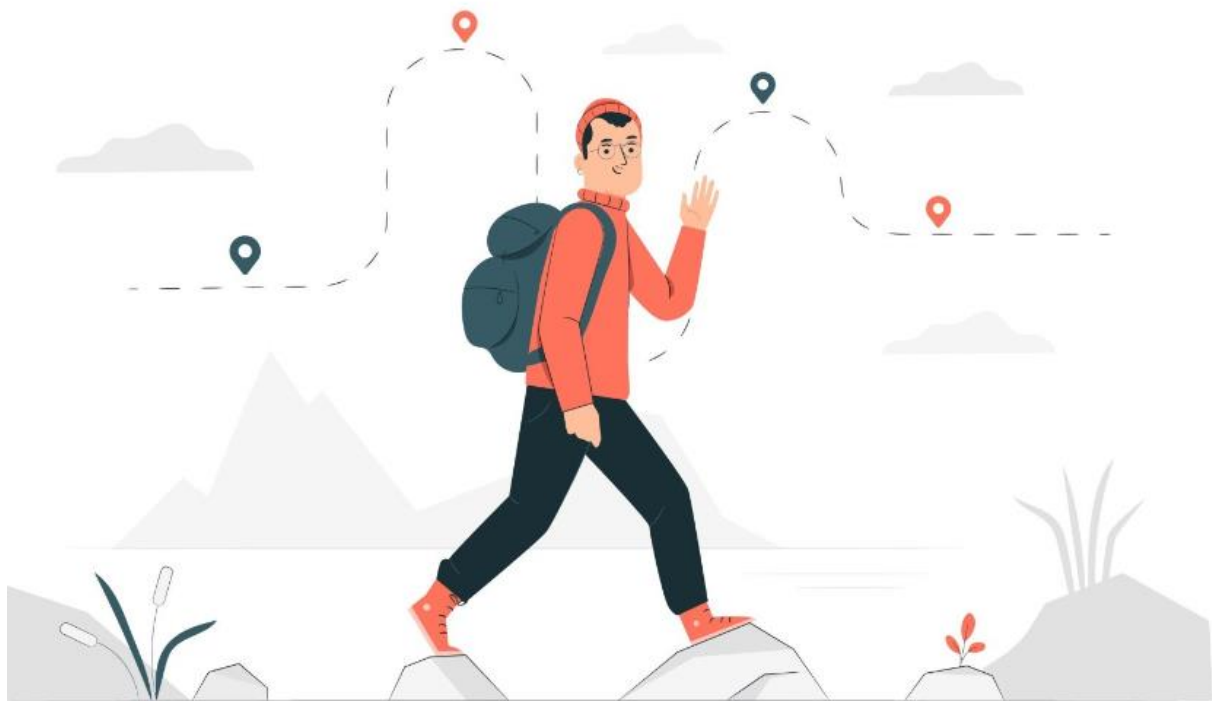


Metodické usmernenie Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky zo dňa 21.07.2023 č. 020651/2023/oBI k mapovaniu používateľskej cesty



Obsah

Úvod.....	3
1 Definícia mapy používateľskej cesty	5
2 Základné komponenty mapy používateľskej cesty a jej využitie	6
2.1 Spoločné kľúčové prvky používateľských ciest.....	6
2.1.1 Scenár a očakávania	7
2.1.2 Fázy cesty.....	7
2.1.3 Plavecké dráhy	8
3 Ako mapovať používateľskú cestu	11
3.1 Základné digitálne body kontaktu so štátom.....	11
3.1.1 Elektronická služba verejnej správy	12
3.1.2 Webové sídlo	12
3.1.3 Portál.....	12
3.1.4 Životná situácia.....	13
3.1.5 Mobilné aplikácie.....	13
3.2 Začiatok a koniec používateľskej cesty.....	14
3.2.1 Začiatok používateľskej cesty.....	14
3.2.2 Koniec používateľskej cesty	14
3.3 Ako vytvoriť mapu používateľskej cesty	15
3.4 Druhy zákazníckych ciest.....	16
3.4.1 Hypotetická cesta As-Is,	16
3.4.2 Skutočná cesta As-Is	17
3.4.3 Zákaznícka cesta To-Be	17
3.5 Nástroje na mapovanie používateľskej cesty	18
3.5.1 Analógové nástroje	18
3.5.2 Programy.....	19
4 Záver	21
5 Zoznam použitej literatúry	22

Úvod

Metodické usmernenie Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky k mapovaniu používateľskej cesty (ďalej len „metodické usmernenie“) vzniklo v súlade s vyhláškou Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy (ďalej len „vyhláška č. 547/2021 Z. z.“), ktorou sa zaviedlo vytvorenie používateľskej cesty ako povinná súčasť projektovej dokumentácie.

Cieľom metodického usmernenia je popísať teoretické východiská mapovania používateľskej cesty, zdefinovať rámec pre základné komponenty, spôsoby mapovania, načrtnúť druhy používateľských ciest a možné nástroje na ich mapovanie.

Mapa používateľskej cesty (resp. zákaznickej cesty¹) vizualizuje a zachytáva kroky koncového používateľa jednotlivých služieb v snahe úspešne ich využiť a naplniť tak potrebu, ktorá mu vznikla.

Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov v znení vyhlášky č. 545/2021 Z. z. (ďalej len „vyhláška č. 85/2020 Z. z.“) definuje potrebu vytvorenia mapy používateľskej cesty najneskôr v rámci tvorby detailného návrhu riešenia (ďalej len „DNR“) v časti Analýza a Dizajn v realizačnej fáze projektu. Mapa používateľskej cesty je súčasťou návrhu/vývoja riešenia.

Mapovanie používateľskej cesty pomôže pri tvorbe produktu odhaliť slabiny súčasného riešenia. Ukáže, ako sa používateľ cíti v konkrétnych situáciách (napr. pri podávaní žiadosti alebo hľadaní dôležitých informácií na webovej stránke).

Mapovanie používateľskej cesty pomôže pri nazeraní na používateľskú cestu z nadhľadu a v celom jej kontexte. Zistíme tak, ktoré oblasti musíme riešiť alebo vyriešiť.

Používateľská cesta napr. ukáže, že nestačí mať výbornú službu, ak nie je dohľadateľná v bežných vyhľadávacích nástrojoch. Používateľ ju nezrealizuje pretože jej ťažká dohľadateľnosť ho odradí od vynakladania ďalšieho úsilia.

¹) Anglický výraz „User“ alebo „Customer journey map“, skrátene aj „CJ“.

Spolu s výstupmi z používateľského prieskumu vďaka mapovaniu používateľskej cesty získame cenné informácie o tom, akým spôsobom navrhnuť nový produkt tak, aby koncoví používatelia získali produkt, ktorému budú rozumieť a zároveň ho budú používať.

Výhody plynúce z vytvorenia mapy používateľskej cesty:

- zachytáva skutočný postup používateľa digitálnych produktov, transparentne a zrozumiteľne, na jednom mieste
- uľahčuje identifikáciu a porozumenie konkrétnych kontaktných bodov na ceste používateľa, ktoré sú páľčivé a spravidla spájané s negatívnou emóciou a naopak príjemné, ktoré sú spravidla spájané s pozitívnou emóciou.
- zrozumiteľne prepája jednotlivé kroky používateľov do ucelených príbehov resp. scenárov, čím vytvára jedno zdieľané pochopenie cesty zákazníka pre celú organizáciu
- prideluje vlastníctva kľúčových kontaktných bodov na ceste k interným oddeleniam

Kedy ju použiť:

- v ktoromkoľvek bode procesu navrhovania novej verzie digitálneho produktu, ako referenčný bod medzi tímom počas cyklu návrhu produktu

1 Definícia mapy používateľskej cesty

Podľa NN group²⁾ je mapa používateľskej cesty vizualizácia procesu, ktorým človek prechádza, aby dosiahol cieľ spojený s konkrétnym podnikaním alebo produktom. Používa sa na pochopenie a riešenie potrieb zákazníkov.

Vo svojej najnákladnejšej forme začína mapovanie cesty zostavením série akcií používateľa do časovej osi, ktorá je dopĺňaná myšlienkami a emóciami používateľov, aby sa vytvoril príbeh. Na základe tohto koncízneho³⁾ príbehu je nakoniec vytvorená vizualizácia.

Podľa SUXA⁴⁾ je mapa používateľskej cesty diagram, ktorý mapuje spôsob používania systému skutočnými zákazníkmi na základe ich doterajších skúseností. Používateľské cesty by mali uvádzať všetky kľúčové prípady použitia. Diagram spravidla obsahuje:

- na osi X fázy procesu
- na osi Y nasledujúce poznatky pre každú fázu:
 - diagram aktivít
 - miesto, zariadenie, kanál interakcie
 - časový horizont
 - aktivita
 - motivácia
 - bariéry
 - vynaložené úsilie
 - cieľ a potreba

Podľa Metodiky Benchmarku elektronických služieb⁵⁾ predstavuje mapa používateľskej cesty súhrn skúseností, ktoré zákazníci prechádzajú pri interakcii so službou. Koncept používateľskej cesty umožňuje širší pohľad ako len pohľad na časť transakcie alebo skúsenosti. Zákaznícka cesta dokumentuje celkovú skúsenosť zákazníka pri interakcii od vzniku potreby až po jej naplnenie.

²⁾ <https://www.nngroup.com/articles/journey-mapping-101/>

³⁾ Koncízny – stručný, ale plný podstatných, základných znakov a informácií.

⁴⁾ <https://www.lepsiesluzby.digital/wp-content/uploads/2022/10/SUXA-UX-aktivita-2.pdf>

⁵⁾ <https://www.lepsiesluzby.digital/benchmark-zivotnych-situacii/>

2 Základné komponenty mapy používateľskej cesty a jej využitie

Pri snahe pochopiť zážitok koncových používateľov je možné využiť viacero výskumných metód. Jednou z nich je aj mapovanie používateľskej cesty.

Existuje viacero typov máp, ktoré môžu byť výstupom metódy mapovania používateľskej cesty a skúsenosti. Napr. emocionálna mapa, skúsenostná mapa, alebo service blueprint či user story map.⁶⁾ Mapy používateľskej cesty majú rôzne formy a podoby, rôzne spôsoby využitia a použitia. Mapa používateľskej cesty je viazaná na konkrétny produkt, službu alebo životnú situáciu.

Ich spoločnými znakmi sú:

- rozdelenie do plaveckých dráh (na horizontálnej osi, zľava doprava)
- odrážajú pohľad používateľa (ako subjektívne vníma cestu) vrátane myslenia, myšlienok a emócií používateľa
- sú chronologické
- na každý typ osoby/používateľa existuje jedna mapa (mapovanie 1:1).

2.1 Spoločné kľúčové prvky používateľských ciest

Používateľmi sú vždy reálne osoby, ktoré v rámci analyzovanej používateľskej cesty pri kontakte so štátom skutočne zažívajú myšlienkové pochody, pocity, akčné kroky ako aj problémové miesta, ktoré mapa používateľskej cesty zachytáva .

Z pohľadu projektu by medzi používateľov nemali byť zaradené osoby, ktoré sa podieľajú na realizácii projektov. Používateľom v projektoch je vždy externá osoba, ktorá sa na projekte priamo nepodieľa.

Používateľ je v mape používateľskej cesty zachytený minimálne dvoma spôsobmi. Tým prvým je tzv. **persóna**.⁷⁾ Tým druhým sú informácie v jednotlivých **plaveckých dráhach** (dráha X,

⁶⁾ <https://www.nngroup.com/articles/ux-mapping-cheat-sheet/>

⁷⁾ <https://www.nngroup.com/articles/personas-archetypes/>

Y, Z....), ktoré popisujú jeho skúsenosť. Tieto informácie získame počas realizácie mapovacích aktivít.

Pre každú používateľskú persónu vytvoríme mapu používateľskej cesty. Hoci ich cesta môže viesť rovnakými krokmi, každá skupina používateľov prežíva svoju zákaznícku skúsenosť zo svojho uhla pohľadu.

2.1.1 Scenár a očakávania

Scenár je stručným, zväčša naratívnym popisom situácie, ktorú zachytáva mapa zákazníckej cesty. Scenár definuje mapu používateľskej cesty jej rozsah, tzn. začiatok mapy, informatívne pomenúva konkrétny cieľ, potrebu resp. očakávania používateľa .

PRÍKLAD

Jedným zo scenárov môže byť napr. podanie žiadosti, pri ktorom sa očakáva, že všetky informácie a aj elektronickú službu potrebnú na jeho vykonanie používateľ nájde a využije s ľahkosťou.

Scenáre môžu byť:

- skutočné (pre existujúce produkty a služby),
- predpokladané – pre produkty, ktoré sú ešte len v štádiu návrhu.

Na to, aby bol scenár pre mapu používateľskej cesty resp. mapovanie ako také naozaj užitočný, mal by popisovať dynamický sled udalostí (napr. proces podania žiadosti) v konkrétnom časovom rámci, nie statickú situáciu. Z pohľadu štátu ako biznis vlastníka mnohých procesov je scenár popisom procesu alebo viacerých, spolu agendovo súvisiacich procesov.

2.1.2 Fázy cesty

Fázy cesty je možné vnímať ako vertikálnu rovinu (os) mapy používateľskej cesty. Ide o súhrn krokov, ktoré musia používatelia vykonať, aby dosiahli to, čo potrebujú.

Fázy cesty začínajú spravidla základnými motiváciami a spôsobom vzniku danej potreby. Pokračujú napr. získaním informácií o tom, aké podmienky sú nutné pre naplnenie potrieb, cez samotnú realizáciu jednotlivých krokov (fyzické, elektronické služby), až po prípadné vyzdvihnutie, prevzatie napr. príspevku a pod.

Cesta zákazníka je tvorená niekoľkými fázami, ktoré by sme v mape používateľskej cesty mali zachytiť.

Fázy používateľskej cesty sa môžu líšiť v závislosti od scenára. Každá organizácia spravidla má údaje, ktoré jej pomôžu určiť, aké sú tieto fázy pre daný scenár.

Niekoľko príkladov:

- scenár pre podanie žiadosti o prídavky na dieťa môže mať fázy:
 - hľadania informácií,
 - zhromažďovania dokumentov,
 - realizáciu služby - fyzicky alebo online,
 - informovanie o výsledku žiadosti, užívanie príspevku.
- scenár hľadania dôležitých informácií týkajúcich sa nároku na materské môže mať fázy:
 - hľadania informácií - využitím vyhľadávačov (google),
 - hľadanie na webovej stránke,
 - študovanie materiálov,
 - prípadné kontaktovanie na zodpovedné osoby pre doplnenie/vysvetlenie informácií a pod.

2.1.3 Plavecké dráhy

Plavecké dráhy je možné vnímať ako horizontálnu rovinu (os) mapy používateľskej cesty. Sú to oblasti, ktoré sledujeme v jednotlivých fázach používateľskej cesty.

Medzi základné plavecké dráhy patria :

- akčné kroky
- vnútorné nastavenia (potreby a ťažkosti)

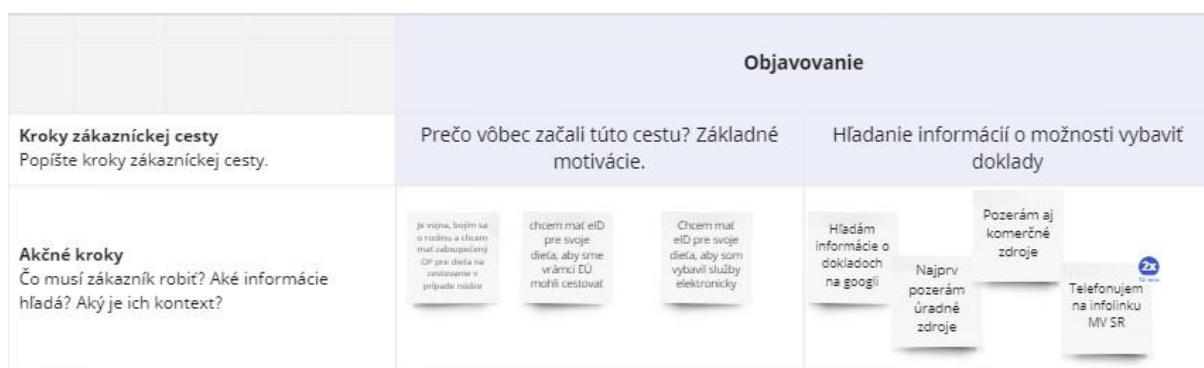
- body kontaktu
- pocity zákazníka
- príležitosti

Plavecké dráhy je možné vyskladať podľa sledovaných potrieb, napr. môžeme pridať dráhu „Čas“, ktorá pomôže vytvoriť hrubý (alebo aj celkom presný) odhad trvania zákaznickej cesty.

Mapovať používateľskú cestu znamená zdefinovať fázy používateľskej cesty a identifikovať správanie, myšlienky a pocity, ktoré používateľ počas cesty zažíva a zaznačiť ich do plaveckých dráh.

Dôležitá je aj časť mapy používateľskej cesty, tzv. za oponou (backstage), ktorá je určená vlastníkom procesov, ktorí ju budú používať pre zlepšovanie produktov. Netýka sa samotného prežívania koncového zákazníka ale zachytáva dôležité momenty (napr. príležitosti na zlepšenie), ktoré smerujú k zlepšeniu samotnému.

Akčné kroky zaznačené v mape používateľskej cesty označujú skutočné správanie a kroky používateľov. Táto časť nemá byť podrobná a nemá detailne zachytávať každý krok. Predstavuje skôr rozprávanie o krokoch, ktoré používateľ počas tejto fázy podnikne.



Obrázok 1: CJ vybavenie občianskeho preukazu pre dieťa, akčné kroky

Vnútorne nastavenia (anglicky Mindset) zodpovedá myšlienkam, otázkam, motiváciám a informačným potrebám používateľov v rôznych fázach cesty a taktiež tomu, čomu sa chcú vyhnúť.

	Objavovanie	
Kroky zákazníckej cesty Popíšte kroky zákazníckej cesty.	Prečo vôbec začali túto cestu? Základné motivácie.	Hľadanie informácií o možnosti vybaviť doklady
Potreby a ťažkosti Čo chce zákazník dosiahnuť alebo čomu sa vyhnúť? <i>Tip: Znížte nejednoznačnosť napr rozprávaním v prvej osobe.</i>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #d9ead3;">Potrebujem vybaviť cestovný doklad</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f4cccc;">Nechcem ísť fyzicky na KC</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f4cccc;">Nechcem telefonovať</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f4cccc;">Nechcem čakať v dlhom rade pre KC</div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #d9ead3;">Chcem nájsť kompletné informácie, v odkazoch na skúšku</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f4cccc;">Nechcem sa hľadať v meste neaktuálnych, prístupných informácií</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f4cccc;">Nechcem telefonovať</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #d9ead3; margin-top: 5px;">Chcem sa aspoň dotelefonovať na infolinku keď už musím</div>

Obrázok 2: CJ vybavenie občianskeho preukazu pre dieťa, potreby a príležitosti

Emócie sú zakreslené ako čiara naprieč fázami cesty, zachytávajúc emocionálne „vzplanutia“ a „schladenia“ počas prechádzania používateľskou cestou. Predstavte si túto líniu ako kontextovú vrstvu emócií, ktorá nám hovorí, kde je používateľ spokojný alebo frustrovaný.



Obrázok 3: CJ vybavenie občianskeho preukazu pre dieťa, emocionálne prežívanie

Príležitosti sú kvalitatívne poznatky o tom, ako možno optimalizovať používateľskú skúsenosť, získané pri mapovaní.

Príležitosti pomáhajú tímu čerpať poznatky z mapy:

- Čo je potrebné urobiť s týmito znalosťami?
- Kto vlastní akú zmenu?
- Kde sú najväčšie príležitosti?
- Ako budeme merať zlepšenia, ktoré implementujeme?

	Objavovanie	
Kroky zákaznickej cesty Popíšte kroky zákaznickej cesty.	Prečo vôbec začali túto cestu? Základné motivácie.	Hľadanie informácií o možnosti vybaviť doklady
Príležitosti Čo zlepšiť?	<div style="border: 1px solid blue; padding: 5px;"> Dieťa by mohlo byť automaticky zapísané do pasuu rodičov alebo automaticky vydaný cestovný doklad, prípadne zaslaný reminder na túto možnosť vrámcí ŽS narodenie dieťaťa. </div>	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px;"> Informácie nikde nie sú popísané, iba náznaky aj z oficiálnych zdrojov, že je možné vybaviť OP pre dieťa. Čakal som 10 minút na linku, neúspešne, druhý pokus bol hneď - za 2 minúty bolo všetko vysvetlené aj s postupom, vraj potrebujem Rodný list, to by už nemalo byť potrebné. </div>

Obrázok 4: CJ vybavenie občianskeho preukazu pre dieťa, identifikované príležitosti

3 Ako mapovať používateľskú cestu

Aplikovať mapovanie používateľskej cesty je možné aj vo fyzickom svete.

Môžeme sa pozrieť ako používatelia prechádzajú a čo prežívajú v pri vybavovaní v reálnom svete. V súčasnosti je však fyzický a digitálny svet vzájomne poprepletaný. Náš pohľad na prežívanie používateľa je najmä prostredníctvom digitálneho sveta, ktorého zákonitou súčasťou je aj svet fyzický.

3.1 Základné digitálne body kontaktu so štátom

V rámci mapovania používateľskej cesty v eGovernmente rozoznávame 5 základných digitálnych bodov kontaktu občana alebo podnikateľa so štátom:

- elektronická služba,
- webové sídlo,
- portál,
- životná situácia,
- mobilná aplikácia.

3.1.1 Elektronická služba verejnej správy

Elektronická služba verejnej správy – celková elektronická komunikácia, výstupom ktorej môže byť elektronický formulár alebo fyzické podanie, ktorým sa realizujú výsledky komunikácie občana so štátom. To je často vstupom pre inštitúciu, a na základe toho začína realizovať službu občanovi (napríklad vyplatenie príspevku a pod.).

Je možné robiť mapovanie izolovane iba pre elektronickú službu, avšak často je služba iba jedna z fáz, ktorými používateľ prechádza. Elektronická služba je základným prvkom pri uspokojovaní vzniknutých potrieb.

Ako občan mám potrebu, vyhľadám si elektronickú službu, prihlásim sa, vyplním formulár, podpíšem, odošlem a inštitúcia uspokojí moju potrebu.

3.1.2 Webové sídlo

Používatelia potrebujú získať informácie, a to buď na rezortných webových sídlach, prípadne na ústrednom portáli verejnej správy.

Niekedy je získavanie týchto informácií izolovaná cesta, čo znamená, že na jednom konkrétnom webe nájdem všetko, čo potrebujem, ako napríklad informácie k výzve či kontaktný email.

Často je to však len jedna z fáz, ktoré musí absolvovať používateľ, aby mal dostatok informácií a mohol dokončiť potrebné kroky pre uspokojenie svojich potrieb napríklad prostredníctvom realizovania elektronickej služby či životnej situácie.

3.1.3 Portál

Portál je webovým sídlom, ktoré poskytuje jednotným spôsobom a centralizovane informácie z rôznych zdrojov. Používateľ nájde informácie o činnosti orgánov verejnej moci a o poskytovaných elektronických službách na ústrednom portáli verejnej správy

(slovensko.sk). Ak má niektorá inštitúcia vlastný portál, tak spravidla poskytuje elektronické služby nielen prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy, ale aj prostredníctvom tohto vlastného portálu.

Najznámejším portálom v prostredí slovenského eGovernmentu je portál slovensko.sk, kde sú sústredené všetky informácie a služby.

Používateľ sa pri realizovaní koncových služieb takmer vždy stretne aj portálom.

3.1.4 Životná situácia

Životná situácia je definovaná v osobitnom predpise⁸⁾ ako udalosť v živote fyzickej osoby alebo v životnom cykle právnickej osoby, ktorá je riešená službami verejnej správy, ako aj spôsob usporiadania služieb verejnej správy z užívateľského pohľadu osoby pri výkone práv a povinností vo vzťahu k orgánom riadenia.

Z tohto pohľadu je životná situácia najkomplexnejšou zákazníckou cestou zahŕňajúcou hľadanie informácií, využívanie rôznych portálov a realizácie rôznych elektronických služieb, ale aj fyzických návštev úradov a taktiež sem možno zahrnúť všetky ostatné potrebné prostriedky a úkony na dosiahnutie vyriešenia potreby či nároku.

3.1.5 Mobilné aplikácie

Z pohľadu mapovania používateľskej cesty je možné mapovať aj cestu zákazníka v mobilnej (natívnej) aplikácii. Mobilné (natívne) aplikácie sú vyvíjané pre mobilné telefóny v rámci osobitného operačného systému.

V zmysle stratégie rozvoja eGovernmentu je však možné vyvíjať mobilné aplikácie iba ak už je vytvorená responzívna služba pre danú agendu a zároveň keď je používateľským prieskumom potvrdené a odôvodnené vytvorenie takejto aplikácie. Aby sa predišlo

⁸⁾ [§ 3 písm. q\) zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov.](#)

zbytočnému vývoju bola vytvorená aplikácia Slovensko v mobile. Z pohľadu mapovania používateľskej cesty je to jedna z fáz kde bude používateľ realizovať potrebné úkony.

3.2 Začiatok a koniec používateľskej cesty

Používateľská cesta **začína** v bode, keď zákazníkovi **vznikne potreba službu využiť** a **skončí** v bode, keď zákazník **uspokojí svoje potreby**.

3.2.1 Začiatok používateľskej cesty

Základným východiskom je snaha o pochopenie zákazníka, prečo a kedy mu potreba vznikla. Jeho motivácie, prípadne obavy, ktoré predchádzajú vzniku potreby využiť službu môžu ovplyvňovať správanie a interakciu s úradmi a systémami.

Spúšťačom používateľskej cesty je vôľa občana - v takomto prípade sa usilujeme odhaliť motiváciu, aby sme lepšie pochopili pohľad zákazníka, prečo niečo chce (napr. chce získať príspevok, chce si založiť firmu).

Môže sa stať, že ak používateľ nevie o možnostiach, ktoré mu štát poskytuje, nemusí ich využiť a následne sa môže cítiť ukrátený.

Ďalším spúšťačom sú povinnosti - musí zaplatiť dane, musí zaplatiť sociálne odvody. Ak nevie o týchto povinnostiach, hrozia mu sankcie - a tomu sa chce väčšina vyhnúť.

3.2.2 Koniec používateľskej cesty

Kedy končí používateľská cesta je veľmi individuálne, záleží na zákazníkovi, na výskumníkovi a na tvorcovi politiky.

Inak vníma koniec používateľ – napr. preňho je koniec, keď dostane peniaze na účet, výskumník môže určiť koniec keď podá žiadosť a je isté, že peniaze dostane a pre regulátora konkrétnej politiky sa to končí keď je suma zapísaná v účtovnej knihe.

Príklad

Z praxe vyplýva otázka, kde končí životná situácia narodenie dieťaťa? Začiatok je pomerne jasný, avšak koniec? Je to vybavenie rodného listu? Je to vyplatenie príspevku pri narodení? Alebo sa to cyklicky opakuje až do dovŕšenia plnoletosti lebo dovtedy môže právne úkony vykonávať rodič? My sme si určili pracovne koniec po vybavenie dokladov na cestovanie.

Koniec je tam, kde je používateľ spokojný, lebo vyriešil potrebu, ktorá mu vznikla v rámci kontextu, ktorý rieši.

3.3 Ako vytvoriť mapu používateľskej cesty

Mapa zákazníckej cesty je pomerne flexibilný formát a existuje iba niekoľko pravidiel, ktoré je dobré dodržiavať.

1. Na **vertikálnej osi** je **časová postupnosť krokov alebo jednotlivé fázy a aktivity**, ktorými používateľ prechádza.

V tejto fáze by si mal projektový tím klásť nasledovné otázky:

- Kedy u používateľa nastane potreba službu využiť?
- Čo urobí používateľ ako prvé a čo bude nasledovať?
- Aké aktivity musí vykonať v jednotlivých fázach procesu?
- Kde a kedy cesta končí?
- Je cesta zákazníka cyklická alebo lineárna?

2. Na **horizontálnej osi** sú v **plaveckých dráhach zachytené informácie**, ktoré nám pomôžu lepšie pochopiť čím si používateľ prechádza.

Môže tu byť napr. zachytená:

- **emocionálna vrstva**, ktorá zachytáva ako sa asi používateľ cíti v každom kroku, prípadne aké formy komunikácie sú potrebné pre jednotlivé kroky (napr. email, eID, fyzická návšteva a pod.),
- aké dokumenty zákazník potrebuje,
- aké IT systémy (v backend) sú potrebné na to, aby daný krok mohol byť vykonaný,
- kto je vlastníkom (zodpovedný gestor/gestori) tejto fázy,
- aké sú potreby a ťažkosti, ktorým sa chce vyhnúť v tejto fáze, čas, ktorý mu zaberie daná fáza a pod.

3.4 Druhy zákazníckych ciest

Pri navrhovaní novej služby alebo vylepšovaní existujúcej rozoznávame tri druhy mapovania zákaznickej cesty:

- hypotetická As-Is
- skutočná As – Is
- zákaznícka cesta To - Be

3.4.1 Hypotetická cesta As-Is,

Hypotetická cesta As-IS zachytáva ako funguje služba teraz.

Tento druh je vhodný na začiatok projektu, ktorý pomôže napr. s definíciou rozsahu projektu. Používateľská cesta vznikne zhromaždením informácií a predpokladov od interných zamestnancov inštitúcie, ktorí sú oboznámení so službou. Táto používateľská cesta môže byť neskôr zásadne zmenená na základe používateľského výskumu.

3.4.2 Skutočná cesta As-Is

Skutočná cesta As-Is je **založená na používateľskom výskume**.

Je dôležité, aby mapa používateľskej cesty v konečnom výsledku vznikla na základe hlbšieho používateľského prieskumu a nie len na základe informácií od interných zamestnancov a členov tímu.

Pokiaľ je cesta vytváraná iba na základe interných informácií, je možné že bude zachytávať iba predpoklady a domnienky zamestnancov namiesto skutočných potrieb používateľa.

Mapa používateľskej cesty zákazníka založená na používateľskom výskume:

- poskytne štartovací bod pre návrhársku prácu,
- umožní zachytiť a vydestilovať skutočný nastávajúci zážitok reálnych používateľov,
- ukáže ako veci fungujú, prípadne nefungujú a aké sú existujúce závislosti medzi krokmi/aktivitami používateľa,
- zvýrazní body, v ktorých majú používatelia ťažkosti a proces je v nich nefunkčný,
- odkryje najdôležitejšie oblasti pre pozitívnu zmenu.

Mapa používateľskej cesty založená na používateľskom výskume nám má ukázať čím používateľ/zákazník prechádza v skutočnosti, nie to, čím by mal prechádzať.

3.4.3 Zákaznícka cesta To-Be

Zákaznícka cesta To-Be zobrazuje ako chceme, aby proces vyzeral v budúcnosti.

Táto mapa používateľskej cesty môže byť používaná ako pracovný a komunikačný nástroj v rôznych bodoch projektu. Pomôže nám:

- navrhnuť nový proces bez toho, aby sme stratili nič a zabudli sa na službu pozerajúc z pohľadu používateľa,

- v tíme dosiahnuť konsenzus ohľadne toho, kam projekt smeruje a čo vlastne navrhujeme,
- ukáže ako veci majú fungovať a ako musia byť prepojené aby fungovali,
- pomôže presvedčiť ľudí zapojených do procesu zmeny, aké veci je potrebné urobiť,
- pomôže s vytvorením plánu dodávky.

3.5 Nástroje na mapovanie používateľskej cesty

Mapovanie ako také je komplexný proces.

Zmapovať používateľskú cestu si vyžaduje analytické a kontextuálne myslenie, schopnosti a zručnosti. Veľkou výhodou je asertivita a sieť kontaktov, optimálne na rovnakom stupni riadenia. Vecný gestor má detailnejšie poznatky o službe, webovej stránke, procesoch, legislatíve a pod. ako nadriadení vyššie v štruktúre riadenia.

Okrem takýchto jemných nástrojov sú tu aj nástroje “klasické” alebo rôzne softvéry.

3.5.1 Analógové nástroje

Papier, ceruzka a pero

V prvotných fázach mapovania používateľskej cesty pokojne použijeme základné kancelárske vybavenie na načrtnutie tejto cesty. Ak sa nám to z hocijakých dôvodov nepodarí, tak vybranú časť alebo celú mapu zahodíme a nakreslíme nanovo. Je efektívnejšie si ju najprv nakresliť a až potom digitalizovať.

Tabuľa a post-ity

Spomedzi kancelárskych potrieb môžeme využiť aj samolepiace bločky tzv “post-it” a tabuľu, sklenenú priečku, stenu, čokoľvek kde si môžete nakresliť plavecké dráhy a fázy a zachytávať ich sem spolu s tímom.

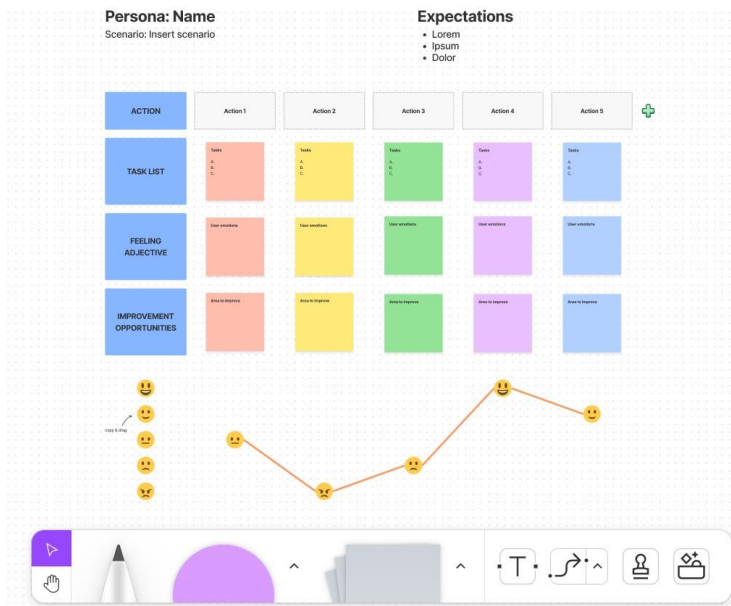
3.5.2 Programy

Dostupné sú aj rôzne programy ako napr. tabuľkové kancelárske programy, v ktorých vieme ľahko zachytiť plavecké dráhy a jednotlivé fázy používateľskej cesty.

Existujú aj špecializované programy s kolaboratívnym modelom fungovania vhodné pre tímy, ktoré nemôžu byť fyzicky spolu. Medzi takéto programy patrí napr. Figma, resp. FigJam alebo Miro, v prostredí „SK gov“ sú dostupné licencie aj na program BizDesign Enterprise Architect⁹).

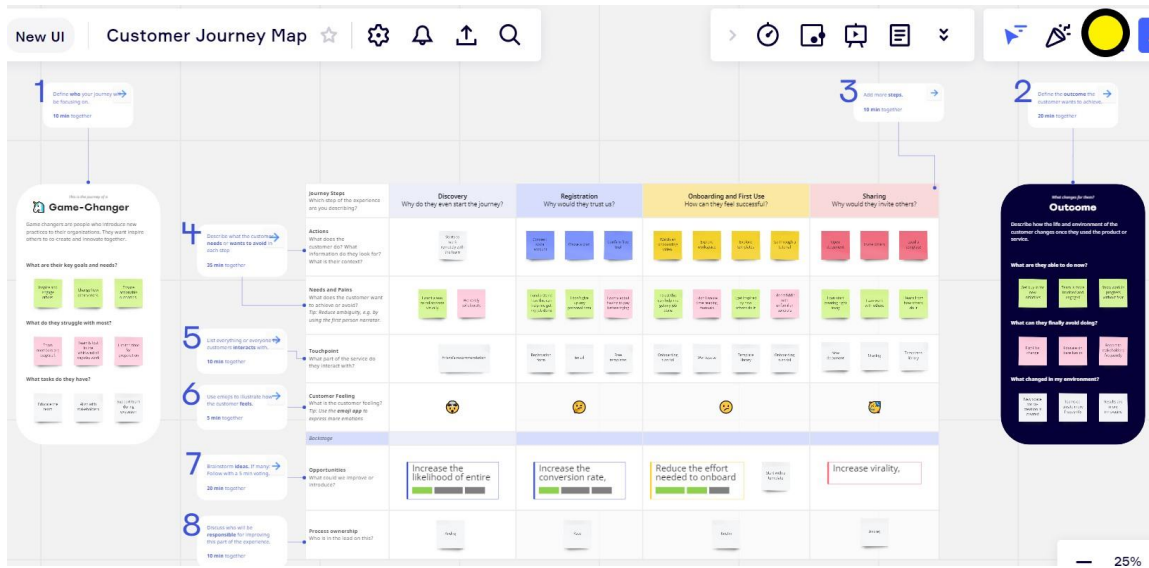
Tieto programy ponúkajú veľké spektrum predefinovaných šablón, okrem iného aj pre mapovanie používateľskej cesty. Po stiahnutí týchto šablón je možné ich už “iba” vyplniť.

FigJam

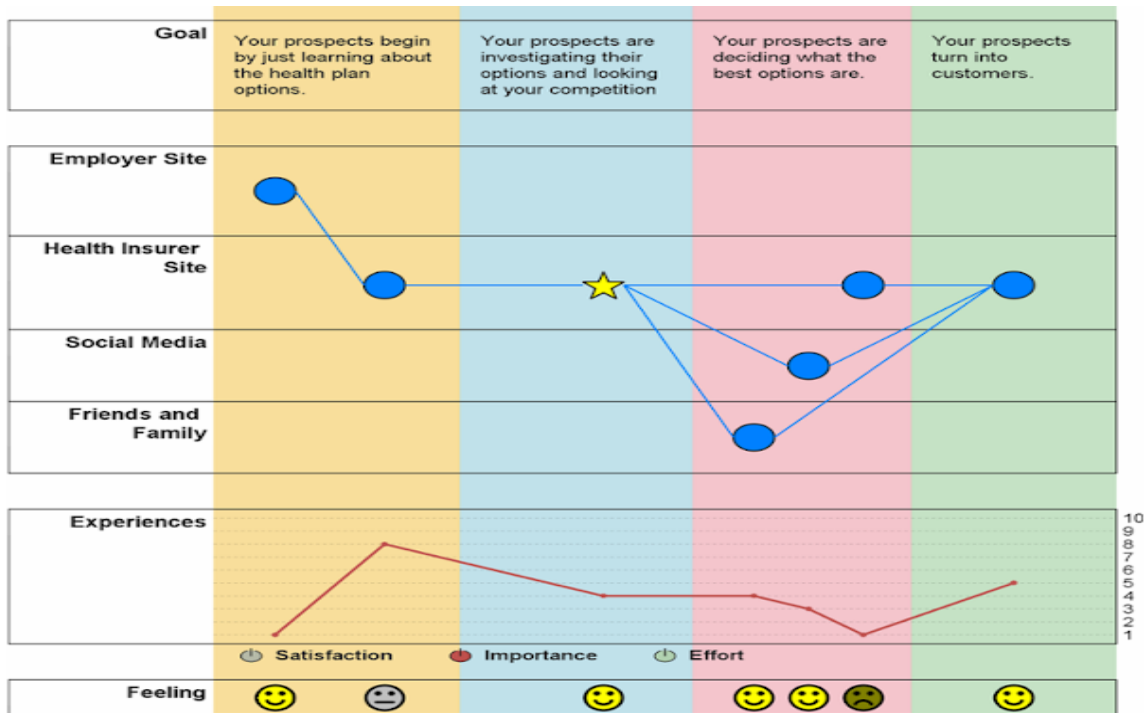


⁹ Licencie a školenia sú v správe [Architektúra verejnej správy Slovenskej republiky - Architektúra verejnej správy \(statneit.sk\)](https://statneit.sk)

Miro Board



BizzDesign Enterprise Architect



Existuje však ešte mnoho ďalších programov. Zvoľme si ten, ktorý nám najviac vyhovuje.

4 Záver

Mapovanie používateľských ciest je proces, ktorý poskytuje holistický pohľad na zákaznícku skúsenosť tým, že odhaľuje momenty frustrácie a radosti počas série interakcií. Úspešne vykonaný proces odhaľuje príležitosti na riešenie problémov zákazníkov, zmiernenie fragmentácie a v konečnom dôsledku na vytvorenie lepšieho zážitku pre používateľov.

Výhody máp používateľských ciest (a väčšiny ostatných máp používateľského zážitku) sú dvojaké.

1. proces vytvárania mapy si vynúti konverzáciu a zosúladenie mentálneho nastavenia v celom tíme. Fragmentované porozumenie je v organizáciách rozšíreným problémom, pretože metriky úspechu sú obmedzené; nikto nie je zodpovedný za to, aby sa na celú skúsenosť pozrel z pohľadu používateľa. Táto spoločná vízia je kritickým cieľom mapovania ciest, pretože bez nej by nikdy nedošlo k dohode o tom, ako zlepšiť zákaznícku skúsenosť.
2. mapu, ktorá je výsledkom mapovania, možno použiť na sprostredkovanie pochopenia nášho používateľa alebo služby všetkým zúčastneným. Mapy používateľskej skúsenosti sú účinným mechanizmom na sprostredkovanie informácií spôsobom, ktorý je zapamätateľný, stručný a ktorý vytvára spoločnú víziu. Mapy sa tiež môžu stať základom pre rozhodovanie.

5 Zoznam použitej literatúry

<https://gcs.civilservice.gov.uk/guidance/external-affairs/customer-journey-mapping/>

<https://www.nngroup.com/articles/journey-mapping-101/>

<https://www.nngroup.com/articles/ux-mapping-cheat-sheet/>

<https://www.nngroup.com/articles/customer-journey-mapping-process/>

<https://www.lepsiesluzby.digital/wp-content/uploads/2022/10/SUXA-UX-aktivity-2.pdf>

<https://www.lepsiesluzby.digital/benchmark-zivotnych-situacii/>

Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy