

Návrh opatrení pre zlepšenie životných situácií z pohľadu behaviorálnych inovácií

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. 3 podľa zmluvy

Číslo zmluvy: 100/2019

Návrh opatrení pre zlepšenie životných situácií z pohľadu behaviorálnych inovácií

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

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

Obsah

Úvod	4
1. Všeobecné odporúčania pre zavádzanie behaviorálnych inovácií	5
1.1 Zabezpečenie plynulej zákazníckej cesty	5
1.1.1 Kedy pristúpiť k mapovaniu zákazníckej cesty	7
1.2 Konzistentnosť elektronických služieb	7
1.3 Vlastník životnej situácie	9
1.4 Agilita a hodnotné minimum (MVP)	12
1.5 Multidisciplinárny agilný tím	14
1.6 Meranie zákazníckych potrieb a testovanie	16
1.7 Eliminácia vendor lock-in a menšie projekty	20
1.8 Procesné zmeny	22
1.9 IT riešenia hodné súčasnosti	23
1.10 Vzdelávanie OVM	26
2. Analýza vybraných životných situácií	28
2.1 Daň z príjmu: Podávanie daňových priznaní SZČO/PO	28
2.1.1 Aktuálny stav pri platbe dane	29
2.1.2 Návrh riešení pre lepšiu skúsenosť pri platení dane	32
2.1.2.1 Modelové riešenie	32
Kritériá implementácie modelového riešenia	34
Ako modelové riešenie otestovať	34
2.1.2.2 Návrh rýchleho riešenia (quick-win)	37
Kritériá implementácie: Platobný proces – 1. krok	39
Kritériá implementácie: Platobný proces – 2. krok	41
Ako rýchle riešenie otestovať	41
Alternatívy rýchleho riešenia	41
2.2 Daň z príjmov: Podávanie daňového priznania FO zamestnanec	44
2.2.1 Aktuálny stav	44
2.2.2 Návrh riešení	46
2.2.2.1 Modelové riešenie	46
Kritériá implementácie modelového riešenia	48
Ako modelové riešenie otestovať	49
2.2.2.2 Návrh rýchleho riešenia (quick-win)	50
Kritériá implementácie	57
Ako rýchle riešenie otestovať	57
2.3 Platenie sociálnych odvodov: Platenie sociálnych odvodov PO/SZČO	58

2.3.1 Aktuálny stav zasielania oznámení	58
2.3.2 Návrh riešení	63
2.3.2.1 Modelové riešenie	63
Kritériá implementácie modelového riešenia	64
Ako modelové riešenie otestovať	64
2.3.2.2 Návrh rýchleho riešenia (quick-win)	65
Všeobecné vizuálne zásady, ktoré boli použité pri návrhu	67
Aplikované zásady ID-SK	67
Kritériá implementácie	70
Ako rýchle riešenie otestovať	70
Prílohy	73
Príloha I: Procesné grafy pre vybrané životné situácie	74
I. Daň z príjmu: Podávanie daňových priznaní SZČO/PO	74
II. Daň z príjmov: Podávanie daňového priznania FO zamestnanec	75
III. Platenie sociálnych odvodov: Platenie sociálnych odvodov PO/SZČO	76
Príloha II: Zoznam bariér a návrhov pre vybrané životné situácie	77
I. Daň z príjmu: Podávanie daňových priznaní SZČO/PO	77
A. Zoznam identifikovaných bariér	77
B. Najzávažnejšie bariéry	79
C. Zoznam možných riešení	80
II. Daň z príjmov: Podávanie daňového priznania FO zamestnanec	81
A. Zoznam identifikovaných bariér	81
B. Najzávažnejšie bariéry	83
C. Zoznam možných riešení	83
III. Platenie sociálnych odvodov: Platenie sociálnych odvodov PO/SZČO	85
A. Zoznam identifikovaných bariér	85
B. Najzávažnejšie bariéry	86
C. Zoznam možných riešení	87
Príloha III: Proces tvorby návrhov pre vybrané životné situácie	88
Metóda Action Priority Matrix	88
Postup	88
Diagram	89
Príloha IV. – Slovník pojmov	91

Úvod

Kritériá benchmarku¹ sú samé o sebe dobrým vodítkom pre skvalitnenie elektronických služieb. Akonáhle životná situácia nespĺňa konkrétne kritérium, existuje priestor pre návrh na odstránenie nedostatku.

V tomto dokumente ponúkame návrhy všeobecných opatrení na nedostatky, ktoré sme identifikovali v procese tvorby benchmarku a v rámci vyhodnotenia 25 životných situácií, ako sa uvádza v dokumente č. 2 „Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákaznickej skúsenosti,“ ďalej len „Výzva“.

Aby sa služby stali kvalitnými a v kontexte životných situácií dobre fungovali, je nutné uvažovať aj o náročnejších zmenách z hľadiska investície času, financií a ľudských zdrojov (napríklad procesné alebo legislatívne zmeny). Od uvedenia našich všeobecných odporúčaní do praxe očakávame, že sa uľahčí zavádzanie behaviorálnych intervencií do služieb v rámci životných situácií.

Uvádzame tiež príklady konkrétnych behaviorálnych intervencií v podobe menších zmien, pri ktorých dokážeme aj s malými nákladmi priniesť vysokú hodnotu cez odbúranie kľúčovej bariéry v skúsenosti používateľa.

Dokument je určený najmä poskytovateľom služieb a ďalším stranám, ktoré sú zapojené do tvorby elektronických služieb, a môže slúžiť ako podklad pre vytvorenie plánu zmien pre existujúce služby s cieľom zlepšiť používateľskú prívetivosť služieb. Návrhy na riešenia pre konkrétne životné situácie môžu slúžiť vlastníkom služieb v rámci týchto životných situácií, ale aj iným ako inšpirácia.

Slovník používaných výrazov nájdete v časti Príloha III. – Slovník pojmov.

Tento dokument pomôže pracovníkom verejnej správy načerpať vedomosti pre vytváranie a zlepšovanie elektronických služieb, čím prispieva k celkovej digitálnej transformácii verejnej správy.

Akékoľvek otázky, postrehy alebo pripomienky nám, prosím, píšete na brisk@vicepremier.gov.sk.

¹ Hodnotiace kritériá sú dostupné v 3. kapitole dokumentu „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákaznickej skúsenosti,“ ktorý bude zverejnený na príslušnom webovom sídle.

1. Všeobecné odporúčania pre zavádzanie behaviorálnych inovácií

V tejto časti opisujeme návrhy na všeobecné procesné, systémové, či legislatívne a organizačné zmeny, ktoré vnímame ako dôležité pre odbúravanie bariér v procese digitálnej transformácie verejných služieb.

1.1 Zabezpečenie plynulej zákazníckej cesty

Táto podkapitola hovorí najmä o systémovo-procesnej zmene tvorby elektronických služieb – o **zapojení potrieb používateľa** do procesu vývoja služby.

Verejné inštitúcie sa v súčasnosti pozerajú na služby skôr izolovane, z pohľadu vlastníkov jednotlivých služieb. Správcovia služby sledujú skôr biznisový a legislatívny proces, pričom zabúdajú na používateľov. Dôsledkom je, že občania a podnikatelia – používatelia verejných služieb, majú problém s vybavením vecí, pretože služby sú fragmentované. Ich zákaznícka cesta obsahuje bariéry nielen v rámci jednotlivých služieb, ale hlavne v rámci celej životnej situácie.

V dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy argumentujeme, prečo je dôležité pozeráť sa na služby v kontexte životnej situácie. Viac informácií o súčasnom stave uchopenia životných situácií ponúkame v dokumente „Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií.“²

Zákaznícka cesta je metóda, ktorá ukazuje, ako používateľ v čase prechádza životnou situáciou na dosiahnutie svojho cieľa. Mapuje všetky body, v ktorých používateľ počas životnej situácie interaguje s verejnou správou.³ Zároveň vizualizuje všetky kanály (napríklad internetová stránka služby, internetový vyhľadávač, mobilná aplikácia, sociálne médiá, e-mail, telefonický hovor, sms, osobný kontakt so zákazníckymi službami v kontaktnom centre a ďalšie).

² Prehľad hodnotení 25 životných situácií nájdete v dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti“, ktorý bude publikovaný na príslušnom webovom sídle.

³ Viac o metóde zákazníckej cesty nájdete v dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti“, ktorý bude publikovaný na príslušnom webovom sídle.

Pri návrhu opatrení na zlepšenie používateľskej skúsenosti je potrebné brať do úvahy zákaznícku cestu od začiatku až do konca. To znamená od momentu, keď sa používateľ dostal do konkrétnej životnej situácie a začína uvažovať nad využitím verejných služieb, až po obdržanie úradného dokumentu, informácií o úspešnom alebo neúspešnom vybavení služby alebo prípadných informácií o tom, čo s danou životnou situáciou v ďalších krokoch často súvisí.

Ako príklad môže slúžiť zákaznícka cesta zo životnej situácie – vybavenie nového elektronického občianskeho preukazu. Cesta sa začína, keď vznikne potreba nového OP. Používateľ si vyhľadá informácie o službe a návod ako postupovať cez internetový prehliadač. Napríklad cez vyhľadávač Google sa dostane na stránku slovensko.sk alebo súkromné webové sídla. Po získaní potrebných informácií prichádza na kontaktné centrum. V kontaktnom centre kupuje kolok v automate a vybavuje službu osobne s pracovníkom úradu. Pracovníkovi zadáva telefonický alebo e-mailový kontakt, prostredníctvom ktorého ho upovedomia o pripravenosti občianskeho preukazu na vyzdvihnutie. Najneskôr do 30 dní dostáva informáciu, že si môže svoj preukaz prísť vyzdvihnúť. Prichádza do kontaktného centra a preberá si nový občiansky preukaz.

Používateľ v tomto príklade interaguje so službou prostredníctvom kanálov: sociálne siete, internetový prehliadač, informačná stránka služby na slovensko.sk, osobne v kontaktnom centre a prostredníctvom sms a e-mailu. V každom bode stretu môže používateľ natrafiť na bariéru, ktorá môže skomplikovať priebeh služby v ďalších krokoch, v horšom prípade mu zabrániť v jeho ukončení. Je preto nutné mapovať tiež kanály, s ktorými sa používateľ stretne vo svojej zákazníckej ceste, a to od začiatku až do konca.

Mapovanie zákazníckej cesty **umožní pochopiť životnú situáciu ako celok**. Znamená to aj, že prestaneme vnímať „offline“ a „online“ svet izolovane. Príkladom offline bariéry môže byť bod v zákazníckej ceste životnej situácie ročného platenia daní. Platcoví dane sa môže napríklad stať, že bude musieť doložiť doklady alebo transakcie, ktoré neočakával, a je teda negatívne prekvapený, keď ich musí dodatočne hľadať. Ak pomocou metódy mapovania zákazníckej cesty identifikujeme, že toto je jedna z bariér alebo nepríjemností, s ktorou sa používateľ na ceste stretne, môžeme sa pokúsiť bariéru riešiť. V tomto príklade môžeme používateľa proaktívne informovať prostredníctvom online kanálov o tom, že v období platenia daní sa s takýmto krokom stretne a odporučiť, aby sa na požiadavku priebežne pripravoval.

Pri navrhovaní opatrení na zlepšenie služieb v rámci životnej situácie by sme sa mali zameriavať najprv na bariéry, ktoré bránia používateľom dokončiť ich používateľskú cestu.

Až keď odstránime bariéry, ktoré blokujú plynulý priechod, môžeme sa venovať vylepšeniam a menej podstatným problémom.

1.1.1 Kedy pristúpiť k mapovaniu zákazníckej cesty

Mapovanie zákazníckej cesty by v procese tvorby elektronickej služby malo byť ukotvené už v štúdiu uskutočniteľnosti. Štúdiá by mala obsahovať nielen výstup zo zákazníckeho výskumu, ale aj analýzu existujúcej informačnej architektúry – mapy stránky a cesty zákazníka. Detailná funkčná špecifikácia by mala s týmito dátami ďalej pracovať, adresovať zistené bariéry v zákazníckej ceste a ponúkať na ne riešenia v nízkej detailnosti.⁴ Výbor na kontrolu kvality dokumentov by mal byť zriadený v gescii Oddelenia behaviorálnych inovácií.

1.2 Konzistentnosť elektronických služieb

Táto podkapitola hovorí najmä o systémovo-legislatívnej zmene tvorby elektronických služieb – o potrebe povinného systému, ktorý zabezpečí konzistentnosť verejných služieb.

Aby používateľ vedel plynule prejsť službami v rámci životnej situácie, je nevyhnutné, aby boli služby vizuálne a funkčne konzistentné. Napríklad, aby sa používateľ stretával v prostredí elektronických služieb s podobne fungujúcimi a vizuálne známymi formulármi. Dizajn, ktorý prepoužíva prvky a vzory (angl. „UX patterns“), umožňuje používateľovi lepšie sa orientovať.

Ako príklad uvádzame ideálny stav konzistentného platobného procesu naprieč verejnými elektronickými službami. Predstavme si hypotetickú situáciu – používateľ sa dostane do kroku, keď od neho vyžadujeme platbu. Z predošlých skúseností s platobnou stránkou, ktorá je naprieč elektronickými službami konzistentná, vie, kde si môže overiť napríklad výšku poplatku, ktorý sa chystá uhradiť. Rozoznáva výstražný text, ktorý hovorí o následkoch, ktoré nastanú, ak platbu vykoná. Rozoznáva tiež primárne tlačidlo „Zaplatiť,“ ktoré označuje najdôležitejšiu akciu na stránke. Po zaplatení vidí oznámenie o úspešnom zaplatení a je si istý, že je všetko v poriadku.

Ak by sa v tomto prípade platobný proces a vizuálne prvky líšili, používateľ môže pociťovať frustráciu pri snahe orientovať sa v cudzom prostredí, zvyšuje sa chybovosť a čas potrebný na ukončenie procesu platby, a teda aj úspešnosť vykonania platby. Takýto model platobnej stránky navrhuje už v súčasnosti Jednotný dizajn-manuál elektronických služieb.

⁴ Riešenia v nízkej detailnosti adresujú problém a ponúkajú jeho funkčné riešenie, avšak bez podrobného spracovania všetkých detailov.

Jednotný dizajn-manuál elektronických služieb (ID-SK)⁵ slúži ako nástroj na zabezpečenie konzistentnosti slovenských elektronických služieb. Obsahuje metodiku používateľsky orientovaného dizajnu (angl. „User-Centered Design“ alebo „UCD“), ktorá slúži ako pomôcka pri vytváraní kvalitných elektronických služieb.

ID-SK obsahuje aj vizuálne štýly zabezpečujúce rýchlu vizuálnu orientáciu, prívetivosť a dôveryhodnosť verejných služieb a webové komponenty, čiže prvky používateľského prostredia, ktoré sú opätovne použiteľné v rámci rôznych platforiem. Okrem zabezpečenia konzistentnosti urýchľujú a uľahčujú vývoj nových elektronických služieb. ID-SK tiež zahŕňa zoznam vzorov, ktoré predstavujú ideálne dizajnové riešenia opakujúcich sa používateľských úloh, problémov, prípadne celých obrazoviek.

Z hľadiska dlhodobej vízie je pre zabezpečenie fungovania a aktívneho používania ID-SK potrebné vybudovať expertný technický tím v gescii UPVII. Kompetencie tímu by mali zahŕňať prevádzku ID-SK a zároveň komunikáciu s používateľmi ID-SK, adresovanie ich problémov a potrieb či vyplývajúci rozvoj dizajn-systému. Musí vzniknúť nová rola gestora digitálneho Front Office VS SR, s definovanými právami a zodpovednosťami v rámci operatívy a vývoja dizajn-manuálu.⁶

- Dohľad nad jednotnou tvorbou modelu interakcie s VS z pohľadu občana a podnikateľa zohľadňujúc multikanálové cesty klienta (Kontrola a hodnotenie vizuálu, používateľského zážitok a dodržiavanie manuálu tvorby služieb VS SR).
- Vypracovanie manuálu tvorby služieb VS SR vrátane povinných vizuálnych prvkov pre aplikácie prístupových miest.
- Správa informačného obsahu pre verejnosť (informácie k službám na jednom mieste) v kontexte komplexných služieb riešenia životných situácií.

Právna záväznosť ID-SK pre elektronické služby verejnej správy by mala byť aplikovaná v súlade s multikanálovou stratégiou, definovanou v dokumente Strategická priorita Multikanálový prístup.⁷

Na svete už existujú príklady úspešne integrovaných dizajn-manuálov verejných služieb. Vychádza z nich aj ID-SK a inšpirovali sme sa nimi pri tvorbe metodiky hodnotenia

⁵ Jednotný dizajn-manuál elektronických služieb, dostupný na <https://idsk-elements.herokuapp.com>

⁶ Strategický priorita Multikanálový prístup, dostupný na https://docs.google.com/presentation/d/10nwtFwd5Baxz_h8qe3mHobBuffyDf3woXAtiewV2mEQ/edit#slide=id.p8

⁷ Strategický priorita Multikanálový prístup, dostupný na https://docs.google.com/presentation/d/10nwtFwd5Baxz_h8qe3mHobBuffyDf3woXAtiewV2mEQ/edit#slide=id.p8

životných situácií.⁸ Slúžia ako centrálny repozitár, ktorý má za účel zjednocovať kvalitu a obsah verejne poskytovaných služieb. Dizajn-manuály združujú komunitu poskytovateľov služieb, dodávajú im dáta z používateľských testovaní, informácie, metodiky a návody, ktoré pomáhajú tvoriť kvalitné elektronické služby.

Jeden z najlepšie spracovaných dizajn-manuálov je britský gov.uk,⁹ ktorý slúži ako všestranný rozsiahly nástroj na tvorbu elektronických služieb a zlepšovanie používateľského zážitku. Podobne, austrálsky dizajn-manuál australia.gov.au,¹⁰ obsahuje nástroje na tvorbu elektronických služieb a manuál pre navrhovanie služieb.¹¹ Ďalším príkladom je dizajn-manuál Spojených štátov amerických United States Web Design System,¹² orientovaný výhradne na návrh elektronických služieb.

1.3 Vlastník životnej situácie

V tejto podkapitole píšeme o možnej organizačnej zmene, ktorá by mohla **pomôcť preklenúť bariéry medzi inštitúciami**, a tak zabezpečiť plynulý prechod občanov a podnikateľov cez životnú situáciu.

Detailný akčný plán informatizácie verejnej správy v úvode spomína následky desynchronizácie a nesúladu OVM. Konkrétne, tento nesúlad „neumožňuje úspešne realizovať tie projekty, ktoré majú potenciál priniesť výraznú pozitívnu zmenu a uľahčenie života občanov, podnikateľov, ale aj zamestnancov verejnej správy. Slabá koordinácia výrazne zvyšuje riziko rozpracovanosti (a čerpania prostriedkov) mnohých aj neprioritných projektov, čo predznamenáva vyššiu mieru neúspešných projektov (po termíne, prekročený rozpočet, zlá kvalita).“¹³

V rámci riešenia životnej situácie môže používateľ interagovať s rôznymi OVM osobne alebo elektronicky.¹⁴ Počas týchto interakcií sa môže stretnúť s bariérami, ktoré je

⁸ Viac o tvorbe metodiky hodnotenia nájdete v dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákaznickej skúsenosti“, ktorý bude dostupný na príslušnom webovom sídle.

⁹ Britský GOV.UK Service manual, dostupný na <https://www.gov.uk/service-manual> a dizajn systém, dostupný na <https://design-system.service.gov.uk/>

¹⁰ Austrálsky dizajn systém, dostupný na <https://designsystem.gov.au/>

¹¹ Austrálsky manuál pre navrhovanie služieb, dostupný na webovom sídle vládnej agentúry Digital Transformation Agency <https://www.dta.gov.au/>

¹² Dizajn-manuál Spojených štátov amerických United States Web Design System, dostupný na <https://designsystem.digital.gov/>

¹³ Detailný akčný plán informatizácie verejnej správy (2017-2020), str. 4, dostupný na https://www.vicpremier.gov.sk/wp-content/uploads/2018/10/Detailny_akcny_plan_schvaleny-1.pdf

¹⁴ Príklady zákaznických ciest pre hodnotených 25 životných situácií nájdete v dokumente „Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákaznickej skúsenosti“, ktorý bude dostupný na príslušnom webovom sídle.

možné odstrániť iba ak bude zabezpečená spolupráca inštitúcií. Napríklad lepšia spolupráca Ministerstva vnútra (JKM) s Ústredným portálom verejnej správy za účelom ľahšie vyhľadateľných elektronických služieb v rámci životných situácií súvisiacimi so živnosťou. Alebo lepšia spolupráca Katastra nehnuteľností a Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky v prípade životnej situácie stavby domu za účelom odbremenenia používateľa od žiadosti o výpis z katastra alebo od žiadosti o územné rozhodnutie.

Jedno z možných riešení je vytvoriť pozíciu **vlastníka životnej situácie**. Pri tomto návrhu sa inšpirujeme austrálskou Digital Transformation Agency, ktorá kladie dôraz na pozíciu vlastníka služby¹⁵ ako osoby, ktorá je zodpovedná za celkovú používateľskú skúsenosť. V našom prípade by mohlo ísť o osobu, ktorá ručí za to, že skúsenosť používateľa je bezproblémová od začiatku do konca životnej situácie v kontexte prechodu viacerými inštitúciami. Mala by to byť osoba, ktorá:

- má prehľad o tom, ako služby v rámci danej životnej situácie fungujú,
- pozná potreby používateľa a empatizuje s ním (pozná zákaznícke cesty v rámci danej životnej situácie a pozná bariéry v nich),
- je dobrý vodca a vie zastrešiť kooperáciu rôznych inštitúcií, ktoré sú do danej životnej situácie zapojené,
- zabezpečí, že tím alebo tímy, ktoré vyvíjajú služby v rámci danej životnej situácie sú orientované na spoločnú víziu, a teda majú spoločný cieľ (princípy efektívneho tímu uvádzame v kapitole 1.4 Tím ľudí rôznych expertíz).

Okrem vyššie uvedených odporúčaní si detailný popis náplne práce tejto role vyžaduje názor ďalších odborníkov zo sféry verejných služieb.

Oproti vlastníkom služieb alebo produktovým manažérom služieb by sa mala táto osoba sústrediť na kontext životnej situácie – teda na to, ako sú služby a inštitúcie koordinované. Produktový manažér alebo vlastník zastrešuje to, že samotná služba sa tvorí s ohľadom na tri záujmy: potreby zákazníka, biznisové požiadavky a rámci technických možností.¹⁶ Táto osoba by mohla byť priamo z jednej z inštitúcií zapojených do životnej situácie.

¹⁵ Proces navrhovania služieb podľa Digital Transformation Agency, dostupný na <https://www.dta.gov.au/help-and-advice/build-and-improve-services/service-design-and-delivery-process/own-whole-user-experience> a opis role manažérov služieb, dostupný na <https://www.dta.gov.au/help-and-advice/build-and-improve-services/managing-teams/understanding-digital-roles#service-manager>

¹⁶ Viac o úlohe produktového manažéra na https://www.mindtheproduct.com/2011/10/what-exactly-is-a-product-manager/?source=post_page-----

Z hľadiska organizačnej štruktúry sa ponúkajú 2 modely spolupráce medzi vlastníkom životnej situácie a vlastními službami. Rola vlastníka ŽS v navrhovanom centralizovanom modeli je zriadená v gescii ÚPVII. Kompetencie vlastníka ŽS kombinuje priebežnú koordináciu všetkých vlastníkov služieb a úzku spoluprácou s jednotlivými tímami. Výhodou tohto modelu je zabezpečená alokácia pre úlohy spojené s koordináciou životnej situácie. Rizikom centralizovaného modelu môže byť kompetenčná bariéra a nedostatočný kontakt s používateľmi služieb.

Decentralizovaný model spolupráce navrhuje zriadiť vlastníka ŽS v gescii orgánu verejnej moci, ktorý poskytuje kľúčové služby danej životnej situácie. Vlastník v tomto modeli by mal dobrý prehľad o potrebách používateľov a služieb, poskytovaných jeho inštitúciou. Rizikom však môže byť nedostatočná alokácia a dosah na služby, poskytované inými inštitúciami.

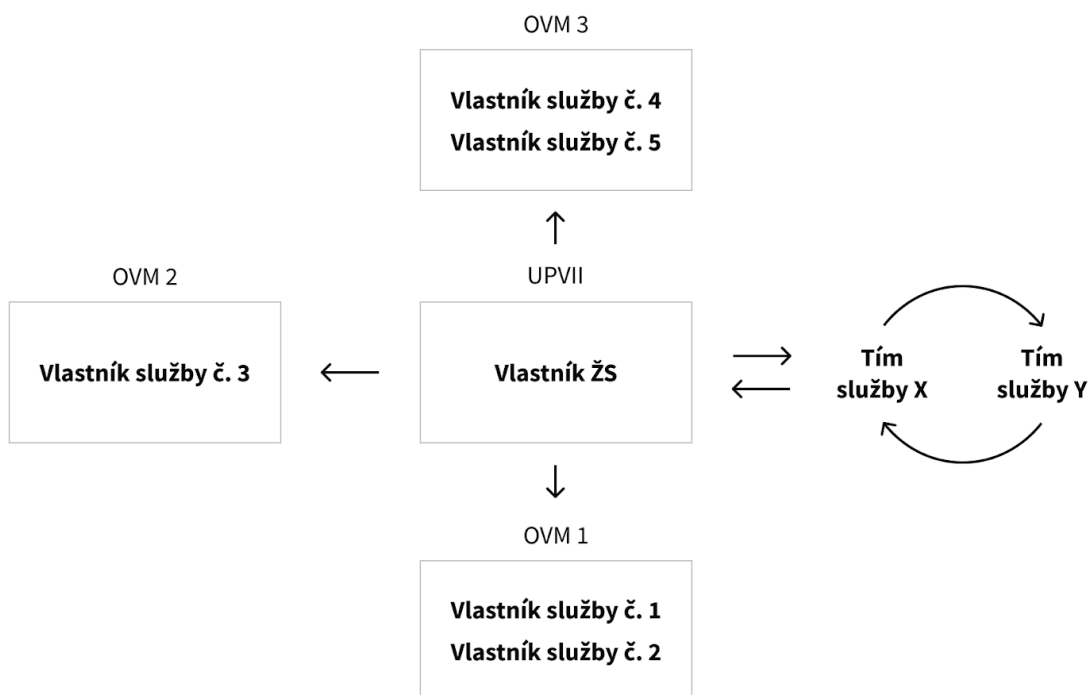


Diagram č. 1: Centralizovaný model spolupráce medzi vlastníkom životnej situácie a jednotlivými vlastními službami

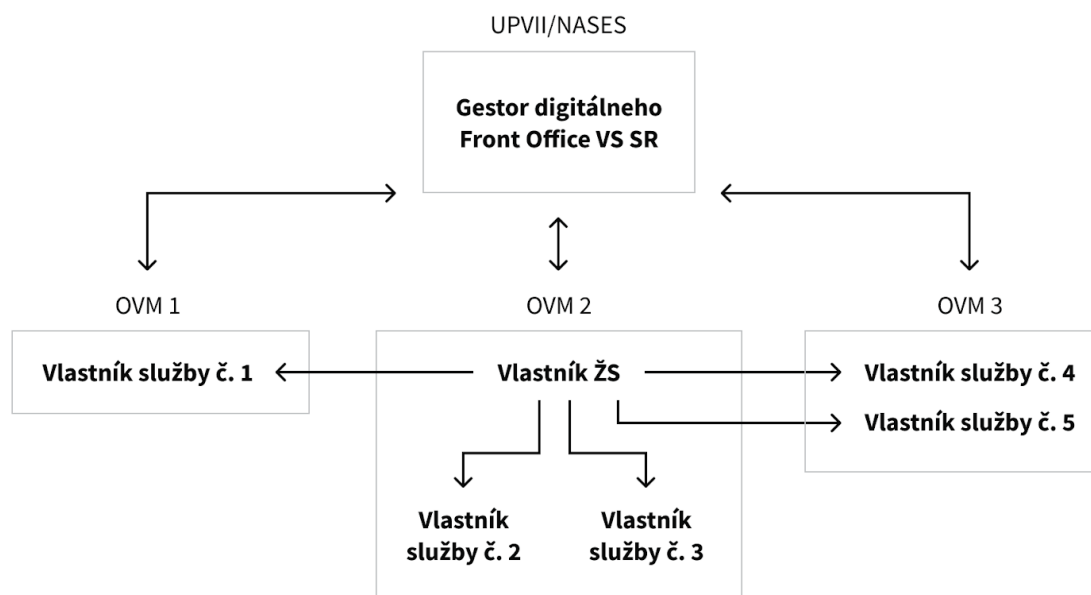


Diagram č. 2: Decentralizovaný model spolupráce medzi gestorom ID-SK, vlastníkom životnej situácie a jednotlivými poskytovateľmi služieb

Zaradenie takého pracovníka v rámci organizačnej štruktúry verejnej správy navrhuje Strategická priorita Multikanálový prístup, ktorá navrhuje vznik role Gestora digitálneho Front office VS SR.¹⁷ Odporúčame však, aby vlastníci životných situácií neboli centralizovaní v jednej inštitúcii, nakoľko by sme pri obsadzovaní rolí mohli naraziť na kompetenčné a kapacitné limity.

1.4 Agilita a hodnotné minimum (MVP)

Ide najmä o procesnú zmenu, ktorá zabezpečí kontinuálne dodávanie hodnoty občanom, podnikateľom a aj štátu.

Tím ľudí, ktorý chce dodať kvalitné služby a hodnotu pre používateľa v čo najkratšom čase, musí priebežne zohľadňovať všetky obmedzenia (technológie, legislatíva, rozpočet, používateľské potreby, čas a iné). Namiesto zdĺhavého vyvíjania novej služby alebo jej časti, je možné aplikovať agilný prístup¹⁸ a sústrediť sa na vytvorenie hodnotného minima (angl. „minimum viable product“ alebo „MVP“). Ide o ucelenú verziu produktu, ktorá obsahuje iba nutné minimum, aby bol produkt pre cieľovú skupinu prínosný.

¹⁷Strategická priorita Multikanálový prístup
https://www.vicpremier.gov.sk/wp-content/uploads/2018/10/UPPVII_SP_Multikanalovy_prístup_vFin_al.pdf

¹⁸ Začnite v malom (princíp agility) podľa ID-SK, dostupné na
<https://idsk-elements.herokuapp.com/uvod/principy#agilita>

Tento princíp sa môže použiť pri tvorbe úplne novej služby, ale aj pri menších projektoch, a to až na úrovni úprav konkrétnych prvkov obrazovky. Ak napríklad z používateľského výskumu vieme, že pridanie nápoved do nášho formulára by bolo pre používateľov jednou z najhodnotnejších zmien, nemusíme dlho vyvíjať novú technológiu a spôsob vizualizácie nápoved. Nápovedu môžeme umiestniť ako obyčajný text priamo k poliam formulárov. Takýmto spôsobom používateľovi rýchlo dodáme hodnotu a môžeme ďalej pracovať na tom, ako riešenie vylepšovať.

Princípom agilnej tvorby produktov a služieb je promptný cyklus **vytvor – meraj – pouč sa** (angl. „build – measure – learn cycle“). Je stavebným kameňom pre **kontinuálne dodávanie hodnoty pre zákazníka**. Skladá sa z troch fáz, ktoré sa neustále opakujú a vytvárajú želaný tlak na rýchle dodanie.

- V prvej fáze sa snažíme vytvoriť hodnotné minimum – napríklad pridáme nápovedy ako obyčajný text do formulára.
- V druhej fáze publikujeme riešenie a skúmame spätnú väzbu – napríklad meriame, ako sa zmenila chybovosť vyplnenia formulára, rýchlosť vyplnenia, dopytovanie na kontaktnom centre a pod.
- V tretej fáze sa musíme z predošlých dvoch krokov poučiť – napríklad zistíme, že chybovosť vyplnenia sa znížila, rýchlosť vyplnenia sa však predĺžila a dopytovanie na kontaktnom centre zostalo nezmenené.



Diagram č. 3: Zjednodušený náčrt súčasného spôsobu tvorby a vývoja verejných elektronických služieb

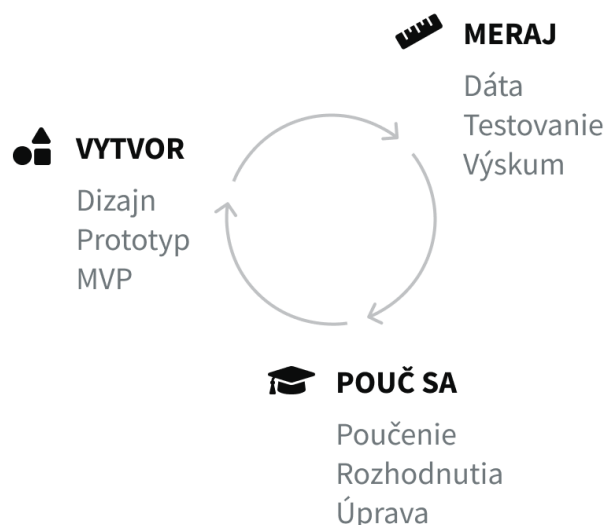


Diagram č. 4: Cyklus vytvor – meraj – pouč sa (angl. „build – measure – learn cycle“)

Tento princíp nie je novinkou ani v zahraničnej verejnej správe. Stavajú na ňom napríklad austrálska Digital Transformation Agency¹⁹ či britský GOV.UK.²⁰

1.5 Multidisciplinárny agilný tím

V tejto podkapitole sa zaoberáme systémovo-procesnou zmenou (ideálne aj na organizačnej úrovni), ktorá zabezpečí, že služby budú vyvíjané kontinuálne, s ohľadom na používateľa, technické možnosti a biznisové či iné dôležité záujmy (legislatívne, záujmy tretích strán ako napr. komôr expertov a pod.).

Najlepšie zahraničné jednotky digitálnej transformácie poukazujú na dôležitosť multidisciplinárneho tímu. Napríklad austrálska Digital Transformation Agency²¹ odporúča vytvoriť tím, ktorý je schopný:

- nadizajnovať a vytvoriť službu s ohľadom na potreby používateľa,
- kontinuálne vylepšovať službu,
- robiť rozhodnutia o vývoji služby.

¹⁹ Agilný prístup Digital Transformation Agency, dostupný na <https://www.dta.gov.au/help-and-advice/digital-service-standard/digital-service-standard-criteria/3-agile-and-user-centred-process>

²⁰ Agilné princípy GOV.UK, dostupné na <https://www.gov.uk/service-manual/agile-delivery>

²¹ Multidisciplinárny tím podľa Digital Transformation Agency, dostupný na <https://www.dta.gov.au/help-and-advice/digital-service-standard/digital-service-standard-criteria/2-have-multidisciplinary-team>

Zvyčajne ide o samostatne organizovaný multidisciplinárny tím, zvyčajne zostavený z menej ako 8 osôb. Členovia tímu majú za seba úplnú zodpovednosť a spolupracujú tak, aby dosiahli dlhodobý cieľ. Tím robí samostatné rozhodnutia na dennej báze – rozhoduje sa o tom, čo vytvorí, ako to vytvorí a akým spôsobom sa organizuje. Autómia pôsobí na tím motivačne, čím zrýchľuje realizáciu. Jednotlivci cítia, že sú súčasťou väčšieho celku a že majú pozitívny dopad na verejné služby, na rozdiel od pasívneho vykonávania úloh zadaných nadriadeným.

Tím musí mať zastúpenú rolu, ktorá vie vykonať používateľský výskum, t.j. identifikuje potreby používateľov a zákaznícke cesty v rámci danej životnej situácie. Ďalej tím zahŕňa členov, ktorí zabezpečia dizajn s ohľadom na štandardy použiteľnosti a ľudí, ktorí zabezpečia agilný vývoj v rámci aktuálnych technických možností.

Príkladom agilného multidisciplinárneho tímu zo slovenského verejného sektora je agilný tím elektronických schránok slovensko.sk. Členmi tímu sú produktový vlastník, technický architekt, manažér technickej dodávky, UX dizajnér, vizuálny dizajnér, front-end vývojár a facilitátor spolupráce. V niektorých otázkach tím spolupracuje tiež s odborníkmi na legislatívu, interné politiky a procesy, aby zabezpečil relevantnosť a realizovateľnosť návrhov. Tím je schopný za krátky čas na základe overenej hypotézy navrhnuť riešenie, otestovať ho, vylepšiť a následne nasadiť do produkčného prostredia. Po nasadení výsledku práce do produkčného prostredia sa spúšťa proces merania zákazníckeho správania a realizuje sa kvantitatívny a kvalitatívny výskum (viac v kapitole 1.6). Tie spoločne určujú ďalšie rozvojové priority tak, aby priniesli občanom čo najväčšiu hodnotu v čo najkratšom čase.

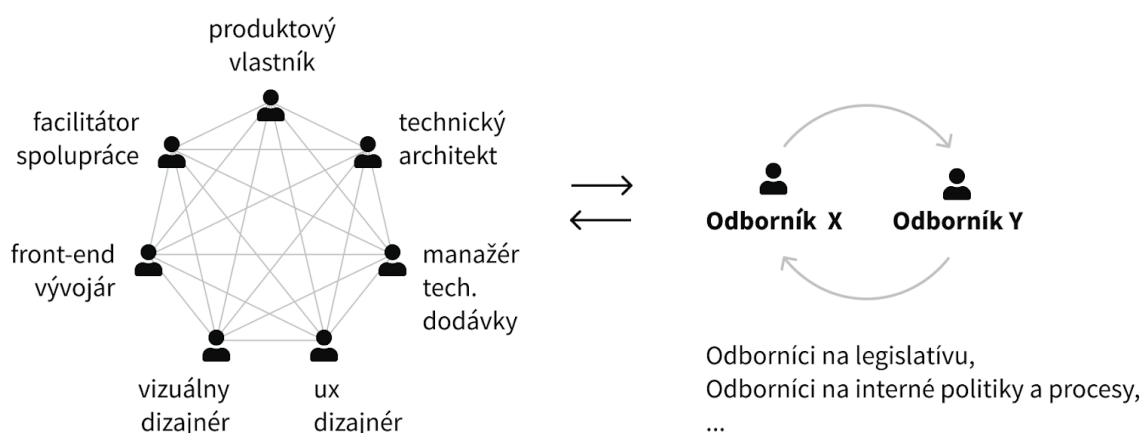


Diagram č. 5: Organizačná štruktúra agilného tímu elektronických schránok slovensko.sk

Podobný prístup bol zvolený aj pri tomto projekte – Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií. Zostavili sme tím odborníkov z oblastí UX, behaviorálnych inovácií, front-end vývoja a projektovej facilitácie, ktorý úzko spolupracoval na dennej báze. Na týždennej báze boli do projektu zapojení používatelia a partneri, ktorí poskytovali pohľad odborníkov na niektoré oblasti legislatívy a procesy vo verejnom sektore. Návrhy riešení v kapitole 2. Analýza vybraných životných situácií boli tvorené obdobne – proces tvorby popisujeme v časti Príloha II: Proces tvorby návrhov pre vybrané životné situácie.

V oboch vyššie spomenutých prípadoch ide o úzku spoluprácu objednávateľa s dodávateľom, resp. niekoľkými dodávateľmi. Možnosťou je však aj vytvoriť takéto oddelenie či pozície vo vnútri organizácie. Napríklad, v rámci IT oddelenia, oddelenia kontaktu so zákazníkmi alebo výskumného oddelenia, môže byť priestor pre pozíciu UX výskumného pracovníka/dizajnéra, ktorý zabezpečí, že v rámci danej životnej situácie budú zohľadnené potreby používateľa.

Príklad v prípade organizačnej štruktúry Finančnej správy SR,²² ktorej dve životné situácie sme bližšie analyzovali, môže byť vytvorenie priestoru pre rolu UX výskumného pracovníka/dizajnéra v odbore rozvoja IS či prevádzky IS. V prípade Sociálnej poisťovne,²³ ktorej životnú situáciu sme tiež hlbšie analyzovali, by to mohlo fungovať v sekcii prevádzky informatiky alebo sekcii prevádzky.

1.6 Meranie zákazníckych potrieb a testovanie

Meranie a testovanie je nevyhnutnou súčasťou procesu sústavného dodávania hodnotných služieb. Bez merania a testovania nevieme určiť, čo používatelia skutočne chcú a aký dopad majú zmeny, ktoré vykonávame v zákazníckej ceste. Ide o zmenu procesu navrhovania elektronických služieb, no táto zmena by mala byť ukotvená na úrovni legislatívy. Ak by sa Jednotný dizajn-manuál elektronických služieb stal záväzným, táto oblasť by bola dobre pokrytá.

Kvantitatívne metódy a dáta nám pomôžu odhaliť všeobecné fakty. Napríklad cez dátovú analýzu vieme zistiť, že sa nezvyšuje pomer podaní, ktoré sú vybavené online; že používatelia často odchádzajú v treťom kroku vyplňania formulára; alebo že narástol počet požiadaviek na kontaktnom centre. Cez A/B testovanie vieme používateľom predložiť dve

²² Organizačná štruktúra FS SR, str. 10, dostupné na https://www.financnasprava.sk/_img/pfsediit/Dokumenty_PFS/Financna_sprava/Rozne/2013.05.01_-_OPFRSR_schema.pdf

²³ Organizačná štruktúra sociálnej poisťovne, dostupné na <https://www.socpoist.sk/organizacna-struktura-ssk/52365s>

alternatívy dizajnového riešenia a identifikovať, ktoré z nich je účinnejšie. Príkladom môže byť testovanie variantov textu „Zaplatiť“ alebo „Uhradiť nedoplatok“ na tlačidle.

Kvantitatívne testovanie dvoch riešení, napríklad súčasného a nového riešenia alebo dvoch variant nového riešenia, možno robiť cez náhodné kontrolné experimenty (angl. „randomized control trials“ alebo „RCT“). Tie sa už dlhé roky používajú napríklad v medicíne – eliminujú nežiaduce vonkajšie vplyvy na objektivitu merania (napríklad problém homogénnosti testovanej vzorky). Behavioral Insights Team, ktorý navrhuje a testuje behaviorálne intervencie vo verejnom sektore štátov z celého sveta (napr. Londýn, Singapur, Sydney) argumentuje, prečo by táto metóda mala byť viac používaná vo verejnom sektore.²⁴ Hovorí, že verejná správa a RCT by mali byť vyvíjané princípom „Test, Learn, Adapt“. Vo fáze „Test“ navrhujeme variácie dvoch a viac riešení, stanovujeme hypotézy výsledkov, navrhujeme randomizáciu skupín (napr. podľa lokality, inštitúcií a pod) a zavádzame intervenciu do praxe. Vo fáze „Learn“ meriame výsledky a dopad riešení. V poslednej fáze „Adapt“ zavedieme vhodné riešenie do praxe. Potom sa vrátíme do prvej fázy „Test“ a cyklus opakujeme, aby sme riešenie kontinuálne zlepšovali. Tento prístup je v podstate princíp cyklu vytvor – meraj – pouč sa, ktorý popisujeme v kapitole 1.4 Agilita a hodnotné minimum (MVP). Príklad návrhu randomizovaného kontrolného experimentu uvádzame v časti 2.3.2.2 Návrh rýchleho riešenia (quick-win) – Ako rýchle riešenie otestovať.

²⁴ The Behavioral Insights Team o randomizovaných kontrolných experimentoch vo verejnom sektore, dostupné na <https://www.bi.team/publications/test-learn-adapt-developing-public-policy-with-randomised-controlled-trials/>

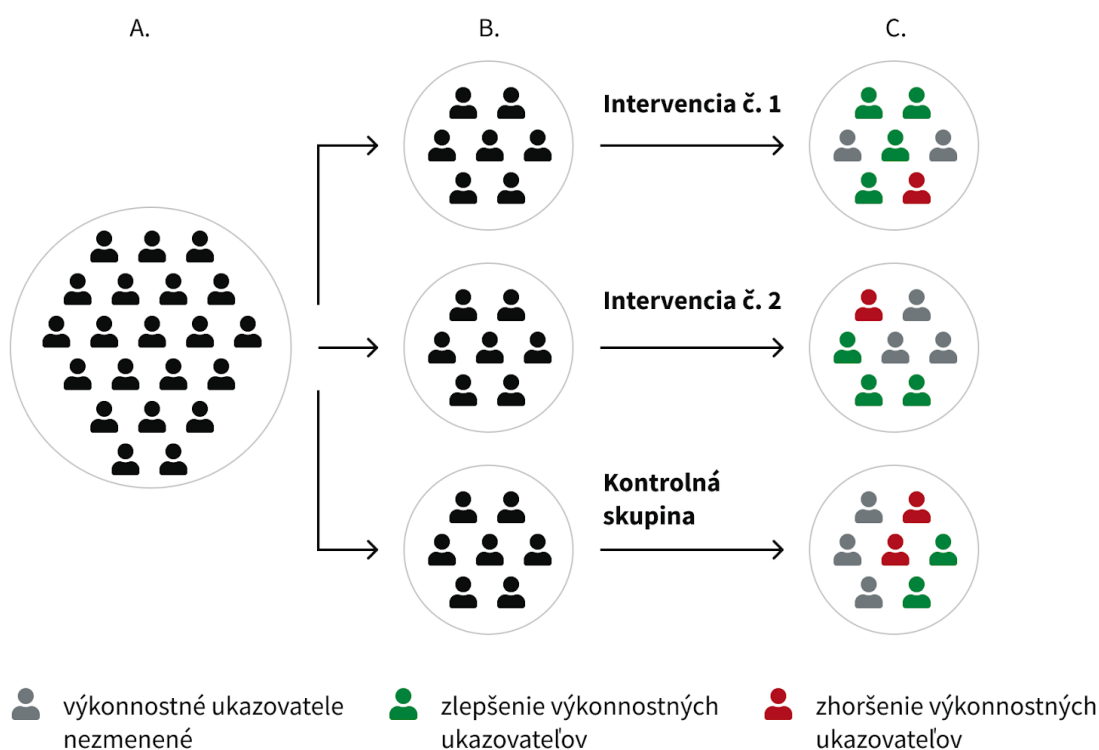


Diagram č. 6: Grafické znázornenie postupu randomizácie skupín²⁵

Z interakčného hľadiska je riešenie možné rýchlo a kvantitatívne otestovať cez klikací test (angl. „clicktesting“). Je to testovanie cez klikanie na statické obrázky. Používateľov regrutujeme cez webové sídla, sociálne siete či regrutačnú agentúru. Prosíme ich o zapojenie do rýchleho testu, v ktorom kliknú na zopár miest na obrazovke v rámci zadanej úlohy. Takto je možné otestovať základné interakcie na obrazovkách aj v rámci zákazníckej cesty – napríklad, či používateľ chápe, že má najprv zvoliť spôsob platby, prípadne ako by sa vrátil späť v procese. Na tento typ testovania existujú špecializované nástroje, ako napríklad OptimalWorkshop – Chalkmark.²⁶

Výhodou klikacieho testu je finančná nenáročnosť (takmer „zadarmo“), nenáročné nastavenie testovania aj analýza. Nevýhodou je najmä obmedzenie na testovanie interakčných vzorov správania – nevieme zisťovať hlbšie motivácie správania. Taktiež nemáme respondenta „pod kontrolou“ – používateľ môže klikať na náhodné miesta na obrazovke, keď stratí motiváciu poskytnúť skutočné dáta.

²⁵ Zdroj obrázku: Haynes, Laura and Service, Owain and Goldacre, Ben and Torgerson, David, Test, Learn, Adapt: Developing Public Policy with Randomised Controlled Trials (2012). Cabinet Office - Behavioural Insights Team. Str. 21, dostupné na SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2131581> alebo <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2131581>

²⁶ Nástroj na tzv. „clicktesting“, dostupný na <https://www.optimalworkshop.com/chalkmark>

Kvalitatívne metódy a dáta (napríklad názory, postoje, myšlienky) nám umožnia ponoriť sa do správania používateľov a pochopiť ich konanie. Takéto poznatky možno získať napríklad prostredníctvom rozhovorov s používateľmi alebo testovaním s používateľmi. Ak napríklad našu službu využívajú najmä rodičia, môžeme realizovať niekoľko rozhovorov s členmi tejto cieľovej skupiny a zistiť, aké sú ich priority, motivácie a problémy. Rozhovory odhalia širší pohľad na celú životnú situáciu. Produktový tím môže vykonať niekoľko testovaní s predstaviteľmi tejto cieľovej skupiny a identifikovať problematické miesta v konkrétnych častiach životnej situácie, napríklad pri vyplňaní formulára.

Kvalitatívne aj kvantitatívne výskumné aktivity by mali byť využívané komplementárne. S ich pomocou dokážeme formulovať hypotézy (napríklad pridaním nápojed do formulára pomôžeme používateľovi vyplniť formulár) a následne ich overovať (napríklad meraním sme zaznamenali vyššiu mieru dokončenia úlohy). Ďalšie príklady kombinovania metód uvádza ID-SK.²⁷

Overenou metódou testovania používateľských rozhraní je používateľské testovanie (angl. „usability testing“) v takzvanom „UX laboratóriu“. Správne UX laboratórium spĺňa požiadavky testovacieho prostredia – tichá miestnosť s počítačom a prípadnými inými technológiami, ktoré používateľ v danej zákazníkovej ceste potrebuje. Predtým, ako s testovaním použiteľnosti začnete, uistite sa, že máte pripravené testovacie prostredie a prístupy do demo účtov, aby respondenti neboli nútení používať svoju vlastnú elektronickú identitu. Táto metóda môže byť z dlhodobého hľadiska finančne náročná, najmä ak budú poskytovatelia najímať externé agentúry kvôli priestorom UX laboratória. Prínosné by bolo vybudovať UX laboratórium na účely testovania verejných služieb, napríklad v priestoroch ÚPVII. Vlastné laboratórium je finančne menej náročné (spočiatku treba vytvoriť miestnosť a zaobstarat' hardvér),²⁸ no testovanie v každom prípade vyžaduje prítomnosť odborného výskumného pracovníka, ktorý testovanie moderuje.

Výhodou testovania použiteľnosti je, že máme prostredie pod kontrolou a vieme veľa odsledovať – napríklad, ako sa používateľ správa a tiež, čo vykonáva, prípadne ako tieto dve veci spolu súvisia. Ďalšou výhodou je, že poznáme regrutovaných respondentov a vieme si pripraviť dodatočné otázky, ktoré súvisia s poskytovaním služby. Tie nám pomôžu pochopiť správanie používateľov a určia okruh oblastí, ktorým je potrebné sa venovať.

Nevýhodou testovania použiteľnosti môžu byť vysoké náklady (na hardvér, prenájom, regrutáciu respondentov alebo na kompletnú realizáciu služby cez inú agentúru). Ďalej je to

²⁷ ID-SK o optimalizácii služieb cez metódy zákazníkoveho výskumu, dostupné na <https://idsk-elements.herokuapp.com/uvod/metodika-ucd#optimalizacia>

²⁸ Návrh na vytvorenie UX laboratória na testovanie verejných služieb ponúkame v kapitole 1.6 Meranie zákazníckych potrieb a testovanie.

malá vzorka, ktorá môže byť málo reprezentatívna – pri veľkom množstve respondentov je tento typ testovania finančne a časovo náročný (regrutácia respondentov, moderovanie testovaní a analýza výsledkov).

V rámci verejnej správy možno uviesť pozitívny príklad multikanálového merania a testovania s koncovými používateľmi na elektronických schránkach slovensko.sk. Tím vývojárov elektronických schránok robí pravidelný kvalitatívny výskum, napríklad testovanie použiteľnosti, rozhovory s používateľmi či pozorovanie v teréne. Ten je dopĺňaný kvantitatívnym výskumom, napríklad dátovou analýzou Google Analytics, zberom dát cez dotazníky, klikacími testami (angl. „clicktesting“) či sumatívnym testovaním použiteľnosti. Na zber dát od používateľov tím používa spoločnú centralizovanú platformu,²⁹ ktorá je pripravená na poskytnutie dát komukoľvek z organizácie, a do ktorej prúdia poznatky o používateľoch z kontaktného centra či od incident manažérov.

Príkladom nenáročného testovania v procese vývoja služby z našej verejnej sféry je takzvané „guerilla testovanie“ prihlasovacej stránky európskeho štandardu eIDAS. Keďže je prihlasovacia stránka určená prakticky všetkým obyvateľom, v procese tvorby bola mnohonásobne testovaná a iterovaná priamo na ulici s okoloidúcimi ľuďmi.

1.7 Eliminácia vendor lock-in a menšie projekty

Len 13% všetkých IT projektov realizovaných pre verejnú správu v Európe a USA je úspešných.³⁰ Ako jedny z hlavných príčin sú pomenované obstarávania orientované na veľké projekty, ktoré vedú k monolitickému, často nefunkčnému softvéru namiesto otvoreného ekosystému.³¹ V USA odporúčajú obstarávať projekty s veľkosťou maximálne 2 mil. USD. Vzájomná kontrola medzi dodávateľmi, ktorá prirodzene vznikne, môže nahradiť tlak, ktorý je integrálnou súčasťou obchodných vzťahov v komerčnom priestore. Obstarávanie menších projektov plynie aj zo zákona o verejnom obstarávaní,³² pričom nedelenie zákaziek na časti musí byť odôvodnené (§28). Toto pravidlo je ďalej podporené zákonom o informačných technológiách vo verejnej správe,³³ ktorý stanovuje, že realizované IT projekty majú byť dodávané po častiach, pričom každá časť predstavuje funkčný celok.

²⁹ V tomto projekte bol použitý Productboard, softvérový systém určený na spravovanie vývoj digitálneho produktu. Viac informácií na <https://www.productboard.com/>

³⁰Haze, The Standish Group

https://www.standishgroup.com/sample_research_files/Haze4.pdf

³¹De-risking custom technology projects

<https://github.com/18F/technology-budgeting/blob/master/handbook.md>

³²Zákon o verejnom obstarávaní

<https://www.zakonypreludi.sk/zz/2015-343>

³³Zákon o o informačných technológiách vo verejnej správe

<https://www.slov-lex.sk/static/SK/ZZ/2019/95/20190501.html>

Menší dodávatelia môžu byť pre verejný sektor výhodou aj vďaka ich špecializácii. Veľké firmy totiž ťažko nadobudnú potrebnú kompetenciu v širokom spektre odborností. Dodávateľ nemusí správne vyhodnotiť potreby používateľov systému, a teda ani vyhotovovať zmeny v službách v náležitej kvalite. Samozrejme, väčšie množstvo menších dodávateľov vyžaduje od OVM viac investovanej energie potrebnej na koordináciu prác.

V záujme pozitívneho používateľského zážitku je dominancia jedného dodávateľa nežiaduca najmä kvôli zachovaniu kvality dodávaného diela. V prípade, že je dodávateľ projektovým monopolom, nemusí brať ohľad na používateľskú skúsenosť a jeho primárny cieľ môže byť minimalizovaný na úroveň dodania predmetu diela, nie na jeho pridanú hodnotu. Práve väčšie množstvo dodávateľov môže priniesť do projektu potrebnú odbornú debatu, napríklad aj o zákazníckom zážitku.

Jeden zo systémových problémov, s ktorým sme sa stretli aj počas rozhovorov s poskytovateľmi služieb v rámci tohto projektu, je takzvaný „vendor lock-in“. Ako sa uvádza v Konceptii nákupu IT vo verejnej správe,³⁴ ide o stav závislosti verejných obstarávateľov na dodávateľoch softvéru. Tento stav vznikol predovšetkým z dôvodu výhradných práv autora k jeho dielu a z dôvodu nedostatočného prenesenia oprávnení spadajúcich do majetkových autorských práv a zdrojového kódu k dodanému softvéru na strane dodávateľa. Takisto z dôvodu, že v prípade agendových systémov zabezpečujúcich realizáciu procesov, ktoré vyplývajú z jedinečnej národnej legislatívy, získal dodávateľ riešenia aj jedinečnú doménovú znalosť. Konceptia nákupu IT vo verejnej správe, prijatá v máji tohto roka, ponúka pre poskytovateľov odporúčania ako postupovať, aby sa vendor lock-in postupne odstraňoval.³⁵ Príkladom môže byť nadobudnutie postačujúcich oprávnení v rámci majetkových autorských práv, získanie zdrojového kódu k softvérovému dielu, plánovanie predpokladaného životného cyklu softvérového diela či jeho prevádzky a iné.

1.8 Procesné zmeny

Zásadnou zmenou by mohla byť kompatibilita verejného obstarávania s agilným vývojovým procesom s možnosťou tvorby agilnej špecifikácie – projekty tak bude možné meniť v procese výroby a priebežne prispôbovať potrebám občanov. Ako príklad úspešnej

³⁴ Konceptia nákupu IT vo verejnej správe, dostupná na <https://www.vicempremier.gov.sk/sekcie/koncepcia-nakupu-it-vo-verejnej-sprave/index.html>

³⁵ Konceptia nákupu IT vo verejnej správe – dokument Konceptia nákupu IT vo verejnej správe verzia schválená na PS 04.04.2019, str. 18, dostupná na <https://www.vicempremier.gov.sk/sekcie/koncepcia-nakupu-it-vo-verejnej-sprave/index.html>

adaptácie agilného prístupu v projektoch verejnej správy slúžia prípadové štúdie z Veľkej Británie, opísané v manuáli služieb gov.uk.³⁶

Problematickou časťou existujúceho systému býva príprava detailnej funkčnej špecifikácie v aktuálnej podobe. Vytvára fixnú bázu požiadaviek, ktoré je nutné v budúcnosti naplniť aj napriek tomu, že niektoré z týchto požiadaviek sa stanú v priebehu projektu irelevantné alebo pre používateľa nebudú pridávať žiadnu hodnotu. Namiesto toho by bolo vhodnejšie, ak by už pri písaní štúdie uskutočniteľnosti existovali vstupy od občanov, zozbierané formalizovaným výskumom, ktoré pomenujú ich potreby. Tieto však nevytvoria funkčnú špecifikáciu v budúcich fázach projektov, ale mapu rozvoja (angl. „backlog“), ktorý je otvorený a je možné ho v čase meniť.

Zmena charakteru Jednotného dizajn-manuálu elektronických služieb (ID-SK) z odporúčacieho na povinný by zabezpečila konzistentnejšie elektronické služby pre občanov, a teda ich jednoduchší prechod naprieč životnou situáciou. Nevyhnutným predpokladom k tomu bude nastavenie funkčného aktívneho kontribučného modelu s možnosťou spätnej väzby od používateľov ID-SK. Aby aplikovanie ID-SK prebehlo v praxi správne, bude musieť gestor ID-SK poskytnúť vlastníkom elektronických služieb súčinnosť vo forme konzultácií a školení.

Podstatným prínosom by bolo aplikovanie delenia IT projektov na menšie. V súčasnosti legislatíva už umožňuje delenie IT projektov na menšie, no v praxi je len málo používané. Príkladom môže byť napríklad Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby, ktorá využíva služby rôznych dodávateľov na menšie funkčné celky v rámci realizácie aktualizácií elektronických schránok. V minulosti zákazky delilo aj Ministerstvo vnútra a v čase prípravy tohto dokumentu sa medzi inštitúcie, ktoré plánovali zákazky deliť zaradilo aj NCZI, Úrad verejného zdravotníctva a Kancelária najvyššieho súdu. Využívanie menších projektov je výhodné pre občana aj zadávateľa (OVM). Menšie projekty umožňujú produktovému manažérovi efektívnejšie narábať s financiami, a to najmä vďaka tomu, že má prostriedky viac pod kontrolou. Pri správnom využití agilného prístupu sa môže zadávateľ rýchlo poučiť a upraviť svoj prístup tak, aby nebol obeťou svojich predchádzajúcich rozhodnutí, ktoré sa stali súčasťou nemennej funkčnej špecifikácie. Vyššia miera agility prispieva ku kvalite elektronickej služby a umožňuje promptnejšie reagovať na aktuálne potreby používateľov.

³⁶ Prípadové štúdie úspešne adaptovaného agilného prístupu v projektoch verejnej správy vo Veľkej Británii, uvedené v manuáli služieb gov.uk, dostupné na <https://www.gov.uk/service-manual/agile-delivery/agile-government-services-introduction#case-studies-and-examples>

1.9 IT riešenia hodné súčasnosti

V súčasnosti nie je žiadna služba pre životné situácie zrealizovateľná cez mobilné zariadenia.³⁷ Niektoré formuláre (napríklad na webovom sídle Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR) a informačné stránky (napríklad návody na slovensko.sk) sú responzívne. Akonáhle sa však vyžaduje overenie cez eID, používateľ musí pokračovať na počítači s čítačkou.

Responzivita je neodmysliteľnou súčasťou moderných webových riešení. V roku 2017 boli publikované štúdie, ktoré hovorili, že 59% slovenských používateľov webu k nemu pristupuje z mobilných zariadení.³⁸ Už v roku 2011 sa začalo uvažovať pri vývoji digitálnych produktov metódou tzv. „mobile-first“,³⁹ teda v prvom rade dizajnujeme pre mobilné zariadenia s malými obrazovkami, až potom pre veľké obrazovky.

Jednotný dizajn-manuál elektronických služieb (ID-SK) zohľadňuje používanie rôznych technických prostriedkov (PC, mobil, tablet). Poskytovatelia a vývojári služieb tak môžu z manuálu čerpať webové komponenty a vzory, ktoré spĺňajú základné kritériá použiteľnosti aj na mobilných zariadeniach.

V najbližšom období by sa používatelia mali dočkať mobilného prihlasovania a podpisovania, tzv. Mobile ID. V tom čase musíme jednoznačne očakávať, že sa používatelia budú snažiť prejsť všetkými službami v rámci životnej situácie cez mobilné zariadenia, nielen cez stolový alebo prenosný počítač. Webové sídla a elektronické služby sa musia na túto zmenu pripraviť.

S používateľským zážitkom z prihlasovania a podpisovania súvisí aj otázka bezpečnosti. Slovenská republika využíva riešenia najvyššieho zabezpečenia. Používateľ však nepovažuje za komfortné, ak aj rutinnú operáciu musí autorizovať pripojením čítačky a vložení občianskeho preukazu s čipom. Bežný používateľ je zvyknutý na vyššiu ochranu vo forme dodatočného kódu (napr. SMS kód), s ktorým sa často stretne napríklad vo svete

³⁷ Prehľad hodnotení 25 životných situácií nájdete v dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti“, ktorý bude publikovaný na príslušnom webovom sídle.

³⁸ Google Consumer Barometer Study 2017, str. 5, dostupné na <https://drive.google.com/file/d/1dwPN7L3Hq8OWEmWaXWtCDwfVI-98bKUO/view>

³⁹ Začiatky a definícia „mobile-first“ prístupu, dostupné na <https://www.uxmatters.com/mt/archives/2012/03/mobile-first-what-does-it-mean.php>

bankovníctva. Strategická priorita multikanálový prístup⁴⁰ bližšie rozpracúva rôzne spôsoby autorizácie občana.

Verejné služby prístupné z mobilných zariadení sa stali prioritou pre Spojené arabské emiráty, kde prednedávnom vznikla aplikácia UAEPASS.⁴¹ Tá ponúka prístup k verejným aj súkromným službám, vrátane elektronického podpisovania a je jedným z krokov v rámci stratégie transformácie mesta Dubaj na tzv. „smartcity.“⁴²

V roku 2017 na prístup k webu používalo jedno zariadenie⁴³ iba 20% slovenských používateľov internetu – teda až 80% používalo viac ako jedno zariadenie, napríklad kombináciu smartfónu a osobného počítača. Je bežné, že počas zákaznickej cesty používatelia vystriedajú zariadenia niekoľkokrát, preto by služby mali byť uspokojené na **multikanálovú skúsenosť**.

To sa dá čiastočne docieľiť optimalizáciou online prostredia – napr. responzivitou webových sídiel, odstránením technických bariér (napr. mobilné prihlasovanie a podpisovanie) či priebežným ukladaním informácií, ktoré nám používateľ dáva. Nevyhnutná je však synchronizácia všetkých bodov kontaktu s používateľom, teda digitálnych aj offline. To znamená, že používateľ by mal dostať konzistentné dáta napríklad na webovom sídle, v procese vyplňania formulára, na kontaktnom centre či osobne na úrade.

Ak je používateľ nútený v ktoromkoľvek kroku zákaznickej cesty prejsť do iného kanálu (napr. musí ísť kvôli novému elektronickému občianskemu preukazu na políciu), musí byť o tom informovaný a musíme ho navigovať. Taktiež má byť dodržaný princíp „jedenkrát a dost“, tzn. ak nám už v online prostredí nejakú informáciu dal, nebudeme ju od neho žiadať znovu aj osobne, ak to nie je nutné (napríklad kvôli overeniu).

Významnou oblasťou moderných IT riešení je **proaktívna personalizácia** informácií a služieb zo strany poskytovateľov verejných služieb. Personalizácia elektronických služieb je konceptom, ktorý môže a musí byť aplikovaný širšie ako len pri umožnení používateľovi prispôbiť domovskú stránku svojim potrebám.

Z pohľadu používateľa: ak štát vie, že podnikám v oblasti kultúry, dá mi proaktívne vedieť o výzve, ktorá umožňuje čerpať financie na rozvoj kultúry. Alebo ak vyplňam formulár a som prihlásený cez svoj elektronický občiansky preukaz, štát predvyplní informácie, ktoré

⁴⁰Strategická priorita multikanálový prístup, str. 20 – 40, dostupná na https://www.vicpremier.gov.sk/wp-content/uploads/2018/10/UPPVII_SP_Multikanalovy_prístup_vFin_al.pdf

⁴¹Aplikácia UAEPASS pre verejné služby Spojených arabských emirátov, dostupná na <https://www.unlock-bc.com/news/2019-06-26/uae-digital-identity-uae-pass-to-encompass-new-governmental-services>

⁴² Viac o „smartcity“ dostupné na <https://www.smartcity.gov.sk/definicia-smart-cities/index.html>

⁴³ Google Consumer Barometer 2017, dostupné na <https://www.consumerbarometer.com/en/trending/?countryCode=SK&category=TRN-NOFILTER-ALL>

o mne má (napr. bydlisko, rodné číslo, mená detí). Ak polícia vie, že mi končí technická a emisná kontrola na aute, tak mi štát pošle najprv pripomienku, až potom pristupuje k sankciám. Aktuálny nevyhovujúci stav je taký, že štát udeľuje pokuty bez varovania.

Príklady vyššie implikujú súčasný nedostatok v oblasti prepojenia registrov. Pri výskume v rámci tohto projektu bol tento fakt niekoľkokrát pomenovaný poskytovateľmi ako bariéra v tvorení lepších služieb. Akčné kroky v rámci témy bližšie špecifikuje Detailný akčný plán informatizácie verejných služieb 2017 – 2020.⁴⁴

Moderné verejné služby musia dbať na **prístupnosť**. Napríklad už len fakt, že niektoré životné situácie môže používateľ absolvovať iba na operačnom systéme Windows a prehliadači Internet Explorer môže výrazne zhoršiť skúsenosť používateľov. Inklúzia je obzvlášť dôležitá v kontexte rozširujúcej sa všeobecne platnej záväznosti používania výhradne elektronických služieb, napríklad komunikácia PO a SZČO s Finančnou správou.

Okrem podpory väčšinových zariadení, operačných systémov a prehliadačov je nutné brať ohľad na znevýhodnených používateľov. T.j. zrakové znevýhodnenie – čiastočná alebo úplná slepota a farbosleposť; sluchové znevýhodnenie – nedoslýchavosť alebo hluchota; znevýhodnenie mobility – dočasné alebo trvalé ťažkosti s používaním myši a klávesnice; kognitívne znevýhodnenie – napr. dyslexia, autizmus, ťažkosti s učením; a tiež na starších používateľov.⁴⁵ Zabezpečíme to uplatnením pravidiel AA technickej špecifikácie World Wide Web Consortium (W3C) pre prístupnosť webového obsahu vo verzii 2.1 a uplatnením pravidiel v prílohe č. 1 vo výnose o štandardoch pre IT systémy verejnej správy č. 55/2014 Z. z.⁴⁶

Jednotný dizajn-manuál elektronických služieb (ID-SK) dbá aj na prípadné využitie asistenčných informačných technológií (napr. čítač). Manuál bol tvorený tak, aby služby, ktoré budú poskytované v jeho dizajne boli jednoduché, zrozumiteľné a ľahko dostupné pre všetky vekové kategórie.

Dôležitý aspekt zabezpečenia prístupnosti je testovanie cez asistenčné technológie so znevýhodnenými používateľmi. To odhalí časté problémy, napríklad nedostatočnú orientáciu cez klávesnicu či nedostatočne popísané elementy na obrazovke (napr. nadpisy, tlačidlá, obrázky).⁴⁷

⁴⁴ Detailný akčný plán informatizácie verejných služieb 2017 – 2020, str. 20, dostupný na https://www.vicpremier.gov.sk/wp-content/uploads/2018/10/Detailny_akcny_plan_schvaleny-1.pdf

⁴⁵ Prístupné elektronické služby podľa GOV.UK, dostupné na <https://www.gov.uk/service-manual/helping-people-to-use-your-service/making-your-service-accessible-an-introduction>

⁴⁶ Výnos o štandardoch pre IT systémy verejnej správy č. 55/2014 Z. z., príloha č. 1, dostupný na <https://www.zakonypreludi.sk/zz/2014-55#f4041201>

⁴⁷ Testovanie prístupnosti elektronických služieb podľa GOV.UK, dostupné na <https://www.gov.uk/service-manual/technology/testing-with-assistive-technologies>

Prospešné je otestovať prístupnosť celej zákazníkovej cesty, nielen jednej elektronickej služby v rámci nej. Ak napríklad vytvoríme video s návodom, ktoré neobsahuje text, neurobili sme jeden krok v zákazníkovej ceste prístupný pre používateľov so sluchovým postihnutím.

1.10 Vzdelávanie OVM

Nevyhnutnou systémovou zmenou pre lepšie služby je vzdelávať OVM. Majú nadobudnúť digitálne a technické zručnosti, cez ktoré môžu šíriť transformáciu naprieč ich inštitúciami. Musíme obsiahnuť témy ako základy digitálnej verejnej správy (napríklad aký dopad má elektronizácia na štát, občanov a podnikateľov), agilný vývoj, multidisciplinárny tím a dizajn zameraný na potreby používateľa, ako argumentujeme v kapitolách 1.1, 1.4, 1.5, 1.6.

Napríklad britská GDS Academy,⁴⁸ ktorá vzdelala už 10 000 britských OVM počas 5 rokov,⁴⁹ ponúka jednodňové kurzy aj dlhšie školiace programy pre začiatočníkov aj pokročilých v týchto oblastiach.

Britská organizácia GDS spolupracuje s kanadskou verejnou správou (Government of Canada)⁵⁰ – tá tiež uviedla koncept systematického vzdelávania OVM v oblasti digitálnych zručností.⁵¹ Cieľom kurikula má byť školenie OVM v témach dátovej analýzy, dizajnu, vývoja a automatizácie, inovatívnych technológií (angl. „disruptive technology“), umelej inteligencie a strojového učenia (angl. „machine learning“).

Na Slovensku vzdeláva v týchto oblastiach Slovenská user experience asociácia (SUXA). Školí verejnosť v týchto témach od roku 2015 cez verejné podujatia a kurzy. Spolupracuje na rôznych aktivitách s verejnou správou za účelom skvalitnenia slovenskej digitálnej verejnej správy a urýchlenia digitálnej transformácie Slovenska. Bola zapojená do tejto výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníkovej skúsenosti,“ ďalej sa podieľala na

⁴⁸ GDS Academy, dostupné na <https://gdsacademy.campaign.gov.uk/>

⁴⁹ GDS Academy má 5 rokov a oslavuje školenie 10 000 študentov, dostupné na <https://gds.blog.gov.uk/2019/02/20/gds-academy-turns-5-and-celebrates-training-10000-students/>

⁵⁰ Začiatok spolupráce britských GDS a kanadskej verejnej správy, dostupné na <https://gds.blog.gov.uk/2018/10/22/gds-academy-expanding-our-international-reach-with-the-canadian-government/>

⁵¹ Government of Canada spúšťa Digital Academy, dostupné na <https://www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/news/2018/10/government-of-canada-launches-digital-academy.html>

Návrh opatrení pre zlepšenie životných situácií z pohľadu behaviorálnych inovácií

vzniku a vývoji Jednotného dizajn-manuálu slovenských elektronických služieb (ID-SK),⁵² na dokumente Strategická priorita multikanálový prístup⁵³ a iných.

⁵² Jednotný dizajn-manuál slovenských elektronických služieb, dostupné na <https://idsk-elements.herokuapp.com>

⁵³ Strategická priorita multikanálový prístup, dostupné na https://www.vicpremier.gov.sk/wp-content/uploads/2018/10/UPPVII_SP_Multikanalovy_prístup_vFinal.pdf

2. Analýza vybraných životných situácií

V tejto časti ponúkame hlbšiu analýzu troch vybraných životných situácií a možných rýchlych opatrení na identifikované bariéry. Tri životné situácie sme vybrali na základe početnosti⁵⁴ a dostupnosti dát v čase realizácie tohto projektu, t.j. počas obdobia platenia daní. Zvolené životné situácie sú:

- Daň z príjmu: Podávanie daňových priznaní SZČO/PO,
- Daň z príjmov: Podávanie daňového priznania FO zamestnanec,
- Platenie sociálnych odvodov: Platenie sociálnych odvodov PO/SZČO.

Pre každú zo zvolených životných situácií popisujeme aktuálny stav – identifikovanú problémovú oblasť, početnosť využívania služieb, súčasnú zákaznícku cestu a hlbšie rozpracované riešenia v podobe rýchlych výhier (angl. „quick-win“). Navrhujeme tiež, ako riešenia otestovať.

V prílohe dokumentu uvádzame pre všetky tri zvolené životné situácie zoznam najproblémovjších oblastí z pohľadu používateľa, podrobný zoznam identifikovaných bariér v zákazníckej ceste a zoznam navrhovaných riešení na mnohé z identifikovaných bariér.

2.1 Daň z príjmu: Podávanie daňových priznaní SZČO/PO

Zvolená životná situácia aktuálne obsahuje jednu elektronickú službu – formulár daňového priznania. Životná situácia podávania daňových priznaní však pre používateľa začína v momente, keď začne vyhľadávať informácie o podaní daňového priznania a končí sa zaplatením daní. Je dôležité, aby sme používateľa navigovali v každom kroku tejto životnej situácie. Z tohto hľadiska sme sa stretli s dôležitou bariérou v **poslednom kroku – platba**. Celý zoznam bariér, vrátane najdôležitejších oblastí ponúka v časti Príloha I: Podávanie daňových priznaní SZČO/PO.

2.1.1 Aktuálny stav pri platbe dane

Aktuálny používateľský tok pre používateľa s vyplývajúcou povinnosťou platby vyzerá nasledovne:

⁵⁴ Viac informácií o výbere životných situácií v kapitole 1.1 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.

1. používateľ úspešne odošle formulár,
2. začína s hľadaním informácií, akým spôsobom môže zaplatiť a v akej zákonnej lehote (na webovom sídle finančnej správy alebo v internetovom vyhľadávači),
3. dostáva sa na informačnú stránku o platbe daní a zisťuje svoje platobné údaje (obrázok č. 1),
4. otvára OÚD nástroj⁵⁵ (obrázok č. 2) a generuje pridelené OÚD (osobný účet daňovníka) s možnosťou preposlať si vygenerované OÚD na e-mail,
5. odosiela platbu z účtu.

Po odoslaní formulára nasleduje zvyčajne platba. Elektronická služba to však nereflektuje a nijakým spôsobom používateľa nevedie k poslednému kroku a ukončeniu služby. Používateľ sa s informáciou a návodom k platbe nestretáva ani v úvode pri prehliadaní informačnej stránky. Používateľ teda nemá vopred dostatok informácií.

Podnikatelia a organizácie Občania Daňoví a colní špecialisti Elektronické služby

Infoseservis -> Platenie daní

RÝCHLE ODKAZY

- Infoseservis
- Virtuálna registr. pokladnica
- Príručky a návody
- Platenie daní
- Daňový kalendár
- Zistenie miestnej príslušnosti
- Overenie IČ DPH
- LIEH-oznamovacia povinnosť
- Aplikácia eDane
- Informačné zoznamy
- Intrastat
- Taric/Kvóta

Platenie daní

V tejto časti vám ponúkame všeobecné, ale aj konkrétne informácie týkajúce sa platenia daní, čísel účtov, konkrétne variabilné symboly, platobnú inštrukciu pre platby zo zahraničia atď.

Informácie sú poskytované v nasledovnej štruktúre:

- Všeobecná informácia k plateniu daní
- Zoznam predčísli účtov pre
 - platenie daní spravovaných daňovými úradmi
 - platenie daní a zloženia zábezpeky na daň spravovaných colnými úradmi
- Inštrukcia pre platby uhrádzané zo zahraničia
- Zaplatenie správneho poplatku, ktorý vyberajú FR SR, daňové úrady a colné úrady
- Mobilná aplikácia eKolok (MASP) a webová aplikácia - Virtuálny kiosk (VK) pre všetky krajiny EÚ
- Odvod pokút uložených v súdnom konaní vykonávaný súdmi
- Odvod výnosov z poskytnutých prostriedkov SR obciam vykonávaný obcami
- Zoznamy variabilných symbolov na platenie daní a preddavkov na daň
- Úhrada dane a preddavkov na daň bezhotovostným prevodom

Všeobecná informácia k plateniu daní

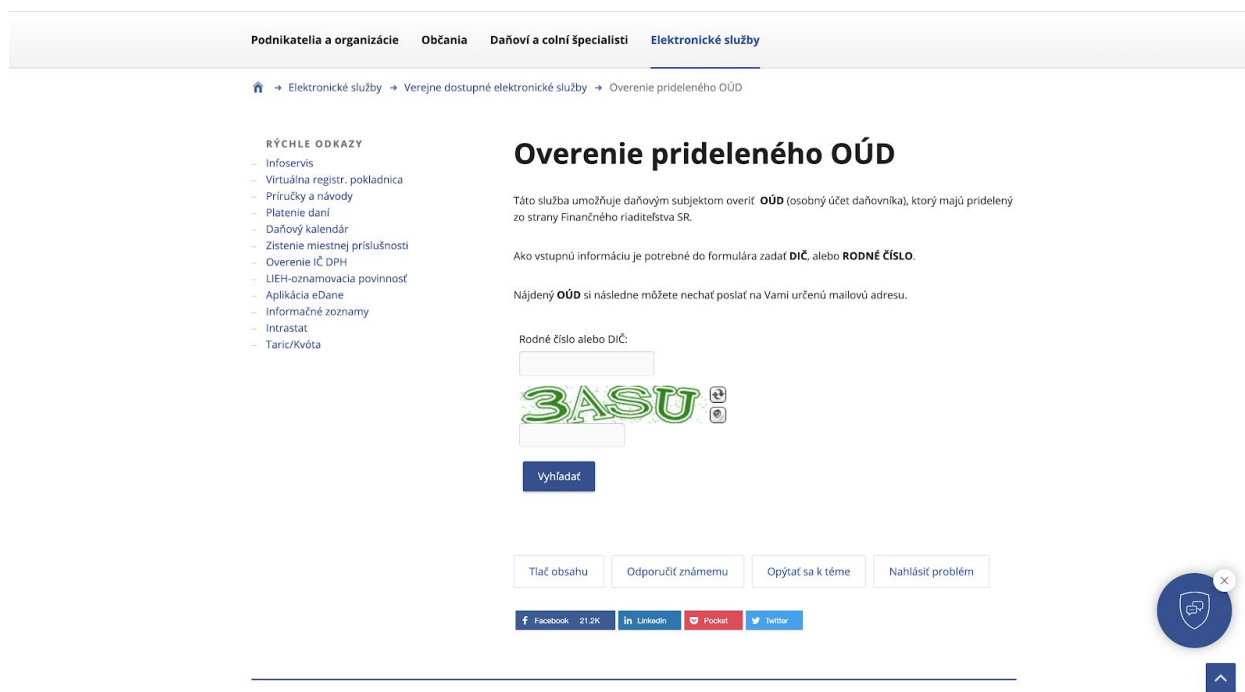
S účinnosťou od 1.1.2012 je daňový subjekt povinný platbu dane poukazovanú daňovému úradu označiť v zmysle Vyhlášky MF SR č. 378/2011 Z. z. o spôsobe označovania platby dane [nové okno] a poslať na nové číslo účtu.

Každému daňovému subjektu je pridelené jeho **vlastné číslo účtu - tzv. základné číslo účtu**.

Obrázok č. 1: Informačná stránka o platbe daní⁵⁶

⁵⁵ Nástroj overenia prideleného OÚD, dostupný na <https://www.financnasprava.sk/sk/elektronicke-sluzby/verejne-sluzby/overenie-prideleneho-oud>

⁵⁶ Informačná stránka o platbe daní, dostupná na <https://www.financnasprava.sk/sk/infoseservis/platenie-dani>



Obrázok č. 2: OÚD nástroj⁵⁷

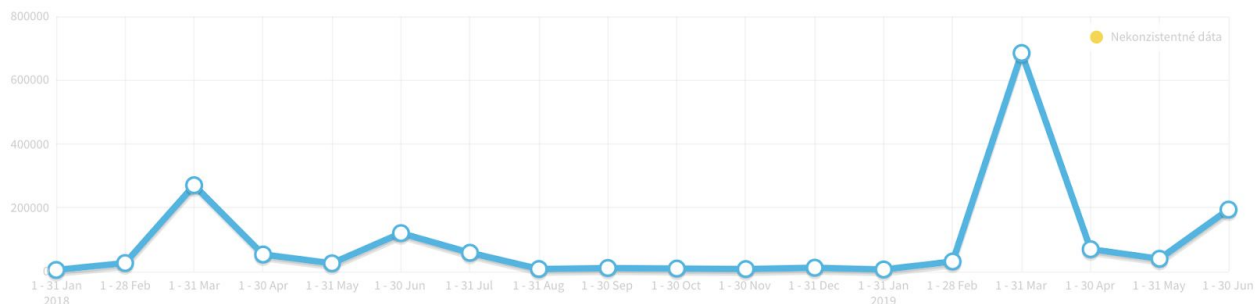
Pre doplnenie predstavy o elektronickej službe uvádzame v grafe č. 1 počet volaní elektronickej služby.⁵⁸ Pracujeme s predpokladom, že ide o dáta pre všetky typy osôb, pretože nie je explicitne uvedené, o aký typ používateľov ide. Dáta boli vyhodnocované v mesačných intervaloch.

V grafe je evidentná „sezónnosť“ životnej situácie. Služby zahrnuté v životnej situácii sú najexponovanejšie v období marcového platenia daní. V marci 2019 dosiahli počet 685 001 volaní. Najmenej využívané sú v období medzi mesiacom august a január, pričom v roku 2019 v tomto období dosiahli priemerný počet volaní 8 829 volaní.

Absolútny počet volaní elektronickej služby za rok 2018 dosiahol 605 788 volaní. V roku 2019 počet volaní rapídne vzrástol, čo je evidentné z dát zozbieraných v intervale od januára 2019 do júna 2019. Početnosť elektronickej služby dosiahla v tomto intervale nové maximum – 1 026 186 volaní. Tento posun je pravdepodobne zapríčinený povinnosťou SZČO od 1.7.2018 komunikovať s Finančnou správou elektronicke.

⁵⁷ Nástroj overenia prideleného OÚD, dostupný na <https://www.financnasprava.sk/sk/elektronicke-sluzby/verejne-sluzby/overenie-prideleneho-oud>

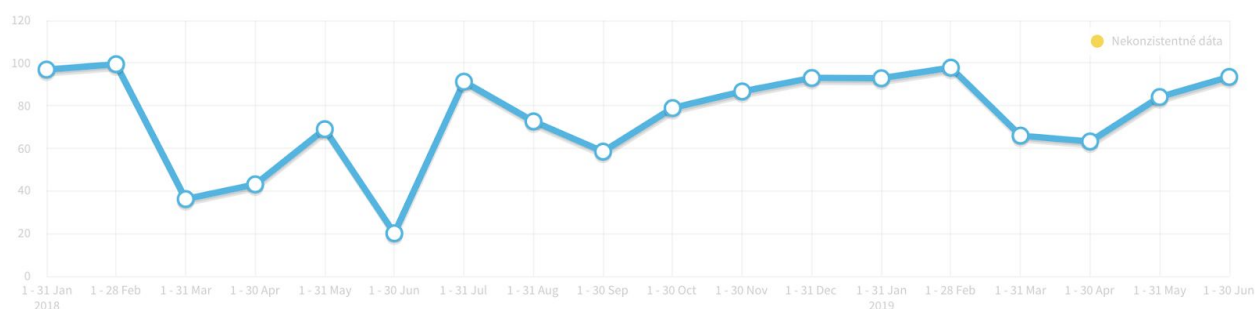
⁵⁸ Centrálny metainformačný systém verejnej správy, dostupný na <https://metais.vicpremier.gov.sk>



Graf č. 1: počet volaní služby (január – jún 2019)

Nasledujúci graf č. 2 znázorňuje percento elektronických transakcií⁵⁹ služieb uskutočnených online z celkového počtu všetkých transakcií danej služby. Cieľovú skupinu respondentov tvoria fyzické aj právnické osoby.

Z grafu vyplýva, že početnosť využívania elektronickej služby v exponovanom období podávania daňových priznaní výrazne vzrástla. Zatiaľ čo v období od 1. mája do 30. júna 2018 bol pomer elektronických transakcií v priemere 42%, v tom istom období v roku 2019 pomer vzrástol v priemere na 76,75% z celkového počtu transakcií.



Graf č. 2: pomer elektronických transakcií (január – jún 2019)

Zo vzdelávacej aktivity, ktorej sa zúčastnili OVM z Finančnej správy SR, máme k dispozícii dáta z využívania služby samostatne zárobkovo činnými osobami a právnickými osobami v roku 2019, vyhodnotenú 6. júna 2019.⁶⁰ Dáta ukazujú, že 90,93% PO využili elektronickú službu podávania daňového priznania. Zvyšných 9,07% právnických osôb sú pravdepodobne občianske združenia a neziskové organizácie, pre ktoré je elektronická komunikácia stále dobrovoľná. Samostatne zárobkovo činné osoby sa radia medzi fyzické osoby a vypĺňajú formulár Daňové priznanie k dani z príjmov fyzickej osoby (typ B). Pomer

⁵⁹ Centrálny metainformačný systém verejnej správy, dostupný na <https://metais.vicepremier.gov.sk>

⁶⁰ Certifikovaná Behavioral Insights Team Policy School, ktorá sa konala 10-11 júna 2019 v Bratislave.

elektronicky odoslaných formulárov typu B v roku 2019 dosiahol 76,36%. SZČO majú od 1.7.2018 povinnosť komunikovať s Finančnou správou elektronicky, formulár typu B však vypĺňajú aj fyzické osoby, ktoré nemajú založenú živnosť, čiže ani povinnosť komunikovať elektronicky.

2.1.2 Návrh riešení pre lepšiu skúsenosť pri platení dane

Predovšetkým je nevyhnutné prepojiť posledný krok so zvyšnými krokmi zákazníckej cesty a v tomto procese používateľa prirodzene navigovať. Uvádzame dva návrhy, ktoré sa líšia v náročnosti implementácie a v úrovni plnenia kritérií benchmarku. Delíme ich na ideálne modelové riešenie (náročnejšie, sofistikované, používateľsky prívetivé a spĺňajúce všetky hodnotiace kritériá) a quick-win riešenie (menej náročné, ale zároveň menej sofistikované riešenie, ktoré nespĺňa všetky hodnotiace kritériá). Úplný zoznam možných opatrení a riešení nájdete v časti Príloha: Podávanie daňových priznaní SZČO/PO.

2.1.2.1 Modelové riešenie

Jednotný dizajn-manuál elektronických služieb definuje vzor (angl. „UX pattern“) platobnej stránky.⁶¹ Predstavuje modelové riešenie na splnenie kritérií benchmarku elektronických služieb.

V tomto riešení služba po úspešnom odoslaní formulára detekuje, či má používateľ povinnosť platby. Ak nie, služba sa ukončí potvrdením o odoslaní. Pokiaľ používateľovi vyplynie povinnosť platby, služba ho po odoslaní naviguje na platobnú stránku. ID-SK ďalej definuje, aké informácie by mala platobná stránka obsahovať (obrázok č. 3 Ukážka modelového riešenia platobnej stránky):

- informácie o službe, za ktorú má používateľ zaplatiť,
- informáciu o poplatku, ktorý má používateľ uhradiť,
- možnosť zvoliť si spôsob platby,
- tlačidlá Zaplatiť a Zaplatiť neskôr,
- možnosť platbu zrušiť.

Podľa kritérií benchmarku má stránka ideálne poskytnúť viac možností platby. Používateľ by mal tiež dostať na výber, či chce zaplatiť hneď alebo neskôr – v tomto prípade mu platobné údaje budú zaslané do elektronickej schránky.

⁶¹ Vzor platobnej stránky podľa ID-SK, dostupný na <https://idsk-elements.herokuapp.com/vzory/platobna-stranka>

Dôležité sú opatrenia v prípade zlyhania platby. Používateľovi sa vtedy musí zobrazit' informácia o chybe s odkazom na návrat k službe, aby mal používateľ možnosť platbu opätovne vyskúšať. Po návrate je potrebné ponúknuť používateľovi užitočné informácie:

- potvrdenie o tom, že platba zlyhala,
- informácie o možnosti opakovania platby,
- návod, ako postupovať ďalej.

Rovnako ako v prípade odoslania daňového formulára, ani tu sa cesta používateľa nekončí po kliknutí na tlačidlo „Zaplatiť“. Štát po obdržaní platby proaktívne komunikuje občanovi, že platbu obdržal v poriadku. Teda v správnej výške a so správnymi platobnými údajmi.

V ideálnom prípade OVM zároveň informuje používateľa, že ďalší rok ho bude proaktívne informovať o blížiacom sa období platenia daní, prípadne poskytne tipy, ako by to budúci rok mohlo prebehnúť hladšie. Týmto krokom sa zákaznícka cesta končí.

Úhrada dane za psa

Informácie o platbe

Služba: **Daň za psa**

Príjemca: **Mestská časť Ružinov, Bratislava**

Poplatok: **25 €**

Spôsob platby:

- Platobná karta
- Z účtu - SK18 1100 0000 0026 2522 4767
- Kolok
- Poštová poukážka alebo kiosk

Zaplatiť Zaplatiť neskôr

[Chcem zrušiť platbu](#)

Obrázok č. 3: Ukážka modelového riešenia platobnej stránky

Kritériá implementácie modelového riešenia

Predpoklad riešenia je, že systém dokáže personalizovať informácie podávané používateľovi. Musí poznať OÚD prihlásenej osoby a podať jej už personalizované údaje k

platbe. Je nevyhnutné zriadiť platobnú bránu, aby mal používateľ možnosť zaplatiť ihneď, bez prerušenia online toku.

Platobná stránka by mala byť responzívna, rovnako ako celá elektronická služba – používateľ by mal mať možnosť komfortne dokončiť proces a zaplatiť aj na mobilnom zariadení.

Aby návrh skutočne odpovedal potrebám používateľa v kontexte danej životnej situácie, mal by prejsť používateľským testovaním. Viac o testovaní píšeme v kapitole Ako modelové riešenie otestovať.

Ako modelové riešenie otestovať

Výhodou tohto riešenia je, že vychádza z otestovaných, používateľsky prívetivých dizajnových vzorov. Napriek tomu je dôležité testovať a merať riešenie v rámci danej zákazníckej cesty, a to ideálne dvoma spôsobmi – kvalitatívne a aj kvantitatívne, ako uvádzame v kapitole 1.6 Meranie zákazníckych potrieb a testovanie.

Kvalitatívne testovanie modelového riešenia uvedeného vyššie je možné realizovať prostredníctvom používateľského testovania, ideálne šiestich respondentov, v UX laboratóriu za prítomnosti odborného výskumného pracovníka, ktorý testovanie moderuje a zadáva úlohy. Takýmto spôsobom vieme odhaliť mnohé nedostatky použiteľnosti.

Postup kvalitatívneho testovania použiteľnosti pre dané modelové riešenie je nasledovný:

1. Definovanie hypotézy: pred začiatkom testovania je potrebné definovať hypotézu, ktorú chceme testovaním overiť (napríklad: Implementácia platobnej brány motivuje väčšinu používateľov zaplatiť daň ihneď).
2. Vytvorenie prehľadu požiadaviek na respondentov (angl. „screener“): aby sme zabezpečili získanie relevantnej vzorky, je nutné vytvoriť zoznam otázok pre potenciálnych testerov (napríklad: Podávate si daňové priznanie sám/sama?).
3. Nábor respondentov: nasleduje výber reprezentatívnej vzorky ľudí na základe cieľovej skupiny služby, ktorí zároveň prešli našimi požiadavkami (výber ľudí rôznych vekových kategórií, zamestnaní, ľudí z minoritných skupín atď.).
4. Príprava sprievodcu testovaním, takzvaného scenára: pre zaistenie konzistentnosti a pokrytie všetkých požadovaných úloh je vytvorený scenár, ktorý pozostáva z úvodu, prípravy používateľa na úlohu, vypracovania úlohy používateľom a zhrnutím celého testovania. Dobrý scenár pokrýva otázky, témy a úlohy, ktoré slúžia na overenie hypotézy. (Príklad úlohy testovania: Zaplatte daň za psa bankovým prevodom).

5. Organizácia testovaní: je potrebné dohodnúť sa na termínoch testovania s respondentmi, mať k dispozícii testovacie laboratórium a moderátora.
6. Realizácia testovaní: moderátor vykonáva testovania s respondentmi podľa vopred pripraveného scenára.
7. Analýza dát: preklad surových dát (postrehy, správanie a vyjadrovanie respondenta) do kľúčových zistení. Analýza prebieha za účasti vlastníkov služieb a taktiež ľudí, ktorí budú ďalej pracovať s týmito kľúčovými zisteniami. (Príklad prekladu dát: Traja respondenti neveli zrušiť platbu – zrušenie platby nie je dostatočne výrazné a nie všetci používatelia si ho všimli).
8. Aplikácia výsledkov testovaní: testovania boli vykonané za účelom zistenia a napravenia identifikovaných bariér a chýb. Posledným krokom testovania je implementácia týchto zistení do nových verzií služieb (napríklad vytvorenie ďalšieho sekundárneho tlačidla s textom Zrušenie platby).

Z kvantitatívneho hľadiska testovania modelového riešenia je dôležité nastaviť nástroje kvantitatívnej dátovej analytiky (napríklad Google Analytics). Môžeme merať, koľko ľudí sa dostane na túto obrazovku, čo na nej robia a kam z nej idú (napríklad Späť, Zaplatiť, Zaplatiť neskôr), respektíve koľko ľudí hneď alebo eventuálne po akom čase klikne na tlačidlo Zaplatiť. Vieme tak zistiť, či používatelia na obrazovke váhajú alebo vykazujú chybovosť.

Všeobecný postup kvantitatívneho výskumu použitím Google Analytics, je nasledovný:

1. Registrácia v službe Google Analytics: vytvorenie účtu a poskytnutie základných informácií o sledovanom webovom sídle.
2. Pridanie kódu sledovania: po úspešnej registrácii Google Analytics poskytne kód, ktorý sa vloží do existujúceho kódu webového sídla.
3. Nastavenie sledovaných metrík: nastavenie sledovaných akcií na webovej stránke (napríklad sledovanie počtu kliknutí na tlačidlo Zaplatiť a Zaplatiť neskôr).
4. Posúdenie výsledkov: skúmanie sumáru sledovaných metrík poskytne číselné a štatistické zistenia (napríklad 63% používateľov opustilo platobnú stránku).
5. Aplikácia zistení: zistenia z Google Analytics nie sú samostatne priamo aplikovateľné (napríklad nevieme, prečo 63% používateľov opustilo platobnú stránku), a preto je potrebné tieto výsledky kombinovať s kľúčovými zisteniami kvalitatívneho výskumu a prezentovať dizajnérom či programátorom služieb za účelom ideácie riešení a vytvorenia nových verzií týchto služieb.

Z interakčného hľadiska je riešenie možné rýchlo a kvantitatívne otestovať cez klikací test (angl. „clicktesting“). Testovanie je v princípe klikanie na statické obrázky. Respondentov žiadame o zapojenie do rýchleho testu, v ktorom kliknú na zopár miest obrazovky v rámci zadanej úlohy – ide o pár krokov predtým, ako sa dostanú na túto stránku a interakciu na nej. Je tak možné otestovať základné interakcie na obrazovkách aj v rámci zákaznickej cesty, napríklad či používateľ chápe, že má najprv zvoliť spôsob platby, prípadne ako by sa vrátil v procese späť.

Pri kvantitatívnom testovaní klikacím testom, použitím nástroja OptimalWorkshop – Chalkmark⁶², postupujeme nasledovne:

1. Príprava statických obrázkov: snímky obrazovky momentálnych služieb a obrázky dizajnu nových verzií služieb,
2. Registrácia na webovom sídle OptimalWorkshop,
3. Nahrávanie obrázkov do nástroja OptimalWorkshop: nahrávame všetky obrázky, ktoré chceme otestovať,
4. Opis úlohy: jasné a stručné popísanie zadania/sekcie stránky, pri ktorej chceme otestovať, či a ako rýchlo je nájdená respondentom (napríklad „Zrušte platbu“).
5. Nábory respondentov: po obdržaní odkazu na príslušný vytvorený test nasleduje zasielanie alebo poskytnutie odkazu respondentom osloveným prostredníctvom sociálnych médií, e-mailom alebo zverejnením odkazu na webových sídlach služieb. Taktiež je možné využiť služby regrutačných agentúr.
6. Posúdenie výsledkov: skúmanie sumáru a grafík zhotovených nástrojom OptimalWorkshop.
7. Aplikácia zistení: ako sme už spomínali, zistenia kvantitatívnych výskumov nie sú samostatne priamo aplikovateľné (napríklad nevieme, prečo 76% ľudí pri úlohe zrušiť platbu kliklo na tlačidlo Zaplatiť neskôr), a preto je potrebné tieto výsledky kombinovať s kľúčovými zisteniami kvalitatívneho výskumu a prezentovať dizajnérom/programátorom služieb za účelom ideácie riešení a vytvorenia nových verzií týchto služieb.

2.1.2.2 Návrh rýchleho riešenia (quick-win)

Pri návrhu riešenia, tzv. quick-winu, sme brali do úvahy aktuálny stav služby z technologicko-procesného hľadiska a náročnosť implementácie zmien. Cieľom riešenia nie

⁶² Nástroj na tzv. „clicktesting“, dostupný na <https://www.optimalworkshop.com/chalkmark>

je splniť všetky kritériá benchmarku, ale pomocou rýchlych úprav odstrániť najväčšiu používateľskú bariéru.

Používateľský tok navrhovaného riešenia vyzerá nasledovne:

1. Používateľ úspešne odošle formulár (kliká na Odoslať na obrazovke formulára),
2. Na stránke potvrdzujúcej úspešné dokončenie môže používateľ kliknúť na tlačidlo Pokračovať k platbe,
3. Dostáva sa na platobnú stránku (Platobný proces – 1. krok), zadáva výšku poplatku dane z príjmu a identifikačný údaj potrebný na generovanie OÚD (alternatívne aj e-mail pre zaslanie platobných údajov),
4. Kliká na generovať platobné údaje (Platobný proces – 1. krok),
5. Dostáva sa na stránku s vygenerovanými platobnými údajmi (Platobný proces – 2. krok),
6. Odsiela platbu z účtu alebo si preposiela údaje na e-mail v prípade, že chce zaplatiť neskôr (Platobný proces – 2. krok).

Platobná stránka (obrázok č. 4 – Platobný proces – 1. krok) sa delí na časť Informácie o platbe a Platobné údaje. V prvej časti prehľadne informuje o službe, za ktorú ide používateľ zaplatiť a o príjemcovi poplatku. Systém detekuje typ služby, za ktorý sa používateľ chystá zaplatiť. Túto informáciu ďalej použije na generovanie predčísliu účtu a následne IBAN.

Úhrada dane z príjmov

Informácie o platbe

Služba:	Daňové priznanie k dani z príjmov fyzickej osoby (typ B)
Príjemca:	Štátna pokladnica

Platobné údaje

Vyplňte polia a vygenerujú sa vaše platobné údaje. Ak sa výška vašej dane rovná nule, stlačte tlačidlo Ukončiť. [Viac o platbe](#)

Daň na úhradu
Riadok č. 125 formulára

Rodné číslo alebo DIČ
Rodné číslo uveďte ako rad 10 číslíc bez lomky

Obrázok č.4: Platobný proces – 1. krok

V časti platobné údaje sa nachádza stručná informácia na čo formulár slúži s možnosťou prečítať si viac na externom odkaze, ktorý vedie na informačnú stránku platby.⁶³ Do stránky elektronickej služby je integrovaná služba Overenie prideleného OÚD,⁶⁴ potrebná na vygenerovanie čísla účtu. Služba už neobsahuje overenie pomocou Captcha, pretože k platobnej stránke sa dostane iba prihlásený overený používateľ po odoslaní formulára. Používateľ zadáva aj výšku dane, aby dostal kompletne platobné údaje, ktoré si môže v ďalšom kroku preposlať na e-mail.

Stránka obsahuje primárne tlačidlo, ktoré navádza používateľa prirodzene prejsť v zákazníckej ceste ďalej k platobným údajom. Používateľ má zároveň možnosť proces kedykoľvek ukončiť stlačením sekundárneho tlačidla Ukončiť.

Toto riešenie je implementačne menej náročné, avšak používateľsky aj menej komfortné. Od používateľa si totiž pýtame údaje, ktoré nám pred malou chvíľou už poskytol. Taktiež sme nútení riešiť dve zákaznícke cesty na jednej obrazovke – zákaznícku cestu používateľa, ktorý musí zaplatiť, a druhú pre používateľa, ktorý platiť nemusí. V lepšom prípade by sa na túto obrazovku používateľ, ktorý nemusí platiť, nedostal.

⁶³ Informačná stránka o platbe daní, dostupná na <https://www.financnasprava.sk/sk/infoservis/platenie-dani>

⁶⁴ Nástroj overenia prideleného OÚD, dostupný na <https://www.financnasprava.sk/sk/elektronicke-sluzby/verejne-sluzby/overenie-prideleneho-oud>

Kritériá implementácie: Platobný proces – 1. krok⁶⁵

1. Integrácia OÚD generátora do elektronickej služby
2. Odstránenie Captcha (nie je potrebné, k platobnej stránke sa dostane iba prihlásený používateľ)
3. Systém musí vedieť detekovať, z akého typu elektronickeho formulára (elektronickej služby) používateľ prichádza na platobnú stránku.⁶⁶

Návrhy boli vytvorené z webových komponentov dizajn systému ID-SK. Pri implementácii však pre časovú efektívnosť môžu byť použité aj komponenty webového sídla finančnej správy. Návrhy tiež neobsahujú hlavičku ani päť. V ukázkovom prípade by mali obsahovať hlavičku a päť podľa vzoru ID-SK, v tomto prípade však počítame, že bude implementovaná hlavička a päť webového sídla finančnej správy.

Platobná stránka (obrázok č.5 – Platobný proces – 2. krok) sa delí na časť Informácie o platbe, Platobné údaje a formulár na odoslanie údajov na e-mail. Prvá časť zostáva rovnaká, v druhej časti sa nachádzajú vygenerované úplné platobné údaje, s ktorými môže používateľ okamžite zaplatiť pomocou bankového prevodu.

⁶⁵ Pozn.: Ide o odhad UX dizajnérov a front-end vývojárov, ktorí nie sú súčasťou tímu poskytovateľa. Presnosť kritérií je možné zistiť až pri úzkej spolupráci s poskytovateľom služby.

⁶⁶ Pozn.: kritérium má alternatívne riešenie, viď. Alternatívy rýchleho riešenia.

Úhrada dane z príjmov

Informácie o platbe

Služba:	Daňové priznanie k dani z príjmov fyzickej osoby (typ B)
Príjemca:	Štátna pokladnica

Platobné údaje

Výška poplatku:	66 €
IBAN:	SK29 8180 5001 2381 2345 6789
Variabilný symbol:	1234567890
Zaplatiť do:	DD. MM. RRRR

Poslať údaje na email

Poslať

Prejsť na domovskú stránku

Obrázok č.5: Platobný proces – 2. krok

Platobné údaje obsahujú výšku poplatku, číslo účtu v tvare IBAN, variabilný symbol a dátum, dokedy je potrebné poplatok zaplatiť. Pre uvádzanie čísla účtu v tvare IBAN je potrebné, aby bol v službe integrovaný IBAN-generátor/validátor. Variabilné symboly sa aktuálne nachádzajú na webovom sídle finančnej správy vo formáte .pdf a sú dopĺňané po každom kvartáli. Navrhované riešenie počíta s tým, že variabilné symboly budú zadávané priamo do systému, ktorý ich potom bude vedieť spárovať s typom služby alebo s osobným účtom daňovníka.

Stránka poskytuje možnosť odoslať vygenerované údaje na e-mail. Túto službu už ponúka na webovom sídle finančnej správy služba overenia prideleného OÚD.

Stránka obsahuje primárne tlačidlo, ktoré presmeruje používateľa na domovskú stránku webového sídla. Zákaznícka cesta v tomto momente ešte nie je ukončená – ukončí sa až po odoslaní platby. Aktuálne nastavenie služby neposkytuje používateľovi spätnú väzbu po odoslaní platby – či platba prišla a či je v správnej výške a v správnom formáte. Dobudúcna odporúčame zamerať sa aj na túto používateľskú bariéru.

Kritériá implementácie: Platobný proces – 2. krok⁶⁷

1. Systém musí byť schopný sám vygenerovať číslo účtu zo zadaných údajov (rodné číslo/DIČ a druh dane)
2. Integrácia IBAN generátora/validátora v elektronickej službe⁶⁸
3. Vytvorenie databázy variabilných symbolov, ktoré budú pravidelne aktualizované a s ktorými bude vedieť systém pracovať⁶⁹
4. Implementácia funkcionality na odosielanie e-mailov s úplnými platobnými údajmi

Ako rýchle riešenie otestovať

Rovnako ako pri modelovom riešení, odporúčame kvalitatívne testovanie použiteľnosti minimálne na vzorke šiestich respondentov. Odhalí interakčné nedostatky (interakcia používateľa s elementami na obrazovke) a možné názory a postoje, ktoré pomôžu pochopiť širší kontext tohto kroku v rámci zákaznickej cesty, respektíve životnej situácie. Napríklad, ako je vôbec vnímaná platba daní z pohľadu používateľa, nad čím všetkým okrem „preklikania“ sa cez elektronickú službu popri tom používateľ myslí a ako mu v tom vieme pomôcť.

Vhodné je zároveň sledovať kvantitatívne dáta cez nástroje kvantitatívnej dátovej analýzy (napr. Google Analytics, HotJar, Piwik), ako odporúčame aj pri modelovom riešení.

Postupy testovaní, s konkrétnymi príkladmi sú vysvetlené v kapitole 2.1.2.1 Modelové riešenie – Ako modelové riešenie otestovať a všeobecné informácie týkajúce sa výhod a nevýhod rôznych metód testovania nájdete v kapitole 1.6 Meranie zákazníckych potrieb a testovanie.

Alternatívy rýchleho riešenia

Pokiaľ by kritérium implementácie č. 3 z časti „Kritériá implementácie: Platobný proces – 1. krok“ nebolo možné jednoducho implementovať, navrhli sme alternatívne riešenie (obrázok č.6: Platobný proces – 1. krok: Alternatíva). Používateľ vyberie z rozbaľovacieho zoznamu druh dane a systém následne vygeneruje číslo účtu.

⁶⁷ Pozn.: Ide o odhad UX dizajnérov a front-end vývojárov, ktorí nie sú súčasťou tímu poskytovateľa. Presnosť kritérií je možné zistiť až pri úzkej spolupráci s poskytovateľom služby.

⁶⁸ Pozn.: kritérium má alternatívne riešenie, viď. Alternatívy rýchleho riešenia.

⁶⁹ Pozn.: kritérium má alternatívne riešenie, viď. Alternatívy rýchleho riešenia.

Úhrada dane z príjmov

Platobné údaje

Vyplňte polia a vygenerujú sa vaše platobné údaje. Pokiaľ sa vaša výška dane rovná nule, stlačte tlačidlo Ukončiť. [Viac o platbe](#)

Druh dane

Vyberte

Daň na úhradu
Riadok č. 125 formulára

Rodné číslo alebo DIČ
Rodné číslo uveďte ako rad 10 číslic bez lomky

Generovať platobné údaje Ukončiť

Obrázok č.6: Platobný proces – 1. krok: Alternatíva

Ku kritériám 2. a 3. z časti „Kritéria implementácie: Platobný proces – 2. krok“ sme navrhli alternatívny návrh (obrázok č.7: Platobný proces – 1. krok: Alternatíva), ktorý je jednoduchší z pohľadu implementácie, no menej používateľsky prívetivý.

V tomto riešení je IBAN generátor prístupný ako externý odkaz na službu. Používateľ dostáva číslo účtu v pôvodnom tvare a IBAN si generuje v ďalšej záložke prehliadača. Pokiaľ si nechá údaje poslať na e-mail, v správe je tiež uvedený externý odkaz.

Zoznam aktuálnych variabilných symbolov v tomto návrhu je ponechaný v .pdf formáte. Aj tu je však požiadavka na aktualizáciu .pdf podľa zdaňovacieho obdobia a personalizácia na základe vybranej elektronickej služby. Rovnako ako pri IBAN, odkaz na .pdf je uvedený aj v e-maile s platobnými údajmi.

Úhrada dane z príjmov

Informácie o platbe

Služba:	Daňové priznanie k dani z príjmov fyzickej osoby (typ B)
Príjemca:	Štátna pokladnica

Platobné údaje

Výška poplatku:	66 €
Číslo účtu:	500123 - 8123456789 / 8180 IBAN generátor
Variabilný symbol:	Zoznam_VS_3Q.pdf
Zaplatiť do:	DD. MM. RRRR

Poslať údaje na email

Obrázok č.7: Platobný proces – 2. krok: Alternatíva

2.2 Daň z príjmov: Podávanie daňového priznania FO zamestnanec

Táto životná situácia aktuálne obsahuje jednu elektronickú službu – rovnako, ako to je u podávania daňových priznaní SZČO. Napriek tomu, že zákaznícka cesta fyzickej osoby a SZČO sú si navzájom podobné, z analýzy životnej situácie sme odhalili odchýlky v závažnosti zistených bariér.

Zákaznícka cesta fyzickej osoby sa rovnako začína v momente, keď začne hľadať informácie o daňových povinnostiach vyplývajúcich z jeho príjmov. V tomto kroku sa rozhoduje, akým spôsobom si bude plniť povinnosti – sám za seba alebo formou plnomocenstva. Používateľ naráža na bariéru neprehľadných, decentralizovaných a nedostatočne personalizovaných informácií. Aj z potenciálne jednoduchšej používateľskej cesty sa tak vytvára komplikovaná spleť krokov v procese hľadania informácií pre konkrétny scenár.

Ak bude návod k priznaniu daní nezrozumiteľný, občania (aj podnikatelia) sa stretnú s bariérou už v úvodných krokoch pri plnení si základných povinností voči štátu. Ak zvažíme, že chceme motivovať ľudí, aby dane priznali včas a pravdivo, musíme túto bariéru odstrániť.

Vybrali sme preto bariéru v **úvodnom kroku – získavanie informácií o službe**. Celý zoznam bariér, vrátane najdôležitejších oblastí, ponúka v časti Príloha I: Daň z príjmov: Podávanie daňového priznania FO zamestnanec.

2.2.1 Aktuálny stav

Pre lepšiu ilustráciu riešenia sme vybrali scenár riešenia daní z príjmov z prenájmu nehnuteľnosti fyzickou osobou. Aktuálny používateľský tok používateľa vyzerá nasledovne:

1. Občan (fyzická osoba) hľadá informácie o povinnostiach pri prenájme nehnuteľnosti,
2. Do vyhľadávača zadáva heslo – napríklad “prenájom nehnuteľnosti povinnosti” a nachádza informačnú stránku na webovom sídle Finančnej správy,
3. Na informačnej stránke nachádza informácie o svojich daňových povinnostiach,
4. Chce prejsť na elektronickú službu, hľadá informácie na webovom sídle a v internetovom vyhľadávači,
5. Registruje sa na webové sídlo jedným z dostupných spôsobov registrácie,
6. Autorizuje sa,
7. Hľadá na webovom sídle elektronické formuláre a medzi nimi formulár, ktorý je určený pre neho,

8. Otvára formulár, vyplní ho, pritom hľadá informácie o vyplňaní, ktoré neboli uvedené na informačnej stránke scenára,
9. Hľadá informácie, čo má robiť po vyplnení, potom podpisuje a odosiela formulár,
10. Hľadá informácie, akým spôsobom má zaplatiť daň z príjmu,
11. Dostáva sa na informačnú stránku o platbe daní, zisťuje svoje platobné údaje a odosiela platbu z účtu.

Z uvedeného príkladu zákazníckej cesty je viditeľné, že používateľovi v niekoľkých krokoch chýbal návod, ktorý by odstránil hneď niekoľko problémov. Chýbali mu informácie o registrácii a autorizácii na webovom sídle Finančnej správy o tom, ako nájsť elektronický formulár, ako postupovať pri vyplňaní formulára, ako ho odoslať a zaplatiť. Navrhujeme vytvoriť, respektíve upraviť súčasnú informačnú stránku (obrázok č. 8: Súčasná informačná stránka o dani z príjmov: Prenájmu nehnuteľnosti).



Obrázok č. 8: Súčasná informačná stránka o dani z príjmov: Prenájmu nehnuteľnosti⁷⁰

Zo vzdelávacej aktivity, ktorej sa zúčastnili OVM z Finančnej správy SR, máme k dispozícii nasledujúce dáta z využívania služby fyzickými osobami v roku 2019, vyhodnotené 6. júna 2019.⁷¹ Iba 1,56% formulárov k dani z príjmov fyzických osôb zo závislej činnosti (Daňové priznanie k dani z príjmov fyzickej osoby (typ A)) bolo vyplnených a zaslaných elektronicky. Počet elektronicky zaslaných formulárov k dani z príjmov fyzických osôb typu B

⁷⁰ Informačná stránka o životnej situácii „Prenájom nehnuteľnosti“, dostupná na <https://www.financnasprava.sk/sk/obcania/zivotn/prenajom-nehnutelnosti-situaci>

⁷¹ Certifikovaná Behavioral Insights Team Policy School, ktorá sa konala 10-11 júna 2019 v Bratislave.

je však 76,36% z celkového počtu prijatých formulárov. Fyzické osoby aktuálne nemajú povinnosť komunikovať so štátom elektronicky – na rozdiel od SZČO, ktoré túto povinnosť už majú. Formuláre k dani z príjmov typu B sú určené pre obe skupiny, preto zvyšných 23,64% formulárov (zaslaných poštou alebo podaných osobne na pobočke) môžeme priradiť k fyzickým osobám s príjmom z inej ako závislej činnosti.

2.2.2 Návrh riešení

Zamerali sme sa na prekonanie bariér v zákazníckej ceste pomocou správne hierarchicky usporiadaných informácií, pomocou strategického využívania externých odkazov a personalizovaných návodov s ilustračnými obrázkami (nesústredili sme sa na konkrétne formulácie všetkých textov v návode).⁷² V modelovom riešení uvádzame všetky opatrenia potrebné na splnenie všetkých hodnotiacich kritérií. Rýchle riešenie sa zameriava iba na tú časť informačnej architektúry, ktorú možno v krátkom časovom horizonte upraviť. Úplný zoznam možných opatrení a riešení nájdete v časti Príloha I: Daň z príjmov: Podávanie daňového priznania FO zamestnanec.

2.2.2.1 Modelové riešenie

Písanie zrozumiteľných a stručných návodov je obzvlášť náročné vo sfére verejnej správy, v ktorej je zvykom, respektíve často podmienkou, uvádzať rôzne smernice a znenia zákonov.

Jednotný dizajn-manuál elektronických služieb definuje 10 princípov tvorby elektronických služieb,⁷³ ktoré pomôžu poskytovateľovi služby navrhnuť dobrú používateľskú skúsenosť. Konkrétne dva princípy nám pomôžu pri návrhu informačných stránok a tvorbe návodov.

Prvý princíp ID-SK hovorí, že treba začať potrebami používateľov (princíp užitočnosti) – dizajn služby začína identifikáciou potrieb používateľov. Teda nemáme vychádzať z domnienok, ale skúmať a testovať návody priamo s používateľmi, aby sme zabezpečili ich užitočnosť.

Deviaty princíp ID-SK hovorí, že je dôležité dbať na konzistentnosť (princíp konzistentnosti) – teda napríklad aj používať jazyk, výrazy a dizajnové vzory, na ktoré sú už

⁷² Na vytvorenie overených textov by sme potrebovali multidisciplinárny tím, zložený minimálne z UX dizajnéra/UX writera, SEO špecialistu a členov poskytovateľského tímu – najmä osobou zodpovednou za výskum a zber dát od používateľov, vývojára, ktorý pozná technické možnosti a osobu, ktorá má znalosti o legislatívnych a právnych náležitostiach informovania používateľa.

⁷³ 10 princípov tvorby elektronických služieb podľa ID-SK, dostupné na <https://idsk-elements.herokuapp.com/uvod/principy>

používatelia zvyknutí. Vytvoríme tak pocit bezpečia, známeho prostredia, a teda urýchlíme a zlepšíme orientáciu používateľa v návode.

Uvádzame kompletný zoznam princípov, ktoré je vhodné dodržať pri tvorbe návodu:

A. Návody reflektujú zákaznícku cestu

Vieme, kde začína zákaznícka cesta, aké informácie používateľ potrebuje v jednotlivých krokoch a že hľadá personalizované informácie k svojej ŽS. Myslíme na nasledujúce fakty:

1. Používateľ vyhľadáva v internetovom vyhľadávači informácie o jeho životnej situácii a povinnostiach s ňou spojených – v tomto kroku je potrebné zamerať sa na dobrú optimalizáciu stránky pre internetové vyhľadávače.
2. Používateľ zisťuje, či sú nájdené informácie relevantné pre jeho životnú situáciu – informačná stránka preto musí obsahovať výstižný opis služby, pre koho je služba určená a v akých situáciách vzniká používateľovi povinnosť využiť službu. Informačná stránka má byť primárne navrhnutá podľa najčastejšieho scenára životnej situácie. Používateľ by nemal byť v tomto scenári nútený prechádzať všetkými informáciami a hľadať spomedzi nich tie relevantné.
3. Používateľ vie, že našiel správnu životnú situáciu, je oboznámený so svojimi povinnosťami a hľadá relevantné personalizované informácie a návod pre jeho scenár – kľúčová je tu navigácia v informačnej stránke, dobre nastavená hierarchia informácií a práca s odkazmi na ďalšie informácie. Stránka by mala obsahovať strategicky umiestnené rozcestníky, ktoré používateľa navedú na relevantný scenár s návodom.
4. Môže sa stať, že používateľ nenájde informácie, ktoré hľadá – pre tento prípad musí byť na informačnej stránke jednoduchý prístup k často kladeným otázkam a ku kontaktu na kontaktné centrum.

B. Ponúkame kontextuálne informácie

Používateľa nezaťažujeme nadmerným množstvom informácií – ak informácie nie sú dávkované v správnom čase, na správnom mieste a potrebnom rozsahu, nezapamätá si ich, a to v konečnom dôsledku vyvolá frustráciu z nenaplnenia potrieb. V častiach s väčším rozsahom informácií by mala stránka prioritizovať informácie podľa hlavného scenára a pracovať s odkazmi, ktoré navedú používateľa na podrobnejšie informácie k téme.

C. Návodom pomáhame používateľovi navigovať sa medzi krokmi v rámci ŽS

Používateľ používa návod ako dodatočnú navigáciu v rámci ŽS – informačná stránka

môže nedostatky v navigácii suplovať poskytnutím dobrých návodov. Taktiež v každom návode je priama možnosť pre používateľa spustiť súvisiacu elektronickú službu.

D. Informácie v zoznamoch zoradujeme podľa najčastejších scenárov

Usporiadanie položiek v zozname by malo odrážať najčastejšie scenáre, nie poradie, v akom sú uvedené v zákone.

E. Pomoc máme prístupnú v každom kroku

Používateľ musí mať prístup k pomoci v ktoromkoľvek bode zákazníckej cesty.

F. Názov, popis a obsah informačnej stránky je písaný zrozumiteľnou ľudskou rečou⁷⁴

G. Návrh iteratívne testujeme s používateľmi

Opakovane upravujeme texty a testujeme ich spoločne s reálnymi používateľmi (viac informácií o testovaní sa nachádza v sekcii: „Ako modelové riešenie otestovať“).

Kritériá implementácie modelového riešenia⁷⁵

Predpokladom riešenia je, že:

1. Návod spĺňa všetky princípy tvorby návodov (zoznam princípov od A po G uvedených vyššie),
2. Návrhu predchádza úzka spolupráca multidisciplinárneho tímu – mali by byť zapojení napr. vlastník životnej situácie s odborníkmi v oblasti daní z príjmov, daného webového sídla, s dátovými analytikmi, s odborníkmi z oblasti UX, SEO a copywritingu.

Dobrá optimalizácia stránky pre internetové vyhľadávače (SEO) by mala byť nastavená podľa najčastejšie vyhľadávaných výrazov pre všetky scenáre životnej situácie. Používateľ je po zadaní hesla pre konkrétny scenár životnej situácie navigovaný na relevantné informácie a návod. Napríklad používateľ zadáva do vyhľadávača výraz „Daň z príjmu“ a odkaz smeruje na rozcestník, kde si používateľ vyberie typ osoby. Pri zadaní výrazu „fyzická osoba prenájom bytu povinnosti“ je používateľ už presmerovaný na podstránku Dane z príjmov fyzickej osoby.

Ako modelové riešenie otestovať

Výhodou tohto riešenia je, že vychádza z 10 princípov tvorby elektronických služieb otestovaných používateľmi. Napriek tomu je dôležité testovať a merať riešenie v rámci danej

⁷⁴ Vid'. Príloha III. – Slovník pojmov – Ľudská reč.

⁷⁵ Pozn.: Ide o odhad UX dizajnérov a front-end vývojárov, ktorí nie sú súčasťou tímu poskytovateľa. Presnosť kritérií je možné zistiť až pri úzkej spolupráci s poskytovateľom služby.

zákazníckej cesty, a to ideálne dvoma spôsobmi – kvalitatívne a aj kvantitatívne, ako uvádzame v kapitole 1.6 Meranie zákazníckych potrieb a testovanie.

Kvalitatívne testovanie modelového riešenia, uvedeného vyššie, je možné realizovať prostredníctvom používateľského testovania, ideálne šiestich respondentov, v UX laboratóriu za prítomnosti odborného výskumného pracovníka, ktorý testovanie moderuje a zadáva úlohy. Takýmto spôsobom vieme odhaliť mnohé nedostatky použiteľnosti.

Postup kvalitatívneho testovania použiteľnosti pre dané modelové riešenie je rovnaký ako u modelového riešenia životnej situácie Dani z príjmu: Podávanie daňových priznaní SZČO/PO v časti 2.1.2.1 Modelové riešenie – ako modelové riešenie otestovať. Uvedieme preto k jednotlivým krokom iba príklady, ako testovať podľa postupu:

1. Definovanie hypotézy, napríklad: “Nová navigačná stránka obsahuje všetky potrebné informácie o ŽS a používateľ nepotrebuje dodatočné hľadanie informácií internetovým vyhľadávačom.”
2. Vytvorenie prehľadu požiadaviek na respondentov (angl. „screener“), napríklad: definovanie skupín dospelých respondentov vo všetkých vekových skupinách s rôznou úrovňou technických zdatností, vedomostí z oblasti verejnej správy a skúseností s elektronickými službami.
3. Nábor respondentov
4. Príprava sprievodcu testovaním, tzv. scenára – príklad otázky v scenári môže byť: “Nájdite na informačnej stránke, aký je poplatok pri podávaní daňového priznania.”
5. Organizácia testovaní
6. Realizácia testovaní
7. Analýza dát – príklad zistenia môže byť: “Respondenti nezistili, aký je poplatok pri podávaní daňového priznania. Pozorovaním sme si všimli, že túto informáciu hľadali v sekcii elektronická služba podania daňového priznania – používatelia očakávajú túto informáciu pri službe podania daňového priznania nie vo všeobecných informáciách o daniach.”
8. Aplikácia výsledkov testovaní, napríklad sa informácia o poplatku za podanie daňového priznania presunie do sekcie elektronickej služby podania daňového priznania.

Z kvantitatívneho hľadiska testovania modelového riešenia je dôležité nastaviť nástroje kvantitatívnej dátovej analytiky (napr. Google Analytics). Môžeme merať, koľko ľudí sa dostane na túto obrazovku, čo na nej robia a kam z nej idú (napr. Späť, Zaplatiť, Zaplatiť

neskôr), respektíve koľko ľudí hneď alebo eventuálne po akom čase kliknú na tlačidlo Zaplatiť. Vieme tak zistiť, či používatelia na obrazovke váhajú alebo vykazujú chybovosť.

K všeobecnému postupu kvantitatívneho výskumu použitím Google Analytics uvádzame príklady, ako s ním pracovať:

1. Registrácia v službe Google Analytics
2. Pridanie kódu sledovania
3. Nastavenie sledovaných metrík, napríklad sledovanie návštevnosti stránky.
4. Posúdenie výsledkov, napríklad: "43% používateľov navštívilo našu informačnú stránku."
5. Aplikácia zistení, príklad: Z dát vyplýva, že veľká časť používateľov sa nedostane na informačnú stránku, čo predstavuje problém. Počas kvalitatívneho výskumu sme detekovali možné dôvody: zlý titulok, popis stránky alebo zlá vyhľadateľnosť stránky na internetových vyhľadávačoch. S dátami ďalej pracujeme pri návrhu riešení.

2.2.2.2 Návrh rýchleho riešenia (quick-win)

Cieľ navrhnutého rýchleho riešenia je naplniť maximum kritérií z modelového riešenia pomocou úprav, ktoré sú menej náročné na implementáciu. Toto riešenie je používateľsky menej prívetivé a nespĺňa všetky kritériá benchmarku. Od modelového riešenia sa líši nasledovne:

- Návrh informačnej architektúry prebehol bez užšej spolupráce tímu zloženého z odborníkov z rôznych oblastí, v prvom rade v užšej spolupráci vlastníka životnej situácie s analytickým a dizajnerským tímom.
- Pri optimalizácii stránky pre internetové vyhľadávače (SEO) sa počíta iba so základnou analýzou vyhľadávaných výrazov pre hlavný scenár životnej situácie.
- Návod je uvedený iba k hlavnému scenáru s doplňujúcimi informáciami na stránke a možnosťou prečítať si viac k jednotlivým sekundárnym scenárom po kliknutí na odkaz.
- V návode nie je možnosť priamo spustiť službu, iba odkaz na zoznam formulárov s uvedeným názvom potrebného elektronického formulára.
- V rýchlom riešení nepočítame so zlepšením kontextuálnej pomoci vo vnútri formulára, preto ju sekundujú informácie a názorné ilustračné obrázky v návode.
- Informačná stránka neposkytuje používateľovi možnosť zanechať spätnú väzbu.
- Odkazy na príklady výpočtov, rovnako ako odkaz na často kladené otázky, presmerujú používateľa na nezmenené podstránky s nedostatočne členenými informáciami.

Prvá stránka, rozcestník dane z príjmov podľa typu osoby (Obrázok č. 9: Krok 1 – rozcestník dane z príjmov podľa typu osoby), stručne opisuje, čo je to daň z príjmov. Uvádza informácie, ktoré platia pre všetky typy osôb. Rozcestník ďalej ponúka na výber tri odkazy pre vyhľadanie informácií podľa typu osoby. Stránka vpravo obsahuje bočný panel s užitočnými odkazmi na súvisiace návody.

Daň z príjmov

[Stručná informácia o akú službu ide]

[Všeobecný informačný text pre všetky typy osôb – čo je to daň z príjmov]

[Fyzická osoba – daň z príjmov](#)

[SZČO – daň z príjmov](#)

[Právnická osoba – daň z príjmov](#)

Užitočné odkazy

[Ako sa registrovať na portál](#)

[Zoznam elektronických služieb](#)

Obrázok č. 9: Krok 1 – rozcestník dane z príjmov podľa typu osoby

Nasleduje rozcestník dane z príjmov fyzických osôb podľa typu príjmu (Obrázok č. 10: Krok 2 – rozcestník dane z príjmov fyzických osôb podľa typu príjmu) stručne opisuje, o akú službu ide a pre koho je určená. Ponúka zoznam príjmov podliehajúcich daní vo forme odkazov a rozpis príjmov, ktoré nie sú predmetom dane. Stránka rovnako obsahuje bočný panel so zoznamom užitočných odkazov na súvisiace návody a podrobnejšie informácie.

Daň z príjmov fyzickej osoby

Užitočné odkazy

[Ako sa registrovať na portál](#)

[Zoznam elektronických služieb](#)

[Stručná informácia pre koho je služba určená]

[Informatívny text pre koho je služba určená, pre koho je povinná, benefity služby + opis služby]

Pre koho je služba určená

[Stručná informácia o povinnostiach pre nasledujúce typy]

Príjmy podliehajúce dani

[Príjmy zo závislej činnosti](#)

[Príjmy z prenájmu nehnuteľností](#)

[Príjmy z inej samostatnej zárobkovej činnosti](#)

[Príjmy z použitia diela a použitia umeleckého výkonu](#)

[Príjmy z kapitálového majetku](#)

[Ostatné príjmy](#)

Príjmy, ktoré nie sú predmetom dane:

Príjem nadobudnutý dedením

Netýka sa príjmu z neho plynúceho.

Podiel na zisku (dividenda)

Podiel vyplácaný zo zisku obchodnej spoločnosti alebo družstva určeného na rozdelenie osobám, ktoré sa podieľajú na ich základnom imaní, alebo členom štatutárneho a dozorného orgánu tejto spoločnosti alebo družstva, aj keď sú zamestnancami tejto obchodnej spoločnosti alebo družstva.

Netýka sa podielu na zisku spoločníka verejnej obchodnej spoločnosti a komplementára komanditnej spoločnosti.

Ide iba o podiely na zisku vykázanom za zdaňovacie obdobia rokov 2004 až 2016.

Príjem nadobudnutý darovaním

Netýka sa darov poskytnutých v súvislosti s výkonom závislej činnosti, podnikateľskej činnosti alebo inej samostatnej zárobkovej činnosti a darov, ktoré boli poskytnuté poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti od držiteľa.

[...]

Obrázok č.10: Krok 2 – rozcestník dane z príjmov fyzických osôb podľa typu príjmu

Ďalej sa používateľ preklikne na podstránku príjmov FO z nehnuteľností (Obrázok č.11a,11b,11c: Obrazovky 3. kroku – podstránka Príjmy fyzickej osoby z prenájmu

nehnutelností). Informačná stránka v úvode stručne uvádza, o akú ŽS ide a pre koho je určená.

V informačnom texte podrobnejšie opisuje, kedy a za akých okolností vzniká daňová povinnosť, za akých okolností je daňovník oslobodený od dane z príjmov a ako sa vypočítava výška dane. Vo vizuálne zvýraznenej poznámke uvádza informáciu o registračnej povinnosti s odkazom, ktorý používateľa presmeruje na službu registrácie na daň z príjmov.

Stránka ďalej uvádza, za akých okolností je možné uplatniť si výdavky a ako ich počítať. Ponúka tiež odkaz na príklady výpočtov výdavkov.

V časti „Čo budete potrebovať k podaniu“ sa nachádzajú informácie o prerekvizitách, ktoré bude používateľ potrebovať v hlavnom scenári.

Návod na informačnej stránke sa týka iba hlavného scenára. Opisuje postup od začiatku zákaznickej cesty – registrácie, cez konkrétne návody, ako vyplniť formulár až po platbu na konci cesty. Návod obsahuje ilustračné obrázky ako vyplňať formulár, ktoré by mali sprevádzať podrobné inštrukcie krok po kroku (napr. ktoré polia má používateľ vyplniť a ako ich má vyplňať, prípadne ktoré tlačidlo je potrebné stlačiť).

Za návodom nasledujú doplňujúce informácie pre sekundárne scenáre, ktoré používateľ nenašiel v hlavnom texte. Ak ani medzi týmito informáciami nenašiel, čo hľadal, v poslednej časti má možnosť prekliknúť sa cez odkaz na často kladené otázky alebo priamo telefonicky kontaktovať infolinku kontaktného centra Finančnej správy.

Stránka opäť obsahuje bočný panel s užitočnými odkazmi na súvisiace návody a ďalšie infostránky spadajúce pod daň z príjmu, ktoré obsahujú informácie k sekundárnym scenárom.

Príjmy fyzickej osoby z prenájmu nehnuteľností

Prenájom nehnuteľnosti na základe uzavretej nájomnej zmluvy, pričom nejde o prenájom nehnuteľnosti vykonávaný na základe živnostenského oprávnenia.

Užitočné odkazy

[Ako sa registrovať na portál](#)

[Zoznam elektronických služieb](#)

[Uplatňovanie daňových zvýhodnení](#)

[Zastupovanie daňovníka](#)

[Registračná povinnosť](#)

Kto má povinnosť podávať daňové priznanie

Ak ste prenajali nehnuteľnosť, resp. jej časť (okrem pozemku) na území SR, príjem dosiahnutý z takéhoto prenájmu je považovaný za príjem podliehajúci dani, ktorý je potrebné priznať v daňovom priznaní k dani z príjmov FO.

Daňové priznanie ste povinný podať v prípade, že **úhrn všetkých vašich zdaniteľných príjmov** za zdaňovacie obdobie roku 2019 **presiahne sumu 1 968,68 eura**.

► [Čo patrí medzi zdaniteľné príjmy](#)

Príjem z prenájmu nehnuteľností je **oslobodený od dane z príjmov do výšky 500 eur** za príslušné zdaňovacie obdobie, a preto daňovník zahrnie do základu dane len príjem z prenájmu nehnuteľností presahujúci sumu 500 eur.

[Príklady výpočtov príjmov](#)

Nezabudnite, že pri prenájme nehnuteľnosti na území SR vám vzniká aj povinnosť registrácie na daň z príjmov.

[Viac informácií o registračnej povinnosti](#)

Výdavky

Uplatniť si môžete len preukázateľné výdavky na dosiahnutie, zabezpečenie a udržanie príjmov z prenájmu (na základe evidencie § 6 ods. 11 zákona o dani z príjmov). Tieto výdavky si môžete uplatniť v maximálnej výške podľa nasledujúceho vzorca:

[príjmy znížené o sumu, ktorá je oslobodená] / [príjmy neznížené] x suma preukázateľných výdavkov

[Príklady výpočtov](#)

[Viac informácií o výdavkoch](#)

Čo budete potrebovať k podaniu

- **Elektronický občiansky preukaz**
[Ako si vybaviť elektronický OP](#)
- **Aktivovanú schránku slovensko.sk**
[Ako si aktivovať schránku slovensko.sk](#)
- **Spočítané výdavky**
[Viac informácií o výdavkoch](#)

Obrázok č.11a: Prvá časť obrazovky 3. kroku – podstránka Príjmy fyzickej osoby z prenájmu nehnuteľností

Ako postupovať

1. Zaregistrujte sa na portáli finančnej správy

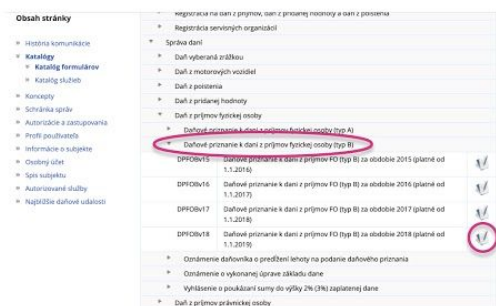
Stručný návod ako sa registrovať pomocou eID
[Viac o registrácii](#)

2. Autorizujte sa

Stručný návod ako sa autorizovať pomocou kvalifikovaného elektronického podpisu
[Viac o autorizácii](#)

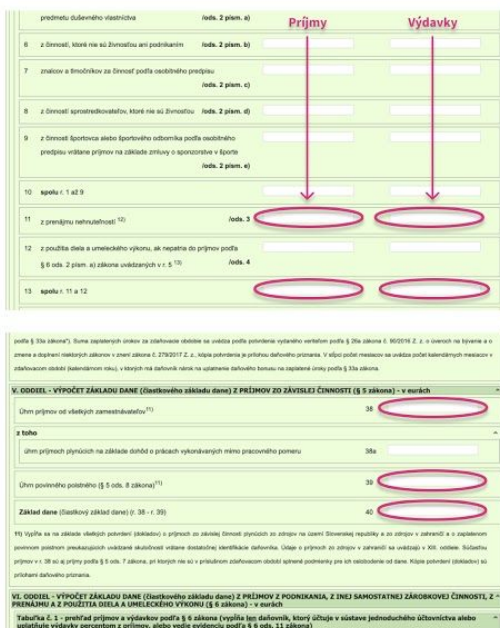
3. Otvorte elektronický formulár

Formulár služby môžete nájsť po prihlásení v [zozname elektronických formulárov](#) pod názvom *Daňové priznanie k dani z príjmov FO (typ B)*.



4. Vyplňte formulár

[Stručný popis ako vyplniť formulár s doplnenými ilustráciami k jednotlivým scenárom. Začína sa najjednoduchším, prípadne najčastejším scenárom.]



Obrázok č.11b: Druhá časť obrazovky 3. kroku – podstránka Príjmy fyzickej osoby z prenájmu nehnuteľností

5. Skontrolujte formulár, podpíšte ho a odošlite

- Stlačte tlačidlo Kontrolovať pre automatickú kontrolu zadaných údajov.
- Pokiaľ je formulár v poriadku, stlačte tlačidlo Podpísať KEP-om a podpíšte ho svojim kvalifikovaným elektronickým podpisom.
- Odošlite formulár pomocou tlačidla Podat' podpísané KEP-om.

The image shows three sequential screenshots of the 'Daňové priznanie k dani z príjmov FO (typ B) za obdobie 2018 (platné od 1.1.2019)' form. The first screenshot shows the initial form with buttons for 'Uložiť ako koncept', 'Zmazať koncept', 'Podpísať KEP-om', 'Podpísať a poslať EZ-ou', and 'Podat' a poslať EZ-ou'. The second screenshot shows the 'Podpísať KEP-om' button highlighted with a red circle, and a 'Podpísať podpísané KEP-om' button appearing. The third screenshot shows the 'Podpísať podpísané KEP-om' button highlighted with a red circle, and a 'Podat' podpísané KEP-om' button appearing. The interface also includes sections for 'Informácie o podpisovacom komponente' and 'Informácie o podpisovacom komponente'.

6. Odošlite platbu

[Stručné informácie o tom, ako a dokedy je potrebné zaplatiť daň z príjmov.]

[Viac o platbe](#)

Doplňujúce informácie

Nehnutelnosť v bezpodielovom spoluvlastníctve manželov (BSM)

V prípade, že prenajímaná nehnuteľnosť je v bezpodielovom spoluvlastníctve manželov, dosiahnutý príjem z prenájmu si daňovníci (manželia) môžu rozdeliť v rovnakom pomere alebo v inom dohodnutom pomere, ktorý je pre nich výhodnejší. V tom istom pomere si rozdelia aj výdavky vynaložené na dosiahnutie príjmu, pričom obidvaja si uplatnia oslobodenie v sume 500 eur.

Uplatnenie nezdaniteľnej časti základu dane

Nezdaniteľnú časť základu dane na daňovníka si môžete uplatniť a odpočítať iba od tzv. aktívnych príjmov, teda od príjmov zo závislej činnosti alebo príjmov z inej samostatnej zárobkovej činnosti.

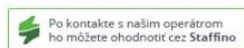
Ak ste v zdaňovacom období dosiahli iba zdaniteľné príjmy z prenájmu nehnuteľností (čiže iba tzv. pasívne príjmy), základ dane si nemôžete znížiť odpočítaním nezdaniteľnej časti základu dane na daňovníka alebo na manžela/manželku.

Nenašli ste informácie, ktoré potrebujete?

Pozrite sa na [Často kladené otázky](#)

Alebo nás kontaktujte cez infolinku:

048/43 17 222



Obrázok č.11c: Tretia časť obrazovky 3. kroku – podstránka Príjmy fyzickej osoby z prenájmu nehnuteľností

Kritériá implementácie

Tento návrh predpokladá:

1. Zaangažovanie multidisciplinárneho tímu do procesu tvorby návodu, najmä človeka zodpovedného za obsah, UX dizajnéra a copywritera, aby boli texty jednoduché, dobre štruktúrované a zároveň v súlade so zákonom.
2. Zabezpečiť otváranie hypertextových odkazov na novej záložke.

Ako rýchle riešenie otestovať

Výhodou tohto riešenia je, že vychádza z 10 princípov tvorby elektronických služieb otestovaných používateľmi. Napriek tomu je dôležité testovať a merať riešenie v rámci danej zákazníckej cesty, a to ideálne dvoma spôsobmi – kvalitatívne a aj kvantitatívne, ako uvádzame v kapitole 1.6 Meranie zákazníckych potrieb a testovanie.

Rovnako ako pri modelovom riešení, odporúčame kvalitatívne testovanie použiteľnosti minimálne na vzorke šiestich respondentov. Odhalí interakčné nedostatky (interakcia používateľa s elementami na obrazovke) a možné názory a postoje, ktoré pomôžu pochopiť širší kontext tohto kroku v rámci zákazníckej cesty, respektíve životnej situácie. Napríklad aké informácie používateľ potrebuje, v akých sekciách ich očakáva a do akej miery detailu je nutné vysvetliť jednotlivé kroky ŽS v návode tak, aby ich pochopil aj používateľ, ktorý ide službu použiť prvýkrát, a to bez dodatočného vyhľadávania nejasných alebo nepokrytých informácií.

Vhodné je zároveň sledovať kvantitatívne dáta cez nástroje kvantitatívnej dátovej analýzy (napr. Google Analytics, HotJar, Piwik), ako odporúčame aj pri modelovom riešení.

Postupy testovaní, s konkrétnymi príkladmi sú vysvetlené v kapitole 2.2.2.1 Ako modelové riešenie otestovať a všeobecné informácie týkajúce sa výhod a nevýhod rôznych metód testovania nájdete v kapitole 1.6 Meranie zákazníckych potrieb a testovanie.

2.3 Platenie sociálnych odvodov: Platenie sociálnych odvodov PO/SZČO

Životná situácia aktuálne obsahuje jednu elektronickú službu – platenie sociálnych odvodov PO/SZČO. Aktuálny spôsob poskytovania služby podľa hlavného scenára – platenia sociálnych odvodov na základe regulérneho oznámenia, funguje spôsobom zasielania oznámení, v .pdf formáte, do schránky používateľa na webovom sídle slovensko.sk. Elektronické služby webového sídla Sociálnej poisťovne sú zahrnuté až v sekundárnych scenároch životnej situácie (napr. keď daňovníkovi vznikne nedoplatok, prechádza na webové sídlo Sociálnej poisťovne a registruje sa na portál elektronických služieb, aby si overil výšku nedoplatku).

Zatiaľ čo základný scenár je relatívne jednoduchý a obsahuje menej závažné a jednoduchšie riešiteľné bariéry, využívanie služby v sekundárnych scenároch obsahuje mnohonásobne viac potenciálnych a kritických bariér. Zamerali sme sa preto na **návrh riešenia pre základný scenár – zasielania oznámení**, s cieľom predchádzať chybám používateľa a motivovať ho k včasnému plneniu si povinností voči Sociálnej poisťovni.

Celý zoznam bariér, vrátane najdôležitejších oblastí, ponúka v časti Príloha I: Platenie sociálnych odvodov: Platenie sociálnych odvodov PO/SZČO.

2.3.1 Aktuálny stav zasielania oznámení

Aktuálny používateľský tok používateľa s vyplývajúcou povinnosťou platby sociálnych odvodov vyzerá nasledovne:

1. Používateľ dostáva do schránky slovensko.sk správu od Sociálnej poisťovne s .pdf prílohou,
2. Prihlasuje sa do schránky na webovom sídle slovensko.sk a otvára novú správu – predmet správy nemá výpovednú hodnotu (Obrázok č. 12: Detail elektronickej správy od Sociálnej poisťovne zasielané do schránky slovensko.sk),
3. Číta si text v elektronickej dokumente správy, zisťuje, že dostal oznámenie v prílohe a otvorí ho (Obrázok č. 13: Prvá strana zasielaného oznámenia o zmene výšky odvodovej povinnosti a Obrázok č. 14: Druhá strana zasielaného oznámenia o zmene výšky odvodovej povinnosti),
4. Číta si obsah oznámenia a zisťuje, že ide o anuálne oznámenie o zmene výšky poisťného na sociálne poistenie,
5. Prechádza do zákazníckej zóny internet bankingu svojej banky:
 - a. Nastavuje nový trvalý príkaz podľa platobných údajov uvedených v oznámení,

- b. Vypĺňa platobné údaje pre odoslanie platby podľa informácií v oznámení,
6. V prípade, že používateľ odosiela každý mesiac platbu manuálne (pozn. nie za pomoci trvalého príkazu), ukladá si platobné údaje, aby k nim mal prístup aj počas ďalších mesiacov.

Kľúčové informácie o tom, čoho sa správa týka, sa používateľ nedozvedá ani z predmetu správy, ani z textu v otvorenej elektronickej správe, ale až po otvorení prílohy. Informácie v liste sú písané komplikovaným, miestami nezrozumiteľným jazykom. Informácie zároveň nie sú správne hierarchizované a používateľ dostáva aj nepersonalizované údaje, ktoré sa netýkajú jeho scenára.

V hlavičke dokumentu sa nachádzajú údaje, ktoré už nie je potrebné uvádzať s ohľadom na zabezpečení elektronickej komunikáciu, prípadne sú v dokumente uvedené duplicitne (adresa kontaktného centra, adresa používateľa služby, rodné číslo a variabilný symbol).

Už úvodná veta je písaná komplikovaným jazykom. Nie je z nej okamžite zrejmý účel listu. Najdôležitejšia informácia v oznámení – nová výška poistného je ukrytá v texte. Na druhej strane sa nachádza citácia zákona, ktorá má dominantné miesto v úvode listu, aj keď jej úžitok pre používateľa v základnom scenári je minimálny.

Dôležité informácie o platobných údajoch sú rozpísané na dve strany a používateľ nemá možnosť ich rýchlo lokalizovať a komfortne prepísať do platobného príkazu.

← Späť

Preposlať Stiahnuť Štítky Viac

Predchádzajúca Nasledujúca

Správa zo Sociálnej poisťovne. BAM-16707/2019

Dátum uloženia do schránky: 22.01.2019 12:56:49
Odosielateľ: Sociálna poisťovňa
Značka odosielateľa: BAM-16707/2019
Značka prijímateľa: ██████████

DETAIL SPRÁVY

Obsahom tejto správy je 1 elektronický dokument a 1 ďalšia príloha.

[Odpovedať](#)

ELEKTRONICKÉ DOKUMENTY

Dokument	...
Všeobecná agenda - rozhodnutie do vlastných rúk s fikciou doručenia	Skrýť ...

Všeobecná agenda - rozhodnutie do vlastných rúk s fikciou doručenia


Predmet: Oznamenie

Text: Dobrý deň, v prílohe Vám zasielame oznámenie o zmene vymeriavacieho základu od 1.1.2019.5 pozdravom

[Zbaliť detail správy](#)

PRÍLOHY

Obrázok č.12: Detail elektronickej správy od Sociálnej poisťovne zasielané do schránky slovensko.sk



SOCIÁLNA POISŤOVŇA
 pobočka Bratislava
 Záhradnícka 31, 829 02 Bratislava

Číslo účtu pobočky: SK918180000007000155733
 BIC/SWIFT: SPSRSKBA**

Samostatne zárobkovo činná osoba
 [redacted]
 [redacted]
 [redacted]

Sociálna poisťovňa
 pobočka Bratislava
 Záhradnícka 31
 829 02 Bratislava

Poštové úverované
 810 02 Bratislava 12

Korešpondenčná adresa
 [redacted]
 [redacted]
 [redacted]

Rodné číslo: [redacted]

BA-5962/2019
 Vybavuje: pobočka Bratislava
 Bratislava, 3. januára 2019

Variabilný symbol: [redacted]

Vec
Zmena vymeriavacieho základu povinne nemocensky poistenej a povinne dôchodkovo poistenej SZČO a výšky odvodovej povinnosti - oznámenie

Sociálna poisťovňa, pobočka Bratislava podľa zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) Vám ako povinne nemocensky a povinne dôchodkovo poistenej samostatne zárobkovo činné osobe (SZČO), ktorej sa týka zmena výšky minimálneho alebo maximálneho vymeriavacieho základu na platenie poistného na nemocenské poistenie, dôchodkové poistenie a poistného do rezervného fondu solidarity (ďalej len „poistné“) oznamuje.

Od 1. januára 2019 sa mení výška minimálneho vymeriavacieho základu na platenie poistného SZČO na sumu 477,00 eur.

SZČO, ktoré od 1. júla 2018, resp. od 1. októbra 2018, alebo po týchto dátumoch, platia poistné z minimálneho vymeriavacieho základu, t. j. zo sumy 456,00 eur, budú počnúc januárom 2019 platiť poistné z nového minimálneho vymeriavacieho základu, ktorý je pre rok 2019 vo výške 477,00 eur.

Za obdobie **od 1. januára 2019** je Váš vymeriavací základ na platenie poistného v sume 477,00 eur.

V zmysle uvedeného za obdobie **od 1. januára 2019** ako povinne nemocensky a povinne dôchodkovo poistená SZČO

ste povinný platiť poistné mesačne v sume 158,11 eur, z toho	
- poistné na nemocenské poistenie	20,98 eur
- poistné na starobné poistenie a povinné príspevky na starobné dôchodkové sporenie *)	85,86 eur
- poistné na invalidné poistenie	28,62 eur
- poistné do rezervného fondu solidarity	22,65 eur.

Poistné na invalidné poistenie neplatí SZČO po priznaní starobného dôchodku, predčasného starobného dôchodku alebo SZČO, ktorá je poberateľom výsluhového dôchodku podľa osobitného predpisu a dovŕšila dôchodkový vek.

Poistné 158,11 eur je splatné do ôsmeho dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, za ktorý sa platí poistné. Ak posledný deň splatnosti poistného pripadne na sobotu a na deň pracovného pokoja, poistné je splatné v najbližší nasledujúci pracovný deň.

Váš variabilný symbol na platenie poistného je číslo [redacted].

Ako odväzdateľ poistného ste povinný pri platení poistného platbu identifikovať a uviesť k nej variabilný symbol (VS) a špecifický symbol (ŠS). Bez uvedenia VS a ŠS k platbe poistného spôsob zaevidovania a priradenia platby poistného k obdobiu určí Sociálna poisťovňa. Za porušenie povinnosti identifikovať platbu VS a ŠS môže Sociálna poisťovňa uložiť pokutu až do 16 596,96 eura. Rovnako je povinnosťou identifikovať platby VS a ŠS aj pri pokutách a penále.

Platby na sociálne poistenie poukazujte na číslo účtu SK918180000007000155733, BIC/SWIFT: SPSRSKBA).**

330

GM.20 BS.20

Obrázok č.13: Prvá strana zasielaného oznámenia o zmene výšky odvodovej povinnosti

Pri platbách používajte nasledovné ŠS:

- pri platení poistného uvádzajte obdobie (číselné označenie príslušného kalendárneho mesiaca a kalendárneho roka), za ktoré sa poistné platí, v tvare MMRRRR (napr. október 2019 je v tvare 102019) alebo v tvare RRRRMM (napr. október 2019 je v tvare 201910),
- ak uhrádzate poistné trvalým príkazom, ŠS uvádzajte v tvare 88. Ak poistné so ŠS 88 je uhradené do 8. dňa kalendárneho mesiaca, platba je zaevidovaná na obdobie predchádzajúceho mesiaca (napr. platba zaplatená od 9. októbra 2019 do 8. novembra 2019 je zaevidovaná na obdobie október 2019). Ak 8. deň kalendárneho mesiaca prípadne na sobotu a na deň pracovného pokoja, poistné je splatné v najbližší nasledujúci pracovný deň a pravidlo priradenia platby uvedené v predchádzajúcej vete platí rovnako,
- pri platení poistného, penále alebo pokuty predpísaných rozhodnutím Sociálnej poisťovne, uvádzajte ŠS uvedený vo výrokovej časti rozhodnutia.

Pri platbách odporúčame použiť nasledovné konštantné symboly:

- 3118 – úhrada poistného bezhotovostným prevodom,
- 3119 – úhrada poistného hotovostným stykom,
- 3114 – úhrada poistného na základe rozhodnutia,
- 1118 – úhrada sankcie (pokuta, penále predpísané rozhodnutím) bezhotovostným prevodom,
- 1119 – úhrada sankcie (pokuta, penále predpísané rozhodnutím) hotovostným stykom.

Poistné **neplatíte** za obdobie:

- kedy máte vylúčenú povinnosť platiť poistné (dôvody na vylúčenie povinnosti platiť poistné sú uvedené v § 140 zákona),
- kedy máte prerušené povinné poistenie (dôvody zakladajúce prerušenie poistenia sú uvedené v § 26 zákona).

Dovoluujeme si Vás upozorniť, že vznik a skončenie **prerušenia** povinného poistenia je povinná **oznámiť** Sociálnej poisťovni samostatne zárobkovo činná osoba v lehote ôsmich dní, v niektorých prípadoch 30 dní od vzniku a skončenia prerušenia (§ 228 ods. 2 zákona).

S pozdravom



Ing. Michal Oman, v.r.
vedúci odboru poistného

*) platí v prípade, ak ste sporiteľom podľa osobitného predpisu

**) BIC/SWIFT - pre cezhraničný prevod platby, ktorý nespĺňa podmienky pre SEPA úhradu
uvedte namiesto SPSRSKBA BIC/SWIFT v tvare: SUBASKBX

Obrázok č.14: Druhá strana zasielaného oznámenia o zmene výšky odvodovej povinnosti

Pre doplnenie predstavy o početnosti elektronickej služby uvádzame počet odvádzateľov odvodov pre Sociálnu poisťovňu v období od decembra 2016 do konca júla 2018.⁷⁶ Cieľovú skupinu respondentov tvoria zamestnanci, SZČO a zamestnávateľia. V decembri 2016 bol evidovaný počet odvádzateľov 212 059.

Orgány verejnej moci majú povinnosť doručovať úradné dokumenty elektronicke, pokiaľ ju má používateľ aktivovanú na doručovanie. 1. júla 2017 bola podnikateľom so sídlom na našom území a zapísaným do obchodného registra elektronickej schránka automaticky aktivovaná na doručovanie. Od 1. júla 2018 vznikla aj fyzickým osobám, ktoré sú podnikateľmi registrovanými pre daň z príjmov, povinnosť komunikovať so správcom dane elektronicke. SZČO má možnosť registrovať sa na webovom sídle finančnej správy pomocou elektronickeho občianskeho preukazu – eID, alebo prostredníctvom dohody o elektronickej doručovaní. Z toho vyplýva, že Sociálna poisťovňa má povinnosť zasielať oznámenia elektronicke všetkým PO a SZČO, ktoré si pri vzniku povinnosti elektronicke komunikovať so správcom dane aktivovali elektronickej schránku na doručovanie. V blízkej budúcnosti môžeme očakávať, že sa povinnosť aktivovať si schránku na doručovanie rozšíri na všetky samostatne zárobkovo činné osoby vo vzťahu k postupujúcej informatizácii verejnej správy.

2.3.2 Návrh riešení

Návrhy riešení sme rozdelili opäť na ideálne modelové riešenie a rýchle riešenie (angl. „quick-win“). Implementácia modelového riešenia je z hľadiska aktuálnej situácie príliš komplikovaná. Pri vývoji služby však treba brať do úvahy toto riešenie, pretože spĺňa všetky kritériá benchmarku.

Celý zoznam možných bariér a riešení nájdete v časti Príloha I: Platenie sociálnych odvodov: Platenie sociálnych odvodov PO/SZČO.

2.3.2.1 Modelové riešenie

Pri modelovom riešení je potrebné pozeráť sa na službu s odstupom. Aká je funkcia služby a čo má byť jej výstupom? V tomto prípade ide o službu, ktorá informuje používateľa o výške poistného a umožňuje mu zaplatiť online ihneď alebo neskôr. Ideálne riešenie takejto služby a jej povinné náležitosti sú definované v Jednotnom dizajn-manuáli

⁷⁶ Informácie vychádzajú z údajov uvedených na stránke sociálnej poisťovne, dostupných na <https://www.socpoist.sk/aktuality-rastie-pocet-zamestnancov--szco-aj-zamestnavatelov/48411s66482c>

elektronických služieb ako vzor platobnej stránky⁷⁷ (Obrázok č. 15: Ukážka modelového riešenia platobnej stránky definovanej v ID-SK). Ide teda o rovnaký vzor ako v modelovom riešení životnej situácie Daň z príjmu: Podávanie daňových priznaní SZČO.

Služba obsahujúca platbu by nemala byť navrhnutá vo forme listu so statickými údajmi, pretože nespĺňa:

- zásadu konzistentnosti komunikácie – služba v priebehu jej využívania nemení kanály,
- zásadu plynulého používateľského toku – používateľ nie je službou prirodzene navigovaný od jedného kroku druhému,
- kritériá jednoduchej platby, definované v benchmarku životných situácií:
 - možnosť zaplatiť za služby online,
 - poskytovaná spätná väzba po úspešnom odoslaní platby,
- ak platba zlyhá, zobrazujeme používateľovi stránku s informáciou o chybe, návodom, ako postupovať ďalej a možnosťou opakovať platbu.

Modelové riešenie platobnej stránky je bližšie definované v časti 2.1.2.1. Modelové riešenie pre životnú situáciu Daň z príjmu: Podávanie daňových priznaní SZČO/PO.

Kritériá implementácie modelového riešenia⁷⁸

Kritériá implementácie vzoru platobnej stránky podľa ID-SK sú totožné s kritériami uvedenými v časti 2.1.2.1. Modelové riešenie – Kritériá implementácie modelového riešenia.

Ako modelové riešenie otestovať

Rovnako ako pri prvom modelovom riešení prezentovanom v kapitole 2.1.2.1, ktoré sa taktiež zaoberá platobnou stránkou, odporúčame kvalitatívne testovanie použiteľnosti minimálne na vzorke šiestich respondentov. Test by sa mal začínať spustením služby, keď sa používateľ dostáva na platobnú stránku služby a ukončené by bolo v momente, keď používateľ úspešne zaplatí (klikne na posledné konverzné tlačidlo, ktorým úspešne zaplatí).

Testovanie odhalí interakčné nedostatky (interakcia používateľa s elementami na obrazovke) a možné názory a postoje, ktoré pomôžu pochopiť širší kontext tohto kroku v rámci zákazníckej cesty, respektíve životnej situácie. Napríklad, ako je vôbec vnímaná platba sociálnych odvodov z pohľadu používateľa, nad čím všetkým pri tom používateľ myslí

⁷⁷ Dizajnový vzor platobnej stránky podľa ID-SK, dostupný na <https://idsk-elements.herokuapp.com/vzory/platobna-stranka>

⁷⁸ Pozn.: Ide o odhad UX dizajnérov a front-end developerov, ktorí nie sú súčasťou tímu poskytovateľa. Presnosť kritérií je možné zistiť až pri úzkej spolupráci s poskytovateľom služby.

a ako mu v tom vieme pomôcť absolvovať túto ŽS čo najrýchlejšie, najbezpečnejšie a najjednoduchšie.

Vhodné je zároveň sledovať kvantitatívne dáta cez nástroje kvantitatívnej dátovej analýzy (napr. Google Analytics, HotJar, Piwik), ako odporúčame aj pri modelovom riešení.

Postupy testovaní s konkrétnymi príkladmi sú vysvetlené v kapitole 2.1.2.1. Ako modelové riešenie otestovať a všeobecné informácie týkajúce sa výhod a nevýhod rôznych metód testovania sú uvedené v kapitole 1.6 Meranie zákazníckych potrieb a testovanie.

2.3.2.2 Návrh rýchleho riešenia (quick-win)

Cieľom rýchleho riešenia (Obrázok č. 16: Návrh úpravy oznámenia od Sociálnej poisťovne a Obrázok č. 17: Druhá strana – návrh úpravy oznámenia od Sociálnej poisťovne) je predchádzať chybám používateľa, zapríčinených nedostatočným dizajnom oznámenia. Chceme používateľovi uľahčiť jeho zákaznícku cestu, odstrániť aj minoritné bariéry a predísť tak tomu, aby sa primárny scenár platenia odvodov na základe každoročne zasielaného oznámenia nezmenil na problematickejší sekundárny.

Aplikovali sme nasledovné zmeny:

- Všetky informácie, ktoré neboli personalizované boli odstránené (boli tu odstránené informácie o scenároch, ktoré sa týkali výmeru na základe rozhodnutia, pokuty alebo penále),
- V úvode boli odstránené zdublikované informácie ako adresa adresáta a adresa kontaktného centra,
- V elektronicky zasielanom oznámení boli odstránené niektoré identifikačné údaje, ktoré nemajú opodstatnenie v elektronickej komunikácii. Ide napríklad o rodné číslo adresáta. Identifikácia občana je v elektronickej komunikácii do schránky slovensko.sk zabezpečená, služba nemá za úlohu overovať adresáta,
- Do hlavičky bol vložený kontakt na infolinku, aby mohol používateľ v prípade nejasností okamžite kontaktovať kontaktné centrum. Kontaktné údaje sú doplnené o prevádzkové časy kontaktného centra,
- Informácie o predmete oznámenia, uvedené v časti Vec boli skrátené. Ponechali sme iba Oznámenie, jedná sa o terminus technicus, ktorý Identifikuje typ správy,
- Zvyšný text z "Veci" je sformulovaný ľudskou rečou, ktorá informuje SZČO stručne a zrozumiteľne o predmete oznámenia (že sa mení výška poistného a odkedy),
- Suma ako predmet listu, najdôležitejšia hodnota, ktorá sa mení, je najvýraznejšia (najväčšia, zarovnaná v strede) a nasleduje hneď sa opisom predmetu listu,

- Pôvodný text právneho znenia je presunutý do poznámky na 2. strane oznámenia a je označený ako hviezdička (v prípade, že legislatíva neukladá povinnosť uvádzať túto informáciu, môže byť odstránená úplne alebo môže byť uvedený iba odkaz na príslušnú legislatívu),
- Nasledujú platobné údaje, ktoré používateľ nevyhnutne potrebuje k zaplateniu – všetky informácie nevyhnutné k zaplateniu v najčastejšom scenári sú uvedené na prvej strane, na druhej strane sú až doplňujúce údaje, užitočné pre minoritné scenáre,
- Pri špecifickom symbole je poradie informácií úmyselne vymenené. Najprv je uvedená informácia o trvalom príkaze – tu sa neuplatňuje zásada „najčastejší scenár ako prvý“ (platba mesačne), ale bola použitá behaviorálna intervencia a na prvom mieste je preferovaná forma platby. Hypotéza, že pri nastavenej trvalej platbe prichádza menej často k nedoplatkom (pri trvalej platbe sa používateľovi nestane, že zabudne zaplatiť, nedoplatky iba formou zle nastavenej platby, nie zabudnutím – po nezaplatení používateľ nemusí riešiť komplikované registrácie na webové sídlo – osobné + interakcia s webovým sídlom vyhľadávanie info na ňom),
- Pri SŠ a KŠ boli nepersonalizované informácie o penále, pokutách, sankciách a platbách na základe rozhodnutia odstránené,
- Informácie o BIC/SWIFT pre zahraničné platby sú centralizované na jednom mieste pre SEPA platby a aj platby, ktoré nespĺňajú sepa SEPA pre platby (predtým boli uvedené ako poznámka na konci listu s hviezdičkou),
- V dolnej časti prvej strany oznámenia sa nachádza výstražná správa o pokute, ktorá môže byť daňovníkovi uložená ak neuvedie variabilný a špecifický symbol v správnom tvare,
- 2. strana obsahuje informácie, ktoré sa netýkajú najčastejšieho scenára – kedy sa poistné neplatí a ako sa vypočítalo. Taktiež obsahuje legislatívnu formulu v pätičke.
- V sekcii „Kedy poistné neplatíte“ boli texty zjednodušené, skrátené a obsahujú všeobecné informácie v stručnej forme,
- Výpočet poistného: sekcia obsahuje text v nezmenenej forme. Stále existuje možnosť skrátiť, alebo odstrániť nepotrebné údaje,
- Zjednodušený nadpis s presným popisom, čo poistné zahŕňa.

Všeobecné vizuálne zásady, ktoré boli použité pri návrhu

- Tučný typ písma bol použitý v nasledujúcich prípadoch:

- pri predmete oznámenia,
 - pri údajoch o výške poistného,
 - pri všetkých platboých údajoch v hlavnom scenári a
 - na nadpisy, ktoré štrukturujú oznámenie – a robia ho tak prehľadnejším.
- Veľkosť fontov bola určená hierarchicky podľa dôležitosti informácie. Najpodstatnejšia je výška poistného, ďalej nasleduje predmet oznámenia, atď. ...
 - Legislatívne informácie, nepodstatné pre používateľa pri hlavnom scenári, boli presunuté do pätičky 2. strany oznámenia. Majú najmenší font, pretože v hierarchii informácií uvedených v oznámení sú najmenej dôležité.

Aplikované zásady ID-SK

- Bol použitý výstražný text s ikonou vykričníka pre informáciu o možných sankciách. Informácie sú zvýraznené tučným typom písma a ikonou s vykričníkom.
- Dáta sú zobrazené v tabuľke, tak aby sa dali jednoducho čítať. Sú členené čiarami a dodržiavajú zásadu minimálnej veľkosti písma 10pt.
- Na informatívny text o oznamovacích povinnostiach SZČO bol použitý ID-SK dizajnový vzor pre zvýraznenie zásadných informácií.
- Pomocný text je zobrazený v šedej farbe, aby bol jednoducho rozoznateľný od dôležitejšieho hlavného textu.



SOCIÁLNA POISŤOVŇA

Pobočka Bratislava, Záhradnícka 31, 829 02 Bratislava

Infolinka:

0906 171 989

02 3247 1989

(dostupná 8:00 – 16:00 hod.)

Samostatne zárobkovo činná osoba

Bratislava, 3. januára 2019

Janko Tisíci

Poistná 3

811 01 Bratislava – Staré mesto

Vec: Oznámenie*

Od 1. januára 2020 sa mení výška poistného, ktoré ste povinný mesačne platiť vo výške

158,11 €

Platobné údaje:

IBAN: **SK91 8180 0000 0070 0015 5733**

Variabilný symbol: **1234567890**

Špecifický symbol: **88 pri platbe trvalým príkazom.**

Úhrada do 8. dňa kalendárneho mesiaca bude evidovaná na obdobie predchádzajúceho mesiaca (napr. platba zaplatená od 9. októbra 2019 do 8. novembra 2019 je zaevidovaná na obdobie október 2019). Ak 8. deň kalendárneho mesiaca prípadne na sobotu alebo na deň pracovného pokoja, poistné je splatné v najbližší nasledujúci pracovný deň.

MMRRRR alebo **RRRRMM** pri **platbe prevodom** za príslušný kalendárny mesiac
Kde MM je číslo mesiaca a RRRR je aktuálny rok (napr. pre február 2019 je to tvar 022019 alebo 201902)

Konštantný symbol: **3118** pre bezhotovostnú platbu

3119 pre platbu v hotovosti

BIC / SWIFT SPSRSKBA pre SEPA platby

SUBASKBX pre cezhraničný prevod platby, ktorý nespĺňa podmienky pre SEPA



Pozor, ak pri platbe uvediete nesprávny variabilný alebo špecifický symbol, hrozí Vám pokuta až do výšky 16 596,96 €.

Obrázok č.15: Prvá strana – návrh úpravy oznámenia od Sociálnej poisťovne

Kedy poistné neplatíte

- počas vylúčenia povinnosti platiť poistné (dôvody sú uvedené v § 140 zákona),
- počas prerušenia povinného poistenia (dôvody sú uvedené v § 26 zákona).

Vznik a skončenie prerušenia povinného poistenia ste povinný oznámiť Sociálnej poisťovni v lehote **8 dní** od vzniku a skončenia prerušenia (v niektorých prípadoch do 30 dní, viac informácií nájdete v § 228 ods. 2 zákona).

Výpočet poistného

Od 1. januára 2019 sa mení výška minimálneho vymeriavacieho základu na platenie poistného SZČO na sumu 477,00 eur.

SZČO, ktoré od 1. júla 2018, resp. od 1. októbra 2018, alebo po týchto dátumoch, platia poistné z minimálneho vymeriavacieho základu, t. j. zo sumy 456,00 eur, budú počnúc januárom 2019 platiť poistné z nového minimálneho vymeriavacieho základu, ktorý pre rok 2019 predstavuje sumu 477,00 eur.

Za obdobie od 1. januára 2019 je Váš vymeriavací základ na platenie poistného vo výške 477,00 eur.

Vaše mesačné poistné v sume 159,11 € zahŕňa:

Poistné na nemocenské poistenie	20,98 €
Poistné na starobné poistenie a povinné príspevky na starobné dôchodkové sporenie	85,86 €
Platí v prípade, ak ste sporiteľom podľa osobitného predpisu.	
Poistné na invalidné poistenie	28,62 €
Poistné do rezervného fondu solidarity	22,65 €

 **SOCIÁLNA POISŤOVŇA**
pobočka Bratislava
- 8 - Záhradnícka č.31, 829 02 Bratislava 25

Ing. Peter Úradník, v.r.
vedúci odboru poistného

*Sociálna poisťovňa, pobočka Bratislava podľa zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) Vám ako povinne nemocensky a povinne dôchodkovo poistenej samostatne zárobkovo činnéj osobe (SZČO), ktorej sa týka zmena výšky minimálneho alebo maximálneho vymeriavacieho základu na platenie poistného na nemocenské poistenie, dôchodkové poistenie a poistného do rezervného fondu solidarity (ďalej len „poistné“) oznamuje.

Obrázok č.16: Druhá strana – návrh úpravy oznámenia od Sociálnej poisťovne

Kritériá implementácie

Riešenie vyžaduje:

1. Upraviť šablónu dokumentu, ktorá generuje výstup vo formáte .pdf.
2. Pripraviť funkcionality pre personalizáciu vstupných údajov pre šablónu .pdf dokumentu.

Ako rýchle riešenie otestovať

Prezentované rýchle riešenie je nutné testovať a merať v rámci danej zákazníckej cesty, a to ideálne dvoma spôsobmi – kvalitatívne a aj kvantitatívne, ako uvádzame v kapitole 1.6 Meranie zákazníckych potrieb a testovanie.

Kvantitatívne testovanie rýchleho riešenia, uvedeného vyššie, je možné realizovať prostredníctvom metódy randomizovaného kontrolného experimentu (RCT) na odporúčanej vzorke 10 000 respondentov.⁷⁹ Cieľom RCT testovania je zistiť, do akej miery vizuálny a lingvistický redizajn listu Sociálnej poisťovne ovplyvní mieru včasného a bezchybného platenia sociálnych odvodov.

Všeobecné informácie o tejto testovacej metóde spolu s jej výhodami a nevýhodami sme opísali v kapitole 1.6 Meranie zákazníckych potrieb a testovanie.

Postup randomizovaného kontrolného experimentu pre dané rýchle riešenie je nasledovný:

1. Identifikácia problému: pomenovať problém, ktorý sa snažíme vyriešiť (napr. omeškané a chybové platenie odvodov do sociálnej poisťovne),
2. Definícia cieľa: nastaviť cieľ, ktorý chceme dosiahnuť. Zväčša je cieľom zlepšenie určitých výkonnostných ukazovateľov (angl. „performance indicators“),
3. Zabezpečenie merateľnosti: podmienkou dobre nastavených cieľov je ich merateľnosť. Testovať vieme, iba ak sú naše ciele merateľné (napr. cieľom môže byť zníženie počtu chybné zaslaných platieb sociálnych odvodov),
4. Definícia hypotéz: testovanie slúži na vyvrátenie alebo potvrdenie hypotéz stanovených pred začatím testovania,
5. Výber testovacej vzorky respondentov:
 - a. Stanovenie persón: persóna reprezentuje určitú skupinu používateľov s podobnými až rovnakými charakteristikami. Počas skúmania životnej situácie boli identifikované tieto tri persóny:

⁷⁹ Vzorka bola vypočítaná a zaokrúhlená podľa počtu platcov sociálnych odvodov. Na výpočet sme použili Sample Size Calculator <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>

- Persóna 1: SZČO a PO, ktorá si účtovníctvo a odvody robí sama bez špeciálnej expertízy na danú agendu;
 - Persóna 2: Tretia strana, účtovno-administratívny profesionál, ktorú si podnikateľ objedná a autorizuje na vykonávanie týchto úkonov v jeho mene;
 - Persóna 3: SZČO a PO, ktorá si účtovníctvo a odvody robí sama a má pokročilé znalosti v otázke sociálnych odvodov (napríklad lebo zamestnáva experta na účtovníctvo a odvody).
- b. Určenie početnosti populácie jednotlivých persón: pre určenie správneho pomeru respondentov jednotlivých persón, ktorí budú testovať riešenie, je potrebné zistiť jej početnosť v populácii.
6. Zabezpečenie dostatočne veľkej vzorky: veľkosť vzorky úzko súvisí s populáciou. Pre dané testovanie odporúčame zabezpečiť 10 000 respondentov.
 7. Určenie počtu testovaných verzii: počet testovaných verzii sa rovná počtu testovaných skupín, pričom pridávame jednu kontrolnú skupinu (napríklad testujeme 2 verzie, potrebujeme 3 skupiny – 2 pre každú verziu a 1 kontrolnú skupinu). Kontrolná skupina – placebo skupina, ktorá dostane súčasnú verziu. Správanie týchto používateľov je následne štatistickou analýzou porovnané so zmenami vo vybraných výkonnostných ukazovateľoch respondentov z ostatných skupín s testovanými verziami.
 8. Randomizácia skupín: je potrebné zabezpečiť náhodné rozdelenie respondentov do skupín. Rozdelenie do skupín má 3 základné kroky, ktoré sú aj graficky znázornené v obrázku nižšie:
 - a. Krok A: získanie vzorky respondentov
 - b. Krok B: náhodné rozdelenie vzorky respondentov do skupín (napríklad 2 testované verzie – potrebujeme 2 skupiny plus 1 kontrolnú skupinu)
 - c. Krok C: spustenie testovania.
 9. Predanalýza skupín: skúmame náhodne rozdelené skupiny na základe parametrov ako sú pomer mužov a žien, starých a mladých – teda zástupcov jednotlivých persón.
 10. Vyhodnotenie testovania: analyzujeme zistenia vyplývajúce z dát, ktoré nám poskytuje štatistika. Zistujeme, či majú testované verzie lepšie výsledky ako súčasná verzia.
 11. Tvorba záverov: po analýze testovania sme schopní vyvodiť závery, ktoré nám slúžia ako kľúčové zistenia.

12. Aplikácia kľúčových zistení: výsledky testovania sú prezentované dizajnérom a programátorom, ktorí ich pretavia do nových verzií služieb.

Túto kvantitatívnu testovaciu metódu odporúčame doplniť rozhovormi s používateľmi alebo kvalitatívnymi používateľskými testovaniami zrozumiteľnosti listu, pri ktorom zistíme názory a postoje k danému riešeniu (postup používateľského testovania nájdete v časti 2.1.2.1 Modelové riešenie – ako modelové riešenie otestovať).

Prílohy










Príloha I: Procesné grafy pre vybrané životné situácie

Vybrané životné situácie sme zmapovali a vytvorili procesné grafy, horizontálne členené na procesné kroky a vertikálne členené podľa využitých kanálov.





I. Daň z príjmu: Podávanie daňových priznaní SZČO/PO

	Predpríprava 30 minút	Hľadanie informácií o podaní DP 30 minút	Príprava podkladov 40 minút	Registrácia a prihlásenie na portály FS 15 minút	Elektronické podanie daňového priznania 30minút	Platba daní 30minút
Procesné kroky	Nezabudnúť na podanie DP	Vyhľadanie informácií o registrácii živnosti	Mať všetky potrebné dokumenty pred podaním	Mať podanú žiadosť o registráciu živnosti	Úspešne podať elektronickú žiadosť	Zaplatiť daň
Osobne	1. Zisťujem, že nastáva čas platenia daní		4. Zhromažďujem všetky potrebné doklady k DP			
Google, slovensko.sk, súkromné weby	2. Hľadám informácie ako podať DP					11. Hľadám informácie, ako zaplatiť daň z DP 15. Vytváram si variabilný symbol na základe vyhlášky
Portál FS		3. Hľadám informácie na portáli FS		5. Ak nie som registrovaný, tak sa registrujem na portáli FS pomocou eID s KEP alebo na základe dohody o el. komunikácii 6. Prihlásim sa do svojej používateľskej zóny	7. Hľadám elektornický formulár v mojej zóne 8. Vyplňam elektronický formulár eID s KEP 9. Podpisujem elektronický formulár eID s KEP 10. Dostávam potvrdenie o podaní DP do el. schránky na PFS	12. Musím si vyskladať vlastný IBAN a variabilný symbol 13. Overujem si svoje OÚD 14. Vytváram si vlastný IBAN na základe OÚD
Elektronická schránka						
Pošta						
Internet Banking						16. V mojom internet bankingu odosiem platbu
Podateľňa na DÚ						
Experiences						
Smajlíky						

II. Daň z príjmov: Podávanie daňového priznania FO zamestnanec

	Predpríprava 30 minút	Hľadanie informácií o podaní DP 30 minút	Príprava podkladov 40 minút	Registrácia na portály FS 15 minút	Elektronické podanie daňového priznania 30 minút	Platba daní 30 minút
Procesné kroky	Výber formy podnikania	Vyhľadanie informácií o registrácii živnosti	Mať všetky potrebné dokumenty pred podaním	Mať podanú žiadosť o registráciu živnosti	Úspešne podať elektronické DP	Zaplatiť daň
Osobne	1. Zisťujem, že nastáva čas platenia daní		4a. Podpíšem zamestnávateľovi splnomocnenie podať DP za mňa - koniec			
Google, slovensko.sk, súkromné weby	2. Hľadám informácie ako podať DP				8. Hľadám informácie ako vyplniť DP	11. Hľadám informácie, ako zaplatiť daň z DP 15. Vytváram si variabilný symbol na základe vyhlášky
Portál FS		3. Hľadám informácie, či musím podávať daňové priznanie, prípadne aký typ DP	4c. Rozhodujem sa podať DP elektronicky, zhromažďujem všetky potrebné doklady k DP	5. Ak nie som registrovaný, tak sa registrujem na portáli FS pomocou eID, eID s KEP alebo na základe dohody o el. komunikácii 6. Prihlásim sa do svojej používateľskej zóny	7. Hľadám elektronický formulár v mojej zóne 8. Vyplňam elektronický formulár príslušného typu 9. Podpisujem elektronický formulár eID s KEP 10. Dostávam potvrdenie o podaní DP do el. schránky na PFS	12. Musím si vyskladať vlastný IBAN a variabilný symbol 13. Overujem si svoje OÚD 14. Vytváram si vlastný IBAN na základe OÚD
Elektronická schránka						
Pošta			4b. Rozhodujem sa podať DP papierovou formou poštou - koniec			
Internet Banking						16. V mojom internet bankingu odosielam platbu
Podateľňa na DÚ			4d. Rozhodujem sa podať DP papierovou formou osobne na DÚ - koniec			
Experiences						
Smajlíky	 	 		  		

III. Platenie sociálnych odvodov: Platenie sociálnych odvodov PO/SZČO

	Začiatok xx minút	Hľadanie informácií o platení soc. odvodov 10 minút	Platba sociálnych odvodov 10 minút	Koniec xx minút
Procesné kroky	Zaplatiť sociálne odvody	Vyhľadanie informácií o platení soc. odvodov	Mať všetky potrebné dokumenty pred zaplatením	Mať podanú žiadosť o registráciu živnosti
Osobne				
Google, slovensko.sk, súkromné weby		2. Vyhľadávam informácie, aby som sa ubezpečil, že tomu dobre rozumiem		
Elektronické služby Sociálnej poisťovne				
Elektronická schránka	1. Dostal som list od Sociálnej poisťovne, v ktorom je napísané, aké vysoké odvody mám platiť počas ďalšieho roka.			4. O rok mi príde list zo Sociálnej poisťovne s novými platobnými údajmi
Pošta				
Internet banking			3a. Nastavujem si trvalý príkaz podľa údajov z listu na 1 kalendárny rok 3b. Chceme platiť mesačne, všetky údaje k platbám mesačne sú v liste	
Podateľňa na DÚ				
Experiences				
Smajlíky				

Príloha II: Zoznam bariér a návrhov pre vybrané životné situácie

Uvádzame kompletne zoznamy identifikovaných bariér a návrhov na odstránenie niektorých bariér. Táto časť dokumentu môže slúžiť poskytovateľom ako podklad pre vytvorenie akčného plánu na skvalitnenie služieb v rámci životných situácií.

I. Daň z príjmu: Podávanie daňových priznaní SZČO/PO

A. Zoznam identifikovaných bariér

Pri analýze životnej situácie sme spoločne s reálnymi používateľmi identifikovali nasledovné bariéry, ktoré bránia používateľovi prejsť službami v rámci životnej situácie:

- Štát proaktívne neinformuje používateľa o povinnostiach a zákonných lehotách.
- Na verejných webových sídlach nie je k dispozícii návod, ktorý by obsahoval všetky potrebné informácie pre danú osobu (používateľa) v danom scenári na jednom mieste. Používateľ musí vyhľadávať informácie na súkromných webových sídlach, na rôznych stránkach finančnej správy a medzi informáciami pre iné osoby a scenáre.
- Návod – ak existujú – sú písané zložitým úradným jazykom a neobsahujú vysvetlivky (resp. pomocný text), ktoré by laickému používateľovi umožnili samostatne dokončiť službu.
- Pre využitie elektronickej služby sa používateľ musí zaregistrovať na webovom sídle finančnej správy a aktivovať si konto, čo môže byť pre menej IT zdatného používateľa veľkou prekážkou. Pokiaľ si vyberie možnosť prihlásiť sa pomocou elektronického občianskeho preukazu, stretáva sa s bariérami pri získavaní elektronického občianskeho preukazu, pri inštalácii eID programu a programov na podpisovanie elektronických dokumentov a pri aktivácii elektronickej schránky.
- Pre SZČO a firmy s jednoduchým účtovníctvom predstavuje ďalšiu bariéru každoročná príprava na podanie daňového priznania. Používatelia musia dohľadávať výdavky za celý rok v podobe bločkov, faktúr prípadne ich vyhotovené kópie, za čím nasleduje zdĺhavý výpočet a kontrola.
- Zorientovanie sa na webovom sídle finančnej správy je pre nového používateľa veľmi náročné, nevie jednoducho vyhľadať informácie, ktoré potrebuje. Webové sídlo po prihlásení umožní používateľovi prístup do schránky a k elektronickým formulárom.
- Informácie nie sú personalizované a webové sídlo nekomunikuje proaktívne užitočné informácie smerom ku konkrétnemu používateľovi.

- Používateľ má ťažkosti s nájdením a identifikáciou správneho formulára. Na webovom sídle existujú dva oddelené zoznamy formulárov, ktoré sa dajú elektronicky vyplniť. Používateľ má ťažkosti s vyhľadáním správneho zoznamu a má problémy s identifikáciou správneho formulára. Používateľ môže zistiť, že vyplnil nesprávny formulár (ktorý sa nedá podpísať ani odoslať) až po jeho vyplnení.
- Formulár je príliš dlhý, obsahuje časti, riadky a informácie, ktoré sú pre konkrétneho používateľa irelevantné.
- Používateľ nevie detekovať, ktoré polia, sú pre neho povinné, ktoré nepovinné a ktoré sa ho netýkajú.
- Interaktívna kontextuálna pomoc – nápovedy v elektronických formulároch (angl. „tooltips“) nie sú písané zrozumiteľným ľudským jazykom, používateľ v nich musí hľadať relevantné informácie.
- Rozhranie po vyplnení formulára prirodzene nenaviguje používateľa k podpísaniu a následne odoslaniu.
- Rozhranie podpisovacieho softvéru je neprehľadné a nezrozumiteľné a nie je primárne navrhnuté pre majoritnú skupinu používateľov. Aj pokročilý IT zdatný používateľ má problém porozumieť rozhraniu – pre laika predstavuje veľkú prekážku.
- V podpisovacom formulári je zle viditeľný dokument, ktorý používateľ podpisuje. (napriek tomu, že vlastník nemá dosah na riešenie spomínanej bariéry, uvádzame ju sem ako jednu z podstatných bariér v ŽS z pohľadu používateľa)
- Používateľ nepozná „byrokraticko-technický“ slovník – názvy ako KEP, ZEP sú pre neho nezrozumiteľné.
- Používateľ si nie je istý, ale dôveruje štátu, že pokiaľ v priebehu služby nastane chyba, štát ho najprv upozorní, až potom pristúpi k pokute.
- Používateľ po odoslaní nedostane spätnú väzbu, či odoslanie prebehlo úspešne. Stránka používateľa neinformuje, že si to môže skontrolovať v schránke medzi odoslanými správami.
- Používateľ po odoslaní formulára nedostane informácie o platbe. Nie je mu kontextuálne komunikované, či má zaplatiť ihneď, prípadne aká je lehota splatnosti. Nevie, či mu budú informácie o platbe komunikované proaktívne štátom alebo či si ich musí vyhľadať sám.
- Používateľ je nútený vyhľadávať informácie o platbe na webovom sídle alebo cez internetový prehliadač.

- Webové sídlo finančnej správy má po prihlásení všetky potrebné informácie o používateľovi, napriek tomu nevie používateľovi vygenerovať údaje k platbe (nedodržiava tak zásadu „jedenkrát a dost“).
- Informácie o platbe na webovom sídle finančnej správy sú písané nezrozumiteľne, komplikovane a neintuitívne.
- Používateľ nerozumie pojmu a účelu OÚD, nevie sa rýchlo a jednoducho dostať k údajom k platbe.
- Informačná stránka o platbách neinformuje, či je pridelené OÚD konštantné alebo sa každoročne mení.
- Služba proaktívne neinformuje používateľa, či bola jeho platba prijatá a či spĺňa všetky náležitosti. Tým používateľa udržiava v neistote. Informuje iba v prípade, že platba (v správnej výške a so správnymi údajmi) neprišla.
- Používateľ má po prvom použití elektronickej služby pocit, že spôsob elektronického podania je náročnejší a komplikovanejší ako vybavovanie osobne na úradoch.

B. Najzávažnejšie bariéry

Za najproblematickejšie oblasti v tejto zákazníkovej ceste považujeme:

- Používateľ po odoslaní formulára nedostane informácie o platbe. Nie je mu kontextuálne komunikované, či má zaplatiť ihneď, prípadne aká je lehota splatnosti. Nevie, či mu budú informácie o platbe komunikované proaktívne štátom alebo či si ich musí vyhľadať sám.
- Najmä pre právnické osoby chýba intuitívna cesta k splnomocneniu ďalších osôb cez webové sídlo finančnej správy (napr. pre ďalších konateľov firmy, štatutárov, účtovníkov).
- Nastavenie notifikácií na e-mail/SMS po obdržaní správy do schránky na webovom sídle finančnej správy – právnické osoby komunikujú s finančnou správou aj v priebehu roka, na rozdiel bežného scenára u fyzických osôb. Z hľadiska povinností a časových lehôt je nastavenie notifikácií pre PO podstatné. Finančná správa ponúka možnosť nastavenia notifikácií, túto možnosť však nekomunikuje proaktívne. Pokiaľ používateľ sám nevyhľadá informácie o tejto možnosti, nedozvie sa o nej.
- Nízka úroveň personalizácie informácií podávaných finančnou správou smerom k SZČO/právnickej osobe po prihlásení.
- Zóna používateľa, ktorá ani po prihlásení neponúka používateľovi personalizované informácie.

C. Zoznam možných riešení

Na najproblematickejšie oblasti ponúkame nasledovné riešenia:

1. Úvodné vyskakovacie okno po prvom prihlásení na webové sídlo s možnosťou nastavenia splnomocnenia inou osobou.
2. Úvodné vyskakovacie okno po prvom prihlásení na webové sídlo s informáciami a návodom ako nastaviť splnomocnenie inou osobou a odkazom na príslušnú podstránku.
3. Úvodné vyskakovacie okno po prvom prihlásení na webové sídlo s možnosťou nastavenia SMS a e-mail notifikácií.
4. Práca s kontaktnými údajmi (telefónne číslo, e-mail) už pri registrácii (na webovom sídle finančnej správy alebo vo formulári Jednotného kontaktného miesta). Používateľ by mal možnosť nastaviť si notifikácie už pri vyplňaní formulára.
5. Odkaz na komunitné fórum na webovom sídle, prístupné z akéhokoľvek miesta alebo kroku v priebehu využívania služby.
6. Povinný výber typu osoby (PO s DPH, PO bez DPH, FO, SZČO s DPH, SZČO bez DPH atď.) pri registrácii na webové sídlo finančnej správy. Webové sídlo bude s informáciou ďalej narábať a personalizovať zobrazované informácie a proaktívne posielané používateľovi.
7. Po prihlásení na webové sídlo bude v hlavičke zobrazený zreteľne viditeľný indikátor, označujúci nové správy v schránke. Indikátorom môže byť napríklad ikona s číslom zobrazujúcim počet nových správ.
8. Po odoslaní formulára dostane používateľ informáciu v podobe vyskakovacieho okna o úspešne odoslanej správe, prípadne o zlyhaní s odôvodnením a návodom, ako ďalej postupovať.
9. Po obdržaní informácie o úspešnom odoslaní je používateľ presmerovaný na platobnú stránku s informáciami o službe, za ktorú platí, s platobnými údajmi a možnosťou zaplatiť hneď alebo neskôr, respektíve preposlať si platobné údaje na e-mail.

II. Daň z príjmov: Podávanie daňového priznania FO zamestnanec

A. Zoznam identifikovaných bariér

Pri analýze životnej situácie sme spoločne s reálnymi používateľmi identifikovali nasledovné bariéry, ktoré bránia používateľovi prejsť službami v rámci životnej situácie:

- Štát proaktívne neinformuje používateľa o povinnostiach a zákonných lehotách.
- Na verejných webových sídlach nie je k dispozícii návod, ktorý by obsahol všetky potrebné informácie pre danú osobu (používateľa) v danom scenári na jednom mieste. Používateľ musí vyhľadávať informácie na súkromných webových sídlach, na rôznych stránkach finančnej správy a medzi informáciami pre iné osoby a scenáre.
- Návod – ak existujú – sú písané zložitým úradným jazykom a neobsahujú vysvetlivky (resp. pomocný text), ktoré by laickému používateľovi umožnili samostatne dokončiť službu.
- Pre využitie elektronickej služby sa používateľ musí zaregistrovať na webovom sídle finančnej správy a aktivovať si konto, čo môže byť pre menej IT zdatného používateľa veľkou prekážkou. Pokiaľ si vyberie možnosť prihlásiť sa pomocou elektronického občianskeho preukazu, stretáva sa s bariérami pri získavaní elektronického občianskeho preukazu, pri inštalácii eID programu a programov na podpisovanie elektronických dokumentov a pri aktivácii elektronickej schránky.
- Zorientovanie sa na webovom sídle finančnej správy je pre nového používateľa veľmi náročné, nevie jednoducho vyhľadať informácie, ktoré potrebuje. Webové sídlo po prihlásení umožní používateľovi prístup do schránky a k elektronickým formulárom. Informácie nie sú personalizované a webové sídlo nekomunikuje proaktívne užitočné informácie smerom k danému typu používateľa.
- Používateľ má ťažkosti s nájdením a identifikáciou správneho formulára. Na webovom sídle existujú dva oddelené zoznamy formulárov, ktoré sa dajú elektronicky vyplniť. Používateľ má ťažkosti s vyhľadaním správneho zoznamu a má problémy s identifikáciou správneho formulára. Používateľ môže zistiť, že vyplnil nesprávny formulár (ktorý sa nedá podpísať ani odoslať) až po jeho vyplnení.
- Formulár automaticky predvyplní iba základné údaje o používateľovi (meno, adresu, dátum narodenia, rodné číslo). Pokročilé údaje, ktoré už používateľ štátu raz dal (napríklad údaje o dieťati) formulár nevyplní, nedodržuje tak zásadu „jedenkrát a dost“.

- Formulár je príliš dlhý, obsahuje časti, riadky a informácie, ktoré sú pre konkrétneho používateľa irelevantné.
- Interaktívna kontextuálna pomoc – nápovedy v elektronických formulároch (angl. „tooltips“) nie sú písané zrozumiteľným ľudským jazykom, používateľ v nich musí hľadať relevantné informácie.
- Pomocné výpočty vo formulároch nie sú vysvetlené zrozumiteľným ľudským jazykom, používateľ sa v texte nápoved ťažšie orientuje, aby našiel podstatnú informáciu.
- Rozhranie po vyplnení formulára prirodzene nenaviguje používateľa k podpísaniu a následne odoslaniu.
- Rozhranie podpisovacieho softvéru je neprehľadné, nezrozumiteľné a nie je primárne navrhnuté pre majoritnú skupinu používateľov. Aj pokročilý IT zdatný používateľ má problém porozumieť rozhraniu – pre laika predstavuje veľkú prekážku.
- V podpisovacom formulári je zle viditeľný dokument, ktorý používateľ podpisuje.
- Používateľ si nie je istý, ale dôveruje štátu, že pokiaľ v priebehu služby nastane chyba, štát ho najprv upozorní, až potom pristúpi k pokute.
- Podávanie daňového priznania je pre laického používateľa stres. Nevie, či postupuje správne, poskytovateľ služby mu nedáva dostatočnú spätnú väzbu, či priebežne postupuje správne.
- Používateľ po odoslaní nedostane spätnú väzbu, či odoslanie prebehlo úspešne. Stránka používateľa neinformuje, že si to môže skontrolovať v schránke medzi odoslanými správami.
- Používateľ po odoslaní formuláru nedostane informácie o platbe. Nie je mu kontextuálne komunikované, či má zaplatiť ihneď, prípadne aká je lehota splatnosti. Nevie či mu budú informácie o platbe komunikované proaktívne štátom alebo či si ich musí vyhľadať sám.
- Používateľ je nútený dohľadávať informácie o platbe na webovom sídle alebo cez internetový prehliadač.
- Webové sídlo finančnej správy má po prihlásení o používateľovi všetky potrebné informácie, napriek tomu nevie používateľovi vygenerovať údaje k platbe (nedodržiava tak zásadu „jedenkrát a dost“).
- Informácie o platbe na webovom sídle finančnej správy sú písané nezrozumiteľne, komplikovane a neintuitívne.
- Používateľ nerozumie pojmu a účelu OÚD, nevie sa rýchlo a jednoducho dostať k údajom k platbe.

- Informačná stránka o platbách neinformuje, či je pridelené OÚD konštantné alebo sa každoročne mení.
- Služba používateľa proaktívne neinformuje, či bola jeho platba prijatá a či spĺňa všetky náležitosti – udržiava ho tým v neistote. Informuje iba v prípade, že platba (v správnej výške a so správnymi údajmi) neprišla.
- Používateľ má po prvom použití elektronickej služby pocit, že spôsob elektronickeho podania je náročnejší a komplikovanejší ako vybavovanie osobne na úradoch.

B. Najzávažnejšie bariéry

Za najproblematickejšie oblasti v tejto zákazníckej ceste považujeme:

- Na verejných webových sídlach nie je k dispozícii návod, ktorý by obsahol všetky potrebné informácie pre danú osobu (používateľa) v danom scenári na jednom mieste. Používateľ musí vyhľadávať informácie na súkromných webových sídlach, na rôznych stránkach finančnej správy a medzi informáciami pre iné osoby a scenáre.
- Získanie elektronickeho občianskeho preukazu, zložitá inštalácia eID a programov na podpisovanie elektronickej dokumentov; aktivácia elektronickej schránky a konta na webovom sídle finančnej správy.
- Proaktívne informovanie občana a podnikateľa zo strany štátu v správnom čase a cez relevantné komunikačné kanály.
- Chýbajúca kontextuálna pomoc a návody pre zorientovanie sa nového používateľa na webovom sídle prostredníctvom tzv. „onboardingu“. To znamená zaškolenie používateľa priamo po registrácii na webovom sídle alebo ešte predtým.
- Personalizovaná zóna používateľa po prihlásení na webové sídlo.

C. Zoznam možných riešení

Na najproblematickejšie oblasti ponúkame nasledovné riešenia:

1. „Onboardingové“ informácie proaktívne podané Taxanou po prvom prihlásení na webové sídlo.
2. Kontextuálna pomoc vo formulári – štruktúrovanie textu stručne a výstižne do bodov, nie ako blok textu.

3. Nápovedy pri jednotlivých poliach vo formulári – uviesť najprv informácie zrozumiteľnou ľudskou rečou a až za tým uvádzať citovanú legislatívu, prípadne vložiť odkaz na danú pasáž.
4. Vytvoriť správne štrukturovanú informačnú stránku s rozcestníkom pre dané typy osôb, správne hierarchicky členenú podľa scenárov. Najčastejší scenár je uvádzaný ako prvý so zodpovedajúcim návodom s dodatočnými inštrukciami a pomocnými informáciami pre menej časté scenáre. Informácie ku každému scenáru obsahujú:
 - a. pre koho sú informácie určené,
 - b. kedy a za akých okolností,
 - c. čo majú očakávať na konci životnej situácie/služby,
 - d. čo k tomu budú potrebovať,
 - e. návod.
5. Návod pre fyzickú osobu, rozdelené podľa scenárov a hierarchicky usporiadané podľa frekvencie využívania. Na konci návodu je odkaz na často kladené otázky, prípadne fórum a tlačidlo, ktorým sa používateľ dostane na elektronickú službu. Návod uvádzajú informácie potrebné od začiatku používateľskej cesty až po ukončenie.
6. V návodoch pre životné situácie uvádzať aj informácie k aktivácii elektronickej schránky na slovensko.sk s odkazom na podrobné informácie a návody.
7. Stručná informácia o eID a odkaz na podrobné informácie a návody k aktivácii elektronickej schránky uvedená v banneri na informačnej stránke životnej situácie.
8. Po odoslaní formulára dostane používateľ informáciu v podobe vyskakovacieho okna o úspešne odoslanej správe, prípadne o zlyhaní s odôvodnením a návodom ako ďalej postupovať.
9. Po obdržaní informácie o úspešnosti je používateľ presmerovaný na platobnú stránku s informáciami o službe, za ktorú platí, s platobnými údajmi a možnosťou zaplatiť hneď alebo neskôr, respektíve preposlať si platobné údaje na e-mail.

III. Platenie sociálnych odvodov: Platenie sociálnych odvodov

PO/SZČO

A. Zoznam identifikovaných bariér

Pri analýze životnej situácie sme spoločne s reálnymi používateľmi identifikovali nasledovné bariéry:

- Používateľ nemá po prihlásení okamžitý prehľad o aktuálnom stave konta, či je všetko v poriadku alebo má nedoplatok.
- Domovská stránka sociálnej poisťovne je veľmi neprehľadná pre nového používateľa. Tlačidlo na prihlásenie sa do e-Služieb sociálnej poisťovne nie je viditeľné.
- Používateľ sa okamžite nedozvie o nedoplatku, často mu nie je proaktívne komunikovaný. (sms/mail)
- Nie je zreteľne uvedené, aké služby sú poskytované elektronicky.
- Používateľ nevie na domovskej stránke nájsť informácie, ako sa prihlásiť.
- Používateľ po prihlásení vidí informácie o nedoplatku, nevie však, ako má pokračovať. Chýbajú informácie o spôsobe platby, respektíve prirodzená navigácia v službe na ďalší krok – platbu.
- Po prihlásení sú v zákazníckej zóne zobrazené texty s informatívnym obsahom ako biely text na farebnom podklade, ktorý je zle čitateľný a nespĺňa štandardy týkajúce sa kontrastu.
- Používateľ opakovane hľadá formulár, ktorý využíva častejšie. Stránka mu po prihlásení neponúka personalizovaný obsah.
- Formuláre sú písané nezrozumiteľným úradným jazykom.
- Elektronické služby nie sú jednoducho vyhľadateľné prostredníctvom internetových vyhľadávačov.
- Nový používateľ naraz zisťuje všeobecné informácie o svojich novo-vzniknutých povinnostiach voči štátu (daňové, sociálne,..), štát tento fakt opomína. Používateľ musí vyhľadávať každú informáciu zvlášť.
- Neexistuje jedna informačná stránka, ktorá by obsiahla všetky potrebné informácie a návody pre daný typ osoby v danom scenári. Používateľ musí hľadať informácie na viacerých podstránkach (najmä pokiaľ nejde o každoročnú platbu na základe oznámenia). Môže sa stať, že informácie nenájde vôbec.
- Prvá platba je pre nového používateľa mätúca, chýba mu návod, ako postupovať.
- Na stránke slovensko.sk používateľ nenachádza podstránku s informáciami o jeho povinnostiach voči sociálnej poisťovni.
- Informácie v jednotlivých podstránkach pôsobia extenzívne, používateľ sa v nich stráca. Chýba im navigácia, ktorá by ho doviedla k relevantným informáciám pre jeho scenár.
- Služba používateľa proaktívne neinformuje o stave účtu a podania, používateľ ostáva v neistote.

- Ak chce používateľ využívať elektronické služby, musí sa najprv osobne zaregistrovať v kontaktnom centre.
- Tabuľka s prehľadom o mesačných platbách je neprehľadná, používateľ sa v nej neorientuje.
- Zákaznícka zóna pôsobí nie je vizuálne konzistentná, používateľ sa v nej ťažko orientuje.
- Veľkosť textov na webovom sídle poisťovne miestami nespĺňa štandard – zásadu minimálnej veľkosti 16 px.
- Používateľ pri využívaní služby nemá možnosť zaplatiť okamžite, služba neobsahuje platobnú bránu.
- Služba je pre používateľa jednoduchá iba v najjednoduchšom scenári, keď platí poisťné na základe anuálne zasielaného oznámenia. Pokiaľ je jeho scenár komplikovanejší a musí vyhľadávať informácie, ktoré mu neboli proaktívne komunikované alebo pokiaľ mu vznikne nedoplatok, služba sa pre neho stáva komplikovanou a neprehľadnou.

B. Najzávažnejšie bariéry

Za najproblematickejšie oblasti v tejto zákazníckej ceste považujeme:

- Elektronické služby poskytované poisťovňou nie sú používateľsky prívetivé. Používateľ sa do nich nevie registrovať online, nevie sa v nich orientovať, a služby ho prirodzene nenavigujú medzi krokmi.
- Optimalizácia pre vyhľadávače na vyhľadanie služby je nedostatočná.
- Štruktúra textov neodráža potreby používateľa, používateľovi chýbajú návody, odkazy na súvisiace informácie a tlačidlá na začatie služby.
- Chýba proaktívna komunikácia používateľa o stave jeho konta a podania. Poskytovateľ proaktívne nekomunikuje ani možnosť nastavenia notifikácií.
- Chýbajú proaktívne kroky smerom od poskytovateľa služby, ktoré by motivovali používateľa predísť nepodlatkom a komplikáciám v jeho zákazníckej ceste.

C. Zoznam možných riešení

Na najproblematickejšie oblasti ponúkame nasledovné riešenia:

- Analýza vyhľadávaných výrazov pre všetky scenáre používateľov služby a následná optimalizácia pre vyhľadávače.
- Možnosť nastaviť si sms a e-mailové notifikácie pre služby sociálnej poisťovne už vo formulári pri registrácii živnosti na portáli Jednotného kontaktného miesta.
- Informácie o nedoplatku automaticky posielané pomocou sms.
- Informácia o možnosti nastaviť si notifikácie na e-mail alebo sms, zasielané v oznámení.
- Návody písané z pohľadu používateľa, ktoré:
 - sú písané zrozumiteľnou ľudskou rečou,
 - obsahujú odkazy na podrobnejšie informácie, súvisiace informačné stránky a návody,
 - sú štruktúrované podľa typov osôb a scenárov, počínajúc hlavným scenárom,
 - obsahujú informácie a návody ku všetkým vedľajším scenárom,
 - obsahujú informácie o hroziacich sankciách.
- Úprava obsahu a dizajnu zasielaných oznámení s využitím behaviorálnych intervencií s cieľom motivovať používateľa, aby predchádzal nedoplatkom.

Príloha III: Proces tvorby návrhov pre vybrané životné situácie

Návrhy na opatrenia tvorili v kooperácií odborníci z oblasti „user experience“ a odborníci z Oddelenia behaviorálnych intervencií, ktorí zároveň disponovali informáciami z prostredia Finančnej správy a Sociálnej poisťovne. Pozostával z krokov:

1. Priorizácia bariér z pohľadu používateľa, ktoré vyplynuli z meraní vybraných životných situácií,
2. Detekovanie príčin vybraných bariér a zodpovedajúcich problematických oblastí,
3. Kreovanie návrhov riešení bariér s ohľadom na náročnosť implementácie,
4. Priorizácia riešení pomocou nástroja Action Priority Matrix (viac informácií nižšie),
5. Výber 3 návrhov riešení, ktoré môžu byť realizované pomocou rýchlych úprav („quick-wins“)
6. Rozpracovanie návrhov vo vizuálnej a obsahovej rovine s ohľadom na minimálne technické nároky na zmenu aktuálneho stavu
7. Analýza požiadaviek na uskutočniteľnosť a spôsob výkonu návrhov,
8. Vypracovanie sofistikovanejších verzií riešení ku každému z 3 „quick-winov“, ktoré spĺňajú všetky kritériá benchmarku,
9. Návrh kvalitatívnych a kvantitatívnych spôsobov testovania z pohľadu používateľskej centricity.

Metóda Action Priority Matrix

Úlohou tejto metódy je roztriediť a prioritizovať akčné kroky (v tomto prípade návrhy riešenia) do grafu s ohľadom na ich prínos a náročnosť implementácie.⁸⁰

Postup

Akčné kroky sa umiestnia do diagramu, rozdeleného do 4 kvartálov, kde náročnosť implementácie tvorí x-ovú os a prínos návrhu y-ovú os.

Náročnosť implementácie sa posudzuje z hľadiska času a zdrojov. Faktory, ktoré na ňu vplyvajú sú aj spôsoby výkonu, medzi ktoré sa radia:

⁸⁰ Viac informácií o metóde Action Priority Matrix nájdete na <https://workshopbank.com/prioritization-matrix> a https://www.mindtools.com/pages/article/newHTE_95.htm

- Organizačné zmeny
- Zmeny procesov a politík
- Legislatívne zmeny
- IT riešenia a zmeny v informačných systémoch a ďalšie.

Diagram

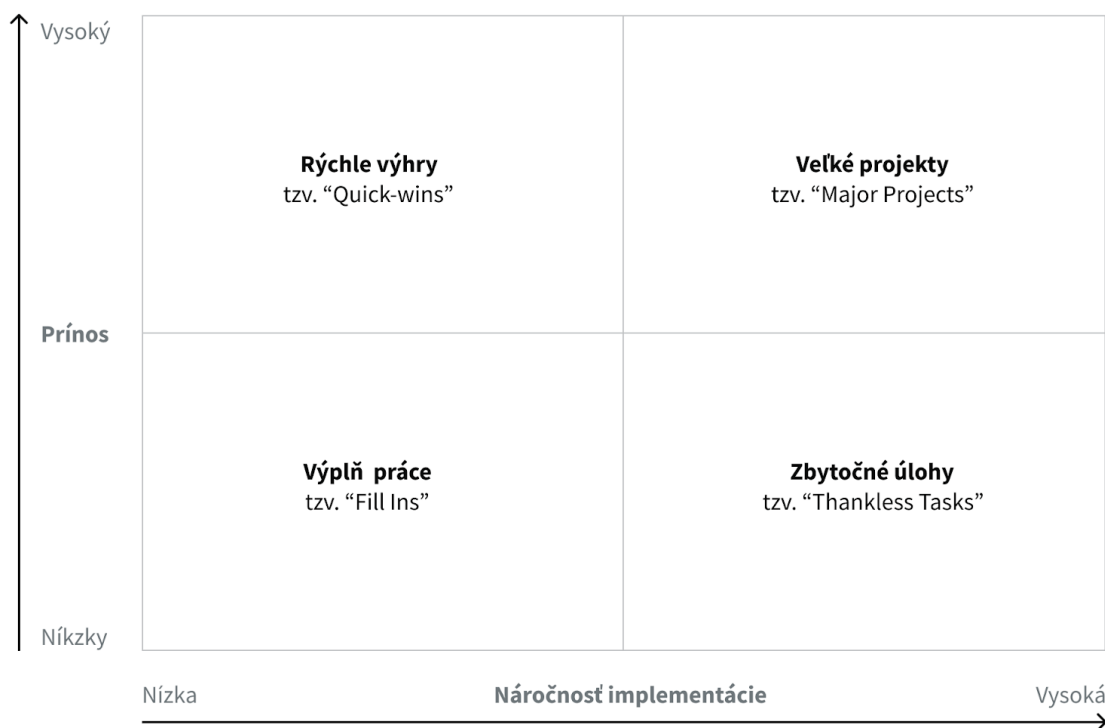


Diagram č. 7: Action Priority Matrix

Poloha v diagrame určuje charakter akčných krokov a definované sú nasledovne:

- **Rýchle výhry – tzv. "Quick-wins"** (vysoký prínos, nízka náročnosť implementácie)
Quick-wins sú vysoko atraktívne, pretože majú vysoký prínos pri relatívne nízkej náročnosti. Realizácia týchto projektov predstavuje najvyššiu prioritu.
- **Veľké projekty – tzv. Major Projects** (vysoký prínos, vysoká náročnosť implementácie)
Major Projects majú vysoký prínos, na druhej strane sú náročné z hľadiska času a zdrojov. Predstavujú druhú najvyššiu prioritu hneď za quick-wins.
- **Výplň práce – tzv. Fill Ins** (nízky prínos, nízka náročnosť implementácie)
Projekty tohto typu majú nízky prínos a realizujú sa až po dokončení predchádzajúcich typov projektov. Eventuálne môžu byť vyhodnotené aj ako nepotrebné a nerealizujú sa vôbec.

- **Zbytočné úlohy – tzv. Thankless Tasks** (nízky prínos, vysoká náročnosť implementácie)

Je dôležité detekovať tieto typy projektov a vyhnúť sa ich realizácii, pretože ich kompletizácia neprináša žiadny benefit.

Príloha IV. – 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.

Použiteľnosť (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 opatrení pre zlepšenie životných situácií z pohľadu behaviorálnych inovácií

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 spôsoby komunikácie s používateľom pri poskytovaní elektronických služieb na Slovensku.