

# Kúpa predaj vozidla

Výstup z testovania použiteľnosti životnej situácie –  
Kúpa predaj vozidla



## MOTIVÁCIA

- Cieľom testovanie používateľnosti bolo **zistiť pohľad občanov smerom k nášmu prototypu, zároveň sme cieľi identifikovať problémy**, s ktorými sa respondenti mohli počas testovania stretnúť na modernizovanom portáli ÚPVS, životné situácie – kúpa predaj vozidla.
- Ďalším dôvodom tvorby výskumu je cieľ **zlepšenia používateľského zážitku** na základe výstupov z výskumu, čo bude viesť k vyššej spokojnosti užívateľov a dlhodobému záujmu o elektronickú službu.
- Výskum sa realizoval v snahe odhaliť potenciálne nedostatky a problémy v návrhu, z ktorého výsledky výskumu poslúžia ako východisko pri **návrhoch zmien a doplnení informácii** v zmysle vytvorenia UX priateľského prostredia pre občanov, ktorí budú mať záujem používať elektronické služby štátu.

## MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE

- Respondenti **komentovali pozitívne vzhľad** modernizovaného portálu.
- Úlohu overenia vozidla **dokázali splniť všetci účastníci výskumu**.
- Proces vypĺňania žiadosti o zmenu držby vozidla **zvládli taktiež všetci** participanti.
- Udelenie súhlasu kupujúcim na základe vyzvania dokázali respondenti **udelieť bezproblémovo**.
- Počas testovania sme zaznamenali 8 hlavných problémov, ktoré sme rozdelili na 3 kategórie:
  - Nízka priorita: 1x
  - Stredná priorita: 5x
  - Vysoká priorita: 2x
- Proces elektronickej služby zmeny držby vozidla bol podľa väčšiny participantov **prijateľný a jednoduchý**.
- **Nikto** z respondentov **nemal problém ukončiť celý proces** zmeny držby vozidla sám bez navádzania moderátora.

## ZOZNAM PROBLÉMOV A RIEŠENÍ

Problém	Priorita problému	Návrh riešenia
Kroky realizácie s odkazmi	Nízka	Častejšie používanie bold textov, bullet pointov
Výber checkboxov pri zmene držby vozidla	Stredná	Definovanie podrobnejšieho popisu napríklad tooltipu/informačnej hlášky pri možnostiach
Nahrávanie PZP	Stredná	Rozpísať tooltip/informačnú hlášku o tom aké PZP sa nahráva
Vypĺňanie informácií pri EČV tabuliek	Stredná	Vysvetlenie rozdielu medzi výberom A, B a plastových značiek
Spôsob pridelenia tabuliek s možnosťou výberu textu	Vysoká	Prepísať popis výberu prípadne ilustračný obrázok výberu a doplniť cenu danej položky
Prepis diaľničnej známky	Stredná	Detailnejšie rozpísanie informácie o diaľničnej známke a údaj o tom čo je čipová karta a cenu danej položky.
Upozornenie o dostávaní notifikácii	Stredná	Návrh riešenia: Konkrétnejšie rozpísanie informácie o tom kto bude dostávať notifikácie o danom vozidle.
Suma 160 eur v sumáre platby služby	Vysoká	Špecifikácia a rozpísanie ceny poplatku za zmenu držiteľa vozidla, prípadne vedľajšie poplatky

## OBSAH

- Metodológia
- Vyhodnotenie hypotéz
  - Zmena držby vozidla
  - Elektronická služba
  - Výber EČV
  - Ukončenie služby
  - Osobná zóna
  - Udelenie súhlasu kupujúcim

# Metodológia

VEDECKÁ METÓDA A RESPONDENTI



# METODOLÓGIA

- **Testovanie použiteľnosti je kvalitatívna metóda**, pomocou ktorej má výskumník možnosť rigorózne preskúmať **interakciu používateľa s testovaným prototypom** prostredia.
- Testovanie je možné realizovať **osobne alebo online**, pričom sa ho **zúčastnili 2 výskumníci**:
  - **Moderátor** – výskumník riadiaci celé testovanie, ktorého úlohou je **sprevádzať respondenta celým testovaním** a klásť otázky tak, aby boli **splnené vedecké ciele**, hypotézy a zozbierané plánované dáta.
  - **Zapisovateľ** – výskumník zapisujúci poznámky z testovania. Jeho úlohou je **zapisovať vyjadrenia participanta**, ale aj **pozorovať jeho konanie a správanie**, a realizovať zápis, no môže sa zapojiť aj do práce moderátora v prípade potreby doplňujúcich otázok a komentárov.

Testovanie má 3 fázy:

- **Úvodné interview** – cieľom rozhovoru je získať **dôležité vstupné informácie** (demografické, sociografické a iné), navodiť príjemnú atmosféru a pripraviť respondenta na testovanie prototypu.
- **Testovanie prototypu** – respondentovi je predložený prototyp pripravený dizajnéromi, moderátor objasní ciele a potrebné informácie a participantovi sú počas testovania zadávané **úlohy a otázky smerované na prostredie**.
- **Záverečné interview** – cieľom záverečného rozhovoru je dostať **sumárne poznatky, dojmy a názory účastníka** na testovaný prototyp.
- Zdroj informácií o dôvode realizácie kvalitatívneho výskumu – používateľského testovania: [Qualitative Usability Testing: Study Guide \(nngroup.com\)](https://www.nngroup.com/resources/qualitative-usability-testing-study-guide/)

## VÝSKUMNÁ VZORKA RESPONDENTOV

- Testovania používateľnosti sa zúčastnilo **10 respondentov**, ktorí boli rozdelení podľa:
  - 5 participantov výskumu realizovalo danú životnú situáciu v posledných 2 rokoch.
  - 5 respondentov nikdy nerealizovalo životnú situáciu – kúpa, predaj vozidla sami bez pomoci.
- S náborom vhodných účastníkov pomohli zo značnej časti zamestnanci **MIRRI a MV SR**.
- Testovanie používateľnosti prebiehalo 2 spôsobmi:
  - Online (5 respondentov)
  - Osobne (5 respondentov)
- Testovanie používateľnosti trvalo v priemere 1 hodinu.
- Testovanie sme realizovali v časovom období od 20.7. do 31.7.2023.



## VÝSKUMNÁ VZORKA RESPONDENTOV

	Pohlavie	Vek	Skúsenosti s prepisom vozidla	Skúsenosti so slovensko.sk
Respondent č.1	Žena	30+	Áno	Áno
Respondent č.2	Žena	30+	Nie	Áno
Respondent č.3	Muž	50+	Áno	Nie
Respondent č.4	Žena	40+	Nie	Nie
Respondent č.5	Muž	40+	Áno	Áno
Respondent č.6	Žena	35+	Nie	Áno
Respondent č.7	Žena	35+	Áno	Nie
Respondent č.8	Muž	35+	Nie	Áno
Respondent č.9	Žena	30+	Áno	Nie
Respondent č.10	Muž	40+	Nie	Nie

# Vyhodnotenie hypotéz



## VYHODNOTENIE HYPOTÉZ

VLASTNÍK VOZIDLA (PREDÁVAJÚCI) DOKÁŽE POSKYTNÚŤ ÚDAJE O VOZIDLE KUPUJÚCEMU PROSTREDNÍCTVOM ELEKTRONICKEJ SLUŽBY.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Účastníci výskumu dokázali bez problémov poskytnúť údaje o vozidle a rozumeli významu tejto aktivity.
- V ojedinelých prípadoch respondenti klikali na možnosť – Detail vozidla.

### Moje vozidlá

**BL 952 AM**

**Škoda Octavia III**

Druh vozidla: Osobné vozidlo

Platnosť TK: 14.06.2022

Platnosť EK: 24.06.2022

Žiadosť k vozidlu

Zdieľať údaje o vozidle

[Detail vozidla](#)



## VYHODNOTENIE HYPOTÉZ

KUPUJÚCI ROZUMIE AKÝM SPÔSOBOM MÔŽE OVERIŤ VOZIDLO PRED KÚPOU A ROZUMIE ZOBRAZENÝM ÚDAJOM.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Participantom výskumu funkcionality overenia vozidla nerobila ťažkosť.
- Ani v jednom prípade sme nezaznamenali ťažkosť alebo nepochopenie s daných obrazoviek.

## VYHODNOTENIE HYPOTÉZ

RESPONDENT ROZUMIE, ŽE PREDÁVAJÚCI ZDIEĽA ÚDAJE O VOZIDLE NA SÚKROMNÝ MAIL KUPUJÚCEMU.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Funkcionalita zdieľania informácií na súkromný mail kupujúceho – nebola komplikovaná pre nikoho z respondentov.
- Proces bol zvládnutý a pochopený všetkými respondentmi.

## VYHODNOTENIE HYPOTÉZ

KUPUJÚCI SA DOKÁŽE PREKLIKAŤ K VYZDIEĽANÝM INFORMÁCIÁM NA “SÚKROMNOM MAILY” A ROZUMIE CELÉMU POSTUPU.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Participanti výskumu boli oslovení na to aby asistovali a otvorene komentovali proces „otvorenia súkromného mailu a prečítania detailov o vozidle.“
- Ani raz sme nezaznamenali ťažkosti s danými obrazovkami – respondenti rozumeli, čo spravili v predošlom kroku.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Zaujímavým spozorovaním bolo, že menšina našich respondentov **navštívila aj sekciu** v spodnej časti obrazovky – Časté otázky, kde by očakávali detaile rozpísaný postup pri prepise vozidla a preklik na elektronickú službu prepisu vozidla.

### Časté otázky

Môžem prepísať vozidlo elektronicky?

+

Aké doklady budem potrebovať na prepis auta?

+

Kde môžem prihlásiť nové vozidlo?

+

Čo musí obsahovať kúpnopredajná zmluva?

+

Potrebujem vypísať žiadosť o zmenu majiteľa?

+

Môžem predať auto do zahraničia?

+

Koľko stojí prevod auta?

+

## VYHODNOTENIE HYPOTÉZ

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE ZOBRAZENÝM ÚDAJOM O VOZIDLÁCH V DASHBOARDĎ A VIE AKÉ KROKY MÔŽE REALIZOVAŤ KLIKNUŤÍM NA ODKAZY.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Hypotéza o nájdení elektronickej žiadosti o zmenu držby vozidla prostredníctvom návodu bola úspešne potvrdená v rámci výskumu, v ktorej sme skúmali použiteľnosť a efektívnosť elektronickeho systému.
- U respondentov sme nezaznamenali žiadne problémy počas vyhľadávania elektronickej žiadosti.



## POUŽÍVATEĽ DOKÁŽE NÁJSŤ ELEKTRONICKÚ ŽIADOSŤ O ZMENU DRŽBY VOZIDLA PROSTREDNÍCTVOM NÁVODU.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Priorita problému – **nízka**.
- V menšine prípadov bolo u respondentov spozorované rýchle skenovanie v minimálnych prípadoch nečítanie textov.
- V texte sa nachádzajú gramatické chyby.
- Väčšina participantov výskumu **neklikala na hyperlinky**.
- Podľa našich pozorovaní bolo evidentné, že respondenti si častokrát **nepamätali pravidlá a postup v neskorších fázach** vyplňania krokov pri prepise vozidla.
- **Návrh riešenia:**  
Častejšie používanie bold textov, bullet pointov pre jednoduchšie pochopenie a zapamätanie si textov.

**Zmena držby vozidla** [Vybavíte online](#)

**Nové auto**  
Autorizovaní predajcovia vykonajú tieto administratívne úkony za vás. Ak si chcete auto prihlásiť sami, musíte tak urobiť do 30 dní od kúpy. Pred návštevou dopravného inšpektorátu v mieste vášho trvalého pobytu si vybavte povinné zmluvné poistenie. Poistenie si môžete vybaviť telefonicky alebo online na stránkach vybranej poisťovne a zelená karta vám príde na e-mail.  
Prvé prihlásenie vozidla môže vykonať predajca vozidla alebo môžete prvé prihlásenie realizovať vy sami. Takýto postup odporúčame prerokovať vopred s predajcom vozidla. Ak budeme prvé prihlásenie vozidla realizovať vy sami môžete tak urobiť elektronicky alebo osobne na dopravnom inšpektoráte. Ak budeme realizovať vy sami prvé prihlásenie vozidla odporúčame Vám rezervovať si termín na dopravnom inšpektoráte elektronicky.

**Ojazdené auto**  
O zmenu vlastníctva a držby vozidla môže požiadať kupujúci alebo predávajúci. Urobiť tak môže podaním žiadosti o zmenu držby vozidla. Žiadosť o zmenu držby vozidla môžete podať elektronicky a získať tak zľavu 50 % zo správneho poplatku, najviac však vo výške 70 eur. Žiadosť môžete podať fyzicky na ktoromkoľvek pracovisku dopravného inšpektorátu. Vozidlo sa nemusí prístavovať na kontrolu. Ďalšie informácie k správny poplatkom nájdete [TU](#).

Ak nebude pri zmene držby prítomný kupujúci, tak súčasťou žiadosti musí byť splnomocnenie od kupujúceho s jeho úradne osvedčeným podpisom u notára alebo na matrike. Kupujúci môže predávajúceho splnomocniť aj elektronickou službou, kedy nie je potrebné predkladať papierové splnomocnenie. Ak by iná osoba konala za predávajúceho vlastníka vozidla, tiež musí mať od neho splnomocnenie s jeho úradne osvedčeným podpisom. Udelenie splnomocnenia so zmenou vlastníctva a držby vozidla môže byť uvedené napr. aj v kúpnej zmluve, ktorá musí mať úradne osvedčené podpisy.

[Elektronická žiadosť o zmenu držby vozidla](#)

## VYHODNOTENIE HYPOTÉZ

POUŽÍVATEĽ DOKÁŽE NÁJSŤ ELEKTRONICKÚ ŽIADOSŤ O ZMENU DRŽBY VOZIDLA PROSTREDNÍCTVOM DASHBOARDU.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Rozhranie bolo pre participantov výskumu intuitívne a jednoduché nakoľko sme pri obzervovaní testovania použiteľnosti nespozorovali žiadne problémy alebo komplikácie.
- Respondenti sa **vyjadrovali pozitívne** k vizuálu modernizovaného portálu.

## POUŽÍVATEĽ BUDE PRI VYPÍŇANÍ FORMULÁRA ČÍTAŤ TEXT.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Sedenia ukázali, že väčšina respondentov **čítala prípadne skenovala texty** alebo návody.
- Avšak, respondenti, ktorí nečítali prípadne skenovali texty v niektorých prípadoch následne v procese komentovali, že **nevedia aké dokumenty im treba** mať, príklad: uzavretú kúpno-predajnú zmluvu, uzavreté PZP ďalej potrebu aktivácie elektronickej schránky správ a podobne.
- Riešenie: Prepis dlhých textov a častejšie používanie **bold slov/bullet pointov**.

POUŽÍVATEĽ DOKÁŽE VYBRAŤ Z MOŽNOSTÍ SLUŽBU URČENÚ K ZMENE DRŽBY VOZIDLA.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Výskumy dokázali, že sa používatelia dokázali úspešne navigovať v testovanom prostredí a dokázali vyberať konkrétnu službu z dostupných možností na základe ich vlastného úsudku a preferencií.
- Počas testovaní používateľnosti sme nezaznamenali žiadne kľúčové problémy s ktorými by sa stretli naši respondenti.

## POUŽÍVATEĽ ROZUMIE POLOŽKÁM V SEKЦИИ – ZMENA DRŽBY VOZIDLA NA NOVÉHO DRŽITEĽA.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Počas testovania sme zaznamenali aj pripomienky k textu danej otázky ako aj popisu:
  - V prípade predaja, ak chcete oznámiť zmenu vlastníctva a držby vozidla orgánu Policajného zboru, označte obidve možnosti.
    - Jeden z participantov komentoval význam a spôsob formulovania vyššie zmienenej vety, ktorej nerozumel.
- **Návrh respondentov:** Zjednodušiť formuláciu vety, nakoľko pre niekoho môže byť nezrozumiteľná.

### Zmena držby/vlastníctva vozidla

V prípade predaja, ak chcete oznámiť zmenu vlastníctva a držby vozidla orgánu Policajného zboru, označte obidve možnosti. Ak požadujete oznámiť zmenu vlastníckého práva k vozidlu (bez zmeny držiteľa vozidla) najčastejšie po ukončení dlhodobého prenájmu (leasing), označte len možnosť “Zmena vlastníka vozidla”.

## POUŽÍVATEĽ VIE ROZOZNAŤ A SPRÁVNE ZVOLIŤ MOŽNOSTI ZMENY VLASTNÍKA A ZMENU DRŽITEĽA VOZIDLA (CHECKBOXY).



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Priorita problému – **stredná**.
- Checkboxy (možnosti výberu) neboli v každom prípade správne pochopené. Rozdiel medzi zmenou držby vozidla a zmenou vlastníka vozidla nebol participantom zrozumiteľný.
- Kto je vlastník vozidla, pokiaľ je auto kúpené na lízing, nebolo respondentom úplne jasné a zrozumiteľné.
- Táto otázka: „*Je nový vlastník rovnaký ako nový držiteľ?*“ vzbudzovala u respondentov nejasnosti a obavy pri zaklikávaní odpovede.
- **Návrh riešenia:** Definovať **detail výberu pri zmene držby vozidla**. Respondenti očakávajú presný a podrobný popis napríklad tooltip/informačná hláška pri checkboxoch, takisto aj pri tom kto je vlastník vozidla.

### Zmena držby vozidla na nového držiteľa i

Prosím zvolte spôsob prehlásenia vozidla

#### Zmena držby/vlastníctva vozidla

V prípade predaja, ak chcete oznámiť zmenu vlastníctva a držby vozidla orgánu Policajného zboru, označte obidve možnosti. Ak požadujete oznámiť zmenu vlastníckého práva k vozidlu (bez zmeny držiteľa vozidla) najčastejšie po ukončení dlhodobého prenájmu (leasing), označte len možnosť “Zmena vlastníka vozidla”.

Zmena držiteľa vozidla

Zmena vlastníka vozidla

Je vozidlo zakúpené na leasing? (Nepovinné)

Áno

Nie

Je nový vlastník vozidla rovnaký ako nový držiteľ? (Nepovinné)

Áno

Nie

POUŽÍVATEĽ DOKÁŽE VYPLNIŤ POLOŽKY V SEKЦИИ „ÚDAJE O NOVOM DRŽITEĽOVI“.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Priorita problému – **stredná**.
- Účastníci výskumu v niektorých prípadoch nevedeli jasne vysvetliť a popísať, či predávajúci nahráva staré PZP vozidla alebo nové PZP predávaného auta, uzavreté kupujúcim.
- **Návrh riešenia:** Rozpísať tooltip/informačnú hlášku o tom, **aké a koho PZP sa nahráva**.

Povinné zmluvné poistenie \*



**Zvoľte súbor a nahrajte ho**  
alebo prenesite zvolenú prílohu sem (max. veľkosť 50MB)

[+ Nahrať súbor](#)

POUŽÍVATEĽ VIE POŽIADAŤ KUPUJÚCEHO O SPLNOMOCNENIE UDELENIE SÚHLASU SO ZMENOU DRŽBY.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Respondenti sa potýkali s nejasnosťami pri odosielaní žiadosti o splnomocnenie, komentovali: „Čo ďalej?“
- Navrhovaným riešením by mohla byť informačná hláška, prípadne pop-up okno so zvýrazneným textom vysvetľujúcim, čo bude nasledovať, respektíve **čo musí následne druhá strana spraviť**.



## VYHODNOTENIE HYPOTÉZ

POUŽÍVATEĽ BUDE VEDIEŤ VYPLNIŤ A ROZUMIE SEKCIU S EVIDENČNÝM ČÍSLOM VOZIDLA – TABUĽKY.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Používateľské testovania prejavili schopnosť bezproblémového vyplnenia a porozumenia tejto časti formuláru.
- Schopnosť identifikovať a zadať správne evidenčné číslo vozidla do príslušnej tabuľky bola podporená minimálnym množstvom chýb a rýchlym vybavením tejto časti formuláru.

POUŽÍVATEĽ VIE VYBRAŤ TYP TABULIEK S EVIDENČNÝM ČÍSLOM A ROZUMIE POLOŽKÁM.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Priorita problému – **stredná**.
- Participanti výskumu sa vo väčšine prípadov vyjadrovali nejasne k rozdielom medzi možnosťami A a B.
- Ani jeden z účastníkov výskumu nevedel s presnou určitosťou povedať, čo znamená – Vydanie zadnej tabuľky z plastu.
- Respondentom chýbali informácie prípadne popis dôvodu, prečo mať EČV vydané z plastu, aké to má mať pozitíva, prípadne koľko daná funkcia stojí v eurách.
- **Návrh riešenia:** Vypísanie vysvetlivky o rozdieloch medzi výberom A, B pri vyplňaní informácii **EČV tabuliek** – komentár: „Ved’ oba obrázky sú rovnaké, kde je rozdiel?“ Zároveň respondentom nebolo jasné, prečo zaškrtnúť plastové značky, účastníkom výskumu absentuje hláška s príčinou takejto akcie a popisom ceny daného kroku.

Zvoľte typ tabuliek s evidenčným číslom



**Možnosť A**

Osobné a nákladné motorové vozidlá



**Možnosť B**

Osobné a nákladné motorové vozidlá



Ďalšie možnosti (Nepovinné)

- Vydanie zadnej tabuľky z plastu
- Vydanie tabuľky na nosič bicyklov

## POUŽÍVATEĽ ROZUMIE SPÔSOBOM PRIDELENIA TABULIEK.



- Hypotéza bola **nepotvrdená**, nakoľko väčšina respondentov po zadaní úlohy vybrala nesprávnu 3. možnosť. Participantom prišli možnosti výberu zavádzajúce a zle formované.
- Priorita problému – **vysoká**.
- **Menšina participantov** vybrala na prvý pokus správnu 2. možnosť pri zadaní úlohy vybrať značku – AA999MM. Respondenti komentovali aj **absenciu ceny daného špeciálneho výberu EČV**.
- V 2. možnosti niektorí respondenti komentovali absentujúce slovo – Pridelenie tabuliek s EČV zo skladových zásob s možnosťou výberu zloženia číslic **a písmen** – chýbajúce slovo.
- Participanti výskumu spomínali, že v 3. možnosti slovo "**logistika**" v niektorých prípadoch v nich **vzbudzovala význam ako doprava**, dodanie danej EČV napríklad poštou alebo kuriérom.
- **Návrh riešenia:** Preformulovanie viet pri výbere možnosti spôsobu pridelenia tabuliek s EČV. Slovo logistika robilo respondentom časté problémy, preto ho navrhujeme modifikovať na: Objednanie tabuliek s evidenčným číslom a voliteľnými písmenami a číslicami – **Prepísať popis výberu** prípadne ilustračný obrázok výberu a **doplniť cenu** danej položky.

### Spôsob pridelenia tabuliek s evidenčným číslom

Spôsob pridelenia tabuliek s evidenčným číslom \*

  

- Pridelenie tabuliek s evidenčným číslom dopravným inšpektorátom (náhodné pridelenie)
- Pridelenie tabuliek s evidenčným číslom zo skladových zásob s možnosťou výberu zloženia číslic
- Objednanie tabuliek s evidenčným číslom s voliteľnou logistikou
- Pridelenie objednaných tabuliek s evidenčným číslom
- Pridelenie objednaných tabuliek s evidenčným číslom v minulosti pridelených inému vozidlu, ak tabuľky boli znehodnotené (skartované)

## VYHODNOTENIE HYPOTÉZ

### POUŽÍVATEĽ VIE OVERIŤ DOSTUPNOSŤ TABULIEK V PRÍPADE VÝBERU ZLOŽENIA ČÍSLIC ALEBO VOLITEĽNEJ LOGISTIKY.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Všetci respondenti (číslo respondentov z pred. slidu), ktorí dokázali vybrať správnu možnosť EČV – AA999MM, vedeli pokračovať overovaním dostupnosti tejto značky.
- Ani u jedného z respondentov sme nespozorovali problém s overovaním dostupnosti evidenčného čísla vozidla.

## POUŽÍVATEĽ ROZUMIE MOŽNOSTI PREPÍSAŤ DIAĽNIČNÚ ZNÁMKU.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Priorita problému – **stredná**.
- Pri možnosti výberu prepisu diaľničnej známky sme zaregistrovali u respondentov určité nejasnosti. Zaznamenali sme komentáre typu: „*Ja predávam auto aj s diaľničnou značkou kupujúcemu? Asi to závisí od dohody a kúpnej zmluvy.*“
- **Návrh riešenia:** Definovať kedy zaklikávať v možnosti áno a možnosti nie.
- Slová ako – **čipová karta**, vzbudzovali u niekoľkých participantov výskumu otázky, nakoľko **ho nepoznali**.
- Otázky smerovali aj na – Urýchlené vydanie čipovej karty do 2 pracovných dní. Pýtali sa: *“Je táto služba spoplatnená? Pokiaľ áno, koľko stojí?”*
- **Návrh riešenia:** Rozpísať informácie o **diaľničnej známke** a údaj o tom, čo je čipová karta a **cenu** danej položky.

### Prepis diaľničnej známky

O zmenu údajov v centrálnej evidencii úhrady diaľničnej známky je možné požiadať v prípade, ak nastane zmena evidenčného čísla a/alebo krajiny registrácie toho istého vozidla.

Chcete prepísať diaľničnú značku ?

Áno  Nie

Plastový TP spolu s tabuľkami (ak sa vydávajú nové tabuľky) Vám bude bezplatne doručené poštovým kuriérom na zvolenú adresu na území Slovenskej republiky. Termín doručenia Vám bude oznámený na zadaný telefónny kontakt. Čipová karta Vám bude bezplatne doručená do 30 dní po doručení papierového osvedčenia. Ak požiadate o urýchlené vydanie, čipová karta Vám bude doručená do 2 pracovných dní po doručení papierového osvedčenia. Urýchlené vydanie čipovej karty je spoplatnené vyššou sumou. Podmienkou vydania nových dokladov je odovzdanie pôvodných dokladov od vozidla.

Urýchlené vydanie čipovej karty do 2 pracovných dní

## POUŽÍVATEĽ ROZUMIE MOŽNOSTI DOSTÁVAŤ NOTIFIKÁCIE O KONCI TK A EK.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Priorita problému – **stredná**.
- Respondenti v niektorých prípadoch nerozumeli tomu, kto bude dostávať notifikácie o konci platnosti technickej a emisnej kontroly.
- Participanti výskumu komentovali nejasnosť dostávania notifikácií, nakoľko predávajúci vykonával proces so splnomocnením druhej strany.
- Často sme zaznamenali komentár: *“Ja (predávajúci) už nechcem dostávať informácie, to auto už nebude moje.”*
- **Návrh riešenia:** Konkrétnejšie rozpísanie informácie o tom, kto bude **dostávať notifikácie** o danom vozidle.

### **Doplňujúce údaje**

Doplňte ďalšie nepovinné údaje

**Chcete dostávať notifikácie o konci platnosti technickej a emisnej kontroly?**

- Nie, nechcem dostávať notifikácie
- Áno, chcem dostávať notifikácie

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE, ŽE V SUMÁRI ŽIADOSTI VIE UPRAVIŤ POLOŽKY V SEKCIÁCH.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Participanti výskumu úspešne identifikovali možnosť úpravy informácií v jednotlivých sekciách sumáru žiadosti.
- Ich schopnosť efektívne lokalizovať a upraviť konkrétne položky, ako aj ich schopnosť zachovať celkový kontext žiadosti naznačujú, že sú schopní manipulovať s údajmi v rámci sumáru.

## POUŽÍVATEĽ ROZUMIE POLOŽKÁM VO FORMULÁRI.



- Hypotéza bola **čiastočne potvrdená**.
- Priorita problému – **vysoká**.
- Menšina respondentov dokázala s presnosťou správne definovať, kto bude platiť správny poplatok za zmenu držby vozidla (v našom prípade 160 eur).
- Participantom chýbalo rozpísanie danej ceny ako napríklad: Výška poplatku závisí od výkonu motora a veku vozidla (informácia), poplatok za špecifickú EČV a iné súvisiace poplatky (suma v eur) a podobne.
- **Návrh riešenia: Špecifikácia a rozpísanie ceny poplatku** za zmenu držiteľa vozidla, prípadne vedľajšie poplatky – „Prečo takáto suma, čo daná suma obsahuje.“

### Výška správneho poplatku

Na úhradu správneho poplatku budete presmerovaný po odoslaní a podpísaní žiadosti.

**160 EUR**



## VYHODNOTENIE HYPOTÉZ

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE, ŽE PRI OPRAVE VYTVORENEJ ŽIADOSTI SA ZMAŽE ELEKTRONICKÝ PODPIS.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Používatelia pri testovaní prototypu nám ukázali schopnosť uvedomenia si, že ak vykonajú úpravu vo vytvorenej žiadosti, ich pôvodný elektronický podpis bude odstránený.
- Táto schopnosť bola potvrdená tým, že používatelia čítali upozorňujúcu hlášku o vymazaní podpisu, ktorá je aj farebne odlišená.

## POUŽÍVATEĽ DOKÁŽE ÚSPEŠNE ODOSLAŤ ŽIADOSŤ.

- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Schopnosť respondentov správne nájsť a použiť tlačidlo na odoslanie, spolu s minimálnym počtom pochybnosti v tomto procese, ukázala, že sú schopní **úspešne zavŕšiť žiadosť**.
- Avšak v ojedinelých prípadoch sa stalo, že si respondent myslel, že žiadosť úspešne odoslal aj napriek tomu, že ju ešte len podpísal a **delí ho posledné kliknutie od odoslania žiadosti**.
- **Návrh riešenia:** Zjednotiť tlačidlo podpísania a odoslania.

The screenshot shows the 'eVozidlá - Zmena držby alebo vlastníctva vozidla' web application. The page is titled 'Krok 3/3' and 'Pripravené na odoslanie'. It displays the recipient as 'Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky'. Under 'Vaša žiadosť', there is a request for 'Súhlas kupujúceho s prevodom držby vozidla na seba', last updated on 19.01.2022 at 15:11, by 'Predávajúci' for vehicle 'BL 952 AM'. A green bar at the bottom indicates 'Podanie bolo úspešne podpísané' with a 'Odobrať podpis' link.

eVozidlá - Zmena držby alebo vlastníctva vozidla  
Elektronická služba Ministerstva vnútra SR

Krok 3/3  
**Pripravené na odoslanie**

**Adresát**  
Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky

**Vaša žiadosť**

**Súhlas kupujúceho s prevodom držby vozidla na seba**  
Naposledy upravené: 19.01.2022 o 15:11  
Upravil: Predávajúci  
Vozidlo: BL 952 AM

Upraviť podanie

Podanie bolo úspešne podpísané [Odobrať podpis](#)

VYHODNOTENIE HYPOTÉZ

POUŽÍVATEĽ VIE PREBRAŤ PRÍKAZ NA ÚHRADU SPRÁVNEHO POPLATKU ZA PREVOD DRŽBY VOZIDLA.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Účastníci výskumu boli schopní identifikovať a pochopiť potrebné údaje a inštrukcie týkajúce sa zaplataenia poplatku. Ich schopnosť správne identifikovať účel a spôsob platby v príkaze potvrdzuje, že rozumejú obsahu a významu príkazu.

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE OBSAHU PLATOBNÉHO PRÍKAZU A ZAPLATIŤ.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Respondenti preukázali schopnosť správne interpretovať a porozumieť informáciám v platobnom príkaze.
- Úloha nebola pre participantov výskumu máťúca alebo nijako zložitá.

## POUŽÍVATEĽ DOKÁŽE STIAHNUŤ DOKLAD O ZAPLATENÝ.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Participanti výskumu úspešne lokalizovali a vo väčšine prípadov využili aj možnosť na stiahnutie dokladu o zaplatení. Ich schopnosť nájsť a použiť príslušné tlačidlo na stiahnutie viedla k správneho získaniu potrebného dokladu.
- Nezaevidovali sme žiadne problémy alebo nepochopenia k funkcionalite stiahnutia dokladu o zaplatení.

## DODATOČNÝ KOMENTÁR K PROTOTYPU

- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Priorita problému – **stredná**.
- Participanti výskumu po prihlásení sa do osobnej zóny a po vykonaní elektronickej platby za prepis vozidla, nie vždy rozumeli správe o doručení EČV predávaného vozidla predávajúcemu.
- Respondenti nerozumeli prečo by im mala prísť domov značka z EČV pokiaľ vozidlo už predali, chýbala im hláška s vysvetlením.
- Zaznamenali sme, že účastníci výskumu si nepamätali text z úvodnej obrazovky prototypu s pravidlami a možnosťami pri prepise vozidla – Sprievodca kúpy vozidla.
- **Návrh riešenia:** Informovať predávajúceho o tom, že mu domov prídu staré EČV z predávaného vozidla, ktoré si môže dočasne ponechať alebo ich použiť na inom vozidle.

**Budú Vám doručené evidenčné čísla vozidla značky “BL 952 AM”** 16.07.2022 o 14:29

**Odosielateľ:** Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky      **Doručené:** 16.07.2022  
**Značka odosielateľa:** 239      **Spôsob doručenia:** elektronicke - s fikciou  
**Značka prijimateľa:** KNK

---

**Elektronické dokumenty**

Názov	Akcie
✉ <b>Všeobecná agenda</b>	⋮

Dobrý deň,

Dňa 17.07.2022 Vám budú doručené evidenčné čísla vozidla značky “BL 952 AM”.

## VYHODNOTENIE HYPOTÉZ

POUŽÍVATEĽ VIE V ELEKTRONICKEJ SCHRÁNKE SPRÁV NÁJSŤ A OTVORIŤ NAJNOVŠIU PRIJATÚ SPRÁVU – ŽIADOSŤ SO ZMENOU DRŽBY VOZIDLA.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Na základe uskutočneného testovania použiteľnosti tejto funkcionality sme u participantov výskumu nezaznamenali žiadne problémy ani ťažkosti.
- Používatelia sa dokázali bezproblémovo zorientovať v schránke správ, intuitívne nájsť požadovanú najnovšiu správu a úspešne ju otvoriť.

VYHODNOTENIE HYPOTÉZ

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE TEXTU DORUČENEJ SPRÁVY SO ŽIADOSŤOU O UDELENIE SÚHLASU.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Zadanie úlohy nebolo pre respondentov problémové. Proces tvorieb obrazoviek bol zameraný na minimalizovanie použitia komplikovaných slov a fráz, čo na oplátku zapríčinilo jasné a jednoznačné preklikávanie opcí v obrazovkách.



VYHODNOTENIE HYPOTÉZ

POUŽÍVATEĽ DOKÁŽE PREJSŤ NA SLUŽBU “UDELENIE SÚHLASU”.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Popri testovaní tejto hypotézy sme si nevšimli žiadne významné problémy alebo ťažkosti, ktoré by mohli brániť používateľom v úspešnom udelení súhlasu k žiadosti.

VYHODNOTENIE HYPOTÉZ

POUŽÍVATEĽ VIE POSTUPOVAŤ PRI VYPÍŇANÍ FORMULÁRU.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Z testovania danej funkcionality nevyplývajú žiadne zaznamenané komplikácie čo naznačuje, že na základe nášho výskumu používatelia budú schopný formulár správne vyplniť.

VYHODNOTENIE HYPOTÉZ

POUŽÍVATEĽ DOKÁŽE UDELIŤ SÚHLAS SO ZMENOU DRŽBY VOZIDLA.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Pri testovaní predmetnej funkcionality sme obzervovali plynulý a bezproblémový priebeh pri plnení danej úlohy.
- Používateľovi bolo umožnené jasne a jednoznačne vyjadriť svoj súhlas so zmenou držby vozidla prostredníctvom krokov.

## POUŽÍVATEĽ DOKÁŽE PODPÍSAŤ PODANIE.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- V rámci nášho testovania sme uskutočnili dôkladné skúmanie funkcionality týkajúcej sa možnosti používateľa podpísať svoje podanie. Z priebehu testov sme nezaznamenali žiadne významné komplikácie alebo nedostatky, ktoré by mohli brániť používateľom v tomto procese.

## POUŽÍVATEĽ DOKÁŽE ŽIADOSŤ ÚSPEŠNE ODOSLAŤ.



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Pri testovaní použiteľnosti sme dôkladne overili funkčnosť procesu odosielania žiadosti. Všetci používatelia boli schopný úspešne vyplniť a v zapätí odoslať žiadosť bez akejkoľvek zložitosti alebo pochybnosti.

## CITÁT



*Som rád, že nebudem musieť chodiť po úradoch a urobím to z domu.“*

Respondent výskumu

## REALIZÁCIA TESTOVANIA



- Ďakujeme MIRRI a MV za kooperáciu pri testovaní, pomoc pri nábore respondentov a poskytnutie priestorov.
- Príspevok o testovaní používateľnosti nájdete aj na LinkedIne spoločnosti Slovensko IT:
  - [https://www.linkedin.com/posts/slovensko-it-a-s\\_slovenskoit-ux-uxresearch-activity-7094640696027963392-0U9i?utm\\_source=share&utm\\_medium=member\\_desktop](https://www.linkedin.com/posts/slovensko-it-a-s_slovenskoit-ux-uxresearch-activity-7094640696027963392-0U9i?utm_source=share&utm_medium=member_desktop)



V prípade akýchkoľvek dotazov nás kontaktujte na: [info@slovenskoit.sk](mailto:info@slovenskoit.sk)