# **Report z používateľského testovania**

# **Centrálnej integrovanie platformy - časť Obslužná zóna**

Dátum testovania: 12.10.2022 - 13.10.2022 Organizačný tím: Lukáš Jurena

Vzorka: 8 respondentov Matej Kučera

Petra Nemčková

Pozorovateľ: Zuzana Čížová

V období 12.10.2022 až 14.10.2022 bolo vykonané používateľské testovanie Centrálnej integračnej platformy Obslužná zóna, ktorá slúži na riadenie dátovej integrácie, umožní publikovanie a evidenciu oprávnení pre získavanie údajov, žiadostí pre získavanie údajov pre zníženie administratívnej náročnosti procesu integrácie, monitoring integračných väzieb a zobrazenie meta údajov

Vzorka respondentov  
  
Pôvodným zámerom bolo vykonať testovanie na používateľoch, ktorí budú pracovať so portálom priamo na rôznych OVM-kách. Tento zámer sme neuskutočnili v plnom rozsahu. Testovacia verzia Obslužnej zóny je momentálne nasadená vo vládnom cloude, ktorý je zabezpečený a preto prístup k nej nie je triviálny. Zvažovali sme 4 scenáre :

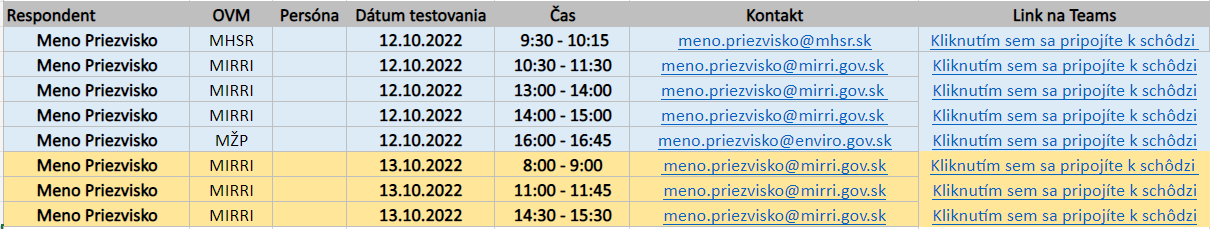
1. Respondenti prídu ku nám na MIRRI
2. My prídeme za respondentami na OVM-ká
3. Prostredníctvom hovoru cez MS Teams odovzdáme ovládania počítača, ktorý má prístup k Obslužnej zóne
4. Testovanie vykonáme cez hovor v MS Teams a testovacia verzia bude buď vypublikovaná do internetu alebo bude mať respondent prístup.

Rozhodli sme sa pre scenár, že používatelia prídu na MIRRI, z tohto dôvodu sme mali 2 externých respondentov (MH SR a MŽP SR) a interných respondentov (MIRRI).

Spolu bola Obslužná zóna testovaná 8 respondentami pre rolu Garant OVM. Odporúčame otestovať portál aj pre rolu Superadmin a Zamestnanec.

# Harmonogram

Kľúčovým pre testovanie bolo zorganizovanie respondentov. Boli dohodnutí respondenti na konkrétne časy. Niekedy bolo potrebné improvizovať a prispôsobiť sa, no vhodný respondenti sa našli pomerne jednoducho.



Každý každého respondenta sme vytvorili MS Teams meeting, týmto spôsobom sme vedeli nahrávať testovanie s respondentom a bolo tak možné aj online sledovanie z pohľadu pozorovateľov (pre zapisovača, externých pozorovateľov od dodávateľa riešenia).

Pre každého respondenta bolo vyhradených 45 minút. Tento odhad sme získali 0tým testovaním interne v tíme, ktoré prebehlo ešte pred samotnými testami.

# Scenár

Scenár bol postavený na základe UAT testov, ktoré vytvorili dodávateľ. Bol po spoločnej konzultácii mierne upravovaný, tak aby vyhovoval pre náš účel testovania portálu. Scenár je prílohou tohto reportu. Scenár má 15 úloh.

# Výsledky testovania

## Úloha č. 1. : Registrácia rezortu a seba ako garanta

Splnenie úlohy 8/8

Jeden respondent si pred registráciou prezrel všetky informácie ohľadne systému cez ikonu “i”. Respondent uviedol, že záložka v hlavičke s názvom Registrácia je vizuálne málo výrazná.

Používatelia zadali názov rezortu a odišli z poľa, no názov mu neostal v poli a nevšimol si to. Používatelia nerozumeli možnosti “pridať” nový rezort ak nebola v zozname, očakávali, že ju tam nájdu.

Jeden respondent zadával skratku OVM.

Respondenti ocenili automatické doplnenie IČO po vybratí rezortu zo zoznamu. Pri informačnom systéme OVM nevedeli, ktorý systém zadať. Chceli by zoznam dostupných systémov a aby sa k nim automaticky dotiahol kód z metaIS.

Po registrácii čakajú**,** že budú presmerovaní na úvodnú stránku a chceli by na obrazovke potvrdenie, že registrácia bola úspešná s inštrukciami “na mail sme Vám zaslali prihlasovacie údaje”.

Pri zle zadanom emaily je chybová hláška “zadajte valídny mail”, no nie je popísané ako má vyzerať valídny mail.

Po zadaní už registrovanej emailovej adresy a odoslaní registrovať sa zobrazila kontextová hláška, že už takýto mail existuje. Táto validácia by mohla prebehnúť už pri zadaní adresy do poľa.

Garant OVM je neurčitý pojem, jedna respondentka si nebola istá, koho ako garanta má vyplniť.

Úloha č. 2. Vytvor nového používateľa – zadaj svoj email (existujúci)  
Splnenie 8/8

Respondenti bez problémov zaregistrovali nového používateľa. Navigovali sa aj cez homepage aj cez menu.

Jeden používateľ dobre postrehol, že v možnosti vybrať OVM by malo byť defaultne jeho OVM pod ktorým je zaregistrovaný. Je to však v pláne do najbližšieho šprintu.

## Úloha č. 3. Zaktivuj svojho používateľa cez aktivačný link prijatý na email zadaný pri registrácií. Nastav heslo a prihlás sa s novým používateľom.

Respondenti sa zhodli, že očakávajú, že na zadaný mail príde notifikácia buď s prihlasovacími údajmi, meno, heslo alebo aktivačný link.

Jedna respondentka by očakávala, že používateľ sa prihlási potom cez eID.

## Úloha č. 4. Vyhľadaj si svojho používateľa v zozname používateľov

Splnenie 8/8

Používatelia sa navigujú cez rázcestníkový odkaz na homepagei, resp ostávajú po registrácii na defaultnej stránke s používateľmi.

Respondenti si mýlia vo filtri Používateľské meno (e-mail) s Krstným menom alebo zadali meno priezvisko do poľa Používateľské meno (e – mail) - následne sa ale opravil.

Jedna respondentka očakávala, že bude stačiť “meno.priezvisko” bez mailovej domény.

Respondenti zadávali priezvisko a našli svojho nového zamestnanca.

## Úloha č. 5. Uprav svojho používateľa – zmeň mu meno a tel. Č.

Splnenie 8/8

Intuitívne išli na ikony, počkali čo sa zobrazí pod danou ikonou. Po kliknutí ostala obrazovky na dolu, respondentka bola z toho prekvapená.

“Ceruzka, to je klasika”

## Úloha č. 6. Zablokuj svojho používateľa

Splnenie 8/8

Bez problémov. Jeden respondent išiel do úprav používateľa, tam nenašiel takáto možnosť. Hneď sa vrátil na zoznam a veľmi rýchlo našiel ikonu na zablokovanie.

## Úloha č. 7. Odblokuj svojho používateľa

Splnenie 8/8

“Je to intuitívne”

Bez problémov.

## Úloha č. 8. Zobraz si celý zoznam objektov evidencie

Splnenie 4 /8 -

Respondenti si čítali všetky rázcestníky, navigovali sa aj cez menu. Nevedeli čo si pod tými položkami predstaviť. Nevie čo si pod tým má predstaviť. Vstúpil do mojich žiadostí.

Respondenti si často zobrazovali zoznam objektov evidencie pre KAV. Následne prešiel na výber objektov evidencie, deklaruje, že tu by si našiel konkrétny ale všetky nájsť nevie.

Respondent prečítal pomocnú vetu, no nestlačil enter pre zobrazenie všetkých OE ako je v inštrukcii. Prečítal aj 2. krát, bol si neistý, nakoniec sa mu podarilo zobraziť zoznam OE.

Respondenti zadali OVM a bez názvu položky si vyfiltroval objekty. Po zopakovaní úlohy premýšľa, ktorý odkaz je na zoznam objektov evidencie. Následne bez ničoho dal hľadať a zobrazil si všetky OE. Respondentka nevedela ako sa dostať ku celému zoznamu.

Respondentka išla najprv do zoznamu OE pre KAV. Následne do výber OE. Zadala sociálnu poisťovňu a dala vyhľadať. Mala pocit, že iba podľa OVM sa dá vyhľadať. Potom sa jej podarilo zrušiť výber a dala vyhľadať bez akýchkoľvek atribútov.

Jeden respondent prišiel, hneď klikol bez zadávania do filtra vyhľadať.

Vo vyhľadávacom poli ostal posledný zadaný znak aj po refreshi stránky.

## Úloha č. 9. Vyhľadaj objekt evidencie „Nedoplatky na sociálnom poistení OverSi“

Splnenia 6/8   
Jeden respondent si v mojich žiadostiach všimol už vytvorenú žiadosť na tento OE, deklaruje že je to síce žiadosť, ale považuje to za splnenú úlohu.

Respondent dal do vyhľadávania nedoplatky v celom znení aj so skratkou. Vyhľadávanie mu nenašlo OE.

Respondentka bola najprv v žiadostiach, po zopakovaní úlohy išla na výber OE, ostal je zapnutý filter na MV SR. Zadala nedoplatky, ale nič jej nenašlo. Odišla a nesplnila úlohu.

Respondenti zadali nedoplatky a rýchlo našli OE. Skúša aj podľa OVM. Respondentka zadala sociálnu poisťovňu a rýchlo našla predmetný OE.   
  
Respondentka deklarovala, že to našla v podaných žiadostiach, no následne sa opravila a dokončila úlohu.

Respondentka skúšala nájsť v časti Zoznam OE pre KAV.

Zadal kľúčové slovo a rýchlo našiel OE.

## Úloha č. 10. Pridaj daný OE do košíka a odošli svoju žiadosť na schválenie

Splnenia 8/8

Pridanie do košíka prebehlo hladko. Respondenti deklarujú, že to bude asi zákon na základe, ktorého žiadajú o sprístupnenie. Časť respondentov nerozumela položke Informačný systém - koho systém, čoho systém? časť dávala suverénne OverSi lebo to bolo aj v názve OE.

## Úloha č. 11. Zobraz si detail svojej žiadosti

Splnenia 8/8

Respondent by si našiel žiadosť cez filter, ikonou ceruzky pre zobrazenie si zobrazili žiadosť. Respondenti by tam dal ikonu “I” alebo lupu, ceruzka im evokuje editovať. Nevykazovali známky, že by mali obtiažnosti pri plnení tejto úlohy.

Respondenti sa navigoval cez rázcestník,

## Úloha č. 12. Zmaž svoju žiadosť

Splnenia 8/8

Respondenti klikli na ikonu koša a hladko vymazali žiadosť.

## Úloha č. 13. Vytvor svoj integračný zámer

Splnenia 3/8

Respondenti sa navigujú cez menu.

Formulár láka nevyplniť nič. Chýba označenie čo musia a nemusia vyplniť. Hneď si všimol, že to nie je povinné a doplnil by to neskôr. Postupne prechádzal polia, nič nedopĺňal. Klikol na ďalší krok. Znova postupne prechádzal stránku Poskytovateľ IZ. Nič nevyplnil a následne klikol na Uložiť. Potreboval by ale viacej informácií.

Respondent vyplnil pracovný názov dokumentu a deklaroval, že neviem pokračovať, napriek tomu, že mal zobrazenú spodnú časť obrazovky. Nesplnil úlohu, ale bol zvedavý ako to funguje. Nerozumel poliam ohľadne Informačného systému. Očakával, že kód IS by malo automaticky vyplniť. Očakával, že všetky položky si bude vyberať zo zoznamov. Pri prechode z konzumenta IZ na poskytovateľa IZ sa mu javili ako rovnaká stránka, nevšimol si rozdiel.

Respondent by očakával “zafarbené” tlačidlo Ďalší krok. Vyplnil názov OVM a nechcelo sa mu vypĺňať. Zistil, že to nie sú povinné polia, išiel vyskúšať, či ho to pustí ďalej. Išiel na stránku poskytovateľ IZ, deklaruje že je na rovnakej stránke a teda si to radšej uložil, myslel si, že nastala nejaká chyba.

Ďalšia respondentka nevie čo je pracovný názov dokumentu. Chcela by nápovedu, alebo premenovať pole. Pokračuje na ďalšiu stranu. Vyplnila OVM, premýšľa kto je zriaďovateľ ministerstva. Vyplnila OE a dala Uložiť. Nešla na ďalšiu stranu poskytovateľa IZ.

Respondent je zmätený kto je konzument. Vypĺňa ministerstvo, našiel IS ktorý chce integrovať. Nevie čo je subjekt evidencie. Je prekvapený, že systém už má objekty evidencie. Deklaruje, že toto je ťažký formulár. Chýbajú mu tam kontextové noty/vysvetlivky. Vypĺňa aj služby konzumenta. Nerozumie čo znamená zoznam OE keď už vyberal OE. Urobil si export, ale bojí sa, že to stratí, tak si to radšej uložil. Nešiel na stránku poskytovateľ IZ.

Vypĺňa názov OVM, skratku. Zistila, že nič nie je povinné, prepdokladá, že musí byť ale všetko vyplnené. Vypĺňa rad radom čo vie. Do role dáva seba, lebo to bude osoba s ktorou sa bude komunikovať. Následne prišla na koniec stránky a dala Uložiť. Nešla na stránku poskytovateľ IZ.

Respondentka nevie kto je konzument IZ, ak my, tak prečo to nie je pred vyplnené? Kto je zriaďovateľ ministerstva? Vypĺňa fiktívne údaje. Nevie rozdiel medzi objektom a subjektom evidencie. Chýba jej kontext/konkrétny príklad. Pri službách konzumenta by mohol byť zoznam. Nie je tam hviezdička, tak preskakuje tieto polia. V roly by mala byť kontaktná osoba. Pri harmonograme neviem čo zadať, či dátum začiatku alebo počet dní. Ak je tam dátum, mohol by tam byť kalendár. Išla do ďalšieho kroku, na stránku poskytovateľ IZ, tvrdí, že to musí uložiť. Zdá sa jej, že to je to isté, potom prišla na to, že to je iná stránka. Došla k záveru, že zjavne nemusí nič vypĺňať a klikla na zoznam IZ. Respondentka je veľmi frustrovaná a nahnevaná, lebo všetky údaje stratila. Nerozumela položke “Zoznam zvolených OE” - myslela si, že sa tu dá vyplniť iba to čo v Názov objektu evidencie “Je to to isté?”. Uložila IZ, ale iba po stránku konzumenta IZ. “Netuším, čo robím”. Nerozumela, prečo tam bol ďalší krok keď si to mala uložiť. Čakala, že sa tlačidlom uložiť si to iba priebežne uloží. Ďalší krok jej evokoval, že ešte musí niečo urobiť. Čakala, že uloženie ju posunie na druhú stranu.

Posledná respondentka klikla na ďalší krok, na konzument IZ. Vyplnila OVM. Tvári sa to, že nemusí vyplniť nič. Chýba jej označenie čo musí a čo nemusí urobiť (povinné a nepovinné polia). Nevie čo je subjekt evidencie. Príde jej, že je tu strašne veľa vyžadovaných informácií, chýbajú jej nápovede. Má pocit, že nevie čo robí. Pri poli zoznam zvolených OE má pocit, že už to raz zadávala, nerozumiem prečo má znovu. Nevie koho rola a zodpovednosti. “Budem odvážna a dám ďalší krok”. Netuší čo sa stalo. Nič tu nie je vyplnené. Je frustrovaná. Očakávala nejaké upozornenie. Dolu premýšľa či klikne na predchádzajúci krok, uloží dokumentu alebo pôjde na Zoznam IZ. Uložila IZ. Je zaujímavé, že aj s tak malým počtom vyplnených polí jej to dovolilo uložiť/odoslať. Čakala by validáciu a navigáciu vo formulári.

## Úloha č. 14. Vyexportuj si svoj integračný zámer

Splnenia 8/8

Export zrealizovali cez zoznam integračných zámerov prostredníctvom ikony stiahnuť. Jedného respondenta to ťahalo aj k úprave, keďže si všimol dolu tlačidlo na export. Nemal žiadne problémy so stiahnutím. Jedna respondentka si otvorila svoj zámer a tam si vyexportovala súbor.

## Úloha č. 15. Vytvor nový incident

Splnenie 8/8

Respondenti sa navigovali cez rázcestník na úvodnej stránke alebo menu. Žiadne z polí im nerobilo problém. Nahlasovaním incidentu prešli hladko.

Hľadali aj v pätičke, potom našli v menu.

Jedna respondentka deklarovala, že incidenty sú názov, ktorému nemusia všetci rozumieť. Inak vyplnila všetko hladko. Očakávala, že po odoslaní incidentu ju systém hodí na domovskú stránku, namiesto toho ostala obrazovka s jej vyplnenými parametrami incidentu.

Celkové dojmy používateľov  
  
1) Respondent hovorí, že je to svižné pekné. Myslel si, že sa nebude vedieť zorientovať. Ako laik by tiež s tým nemal veľký problém. Pri správe objektu mu to išlo subjektívne ťažšie. Vyzerá to super.   
  
Zaujala ho jednoduchosť portálu. Doplnil by “íčka”/ vysvetlivky pri odborných pojmoch. Doplnil by funkcionalitu CTRL + F aby rýchlejšie našiel svoju žiadosť. Subjektívne mu išlo ťažšie Správa objektov evidencie. Zvyšok úloh bol úplne intuitívny. Doplnil by FAQs, Kontakt na prevádzkovateľa, niečo ako support aby bolo možné komu napísať, ale cez incidenty sa dá nahlásiť chyba. Vytiahnuť kontakty. Mohlo by byť školenie ako to používať pre používateľov.

2) Nie je to ťažké, ocenil, že robíme UX testovanie. Schvaľuje webový koncept. Ocenil by automaticky pred vyplnené veci (jeho OVM a pod) alebo výber (zoznam), rovnako aj na výber zo zoznamu IS daného OVM. Dizajn je okej. Reportuje, že po odoslaní incidentu sa nič nestalo, bez presmerovania na domovskú stránku, ostali mu vyplnené údaje. Rovnako nebolo presmerovanie pri vytvorení nového používateľa a ani pri registrácii OVM. Síce bola zelená hláška hore, ale iba preblikla. Respondent by na homepagei použil skôr akordeóny ako statické rázcestníky.

3) Deklaruje, že vyhľadanie objektov evidencie bolo kostrbaté, v ďalšej časti rozhovoru zhodnotil, že to išlo najobťažnejšie. Chcel by položku “Zoznam objektov evidencie” nevedel, že má kliknúť na “Výber OE pre schválenie”. Prijal by, aby po odoslaní formuláru ho hodilo na predchádzajúcu stránku - pri incidente, registrácii používateľa. CTA tlačidlo pri integračnom zámere je na “uložiť” a zaniklo mu tlačidlo “Pokračovať”. Celkovo deklaruje, že to bolo v poriadku.

4) Cíti sa dobre. Príde jej to jednoduché, je to intuitívne. Viac sa jej páči ako nepáči. Ak OVM chce konzumovať údaje tak iba v zmysle zákona, bolo by fajn kebyže je zoznam podľa ktorých zákonov môže konzumovať údaje. Respondentka jedným dychom doplnila, že to je ale náročné. Uviedla, že by bolo dobré aspoň cez hint/nápovedu uviesť príklad, ako to má vyzerať. Mazanie a pridávanie ide jednoducho. Problémy pociťovala keď nemala rozbaľovacie okno a nevie čo to pole čaká, že tam má vyplniť. Pridala by položku menu “Zoznam objektov evidencie”. Do zoznamu OVM pri výbere objektu evidencie by doplnila položku “všetky”. Pri integračnom zámere jej nebolo jasné prvé pole “Pracovný názov dokumentu”, je potrebné to lepšie vysvetliť.

5) Všetko bolo relatívne intuitívne. Nebolo mu jasné jednotlivé atribúty pri Integračnom zámere. Manažment používateľov je úplne jasný. Páči sa mu helpdesk (Incidenty). Chcel by prehľad svojich zadaných incidentov. Aký je stav jednotlivých incidentov. IZ mu robil najväčšie problémy. Bol tam zmätený.

6) Potešilo ju možnosť zadávať Incidenty. Pracuje s OverSi – tam je terminológia cez “služby” = Objekty evidencie. Je to podľa nej fajn. Páčila sa jej stavová hláška napr. po registrácii. Integračné zámery - kebyže má viacej informácií čo ide integrovať, tak by to bolo pre ňu lepšie. Prijala by vysvetlenie, že čo to je ten objekt evidencie.

7) Veľa úloh bolo jednoduchých. Nehnevalo ju, že si pri IZ neuložila vyplnené polia a tým pádom všetko stratila. Správa objektov evidencie - slovník. Nie je to intuitívne. Položka v menu Správa objektov evidencie bola pre respondentku celá čudná. Pri zozname podaných žiadostí by očakávala aj slovo “mojich”. V terajšom znení zoznam podaných žiadostí nevedela, za koho sú. Za celú organizáciu? Nevie čo by čakal pod zoznam žiadostí pre KAV. Prišla jej divná položka výber OE pre schválenie. Považuje to za veľmi zlú formuláciu

Nedávala by skratku do položky menu. Keď s tým bude spracovať úzka skupina ľudí, skratka je ok. IZ – tne kto ho bude integrovať by mal vedieť viac. Bolo by fajn mať návod aby vedela čo kde a ako vyplniť. Kto je konzument a pod.

Pri zozname používateľov a operácie s nimi by očakávala skôr názov Zoznam používateľov a aktualizácia. Ak sa tam používateľ prihlási raz za 4 mesiace, skratky nie sú fajn, ak bude frekvencia vysoká, tak je to okej,

8) Pocity sú, že je to komplikované. Zdalo sa jej, že pri výbere objektov evidencie ju systém “neviedol ”. Nevedela nájsť zoznam všetkých objektov evidencie. - nechcela nič schvaľovať. IZ jej prišiel strašidelný. Viac rozkrokovať samotný formulár. Pridať vysvetlivky. Ak to bude človek robiť bežne, asi mu veľa vysvetliviek bude zavadzať. Veci, ktoré dokážeme zistiť automatizovane nevypĺňať. Respondentke sa páčia tlačidlá umiestnené dolu. Respondentka by pridala, krátky návod/príručku ako používať portál.

# Záver

Respondenti celkovo hodnotili Obslužnú zónu pozitívne. Väčšina úloh im prišla jednoduchá a drvivú väčšinu aj úspešne zvládli. Ako priestor na zlepšenie, ktorý vyplynul z testovania je prepracovať zoznam všetkých OE – v súčasnosti Výber OE pre schválenie a Vytvorenie integračného zámeru. Vytvorenie integračného zámeru považovali používatelia za komplikovaný a nevedeli úlohu splniť.

**Zoznam úloh na zlepšenie**

### **Nutné zapracovať - jednoduché na implementáciu**

1. Pridať vysvetlivku/nápovedu ku poľu IS pri registrácii, aby používatelia vedeli, ktorý IS je vyžadovaný.
2. Po registrácii presmerovanie na domovskú stránku.
3. Pri všetkých validačných chybách je nutné upraviť text tak, aby používateľovi povedal ako odstrániť nezrovnalosť. Súčasný stav iba informuje o nezrovnalosti.
4. Pridať nápovedu k poľu email, kde sa používateľovi vysvetlí, aký tvar emailu je očakávaný.
5. Pred každý formulár (registrácia, nový používateľ, integračný zámer ...) je nutné pred polia uviesť, že pole označené hviezdičkou je povinné.
6. Premenovať filtračné pole pri zozname používateľov z “používateľské meno (email) na “e-mail používateľa”
7. Premenovať/rozpísať skratku položky v menu na Správa objektov evidencie
8. Premenovať podpoložku Výber OE na schválenie položky Správa objektov evidencie. Odporúčame použiť Zoznam objektov evidencie
9. Premenovať podpoložku Zoznam žiadostí na Zoznam mojich žiadostí
10. V “košíku” pridať nápovedu/vysvetlivku čo je myslené poľom Informačný systém.
11. V “košíku” pridať nápovedu/vysvetlivku čo je myslené poľom Právny základ.
12. Pri zozname mojich žiadostí zmeniť ikonu ceruzky na ikonu “i” alebo lupy prípadne obdobné. Ceruzka evokuje úpravu.
13. Incidenty premenovať (ak je to relevantné) na Nahlásenie chybných údajov alebo Nahlasovanie nedostatkov.
14. Pridať odkaz na nahlasovanie incidentov aj do pätičky.
15. Presmerovať používateľa po odoslaní incidentu na domovskú stránku.

### **Nutné zapracovať - zložité na implementáciu**

1. Po zadaní názvu OVM upraviť pole tak, aby ostával tento názov v poli.
2. Upraviť validácie zaregistrovaných emailových adries tak, aby sa validoval email hneď po zadaní do poľa, nie až po odoslaní registrácie.
3. Upraviť validácie zaregistrovaných IČO tak, aby sa validoval IČO hneď po zadaní do poľa, nie až po odoslaní registrácie.
4. Pridať filtračné pole pri zozname používateľov s názvom Meno (Krstné meno.)
5. V súčasnej podpoložke Výber OE na schválenie defaultne zobrazovať aspoň náhľad všetkých objektov evidencie, ktoré sú integrované v obslužnej zóne.
6. V zozname OVM vo filtri v podpoložke Výber OE na schválenie pridať ako prvú možnosť “nevybrané”.
7. Po refreshi stránky, respektíve odchode zo stránky Výber OE na schválenie upraviť filtre tak, aby sa resetovali a neostali tam vybraté hodnoty.
8. Pri kontextovom okne po kliknutí napr. “Pridať do košíka” nie je možné klávesnicou ovládať prvky. Toto je chyba z pohľadu prístupnosti.

### **Nice to have - jednoduché na implementáciu**

1. Položku menu “Registrácia” presunúť v rámci hlavičky ako CTA button vpravo.
2. Upraviť pridávanie OVM, ktoré nie sú v zozname pri registrácii. Napríklad formou nápovedy alebo zvýraznením tejto možnosti.

### **Nice to have - zložité na implementáciu**

1. Vytvoriť zoznam dostupných IS pre daný rezort a naintegrovať automatické dopĺnanie kódu IS.
2. Po registrácii vytvroiť statickú stránku s potvrdením o úspešnom zaregistrovaní spolu s ďaľšími krokmi (kontrola emailu a pod.)
3. Vytvoriť zoznam podaných incidentov.
4. Vytvoriť sledovanie stavu podaných incidentov.
5. Vytvoriť používateľovi po odoslaní incidentu statickú stránku s potvrdením odoslania incidentu, prípadne sledovacím číslom a podobnými infomráciami.

### **Osobitá časť - integračný zámer**

Vytvorenie integračného zámeru je špecifická časť portálu a je nutné venovať jej osobitú pozornosť - jedná sa defacto o samostatnú koncovú službu. Potrebné zmeny sú náročné na implementáciu. Ak je to len vytvorený formulár ako pomôcka pre súčasný wordový formulár, ktorý je následne generovaný a bude využívaný najmä používateľmi, ktorí majú skúsenosti, tak budú postačujúce menšie zásahy.

Za predpokladu, že táto služba bude slúžiť aj neskúseným používateľom je potrebné sa nad integračným zámerom zamýšľať ako nad službou.

Odporúčania:

1. Vytvoriť úvodnú stránku služby vytvorenie IZ kde bude popísané, na čo to slúži, popíše sa čo je čo, na čo to slúži, všetky informácie, ktoré potrebuje používateľ mať, aby vedel dokončiť službu. Takisto by sa tu mali nachádzať informácie o uložení zámeru, že je možné ho následne editovať, že to nie je podanie, ale iba vyplnenie kľučového dokumentu a ako podať tento IZ.
2. Rozstránkovať službu na menšie celky. Napr (1 – uvod, 2- konzument čast1, čast2, časť 3, 3 poskytovateľ - časť1, časť2, časť 3, 4 sumár )
3. Pripraviť obslužný návod k tejto službe (to čo sa nezmestí na úvodnú stranu)
4. Primárnym zeleným tlačidlom v službe by malo byť “ďalej” a nie uložiť. Až keď sa dostane používateľ na koniec/sumár tak primárnym tlačidlom by malo byť Uložiť.
5. Primárne tlačidlo pomenúvať v zmysle “ďalší krok - poskytovateľ IZ”
6. Použiť jednoduchší jazyk – respondenti nerozumeli odborným názvom ako konzument IZ – v tom prípade by mohlo byť formou nápovede doplnené, že je to osoba, ktorá bude pracovať s údajmi a podobne.
7. Označiť na začiatku formulára na ktorej stránke z koľkých používateľ je, ak je formulár statický a nemá dynamické prvky.
8. Vytvoriť pre dané OVM zoznamy ich IS aby sa uľahčilo vypĺňanie polí tam kde je to možné.
9. Polia v službe jednoduchšie pomenovať - respondenti im nerozumeli, pôsobia akoby bola vyžadovaná informácia duplicitne.

Po novom navrhnutí služby bude potrebné otestovať samostatne túto časť Obslužnej źony.

# Príloha č. 1: Scenár

# **ČASŤ 0 – INTRODUCTION - prečo sme sa tu zišli, čo bude nasledovať a koľko to bude trvať**

Dobrý deň,  
  
moje meno je ............. a pracujem na MIRRI na oddelení XYZ. Jednou z našich úloh je testovať nové produkty, ktorými MIRRI zabezpečuje lepšiu vzájomnú dostupnosť, viditeľnosť a využiteľnosť údajov medzi rezortmi.

Práve v tomto kontexte sme sa tu dnes zišli. Dnes by chceli spolu s Vami bližšie pozrieť na naše riešenie - Centrálnu integrovanú platformu - obslužná zóna. Obslužná zóna je modul pre riadenie dátovej integrácie, ktorý umožní publikovanie a evidenciu oprávnení pre získavanie údajov, žiadostí pre získavanie údajov pre zníženie administratívnej náročnosti procesu integrácie, monitoring integračných väzieb, zobrazenie metaúdajov.

Modul umožňuje:

-Zadávať požiadavky na údaje

-Vyberať si z dostupných údajov

-Sledovať aktívne integračne väzby (monitoring integračných väzieb)

-Podporovať a automatizovať tvorbu podkladov pre prípravu dohôd

Ja som nebol pri vývoji tohto riešenia, len ho testujem a bol by som rád, keď budete komentovať/opisovať čo robíte, nad čím premýšľate pri prechádzaní jednotlivých úloh. V rámci testovania neexistujú dobré a zlé odpovede, nemôžete urobiť nič zle.

Tento náš spoločný rozhovor by som si rád zaznamenal - môj kolega/kolegyňa *...........* si bude robiť poznámky a keďže sa rozprávame online, náš rozhovor by sme si radi nahrali pre prípad, že by sme v budúcnosti potrebovali niečo skontrolovať. Nahrávka a poznámky z nášho rozhovoru budú použité výhradne na účel zlepšenia systému a nebudú nikde nijakým spôsobom šírené.

**Súhlasíte s nahrávaním?**

Náš rozhovor by mal trvať približne 45 minút. Mám pripravených 12 úloh (Garant)/10 úloh (Zamestnanec), Môžeme začať alebo si potrebujete ešte niečo overiť, nechať vysvetliť?

Skôr ako začneme, chcete sa niečo spýtať? **(nebudem vám vedieť počas testu poradiť)**

**ČASŤ 1 - Základné info o testovanej osobe**

**Meno respondenta/tky:**

**Persóna:** Garant / zamestnanec

**Dátum:**

**Čas:**

**Miesto rozhovoru**:

**Vek**:

*KONTROLNÉ OTÁZKY*

**Aké softvér najčastejšie pri práci s PC používate?**

**Kde trávite čas na internete?**

**Poznáte MIRRI? V akom kontexte ? (pokojne to opíšte vlastnými slovami)**

**Aké údaje najčastejšie potrebujete pri svojej práci?**

# **ČASŤ 2a – ZADANIA pre GARANTOV**

## ÚLOHA Č.1: Zaregistruj svoje OVM a seba ako jeho garanta

Ako prvý krok potrebujete zaregistrovať svoj rezort do systému CIP - obslužná zóna.  **Ako by ste postupovali?**

Pre moderátora

|  |
| --- |
| **ÚLOHA SPLNENÁ AK** = odošle registráciu |
| **NEÚSPECH** = **KLIK HOCIKAM INAM** |

## ÚLOHA Č.2: Vytvor nového používateľa – zadaj svoj email (existujúci) Teraz chcete pridať nového zamestnanca “Jozefa Testa”, aby mohol pracovať vrám tohto systému. Ako by ste ho zaregistrovali?

Pre moderátora

|  |
| --- |
| **ÚLOHA SPLNENÁ AK** = zaregistruje nového pouzívateľa na záložke “nový používatel” |
| **NEÚSPECH** = **KLIK HOCIKAM INAM** |

## ÚLOHA Č.3: Zaktivuj svojho používateľa cez aktivačný link prijatý na email zadaný pri registrácií. Nastav heslo a prihlás sa s novým používateľom.

Pre moderátora

|  |
| --- |
| **ÚLOHA SPLNENÁ AK** = respondent kliknem na tlačidlo pridať nový dataset a vyplní fomrulár, uloži, priradí skupinu, uloží. |
| **NEÚSPECH** = **Ak klikne na “Priradiť dataset”, alebo nenájde ako pridať nový dataset** |

## ÚLOHA Č.4: Vyhľadaj si svojho používateľa v zozname používateľov

Po vytvorení používateľa Jozef Test ho vyhľadajte medzi všetkými používateľmi podľa Ako by ste ho vyhľadali?

Pre moderátora

|  |
| --- |
| **ÚLOHA SPLNENÁ AK** = použíje filter priezvisko používateľa, aplikuje a vyhľadá |
| **NEÚSPECH** = použije vo filtri “používateľské meno (email)” |

## ÚLOHA Č.5: Uprav svojho používateľa – zmeň mu meno a tel. č.

Pri vytváraní používateľa Jozef Test ste nevedeli aké má telefónne číslo a urobili ste preklep v mene. Zmente mu číslo a meno. Ako by ste to spravili?

Pre moderátora

|  |
| --- |
| **ÚLOHA SPLNENÁ AK** = zmení údaje a dá uložiť. |
| **NEÚSPECH** = **KLIK HOCIKAM INAM** |

## ÚLOHA Č.6: Zablokuj svojho používateľa

Používateľ Jozef Test je dočasne PN a potrebujete mu zablokovať účet. Ako by ste postupovali?

|  |
| --- |
| **ÚLOHA SPLNENÁ AK** = klikne pri používateľovi na ikonu zámku. |
| **NEÚSPECH** = **KLIK HOCIKAM INAM** |

## ÚLOHA Č.7: Odblokuj svojho používateľa

Jozef Test sa už vrátil z PNky a chcete, aby mohol ďalej pracovať. Je potrebné odblokovať mu účet. Ako by ste to urobili?

|  |
| --- |
| CESTA K ÚSPECHU 1 = Kliknem na ikonu kľúča. |
| **NEÚSPECH** = **KLIK HOCIKAM INAM** |
|  |

## ÚLOHA Č.8: Zobraz si celý zoznam objektov evidencie

Vrámci práce s objektami evidencie (údajmi) si chcete prezrieť, ktoré objekty evidencie sú k dispozícii. Ako by ste si zobrazili kompletný zoznam OE?

|  |
| --- |
| **ÚLOHA SPLNENÁ AK** = Správa OE - Výber objektov evidencie – klkne na vyhladať OE bez natukania |
| **NEÚSPECH** = **KLIK HOCIKAM INAM** |

## ÚLOHA Č.9: Vyhľadaj objekt evidencie „Nedoplatky na sociálnom poistení Oversi“

Vyhľadajte si zo v obslužne zóne konkrétny dataset “Nedoplatky na sociálnom poistení Oversi”. Ako by ste postupovali?

|  |
| --- |
| **ÚLOHA SPLNENÁ AK** = zadá konkrétny názov do searchu |
| Vyberie zo zoznamu |
| **NEÚSPECH** = **KLIK HOCIKAM INAM** |

## ÚLOHA Č.10: Pridaj daný OE do košíka a odošli svoju žiadosť na schválenie

Keď ste našli Nedoplatky na soc. Poistení Oversi tak odošlite žiadosť o

|  |
| --- |
| **ÚLOHA SPLNENÁ AK** = respondent v detaile OE klikne na priradiť dataset a tam vyberie obe používateľské skupiny. |
| **NEÚSPECH** = **KLIK HOCIKAM INAM** |

## ÚLOHA Č.11: Zobraz si detail svojej žiadosti

Skontrolujte si svoju zadanú žiadosť o sprístupnenie Nedoplatkov na soc. poistení. Ako by ste postupovali?

|  |
| --- |
| **ÚLOHA SPLNENÁ AK** = Klikne na na zoznam podaných žiadostí, vyhľadá tú o nedoplatkoch a zobrazí detail. |
| **NEÚSPECH** = **KLIK HOCIKAM INAM** |

## ÚLOHA Č.12: Zmaž svoju žiadosť

Dostali ste pokyn od nadriadeného, aby ste túto žiadosť zrušili. Ako by ste postupovali?

|  |
| --- |
| **ÚLOHA SPLNENÁ AK** = Klikne na na zoznam podaných žiadostí, vyhľadá tú o nedoplatkoch a zmaže ju. |
| **NEÚSPECH** = **KLIK HOCIKAM INAM** |

## ÚLOHA Č.13: Vytvor svoj integračný zámer Chcete si vytvoriť nový integračný zámer . Ako by ste postupovali?

|  |
| --- |
| **ÚLOHA SPLNENÁ AK** = Klikne na na zoznam podaných žiadostí, vyhľadá tú o nedoplatkoch a zobrazí detail. |
| **NEÚSPECH** = **KLIK HOCIKAM INAM** |

## ÚLOHA Č.14: Vyexportuj si svoj integračný zámer

Skontrolujte si svoju zadanú žiadosť o sprístupnenie Nedoplatkov na soc. poistení. Ako by ste postupovali?

|  |
| --- |
| **ÚLOHA SPLNENÁ AK** = Klikne na na zoznam podaných žiadostí, vyhľadá tú o nedoplatkoch a zobrazí detail. |
| **NEÚSPECH** = **KLIK HOCIKAM INAM** |

## ÚLOHA Č.15: Vytvor nový incident

Predstavte si, že ste objavili chybu v objekte evidencie. Chcete nahlásiť túto chybu. Čo by ste v taktom prípade robili?

|  |
| --- |
| ÚLOHA SPLNENÁ AK = Klikne na na zoznam podaných žiadostí, vyhľadá tú o nedoplatkoch a zobrazí detail. |
| NEÚSPECH = KLIK HOCIKAM INAM |

# **ČASŤ 3 - ZÁVER (Dojmy a pocity z úloh - vlastnými slovami + rekapitulácia)**

- Ako sa cítite po testovaní?

- Aké sú vaše celkové pocity z riešenia týchto úloh?

- Čo Vás pri riešení úloh najviac zaujalo (pozitívne alebo negatívne)?

- Čo sa vám osobne páčilo/nepáčilo na webe (hociktorej jej časti)?

- Čo šlo podľa vás hladko a naopak, pri čom ste pociťovali problém?

Ak spomenú negatíva....

- čo by vám pomohlo tieto pocity / problémy prekonať?

- Čo by sme podľa vás mohli na webe zlepšiť ?

# **ZOZNAM VŠETKÝCH ULOH**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Akcia (obrazovka, sekcia, rola)** | **Očakávaný výsledok** |
|  | **GARANT** |  |
|  | **Prihlasovacia obrazovka – nezaregistrovaný garant** |  |
| 1 | Zaregistruj svoje OVM a seba ako jeho garanta | Registrácia odoslaná |
|  | **Správa používateľov** |  |
| 2 | Vytvor nového používateľa – zadaj svoj email (existujúci) | Používateľ je úspešne vytvorený |
| 3 | Zaktivuj svojho používateľa cez aktivačný link prijatý na email zadaný pri registrácií. Nastav heslo a prihlás sa s novým používateľom. | Používateľ sa dokáže prihlásiť s nastaveným heslom |
| 4 | Vyhľadaj si svojho používateľa v zozname používateľov | Nový používateľ je v zozname |
| 5 | Uprav svojho používateľa – zmeň mu meno a tel. č. | Údaje sú úspešne zmenené |
| 6 | Zablokuj svojho používateľa | Používateľ je zablokovaný |
| 7 | Odblokuj svojho používateľa | Používateľ je odblokovaný = aktívny |
| 8 | ~~Zmaž svojho používateľa~~ | ~~Používateľ je vymazaný zo zoznamu~~ |
|  | **Správa OE** |  |
| 9 | Zobraz si celý zoznam objektov evidencie | Zobrazených je „by default“ prvých 10 |
| 10 | Vyhľadaj objekt evidencie „Nedoplatky na sociálnom poistení Oversi“ | Používateľ vidí daný OE aj s jeho parametrami |
| 11 | Pridaj daný OE do košíka a odošli svoju žiadosť na schválenie | Žiadosť bola úspešne vytvorená“ |
| 12 | Zobraz si detail svojej žiadosti | Používateľ vidí detailné informácie |
| 13 | Zmaž svoju žiadosť | Žiadosť bola zmazaná zo zoznamu |
|  | **Integračné zámery** |  |
| 14 | Vytvor svoj Integračný zámer | Integračný zámer je uložený v zozname |
| 15 | Vyexportuj si svoj integračný zámer | Integračný zámer je uložený v docx. formáte |
|  | **Incidenty** |  |
| 16 | Vytvor nový incident | Incident je úspešne vytvorený a odoslaný do externého ticketovacieho systému |
|  | **APPROVER\* podmienkou pre vykonanie sú dve vytvorené žiadosti pod rolou garant** |  |
| 17 | Zobraz si zoznam žiadostí na schválenie OE | Zobrazí sa zoznam všetkých žiadostí |
| 18 | Zobraz si detail jednej žiadosti | Používateľ vidí detail danej žiadosti |
| 19 | Schváľ danú žiadosť | Žiadosť je schválená |
| 20 | Zamietni druhú žiadosť | Žiadosť je zamietnutá |
|  | **SUPERADMIN\* podmienkou pre vykonanie prvých štyroch scenárov sú dve vytvorené verejné registrácie** |  |
|  | **Registrácia OVM** |  |
| 21 | Zobraz si zoznam žiadostí na registráciu OVM | Používateľ vidí všetky žiadosti |
| 22 | Uprav žiadosť – zmeň priezvisko garanta | Žiadosť v stave „Nová“ je upravená |
| 23 | Schváľ danú žiadosť | Žiadosť je úspešne schválená |
| 24 | Zamietni druhú žiadosť | Žiadosť je zamietnutá |
| 25 | Zaregistruj nové OVM a nového garanta | Žiadosť je vytvorená a automaticky aj schválená |
| 25 | Nájdi svoju registráciu v zozname žiadostí | Daná žiadosť má automaticky stav „Schválená“ |