



User eXperience pre občana

Používateľský zážitok širokej verejnosti

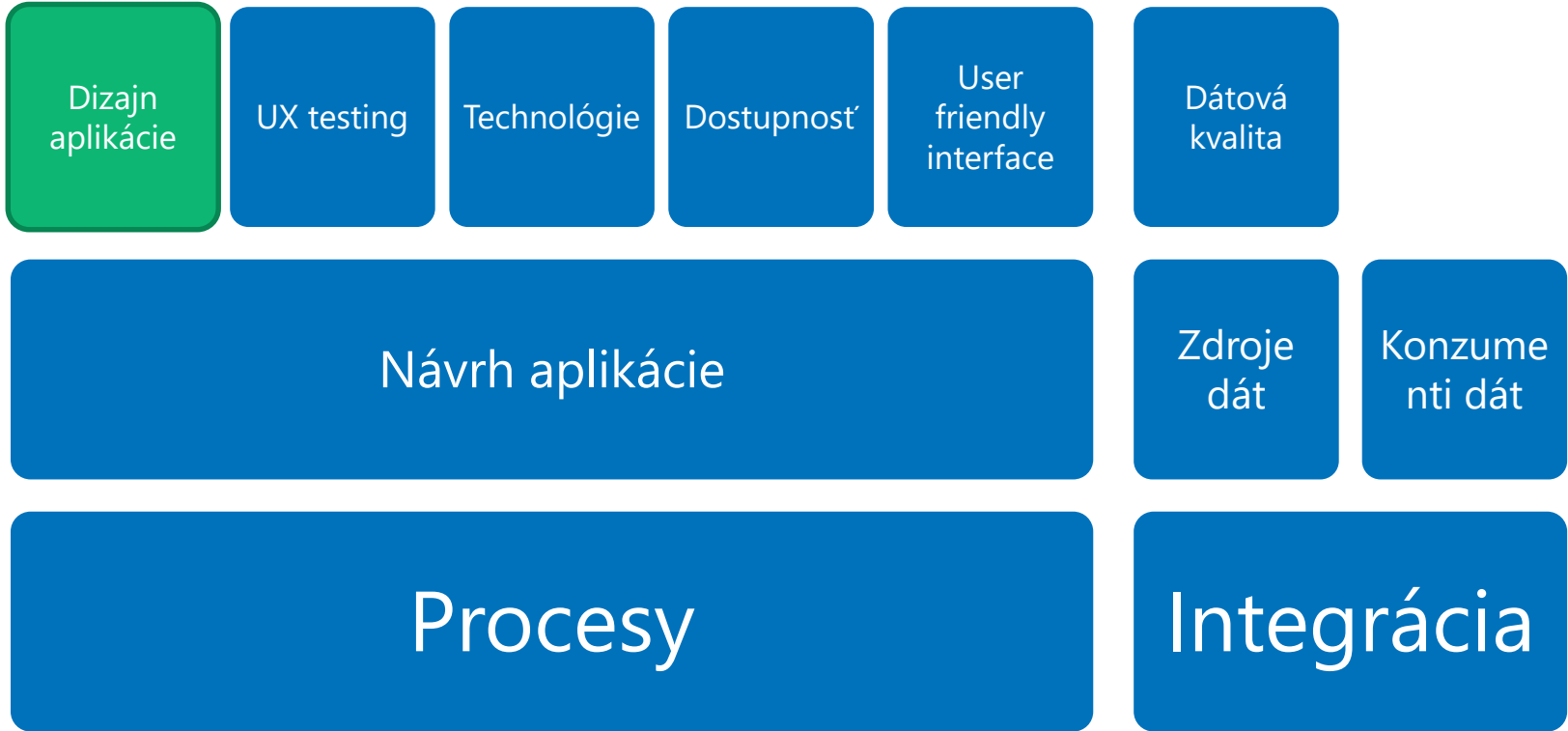
SOFTEC, Michal Vaňo

Čo je User eXperience?

- **Všetky** vnemy **koncového používateľa** pri interakcii so službami, poskytovateľmi alebo produktami, naprieč transakciou
- Malý pozitívny vplyv zložiek
- Veľký negatívny vplyv
- **odstraňujeme bariéry**



Dizajnovanie UX?



Pozitíva dobrého UX

- **Spokojný koncový používateľ** – aj keď možno **nedosiahol želaný výsledok**
 - nízke množstvo sťažností, pozitívne vnímanie „značky štátu“
- **Vyššia efektivita** – rýchly, dobre navrhnutý proces, skrátenie interakcie, znížená chybovosť a opakovanie aktivít **na oboch stranách**

Špecifiká UX vo verejnej správe

- Ak berieme do úvahy procesy/systemy pre širokú verejnosť:
 - Koncový **používateľ** – **prakticky ktokoľvek**
 - Zadávateľ požiadaviek pri tvorbe systému má **odlišné potreby** od používateľa
 - Spokojnosť a efektivitu občanov určujú aj inštitúcie verejnej správy

Výzvy pri navrhovaní UX pre verejnosť

- Iba dobré UX dnes nestačí
- Nešpecifický používateľ – optimálne pre každého?
- Chýba priame prepojenie nákladov a prínosov (rozpočet sa čerpá na „technické záležitosti“)
- Nestačí upraviť dizajn aplikácie, čo dnes vie prakticky ktokoľvek
 - Informačná architektúra
- Pre výnimočné UX systémov takéhoto rozsahu treba odborníkov so skúsenosťami a širokým záberom
- Ideálne začleniť dizajnovanie a riadenie UX do projektu od začiatku

Zaujala Vás táto téma?

Ďakujem za Vašu pozornosť.

<mailto:michal.vano@softec.sk>

+421 2 4949 0000

www.softec.sk