



MINISTERSTVO

INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA
A INFORMATIZÁCIE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Školenie BRISK

Používateľská kvalita a behaviorálne inovácie
v prostredí verejnej správy na Slovensku

14.11.2022

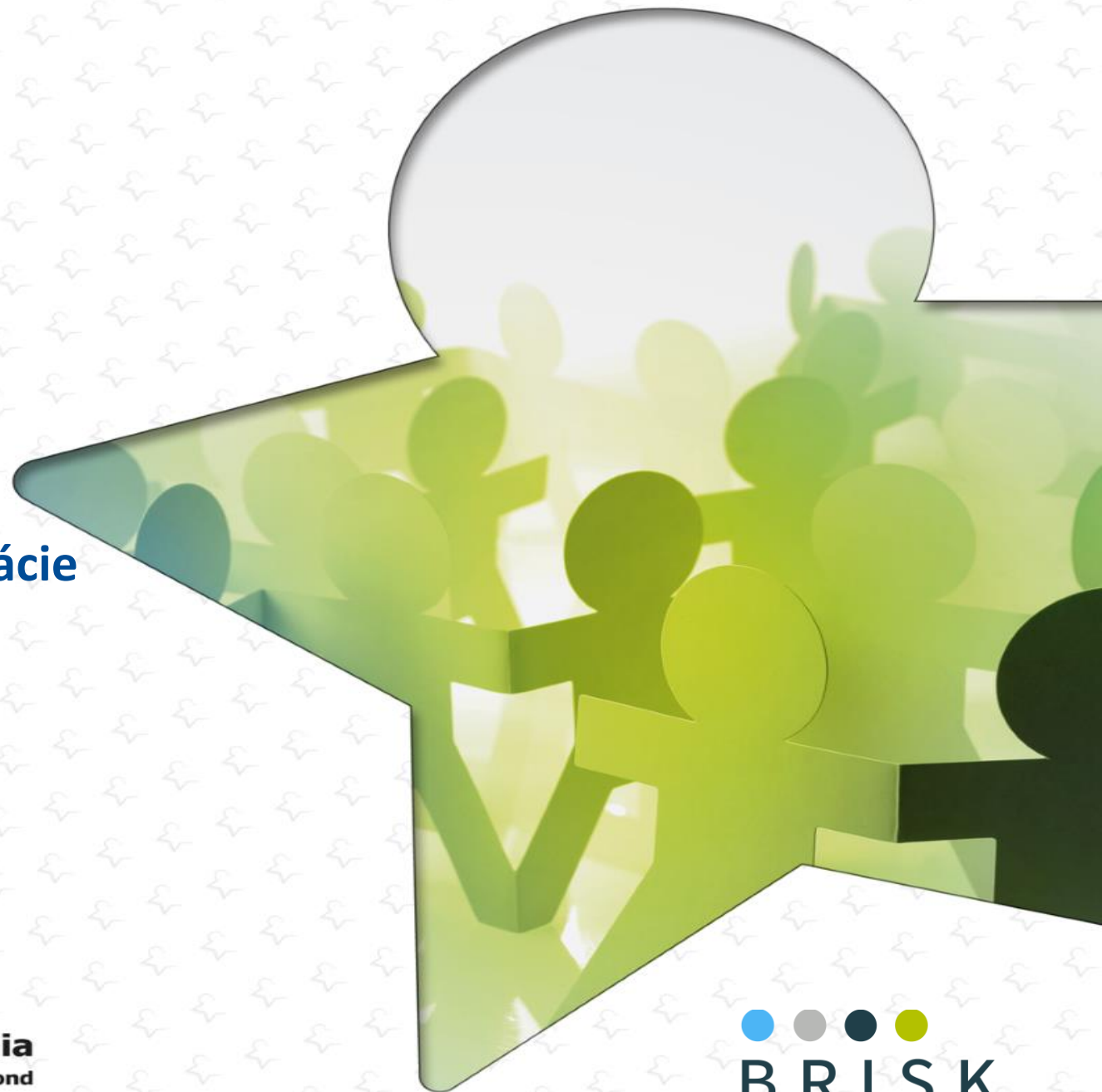
SITVS/MIRRI



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**



Európska únia
Európsky sociálny fond



BRISK

Program školenia

14.11.2022

- Úvod do školenia
- Používateľská kvalita a behaviorálne inovácie v prostredí štátnych služieb a webov
- Vyhláška 547/2021 Z. z . o elektronizácii agendy verejnej správy (UX)
- ☐ Používateľský prieskum
 - ☐ Teória
 - ☐ Príklady z praxe: Actly - kvalitatívny prieskum doména.gov.sk, kvantitatívny prieskum Modernizácia slovensko.sk
 - ☐ Ako pripravovať dotazníkový prieskum?

PRESTÁVKA

- Návrh a mapovanie používateľskej cesty
 - Teória
 - Príklady z praxe: Narodenie dieťaťa, Založenie s.r.o., Občiansky preukaz pre dieťa

OBED

- Životné situácie ako nevyhnutný kontext zlepšovania používateľskej kvality

Customer Experience

User Experience

VS



CUSTOMER'S JOURNEY

Behaviorálna
intervencia



Design Bites

→ **User Experience (UX)**
How is the experience of the user while using your product?

Behaviorálna
intervencia

UI

UX

CX

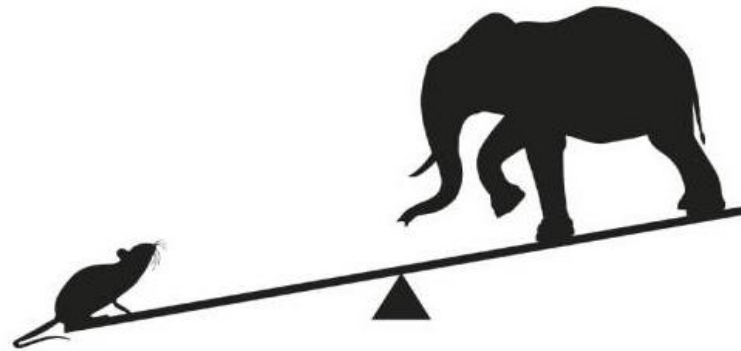
User Interface (UI)

How your product looks visually?

Customer Experience (CX)

How your overall company engages with the users?

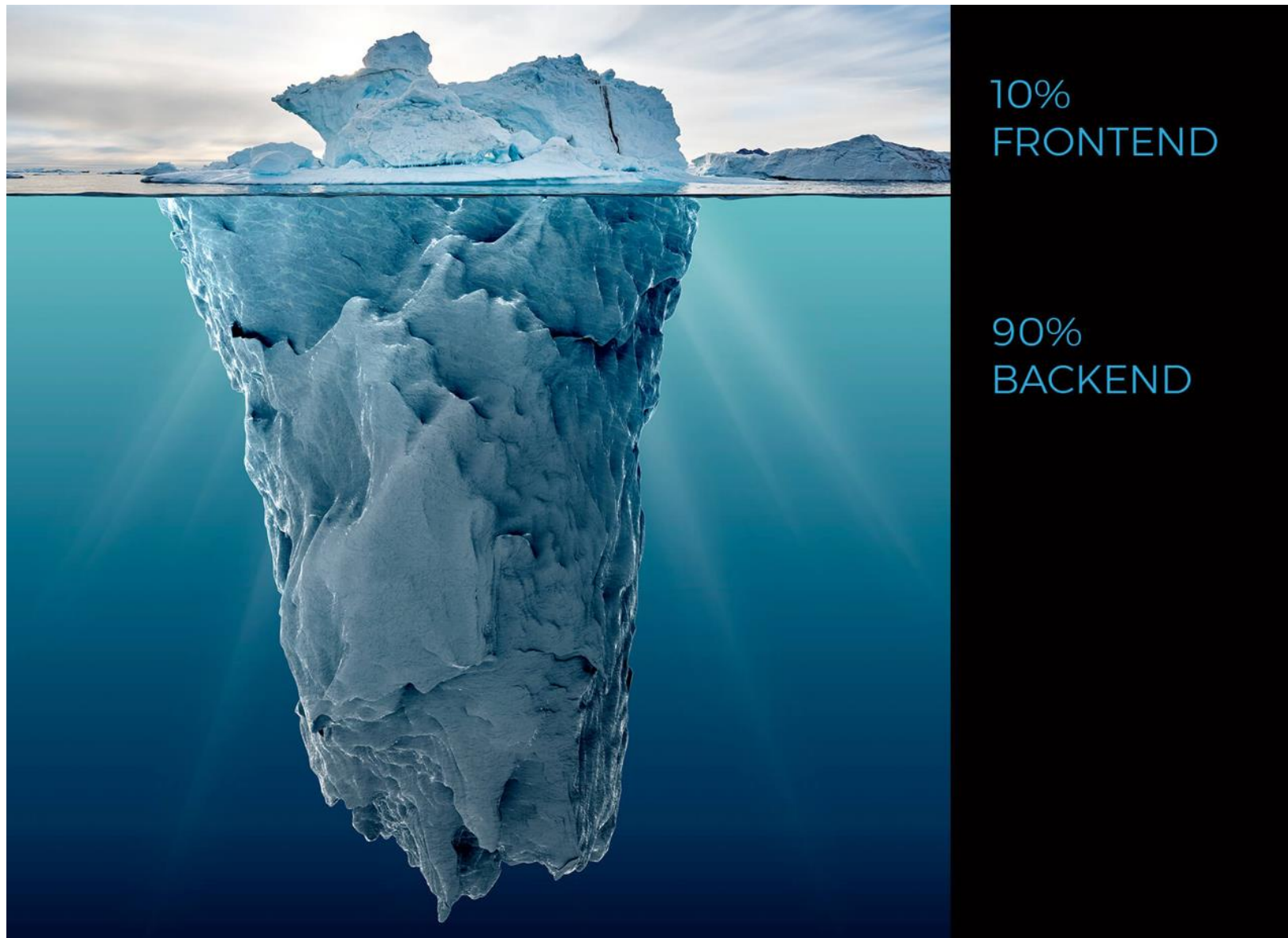
Malé zmeny v komunikácii na občana prinesú veľké zmeny

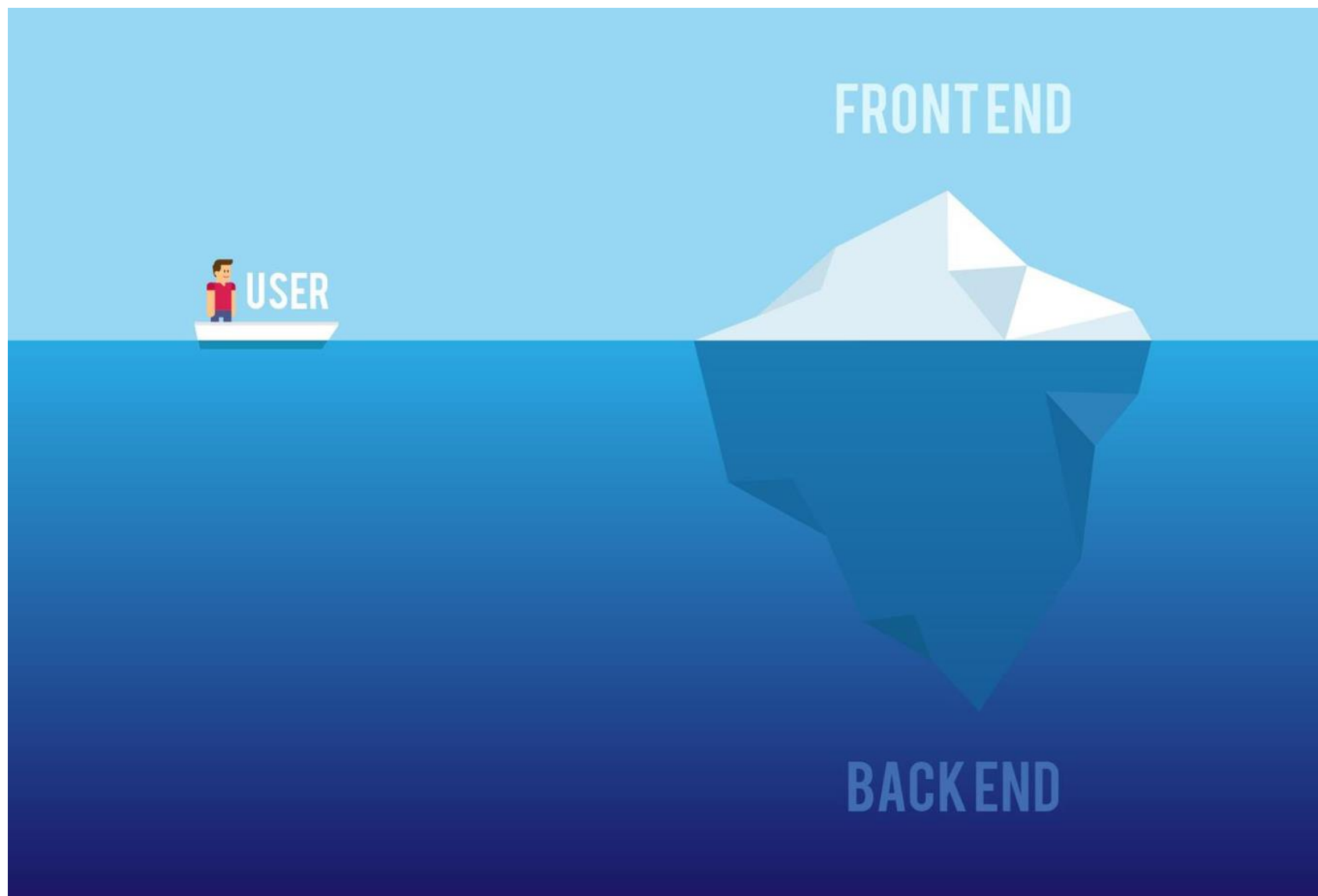


**HOW SMALL CHANGES
CAN MAKE A BIG DIFFERENCE**

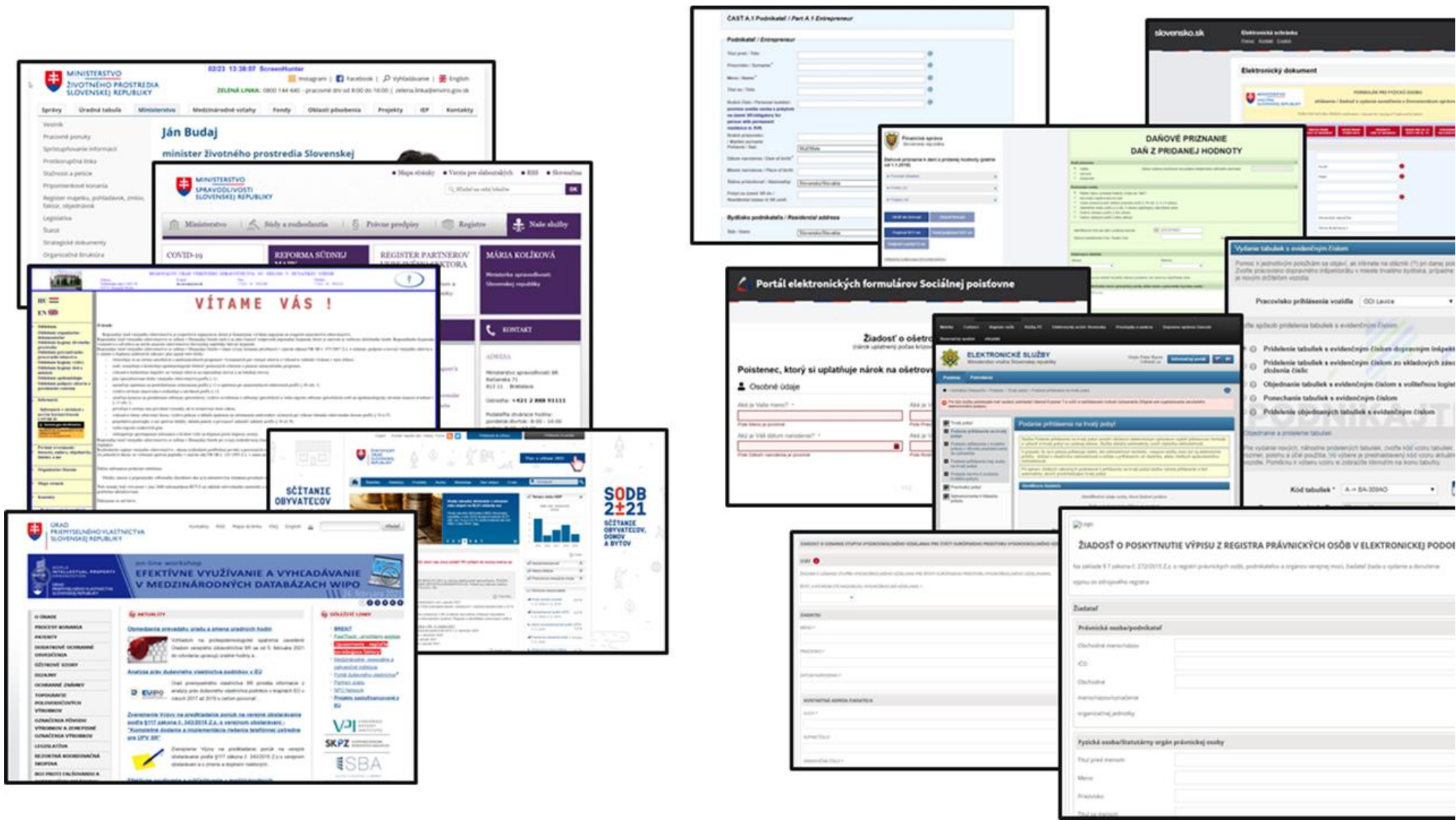


Používateľská kvalita a behaviorálne inovácie v prostredí štátnych služieb a webov





Používateľská kvalita a behaviorálne inovácie v prostredí štátnych služieb a webov



Používateľská kvalita a behaviorálne inovácie v prostredí štátnych služieb a webov

[illegible]



Európska únia
 Európske fondy
 Európske štrukturálne fondy



Operačný program
 ĽUDSKÉ ZDROJE

Výkaz pre priznanie finančného príspevku - opatrenie

Podpora zamestnávateľov na úhradu časti mzdových nákladov zamestnanca/ov, ktorým zamestnávateľ nemôže priradiť prácu z dôvodu prekážky na strane zamestnávateľa

Dávate žiadosť ako Nové podanie, alebo ako Opravu podania po dožiadaní ?

☒ Nové podanie
☐ Oprava podania

[Pokračovať >](#)

[Skontrolovať](#)
[Vytvoriť](#)
[Uložiť](#)
[Načítať](#)

Žiadosť o zápis do registra výrobcov vyhradeného výrobku

Odkaz 1 / 3

Žiadosť o zápis do registra výrobcov vyhradeného výrobku

Žiadosť o zápis do registra výrobcov

☐ Občan

☐ Právnický subjekt

☐ Elektronizácia

☐ Pneumatik

☐ Embrí a akumulatory

☐ Všetci

Kto podáva žiadosť?

Výrobca vyhradeného výrobku podáva žiadosť vo vlastnom mene, organizácia zodpovednosti výrobca

☐ Výrobca (vyhradeného výrobku)

☐ Organizácia zodpovednosti výrobca

☐ Iná osoba

Pokračovať

Načítať **Výpis** **Ukáž** **Načítať**

Stránka 1 z 28

ŽIADOSŤ O NENÁVRATNÝ FINANČNÝ PRÍSPEVOK Z PROGRAMU ROZVOJA VIDIEKA SR 2014 – 2020 PRE:



OPATRENIE: 4 – Investície do hmotného majetku

PODOPATRENIE: 4.1 – Podpora na investície do poľnohospodárskych podnikov

VÝZVA Č.: 50/PRV/2020



A. Žiadateľ - Základné informácie o žiadateľovi

Právna forma

Príjné meno právnickej osoby

IČO

DIČ

Ste platcom DPH ?

☐ áno

☐ nie

[Pokračovať >](#)

[Skontrolovať](#)

[Vyčistiť](#)

[Uložiť](#)

[Načítať](#)

Údaje o prenájomateli

☐ Právnická osoba, Fyzická osoba - podnikateľ
 ☒ Fyzická osoba - nepodnikateľ

DIČ

Meno
 Priezvisko

Adresa trvalého pobytu

Ulica
 Súpravné číslo (nepovinný údaj)

PSČ
 Obec

Bankové spojenie pre zaslanie dotácie
 International Bank Account Number (IBAN)

Vyhláška 547/2021 Z. z . o elektronizácii agendy verejnej správy (UX)

Pojmy

- koncový používateľ, používateľské rozhranie, grafické používateľské rozhranie, používateľské skúsenosť

Základné zásady vytvárania elektronických služieb a používateľského rozhrania

§ užitočnosť, stabilita a otvorenosť, reálnosť, jednoduchosť, agilný prístup, prístupnosť, zohľadnenie kontextu, holistický pohľad, konzistentnosť a otvorenosť ... prezentované jednotných spôsobom tzn. podľa IDSK (odkaz na vyhlášku o štandardoch)

Postupy elektronizácie agendy verejnej správy

§ Používateľský prieskum, návrh a mapovanie používateľskej cesty, tvorba informačnej architektúry elektronickej služby, príprava a testovanie prototypu používateľského rozhrania, aplikačného rozhrania a iniciálneho grafického návrhu, používateľské testy funkčného používateľského rozhrania, vytváranie a testovanie aplikačných rozhraní elektronickej služby, zber a vyhodnotenie spätnej väzby k elektronickej službe – do projektovej dokumentácie Vyhlášky o projektovom riadení.

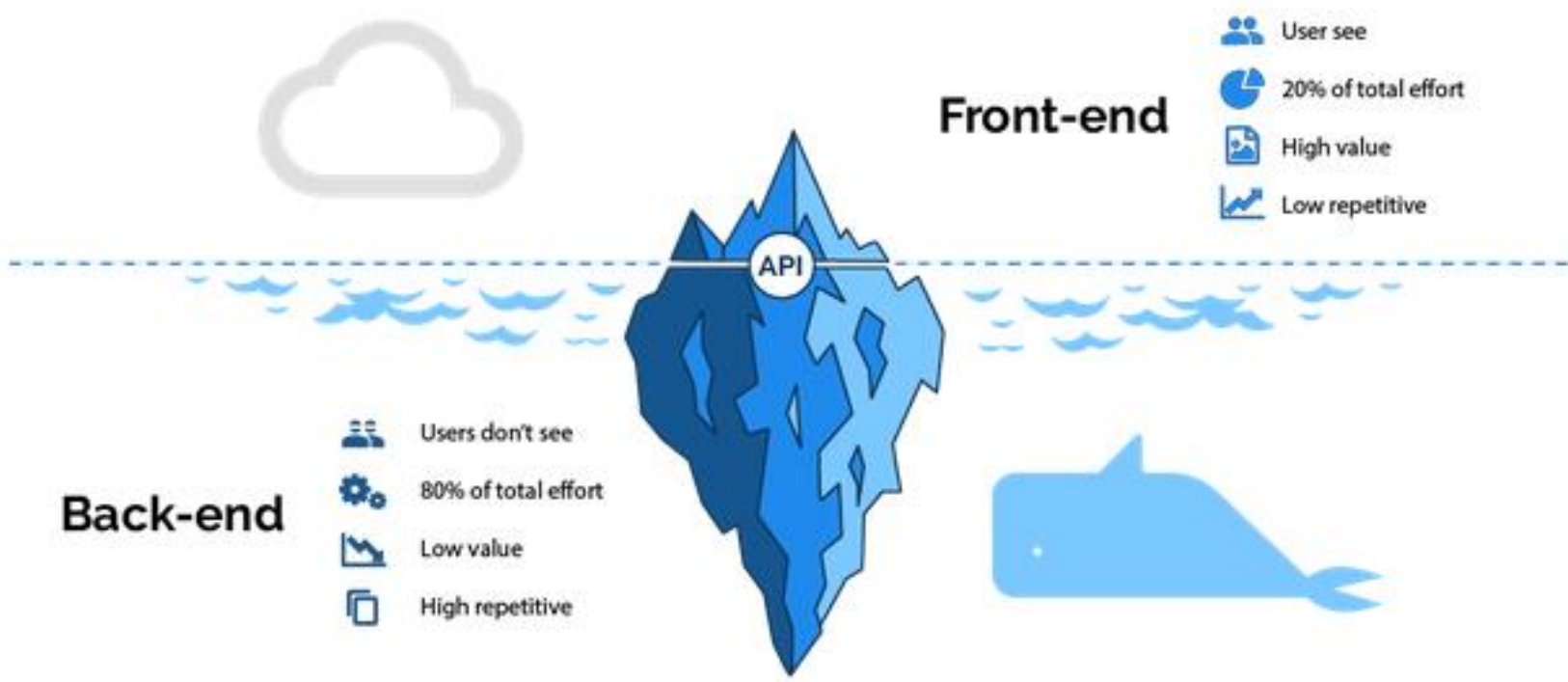
Organizačné a procesné zabezpečenie elektronizácie agendy verejnej správy

§ Pre elektronické služby sú určené a zabezpečené: zodpovedná osoba, prostriedky, postupy systematického zberu aj vyhodnocovania spätnej väzby, podrobnosti používateľského prieskumu, činitele ovplyvňujúce používateľskú kvalitu. Ďalej je zabezpečené: vyhodnocovanie stavu, plánovanie a implementácia plánu zlepšovania služieb, koordinácia zberu spätnej väzby, zapracovanie poznatkov z používateľských prieskumov. Vyhodnotenie stavu používateľskej skúsenosti ITVS – min 1 krát ročne (najneskôr do 31.1.) predkladajú orgánu vedenia.

Používateľská kvalita a behaviorálne inovácie v prostredí štátnych služieb a webov



Používateľská kvalita a behaviorálne inovácie v prostredí štátnych služieb a webov



Používateľská kvalita a behaviorálne inovácie v prostredí štátnych služieb a webov

BRISK MIRRI

- podporný orgán
- aplikácie lepšieho front-endu služieb a webov



Podpora pri aplikácii

UX Vyhlášky, Výzvy malé zlepšenia eGov služieb



Správa IDSK

Údržba, rozvoj, podpora pri aplikácii



Hodnotenia projektov

Kontrola výstupov v rámci projektov



Realizácie

ZLEPŠENIA SLUŽIEB:

Korona.gov.sk

COVID služby

Registrácia na očkovanie

Registrácia na testovanie

eHranica

Digitálne COVID preukazy

CX MAPOVANIE:

ŽS Narodenie dieťaťa

ŽS Založenie podnikania



Napíšte nám:

brisk@mirri.gov.sk

1. Časť - Používateľský prieskum

Používateľský prieskum

FÁZY PROJEKTU PODĽA Vyhlášky 85/2020	PRÍPRAVNÁ + INICIAČNÁ		REALIZAČNÁ				DOKONČOVACIA	BaU
			ANALÝZA A DIZAJN	HW, SW, SLUŽBY	IMPLEM. A TESTOVANIE	POST-IMPLEM. PODPORA		
	PROJEKTOVÝ ZÁMER	(NE)FUNKČNÉ POŽIADAVKY	DETAILNÝ NÁVRH RIEŠENIA		TESTY FUNKČNÉHO ROZHRANIA (UX)	NASADENIE DO PRODUKČIE	PRECHOD NA SLA REŽIM	
VYHLÁŠKA 547/2021 (UX)	§5 POUŽÍVATEĽSKÝ PRIESKUM		§6 NÁVRH A MAPOVANIE POUŽ. CESTY		§8 PRÍPRAVA A TESTOVANIE API	§ 11 ZBER A VYHODNOCOVANIE SPÄTNEJ VÄZBY		
			§7 TVORBA INFORMAČNEJ ARCHITEKTÚRY		§9 POUŽ. TESTY FUNKČNÉHO POUŽ. ROZHRANIA	§ 12 ORGANIZAČNÉ A PROCESNÉ ZABEZPEČENIE		
			§8 PRÍPRAVA A TESTOVANIE INICIÁLNEHO GRAFICKÉHO NÁVRHU (LOW FIDELITY/ WIREFRAME)		§11 NASTAVENIE ZBERU SPÄTNEJ VÄZBY			
			§8 PRÍPRAVA A TESTOVANIE PROTOTYPU POUŽ. ROZHRANIA (HIGH FIDELITY)					
Výstupy	SPRÁVA Z POUŽÍVATEĽSKÉHO PRIESKUMU		MAPA POUŽÍVATEĽSKEJ CESTY		PROTOKOL POUŽITEĽNOSTI FUNKČNÉHO POUŽ. ROZHRANIA	ŠTRUKTUROVANÉ ÚDAJE SPÄTNEJ VÄZBY		
			TESTOVACÍ PROTOKOL HI-FI PROTOTYPU		SUS SKÓRE TESTOVACÍ PROTOKOL API	PLÁN POSTUPU (CX STRATÉGIA)		
UX komponenty			INFORMAČNÁ ARCHITEKTÚRA NAVIGÁCIA WIREFRAME HI-FI PROTOTYP		FUNKČNÉ POUŽÍVATEĽSKÉ ROZHRANIE	SPÄTNÁ VÄZBA		A/B TESTING
Metódy a nástroje	FOCUSOVÁ SKUPINA TELEFONICKÝ PRIESKUM INTERVIEW BENCHMARK ŽS POUŽ. PRIESKUM POTRIEB INTERNÝCH POUŽÍVATEĽOV POUŽ. PRIESKUM POTRIEB EXTERNÝCH POUŽÍVATEĽOV SPÄTNÁ VÄZBA		SCENÁR TESTOVANIA GRAFICKÁ PLATFORMA PRIORIZÁCIA ZISTENÍ MODEROVANÉ TESTOVANIE TREE TESTING ZAPRACOVANIE ZISTENÍ SHADOWING CARD SORTING ÚLOHY		SCENÁR TESTOVANIA USABILITY TESTING MODEROVANÉ TESTOVANIE SUS SKÓRE ÚLOHY INTERVIEW	NASADENIE ANALYTICKÝCH NÁSTROJOV		



Používateľský prieskum

Teória

- § 5 Používateľský prieskum
- Používateľským prieskumom sa na účely tejto vyhlášky rozumie **aktivita**, ktorou sa overuje zamýšľaný **koncept** elektronizácie agendy verejnej správy, zbierajú a dopĺňajú **potreby a očakávania** koncových používateľov v oblasti danej elektronickej služby a analyzuje sa ich **motivácia, problémy, znalosti a potreby**.
- Interní používatelia - vecní gestori = kolegovia v rámci organizácie,
- Externí používatelia - koncový používateľ = ten, ktorý bude interagovať s produktom.

Používateľský prieskum

Teória

- Používateľská skupina - persóny.
- Pred prieskumom sa vytvoria **protopersóny** - výskumníkom určené používateľské skupiny na určitom základe (analytika, iné vedomosti).
- Validácia predpokladov pomocou prieskumov.



MINISTERSTVO

INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA
A INFORMATIZÁCIE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



"Kiež by som vedel nakupovať knihy v e-shopoch. Určite by som dosť ušetril."

VEK 54

POZÍCIA Pedagóg na VŠ

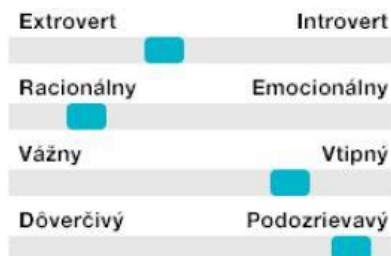
STAV Ženatý

LOKALITA Trnava

POVAHA Flegmatik

ZÁLUBY Čítanie, hudba, záhradka

Osobnosť



Andrej Sčítaný

Technické zručnosti



Ciele

Hľadá obchod, ktorý ponúka odbornú literatúru za výhodné ceny

Chcel by nakupovať online, ale nemá veľké skúsenosti

Ocení zľavu pre pedagógov

Obavy

Má strach z online nakupovania, nechce platiť vopred

Myslí si, že sa tovar zakúpený online nedá reklamovať

Trápi ho, že odborné knihy sú veľmi drahé

Bio

Andrej je dlhé roky učiteľom prírodovedných predmetov na vysokej škole v Trnave, kde kedysi sám študoval. Po skončení štúdia bol doktorandom a napokon tu zostal, keďže si tu našiel priateľku, s ktorou sa oženil a má s ňou dve (už dospelé) deti. Je veľmi sčítaným a rozumným človekom, ktorý sa snaží dať študentom kvalitný teoretický základ. Preto sa potrebuje stále vzdelávať.

BRISK

Používateľský prieskum

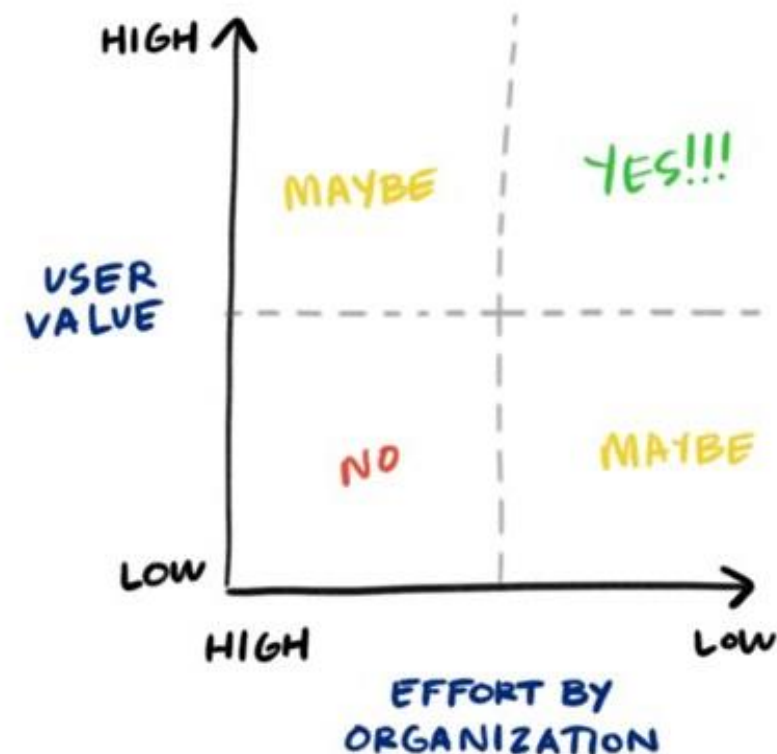
Teória

- Používateľský prieskum sa spravidla vykonáva metódou **kvalitatívneho** prieskumu oslovením všetkých relevantných skupín koncových používateľov, pričom správca vynaloží primerané úsilie vrátane opakovaného oslovenia, na zabezpečenie aktívnej účasti reprezentatívnej vzorky koncových používateľov. Závěry používateľského prieskumu môžu byť overené **kvantitatívnym** prieskumom, ktorého výstupmi sú:
 - a) požiadavky skupín koncových používateľov na prínos elektronickej služby (projektový zámer/PID),
 - b) opis požiadaviek na používateľské rozhranie, najmä na štruktúru a zobrazovanie informácií, (DNR),
 - c) požiadavky na následnosť krokov, ktoré má koncový používateľ vykonať pri používaní elektronickej služby a (DNR),
 - d) opis toho, ako používateľské rozhranie zohľadňuje zdokumentované potreby skupín koncových používateľov (DNR).

Používateľský prieskum

Teória - kvalitatívny prieskum

- Focusová skupina, interview
- Sociodemografické údaje
- Scenár používateľského prieskumu
- Vyhodnotenie prieskumu
- Priorizácia identifikovaných potrieb
- Pýtajte sa otvorené otázky
 - Akým spôsobom by ste preferovali vybaviť záležitosť X?
 - Ako ste sa pri vybavovaní záležitosti X cítili? Opíšte mi vaše



Používateľský prieskum

Teória - kvantitatívny prieskum

- Dotazníkové prieskumy.
- Sociodemografické údaje.
- Prieskum vychádza z Vašich predpokladov.
- Zisťujete potreby a prania vašich používateľov.
- ☐ Začnite "od konca" - najprv si určte na čo chcete poznať odpovede, a potom vytvorte otázky.
- ☐ Stručný a jednoduchý (iba relevantné otázky).
- ☐ Jasný (1 otázka v 1 otázke).
 - ☐ V akej miere považujete informáciu na našom webe za jednoduchú, zrozumiteľnú a prehľadnú? (Likertova stupnica)
- ☐ Vyhnite sa potvrdzovaniu (otázky, ktoré potvrdzujú vaše hypotézy), poradie odpovedí (náhodné usporiadanie). - Chatbot je super, súhlasíte?
- ☐ Vzorka
 - Aspoň 1 % používateľov webu/služby,
 - Aspoň **40** – 95% interval spoľahlivosti (**30** – 90 % interval spoľahlivosti) respondentov.

Používateľský prieskum



DOMÉNA GOV.SK

Z POHL'ADU UŽÍVATEĽOV E-SLUŽIEB ŠTÁTU

Kvalitatívny prieskum (fokusové skupiny)

- **6 FOKUSOVÝCH SKUPÍN** (max. 10 respondentov v jednej skupine) = spolu **59 respondentov**,
- **používatelia e-služieb štátu**, segmentovaní podľa: užívateľskej skúsenosti (light, medium, heavy),
- realizované: **december 2021**.

Postup pri vyhľadávaní informácií o e-službách štátu

Cesta ku zdrojom informácií o online službách štátu na webe

- **užívatelia prioritne vyhľadávajú vo vyhľadávači (Google),**
- mužskí respondenti majú tendenciu popísať situáciu, ženy skôr hľadajú cez kľúčové slová,
- pri výbere z nájdených odkazov postupujú niektorí zhora dole, ale iní vynechávajú automaticky prvé odkazy, lebo ich považujú za reklamné,
- pri získavaní prvotnej informácie o danej neznámej „operácii“ sa viacerí obracajú na **"iné zdroje"**, napr. diskusné fóra alebo rady odborných poradenských stránok či na známych,
- **ešte častejšie než hľadanie alternatívnych informačných zdrojov na internete volia používatelia OFF-LINE alternatívu,** t.j. zatelefonojú do inštitúcie; sú si vedomí, ako je to neefektívne z hľadiska štátu, ale z ich hľadiska sa to osvedčuje.

„Chvíľočku pogúglujem, keď nenájdem, zavolám, a keď sa nedovolám, idem osobne“.

Každý krok k jednoduchšiemu vyhľadávaniu informácií v online prostredí **významne zefektívni prácu úradníkov**, na ktorých sa dnes občania obracajú telefonicky/osobne.

Signály dôveryhodných a nedôveryhodných web stránok



Dôveryhodnosť web stránok štátnych inštitúcií

Signály dôveryhodnosti

Štátny znak

Bez reklám, bannerov

Kontakty aj na **pevné linky** – nielen na mobil, adresa

Tlačové správy

Nuda, fádnosť: „*Punc oficiality*“

Jazyk: strohý, zložitý, formálny, reč paragrafov: „*Jazyk ako keby som bol v inej krajine.*“

Aktuálnosť (**dátumy**)

Doména gov.sk (len pre časť respondentov)

Signály nedôveryhodnosti

Reklama

Pýtajú osobné údaje

Čudné grafické znaky

Veľa doplňujúcich informácií

„Kostrbatý“ jazyk, nezmyselné texty

Respondenti vnímajú 3 dôvody tvorby nepravých stránok:

- Získanie osobných údajov
- Získanie peňazí
- Šírenie hoaxov

"Nemá vymakanú grafiku – nehanebne jednoduchá."

Názov stránky: „Napríklad pomahameludom.sk znelo príliš podozrivo a pre štát doslova smiešne, veď ten nepomáha.“

Každý element na stránke je dôležitý, no len zopár z nich má „**nenahraditeľnú moc**“, ktorá užívateľa upokojuje, že ide o „štátnu webovú stránku“.

Doména gov.sk: znalosť, názory, prednosti a prípadné riziká

Doména gov.sk: znalosť a názory na používanie

- v každej skupine sa našiel respondent, ktorý uviedol koncovku gov.sk ako súčasť webovských adries a **typický znak oficiálnych inštitúcií štátu**,
- tí, ktorí nepoznali gov.sk v inom kontexte, sa spravidla vôbec nezamýšľajú nad jej významnom,
- **respondenti sa ale zhodli a považujú za správne, aby doménu používali všetky vládne inštitúcie**,
- avšak nechcú aby sa všetko prerábalo ak „to bude veľmi drahé“.

Veľká väčšina respondentov zaregistrovala doménu iba v súvislosti s pandémiou a stránkou korona.gov.sk. Aj preto si niektorí myslia, že ide o doménu určenú pre oblasť zdravotníctva.

„Tomu neujdete. Aspoň, keď sa vracia človek na Slovensko, musí tam ísť.“

Pandémia priniesla inak nedosiahnuteľnú **znalosť stránky korona.gov.sk**, a tým aj domény gov.sk. Ak chce štát zaviesť túto doménu pre všetky svoje inštitúcie a komunikovať o tom s verejnosťou, práve **teraz je jedinečné obdobie a veľká šanca**, že verejnosť odkazu porozumie a bude ho akceptovať.

Prednosti zavedenia gov.sk - autentický slovník

- Absolútne dôveryhodné, pod kontrolou nejakej štátnej inštitúcie - MV SR alebo MIRRI SR“.
- Garantované, hodnoverné.
- Bezpečné: bezpečné miesto, bezpečná adresa.
- Istota, že som na správnom mieste, správnej stránke.
- Ukludní to ľudí, istota pri množstve všelijakých ponúk.
- Legálne, oficiálne stránky.
- Bol by v tom oveľa lepší poriadok, teraz je to bordel, nemá to štábnu kultúru.
- Prevencia pred sankciami: keď sa podľa tých stránok musíme riadiť, je dobré mať záruku, že je to správne, inak sa vystavujeme sankciám.
- Výhody sú väčšie ako náklady.
- Je to ako presťahovať sa do väčšej, lepšej, modernejšej spoločnej budovy, kde by boli všetci spolu.

Prvý krok k oficiálnym informáciám „tzv. rozcestník.“

Za gov.sk očakávajú mnohí aj centrálnu web stránku, ktorá by mala byť „rozcestník“, nasmerovanie k jednotlivým inštitúciám – používateľom domény.

Sú zmätení, keď sa dnes po zadaní gov.sk dostanú na stránku Slovensko.sk.

Riziká zavedenia domény gov.sk

Pri diskusii o prednostiach a rizikách zavedenia domény gov.sk **sa automaticky spontánne vynára požiadavka na jednotný vizuál. Veľmi pravdepodobne by táto téma spontánne vystala aj v realite.**

- GOV = government ; **nezrozumiteľnosť pre ľudí bez znalosti angličtiny**: mladší majú obavy o zrozumiteľnosť pre starších, starší s tým nemajú problém.
- Možné prehliadnuť napodobeninu „fake“ – len pri malej zmene napr.: **gav.sk**.
- Otázka **nákladov**.

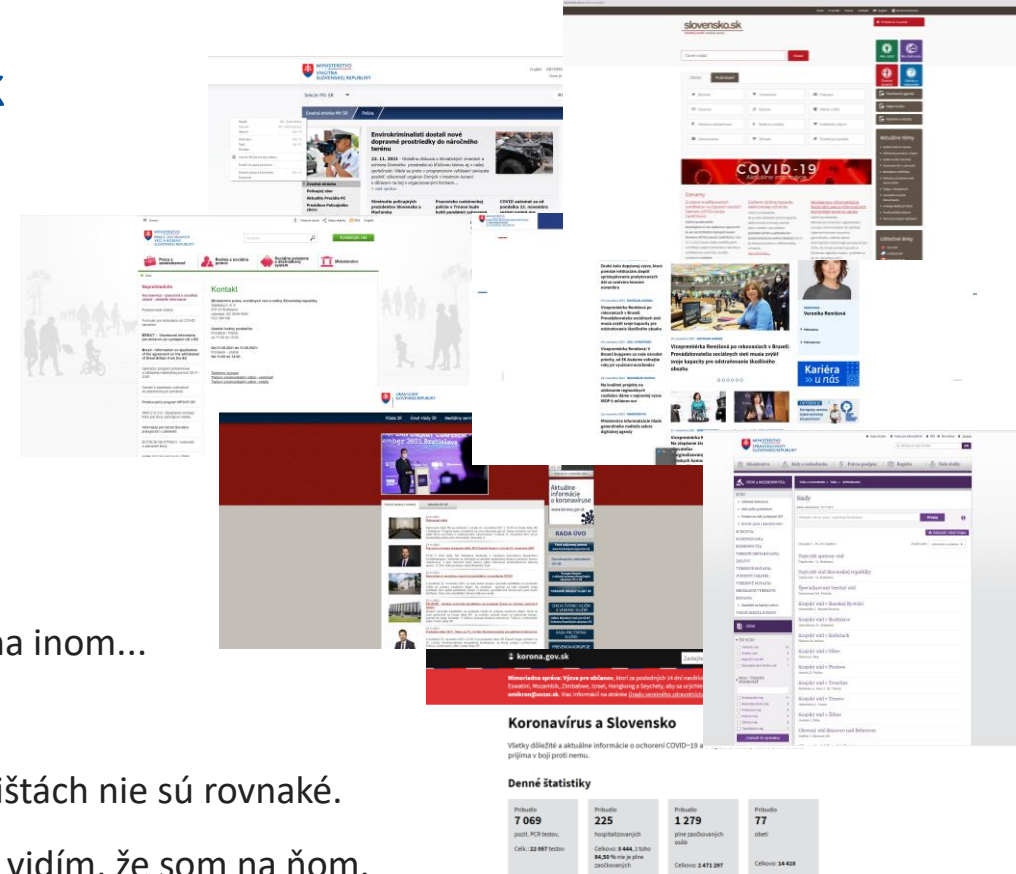
Zase sa na tom niekto „nabalí“.

Oproti veľkému množstvu predností dokázali účastníci vygenerovať iba **minimum nevýhod alebo rizík**, ktoré si vedia predstaviť v súvislosti so zavedením využívania domény gov.sk štátnymi inštitúciami.

Vizuálna prezentácia vládnych inštitúcií: názory a očakávania

Aktuálna prezentácia a hodnotenie - autentický slovník

- Každý pes, iná ves. – Presne tak.
- Bez ladu a skladu.
- Miš-maš, človek sa v tom nevie orientovať.
- Totálny chaos.
- Nie je to tak, že sa to naučím na jednom, kde čo je, tak to budem vedieť aj na inom...
- Využívam dve z týchto stránok, stále musím hľadať inak.
- Aj keď majú znak, ani jedni „sa nestrafili“ do toho istého miesta, ani logá v lištách nie sú rovnaké.
- Chýba korporátna identita: Keď idem na Google, tak aj na piatej podstránke vidím, že som na ňom.



Väčšina považuje aktuálnu rôznorodosť online komunikácie štátnych inštitúcií za **negatívny fenomén**, a to nielen z praktických dôvodov. Prezentácia štátu vypovedá aj o poriadku v ňom.

Jednotný dizajn/vizuál (IDSK)

Očakávania

- Mali by byť podobné aj z hľadiska štruktúry, keď tam chodím často, ušetrí to veľa času.
- Prvotný pohľad by mal byť rovnaký.
- Predná stránka musí byť jednoduchá.
- Aby to malo hlavu a päť.
- Aby bola prepojenosť: automaticky rodné číslo a iné, čo o mne štát eviduje, aby sa to samo vyhodilo všade.
- Keď už by to všetko upravovali, tak na hornú lištu by som dal „podobné sektory“ – myslí tým linka na iné ministerstvá a inštitúcie.
- Mali by si zobrať príklad od najlepších – zahraničie.
- Presne nato tu máme nové ministerstvo (MIRRI).

HLASOVANIE

Zavedenie vizuálu by nesmelo ostať iba **otázkou estetiky** usporiadania.
Verejnosť bude očakávať aj **prepojené funkcionality**.

ID-SK Frontend – Jednotný dizajn manuál elektronických služieb a webových sídiel

Manuál, ktorý má za cieľ zjednotiť používateľské rozhrania a spôsob komunikácie s používateľom pri poskytovaní elektronických služieb na Slovensku.

[Otvoriť všetky](#)

Úvod

Prečo dodržiavať tento manuál, ako pristupovať k novej online službe a ako vylepšovať existujúce online služby.

Webové komponenty

Prehľad webových komponentov, ktoré sa používajú na tvorbu elektronických služieb.

Vzory

Používanie a adaptácia návrhových vzorov

Príklady použitia ID-SK

Príklady webových stránok, portálov a služieb, ktoré sú vytvorené na základe ID-SK

Webové portály

[Služby](#)

Slovník

HLASOVANIE

Výhody zavedenia jednotného vizuálu

Symbolická rovina

- Bol by to ďalší ukazovateľ, že je to z jednej domény.
- Tak ako majú spoločný znak, mal by byť aj vizuál.
- **Symbolický zmysel** – ako štátny znak a štátna zástava na úradných budovách. Keď idete do kostola, má to znaky, že je to kostol, keď idete na úrad, tak rovnako.
- Je za jeden štát, jedna vláda.
- Komunikujem stále s tou istou autoritou.
- Výpoveď o štáte upratané, jednotná tvár, je v tom poriadok.
- **Aby tie orgány spolupracovali.**
- **Jednota** rezortov.
- Poriadok. Keď vidím systém, **jednotnosť, poriadok**, mám inú dôveru v štát, ako keď vidím systém „každý pes iná ves“.

Užívateľské výhody

- **Hlavne, aby to bolo zjednodušené.**
- **Zabojsť za jednotu!**
- **Je to nepochybne reprezentatívnejšie.**
- **Štátna správa je obrovská, preto sa nedá očakávať, že sa ku všetkému dostanem na 3 kliky, ale zjednotenie by pomohlo.**
- **Prehľadnejšie.**
- **Pije mi čas, nervy a krv, keď sa musím všelijako preklikávať.**
- **Ľahšie používanie.**
- **Transparentnosť.**

Efektívnosť

- Nemuselo by každé ministerstvo mať vlastných programátorov, bolo by to v jednom produkte- **lacnejšie spravovanie** – mohlo by to nakoniec ušetriť.
- Nie je to ani tak o peniazoch, ako o jasných výsledných **benefitoch**.
- Určite bude prínos, keď sa to uprace, hocikolko peňazí sa na to dá.
- **Pasívna návratnosť** – každá jedna stránka potrebuje údržbu, ktorú treba pravidelne platiť, pri jednotnom vizuále normalizácii a zjednotení by stačila jedna firma.
- Keby to namiesto 40 x milión pre 40 firiem bolo 20 miliónov pre jednu (najlepšie sám štát), boli by **náklady** na správu a údržbu polovičné.
- **Ak sa má šetriť, nech sa spraví jeden vizuál.** Na začiatok to bude vyzeráť, že sa na tom niekto nabalí, ale nemuselo by mať každé ministerstvo firmičku, ktorá mu to spravuje...
- Zabezpečiť bezpečnosť jednej domény by mohlo byť lacnejšie, potom by mohol byť **za rovnaké financie vyšší stupeň bezpečnosti**.
- **Ušetrí čas úradníkov** strávený telefonovaním, našli by sme si tie informácie sami - návratnosť v efektívnosti.



Požiadavka na zavedenie jednotného vizuálu je veľmi silná.

Praktické a ekonomické dôvody sa spomínajú najčastejšie, ale čo do závažnosti a akceptácie sú rovnako dôležité aj symbolické dôvody:

- **pocit poriadku,**
- **systemu,**
- **kooperácie inštitúcií, ktoré vyvolávajú dôveru v štát.**



Prestávka 13:20 –13:30

MODERNIZÁCIA ÚPVS

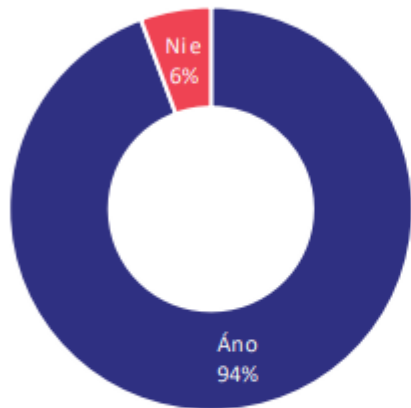
Z POHLADU UŽÍVATEĽOV E-SLUŽIEB ŠTÁTU

Výsledky kvantitatívneho prieskumu (dotazník)

<https://platforma.slovensko.digital/> - Modernizácia ÚPVS – UX stratégia a podnety

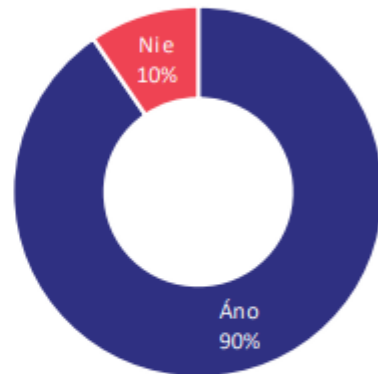
- 408 respondentov,
- záujem o vládne IT a skúsenosť so **slovensko.sk**,
- realizované **január a február 2022**,
- **forma** zdieľania dotazníka:
 - oficiálne štátne kanály na sociálnych sieťach,
 - komunita platforma.slovensko.digital.

ZNALOSŤ S JEDNOTLIVÝMI RIEŠENIAMÍ



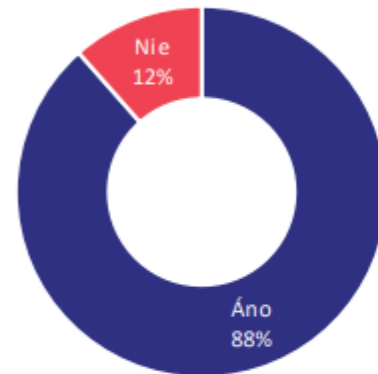
SLOVENSKO.SK

Väčšina respondentov pozná ÚPVS, čo bolo ovplyvnené cielením dotazníka.



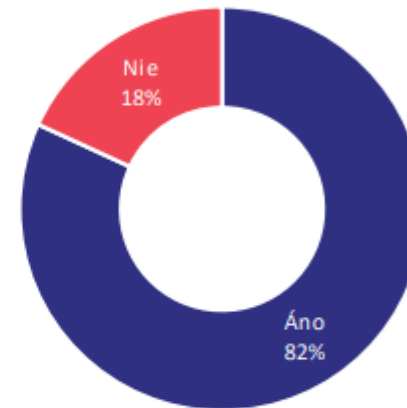
EL. SLUŽBY

Väčšina respondentov použila už aspoň jednu elektronickú službu.



EID

Väčšina respondentov aspoň raz použila prihlasovanie pomocou eID.

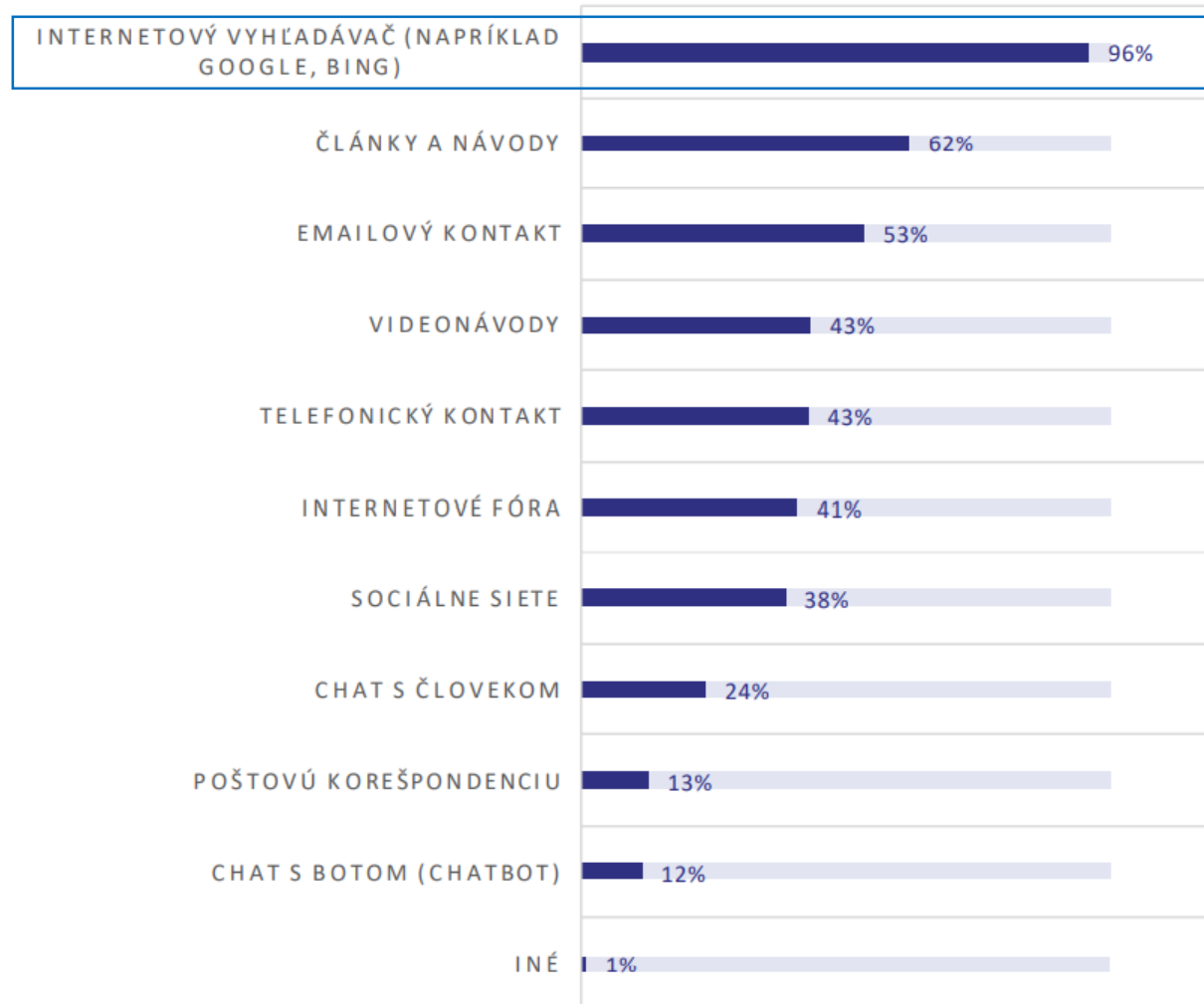


EL. SCHRÁNKA

Menšie množstvo, avšak stále väčšina respondentov aspoň raz použila el. schránku.

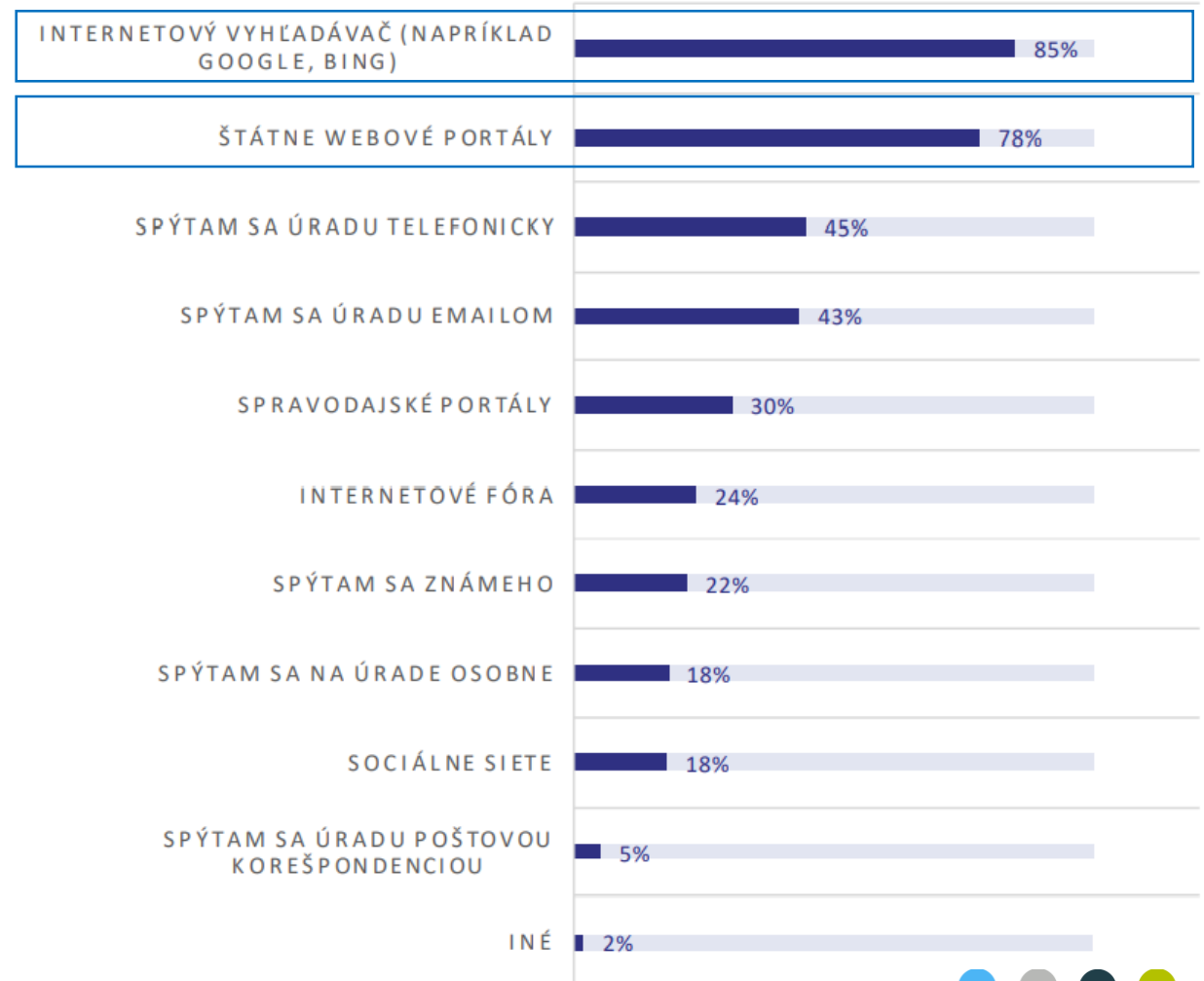
Všeobecné informácie

- **Internetový vyhľadávač sa ukazuje byť prvým krokom** takmer všetkých respondentov pri vyhľadávaní informácií.
- Medzi časté patria aj **články, návody, videá**, email a telefonický kontakt a sociálne siete.
- Chat s botom sa však ukazuje ako nepopulárna voľba, čo môže znamenať, že by takáto funkcionlita nemusela byť používateľmi žiadaná.



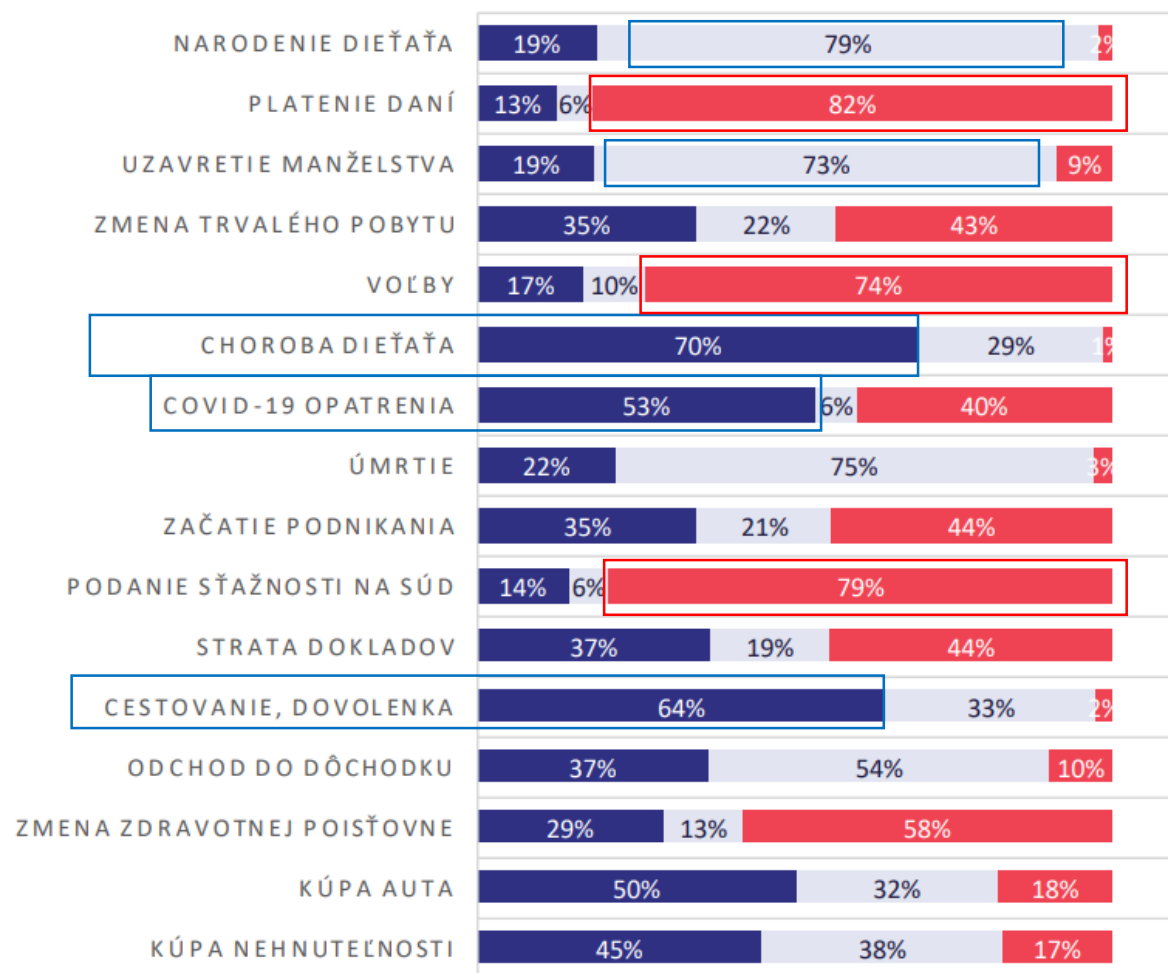
Úradné informácie

- Aj pri hľadaní úradných tém **prevláda využitie internetového vyhľadávača**, čo môže indikovať nutnosť zamerať sa na **dôkladné SEO**.
- Respondenti informácie vo veľkej miere hľadajú **aj na štátnych webových portáloch**. Tento údaj poukazuje na dôležitosť aktualizovať a rozvíjať štátnu IT infraštruktúru.



Životná situácia a jej vnímanie

- Na overenie použiteľnosti frázy **životná situácia** v navigácii ÚPVS sme respondentov vyzvali, aby niektoré pojmy z doterajších životných situácií vložili do kategórií.
- Ukázalo sa, že životná situácia nepatrí medzi všeobecné pomenovanie problémov**, ktoré občania na ÚPVS môžu riešiť. Jej používanie v navigácii **by preto mohlo spôsobiť problémy s porozumením a použiteľnosťou**.



OBSAH PRIESKUM

- **VYHLÁDÁVANIE INFORMÁCIÍ** (ako ...)
- **KOMUNIKÁCIA S ÚRADMI** (frekvencia ...)
- **SLOVNÍK** (zrozumiteľnosť, znalosť pojmov ...)
- **ŠTÁTNE WEBOVÉ PORTÁLY** (očakávania ...)
- **SLOVENSKO.SK** (hodnotenie, prekážky ...)
- **ELEKTRONICKÉ SLUŽBY** (využívanie ...)
- **EID** (frekvencia používania, znalosť ...)

SLOVENSKO.SK PREKÁŽKY V POUŽÍVANÍ

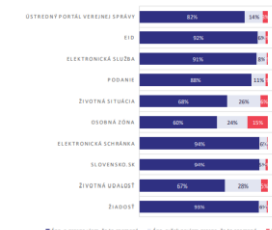
- Nakoľko väčšina respondentov slovensko.sk vníma ako katalóg elektronických služieb, nie je prekvapivé, že práve **kvalita a kvantita elektronických služieb patria medzi hlavné prekážky**.
- Medzi ďalšie prekážky patrí **navigácia a vyhľadávanie**, ktoré nedokážu používateľov spojiť s potrebnou službou. Tento aspekt by rozhodne mal byť adresovaný aj prehodením SEO jednotlivých elektronických služieb, nakoľko veľké množstvo používateľov na vyhľadávanie používa internetové vyhľadávače (96% pri všeobecných informáciách a 85% pri úradných informáciách) ako napríklad Google.
- V neposlednom rade sú problematické aj samotné návody – ako v kvalite, tak aj v kvantite dostupných návodov.
- Menšie percento respondentov uviedlo ako prekážku prístupnosť (napr. kontrast, limitácia na zariadenie, používaný jazyk), čo zodpovedá predpokladu, že sa jedná o menšiny, ktoré by však v ideálnom prípade mali mať **rovnocenný prístup**.

EID DÔVOD NEPOUŽITIA

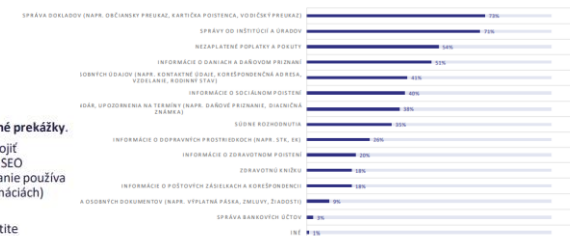
- Respondentov, ktorí eID nepoužívajú (12%) sme sa pýtali na dôvod. Kvôli nízkemu počtu respondentov tejto kategórii výsledky nemôžeme považovať za štatisticky významné.
- Najčastejším dôvodom bola **chybajúca čítačka**. Na základe tohto údaje sa domnievame, že používatelia si potrebný hardvér nie sú ochotní sami zabezpečiť a môže to pre nich byť prekážkou. Podobným problémom môže byť aj nefunkčný čip v OP.
- Vyše jedna tretina respondentov eID nepotrebuje, čo môže znamenať, že sa snažia úradné záležitosti riešiť bez prihlásenia.

SLOVNÍK ZROZUMITEĽNOSŤ POJMOV

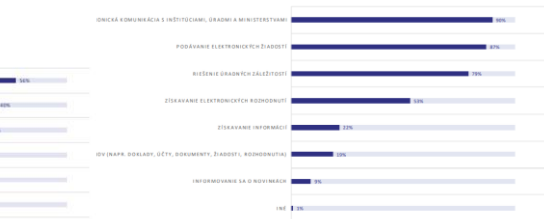
- Väčšina respondentov poznala jednotlivé výrazy.
- Jedna tretina respondentov si nebola istá významom frázy **životná situácia** čo môže indikovať problém s legislatívnou definíciou tohto pojmu a jeho **používaním v navigácii ÚPVs**. Podobná fráza **životná udalosť** spôsobila taktiež neistotu u tretine respondentov.
- Pomenovanie **osobná zóna** nebolo jasné tretine respondentov. Táto skutočnosť môže byť ovplyvnená anglickým pomenovaním takéhoto zobrazenia – *profil*.



ŠTÁTNE WEBOVÉ PORTÁLY OČAKÁVANÝ OBSAH OSOBNEJ ZÓNY



ELEKTRONICKÉ SLUŽBY HLAVNÉ VYUŽITIE PODĽA POUŽÍVATEĽOV



ELEKTRONICKÁ SCHRÁNKA OČAKÁVANÝ OBSAH

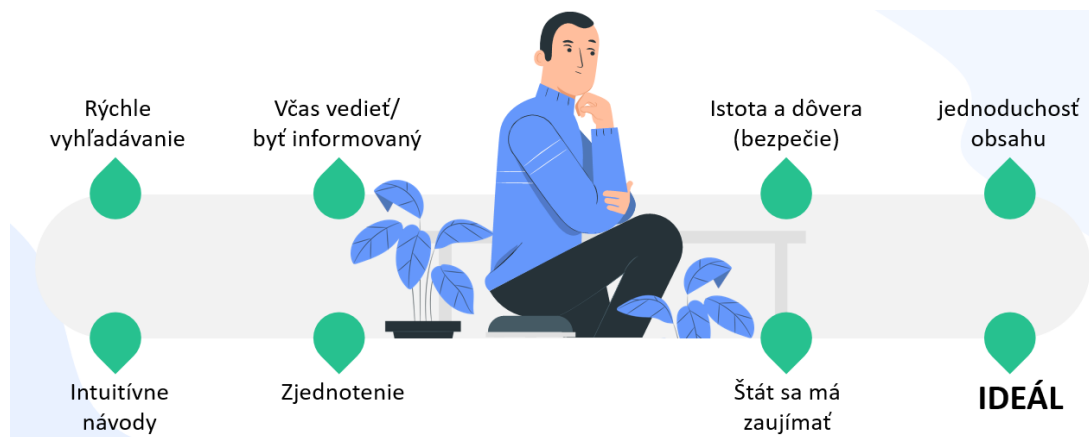
- Respondentov, ktorí elektronickú schránku nepoužívajú (18%) sme sa pýtali na to, aký obsah by v nej očakávali.
- Prevládali odpovede, ktoré funkčnosť elektronickej schránky prirovnávajú k **štandardnej emailovej schránke** – správy, rozhodnutia.
- Viac ako polovica by však ocenila aj upozornenia o poplatkoch, pokutách, dôležitých termínoch, zmenách osobných údajov a pod.
- Znovu sa domnievame, že sa respondenti sústreďili na možnosti, ktoré sú pre nich aktuálne čiže dostupné alebo úplne nedostupné. V rozhovoroch bolo často počuť rozhorčenie nad nízkou informovanosťou o pokutách, poplatkoch a podobne.



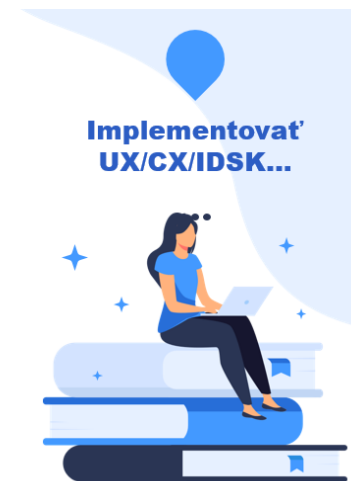
Manažérske zhrnutie

- Na vyhľadávanie informácií je prevažne **používaný internetový vyhľadávač**, a preto je potrebné mať **dôkladné SEO**.
- Respondenti pri riešení úradných záležitostí hľadajú spôsob, ktorý pre nich bude **najrýchlejší a najjednoduchší**. Aktuálne však narážajú na ťažkosti a **musia naďalej navštevovať úrady** kvôli komplikáciám alebo zložitosti používania elektronických služieb.
- **Pojem životná situácia nepatrí medzi všeobecné pomenovanie problémov** a zároveň si tretina používateľov nie je istá jej definíciou. Jej používanie v navigácii ÚPVS by preto mohlo spôsobiť problémy s porozumením a použiteľnosťou.
- Používatelia navštevujú štátne portály prevažne za účelom **riešenia úradných záležitostí**.
- Respondenti **ÚPVS vnímajú primárne ako katalóg elektronických služieb** a informácii o elektronizácii verejnej správy. Považujú ho za **zložitý, nepríjemný, návody za neprehľadné a nejasné**. Väčšina respondentov sa portálu aktívne vyhýba.
- Elektronické služby sú považované prevažne za **jednorazovú komunikáciu so štátom**, využívané iba v prípade potreby samotným občanom, pričom by mohli obsahovať formu **notifikácie** o stave danej komunikácie.
- **Väčšina respondentov vidí veľký benefit v digitalizácii služieb verejnej správy, avšak tento benefit nevidí v aktuálne dostupných elektronických službách na Slovensku.**
- Napriek problémom väčšina aktívnych používateľov eID ho vníma ako **bezpečné, rýchle a jednoduché**.
- **Respondenti túžia po nahradení papierovej korešpondencie digitálnou komunikáciou**, a myslia si, že štát by mal komunikovať pomocou súkromnej emailovej schránky občanov alebo im takú schránku vytvoriť, pričom aktuálnu považujú za pomalú, zložitú a neprehľadnú.

OBČAN a jeho POTREBY



... a čo MY s tým???



OBČAN a jeho POTREBY

Potreba niečo NÁJSŤ, VEDIEŤ

- nielen cez **GOOGLE**
- **KONTKAT**

Potreba veci vyRIEŠIŤ

- **ON-LINE** od A-Z
- **PREDVYPLNENÉ** údaje

Potreba ISTOTY a DôVERY

- **POTVRDENIE,**
- **NOTIFIKÁCIE**
- **ŠTÁTNY SYMBOL/znaky**

Potreba POCHOPENIA textu

- **KRÁTKE a JEDNODUCHÉ** texty
- **ZROZUMITEĽNOSŤ**
- **AKTUÁLNOSŤ**

Potreba KOMUNIKÁCIE a informovania

- **REKLAMA (PR)**
- **rovnaký DIZAJN**
- **SMS...**

Potreba IDEÁLU

- **PROAKTÍVNY ŠTÁT**
- **JEDNO miesto**
- **BEZPEČIE**
- **INOVÁCIE**

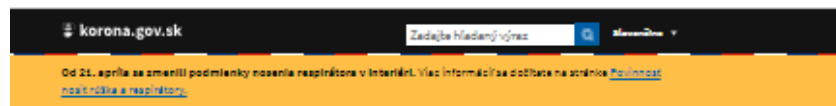
KORONA.GOV.SK

Z POHL'ADU UŽÍVATEĽOV - spokojnosť

Výsledky kvantitatívneho prieskumu (dotazník)

- 3 takmer identické dotazníky (8 otázok) = SPOLU 1757 RESPONDENTOV
- návštevníci korona.gov.sk
- realizované:
 - 11. apríl 2021
 - 22. september 2021
 - 17. marec 2022

POUŽÍVATEĽSKÝ PRIESKUM



Koronavírus a Slovensko

Všetky dôležité a aktuálne informácie o ochorení COVID-19 a o opatreniach, ktoré Slovensko prijíma v boji proti nemu.

Denné štatistiky

Pribudlo
1 741
pozitívnych PCR
testov
z 3 866 vykonaných
testov

Celkovo
1 047
hospitalizovaných,
z toho 62,46 % nie je
prie zachránených

Pribudlo
129
prie zachránených
osôb
Celkovo: 2 764 900

Pribudlo
14
obetí
Celkovo: 10 817

[Popísať podrobné štatistiky](#)

Obsah stránky bol naposledy aktualizovaný 22. 9. 2021. Štatistiky aktualizujeme až po 10:00. Zdroj dát: NCZI.

Som COVID pozitívna/y:

[Mám menej ako 18 rokov >](#)

[Mám viac ako 18 rokov >](#)

Môj lekár je nedostupný:

Potrebuje sa kontaktovať s lekárom alebo predpísať predpisované lieky?

[Viac info >](#)

Očkovanie

Registrácia na:

[1. dávku >](#)

[3. a 4. dávku >](#)

Testovanie

Objednanie sa na:

[PCR test >](#)

[AG test >](#)

eHranica

Príchod zo zahraničia:

[Registrácia >](#)

[Viac info >](#)

Preukazy

COVID preukazy sú:

[Získať >](#)

[Viac info >](#)



MINISTERSTVO

INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA
A INFORMATIZÁCIE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Questions Responses **1,158** Settings

korona.gov.sk

Pomôžte nám zlepšiť web korona.gov.sk

Tento dotazník je anonymný a jeho cieľom je zistiť potreby a postrehy používateľov webu korona.gov.sk

Jeho vyplnenie Vám zaberie 2 minúty.

Tento dotazník pripravil BRISK - Oddelenie behaviorálnych inovácií.
Prípadné otázky smerujte na brisk@vicepremier.gov.sk.

Informácie na korona.gov.sk vyhľadávam najmä kvôli: *

- ☐ Civilnému životu (návšteva prevádzok, cestovanie, školy)
- ☐ Môjmu podnikaniu (ekonomická pomoc, opatrenia, usmernenia)
- ☐ Práci (dochádzanie do zamestnania, OČR)
- ☐ Other...

Ktoré informácie hľadáte na stránke? *

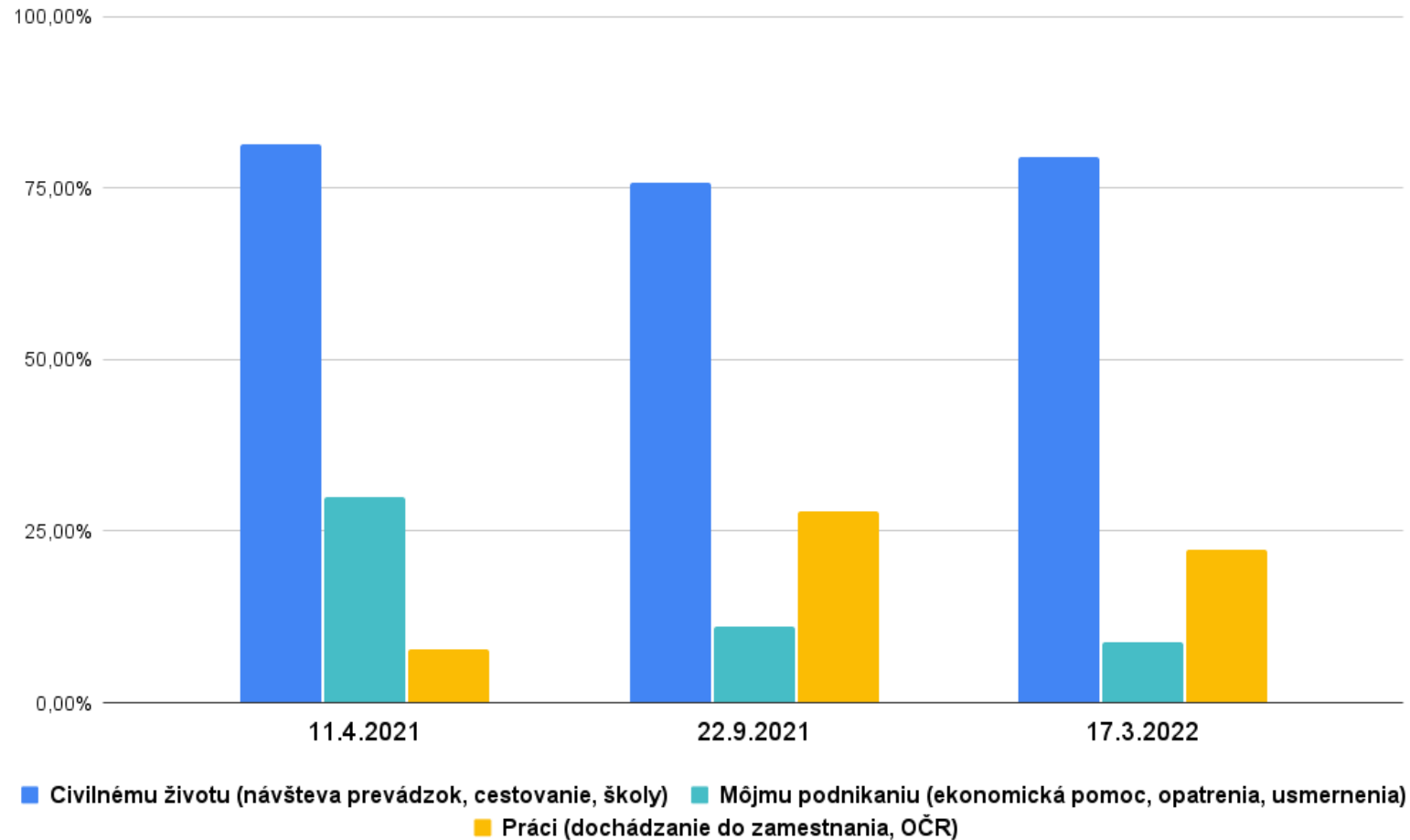
- ☐ Zákaz vychádzania
- ☐ Hygienické opatrenia
- ☐ Ekonomická pomoc
- ☐ Informácie o otvorení škôl a výučbe
- ☐ Registrácia na testovanie (PCR/Ag)
- ☐ Registrácia a informácie o očkovaní
- ☐ Registrácia do e-hranice (registrácia pri príchode zo zahraničia)
- ☐ Štatistiky
- ☐ Pandemická OČR a PN
- ☐ Karanténa a cestovanie
- ☐ Kontakty na RÚVZ a Ministerstvá

[Dotazník spätnej väzby na web
korona.gov.sk 22.9.2021 - Google Forms](#)

BRISK

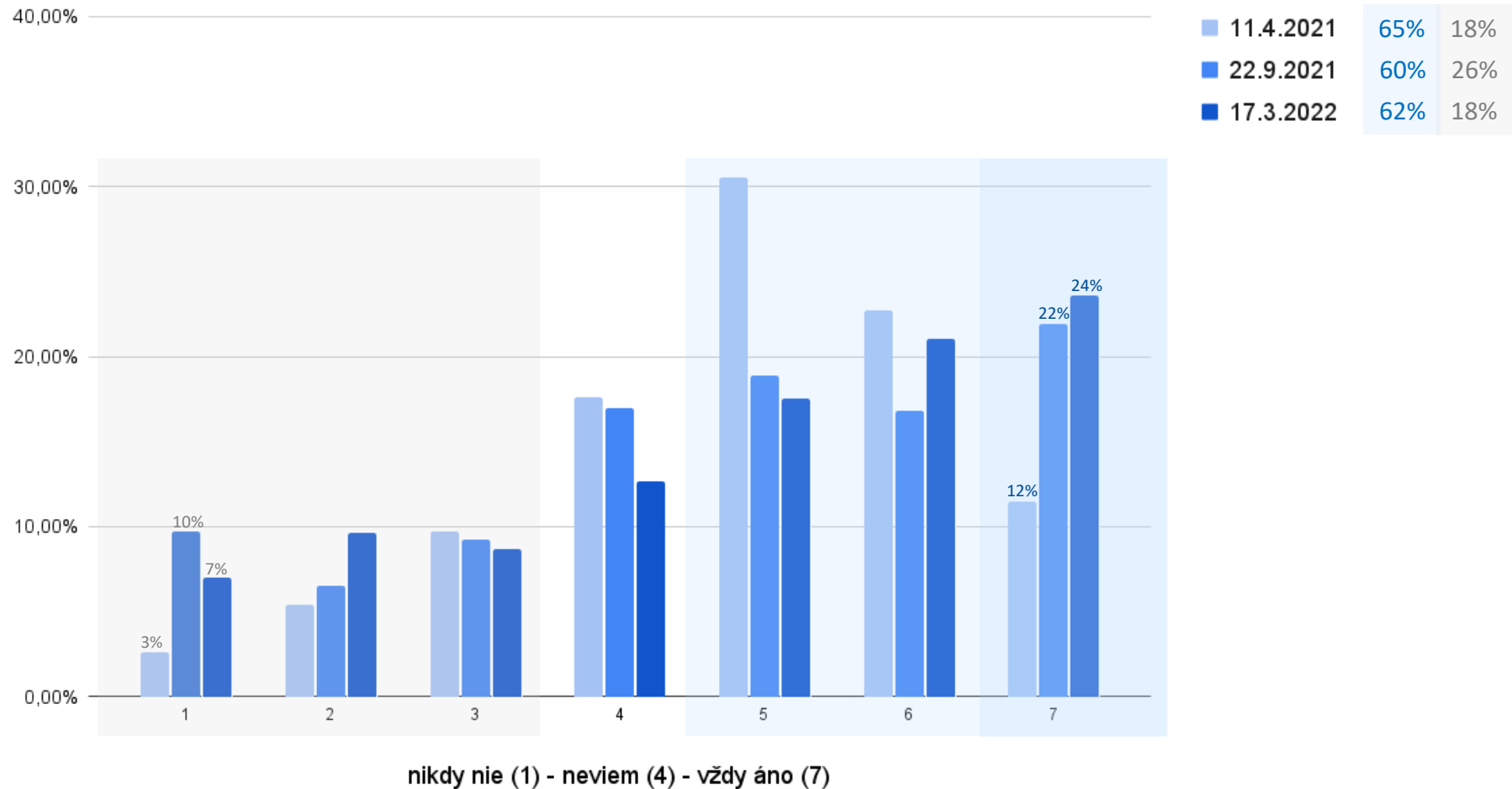
Informácie na korona.gov.sk vyhľadávam najmä kvôli:

- reakcie používateľov a ich dôvody vyhľadávajúce informácie na stránke korešpondujú so situáciou ohľadne pandémie COVID-19



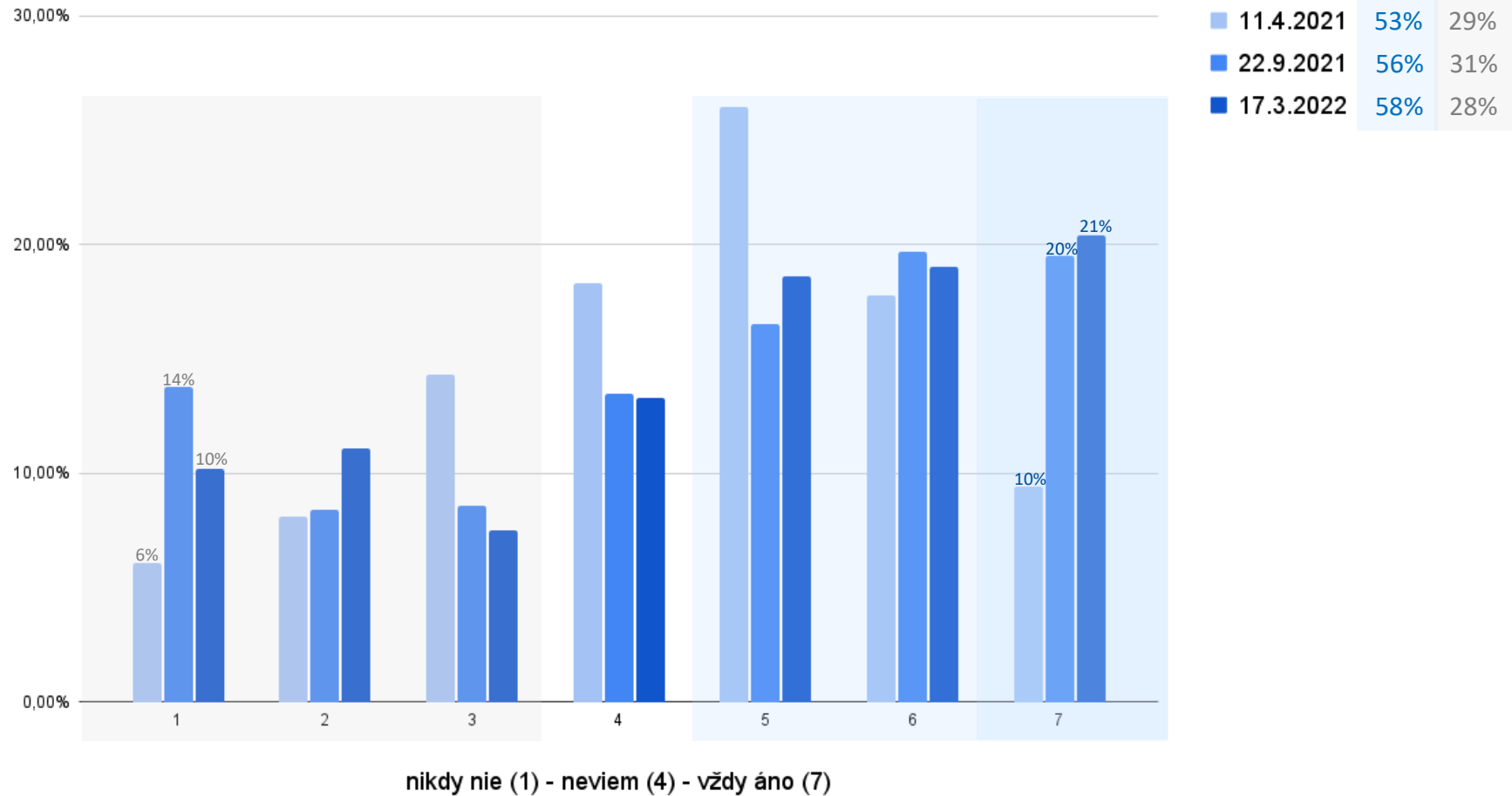
Nájdete na stránke to čo potrebujete?

- rastie % podiel pozitívnych reakcií, aj reakcie „vždy áno“
- znižuje sa % podiel negatívnych reakcií, aj reakcie „nikdy nie“



V akej miere považujete opatrenia na stránke za prehľadne spracované?

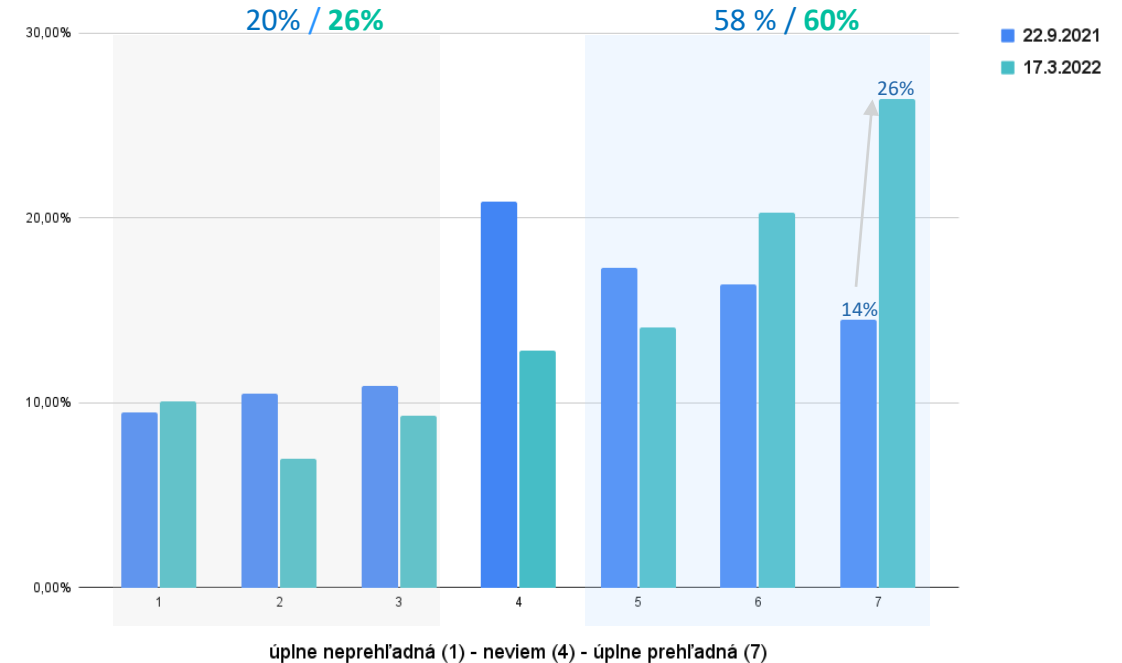
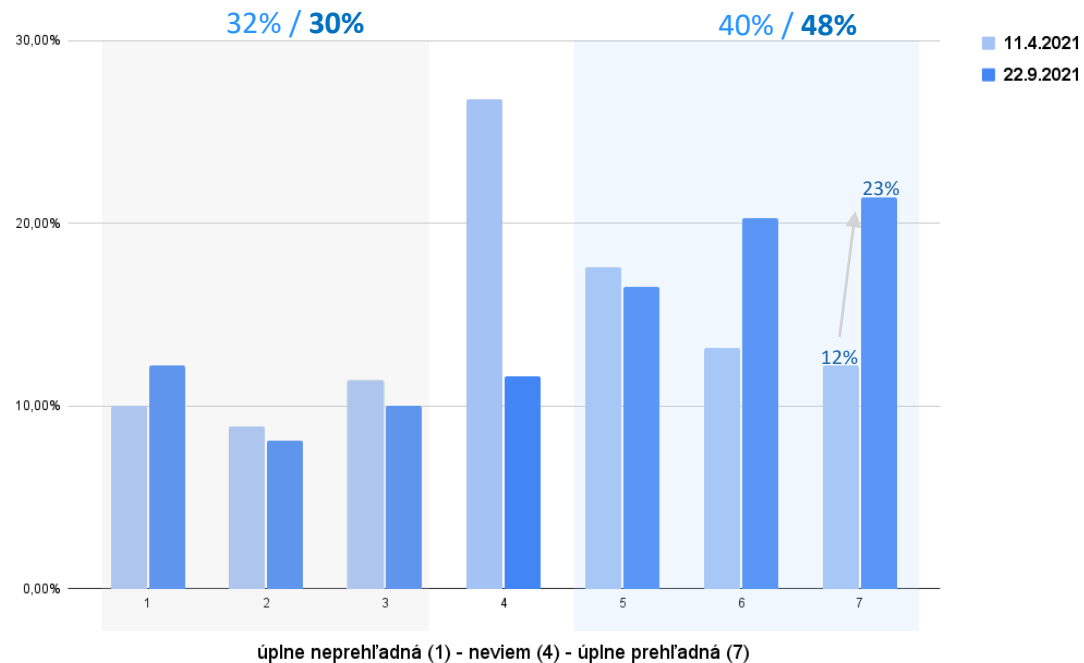
- neustále rastie % podiel pozitívnych reakcií, aj reakcie „vždy áno“
- znižuje sa % podiel negatívnych reakcií, aj reakcie „nikdy nie“



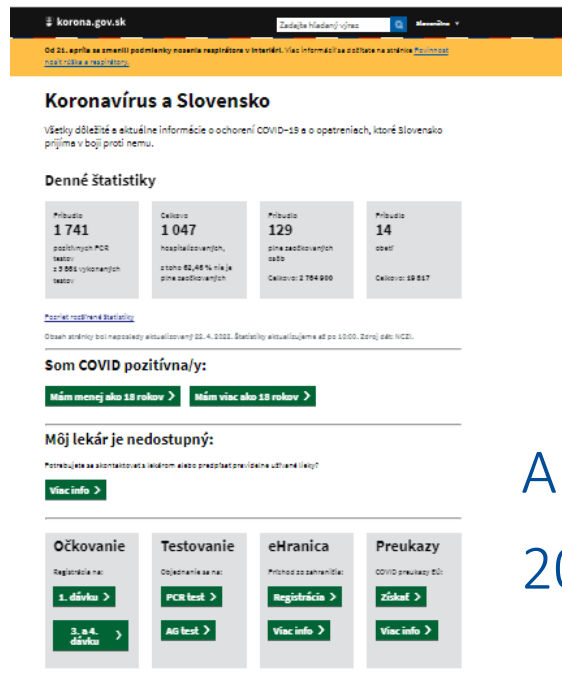
Ako hodnotíte SÚČASNÚ/PREDOŠLÚ úvodnú stránku?

- HP z 9/2021 bol považovaný za prehľadnejší ako HP z 4/2021
- hodnotenie „úplne prehľadná“ = nárast takmer o 50%

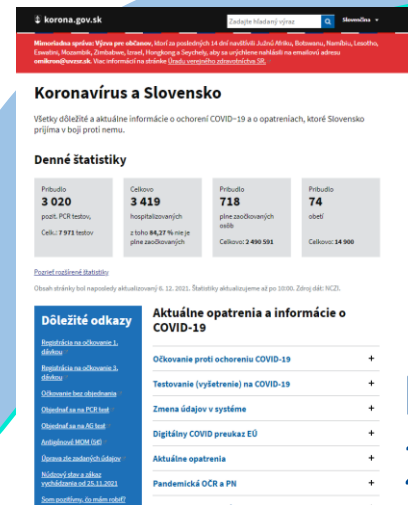
- aktuálny HP (2022) si udržiava rastový trend prehľadnosti
- klesá negatívne hodnotenie
- hodnotenie „úplne prehľadná“ = nárast takmer o 50%



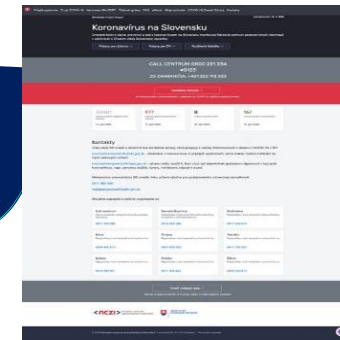
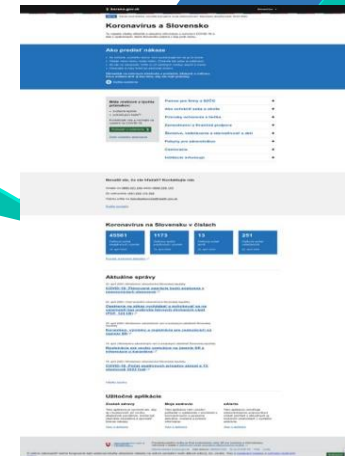
korona.gov.sk - prehľad



Apríl
2022



December
2021



Február
2020

Prvá webstránka
pre informácie ku COVID

Apríl 2020

BRISK pomáhal pri tvorbe
novej web stránky
korona.gov.sk

elektronické služby

Z POHLÁDU UŽÍVATEĽOV E-SLUŽIEB ŠTÁTU

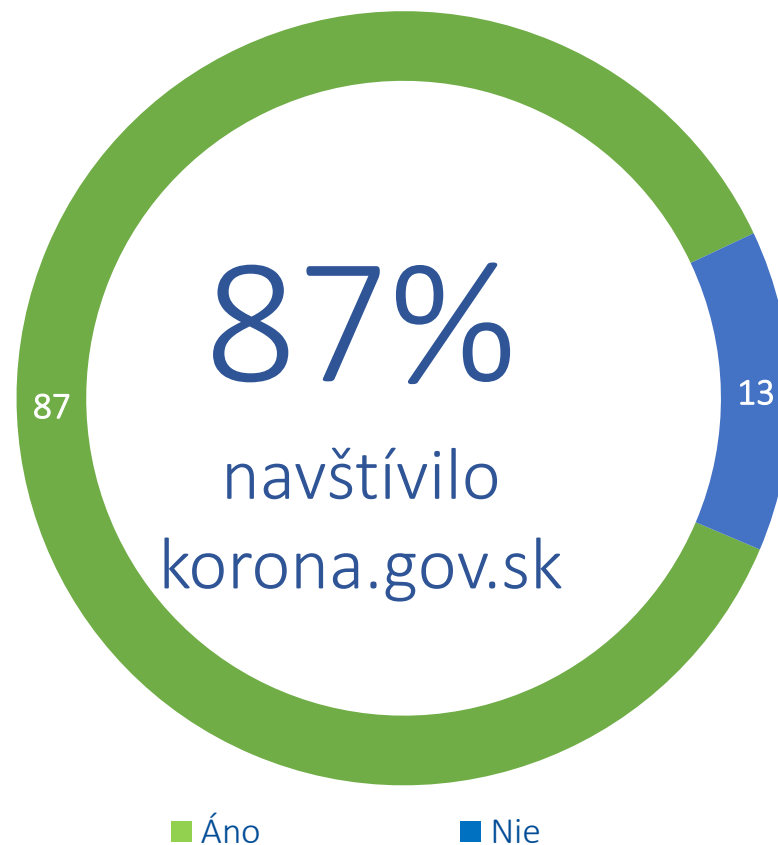
Výsledky kvantitatívneho prieskumu (online interview)

- 400 RESPONDENTOV
- cieľová skupina: občanie SR, ktorí za posledných 6 mesiacov využili elektronickú službu štátu aspoň na úrovni vyhľadávania informácie na web stránke úradu/inštitúcie/korona.gov.sk
- realizované: november/december 2021
- pravidelný fokus na:
 - využívanie a znalosť elektronických služieb štátu
 - hodnotenie elektronických služieb
 - motivácie, bariéry a príležitosti pre online služby štátu

Poznáte web stránku korona.gov.sk?



Navštívili ste web stránku korona.gov.sk?



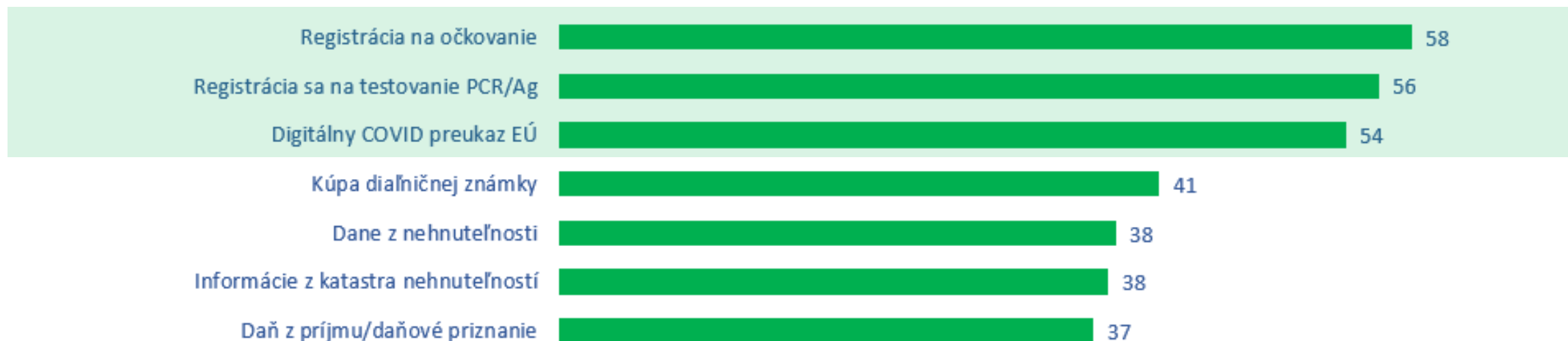
Ktorý z týchto internetových zdrojov informácií, súvisiacich s pandémiou Covid-19, považujete za najdôveryhodnejší?



Ak by ste na internete hľadali informácie súvisiace s pandémiou Covid-19, na ktoré z týchto zdrojov by ste sa obrátili?



Tri najpoužívanéjšie e-služby roku 2021



Kompletne „ONLINE“ vybavené služby roku 2021



Napište nám

brisk@mirri.gov.sk



Prestávka

2. Časť - Návrh a mapovanie používateľskej cesty

Návrh a mapovanie používateľskej cesty

Teória	PRÍPRAVNÁ + INICIAČNÁ		REALIZAČNÁ				DOKONČOVACIA	BaU
	PROJEKTOVÝ ZÁMER	(NE)FUNKČNÉ POŽIADAVKY	ANALÝZA A DIZAJN	HW, SW, SLUŽBY	IMPLEM. A TESTOVANIE	POST-IMPLEM. PODPORA	PRECHOD NA SLA REŽIM	
FÁZY PROJEKTU PODĽA Vyhlášky 85/2020			DETAILNÝ NÁVRH RIEŠENIA		TESTY FUNKČNÉHO ROZHRANIA (UX)	NASADENIE DO PRODUKČIE		
VYHLÁŠKA 547/2021 (UX)	§5 POUŽÍVATEĽSKÝ PRIESKUM		§6 NÁVRH A MAPOVANIE POUŽ. CESTY		§8 PRÍPRAVA A TESTOVANIE API	§ 11 ZBER A VYHODNOCOVANIE SPÄTNEJ VÄZBY		
			§7 TVORBA INFORMAČNEJ ARCHITEKTÚRY		§9 POUŽ. TESTY FUNKČNÉHO POUŽ. ROZHRANIA	§ 12 ORGANIZAČNÉ A PROCESNÉ ZABEZPEČENIE		
			§8 PRÍPRAVA A TESTOVANIE INICIÁLNEHO GRAFICKÉHO NÁVRHU (LOW FIDELITY/ WIREFRAME)		§11 NASTAVENIE ZBERU SPÄTNEJ VÄZBY			
			§8 PRÍPRAVA A TESTOVANIE PROTOTYPU POUŽ. ROZHRANIA (HIGH FIDELITY)					
Výstupy	SPRÁVA Z POUŽÍVATEĽSKÉHO PRIESKUMU		MAPA POUŽÍVATEĽSKEJ CESTY		PROTOKOL POUŽITELNOSTI FUNKČNÉHO POUŽ. ROZHRANIA	ŠTRUKTUROVANÉ ÚDAJE SPÄTNEJ VÄZBY		
			TESTOVACÍ PROTOKOL HI-FI PROTOTYPU		SUS SKÓRE TESTOVACÍ PROTOKOL API	PLÁN POSTUPU (CX STRATÉGIA)		
UX komponenty	PROTOPERSÓNY		INFORMAČNÁ ARCHITEKTÚRA NAVIGÁCIA		FUNKČNÉ POUŽÍVATEĽSKÉ ROZHRANIE	SPÄTNÁ VÄZBA		A/B TESTING
	POUŽÍVATEĽSKÉ POTREBY		WIREFRAME					
	WIREFRAME	PERSÓNY	POUŽÍVATEĽSKÁ CESTA	HI-FI PROTOTYP				
Metódy a nástroje	FOCUSOVÁ SKUPINA	TELEFONICKÝ PRIESKUM	SCENÁR TESTOVANIA	GRAFICKÁ PLATFORMA	SCENÁR TESTOVANIA	NASADENIE ANALYTICKÝCH NÁSTROJOV		
	INTERVIEW		PRIORIZÁCIA ZISTENÍ		USABILITY TESTING			
	BENCHMARK ŽS	POUŽ. PRIESKUM POTRIEB INTERNÝCH POUŽÍVATEĽOV	MODEROVANÉ TESTOVANIE	TREE TESTING	MODEROVANÉ TESTOVANIE			
	POUŽ. PRIESKUM POTRIEB EXTERNÝCH POUŽÍVATEĽOV	SPÄTNÁ VÄZBA	SHADOWING	CARD SORTING	ÚLOHY			



Návrh a mapovanie používateľskej cesty

Teória

- Používateľská cesta = zákaznícka cesta (angl. customer journey - CJ)
- §6 Používateľskou cestou sa na účely tejto vyhlášky rozumie postup koncového používateľa pri použití elektronickej služby, ktorý **začína potrebou** koncového používateľa elektronicкую službu využiť a **končí jej poskytnutím** koncovému používateľovi. (DNR)

Metodika návrh a mapovanie používateľskej cesty v1

<https://www.lepsiesluzby.digital/ux-cx-v-egov/>

Návrh a mapovanie používateľskej cesty

Teória

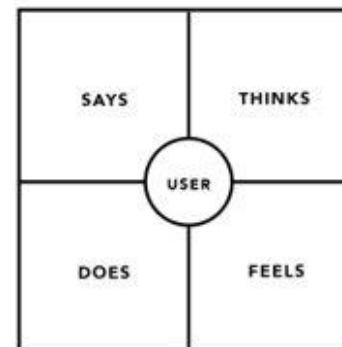
- Mapovaním používateľskej cesty sa na účely tejto vyhlášky rozumie **proces zachytenia jednotlivých krokov**, ktoré má koncový používateľ vykonať. Mapovaním používateľskej cesty sa v jednotlivých krokoch zaznamenajú dokumenty, **doklady, informácie a ďalšie nevyhnutné náležitosti**, ktoré koncový používateľ v každom kroku potrebuje, ak má elektronickú službu použiť. Cieľom mapovania používateľskej cesty je identifikovať kroky používateľa, ktoré vykoná na úspešné použitie elektronickej služby. (DNR)

Návrh a mapovanie používateľskej cesty

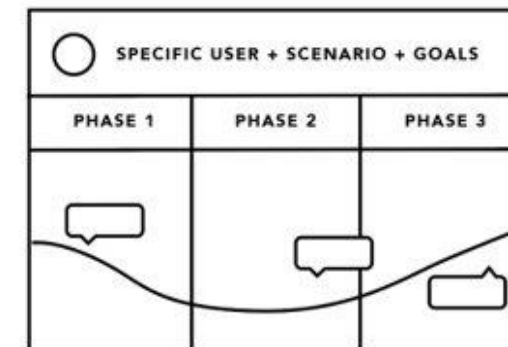
Teória - druhy používateľských ciest

- Empatická mapa
 - pochopenie zmýšľania používateľa
- Mapa používateľskej cesty
 - je vizualizácia procesu, ktorým človek prechádza
- Skúsenostná mapa
 - vizualizácia celého komplexného zážitku, ktorým prechádza „generický“ človek, všeobecná
- Service blueprint
 - vizualizuje vzťahy medzi rôznymi komponentmi služby – ľuďmi, rekvizitami (fyzickými alebo digitálnymi dôkazmi) a procesmi

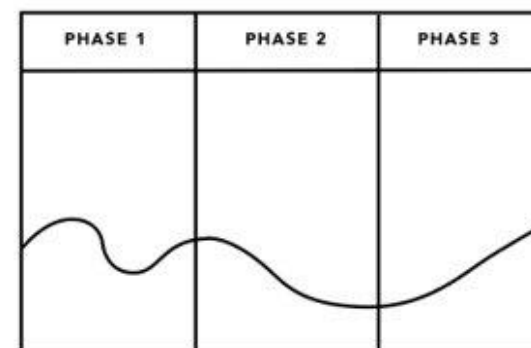
EMPATHY MAP



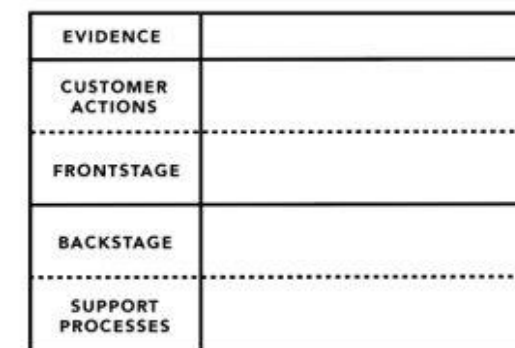
CUSTOMER JOURNEY MAP



EXPERIENCE MAP



SERVICE BLUEPRINT



Návrh a mapovanie používateľskej cesty

Teória - mapa používateľskej cesty

- Mapa je viazaná na konkrétny produkt, službu alebo životnú situáciu.
- Je rozdelená do plaveckých dráh (horizontálna os) a fáz (vertikálna os).
- Odráža pohľad používateľa:
 - Vrátane myslenia, myšlienok a emócií používateľa.
- Väčšinu podrobností o procese vynechávame.
- Je chronologická.
- Na každý typ osoby/používateľa (persóny) existuje jedna mapa (mapovanie 1:1).

Návrh a mapovanie používateľskej cesty

Teória - používateľská cesta - úroveň

- AS IS stav
 - vytvorené výskumníkom od stola (zapojenie interných stakeholderov).
- AS IS stav s používateľom
 - validovaný AS IS stav s reálnym koncovým používateľom,
 - je dobré mať v tíme "diablovho advokáta",
 - výskumník by nemal byť koncový používateľ,
 - zamyslite sa, či nie sú niektoré kroky zbytočné, resp. ako by sa dali zlepšiť.
- TO BE
 - na základe získaných poznatkov (prieskum, mapovania použ. cesty, reálnych možností a pod.) vytvorte želaný optimálny stav.

Návrh a mapovanie používateľskej cesty

Teória - používateľská cesta - typy

- Životná situácia - najkomplexnejší pohľad
- Konkrétne služby v životnej situácii
- Webové sídlo
- Portál so službami
- Natívna aplikácia

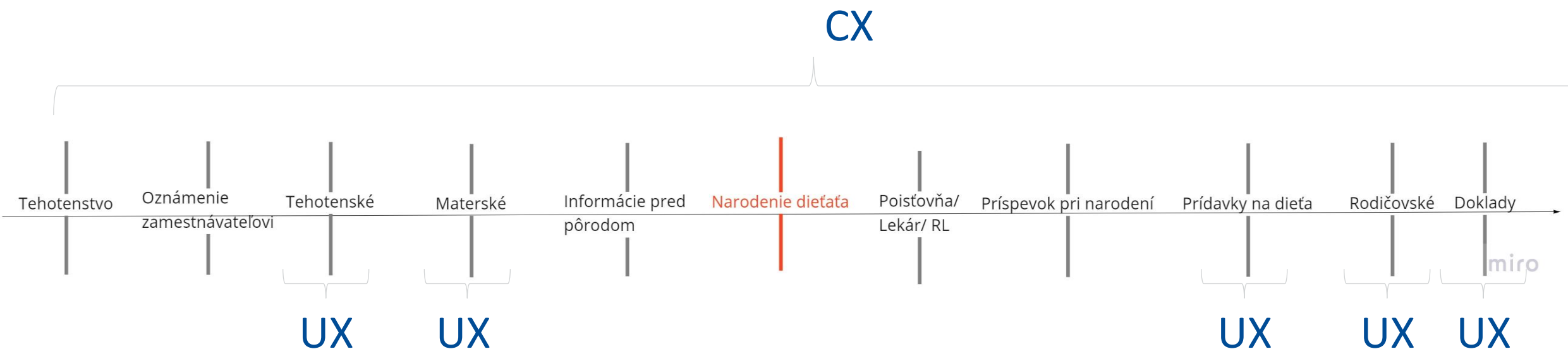
Návrh a mapovanie používateľskej cesty

Teória - ako mapovať používateľskú cestu - nástroje a metódy

- Pero, papier
- Tabuľa, fixky, post-it
- Software – Excel, Figma, Miro (kolaboračné) a mnoho ďalších
- Desk research (prieskum od stola)
- Shadowing (tieňovanie)
- Interview (rozhovor)
- Mystery shopping

Návrh a mapovanie používateľskej cesty

Teória - UX/CX





CIVIC Dizajn

Civic dizajn je dizajn, ktorý sa zameriava na objavovanie a poskytovanie riešení, ktoré sú vytvárané na základe holistických skúseností každého účastníka, ktorého sa dotýka služba.

UX/CX v kontexte Životnej situácie

Narodenie dieťaťa

Stav projektu OW3:

▪ **Spustený od 1.4.2022, cieľ:**

- zrušenie žiadosti o Príspevok pri narodení dieťaťa (*automatické vyplácanie*)
- zasielanie rodného listu poštou (*automaticky*)

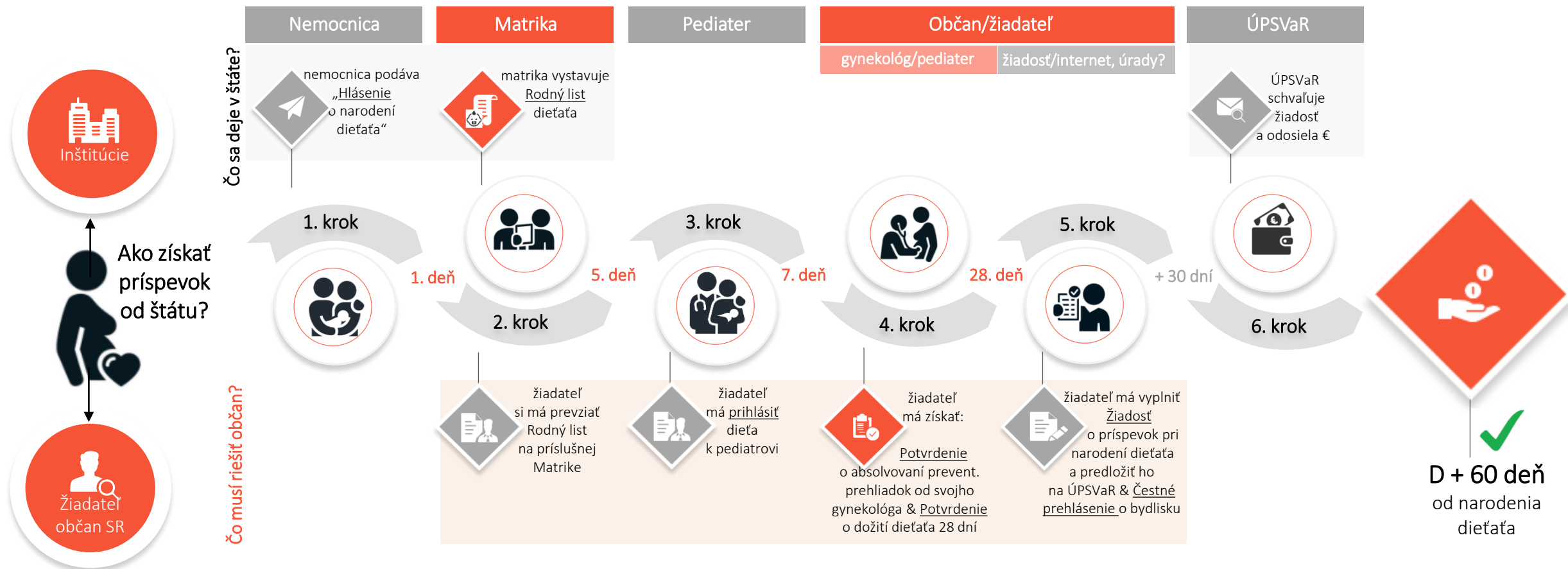
Čo chýbalo:

- používateľský prieskum
- mapa používateľskej cesty
- spätná väzba
- benchmark (ako je to v iných krajinách)

Čo sa realizovalo:

- Desk research (prieskum od stola)
- určenie persón
- prieskumy (scenár pre fokusové rozhovory s občanom (matka/rodič), OVM a s nemocnicami/ pôrodnice)
- zapracovanie zistení

Príspevok pri narodení dieťaťa – AS IS



ŠTÁT - povinnosti

- spracovanie „Hlásenia“ o narodení dieťaťa
- vystavenie „Rodného listu“
- prijatie, posúdenie a **schválenie** „Žiadosti o príspevok“
- **vyplatenie** príspevku

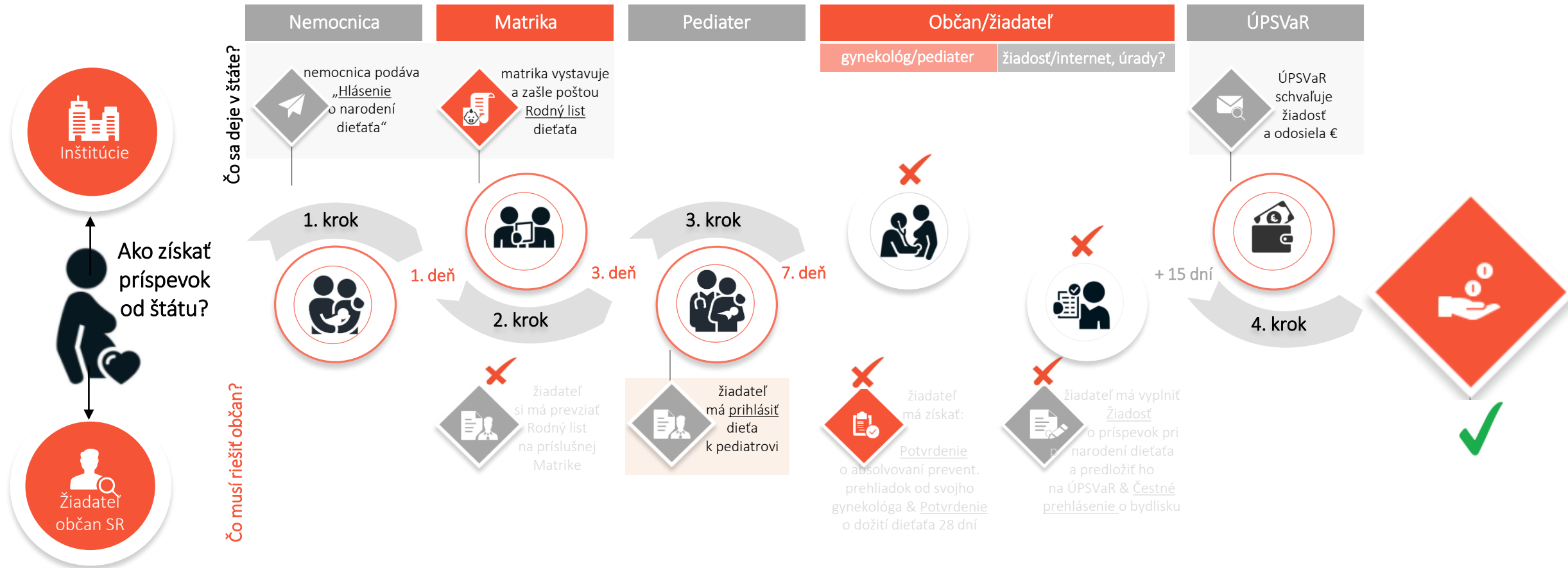
4

OBČAN - povinnosti

- navštíviť príslušnú „Matriku“ a prevziať si „Rodný list dieťaťa“
- prihlásiť dieťa k pediatriovi (Zmluva)
- dostať sa k „Žiadosti o príspevok“ a „Čestné prehlásenie o bydlisku“ – internet, pobočka ÚPSVaR a iné
- vyplniť „Žiadosť o príspevok“ a doplniť ju o potrebné údaje súvisiace s:
 - návšteva pediatra – potvrdenie v žiadosti, že sa dieťa dožilo 28 dní
 - návšteva gynekológa – potvrdenie v žiadosti, že matka absolvovala prehliadky pred pôrodom
- doručiť žiadosť na príslušný ÚPSVaR/dá sa podať elektronicky (potvrdenia sa prikladajú ako prílohy)

7

Príspevok pri narodení dieťaťa – návrh na TO BE



ŠTÁT - povinnosti

- elektronické „Hlásenia“ o narodení dieťaťa zo zdrav. zariadenia
- automatizovaný zápis údajov do „Registra fyzických osôb“
- vystavenie a zaslanie „Rodného listu dieťaťa“ na adresu určenú matkou
- matrika elektronicky zasiela informácie o narodení na ÚPSVaR,
- posúdenie a **schválenie** „Žiadosti o príspevok“
- vyplatenie** príspevku

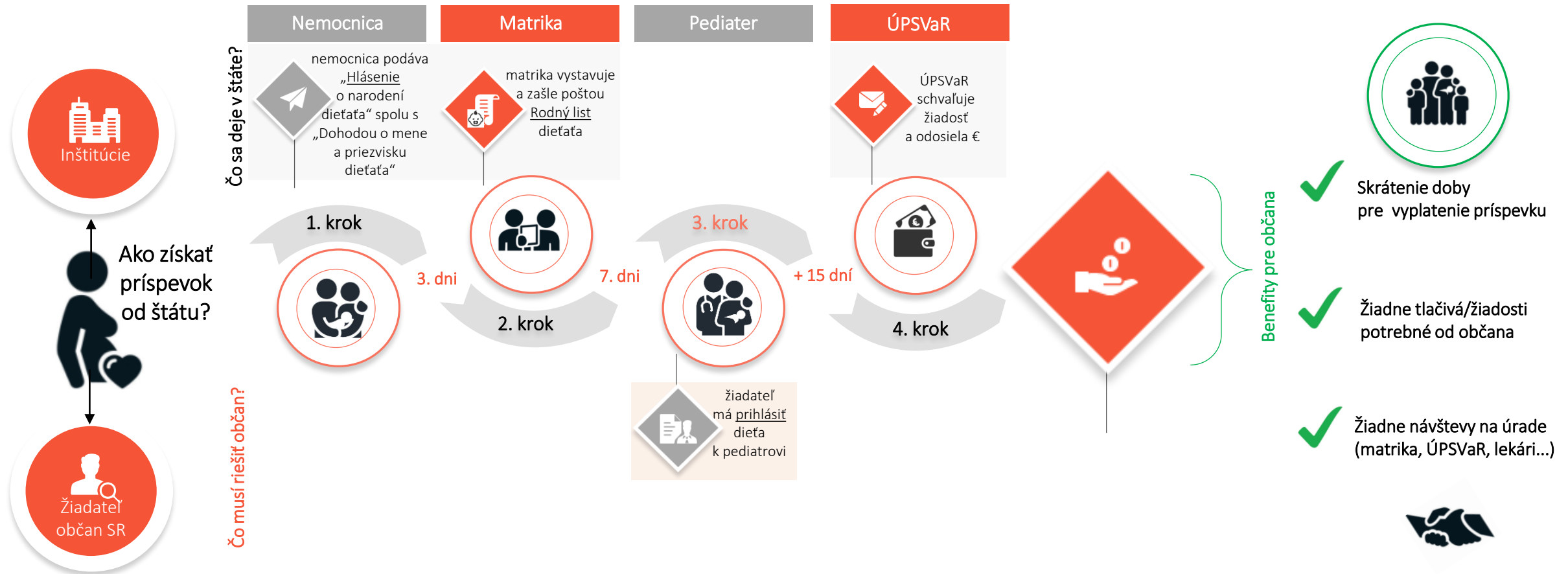
6

OBČAN - povinnosti

- navštíviť** poštu/schránku a prevziať si „Rodný list dieťaťa“
- prihlásiť** dieťa k pediatrovi (Zmluva)

2

Príspevok pri narodení dieťaťa – FINAL od 1.4.2022



Narodenie diet'at'a



~~Mystery shopping~~ & Prieskum po spustení / zamestnanci

- viac ako 30 zamestnancov VS (lekári, úradníci, matriky)
- prispôsobené sety otázok podľa pracovísk
- email & hlboké rozhovory & **osobné stretnutie**

Vypočutie:

- budovanie dôvery
- motivácie pre spoločnú dobrú vec
- okamžité návrhy riešení & zoznam potrebných nových opatrení

Zistenia

- negatívne emócie (prečo pri tom neboli)
- jednotné informácie (nie celý obraz, bez cieľa)
- najlepší zdroj spätnej väzby & budovanie komunity



OP pre diet'a



Napíšte nám

brisk@mirri.gov.sk



Obed 11:30 –12:30

Životné situácie ako nevyhnutný
kontext zlepšovania
používateľskej kvality v
kontexte prezentovaných tém.



MINISTERSTVO
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA
A INFORMATIZÁCIE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



BRISK

ĎAKUJEME!