

Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií

Názov projektu: Zlepšenie digitálnych služieb vo verejnej správe prostredníctvom behaviorálnych inovácií

Názov zákazky: Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti

Názov výstupu: Výstup č. 1 podľa zmluvy

Číslo zmluvy: 100/2019

Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií

Prvá verzia dokumentu bola vypracovaná pre Úrad podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu spolupráci so spoločnosťou Lighting Beetle s.r.o..

Úrad podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu dokument priebežne aktualizuje.

Obsah

Úvod	4
1. O benchmarku životných situácií	6
1.1 Prečo hodnotiť životné situácie?	6
1.2 Akú hodnotu má benchmark priniesť?	7
1.3 Elektronická služba v kontexte životnej situácie	9
Príklad životnej situácie: Narodenie dieťaťa	12
1.4 Ako bolo hodnotenie zostavené?	12
2. Ako pracovať s benchmarkom	16
2.1 Príprava na hodnotenie	16
2.1.1 Voľba zákazníckej cesty	16
2.1.2 Analýza zákazníckej cesty	16
2.1.3 Príprava demo účtu	18
2.2 Hodnotenie životnej situácie	19
2.2.1 Metódy hodnotenia	19
2.2.1.1 Zákaznícky výskum	20
Metóda tieňa	20
Kontextové pátranie	21
2.2.1.2 Expertný audit	22
Utajený zákazník	22
Druhotný výskum	22
2.2.2 Hodnotenie kritérií	23
2.2.3 Výpočet výsledku benchmark hodnotenia	25
2.2.3.1 Nazbierateľný počet bodov (M)	27
Príklad	27
2.2.3.2 Identifikovateľná časť (I)	28
Príklad	28
2.2.3.3 Čiastkový výsledok hodnotenia (C)	28
Príklad	28
2.2.3.4 Výsledok hodnotenia (B)	29
Vážený priemer vzorec	29
2.2.4 Interpretácia výsledku hodnotenia je potenciál na zlepšenie životnej situácie	29
Príklad	30
3. Hodnotiace kritériá	31
Vyhľadateľnosť	31
Návody a informovanosť	32

Navigácia vo formulároch	32
Proaktívnosť	33
1x a dosť!	33
Spätná väzba	34
Použitelnosť	34
Zrozumiteľnosť	36
Dostupnosť online	37
Mobilita	37
Inkluzívnosť	37
Platba	37
Bezpečnosť	38
Transparentnosť	38
Rozvoj	39
Prílohy	41
Príloha I. – O projekte	41
I. Budúci rozvoj	41
II. Projektová správa	41
Príloha II. – Odstránené kritériá	43
I. Používateľská centricita	43
II. Mobilita a prístup	46
Príloha III. – Slovník pojmov	47
Príloha IV. – Technické poznámky k váham jednotlivých metrík	50

Úvod

Objektivita, sebahodnotenie, návod na zlepšenie.

Tri kľúčové pojmy tejto metodiky. Dôvodom vzniku tohto dokumentu je úsilie prispieť k zlepšeniu elektronických služieb na Slovensku. Nejde len o formálne napĺňanie dlhodobého procesu digitalizácie verejných služieb v zmysle Národnej koncepcie informatizácie verejnej správy¹. Naším úprimným záujmom je povýšiť občana a postaviť ho ako používateľa do centra digitalizácie. Inšpiruje nás k tomu spolupráca s uznávanými zahraničnými expertmi a skúsenosti z krajín, ktoré sú na popredných miestach kvality elektronizácie verejnej správy.

Pozreli sme sa na elektronické služby v kontexte životných situácií, ktorými občan či podnikateľ prechádza. Hodnotenie vzniklo ako nástroj na identifikáciu zmysluplných rozvojových aktivít, podklad na dialóg o kvalite služby v inštitúcii, ktorá ju prevádzkuje, ale aj medzi inštitúciami verejnej správy, ktoré realizujú spoločnú životnú situáciu. Výsledné hodnotenie v sebe inovatívnym spôsobom kombinuje aktuálne poznatky z oblastí návrhu služieb (service design), UX dizajnu (user experience design – dizajn používateľskej skúsenosti) a behaviorálnych inovácií. Tieto oblasti doposiaľ politika digitalizácie opomínala a prišiel ten správny čas to zmeniť.

Pri svojej práci si všímame ľudské správanie, potreby, rozhodovanie pri používaní elektronických služieb štátu. Z vlastnej skúsenosti, dostupných materiálov, podnetov laickej aj odbornej verejnosti vnímame problémy a kritiku aktuálneho stavu. Naším zámerom je priniesť reálny pohľad na aktuálny stav a často subjektívne hodnotenia v čo najväčšej možnej miere objektivizovať.

Budúcnosť predpokladá zvyšovanie počtu elektronických služieb a stúpa povinnosť verejnosti ich využívať. Občania financujú služby štátu zo svojich daní a to z nich robí najdôležitejších „akcionárov“. Ako používatelia prirodzene a právom očakávajú, že komunikácia s verejnou správou bude jednoduchá, rýchla, a že im poskytne všetky potrebné informácie. Úlohou poskytovateľov je zistiť, či elektronické služby naozaj spĺňajú očakávania a potreby občanov. Ako súčasť metodiky preto prinášame pomôcku, podrobný spôsob na sebahodnotenie.

¹Národná koncepcia informatizácie verejnej správy, dostupná na <https://www.vicemier.gov.sk/sekcie/informatizacia/egovernment/strategicke-dokumenty/narodna-koncepcia-informatizacie-verejnej-spravy-nikvs/index.html>

Zároveň hodnotenie slúži ako náhrada konkurenčného tlaku, ktorý vo verejnom sektore neexistuje v rovnakej miere ako v súkromnom. Chceme objektívne zhodnotiť verejné služby, pomenovať problémy a nedostatky, a tým vytvoriť tlak na zlepšenie ich kvality. Naším cieľom nie je kritizovať a znevažovať prácu iných, máme záujem prispieť ku konštruktívnemu dialógu. Preto prinášame návod na zlepšenie, je ním súbor konkrétnych návrhov a opatrení rozvoja elektronických služieb na Slovensku.

Tento dokument je určený predovšetkým pracovníkom verejnej správy, ktorí majú reálny podiel na tvorbe a stave elektronických služieb. Zároveň je určený občanom, podnikateľom či odborníkom, ktorých táto téma zaujíma.

Sme otvorení dialógu a budeme vďační za podnetné postrehy či pripomienky k metodike. Opodstatnené námety radi zapracujeme. Vieme, že nás čaká ešte dlhá a kľukatá cesta za kvalitnými elektronickými službami štátu. Sme však odhodlaní ísť až do jej cieľa.

Oddelenie behaviorálnych inovácií

Úrad podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu

Kontakt: brisk@vicepremier.gov.sk

1. O benchmarku životných situácií

V tejto časti argumentujeme dôvody existencie hodnotenia, objasňujeme zdroje, na základe ktorých sme ho zostavili, a popisujeme, ako by malo hodnotenie pomôcť zlepšiť obsluhu životných situácií občanov.

1.1 Prečo hodnotiť životné situácie?

Počet elektronických služieb sa neustále rozširuje a stúpa povinnosť verejnosti ich používať. Poslaním každej elektronickej služby je užitočnosť – schopnosť uspokojiť konkrétnu potrebu. Používatelia financujú elektronické služby zo svojich daní, čo z nich robí najdôležitejších „akcionárov“. Preto by elektronické služby mali predovšetkým spĺňať ich očakávania a slúžiť ich potrebám. Používatelia očakávajú, že komunikácia s verejnou správou bude jednoduchá, rýchla a, že im poskytne všetky potrebné informácie.

V budúcnosti by mali byť elektronické služby konzistentné a založené na praktických potrebách občanov – teda mali by reflektovať ich konkrétne životné situácie.

Dnes musia občania, ktorí sa ocitnú v niektorej zo životných situácií prejsť komplexnými sériami elektronických ale aj fyzických verejných služieb, ktorých čiastkové riešenia na seba úzko nadväzujú.

Napríklad pri životnej situácii narodenia dieťaťa musia rodičia v hektickom období vyhľadávať rôzne informácie a vyplňať viaceré dokumenty a formuláre, ako napr. vybavenie rodného listu na prihlásenie dieťaťa do zdravotnej poisťovne, k detskému lekárovi, podanie žiadostí o peňažné príspevky z Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny (ÚPSVaR), dávky poskytované Sociálnou poisťovňou alebo vybavenie cestovného dokladu dieťaťa.

To je len jeden z príkladov, ako môže verejný sektor komplikovať situáciu občana. Ten musí sám iniciovať zdanlivo duplicitné alebo čiastočne totožné úkony na rôznych miestach napriek tomu, že sa navzájom automaticky implikujú. Verejný sektor má poslanie pracovať na vytváraní použiteľnejších a jednoduchších služieb, ktoré budú naplňovať potreby občanov a právnických osôb naprieč viacerými inštitúciami verejnej správy.

Vláda preto musí zabezpečovať, aby sa služby stali konzistentnejšími v najdôležitejších životných situáciách, v ktorých sa občan alebo právnická osoba môže ocitnúť. Vyhodnocovanie služieb z pohľadu občana alebo právnickej osoby je prvým krokom k ich kontinuálnemu zlepšovaniu.

Toto hodnotenie vzniklo ako nástroj na identifikáciu zmysluplných rozvojových aktivít, podklad na dialóg o kvalite služby v inštitúcii, ktorá ju prevádzkuje, ale aj medzi inštitúciami verejnej správy, ktoré realizujú spoločnú životnú situáciu.

Zároveň hodnotenie slúži ako náhrada konkurenčného tlaku, ktorý vo verejnom sektore neexistuje v rovnakej miere ako v súkromnom. Chceme objektívne zhodnotiť verejné služby, pomenovať, ako dobre napĺňajú potreby používateľov, a tým vytvoriť tlak na zlepšenie ich kvality.

1.2 Akú hodnotu má benchmark priniesť?

Benchmark životných situácií je nástroj, ktorý hodnotí mieru, do akej sú občania a ich potreby centrom záujmu pri tvorbe, poskytovaní a rozvoji verejných elektronických služieb. Je koncipovaný tak, aby poslúžil ako kompas pri vytváraní a zlepšovaní služieb. Zohľadňuje mnohé princípy, ktoré sú súčasťou Detailného akčného plánu informatizácie verejnej správy (2017 - 2020) — ďalej ako „Plán“². Obsahuje napríklad body, ktoré implikujú lepšiu prepojenosť registrov či rôznych inštitúcií, uplatnenie pravidla „1-krát a dost“ a pod.

Tiež pomáha hodnotiť elektronické služby a webové sídla, s ktorými môžu občania prísť do styku v rôznych životných situáciách. Zohľadňuje pritom dôležité princípy z profesionálnych odborov:

- Používateľskej skúsenosti (angl. „user experience“ alebo „UX“), a to najmä použiteľnosť služby. Použiteľnosťou sa myslí zohľadňovanie konkrétnych potrieb používateľov a dosahuje sa najmä testovaním s používateľmi a zohľadňovaním pravidiel tvorby používateľského rozhrania (angl. „user-interface“ alebo „UI“).
- Zákazníckej skúsenosti (angl. „customer experience“ alebo „CX“), ktorá skúma a zlepšuje celkový zážitok zákazníka z interakcie s verejným sektorom v dlhodobom horizonte.
- Behaviorálnych inovácií, ktoré skúmajú správanie používateľov, ktoré je zásadne ovplyvnené heuristikami (mentálnymi skratkami)³ a návykovými, často podvedome automatizovanými reakciami na prostredie a jeho osobitý dizajn.

Všetky tieto odbory spája cieľ usmerňovať používateľov tak, aby sa im podarilo naplniť svoje potreby intuitívne a bez problémov. Tento nástroj sa sústreďuje na témy relevantné pre tieto oblasti a hodnotí:

² Detailný akčný plán informatizácie verejnej správy (2017-2020), dostupný na https://www.vicpremier.gov.sk/wp-content/uploads/2018/10/Detailny_akcny_plan_schvaleny-1.pdf

³ Viac o používateľských heuristikách (10 Heuristics for User Interface Design), dostupné na <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

- úroveň orientácie v rámci životnej situácie a jednotlivých služieb (viď. najmä podkapitola 3.1, body 1, 2, 3 a 7),
- jasnosť a úplnosť návodov (viď. podkapitola 3.1, bod 2),
- možnosti personalizácie služieb (viď. najmä podkapitola 5, a tiež napr. 3.1, 7.6.1, 9.2),
- informovanie občana o priebehu životnej situácie (viď. podkapitola 3.1, body 1, 2, 4, 6),
- minimalizáciu „zbytočných krokov“ (viď. najmä podkapitola 3.4, inak súvisí napríklad s podkapitolou 3.1, bod 5),
- otvorenú komunikáciu o pridanej hodnote služby (viď. najmä podkapitola 3.3 a tiež napr. 2.5, 2.6).

Meranie týchto oblastí identifikuje z pohľadu používateľa silné a slabé stránky služby v rámci danej životnej situácie.

Okrem zlepšovania skúsenosti používateľov s elektronickými službami verejnej správy tento nástroj zjednoduší prácu poskytovateľom služieb tým, že im pomôže zostaviť rozvojový plán elektronických služieb, ktoré sú súčasťou životnej situácie. Takisto pomôže zorientovať sa pri návrhu novej služby a tiež pri optimalizácii existujúcej služby. Tento rozvojový plán elektronických služieb z pohľadu používateľa by v budúcnosti mohol byť povinnou súčasťou KRIT koncových služieb⁴. Ak bude tento nástroj využívaný ako zoznam kritérií pri vývoji nových elektronických služieb, prispeje k identifikácii potenciálnych nedostatkov elektronickej služby ešte pred implementáciou, čím eliminuje nutnosť opráv. Z nástroja budú čerpať najmä:

- **Pracovníci inštitúcií verejnej správy**, ktorí pracujú na vytváraní elektronických služieb alebo tieto služby spravujú. Pre týchto ľudí by mal byť benchmark nástrojom na vyhodnotenie aktuálneho stavu ich služby. Pomôže im vyhodnotiť mieru, do akej sú potreby občana centrom ich záujmu a zároveň bude zdrojom poznatkov, ktoré im pomôžu elektronickú službu zlepšiť.
- **Analytici**, ktorí sa zameriavajú na eGovernment alebo príbuzné oblasti, môžu čerpať z metodológie a dát, ktoré tento benchmark obsahuje. Všetky dáta zhromaždené v tomto dokumente sú voľne a bezplatne dostupné v súlade s princípmi Iniciatívy pre

⁴ KRIT koncové služby na META-IS, dostupné na https://metais.vicpremier.gov.sk/howto/KRIS.TITLE/SPK_HOWTO

otvorené vládnutie.⁵ Obsahujú informácie o životných situáciách a popisujú spôsob ich získavania.

- **Podniky a vývojári**, ktorí elektronické služby poskytujú alebo majú záujem sa na ich poskytovaní v budúcnosti podieľať. Aj pre nich je benchmark nástroj a zdroj informácií o aktuálnom stave služieb a spôsoboch, ako služby zlepšiť.
- **Občania a podnikatelia**, ktorí chcú sledovať, ako sa vyvíja elektronizácia služieb a ako sa zlepšuje kvalita elektronických služieb v ich krajine.

1.3 Elektronická služba v kontexte životnej situácie

Zákon definuje životnú situáciu (ŽS) ako „udalosť v živote fyzickej osoby alebo v životnom cykle právnickej osoby, ktorá je riešená službami verejnej správy, a spôsob usporiadania služieb verejnej správy z perspektívy fyzickej osoby alebo právnickej osoby pri výkone práv a povinností vo vzťahu k verejnej správe“.⁶

Používateľ vníma životnú situáciu ako časovo ohraničený súbor jednej alebo niekoľkých súvisiacich skúseností, ktoré z rozličných dôvodov musí absolvovať. ŽS je akákoľvek záležitosť, ktorú musí občan alebo podnikateľ jednorazovo alebo opakovane riešiť so štátom.

Benchmark sa sústreďí na elektronické služby, s ktorými občan prichádza do styku v rámci danej životnej situácie. Tým poskytuje poskytovateľom jednotlivých služieb širší kontext potrieb občana v rámci ŽS.

ŽS vzniká z konkrétnej potreby občana a/alebo podnikateľa, ktorú mu vie splniť jedine verejná správa. Takouto potrebou môže byť počin, ktorý používateľ vykoná dobrovoľne – napríklad kúpa nového auta. Môže to tiež byť situácia, do ktorej sa používateľ dostane nedobrovoľne, napríklad vznik trvalej invalidity. Iným príkladom môže byť s predstihom očakávaná udalosť, akou je narodenie dieťaťa či svadba. Životnú situáciu v neposlednom rade spúšťajú aj povinnosti spojené s dlhodobými aktivitami bez konkrétneho konca, napríklad podnikanie.

Používateľ môže v kontexte aktuálneho stavu elektronických služieb na Slovensku svoju životnú situáciu riešiť rôzne. Strategická priorita Interakcia s verejnou správou popisuje existujúci stav elektronických služieb a delí ich do zodpovedajúcich kategórií:

⁵ Viac o otvorených dátach nájdete na <https://www.slovensko.sk/sk/zivotne-situacie/zivotna-situacia/open-data-otvorene-data/>

⁶ Zákon č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 3, q): <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2019/95/20190501>

- **Pôvodné služby**, implementované v minulosti s prípadnými malými zmenami, tzv. rýchlymi riešeniami (angl. „quick-wins“),
- **Atomické služby**, budované využitím nového vizuálneho a interakčného modelu spoločne so štandardom multikanálového FE⁷,
- **Služby riešenia životných situácií zreťazené návodom**, kde informačný obsah poskytuje návod a postupnosť krokov, ktorých koordináciu a následnosť vykonáva samotný používateľ,
- **Komplexné služby riešenia životných situácií**, teda služby realizované dátovou integráciou alebo procesnou integráciou, pričom ich koordináciu vykonáva verejná správa Slovenskej republiky (VS SR).

V prípade, že služba je len čiastkovým procesom v celej životnej situácii (ide o atomickú službu), túto službu nehodnotíme samostatne. Hodnotíme celú životnú situáciu aj napriek tomu, že nie je možné ju celú vyriešiť elektronicky. Dôvodom je vízia multikanálového prístupu⁸, ktorá zotiera rozdiely medzi inštitúciami verejnej správy. Občan a/alebo podnikateľ v budúcnosti nemá dôvod rozoznávať inštitúcie, s ktorými interaguje, ale má záujem vyriešiť svoju životnú situáciu v neprerušovanom procese, ktorý začne na Ústrednom portáli verejnej správy (ÚPVS). V tomto prípade pôjde o komplexnú službu riešenia životných situácií.

Prechodným stavom však budú životné situácie manažované občanom pomocou návodu. Práve na tieto dva typy elektronických služieb sa tento hodnotiaci nástroj zameriava. Benchmarkom sa snažíme zabezpečiť, aby používatelia dokázali životnú situáciu vybaviť naprieč viacerými elektronickými službami aj za pomoci návodu tak, aby sa im zdala konzistentná a jednoduchá (napríklad dodržiavaním Jednotného dizajn manuálu elektronických služieb — ďalej ako “ID-SK”)⁹. Benchmark má slúžiť aj ako podklad pre spoluprácu medzi rôznymi inštitúciami, ktoré sa snažia dosiahnuť spoločný cieľ – jednoducho prechodnú životnú situáciu občana a/alebo podnikateľa.

Benchmark nie je vhodný pre životné situácie, ktoré sú úplne alebo takmer úplne realizované fyzicky alebo je ich elektronická časť príliš zjednodušená. Týmto nástrojom má

⁷ Front-end (FE) predstavuje grafické rozhranie s ktorým pracuje koncový používateľ. Obsahuje obslužnú biznis logiku, ktorá realizuje volania mikroslužieb dostupných na Back-end (BE) moduloch. Rozdelenie FE a BE podporuje budovanie riešení cez API Architektúru.

⁸ Strategická priorita Multikanálový prístup, dostupná na https://www.vicpremier.gov.sk/wp-content/uploads/2018/10/UPPVII_SP_Multikanalovy_prístup_vFin_al.pdf

⁹ Viac o Jednotnom dizajn manuáli elektronických služieb nájdete na <https://idsk-elements.herokuapp.com/>

zmysel hodnotiť len také elektronické služby, ktoré dosahujú úroveň elektronizácie 3 a vyššie:¹⁰

- **úroveň 0:** off-line, pri ktorej služba nie je on-line elektronicky dostupná,
- **úroveň 1:** informatívna úroveň, pri ktorej je informácia, potrebná na začatie alebo vykonanie služby, dostupná v elektronickej forme, najmä informácia o mieste, čase, spôsobe a podmienkach vybavenia služby, pričom samotná služba nie je elektronicky poskytnutá, ani nie je poskytnutý príslušný formulár v elektronickej forme,
- **úroveň 2:** úroveň jednosmernej interakcie, pri ktorej nastáva jednosmerná elektronická komunikácia; pri jednosmernej elektronickej komunikácii je možné stiahnuť príslušný formulár v elektronickej forme, ale podanie sa nevykonáva elektronickými prostriedkami,
- **úroveň 3:** úroveň obojsmernej interakcie, pri ktorej nastáva obojsmerná elektronická komunikácia pri vybavovaní služby; pri obojsmernej elektronickej komunikácii prebieha vybavovanie služby elektronicky, avšak pri preberaní výsledku služby sa vyžaduje osobný alebo listinný kontakt,
- **úroveň 4:** transakčná úroveň, ktorá umožňuje úplné vybavenie služby elektronickými prostriedkami, najmä vybavenie on-line, a to vrátane rozhodnutia, zaplatenia a doručenia, ak sa to vyžaduje; pri tejto úrovni sa vylučuje akýkoľvek osobný alebo listinný kontakt,
- **úroveň 5:** proaktívna úroveň, ktorá obsahuje funkčnosť úrovne 3 alebo úrovne 4, a pri ktorej sa na viac využívajú personalizované nastavenia používateľa a možnosť proaktívneho automatizovaného vykonávania častí služby.

Koncept uvažovania v komplexných životných situáciách si osvojili mnohé moderné štáty, ktoré bežne poskytujú služby či výhody nad rámec svojich minimálnych povinností. Ponúkajú občanovi napr. dobrovoľne čerpatel'né príspevky, zľavy či doplnkové služby. Motiváciou k tomu je snaha stať sa pre občana nadpriemerným, dokonca excelentným poskytovateľom služieb a dôveryhodným partnerom. Preto v rámci hodnotenia sledujeme aj kritériá proaktívnosti. Životnú situáciu hodnotíme až po moment, keď štát poskytne občanovi a/alebo podnikateľovi všetky relevantné informácie o dostupných, dobrovoľne využiteľných možnostiach a výhodách, ktoré by mohli v danom kontexte vyhovieť jeho potrebám. Pri tejto definícii je z pohľadu používateľa ukončením životnej situácie moment, kedy vie o všetkých

¹⁰ Výnos Ministerstva financií Slovenskej republiky o štandardoch pre informačné systémy č. 55/2014 <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2014/55/>

dostupných, relevantných, „extra“ možnostiach, ktoré má, a môže sa kvalifikovane rozhodnúť, či a ktoré chce využiť.

Príklad životnej situácie: Narodenie dieťaťa

Životnú situáciu, ktorú intuitívne nazveme „Narodenie dieťaťa“, otvára rozhodnutie matky donosiť a porodiť dieťa potom, ako jej lekár potvrdí tehotenstvo. Týmto momentom matke vznikajú prvé povinnosti, napríklad oznámenie tehotenstva zamestnávateľovi, resp. Sociálnej poisťovni, či výber detského lekára. Matka má ďalej možnosť počas tehotenstva požiadať o materský príspevok a po pôrode požiadať o príspevok pri narodení. Životná situácia po narodení dieťaťa pokračuje, pretože matke (rodičom) na základe tejto udalosti vznikajú aj povinnosti ako vybavenie rodného listu, prihlásenie dieťaťa do zdravotnej poisťovne alebo na trvalý pobyt a iné.

1.4 Ako bolo hodnotenie zostavené?

Vznik benchmarku životných situácií vyplýva z Plánu. V nadväznosti na akčné kroky Plánu vzniklo oddelenie behaviorálnych inovácií (OBI), ktoré sa sústreďuje najmä na oblasť lepších služieb¹¹. Benchmark je jednou z aktivít OBI, cez ktorú sa snažíme vnieť používateľskú prívietivosť do služieb verejnej správy.

Hodnotenie životných situácií a služieb, ktoré zahŕňajú, je jedným z nástrojov, ako sa dopracovať k lepším službám verejnej správy – k lepšej skúsenosti a spokojnosti tých, ktorí služby využívajú. Pri tvorbe metodiky tohto hodnotenia sme sa inšpirovali metodikou európskeho eGovernment benchmarku 2012 – 2017¹², resp. reportom hodnotenia európskych eGovernmentov 2017¹³ a reportom hodnotenia európskych eGovernmentov 2018¹⁴. Hodnotenie európskych eGovernmentov bolo zamerané na štyri hlavné oblasti, ktoré sú pre Európsku úniu podstatné: používateľská centricita, transparentnosť, cezhraničná mobilita a technické nástroje, ktoré umožňujú moderný eGovernment.

¹¹ Detailný akčný plán informatizácie verejnej správy (2017-2020), str. 33, 41 – 42 dostupný na

https://www.vicepremier.gov.sk/wp-content/uploads/2018/10/Detailny_akcny_plan_schvaleny-1.pdf

¹² eGovernment Benchmark Framework 2012-2017: Method Paper for the benchmarking exercises (comprehensive rules from 2012 to 2017), dostupný na

https://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-45/egovernment_benchmark_framework_2012-2017_B11E5355-DEB4-A01A-B8DD68BA2FF793FB_55174.pdf

¹³ eGovernment Benchmark 2017, dostupný na

<https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/7f1b4ecb-f9a7-11e7-b8f5-01a75ed71a1/language-en>

¹⁴ eGovernment Benchmark 2018, dostupný na

<https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a49e4e0e-f388-11e8-9982-01aa75ed71a1/language-en>

V reporte z roku 2017 figurovalo Slovensko ako príklad krajiny, ktorá postupne zavádza základy pre fungovanie eGovernmentu (eID)¹⁵. V reporte z roku 2018 už nájdeme príklady dobrých elektronických služieb¹⁶.

V prípade tohto hodnotenia sme sa sústredili najmä na oblasti týkajúce sa používateľskej centricity. Európske hodnotenie sa v tejto časti sústreďí na online dostupnosť a použiteľnosť na mobilných zariadeniach – toto hodnotenie ich obsahuje. Okrem nich hodnotíme indikátory, ktoré umožňujú hodnotiť kvalitu používateľského rozhrania a plynulosť vybavovania služby. Ďalej hodnotíme transparentnosť, a to najmä voči používateľovi (napr. transparentná platba), ale aj transparentnosť pridanej hodnoty služieb voči verejnosti (napr. transparentná komunikácia plánovaných zmien, spätnej väzby od občanov a podnikateľov, či dosahovania cieľov). Cezhraničná mobilita je v rámci tohto hodnotenia obsiahnutá iba v malej miere. Hodnotíme napríklad inklúziu cudzojazyčných používateľov. Technické faktory nie sú pomenované priamo, ale vyplývajú z mnohých indikátorov v hodnotení, napr. hodnotíme používanie dynamických formulárov, uplatnenie pravidla „1-krát a dost“ a pod.

Narozdiel od hodnotenia európskych eGovernmentov, ktorý na zber dát používal najmä metódu „nákupu v utajení“ (angl. „mystery shopping“), pri tomto hodnotení sme sa zamerali najmä na pozorovanie priamo pri využívaní služby s dodatočným dopytovaním (angl. „contextual inquiry“).

Rovnako ako hodnotenie európskych eGovernmentov, hodnotíme nielen samostatné služby, ale zameriavame sa na životné situácie, ktoré môžu obsahovať viac služieb. Životné situácie totiž opisujú konkrétnu potrebu občana, no služby sú často súčasťou procesu, ktorý musí občan nasledovať. Paralelou na súkromný svet môže byť skúsenosť s organizáciou, ktorá má viacero oddelení. Zákazník nevníma rozdiel v tom, či komunikuje s komunikačným oddelením alebo podporou pre zákazníkov. V jeho očiach stále komunikuje s jednou organizáciou. Rovnako vníma používateľ interakciu s verejným sektorom. Nepozná a nechce poznať rozdiely a kompetencie rôznych inštitúcií.

Ďalším významným vstupom pre hodnotenie bol výnos Ministerstva financií Slovenskej republiky o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy¹⁷, z ktorého sme adaptovali štandardy prístupnosti a funkčnosti webových sídiel a mobilných aplikácií a

¹⁵ Slovensko - eID karty v eGovernment Benchmark 2017, dostupný na <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/7f1b4ecb-f9a7-11e7-b8f5-01aa75ed71a1/language-en>

¹⁶ Príklady dobrých slovenských elektronických služieb podľa eGovernment Benchmark 2018, dostupný na <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a49e4e0e-f388-11e8-9982-01aa75ed71a1/language-en>

¹⁷ Výnos Ministerstva financií Slovenskej republiky o štandardoch pre informačné systémy č. 55/2014 <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2014/55/>

štandardy elektronických služieb verejnej správy a Plán, ktorý popisuje jednoduchú platbu cez internet, jednoduchú autorizáciu a autentifikáciu, zanáša princíp „1-krát a dost“ a definuje štandard otvorenej komunikácie hodnotiacej kvalitu služby.¹⁸

Proces, ktorým občan a/alebo podnikateľ prechádza pri absolvovaní životnej situácie, a ktorý je benchmarkom hodnotený, sleduje princípy deklarované v dokumentoch strategických priorít Multikanálový prístup¹⁹ a Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou²⁰. Dôležitým faktorom kvality služieb je používanie tzv. konceptu OpenAPI, ktorý sú obsiahnutý v dokumente Pravidlá publikovania elektronických služieb do multikanálového prostredia verejnej správy²¹. Zvažovali sme zaradenie tohto konceptu do tejto prvej verzie benchmarku. Pretože ho žiadna z posudzovaných elektronických služieb aktuálne nevyužíva, rozhodli sme sa používanie OpenAPI hodnotiť až v budúcich verziách benchmarku.

Veľkým zdrojom inšpirácie nielen pre toto hodnotenie, ale aj pre používateľsky prívetivú elektronizáciu je britský GOV.UK Service manual²² a austrálsky Digital Service Standard²³. Tieto manuály pomáhajú tvorcom a poskytovateľom navrhovať a udržiavať zmysluplné služby. Slovenskou paralelou je ID-SK²⁴. Jeho cieľom je zjednotiť používateľské rozhrania a spôsob komunikácie s používateľom pri poskytovaní elektronických služieb na Slovensku. Neodlúčiteľnou súčasťou je to, že kladie dôraz na zapojenie používateľa do procesu vývoja služieb. Všetky tri spomenuté príklady obsahujú odporúčania, ako pristupovať k zberu a interpretácii dát od používateľov. Taktiež obsahujú predpisy dobrých vzorov používateľského rozhrania (napr. formulárov, informačných stránok apod.), odporúčania pre zabezpečenie inkluzívnosti, či pomoc a podporu. Venujú sa tiež princípom efektívneho vývoja služieb, ako napríklad agilnej dodávke, manažovaniu tímu a meraniu úspechu. Týmito oblasťami sme sa inšpirovali pri tvorbe indikátorov hodnotenia a

¹⁸ Detailný akčný plán informatizácie verejnej správy (2017-2020), str. 20, 28, 33, 39 dostupný na

https://www.vicpremier.gov.sk/wp-content/uploads/2018/10/Detailny_akcny_plan_schvaleny-1.pdf

¹⁹ Strategická priorita Multikanálový prístup, dostupná na

https://www.vicpremier.gov.sk/wp-content/uploads/2018/10/UPPVII_SP_Multikanalovy_prístup_vFin_al.pdf

²⁰ Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou, dostupný na

https://www.vicpremier.gov.sk/wp-content/uploads/2018/10/SP_Interakcia_VS_ZS_schvalena-1.pdf

²¹ Pravidlá publikovania elektronických služieb do multikanálového prostredia verejnej správy

<https://www.vicpremier.gov.sk/sekcie/informatizacia/egovernment/strategicke-dokumenty/e-government/strategicke-priority-nikvs/index.html>

²² Britský GOV.UK Service manual, dostupný na <https://www.gov.uk/service-manual>

²³ Austrálsky Digital Service Standard, dostupný na

<https://www.dta.gov.au/help-and-advice/about-digital-service-standard>. Pozn.: viac zdrojov zahraničných príručiek, štandardov, repozitárov pre vývojárov a nástrojov nájdete na odkaze <https://apolitical.co/>

²⁴ Jednotný dizajn manuál elektronických služieb, dostupný na

<https://idsk-elements.herokuapp.com/>

všeobecných odporúčaní, ktoré sú súčasťou dokumentu „Návrh opatrení pre zlepšenie životných situácií z pohľadu behaviorálnych inovácií“, ktorý je súčasťou projektu „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti“ a bude dostupný v elektronickej podobe na príslušnom webovom sídle.

Ďalej sme sa inšpirovali hodnotením transparentnosti miest a žúp Transparency International Slovensko²⁵ a využili sme podobný spôsob hodnotenia pomocou bodovaných indikátorov rôznych oblastí. Tento prístup nás inšpiroval k lepšiemu nastaveniu výstupov pre inštitúcie verejnej správy, ktoré, veríme, budú motivované s hodnotením pracovať a tvoriť kvalitnejšie elektronické služby.

²⁵ Hodnotenie transparentnosti miest a žúp Transparency International Slovensko, dostupné na <http://samosprava.transparency.sk>

2. Ako pracovať s benchmarkom

Táto časť je návodom na použitie benchmark nástroja. Vysvetľuje, akým spôsobom nástroj použiť: pripraviť sa na hodnotenie, vykonať hodnotenie, použiť výsledky a interpretovať ich. Každú podkapitolu dopĺňame o naše skúsenosti a pozorovania, ktoré sme nazbierali počas hodnotenia 25 životných situácií, z ktorých 3 boli vypracované detailne.

2.1 Príprava na hodnotenie

Predtým, ako pristúpite k hodnoteniu, je nutné vykonať sériu aktivít, ktoré vám pomôžu hodnotenie správne nastaviť, a pripraviť pre samotných hodnotiteľov životných situácií.

2.1.1 Voľba zákazníckej cesty

Prvým krokom je voľba zákazníckej cesty (angl. „Customer Journey” alebo „CJ”), ktorú chcete hodnotiť. Odporúčame zvoliť takú zákaznícku cestu, ktorá úplne napĺňa potreby používateľa. Viac k zákazníckym cestám, ich vypracovaniu a analýze sa dozviete v kapitole 2.1.2 Analýza zákazníckej cesty.

Mnohé zo životných situácií sú realizované práve jednou elektronickou službou, takže životná situácia je úplne v rukách jednej inštitúcie. Vždy sme sa pri hodnotení snažili životnú situáciu pomenovať tak, aby zodpovedala potrebe občana/podnikateľa, keďže už prvý krok pomenovania životnej situácie určuje smer jej zákazníckej cesty. Názov teda zodpovedá vete, ktorú by občan alebo podnikateľ vyslovil, keď sa v životnej situácii ocitne.

2.1.2 Analýza zákazníckej cesty

Voliteľnou, ale dôležitou súčasťou prípravy je plné porozumenie cesty používateľa po jednotlivých krokoch životnej situácie. Dôkladné porozumenie zákazníckej cesty bude vhodné pre pracovný tím, nie len pre účely tohto hodnotenia, ale aj pre ďalší rozvoj elektronických služieb. Jej výhodou, narozdiel od mapovania procesu, je, že sa pozerá na interakciu s verejnou správou z pohľadu občana a/alebo podnikateľa a nie z pohľadu interných a biznisových procesov. Ak niektoré životné situácie už zákaznícku cestu popísanú majú, nie je staršia ako 2 roky a výrazne sa neupravovala, vtedy nie je potrebné zákaznícku cestu mapovať opätovne, ale je možné použiť už existujúcu.

Mapa zákaznickej cesty ukáže, ako používateľ prechádza životnou situáciou v čase počas jednotlivých krokov na dosiahnutie svojho cieľa.²⁶ Môže zahŕňať viacero transakcií. Začína v bode, keď u zákazníka vznikne potreba službu využiť a skončí v bode, keď ju zákazník prestane využívať. Zahŕňa teda úplný obraz o interakcii občana/podnikateľa s verejnou správou – od vyhľadania návodu až po úspešné ukončenie poslednej zret'azenej elektronickej služby. Napriek tomu, že je mapa zákaznickej cesty flexibilný formát, existuje niekoľko pravidiel, ktoré je vhodné dodržiavať.²⁷

Zákaznícka cesta by nemala byť založená na skúsenosti jednotlivca, ale mala by byť odhadom skúseností heterogénnej skupiny ľudí. Je vhodné vykonať pozorovanie aspoň 6 jednotlivcov²⁸: 4 jednotlivci s podobnými parametrami a 2, ktorý sa tomuto priemeru vymykajú. Napr. vzorka štyroch občanov a/alebo podnikateľov má rovnakú potrebu – snažia sa dokončiť zhodnú životnú situáciu a pochádzajú z podobného prostredia – majú podobné požiadavky, parametre a ďalší dvaja sa líšia prostredím, z ktorého pochádzajú a/alebo majú iné parametre.

Mapa zákaznickej cesty pomôže projektovému tímu zodpovedať nasledujúce 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?

Zákaznícka cesta by mala zachytávať aj emocionálnu vrstvu, teda ako sa používateľ cíti pri jednotlivých krokoch, prípadne aké sú potrebné formy komunikácie (e-mail, eID, fyzická návšteva a iné), aké dokumenty zákazník potrebuje, aké IT systémy (back-end, Aplikácia pre eID a iné) sú potrebné na to, aby daný krok mohol byť vykonaný a podobne.

Príklady máp sú súčasťou dokumentu „Návrh opatrení pre zlepšenie životných situácií z pohľadu behaviorálnych inovácií“, ktorý je súčasťou projektu „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákaznickej skúsenosti“ a bude dostupný elektronicke na príslušnom webovom sídle.

²⁶Zdroj: Sarah Gibbons, Journey mapping 101, 9.12. 2019, dostupné na <https://www.nngroup.com/articles/journey-mapping-101/>

²⁷ Metodické usmernenie pre tvorbu používateľsky kvalitných elektronickej služby verejnej správy, dostupné na <https://www.vicpremier.gov.sk/wp-content/uploads/2019/04/Metodicke-usmernenie-pre-tvorbu-pouzivatelsky-kvalitnych-elektronickych-sluzieb-verejnej-spravy.pdf>

²⁸National Center for Research Methods Review Paper, dostupný na http://eprints.ncrm.ac.uk/2273/4/how_many_interviews.pdf

Detailne sa mapovaniu zákazníckych ciest venuje Metodické usmernenie pre tvorbu používateľsky kvalitných elektronických služieb²⁹, a to najmä v kapitole 5.2.1 Používateľský výskum.

Výsledkom mapovania zákazníckej cesty je identifikácia slabých miest životnej situácie, úplné porozumenie životnej situácie a jej procesov a schopnosť nastaviť hodnotenie tak, aby zahŕňalo životnú situáciu vo svojej celistvosti.

Pre tri ŽS, ktoré boli identifikované ako prioritné, sme vytvorili podrobné zákaznícke mapy³⁰. Napriek tomu, že nie pre všetky životné situácie sa nám podarilo vytvoriť detailné zákaznícke cesty, bol aj ich základný opis veľmi hodnotný. Pomohol nám najmä pri nastavení očakávaní od hodnotenia – vedeli sme, na ktoré časti hodnotenia sa musíme primárne sústrediť. V zákazníckej ceste sme vždy zaznamenali kroky z pohľadu občana a/alebo podnikateľa – jeho konkrétne vyjadrenia. Takýto popis zákazníckej cesty nám pomohol pri empatizácii s koncovým používateľom a nedovolil nám prílišne zohľadňovať obmedzenia, ktoré prirodzene v elektronickom prostredí vznikajú, napr. pri slabej integrácii systémov.

V niektorých prípadoch sme tvorili zákaznícku cestu až počas hodnotenia. To bolo efektívnejšie. Najmä z hľadiska organizácie respondentov. Je náročné získať väčší počet respondentov pre niektoré konkrétne životné situácie, a tak sú niektoré zákaznícke cesty vytvorené len na základe skúseností jednotlivca. Na vytvorenie zákazníckej cesty sme použili metódy tieňa („shadowing“), druhotného výskumu a kontextového pátrania („contextual inquiry“) uvedené v kap. 2.2.1. Aj napriek tomu, že sme tvorili zákaznícku cestu len s jedným respondentom, jej prínos bol hodnotný.

2.1.3 Príprava demo účtu

Aby hodnotiteľ vedel overiť všetky kritéria, musí mať okrem iného prístup k demo rozhraniám, ktoré sa čo najviac približujú skutočnému stavu elektronických služieb. Pojmom demo účet sa myslí identita, ktorou je možné z pohľadu občana alebo podnikateľa otestovať funkčnosť danej služby, a to v rozsahu, v akom by ho absolvoval bežný občan alebo podnikateľ. Pre túto identitu je potrebné zabezpečiť také vlastnosti a práva, aby sa v čo najširšom možnom rozsahu podobali tým, ktoré má bežný používateľ danej služby.

²⁹ Metodické usmernenie pre tvorbu používateľsky kvalitných elektronických služieb verejnej správy, dostupné na <https://www.vicemier.gov.sk/wp-content/uploads/2019/04/Metodicke-usmernenie-pre-tvorbu-pouzivatelsky-kvalitnych-elektronickych-sluzieb-verejnej-spravy.pdf>

³⁰ Zákaznícke mapy sa nachádzajú v dokumente „Návrh opatrení pre zlepšenie životných situácií z pohľadu behaviorálnych inovácií“

V prípade, že občan/podnikateľ v rámci jednej životnej situácie prechádza viacerými elektronickými službami jedného alebo viacerých prevádzkovateľov, hodnotia sa všetky služby spoločne v jednom hodnotení. Takto vznikne ucelený pohľad na miesta, kde sú najväčšie nedostatky. Argumentácia pre tento prístup je uvedená v kapitole 1.3.

Pri hodnotení bude hodnotiteľ alebo respondent potrebovať:

- eID kartu (občiansky preukaz s elektronickým čipom v demo verzií kvôli ochrane osobných údajov hodnotiteľa/respondenta)
- Aplikáciu eID klient - na prihlasovanie
- Ovládače - k čítačke kariet
- Aplikáciu pre kvalifikovaný elektronický podpis - na podpisovanie.

Vytvorenie demo účtov je náročný proces. Pri našom hodnotení sme museli často prechádzať cez životné situácie prihlásením cez osobné eID. S rovnakým problémom sa stretli tvorcovia európskeho hodnotenia „eGovernment Benchmark“, pri ktorom niekedy utajení zákazníci nemohli vstúpiť do niektorých častí prostredia, a tak sa dodatočne vyžiadali dáta priamo od členských štátov³¹. Je vhodné demo účty vyžiadať dostatočne vopred – v inštitúciách môže takýto proces trvať niekoľko mesiacov.

2.2 Hodnotenie životnej situácie

Na hodnotenie životnej situácie je pripravený hodnotiaci hárok, ktorý obsahuje kritéria tematicky rozdelené do kapitol. Detailom týchto kritérií sa venujeme v ďalšej kapitole, no návod, ako ich vyhodnocovať je popísaný priamo v hodnotiacom hárku. Kľúčom benchmarku je korektný zber informácií ako podkladov pre hodnotenie.

2.2.1 Metódy hodnotenia

Na zber informácií odporúčame využiť kombinovanú metódu. Časť informácií navrhujeme zozbierať pozorovaním občana pri práci s elektronickou službou (zákaznícky výskum) a časť prácou multidisciplinárneho odborného tímu, ktorý sa dokáže ku kritériám expertne vyjadriť (expertný audit).

³¹ eGovernment Benchmark Framework 2012-2017: Method Paper for the benchmarking exercises (comprehensive rules from 2012 to 2017), dostupný na https://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-45/egovernment_benchmark_framework_2012-2017_B11E5355-DEB4-A01A-B8DD68BA2FF793FB_55174.pdf

K hodnoteniu vždy pristupujeme spôsobom tzv. používateľskej centricity, kde v centre záujmu sú potreby a očakávania koncového používateľa daného rozhrania³² elektronickej služby verejnej správy. V našom prípade sú to hodnotenia, či majú občania a podnikatelia pri komunikácii s verejnou správou lepší používateľský zážitok. Nehodnotíme interné procesy alebo legislatívny postup. K službe pristupujeme z pohľadu používateľa na základe definovanej zákazníckej cesty.

2.2.1.1 Zákaznícky výskum

Pre vyhodnotenie väčšiny kritérií, ktoré sú uvedené v hodnotiacom hárku, bude vhodná metóda zákazníckeho výskumu, teda výskumu s účasťou respondenta. Objektívnosť hodnotenia je dosiahnutá čo najmenším zásahom do činnosti občana a/alebo podnikateľa pri prechode životnou situáciou. Je vhodné vybrať takého respondenta, ktorý nemá predošlú skúsenosť so životnou situáciou alebo aspoň nemá skúsenosť s jej elektronickým vybavením. Ak predpokladáme, že je dôsledne pripravená zákaznícka cesta, kvôli realizovateľnosti hodnotenia v zmysluplnom čase, odporúčame urobiť pozorovanie len s jedným respondentom. Zákaznícka cesta by hodnotiteľom mala poskytnúť dostatočne veľa informácií na to, aby vedeli hodnotiť objektívne.

Nižšie uvádzame prehľad metód, ktoré sú použiteľné pri vyhodnocovaní použitím benchmark nástroja. Čím viac respondentov zapojíte, tým objektívnejšie výsledky hodnotenie dosiahne. Ak sa rozhodnete len pre metódu „Utajený zákazník“, ktorá zbiera informácie od hodnotiteľov, a nie od skutočných zákazníkov, vystavujete sa riziku, že niektoré časti hodnotenia budú skreslené vašou osobnou skúsenosťou. Túto metódu však budete musieť použiť na dohľadanie detailnejších informácií, ktoré nebudú z pozorovania respondenta zjavné, a budú vám teda brániť vykonať úplné vyhodnotenie.

Metóda tieňa

Metóda tieňa (angl. „Shadowing”)³³ je metóda kvalitatívneho behaviorálneho používateľského výskumu. Táto pozorovacia metóda zahŕňa sledovanie používateľa po celý čas používania služby v jeho prirodzenom prostredí za prítomnosti skúseného pozorovateľa, tzv. tieňa (angl. „shadow”). Pozorovateľ v tichosti a bez intervencie sleduje používateľa, čím sa snaží zachovať čo najprirodzenejšie správanie sa používateľa. Pozorovateľ detailne zaznamenáva všetky podstatné situácie, kroky, rozhodnutia a prejavy sledovaného

³² Definícia podľa IGI Global, dostupné na <https://www.igi-global.com/dictionary/taxonomy-grid-systems/31261>

³³ Universal methods of design : 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions Author: Bella Martin; Bruce M Hanington, Publisher: Beverly, MA : Rockport Publishers, 2012

používateľa, ktoré následne analyzuje. Sledovanie môže byť doplnené rozhovorom, kde sa sledovateľ pýta otázky, ktoré vyplynuli z pozorovania. Cieľom a výsledkom metódy je skutočné pochopenie existujúceho správania, rozhodnutí a činností používateľa. Z výsledkov vyplývajú dizajnové riešenia alebo priestor na ďalší výskum.

Kontextové pátranie

Kontextové pátranie (angl. „Contextual inquiry“)³⁴ je metóda kvalitatívneho behaviorálneho používateľského výskumu. Táto metóda sa spolieha na pozorovanie a osobné zápisky respondenta. Popisujú ju štyri základné princípy:

- Prvým princípom je **kontext** – pozorovateľ musí navštíviť pracovisko kde „práca“ prebieha (je vykonávaná činnosť). V našom prípade priestor, kde občan bežne vykonáva životnú situáciu.
- Druhým princípom je **partnerstvo** – jedným z najsilnejších charakteristík kontextového pátrania je aplikovanie modelu učňovského vzťahu medzi pozorovateľom, ktorý hrá rolu učňa a používateľa, ktorý predstavuje vysvetľujúceho učiteľa. Výmena vedomostí najlepšie prebieha vtedy, keď ľudia rozprávajú o práci počas jej vykonávania.
- Tretí princíp hovorí o správnej **interpretácii**. Význam nazbieraných dát je interpretovaný pozorovateľom. Pravdivosť danej interpretácie je nevyhnutné overiť s respondentami, aby riešenia nevychádzali z chybného vysvetlenia.
- Štvrtý princíp je princíp **pozornosti**. Zakaždým, keď je pozorovateľ prekvapený, pokladá správanie účastníka za nezvyčajné alebo sa stretne s rozporom medzi tým čo účastník robí/urobil, a tým čo rozpráva/povedal, pozorovateľ má možnosť preorientovať rozhovor tak, aby sa čo najlepšie ponoril do sveta používateľa cez jeho osobné skúsenosti.

Výsledkom kontextového pátrania je porozumenie komunikačného toku, následnosti úloh, artefaktov a nástrojov, ktoré používatelia používajú pri plnení úloh. Pozorovať vďaka nemu tiež môžeme vplyv a dosah kultúry na prácu a taktiež vplyv ich fyzického prostredia na prácu.

³⁴ Universal methods of design : 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions Author: Bella Martin; Bruce M Hanington, Publisher: Beverly, MA: Rockport Publishers, 2012

2.2.1.2 Expertný audit

Pre vyhodnotenie niektorých špecifických kritérií, budete musieť využiť metódy expertných auditov, teda typu výskumu bez účasti respondenta. Pre dosiahnutie čo najpresnejšieho výsledku je vhodné, ak expertné hodnotenie vykonáva tím ľudí s rôznymi znalosťami. Napríklad osoba znalá technickej infraštruktúry, osoba ktorá zbiera a spracúva dáta od používateľov alebo produktový manažér služby. V prípade, že hodnotenie vykonáva laická verejnosť alebo izolovaná osoba, ktorá nemá plný prístup alebo prehľad o službe, môže dôjsť k nesprávnemu vyhodnoteniu metrík alebo k skresleniu výsledkov.

Utajený zákazník

Utajený zákazník (angl. „Mystery shopping“)³⁵ je adaptovaná metóda kvalitatívneho behaviorálneho používateľského výskumu. Táto vyhodnocovacia metóda vznikla prevzatím z metódy trhového výskumu s rovnakým názvom. Hodnotitelia, ktorí sa stavajú do role zákazníkov (angl. „mystery shoppers“), sú externí ľudia trénovaní a oboznámení ako pozorovať, skúšať a merať služby či procesy, a to vystupovaním ako perspektívni používatelia.

Každému z hodnotiteľov je pridelená špecifická služba a má k dispozícii súbor otázok/oblastí, na ktoré je potrebné upriamiť pozornosť počas vykonávania služby a vyhodnotiť po dokončení služby. Ak hodnotitelia nie sú schopní vidieť a absolvovať celý proces, vychádzajú z verejne dohľadateľných informácií na internetovej stránke, ktoré by mohli odpovedať na ich hodnotiace otázky. Informácie, ktoré nie sú dohľadateľné touto cestou, sú vyznačené ako nehodnotiteľné.

Výsledky tejto metódy sú subjektívne hodnotenia na priamočiare otázky, ktoré slúžia k ľahkým a rýchlym nápravám používateľského zážitku.

Druhotný výskum

Druhotný výskum (angl. „Secondary research“ alebo „Desk research“)³⁶ je metóda, ktorá sa sústreďuje na zber voľne dostupných informácií. V prípade hodnotenia ide najmä o dohľadávanie voľne dostupných informácií o životnej situácií alebo elektronických službách na internete.

³⁵ Allison, P.B.; Severt, D.E. Initial and ongoing mystery shopper motivations: An empirical investigation by experience level and an application of the theory of motivational crowding. *J. Hosp. Mark. Manag.* 2012, 21, 61–80.

³⁶ Ajayi, Victor. (2017). Primary Sources of Data and Secondary Sources of Data. 10.13140/RG.2.2.24292.68481.

Pri vypracovaní hodnotenia 3 životných situácií (plnenie si daňových povinností osoby zamestnanca – fyzická osoba, plnenie si daňových povinností samostatne zárobkovo činnnej osoby a platenie sociálnych odvodov samostatne zárobkovo činnnej osoby), ktoré sme hodnotili detailne, sme využili metódy zákazníckeho výskumu – kontextové skúmanie a metódu tieňa. Tie nám pomohli objektívne zhodnotiť zákaznícky zážitok a doplniť zákaznícku cestu. Výhodou účasti respondenta bolo, že sme sa vedeli opýtať dodatočné otázky – napr. či dostal proaktívnu informáciu, a či bola dostatočne zrozumiteľná. Pre časť hodnotenia sme však museli využiť metódy expertných auditov – utajený zákazník a druhotný výskum, aby sme vedeli vyhodnotiť kritéria, s ktorými sa respondent nestretol – napríklad oblasť transparentnej komunikácie alebo prístupnosti služby pre znevýhodnených občanov.

Pri vypracovaní hodnotenia 22 životných situácií sme primárne využili expertný audit (metódy utajeného zákazníka a druhotného výskumu), teda kritéria sme vyhodnocovali bez vstupu respondenta. Aj takéto hodnotenie pomohlo identifikovať slabé miesta životnej situácie a považujeme ho za prínosné. Podľa vašich osobných, najmä časových, možností sa môžete rozhodnúť hodnotiť s pomocou vstupu respondenta, čo predstavuje náročnejší proces, alebo len so vstupom hodnotiteľa, pri ktorom vyhodnotenie získate rýchlejšie, no s nižšou kvalitou informácií, príp. menšou hĺbkou detailu.

2.2.2 Hodnotenie kritérií

Životnú situáciu hodnotíme pomocou hodnotiaceho hárku³⁷ tak, že postupne prechádzame cez všetky hodnotené kategórie a ku každému hodnotiacemu kritériu priradíme body, referenčný odkaz alebo snímok obrazovky a poznámku hodnotiteľa, ktorá argumentuje počet pridelených bodov.

Ak je hodnotenie vykonávané expertným auditom (viď. kap. 2.2.1) celková časová náročnosť hodnotenia v závislosti od komplexnosti životnej situácie je 2 až 6 hodín. Ak je hodnotenie vykonávané zákazníckym výskumom, minimálna časová náročnosť je 4 hodiny.

Pred začiatkom hodnotenia kritérií vyplňte v hodnotiacom hárku záhlavie, ktoré je označené žltou farbou. Vložte:

- názov životnej situácie, kde popíšete životnú situáciu z pohľadu občana;

³⁷ Hodnotiaci hárok, dostupný na https://docs.google.com/spreadsheets/u/1/d/1-N_g9qE9LACfzKw_T1lj03dQhlwAOiGABk9KZz5sRyc/edit#gid=0

- celé meno hodnotiteľa, kde označíte meno hodnotiteľa alebo hodnotiteľov; odporúčame doplniť za meno do zátvoriek organizáciu, ku ktorej hodnotiteľ patrí;
- a dátum hodnotenia, kde uvediete dátum začiatku hodnotenia a príp. dátum ukončenia hodnotenia, ak je iný ako dátum začiatku.

Šablóna hodnotiaceho hárku pozostáva zo stĺpcov, ktoré hodnotiteľ nevyplní a slúžia pre orientáciu a výpočet a to stĺpec:

- “Číslo metriky”, ktorý slúži ako referencia a pomáha orientácii v hodnotiacom hárku. Zároveň sú jednotlivé hodnotiace kritéria rozdelené kapitolami, označenými celým číslom, ktoré rozlišujú rôzne časti hodnotenia.
- “Metrika”, ktorý popisuje hodnotiace kritérium.
- “Návod na hodnotenie”, ktorý pomáha hodnotiteľovi správne vyhodnotiť kritérium
- “Max. počet”, ktorý deklaruje maximálny možný počet bodov, ktorým kritérium možno ohodnotiť.

Pri hodnotení musí hodnotiteľ pozorne čítať a porozumieť hodnotiacemu kritériu (stĺpec “Metrika”), ktoré práve vyhodnocuje. Stĺpec “Návod na hodnotenie” pomáha hodnotiteľovi správne vyhodnotiť metriku. Počet bodov, ktoré priradíme hodnotiacim kritériám je 0 až 3. Pri každom hodnotiacom kritériu je uvedená najvyššia možná bodová hodnota (stĺpec “Max počet”), ktorú možno dosiahnuť (napr. 2b). Do stĺpca “Počet bodov” dopĺňame výsledok nášho hodnotenia nasledovne:

- Nulový (0) počet bodov priradíme, ak služba nespĺňa pomenované kritérium.
- Ak služba kritérium spĺňa čiastočne, použijeme princíp uvedený v stĺpci “Návod na hodnotenie” o bodovaní a daným kľúčom priradíme čiastkové body. Ak takýto princíp kritérium neuvádza, použijeme hodnotu nula (0).
- Ak spĺňa životná situácia kritérium, priradíme jej maximálny uvedený počet bodov.
- V prípadoch, keď je hodnotiace kritérium pre službu irelevantné, priradíme mu pomlčku (–). Takáto situácia môže nastať, ak sa napríklad používateľ nestretáva s platbou nikde v procese využívania služby.
- Ak danú metriku nevieme vyhodnotiť, pretože je v kompetencii inej zodpovednej osoby, priradíme metrike otáznik (?). Metriky označené otáznikom sú vo výsledku hodnotenia životnej situácie brané ako nulový (0) počet bodov, a to z dôvodu zabezpečenia porovnateľnosti priestoru na zlepšenie.

Do stĺpca “Odkaz [URL]/Snímky obrazovky” vkladáme URL odkaz na obrazovku, ktorú hodnotiteľ vyhodnocoval. Ak je URL služby špecifická a pre iného používateľa nereplikovateľná, je nutné túto informáciu uviesť a popísať postup ako sa dopracovať do daného stavu služby alebo pridať snímok obrazovky, ktorý situáciu, ktorá je predmetom hodnotiaceho kritéria, zachytáva.

Najjednoduchší spôsob, ako zaznamenať stav obrazovky je vytvorenie jej snímky. Pri hodnotení sme využívali automatizované nástroje, ktoré hneď po zosnímaní obrazovky vytvorili URL odkaz, ktorý na snímok odkazoval. Takto sme nemuseli vkladať do háčku žiadne obrázky, ale len URL odkazy.

Často tento stĺpec ostáva prázdny, a to najmä z dôvodu nesplnenia kritéria. Ak neexistuje v elektronickej službe možnosť kontaktovania, nemožno to zdokumentovať URL odkazom.

V niektorých prípadoch bolo uvádzanie URL odkazu alebo snímky obrazovky zbytočné, a to najmä pri hodnotení kritérií, ktoré boli zjavné. Tento stĺpec sme teda využívali najmä na to, aby sme sa vyhli zbytočnému dohľadávaniu v komplexnejších stavoch elektronickej služby.

Do stĺpca “Poznámky hodnotiteľa” vkladá hodnotiteľ svoju argumentáciu, prečo hodnotiacemu kritériu pridelil zvolený počet bodov. Zdôvodnenie hodnotenia je dôležité najmä pri hodnotiacich kritériách, ktoré nehodnotíme maximálnym počtom bodov. Uved'te:

- Prečo služba nespĺňa hodnotiace kritérium. Prípadne naopak, ak identifikujeme dobré riešenie, môžeme ho vyzdvihnúť.
- Prečo nevieme dané hodnotiace kritérium vyhodnotiť alebo uviesť referenciu na osobu, ktorá hodnotiace kritérium vie vyhodnotiť.
- Aké akčné kroky sa dajú podniknúť, aby služba hodnotiace kritérium splnila, príp. môžete uviesť aj rýchle nenáročné riešenia, tzv. “quick-wins”

Pre lepšiu prehľadnosť, je vhodné pri vyplňaní hodnotenia v textoch použiť diakritiku a zachovať písanie veľkých a malých písmen. Poznámku sme písali v prvej osobe j.č., čo nám umožnilo jednoduchšie zdôvodniť hodnotenú situáciu a skrátilo čas úpravy textu.

2.2.3 Výpočet výsledku benchmark hodnotenia

V benchmarku bolo hodnotených 15 oblastí, ktoré majú vplyv na skúsenosť občana pri využívaní elektronických služieb v rámci životných situácií:

1. Vyhľadateľnosť
2. Návody a informovanosť
3. Navigácia vo formulároch
4. Proaktívnosť
5. 1x a dosť!
6. Spätná väzba
7. Použiteľnosť
8. Zrozumiteľnosť
9. Dostupnosť online
10. Mobilita
11. Inkluzívnosť
12. Platba
13. Bezpečnosť
14. Transparentnosť
15. Rozvoj

Bolo identifikovaných 5 oblastí, ktoré kopírujú strategické priority ÚPVII a oddelenia behaviorálnych inovácií a ktoré majú najväčší potenciál zlepšiť skúsenosť občanov pri prechádzaní životnými situáciami: **Návody a informovanosť, 1x a dosť!, Použiteľnosť, Dostupnosť online a Mobilita**. Týmto 5 oblastiam boli v benchmarku pridelené dvojnásobné váhy. Celkové hodnotenie tvorí vážený priemer hodnotení jednotlivých oblastí benchmarku.

Tabuľka č. 1: Váhy jednotlivých oblastí benchmarku

Č.	Oblasť	Váhy oblastí benchmarku
1	Vyhľadateľnosť	5,00%
2	Návody a informovanosť	10,00%
3	Navigácia vo formulároch	5,00%
4	Proaktívnosť	5,00%
5	1x a dosť!	10,00%
6	Spätná väzba	5,00%
7	Použiteľnosť	10,00%
8	Zrozumiteľnosť	5,00%
9	Dostupnosť online	10,00%
10	Mobilita	10,00%
11	Inkluzívnosť	5,00%
12	Platba	5,00%
13	Bezpečnosť	5,00%
14	Transparentnosť	5,00%
15	Rozvoj	5,00%

2.2.3.1 Nazbierateľný počet bodov (M)

Maximálny počet bodov hodnotenia je 135. V závislosti od povahy životnej situácie sa tento počet môže líšiť. **Nazbierateľný počet bodov pre životnú situáciu (M)** vzniká jednoduchým matematickým postupom. V prvom kroku spočítame body za hodnotiace kritéria, ktoré sú pre životnú situáciu irelevantné, teda sú označené pomlčkou. Následne túto sumu odčítame od maximálneho počtu dosiahnuteľných bodov (135), resp. od maximálneho počtu dosiahnuteľných bodov pre oblasť benchmarku. Výsledkom je nazbierateľný počet bodov pre životnú situáciu, resp. oblasť benchmarku.

Príklad

Životná situácia, ktorú hodnotíme nie je spoplatnená. Celá časť 13, ktorá obsahuje 5 hodnotiacich kritérií, ktoré sa venujú platbe, je označená pomlčkou, ako irelevantná. Spolu tieto kritéria môžu byť ohodnotené na maximálne 9 bodov.

$$M = 135 - 5$$

$$M = 130$$

2.2.3.2 Identifikovateľná časť (I)

Identifikovateľná časť je **maximálny počet bodov za hodnotiace kritéria, ktoré sme mohli hodnotiť (I)**. Identifikovateľnú časť vypočítame tak, že sčítame body za hodnotiace kritéria, ktoré sme pre životnú situáciu nevedeli identifikovať (označené otáznikom) a túto sumu odčítame od premennej M. Vo výsledku hodnotenia (B) ich však do výpočtu zahrňame ako 0.

Príklad

Keďže v tíme nemáme odborníka, ktorý vie vyhodnotiť hodnotiace kritériá týkajúce sa inkluzivity (časť 12), museli sme ich, aspoň dočasne, označiť ako také, ktoré nevieme vyhodnotiť (označené otáznikom). Celá časť 12, ktorá obsahuje 4 hodnotiace kritériá, ktoré sa venujú inkluzivite, je označená otáznikom, ako nevyhodnotiteľná. Spolu tieto kritéria môžu byť ohodnotenú na maximálne 9 bodov.

$$I = M - 9$$

$$I = 121$$

2.2.3.3 Čiastkový výsledok hodnotenia (C)

Výsledkom výpočtu je čiastkový výsledok hodnotenia (C), ktorý je percentuálnym pomerom relevantných hodnotiacich kritérií životnej situácie voči dosiahnutým bodom. Výsledok hodnotenia (C) vypočítame tak, že spočítame všetky body za hodnotiace kritéria, ktoré sme pre prisluchajúcu oblasť benchmarku mohli vyhodnotiť a túto sumu vydáme výsledným počtom získaných bodov. Výsledok delenia vynásobíme číslom 100.

Príklad

Suma stĺpcu "Počet bodov", ak ignorujeme hodnotiace kritéria označené pomlčkou, kedy hodnotiace kritéria označené otáznikom do výpočtu zahrňame ako 0, dosiahol 58.

$$C = (58 / M) * 100$$

$$C = (58 / 130) * 100$$

$$C = 44,61\%$$

2.2.3.4 Výsledok hodnotenia (B)

Kľúčovým výpočtom je výsledok hodnotenia (B), ktorý vypočítame ako vážený priemer čiastkových hodnotení (C) jednotlivých oblastí benchmarku podľa váh definovaných v úvode časti 2.2.3.

Vážený priemer vzorec

$$\bar{x} = \frac{w_1x_1 + w_2x_2 + w_3x_3 + \dots + w_nx_n}{w_1 + w_2 + w_3 + \dots + w_n}$$

2.2.4 Interpretácia výsledku hodnotenia je potenciál na zlepšenie životnej situácie

Ako každý nový nástroj benchmarku, až keď sa toto hodnotenie životných situácií začne aktívne používať, jeho výsledky budú prinášať porovnanie kvality zákazníckeho zážitku rôznych životných situácií. Pri príprave tejto metodiky sme vykonali hodnotenie 25 životných situácií a tie nám pomohli rámcovo pomenovať pridanú hodnotu nástroja.

Už vyplnený hodnotiaci hárok je zdroj informácií, ktoré môže produktový vlastník (alebo produktoví vlastníci) životnej situácie využiť na identifikáciu oblastí, ktoré majú priestor na zlepšenie. Hodnotiace kritéria, ktoré nezískali maximálny počet bodov sa môžu stať námetom pre plán rozvoja elektronických služieb, ktoré sú súčasťou hodnotenej životnej situácie.

Celkové hodnotenie je uvedené v percentách od 0 do 100%. Výsledok hodnotenia možno pomenovať ako úroveň orientácie životnej situácie na potreby občana. Toto hodnotenie je len prvotným ukazovateľom orientácie na potreby občana a/alebo podnikateľa. Čím lepšie hodnotená životná situácia, tým viac sa elektronické služby, ktoré sú jej súčasťou sústreďujú na občana a/alebo podnikateľa. V žiadnom prípade to však neznamená, že životná služba je bezproblémová a priechodná pre každého občana a/alebo podnikateľa. Orientovanie na potreby používateľa vytvára priestor na lepší zákaznícky zážitok, no ďalšie prekážky (napr. infraštruktúra) môžu tento zážitok úplne porušiť.

V konečnom kroku sa vypočíta tzv. **Celkový potenciál zlepšenia životnej situácie (CPZ)**. Toto číslo nám ukáže, na ktoré životné situácie sa primárne zamerať, aby sme dosiahli najväčší prínos pre občana (s ohľadom na početnosť využívania služby)³⁸.

³⁸ Táto analýza je dostupná v kapitole 2.1 dokumentu "Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií".

Pre jednotlivé životné situácie sa podarilo vyhodnotiť rôzny počet metrík (hodnotiteľ napríklad nemal prístup ku všetkým elektronickým službám v rámci životnej situácie), ktoré sa líšia v identifikovateľnej časti. To znamená, že skóre pre životné situácie sa môže zvýšiť tým, že sa vyhodnotia metriky, ktoré neboli obodované. Vo vyhodnotení 25 životných situácií preto uvádzame aj **Potenciál na zlepšenie doplnením (PZD)** a **Potenciál na zlepšenie vylepšením (PZV)**. PZD nám ukáže, aký podiel metrík je potrebné v hodnotení doplniť a PZV nám ukáže, na ktoré životné situácie sa zamerať pri návrhu intervencií (tj. tieto životné situácie dopadli najhoršie v rámci metrík, ktoré sme vedeli vyhodnotiť). V istom zmysle to je najdôležitejšie skóre. Avšak kvôli pomerne veľkému počtu nevyhodnotených metrík, sa zameriavame na životné situácie podľa ich celkového potenciálu na zlepšenie.

Príklad

Pokiaľ celkový výsledok hodnotenie B = 40%, potom celkový potenciál zlepšenia je

CPZ = 1-B

CPZ = 1 - 40%

CPZ = 60%

PZD = (M-I)/M

PZD = (6-3)/3

PZD = 50%

PZV = 1 - ((Získaný počet bodov) / I)

PZV = 1 - (1 / 6)

PZV = 83,33%

Súčasťou projektu „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti“ sú aj dokumenty “Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií” a „Návrh opatrení pre zlepšenie životných situácií z pohľadu behaviorálnych inovácií”, ktoré budú dostupné v elektronickej podobe na príslušnom webovom sídle. Oba tieto dokumenty vznikli na základe informácií, ktoré boli zozbierané pomocou hodnotenia. Popisujú najväčšie nedostatky elektronických služieb na Slovensku, detailne vyhodnocujú 25 životných situácií a navrhujú konkrétne odporúčania, najmä pre vybrané 3 životné situácie, ktoré boli spracované detailne. Čitateľa pozývame nahliadnuť do týchto dokumentov, ktoré môžu slúžiť ako inšpirácia pre ďalšiu prácu s týmto hodnotiacim nástrojom.

3. Hodnotiace kritériá

V tejto časti predstavujeme hodnotiace kritériá (metriky) benchmarkingu. Hodnotenie je rozdelené do 15 hlavných oblastí – vyhľadateľnosť (maximálne 6 bodov, váha 5%), návody a informovanosť (maximálne 13 bodov, váha 10%), navigácia vo formulároch (maximálne 6 bodov, váha 5%), proaktívnosť (maximálne 6 bodov, váha 5%), 1x a dost! (maximálne 6 bodov, váha 10%), spätná väzba (maximálne 14 bodov, váha 5%), použiteľnosť (maximálne 25 bodov, váha 10%), zrozumiteľnosť (maximálne 5 bodov, váha 5%), dostupnosť online (maximálne 5 bodov, váha 10%), mobilita (maximálne 5 bodov, váha 10%), inkluzívnosť (maximálne 9 bodov, váha 5%), platba (maximálne 9 bodov, váha 5%), bezpečnosť (maximálne 5 bodov, váha 5%), transparentnosť (maximálne 5 bodov, váha 5%) a rozvoj (maximálne 16 bodov, váha 5%) pričom každú z týchto oblastí v krátkosti predstavíme. Celkovo je možné v hodnotení získať 135 bodov v 98 hodnotiacich metrikách. Najväčšie váhy hodnotenia pripadajú oblastiam návody a informovanosť, 1x a dost!, použiteľnosť, dostupnosť online a mobilita. Tieto oblasti pokladáme za najdôležitejšie činitele pri orientácii verejnej správy na potreby občanov a/alebo podnikateľov.

Hodnotenie je ďalej rozdelené do podčastí, ktoré sú označené konkrétnou potrebou používateľa – napríklad “Vyhľadávam svoju životnú situáciu.” Táto formulácia má hodnotiteľovi pomôcť pri empatizácii s používateľom a objektívnejšiemu obodovaniu hodnotiaceho kritéria. Najdôležitejšou podčasťou je “Mám pocit, že som v známom prostredí, dôverujem mu a viem, ako s ním narábať” (spolu za 25 bodov), ktorá je zaradená v oblasti použiteľnosť. Konzistentnosť elektronických služieb je kľúčovým činiteľom pri adopcii občanmi a podnikateľmi, pričom práve v tejto téme, na základe našich zistení, pri mapovaní zákazníckych ciest a hodnotení, má prostredie slovenského eGovernmentu najväčší deficit.

Vyhľadateľnosť

Táto oblasť je inšpirovaná 10 heuristikami dobrej použiteľnosti³⁹ systému a týka sa schopnosti používateľa nájsť informácie o hľadanej službe.

1. Používateľ: Vyhľadávam svoju ŽS

- 1.1. Je verejná informačná stránka o ŽS vyhľadateľná cez najpopulárnejšie internetové vyhľadávače (Google, Bing) tak, aby bola dostupná na prvej stránke výsledkov vyhľadávania? (2b)

³⁹ Viac o používateľských heuristikách (10 Heuristics for User Interface Design), dostupné na <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

- 1.2. Je názov informačnej stránky o ŽS koncipovaný tak, aby bolo z výsledku vyhľadávania na prvý pohľad zjavné, o akú ŽS ide? (2b)
- 1.3. Je popis informačnej stránky o ŽS krátky a výstižný? (1b)
- 1.4. Je ŽS ľahko vyhľadateľná cez vyhľadávanie na webovom sídle slovensko.sk? (1b)

Návody a informovanosť

Oblasť sa týka schopnosti používateľa nájsť všetky potrebné informácie a návody, relevantné pre jeho scenár.

2. Používateľ: Informujem sa o svojej ŽS

- 2.1. Existujú na verejnej informačnej stránke dostupné návody k ŽS? (2b)
- 2.2. Sú návody napísané ľudskou rečou a z pohľadu používateľa? (3b)
- 2.3. Skrývame pre používateľa nezrozumiteľné interné procesy, smernice a nariadenia, podľa ktorých sa riadi poskytovanie služieb? Ak nám zákon priamo ukladá povinnosť o zverejňovaní takýchto textov, uvádzame okrem legislatívnej formulácie vysvetlenie ľudskou rečou? (1b)
- 2.4. Uvádzame v návode ŽS priame odkazy na služby týkajúce sa tejto ŽS? (2b)
- 2.5. Máme v návode uvedené, pre koho je ŽS určená? (1b)
- 2.6. Uvádzame na informačnej stránke ŽS, aké výhody používateľovi poskytuje elektronická služba? (1b)
- 2.7. Informujeme používateľa pred začatím používania služby, aké podklady bude na úspešné využitie služby potrebovať? (2b)
- 2.8. Informujeme používateľa v návode o spoplatnení služby? Ak služba spoplatnená je, uvádzame výšku poplatku? (1b)

Navigácia vo formulároch

Oblasť Navigácia vo formulároch hodnotí schopnosť používateľa použiť elektronický formulár služby.

3. Používateľ: Navigujem sa medzi krokmi

- 3.1. Informujeme používateľa o tom, koľko krokov vykonal a kde v procese sa nachádza? Informujeme používateľa aj v prípade, že ŽS má iba jeden krok?(1b)

- 3.2. Poskytujeme používateľovi možnosť použiť služby na všetkých najčastejšie používaných operačných systémoch (Windows, MacOS, Linux) a prehliadačoch (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer)? (3b)
- 3.3. Ak službu nie je možné použiť na majoritnom operačnom systéme alebo prehliadači, upozorňujeme na to používateľa ešte pred začatím procesu na informačnej stránke alebo v návode? (2b)

Proaktívnosť

V danej oblasti je hodnotená proaktívna komunikácia poskytovateľa služby voči používateľovi.

4. Používateľ: Som informovaný o zmenách a môžem skontrolovať stav

- 4.1. Informujeme používateľa proaktívne (notifikujeme) o zmene stavu ŽS prostredníctvom digitálnych kanálov (email, SMS, webové sídlo, elektronická schránka alebo mobilná aplikácia)? (2b)
- 4.2. Poskytujeme proaktívne inštrukcie ako ďalej postupovať, ak sa vyžaduje od používateľa ďalší krok? (2b)
- 4.3. Môže si používateľ proaktívne overiť stav jeho ŽS cez komunikačné kanály? (2b)

1x a dost!

Metriky v oblasti 1x a dost! hodnotia dodržiavanie princípu informatizácie verejnej správy, definovanom v Národnej koncepcii informatizácie verejnej správy SR⁴⁰.

5. Používateľ: Nevyžadujú odo mňa informácie, ktoré som už zadal

- 5.1. Je dodržané, že inštitúcia nevyžaduje od používateľa informácie, ktoré jej už odovzdal? (3b)
- 5.2. Je dodržané, že služby, ktoré sú súčasťou ŽS nevyžadujú od používateľa informácie, ktoré jej už odovzdal? (2b)
- 5.3. Je dodržané, že služba nezbiera od používateľa informácie, ktoré nie sú odôvodnené? (1b)

⁴⁰ Národnej koncepcii informatizácie verejnej správy Slovenskej republiky, dostupné na <https://www.vicemier.gov.sk/sekcie/informatizacia/egovernment/strategicke-dokumenty/narodna-ko-ncepcia-informatizacie-verejnej-spravy-nikvs/index.html>

Spätná väzba

Táto oblasť sa zaoberá dostupnosťou pomoci a doplňujúcich informácií, ktoré používateľ môže v procese využívania služby potrebovať. Hodnotí aj dostupnosť spätnej väzby naprieč službou.

6. Používateľ: Viem jednoducho nájsť pomoc a poslať spätnú väzbu

- 6.1. Dostupnosť pomoci (kontaktu)
 - 6.1.1. Sú kontaktné údaje viditeľné v každom kroku využívania služby? (2b)
 - 6.1.2. Umožňujeme používateľovi skontaktovať sa s reálnou osobou? (1b)
 - 6.1.3. Vysvetľujeme v priebehu využívania služby komplikovanejšie pojmy ľudskou rečou cez nápovedy alebo pomocné texty? (2b)
- 6.2. Zber spätnej väzby
 - 6.2.1. Umožňujeme používateľovi zanechať spätnú väzbu v každom kroku ŽS? (1b)
 - 6.2.2. Môže používateľ v poslednom kroku ŽS zanechať spätnú väzbu? (2b)
- 6.3. Najčastejšie otázky a odpovede
 - 6.3.1. Má ŽS k dispozícii stránku s často kladenými otázkami? (2b)
 - 6.3.2. Sú často kladené otázky členené podľa tém? (1b)
 - 6.3.3. Má stránka s často kladenými otázkami vlastné vyhľadávanie? (1b)
 - 6.3.4. Nachádzajú sa v odpovediach na stránke často kladených otázok odkazy na súvisiace služby alebo ŽS? (2b)

Použiteľnosť

Táto oblasť sa týka základných kritérií dobrého používateľského zážitku a vizuálnych kritérií, definovaných v ID-SK, ktoré zjednocujú používateľský zážitok naprieč elektronickými službami verejnej správy.

7. Používateľ: Mám pocit, že som v známom prostredí, dôverujem mu a viem, ako s ním narábať.

Služba musí byť pre používateľa konzistentná z hľadiska dizajnu prvkov, štýlu obsahu a formulácie textov. A to aj v prípade, že je do procesu zahrnutých viacerých organizácií a používateľ dostáva komunikáciu viacerými spôsobmi (napr. e-mailom a následne listom). Konzistentnosť služieb vychádza z Jednotného dizajnu manuálu elektronických služieb.

- 7.1. Základné pravidlá jednotného dizajnu-manuálu elektronických služieb ID-SK

- 7.1.1. Navrhli sme služby, ktoré sú súčasťou ŽS podľa vzorov a komponentov ID-SK? (1b)
- 7.1.2. Sú dlhé formuláre rozdelené na viac podstránok? (1b)
- 7.2. Typografia
 - 7.2.1. Používame pre text veľkosť písma minimálne 16px? (1b)
 - 7.2.2. Sú texty hypertextových odkazov výstižné, bez ohľadu na okolitý kontext? (1b)
 - 7.2.3. Je dôležitý text s možným právnym následkom (napríklad pokuta alebo trest odňatia slobody) od hlavného textu vizuálne zvýraznený/odlíšený? (1b)
- 7.3. Farby
 - 7.3.1. Riadi sa elektronická služba, ktorá je súčasťou ŽS, farebnou paletou uvedenou v ID-SK? (1b)
- 7.4. Tlačidlá
 - 7.4.1. Označujeme interaktívne prvky vždy zmenou kurzora? (1b)
 - 7.4.2. Opisujeme textom v tlačidlách akciu, ktorá nastane po stlačení daného tlačidla? (1b)
 - 7.4.3. Používame na stránke vždy iba jedno primárne tlačidlo, ktoré potvrdzuje hlavnú akciu? (1b)
- 7.5. Hlavička a päta
 - 7.5.1. Obsahuje stránka služby (formulára), ktorá je súčasťou ŽS, hlavičku a pätu podľa šablóny ID-SK? (1b)
 - 7.5.2. Obsahuje päta stránky odkazy na kontaktnú stránku inštitúcie, pomocné informácie, informácie o ochrane osobných údajov a vyhlásenie o prístupnosti? (1b)
- 7.6. Formulárové prvky
 - 7.6.1. Menia elektronické formuláre dynamicky svoju štruktúru a obsah na základe informácií, ktoré používateľ práve vypĺňa alebo ich daná inštitúcia o používateľovi má? (3b)
 - 7.6.2. Používajú formulárové prvky s aktívnym stavom (napr. textové polia a tlačidlá) výrazné orámovanie na upriamenie pozornosti na aktívne pole? (1b)
 - 7.6.3. Sú začiarňavacie polia (angl. „checkbox“) pri súhlasoch a potvrdeniach v predvolenom stave prázdne? (1b)

- 7.6.4. Sú prepínače (angl. „radiobutton“) na prvý pohľad odlišené od začiarkávacích polí a obsahujú informáciu o tom, že je možné zvoliť len jednu z možností? (1b)
- 7.7. Chyby a ich validácia
 - 7.7.1. Ak používateľ odošle formulár s chybným vstupom, zobrazuje stránka v hornej časti prehľad o chybách s možnosťou prekliku na jednotlivé chyby? (1b)
 - 7.7.2. Obsahuje každé chybové hlásenie informáciu o tom, prečo sa chyba vyskytla a ako ju má používateľ odstrániť? (1b)
- 7.8. Ukladanie údajov
 - 7.8.1. Poskytuje služba, ktorá je súčasťou ŽS používateľovi možnosť uložiť formulár a načítať ho? Prípadne, poskytuje celá ŽS takúto možnosť? (1b)
 - 7.8.2. Majú formuláre implementovanú funkciu automatického ukladania vyplnených údajov? (1b)
 - 7.8.3. Zobrazujeme používateľovi informáciu o uložení konceptu stavovým riadkom v hornej časti obrazovky? (1b)
- 7.9. Stránka so zhrnutím
 - 7.9.1. Obsahuje služba, ktorá je súčasťou ŽS alebo ŽS stránku so zhrnutím, kde používateľ môže skontrolovať správnosť svojich údajov pred odoslaním? (1b)
 - 7.9.2. Obsahuje zhrnutie informáciu o poplatku, ktorý bude používateľ platiť, spolu s vysvetlením, ako bola stanovená výška daného poplatku? (1b)
 - 7.9.3. Poskytuje stránka so zhrnutím používateľovi možnosť vrátiť sa a doplniť alebo zmeniť vyplnené údaje? (1b)

Zrozumiteľnosť

Metriky v tejto oblasti sa týkajú zrozumiteľnosti textov naprieč službou z pohľadu používateľa.

8. Používateľ: Rozumiem textom. Sú napísané ľudskou rečou a aj odborné výrazy sú dobre vysvetlené.

- 8.1. Je zrozumiteľnosť textov otestovaná s používateľmi? (2b)
- 8.2. Kladieme pri vyplňaní formulára pomocné otázky? (1b)
- 8.3. Sú texty v súlade so slovníkom ID-SK? (2b)

Dostupnosť online

V tejto oblasti je hodnotená úroveň elektronizácie verejných služieb.

9. Dostupnosť služieb online

- 9.1. Sú všetky služby, ktoré sú súčasťou ŽS, dostupné elektronicky? (3b)
- 9.2. Je ŽS konzistentná vo forme komunikácie s používateľom? (2b)

Mobilita

V tejto oblasti sú metriky týkajúce sa responzívnosti ŽS a možnosti jej absolvovania na preferovanom zariadení používateľa.

10. Podpora mobilných zariadení a previazanosť kanálov

- 10.1. Je možné celý proces absolvovať na mobilnom zariadení? (1b)
- 10.2. Je ŽS prístupná na internetových prehliadačoch určených pre väčšinové mobilné platformy (iOS, Android)? (1b)
- 10.3. Je používateľské rozhranie služieb, ktoré sú súčasťou ŽS responzívne? (2b)
- 10.4. Môže sa používateľ slobodne rozhodnúť, ktoré zariadenie počas plynutia ŽS využije? (1b)

Inkluzívnosť

V tejto oblasti hodnotíme inkluzívnosť životných situácií inštitúcií verejnej správy, ktoré by mali byť dostupné a prístupné pre širokú verejnosť.

11. Prístupnosť a inkluzívnosť

- 11.1. Sú identifikované miesta, kde by mohli mať znevýhodnení používatelia problém alebo byť vylúčení z využívania služieb, ktoré sú súčasťou ŽS? (2b)
- 11.2. Spĺňajú služby, ktoré sú súčasťou ŽS, štandardy prístupnosti?(3b)
- 11.3. Je po významnejšej aktualizácii služieb, ktoré sú súčasťou ŽS, vykonávaný audit alebo testovanie služby s ohľadom na štandardy prístupnosti? (2b)
- 11.4. Má používateľ možnosť prepnúť službu do angličtiny a jazykov národnostných menšín, a to tak, že je ňou možné prejsť v tomto jazyku od začiatku ŽS až po koniec? (2b)

Platba

V tejto oblasti sú metriky týkajúce sa ŽS, ktorých súčasťou je platba.

12. Jednoduchá platba

Poznámka: Ak sa používateľ v danej životnej situácii vôbec nestretáva s platbou, môžete tieto body považovať za irelevantné.

- 12.1. Dávame používateľovi možnosť zaplatiť za služby online? (3b)
- 12.2. Komunikujeme na platobnej stránke informácie o službe, za ktorú má zaplatiť (za čo konkrétne platí) a aká je výška poplatku? (1b)
- 12.3. Uvádzame pri platbe bankovým prevodom jasný IBAN, variabilný symbol, sumu na zaplatenie? (2b)
- 12.4. Ak platba zlyhá, zobrazujeme používateľovi stránku s informáciou o chybe, návodom, ako postupovať ďalej a možnosťou opakovať platbu? (2b)
- 12.5. Informujeme používateľa o prijatí platby prostredníctvom digitálnych kanálov? (1b)

Bezpečnosť

Táto oblasť sa zaoberá bezpečným a konzistentným spôsobom prihlásenia a podpisovania pri elektronických službách ako aj overovaním a možnosťou upravenia osobných údajov.

13. Bezpečnosť a overovanie

- 13.1. Má používateľ možnosť prihlásiť sa bezpečne elektronickým občianskym preukazom tam, kde sa vyžaduje prihlásenie? (1b)
- 13.2. Môže sa používateľ podpisovať elektronicky? (1b)
- 13.3. Využíva elektronická služba, ktorá je súčasťou ŽS, centrálny prihlasovací prvok ÚPVS? (1b)
- 13.4. Je užitočný obsah pre používateľa dostupný už vopred bez prihlásenia? (1b)
- 13.5. Má používateľ možnosť upozorniť na nesprávne osobné a iné používateľské údaje? (1b)

Transparentnosť

Táto oblasť hodnotí úroveň transparentnej komunikácie poskytovateľov elektronických služieb voči verejnosti.

14. Transparentnosť

V tejto časti skúmame či správcovia elektronických služieb komunikujú otvorene najmä s odbornou verejnosťou.

- 14.1. Bolo hodnotenie (benchmark) ŽS na tejto ŽS vykonané opakovane? (2b)
- 14.2. Máme výsledky hodnotenia (benchmarku) dostupné verejne online? (1b)
- 14.3. Zverejňujeme plánované kroky k optimalizácii služieb alebo ŽS online? (1b)
- 14.4. Zverejňujeme k plánovaným krokom časový harmonogram? (1b)
- 14.5. Je spätná väzba na službu alebo ŽS dostupná verejne online? (1b)
- 14.6. Je postup spracovania spätnej väzby dostupný verejne online? (2b)
- 14.7. Sú ukazovatele úspešnosti elektronických služieb a ŽS dostupné verejne online? (1b)

Rozvoj

Táto oblasť sa venuje najmä správne nastaveniu orientácie na zákazníka, aplikáciu zákazníckeho výskumu a testovania s používateľmi, hlbokú empatizáciu s používateľom a porozumenie potrebám používateľa. Iba tak je možné navrhovať služby, ktoré používateľovi prinášajú skutočnú hodnotu.

15. Udržateľný rozvoj

Časť udržateľný rozvoj sa pozerá najmä na správne nastavenie orientácie na zákazníka, aplikáciu zákazníckeho výskumu a testovania s používateľmi, hlbokú empatizáciu s používateľom a porozumenie jeho potrebám.

- 15.1. Máme definované cieľové skupiny našej ŽS? (1b)
- 15.2. Navrhli sme službu na základe jasne definovaného účelu a pridanej hodnoty pre používateľa? (1b)
- 15.3. Poznáme aktuálne kľúčové požiadavky používateľov? (1b)
- 15.4. Sú kľúčové požiadavky používateľov pravidelne overované zákazníckym výskumom a používateľským testovaním? (1b)

Máme pre našu službu definované kľúčové ukazovatele výkonnosti týkajúce sa jej používania, a to minimálne:

- 15.5. Náklad za transakciu (angl. „cost per transaction“)? (1b)
- 15.6. Používateľskú spokojnosť (angl. „user satisfaction“)? (1b)
- 15.7. Mieru dokončenia úloh (angl. „completion rate“)? (1b)
- 15.8. Percento používateľov využívajúcich službu online v pomere k percentu používateľov, ktorí ju využívajú cez iné kanály (angl. „digital take-up“)? (1b)
- 15.9. Miera chybovosti (angl. „error rates“)? (1b)
- 15.10. Priemerný čas na dokončenie jednotlivých krokov v rámci služby? (1b)

- 15.11. Máme k dispozícii správu zo zákazníckeho výskumu používateľských potrieb.
(2b)

**Správa zo zákazníckeho výskumu je v súlade s metodickými usmerneniami
ID-SK:**

- 15.12. Popisuje použité metódy zákazníckeho výskumu, a to stručne a jasne? (1b)
15.13. Obsahuje ID-SK report sumatívneho testovania? (1b)
15.14. Obsahuje prioritované návrhy riešení na problémy, ktoré identifikovalo sumatívne testovanie? (1b)
15.15. Popisuje výsledky zákazníckeho výskumu aj formou zákazníckych ciest? (1b)

Prílohy

Príloha I. – O Projekte

Keďže táto metodika má za cieľ nielen vytvoriť kvalitný, použiteľný nástroj, ale aj predstaviť nový spôsob práce, na záver dokumentu uvádzame kapitolu, ktorá sa venuje projektu, úvahám nad budúcim rozvojom a prístupu k práci, ktorý sme zvolili.

I. Budúci rozvoj

Po zavedení nástroja do praxe a zverejnení výsledkov, na príslušných webových sídlach, plánujeme zbierať spätnú väzbu od širšieho publika, najmä poskytovateľov a odbornej i laickej verejnosti. Budeme schopnejší presnejšie identifikovať potreby rôznych cieľových skupín, pre ktoré je toto hodnotenie užitočné (napr. poskytovatelia služieb, exekutívni pracovníci verejnej správy či verejnosť).

Na základe týchto vstupov získame poznatky, ktoré nám pomôžu upraviť obsah aj formu hodnotenia. Predpokladáme, že v rámci budúcich iterácií hodnotenia, bude nutné pridať alebo odobrať hodnotené body tak, aby v čase lepšie reflektovali aktuálne potreby používateľov alebo upraviť formu hodnotiaceho hárku aj výsledkov hodnotenia tak, aby boli použiteľnejšie a prehľadnejšie pre identifikované cieľové skupiny.

Ako príklad môžeme uviesť hodnotenie transparentnosti miest a žúp od Transparency International Slovensko, ktoré je vizualizované ako prehľadná interaktívna webová tabuľka⁴¹. Zaujímavý spôsob prezentácie má tiež hodnotenie manažovania financií britských škôl⁴². Online webové sídlo má pokročilú filtráciu, čo môže byť veľmi užitočné pre viac cieľových skupín.

Hodnotiaci hárok by mohol byť rozkrokovaný a interaktívny, umiestnený na webovom sídle tak, aby mohli hodnotitelia a aj poskytovatelia jednoducho hodnotiť online vo svojom prehliadači a vo vizuálne príjemnom prostredí.

II. Projektová správa

Jeden z problémov projektov v prostredí slovenskej verejnej správy je zdĺhavý vývoj produktov a služieb bez zapojenia koncových používateľov. Pri tomto projekte sme chceli

⁴¹ Hodnotenie transparentnosti miest a žúp, dostupné na <http://samosprava.transparency.sk/>

⁴² Hodnotenie manažovania financovania britských škôl, dostupné na <https://schools-financial-benchmarking.service.gov.uk/>

ukázať opačný prístup – rýchle vytvorenie tzv. „MVP” (Minimum Viable Product – minimálny životaschopný produkt)⁴³ verzie nástroja a promptné dodanie vytvorenej hodnoty „na trh”.

V praxi to znamenalo, že v úvode projektu sme sa stretli v širšom kruhu ľudí rôznych expertíz – dizajnéri a analytici z OBI, UX dizajnéri a vizuálni dizajnéri zo strany dodávateľa a biznis analytici a biznisoví vlastníci z verejnej sféry (Ministerstvo vnútra SR a NASES). Jedna z hlavných obáv bola, aby sme nevytvorili byrokratický dokument, ktorý skončí v zásuvke. Ďalšou obavou bolo, že keby bol nástroj použiteľný iba pre odborných hodnotiteľov a nečitateľný pre samotných poskytovateľov (správcov) služieb, oberieme poskytovateľov o možnosť zlepšiť svoje služby rýchlejšie. V spoločnom kruhu sme sa preto dohodli, že okrem nástroja pre hodnotiteľov a hodnotenia vybraných 25 životných situácií, sa pri tomto projekte zameriame na otázku: Ako by sme mohli za 3 mesiace navrhnuť nástroj pre poskytovateľov služieb, ktorý im povie, v akom stave je ich služba a ako ju zlepšiť, a ktorý môžu použiť už pri návrhu služby?

Spravili sme 5 rozhovorov s poskytovateľmi (správcami) služieb z rôznych inštitúcií verejnej správy a dodávateľmi riešení elektronických služieb (celkom cca 12 ľudí), počas ktorých sme zisťovali, ako navrhnuť tento nástroj tak, aby prirodzene zapadol do ich bežnej práce. Taktiež sme zisťovali, aké sú potenciálne bariéry, ktoré by im mohli brániť vo využívaní takého nástroja. Po ukončení rozhovorov sme výstupy z rozhovorov zapracovali do výslednej podoby nástroja.

Tento nástroj sme použili na vyhodnotenie 25 životných situácií. Vyhodnotenie nájdete v dokumente „Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií” z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti”, ktorý bude uvedený na príslušnom webovom sídle. Počas navrhovania nástroja a vyhodnocovania životných situácií sme identifikovali oblasti (napríklad vyššia miera personalizácie, jednoduchšia platba, konzistentnosť prostredí verejných portálov apod.), ktoré sa môžu v ďalších iteráciách pridať (viď. Príloha – Odstránené kritériá). Tiež predpokladáme, že sa v iteráciách niektoré kritériá odstránia.

Ďalším krokom je sprístupniť tento nástroj širšiemu publiku – verejnosti a odborným združeniam ako napr. ITAS, PASS, slovensko.digital a iným, zozbierať spätnú väzbu (napríklad cez verejné podujatia alebo cez kontaktné kanály OBI) a naplánovať, ako nástroj ďalej postupne iterovať (zlepšovať), aby sa kontinuálne zvyšovala jeho hodnota.

⁴³ Minimum Viable Product, Definition, dostupné na [https://www.agilealliance.org/glossary/mvp/#q=~\(infinite~false~filters~\(tags~\(~'mvp\)\)~searchTerm~'~sort~false~sortDirection~'asc~page~1\)](https://www.agilealliance.org/glossary/mvp/#q=~(infinite~false~filters~(tags~(~'mvp))~searchTerm~'~sort~false~sortDirection~'asc~page~1))

Príloha II. – Odstránené kritériá

Nižšie uvedené kritériá boli zaradené do skorších verzií hodnotenia. Neskôr boli odstránené pre lepšiu prvú skúsenosť hodnotiteľov a poskytovateľov. Na základe budúcich skúseností hodnotiteľov a spätnej väzby verejnosti zvážime, či niektoré z dole uvedených kritérií majú byť do hodnotenia opätovne zaradené.

I. Používateľská centricita

1. Používateľ: Vyhľadávam svoju ŽS

Máme informačnú stránku o ŽS indexovateľnú internetovými vyhľadávačmi? Napr. informácie o službe, názov stránky, popis stránky, kroky nie sú ukryté za prihlasovaním. (1b)

2. Používateľ: Informujem sa o svojej ŽS

Popisujeme v návode všetky možné scenáre priebehu ŽS aj pre menej časté scenáre a pokročilých používateľov, zahraničných používateľov (ak nie priamo stránke, tak prelinkované)? (2b)

Na stránke služby je jasne definované pod aké ŽS služba spadá s prelinkami na dané ŽS. (1b)

Informujeme používateľa o tom, aké ďalšie kroky budú po vyplnení formulára nasledovať a ako bude služba vybavená (email, PDF súbor s rozhodnutím...)? (1b)

Informujeme používateľa o tom, ako dlho budú trvať jednotlivé kroky (úkony), napr. ako dlho trvá vyplniť a odoslať formulár, zaplatiť poplatok a podobne? (1b)

Informujeme používateľa o tom, ako dlho bude trvať vybavenie služby (reakcia inštitúcie verejnej správy)? (1b)

Informujeme používateľa o tom, v akom kroku a v akej forme dostane odpoveď od štátu? (1b)

Informujeme používateľa o právnych následkoch pri nedodržaní zákonom stanovených podmienok ľudskou rečou? Napr. čo sa stane, keď používateľ nezaplatí do 3 dní to, čo má. (1b)

3. Používateľ: Navigujem sa medzi krokmi

Informujeme používateľa o tom, aký krok najbližšie nasleduje? (1b)

Má naša služba optimálny počet krokov, ktorý minimalizuje čas, námahu a náklady používateľa aj nás ako poskytovateľa? (1b)

Vysvetlenie: optimálny počet krokov nemusí vždy znamenať najmenší počet krokov. Napr. vieme, že je z hľadiska námahy používateľa je vhodnejšie rozkúskovať dlhé formuláre.

Optimálny počet krokov zistíte cez výskum a testovanie s používateľmi (občanmi aj poskytovateľmi).

4. Používateľ: Som informovaný o zmenách a môžem skontrolovať stav

Poskytujeme používateľovi možnosť nastaviť si preferovaný kanál pre oznámenia?
(1b) (nepočítajú sa notifikácie v schránke slovensko.sk)

Poskytujeme používateľovi možnosť vybrať si, o akej agende dostane oznámenie?
(1b)

Posielame používateľovi personalizovanú informáciu o zmenách v zákonoch a o nových vyhláškach, ktoré upravujú ich povinnosti v zrozumiteľnom bežnom jazyku spolu s návodom, ako postupovať? (1b) (napr. SZČO typ B dostane správu, že bude mať novú povinnosť, alebo že sa zmení existujúca povinnosť)

Poskytujeme používateľovi možnosť odhlásiť sa z odberu proaktívne posielaných informácií o zmenách v zákonoch a vyhláškach? (1b)

5. Používateľ: Nevyžadujú odo mňa informácie, ktoré som už zadal

Naša inštitúcia nezbera od používateľa informácie, ktoré nie sú potrebné na využitie služby. (1b)

Naša inštitúcia nezbera od používateľa informácie, pri ktorých si nedokážeme overiť správnosť informácie. (1b)

Ako inštitúcia verejnej správy nie som nútený zadávať tú istú informáciu od používateľa do viacerých systémov. (1b)

6. Používateľ: Viem jednoducho nájsť pomoc a poslať spätnú väzbu

6.1 Dostupnosť pomoci (kontaktu)

Poskytujeme používateľovi na výber viacero spôsobov kontaktu? (email, telefón, chat...) (1b)

Poskytujeme používateľovi možnosť nahlásiť neetické alebo korupčné správanie?
(1b)

6.2 Zber spätnej väzby

Obsahuje náš formulár spätnej väzby možnosť zanechať kontaktné údaje používateľa pre objasnenie spätnej väzby? (1b)

6.3 Najčastejšie otázky a odpovede

Obsahujú naše často kladené otázky možnosť ohodnotenia užitočnosti podanej odpovede? (1b)

V prípade, že používateľ ohodnotí FAQ ako málo nápomocné, môže špecifikovať, čo tam chýba? (1b)

7. Používateľ: Mám pocit, že som v známom prostredí, dôverujem mu a viem, ako s ním narábať.

7.1 Základné pravidlá jednotného dizajn-manuálu elektronických služieb ID-SK

Službu sme navrhli podľa dizajnových vzorov s využitím webových komponentov ID-SK. (1b)

Máme dlhšie formuláre rozdelené na viacero podstránok, pričom na každej z nich sa pýtame iba jednu otázku, prípadne niekoľko navzájom súvisiacich otázok jasne súvisí? Napríklad meno, priezvisko a číslo občianskeho preukazu. (1b)

7.2 Typografia

Poskytujeme na stránke možnosť zavolať na telefónne číslo kliknutím naň? (1b)

7.4 Tlačidlá

Poskytujeme používateľovi pri neaktívnom tlačidle informáciu, ako môže postupovať ďalej? Napr. pridaním pomocného textu s vysvetlením prečo je tlačidlo neaktívne? (1b)

7.6 Formulárové prvky

Upozorňujeme používateľa, keď pravdepodobne robí chybu vo vyplňaní textových polí? Napr. Keď zadáva 7-miestne telefónne číslo, chýba mu "@" v emailovej adrese a pod. (1b)

Vpisuje sa dátum narodenia do 3 textových polí, t.j. (deň, mesiac, rok)? (1b)

Používame nepovinné polia iba v nevyhnutných prípadoch a sú vždy jasne označené? (2b)

Pomocou otázok a dynamicky sa meniacich formulárov zobrazujeme používateľovi iba polia, ktoré sa ho týkajú. Ak vo formulári máme nepovinné pole, uvádzame, aký je jeho účel, v akom prípade ho treba vyplniť, a kto má pole vyplniť.

Informujeme používateľa pri začiarkávacích poliach (an "checkbox"), koľko možností môže vybrať? (1b)

Ponúkame používateľovi v začiarkávacom políčku alebo v rozbaľovacom zozname prednastavené hodnoty, ktoré sú v jeho situácii najvhodnejšie? Napr. ak vieme, že 70% používateľov, ktorí vyplňajú formulár sú živnostníci, prednastavíme v rozbaľovacom zozname živnosť. (1b)

Údaje

Majú tabuľky, s ktorými sa používateľ stretne v rámci využívania služby, titulok na opísanie obsahu tabuľky? (1b)

Majú tabuľky, s ktorými sa používateľ stretne v rámci využívania služby, popisné hlavičky riadkov a stĺpcov? (1b)

Štruktúra formulárov

Je obsah formulárov navrhnutý tak, že ich vie najjednoduchšie vyplniť majoritná skupina (väčšina) používateľov (napr. ľudia so slabšími digitálnymi zručnosťami, ľudia bez odbornej znalosti ekonomiky a práva)?(1b)

Obsahuje zhrnutie informáciu, že na stránke je potrebné potvrdiť správnosť zadaných údajov na to určeným tlačidlom a že proces nebude dokončený, kým používateľ svoje údaje nepotvrdí? (1b)

II. Mobilita a prístup

5. Jednoduchá platba

Dávame používateľovi možnosť zvoliť si aspoň dva spôsoby platby online (napr. online kartou, cez QR kód, cez bankový prevod apod.)? (2b)

Umožňujeme pri platbe bankovým prevodom priamu platbu, t.j. prechod do internet bankingu s predvyplnenými údajmi? (1b)

Dávame používateľovi na platobnej stránke možnosti zaplatiť ihneď aj odložiť platbu na neskôr? (1b)

Dávame používateľovi na platobnej stránke možnosť platbu zrušiť? (1b)

6. Bezpečnosť a overovanie

Dávame používateľovi v každom kroku informáciu, aká inštitúcia verejnej správy s ním komunikuje a za akým účelom? (1b)

Príloha III. – Slovník pojmov

User experience (UX), v preklade používateľská skúsenosť, je priama a nepriama interakcia používateľa s produktom, službou, systémom či zariadením. V našom prípade webstránkou, návodom alebo službou. UX je dôležitým faktorom ovplyvňujúcim kvalitu služby. Jedná sa o celé spektrum prvkov, ktoré majú používateľa nasmerovať smerom k očakávanému cieľu. Správne navrhnuté UX je kombináciou bezchybnej použiteľnosti služby, kvalitného a dobre usporiadaného obsahu a ďalších faktorov.

Customer experience (CX), v preklade zákaznícka skúsenosť. Zákaznícka skúsenosť predstavuje dojmy zákazníka, ktoré sa vytvorili na základe predošlých skúseností cez kontaktné body so spoločnosťou a sú ovplyvnené rovnako emocionálnymi a racionálnymi, ako aj vedomými a nevedomými impulzmi.

User interface (UI), v preklade používateľské rozhranie. Používateľské rozhranie definuje tú časť systému, ktorú môže používateľ používať. Používateľské rozhranie je časť elektronickej služby, s ktorou používateľ aktívne komunikuje.

Quick win v preklade rýchle zlepšenie je návrh riešenia problému, ktorý môže nasledovať po vyhodnotení benchmarkingu s cieľom poskytnúť nenáročnú, rýchlu a hmatateľnú zmenu a podať reálne výsledky.

Responzívny dizajn je spôsob tvorby webových sídiel, ktoré sa prispôbujú podľa toho, ako si ich používateľ prezerá. Responzívne webové sídla sú ľahko čitateľné a ovládateľné nezávisle od toho, či sú prezerané na laptope, tablete alebo smartfóne.

SEO (search engine optimization – optimalizácia pre vyhľadávače) je súbor techník na zlepšenie pozície webstránky alebo služby vo výsledkoch vyhľadávania. Správnym nastavením on-page a off-page faktorov môžete zlepšiť pozíciu webového sídla vo výsledkoch vyhľadávania.

On-Page SEO sa týka len prvkov na stránke: obsah, nadpisy, názov stránky, URL adresy, kľúčové slová, názvy obrázkov, alt-tagy obrázkov, meta popisy, atď.

Off-page SEO sa týka odkazov odkazujúcich na naše stránky/služby a iných externých faktorov, ktoré majú vplyv na výsledky vyhľadávania. Faktory ako odkazujúce domény a sociálne médiá majú veľký vplyv na SEO off-page optimalizáciu. Off-page faktory

môžeme len ťažko ovplyvniť, preto treba tvoriť kvalitný obsah, na ktorý budú používatelia sami odkazovať a zdieľať ho.

Persóna je základný reprezentant cieľovej skupiny používateľa. Pomáha vizualizovať ideálneho používateľa, jeho správanie, demografický profil a psychografické informácie. Presný a kompletný profil persóny pomáha definovať cieľovú skupinu a robiť lepšie rozhodnutia.

Použitelnosť (Usability) meria kvalitu zážitku používateľa v interakcii s produktom alebo systémom – webovou aplikáciou, softvérovou aplikáciou, mobilnou technológiou alebo ľubovoľným zariadením, ktoré ovláda človek. Vo všeobecnosti usability zodpovedá tomu, ako dobre sa dokáže užívateľ naučiť používať produkt, aby dosiahol svoje ciele, aký je spokojný.

Ľudská reč – šetríme čas a energiu ľudí tým, že používame stručné vety, ktoré sa skladajú zo slov bežnej slovnej zásoby. Napr. čo najmenej používame komplikované súvetia a odborné výrazy (legislatívne, právne a pod). Namiesto citovania paragrafov a zákonov vysvetľujeme bežnými slovami tak, aby to pochopil aj žiak základnej školy.

Životná situácia je udalosť v živote fyzickej osoby alebo v životnom cykle právnickej osoby, ktorá je riešená službami verejnej správy, a spôsob usporiadania služieb verejnej správy z perspektívy fyzickej osoby alebo právnickej osoby pri výkone práv a povinností vo vzťahu k verejnej správe

Focus ring je rámček, ktorý sa zobrazí po tom, ako používateľ klikne na prvok na stránke. Služi na to, aby sa používateľ vedel ľahšie orientovať v tom, kde na obrazovke sa nachádza.

OBI je Oddelenie behaviorálnych inovácií, Úrad podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu. ,

MVP (Minimum Viable Product) je minimálny životaschopný produkt. Predstavuje základnú verziu finálneho produktu, ktorá sa môže ukázať prvým zákazníkom a na základe ich spätnej väzby sa produkt môže následne zdokonaľovať.

Customer Journey (CJ) je zákaznícka cesta. Predstavuje súhrn skúseností, ktoré zákazníci prechádzajú pri interakcii so službou. Koncept zákazníckej cesty umožňuje širší pohľad ako len pohľad iba na časť transakcie alebo skúsenosti. Zákaznícka cesta

Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií

dokumentuje sa celkovú skúsenosť zákazníka pri interakcii od vzniku potreby až po jej naplnenie.

ID-SK je Jednotný dizajn manuál elektronických služieb Slovenska. Manuál, ktorý má za cieľ zjednotiť používateľské rozhrania a spôsob komunikácie s používateľom pri poskytovaní elektronických služieb na Slovensku.

Príloha IV. – Technické poznámky k váham jednotlivých metrík

Technické poznámky k váham jednotlivých metrík vysvetľujú, prečo majú niektoré metriky vyššiu váhu (hodnotenú 2 a 3 bodmi) než ostatné.

1.1 Je verejná informačná stránka o ŽS vyhľadateľná cez najpopulárnejšie internetové vyhľadávače (Google, Bing) tak, aby bola dostupná na prvej stránke výsledkov vyhľadávania? (2b)

Zlá vyhľadateľnosť predstavuje zásadnú bariéru v zákazníckej ceste. Prvý krok v používateľskej ceste predstavuje hľadanie informácií o službe. Ak sa vyskytne bariéra už v prvom kroku životnej situácie, môže používateľovi zabrániť využiť službu.

1.2 Je názov informačnej stránky o ŽS koncipovaný tak, aby bolo z výsledku vyhľadávania na prvý pohľad zjavné, o akú ŽS ide? (2b)

Občan nepozná oficiálny názov služby/životnej situácie a hľadá názov služby svojimi slovami. Služba s tým musí počítať, zanalyzovať najčastejšie vyhľadávané výrazy a navrhnúť názov infostránky s ohľadom na tieto zistenia. Ak je názov koncipovaný zle, používateľ nevie nájsť službu a predstavuje pre neho zásadnú bariéru.

2.2 Sú návody napísané ľudskou rečou a z pohľadu občana? (3b)

Spôsob, akým je návod písaný, je dôležitejší ako návod samotný. Ak informačná stránka obsahuje návod, ktorému používateľ nerozumie alebo mu chýbajú vedomosti na pochopenie, návod sa pre neho stáva nepoužiteľným. Kvalitne vypracovaný návod môže predstavovať aj opatrenie ako prekonať bariéry v službe, ktoré zatiaľ neboli odstránené a pomáha používateľovi úspešne ukončiť službu.

2.4 Uvádzame v návode ŽS priame odkazy na služby týkajúce sa tejto ŽS? (2b)

Informačná stránka má slúžiť ako prvý krok v zákazníckej ceste a prirodzene navigovať používateľa na ďalší krok – využitie služby. Ak používateľ nevie prejsť na ďalší krok, predstavuje to pre neho zásadnú bariéru.

2.7 Informujeme občana pred začatím používania služby, aké podklady bude na úspešné využitie služby potrebovať? (2b)

Služba musí používateľa plynulo navigovať medzi krokmi dopredu smerom k úspešnému ukončeniu služby. Včasná komunikácia podkladov zamedzuje tomu, aby sa

používateľ vracal v krokoch späť, v horšom prípade zistil až v priebehu využívania služby, že ju nemôže dokončiť.

3.2 Poskytujeme používateľovi možnosť použiť služby na všetkých najčastejšie používaných operačných systémoch (Windows, MacOS, Linux) a prehliadačoch (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer)? (3b)

Prístupnosť je jednou z najdôležitejších kritérií elektronickej služby. Ak je prístupnosť opomínaná, môže znemožniť celým skupinám používateľov využiť službu.

3.3 Ak službu nie je možné použiť na majoritnom operačnom systéme alebo prehliadači, upozorňujeme na to používateľa ešte pred začatím procesu na informačnej stránke alebo v návode? (3b)

V prípade, že služba nie je prístupná pre všetky OS a prehliadače, musí byť používateľovi jasne komunikovaný dôvod bariéry a možné riešenia ako bariéru obísť, aby mohol dokončiť službu. V opačnom prípade ostáva používateľ frustrovaný a neschopný využiť službu.

5.1 Je dodržané, že inštitúcia nevyžaduje od občana informácie, ktoré jej už odovzdal? (2b)

Predstavuje to zásadné kritérium v hodnotení elektronických služieb z pohľadu občana aj štátu. Z pohľadu štátu podporuje princíp informatizácie verejnej správy „jedenkrát a dosť,“ ktorý bol stanovený ako platné všeobecné pravidlo pri realizácii cieľov verejnej správy. Pre občana predstavuje cyklické dokladanie rovnakých dokumentov extrémnu byrokratickú záťaž, ktorá zamedzuje jednoduchému a rýchlemu vybaveniu služby.

5.2 Je dodržané, že služby, ktoré sú súčasťou ŽS nevyžadujú od občana informácie, ktoré jej už odovzdal? (2b)

Podobne ako v predošlej metrike, je dôležité, aby občan nebol neustále zaťažovaný opakovanými výzvami k autentifikácii alebo uvádzaniu kontaktu. Elektronickej služba by mala fungovať tak, že sa používateľ na začiatku autentifikuje pomocou eID, štát identifikuje o akú osobu ide a ďalej od neho už nevyžaduje informácie, ktoré mu už raz dal.

6.1.3 Vysvetľujeme v priebehu využívania služby komplikovanejšie pojmy ľudskou rečou cez nápovedy alebo pomocné texty? (2b)

Aby bol používateľ schopný úspešne dokončiť službu, musí rozumieť textom v službe – ich forme aj obsahu. Laickému používateľovi často chýbajú vedomosti, ktoré majú úradníci, čo môže spôsobiť chyby v podaní alebo používateľovi úplne znemožní ukončenie

služby. Kontextuálna pomoc preto hrá zásadnú úlohu v prístupnosti služby – umožňuje akémukoľvek používateľovi ukončiť službu.

6.2.2 Môže používateľ v poslednom kroku ŽS zanechať spätnú väzbu? (2b)

Forma spätnej väzby je extrémne dôležitá. Zbierané dáta musia po vyhodnotení reflektovať kvalitu služby z pohľadu používateľa (spokojnosť používateľa) a zároveň ponúkať priestor pre návrhy na zlepšenie. Vzor predpísaný v ID-SK obsahuje všetky potrebné náležitosti k zberu a vyhodnocovaniu kvantitatívnych a kvalitatívnych dát od používateľov. Zároveň, z titulu jednotného manuálu pre všetky elektronické služby, zjednocuje spôsob zberu dát naprieč službami a umožňuje tak porovnávanie výsledkov.

6.3.4 Nachádzajú sa v odpovediach na stránke často kladených otázok odkazy na súvisiace služby alebo ŽS? (2b)

Kvalitná služba z pohľadu používateľa je navrhnutá s ohľadom na kontext jeho situácie. Oddelené služby a ŽS z pohľadu štátu môžu z pohľadu používateľa za sebou nasledovať alebo sa prekrývať. Úlohou služby/ŽS je navigovať používateľa a zabezpečovať plynulý tok zákazníckej cesty od začiatku až do konca. Ak sa napríklad používateľovi narodilo dieťa, životná situácia z jeho pohľadu občana zahŕňa viac služieb a ŽS z pohľadu štátu. Štát by to mal reflektovať, pomôcť používateľovi navigovať sa naprieč všetkými súvisiacimi službami a úspešne ich ukončiť.

7.6.1 Menia elektronické formuláre dynamicky svoju štruktúru a obsah na základe informácií, ktoré používateľ práve vyplní alebo ich daná inštitúcia o používateľovi má? (3b)

Dynamické formuláre sú nevyhnutné pre kvalitne navrhnutú elektronickú službu, ktorá spĺňa všetky metriky benchmarku. Pomocou otázok naviguje používateľa k vyplneniu polí, ktoré sú relevantné pre jeho konkrétny scenár. Odpadáva tak frustrácia používateľa a zisťovanie, ktoré informácie a polia sa týkajú jeho scenára. Používateľ v dynamickom formulári dostáva iba personalizované informácie potrebné na dokončenie služby a znižuje sa jeho chybovosť či nápor na kontaktné centrá.

8.1 Je zrozumiteľnosť textov otestovaná s používateľmi? (2b)

Testovanie s používateľmi je základné kritérium navrhovania služieb z pohľadu používateľskej centricity. Iba tak vieme overiť, či sú texty napísané dostatočne zrozumiteľne, vieme so získanými dátami ďalej pracovať a zlepšovať kvalitu služby.

8.2 Sú texty v súlade so slovníkom ID-SK? (2b)

ID-SK hrá kľúčovú úlohu v zjednocovaní kvality verejných služieb a predstavuje jediný zdroj pravdy, z ktorého je potrebné pri návrhu služby vychádzať. Používanie slovníka ID-SK zabezpečuje konzistentnosť používateľského zážitku. To znamená, že používateľ je oboznámený s opätovne používanými pojmami a nedochádza k nepochopeniu a dezinterpretácii, čo zbytočne vytvára bariéry v zákazníckej ceste.

9.1 Sú všetky služby, ktoré sú súčasťou ŽS, dostupné elektronicky? (3b)

Toto kritérium je nesmierne dôležité z pohľadu konzistentnosti zákazníckej cesty naprieč životnou situáciou. Používateľ, ktorý v rámci ŽS využije prvú službu elektronicky, musí byť tiež schopný svoju ŽS elektronicky dokončiť. Kritérium je kľúčové aj z pohľadu stratégie a cieľov národnej koncepcie informatizácie verejnej správy.

9.2 Je ŽS konzistentná vo forme komunikácie s občanom? (2b)

Predstavuje jedno zo zásadnejších kritérií konzistentnosti zákazníckej cesty. Používateľ po výbere komunikačného kanálu očakáva, že sa zo strany štátu nebude meniť. Ak štát v priebehu využívania služby neočakávane zmení kanál, používateľ nemusí napríklad zaregistrovať odpoveď od štátu. Jeho zákaznícka cesta sa tým komplikuje a používateľský zážitok výrazne zhoršuje.

Prístupnosť patrí medzi piliere informatizácie verejnej správy. Verejné služby nesmú diskriminovať žiadnu skupinu používateľov a musia im umožniť využitie a úspešné ukončenie verejnej služby.

12.1 Sú identifikované miesta, kde by mohli mať znevýhodnení používatelia problém alebo byť vylúčení z využívania služieb, ktoré sú súčasťou ŽS? (2b)

12.2 Spíňajú služby, ktoré sú súčasťou ŽS, štandardy prístupnosti? (3b)

Štandardy prístupnosti definujú základné požiadavky, nevyhnutné k inklúzii všetkých skupín obyvateľstva.

12.3 Je po významnejšej aktualizácii služieb, ktoré sú súčasťou ŽS, vykonávaný audit alebo testovanie služby s ohľadom na štandardy prístupnosti? (2b)

12.4 Má občan možnosť prepnúť službu do angličtiny a jazykov národnostných menšín, a to tak, že je ňou možné prejsť v tomto jazyku od začiatku ŽS až po koniec? (2b)

13.1 Dávame používateľovi možnosť zaplatiť za služby online? (3b)

Platba je v procese využívania služby často opomínaná. Je však integrálnou časťou zákazníckej cesty, často predstavuje posledný krok potrebný na úspešné ukončenie služby. Z pohľadu konzistentnosti je preto nevyhnutné, aby elektronická služba používateľa prirodzene navigovala na ďalší krok, platbu, a dávala používateľovi možnosť zrealizovať aj tento krok online.

13.3 Uvádzame pri platbe bankovým prevodom IBAN, variabilný symbol a sumu na zaplatenie? (2b)

Platobná stránka musí obsahovať všetky platobné údaje potrebné pre úspešné dokončenie platby. Z pohľadu plynulého toku je potrebné, aby používateľ dostával všetky potrebné informácie kontextuálne vo chvíli, keď ich potrebuje a následne bol navigovaný k ďalšiemu kroku. Používateľ nesmie byť nútený hľadať potrebné informácie bez pomoci a navigácie naprieč inými stránkami.

13.4 Ak platba zlyhá, zobrazujeme používateľovi stránku s informáciou o chybe, návodom, ako postupovať ďalej a možnosťou opakovať platbu? (2b)

Používateľ sa nikdy nesmie ocitnúť v bode, keď nevie, ako pokračovať a hrozí možnosť nedokončenia služby. Ak sa vyskytne v priebehu využívania služby chyba, služba musí informovať, prečo sa vyskytla a ako postupovať ďalej.

27 Máme k dispozícii správu zo zákazníckeho výskumu používateľských potrieb. (2b)

Zber dát a ich analýza sú nevyhnutné v procese návrhov zmien na zlepšovania služby. Ak nevieme objektívne identifikovať nedostatky služby, ostávame iba v rovine subjektívnych domnienok.