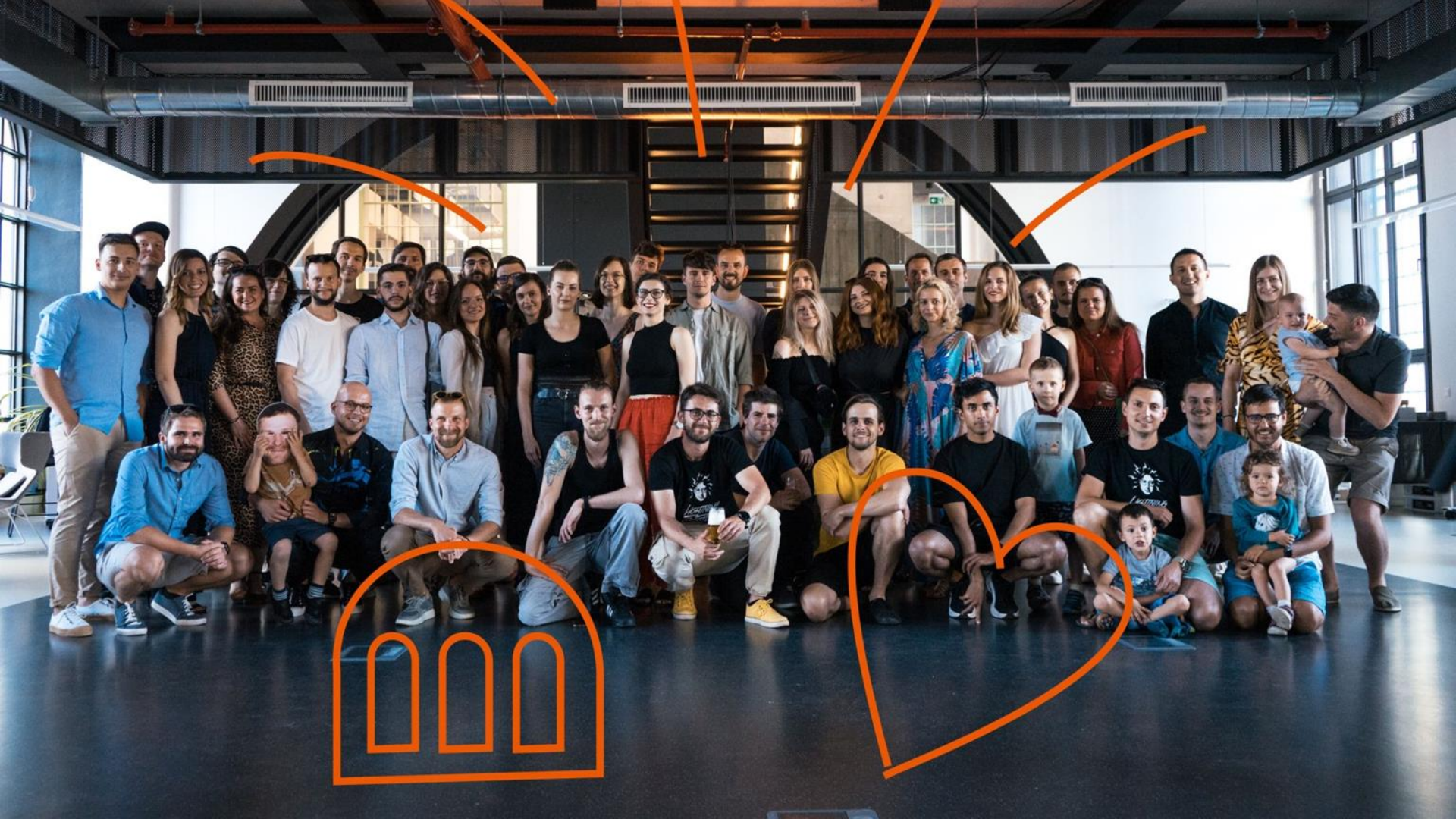


7 šťastných rokov

Michal Blažej





ONAY



hb**reavis**



VÚB BANKA



CRES**co**





2016

Úvod do UX

Prebieha prihlásenie s aplikáciou eID klient...

Keď ste prihlasení so službou eID klient, eID klient vám otvorí aplikáciu, pomocou ktorej môžete elektronicky prihlásiť.

Elektronická identifikácia

Zadajte PIN k službe elektronická identifikácia a k aplikácii eID klient.

4	3	7
2	9	0
5	8	6
<	1	OK

• • • • •

Zadajte PIN k službe elektronická identifikácia a k aplikácii eID klient.

Užívajte službu elektronická identifikácia a aplikáciu eID klient.

☐ Nie som prihlasený

☒ Prihlasujem sa

Nastavenie aplikácie

☐ Nevyužívam

☒ Používam

OK



**Michal Blazej**

@michalblazej

Zla usability sa na itape spomina kazdych 5 min.
Kolko user testingov sa robilo na OPIS projektoch za
posledne 4 roky? <5 good morning

09.06.16 16:05 from [Slovak Republic](#)

2016



- Zapojiť UX výskumníka a UX dizajnéra do projektu
- **UX výskumník:**
 - používateľské požiadavky,
 - informačná architektúra,
 - persóny,
 - kľúčové úlohy,
 - testovanie použiteľnosti,
 - testovanie prístupnosti.
- **UX dizajnér:**
 - prototypovanie,
 - vizuálny repozitár,
 - vizuálny dizajn.

- Definovať kritéria na QA:
 - agilný user-centered proces,
 - zákaznícky výskum,
 - prototypovanie,
 - testovanie použiteľnosti,
 - meranie.



- Definovať kritéria na **akceptáciu** (napríklad):
 - sumatívne testovanie použiteľnosti + SUS
 - skóre SUS > 50b,
 - miera dokončenia úloh > 80%,
 - chybovosť nižšia ako 40%.
- Definovať proces merania a **optimalizácie**:
 - Piwik (alebo podobné) s meraním miery dokončenia,
 - digital take-up: pomer offline vs online transakcii,

3 slidy = 7 rokov práce

7 rokov dokumentov

Stratégia pre interakciu

2017

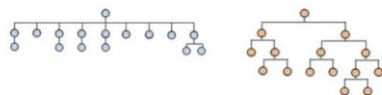
Strategická priorita

Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou



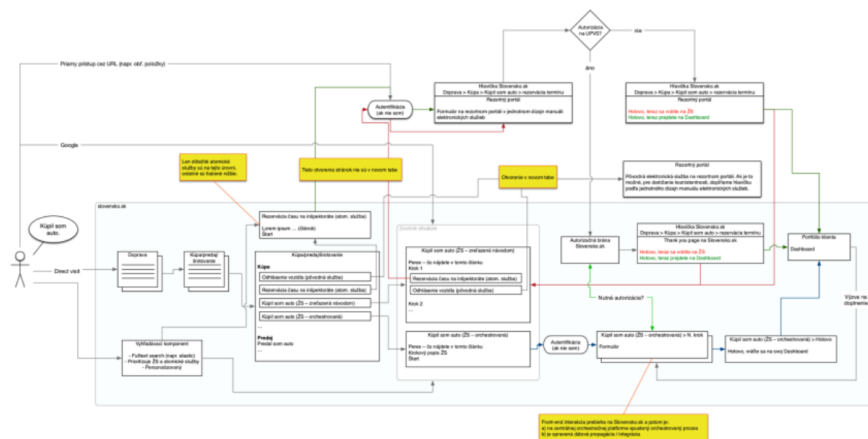
Argumentácia

- **Globálny breadcrumbs – pomáha zbavovať používateľov zmätku z redirectov**
- **Hlavná kategória > Podkategória > Sekcia > ŽS alebo AS**
- Rovnaké ako gov.uk, us.gov, australia.gov.au
- Alternatívy:
 - štruktúra podľa rezortov – používateľ nevie, kto mu vie čo ponúknuť
 - atomické služby vyššie v hierarchii – príliš široká navigácia, predlžuje sa čas rozhodovania
 - bez atomických služieb – silená tvorba ŽS



4.2 Vyhľadávanie a navigácia pre koncových používateľov služieb VS SR

Strategický prístup pre koncept vyhľadávania a navigácie je primárne zameraný na samoobslužné vybavenie služieb v digitálnych kanáloch. Z tohto dôvodu koncept pokrýva primárne vyhľadávanie a navigáciu pre kanál Web.



strategická priorita: Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou

Dizajn manuál a kuchárky

2017

Dizajn manuál

Návrh štruktúry a obsahu



Existujúce webstránky



NKIVS 2016

„Výpracšie sa jednotný dizajn manuál elektronických služieb, ktorý zadefinuje jednotlivé fázy procesu vývoja služieb a presné pokyny pre dané role odborníkov. V spolupráci s odbornou verejnosťou budú navrhnuté pravidlá a prístup pre zvýšenie používania elektronických služieb. Súčasťou riešenia bude budú nástroje riadenia digitálnej kvality dostupné pre všetky EÚS formou služieb všeobecného účelu, ako aj systematická podpora pre testovanie verejných služieb.“ (kap. 3.3)

„Inovácií služieb bude venovaná neustála pozornosť, aby dizajn portálu ÚPVŠ a jeho funkcionality bola postavená na najnovších trendoch používateľskej prívetivosti.“ (kap. 6.2.2)



4 piliere dizajn manuálu

HTML komponenty

Slovník

Vzory

Procesy



4 piliere Jednotného dizajn manuálu elektronických služieb Slovenska

Webové
komponenty

Vzory

Slovník

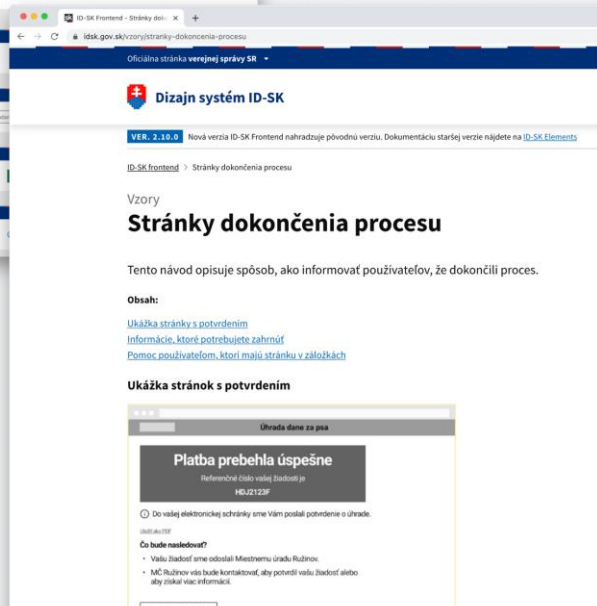
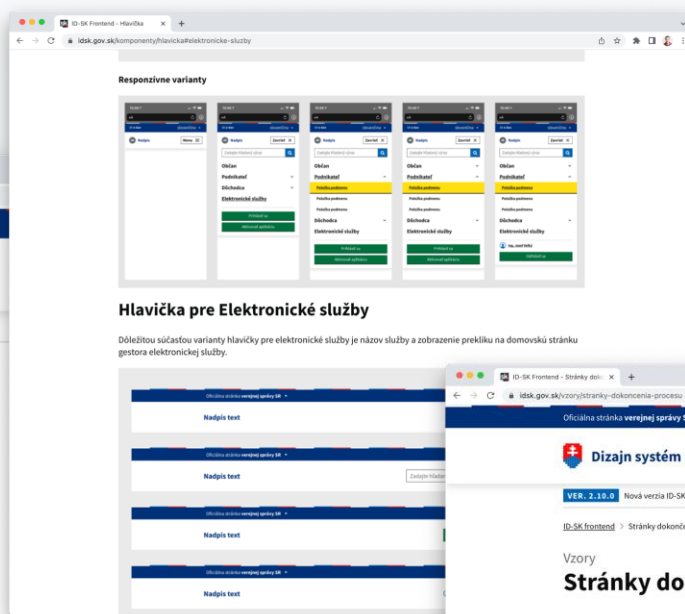
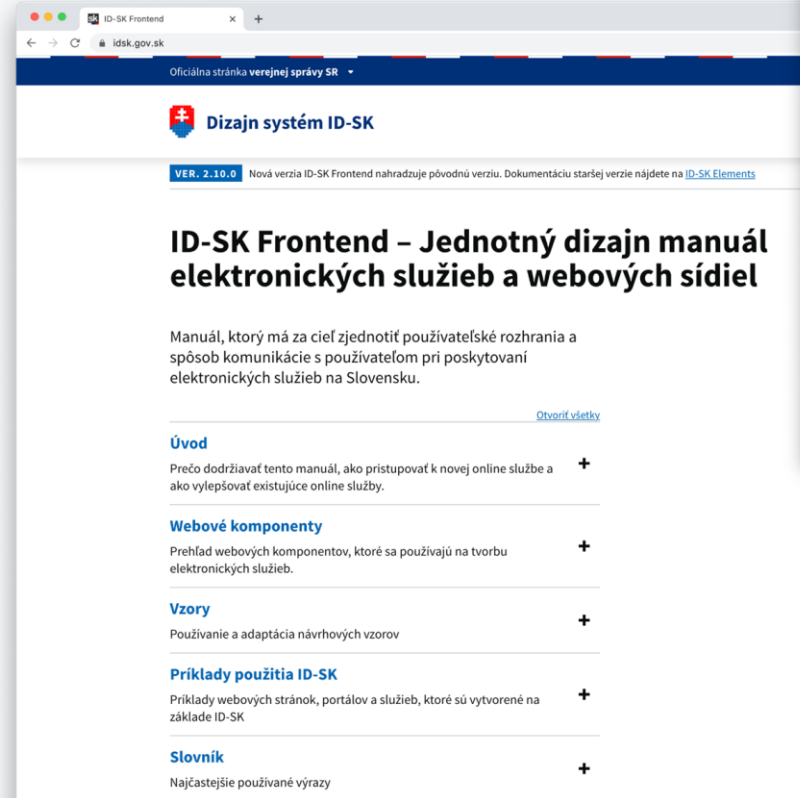
Úvod

Repozitár kódu



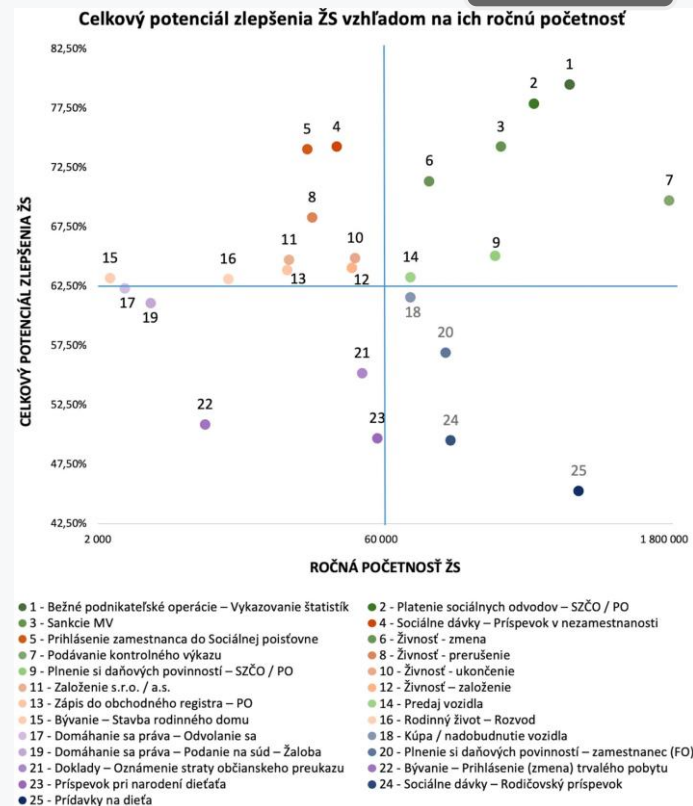
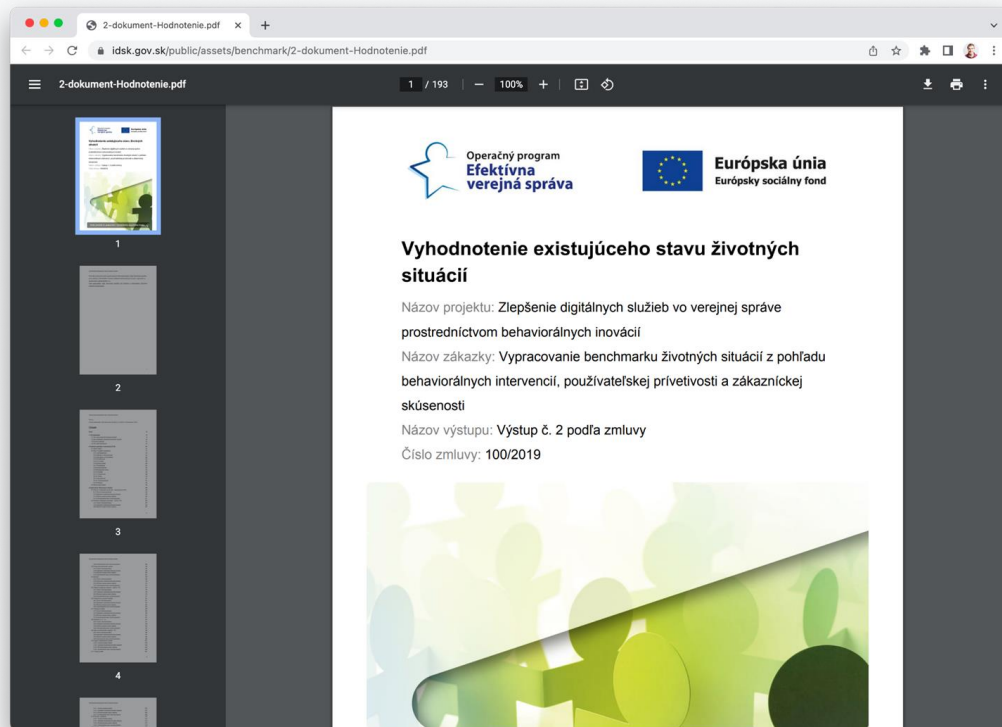
ID-SK 2017-2018

2017



Metodika pre Benchmarking

2019



Spolupráca so Slovensko.digital

2019

Dizajn zákazníckeho zážitku User Experience (UX) Design

Michal Blažej, Slovenská UX asociácia (SUXA)



UX aktivity počas životného cyklu projektu

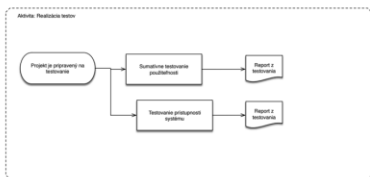
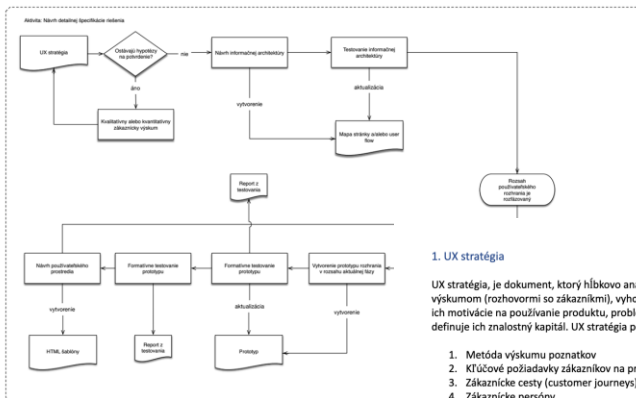
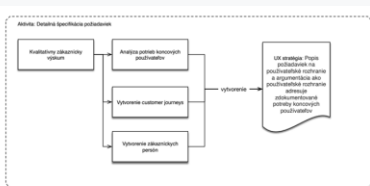
Slovenská UX asociácia
Slovensko.digital



slovensko.digital

“Projektové riadenie” – 85/2020

2019



1. UX stratégia

UX stratégia, je dokument, ktorý hlboko analyzuje poznatky zozbierané kvalitatívnym výskumom (rozhovormi so zákazníkmi), vyhodnocuje priority potrieb budúcich používateľov, ich motivácie na používanie produktu, problémy s ktorými sa aktuálne stretávajú a ich definíciu ich znalostných kapítal. UX stratégia pozostáva z častí:

1. Metóda výskumu poznatkov
2. Kľúčové požiadavky zákazníkov na prínos systému
3. Zákaznícke cesty (customer journeys)
4. Zákaznícke osoby

1.1 Metóda výskumu poznatkov

Popis obsahuje:

1. Použitá metodológia
2. Scenár výskumu
3. Screener – sociodemografický charakter oslovených používateľov
4. Priebeh oslovenia a naplnenie screeneru
5. Dátum vykonania výskumu

1.2 Kľúčové požiadavky zákazníkov na prínos systému

Časť popisuje:

1. Popis kľúčovej požiadavky
2. Ráco požiadavky popisujúce poznatky z výskumu
3. Návrh spôsobu validácie požiadavky kvantitatívnym výskumom
4. Popis riadenia požiadavky v používateľskom zoznamí a prioritizácia týchto riešení

Navrh_standardu_riadenia_IT_projektov_vo_v33_MB pripomienky

File Edit View Insert Format Tools Help Last edit was made on February 12, 2019 by Kristína Malíková

SUMMARY

OUTLINE

— Návrh nového štandardu ria...

Úvod

Pojmy a skratky

Vymedzenie pojmov

Zoznam použitých skratiek

Definícia rolí

Vedenie organizácie / Progr...

Riadiaci výbor projektu [Stee...

Predseda riadiaceho výbo...

Zástupcovia odberateľa [...

Zástupca dodávateľov [Se...

Projektový manažér [Project...

Manažér dodávky [Delivery ...

Odborný garant [Project Ass...

Biznis vlastník [Business Ow...

Životný cyklus projektu

Prípravná fáza

Proces: Príprava projektu

Aktivita: Príprava štúdi...

Aktivita: Príprava zdovo...

Aktivita: Zvolenie prístu...

Aktivita: Ustanovenie R...

A.7. Register rizík	90
A.8. Register otvorených otázok	91
A.9. Register kvality	91
A.10. Stratégia riadenia rizík	91
A.11. Stratégia riadenia konfigurácií	92
A.12. Stratégia riadenia kvality	93
A.13. Stratégia riadenia komunikácie	93
A.14. Plán projektu (fázy, etapy)	94
A.15. Plán vyhodnocovania prínosov	94
A.16. Projektová iniciálna dokumentácia	95
A.17. Popis prác dodávky	96
A.18. Kontrolná správa o stave dodávky	96
A.19. Správa o stave projektu	97
A.20. Správa o otvorenej otázke	97
A.21. Správa o eskalácii	98
A.22. Správa o ukončení etapy	98
A.23. Akceptačný protokol (čiastkový, finálny)	99
A.24. Dohoda o úrovni poskytovaných služieb pre produkty projektu (dodávateľská SLA)	99
A.25. Správa o ponaučeníach	100
A.26. Správa o ukončení projektu	100
A.27. Špecifikácia požiadaviek	101
A.28. Detailná špecifikácia riešenia	102
A.29. Testovacia dokumentácia	103
A.30. Vyhodnotenie a akceptácia testov	104
A.31. Dohoda o integračnom zámere	104
A.32. Integrovaný manuál	105
A.33. Integrovaný technický návrh	106
A.34. Dohoda o úrovni poskytovaných služieb pre integráciu (integračná SLA)	107

“UX vyhláška” 547/2021

The screenshot shows a Google Docs interface with a document titled "Vlastny_material_vyhlasak_a_zakon_o_ITVS_2019". The document is in a browser window, and the year "2019" is displayed in the top right corner. The document content is in Slovak and discusses the "Spôsoby a postupy elektronizácie agentúry verejnej správy" (Methods and procedures for the digitalization of the public administration agency). The document is structured with sections and subsections, including an outline on the left side. The main text is divided into two columns, with the right column containing the primary content and the left column containing the outline and additional text. The document is dated "Last edit was on January 14, 2020".

Outline:

- OUTLINE
- Čl. I
- Základné ustanovenia
- § 1
- § 2
- Čl. II
- Používateľská prítomnosť inf...
- § 3
- Čl. III
- Spôsoby a postupy elektroni...
- § 4
- § 5
- Používateľský výskum
- § 6
- Informačná architektúra
- § 7
- Mapovanie používateľskej c...
- § 8
- Príprava a testovanie protot...
- § 9
- Používateľské testy funkčné...
- D) Hlavička a pätička stránky
- D) Ikony a obrázky
- F) Tlačidlá
- G) Typografia

Main text:

1. rozpracuje ciele podľa písmena a) do podoby požiadaviek na zlepšenie používateľskej skúsenosti na vývoj alebo na dodanie informačného systému verejnej správy,

2. vypracuje plán postupu pre naplnenie požiadaviek podľa prvého bodu a dohliada na ich dodržiavanie,

Čl. III

Spôsoby a postupy elektronizácie agentúry verejnej správy

§ 4

a) Elektronizácia agentúry verejnej správy je postavená na reálnych potrebách používateľov získaných z používateľského výskumu

b) Správca v prvom kroku definuje skupiny používateľov informačného systému

c) Pri návrhu nového informačného systému alebo návrhu rozvoja existujúceho informačného systému správca alebo dodávateľ zabezpečí zber používateľských potrieb od všetkých definovaných skupín používateľov (bod b)) formou používateľského výskumu podľa § 5

d) Na základe zozbieraných používateľských potrieb podľa bodu b), správca alebo dodávateľ navrhne „informačnú architektúru“ navrhovaného informačného systému podľa § 6

e) Správca alebo dodávateľ zabezpečí súčinnosť a zohľadní vstupy od vecne príslušných útvarov orgánu riadenia pri tvorbe podkladov a projektovej dokumentácie k elektronizácii agentúry alebo pri tvorbe novej verzie elektronickej agentúry vo všetkých fázach elektronizácie: pri štúdiu uskutočniteľnosti, zadania pre verejné obstarávanie až po participáciu na schvaľovaní dodaných výstupov

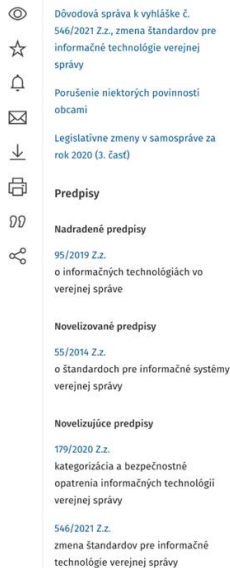
f) Vstupy od vecne príslušných útvarov orgánu riadenia a ich zohľadnenie v projekte zdokumentuje v príslušnej projektovej dokumentácii.

§ 5

Používateľský výskum

a) Používateľský výskum overí zamýšľaný koncept elektronizácie agentúry verejnej správy, doplní očakávania budúcich koncových používateľov v doméne danej elektronickej služby a analyzuje ich motivácie, problémy, znalosti a potreby. Aktivita je realizovaná ako kvalitatívny výskum s účasťou všetkých relevantných cieľových skupín. Výstupmi používateľského

2020



7 rokov implementácie

slovensko.sk

Elektronická schránka
ústredný portál verejných služieb

Regionálny úrad verejných
v zastúpení Radoslav M.

VYTVORENIE ŽADOSTI

SPRÁVA PODANÍ

VIZIA

NASTAVENIE NOTIFIKÁCIÍ

OVERIŤ STAV SCHÉMY

OZNÁMENIE

Regionálny úrad verejných zdravotníctva Michalovce

E0005585391

Presunúť do

Vymazať

Nahráť správu

Fulltextové vyhľadávanie

☐	Odi	Predmet	Dátum doručenia
☐	Václav Ženčík	Doručenia k "A/2018/00127-PPLaT Všeobecná agenda - rozhodnutie do vlastných rúk s fiktickou doručenia"	29.01.2018 11:57
☐	Kaufland Slovenská republika v.o.o.	Doručenia k "A/2018/00123-PPLaT Všeobecná agenda - rozhodnutie do vlastných rúk s fiktickou doručenia"	29.01.2018 07:58
☐	LS SERVIS s.r.o.	Vyprávanie úložnej lehoty s fiktickou doručenia	29.01.2018 00:45
☐	MLT Trading s.r.o.	Vyprávanie úložnej lehoty s fiktickou doručenia	29.01.2018 00:12
☐	SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRS.	Doručenia k A/2018/00124-PPLaT Všeobecná agenda - rozhodnutie do vlastných rúk s fiktickou doručenia	27.01.2018 08:15
☐	SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRS.	Doručenia k A/2018/00015-1-PPLaT Všeobecná agenda - rozhodnutie do vlastných rúk s fiktickou doručenia	27.01.2018 08:14
☐	SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRS.	Doručenia k A/2018/00134-PPLaT Všeobecná agenda - rozhodnutie do vlastných rúk s fiktickou doručenia	27.01.2018 08:11
☐	Úrad verejných zdravotníctva S...	Oznámenie	27.01.2018 04:14
☐	Úrad verejných zdravotníctva S...	Oznámenie	27.01.2018 04:12
☐	Obec Vinné	Doručenia k A/2018/00136-HŽPaZ Všeobecná agenda - rozhodnutie	26.01.2018 12:47

Strana 1 z 7 (65 položiek)

[1] 2 3 4 5 6 7

1 PRJATÉ SPRÁVY spracované (0/451)

NEUHRADENÉ po lehote splatnosti (0/0)

Vybavené Neuhradené (0/0)

Prjate Epid (0/4)

Vybavené Epid (0/0)

Prjate HDaM (0/0)

Vybavené HDaM (0/0)

Prjate HTČ (0/0)

Vybavené HTČ (0/0)

Prjate HV (0/6)

Vybavené HV (0/1)

Prjate HŽPaZ (0/3)

Vybavené HŽPaZ (0/0)

Prjate OPZ (0/0)

Vybavené OPZ (0/0)

Prjate OSÚ (0/4)

Vybavené OSÚ (0/3)

Prjate PPLaT (0/0)

Vybavené PPLaT (0/0)

Prjate RH a GTSÚ (0/1)

Vybavené RH a GTSÚ (0/0)

XX-Hromadná not. CUJET-IO (0/0)

Z+Technické správy (5/659)

ZZZ+TEST(prjate) (0/5)

ZZZ+TEST(vybavené) (0/7)

Odoslané správy (0/385)

Z+Technické správy(odoslané) (0/26)

Rozpracované správy (0/0)

CHYBA pri podpise (právnik) (0/0)

NA KONTROLU (právnik) (2/4)

NA ODOSLANIE (podateľňa) (0/0)

NA PDDPIS (RH) (0/1)

Rozpracované Epid (0/4)

Rozpracované HDaM (0/0)

Rozpracované HTČ (0/0)

© 2013-2018, Slovensko.sk

Pripomenky

Zo

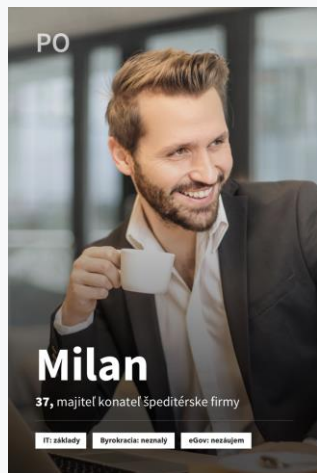
Označte označovacie políčko označenia

eDesk quotes

LB*

Slovensko.sk

2017



O MILANOVI

- nemá čas na byrokráciu
- spolieha sa na svojho ekonóma a právnik
- chce mať prehľad

PO VŠEOBECNE

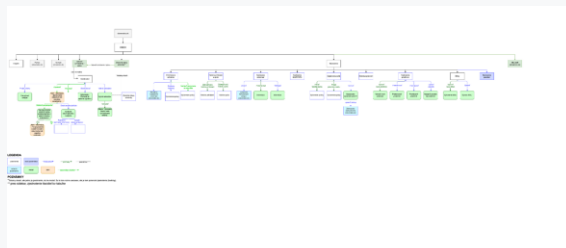
- 25 až 70 rokov, mesto, stredná škola
- podnikateľ
- severská
- zamestnanec firmy
- zástupca konateľa / firmy

CUSTOMER JOBS

- mať záujem o komunikáciu
- chcem to spraviť online z domu / z práce
- zrychlím komunikáciu
- menej byrokracie
- komunikovať na jednom mieste
- čítať aby bol proaktívny smerom k PO
- 100% spoľahlivosť služby
- zjednodušiť komunikáciu so štátom

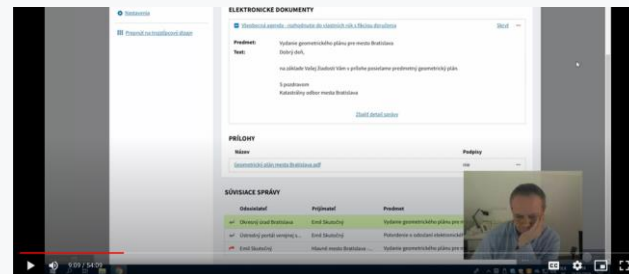
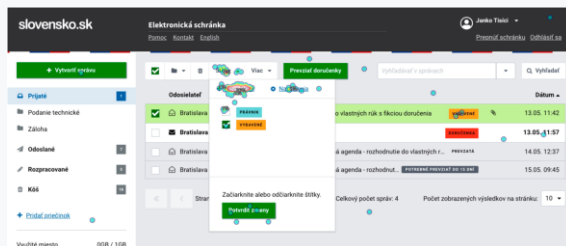
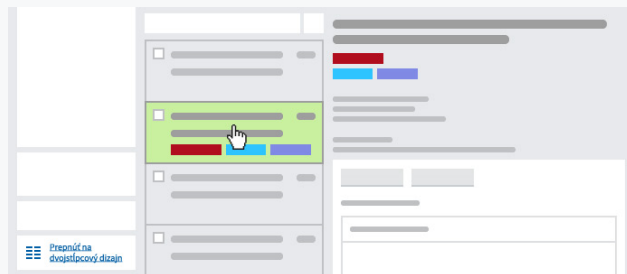
PAIN POINTS

- byrokracia im zaberal čas
- štát ide proti, nie v ústrety
- služby sú roztříšené



Buttons

Font family: Roboto
Font weight: Medium (500)
Font size: 12px



slovensko.sk

Pomoc | Kontakt | English | [Príjemca správy](#)

Elektronická schránka

Firma s.r.o.
v zastúpení Ing. Peter Veľký | [Príjemca správy](#) | [Aktivovať schránku](#) | [Odhlásiť](#)

Príjemné správy

Obdobie: - Predmet: - Vyhľadaj v správkach

Príjemné správy

Obdobie	Predmet	Dátum	Príjemca
12.5.17 11:45	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.5.17 11:45	Príjemca
10.15	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	10.15	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca

Vyhľadaj na 3. apríly Vyhľadaj všetky správy z 4. apríla

Obdobie počtu správ: 4325 - Počet uploadov na stránku: 10

slovensko.sk

Pomoc | Kontakt | English | [Príjemca správy](#)

Elektronická schránka

Firma s.r.o.
v zastúpení Ing. Peter Veľký | [Príjemca správy](#) | [Aktivovať schránku](#) | [Odhlásiť](#)

Príjemné správy

Obdobie: - Predmet: - Vyhľadaj v správkach

Príjemné správy

Obdobie	Predmet	Dátum	Príjemca
12.5.17 11:45	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.5.17 11:45	Príjemca
10.15	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	10.15	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca

Vyhľadaj na 3. apríly Vyhľadaj všetky správy z 4. apríla

Obdobie počtu správ: 4325 - Počet uploadov na stránku: 10

Elektronické dokumenty

Button - Button - Button - Button

Príjemca

Príjemca

Súvisiace správy

Obdobie	Prijímateľ	Predmet	Dátum
Obdobie prevádzky ÚPSV...	Peter Veľký	Doručená	12.5.2017
Obdobie prevádzky ÚPSV...	Peter Veľký	Doručená	12.5.2017
Obdobie prevádzky ÚPSV...	Peter Veľký	Doručená	12.5.2017

slovensko.sk

Pomoc | Kontakt | English | [Príjemca správy](#)

Elektronická schránka

Firma s.r.o.
v zastúpení Ing. Peter Veľký | [Príjemca správy](#) | [Aktivovať schránku](#) | [Odhlásiť](#)

Príjemné správy

Obdobie: - Predmet: - Vyhľadaj v správkach

Príjemné správy

Obdobie	Predmet	Dátum	Príjemca
12.5.17 11:45	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.5.17 11:45	Príjemca
10.15	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	10.15	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca
12.05	Obdobie prevádzky ÚPSV a Úrad vlády Slovenskej Republiky	12.05	Príjemca

Vyhľadaj na 3. apríly Vyhľadaj všetky správy z 4. apríla

Obdobie počtu správ: 4325 - Počet uploadov na stránku: 10

slovensko.sk

[slovensko.sk](#) > Prihlásenie

Prihlásenie cez portál slovensko.sk

Vyberte si jednu z nasledujúcich možností:



Prihlásiť sa pomocou slovenského dokladu

Prihláste sa občianskym preukazom s čipom, dokladom o pobyte s čipom alebo alternatívnym autentifikátorom.

Prihlásiť sa

[Viac o prihlásení pomocou občianskeho preukazu s čipom](#)



Prihlásiť sa pomocou aplikácie Slovensko v mobile

Prihláste sa jednoducho s použitím mobilného zariadenia a aplikácie Slovensko v mobile.

Prihlásiť sa

[Viac o aktivácii a prihlásení pomocou aplikácie Slovensko v mobile](#)

The screenshot shows the website Korona.gov.sk in a web browser. The browser's address bar displays 'korona.gov.sk'. The website's header is dark with the logo 'korona.gov.sk' on the left, a search bar in the center with the placeholder text 'Zadajte hľadavý výraz', and a language dropdown menu on the right set to 'Slovenčina'. The main content area has a large heading 'Koronavírus a Slovensko' followed by a paragraph: 'Všetky dôležité a aktuálne informácie o ochorení COVID-19 a o opatreniach, ktoré Slovensko prijíma v boji proti nemu.' Below this is a section titled 'Denné štatistiky' (Daily Statistics) containing four grey boxes with the following data:

Category	Value	Additional Info
Pribudlo (New positive PCR tests)	72	z 666 vykonaných testov
Celkovo (Total hospitalized)	239	JIS: 11, ventilácia: 3
Pribudlo (New positive Ag tests)	67	z 1 199 vykonaných testov
Pribudlo (New deaths)	4	Celkovo: 20 973

At the bottom, there is a link: [Koronavírus v grafoch – NCZI \(otvorí sa v novom okne\)](#) and a note: 'Rozšírené štatistiky sú z technických príčin dočasne nedostupné.'

Malé zlepšenia

2021



Predstavenie návrhu DV Malé zlepšenie eGov služieb

Stretnutie so zástupcami PS Lepšie služby

Návrh za SUXA:

Aby sa dali vhodne konkretizovať požiadavky na pripravované projekty, navrhujeme projekty typovo rozdeliť:

1. Projekty, ktorých výsledkom je budovanie, dokumentovanie alebo zlepšovanie API rozhraní.
2. Projekty, ktorých výsledkom je zlepšovanie zákaznickej skúsenosti.

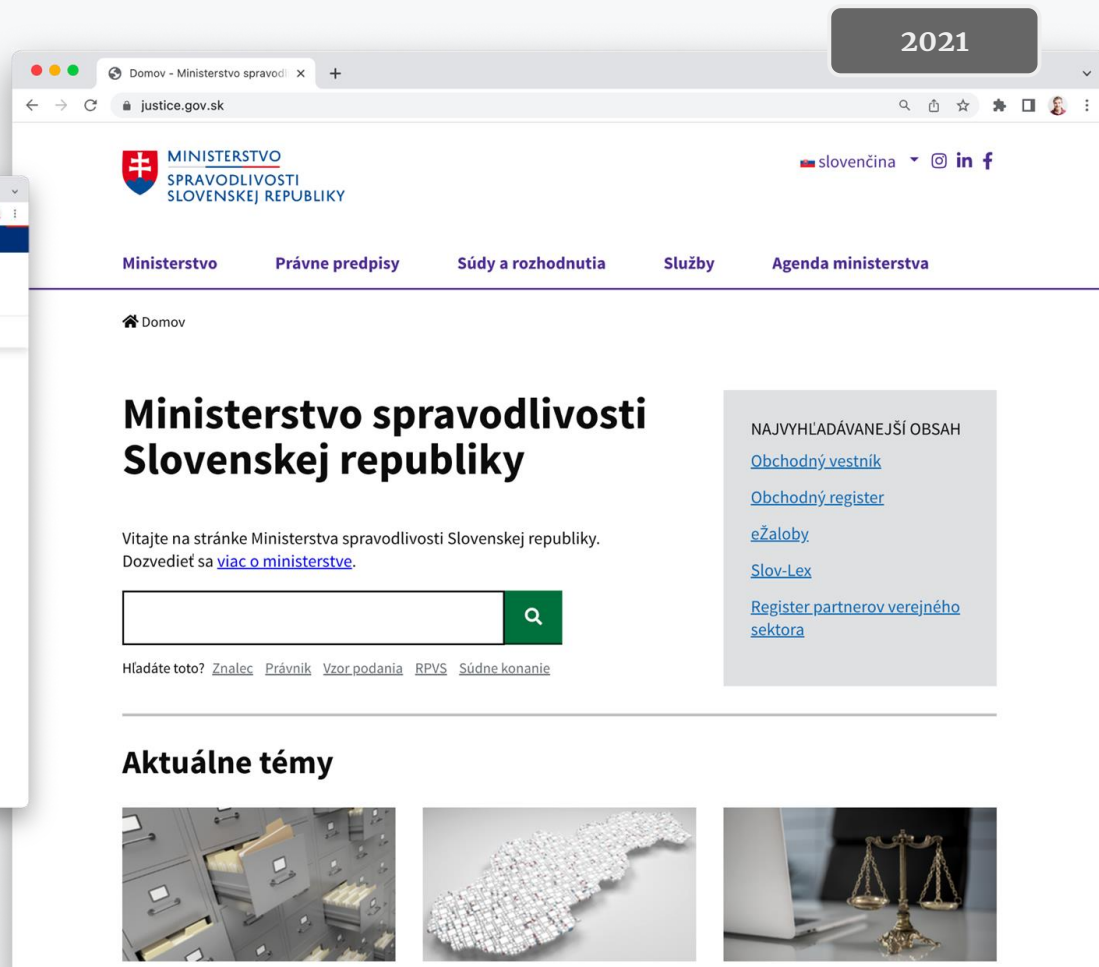
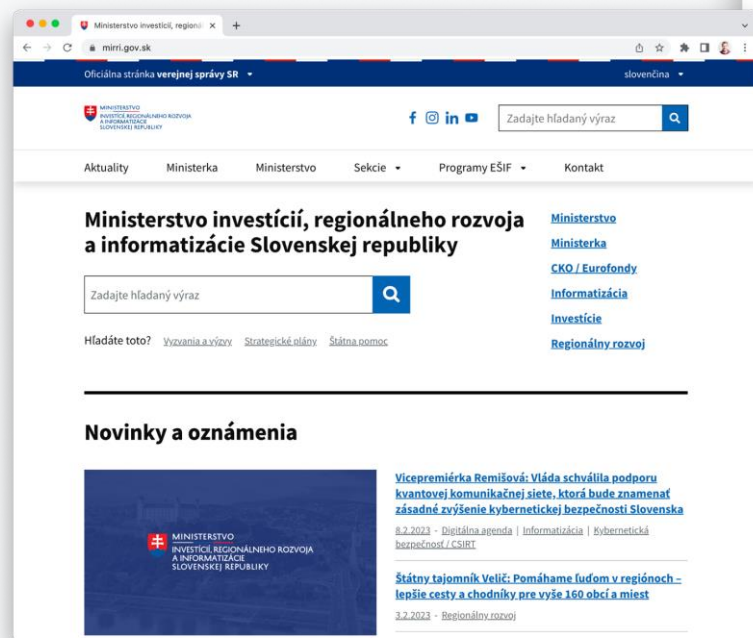
Pri projektoch, ktorých výsledkom je zlepšovanie zákaznickej skúsenosti (2) žiadateľ projektom prinesie **povinne**:

1. všetky zlepšenia služby alebo časti konkrétnej služby v súlade so zoznamom a popisom atribútov uvedených v prílohe č.12, ktoré popisujú čo všetko má e-služba obsahovať pre zabezpečenie dobrej zákaznickej skúsenosti používateľa v súlade s jednotným dizajnom manuálom e-služieb;
2. responzívny dizajn, v prípade ak je to pre jednotlivú službu **nerrelevantné**, žiadateľ to zdôvodní.
3. GUI projektu, ktoré má implementovaný jednotný dizajn manuálu elektronických služieb ID-SK a **dodžiava** jeho metodiku a pravidlá.
4. úvodnú analýzu a výskum zákaznických skupín podľa metodiky ID-SK so zodpovedajúcimi výstupmi:
Komerčný odhad pre UX analýzu: 20 až 50 tis. EUR (väčší projekt)
 - i. definovanie hypotéz vlastníka IS,
 - ii. report zákaznickeho výskumu,
 - iii. mapa stránky a/alebo user flow
 - iv. identifikovanie **persón**/typov **používateľov**,
 - v. identifikovanie a prioritizácia problémov vyplývajúcich zo zákaznickeho výskumu,
 - vi. návrh testovacích scenárov.
5. **návrh navigácie prototypu, testovanie a benchmarking používateľského rozhrania podľa metodiky ID-SK** so zodpovedajúcimi výstupmi:
Komerčný odhad pre prototypovanie a testovanie: 20 až 70 tis. EUR (väčší projekt)
 - i. prototyp,
 - ii. report formatívneho testovania,
 - iii. report sumatívneho testovania,
 - iv. report testovania prístupnosti
6. **elektronické poskytovanie informácie pre občana / podnikateľa o stave vybavovania elektronickej služby.** Ide o poskytnutie informácie o zmene stavu podania, ktorá nastane po zrealizovaní samotného podania.
7. **implementáciu analytických nástrojov**, tak aby bolo možné analyzovať **početnosti** prístupov k elektronickej službe, počet úspešne zrealizovaných podaní, zdroje návštevnosti elektronickej služby, a pod.
Komerčný odhad pre implementáciu analytických nástrojov: do 3 tis. EUR
8. bude minimálne pripravené (ak nebude možné **riadne zrealizovať**) automatizované (napr. pomocou web služby) poskytovanie informácie o úspešne zrealizovanom podaní pre ÚPVŠ; ide o poskytnutie základnej informácie - identifikátora služby (ID) spolu s informáciou, že bolo úspešne zrealizované podanie.

K tomu žiadateľ je oprávnený prineŕ aj ostatné typy zlepšenia e-služieb výberom od 7) až 11):

1. nastavenie aktívnych „listenerv“ pre registráciu udalostí, vytvorenie integračných väzieb cez platformu integrácie údajov,
2. umožnenie online platenia,
3. prihlasovanie/ podpisovanie pomocou Smartfonu (vtedy, keď bude centrálné riešenie k dispozícii),

Ministerstvá



Kadečo...

2023

Register mimovládnych neziskových organizácií

Vyhľadanie organizácií Elektronická služba výpisu Informácie o registri

Vyhľadanie organizácií

Právna forma

☐ Len v aktuálnych záznamoch

IČO

Názov organizácie

☐ Vyhľadať od začiatku názvu

☐ Vyhľadať aj v starých názvoch

Kraj

Obec

Ulica

☒ Fyzická osoba ☐ Právnická osoba

Meno

Priezvisko

Oblasť činnosti pre vybranú právnu formu

SOCIÁLNA POISŤOVŇA

Elektronické služby

KTO SOM ŽIVOTNÉ SITUÁCIE SOCIÁLNE POISTENIE NÁSTROJE A SLUŽBY KONTAKTY

Domov > Kto som > Dôchodca > Žiadať o dôchodok

Ako požiadať o starobný dôchodok

Čo je starobný dôchodok?

Mám nárok na starobný dôchodok?

Ako požiadam o starobný dôchodok?

Čo je starobný dôchodok?

Starobný dôchodok je dôchodková dávka, ktorá je vyplácaná zo starobného poistenia zabezpečiť poistencovi príjem v starobe.

Mám nárok na starobný dôchodok?

- Nárok vám vzniká najskôr odo dňa dovŕšenia dôchodkového veku.
- Nárok na dávku máte, ak ste získali aspoň 15 rokov dôchodkového poistenia. Buď zamestnávateľ, ak ste mali riadny pracovný pomer alebo ste si ho platili ako osoba činná, alebo ste si ho dobrovoľne platili sami, či ho za vás, v určitých prípadoch, platil štát.

Nižšie ako všeobecný dôchodkový vek majú ženy, ktoré vychovali aspoň jedno dieťa. Každé vychované dieťa znižuje o šesť mesiacov. Ak výchovu dieťaťa nie je možné zo zohľadnenia výchovy dieťaťa a znížený dôchodkový vek vzniká mužovi, ktorý dieťa vychoval.

Skoršie dovŕšenie dôchodkového veku môžu získať tí, ktorí pracovali vo zvýhodnených zariadeniach a nárok na znížený dôchodkový vek po odpracovaní stanoveného počtu kategórií, resp. I./II. kategórií funkcií.

DOBRA RADA:
Ak chcete zistiť, aký je váš dôchodkový vek, použite [Tabuľku dôchodkového veku](#).

Ako požiadam o starobný dôchodok?

Kde požiadam o dôchodok?

Dôchodok si vyberiete v pobočke Sociálnej poisťovne podľa miesta vášho trvalého bydliska alebo zamestnávateľa. Ak ste zamestnanec s vami spoíe žiadost o jeho priznanie.

Táto webová stránka využíva cookies na zlepšenie prehľadania webu a poskytovanie ďalších funkcií.

Viac informácií

ISOH

Informačný systém odpadového hospodárstva

Registre Formuláre Informácie Elektronická evidencia odpadu Moja zóna

EN Prihlásiť

Úvod > Register

Registre výrobcov

Registre výrobcov vyhradených výrobkov

- Obaly**
Register výrobcov obalov
- Neobaly**
Register výrobcov neobalových výrobkov
- Elektrozariadenia**
Register výrobcov elektrozariadení
- Vozidlá**
Register výrobcov vozidiel
- Pneumatiky**
Register výrobcov pneumatík
- Batérie**
Register výrobcov batérií a akumulátorov

Registre OZV

Registre organizácií zodpovednosti výrobcov

- Obaly**
Register OZV pre obaly

Kliknutím na tlačidlo Povoliť cookies dávate súhlas jeho webovým stránkam uchovávať cookies na Vašom zariadení. Detaily

☒ POTVRDŽUJEM ☐ ZAMIEŤAM

<https://www.iso.gov.sk/ovod/registerne-vyrobcov-obalov.html>

po 7 rokoch



Michal Blazej · You

CEO at Lighting Beetle 🐞 Customer Experience that drives your business
2mo · 🌐

So there is this local e-government conference [ITAPA](#). 4 years ago – the last time I visited, I left frustrated with the progress our country has done. Last week I visited again.

Customer centricity and usability has not only become important topics, but also became reality. Projects now by default use the state's design manual ID-SK and state representatives publicly commit to follow user-centered design process.

I am wondering if it's the work we have done together with [Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR](#) / BRISK and [Slovak User Experience Association - SUXA](#) or if it all just came to a point where everyone realized – okay, we've invested a lot of money, but there is no value; it's time to focus on our customer – the Slovak citizen.

Just last week my colleague pointed me to this: https://lnkd.in/gzSe_x2A. A tool that stops the unwanted add calls from happening. Provided by state authority. Under state design manual.

Anyways, I felt like we've made some impact. Next step: let's see if the state learns to follow UCD methodology.

[#userexperience](#) [#design](#)



with Jan Hargas



Kamil Zahorjan and 24 others

Orientáciu na občana skloňujeme veľa

Ako sme na tom v skutočnosti?

Lighting Talks* o
stave CX na Slovensku

20. júna 2023 o 17.30
Osobne, kancelária Lighting Beetle*, Bratislava



Katarína Boledovičová
Orange Slovensko



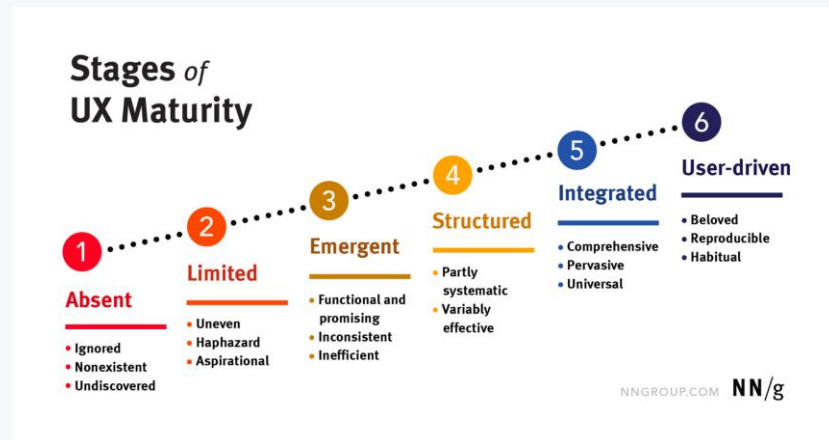
Petra Dzurovčinová
Inovácie mesta Bratislava



Pavol Mikolaj
Business Lease



Michal Blažej
Lighting Beetle*



⚡ Lighting Talks* o stave CX na Slovensku

Event by Lighting Beetle*

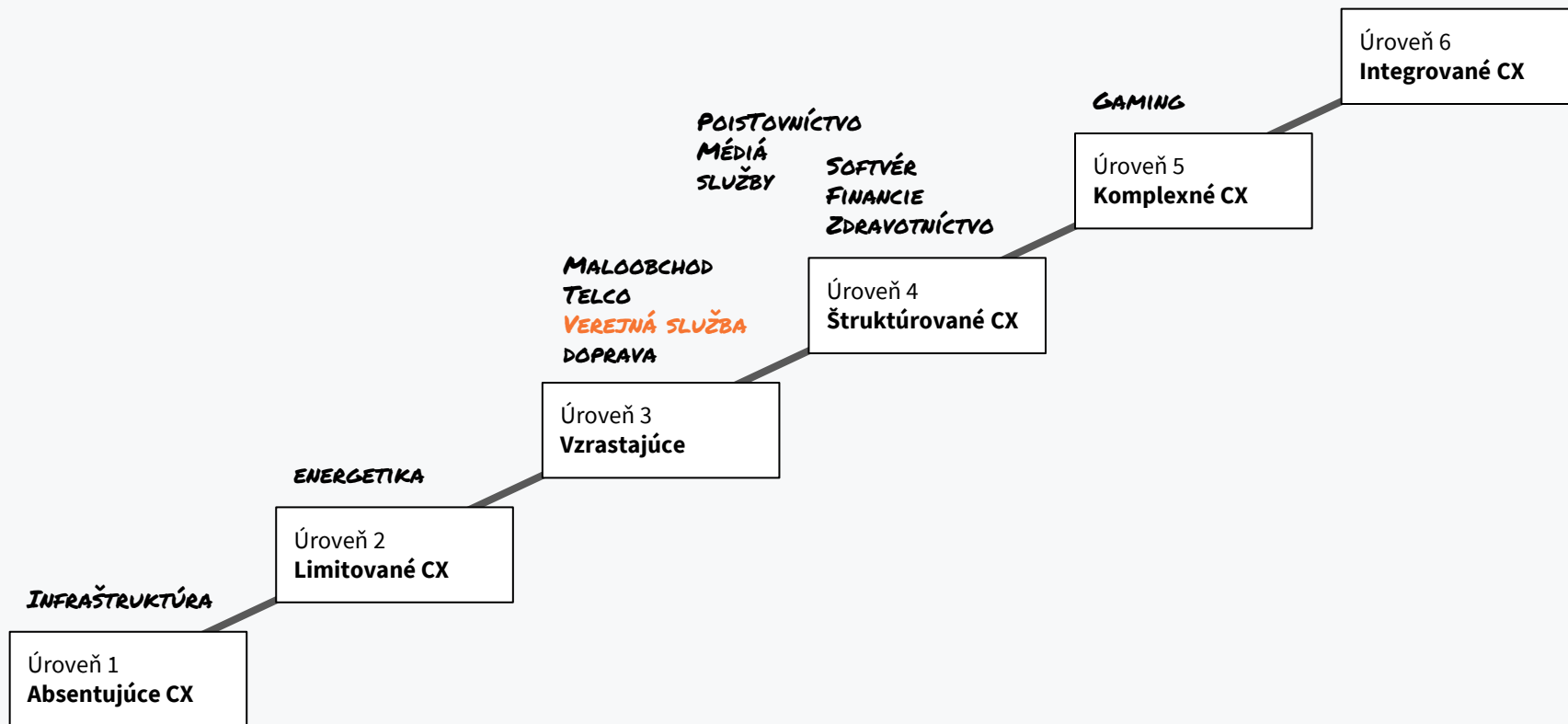
📅 Tue, Jun 20, 2023, 5:30 PM - 8:30 PM (your local time)

📍 Lighting Beetle*, Svätoplukova 2a, Bratislava, SK, 82108

🔗 Event link · <https://www.lbstudio.sk/sk/zurnal/lighting-talks-o-stave-cx-na-slovensku>

👥 Ivana Handanovicova and 17 other connections attending

Ako sme na tom v skutočnosti?



Úroveň 3: Vzrastajúce CX

Vo vašej firme má téma CX pred sebou náročnú cestu. Organizácie na úrovni 3 na jednej strane deklarujú CX ako jeden z ich cieľov, no skutočnou prioritou sa stáva len občas. Aj keď majú CX aktivity na projekte de-jure svoj priestor, stále je náročné na ne získať rozpočet a často bojujú s aktivitami a procesmi, ktoré sú historicky dobre zavedené. Zamestnanci hodnotia CX ako dobrý doplnok, no rozumejú mu rôzne. Prístup k CX práci je nekonzistentný, neexistuje jasná metodika práce a kvalita dizajnu sa zlepšuje len izolovane. V organizácii existujú prvé pozície, ktorých hlavnou náplňou práce je CX, no majú v ňom len slabé zručnosti.

Centralizácia

Doplnenie chýbajúcich rolí cez in-sourcing alebo out-sourcing
(kompetenčné centrum – ex. GDS):

- UX výskum
- Interakčný dizajn
- Obsah
- Service design
- Facilitácia
- Produktový manažment

a decentralizované využívanie týchto rolí.

! Potrebujeme mať na MIRRI stabilnú kapacitu CX rolí

Centralizácia

Štandardizácia dizajnového procesu:

- Validácia nápadov
- Kontrola kvality
- Prístupy k tímovej organizácii

ako nástroju pre decentralizovanú prácu.

! Chýba nám jasné vlastníctvo ID-SK ako nositeľa nástrojov.

VER. 2.10.0

Nová verzia ID

Prístup

Multidisciplinárne pracovné tímy, ktoré pracujú na zákazníckych cestách kolaboratívne.

! Nemáme silný mandát na medzirezortnú spoluprácu, ktorá má silu tlačiť skutočnú digitálnu transformáciu – meniť zákony, upravovať kompetencie, meniť kľúčové procesy.



Interné zdroje

Interný vzdelávací program pre úradníkov

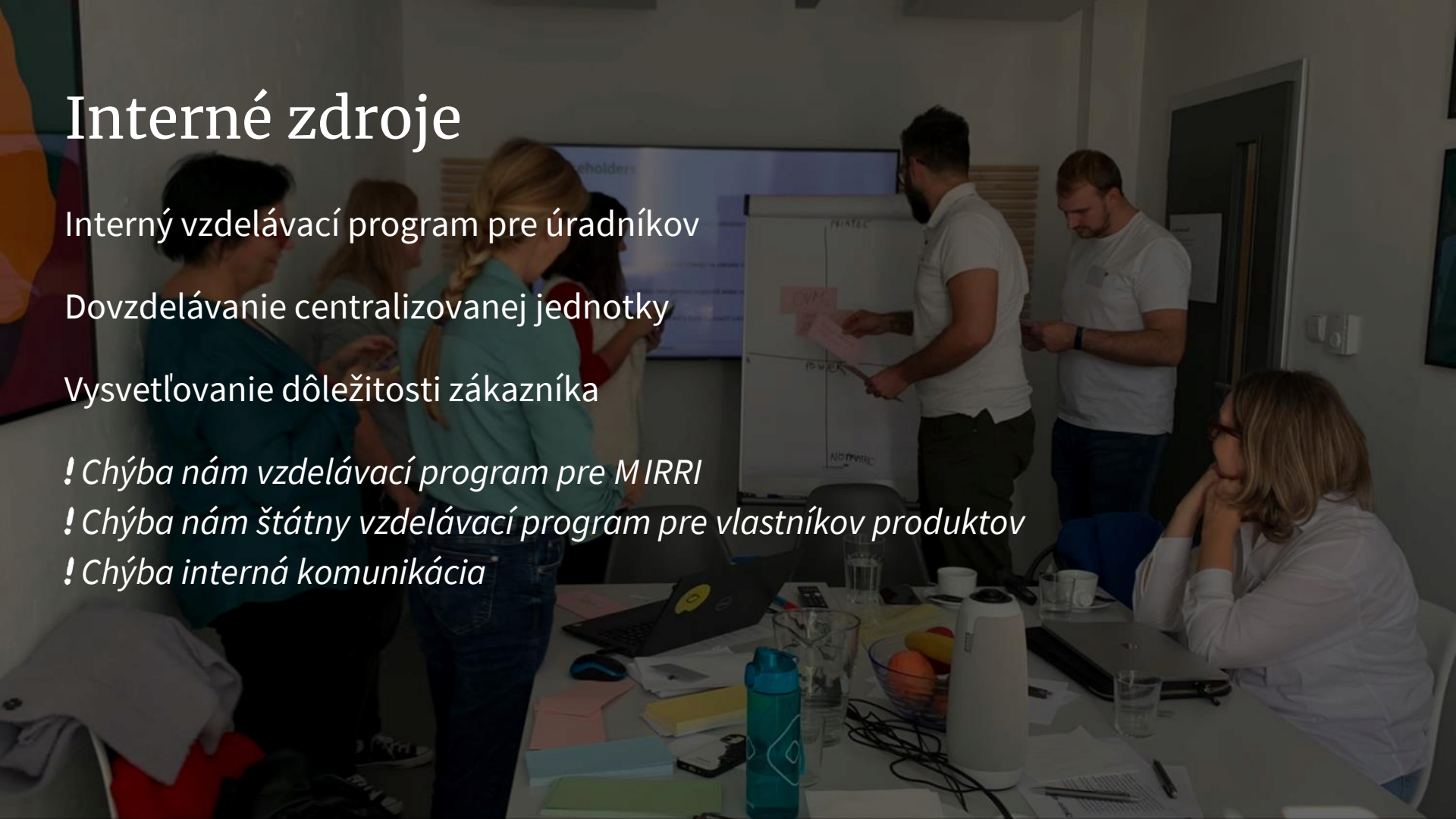
Dovzdelávanie centralizovanej jednotky

Vysvetľovanie dôležitosti zákazníka

! Chýba nám vzdelávací program pre MIRRI

! Chýba nám štátny vzdelávací program pre vlastníkov produktov

! Chýba interná komunikácia



77,50%

Meranie

72,50%

Zostaviť benchmark zákazníckeho zážitku

67,50%

Preťaženie metrík zákazníckej spokojnosti do priorít organizácie

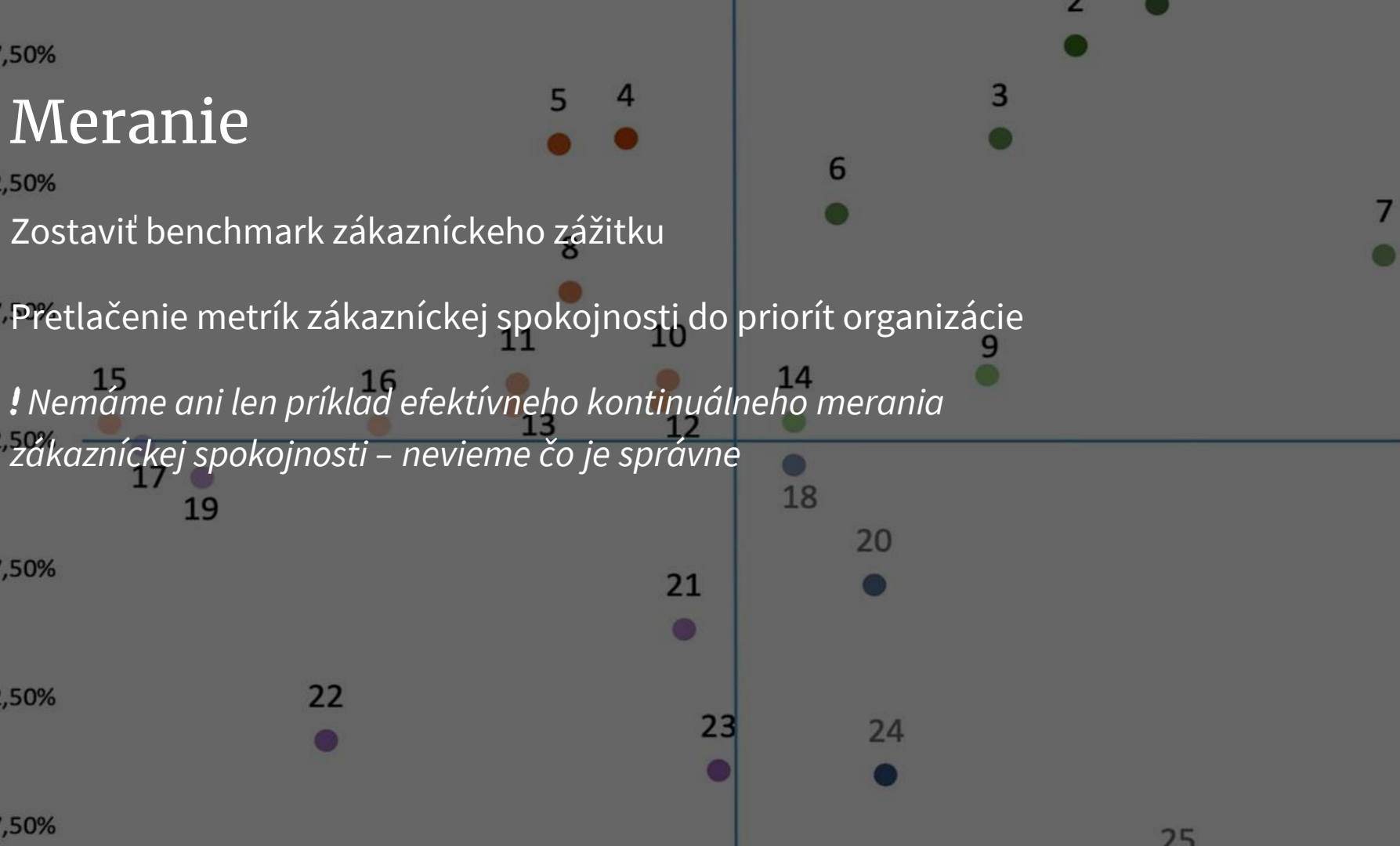
*! Nemáme ani len príklad efektívneho kontinuálneho merania
zákazníckej spokojnosti – nevieme čo je správne*

62,50%

57,50%

52,50%

47,50%



Keby som bol šéfom...

Keby som bol šéfom...

✓ Zmeral by som si kde má štát **najväčši dopad na občana**

1. Vybudoval by som významný **pozitívny príklad pre multidisciplinárne tímy** (ŽS)
2. Hľadal by som **spôsob merania** dopadu na občana (pomenovanie hodnoty)
3. Učil by som OVM **porozumieť zákazníkom** (vzdelávací tím)
4. Učil by som OVM **robiť systematické zmeny aj quickwins** (intervenčný tím)
5. Vzdelával by som interné tímy (vzdelávací program)
6. Investoval by som do **interných kapacít** produktových vlastníkov
(produktové kapacity na strane OVM)
7. Vybudoval by som **kompetenčné centrum** (na MIRRI cez externé kapacity)

Ďakujem

[linkedin.com/in/michalblazej](https://www.linkedin.com/in/michalblazej) (michalblazej.com)

+421 905 385 103

blazej@lbstudio.sk

www.lbstudio.sk