

Ohlásenie živnosti

Testovanie použiteľnosti životnej situácie



MOTIVÁCIA

- Hlavným cieľom testovania použiteľnosti prototypu detailu bolo **overiť zrozumiteľnosť navrhovaného riešenia a jeho obsahu** pre používateľov z vopred stanovených cieľových skupín.
- Testovanie použiteľnosti slúži k **identifikácii problematických oblastí**, ktoré nie sú pre používateľov dostatočne jasné. Medzi výstupy patria aj návrhy **zlepšenia používateľskej skúsenosti**, ktoré budú viesť k vyššej spokojnosti používateľov a dlhodobému záujmu o elektronickú službu.
- Ďalším cieľom testovania bolo **spoznať názory a dojmy** na **formu a obsah testovaného riešenia**.

MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE

- **Menej skúsení respondenti** by v prípade ohlásenia živnosti **vyhľadávali cez Google a zvolili prvý odkaz (slovensko.sk)**.
- **Skúsení respondenti** (heavy users) nemali vo väčšine prípadov potrebu prejsť na službu cez návody (šli **priamo na službu**).
- Respondenti úspešne:
 - **rozumeli informáciám, požiadavkám a poplatkom spojeným s ohlásením živnosti** a vedeli postupovať pri zakladaní živnosti elektronickým spôsobom;
 - **rozumeli** možnostiam **opraviť položky** v podaní a **zmazaniu podpisu** pri oprave podpísanej žiadosti;
 - **dokázali zaplatiť poplatok** spojený so založením živnosti;
 - **vedeli prevziať doručenie žiadosti** a rozumeli jeho obsahu;
 - **vedeli realizovať ohlásenie živnosti a prejsť celým procesom bez navádzania**.
- Respondenti považovali možnosť **zaslať si vyplnené podanie** na mail za **funkčnú**.
- **Uvítací mail** bol pre účastníkov **zrozumiteľný a funkčný**.
- Počas testovania boli zaznamenané **otázky a nejasnosti**, ktoré sú uvedené v [zozname problémov](#).

ZOZNAM PROBLÉMOV A RIEŠENÍ

Problém	Priorita problému	Návrh riešenia
Význam značky adresáta a prijímateľa	Stredná	Zmena na nepovinné a ich zobrazenie na rozklik
Voliteľnosť kontaktných údajov	Nízka	Zmena poľa <i>Vaše telefónne číslo</i> na povinné
Uvádzanie dodatku k obchodnému menu	Nízka	Uvádzanie dodatku cez pomlčku
Uvádzanie rodného čísla	Nízka	Pridanie položky s dátumom narodenia
Popisné a orientačné číslo	Nízka	Odobratie povinnosti orientačného čísla
Umiestnenie prevádzkarne	Stredná	Zmena uvádzania prevádzkarní a údajov v tabuľke
Výber predmetu podnikania	Nízka	Úprava riešenia na výber podľa názvu, typu a kódu
Pridanie zodpovednej osoby	Nízka	Úprava textácie a zmena variantu tlačidiel
Uvádzanie dňa začatia podnikania	Stredná	Zrušenie sekcie alebo pridanie dodatočnej informácie
Uvedenie zodpovednej osoby v zozname	Nízka	Zrušenie sekcie alebo zmena formulácie názvu
Adresa v zozname predmetov podnikania	Nízka	Zmena formulácie adresy
Uvedenie adresy na doručenie	Nízka	Zrušenie položky
Zoznam prevádzkarní	Nízka	Zrušenie položky

OBSAH

- Metodológia
- Vyhodnotenie hypotéz
 - Sekcia č.1 – Navigácia k službe
 - Sekcia č.2 – Elektronická služba
 - Sekcia č.3 – Po odoslaní podania
- Poznámky na záver

Metodológia

PRIESKUMNÁ METÓDA A RESPONDENTI



PRIESKUMNÁ METÓDA

- **Testovanie používateľnosti je kvalitatívna metóda**, pomocou ktorej má výskumník možnosť rigorózne preskúmať **interakciu používateľa s testovaným prototypom** prostredia.
- Testovanie je možné realizovať **osobne alebo online**, pričom v tomto prípade sa ho **zúčastnili minimálne 2 výskumníci**:
 - **Moderátor** – výskumník riadiaci celé testovanie, ktorého úlohou je **sprevádzať účastníka celým testovaním** a klásť otázky tak, aby boli **splnené vedecké ciele**, hypotézy a zozbierané plánované a validné údaje.
 - **Zapisovateľ** – výskumník zapisujúci poznámky z testovania. Jeho úlohou je **zapisovať vyjadrenia respondenta**, ale aj **pozorovať jeho konanie a správanie**, a realizovať zápis, no môže sa zapojiť aj do práce moderátora v prípade potreby dopĺňujúcich 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 dizajnérmi, moderátor objasní ciele a potrebné informácie a respondentovi 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.
- Dodatočný zdroj informácií o dôvode realizácie kvalitatívneho používateľského testovania: [Qualitative Usability Testing: Study Guide \(nngroup.com\)](https://www.nngroup.com/resources/qualitative-usability-testing-study-guide/)

VÝSKUMNÁ VZORKA RESPONDENTOV

- Testovanie sme realizovali v časovom období od 20.7. do 10.8.2023.
- S náborom vhodných účastníkov pomohli zamestnanci **MIRRI** a **MV SR**.
- Testovania používateľnosti sa zúčastnilo **10 respondentov**, ktorí boli rozdelení podľa úrovne skúseností do dvoch skupín:
 - 5 respondentov bolo skúsenými používateľmi (heavy users) a danú životnú situáciu poznajú dobre.
 - 5 respondentov malo málo alebo žiadne skúsenosti s danou životnou situáciou.
- Testovanie používateľnosti trvalo v priemere 1 hodinu a prebiehalo 2 spôsobmi:
 - Online (7 respondentov)
 - Osobne (3 respondenti)

VÝSKUMNÁ VZORKA RESPONDENTOV

Typ respondenta	Pohlavie	Vek	Miesto pôsobenia	Skúsenosti s ohlasovaním živnosti	Skúsenosti so slovensko.sk
Skúsený	Žena	30+	BA kraj	áno	áno
Skúsený	Žena	50+	PO kraj	áno	áno
Skúsený	Žena	40+	TN kraj	áno	áno
Skúsený	Muž	50+	PO kraj	áno	áno
Skúsený	Žena	30+	TN kraj	áno	nie
Menej skúsený	Žena	30+	KE kraj	áno	nie
Menej skúsený	Muž	50+	BA kraj	áno	áno
Bez skúsenosti	Žena	30+	BA kraj	nie	nie
Bez skúsenosti	Žena	30+	KE kraj	nie	nie
Bez skúsenosti	Žena	20+	KE kraj	nie	nie

Vyhodnotenie hypotéz

NAVIGÁCIA K SLUŽBE



POUŽÍVATEĽ POUŽIJE GOOGLE NA VYHLÁDÁVANIE ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB SPOJENÝCH SO ZALOŽENÍM ŽIVNOSTI



- Hypotéza bola **čiastočne potvrdená**.
- Časť respondentov (najmä heavy users) by **realizovala ohlásenie priamo na portáli slovensko.sk** a **nemali potrebu googliť informácie** o záležitostiach spojených s ohlásením živnosti.
- Menej skúsení používatelia (light a non-users) by proces začali „googlením“ a po vpísaní hľadanej frázy by začali proces **prvým linkom (slovensko.sk)**.

POUŽÍVATEĽ POVAŽUJE PRIEBEH ZÍSKANIA INFORMÁCIÍ A OHLÁSENIA ŽIVNOSTI ZA ZROZUMITEĽNÝ A JASNÝ



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- **Respondenti** prechádzajúci flow cez návody **rozumeli textom**, ktoré obsahovali informácie o ohlasovaní živnosti.
- Nezaznamenali sme **závažne otázky**, nezrovnalosti alebo pochybnosti.
- Nie všetci respondenti čítali všetky časti sprievodcu a **vo viacerých prípadoch** sme zaznamenali **iba „skenovanie“ textu** a zameranie na zvýraznené časti textov.
- Vo viacerých prípadoch respondenti aj **otvárali hyperlinky** a mali záujem si pozrieť **pripojené externé dokumenty**.
- Počas testovania sme vo viacerých prípadoch zaznamenali **záujem aj o obsah sekcie „Často kladené otázky“**.

POUŽÍVATEĽ VIE POSTUPOVAŤ PRI ZAKLADANÍ ŽIVNOSTI ELEKTRONICKÝM SPÔSOBOM



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Vo všeobecnosti platí, že **respondenti vedeli postupovať** pri zakladaní živnosti.
- Respondenti sa dokázali dostať k elektronickej službe, vyplniť formulár a odoslať ho. Počas testovania bolo zaznamenané, že **konkrétne položky neboli úplne jasné**, avšak nešlo o zásadné nejasnosti.
- Na druhej strane, zaregistrovali sme aj prekvapenie zo strany respondentov, že po podpísaní ešte nedošlo zároveň k odoslaniu žiadosti po jej podpísaní. Nasledujúca obrazovka smerujúca k odoslaniu žiadosti bola pre respondentov prekvapivá.

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE ROZDIELU MEDZI NÁVODOM A PRIAMOU ELEKTRONICKOU SLUŽBOU



- Hypotéza bola **čiasťočne potvrdená**.
- Prototyp umožňoval dostať sa k elektronickej službe cez návod alebo priamo cez službu.
- Respondenti, ktorí sa dostali k elektronickej službe **cez návod neuvádzali nejasnosti v návode**. Participanti, ktorí v prototypu našli elektronickejšiu službu „priamo“ mimo návodov nevideli návody, pretože nie je možné plnohodnotne potvrdiť hypotézu. **Absencia záujmu o návody** zo strany skúsených respondentov **je pochopiteľná**, pretože zorientovaný používateľ **nemá potrebu** si pred realizáciou ohlásenia aj **naštudovať problematiku**.

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE POŽIADAVKÁM NA ZALOŽENIE ŽIVNOSTI



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Hypotéza bola orientovaná na používateľov, ktorí sa dostanú k službe cez návody. Základné podmienky a ďalšie informácie sa nachádzali na nasledujúcej obrazovke za dashboardom s návodmi.
- **Skúsení používatelia (heavy users) nemali problém s porozumením základných podmienok,** ani s pochopením odlišnosti medzi voľnou, remeselnou a viazanou živnosťou.
- Pri testovaní menej skúsených respondentov (light and non users) sme zaznamenali, že časť z nich **nevenovala zvýšenú pozornosť** informáciám o rozdieloch medzi voľnou, remeselnou a viazanou živnosťou. Okrem iného došlo k **otázkam smerovaným na odbornú spôsobilosť pri viazanej živnosti.** Z tohto dôvodu je vhodné zvážiť **zrozumiteľný popis rozdielov medzi voľnou, remeselnou a viazanou živnosťou.**

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE SPRÁVNÝM POPLATKOM ZA VYDANIE ŽIVNOSTENSKÉHO OPRÁVNENIA



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Počas testovania sme **nezaregistrovali nejasnosti a otázky** zo strany respondentov smerované **k správnym poplatkom**.
- Možnosť vyjadriť sa k významu a výške správnych poplatkov mali respondenti v sprievodcovi, ale aj v kroku 2/3 vo formulári.
- U menej skúsených respondentov sme počas testovania zaznamenali potrebu si **detailne naštudovať poplatky**, avšak vo všeobecnosti si informáciu o výške poplatkov všimli a rozumeli jej.

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE SKRATKE A VÝZNAMU KEP (KVALIFIKOVANÝ ELEKTRONICKÝ PODPIS)



- Hypotéza bola **čiastočne potvrdená**.
- Skratka KEP a jej význam sa nachádzal v obrazovke, ktorá bola súčasťou postupu mimo návodu. Časť respondentov, ktorí pristupovali k službe **cez návody nedostali otázku** smerujúcu na porozumenie skratky KEP.
- Viacerých respondentov sme sa explicitne pýtali, či im je skratka KEP známa, pričom sme dostávali **kladné odpovede**.

Vyhodnotenie hypotéz

ELEKTRONICKÁ SLUŽBA



POUŽÍVATEĽ VIE VYPLNIŤ VŠETKY POLOŽKY VO FORMULÁRI



- Hypotéza bola **vyvrátená**.
- Nikto z respondentov **nevyplnil celý formulár bez otázok resp. nejasností**.
- **Prehľad komentovaných položiek** v podaní:
 - Značka adresáta a prijímateľa v sekcii *Adresát*.
 - Nepovinnosť položiek (telefónne číslo a mail) v sekcii *Kontaktné údaje*.
 - Dodatok, rodné číslo a adresa trvalého pobytu v sekcii *Údaje o podnikaní*.
 - Umiestnenie prevádzkarne a jej uvádzanie.
 - Predmet podnikania, zodpovedná osoba a deň začatia podnikania v sekcii *Predmet podnikania*.
 - Zodpovedná osoba, adresa prevádzkarne, adresa na doručovanie a zoznam prevádzkarní v sumári podania (Krok 2/3).

SEKCIA ADRESÁT – ZNAČKA ODOSIELATEĽA A PRIJÍMATEĽA

- Priorita problému: **stredná**
- Respondenti niekoľkokrát zmienili, že nerozumejú položke. V určitých prípadoch **došlo k interpretácií, no vo všeobecnosti nebol účel účastníkom známy.**
- Respondenti si okrem iného všimli pri kroku 2/3, že sú značky už vložené a nerozumeli prečo.
- **Návrh riešenia**
 - Značky budú uvedené ako nepovinný údaj a budú zobrazené na rozklik.

Ohlasovanie voľnej, remeselnej a viazanej živnosti - fyzická osoba
Elektronická služba Ministerstva vnútra SR

Krok 1/3

Vyplňte formulár

☆ Pridať do obľúbených

Adresát
Okresný úrad Bratislava

Značka odosielateľa
Zadaj prosím značku odosielateľa

Značka prijmateľa
Zadaj prosím značku prijmateľa

Živnosť ohlasujem:

Vo vlastnom mene

V zastúpení za inú osobu

SEKCIA KONTAKTNÉ ÚDAJE – POVINNÁ POLOŽKA

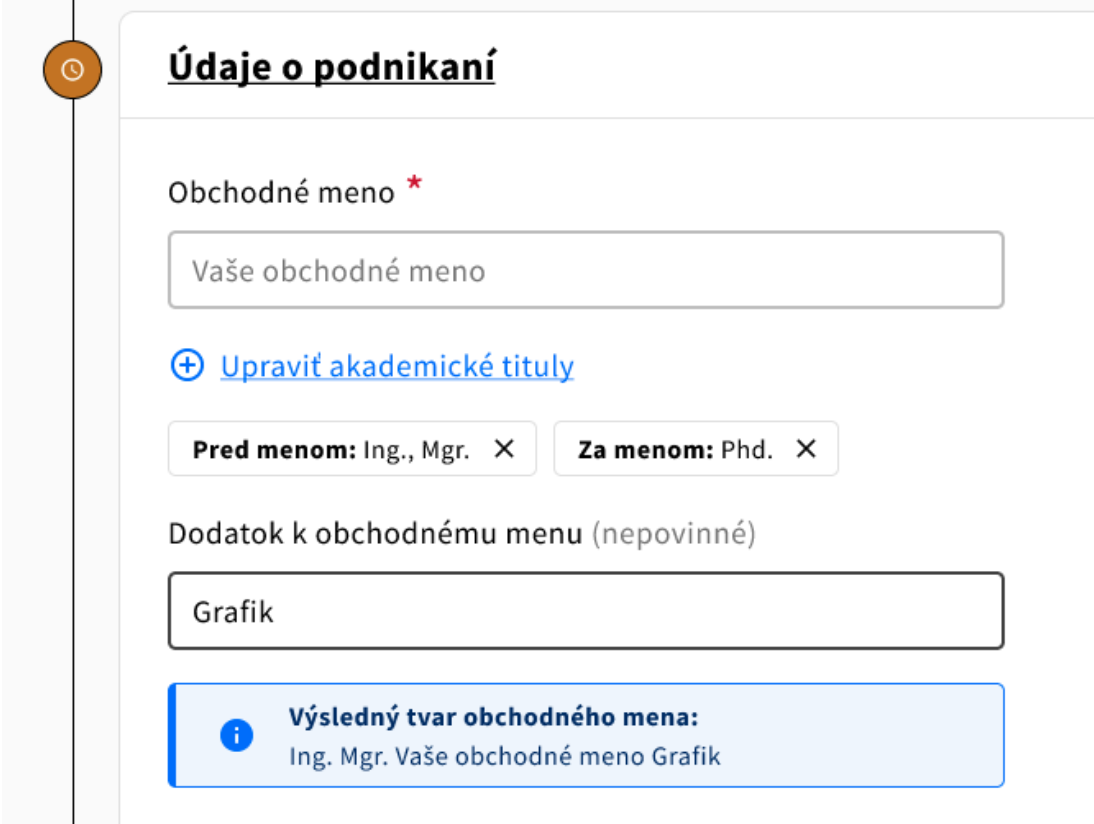
- Priorita problému: **nízka**
- Respondenti viackrát zmienili **výhradu voči nepovinnosti** uvádzania kontaktných údajov.
- Dôvodom potreby uvádzania údajov bolo **prípadné kontaktovanie zo strany živnostenského úradu** v prípade nesprávne vyplneného podania.
- **Návrh riešenia**
 - Označenie poľa *Vaše telefónne číslo* za povinné.
- Počas testovania boli zaznamenané aj komentáre k „**dvojitému uvádzaniu kontaktov**“, pričom si to respondentky automaticky vyvodili, že môže ísť o priestor pre súkromný a pracovný kontakt.

Údaje Vášho ohlásenia:

- Kontaktné údaje**
 - Váš e-mail (nepovinné)
 - Vaše tel. číslo (nepovinné)
Zadávať vo formáte +421 XXX XXX XXX
- Údaje o podnikaní**
- Predmet podnikania**
- Zdravotné poistenie**

SEKCIA ÚDAJE O PODNIKANÍ – UVÁDZANIE DODATKU

- Priorita problému: **nízka**
- Respondenti viackrát uviedli otázku smerovanú na **uvádzanie obchodného mena a dodatku**, v prípade, že o neho bude mať živnostník záujem.
- **Návrh riešenia**
 - Podľa respondentov by bolo vhodné ho uvádzať **cez pomlčku**.



Údaje o podnikaní

Obchodné meno *

[+ Upraviť akademické tituly](#)

Pred menom: Ing., Mgr. ✕ **Za menom:** Phd. ✕

Dodatok k obchodnému menu (nepovinné)

Výsledný tvar obchodného mena:
Ing. Mgr. Vaše obchodné meno Grafik

SEKCIA ÚDAJE O PODNIKANÍ – UVÁDZANIE RODNÉHO ČÍSLA

- Priorita problému: **nízka**
- Účastníčka prieskumu zmenila **problém s uvedením rodného čísla** v prípade, že budúci živnostník nemá rodné číslo, pretože ide o **občana inej krajiny**.
- **Návrh riešenia**
 - Respondentka zmenila **možnosť doplnenia dátumu narodenia**.

Údaje o podnikateľovi

Meno priezvisko *

[+](#) [Pridať akademické tituly](#) (nepovinné)

Rodné číslo *

SEKCIA ÚDAJE O PODNIKANÍ – ADRESA TRVALÉHO POBYTU

- Priorita problému: **stredná**
- Respondentka počas testovania zmienila, že **povinné vyplnenie súpisného a orientačného čísla** v adrese môže byť problém, pretože niektoré adresy **nedisponujú obomi údajmi**.
- Okrem iného spomínaná účastníčka spomenula **problematickosť uvádzania trvalého pobytu**, pretože niektorí žiadatelia nemajú z určitých dôvodov vôbec trvalý pobyt.
- **Návrh riešenia**
 - Zrušenie povinnosti orientačného čísla, ale aj pridanie dodatočných informácií k položkám pre uvedenie adresy.

Trvalý pobyt

Ulica (nepovinné)

Zadajte ulicu trvalého pobytu

Súpisné číslo *

Zvoľte súpisné číslo

Orientačné číslo *

Zvoľte orientačné číslo

Mesto / Obec *

Vyberte mesto/obec

PSČ *

Zvoľte PSČ

SEKCIA KONTAKTNÉ ÚDAJE – PREVÁDZKARNE

- Priorita problému: **stredná**
- Viacerí respondenti (najmä heavy users) komentovali **umiestnenie prevádzkarne** nad predmetom podnikania.
- Komentáre respondentov boli zamerané na **význam prevádzkarne** v súvislosti s jej naviazaním **na konkrétne predmety podnikania**, nie jej pridávanie spoločne ku všetkým predmetom.
- **Návrh riešenia**
 - Uvádzanie prevádzkarní pod sekciou s predmetom podnikania a zmena údajov v tabuľke s prevádzkarňami.

Prevádzkarne

[+ Pridať prevádzkareň](#)

Predmet podnikania

Zvoľte predmet podnikania

Sem vpíšte predmet, činnosť, kľúčové slovo

Zdravotné poistenie

SEKCIA PREDMET PODNIKANIA – VÝBER PREDMETU PODNIKANIA

- Priorita problému: **nízka**
- Počas testovania bola spomenutá otázka, akým spôsobom budú **usporiadané predmety podnikania**. Podľa respondentky by bolo vhodné dať okrem možnosti vpísať kľúčové slovo alebo ju vyhľadať v číselníku, kde by mohli byť zoradené podľa kódu predmetu.
- **Návrh riešenia**
 - Úprava vyhľadávania podľa názvu, typu a kódu predmetu.

Predmet podnikania

Zvoľte predmet podnikania

Názov predmetu	Druh	Správny poplatok	
Počítačové služby a služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov	Voľná	0,00 €	Pridať
€ Opravy a montáž určených meradiel	Viazaná	7,50 €	Pridať
Údržba motorových vozidiel bez zásahu do motorickej časti vozidla	Voľná	0,00 €	Pridať
Montáž, rekonštrukcia a údržba vyhradených technických zariadení	Remeselná	7,50 €	Pridať

SEKCIA PREDMET PODNIKANIA – ZODPOVEDNÁ OSOBA

- Priorita problému: **nízka**
- Respondentom nebolo úplne jasné **riešenie pridania zodpovednej osoby**.
- Viacerí účastníci komentovali **nepresnosť termínu**, ktorý by mal byť nahradený pojmom *Zodpovedný zástupca*.
- Respondenti sa pýtali na **duplicitnú možnosť úpravy** zodpovednej osoby.
- **Návrh riešenia**
 - Úprava textácie tlačidiel alebo zmena variantu tlačidla (z ikony na textové tlačidlo).

Prevádzka (nepovinné)

Vyberte adresu prevádzky

Zodpovedná osoba

Adresa

Akcie

Vaše meno

[Zmeniť zodpovednú osobu](#)

Deň začatia podnikania (nepovinné)

Dnes

Deň ukončenia podnikania (nepovinné)

Zadajte deň ukončenia podnikania

SEKCIA PREDMET PODNIKANIA – DEŇ ZAČATIA PODNIKANIA

- Priorita problému: **stredná**
- Respondenti komentoval položku *deň začatia podnikania*. Účastník **odporučil odobratie položky** z dôvodu jej možnej irelevantnosti. Žiadateľ totiž nemôže začať podnikať v deň, ktorý v žiadosti uviedol, **ak nepriložil všetky potrebné dokumenty**, až v deň doloženia potrebnej dokumentácie môže pracovník uviesť deň začatia.
- **Návrh riešenia**
 - Zváženie dodatočnej informácie pri okne alebo úplne zrušenie sekcie.

Prevádzka (nepovinné)

Vyberte adresu prevádzky

Zodpovedná osoba

Adresa

Akcie

Vaše meno

[Zmeniť zodpovednú osobu](#)

Deň začatia podnikania (nepovinné)

Dnes

Deň ukončenia podnikania (nepovinné)

Zadajte deň ukončenia podnikania

KROK 2/3 – UVEDENIE ZODPOVEDNEJ OSOBY

- Priorita problému: **nízka**
- Respondenti sa pýtali na **zobrazenie zodpovednej osoby** v tabuľke s predmetmi podnikania v kroku 2/3.
- Účastníkov zaujímalo, prečo pri prvom predmete je **prázdne pole** a v druhom formulácia „*Vaše meno*“, ktorá im prišla rušivá.
- Podľa jedného z respondentov nie je v prípade jednej zodpovednej osoby potrebné ju uvádzať, pretože podľa jeho slov **nejde o samostatný subjekt**.
- **Návrh riešenia**
 - Zmena formulácie názvu sekcie *zodpovedná osoba* alebo zväziť úplne vylúčenie sekcie.

Traminová 22, Košice 04018

Vybrané predmety podnikania [Vymazať všetky](#)





Vybrané predmety podnikania	Zodpovedná osoba	Adresa	Druh	Správny poplatok	Akcie
Počítačové služby a služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov		Traminová 22 Košice	Voľná	0,00 €	
Opravy a montáž určených meradiel	Vaše meno	Traminová 22 Košice	Viazaná	7,50 €	
€ Správny poplatok				7,50 €	

KROK 2/3 – UVEDENIE ADRESY PREVÁDZKARNE

- Priorita problému: **nízka**
- Respondent zmienil **nepresnosť položky Adresa** v prehľade predmetov, pretože by považoval za presnejšie ju nazvať *Adresa prevádzkarne*.
- Spomínaný účastník uviedol zároveň otázku, či je možné do formuláru vložiť aj *súvisiaci priestor*.
- **Návrh riešenia**
 - Upresnenie názvu sekcie *adresa* a zväžiť pridanie sekcie *súvisiaci priestor*.

Traminová 22, Košice 04018

Vybrané predmety podnikania [Vymazať všetky](#)

Vybrané predmety podnikania	Zodpovedná osoba	Adresa	Druh	Správny poplatok	Akcie
Počítačové služby a služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov		Traminová 22 Košice	Voľná	0,00 €	 
Opravy a montáž určených meradiel	Vaše meno	Traminová 22 Košice	Viazaná	7,50 €	 

€ Správny poplatok 7,50 €

KROK 2/3 – UVEDENIE ADRESY NA DORUČOVANIE

- Priorita problému: **nízka**
- Počas testovanie sme zaregistrovali podnety smerované na **adresu na doručovanie**. Výhrada bola smerovaná na fakt, že ide podľa respondentky o **nepovinný údaj**. Respondentka si nevie predstaviť, čo je jej **účelom** a považuje tento údaj za zavádzajúci.
- **Návrh riešenia**
 - Zvážiť prítomnosť spomínanej položky v podaní alebo objasniť jej význam dodatočnou informáciou.

Údaje o podnikaní

Obchodné meno

Ing. Meno podnikateľa Grafik

Miesto podnikania

Tramínova 22, Košice - Krásna, 04018

Adresa na doručovanie

Hemerková 99, 94901 Nitra-Zobor

E-mail podnikateľa

Vaša emailová adresa

Tel. číslo podnikateľa

+421 949 234 338

KROK 2/3 – ZOZNAM PREVÁDZKARNI

- Priorita problému: **nízka**
- Počas testovania sme zaznamenali **otázku smerovanú na účel položky stiahnuť** pri akciách v zozname prevádzkarni.
- **Návrh riešenia**
 - Zmazanie ikony.

Miesto podnikania	Tramínova 22, Košice - Krásna, 04018
Adresa na doručovanie	Hemerková 99, 94901 Nitra-Zobor
E-mail podnikateľa	Vaša emailová adresa
Tel. číslo podnikateľa	+421 949 234 338

Prevádzkarne

Adresa	Akcie
Traminová 22, Košice 04018	⬇️ ⋮

POUŽÍVATEĽ CHÁPE, ŽE DO FORMULÁRA MÁ ZVOLIŤ, ČI JE ALEBO NIE JE PRIHLÁSENÝ DO ZDRAVOTNEJ POISŤOVNE



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Počas testovania **neboli vo väčšine prípadov zaznamenané otázky** resp. nejasnosti smerované na **položku** vo formulári vzťahujúcu sa na **zdravotné poistenie**.
- Viacerí respondenti dokonca vyskúšali **otvoriť položku bez zdravotného poistenia**, aby spoznali aj tento variant položky vo formulári.
- **V jednom prípade** boli zaregistrované otázky a **neistota** smerovaná, či je zdravotné poistenie **myslené ako fyzická osoba** alebo firma (podľa slov účastníčky).

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE, ŽE V SUMÁRI FORMULÁRA DOKÁŽE SKONTROLOVAŤ A UPRAVIŤ ÚDAJE



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Respondenti vo väčšine prípadov **rozumeli možnosti kontrolovať a upraviť údaje** vo formulári v kroku 2/3.
- Respondentka boli počas testovania vyzvaní k úprave údajov a bez problémov identifikovali položku k tomu určenú. **Iba v jednom prípade** neboli položky určené k úprave podania nájdené a respondentka mala záujem riešiť prípadné úpravy **krokom späť**.

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE ROZDIELU MEDZI ŽIADOSŤOU VO SVOJOM MENE A PRE INÚ OSOBU



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Medzi respondentmi **neboli zaznamenané pochybnosti** pri výbere zastúpenia.
- Položka bola pre respondentov **zrozumiteľná**, pretože počas práce automaticky komentovali a vyberali možnosť podľa scenáru.
- **V jednom prípade** bolo **heavy userom** použité ohlásenie **vo vlastnom mene**, pretože by (podľa jej slov) pre rodinného príslušníka realizovala ohlásenie s jeho OP v ruke. Pri dodatočnej otázke smerovanej na účel 2 spôsobov zastúpenia **rozumela rozdielu** a druhý spôsob (v zastúpení) považuje sa vhodný pre firmy, ktoré to robia pre klienta.

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE, ŽE VO FORMULÁRI VYPÍŇA ÚDAJE ŽIVNOSTNÍKA, PRE KTORÉHO VYPÍŇA ŽIADOSŤ (V PRÍPADE ZASTÚPENIE)



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Respondenti, ktorých úlohou bolo realizovať tzv. flow č.2 **odlišovali správne položky**, ktoré boli určené k údajom o ich „klientovi“ alebo „rodinnom príslušníkovi“.
- Počas testovania sme sa pýtali, aké údaje by do konkrétnych položiek vyberali a **nebolo zaregistrované výrazné váhanie alebo nesprávne úvahy** zo strany respondentov.

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE ADRESÁM V SEKCI VYPŔĽNANIE FORMULÁRU



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Respondenti **nemali problémy v porozumení položiek** určených k adrese pre podnikanie vs. adrese trvalého pobytu živnostníka.
- Respondentka počas testovania komentovala **problematickosť** povinnosti pri vyplnení **súpisného a orientačného čísla**.
- Počas testovania sme dostali informáciu o **možnosti absencie adresy trvalého pobytu** u žiadateľa.

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE A VIE DOPLNIŤ PREVÁDZKAREŇ DO ÚDAJOV O PODNIKANÍ



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Respondenti **vedeli vyplniť položky** pre pridanie prevádzkarne, avšak mali k jej umiestneniu a významu výhrady.
- Počas testovania sme zaznamenali výhrady viacerých respondentov k **umiestneniu prevádzkarne nad predmetom podnikania**. Dôvodom opakujúcich sa výhrad bolo **naviazanie** prevádzkarne na **konkrétny predmet podnikania**.

POUŽÍVATEĽ VIE VYPLNIŤ VOĽNÚ A VIAZANÚ ŽIVNOSŤ (VRÁTANE ZODPOVEDNEJ OSOBY A CERTIFIKÁCIE) A ROZUMIE DOKLADANIU ODBORNEJ KVALIFIKÁCIE



- Hypotéza bola **častočne potvrdená**.
- Respondenti **rozumeli samotnej funkcionalite**, avšak komentovali a **pýtali sa k detailom** najmä k **viazanej živnosti**.
- Respondenti sa počas testovania vyjadrovali k usporiadaniu a vyhľadávaniu, pričom spomenuli:
 - Usporiadanie predmetov živnosti **podľa typu**.
 - Usporiadanie predmetov živnosti **podľa číselníka**.
- Počas testovania boli zaregistrované **problémy s pridaním viazanej živnosti**.
- **Jedna účastníčka** hľadala možnosť pridať 2 predmet podnikania "cez plusko". Výsledkom bolo, že 2. predmet nedokázala pridať.

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE IKONÁM AKCIE PRI VYBRANÝCH PREDMETOCH PODNIKANIA



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Respondenti **rozumeli ikonám akcie** pri predmetoch podnikania a počas testovania neboli zaznamenané prípady neistoty, nejasnosti alebo otázok zo strany respondentov.

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



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Respondenti rozumeli, že **úpravy vo vytvorenej žiadosti budú viesť k zmazaniu podpisu** a podanie bude nutné po úprave opäť podpísať.
- Nejasná bola viacerým respondentom skôr **sekcia k odobratiu podpisu**, ktorej samostatný účel **nebol veľmi jasný**.
- Zaznamenali sme vo viacerých prípadoch otázku, **prečo nie je podpísaním žiadosť aj odoslaná** a je potrebné ju odoslať v ďalšom kroku.

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE, ŽE VYPLNENÉ ELEKTRONICKÉ PODANIE BUDE RESPONDENTOVI ZASLANÉ NA MAIL



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- **Väčšina respondentov porozumela možnosti zaslať vyplnené podanie aj na mail.**
- Podľa slov značnej časti respondentov bola opcia poslania podania **považovaná za užitočnú**.
- Súčasťou obrazovky s informáciou o odoslanom podaní je aj **sekcia s možnosťou aktivácie schránky** na doručenie. Respondenti ju vo všeobecnosti považovali za užitočnú, avšak zaznamenali sme otázku, či by nebolo vhodnejšie **umiestniť aktiváciu v úvodnej časti podania**.
- **V jednom prípade** sme zaznamenali otázku, čo vlastne obdržia žiadatelia na mail.

Vyhodnotenie hypotéz

PO ODOSLANÍ PODANIA



POUŽÍVATEĽ VIE ZAPLATIŤ POPLATKY SPOJENE SO ZALOŽENÍM ŽIVNOSTI



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Respondenti **rozumeli postupu** pri platení poplatku za založenie živnosti.
- Respondenti si vedeli vybrať platobnú metódu a **prejsť celý proces platby**. Respondenti na záver identifikovali na obrazovke informáciu (tag alebo okno v spodnej časti obrazovky) o úspešne zrealizovanej platbe.
- Počas testovania sme zaznamenali **poznámku k poplatku**. Respondent navrhol možnosť zaplatiť poplatok už **v skoršej časti procesu ohlásenia**, napr. v kroku 2/3 pod prehľadom predmetov a vyčíslenom správnom poplatku.
- Respondent sa počas testovanie spýtal, prečo je platba kartou odporúčaná metóda.
- Viacerí účastníci zmienili **funkčnosť opcie stiahnuť si doklad** o zaplatení správneho poplatku.

POUŽÍVATEĽ DOKÁŽE PREVZIAŤ DORUČENIE ŽIADOSTI



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Respondenti **realizovali prebratie** doručenia žiadosti **bez problémov**.
- Počas preberania bola respondentom položená otázka smerovaná na **porozumenie skratky BOK**, ktorú všetci z opýtaných **bez nejasností a pochyb zodpovedali**.

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE, ŽE JE ŽIADOSŤ UKONČENÁ



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Respondenti rozumeli, že **predmetom správy je osvedčenie o živnostenskom oprávnení**.
- Respondenti v správe identifikovali **nielen podanie**, ale aj **možnosť si ho priblížiť, tagy a tiež stav podania** v dolnej časti správy. Stav podania a tagy neboli všetkým respondentom 100 % jasné.
- Zaregistrovali sme otázku k spôsobu doručenia (elektronicky – bez fikcie) a respondenti tiež komentovali, že zaslaný dokument je nepodpísaný. Zo zmienených komentárov vyvodzujeme, že účastníci si všímali aj minoritné elementy v prototypu.
- Respondentka spomenula v súvislosti s osvedčením potrebu **osvedčovacej doložky** v prípade, že bude mať žiadateľ záujem osvedčenie vytlačiť a použiť vo vytlačenej verzii.

Elektronické dokumenty

Názov	Podpis dokumentu	Akcie
▼ ✉ Všeobecná agenda - rozhodnutie	Nepodpísaný	⋮

POUŽÍVATEĽ ROZUMIE OBSAHU UVÍTACIEHO MAILU A POZNÁ SVOJE POVINNOSTI PO OHLÁSENÍ ŽIVNOSTI



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Respondenti **rozumeli účelu uvítacieho mailu** a vo viacerých prípadoch sme zaznamenali komentáre, že je funkčné dostať na úvod užitočné informácie venované budúcim povinnostiam živnostníka.
- Výhradou alebo odporúčaním zo strany viacerých respondentov bol **nadpis správy**, ktorý by podľa ich slov zmenili.
- Medzi odpoveďami sme u jedného z respondentov zaznamenali výhradu v spojení uvítania a zoznamu povinností v jednej správe. Respondent by to podľa jeho slov rozdelil do dvoch samostatných správ.

← Späť

Vitajte v elektronickej schránke.

Odosielateľ: Ústredný portál verejnej správy

Vitajte v elektronickej schránke, s ktorou ušetríte čas a nájdete všetky potrebné dokumenty na jednom mieste. Aby ste mohli schránku plnohodnotne používať, musíte si ju najskôr aktivovať. Odporúčame aktivovať si schránku na doručovanie čo najskôr a to kliknutím na [Aktivovať na doručovanie](#). Aby ste nič nezmeškali, odporúčame nastaviť si notifikácie na váš bežne používaný email.

Začínate podnikat? Prečítajte si naše tipy

DAŇ Z PRÍJMOV. Registrácia na daňovom úrade pre daň z príjmu fyzických osôb prebieha od 1.1.2023 automaticky. Daňový úrad vám do 30 dní zašle poštou osvedčenie o registrácii. Svoje DIČ môžete zistiť aj online na portáli [Finančnej správy](#).

Na portáli Finančnej správy nájdete aj dôležité informácie o daňovom priznaní a povinnostiach fyzických osôb - podnikateľov.

Poznámky na záver



VYJADRENIE RESPONDENTA K NOVEJ SLUŽBE



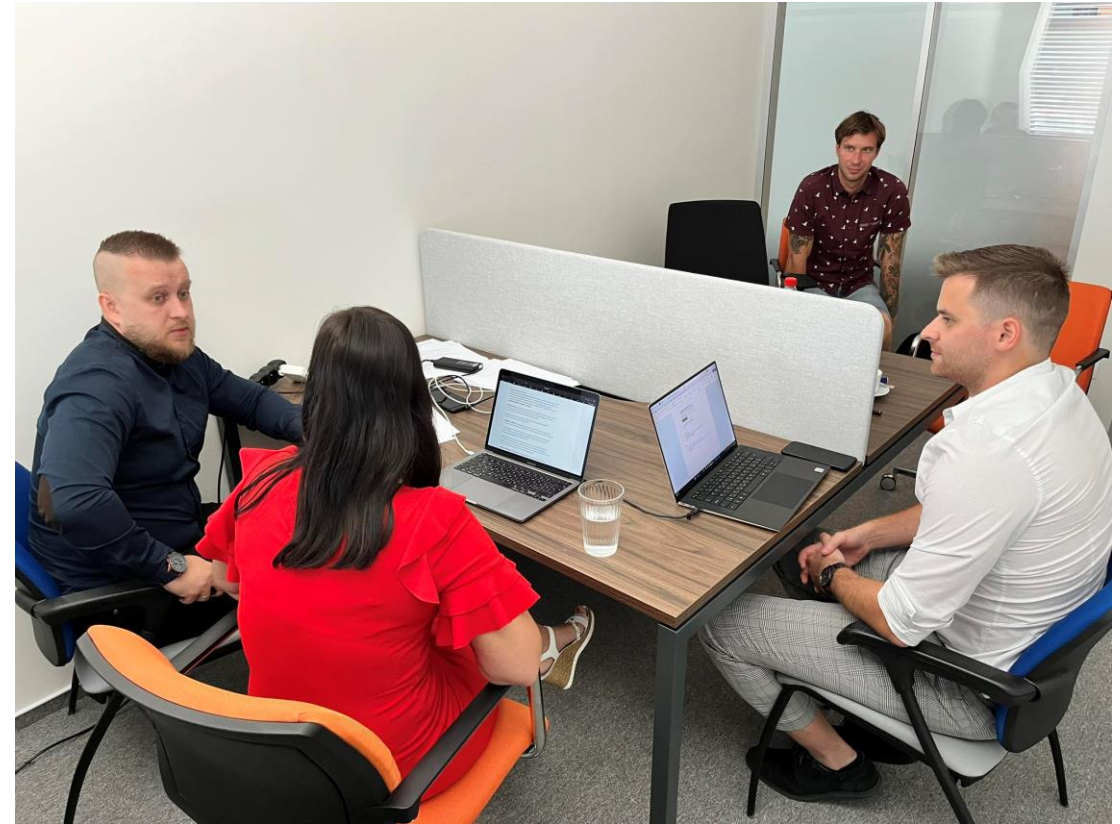
Všetko to pekne nasledovalo po sebe, že som nemusela dlho pátrať alebo dlho vyberať, hľadať cez rôzne skratky alebo rôzne štýly vyhľadávania, ale, že som to pekne našla, čo som potrebovala, že ma to navádzalo.“

– Anonymná respondentka

REALIZÁCIA TESTOVANIA



- Ďakujeme MIRRI a MV SR za kooperáciu pri testovaní, pomoc pri nábore respondentov a poskytnutie priestorov.
- Príspevok o testovaní používateľnosti nájdete aj na [LinkedIne spoločnosti Slovensko IT.](#)



V prípade akýchkoľvek otázok nás kontaktujte na:
info@slovenskoit.sk

