за вашата история на интернет потребител. Откога горе-долу използвате интернет или вече нямате представа от кога?

Не си спомням откога точно, много отдавна.

А как възприемате мрежата - като източник на информация, като канал за чат, място за отмора?

Много полезен източник на информация. По принцип го използвам най-вече за информация, много полезно е, откривала съм много полезни неща, които са пряко свързани с моята работа и имам този навик, когато ми потрябва регламент или някаква друга информация да търся в интернет, в гугъл - това ми е основният източник на информация.

А как бихте се определили - по-скоро като професионален юзър на интернет или на малко по-ниско ниво?

Професионален не бих казала.

Среден?

Да.

Справяте се, това имам предвид, нямате затруднения с боравенето в интернет?

В общи линии - не. Не се сещам да съм имала някакви трудности, да съм търсила нещо и да не съм го намерила.

От един сайт на оперативна програма какво очаквате?

От един сайт на оперативна програма очаквам в синтезиран вид да намеря информация какво обхваща като цяло управлението и изпълнението на оперативната програма. Да мога да видя как се движи изпълнението на оперативната програма, да получа информация за стартиралите проекти, за нивото на подготовка на проектите. Ако ми потрябва такава информация, да мога да видя и как върви изпълнението на тези проекти. Когато отворя тази страница, бързо и лесно да мога да се ориентирам и да намеря информацията, която касае и развитието на самата програма, и на проектите по нея. А не би било зле да мога да намеря и пълна информация за административния капацитет на бенефициентите, например обучения, през които са минали, докъде са стигнали, да речем, с изграждането на звена на изпълнение на проекти.

**Това е по-скоро вътрешна информация обаче.**

Да, вътрешна информация, бяхме разговаряли с колегите от отдел “Информация и комуникация” да се направи такава страница, до която само ние да имаме достъп.

**Аз знам, че ще има някаква вътрешна страница, която ние в момента няма да тестваме.**

Да, на сайта по-скоро очакваме вътрешната информация, която само ние ще си ползваме, а щом като е тази, която ще е широко достъпна, не очаквам информацията да бъде толкова конкретна, толкова подробна, така че човек да може да добие представа докъде са стигнали нещата и как се движат програмата и проектите.

**Добре, а когато търсите информация за оперативните програми, къде бихте погледнали - в сайта на съответната оперативна програма или в някакъв по-общ сайт, в който има много информация за всички оперативни програми?**

По принцип eufunds.bg е сайтът, на който има страшно много информация за всички оперативни програми, там, по принцип, към него се насочвам да търся, зависи, понякога гледам и на страницата на самите министерства, а понякога използвам и Google, просто, за да видя неща, които ми трябват и то ми изкарва някакви сайтове, от които мога да намеря такава информация.

**Ако има сайт на оперативна програма, шансът ви е да попаднете там, е малък сравнително, така ли? Търсите в eufunds, защото в момента сайтовете на оперативните програми все още не са готови или защото там информацията е обобщена?**

Значи зависи каква информация ми трябва, ако ми трябва информация за конкретна оперативна програма, то аз първо бих се насочила към сайта на съответната оперативна програма, в случай, че тя има изградена страница. Ако не - то тогава търся на по-общите сайтове, тогава вече, ако ми трябва някаква информация за повече оперативни програми, аз ще отида в общия сайт, защото ще ми бъде по-лесно да я намеря.

**Сега ще ви помоля да отворите сайта на оперативна програма транспорт, [www.optransport.bg](http://www.optransport.bg). При вас излизат някакви странни неща, явно колегите продължават да правят някакви неща по сайта. За първи път ли виждате този сайт?**

*(По време на интервюто скролът под снимката се движеше като прозрачен правоъгълник с червени контури. На компютъра, на който е проведено интервюто няма flash player, така че картите на проектите не се виждат).*

Абсолютно за първи път го виждам.

**И какви са първите ви впечатления, харесва ли ви, как ви изглежда?**

Харесва ми, да, според мен са подбрани удачни цветове, виждам, че по видове транспорт има разделение - и железопътна инфраструктура, и пътна инфраструктура, интермодалност, морски и вътрешни водни пътища. Виждам, че тук има кратко представяне на оперативната програма, новини - определено трябва да фигурират, тук отстрани - оперативна програма „Транспорт”, Управляващ орган и бенефициенти.

**Нещо, което да ви дразни на пръв поглед, да не ви допада?**

Това ми е малко странно *(говори за жълтата лента под снимките)*.

Там по принцип трябва да има някаква информация, да върви на скрол, но явно те все още не са я сложили, в момента го доразработват.

Хубаво е съдържанието да го има и на български, и на английски и да бъде точно същото, да не се променя в английската версия.

**А в сравнение със сайтовете на други оперативни програми, как ви се струва?**

Честно казано в сайтове на други оперативни програми не съм влизала, аз мога да го сравня евентуално с общата страница на Министерството на финансите, макар че ми е доста трудно да го направя - те са доста различни

**А блоковете с информация добре ли са подредени, вляво - меню, горе - картинка, хоризонтално меню по приоритетни оси, новините вдясно?**

Да, намирам го за удачно.

**Каква би била причината да влезете в този сайт, след като бъде пуснат за свободен достъп?**

Да се информирам за събития, свързани с оперативната програма, на първо място - новини. Сега вече не знам какво ще е съдържанието на страницата, до която само ние ще имаме достъп. Ако ми трябва някаква информация, свързана със степента на подготовката на проектите.

**Т.е вътрешна информация ви трябва?**

Да, което е свързано с работата ми, но примерно този бих го отваряла от време навреме, за да видя какви събития са се състояли, на които аз не съм участвала.

**Сега ще ви помоля да откриете на сайта къде се намират формулярите за кандидатстване.**

Ето ги.

*(влиза директно в меню „Документи”)*



### **Добре. Каква ви е логиката на търсене?**

Виждам, че тук са новините, тук е кратката презентация, не ми трябва нещо, което е по видове транспорт, което тук да търся, значи се насочвам в лявата страна и съответно виждам „Документи” и решавам, че е най-логично формулярите за кандидатстване да са там.

**Това меню си отговаря абсолютно точно на съдържанието и съвсем интуитивно може да стигнеш до там?**

Да, това ми беше първата мисъл - че е тук. По отношение на формулярите за кандидатстване, извинявам се, може да прозвучи малко различно, но ми се струва добре те са бързат сложени като отделно квадратче, което да съдържа формулярите за кандидатстване с насоките за кандидатстване, за да бъде по-лесен достъпа на бенефициентите до тази информация, защото тя конкретно ги интересува, а от друга страна - те вече работят по подготовката и са запознати с формулярите и с насоките. Всъщност може и така да си е, не е толкова важно.

**Втората задача е да се опитате да откриете контактната информация, например на сектор „Информация и комуникация”.**

Информационните материали ги намерих.

**Контактите, ако ви потрябва телефон.**

А, контактите ...

**На сектора, вътре в отдела.**

Вътре в отдела, ако ми потрябват, тук всъщност - не знам, ако съм външен потребител може би бих звъннала и бих попитала.

**Тук отстрани - вдясно са контактите на отделите.**

Вдясно въобще не съобразих да погледна, че може тук да е публикувано. Ние имаме една вътрешна страница с всички телефони.

**Просто някой външен, ако поиска да се свърже, за вас не е проблем, вие сте на две крачки разстояние, дори и да не може да ги намерите в сайта.**

Ако е външен, не знам какво ще прави. Може би като ги види тези неща и първата му работа ще е да тръгне да звъни на тези телефони и да пита - бихте ли ме свързали с едн-кой или поне аз може би точно така бих направила.

**И последната задача да откриете къде е поместена информацията за автомагистрала Струма. Само ще ви помоля да се върнете в началото.**

За мен е най-логично да е на „Пътна инфраструктура”. „Приоритети”, „Бенефициенти”, „Индикативен списък с приоритетни проекти”, ето, това е по-лесна задача.

**Да ви питам за тези менюта вляво, достатъчно ясни ли са и дават ли информация за това какво има в рубриката?**

Да.

**Бихте ли променили някои от заглавията?**

Не.

**А нещо в подредбата, логически има ли някое меню, на което мястото му не е там?**

Малко странно ми се вижда, че приоритетните оси са сложени чак тук, защото логиката е Оперативна програма, Приоритетни оси, в смисъл от по-голямото към по-малкото и така, но и така става.

**Наличието на менюта в ляво и наличието на менюта горе, тези хоризонталните, объркват ли ви или правят нещата по-лесни за намиране?**

Не бих казала, че ме объркват, правят ги по-лесни за намиране, зависи какво търся, ако е по видове транспорт - добре е да има информация.

Сега ще ви помоля да прочетете този текст под оперативна програма „Транспорт”, който е в средата, първите два параграфа, да се ориентирате просто в стила на текста и да отворите която и да е от приоритетните оси и просто да прегледате, да видите този стил какъв е.

Значи този е по-сбит, във вид на резюме, другият е по-разказвателен.

**Кой от двата стила ви допада повече и кой е по-подходящ за представяне на информация по оперативна програма?**

На мен определено този (*под формата на резюме*) ми допада повече, но не знам доколко е удачен, когато става въпрос да се представи накратко самата оперативна програма, както на първата страница. Колкото по-кратко и по-ясно, толкова по-лесно.

**А за един потребител, който не е запознат със спецификите на оперативната програма кой стил е по-подходящ, защото за вас да речем е по-лесно да търсите по ключови думи информацията, докато за един потребител, който не е наясно - как трябва да бъде представена информацията?**

Зависи до каква степен е запознат, дали знае какво е това приоритетни оси, какво представлява кохезионен фонд или съвсем не е информиран, на пак ми се струва, че това е по-удачно (*обобщеното, под формата на резюме*).

**По принцип стилът на сайта лесен или труден е за разбиране от една аудитория, която не е специализирана?**

Малко ми е трудно да преценя, честно казано.

**Тази информация, която е на сайта, според вас достатъчна ли е, говорим за общата информация на сайта, не за вътрешна страница?**

Не се сещам за информация, която бих предложила да се добави, която би била интересна и полезна.

**Това, че има речник би ли улеснило потребителите?**

Да, определено. За потребител, който не е наясно с нещата, това ще му бъде много полезно.

**Нека сега да обърнем внимание на менютата Документи и Информационни материали, тук още нещо дали трябва да има, нещо, което би било полезно за вас и за останалите потребители?**

Нещо друго?

Да.

Има ги формулярите, има регламентите, на Министерски съвет постановленията, Указания, ръководства, наръчници.

**Самата оперативна програма трябва ли да бъде публикувана на сайта, в пълния й вид?**

Да, мисля, че да.

**Защото едни казват, че трябва да я има, други - че информацията е достатъчно и не е необходимо целия документ от 200 и повече страници.**

Според мен е удачно да го има и самия документ, освен тази информация, която доста изчерпателно би представила оперативната програма, хубаво е човек да може все пак да намери и целия документ.

**За новините - вие казахте, че ви интересуват, бихте ли направили абонамент за тях и какво още трябва да има в тези новини, за да може да бъде полезен този абонамент за вас?**

Това с абонамента е добра идея. Имате предвид да ги получавам по имейл.

**Да, по имейл, не знам дали чрез RSS не могат да се изпращат новини и като sms?**

Не, по телефона, не. Да ги получавам по имейл - може би - да, бих се абонираа. Вече като sms-и - не.

**За хората, които не работят с оперативната програма, каква информация трябва да съдържат новините, за да пожелаят те да се абонират, има ли нещо, което би могло да ги привлече?**

Зависи какво имате предвид под „хора, които не работят”. Значи, ако става въпрос за хора извън Управляващия орган и бенефициентите, има хора и организации, които са пряко заинтересовани от изпълнението на оперативната програма - например строителни фирми, консултантски фирми, такива, които ще се интересуват на първо място от обяви за евентуални тръжни процедури, по които биха могли да кандидатстват. Съответно тях ще ги интересува информация за развитието на проектите, за одобрените проекти. В момента, в който има такъв одобрен проект, значи се очаква скоро да има и срок за изпълнение на тези проекти.

**Оперативни новини трябва да има по-скоро?**

Да.

**Нещо, което може да бъде от някаква практическа полза на някого. Има ли нещо, което според вас може да се направи за увеличат посещенията в сайта на хора, които са извън тези групи, които могат да бъдат изпълнители, които са пряко свързани с програмата и т.н, просто обикновени интернет потребители, хора, които се занимават с други неща, като изключваме и журналистите от тази група?**

Обикновени хора, не знам какво би могло да се направи, за да им се привлече вниманието. В крайна сметка повечето сме пряко заинтересовани от това да се подобри пътната инфраструктура, железопътната инфраструктура, въобще транспортната инфраструктура, защото сме потребители на такъв тип услуги, така че всеки малко или много го интересува това какво се прави за подобряването на транспортната инфраструктура и пак в менюто да има стартирали проекти, приключили проекти.

**А например да се показва интерактивна карта на самия проект, която има например линия и информация докъде точно е стигнала и т.н.?**

Аз не съм се замисляла толкова дълбоко за такива неща, честно казано. Да, сигурно ще е интересно, трябва да има карта, за да може човек да се ориентира все пак за къде става въпрос, той как може да се възползва от това, което се прави, т.е той да знае, че примерно има подобрен път до еди-къде си.

**Накрая ще ви помоля да обобщите впечатленията си от сайта - в крайна сметка харесвате ли го или не, след като успяхте да го поразгледате малко по-подробно, добре ли е структуриран, има ли някакви критични области, някакви области, които се нуждаят от подобрения, но все пак може и така да остане?**

Мисля, че сайтът е добре структуриран, допада ми. Удачно са подбрани менютата. Като забележка, донякъде, може би, че трябва да се помести и самия документ на оперативна програма и това с контактите - може би е по-добре оттук да се виждат всички (*под контакта на Нели Йорданова*) мисля, че по-бързо и лесно хората ще се ориентират. Единствено това, иначе го намирам за доста удачен.

**Бихте ли го препоръчали на някого?**

Да, бих го препоръчала.

**От гледна точка на какво - на това, че е добър информационен източник или просто като един добър сайт на оперативна програма?**

Ами по-скоро като информационен източник. При нас често се обаждат хора, които искаха информация за оперативната програма, на тях бих го препоръчала. С това не искам да кажа, че сайтът не е добър и не бих го препоръчала, от тази гледна точка той е добър и бих го препоръчала, но по-скоро хората, с които аз бих контактувала биха се интересували от него за това, като информационен източник.

**Лесно или труден за използване е според вас е този сайт?**

Лесен.

**Благодаря ви за интервюто. Сега само бих искала да ви помоля да попълните този въпросник.**

**Представител на Управляващия орган, Министерство на транспорта**

Най-напред да ви кажа каква е идеята. Вие предполагам знаете, че Оперативна програма „Транспорт” скоро ще пусне сайта за свободен достъп в публичното пространство, той даже е достъпен вече, струва ми се. Нашата цел е да видим доколко са удовлетворени нуждите на потребителите от информация, да видим дали сайтът изглежда добре, каква е неговата полезност и т.н. Преди да разгледаме сайта, моля да се представите накратко - как се казвате, коя институция представлявате, кой отдел, на каква длъжност сте и каква е връзката ви с Оперативна програма „Транспорт”.

Работя в Дирекция „Координация на проекти и програми”, отдел Мониторинг, специално в секцията, която се занимава с наблюдение на проектите по Оперативна програма „Транспорт”. Моята длъжност е главен експерт.

**Да ми кажете няколко думи нещо за вашата история като интернет потребител, в смисъл откога сърфирате, какво е за вас интернет, как го възприемате?**

Ами то вече е част от живота, не мога без интернет, макар че се опитвам, но е невъзможно. Сега не мога да се сетя откога, но от доста години ползвам, предполагам, че от зората на интернета.

**Колко време на ден прекарвате в интернет, имате ли представа?**

О, не по-малко от 10 часа.

**За какво ползвате интернет - за информация, за поща, за чат или за отмора?**

Най-малко за отмора, най-вече за работа, за информация, за проверка за новини.

**А как бихте се определили - като професионален интернет юзър, като средностатистически или бихте казали за себе си, че трудно се оправяте с интернета?**

Не знам каква е разликата между средностатистическия и професионалния, но при толкова много прекарани часове...

**По-скоро сте професионален?**

По-скоро съм професионален, да.

**Бихте ли ми казали, преди да разгледаме сайт, какво трябва да има на него, каква информация очаквате да има на един сайт на оперативна програма, за да бъде полезен?**

То е малко особено, аз няма да съм стандартен потребител, защото целевите групи на програмата в крайна сметка са си обособени.

**И все пак ...**

Значи, да видя как се развива проектът, ако разглеждаме конкретен проект, до какъв етап е стигнал, какви търгове ще има по него, основни данни за проекта - стойност на

проекта, дата на започване, дата на приключване и контакти, задължително, по отделни въпроси към кого може да се обърнеш.

**А по принцип, когато търсите информация за оперативни програми, къде я търсите, бихте ли потърсили в сайта на оперативната програма или пък ползвате сайт като eufunds.bg на Министерство на финансите?**

Ами бих потърсила в сайта, защото смятам, че трябва да има по-изчерпателна информация, отколкото на eufunds.

**Няма да търсите обобщена информация, а ще търсите по отделни програми?**

Да, да.

**Добре, сега ще ви помоля да отворите сайта.**

В сайта на министерството?

Не, отделен сайт - oprtransport слято, после bg.

Транспорт цяло, нали?

**Да. Вие за първи път ли влизате в този сайт?**

Да.

**По някакъв начин участвала ли сте в разработката му?**

Мисля, че колегата беше изпратил първоначален проект как да бъде структурирана заглавната страница и тогава си дадох мнението, иначе като материали не съм допринесла.

**Какви са първите ви впечатления, как го намирате, има ли нещо, което да ви дразни на пръв поглед?**

Не, харесва ми.

**А като цветове?**

Точно моите - в синьо.

**Сайтове на други оперативни програми виждали ли сте?**

Да.

**А как ви се струва в сравнение с другите? Примерно със сайта на ОПАК, ако го сравните?**

Тук има малко повече информация на първата страница, докато там, доколкото си спомням, беше повече или по-малко информация, по-малко данни и повече, по-конкретни неща, към които може да отидеш.

**Като начин на представяне допада ли ви или е по-добре да има по-малко информация на първа страница, пък вече потребителят сам да търси това, което му е необходимо?**

Според мен трябва да има по-малко, особено такива, общите неща... ето това да кажем това е добре да е на първа страница, но тук с представянето, т.е този текст ми се струва твърде голям за първа страница на оперативната програма, необходимо е съвсем кратки неща, хората ги интересува, според мен, аз, ако кажем, реша да кандидатствам по тази програма, ще ме интересува какво става, има ли някакви обяви, а самата оперативна програма в подробности, мисля, че толкова не ги интересува.

**Т.е трябва да има практична информация на първа страница, а не такава, всъщност това е теоретична информация.**

Да, може би тя трябва да е дадена тази, но за някой, който вече в детайли ще навлиза, след някаква препратка.

**А начинът на подреждане на блоковете удачен ли е според вас - отляво менюто, горе - това допълнително меню, по приоритетни оси, в средата - текст и отстрани - карта на проектите и новини? Има ли нещо, което трябва да се размести, да речем тези карти на проектите там ли им е мястото, този текст добре ли е позициониран в средата?**

Карти на проектите това са някакви схеми ли?

**Да, отворете ги, за да може да си представите за какво става дума.**

Може би после като отиваш към отделните проекти... там трябва да има карта.

**Просто трябва да има естествена препратка към тях, така ли?**

Да. Новините трябва според мен да са повече, по-представени.

**Повече или по-ясно представени?**

По-ясно да се виждат.

**Тоест на вас са ви ниско новините там?**

Да, на мен са ми ниско, аз искам може би тук да са, веднага да ми се появяват новините.

**А картинката горе? Там ли е нейната позиция?**

Не знам, картинката според мен може и по-малка да бъде и да е тук вдясно, където е мястото за банер. Картинката не е задължително да е толкова голяма

**Тя все пак представлява българска жп гара, български влак, нещо, което изглежда доста европейски.**

Не мисля, че толкова голяма трябва да бъде, може и по-малка. Не знам, то това са само първи впечатления, то трябва човек да се задълбочи малко.

**Вашата причина да влезете в сайта на оперативна програма транспорт каква би била, когато бъде вече пуснат за свободен достъп?**

Да търся някакви документи.

**Какво например? Каква информация първо бихте потърсили там?**

Информация за напредъка на проектите.

**Тоест трябва да има точно докъде е стигнал?**

Да, как се развива проектът и информация какво ще бъде, документи свързани с проекта, които са публични, бенефициентите също бих потърсила, това е в общи линии.

**Сега ще ви помоля да се опитате да откриете къде на страницата са публикувани формулярите за кандидатстване.**

Сигурно при „Бенефициенти”, според мен тук трябва да са. Не.

Да, ето в „Документи”, формуляри за кандидатстване, а бенефициентите - те са нещо различно.

**Каква беше логиката ви на търсене на информацията?**

Имам представа, че има бенефициенти и в първия момент се заблудих, но, ако аз нямам представа и съм потребител на този сайт, бих потърсила в „Бенефициенти” информация, както в банките например „Клиенти”, „Физически лица”, след това, щом не ги видях при бенефициентите, веднага отидох в „Документи”.

**Сега пак ще ви помоля да се върнете към първата страница и да откриете контактната информация например на сектор „Информация и комуникация”.**

Да видим в „Полезни връзки”. Не мога да ги открива.

**Вие казахте, че заради контактите бихте влезли на сайта?**

Да, точно това, аз отидох, но не можах да открива. Значи вие искахте да открива на отделен сектор контакти. А, ето го! Може би тук трябва да бъде, тук долу.

Ето моят контакт е тук.

**В този случай логиката на търсене каква беше?**

Ами аз отидох на „Полезни връзки”, може би наистина трябваше да отида на „Контакти”. Мислех, че са тук при оперативната програма или при управляващите, само че това подреждане вдясно, мисля, че малко заблуждава, това изобщо не го видях, отворих „Контакти” на Управляващия орган, но не го видях.

**И в крайна сметка вие очаквате цялото меню да излиза отляво, вдясно да има само помощна информация?**

Да, и поради цвета може би, защото вижте това как е по-тъмно синьо, това не е толкова.



**И накрая, последната задача е да откриете къде е информацията за автомагистрала Струма?**

Е, сега вече... мисля, че в „Индикативен списък с приоритетни проекти” и автомагистрала Струма, ето. А тук, ако бях отишла на „Пътна инфраструктура”?

**А вие оттам ли влязохте?**

Не. А, да, оттам влязох, но мислех, че оттук се влиза.

**Оттам също може.**

Да, първо се чудих дали е дали да не вляза оттук.

**Логиката ви на търсене в този случай каква беше?**

Видяхте, че се поколебах, мислех, че тук. В „Пътна инфраструктура” има информация за бенефициенти, а не като проекти, коя институция се занимава с контактите, за това се поколебах тук, докато тук е вече индикативен - какви са приоритетните проекти, беше по-сигурно.

**Това, че се дублират в известна степен менютата притеснява ли ви? Горее, това меню, което е под главата, един път го има изнесено по този начин, един път го има вляво, като менюта, вече разбити, това притеснява ли ви по някакъв начин, обърква ли ви?**

Не, не, напротив може би по този начин дори е по-добре, не ме притеснява.

**Сега ще ви помоля да прочетете внимателно менютата отляво и да ми кажете дали са ясни заглавията, дават ли достатъчно ясна информация какво има в рубриката?**

Да погледна, за да видя. Тя няколко пъти се повтаря информацията, ето и тук гледам.

**Просто има връзки от различни менюта към други.**

Защото ето сега три пъти се повтаря - тук, тук и след това в индикативния списък, тя и през приоритетните оси пак се повтаря. Не знам дали точно тези приоритетните оси не са излишни, защото и тук ги има, повтаря се информацията. Индикативен списък - веднъж тук, документите - добре, карти на приоритетните проекти, това да, ето тези тук, според мен може да не се появява.

**Има ли някое име на рубрика, което според вас не е подходящо?**

Галерия - според мен, тя трябва да е някъде долу или някъде встрани. Иначе като имена всички са о'кей.

**Разбира се за какво става дума вътре? Включително „Индикативен списък с приоритетни проекти”, като се абстрахирате от това, че вие познавате програмата и изобщо се занимавате в тази област?**

Знаете, че сега е модерно - списък с това, списък с онова, звучи сигнално.

Сега ще ви помоля пак да се върнете на първа страница, може пак да наснете „Начало”, и да прочетете този първия текст, просто първите два параграфа, за да се ориентирате в стила.

Тука има грешка - специфично.

Колегите още не са изчистили съвсем грешките. Сега ще ви помоля да отворите менюто „Приоритетни оси” и да си изберете една от тях, без значение коя. Вижте сега по какъв начин е представена информацията, ако искате разгледайте, за да се ориентирате, стилът е малко по-телеграфен, информацията е представена под формата на резюме. Кой от двата начина ви допада повече и кой смятате, че е по-подходящ за тази цел, за която е направен сайтът, дали този описателен стил от първа страница или този под формата на резюме?

По-скоро този *(под формата на резюме)*.

**Защо смятате така?**

Защото човек ще си вземе само тази информация, която му трябва, няма да чете такива обемни параграфи, тук всичко е визуално по-добре подредено, по-лесно се помни такава информация отколкото разказвателна, трябва да си поставиш за цел да я запомниш.

**Ако потребителят не е запознат със спецификите на една оперативна програма, в този случай кое би било по-лесно?**

Пак това мисля *(под формата на резюме)*, защото това представя по-графично нещата.

**Този език, на който е написан сайтът, лесен или труден е за разбиране, според вас? Трябва ли да се опростява, подходящ ли е за аудитория, която не е специализирана?**

Не мисля, че тук има нещо трудно, след като прочетох. Освен тези Структурни и Кохезионни фондове, не виждам какво друго би могло да ги притеснява, не е чак такъв висок стилът, има и някои термини, които според мен няма как да се избегнат - трансевропейска транспортна мрежа и кохезионни и структурни фондове. Мисля, че е добре.

**Иначе има и речник в сайта, така че това до известна степен компенсира. Още повече, когато се използва някоя от думите в речника, би трябвало да ги подчертава и да излиза дефиниция. Ето тук на самия речник излиза.**

В него има ли кохезионен фонд? Не. Какво има?

**Специфични термини по оперативната програма. По принцип възможно ли е потребителите, ако не са запознати, да срещнат проблем с тази терминология - индикативни списъци, приоритетни оси, приоритетни проекти, алтернативни проекти, това нещо обърквашо ли е?**

Не, не смятам, този език е толкова навлязъл.

**Нещо, което да ви липсва на сайта като информация, която бихте искали да намерите, а очевидно го няма?**

Да видя. Тук се влиза към сайта на министерството?

Да.

Тук бяха полезните връзки, структурни фондове, останалите програми. Къде бяха тук документите?

**В документи.**

Да, да погледна, критерии, регламенти, формуляри в папки, указания и наръчници. Не мога сега да кажа дали ми липсва нещо, така - на пръв прочит, не ми липсва.

**А оперативната програма липсва ли ви?**

Самата тя?

Да.

Не.

**Смятате, че не би трябвало да я има закачена на сайта?**

Не, не смятам, че трябва да я има. Това е много обемна информация. Ако е това - не ми липсва.

**Питам просто, защото наистина я няма в момента, а в сайта на оперативната програма да я няма самата оперативна програма, може би е малко странно.**

Би могло евентуално да има препратка тук (*в меню „Оперативна програма „Транспорт”*), където може да се намери, например към сайта на транспортното министерство.

**А в информационните материали нещо трябва ли ви като информация?**

Може би изказвания, а те са презентациите - да. Презентации, брошури, филми. Не.

**Новините, свързани с оперативната програма по принцип интересуват ли ви?**

Да, мен ме интересуват.

**Бихте ли си направили абонамент, специално към този сайт, за да получавате новините за програмата?**

Да, ако ме интересуват такива проекти, какво става, да, ще си направя.

**А каква информация трябва да има в новините, за да представляват интерес и за хора, които не са пряко свързани с програмата?**

Според мен новините ще ги интересуват най-вече хора, които са пряко свързани, не знам дали това ще е информация за по-широката публика, по-специфично точно какво се случва, кога се случва, защото все пак това са неща по предварително избрани проекти, малко по-различно и не знам дали ще има такива новини, които да ги интересуват, освен, ако не са някакви черни хроники.

**Сега, след като знаете каква информация има на този сайта, какво би ви накарало отново да влезете?**

Да си намеря нещо конкретно по проекта, някакви новини, да се информирам как вървят нещата.

**Има ли някаква причина, поради която един обикновен интернет потребител, говоря за човек, които не е свързан с програмата, може да влезе на този сайт?**

Да се интересува изобщо от програми, от интеграция.

**Любопитство, търсене на информация, някаква друга причина?**

Ако иска да кандидатства по някакъв проект, ако иска да се възползва от програмата.

**Информативно, да се възползва от програмата, какво друго би могло да го накара?**

Не знам.

**Той може ли да привлече някаква по-широка аудитория, защото той е все пак доста специализиран сайт?**

Не може да привлече чак толкова широка аудитория.

**Ако се публикува информация в реално време и тази информация се актуализира непрекъснато - докъде са стигнали проектите, говоря конкретно с километри, изкопани толкова, положен асфалт на толкова и т.н, това би ли представлявало интерес за по-широката аудитория, ще увеличи ли популярността на сайта?**

Може би да. Макар че какъв ще е ефектът от тази информация - не знам. Би трябвало да има актуална информация, според мен, това ще го направи най-малкото четим, дали ще увеличи аудиторията - не знам, но няма да отворя сега един път и след шест месеца да е същата информацията.

**Да обобщим, след като се запознахте със сайта, да кажете какви са финалните ви впечатления, като цяло харесва ли ви, добре ли е структуриран, има ли някои неща, които се нуждаят от подобрение?**

Като цяло ми харесва, малко може би трябва да се намалят препратките, да не се влиза от три места, отвсякъде излиза едно и също. Според мен това трябва малко да се ограничи. Картите на проектите да ги няма, да си отидат към конкретния проект. И защо непрекъснато трябва да се използва “back”, защо да не се отварят като различни прозорци? Може би това е дизайнерско решение, но за мен това е по-лесно. Това е общо взето, иначе ми харесва като цветовете, като информация също.

**Менютата така ли трябва да бъдат подредени или трябва да се разместят, в смисъл логически добре ли са по този начин?**

Може би наистина приоритетните оси, ако ги има, макар че според мен те не са много необходими, защото те в оперативната програма ще са казани, а и тук изнесени, може би наистина трябва да са по-напред. Оперативна програма, приоритетни оси, след това Управляващ орган, може би след това Индикативен списък, или пък след това Управляващ орган и Бенефициенти, да върви - програма, ос, проект. Програма, ос,

проект, след това Управляващ орган, бенефициент, след това одобрените за финансиране проекти и документи. Тези карти - аз съм против, понеже има и галерия. За мен картата не дава кой знае каква информация, тя веднъж се публикува.

**Бихте ли препоръчала този сайт на някого?**

Да.

**В какъв аспект бихте го препоръчала - като информационен източник или просто като сайт, който е направен добре, лесен за използване?**

Като информационен източник, най-вече.

**Как бихте определила сайта - като лесен или по-скоро като труден за използване?**

Не е толкова лесен за използване.

**Кое ви притеснява?**

Дублирането, според мен то води до объркване. Според мен човек, който няма представа би се затруднил, защото излиза една и съща информация отвсякъде и ще се чуди защо е така.

**Благодаря ви за интервюто. Моля попълнете този въпросник.**

**Представител на Управляващия орган, Министерство на транспорта**

**Бихте ли се представили? С какво се занимавате, къде работите? И какъв е опитът ви с интернет?**

Работя в отдел „Разплащане”, дирекция „Контрол на програми и проекти” към Министерството на транспорта. През нас минават плащанията на най-различни проекти.

**На каква длъжност сте по-точно?**

Главен архитект.

**По принцип да ми кажете, вие лично, откога ползвате интернет?**

Не си спомням. От самото начало.

**Не става дума за работното ви място, а по-скоро за личния ви опит?**

От както има интернет. Може би 10 години.

**А горе-долу колко често използвате интернет?**

Постоянно.

**За какво основно. Какво правите в интернет?**

Намирам необходима информация. Понякога комуникация с колеги, с приятели. Зависи.

**Нещо повече?**

Чета конкретни сайтове или намирам някаква информация, която ми трябва.

**А по принцип как се определяте: като добър, среден или по-скоро слаб потребител? Колко лесно се справяте с интернет?**

Нямам никакви проблеми, меко казано.

**Предполагам, че сте в течение с Оперативна програма „Транспорт”. Имате ли някакво очакване? Какъв трябва да бъде сайтът на една оперативна програма?**

Трябва да съдържа необходимата информация за хора, които не са наясно с това какви проекти текат. Как могат да използват информацията за някакво участие. Трябва най-общо казано да е достъпен. Не само за хора, които са запознати, а и за хора, които го виждат за първи път. Трябва да им става ясно.

**В какъв смисъл да им става ясно? Вие първо си представяте, че този сайт би могъл да бъде посещаван от всякакви хора или от по-специфични?**

От всякакви хора.

**И самата информация трябва да бъде само по отделните приоритети, отделните предложения, call-ове или и някаква по-раздвижена, динамична информация да има?**

Може да има линкове към подобна информация.

**Във връзка с други оперативни програми или нещата свързани с транспорта?**

Не само с транспорта, а с други оперативни програми.

**А по принцип на вас налага ли ви се, да търсите информация за оперативните програми?**

В работата, досега не ми се е налагало да търся информация, специално за оперативната програма.

**Нямате сайт, който да посещавате специално за оперативните програми?**

Не.

**Ако искате да минем вече конкретно към сайта, да го разгледате. Какво е първоначалното ви впечатление? Всъщност за първи път ли виждате този сайт?**

Да.

**Не сте участвали в разработката?**

Не.

**Какви са първите ви впечатления? Най-общо харесва ли ви? Има ли нещо, което ви дразни ... на пръв поглед?**

На пръв поглед е интересен. Добре изглежда.

**Харесват ли ви цветовете? Някакви забележки: вижда ли се добре?**

Не, добре е. Добре е, определено. Така на пръв поглед, като визия, е добре.

**Струва ви се, че се възприема лесно?**

Да.

**Има ли, което да не ви харесва?**

Единствено не знам това разстояние, което е ... обикновено се правят малко по-тесни. Там има някакви ... във форматите на сайта - като екран на различните компютри излиза по различен начин. Това ми прави впечатление, че е широк. Излиза на целия екран. Обяснявали са ми по принцип, че някои сайтове са така: имат полета от двете страни. Това се прави с цел да се вижда от всички добре. При някои не излиза добре, ако примерно сайтът е широк.

**А това притеснява ли ви като потребител?**

Не, мен не ме притеснява. Просто отбелязвам факта, нищо друго. Иначе сайтът много добре изглежда.

**А самите цветове смятате ли, че са добре подбрани?**

Да.

**Всъщност какви цветове виждате?**

Какви цветове виждам?

**Да, ако можете да ми ги изброите.**

Това златистото, което се набива на пръв поглед; черният тон е приятен, делови. На пръв поглед виждате и снимката на влака.

**А вие виждали ли сте сайт на друга оперативна програма?**

Не.

**Не. Не можете да го сравните? Ако искате да погледнем сега в менютата. Според вас удачен ли е начинът на подреждане на блоковете с информация? Отляво меню, в средата - текст, горе - картинка, вдясно - новини. Разгледайте го. Струва ли ви се удачна такъв тип подредба?**

Абсолютно да. То си има определена структура при правенето на сайтовете и мисля, че в случая тя е спазена.

**А вие лично в работата ви при какви случаи бихте ползвали този сайт?**

Когато се наложи. Когато имам нужда от някаква информация.

**А всъщност вие в работата ви, имате ли връзка с Оперативната програма “Транспорт”?**

Разбира се, да. Има неща, които са свързани.

**Какво е нещото, което предполагате, че би ви потрябвало за този сайт?**

Нямам представа. В работата винаги има неща, които човек не може да предвиди. Определено бих го ползвал и ще бъде полезно като информация.

**Нямате представа, какво точно може да изникне като информация. А като предположение, примерно някакви документи или ... ?**

Да, основно документи. Първо трябва да разгледам самия сайт, да видя какво съдържа, за да знам какво мога да намеря вътре.

**Добре. Тогава нека да опитаме ... Бих искала да ви помоля сега, ако можете да откриете къде на този сайт са публикувани формулярите за кандидатстване.**

*(минава 1 минута)*

**Да. А можете ли да намерите на сайта, информация за магистрала Струма.**



*(2 минути)*

Ето, това би могло да е като една препоръка. Тук в тази търсачка, какво се търси? Спокойно може да е вариант на намиране на всички документи. ... не знам, може би ако се разровя, но сега така не мога да го намеря.

**Добре. Аз иначе ще ви покажа.**

Да, логично е да е в „Пътна инфраструктура”.

**Дали?**

Но пък човек би се насочил към някакви проекти. Като проект да го търси. Може би трябва да са в проекти тези, които ...

**Който са така да се каже едни от основните приоритети на програмата.**

Да.

**Всъщност видях, че вие тръгнахте към „Информационните материали”, там да търсите. Но така или иначе на вас не ви се струва логично?**

Не, има логика.

**А можете ли да прочетете менютата. Дали ви се струват ясни на първо време? И според вас дават ли информация за това какво се съдържа?**

*(30 секунди по-късно)*

Това „Документи” е много общо като заглавие. То е ясно, че са свързани с оперативната програма.

*(30 секунди по-късно)*

Като цяло е добре.

**А какво ще кажете за тяхната подредба, последователност. Дали трябва да са подредени по този начин: първо ...**

Това няма никакво значение.

**Според вас няма значение?**

Не. Това няма никакво значение.

**Добре. Ако погледнете горните менюта - хоризонталните. Как ви се струват те?**

Разделени са на основните направления. Добре е.

**Ясно ви е. Според вас няма да има никакво объркване.**

Да.

**Ако трябва да ползвате сайта, кое от менютата ще отворите първо? Кое ще ви е най-интересно на вас лично?**

Примерно първото, което е най-общо „Оперативна програма „Транспорт”.

**Ако можете, идете в началото на сайта и прочетете примерно първите два абзаца от информацията.**

Да.

**А сега, влезте в приоритетни оси. Изберете някоя от осите. Няма значение коя. И прочетете.**

*(чете)*

**Въпросът ми е кой стил на поднасяне на информация, този в началото или този на приоритетната ос, вие лично предпочитате? Като подредба, като стил. Дали правите разлика между двата варианта?**

Да, има разлика. Първото е общо като информация, а тук се дава някаква по-голяма конкретика.

**В началото информацията е по-подробна, по-разяснителна. Тук, тя е представена по-сбито, по-синтезирано, сведена до основните неща така да се каже. Вие кой тип информация предпочитате?**

Пак казвам, няма значение. Тук са конкретни неща, точна информация. В началото са по-разяснителни.

**Кой от двата начина, според вас, е по-лесен за възприемане от един незапознат потребител?**

Може би този.

**Кой, на приоритетната ос?**

Да.

**Той би бил по-лесен за възприемане?**

Да, защото се вижда конкретно какво съдържа.

**Така както са подредени всички менюта, според вас лесно ли е за ориентация? Нужни ли са и тук менюта, и тук менюта, и тук новини. Може ли да се подреди по-друг начин за един непросветен потребител, който влиза за първи път и няма никаква представа?**

Не, добре е така.

**А достатъчна ли е информацията на сайта? Сещате ли се за нещо, което да липсва?**

Така като гледам има и английска версия.

**Някаква информация, която очаквате да я има, но отсъства?**

В случая не очаквам, защото не съм влязъл с някаква конкретна идея за търсене. Като цяло, мисля, че е напълно добре като информация.

**А това, че сайтът говори за индикативни списъци, приоритетни оси, според вас обръкващо ли е за хората? Трябва ли да се търси по-лесен език в един сайт?**

Не. Това си е навлязло в терминологията. А и този, който се интересува от тези неща е наясно. Не мисля, че е необходимо нещо друго да се прави.

**Смятате ли, че на сайта има нещо, което помага разбирането на тези неща?**

Ако ги има, би било добре. Примерно да се обясни какво е приоритетна ос.

**Речникът, според вас, върши ли работа?**

Да. Точно това е идеята. Да се погледне какво е това понятие

**А в менютата „Документи” и „Информационни материали”. Погледнете ги по-обстойно ... правите ли разлика между документи и информационни материали?**

Да.

**А какви са основните причини, които биха накарали един обикновен потребител на интернет да влезе в този сайт? И дали въобще има такива? Според вас кой може да ползва този сайт?**

Човек, който по някакъв начин иска да получи информация за оперативните програми ... свързано с работата му. Иначе така случаен човек едва ли ще влезе да види, или много малък процент. Примерно случайно да е чул за оперативната програма и да влезе да разгледа от любопитство. Има и такива, разбира се, но са по-малко.

**Ако все пак си представим, че сайтът трябва да се посещава от колкото се може повече хора, какви са ви препоръките? Как да стане така, че да привлече повече потребители? Може ли този сайт да бъде привлекателен по някакъв начин за някой, който просто го разглежда, за да се информира какво се прави?**

Мисля, че е привлекателен. Сайтът е добър. Добре изглежда. Стилен е. Това е най-важното. Не виждам какво повече може да се направи.

**Идеята ми е, за да се увеличи посещаемостта на сайта? Дали някакви привлекателни неща могат да бъдат добавени?**

Мисля, че не е необходимо, защото тук идеята е да го посещават хора, които имат нужда от тази информация, а не да влизат ученици, които искат да намерят нещо интересно. И просто ей така да разглеждат. За мен няма какво да се направи, за да се популяризира повече от това, което е направено.

**Има рубрика „Новини”. На вас какви новини биха ви били интересни в такъв сайт? И какво би трябвало да се публикува като новини?**

Зависи от новините. Ако са само в тази насока или примерно с цел популяризиране да са дават всякакви новини, вече ще влизат повече хора.

### **Примерно броят на пътно-транспортните произшествия?**

Не, не мисля. Сайтът трябва да си е строго профилиран и насочен към тази информация, която е необходимо да дава, а не някакви такива странични като времето, валутата или някакви такива неща.

### **А какви новини очаквате да се публикуват?**

В този сайт ли?

**Да.**

Развитието на оперативната програма, документи, свързани с това.

### **А вие бихте ли се абонирали за такъв бюлетин?**

Работата ми го изисква. Защо не?

### **Но иначе не бихте ...?**

Не, не. Това е излишно затрупване с ненужна информация. Аз лично не бих го направил, ако не ми е необходимо за работата.

**Според вас трябва ли да има информация от типа: днес направиха първа копка на магистрала ..., т.е. текущото развитие на проектите или само откриване на call-а, краен срок, усвоени средства?**

Може. Не пречи да има актуална информация.

**Възможно е такава информация за първата копка, втората копка да има на тези интерактивни карти, не знам дали ви направиха впечатление?**

Какви интерактивни карти?

**Като се влезе в отделните снимки ще има информация по проектите: как се развива, докъде е стигнал строежа и т.н. Тази идея как ви се струва?**

Да. Добра е.

**Накрая някакви общи впечатления. Има ли нещо, което все пак ви дразни? Добре ли е структуриран? Нещо, което може да се подобри?**

Не, добре е. Няма нищо, което да се набива на очи и да ме дразни.

**Ако трябва да препоръчате този сайт на някого, на кого бихте го препоръчали?**

На хора, които се интересуват от тази информация.

**На кои професии, на хора от транспорта или на бенефициенти?**

Да, колеги, на бенефициенти също.

**И последно, ако условно разделим сайтовете на много лесни за ползване, средно лесни за ползване и много трудни, вие как бихте го определили?**

Мисля, че е лесен за ползване. Най-много до средно да речем. Има някакви неща, до които човек трябва да стигне, но това е нормално.

**Добре. Благодаря ви. Сега ще ви помоля да попълните този въпросник.**

## Представител на Управляващия орган, Министерство на транспорта

**Ще ви помоля накратко да се представите, как се казвате, коя институция представлявате, кой отдел, на каква длъжност сте и каква е връзката ви с оперативната програма?**

Главен експерт съм в Дирекция „Координация на програми и проекти”, отдел „Отдел „Търгове и договори по КФ/1164/94”. В рамките на задачите на отдела е и управлението на договори за услуги за техническа помощ, с които се подготвят проектите, които ще бъдат финансирани по Оперативната програма, т.е подготовката на техническото задание, на икономическите анализи, в частност и техническата подготовка на някои проекти, които ще бъдат финансирани по оперативната програма. Аз лично се занимавам с проекта „Модернизация на жп линия Видин-София”.

**Да ми кажете няколко думи за вашата история като интернет потребител - откога сърфирате, колко време на ден, какво е за вас интернет?**

Сърфирам от осем години, от постъпването си в министерството, тъй като тук имаше постоянна интернет връзка. Колко на ден? Осем часа на ден, в рамките на работното време и даже и след това, тъй като интернетът вече стана по-достъпен и доставчиците осигуриха и по-високи скорости, не е като навремето с модеми, т.е минал съм и през етапа „модеми”, телефонни карти имаше по едно време. Какво е интернет за мен? Дава ми възможност да получавам много ценна информация, професионална също, всъщност основно професионална, но и любопитни новини от света, възможност за осъществяване на комуникация чрез имейл или някакви други видове програми.

**Как бихте се определили ли като по-професионален интернет потребител или по-скоро среден?**

Зависи какво се разбира под професионален.

**Професионален по-скоро в кавички го слагам - човек, който сърфира много, видял е страшно много сайтове, има изградени стереотипи на търсене и т.н.**

Що се отнася до начина на търсене - главно използвам гугъл, имам опит в търсенето, не срещам никакви проблеми, значи да го ситуираме между среден и професионален, нещо такова.

**Преди да разгледаме сайта на оперативната програма, да ми кажете какво очаквате да намерите в един сайт на оперативна програма?**

В един сайт на оперативна програма очаквам да намеря правилата за кандидатстване, ако говорим общо за оперативна програма, тъй като нашата е малко по-специфична, но правилата за кандидатстване, наличните средства за съответния програмен период. В рамките на правилата за кандидатстване - по-подробно описание на критериите, на структурите, които участват в одобряването на съответните проекти, грубо казано това са най-общо нещата.

**Когато търсите информация за оперативните програми, къде я търсите - на сайтовете или предпочитате по-общ сайт като, да речем, eufunds.bg?**

На този етап eufunds.bg, изграден навик по-скоро, не бих казал, че е по-полезно, не съм посетил другите сайтове.

**Ако всички оперативни програми имаха сайтове, тогава къде бихте търсили - на eufunds или на самия сайт на програмата?**

Тук се връщаме на предишния въпрос „какво бих очаквал да намеря”. Ако има референтните документи, които касаят изцяло, всичките възможни аспекти на оперативната програма, качени на сайта, тогава бих търсил в него, но тъй като все пак има национална референтна рамка, която е качена в eufunds и някакви други програмни документи, които касаят всички оперативни програми, би било полезно и двете да се видят. Ако стратегически документи от по-високо ниво са налични на сайта на съответната оперативна програма, може и само там човек да види.

**Ще ви помоля сега да влезете в сайта - optransport.bg. За първи път ли виждате този сайт?**

Да, абсолютно за първи път, даже не знаех, че съществува.

**Какви са първите ви впечатления, харесва ли ви?**

Харесва ми, да.

**Нещо, което да ви дразни?**

*(по време на това интервю скролът се движеше с много висока скорост от единия до другия край на екрана)*

Освен скролът, да, ако него го прескочим. Няма нищо дразнещо, харесва ми влакът, който е сложен, намеква за бъдещето, което ще се получи като резултат от оперативната програма, цветовете не са дразнещи, крещящи, в рамките на приемливото са за един официален сайт. Нормално ми се вижда.

**Вие виждали ли сте сайтове на други оперативни програми?**

Не.

**Добре, значи няма да питам за сравнение.**

За друг разговор може да го оставим.

**Начинът, по който е подреден - ляво меню, горе - картинка, по средата - текст, дясно - карти на проектите (респондентът няма flash player и при него картите не се виждат) и новини?**

Географски карти ли са?

Географски карти са и са отбелязани къде преминават обектите, интерактивни карти с възможност за приближение.

На мен ми се струва нормално.

**В смисъл информацията е там, където очаквате да я намерите, няма нищо изненадващо, нищо, което да не е интуитивно?**

Аз не знам само как е преценено. Значи тук в дясно излизат картите една под друга, така ли?

**Ами четири - ето така, правоъгъничета.**

И четири проекта ли са качени тук?

**Те са четири карти за приоритетните оси.**

На мен ми харесва така.

**Каква би била вашата причина да влезете в сайта на оперативната програма, когато бъде пуснат за свободен достъп?**

Да потърся някакви сведения за предстоящи събития, за такива събития като срокове за подаване на документи, ако има избор на външни експерти като участници на едно бъдещо оценяване на някакви проекти, такава информация.

**По-скоро оперативна.**

Да, да, по-скоро оперативна в случая.

Сега имаме две задачи, всъщност три, но третата ще я оставим за малко по-накрая, защото колегите в момента ще направят една промяна в област, която се оказва проблематична. И накрая ще видим дали е преодолян проблемът. Така че, сега ще ви кажа двете задачи и после ще си поговорим и ще се върнем обратно на третата задача. Първо дали може да откриете къде да публикувани формулярите за кандидатстване.

Ето ги, 15 секунди.

**Да. Следващата задача е дали може да намерите къде е поместена информацията за автомагистрала Струма?**

Това е Хемус, ето я.

**Значи пак не повече от 30 секунди ви отне. Добре.**

Лесно е направено наистина.

**Ще ви помоля да прочетете внимателно менютата вляво и да ми кажете дали тези заглавия са ясни, дават ли достатъчно информация какво има в рубриката?**

Оперативна програма транспорт, то това е и основния текст, които се вижда и в средата в момента.

**Мисля, че не, това е въвеждащият текст, тук е вече има резюме на оперативната програма.**

А това е нещо като първоначално, въвеждащо. Значи в първото “Оперативна програма “Транспорт” не става ясно, че вътре е резюмето на програмата, поне на мен не ми става ясно, но това не мисля, че е някакъв недостатък, то като отвориш и се вижда



какво е. Управляващият орган - тук си мисля, че трябва да има структурата на управляващия орган, някакви функции да са разписани, с какво се занимава и така.

**Т.е ясно е за какво става дума от самото меню?**

Да, да, ясно е.

**Въпросът е дали заглавието на менюто отговаря на вашите очаквания какво ще намерите вътре като информация. Има ли някое, което е твърде дълго да речем, нещо да ви обърква?**

Не, няма нищо. Например “Галерия” не ми е ясно за какво е, в смисъл какво се крие под това нещо, защото нали има карти на приоритетните проекти. Карти на приоритетни проекти това е ясно какво е. Не знам защо е разделено “Приоритетни оси” и “Карти на приоритетните проекти”, за по-голяма яснота сигурно са изведени самите карти?

**Да.**

За по-лесно търсене предполагам.

**Да и заради това, че те са интерактивни, но вие няма как да ги видите.**

Да, само това не ми е ясно какво крия под наименованията си.

**Това ли е логиката за подреждане на менютата, този ред ли трябва да бъдат или трябва да бъдат разместени по някакъв начин?**

Чудя се дали „Приоритетни” не трябва да се качи тук.

**Под “Оперативна програма”?**

Да. И двете логики ги има - тук да се каже кои са участниците в тази оперативна програма, но по принцип в структурата приоритетните оси са от по-високо ниво, отколкото списъкът с приоритетните проекти, бих казал.

**Да, логиката на оперативната програма е оперативна програма, приоритетна ос, най-грубо казано?**

Да, аз така си го представям. И в този смисъл би могло да е обратно.

Сега ще ви помоля да прочетете първите два абзаца на първата страница, за да се ориентирате какъв е стилът на тази страница и после ще отворите “Приоритетни оси”, за да видите пък там стилът какъв е. Отворете която и да е приоритетна ос. Вижте тук как е написано - като резюме, едва ли не по ключови думи, а там стилът беше по-скоро описателен, разказвателен. Кой тип представяне на информацията е по-удачен, като имате предвид, че сайтът се чете не само от хора като вас, които са много навътре в нещата, но и от хора, които нямат такива познания?

Ами някакси не може ли да има и едното, и другото?

**Какво имате предвид?**

И резюмето, да се започва с него примерно. То това ли е всъщност в приоритетната ос.

**Да, това е цялото.**

Това е цялото, което пише за приоритетната ос. Ако това е резюмето, а на който му се чете нещо повече, дали ще се преповтори това е вече друг въпрос, но ако може да се разкаже нещо с повече неща за тази приоритетна ос, малко да си продължи текста надолу, резюмето с тези основните неща и не знам как да акцентирате, че това всъщност е основното, което касае всяка една приоритетна ос, да речем цел, както сте си го казали, средства, това добре е казано, но сигурно поради някакви причини е избрано да е тази приоритетна ос.

**Как да е избрана?**

Ами определена по някаква причина това да е приоритетната ос.

**Т.е да се разкаже как се стига до определянето на тази приоритетна ос?**

Да, ако на някой му е любопитно.

**Допълнителна информация по оперативната програма?**

Да, но във връзка с приоритетните оси, защото оперативната програма все пак е нещо по-обемно. Защото тук нали има приоритетна ос, ето тук пише целта каква е, но защо е необходимо или какво ще се постигне с това. То всеки средностатистически гражданин е наясно. Например, един третостепенен път, за да го направим трябва да преценим дали той ще допринесе, ако се развие точно това нещо, да речем, за развитието общината X, или пък ще допринесе повече, ако се развие нещо в общината Y. Сега, ако изградите и развивате ключовите пътни инфраструктури връзки от национална пътна мрежа, да има нещо като обосновка, на всеки би му било полезно да прочете нещо повече, така си мисля аз.

**А дали в този случай няма да стане твърде много информацията, защото има един такъв момент, че когато има твърде много информация, човек може да се „удави” вътре, без да си намери това, което му трябва.**

Да и това го има. Значи възможен подход е тук да има едно бутонче „още” или „подробности” или там каквото се прецени.

**Отваряне на допълнителна страница, да не е тук.**

Нещо така да води в тази посока.

**По някакъв начин стилът на представяне на информацията притеснява ли ви, дали има твърде много терминология, защото тези приоритетни оси, индикативни списъци, за един потребител, когато не е запознат, може би са му малко странни.**

Странни са, да. Това е едно от нещата, за които ми се искаше да влезе малко повече информация, но това може би пък го има в речника на думите?

**Има описание кое какво е.**

Там пише ли приоритетна ос какво е?

Тук например бенефициент е подчертано, като застанете на него и излиза определение, но не навсякъде на ключовите термини излиза.

Можете приоритетна ос да добавите към него.

Тези приоритетни оси, основните, са изнесени горе, в хоризонталното меню. Описани са по типове транспорт. Наличието на такова хоризонтално меню и на менютата вляво объркващо ли е за вас или ви помага по някакъв начин?

Не, помага, по-добре е, защото човек, ако влиза с някакъв по-специален интерес, например, ако го интересува пътната инфраструктура, ще си щракне направо тук, няма да чете вляво, като въпроса е какво има в пътна инфраструктура като информация.

Едно и също излиза, само че тук е подредено по приоритетни оси, бенефициенти, ето ги проектите долу, вие като кликнете в някое от тези менюта излиза същото нещо, което е и отляво. Просто тук има все едно филтър - дава ви само за пътна инфраструктура или за жп инфраструктура.

Да, да, положително е, защото човек може да се интересува само от тази структура.

Като информация нещо липсва ли ви на този сайт, нещо, което би трябвало да има според вас?

Не се сещам, то в работата идват въпросите, то на този етап добре изглежда.

Вижте сега специално менютата „Документи” и „Информационни материали”, това, което е публикувано тук достатъчно ли е?

Тук не намирам правна рамка, някаква българска.

Да, това е много важно.

И това ще спести много труд, но тя доколко може да бъде пълна, разбира се и да е актуална.

Основните неща може би могат да се сложат.

Могат. От гледна точка на това, че все има някакви промени и ако се приеме подход да го има това нещо, ще трябва да се осъвременява на някакъв период.

Така или иначе целият сайт трябва да се осъвременява.

Значи това би било полезно, защото това е сайт за информирание на обществеността, но от друга страна нищо не пречи на работещите по това да го използват.

Тази част е с информационна цел и ще се ползва от всички, а ще има и вътрешна информационна страница, която ще е с второ ниво на достъп и ще си е само за вас. Вие казвате, че е хубаво да има правна рамка?

Хубаво е да има правна рамка. Но ако тръгнем в тази посока, можем много да задълбаем, тъй като говорим за строителство в общия случай и има много неща, които може да бъдат полезни за всички бенефициенти, т.е дори и законодателство,

регламентиращо строителството. Независимо, че може да изглежда малко встрани от темата на оперативната програма, в крайна сметка резултатът от оперативната програма ще бъде изградена инфраструктура. Трябва да се знае на какви правила трябва да отговаря цялото това нещо, би било добре някакви основополагащи документи да има, с някакво заглавие, например „Основни документи във връзка с изискванията към строителните работи”, не съвсем така в дълбочина, вътре да са обособени по групи. Пак казвам трябва да се прецени внимателно, за да не се навлезе много в дълбочина, прекалено в подробности, но е хубаво да има някаква правна рамка.

**И в „Информационни материали” да погледнете. Нещо друго трябва ли тук да се сложи?**

Какви биха могли да бъдат други някакви материали, имате ли някаква идея?

**Нещо, което вие се сещате, което ви липсва, което ви трябва на вас. Нещо, което би ви било полезно.**

Имате ли информация за медиите, как отразяват оперативната програма тук някъде?

**Не, тук няма.**

Има ли такава идея да има, но те пък всеки ден излизат, нали, то не може да стане, трябва да се назначи сигурно цял отдел с това да се занимава. Значи тогава не може да е това. Филми, презентации, брошури, филми, ами това са информационни материали, имате ли някъде новини?

**Там, вдясно има рубрика Новини.**

Не се сещам за нещо друго.

**Добре. Новините за оперативната програма вас интересуват ли ви?**

Да, интересуват ме.

**В какъв аспект ви интересуват, какво искате да има в тези новини, за да може, дори да се абонирате?**

Самите новини представляват нещо, което е от средства за масовата информация, която се публикува, нали? Кой ще се занимава с тези новини, това ми е мисълта?

**Отдел „Информация и комуникация”.**

Оттам ще се появяват тези новини, няма да са препечатка на медиите например?

**Не, не, те са за оперативната програма, то няма какво да се препечата, вие сте източници на информация.**

Не, не. То, че ние сме източника - да, но да речем имам някакви гледни точки на различните, как да кажа, на различни обществени групи, на екологични организации да речем и т.н, макар че това е официална страница.

**Това си е медиен анализ и той не може да се сложи на официалната страница на оперативната програма. Това са просто новини, свързани с Оперативна програма „Транспорт”.**

Какво още интересно, някакви информации за важни дати в рамките на реализацията на Оперативна програма „Транспорт”, предстоящи събития, по-общите неща.

**Вече след като знаете каква информация има на сайта, какво би ви накарало да се върнете отново?**

Документите, примерно ето този и периодично да проверявам някакво развитие в рамките на тези четири оси, просто така да видя кои проекти докъде да стигнали, защото то ги има, ето „одобрени за финансиране проекти”, добре. А между другото сега се сещам има ли нещо, някакъв раздел, който да казва за напредъка на проектите?

**Това се планира в карти на проектите да се вижда, в някакъв момент какво се случва с този проект.**

А в текстов формат ще го има ли?

**Може би одобрените за финансиране проекти, не знам, понеже още няма информация.**

Да, то няма одобрени и то от това зависи какво ще бъде, да.

**А какви са причините според вас един потребител, който не е заинтересован пряко от програмата, да влезе в сайта?**

Причините биха били, ако му е възбуден интереса към сайта по някакъв друг начин. Иначе причината е следствие от общата кампания за евросредствата, интересът на съответния потребител да намери възможности за някакви действия в рамките на оперативната програма.

**Има ли нещо, което може да се направи, за да се увеличат посещенията на тази обща аудитория, която всъщност не е заинтересована?**

Да, да, може с интернет, на гугъл търсачката да се направи така, че да излиза по-напред.

**Когато се напише „оперативна програма” да излиза ОП „Транспорт”, това ли имате предвид?**

Да, другото - ако се напише железопътна инфраструктура например, сега ще направим опит да видим какво излиза, любопитно ми е. Ами ето, излиза Национална компания „Железопътна инфраструктура”, дотук добре, Министерство на транспорта.

**То все още няма как сайтът да излезе, защото е пуснат само за тестове.**

Да, да, разбирам, но като ги гледам тук, това си е точно по темата, приемливо е да е това, Министерство на транспорта - добре.

**Там вече са медии, Капитал, Дневник, това са статии.**

Да, това ми е като идея. Другото, което е - може да има някаква популяризационна кампания, не знам, както се прави, по вестници сигурно някакви карета.

**А идеята да се следи в реално време докъде са стигнали проектите, с тези интерактивни карти, едва ли не всеки ден да има информация какво се работи.**

Нека да има.

**Това би ли привлякло аудитория?**

Как си го представяте да се получи? Това само не ми е ясно.

**Да се подава тук информация от изпълнителя към хората, които актуализират сайта.**

Да ви кажа не знам, малко е сложно на практика, иначе като идея е добре, но на практика е сложно малко, защото зависи и проектът какъв е, но някои от тях са линейни проекти с дължина 60 километра и в единия край може да се прави едно нещо, в другия край - друго. Примерно казваме, че трябва да се свърже стара линия с нова линия, да се спре движението, това се съгласува с НКЖИ, прави се специален „прозорец” и пишете предишната вечер, че точно този участък, което е положително за обществеността, ще бъде спряно движението поради еди-какво си. Обаче нещо се случва и трябва да се отложи този прозорец. Някой го прочита в оперативната програма и казва „аз там видях” и друга медия може да го прочете, те като видят, че има такава оперативна информация, ще си четат ежедневно и ще си пълнят статиите направо оттук, от източника, да речем, и ще стане нещо трудно контролируемо. И второто, което е, това си е още едно задължение на строителя или съответно на супервайъра по проекта, което го няма по техните регламенти да има такава публичности. То е хубаво, но може би ще е трудно за изпълнение. Иначе нещо, което на мен ми харесва, би било някакъв плюс наистина, някаква модификация на тази идея, защото така като съм гледал тук сайтове, някой строителен предприемач казва „след еди-колко си време ще пусна кооперация и ето наблюдавайте в реално време строежа как върви” и слагате една камера и който си е купил апартамент поглежда там и казва „да, наистина върви” и нещо ей такава, ако се направи, отвреме навреме да има нещо като камера да се погледне и „да, строят наистина или не строят”. Но пак казвам - трябва по-внимателно в този аспект, за да не стане грешка.

**Ако искате, сега третата задача да пробваме да изпълним. Тя е да се опитате да откриете контакта на сектор „Информация и комуникация”, телефонния номер да речем.**

Ами на този етап има само на дирекцията така като гледам, не са го добавили.

Не е така.

Значи е на някакво по-различно място.

**Вдясно има още едно меню, горе, „Контакти по отдели”.**

То има контакти по отдели, да. А защо е нужно да има контакти по отдели?

**За да може да е по-лесно, защото те са твърде много контакти и ще се получи един страшно дълъг списък надолу.**

То като отделен контакт ще го намеря в Мониторинг, понеже знам къде е, обаче какво търсехме?

**Информация и комуникации, сектор.**

Да, значи това трябва да е в програмирането, Информация и комуникации, начело на сектора са двамата експерти. По принцип може да се открие.

**Само, че вие не видяхте съдържанието встрани.**

Това е карта е на проектите.

**Не, вътре на „Контакти”, тук.**

А то тогава ли се появява.

**Значи просто не се вижда, тъй като може би е в някаква зона, която остава в периферията.**

Значи човек веднага оттук започва да чете. Защо не го сложите отдолу?

**Защото това е всъщност препратка към друга страница и е трудно технически да се направи.**

Не е невъзможно, но просто изисква време.

**Накрая да ви помоля да обобщите впечатленията си от сайта, вече вие го разгледахте почти целия. Харесва ли ви като цяло, има ли нещо, което да ви дразни, добре ли е структуриран, има ли нещо, което се нуждае от подобрене, освен контактите?**

На този етап няма нещо. Всъщност мненията си и препоръките ще ги казват хората чрез контактите, ако има някакви мнения, препоръки за сайта?

**Т.е да има обратна връзка?**

Да.

**Не знам дали това е идеята, ние тестваме сайта, не сме го разработвали, така, че не знам дали това е идеята, но може би това също е липсващо звено.**

Това едно на ръка, другото, което е - ще имали кой да я отчете тази обратна връзка.

**Сигурно, предполагам, както има на телефоните кой да отговаря и непрекъснато колегите казват, че се обаждат всякакви хора да питат как да кандидатстват, същите хора ще отговарят и на мейлите.**

Може би трябва нещо такова да има, ама всъщност на мен не ми липсва това.

**По-скоро за бенефициентите би било удобно.**

Да, би било удобно. Нормален ми се вижда сайтът, нямам никакви забележки.

**Бихте ли го препоръчали на някого този сайт?**

Да, разбира се. Който се интересува - веднага ще му го препоръчам.

Ако условно разделим сайтовете на много лесни за използване, на такива, които стават и на трудни за използване, този към кой тип сайт бихте го отнесли?

Между много леко и става, нещо средно такава.

Благодаря ви за интервюто. Моля само да попълните този въпросник.



**Представител на УО на ОП „Развитие на конкурентоспособността”, МИЕ**

Като начало да ви представя каква е целта на изследването. Изследваме до каква степен сайтът на Оперативна програма „Транспорт” удовлетворява информационните нужди на потребителите, какво е необходимо, за да се подобри неговата полезност, как се възприема от целевите групи на програмата. Като начало бих искала да ви помоля за едно кратко представяне - от коя институция сте.

Началник отдел съм в Министерство на икономиката - Управляващ орган на Оперативна програма „Конкурентоспособност”.

**По какъв начин сте свързани с ОП „Транспорт”, свързани ли сте по някакъв начин?**

С програма „Транспорт” практически не сме свързани. Свързани сме дотолкова, доколкото участваме заедно в целия процес на правене на оперативните програми. Иначе от чисто техническа гледна точка - между нашата програма и програма транспорт връзка няма. На теория има разбира се, но на практика нямаме нито общи бенефициенти, нито общи проекти, техники, даже и фондът ни е различен.

**Да, единствената ви връзка е, че сте под една шапка. Сега да ви задам няколко въпроса, свързани с вашата история на интернет потребител. От колко време сърфирате в интернет, колко време прекарвате на ден в мрежата, за какво предимно го използвате - за информация, за разговори, за игри, за отмора един вид.**

Не, за отмора не го използвам определено, за информация. Колкото до историята - откакто има интернет в България, '93-'94, там някъде, какво още беше?

**Колко време на ден прекарвате в интернет?**

Не повече от три-четири часа, но зависи, ако ми трябва нещо, налага се повече, налага се и по-малко, зависи, както дойде.

**Как бихте се определили - като професионален юзър на интернет, по-скоро среден или не чувствате, че се справяте добре? Достатъчно сайтове ли познавате, имате ли проблем с намирането на информация?**

Не, знам какви са ви критериите за топ чарта, за средните. Ами нямам проблем с интернет, намирам си информация. Нямам проблем с търсенето, намирам си това, което ми трябва винаги, така че - не знам.

**Според вас какво трябва да има на един сайт на оперативна програма, за да бъде полезен за работата на хората, които са свързани с тази програма?**

Те са много групи хора, които са свързани с този сайт, полезността разбира се е различна. В крайна сметка целта на този сайт, на първо място, е да информира хората, които евентуално биха кандидатствали по тази програма. В случая с транспорт не е точно така, защото там няма масови грантови схеми. На един сайт първо трябва да има самата оперативна програма, простото условие за кандидатстване по тази оперативна програма. Като казвам оперативна програма имам предвид бюджети,

текстове по самата програма, правната рамка на самата програма, съгласно какви закони и подзакони рамки я управляват, европейската рамка, трябва да има служебна част, в смисъл информация за самия Управляващ орган, кой е, какво е, къде се намира, начини за кандидатстване, място, където да се попълват нещата да се кандидатства, въпроси и отговори, различна степен на чисто информативна част на сайта.

**По принцип на вас, когато ви се налага да търсите информация за някоя оперативна програма, къде я търсите - в сайт на съответната оперативна програма или в някакви по-общи сайтове?**

Честно казано, сега, ако съм извън системата ще търся в сайта на оперативната програма, в по-голямата част от случаите разполагаме с повече информация, отколкото се качва на сайта. В общи линии, когато ми трябва информация за активни колове по различните оперативни програми - да, гледам сайтовете, защото колегите, а и ние сме задължени да публикуваме тези неща веднага. На практика това, което излиза на сайта е официалната документация, защото практически всички насоки се работят до последния момент, не ги качваме веднага, затова в сайта винаги може да излезе по-стара версия, но зависи от информацията, която ми трябва. Специално за насоки за кандидатстване - сайтовете.

**По-често се допитвате до вашите източници или търсите в сайтовете?**

Зависи от целта, ние сме Управляващ орган на друга оперативна програма и програми като „Транспорт” са доста далече от нас технически, но примерно има други програми, с които си имаме, не бих казал проблеми, но много допирни точки и там вече определено не разчитам на сайта, говорим си с колеги, решаваме ги нещата. Програма „Транспорт” - чисто от интерес как се развиват нещата.

**Да, но аз просто питах не за конкретната програма, а по принцип, ако имате някакъв интерес.**

По принцип - да, обаче ние на практика се занимаваме с целия спектър от работа по програмите, така че не мога да кажа конкретно какво точно търся и кога го търся, аз не съм бенефициент, за да кажа „да, гледам, защото ме интересуват насоките”, съответно мен ме интересува всичко - индикатори, насоки, самите програми, практически всичко. При това положение зависи от ситуацията - или си я изискваме, или търсим по сайтове, или си ги имаме.

**Сега може да отворим вече сайта. Сайтът е [optransport.bg](http://optransport.bg). За първи път ли виждате този сайт?**

С това влакче специално - за първи път.

**Участвали ли сте по някакъв начин в разработката на сайта, някакви идеи да сте давали?**

Не.

**Като първи впечатления - как ви се струва, харесва ли ви, има ли нещо, което на пръв поглед да ви дразни?**

Нещо естетично ли?

**Да.**

Това светло синьо върху тъмно синьото трудно се чете, от гледна точка на хигиена на четенето е зле. Това е сайт, от който човек чете текстове, това е все пак не е забавно-развлекателен сайт, в който има пет изречения. Това нещо, ако трябва да го четеш половин ден - ще те заболи глава. Има си такива съвсем ясни неща, които са свързани точно с хигиената на четенето. Изморява, иначе много добре изглежда, естетически е о'кей.

**Само да се смени цвета.**

Да, и е на по-ниска резолюция. Компютри, които работят на тези резолюции вече отдавна няма. Тук в момента съм на 1280x1024. значи този сайт е направен за, така, на пръв поглед, хайде да не е за 600, а за 400 резолюция. Не е лошо да се разшири, ето вижте това тук е празно.

**Давате технически насоки?**

Не, технически насоки, те може би колегите са преценили, че повечето компютри са с такива резолюции, ама май не е така. Стандартен компютър работи на точно 1280x1024. Кой работи на по-ниска резолюция?

**По отношение на разпределението на самите блокове?**

Блоковете са стандартни. Оперативната програма - имат ли текста, няма какво да ги коментираме, те са фиксирани.

**Имам предвид самата подредба на блоковете.**

Съвсем нормално си изглеждат. Бенефициенти, приоритетни оси, малко трябва да ги препоредят, но все пак. Приоритетните оси трябва да отидат под „Оперативната програма”, ако ще трябва да ги групираме логически - оперативна програма, приоритетни оси, бенефициенти, индикативен списък, управляващ орган и така, чисто тематично да се подредят. В крайна сметка се започва от оперативната програма и всичко, което тя съдържа, след това трябва да има нормативна информация - кой я управлява, кой е управляващия орган, да се идентифицира този управляващ орган, след което да е сложи едно „Актуални търгове” или нещо от този род и вече потребителите, които се интересуват конкретно от техническата информация да си търсят там. Ето този хедлайн може да е по-дълъг, защо да правиш хедлайн, който е ето толкова, нищо не пречи хедлайна да се дръпне, за да може като върви да се чете спокойно, просто не е friendly.

**Какво би ви накарало след това влизане да повторите, да влезете отново в този сайт?**

Пак ви казвам - зависи, ако ми трябва нещо - ще вляза, къде ще ходя. Това не е сайт за забавления. При нас специално си е въпрос на работа, тук не става дума за желание, а за необходимост.

**Т.е когато ви потрябва информация, вече знаете за този сайт и бихте влезли в него. Сега няколко задачи, свързани с употребата на сайта. Ще ви помоля да намерите къде на сайта са сложени формулярите за кандидатстване.**

Предполагам, че да тук. Ето го.

### **Каква беше логиката ви на търсене?**

В „Документи” естествено ще са формулярите, къде може да са на друго място. Обикновено човек като напише документи, особено за такива сайтове, логично е да има формуляри за кандидатстване най-малкото, защото това са документите, с които се кандидатства.

**Сега трябва да се опитате да намерите контактната информация на сектор „Информация и комуникация”.**

Ето тук, ще намерим по органограмата.

**Някакъв телефон, имейл.**

Ами не са си го публикували. Началник сектор, сега ще видим. Ето ги.

**Сега се върнете в началото и се опитайте да намерите къде има информация за магистрала Струма.**

Магистрала Струма е в приоритетите, така, че трябва да е тук някъде. Ето я. Но това е, защото знам, че магистрала Струма е в приоритетите.

**Т.е това беше логиката ви, защото знаете как са разпределени.**

Знам, да. Знам, че ще правят магистрала Струма и че им е в приоритетите, естествено е да търся там. Иначе, ако не знаех щеше да ми е малко по-трудно.

**За откриване на контактната информация каква ви беше логиката?**

Логиката е, че трябва да се идентифицира Управляващия орган и съответно пътеката Управляващ орган и нататък, структура на управляващ орган и прочие.

**Ако прочетете внимателно менютата, бихте ли казали дали те са достатъчно ясни, дали дават информация за това, което стои зад тях?**

„Документи” може да се раздели. Не може на едно място да сложиш формулярите за кандидатстване и регламентите на съюза, освен това да сложиш регламентите на съюза между формулярите и критерии за приоритизиране също е малко странно. А насоките за кандидатстване пък въобще не са за тук. След което идва постановление на Министерски съвет и указания и ръководства. То хубаво всичко това са документи, само че едните документи са нормативни, които регулират общата рамка, другите документи интересуват бенефициентите, които кандидатстват, т.е човек, ако го интересуват само нормативните актове, да сложат един topic Правна рамка и в него да си напишат регламентите и всичко, което е правна документация, долу да напишат Документ или както го решат там, но там да са си документи за кандидатстване. По тази логика тук абсолютно всичко е документи и би трябвало да видим и оперативната програма, защото и тя е документ.

**Необходимо ли е тя според вас да присъства на сайта?**

Да, и на български, и на английски, задължително трябва да има, всичко, което е правят излиза от нея и не само те, а всеки Управляващ орган.

**Това, че има менюта вляво и менюта под картинката, обърква или улеснява потребителя?**

Къде е менюто под картинката? Да, тук отдолу, железопътна инфраструктура. Стандартните сайт там отгоре са. Те предполагам, че са свързани по някакъв начин. Да, човек, ако се интересува от тези неща. Не знам, не мога да преценя. Не мисля, че е объркващо.

**Тогава улеснява ли?**

Сигурно, ако се интересувам от железопътна инфраструктура, защото магистрала Струма я извадих оттук, ето. Сигурно бих могъл да я извадя и оттук, най-вероятно. Ето я. А би трябвало и оттук да мога да я извадя. По-скоро няма дълбок смисъл, ако това е хубаво структурирано тук, вдясно. По-скоро излишно е, иначе не пречи, но...

**Това, което е под картинката?**

Да.

**Сега ще ви помоля да се върнете в началото и да прочетете текста, който е поместен там, първите един - два параграфа, за да добиете представа за стила.**

Да, имам представа за стила, защо ли ми е познато?!

**Сега влезте в приоритетни оси, в която и да е от приоритетните оси, за да зачетете и там текста.**

Това ми е познато и като стилистика, и като текст ми е познато, и ние работим по този начин, така че как да го оценим?

**Кой е по-удачния начин за представяне на информацията“**

На кого, пред кого?

**На всички, които биха били заинтересовани.**

Всеки Управляващ орган ги има тези проблеми. Значи, ако влезе бенефициент в сайта, започва да се чуди това какво е, изобщо думичката бенефициент какво означава, изобщо влизаме в някакъв такъв разговор, те журналистите така правят обикновено „кажете го по-простичко, с по-прости думи, за да може да се разбере от всички”. Там е работата, че тези сайтове, особено на Програма „Транспорт”, не са за всички. Някой, ако е решил да се занимава с магистрала Струма, той би трябвало да е на доста по-високо ниво, от примерно бенефициент по нашата, някакъв малък бизнес.

**Това означава ли, че за един такъв информиран потребител би бил по-добър вариант да се представя с резюме?**

Това е стандартна матрица - дейности, разходи, абсолютно всичко е стандартно.

**Така ли трябва да бъде представена информацията?**

За мен - да.

**Или както беше в първия текст разказвателно?**

О, не. Текстовете имат различни значения и различни целеви групи. Това нещо е за информиран потребител, който търси техническа информация, от гледна точка на това какъв е дизайна на въпросната програма, на въпросната схема, значи той иска да разбере няколко неща и ги намира тук. Какви са предвидените инвестиции или колко пари има по тази схема - ето ги, вижда се, ясно и отчетливо. Какви са основните дейности, какво ще се финансира и т.н, да има бенефициенти също, ако иска да разбере кой ще бъде кандидатстващия, би могло да има режим на държавни помощи, изобщо всякаква техника, която е приложима към въпросната схема и която би заинтересувала по някаква причина кандидатстващите или тези, които искат да се информират.

**А фактът, че информацията е по-специализирана прави ли самия текст по-труден за разбиране от неспециализирана аудитория?**

Не мога да се причисля към неспециализираната аудитория, за мен е разбираемо. Той не е насочен към неспециализирана аудитория, той не бива да се чете от неспециализирана аудитория, за какво им е? Това нещо е направено за специализирана аудитория, това не е общ сайт. Това са хора, които са заинтересовани по един или друг начин и търсят да намерят някаква ясна информация.

**Т.е няма твърде много специфична терминология?**

Вие предполагам правите тези изследвания с различни хора, с различна степен на подготвеност. Сега аз не мога да вляза в друга роля, вие сте ме избрали в тази ми роля, ще ми е трудно да вляза в някоя друга роля на неангажиран и неинформиран и да кажа „не го разбирам”.

**Вие сте напълно ангажиран в целия този процес, но някой, който е по-слабо запознат?**

Какво ще търси тук този човек? Той трябва да има някакъв интерес от цялата работа. Това не са някакви забавни текстове, за да си запълваш времето с тях, трябва да имаш някакво отношение към темата - или ще си бенефициент, или ще си колега, или ще си журналист, или ще си политик някакъв, той едва ли ще тръгне да рови в сайта, ще дойде да пита и ще му отговорят писмено, така че ...

**А достатъчна ли ви е информацията?**

Да, на мен ми е достатъчна, аз виждам тук какво ще се прави по тази приоритетна ос.

**А като цяло в самия сайт има ли нещо, което да липсва?**

Ами въпроси и отговори няма, макар че това не е масова програма, за масови бенефициенти и едва ли има нужда тук от такава секция. При нас има нужда, защото ние имаме потенциално няколко хиляди бенефициента, докато тук се броят на пръсти. Това е което ми липсва на пръв поглед.

**Ако погледнем по-отблизо „Документи” и „Информационни материали”, да ми кажете там липсва ли нещо?**

Тук ли, нали ви казах, че това изобщо трябва да се преработи.

**Да, нужно му е преподреждане, но липсва ли му нещо?**

Много малко регламенти са сложили, знаете ли колко има още? Което са преценили са го сложили, сега в крайна сметка о'кей, но просто трябва да се препоръчи, иначе не, нищо не липсва.

**А за рубриката „Информационни материали” нещо да кажете.**

Информационните материали са това, което са произвели, ако имат още - да ги качат. Не, не мисля, че липсва нещо.

**Каква информация трябва да има в новините, за да ви накара да се абонирате и да ги получавате?**

Мен ли? Никаква. Не бих се абонирал за сайт, ние имаме служебни връзки, няма нужда да се абонирам за сайт.

**След като вече познавате сайта, нещо би ли ви накарало да влезете отново?**

Да, ако имам работа по темата, да, ще вляза.

**Един обикновен интернет потребител би ли го накарало нещо да влезе в сайта?**

Едва ли, освен, ако не се интересува от темата.

**Говорим за човек, който въобще не е свързан с програмата.**

Не, какво да прави?

**Има ли вариант да се увеличат посещенията към сайта?**

О, не, не бих казал. Посещенията към сайта са в много сериозна функционална връзка с това, което пише в оперативната програма и хората, които обслужват този сайт. Как да се разшири? Може да се сложи секция „fun” примерно. Не става дума, че тук единствено широката общественост би могла да се интересува от това откъде ще минават магистралите, ако имат някакви преки интереси там - земя, да живеят наблизо, но това са други неща. Не мисля, че може драстично да се увеличи посещаемостта на сайта, то няма с кого, таргетът е съкратен, малък е. И аз не ходя в сайтове за ядрена физика, защото не разбирам.

**А идеята да бъде публикувана информация в реално време докъде са стигнали проектите, постоянно да се актуализира тази информация, как ви се струва?**

Това си е задължително, това си е хубаво, особено за тези техните проекти, които са свързани с пътища, общо взето всеки го интересува откъде ще се придвижва, кога ще приключи, така че не е лошо.

**Това ще привлече ли допълнително потребители?**

Много е индиректна връзката. Някой, ако иска да разбере кога ще стане готова магистрала Струма, едва ли ще дойде тук. Ще влезе през Министерство на транспорта или ще търси по вестници, или ще пита гугъл, нещо такова, но дотук да стигне - доста му е трудна пътеката. Освен това, това не е информационен сайт, той е сайт на Управляващия орган, има някаква информационна стойност, но на практика това не е

новинарски сайт. Аз, ако искам да разбера кога ще свърши магистрала Струма едва ли ще стигна дотук. Аз ще проверя, но защото знам, че има такова нещо и знам, че те работят, но, ако някой иска да рекламира сайта с това „ако искате да разберете какво става с магистрала Струма - влезте тука” и това е начин.

**Можете ли да го сравните с други сайтове на оперативни програми?**

О, да мога, с нашия. Нашият е доста по-смпъл, но има практически същите неща. Работата е там, че оперативните програми и всъщност цялото управление на структурните фондове, то е много силно регулиран процес, има много задължителни неща вътре и практически сайтовете, освен като визия, могат да се различават в много малка степен един от друг. Там има основни понятия, има програми, има регламенти, има основни неща, които са задължителни за механизма и на практика - да, сайтовете са сравними. Вече разликите са първо чисто визуални, като конструкции и второ като характер на бенефициентите, каква е аудиторията, кой е информиран, по-малко информиран, какъв таргет се гони, все такива неща, но да, сравними са.

**Като цяло впечатленията ви какви са, да обобщим, харесва ли ви?**

Хубав е, да, хубав сайт, само малко да го пипнат от гледна точка на четимост, защото изморява, това са дълги документи, ако някои реши да ги чете от екран.

**Бихте ли го препоръчал на някой?**

О, да, естествено, аз препоръчвам непрекъснато сайтовете на останалите оперативни програми, включително и на „Транспорт”. Хората питат къде мога да намеря такава и такава информация и им казвам - обърни се към транспорт, към земеделие, те са седем оперативни програми. И понеже масово хората не знаят към кого да се обърнат, къде да кандидатстват, нормално да се насочват към сайтовете на колегите.

**Как бихте определили ли сайта - като лесен за ползване, труден?**

На мен ми е лесен, но пак казвам - това са стандартни неща за мен, виждали сме ги хиляди пъти, сайтовете на всички програми, независимо от аудиторията, те са горедолу еднакви, т.е. те си служат с нормативната рамка, която определя програмите.

**На другите заинтересовани лесен за ползване ли ще им се стори сайта?**

Ами не знам, един нормален интернет потребител би трябвало да се справи.

**Благодаря. Сега бихте ли попълнили този въпросник.**



## Представител на бенефициентите - Метрополитен ЕАД

### Бихте ли се представили?

Работя по проекта за разширение на софийското метро. Той е финансиран от Японската банка за международно сътрудничество и е свързан с разширението от метростанция 7 до метростанция 10 на столичното метро. Аз работя в екипа, който изготвя апликационната форма - за първия готов за финансиране от ЕС проект, за разширение на метрото по втори метродиаметър, в участъка от надлеза „Надежда” до хотела „Хемус”.

### Самата оперативна програма ще ползвате ли?

Да, ние я ползваме при изготвянето на апликационната форма, като в случая става дума за приоритетната област „Постигане на интермодалност на транспортните връзки на пътници и товари”.

### Вече имате нужната информация...

Вече имаме информация и всичко останало, която сме взели от сайта на Министерството на транспорта. С тяхна помощ изготвихме апликационната форма, която бе приета след тяхното одобрение.

### Разглеждали ли сте сайтовете на някои други оперативни програми?

Да, разглеждал съм сайта на програмата „Регионално развитие”. Оттам изтеглих различните програми, които стартират в момента или вече са стартирали.

### От колко време ползвате интернет?

От много години.

### Как се определяте - като много добър или по-скоро среден потребител?

Не, в никакъв случай не много добър, нито добър. Просто потребител.

### А за какво ползвате интернет?

Главно за работа, за информацията, която ми е нужна. Влизам и ровя в сайтовете, които са свързани с работата ми.

### А виждали ли сте новия сайт на Оперативна програма „Транспорт”?

Не. Вчера помолих колегите от министерството да ми кажат къде е, но те казаха: недей нищо да правиш, защото целта е да не си го виждал преди това.

Ами нека да го отворим тогава. Това е [www.optransport.bg](http://www.optransport.bg). Ще ви помоля засега да не сърфирате.

Няма. На пръв поглед изглежда прекрасно.

### Все пак има ли нещо, което ви дразни?

Не. Прави ми впечатление, че цветът е убит, приглушен. Не е претрупан с много цветни карета и с натрапващи се заглавия. Още не съм чел какво има в него, но...

**Добре ли се вижда?**

Да, да.

**Как са шрифтовете, цветовете?**

Нищо не се натрапва, харесва ми. Много приятно е за гледане. Даже се зачетох.

**А разположението на отделните менюта?**

Не, не, нищо. А оттук какво излиза? Това... и това...

**Ако искате, изчетете лявото меню. Дали заглавията ви дават информация какво има в рубриките?**

*(чете)*

Да, това е информацията за самата оперативна програма. А тук, предполагам, нещата са разделени по видове транспорт и съответно - самите документи. Ами да, нормално, така би трябвало да бъде. Сега, при другия вариант на някои хора може да им е по-лесно. Но, според мен, по-добре е, когато нещата са разделени според различните видове транспорт.

**Сега ще ви помоля да намерите нещата за кандидатстването на този сайт.**

*(опитва се)*

Значи, така няма да стане, трябва да се влезе вътре. Така... Какво е това? Това не се вижда какво е.

**Кое не се вижда? А, да.**

Така. Бенефициент, приоритети... Ако тук пише, че това е документ... Добре, значи не е тук.

*(продължава да търси)*

Какво е това? Документ. Така, значи трябва да вляза тук. Аз очаквах, че след като нещата са така разделени, документите ще ги има и тук. А тук има информация, която е само за различните видове транспорт по оперативната програма. Това е фактически основното меню. Което ме навежда на мисълта, че се кандидатства с едни и същи документи. Или пък, ако вляза вътре, там нещата ще бъдат разделени?

*(чете)*

Да, тук вече са разделени.

Очаквах, че тук, където са изредени карти, речници и т.н... Докато това е твърде важно - „документи”. Нали разбирате? И тези документи тук, в цялата тази колонка, някак ми се загубиха. Очаквах, че са тук някъде, в самите проекти. Затова тръгнах да

ги търся вътре. Но се оказва, че са тук. Може би това е най-важното фактически, защото иначе карти, речници...

**А самото наименование на менюто, което се казва „Документи”, ясно ли е за вас? Очаквате ли...**

„Документи за кандидатстване”, според мен, е по-правилно.

**А съдържанието на тази папка?**

Формулярите за кандидатстване - това, да. Регламентите също са основни.

*(продължава да чете)*

Да, иначе като съдържание е добра.

*(чете)*

Тук вече трябва да видя нещата много детайлно - дали ги има всичките. Аз затова ви описах първа апликационна форма. За нея не излезе нищо.

**Иначе се казва „апликационна форма”?**

Да. Но тук зависи вече какъв е проектът. Нашият проект е много голям. Впрочем те повечето по тази оперативна програма са големи, така че това е.

*(чете)*

**Това не е ли апликационната форма?**

Нещо такова е. По-различна, е но горе-долу... Да, това е.

**Но не е тази, която вие трябва да попълвате?**

Ами, сега ще ви покажа как изглежда. Мисля, че... Това е доста обемно. Общо взето, не е. Не, всъщност това е, но е структурирана по друг начин. За различните проекти е различно.

**А вие всъщност сте получили нещата конкретно за вашия проект?**

Не, това, което се попълва...

*(чете)*

Не, значи, не се казва така.

*(чете)*

**Това е нещото, което трябва да попълвате вие, така ли?**

Да.

**Няма го в сайта, така ли?**

Ще потърся, може и да го има.

*(чете)*

Това е самата апликационна форма, която ние попълнихме за нашия проект. Това е доста дълъг документ, между другото. Един такъв преглед на сайт изисква доста време.

*(чете)*

Ето я! Значи, има я.

*(чете)*

Има ги всичките... И са си със заглавията. Аз тръгнах да ги търся - което е моя грешка - по „апликационна форма”, а то се оказа, че ние сме си го наричали апликационна форма. Това всъщност е „Заявление за потвърждаване на субсидия по членове 39 до 41 от РЕГЛАМЕНТ (ЕС) № 1083/2006, Инвестиция в инфраструктурен обект”

**Това не е ли малко объркващо?**

Това, че аз не знам заглавието на документа е объркващо. Объркващо ще бъде, ако тук не е написано правилно. Най-малкото, ако вляза и напиша 1083, предполагам, че документът ще излезе веднага. Просто грешката беше моя. Добре. Регламентите са ясни, критериите за приоритизиране на проекти ...

**Сега бихте ли потърсили контактите със самия управляващ орган?**

Предполагам, че са това.

**Някакви други контакти да виждате?**

Тези тук „Полезни връзки” предполагам, че са различните ведомства, с които се работи - министерства, разрешителни агенции и т.н. Да!

**Някъде другаде контакти виждате ли? Огледайте добре, в това число - и там, вдясно. Виждате ли връзка с повече представители на министерствата?**

Ако тези контакти са същите като другите, няма смисъл да прибавям и тях, нали?

**Същите са.**

Ами, ето ги контактите по отдели.

**И последно - бихте ли намерили информация за проекта Автомагистрала „Струма”? Добре. Сега, кажете ми в лявото меню - там всичко ли е ясно?**

Ясно е. Само това „Документи” - това е основното. Всичко останало е необходима, но не основна информация. Основната информация е тук.

**А тя не е ясна?**

Напротив, ясна е, нещата са направени много добре. Нали видяхте, грешката преди малко беше моя и аз я открих. Трябва обаче да се наблегне, че става дума за

документи за кандидатстване. Такова е моето лично мнение. Трябва да се даде тежест на това, че става дума просто за някакви документи, а - за документи за кандидатстване. Защото човек влиза тук, за да търси някакви документи, с които ще кандидатства. И той свърза именно с тях всичко, което трябва да извърши, за да постигне някакъв ефект. Примерно - да получи пари от ЕС.

**А като подредба как са нещата?**

Не знам.

**Дали трябва най-отгоре да е оперативната програма и след това - управляващите органи, или трябва нещо да се качи по-нагоре**

Не, нека са си така: оперативната програма, след това управляващ орган, бенефициенти, които получават парите, приоритетите... Да, така трябва да е.

**Одобрените проекти за финансиране преди документите за кандидатстване ли трябва да бъдат?**

Не. Човек трябва да се запознае най-напред с документите и след това да види... Иначе, ако тръгне по обратната логика...

**Така трябва да бъде, така ли: документи, карти на приоритетните проекти.**

Проблемът, според мен, е само, че тези документи се откриват трудно.

**А къде предпочитате да бъдат?**

Или пък нека да са тук, но човек още като влезе да ги вижда. Или пък поне да им се промени заглавието.

**Тоест, те са най-важното за вас в този сайт?**

Приоритетни оси - да. „Одобрени проекти за финансиране” трябва да мине след „Документи”, според мен.

**Това ли е най-важното?**

Човек трябва най-напред да си изтегли документа, да види именно него, за да разбере какво той може да попълни по този документ. И чак след като започне да го попълва, да види и другите неща. Няма смисъл да отвори 15 апликационни форми, на 15 проекта, при положение, че неговият е 16-ият.

**Другите менюта разбирате ли ги?**

Другите са разбираеми, да.

**Картите на приоритетните проекти?**

Да. В речника не знам какво е сложено - ще видим. Да, нормално е. Не всеки знае какво е бенефициент.

**Какво очаквате от информационните материали?**

Това би трябвало, според мен, да бъдат регламентите, които дават основната информация за попълването на тези документи.

*(чете)*

Това е точно нещо такова. А, това е реклама по-скоро.

**Значи, от информационните материали вие очаквате материали, свързани с подготовката на тези проекти?**

Не. Сгреших. Може би именно това, което са сложили тук, са информационни материали. Защото горе, където са посочени документите и регламентите, там е основното. Може би е по-правилно така. Това е информация за самата програма: с колко пари разполага, как са разпределени бюджетите.

**В „Галерия” какво очаквате да има?**

Карти на различните проекти - оземляването примерно на някое трасе, карта на метрото в София, снимки от проектите, които вече са започнали. Така ли е? Не съм го видял, но предполагам, че има различни снимки.

*(чете)*

Да, това е.

**И това трябва да бъде, така ли?**

И това трябва да бъде. Макар че все още може би няма стартирали проекти, а когато това стане, може би ще има снимки и от тях.

**А за „Полезни връзки” какво ще кажете?**

Това е като във всеки сайт. И сайта, с който аз работя...

**Вие сте разработвали сайта на метрото, така ли?**

Не. Когато пренаписахме съдържанието, аз писах частта, която е за проекта. Та там има препратка към Столичната община и към още нещо, не помня точно.

**Някакви други връзки очаквате ли да има?**

Там имаше раздел „бенефициенти”, което може би трябва да съдържа и връзките с тях. Иначе - държавни агенции, структурни фондове, това да, Министерство на труда... Да, това са очакванията. Хубаво е това.

*(чете)*

Ето ги тук контактите. А, не, във „Връзки” беше. Ето: Столична община, СКГТ и карта на София. Може би пък не му е тук мястото. Защото ето тук има карти. Това е, което ние направихме в този сайт. А, ето го тук и моето участие, това е нашият проект, по който работим в момента. Това е кратка информация - аз съм я писал и те са я качили. Разбира се, тук трябва да се добавят много неща.

*(Обяснява развитието на метрото по отсечки и проблемите с финансирането)*

**Да продължим със сайта, който обсъждаме. Вас лично какви новини ви интересуват в тази област? И точно какви новини биха ви накарали да се абонирате за този сайт?**

Вече не се абонирам за никакви новини, защото ми изпращат абсолютно всякаква информация, която обаче почти в 99 на сто от случаите не ми е нужна. Когато искам, мога да намеря сам това, което ми трябва.

**Все пак, кога бихте използвали този сайт? Само, когато трябва да се подават документи, или и в други случаи?**

Хубаво е, когато един сайт е така структуриран, че човек като иска да разбере нещо за ОП „Транспорт” . И да излезе някаква информация каква е тази оперативна програма.

**Каква информация точно ви е необходима, за да посещавате по-често този сайт?**

*(чете)*

Това е важна информация. Ако има някакви промени в документите, не е лошо, освен да бъде отразено като нов документ, да се съобщи и като новина, че този и този документ е променен. И да пише: за повече информация проверете там и там. Примерно - ако старият регламент се променя. Добре е тези неща да се отразяват в новините. Ако е променен, да речем, начинът за изчисление на самите показатели и резултати, това променя целия документ, с който се работи.

**А такъв тип новини искате ли да получавате на електронната си поща?**

Не.

**Как тогава ще разберете за тях?**

Когато човек работи с някакви сайтове, влиза в тях поне по веднъж на ден.

**И? Очаквате всеки ден да намерите нещо ново? Какво всъщност бихте искали да намерите?**

Когато работи с даден сайт, човек много добре знае къде какво има. Най-важното за мен са новините - какво става, какво ще се случи днес или утре. Примерно - че ще има заседание за промени в регламента. Тогава, вместо да блъскаш да правиш нещо, най-добре да изчакаш новото и тогава.

**Бихте ли върнали на началото на сайта и да прочетете първите два пасажа.**

Да.

**Сега отидете примерно на „Приоритетни оси”, влезте в някоя от тях. Прочетете първите няколко реда. Ако сравните двата стила - кой от тях е по-лесен за вас за четене, за възприемане?**

Това тук беше някак по-обобщено. Това е най-важната информация.

**Лесна ли е за възприемане?**

Лесна е, разбира се. Това тук и децата ще го разберат.

Тоест, двете теми ви звучат различно като съдържание: едното е обща информация, а другото...

Да. Другото е конкретно. Затова е нормално да са различни и по начина на написване.

**Ако искате, влезте в „Карти на приоритетните проекти”.**

Това можеше да бъде цветно, не знам. Но пък сайтът ще стане много тежък.

**Идеята е с времето да се показва докъде е стигнал проектът...**

Даже може да се сложи как се изгражда, докъде са стигнали.

**Някакви други забележки - по-голям обем, нещо, което ви дразни, притеснява?**

Не.

**Трябва ли да има по-добро представяне?**

Не. Повдигнати са двете в синьо... Нормално е. Няма защо да са тежки картите. Добре е направено. Само че аз си знам районите, не знам дали някой друг знае, че примерно тук е Люлин. Не може да се прочете ясно кой е този район. Аз го знам, но... Добре е да може да се вижда за какво става въпрос.

**Да ви питам: за какво главно бихте посещавали сайта?**

Когато стартирахме стария метродиаметър, нямаше никакви документи. Наложих се ние да превеждаме, а после, като излезе официалният превод, оказа се, че има някои думи, които не са преведени точно. Не като съдържание - но имаше някои думи... Затова един такъв сайт е задължителен, нещо повече - той трябваше да стане много по-рано. Добре че тогава бяха от Министерството на транспорта, та заедно правихме нещата. Ето това е: в един такъв сайт трябва да има всички необходими документи и регламенти.

**Този сайт може ли да бъде интересен за хора, които не са от вашия бранш?**

Разбира се - например на един студент, защото преподавателите му едва ли са в течение на това, че има такъв сайт.

**Каква информация би била интересна за обикновените потребители?**

Трудно ми е да отговоря, аз съм много вътре в нещата. Тук ги няма новините, които обикновеният гражданин търси.

**А примерно информация от рода: „Днес беше направена първа копка”?**

Това го има във вестниците.

**А снимки? Или пътната обстановка?**

Когато човек тръгне на път и знае че там има ремонти по проекти на ЕС, възможно е да хвърли поглед на картата, за да види кога ще свършат.



**Може ли да се въведат някакви интерактивни неща, които да раздвижат сайта?**

Това вече е въпрос на разработка на сайта. В случая банерите биха били полезни донякъде, но не знам какво биха съдържали. Много по-лесно е човек да намери нужната му информация другаде, отколкото да влиза в един толкова тясно професионален сайт.

**А форуми, игри?**

Форуми има навсякъде, може да ги има и тук. Игри...

**Как, според вас, е структуриран сайтът?**

Много добре е структуриран. Да оставим настрана, че в началото се заблудих с тези документи - но това си беше моя грешка.

**Как бихте определили сайта: лесен, труден...**

Лесен е. Е, могат да се направят и някои минимални улеснения, но той наистина е много лесен.

**Благодаря ви. Моля само да попълните този въпросник.**

**Представител на бенефициентите - Фонд „Републиканска пътна инфраструктура”**

**Бих искала първо да ви помоля да се представите - как се казвате, коя институция представлявате, кои отдел, на каква длъжност и каква ви е връзката с оперативна програма транспорт?**

Младши експерт съм в отдел Програми ИСПА на ЕС, в дирекция „Изпълнение на проекти, финансирани от Европейския съюз”, във фонд Републиканска инфраструктура. Работим по проекти, финансирани от Оперативна програма „Транспорт”.

**Добре. Сега да ми кажете няколко думи за вашата история като интернет потребител - откога сърфирате, колко време на ден прекарвате в интернет?**

Сърфирам може би повече от десет години в интернет, по работа ми се налага да го ползвам, също така вкъщи - за допълнителна информация - статии, публикации да чета, също така даунлоуд на различни неща.

**Основен информационен източник ли е за вас или по-скоро го ползвате за чат, за поща, за връзка с околния свят, за отмора?**

Всичко комбинирано, и по работа, и скайп, и различни информации събирам, като най-бърз и най-лесен начин, просто така - за комуникация, по работа - чрез имейла, от офиса да изпращам различни документи, разбира се и чат.

**Преди да отворим сайта на оперативната програма, да ми кажете какво очаквате от един сайт на оперативна програма, какво трябва да има вътре според вас?**

Трябва да има връзки към основните аспекти, които да бъдат още в началната страница, а не от един линк да намерим връзка на втори, на трети, да бъдат разхвърляни, защото има много сайтове, които не са добре структурирани и просто човек се губи или поне могат да се ориентират само хората, които са свикнали от дълго време да работят с тези сайтове. Просто в самата home page трябва да има основните аспекти, най-важните.

**Т.е текст да има, а не просто да са маркирани?**

С бутончета просто, които водят към основните аспекти, които най-често се използват от потребителите.

**Иначе, когато търсите информация за оперативни програми, да речем в идеалния случай, ако всички оперативни програми имат сайтове, там ли ще търсите или предпочитате някакъв по-общ сайт като eufunds.bg?**

Да ви кажа в eufunds има много информация и там също има малко загуба на време, защото трябва да се пресее, докато може би наистина е добра идеята, аз лично за моята работа, за информация да се кача на този сайт на Министерство на транспорта, за да не губя време по други проекти.

**Нека сега да отворим сайта. [www.optransport.bg](http://www.optransport.bg).**

И дори ви е лекичък сайта, колко бързо зареди.

Това е сайтът, ще ви помоля да не го разглеждате за момента. Вие ми казахте, че за първи път го виждате, не сте участвали в създаването му с текстове, нищо не сте изпращали към колегите?

Не, лично аз.

Какви са първите ви впечатления, харесва ли ви, има ли нещо, което на пръв поглед ви дразни?

Като дизайн ми харесва. Логото на ОП транспорт поне не липсва. Съвсем неформално - приятно изглежда.

А цветовете харесват ли ви?

Да, не са натрапчиви.

Комбинацията от жълто със синьо, със светло синьо и сини букви, как ви се струва?

Ами добре е, изпъкват.

Не е трудно за четене.

Не е.

Удачен ли е начинът на подреждане на информацията, тук отляво има меню, отдясно са картите на проектите, под тях - новини, в средата - текст, има хоризонтално меню по приоритетни оси, картинката горе?

Да, точно това имах предвид и в началото. В зависимост от съответния ресор, примерно, ако ме интересува железопътната инфраструктура, да мога да кликна на нея, отделно да е пътната, а не да изчитам цялата информация и за другите институции.

Сега ще ви помоля да изпълните няколко задачи, за да видим доколко е интуитивен сайтът, доколко вие като потребител може да се ориентирате бързо, т.е колегите са си свършили работата и са подредили нещата, така че всеки да може да ги намери. Първото нещо, което ще ви помоля да откриете са формулярите за кандидатстване.

Документи, Формуляри за кандидатстване.

Второто е да откриете, да речем, контактите на отдел „Програмиране”, например.

В „Полезни връзки” трябва да е, Министерство на транспорта и там вече, даден линк към министерството, нали така?

Не точно. Значи на самия сайт на програмата има контакти, логично е да ги има.

Ето ги контактите.

Да, а на отдел как бихте открили контактите.

Не зная.

**Там, вдясно, има контакти по отдели. Логиката ви на търсене каква беше в този случай? Първо през „Полезните връзки”, защо минахте оттам?**

Защото полезните връзки по принцип са най-отдолу в сайтовете, адресите обикновено са там, връзки, контакти, така са кръстени бутоните.

**Вие очаквате да го намерите някъде долу?**

Да.

**Ако аз не ви бях подсказала, че има контакти, къде щяхте да ги търсите?**

За втори път щях погледна, къде другаде могат да бъдат. На повечето сайтове на тези институции са отдолу, но на някои чуждестранни са точно тук, въпрос на подредба.

**Това не е ли проблем, че са там горе, вие не ги видяхте?**

Да, не ги видях, но чак проблем не е.

**И третата задача е да откриете информация за автомагистрала Струма.**

Ето го.

**Каква беше логиката ви на търсене този път?**

Това е наш проект. Влязох в „Пътна инфраструктура”, след това „Проекти”, това е много важен проект, натиснах на него в пътния сектор и те са изброени.

**Сега ще ви помоля да се върнем пак към първа страница на сайта и да прочетете внимателно менютата в ляво, за да видим дали тези заглавия са ясни и дали когато прочетете заглавието знаете какво има вътре в рубриката.**

Оперативна програма „Транспорт”, да, ние работим по тази програма, какво представлява тя, кои проекти засяга.

**Значи това е ясно, самото заглавие ви насочва правилно.**

Да, Управляващ орган, да, знаем, това е Министерство на транспорта, дирекция „Координация на програми и проекти” на министерството, бенефициенти, кои са бенефициентите.

**Да, това е ясно, насочва ви правилно.**

„Индикативен списък с проектите”, да това са основните проекти, примерно като автомагистрала Струма.

**Това заглавие притеснява ли ви с тази дължина, не трябва ли да бъде например само „Проекти” или вие сте свикнали вече с тази терминология?**

Не, свикнали сме. За нас няма проблем. „Приоритетна ос”, да, това са основните оси, „Одобрени за финансиране проекти” - също, изчерпателно е, „Документи”, видяхме ги, „Карти на приоритетните проекти”, също ги има тука, „Речник” - явно някакви

основни термини са представени, „Информационни материали”, както винаги има, какво се е случило, къде, „Галерия” със снимки, „Полезни връзки”.

**В този ред ли трябва да бъдат подредени менютата или логиката им би трябвало да е някаква друга?**

Така мисля, че е добре, защото „Галерия”, „Информационни материали”, те са просто някакъв плюс, но нямат основна информация, затова е логично да бъдат най-отдолу, както и речникът, за някои незапознат, ние знаем термините. Да, програмата, после Управляващия орган, след това са бенефициентите, да, йерархично е така.

**А приоритетните оси там ли трябва да бъдат - между списъка с проектите и одобрените за финансиране проекти?**

Може би на приоритетни оси не им е там мястото.

**Къде според вас трябва да бъдат?**

Може би одобрени проекти, след това трябва да са осите.

**Това не противоречи ли малко на логиката на програмата? Приоритетните оси са шапката - и над бенефициентите, и над проектите, нали така?**

Може би е въпрос на виждане, всеки си има различно мнение, не е нещо фатално.

**Вие ги намирате, знаете за какво става дума?**

Просто пет човека да питате - и петимата може да са на различно мнение, но общата картина е важна.

**Кое е менюто, което бихте отворили веднага?**

Аз разбира се „Пътна инфраструктура”.

**Т.е от хоризонталните менюта, няма да гледате вляво менютата?**

Първо ще погледна вляво, защото са доста и ключови. Просто с периферното зрение много добре се вижда тази хоризонтала и при допълнителни усилия да четете отляво, хоризонталата се вижда едновременно.

**Сега ще ви помоля да прочетете първите два абзаца от този текст, за да се ориентирате в стила на представяне на информацията и после да отворите някоя от приоритетни оси, за да видите там как е представена информацията. Тук стилът е телеграфен, под формата на резюме, там е представянето описателно. Кое на вас ви допада повече и кое е по-информативно?**

Това представяне.

**Т.е сбитият стил?**

Да.

**По каква причина?**

Защото е по-кратко и ясно - предвидените инвестиции, коя институция отговаря, по кои фонд се финансират, просто с три редчета получаваш пълна информация.

**По някакъв начин стилът на този текст (на началната страница) притеснява ли ви, лесен или труден е за разбиране?**

Идеален е за разбиране.

**Ако го чете човек, който не е „на ти” с тази терминология?**

Пак мисля, че няма да има проблем. Не е обърквашо.

**Информацията, която е поместена на сайта, достатъчна ли е според вас от вашата гледна точка, защото вие може би трудно ще кажете за останалите.**

Има дори и в повече, ако желае човек информация, да, идеално е.

**А информацията в „Документи” и в „Информационни материали”, това за вас достатъчно ли е или ви трябва още нещо?**

Те сигурно ще го ъпгрейтуват и ъпдейтуват този сайт. Още информация, когато ми е необходима, на някакъв следващ етап, основната би трябвало да се качи, това е целта, не е еднократно действие.

**Нещо, което в момента да ви липсва?**

Не видях никаква законова уредба, може аз да съм я пропуснала.

**Не, няма правна рамка. На вас какво ви е необходимо да има, никакви базови неща или нещо специализирано?**

Може би, защото всички ние имаме Сиела, имаме и нашата документация, затова не е поместена, по принцип винаги има никаква законова рамка, Закон за пътищата, Закон за движение по пътищата, но тук може би не е необходимо да го има.

**Оперативната програма липсва ли ви на сайта, като документ? Голяма част от хората, с които говорихме казаха, че е добре, че има резюме, а пълният документ не е необходим, но има и обратното мнение, че за някой, който иска да прочете повече, е добре да я има.**

Може би освен резюмето, трябва да сложат и едни pdf-чета. Може би и законовата наредба, ако се наложи, защото понякога на някои колеги им се налага да търсят точно някои закони. Просто основните, по които работят бенефициентите.

**Да, да не е нещо като изисквания в пътното строителство.**

Да, просто няколко основни закона.

**Новините, свързани с оперативната програма интересуват ли ви?**

Да.

**Какви новини по отношение на оперативната програма ви интересуват?**

Как да ви кажа, всичко ме интересува.

**Обаче най-вече какво?**

Да, ви кажа, всичко, просто няма нещо, което да го разграничаваме, че е по-малко важно.

**Т.е трябва да получавате оперативна информация за развитието, как стартират проектите и т.н?**

Да, просто каквото и да се случва, трябва да бъдем информирани.

**Бихте ли се абонирали за такива новини?**

Да.

**По мейл да ги получавате или да речем на мобилния телефон?**

По-скоро по мейл.

**Според вас каква информация трябва да има в новините, за да се заинтересоват и хора, които не са специализирана аудитория, не са бенефициенти?**

Мисля, че на този сайт, хора, които са случайно попаднали, каквито и да бъдат новините, едва ли биха ги заинтересували.

**Просто той е твърде специализиран?**

Като го видят, едва ли, ако не се интересуват, ще тръгнат да си търсят новини.

**Ако има препратка към сайта от друг новинарски сайт, това би ли ги привлякло по някакъв начин, изобщо може ли този сайт да привлече неспециализирана аудитория по някакъв начин?**

Има такива думички като Евросъюз, които вълнуват повечето хора и привличат вниманието им, може би да, но иначе за хора, с които работят, сега и по оперативната програма, сайтът е страхотен, подреден. Хората, които не ги интересува - едва ли ще ги заинтригува.

**Според вас идеята на тези карти на проектите да се публикува информация за това докъде е стигнал съответният проект, с анимирана кирка, например, да се покаже къде се копае и какво вече се случва.**

Всяка стъпка от проектите, така ли?

Те имат такава идея да го направят.

Би било страхотно.

**Не знам доколко е осъществимо, защото вчера един от вашите колеги от Управляващия орган, каза, че това за изпълнителите е почти непосилна задача - да подават информация в реално време докъде са стигнали нещата.**

Може да не са чак толкова в реално време, но просто да се отразява някакъв напредък по този проект. Да се види еди-коя си година до еди-къде си, а сега докъде са стигнали.

**Да има през няколко месеца информация?**

Да. Стига да се спазват сроковете, да се спазват сроковете, да не се постигне обратния ефект.

**Да, има го и този момент. След като знаете какво има на този сайт, какво би ви накарало пак да влезете на него?**

Първото, което е, бих го прочела отново по-подробно и така регулярно, просто да видя и на другите институции, и на другите бенефициенти проектите.

**Вие виждали ли сте някои от сайтовете на другите оперативни програми, за да можем да ги сравним?**

Просто за информация за оперативни програми на сайтове на други институции, но те не са били единствено оттам.

В този случай няма да можем да направим сравнение. Сега ще ви помоля да обобщите впечатленията си от сайта, вече го разгледахте по-подробно, знаете горе-долу какво има на него, да кажете финално - харесва ли ви, детайлите как ви изглеждат, дразни ли ви нещо, добре ли е структуриран, защото на пръв поглед е едно, но после е възможно мнението да се промени.

Лесен е за навигация, според мен, основна информация има, информативен е, на мен лично ми харесва, удобен. Наистина доста изненадана се чувствам, понеже нямам база за сравнение със сайт на друга институция, съдържащ подобна информация и сайт само за оперативна програма и затова съм малко изненадана, просто много по-подреден, много по-ясен.

**Надхвърли очакванията ви.**

Да.

**Благодаря ви за интервюто. Сега бих искала само да ви помоля да попълните този въпросник.**



## Представител на бенефициентите, Фонд „Републиканска пътна инфраструктура”

Министерството на транспорта и ОП „Транспорт” на 15 април пускат официално сайта на програмата. В момента ние провеждаме финалните тестове на страницата, за да видим доколко информацията, която е поместена вътре е полезна за потребителите, има ли нещо, което трябва да се добави, как е структурата, как се ориентират. Провеждаме разговори с всички бенефициенти, с Управляващия орган, с Министерство на финансите и така нататък.

Преди да започнем с въпросите бих искала да ви помоля за кратко представяне - коя институция представлявате, кой отдел, на каква длъжност сте, по какъв начин сте свързана с ОПТ.

Старши експерт съм в сектор „Подготовка на търгове и договаряне”, отдел „Програма ИСПА на ЕС”, дирекция „Изпълнение на проекти със средства от ЕС”. Директорът на дирекцията ни беше разпределил, понеже в момента има четири обекта за стартиране, по един отговорник за всеки обект, когато си взаимодействаме с другите дирекции, за да няма объркване в комуникацията. Аз приех да стана отговорник за проекта „Кърджали - Подкова”. Това ми е връзката с Оперативна програма „Транспорт”.

**Да ми кажете малко за вашата „история” на интернет потребител - откога сърфирате, какво е за вас интернет? За какво предимно използвате мрежата?**

За мен интернет допреди време беше лукс, сега мисля, че е необходимост. Главно го използвам за четене на новини и за търсене на адреси в bgmaps, изобщо за доста полезни неща го използвам.

**Тоест за информация?**

Да, основно за информация, поща използвам и така.

**По принцип, когато търсите информация за оперативните програми, гледате да търсите специализирания сайт на съответната програма или използвате някакъв общ източник, като eufunds.bg?**

Аз, да ви кажа честно, съм влизала в сайта на Министерството на транспорта, колкото да го разгледам и не мога да си спомня какво беше. Имаше отделена информация за проектите по ОПТ. Понеже ми се е налагало доста често да правя справки или описания, съм взимала информация оттам. От други оперативни програми не съм се интересувала.

**Казали какво очаквате от един сайт на оперативна програма или по-скоро от сайта на ОПТ?**

На нас ни е ясно това понятие, но на повечето хора, когато прочетат „Оперативна програма „Транспорт” им става ясно, че става въпрос за транспорт, но оттам нататък нищо не им е ясно. Според мен трябва да е максимално достъпно за средностатистическия българин, дори той да не може да участва в тази програма. Аз мисля, че ще е добре хората да бъдат информирани. Не зная какво конкретно трябва да включва тази информация, но трябва да е максимално опростена и да няма такива термини, които се разбират само от служители в администрацията. Да знаят хората какви пари се отпускат, най-необходимите данни, и след това - горе-долу колко време

се прави, как става заплащането по проекта. Да имат информация, и то не само за ОПТ, а как ЕС отпуска средства и как се усвояват.

**Благодаря. Сега нека да отворим сайта. [www.optransport.bg](http://www.optransport.bg)**

С две “t” ли се пише?

**Не - optransport.**

Аз мисля, че скоро се опитвах да влизам, защото четох доклад на Министерството на транспорта и там някъде беше споменат. Но не успях да вляза.

**Ще ви помоля преди да започнете да сърфирате из него, да ми кажете какви са първите ви впечатления? Харесва ли ви, има ли нещо, което да ви дразни на пръв поглед?**

Да, дразни ме влакът.

**Защо?**

Защото ние сме във Фонд „Пътища” (*сmee се*).

**Идеята е снимките да се сменят. Да има по една за всички видове транспорт. Цветовете харесват ли ви? Комбинацията от жълто, тъмно синьо, синьо и бяло?**

Да, но мисля, че малко по-тъмно, отколкото трябва. Не знам какво има - дали контрастът не е добър ... по принцип са добре подбрани цветовете, но ми е доста тъмничък.

**Удачен ли е начинът на подреждане на блоковете с информация - отляво меню, в средата текст, горе картинка, вдясно - новини?**

Да, сайтът е добре подреден. Хоризонталното меню също е добро. Има това, което нас ни интересува - пътна инфраструктура. Добре е, че е обособено. Вижда се много добре.

**Каква би била вашата причина да влезете в сайта на ОПТ, когато бъде пуснат за свободен достъп в публичното пространство?**

Ами, да потърся информация, която е свързана с работата, която ме интересува служебно. Нещо свързано с пътната инфраструктура, с проектите.

**Сега, преди да разгледате подробно сайта, бих искал(а) да ви помоля да се опитате да откриете къде на страницата са публикувани формулярите за кандидатстване.**

*(влиза най-напред в меню „ОПТ”, после в „Документи” - намира формулярите за кандидатстване, отнема ѝ около 20 секунди)*

**Бихте ли обяснили каква беше логиката на търсенето ви? Защо най-напред отидохте в меню „ОПТ”?**

Очаквах там, под формата на линкове, да намеря документите за кандидатстване. След като видях, че там е поместена информацията за програмата. После се сетих, че може да са в меню „Документи”.

**А сега, бихте ли намерили контактната информация, например телефоните, на отделите в Управляващия орган?**

*(влиза най-напред в меню „Полезни връзки”, после в „Управляващ орган”, оттам в „Контакти”, казва, че е това, гледайки телефона на Нели Йорданова. След реплика на модератора, че може би има контакти по отдели вижда менюто вдясно, отнема ѝ около 40-50 секунди).*

**Бихте ли обяснили каква беше логиката на търсенето ви? Защо най-напред отидохте в меню „Полезни връзки”?**

Обикновено контактите са в менютата с полезни връзки - някъде най-долу на сайта. Очаквах, че ще ги намеря там. Обикновено те са някъде долу, но съм виждала на разни европейски сайтове, че ги слагат и горе, където са тези. А за търсенето в Управляващия орган - обикновено на сайтовете липсва структура на ръководните органи, а тук я има. Така се сетих, че контактите може да са там. Странно е, че това меню „Контакти по отдели” е вдясно ... Защо е там? Там не се вижда изобщо.

**Бихте ли се върнали на началната страница (поредица от натискания на бутон „back”). И сега ще ви помоля да откриете информацията за автомагистрала Струма.**

*(влиза в хоризонтално меню „Пътна инфраструктура”, оттам в „Индикативен списък с приоритетни проекти”, отнема ѝ около 30 секунди).*

**Бихте ли обяснили каква беше логиката на търсенето ви?**

Реших да вляза в меню „Пътна инфраструктура”. То се отнася конкретно до нас. Тук е индикативният списък с проекти. Ето я и магистрала Струма. Това разделение горе е много добро. Веднага се вижда за какво може да се отнася.

**Бихте ли прочели внимателно менютата? Ясни ли са? Тези заглавия дават ли достатъчна информация какво има в съответната рубрика?**

Да, първите три са ясни - ОПТ, УО, Бенефициенти. Индикативен списък с приоритетни проекти също е ясно.

**А не ви ли се струва, че е твърде дълго?**

Не мисля. Така е добре. Ние сме свикнали да ги наричаме така.

**По-нататък?**

Не знам какво има в меню „Приоритетни оси” *(влиза да види)*. А да, аз май преди ги четох някъде... това меню не е много ясно. Другите ... речник какво е? Какво има там? Я да видим.

**Тук има дефиниции на някои от основните термини.**

А да, това е много добре. Но трябва да има и дефиниции на други думи, например на Европейски фонд за регионално развитие, на Структурни и Кохезионен фонд. Трябва да ги има сложени в скоби, там, където се появява понятието.

**Има ли някое меню, което бихте променили или преместили някъде - по-нагоре, по-надолу в списъка?**

Не. Заглавията им са добри. Не смятам, че трябва да бъдат променени. Може би само тези приоритетни оси. Според мен трябва да бъдат след картите на приоритетните проекти.

**Кое е менюто, което бихте отворили веднага?**

Картите на приоритетните проекти. Те са много интересни. Да се види кое точно откъде минава.

**Бихте ли прочел(а) текста на първа страница? Първите един -два абзаца, за да се ориентирате в стила на текста?**

*(чете)*

Първият абзац е напълно разбираем. Вторият - по-малко. А третият - съвсем не.

**А сега, влезте в меню „Приоритетни оси” и изберете някоя (без значение коя). Кой стил на поднасяне на информацията ви допада повече - този, който е на първа страница - описателен и разяснителен, или този, който се използва в това меню - сбит, сведен до основните неща, без твърде много разяснения?**

Смятам, че вторият е по-добър. По-лесен е за възприемане - така с тиренцата. По-лесно се търси.

**А за неспециализирана аудитория, която не познава терминологията?**

Тогава първия, по принцип по-описателният текст, но при него информацията е трудна за откриване и по някое време текстът омръзва. Аз бих предпочела така да го имам - в резюме. Само най-важните неща, пък после, ако искам, ще си чета допълнително.

**Фактът, че в сайта се говори за приоритетни оси, индикативни списъци, приоритетни и алтернативни проекти, според вас, обърква ли е за потребителите?**

Може би да, но човек трябва да започне да чете, за да се ориентира. Това, че има речник донякъде решава проблема, но според мен дефинициите трябва да са до думата, иначе трябва да отидеш до речника, да се върнеш обратно и пак да четеш, а това е неприятно.

**Всъщност вижте как излиза (модераторът показва допълнителния прозорец, който излиза, когато мишката се задържи върху подчертана дума, включена в речника).**

О, да, това е много добра идея.

**Притеснява ли ви по някакъв начин стилът на сайта - лесен или труден за разбиране е, подходящ ли е и за неспециализирана аудитория?**

Не бих казала, все пак обаче ние сме свикнали с тази терминология и за нас е по-различно.

**Информацията на сайта според вас достатъчна ли е? Има ли нещо, което липсва?**

Не мога да преценя, трябва да го разгледам много внимателно, за да кажа дали нещо липсва. На пръв поглед всичко изглежда наред, но не знам дали, когато търся нещо по работа ще успея да го намеря.

**Вижте менютата „Документи” и „Информационни материали”. Това, което в момента има, достатъчно ли ви е?**

Като че ли да. Не мога да преценя. Не виждам апликационните форми (!).

**Ето ги, в меню „Документи”.**

А, да. Тогава не зная. Не липсва нищо сякаш.

**А в информационните материали?**

Не се сещам какво друго трябва да има. Това е достатъчно. Ще мога да ви кажа, когато разгледам сайта по-подробно.

**Новините, свързани с ОПТ интересуват ли ви?**

Да, интересуват ме. Аз чета новини обикновено в dnes.bg, но някои неща не излизат там. И изобщо не излизат никъде в медиите, пропуска се информация. Ние работим с ОП „Транспорт” и е важно да имаме актуална информация какво се случва. Не е нужно да е изчерпателна, само да знам, че нещо се е случило, за да мога да се заинтересувам и да го прочета по-подробно.

**Бихте ли направили абонамент, за да ги получавате редовно на мейл или на мобилен телефон?**

Да, бих направила. Предпочитам обаче да е на имейл.

**Каква информация трябва да има в новините, за да се абонирате?**

Всичко, свързано с ОПТ.

**След като знаете вече каква информация има на този сайт, кое ще ви накара да влезете отново там?**

Сега, като си тръгнете, ще го разгледам най-подробно, за да знам какво има там и когато ми потрябва да знам на какво мога да разчитам, къде да го търся.

**Какви са основните причини, които биха накарали един обикновен интернет потребител да влезе в този сайт?**

Честно казано, струва ми се, един обикновен гражданин няма много основания да влезе на сайта на ОПТ. По-скоро от любопитство, ако някъде се рекламира, ако има връзка към него на някой новинарски сайт, например. И ако се споменават средствата

от ЕС, това сега е много популярно ... струва ми се, че само тогава някой би влязъл да види какво има в сайта.

**Идеята да се публикува информация в реално време докъде са стигнали проектите удачна ли е според вас? Например, първа копка на АМ Струма на ... (дата) в ... (час) и т.н. Възможно е тази информация да бъде представена на интерактивните карти на проектите.**

Това е много добра идея. Даже ние, във Фонд РПИ, в неформални разговори с един от заместниците сме обсъждали тази идея. Много е добра. Да се вижда какво се прави.

**А подаването на регулярна информация не е ли проблем за изпълнителите?**

Нека да не ги жалим толкова изпълнителите, все пак те взимат куп пари и са длъжни да се отчитат.

**Накрая, след като вече се запознахте подробно със сайта, бихте ли обобщили впечатленията си - харесва ли ви, има ли нещо, което ви дразни, добре ли е структуриран, има ли области, които се нуждаят от подобрение?**

Сайтът като цяло е добър, добре структуриран. Снимката ме дразни, за това вече казах. Но това не е проблем. Единствената забележка е, че няма достатъчно контраст. Буквите не се виждат достатъчно ясно.

**Бихте ли препоръчала този сайт на колега, приятел или близък?**

Да, бих го препоръчала на моите хора. Те се интересуват какво точно правим. И бих го препоръчала като източник на информация.

**Как бихте определила този сайт - като лесен за използване, като такъв, който е горе-долу лесен (става) или като труден за използване?**

В никакъв случай не е съвсем лесен за използване, но не е и толкова труден. По-скоро бих го определила като сравнително лесен за един образован човек.

**Благодаря ви. Сега ще ви помоля да попълните един кратък въпросник.**

### Представител на бенефициентите, ИА „Морска администрация”

**Да ми разкажете на каква позиция сте, с какво се занимавате и колко често използвате интернет по принцип?**

Главен експерт. Основната ми дейност беше старши програмен ръководител по един проект по ФАР, по който работих. Интернет използвам всекидневно по няколко часа.

**За какво основно използвате Интернет?**

Предимно влизам в страницата на Европейската Комисия. Работата ми е свързана с нормативни документи. Страницата е euroeaid... сега ще ви покажа... защото моята работа беше свързана пряко с тази страница. Проектът приключи. Тук се отразяваше всичко по проекта, новини. Тук първо излезе обявата за търга по проекта, след това специфичните технически спецификации. Другото, което ползвам е ето този „гювеч”. Защото другото, което ме интересува, като журналист по професия и от чисто професионална деформация гледам какво става по света и у нас. Страницата на министерството, разбира се, и на Морска администрация, в частност. Общо взето е това.

**Освен търсене на информация, електронна поща, чатове ползвате ли?**

Чат нямам, електронна поща - да, и частна, и служебна. Основно чрез нея комуникираме и по стандартите на Европейския съюз, тя е и документ. По договора, който работим, контрагентът ни е гръцки консорциум, по и-мейл основно се кореспондира и само официални писма с подпис идват по официална поща.

**Най-общо как бихте определили себе си като интернет потребител - от добрите, средните или по-слабите?**

Среден. Мисля, че има и по-добри от мен. Иначе с доста сайтове се справям, но...

**Откога горе-долу започнахте да ползвате Интернет?**

Откакто работя тук. От 2002 година. Преди това работех в едно списание и там нямаше достатъчно машини. Имаше един компютър за техническия ни секретар. Тя търсеше информация, контакти. Така че аз много много тогава с Интернет не съм се занимавала, но за тези години вече достатъчно навлязох.

**На оперативни програми виждали ли сте сайтовете?**

Сайтовете на нашата, на транспорта, други не съм. Става дума за това, което са ми представяли на онези семинари, на които сме били - комуникационната стратегия. Доколкото знам сега има нова страница и за нея ще говорим, но по принцип, то не е точно страница на оперативната програма, може би неточно се изразих. Като проект на страница, и като секции, които евентуално ще попаднат в нея.

**А на другите министерства?**

Не, не съм гледала.

**Добре. Ако искате да отворим сайта [www.optransport.bg](http://www.optransport.bg). Така, добре ли го виждате? Без да сърфирате, само първите ви впечатления, ако можете да споделите? Всъщност, първо да ми кажете за първи път ли виждате тази страница?**

Да, за първи път. Така, първо ми е малко тъмен фонът. Много ми е тъмен фонът. Като човек, който все пак има проблем със зрението, ползва очила, бих предпочела да е обратното - светъл фон с тъмни букви, за да може да изпъкне шрифта и за да може по-лесно да се ползва. Така наречената „хигиена на четене” и „хигиена на окото”. Това ми е трудно, особено това жълтото. Иначе много добре изглежда, обаче е направо нечетим. Това тук „по-близки, по-близко” в този вид се губи. Набива се „транспорт” - може би това се е целяло. А това пък 2007-2013-та въобще не се вижда. Иначе търсене, разширено, това добре, иначе „Пътната инфраструктура” е много добре, с бели големи буквички, менютата отгоре са много добре. Това е само моята забележка. Ако може обратно - на светъл фон, с тъмни букви. Иначе добре е структурирано според мен. Оперативна... управляващ, бенефициенти, така... добре. Сега, може би, не знаей какъв е бил критерият точно така да се подредят. Според мен, най-чисто е по азбучен ред, менюто вляво. Ако сте искали по важност, може би е добре, но по принцип най-бързо и най-лесно се търси, когато е по азбучен ред.

**Тоест, бихте искали да започне менюто с „Галерия”..?**

Да, „Документи”, защото така човек трябва да изчете всичко. Може би този ефект е търсен. Не е лошо да се изчете цялото меню, не съм сравнявала с другите страници. Като предложение, размисъл. Иначе, наистина, това е най-важното, започва се с управляващия орган.

**Моля, прочетете названията на менютата и бихте ли ми казали ясни ли са като съдържание, какво стои зад тях?**

Ясни са, да, като определение, но дали точно така трябва да бъдат подредени, не съм сигурна, може би трябва да се помисли кое след кое следва, дали точно такъв е логическият ред. Документи... документи... какво се има предвид? Може ли да се отварят? Формуляри за кандидатстване, регламенти, критерии, насоки, постановления, указания. Аха... ами сега, документите може би трябва да са преди одобрените проекти, защото логично първо подаваш документи и после четеш за одобрените. Индикативен списък... а тези „Приоритетни оси” според мен трябва да са веднага след „Оперативната програма”. Я да видим за какво става дума? Да, това са тези... аз съм ги чела на една брошура. Тези оси трябва да са преди Управляващия орган още. Дайте да отворим сега „Управляващ орган”, да видим за какво става дума. Структура..., критерии, контакти. Тази дума не ми харесва „критерии за при-о-ри-ти-зи-ра-не”. На по-български може да си го напишем, защото имайте предвид, че не само такива като мен - главни експерти, ще го четат. Ще влизат хора от жп транспорта и така нататък. Хората не са чак толкова... колкото по-простичко, толкова по-добре и ще им стане ясно веднага.

**А всъщност, каква би била причината вие лично да посетите този сайт?**

Ние ще работим до 2013 по тази програма. Нашата дирекция е „Европейска интеграция и международна дейност”. Няколко проекта, които са в тази приоритетна ос „Воден транспорт” са при нас. Ние сме свързани с това нещо. Ще ми трябва това за морска администрация, като бенефициент, защото предполагам, че от нас ще се изисква да подготвяме документи като насоки, наръчници или да помагаме практически на колегите. Защото аз мисля, че този проект, по който съм работила не трябва да пропадне в някакво чекмедже и да остане там. Мога да съм полезна в конкретната



работа по други проекти. Може да има такъв линк, форум ли, специално за морските проекти, по които съм работила. Ако има нещо като форум, мога с три думи да споделя, нещо да си чатим. Те да ме питат конкретно: „ти какво направи, този контрактор се опъна нещо „няма да ти доставя компютрите днес, ще ти ги доставя другата седмица”. Какво направи, как го направи, какво писмо написа, до кого го написа, той какво ти отговори?”. Такива технически неща, защото няма смисъл да откриваме топлата вода. Със всеки следващ проект се правят същите грешки, същите пропуски, по същия начин се мъчат хората. Ние си имаме юзъри и си публикуваме доклади, отчети, но в конкретния момент, би могло да е по-бързо, като чат. Не да си разменяме разни официални писма. Просто конкретна информация в момента, нещо ти щукне - „я кажи сега ти как го направи, какво го направи?”. За мен също би било полезно такова нещо, защото колегите се срещат с различни проблеми. Проектите са много различни. Аз например съм работила по проект за морето. В оперативната програма влизат проекти за река Дунав. Тоест горе-долу това, което е направено за морето, като съоръжения, радари и така нататък, за прихващане сигналите на корабите навсякъде... кой кораб къде се намира, с какъв товар е. Това е тази система за комуникационно обслужване за корабоплаването. Такова нещо ще се прави и по Дунав. Нещата са различни, но има и много общо.

**Казахте, че информацията, която ви интересува е тук в „Бенефициенти”, морска агенция. Какво може би трябва да се допълни в нея?**

Каква е презумпцията? Кой ще ползва тази информация за Изпълнителна агенция „Морска администрация”. Ако е за всички потребители, добре, информативно може да научат за какво става дума. Въпреки че се повтаря. Това нещо го има в общата страница на Агенцията при Министерство на транспорта.

**А вие лично каква информация бихте потърсили най-напред на този сайт? Какво е най-важно за вас?**

Най-важното е това „Оперативна програма”, защото ние сме я чели няколко пъти, но не беше одобрена във варианта, в който я четохме. Имаше един голям форум, на който министърът и заместниците обясняваха за какво става въпрос. Хубаво е човек да си го прочете и вече по-конкретно това, което го интересува, примерно Приоритетна ос, там за морски транспорт, това е нашето, да си го припомни, да си го детайлизира.

**Ако можете да отидете в „начало” и ще ви помоля да намерите къде са публикувани „формулярите за кандидатстване”?**

Ето ги. Документи, формуляри за кандидатстване.

**Добре, сега ще ви помоля, ако можете да намерите информация за Автомагистрала Струма.**

Приоритетни проекти предполагам, че трябва да е. Въпреки че магистрала Струма вече се строи. Ето го.

**Бързо открихте. Трудно ли по принцип намирате информация на този сайт?**

Не.

Моля ви отново да отидете в началото и ако е възможно да прочетете първите два пасажа. След това отидете в меню „приоритетни оси” и изберете една от тях,

**няма значение коя, и отново прочетете текста. Въпросът ми е правите ли разлика в представянето на информацията в двата текста и кой е по-лесен за разбиране?**

Този (*от приоритетната ос*), защото има въздух, защото аз ви казах за хигиената на четене. Много по-лесно се възприема, когато нещата са разделени и изреченията са по-кратки. Примерно, ето това е по-добре ситуирано, докато на предишното - не че няма информация, но вижте колко по-тежко се чете. Ако това изречение беше разделено и имаше въздух между първото и второто, щеше да е по-добре. Плюс това, това са много дълги изречения. Това е едно изречение, само вижте колко е дълго.

**По принцип стилът на писане на тези текстове ако е ориентиран към неспециализирана аудитория, как ви се струва?**

Добре е. Не е тежък. Ние сме все пак официален сайт. Не трябва да е съвсем на елементарно ниво. Няма нужда. Да, аз съм против чуждите думички, но в тези текстове виждам, че нещата са горе-долу добре изчистени.

**„Приоритетни оси, индикативни списъци” - всички тези понятия затрудняват ли?**

Въпреки че са чужди думи, вече добиха гражданственост и хората знаят за какво става въпрос.

**Наличието на речник?**

Да, видях го. Беше ми любопитно да видя за какво става въпрос. (*чете*) Да, много полезно нещо. Чудесно. Добре е.

**Добре, видяхте ли хоризонталните менюта. Как ги оценявате? Нещо объркващо?**

Не, не, напротив. Само не съм съгласна нашето да е накрая, а интермодалност да е тук. Защото интермодалност го възприемам като събирателно от всички видове транспорт. За това става дума, нали? Или не точно? Я да видим да си изясним думичката. (*чете*) Да, ето от един транспорт на друг. Значи това нещо обобщава всички видове транспорт. Добре, а защо ... тук са пътища, а няма жп-транспорт? Има само инфраструктура и пътна. Това предполага само, така както е озаглавено... сега ми прави впечатление... предполага без автомобилния транспорт, тоест шосетата. А те са свързани. Въпреки че проектите са за шосетата, това е ясно, но така малко „пътна инфраструктура”. По принцип понятието е автомобилен транспорт, като в него влиза и пътната инфраструктура, както тук е направено, защото те се движат по пътища, автомобилите и камионите. Предполагам, че са го озаглавили така, защото в секторна оперативна програма става дума само за инфраструктурата, а не за автомобили и камиони като предмети, средства за превоз. Няма да се купуват влакове. Добре.

**Тези „карти на проектите” нещо говорят ли ви?**

Не. Я да видим. Приоритетна ос едно. И сега какво правим? Това е единият проект, така ли да го разбираме? Марица, за това ли става дума със синичкото. Като го дам насам, движи се.

**Идеята на тези карти е като стартира проектът, да посочва докъде е сигнал.**

Добре. Чудесно. Одобрявам. Тук ще бъде оцветено по друг начин.

**Погледнете и новините вдясно? По принцип, така както е структуриран, вляво менюто, в средата информация, вдясно новините, как оценявате подредбата?**

Да, новините са вдясно. Това съм забелязала в сайтове на други министерства.

**Разгледайте информацията, новините. Интересна ли ви е? Какъв тип информация очаквате да се публикува на този сайт?**

Според мен тук в тази рубрика „Новини” би трябвало да влизат наистина нови неща и да се подчиняват на законите на журналистиката - кога, къде, кой и защо. Наистина тук се започва с датата, за какво става въпрос, кратичка, но изчерпателна информация. За да може хората да се ориентират навреме. Нали, по принцип новината е нещо, което е предназначено за публиката, която ще чете сайта. Ето тук виждам покана, срока за кандидатстване, мисля, че е добре.

**А какъв тип новини смятате, че трябва да се публикуват, за да бъде интересен сайтът, за да бъде посещаем? На вас, примерно, какви новини ще ви бъдат интересни?**

Да, ами по принцип, задължително докъде стигат нещата. Това е най-важното. Може би ако има някакви проблеми, защото, не знаей дали знаете, всеки месец се правят едни мониторингови срещи по всички тези проекти. По програма ФАР беше, сега по оперативната програма. И всеки един докладва по своя проект какви проблеми среща и докъде е стигнал. Такива проблеми има, да кажем с някои от изпълнителите - някой там трябвало да направи тунел, но той не го направил, защото цената на материалите се е вдигнала и тези пари, които са му определени в тази дейност не му стигат. Стига донякъде и скръства ръце и ти казва: „Дотук съм, просто нямам пари, не мога да платя на машината да дълбае”. Примерно казвам. Може би такива неща. И тук ли или някъде надолу да е този форум, чат, за който говорих в началото. Не знам. Хората са любопитни, особено хората, които живеят около този път, който се строи в момента. Те са любопитни да разберат докъде стигат нещата, кога ще стане, има ли удължаване в срока, качествено ли се правят нещата. За всеки проект си има, така наречения инженер, който е ОТК и той одобрява, за да може това нещо да се плати. В тези новини би могло това да е. Защото според мен, основната част от хората, които ще посещават страницата, това ще са, освен служителите на Министерство на транспорта и хората, които са пряко засягнати. Да кажем, от електрификацията на тази жп-линия, строителството на този път или разширение, или подобрене. На тях трябва да им е ясно докъде са нещата, кога ще станат готови, какво последно се случва. Може би трябва да има определена цикличност - на половин или един месец, за всеки проект да постъпва някаква новина. Или от тези месечни срещи, хората, които докладват това, да са задължени да публикуват с три думи, проектът дотук стигна, нещо такова. И разбира се, ако някой европейец отишъл до магистралата и видял някой тунел, одобрил. И проблемните места, и хубавите неща да се отразяват. Проблемните места задължително, защото някои хора, на пръв поглед незаинтересовани дават много ценни съвети. Когато се правят обсъждания за така наречената ОВОС хората казват много полезни, много практични неща, не са само против.

**Как може да се направи този сайт по-често посещаем от широката общественост?**

Първо, трябва да имат информация хората по места, че има такъв сайт. (включване от страна на друг човек в стаята - „Сайтът трябва да се направи така, че като цъкнеш в гугъла, да излезе най-отгоре, по някакъв начин да излиза на първо място”). Да, това наистина е важно, да не отива някъде назад.

**Да, а по отношение на сайта, вие сте потребител и посещавате и други сайтове, как именно този може да привлече хората? Дали примерно катастрофите по пътищата, или? Някаква информация, която...**

Да, на мен ми прави впечатление, че примерно в този, в който влизам аз, „гювеч”, има движение по страниците. Страниците не са статични, динамични са. Това малко е статично. Ето сега това влакче, ако тръгне към теб, ще е по-добре. По-атрактивно ще е. Иначе друго, това си е страница за Оперативна програма „Транспорт”. Не е за заведенията в София. Би трябвало да има мярка.

**За да го посещават по-често, как намирате идея за форум или компютърна игра?**

Българинът вече много се е запалил по тези награди, класации. Гледам, че примерно на вестник „Труд” някаква анкета вечно виси там, долу вдясно и ти щеш - не щеш, докато гледаш страницата и ти звънне телефонът два пъти през това време, участваш. Дори и да не те засяга пряко. Сега, друг може да е проблемът, защото повечето хора, които пишат до министерството, са възрастни хора и едва ли имат компютри, за да могат да участват в този форум. Но за да привлече младите хора, задължително според мен трябва да има някакъв форум. Дори някакви игри, или предложения, няма да е лошо. Но най-вече ми се струва, че ще се интересуват хората по градовете, по местата, по селата, които пряко ще бъдат засегнати от магистралата.

**А вие лично бихте ли се абонирали за новини от този сайт? В този вид, в който са или за някакви други?**

Сигурно, защото, нали знаете новините първо по коридорите и по етажите се разпространяват. Едва ли тук е най-пряното и първото. Но няма лошо, защото все пак това ще е една система. Ако системно се захранва с новини, защото човек изпуска много неща, ще е важно.

**Сега като разгледахте сайта кое от всички неща би ви накарало да го посетите отново?**

Интересува ме програмата по принцип. Не само новините. Не съм запозната със всички документи, и информационните материали, одобрените за финансиране проекти, всичко това ме интересува.

**Искате ли да получавате новини или може би само новости в самия сайт, примерно нови програми, нови информационни материали?**

Е, не, аз като си го отворя ще видя нещо ново. Интересуват ме най-вече новините.

**Добре, като видяхте цялостно сайта, можете ли да направите някакви препоръки, около структурата му?**

Не, структурата е добре. Единствено цветовете и колкото се може по-малко чужди думички. Но мисля, че нещата са изчистени - за постъпващите новини това да се има предвид. След като има и речник, това е добре за хората, казахме. Просто два са потоците на потребители - специализирани и широката публика. Така че нещата трябва да се мислят първо за широката публика, която евентуално ще бъде потребител на сайта. Така да се поднася, че да им е ясно на хората, простичко с три думи. А вече за по-специализираната публика, може и някои други неща. Но така или иначе, нашите си неща, може да си въртем телефоните и да се питаме какво-що. Хубаво е тук наистина да си е ясно за хората.

**Как ще определите сайта - лесен за ползване, среден или труден?**

Зависи от нивото на човека, компютърната грамотност, но за мен е лесен за ползване.

Добре, това беше, само ще ви помоля да попълните един въпросник.

## Представител на бенефициентите, ИА „Морска администрация”

**Моля да ми кажете откога ползвате интернет?**

Интернет ползвам откакто съществува у нас. Доста се занимавам.

**Каква информация най-често търсите в Интернет?**

Преди всичко техническа. Защото работата ми е техническа - занимавам се с подготовката и реализацията на проекти към Морска администрация. Интересуват ме главно компютърни технологии: софтуер със съответната база данни.

**Чужди сайтове за информация ли ползвате най-често или български?**

Ако нещо е на английски, го търся в Гугъла, но ако там няма нищо интересно за мен, влизам в Лойдс, прекрасна база данни за всичко, свързано с морето и корабоплаването. Ето, тук има всичко, което ме интересува. Но има много места, където можеш да намериш информация и в руски сайтове. Ето например „Рамблер” - това е една руска система, която предлага такива услуги. Лойдс пък е комуникационна компания. Предлага се система за проследяване и идентификация на корабите.

**А абониран ли сте за някакви сайтове?**

Да, но повечето са с платен достъп. Едно време имах платен абонамент, но е много скъпо. Ето това е един от интересните сайтове на морска тематика.

**И фактически те ви изпращат всякакви новини, свързани с вашия бранш?**

Да, всеки месец. По принцип големите компании си получават такава информация, но ние не можем да си го позволим. В този морски вестник, за който ви казах, може да се получи всякаква информация за корабоплаването. Ето, тук има още един. /Показва сайта./

**На практика вие цялата информация, нужна за вашата работа, я получавате от интернет, а не от печатните издания?**

Да, главно от интернет. Виждате колко неща има тук.

**Тези сайтове платени ли са?**

Този е платен. За този сайт ми поискаха 250 паунда, но директорът каза, че няма толкова пари. Имахме безплатен достъп до по-интересните неща, но вече нямаме. Ето сайта на морската администрация - за да видя идентификационните номера на корабите, трябва да вляза ето тук. Обикновено се опитвам да заобикалям чрез Гугъла, но е доста трудно да се добереш до безплатна информация.

**Добре, благодаря ви. Виждали ли сте досега сайта на ОП „Транспорт”?**

Не.

**Какво очаквате да има като информация на този сайт?**

Ами, не знам. Не мога да кажа.

**Добре. Нека отворим тогава сайта. [www.optransport.bg](http://www.optransport.bg) Какви са първите ви впечатления?**

Струва ми се малко тъмен. Може би е добре да бъде малко по-светъл. Това квадратче тук трябва да бъде като фона отзад. Това, ако е 1600, тук ще е 1200, така че добре е като размер за екрана. Тук трябва да е малко по-светло, иначе фонът ми харесва. Като цвят е добре, само да е по-светло. Има и банери, но са много малки. Трябва да се добавят и логата на отделните държавни администрации, които ще работят по проектите. Ето, тук има един банер, но е много мъничък. На нашата изпълнителна агенция „Морска администрация” лого и банер изобщо няма.

**Добре, за да оценим степента за търсене на сайт, ще ви помоля да откриете няколко документа. На първо място, можете ли да откриете къде на сайта са публикувани „формулярите за кандидатстване”.**

*(намира го)*

**А можете ли да намерите на сайта информация за проект автомагистрала „Струма”?**

*(намира го)*

**Чудесно. Как ви се струва като цяло търсенето в сайта?**

Добре е направено.

**И последно ще ви помоля да откриете на сайта контактите за връзка с управляващите на програмата?**

Да, това е много важно за един сайт.

**Имам предвид контакти, свързани с управляващите. Вие вече бяхте в „Контакти”. Ако искате, пак влезте там. Виждате ли това меню вдясно. Съдържание. Как оценявате поставянето на контактите в този вид?**

Значи, съдържанието не трябва да излиза от контактите. Съдържанието трябва да си е отделно и отделно - картата. А какво представляват тези карти? *(влиза в карта на приоритетна ос 4)*. Която и да било карта трябва да показва основните параметри на проекта и да става ясно на всеки етап какво ще се прави. Аз, ако не съм запознат с темата, от тази карта нищо няма да разбера, освен, че това тук е река Дунав. В тази карта трябва да има нещо поне такова *(показва карта от свои разработки, графично оформени отделните направления, с цветове и числа)*. Има един център в Русе и един в Лом. Трябва определено да има някаква картинка на проекта. Защото това все пак е проект за реката, разбирате ли? Това е идеята.

**Картинката трябва да бъде по-скоро графична, с оразмеряване? Каква трябва да е?**

Да, освен това на тази карта на проектите се вижда само реката, а те са два проекта. Единият е за реката, другият е за морето. За реката е тази картинка, сега ще ви покажа и за морето.

**Да, всъщност в сайта май няма такава карта за морето. Това включено ли е в оперативната програма?**

Аз мисля, че им изпратих такава карта.

**Вие сте участвали в разработката на сайта?**

Да, искаха ми снимки. Но тук снимките не са добре подбрани. Това става, тези - също, това - горе-долу. Но специално за реката, а също и за морето... Морето го няма. А то също е важно. Ние там досега сме обявили три проекта: за Варна, за Бургас...

**Нека сега разгледаме по-подробно менютата вляво. Как ви се струват, ясни ли са, какво съдържат, как се четат?**

Ами... Нормално е съдържанието. Документи, да видим какво има в тях. Ето ги. Указания...

*(чете)*

Да, това значи можеш да си го извадиш. Това е много добре. Значи, от една страна - задължителните указания... Според мен тези документи, които човек ще ги чете, трябва да са в PDF формат, а не в WORD. А другите, които представляват формуляри за попълване, те трябва да са в WORD, за да можеш да ги попълваш. Тоест, те трябва да бъдат разделени на два вида документи - такива за попълване, по които можеш да променяш разни неща, и други, които просто са за четене. Визуално трябва да са разграничени, като едните с в PDF формат, а другите в WORD . Сега да погледна „речник”.

*(чете)*

Речник...тук дефинициите са малко трудни и не се разбират особено. Може и по-просто да се напишат обясненията.

**Някакви други информация необходима ли е да се публикува на този сайт, според вас?**

Ами, според мен презентацията трябва също да бъде в PDF.

**Вие бихте ли подредили менютата по този начин? Или някои трябва да бъдат по-нагоре, други - по-надолу? Логически как ви се струва? Удобно ли е подредено за ориентация?**

Да.

**А хоризонталните менюта горе затрудняват ли ви?**

Не.

**Да погледнем сега новините. Какъв тип новини очаквате от този сайт? Кое е интересно за вашата работа?**

Тук трябва да има обяви за различни предстоящи срещи и мероприятия, свързани с оперативната програма.



**Ако искате, влезте в „Начало” и прочетете първите два пасажа. И после, моля да отидете в „приоритетни оси”, изберете си една от тях и прочетете текста. Това, което ме интересува е как намирате стила на текстовете, кой от двата ви се струва по-лесен за възприемане?**

Това е по-лесно. Докато горното... Това е описателно, разказвателно. Ето това, което е по-синтезирано, е по-добре. Добре е, когато се казва: това, това, това - и толкова.

**А това, че тук се говори за приоритетни оси, за индикативни списъци - това този език достъпен ли е за широката общественост?**

Не. Това може да е интересно само за този, който се занимава с транспорт.

**А речникът помага ли за разбиране на тези понятия и за по-лесна ориентация в сайта?**

Речникът... Не му е мястото точно там. Може да се изнесе някъде горе, до „начало, контакти”.

**А названията на самите документи точни ли са?**

На регламенти... Това тук е много малко. Само регламенти, ли? То трябва да има директива. Значи, пише документи, пише директива за еди какво си, критерии, указания. Най-отдолу се слагат насоките и под тях - формулярите.

**Всичко това - на едно място ли да бъде?**

Да. Това са все документи. А може и на две да се разделят: документи за кандидатстване и останалите всичките.

**Да се върнем на новините. Кои новини са интересни за вас? Какво би ви накарало да се абонирате за този сайт?**

Не бих се абонирал. Щом е някаква оперативна програма, трябва да дава всякаква информация. А новините са друго - те са нещо много интересно за това, което се е случило.

**А може ли да има новини от типа „Днес направиха първа копка ...”?**

Може. Примерно - еди кой си проект е одобрен от Европейската комисия. Или - направена е първа копка и т.н. Да знаят хората, че по тази оперативна програма се прави нещо. И снимки да има. Да, също. Ето, скоро идваха с министъра - това е много важно. Снимка...

**В този му вид сайтът представлява ли интерес за повече хора?**

Не вярвам кой знае колко хора да проявят интерес, ако не са от професията.

**Вие какво разбирате под „галерия”?**

Ами да има много снимки, на отделните проекти, местности, технологии, динамични и иновативни неща.

**Добре, ако искате погледнете публикуваното в „галерия”.**

О, да , ясно. Яли, пили и се веселили. Това много отблъсква хората. Как някакви ходят и говорят и какви пари се дават да ходят по съвещания. Ето, и този е заспал. Като ги видя как спят по семинарите, и ми става ясно всичко.

**Как бихте определили сайта: лесен, труден за използване?**

Средно труден.

**Благодаря. Моля сега да попълните този въпросник.**

## Представител на бенефициентите, НК „Железопътна инфраструктура”

*(тестът се прави на лаптоп; сайтът заема едва ½ от целия екран)*

В началото само ще ви помоля да се представите. На каква длъжност сте? С какво се занимавате? Има ли работата Ви връзка с оперативна програма “Транспорт”?

Ръководител съм отдел “Програмиране и стратегическо развитие” в централно управление на национална компания “Железопътна инфраструктура” към дирекция “Стратегическо развитие и инвестиционна политика”. Основната задача на отдела и лично моята е разработване на Секторна оперативна програма “Транспорт”, на етап планиране и след това, съответно, изпълнение. Лично участвах в работната група, която беше нарочна работна група за разработване на Оперативна програма “Транспорт”. Сега с колегите от отдела работим за подготовката на проекта. В момента сме на етап разработка. Първият проект, който най-рано ще тръгне е за електрификацията Свиленград - Турска граница. В момента приключваме подготовката на тръжните документи, съответни апликационни форми и така нататък.

От друга страна ме интересува, до каква степен ползвате интернет в работата си и как се определяте - като добър потребител, среден или слаб? Лесно ли ви е да работите с Интернет?

Ежедневно ползвам по много пъти. Интернет се ползва постоянно. Добре се справям, намирам си всичко, което ми трябва.

Добре, ако искате да отворим новия сайт, за който ще говорим. [www.optransport.bg](http://www.optransport.bg). Ще ви помоля да не сърфирате, а да ми споделите като за начало само първи впечатления. Първо да ви попитам за първи път ли виждате сайта?

Този сайт, да. Веднага мога да кажа, че ми е много тъмен. Не знам защо е избран този фон. Друго, като структура, добре е като менюта. Сега под менютата какво е съдържанието вътре, не мога да кажа. По принцип, защото съм свикнал на по-светъл екран да работя, но как да кажа, не точно недружелюбно, но така малко не е user friendly. Специално фонът, може би, ако е малко по-светъл. На тъмен фон жълтите букви, ясно. Просто този тъмно синият фон на моя компютър да се направи малко по-светъл. Морско синьо излиза. Сега, ако се намали малко.

**А шрифтът как ви е?**

Аз по принцип работя по-близо и съм обвиняван от всички колеги, че нищо не виждат, така че предполагам, че за другите шрифтът е малък. А и тези полета отстрани. Може да се заеме целият екран. И то може би тогава няма да е толкова голямо влиянието на фона. Общо взето, може да се заеме целият екран, страничните полета да бъдат минимизирани.

**А иначе ориентирате ли се какво има отляво, отдясно, горе?**

Да, общо взето вижда се, лого, английски, търсачка.

Да пробваме до каква степен е възможна ориентацията в сайта. Ще ви помоля да намерите къде са публикувани формулярите за кандидатстване.

Това нещо тук зарежда ли се? Защото нищо не излиза. Може би в “оперативна програма”. Или тук е просто празно, защото окончателен текст на оперативната програма няма. Така си стои и на сайта на Министерството. Публикувана е само на английски език. Българска версия все още няма. Въпреки че логиката би трябвало да е точно обратната, но няма значение. Само да пробвам аз тази търсачка. Работи ли? Да напишем “формуляр”. Значи в сайта на Министерството търсенето мисля, че е свързано само с новини, а не с целия сайт, което не е удобно. Трябва да има достъп до всички документи, които се съдържат. Не само в новините.

**Добре, а сега ще ви помоля да потърсите контакти за връзка с оперативната програма?**

Контакти с управляващите? Ето тук има и по отдели, но това са само с управляващия орган. За целите на секторната програма те са достатъчни, разбира се, говоря от гледната точка на бенефициент.

**И последно да намерите на сайта информация за проект “автомагистрала Струма”.**

Понеже ги знам кои са одобрени за финансиране и знам, че Струма е там.

**Да, но те не са в “одобрени за финансиране”.**

И по приоритетни оси ги знам, така че за мен е по-лесно. Логиката нашата е малко по-различна.

**В тази връзка, разгледайте менютата вляво и тяхното съдържание? Заглавията им как ви се струват? Ясни ли са?**

Може картите да дойдат след осите. Логиката е такава - в секторната оперативна програма има приоритетни оси. Частта за финансиране е разделена на приоритетни оси и след това всяка ос има основни проекти и индикативен списък. По-логично е тези неща да се съдържат в менюто на секторната програма, а да не са с толкова много менюта. Те са част от секторната оперативна програма - тези оси и проекти и така нататък. В съответната ос трябва да е - какви са проектите в момента.

Тук има някакви несъответствия, това, което знам със сигурност. Защото по принцип ни бяха повече алтернативните проекти, но засега е добре. В тази връзка няма разминаване, но те трябва да са вътре в самите оперативни програми. Карти, приоритетни оси и индикативен списък с проекти, трябва да е в “оперативна програма”. Да, като съдържание на секторната програма, като под-менюта. То има анализи, SWOT анализ, но тук по-надолу идват приоритетни оси и индикативни проекти. Одобрени за финансиране, добре. Картите също трябва да влязат вътре. Тук между управляващ орган и бенефициенти може да се вкарат и другите администрации, с които ни се налага да комуникираме и техните най-вече контакти и електронни пощи за връзки ни трябва. Не само като линкове в полезни връзки, но и те имат и публикуват документи, Министерство на финансите като контролиращ орган, Национален фонд.

Те са много добре разписани в секторната оперативна. Имаше една много добра схема (*търси схемата в презентации*). Горедолу, тук не е преведена, но имаме Одитиращ орган, който е пак към Министерство на финансите и Сертифициращ орган. След като имаме Управляващ орган и бенефициенти, е логично да има и контролиращите в този

сайт. Документите, я да видя дали са документи, само - критерии, регламенти, насоки, указания. Контролиращите също издават указания, ръководства, също за този процес - кой, на кого, какво. Полезно е да ги има и с контакти, тъй като те обобщават за всички оперативни програми.

### **Хоризонталните менюта?**

Те по-скоро, ако са по оси, ще е по-добре. Липсва техническата помощ тук. Този, който знае оста каква е, я намира, но сега като има някой, който не разбира какво е приоритетна ос 1 и не му говори нищо. Ако са - приоритетна ос 1, картинката няма да може да свърши работа. Предполагам, че този линк с този (приоритетна ос) е същият. Говоря най-вече за човек, който не е навлязъл в оперативната програма ще му е малко по-трудно ориентирането. Логиката горе-долу следва логиката на осите. Ако е действително така, тук (при хоризонталните менюта) да има още едно за техническа помощ. Така може да се търсят и от общата оперативна програма, и от хоризонталното меню горе. По-лесно ще става търсенето.

**Такива думи като “бенефициенти, приоритетни оси, индикативни списъци”, разбираеми ли са? Добре ли е така да бъдат озаглавени менютата, за широката общественост?**

Според мен са достатъчни. Ползвател е една такава дума, която не отговаря съвсем на това, което прави бенефициентът. А не сме само ние ползвателите. Нали, това се ползва за оператори, за граждани и така нататък, не е самоцел.

**Ако погледнете “Новини”, дали такъв тип новини ви интересуват и какви ви интересуват? За какви новини бихте се абонирали?**

Всякакви новини, които имат връзка с оперативната програма - стартиране на тръжни процедури, заявления, издадени нови документи, наръчници. Може би ще е по-добре, може и да са само тези новините, но в по-разширен вариант, да са кратко изписани. Това е кратко, но ако излезе на целия екран ще е 2 или 3 реда. Мисълта ми е, че на екрана може да излизат повече новини, както е примерно на сайта на Министерството на транспорта. Там новините според мен са добре направени. Като се натрупват съответно, 15-20 на една страница, и ако имаш спомен какво е имало, може да се потърси със скрола назад, тези стрелки. Потребителите са свикнали на този вариант за търсене на стара информация. Визуално са повече новините пред очите ти. Когато се отиде само на новини, този вариант е по-рационален. Да ти излизат в отделно меню, в средата на сайта. Задаваш някаква дума, дори и в гугъл или яху, излизат ти 1000 съвпадения, масовата интернет аудитория е свикнала с този начин - стрелкичка и връщане на назад. Така мисля, че ще е по-добре.

**Вие лично кой си представяте, че ще посещава този сайт? Ориентиран ли е към по-широка аудитория, различна от бенефициентите и служителите на министерството? В този му вид? Всъщност картите на проектите, вие не ги погледнахте. Говорят ли ви нещо?**

Ами нещо няма карта... бавно се зарежда. За всеки проект да се казва карта... идеята би трябвало да бъде - каква ще е общата картина с тези проекти, тоест да има една карта, на която да бъдат отразени всички проекти по оперативната програма, защото те са свързани. Оформени са като различни проекти, но трябва да се види и каква е цялостната стратегия. Така поединично, ако са, според мен се губят.

**Ако погледнете тези вдясно?**

Да, нещо такова. Ако потребител иска да разбере нещо на картата, във връзка със секторната програма, би се заинтересувал повече от общата карта, а не всеки отделен проект.

**Смятате ли, че сайтът в този му вид може да бъде интересен за по-широк кръг от аудитория?**

Не мисля, че идеята трябва да бъде широката аудитория. Този сайт е строго ориентиран. Може да има и друга гледна точка, но колко хора знаят за Оперативна програма “Транспорт”? Говоря за масовата аудитория. Сайтът е много добро помагало за самите бенефициенти. В този вид и по принцип мисля, че трябва да бъде. За широката аудитория може да я интересува, айде да не е толкова широката, но строителни фирми и такива, които се занимават с изграждане, железопътна, пътна, те са потенциални потребители на този сайт. В самите новини може да се намери информация.

**Информация от типа „днес беше първа копка на автомагистрала Струма”? „Поставихме влакови линии”?**

Това като новини е хубаво, но пак казвам, никога няма да вляза и да чета дали сме направили първа копка. Някак си в сайт на оперативна програма, лично аз не го виждам. За форум мисля, че е добре да има. Също “най-често задавани въпроси”, въпроси и отговори, защото по принцип би трябвало сайтът и информацията в него, популяризирането му, трябва да бъде изградена на обратна връзка с потребителите. А има ли някакъв каунтър на този сайт? Това пак е вид информация - за анализите при евентуално подобряване - кой влиза, какво гледа.

**Накрая ще ви помоля да отворите в начало и да прочетете текста в средата. После да отидете в “приоритетни оси” от централното меню да си изберете една от осите. Въпросът ми е правите ли разлика между представянето на информацията в двата текста и кой бихте предпочели?**

Аз честно казано не виждам разлика в структурата, защото различна е същността и на двете. Общата информация за секторната оперативна програма е добре структурирана, това също е добре.

**Добре, някакви общи бележки?**

Още в началото ги казах, не са се променили - обема на сайта, размера и цвета.

**Лесен или труден е сайтът за ползване?**

Ами на мен ми е лесен.

**Добре. Това беше. Сега ще ви помоля да попълните една анкета.**

## Представител на медиите, БТВ

**С две думи да ми разкажете с какво се занимавате в работата си? Имате ли някаква връзка с транспорта?**

Журналист съм и доскоро като репортер това ми беше ресор.

**Транспортът?**

Точно транспорт.

**А от колко години се занимавате с това? Специално транспорт.**

С транспорт може би от 4-5.

**А сайтове какви сте търсили във връзка с транспорт?**

Всякакви, най-вече чрез google търсех транспорт. Със сигурност сайта на транспорта, да, на Министерството на транспорта, който е един от най-добрите.

**Кое му е доброто?**

В смисъл лесно се търси, търсачката просто върши работа. Освен това ние ресорните репортери имаме специално дадени пароли в Министерство на транспорта, за да търсим и ровим чрез техния сайт по-надолу.

**А каква информация най-често ви трябва от интернет? Какво си взимате?**

Информация за минали събития, официална, която те са пускали за събития, които тресат държавата, за личности понякога, стратегии, за приватизация най-вече, за да не ги търся в Парламента, чрез Държавен вестник и т.н.

**Т.е. някакви официални документи и оттам нататък си правите анализ?**

В смисъл това е един от възможните източници, само че както знаем всеки журналист трябва да ползва повече от един, и то независим.

**А какъв тип новини са ви интересни, от тези които се публикуват на уеб-сайта?**

Напоследък се сецам имаше много такива новини, които пряко бяха зависими от дейността на Министерството на транспорта. Влакът, преди това кораба Хера, след това Ванеса. За съжаление имаше лоши новини. Те си обменят сайта перманентно, регулярно, по няколко пъти дневно. Сега имам система с тях и ми звънват по телефона, че има нещо ново. Казват „Веднага го качваме на сайта” и то е там. Това до момента никога не е било.

**А това е някакъв press release, който се качва?**

Да. И страничната информация, за да я търсим там.

**Т.е. и негативните новини се отразяват на сайта?**

Абсолютно. На прима виста абсолютно. Няма как да не обявят, че са загинали 9 души във влака.

**А за оперативни програми ползвате ли информация или за европейски фондове?**

Да. То си има сайт. Мисля, че Министерство на финансите го поддържа. Той ми е във Favorites, защото от друга страна имах ресор и Министерство на финансите.

**Каква информация теглите там? Какво ви е интересно?**

Принципно до момента теглех чисто и просто информативната страна на нещата, какво означават тези програми, какви пари чакаме, кой как ги разработва. Наскоро, всъщност преди няколко месеца, търсих тези апликационни форми, които трябваше да бъдат одобрени по проектите.

**Ако искате да влезем във сайта, който е нов. Адресът е [www.optransport.bg](http://www.optransport.bg). На пръв поглед очаквам да ми кажете впечатления. Нещо, което да не ви харесва, нещо, което да ви дразни?**

Не. На пръв поглед веднага се ориентирам къде е търсачката.

**Търсачката Ви интересува най-вече?**

На много сайтове просто тя е отдолу ляво, отстрани. Тук ми харесва, че директно попада пред очите.

**Като цветове?**

Като цветове много ми харесва. Защото е тъмно, каквото и да означава това, признак за каквото и да е, някак си щом е тъмно някак си го прави по-видимо.

**Четивен е?**

Да. „Новини” се виждат много ясно. Абсолютно първосигнално действам - за мен новините са важни.

**Ако искате преди да го разгледаме по-подробно, да пробваме как се ориентирате в търсенето? Ако можете да намерите на сайта къде са формулярите за кандидатстване?**

Формулярите за кандидатстване може би ще бъдат в „Документи”. Или в „Документи” или в „Информационни материали”.

**Защо мислите, че ще е в „Информационни материали”?**

Не знам. Първата ми идея беше в „Документи”.

**Какво ви затрудни? В смисъл каква е логиката да го търсите в „Информационни материали”?**

На прима виста просто заради материали. Информационни материали дали за хората, които трябва да си изтеглят формуляри за кандидатстване или в документи.



**Там е нали?**

Да.

**Можете ли да намерите „Контактите в страницата”?**

Полезни връзки - едно и контактите са горе. Това винаги го бъркам в сайтовете. Полезни връзки те отправя към сайтове на други институции. Контактите са ОК.

**Някъде на страницата да виждате други контакти?**

По отдели.

**Как оценявате така разположени контактите? По средата да са основните с директора, вдясно да са по отдели?**

Това вече не мога да кажа. Зависи какво търся. Основните - какво имате предвид?

**Директорът. Имам предвид следната информация - по средата вървят само контакти с директора, всичко останало е изнесено вдясно?**

Тук по-добре би било като отворя в Контакти да излязат тези на човек, който работи с медиите. Лично за мен. Защото е лесно да звънна на директора, но съответните прес-центрове или PR-и се сърдят, че ги прескачаме. Дори от директора да съм взела съгласие от него по телефона, не ми е удобно да притеснявам първо него, без да съм уведомила прес-центъра. От гледна точка на моята работа, ми е важно когато отворя на контакти да има контакт на началник на прес-център и т.н.

**А така, както са разположени контактите по отдели, някъде намирате ли вашия контакт?**

Не. Тук въобще има ли контакт с Връзки с медиите. Аз поне не намирам. Явно журналистите сме в числото на хората, които ще правят проекти.

**Затова правим тестове, за да се допълнят нещата. И последно, дали можете да откриете проекта автомагистрала Струма?**

Да се върна ли на началото? Може би в Одобрени проекти за финансиране, няма. Или такива в пътния сектор. Да.

**Нещо затруднява ли ви в това?**

Не. В смисъл заблудих се, защото не се замислих има ли одобрени проекти, няма ли. Кодова дума е автомагистрала, това го има на много места обаче.

**А ако погледнете на хоризонталните менюта, железопътна инфраструктура и др., те какво ви говорят? Нужни ли са? За какво са?**

Въздушна - няма. Но трябва ли да има свързаност с него, защото пак професионално се сецам за сайта на Министерството на транспорта, където са разделени: железопътен, въздушен, морски. А тук е интермодалност? Да речем, съчетаваме транспорт.

**А вие смятате, че са разделени по видовете транспорт?**

Да. Железопътната, за да е разделена от пътната инфраструктура какво значи? По-скоро това се води като сухопътна, но, да, аз разбирам какво се има предвид. Магистрала, второкласна, третокласна. Железопътната е влак. Обаче пътната е също железопътна, вътрешни морски пътища, без въздушна.

**Какво очаквате като кликнете да ви излиза на това?**

На железопътната. Нищо не очаквам, любопитна съм и директно ще го отворя. Да, това очаквах - железопътен транспорт. Като проекти. Говорим за оперативна програма оттук изхождаме, една от седемте.

**Добре. Да погледнем менютата вляво, „ОП „Транспорт” и надолу. Първо като заглавия ясни ли ви се струват? Дали са достатъчно, дали пък не липсват, дали пък са много?**

Ясни са.

**А по този начин ли трябва да се подредят според вас? Най-отгоре „ОП „Транспорт”, някъде по средата „Приоритетни оси”, „Документи”, „Речник”, „Галерия”? Чисто функционално.**

Точно това се замислих. Речникът не може да е след „Бенефициенти”. Тези неща са о’кей - „Полезни връзки”, „Галерия” и т.н. Обаче човек като отвори, за да прочете какво е оперативна програма, Управляващ орган и има отделен линк „Бенефициенти”, малко няма да му стане ясно. Ще се спусне надолу, за да търси речник. Такава ми е логиката за други хора, аз вече знам какво е бенефициент.

**А „Галерия”, „Полезни връзки”, „Информационни материали” там ли трябва да бъде като меню или някъде изнесено отделно?**

Да. Галерията надолу.

**А в „Галерията” какво очаквате да има?**

Освен снимки на подписването на ОП Транспорт, и някакви схеми на бъдещите проекти, т.е. на някой от проекти, които е ясно, че са приоритетни. Да речем Струма е ясно къде минава, би трябвало да има нещо такова. Да, ето, логото, подписването.

**Те тук ли трябва да са или в секция „Новини”?**

Там няма ли ги? Тук аз си представям, да, да има някакъв анонс снимката откъде е, но да е главно снимки. А новината в чист вид, предполагам текстове, си е в новини. А всъщност има ли някъде карти с трасетата?

**Вижте, ако искате, картите над новините, отворете една.**

Добре е. Така мога да вляза, ето, това е Струма.

**Идеята на тези карти да се посочва с друг цвят докъде е стигнало. Нещо може ли да се допълни към тези карти?**

Не съм специалист и не знам какво още може да има. Но тези цифри какви са! Аз откъде да разбера те какво означават. Аз понеже съм и шофьор си мисля, че това са разстоянията. Само че това тук не може да е 8102 км. Явно не са, обаче какво са.

### **Има карта на метрото?**

Да. Къде е легендата на тази карта? На предната трасето беше синьо. Сега тук как да разбере кое е действащото и кое трябва да се прави. Освен ако не знам а priori.

### **Значи трябва да има легенда към картата, нещо друго?**

Да, според мен срокове, изпълнения, отчети, макар че предполагам че те са в информацията за проектите, в смисъл с самия профил на проектите. Картата е само карта изнесена, но към нея трябва да има наистина нещо. Синият цвят какво значи и черния? Има такъв вариант - като си отворя картата към нея да излезе информацията. Иначе сега трябва да затворя и да потърся информацията за тази карта или обратното. Мога да искам да я разглеждам и едновременно да чета какво, къде, как се случва.

### **Ако искате разгледайте новините?**

Мисля, че са две новини на страница. Отдолу са всички. Това е добре.

### **Какво още е необходимо за журналисти да се публикува на този сайт?**

Background за метрото например. Ние журналистите сме свикнали да припомниме, актуалното нещо е днес, както е с метрото, като потенциал трябва да бъде построено на дата X, и в края на всеки материал казваме „То беше започнато ..., финансирано от ..., до момента са направени X станции”. Това сега аз ако пиша текст за метрото ще трябва да си потърся сама и да го добавя задължително. Може да е едно изречение, или съответно да търся във Вашия сайт.

### **А какво ще ви накара да се абонирате за този сайт, за да получавате новини? Какъв тип информация бихте искали да получавате за транспорта и програмата?**

Аз няма как да знам какво ще се случи оттук нататък. Всяко нещо, което се случи, просто абсолютно актуално да се качва, веднага.

### **Мисълта ми е, каква информация ще ви е интересно да отразявате по ОП „Транспорт”, за да бъде публикувана съответно?**

Като започнем с този проект докъде е, спънки, изпълнител, проблеми. Да бъде своевременно.

### **Примерно, „Днес беше първа копка на ...”?**

А, не. Това влиза пак в background-а. Това може би обикновените хората ги интересува и им е забавно да виждат премиера в багер прави първа копка на магистрала Люлин. Аз от егоистична гледна точка разсъждавам, това е най-малкото, което би заинтригувало журналиста. Повече би го заинтересувало парите откъде са, кой ще го направи и накрая на поставения срок да види, че е направен.

Всичко, което е вярно и обективно, реално и съществуващо трябва да се качва. Наистина, пак в моята професия сме на принципа, че отнякъде ако има мълчание или нещо се прикрива, значи има нещо съмнително. По-добре да се напише „Имаме проблем с X и към този момент нещата се бавят”. Да не говорим, че от другата страна по този начин хората ни дават повод за манипулации, в добрия смисъл на думата.

### **Очакват ли този сайт да бъде интересен за широката общественост?**

Май не. Самият сайт - не. На хората оперативни програми, структурен и кохезионен фонд им звучи много имагинерно.

### **Как може да стане?**

Не може. Оперативна програма си е оперативна програма.

**Може би има някакви варианти за тях да стане по-динамичен, по-различен, с по-различни новини? Или това ще бъде един строго професионален сайт за изпълнители на проекти и за журналисти.**

Не, няма да бъде професионален сайт, просто защото всички тези проекти, ако бъдат направени, ще бъдат част от всекидневието на хората. Дали ще пътуват в София с метро или по-бързо ще стигат до Кулата ги касае пряко. Въпросът е, че аз смятам, че хората биха се стреснали от един такъв официозен език, който аз обаче знам, че няма как да бъде избегнат. Говорим за Брюксел, за Европейски съюз, за индикативен бюджет.

**Възможно е един сайт да има външна форма и вътрешна, както Вие казахте със специален достъп, където да бъде публикувана информация, по-специализирана. Този сайт има и това намерение. Тази ще бъде видимата страна.**

Това е хубаво. Но ако това е видимата страна за масова публика трябва да е на малко по-ясен език. А за следващото ниво за малко по-ориентирани хора, все едно от каква професия, вече ще е ясно например какво е индикативен бюджет.

### **А за самите хора ще бъде ли интересна информацията?**

Да. Така или иначе транспортът е програма с предимство, защото изпълнението пряко се намесва и ще улесни живота на хората. Затова не програма „Конкурентоспособност” или „Административен капацитет”, въпреки че и това в перспектива, индиректно ги касае.

### **Прогноза за времето и данни за пътно-транспортни произшествия имат ли място на сайта?**

Пътни произшествия, контакти за връзка с аварирани коли, фирми... Колебая се. Такава информация може да се намери на други подобни места, но пък погледнато отгоре, все е транспорт, и все генерално една тема.

### **Някаква препоръка към сайта?**

Не е препоръка или забележка, защото сайтът не тръгнал, но актуална информация да се качва. Ето сайтът на фонд РПИ имаше данни в началото на 2008 г. за 2006 г. и 2007 г. и ние живеехме, ако трябва на тях да им вярваме, в 2006 г. и 2007 г. Има данни какво е построено и какви са пътищата, като 2008 г. е мъгла. Мисля, че още е така.

Просто да бъде своевременно качвана информация, независимо позитивна или негативна за самия проект, програма и т.н., забележки от Брюксел.

### **Нещо, което да Ви улесни? Новини по-високо?**

Не, новините са си добре, защото е голямо заглавието. Но аз не видях в началото „Всички новини”, долу ниско. Търсачката си е добре. И тези думички, защото ето бенефициент излиза, няма нужда да се търси в речника, но „индикативен бюджет”?

**Ако като цяло как ще определите сайта, лесен или труден е за навигация?**

Лесен.

**Добре. Благодаря. Моля само да попълните този кратък въпросник.**

## Представител на медиите, вестник „24 часа”

**С две думи да ми кажете с какво се занимавате?**

Бизнес журналист в 24 часа. Отговарям за Министерство на финансите, въпросите на ЕС, включително евро-пари, парламент.

**Виждали ли сте в работата си различни интернет адреси на оперативни програми?**

Да. Интересувам се. Следя повечето.

**Какво най-често Ви интересува като журналист от интернет сайтовете?**

Интересуват ме три неща, основно. Първото е какви са изискванията към проектите, които трябва да бъдат направени. Второто е какви са сроковете за явяване на различните групи бенефициенти и, разбира се, какви са възможностите за контрол и отчет. Важно е как трябва да бъде подготвен един отчет, как трябва да се подпишат проектните фишове и да се оформи документацията, за да има плащане. Контролът е актуален във връзка с последните събития особено.

**А тези неща публикуват ли се на страниците?**

Повечето неща биха могли да бъдат намерени, обаче с доста дълго ровене. Затова е добре да бъдат някак си подредени и систематизирани.

**Сега ще видим дали отговаря на изискванията този сайт. Адресът е [www.optransport.bg](http://www.optransport.bg). Какво Ви е общото впечатление? Как ви изглежда, цветове?**

Добро е като цяло. Делово е, без да дразни. Това не е шоу, за да гледам пъстрота. Има търсачка, има основните неща, има карти на проектите. Мисля, че е добре направено.

**С всичките тези менюта ориентирате ли се?**

Да. Може би, защото съм работила по това. Има и речник, което е добре.

**Ако искате да се ориентирате в сайта, можете ли да намерите къде са публикувани формулярите за кандидатстване?**

Самите формуляри за кандидатстване по проектите. Да. Едно меню тук не се затваря.

**Трябва да кликнете върху друго.**

Да. Не знам къде са сложени.

**В папка „Документи”. Кое Ви затрудни?**

Понякога в папка “Документи” се намират примерно нормативна база, общи документи, регламенти на ЕС, което е малко заблуждаващо. Ето, те пак са до Постановления на Министерски съвет, в другите сайтове те са си отделно.

**Добре. А можете ли да намерите контактите за връзка с всички хора, с които работите?**

Тук долу ляво има едни „Контакти”. Не виждам други.

**А като прогледнете над „Новини”, там забелязвате ли ги?**

Не.

**Въобщо не?**

Не.

**Последно, нека да се опитаме да намерим информация за проект автомагистрала Струма?**

Тук трябва да има. Начало. Би трябвало да е в „Одобрени за финансиране”. Няма още. Значи сега мога да го търся с търсачка. Но ако бях типичния транспортен журналист, щях да знам къде се намира в приоритетите и одобрен ли е.

**От тези неща, които погледнахте, лесно или трудно се намира информация?**

Въпрос на време. Ако седне човек 10-15 минути да го разгледа, сигурно ще работи лесно и добре.

**А сега да погледнем това меню вляво. Първият ми въпрос е ясно ли е какво стои зад тях?**

Зад приоритетни оси, карти на приоритетните проекти. Може би не би било зле всички приоритети да бъдат на едно. Да бъдат в едно меню. Като влезеш в менюто да се изписва всичко, т.е. там, където се говори за приоритетните проекти всичко да бъде на едно място. И картата. Това „Информационни материали”, не знам какво е. Мога да го отворя да видя. Презентации, брошури, филми. Реклама на програмата. И без него може да се мине. Не виждам някакъв смисъл. Тук идват хора, които търсят определено нещо. Едва ли някой би гледал каква е тази програма или примерно филми за нея.

**Трябва ли според вас те да минат към „Новини” или да останат отделно?**

Биха могли да минат някъде, но тук това е основно работно меню. То няма да е зле да бъде изчистено, да бъде само с полезните неща. Това е само ако някой иска, както и „Галерия”.

**Какво очаквате да има в „Галерия”?**

Значи основно снимки за основните проекти. Второ, част от информационните материали са в „Галерията”. Предполагам, че в нея има снимки как е изглеждало нещо преди и как ще изглежда след.

**Ако искате влезте в „Галерия”?**

Ха, може би трябваше да има тези неща, които аз казах. Сега, церемонията по награждаване, едно официално подписване, малко условно интересно действа.

**Т.е. може би няма смисъл да ги има?**

Може би.

**А иначе като заглавия „Индикативен списък с приоритетни проекти”? „Одобрени проекти? Ясни ли са?**

Да.

**А като подредба така ли смятате, че трябва да бъдат, едно под друго или?**

Оперативната програма, тези, които ще получават, това е индикативният списък, приоритетните оси, одобренията дотук. В одобренията вътре има ли кои са изпълнителите?

**Все още няма нищо.**

Предвижда се има?

**Предполагам. Вие, като журналист, коя информация от този сайт първо бихте проверили, в кое меню бихте влезли?**

Одобренията за финансиране проекти. Много търсена информация.

**Като „Новини” виждате вдясно, вие нямате flash обаче. По принцип им карти на проектите, което е доста интересно.**

Предполагам, но не мога да ги видя.

**Ако искате погледнете заглавията на новините? Как Ви се струват?**

Видях ги. Съдържа цялата информация, която аз искам.

**Всъщност какво трябва да е публикувано като информация на такъв сайт за да влезе един журналист?**

Чисто и просто новини. Тези, които виждам дотук. Ще погледна всички. Покана за набиране, лотото и слогана, финалистите. Тука има някои неща, но които може да не бъде посветено толкова много място.

**За логото и слогана ли става въпрос?**

Да.

**А каква информация ви интересува. За срокове?**

За срокове, за контрол. Биха могли да се разширят новините с например обсъждания, нови, по директиви, които биха имали отношение към оперативната програма или към списъка с осите. Тези неща биха могли да бъдат тук, вместо лого, слоган, 1, 2, 3, 4. Те са четири. Не виждам тук Решения на Министерски съвет, на Парламента, които също имат отношение.

**Т.е. пресинформация от правителството?**



Не типичната пресинформация. По-скоро обяснения. Прието е X. Примерно променят се концесии, тръжни процедури, променя се закон. Някъде тука би трябвало да се появи, че са приети тези поправки, и би трябвало да се появи те имат ли отношение към програмата, към определени проекти и какви промени ще има при тях. Може би.

**А информация от типа „Днес беше първа копка за проект X”?**

Не. Това ще се дублира и претоварва излишно страницата. Има PR агенции, има, те просто ни засипват.

**Информацията трябва да бъде много специализирана?**

Много делова, много изчистена от такива подробности, реклами и липсващи обяснения. Защото това е наистина за хора, които го ползват по работа. Не вярвам някой да се седне да си го разглежда просто ей така, кога, къде имало първа копка, какво е логото, кой е слоганът.

**Защото идеята все пак е този сайт да бъде и нещо като огледало, да се създава прозрачност, хората да могат да влязат?**

Разбирам. Но това че програмата има лого и слоган, много се фокусирахме върху това, с нищо не увеличава прозрачността.

**Какви неща мислите, че трябва да бъдат сложени за да има интерес към този сайт? Има ли въобще такъв вариант?**

Има вариант, ако се направи да речем както НАП, на сайта на агенцията може да подадеш документи или да изпратиш нещо. Въпросът е вече по-далече за електронно подаване. Ако тук има такава опция, „Въпроси и отговори”, да кликна и да се появи адрес. Така задавам въпроси, които не са ми ясни.

**Не нещо като Форум, а „Въпроси и отговори”?**

Въпроси и отговори, но да ми отговори Управляващият орган, компетентни хора, които биха могли да ми помогнат. Тогава в диалогов режим би работила тази програма и би имало полза. По-голяма.

**За хората, които живеят примерно около Струма, Марица и т.н. може би има интерес специално как ще се развиват тези проекти. Какъв тип информация трябва да се публикува, за да го четат повече хора?**

Значи това е много спорен въпрос. Това е информация, която ще се дублира с телевизия, вестници. Много е трудно да се намери акцентът тук. Може би ако се поддържа в актуално състояние, не просто новина от дата x, първата копка например, а се актуализира на определен период от време докъде са стигнали нещата. Аз например, ако искам да разбера сега за този проект докъде е стигнал, трябва да отида дотам. Ако тук ми дава вече има закъснение в срока, няма закъснение в срока, има такъв и такъв проблем, забави се, не се забави, това би ме интересувало. Мога тук да си го получа, вместо да ходя и да видя с очите си как става.

**А логично ли е да има абонамент за тези новини? При какви условия можете да се абонирате? Какво ще ви е интересно?**

Значи ако се предвиди с абонамент...

**Да, нещо като newsletter. Да се получават последните новини, за журналисти, да кажем, ако вие сте в област „Транспорт”?**

Бих се абонираа, ако новините са по-изчистени от PR новини. PR новини получавам по мейл от Министерството на транспорта. Оттам нататък зад една новина, за да тръгне да се пише, за да я напише после вестника, ни трябва огромно количество background. И примерно ми трябва прогнози или нещо аналитично, ако мога да го намеря тука, бих се абонираа. Да бъде просто и бързо. И дори ако може пак така в диалогов режим, да си оправя после публикацията. В такъв случай, бих.

**Да отидем в началото на сайта и ако може да прочетете началните два пасажа? И след това да отидем в приоритетни оси. Въпросът ми е първо към езика, струва ли ви се сложен? Кой тип представяне на информацията, ако правите разлика, е по-лесна за възприемане.**

Ако примерно първият аз го определям като по-описателен, вторият безспорно е по-лесен. Може би пак е въпрос на професионална информация. Мен ме интересува кои са предвидените инвестиции, кой е бенефициентът, има ли държавно съфинансиране, какъв е срокът. Предпочитам с цифри и дати да се говори.

**А тези менюта по средата, разбирате ли ги за какво са?**

Да. Те и картинките го онагледяват.

**Някакви общи бележки към дизайна, нещо, което да се раздвижи? Нещо, което да липсва като информация?**

Пак се връщам на това. Предпочитам полезните ми връзки да бъдат в диалогов режим. Тук предполагам ме препращат към неща, в които мога да си влизам. Предпочитам полезните ми връзки да бъдат по-директни - като кликна тук да ми излезе мейла и телефоните на този, с когото бих могла да комуникирам. Това за мен би било по-полезно от един набор интернет страници, в които ако искаш можеш да влезеш и не оттук.

**А по принцип как се отнасяте към такава идея да има игри, форуми, нещо, което да кара хората да влизат по-често в този сайт?**

Страхувам се, че ще ги отвлечем в някаква посока. Влезеш ли в някакъв форум и игра, все едно в коя страница си. Във форума може да се появи интересен събеседник по съвсем друга тема. Безсмислено е според мен. Няма смисъл.

**Ако можете да определите по някакъв начин лесен или труден е за навигация сайта?**

По-скоро лесен.

**Някакви критични бележки, нещо да подобрят, нещо по шрифта, видимост, цветове?**

Не, добре е. Щом на мен ми е добра без очила, значи е добра.

Това беше, благодаря Ви. Само ще Ви помоля да попълните и тази анкета.

**Представител на Европейската комисия, отдел „Информация и комуникации”**

*(респондентът отказва да бъде записван)*

**Бихте ли се представили накратко?**

Асистент съм в отдел „Информация и комуникации” в Представителството на Европейската комисия в България.

**Нещо за вашата история като интернет потребител?**

За мен интернет е основният информационен източник. Не си спомням откога го използвам. Не мога без него.

**Какво очаквате от един сайт на оперативна програма?**

Първо, зависи към кого е насочен, коя е целевата група. Като цяло, очаквам да има информация по какъв начин се усвояват средствата по програмата, какви са проектите, какви са възможностите за финансиране, критериите за оценка. Най-вече информацията трябва да е разбираема и четима. Трябва да има прозрачност за бенефициентите - какви договори са сключени, на каква стойност, с кого.

**Когато търсите информация за оперативните програми, къде бихте я търсили - на техните сайтове или на някакъв по-общ сайт като eufunds, например?**

Досега не ми се е налагало да търся, но бих се ориентирала към eufunds, предвид това, че Министерството на финансите е централният разпоредител на средствата, а оттам би използвала препратки към сайта на съответната оперативна програма или ресорното министерство.

**Нека сега да отворим сайта - адресът е [www.optransport.bg](http://www.optransport.bg). Какви са първите ви впечатления?**

Твърде тъмен е. Аз лично предпочитам по-свежите, по-топли цветове, защото създават повече настроени и носят хармония, предразполагат към по-дълго сърфиране. Това са подтискащи цветове. Необходимо е освежаване - жълтото да не е с нотка към охра, синьото да не е мъртво синьо.

**А структурата допада ли ви - отляво меню, в средата - текст, горе - картинка, вдясно - новини?**

Текстът в средата в един момент ще стане излишен. Статичната информация не е добре да е в центъра на началната страница. По-добре е там да са новините, за да може актуалното винаги да е на първо място. Иначе структурата като цяло е добре.

**Каква би била вашата причина да посетите този сайт?**

Да намеря информация за ОПТ, за проектите, за бенефициентите. Всеки проект трябва да има reporting, например на месечна база, за да има прозрачност и да са видни резултатите от изразходването на средствата, на достъпен език, така че да е ясно и за хора с по-ниско образование.

**За да видим дали сайтът е добре структуриран, бихте ли намерили формулярите за кандидатстване?**

Да, ето ги. *(отваря директно меню „Документи”)*

**Каква беше логиката ви на търсене в този случай?**

Това, според мен, е единственото място, в което могат да бъдат.

**А сега, бихте ли открили контактната информация по отдели?**

*(влиза в „Управляващ орган”, „Контакти”)*

Ще се обадя на Нели. *(смее се)*

*(после влиза през структура - общо 5-6 клика, не вижда менюто вдясно)*

Трябва, когато се зарежда страницата, контактите да са в средата. И по принцип, трябва да има връзка между структурата на УО и контактите и между контактите и структурата.

**И последната задача е да откриете информацията за проекта „АМ Струма”.**

*(„Карти на проектите” - вдясно, Струма, не открива информация; „Одобрени за финансиране проекти”, клика два пъти - не открива информация; пише „Струма” в търсачката)*

**Каква беше логиката ви на търсене в този случай?**

Търсих в „Одобрени за финансиране проекти”, защото думата „индикативен” *(в „Индикативен списък с приоритетни проекти”)* предполага нещо, което ще се случи в бъдеще, тоест още не се е случило. Може би това меню просто трябва да бъде „Списък с приоритетни проекти”, а „Одобрените проекти” трябва да станат нещо от рода на „Проекти, възложени за изпълнение”. Аз лично разбирам нещата така - индикативните са проектите на хартия, а одобрените - реалните, възложени за изпълнение.

Това всъщност могат да бъдат и причините за влизане в сайта - информация защо не стават проектите, кога ще има построено нещо. Да се дава информация, която да е достатъчно ясна за гражданите. Не трябва да се спестява информация. Трябва да се казва какви са проблемите и какво прави Управляващият орган, за да се справи с тях, какво реално се случва.

Един сайт на оперативна програма не трябва да е насочен само към бенефициентите и изпълнителите. В тази област, и с оглед на непрекъснатите скандали, всеки гражданин би се заинтересовал, тази информация интересува всеки данъкоплатец.

**Бихте ли прочела и останалите менюта? Ясни ли са?**

Да, в някаква степен. Не виждам къде са контактите на бенефициентите.

**Бихте ли прочела текста на първа страница и някой от текстовете в меню „Приоритетни оси”? Кой от двата стила е по-подходящ според вас за аудиторията на сайта?**

Текстът в „Приоритетни оси” е много по-четим. Информацията е немногословна, разбита е на основни точки. За общото представяне на ОПТ текстът е достатъчно ясен. Не е възможно да се направи въведение по друг начин.

**А за неспециализирана аудитория кой от двата стила на представяне на информацията е по-подходящ?**

И за неспециализирана аудитория резюмето е по-подходящо. Ако някой има нужда от допълнителна информация, може да си я потърси. Тук са само основните неща.

**Наличието на хоризонтално меню по видове транспорт улеснява или затруднява потребителите?**

Улеснява, според мен, защото има по-голяма видимост и директна връзка. Ако искам да направя справка за пътната инфраструктура, мога да вляза направо там. Не всеки е длъжен за знае еврожаргона. Това меню е подходящо за неспециализирана аудитория.

**А наличието на речник компенсира ли в известна степен използването на специфична терминология?**

Добре е, че има речник, защото част от думите са чуждици. Не е задължително всеки да знае какво е доклад по сертифициране например.

И сега се сещам за още нещо - по визията на сайта. Има твърде много текстове с главни букви, а когато е с главни букви текстът става напълно нечетим. Още повече, ако са няколко реда един след друг. По принцип, в правилата на Европейската комисия за писане на прес рилийз е записано, че главни букви не се използват, тъй като те не само не поставят акцент върху написаното, но и правят текста по-малко видим.

Същото важи и за менютата - ако не са с главни букви, ще са по-четими.

**Бихте ли погледнала останалите менюта? Ясни ли са, има ли нещо, което липсва?**

Бих обединила „Галерия” с „Информационни материали”, в крайна сметка това е един тип информация. Май останалите са наред.

**А като цяло информацията на сайта достатъчна ли е?**

Смятам, че да, поне така изглежда, не бих могла да преценя на пръв поглед.

**А в меню „Документи” липсва ли нещо?**

Може би българска правна рамка също трябва да има. Няколко основни закона.

**А ОПТ - като документ трябва ли да присъства на сайта?**

Пълният текст може да се сложи някъде в меню „Оперативна програма „Транспорт”. Но при всички случаи трябва да я има - за тези, които работят в тази област.

**Новините, свързани с ОПТ интересуват ли ви?**

Да, представляват интерес. Но според мен трябва да са в центъра.

**Мислите ли, че по Оперативната програма ще има достатъчно информация, за да бъдат в центъра?**

Да, може всичко да бъде отразявано. Може да е нещо малко, например малък напредък по проект. Но трябва всичко да бъде отразявано. По този начин се създава усещане за прозрачност.

**Бихте ли си направила абонамент за новините в сайта на ОПТ?**

Да.

**А каква информация бихте искали да получавате?**

Какво се случва с отделните проекти.

**Има ли нещо, което би могло да накара един обикновен потребител да влезе в този сайт?**

Да, информация за това кой изпълнява проектите, на каква стойност са, в какви срокове ще бъдат изпълнени, докъде са стигнали. Това искат да знаят хората.

**Бихте ли обобщили впечатленията си за сайта, след като го разгледахте подробно?**

Сравнително лесен е за използване. Има навигация.

**Нещо, което да добавите към него?**

Сега се сещам, че би било добре да има регистър на бенефициентите, според регламентите на ЕС за усвояване на средствата. Това би осигурило прозрачност на изпълнението на проектите.

**Благодаря ви. Сега ще ви помоля да попълните този въпросник.**

Слагам оценка (4) на полезността, заради липсата на информация за проектите.

## Представител на неправителствена организация

**Бихте ли се представили най-напред? С какво се занимавате? На каква позиция сте?**

Главен експерт съм в Центъра за икономическо развитие, който е неправителствена организация, работеща в различни области. Няколко са основните приоритети и те са свързани с изучаването на конкурентоспособността на българската икономика, ролята на малките и средни предприятия, развитието на иновациите в България и перспективите за тяхното приложение. Центърът работи по подготовката на стратегическите програмни документи за усвояване на средствата от Европейските фондове. Става въпрос за Националната стратегическа референтна рамка и оперативните програми, по които експерти от центъра работиха също много активно. Аз бях включена в работна група, която подготвяше оперативна програма “Развитие на конкурентоспособността на българската икономика”, а така също и оперативна програма “Административен капацитет”.

**Виждали ли сте интернет сайтовете на някои от оперативните програми?**

Може би този на конкурентоспособност.

Преди да започнем със сайта, който ще разглеждаме, можете ли да ми кажете как се определяте като интернет потребител, добър, среден или трудно се ориентирате?

Вероятно на някакво средно равнище. Търся активно информация в Интернет. Намирам доста от нещата, които ми трябва. Най-често посещавам сайтове на институции, които предоставят информация да МСП или за иновации. Ползвам активно сайта на Европейската комисия, тъй като работя по такива програми с документи на Комисията в областта на иновациите и конкурентоспособността. Следя новини най-вече през focus-news.net и някои други сайтове. Чатове, общо взето не.

**Да отворим сайта [www.optransport.bg](http://www.optransport.bg). За първи път ли виждате този сайт? Ще ви помоля да не сърфирате. Някакви първи впечатления? Много интересно, сайтът не се зарежда на целия екран и трябва да премествате с мишката и скролерите надясно и наляво, за да видите всичко. Явно не е съобразено с ширината на екрана. Първите ви впечатления, нещо, което ви харесва, нещо, което ви дразни в сайта?**

Общо взето изглежда привлекателна страницата. Малко шаренко, но явно идеята е да се привлече погледа към влака и веднага да се разбере, че става въпрос за транспорт. На този фон с жълти букви, явно се търси някакъв контраст. Нормално. Мисля, че добре се възприема. Позитивно е първото ми впечатление.

**На вашия екран не се вижда целият сайт, но все пак отляво има едни менюта, отгоре и отдясно са новини. Може да изместите сайта с мишката, да. Тази подредба с текст по средата, как я намирате?**

Проблем е, че не се вижда на целия екран. В средата се дава общата информация, а по-конкретно се вижда в отделните менюта.

Ние подробно ще говорим за отделните менюта. Ако искате, на този етап, за да преценим до каква степен човек се ориентира в този сайт, ще ви помоля да потърсите къде са публикувани тук “формулярите за кандидатстване”?

През търсене ще опитам. Да, мисля, че бързо чрез търсене се намира.

**Да, можеше ли да бъдат директно в меню “Документи”?**

Изобщо не ги видях. Аз неправилно се насочих към „Информационни материали” в началото. Подходящо е да бъде в „Документи”, но се подведох. Логично е. Информацията в “Документи” ми изглежда доста подробна и не мисля, че нещо липсва. Регламентите са важни да ги има, защото очертават общата рамка. Всичко е безспорно важно. Интересно ми е да видя тези указания и ръководства какво представляват. Предполагам, че тук някъде трябва да има информация за допустимите разходи, които могат да бъдат извършени по програмата.

**Ако искате минете отново в началото на сайта и ако можете да намерите контактите за връзка с управляващите програмата.**

Това решение е добро, с тези падащи менюта.

Мисълта ми е дали някъде можете да намерите контактите за връзка с тях. На вашия екран не се вижда, но ще ви помоля да минете вдясно с мишката тук ги има и по отдели. Това решение подходящо ли е - в средата да бъдат контактите на директора и вдясно изместени останалите.

Като изключим, че от екрана не се вижда, може би няма да е проблем, ако се отваря нормално.

**Ще ви помоля, за последен опит, да намерим информация за “автомагистрала Струма”.**

Това е чрез картата на проектите. Сравнително бързо се намира. Вероятно и през търсене е разумно да се намира, но не успях.

**Чрез търсене, по две думи не излиза, иначе, ако напишете само Струма, ще се появи информация. Добре, бихте ли разгледали менютата вляво. Ясни ли са, изчерпателни ли са? Добре ли са подредени.**

Оперативна програма „Транспорт” предполагам, че има резюме и връзка с цялата оперативна програма. Тази информация е важна, бенефициенти също. Главно институционални бяха, мисля, но е важно да ги има. Списък с приоритетните проекти, приоритетни оси. Надявам се, че са добре кратко и ясно дадени, защото съдейки по ОП “Конкурентоспособност”, там нещата бяха много неясно формулирани. Тук е сбито и точно, а и са посочени бенефициентите, предполагам, че това са, така че - добре. Одобрени за финансиране проекти. Дали се предвижда да има по-подробна информация?

**Каква информация бихте искали да има?**

Това, което е добре да се знае, за да има по-голяма прозрачност и яснота, да се посочва аргументация защо точно тези проекти са били одобрени за финансиране, анализ и обосновка. Също така защо тези и какви са предимствата пред други, които не са одобрени, какви недостатъци и проблеми има в разработването на тези



предложения и как по-нататък да се избегнат тези затруднения. Тоест да има обратна връзка. Кое във всяко едно предложение е било стойностно и кое не. “Документи” видяхме. „Карти на приоритетните проекти” е добро решение, защото дава възможност да се видят самите проекти. Речникът е добро решение, защото отразява основни понятия, свързани с европейските фондове.

**Вие лично, като представител на неправителствена организация, този сайт представлява ли интерес за вас?**

Специално този вероятно не чак толкова, защото не знам дали ние бихме могли да се включим като потребители. Ние, като екип, следим всички страници с програмите, за да намерим нашето място, дали като консултанти, или бенефициенти. По принцип в Центъра направихме вътрешно представяне на всички оперативни програми, за да се ориентираме къде можем да направим предложения и прегледахме и тази програма. Наш колега я представи. Но вероятно като консултанти трудно бихме могли да се включим.

**Ако отново ви се наложи да влезете в този сайт, къде бихте търсили информация, която за вас би била интересна. Има ли го някъде тук, където веднага бихте погледнали и прочели?**

Може би от „Информационни материали”. Вероятно презентации, които представят нови неща. Също и “Оперативна програма „Транспорт”

**Ако искате, минете в дясната част на екрана. Там са публикувани “Новините”.**

Това е изключително важно, доколкото се обявява началото на тръжните процедури, сроковете.

**Каква информация би била интересна за вас, така че да решите да се абонирате за тези новини?**

От гледна точка на потенциални бенефициенти, като се има предвид, обаче, че ние по тази програма вероятно няма да можем. Все пак доколкото подготвяме информация за движението по тези програми, усвояването на средства от тях, интересува ме най-общо какво се случва, но като една обща информация. Действително, тъй като работя и по темата регионална политика, подготвям анализи за доклада на Центъра за икономическо развитие и наблюдавам използването на средствата от фондовете, от тази гледна точка обща информация ме интересува, какви процедури са стартирали, какви проекти са одобрени. За мен това представлява интерес, но то е на едно по-обобщаващо ниво, без да навлизам в подробности и без да се интересувам от тази информация. Мен специално и мисля и Центърът няма да ни интересува чак толкова, че да се абонираме и следим постоянно новините.

**Като си мислите за широката аудитория, този сайт има ли възможност да привлече и нея?**

Трудно ми е да отговоря. Доколкото това е една от програмите, по която се предоставят най-много средства и тя засяга развитието на инфраструктурата, един сериозен проблем за България и необходимостта тази инфраструктура да се подобрява непрекъснато. Вероятно програмата би могла да представлява интерес за по-широк кръг потребители. По-обобщени информации, които показват как се движи програмата и усвояването на средствата.

**А смятате ли, че така както е оформен сайтът, с подобен език, ще бъде атрактивен? Как оценявате езика?**

Това е терминология, която явно и безспорно се използва, придоби гражданственост. При положение, че има и речник и предполагам, че тази страница ще се посещава най-вече от хора, които работят в тази сфера, които се занимават и разработват проекти, за които е безспорно необходимо да усвоят тази терминология и да разберат какво се крие зад нея. Нужно е да има и отчет, който да се публикува и за служи пред обществеността. Мисля, че страницата ще се посещава основно от хора специалисти и от такива, които мислят да работят и в бъдеще. Те трябва да се съобразяват с тази терминология и този език.

**Примерно, идеята на тези карти, ето тази е на метрото, за да може да се ориентира всеки накъде ще се развива проектът. Първо, като видите тези карти, това ли очаквате да видите? Или да се пише по-ясно, не “приоритетна ос”, а “Метрото или какво ще се случи с метрото до 2013 година”?**

В първия момент изобщо не мога да се ориентирам, че става дума за метрото. Какво означават тези черни и сини цветове? Би трябвало да се посочи някъде, че това са перспективите за развитие на софийския метрополитен. В какъв период, как точно ще се развива. Да има някаква легенда. Първо за кой проект точно. Карта на проектите не означава нищо, още по-малко приоритетна ос 3. Трябва да се върна, за да разбере коя е приоритетна ос 3. Какво включва тя, евентуално, за да разбере, че става въпрос за Метрото. Поне аз никога няма да разбере, че става въпрос за това. Необходимо е картите да се направят по-говорещи с названието на обектите.

**Ако можете да минете в “начало” на сайта. Има публикуван текст. После ще опитаме да го сравним с друг текст. Да ми кажете кой е по-ясен, по-достъпен за хората. След това влезте в меню приоритетни оси и си изберете някоя приоритетна ос. Как смятате, кой от двата текста е по-лесен за четене, възприемане?**

При представянето на оперативната програма в първия текст нещата бяха много стегнати и ясно казани. Така ми се струва. И двата са доста синтезирани и ясни.

**Като цяло по отношение на структурата на сайта, има ли някакво притеснение, от това, че има доста менюта?**

Не зная дали може да се направи по-опростено. Сравнително бързо се ориентирам. Това с падащите менюта много добре е направено, от гледна точка за запознаване с термините. Впечатлението ми е добро от страницата.

**Като обща оценка, лесен или труден за ориентиране?**

Сравнително лесен или поне не ми е труден. Ориентирам се.

**Благодаря ви. Сега ще ви помоля да попълните този въпросник.**

## Представител на широката общественост

**Нека да започнем. Откога ползвате Интернет?**

В общи линии Интернет ползвам от 2002 година.

**За какво основно използвате Интернет?**

Информация във всяко едно отношение, общо казано. В момента и-мейлът, който използвам е гмейл.ком и отскоро го използвам често. Интернет сайтовете, които използвам са основно свързани с шоу бизнеса, от сферата на културата и литература, и музикални сайтове.

**Можете ли да кажете, че разбирате от техника?**

Да, все повече се усъвършенствам по отношение на техниката. Налага ми се.

**Като интернет потребител, как бихте се определили - много заробен, по-малко или слабо ниво?**

Моето ниво не е високо, защото аз просто влизам в някакви конкретни сайтове и прочитам това, което ме интересува. Докато има хора, които публикуват в интернет, правят си блогове.

**Добре. Сега ще отворя конкретен сайт. Молбата ми е да не сърфирате в него, а по-скоро да го огледате за начало. За първи път ли виждате този сайт?**

Да.

**Какви са най-общо впечатленията Ви? Харесва ли ви? Има ли нещо, което ви дразни още на пръв поглед? Какво е то?**

Сайтове, които аз лично харесвам са основно за култура, за музика и там цветовете, които се използват са светли: бял, светло син, бледо розов. Тук, на пръв поглед, ми прави впечатление, че са използвани по-тъмни цветове. И това вече създава определена информация за хората, които са изисквали тези цветове от този сайт. Тъмнината на мен лично също ми въздейства, по-сива гама. Примерно, аз съм влизала в сайтове за морски пътища, за морския транспорт. Виждам, че тук пише „Морски и други водни пътища”. И честно казано в онзи сайт също преобладаваше не толкова артистичното, но все пак беше по-светъл тонът на синьото. Нюансите бяха по-светли. Докато тук по-тъмният цвят ще ме накара определено да чета информацията. Тук се търси информационната насоченост, сякаш. Тоест ти не гледаш цветовете и въздействието. Не ме дразнят цветовете. Въпросът е защо съм тук, в този сайт. Ако съм тук, за да си прочета оперативната програма по транспорта до 2013 година, цветът въобще няма да ми направи никакво впечатление. Ще се интересувам точно от информацията. Така че сайтът очевидно е информативен. Влизаш, прочиташ си информацията и си излизаш. Тук се търси информативната и бизнес насочеността. Инфраструктури, пътни, железопътни...то е ясно...интермодалности, някакви думи, които аз лично не познавам ... Сега трябва да вляза, за да разбера какво значи „интермодалност”, но ако има интерес и това е място, от което трябва да черпя информация, това ще е мястото, но само информация. Визуално може да го направят с

някакви по-светли тонове. Може някакъв бъзик да пуснат, малко повече бъзик да има. В смисъл, пак да си е интермодалност и инфраструктура, но някакво намигане да има. Не зная какво. Примерно, аз въобще не се интересувам от пътния транспорт, но ще вляза да си получа информацията. Ако има нещо, разбира се. Нищо не мога да кажа за това. Хората са си... те очевидно са някаква супер сериозна организация... министерство на транспорта ...

**Като гледате менютата отляво, в средата информация, отдясно новини и карти, как ви се струва това подреждане?**

Те така се правят тези неща. Информация извадена на първата страница. Знаеш, че оттук веднага ще разбереш новините. Има карти на проекти... ако се интересувам, повярвай ми, веднага ще вляза тук в картите на проектите и ако искам да се задълбоча в нещата, галерия има, полезни връзки.

**А каква би била вашата причина да влезете в сайт на ОП „Транспорт”? И изобщо има ли такава?**

В момента, в живота ми, такава причина няма. Аз не съм знаела за това нещо. Не съм влизала вътре и не зная каква информация могат да ми дадат всичките тези неща. Ако ми дадат полезни неща, като за човек, примерно, който ще пътува и има някаква информация - ок. По какъв повод мога да се интересувам? Аз не съм човек, който се занимава със строежа на пътища. Работата ми не е такава и не участвам във водния транспорт, нямам отношение към това.

**Ако разгледате всички менюта, къде първо бихте влезли?**

В „пътна инфраструктура”, да... или в железопътната. Но там, инфраструктура какво значи? В смисъл, думата „инфраструктура” какво значи? Ако ще пътувам до морето, с кола, ще кликна на пътна инфраструктура, за да разбера къде точно може да се пребием по пътя и къде ще е по-удобният път.

**Идете отново в началото на сайта? Има отделна иконка „начало”. Първата ми молба, преди да разгледаме подробно сайта е да се опитате да откриете къде на страницата са публикувани „формулярите за кандидатстване”?**

Кандидатстване за какво?

За оперативната програма.

Аха. Добре.

**Къде може да бъдат публикувани такива формуляри за кандидатстване?**

В документи най-вероятно. *(пробва през търсачка, не излизат, минават около 2 минути)*

**Казахте в „документи”, може би ако това е от значение, има отделно меню вляво със заглавие „документи”. Защо не погледнете в него?**

А, ето го.

**Точно така. А сега, искам да ви помоля да намерите къде на сайта са публикувани контактите за връзка с управляващите на оперативната програма?**

Ами да, ето, „полезни връзки”.

„Полезни връзки” - това контактите за връзка с Министерството ли са?

А, за връзка с министерството...

**Да. Контактите за връзка с министерството по програмата.**

За връзка с това?

След като има „Оперативна програма” и управляващ орган, би трябвало да има връзка с тях, не е ли така? По принцип виждали ли сте други сайтове на оперативни програми?

Не.

Контактите за връзки със секретарки, такива неща...

Да бе да, ясно. Ами ще се обадя на 144 и ще си оправя нещата.

Не, по принцип би трябвало на сайта да са публикувани. Ето тук са.

А това ли е?

Да, има и тук контакти и тук долу пише контакти. Някъде другаде контакти виждате ли? На този сайт други контакти има ли? Огледайте внимателно точно тази част на страницата. Има ли?

....(оглежда около 2 минути, надолу към новини) Е как, ето, отдел програмиране, мониторинг, предварителен контрол, търгове и не знам си какво. Гледай що контакти са ми написали.

**Добре, и последно да Ви помоля да намерите къде на сайта е публикувана информация за проект „Автомагистрала Струма”.**

Да, в „търсене”. Я да напиша сега. Нали за най-бързо, може да не му се разглежда на някой. Да се отбележи, че много красиво се изписва на зеленото правоъгълниче, под търсене много красиво стои, бели букви на резедав фон. Да се надяваме, че е резеда. „няма намерени документи” ...но няма информация в тази търсачка...

**Все пак, аз съм сигурна, че има такава информация. Къде според вас може да бъде публикувана тя. За проект „Автомагистрала Струма”.**

Автомагистрала ами... в пътна инфраструктура. Може ли да кликнем? Това от приоритетните проекти ли е или от алтернативните проекти е, ако обичате да ми кажете (смее се)?

От приоритетните проекти е.

Аха, ето Струма, под Марица... на 4 място имаме наименование на проекта.

Като цяло, кое Ви затрудни в намирането на информацията, можете ли да определите? Кое най-вече, примерно на контактите?

Ами фактът, че не съм разгледала внимателно сайта и не съм се занимавала с цялата тази история. За съжаление не ми е в сферата. Написах на търсене, но се оказа, че такава няма. Търсачката е много красива, но да работи, ако може.

**Добре, нека сега да погледнем менютата вляво. Изчетете ги. Ясни ли са ви като съдържание, какво има зад тях?**

Ами аз, като филолог, се затрудних какво има зад „бенефициент”. Мога и да знам какво е бенефициент, но не е и задължително да знам. Чуждиците ... и това „приоритетни оси” не ми е ясно. Приоритетни оси нищо не ми говори, сигурно това е професионален термин. Речник... има речник, не знам какво пише в него, но е хубаво.

**Като влезнете в речник?**

Ето, да, оператор, бенефициент,...(чете дефиницията за бенефициент в началото по-бързо, после по-бавно и съсредоточено)... аха и верифициране също така са ми обяснили.

**Като разгледахте менютата вляво, какво ви е мнението? На първо място, ясни ли са?**

Да, като цяло да.

**Добре, можете ли да кажете, че подредбата им един под друг е добра?**

Да, ако може „полезни връзки” да е над „галерия”. Първо да видим какво е в галерия обаче, за да не дадем лош акъл на хората. Е...

**Какво очаквахте да видите в „галерия”?**

Честно казано очаквах пътната инфраструктура - снимки на автомагистрала... каква беше... Струма... снимка, аз не знам какво е това нещо, къде се намира. Карта също може, има, но тук е хубаво. Но като има „церемония от награждаването на победителите в конкурса”... еееее, трябва да са на първо място... Не де, сериозно, трябва да са в рамките на новините тези неща. Галерията трябва да е със снимки. „Дискусионен форум”... това са чиста проба новини. А в галерията - проектите, това, което е „къмършъла”, което ще интересува хората - пътища, дори ако искате някои от ръководителите, снимка на ръководителите на фирми, защото тези неща са интересни. Това са новини... абсолютно... Весела Господинова, браво, много хубави снимки, малко да оправят стайлинга. Меглена Кунева да е малко по-сресана, направена.

**Нека се върнем към хоризонталните менюта. Тези горе. Зад тях какво си представяте, че стои?**

Аха под снимката с влака... то откакто изгоря влака и се почна драмата. Тази дума „интермодалност” нищо не ми говори. Това ми е интересно, морските и водни пътища... Пътна инфраструктура - откъде може да се мине, как може да се направи по-добре, някакви полезни неща. Ето, проекти за развитие на пътната инфраструктура. Полезни неща. Аз не съм шофьор. Това трябва да е полезно за шофьорите и на транспортните фирми. Дори ако аз съм собственичка с фирма и трябва да си изпратя продукцията, примерно до Шумен, трябва да знам как хората ми

да стигнат най-бързо и живи до това място. Ремонти, рискове за катастрофи, всичко искам да го има.

**Добре. А сега бихте ли прочели първите два пасажа на началната страница ... а сега ще ви помоля да отворите от менюто, вляво, „приоритетни оси” и например Приоритетна ос 1, влезте в нея и прочетете текста, който излиза в средата. Първите няколко параграфа. Въпросът ми е кой от двата текста ви е по-ясен?**

Първият е въвеждащ, обяснява за какво става въпрос. И става въпрос за твърде много пари. Докато тук става дума за по-малко пари. 580 милиона евро. Парите ме интересуват на първо място. Парите са основната цел на информацията. Иначе двата текста са несравними. Първият е по-общ, затова е описателен. Първият текст ми обяснява, че става въпрос за някакъв крупен план за модернизация на цялата мрежа на всички видове транспорти. Докато тук вече влизаме в някакви детайли. Иначе и двата са ясни.

**Всички тези понятия „индикативни списъци, алтернативни проекти”. Това обърква ли ви?**

Е, няма да ме обърква. Ако трябва да се подготвя за някакъв материал по това нещо, веднага ще се разровя, зачета. Има и речник, така че е лесно. И не знам дали са направили, да има „всички новини” от началото на съществуването на сайта. Да, тук го има.

**Като си мислите за широката аудитория, този сайт разбираем ли е?**

Да, разбираем е. Само ако искат да наблегнат на визуалната страна малко.

**Нека погледнем сега менюто „документи”. Според Вас какво би трябвало да има в тях, имате ли представа?**

След като е оперативна програма, очевидно някакви фирми ще кандидатстват по нея. Предполагам, че това е. Формулярите за кандидатстване е добре, че са на първо място. Важно е да се запознае с регламентите на ЕС. Хубаво е това за критериите, насоки. Предполагам, че е това, не знам какво липсва.

**Можете ли да погледнете меню „информационни материали”. Какво очаквате да има в това меню?**

Нямам представа... материали за информация... а, да, чак пък филми има. Я да видим какъв филм дават тук. Награждаването на победителите... eee... браво.

**Интересуват ли ви новини по принцип във връзка с оперативната програма „Транспорт”?**

Не ме касаят.

**Погледнете новините вдясно. Прочетете само заглавията. Такъв тип новини биха ли Ви били интересни?**

„Извънредно заседание на комитета за наблюдение”... значи, аз съм масов потребител, тези неща са много сериозни, за много делови хора, за много вътре в материята хора. На мен лично ще ми бъде по-интересно заглавието на новината да ми посочва резултата от това извънредно заседание на комитета на наблюдение. Ако това

извънредно заседание е отчело, че някоя от фирмите, които са започнали да работят по проектите и си върши великолепно работата и тези 5 милиона евро са изразходвани по най-подходящия начин за железопътния транспорт „Трявна - Велико Търново”, нека това да бъде отличено. Също така, ако фирмата Х не е свършила работа, да бъде отразено. Да има резултати. Тази информация за хора в този бизнес може би е важна, но на мен не ми върши никаква работа. Може би този бизнес не е чувал, че има извънредно заседание и това ще е важно за него.

**Тоест, тази информация е за бенефициентите, така ли?**

Да, но аз се опасявам, че този бенефициент би трябвало да знае за това извънредно заседание, а няма да го научи от сайта. По-важен е резултатът, но нека погледна какво пише. Аха, ето, трябва да се започне отзад-напред. Ето, днес, на ... март, се откри от Весела Господинова... ОП „Транспорт”, Жан Марк, така-така, кодекса на ... допълнения за избора на проекти. Ето, по-подробно да кажат какви са тези допълнения за избора на проекти, защото това ме касае. Искам да направя проект, искам да разбера какво е това допълнение.

**Като разглеждате сайта, има ли нещо, което може да го направи по-интересен за широката аудитория?**

Да, визуално. Защо са наблегнали само на железопътния транспорт с тази снимка? Отгоре може да се сложи една снимка за пътна, за морска, да сложат още картинки. Разбирам, че влаковете са им болна тема и трябва да сложим тук някой японски модел от 2015 година, който и в Япония още не знаят, че съществува, но трябва да го има в България първо, но ето, то дори не се сменя тази картинка. Това е актуално на хората, но нека се обърне внимание и на другите видове транспорт.

**Освен снимка, нещо, което да привлече хората, за да го посещават по-често?**

Като мен! По-просто да ни обясняват нещата и да има конкретика. Ето, мен ме заинтригува кой е така нареченият бенефициент, коя е фирмата, която прави проекта. За колко пари е всичко това. Много конкретни неща ме интересуват, но трябва да ги разбере от този сайт. А ако съм в ролята на репортер, аз веднага започвам да изчислявам - тези пари, тази новина, какво ми казва тя.

**Някакви по-различни неща да препоръчате, освен новините, с цел привличане на вниманието на интернет потребителите?**

Форум. Не е нужно да правим фен-клуб на оперативната програма, но ако мен ме интересува да поддържам връзка с този отдел, има и-мейл, мога да им пиша. Във форума няма какво да обсъждаме. Но той е важен, за да се държи връзка с потребителите. Ако човек навлезе в дълбочина и се интересува от тези пътища, може да се поддържа връзка - нещо като жива връзка.

**А вие бихте ли посещавали този сайт?**

Въпросът е защо, с каква цел да го посещавам. Аз не съм фирма, която ще кандидатства. Примерно като репортер, бих посещавала сайта, ако отговарям за транспорта. Ето това ще ме касае най-много, ако на този сайт показват на хората, че във всякакво затруднение, в което изпаднат по пътищата или във връзка с инфраструктурата, можеш да им се обадиш, сигнализираш и те да сигнализират, за да го оправят. Също с някакъв банер да сигнализират на хората да бъдат по-внимателни



като карат. Да се засегне и екологичната тема. Не е нужно в 7 часа сутрин всичко да е толкова обгазено от коли.

**След като се запознахте подробно със сайта, можете ли да обобщите впечатленията си? Има ли критични области, които трябва да бъдат подобрени?**

Направо близък ми стана. Не знам. По-скоро новините.

**Бихте ли препоръчали сайта на някой?**

Чакай да помисля. Ако имам познат, който се занимава с транспорт в някакви форми, без значение какви, бих му казала, да види оперативна програма по транспорт.

**Ако условно разделим сайтовете на „много лесни за ползване”, „горе-долу добри” и „трудни за ползване”, този сайт в коя група бихте го включили?**

Ами лесен е. Всичко си е написано.

**Добре, благодаря Ви. Това беше. Сега ще Ви помоля да попълните тази анкета.**

## Представител на широката общественост

**Първо, кажете ми нещо за историята си на интернет потребител? От колко време сърфирате?**

От 2000 година. Преди да имам компютър.

**Какво е за вас интернет?**

Източник на информация, на забавления. Нещо, с което добре прекарвам свободното си време.

**Преди да влезем в сайта, можете ли да ми кажете какво очаквате от един сайт на оперативна програма, имате ли някаква идея?**

Изобщо „оперативна програма” не ми говори особено много. Не знам какво да очаквам. Мога да кажа какво очаквам от един хубав сайт.

**Какво очаквате от един хубав сайт?**

Очаквам да е красиво направен, да няма бъгове. Много ме дразнят, когато сайтът зависи от връзката ти. Сайтът трябва да е така направен, че при по-бавна връзка пак да работи. А има някои сайтове, които са супер тежки и не е добре. Също постоянно използваните флашове, също не са добре. Сайтът трябва да е красив, да не е с много тежък код, да може да се изпълнява добре, да не се зарежда твърде бавно, да можеш да намериш това, което ти трябва.

**А по принцип, когато търсите информация, независимо дали е административна или друга, къде я търсите?**

Първо в google.

**Например, ако ви трябва данъчна информация, ще отворите първо google, така ли?**

Да, със сигурност ще търся първо там. Няма как да търся иначе. Вече ако не намеря в google, отварям dir.bg, където има списъци с банки и други институции. Но по принцип тези неща се намират бързо в google.

**Нека сега да отворим сайта - [www.optransport.bg](http://www.optransport.bg). Ще помоля първо да не сърфирате и да ми кажете какви са първите ви впечатления от сайта? Харесва ли ви?**

Да, симпатичен е. Не е претрупан.

**Нещо да ви дразни на пръв поглед?**

Малко цветовете са ми тъмни. Да, но иначе контрастът е добър, като фон и цвят на шрифта. Нещо, което да ме дразни, не бих казала. Само тези неща - хоризонталните и вертикалните менюта са много. Може би това означава, че нещата не са добре обобщени - може да са по-малко и разделени в подгрупи. Снимката е готина.

## Нещо друго?

Да видим надолу. Хубаво е, че основното меню е отляво. По-добре за по-класическите неща, защото това трябва да е нещо класическо, не да е нестандартно, ти не предлагаш продукт някакъв - идеен и модернистичен, а е нещо държавно - трябва да е по-класическо.

## А картите на проектите и новините там ли трябва да бъдат?

А картите на проектите свързани ли са с това нещо (*оперативната програма*)?

Свързани са. Представяват интерактивна снимка на проекта. Можеш да я увеличаваш, намаляваш.

(увеличава я) Сега как да мръдна до София?

## Със стрелките.

Това не се вижда много, много. Трудно се забелязват. Може би аз не съм много съсредоточена. Сигурно в крайна сметка щях да ги видя. Картите може би по-скоро трябва да са в средата, те са като картинка и те правят впечатление.

## А новините?

И новините са важни. А това е описание на програмата ли?

Да.

Това може да бъде просто един линк, всеки, който има интерес, да кликне и да види. Не е нужно да е изложено в средата. Добре е новините да са някъде в средата. Хубаво е обаче и картите да са на по-преден план, защото са снимки. Виждат се нагледно. Не е нужно да се чете. Въпреки че аз от тая снимка ... я да видя какво разбрах точно.

(гледа картата)

Такааа ... цветовете - легенда? Къде има легенда? Аз нищо не разбирам от тая карта ... какво ще строят там - линии, какво?

## Ето тук долу ги има. Можете да ги видите само по градове?

И защо са с различен цвят? Нали всичките са железопътни?

## Защото са различни проекти.

Аха. Ми ето, може да се напише - проект еди-кой си.

## Вие имате ли някаква причина да влезете в този сайт?

Не. Освен ако не чуя нещо и не ми стане нещо интересно. Или например нещо, което ме касае. Защото аз не пътувам с БДЖ и няма това как да ме касае. Иначе бих се зарадвала, ако видя такива влакове, но няма да вляза сама да търся.

Ето това „интермодалност” не знам какво означава например ...

**Няколко задачи, за да видим как се ориентирате из сайта. Първата - можете ли да намерите къде на сайта са публикувани формулярите за кандидатстване?**

Тук има някакви документи, но чакайте да прочета... време ли ми засичате (*смее се*). Сигурно са тук. Ето ги, да.

Това е интересно - менюто, което пада надолу, но в такъв случай това в средата не е необходимо, след като те са абсолютно еднакви.

**Тогава какво да има в средата?**

Да няма тогава падащо меню, след като ги има в средата. Какво може да има тук, наистина? Може да има някакъв текст.

**Върнете се в началото на сайта. Можете ли да намерите контактната информация, например на някой отдел, не на директора, а на отдел?**

Тук, в „Полезни връзки”, сигурно има линкове. Отдел? Като например?

Отдел „Програмиране”, например.

(*намира ги*)

**Това меню вдясно вижда ли се?**

Трудно, според мен трябва да е отдолу. Нормално е да гледаш така - в момента, когато го видиш тук (*в средата*), нормално е да скролнеш надолу и да видиш останалото. Интересно е, че има някаква част от сайта, която ти прави впечатление, но нещата отстрани, които се появяват и в началото, и при падащото меню си остават еднакви и спират да ти правят впечатление. А нещата, които се променят са в средата. И ти виждаш, че нещо се е променило и казваш „аха, хайде да скролна малко, защото може и надолу да се е променило”.

**А тук логиката на търсене каква беше?**

Ами, в „Контакти”, то винаги е в „Контакти”.

**А при „Документи” каква беше логиката на търсене?**

Ами, документи за кандидатстване. Не знам, прегледах останалите и там ми се видя най-вероятно да бъде. Малко по метода на изключването.

**Върнете се пак в началото. Можете ли да намерите информация за автомагистрала Струма?**

Може би в „Пътна инфраструктура” или в „Търсене”. Ето я. Тук надолу е готино. Така си е добре - карти на проектите, новини ... това като идея е добро - да си остават там винаги.

**Логиката на търсене каква беше за автомагистралата? На вас „индикативен списък с приоритетни проекти” едва ли ви говори нещо ...**

Но списък ми говори и проекти. Аз видях, че там пише списък и проекти, а вие ми казахте проект за автомагистрала Струма.

## **Тоест пътна инфраструктура - това е магистрала и после - ключови думи?**

Да. Защото приоритети (*гледа подменюто в „Индикативен списък с приоритетни проекти”*) са някакви общи неща, бенефициенти са някакви фирми, които ще изпълняват. Мислех си, че или е в „списък с приоритетни проекти”, или е в „списък с алтернативни проекти”. Така че щях да проверя и двете. Но наистина по ключови думи се ориентирах - списък и проекти.

**Ще ви помоля да прочетете менютата вляво - дали са ясни и дали дават информация какво има в рубриката?**

Аз ще ви кажа какво според мен има. „Оперативна програма „Транспорт” - в това сигурно се разказва за историята, за Европейския съюз, бла, бла, бла.

*(чете в менюто)*

Да, това е добре да е тук.

### **Другите менюта?**

„Управляващ орган” ... може би това е Министерство на транспорта. Това е Управляващият орган на програмата, така ли?

Да.

Това според мен изобщо не трябва да бъде като отделна част, като отделно заглавие. Това трябва да е част от оперативната програма. Тук дали също има контактите на дирекциите?

Да, това са същите контакти.

Бенефициенти е ясно какво е. Индикативен списък - аз сигурно и оттук можех да го намеря одеде. Тези менюта са твърде много и са твърде дълги.

**А „Индикативен списък с приоритетни проекти” не е ли твърде дълго? Не може ли да бъде само „Проекти”, например?**

Приоритетни проекти.

### **А приоритетни проекти, приоритетни оси?**

Еее, това са различни неща. Осите са нещо като цели, а проектите са реалните задачи, които трябва да се изпълнят. Защо е индикативен списък ... „Одобрени за финансиране проекти” или одобрени проекти за финансиране ...? Карти на приоритетните проекти - трябва да си е при приоритетните проекти. Би трябвало и да е по-близо.

**То е сложено там по логиката на допълнителната информация - карти, информационни материали, галерия ...**

Всички неща може да са в едно - галерия и информационни материали под някакво общо заглавие - това са все допълнителни неща, подробности, детайли. ... речник? Какъв е тоя речник? Някакви термини предполагам ... документите са ясни.

### **Вижте всъщност как излиза речникът ... (като падащ прозорец от самата дума)**

Това е хубаво да. Тогава няма смисъл да ровиш в речника. Речникът е добре да бъде на видимо място, за да можеш лесно да го откриеш.

**На практика нямате особена нужда от него, тъй като думите в речника навсякъде са подчертани.**

Да, така е. Права сте. Щом са подчертани, наистина няма нужда да е на видно място. Вместо „речник” може да бъде например „терминология” или нещо такова. ... „Информационни материали” ... това презентации на програмата ли са? Брошури пак на програмата. В „Галерия” снимки на готови неща ли има?

### **Като цяло са ясни менютата?**

Ясни са, но са много дълги, някакси не са направени като за сайт. В сайта нещата трябва да са по-опростени, за да можеш да го намериш с един поглед, да можеш да видиш ключовата дума, а не обяснението.

**Сега, пак се върнете в началото и прочетете първите два абзаца на въвеждащия текст.**

Егати цифричката - 2 милиарда ...

*(чете)*

**Сега отворете меню „Приоритетни оси” и кликнете на която и да е от тях. Вижте какъв е стилът на представяне ... едното е разказвателно, другото е под формата на резюме - кое е по-подходящо? Кое ви допада повече?**

Така са добре, както са си направени. Не е добре да са в резюме, булети, защото в „Приоритетни оси” маркираш целите и е добре те да са стегнати - цели изречения за описване на цели няма.

### **Кое все пак е по-добре?**

Зависи от мястото. Тук *(в „Приоритетни оси”)* е добре да е в такъв стил, а там *(в началото)* е добре да е в разказвателен. Не трябва да има строго определен - един стил.

### **Стилът на сайта лесен или труден за разбиране е?**

Нормален е, хубав е. Не е нужно да е много лесен. Добър стил е - не е прекалено лесен, но не е и прекалено труден. Разбира се. Но не е нужно да го опростяват още, защото той е за аудитория, която не е от най-елементарните.

### **Това, че има менюта вляво и горе обърква ли ви по някакъв начин?**

Вляво има менюта, горе има менюта, вдясно има, долу има. Те тези долу са нормални, на всички сайтове ги има. Обаче защо ме обърква ...? Не знам, изглежда ми странно. Тук са обобщените проекти ... не е лошо да го има и това, но чисто визуално да се представи в друга форма, по друг начин. Може би лентата е твърде голяма.

**Ако например лявото меню остане с малки букви, а хоризонталното с главни - това ще оправи ли нещата?**

Поне различен шрифт или горе да не е толкова широко полето - твърде е широко. Или менюто да е по-центрирано, да е горе някъде ...не е дразнещо, но идва в повече. Ако левите менюта се намалят като текст - да не са толкова дълги, и се обобщят ... защото тук много - по два реда, в хоризонталното - също по два...

**Информацията на сайта достатъчна ли е или вие няма как да прецените?**

Не зная, аз не съм пряко свързана с тези неща. Не работя по проект, за да видя дали има това, което ми трябва. Иначе информацията ми се струва доста.

**Новините, свързани с ОПТ вас интересуват ли ви?**

Не. Това няма да допринесе за някакво мое улеснение.

**Има ли нещо, което би ви накарало да влизате на този сайт? Например, актуална информация за състоянието на пътищата? За ремонтите? Някаква игра? Някакъв форум?**

По-скоро актуална информация за пътищата. Сега вече, след като знам, че има такъв сайт, може и да вляза и да видя. Досега изобщо не съм знаела. Но аз и не се интересувам ...

**Той е нов. Трябва да видите препратка към него, може би в друг сайт, в новини ...**

Да, може би ако го срещна в новинарски сайт, бих се заинтригувала. Много често отварям такива линкове - чета сайт с новини и отварям линк, към който те ме насочват.

**Каква информация трябва да има в новините, за да са интересни за хора, които не работят по тази програма?**

Например, да ни информират за това какво е състоянието, докъде са стигнали нещата, сертификати за качество дали са покрити, защото всички пътища в момента са отворителни, дори и да ги направят, те се развалят страшно бързо.

**Ако да речем, на картите на проектите има информация за местата, на които се работи, докъде са стигнали, какво правят, къде е отворено, затворено?**

Да, това ще бъде интересно и полезно. Бих отишла там, ако ми предстои пътуване, да видя какво е състоянието на еди-кой си път. Ти на практика не знаеш. И изведнъж се изненадваш, че бил затворен.

Обаче информацията трябва да е актуална, защото в много сайтове информацията е отпреди пет месеца.

**Бихте ли влязла на този сайт, след като вече знаете, че го има?**

Да.

**По каква причина?**

Най-малкото, за да го разгледам по-подробно. Да видя какво предстои да се прави, какви ще са модернизациите, как мислят да го направят. Но най-вече проектите.

**Бихте ли обобщили впечатленията си от сайта?**

Изглежда сериозен сайт, което е важно, не изглежда като сайт за забавления. Стил е. Класически сайт. Има някои недостатъци - претрупване на информация, което не е много добре. Не е добре на първата страница да има текст.

**Ами ако на мястото на текста за ОПТ се сложат новините?**

Да, може новините и картите. И някаква снимка. А текстът, който върви там какъв е?

**Някаква новина ...**

Това също е готино. Малко трудно се четат. Върви малко бавно. Но е хубаво, че върви, защото изглежда, че се актуализира. Може да има дата на последна актуализация. Аз поне го гледам.

**Бихте ли препоръчала този сайт на някого?**

Да, на човек, който се интересува от тези неща. На хора, които се интересуват повече от новини. Защото има много хора, които изобщо не ги е грижа. Те искат просто да отидат на готовото, на хубавото и това е. Няма да се поинтересуват, да видят как върви.

**Лесен или труден за използване е този сайт?**

Лесен. Не е труден. Няма нещо дразнещо и гадно. Има сайтове, които са много дразнещи, но този не е от тях.

**Благодаря ви. Моля сега да попълните този въпросник.**