



Používateľský prieskum pre projekt Lepšie e-Gov služby Správy štátnych hmotných rezerv SR

Cieľ prieskumu

Správa štátnych hmotných rezerv Slovenskej republiky (ďalej len „SŠHR SR“) ako povinná osoba a predkladateľ projektu „Lepšie e-Gov služby Správy štátnych hmotných rezerv SR“ realizovala v rámci prípravy projektového zámeru a analýzy požiadaviek používateľov prieskum správania, potrieb a očakávaní kľúčových skupín koncových používateľov. Hlavným cieľom používateľského prieskumu bolo identifikovať slabé miesta, problémy, prekážky a očakávania, ktoré používateľské skupiny pociťujú pri interakcii so špecializovaným portálom SŠHR SR, webovým sídlom úradu a súvisiacimi elektronickými službami.

Prieskum bol zrealizovaný kombinovanou metódou kvalitatívneho a kvantitatívneho zisťovania. Využité boli riadené rozhovory, dotazníky, analýza spätnej väzby z podaných žiadostí a podnetov, ako aj skúmanie štatistických údajov o používaní existujúcich elektronických služieb. Do prieskumu boli zapojení zástupcovia hlavných skupín externých aj interných používateľov, ktorí sa v rámci svojej agendy stretávajú s využívaním systémov a služieb SŠHR SR.

Výstupy z prieskumu tvoria základ pre definovanie používateľských požiadaviek na pripravovaný návrh riešenia, ako aj pre návrh opatrení na odstránenie identifikovaných nedostatkov a zlepšenie kvality a dostupnosti elektronických služieb úradu.

Ciel'ové skupiny

Používateľský prieskum bol zameraný na tieto hlavné skupiny používateľov:

1. **Externí žiadatelia o nájom a výpožičku mobilizačných rezerv**
 - Predstavitelia orgánov verejnej moci (územné samosprávy, štátne rozpočtové a príspevkové organizácie).
 - Právnické osoby a podnikateľské subjekty oprávnené na žiadosť o nájom alebo výpožičku hmotných rezerv.
 - Fyzické osoby oprávnené konať v mene žiadateľa alebo v rámci krízového riadenia.
2. **Interní zamestnanci SŠHR SR**
 - Administratívni pracovníci zabezpečujúci evidenciu a spracovanie žiadostí.
 - Pracovníci odboru mobilizačných rezerv a pohotovostných zásob.
 - Pracovníci útvarov finančného riadenia a verejného obstarávania.
 - Zamestnanci zodpovední za rozhodovanie a schvaľovanie žiadostí.
3. **Zložky krízového riadenia a bezpečnostné zložky**
 - Zástupcovia orgánov štátnej správy a samosprávy zodpovední za plánovanie a koordináciu použitia štátnych hmotných rezerv v krízových situáciách.
4. **Široká verejnosť a iní záujemcovia**
 - Používatelia webového sídla úradu využívajúci verejne dostupné informácie.

Zistenia prieskumu – identifikované nedostatky

Na základe zrealizovaného prieskumu boli identifikované viaceré nedostatky a slabé miesta existujúcich procesov a informačných nástrojov:

- Nízky stupeň elektronizácie procesov: Väčšina procesov spojených s podávaním, spracovaním a evidenciou žiadostí o nájom a výpožičku hmotných rezerv prebieha v listinnej forme, prostredníctvom emailovej komunikácie alebo inými neštandardizovanými kanálmi.
- Manuálne zadávanie údajov: Používatelia musia opakovane manuálne vyplňovať identifikačné údaje, údaje o žiadateľovi, skladových položkách a iné údaje, ktoré je možné získať z verejných registrov, čo vedie k častej chybovosti a administratívnej záťaži.
- Neexistujúci online prehľad o stave žiadostí: Žiadatelia nemajú možnosť v reálnom čase sledovať stav svojej žiadosti a sú odkázaní na neefektívnu emailovú alebo telefonickú komunikáciu.
- Nedostatočná prístupnosť a použiteľnosť portálu: Webové sídlo úradu ani špecializovaný portál nespĺňajú požiadavky na prístupnosť podľa WCAG 2.1. Pre znevýhodnených používateľov nie je zabezpečená plnohodnotná dostupnosť obsahu a služieb.
- Zložité používateľské rozhranie: Portál nie je optimalizovaný pre mobilné zariadenia, je vizuálne a funkčne neprehľadný, pričom absentuje responzívny dizajn a moderné používateľské štandardy.
- Nedostatok informácií a inštrukcií: Na portáli nie sú dostupné prehľadné návody, odpovede na časté otázky, inštruktážne materiály alebo online podpora.
- Chýbajúce notifikačné mechanizmy: Používatelia nie sú systematicky upozorňovaní na blížiacu sa termíny, chýbajúce údaje alebo zmeny v stave žiadostí.
- Absencia jednotnej správy identít: Používatelia nemajú možnosť prihlásenia sa prostredníctvom centrálného autentifikačného modulu ÚPVS, čo sťažuje elektronickú interakciu.
- Nevyhovujúca správa prístupových práv: Neexistuje centralizovaná správa používateľských účtov a prístupových práv pre rôzne skupiny používateľov.
- Neefektívna komunikácia: Interná komunikácia zamestnancov SŠHR SR s externými žiadateľmi prebieha prevažne manuálne, bez využitia digitalizovaných komunikačných nástrojov integrovaných v systéme.

Požiadavky a očakávania používateľov

Výsledky realizovaného používateľského prieskumu jednoznačne poukázali na konkrétne požiadavky a očakávania používateľov, ktoré sa týkajú funkčnosti, použiteľnosti, dostupnosti a kvality poskytovaných elektronických služieb Správy štátnych hmotných rezerv SR. Na základe spätnej väzby z riadených rozhovorov, dotazníkového prieskumu a analýzy podnetov používateľov boli identifikované tieto hlavné požiadavky:

- Používatelia očakávajú, že celý proces podávania žiadostí o nájom a výpožičku mobilizačných rezerv bude realizovaný výlučne elektronickou formou bez potreby osobnej alebo listinnej komunikácie.
- Požadujú prístup k elektronickým formulárom s možnosťou ich predvyplnenia relevantnými údajmi z dostupných referenčných registrov verejnej správy (najmä RFO, RPO).
- Používatelia očakávajú moderné, vizuálne prehľadné a intuitívne rozhranie portálu a webového sídla úradu v súlade so štandardom ID-SK 3.0.
- Rozhranie musí byť prístupné pre všetky skupiny používateľov vrátane osôb so zdravotným znevýhodnením v súlade s požiadavkami WCAG 2.1, úroveň AA.
- Rozhranie musí byť optimalizované aj pre mobilné zariadenia a rôzne typy prehliadačov.
- Zjednodušenie registrácie a prihlasovania
- Používatelia očakávajú možnosť autentifikácie prostredníctvom centrálného autentifikačného modulu ÚPVS (eID, mobilné ID).
- Zároveň požadujú možnosť správy svojho používateľského účtu vrátane zmien kontaktných údajov a zavedenie plne elektronizovaného procesu podávania žiadostí o nájom a výpožičku mobilizačných rezerv a procesov plánovania ich použitia.
- Implementáciu intuitívneho, responzívneho a prístupného používateľského rozhrania, ktoré bude plne kompatibilné s ID-SK štandardmi a zabezpečí bezbariérový prístup pre všetkých používateľov.
- Zavedenie predvyplnenia údajov z dostupných referenčných registrov verejnej správy (RFO, RPO) a iných relevantných zdrojov.
- Možnosť elektronického podpisovania dokumentov a podaní prostredníctvom eID, mobilného ID alebo iných autorizovaných prostriedkov.
- Online sledovanie stavu žiadostí, vrátane dostupnosti protokolov, rozhodnutí a dokumentov.
- Zavedenie notifikačných mechanizmov (e-mailové notifikácie, SMS alebo push notifikácie) o blížiacich sa termínoch, potrebných úkonoch alebo zmene stavu žiadosti.
- Zjednodušenie komunikácie s úradom prostredníctvom elektronických formulárov a online správ v portálovom prostredí.
- Možnosť uloženia rozpracovanej žiadosti a jej doplnenia v neskoršom čase.
- Dostupnosť prehľadných a aktualizovaných používateľských manuálov, inštruktážnych videí, odpovedí na časté otázky a online podpory.
- Bezpečné prihlásenie a správa prístupových práv prostredníctvom centrálného autentifikačného systému verejnej správy.
- Zvýšenie transparentnosti procesov a dostupnosti informácií o postupe spracovania žiadostí a o využívaní štátnych hmotných rezerv.

Záver z používateľského prieskumu

Na základe realizovaného používateľského prieskumu, ktorého cieľom bolo identifikovať potreby, očakávania a problémy jednotlivých skupín používateľov elektronických služieb Správy štátnych hmotných rezerv Slovenskej republiky, možno konštatovať, že existujúci stav poskytovania elektronických služieb nezodpovedá aktuálnym požiadavkám používateľov a neplní očakávania na moderné, efektívne a prístupné digitálne služby.

Z prieskumu jednoznačne vyplynulo, že používatelia pociťujú významné nedostatky najmä v oblasti nízkeho stupňa digitalizácie, absencie intuitívneho používateľského rozhrania, nedostatočnej prístupnosti pre osoby so znevýhodnením, chýbajúcich notifikačných mechanizmov a nemožnosti online sledovania stavu svojich podaní. Používatelia zároveň upozornili na vysokú administratívnu záťaž spôsobenú manuálnym vyplňaním údajov, duplicitu zadávania informácií, zložitosť komunikácie s úradom a absenciu zjednodušeného prístupu k informáciám a dokumentom.

Na základe získaných podnetov boli sformulované konkrétne požiadavky na navrhované riešenie, ktoré zahŕňajú najmä potrebu úplnej elektronizácie procesov podávania a spracovania žiadostí, zabezpečenie prístupného a používateľsky prívetivého rozhrania, integráciu na referenčné registre verejnej správy, zavedenie funkcií online sledovania stavu žiadostí a automatických notifikácií, ako aj potrebu zabezpečenia bezpečného a pohodlného prihlasovania do systému. Realizovaný používateľský prieskum potvrdil opodstatnenosť plánovaných zmien a opatrení navrhnutých v projektovom zámere a projektovom prístupe. Výsledky prieskumu budú premietnuté do návrhu funkčných a technických požiadaviek projektu, ako aj do návrhu používateľského rozhrania a komunikačných mechanizmov nového informačného systému a portálového prostredia SŠHR SR. Implementáciou navrhovaných opatrení dôjde k výraznému zlepšeniu kvality poskytovaných elektronických služieb, k zníženiu administratívnej záťaže používateľov a k posilneniu transparentnosti, efektivity a dostupnosti služieb Správy štátnych hmotných rezerv SR.