



Jednotný dizajn systém elektronických služieb

Inspirujme se 2021

UX v eGov - plány a realita

Martin Konečný

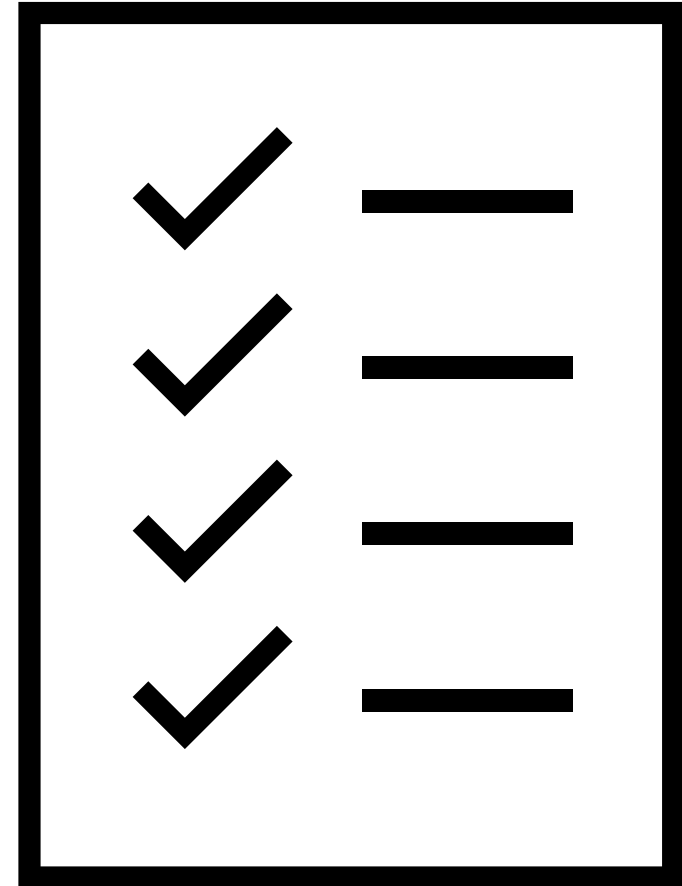
Agenda

1 – Prečo to robíme?

2 - Stratégia: UX v eGov - nástroje, legislatíva

3 - Taktika: Ako dosiahnuť, aby to prinášalo výsledky?

4 - Poznámka na záver



Pojmy

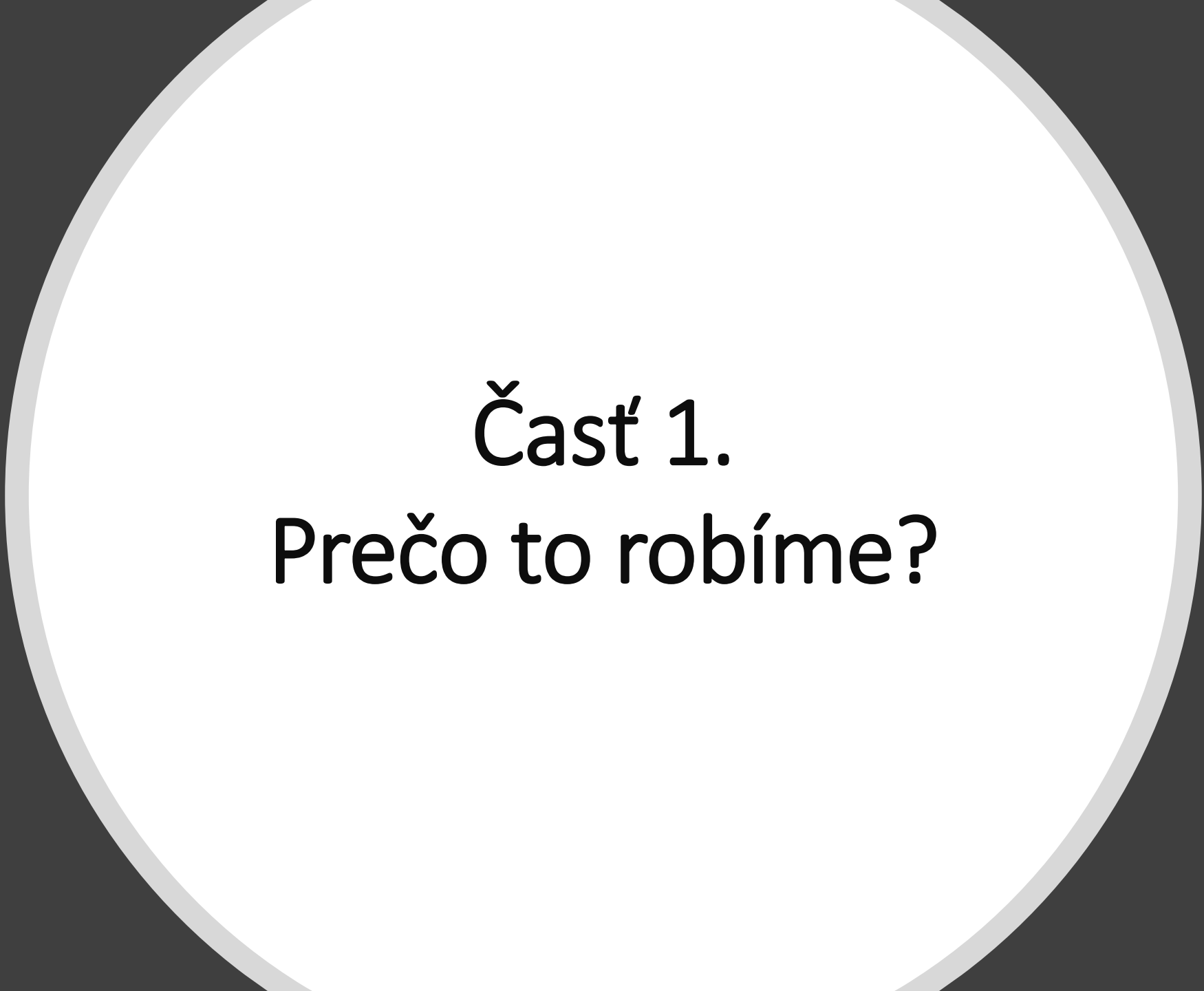


UX = User Experience - používateľský zážitok

CX = Customer / Citizen Experience - zákaznícky zážitok

UX / CX metódy v našom kontexte sa týkajú najmä zapojenia koncových používateľov - občanov, do tvorby digitálnych produktov verejnej správy tak, aby reflektovali skutočné potreby občanov a nie iba domnienky úradníkov.





Časť 1.

Prečo to robíme?

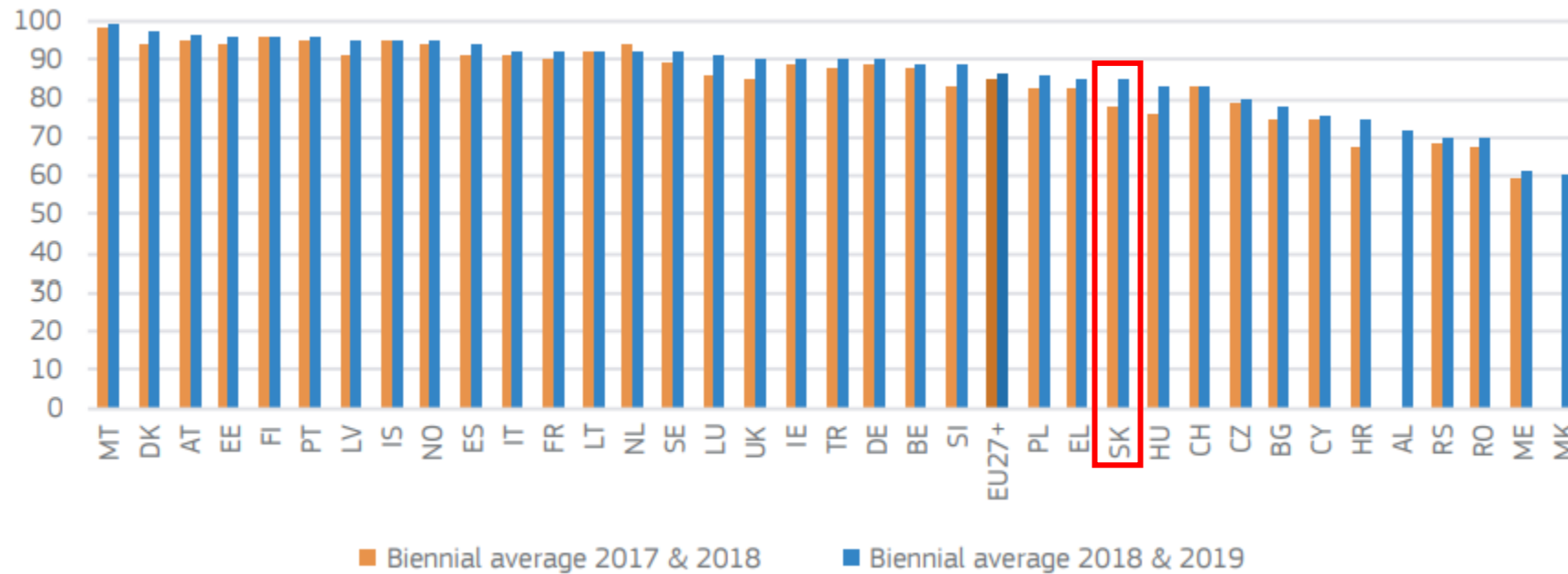


Existuje
priepasť medzi
očakávaniami
zákazníkov
(občanov) a
realitou.



Prečo to robíme?

Potrebuje zlepšiť používateľskú kvalitu elektronických služieb štátu, pretože štátne služby sa posunuli do fázy „digital first“.



Biennial averages for the top-level benchmark User Centricity



Stratégia zlepšovania CX

- strategické dokumenty - Národná koncepcia informatizácie
- legislatíva & metodické usmernenia
- jednotný dizajn systém - zjednotenia vizuálu elektronických služieb
- ľudské zdroje

Strategické dokumenty a legislatíva

Téma CX/UX v strategických dokumentoch už od r.2016

- Národná koncepcia informatizácie
- Strategická priorita Multikanálový prístup a iné...

Nové 2021 - Vyhláška o spôsoboch a postupoch pri elektronizácii:

- § 3 Riadenie a organizácia informačných technológií verejnej správy na základe používateľskej skúsenosti
- § 4 Koordinovanie životných situácií
- § 6 Použiteľnosť a používateľský prieskum
- § 7 Návrh a mapovanie používateľskej cesty
- § 8 Informačná architektúra elektronickej služby
- § 9 Príprava a testovanie prototypu používateľského rozhrania a iniciálny grafický návrh
- § 10 Používateľské testy funkčného používateľského rozhrania
- § 11 Vytváranie mobilných aplikácií
- § 12 Zber a vyhodnocovanie spätnej väzby k elektronickej službe
- § 14 Jednotný dizajnový manuál elektronických služieb

Ukazovateľ		Východisko	Cieľová hodnota
Výsledok	Celková spokojnosť občanov so službami e-Governmentu	59,9	73
	Celkové používanie služieb e-Governmentu občanmi	42,2 %	74 %
Výstup	Počet nových zjednodušených životných situácií pre občanov, realizovaných kombináciou elektronických služieb		16
	Počet nových cezhraničných služieb pre občanov		10

3.3.3 Jeden štát, jeden dizajn, jedno miesto



§ 6

Použiteľnosť a používateľský prieskum

- (1) Použiteľnosť elektronickej služby je vlastnosť, ktorá umožňuje definovanej skupine koncových používateľov dosiahnuť stanovené ciele efektívne, účinne a so splnenými očakávaniami pri vykonávaní úloh v špecifikovanom kontexte používania.
- (2) Používateľský prieskum je aktivita, ktorou sa overuje zamýšľaný koncept elektronizácie agendy verejnej správy, zozbierajú a doplnia sa potreby a očakávania budúcich koncových používateľov v oblasti danej elektronickej služby a analyzujú sa ich motivácie, problémy, znalosti a potreby.
- (3) Používateľský prieskum sa spravdla realizuje metódou kvalitatívneho prieskumu s účasťou všetkých relevantných skupín koncových používateľov, ktorého závery môžu byť overené kvantitatívnym prieskumom. Výstupmi používateľského prieskumu sú:
 - a) požiadavky skupín koncových používateľov na prínos elektronickej služby,
 - b) popis požiadaviek na používateľské rozhranie, najmä na rozloženie a zobrazovanie prvkov a komponentov a zobrazovanie informácií,
 - c) požiadavky na následnosť krokov, ktoré musí koncový používateľ vykonať pri používaní elektronickej služby,
 - d) popis toho, ako používateľské rozhranie zohľadňuje zdokumentované potreby skupín koncových používateľov.
- (4) Skupiny koncových používateľov pre potreby používateľského výskumu sa obvykle definujú z množiny povinných osôb podľa osobitného predpisu, pre ktoré je služba

Jednotný dizajn systém elektronických služieb

- dizajn knižnica komponentov vo Figma
- ukážky HTML, CSS a JS kódu
- pravidlá ako používať komponenty
- metodiky, postupy a princípy

ID-SK Frontend – Jednotný dizajn manuál elektronických služieb a webových sídiel

Manuál, ktorý má za cieľ zjednotiť používateľské rozhrania a spôsob komunikácie s používateľom pri poskytovaní elektronických služieb na Slovensku.

[Otvoriť všetky](#)

Úvod

Prečo dodržiavať tento manuál, ako pristupovať k novej online službe a ako vylepšovať existujúce online služby. +

Webové komponenty

Prehľad webových komponentov, ktoré sa používajú na tvorbu elektronických služieb. +

Vzory

Používanie a adaptácia návrhových vzorov +

Príklady použitia ID-SK

Príklady webových stránok, portálov a služieb, ktoré sú vytvorené na základe ID-SK +

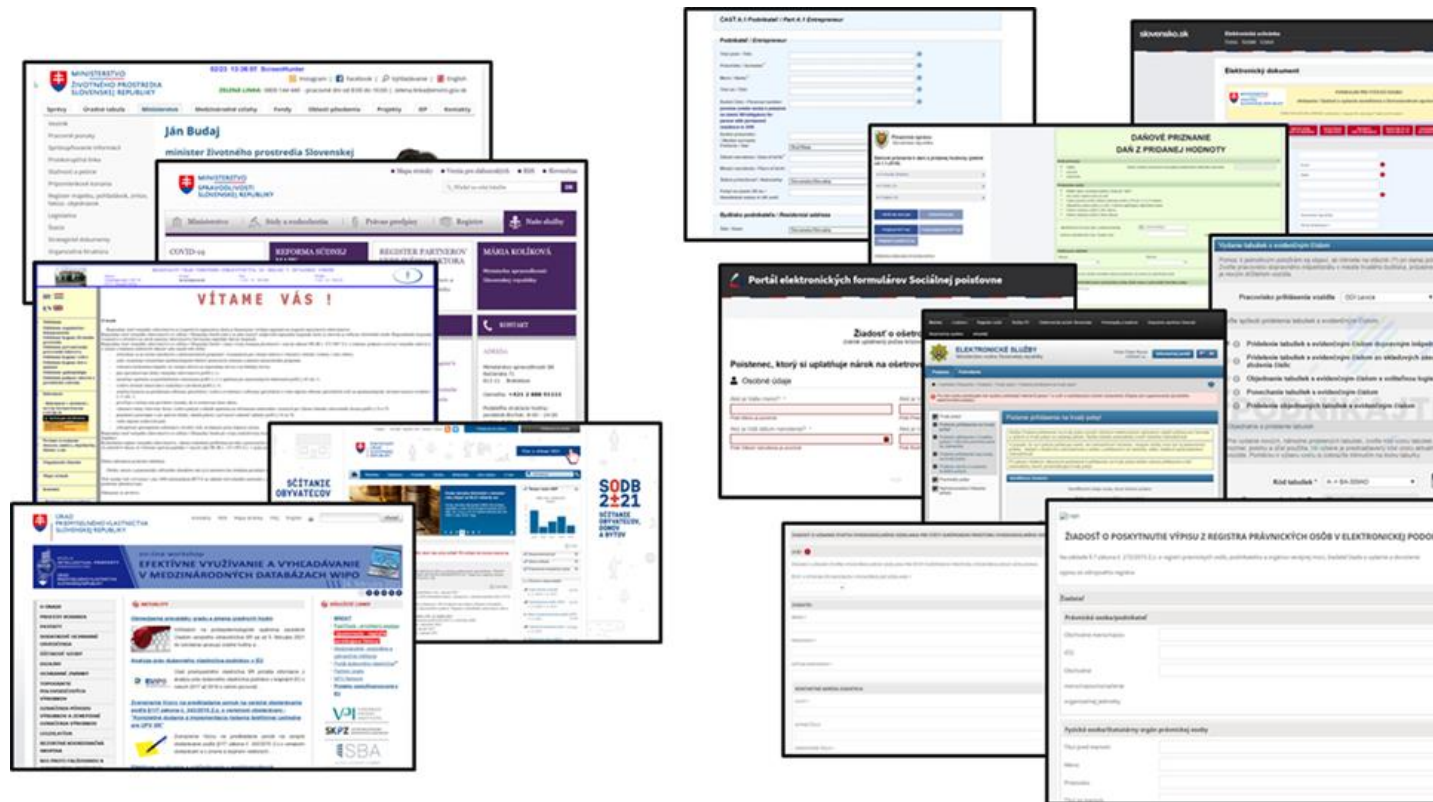
Slovník

Najčastejšie používané výrazy +

Benchmark životných situácií

Metodika pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií +

Pomocou IDSK
pretvárame
nesúrodý
eGov...



...na
prehľadnejšie a
predvídateľnejšie
prostredie.

[illegible]

Oblasť 1 / 6

Výkaz pre priznanie finančného príspevku - opatrenie

Podpora zamestnávateľov na úhradu časti mzdových nákladov zamestnanca(ov), ktorí zamestnávajú nemôže previesť prácu z dôvodu prekážky na strane zamestnávateľa.

Dávate žiadosť ako Nové podanie, alebo ako Opravu podania po dožiadaní?

☒ Nové podanie
☐ Oprava podania

Pokračovať >

Kontrolovať **Vyhľad** **Uložiť** **Naslať**

Oblasť 2 / 3

Žiadosť o zápis do registra výrobcov vyhradeného výrobku

Žiadosť o zápis do registra výrobcov vyhradeného výrobku

Žiadosť o zápis do registra výrobcov

☐ Občan
☐ Nemajetný podnikateľ
☐ Externý zariadení
☐ Prerušenie
☐ Sankcie a neuznávanie
☐ Iné

Kto podáva žiadosť?
 Výrobca vyhradeného výrobku podáva žiadosť za vlastným menom, organizácia zodpovedajúci výrobcom a tretia osoba

☐ Výrobca (vyhradeného výrobku)
☐ Organizácia zodpovedajúci výrobcom
☐ Tretia osoba

Pokračovať >

Kontrolovať **Vyhľad** **Uložiť** **Naslať**



UX Dizajnér

Zodpovedá za podporu a dohľad nad projektom z pohľadu nastavenia princípov, kritérií a požiadaviek na UX, kontrolu kvality dodržania "user experience" a realizácie výstupov



Ľudské zdroje

15% prostriedkov IT projektov financovaných z EÚ fondov musí byť alokovaných na interné kapacity:

- udržiavanie know-how vo vnútri verejnej správy - znížená závislosť na dodávateľoch,
- budovanie odborných kapacít vo verejnej správe.

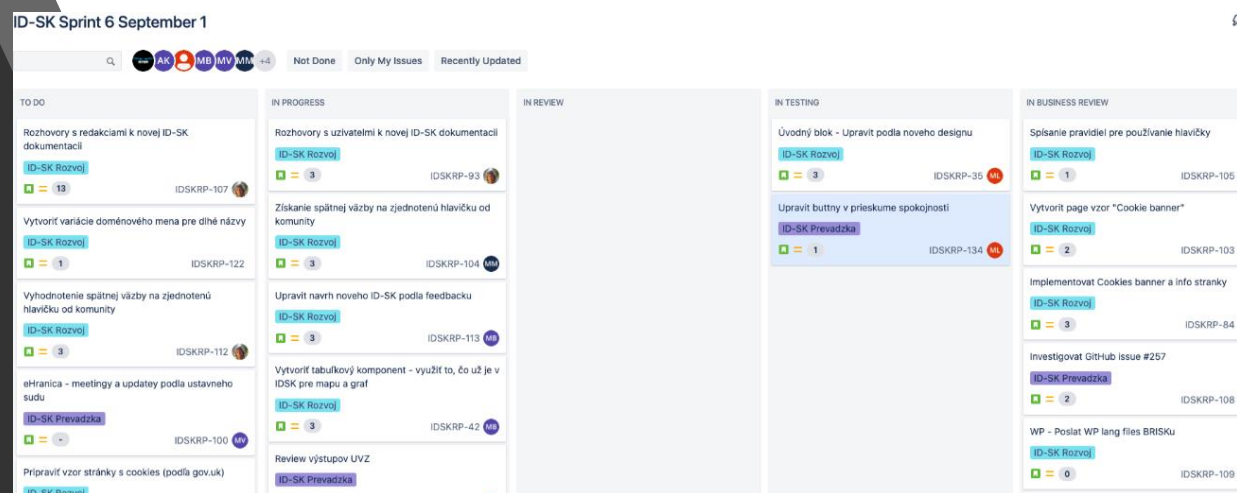


Taktika – ako
previesť
stratégiu do
reality?

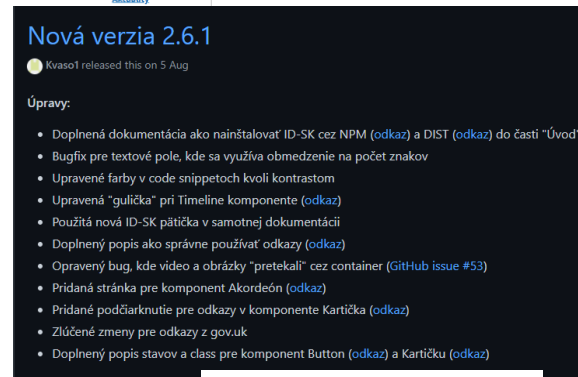
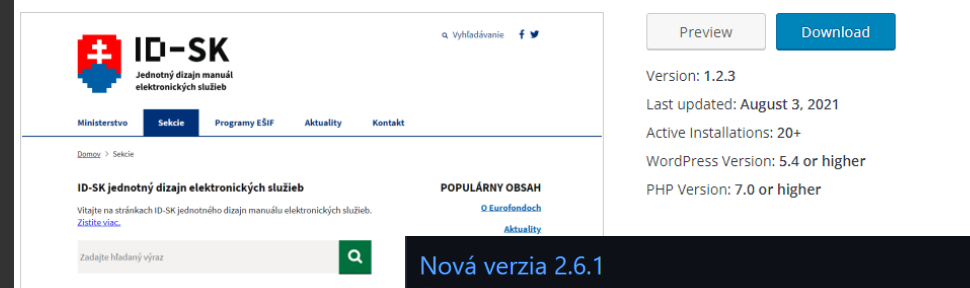
- riadenie Jednotného dizajn systému
- design workshopy
- Quality Assurance proces
- vysvetľovanie hodnoty

Riadenie jednotného dizajnu systému

- agilný vývoj - šprinty v dvojtýždňových cykloch
- implementačná podpora pre dodávateľov a OVM
- aktívna komunikácia
- nástroje:
 - téma pre WordPress
 - govCMS – v budúcnosti?
 - eDesigner formulárov (pending)



IDSK Template By slovenskoit



Changelog

Zoznam všetkých verzií IDSK dizajnu systému:

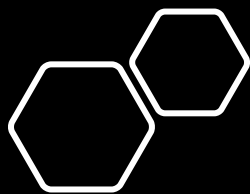
2021

[2.6.1](#)

[2.6.0](#)

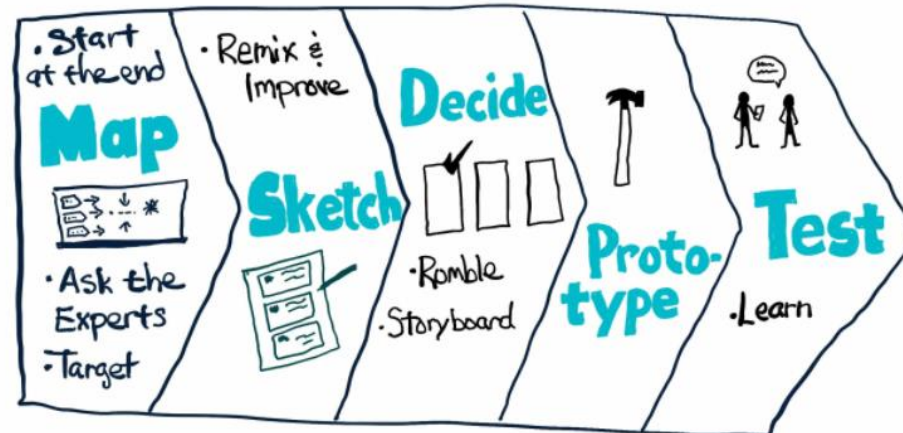
[2.5.0](#)

[2.4.0](#)



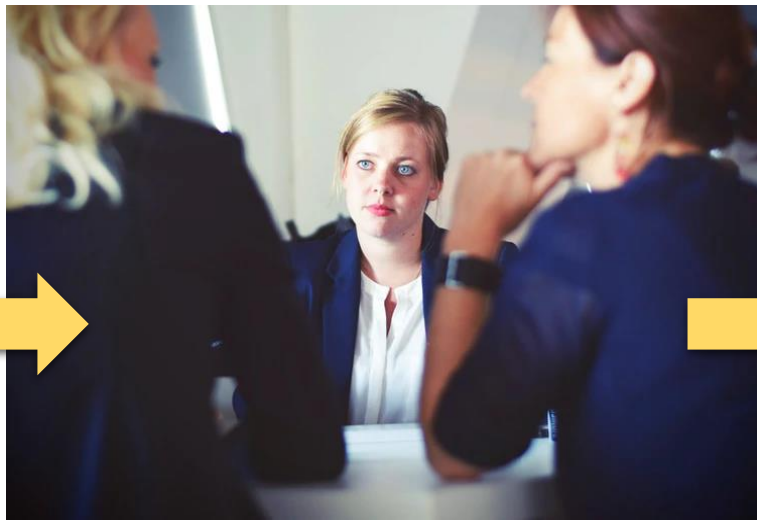
Dizajnové workshopy

- organizujeme dizajnové workshopy so záujemcami z verejnej správy

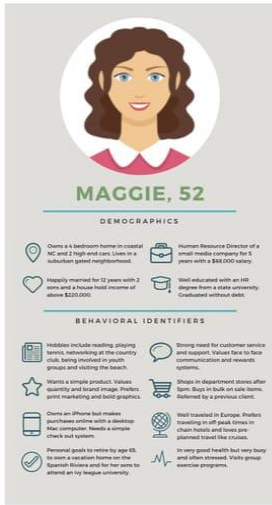




ANALÝZA DOSTUPNÝCH DÁT



INTERVIÁ SO STAKEHOLDERMI



PERSÓNY / ŽIVOTNÉ SITUÁCIE



DOTAZNÍKOVÝ PRIESKUM



PROTOTYPY



TESTOVANIE S POUŽÍVATEĽMI

Vzory zmlúv, Quality Assurance proces projektov

- UX požiadavky zakotvené v projektovom procese:

- vzor zmluvy o dielo
- UX checklist
- QA proces

2.	Agenda <u>BC/CBA</u> – <u>odovodenie projektu</u> (funkčná špecifikácia – detailná) Príloha 1: Zoznam rizík a závislostí – detailný															
3.	Agenda <u>EVS (MVS)</u> a <u>DIZAJN TO-BE PROCESOV</u> – kontrola imple. procesov (pravidlá pre OPII/EVS projekty)															
4.	Agenda <u>UX</u> – kontrola realizácie návrhu a vývoja IS podľa UX štandardizáciu manuálu (JDM):															
5.	Agenda <u>DATOVÝCH ŠTANDARDOV</u> – kontrola implementácie IS v dátovou legislatívou (kvalita dát, migrácie, integrácie, referenčné OpenData, ...)															
6.	Vytvorenie UX návrhov Aplikovanie princípov UCD (Human Centered Design) Definovanie persón externých používateľov Používateľský výskum Mapovanie používateľskej cesty a vytvorenie používateľskej cesty elektronickej služby Vytvorenie a otestovanie informačnej architektúry elektronickej služby (používateľských rozhraní)	<table><tr><td>INICIAČNÁ FÁZA</td></tr><tr><td>PRODUKTY VYTVARANÉ PRED VEREJNÝM OBSTARÁVANÍM</td></tr><tr><td>I-01 <u>Projektový zámer</u> – detailný (funkčná špecifikácia – detailná) Príloha 1: Zoznam rizík a závislostí – detailný</td></tr><tr><td>I-02 <u>BC/CBA</u> (odôvodnenie projektu) a <u>KATALÓG POŽIADAVIEK</u> (funkčné/nefunkčné/technické požiadavky) – detailné – <u>METODICKÉ USMERNENIE</u> k BC/CBA – <u>VIDEO NÁVOD</u> ako správne vyplníť BC/CBA a KATALÓG POŽIADAVIEK pre HW</td></tr><tr><td>I-03 <u>Pristup k projektu</u> – detailný (technická špecifikácia – rámcová)</td></tr><tr><td>CHECKLIST pre agendu LEGISLATÍVNE ŠTANDARBY a PRINCÍPY</td></tr><tr><td>CHECKLIST pre agendu UX</td></tr><tr><td>CHECKLIST pre agendu DÁTOVÉ ŠTANDARBY</td></tr><tr><td>CHECKLIST pre agendu IT a KYBERNETICKÚ BEZPEČNOSŤ</td></tr><tr><td>CHECKLIST pre agendu MERATELNÉ UKAZOVATELE – KPI</td></tr><tr><td>CHECKLIST povinnosti zo zákona o e-Governmente</td></tr><tr><td>CHECKLIST povinnosti zo zákona o ITVS</td></tr><tr><td>MÍLNÍK – UZATVORENIE <u>Zmluvy s dodávateľom</u> (ZoD)</td></tr><tr><td>MÍLNÍK – UZATVORENIE <u>Dodatku k ZoD</u> (5 IT princípov)</td></tr></table>	INICIAČNÁ FÁZA	PRODUKTY VYTVARANÉ PRED VEREJNÝM OBSTARÁVANÍM	I-01 <u>Projektový zámer</u> – detailný (funkčná špecifikácia – detailná) Príloha 1: Zoznam rizík a závislostí – detailný	I-02 <u>BC/CBA</u> (odôvodnenie projektu) a <u>KATALÓG POŽIADAVIEK</u> (funkčné/nefunkčné/technické požiadavky) – detailné – <u>METODICKÉ USMERNENIE</u> k BC/CBA – <u>VIDEO NÁVOD</u> ako správne vyplníť BC/CBA a KATALÓG POŽIADAVIEK pre HW	I-03 <u>Pristup k projektu</u> – detailný (technická špecifikácia – rámcová)	CHECKLIST pre agendu LEGISLATÍVNE ŠTANDARBY a PRINCÍPY	CHECKLIST pre agendu UX	CHECKLIST pre agendu DÁTOVÉ ŠTANDARBY	CHECKLIST pre agendu IT a KYBERNETICKÚ BEZPEČNOSŤ	CHECKLIST pre agendu MERATELNÉ UKAZOVATELE – KPI	CHECKLIST povinnosti zo zákona o e-Governmente	CHECKLIST povinnosti zo zákona o ITVS	MÍLNÍK – UZATVORENIE <u>Zmluvy s dodávateľom</u> (ZoD)	MÍLNÍK – UZATVORENIE <u>Dodatku k ZoD</u> (5 IT princípov)
INICIAČNÁ FÁZA																
PRODUKTY VYTVARANÉ PRED VEREJNÝM OBSTARÁVANÍM																
I-01 <u>Projektový zámer</u> – detailný (funkčná špecifikácia – detailná) Príloha 1: Zoznam rizík a závislostí – detailný																
I-02 <u>BC/CBA</u> (odôvodnenie projektu) a <u>KATALÓG POŽIADAVIEK</u> (funkčné/nefunkčné/technické požiadavky) – detailné – <u>METODICKÉ USMERNENIE</u> k BC/CBA – <u>VIDEO NÁVOD</u> ako správne vyplníť BC/CBA a KATALÓG POŽIADAVIEK pre HW																
I-03 <u>Pristup k projektu</u> – detailný (technická špecifikácia – rámcová)																
CHECKLIST pre agendu LEGISLATÍVNE ŠTANDARBY a PRINCÍPY																
CHECKLIST pre agendu UX																
CHECKLIST pre agendu DÁTOVÉ ŠTANDARBY																
CHECKLIST pre agendu IT a KYBERNETICKÚ BEZPEČNOSŤ																
CHECKLIST pre agendu MERATELNÉ UKAZOVATELE – KPI																
CHECKLIST povinnosti zo zákona o e-Governmente																
CHECKLIST povinnosti zo zákona o ITVS																
MÍLNÍK – UZATVORENIE <u>Zmluvy s dodávateľom</u> (ZoD)																
MÍLNÍK – UZATVORENIE <u>Dodatku k ZoD</u> (5 IT princípov)																

MALÉ ZLEPŠENIA E-GOV SLUŽIEB

Dopytová výzva

ÚČEL VÝZVY

Pomôcť inštitúciám verejnej správy modernizovať ich služby, webové portály, agendové informačné systémy a zlepšiť využívanie dát pre podporu rozhodovania.



ŽIADATELIA

Orgány riadenia ITVS (okrem zdravotných poisťovní, Tlačovej agentúry Slovenskej republiky, Rozhlasu a televízie Slovenska a Rady pre vysielanie a retransmisiu, právnických osôb v zriaďovateľskej pôsobnosti alebo zakladateľskej pôsobnosti obcí a vyšších územných celkov).

ROZPOČET

400.000 - 1.500.000 €



UKONČENIE PROJEKTU

31.12.2023



EXPERTNÉ ĽUDSKÉ KAPACITY

Vytvorenie tímu manažérov elektronických služieb, IT a UX analytikov, IT vývojárov a ďalších expertov v rámci organizácie žiadateľa. Tento tím môžu tvoriť 2 a maximálne 6 ľudí.



MANAŽMENT ZÁKAZNÍCKEJ SKÚSENOSTI A SPOKOJNOSTI

Vytvorenie politiky riadenia používateľskej skúsenosti a spätnej väzby, pravidelný reporting, vykonanie CX auditu a vytvorenie UX roadmapy.

KONČOVÉ ELEKTRONICKÉ SLUŽBY (G2G, G2B, G2C)

a iné aplikačné služby a ISVS. Zvýšenie používateľskej prívetivosti koncových služieb (podľa BRISK benchmarku), zjednodušenie riešenia životných situácií pre občanov a podnikateľov, zvýšenie využívania elektronických služieb, zvýšenie spokojnosti s elektronickými službami.



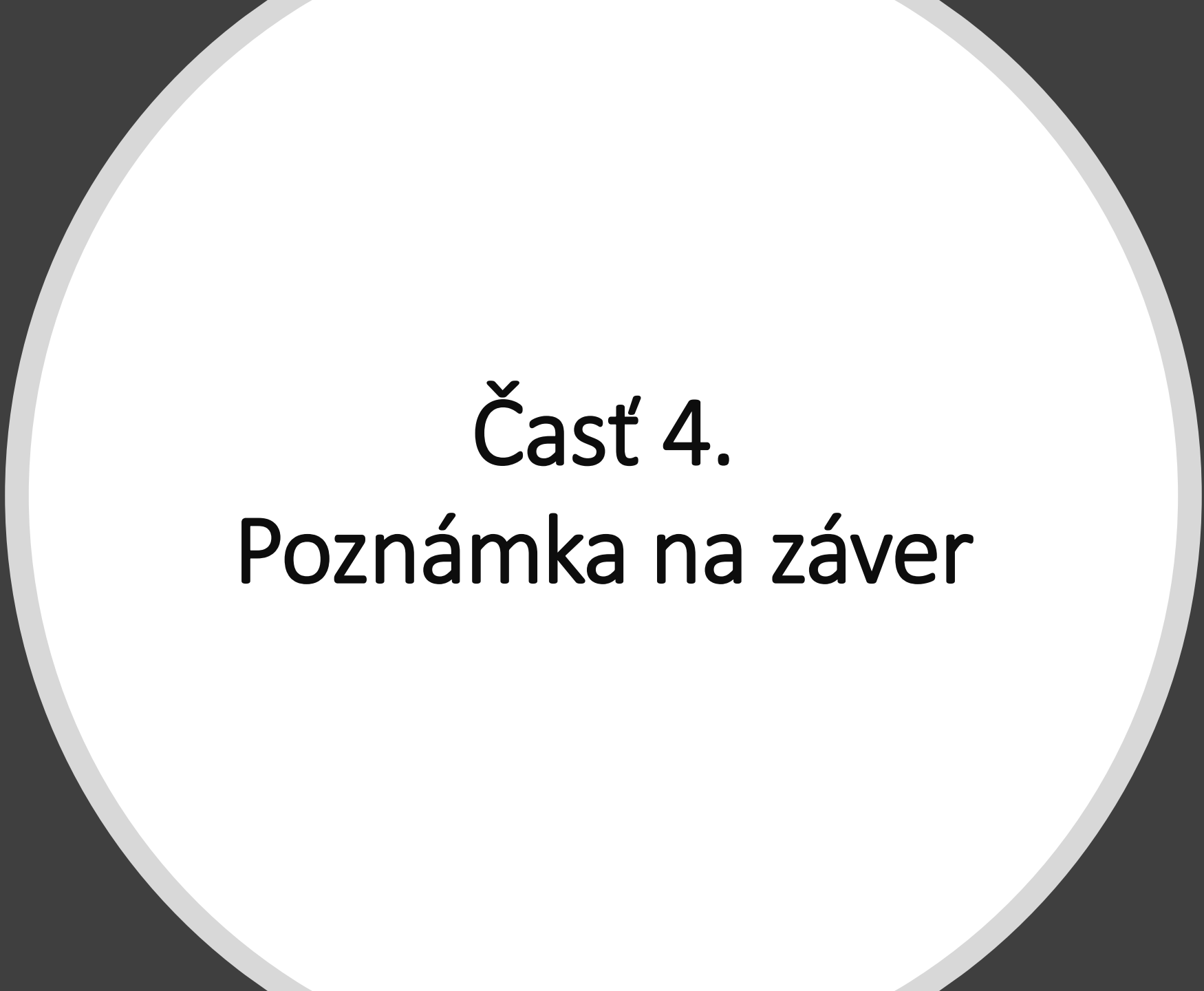
WEBOVÉ SÍDLA

Zvýšenie používateľskej prívetivosti webových sídel, ktoré sa bude hodnotiť mierou naplnenia požiadaviek na používateľské rozhranie. Zvýšenie spokojnosti s riešením potrieb v rámci životnej situácie.

Hodnota UX nemusí byť
jasná na prvý pohľad

- 80% práce je príprava a testovanie na to, aby to čo je vidieť, bolo intuitívne a použiteľné.
- Vysvetliť stakeholderom a budget-holderom hodnotu investície do UX môže byť ťažké.





Časť 4.

Poznámka na záver

eGovernemnt



**Lepšie
UX**

- historický dlh
- chýbajúce kľúčové systémy
- financovanie

Ďakujem za pozornosť!



MINISTERSTVO

INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA
A INFORMATIZÁCIE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



BRISK

BEHAVIORÁLNY
VÝSKUM A INOVÁCIE
SLOVENSKO



INSPIRUJME SE

Praha, CAMP
5. – 6. 10. 2021



ID-SK

Jednotný dizajn systém elektronických služieb