

Návrh pre pracovnú skupinu vo všeobecnosti: keďže rozoberané témy sú abstraktné, aby sme udržali konkrétnosť debaty, skúsme si vybrať jednu ŽS, napr. narodenie dieťaťa a skúsme si ňou prejsť z hľadiska architektúry, prístupu tvorby služby atp. Tým by sme sa všetci uistili, že sme zladení na prístupe.

Malé projekty

Kvôli rýchlejšej adopcii resp. kvôli začatiu adopcie digitálnych služieb občanmi navrhujeme vo všetkých možných prípadoch využívať stratégiu agilného, postupného spúšťania malých služieb. Na jednej strane vnímame potrebu malých projektov kvôli vhodnej optimalizácii používateľského zážitku, porozumeniu potrieb občanov, alokovaniu priestoru na výskum zákazníkov, realizácii možných pilotných projektov a na strane druhej vnímame potrebu limitácie ponuky, aby používatelia postupne porozumeli koncepcii a zžili sa s ňou. Veľké projekty a veľká voľba používateľa končia spravidla neúspešnou adopciou.

Prioritizácia kanálov

Je nutné otvorene komunikovať, že responzívny web je najprioritnejší kanál. To znamená, že primárny vývoj, zlepšovanie služieb bude primárne smerované na najčastejší využívaný spôsob egov. V zásade platí, že poskytovanie komplikovaných služieb na iných zariadeniach ako na responzívnom webe je “nice to have”. Iný typ zariadení by mal byť primárne využívaný pre zdieľané komponenty ako notifikácie, autorizácie a platby.

Spoločný dizajnový prístup

Pre tvorbu multikanálového prístupu je nutné vydefinovať spoločné dizajnové prístupy, ktoré idu ďaleko za tvorbu dizajnového manuálu. Konkrétne musia zohľadňovať týchto 5 princípov omnikanálového používateľského zážitku (vydefinované NN group

<https://www.nngroup.com/articles/customer-journeys-omnichannel/>, po slovensky:

<https://www.lbstudio.sk/blog/omnichannel-customer-experience/>):

- Konzistentnosť – princípy udržania rovnakého vizuálneho a komunikačného štýlu naprieč všetkými online a offline kanálmi.
- Optimalizácia – Každý kanál by mal byť dostatočne silný v tých oblastiach, na ktoré bol určený. Toto zodpovedá aj otázku strategického prístupu pre multikanálový prístup a vyvracia 3V prístup.
- Nadväznosť – zabezpečenie, aby bolo pre používateľa jednoduché prejsť z jedného kanálu do druhého.
- Synchronizácia – zabezpečenie, aby boli všetky dáta pre používateľa aktuálne a kde sa tak nedá spraviť zabezpečiť, aby boli používatelia transparentne informovaní o neaktuálnosti poskytovanej informácie.
- Kolaborácia – poskytnutie proaktívnej pomoci tam, kde občania interagujú s okolím zjednodučením tejto interakcie.

Zdieľané komponenty

Pre jednoduchý prístup v multikanálovom rozhraní však treba vytvoriť zdieľané komponenty, ktoré poskytnú unifikovaný prístup občanov k službám – jednu službu (naprieč viacerými kanálmi), kde si používateľ vyzdvihne notifikácie, jednu službu kde sa používateľ autentifikuje, jednu službu, ktorou platí atp.

Nastavenie kanálov zákazníckym výskumom

Správny výber poskytnutia služieb na rôznych kanáloch nesmie byť volený na základe "best guess" tímu, ktorý projekt zadáva, ale volený na základe používateľského výskumu, identifikácie zákazníckych potrieb, vzorcov správania a následnej analýzy týchto vstupov, mapovania omnichannel customer journey a mimikovania offline správania používateľov v digitálnom svete. eGov nie je IT – nie technológia má motivovať tvorbu služieb, ale používateľ.

Noapps prístup

Navrhujeme nevyužívať v prostredí egov mobilné aplikácie, pretože:

- Trend – ich penetrácia v ostatnom období výrazne klesá, používatelia sú menej motivovaní aplikácie inštalovať (<http://www.businessinsider.com/the-mobile-app-boom-is-over-2016-6>)
- Technológia – už dnes technologické spoločnosti (Google) prinášajú možnosti aplikácii bez inštalácie – progresívne web aplikácie (<https://www.lbstudio.sk/blog/progresivne-mobilne-aplikacie/>) založené na HTML/CSS. Zatiaľ technológia dostupná len pre Android, ale v horizonte 4 rokov, pre ktorý dokument pripravujeme si môžeme byť istý, že len aplikácie, ktoré budú vyžadovať vysoký grafický výkon (napr. hry) budú preferovať natívne technológie pred progresívnymi web aplikáciami alebo enkapsulovanými aplikáciami, ktoré budú mať prístup ku všetkým zdrojom zariadenia (fotoaparát a pod).
- Otvorenosť a prístupnosť – HTML/CSS je otvorený štandard, jeden z najviac penetrovaných technológií na svete, poskytuje jednoduchú bezinštalačnú prístupnosť.
- Limitácie – natívne aplikácie treba neustále aktualizovať pre zmeny v operačných systémoch, sú limitované schvaľovacím procesom (napr. Apple store), nie sú multiplatformové, teda ich vývoj je nákladný.
- Agilnosť – ak nemáme služby dobre poskytnuté vo webovom rozhraní, nemá zmysel ich riešiť zložitejším, natívnym rozhraním. Navyše v svetle dnešnej penetrácie egov na SK by absolútne číslo potenciálne nainštalovaných aplikácií bolo veľmi nízke.
- Výnimka – jediným logickým využitím natívnych aplikácií, ktoré vnímame je autentifikácia občana pri prihlasovaní do služieb egov. Je však nutné spomenúť, že táto sa môže diať aj prostredníctvom iných možností ako cez eID.

Veľké trendy

Typicky ako personalizácia používateľského rozhrania by mali byť v tomto období implementované len na úrovni zberu dát, nie v exekutívnej rovine, pretože ich implementácia je príliš zložitá a mohla by zamedziť tvorbe jednoduchého používateľského rozhrania.