

ÚPVS

Analýza doterajšieho UX výskumu



Pracovná verzia

PREBIEHA FINALIZÁCIA DOKUMENTU



MOTIVÁCIA

- Cieľom výskumu bolo získať základný prehľad o problémoch a nedostatkoch ÚPVS (Ústredného portálu verejných služieb).
- Sekundárnym cieľom bolo zmapovanie typov prihlásení do portálu pre občana.
- V jednotlivých výskumných aktivitách sme sa zamerali na získanie kvalitatívnych a kvantitatívnych dát o používaní viacerých oblastí ÚPVS a jeho infraštruktúry rôznymi personami (skupinami používateľov) založenými na príkladoch z praxe. Taktiež sme sa sústredili na celkové zmapovanie štátnych a súkromných systémov, ktoré využívajú napríklad zamestnanci vo verejnej správe.

ZOZNAM VÝSKUMNÝCH AKTIVÍT

1. Testovanie použiteľnosti aktuálnej verzie ÚPVS
2. Guerrilla výskum elektronickej schránky
3. Hĺbkové rozhovory s občanmi:
 - fyzickými osobami
 - právnickými osobami
 - zamestnancami štátnej správy a samosprávy
 - justičnými pracovníkmi
4. Analýza podnetov občanov zozbieraných NASESom
5. Analýza spätnej väzby podnikateľov vypracovanej v réžii SBA (Slovak Business Agency)
6. Všeobecný dotazník
7. Zisťovanie tvorby služieb a publikovanie obsahu pre OVM
8. Tvorba/úprava person reprezentujúcich používateľov ÚPVS

 Detailné výstupy sú dostupné aj v nástroji MIRO.

MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE (1/2)

- **Občania často nedokážu vybaviť úradnú záležitosť** pomocou ÚPVS.
- Kvalitné SEO bude potrebné, nakoľko najfrekventovanejší nástroj pri vyhľadávaní informácií sú **internetové vyhľadávače** (napr. **Google**).
- Občania majú výhrady voči eID prihlasovaniu a preferovali by **alternatívne spôsoby prihlásenia**.
- Osoby – najčastejšie podnikatelia a riaditelia oddelení – ktorí nechcú využívať elektronickú schránku, **delegujú jej spravovanie spolu so svojim osobným občianskym preukazom svojim kolegom či zamestnancom**. Ani jeden z opýtaných podnikateľov si **nespravuje** elektronickú schránku sám.
- **Komunikácia mailom a telefonická komunikácia je najobľúbenejší spôsob vybavovania úradnej záležitosti** u našich respondentov. Respondenti si idealizujú spôsob elektronickej schránky na štýl súkromného emailu.
- **Emailová komunikácia medzi občanom, podnikateľom a úradníkom, nie je povolená**, no aj napriek tomu ju úradníci používajú, nakoľko vedia, že občania Slovenskej republiky na takýto spôsob komunikácie odpovedajú.
- **Neprehľadný obsah a nepresný postup elektronickej schránky** odrádza občanov od budúcej návštevy ÚPVS. Často opakujúci sa problém je **nízka kapacita elektronickej schránky**.
- **Zložité podpisovanie a nejednotné pravidlá pri podpisoch dokumentov** spôsobujú problémy všetkým personám.
- **System vzdelávania v zmenách je nepraktický**, veľa krát sa úradník nenaučí potrebné zmeny k ÚPVS.
- **Nejednotné postupy v justícii vytvárajú chaotické výsledky** hlavne, keď proces zahŕňa viaceré strany, v ktorých jedna používa elektronickú poštu no druhá už nie.

MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE (2/2)

- Pre úspešné používanie portálu je aktuálne potrebné vytvorenie návodov a **video návodov** pre používateľov.
- **Marketing a reklama spojená s modernizovaným ÚPVS bude kľúč k úspechu** nakoľko bežní občania často krát nepoznajú portál slovensko.sk.
- Všetky kategórie respondentov sa zhodli na **neprehľadnom a zastaralom vizuále ÚPVS, neintuitívnom postupe a slabej komunikácii s úradmi.**
- Občania Slovenskej republiky najčastejšie spomínali **negatíva prihlasovania sa do elektronickej schránky pomocou USB čítačky a eID.**
- Medzi často opakujúce sa nedostatky elektronickej schránky taktiež patrí kategorizácia správ, ktoré sú pomiešané na jednom mieste, OVM potrebujú retrospektívne otvárať správy z minulosti, keďže **nie sú automaticky rozkategorizované** majú v nich neporiadok.
- **Nesprávne spôsoby ukladania správ** napríklad pod názvom: uložené ako PDF – návrh na ukladanie názvu podľa predmetu správy.
- Pre úspešné používanie portálu **je potrebné vytvorenie nápomocných manuálov prípadne video návodov pre používateľov.**
- Často sa medzi užívateľmi portálu slovensko.sk skloňovala **chýbajúca možnosť odoslania spätnej väzby**, ktorá dokáže zamedziť ďalším problémom a nedostatkom v budúcnosti.

NÁVRHY RIEŠENÍ

- Pre úspešnú modernizáciu portálu slovensko.sk **je nutné viac spolupracovať s používateľmi, zbierať ich spätnú väzbu**, ktorú je potrebné analyzovať vyhodnocovať a neskôr implementovať medzi návrhy riešení.
- **Najčastejšie opakovaným návrhom respondentov je úplný re–dizajn vzhľadu portálu** nakoľko všetky skupiny používateľov vnímajú aktuálny user interface ÚPVS, ako veľmi zastaralí.
- **Elektronická pošta podľa našich zistení potrebuje zásadné zmeny súvisiace s jej prehľadnosťou**, nakoľko respondenti často krát spomínali chýbajúce funkcionality, ktoré v skutočnosti existujú no nevedia o nich.
- **V niektorých prípadoch chýbala respondentom všeobecná znalosť o funkcionalitách ÚPVS súvisiaca s manuálom na úspešné používanie portálu** nakoľko sme pri si pri výskumoch všimli, že používatelia komentovali funkcionality a vlastnosti portálu, ktoré existujú akurát ich nepoznali alebo si ich nevedeli nastaviť.
- **Marketing a reklama spojená s modernizáciou ÚPVS bude kľúč k úspechu** nakoľko bežní občania často krát ne poznajú portál slovensko.sk a jeho služby.

Testovanie použiteľnosti aktuálnej verzie ÚPVS



MOTIVÁCIA

- Cieľom tejto aktivity bolo zozbieranie základných podnetov na vypracovanie komplexnejších hypotéz pre ďalší výskum.
- Vzorka 6 občanov SR reprezentujúcich rôzne osoby, bola postačujúcou pre túto výskumnú aktivitu:
 - FO (občan) – Peter, zamestnanec v súkromnom sektore
 - FO (občan) – Marianna, zamestnankyňa v štátnej firme
 - FO (občan) – Michal, študent na vysokej škole v zahraničí
 - PO (podnikateľ) – Jozef, freelancer skúsený podnikateľ
 - OVM (štátna úradníčka) – Janka, úradníčka na MV SR
 - OVM (zamestnankyňa samosprávy) – Ľubica, KSK
- Rozhovory, ktorých súčasťou bolo aj testovania aktuálnej verzie ÚPVS trvali 60 až 90 minút.
- Výskum prebiehal pomocou individuálnych Microsoft Teams hovorov, ktoré boli nahrávané so súhlasom občanov.

ZHRNUTIE ZISTENÍ

- 4 zo 6 občanov poznajú portál slovensko.sk, všetci 4 taktiež poznajú a používajú eID.
- Testovanie ÚPVS nám ukázalo, že 5 zo 6 občanov negatívne zhodnotilo vizuál portálu a množstvo nepotrebného obsahu.
- 5 občania si predstavujú rýchly, jednoduchý a hlavne intuitívny portál so štátnymi službami, ktoré nahradia zbytočné a zdĺhavé návštevy na úradoch.
- Medzi najlepšie skúsenosti s elektronickými službami občania spomínali bankové aplikácie (rýchle platby).
- Všetci 6 občania očakávajú bezchybnosť a funkčnosť pre každého občana Slovenskej republiky.
- Občania chcú na jednom mieste nájsť všetko čo hľadajú a nepreklikávať sa cez veľké množstvo linkov, textu, odkazov a podobne.
- 3 zo 4 občanov používajúcich eID, ho ohodnotilo ako nevďačný spôsob prihlásenia, ktorý je často krát nefunkčný.
- Štátna úradníčka vyjadrila neutrálne postavenie voči ÚPVS: „...inak to asi vyzeráť nemôže, neviem si predstaviť iné riešenia.“ Je nestranná – pracovné záležitosti vybavuje fyzicky, ale aj osobne s občanmi. Pri elektronickom vybavovaní viac krát spomenula riziko elektronickej komunikácie s nesprávnou osobou, preto sama nepoužíva na komunikáciu s občanmi Slovenskej republiky Gmail, len elektronickú schránku na ÚPVS.
- Podnikateľ sám osobne pozná no nevyužíva portál slovensko.sk, dokonca sa mu vyhýba. Všetky záležitosti s ÚPVS deleguje na svoju účtovníčku.
- 3 zo 6 osôb preferujú osobnú návštevu úradu, nakoľko – ako sami povedali – iné spôsoby vybavovania nie sú úspešné.

ZOSUMARIZOVANÉ NÁVRHY RIEŠENÍ RESPONDENTOV

- Pridať obchodný register, Finstat, Geodezie.
- Mať možnosť zavolať napríklad OVM zadarmo bez platenia ako na messengeri.
- Úradníčka navrhla pridať upravenú funkciu ePodania, ktoré často neprejdú systémom alebo je neskôr ťažko identifikovať komu podanie patrí.
- Upraviť filtre pri výberovom konaní na ÚPVS, systém hľadania práce na portáli slovensko.sk je nedostatočný.
- Prepojiť inštitúcie, ako napríklad školy a úrady práce, aby štát mal automatický prehľad o študentovi.
- Vytvoriť funkcie so zaevidovanými kontaktmi na každého pracovníka na danom ministerstve, úrade, samospráve a podobne, tak, aby som si ich mohol vždy vyhľadať a kontaktovať.
- Zakomponovať funkciu zjednodušeného pridávania dokumentu a zoradenie digitálnych úradov podľa abecedy s možnosťou komunikácie pomocou emailu.

VÝSTUPY

- Na základe testovaní aktuálneho stavu ÚPVS vznikli:
 - hypotézy pre 4 kategórie používateľov
 - 3 scenáre pre 3 skupiny rozhovorov, ktoré boli neskôr prepracované podľa novších zistení
 - základné otázky pre všeobecný dotazník, ktorý sme pilotne testovali a prerábali podľa ďalších zistení
 - hypotézy kvantitatívny dotazník zameraný na úradíkov a zamestancov verejnej správy, ktorý stále prebieha
 - riešenia a inovácie spojené s ÚPVS, ktoré sú spomenuté v tejto prezentácii a boli naďalej skúmané

Guerrilla výskum elektronickej schránky



MOTIVÁCIA

- Cieľom tejto aktivity bolo rýchle overenie hypotéz o vedomostiach a očakávaní občanov SR od elektronickej schránky.
- Pýtali sme sa 2 otázky:
 - Čo Vám hovorí pojem štátna elektronická schránka občana?
 - Načo by podľa Vás mala štátna elektronická schránka občana slúžiť?
- Guerrilla výskumu sa zúčastnilo **40 občanov** Slovenskej republiky z rozličných sfér a rôznych vekových skupín. Konkrétnejšie sa jednalo o 26 mužov a 14 žien.
- Jedná sa o postačujúcu vzorku na pochopenie vnímania pojmu elektronická schránka medzi občanmi.
- V analýze sme sa zamerali na získanie názvov a pojmov dokumentov, ktoré sú občanom blízke a ovládajú ich.
- Výstupy z analýzy sú využité ako zdroj inšpirácie a nápadov pre projekt modernizácie ÚPVS.

ZHRNUTIE ZISTENÍ

- Medzi najčastejšie odpovede a očakávania spojené s elektronickou schránkou patrili:
 - Rýchla a jednoduchá online komunikácia s úradmi, ako mail
 - Možnosť vybavenia všetkých úradných záležitosti online
 - Štátne služby by sa mali nachádzať na 1 online mieste vrátane online pošty
 - Mať viditeľný postup vybavovania služieb
 - Systém by mal byť prepojený na nemocničný portál, kde bude prehľad o zdraví občana, užívaní liekov, alergiách a podobne
- Známosť pojmu elektronická schránka:
 - 22 respondentov (55%) poznalo pojem elektronická schránka
 - 15 respondentov (38%) nepoznalo pojem elektronická schránka
 - 3 respondenti (7%) odpovedali, že si nie sú istý no chápali a rozumeli pojmu elektronická schránka

Hĺbková analýza



MOTIVÁCIA

- Cieľom hĺbkovej analýzy bolo získať informácie rôznych person – ich názory, nápady, výhrady a vylepšenia voči ÚPVS. Zisťovali sme čo občanom na Slovensku chýba a prekáža v digitalizácii štátnej správy tak, aby sme následne vedeli navrhnúť moderné riešenia na ich aktuálne a reálne problémy.
- Z vykonaných 36 hĺbkových rozhovorov s občanmi Slovenskej republiky sme po posúdení relevancie 33 zahrnuli do tejto analýzy, pričom na jednom rozhovore sa mohlo zúčastniť aj viac ľudí z danej kategórie:
 - 8 rozhovorov s fyzickými osobami
 - 4 rozhovory s právnickými osobami
 - 16 rozhovorov so zamestnancami vo verejnej správe
 - 5 rozhovorov s zamestnancami justície
- Vzorka 33 rozhovorov je dostatočne široká na to, aby sme pochopili základné princípy myšlienky a nápady súvisiace s digitálnymi službami štátu a ÚPVS.
- Rozhovory prebiehali 30 až 60 minút cez Microsoft Teams hovorom alebo fyzickým stretnutím.
- Okrem rozhovorov sme analyzovali dokumenty obsahujúce veľké množstvo návrhov, nedostatkov a odpovedí v súvislosti s ÚPVS, ktoré sme zahrnuli do vyhodnotenia:
 - podnety občanov zozbierané NASESom
 - spätná väzba vypracovaná v réžií SBA (Slovak Business Agency)

Híbková analýza

FYZICKÁ OSOBA



POPIS

- Rozhovorov sa zúčastnilo 8 FO (fyzických osôb), ktorých poznatky nám postačovali na základne pochopenie vnímania občanov, ich skúseností s vybavovaním úradných záležitostí a celkové pocity počas používania ÚPVS.
- Opýtaná vzorka občanov reprezentuje rôzne sféry spoločnosti.
- Rozhovory sme neskôr porovnali s 316 podnetmi zozbieranými NASESom.
- Respondenti nám poskytli odpovede, ktoré nemusia vždy zodpovedať so skutočnými funkcionalitami portálu slovensko.sk. Niektoré komentáre poukazujú na to, že **občania nepoznajú základné informácie a funkcionality ÚPVS.**

ZHRNUTIE ZISTENÍ Z ROZHovorov

- 3 fyzické osoby poznali portál slovensko.sk, 5 nepoznalo portál slovensko.sk.
- Fyzické osoby, ktoré boli oslovené, riešili v minulosti úradné záležitosti, 6 z 8 riešili fyzicky na úradoch, 2 osoby použili svoj mail na úradné vybavovanie vďaka situácii Covid-19.
- Fyzické osoby v rozhovoroch nemali vedomosti o vybavovaní úradných záležitostí online, opýtaní nedôverujú v digitálne služby štátu.
- 2 z 8 opýtaných poznali pojem eID.
- 2 z 2 fyzických osôb, ktoré používajú elektronickú poštu sa prihlasujú pomocou cudzieho občianskeho preukazu s čipom (napr. zamestnanci prihlasujúci sa čipom riaditeľa). Zároveň hodnotia USB čítačku a eID veľmi negatívne – softvér je problémový, často krát aj nefunkčný.
- Jedna fyzická osoba využívala digitálnu službu a chcela komunikovať so štátom online pri riešení pohľadávky so sociálnou poisťovňou. Proces hodnotí extrémne negatívne, možnosť spätnej väzby neexistuje. Kolegovia, ktorí riešili rovnaký problém ho vyriešili rýchlejšie a jednoduchšie fyzicky, na úrade.
- Jeden respondent povedal, že už nikdy nebude vybavovať záležitosti so sociálnou poisťovňou online pomocou slovensko.sk nakoľko úradníčka spravila chybu, na ktorú on doplával.
- 2 ďalšie osoby použili súkromný mail na komunikáciu s úradom vďaka pandémie Covid19, komunikáciu emailom si veľmi pochvaľovali.
- 4 fyzické osoby z 8 opýtaných používali najprv telefonickú komunikáciu, následne emailovú a až ako tretiu fyzickú komunikáciu s úradmi.

HODNOTENIE SKÚSENOSTÍ A OČAKÁVANÍ

- Medzi dobré skúsenosti so systémami a očakávania respondenti uvádzajú:
 - rýchly jednoduchý postup na pár klikov
 - prirovnanie k aplikáciám v mobile ako Dôvera, Tatrabanka, Antik, Revolut (platby a transakcie), v ktorých občan dostáva notifikácie a SMS
 - jednoduchá komunikácia, vybavovanie pomocou súkromného mailu
- Medzi zlé a nežiadúce skúsenosti so systémami respondenti uvádzajú:
 - zdĺhavý proces vybavovania úradných záležitosti
 - komplikovanosť fyzického stretnutia, často krát sú opýtaní posielaní z úradu na iný úrad, čo produkuje ďalšie nepríjemné skúsenosti a nevôľu dôverovať štátu
 - osobný kontakt preferovali len 2 FO z 8 nakoľko nepoznajú iný spôsob vyriešenia problémov
- Pod inováciou si respondenti predstavia možnosti bežne prítomný v súkromnej sfére:
 - aplikáciu v mobilnom telefóne na komunikovanie, písanie otázok a správ s úradmi
 - prepojenie úradov na jedno miesto, kde občan vybaví všetko potrebné

ZHRNUTIE ZISTENÍ Z PODNETOV ZOZBIERANÝCH NASES-OM

- Podnety ohľadom problematiky ÚPVS boli napísané technicky zdatnými používateľmi portálu.
- Zo nadobudnutých 316 podnetov, ktoré pozbieral NASES, fyzické osoby najčastejšie spomínali:
 - nedostatočnú intuitívnu portálu, zbytočné opakujúce sa vypisovanie údajov
 - neexistujúcu možnosť podpísať, odoslať, uložiť alebo vymazať viacero dokumentov, príloh naraz (taktiež chýba hromadné označovanie správ)
 - fyzické osoby chcú vedieť kontaktovať OVM a následne dostať rýchlu odpoveď
 - fyzické osoby by radi poskytli hodnotenie služby prípadné návrhy a vylepšenia
 - neprehľadnosť portálu, zastaralý vizuál ÚPVS
 - funkcia na aktivovanie notifikácie o správach a upozornení je schovaná, používatelia nevedia, že môžu dostať notifikácie do emailu alebo formou SMS
 - nízka kapacita schránky spôsobuje, že občania musia často mazať správy, aby si uvoľnili miesto
 - neschopnosť podpísať rýchlo a jednoducho dokumenty, nutnosť ich tlačiť
 - platby za služby sú komplikované, spôsob platby by mal byť zjednodušený
 - fyzickým osobám chýba aplikácia, ktorá by aspoň čiastočne nahradila ÚPVS a jej funkcie v telefóne
 - vyhľadávanie tém a slov na ÚPVS je obrovský a často opakujúci sa problém

ZOSUMARIZOVANÉ PROBLÉMY

- Na základe 8 rozhovorov a 316 podnetov vrátane fyzických osôb voči ÚPVS sa nachádzajú zhody v týchto témach:
 - zastaralý vizuál portálu a neúmerne množstvo textu, ktoré odrádza budúcich návštevníkov od používania portálu slovensko.sk
 - opakujúci sa problém s online vybavovaním úradných záležitosti ktoré sa často krát nedotiahnu do konca, občan odíde so zlým pocitom a nechutou pokúšať sa vybavovať záležitosti cez portál slovensko.sk
 - nevďačný prístup prihlasovania sa pomocou USB čítačky s eID, ktoré vyžaduje zastaralý softvér pri, ktorom občiansky preukaz zodpovedného koluje medzi kolegami
 - nedostatočná intuitívnosť portálu a štátnych web stránok je opakujúci sa problém na Slovensku nie len v prípade slovensko.sk
 - občania očakávajú okamžitú odpoveď od štátu, najčastejšie porovnávajú úspešnú komunikáciu k mailu
 - neznalosť občanov o digitálnych možnostiach štátu je pravdepodobne najväčšou bariérou

ZOSUMARIZOVANÉ NÁVRHY RIEŠENÍ RESPONDENTOV

- Rýchli jednoduchý a presný postup na pár klikov je momentálne vysnívaný stav v prihlasovaní, podpisovaní, odosielaní správ.
- Fyzické osoby v oboch výskumoch by privítali presný jednotný a zjednodušený manuál na prácu s ÚPVS, prípadné školenia verejnosti.
- Nastaviť funkciu ukladania názvu správy/dokumentu podľa predmetu správy, podľa ktorého sa bude správa automaticky a prehľadne ukladať v elektronickej schránke.
- Pridať možnosť nahlásenia chýb vrátane chýb v osobnom profile.
- Vytvorenie jednoduchej a rýchlej komunikácie medzi fyzickými osobami, štátom a úradom na spôsob Gmailu, pridať funkciu volania zadarmo ako na Facebooku.
- Vizualizovanie procesu, pokiaľ občan niečo vybavuje rád by videl v prehľadnom zozname v akom stave sa rozpracované podanie nachádza (status), nemalo by chýbať automatické ukladanie.
- Mať možnosť vidieť svoje rozpracované verzie podaní, návrhov, aký úrad sa nimi zaoberá, aký je momentálny status podania.
- SEO, marketing kampane, nakoľko občania často krát netušia o možnostiach štátnej digitalizácie.

Hĺbková analýza

PRÁVNICKÁ OSOBA



POPIS

- Motiváciou pre nás bolo zistiť ako často právnické osoby portál slovensko.sk používajú, čo si myslia o prihlasovaní pomocou eID a o štátnych digitálnych službách a inováciách.
- Uskutočnili sme 4 rozhovory s PO (právnickými osobami):
 - 3 majitelia s.r.o
 - 1 živnostník
- Rozhovory nám načrtli vnímania podnikateľov, spôsob ich vybavovanie problémov spojených s úradnými záležitosťami, ich spravovanie ÚPVS, názory na digitalizáciu, prihlasovanie pomocou USB čítačky eID a nápady na inovácie.
- Rozhovory sme neskôr porovnali s 316 podnetmi zbieranými NASESom, a 105 stranovým SBA dokumentom.

ZISTENIA Z ROZHovorov

- Všetky 4 PO poznajú portál slovensko.sk, vedia o správach, ktoré do elektronickej pošty dostávajú.
- Ani jeden z opýtaných PO pravidelne nenavštevuje tento portál, preto udelujú prístup do elektronickej schránky kolegom a účtovníkom, avšak o ich činnostiach na ÚPVS nemajú ako admini žiaden prehľad.
- Ako najväčší problém PO označujú zložitosť portálu, nefunkčnosť softvéru, otravné opakované prihlasovanie medzi schránkami (jedna z opýtaných osôb má viac ako 20 schránok).
- Problém často nastáva kvôli tomu, že používatelia portálu nenosia so sebou mimo práce USB čítačku občianskeho preukazu.
- Jedna PO dlhodobo dostáva do schránky cudziu poštu, čo v ňom evokuje nedôveru voči portálu.
- Jednej PO chýba možnosť odoslania spätnej väzby.
- Navigácia a vyhľadávanie sťažuje používateľom prácu s ÚPVS.
- Vyššie spomínané negatíva zapríčiňujú to, že ani jeden z oslovených PO si sám nespravuje elektronickeú schránku. Všetky 4 právnické osoby platia účtovníkom, ktorí im spravujú ÚPVS.

ZHRNUTIE ZISTENÍ Z PODNETOV ZOZBIERANÝCH NASES-OM

- Podnety ohľadom problematiky ÚPVS boli napísané technicky zdatnými používateľmi portálu.
- Dokopy bolo 316 podnetov pozbieraných NASESom, právnické osoby najčastejšie spomínali:
 - zbytočne opakované zadávanie BOK kódu, prihlasovania sa pri preklikávaní medzi schránkami
 - neexistujúca možnosť podpísať, odoslať, uložiť alebo vymazať viacero správ, dokumentov, príloh naraz (taktiež chýba hromadné označovanie správ)
 - funkcia upozornení na nové správy v elektronickej pošte je schovaná, používatelia nevedia, že môžu dostať notifikácie do mailu, sms pri prijatej pošte
 - nízka kapacita elektronickej schránky
 - elektronická schránka je často krát mimo prevádzky, používateľ to zistí až po prihásení
 - otravné správy a notifikácie o tom, že používateľ odoslal poštu, zbytočne dostávajú správy na mail o tom, že niekomu odoslali poštu elektronicky
 - zastaralý vizuál, softvér fungujúci pomocou už nepoužívaného Internet Exploreru
 - vizualizácia procesu, kde a v akom stave sa nachádza moje podanie, dokument, žiadosť a podobne
 - neintuitívne vyhľadávanie

ZHRNUTIE ZISTENÍ ZO SPÄTNEJ VÄZBY ZOZBIERANEJ SBA

- Slovak Business Agency vytvorilo 105 stranový PDF dokument, kde malé a stredné podniky poskytovali spätnu väzbu na prácu s ÚPVS.
- Medzi bariéry a nedostatky v súvislosti s ÚPVS a elektronickou schránkou uviedli:
 - nedostatočná komunikácia medzi súkromným a verejným sektorom pri tvorbe regulácií z oblasti elektronizácie
 - nedostatočné zadefinovanie alebo úplná absencia niektorých inštitútov a postupov v právnych predpisoch, čo na strane malých a stredných podnikov spôsobuje výkladové problémy a právnu neistotu
 - rôznorodosť pravidiel vedenia elektronickej dokumentácie a vystavovania elektronických dokladov
 - zjednotenie prístupov, a to tak, že k prístupu do akéhokoľvek informačného systému by mal podnikateľom slúžiť ústredný portál verejnej správy
 - údržba prebieha v nevhodnej dobe alebo trvá neprimerane dlho
 - oneskorená aktualizácia informačných systémov po novelizácii právnych predpisov
 - malé a stredné podniky nemuseli na svojich zariadeniach doinštalovať osobitné komponenty, alebo prechádzať z jedného internetového prehliadača do iného
 - povinnosť podpisovania správ a príloh elektronickým podpisom
 - príliš časté notifikácie doručované, ako samostatné správy
 - nedostatočná kapacita schránky a príloh elektronických správ
 - nemožnosť jednoduchej archivácie viacerých správ naraz
 - neakceptovanie podaní podnikateľov vykonaných cez všeobecnú agendu na www.slovensko.sk
 - nemožnosť využitia elektronických schránok aj na komunikáciu súkromnoprávných subjektov, komunikovanie medzi firmami nie len so štátom
 - malá uznateľnosť jednoduchého a zdokonaleného elektronického podpisu
 - povinnosť zaručenej konverzie dokumentov pre účely archivácie účtovníctva

ZOSUMARIZOVANÉ NÁVRHY RIEŠENÍ RESPONDENTOV

- Jednorazové prihlásenie, autorizácia bez nutnosti prihlásenia s eID a USB čítačkou.
- Jednoduché a jednotné podpisovanie všetkých dokumentov, pokiaľ podpis nefunguje alebo nie je uznaný používateľ chce o tom dostať okamžité upozornenie.
- Možnosť archivovania, podpisovania, odosielania, mazania viacerých správ naraz, automatické pred-vypĺňanie dokumentov po prihlásení.
- Zavedenie vizualizácie procesu, v ktorom sa podnikateľ v danej situácii nachádza.
- Zobrazovanie live stavu elektronickej schránky.
- Rozkategorizovanie správ elektronickej schránky do priečinkov.
- Rozpracovane správy by sa mohli ukladať ako koncepty v Gmaily.
- Navýšenie kapacity elektronickej schránky.
- Častejšie zapájanie malých a stredných podnikov a ich zastupiteľských organizácií do legislatívneho procesu tak, ako to predpokladá jednotná metodika.
- Vytvorenie chýbajúcej zákonnej definície jednoduchého elektronického podpisu.
- Zavedenie online helpdesku, podpory a zakomponovanie možnosti spätnej väzby.
- Pridanie funkcionality prístupu do elektronickej schránky by si mal vedieť dať admin nastaviť tak aby v tom mal prehľad, nakoľko právnické osoby zdieľajú svoje prihlasovacie kontakty so svojimi kolegami a účtovníkmi, ktorí nahliadajú do jeho schránky.
- Zavedenie informácie o deaktivovanej schránke, aby odosielateľ vedel, že prijímateľ správy nemá aktívnu schránku.
- Zapracovať na informovanosti subjektov o možnosti vedenia elektronického účtovníctva.

Hĺbková analýza

OVM



POPIS

- Uskutočnili sme 16 kvalitatívnych rozhovorov so zamestnancami verejnej správy:
 - 12 rozhovorov so štátnou správou
 - Finančná správa
 - Obecný úrad
 - Úrad práce sociálnych vecí a rodiny
 - Národný bezpečnostný úrad Kancelária úradu
 - Agenda výberových konaní
 - Patentový zástupca
 - Živnostenské podnikanie MV SR
 - Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky
 - 4 rozhovory so samosprávou
 - Referent na Magistráte Mesta Košice
 - Kontrolór verejného obstarávania KSK
 - PM pre Eurofondy mesto Žarnovica
 - Vedúci organizačného oddelenia TT SK – VÚC
- Rozhovory nám odhalili základné princípy pracovných záležitosti OVM ich vybavovanie spojené so spravovaním rôznych systémov, web stránok a portálov ako napríklad ÚPVS. Nadobudnuté informácie od úradníkov nám priblížili tému o digitalizácii, prihlásení pomocou USB čítačky, ich nápadoch a inováciách z pohľadu zamestnancov verejnej správy
- Rozhovory sme neskôr porovnali s 316 podnetmi zbieranými NASESom.

ZHRNUTIE ZISTENÍ Z ROZHovorOV (1/2)

- Pri 16 rozhovoroch sme zistili, že opýtaný zamestnanci vo verejnej správe využíva spolu vyše 36 systémov bez web stránok daných ministerstiev, tieto systémy sú zložené z portálov, web stránok, aplikácii a podobne.
- Niektoré OVM napríklad finančná správa, spravuje aj 200 schránok.
- Prihlasovanie je veľmi otravné nakoľko portál navštevuje pracovne denne, taktiež úradníci nemajú radi, keď musia používať svoj súkromný občiansky preukaz v práci na prihlasovanie do elektronickej schránky.
- Dcom obsahuje možnosť konvertovania elektronických služieb do listinej podoby, certifikát, čo slovensko.sk neposkytuje.
- Výhoda Dcom oproti ÚPVS je spôsob prihlásenia na odtlačok prsta, jednoduchšie ako USB čítačka.
- Systémy mimo slovensko.sk nie sú integrované na ÚPVS, takže nemôžu využívať elektronicú poštu, ktorá by im uľahčila prácu.
- Hromadné zasielanie správ, jeden elektronický dokument potrebuje poslať viacerým subjektom (napríklad 100 a viac adresátom naraz no nedá sa to).
- Oneskorené doručenie výsledku overenia podpisov a doručeny k hlavnému elektronickému dokumentu.
- Časté problémy s odozvou a prihlásením.
- Oznamy sú neprehľadné, a nie všetky sú dôležité, prioritizácia oznamov neexistuje.
- Vizuál portálu je zastaralý, navigácia na portáli je problémová.

ZHRNUTIE ZISTENÍ Z ROZHOVOROV (2/2)

- Pre informovanie tretej osoby je v kópii obrazovky veľa nepotrebných údajov a v obraze je veľa prázdneho miesta.
- VÚC nemá systém na opečiatkovanie, podpísanie a odoslanie pošty – chýba spolupráca s ÚPVS.
- Časté aktualizácie tzv. „podpisovačov“, ktoré nie sú automatické spôsobuje problémy pri podpisovaní.
- eID nie je preferovaný spôsob prihlásenia.
- Čakanie na prihlasovacie údaje alebo GRID CARD trvá aj dni.
- Potrebná inštalácia 4 softvérov je komplikovaná pre bežného používateľa. Rôzne nastavenie pri prehliadačoch blokuje plnú funkčnosť.
- Živnostníci nevedia, kde majú hľadať dané tlačivá, často na ÚPVS nevedia, aké dokumenty majú stiahnuť, podpísať a hlavne kam ich majú poslať.
- Niektorí zamestnanci v samospráve nemajú záujem sa vzdelávať v modernizáciach, stále majú možnosť využívať listinnú formu.
- Školenia o programoch zo 70% nie sú o danom vzdelávaní, vzdelávací program následne stráca význam a podstatu.
- Proces neexistuje, nikde nie je napísané ako sa má daná služba vybaviť, aký je postup.
- Mailová komunikácia medzi občanom, podnikateľom a úradikom, nie je povolená no aj napriek tomu ju úradníci používajú nakoľko vedia, že občania Slovenskej republiky na takúto komunikáciu odpovedajú.
- Úradníci sa učia medzi sebou portál používať, problém nastáva pri nových zmenách na ÚPVS.

ZHRNUTIE ZISTENÍ Z PODNETOV ZOZBIERANÝCH NASES-OM

- Podnety ohľadom problematiky ÚPVS boli napísané technicky zdatnými používateľmi portálu.
- Spolu bolo 316 podnetov pozbieraných NASESom, právnické osoby najčastejšie spomínali:
 - momentálne je doručenka pre osobu neprehľadná a nevie, ktorá doručenka, sa koho týka, takzvaná neidentifikovateľná doručenka
 - neexistujúca funkcia predvyplnenia formulárov
 - v prípade, že zasielam doporučenú zásielku prostredníctvom CUD s fikciou doručenia a na uvedenej adrese je viacej osôb s rovnakým menom (môže ísť o syna a otca alebo sú menovci) pri tomto doručovaní je zásielka doručená aj neoprávnenej osobe zásielku prevziať
 - skrytá funkcia pri výberových konaniach neumožňuje vyhľadať pracovnú pozíciu cez presný názov služobného úradu, celá služba by mala byť zjednodušená

ZOSUMARIZOVANÉ NÁVRHY RIEŠENÍ RESPONDENTOV

- Potešilo by rozšírenie aj o odpisy registra trestov, aby to nemuseli vybavovať osobne, nakoľko je to jednoduchý postup.
- Riešenie nevedomostí v práci s portálom môže vyriešiť vytvorenie návodu, video návodu s presným popisom postupu. Taktiež by pomohlo vytvorenie postupu, aby občan aj úradník vedeli, ako bude vyzeráť postup pri danom procese, ktorým si bude občan prechádzať, aby bol informovaný.
- Zakázať komunikovanie v listinnej forme, niektorí úradníci sú zvyknutí na staré spôsoby, ktoré nechcú meniť.
- Vytvorenie 1 portálu pre všetky úradné záležitosti, pomocou ktorého by vedel úradník vybaviť jednoducho svoju agendu práce.
- Pridať funkciu na obmedzený prístup do elektronickej schránky pre OVM (mať o tom ako admin schránky prehľad) tak, aby riaditeľ prevádzky vedel lepšie mapovať prístup do jeho schránky a dovoliť prístup len na vybrané funkcie.
- Návrh na podpisovanie dokumentov online, ako stránka podpisuj.sk.
- Funkcia predvyplnenia formulárov po prihlásení.
- Schopnosť úprav zmien a zjednodušení vo výberových konaniach na ÚPVS.

Híbková analýza

JUSTÍCIA



POPIS

- Spolu sme vykonali 5 hĺbkových rozhovorov s justičnými zamestnancami:
 - Podateľňa okresný súd Košice
 - Verejná ochrankyňa práv – Ombudsmanka
 - Advokátsky koncipient
 - Riaditeľka správy súdu
 - Slovenská advokátska komora
- Rozhovory nám podrobne ukázali základné princípy používania rôznych pracovných systémov, web stránok a portálov ako napríklad ÚPVS. Nadobudnuté informácie z rozhovorov nám priblížili témy o digitalizácii, prihlásení pomocou eID, ich nápadoch a inováciách z pohľadu justície.
- Rozhovory sme neskôr porovnali s 316 podnetmi zbieranými NASESom a advokátskym use case–om.

ZHRNUTIE ZISTENÍ Z ROZHOVOROV

- Najčastejší používatelia ÚPVS z justičného prostredia sú advokáti, ktorí dostávajú do elektronickej schránky aj 15 správ týždenne.
- V justícii sa využíva príliš veľký počet portálov, v ktorých nie sú prepojené API, nenadväzujú na seba pritom riešia rovnakú alebo podobnú agendu.
- Určovanie priority správ neexistuje, niektoré správy musia byť vyriešené do pár dni iné počkajú aj týždne, taktiež zoznam správ je veľmi neprehľadný.
- Časové výkazy v elektronickej forme nesedia s listinnou formou, ktorú napríklad podateľňa na súde fyzicky tlačila, tým pádom sa vytvárajú obrovské problémy v súdnych procesoch.
- Online služba predbieha dátovo listinnú podobu dokumentu, na konci mesiaca vzniká problém.
- Používatelia portálu slovensko.sk majú časté problémy s podpisovaním dokumentov.
- Sťahovanie správ sa ukladá do nefunkčných súborov, ktoré neskôr nejdú otvoriť.
- Prihlásenie pomocou eID je často krát problémové, nefunkčné.
- Zamestnanci sa nevedia vzdelávať pri zmenách kvôli nepraktickosti, textový manuál nie je najlepší, je však prítomná ochota.
- Nejednotné postupy v justícii vytvárajú chaotické výsledky hlavne keď proces zahrňuje viacero strán v ktorých jedna používa elektronicкую poštu no druhá už nie.

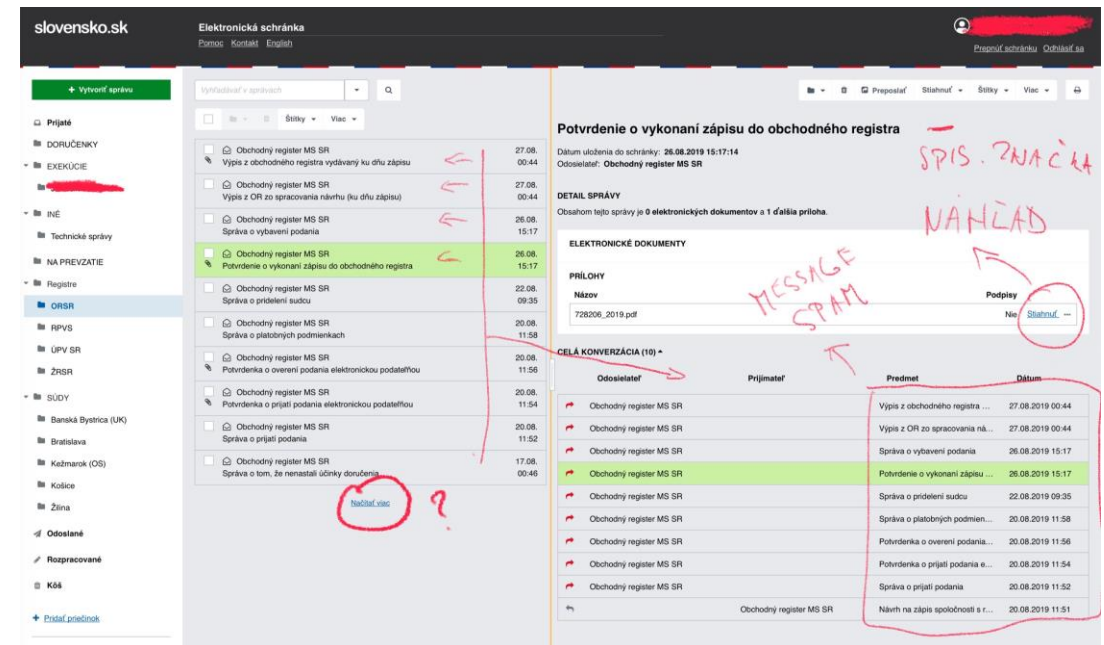
ZHRNUTIE ZISTENÍ Z PODNETOV ZOZBIERANÝCH NASES-OM

- Podnety ohľadom problematiky ÚPVS boli napísané technicky zdatnými používateľmi portálu.
- Z 316 podnetov pozbieraných NASESom advokáti najčastejšie spomínali:
 - uhradenie faktúr, rýchlych platieb ohľadom zaplnenia kapacity schránky
 - preberanie viacerých správ naraz 30 správ otravné zadávanie BOK kódu
 - informovanie o vybavení žiadosti o navýšenie kapacity elektronickej schránky sa čaká cca 2 týždne a
 - informovanie o plánovaných odstávkach by malo byť vopred naplánované a užívatelia by mali byť o odstávke vopred informovaný napríklad aj správou do mailu
 - pridanie funkcie označovania viacerých správ naraz následne zmeniť na prečítané – funkcia existuje no užívatelia ju často krát spomínajú ako chýbajúcu vec

NEDOSTATKY PODĽA ADVOKÁTOV ZO SAK (1/2)

Use case spísaný Slovenskou advokátskou komorou:

- **Spustenie Aplikácie eID (JAVA)**
 - Keďže ide o JAVA app, ktorá nieje distribuovaná cez oficiálny AppStore/MS Store, je problém s aktualizáciami, ktoré sa musia aplikovať špeciálne, oddelene
- **Inicializácia eID karty / certifikátu**
 - UI a UX je otravné, keďže pri inicializácii preberie aplikácia pomocou interface na zadávanie PIN/BOK celú obrazovku a toto prebehne niekoľkokrát (predpokladám že najprv ide o inicializáciu aplikácie, následne keychain access)
 - Neustále zadávanie PIN/BOK



NEDOSTATKY PODĽA ADVOKÁTOV ZO SAK (2/2)

- **Slovensko.sk prístup a login**

- Advokát sa dostane na web slovensko.sk, klikne na „prihlásiť sa na portál“, uvíta ho obrazovka, kde si má vybrať ako sa prihlasuje na portál (eID, alebo EU karta) – toto je nelogické, keďže už je prihlásený a autorizovaný pri inicializácii karty.
- Po výbere identity je advokát opäť vrátený na úvodný web slovensko.sk, napriek tomu, že by očakával automatické zobrazenie obsahu schránky

- **UI / UX schránky slovensko.sk**

- Pri trojstĺpcovom zobrazení je obmedzenie len 10tich aktuálnych správ, ak chcem toho vidieť viac, musím stlačiť „Načítať viac“. Nieje možnosť tento default režim navýšiť, ako je to pri riadkovom zobrazení
- V procese odosielania všeobecného podania existuje prompt na zbytočné a opakované zadanie PIN/BOK kódu

- **Elektronická schránka po odoslaní podania**

- Po odoslaní podania sa do elektronickej schránky nahrnie niekoľko zbytočných technických správ o tom, že podanie bolo odoslané, prijaté, overené

- **Práca s elektronickou schránkou**

- Ťažkopádne vyhľadávanie, kde v prípade, že má advokát vytvorené zložky, tak je potrebné vyhľadávať v každej jednotlivéj zložke oddelene a jednotlivo, neexistuje generálny search (niečo ako spotlight)
- Ak má advokát ambíciu vytvárať zložky a automatické triedenie, je systém ťažkopádnny, skôr to človeka odradí (hlavne v súvislosti s problémom s vyhľadávaním tak ako píšem vyššie)
- Bežný advokát má správy od uzavretého počtu adresátov, takže sa adresáti a predmety neustále opakujú

ZOSUMARIZOVANÉ NÁVRHY RIEŠENÍ RESPONDENTOV

- Zväčšiť okno formulára pre rozsiahlejšie podania.
- Vytvoriť funkcionality na spätné označenie prečítanej správy, napríklad po kliknutí omylom.
- Vytvoriť funkciu sťahovania všetkých správ, nachádzajúcich sa v schránke naraz (napr. vo forme zip).
- Informovať justičných zamestnancov o nadchádzajúcich zmenách a ich trvaniach.
- Lepšia integrácia do systému (potencionálne možnosť implementovať do certifikátu aj emailovú adresu a možnosť podpisovania aj emailových správ).
- Zrušenie neustáleho zadávania PIN/BOK, malo by to byť umožnené pri inicializácii karty, kde by si advokát zadal svoj BOK a hneď vybral identitu, ktorou sa prihlasuje (Zadanie PIN/BOK v rámci dropdown menu v menubar).
- Vyriešenie výberu použitého certifikátu a identity už pri prvej inicializácii eID karty.
- Využívanie schopnosti, že certifikát je cez Keychain Access už vypropagovaný do systému.
- Zavedenie možnosti dávkového podpisovania bez potreby neustáleho zadávania KEP PIN (tak ako je to u mandátneho certifikátu SAK).
- Stavové / technické hlásenia by mali byť integrované v rámci statusu, nie ako samostatné správy, ktoré je potrebné „upratať“.
- Fulltext vyhľadávanie s použitím smart podmienok (smart folders v Mail.app).
- Automatické triedenie (smart), avšak nie hardcopy do foldrov, ale smart, tzn. priebežné triedenie (opäť odkaz na smart folders vo Finder/Mail.app).
- Možnosť filtrovania správ s ohľadom na adresátov a predmety správ (ktoré sa opakujú).
- Vytvorenie video návodu, praktického manuálu na obsluhovanie portálu a jeho nových zmien.
- Archivovanie správ aj s podpisom, nakoľko podpísané dokumenty strácajú platnosť.

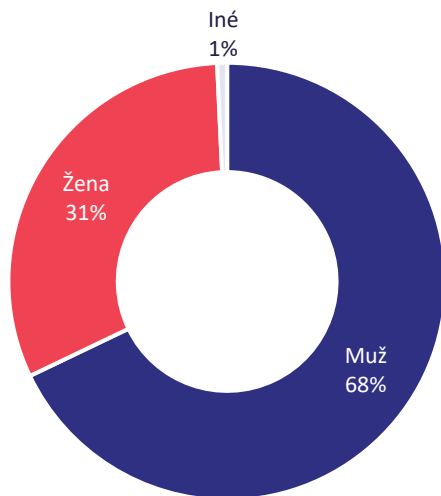
Všeobecný dotazník



MOTIVÁCIA

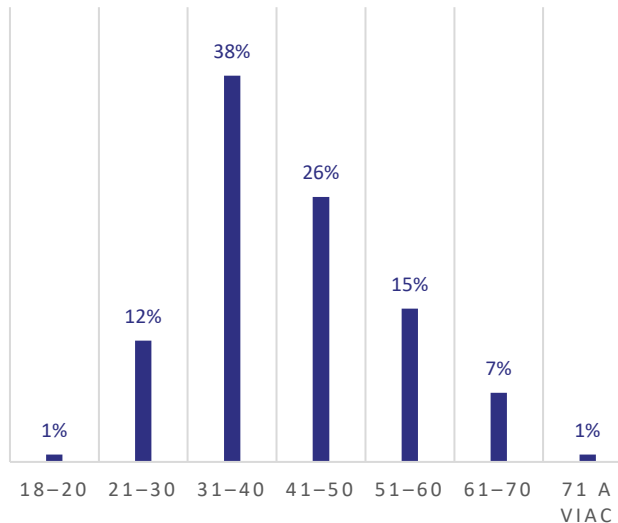
- Dotazník bol vytvorený na základe hypotéz zozbieraných z výskumných rozhovorov s jednotlivými personami. Jeho cieľom bolo lepšie **vysvetliť správanie používateľov ÚPVS**, ich skúsenosti, názor na stav štátneho IT a prípadne očakávania od občanov, ktorí ÚPVS nepoznajú.
- Zber dát prebiehal v mesiacoch Január a Február 2022.
- Poslednú finálnu iteráciu dotazníka vyplnilo **408 respondentov**, ktorých odpovede sme analyzovali.
- Dotazník bol zdieľaný oficiálnymi štátnymi kanálmi na sociálnych sieťach ako aj v komunite platforma.slovensko.digital.
- Dotazník bol cielený **všeobecne na občanov**, ktorí sa **zaujímajú o vládne IT** alebo majú skúsenosti s ÚPVS. Vzorku respondentov nemôžeme považovať za širokú verejnosť a preto údaje o frekvencií používania jednotlivých funkcionalít slúžia čisto ako informácia o konkrétnej vzorke respondentov.

ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE



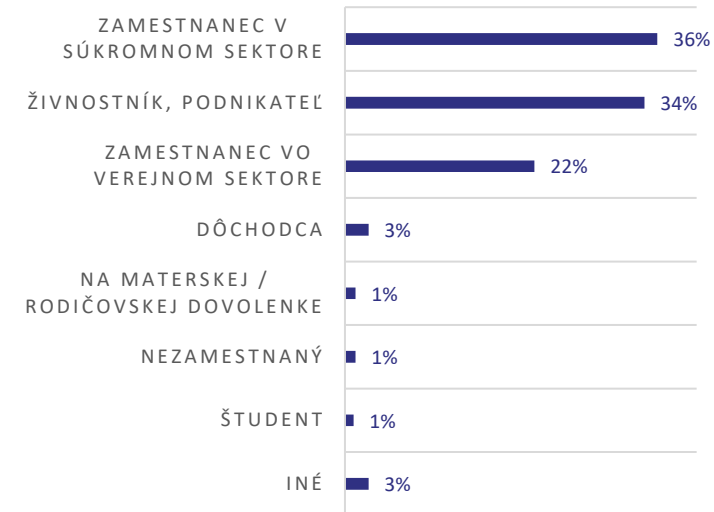
POHLAVIE

2 tretiny respondentov boli muži. Tento údaj neslúži na informovanie o rozložení pomeru pohlaví medzi používateľmi ÚPVS



VEK

Vekové kategórie respondentov zobrazujú Gaussovu krivku



PRACOVNÝ STAV

Cielenie a spôsob šírenia dotazníka ovplyvnil vzorku respondentov, v ktorej sa nachádzajú prevažne pracujúci ľudia v rôznych sektoroch

ZHRNUTIE ZISTENÍ

- Na vyhľadávanie informácií je prevažne používaný **internetový vyhľadávač** a preto je potrebné mať **dôkladné SEO**.
- Respondenti pri riešení úradných záležitostí hľadajú spôsob, ktorý pre nich bude **najrýchlejší a najjednoduchší**. Aktuálne však narážajú na ťažkosti a **musia naďalej navštevovať úrady** kvôli komplikáciám alebo zložitosti používania elektronických služieb.
- Pojem *životná situácia* nepatrí medzi všeobecné pomenovanie problémov a zároveň si tretina používateľov nie je istá jej definíciou. Jej používanie v navigácii ÚPVS by preto mohlo spôsobiť **problémy s porozumením a použiteľnosťou**.
- Respondenti navštevujú štátne portály prevažne za účelom **riešenia úradných záležitostí**, považujú ich však za **neprehľadné, komplikované a nekonzistentné**.
- Respondenti ÚPVS vnímajú primárne ako **katalóg elektronických služieb a informácií o elektronizácii verejnej správy**. Považujú ho za **zložitý, nepríjemný**, návody za neprehľadné a nejasné. Väčšina respondentov sa portálu **aktívne vyhýba**.
- Elektronické služby sú považované prevažne za **jednorazovú komunikáciu so štátom**, využívané iba v prípade potreby **samotným občanom**, pričom by mohli obsahovať formu **notifikácie o stave danej komunikácie**.
- Väčšina respondentov vidí veľký **benefit v digitalizácii služieb verejnej správy**, avšak tento benefit nevidí v aktuálne **dostupných elektronických službách** na Slovensku.
- Napriek problémom väčšina respondentov používajúcich eID ho vníma ako **bezpečné, rýchle a jednoduché**.
- Respondenti túžia po nahradení papierovej korešpondencie **digitálnou komunikáciou**, a myslia si, že štát by mal **komunikovať pomocou súkromnej emailovej schránky občanov** alebo im takú schránku vytvoriť, pričom aktuálnu považujú za **pomalú, zložitú a neprehľadnú**.

Zisťovanie tvorby služieb a publikovanie obsahu pre OVM



POPIS

- Pre detailné pochopenie tvorby služieb na daných OVM sme písomne oslovili vyše 20 kontaktov od NASESu:
 - 8 osôb odpovedalo na naše otázky písomne
 - 4 osoby sa s nami dohodli na rozhovore
 - 8 kontaktov neodpovedalo
- Zo 4 rozhovorov sme uskutočnili 3 rozhovory zahrnuté do analýzy:
 - MPSVaR SR
 - ÚDZS (Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou)
 - Združenie DEUS

ZHRNUTIE ZISTENÍ

- Podľa písomných odpovedí z MIRRI, za vytváranie elektornických služieb sú zodpovedné samotné OVM.
- MIRRI posudzuje koncové služby v ostrej prevádzke, ktoré majú byť publikované na ÚPVS a následne zasiela požiadavku o publikovanie daných služieb na NASES.
- Agenda schvaľovania koncových služieb pred ich publikovaním na portál slovensko.sk je v kompetencii oddelenia plánovania, organizácie a hodnotenia IT.
- Všetky požiadavky na publikovanie koncových služieb na ÚPVS sa musia zasielať na e-mailovú adresu sluzbymetais@vicepremier.gov.sk v termíne najneskôr 5 pracovných dní pred samotným vypublikovaním služby.
- V prípade, že termín nie je dodržaný, nevedia garantovať vypublikovanie služby v požadovanom termíne.
- Po vypublikovaní koncovej služby na ÚPVS MIRRI odporúča OVM v spolupráci s NASES vykonať testovacie podanie pre overenie korektnej funkčnosti služby od podania až po jeho samotné doručenie.
- Služby na MetaIS si publikuje dané OVM.

Persony



BUDÚCA MAMIČKA PAULA

- Paula je tehotná žena žijúca len na podpore.
- Aktuálne nepracuje.
- Nepozná ÚPVS, nikdy o ňom nepočula, pojem eID nepozná.
- Naposledy navštívila sociálnu poisťovňu kvôli žiadosti o materskú podporu.
- Proces bol rýchli, no aj tak zbytočne komplikovaný kvôli osobnej návšteve úradu.
- Celý proces vybavenia podpory by mohol byť zdigitalizovaný, aby nemusela nikde chodiť, nakoľko v zdravotnej knižke vedia v akom je týždni tehotenstva. Teda sociálna poisťovňa by jej mohla proaktívne zaslať podporu.



PODNIKATEĽ PETER

- Peter je skúsený podnikateľ.
- Portál ÚPVS kedysi navštevoval častejšie no vôbec sa mu nepáči nerád na tento portál chodí.
- USB čítačku karty často krát zabúda, preto sa nevie prihlasovať do elektronickej schránky, vadí mu opakované zadávanie BOK kódu.
- Elektronické úradné a finančné záležitosti deleguje na účtovníčku, ktorej zveruje svoj občiansky preukaz.
- Peter tvrdí, že ÚPVS potrebuje nutnú modernizáciu po obsahovej a vizuálnej stránke.
- Aplikácia v mobile by pre Petra bola obrovským prínosom v pracovnom živote.



ÚRADNÍČKA MONIKA

- Monika roky pracuje ako úradníčka na matrike v obci Sol'
- V práci využíva spolu okolo 10 systémov, avšak denne navštevuje primárne 3 vrátane ÚPVS.
- Slovensko.sk ponúka možnosť elektronického podpisu, čo je pozitívum.
- Úradníčka Monika preferuje komunikáciu pomocou elektronickej pošty nakoľko nemusí platiť poštovné poplatky.
- Praje si aby občania využívali viac elektronické služby štátu, ktoré jej uľahčujú prácu.
- Problém digitalizácie vidí v nevedomosti občanov o digitálnych službách štátu.



PERSONA

ADVOKÁT MARIÁN

- Advokát Marián je technický zdatný človek.
- Denne využíva 6 systémov vrátane slovensko.sk.
- S portálom sa mu nepracuje dobre.
- Systémy nie sú prepojené, ÚPVS je podľa Mariána zastaralý, databázy nie sú preňho prístupné čo mu komplikuje prácu.
- Advokát Marián tvrdí, že eID aplikácia nemá certifikát od Windows a Apple store čo je preňho obrovský problém.
- Podľa Mariána chýba možnosť archivovania správ s podpisom.



Pracovná verzia

PREBIEHA FINALIZÁCIA DOKUMENTU



V prípade akýchkoľvek dotazov nás kontaktujte na:
info@slovenskoit.sk

