

Európsky fond regionálneho rozvoja

Projekt je spolufinancovaný Európskou úniou

PROJEKT: „ZVYŠOVANIE ÚŽITKOVEJ HODNOTY DIGITÁLNYCH SLUŽIEB PRE  
OBČANOV, PODNIKATEĽOV A INŠTITÚCIE VEREJNEJ SPRÁVY“

# UX Stratégia

<b>Kód v ITMS2014+</b>	311071R857
<b>Verzia dokumentu</b>	0.4
<b>ID dokumentu</b>	MUPVS_15_01_UXStrategia_v0.4
<b>Autor dokumentu</b>	Slovensko IT, a.s.
<b>Vlastník dokumentu</b>	NASES
<b>Dátum vydania</b>	07.12.2021

# 1 Informácie o dokumente

## 1.1 Denník zmien

Verzia	Dátum	Revidoval	Popis	Označenie zmien
0.1	7.12.2021	SKIT	Iniciálna verzia dokumentu	Nie sú.
0.2	15.12.2021	NASES	Pripomienky k dokumentu	Kap. 14. Pripomienky
0.3	20.12.2021	SKIT	Zpracovanie pripomienok	Revízia
0.4	12.1.2022	SKIT	Finálne zpracovanie pripomienok	Revízia

## 2 Účel dokumentu

Predkladaný dokument je realizačným materiálom k projektu „Modernizácia ÚPVS“. Projekt je realizovaný na základe Zmluvy o dielo č. 150-2021/3584-8735 uzatvorenej dňa 22.septembra 2021 medzi Národnou agentúrou pre sieťové a elektronické služby (ďalej aj ako „NASES“ alebo „Objednávateľ“) a Slovensko IT, a. s. (ďalej aj ako „Zhotoviteľ“) (ďalej len „Zmluva“).

Dokument UX Stratégia definuje jednotným spôsobom požiadavky na použiteľnosť, používateľské rozhranie a spôsob poskytovania služieb koncovému používateľovi pre moduly, ktoré interakciu s fyzickou osobou požadujú a používajú. Princípy a pravidlá zhrnuté v dokumente sú ďalej záväzné pre tvorbu Detailných návrhov riešenia jednotlivých modulov v projekte „Modernizácia ÚPVS“.

## 3 Obsah

<b>1</b>	<b>Informácie o dokumente .....</b>	<b>2</b>
1.1	Denník zmien .....	2
<b>2</b>	<b>Účel dokumentu .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Obsah .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Pojmy a skratky .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Manažérske zhrnutie .....</b>	<b>8</b>
5.1	Účel UX Stratégie .....	9
5.2	Princípy tvorby .....	9
5.3	Obmedzenia pri tvorbe .....	11
5.4	Na čo nie je UX Stratégia určená .....	11
<b>6</b>	<b>Popis súčasného stavu .....</b>	<b>12</b>
6.1	Problémy súčasného stavu .....	12
6.2	Požiadavky NKIVS .....	13
6.3	Riziká sprevádzajúce zmenu .....	14
<b>7</b>	<b>Cieľový stav .....</b>	<b>15</b>
7.1	Východiská pre návrh riešenia .....	15
7.2	Princípy pre dobré služby .....	16
7.2.1	Orientácia na používateľa .....	16
7.2.2	Aplikácia stratégie pre biznis služby .....	16
7.2.3	Stratégia aplikačnej architektúry .....	17
7.2.4	Aplikačná architektúra .....	18
7.3	Merateľné ukazovatele .....	18
<b>8</b>	<b>Architektúra .....</b>	<b>20</b>
8.1	Biznis architektúra .....	20
8.2	Dátové zdroje a rámcová štruktúra dát .....	23
8.2.1	Identifikácia súčastí obsahu .....	23
8.2.2	Časová platnosť objektu .....	24
8.2.3	Značky (tags) .....	24
8.2.4	Meta údaje .....	24
<b>9</b>	<b>Analýza potrieb a používateľský výskum .....</b>	<b>26</b>
9.1	Výskumné a analytické aktivity .....	27
9.1.1	Použitelnosť aktuálnej verzie portálu .....	27
9.1.2	Výskum eGovernment systémov členských krajín EÚ .....	27
9.1.3	Stakeholders Interview .....	27
9.1.4	Analýza prieskumu spokojnosti Actly .....	28
9.1.5	Analýza návštevnosti aktuálnej verzie portálu .....	28
9.1.6	Dotazník potrieb .....	28
9.1.7	Interview s používateľmi .....	28
9.1.8	Ďalšie metódy výskumu .....	29

9.1.9	Testovanie použiteľnosti modulov .....	29
9.1.10	Beta verzia (zber spätnej väzby) .....	29
9.1.11	Nastavenie analytického nástroja .....	29
9.1.12	Zber spätnej väzby .....	30
9.1.13	Pravidelné testovanie použiteľnosti.....	30
<b>9.2</b>	<b>Identifikované požiadavky používateľov (Voice of customers).....</b>	<b>30</b>
<b>9.3</b>	<b>Identifikované požiadavky zákazníka (Voice of business).....</b>	<b>31</b>
<b>10</b>	<b>Koncept riešenia ÚPVS .....</b>	<b>32</b>
<b>10.1</b>	<b>Strategický prístup k návrhu používateľského rozhrania ÚPVS .....</b>	<b>32</b>
10.1.1	Kľúčové princípy pre tvorbu používateľského rozhrania .....	32
10.1.2	Cieľové skupiny .....	33
10.1.3	Prístupové kanály .....	35
10.1.4	Používateľské cesty (User journey) .....	38
10.1.5	Prístup z mobilných zariadení .....	40
<b>10.2</b>	<b>Návrh komunikačnej stratégie.....</b>	<b>40</b>
10.2.1	Vizuálna identita .....	40
10.2.2	Vizuálne komponenty .....	41
10.2.3	Verbálna komunikácia (Tone of voice).....	43
<b>10.3</b>	<b>Návrh konceptu portálu slovensko.sk .....</b>	<b>43</b>
10.3.1	Východiska .....	43
10.3.2	Informačná architektúra .....	43
10.3.3	Navigácia .....	44
10.3.4	Rozloženie stránky .....	45
10.3.5	Zoznam šablón .....	48
<b>10.4</b>	<b>Návrh konceptu osobnej zóny moje.slovensko.sk .....</b>	<b>50</b>
10.4.1	Východiská .....	51
10.4.2	Používatelia a ich potreby .....	51
10.4.3	Informačná architektúra .....	52
10.4.4	Popis jednotlivých častí konceptu moje.slovensko.sk .....	54
<b>10.5</b>	<b>Návrh konceptu ďalších súčastí a modulov ÚPVS .....</b>	<b>56</b>
10.5.1	Nástroj na správu obsahu (CMS).....	56
10.5.2	Štátny Messenger/ Chatbot .....	56
10.5.3	Spätná väzba .....	56
10.5.4	Centrálna úradná elektronická tabuľa (CUET).....	57
10.5.5	Modul dlhodobého uchovávania (MDU).....	57
<b>11</b>	<b>Odkazy a zdroje .....</b>	<b>58</b>
<b>12</b>	<b>Dôležité rozhodnutia .....</b>	<b>60</b>
<b>13</b>	<b>Prílohy .....</b>	<b>61</b>
13.1	Style system pre ÚPVS .....	61
13.2	Kritéria hodnotenia webových sídiel EÚ a vo svete .....	61
13.3	Testovanie použiteľnosti portálu slovensko.sk.....	61
<b>14</b>	<b>Pripomienky a dohodnutý spôsob zapracovania .....</b>	<b>62</b>

## 4 Pojmy a skratky

V tomto dokumente sú použité nasledujúce skratky, pojmy a značky.

Skratka / Pojem	Vysvetlenie / Popis
API	Rozhranie aplikačnej platformy (Application Platform Interface).
API First	Prístup, ktorý určuje spôsob návrhu a vývoja aplikačného softvéru, tak aby API vznikalo ešte pred samotnou implementáciou.
API GW	Verejná integračná platforma (API Gateway).
BOK	Bezpečnostný osobný kód. Služi na potvrdenie totožnosti držiteľa občianskeho preukazu pri elektronickej komunikácii s informačnými systémami orgánov verejnej moci alebo inými fyzickými osobami, či právnickými osobami.
CMDB	Konfiguračná databáza. Služi na ukladanie vlastností o entitách, ich vzájomné vzťahy a umožňuje riadne plánovanie zmien.
CMS	Content Management System - Systém na správu obsahu, spravidla webových sídiel. Služi na jednoduchú tvorbu, upravovanie a editáciu digitálneho obsahu v rôznych podobách.
CSRÚ	Centrálna správa referenčných údajov. Umožňuje praktické uplatnenie princípu „Jeden krát a dost“ využitím vzájomného prepojenia elektronických služieb na úrovni výmeny údajov.
CUET	Centrálna úradná elektronická tabuľa. Je to elektronické úložisko, ktoré služi na zverejnenie elektronických úradných dokumentov pre každý orgán verejnej moci, tak ako to ustanovuje zákon.
CX	Customer Experience – používateľský zážitok je súčet všetkých interakcií, ktoré má zákazník s vytvoreným produktom alebo značkou počas celého životného cyklu. Zákaznícka skúsenosť zahŕňa každý spôsob interakcie zákazníka so spoločnosťou vo všetkých fázach zákazníckej cesty.
Card sorting	Metóda používateľského výskumu, ktorá služi na návrh informačnej architektúry. V rámci card sortingu používateľ triedi vopred pripravené kartičky do logických celkov. Následne sú výstupy rôznych respondentov porovnané a vyhodnotené.
Tree testing	Metóda používateľského výskumu, ktorá služi na overenie informačnej architektúry. Respondent výskumu prechádza vopred pripravenou stromovou štruktúrou a snaží sa identifikovať stránku, kde by hľadal definovaný obsah. Následne prebieha vyhodnotenie úspešnosti.
DNR	Detailný návrh riešenia – dokument obsahujúci návrh riešenia funkčných a nefunkčných požiadaviek, návrh riešenia vizuálnych a nevizuálnych komponentov, technologickú, aplikačnú a biznis architektúru, detailný popis funkcionality dodávaného produktu.
e-GOV	Digitalizácia verejnej správy. Elektronické služby štátu. Jedná sa o využívanie informačných a komunikačných technológií on-line vo verejnej správe spojené s organizačnými zmenami a novými zručnosťami, s cieľom zlepšiť služby verejnej správy a uplatňovanie demokratických postupov, ako aj posilniť podporu verejných politík.
E2E	End to End. Popisuje proces, ktorý preberá systém alebo službu od začiatku do konca a poskytuje kompletne funkčné riešenie, zvyčajne bez potreby získať čokoľvek od tretej strany.
eID	Elektronická identifikačná karta. Umožňuje preukazovanie totožnosti občana v elektronickom prostredí pri využívaní elektronických služieb verejnej správy.
GUI	Grafické používateľské rozhranie. Typ používateľského rozhrania, prostredníctvom ktorého používatelia interagujú so systémom prostredníctvom znázornenia vizuálnych komponentov.
IAM	Identity Access Management. Správa identity používateľa.
ID-SK	Jednotný dizajn manuál elektronických služieb - manuál, ktorý má za cieľ zjednotiť používateľské rozhrania a spôsob komunikácie s používateľom pri poskytovaní elektronických služieb na Slovensku.
IS VS	Informačný systém verejnej správy.
KEP	Kvalifikovaný elektronický podpis. Je ekvivalentom vlastnoručného podpisu, ktorým sa potvrdzujú právne úkony v listinnej podobe. Pomocou kvalifikovaného elektronického podpisu sa autorizujú

Skratka / Pojem	Vysvetlenie / Popis
	právne úkony v elektronickej podobe pri komunikácii s orgánmi verejnej moci alebo komerčnými subjektmi.
MetaIS	Centrálny informačný systém verejnej správy. Poskytuje prostredie pre efektívne riadenie životného cyklu aktív IT a ich monitoring.
MIRRI	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie.
MOÚ	Manažment osobných údajov. Národný projekt, ktorého úlohou je zabezpečiť dostupnosť potrebných relevantných údajov o fyzickej alebo právnickej osobe.
NKIVS	Národná koncepcia informatizácie verejnej správy.
OVM	Orgán verejnej moci. Konkrétny subjekt rozhoduje o právach a povinnostiach iných osôb a tieto rozhodnutia sú štátnou mocou vynútiteľné, štát môže do týchto práv a povinností zasahovať.
Prístupnosť	Určuje súbor pravidiel pre obsah webových stránok, podľa ktorých bude obsah webu dostupný širšiemu okruhu ľudí.
RFO	Register fyzických osôb. Základný informačný systém verejnej správy, ktorého účelom je poskytovanie údajov o fyzických osobách v ňom vedených, prostredníctvom elektronických služieb oprávneným subjektom z orgánov štátnej správy, orgánov územnej samosprávy, iných orgánov verejnej moci, alebo fyzickým osobám, právnickým osobám, ak im bola zverená pôsobnosť v oblasti verejnej správy a vybrané údaje aj samotným fyzickým osobám.
RPO	Register právnických osôb a podnikateľov. Obsahuje informácie zdrojovej evidencie právneho subjektu, ktoré ďalej poskytuje ostatným inštitúciám verejnej správy.
UCD, User Centered Design	Prístup tvorby aplikácie, pri ktorom sa pozornosť sústreďuje na používateľa. Dizajn zameraný na používateľa je založený na porozumení používateľa, jeho požiadavkám, prioritám a skúsenostiam a je známe, že keď sa používa, vedie k zvýšeniu užitočnosti a použiteľnosti produktu, pretože prináša spokojnosť používateľovi.
UI, User Interface	Používateľské rozhranie. Oblasť dizajnu, ktorá je zameraná na vývoj rozhrania systému. Zaoberá sa farebnou škálou, typografickými prvkami, vizuálnym dizajnom alebo rozložením prvkov.
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy. Zabezpečuje centrálny a jednotný prístup k informačným zdrojom a službám verejnej správy.
UX, User Experience	Používateľský zážitok. Oblasť dizajnu, ktorá sa venuje pocitom a zážitkom človeka pri interakcii so systémom. Skúma to, čo človek zažíva pri návšteve webu alebo aplikácie.
VS	Verejná správa. Je vykonávaná orgánmi štátnej správy, samosprávy a verejnoprávnymi inštitúciami pri zabezpečovaní verejných úloh.
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines. Medzinárodné pravidlá pre prístupnosť obsahu webových stránok, ktoré reflektujú tvorbu bezbariérového webu.
ŽS	Životná situácia. Situácie, ktorými si občan prechádza počas rozličných fáz života. Riešenie zahŕňa komunikáciu občana a štátu.

## 5 Manažérske zhrnutie

UX Stratégia obsahuje koncepčný návrh kľúčových funkcionalít riešenia s dôrazom na user-centered design (UCD) tak, aby sa zabezpečila zmyslupnosť a použiteľnosť služieb zo strany koncového používateľa – občana, podnikateľa, tretieho sektora aj používateľa OVM. Pri návrhu konceptov bola zohľadnená Metodika pre tvorbu používateľsky kvalitných elektronických služieb verejnej správy.

### Úrad nie je len miestom, kam ako občania musíme chodiť. Je priestorom, kde vyriešime svoje životné situácie.

Nezáleží na tom, kde sa občan nachádza. Vďaka dostupným elektronickým službám štátu – „smart country“ - dokáže vyriešiť svoju životnú situáciu odkiaľkoľvek. Moderné nástroje, ktoré zjednodušia integráciu elektronických služieb štátu a zlepšia ich využívanie, sú dôležitým stavebným prvkom budovania digitálnych procesov.



Obrázok: Zmena konceptu prístupu k službám štátu.

UX Stratégia popisuje používateľské rozhrania vrátane používateľských rozhraní pre mobilných klientov portálu slovensko.sk a to pre moduly, alebo aplikačné komponenty:

1. Riadenia obsahu webových stránok (CMS),
2. Vyhľadávania a navigácia,
3. Portfólia klienta a profilu klienta vrátane Elektronickej schránky správ,
4. Štátneho messengeru,
5. Komponentu pre zber Spätej väzby,
6. ostatných kľúčových častí ÚPVS komunikujúcich a/alebo poskytujúcich výstupy prostredníctvom GUI rozhrania širokej verejnosti,
7. Rozpracované podania a prílohy,
8. Oprávnenia tretích strán.

UX Stratégia definuje jednotný základ pre lepšie rozhodovanie pri budovaní digitálnych služieb a rozhraní v moduloch ÚPVS, ktorých úprava, rozšírenie alebo zmena je predmetom dodávky podľa Zmluvy o dielo. Okrem toho UX Stratégia definuje účel a význam komponentov a modulov ÚPVS vo vzťahu k jeho koncovým používateľom. Všetky



komponenty vizuálneho rozhrania boli navrhnuté v súlade s ID-SK pričom bola zohľadnená jeho pripravovaná verzia 3.0 (BETA) dostupná od riešiteľského tímu.

Podkladom pre vytvorenie UX Stratégie boli analytické a výskumné aktivity (UX research) so zameraním najmä na:

- analýzu a výskum zákazníckych skupín,
- definovanie biznis stratégie cez realizáciu rozhovorov so zainteresovanými stranami,
- porovnanie a analýza existujúcich alebo obdobných portálov v EÚ a vo svete,
- analýza a iteratívny návrh navigácie a vyhľadávania,
- prototypovanie a testovanie s používateľmi a aplikovanie UCD,
- benchmarking používateľského rozhrania.

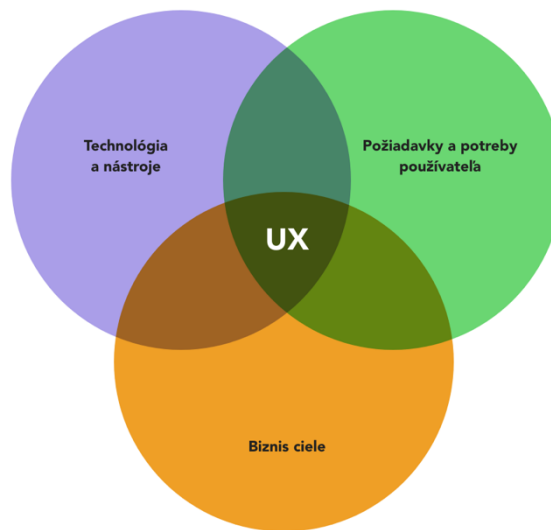
## 5.1 Účel UX Stratégie

UX Stratégia bola vytvorená aby:

1. overila používateľské skupiny, prípadne ich spresnila,
2. posúdila riziká a validovala predpoklady realizácie modernizácie ÚPVS,
3. navrhla a definovala:
  - a. spôsob ako vytvoriť riešenie reagujúce na potreby používateľa a výzvy, ktoré s poskytovaním elektronických služieb súvisia (informovanosť, dostupnosť, použiteľnosť),
  - b. koncept riešenia slovensko.sk,
  - c. koncept riešenia moje.slovensko.sk (Portfólio a profil klienta),
  - d. koncept riešenia pre používanie elektronickej schránky správ,
  - e. koncept riešenia pre zdieľanie dokumentov,
  - f. koncept riešenia pre zber a vyhodnotenie spätnej väzby,
  - g. koncept riešenia pre štátny messenger,
4. identifikovala benefity pre používateľov, ktoré je možné dosiahnuť aplikovaním správnych postupov z pohľadu UX,
5. adresovala konkrétne spôsoby a určila nástroje na čiastočnú alebo úplnú elimináciu problémov súčasného stavu.

## 5.2 Princípy tvorby

Pri tvorbe UX Stratégie boli aplikované princípy, ktoré eliminujú chyby vyplývajúce z predpokladov znalosti správania používateľa a jeho potrieb, ktoré nie sú podložené výskumom s komunikáciou s cieľovými skupinami a testovaním.



### 360° pohľad na UX

Obrázok: 360° pohľad na technológie, biznis ciele a potreby používateľa konvergujúce k UX.

UX Stratégia je dokument, ktorý musí byť živý počas realizácie dodávky diela aj po jeho uvedení do riadnej prevádzky. Výskum potrieb, zber spätnej väzby, ich vyhodnotenie a proaktívne riešenie interakcie a efektívne odstraňovanie zistených nedostatkov musia v optimálnom prípade prebiehať kontinuálne a dlhodobo.

Pri posudzovaní prieskumov a analýze výsledkov sme hľadali odpovede na tieto otázky:

#### 1. Biznis

- a. Aké sú biznis ciele?
- b. Čo chceme zmenou dosiahnuť?
- c. Oplatí sa danú zmenu robiť?

#### 2. Dizajn a prieskum

- a. Aké sú potreby používateľov?
- b. Čo je pre používateľov užitočné?
- c. Čo budú vedieť použiť?

#### 3. Technológie

- a. Čo je možné vytvoriť nad existujúcimi dátami?
- b. Ako vieme využiť existujúce služby?
- c. Aké časti vieme urobiť čo najskôr?
- d. Ako vieme transformovať riešenie a obsah?

## 5.3 Obmedzenia pri tvorbe

Pri návrhu UX Stratégie sme brali ohľad na tieto obmedzenia:

- integrácia medzi službami poskytovanými často rôznymi rezortami a inštitúciami je dlhotrvajúci a náročný proces,
- nie všetky služby sú riadne zdokumentované,
- súčasné služby neboli navrhované s ohľadom na koncového používateľa a UX a preto postupný prechod bude možné realizovať iba na vybraných službách, ktoré demonštrujú pozitívne prípady použitia,
- nie všetky OVM poskytujú elektronické služby v moderných formátoch, preto je potrebné vytvoriť minimálnu sadu vzorových služieb a postupov, ktoré budú inšpiráciou pre iných riešiteľov,
- závislosti a vendor-lock pri existujúcich službách.

## 5.4 Na čo nie je UX Stratégia určená

1. Nedefinuje konkrétny spôsob implementácie koncovej služby alebo potrebných technických nástrojov na E2E realizáciu koncovej služby.
2. Nedefinuje postupy pre denno-denný manažment úloh, súvisiacich s návrhom a tvorbou digitálnych služieb.
3. Nedefinuje role a procesy potrebné pre kontinuálne zlepšovanie používateľskej skúsenosti cez priebežnú realizáciu výskumov a analýzy potrieb.

## 6 Popis súčasného stavu

Budovanie inovatívnych a proaktívnych služieb štátu, v súčasnom vnímaní poskytovania verejných služieb pomocou digitálnych technológií, je ambiciózny cieľ, veľká výzva a zároveň obrovská príležitosť.

Občan a podnikateľ potrebujú:

- jednotný prístup k vyhľadávaniu služieb a jednotné miesto pre realizáciu služieb v používateľskej kvalite,
- používateľské rozhrania elektronických služieb v jednotnom dizajne,
- dobrú navigáciu k elektronickým službám a v ŽS,
- zabezpečený plynulý prechod ŽS,
- prehľadu o stave spracovania podaní, o rozhodnutiach, vydaných dokladoch, bilancii z pozície klienta voči verejnej správe,
- notifikácie o stave spracovania podania a služby,
- služby poskytované proaktívne,
- komunikovať interaktívnejšou formou pri využívaní elektronických služieb,
- využívať paletu služieb tretích strán dostupných prostredníctvom API rozhraní a prístupných cez jednotné vizuálne rozhranie v optimálnom prípade jednotným zážitkom,
- osobnú zónu, kde sa ľahko a prehľadne dozvedia personalizované informácie,
- možnosť prihlasovať sa do osobnej zóny a využívať služby štátu prostredníctvom mobilných zariadení.

Zážitok z interakcie vo významnej miere závisí od špecifického dizajnu digitálnych produktov a služieb, avšak v kontexte služieb aj od samotnej biznis architektúry – teda procesov a zorganizovania spôsobu procesu poskytovania elektronickej služby ako takej.

### 6.1 Problémy súčasného stavu

Problémy súčasného stavu boli identifikované na základe testovania použiteľnosti, ktorého výstup je popísaný v samostatnej kapitole Identifikované požiadavky používateľov (Voice of customers). Za kritické problémy súčasnej verzie boli označené:

1. komplikovaná orientácia na portáli,
2. nejasné texty/ návody, ktoré používateľov smerujú len na ďalšie návody,
3. nemožnosť reálne niečo vyriešiť,
4. komplikovaný prístup k elektronickej schránke pomocou eID a čítačky,
5. komplikované prepínanie medzi zastúpeniami.
6. prepínanie medzi subjektami pre zastupovanie vyžaduje opätovné zadávanie BOK

7. zložité až nepoužiteľné vyhľadávanie elektronických služieb
8. v konštruktore správ chýba formátovanie textu (WYSIWYG editor)
9. zložité nastavenia čiastočného prístupu na zastupovanie s chýbajúcimi potrebnými ďalšími možnosťami
10. chýba špeciálne prehľady, napr. zastupovanie prostredníctvom GRID kariet (určené pre data.gov.sk, open.slovensko.sk)
11. zložité overenie a prehľad o výsledku overenia elektronických podpisov
12. podpisovanie vyžaduje technicky zdatnejšieho používateľa, vzhľadom na náročnosť vykonávaných úkonov pri inštalácii alebo podpisovaní
13. kontaktný formulár nevie identifikovať prihláseného užívateľa a má obmedzené možnosti
14. chýbajúce možnosti pri práci s elektronickými správami a elektronickou schránkou
15. chýbajúce prehľadné návody/videonávody k elektronickým službám, ktoré by uľahčili používateľovi jeho vyplnenie, spôsobné možnosťami redakčného systému
16. nejasná stránka podpory vytvorená v rámci možností redakčného systému

## 6.2 Požiadavky NKIVS

Špecifické požiadavky NKIVS na elektronické služby realizované prostredníctvom jednotného prístupového miesta:

- zjednotiť spôsob poskytovania elektronických služieb,
- vytvárať personalizované riešenia pre občanov,
- zásadne zjednodušiť procesy autentifikácie a autorizácie, ktoré sú dnes naviazané na eID kartu množstvom aplikácií (pre BOK a KEP), ktorých používanie nespĺňa UX a CX princípy,
- odpojiť proces autorizácie od analógových alternatív, čiže od vlastnoručného podpisu a osvedčeného podpisu a orientovať sa skôr na dôležitosť úkonu a s ním súvisiacu úroveň dôvery,
- umožniť autorizáciu elektronických podaní za pomoci mobilných zariadení,
- elektronická služba nemá byť založená len na „vypĺňaní elektronického formulára“, ale na interakcii s používateľom, spôsobom jemu vyhovujúcim a eliminovať závislosť na papierových predlohách,
- sprehľadniť navigáciu na portáli a zmodernizovať dizajn portálu,
- nezahľcovať používateľa nadbytočnými informáciami a technickým žargónom,
- poskytovať intuitívnu kontextovú pomoc (help),
- elektronické služby realizovať efektívnym a flexibilným spôsobom, k dispozícii pre ich gestorov budú na tento účel slúžiace centrálné komponenty.

## 6.3 Riziká sprevádzajúce zmenu

Aktualizácia a hlavne koncepčná zmena spôsobu komunikácie s občanom a rozšírenie funkcionality a služieb slovensko.sk bude sprevádzaná týmito rizikami a problémami, ktoré musia byť pri návrhu služieb a jej implementácii adresované:

1. Verejnosť bude stále preferovať osobný kontakt pred využitím elektronických prístupových kanálov.
2. Medzirezortné životné situácie, komplexnosť životných situácií a nemožnosť prepojenia všetkých životných situácií a služieb s procesnými mapami do jednotnej digitálnej mapy.
3. Orientácia v ponuke elektronických služieb VS nebude intuitívna. Okruhy ŽS a služieb nebudú pre občana, podnikateľa dostatočne jasne a zrozumiteľne pomenované alebo nebudú rozumieť ich významu.
4. Podanie nebude iniciované v závislosti od ŽS, ale bude potrebné iniciovať elektronické služby samostatne.
5. Inštitúcie verejnej správy nebudú mať potrebné nástroje na tvorbu a zlepšovanie služieb VS, elektronické formuláre si rezorty budú vytvárať individuálne, služby budú prelinkované na špecializované portály a nebude sledovaná jednotná stratégia pri digitalizácii procesov.
6. Elektronická schránka sa nestane prirodzeným priestorom na riešenie úradných záležitostí.
7. Spätná väzba k elektronickým službám nebude vyhodnocovaná priebežne alebo vôbec.
8. Migrácia obsahu a jeho transformácia na nový CMS systém neprebehne v súlade s návrhom podľa UX Stratégie. Správna transformácia textov alebo vytvorenie úplne nových, pre koncového používateľa zrozumiteľnejších, je jedným z nástrojov, ako zvýšiť použiteľnosť obsahu.
9. Synchronizácia údajov z MetaIS (automatické updaty) nebude plne automatická lebo nebude možné vykonať transformácie a doplnenie dát potrebných pre vyhľadávanie a navigáciu používateľov, lebo informácie v MetaIS nebudú.
10. Príprava metodických pokynov a školenia pri zmene koncepcie a filozofie fungovania digitálnej služby (alebo nedostatočne komunikovaná a pochopená cesta k tejto službe).

## 7 Cieľový stav

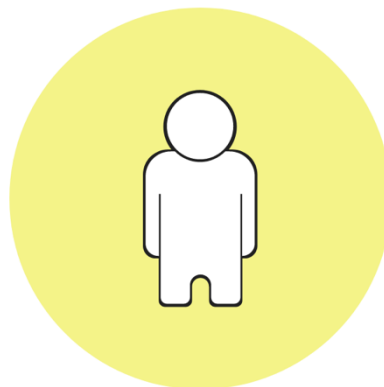
### 7.1 Východiská pre návrh riešenia

Navrhované riešenie bude vychádzať z potreby doručiť služby občanom, podnikateľom a partnerom z verejného alebo privátneho sektora, ktorí ich používajú pri budovaní informačných systémov (nie nutne iba IS VS).

Všetky nové aj aktualizované komponenty musia byť navrhnuté tak, aby sme rešpektovali princípy NKIVS, najmä princíp Orientácia na používateľa, „API First“ a Opakovaná použiteľnosť komponentov.

Pri návrhu služieb zohľadníme najmä oblasti, kde potrebuje štát vykonať zmenu smerom k občanovi :

- Dostupnosť služieb - V roku 2020 sa na Slovensku stali najrozšírenejším zariadením na pripojenie k internetu smartfóny. Len 26% opýtaných využíva na komunikáciu so štátom elektronickú schránku. (Zdroj: MERANIE INDIKÁTOROV ROZVOJA A SPOKOJNOSTI S VYBRANÝMI E-SLUŽBAMI VEREJNEJ SPRÁVY 2020)
- Informovanosť - Informovanosť o elektronických službách štátu dlhodobo stagnuje. Pri riešení najbežnejších služieb využila v poslednom roku väčšina užívateľov internet iba na kúpu diaľničnej známky a na informácie z katastra.
- Použiteľnosť - Hlavnou bariérou pre využívanie e-služieb je to, že sa nedá online vybaviť celá záležitosť. Rýchlejšie odstrániteľnou bariérou je neaktuálnosť web stránok. Mnohým prekáža aj nutnosť občianskeho preukazu s čipom.



#### USER CENTRIC APPROACH

**Obrázok:** Návrh riešenia orientovaný na používateľa - občana.

Pri návrhu každej služby musí byť vykonaná riadna analýza potrieb používateľov a tieto musia byť zohľadnené pri procese analýzy a návrhu riešenia a následne pri implementácii a

testovaní služby. Návrh budúcich služieb musí, okrem iného, zohľadniť nasledovné strategické princípy pre tvorbu dobrých digitálnych služieb. Návrhom služby, jej implementáciou a uvedením do riadnej prevádzky sa životný cyklus služby nekončí. Po uvedení do prevádzky nasleduje zber a vyhodnocovanie spätnej väzby, ktoré môže priniesť podnety na zlepšenie služby.

## 7.2 Princípy pre dobré služby

### 7.2.1 Orientácia na používateľa

- **Dostupnosť** – Služby sú dostupné cez alternatívne fyzické aj digitálne kanály, keďže používatelia môžu uprednostňovať rôzne kanály v závislosti od okolností a svojich potrieb. Dostupnosť môže tiež zlepšiť schopnosť informačného systému umožniť tretím stranám konať v mene občanov, ktorí nie sú schopní, či už trvalo alebo dočasne, priamo využívať verejné služby.
- **Uniformita** – Z pohľadu používateľa je obsluha používateľa cez akýkoľvek kanál jednotná a používa štandardné postupy a riešenia.
- **Jednoduchá navigácia** – Používatelia jednoducho nájdu požadovanú službu a môžu ju jednoduchým spôsobom použiť. Služba by mala skryť vnútornú zložitú verejnú správu.
- **Služby ako životné situácie** – Používateľom sú ponúkané služby ako súčasť riešenia ich ŽS.
- **Spätná väzba** – Používatelia môžu poskytnúť spätnú väzbu o službe, nahlásiť chyby, navrhnúť zlepšenia a podobne. Poskytovateľ služieb môže použiť tento vstup pre zlepšenie kvality služby. Týmto spôsobom majú používatelia možnosť konštruktívne presadzovať svoje záujmy.
- **Personalizácia a proaktivita** – Verejná správa ponúkne všade tam, kde je to možné, poskytovanie takých služieb, ktoré používateľ v danom okamihu potrebuje, prípadne ich bude vykonávať z vlastnej iniciatívy, s možnosťou odmietnutia tohto postupu zo strany používateľa.
- **Viacjazyčnosť** – Služby môže potenciálne používať každý v ktoromkoľvek členskom štáte, ale aj v rámci SR môžu existovať občania, ktorí by preferovali iný jazyk pri používaní služby. O potrebnej úrovni podpory viacjazyčnosti by malo byť rozhodnuté na základe potrieb predpokladaných používateľov. Informačné systémy a služby by mali byť pripravované tak, aby boli schopné jednoduchým konfiguračným spôsobom zabezpečiť viacjazyčnosť služby.
- **Kvalita a spoľahlivosť** – Používatelia sa môžu spoľahnúť, že poskytovateľ služieb bude garantovať kvalitu, dostupnosť a spoľahlivosť služieb. Napríklad akákoľvek poskytnutá informácia musí byť správna, autentická, aktuálna a úplná.

### 7.2.2 Aplikácia stratégie pre biznis služby

1. Legislatívna podpora digitálnej transformácie organizácie, procesov a poskytovania služieb verejnej správy – *v prípade potreby navrhujeme úpravy.*



2. Digitálna transformácia procesov využitím integrácie podporných IS VS a automatickej výmeny, spracovania informácií a automatickej prípravy rozhodnutí na základe dát. Zníženie podielu manuálnych aktivít a eliminácia závislostí od miestnej príslušnosti – *definujeme požiadavky na súčinnosť OVM.*
3. Optimalizácia a racionalizácia funkcií a procesov vo VS využitím procesov a služieb, ktoré je možné vzhľadom na ich značnú zhodu a podobnosť realizovať jednotným spôsobom, prostredníctvom spoločných stavebných blokov a riešení využívajúcich koncept Business-process-as-a-Service („BPaaS“) podporených vhodnou formou IS VS (spoločný modul, alebo spoločný blok SaaS) – *aplikujeme princípy pre riadne budovanie digitálnych procesov.*
4. Kooperácia pri správe jednotného informačného obsahu prezentovaného používateľom služieb verejnej správy – *navrhujeme nástroje, ktoré umožnia zdieľať zdroje a dáta.*
5. Kooperácia pri integrácii a realizácii komplexných služieb podľa životných situácií a ich zlepšovaní – *aplikujeme princíp budovania Open API pre všetky časti riešenia.*
6. Využívanie výsledkov monitoringu poskytovaných aplikačných služieb, aplikačne podporovaných procesov, zdrojov a okolia pre zlepšovanie biznis procesov, rozsahu a úrovne poskytovaných služieb - *navrhujeme nástroje, ktoré umožnia zdieľať zdroje a dáta, aplikujeme princíp budovania Open API, pre všetky časti riešenia.*

### 7.2.3 Stratégia aplikačnej architektúry

- Sprístupnenie aplikačných rozhraní (API) IS VS pre ich integráciu a automatizované využitie ich služieb pre digitálnu transformáciu procesov a poskytovanie služieb klientom a partnerom verejnej správy.
- Využívanie spoločných modulov pre efektívnu realizáciu spoločných funkcií – eliminácia duplicitného riešenia rovnakej funkcie.
- Zabezpečenie voľného opakovaného použitia dodaného zdrojového kódu aplikačných riešení aj v ďalších aplikáciách verejnej správy, zvýšenie rozsahu využívania produktov slobodného softvéru (tzv. open source softvéru).
- Správa a rozširovanie referenčných registrov a dátových integrácií pre realizáciu princípu 1 krát a dosť.
- Podpora zabezpečenia kvality dát v referenčných registroch v spolupráci s ich vlastníckmi
- Digitalizácia papierovej dokumentácie potrebnej pre zefektívnenie biznis procesov a jej správa a poskytovanie – využitie spoločných blokov (SaaS) pre jej spoločné riešenie.
- Monitoring poskytovanej úrovne služieb.
- Integrovaná správa bezpečnosti služieb, správy prístupov a používateľov.
- Zabezpečenie kvality dát v referenčných registroch v spolupráci s ich vlastníckmi

## 7.2.4 Aplikačná architektúra

- Sprístupnenie aplikačných rozhraní (API) IS VS pre ich integráciu a automatizované využitie ich služieb pre digitálnu transformáciu procesov a poskytovanie služieb klientom a partnerom verejnej správy.
- Rozvoj integračných platforiem pre efektívnejší manažment integrácií a integrujúcich sa poskytovateľov a konzumentov služieb. Rozvoj a rozširovanie služieb sprostredkovaných cez modul procesnej a dátovej integrácie, implementácia integračnej zbernice pre publikovanie a manažment služieb pre prístupové miesta vo forme Open API.
- Zabezpečenie voľného opakovaného použitia dodaného zdrojového kódu aplikačných riešení aj v ďalších aplikáciách verejnej správy, zvýšenie rozsahu využívania produktov slobodného softvéru (tzv. open source softvéru).
- Monitoring poskytovanej úrovne služieb.
- Integrovaná správa bezpečnosti služieb, správy prístupov a používateľov.

## 7.3 Merateľné ukazovatele

Merateľné výkonnostné hodnoty sú stanovené na základe NKIVS a merateľnými ukazovateľmi definovanými pre projekt modernizácie ÚPVS v štúdiu realizovateľnosti. Ich hodnota nemusí byť nutne dosiahnutá počas trvania projektu, pretože sú závislé adopcii riešenia a jeho používania v praxi. Pri návrhu služieb je potrebné zohľadniť a primerane aplikovať tieto ciele a ukazovatele.

Požiadavky na merateľné ukazovatele sú popísané v pohľadu UX/ UI dizajnu, ktorý má podporiť biznis riešenie na funkcionalitu systému z pohľadu používateľa.

ID	Názov	Popis	Indikatívna a cieľová hodnota
KPI.01	Potrebný čas na vyhľadanie služby pri použití navigácie na portáli <a href="http://www.slovensko.sk">www.slovensko.sk</a>	Vyhľadávanie bude intuitívne so zobrazením relevantných údajov v prehľadnej forme.	Skrátenie času o polovicu
KPI.02	Potrebný čas na realizáciu prípravy podania na portáli <a href="http://www.slovensko.sk">www.slovensko.sk</a>	Koncept prípravy podania bude reflektovať prístup používateľa. Systém zjednoduší vyplňovanie údajov, nastaví dostupné informácie a používateľa požiada iba o doplnenie nových alebo potvrdenie vyplnených údajov.	< 5 min.
KPI.03	Podiel poskytnutej podpory používateľom portálu <a href="http://www.slovensko.sk">www.slovensko.sk</a> , prostredníctvom štátneho messenger-a	Koncept štátneho messenger-a s využitím chatbotu umožní získať informácie používateľa, rýchlo a dostupnou formou.	30% požiadaviek riešených cez štátny messenger
KPI.04	Opakovane použiteľné komponenty pre budovanie webových sídiel	Vytvorené komponenty budú dostupné pre použitie v rámci OVM. (napr. poskytnutie spätnej väzby, štátny messenger, online dizajnér formulárov).	3

KPI.05	Počet OVM využívajúcich jednotný dizajn manuál pri tvorbe služieb.	Zjednodušením a lepšou dostupnosťou online dizajnéra podporíme využívanie pre OVM pri tvorbe vlastných formulárov.	10
KPI.06	Počet OVM, ktoré používajú prístup do CMS ÚPVS	Zjednodušením prístupu a poskytnutím prívetivého používateľského rozhrania s dôveryhodnými informáciami poskytneme OVM možnosť využívania priamo v ÚPVS bez potreby prístupu externej aplikácie.	10
KPI.07	Zníženie administratívnej záťaže	Poskytnutím prívetivého prostredia pre OVM a občanov znížime početnosť úprav a požiadaviek na strane administrácie portálu.	30%
KPI.08	Zvýšenie spokojnosti občanov s fungovaním verejnej správy	Stanovením správnej UX Stratégie je toto hlavným cieľom, kedy bude občan hľadať potrebné informácie priamo v ÚPVS. Informácie mu budú poskytnuté prehľadným spôsobom a následne bude môcť priamo riešiť danú požiadavku na základe týchto informácií.	80%

## 8 Architektúra

### 8.1 Biznis architektúra

UX Stratégia riešenia zohľadní potreby občana. Občania a podnikatelia vnímajú poskytované služby verejnej správy cez štartovacie a koncové udalosti životných situácií a každý potrebuje uspokojiť svoje potreby, čo najrýchlejšie a čo najefektívnejšie.

Riešenie musí poskytovať personalizované služby dostupné cez rôzne prístupové kanály pre fyzické aj právnické osoby. Časť služieb bude v súlade s očakávaniami a požiadavkami EÚ prístupná aj pre cudzích štátnych príslušníkov. Jednotlivé biznis služby budú detailizované a upravované v priebehu jednotlivých detailných návrhov riešenia.



Obrázok: Koncept biznis architektúry navrhovaného riešenia.

### Popis návrhu biznis služieb:

Modul	Služba	Popis
Riadenie obsahu	Správa obsahu	Primárnym používateľom je NASES redakcia, ktorá vykonáva údržbu článkov, popisu životných situácií, diskusií a komentárov a schvaľuje články vytvorené orgánmi verejnej moci
	Prevádzka webového sídla	Administrácia webového sídla, aktualizácia CMS
	Poskytovanie obsahu	Poskytovanie obsahu pre koncového používateľa, občana. Občan prezerá stránky slovensko.sk, zapája sa do diskusií, stránka slovensko.sk naviguje občana v prípade životných situácií
eForm	Online dizajnovanie formulárov	Služba na online dizajnovanie formulára. Službu budú používať rôzne OVM. Výsledkom bude vygenerovaný formulár v súlade s vyhláškou č. 78/2020 (o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy) vo formáte .zip, ktorý tvorca formulára umiestni na MEF, prípadne si ho stiahne k sebe.
	Testovanie formulárov s príkladnými hodnotami	Testovanie s príkladnými hodnotami pre jednotlivé atribúty (hodnota pre náhľad). Uvedená funkcia má prepojenie na funkciu runtime prostredia, ktorá generuje vizualizáciu formulára.
	Vizualizácia formulárov	Runtime prostredie pre zobrazenie vizualizácií (vytváracia, podpisová, zobrazovacia, tlačová, mobilná)
Rozpracované podania	Manažment rozpracovaných podaní	Business služba pre manažment rozpracovaných podaní. Služba umožňuje automatické ukladanie rozpracovaného podania s možnosťou pokračovania spracovania podania. Po odoslaní podaní je rozpracované podanie odstránené.
	Správa rozpracovaných podaní	Kategorizácia do zložiek, lokálne vyhľadávanie a triedenie, klonovanie a mazanie podaní.
Konštruktor správ	Editovanie formulárov - vytvorenie podania	Vypĺňanie a editovanie formulárov - príprava podania. Konštruktor správ využíva runtime pre vizualizáciu formulárov pre vyplnenie dát.
	Autorizácia	Prepojenie na podpisový komponent. Priamo z nového konštruktora správ bude možné podpisovať podanie s využitím už existujúceho komponentu pre autorizáciu.
Navigácia a vyhľadávanie	Navigácia	Služba navigácia slúži na navigovanie používateľa v rámci konceptu rozhrania ÚPVS. Z pohľadu prístupu službu môže používať viacero aktérov v rôznych rolích. Služba navigácia má viacero biznis funkcií. Služba taktiež spolupracuje so službou <i>Vyhľadávanie obsahu</i> , kde používateľ vie byť navigovaný na vyhľadanú službu.
	Vyhľadanie obsahu	Služba <i>Vyhľadávanie obsahu</i> sprevádza používateľa ÚPVS systémom a jeho napojenými modulmi a pomáha mu nájsť hľadané informácie.
	Indexovanie obsahu	Služba <i>Indexovanie obsahu</i> slúži na naplnenie vyhľadávacieho modulu údajmi, ktoré sú potrebné pre

		poskytovanie vyhľadávacích funkcií a samotných výsledkov vyhľadávania. Služba sa vie napojiť na externé zdroje obsahu a obsah si sama stiahnuť, spracovať a pripraviť ho pre vyhľadávacie funkcie.
	Analýza a monitoring	Služba analýza a monitorovanie aktívne sleduje používanie modulu Vyhľadávacie a navigácia, kde monitoruje chod celého modulu, výstupom sú správy o používaní, ktoré pomáhajú vylepšovať optimalizačné procesy pre kvalitnejší obsah a navigačné schopnosti celého modulu.
Portfólio klienta	Zobrazenie portfólia	Používateľské rozhranie pre občana, ktorý sa prihlási do svojej osobnej zóny. Súčasťou portfólia je zoznam dostupných služieb a aplikácií pre občana a profil občana.
	Využitie funkcionality messengeru	V prípade akýchkoľvek problémov prípadne nejasností bude občan používať na komunikáciu s Kontaktným centrom NASES aplikáciu štátneho messengeru. Na strane kontaktného centra bude s občanom komunikovať chatbot alebo zamestnanec kontaktného centra.
	Navigácia a sledovanie procesov ŽS	Súčasťou portfólia klienta je prehľadná navigácia v životných situáciách. Podklady pre navigáciu sa budú nachádzať v novom lokalizátore služieb.
	Správa profilu identity	Manažment osobných údajov portfólia klienta bude koordinovaný s manažmentom osobných údajov v MOÚ.
	Správa nastavení personalizácie	Manažment preferencií. Bude využívaný ako podklad pri personalizovanom vyhľadávaní a pri ponúkaní proaktívnych služieb občanovi.
	Nastavenie používateľského rozhrania pre identitu	Nastavenie vzhľadu a rozloženia obrazovky obsahujúcej prístupové linky na aplikácie a služby.
Oprávnenia tretích strán	Oprávnenia tretích strán	Sprístupňovanie informácií občana tretím stranám.
Spätná väzba	Zadávanie a zber spätnej väzby	Služi na definovanie rôznych typov spätnej väzby od občana a získavanie spätnej väzby od občana týkajúcej sa rôznych oblastí MUPVS (spätná väzba k článkom, k službám, výsledkom služieb a pod.)
	Vyhodnotenie spätnej väzby	Vyhodnotenie výsledkov spätnej väzby
	Konfigurácia spätnej väzby	Správa konfiguračných položiek / konfiguračnej databázy, správa otázok a odpovedí
Procesné mapy	Modelovanie procesných máp	Prostredie pre modelovanie procesov/procesných máp v notácii BPMN.
	Spracovanie procesných máp	Prostredie pre prevádzkovanie procesných máp namodelovaných pomocou služby Modelovanie procesných máp.
	Konfigurovanie parametrov služieb	Konfigurovanie parametrov služieb umožňuje konfigurovať parametre služieb, ktoré sú navyše voči parametrom uvedeným v METAIS. Ak podklad využívajú túto konfiguračnú databázu moduly - Konštruktor správ, Navigácia a vyhľadávacie a eForm. Služba v cieľovom riešení nahradí pôvodnú aplikáciu Lokátor služieb.

Štátny messenger	Zadávanie požiadaviek a prijímanie odpovedí cez messenger	Zadávanie požiadaviek a prijímanie odpovedí cez messenger - základná funkcia messengeru. Zadaná správa bude primárne smerovaná na chatbot. V prípade, že si chatbot neporadí so správou, bude presmerovaná na zamestnanca kontaktného centra.
	Podpora občana	Prostredie pre riešenie incidentov pre Kontaktné centrum NASES.
	Sledovanie histórie komunikácie	Sledovanie histórie komunikácie prihláseného alebo neprihláseného občana. História komunikácie by mala slúžiť pre ľahšie sa zorientovanie zamestnanca kontaktného centra v prípade riešenia dlhšie trvajúceho incidentu.
	Generovanie výkazov	Generovanie výkazov - štatistiky
Ostatné služby	Autentifikácia	Autentifikácia používateľa (eID/miD pre občana). Meno a heslo pre zamestnanca.
	Kontrola oprávnení	V projekte MUPVS bude realizovaný nový modul pre kontrolu oprávnení prístupu k chráneným zdrojom.
	Metriky a štatistiky	Prepojenie na modul Vyhľadávanie a navigácia, kde sa budú zbierať a vyhodnocovať metriky a štatistiky. Predpokladáme využitie Google analytics alebo iného podobného nástroja v kombinácii s komerčným riešením.
	Objektové úložisko	Úložisko primárne určené pre binárne súbory ako sú napríklad prílohy podaní a pod. Prostredie pripraví NASES ako centrálnu službu.
	Monitoring	Centrálna monitorovacia služba NASES. Bude realizované prepojenie pomocou rozhraní z modulov MUPVS.
	Logovanie	Centrálna logovacia služba NASES. Bude realizované prepojenie pomocou rozhraní z modulov MUPVS.

Okrem dnes bežných prístupových kanálov, ako sú webové stránky a webové aplikácie, budú dôležitú úlohu v budúcnosti zohrávať asistované služby, ktoré musia byť plne integrovateľné cez Open API.

Všetky vytvárané služby budú primárne dostupné cez API. Niektoré služby budú mať aj používateľské vizuálne rozhranie, ktoré zjednoduší integráciu existujúcich agendových informačných systémov.

## 8.2 Dátové zdroje a rámcová štruktúra dát

### 8.2.1 Identifikácia súčastí obsahu

Portál **slovensko.sk** a **moje.slovensko.sk** majú používateľovi poskytnúť prehľadný obsah s dôveryhodnými a podstatnými informáciami. Z pohľadu zbieraných údajov je potrebné takýto obsah správne klasifikovať a členiť.

Konfiguračná databáza (CMDB) je pokročilou evidenciou všetkých objektov, pomocou ktorých budú poskytované služby. Jej hlavnou vlastnosťou je flexibilita a možnosť definovať vlastnú štruktúru ukladaných údajov.

Hierarchia CMDB bude členená na skupiny, podskupiny a samotné objekty.

V rámci projektu budú konfiguračné položky kategorizované podľa prístupových kanálov, cieľových skupín, modulov, komponentov a i.

Definovanie skupín a podskupín bude predmetom detailnej analýzy ako aj prieskumu, ktorý napovie aké údaje je potrebné zbierať k jednotlivým položkám a taktiež ich možné rozdelenie.

## 8.2.2 Časová platnosť objektu

Časová platnosť údajov sa vzťahuje na každý časový resp. dátumový objekt štruktúry dát. Napr. Platnosť OP. Hlavným princípom časovej platnosti je, že dáta nebudú vymazávané z databázy, ale ich platnosť sa bude ukončovať.

Časová platnosť bude definovaná rozsahom, od – do dátumom a časom v zaužívanom formáte.

Časová platnosť pre definované zdroje bude prednastavená systémom a bude reflektovať legislatívne požiadavky.

Zobrazovanie, filtrovanie, vyhľadávanie alebo navigácia v rámci jednotlivých údajov bude na základe požiadaviek brať do úvahy časovú platnosť a ponúkať relevantné výsledky.

## 8.2.3 Značky (tags)

Pre zjednodušenie vyhľadávania, navigácie a členenia obsahu umožníme používateľovi zoskupiť obsah alebo priradiť obsah určitej skupine používateľov alebo tému. Definujeme tagy pre skupiny článkov, oznamov, životných situácií a iného používateľom tvoreného obsahu, ktoré mu umožnia zadať označenie obsahovej skupiny.

V rámci konceptov pre moje.slovensko.sk a slovensko.sk budú popísané štýly označovania, ktoré bude možné využiť na základe definovanej štruktúry.

## 8.2.4 Meta údaje

Obsah webových stránok, prílohy, štatistiky vyhľadávania a iné v rámci DNR definované primárne dáta (zdroje) budú so sebou niesť súbor metadát, popisujúcich informácie k danému zdroju. Vždy je potrebné zadefinovanie súboru meta údajov, aby sa umožnila identifikácia zdrojov informácií, pre ktoré sa meta údaje vytvárajú, ich klasifikácia a identifikácia ich geografickej polohy a časového vymedzenia, kvality a platnosti, súladu s vykonávacími pred-pismi týkajúcimi sa interoperability súborov a služieb priestorových údajov, obmedzení prístupu, použitia a organizácie zodpovednej za zdroj. V rámci štruktúry definujeme, či je potrebné dané meta údaje uvádzať raz, alebo opakovane pri každej zmene obsahu.

Súbor meta údajov bude obsahovať základné údaje:

- názov zdroja,



- obsah zdroja,
- lokalizátor zdroja (URL),
- jedinečný identifikátor (URI),
- jazyk,
- tematická kategória (topic),
- kľúčové slová,
- lokalizácia,
- časové referencie a i.

Jednotlivé meta údaje k objektom budú dopĺňané na základe potreby funkcionalít a taktiež nie všetky vymenované dáta musia byť definované pre každý zdroj.

DRAFT V0.4

## 9 Analýza potrieb a používateľský výskum

Analýza potrieb a používateľský výskum patria medzi kľúčové aktivity, ktorých úlohou je pomôcť navrhnuť riešenie orientované na koncových používateľov. Bez pochopenia toho, ako používatelia fungujú a čo od riešenia vyžadujú, nie je možné navrhnuť používateľsky prívetivé rozhranie. V rámci analytickej časti projektu boli tieto aktivity rozdelené do týchto fáz:

#	Fáza
F.1	Iniciačná fáza (UX Stratégia)
F.2	Fáza detailnej analýzy a dizajnu
F.3	Implementácia modulu
F.4	Post-implemenčná fáza (Rozvoj a prevádzka)

Pre každú fázu projektu boli následne zvolené aktivity, ktoré pomôžu čo najlepšie naplniť ciele danej fázy:

#	Fáza	Aktivita
A.1	Iniciačná (F.1)	Použiteľnosť aktuálnej verzie portálu
A.2	Iniciačná (F.1)	Výskum eGovernment systémov členských krajín EU
A.3	Iniciačná (F.1)	Interview so zainteresovanými stranami
A.4	Iniciačná (F.1)	Analýza prieskumu spokojnosti Actly
A.5	Iniciačná (F.1)	Analýza návštevnosti aktuálnej verzie portálu
A.6	Analýza a design (F.2)	Dotazník potrieb
A.7	Analýza a design (F.2)	Interview s používateľmi na základe definície cieľovej skupiny daného modulu
A.8	Analýza a design (F.2)	Iné aktivity pre potrebu overenia navrhovaného riešenia - Card sorting, tree testing, ...
A.9	Implementačná (F.3)	Testovanie použiteľnosti jednotlivých modulov
A.10	Implementačná (F.3)	Beta-verzia (Zber spätnej väzby)
A.11	Post-implemenčná (F.4)	Nastavenie analytického nástroja
A.12	Post-implemenčná (F.4)	Zber spätnej väzby
A.13	Post-implemenčná (F.4)	Pravidelné testovanie použiteľnosti

## 9.1 Výskumné a analytické aktivity

### 9.1.1 Použiteľnosť aktuálnej verzie portálu

Použiteľnosť aktuálnej verzie sme testovali štruktúrovanými individuálnymi rozhovormi s 6 respondentami, ktorí spadali pod rôzne osoby (zamestnanec s TPP, podnikateľ, študent, úradník). Cieľom týchto rozhovorov, bolo nie len identifikovať problémy s použiteľnosťou, ale zmapovať správanie používateľov pri riešení úradných záležitostí a pochopeniu ich doterajších skúseností. Rozhovory prebiehali formou online telefonátov s jednotlivými respondentami tak, aby sa navzájom neovplyvňovali a poskytli nám čo najobjektívnejšie zistenia, pričom súčasťou bolo aj testovanie použiteľnosti portálu slovensko.sk.

Medzi výstupy z týchto sedení patria video nahrávky celých rozhovorov a testovania samotného portálu, poznámky z každého rozhovoru a sumár zistení obsiahnutý v sekcii *Identifikované požiadavky používateľov (Voice of customers)*.

### 9.1.2 Výskum eGovernment systémov členských krajín EÚ

Cieľom výskumu eGovernment systémov členských krajín EÚ bola identifikácia kľúčového obsahu a funkcií, ktorý “konkurenčné” eGovernment systémy ponúkajú. V rámci výskumu sme skúmali štátne portály v 45 krajinách, pričom prevažná väčšina (42) sa nachádzala v Európe. Analýza prebiehala v niekoľkých častiach:

- Mapovanie použitých domén – bol použitý názov krajiny, doména gov alebo iná doména?
- Mapovanie použitého konceptu – zameriava sa daný portál na všeobecné informácie, návody na riešenia životných situácií, elektronické služby alebo obsahuje iný typ obsahu?
- Mapovanie spôsobov autentifikácie – aký spôsob autentifikácie (eIDAS, občiansky preukaz eID, mobilná aplikácia mID, účty a heslá, bankové identity, atď.) je používaný?
- Analýza obsahu a dostupných služieb – aké všetky služby sú dostupné a aké problémy dokáže občan na portáli vyriešiť?
- Hodnotenie jednotlivých portálov – nakoľko portál spĺňa kritéria prístupnosti, responzivity, estetického vzhľadu, technického riešenia, jazykových mutácií, obsahu, bezpečnosti a podobne?

Jednotlivé výstupy boli zdokumentované formou tabuľky a prezentácie, ktorá je prílohou tohto dokumentu (Kritéria hodnotenia webových sídiel EÚ a vo svete).

### 9.1.3 Stakeholders Interview

Za účelom identifikácie požiadaviek kľúčových zainteresovaných strán (NASES, MIRRI) bola v rámci iniciačnej časti projektu zrealizovaná séria workshopov. Workshopy prebiehali formou online stretnutí za účasti zástupcov jednotlivých subjektov.

Na základe stretnutí neboli identifikované žiadne zásadne požiadavky vyplývajúce z potrieb a strategických cieľov MIRRI. Požiadavky NASES sú zhrnuté a identifikované v OPZ a katalógu požiadaviek, ktorý je súčasťou tohto projektu.

### 9.1.4 Analýza prieskumu spokojnosti Actly

Súčasťou iniciačnej časti projektu bola aj analýza výstupov výskumu realizovaného spoločnosťou ACTLY za rok 2020 – Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy. Aktuálna verzia výskumu za rok 2021 bude dostupná počas realizačnej časti projektu a bude ďalej priebežne analyzovaná. Výstupy z analýzy slúžia na presné definovanie chovania navrhovaných persón, ako aj na identifikáciu problematických miest Slovenského eGovernmentu.

### 9.1.5 Analýza návštevnosti aktuálnej verzie portálu

Základná analýza návštevnosti aktuálnej verzie portálu bola súčasťou AS-IS analýzy. Detailná analýza štatistik prebieha kontinuálne na základe potrieb analýzy jednotlivých modulov. Výstup analýzy bude súčasťou prezentácií s finálnou analýzou výsledkov a konkrétnych zistení (príloha Testovanie použiteľnosti portálu slovensko.sk).

### 9.1.6 Dotazník potrieb

Za účelom lepšieho porozumenia potrieb používateľov, je nutné zrealizovať kvantitatívny výskum, formou dotazníka, ktorého cieľom bude zozbierať a kvantifikovať:

- skúsenosti používateľov s portálom slovensko.sk,
- najviac reprezentované problémy používateľov spojené s riešením úradných záležitostí,
- očakávania používateľov ohľadom komunikácie so štátom.

Výstup dotazníka bude zdokumentovaný formou tabuľky so všetkými zozbieranými údajmi a prezentáciou s finálnou analýzou výsledkov a konkrétnych zistení. Vstupom pre vznik tohto dokumentu budú hypotézy zozbierané počas detailného návrhu riešenia jednotlivých modulov.

### 9.1.7 Interview s používateľmi

Detailné porozumenie používateľských potrieb si vyžaduje podrobnejší kvalitatívny výskum vykonaný v dostatočnej miere s reprezentantmi každej persóny. Jedná sa o väčšie množstvo štruktúrovaných rozhovorov zameraných na problematiku jednotlivých skupín používateľov, ich skúseností a očakávaní.

Podobne ako pri už zrealizovanom kvalitatívnom výskume zo sekcie *Použiteľnosť aktuálnej verzie portálu*, by medzi výstupy z týchto sedení patrili video nahrávky celých rozhovorov, poznámky z každého rozhovoru a sumár zistení. Jednalo by sa však o rádovo vyšší počet rozhovorov.

Jednotlivé rozhovory budú realizované v rámci detailného návrhu riešenia jednotlivých modulov s vybranými zástupcami používateľov daného modulu. Pri každej zmene služby bude potrebné opakovane overovať spokojnosť a zbierať spätnú väzbu.

## 9.1.8 Ďalšie metódy výskumu

V časti detailného návrhu riešenia jednotlivých modulov budú podľa potreby využité ďalšie výskumné a analytické metódy ako:

- Card sorting – bude využitý pre účely návrhu ideálnej používateľsky orientovanej štruktúry portálu.
- Tree testing – bude využitý pre overenie navrhutej štruktúry portálu.
- A/ B testovanie – bude využité pri porovnaní návrhov jednotlivých stránok.
- MVT (Multivariable testing) – bude využitý pri skúmaní rôznych variant jednotlivých prvkov.

## 9.1.9 Testovanie použiteľnosti modulov

Jednotlivé návrhy modulov a ich iterácie je nutné pravidelne testovať s používateľmi pre uistenie sa o ich použiteľnosti. Testovanie použiteľnosti bude prebiehať formou individuálnych sedení s používateľmi a hodnotení prototypov dostupných návrhov v 2 iteráciách. Optimálny počet respondentov na takýto typ testovania je 6, pričom by títo respondenti nemali mať predchádzajúce skúsenosti s návrhmi k danému modulu a preto bude nutné na každú iteráciu prizvať nových respondentov.

Na otestovania jednotlivých modulov budú v prípade potreby použité aj iné metódy výskumu.

Výstup z testovania použiteľnosti bude zahŕňať video nahrávky, poznámky a sumár všetkých zistení, prípadne aj spolu s odporúčaniami na riešenie zistených problémov.

## 9.1.10 Beta verzia (zber spätnej väzby)

Jednotlivé celky alebo časti portálu budú priebežne zverejňované formou beta verzie. Beta verzia nám umožní získavanie spätnej väzby od používateľov, ešte pred oficiálnym spustením nového portálu alebo jeho časti.

Spätnú väzbu budeme získavať a zaznamenávať využitím novovytvoreného modulu spätnej väzby. Na základe zozbieranej a vyhodnotenej spätnej väzby, bude možné upraviť problematické časti navrhovaného riešenia.

## 9.1.11 Nastavenie analytického nástroja

V rámci implementácie navrhovaného riešenia bude nastavené meranie kľúčových veličín na základe návrhu stratégie merania, ktorá vznikne na základe DNR jednotlivých modulov. Nastavenie merania bude závisieť od zvoleného analytického nástroja.

### 9.1.12 Zber spätnej väzby

Pravidelný zber spätnej väzby bude prebiehať pomocou novo-vytvoreného modulu spätná väzba. Definícia zberu spätnej väzby, bude súčasťou DNR modulu spätná väzba.

### 9.1.13 Pravidelné testovanie použiteľnosti

Po implementácii projektu, je nutné nastaviť pravidelné meranie a vyhodnocovanie spokojnosti formou testovania použiteľnosti. Minimálne raz ročne je nutné zrealizovať komplexné retrospektívne testovanie s viacerými reprezentantmi jednotlivých person na overenie kontinuálnej použiteľnosti portálu a odhalenie nedostatkov. Testovanie nebude zamerané na individuálne moduly, ale na celkovú skúsenosť používateľa s dostupnou infraštruktúrou. Cieľom je kontinuálne posudzovať a vyhodnocovať súlad riešenia s očakávaniami používateľov, navrhovať zmeny a vylepšenia a proaktívne reagovať na prípadné problémy riešenia. Je potrebné brať do úvahy, že potreby používateľov sa môžu v čase meniť a dopad na funkcionálnosť riešenia môžu mať aj nové technológie a služby, ktoré dnes nie sú známe.

Výstup z testovania použiteľnosti bude zahŕňať video nahrávky, poznámky a sumár všetkých zistení, prípadne aj spolu s odporúčaniami na riešenie zistených problémov.

## 9.2 Identifikované požiadavky používateľov (Voice of customers)

V rámci iniciačnej fázy výskumu boli identifikované nasledujúce potreby zákazníkov:

1. Používatelia vyhľadávajú témy pomocou Googlu. Je preto dôležité, aby mali jednotlivé stránky slovensko.sk, s konkrétnymi riešeniami dobré SEO.
2. Väčšina používateľov riešenia na slovensko.sk nenašla kvôli nepostačujúcej navigácii alebo mätúcemu obsahu.
3. Počas testovania boli používatelia navigovaní na stránku slovensko.sk (bežne by použili Google), kde sa na väčšinu problémov (životné situácie, úradné záležitosti, kontakty) pokúsili použiť vyhľadávanie, ktoré im však nie vždy našlo (relevantné) výsledky, čo spôsobilo frustráciu.
4. Používatelia hľadali riešenie na ich problém, dostali sa však iba k dlhým, rozsiahlym a pre nich mätúcim návodom, ktorým chýbalo patričné prelinkovanie na potrebné formuláre a dokumenty. Používatelia návodom nerozumeli a žiadali niečo jednoduchšie.
5. Používatelia buď nevedia o možnosti využitia digitálnych služieb, nepoznajú slovensko.sk alebo sa boja, že pokusom o vyriešenie problému digitálne stratia čas a aj tak skončia na úrade s tlačivom – nedôvera v digitálnych služieb.
6. Niektorí používatelia uviedli príklady, keď sa dopustili chyby z nepozornosti, komplikovanosti dokumentov alebo sa chyby dopustil samotný úradník vybavujúci úradnú záležitosť, avšak používatelia za to niesli zodpovednosť a boli potrestaní pokutou. Tieto skutočnosti považujú za neférové.

7. Podľa skúsenosti používateľov, je štát veľmi nespoľahlivý v komunikácii. Uvádzali, že štát (úradníci) neinformuje o problémoch, nejasnostiach a nepokúša sa situáciu vyriešiť, nepoužíva údaje, ktorými už aj tak disponuje, avšak je veľmi aktívny v rámci pokutovania všetkých nedostatkov na strane občana, či podnikateľa.
8. Používatelia neradi riešia úradné záležitosti. Tí aktívnejší, uviedli, že preferujú osobné stretnutie resp. telefonát, nakoľko mailová alebo digitálna komunikácia podľa nich nemá dostatočne frekventovanú odozvu a vec, ktorú by vybavili jedným telefonátom by emailom riešili týždne.
9. Komunikácia medzi úradmi vykazuje nedostatky. Úradníci musia vyhľadávať kontakty na iné úrady taktiež pomocou Googlu, následne zasielajú firemné emaily, pri ktorých čakajú veľmi dlho na odpoveď.
10. Používatelia buď nevedia ako alebo sa nechcú prihlasovať.
11. Používateľov odrádza vizuál a hlavne zlá použiteľnosť a negatívne očakávania od stránky slovensko.sk.
12. Podnikatelia osobne preferujú nepoužívať slovensko.sk, radšej delegujú veci na účtovníkov a iné externé osoby.
13. Podnikatelia a niektorí zamestnanci vedia, že majú elektronickú schránku, ale nechodia tam alebo tam chodia iba raz/ dvakrát ročne. Vadí im netradičné fungovanie elektronickej schránky.

### 9.3 Identifikované požiadavky zákazníka (Voice of business)

Pochopenie potrieb a požiadaviek biznis vlastníka je nevyhnutným predpokladom pre návrh konceptu, ktorý pomôže dosiahnuť stanovené ciele. V rámci analýzy boli identifikované nasledujúce požiadavky kľúčových vlastníkov:

1. **NASES** - požiadavky NASES boli definované v rámci OPZ a v spresnenom katalógu požiadaviek.
2. **MIRRI** - požiadavky MIRRI budú definované v rámci revízie Národnej koncepcie informatizácie verejnej správy. Žiadne ďalšie požiadavky alebo business ciele neboli definované.

# 10 Koncept riešenia ÚPVS

## 10.1 Strategický prístup k návrhu používateľského rozhrania ÚPVS

Strategický prístup k návrhu používateľského rozhrania popisuje kľúčové princípy pre návrh a tvorbu rozhrania všetkých pripravovaných modulov, definuje kategórie cieľových skupín a prístupových kanálov.

### 10.1.1 Kľúčové princípy pre tvorbu používateľského rozhrania

V rámci prípravy UX Stratégie bolo identifikovaných niekoľko kľúčových princípov, ktoré musia byť aplikované na všetky aktivity, ktoré sa v rámci projektu dejú.

#	Princíp
P.1	Princíp jednoduchosti
P.2	Princíp prístupnosti
P.3	Princíp udržateľnosti

#### 10.1.1.1 Princíp jednoduchosti

Na základe výskumu používateľských potrieb bolo zistené, že používatelia považujú aktuálne poskytované informácie za zložité a neprehľadné. Používatelia očakávajú od portálu poskytovanie jasných a zrozumiteľných informácií, ktoré budú viesť k riešeniu ich problému.

Cieľom princípu jednoduchosti, je čo najviac zjednodušiť vizuálnu aj obsahovú časť poskytovaných informácií tak, aby používateľ získal v čo najkratšom čase, čo najrelevantnejšiu informáciu k riešeniu jeho životnej udalosti.

Princíp jednoduchosti by mal zabezpečiť aby používateľ nemusel v žiadnom kroku svojej používateľskej cesty rozmýšľať nad tým, čo má ďalej robiť.

Tento princíp je aplikovaný primárne na:

- tvorbu informačnej architektúry a navigácie,
- tvorbu vizuálnych komponentov a UI,
- tvorbu procesov,
- návrh obsahu.

#### 10.1.1.2 Princíp prístupnosti, dostupnosti a použiteľnosti

Požiadavka na prístupnosť webových sídiel, je jednou z kľúčových požiadaviek pri tvorbe produktov a služieb v štátnej správe. Všetky produkty a služby, ktoré vytvárame musia byť prístupné pre široké spektrum používateľov.



Pri návrhu, tvorbe a implementácii, je nutné zohľadniť prístupnosť, dostupnosť a použiteľnosť navrhovaného riešenia.

1. prístupnosť pre znevýhodnené skupiny – je potrebné zohľadniť potreby ľudí so zrakovým, sluchovým, motorickým, prípadne iným znevýhodnením,
2. dostupnosť z rôznych typov zariadení - riešenie musí byť optimalizované tak aby bolo dostupné pre používateľov využívajúcich rôzne typy hardwaru ako sú mobily, tablety, čítačky a pod.,
3. použiteľnosť pre široké spektrum používateľov - vytvorené riešenie musí byť navrhnuté tak, aby ho vedeli použiť rôzne typy používateľov, bez ohľadu na ich vek, technické zručnosti, znalosť prostredia štátnej správy a podobne.

Tento princíp je aplikovaný primárne na:

1. návrh typografie,
2. návrh farebnej palety,
3. tone of voice,
4. tvorbu vizuálnych komponentov a UI,
5. technickú implementáciu riešenia.

### 10.1.1.3 Princíp udržateľnosti

Princíp udržateľnosti je kľúčovým princípom pre dlhodobú udržateľnosť a rozvoj navrhovaného riešenia. Riešenie musí byť navrhnuté tak, aby v budúcnosti umožňovalo jednoduchú adaptáciu na prípadne zmeny bez nutnosti väčších zásahov.

1. Princíp udržateľnosti z pohľadu flexibility riešenia - informačná architektúra a UI jednotlivých častí musí byť navrhnutá tak, aby bolo možné na základe spätnej väzby od používateľov meniť a upravovať funkcionality a obsah z minimálnym vplyvom na ďalšie súčasti riešenia.
2. Princíp udržateľnosti z pohľadu škálovateľnosti riešenia - riešenie musí byť navrhnuté tak, aby v budúcnosti bolo pripravené na implementáciu nových funkcionalít a obsahu.

### 10.1.2 Cieľové skupiny

Identifikácia potrieb jednotlivých cieľových skupín je nutným predpokladom, pre čo najlepší návrh používateľského rozhrania. V rámci analýzy cieľových skupín boli identifikované tieto kľúčové kategórie cieľových skupín:

#	Kategória	Popis
K.1	Občan	Fyzická osoba, ktorú môžeme následne deliť podľa veku, vzdelania, životnej situácie, atď.
K.2	Podnikateľ	Osoba vykonávajúca podnikateľskú činnosť, ktorú môžeme následne deliť podľa formy podnikania

		(SZČO, s.r.o., a.s.), role vo firme, veľkosti subjektu, skúsenosti a pod.
K.3	Iná právnická osoba	Právnická osoba, ktorá má špeciálny typ požiadaviek, ako sú napríklad Notári, Exekútori, Právnici, Advokáti, atď.
K.4	Úradník	Osoby pracujúce v štátnej správe, samospráve prípadne ďalších inštitúciách v zriaďovateľskej pôsobnosti štátu. Následne môžeme deliť podľa role, prípadne sektoru, v ktorom daná osoba pracuje.
K.5	Administrátor	Osoby, ktoré majú na starosti chod a zabezpečenie prevádzky portálu ako napr. Redakcia, Administrátori, Pracovníci podpory a podobne.
K.6	Cudzinec	Občan iného štátu žijúci alebo pracujúci na Slovensku.

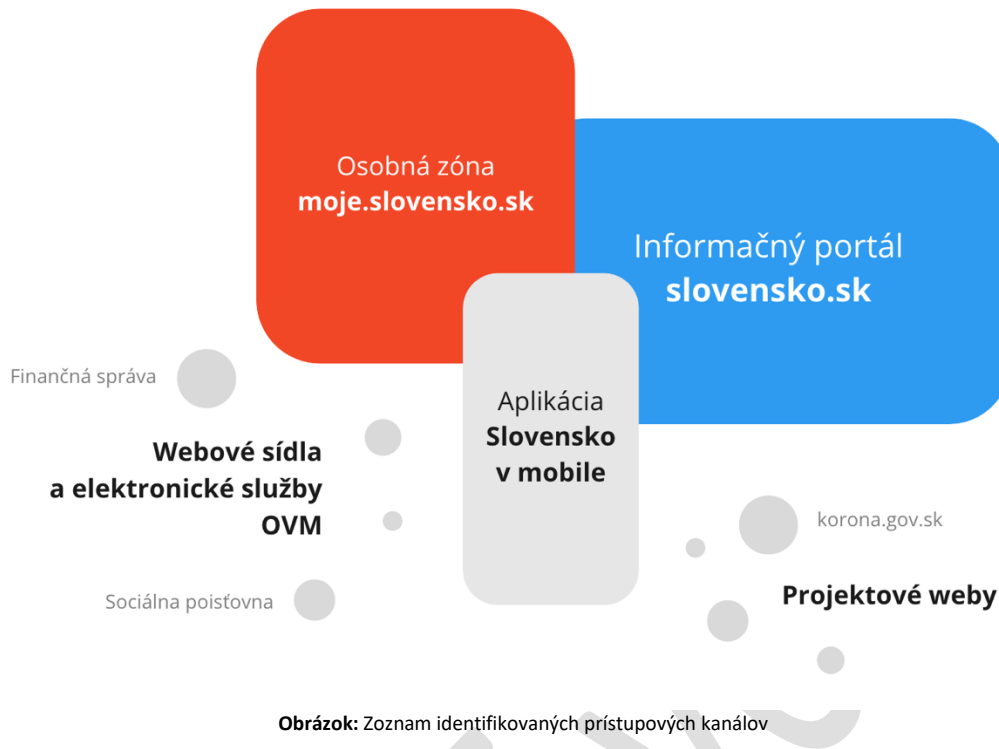
Pri príprave rozhraní jednotlivých modulov budú z vyššie spomenutých kategórií vytvorené v rámci DNR jednotlivých modulov konkrétne osoby, ktoré budú reflektovať potreby a požiadavky cieľovej skupiny daného modulu. Typové osoby vzniknú na základe výskumu používateľských potrieb a diskusie so samotnými používateľmi danej funkcionality (kapitola Návrh stratégie používateľského výskumu). Počet vytvorených persón bude zvolený tak aby čo najlepšie pokryl celé spektrum používateľov danej funkcionality.

 <b>Občan (K1)</b>  <b>Cudzinec (K6)</b>	
<b>Vzdelanie</b>	Základná škola, stredná škola, vysoká škola
<b>Životná situácia</b>	Zamestnaný, nezamestnaný, materská, otcovská, poberanie dôchodku, hmotná núdza, marginalizované skupiny, zdravotné postihnutie, žijúci v zahraničí.
<b>Vek</b>	Dieťa, študent, produktívny, dôchodca
 <b>Podnikateľ (K2)</b>	
<b>Forma podnikania</b>	SZČO, s.r.o., a.s., nezisková agentúra
<b>Veľkosť subjektu</b>	Malý, stredný, veľký
<b>Skúsenosť s podnikaním</b>	Začínajúci podnikateľ, skúsený podnikateľ
<b>Rola</b>	Konateľ, Riaditeľ, Zamestnanec
<b>Odvetvie</b>	Poľnohospodárstvo, priemysel, cestovný ruch,
 <b>Právnicka osoba (K2)</b>	
<b>Rola</b>	Notár, Exekútor, Právnik, Advokát, Sudca, Koncipient
 <b>Úradník (K4)</b>	
<b>Typ</b>	Samospráva, Štátny úradník, Riaditelia (Školy)
<b>Rola</b>	Vedúci, Úradník, Analytik
<b>Sektor</b>	Zdravotníctvo, Školstvo, Vnútro...
 <b>Administrátor (K5)</b>	
<b>Rola</b>	Admin, Redakcia, Externý editor (OVM), L1 support, Technická podpora, Správca, Analytik

**Obrázok:** Zoznam persón identifikovaných pre rôzne kategórie cieľových skupín.

### 10.1.3 Prístupové kanály

Projekt Modernizácie ÚPVS spolu s projektmi Slovensko v mobile a MOU, vnímame ako základné stavebné kamene budúceho jednotného digitálneho ekosystému občana/podnikateľa. Kľúčovým cieľom tohto ekosystému, je priblížiť digitálne služby štátu občanom vďaka proaktívnej komunikácii, proaktívnym službám a jasne a zrozumiteľne komunikovanému obsahu.



Obrázok: Zoznam identifikovaných prístupových kanálov

V rámci projektu bolo identifikovaných niekoľko kľúčových prístupových kanálov k elektronickým službám a informáciám o nich:

#	Kategória	Popis
PK.1	Informačný portál slovensko.sk	Aktuálna verzia webu slovensko.sk
PK.2	Osobná zóna moje.slovensko.sk	Aktuálna verzia elektronickej schránky
PK.3	Aplikácia Slovensko v mobile	Novovznikajúca aplikácia v rámci projektu Slovensko v Mobile
PK.4	Webové sídla OVM a portály služieb	Sídla jednotlivých inštitúcií a OVM ako napr. Finančná správa, Sociálna poisťovňa a pod.
PK.5	Projektové weby	Projektové weby a portály poskytujúce informácie pre občanov ako korona.gov.sk
PK.6	Elektronické služby	Elektronické služby jednotlivých inštitúcií a OVM ako napr. rôzne formuláre, žiadosti a pod.

Z pohľadu komunikácie používateľom je nevyhnutné, aby mali jednotlivé časti ekosystému jasne definovanú rolu a ciele, ktoré má daný kanál naplniť. V rámci implementácie bude riešený aj problém sprístupňovania neresponzívnych služieb z mobilných zariadení.

### 10.1.3.1 Informačný portál slovensko.sk

Počas analýzy návštevnosti portálu slovensko.sk a testovania použiteľnosti portálu boli identifikované 2 kľúčové potreby:

- **Riešim životnú udalosť a neviem čo mám robiť** - používatelia sa často strácajú v spleti rôznych informácií a úradných procesov. Ich cieľ je čo najrýchlejšie vyriešiť danú životnú situáciu. V súčasnosti sa len dostávajú k množstvu návodov, ktoré ich odkazujú na ďalšie návody, čo ich vo finále frustruje. Naším cieľom je pomôcť používateľom sa čo najrýchlejšie zorientovať a dať im jasný návod ako vyriešiť svoju životnú udalosť.
- **Riešim životnú udalosť, viem ako, ale neviem kde ju vyriešiť** - používatelia vedia čo potrebujú urobiť, ale nevedia ako a kde - napr. potrebujem podať podanie dane z nehnuteľnosti, ale nevie ako a kde to má urobiť.

Na základe týchto identifikovaných potrieb boli stanovené kľúčové ciele portálu slovensko.sk:

1. **Informovať** - za primárny cieľ portálu slovensko.sk považujeme poskytnutie jasných a relevantných informácií. Tieto informácie by mali byť poskytované v súlade s princípom jednoduchosti, prístupnosti a udržateľnosti. Je potrebné dbať na to, aby používateľ vďaka poskytnutým informáciám vždy vedel čo robiť ďalej.
2. **Navigovať** - za sekundárny cieľ považujeme navigovanie používateľa na miesto/kanál, kde danú životnú situáciu vyrieši. Cielená navigácia má používateľa v čo najkratšom možnom čase nasmerovať na vyhľadanie konkrétnej koncovej služby, prípadne telefónneho kontaktu na zodpovedné OVM.

### 10.1.3.2 Osobná zóna moje.slovensko.sk

Na základe používateľského výskumu bolo zistené, že používatelia chcú čo najrýchlejšie vyriešiť svoju životnú situáciu. Preklikávanie medzi stránkami rôznych OVM ich frustruje a vyčerpáva. Často krát napokon volia cestu osobného vybavenia na úrade, namiesto online riešenia, ktoré im príde komplikované a zdĺhavé.

Úlohou osobnej zóny moje.slovensko.sk je:

1. **Riešiť** - primárnym cieľom osobnej zóny moje.slovensko.sk je pomôcť používateľom čo najrýchlejšie vyriešiť základné životné situácie. Služby ponúkane v osobnej zóne by mali mať charakter kontextových služieb a vždy byť viazané na rodinu, majetok alebo zmenu stavu/osobných údajov danej osoby/inštitúcie.
2. **Komunikovať** - sekundárnou úlohou osobnej zóny je umožniť používateľovi komunikovať s úradmi a úradom s používateľom. Osobná zóna moje.slovensko.sk sa má stať základným stavebným kameňom elektronickej komunikácie so štátom.

### 10.1.3.3 Aplikácia Slovensko v mobile

Prístupnosť elektronických služieb je dlhodobou kľúčovým problémom využívania elektronických služieb štátu. Pre prístup do elektronickej schránky musí byť aktuálne

používateľ držiteľom elektronického OP, čítačky kariet a musí byť dostatočne IT zdatný, aby si dokázal sprevádzkovať software pre obsluhu eID.

Cieľom aplikácie Slovensko v mobile je tieto bariéry odstrániť a to najmä:

- **Zjednodušiť autentifikáciu** - primárnym cieľom aplikácie Slovensko v mobile je umožniť používateľom sa prihlasovať do služieb štátu bez nutnosti používať elektronický OP a čítačku. Vďaka využitiu mID bude môcť používateľ jednoducho a rýchlo pristupovať k elektronickej schránke a ďalším elektronickým službám štátu.
- **Zjednodušiť autorizáciu** - medzi ďalšie ciele aplikácie Slovensko v mobile patrí zavedenie tzv. podpisu klikom, ktorý umožní autorizovať niektoré úkony s nižším stupňom bezpečnosti bez nutnosti podpisu KEP (Kvalifikovaný elektronický podpis).
- **Proaktívne komunikovať** - cieľom aplikácie je taktiež vytvorenie nového komunikačného kanálu medzi občanom (iným subjektom) a štátom. Tento nový komunikačný kanál vytvára pre štát nové príležitosti pre zavedenie proaktívnej komunikácie.

#### 10.1.3.4 Webové sídla OVM

Úlohou webových sídiel OVM je poskytovať detailné informácie o agendách vo vlastníctve daného OVM. Pre dosiahnutie optimálneho používateľského zážitku je nutné aby boli webové sídla jednotlivých OVM zladené, čo sa týka vizuálnej stránky a interakčných princípov.

#### 10.1.3.5 Projektové weby a portály

Úlohou projektových webov a portálov je poskytovanie dočasných alebo tematicky ohraničených informácií občanom, podnikateľom, prípadne ďalším subjektom. Aj keď projektové weby nie sú priamou súčasťou ÚPVS, pre zabezpečenie konzistentného používateľského zážitku je nevyhnutné, aby boli s ÚPVS zladené vizuálne aj použitými interakčnými princípmi.

#### 10.1.3.6 Elektronické služby/Portály služieb

Elektronické služby štátu sú aktuálne výlučne v správe jednotlivých rezortov a OVM. To spôsobuje používateľom problémy s orientáciou a použiteľnosťou daných služieb. Naším cieľom je dosiahnuť jednotný používateľský zážitok naprieč všetkými elektronickými službami štátu. To je možné len zavedením jednotného design systému ID-SK pre všetky elektronické služby.

Elektronické služby by mali byť vytvárané princípom „API First“, tak aby ich bolo možné využiť aj inými súčasťami jednotného digitálneho ekosystému, ako napríklad osobnou zónou moje.slovensko.sk alebo aplikáciou Slovensko v mobile.

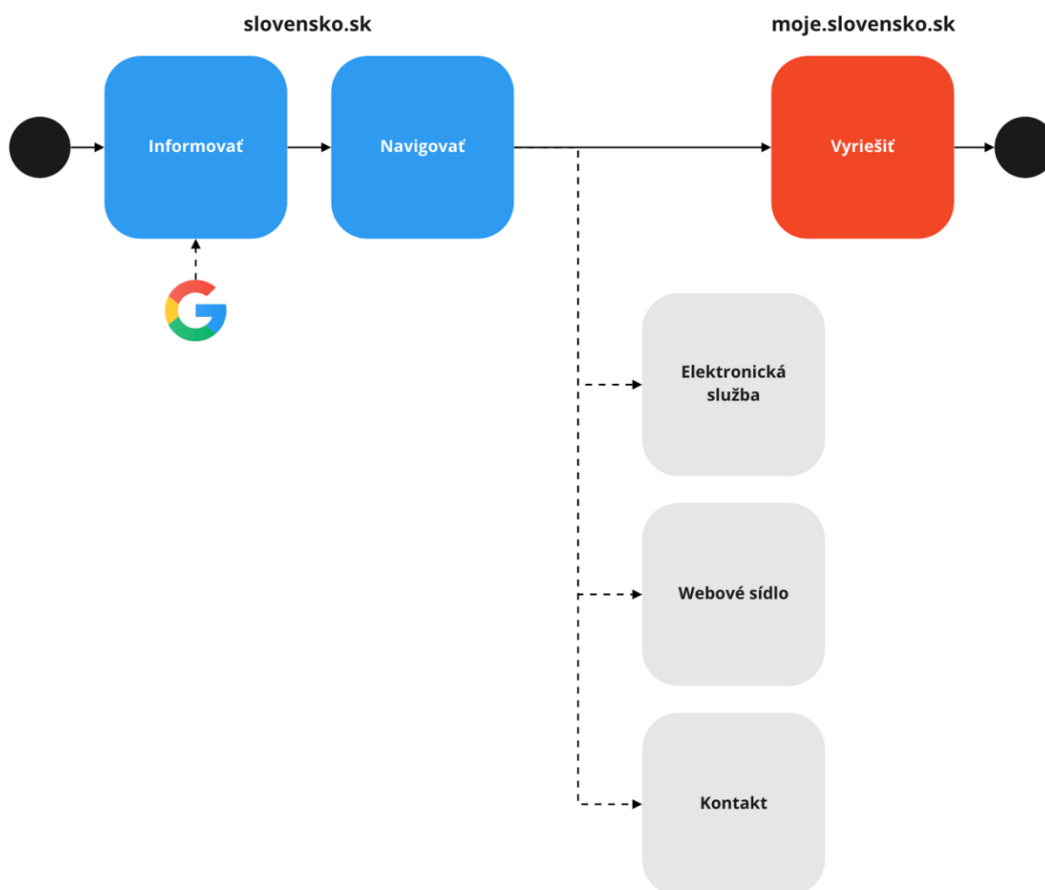
### 10.1.4 Používateľské cesty (User journey)

Z výskumu používateľských potrieb a analýzy štatistík návštevnosti portálu vyplýva, že typický používateľ prichádza na portál z vyhľadávača Google. Naším cieľom je čo najrýchlejšie pomôcť takémuto používateľovi vyriešiť jeho životnú udalosť. V ideálnom

prípade neopustí používateľ digitálny ekosystém UPVS. V prvom kroku používateľskej cesty je nutné používateľa jasne **Informovať**, čo v danej životnej udalosti robiť. Následne je potrebné ho **navigovať** na kanál, v ktorom dokáže svoju životnú udalosť vyriešiť.

V rámci analýzy boli identifikované 3 kľúčové kanály:

- 1. Osobná zóna moje.slovensko.sk** – preferovaný kanál. Používateľ dokáže už v rámci ekosystému UPVS vyriešiť svoju životnú udalosť. Táto používateľská cesta prináša ucelený používateľský zážitok.
- 2. Elektronická služba/portál služieb** – kanál využívaný pri životných udalostiach, ktoré je možné riešiť elektronicky a nie je možné ich vyriešiť prostredníctvom osobnej zóny moje.slovensko.sk
- 3. Kontakt na OVM** – kanál využívaný pri životných udalostiach, ktoré nie je možné vyriešiť online. Kontakt môže byť poskytnutý formou odkazu na webové sídlo OVM alebo priamo telefonický/ e-mailový kontakt na OVM, prípadne zodpovednú osobu.



Obrázok: Typická cesta Používateľa

## 10.1.5 Prístup z mobilných zariadení

Takmer polovicu návštevnosti portálu slovensko.sk aktuálne tvoria používatelia využívajúci mobilné zariadenia (mobil a tablet). Pre zabezpečenie kvalitného používateľského zážitku je nutné aby boli jednotlivé kroky používateľskej cesty optimalizované pre zariadenia, ktoré používatelia využívajú. V prípadoch ak nie je možné dosiahnuť kompatibilitu rozhrania s použitým zariadením je nutné o tom používateľa vopred informovať.

V rámci analýzy boli identifikované nasledujúce prípady použitia kedy je nutné pri návrhu riešenia túto skutočnosť zohľadniť:

1. **Prechod z mobilnej verzie webu do neoptimalizovanej elektronickej schránky (eDesk)**
2. **Prechod z mobilnej aplikácie (Slovensko v mobile, prípadne inej) do neoptimalizovanej elektronickej schránky (eDesk)**
3. **Prechod z mobilnej verzie webu na neoptimalizované webové sídlo / digitálnu službu tretej strany**
4. **Prechod z mobilnej aplikácie (Slovensko v mobile, prípadne inej) na neoptimalizované webové sídlo / digitálnu službu tretej strany**

## 10.2 Návrh komunikačnej stratégie

Komunikačná stratégia je základným kameňom pri budovaní značky verejnej správy - je to element, ktorý pozitívne dotvára používateľský zážitok občana s využívanou službou. Základom komunikačnej stratégie je nastavenie vizuálneho štýlu a tónu komunikácie s používateľmi.

### 10.2.1 Vizuálna identita

Vizuálna identita definuje základný súbor pravidiel pre komunikačnú stratégiu, pomôže zabezpečiť konzistentnú a kontinuálnu vizuálnu komunikáciu smerom k občanom. Zadefinované pravidlá a princípy pomôžu udržiavať vizuálnu a obsahovú stránku portálu ÚPVŠ konzistentnú a zvyšovať tak používateľský zážitok občana z ponúkanej služby.

#### Aktuálny stav

Dnes neexistuje konsolidovaný dokument, ktorý by jasne definoval jednotný štýl komunikácie verejnej správy. Jediný dokument, ktorý by mohol byť základom pre tvorbu identity je jednotný brand manuál verejnej správy SR. Manuál vychádza zo štátneho znaku Slovenskej republiky a definuje pravidlá používania štátneho logotypu prevažne v printovej forme.

Portál ÚPVŠ je osadený v online priestore a preto sa aj potreby na vizuálnu identitu líšia, odlišné sú aj kanály, ktorými by mal portál slovensko.sk komunikovať vizuálne, ale aj verbálne. Dodanie vizuálnej identity portálu ÚPVŠ očakávame zo strany zadávateľa, nakoľko to nie je súčasťou rozsahu a obsahu projektu Modernizácia ÚPVŠ.



### 10.2.1.1 Výstup vizuálnej identity

- Brand manuál ÚPVS – v štruktúre ktorá zodpovedá bežnému štandardu.
- Logo manuál - v požadovaných formátoch a prevedeniach.
- Vizuálne prvky - v podobe funkčnej knižnice a zadefinovaných štýlov.

### 10.2.2 Vizuálne komponenty

Jedným zo základných elementov efektívneho budovania portálu ÚPVS sú vizuálne komponenty. Predstavujú knižnicu opakovane použiteľných komponentov, ktoré vytvárajú konzistentný používateľský zážitok. Komponenty by mali byť postavené na jednotných interakčných princípoch, ktoré bežný používateľ pozná. Knižnica by mala poskytovať dostatočný rozsah komponentov a vzorov na to, aby dokázala pokryť potreby portálu slovensko.sk a taktiež aj potreby webovej aplikácie moje.slovensko.sk.

#### Vizuálne komponenty ÚPVS budú vychádzať z:

1. **ID-SK** – jednotný dizajn manuál slovenskej republiky aktuálne poskytuje knižnicu komponentov a princípov pre budovanie webových sídiel a elektronických služieb. ID-SK je metodickým usmernením, pre všetkých poskytovateľov pri tvorbe nových a súčasne pri pretváraní existujúcich elektronických služieb a to tak, aby bol postupne naplnený jeho cieľ zjednotenia tvorby všetkých elektronických služieb verejnej správy.
2. **Vyhlášky o štandardoch** – všetky komponenty by mali byť použité v kontexte Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.
3. **Osvedčených postupov** – komponenty by mali odzrkadľovať bežne používateľské interakčné princípy, ktoré sú zadefinované v iných etablovaných dizajnových systémoch.

### 10.2.2.1 Zásady budovania knižnice komponentov

Informačný portál slovensko.sk a osobná zóna moje.slovensko.sk budú vychádzať z jednotného dizajnového manuálu ID-SK a jeho princípov. Súčasná verzia ID-SK 2.7.0 poskytuje súbor štýlov a komponentov pre webové sídla a elektronické služby. Dnes dizajnový manuál neobsahuje dokumentáciu pre budovanie portálových riešení ani zložitejších webových aplikácií. Momentálne nedokážeme presne zadefinovať knižnicu všetkých komponentov, vzhľadom na rozsah a dĺžku trvania projektu Modernizácia ÚPVS. Pri budovaní knižnice komponentov budeme vychádzať z aktuálnej verzie ID-SK.

#### Princípy budovania knižnice:

1. **Použiteľné** – implementujú základné heuristiky (best practice) použiteľnosti.
2. **Responzívne** – správne sa zobrazujú na rôznych veľkostiach obrazoviek.
3. **Prístupné** – sú použiteľné pre znevýhodnené skupiny používateľov.

#### Postup pri rozvoji nových komponentov

Základom knižnice komponentov pre ÚPVS bude IDSK, pokiaľ vznikne potreba tvorby špecifických komponentov, resp. Pokiaľ bude knižnica komponentov ID-SK nedostatočná potrebám projektu, zadefinujeme chýbajúce časti dizajnu systému v súčinnosti s Útvorom behaviorálnych inovácií (BRISK) a MIRRI. Z dlhodobého pohľadu je potrebné zadefinovať strategický prístup budovania ID-SK nakoľko projekt Modernizácia ÚPVS počíta s budúcou verziou ID-SK a to minimálne 3.0., vzhľadom na paralelný projekt IDSK Rozvoj a prevádzka v gescii MIRRI.

### 10.2.2.2 Štruktúra a forma knižnice komponentov

Štruktúra knižnice komponentov sa bude skladať z viacerých častí a všetky tieto časti budú vybudované na základoch a princípoch ID-SK v súčinnosti s oddelením BRISK tak, aby boli pokryté potreby pre celý portál slovensko.sk a osobnú zónu moje.slovensko.sk:

- **Základné štýly** – sú vizuálne prvky potrebné na vytvorenie pútavých užívateľských skúseností. To zahŕňa usmernenia týkajúce sa farebnej palety, ikonografie, typografie, rozloženia a štruktúry.
- **Komponenty** – sú opakovane použiteľné stavebné kamene dizajnového systému. Každý komponent spĺňa špecifickú interakciu alebo potrebu používateľského rozhrania a bol špeciálne vytvorený tak, aby spolupracoval na vytváraní vzorov a intuitívnych používateľských skúseností.
- **Vzory a šablóny** - sú opakovane použiteľné kombinácie komponentov, ktoré riešia bežné problémy používateľov. Tieto riešenia s osvedčenými postupmi pomáhajú používateľom dosiahnuť ich ciele a pomáhajú zabezpečiť konzistentnosť v rámci skúseností.

### 10.2.2.3 Farebná paleta

Paleta je vytvorená zo základnej farebnej palety dizajnového systému ID-SK. Doplnená a skonsolidovaná tak, aby nadväzovala na pôvodnú paletu farieb. Farebná paleta je aj súčasťou pripravovanej prílohy vyhlášky o štandardoch. Štruktúra farebnej palety je súčasťou prílohy.

### 10.2.2.4 Typografia

Typografický systém je vytvorený zo základných štýlov dizajnového systému ID-SK. Typografia je doplnená a skonsolidovaná tak, aby nadväzovala na pôvodný systém. Štruktúra typografie je súčasťou prílohy.

### 10.2.2.5 Ikonografia

Ikonografia vychádza z dizajnového systému od spoločnosti Google (<https://fonts.google.com/icons?selected=Material+Icons>), ktorý ponúka voľne použiteľnú rozsiahlu knižnicu ikon pre rôzne skupiny situácií. Štruktúra typografie je súčasťou prílohy.

Takto vytvorené elementy dizajnového systému môžu byť postupne doplnené do knižnice ID-SK a rozšíria tak sadu základných komponentov o vetvu pre portálové riešenia, čo môže mať pozitívny dopad na zjednocovanie používateľských rozhraní verejnej správy.

### 10.2.3 Verbálna komunikácia (Tone of voice)

Verbálna komunikácia bude definovaná ako súbor pravidiel akým spôsobom by mal štát komunikovať prostredníctvom ÚPVS smerom k občanom. Takto zadefinovaná stratégia „Tone of voice“ bude hodnotným vstupom aj pre jednotný dizajn manuál verejnej správy ID-SK pri zjednocovaní používateľských rozhraní nielen vizuálne ale aj obsahovo. Manuál pre tvorbu textov verejnej správy bude pripravený v réžii zadávateľa projektu.

#### Kľúčovými bodmi vo verbálnej komunikácii sú:

1. jednotný tone of voice, ktorým bude priateľské, nestrojené vykanie (napr.: v tejto časti nájdete všetky potrebné informácie k vyplneniu žiadosti o vydanie vášho občianskeho preukazu).
2. zjednotenie komunikácie naprieč všetkými časťami portálu, ale taktiež v kontexte celého digitálneho ekosystému občana.

## 10.3 Návrh konceptu portálu slovensko.sk

Táto kapitola popisuje koncepčný prístup k návrhu používateľského rozhrania portálu slovensko.sk. Cieľom kapitoly je popísať základné princípy pre tvorbu informačnej architektúry, navigácie a jednotlivých stránok portálu.

### 10.3.1 Východiska

Návrh koncept portálu slovensko.sk reflektuje strategický prístup k tvorbe používateľského rozhrania popísaného v samostatnej kapitole. Kľúčová rola portálu slovensko.sk bola definovaná ako:

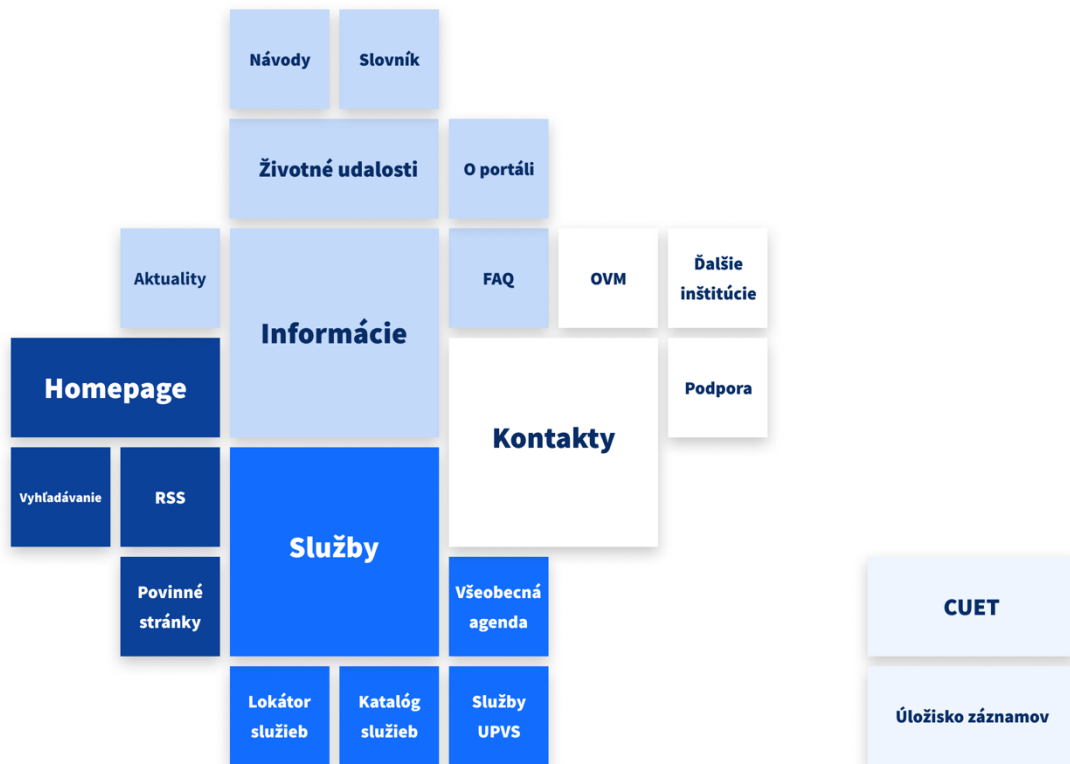
1. **Poskytovanie informácií** - najmä informácií o riešení životných udalostí.
2. **Navigovanie používateľov** - najmä navigácia k riešeniu životných udalostí.

### 10.3.2 Informačná architektúra

Na základe vyššie popísaných východísk navrhujeme informačnú architektúru portálu slovensko.sk postaviť na troch základných pilieroch:

1. **Informácie** - umožňuje používateľom rýchly prístup k informáciám rôzneho charakteru, najmä informáciám o riešení ich životných udalostí.
2. **Služby** - poskytuje informácie o koncových službách štátu a umožňuje si jednoducho jednotlivé služby vyhľadať.
3. **Kontakty** – obsahuje adresár kontaktov na jednotlivé OVM, ako aj ďalšie inštitúcie v štátnej správe.

Detailný pohľad na informačnú architektúru je súčasťou mapy stránok, ktorá je prílohou tohto dokumentu.



Obrázok: Informačná architektúra slovensko.sk

### 10.3.3 Navigácia

Navigácia používateľov v rámci portálu bude prebiehať nasledujúcimi spôsobmi:

1. **Navigácia obsahom** - našim primárnym cieľom je, aby používateľ dostal vždy relevantný obsah, ktorý ho priblíži k cieľu. Navigácia obsahom umožňuje prechádzať obsah portálu bez nutnosti využitia ďalších navigačných prvkov. Obsah bude štruktúrovaný tak, aby poskytoval jednotlivé informácie používateľom od najjednoduchších po komplexné informácie. Príklad obsahovej navigácie môže byť prechod z detailu životnej udalosti na informácie o konkrétnej koncovej službe pomocou textových odkazov.
2. **Navigácia navigačnými prvkami** - navigačné prvky na stránke budú slúžiť ako podporné prvky k obsahovej navigácii. Za hlavné navigačné prvky považujeme:
  - primárnu navigáciu v rámci hlavičky,
  - sekundárnu navigáciu v rámci jednotlivých stránok,
  - "Omrvinkovú" navigáciu (Breadcrumbs).
3. **Navigácia vyhľadávaním** - navigácia vyhľadávaním bude slúžiť primárne pre používateľov, ktorých presne vedie aký obsah hľadajú, prípadne nenašli čo hľadajú pomocou obsahovej navigácie, ani navigácie navigačnými prvkami.

4. **Navigácia pomocou mapy stránok** – vďaka vytvorenej mape stránok bude mať používateľ možnosť získať komplexný prehľad o obsahu portálu.

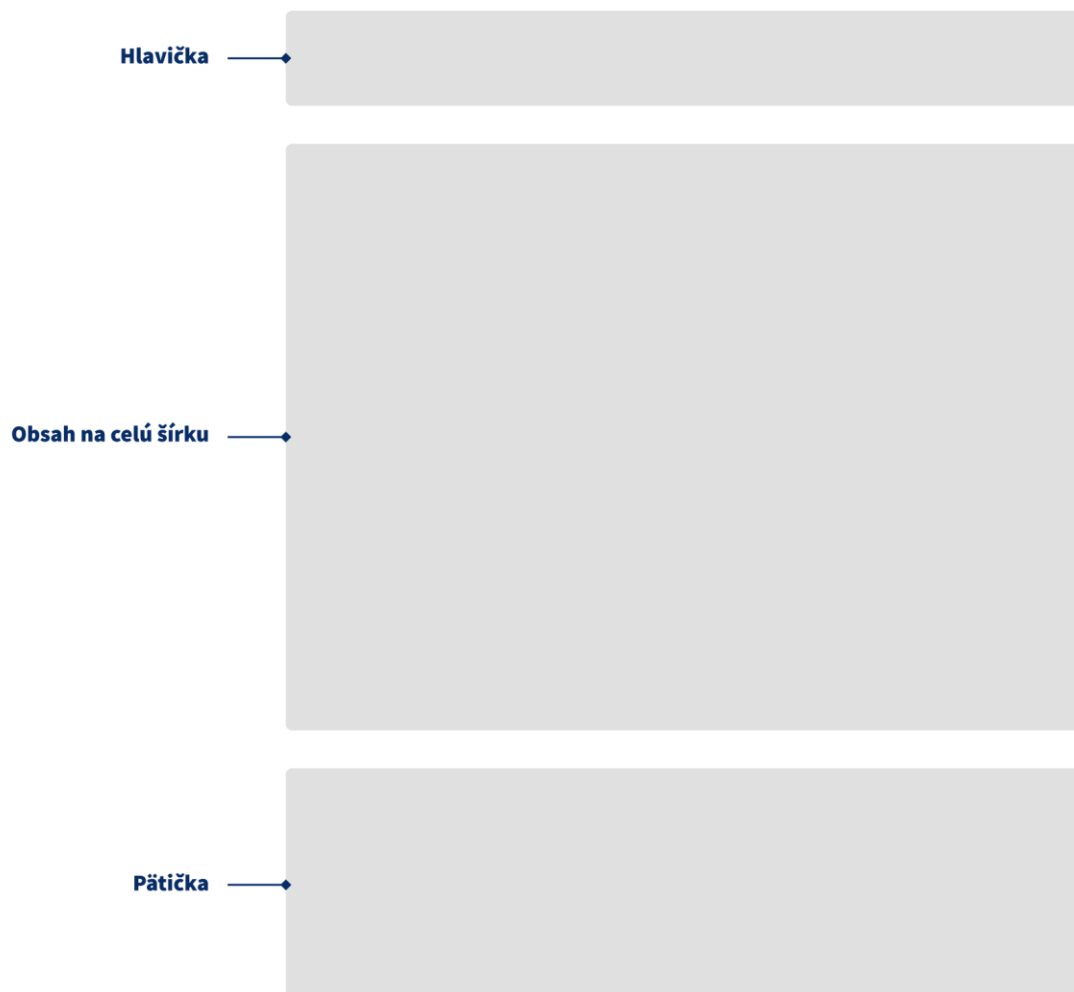
### 10.3.4 Rozloženie stránky

Rozloženie stránky bude reflektovať možnosti dané ID-SK. Každá stránka bude obsahovať:

1. **Komponent Hlavičky** - vychádza z návrhu hlavičky definovanej v ID-SK. Obsahuje logo portálu, hlavnú navigáciu a vyhľadávanie, ktoré bude prítomne na každej stránke portálu.
2. **Komponent Pätičky** - vychádza z návrhu pätičky definovanej v ID-SK. Obsahuje odkazy na kľúčové sekcie portálu, logo prevádzkovateľa, zoznam legislatívne povinných stránok a pod.
3. **Obsah stránky** - obsahovú časť stránky. V prípade jednotlivých podstránok bude táto sekcia obsahovať "omrvinkovú" navigáciu.

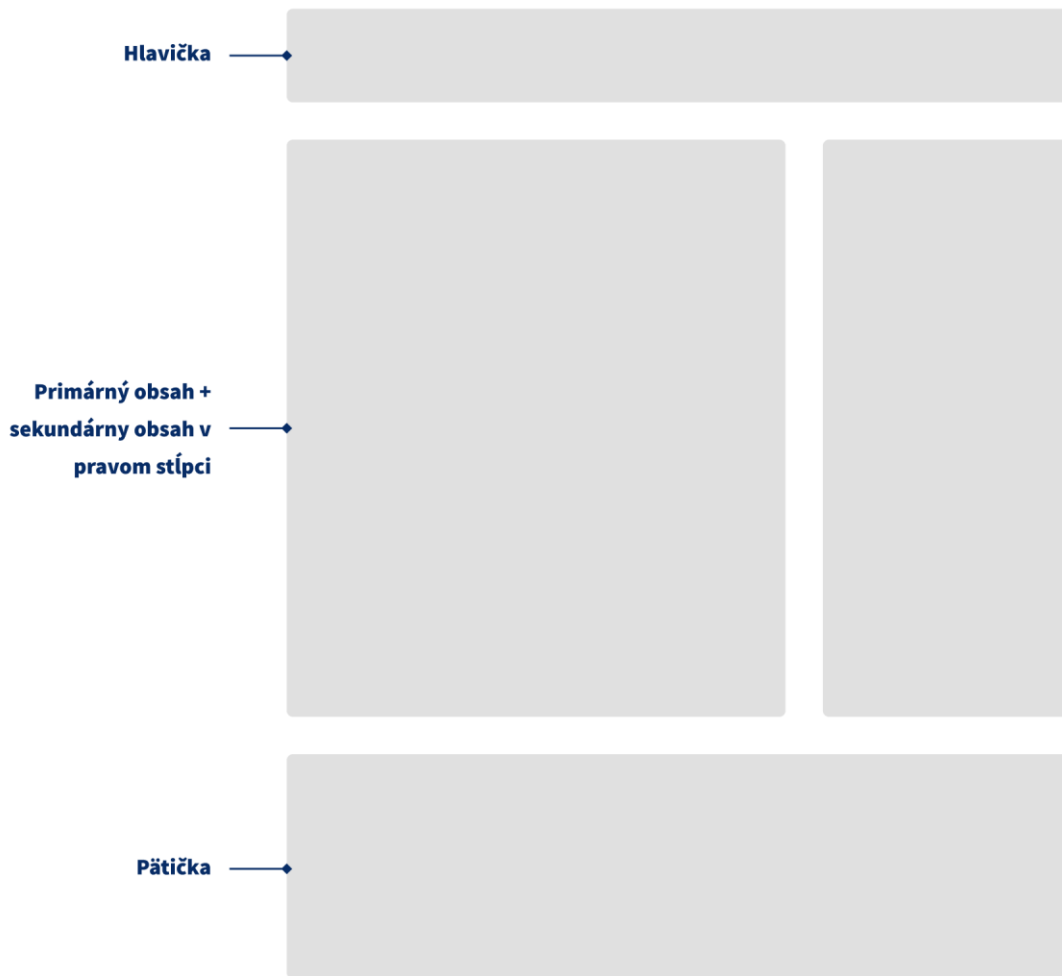
Pre jednotlivé šablóny budú použité 3 základné typy rozloženia:

1. **Obsah na celú šírku** - toto rozloženie bude využité na stránkach, ktoré poskytujú veľké množstvo obsahu rôzneho charakteru (napr. úvodná stránka). Takisto bude rozloženie využívané v prípade rázcestníkových stránok.



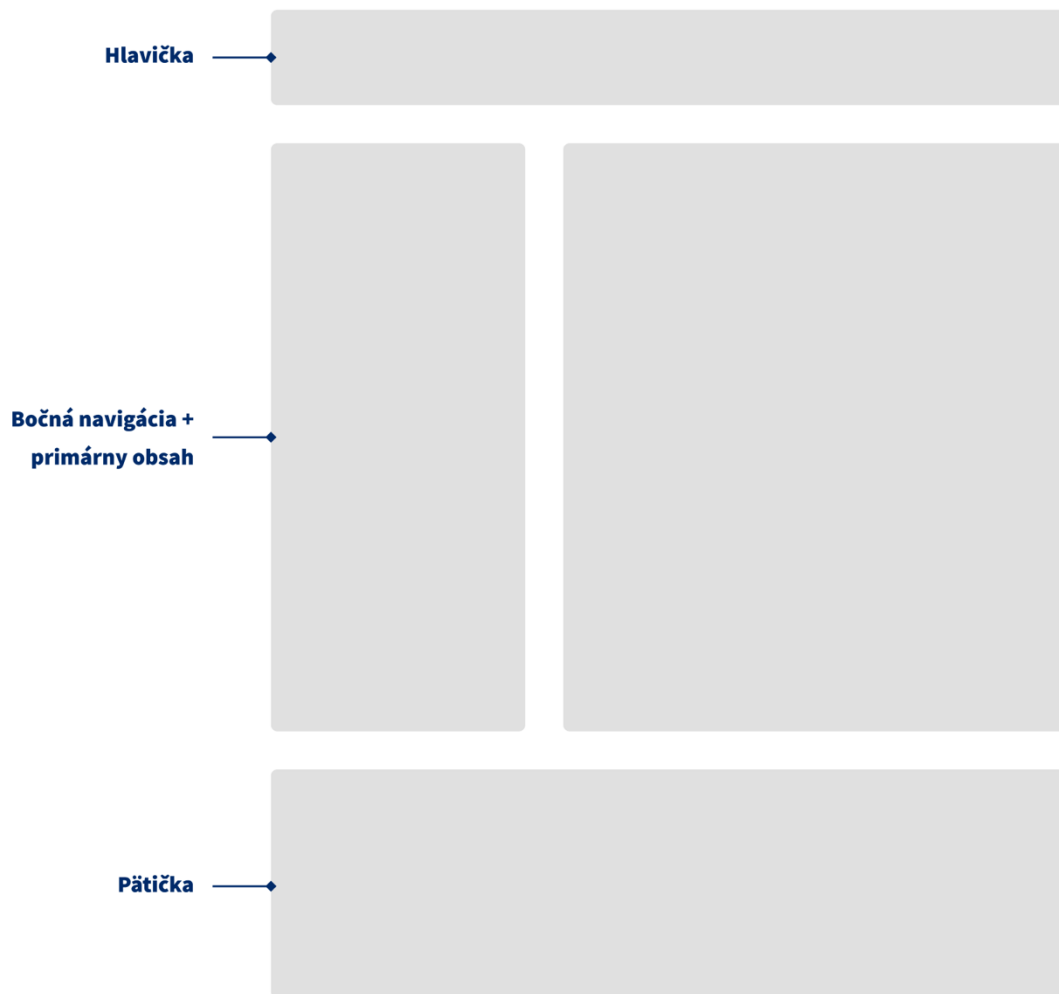
Obrázok: Rozloženie stránky s obsahom na celú šírku

- Rozloženie s pravým stĺpcom** – rozloženie bude vyžívané primárne na stránkach, kde je k hlavnému typu obsahu potrebné pridať komplementárny obsah, ktorý danú problematiku obohacuje, prípadne dáva do kontextu. Príkladom takejto stránky môže byť šablóna detailu životnej udalosti.



Obrázok: Rozloženie stránky s pravým stĺpcom

3. **Rozloženie s ľavým stĺpcom** – rozloženie bude využité v prípadoch, keď bude obsah potrebné členiť do ďalších sekcií pomocou bočnej navigácie. Príkladom takejto sekcie môže byť časť “O portáli”.



Obrázok: Rozloženie stránky s ľavým stĺpcom

### 10.3.5 Zoznam šablón

V rámci prípravy informačnej architektúry portálu slovensko.sk bolo identifikovaných 10 kľúčových šablón. Jednotlivé šablóny budú navrhnuté v rámci detailného návrhu riešenia po detailnej analýze biznis požiadaviek, ako aj požiadaviek koncových používateľov danej stránky/ šablóny – pozri kapitolu Analýza potrieb a používateľský výskum.

#	Šablóna / template
T.1	Úvodná stránka
T.2	Rázcestie životných udalosti
T.3	Detail životnej udalosti
T.4	Vyhľadávač koncových služieb (lokátor)
T.5	Detail koncovej služby
T.6	Zoznam článkov



T.7	Detail článku
T.8	Adresár inštitúcií
T.9	Detail inštitúcie
T.10	Textová stránka

### 10.3.5.1 Úvodná stránka

Cieľom úvodnej stránky je pomôcť používateľovi, čo najrýchlejšie sa zorientovať v obsahu portálu. Šablóna musí byť vytvorená tak, aby bolo možné jej obsah dynamicky upravovať podľa aktuálnych potrieb v súlade s princípom udržateľnosti.

Detailný návrh konceptu bude vytvorený počas prípravy DNR. Súčasťou návrhu bude aj validácia konceptu s používateľmi, prípadne testovanie niekoľkých rôznych konceptov a ich porovnanie.

### 10.3.5.2 Rázcestie životných udalostí

Rázcestie životných udalostí zobrazí používateľovi prehľadný zoznam životných udalostí. V prípade potreby bude možné jednotlivé životné udalosti kategorizovať. Použité kategórie vzniknú na základe výskumu s používateľmi. K výskumu budú použité metódy, ako card sorting, tree testing a pod.

Šablóna bude zároveň zobrazovať vybrané typy životných udalostí, ako napr. najobľúbenejšie, naposledy zobrazené, prípadne personalizované životné udalosti, podľa typu používateľa. Detailný návrh vznikne počas prípravy DNR príslušného modulu a tento návrh bude kontinuálne podrobený zberu spätnej väzby, jej vyhodnoteniu a zapracovaniu.

### 10.3.5.3 Detail životnej udalosti

Detail životnej udalosti umožní v štruktúrovanej podobe popísať riešenie danej životnej udalosti. Presná štruktúra obsahu bude definovaná v DNR príslušného modulu. Pokiaľ bude daná životná udalosť pozostávať z viacerých krokov, bude šablóna jasne používateľa informovať, v ktorom kroku procesu sa nachádza.

Na konci popisu životnej udalosti bude vždy jasne uvedené, čo je potrebné vykonať, aby používateľ danú udalosť vyriešil. Šablóna umožní administrátorovi životnej udalosti zobrazit aj súvisiace životné udalosti tak, aby sme používateľa motivovali v ďalšom skúmaní portálu pokiaľ nenašiel čo hľadal.

### 10.3.5.4 Vyhľadávač koncových služieb (Lokátor služieb)

Šablóna vyhľadávača elektronických služieb umožní používateľom jednoducho a rýchlo vyhľadať špecifickú koncovú službu. Šablóna bude obsahovať mimo samotného zoznamu služieb aj vyhľadávanie, filtrovanie a triedenie služieb podľa kritérií uvedených v DNR.

### 10.3.5.5 Detail koncovej služby

Detail koncovej služby umožní používateľovi získať základné informácie o koncovej službe. Všetky parametre koncovej služby budú detailne špecifikované v DNR. Pre každú koncovú službu bude jasne definovaná štruktúra v CMS (napr. základný popis služby, čo je potrebné

pre zrealizovanie služby, kde a ako môžem službu zrealizovať – off-line, online, moje.slovensko.sk).

Šablóna bude zároveň ponúkať možnosť zobrazenia podobných služieb tak, aby sme v prípade, že používateľ nenašiel čo hľadal, ponúkli alternatívne riešenie.

### 10.3.5.6 Zoznam článkov

Šablóna zoznam článkov umožní vytvoriť stránku, ktorá bude slúžiť na zobrazenie aktualít a obdobného obsahu. Na tejto šablóne bude možné zapnúť/vypnúť filtrovanie správ. Spresnený koncept bude súčasťou detailného návrhu riešenia.

### 10.3.5.7 Detail článku

Šablóna detailu článku zobrazí obsah daného článku. Každý článok bude možné samostatne ohodnotiť využitím modulu spätnej väzby. V rámci DNR bude presne definované, aké parametre má článok obsahovať.

### 10.3.5.8 Adresár inštitúcií

Šablóna adresár inštitúcií umožní používateľom jednoducho a rýchlo vyhľadať špecifické ministerstvo, úrad alebo iné OVM. Šablóna bude obsahovať mimo samotného adresára aj vyhľadávanie, filtrovanie a triedenie podľa kritérií uvedených v DNR.

Na základe používateľského výskumu a detailnej analýzy bude overené, či je vyžadované aj mapové zobrazenie jednotlivých inštitúcií.

### 10.3.5.9 Detail inštitúcie

Detail inštitúcie zobrazí základné informácie o inštitúcií ako sú – názov, logo, adresa, kontakt a otváracie hodiny. Šablóna detail inštitúcie bude vytvorená tak, aby si jednotlivé inštitúcie mohli pridať ďalší obsah ako – RSS feed, aktuality, špecifické kontakty, ... prípadne ďalšie informácie navrhnuté v DNR.

Šablóna bude zároveň zobrazovať elektronické služby registrované danou inštitúciou, tak aby sa používateľ vedel jednoducho navigovať na danú službu.

### 10.3.5.10 Textová stránka

Šablóna textovej stránky bude slúžiť na zobrazenie textového obsahu, ako napríklad podmienky používania, o portáli a pod.

## 10.4 Návrh konceptu osobnej zóny moje.slovensko.sk

Táto kapitola popisuje koncepčný prístup k návrhu používateľského rozhrania Osobnej zóny moje.slovensko.sk. Cieľom kapitoly je popísať základné princípy pre tvorbu informačnej architektúry, navigácie a jednotlivých častí portálu.

### 10.4.1 Východiská

Návrh koncept moje.slovensko.sk reflektuje strategický prístup k tvorbe používateľského rozhrania popísaného v samostatnej kapitole. Kľúčová rola portálu osobnej zóny bola definovaná ako:

1. **Riešiť** - pomôcť používateľom, čo najrýchlejšie vyriešiť základné životné situácie.
2. **Komunikovať** - umožniť používateľovi komunikovať s úradmi a úradom s používateľom.

### 10.4.2 Používatelia a ich potreby

Analýza identifikovaných cieľových skupín bude podkladom pre strategické rozhodovania v oblasti informačnej architektúry, vizuálnej komunikácie, obsahovej časti a ďalších. Jednotlivé skupiny persón reprezentujú skupiny koncových používateľov a ich potreby. Koncept bude reflektovať požiadavky používateľov a navrhovať riešenie zásadných aktuálnych problémov ÚPVS ako sú zložité prihlasovanie, neprehľadná elektronická schránka a použiteľnosť osobnej zóny.

Na základe výskumu persón portálu ÚPVS z roku 2019 a prieskumu používateľských potrieb vyhodnoteného v kapitole vyššie sme pre portál moje.slovensko.sk identifikovali nasledujúce skupiny najčastejších používateľov a ich potreby:

- **Občan (K1)** – bežný občan očakáva, že po prihlásení dokáže rýchlo, jednoducho a prehľadne vyriešiť bežnú agendu. Frekvencia používania portálu je pár krát za rok, pokiaľ by osobná zóna ponúkala viacero možností vyriešiť potrebnú agendu elektronicky a občan by nemusel chodiť na úrad osobne, frekvencia používania by sa výrazne zvýšila.
- **Podnikateľ (K2)** – majiteľ podniku očakáva, prehľadné Osobnú zónu, kde sa vie prihlásiť odkiaľkoľvek a dokáže efektívne komunikovať so štátom. Jednoduchý prehľad komunikácie s úradmi, prehľadné podania, administrácia zastupovaní a personalizovaný obsah. Bežný podnikatelia aktuálne využívajú elektronickú schránku len na nevyhnutnú agendu, pokiaľ by osobná zóna ponúkala jednoduché prihlásenie a efektívnejšiu administráciu, frekvencia používania by sa výrazne zvýšila.
- **Právnická osoba (K3)** – bežný právnik by očakával jednoduchý a prehľadný nástroj, ktorý by mu pomáhal s bežnými úkonmi, ktoré má zo zákona vykonávať. Dokázal by efektívne komunikovať odkiaľkoľvek, kontrolovať komunikáciu, odpovedať a nahliadať do priložených dokumentov.
- **Úradník (K4)** – primárnu funkcionality, ktorú využívajú úradníci sú podania, ich vytváranie a administrácia. Bežný úradník pracuje s osobnou zónou na dennej báze a preto potrebuje, aby sa mu zobrazoval obsah v takej forme, aby dokázal efektívne vyriešiť vysoký počet agendy. Potreba vytvorenia jednoduchého pomocného nástroja, ktorý by úradníkov vedel navigovať zložitými procesmi.

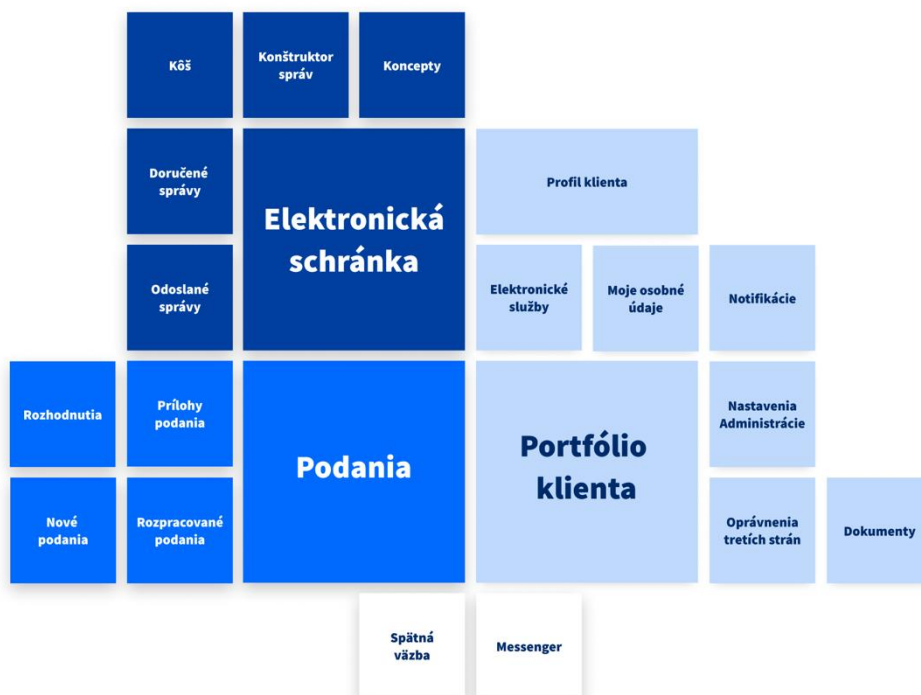
Identifikované osoby odrážajú aktuálny stav potrieb používateľov, zmenou obsahovej časti sa môžu meniť aj cieľové skupiny používateľov a ich potreby, preto je potrebné, aby bol zabezpečený kontinuálny prieskum a testovanie jednotlivých častí osobnej zóny a zabezpečiť tak relevantnosť portálu moje.slovensko.sk.

### 10.4.3 Informačná architektúra

Osobná zóna moje.slovensko.sk bude kontextovo oddelená od portálu slovensko.sk ako samostatný celok, kde si používateľ bude môcť administrovať obsah priradený k vybranému zastupovaniu. Na základe vyššie popísaných východísk navrhujeme informačnú architektúru portálu slovensko.sk postaviť týchto pilieroch:

1. **Portfólio klienta** – poskytuje používateľom kumulované zobrazenie dostupných modulov na riešenie konkrétnych životných udalostí.
2. **Elektronická schránka** – ponúka občanom nástroj na komunikáciu so štátom.
3. **Podania** – slúžia na vyriešenie konkrétnych koncových služieb.

Detailný pohľad na informačnú architektúru je súčasťou mapy stránok, ktorá je prílohou tohto dokumentu.

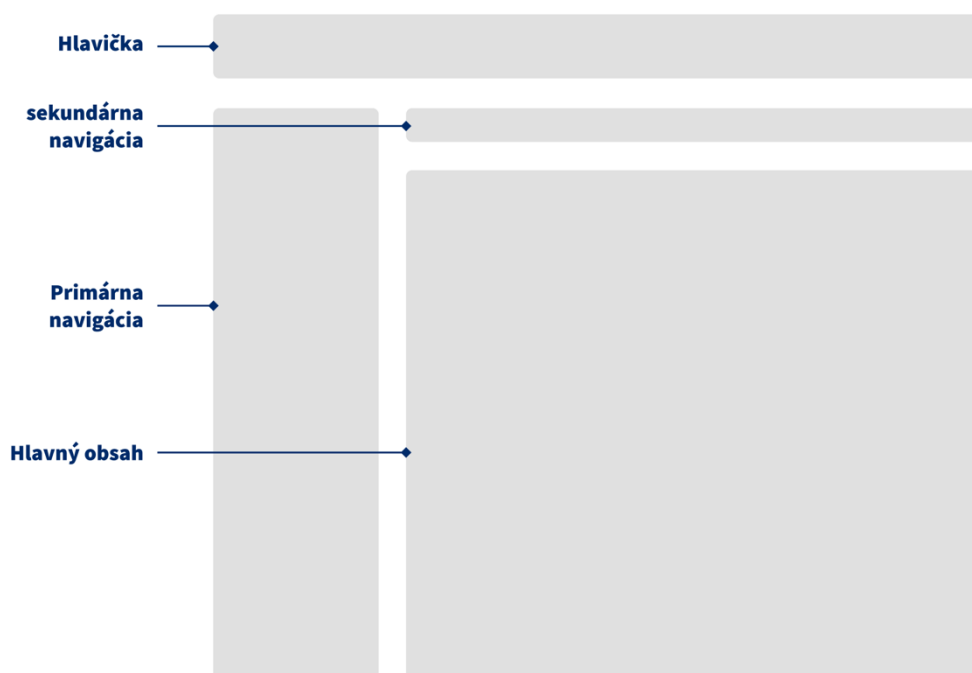


Obrázok: Informačná architektúra moje.slovensko.sk

### 10.4.3.1 Rozloženie obsahu

Dôležitou súčasťou bude zadefinovať rozloženie prvkov, aby mal používateľ stále prehľad o tom, kde sa nachádza a aké má možnosti. Celkové rozloženie by malo mať jasne definovanú formu, kde sa nachádza hlavný obsah, jednotlivé ovládacie prvky a ostatné elementy. Základom pre definovanie Grid systému a rozloženie obsahu bude ID-SK a zaužívané princípy, ktoré využívajú etablované dizajnové systémy pre webové aplikácie (napríklad <https://atlassian.design>, <https://material.io>).

Pre používateľské rozhranie bude použitý typ rozloženia obsahu, ktorý je typický pre portálové riešenia a webové aplikácie. Poskytuje používateľom prehľadný spôsob zobrazenia obsahu takéhoto rozsahu. Takéto zobrazenie využíva celú šírku obrazovky a skladá sa z hlavičky, primárnej navigácie, hlavného obsahu a sekundárnej navigácie.



Obrázok: Rozloženie obsahu osobnej zóny moje.slovensko.sk

### 10.4.3.2 Vyhľadávanie

Vyhľadávanie je možné využiť na viacerých úrovniach informačnej architektúry, **globálne** ponad celý obsah daného celku alebo **lokálne** ponad užšie skupiny obsahu, ako napríklad podania, elektronická schránka, profil klienta, moje údaje.

### 10.4.3.3 Navigácia

Pri výbere navigácie je odporúčané zachovať princíp jednoduchosti a škálovateľnosti tak, aby sa používateľ vedel rýchlo a jednoducho orientovať naprieč celým obsahom. Výber navigačných prvkov je závislý od zvolenej štruktúry informačnej architektúry. Princíp budovania navigácie je popísaný v koncepcionom prístupe budovania ÚPVS.

## 10.4.4 Popis jednotlivých častí konceptu moje.slovensko.sk

Táto kapitola popisuje strategický prístup k jednotlivým častiam osobnej zóny a vychádza z požiadaviek identifikovaných v realizovanom prieskume. To akým spôsobom a v akej forme budú jednotlivé časti zafinované, určí podrobná analýza a prieskum medzi používateľmi počas detailného návrhu riešenia.

### 10.4.4.1 Prihlásenie do osobnej zóny

Používatelia budú mať možnosť prihlásiť sa do osobnej zóny viacerými spôsobmi. Pomocou eID a čítačky občianskeho preukazu, pomocou eIDAS ako občan inej európskej krajiny a mID pomocou aplikácie Slovensko v mobile. Občania budú mať možnosť zvoliť si jednu z ponúkaných možností – preferovanou možnosťou ale bude pomocou mID a mobilnej aplikácie Slovensko v mobile, nakoľko bude poskytovať najpohodlnejší prístup ako skontrolovať stav osobnej zóny odkiaľkoľvek. Zjednodušený prístup do osobnej zóny moje.slovensko.sk podporí responzívny variant portálu. Obrazovka prihlasovania by mala byť navrhnutá tak, aby bola jednoducho škálovateľná, kvôli prípadnému ďalšiemu doplneniu možností stotožnenia používateľov. Je potrebné, aby názvy jednotlivých možností stotožnenia boli sémanticky zosúladiené naprieč digitálnym ekosystémom občana.

### 10.4.4.2 Výber zastupovania

Po úspešnom stotožnení používateľa sa zobrazí výber zastupovania iba v prípade, že má občan viac ako jedno zastupovanie. Nadradenou identitou je identita, ktorou sa používateľ prihlásil a je potrebné ju kontextovo oddeliť od ostatných zastupovaní. Jednotlivé položky výberu budú indikovať novú aktivitu (nové neprečítané správy, nové podania, nové rozhodnutia...), aby mal používateľ prehľad o novinkách a vedel tak efektívne riešiť vybranú agendu. Finálna forma zobrazenia výberu zastupovania bude presne definovaná v detailnom návrhu riešenia.

### 10.4.4.3 Profil používateľa

Profil bude inteligentne agregovať personalizované informácie, pre potreby konkrétneho stotožneného používateľa. Poskytne občanom možnosť manažmentu profilových údajov, delegovania na iné osoby a zmeny údajov. Modul profil používateľa bude dostupný počas celej používateľskej cesty osobnou zónou s rýchlou možnosťou zmeny zastupovania a odhlásenia používateľa. Profil bude miestom, kde si používateľ nastaví svoje preferencie, alebo mu systém ponúkne odporúčané nastavenia odpovedajúce skupine používateľov, do ktorej prihlásená identita patrí.

### 10.4.4.4 Portfólio klienta / Nástenka

Predstavuje kumulované zobrazenie údajov relevantných pre prihláseného používateľa vo vizuálne jednoduchej a zrozumiteľnej forme. Spôsob a forma zobrazených informácií sa bude priebežne vyhodnocovať, na základe analytických nástrojov a prieskumov tak, aby mal prihlásený používateľ zobrazené vždy len relevantné informácie. Bude kladený dôraz na zviditeľnenie služieb, ich aktívne ponúkание (navigácia, pripomínanie) v kontexte sprevádzania životnou situáciou, ku ktorej sú vytvorené štruktúrované meta údaje potrebné na takúto navigáciu. Zobrazené dáta sa môžu líšiť v závislosti od prihláseného používateľa, nakoľko identifikované cieľové skupiny pracujú s osobnou zónou v odlišne. Presný obsah

určí používateľský prieskum, ktorý je pre osobnú zónu a jej inováciu kľúčový. To akým spôsobom, a ktoré údaje tam budú zobrazené, určí podrobná analýza a prieskum medzi používateľmi počas detailného návrhu riešenia.

#### 10.4.4.5 Elektronická Schránka

Cieľom elektronickej schránky bude prijímať správy na báze mailového klienta. Bude slúžiť ako komunikačný kanál medzi občanom a štátom. Schránka by mala poskytovať používateľom prehľadné zobrazenie správ v jednotlivých celkoch prijaté správy, odoslané, koncepty, kôš. Používatelia by mali mať možnosť prekliknúť sa na detail správy, aby videl obsah doručenej správy a jej prílohy, taktiež by mal mať k dispozícii lokálne vyhľadávanie a filtrovanie správ aby dokázal efektívne prehliadať obsah elektronickej schránky.

#### 10.4.4.6 Podania

Časť podania poskytne používateľom jednoduchý a prehľadný spôsob ako manažovať aktuálne, rozpracované a uzatvorené podania. Cieľom je uľahčiť prácu s podaniami ich vytváranie, zdieľanie a úpravu jednotlivým skupinám používateľom. V časti rozpracované podania časti budú vedieť používatelia využívať funkcie ako ukladanie, dokončenie a odoslanie vytvorených podaní na ÚPVS, priebežné ukladania vykonaných úprav a autorizácií na podaniach, vrátane uschovávanie príloh, zdieľania a verzionovania rozpracovaných podaní, súčasťou bude aj viacnásobná autorizácia, dokončenie podania prostredníctvom iného kanála.

#### 10.4.4.7 Oprávnenia tretích strán

Služby oprávnení tretích strán budú vizualizované v rámci sekcie Profil klienta osobnej zóny moje.slovensko.sk. V rámci samostatnej sekcie bude možné manuálne nastavovanie oprávnení tretích strán a nastavenie zastupovania občana alebo podnikateľa. Služby budú implementované a zverejnené cez API GW. Prostredníctvom funkcie oprávnenia tretích strán používateľ dokáže jednoducho a prehľadne manažovať role, oprávnenia a splnomocnenia.

#### 10.4.4.8 Dokumenty

Úložisko dokumentov poskytne používateľom prístup ku všetkým dokumentom, ktoré sú naviazané na autentifikovanú identitu fyzickej osoby v rámci zastupovania.

Vďaka úložisku v osobnej zóne ÚPVS bude mať používateľ jednoduchý prehľad o aktuálnych dokumentoch. Zóna umožní prístup k dokumentom odkiaľkoľvek. Dokumenty bude vedieť používateľ zdieľať a zdieľanie spravovať. Zefektívni sa tak zdieľanie dokumentov medzi subjektom a tretími stranami.

#### 10.4.4.9 Notifikácie

Účelom notifikácií je doručiť používateľovi informáciu o aktuálnom stave vybranej agendy. Modul bude navrhnutý tak, aby vedeli jednotlivé OVM komunikovať priamo s Občanom prostredníctvom osobnej zóny alebo iného komunikačného kanála. Takto navrhnutý systém notifikácií bude používateľom poskytovať aktuálny prehľad o stave osobnej zóny moje.slovensko.sk a vytvorí ďalší kanál, ktorý zefektívni komunikáciu smerom k občanovi.

## 10.5 Návrh konceptu ďalších súčasti a modulov ÚPVS

Kapitola popisuje základný prístup k riešeniu jednotlivých modulov. Detailný návrh riešenia bude riešený pre každý modul samostatne.

### 10.5.1 Nástroj na správu obsahu (CMS)

Cieľom modulu je vytvoriť nový moderný portál, ktorý návštevníkom prehľadnou a prístupnou formou poskytne všetky informácie na jednom mieste. Súčasne zjednoduší prácu editorom spravujúcich obsah na portáli. Modul bude obsahovať komponenty riadenia obsahu webových stránok (CMS), komponent pre zobrazovanie webových stránok a integráciu zásuvných modulov súčasného ÚPVS a komponenty pre zdieľanie a poskytovanie súborov.

Používateľom umožní upravovať rozloženie formou WYSIVYG nástroja, napr. využitím drag and drop a pod., umožní pridávať napr. menu, obrázok, banner, tlačidlo, atď. Definovať platnosť, kedy bude dané rozloženie zobrazené, taktiež aj schváliť informačný obsah pred jeho publikovaním, prostredníctvom konfigurovateľného procesu schvaľovania. Umožní spravovať role pre administráciu alebo redakciu obsahu.

### 10.5.2 Štátny Messenger/ Chatbot

Cieľom je vytvoriť nástroj pre podpornú komunikáciu s používateľmi v interaktívnom režime vo forme tzv. „chatu“, kde komunikuje automat podľa pravidiel nastavených správcom alebo získaných zo štruktúrovaného obsahu, alebo človek – osoba z kontaktného centra – ktorá komunikuje s používateľom. Tento typ komunikácie sa skladá z dvoch častí:

**Chatbot** – je forma podpornej komunikácie pre **nestotožneného používateľa**, ktorý sa rozhodne vyhľadať informácie týmto kanálom na informačnom portáli slovensko.sk. Bude slúžiť na poskytnutie informácií zo znalostnej databázy a bude navigovať občanom podľa definovaného procesu. Chatbot by mal pomocou rozhodovacieho stromu doviesť používateľa k konkrétnemu návodu ako a kde dokáže svoju životnú situáciu vyriešiť.

**Messenger** – bude slúžiť pre **stotožneného používateľa**, ktorému poskytne funkcie zabezpečujúce komunikáciu občana prostredníctvom rýchlych správ smerom k zamestnancovi helpdesku. Vďaka stotožneniu tak dokáže pracovník kontaktného centra lepšie vyhodnotiť a spracovať požadované požiadavky od používateľov. Takáto forma podpornej komunikácie bude používateľom dostupná až po prihlásení do osobnej zóny moje.slovensko.sk.

Bude sa jednať o modul, ktorý bude možné integrovať aj na iné stránky, prípadne do aplikácií OVM. Súčasťou bude vytvorenie technických prostriedkov na budovanie znalostnej databázy a sprístupnenie služieb cez API.

### 10.5.3 Spätná väzba

Na základe cieľov projektu ako aj národnej koncepcie je povinnosť systémov zbierať a vyhodnocovať spätnú väzbu od používateľov.



Spätná väzba bude postavená ako samostatný komponent aplikovateľný v rámci akéhokoľvek modulu skovensko.sk alebo moje.slovensko.sk. Poskytne API pre formulár s otázkami, na základe konfiguračnej položky v CMDB a následne zozbiera údaje o poskytnutej spätnej väzbe od používateľa. Tieto údaje bude možné klasifikovať a následne poskytnúť na vyhodnocovanie.

Zbierané údaje budú štruktúrované a merateľné. V rámci DNR a prieskumu zadefinujú metodiku pre vytváranie otázok, ako aj spôsob ich vyhodnocovania. V rámci dátovej štruktúry budeme evidovať hlavne otázky, možné odpovede, ich hodnotenie, väzbu na konfiguračnú položku a teda na konkrétnu službu, kanál, stránku alebo modul. Umožníme porovnanie získavanej spätnej väzby v časovom horizonte a bude možné porovnať výsledky pred a po zavedenej zmene, resp. zlepšení na základe poskytnutej spätnej väzby.

Súčasťou získavanej spätnej väzby bude aj možnosť pre nahlasovanie chýb z referenčných registrov, kedy je potrebné evidovať v rámci štruktúry dát aj priradenie úlohy na riešenie takejto chyby resp. notifikácia príslušného vlastníka. Jednotlivé procesy, ktoré budú súčasťou vyhodnocovania spätnej väzby budú riešené v detailnej analýze pre daný komponent.

## 10.5.4 Centrálna úradná elektronická tabuľa (CUET)

Centrálna úradná elektronická tabuľa predstavuje zásuvný modul ÚPVS, ktorý bude ako komponent súčasťou portfólia klienta. Komponent umožňuje nastavenie prístupu a vykonávanie základných scenárov správy a vyhľadávania dokumentov na CUET. Cieľom modulu je poskytnúť používateľom nástroj na prehľadné vyhľadávanie a manažovanie údajov zverejnených prostredníctvom úradnej tabule. Poskytne funkcie ako publikovanie dokumentu, notifikácia o publikovanom dokumente, ukončenie zverejnenia a prehľad zverejnených dokumentov.

## 10.5.5 Modul dlhodobého uchovávania (MDU)

Modul zabezpečuje dlhodobé uchovávanie elektronických podpísaných a nepodpísaných dokumentov pre prihlásených používateľov. MDU predstavuje súčasný modul ÚPVS, ktorý bude ako komponent súčasťou aj portfólia klienta. Uchováva podpísaný obsah, poskytuje konverziu formátov, automaticky riadi dobu uchovávania dokumentov a sprístupňuje uložené záznamy.

## 11 Odkazy a zdroje

V tejto kapitole sú popísané dôležité odkazy na dokumenty a zdroje, ktoré boli pri návrhu UX Stratégie a posudzovaní podkladov zohľadnené.

ID	Názov	URL
1	Metodikou pre tvorbu používateľsky kvalitných elektronických služieb VS	<a href="https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2019/04/Metodicke-umernenie-pre-tvorbu-pouzivatelsky-kvalitnych-elektronickych-sluzieb-verejnej-spravy.pdf">https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2019/04/Metodicke-umernenie-pre-tvorbu-pouzivatelsky-kvalitnych-elektronickych-sluzieb-verejnej-spravy.pdf</a>
2	Vyhláška č. 78/2020 o štandardoch pre ITVS	<a href="https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2020/78/20220101.html">https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2020/78/20220101.html</a>
3	ID-SK	<a href="https://idsk.gov.sk">https://idsk.gov.sk</a>
4	Trhové zastúpenie najrozšírejších CMS vo svete	<a href="https://w3techs.com/technologies/history_overview/content_management/ms/y">https://w3techs.com/technologies/history_overview/content_management/ms/y</a>
5	Holandsko	<a href="https://www.rijksoverheid.nl/">https://www.rijksoverheid.nl/</a>
6	Dánsko	<a href="https://www.borger.dk/">https://www.borger.dk/</a>
7	Fínsko	<a href="https://www.suomi.fi/">https://www.suomi.fi/</a>
8	Rakúsko	<a href="https://www.oesterreich.gv.at/">https://www.oesterreich.gv.at/</a>
9	Albánsko	<a href="https://e-albania.al/">https://e-albania.al/</a>
10	Belgicko	<a href="https://www.belgium.be/">https://www.belgium.be/</a>
11	Bosna a Hercegovina	<a href="http://euprava.fbih.gov.ba/">http://euprava.fbih.gov.ba/</a>
12	Čierna Hora	<a href="https://www.gov.me/">https://www.gov.me/</a>
13	Grécko	<a href="https://www.gov.gr/">https://www.gov.gr/</a>
14	Island	<a href="https://island.is/">https://island.is/</a>
15	Nemecko	<a href="https://www.personalausweisportal.de/">https://www.personalausweisportal.de/</a>
16	Nórsko	<a href="https://www.norge.no/">https://www.norge.no/</a>
17	Bulharsko	<a href="https://egov.bg/">https://egov.bg/</a>
18	Česko	<a href="https://portal.gov.cz/">https://portal.gov.cz/</a>
19	Faerské ostrovy (Dánsko)	<a href="https://www.vangin.fo/">https://www.vangin.fo/</a>
20	Francúzsko	<a href="https://www.service-public.fr/">https://www.service-public.fr/</a>
21	Chorvátsko	<a href="https://gov.hr/">https://gov.hr/</a>
22	Lichtenštajnsko	<a href="https://www.serviceportal.li/de">https://www.serviceportal.li/de</a>
23	Luxembursko	<a href="https://guichet.public.lu/fr.html">https://guichet.public.lu/fr.html</a>
24	Maďarsko	<a href="https://magyarorszag.hu/">https://magyarorszag.hu/</a>
25	Moldavsko	<a href="https://mcabinet.gov.md/ro">https://mcabinet.gov.md/ro</a>
26	Slovinsko	<a href="https://www.gov.si/">https://www.gov.si/</a>
27	Švédsko	<a href="https://sweden.se/">https://sweden.se/</a>
28	Estónsko	<a href="https://www.eesti.ee/en">https://www.eesti.ee/en</a>
29	Írsko	<a href="https://www.gov.ie/en/">https://www.gov.ie/en/</a>
30	Malta	<a href="https://publicservice.gov.mt/">https://publicservice.gov.mt/</a>
31	Poľsko	<a href="https://www.gov.pl/">https://www.gov.pl/</a>
32	Rumunsko	<a href="https://www.e-guvernare.ro/">https://www.e-guvernare.ro/</a>
33	Spojené kráľovstvo	<a href="https://www.gov.uk/">https://www.gov.uk/</a>
34	Švajčiarsko	<a href="https://www.ch.ch/en/">https://www.ch.ch/en/</a>
35	Taliansko	<a href="https://www.spid.gov.it/">https://www.spid.gov.it/</a>

36	Gibraltár (UK)	<a href="https://portal.egov.gi/">https://portal.egov.gi/</a>
37	Lotyšsko	<a href="https://www.vid.gov.lv/">https://www.vid.gov.lv/</a>
38	Portugalsko	<a href="https://eportugal.gov.pt/">https://eportugal.gov.pt/</a>
39	Rusko	<a href="https://www.gosuslugi.ru/">https://www.gosuslugi.ru/</a>
40	Slovensko	<a href="https://www.slovensko.sk/">https://www.slovensko.sk/</a>
41	Ukrajina	<a href="https://diia.gov.ua/">https://diia.gov.ua/</a>
42	Bielorusko	<a href="https://portal.gov.by/">https://portal.gov.by/</a>
43	Srbsko	<a href="https://euprava.gov.rs/">https://euprava.gov.rs/</a>
44	Španielsko	<a href="https://administracion.gob.es/">https://administracion.gob.es/</a>
45	Andorra	<a href="https://www.govern.ad/">https://www.govern.ad/</a>
46	Litva	<a href="https://www.lietuva.gov.lt/">https://www.lietuva.gov.lt/</a>
47	Monako	<a href="https://service-public-particuliers.gouv.mc/">https://service-public-particuliers.gouv.mc/</a>
48	San Maríno	<a href="https://www.gov.sm/">https://www.gov.sm/</a>

## 12 Dôležité rozhodnutia

Počas tvorby dokumentu, analýzy a pripomienkovania návrhu boli prijaté tieto rozhodnutia, ktoré sú potvrdené vzájomne za obe strany projektovým manažérom Objednávateľa a projektovým manažérom Zhotoviteľa:

ID	Popis rozhodnutia	Dátum	Zodpovedný	Popis dopadu na požiadavky
1				
2				
3				

DRAFT V0.4

## 13 Prílohy

### 13.1 Style system pre ÚPVS

Zoznam zadaných štýlov pre tvorbu komponentov ÚPVS, farebná paleta, typografia, ikony.

**SKIT-MUPVS-UX-Strategia-P1-Style system.pdf**

### 13.2 Kritéria hodnotenia webových sídiel EÚ a vo svete

Obsahuje kritéria a hodnotenie webových sídiel krajín EÚ.

**SKIT-MUPVS-UX-Strategia-P2-hodnotenie-webov.xlsx**

Sumárna prezentácia s výstupmi analýzy webových sídiel eGovernmentov krajín Európy. Dokument prezentuje kľúčové zistenia identifikované počas analýzy.

**SKIT-MUPVS-UX-Strategia-P3-hodnotenie-webov.pdf**

### 13.3 Testovanie použiteľnosti portálu slovensko.sk

Prezentácia s výstupmi používateľského testovania portálu slovensko.sk. Dokument prezentuje kľúčové zistenia identifikované počas analýzy.

**SKIT-MUPVS-UX-Strategia-P4-Testovanie-Pouzitelnosti.pdf**

**SKIT-MUPVS-UX-Strategia-P5-Scenar-vyskumu.docx**

**SKIT-MUPVS-UX-Strategia-P6-Zaznamy-rozhovorov**

## 14 Pripomienky a dohodnutý spôsob zpracovania

Táto kapitola obsahuje zoznam pripomienok k návrhu riešenia a dohodnutý spôsob ich zpracovania, potvrdený Objednávateľom aj Zhotoviteľom vrátane (v prípade potreby) prizvaných tretích strán zapojených alebo dotknutých danou funkcionalitou alebo potrebnou integráciou.

Potvrdenie spôsobu zpracovania do návrhu riešenia potvrdzuje PM Objednávateľa zápisom „OK“ do príslušného stĺpca. V prípade nesúhlasu je pri stave „NOK“ uvedený dôvod nesúhlasu so zpracovaním.

ID	Dátum	Zapísal	Popis pripomienky	Odpoveď, spôsob zpracovania, dôvod,...	Stav OK / NOK
1	10/12/2021	H.B. (NASES)	Str. 23 A.10 (Zber spätnej verzie)  Zber spätnej väzby	mKRAJ: Upravene	OK
2	10/12/2021	H.B. (NASES)	Str. 24 9.1.1 Použitelnosť aktuálnej verzie portálu - telefonické rozhovory Navrhujem do budúcnosti (9.1.7) zadávať respondentom napr. úlohy v štýle: "Toto je portál slovensko.sk. Skúste si vybaviť kópiu rodného listu." Nech úloha nekončí len pri nájdení informácie o postupe, ale nech si aj prejde celým procesom využívania portálu, e-služby a eDesku k tomu, aby získal, čo potrebuje. Je to dôležité hlavne z hľadiska usporiadania informácií typu návody, technické informácie, FAQ a pod. v novej verzii portálu slovensko.sk (že potrebuje eID, čítačku, softvér, čo je to KEP a pod.).	mKRAJ: Vysvetlené na stretnutí PS UX strategii 16.12.2021. Odporúčanie berieme na vedomie pri ďalších postupoch.	OK
3	10/12/2021	H.B. (NASES)	Str. 33 10.1.3 PK.2 Osobná zóna moje.slovensko.sk - aktuálna verzia schránky správ  Prosím, používame slovné spojenie elektronická schránka a nie schránka správ Je považovaná elektronická schránka za moje.slovensko.sk 1:1 ? Nemalo byť mojeslovensko.sk len portfóliom?	mMUCH: Upravené slovné spojenie v celom dokumente na „elektronická schránka“ moje.slovensko.sk = portfólio klienta, Elektronická schránka je súčasťou portfólia klienta.	OK
4	10/12/2021	H.B. (NASES)	Str. 40 10.3.2 Kontakty Prosím doplniť primárne aj kontakt na ústredného kontaktné centrum (NASES/ÚPVS)	mKRAJ: Je to zamýšľane v časti podpora	OK
5	10/12/2021	H.B. (NASES)	Str. 40 10.3.2 3 hlavné piliere návody, tech. informácie a napr. FAQ budú súčasťou čoho?	mKRAJ: Tak ako je uvedené v sekcii informácie.	OK
6	10/12/2021	H.B. (NASES)	Str. 44 10.3.5 - lokalizátor má byť "lokátor" Str. 44 10.3.5.6 = to sú napr. oznamy?	mKRAJ:Upravene. Jedná sa primárne o aktuality, ale kludne aj o rozsiahlejšie oznamy. Na technicke oznamy bud epouzity komponent	OK

ID	Dátum	Zapísal	Popis pripomienky	Odpoveď, spôsob zapracovania, dôvod,...	Stav OK / NOK
				informačná lista/lista s varovaním z ID-SK ( <a href="https://idsk.gov.sk/komponenty/informacna-lista-lista-s-varovanim">https://idsk.gov.sk/komponenty/informacna-lista-lista-s-varovanim</a> )	
7	10/12/2021	H.B. (NASES)	Str. 53 10.5.5 - MDURZ už sa volá len "MDU" Str. 53 10.5.4 - CUET ako súčasť portfólia klienta - CUET by mal byť dostupný aj neprihlásenému používateľovi / portfólio klienta vyžaduje prihlásenie	oDUL: upravené	OK
8	10/12/2021	K.N.K (NASES)	Str. 24, kapitola 9.1.1 odkazuje na prílohu Analýza webových sídiel eGov portálov krajín Európy, kde je na str. 4 a 10 napísané: „Len 7 web stránok poskytujú prihlásenie pomocou eIDAS“. Nevieme, či je toto správne tvrdenie, oficiálne sa uvádza o dosť viac, viď. <a href="https://www.slovensko.sk/sk/eidas/informacie-o-prihlaseni-cez-ei">https://www.slovensko.sk/sk/eidas/informacie-o-prihlaseni-cez-ei</a> . eIDAS v NASES rieši p. Szilva.	mKRAJ: Prílohou dokumentu je aj tabuľka analyzovaných webových stránok eGovernmentov kde je možné získať prehľad identifikovaných spôsobov prihlásenia pre danú stránku. Je možné, že niektoré stránky majú aj špecializované weby pre cudzincov, to však nebolo predmetom tejto analýzy.	OK
9	10/12/2021	K.N.K (NASES)	Str. 24, kapitola 9.1.1 odkazuje na prílohu Výskum používateľských potrieb, str. 4 – celkový počet šesť respondentov nie je málo? Nemal by byť z každej „vzorky“ určitý počet respondentov rovnako, ako keď sa robil UX pri novom eDesku? Str. 5 – Chýbajú mi informácie, aké konkrétne úlohy dostali respondenti a aké kvalitatívne otázky sa im položili, prípadne kde si vieme vypočuť nahraté rozhovory.	mKRAJ: Na používateľský prieskum webu (usability study) je úplne dostačujúcich 5 respondentov viz. <a href="https://www.nggroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/">https://www.nggroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/</a> . Scénar testovania bol vopred konzultovaný s BRISKom a priložíme ho ako prílohu tohoto dokumentu. Nahrávky môžeme dodať u 5 respondentov, keďže jeden nesuhľásil s nahrávaním hovoru. Ďalšie viac špecifické testovania budú postupne prebiehať tak ako je navrhnuté v kapitole 9.1. výskumne a analyticky aktivity	OK
10	10/12/2021	K.N.K (NASES)	Str. 26, kapitola 9.1.8 – nedal by sa card sorting použiť aj na prepracovanie číselníka životných situácií a príslúchajúcich e-služieb, aby z neho vyplynulo premenovanie terajších názvov životných situácií a následné roztriedenie elektronických služieb pod tieto nové pojmy?	mKRAJ: Ano, presne aj na tento ucel planujeme card sorting využiť viz. Popis v kapitole 10.3.5.3	OK
11	10/12/2021	K.N.K (NASES)	Str. 32, kapitola 10.1.2 Obrázok: Zoznam persón identifikovaných pre rôzne kategórie cieľových skupín. V zmysle eGovernmentu nie je notár, exekútor právnická osoba, ale OVM. Sudca patrí medzi zamestnancov súdu, čo je štátna inštitúcia. Rovnako aj advokát môže podnikateľ ako SZČO, ale aj ako s.r.o. Pod pojmom právnická osoba chápeme klasicky obchodné spoločnosti, združenia. Nezisková agentúra resp. organizácia sa taktiež nehodí medzi podnikateľov, keďže nie je založená za účelom podnikania, zrejme by sa hodila medzi právnické osoby. Navrhujeme teda lepšie definovať a rozdeliť, aby to nebolo máťúce a v súlade so zaužívaným použitím pojmov.	mKRAJ: Túto skutočnosť si uvedomujeme. Táto segmentácia persón vznikla na spoločnom workshope MIRRI/NASES/SKIT v rámci UX pracovnej skupiny. Jej cieľom bolo pozeráť sa na kategorizáciu z pohľadu rozličných potrieb. Napr. aj keď advokát, právnik, ... je v podstate „podnikateľ“ z pohľadu využívania elektronickej schránky má oveľa vyššie nároky. Podobne ako nezisková organizácia má naopak veľmi podobné požiadavky ako typický podnikateľ.	OK
12	10/12/2021	K.N.K (NASES)	Str. 37, 10.2.1 Vizualná identita portálu. „Dodanie vizuálnej identity portálu ÚPVS očakávame zo strany zadávateľa, nakoľko to nie je súčasťou rozsahu a obsahu projektu Modernizácia ÚPVS.“ V OPZ sa uvádza: „Návrh používateľského rozhrania - UX stratégia a Dizajnová	mKRAJ: S návrhom základných grafických prvkov design systému samozrejme počítame. Ako už bolo spomenuté v podstate veľa vychádza z ID-SK. Naším cieľom je však doručiť používateľom kvalitný používateľský zážitok nie len na samotnom portáli ale aj mimo neho – FB	OK

ID	Dátum	Zapísal	Popis pripomienky	Odpoveď, spôsob zapracovania, dôvod,...	Stav OK / NOK
			príručka – zdefinuje základné grafické prvky, ktoré patria do štandardného vizuálneho systému a zároveň ustanoví záväzné pravidlá, ktorým sa bude riadiť Zhotoviteľ pri návrhu a realizácii informačného systému. Objednávateľ stanoví výsledný dizajn, ktorý bude aplikovaný pri funkčnom návrhu. Na funkčnom návrhu budú spolupracovať garanti používateľa a UX odborníkmi na strane Zhotoviteľa. Resp. mi z toho vyplýva len to, že treba navrhnuť logo, lebo ostatné veci ako komponenty, písmo, ikony a pod. vyplývajú z IDSK? Navrhujem doriešiť na pracovnej skupine.	posty, ďalšie reklamne aktivity – TV spot, banner, tlačové materiály a podobne. Pre tieto účely je potrebné vybudovať atraktívnu identitu, ktorej základom je brand manuál. Príklad môže byť stránka Islandu – www.island.is kde je možné si všimnúť ako sa s identitou pracuje.	
13	10/12/2021	K.N.K (NASES)	Str. 40, kapitola 10.3.2 Obrázok: Informačná architektúra slovensko.sk – agendy by mali ísť preč nakoľko ide o duplicitu k životným situáciám. Nevidím tam prihlásenie na portál/ do e-schránky resp. teda po novom do „moje.slovensko.sk“.	mKRAJ: Agendy odstránime. Prihlásenie na portál je „len“ tlačidlo v hlavičke webu. Potom je používateľ presmerovaný na modul IAM. Z pohľadu informačnej architektúry sa teda nejedná o samostatnú sekciu/stránku	OK
14	10/12/2021	K.N.K (NASES)	Str. 45, kapitola 10.3.5.5 Detail koncovej služby – Len pre ozrejmienie: Lokátor elektronických služieb nie je momentálne súčasťou CMS. Popis k službe sa teda nezadáva do CMS alebo do lokátora na základe dát uvedených v MetaIS. K danému popisu je však možné prelinkovať ďalšie informácie o službe, ktoré buď odkazujú na externú stránku alebo priamo na text zverejnený na ÚPVS (čiže nie ku každej službe je text umiestnený priamo na ÚPVS).	mKRAJ: Naším cieľom je toto doplniť. Z pohľadu používateľa ide o vysokú pridanú hodnotu.	OK
15	10/12/2021	K.N.K (NASES)	Str. 46, kapitola 10.3.5.10 – cez typ Textová stránka sa budú dať riešiť aj Oznamy alebo cez akú šablónu sa bude riešiť takýto špecifický textový obsah?	mKRAJ: Pre zobrazenie oznamov bude použitý komponent Informačná lista/lista s varovaním, ktorý je definovaný v ID-SK viz. <a href="https://idsk.gov.sk/komponenty/informačna-lista-lista-s-varovaním">https://idsk.gov.sk/komponenty/informačna-lista-lista-s-varovaním</a>	OK
16	10/12/2021	K.N.K (NASES)	Str. 51, kapitola 10.4.4.5 V elektronickej schránke musia byť zachované všetky doterajšie funkcie, napr. potvrdzovanie doručení pri doručení do vlastných rúk, online úhrada poplatkov, podpisovanie, pečatenie, overenie platnosti podpisov/pečatí, žiadosť o zvýšenie kapacity e-schránky a pod.	mKRAJ: Bude riešené v rámci pracovnej skupiny Rozpracované podania vo fáze detailnej analýzy	OK
17	10/12/2021	K.N.K (NASES)	Str. 51, kapitola 10.4.4.10 Týmto notifikáciami sa myslia aj súčasne zasielané oznámenia cez SMS/e-mail o zaslaní novej správy do e-schránky? Tieto nastavenia sú dostupné momentálne priamo v e-schránke.	mMUCH: Notifikáciami sa myslia zaslané oznámenia o aktivite v portfóliu klienta vo forme SMS, email a do budúca aj ePush. Nastavenia k notifikáciám budú dostupné v profile klienta.	OK
18	10/12/2021	K.N.K (NASES)	Str. 53, kapitola 10.5.4 CUET musí byť dostupná aj pre neprihláseného používateľa, v portfóliu by malo byť pridanou hodnotou možnosť personalizácie.	oDUL: Odkiaľ bude CUET dostupná je predmetom jednotlivých DNR (momentálne riešené v DNR VaN a CMS a následne ja v POK), kde bude riešené jej presné zobrazenie. V stratégii rátame s jej vizuálnou úpravou. Je zaradená vo všeobecnej časti bez viazania na prihláseného alebo neprihláseného používateľa.	OK



ID	Dátum	Zapísal	Popis pripomienky	Odpoveď, spôsob zapracovania, dôvod,...	Stav OK / NOK
19	10/12/2021	K.N.K (NASES)	Str. 53, kapitola 10.5.5 Skratku MDURZ treba na tomto mieste a v celom dokumente zmeniť na MDU – Modul dlhodobého uchovávania. Registratúrne záznamy z názvu vypadli dávnejšie.	oDUL: upravené	OK
20	10/12/2021	A.U (MIRRI)	Str. 29 (9.1.7) Interview s používateľmi - tu by som si len chcela preveriť, či sa v rámci interviu /testov budú napr. Robiť úsú zahrnuté aj testy s ľuďmi so zdravotným postihnutím, aby sme naozaj mali otestované, že MUPVS bude poskytovať bezbarierový prístup, resp. Aby sme vedeli vylepšovať prípadné nedostatky. Resp. Ako sa okrem zapracovania WGAC bude v tejto oblasti postupovať	mKRAJ: Všetky výstupy konzultujeme a nechávame testovať nášmu spolupracovníkovi z Únie nevidiacich a slabozrakých. Implementáciu s ním aj priebežne konzultujeme. V prípade potreby budú do testovania zahrnutí aj zrakovo znevýhodnení používateľa	OK
21	10/12/2021	AU (MIRRI)	Str. 29, 9.1.13 - Pravidelné testovanie použiteľnosti - vieme zadefinovať, pre ktorých stakeholderov budú výstupy z testovania poskytované, ak existuje potreba, resp. Ak chcú byť informovaní o tom aké zmeny a prečo sú plánované, taktiež, kde sa budú tieto informácie ukladať?	mKRAJ: Toto testovanie navrhujeme v post-implemetačnej fáze projektu. Jeho cieľom je zabezpečiť neustály rozvoj a zlepšovanie portálu. Samotná realizácia však už nie je súčasťou tohoto projektu a ďalšie nastavenie bude záležať od potrieb objednávateľa	OK
22	10/12/2021	MM (MIRRI)	Orientácia na používateľa 7.2.1 Návrh na doplnenie princípov. V texte uvádzame optimalizáciu procesov, navrhujem preto doplniť merateľnosť. Potrebujeme zbierať dáta o procesoch a užívateľoch, pravidelne vyhodnocovať. V dokumente sa spomína len spätna väzba a aplikacny monitoring...	oDUL: Vyhodnocovanie je predmetom spätnej väzby a zber ďalších metrik v rámci vyhľadávania a analytického nástroja. Vyhodnocovanie procesov za nás nepatrí pod stratégiu UX. Bude riešené pri nasledujúcom projekte MUPVS 3.0	OK
23	12/12/2021	MM (MIRRI)	9.1.11 - prosím vydefinovať UX požiadavky na analytický nástroj? Čo chceme merať aby sme vedeli vyhodnocovať performance a robiť zlepšenia? Správania užívateľa? A/B testing?	mKRAJ: Na túto aktivitu je vyhradený samostatný stream, ktorý sa zaoberá analytickým nástrojom a požiadavkami na metriky, prípadne ďalšie funkcionality.	OK
24	12/12/2021	MM (MIRRI)	9.1.12 - zber spätnej väzby. Prosím špecifikovať? Čo chceme zbierať? Ako? Čo z pohľadu UX budeme vyžadovať od tohto modulu?	mKRAJ: Modul spätnej väzby bude riešený v samostatnom DNR, ktoré vznikne na základe detailnej analýzy	OK
25	12/12/2021	MM (MIRRI)	9.2 doplniť pri SEO ze ma byt pravidelne vyhodnocovane prostrednictvom analytickeho nástroja	mKRAJ: Táto kapitola pojednáva o potrebách používateľov. Požiadavku na SEO zapracujeme v kapitole 9.1 vyskumne a analyticke aktivity	OK
26	12/12/2021	MM (MIRRI)	10.1.1.1. Princíp jednoduchosti - prosím doplniť konkrétne kroky ako to zaručíme? Bude určená copywritng stratégia? Bude stanovené guidance pre tvorbu obsahu? Z textu neviem vycitať ako sa k tomu dopracujeme...	mKRAJ: UX copy v rezii BRISK (Danka), Content a copy stratégia nie je predmetom ÚPVS. Plánované kroky budú definované separátne.	OK
27	12/12/2021	MM (MIRRI)	User journeys – bude existovať user journey mapping pre kazdy spominany scenar? A budu vydefinovane UX principy ako tieto kanaly budovat? Hlavne ako ich modifikovat a udrziavat v buducnosti?	mKRAJ: Doplnena kapitola 10.1.5	OK
28	12/12/2021	MM (MIRRI)	10.3.5 a 10.4. prosim pre kazdu stranku stanovit ciel	mKRAJ: Jedná sa o typové stránky. V popisej každej šablony je uvedené načo daná šablona slúži	OK
29	12/12/2021	MM (MIRRI)	10.3.5.3 chyba mi call to action. V cieloch uvadzame ze chceme obcanov	mKRAJ: Toto je predmetom detailnych navrhov obrazoviek (viz. Zaslane	OK

ID	Dátum	Zapísal	Popis pripomienky	Odpoveď, spôsob zapracovania, dôvod,...	Stav OK / NOK
			nasmerovať aby si vyriešil službu. Pri ZS, ktoré sú digitálne navrhujeme uvádzať aj presný call-to-action – "pod si vyrieši svoj problém digitálne"	prototypy). V prípade potreby text doplníme	
30	12/12/2021	MM (MIRRI)	10.4.4.3. Profil klienta – aké personalizované dáta? Na základe čoho? Manažment spätnej väzby? To je čo? Prosím o bližšiu špecifikáciu celej sekcie? Pokiaľ chceme aby si user vyklikal nejakú preferovanú dashboard alebo podobne tak to som výrazne proti tomu. V komerčnom svete to v selfcare portáloch nikdy nefungovalo	mMUCH: V rámci portfólia a profilu klienta počítame s viacerými úrovňami personalizácie: Pri profile to budú zobrazené údaje v samotnom profile v závislosti od prihláseného používateľa (Ináč bude vyzerať profil Občana, Podnikateľa, OVM...) ďalšia úroveň personalizácie bude pri prvom prihlásení do novej osobnej zóny kde sa používateľa opýtame na oblasti záujmu aby sme ho identifikovali a vedeli mu „podhadzovať“ proaktívne služby Manažment spätnej väzby tam nepatrí – zapracované. Uvažujeme aj nad Light variantnou schránkou správ – ako to spravil Tatra banka – napríklad pre občana – to je taktiež forma personalizácie	OK
31	12/12/2021	MM (MIRRI)	10.4.4.9 - Notifikácie – prosím vydefinovať princípy posielania notifikácií. Kto, kedy, akou formou? A hlavne aký je vzťah medzi notifikáciami v Slovensko v mobile, UPVS a schránkou správ	mMUCH: Notifikácie budú fungovať ako centrálny modul, na ktorý sa bude môcť cez API napojiť akékoľvek OVM a posielat upozornenia skupinám používateľom – prostredníctvom CMS alebo profilu klienta OVM. Využijeme existujúci modul eNotify alebo ePush. Notifikáciami sa myslia zaslané oznámenia o aktivitách v portfóliu klienta vo forme SMS, email a do budúcnosti aj ePush. Nastavenia k notifikáciám budú dostupné v profile klienta. O tom, akou formou bude notifikácia doručená rozhodne modul MED (modul elektroinčného doručovania) Bližšia špecifikácia bude popísaná v DNR Budeme riešiť na Skupine Stratégia!	OK
32	12/12/2021	MM (MIRRI)	10.5.4 - CUET – aký bude rozdiel oproti as-is stavu? Aký tam sú aktuálne pain points a ako ich budeme UX adresovať?	mKRAJ: Bude definované v rámci DNR daného modulu. Aktuálne na tom pracujeme. Pozvať MIRRI pri riešení.	OK
33	12/12/2021	MM (MIRRI)	Kedy ulohou je informovať a navigovať, nepremysleli ste nad tvorbou storytelling obsahu – blog? Videonavody?	mKRAJ: Ano, premysleli. Dôležitá diskusia s objednavateľom	OK
34	12/12/2021	MM (MIRRI)	Ako táto stratégia adresuje jeden z problémov vyššie spomínaných: slabá informovanosť občanov o eGOV?	mKRAJ: Táto stratégia je zameraná na použiteľnosť portálu UPVS. Problém s nedostatočnou informovanosťou musí riešiť marketingová stratégia.	OK
35	12/12/2021	MM (MIRRI)	Ako bude UPVS spolupracovať so sociálnymi sieťami?	mKRAJ: Zatiaľ nepočítame so zapojením sociálnych sietí. Max. v podobe nejakého „widgetu“ na zdieľanie	OK
36	12/12/2021	MM (MIRRI)	Okrem úpravy obsahu, dúfam že počítate aj s úpravou názvu jednotlivých modulov a sekcií? UPVS? CUET? Atd. Ak je to problém legislatívy, tak to podme upraviť aj tam	oDUL: Pracujeme s názvosloviem ako moje.slovensko.sk, slovensko.sk a pod. CUET nie je v tomto scope predmetom úprav, strategicky vieme zmeniť jeho UI ale s ohľadom na dostupné rozhrania z pôvodného systému. Obdobne je to aj v iných prípadoch. Bude posudzované individuálne v detailnej analýze.	OK

ID	Dátum	Zapísal	Popis pripomienky	Odpoveď, spôsob zapracovania, dôvod,...	Stav OK / NOK
37	12/12/2021	MM (MIRRI)	Okrem veci okolo UI mi dokumente chybajú jasne zadefinovaný plan. Pri funkčných častiach je viac-menej len popis as-is stavu. Chýba mi analýza aktuálnych problémov, akčné kroky ako ich adresovať, aké sú UX princípy v danej časti atď...	mKRAJ: UX stratégiu vnímame ako „kucharku“ pre designerov, ktorí budú navrhovať jednotlivé sekcie detailne. UX stratégie vytyčujú mantinely, v ktorých sa môžu pohybovať a definujú základné princípy tvorby. Detailné návrhy konceptov budú riešené v rámci DNR jednotlivých modulov.	OK
38	12/12/2021	MM (MIRRI)	P3 – hodnotenie webov – prosím uviesť aj v tomto dokumente, ktorým teda princípom ideme a zdôvodniť prečo	mKRAJ: Dane pristupy boli len typové príklady, ktorých cieľom bolo lepšie pochopiť očakávania stakeholderov. Finalný koncept UPVS je popisovaný v strategickom prístupe ako aj v návrhu konceptu – ide o pristupy zamerané primárne na služby a riešenie životných udalostí	OK
39	12/12/2021	MM (MIRRI)	Prosím doplniť do príloh aj detailný popis design person s jasným cieľom a ideálnym UX pre každú osobu	mKRAJ: Návrh person doporučujeme robiť pre konkrétne moduly, tak aby sa bolo možné zamerať sa na detailne pochopenie vnímania danej problematiky. Tento prístup je popisovaný v kapitole 10.1.2 Cieľové skupiny	OK
40	12/12/2021	MM (MIRRI)	Dokument neobsahuje UX ciele, čo chceme touto stratégiou dosiahnuť a ako sa tam dostaneme?	mKRAJ: Stratégia popisuje mantinely, ktorých sa musíme pri návrhu jednotlivých DNR držať. Toto je aj jej cieľom.	OK
41	14.12.2021	Žovák (NASES)	Kapitola 8.1 Biznis architektúra – poprosím doplniť popis (účel) jednotlivých komponentov a služieb v diagrame biznis architektúry navrhovaného riešenia (bez popisu je ťažké overiť návrh biznis architektúry, napr. v časti „Konštruktorská správa“ sa nachádza služba „Autorizácia“ – funkcionálna, ktorá by mala byť prierezová a riešená aj pre ostatné nové komponenty jednotne, v časti „Ostatné služby“ sa nachádza služba „Kontrola oprávnení“, bez popisu nie sú zjavné „hranice“ týchto služieb, obdobne pri ďalších)	rKUL: zapracované	OK (Opraviť preklep)
42	14.12.2021	GT+JG (NASES)	Str. 12 kap. 6.1 Problémy súčasného stavu - doplniť - prepínanie medzi subjektami pre zastupovanie vyžaduje opätovné zadávanie BOK - zložité až nepoužiteľné vyhľadávanie elektronických služieb - v konštruktorskej správe chýba formátovanie textu (WYSIWYG editor) - zložité nastavenia čiastočného prístupu na zastupovanie s chýbajúcimi potrebnými ďalšími možnosťami - chýba prehľad žiadostí navýšenia kapacity s možnosťami automatického predĺžovania a podobne - chýba prehľad zastupovaní prostredníctvom GRID kariet (určené pre data.gov.sk, open.slovensko.sk) - zložité overenie a prehľad o výsledku overenia elektronických podpisov - chýba možnosť drag and drop pri akciách, ktoré by to vyžadovali (prílohy,	oDUL: Čiastočne zapracované	

ID	Dátum	Zapísal	Popis pripomienky	Odpoveď, spôsob zapracovania, dôvod,...	Stav OK / NOK
			<p>možnosti pri oprávneniach, správach a pod.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- podpisovanie vyžaduje technicky zdatnejšieho používateľa, vzhľadom na náročnosť inštalácie až po vykonanie podpisu</li> <li>- kontaktný formulár nevie identifikovať prihláseného užívateľa a má obmedzené možnosti</li> <li>- chýbajúce možnosti pri práci s elektronickými správami a elektronickou schránkou (stiahnutie celého obsahu, archivácia, presun už existujúcich správ podľa nastaveného pravidla a pod ako pri Outlooku)</li> <li>- chýbajúce prehľadné návody/videonávody k elektronickým službám, ktoré by uľahčili používateľovi jeho vyplnenie, spôsobné možnosťami redakčného systému</li> <li>- chýbajúce možnosti nad dôležitými oznamami, problém je s ich viditeľnosťou, príklad: (používatelia kontaktujú KC aj napriek zverejnenému oznamu o výpadku)</li> <li>- stránka podpory je vytvorená v rámci možnosti redakčného systému, je potrebné ju prerobiť do podoby ako (<a href="https://www.websupport.sk/podpora/">https://www.websupport.sk/podpora/</a>)</li> </ul>		OK
43	14.12.2021	GT (NASES)	Kap. 7.2.3 Zabezpečenie kvality dát v referenčných registroch v spolupráci s ich vlastníckmi	mKRA: Zapracovane	OK
44	14.12.2021	GT (NASES)	Str. 21 Kap. 8. 2. 2 vo vete Časová platnosť údajov sa vzťahuje na každý objekt štruktúry dát upraviť na Časová platnosť údajov sa vzťahuje na každý časový resp. dátumový objekt štruktúry dát. Napr. Platnosť OP	mKRA: Zapracovane	OK
45	14.12.2021	GT (NASES)	Str. 30 Pri princípoch - mohol by sa doplniť princíp identifikácie - tzn. Podľa prihlásenia by malo byť identifikovateľné, ktorý krok ktorý užívateľ vykonával, eliminácia zodpovednosti občana za chyby úradníka.	mKRA: Bude predmetom DNR Rozpracované podanie	OK

ID	Dátum	Zapísal	Popis pripomienky	Odpoveď, spôsob zapracovania, dôvod,...	Stav OK / NOK
46	14.12.2021	GT (NASES)	Str.47 Výber zastupovania, pri výbere zastupovania bude možné určiť rozsah a právomoci zastupovania a zastupovanej osoby?	mKRAJ: Bude predmetom DNR Portfólio klienta	OK
47	14.12.2021	JJ (NASES)	Prosím na zváženie Návrh – či používať navigáciu vo forme okruhov, v ktorých sa používateľ často nevyzná a nevie určiť v ktorom okruhu sa jeho služba nachádza ako alternatívu: používať iba vyhľadávanie ktoré poskytne na základe hľadaného výrazu existujúce služby  príklad: diaľničná známka je v okruhu auto alebo cestovanie a podobne...	mKRAJ: tato problematika je riešena v rámci DNR modulu CMS a návrhu detailu jednotlivých obrazoviek. Co sa tyka celkovej UX strategie navigacie pouzivatela webom pocitame s roznyimi alternativami ako je menu, obsah, vyhľadavanie, mapa stranok a pod.	
48	14.12.2021	EJ (NASES)	Na posledných meetingoch bolo spomínané "zatiaľ" obmedzené využitie elektronických služieb prostredníctvom mobilných zariadení. Z tohto dôvodu by som chcela poprosiť o zváženie formulácie v bode 6 využívať služby štátu prostredníctvom mobilných zariadení."	mMUCH: Strategia popisuje kam chceme dôjsť, obmedzenia budú v rámci DNR.	OK
49	14.12.2021	AM (MIRRI)	10.5.3 Spätná väzba - chýba len textácia o doplnení definovanie SLA a jej úrovne (t.z. ako, kto a za aký čas bude reagovať na spätné väzby), samozrejme v tomto dokumente to nemá byť presné, skôr na úrovni že to bude riešiť Biznis vlastník alebo bude definované rozhranie tém a následne distribúcia na kompetentné rezorty a pod.	oDUL: Detailné spracovanie procesov bude predmetom DNR pre komponent spätnej väzby. Doplnené v rámci textu.	OK
50	14.12.2021	AM (MIRRI)	7.Cieľový stav: Dostupnosť služieb - V roku 2020 sa na Slovensku stali najrozšírenejším zariadením na pripojenie k internetu smartfóny. Len 26% opýtaných využíva na komunikáciu so štátom elektronickú schránku. - prosím uvádzať aj zdroj tohto údaju, tým, že je to živý dokument, tak sa to v čase môže meniť.	mKRAJ: Zapracované	OK
51	14.12.2021	AM (MIRRI)	9.1.8 - Ďalšie metódy výskumu – navrhujeme doplniť aj RCT metódu okrem A/B	mKRAJ: Zapracovaný MVT(Multivariable) testing. Verím, že to je to iste ako RCT metóda.	OK
52	14.12.2021	Szilva (NASES)	Všeobecne – Doplniť do stratégie požiadavku kontrolovať, z akého zariadenia (detekcia OS/browsera/rozlíšenia obrazovky) v kombinácii s akým prostriedkom používateľ otvára danú službu - či z mobilného alebo z desktopu, a podľa toho upozorniť používateľa, či danú službu vie alebo nevie plne využiť z daného zariadenia, prípadne prístup k službe blokať	mMUCH: Nie je predmetom UX stratégie. Daný problém je predmetom DNR. Diskusia na PS Stratégia. Na stretnutí k pripomenkovaniu bolo dohodnutý postup riešenia na vyššej konceptuálnej úrovni, ktorá nie je predmetom tohto dokumentu. Doplnená veta v bode 10.1 - prístupové kanály	OK
53	23.12.2021	Szilva (NASES)	Modul dlhodobého uchovávaní (MDU) nezabezpečuje uchovávanie elektronických správ, je možné vložiť len MessageContainer, ktorý MDU spracúva ako "kontajner", t.j.	mMUCH: Zapracované – Konverziu formátov som zachoval kóli vyhláške	OK

ID	Dátum	Zapísal	Popis pripomienky	Odpoveď, spôsob zapracovania, dôvod,...	Stav OK / NOK
			extrahuje z neho údaje, nedokáže chrániť samotnú správu. MDU uchováva aj nepodpísané dokumenty. Správy podpísané s KEP/KEPE neexistujú, pretože správy ako celok sa nepodpisujú. (Uvádzanie konverzie formátov je tiež na zváženie, keďže dnes riadne nefunguje a snažíme sa to riešiť v rámci reklamácií modulu. Je však pravda, že vyhláška to zmieňuje.)		
54	23.12.2021	Szilva (NASES)	V manažérskom zhrnutí je chybný zoznam modulov, ktorý nesedí s OZP. Chýba tam modul rozpracovaných podaní a príloh a oprávnenia tretích strán:	mMUCH: Zapracované	OK
55	23.12.2021	Szilva (NASES)	Merateľné ukazovatele požadujú súlad s WCAG 2.1 iba pre 5 modulov. To je nedostatočné, je potrebný súlad pre všetky moduly.	mMUCH: Zapracované, Merateľný ukazovateľ KPI 06 bol vymazaný po dohode Szilva, Duřová, Kulášek	OK
56	27.12.2021	Miazdrová (MIRRI)	Ak tomu rozumiem správne, tak dokument SKIT-MUPVS-UX-Style-System obsahuje farebné palety, ktoré ale nie sú predsa v súlade s IDSK paletou...no musí sa BRISK vyjadriť, ja som sa tie farby snažila odvodiť, ale nejako mi to nevychádza...	mMUCH: Farebná paleta, ktorá je prílohou tohto dokumentu bola zapracovaná do prílohy novej vyhlášky o štandardoch a diskutovali sme ju na spoločnom stretnutí Konečný, Szilva	OK
57	27.12.2021	Miazdrová (MIRRI)	Kap. 7.2.1 Prístupnosť je zaužívaný pojem, ktorý nereflexuje uvedené. Pojem je zároveň legislatívne upravený vo vyhláške UPVII č. 78/2020 Z. z. preto odporúčame ho zosúladiť, aby nedochádzalo k mylnému výkladu	mKRAJ: Upravene, premenovane na dostupnosť	OK
58	27.12.2021	Miazdrová (MIRRI)	KPI0.6 To, ktoré kritéria sú nutné splniť je už upravené v ustanovení §14 vyhlášky č. 78/2020 Z. z.	mMUCH: Zapracované	OK
59	27.12.2021	Miazdrová (MIRRI)	Kap. 8.1 Biznis Architektúra - Odporúčame upresniť, ktorou vyhláškou	rKUL: Jednotlivé vyhlášky a súlad s legislatívou sú súčasťou jednotlivých DNR, v tomto prípade sa jedná o HighLevel pohľad.	
60	27.12.2021	Miazdrová (MIRRI)	Kap. 9.1.3 Osobne som bola len na jednom stretnutí, ale aj z neho vyplynuli celkom zásadné požiadavky ...	mKRAJ: Môžeme konkretizovať o čo sa jedna a čo a ako je potrebné upraviť?	OK
61	27.12.2021	Miazdrová (MIRRI)	Kap. 10.1.1.2 Tak dostupné, alebo prístupné? J To so dva úplne odlišné pojmy	mKRAJ: Zapracovane. Princíp upravený na princíp prístupnosti, dostupnosti a použiteľnosti	OK
62	27.12.2021	Miazdrová (MIRRI)	Kap. 10.1.3.4 a 10.1.3.5 Toto je veľmi zavádzajúca veta, lebo nová pripravovaná legislatíva sa nebude týkať všetkých OVM, čo je zásadný rozpor.	mMUCH: Zapracované	OK
63	27.12.2021	Miazdrová (MIRRI)	Kap. 10.2.2.1 Už je novšia verzia aktuálna. Je tým myslená aktuálna verzia 2.7.0, alebo aktuálna v danom čase?	mMUCH: Je myslená aktuálna dnešná verzia ID-SK – preto je tam aj presné označenie verzie 2.7.0 aby nedošlo k nedorozumeniam. Pripomienku	OK

ID	Dátum	Zapísal	Popis pripomienky	Odpoveď, spôsob zapracovania, dôvod,...	Stav OK / NOK
			<p>Odporúčame upresniť, aby sa predišlo nejasnostiam.</p> <p>Prístupnosť sa vzťahuje nie len na tieto skupiny, preto odporúčame rozšíriť dané znenie, aby nedošlo časom k nedorozumeniam.</p>	<p>k znevýhodneným skupinám som zapracoval.</p> <p>Zapracované</p>	
64	27.12.2021	Miazdrová (MIRRI)	Kap. 10.2.2.3 Musí sa vyjadriť BRISK, ale mne sa niektoré farby skutočne nezdajú byť v súlade s prílohou IDSK, ktorá bude v novele vyhlášky	mMUCH: Farebná paleta, ktorá je prílohou tohto dokumentu bola zapracovaná do prílohy novej vyhlášky o štandardoch a diskutovali sme ju na spoločnom stretnutí Konečný, Szilva	OK
65	27.12.2021	Miazdrová (MIRRI)	Kap. 10.3.2 Ono je dôležité, aby tieto informácie boli dostupné, ale dôležité je aj to, aby boli aktualizované. Kto a ako bude zabezpečovať aktuálnosť kontaktov na jednotlivých OVM? OVM samé? A ako ich k tomu primäť, keď to teraz nerobia?	mKRAJ: Je možné konkretizovať čo a ako je potrebné v rámci dokumentu zapracovať?	OK
66	27.12.2021	Miazdrová (MIRRI)	Kap.10.3.3 Len pre istotu, za jeden z prvkov navigácie je možné považovať aj mapu stránky, ktorá tu nie je spomenutá, ale aktuálna verzia vyhlášky č. 78/2020 Z.z. ju uvádza	mMUCH: Upravene	OK
67	27.12.2021	Miazdrová (MIRRI)	Kap. 11 Už teraz odkazuje na neaktuálnu verziu, ktorá bola platná do 22.06.2021	mMUCH: Poprosím zaslať odkaz na novelizovanú aktuálnu vyhlášku, zapracujeme. Nevedel som ju dohľadať online.	OK