



Twinning Light Project: Final Report

Project Title: Strengthening the Efficiency of Cadastral Services

Twinning Partners: The United Kingdom, represented by Registers of Scotland and the Slovak Republic, represented by the Geodesy, Cartography and Cadastre Authority

Twinning Light Contract No: 200401676408-0101-0004

Date: 8 October 2007

Zjednodušený twinningový projekt: Závěrečná správa

Názov projektu: Posilnenie efektívnosti katastrálnych služieb

Twinningoví partneri: Spojené kráľovstvo zastúpené Škótskymi registrami a Slovenská republika zastúpená Úradom geodézie, kartografie a katastra

Zmluva na zjednodušený twinningový projekt č.: 200401676408-0101-0004

Dátum: 8. október 2007

**FINAL REPORT /**

Contents

1. Project Data	3
2. Background	3
3. Activities During the Reporting Period	5
4. Key Outputs	11
5. Assessment of Activities.....	12
6. Expenditures.....	15
7. Conclusion / Recommendations	16

Annex A: e-Teaching Study
Annex B: Web Services Report
Annex C: Customer Relations Management Strategy
Annex D: Training Evaluation
Annex E: Training Programmes

Obsah

1. Údaje o projekte	3
2. Základné informácie	3
3. Činnosti počas obdobia zahrnutého v správe.....	5
4. Hlavné výstupy	11
5. Hodnotenie aktivít	12
6. Výdavky	15
7. Záver / odporúčania	16

Príloha A: Štúdia elektronického vyučovania
Príloha B: Správa o internetových službách
Príloha C: Stratégia riadenia vzťahov so zákazníkmi
Príloha D: Hodnotenie školení
Príloha E: Programy školení



200401676408-0101-0004

REGISTERS OF SCOTLAND
Executive Agency

Information about Scotland's land & property

1. Project Data

Twinning Light Contract No: 200401676408-0101-0004

Project Title: Strengthening the Efficiency of Cadastral Services

Twinning Partners: The United Kingdom, represented by Registers of Scotland and the Slovak Republic, represented by the Geodesy, Cartography and Cadastre Authority

Period covered by the Report: 14 December 2006 – 15 June 2007

Submitted by: Ailsa Robertson, International Business Development Manager, Registers of Scotland (Project Leader)

2. Background

This Twinning Light project, "Strengthening the Efficiency of Cadastral Services", was developed in the context of the Government of the Slovak Republic's policy on computerisation and the development of electronic services. Promotion of e-enablement in relation to government services has been a priority in order to improve performance in the following key areas: citizen access to public sector information, transparency in relation to state activities, and citizens' participation in state administration.

The Geodesy, Cartography and Cadastre Authority (GCCA) of the Slovak Republic is working to support the aims of the Government's e-policy by improving access to data and information via the Internet, and by promoting the development

1. Údaje o projekte

Zmluva na projekt č.: 200401676408-0101-0004

Názov projektu: Posilnenie efektívnosti katastrálnych služieb

Twinningoví partneri: Spojené kráľovstvo, zastúpené Škótskymi registrami, a Slovenská republika, zastúpená Úradom geodézie, kartografie a katastra

Obdobie zahrnuté v správe: 14. december 2006 – 15. jún 2007

Predložila: Ailsa Robertson, manažérka pre rozvoj medzinárodných aktivít, Škótske registre (vedúca projektu)

2. Základné informácie

Tento zjednodušený twinningový projekt s názvom „Posilnenie efektívnosti katastrálnych služieb“ vznikol v súvislosti s politikou zavádzania informačných technológií a rozvoja elektronických služieb vlády Slovenskej republiky. Podpora sprístupnenia vládných služieb cez internet bola prioritou pri zlepšovaní výsledkov v nasledujúcich kľúčových oblastiach: prístup občanov k informáciám vo verejnom sektore, transparentnosť aktivít štátu a účasť občanov na štátnej správe.

Úrad geodézie, kartografie a katastra (ÚGKK) Slovenskej republiky pracuje na podpore cieľov politiky poskytovania elektronických služieb vlády SR zlepšením prístupu k údajom a informáciám cez internet a podporou rozvoja elektronických služieb. Už vznikol



of electronic services. A Geoportal and Cadastral Portal have already been created and are being further developed, and Project No 2004/016-764.08.01 "Strengthening the Efficiency of Cadastral Services", of which this Twinning Light project forms part, is currently underway. The project aims to introduce the Electronic Registry, an online service that will improve access to information and delivery of cadastral services. The Electronic Registry will promote simplified, accelerated and safe online administrative procedures and cadastral services for citizens, enterprises and national/regional authorities.

The aim of this Twinning Light contract has been to support the overall aims of the Electronic Registry project by delivering staff training and development activities. It was originally envisaged that the Twinning Light contract would promote the outputs of the Electronic Registry project to GCCA staff, but unfortunately the technical aspects of the project have been slightly delayed and these outputs are still under development. Although the Electronic Registry project is therefore not as far advanced as was hoped, the training and information provision that was delivered as part of this contract was designed to give GCCA staff a better understanding of the changes that are facing the organisation and the impact of these changes on their work activities.

As part of the contract, training requirements were further identified and clarified, and a range of training was delivered to staff from GCCA offices across Slovakia. This training included sharing information about e-service and Web development, information about the concept of the Electronic Registry, information about customer service provision, staff development training, and the provision of Training for Trainers in order to support the future roll out of Electronic Registry activities and training. See Annex E for details of the training course content. The purpose of this training has been to support the GCCA with its

a ďalej sa rozvíja Geoportál a Katastrálny portál a v súčasnosti prebieha projekt č. 2004/016-764.08.01 „Posilnenie efektívnosti katastrálnych služieb“, ktorého súčasťou je aj tento twinningový projekt. Cieľom projektu je zaviesť elektronickú podateľňu, on-line službu, ktorá zlepší prístup k informáciám a poskytovanie katastrálnych služieb. Elektronická podateľňa bude podporovať zjednodušené, urýchlené a bezpečné on-line administratívne postupy a katastrálne služby pre občanov, podniky a celoštátne/krajské/okresné orgány.

Cieľom tejto twinningovej zmluvy bolo podporiť celkové ciele projektu elektronickej podateľne realizáciou školení a ďalších aktivít pre rozvoj a osobnostný rast pracovníkov. Pôvodne sa predpokladalo, že v rámci twinningovej zmluvy sa pracovníkom ÚGKK poskytnú výsledky projektu elektronickej podateľne, ale, žiaľ, technické aspekty projektu sa mierne zdržali a ešte stále sa pracuje na týchto výstupoch. Hoci projekt elektronickej podateľne zatiaľ ešte nie je tak ďaleko, ako sme dúfali, školenie a informácie, ktoré sa poskytnú v rámci tejto zmluvy, mali pracovníkom ÚGKK umožniť lepšie pochopiť zmeny, ktoré má organizácia pred sebou, ako aj účinok týchto zmien na ich každodenné pracovné povinnosti.

V rámci zmluvy sa ďalej identifikovali a objasnili požiadavky v oblasti vzdelávania a realizovala sa celá škála školení pre pracovníkov ÚGKK z pracovísk na celom Slovensku. Na školeniach sme poskytli informácie o elektronických službách a vývoji internetu, informácie o koncepcii elektronickej podateľne, informácie o poskytovaní služieb zákazníkom, školenie o rozvoji pracovníkov ako aj školenie pre školiteľov, aby sa podporil ďalší rozvoj aktivít zameraných na zavedenie elektronickej podateľne a realizáciu ďalších školení. V Prílohe E nájdete podrobnosti o obsahu školení. Účelom tohto školenia bolo podporiť ÚGKK v jeho úsilí vytvoriť si riadne zaškolený a vzdelaný kolektív



aim of attaining a well-trained body of staff that will be able to apply administrative procedures with a high degree of efficiency and thus ensure the delivery of high quality services to the public.

The Twinning Light activities have also included an assessment of and proposals for introducing e-learning tools (see e-Teaching Study in Annex A) and for improving the Intranet (see Web Services Report in Annex B), the elaboration of recommendations to support the development of a Customer Relations Management Strategy (see CRM Strategy in Annex C) and support for information provision activities to promote wider understanding of e-service delivery in the UK and in Slovakia.

The UK contribution to this Twinning Light project was provided by Registers of Scotland, the land registration agency for Scotland, with the support of HM Land Registry, the land registration agency for England and Wales and Paul Bullock, a freelance training expert who provided Private Sector Input to the project. The GCCA Project Manager, Michaela Špetková, and the other key GCCA counterparts came mainly from the International Relations Department of the GCCA.

3. Activities During the Reporting Period

The following activities were completed during this Twinning Light project:

- Inception and elaboration mission (28 January – 10 February 2007)
Ailsa Robertson, Project Leader and Janet Kyle, e-Teaching Tools Expert
- Further fact-finding and training preparation mission (4 – 10 March 2007), including Start Up Seminar (8 March 2007)
Ailsa Robertson, Project Leader, Janet Kyle, e-Teaching Tools

pracovníkov, ktorí budú schopní veľmi účinne uplatňovať administratívne postupy, a tým zabezpečiť poskytovanie veľmi kvalitných služieb verejnosti.

Súčasťou aktivít v twinningovom projekte bolo aj posúdenie a návrh nástrojov pre elektronické vzdelávanie (pozri Štúdiu elektronického vyučovania v Prílohe A) a pre zlepšenie intranetu (pozri Správu o internetových službách v Prílohe B), vypracovanie odporúčaní na podporu rozvoja Stratégie riadenia vzťahov so zákazníkmi (pozri Stratégiu riadenia vzťahov so zákazníkmi v Prílohe C) a podpora činností zameraných na poskytovanie informácií za účelom lepšieho pochopenia poskytovania elektronických služieb v Spojenom kráľovstve a na Slovensku.

Príspevok Spojeného kráľovstva v tomto twinningovom projekte poskytli Škótske registre (RoS), úrad pre registráciu pozemkov v Škótsku, s podporou Kráľovského pozemkového úradu, t.j. pozemkového úradu v Anglicku a Walese, a Paul Bullock, odborník na školenia na voľnej nohe, ktorý poskytol príspevok súkromného sektoru k tomuto projektu. Vedúca projektu za ÚGKK, Michaela Špetková, a iní kľúčoví partneri ÚGKK boli väčšinou z Odboru medzinárodných vzťahov ÚGKK.

3. Činnosti počas obdobia zahrnutého v správe

Nasledujúce aktivity sa dokončili v priebehu tohto twinningového projektu:

- Úvodná a prípravná misia (28. januára – 10. februára 2007)
Ailsa Robertson, vedúca projektu a Janet Kyle, odborníčka na nástroje pre elektronické vyučovanie
- Ďalšia zisťovacia misia a misia na prípravu školení (4.-10. marca 2007), vrátane Úvodného seminára (8. marca 2007)
Ailsa Robertson, vedúca projektu, Janet Kyle, odborníčka na nástroje pre elektronické vyučovanie a Erlend Greig, odborník



- Expert and Erlend Greig, Electronic Cadastral Services Expert
- Further fact-finding and training preparation mission 25 – 31 March 2007), including delivery of the Training for Trainers Course (27 – 29 March 2007)
Ailsa Robertson, Project Leader, Janet Kyle, e-Teaching Tools Expert, Paul Bullock, Private Sector Input, David Mercer, Web Page Creation Expert and Jon Atkey, Electronic Registry Expert
 - Cadastral Services Training (13 – 26 May)
Ailsa Robertson, Project Leader, Janet Kyle, e-Teaching Tools Expert, Erlend Greig, Electronic Cadastral Services Expert and Jon Atkey, Electronic Registry Expert
 - ~ Trnava (14 – 15 May 2007)
 - ~ Nitra (17 – 18 May 2007)
 - ~ Žilina (21 – 22 May 2007)
 - ~ Košice (24 – 25 May 2007)
 - Final mission, including Information Seminar (5 June 2007), Web Services training (8 June 2007), Human Resources Managers meeting (13 June 2007) and Final Seminar (13 June 2007)
Ailsa Robertson, Project Leader, Janet Kyle, e-Teaching Tools Expert and David Mercer, Web Page Creation Expert

Copies of the programmes for the Training for Trainers course and the Cadastral Services training are provided in Annex E. As noted in the programmes, information about the development of new services in the GCCA was also provided at the end of each session.

The Training for Trainers course was a short introduction to training competences covering the key skills needed to be a trainer. This included sessions on training theory, course design, training delivery, training aides and an introduction to project management. The final topic of project management was included

na elektronické katastrálne služby

- Ďalšia zisťovacia misia a misia na prípravu školení (25.-31. marca 2007), súčasťou ktorej bolo aj školenie pre školiteľov (27.-29. marca 2007)
Ailsa Robertson, vedúca projektu, Janet Kyle, odborníčka na nástroje pre elektronické vyučovanie, Paul Bullock, súkromný sektor, David Mercer, odborník na tvorbu internetových stránok a Jon Atkey, odborník na elektronické podateľne
- Školenie zamerané na katastrálne služby (13.-26. mája)
Ailsa Robertson, vedúca projektu, Janet Kyle, odborníčka na nástroje pre elektronické vyučovanie, Erlend Greig, odborník na elektronické katastrálne služby a Jon Atkey, odborník na elektronické podateľne
 - ~ Trnava (14.-15. mája 2007)
 - ~ Nitra (17.-18. mája 2007)
 - ~ Žilina (21.-22. mája 2007)
 - ~ Košice (24.-25. mája 2007)
- Záverečná misia, vrátane informačného seminára (5. júna 2007), školenia v oblasti internetových služieb (8. júna 2007), stretnutia personálnych riaditeľov (13. júna 2007) a záverečného seminára (13. júna 2007)
Ailsa Robertson, vedúca projektu, Janet Kyle, odborníčka na nástroje pre elektronické vyučovanie a David Mercer, odborník na tvorbu internetových stránok

V Prílohe E je uvedený program školenia pre školiteľov ako aj program školenia zameraného na katastrálne služby. Ako je v programoch uvedené, na konci každého školenia sa poskytli informácie o rozvoji nových služieb v ÚGKK.

Školenie pre školiteľov bolo krátkym úvodom do školiteľských



because the training was designed to complement the ongoing implementation of the change agenda, both in terms of the Electronic Registry project to be rolled out later this year and future organisational change. The training was led by Paul Bullock and Janet Kyle.

During the Cadastral Services training, delivered in four locations across Slovakia, the infrastructure and e-services topics were presented from the perspective of both Registers of Scotland and the Land Registry in order to give a comprehensive overview of e-service provision in the UK. The presentations included overviews of such services as Registers Direct (RoS) and Land Register Online (Land Registry), which allow both organisations' account customers to access land registration and title plan data online. They also included more ambitious e-registry projects such as Automated Registration of Title to Land (ARTL) and e-Conveyancing, which propose to completely remove paper from the land registration process and allow registrations to take place electronically. These new services will completely revolutionise the land registration process and will be supported by electronic deeds, electronic signatures and electronic payment. Although ARTL has been delayed due to the comprehensive testing procedures, it is now in the process of going live in Scotland.

The e-services training also covered archiving activities and provided an overview of the European Land Information Service (EULIS). All of the e-services training endeavoured to demonstrate that common services are being developed in the land registry and cadastral function across Europe. While the legislative basis and procedures are different (as is the case in relation to Registers of Scotland and the Land Registry) the overall direction of e-service activities are very similar.

An overview of Registers of Scotland's customer service policy was also provided during the Cadastral Services training. This overview

zručností, ktoré obsahovalo hlavné zručnosti, ktoré školiteľ musí mať. Súčasťou školenia boli lekcie zamerané na teóriu vzdelávania, spôsob návrhu a realizácie školenia, vzdelávacie pomôcky a úvod do riadenia projektov. Do školenia sa dostala aj téma riadenia projektov, pretože toto školenie malo doplniť prebiehajúci program zmien, jednak projekt elektronickej podateľne, ktorý sa má rozbehnúť neskôr v priebehu roka, ako aj budúce organizačné zmeny. Školenie viedli Paul Bullock a Janet Kyle.

Počas školenia zameraného na katastrálne služby, ktoré sa uskutočnilo v štyroch mestách na Slovensku, sa témy týkajúce sa infraštruktúry a elektronických služieb predniesli z pohľadu Škótskych registrov ako aj Kráľovského pozemkového úradu, aby účastníci školenia získali vyčerpávajúci prehľad o poskytovaných elektronických službách v Spojenom kráľovstve. Prezentácie obsahovali prehľady takých služieb, ako je Registers Direct (RoS) a Land Register Online (Kráľovský pozemkový úrad), ktoré umožňujú zákazníkom s kontami u týchto organizácií získať on-line prístup k údajom o vklade nehnuteľností a listoch vlastníctva. Taktiež obsahovali aj ambicióznejšie projekty elektronickej podateľne, ako je Automatická registrácia vlastníckych práv (ARTL) a elektronický prevod vlastníckych práv, ktoré časom úplne odstránia papierové dokumenty z registračného procesu a umožnia elektronické registrácie. Tieto nové služby urobia úplnú revolúciu v procese registrácie pozemkov a budú sa opierať o elektronické listiny, elektronické podpisy a elektronickú platbu. Hoci sa ARTL zdržala z dôvodu zložitého testovania, momentálne sa v Škótsku začína spúšťať.

Školenie zamerané na elektronické služby sa taktiež zaoberalo archiváciou a poskytlo prehľad Európskej pozemkovej informačnej služby (EULIS). Celé školenie zamerané na elektronické služby sa snažilo preukázať, že v Európe vznikajú spoločné služby pre registráciu pozemkov a katastrálne funkcie. Hoci právny základ



covered the three key aspects of the RoS Customer Service framework: Customer Service Centres, which provide a one-stop shop for all of the organisation's customers; Customer Relations Management, which deals with the management of the Registers Direct service, organises external events and training for our customers and produces all information brochures and leaflets; and Service Development, which provides bulk data and reports to a wide range of customers, supports the development of new RoS services and issues quarterly press releases.

The Cadastral Services training also contained staff development training. This training covered three areas. The first was aimed at giving skills to staff to help them deal effectively with difficult customers. This session covered different types of customers, different communication styles and techniques, skills for dealing with difficult customers and active listening skills. The second area covered was Stress Management. This covered the theory and causes of stress, the impact of management style and change agendas on stress in an organisation and some examples of what Registers of Scotland does within our own organisation to combat stress. The third area was the Positive Motivation of Staff in Times of Change, which covered basic motivation theory, the impact of management style and change on motivation, the importance of open and frequent communication to staff when introducing change and the impact of both financial and non-financial rewards on motivation.

During the Information Seminar, members of the UK Twinning Team provided an overview of e-services in Registers of Scotland and of the EULIS project. Again, a comprehensive overview of the GCCA's key e-services and planned service developments was provided. It was originally planned to hold two Information Seminars; one for notaries and other professionals and one for other government departments. In the end, at the instigation of

a postupy sú iné (ako to platí v prípade Škótskych registrov a Kráľovského pozemkového úradu), celkové smerovanie elektronických služieb je veľmi podobné.

Počas školenia zameraného na katastrálne služby sa poskytol aj prehľad zákaznickej politiky Škótskych registrov. Tento prehľad obsahoval tri kľúčové aspekty služieb zákazníkom v RoS: Zákaznícke centrá, ktoré poskytujú všetky služby pre všetkých zákazníkov organizácie; Odbor riadenia vzťahov so zákazníkmi, ktorý riadi službu Registers Direct, organizuje podujatia mimo organizácie a školenia pre našich zákazníkov a vyhotovuje všetky informačné brožúry a letáky, a nakoniec Odbor rozvoja služieb, ktorý poskytuje hromadné údaje a správy širokej škále zákazníkov, podporuje rozvoj nových služieb RoS a každý štvrtrok vydáva tlačové správy.

Súčasťou školenia katastrálnych služieb bolo aj školenie zamerané na rozvoj personálu. Toto školenie sa zaoberalo tromi oblasťami. Prvá bola zameraná na poskytnutie zručností pracovníkom, aby si vedeli účinne poradiť so zložitými zákazníkmi. Na tejto prednáške sa hovorilo o rôznych typoch zákazníkov, o rôznych komunikačných štýloch a metódach, o zručnostiach potrebných pri styku so zložitými zákazníkmi a o aktívnom počúvaní. Druhá oblasť sa zaoberala zvládaním stresu. Tu sa hovorilo o teórii a príčinách stresu, o vplyve štýlu riadenia a zmien na stres v organizácii a uvádzali sa príklady, ako RoS bojuje proti stresu v rámci svojej organizácie. Tretia oblasť bola zameraná na pozitívnu motiváciu pracovníkov v období zmeny. Tu sa hovorilo o základnej teórii motivácie, o vplyve štýlu riadenia a zmien na motiváciu, o význame otvorenej a častej komunikácie s pracovníkmi pri zavádzaní zmien a o vplyve finančnej a nefinančnej odmeny na motiváciu.

Počas informačného seminára členovia twinningového tímu zo Spojeného kráľovstva poskytli prehľad elektronických služieb v Škótskych registroch a projektu EULIS. Opäť sa poskytol aj



the GCCA, this was delivered as one joint information seminar.

The aim of the Web Services training, provided during the final project input, was firstly to review and verify the analysis undertaken in March to ensure information had been collected accurately. A range of subjects were covered. Much of the session focussed on the benefits of a management-led strategy for development of the Intranet and the need to identify roles within the organisation for management of both its technical and business aspects. Establishing clear ownership of the Intranet was discussed. Land Registry's experience in developing its Intranet was described. Similarities between GCCA and Land Registry were highlighted and how difficulties were overcome. The benefits of a content management system were also described and how this can be used to both enhance the publication process and how it can be used to offer benefits in providing a more robust visual identity for the organisation. The need for an ongoing review of the Intranet was also covered and how the use of customer feedback and questionnaires can be used to facilitate this. By way of example there was also a short practical exercise in the use of a commercial tool to create an online questionnaire.

During all of the training and seminar activities, consecutive translation was provided to/from English/Slovak. This method has been successfully used during other project and training activities in which RoS has been involved. Time was allowed for question and answer sessions and for general discussion, and a number of activities to promote audience participation were also included.

Copies of the training materials were provided to the participants and training evaluation forms were issued at the end of each training session. The results of this training evaluation are contained in Annex D.

All of the Twinning Light project materials will be provided in

vyčerpávajúcí prehľad hlavných elektronických služieb a plánovaných služieb ÚGKK. Pôvodne sa mali konať dva informačné semináre, jeden pre notárov a iných profesionálov a druhý pre iné vládne rezorty. Nakoniec sa na podnet ÚGKK uskutočnil jeden informačný seminár spoločný pre všetkých.

Cieľom školenia v oblasti internetových služieb, ktoré sa konalo v poslednej časti projektu, bolo v prvom rade preskúmať a preveriť analýzu, ktorá sa urobila v marci, aby sme sa uistili, že sme získali presné informácie. Súčasťou školenia bola celá škála tém. Väčšinou sa sústredilo na prínosy stratégie rozvoja intranetu, ktorú by riadilo vedenie organizácie, a na potrebu identifikovať úlohy vedenia v rámci organizácie pri riadení technických aj obchodných aspektov. Hovorilo sa o stanovení jasného vlastníctva intranetu. Opísali sa skúsenosti Pozemkového registra pri vývoji ich vlastného intranetu. Zdôraznilo sa, v čom sú si ÚGKK a Pozemkový register podobné, a ako sa prekonali ťažkosti. Opísali sa aj prínosy systému riadenia obsahu a ako to možno využiť na zlepšenie publikačného procesu a ako to môže ponúknuť prínosy vo forme robustnejšej vizuálnej totožnosti organizácie. Hovorilo sa aj o potrebe priebežného skúmania intranetu a o tom, ako na to možno využiť spätnú väzbu od zákazníkov a dotazníky. Formou príkladu sa robil aj krátky praktický nácvik používania komerčného nástroja na vytvorenie on-line dotazníka.

Počas všetkých školení a seminárov sa konzekutívne tlmočilo z angličtiny do slovenčiny a naopak. Táto metóda sa úspešne použila aj v priebehu iných projektov, ktorých sa Škótske registre zúčastnili. Bol dostatok času aj na otázky a odpovede a na všeobecnú diskusiu. Súčasťou školení bolo aj niekoľko aktivít na podporu účasti poslucháčov.

Účastníci dostali písomné materiály a na konci každého školenia sa rozдали hodnotiace formuláre. Výsledky hodnotenia školení sú



electronic format (in Slovak and in English) to the GCCA counterpart team. Some of this material has already been added to the GCCA Intranet.

All key activities were delivered according to the plan presented in the Start Up Report. The timing of the key activities was also much as planned, with the exception of the Cadastral Services training, which started a week later than was originally proposed to avoid a holiday period.

An additional activity, not envisaged in the Project Fiche or Start Up report was the Human Resources (HR) Managers meeting that was held on 13 June. During this meeting, Janet Kyle presented an overview of the Stress Management, Positive Motivation and Communication training that was delivered during the Cadastral Services training, and had general discussions on HR issues.

In addition, the GCCA also instigated some further training courses within the framework of the Twinning Light project. The GCCA identified a need to extend the training in order to further support the planned implementation of the electronic registry and to improve service provision to Slovak and European citizens. This training supported the aims of the ongoing project TF2004 "Strengthening the Efficiency of Cadastral Services", and also the implementation of the enhanced cadastre and Act No. 275/2006 relating to the information system of the public administration. This Act requires the GCCA to produce documents from the property cadastre in electronic format. It was necessary, therefore, to train district cadastral register employees in order to prepare them for the introduction of this electronic communication. In total, 200 members of staff received training as part of this Twinning Light project, and the feedback from all of the courses was extremely good.

uvedené v Prílohe D.

Všetky materiály zo zjednodušeného twinningového projektu poskytneme tímu ÚGKK v elektronickej forme (v slovenčine a angličtine). Niektoré z týchto materiálov sa už dostali na intranet ÚGKK.

Všetky hlavné činnosti sa realizovali podľa plánu uvedeného v Úvodnej správe. Hlavné činnosti prebehli v plánovaných termínoch s výnimkou školenia katastrálnych služieb, ktoré začalo o týždeň neskôr, než sa pôvodne navrhlo, aby sa vyhlo sviatkom.

Oproti návrhu projektu alebo Úvodnej správe sa uskutočnila jedna aktivita navyše, menovite stretnutie personálnych riaditeľov, ktoré sa konalo 13. júna. Na tomto stretnutí Janet Kyle predniesla prehľad školenia zameraného na **zvládanie stresu, pozitívnu motiváciu a komunikáciu**, ktoré prebehlo v plnej verzii na školení katastrálnych služieb, a viedla všeobecnú diskusiu o personálnych otázkach.

Okrem toho ÚGKK taktiež inicioval ďalšie školenia v rámci Zjednodušeného twinningového projektu. ÚGKK zistil, že treba rozšíriť školenia, aby sa podporilo plánované zavádzanie elektronickej pokladne a aby sa zlepšilo poskytovanie služieb slovenským a európskym občanom. Toto školenie podporilo ciele prebiehajúceho projektu TF2004 „Posilnenie efektívnosti katastrálnych služieb“, ako aj zavádzanie kvalitnejšieho katastra a uplatňovanie Zákona č. 275/2006 o informačných systémoch verejnej správy. Tento zákon vyžaduje, aby ÚGKK zhotovoval dokumenty z katastra nehnuteľností v elektronickej forme. Preto bolo treba vyškoliť zamestnancov Správ katastra, aby sa pripravili na zavedenie tejto elektronickej komunikácie. V rámci tohto twinningového projektu sa školení zúčastnilo dohromady 200 zamestnancov a spätná väzba zo všetkých kurzov bola mimoriadne dobrá.



4. Key Outputs

- **Start Up Report**
 - ~ Updated Training Needs Analysis
- **Training courses** (Programmes included as Annex E of Final Report)
 - ~ Training materials and handouts
 - ~ Training evaluation (Annex D of Final Report)
- **e-Teaching Study** (Annex A of Final Report)
 - ~ Sample e-Learning packages
- **Web Services Report** (Annex B of Final Report)
- **Customer Relations Management Strategy** (Annex C of Final Report)
- **Final Report**

All key outputs as envisaged in the project fiche and in the Start Up report have been delivered as planned.

All of the key outputs will also be provided in electronic format (in Slovak and in English). As noted in Section 3 above, some of the training materials and handouts have already been added to the Intranet.

As part of the web services activities, sample e-Learning modules and questionnaires have been created. While information about the modules has been provided in the Web Services Report, the modules themselves have been added to the GCCA Intranet, together with samples of the presentations delivered during the Cadastral Services training. Information about how to access and amend the modules is provided in the Web Services Report. The RoS Customer Service Questionnaire has also been added to the Intranet as an interactive questionnaire.

4. Hlavné výstupy

- **Úvodná správa**
 - ~ Aktualizovaná analýza potrieb v oblasti vzdelávania
- **Školenia** (Programy uvedené v Prílohe E Záverečnej správy)
 - ~ Vzdelávacie materiály a prednášky
 - ~ Hodnotenie školení (Príloha D Záverečnej správy)
- **Štúdia elektronického vyučovania** (Príloha A Záverečnej správy)
 - ~ Vzorové balíky elektronického vyučovania
- **Správa o internetových službách** (Príloha B Záverečnej správy)
- **Stratégia riadenia vzťahov so zákazníkmi** (Príloha C Záverečnej správy)

- **Záverečná správa**

Všetky hlavné výstupy uvedené v návrhu projektu a Úvodnej správe sa odovzdali podľa plánu.

Všetky hlavné výstupy sa poskytnú aj v elektronickej forme (v slovenčine a angličtine). Ako bolo uvedené v kapitole 3, niektoré materiály a prednášky zo školení sa už umiestnili na intranet.

V rámci práce na internetových službách sa vytvorili vzorové moduly elektronického vyučovania a vzorové dotazníky. Kým informácie o moduloch sa uviedli v Správe o internetových službách, samotné moduly sa umiestnili na intranet ÚGKK spolu so vzormi prezentácií, ktoré sa predniesli na školení katastrálnych služieb. Informácie o spôsobe prístupu a úpravy modulov sú uvedené v Správe o internetových službách. Dotazník RoS o službách zákazníkom sa taktiež umiestnil na intranet ako interaktívny dotazník.



5. Assessment of Activities

As noted in Section 2 above, the original plan was that this Twinning Light project would support the roll out of information about the Electronic Registry project and the services and systems that had been developed as part of that project. Due to unavoidable delays in the implementation of that project, however, the focus of the training was changed slightly from the training envisaged in the original project fiche.

As indicated in the Start Up Report, the changes resulted in there being less focus on informatics and IT support and more on sharing experiences of e-service development, on customer service and communications skills, and on stress and change management and positive motivation of staff. The slightly changed focus aimed to support the future roll out of electronic services and to prepare staff for the changes ahead. The training and development activities have given the GCCA staff involved a better understanding of the changes that are facing their organisation in the future and the impact that these changes will have on their work activities. The activities have also given the staff some tools to help them cope with these changes and for improving customer service.

The delayed progress with the Electronic Registry project also meant that the Information Campaign was less complex than originally envisaged. As noted in the Start Up Report, two Information Seminars were proposed to replace the Information Campaign activities. In the end one joint Information Seminar was delivered for notaries and other government officials. This Information Seminar still provided general information about the GCCA's planned new electronic services, but the exact detail of these services and how they will be delivered could not be presented because they are still under development. Some proposals for the development of a Customer Relations

5. Hodnotenie aktivít

Ako bolo uvedené v kapitole 2, twinningový projekt mal pôvodne podporiť šírenie informácií o projekte elektronickej podateľne a služieb a systémov, ktoré vznikli ako súčasť tohto projektu. Keďže však došlo k oneskoreniu realizácie uvedeného projektu, ktorému sa nedalo predísť, hlavný zámer školenia sa trochu zmenil oproti zámeru, ktorý sa predpokladal v pôvodnom návrhu projektu.

Ako sa uvádzalo v Úvodnej správe, zmeny viedli k tomu, že sa školenie zameriavalo menej na informatiku a podporu IT a viac na výmenu skúseností z vývoja elektronickej služby, na služby zákazníkom a komunikačné zručnosti, ďalej na zvládanie stresu a zmien a pozitívnu motiváciu pracovníkov. Cieľom pozmeneného zámeru školenia bolo podporiť budúce zavádzanie elektronickej služby a pripraviť pracovníkov na budúce zmeny. Školenia a vývojové aktivity umožnili pracovníkom ÚGKK lepšie pochopiť zmeny, ktoré čakajú ich organizáciu v budúcnosti, ako aj účinok týchto zmien na ich pracovné činnosti. Uvedené aktivity dali pracovníkom aj určité nástroje, ktoré im pomôžu prekonať zmeny, ktoré ich čakajú, a zlepšiť služby zákazníkom.

Meškanie projektu elektronickej podateľne taktiež znamenalo, že informačná kampaň bola menej obsiahla, než sa pôvodne plánovalo. Ako sa uvádzalo v Úvodnej správe, dva informačné semináre mali nahradiť pôvodne plánované aktivity v rámci informačnej kampane. Nakoniec sa zorganizoval jeden spoločný informačný seminár pre notárov a iných štátnych úradníkov. Tento informačný seminár poskytol všeobecné informácie o nových plánovaných elektronickej službách ÚGKK, ale presné podrobnosti o týchto službách a o spôsobe ich poskytovania sa nedali prezentovať, pretože sa ešte stále vyvíjajú. Pripravili sa aj niektoré návrhy pre vypracovanie stratégie riadenia vzťahov so zákazníkmi (pozri Prílohu C). Tieto návrhy pomôžu pri budovaní vzťahov so



Management Strategy were also prepared (see Annex C). These will assist with future customer liaison and information provision activities.

As noted in Section 3 above, all key activities and outputs were on the whole delivered according to the plan presented in the Start Up Report. Some additional outputs were also provided in relation to Intranet development and e-Teaching examples. Overall, the Twinning Light project as been extremely successful and, despite the necessary changes to the original focus of the project noted above, has delivered valuable results for the management and staff of the GCCA. All of the project activities have allowed for discussions and exchanges of experiences. Some comments on the key training activities are noted below.

In the end, a full day was devoted to electronic registry and e-services during the Cadastral Services training. This was a slight change to the programme proposed in the Start Up Report. During the first training course in Trnava, it became apparent that the electronic registry presentations were going to overrun. There was just too much material to cover in the time allocated. The programme was amended slightly, therefore, to allow more time for this aspect of the training. The electronic payment information was reduced and the slot on Customer Services in Registers of Scotland was moved to the second day with the other staff development training.

In addition, following the first training session some of the more technical aspects of the e-services presentations were cut out or revised. For example, the slot on electronic signatures was originally quite technical, so this was simplified to make it easier to understand. This revised programme was applied to the other three training courses in Nitra, Žilina and Košice. The revised programme worked much better and the less technical aspects

zákazníkmi a pri poskytovaní informácií zákazníkom v budúcnosti.

Ako sa uvádza v kapitole 3, všetky hlavné aktivity a výstupy sa vo všeobecnosti realizovali podľa plánu predloženého v Úvodnej správe. Poskytli sa niektoré ďalšie výstupy v súvislosti s vývojom intranetu a príkladmi elektronického vyučovania. **Twinningový projekt bol celkove mimoriadne úspešný a napriek nevyhnutným zmenám pôvodného zámeru projektu, o ktorých sa hovorí vyššie, projekt priniesol cenné výsledky pre vedenie a pracovníkov ÚGKK.** Všetky činnosti v rámci projektu umožnili viesť diskusiu a vymieňať si skúsenosti. Niektoré pripomienky k hlavným aktivitám, ktoré sa uskutočnili v rámci projektu, sú uvedené v ďalšom texte.

Nakoniec sa elektronickej podateľni a elektronickým službám venoval jeden celý deň počas školenia katastrálnych služieb. Bola to malá zmena oproti programu, ktorý sa navrhol v Úvodnej správe. Počas prvého kurzu v Trnave sa ukázalo, že sa predĺžia prezentácie o elektronickej podateľni. Jednoducho bolo priveľa materiálu, ktorému sa bolo treba venovať, a v pridelenom čase sa to nedalo stihnúť. Program sa preto trochu upravil, aby sme mali viac času na tento aspekt školenia. Obmedzili sa informácie o elektronických platbách a programový blok o službách zákazníkom v Škótskych registroch sa presunul na druhý deň a odprednášal sa v rámci ďalšieho rozvoja a osobnostného rastu pracovníkov.

Okrem toho po prvom školení sa vynechali alebo upravili niektoré technickejšie aspekty prezentácií o elektronických službách. Napríklad programový blok venovaný elektronickému podpisu bol pôvodne dosť technický, takže sa potom zjednodušil, aby bol zrozumiteľnejší. Upravený program sa potom realizoval na ostatných troch kurzoch v Nitre, Žiline a Košiciach. Upravený program bol omnoho úspešnejší a poslucháči lepšie prijali menej technické aspekty.



were better received.

The staff development training delivery was slightly changed in focus to match the audiences. This meant that where the course participants were mostly customer facing staff and not managers, slightly more time was spent on dealing with customers than on the Motivation training session. This approach appeared to work well. To assist all participants, the slides prepared were comprehensive to allow them to be used for future reference and training sessions.

All of the training sessions included some interactive participation activities. These activities were included to keep the participants involved and to encourage them to think on a more personal level about the issues being presented and discussed. On the whole, these interactive slots proved to be useful during the training sessions and were successful in promoting audience participation and making the sessions more enjoyable.

Evaluation forms were issued to all participants after each of the key training sessions. Over 180 completed forms were returned. Since training formed an integral part of this Twinning Light project, these evaluation forms are a key indication of how successful the project has been. Overall, the responses indicated that the participants were very happy with the content and delivery of the presentations, and felt that the training was of value to them. The full responses of these evaluation forms and some of the comments provided by the participants are included in the Training Evaluation in Annex D.

As indicated in the Start Up Report, the e-Teaching Study (see Annex A) was prepared by Ms Janet Kyle with the support of Mr Paul Bullock, Mr David Mercer and relevant experts within RoS who have been responsible for developing some of RoS's e-learning packages. The report shares some of RoS's experiences

Školenie v oblasti rozvoja a osobnostného rastu pracovníkov sa trochu zmenilo svojím zameraním, aby vyhovelo potrebám poslucháčov. To znamená, že keď účastníkmi kurzu boli väčšinou pracovníci v priamom kontakte so zákazníkmi a nie riadiaci pracovníci, trochu viac času sa venovalo práci so zákazníkmi než motivácii pracovníkom. Tento prístup dobre fungoval. Aby sa pomohlo všetkým účastníkom, pripravené powerpointové prezentácie boli vyčerpávajúce, aby sa dali využiť aj v budúcnosti na ďalšie školenia.

Všetky školenia obsahovali aj aktivity s interaktívnou účasťou poslucháčov. Tieto aktivity mali udržať pozornosť účastníkov a mali ich povzbudiť k tomu, aby na osobnejšej úrovni porozmýšľali o odprednášaných a prediskutovaných otázkach. Tieto interaktívne bloky sa ukázali byť užitočnými počas školení a boli úspešné pri podpore účasti poslucháčov a pri spríjemňovaní jednotlivých blokov školenia.

Všetci účastníci dostali hodnotiace formuláre po každom veľkom bloku školenia. Vrátilo sa 180 vyplnených formulárov. Keďže školenie bolo neoddeliteľnou súčasťou tohto twinningového projektu, **hodnotiace formuláre sú hlavnou indikáciou úspechu projektu**. Odpovede celkove naznačili, že účastníci boli veľmi spokojní s obsahom a spôsobom prednášania prezentácií a mali pocit, že školenie malo pre nich význam. Plné odpovede uvedené v hodnotiacich formulároch a niektoré pripomienky účastníkov školení tvoria súčasť Hodnotenia školení, ktoré sa nachádza v Prílohe D.

Ako sa spomínalo v Úvodnej správe, Janet Kyle pripravila Štúdiu elektronického vyučovania (pozri Prílohu A) spolu s Paulom Bullockom, Davidom Mercerom a inými odborníkmi z RoS, ktorí boli zodpovední za vypracovanie niektorých balíkov elektronického vzdelávania v RoS. V správe sú uvedené niektoré skúsenosti RoS a aplikácie elektronického vzdelávania, ako aj praktické hodnotenie



and applications of e-learning and provides a practical assessment of e-teaching applications for the GCCA. It contains recommendations for the short and medium term, which are summarised in Section 7 below.

The UK Twinning Team has been given excellent support from the GCCA counterparts. In particular, the support and hard work of the exceptional staff of the GCCA's International Relations Department has been invaluable to the success of this project. An important role was also played by those involved in the organisation of the training across Slovakia, and the Heads of the Cadastral Offices were very supportive and welcoming. In addition, the participants in the training and information session on the whole played an active part in these sessions and therefore contributed to the overall success of the project. The Registers of Scotland team would like to express our thanks to all of those involved in the success of this Twinning Light project.

In addition, thanks are due to the interpreters who facilitated in the training sessions and have translated all of the project documentation. These interpreters were highly experienced and familiar with the topics covered and played a vital role in the successful delivery of the project.

6. Expenditures

The project was completed according to plan and within budget.

Two Side Letters were required during the course of the project. The first related to the allocation of days among the experts and contained budgetary reallocations in relation to the project activities, as revised during the inception phase of the project and outlined in the Start Up Report. These budgetary reallocations also reflected an increase in the per diem rate for Slovakia.

The second Side Letter again related to the reallocation of days

aplikácií elektronického vyučovania pre ÚGKK. Obsahuje odporúčania pre krátkodobý a dlhodobý horizont, ktoré sú zhrnuté v kapitole 7.

Twinningový tím zo Spojeného kráľovstva získal vynikajúcu podporu zo strany partnerov z ÚGKK. Pre úspech tohto projektu bol neoceniteľný predovšetkým prínos a tvrdá práca výnimočných zamestnancov Odboru medzinárodných vzťahov ÚGKK. Dôležitú úlohu hrali aj tí, ktorí boli zapojení do organizovania školení po celom Slovensku a prednostovia Katastrálnych úradov boli veľmi nápomocní a ústretoví. Okrem toho účastníci kurzov a informačného školenia sa celkove aktívne zúčastňovali školení a kurzov, a tým prispeli k celkovému úspechu projektu. Tím zo Škótskych registrov by chcel vyjadriť svoju vďaku všetkým, ktorí prispeli k úspechu tohto zjednodušeného twinningového projektu.

Vďaka patrí aj tlmočníkom, ktorí tlmočili na jednotlivých seminároch a ktorí preložili celú projektovú dokumentáciu. Títo tlmočníci majú veľké skúsenosti a poznajú témy, ktorým sa školenia venovali a hrali významnú úlohu pri úspešnej realizácii projektu.

6. Výdavky

Projekt sa dokončil podľa plánu a v rámci rozpočtu.

Počas projektu sa vyžadovali dva doplnkové listy. Prvý sa týkal rozdelenia pracovných dní medzi odborníkov a obsahoval aj prerozdelenie rozpočtu na jednotlivé projektové aktivity, ktorý sa upravil v úvodnej fáze projektu a ktorý bol načrtnutý v Úvodnej správe. Toto prerozdelenie rozpočtu odrážalo aj zvýšenie denných diét pre Slovenskú republiku.

Druhý doplnkový list sa zasa týkal prerozdelenia pracovných dní



between two experts for the final input of the project. Mr Jon Atkey did not attend the Final Seminar, and Mr David Mercer's input was increased so that he could contribute to the Final Seminar in place of Mr Atkey.

The following table shows a summary of the financial expenditure during the Twinning Light project. A full itemisation of expenditure and independent auditor's certificate will be provided with the Request for Payment of the balance of funds to be paid as part of this Twinning Light project.

medzi dvoma odborníkmi v záverečnej časti projektu. Jon Atkey sa nezúčastnil záverečného seminára a príspevok Davida Mercera sa zvýšil, takže sa mohol zúčastniť záverečného seminára namiesto Jona Atkeyho.

V nasledujúcej tabuľke je uvedené zhrnutie finančných výdavkov počas trvania twinningového projektu. Výdavky budú podrobne rozpísané na jednotlivé položky v žiadosti o vyplatenie zvyšných finančných prostriedkov, ktoré sa majú vyplatiť v rámci tohto twinningového projektu. Súčasťou bude aj osvedčenie nezávislého audítora.

Budget Category / Kategória rozpočtu	Costs in Financial Proposal / Náklady vo finančnom návrhu	Costs Incurred to Date / Doterajšie náklady	Funds Remaining / Zvyšné finančné prostriedky
Project Co-ordination / Koordinácia projektu	47,265	46,431	834
Project Activities / Aktivity projektu	87,500	86,243	1257
Other Organisational Costs / Ostatné organizačné náklady	10,000	9,994	6
Private Sector Input / Príspevok súkromného sektoru	5,000	5,000	0
Sub-total / Medzisúčet	149,765	147,668	2,097
Contingencies / Mimoriadna rezerva	235	0	235
Total/ Spolu:	150,000	147,668	2,332

7. Conclusion / Recommendations

In conclusion, therefore, the expected result of the Twinning Light project was achieved. All training was successfully delivered and was favourably received by the participants, and all required outputs were supplied.

The full recommendations resulting from the activities of this Twinning Light project have been included in the e-Teaching Study in Annex A, the Web Services Report in Annex B and the Customer

7. Záver / odporúčania

Na záver teda možno povedať, že sa dosiahol očakávaný výsledok twinningového projektu. Všetky školenia sa úspešne realizovali a účastníci ich prijali priaznivo. Všetky požadované výstupy sa dodali.

Všetky odporúčania vyplývajúce z aktivít v tomto twinningovom projekte boli zahrnuté do Štúdie elektronického vyučovania v Prílohe A, Správy o internetových službách v Prílohe B a Stratégie



Relations Management Strategy in Annex C. The recommendations made are, on the whole, realistic and fairly easy to achieve. The UK Twinning Team has tried to emphasize practical, workable solutions to make the day-to-day working environment of GCCA staff easier, rather than high-level solutions that will take longer and cost more to implement. The recommendations are flexible and adaptable to allow the GCCA to adapt them to their own specific needs and changing environment. Some of the key recommendations are highlighted below. There are some areas of overlap between the recommendations for the principle areas of interest of this Twinning Light project.

Key recommendations:

Staff Development and Training

- Further training skills development to supplement the introduction provided in the Training for Trainers course
- Development of a training network to support exchange of ideas and promote consistency across the organisation
- Development of generic training content to ensure consistency of approach across the GCCA and to prevent overlaps and repetition in course development
- Early involvement of training providers in project activities to ensure that they are fully conversant with new systems and procedures when they are providing training on these new systems and procedure to other staff
- Further development of generic GCCA training in Customer Service skills
- Further development of generic GCCA training in Management/Leadership skills
- Further development of generic GCCA training in Change

riadenia vzťahov so zákazníkmi v Prílohe C. Uvedené odporúčania sú celkove realistické a ľahko dosiahnuteľné. Twinningový tím zo Spojeného kráľovstva sa snažil zdôrazniť praktické, realistické riešenia, aby sa zjednodušilo každodenné pracovné prostredie pracovníkov ÚGKK, radšej než riešenia na vysokej úrovni, ktoré budú dlhšie trvať a budú drahšie. Odporúčania sú flexibilné a prispôsobiteľné, aby ich ÚGKK mohol prispôbiť svojim konkrétnym potrebám a meniacemu sa prostrediu. Niektoré kľúčové odporúčania sú uvedené v ďalšom texte. V niektorých zásadných oblastiach záujmu tohto twinningového projektu sa odporúčania do istej miery prekrývajú.

Kľúčové odporúčania:

Rozvoj a školenie pracovníkov

- Ďalší rozvoj zručností školiteľov za účelom doplnenia úvodu poskytnutého na školení pre školiteľov.
- Vytvorenie vzdelávacej siete na podporu výmeny nápadov a podporu konzistentnosti v celej organizácii.
- Vypracovanie všeobecného obsahu školení na zaistenie dôslednosti v prístupe v celom ÚGKK a na zabránenie prekrývaniu a opakovaniu obsahu školení.
- Skoré zapojenie poskytovateľov školení do projektových aktivít, aby sa zaistilo ich dobré oboznámenie sa s novými systémami a postupmi, keď budú poskytovať školenie v týchto nových systémoch a postupoch pre iných pracovníkov.
- Ďalší rozvoj všeobecne použiteľného školenia ÚGKK v oblasti rozvoja zručností pre poskytovanie služieb zákazníkom.
- Ďalší rozvoj všeobecne použiteľného školenia ÚGKK v oblasti rozvoja riadiacich/vedúcich zručností.
- Ďalší rozvoj všeobecne použiteľného školenia ÚGKK v oblasti



Management skills, including Communication skills

E-Teaching Report

Short-Term Recommendations

- Further develop access policy for Intranet
- Develop "People Section" on Intranet
- Source search tool to make information on Intranet more easily manageable and accessible
- Add some straightforward e-Teaching content to the Intranet

Medium Term Recommendations

- Devise a content management policy for the Intranet
- Writing content skills training
- Source e-learning packages requiring little technological editing

Web and Intranet Services

- Develop an e-Communications Strategy
- Further develop the GCCA's visual identity
- Introduce some form of content management system
- Promote ongoing review and development

Customer Relations Management and Service Policy

- Develop a Customer Charter
- Develop a Staff Charter
- Further expansion of staff development training in Customer Service skills
- Introduction of ongoing evaluation and review of customer service provision

rozvoja zručností pre riadenie zmien, vrátane komunikačných zručností.

Správa o elektronickom vyučovaní

Krátkodobé odporúčania

- Ďalej rozvíjať koncepciu prístupu do intranetu
- Vytvoriť „Ľudskú sekciu“ na intranete
- Dodat' vyhľadávací nástroj na lepšie zvládanie a sprístupnenie informácií na intranete
- Pridat' jasný obsah elektronického vyučovania na intranet

Strednodobé odporúčania

- Vypracovať stratégiu riadenia obsahu intranetu
- Uskutočniť školenie venované písaniu obsahu intranetu
- Dodat' balíky pre elektronické vyučovanie, ktoré vyžadujú malé technologické úpravy

Internetové a intranetové služby

- Vypracovať stratégiu elektronickej komunikácie
- Ďalej rozvíjať vizuálnu totožnosť ÚGKK
- Zaviesť nejakú formu systému riadenia obsahu
- Podporovať priebežné skúmanie a rozvoj

Politika riadenia vzťahov so zákazníkmi a poskytovania služieb

- Vypracovať Chartu zákazníka
- Vypracovať Chartu zamestnanca
- Ďalej rozširovať školenie personálu v oblasti zručností



200401676408-0101-0004



REGISTERS OF SCOTLAND
Executive Agency



Information about Scotland's land & property

- Stakeholder involvement in the development of new services and procedure
 - Develop an e-Communications Strategy
 - Further develop organisational identity
- v poskytovaní služieb zákazníkom
- Zavedenie priebežného hodnotenia a preskúmania poskytovania služieb zákazníkom
 - Zapojenie zainteresovaných strán do rozvoja nových služieb a postupov
 - Vypracovať stratégiu elektronickej komunikácie
 - Ďalej rozvíjať identitu organizácie

Signed for the Member State Partner by:

Ailsa Robertson
Project Leader

Za partnera z členského štátu podpísala:

Patrícia Sokáčová
Manažérka projektu

Distribution/(Kópie):

GCCA (Ms Sokáčová) / ÚGKK (p. Sokáčová)
CFCU (Ms Matsúšová) / CFCU (p. Matsúšová)
Office of the Government of the Slovak Republic (Mr Kubala) / Úrad vlády SR (pán Kubala)



Twinning Light Project: Annex A - E-Teaching Study

Project Title: Strengthening the Efficiency of Cadastral Services

Twinning Partners: The United Kingdom, represented by Registers of Scotland (RoS) and the Slovak Republic, represented by the Geodesy, Cartography and Cadastre Authority

Twinning Light Contract No: 200401676408-0101-0004

Date: 29 June 2007

Zjednodušený twinningový projekt: Príloha A – Štúdia elektronického vyučovania

Názov projektu: Posilnenie efektívnosti katastrálnych služieb

Twinningoví partneri: Spojené kráľovstvo zastúpené Škótskymi registrami a Slovenská republika zastúpená Úradom geodézie, kartografie a katastra

Zmluva na zjednodušený twinningový projekt č.: 200401676408-0101-0004

Dátum: 29. júna 2007



Annex A - E-Teaching Study / Príloha A – Štúdia elektronického vyučovania

Contents

1. Introduction.....	3
2. Context	3
3. Background	3
4. Preparation of this Study on e-Teaching Tools	4
5. Review of Training Needs and GCCA Requirements.....	4
6. The Meaning of e-Learning Today.....	4
6.1 Benefits of Using ICT	5
7. Types and Methods of e-Learning	6
7.1 CD ROMs and proprietary stand-alone programmes.....	6
7.2 Distributed applications through the Intranet and Internet	7
7.3 Sophisticated Interactive Programmes	7
7.4 Straightforward Programmes.....	8
8. Existing Technology within the GCCA.....	8
9. Current Access and Content Policy	8
10. The RoS Experience.....	9
10.1 The Intranet Journey	9
10.2 The e-learning Journey.....	9
10.3 RoS e-Learning Examples.....	11
11. e-Learning Examples and Associated Tools	13
12. Recommendations.....	14
12.1 Short Term	15
12.2 Medium Term	16

Obsah

1. Úvod.....	3
2. Súvislosti.....	3
3. Základné informácie.....	3
4. Príprava tejto štúdie o nástrojoch pre e-vyučovanie	4
5. Preskúmanie vzdelávacích potrieb a požiadaviek ÚGKK	4
6. Súčasný význam elektronického vzdelávania.....	4
6.1 Prínosy používania IKT	5
7. Typy a metódy elektronického vzdelávania	6
7.1 CD ROMy a patentované samostatné programy.....	6
7.2 Aplikácie šírené po internete a intranete	7
7.3 Dômyselné interaktívne programy.....	7
7.4 Priamočiare programy.....	7
8. Existujúce technológie v ÚGKK.....	8
9. Súčasná politika prístupu a obsahu.....	8
10. Skúsenosti Škótskych registrov.....	9
10.1 Cesta na intranet.....	9
10.2 Cesta k elektronickému vzdelávaniu	9
10.3 Príklady e-vzdelávania zo Škótskych registrov	11
11. Príklady e-vzdelávania a súvisiace nástroje	13
12. Odporúčania	14
12.1 Krátkodobé	15
12.2 Strednodobé.....	16



1. Introduction

The aim of the Twinning Light Project is to provide support and assistance to the Slovak Geodesy, Cartography and Cadastre Authority (GCCA) in relation to their objective to ensure simplified, accelerated and safe online administrative services and cadastral services for citizens, enterprises and national and regional authorities. Specifically, the UK Twinning Team will support the GCCA with its aim of attaining a well-trained body of staff that will be able to apply administrative procedures with a high degree of efficiency and thus ensure the delivery of high quality services to the public.

2. Context

This report is a deliverable from the Twinning Light Project, as defined in the Twinning Light Contract for Strengthening the Efficiency of Cadastral Services Number 200401676408-0101-0004 and in the Start Up Report, dated 9 February 2007.

Since the last Twinning Light Project in 2004 (SR 2003-004-995-02-01/0001), during which the development of computer-based learning within the GCCA was recommended, a number of advances have been made in the development of technologies to facilitate e-learning solutions to provide cost effective and efficient learning opportunities.

3. Background

The GCCA is a large and dispersed organisation in the process of introducing new processes and technologies. It has identified a need to utilise modern development techniques to deliver training and information in a quick, geographically consistent and efficient manner over the organisation. This can be done by utilising the Intranet, the Internet and associated IT programmes and materials.

1. Úvod

Cieľom zjednodušeného twinningového projektu je poskytnúť podporu a pomoc slovenskému Úradu geodézie, kartografie a katastra (ÚGKK) pri napĺňaní cieľa zabezpečiť zjednodušené, zrýchlené a bezpečné on-line administratívne služby a katastrálne služby občanom, podnikom, ako aj národným a regionálnym orgánom. Predovšetkým twinningový tím zo Spojeného kráľovstva podporí ÚGKK pri napĺňaní cieľa vybudovať vzdelaný kolektív pracovníkov, ktorí budú schopní veľmi efektívne uplatňovať administratívne postupy, a tým zabezpečiť poskytovanie veľmi kvalitných služieb verejnosti.

2. Súvislosti

Táto správa je jedným z výsledkov zjednodušeného twinningového projektu, ktorý vyplýva zo zmluvy na Zjednodušený twinningový projekt pre posilnenie efektívnosti katastrálnych služieb č. 200401676408-0101-0004 a z Úvodnej správy z 9. februára 2007.

Od posledného zjednodušeného twinningového projektu v roku 2004 (SR 2003-004-995-02-01/0001), počas ktorého sa odporúčalo vytvoriť nástroje pre počítačové štúdium v ÚGKK, došlo k značnému pokroku vo vývoji technológií, ktoré umožňujú nájsť riešenia poskytujúce cenovo primerané a efektívne možnosti elektronického štúdia.

3. Základné informácie

ÚGKK je veľká a roztrúsená organizácia, ktorá momentálne zavádza nové procesy a technológie. Úrad zistil, že potrebuje používať moderné vývojové metódy na realizáciu školení a poskytovanie informácií rýchlym, geograficky konzistentným a efektívnym spôsobom v celej organizácii. Toto sa dá realizovať pomocou intranetu, internetu a súvisiacich počítačových programov a materiálov.



In addition to training already identified, this Project will, via this report, seek to facilitate the development of a strategy and way forward to introduce some forms of e-learning in the short and medium term.

4. Preparation of this Study on e-Teaching Tools

This report has been collaboratively prepared using the combined expertise of Twinning Light project experts Janet Kyle, Human Resources Director (Registers of Scotland - RoS), Paul Bullock, Training Consultant, and David Mercer, Business and Technical Analyst (HMLR). Expertise and advice has also been given by Linda Kerray, RoS Training Manager and other members of the RoS Training Team.

5. Review of Training Needs and GCCA Requirements

This review has already been undertaken, both by the GCCA and as part of this Twinning Light Project (See Annex C of the Start Up Report). A number of needs have been identified, which will be addressed, to some extent, with the associated project training. This is covered in the Training Needs Analysis prepared for this project and it is not intended to repeat the content in this report.

In addition to the above, there are a number of longer term training needs which will require to be addressed in the coming years, and many of these could be met by using technology, especially those which will be related to large scale roll-outs of changing work practices and technologies.

6. The Meaning of e-Learning Today

The use of this terminology can mean many different things to organisations and people, depending hugely on where they are in the development of its use.

Okrem už identifikovaného vzdelávania sa tento projekt prostredníctvom tejto správy pokúsi uľahčiť vypracovanie stratégie a spôsobu napredovania pri zavádzaní niektorých foriem elektronického vzdelávania v krátkodobom a strednodobom horizonte.

4. Príprava tejto štúdie o nástrojoch pre e-vyučovanie

Túto správu vypracovali odborníci Zjednodušeného twinningového projektu Janet Kyle, Riaditeľka personálneho oddelenia (Škótske registre – RoS) spolu s Paulom Bullockom, konzultantom pre školenia a vzdelávanie a Davidom Mercerom, obchodným a technickým analytikom (Kráľovský pozemkový úrad). Odborné vedomosti a rady poskytla aj Linda Kerray, vedúca Odboru vzdelávania v RoS a iní členovia Odboru vzdelávania v RoS.

5. Preskúmanie vzdelávacích potrieb a požiadaviek ÚGKK

Toto preskúmanie už urobil ÚGKK ako aj tím RoS v rámci tohto twinningového projektu (pozri Prílohu C Úvodnej správy). Odhalilo sa niekoľko potrieb, ktoré sa do určitej miery budú riešiť v rámci súvisiaceho školenia v projekte. Toto je uvedené v analýze potrieb v oblasti vzdelávania, ktorá sa vypracovala pre tento projekt a v tejto správe sa jej obsah nezopakuje.

Okrem uvedených potrieb tu je ešte niekoľko dlhodobějších potrieb v oblasti vzdelávania, ktoré bude treba vyriešiť v nasledujúcich rokoch a mnohé z nich by sa dali vyriešiť pomocou technológií, najmä tých, ktoré sa budú vo veľkom zavádzať v rámci meniacich sa pracovných metód a technológií.

6. Súčasný význam elektronického vzdelávania

Používanie tejto terminológie môže znamenať množstvo rôznych vecí pre organizácie a ľudí v závislosti od toho, kde sa nachádzajú vo vývoji jej používania.



Implementing new knowledge and skills in real life situations is different from learning and providing exercises in courses and workshops. Frequently it requires the help of experienced practitioners. This help can come from peers, senior managers, external and or internal coaches and mentors.

Even with this help, staff need a referral point; a place where all the information they need for their work can be easily and reliably found. This should be a place where the information is correct, version controlled, accurate and up to date. To achieve this Information and Communications Technologies (ICT) should be utilised to its full potential. A definition of Information and Communications Technologies (ICT) follows:

"Information and communications technologies (ICT) are the computing and communications facilities and features that variously support teaching, learning and a range of activities in education."

For the purposes of this project, e-learning is considered as the use of computer equipment to facilitate taking development activities directly to staff. "E-learning" was in fact a term which has been widely used until recently; it is now being replaced with the term "new learning". Whatever the term used the idea is that technology by itself is not the key – the key is the training process:

- broadcast material or CD-ROM as sources of information in history;
- email to support collaborative writing and sharing of resources;
- video-conferencing to support the teaching of modern foreign languages.

6.1 Benefits of Using ICT

Some of the benefits of using ICT are:

Uplatňovanie nových vedomostí a zručností v skutočných životných situáciách je iné, ako štúdium a cvičenia na kurzoch a seminároch. Často si to vyžaduje pomoc skúsených praktikov. Túto pomoc môžu poskytnúť kolegovia, vedúci pracovníci, externí alebo interní tréneri a mentori.

Aj s touto pomocou budú však pracovníci aj tak potrebovať miesto, kde ľahko a spoľahlivo nájdu všetky informácie, ktoré potrebujú pre svoju prácu. Malo by to byť miesto, kde sú správne informácie, skontrolovaná, presná a aktuálna verzia. Za týmto účelom by sa naplno mali využiť informačné a komunikačné technológie (IKT). Informačné a komunikačné technológie (IKT) sú definované ako:

„Informačné a komunikačné technológie (IKT) sú výpočtové a komunikačné zariadenia a znaky, ktoré rôznym spôsobom podporujú vyučovanie, učenie a celú škálu činností vo vzdelávaní.“

Pre účely tohto projektu sa elektronické vzdelávanie považuje za používanie výpočtovej techniky na uľahčenie prenosu rozvojových činností priamo k zamestnancom organizácie. „Elektronické vzdelávanie“ bol v skutočnosti termín, ktorý sa až donedávna používal. Teraz sa nahrádza výrazom „nové vzdelávanie“. Nech sa použije akýkoľvek termín, hlavnou myšlienkou je, že kľúčom nie je len samotná technológia – kľúčom je vzdelávací proces:

- vysielaný materiál alebo CD-ROM ako zdroje informácií v minulosti;
- e-mail na podporu spolupráce pri písaní obsahu a spoločné využívanie zdrojov;
- videokonferencie na podporu vyučovania moderných cudzích jazykov.

6.1 Prínosy používania IKT

Niektoré prínosy používania IKT sú:



- Individual learning at a time, pace and place most appropriate for the learner;
 - A "one stop shop" shop for information and knowledge;
 - Self assessment used as a pre-course check, post-course validation or in-service verification;
 - Instant communication with support services, peers or mentors;
 - Fast escalation of any problems and challenges;
 - Fast distribution of changes in procedures;
 - Fast surveys on current practices, experiences and potential problems
 - Automatic statistical data on information usage together with human networks within the organisation
 - Fast and consistent contact with geographically separate offices.
 - Used realistically it can be a very economical way of providing both information and training
- Jednotlivec sa učí v čase, tempom a na mieste, ktoré najviac vyhovuje študentovi;
 - Jedno centrálné miesto pre všetky informácie a vedomosti;
 - Sebahodnotenie sa používa ako kontrola pred kurzom, potvrdenie vedomostí po kurze alebo ich overenie v praxi;
 - Okamžitá komunikácia s podpornými službami, kolegami alebo mentormi;
 - Rýchle vystupňovanie problémov a výziev;
 - Rýchla distribúcia zmien postupov;
 - Rýchle prieskumy súčasných praktík, skúseností a potenciálnych problémov;
 - Automatické štatistické údaje o používaní informácií spolu s ľudskými sieťami v rámci organizácie;
 - Rýchly a súvislý kontakt s geograficky samostatnými úradmi;
 - Ak sa používajú realisticky, môžu byť veľmi hospodárnym spôsobom poskytovania informácií aj školení.

7. Types and Methods of e-Learning

As noted above, using ICT in learning programmes has great potential power. The following are examples of the key methods of delivering e-learning using ICT.

7.1 CD ROMs and proprietary stand-alone programmes

Some of the most easy to obtain, and use, are tools like CD ROMs, which are generally designed by specialists and can stand alone on equipment. For generic skill development, e.g. language and basic skills in finance management, these are still considered one of the most cost effective ways forward. The reason for this is that the cost of development is met by the design house and quality can be easily demonstrated or otherwise. They fit any machine and require little IT support. Essentially this is an extension of paper based systems. These tools are expected to play a significant part in training and development for a few years

7. Typy a metódy elektronického vzdelávania

Ako bolo uvedené, používanie IKT v študijných programoch má veľkú potenciálnu silu. V ďalšom sú uvedené príklady hlavných metód realizácie elektronického vzdelávania pomocou IKT.

7.1 CD ROMy a patentované samostatné programy

Medzi nástroje, ktoré sa dajú najjednoduchšie získať a používať, patria CD ROMy. Vo všeobecnosti ich navrhujú špecialisti a môžu sa samostatne používať na príslušnom zariadení. CD ROMy sa stále považujú za jednu z cenovo najvýhodnejších ciest dopredu, keď ide o rozvoj všeobecných zručností, napr. jazykových a základných zručností v oblasti finančného riadenia. Je to preto, že náklady na rozvoj znáša firma, ktorá tieto CD nosiče navrhuje a ich kvalita sa dá ľahko preukázať. Dajú sa použiť v každom stroji a vyžadujú si malú IT podporu. Toto je v podstate rozšírenie papierových systémov. Očakáva sa, že tieto nástroje budú hrať



to come. They are especially useful for individual development and refresher type training.

7.2 Distributed applications through the Intranet and Internet

These are modules that are run using Intranet and Internet applications – through networks. The applications can be pulled down from a development menu and easily accessed by many staff at the same time. As they are up-dated and enhanced they can be made available immediately to all. These can range from simple PowerPoint presentations to multi-media interactive applications. They can be purchased or developed in-house.

7.3 Sophisticated Interactive Programmes

In the 1990's e-learning packages were hailed as the panacea to all training requirements. It was expected that within a very short time the training room and the trainer would become a thing of the past. However, this has not been the case. Firstly, no account was taken of the personal preferences and learning styles of individuals who, more often than not, prefer personal interaction. Secondly, not every subject lends itself to delivery by this mechanism: this is especially true of interpersonal skills development. Thirdly, the cost of development of effective programmes has proved prohibitive to most organisations.

The development of packages with any degree of sophisticated interactivity requires a huge investment of time and specialist expertise. Software companies are developing Rapid Content technologies, but so far these have only been able to cut development time by about one quarter. It is estimated that one hour of fairly sophisticated interactive activity, can take around 120 hours to develop. This is why even some of the largest companies have very limited in-house development. Rather, they prefer to purchase a programme and tailor it to their own style and need. This takes considerably less time and expertise.

významnú úlohu pri vzdelávaní a rozvoji v nasledujúcich rokoch. Sú zvlášť užitočné pre rozvoj jednotlivcov a osvieženie vedomostí.

7.2 Aplikácie šírené po intranete a internete

Toto sú moduly, ktoré sa používajú pomocou intranetových a internetových aplikácií – cez siete. Aplikácie sa dajú stiahnuť z rozvojovej ponuky a mnohí zamestnanci sa k nim môžu ľahko dostať naraz. Keďže sa aktualizujú a vylepšujú, možno ich sprístupniť okamžite všetkým. Môžu to byť jednoduché powerpointové prezentácie až multimediálne interaktívne aplikácie. Možno ich zakúpiť alebo vyvinúť vo vlastnej organizácii.

7.3 Dômyselné interaktívne programy

V 90. rokoch minulého storočia sa balíky elektronického vzdelávania oslavovali ako všeliek na všetky vzdelávacie požiadavky. Očakávalo sa, že za veľmi krátky čas sa učebne a učitelia stanú minulosťou. No nestalo sa tak. Po prvé, vôbec sa nebrali do úvahy osobné preferencie a študijné metódy jednotlivcov, ktorí ešte stále dávajú prednosť osobnej interakcii. Po druhé, nie každý predmet sa dá vyučovať takýmto mechanizmom. Toto platí predovšetkým pre rozvoj medziľudských komunikačných zručností. Po tretie, ukázalo sa, že náklady na rozvoj účinných programov sú príliš vysoké pre väčšinu organizácií.

Vytvorenie balíkov s akýmkoľvek stupňom dômyselnej interaktivity si vyžaduje obrovské množstvo času a špecializovaných znalostí. Softvérové firmy vytvárajú technológie s „rýchlym obsahom“, ale týmto sa zatiaľ podarilo skrátiť čas potrebný na vývoj asi iba o jednu štvrtinu. Odhaduje sa, že jedna hodina pomerne dômyselnej interaktívnej činnosti si môže vyžadovať asi 120 hodín vývoja. Preto dokonca aj niektoré z najväčších spoločností vyvíjajú vlastné programy len vo veľmi obmedzenej miere. Radšej si kúpia program a prispôbia ho vlastnému štýlu a potrebám. To si vyžaduje podstatne menej času a odborných znalostí.



7.4 Straightforward Programmes

These have proved the most popular methods of utilising technology with organisations. They can tailor the degree of sophistication to their ability, need and budget. This can range from placing straightforward information on the Intranet to using "off the shelf" technology for things like self-assessment questionnaires to test learning effectiveness and need. Simplicity and limiting the amount of technical support and development are key determinants in how organisations use technology in development. An important aspect is to make use of non-proprietary, "off the shelf" packages, based on open standards like HTML.

When introducing new technologies, organisations may well commission an interactive training programme to be developed at the same time as commissioning the processes. Thus they can get the best of both worlds at the cheapest cost.

8. Existing Technology within the GCCA

The GCCA already has a well established Intranet containing a wealth of information. However, this has been developed organically, without any clear long term goals. The existing underlying technology is well capable of supporting the full range of e-learning opportunities, including the most sophisticated packages, so the GCCA does not appear limited by technology to develop e-learning capabilities.

9. Current Access and Content Policy

Access to both the Intranet and Internet appear to be at each Director's discretion. There is also an issue of decentralised publishing on the Intranet whereby individual silos of information are accessible only to that particular office. If the information is valuable, it should be shared and edited for organisation use. Nor

7.4 Priamočiare programy

Ukázalo sa, že tieto programy sú najpopulárnejšou metódou využívania technológií v organizáciách. Tie môžu totiž prispôbiť stupeň dômyselnosti programu svojim schopnostiam, potrebám a rozpočtu. Pri takýchto programoch môže ísť o jednoduché umiestnenie jasných informácií na intranet, alebo o používanie „štandardnej“ technológie na také veci, ako sú sebahodnotiace dotazníky na otestovanie potrieb a účinnosti vzdelávania. Jednoduchosť a obmedzenie množstva technickej podpory a rozvoja sú kľúčovými faktormi pre organizácie pri používaní technológií pri rozvoji. Dôležité je používať „štandardné“ balíky, ktoré nie sú zákonom chránené a ktoré vychádzajú z otvorených noriem, ako HTML.

Pri zavádzaní nových technológií organizácie si môžu dať vytvoriť interaktívny vzdelávací program v tom istom čase ako procesy. Takže môžu získať najlepší program aj procesy za najlepšiu cenu.

8. Existujúce technológie v ÚGKK

ÚGKK už má dobre fungujúci intranet, ktorý obsahuje množstvo informácií. Tento intranet však vznikol organicky bez akýchkoľvek jasných dlhodobých cieľov. Existujúca základná technológia je schopná podporiť celú škálu príležitostí, ktoré so sebou prináša elektronické vzdelávanie, ako aj najdômyselnejšie balíky, takže sa nezdá, že by ÚGKK bol obmedzený technológiami pri rozvoji schopností v oblasti elektronického vzdelávania.

9. Súčasná politika prístupu a obsahu

Každý riaditeľ môže podľa vlastného uváženia rozhodovať o prístupe na intranet a internet. Problémom je aj decentralizované zverejňovanie informácií na intranete, keďže jednotlivé zásobníky informácií sú prístupné iba jednému konkrétnemu Katastrálnemu úradu alebo Správe katastra. Ak sú informácie cenné, mali by sa



does there appear to be any strategy or policy governing content and development of the Intranet. There are some formalised processes for placing data on the Internet.

The Intranet is one of the most powerful communication tools within an organisation, especially across one as dispersed as the GCCA. If access was available to all staff, then GCCA could consistently communicate with all staff. It could also provide a wealth of information about the organisation and processes that people need to know to do their job effectively. To facilitate this, central management of the Intranet is vital for editing and communication purposes. This does not mean that individual offices need lose their identity.

10. The RoS Experience

10.1 The Intranet Journey

RoS developed its own Intranet for staff use more than 10 years ago. Since then the organisation has continued with the on-going development of the Intranet as the main medium for the provision of technical, organisational and social information to staff. Staff no longer have large volumes of legal manuals – they access the Intranet. All staff notices are now only put on the Intranet. This has brought huge savings on paper and distribution costs.

Now all staff information is contained on the Intranet and is categorised for easy reference and searching. RoS has continued to monitor the development and improvement of searching technologies. It is planned to further improve searching capability as part of the general change programme that is currently being developed and rolled out within RoS.

10.2 The e-learning Journey

RoS's staff members come from a variety of educational

poskytnúť celej organizácii. Nezdá sa ani, že by tu bola nejaká stratégia alebo politika, ktorou sa riadi obsah a rozvoj intranetu. Je tu niekoľko formalizovaných procesov pre umiestňovanie údajov na internet.

Intranet je jedným z najmocnejších komunikačných nástrojov v organizácii, najmä v takej roztrúsenej organizácii, ako je ÚGKK. Keby všetci pracovníci mali prístup, ÚGKK by mohol nepretržite so všetkými komunikovať. Intranet by taktiež mohol poskytnúť množstvo informácií o organizácii a procesoch, ktoré ľudia musia poznať, aby mohli efektívne robiť svoju prácu. Za týmto účelom je centrálné riadenie intranetu nevyhnutné pre úpravu obsahu a komunikáciu. To ale neznamená, že jednotlivé úrady a správy musia prísť o svoju totožnosť.

10. Skúsenosti Škótskych registrov

10.1 Cesta na intranet

Škótske registre vytvorili svoj vlastný intranet pre zamestnancov pred viac než 10 rokmi. Odvtedy sa intranet neustále rozvíjal ako hlavné médium pre poskytovanie technických, organizačných a spoločenských informácií zamestnancom RoS. Zamestnanci už nemajú veľké zväzky právnych príručiek – majú prístup na intranet. Všetky oznamy pre zamestnancov sa teraz dávajú iba na intranet. Toto prinieslo obrovské úspory nákladov na papier a distribúciu dokumentov.

Teraz sa všetky informácie pre zamestnancov nachádzajú na intranete a sú zadelené do kategórií, aby sa v nich dalo ľahko vyhľadávať. RoS aj naďalej sledujú rozvoj a zlepšovanie vyhľadávacích technológií. Schopnosť vyhľadávať údaje sa má ďalej zlepšiť v rámci všeobecného programu zmeny, ktorý sa momentálne vyvíja a spúšťa v RoS.

10.2 Cesta k elektronickému vzdelávaniu

Zamestnanci RoS majú rôzne vzdelanie, takže organizácia im



backgrounds, so the organisation delivers all required training to staff in technical registration matters. This training is relatively expensive and time-consuming. E-learning was considered as a way to deliver this training, but research indicated this would not be cost effective. The reason for this is that Land Registration in Scotland is unique to RoS and therefore the content of training courses would need to be specially developed. It was clear that this would be more expensive than continuing with classroom based methods.

However, recent developments in technology have meant that e-learning software is now more user friendly and whilst it is still not cost effective to do much technical training via this medium because of development costs, some legal modules have now been identified as suitable for conversion into simple interactive forms of e-learning. RoS is presently looking at how it can more frequently incorporate e-learning into training sessions as part of "blended" learning packages which have elements of both on-line and classroom training as part of the general development of new systems.

RoS also uses a number of "off the shelf" e-Learning packages in the form of interactive CD-ROMs that are made available to staff via the RoS Open Learning Zone. Staff can access information about the Open Learning Zone Prospectus via the Intranet, and can choose courses that are appropriate to their own training requirements. The main courses available cover the following five key development needs:

- Dealing with Change
- Managing Ourselves and Others
- Relationships
- Service Delivery and Customer Focus
- Values and Standards

poskytuje všetky potrebné školenia v oblasti technickej registrácie. Tieto školenia sú časovo a finančne pomerne náročné. Elektronické vzdelávanie sa považovalo za spôsob realizácie tohto školenia, ale výskum naznačil, že toto nebude cenovo výhodné. Dôvodom je skutočnosť, že registrácia pozemkov v Škótsku je jedinečná pre RoS, a preto by bolo treba vytvoriť špeciálny obsah vzdelávacích kurzov. Bolo jasné, že toto by bolo drahšie, než keby sa pokračovalo v klasickom vyučovaní v triedach.

Nedávny vývoj technológie však znamenal, že softvér pre elektronické vzdelávanie sa teraz dá ľahšie ovládať, a hoci ešte stále nie je cenovo výhodné realizovať veľkú časť technických školení prostredníctvom tohto média pre veľké rozvojové náklady, zistilo sa, že niektoré právne moduly sú vhodné na premenu na jednoduché interaktívne formy elektronického vzdelávania. RoS momentálne skúmajú, ako by mohli častejšie zapracovať elektronické vzdelávanie do školení ako súčasť „zmiešaných“ vzdelávacích balíkov, ktoré majú prvky on-line ako aj klasického vyučovania, pri všeobecnom vývoji nových systémov.

RoS využívajú aj niekoľko „štandardných“ balíkov elektronického vzdelávania vo forme interaktívnych CD-ROM-ov, ktoré zamestnanci dostávajú k dispozícii v Zóne otvoreného vzdelávania RoS. Zamestnanci sa môžu dostať k prospektu Zóny otvoreného vzdelávania cez intranet a môžu si vybrať kurzy, ktoré vyhovujú ich vlastným požiadavkám. Hlavné kurzy, ktoré sú k dispozícii, obsahujú nasledujúcich päť kľúčových rozvojových potrieb:

- Zvládanie zmien
- Riadenie seba a iných
- Vzťahy
- Poskytovanie služieb a orientácia na klienta
- Hodnoty a normy

K dispozícii je aj séria počítačových kurzov, ktoré sa zaoberajú



There is also a series of computer-related courses available, which cover, for example, the European Computer Driving Licence, Microsoft packages such as Excel, PowerPoint, Word, Access, etc, and a series of non-vocational packages such as foreign languages, typing, stopping smoking etc.

Two further examples of how RoS has used a cost effective and relatively straightforward approach to e-learning are given below:

10.3 RoS e-Learning Examples

Example 1 Electronic Documents and Records Management Training

RoS introduced a new system which fundamentally changed the way information was stored electronically. This system provides the basis for storing and retrieving all Agency records. This meant that some 330 staff had to be trained for a gradual roll-out of the system.

- A pre-course questionnaire was developed for all participants to heighten awareness of the legal status of Agency records and e-mails etc. This was customised for RoS use from existing technology available on the market so it felt to the user as if it had been developed internally.
- Then the basic training package was customised for RoS staff to provide the basis of a one day formal interactive and experiential classroom training session.
- An on-line user guide was prepared for all staff to assist them.
- A number of Lead Users were identified early in the process, involved in the roll-out plans and given in-depth training to support the roll-out.

Benefits of this blended approach:

- Trainees could work at their own speed.

napríklad európskym počítačovým vodičským preukazom, balíkmi programov Microsoft, ako je Excel, PowerPoint, Word, Access, atď a sériou netechnických balíkov, ktoré sa venujú cudzím jazykom, písaniu na počítači, spôsobmi, ako prestať fajčiť, atď.

Dva ďalšie príklady toho, ako RoS použili cenovo výhodný a pomerne priamy prístup k e-vzdelávaniu, sú uvedené v ďalšom texte:

10.3 Príklady e-vzdelávania zo Škótskych registrov

Príklad 1 Školenie o elektronických dokumentoch a riadení záznamov

RoS zaviedli nový systém, ktorý zásadne zmenil spôsob, akým sa informácie elektronicky uchovávali. Tento systém poskytuje základ pre ukladanie a získavanie všetkých záznamov RoS. To znamenalo vyškolenie zhruba 300 zamestnancov a ich prípravu na postupné zavádzanie systému.

- Pred kurzom sa vypracoval dotazník pre všetkých účastníkov, ktorý mal ukázať, nakoľko zamestnanci poznajú právny štatút záznamov RoS, e-mailov, atď. Tento dotazník sa prispôbil potrebám RoS na základe existujúcej technológie dostupnej na trhu, takže užívatelia mali pocit, akoby dotazník vznikol interne.
- Potom sa základný balík školení prispôbil potrebám zamestnancov RoS, aby úrad získal základ pre jednoduché formálne interaktívne a praktické klasické školenie v triede.
- Pre všetkých zamestnancov sa pripravila on-line príručka.
- Na začiatku procesu sa identifikovalo niekoľko vedúcich užívateľov, ktorí boli zapojení do plánov zavádzania a ktorí absolvovali podrobné školenie pre podporu zavádzania zmien.

Prínosy tohto kombinovaného prístupu:

- Účastníci kurzu mohli pracovať svojím vlastným tempom.



- They arrived at the training session with a heightened knowledge of the issues and what would be covered, and they all had the same level of basic knowledge when they arrived at the classroom.
- The amount of classroom time was reduced.
- Reduced the need for staff to travel to the main office for training.
- The on-line user guide allows trainees to re-visit and refresh their knowledge on specific parts of the training when they need to.
- Na kurz prišli už s určitými znalosťami o danej problematike a o tom, čomu sa kurz bude vlastne venovať. Všetci mali rovnaké základné vedomosti, keď prišli do triedy.
- Skrátil sa čas strávený v triede.
- Zamestnanci už nemuseli cestovať do hlavného úradu, aby sa zúčastnili kurzu.
- On-line príručka pre užívateľov umožňuje účastníkom kurzu kedykoľvek sa znova vrátiť a osviežiť si vedomosti o konkrétnych častiach kurzu.

Example 2 An Information Security Package

A policy decision was taken that all of RoS's 1450 members of staff should be trained in Information Security. RoS purchased a generic package and then customised it to contain its policy on e-mail, Internet/Intranet access and information relating to RoS confidentiality of documents.

- This package looked and felt like it had been developed for RoS because of the customisation.
- It was linked to the Intranet and accessed from each person's desktop.
- The training was available in separate modules of 15 minutes each.
- It was rolled out on a phased basis.
- Each individual was allocated a 2 week time slot to complete the training.
- "Attendance" at the training session was monitored through the Learning Management system so it was ensured that all completed the training.
- Each trainee undertook a test at the end of the session to

Príklad 2 Balík venovaný bezpečnosti informácií

V Škótskych registroch sa urobilo rozhodnutie, že všetkých 1450 pracovníkov by sa malo zúčastniť školenia o bezpečnosti informácií. RoS kúpili všeobecný balík, a potom ho prispôbili tak, aby obsahoval politiku RoS týkajúcu sa e-mailov, prístupu do internetu/intranetu a informácií, na ktoré sa vzťahuje povinnosť zachovávať mlčanlivosť.

- Tento balík vyzeral a aj vytváral dojem, že bol vytvorený pre RoS, pretože sa prispôbil potrebám RoS.
- Bol napojený na intranet a prístupný z počítača každého zamestnanca.
- Školenie bolo k dispozícii v samostatných, 15-minútových moduloch.
- Školenie sa realizovalo postupne.
- Každý zamestnanec dostal 2 týždne na absolvovanie školenia.
- „Účasť“ na školení sa monitorovala prostredníctvom systému riadenia vzdelávania. Takýmto spôsobom sa zaistilo, že všetci absolvovali školenie.
- Každý účastník školenia robil na konci kurzu test, aby sa zistilo,



ensure their understanding. Where they did not pass the line manager was advised with a view to ensuring they repeated the training.

Benefits:

- It considerably reduced the trainer resource compared to classroom training.
- It could be accessed by staff in all locations.
- The test at the end ensured measurement of all learning.
- The package was customised to suit RoS needs but the generic content considerably reduced development time and costs.
- It could be rolled out relatively quickly as it was not dependant upon classroom training.
- Costs and travelling time were considerably reduced.

11. e-Learning Examples and Associated Tools

It was noted in the Start-up Report that the RoS Team would investigate the feasibility of preparing an example of an e-learning module for the GCCA Intranet. It has been possible to undertake this work, and the RoS Team is pleased to have had the opportunity to prepare a number of worked examples. These form the foundation of a development site for staff on the Intranet that has already been prepared and that the GCCA can develop and enhance in the future. They illustrate that e-learning can be straightforward and does not require a large resource commitment. They also serve to support the RoS Team's recommendations regarding the effectiveness of taking a phased, pragmatic and straightforward approach to developing e-learning in the short and medium term.

The use of a survey tool to ascertain views can be most helpful in

či všetci pochopili obsah kurzu. Keď niekto neurobil test, priamy nadriadený sa o tom dozvedel a daný zamestnanec musel znova absolvovať školenie.

Prínosy:

- Výrazne sa znížil počet školiteľov v porovnaní s klasickým školením v triede.
- Ku kurzu sa dostali zamestnanci na všetkých pracoviskách.
- Test na konci kurzu pomohol ohodnotiť, čo sa účastníci kurzu naučili.
- Balík sa prispôbil tak, aby vyhovoval potrebám RoS, ale všeobecný obsah výrazne skrátil čas a znížil náklady potrebné na vývoj tohto produktu.
- Kurz sa mohol realizovať pomerne rýchlo, keďže sa školenie nekonalo tradičnou formou v triede.

Výrazne sa znížili náklady a čas potrebný na cestovanie.

11. Príklady e-vzdelávania a súvisiace nástroje

V Úvodnej správe sa uvádzalo, že tím RoS preskúma, či sa bude dať pripraviť príklad modulu elektronického vzdelávania pre intranet ÚGKK. Táto práca sa dala urobiť a tím RoS je spokojný, že mal príležitosť pripraviť niekoľko spracovaných príkladov. Tieto príklady tvoria základ rozvojovej stránky pre zamestnancov na intranete, ktorá sa už pripravila a ktorú ÚGKK bude môcť vyvíjať a zlepšovať v budúcnosti. Sú jasným príkladom toho, že elektronické vzdelávanie môže byť priamočiare a nevyžaduje si obrovské zdroje. Taktiež podporujú odporúčania tímu RoS, pokiaľ ide o efektivnosť postupného, vecného a priamočiareho prístupu k vývoju elektronického vzdelávania v krátkodobom a strednodobom horizonte.

Pri zisťovaní skutočností môžu najviac pomôcť nástroje pre



fact-finding. It can help shape action plans on a whole range of organisational issues from staff opinion to views on customer service. Again, survey technology need not be complicated and expensive. To illustrate this, a good and effective survey tool has also been supplied as part of this project, along with instructions for its use.

As noted above, an e-learning section has been created on the Intranet containing the following modules:

- Mental Well Being Policy
- Motivation in times of change
- Communication and Customers
- 5 minute questionnaire - Are you at risk of burn out?
- Develop your learning skills
- Overview of the training for trainers course

In addition the following have been delivered:

- A basic management utility for the addition of new modules
- A tool to generate online questionnaires and surveys
- A guide to the use and management of the modules supplied.

These deliverables are not intended to be definitive or exhaustive and should serve as a starting point for future development.

Further details about the e-Learning examples and the associated tools for using them are contained in Annex B: Web Services Report.

12. Recommendations

The following are the RoS Twinning Team's key short and medium term recommendations for the future development of e-learning

prieskum názorov. Môžu pomôcť vypracovať akčné plány pre celú škálu organizačných otázok, od názorov zamestnancov po názory na služby zákazníkom. Technológie na realizáciu prieskumu nemusia byť zložité ani drahé. Na potvrdenie tejto skutočnosti sa v rámci tohto projektu poskytol dobrý a účinný prieskumný nástroj, spolu s návodom na použitie.

Ako už bolo uvedené, na intranete sa vytvorila sekcia elektronického vzdelávania s nasledujúcimi modulmi:

- Politika duševnej pohody
- Motivácia v období zmeny
- Komunikácia a zákazníci
- 5-minútový dotazník – Ste ohrození syndrómom vyhorenia?
- Rozvíjajte svoju schopnosť učiť sa
- Prehľad školenia pre školiteľov

Okrem toho sa vytvorili aj nasledujúce nástroje:

- Základný riadiaci program pre pridávanie nových modulov
- Nástroj na vytváranie on-line dotazníkov a prieskumov
- Príručka pre používanie a riadenie dodaných modulov.

Tieto produkty nemajú byť definitívne ani vyčerpávajúce a mali by slúžiť ako východisko pre budúci rozvoj.

Ďalšie podrobnosti o príkladoch elektronického vzdelávania a súvisiacich nástrojov na ich používanie sa nachádzajú v Prílohe B Správy o internetových službách.

12. Odporúčania

Toto sú hlavné krátkodobé a strednodobé odporúčania tímu RoS pre budúci rozvoj elektronického vzdelávania v ÚGKK.



within the GCCA.

12.1 Short Term

- Before e-learning can be fully utilised, a clear policy on access and management of the Intranet needs to be developed.
- The Intranet should develop a people section to cover a whole range of human resources and development activities. This would also allow ease of access to relevant information quickly.
- The Intranet requires a search tool. This need not be complicated or expensive. For example, Microsoft Index Server, which is an integral component of the platform on which the Intranet is based. Other examples are provided in the Web Services Report provided as part of this Project (see Annex B).
- The GCCA should make a strategy decision to start with the straightforward approach to e-learning delivery as detailed above. This could commence with placing edited highlights of course content on the Intranet, as provided already as part of this Project. In addition, an induction package could be developed, which would essentially be a list of information and rules that new staff need to know. Similarly organisation structures with contact details could easily be included. In this way a people section could soon be populated to the great benefit of the organisation. Illustrations of e-learning packages have already been prepared as part of this project and are ready to be used for staff development purposes and form the basis of a development and staff section of the Intranet.
- The GCCA should investigate the possibility of obtaining some CD ROMs "off the shelf" for staff to use as learning resource. This should form part of the development library
- Archiving and making available digital versions of all course materials ever used within the organisation should be put on

12.1 Krátkobobé

- Skôr ako sa elektronické vzdelávanie bude dať naplno využívať, treba vypracovať jasnú politiku prístupu a riadenia intranetu.
- Intranet by mal mať personálnu sekciu, ktorá bude obsahovať celú škálu aktivít zameraných na ľudské zdroje a ich rozvoj. Toto by taktiež umožnilo rýchly a ľahký prístup k dôležitým informáciám.
- Intranet si vyžaduje vyhľadávací nástroj, ktorý nemusí byť zložitý ani drahý. Napríklad Microsoft Index Server je súčasťou platformy, na ktorej je založený intranet. Ďalšie príklady sú uvedené v Správe o internetových službách, ktorá sa vypracovala v rámci tohto projektu (pozri Prílohu B).
- ÚGKK by mal urobiť strategické rozhodnutie, že začne s priamočiarym prístupom k poskytovaniu elektronického vzdelávania, ktorý je podrobne rozpísaný v predchádzajúcom texte. Mohlo by to začať umiestnením upravených najlepších častí kurzu na intranet, ktoré sa dodali v rámci tohto projektu. Okrem toho by sa mohol vytvoriť úvodný balík, ktorý by bol v podstate zoznamom informácií a pravidiel, ktoré noví zamestnanci potrebujú vedieť. Aj organizačné štruktúry s kontaktnými informáciami by sa dali pridať rovnako ľahko. Takýmto spôsobom by sa dala rýchlo naplniť personálna sekcia, čo by pre organizáciu bolo veľmi užitočné. Príklady balíkov elektronického vzdelávania sa už pripravili v rámci tohto projektu a sú pripravené na použitie pre účely rozvoja pracovníkov. Taktiež tvoria základ personálnej a rozvojovej sekcie intranetu.
- ÚGKK by mal preskúmať možnosť získať „štandardné“ CD ROMy pre zamestnancov, ktorí by ich použili na vzdelávanie. Mali by byť súčasťou rozvojovej knižnice.
- Na intranet by sa mal umiestniť archív a digitálne verzie



the Intranet

- The GCCA should provide a mechanism for staff suggestions and feedback

12.2 Medium Term

- A policy on content management must be formulated for the Intranet. This should provide for delegated authority for publication to the owners, in this case the Training Manager equivalent role within the GCCA.
- Skills in authoring and writing content, including training, for the Intranet requires to be provided. The reason for this is that writing for the Intranet is quite different from preparing paper publication. It requires to be much shorter with the use of links etc.
- GCCA should investigate the possibility of using some basic tools, like the use of questionnaire design and survey builders, which do not require the use of specialised knowledge. This will allow a greater degree of interactivity and for staff to assess themselves. They are also relatively inexpensive and can run on existing technology. An example tool and associated instructions for use has been supplied as part of this project.
- In tandem with the development of the planned new "e" technologies and consequent changes to work processes, GCCA should ensure that a complementary, interactive training package is developed at the by the suppliers as part of the system development.
- The GCCA should go to the marketplace to investigate the possibility of purchasing packages, which can be easily tailored to their needs. These often come with a built in ability to be customised easily, such as those given in the RoS examples.

všetkých materiálov z kurzov, ktoré sa kedy použili v organizácii.

- ÚGKK by mal poskytnúť mechanizmus pre návrhy a spätnú väzbu zamestnancov.

12.2 Strednodobé

- Treba vypracovať politiku riadenia obsahu intranetu. Tá by vlastníkom mala zabezpečiť aj prenesenie práva na uverejnenie, v tomto prípade na pracovníka v pozícii ekvivalentnej vedúcemu Oddelenia vzdelávania v ÚGKK.
- Treba poskytnúť zručnosti pre vytváranie a písanie obsahu, vrátane školenia pre intranet. Je to preto, že písanie obsahu intranetu je niečo úplne iné ako príprava článku na publikáciu. Text na intranete musí byť omnoho kratší a musia tam byť uvedené prepojenia na iné stránky, atď.
- ÚGKK by mal preskúmať možnosť použiť niektoré základné nástroje, ako sú nástroje na návrh dotazníkov a prieskumov, ktoré nevyžadujú zvláštne odborné znalosti. Toto umožní väčšiu mieru interaktivity a zamestnancom to umožní ohodnotiť samých seba. Sú taktiež pomerne lacné a môžu bežať na existujúcej technológii. V rámci projektu sa dodal príklad takého nástroja ako aj súvisiace pokyny.
- Spolu s rozvojom plánovaných nových „e“ technológií a následných zmien pracovných procesov by ÚGKK mal zabezpečiť vytvorenie doplnkového, interaktívneho vzdelávacieho balíka zo strany dodávateľov v rámci rozvoja systému.
- ÚGKK by mal na trhu preskúmať možnosť zakúpenia balíkov, ktoré sa dajú ľahko prispôsobiť jeho potrebám. Tieto balíky majú často zabudovanú možnosť ľahkého prispôsobenia, ako ju majú aj balíky, ktoré RoS uvádzajú vo svojich príkladoch.



200401676408-0101-0004



- The GCCA should prepare Web based assessment for every course or other educational activity
- ÚGKK by mal pripraviť internetové hodnotenie každého kurzu alebo inej vzdelávacej činnosti.

Distribution / Kópie:

GCCA (Ms Sokáčová) / ÚGKK (p. Sokáčová)
CFCU (Ms Matsúšová) / CFCU (p. Matsúšová)
Office of the Government of the Slovak Republic (Mr Kubala) / Úrad vlády SR (pán Kubala)



Twinning Light Project: Annex B - Web Services Report

Project Title: Strengthening the Efficiency of Cadastral Services

Twinning Partners: The United Kingdom, represented by Registers of Scotland and the Slovak Republic, represented by the Geodesy, Cartography and Cadastre Authority

Twinning Light Contract No: 200401676408-0101-0004

Date: 29 June 2007

Zjednodušený twinningový projekt: Príloha B - Správa o internetových službách

Názov projektu: Posilnenie efektívnosti katastrálnych služieb

Twinningoví partneri: Spojené kráľovstvo zastúpené Škótskymi registrami a Slovenská republika zastúpená Úradom geodézie, kartografie a katastra

Zmluva na zjednodušený twinningový projekt č.: 200401676408-0101-0004

Dátum: 29. júna 2007



Web Services Report / Správa o internetových službách

Contents

1. Introduction.....	3
2. Context	3
3. Background	3
4. Internet Service	4
4.1 Description	4
4.2 Management	4
4.3 Recommendations.....	4
4.4 Content.....	5
4.5 Ongoing Review.....	6
4.6 Impact of E-Registry Project	6
5. Intranet.....	7
5.1 Description	7
5.2 Recommendations.....	8
5.3 Content.....	9
5.4 Ongoing Review.....	10
6. E-Learning	10
7. Search Engine.....	11
Appendix 1 – Website Review Questionnaire	
Appendix 2 – Intranet Review Toolkit	
Appendix 3 – Intranet Review Toolkit	
Appendix 4 – E-Learning User Guides	

Obsah

1. Úvod	3
2. Súvislosti	3
3. Základné informácie	3
4. Internetové služby.....	4
4.1 Opis	4
4.2 Riadenie	4
4.3 Odporúčania	4
4.4 Obsah	5
4.5 Priebežná revízia	6
4.6 Vplyv projektu elektronickej podateľne	6
5. Intranet.....	7
5.1 Opis	7
5.2 Odporúčania	8
5.3 Obsah	9
5.4 Priebežná revízia	10
6. Elektronické vzdelávanie	10
7. Vyhľadávací nástroj	11
Príloha 1 – Dotazník pre revíziu internetovej stránky	
Príloha 2 – Nástroje pre revíziu intranetu	
Príloha 3 – Nástroje pre revíziu intranetu	
Príloha 4 – Príručky pre užívateľov e-vzdelávania	



1. Introduction

The aim of the Twinning Light Project is to provide support and assistance to the Slovak Geodesy, Cartography and Cadastre Authority (GCCA) in relation to their objective to ensure simplified, accelerated and safe online administrative services and cadastral services for citizens, enterprises and national and regional authorities. Specifically, the UK Twinning Team will support the GCCA with its aim of attaining a well-trained body of staff that will be able to apply administrative procedures with a high degree of efficiency and thus ensure the delivery of high quality services to the public.

2. Context

This report is a deliverable from the Twinning Light Project, as defined in the Twinning Light Contract for Strengthening the Efficiency of Cadastral Services Number 200401676408-0101-0004 and in the Start Up Report, dated 9 February 2007.

3. Background

The GCCA is a large and dispersed organisation in the process of introducing new processes and technologies. It has identified a need to utilise Intranet and Internet technologies to increase the efficiency of business processes and to deliver training and information in a quick, consistent and efficient manner throughout the organisation.

In addition to training already identified, the project will, via this report, provide an analysis of current Web and Intranet services and recommendations for further enhancement.

1. Úvod

Cieľom zjednodušeného twinningového projektu je poskytnúť podporu a pomoc slovenskému Úradu geodézie, kartografie a katastra (ÚGKK) pri napĺňaní cieľa, ktorým je zabezpečenie zjednodušených, zrýchlených a bezpečných on-line administratívnych služieb a katastrálnych služieb pre občanov, podniky, celoštátne a regionálne orgány. Predovšetkým twinningový tím zo Spojeného kráľovstva podporí ÚGKK pri napĺňaní cieľa vybudovať vzdelaný kolektív pracovníkov, ktorí budú schopní veľmi efektívne uplatňovať administratívne postupy, a tým zabezpečiť poskytovanie veľmi kvalitných služieb verejnosti.

2. Súvislosti

Táto správa je jedným z výsledkov zjednodušeného twinningového projektu, ktorý vyplýva zo zmluvy na Zjednodušený twinningový projekt pre posilnenie efektívnosti katastrálnych služieb č. 200401676408-0101-0004 a z Úvodnej správy z 9. februára 2007.

3. Základné informácie

ÚGKK je veľká a roztrúsená organizácia, ktorá momentálne zavádza nové procesy a technológie. Úrad zistil, že potrebuje používať intranetové a internetové technológie na zvýšenie efektívnosti svojich procesov a na realizáciu školení a poskytovanie informácií rýchlym, konzistentným a efektívnym spôsobom v celej organizácii.

Okrem už identifikovaného vzdelávania tento projekt prostredníctvom tejto správy poskytne analýzu súčasných internetových a intranetových služieb a odporúčania pre budúce zlepšenie týchto služieb.



4. Internet Service

4.1 Description

There is a statutory requirement that certain documents and services are made available on the Internet.

Internet access is at the discretion of individual directors.

There is a well established Internet service which is hosted in house. It is currently running on the UNIX platform. The service comprises one informational website and two portals. The function of the informational website is to provide information about the GCCA. It also provides links to the mapping and cadastral portals.

There is a degree of visual uniformity between the portals, though this is not strong or consistent. There is also an English language version of www.geodesy.gov.sk which has a different design to the Slovak site and is not properly synchronised with the Slovak language copy.

4.2 Management

The Information website is maintained and updated on a largely ad hoc basis and undertaken by a small team of staff although this is not their primary role.

4.3 Recommendations

- *An Internet strategy should be developed.*
- *A search facility should be introduced.*
- *A content management system should be introduced.*

A benchmarking exercise should be undertaken. This should identify current running costs, usage, and update frequency. It should also include a content review and identify the degree of variance between the English and Slovak language versions of

4. Internetové služby

4.1 Opis

Zo zákona sa vyžaduje, aby niektoré dokumenty a služby boli k dispozícii na internete.

O prístupe na internet rozhodujú jednotliví riaditelia.

Priamo v Úrade majú etablovanú internetovú službu. Momentálne beží na platforme UNIX. Táto služba pozostáva z informačnej internetovej stránky a dvoch portálov. Úlohou informačnej internetovej stránky je poskytovať informácie o ÚGKK. Taktiež poskytuje hyperlinky na mapový a katastrálny portál.

Všetky portály vykazujú určitý stupeň vizuálnej jednoty, hoci nie je silná ani konzistentná. **Existuje aj anglická verzia stránky www.geodesy.gov.sk, ktorá má inú grafickú úpravu než slovenská stránka a nie je správne zosynchronizovaná so slovenskou kópiou.**

4.2 Riadenie

Informačná internetová stránka sa udržiava a aktualizuje zväčša podľa potreby a účelovo a túto prácu robí malá skupina ľudí, hoci toto nie je ich prvoradá úloha.

4.3 Odporúčania

- *Treba vypracovať internetovú stratégiu.*
- *Treba zaviesť vyhľadávací nástroj.*
- *Treba zaviesť systém na riadenie obsahu.*

Treba urobiť porovnanie na základe kritérií a meradiel. V rámci tohto porovnania by sa malo zistiť, aké sú bežné prevádzkové náklady, miera využívania a ako často sa stránka aktualizuje. Pritom by sa mala urobiť revízia obsahu a zistiť, nakoľko sa anglická verzia stránky www.geodesy.gov.sk líši od slovenskej.



www.geodesy.gov.sk. An example questionnaire to support this benchmarking process has been supplied (please see Appendix 1 of this Web Services Report).

A clear policy on the status of the English Language version should be determined, at present this is maintained on a 'goodwill' basis. If there is no statutory requirement to provide a multilingual site and analysis of usage statistics suggest it is little used the need to provide this site should be reconsidered.

The EULIS portal reduces the need for multilingual publication when delivering electronic services by delivering them in the language of the national portal being used, although this will not extend to purely informational web content.

If an English Language (or other multilingual facility) website is to be retained it should follow the same visual style as the Slovak site. The publishing mechanism should be updated to allow true multilingual publication.

It is recommended that an editorial and review board be created to oversee the delivery of content and services provided on the Internet. The present ad hoc publication methodology risks leaving out of date content in the public domain and/or omission or delay in publication of new information.

In order to have sufficient authority it is recommended the chair of this board be at director level.

4.4 Content

The use of a content management system (CMS) is recommended. This will allow more people to be involved in the process yet permit the proposed Editorial board to retain control over what content is actually placed online.

Part of the process should include the creation of information architecture. This will help ensure that all sites and portals retain

Dodali sme vzorový dotazník na uľahčenie tohto porovnávania na základe kritérií a meradiel (pozri Prílohu 1 tejto Správy o internetových službách).

Treba stanoviť jasnú stratégiu pre vypracovanie anglickej verzie, momentálne sa táto verzia pripravuje na základe „dobrej vôle“. Ak zákon nevyžaduje viacjazyčnú stránku a keď sa na základe štatistických údajov o miere využívania zistí, že sa anglická verzia málo využíva, treba zvážiť, či túto stránku treba vôbec poskytovať v anglickom jazyku.

Portál EULIS znižuje nutnosť poskytovať viacjazyčné elektronické služby, keďže tieto služby poskytuje v jazyku používaného národného portálu, hoci toto nebude platiť pre čisto informačný obsah internetu.

Ak sa má zachovať anglická (alebo iná viacjazyčná) internetová stránka, mala by mať rovnaký vzhľad ako slovenská stránka. Treba aktualizovať publikačný mechanizmus, aby publikácie boli naozaj viacjazyčné.

Odporúča sa, aby sa zriadila redakčná a revízná rada, ktorá bude dohliadať na obsah a služby poskytované na internete. Súčasná metóda publikovania informácií – podľa potreby a účelovo – nesie so sebou riziko, že vo verejnej sfére zostane zastaralý obsah a/alebo sa zabudne či oneskorí publikácia nových informácií.

Aby táto rada mala dostatočnú autoritu, odporúča sa, aby predsedom rady bol niektorý z riaditeľov.

4.4 Obsah

Odporúča sa používať systém riadenia obsahu (SRO). To umožní zapojiť viac ľudí do procesu, ale pritom to dovoľí Redakčnej rade ponechať si kontrolu nad obsahom, ktorý sa umiestni on-line.

Súčasťou procesu by malo byť vytvorenie architektúry informácií. To pomôže zaistiť, že všetky stránky a portály si zachovajú svoju



their own identity yet be clearly identifiable as part of one 'family'. It will also speed the creation and publication of new content because existing templates will already be in existence.

A CMS will ease the process of keeping different language versions in synch if this if necessary.

4.5 Ongoing Review

The nature of the Internet necessitates a rolling review programme. To assist in this, a feedback facility should be provided to allow visitors to comment on the services and information provided. A process for responding to such comments needs to be established. Where feedback suggests a significant change may be required a recommendation may be made to the Internet review board.

Periodic customer questionnaires should be conducted in order to gauge current levels of satisfaction and seek their views on proposed future enhancements. Tools are available to create such questionnaires quickly and easily without the need for specialised skills and at minimal cost.

It is important to ensure such questionnaires are sufficiently short and frequent to assess website performance against customer feedback yet not so frequent or long as to deter completion or create an impression of lack of direction.

4.6 Impact of E-Registry Project

The aim of the e-Registry Project is to extend the delivery of services via the Internet and it will undoubtedly have an impact in the formulation of any Internet strategy. It is important that any development of the existing website is not undertaken in isolation.

vlastnú totožnosť, pritom však bude možné identifikovať ich ako súčasť jednej „rodiny“. Taktiež to urýchli tvorbu a publikáciu nového obsahu, pretože už budú existovať predlohy.

Systém riadenia obsahu uľahčí proces synchronného uchovávanía rôznych jazykových verzií, pokiaľ to bude treba.

4.5 Priebežná revízia

Povaha internetu si vyžaduje nepretržitý program revízií. Pomôcť by mal nástroj spätnej väzby, ktorý treba poskytnúť, aby návštevníci mohli pripomienkovať poskytnuté služby a informácie. Treba stanoviť proces na reakciu na takéto pripomienky. Keď sa na základe spätnej väzby zistí, že je nutné urobiť významnú zmenu, rade pre revíziu internetu možno predložiť odporúčanie.

Treba pravidelne dávať zákazníkom vyplniť dotazníky, aby sa vyhodnotila súčasná úroveň spokojnosti a aby organizácia získala názory zákazníkov na navrhované budúce zlepšenia. Na rýchle a ľahké vytvorenie takýchto dotazníkov existujú nástroje, čo znamená, že netreba špecializované zručnosti, ani obrovské náklady, keďže náklady na tieto nástroje sú minimálne.

Je dôležité zaistiť, aby takéto dotazníky boli dostatočne krátke a časté, aby sa na základe spätnej väzby zákazníkov dal posúdiť výkon internetovej stránky, no nemali byť také časté ani dlhé, aby zákazníci odradili od vyplňania a vytvorili dojem nedostatku orientácie.

4.6 Vplyv projektu elektronickej podateľne

Cieľom projektu elektronickej podateľne je rozšíriť poskytovanie služieb cez internet, a to bude mať bezpochyby vplyv na vypracovanie akejkoľvek internetovej stratégie. Je dôležité, aby sa existujúca internetová stránka nerozvíjala izolovane.



5. Intranet

5.1 Description

The GCCA Intranet is well established and contains a wide range of resources of a primarily static and informational nature. Content is primarily in HTML and PDF formats although some software downloads and system updates are also available. The Intranet is hosted in house and runs on Microsoft 2003 server platform, no centralised database facility such as SQL Server is available.

Development of the Intranet has been a primarily organic process, without clear strategic guidance or aims beyond the provision of information. Day to day management of the Intranet is undertaken by a small team and updates are undertaken on a largely ad hoc basis. There is no defined workflow for notifying the publishing team that new content is available or when old content is to be withdrawn.

There is good visual uniformity throughout the Intranet with colour coding being used to identify content areas. Frames are used for navigation and sometimes these are nested. While this can be effective it can cause some usability issues, and, due to the volume of information, some pages can appear cluttered. Overall though the Intranet is functional and provides a useful and well used resource.

There is a WAN linking the Bratislava office with 8 regional and 72 district offices. The decentralised publishing process means some offices maintain their own content which may not be available to all other offices. These data silos undermine the principle that if information is worth publishing it is valuable, thus worth sharing.

The geographically dispersed nature of the GCCA makes the need for easy access to a centralised repository of information vital. In such scenarios an Intranet is a powerful and valuable tool.

5. Intranet

5.1 Opis

Intranet ÚGKK sa už etabloval a obsahuje širokú škálu zdrojov predovšetkým statickej a informačnej povahy. Obsah sa nachádza prevažne vo formáte HTML a PDF, hoci sa dá stiahnuť aj nejaký softvér a aktualizácie systémov. Intranet je inštalovaný priamo v organizácii a beží na serverovej platforme Microsoft 2003. K dispozícii nie je nijaké centralizované databázové zariadenie ako SQL Server.

Intranet sa vyvíjal dosť organicky bez jasného strategického usmernenia alebo cieľov, okrem poskytovania informácií. Malá skupina ľudí sa každodenne stará o intranet a aktualizácie sa robia hlavne podľa potreby. Neexistuje jasne zadefinovaný postup pre informovanie publikačného tímu, že je už k dispozícii nový obsah, alebo kedy treba stiahnuť starý obsah.

Celý intranet je vzhľadovo jednotný, pričom sa na rozlíšenie jednotlivých oblastí obsahu používajú farby. Na navigáciu sa používajú rámčeky a tie sú niekedy do seba vnorené. Hoci to môže byť účinné, môže to spôsobiť problémy s použiteľnosťou a z dôvodu objemu informácií môžu niektoré strany pôsobiť neusporiadane. Intranet je však celkovo funkčný a je užitočným a zaužívaným zdrojom.

Je tu diaľková počítačová sieť (WAN), ktorá spája Úrad v Bratislave s 8 Katastrálnymi úradmi a 72 Správami katastra. Decentralizované publikovanie znamená, že niektoré úrady a správy si zachovávajú svoj vlastný obsah, ktorý možno nie je k dispozícii ostatným úradom a správam. Tieto zásobníky údajov podkopávajú princíp, že keď informácie stoja za publikovanie, sú cenné a teda sa treba o ne podeliť.

Z dôvodu geografickej roztrúsenosti ÚGKK je nevyhnutné mať ľahký prístup k centralizovanému zásobníku informácií. V takýchto



5.2 Recommendations

Most of the key recommendations regarding the Internet apply equally to the Intranet:

- *An Intranet strategy should be developed.*
- *A search facility should be introduced.*
- *A content management system should be introduced.*

For an Intranet to succeed it must become a core business system. The technology on which the current Intranet is based is a solid foundation for future development.

To make full use of the Intranet's potential, it is recommended that an Intranet strategy is formulated. This should identify key stakeholders, roles and responsibilities and should be used to set clear, realistic and measurable targets for development. As far as possible, the Intranet Strategy should dovetail with the Internet strategy. Ideally it would form part of an overarching communication strategy.

A benchmarking exercise should be undertaken to identify current usage levels, update frequency and running costs. It is necessary to assess how the current Intranet is perceived. Suitable analysis tools are available to achieve this and one has been provided as part of this project. Please see the Intranet Review Toolkits in Appendices 2 and 3.

As key stakeholders It is important to involve as many staff as possible in this process. The use of online questionnaires and surveys will be of assistance here. Suitable tools are available which enable the development of such surveys quickly and easily without the need for specialist skills. A suitable tool has been provided as part of this project.

There is an opportunity to consider streamlining existing business

prípadoch je intranet mocným a cenným nástrojom.

5.2 Odporúčania

Väčšina kľúčových odporúčaní pre internet platí aj pre intranet:

- *Treba vypracovať intranetovú stratégiu.*
- *Treba zaviesť vyhľadávací nástroj.*
- *Treba zaviesť systém na riadenie obsahu.*

Aby bol intranet úspešný, musí sa stať základným obchodným systémom. Technológia, na ktorej je súčasný intranet založený, je pevným základom pre budúci rozvoj.

Odporúča sa vypracovať intranetovú stratégiu, aby sa naplno využil potenciál intranetu. Stratégia by mala identifikovať hlavné zainteresované strany, úlohy a zodpovednosti a mala by sa použiť na stanovenie jasných, realistických a merateľných cieľov v oblasti rozvoja. Pokiaľ je to možné, intranetová stratégia by mala presne zapadať do internetovej stratégie. V ideálnom prípade by mala byť súčasťou preklenujúcej komunikačnej stratégie.

Treba urobiť porovnanie na základe kritérií a meradiel, aby sa zistilo, aká je súčasná miera využívania, ako často sa intranet aktualizuje a aké sú prevádzkové náklady. Treba vyhodnotiť, ako sa vníma súčasný intranet. K dispozícii sú vhodné analytické nástroje na tento účel a jeden z nich sme dodali v rámci projektu. Pozrite, prosím, Nástroje pre revíziu intranetu v Prílohách 2 a 3.

Ako hlavné zainteresované strany je dôležité zapojiť čo najviac zamestnancov do tohto procesu. Tu pomôžu on-line dotazníky a prieskumy. K dispozícii sú vhodné nástroje, ktoré umožňujú rýchlo a ľahko vypracovať takéto prieskumy bez špecializovaných zručností. V rámci tohto projektu sa dodal vhodný nástroj.

Je tu možnosť zvážiť, ako zefektívniť existujúce činnosti a procesy, možno presunutím niektorých papierových procesov na intranet,



processes, perhaps moving some paper based processes online, or to further develop existing online processes. It is important to train staff in the skills they may need for authoring and maintaining content. Authoring content for an online audience is a skill in its own right. The use of suitable e-learning packages will be of great assistance in achieving this aim.

As part of an Intranet strategy, clear ownership of the Intranet service needs to be established and key stakeholders, roles and responsibilities identified. It is recommended that while responsibility for management of the purely technical aspects of the service should rest within an IT specialism, the overall ownership of the Intranet service itself should be elsewhere, ideally in a communications specialism.

In the medium to longer term, the use of frames could be reconsidered in favour of a more flexible approach in line with current technologies. It is possible that frames support may not be carried forward in future web browser versions.

5.3 Content

It is recommended that an editorial and review board be formed to oversee the current and future development of the Intranet. The current ad hoc publishing procedures risk leaving outdated content available and/or causing delays and omissions in the publication of new content. It would be advisable to combine the functions of the recommended Internet editorial board. This will help to ensure uniformity of style and voice.

The use of a content management system (CMS) is recommended. This will involve more people in the publication of content, allowing content owners more control while still allowing the GCCA to retain overall control over what is actually published. The use of a CMS will aid in the rapid creation of new content because existing templates will already be in existence.

alebo ďalším rozvojom existujúcich on-line procesov. Je dôležité vyškoliť zamestnancov v zručnostiach, ktoré sa im môžu zísť pri písaní a údržbe obsahu intranetu. Písanie obsahu pre on-line publikum sa právom považuje za zručnosť. Pri dosahovaní tohto cieľa veľmi pomôžu vhodné balíky elektronického vzdelávania.

Súčasťou intranetovej stratégie je aj stanovenie jasného vlastníka intranetovej služby, hlavných zainteresovaných strán, úloh a zodpovedností. Odporúča sa, aby zodpovednosť za riadenie čisto technických aspektov tejto služby niesol IT odbor, no celkovým vlastníkom intranetovej služby by mal byť niekto iný, v ideálnom prípade by to mohol byť komunikačný odbor.

V strednodobom až dlhodobom horizonte by sa mohlo zväziť používanie rámečkov v prospech flexibilnejšieho prístupu v súlade s modernými technológiami. Je možné, že tento druh podpory sa neprenesie do budúcich verzií internetového prehliadača.

5.3 Obsah

Odporúča sa, aby sa zriadila redakčná a revízna rada, ktorá bude dohliadať nad súčasným a budúcim vývojom intranetu. Pri súčasnej metóde publikovania materiálov podľa potreby vzniká riziko, že zastaralý obsah ostane na intranete a/alebo dôjde k oneskoreniu publikácie nového materiálu, alebo sa vôbec neuverejní. Bolo by vhodné skombinovať úlohy tejto rady s úlohami odporúčanej internetovej redakčnej rady. To pomôže zabezpečiť jednotu štýlu a hlasu.

Odporúča sa používať systém na riadenie obsahu (SRO). Takto sa do publikácie obsahu zapojí viac ľudí a vlastníkom obsahu to umožní mať väčšiu kontrolu, pričom si však ÚGKK bude môcť ponechať celkovú kontrolu nad tým, čo sa vlastne publikuje. Pomocou SRO sa podarí rýchlo vytvoriť nový obsah, pretože už budú existovať predlohy.

Pre riadenie obsahu je k dispozícii široká škála nástrojov, od



A wide range of tools is available for content management, ranging from Free tools such as Microsoft SharePoint services through low cost tools such as Ektron and Web Attaché to comprehensive, enterprise level tools such as RedDot and Hummingbird. It is vital that clear requirements are identified before a tool is chosen.

5.4 Ongoing Review

Periodic reviews of content and usage should be undertaken, the results of these should be used to inform and develop the Intranet strategy and provide a useful means of measuring progress against objectives. To do this the use of online questionnaires and surveys should be considered. On an ongoing basis these enable the Intranet management team to gauge how the Intranet is perceived and how its use is evolving.

6. E-Learning

The delivery of E-learning on the Intranet should be at a straightforward level. The use of complex or expensive development tools is not recommended at present because of the lack of resources available for development and management of a large or dedicated e-learning environment.

The key benefit of this approach is ease of management; the existing team should be able to develop this facility without further investment.

The publication of PowerPoint presentations and semi-interactive pages will achieve many if not most of the benefits of more complex approaches but with a much reduced investment of time and expense. Some e-learning pages have been prepared as part of this project. The prepared pages are currently stored on the GCCA Intranet at the following link: <http://192.168.20.11/e-learning>. Please see Appendix 4 for further information about the location and management of these e-learning pages.

bezplatných nástrojov ako sú služby Microsoft SharePoint, cez lacné nástroje ako sú Ektron alebo Web Attaché, po komplexné nástroje na podnikateľskej úrovni ako sú RedDot a Hummingbird. Skôr ako sa vyberie nástroj, treba stanoviť jasné požiadavky.

5.3 Priebežná revízia

Treba pravidelne skúmať obsah a mieru využívania intranetu. Výsledky by sa mali použiť na informovanie a vypracovanie intranetovej stratégie a na poskytnutie užitočného prostriedku na meranie pokroku pri dosahovaní stanovených cieľov. Za týmto účelom treba zväžiť on-line dotazníky a prieskumy. Ak sa robia priebežne, tím zodpovedný za riadenie intranetu môže hodnotiť, ako sa vníma intranet a ako sa vyvíja jeho používanie.

6. Elektronické vzdelávanie

Elektronické vzdelávanie na intranete by malo byť jednoduché. Momentálne sa neodporúča používať zložité alebo drahé vývojové nástroje, pretože chýbajú zdroje na vytvorenie alebo riadenie veľkého alebo funkčne určeného prostredia pre elektronické vzdelávanie.

Hlavným prínosom tohto prístupu je ľahkosť riadenia. Existujúci tím by mal byť schopný vytvoriť tento nástroj bez ďalších investícií.

Uverejnením powerpointových prezentácií a čiastočne interaktívnych stránok sa dosiahne veľa, ak nie väčšina, výhod zložitejších prístupov, ale za menej času a peňazí. Niektoré stránky elektronického vzdelávania vznikli v rámci tohto projektu. Pripravené stránky sa momentálne nachádzajú na intranete ÚGKK na: <http://192.168.20.11/e-learning>. Ďalšie informácie o riadení a mieste, kde sa tieto stránky pre elektronické vzdelávanie nachádzajú, nájdete v Prílohe 4.

V rámci projektu sa na intranete vytvorila sekcia pre elektronické



As part of the project deliverables an e-learning section has been created on the Intranet containing the following modules.

- Mental Well Being Policy
- Motivation in times of change
- Communication and Customers
- 5 minute questionnaire - Are you at risk of burn out?
- Develop your learning skills
- Overview of the training for trainers course

In addition the following have been delivered:

- A basic management utility for the addition of new modules
- A tool to generate online questionnaires and surveys
- A guide to the use and management of the modules supplied.

These deliverables are not intended to be definitive or exhaustive and should serve as a starting point for future development.

7. Search Engine

The server platform on which the Intranet runs already provides the basic tools necessary for a powerful and flexible search facility in the form of Index Services. A key benefit being that it comes free of charge as part of the operating system.

It is relatively easy to program and can be easily enhanced to index a range of document types including office and PDF formats.

Alternatively there are a wide range of commercial products available at various degrees of cost and complexity. Some examples being the Reflexion search tool by Neomatics, or other

vzdelávanie, ktorá obsahuje tieto moduly:

- Politika duševnej pohody
- Motivácia v období zmeny
- Komunikácia a zákazníci
- 5-minútový dotazník – Ste ohrození syndrómom vyhorenia?
- Rozvíjajte svoju schopnosť učiť sa
- Prehľad školenia pre školiteľov

Okrem toho sa vytvorili aj nasledujúce nástroje:

- Základný riadiaci program pre pridávanie nových modulov
- Nástroj na vytváranie on-line dotazníkov a prieskumov
- Príručka pre používanie a riadenie dodaných modulov.

Tieto produkty nemajú byť definitívne ani vyčerpávajúce a mali by slúžiť ako východisko pre budúci rozvoj.

7. Vyhľadávací nástroj

Servery, na ktorých intranet beží, už poskytujú základné nástroje pre silný a flexibilný vyhľadávací nástroj vo forme vyhľadávania v zoznamoch. Hlavnou výhodou je, že tento nástroj sa poskytuje zadarmo ako súčasť operačného systému.

Dá sa pomerne ľahko naprogramovať a dá sa ľahko zlepšiť tak, aby vytvoril register celej škály typov dokumentov, vrátane formátu PDF a bežných formátov pre prácu pod Windows.

Alebo je k dispozícii široká škála komerčných výrobkov, ktoré sú k dispozícii za rôznu cenu a na rôznom stupni zložitosti. Príkladom



software only tools such as Zoom.

A tool worth investigation is the Google search appliances range. These come in two flavours depending on the scale of the indexing and searching required. The entry level Google Mini will index up to 50,000 documents in over 200 formats and costs approx \$2000. A higher capacity version capable of indexing 300,000 documents costs approximately \$3000.

Google Mini has a major advantage of being hardware based. This means it can be used to provide a search facility for both Internet and Intranet thus representing a good value investment.

Links to resources:

Lucene (Linux/Apache Based)

<http://www.searchtools.com/tools/lucene.html>

Lucene is free of charge

Reflexion

<http://www.noemantics.com/en/index.asp>

Zoom

<http://www.wrensoft.com/zoom/tour.html>

Google Mini

<http://www.google.com/enterprise/mini/index.html>

je vyhľadávací nástroj Reflexion od Neomatics, alebo iné iba softvérové nástroje ako Zoom.

Nástrojom, ktorý stojí za to preskúmať, je vyhľadávací nástroj Google. Tento nástroj sa dodáva v dvoch verziách v závislosti od požadovanej miery indexácie a vyhľadávania. Vstupný Google Mini vytvorí register až 50 000 dokumentov vo viac ako 200 formátoch a stojí asi 2 000 USD. Verzia s vyššou kapacitou, ktorá je schopná vytvoriť register až 300 000 dokumentov, stojí asi 3 000 USD.

Google Mini má veľkú výhodu, že je na hardvérovej báze. To znamená, že sa dá použiť ako vyhľadávací nástroj pre internet aj intranet, a teda predstavuje investíciu s dobrou hodnotou.

Hyperlinky na zdroje:

Lucene (beží na Linux/Apache)

<http://www.searchtools.com/tools/lucene.html>

Lucene je zadarmo.

Reflexion

<http://www.noemantics.com/en/index.asp>

Zoom

<http://www.wrensoft.com/zoom/tour.html>

Google Mini

<http://www.google.com/enterprise/mini/index.html>

Distribution/(Kópie): GCCA (Ms Sokáčová) / ÚGKK (p. Sokáčová)
CFCU (Ms Matsúšová) / CFCU (p. Matsúšová)
Office of the Government of the Slovak Republic (Mr Kubala) / Úrad vlády SR (pán Kubala)

Website Review: <http://>

Reviewer Name: _____

Date: _____

Keep your website up-to-date and in order. You don't need any special skills for a review, just the ability to use a web browser and make some notes. Here's a checklist.

Contact details

- * are they on your website?
- * are they easy to find?
- * are they accurate?
- * do email links and contact forms still work?

News

If you have a News section:

- * are the items listed still news or are they now "olds"?
- * have things happened recently that have not been listed?
- * should you move older items to a News archive?

Activities

If you have a section about your activities:

- * are the activities still current?
- * are contact details correct?
- * are dates correct?

Newsletters

If you have a section for newsletters, meeting minutes etc:

- * have the most recent materials been added?
- * should older materials be put into archives by year?
- * do the links contain information about size and format?
- * is there a link to download Adobe Reader (if materials are in PDF format)?

Website Review: <http://>

Resources

If you make books, videos, brochures or other resources available for loan or purchase:

- * are items listed which are no longer available?
- * are prices or loan conditions current?
- * are new items available but not listed?
- * are contact details correct?
- * does the online order form work correctly?
- * does the order form for download and printing work correctly?

Review date

It's a good idea to let visitors know you check and update your website regularly.

- * do pages have a note of when they were last reviewed?
- * do any pages show a review date older than 12 months ago?

Statistics

Check your statistics regularly.

- * how many visitors did you have last year?
- * which were the most popular pages?
- * what search terms did they use?
- * who links to you?

Revízia stránok: <http://>

Meno hodnotiaceho:

Dátum:

Priebežne aktualizujte a upravujte svoju internetovú stránku. Na hodnotenie stránky nepotrebuje nijaké zvláštne zručnosti, len schopnosť používať internetový prehľadávač a robiť si poznámky. Tu je kontrolný zoznam otázok:

Kontaktné údaje

- * máte ich na svojej stránke?
- * dajú sa ľahko nájsť?
- * sú presné?
- * ešte fungujú e-mailové adresy a formy kontaktu?

Novinky

Ak máte sekciu venovanú novinkám:

- * sú uvedené informácie ešte stále novinkou alebo už „starinkou“?
- * stalo sa v poslednom čase niečo, čo tam nemáte uvedené?
- * mali by ste presunúť staršie informácie do archívu novínok?

Aktivity

Ak máte sekciu venovanú Vaším aktivitám:

- * sú aktivity ešte vždy aktuálne?
- * sú kontaktné údaje správne?
- * sú dátumy správne?

Bulletiny

Ak máte sekciu pre bulletin, zázpisnice zo schôdzí, atď:

- * doplnili ste tam najaktuálnejšie materiály?
 - * mali by sa staršie materiály každý rok zaarchivovať?
 - * obsahujú odkazy na iné stránky aj informácie o veľkosti a formáte?
 - * je tam odkaz na stiahnutie programu Adobe Reader
- (keď sú materiály vo formáte PDF)?

Revízia stránok: <http://>

Zdroje

Ak požičiavate alebo predávate knihy, videá, brožúry alebo iné materiály:

- * sú na stránke uvedené materiály, ktoré už nie sú k dispozícii?
- * sú podmienky pre požičiavanie alebo ceny aktuálne?
- * sú k dispozícii nové materiály, ale nie sú na stránke uvedené?
- * sú kontaktné informácie správne?
- * pracuje on-line objednávka správne?
- * pracuje objednávka na sťahovanie a tlač materiálov správne?

Dátum revízie

Je dobré mať tým, ktorí navštevujú Vašu stránku, vedomie, že pravidelne kontrolujete a aktualizujete svoju internetovú stránku.

- * je na stránkach uvedená informácia o dátume poslednej revízie?
- * je na niektorej stránke dátum revízie starší ako spred 12 mesiacov?

Štatistické údaje

Pravidelne kontrolujte štatistické údaje.

- * koľko ľudí navštívilo Vaše stránky minulého roku?
- * ktoré stránky boli najpopulárnejšie?
- * aké používali vyhľadávacie kritériá?
- * kto sa pripája na Vaše stránky?

Intranet review toolkit

{Insert organisation / intranet name}

Review conducted by: {insert your name}

Date of intranet review: {insert date}

Version of intranet review toolkit: 1.1 (March 2006)

About the intranet review toolkit

This intranet review toolkit provides intranet managers and designers with an easy-to-use method to assess the strengths and weaknesses of their intranet. It contains a substantial set of heuristics (guidelines or criteria), allowing a detailed intranet review to be conducted that focuses on a wide range of functionality, design and strategy.

The heuristics are based on identified best practices in intranet and website design, providing a sound basis for the review. Additional references are included as an appendix to this document.

When to conduct a review

The intranet review toolkit can be used at many stages of a project:

- Before a redesign

A review can be conducted at the beginning of a redesign project. At this time, it will help to identify key problems that should be further examined during staff research and other redesign activities.
- During a redesign

A review can be conducted while the design or redesign project is underway. It can act as a reminder about the most important aspects of the intranet design and allows issues to be rectified at an early stage.
- On part of the intranet

Reviews do not need to be conducted against the entire intranet. Most of the heuristics apply equally as well to a section or smaller part of the intranet.

What are heuristics?

Heuristics are simple, efficient rules of thumb that can be used to make assessments. They are based on best practice and experience, and are easy to apply to many situations.

The heuristics used in the intranet review toolkit are based on core principles of information seeking behaviour, human-computer interaction and experiences drawn from training, research and design activities for corporate intranets. The heuristics are not an exhaustive list of all potential intranet issues, but are extensive enough to allow the identification of issues that have the largest impact on intranet usefulness and usability.

Each heuristic in the intranet review toolkit is necessarily quite broad. In assessing an intranet against them, the reviewer will need to make some judgements, including whether the heuristic is relevant for their situation. Some heuristics may not apply to every intranet, and some intranets may not meet all heuristics but still be useful and usable for staff.

About Step Two Designs

Step Two Designs (www.steptwo.com.au), the creator of this toolkit, are a vendor-neutral consultancy based in Sydney, Australia. They provide specialist consulting in the areas of intranets, content management, knowledge management, usability and information architecture.

Step Two Designs has published many articles on the topics of intranet design and management, and on related usability and information architecture techniques.

They have also published the Intranet Roadmap™, the Content Management Requirements Toolkit, and Staff Directories report.

Using this toolkit

The intranet review toolkit provides a template that can be used to guide a review and as a report on the review. Each heuristic has a detailed rationale, and space is provided for your comments and a score.

If you are closely involved with the intranet, as a designer or a manager, it may be difficult to conduct an unbiased assessment. It may be valuable to have someone else conduct the review, as an independent reviewer can more easily assess the intranet from the perspective of staff.

It can also be useful to conduct the review with multiple reviewers, such as intranet team members, key authors or other stakeholders. This will allow more issues to be identified and highlight the key issues. After each person conducts their review, a post-review meeting is a great way to discuss findings and determine what to follow up.

Preparing for the review

Before starting the review, become familiar with key pages of the intranet such as the home page, major section pages, most frequently used content, search facility, phone directory and news sections;

Walk through the most frequent tasks that staff carry out via the intranet. For example, you may need to:

- look up a phone number
- submit an expense report
- book travel
- find out a policy and procedure for a common task

This will help you better understand how well the intranet works in practice, when completing common business activities.

Note that it is not necessary to visit **every** page on the intranet. This is impractical on a large intranet, and even on a modest-sized intranet, it is sufficient to review enough pages to give an overall assessment of the intranet.

The overall goal of the intranet review is to identify key strengths and weaknesses of the intranet as a whole, rather than to identify specific pages which are poorly designed or non-compliant with appropriate standards.

Conducting the review

It is expected that the intranet review toolkit will be completed electronically, in the Word version. This allows the figures to be automatically calculated, as well as making it easy to fill in the notes section beside each heuristic.

If you have a printed copy (or other version), you can obtain the latest electronic version from the Intranet Review Toolkit website (www.IntranetReviewToolkit.org).

Start by filling in the name of the intranet on the titlepage of this document, along with the name of the person conducting the review and the date of the review.

After gaining a good overview of the intranet, work through each section of the template, assessing the intranet against each heuristic. For some heuristics, you may need to attempt additional tasks or check a number of pages.

Make notes against each point as you work through them (write these in the "Your Notes" column), then fill in the "Your score" column of the template. Note that the areas to be filled in by the reviewer are marked in **yellow**.

Once your figures have been entered, use **Ctrl-A, F9** to then make the intranet review toolkit calculate a total for each category, as well as a percentage score. Note that no overall percentage score is provided for the intranet as a whole, as it is only meaningful to assess the site against each individual category.

Once the main Intranet Review Toolkit document has been completed, the **summary version** (provided in Excel) can be filled in. This provides an at-a-glance summary suitable for providing to others, and it can be downloaded from the Intranet Review Toolkit website (www.IntranetReviewToolkit.org).

Scoring system

For each heuristic, provide a score from 0-5. This provides an at-a-glance indication of the strengths and weaknesses of each element of the intranet. An overview of the scoring system is as follows:

- 0:** Extremely poor, non-compliant with guidelines, or not implemented
- 1:** Very poor, likely to cause significant problems for staff
- 2:** Poor, likely to cause problems for staff
- 3:** Good, but some aspects may cause problems for staff
- 4:** Very good, staff should be able to use this feature easily
- 5:** Excellent, very capable, delivers considerable benefits, meets (or exceeds) all of the criteria outlined

Note: in the rationale, details have only been provided for scores of 0 and 5. This has been done to provide a balance of sufficient detail, without making this document either too proscriptive or unwieldy to easily use in practice.

The reviewer must therefore evaluate each aspect of the intranet against these two extremes, and assess what the most suitable score is.

For example, a heuristic that meets almost all of the criteria, but misses out some small elements, should be given a high score (such as 3 or 4). Conversely, an element that provides some very limited capabilities that are better than nothing should be given a low score (such as 1 or 2).

Where capabilities are not provided at all by the intranet, a score of 0 should be given. For example, if there is no search on the intranet, all of the heuristics in section 3 should be given a zero score.

Using the commentary

The Intranet Review Toolkit website (www.IntranetReviewToolkit.org) provides a commentary on a growing number of the heuristics. This gives more information and supporting details on the heuristics, as well as linking to relevant articles and resources.

Use the commentary when you are unclear about the reasoning behind the heuristics, or when you need clarifying information. The commentary can also be used to obtain supporting articles for intranet stakeholders, or to gain suggestions on how to implement best-practice solutions in each of the areas.

Using the results

The results of the intranet review may be used in a number of ways, depending on the stage of the project:

- Identifying opportunities for incremental improvement
The intranet review will almost certainly identify areas where the design or implementation of the site does not meet best-practice standards. Many of these issues may be comparatively minor, or may be restricted to certain elements of the site. In these cases, incremental improvements can be scheduled for the intranet.
- Targeting redesign efforts
The intranet review can be valuable to identify areas which should be addressed as part of a broader and more comprehensive redesign. It will also highlight aspects that are working well, and should be retained.
- Building a business case
The review can assist intranet teams in building a business case for an intranet redesign, by providing an independent set of criteria to judge the site by. In some cases, this will highlight the deficiencies of the site, further building an imperative for change.
- Benchmarking against other intranets
The scoring of the intranet review facilitates benchmarking against other intranets, particularly with those in the same industry sector. This can give an indication of the comparative maturity of the site, as well as identifying good design elements that can be shared between organisations.
- Ensuring balance in intranet efforts

It can be easy for intranet teams to focus very strongly on a few aspects of intranets, to the detriment of other elements required for a successful site. Use of the intranet review toolkit can be beneficial in highlighting overlooked or down-played intranet aspects.

- Validating a new design
An intranet review can be conducted as part of the redesign process, to provide a 'second opinion' on the designs as they are being developed. In the later stages of a project, they can provide an opportunity to ensure that changes to the site do not introduce new issues.

Other evaluation methods

There are a number of other techniques that can be used to evaluate the design and effectiveness of intranets, beyond conducting a heuristic review (as outlined in this document).

These techniques include:

- Usability testing
This involves asking users of the intranet to attempt common tasks, and observing where problems are encountered. This can be used to identify potential usability issues (qualitative testing), or to determine benchmark task times (quantitative testing).
Usability testing can range from informal testing with a small number of users through to formal testing in a usability lab. In either case, this can be a very useful adjunct to this intranet review, and will likely identify a range of specific problems and potential solutions.

- Intranet surveys

These are often used to gather feedback from staff from throughout the organisation, and are a very effective way of obtaining staff opinions about the site.

In practice, intranet surveys are less effective at gaining information about the issues and criteria covered by this intranet review toolkit. If a survey is conducted, it should focus primarily on staff satisfaction, rather than design issues.

Information on these techniques can be found on the sites included in the "Further resources" section at the back of this document.

Creative commons license

The intranet review toolkit has been released under a Creative Commons license, which allows for the distribution of the document, as long as two conditions are met:

- **Attribution:** we must be recognised as the creator of this work, and appropriately attributed when the document is used.
- **No derivative works:** the intranet review toolkit must be distributed as-is, without alteration or addition.

Full details on these rights can be found here:
www.creativecommons.org/licenses/by-nd/2.5/

The intranet review toolkit may be used by both intranet teams wishing to review their own site, or consulting firms conducting reviews of client sites.

In either case, the template is designed to be filled in with the specific results of the review, and this may then be provided to the stakeholders or interested parties.

Note that the titlepage must not be modified, beyond filling in the indicated gaps, and the publishing information must be retained. The intranet review toolkit may not be rebranded or republished in any form.

Providing feedback

The intranet review toolkit is a living document that is refined based on increasing experience, and the feedback of the organisations that have used it in practice.

While efforts have been made to gain a good balance between sufficient detail in the heuristics, and a manageable size for the toolkit as a whole, this will need to be further refined. It is also recognised that the industry-wide definitions of what constitutes a "great" intranet are also evolving over time.

For all these reasons, we strongly encourage you to send in any feedback or comments you may have on this toolkit. We will then use this input to further refine and improve the toolkit and supporting methodology.

Please send your feedback via email to:

feedback@steptwo.com.au

New versions of the toolkit will then be published on the Intranet Review Toolkit website (www.IntranetReviewToolkit.org).

Intranet review template

The core of the intranet review toolkit is a template to use when conducting the review. The template is divided into eight sections, each of which is briefly summarised below.

1. Intranet home page

The intranet home page provides the main 'gateway' to information on the site, as well as providing a home for key intranet functionality such as news and search. The home page is also the most valuable 'real estate' on the intranet, and should be carefully designed to maximise the value gained.

2. Site structure and navigation

The fundamental purpose of an intranet is to provide staff with the information and tools they need to do their jobs. As the intranet grows, the challenge is to ensure that information can be easily and quickly found. The intranet must therefore be carefully structured, with effective navigation to all information.

3. Search

Many staff rely on search to find information on the intranet, in addition to browsing through the site's navigation. Effort must be put into delivering a search solution that offers meaningful and relevant results, and is quick and easy to use.

4. Page layout and visual design

The intranet should have a clear visual 'identity', and a consistent page layout that assists staff to find and understand information. This includes the overall page designs, and the structuring of information on the page, and the site's look-and-feel.

5. Intranet content

Content on the intranet must be useful, accurate and up-to-date. It should also be easily understood by staff, and written in a way that reflects the online medium. Issues such as accessibility for disabled staff should also be addressed.

6. Staff directory

The intranet staff directory (phone directory) is a key tool in almost every organisation, and should be designed to provide required information while being easy to use and navigate.

7. Intranet strategy and management (optional)

More broadly than the design of the intranet, there must be a clear strategy for the site, to ensure that it meets broader staff (and organisational) needs. Appropriate resources must also be allocated to the management of the site, along with clearly-defined policies and processes.

Note: this can only be assessed by the intranet team, or through discussions with the intranet team (and other key stakeholders). This cannot be evaluated based on a visual examination of the site, and is therefore marked as optional.

1. Intranet home page

SCORING AT A GLANCE: 0 = extremely poor, not implemented • 1 = very poor • 2 = poor • 3 = good • 4 = very good • 5 = excellent, exceeds criteria

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
1.1	<p>The intranet has a single page that staff can easily identify as the home page</p> <p>If staff cannot distinguish the intranet home page from other pages on the site it can impact on their understanding of the breadth of content offered by the site, and their ability to navigate to content.</p> <p>The intranet may also compete with other platforms and sites that also offer a gateway to corporate resources, introducing considerable confusion for staff.</p> <p>0: There are a number of pages that could easily be mistaken for the intranet home page. Alternatively, staff may be presented with a number of systems competing to provide the main 'home page'.</p> <p>...</p> <p>5: The intranet home page is clearly distinguished from all other pages on the site. There is a clear distinction between the intranet home page and other corporate systems.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
1.2	<p>The intranet home page should represent the corporate image and communicate the key organisational values. The intranet itself should also have a clear 'identity' of its own, to allow it to be easily distinguished from the public website and other information sources.</p> <p>0: Neither the corporate image, nor intranet identity is established on the home page.</p> <p>...</p> <p>5: The corporate image and intranet identity clearly established on the home page. The intranet identity is clearly distinguished from the corporate image, but is in keeping with the corporate brand.</p>		
1.3	<p>The home page should present a professional and attractive image that is in keeping with current expectations of modern web design. This is necessary to build staff trust and confidence in the intranet, which is influenced by their emotional response to the intranet design and presentation.</p> <p>The appearance of the home page is also a usability issue, to ensure that staff can easily understand what is being presented.</p> <p>0: The home page has a very unattractive appearance. The page is cluttered, or uses dated techniques such as animated images, scrolling banners, etc.</p> <p>...</p> <p>5: The home page is professional and attractive in design, matching good design practices on the broader web.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
1.4	<p>The home page enables staff to quickly and confidently access the information they require</p>	<p>The home page should highlight the breadth of content available on the intranet so staff can quickly and confidently find the content they require.</p> <p>Content from all top-level categories should be included on the home page. This helps staff understand what content to expect in each section of the intranet and can speed up task completion.</p> <p>For example, within the HR section, key links could be displayed such as "leave form", "online pay slip" and "employment conditions".</p> <p>0: The home page does not display content from all sections of the site. Navigation to intranet content is not clear or well-designed.</p> <p>...</p> <p>5: Key content from each section of the site is surfaced on the home page and presented in the context of the area of the site in which it appears. Navigation to intranet content is clear and usable.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
1.5	<p>The home page contains useful content</p> <p>The intranet homepage is valuable 'real estate' and should provide content that is of value to staff, beyond just providing access other information.</p> <p>Content and features that staff use most often should be easily available from the intranet home page. They may be represented as links on the home page or as interactive features, such as a staff directory search.</p> <p>It is important that only the key features are included on the home page, and that the inclusion of those selected can be justified.</p> <p>0: The home page features no useful content, or is so cluttered that staff find it difficult to find the specific information they require.</p> <p>...</p> <p>5: The home page features the most commonly accessed content on the intranet, with a clear design and structure.</p>		
1.6	<p>Scrolling is minimised on the home page</p> <p>Staff are less likely to scroll on the home page compared to other pages. They may miss content or features that are not shown above-the-fold (i.e. the visible areas of the screen).</p> <p>0: Key information is not visible on the home page or requires scrolling on the organisational standard screen resolution. Alternatively, too large an amount of content is presented on the home page, filling many page-lengths.</p> <p>...</p> <p>5: All key information is visible on the home page without scrolling.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
1.7	<p>Page weight of the home page has been kept to minimum</p> <p>The home page is likely to be the most commonly accessed page on the site. As a gateway to the site, the page weight (size in kb) should be kept to a minimum to enable all staff to quickly and easily get to the content they require irrespective of the quality of their intranet connection.</p> <p>Note that specific sizes in kb have not been specified, as the acceptable page weight is dependent on the typical access speeds available to staff throughout the organisations. An assessment should be made against the slowest available speeds, such as those staff located in remote or regional locations.</p> <p>0: The home page typically takes 10 or more seconds to load on a standard connection.</p> <p>...</p> <p>5: The home page consistently loads in less than 3 seconds on a standard connection.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
1.8	The home page is scalable to enable new features and content areas to be manageably added to the site	<p>The design and structure of the intranet home page should be flexible enough to allow new features and content areas to be added in a manageable way. Additional items should not require substantial design effort or reliance on including new content in 'quick links' dropdown menus.</p> <p>For example, it should be possible to add a new section of the site without having to substantially rework the overall design of the home page. There should also be a mechanism for adding highlighted or featured elements to the page within the standard page layout.</p> <p>0: Featuring new content requires a substantial redesign of the home page, or it is only possible to feature new content in 'quick links' dropdown menus.</p> <p>...</p> <p>5: New features and content can be highlighted on the home page without design effort or compromising commonly used content.</p>		
			Total	0
			Intranet home page (percentage score)	0%

NOTE: Use **Ctrl-A, F9** to make these figures automatically update



2. Site structure and navigation

SCORING AT A GLANCE: 0 = extremely poor, not implemented • 1 = very poor • 2 = poor • 3 = good • 4 = very good • 5 = excellent, exceeds criteria

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
2.1	Content on a single subject is grouped together	<p>It is important that staff can find all of the information they need to complete a task. To do this effectively all information on a particular topic should be located within the same section of the intranet.</p> <p>If information is not located in the same section, there must be links to content in related sections or staff will have to visit many sections to find required details.</p> <p>0: Related content (such as travel policies and travel booking applications) is not grouped together and there are no related links to enable staff to quickly and easily move to related content.</p> <p>...</p> <p>5: Content is grouped by subject and related links are provided to enable staff to move to appropriate content in other areas of the site.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
2.2	<p>The labels used in the navigation are clear, consistent and useful</p> <p>Labels used in the navigation are a key factor in whether staff can locate information on the intranet. The labels need to provide a clear indication of the content that is available within each section of the intranet.</p> <p>Labels should be:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Understandable by staff • Consistent within the site • Descriptive of where the user is going next <p>The broader principle is that the labels should provide a strong 'information scent', thereby providing staff with many clues about which navigation item to select when seeking a particular piece of information.</p> <p>0: Navigation labels are ambiguous, use organisational jargon, are used inconsistently, or do not provide a clear indication of the content that is being linked to.</p> <p>...</p> <p>5: Navigation labels clearly differentiate each area of the site and are understandable by all staff.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
2.3	Critical content is located high in the structure of the site	<p>The most frequently used information should be surfaced high in the structure of the site, either on the intranet home page or top-level section pages. This ensures that critical information can be easily found and quickly accessed.</p> <p>0: Critical content is not consistently located high in the hierarchy of the site and commonly used information is 4 or more clicks from the home page.</p> <p>...</p> <p>5: Staff can quickly and easily navigate to critical or commonly-used content. Key information is located high in the structure of the site, or is linked to from the home page or top-level section pages.</p>		
2.4	More than one navigation method is provided to find information	<p>Staff should be able to navigate to content using more than one navigation method. Alternates to the main navigation include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A-Z indexes • Site maps • Search <p>0: There are no alternative navigation methods on the site.</p> <p>...</p> <p>5: There are multiple ways in which staff can navigate to content. Each is highly effective and easy to use.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
2.5	Navigation clearly identifies where pages reside within the intranet	<p>Staff may directly access pages within the intranet, rather than navigating from the home page. Use of cross-linking will also direct staff to other areas of the site.</p> <p>Users should therefore be provided with a clear indication of where they are currently located within the overall structure of the intranet. This allows them to navigate to more general information, or to find related content.</p> <p>0: There is no clear indication where pages reside within the hierarchy of the site.</p> <p>...</p> <p>5: The location of the current page within the hierarchy of the site is clearly indicated. This can be achieved through techniques such as highlighting navigation elements or 'breadcrumb trails'.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
2.6	Global navigation appears consistently throughout the intranet	<p>Global navigation should be consistently presented throughout the intranet. This allows staff to quickly jump between major sections, or to access key functionality from anywhere in the site.</p> <p>The global navigation should also provide a consistent (and obvious) way for staff to jump directly back to the main home page of the intranet.</p> <p>The only exception to this is the home page of the site. It is not necessary for the global navigation to appear consistently on the home page as this can reduce the space available to introduce the content categories.</p> <p>0: There is no global navigation, or there are major inconsistencies in the global navigation throughout the site.</p> <p>...</p> <p>5: Global navigation is consistent throughout the site, and it includes a clear link to the home page and to major sections of the intranet. Key functionality (such as search or feedback) is also included as part of the global navigation.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
2.7	Related information is linked together	<p>The intranet should provide extensive cross-linking between related content, to allow staff to easily find required information, even as the size and scope of the intranet increases. As much as possible, there should be no 'dead-end' pages (which do not provide links to further information or supporting details).</p> <p>This is particularly important where intranet content is maintained by many authors, as this creates the danger that information will be presented in distinct 'silos', making it hard to find complete information on any given subject.</p> <p>(This can be evaluated by attempting to complete typical tasks, or finding common information on the intranet.)</p> <p>0: There are many 'dead-end' pages on the site, with no indication of related content.</p> <p>...</p> <p>5: Links to related content are consistently incorporated into the design of the page, and there is extensive cross-linking between content. Where relevant, external links are also included.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
2.8	The structure and navigation supports continued growth of the intranet	<p>Intranets undergo continuous growth and improvement, including adding new top-level sections to the site. The design of page elements and navigation should easily allow new sections or pages to be added to the site, without reducing the effectiveness of overall navigation on the site.</p> <p>The navigation should therefore be 'scalable', to ensure that growth can be managed without requiring regular wholesale redesigns of the site or navigation.</p> <p>0: Adding a new area of content would require a complete redesign of the navigation.</p> <p>...</p> <p>5: The intranet structure and navigation are scalable and will allow for additional content areas to be added to the site. This includes adding new top-level sections of the site, as well as individual pages.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
2.9	There are no broken links on the intranet	<p>Broken links cause frustration and result in a loss of trust in the intranet. They are the most obvious symptom of content authoring and maintenance problems, and should be avoided in all cases.</p> <p>This heuristic can be easily assessed through the use of a standard link-checking tool, and there are a number of free or commercial products available on the web. Content management systems (CMS) also typically provide extensive link management functionality.</p> <p>0: There are a large number of broken links on the site. Alternatively, prominent links (such as top-level sections) are broken. There are also a large number of broken links to external sites.</p> <p>...</p> <p>5: There are no broken links on the site, either to internal or external locations. All links are validated on a regular basis.</p>		
Total				0
Site structure and navigation (percentage score)				0%

3. Search

NOTE: if there is no search on the intranet, enter a score of '0' against all heuristics.

SCORING AT A GLANCE: 0 = extremely poor, not implemented • 1 = very poor • 2 = poor • 3 = good • 4 = very good • 5 = excellent, exceeds criteria

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
3.1	Search is consistently available from all intranet pages	<p>Staff typically use search when they are unable to use the site's navigation to easily find required content. Search may be used from any location on the intranet, and search should therefore be available on all pages.</p> <p>Search should be located consistently on intranet pages so staff can easily identify and locate it when needed.</p> <p>0: Site search is not available throughout the site.</p> <p>...</p> <p>5: Site search is available on every page of the site and it is consistently positioned.</p>		
3.2	The default is a simple search	<p>Staff rarely require a complex or 'advanced' search. Search should default to a simple search (a single search box with a 'search' or 'find' button).</p> <p>0: The site does not have a simple search, or the default is a complex or 'advanced' search.</p> <p>...</p> <p>5: A simple search is available on every page of the site and the text box is long enough to encourage users to enter more than one search word. All other options have been removed, or placed on an 'advanced' search page.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
3.3	There is one search that covers the entire intranet	<p>Staff expect that search will cover the entire intranet. The default search should not be set to search only within a single section of the site, nor should there be multiple competing search engines that search particular areas, or overlap in their coverage.</p> <p>The only exception to this is where there is a distinct information repository, such as a phone directory, which should have its own search tool. In this situation, this restricted search should be clearly marked, so as to be clearly distinct from the intranet-wide search.</p> <p>The intranet search should also cover all relevant documents that are linked to from the intranet, including the full text of the files.</p> <p>0: There is no single search that covers the entire site, or the default is to search only some sections of the site. Alternatively, there may be multiple search engines that cover different areas of the site, or compete in their coverage.</p> <p>...</p> <p>5: There is a single search across the entire site, including documents (where relevant). This search also seamlessly searches other technology platforms, where these would be considered by staff to be part of the 'intranet'.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
3.4	Search handles common misspellings and uses synonyms	<p>Staff will make typing and spelling mistakes. The search should be case insensitive and search on common misspellings.</p> <p>A 'synonyms list' should also be established to ensure that equivalent terms are handled in the same way. For example, searching on 'bike' and 'bicycle' should return the same results.</p> <p>0: Searches are case sensitive and common typing or spelling mistakes return no results.</p> <p>...</p> <p>5: The search handles common typing and spelling mistakes, is not case sensitive and handles synonyms.</p>		
3.5	Search results are useful and relevant	<p>A fundamental criteria for search is that useful and relevant results are found for common searches. Pages and documents returned should be obviously related to the search being conducted.</p> <p>This can be assessed by conducting searches on typical terms (such as 'leave form') and evaluating the relevance and usefulness of the pages that are returned.</p> <p>0: Search returns irrelevant or useless results that have no obvious association with the terms entered.</p> <p>...</p> <p>5: Highly relevant and useful pages are found for all common searches, and there is a clear relation between the pages returned and the search terms. In almost all cases, desired information can be quickly found using the search.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
3.6	Search results are prioritised with the most important being shown first	<p>The most relevant or most useful information is presented in the top few results of the search. This can be assessed by entering popular searches and inspecting the results against the known content of the intranet.</p> <p>Metadata and tuning of the search engine 'weightings' and other configuration options can be used to improve the quality and relevance of search results.</p> <p>Beyond this, search engine 'best bets' can be implemented to guarantee that key information is presented first for common searches. This is a very effective way of ensuring the relevance of results, even as the intranet grows in size.</p> <p>0: Irrelevant or less-useful results are presented at the top of the search results page. There is no clear ordering according to relevance, or results are ranked according to some other less-useful criteria (such as alphabetical order of titles).</p> <p>...</p> <p>5: Search results are highly relevant and useful pages are presented within the first few results. Search engine 'best bets' have been implemented to ensure that key information is presented first for common searches.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
3.7	Appropriate information is shown for each search result	<p>Staff should be presented with enough information to evaluate each search result, but not so much information that the page is cluttered. The key principle is to ensure that search results can be quickly scanned by staff, while presenting key details that allow the desired page to be easily identified.</p> <p>Each search result should include the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Title of the page/document, displayed as a link • Meaningful description (precis) • Relevance as a star rating (1 to 5 stars) • Type of the file (ideally displayed as an icon) • Section of the site the file is located in <p>Irrelevant information should be avoided as it can distract the user and make it harder to identify the best result. The following should be avoided:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relevance as a percentage • URL • Size of the file • 'Find similar documents' or equivalent <p>0: Search results are cluttered and confusing, and contain irrelevant information. It is hard to quickly scan the results page, and difficult to identify the desired page or document.</p> <p>...</p> <p>5: Search results contain just the key information staff require to quickly identify the required page or document. The results are cleanly presented, and are easy to visually scan.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
3.8	<p>The overall search results page is well designed, and contains appropriate elements and functionality</p> <p>The search results page should be cleanly designed and attractive, without being cluttered with irrelevant information or functionality. Complex functionality should be avoided on the standard search results page, and instead moved to a separate 'advanced' search.</p> <p>The search results page should include the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listing of the search terms used • Number of matching documents • Mechanism for browsing through the search results pages • Field for entering a new search • Numbered list of search 'hits' <p>The following should be avoided:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Time to run search query • 'Search within results' option • Other advanced search options • 'Hide summaries' or other options to control how the results are displayed • Option to change the number of results displayed on each page <p>0: Search results page is cluttered and poorly designed. Irrelevant or complex information or functionality is included on the page.</p> <p>...</p> <p>5: The search results page is well designed and attractive. Key (and commonly-used) functionality is provided on the page, while irrelevant items have been removed to avoid clutter or unnecessary complexity.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
3.9	Tailored search tools are provided for specialist users	<p>While the standard 'simple search meets the needs of general intranet users, more powerful search options may need to be provided for any groups of specialist users.</p> <p>Tailored search solutions should be developed for each group of specialist users, offering customised search and results pages, as well as additional functionality where required.</p> <p>Examples of specialist search users include: lawyers needing to find past Court rulings, engineers working with a large collection of maintenance manuals, technical support staff needing to quickly resolve customer issues.</p> <p>0: There is a single search interface provided for all staff, with no tailored solutions delivered for specialist search users.</p> <p>...</p> <p>5: Specialist search solutions have been developed to meet the unique needs of individual groups of users.</p>		
Total				0
Search (percentage score)				0%

4. Page layout and design

SCORING AT A GLANCE: 0 = extremely poor, not implemented • 1 = very poor • 2 = poor • 3 = good • 4 = very good • 5 = excellent, exceeds criteria

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
4.1	There is a consistent visual appearance across all sections of the intranet	<p>A consistent appearance enables staff to move around the site without unnecessary distraction, as well as reinforcing a strong brand identity. Different sections of the site may be differentiated by subtle design variations.</p> <p>As staff may be using the intranet frequently, it is important that it has high visual appeal. High visual appeal help to communicate credibility so staff have confidence that the intranet is being well managed.</p> <p>0: There are significant inconsistencies across different sections of the intranet. The intranet may consist of separate 'sub sites' with completely different appearances. Similar elements (such as headings) have an inconsistent appearance across the site.</p> <p>...</p> <p>5: The appearance is completely consistent across the site, with one look-and-feel across the whole intranet.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
4.2	<p>The intranet should have a clear and effective brand identity</p> <p>The brand identity matches and supports the organisational culture.</p> <p>The visual brand must be appropriate for the organisation. For example, for a large corporation the visual brand should be conservative and professional; for a smaller, innovative organisation it may have more character.</p> <p>0: The intranet has no clear visual identity or branding.</p> <p>...</p> <p>5: The intranet has a strong visual identity that reflects the organisational culture. This branding reinforces the purpose and value of the intranet, and helps to build trust in the site.</p>		
4.3	<p>The visual design of the intranet is clearly distinguished from the public website</p> <p>There must be a clear distinction between the intranet and the public (external) website of the organisation. This allows staff to identify which information is public, and which is internal (and therefore potentially confidential).</p> <p>0: There is no distinction between the page layout and design of the intranet and public website.</p> <p>...</p> <p>5: The intranet has a strong brand identity that clearly distinguishes it from the public website.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
4.4	<p>There is a clean and effective page layout</p> <p>The intranet should have a consistent page layout that is attractive and effective, allowing users to easily identify key page elements (such as the title).</p> <p>Cluttered pages make it hard for staff to scan the page and to identify key information. A consistent layout allows staff to always know where content will be on a page and how to use key page elements.</p> <p>It should be easy for staff to identify the different zones on the page, and content should be in predictable locations on the page. This includes clearly displaying the page title in an obvious location.</p> <p>White space should be used appropriately, and should be easy to determine what the most important information is and relationships between items.</p> <p>0: The page layout is poorly designed, cluttered or unattractive. It is not easy to identify the most important information on the page.</p> <p>...</p> <p>5: The intranet has a consistent page layout that is attractive and cleanly designed. Major page elements (such as the title) are clearly distinguished, and visual elements (such as colour and white space) are effectively used to prioritise key information.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
4.5	<p>Page length is appropriate for context</p> <p>Navigation pages, such as home pages and section pages, should have reduced page length. Ideally all key content should be presented without the need to scroll.</p> <p>Content pages should be as long as necessary to support uninterrupted reading and enable staff to print content easily.</p> <p>0: Page length is frequently inappropriate, for example, navigation pages are overly long, or related content is split across many pages.</p> <p>...</p> <p>5: Page length is always appropriate for content.</p>		
4.6	<p>Fonts are appropriate and legible</p> <p>Small font sizes and poor contrast between font and background colour can make text hard to read. People find it easier to read dark text on a light background.</p> <p>A percentage of staff may be colour-blind, the most common colour-blindness is red-green.</p> <p>0: Font sizes are small or do not scale properly across browsers or screen sizes. There is poor contrast between font and background colours.</p> <p>...</p> <p>5: Font size is easily readable, and scales correctly to match screen sizes. Staff may be provided with a mechanism to set their desired font size. Text always has good contrast.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
4.7	<p>Graphics are used appropriately to support content</p> <p>Graphics should only be used when they increase the clarity of the information on the intranet. Graphics should not be used as decoration to make the intranet seem more appealing, as this will impact on loading times, particularly for staff on slow connections.</p> <p>0: Decorative (or other non-functional) graphics are frequently used, and this noticeably impacts on page loading times for staff on slow connections.</p> <p>...</p> <p>5: Graphics are used where they add clarity to the information on the intranet.</p>		
4.8	<p>Page weight is appropriate for the connection speed of staff</p> <p>Page weight should be kept to a minimum, to ensure that the intranet works well for staff using slow connections. Some pages will require a higher weight, such as video content, and these should be clearly labelled.</p> <p>0: Pages typically take 10 or more seconds to load on a standard connection. Some of the very commonly-used pages (such as the home page or top-level section pages) have a very high page weight.</p> <p>...</p> <p>5: Pages consistently load in less than 3 seconds on a standard connection for staff.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
4.9	Page layouts display correctly at all relevant resolutions	<p>The overall page layout for the intranet should display correctly on all computers used by staff, throughout the organisation. In practice, this may involve supporting a range of screen sizes, from lower resolutions (640x480 or 800x600) to higher resolutions (1024x768 or above).</p> <p>In particular, the intranet should work on machines used by staff in remote locations, or in front-line environments. If appropriate, the intranet should also be usable on any hand-held computers used by staff.</p> <p>0: The page layout is fixed, and works only on higher-resolution displays. Staff using older machines or those with lower resolution have difficulty using the intranet.</p> <p>...</p> <p>5: The intranet page layout works well on all computers used throughout the organisation, regardless of resolution. The page layout appropriately resizes to match the display resolution used. Where appropriate, the intranet can also be meaningfully used on hand-held computers used by staff.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
4.10	<p>Page layouts, design and coding are accessible for impaired and disabled users</p> <p>The intranet should be accessible for impaired and disabled staff. There are various accessibility guidelines that should be followed, such as:</p> <ul style="list-style-type: none"> • W3C Web Accessibility Initiative (WAI) • Section 508 of the Rehabilitation Act (US) <p>0: The site is inaccessible for impaired or disabled staff.</p> <p>...</p> <p>5: The site is accessible for impaired and disabled staff and complies with relevant accessibility standards. Pages have been tested with all impaired or disabled users within the organisation, to ensure that the site works well for them in practice.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
4.11	<p>Pages can be printed</p> <p>Staff will need to print some pages of the intranet, and these should print cleanly. This includes removing inappropriate page elements (such as navigation) and ensuring that the text on the page fits on the standard paper width.</p> <p>Ideally the site should use cascading style sheets (CSS) that optimise the printed version of the page so that irrelevant information is not included on the print-outs. Alternatively, a 'printed version' link or button should be provided on all pages.</p> <p>0: Intranet pages do not print cleanly, with the inappropriate elements (such as navigation) appearing in the printed version. Text is cut-off at the edge of the printed page in some situations.</p> <p>...</p> <p>5: Content pages print cleanly and irrelevant information (such as global navigation) is not included on the print-outs. Staff do not have to take any extra steps or actions to ensure that pages print out correctly.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
4.12	<p>Pop-up windows are used appropriately</p> <p>The use of pop-up windows (where a second browser window is opened when clicking on a link) should be kept to a minimum. Pop-up windows should only be used in situations such as:</p> <ul style="list-style-type: none"> • When linking to a document (such as a PDF or Word document) • To provide supporting information during a process • When linking to pages outside of the intranet <p>Pop-up windows should not be used for different sections of the site, or for other internal links within the intranet.</p> <p>0: The intranet makes frequent (and inappropriate) use of pop-up windows. In particular, pop-up windows are used when linking to other sections of the intranet.</p> <p>...</p> <p>5: There is a clearly-defined (and documented) policy on the use of pop-up windows. This has been applied throughout the intranet, and pop-up windows are only used in situations such as those specified above.</p>		
Total			0
Page layout and visual design (percentage score)			0%

5. Intranet content

SCORING AT A GLANCE: 0 = extremely poor, not implemented • 1 = very poor • 2 = poor • 3 = good • 4 = very good • 5 = excellent, exceeds criteria

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
5.1	Content has been written and presented with an understanding of the online medium	<p>Research shows that people do not read online in the same way as they do printed information. Content pages should:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Support scanning. Online users tend to scan read until they are sure they have found the correct information. To support scanning, content pages should have a clear heading, make frequent use of sub-headings, use bullet lists (where appropriate) and use bold to highlight key information. • Be written in the active voice. The active voice style typically produces sentences that are more concise. • Use the inverted pyramid writing style. Content should be written in the following order: summary, key points, and then details. • Make appropriate use of graphics to draw attention to key information. <p>0: Content is not written for the online medium. Pages are overly long, hard to read, or difficult to scan. Much of the information has been directly cut-and-pasted from documents without rewriting or restructuring.</p> <p>...</p> <p>5: All content is easy to scan, is written in the active voice, uses the inverted pyramid writing style and makes appropriate use of graphics. Content sourced from documents has been rewritten or restructured.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
5.2	The use of jargon or technical terms is appropriate for the audience	<p>Not all staff, especially new employees, will understand jargon, technical terms and acronyms that are used in some (or all) areas of the organisation. This includes jargon used widely within an industry, as well as terms specific to the organisation itself (such as acronyms for projects or business units).</p> <p>0: Jargon, technical terms and acronyms are used extensively throughout the site, and are not explained when used.</p> <p>...</p> <p>5: The site uses commonly-understood language, and avoids jargon or technical terms wherever possible. When jargon or acronyms are used, these are explained.</p>		
5.3	Content is not duplicated	<p>There should be a single, authoritative version of content on the intranet. Even on a large intranet maintained by multiple business areas, there should not be duplicated documents, pages or content.</p> <p>It is particularly damaging when there are multiple versions of a document or page, updated at different times and containing slightly different information, with no authoritative version.</p> <p>0: There are many duplicated documents on the intranet, or linked to from the site. In many cases, it is impossible to determine which is the most recent or authoritative version.</p> <p>...</p> <p>5: There are no duplicated documents or pages. Where information is presented in multiple locations on the intranet, the source content is maintained once, in a single location.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
5.4	<p>Content is up to date</p> <p>A critical issue for intranets is to ensure that the information presented is accurate and up to date. Out of date information can be confusing for staff and creates mistrust in the currency of all intranet content.</p> <p>0: A significant proportion of intranet content is out of date or inaccurate.</p> <p>...</p> <p>5: The vast majority of intranet content is up to date, and the currency of content is regularly reviewed.</p>		
5.5	<p>The currency of information is clearly indicated</p> <p>Staff must be able to easily determine whether content on the intranet is up to date. The currency of information should therefore be clearly presented on all pages, so that staff know it can be trusted.</p> <p>0: There is no 'last updated date' or other review date listed on the majority of intranet pages. There is no other indication of when content was last reviewed, when the next review date is for the period for which the content is valid.</p> <p>...</p> <p>5: The currency of all content is clearly displayed for all pages. This includes listing a 'last updated date', as well as potentially indicating the period for which the content is valid.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
5.6	The content owner is indicated on all pages	<p>Identifying the content owner provides staff with a clear point of contact for follow-up questions and queries. Note that in some situations, it may be useful to distinguish between the author of the page, and the owner of the information itself.</p> <p>0: Content owners have not been identified for intranet content, and ownership information is not presented on the site.</p> <p>...</p> <p>5: The name of the content owner is published on every page of the intranet. The name is a link to email the content owner, a link to the relevant staff directory page, or a link to a feedback form.</p>		
5.7	Content is published in an appropriate format	<p>Key content should be available in HTML format. Secondary information (such as meeting minutes) should be published in the most appropriate format, recognising that it is not practical to convert all documents into HTML format.</p> <p>0: A significant amount of key site content is not available in HTML format (it is only available in document formats such as PDF, Word or Excel). At worst, the intranet may consist almost entirely of links to documents, which may be stored on a shared drive.</p> <p>...</p> <p>5: All key content is available in HTML format. There is a clear policy for deciding which format to use when publishing content, and this has been applied consistently throughout the intranet.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
5.8	The detail and complexity of information is appropriately layered	<p>Complex content should be appropriately 'layered', by presenting an initial summary of the information, before providing more detailed content. This enables staff to easily obtain key details without having to read through long or complex pages. It also allows staff to quickly determine the information is what they require before clicking through to further content.</p> <p>(Common examples of poorly-layered content are very long and detailed pages on the intranet, without any summaries or at-a-glance information.)</p> <p>0: Detailed content is not appropriately layered. Summaries are not commonly provided, and staff are often confronted with complex and detailed information.</p> <p>...</p> <p>5: Detailed content is appropriately layers, with summaries written that capture key information. Further, more detailed, information is then available where required.</p>		
Total				0
Intranet content (percentage score)				0%

6. Staff directory

NOTE: the staff directory may also be referred to as the internal 'phone directory', 'phone book', corporate 'white pages' or other similar name. These heuristics are relevant, regardless of the name used. If there is no staff directory on the intranet, give a score of '0' for all heuristics.

SCORING AT A GLANCE: 0 = extremely poor, not implemented • 1 = very poor • 2 = poor • 3 = good • 4 = very good • 5 = excellent, exceeds criteria

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
7.1	There is a single corporate staff directory	<p>Staff should be provided with a single, consistent, phone directory. Ideally, this should be located on the intranet.</p> <p>Where staff information is provided via other systems (such as the mail client), this should be completely consistent with the details in the intranet-based staff directory.</p> <p>0: There are multiple staff directories, provided on different sections of the intranet, or accessed via different systems (such as email). Information obtained from each of these locations or systems is inconsistent or conflicting.</p> <p>...</p> <p>5: There is a single staff directory that is used by all staff. Where staff information is available using other systems, this is entirely consistent with the intranet-based staff directory.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
7.2	<p>The staff directory provides core information that staff commonly require</p> <p>The staff directory should include core information about staff, such as:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Name • Phone number • Staff role • Position within the organisation <p>0: The staff directory does not provide all of the core information outlined above. Alternatively, inconsistent amounts of information are provided for each staff member.</p> <p>...</p> <p>5: The staff directory provides all of this core information, and other information that could be useful, such as alternate contact details.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
7.3	<p>The staff directory provides additional information to support identified business needs</p>	<p>Beyond the core information outlined above, the staff directory can be used to meet a range of business needs. Additional information can be captured such as:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Photo • Staff leave and sick time • Location (including marking the location on a floorplan or map) • CV or resume • Skills or experience <p>(See the commentary for a more complete list of additional fields which can be provided by staff directories.)</p> <p>0: The staff directory only provides basic contact details, such as those listed for the previous heuristic.</p> <p>...</p> <p>5: The staff directory has been expanded to include a range of additional information, designed to meet identified business needs or to improve staff productivity.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
7.4	The staff directory search results are easy to read and contain key information	<p>The staff directory search results should assist the user in identifying the staff member they are looking for. This includes presenting key contact information (such as the phone number) in search results, to avoid staff having to open up the full profile page for the desired staff member.</p> <p>0: Only the names of matching staff are included in the search results.</p> <p>...</p> <p>5: Results include the names of matching staff and key information, such as phone number, position and (if relevant) office/department.</p>		
7.5	Staff details are consistent and accurate	<p>The staff directory is only useful if it contains accurate and complete details. Only then will staff trust (and use) the staff directory.</p> <p>0: A large number of staff details are inaccurate or incomplete.</p> <p>...</p> <p>5: Staff details are entirely up to date and complete. The staff directory is directly integrated with key sources of staff details (such as the HR system), and there are defined business processes in place for ensuring that entries are updated in a timely way.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
7.6	<p>The staff directory contains details for all staff within the organisation</p> <p>The staff directory must include entries for all staff within the organisation. Beyond just full-times staff, this should include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Part-time staff • Contractors • Consultants (where appropriate) • Volunteers (where appropriate) <p>Procedures should exist to ensure the directory accurately reflects changes such as new and exiting staff.</p> <p>0: The staff directory is missing entries for many staff, including some full-time staff (such as those located in different offices). Staff who have left the organisation are still listed, while new-starters have not been consistently added.</p> <p>...</p> <p>5: All staff are contained within the staff directory, including part-time staff and contractors. Processes are in place to consistently handle new starters and staff that leave the organisation.</p>		

7.7	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
	Staff directory entries can be easily updated	<p>Instructions should be clearly provided on how to update staff directory details. At a minimum, this should provide contact details for who to send changes to.</p> <p>A more effective approach for maintaining directory details is to provide a 'self-service' facility to enable staff to update their own details. This should have appropriate security in place to ensure that staff can only update their own record, and only selected fields within that record.</p> <p>0: There is no indication of what should be done if the details are out of date.</p> <p>...</p> <p>5: Staff can update their own details via a secure 'self-service' editing facility. Staff can only update their own record, as well as ensuring that only appropriate fields can be changed.</p>		
Total				0
Staff directory (percentage score)				0%

7. Intranet strategy and management (optional)

Note: These heuristics relate to the underlying management of the intranet, rather than to the design or structure of the site. These can only be evaluated by the intranet team themselves, or through discussions with the intranet team (and other key stakeholders). It is **not** possible to assess these heuristics based on a visual evaluation of the site.

This section is therefore optional, recognising that it may not be practical (or possible) in all situations to gain the necessary information to make an informed evaluation. Wherever possible, however, steps should be taken to review against these criteria.

SCORING AT A GLANCE: 0 = extremely poor, not implemented • 1 = very poor • 2 = poor • 3 = good • 4 = very good • 5 = excellent, exceeds criteria

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
9.1	There is a clearly defined set of goals for the intranet	<p>A clearly defined set of goals or objectives provides focus for the ongoing evolution of the intranet. These should be business-focused, beyond just “provide staff with the information they need to do their job” or “provide a one-stop shop” for information.</p> <p>The intranet goals should be published on the intranet itself, and aligned with overall organisational strategies and directions.</p> <p>0: There are no defined intranet goals.</p> <p>...</p> <p>5: Intranet goals are defined, reviewed on a regular basis and used to inform intranet strategy. The intranet goals are business-focused, are aligned with organisational strategies, and there are metrics or measures defined for each goal.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
9.2	<p>There is a clear roadmap for future intranet development</p> <p>There should be a clear (and documented) roadmap for future development of the intranet, covering the next 6-12 months. This should specify planned improvements to the site, along with ongoing activities to sustain the site.</p> <p>The roadmap should cover both content and IT related improvements to the site, as well as indicating resources required from other teams (such as corporate communications, HR, and IT).</p> <p>0: No defined plans have been created for future intranet improvements, and changes are made on an ad-hoc or reactive basis.</p> <p>...</p> <p>5: There is a clearly defined roadmap for intranet development, covering a 6-12 month period. This includes specific enhancements, required resources, and expected benefits.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
9.3	The intranet has an clear owner and sponsor	<p>A single owner or manager overseeing the entire intranet ensures consistency, and can resolve conflicts amongst stakeholders. It should also ensure that there is a clear direction and strategy for the intranet.</p> <p>The intranet owner should have responsibility for key aspects of the intranet (such as the home page and staff directory), as well as 'driving' the overall evolution of the intranet.</p> <p>There should also be a recognised executive 'sponsor' for the intranet, providing overall resources, support and guidance. This sponsor also helps to resolve differences or disputes between intranet stakeholders.</p> <p>0: There is no clear intranet owner or sponsor. Alternatively, there may be multiple areas of the business competing for control of the intranet.</p> <p>...</p> <p>5: The intranet has a single owner that is empowered to resolve all intranet issues and drive intranet strategy. There is also a clear executive sponsor for the site.</p>		
9.4	There is a single point of contact for the intranet	<p>There should be a single point of contact for the intranet, thereby simplifying the communication process and ensuring that needed updates are made. Note that this is in addition to the content owners listed on individual pages.</p> <p>0: There is no single point of contact for the intranet, or no clear mechanism for contacting the centralised intranet team.</p> <p>...</p> <p>5: There is a clear single point of contact for the intranet as a whole. A forms-based feedback mechanism has been established on the intranet to allow changes or errors to be easily notified.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
9.5	The intranet team has the necessary skills and resources	<p>The intranet team must be of an appropriate size to manage the intranet, and be equipped with a sufficiently broad range of skills to address all intranet needs and issues. The intranet team must also be provided with enough resources to be effective (including budget, IT tools and support).</p> <p>The intranet team must be able to address not just day-to-day administration of the site, but to also be able to develop strategies for the intranet, and to enhance the site over time.</p> <p>(See the commentary for a discussion on the necessary skills and size for intranet teams.)</p> <p>0: The intranet team is under-sized and under-resourced, and is not able to keep up with day-to-day administration of the site.</p> <p>...</p> <p>5: The intranet team has the skills and resources to strategically manage the site, including enhancing the site with new content and tools. The intranet team is proactive, and is professional in their management of the site.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
9.6	<p>There are a comprehensive set of policies and procedures for the intranet</p> <p>There should be a clearly-defined and comprehensive set of policies and procedures covering the design and management of the intranet. These should cover aspects such as:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Writing standards and other publishing guidelines • Appropriate (and inappropriate) intranet content and tools • Guidelines for inclusion on the intranet home page • Overall intranet governance and management <p>Staff should be able to access the intranet policies and procedures on the intranet itself.</p> <p>0: There are no documented intranet policies and procedures.</p> <p>...</p> <p>5: A comprehensive list of intranet policies and procedures is documented and available via the intranet.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
9.7	The usage of the intranet is regularly measured	<p>It is important to track the overall usage of the intranet, to allow problems to be identified, and to support ongoing improvements to the site. These usage statistics also allow the relevant importance and value of intranet content to be assessed.</p> <p>At the simplest level, this should include the tracking of intranet usage, such as total usage, most popular pages, etc. This capability is provided by a wide range of free and commercial 'web statistics' packages.</p> <p>In addition to site statistics, search engine usage reports should also be put in place. Two specific reports should be implemented as a minimum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Most popular searches. Shows the most popular terms entered into the search engine, on a month-by-month basis. • Failed searches. Lists the searches that returned 0 hits. <p>0: Intranet usage is not tracked or reported, either in terms of overall site usage or search engine usage.</p> <p>...</p> <p>5: Comprehensive usage statistics have been put in place for the intranet as a whole, as well as allowing individual reports to be generated for specific site sections. The two search engine reports outlined above have also been implemented. Processes have been put in place to regularly review the reports, and to act on the results.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
9.8	The impact and business value of the intranet is regularly measured	<p>Beyond the usage statistics outlined in the previous heuristic, more business-focused metrics should be used to allow the business benefits of the intranet to be measured.</p> <p>These metrics may allow a dollar value to be calculated for the benefits delivered by the intranet (enabling return on investment to be determined). In other cases, it may be more appropriate to demonstrate value in non quantitative ways.</p> <p>(For example, measures could include the reduction in calls to the help desk, or the improvement in staff productivity.)</p> <p>0: No business metrics have been determined (or measured) for the intranet.</p> <p>...</p> <p>5: A range of business-focused metrics are used to report on the tangible benefits delivered by the site. Processes have been put in place to regularly collect the metrics, and to act on the results.</p>		

Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
9.9	<p>A communications and marketing plan has been established for the intranet</p> <p>Ongoing communications are required to drive further awareness and usage of the intranet. This includes outlining the purpose and benefits of the intranet, as well as promoting intranet 'success stories'.</p> <p>An overall communications and marketing plan should be put in place to ensure that these activities are coordinated and effective.</p> <p>0: There are few (if any) communications to the wider organisation about the use or benefits of the intranet.</p> <p>...</p> <p>5: A coordinated communications and marketing plan has been established, and is used to ensure that regular messages are sent to staff outlining the use, benefits and successes of the intranet.</p>		

	Heuristic	Rationale	Your notes	Your score
9.10	An authoring community has been established for the intranet	<p>A "community of practice" should be established for the intranet that brings together the centralised intranet team with decentralised authors. Meeting regularly (such as monthly), this group as a whole takes responsibility for resolving intranet issues and setting intranet policies.</p> <p>Experience across many organisations has shown that this type of group is critical to the success of the intranet, and it can do much to resolve the challenges relating to writing and managing content in a decentralised environment.</p> <p>(See the commentary for more on the role of the authoring community of practice.)</p> <p>0: Communication is poor between the central intranet team and decentralised authors, with conflict between these two groups on a regular basis.</p> <p>...</p> <p>5: An intranet community of practice has been established and meets regularly. This groups works cohesively to manage and improve the intranet.</p>		
Total				0
Intranet strategy and management (percentage score)				0%

Further resources

There are a number of key websites which provide invaluable information regarding the design and management of intranets. In addition to providing background details on the heuristics included in this toolkit, these resources cover broader issues of intranet management and strategy.

Commentary

The Intranet Review Toolkit website (www.IntranetReviewToolkit.org) provides a commentary on many of the heuristics, as well as links to further articles, reports, books and sites. This provides greater information on the guidelines included in this document, as well as best-practice suggestions and approaches.

Useful websites

- **The Information Architecture Institute**
www.iainstitute.org
A non-profit volunteer organisation dedicated to advancing and promoting information architecture. Provides a range of useful resources, mailing lists and industry activities.
- **Step Two Designs**
www.steptwo.com.au/papers
Currently the most prolific publishers of intranet articles, covering all aspects of intranet design, strategy and management. Also provides reports and training courses.

- **Boxes and Arrows**
www.boxesandarrows.com

Provides a comprehensive resource on information architecture, including practical guides on common techniques such as card sorting, along with discussions of more advanced information architecture principles. Additional articles are published on a regular basis.

- **Nielsen Norman Group (NN/g)**
www.useit.com/alertbox/

Publishes reports and articles that specifically address the usability of intranets, which is one of the main elements of an intranet review. Also provides information on fundamental usability principles and techniques.

Useful reports

- **Intranet Roadmap™**
www.steptwo.com.au/products/roadmap

Provides an overall methodology for designing or redesigning an intranet, including all the activities required and the techniques that can be used to support each step of the project.

- **Improving Intranet Search**
www.steptwo.com.au/products/search

This report provides a practical methodology for improving intranet search, including a wide range of guidelines and approaches that cover every aspect of the search solution. All of the recommendations are designed to be within the reach of every intranet team, and do not require in-depth technical knowledge or unlimited budgets.

- **Staff Directories report**

www.steptwo.com.au/products/staffdirectories

Provides in-depth information on the design and management of intranet staff directories (also known as phone directories or online phone books). Includes screenshots from a range of sites, along with best-practice guidelines.

Useful books

- **Don't Make Me Think** (2nd edition)

Steve Krug

ISBN: 0321344758

An excellent introduction to the key principles of usability, providing numerous examples and practical techniques. Highly relevant for the designers and maintainers of any intranet (or website).

- **Information Architecture for the World Wide Web** (2nd edition)

Louis Rosenfeld & Peter Morville

ISBN: 0596000359

The definitive book on information architecture, covering all the major elements of the discipline, and the key techniques. Provides numerous examples and case studies.

- **Information Architecture: Blueprints for the Web**

Christina Wodtke

ISBN: 0735712506

A strong introduction to information architecture, providing practical examples, photographs and screenshots. Explores the key techniques for designing effective sites, showing how these fit together in real-world projects.

Acknowledgments

The Intranet Review Toolkit was developed by the team at **Step Two Designs**:

- James Robertson
- Iain Barker
- Patrick Kennedy
- Sarah Owen

With thanks

We would like to thank the following people for their assistance with the development or enhancement of the Intranet Review Toolkit:

- Koushik Banerjee
- Ernst Décsey
- Catherine Grenfell
- Timothy Healy
- Kim Hunter
- Joe Lamantia
- Victor Lombardi
- Jianzhong Lu
- Donna Maurer
- Annette McKee

- Niamh O'Byrne
- Damon Oehlman
- Peter Ryder
- Fiona Urquhart

Súbor nástrojov na vyhodnotenie intranetu

{Vložte názov organizácie / názov intranetu}

Vyhodnotenie vykonal: {vložte vaše meno}

Dátum vyhodnotenia intranetu: {vložte dátum}

Verzia súboru nástrojov na vyhodnotenie intranetu: 1.1 (marec 2006)

O súbore nástrojov na vyhodnotenie intranetu

Tento súbor nástrojov na vyhodnotenie intranetu poskytuje správcovi a dizajnerovi intranetu jednoduchú metódu na vyhodnotenie silných a slabých stránok ich intranetu. Obsahuje bohatý súbor heuristik (smerníc alebo kritérií), ktoré umožňujú vykonať podrobné vyhodnotenie intranetu sústreďujúce sa na široký okruh funkcionality, dizajnu a stratégie.

Heuristiky sú založené na identifikovanej najlepšej praxi v oblasti dizajnu intranetu a webových sídiel, čím poskytujú solídny základ pre vyhodnotenie. Ďalšie odkazy sú uvedené ako príloha k tomuto dokumentu.

Kedy vykonať vyhodnotenie

Tento súbor nástrojov na vyhodnotenie intranetu je možné použiť v mnohých fázach projektu:

- Pred redizajnom
Vyhodnotenie je možné vykonať na začiatku projektu redizajnu. V tomto čase pomôže určiť kľúčové problémy, ktorým by sa mala naďalej venovať pozornosť počas prieskumu medzi zamestnancami a v priebehu ostatných činností súvisiacich s redizajnom.
- V priebehu redizajnu
Vyhodnotenie je možné vykonať v priebehu projektu dizajnu alebo redizajnu. Môže poslúžiť ako pripomenutie najdôležitejších stránok dizajnu intranetu a umožňuje vyriešiť sporné otázky v ranom štádiu.
- Vyhodnotenie časti intranetu

Nie je nutné vykonať vyhodnotenie celého intranetu. Väčšina heuristik sa práve tak dobre vzťahuje aj na niektorú sekciu alebo menšiu časť intranetu.

Čo sú heuristiky?

Heuristiky sú jednoduché efektívne hrubé odhady, ktoré je možné použiť na ohodnotenie. Sú založené na najlepšej praxi a skúsenostiach a ich použitie je v mnohých situáciách jednoduché.

Heuristiky použité v súbore nástrojov na vyhodnotenie intranetu sa zakladajú na kľúčových zásadách správania pri vyhľadávaní informácií, interakcii medzi človekom a počítačom a skúsenostiach získaných v priebehu školení, výskumu a dizajnu podnikových intranetov. Tieto heuristiky nie sú vyčerpávacím zoznamom všetkých možných sporných otázok súvisiacich s intranetom, ale sú dostatočne vyčerpávajúce na to, aby bolo možné identifikovať tie sporné otázky, ktoré majú najväčší dopad na užitočnosť a použiteľnosť intranetu.

Každá heuristika v súbore nástrojov na vyhodnotenie intranetu je v nevyhnutnej miere dosť obsiahla. Pri jej použití na vyhodnotenie intranetu posudzovateľ musí prijať určité rozhodnutia včítane posúdenia, či je daná heuristika v danej situácii relevantná. Niektoré heuristiky sa nemusia vzťahovať na každý intranet a niektoré intranety nemusia vyhovovať všetkým heuristikám, ale stále môžu byť pre zamestnancov užitočné a použiteľné.

O spoločnosti Step Two Designs

Spoločnosť Step Two Designs (www.steptwo.com.au), tvorca tejto sady nástrojov, je poradenskou spoločnosťou, nezávislou na konkrétnom výrobcovi, so sídlom v Sydney v Austrálii. Spoločnosť poskytuje špecializované poradenstvo v oblasti intranetu, správy obsahu, správy znalostí, použiteľnosti a informačnej architektúry.

Spoločnosť Step Two Designs publikovala rad článkov na tému dizajnu a správy intranetu a súvisiacich technikách týkajúcich sa použiteľnosti a informačnej architektúry.

Spoločnosť publikovala aj dokumenty Intranet Roadmap™, Content Management Requirements Toolkit a správu Staff Directories.

Používanie súboru nástrojov

Súbor nástrojov na vyhodnotenie intranetu poskytuje šablónu, ktorú je možné použiť na vykonanie vyhodnotenia a ako hlásenie o takomto vyhodnotení. Ku každej heuristike je podrobné odôvodnenie a k dispozícii je priestor pre vaše komentáre a bodové hodnotenie.

Ak ste s daným intranetom úzko spojený, či už ako dizajnér alebo správca, môže byť pre vás problémom vykonať nestranné vyhodnotenie. Môže byť cenné, ak necháte niekoho iného, aby vykonal vyhodnotenie, keďže nezávislý posudzovateľ dokáže jednoduchšie posúdiť intranet z pohľadu zamestnancov.

Prínosom môže byť aj vykonanie vyhodnotenia viacerými posudzovateľmi, ako napr. členmi intranetového tímu, kľúčovými autormi alebo inými zúčastnenými stranami. Toto umožní identifikovať viac sporných otázok a vyzdvihnúť viac kľúčových bodov. Po tom, čo každá osoba vykonal svoje vyhodnotenie, veľmi dobrým spôsobom na prediskutovanie zistení a určenie zámerov, ktoré sa budú sledovať, je stretnutie po vyhodnotení.

Príprava na vyhodnotenie

Pred začatím vyhodnotenia sa oboznámte s kľúčovými stránkami intranetu ako domáca stránka, webové stránky prislúchajúce hlavným sekciám, najčastejšie používaný obsah, možnosti vyhľadávania, telefónny zoznam a sekcie správ;

Prejdite si najčastejšie úlohy, ktoré zamestnanci na intranete vykonávajú. Toto môže, napríklad, od vás vyžadovať:

- vyhľadať telefónne číslo
- podať vyúčtovanie

- zaknihovať cestu
- zistiť pravidlá a postup vykonania bežnej úlohy

Toto vám pomôže lepšie pochopiť, ako dobre intranet funguje v praxi pri vykonávaní bežných obchodných aktivít.

Uvedomte si, že nie je dôležité navštíviť **každú** stránku na intranete. Toto by bolo nepraktické nielen v prípade veľkého intranetu, ale dokonca aj v prípade intranetu skromnej veľkosti. Stačí prezrieť dostatočný počet webových stránok na to, aby bolo možné vykonať celkové vyhodnotenie intranetu.

Celkovým zámerom vyhodnotenia intranetu je skôr určiť kľúčové silné a slabé stránky intranetu ako celku, ako identifikovať konkrétne webové stránky, ktoré sú zle navrhnuté alebo nevyhovujú príslušným pravidlám.

Vykonanie vyhodnotenia

Predpokladá sa, že súbor nástrojov na vyhodnotenie intranetu sa vyplní v elektronickej forme, vo formáte Word. Toto umožní automatický výpočet číselných hodnôt ako aj zjednoduší vypĺňanie priestoru na poznámky vedľa každej heuristiky.

Ak máte tlačenú kópiu (alebo inú verziu), poslednú elektronickú verziu môžete získať z webového sídla venovaného súboru nástrojov na vyhodnotenie intranetu (www.IntranetReviewToolkit.org).

Na začiatku na titulnej strane tohto dokumentu vyplňte názov intranetu spolu s menom osoby vykonávajúcej vyhodnotenie a dátum vyhodnotenia.

Po získaní dobrého prehľadu o intranete prejdite všetky sekcie šablóny a intranet vyhodnoťte podľa každej heuristiky. Niektoré heuristiky môžu od vás vyžadovať, aby ste sa pokúsili vykonať ďalšie úlohy, alebo skontrolovali rad webových stránok.

Ku všetkým bodom, ako nimi budete prechádzať, si robte poznámky (tieto zapisujte do stĺpca "Poznámky") a potom vyplňte stĺpec "Hodnotenie" v šablóne. Všimnite si, že oblasti, ktoré má posudzovateľ vyplniť, sú označené **žltou** farbou.

Po zadaní vašich čísel stlačte **Ctrl-A, F9**. Súbor nástrojov na vyhodnotenie intranetu potom pre každú kategóriu vypočíta celkové hodnotenie ako aj percentuálne hodnotenie. Všimnite si, že pre celý intranet sa nevypočíta žiadne percentuálne hodnotenie, keďže webové sídlo má zmysel hodnotiť iba v jednotlivých kategóriách.

Po vyplnení hlavného dokumentu súboru nástrojov na vyhodnotenie intranetu je možné vyplniť **sumárnu verziu** (k dispozícii v Exceli). Tento dokument poskytuje okamžitý prehľad, ktorý je vhodné predložiť druhým. Dokument je možné stiahnuť z webového sídla súboru nástrojov na vyhodnotenie intranetu (www.IntranetReviewToolkit.org).

System bodovania

Pre každú heuristiku udeľte bodové hodnotenie v rozsahu 0-5. Toto na pohľad poskytuje indikáciu silných a slabých stránok každého prvku intranetu. Prehľad bodovacieho systému je nasledovný:

- 0:** Extrémne zlý, nevyhovuje smerniciam alebo nie je implementovaný
- 1:** Veľmi zlý, zamestnancom pravdepodobne spôsobí výrazné problémy
- 2:** Zlý, zamestnancom pravdepodobne spôsobí problémy
- 3:** Dobrý, ale niektoré stránky môžu zamestnancom spôsobovať problémy
- 4:** veľmi dobrý, zamestnanci by mali byť schopní túto funkciu jednoducho používať

- 5:** vynikajúci, vysoko spôsobilý, má výrazné prínosy, splňa (alebo prekračuje) všetky stanovené kritériá

Poznámka: Odôvodnenie obsahuje podrobné informácie iba pre bodové hodnotenia 0 až 5. Toto poskytuje dostatočné informácie bez toho, aby bol dokument príliš zakazujúci alebo ťažkopádny na jednoduché používanie v praxi.

Posudzovateľ musí preto vyhodnotiť každú stránku intranetu vo vzťahu k týmto dvom extrémom a posúdiť, aké je najvhodnejšie bodové hodnotenie.

Napríklad, heuristika, ktorá vyhovuje takmer všetkým kritériám, ale chýbajú jej niektoré drobné prvky, by mala dostať vysoké bodové hodnotenie (ako napr. 3 alebo 4). Naopak, prvok, ktorý poskytuje len veľmi obmedzené možnosti, ktoré sú však stále lepšie ako nič, by mal dostať nízke bodové hodnotenie (ako napr. 1 alebo 2).

Tam, kde intranet neposkytuje vôbec žiadne funkcie, by sa malo udeliť bodové hodnotenie 0. Napríklad, ak intranet neposkytuje žiadne možnosti vyhľadávania, všetky heuristiky v časti 3 by mali dostať nulové bodové hodnotenie.

Používanie komentárov

Webové sídlo súboru nástrojov na vyhodnotenie intranetu (www.IntranetReviewToolkit.org) obsahuje komentáre o narastajúcom počte heuristik. Toto poskytuje čoraz viac informácií a podporných podrobností o heuristikách ako aj odkazy na súvisiace články a zdroje.

Komentáre používajte vtedy, keď vám nie je jasná logika danej heuristiky alebo ak potrebujete vysvetľujúce informácie. Komentáre je možné použiť aj na získanie podporujúcich článkov pre strany zúčastnené na intranete alebo na získanie podnetov ako v každej oblasti zaviesť najlepšiu prax.

Použitie výsledkov

Výsledky vyhodnotenia intranetu je možné použiť mnohými spôsobmi v závislosti od fázy projektu:

- Identifikovanie príležitostí na postupné zlepšovanie
Vyhodnotenie intranetu takmer s určitosťou identifikuje oblasti, v ktorých dizajn alebo implementácia webového sídla nespĺňa kritériá najlepšej praxe. Mnohé tieto sporné otázky môžu byť relatívne nevýznamné, alebo sa môžu obmedzovať na určité prvky webového sídla. V takýchto prípadoch je možné napláňovať postupné vylepšovanie intranetu.
- Nasmerovanie úsilia súvisiaceho s redizajnom
Vyhodnotenie intranetu môže byť cenné pre určenie tých oblastí, ktorým by sa mala venovať pozornosť v rámci širšieho a komplexnejšieho redizajnu. Taktiež upozorní na tie stránky, ktoré fungujú dobre a ktoré by sa mali zachovať.
- Vytvorenie obchodného prípadu
Vyhodnotenie môže pomôcť intranetovým tímom pri vytvorení obchodného prípadu týkajúceho sa redizajnu intranetu tým, že poskytne nezávislý súbor kritérií na posúdenie webového sídla. V niektorých prípadoch upozorní na nedostatky webového sídla, čím ďalej vytvára naliehavú potrebu zmeny.
- Porovnanie s inými intranetmi
Bodové hodnotenie, ktoré je súčasťou vyhodnotenia intranetu, umožňuje porovnanie s inými intranetmi, osobitne v tom istom priemyselnom odvetví. Toto môže poskytnúť indikáciu pomernej vyspelosti webového sídla ako aj identifikovať kvalitné prvky dizajnu, ktoré je možné zdieľať medzi organizáciami.

- Zabezpečenie rovnováhy pri vyvíjaní úsilia súvisiaceho s intranetom
Intranetovým tímom sa môže ľahko stať, že sa budú veľmi intenzívne sústreďovať na niekoľko stránok intranetov na úkor ostatných prvkov, ktoré sú potrebné pre úspešné webové sídlo. Použitie súboru nástrojov na vyhodnotenie intranetu môže byť prínosom tým, že sa upozorní na prehliadané alebo podceňované stránky intranetu.
- Validácia nového dizajnu
Vyhodnotenie intranetu sa môže vykonať ako súčasť procesu redizajnu alebo za účelom získania 'druhého názoru' na dizajn v procese jeho vývoja. V neskorších fázach projektu vyhodnotenie môže poskytnúť príležitosť na zabezpečenie, že zmeny webového sídla neprinesú nové sporné otázky.

Ostatné spôsoby vyhodnotenia

Okrem vykonania heuristického vyhodnotenia (ktoré je načrtnuté v tomto dokumente) existuje množstvo iných techník, ktoré je možné použiť na vyhodnotenie dizajnu a efektívnosti intranetov.

K týmto technikám patria:

- Test použiteľnosti
Tento spočíva v tom, že používatelia intranetu sa požiadajú, aby sa pokúsili vykonať bežné úlohy, pričom sa sleduje, kde narazia na problémy. Toto je možné použiť na určenie možných problémov v súvislosti s použiteľnosťou (kvalitatívne testovanie) alebo určenie času potrebného na vykonanie úloh (kvantitatívne testovanie).

Testovanie použiteľnosti môže byť rôzne od neformálneho testovania s malým počtom používateľov až po formálne testovanie v laboratóriu použiteľnosti. V každom prípade toto môže byť veľmi užitočným doplnkom k tomuto vyhodnoteniu intranetu. Toto pravdepodobne identifikuje rad špecifických problémov a možných riešení.

- **Prieskumy na Intranete**

Tieto sa často používajú na získanie spätnej odozvy od zamestnancov v rámci celej organizácie. Sú veľmi efektívnym spôsobom na získanie názoru zamestnancov na webové sídlo.

V praxi sú prieskumy na intranete pri získavaní informácií o záležitostiach a kritériách, ktoré pokrýva tento súbor nástrojov na vyhodnotenie intranetu, menej efektívne. Ak sa pristúpi k vykonaniu prieskumu, tento by sa mal zameriavať skôr na spokojnosť zamestnancov ako na otázky súvisiace s dizajnom.

Informácie o týchto technikách je možné nájsť vo webových sídlach uvedených v časti „Ďalšie zdroje“ na zadnej strane tohto dokumentu.

Licencia Creative Commons

Súbor nástrojov na vyhodnotenie intranetu bol vydaný pod licenciou Creative Commons, ktorá umožňuje distribúciu dokumentu za predpokladu splnenia dvoch podmienok:

- **Priznanie autorstva:** musíme byť uznaní ako tvorca tejto práce, a pri použití tohto dokumentu nám musí byť jeho autorstvo náležite priznané.
- **Žiadne odvođené práce:** súbor nástrojov na vyhodnotenie intranetu musí byť distribuovaný v takej forme, v akej je, bez zmien aj dodatkov.

Kompletné informácie o týchto právach môžete nájsť na adrese: www.creativecommons.org/licenses/by-nd/2.5/

Súbor nástrojov na vyhodnotenie intranetu môžu používať intranetové tímy, ktoré si želajú vyhodnotiť vlastný intranet, alebo poradenské firmy vykonávajúce vyhodnotenie intranetov ich zákazníkov.

V každom prípade šablóna je navrhnutá takým spôsobom, aby bola vyplnená špecifickými výsledkami vyhodnotenia. Toto je potom možné predložiť investorom alebo zainteresovaným stranám.

Berte na vedomie, že titulná strana sa nesmie pozmeniť nad rámec vyplnenia vyznačených voľných miest. Informácie o publikácii musia zostať zachované. Súbor nástrojov na vyhodnotenie intranetu sa nesmie vydať pod inou značkou ani opätovne publikovať v akejkoľvek forme.

Poskytovanie spätnej odozvy

Súbor nástrojov na vyhodnotenie intranetu je živý dokument, ktorý sa vylepšuje na základe narastajúcich skúseností a spätnej odozvy od organizácií, ktoré ho použili v praxi.

Aj keď bola vynaložená námaha na dosiahnutie dobrej rovnováhy medzi dostatočnými podrobnosťami v heuristikách a únosnou veľkosťou súboru nástrojov ako celku, toto bude musieť byť ďalej vylepšené. Taktiež uznávame, že všeobecne akceptované definície toho, čo predstavuje „veľký“ intranet, sa časom tiež vyvíjajú.

Z týchto všetkých dôvodov vám silne odporúčame, aby ste nám poskytli akúkoľvek spätnú odozvu alebo komentáre týkajúce sa tohto súboru nástrojov, ktoré môžete mať. Tieto vstupné údaje potom použijeme na ďalšie vylepšenie súboru nástrojov a podporných technológií.

Prosím, vašu odozvu pošlite elektronickou poštou na adresu:

feedback@steptwo.com.au

Nové verzie súboru nástrojov budú potom publikované vo webovom sídle súboru nástrojov na vyhodnotenie intranetu

(www.IntranetReviewToolkit.org).

Šablóna na vyhodnotenie intranetu

Jadrom súboru nástrojov na vyhodnotenie intranetu je šablóna, ktorá sa používa pri vykonávaní vyhodnotenia. Šablóna je rozdelená na osem častí. Každá časť je stručne zosumarizovaná nižšie.

1. Domáca stránka Intranetu

Domáca stránka intranetu predstavuje hlavnú 'bránu' k informáciám vo webovom sídle ako aj poskytuje miesto pre kľúčovú funkcionality intranetu ako správy a vyhľadávanie. Domáca stránka je taktiež najcennejšia 'nehnutelnosť' na intranete a preto by mala byť dôkladne navrhnutá takým spôsobom, aby sa maximalizoval jej prínos.

2. Štruktúra webového sídla a navigácia

Základným účelom intranetu je poskytnúť zamestnancom informácie a nástroje, ktorá potrebujú pre výkon svojej práce. Ako intranet narastá, výzvou je zabezpečiť, aby bolo možné informácie jednoducho a rýchlo vyhľadávať. Intranet preto musí byť starostlivo štruktúrovaný a zabezpečovať efektívnu navigáciu ku všetkým informáciám.

3. Vyhľadávanie

Mnohí zamestnanci sa pri hľadaní informácií na intranete okrem prezerania webových stránok opierajú aj o vyhľadávanie. Je potrebné vynaložiť námahu na poskytnutie prostriedku na vyhľadávanie, ktorý ponúkne zmysluplné a relevantné výsledky a bude sa dať rýchlo a jednoducho použiť.

4. Úprava webových stránok a vizuálny dizajn

Intranet by mal mať zreteľnú vizuálnu 'identitu' a konzistentnú úpravu webových stránok, ktorá pomáha zamestnancom vyhľadávať informácie a porozumieť im. Toto zahŕňa celkový dizajn webových stránok, štrukturalizáciu informácií na webovej stránke a celkový dojem z webového sídla.

5. Obsah intranetu

Obsah na intranete musí byť užitočný, presný a aktuálny. Taktiež by mal byť pre zamestnancov jednoducho pochopiteľný a napísaný spôsobom, ktorý odráža on-line médium. Pozornosť by sa mala venovať aj takým otázkam ako dostupnosť pre postihnutých zamestnancov.

6. Zoznam zamestnancov

Zoznam zamestnancov na intranete (telefónny zoznam) je kľúčovým nástrojom v prakticky každej organizácii a mal by byť navrhnutý takým spôsobom, aby poskytoval požadované informácie a pritom bol jednoduchý na používanie a navigáciu.

7. Stratégia a správa intranetu (voliteľné)

V širších súvislostiach ako dizajn intranetu, musí existovať jeho jasná stratégia, aby sa zabezpečilo, že spĺňa širšie požiadavky zo strany zamestnancov (a organizácie). Na správu intranetu musia byť vyčlenené náležité zdroje spolu s jasne definovanými pravidlami a procesmi.

Poznámka: Toto je možné posúdiť iba intranetovým tímom alebo prostredníctvom diskusií s intranetovým tímom (a ostatnými kľúčovými zúčastnenými stranami). Toto nie je možné vyhodnotiť na základe vizuálnej prehliadky webového sídla a preto je to označené ako voliteľné.

1. Domáca stránka intranetu

BODOVANIE NA POHLAD: 0 = extrémne zlá, nie je implementovaná • 1 = veľmi zlá • 2 = zlá • 3 = dobrá • 4 = veľmi dobrá • 5 = vynikajúca, prekračuje kritériá

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
1.1	<p>Intranet má jednu webovú stránku, ktorú zamestnanci môžu jednoducho identifikovať ako domácu stránku.</p> <p>Ak zamestnanci nedokážu rozlíšiť domácu stránku intranetu od ostatných webových stránok v rámci webového sídla, môže to mať dopad na ich pochopenie šírky obsahu ponúkaného webovým sídlom a ich schopnosť obsahom prechádzať.</p> <p>Intranet môže taktiež konkurovať ostatným platformám a webovým sídlam, ktoré tiež poskytujú bránu k podnikovým zdrojom, čo môže zamestnancov značne pliesť.</p> <p>0: Existuje množstvo webových stránok, ktoré sa dajú ľahko pomýliť s domácou stránkou intranetu. Eventuálne zamestnancom môže byť prezentovaný rad konkurujúcich systémov, z ktorých každý poskytuje hlavnú 'domácu stránku'.</p> <p>...</p> <p>5: Domáca stránka intranetu sa jasne odlišuje od všetkých ostatných webových stránok v rámci webového sídla. Medzi domácou stránkou intranetu a ostatnými podnikovými systémami je jasný rozdiel.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
1.2	<p>Domáca stránka zreteľne prezentuje imidž spoločnosti a „identitu značky“ pre intranet.</p> <p>Domáca stránka intranetu by mala reprezentovať imidž spoločnosti a komunikovať kľúčové hodnoty spoločnosti. Samotný intranet by mal mať aj svoju vlastnú jasnú 'identitu', aby ho bolo možné ľahko odlíšiť od verejného webového sídla a ostatných informačných zdrojov.</p> <p>0: Domáca stránka neprezentuje ani imidž spoločnosti ani identitu intranetu.</p> <p>...</p> <p>5: Domáca stránka jasne prezentuje imidž spoločnosti a identitu intranetu. Identita intranetu je jasne odlišená od imidžu spoločnosti, ale je v súlade so značkou.</p>		
1.3	<p>Vzhľad domácej stránky je profesionálny a príťažlivý.</p> <p>Domáca stránka by sa mala prezentovať profesionálnym a príťažlivým vzhľadom, ktorý je v súlade so súčasnými očakávaniami na moderný dizajn webového sídla. Toto je nevyhnutné na to, aby sa u zamestnancov vybudovala dôvera v intranet, na čo má vplyv ich emocionálna reakcia na dizajn a prezentáciu intranetu.</p> <p>Vzhľad domácej stránky je aj otázkou použiteľnosti, aby sa zabezpečilo, že zamestnanci dokážu jednoducho pochopiť, čo sa im prezentuje.</p> <p>0: Domáca stránka má veľmi nepríťažlivý vzhľad. Domáca stránka je preplnená alebo sa na nej používajú zastarané techniky ako animované obrázky, behajúci text atď.</p> <p>...</p> <p>5: Domáca stránka má profesionálny a príťažlivý vzhľad, ktorý zodpovedá dobrej praxi dizajnu v širšom meradle.</p>		

	Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
1.4	Domáca stránka umožňuje zamestnancom rýchlo a s istotou pristupovať k informáciám, ktoré požadujú.	<p>Domáca stránka by mala zdôrazniť šírku obsahu, ktorý je k dispozícii na intranete, aby zamestnanci mohli rýchlo a s istotou nájsť obsah, ktorý požadujú.</p> <p>Na domácej stránke by sa mal nachádzať obsah zo všetkých kategórií najvyššej úrovne. Toto pomôže zamestnancom pochopiť, aký obsah môžu očakávať v každej sekcii intranetu a môže urýchliť splnenie úlohy.</p> <p>Napríklad v rámci sekcie venovanej ľudským zdrojom by mali byť zobrazené kľúčové odkazy ako napr. „žiadost' o voľno“, „elektronická výplatná páska“ a „podmienky zamestnania“.</p> <p>0: Na domácej stránke sa nezobrazuje obsah zo všetkých sekcií webového sídla. Navigácia k obsahu na intranete nie je jasná alebo nie je dobre navrhnutá.</p> <p>...</p> <p>5: Na domácej stránke sa vynára kľúčový obsah z každej sekcie webového sídla, ktorý je prezentovaný v kontexte oblasti webového sídla, v ktorom sa zjavuje. Navigácia k obsahu na intranete je jasná a použiteľná.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
1.5	<p>Domáca stránka obsahuje užitočný obsah.</p> <p>Domáca stránka je cenná 'nehnutelnosť' a preto by okrem púheho prístupu k ostatným informáciám mala poskytovať obsah, ktorý je pre zamestnancov cenný.</p> <p>Obsah a funkcie, ktoré zamestnanci používajú najčastejšie, by mali byť z domácej stránky intranetu dobre prístupné. Tieto môžu byť prezentované ako odkazy alebo ako interaktívne funkcie, napr. vyhľadávanie v zozname zamestnancov.</p> <p>Je dôležité, aby na domácej stránke boli umiestnené iba kľúčové funkcie a umiestnenie tých, ktoré sa vyberú, bolo možné zdôvodniť.</p> <p>0: Domáca stránka neprezentuje užitočný obsah, alebo je tak preplnená, že pre zamestnancov je ťažké nájsť špecifické informácie, ktoré požadujú.</p> <p>...</p> <p>5: Domáca stránka prezentuje najčastejšie využívaný obsah intranetu s jasným dizajnom a štruktúrou.</p>		
1.6	<p>Rolovanie na domácej stránke je minimalizované.</p> <p>Na domácej stránke zamestnanci rolujú s menšou pravdepodobnosťou v porovnaní s ostatnými webovými stránkami. Obsah alebo funkcie, ktoré sa nezobrazia nad ohybom (t.j. vo viditeľnej oblasti obrazovky), im môžu uniknúť.</p> <p>0: Na domácej stránke nie sú viditeľné kľúčové informácie alebo pri štandardnom rozlíšení obrazovky používanom v organizácii vyžadujú rolovanie. Prípadne na domácej stránke je prezentované príliš veľké množstvo obsahu, ktoré vyplňa veľa dĺžok strany.</p> <p>...</p> <p>5: Na domácej stránke sú viditeľné všetky kľúčové informácie bez rolovania.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
1.7	<p>Váha domácej stránky sa udržiava na minimálnej hodnote.</p> <p>Domáca stránka má tendenciu byť najčastejšie navštevovanou stránkou v rámci webového sídla. Väha domácej stránky (veľkosť v kb) ako brány do webového sídla by sa mala udržiavať na minime, aby zamestnancom umožnila rýchlo a ľahko sa dostať k obsahu, ktorý požadujú, bez ohľadu na kvalitu ich intranetového pripojenia.</p> <p>Všimnite si, že nie sú uvedené žiadne špecifické veľkosti v kb, keďže prijateľná váha webovej stránky závisí od typickej prístupovej rýchlosti, ktorú majú k dispozícii zamestnanci v rámci celej organizácie. Vyhodnotenie by sa malo vykonať voči najpomalšej možnej rýchlosti, ktorú majú k dispozícii napr. zamestnanci vo vzdialených lokalitách alebo regionálnych zastúpeniach.</p> <p>0: Obvykle trvá 10 alebo viac sekúnd na štandardnom spojení, kým sa domáca stránka natiahne.</p> <p>...</p> <p>5: Na štandardnom spojení sa domáca stránka rovnomerne naťahuje za menej ako 3 sekundy.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
1.8	<p>Domáca stránka je škálovateľná, čo sa týka jednoducho zvládnuteľného pridávania nových funkcií a obsahu do webového sídla.</p> <p>Dizajn a štruktúra domácej stránky intranetu by mala byť dostatočne flexibilná na to, aby umožňovala pridávanie nových funkcií a obsahových oblastí zvládnuteľným spôsobom. Ďalšie položky by nemali vyžadovať vynaloženie veľkej námahy zameranej na dizajn alebo spoliehanie sa na zaradenie nového obsahu medzi 'rýchle odkazy' v otváracích ponukách.</p> <p>Napríklad do webového sídla by malo byť možné pridať novú sekciu bez podstatného prepracovania celkového dizajnu domácej stránky. Mal by existovať aj mechanizmus na pridávanie zvýraznených alebo uvádzaných prvkov na domácu stránku v rámci jej štandardnej úpravy.</p> <p>0: Uvedenie nového obsahu vyžaduje podstatnú zmenu dizajnu domácej stránky, alebo nový obsah je možné uviesť iba v 'rýchlych odkazoch' v otváracích ponukách.</p> <p>...</p> <p>5: Nové funkcie alebo obsah je možné zvýrazniť na domácej stránke bez vynaloženia námahy na zmenu dizajnu alebo na úkor bežne používaného obsahu.</p>		
Spolu			0
Domáca stránka intranetu (percentuálne hodnotenie)			0%

POZNÁMKA: Použite **Ctrl-A, F9** na automatickú aktualizáciu týchto čísel



2. Štruktúra webového sídla a navigácia

BODOVANIE NA POHLAD: 0 = extrémne zlá, nie je implementovaná • 1 = veľmi zlá • 2 = zlá • 3 = dobrá • 4 = veľmi dobrá • 5 = vynikajúca, prekračuje kritériá

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
2.1 Obsah týkajúci sa jedného predmetu je zoskupený dokopy.	<p>Je dôležité, aby zamestnanci vedeli nájsť všetky informácie, ktoré potrebujú na dokončenie úlohy. Aby toto mohli robiť efektívne, všetky informácie na určitú tému by mali byť umiestnené v rámci tej istej sekcie intranetu.</p> <p>Ak sa informácie nenachádzajú v tej istej sekcii, potom sa musia použiť odkazy na obsah v súvisiacich sekciách. V opačnom prípade zamestnanci budú musieť navštíviť veľa sekcií, aby našli požadované informácie.</p> <p>0: Súvisiaci obsah (ako napr. pravidlá pre služobné cesty a žiadosti o zaknihovanie ciest) nie sú zoskupené a neexistujú súvisiace odkazy, ktoré by umožňovali zamestnancom rýchlo a jednoducho prejsť na súvisiaci obsah.</p> <p>...</p> <p>5: Obsah je zoskupený podľa predmetu a sú k dispozícii súvisiace odkazy, ktoré umožňujú zamestnancom prejsť na príslušný obsah v ostatných oblastiach webového sídla.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
2.2	<p>Označenia používané pri navigácii sú jasné, konzistentné a užitočné.</p> <p>Označenia používané pri navigácii sú kľúčovým faktorom pri tom, či zamestnanci dokážu vyhľadať informácie na intranete. Označenia musia jasne ukazovať, aký obsah je k dispozícii v každej sekcii intranetu.</p> <p>Označenia by mali byť:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zrozumiteľné pre zamestnancov • konzistentné v rámci webového sídla • popisujúce, kde sa používateľ dostane <p>V širších súvislostiach by označenia mali vydávať silnú „informačnú vôňu“, a takto zamestnancom poskytovať mnohé vodidlá, akú navigačnú položku zvolit' pri hľadaní konkrétnej informácie.</p> <p>0: Navigačné označenia sú nejednoznačné, používajú firemný žargón, používajú sa nekonzistentne, alebo zreteľne neukazujú, na aký obsah smerujú.</p> <p>...</p> <p>5: Navigačné označenia jasne odlišujú každú oblasť webového sídla a sú zrozumiteľné pre všetkých zamestnancov.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
2.3	<p>Kritický obsah je v štruktúre webového sídla umiestnený vysoko.</p> <p>Najčastejšie požívané informácie by sa mali vynárať vysoko v štruktúre webového sídla, či už na domácej stránke intranetu alebo na webových stránkach sekcií najvyššej úrovne. Týmto sa zabezpečí, že všetky kritické informácie je možné jednoducho nájsť a rýchlo k nim pristupovať.</p> <p>0: Kritický obsah nie je v hierarchii webového sídla konzistentne umiestnený vysoko a bežne používané informácie sú od domácej stránky vzdialené na 4 alebo viac kliknutí.</p> <p>...</p> <p>5: Zamestnanci sa dokážu rýchlo a jednoducho dostať ku kritickému alebo bežne používanému obsahu. Kľúčové informácie sú v štruktúre webového sídla umiestnené vysoko alebo existujú na ne odkazy z domácej stránky alebo sekčných webových stránok najvyššej úrovne.</p>		
2.4	<p>Na hľadanie informácií je k dispozícii viac ako jeden spôsob navigácie.</p> <p>Zamestnanci by mali byť schopní dostať sa k obsahu použitím viac ako jedného spôsobu navigácie Medzi alternatívne spôsoby hlavného spôsobu navigácie patria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • indexy A-Z • mapy webového sídla • vyhľadávanie <p>0: Webové sídlo neposkytuje žiadne alternatívne spôsoby navigácie.</p> <p>...</p> <p>5: K dispozícii sú viaceré spôsoby ako sa zamestnanci môžu dostať k obsahu. Každý z nich je vysoko efektívny a jednoducho sa používa.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
2.5	<p>Navigácia jasne identifikuje, kde na intranete sa webové stránky nachádzajú.</p> <p>Namiesto navigovania z domácej stránky zamestnanci môžu radšej priamo pristupovať k webovým stránkam na intranete. Používanie krížových odkazov taktiež nasmeruje zamestnancov do iných oblastí webového sídla.</p> <p>Používatelia by preto mali dostať jasnú indikáciu toho, kde v celkovej štruktúre intranetu sa momentálne nachádzajú. Toto im umožňuje navigovať k všeobecnejším informáciám alebo nájsť súvisiaci obsah.</p> <p>0: Nie je žiadna jasná indikácia, kde v hierarchii webového sídla sa webové stránky nachádzajú.</p> <p>...</p> <p>5: Umiestnenie aktuálnej webovej stránky v rámci hierarchie webového sídla je zreteľne uvedené. Toto je možné dosiahnuť prostredníctvom techník ako zvýraznenie navigačných prvkov alebo 'ciest z omrvíniok'.</p>		

	Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
2.6	Globálna navigácia sa konzistentne objavuje v rámci celého intranetu.	<p>Globálna navigácia by mala byť konzistentne prezentovaná v rámci celého intranetu. Toto umožní zamestnancom rýchlo prechádzať medzi hlavnými sekciami alebo pristupovať ku kľúčovej funkcionalite z ktoréhokoľvek miesta webového sídla.</p> <p>Globálna navigácia by mala zamestnancom taktiež poskytovať konzistentný (a zrejímavý) spôsob ako priamo prejsť späť na domácu stránku intranetu.</p> <p>Jedinou výnimkou je domáca stránka webového sídla. Nie je nevyhnutné, aby sa globálna navigácia konzistentne objavovala na domácej stránke, keďže toto môže zmenšiť priestor na uvedenie jednotlivých kategórií obsahu.</p> <p>0: Neexistuje globálna navigácia alebo v globálnej navigácii v rámci celého webového sídla sú veľké nezrovnalosti.</p> <p>...</p> <p>5: Globálna navigácia je konzistentná v rámci celého intranetu a zahŕňa odkaz na domácu stránku a hlavné sekcie intranetu. Kľúčová funkcionalita (ako napr. vyhľadávanie alebo spätná odozva) je začlenená ako súčasť globálnej navigácie.</p>		

	Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
2.7	Súvisiace informácie sú navzájom previazané.	<p>Intranet by mal poskytovať množstvo krížových odkazov medzi súvisiacim obsahom, aby umožnil zamestnancom jednoducho vyhľadávať požadované informácie, dokonca aj keď veľkosť a záber intranetu narastá. V tej miere, v akej je to možné, by nemali existovať 'slepé' webové stránky (ktoré neposkytujú odkazy na ďalšie informácie alebo podporné podrobnosti).</p> <p>Toto je osobitne dôležité v takých prípadoch, kedy obsah intranetu udržiavajú viacerí autori, keďže toto vytvára nebezpečenstvo, že informácie budú prezentované v rôznych 'silách', čím sa vyhľadanie kompletných informácií týkajúcich sa akékoľvek daného predmetu stane zložitým.</p> <p>(Toto je možné vyhodnotiť pokusmi o vykonanie typických úloh alebo vyhľadanie bežných informácií na intranete).</p> <p>0: V rámci webového sídla sa nachádza veľké množstvo 'slepých' webových stránok bez vyznačenia súvisiaceho obsahu.</p> <p>...</p> <p>5: Odkazy na súvisiaci obsah sú konzistentne začlenené do dizajnu webovej stránky. Medzi rôznym obsahom existuje množstvo krížových odkazov. Tam, kde je to náležité, sú uvedené aj externé odkazy.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
2.8	<p>Štruktúra a navigácia podporuje nepretržitý rast intranetu.</p> <p>Intranety podstupujú nepretržitý rast a zlepšovanie včítane pridávania nových sekcií najvyššej úrovne do webového sídla. Dizajn prvkov webovej stránky a navigácie by mal jednoducho umožňovať pridávanie nových sekcií alebo webových stránok do webového sídla bez znižovania efektívnosti celkovej navigácie v rámci neho.</p> <p>Navigácia by preto mala byť 'škálovateľná', aby sa zabezpečilo, že rast je možné zvládnuť bez požiadavky pravidelných rozsiahlych zmien dizajnu webového sídla alebo navigácie.</p> <p>0: Pridanie novej obsahovej oblasti by vyžadovalo kompletnú zmenu dizajnu navigácie.</p> <p>...</p> <p>5: Štruktúra intranetu a navigácia sú škálovateľné a umožňujú pridávanie ďalších obsahových oblastí do webového sídla. Toto zahŕňa pridávanie nových sekcií webového sídla najvyššej úrovne ako aj jednotlivých webových stránok.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
2.9	<p>Na intranete nie sú neplatné odkazy.</p> <p>Neplatné odkazy spôsobujú frustráciu a vedú k strate dôvery k intranetu. Tieto sú najzrejmejším symptómom problémov s tvorbou a správou obsahu a v každom prípade by sa im malo predchádzať.</p> <p>Túto heuristiku je možné jednoducho vyhodnotiť použitím štandardného nástroja na kontrolu odkazov. Na internete je k dispozícii rad bezplatných alebo komerčných produktov. Redakčné systémy (CMS - Content Management Systems) taktiež obvykle poskytujú rozsiahlu funkcionality na správu odkazov.</p> <p>0: V rámci webového sídla je množstvo neplatných odkazov. Prípadne sú neplatné významné odkazy (napr. na sekcie najvyššej úrovne). Taktiež je veľké množstvo nefungujúcich odkazov smerujúcich na externé adresy.</p> <p>...</p> <p>5: V rámci webového sídla nie sú neplatné odkazy, či už na interné alebo externé zdroje. Platnosť všetkých odkazov sa pravidelne kontroluje.</p>		
Spolu			0
Štruktúra webového sídla a navigácia (percentuálne hodnotenie)			0%

3. Vyhľadávanie

POZNÁMKA: Ak na intranete neexistuje žiadne vyhľadávanie, všetkým heuristikám dajte bodové hodnotenie '0'.

BODOVANIE NA POHLAD: 0 = extrémne zlá, nie je implementovaná • 1 = veľmi zlá • 2 = zlá • 3 = dobrá • 4 = veľmi dobrá • 5 = vynikajúca, prekračuje kritériá

	Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
3.1	Vyhľadávanie je konzistentne k dispozícii na všetkých webových stránkach intranetu.	<p>Zamestnanci obvykle používajú vyhľadávanie v prípade, keď nie sú schopní použiť navigáciu webového sídla na jednoduché nájdenie požadovaného obsahu. Vyhľadávanie je možné použiť z akéhokoľvek miesta na intranete a preto by malo byť vyhľadávanie k dispozícii na všetkých webových stránkach.</p> <p>Vyhľadávanie by malo byť na intranetových stránkach konzistentne umiestnené, aby ho zamestnanci v prípade potreby mohli jednoducho identifikovať.</p> <p>0: V rámci celého webového sídla nie je k dispozícii žiadne vyhľadávanie.</p> <p>...</p> <p>5: Vyhľadávanie je k dispozícii na každej webovej stránke webového sídla a je vždy rovnako umiestnené.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
3.2	<p>Implicitným spôsobom vyhľadávania je jednoduché vyhľadávacie políčko s tlačidlom 'vyhľadaj' alebo 'nájdí'.</p> <p>0: Webové sídlo nemá jednoduché vyhľadávacie políčko s tlačidlom 'vyhľadaj' alebo 'nájdí'.</p> <p>...</p> <p>5: Na každej webovej stránke webového sídla je k dispozícii jednoduché vyhľadávacie políčko s tlačidlom 'vyhľadaj' alebo 'nájdí'. Všetky ostatné nastavenia boli odstránené alebo presunuté na webovú stránku umožňujúcu 'pokročilé' vyhľadávacie políčko s tlačidlom 'vyhľadaj' alebo 'nájdí'.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
3.3	<p>Existuje jedno vyhľadávanie, ktoré pokrýva celý intranet.</p> <p>Zamestnanci očakávajú, že vyhľadávanie pokrýva celý intranet. Implicitný spôsob vyhľadávania by nemal byť nastavený na vyhľadávanie iba v jednej sekcii webového sídla ani by nemalo existovať niekoľko konkurujúcich vyhľadávacích nástrojov, ktoré prehľadávajú určité oblasti alebo ich pokrytie sa prekrýva.</p> <p>Jedinou výnimkou je prípad, keď existuje odlišné úložisko informácií, ako napr. telefónny zoznam, ktorý by mal mať svoj vlastný nástroj na vyhľadávanie. V takejto situácii by obmedzené vyhľadávanie malo byť jasne označené, aby sa jasne odlíšilo od vyhľadávania na celom intranete.</p> <p>Vyhľadávanie na intranete by malo pokrývať aj všetky relevantné dokumenty, na ktoré existujú odkazy z intranetu, a zahrňovať kompletný text týchto súborov.</p> <p>0: Neexistuje jedno vyhľadávanie, ktoré pokrýva celé webové sídlo, alebo implicitný spôsob vyhľadávania je prehľadanie iba určitých sekcií webového sídla. Prípadne existuje viacej vyhľadávacích nástrojov, ktoré pokrývajú odlišné oblasti webového sídla alebo si vo svojom pokrytí konkurujú.</p> <p>...</p> <p>5: V rámci celého webového sídla existuje jedno vyhľadávanie, ktoré zahrňuje aj dokumenty (tam, kde je to náležité). Toto vyhľadávanie hladko prehľadáva aj ostatné technologické platformy, ktoré by zamestnanci pokladali za súčasť 'intranetu'.</p>		

	Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
3.4	Vyhľadávanie spracuje bežné pravopisné chyby a používa synonymá.	<p>Zamestnanci robia preklepy a pravopisné chyby. Vyhľadávanie by nemalo rozlišovať veľké a malé písmená a malo by vyhľadávať aj v prípade bežných pravopisných chýb.</p> <p>Taktiež by sa mal zaviesť zoznam synonym, aby sa zabezpečilo, že s ekvivalentnými výrazmi sa naloží rovnakým spôsobom. Napríklad vyhľadanie slov 'auto' a 'automobil' by malo vrátiť tie isté výsledky.</p> <p>0: Vyhľadávanie rozlišuje veľké a malé písmená a v prípade bežných preklepov alebo pravopisných chýb nevráti žiadne výsledky.</p> <p>...</p> <p>5: Vyhľadávanie zvláda bežné preklepy a pravopisné chyby, nerozlišuje veľké a malé písmená a zvláda synonymá.</p>		
3.5	Výsledky vyhľadávania sú užitočné a náležité.	<p>Základné kritériá pre vyhľadávanie sú, že je užitočné, a bežné vyhľadávanie vráti náležité výsledky. Webové stránky a dokumenty, ktoré vyhľadávanie vráti, by mali zjavne súvisieť s vyhľadaním, ktoré sa vykonalo.</p> <p>Toto hľadisko je možné posúdiť vykonaním vyhľadania typických výrazov (ako napr. 'žiadosť o voľno' a vyhodnotením relevantnosti a použiteľnosti stránok, ktoré vyhľadávanie vráti.</p> <p>0: Vyhľadávanie vracia nesúvisiace alebo nepoužiteľné výsledky, ktoré nemajú zjavnú súvislosť so zadanými výrazmi.</p> <p>...</p> <p>5: Všetky bežné vyhľadávania vracajú úzko súvisiace a použiteľné webové stránky. Medzi vrátenými webovými stránkami a hľadanými výrazmi je jasný vzťah. V takmer všetkých prípadoch vyhľadávanie umožňuje rýchlo nájsť požadované informácie.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
3.6	<p>Výsledky vyhľadávania sú zoradené podľa dôležitosti, pričom najdôležitejšie sa zobrazia ako prvé.</p> <p>Najdôležitejšie alebo najpoužiteľnejšie informácie sa zobrazia v niekoľkých prvých výsledkoch vyhľadania. Toto je možné posúdiť vykonaním populárnych vyhľadání a preskúmaním výsledkov s ohľadom na známy obsah intranetu.</p> <p>Na zlepšenie kvality a relevantnosti výsledkov vyhľadávania je možné použiť metadáta a ladenie 'váh' vyhľadávacieho nástroja a ostatných konfiguračných nastavení.</p> <p>Mimo toho je možné do vyhľadávacieho nástroja implementovať 'najlepšie riešenia', aby sa zabezpečilo, že bežné vyhľadávania vrátia kľúčové informácie ako prvé. Toto je veľmi efektívny spôsob ako zabezpečiť relevantnosť výsledkov, dokonca aj keď intranet narastá na veľkosti.</p> <p>0: Na vrchu webovej stránky s výsledkami vyhľadávania sa zobrazujú irelevantné alebo menej užitočné výsledky. Neexistuje jasné zoradenie podľa dôležitosti alebo výsledky sú roztriedené podľa niektorého menej užitočného kritéria (ako napr. abecedné poradie názvu).</p> <p>...</p> <p>5: Výsledky vyhľadávania sú vysoko relevantné a užitočné webové stránky sú prezentované v rámci niekoľkých prvých výsledkov. Do vyhľadávacieho nástroja sú implementované 'najlepšie riešenia', aby sa zabezpečilo, že bežné vyhľadávania vrátia kľúčové informácie ako prvé.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
3.7	<p>Pre každý výsledok vyhľadávania sa zobrazia primerané informácie.</p> <p>Zamestnanci by mali dostať dostatok informácií na vyhodnotenie každého výsledku vyhľadávania, ale zase nie tak mnoho informácií, aby bola webová stránka preplnená. Kľúčovou zásadou je zabezpečiť, že zamestnanci môžu výsledky vyhľadávania rýchlo prezrieť, pričom sa prezentujú kľúčové informácie, ktoré umožňujú jednoducho identifikovať požadovanú webovú stránku.</p> <p>Každý výsledok vyhľadávania by mal obsahovať nasledovné:</p> <ul style="list-style-type: none"> • názov webovej stránky/dokumentu, zobrazený ako odkaz • zmysluplný popis (súhrn) • dôležitosť pre dané vyhľadávanie (1 až 5 hviezdíčiek) • typ súboru (v ideálnom prípade zobrazený ako ikona) • sekcia webového sídla, v ktorej sa súbor nachádza. <p>Irelevantné informácií by sa nemali uvádzať, keďže tieto môžu používateľa rozptyľovať a sťažovať určenie najlepšieho výsledku. Nemali by sa uvádzať nasledujúce informácie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dôležitosť pre dané vyhľadávanie vo forme percent • URL • veľkosť súboru • 'nájdi podobné dokumenty' alebo ekvivalentné funkcie. <p>0: Výsledky vyhľadávania sú preplnené a zmatečné a obsahujú irrelevantné informácie. Webové stránky s výsledkami je ťažké rýchlo prezrieť a je zložité identifikovať požadovaný dokument alebo stránku.</p> <p>...</p> <p>5: Výsledky vyhľadávania obsahujú práve tie kľúčové informácie, ktoré zamestnanci potrebujú na rýchle identifikovanie požadovanej stránky alebo dokumentu. Výsledky sú jasne prezentované a dajú sa ľahko prebehnúť zrakom.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
3.8	<p>Celkovo je webová stránka s výsledkami vyhľadávania dobre navrhnutá a obsahuje vhodné prvky a funkcionality.</p> <p>Webová stránka s výsledkami vyhľadávania by mala mať čistý dizajn a byť prístupná bez toho, aby bola preplnená irelevantnými informáciami alebo funkcionality. Na štandardných webových stránkach s výsledkami vyhľadávania by nemala byť zložitá funkcionality. Táto by sa namiesto toho mala presunúť do samostatného 'pokročilého' vyhľadávania.</p> <p>Webová stránka s výsledkami vyhľadávania by mala obsahovať nasledovné:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zoznam vyhľadávaných výrazov • počet nájdených dokumentov • mechanizmus na prezeranie stránok s výsledkami vyhľadávania • políčko na vloženie nových vyhľadávaných výrazov • číslovaný zoznam nájdených dokumentov. <p>Nasledujúce informácie by sa nemali uvádzať:</p> <ul style="list-style-type: none"> • čas trvania vyhľadávania • možnosť 'vyhľadávania v rámci výsledkov' • ostatné možnosti pokročilého vyhľadávania • 'skrytie súhrnů' alebo iné možnosti nastavenia, ako sa majú výsledky vyhľadávania zobrazovať • možnosť zmeniť počet výsledkov zobrazených na každej webovej stránke. <p>0: Webová stránka s výsledkami vyhľadávania je preplnená alebo má zlý dizajn. Na webovej stránke sú uvedené irelevantné alebo zložité informácie.</p> <p>...</p> <p>5: Webová stránka s výsledkami vyhľadávania je dobre navrhnutá a prístupná. Na webovej stránke je k dispozícii kľúčová (a bežne používaná) funkcionality, pričom irelevantné položky boli odstránené, aby sa predišlo jej preplneniu alebo nadmernej zložitosti.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
3.9	<p>Pre špecializovaných používateľov sú k dispozícii vyhľadávacie nástroje prispôbené na mieru.</p> <p>Kým štandardné 'jednoduché' vyhľadávanie spĺňa potreby bežných používateľov intranetu, skupiny špecializovaných používateľov môžu požadovať výkonnejšie možnosti vyhľadávania.</p> <p>Pre každú skupinu špecializovaných používateľov by mali byť vyvinuté vyhľadávacie nástroje upravené na mieru poskytujúce prispôbené webové stránky s vyhľadávacím nástrojom a výsledkami vyhľadávania a v prípade potreby aj ďalšiu funkcionality.</p> <p>Príkladmi špecializovaných používateľov vyhľadávania sú: Právnicki, ktorí potrebujú nájsť súdne rozhodnutia z minulosti, inžinieri pracujúci s veľkým súborom návodov na údržbu, technický personál, ktorý potrebuje rýchlo riešiť problémy zákazníkov.</p> <p>0: Pre všetkých zamestnancov je k dispozícii jediné rozhranie na vyhľadávanie bez upravených nástrojov pre špecializovaných používateľov vyhľadávania.</p> <p>...</p> <p>5: Na uspokojenie jedinečných potrieb jednotlivých skupín používateľov boli vyvinuté špecializované nástroje na vyhľadávanie.</p>		
Spolu			0
Vyhľadávanie (percentuálne hodnotenie)			0%

4. Úprava a dizajn webových stránok

BODOVANIE NA POHLAD: 0 = extrémne zlá, nie je implementovaná • 1 = veľmi zlá • 2 = zlá • 3 = dobrá • 4 = veľmi dobrá • 5 = vynikajúca, prekračuje kritériá

	Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
4.1	Všetky sekcie intranetu majú konzistentný vizuálny vzhľad.	<p>Konzistentný vzhľad umožňuje zamestnancom, aby sa v rámci webového sídla pohybovali bez zbytočného rozptyľovania, ako aj upevňuje silnú identitu značky. Rôzne sekcie webového sídla sa môžu odlišovať nepatrnými zmenami dizajnu.</p> <p>Keďže zamestnanci môžu intranet používať často, je dôležité, aby mal vysokú vizuálnu prítlačivosť. Vysoká vizuálna prítlačivosť pomáha komunikovať dôveryhodnosť zamestnancom, aby mali istotu, že intranet je dobre spravovaný.</p> <p>0: Medzi rôznymi sekciami intranetu sú významné nezrovnalosti. Intranet môže pozostávať niekoľkých 'podradených webových sídiel' s úplne odlišným vzhľadom. Podobné prvky (ako napr. záhlavia) majú na rôznych miestach webového sídla nekonzistentný vzhľad.</p> <p>...</p> <p>5: Vzhľad je konzistentný v rámci celého webového sídla a v rámci celého intranetu pôsobí rovnakým celkovým dojmom.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
4.2	<p>Intranet by mal mať jasnú a efektívnu identitu značky.</p> <p>Identita značky zodpovedá firemnej kultúre a podporuje ju.</p> <p>Vizuálna značka musí byť vhodná pre danú organizáciu. Napríklad, v prípade veľkej korporácie by vizuálna značka mala byť konzervatívna a profesionálna; v prípade menšej, inovatívnej organizácie môže mať viac rysov.</p> <p>0: Intranet nemá zreteľnú vizuálnu identitu ani značenie.</p> <p>...</p> <p>5: Intranet má silnú vizuálnu identitu a odráža podnikovú kultúru. Toto značenie umocňuje účel a hodnotu intranetu a pomáha budovať dôveru vo webovú stránku.</p>		
4.3	<p>Vizuálny dizajn intranetu je jasne odlišný od verejného webu.</p> <p>Medzi intranetom a verejným (vonkajším) webom organizácie musí byť jasný rozdiel. Toto umožňuje zamestnancom rozlíšiť, ktoré informácie sú verejné a ktoré sú interné (a preto možno dôverné).</p> <p>0: Medzi úpravou a dizajnom intranetu a verejného webového sídla nie sú žiadne rozdiely.</p> <p>...</p> <p>5: Intranet má silnú identitu značky, ktorá ho zreteľne odlišuje od verejného webového sídla.</p>		

	Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
4.4	<p>Webové stránky majú čistú a efektívnu úpravu.</p>	<p>Intranet by mal mať konzistentnú úpravu webových stránok, ktorá je prítlačivá a efektívna a ktorá umožňuje používateľom jednoducho identifikovať kľúčové prvky webovej stránky (ako napr. nadpis).</p> <p>Preplnené webové stránky sťažujú zamestnancom ich prezeranie a identifikovanie kľúčových informácií. Konzistentná úprava umožňuje zamestnancom vždy vedieť, kde sa na webovej stránke nachádza obsah a ako používať kľúčové prvky stránky.</p> <p>Pre zamestnancov by malo byť jednoduché identifikovať rôzne zóny na webovej stránke. Obsah by mal byť vždy na predvídateľných miestach na webovej stránke. Sem patrí aj zreteľné zobrazenie nadpisu webovej stránky na zrejmom mieste.</p> <p>Prázdne plochy by sa mali používať primerane a malo by byť jednoduché určiť, čo sú najdôležitejšie informácie a aké sú vzťahy medzi položkami.</p> <p>0: Úprava webovej stránky je zle navrhnutá, preplnená alebo neprítlačivá. Nie je jednoduché identifikovať najdôležitejšie informácie na webovej stránke.</p> <p>...</p> <p>5: Intranet má konzistentnú úpravu webových stránok, ktorá je prítlačivá a čisto navrhnutá. Hlavné prvky webovej stránky (ako napr. nadpis) sú jasne odlíšené a vizuálne prvky (ako napr. farba a prázdne plochy) sa účinne používajú na uprednostnenie kľúčových informácií.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
4.5	<p>Dĺžka webovej stránky je vhodná pre daný obsah.</p> <p>Navigačné webové stránky ako napr. domáce stránky a webové stránky sekcií by mali mať skrátenú dĺžku. V ideálnom prípade by všetok kľúčový obsah mal byť prezentovaný bez potreby rolovať.</p> <p>Webové stránky s obsahom by mali byť tak dlhé ako je potrebné, aby sa podporovalo neprerušené čítanie a umožnilo zamestnancom obsah jednoducho vytlačiť.</p> <p>0: Dĺžka webovej stránky je často nevhodná, napríklad, navigačné webové stránky sú často príliš dlhé alebo súvisiaci obsah je rozdelený medzi niekoľko webových stránok.</p> <p>...</p> <p>5: Dĺžka webovej stránky je pre daný obsah vždy vhodná.</p>		
4.6	<p>Rezy písma sú vhodné a čitateľné.</p> <p>Malá veľkosť písma a slabý kontrast medzi farbou písma a farbou pozadia môžu sťažiť čítanie textu. Ľuďom sa lepšie číta tmavý text na svetlom pozadí.</p> <p>Časť zamestnancov môže byť farboslepá. Najčastejšia farbosleposť býva neschopnosť rozoznať červenú farbu od zelenej.</p> <p>0: Veľkosť písma je malá alebo na rôznych prehliadačoch alebo veľkostiach obrazovky sa písmo náležite nezväčšuje/nezmenšuje. Medzi farbou písma a farbou pozadia je nedostatočný kontrast.</p> <p>...</p> <p>5: Veľkosť písma je dobre čitateľná a správne sa zväčšuje/zmenšuje v závislosti od veľkosti obrazovky. Zamestnanci môžu mať k dispozícii mechanizmus na nastavenie želanej veľkosti písma. Text má vždy dobrý kontrast.</p>		

	Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
4.7	Na vhodnú podporu obsahu sa používa grafika.	<p>Grafika by sa mala používať iba v prípade, keď zlepšuje zrozumiteľnosť informácií na intranete. Grafika by sa nemala používať ako dekorácia na to, aby intranet bol príťažlivejší, keďže toto má dopad na čas načítavania webovej stránky, osobitne v prípade zamestnancov s pomalým pripojením.</p> <p>0: Často sa používa dekoratívna (alebo iná nefunkčná) grafika, ktorá v prípade zamestnancov na pomalom pripojení citeľne ovplyvňuje čas načítavania webovej stránky.</p> <p>...</p> <p>5: Grafika sa používa tam, kde zlepšuje zrozumiteľnosť informácií na intranete.</p>		
4.8	Váha webovej stránky je vhodná pre rýchlosť pripojenia zamestnancov.	<p>Váha webovej stránky by sa mala udržiavať na čo najnižšej hodnote, aby sa zabezpečilo, že intranet dobre funguje aj zamestnancom používajúcim pomalé pripojenie. Niektoré webové stránky vyžadujú vyššiu váhu, ako napr. audiovizuálny obsah. Tieto by mali byť zreteľne označené.</p> <p>0: Obvykle trvá 10 alebo viac sekúnd na štandardnom spojení, kým sa webová stránka natiahne. Niektoré veľmi často používané webové stránky (ako napr. domáca stránka alebo sekčné webové stránky najvyššej úrovne) majú veľmi vysokú váhu.</p> <p>...</p> <p>5: Webové stránky sa konzistentne načítajú za menej ako 3 sekundy na štandardnom pripojení, aké zamestnanci majú k dispozícii.</p>		

	Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
4.9	<p>Webové stránky sa zobrazujú so správnou úpravou pri všetkých dôležitých rozlíšeníach.</p>	<p>Celková úprava webových stránok intranetu by sa mala správne zobraziť na všetkých počítačoch, ktoré používajú zamestnanci v celej organizácii. V praxi toto znamená podporu radu rozlíšení obrazovky od nižších rozlíšení (640x480 alebo 800x600) k vyšším rozlíšeniam (1024x768 a viac).</p> <p>Intranet by mal fungovať obzvlášť na strojoch, ktoré používajú zamestnanci vo vzdialených lokalitách alebo zamestnanci v prvom slede. Ak je to vhodné, intranet by mohol byť použiteľný aj na akomkoľvek vreckovom počítači, ktorý zamestnancami používajú.</p> <p>0: Úprava webovej stránky je nemenná a funguje iba na obrazovkách s vyšším rozlíšením. Zamestnanci so staršími počítačmi alebo s nižším rozlíšením obrazovky majú pri používaní intranetu ťažkosti.</p> <p>...</p> <p>5: Úprava webovej stránky dobre funguje na všetkých počítačoch používaných v celej organizácii bez ohľadu na rozlíšenie. Úprava webovej stránky sa vhodne prispôbuje v závislosti od použitej rozlišovacej schopnosti obrazovky. Tam, kde je to vhodné, intranet je možné zmysluplne používať aj na akomkoľvek vreckovom počítači, ktorý zamestnancami používajú.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
4.10	<p>Úprava, dizajn a kódovanie webovej stránky sú prístupné aj pre postihnutých a invalidných používateľov.</p> <p>Intranet by mal byť prístupný pre postihnutých a invalidných zamestnancov. Sú rôzne smernice týkajúce sa dostupnosti, ktoré by sa mali dodržiavať, ako napr.</p> <ul style="list-style-type: none"> • W3C Web Accessibility Initiative (WAI) • Section 508 of the Rehabilitation Act (US) <p>0: Pre postihnutých a invalidných zamestnancov je webové sídlo nedostupné.</p> <p>...</p> <p>5: Webové sídlo je dostupné pre postihnutých a invalidných zamestnancov a vyhovuje príslušným normám týkajúcim sa dostupnosti. Webové stránky vyskúšali všetci postihnutí a invalidní používatelia v organizácii, aby sa zabezpečilo, že v praxi webové sídlo pre nich funguje dobre.</p>		

	Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
4.11	Webové stránky je možné vytlačiť.	<p>Zamestnanci budú potrebovať niektoré webové stránky intranetu vytlačiť. Tieto webové stránky by sa mali vytlačiť čisto. Toto zahŕňa odstránenie nevhodných prvkov webovej stránky (ako napr. navigácia) a zabezpečenie, že text na webovej stránke sa zmestí na papier štandardnej šírky.</p> <p>V ideálnom prípade by webové sídlo malo používať kaskádové štýly (CSS), ktoré optimalizujú tlačенú verziu webovej stránky, aby sa na výtlačok nedostali irelevantné informácie. Eventuálne by na všetkých webových stránkach mal byť k dispozícii odkaz alebo tlačidlo 'tlačená verzia'.</p> <p>0: Webové stránky intranetu sa netlačia čisto. Na tlačenej verzii sa objavujú nevhodné prvky (ako napr. navigácia). V niektorých situáciách je text na okraji webovej stránky odrezaný.</p> <p>...</p> <p>5: Webové stránky s obsahom sa tlačia čisto a na výtlačkoch sa neobjavujú irelevantné informácie (ako napr. globálna navigácia). Zamestnanci nemusia vykonávať žiadne osobitné kroky na zabezpečenie toho, že webové stránky sa vytlačia správne.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
4.12	<p>Vyskakovacie okná sa používajú primerane.</p> <p>Používanie vyskakovacích okien (keď sa po kliknutí na odkaz otvorí druhé okno prehliadača) by sa malo používať minimálne. Vyskakovacie okná by sa mali používať iba v situáciách ako:</p> <ul style="list-style-type: none"> • po kliknutí na dokument (napr. PDF alebo Word) • na poskytnutie podporných informácií počas nejakého postupu • pri odkazoch na webové stránky mimo intranetu <p>Vyskakovacie okná by sa nemali používať pre rôzne sekcie webového sídla ani pre ostatné vnútorné odkazy v rámci intranetu.</p> <p>0: Intranet často (a nevhodne) používa vyskakovacie okná. Vyskakovacie okná sa obzvlášť používajú pri odkazovaní na iné sekcie intranetu.</p> <p>...</p> <p>5: Existujú jasne definované (a dokumentované) pravidlá používania vyskakovacích okien. Tieto pravidlá sa uplatňujú v rámci celého intranetu. Vyskakovacie okná sa používajú iba v situáciách ako tie, ktoré sú uvedené vyššie.</p>		
Spolu			0
Úprava stránok a vizuálny dizajn (percentuálne hodnotenie)			0%

5. Obsah intranetu

BODOVANIE NA POHLAD: 0 = extrémne zlá, nie je implementovaná • 1 = veľmi zlá • 2 = zlá • 3 = dobrá • 4 = veľmi dobrá • 5 = vynikajúca, prekračuje kritériá

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
5.1	<p>Obsah je napísaný a prezentovaný s ohľadom na on-line médium.</p> <p>Výskum ukazuje, že ľudia nečítajú on-line médiá tým istým spôsobom ako tlačené médiá. Webové stránky s obsahom by mali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podporovať zbežné prezeranie obsahu. Používatelia on-line médií majú tendenciu obsah zbežne prezerat', pokým nie sú si istí, že našli správne informácie. Aby sa uľahčilo zbežné prezeranie, webové stránky s obsahom by mali mať zreteľné záhlavie, často používať podnadpisy, zoznamy s odrážkami (tam, kde je to vhodné) a používať polotučné písmo na zvýraznenie kľúčových informácií. • Byť napísané v činnom rode. Činný rod obvykle vedie k vetám, ktoré sú koncíznejšie. • Používať štýl písania, ktorý sa nazýva štýl obrátenej pyramídy. Obsah by mal byť napísaný v nasledujúcom poradí: súhrn, kľúčové body a potom podrobné informácie. • Vhodne používať grafiku na prítiahnutie pozornosti na kľúčové informácie. <p>0: Obsah nie je písaný pre on-line médium. Webové stránky sú príliš dlhé, ťažko sa čítajú, alebo je ťažké ich zbežne prezerat'. Množstvo informácií bolo priamo prekopírovaných z dokumentov bez opätovného napísania alebo zmeny štruktúry.</p> <p>...</p> <p>5: Všetok obsah sa dá ľahko zbežne prezerat', je písaný v činnom rode, používa štýl obrátenej pyramídy a vhodným spôsobom využíva grafiku. Obsah pochádzajúci z dokumentov bol opätovne napísaný alebo bola zmenená jeho štruktúra.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
5.2	<p>Používanie žargónu alebo technických výrazov je vhodné pre danú cieľovú skupinu.</p> <p>Nie všetci zamestnanci, osobitne noví zamestnanci, rozumejú žargónu, technickým výrazom a skratkám, ktoré sa používajú v niektorých (alebo všetkých) oblastiach organizácie. Sem patrí žargón používaný v určitom priemyselnom odvetví ako aj výrazy špecifické pre organizáciu samotnú (ako napr. skratky pre projekty alebo obchodné jednotky).</p> <p>0: V rámci celého webového sídla sa vo veľkom meradle používa žargón, technické výrazy a skratky, ktoré nie sú vysvetlené.</p> <p>...</p> <p>5: Webové sídlo používa všeobecne zrozumiteľný jazyk a vyhýba sa žargónu a technickým výrazom, kedykoľvek je to možné. Keď sa použije žargón alebo skratky, tieto sú vysvetlené.</p>		
5.3	<p>Obsah nie je duplicitný.</p> <p>Na intranete by mala byť jedna smerodajná verzia obsahu. Dokonca aj na veľkom intranete, ktorý udržuje niekoľko útvarov podniku, by nemali byť duplicitné dokumenty, webové stránky alebo obsah.</p> <p>Je obzvlášť škodlivé, ak existuje niekoľko verzií dokumentu alebo webovej stránky, ktoré sa aktualizujú v rôznom čase a ktoré obsahujú mierne odlišné informácie bez smerodajnej verzie.</p> <p>0: Na intranete je množstvo duplicitných dokumentov alebo odkazov na takéto dokumenty z webového sídla. V mnohých prípadoch nie je možné určiť, ktorá verzia je najnovšia alebo smerodajná.</p> <p>...</p> <p>5: Nie sú žiadne duplicitné dokumenty ani webové stránky. Tam, kde sa informácie prezentujú na viacerých miestach, sa zdrojový obsah udržuje iba raz, na jednom mieste.</p>		

	Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
5.4	Obsah je aktuálny.	<p>Rozhodujúcou otázkou pre intranety je zabezpečenie toho, aby prezentované informácie boli presné a aktuálne. Neaktuálne informácie môžu byť pre zamestnancov mätúce a vzbudzujú nedôveru v platnosť všetkého obsahu intranetu.</p> <p>0: Podstatná časť obsahu intranetu je neaktuálna alebo nepresná.</p> <p>...</p> <p>5: Drvivá väčšina obsahu intranetu je aktuálna a platnosť obsahu sa pravidelne vyhodnocuje.</p>		
5.5	Platnosť informácií je zreteľne uvedená.	<p>Zamestnanci musia byť schopní jednoducho určiť, či obsah na intranete je aktuálny. Preto by na všetkých webových stránkach mala byť zreteľne uvedená platnosť informácií, aby zamestnanci vedeli, že im môžu dôverovať.</p> <p>0: Na väčšine webových stránok intranetu nie je uvedené 'naposledy aktualizované' ani iný dátum revízie. Nijakým iným spôsobom nie je uvedené, kedy obsah bol naposledy revidovaný ani dátum nasledujúcej revízie v období, v ktorom je obsah platný.</p> <p>...</p> <p>5: Na všetkých webových stránkach je zreteľne uvedená platnosť všetkého obsahu. Toto zahŕňa 'naposledy aktualizované' ako aj možné uvedenie obdobia, v ktorom je obsah platný.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
5.6	<p>Na všetkých webových stránkach je uvedený vlastník obsahu.</p> <p>Identifikovanie vlastníka obsahu poskytuje zamestnancom jasné miesto kontaktu pre následné otázky a dotazy. Všimnite si, že v niektorých situáciách môže byť užitočné rozlišovať autora webovej stránky a vlastníka samotných informácií.</p> <p>0: Vlastníci obsahu intranetu nie sú identifikovaní a informácie o vlastníctve nie sú v rámci webového sídla uvedené.</p> <p>...</p> <p>5: Na každej webovej stránke intranetu je publikované meno vlastníka obsahu. Meno je odkazom na email vlastníka obsahu, odkazom na príslušnú webovú stránku zoznamu zamestnancov alebo odkazom na formulár pre spätnú odozvu.</p>		
5.7	<p>Obsah je publikovaný vo vhodnom formáte.</p> <p>Kľúčový obsah by mal byť k dispozícii vo formáte HTML. Druhotné informácie (ako napr. poznámky zo stretnutia) by mali byť publikované v najvhodnejšom formáte pripúšťajúc, že nie je praktické všetky dokumenty previesť do formátu HTML.</p> <p>0: Značné množstvo kľúčového obsahu webového sídla nie je k dispozícii vo formáte HTML (je k dispozícii iba vo formátoch dokumentov ako PDF, Word alebo Excel). Prinajhoršom sa intranet môže takmer výhradne odvolávať na dokumenty uložené na zdieľanom disku.</p> <p>...</p> <p>5: Všetok kľúčový obsah je k dispozícii vo formáte HTML. Existujú jasné pravidlá rozhodovania, aký formát sa použije pri publikovaní obsahu. Tieto pravidlá sa konzistentne uplatňujú v rámci celého intranetu.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
5.8	<p>Podrobné a zložité informácie sú vhodne vrstvené.</p> <p>Zložité obsah by mal byť vhodne 'vrstvený' takým spôsobom, že pred uvedením podrobnejšieho obsahu sa najprv uvedie súhrn informácií. Týmto sa zamestnancom umožní jednoducho získať kľúčové informácie bez toho, aby museli čítať dlhé alebo zložité webové stránky. Zamestnancom sa taktiež umožní rýchlo určiť informácie, ktoré potrebujú, ešte pred preklikaním cez ďalší obsah.</p> <p>(Bežnými príkladmi zle vrstveného obsahu sú veľmi dlhé a podrobné webové stránky na intranete bez akýchkoľvek súhrnov alebo rýchlych informácií.)</p> <p>0: Podrobný obsah nie je vhodne vrstvený. Súhrny sa bežne neposkytujú a zamestnanci sú často konfrontovaní so zložitými a podrobnými informáciami.</p> <p>...</p> <p>5: Podrobný obsah je primerane vrstvený včítane súhrnov, ktoré postihujú kľúčové informácie. Ďalej sú v prípade potreby k dispozícii podrobnejšie informácie.</p>		
Spolu			0
Obsah intranetu (bodové hodnotenie)			0%

6. Zoznam zamestnancov

POZNÁMKA: Pre zoznam zamestnancov sa môže používať aj označenie ako napr. vnútorný 'telefónny zoznam', podnikový 'telefónny zoznam' alebo iný podobný názov. Tieto heuristiky sú relevantné bez ohľadu na používané označenie. Ak na intranete neexistuje žiaden zoznam zamestnancov, všetkým heuristikám dajte bodové hodnotenie '0'.

BODOVANIE NA POHĽAD: 0 = extrémne zlá, nie je implementovaná • 1 = veľmi zlá • 2 = zlá • 3 = dobrá • 4 = veľmi dobrá • 5 = vynikajúca, prekračuje kritériá

	Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
7.1	Existuje jednotný zoznam zamestnancov.	<p>Zamestnanci by mali mať k dispozícii jednotný konzistentný telefónny zoznam. V ideálnom prípade by mal byť umiestnený na intranete.</p> <p>Ak sa informácie o zamestnancoch poskytujú aj prostredníctvom iných systémov (ako napr. poštový klient), tieto by mali byť úplne konzistentné s informáciami v zozname zamestnancov na intranete.</p> <p>0: Existuje viacero zoznamov zamestnancov, ktoré sa nachádzajú v rôznych sekciách intranetu, alebo sa k nim pristupuje prostredníctvom rôznych systémov (ako napr. elektronická pošta). Informácie získané z každého z týchto miest alebo systémov sú nekonzistentné alebo konfliktné.</p> <p>...</p> <p>5: Existuje jednotný zoznam zamestnancov, ktorý používajú všetci zamestnanci. Ak sú informácie o zamestnancoch k dispozícii aj prostredníctvom iných systémov, tieto sú úplne konzistentné so zoznamom zamestnancov na intranete.</p>		

	Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
7.2	<p>Zoznam zamestnancov poskytuje kľúčové informácie, ktoré zamestnanci bežne požadujú.</p>	<p>Zoznam zamestnancov by mal obsahovať kľúčové informácie o zamestnancoch ako napr.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • meno • číslo telefónu • funkcia • pozícia v rámci organizácie <p>0: Zoznam zamestnancov neposkytuje všetky kľúčové informácie uvedené vyššie. Prípadne pre každého zamestnanca je k dispozícii iný objem informácií.</p> <p>...</p> <p>5: Zoznam zamestnancov poskytuje všetky tieto kľúčové informácie ako aj ďalšie informácie, ktoré by mohli byť užitočné, napr. alternatívny kontakt.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
7.3	<p>Zoznam zamestnancov poskytuje ďalšie informácie na podporu určitých potrieb podniku.</p> <p>Okrem kľúčových informácií načrtnutých vyššie sa zoznam zamestnancov môže používať aj na splnenie radu požiadaviek podniku. Ďalšie informácie je možné zhrnúť ako:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fotografia • zamestnanecké voľno a práceneschopnosť • umiestnenie pracoviska (včítane vyznačenia umiestnenia na pôdoryse poschodia alebo mape) • CV alebo resumé • schopnosti a skúsenosti <p>(V komentári nájdete úplnejší zoznam ďalších políčok, ktoré môžu poskytovať zoznamy zamestnancov.)</p> <p>0: Zoznam zamestnancov poskytuje iba základné údaje o kontaktoch, ako napr. tie, ktoré sú uvedené v predošlej heuristike.</p> <p>...</p> <p>5: Zoznam zamestnancov bol rozšírený takým spôsobom, aby obsahoval rad ďalších informácií určených na splnenie určitých potrieb podniku alebo zlepšenie produktivity zamestnancov.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
7.4	<p>Výsledky vyhľadávania v zozname zamestnancov sa jednoducho čítajú a obsahujú kľúčové informácie.</p> <p>Výsledky vyhľadávania v zozname zamestnancov by mali používateľovi pomôcť pri identifikovaní zamestnanca, ktorého hľadajú. K tomuto patrí uvedenie kľúčových kontaktných informácií (ako napr. telefónne číslo) vo výsledkoch vyhľadávania, aby sa predišlo nutnosti otvoriť webovú stránku s kompletným profilom požadovaného zamestnanca.</p> <p>0: Výsledky vyhľadávania obsahujú iba mená nájdených zamestnancov.</p> <p>...</p> <p>5: Výsledky vyhľadávania obsahujú mená nájdených zamestnancov a kľúčové informácie ako napr. telefónne číslo, postavenie a (ak je to dôležité) kanceláriu/oddelenie.</p>		
7.5	<p>Informácie o zamestnancoch sú konzistentné a presné.</p> <p>Zoznam zamestnancov je užitočný iba v prípade, keď obsahuje presné a úplné informácie. Iba vtedy zamestnanci budú zoznamu zamestnancov dôverovať (a používať ho).</p> <p>0: Veľké množstvo informácií o zamestnancoch je nepresné alebo neúplné.</p> <p>...</p> <p>5: Informácie o zamestnancoch sú aktuálne a úplné. Zoznam zamestnancov je priamo integrovaný s kľúčovými zdrojmi o zamestnancoch (ako napríklad personalistika) a sú zavedené definované podnikové procesy, ktoré zabezpečujú, že položky sa načas aktualizujú.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
7.6	<p>Zoznam zamestnancov obsahuje informácie o všetkých zamestnancoch v organizácii.</p> <p>Zoznam zamestnancov musí obsahovať položky pre všetkých zamestnancov v organizácii. Okrem zamestnancov na plný úväzok by mal zoznam obsahovať aj:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zamestnancov na čiastočný úväzok • dodávateľov • konzultantov (tam, kde je to vhodné) • dobrovoľníkov (tam, kde je to vhodné) <p>Mali by existovať postupy, ktoré zabezpečia, že zoznam presne odráža zmeny ako napr. nastupujúci a odchádzajúci zamestnanci.</p> <p>0: V zozname zamestnancov chýbajú položky pre mnohých zamestnancov včítane niektorých zamestnancov na plný úväzok (napr. pre tých, ktorí sú umiestnení v iných lokalitách). Zamestnanci, ktorí z organizácie odišli, sú stále uvedení, pričom noví zamestnanci nie sú konzistentne pridávaní.</p> <p>...</p> <p>5: V zozname zamestnancov sa nachádzajú všetci zamestnanci včítane zamestnancov na čiastočný úväzok a dodávateľov. Sú zavedené procesy, ktoré konzistentne pracujú s novými zamestnancami a zamestnancami, ktorí organizáciu opúšťajú.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
7.7	<p>Položky v zozname zamestnancov je možné jednoducho aktualizovať.</p> <p>Mali by existovať jasné pokyny, ako aktualizovať informácie v zozname zamestnancov. Prínajmenšom by mali byť k dispozícii kontaktné informácie, komu posielat' zmeny.</p> <p>Efektívnejší prístup k údržbe informácií v zozname je poskytnutie 'samoobslužného' prostriedku, ktorý zamestnancom umožňuje aktualizovať svoje vlastné informácie. V súvislosti s týmto by mali byť zavedené príslušné bezpečnostné opatrenia, aby zamestnanci mohli aktualizovať iba svoj vlastný záznam a iba vybrané políčka v tomto zázname.</p> <p>0: Neexistujú žiadne pokyny, čo by sa malo robiť v prípade, keď sú informácie neaktuálne.</p> <p>...</p> <p>5: Zamestnanci môžu aktualizovať svoje vlastné informácie prostredníctvom bezpečného 'samoobslužného' nástroja na editovanie. Zamestnanci môžu aktualizovať iba svoj vlastný záznam. Je zabezpečené, že je možné meniť iba príslušné políčka.</p>		
Spolu			0
Zoznam zamestnancov (percentuálne hodnotenie)			0%

7. Stratégia a správa intranetu (voliteľné)

Poznámka: Tieto heuristiky súvisia skôr so správou intranetu ako s dizajnom alebo štruktúrou webového sídla. Tieto heuristiky je možné vyhodnotiť iba intranetovým tímom samotným alebo prostredníctvom diskusií s intranetovým tímom (a ostatnými kľúčovými zúčastnenými stranami). Tieto heuristiky **nie je** možné posúdiť na základe vizuálneho vyhodnotenia webového sídla.

Táto sekcia je preto voliteľná, čím sa uznáva, že nemusí byť praktické (alebo možné) získať informácie potrebné na vykonanie kompetentného vyhodnotenia vo všetkých situáciách. Avšak kedykoľvek je to možné, mali by sa vykonať kroky na vyhodnotenie týchto kritérií.

BODOVANIE NA POHLAD: 0 = extrémne zlé, nie je implementovaná • 1 = veľmi zlé • 2 = zlé • 3 = dobrá • 4 = veľmi dobrá • 5 = vynikajúca, prekračuje kritériá

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
9.1	<p>Existuje súbor jasne stanovených cieľov pre intranet.</p> <p>Súbor jasne stanovených cieľov alebo úloh predstavuje ťažisko pokračujúceho vývoja intranetu. Tieto ciele by sa mali zameriavať na podnik okrem púheho „poskytnutia tých informácií zamestnancom, ktoré potrebujú na vykonávanie svojej práce“, alebo poskytnutia „obchodu“ s informáciami „pod jednou strechou“.</p> <p>Ciele intranetu by mali byť publikované na samotnom intranete a zosúladené s celkovou stratégiou a smerovaním organizácie.</p> <p>0: Nie sú stanovené žiadne ciele intranetu.</p> <p>...</p> <p>5: Ciele intranetu sú stanovené, pravidelne revidované a používajú sa na formovanie stratégie intranetu. Ciele intranetu sú orientované na podnik, zosúladené so stratégiou organizácie a pre každý cieľ sú stanovené metriky alebo opatrenia.</p>		

	Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
9.2	Existuje jasná cestovná mapa pre budúci rozvoj intranetu.	<p>Pre budúci rozvoj intranetu by mala existovať jasná (a dokumentovaná) cestovná mapa pokrývajúca nasledujúcich 6-12 mesiacov. Takýto dokument by mal špecifikovať plánované zlepšenia webového sídla spolu s pokračujúcimi aktivitami na udržanie webového sídla.</p> <p>Cestovná mapa by mala pokrývať zlepšovanie webového sídla v súvislosti s obsahom a informačnými technológiami ako aj uvádzať zdroje požadované od iných tímov (ako napr. oddelenie komunikácie, oddelenie ľudských zdrojov a oddelenie informačných technológií).</p> <p>0: Pre budúce zlepšovanie intranetu nie je stanovený žiaden plán a zmeny sa vykonávajú na báze ad-hoc alebo požiadaviek zvonku.</p> <p>...</p> <p>5: Pre rozvoj intranetu existuje jasne stanovená cestovná mapa pokrývajúca obdobie 6-12 mesiacov. Táto zahŕňa špecifické zlepšenia, požadované zdroje a očakávané prínosy.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
9.3	<p>Intranet má jasného vlastníka a sponzora.</p> <p>Jediný vlastník alebo správca, ktorý má dohľad nad celým intranetom, zabezpečuje konzistenciu a môže vyriešiť konflikty medzi zúčastnenými stranami. Toto by malo taktiež zabezpečiť, že intranet má jasné nasmerovanie a stratégiu.</p> <p>Vlastník intranetu by mal mať zodpovednosť za kľúčové stránky intranetu (ako napr. domáca stránka a zoznam zamestnancov) ako aj byť hnacou silou celkového vývoja intranetu.</p> <p>Taktiež by mal existovať uznávaný výkonný 'sponzor' intranetu, ktorý poskytuje celkové zdroje, podporu a poradenstvo. Tento sponzor taktiež pomáha riešiť rozdielne názory alebo rozpory medzi stranami zúčastnenými na intranete.</p> <p>0: Neexistuje jasný vlastník ani sponzor intranetu. Prípadne môže existovať niekoľko útvarov podniku, ktoré si konkurujú v oblasti kontroly nad intranetom.</p> <p>...</p> <p>5: Intranet má jediného vlastníka, ktorý je splnomocnený rozhodovať v sporných záležitostiach a byť hybnou silou stratégie intranetu. Taktiež pre webové sídlo existuje jasný výkonný sponzor.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
9.4	<p>Existuje jednotné kontaktné miesto pre intranet.</p> <p>Malo by existovať jednotné kontaktné miesto pre intranet, čím sa zjednoduší komunikačný proces a zabezpečí sa, že sa vykonáva potrebná aktualizácia. Všimnite si, že toto je mimo vlastníkov obsahu uvedených na jednotlivých webových stránkach.</p> <p>0: Neexistuje jednotné kontaktné miesto pre intranet ani jasný mechanizmus ako kontaktovať centralizovaný intranetový tím.</p> <p>...</p> <p>5: Existuje jasné jednotné kontaktné miesto pre intranet ako celok. Na intranete je zavedený mechanizmus spätnej odozvy založený na formulároch, aby sa umožnilo jednoduché nahlasovanie zmien alebo chýb.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
9.5	<p>Intranetový tím disponuje potrebnými schopnosťami a zdrojmi.</p> <p>Intranetový tím musí mať vhodnú veľkosť na to, aby intranet spravoval, a musí disponovať schopnosťami v dostatočne širokom rozsahu, aby sa mohol venovať všetkým potrebám a záležitostiam intranetu. Intranetový tím musí taktiež disponovať dostatočnými zdrojmi, aby bol efektívny (včítane rozpočtu, prostriedkami IT a podpory).</p> <p>Intranetový tím musí byť schopný nielen vykonávať každodennú správu webového sídla, ale musí byť schopný pre intranet vyvinúť stratégiu a webové sídlo časom vylepšovať.</p> <p>(V komentároch nájdete diskusiu o potrebných schopnostiach a veľkostiach intranetových tímov.)</p> <p>0: Intranetový tím je poddimenzovaný alebo trpí nedostatkom zdrojov a nie je schopný držať krok s každodennou správou webového sídla.</p> <p>...</p> <p>5: Intranetový tím disponuje potrebnými schopnosťami a zdrojmi na strategický manažment webového sídla včítane vylepšovania webového sídla novým obsahom a nástrojmi. Intranetový tím je pri svojom výkone správy webového sídla proaktívny a profesionálny.</p>		

	Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
9.6	Existuje komplexný súbor pravidiel a postupov pre intranet.	<p>Mal by existovať jasne definovaný a komplexný súbor pravidiel a postupov pokrývajúci dizajn a správu intranetu. Tento súbor pravidiel by mal pokrývať stránky ako:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zásady písania a ostatné smernice pre publikovanie • vhodný (a nevhodný) obsah a nástroje intranetu • smernice pre uvedenie na domácej stránke intranetu • celkový dozor nad intranetom a jeho správa. <p>Zamestnanci by mali mať prístup k pravidlám a postupom intranetu na samotnom intranete.</p> <p>0: Neexistujú dokumentované pravidlá a postupy pre intranet.</p> <p>...</p> <p>5: Existuje zdokumentovaný komplexný zoznam pravidiel a postupov pre intranet, ktorý je dostupný prostredníctvom intranetu.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
9.7	<p>Používanie intranetu sa pravidelne meria.</p> <p>Je dôležité sledovať celkové využitie intranetu, aby bolo možné identifikovať problémy a podporovať pokračujúce zlepšovanie webového sídla. Táto štatistika využitia tiež umožňuje posúdiť dôležitosť a hodnotu obsahu intranetu.</p> <p>Na najjednoduchšej úrovni by toto malo zahŕňať sledovanie používania intranetu ako napr. celkové používanie, najpopulárnejšie webové stránky, atď. Tieto možnosti poskytuje množstvo bezplatných a komerčných balíkov pre 'štatistiku webu'.</p> <p>Okrem štatistiky webového sídla by mali byť zavedené aj hlásenia o používaní vyhľadávacieho nástroja. Minimálne by mali byť implementované dva špecifické druhy hlásení:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Najpopulárnejšie vyhľadávania. Ukazuje najpopulárnejšie výrazy zadané do vyhľadávacieho nástroja na mesačnej báze. • Neúspešné vyhľadávania. Uvádza hľadania, ktoré nevrátili žiadne nájdené dokumenty. <p>0: Používanie intranetu, či už celkové používanie webového sídla alebo používanie vyhľadávacieho nástroja, nie je sledované ani žiadnym spôsobom nahlasované.</p> <p>...</p> <p>5: Pre intranet ako celok je zavedená komplexná štatistika používania, ktorá umožňuje generovať jednotlivé hlásenia pre špecifické sekcie webového sídla. Implementované sú aj obe vyššie uvedené hlásenia týkajúce sa vyhľadávacieho nástroja. Sú zavedené procesy, ktorými sa hlásenia pravidelne vyhodnocujú, aby sa na základe výsledkov konalo.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
9.8	<p>Dopad intranetu a jeho hodnota pre podnik sa pravidelne merajú.</p> <p>Okrem štatistiky používania načrtnutej v predošlej heuristike by sa mali používať aj viac obchodne orientované metriky, aby sa umožnilo meranie obchodného prínosu intranetu.</p> <p>Tieto metriky môžu umožňovať výpočet peňažnej hodnoty prínosov, ktorý intranet prináša (čo umožňuje vypočítať návratnosť investícií). V iných prípadoch môže byť vhodnejšie demonštrovať hodnotu nekvantitatívnym spôsobom.</p> <p>(Napríklad, meradlá by mohli zahrňovať zníženie počtu volaní na stredisko podpory alebo zlepšenie produktivity zamestnancov.)</p> <p>0: Pre intranet neboli stanovené (alebo implementované) žiadne obchodné metriky.</p> <p>...</p> <p>5: Na hlásenia o citeľných prínosoch webového sídla sa používa rad metrick zameraných na podnik. Sú zavedené procesy, v rámci ktorých sa metriky pravidelne vyhodnocujú a na základe nich sa koná.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
9.9	<p>Pre intranet je stanovený komunikačný a marketingový plán.</p> <p>Na podporu informovanosti o intranete a propagáciu jeho používania je potrebná trvalá komunikácia. Toto zahŕňa načrtnutie zmyslu a prínosov intranetu ako aj propagovanie 'úspechov' intranetu.</p> <p>Mal by sa zaviesť celkový komunikačný a marketingový plán, aby sa zabezpečilo, že tieto aktivity sú koordinované a účinné.</p> <p>0: V širšej organizácii je minimálna (ak vôbec akákoľvek) komunikácia týkajúca sa používania alebo prínosov intranetu.</p> <p>...</p> <p>5: Je stanovený koordinovaný komunikačný a marketingový plán, ktorý sa používa na to, že zamestnancom sa posielajú pravidelné správy načrtávajúce používanie, prínosy a úspechy intranetu.</p>		

Heuristika	Odôvodnenie	Poznámky	Hodnotenie
9.10	<p>Pre intranet je zriadená autorská komunita.</p> <p>Pre intranet by mala byť zriadená 'komunita založená na praxi', ktorá spája dohromady centralizovaný intranetový tím s decentralizovanými autormi. Pravidelné (napr. mesačné) stretnutia tejto skupiny ako celku na seba berú zodpovednosť za riešenie sporných otázok súvisiacich s intranetom a formulovanie pravidiel pre intranet.</p> <p>Skúsenosti v mnohých organizáciách ukazujú, že pre úspech intranetu je tento druh skupiny kľúčový a môže vykonať veľa pre čelenie zložitým problémom súvisiacich s písaním a správou obsahu v decentralizovanom prostredí.</p> <p>(Ďalšie informácie o roli autorskej komunity v praxi nájdete v komentároch.)</p> <p>0: Komunikácia medzi ústredným intranetovým tímom a decentralizovanými autormi je zlá. Pravidelne vznikajú konflikty medzi týmito dvomi skupinami.</p> <p>...</p> <p>5: Bola zriadená autorská komunita v praxi, ktorá sa pravidelne stretáva. Tieto skupiny úzko spolupracujú na správe a zlepšovaní intranetu.</p>		
Spolu			0
Stratégia a správa intranetu (percentuálne hodnotenie)			0%

Ďalšie zdroje

Existuje rad webových sídiel, ktoré poskytujú neoceniteľné informácie týkajúce sa dizajnu a správy intranetov. Okrem poskytovania informácií o pozadí heuristik zahrnutých do tohto súboru nástrojov tieto zdroje pokrývajú záležitosti správy a stratégie intranetu v širších súvislostiach.

Komentáre

Webové sídlo súboru nástrojov na vyhodnotenie intranetu (www.IntranetReviewToolkit.org) poskytuje komentáre o mnohých heuristikách ako aj odkazy na ďalšie články, správy, knihy a webové sídla. Toto poskytuje ďalšie informácie o smerniciach uvedených v tomto dokumente ako aj návrhy a prístupy týkajúce sa najlepšej praxe.

Užitočné webové sídla

- **The Information Architecture Institute (Ústav pre informačnú architektúru)**
Nezisková dobrovoľná organizácia, ktorá sa venuje napredovaniu a propagácii informačnej architektúry. Poskytuje rad užitočných zdrojov, distribučných zoznamov a priemyselných aktivít.
- **Step Two Designs**
www.steptwo.com.au/papers
V súčasnosti najplodnejší vydavateľia článkov o intranete, pokrývajúcich všetky stránky dizajnu, stratégie a správy intranetu. Taktiež poskytuje správy a školenia.

- **Boxes and Arrows**
www.boxesandarrows.com

Poskytuje komplexné informácie o informačnej architektúre vrátane praktických príručiek o bežných technikách ako napr. kartové triedenie spolu s diskusiami o vyspelejších princípoch informačnej architektúry. Pravidelne sa publikujú ďalšie články.

- **Nielsen Norman Group (NN/g)**
www.useit.com/alertbox/

Publikuje správy a články, ktoré sa špecificky zaoberajú použiteľnosťou intranetov, ktoré je jedným z kľúčových prvkov vyhodnotenia intranetu. Taktiež poskytuje informácie o základných pravidlách a technikách použiteľnosti.

Užitočné správy

- **Intranet Roadmap™**
www.steptwo.com.au/products/roadmap

Poskytuje celkovú metodiku pre dizajn a redizajn intranetu vrátane všetkých potrebných aktivít a techník, ktoré sa dajú použiť na podporu každej fázy projektu.

- **Improving Intranet Search (Zlepšovanie vyhľadávania na intranete)**
www.steptwo.com.au/products/search

Táto správa poskytuje praktickú metodiku pre vylepšenie vyhľadávania na intranete včítane množstva smerníc a prístupov, ktoré pokrývajú každú stránku riešenia na vyhľadávanie. Všetky odporúčania sú navrhnuté tak, aby boli v dosahu každého intranetového tímu a nevyžadovali hlboké technické vedomosti alebo neobmedzený rozpočet.

- **Staff Directories report (Správa o zoznamoch zamestnancov)**

www.steptwo.com.au/products/staffdirectories

Poskytuje hĺbkové informácie o dizajne a správe zoznamov zamestnancov na intranete (taktiež známych ako telefónne zoznamy alebo elektronické telefónne zoznamy). Obsahuje snímky obrazoviek z radu webových sídiel spolu so smernicami pre najlepšiu prax.

Užitočné knihy

- **Don't Make Me Think (Nenúťte ma myslieť)** (2. vydanie)

Steve Krug

ISBN: 0321344758

Vynikajúci úvod ku kľúčovým zásadám použiteľnosti, poskytujúci množstvo príkladov a praktických techník. Veľmi dôležitá pre pracovníkov, ktorí navrhujú a udržujú akýkoľvek intranet (alebo webové sídlo).

- **Information Architecture for the World Wide Web (Informačná architektúra pre WWW)** (2. vydanie)

Louis Rosenfeld & Peter Morville

ISBN: 0596000359

Rozhodujúca kniha o informačnej architektúre pokrývajúca všetky hlavné prvky danej oblasti a kľúčové techniky. Poskytuje množstvo príkladov a prípadových štúdií.

- **Information Architecture: Blueprints for the Web (Informačná architektúra: Plány pre web)**

Christina Wodtke

ISBN: 0735712506

Dobry úvod do informačnej architektúry, poskytujúci praktické príklady, fotografie a snímky obrazoviek. Skúma kľúčové techniky dizajnu efektívnych webových sídiel a ukazuje, ako tieto zapadajú do seba v projektoch v reálnom svete.

Pod'akovanie

Súbor nástrojov na vyhodnotenie intranetu vyvinul tím v **Step Two Designs**:

- James Robertson
- Iain Barker
- Patrick Kennedy
- Sarah Owen

Ďakujeme

Radi by sme poďakovali nasledujúcim ľuďom za ich pomoc pri vývoji a zlepšovaní súboru nástrojov na vyhodnotenie intranetu:

- Koushik Banerjee
- Ernst Décsey
- Catherine Grenfell
- Timothy Healy
- Kim Hunter
- Joe Lamantia
- Victor Lombardi
- Jianzhong Lu
- Donna Maurer
- Annette McKee

- Niamh O'Byrne
- Damon Oehlman
- Peter Ryder
- Fiona Urquhart

Intranet Review Toolkit (SUMMARY)

Version of intranet review toolkit: 1.1 (March 2006)

Organisation/intranet name: **{insert organisation/intranet}**
Review conducted by: **{insert your name}**
Date of intranet review: **{insert date}**

Intranet review toolkit produced by **Step Two Designs** (www.steptwo.com.au)

Supported through an **IA Institute Progress Grant** (www.ia institute.org)

This work is licensed under a **Creative Commons License**
(www.creativecommons.org/licenses/by-nd/2.5/)

Special thanks to **Joe Lamantia** for creating the initial version of this spreadsheet

About this spreadsheet

The intranet review toolkit provides intranet managers and designers with an easy-to-use method of assessing the strengths and weaknesses of their intranet. It contains a substantial set of heuristics (guidelines or criteria), allowing a detailed intranet review to be conducted that focuses on a wide range of functionality, design and strategy.

The main intranet review toolkit is provided in the form of a Word document, designed to be filled in with the results of the heuristic review. This spreadsheet provides a supplementary summary document, allowing the results to be presented in a more succinct manner.

This spreadsheet should be used in conjunction with the Word version, as this provides explanatory notes for each of the heuristics, as well as guidelines for scoring. Without this information, it will not be possible to provide meaningful scores for many of the heuristics.

Obtaining the Intranet Review Toolkit

The most recent version of the Intranet Review Toolkit (in both Word and Excel formats) can be obtained from:

www.IntranetReviewToolkit.org

1. Intranet home page

Heuristic	Notes	Score (0-5)
1.1	The intranet has a single page that staff can easily identify as the home page	
1.2	The home page clearly presents the corporate image and 'brand identity' for the intranet	
1.3	The homepage is professional and attractive in appearance	
1.4	The home page enables staff to quickly and confidently access the information they require	
1.5	The home page contains useful content	
1.6	Scrolling is minimised on the home page	
1.7	Page weight of the home page has been kept to minimum	
1.8	The home page is scalable to enable new features and content areas to be manageably added to the site	
Total		0
Intranet home page (%)		0%

2. Site structure and navigation

Heuristic	Notes	Score (0-5)
2.1	Content on a single subject is grouped together	
2.2	The labels used in the navigation are clear, consistent and useful	
2.3	Critical content is located high in the structure of the site	
2.4	More than one navigation method is provided to find information	
2.5	Navigation clearly identifies where pages reside within the intranet	
2.6	Global navigation appears consistently throughout the intranet	
2.7	Related information is linked together	
2.8	The structure and navigation supports continued growth of the intranet	
2.9	There are no broken links on the intranet	
Total		0
Site structure and navigation (%)		0%

3. Search

Heuristic	Notes	Score (0-5)
3.1 Search is consistently available from all intranet pages		
3.2 The default is a simple search		
3.3 There is one search that covers the entire intranet		
3.4 Search handles common misspellings and uses synonyms		
3.5 Search results are useful and relevant		
3.6 Search results are prioritised with the most important being shown first		
3.7 Appropriate information is shown for each search result		
3.8 The overall search results page is well designed, and contains appropriate elements and functionality		
3.9 Tailored search tools are provided for specialist users		
Total		0
Search (%)		0%

4. Page layout and design

Heuristic	Notes	Score (0-5)
4.1 There is a consistent visual appearance across all sections of the intranet		
4.2 The intranet should have a clear and effective brand identity		
4.3 The visual design of the intranet is clearly distinguished from the public website		
4.4 There is a clean and effective page layout		
4.5 Page length is appropriate for context		
4.6 Fonts are appropriate and legible		
4.7 Graphics are used appropriately to support content		
4.8 Page weight is appropriate for the connection speed of staff		
4.9 Page layouts display correctly at all relevant resolutions		
4.10 Page layouts, design and coding are accessible for impaired and disabled users		
4.11 Pages can be printed		
4.12 Pop-up windows are used appropriately		
Total		0
Page layout and design (%)		0%

5. Intranet content

Heuristic	Notes	Score (0-5)
5.1	Content has been written and presented with an understanding of the online medium	
5.2	The use of jargon or technical terms is appropriate for the audience	
5.3	Content is not duplicated	
5.4	Content is up to date	
5.5	The currency of information is clearly indicated	
5.6	The content owner is indicated on all pages	
5.7	Content is published in an appropriate format	
5.8	The detail and complexity of information is appropriately layered	

Total
0
Intranet content (%)
0%

6. News

Heuristic	Notes	Score (0-5)
6.1	All organisational news is consolidated in one location	
6.2	Old news articles are archived	
6.3	News summaries contain appropriate information	
6.4	News items consistently link through to full articles	
6.5	Intranet news is published regularly	
6.6	News is relevant and useful	
6.7	News has a high profile on the intranet	
6.8	Where used, external news feeds are seamlessly integrated with internal news	

Total
0
News (%)
0%

7. Staff directory

Heuristic	Notes	Score (0-5)
7.1	There is a single corporate staff directory	
7.2	The staff directory provides core information that staff commonly require	
7.3	The staff directory provides additional information to support identified business needs	
7.4	The staff directory search results are easy to read and contain key information	
7.5	Staff details are consistent and accurate	
7.6	The staff directory contains details for all staff within the organisation	
7.7	Staff directory entries can be easily updated	
Total		0
Staff directory (%)		0%

8. Intranet-based applications

Heuristic	Notes	Score (0-5)
8.1	The intranet provides a central point of access to relevant applications	
8.2	Core applications have been made available on the intranet	
8.3	Common forms can be completed online	
8.4	Applications are found and accessed in a simple and logical way	
8.5	Staff are provided with a single user experience across all internal systems	
8.6	Applications and supporting information are tightly integrated	
8.7	There is 'single sign-on' across all intranet-based applications	
Total		0
Intranet-based applications (%)		0%

9. Intranet strategy and management

Heuristic	Notes	Score (0-5)
9.1	There is a clearly defined set of goals for the intranet	
9.2	There is a clear roadmap for future intranet development	
9.3	The intranet has an clear owner and sponsor	
9.4	There is a single point of contact for the intranet	
9.5	The intranet team has the necessary skills and resources	
9.6	There are a comprehensive set of policies and procedures for the intranet	
9.7	The usage of the intranet is regularly measured	
9.8	The impact and business value of the intranet is regularly measured	
9.9	A communications and marketing plan has been established for the intranet	
9.10	An authoring community has been established for the intranet	

Total 0
Intranet strategy and management (%) 0%

Intranet Review Toolkit (summary sheet)

Version of intranet review toolkit: 1.1 (March 2006)

Organisation/intranet name: **{insert organisation/intranet}**

Review conducted by: **{insert your name}**

Date of intranet review: **{insert date}**

1. Intranet home page	0%
2. Site structure and navigation	0%
3. Search	0%
4. Page layout and design	0%
5. Intranet content	0%
6. News	0%
7. Staff directory	0%
8. Intranet-based applications	0%
9. Intranet strategy and management	0%

This intranet review has been conducted using the **Intranet Review Toolkit** (www.IntranetReviewToolkit.org), which provides a best-practice set of heuristics for evaluating an intranet. Explanations on each of the categories (and individual heuristics) can be found in the full Word version, or on the Intranet Review Toolkit website.

This work is licensed under a **Creative Commons License** (www.creativecommons.org/licenses/by-nd/2.5/)

Nástroje pre revíziu intranetu (ZHRNUTIE)

Verzia nástrojov pre revíziu intranetu: 1.1 (marec 2006)

Názov organizácie/intranetu: {vložíte organizáciu/intranet}
Revíziu uskutočnili: {vložíte svoje meno}
Dátum revízie intranetu: {vložíte dátum}

Sadu nástrojov pre revíziu intranetu vytvoril **Step Two Designs** (www.steptwo.com.au)

S podporou grantu IA pre rozvoj inštitúcií (www.ia institute.org)

Toto dielo má licenciu **Creative Commons**
(www.creativecommons.org/licenses/by-nd/2.5/)

Zvláštne poďakovanie patrí **Joeovi Lamantiovi** za vytvorenie pôvodnej verzie tejto tabuľky

O tejto tabuľke

Sada nástrojov pre revíziu intranetu poskytuje manažérom a tvorcom intranetu ľahko použiteľnú metódu posudzovania silných a slabých stránok ich intranetu. Obsahuje veľký súbor heuristiky (usmernení alebo kritérií), ktoré umožňujú uskutočniť podrobnú revíziu intranetu zameranú na širokú škálu funkcií, úpravy a stratégie.

Hlavná sada nástrojov na revíziu intranetu sa poskytuje vo forme wordovského dokumentu, do ktorého sa zapíšu výsledky kontroly na základe kritérií. Táto tabuľka poskytuje doplnkový súhrnný dokument, ktorý umožňuje stručnejšie prezentovať výsledky.

Táto tabuľka by sa mala použiť spolu s wordovskou verziou, keďže sú v nej uvedené vysvetlivky pre každé kritérium, ako aj usmernenia pre pridelovanie bodov. Bez týchto informácií nebude možné prideliť zmysluplný počet bodov mnohým kritériám.

Ako získať sadu nástrojov pre revíziu intranetu

Najaktuálnejšia verzia nástrojov na revíziu intranetu (vo formáte Word aj Excel) sa dá stiahnuť z tejto stránky:

www.IntranetReviewToolkit.org

1. Domovská stránka intranetu

Kritéria	Poznámky	Body (0-5)
1.1 Intranet má jednu stránku, ktorú zamestnanci môžu ľahko identifikovať ako domovskú stránku		
1.2 Domovská stránka jasne prezentuje imidž organizácie a 'identitu značky' na intranete		
1.3 Domovská stránka pôsobí profesionálne a príťažlivo		
1.4 Domovská stránka umožňuje zamestnancom dostať sa rýchlo a bezpečne k informáciám, ktoré chcú		
1.5 Domovská stránka má užitočný obsah		
1.6 Rolovanie je obmedzené na minimum na domovskej stránke		
1.7 Veľkosť súborov na domovskej stránke je minimálna		
1.8 Domovská stránka sa dá rozšíriť, čo umožňuje pomerne jednoducho pridať nové črty a obsah na stránku		
Spolu		0

Intranetová domovská stránka (%)

0%

2. Štruktúra stránky a navigácia

Kritéria	Poznámky	Body (0-5)
2.1 Obsah týkajúci sa jednej témy je pohromade		
2.2 Návestia použité v navigácii sú jasné, konzistentné a užitočné		
2.3 Dôležitý obsah sa nachádza vysoko v štruktúre stránky		
2.4 Na hľadanie informácií je k dispozícii viac ako jedna navigačná metóda		
2.5 Navigácia jasne uvádza, kde sa stránky nachádzajú na intranete		
2.6 V celom intranete sa dôsledne objavuje globálna navigácia		
2.7 Súvisiace informácie sú prepojené		
2.8 Štruktúra a navigácia podporujú nepretržitý rast intranetu		
2.9 Na intranete nie sú prerušené prepojenia na iné stránky		
Spolu		0

Štruktúra stránky a navigácia (%)

0%

3. Vyhľadávanie

Kritériá	Poznámky	Body (0-5)
3.1 Vyhľadávanie je konzistentne k dispozícii zo všetkých intranetových stránok		
3.2 Štandardne je nastavené jednoduché vyhľadávanie		
3.3 Pomocou jedného vyhľadávania možno hľadať v celom intranete		
3.4 Vyhľadávací nástroj si vie poradiť s bežnými chybami v zadaných slovách a používa synonymá		
3.5 Výsledky vyhľadávania sú užitočné a náležité		
3.6 Výsledky vyhľadávania sú zoradené podľa priority, pričom najdôležitejší sa ukáže ako prvý		
3.7 Pre každý výsledok vyhľadávania sa zobrazia primerané informácie		
3.8 Strana s celkovými výsledkami vyhľadávania je dobre upravená a obsahuje primerané prvky a funkcie		
3.9 Pre špecializovaných užívateľov sú k dispozícii špeciálne upravené vyhľadávacie nástroje		

Spolu 0
Vyhľadávanie (%) 0%

4. Grafická úprava stránky

Kritériá	Poznámky	Body (0-5)
4.1 Všetky časti intranetu majú konzistentný vzhľad		
4.2 Intranet by mal mať jasnú a účinnú identitu značky		
4.3 Grafická úprava intranetu sa jasne odlišuje od verejnej internetovej stránky		
4.4 Stránka má jasnú a účinnú grafickú úpravu		
4.5 Dĺžka strany je primeraná obsahu		
4.6 Fonty sú primerané a čitateľné		
4.7 Grafika sa používa primerane na podporu obsahu		
4.8 Veľkosť súborov na stránke je primeraná rýchlosti pripojenia zamestnancov		
4.9 Grafická úprava stránky sa zobrazuje správne pri všetkých príslušných rozlíšeniach		
4.10 Grafická úprava a kódovanie sú prístupné pre hendikepovaných a postihnutých užívateľov		

- 4.11 Stránky sa dajú vytlačiť
- 4.12 Pop-up okná sa používajú primerane

Spolu 0
Grafická úprava stránky (%) 0%

5. Obsah intranetu

Kritériá	Poznámky	Body (0-5)
5.1 Obsah bol napísaný a prezentovaný spôsobom, z ktorého vyplýva, že autor rozumie tomuto on-line médiu		
5.2 Použitý žargón alebo technické výrazy sú primerané pre užívateľov		
5.3 Obsah sa neopakuje		
5.4 Obsah je aktuálny		
5.5 Na stránke sa jasne uvádza, nakoľko sú informácie aktuálne		
5.6 Vlastník obsahu je uvedený na všetkých stranách		
5.7 Obsah je uverejnený v primeranom formáte		
5.8 Podrobnosti a zložitosť informácií sú primerane rozvrstvené		

Spolu 0
Obsah intranetu (%) 0%

6. Novinky

Kritériá	Poznámky	Body (0-5)
6.1 Všetky novinky týkajúce sa organizácie sa nachádzajú na jednom mieste		
6.2 Staré články o novinkách sa archivujú		
6.3 Zhrnutie noviniek obsahuje primerané informácie		
6.4 Jednotlivé položky noviniek sú konzistentne prepojené na plné články		
6.5 Intranetové novinky sa uverejňujú pravidelne		
6.6 Novinky sú dôležité a užitočné		
6.7 Novinky zastávajú dôležité miesto na intranete		
6.8 Keď sa používajú externé zdroje správ, sú kontinuálne spojené s internými správami		

Spolu 0
Novinky (%) 0%

7. Zoznam zamestnancov

Kritériá	Poznámky	Body (0-5)
7.1 Existuje jeden zoznam zamestnancov organizácie		
7.2 Zoznam poskytuje základné informácie, ktoré zamestnanci zvyčajne vyžadujú		
7.3 Zoznam zamestnancov poskytuje ďalšie informácie na podporu zistených obchodných potrieb		
7.4 Výsledky vyhľadávania v zozname zamestnancov sa ľahko čítajú a obsahujú hlavné informácie		
7.5 Podrobnosti o zamestnancoch sú konzistentné a presné		
7.6 Zoznam zamestnancov obsahuje podrobnosti o všetkých zamestnancoch v organizácii		
7.7 Informácie zapísané v zozname zamestnancov sa dajú ľahko aktualizovať		

Spolu 0
Zoznam zamestnancov (%) 0%

8. Intranetové aplikácie

Kritériá	Poznámky	Body (0-5)
8.1 Intranet poskytuje centrálné miesto prístupu k príslušným aplikáciám		
8.2 Základné aplikácie sú prístupné na intranete		
8.3 Bežné formuláre sa dajú vyplniť on-line		
8.4 Aplikácie sa dajú nájsť a dá sa do nich dostať jednoduchým a logickým spôsobom		
8.5 Zamestnanci majú možnosť pracovať v režime pre jedného užívateľa vo všetkých interných systémoch		
8.6 Aplikácie a podporné informácie úzko súvisia		
8.7 Vo všetkých intranetových aplikáciách má užívateľ možnosť prihlásiť sa v režime jedného užívateľa		

Spolu 0
Intranetové aplikácie (%) 0%

9. Stratégia a riadenie intranetu

Kritéria	Poznámky	Body (0-5)
9.1 Pre intranet existuje súbor jasne zadaných cieľov		
9.2 Existuje jasná stratégia pre budúci vývoj intranetu		
9.3 Intranet má jasného vlastníka a sponzora		
9.4 Pre intranet existuje jedno kontaktné miesto		
9.5 Intranetový tím má potrebné zručnosti a možnosti		
9.6 Pre intranet existuje komplexný súbor koncepcii, stratégií a postupov		
9.7 Pravidelne sa meria využívanie intranetu		
9.8 Pravidelne sa meria vplyv a obchodná hodnota intranetu		
9.9 Pre intranet sa vypracoval komunikačný a marketingový plán		
9.10 Pre intranet sa zriadila komunita autorov		

Spolu 0
Stratégia a riadenie intranetu (%) 0%

Nástroje pre revíziu intranetu (zhrnutie)

Verzia nástrojov pre revíziu intranetu: 1.1 (marec 2006)

Názov organizácie/intranetu: {vložte organizáciu/intranet}

Revíziu uskutočnil: {vložte svoje meno}

Dátum revízie intranetu: {vložte dátum}

1. Domovská stránka intranetu	0%
2. Štruktúra stránky a navigácia	0%
3. Vyhľadávanie	0%
4. Grafická úprava stránky	0%
5. Obsah intranetu	0%
6. Novinky	0%
7. Zoznam zamestnancov	0%
8. Intranetové aplikácie	0%
9. Stratégia a riadenie intranetu	0%

Táto revízia intranetu sa uskutočnila pomocou sady nástrojov na revíziu intranetu (www.IntranetReviewToolkit.org), ktorá poskytuje súbor najlepších kritérií pre hodnotenie intranetu. Vysvetlenie jednotlivých kategórií (a kritérií) sa nachádza v plnej wordovskej verzii alebo na internetovej stránke sady nástrojov pre revíziu intranetu.

Toto dielo má licenciu **Creative Commons**
(www.creativecommons.org/licenses/by-nd/2.5/)

GCCA E-LEARNING INTRANET PAGES

DESCRIPTION AND USER GUIDE

Version Control

Version	Version Date	Author
1.0	22/06/2007	David Mercer

GCCA E-Learning pages - Guide

This guide provides a general overview of the e-learning pages supplied and shows sample screenshots. There is also a description of the management pages and an appendix with the contents and folder structures.

Description:

The e-learning pages consist of three sections;

- 1) A commercial application for the creation of online surveys and questionnaires. This application is developed in English and while much can be translated this has not been done as part of the project.
- 2) A set of bespoke pages for the delivery of basic e-learning content in form of PowerPoint presentations and online questionnaires created using the commercial application. There is also a simple database driven system for updating the list of available e-learning packages and the customisation of the site navigation.
- 3) Some basic management pages to control the modules available and to manage the site navigation and a basic staff directory as an example.

General Notes:

The navigation on the left side of the page provides links back into the main Intranet site, the links on the right provide navigation within the e-learning pages.

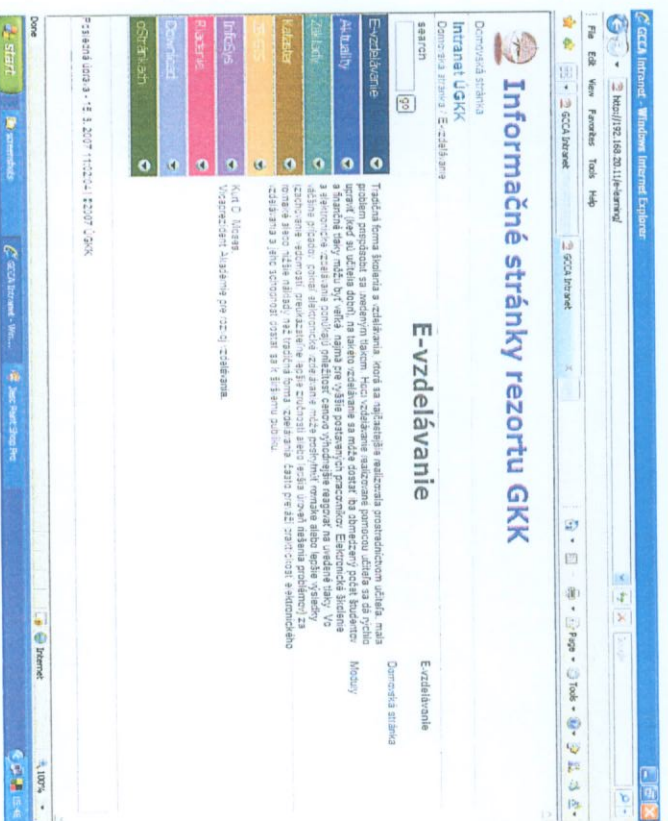
The modules page is a simple tabular list containing a description of the module and a link. The modules are a mix of PowerPoint presentations which have been exported for web delivery along with some word documents and HTML pages and questionnaires/surveys.

Please note that exporting presentations for web delivery can sometimes be compromise their functionality, primarily in terms of animation so where this had resulted in poor usability the original PowerPoint has been used instead. This will require that Microsoft PowerPoint, or suitable viewer is installed on the PC of the person wishing to view it. A suitable viewer can be downloaded free of charge from Microsoft.

Converted presentations are presented in an inline I-frame. Questionnaires will open in a popup window.

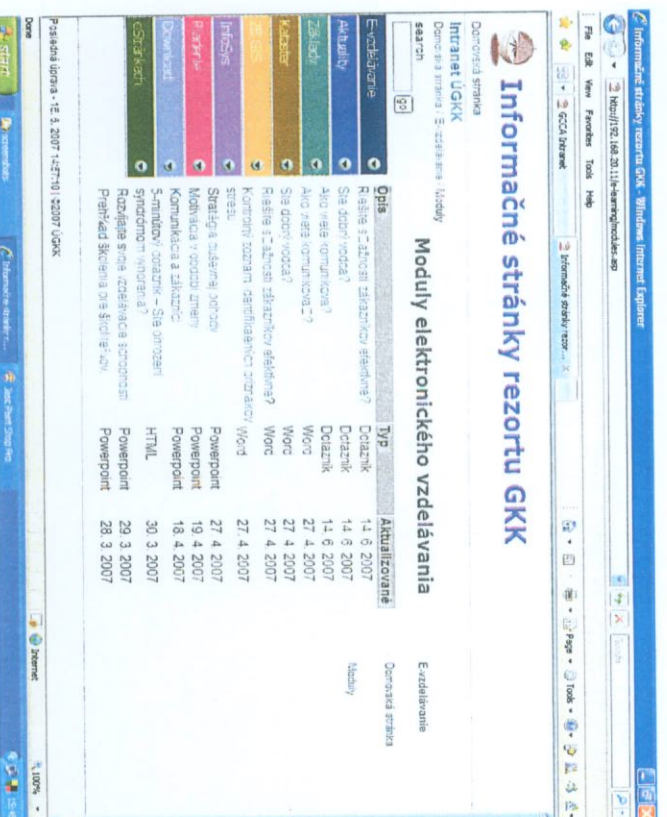
Home Page:

The entry page is informational and looks as below.



Modules List:

To see the list of available modules click the link on the right hand side called Modules. To view a module, click on its title.

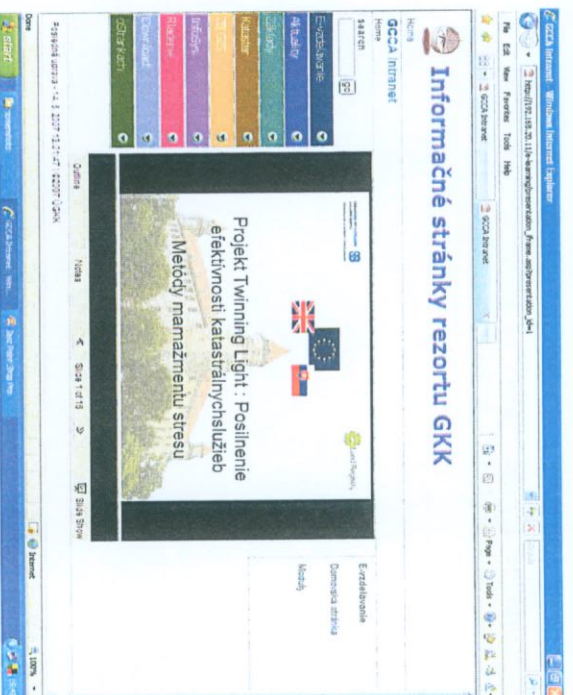


Displaying Modules:

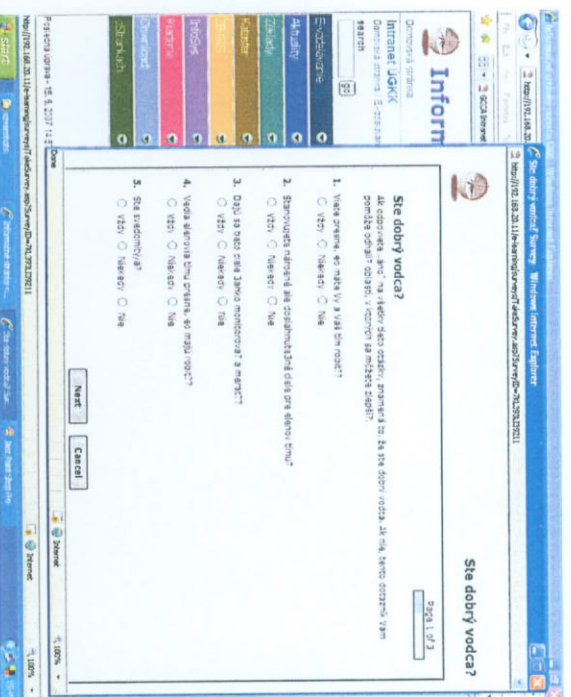
Modules will be displayed as follows:

- Questionnaire – in a pop up window
- Word document – Inline – you may need to acknowledge a security warning before opening the document
- PowerPoint – Inline or as per Word document. Most PowerPoint presentations will be displayed inline as below.
- HTML – Inline, the same way as most PowerPoint presentations.

Below is an example of a PowerPoint presentation being displayed inline.



An example of a Questionnaire in Popup Window



Example of an HTML document being displayed inline

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying a URL. The page title is "Informačné stránky rezortu GKK". The main content area includes a search bar and a navigation menu with the following items:

- Pre vašu úroveň
- Náročnosť
- Miesto
- Počet bodov
- Komentár

Below the navigation menu, there is a table with the following data:

Pre vašu úroveň	Náročnosť	Miesto	Počet bodov
16.000 34 34m 59	1	0	0
18.000 34 34m 59	1	0	0
19.000 34 34m 59	1	0	0
20.000 34 34m 59	1	0	0
21.000 34 34m 59	1	0	0
22.000 34 34m 59	1	0	0
23.000 34 34m 59	1	0	0
24.000 34 34m 59	1	0	0
25.000 34 34m 59	1	0	0
26.000 34 34m 59	1	0	0
27.000 34 34m 59	1	0	0
28.000 34 34m 59	1	0	0
29.000 34 34m 59	1	0	0
30.000 34 34m 59	1	0	0
31.000 34 34m 59	1	0	0
32.000 34 34m 59	1	0	0
33.000 34 34m 59	1	0	0
34.000 34 34m 59	1	0	0
35.000 34 34m 59	1	0	0
36.000 34 34m 59	1	0	0
37.000 34 34m 59	1	0	0
38.000 34 34m 59	1	0	0
39.000 34 34m 59	1	0	0
40.000 34 34m 59	1	0	0
41.000 34 34m 59	1	0	0
42.000 34 34m 59	1	0	0
43.000 34 34m 59	1	0	0
44.000 34 34m 59	1	0	0
45.000 34 34m 59	1	0	0
46.000 34 34m 59	1	0	0
47.000 34 34m 59	1	0	0
48.000 34 34m 59	1	0	0
49.000 34 34m 59	1	0	0
50.000 34 34m 59	1	0	0
51.000 34 34m 59	1	0	0
52.000 34 34m 59	1	0	0
53.000 34 34m 59	1	0	0
54.000 34 34m 59	1	0	0
55.000 34 34m 59	1	0	0
56.000 34 34m 59	1	0	0
57.000 34 34m 59	1	0	0
58.000 34 34m 59	1	0	0
59.000 34 34m 59	1	0	0
60.000 34 34m 59	1	0	0

The total score is 49. The page also includes a search bar and a navigation menu with the following items:

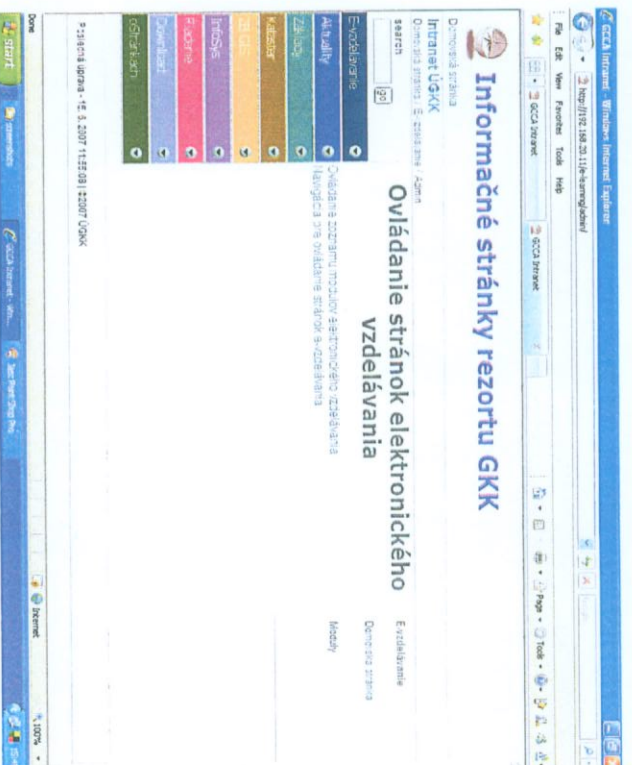
- Pre vašu úroveň
- Náročnosť
- Miesto
- Počet bodov
- Komentár

E-Learning Management pages:

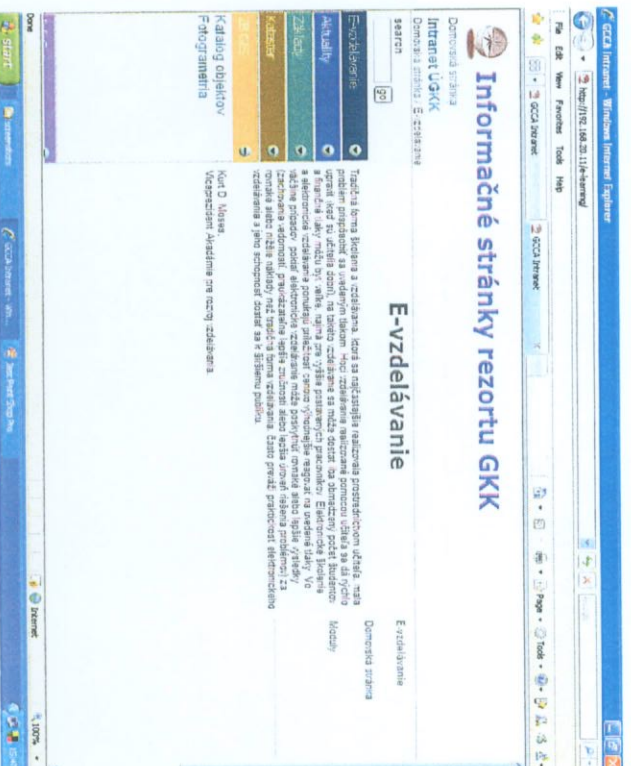
The E-Learning Administration functions allow the manipulation of two areas.

- 1) Left hand side navigation
- 2) Modules available for use.

Management Home page

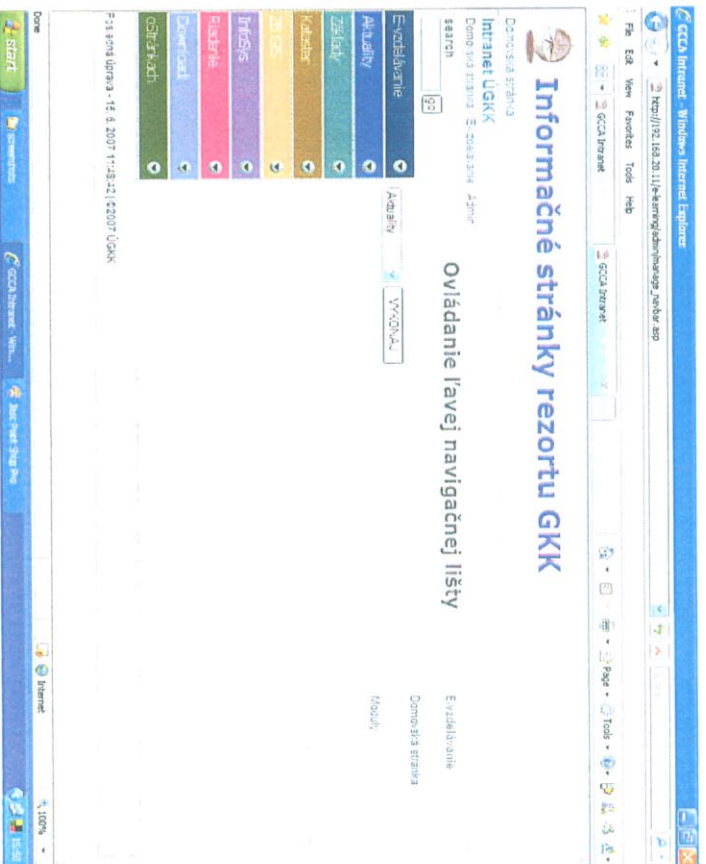


The page for manipulation of the left side navigation allows the control of links displayed within each section, e.g. ZB GIS.

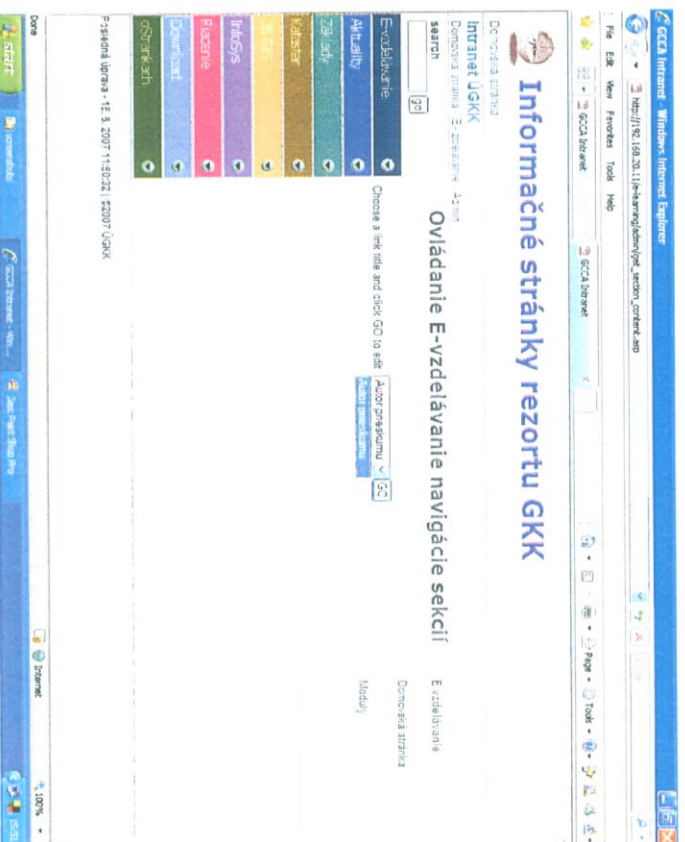


Edit the navigation

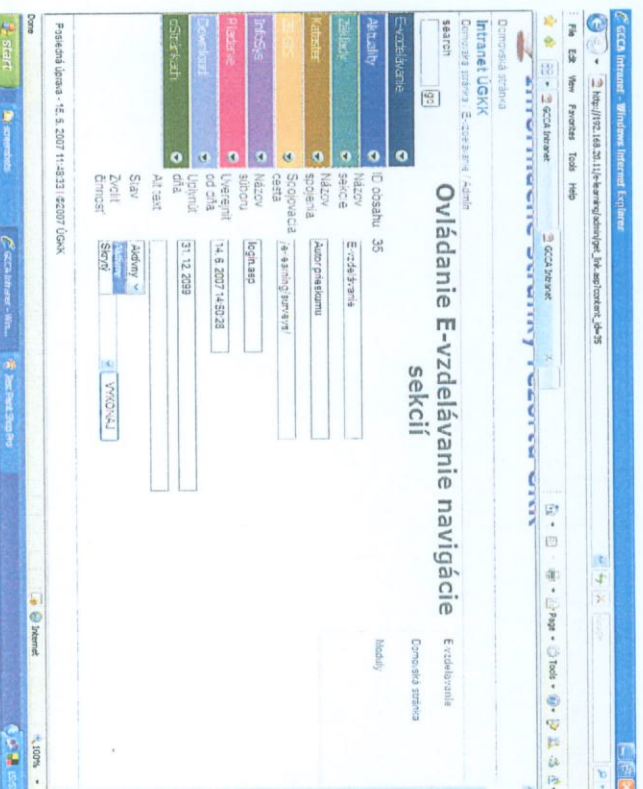
1 - Choose a section you wish to edit then click GO.



2 – Choose the link you wish to edit then click GO.

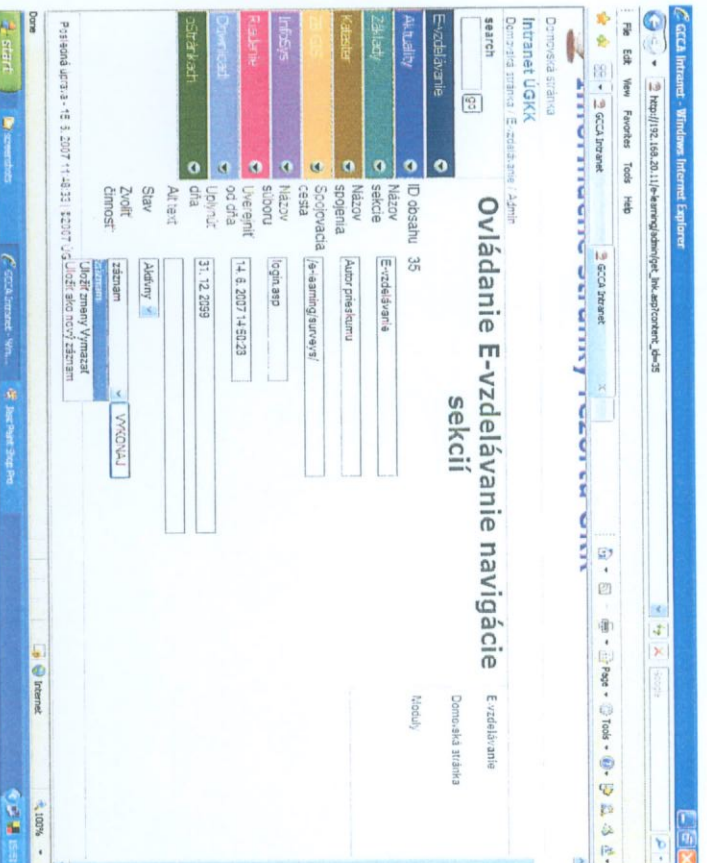


3 - Details for the link will be displayed.



4 - Edit details then click Update. NB - The final drop down list contains options for the action that will occur when the UPDATE button is clicked.

Choose from the drop down list to select what you want to do. Note - to create a new item, choose the save as new item option.

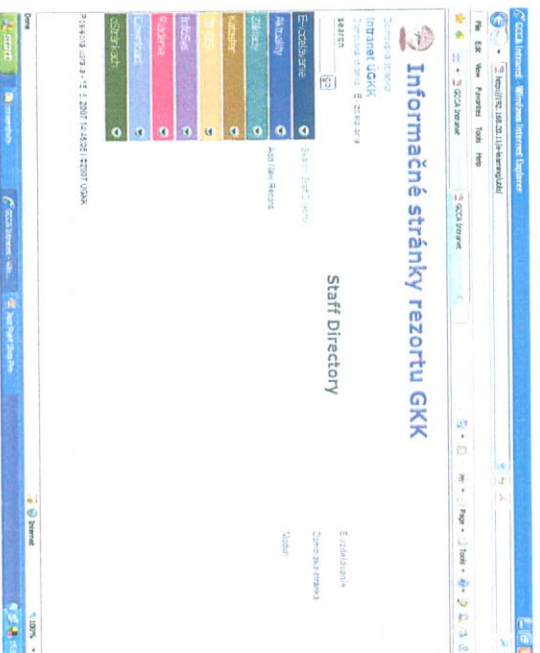


A confirmation page will be displayed.

Utilities

A very basic Staff Directory has been provided as an example of a simple database driven application. This can be found in the Utils subdirectory of the e-learning section. Please note this section has not been translated into Slovak due to time constraints.

Staff Directory Home page

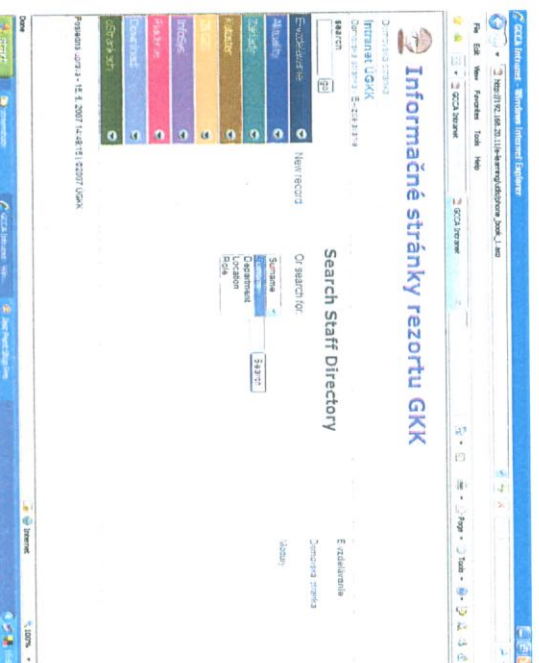


There are two options available:

- 1) Search
- 2) Add New Record.

Search:

The search page (shown below) allows searching by Name, Department, Role or Location. Choose the area you wish to search, enter the search text in the box and click the Search button.



Search

If matches are found they will be displayed in a tabular list like the one below. To view details, click 'details'. To edit, click the EDIT button.

The screenshot shows the search results for 'David Mercer' on the GKK website. The search criteria are 'David Mercer' and '4506'. The results table shows one entry for David Mercer, Head of Office, with a 'Details' link and an 'EDIT' button. The page also features a navigation menu with various categories like 'Aktuality', 'Zmluky', 'Kalendar', etc.

Name	Location	Ext.	Directional	Options
David Mercer	Head	4506	+42071824508	Details EDIT

Details Page

The details page will look like the one below:

The screenshot shows the details page for David Mercer. It includes a profile picture, contact information, and a list of services. The page is titled 'Informačné stránky rezortu GKK' and 'Staff Directory - Details'.

Staff Directory - Details

David Mercer
Data Manager/ Property Price, Commercial Services

Land Registry
Region: 002
Lincob's Inn Fields
London
WC2A 3PH
United Kingdom

Telephone (Direct): +42071824506
Ext.: 4506
Fax:
Email: david.mercer@ardregstry.gov.uk
Personal Home Page:

Some information about what I do and so on

Edit Details Page

The edit details page is shown below. Enter the updated information and click the UPDATE button.

Staff Directory - Edit Record

Forname	David
Surname	Meador
Organisation	Land Registry
Location	Room 012
Room	Room 012
Direct Dial	+44207765200
Extension	-526
Email	david.meador@landregistry.gov.uk
Job Description	Data Manager, Property Price, Commercial

Add New Record

To add a new record, click the “Add new record” link on the staff directory home page. An input page like the one below will be displayed. Note the Bio field cannot be entered here but must be edited using the edit function. Enter the details for the entry and click the SAVE button.

Informačné stránky rezortu GKK

Staff Directory - Add new record

Title	
Forename	
Surname	
Organisation	
Staff ID	
Location	
Room	
Direct Dial	
Extension	
Email	
Job Description	

A confirmation page will be displayed.

Appendix

General descriptions

Page construction is using Microsoft ASP (Ver 2) and the page scripting language is Microsoft Visual Basic. The database containing modules, navigation etc is Microsoft Access. Pages are constructed of four basic elements

- 1) The core page
- 2) The right hand side navigation panel (/common/includes/)
- 3) The left hand side navigation panel (/common/includes/)
- 4) The page footer (/common/includes/)

Page visual style is controlled by style sheets (/common/style/)

The left side navigation is controlled by JavaScript and style sheet combination. The content within each navigational element is contained in the database. This content can be managed using the management pages supplied.

The survey/questionnaire application is a commercial off shelf application. This application contains its own full documentation.

URLS

E-learning home page <intranet start>/e-learning

E-learning management pages <intranet start>/e-learning/admin/

Staff Directory <intranet start>/e-learning/utlis/

Key Folder structure

/e-learning

```
/common
  /includes      - contains page components
  /scripts       - contains java scripts
  /data          - contains databases
  /images        - contains images used within the pages
  /style         - contains style sheets used for display control
  /admin         - contains e-learning management pages
  /utlis         - contains example staff directory
  /modules       - contains e-learning modules
  /surveys      - contains the commercial survey tool
```

INTRANETOVÉ STRÁNKY PRE E-VZDELÁVANIE V ÚGKK

OPIS A PRÍRUČKA PRE UŽÍVATEĽOV

Riadenie verzie

Verzia	Dátum verzie	Autor
1.0	22/06/2007	David Mercer

Stránky pre e-vzdelávanie v ÚGKK - Príručka

Táto príručka poskytuje všeobecný prehľad dodaných stránok pre elektronické vzdelávanie a ukazuje vzorové obrázky. Je tu aj opis riadiacich stránok a príloha so štruktúrou obsahu a záložiek.

Opis:

Stránky pre elektronické vzdelávanie pozostávajú z troch častí:

- 1) Komerčná aplikácia pre vytváranie on-line prieskumov a dotazníkov. Táto aplikácia je v anglickom jazyku a hoci sa veľa dá preložiť, preklad sa v rámci tohto projektu nerobil.
- 2) Súbor stránok vyrobených na objednávku pre poskytovanie základného obsahu e-vzdelávania vo forme powerpointových prezentácií a on-line dotazníkov vytvorených pomocou komerčnej aplikácie. Je tu aj jednoduchý databázový systém pre aktualizáciu zoznamu dostupných balíkov pre e-vzdelávanie a pre prispôbenie navigácie stránky.
- 3) Niektoré základné stránky pre riadenie dostupných modulov a riadenie navigácie stránky a základný zoznam zamestnancov ako príklad.

Všeobecné poznámky:

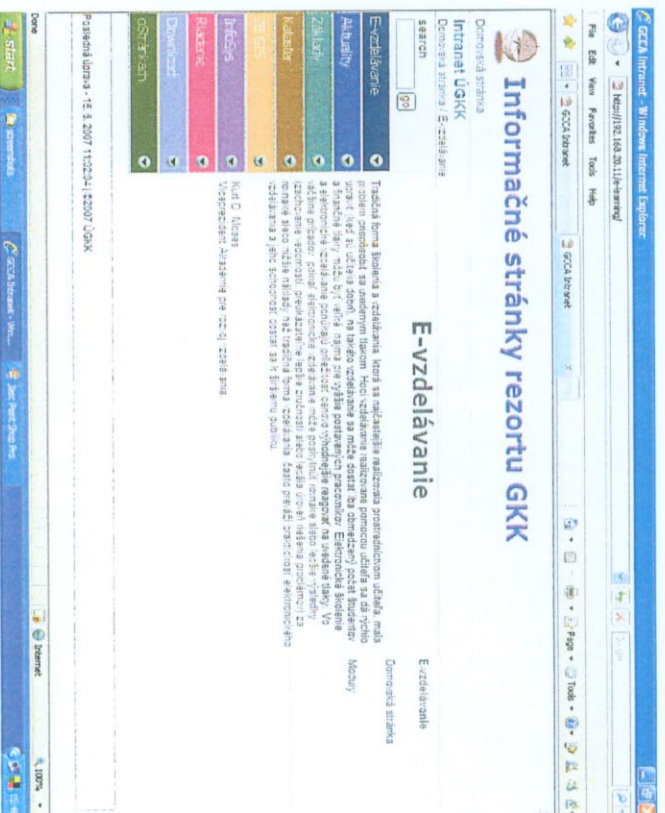
Ľavá navigačná lišta obsahuje hyperlinkové odkazy späť na hlavnú intranetovú stránku, odkazy na pravej strane umožňujú navigáciu na stránkach elektronického vzdelávania.

Strana s modulmi je jednoduchý tabulkový zoznam, ktorý obsahuje opis modulu a hyperlinkový odkaz. Moduly sú zmesou powerpointových prezentácií, ktoré sa exportovali na internetovú stránku spolu s niektorými wordovskými dokumentmi, HTML stránkami a dotazníkmi/prieskumami.

Vezmite, prosím, na vedomie, že pri exportovaní prezentácií na internet môže niekedy dôjsť k poškodeniu ich funkčnosti; najmä pokiaľ ide o animáciu, takže keď sa po exportovaní prezentácia nedá riadne použiť, namiesto toho sa použije pôvodná powerpointová prezentácia. To si bude vyžadovať inštaláciu programu Microsoft PowerPoint alebo vhodného prehliadača na počítači osoby, ktorá si chce prezentáciu pozrieť. Vhodný prehliadač sa dá zadarmo stiahnuť zo stránky spoločnosti Microsoft.

Konvertované prezentácie sa ponúkajú v inline iframe. Dotazníky sa otvoria v pop-up okne.

Domovská stránka:
 Úvodná strana je informačná a vyzerať takto:



Zoznam modulov:

Aby ste sa dostali na zoznam dostupných modulov, kliknite na odkaz na pravej strane s názvom Moduly. Ak si chcete prezrieť modul, kliknite na jeho názov.

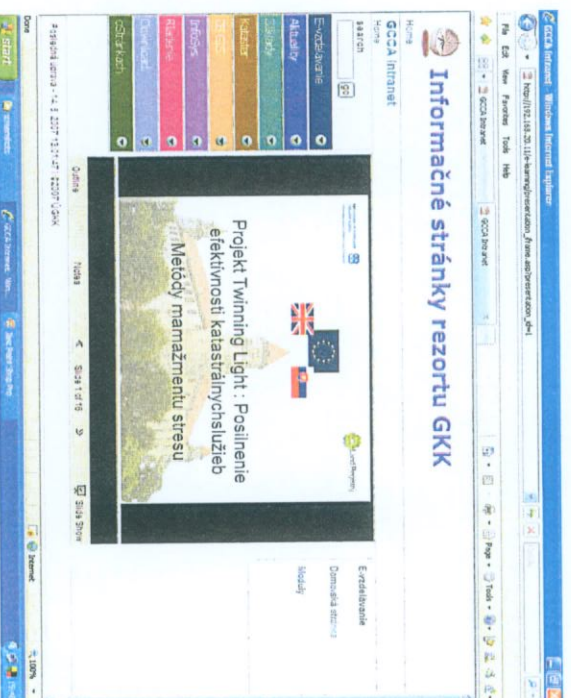


Zobrazovanie modulov:

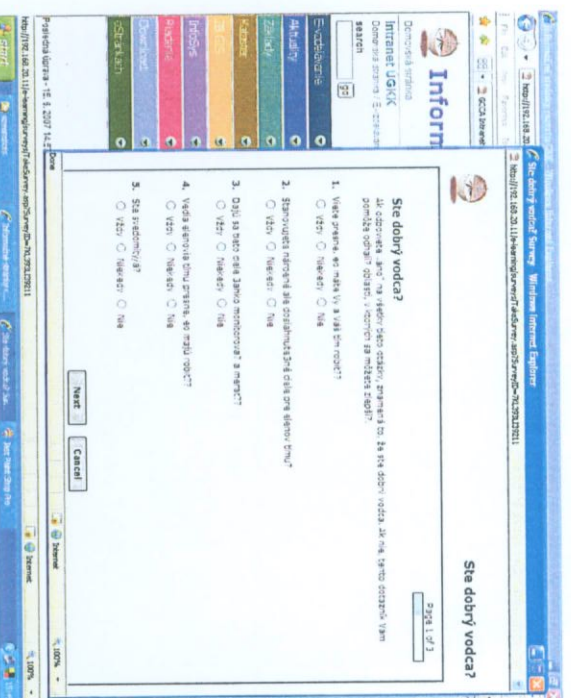
Moduly sa zobrazia nasledujúcim spôsobom:

- Dotazník – v pop-up okne
- Wordovský dokument – inline – skôr ako otvoríte dokument, budete zrejme musieť potvrdiť bezpečnostné varovanie
- Powerpoint – inline alebo ako v prípade wordovského dokumentu.
- Väčšina powerpointových prezentácií sa zobrazí inline, ako je to dolu.
- HTML – inline, rovnako ako väčšina powerpointových prezentácií.

Dolu je uvedený príklad powerpointovej prezentácie, ktorá sa zobrazuje inline.



Príklad dotazníka v pop-up okne

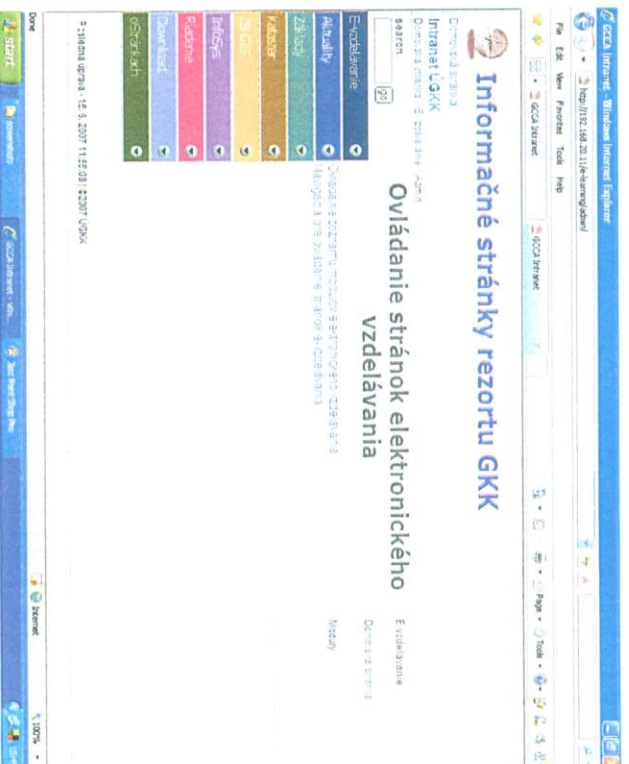


Stránky pre riadenie e-vzdelávania:

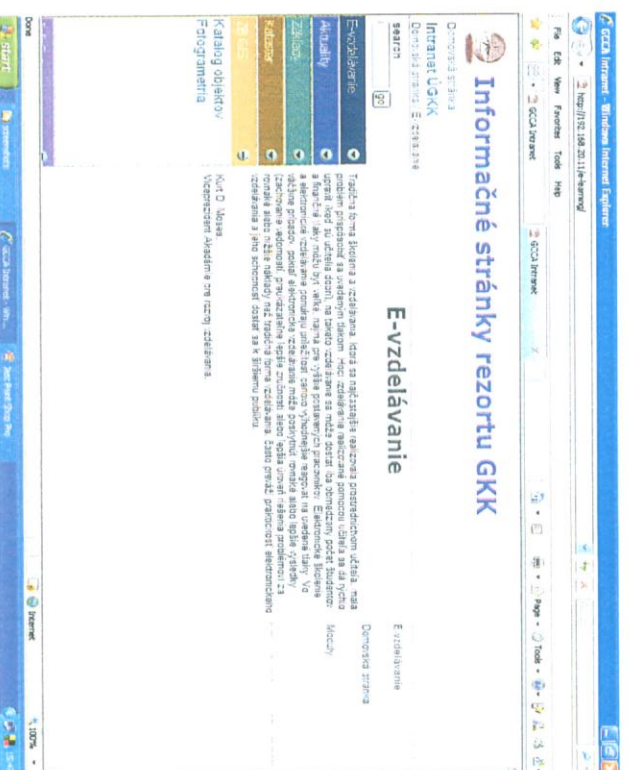
Administratívne funkcie e-vzdelávania umožňujú narábať s dvoma oblasťami:

- 1) Ľavá navigačná lišta
- 2) Moduly dostupné pre používanie.

Ovládanie domovskej stránky

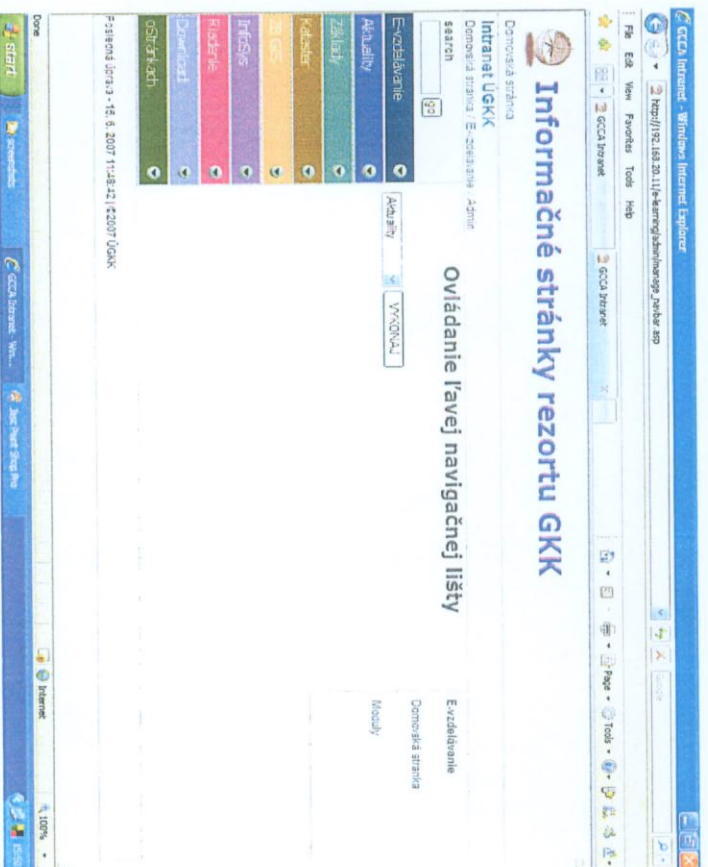


Stránka pre narábanie s ľavou navigačnou lištou umožňuje riadiť hyperlinkové odkazy, ktoré sa zobrazujú v každej sekcii, napr. ZB GIS.

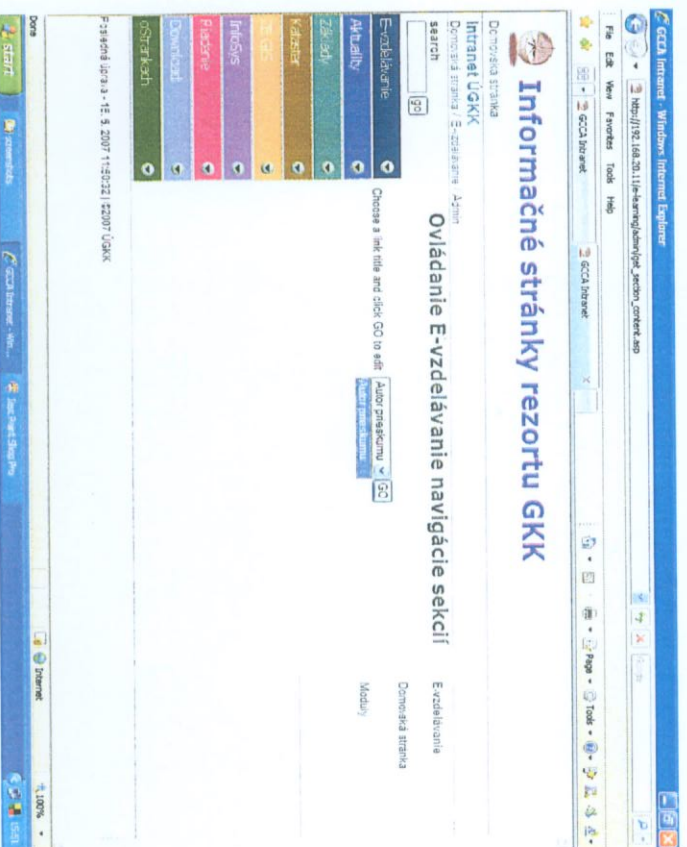


Úprava navigácie

1 – Vyberte si sekciu, ktorú chcete upraviť, a potom kliknite na VYKONAJ.



2 – Vyberte si odkaz, ktorý chcete upraviť, a potom kliknite na VYKONAJ.



Úprava modulov

Ak chcete upraviť dostupné moduly, zvolíte si možnosť Upraviť moduly na stránke Ovládania modulov elektronického vzdelávania. Zobrazí sa zoznam modulov. Vyberte si modul, ktorý chcete upraviť kliknutím na oienko Upraviť.

Opis	Autor	Posledná aktualizácia	Upraviť
Riešenie sťažnosti žiadateľkov elektronicky?		14. 8. 2007	Upraviť
Ako viete komunikovať?		14. 8. 2007	Upraviť
Riešenie sťažnosti žiadateľkov elektronicky?		27. 4. 2007	Upraviť
Kontrola vzťahov		27. 4. 2007	Upraviť
Strategia odbernej politiky	Janaet Kyle	27. 4. 2007	Upraviť
Motivácia v období zmeny	Janaet Kyle	19. 4. 2007	Upraviť

Zobrazia sa podrobnosti modulu. Tieto podrobnosti sa dajú upraviť. Vezmite, prosím, na vedomie, že konečná voľba určuje činnosť, ktorá sa vykoná, keď kliknete na VYKONAŤ. Ak chcete vytvoriť nový záznam, zvolíte si možnosť „Uložiť ako nový záznam“.

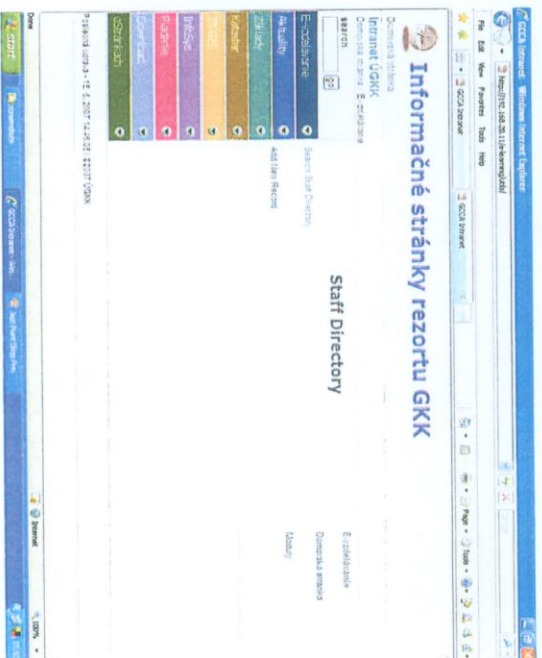
ID	Názov	Opis	Autor	Datum	Typ	Cesta	Názov súboru	Súbor	Zobraziť
17	Riešenie sťažnosti žiadateľkov elektronicky?	Riešenie sťažnosti žiadateľkov elektronicky?	Janaet Kyle	14. 8. 2007	Dokument	3-asamung/vzdelav	TasStazovag2007SazovD-173A.GSP	TasStazovag2007SazovD-173A.GSP	Zobraziť

Zobrazí sa strana pre potvrdenie pokynu.

Podporné stránky

Ako príklad jednoduchkej databázovej aplikácie sa v programe uvádza základný zoznam zamestnancov. Možno ho nájsť v podzozname /utils sekcie venovanej elektronickému vzdelávaniu. Vezmite, prosím, na vedomie, že táto sekcia sa z dôvodu nedostatku času neprekladala do slovenského jazyka.

Domovská stránka zoznamu zamestnancov

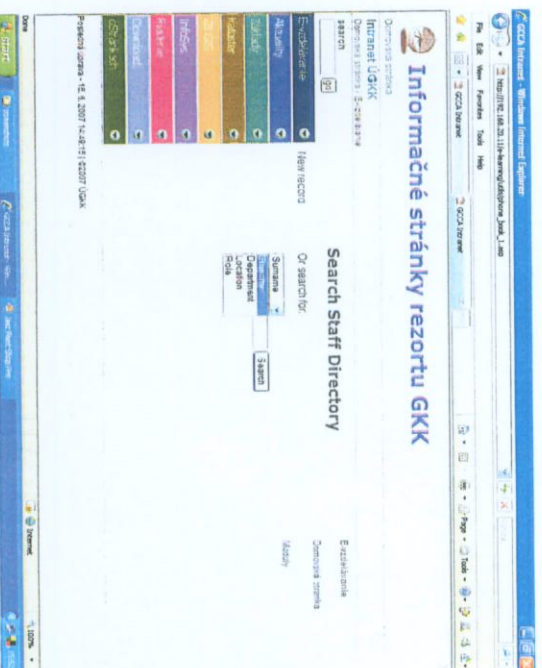


K dispozícii sú dve možnosti:

- 1) Vyhľadávanie
- 2) Pridanie nového záznamu.

Vyhľadávanie:

Vyhľadávacia strana (uvedená dolu) umožňuje vyhľadávať podľa mena, odboru, postavenia alebo miesta. Vyberte si oblasť, v ktorej chcete vyhľadávať, zadajte text pre vyhľadávanie a kliknite na **VYHLADÁVANIE**.



Príloha

Všeobecný opis

Pri tvorbe stránky sa používa Microsoft ASP (Ver 2) a na spracovanie textu sa používa jazyk Microsoft Visual Basic. Databáza obsahujúca moduly, navigáciu, atď. je Microsoft Access. Strany pozostávajú zo štyroch základných prvkov:

- 1) Základná strana
- 2) Pravá navigačná lišta (common/includes/)
- 3) Ľavá navigačná lišta (common/includes/)
- 4) Dolné textové záhlavie (common/includes/)

Vizuálnu stránku riadia štýly dokumentu (/common/style/)

Ľavú navigačnú lištu riadi JavaScript spolu so štýlom dokumentu. Obsahu každého navigačného prvku sa nachádza v databáze. Tento obsah sa dá riadiť pomocou dodaných riadiacich stránok.

Prieskumy/dotazníky sú štandardnou komerčnou aplikáciou. Táto aplikácia obsahuje svoju vlastnú úplnú dokumentáciu.

Internetové adresy

Domovská stránka e-vzdelávania <intranet start>/e-learning

Riadiace stránky e-vzdelávania <intranet start>/e-learning/admin/

Zoznam zamestnancov <intranet start>/e-learning/utills/

Hlavná štruktúra záložiek

/e-learning

/common	- obsahuje komponenty strany
/includes	- obsahuje java script
/scripts	- obsahuje databázy
/data	- obsahuje obrázky použité na stránkach
/images	- obsahuje štýly pre riadenie zobrazenia
/style	- obsahuje riadiace stránky e-vzdelávania
/admin	- obsahuje vzorový zoznam zamestnancov
/utills	- obsahuje moduly e-vzdelávania
/modules	- obsahuje komerčný prieskumný nástroj
/surveys	



Twinning Light Project: Annex C – Customer Relations Management Strategy

Project Title: Strengthening the Efficiency of Cadastral Services

Twinning Partners: The United Kingdom, represented by Registers of Scotland and the Slovak Republic, represented by the Geodesy, Cartography and Cadastre Authority

Twinning Light Contract No: 200401676408-0101-0004

Date: 8 October 2007

Zjednodušený twinningový projekt:

Názov projektu: Posilnenie efektívnosti katastrálnych služieb

Twinningoví partneri: Spojené kráľovstvo zastúpené Škótskymi registrami a Slovenská republika zastúpená Úradom geodézie, kartografie a katastra

Zmluva na zjednodušený twinningový projekt č.: 200401676408-0101-0004

Dátum: 8. október 2007



Annex C – Customer Relations Management Strategy / Príloha C – Stratégia riadenia vzťahov so zákazníkmi

Contents	Obsah
1. Introduction.....3	1. Úvod.....3
2. Context.....3	2. Súvislosti3
3. Why is a CRM Strategy required?4	3. Prečo treba stratégiu RVZ?4
4. Overall Responsibility4	4. Celková zodpovednosť4
5. Strategy Content.....5	5. Obsah stratégie5
5.1 Objectives and Targets.....5	5.1 Ciele a zámery5
5.2 Stakeholder Engagement6	5.2 Zapojenie zainteresovaných strán6
5.2.1 Citizens7	5.2.1 Občania7
5.2.2 Other Stakeholders8	5.2.2 Ostatné zainteresované strany8
5.4 Market Research10	5.3 Prieskum trhu10
5.4 Communication and Information Channels11	5.4 Komunikačné a informačné kanály11
5.5 Customer Service Staff Training & Development.....12	5.5 Vzdelávanie a rozvoj zamestnancov v priamom kontakte so zákazníkmi12
5.6 Customer and Staff Charters13	5.6 Charta zákazníka a charta zamestnanca.....13
5.6.1 Customer Charter13	5.6.1 Charta zákazníka13
5.6.2 Staff Charter14	5.6.2 Charta zamestnanca14
5.7 Media Relations14	5.7 Vzťahy s médiami14
5.8 Organisational Identity15	5.8 Identita organizácie15
5.9 Definition of Activities.....15	5.9 Definícia aktivít15
5.10 Reporting16	5.10 Predkladanie správ16
6 Conclusion.....16	6. Záver16



1. Introduction

The aim of the Twinning Light Project is to provide support and assistance to the Slovak Geodesy, Cartography and Cadastre Authority (GCCA) in relation to their objective to ensure simplified, accelerated and safe online administrative services and cadastral services for citizens, enterprises and national and regional authorities. Specifically, the UK Twinning Team, led by Registers of Scotland, the land registration organisation for Scotland, will support the GCCA with its aim of attaining a well-trained body of staff that will be able to apply administrative procedures with a high degree of efficiency and thus ensure the delivery of high quality services to the public.

2. Context

The Twinning Light Project contained a number of Information Campaign activities, as defined in the Twinning Light Contract for Strengthening the Efficiency of Cadastral Services Number 200401676408-0101-0004. However, as noted in the Start Up Report, dated 9 February 2007, it was not possible to proceed with the Information Campaign activities as originally planned due to delays with the implementation of the Electronic Registry project.

This Customer Relations Management (CRM) Strategy was proposed, therefore, in the Start Up Report as an alternative to some of the Information Campaign activities. The report will support the GCCA with the development of a strategy for general customer relations management and marketing issues, such as customer evaluation, liaison with the media and service development, thereby helping them with the delivery of an information campaign at an appropriate stage in the development of their Electronic Registry.

1. Úvod

Cieľom twinningového projektu je poskytnúť podporu a pomoc slovenskému Úradu geodézie, kartografie a katastra (ÚGKK) pri napĺňaní cieľa, ktorým je zabezpečenie zjednodušených, zrýchlených a bezpečných on-line administratívnych služieb a katastrálnych služieb pre občanov, podniky, celoštátne a regionálne orgány. Predovšetkým twinningový tím zo Spojeného kráľovstva, vedený Škótskymi registrami, organizáciou pre registráciu pozemkov v Škótsku, podporí ÚGKK pri napĺňaní cieľa vybudovať vzdelaný kolektív pracovníkov, ktorí budú schopní veľmi efektívne uplatňovať administratívne postupy, a tým zabezpečiť poskytovanie veľmi kvalitných služieb verejnosti.

2. Súvislosti

Zjednodušený twinningový projekt obsahoval niekoľko informačných kampaní, ktoré vyplývajú zo zmluvy na Zjednodušený twinningový projekt pre posilnenie efektívnosti katastrálnych služieb č. 200401676408-0101-0004. Ako sa však uvádzalo v Úvodnej správe z 9. februára 2007, informačné kampane sa nedali uskutočniť tak, ako boli pôvodne naplánované, z dôvodu oneskorenia realizácie projektu elektronickej podateľne.

Preto sa Úvodnej správe navrhla táto stratégia riadenia vzťahov so zákazníkmi (RVZ) ako alternatíva k viacerým aktivitám súvisiacim s informačnými kampaňami. Správa podporí ÚGKK pri vypracúvaní stratégie pre všeobecné otázky týkajúce sa riadenia vzťahov so zákazníkmi a marketingu, ako je hodnotenie zákazníkov, vzťahy s masovokomunikačnými prostriedkami a rozvoj služieb, pritom pomôže ÚGKK pri realizácii informačnej kampane na primeranom stupni rozvoja elektronickej podateľne.



3. Why is a CRM Strategy required?

The development of new ways of working and the “e” agenda will bring considerable changes to the GCCA’s interaction with all customers and stakeholders. For change to be introduced smoothly and effectively, it is important to find ways to engage, seek views and influence customer opinion. If this is not done then there is the risk that changes will not be fit for purpose or that they will be opposed in some way. This will result in the poor implementation of organisational change and damage to the GCCA’s reputation.

The demands on all public bodies to be responsive to customers and to provide an excellent and efficient service are growing. The improvements in technology and the growing affluence and knowledge of the customer base all provide pressure for improvements in customer care, from the face to face service, to the time and quality of the whole registration process.

Given the complexity and geographical distribution of the GCCA, it would be beneficial for a short strategy to be prepared, so that the organisation can set customer objectives and goals in a consistent and transparent manner, and so that this direction can be understood by all staff. This strategy should be the roadmap for the future direction of the organisation. Improvements can be made without such a strategy but they are likely to result in inconsistency, loss of direction and conflicting actions unless there are clear directions, understood by all.

This document sets out some suggestions for the development and content of a Customer Relations Management Strategy for the GCCA.

4. Overall Responsibility

Ideally a CRM team should be established within the GCCA to take forward the development of the strategy and to promote ongoing CRM activities within the organisation. This should include

3. Prečo treba stratégiu RVZ?

Vývoj nových spôsobov práce a „elektronická“ agenda značne zmenia spôsob komunikácie a spolupráce ÚGKK so všetkými zákazníkmi a zainteresovanými stranami. Aby sa zmena zaviedla hladko a účinne, treba nájsť spôsob, ako sa zangažovať, získať názory a ovplyvňovať mienku zákazníkov. Ak sa to neurobí, je tu riziko, že zmeny nebudú vyhovovať svojmu účelu, alebo že si budú nejakým spôsobom navzájom odporovať. To povedie k nesprávnej realizácii organizačných zmien a poškodeniu reputácie ÚGKK.

Stále rastú požiadavky na všetky verejné orgány, aby reagovali na potreby zákazníkov a poskytovali vynikajúce a účinné služby. Zlepšenie technológií a rastúce množstvo a vedomosti zákazníkov vytvárajú tlak na zlepšenie starostlivosti o zákazníkov, od osobného kontaktu, až po čas a kvalitu celého registračného procesu.

Vzhľadom na zložitosť a geografické rozloženie ÚGKK by bolo vhodné pripraviť krátku stratégiu, aby si organizácia mohla dôsledne a transparentne stanoviť zákaznícke ciele a zámery a aby všetci zamestnanci pochopili zameranie organizácie. Táto stratégia by mala byť cestovnou mapou pre budúce smerovanie organizácie. Zlepšenia sa dajú urobiť aj bez takejto stratégie, ale ich výsledkom bude pravdepodobne nekonzistentnosť, strata orientácie a vzájomne nezlučiteľné činnosti, pokiaľ nebudú existovať jasné usmernenia, ktorým budú rozumieť všetci.

Tento dokument ponúka niekoľko návrhov pre vypracovanie a obsah Stratégie riadenia vzťahov so zákazníkmi pre ÚGKK.

4. Celková zodpovednosť

Bolo by ideálne, keby sa v ÚGKK vytvoril tím pre RVZ, ktorý by vypracoval stratégiu a podporoval aktivity prebiehajúce v oblasti RVZ v rámci organizácie. Členmi tímu by mali byť odborníci zo Správ



membership at the regional or district level, to ensure that regional variances are accounted for and that the strategy is developed across the organisation. Overall, however, the development of the strategy and the implementation of key strategy activities should be managed centrally to ensure consistency of approach across the organisation.

5. Strategy Content

It is suggested that the GCCA's CRM Strategy should contain the following key items:

5.1 Objectives and Targets

The GCCA's overall objectives and targets should be described within the Strategy, and those targets which impact on customer relations management should be highlighted. In addition, more specific CRM objectives and targets should be developed and defined.

These should include, for example, statements about the length of time and quality aspirations of the GCCA's key activities and processes, and the time to be taken to respond to personal, written and verbal enquiries. They should also include statements on the GCCA's aims in relation to stakeholder engagement, promoting citizen awareness, and developing and promoting new and improved services in line with customer needs. This would include objectives in relation to e-communication channels and e-services.

The objectives and targets defined in the Strategy should cover key areas that are broadly measurable. In this way, the expectations and responsibilities of customers and staff can be managed.

Overall objectives should be reviewed yearly, while more specific objectives should be reviewed on a quarterly basis. Performance against targets should be monitored on at least a quarterly basis, so

katastra alebo Katastrálnych úradov, aby sa zaistilo zohľadnenie rozdielov medzi jednotlivými krajinami a vypracovanie stratégie pre celú organizáciu. Vypracovanie stratégie a realizácia kľúčových strategických činností by sa však mali riadiť centrálnne, aby sa zaistila konzistentnosť prístupu v celej organizácii.

5. Obsah stratégie

Navrhuje sa, aby Stratégia RVZ v ÚGKK obsahovala nasledujúce hlavné položky:

5.1 Ciele a zámery

V Stratégii treba opísať celkové ciele a zámery ÚGKK a treba vyzdvihnúť tie zámery, ktoré majú vplyv na riadenie vzťahov so zákazníkmi. Okrem toho treba vypracovať a zadefinovať konkrétnejšie ciele a zámery v oblasti riadenia vzťahov so zákazníkmi.

Tieto by napríklad mali obsahovať vyhlásenia o dĺžke časových a kvalitatívnych cieľov kľúčových aktivít a procesov ÚGKK, ako aj čas potrebný na reakciu na osobné, písomné a ústne otázky. Mali by obsahovať aj vyhlásenia týkajúce sa cieľov ÚGKK v oblasti zaangažovanosti zainteresovaných strán, podpory informovanosti verejnosti a tvorby a podpory nových a zlepšených služieb v súlade s potrebami zákazníkov. To by zahŕňalo ciele týkajúce sa elektronických komunikačných kanálov a elektronických služieb.

Ciele a zámery zadefinované v Stratégii by mali zahŕňať kľúčové oblasti, ktoré sa v značnej miere dajú merať. Takýmto spôsobom sa dajú riadiť očakávaná a zodpovednosť zákazníkov a zamestnancov.

Plnenie celkových cieľov by sa malo kontrolovať raz ročne, zatiaľ čo plnenie konkrétnejších cieľov by sa malo kontrolovať každý štvrťrok. Výsledky by sa mali porovnávať so zámerni aspoň raz za štvrťrok,



that shortfalls can be identified and managed.

5.2 Stakeholder Engagement

The Strategy should support customers in each major aspect of the GCCA's operations, and should include a definition of and a short section on each of the principal groups of customers, for example:

- Citizens
- Surveyors
- Municipalities
- Notaries
- Executors
- Financial Sector, e.g. mortgage lenders
- Private Sector
- Government Bodies
- Internal customers, etc

The strategy should state why and how it is intended to engage with each group. While there will be overlaps in the provision of services between these groups, understanding the specific profile of each type of customer will ensure the development of a comprehensive CRM Strategy that reflects the need of all customers.

In addition, in its approach to stakeholder engagement, the CRM Strategy should be flexible to allow it to support new and changing customer needs.

Consideration should also be given, if the GCCA does not have one already, to the development of a central CRM database software solution to enable the GCCA to maintain key customer details and contacts for account management, market research, feedback, service provision, etc. This is a very useful tool in engaging with stakeholders, and could be accessed by a range of users within the GCCA. A key issue to be taken into account in the development of such a database is data protection legislation, and the GCCA would

aby sa zistili nedostatky a hneď aj riešili.

5.2 Zapojenie zainteresovaných strán

Stratégia by mala podporiť zákazníkov v každom hlavnom aspekte činnosti ÚGKK a mala by obsahovať definíciu a krátky odsek o každej z hlavných skupín zákazníkov, napríklad:

- Občania
- Geodeti
- Obecné úrady
- Notári
- Exekútori
- Finančný sektor, napr. hypotekárne banky
- Súkromný sektor
- Vládne orgány
- Interní zákazníci, atď.

Stratégia by mala uvádzať prečo a ako sa bude zaoberať každou skupinou. Keďže pri poskytovaní služieb týmto skupinám bude dochádzať k prekryvaniu, bude potrebné pochopiť konkrétny profil každého typu zákazníka, aby sa zabezpečilo vypracovanie komplexnej Stratégie RVZ, ktorá odráža potreby všetkých zákazníkov.

Okrem toho by Stratégia RVZ mala byť flexibilná vo svojom prístupe k zainteresovaným stranám, aby mohla podporovať nové a meniace sa potreby zákazníkov.

Ak ÚGKK zatiaľ nemá softvérové riešenie centrálnej databázy pre RVZ, treba zvážiť zavedenie tejto databázy, pretože umožní ÚGKK uchovávať podrobnosti o kľúčových zákazníkoch a kontaktné údaje pre účely starostlivosti o kľúčových zákazníkoch, ako aj podrobnosti o prieskume trhu, spätnej väzbe, poskytovaných službách, atď. Toto je veľmi užitočný nástroj pre zapájanie zainteresovaných strán a mala by k nemu prístup celá škála užívateľov v ÚGKK. Veľmi dôležitým



need to take steps to ensure that the CRM database was data protection compliant.

Brief suggestions for stakeholder engagement in relation to the stakeholder groups are provided in sections 5.2.1 and 5.2.2 below. Similar methods can be adapted and used to promote engagement across the range of different stakeholders:

5.2.1 Citizens

Citizens are the people for whom the system is ultimately designed to benefit. They therefore require knowledge of and confidence in the system that registers their title to property. They need to understand the process, how to access it and what to do if they have any questions or problems. They quite often need reassurance that their title is safe and protected, particularly when advances in technology mean that registrations can be created, processed, stored and accessed electronically. The expectations of citizens need to be managed so that they do not put too much pressure on GCCA staff, for example citizens also need to know broadly how long their application/enquiry will take to be answered so that they are not constantly chasing up this information.

It is of course impossible to consult with all citizens. However, basic information can be prepared in leaflet or similar format to be distributed as required. In addition, posters, display boards, etc can be used to provide information and show how the process works in offices across the country. Some articles in local newspapers could also be considered. The GCCA has already made advances in this area, but the tasks and responsibilities of this particular CRM activity need to be further defined and consolidated within the strategy, particularly in relation to ongoing updates and improvements, and in relation to identifying and collating appropriate information for inclusion in the GCCA's publication portfolio.

aspektom, ktorý treba vziať do úvahy pri tvorbe takejto databázy, sú zákony na ochranu osobných údajov a ÚGKK by musel urobiť kroky, aby zaistil, že databáza RVZ bude v súlade s týmito zákonmi.

V kapitolách 5.2.1 a 5.2.2 sú uvedené stručné návrhy týkajúce sa zapojenia zainteresovaných skupín. Podobné metódy sa dajú prispôbiť a použiť na podporu zapojenia celej škály rôznych zainteresovaných strán.

5.2.1 Občania

Občania sú ľudia, ktorí by v konečnom dôsledku mali ťažiť z tohto systému. Preto vyžadujú znalosti o systéme, ktorý registruje ich vlastnícke práva k nehnuteľnostiam a chcú mať istotu, že je spoľahlivý. Potrebujú rozumieť procesu, vedieť, ako sa dostanú do systému a čo robiť, keď majú otázky alebo problémy. Často sa potrebujú uistiť, že ich vlastnícke práva sú v bezpečí a chránené, predovšetkým, keď technický pokrok znamená, že vlastnícke práva sa dajú registrovať, spracovávať, ukladať a sprístupňovať elektronicky. Treba riešiť očakávania občanov tak, aby nevyvíjali priveľký tlak na zamestnancov ÚGKK. Napríklad občania často potrebujú vedieť, ako dlho bude trvať, kým sa ich žiadosť spracuje, alebo dostanú odpoveď na svoju otázku, aby nemuseli ustavične naháňať túto informáciu.

Samozrejme, nedá sa konzultovať o týchto veciach so všetkými občanmi. Základné informácie sa však dajú pripraviť vo forme letáka alebo niečoho podobného, ktorý sa bude rozdávať podľa potreby. Okrem toho možno na poskytovanie informácií použiť plagáty, nástenky, atď., a možno tam ukázať, ako proces funguje v rôznych úradoch a správach v celej krajine. Úrad by mohol zvážiť aj nejaké články v miestnych novinách. ÚGKK už dosiahol pokrok v tejto oblasti, ale úlohy a zodpovednosti v rámci tejto konkrétnej činnosti RVZ treba ďalej zdefinovať a posilniť v rámci stratégie, najmä vzhľadom na prebiehajúce aktualizácie a zlepšenia a vzhľadom na identifikáciu a zber primeraných informácií, ktoré sa zaradia do



For Registers of Scotland, the Internet is now one of the key first points of contact for all customers. A wealth of information is available about procedures and services provided. This website is reviewed on an ongoing basis, and there is a key point of contact with responsibility for its update. Again, the GCCA has made advances in relation to the improvement and development of its website, but tasks and responsibilities need to be further defined, particularly in light of the GCCA's ongoing Electronic Registry development.

The GCCA may also wish to consider providing computer terminals with access to the GCCA website available within the offices that deal with members of the public. This would allow wider access to information about the GCCA and access to their developing e-services. See also section 5.4 below on Communication and Information Channels.

Customer surveys and questionnaires should be conducted in order to gauge customer satisfaction and highlight areas for improvement. Customer feedback forms are easy to develop, and can be made available in GCCA offices and on the website. It is recommended that the forms are directed to a central or regional contact point so that feedback is treated in a fair and unbiased manner.

The development of a Complaints Policy is also a useful tool when engaging with the general public. It defines the steps they should take if they have a complaint. Please see section 5.6 below which outlines recommendations for a Staff and Customer Charter.

The CRM Strategy should define and elaborate appropriate channels for interacting with this customer group.

5.2.2 Other Stakeholders

Some examples of the GCCA's customers taken from the list above are described in greater detail below, together with some proposals

publikačného portfólia ÚGKK.

Internet je teraz pre Škótske registre jedným z hlavných prvých kontaktných miest pre všetkých zákazníkov. Tu je k dispozícii množstvo informácií o postupoch a poskytovaných službách. Táto internetová stránka sa pravidelne reviduje a Úrad má aj kontaktné miesto zodpovedné za jej aktualizáciu. ÚGKK opäť dosiahol pokrok pri vývoji a zlepšovaní svojej internetovej stránky, ale treba ešte ďalej zadefinovať úlohy a zodpovednosti vzhľadom na prebiehajúci projekt elektronickej podateľne ÚGKK.

ÚGKK bude možno chcieť zväziť poskytnutie prístupu na internetovú stránku ÚGKK na počítačoch v jednotlivých úradoch a správach, ktoré sú v priamom kontakte s občanmi. Tým by sa poskytol rozsiahlejší prístup k informáciám o ÚGKK a prístup k rozvíjajúcim sa elektronickým službám ÚGKK. V tomto ohľade si pozrite aj kapitolu 5.4 venovanú Komunikačným a informačným kanálom.

Na hodnotenie spokojnosti zákazníkov a poukázanie na oblasti, ktoré treba zlepšiť, by sa mali robiť dotazníky a prieskumy zákazníckej spokojnosti. Je ľahké vytvoriť formuláre pre spätnú väzbu zákazníkov a možno ich sprístupniť v úradoch a správach, ako aj na internetovej stránke ÚGKK. Odporúča sa, aby sa formuláre posielali na ÚGKK alebo na Katastrálne úrady, aby sa spätná väzba hodnotila nestranne a nezaujato.

Pri práci s verejnosťou je užitočným nástrojom aj politika pre riešenie sťažností. Definuje, čo majú občania urobiť, keď sa chcú sťažovať. Pozrite si kapitolu 5.6, v ktorej nájdete odporúčania týkajúce sa charty zákazníka a charty zamestnanca.

Stratégia RVZ by mala zadefinovať a rozpracovať primerané kanály pre spoluprácu s touto skupinou zákazníkov.

5.2.2 Ostatné zainteresované strany

Niektoré typy zákazníkov ÚGKK z hore uvedeného zoznamu sú



for engaging with such stakeholder groups.

Surveyors in the private sector cooperate actively with branches of the GCCA. The district registries, as the local administration bodies, are responsible for controlling the geodetic and cartographic works done by surveyors from the private sector, which are then entered into the cadastral registry. Another area of cooperation is in relation to land title consolidation, which is also entered into the registry. Through these activities, surveyors contribute to improving cadastral data quality. For this reason, it is important for the GCCA to build upon their links with this stakeholder group. This can be done by, for example, involving the Chamber of surveyors and cartographers in the updating of legal and technical regulations in the field of geodesy and cadastre, thus using their experience and knowledge of the most up-to-date technologies of surveying and processing, and accelerating the preparation of the data for e-government.

Municipalities are important partners of the GCCA in the field of cadastral data updating, managing cadastral procedures and the procedure of land title consolidation. The GCCA's branch offices regularly provide data to the municipalities for defining taxation requirements, supporting a number of decision making activities, and other purposes. For this reason, it is important to engage with this stakeholder group and to understand their expectations and opinions.

Notaries have been chosen as another example of a potential stakeholder group to be included in the Strategy. The UK Twinning Team considers that Notary organisations, along with other major stakeholders such as surveyors and the financial sector, could play an important role in the development of the GCCA's services, particularly in relation to e-services. It is recommended, therefore, that the GCCA consults and interacts regularly with this stakeholder group, as well as other stakeholder groups identified by the GCCA in their CRM Strategy.

opísané omnoho podrobnejšie v ďalšom texte, spolu s návrhmi, ako možno spolupracovať s takými skupinami zainteresovaných strán.

Geodeti zo súkromného sektoru aktívne spolupracujú s pracoviskami ÚGKK. Správy katastra dohliadajú ako orgány miestnej samosprávy na geodetické a kartografické práce geodetov zo súkromného sektoru, ktoré sa potom zavkladujú do katastra. Ďalšia oblasť spolupráce súvisí s registrom obnovenej evidencie pozemkov, ktorý sa tiež zapisuje do katastra. **Týmito činnosťami geodeti prispievajú k zlepšeniu kvality katastrálnych údajov.** Z tohto dôvodu je pre ÚGKK dôležité prehlbovať väzby s touto skupinou. To môže urobiť napríklad zapojením Komory geodetov a kartografov do aktualizácie právnych a technických noriem v oblasti geodézie a kartografie, čím využije ich skúsenosti a znalosti o najmodernejších metódach zameriavania a spracovávaní údajov a urýchli prípravu údajov pre elektronickú vládu.

Obecné úrady sú dôležitými partnermi ÚGKK **v oblasti aktualizácie katastrálnych údajov,** riadenia katastrálnych postupov a registra obnovenej evidencie pozemkov. Katastrálne úrady a Správy katastra pravidelne poskytujú údaje obecným úradom pre účely výpočtu daní, podpory rozhodovacích procesov a pre iné účely. Z tohto dôvodu je dôležité spolupracovať s touto skupinou a pochopiť jej očakávania a názory.

Notári sa vybrali ako ďalší typ potenciálnej zainteresovanej strany, ktorá sa má zapojiť do Stratégie. Twinningový tím zo Spojeného kráľovstva sa domnieva, že notárske organizácie by spolu s inými významnými aktérmi, ako sú geodeti a finančný sektor, mohli hrať dôležitú úlohu pri rozvoji služieb ÚGKK, najmä v súvislosti s elektronickými službami. Preto sa odporúča, aby ÚGKK pravidelne konzultoval a spolupracoval s touto skupinou, ako aj s ostatnými zainteresovanými stranami, ktoré ÚGKK identifikoval vo svojej Stratégii RVZ.



All of the above stakeholder groups can be consulted through regular meetings of professional groups, individual visits where required and general professional briefing sessions. Feedback from such consultations can be useful to the GCCA to support their development of new services and procedures. If stakeholders are involved in ongoing developments, then they are more likely to support and embrace any new services and procedural changes, and to promote understanding among the citizens with whom they interact. They should be made aware of the level of service standards to be expected, and kept well-informed about new developments.

In addition, general questionnaires can be issued to stakeholders to elicit opinion and get feedback on service provision. The feedback can be used to improve existing services and develop new services.

As access to internet services improves, using the GCCA website is also a good way to maintain a flow of information, provided it is regularly updated and user-friendly.

The CRM Strategy should define and elaborate appropriate channels for interacting with all stakeholder groups.

5.4 Market Research

In addition to knowing how and why an organisation wants to interact with customers, research into general topics can prove helpful and avoid costly mistakes, even in a monopoly market. Aims and objectives checked out with stakeholders can inform realistic targets for processing customers' applications and developing new services. Similarly, knowledge of the technological readiness of customers can be vital in the timing of the delivery of "e" services.

Another aspect of market research is that of feedback about the quality of the customer experience. The strengths and weaknesses

So všetkými uvedenými zainteresovanými stranami sa dá radiť na pravidelných stretnutiach profesionálnych združení, individuálnych návštevách a na všeobecných informačných seminároch pre uvedené profesie. Spätná väzba z takýchto konzultácií môže byť užitočná pre ÚGKK a môže pomôcť pri vývoji nových služieb a postupov. Ak sa do vývoja jednotlivých služieb a postupov zapoja aj zainteresované strany, je pravdepodobnejšie, že podporia a prijmú nové služby a zmeny postupov a že prispedia k porozumeniu medzi občanmi, s ktorými prichádzajú do kontaktu. Treba ich informovať o úrovni služieb, ktorú možno očakávať a treba ich pravidelne informovať aj o ďalších zmenách a pokroku.

Okrem toho možno zainteresovaným stranám rozdať všeobecné dotazníky, aby sa zistil ich názor a získala spätná väzba na poskytované služby. Spätnú väzbu možno využiť na zlepšenie existujúcich služieb a vytvorenie nových služieb.

Ako sa zlepšuje prístup k internetovým službám, aj používanie internetovej stránky ÚGKK je dobrým spôsobom na zachovanie toku informácií, za predpokladu, že sa pravidelne aktualizuje a dá sa ľahko používať.

Stratégia RVZ by mala zadefinovať a rozpracovať primerané kanály na spoluprácu so všetkými skupinami zainteresovaných strán.

5.3 Prieskum trhu

Okrem poznania, ako a prečo chce organizácia spolupôsobiť so zákazníkmi, môže prieskum všeobecných tém pomôcť a zabrániť drahým omylom, dokonca aj na monopolnom trhu. Ak sa ciele a zámery overia u zainteresovaných strán, môžu sa stanoviť realistické ciele pre „spracovanie žiadostí zákazníkov“ a tvorbu nových služieb. Podobne aj znalosť technickej gramotnosti zákazníkov môže byť veľmi užitočná pri načasovaní spustenia „e“ služieb.

Ďalším aspektom prieskumu trhu je spätná väzba o kvalite



of service identified are valuable starting points for the development of the targets and objectives as described above. In addition, this research can provide valuable insight into the improvement activities for different offices. This information can provide the basis for the development of a plan to improve matters which is integrated with the CRM Strategy.

5.4 Communication and Information Channels

The strategy needs to define and develop the use of communication channels in an e-enabled world. The use of the Internet and Intranet have revolutionised the ability and possibility for instant communication anywhere in the world. Websites can provide a fast and cost effective way to reduce the face to face visits for less complex issues, e.g. a Frequently Asked Questions page; information leaflets available online; application forms available online.

Websites can also be an effective medium for the dissemination of information and to provide key contact information. Website design should therefore develop to provide a user-friendly interface with a suitable search engine so that citizens can use the site effectively.

As noted in section 5.2.2 above, the strategy document should include a statement of this intent and a target set so as to allow progress to be monitored. This should include the responsibilities, up-dating and measurement of hits, together with an indication of a target for future years. The whole area of Intranet/Internet development is such an important topic that it is perhaps best dealt with in a separate e-Communication Strategy, with links to the CRM Strategy in relation to customer liaison. The whole issue of access to Internet/Intranet and e-mail within the GCCA also needs to be further addressed as part of any e-Communication Strategy.

In addition to the above, it is helpful to have a written statement about what will be answered verbally, by letter and by email so that

skúseností zákazníkov. Zistené silné a slabé stránky služieb sú cennými východiskami pre stanovenie cieľov a zámerov v súlade s predchádzajúcimi kapitolami. Okrem toho tento prieskum môže poskytnúť cenný náhľad do zlepšovacích aktivít rôznych úradov a správ. Tieto informácie môžu poskytnúť základ pre vypracovanie plánu zlepšenia situácie, ktorý sa prepojí so Stratégiou RVZ.

5.4 Komunikačné a informačné kanály

Stratégia by mala zadefinovať a rozvinúť používanie komunikačných kanálov v elektronickom svete. Používanie internetu a intranetu znamenalo zásadný obrat v schopnosti a možnosti nadviazať okamžitú komunikáciu kdekoľvek na svete. Internetové stránky umožnia rýchlo a lacno zredukovať počet osobných návštev, keď ide o menej zložité záležitosti, napr. stránka s odpoveďami na časté otázky, informačné letáky dostupné on-line, formuláre žiadostí dostupné on-line.

Internetové stránky môžu byť taktiež efektívnym prostriedkom na šírenie informácií a poskytovanie najdôležitejších kontaktných informácií. Preto treba rozvíjať navrhovanie internetových stránok, aby poskytovali ľahko použiteľné rozhranie s vhodným vyhľadávacím nástrojom, ktorý občanom umožní účinne používať tieto stránky.

Ako sa spomínalo v kapitole 5.2.2, stratégia by mala obsahovať tento zámer a dlhodobý cieľ stanovený tak, aby sa dal sledovať dosiahnutý pokrok. Mali by sa tu uviesť zodpovednosti, aktualizácia a počet užívateľov týchto stránok, spolu s cieľom na nasledujúce roky. Celá oblasť vývoja internetu/intranetu je takou dôležitou témou, že možno bude najlepšie vypracovať pre ňu samostatnú Stratégiu e-komunikácie, ktorá bude prepojená na Stratégiu RVZ v oblasti styku so zákazníkmi. Celú otázku prístupu k internetu/intranetu a e-mailom v ÚGKK treba taktiež ďalej riešiť ako súčasť akejkoľvek Stratégie e-komunikácie.

Okrem uvedeného je užitočné mať aj písomný materiál, v ktorom



staff know what to do and customers are aware of what to expect.

As also noted in section 5.2.2 above, the GCCA's publication portfolio should also be further defined and developed within the strategy document. This will ensure that the documents produced are fit for purpose and regularly reviewed and updated. All publications should be made available via the Internet.

One area for consideration within the strategy document could also be the development of a dedicated, centralised customer service point dealing with general customer enquiries by phone, fax, or e-mail. The advantages of such a service point are that it can take pressure off frontline staff who are dealing with customers face-to-face in local offices, and that it ensures consistency in the responses issued across the country for general enquiries.

5.5 Customer Service Staff Training & Development

A training package should be put in place, principally for frontline staff who are dealing with customers on a day-to-day basis, but which can also be extended to all GCCA staff to improve both internal and external customer service. This training should cover not only the technical aspects of the job but also the interpersonal skills element. The strategy should explicitly explain that this is a priority area. This training could be via an e-learning package, a CD-ROM for example, or via a classroom type environment. This training should be developed centrally so that a consistent approach is taken over the whole organisation. In the strategy document the key message is the acknowledgement that a well trained staff will provide a more efficient and effective service.

bude uvedené, na aké otázky sa odpovedá ústne, listom a e-mailom, aby zamestnanci vedeli, čo robiť a zákazníci, čo očakávať.

Ako bolo uvedené v kapitole 5.2.2, treba ďalej zadefinovať publikačné portfólio ÚGKK a dopracovať ho v stratégii. Tým sa zaistí, že vytvorené dokumenty budú vyhovovať svojmu účelu a budú sa pravidelne revidovať a aktualizovať. Všetky publikácie by sa mali sprístupniť na internete.

Jednou oblasťou na zváženie v stratégii by mohlo byť aj vytvorenie jednoúčelového, centralizovaného zákazníckeho miesta, ktoré sa bude telefonicky, faxom alebo e-mailom zaoberať otázkami zákazníkov. Výhodou takéhoto zákazníckeho miesta je, že môže znížiť pracovné zaťaženie zamestnancov v priamom kontakte so zákazníkmi na Správach katastra a že zabezpečuje konzistentnosť v odpovediach na všeobecné otázky v celej krajine.

5.5 Vzdelávanie a rozvoj zamestnancov v priamom kontakte so zákazníkmi

Treba vytvoriť vzdelávací balík, predovšetkým pre zamestnancov, ktorí sú každý deň v priamom kontakte so zákazníkmi, no mal by sa dať rozšíriť na všetkých zamestnancov ÚGKK, aby sa zlepšili interné aj externé služby zákazníkom. Toto vzdelávanie by malo zahŕňať nielen technické aspekty práce, ale aj zručnosti v medzilidskej komunikácii. Stratégia by mala výslovne vysvetliť, že toto je prioritnou oblasťou. Toto vzdelávanie by sa mohlo realizovať prostredníctvom e-vzdelávania, napr. vo forme CD-ROM alebo prostredia typu triedy. Malo by sa rozvíjať centrálnne, aby sa v celej organizácii zaujal jednotný prístup. Kľúčovým posolstvom stratégie je uznanie skutočnosti, že dobre vyškolený a vzdelaný personál bude poskytovať efektívnejšie a účinnejšie služby.



5.6 Customer and Staff Charters

The development of Staff and Customer Charters can be an important tool in the development of customer service strategies, setting out expectations and responsibilities, and defining key activities. Such charters can contain any information appropriate to the needs of the organisation. Some recommendations are set out in sections 5.6.1 and 5.6.2 below.

A handbook entitled "Improving Customer Orientation Through Service Charters" (Elke Löffler, Salvador Parrado, Tomáš Zmeškal) is available in the Czech language, and may also be a useful tool in the development of the GCCA's service strategy.

5.6.1 Customer Charter

It is important that customers know what services are available, what to expect from the service, e.g. turnaround times etc, and what to do if they are not happy with the service they get. This should include a commitment to polite and courteous service, and a detailed complaints procedure. The complaints procedure should include details of a contact and the timescale of a response to that complaint. Many complaints procedures also detail a right to a further complaint to a more senior person if the customer is not happy with the initial response. It is recommended that the final stage of the complaints procedure should be an independent government official, not connected to the GCCA.

In addition, the Customer Charter can be extended further. It can indicate to the customer what is expected of them, for example that staff in cadastral offices deserve to be treated with respect, that aggression is unacceptable, and that in extreme cases staff have the right to refuse to serve customers if they continue to be aggressive and abusive.

The development of a Customer Charter that can be publicly

5.6 Charta zákazníka a charta zamestnanca

Charta zákazníka a charta zamestnanca môžu byť dôležitým nástrojom pri rozvoji stratégií služieb zákazníkom, stanovovaní očakávaní a zodpovedností a definovaní hlavných aktivít. Takéto charty môžu obsahovať akékoľvek informácie, ktoré sú primerané potrebám organizácie. Niektoré odporúčania sú uvedené v kapitolách 5.6.1 a 5.6.2.

Príručka s názvom „Zlepšování orientace na zákazníka prostřednictvím chart služeb“ (Elke Löffler, Salvador Parrado, Tomáš Zmeškal) je dostupná v češtine a môže byť taktiež užitočným nástrojom pri vypracúvaní stratégie ÚGKK pre služby.

5.6.1 Charta zákazníka

Je dôležité, aby zákazníci vedeli, aké služby sú k dispozícii, čo možno očakávať od služby, napr. časy reakcie, atď., a čo robiť, ak nie sú spokojní so službou, ktorú dostanú. Mal by tu byť aj záväzok zamestnancov správať sa slušne a zdvorilo k zákazníkom a podrobný postup pre riešenie sťažností. Tento postup by mal obsahovať podrobné kontaktné údaje a čas, za ktorý možno očakávať odpoveď na sťažnosť. Mnohé postupy pre riešenie sťažností taktiež uvádzajú právo na ďalšiu sťažnosť vyššie postavenému zamestnancovi, ak zákazník nie je spokojný s odpoveďou na prvú sťažnosť. Odporúča sa, aby na najvyššom stupni pri riešení sťažností bol nezávislý štátny úradník, ktorý nemá nič do činenia s ÚGKK.

Okrem toho možno ešte rozšíriť chartu zákazníka. Môže zákazníkom naznačiť, čo sa od nich očakáva, napríklad, že pracovníci Katastrálnych úradov a Správ katastra si zaslúžia, aby sa k nim správali s úctou, že agresivita je neprijateľná a že v extrémnych prípadoch majú zamestnanci právo odmietnuť obslužiť zákazníkov, ak budú naďalej agresívni a neprijemní.



displayed and placed on the web-site can be most helpful in dealing with customers and diffusing difficult situations.

5.6.2 Staff Charter

Tied in with the Customer Charter, a Staff Charter can help staff to understand their rights and responsibilities in relation to dealing with customers. For example, that they should remain calm and be polite and courteous to customers at all time, that they should use assertive rather than aggressive techniques when dealing with customers, and should use listening skills and empathy to create a rapport with the customer. The development of this Staff Charter could be tied in with a range of customer service developmental training.

It is also important that staff know what treatment to expect. Dealing with customers as a frontline service can be an emotive and stressful experience. Staff need to be assured that they should be able to do their jobs without fear of verbal or physical abuse. The Charter can indicate the steps to be taken when dealing with difficult customers. For example, it can advise when to refer a particularly difficult customer to a more senior member of staff, or when to advise a customer to put their complaint in writing. Members of staff also need to know what to do if they need to complain, and they need to know that their issues are going to be taken seriously.

As for the Customer Charter above, the development of Staff Charter can be very reassuring to staff and help in difficult situations.

5.7 Media Relations

Good relations with the media can be very helpful. They can assist with the publicity of new service provision and help raise citizen awareness of issues faced by an organisation. Therefore, some

Charta zákazníka, ktorá sa dá zverejniť a umiestniť na internetovú stránku, môže najviac pomôcť pri práci so zákazníkmi a riešení zložitých situácií.

5.6.2 Charta zamestnanca

Spolu s chartou zákazníka môže charta zamestnanca pomôcť zamestnancom pochopiť ich práva a povinnosti pri práci so zákazníkmi. Napríklad, že by vždy mali zostať pokojní a byť slušní a zdvorilí k zákazníkovi, že by mali byť asertívni a nie agresívni pri kontakte so zákazníkmi a mali by počúvať a byť empaticí, aby si vytvorili vzťah so zákazníkovi. Vypracovanie charty zamestnanca by mohlo byť spojené so školením zameraným na rozvoj služieb zákazníkovi.

Taktiež je dôležité, aby zamestnanci vedeli, aké správanie môžu očakávať. Práca so zákazníkmi v priamom kontakte môže byť emocionálna a stresujúca skúsenosť. Zamestnanci potrebujú uistenie, že budú môcť vykonávať svoju prácu bez strachu z nadávania alebo fyzického napadnutia. Charta môže uviesť kroky, ktoré treba urobiť pri práci s nepríjemnými a zložitými zákazníkmi. Môže napríklad uvádzať, kedy treba poslať mimoriadne nepríjemného zákazníka za nadriadeným, alebo kedy odporučiť zákazníkovi, aby podal svoju sťažnosť písomne. Zamestnanci taktiež potrebujú vedieť, čo robiť, keď sa chcú sťažovať a potrebujú vedieť, že ich problémy sa budú brať vážne.

Tak ako v prípade charty zákazníka, vypracovanie charty zamestnanca môže zamestnancov upokojiť a pomôcť im v zložitých situáciách.

5.7 Vzťahy s médiami

Dobré vzťahy s médiami môžu veľmi pomôcť. Môžu pomôcť pri propagovaní nových poskytovaných služieb a môžu pomôcť zvýšiť informovanosť občanov o problémoch, ktorým organizácia čelí. Preto



recognition of their importance and how and when they should be engaged could be included within the strategy.

Contact with the media is often only when there is a major problem or complaint. It is important to have identified people who are trained in dealing with media enquiries to ensure appropriate responses, and for this to be publicised to staff on the frontline.

5.8 Organisational Identity

Consideration may also be given within the CRM Strategy to further developing an organisational identity. This is likely to include creating a style and image that reflects the organisation's values and is easily recognisable across the organisation and to the organisation's customers. It may also include creating a logo or trademark that is specific to the GCCA. This image should be reflected in all of the organisation's documentation and on its Internet and Intranet. The GCCA has made some steps in this direction, but may wish to re-examine the issue and further consolidate the organisational identity.

5.9 Definition of Activities

The key activities to be undertaken to take forward the CRM Strategy should be detailed within the document. This can include one-off activities, such as information campaigns to promote a particular service or to disseminate certain information details, or ongoing activities, such as the responsibility for Internet/Intranet updates, etc.

The expected output and timescale for each activity should also be defined, as well as individual responsibility for each of the activities, in order to ensure ownership of the activity, and that action is taken.

by sa do stratégie mohlo dostať určité uznanie dôležitosti médií a pokyny, kedy a ako ich treba zaangažovať.

Ku kontaktom s médiami často dochádza len, keď sa objaví veľký problém alebo sťažnosť. Je dôležité nájsť ľudí, ktorí vedia, ako reagovať na otázky médií, aby sa zaistili primerané odpovede a aby sa to zverejnilo pracovníkom v priamom kontakte so zákazníkmi.

5.8 Identita organizácie

V rámci Stratégie RVZ možno zvážiť aj ďalší rozvoj identity organizácie. To bude pravdepodobne zahŕňať aj vytvorenie štýlu a imidžu, ktoré budú odrážať hodnoty organizácie a ktoré sa budú dať ľahko spoznať v celej organizácii a ktoré ľahko spoznajú aj zákazníci organizácie. Môže si to vyžadovať vytvorenie loga alebo obchodnej značky, ktorá bude charakteristická pre ÚGKK. Tento imidž by sa mal odrážať vo všetkých dokumentoch organizácie, ako aj na internete a intranete. ÚGKK podnikol kroky v tomto smere, ale možno bude chcieť znova preskúmať túto záležitosť a ďalej posilniť identitu organizácie.

5.9 Definícia aktivít

V dokumente by sa mali podrobne uviesť kľúčové aktivity, ktoré treba urobiť, aby sa Stratégia RVZ posunula dopredu. Môžu tu byť uvedené jednorazové aktivity, ako sú informačné kampane na propagáciu konkrétnej služby alebo šírenie určitých informácií, alebo priebežné aktivity, ako je zodpovednosť za aktualizáciu internetu/intranetu, atď.

Treba zadefinovať aj očakávaný výstup a časový harmonogram pre každú aktivitu, ako aj človeka zodpovedného za každú aktivitu, aby niekto konkrétny mal túto aktivitu na starosti a aby sa zaistilo, že sa niečo bude robiť.



5.10 Reporting

If not already on the Agenda of the GCCA management team, there should be a commitment that CRM Strategy activities will form a regular agenda item and this should be reflected within the Strategy.

6 Conclusion

It was acknowledged by the GCCA's senior management during the Final Seminar of this Twinning Light project that ongoing contact and liaison with customers is required and necessary for the continued development of the organisation.

The formation of a CRM Strategy will support the GCCA with the achievement of this aim. It will also define roles for staff and help them to support service delivery at an individual level.

It is highly recommended that the GCCA, using the recommendations and examples in this document, take forward the development of their own CRM Strategy as soon as possible.

5.10 Predkladanie správ

Ak to ešte nie je v programe vedenia ÚGKK, vedenie by si malo dať záväzok, že aktivity v rámci Stratégie RVZ budú tvoriť riadny bod programu a bude sa pravidelne o nich referovať a to by sa malo odraziť v Stratégii.

6 Záver

Na záverečnom seminári k tomuto twinningovému projektu vrcholové vedenie ÚGKK uznalo, že treba priebežne rozvíjať vzťahy a kontakty so zákazníkmi, pretože to je nevyhnutné pre ďalší vývoj organizácie.

Vypracovanie Stratégie RVZ podporí ÚGKK pri dosahovaní tohto cieľa. Stratégia taktiež zdefinuje úlohy pre zamestnancov a pomôže im zlepšiť poskytované služby na individuálnej úrovni.

Veľmi sa odporúča, aby ÚGKK na základe odporúčaní a príkladov v tomto dokumente čo najskôr pokročil pri vypracúvaní svojej vlastnej Stratégie RVZ.

Distribution/ Kópie:

GCCA (Ms Sokáčová) / ÚGKK (p. Sokáčová)
CFCU (Ms Behrová) / CFCU (p. Behrová)
Office of the Government of the Slovak Republic (Mr Kubala) / Úrad vlády SR (pán Kubala)



Twinning Light Project: Strengthening the Efficiency of Cadastral Services

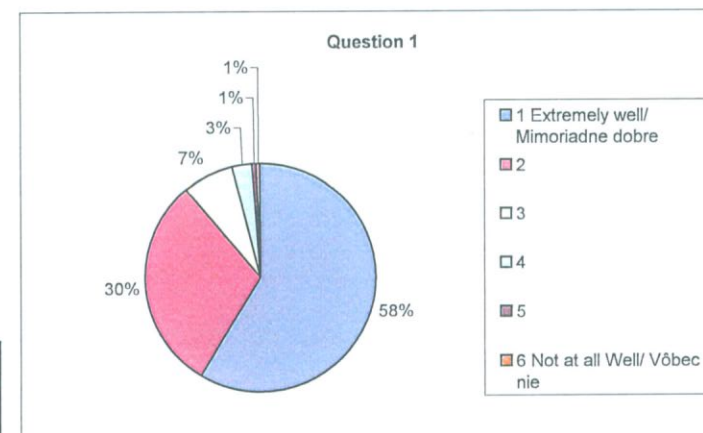
Annex D: Training Evaluation / Príloha D: Hodnotenie školení

The information below is taken from Evaluations Forms handed out at the end of each course.

General/Všeobecne:

1. How well do you think the course content fitted with the course programme/Ako dobre si myslíte, že obsah školenia naplnil program kurzu?

	1 Extremely well/ Mimoriadne dobre	2	3	4	5	6 Not at all Well/ Vôbec nie	No. of Completed Evaluation Forms
Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov	18						18
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	11	12	3	2			28
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	17	9	3	2			31
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	28	19	4				51
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	32	13	3	1		1	50
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby							1 no answer
Totals:	106	55	13	5		1	181



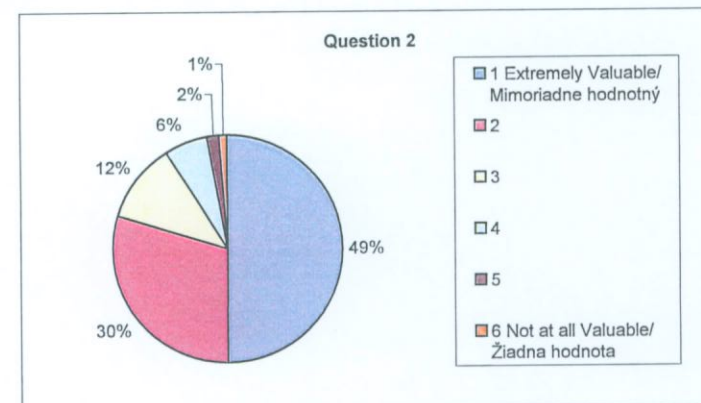
Examples of Some of the Comments/ Výber z pripomienok:

Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov	Program, ktorý bol predložený na začiatku školenia bol vyčerpaný v plnej miere / The programme, which was presented at the beginning, was fully exhausted. Čas a témy boli prezentované podľa programu / Time and topics were presented according to the programme. Teória plus praktické cvičenia sú veľmi dobrý spôsob výučby / Theory plus practical examples is good way of training.
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	Široký záber témy, kurz bol zaujímavý podaný prednášajúcimi / Wide coverage of topics, interesting presentation method. Obsah kurzu presne kopíroval program, niektoré pasáže boli však podané stručnejšie, ako by bolo potrebné / The course content copied the programme, but some passages were presented very quickly, more than useful. Mám rozšírený obzor v tejto oblasti o Vašej krajine. Mnohé činnosti, spôsoby výkonov prác by som prijala u nás / I received extensive information about your country. I would welcome some activities and works in our country.
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	Obsah kurzu vyčerpaný v programe / Accurate content of the course according to the programme. Skúsení a odborne veľmi dobre zdatní lektori. Mimoriadne dobrý kontakt s poslucháčmi / Experienced and very qualified trainers. Very good contact with participants. Program bol naplnený / The programme was fulfilled.
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	Zámer kurzu veľmi naplnil moje očakávania / The course aims have fulfilled my expectations. Som spokojná, poučená v komunikácii so zákazníkom / I am satisfied, trained in communication with customers. Nie je jasné, prečo práve tento register sa presadzuje na Slovensku / It is not clear why this Register is promoting in Slovakia. Myslím si, že kurz bol pripravený na dobrej úrovni / I think the course was prepared on high level. Obsah mi umožnil zistiť, v ktorých veciach a oblastiach je možné niečo zlepšiť a zefektívniť / The content enabled me to find out the areas in which we can improve and be more efficient. Bolo to zaujímavé, ale všetko to bolo vo všeobecnej rovine, systém u nás na úplne inej úrovni ako v Škótsku / It was interesting, but everything was on a theoretical level, our system is on a different level than the system in Scotland.

Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	Dozvedel som sa veci, ktoré budú prínosom v mojej práci a presne sa venoval témam, ktoré mal v obsahu / I have received information, which will be an asset to my work, course followed the topics in the programme. Prednášky boli ucelené, zrozumiteľné a motivujúce / The presentations were complete, understandable and motivated. Prvý deň výborné rozšírenie pôsobnosti iných katastrov – pre vedúcich. Pre pracovníkov registratúry niečo nové. Druhý deň dal všetkým mnoho / First day – for managers – good presentation of other cadastral systems, for the staff –new information. Second day – very fruitful for all. Vzhľadom na rozsah tém nedostatočný čas trvania kurzu / Taking into account the content, the course was not long enough.
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby	-

2. How valuable was the course to you personally/Nakoľko hodnotný bol tento kurz pre Vás osobne?

	1 Extremely Valuable/ Mimoriadne hodnotný	2	3	4	5	6 Not at all Valuable/ Žiadna hodnota	No. of Completed Evaluation Forms
Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov		11	7				18
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby		10	9	5	2	2	28
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby		15	9	6		1	31
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby		26	15	5	4		51
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby		29	12	4	4		50
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby			2	1	1		4
Totals:		91	54	21	11	3	182



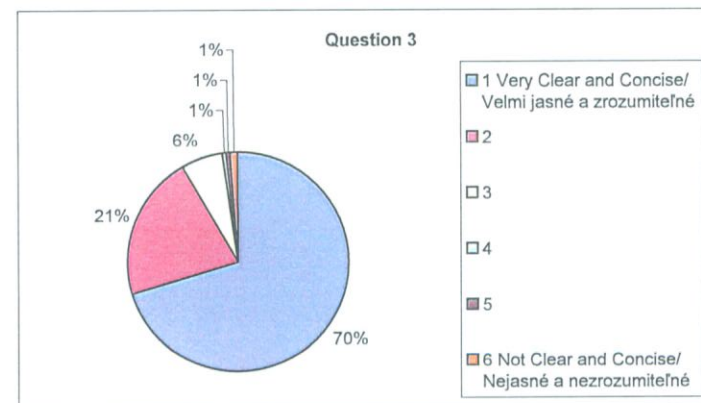
Examples of Some of the Comments/ Výber z pripomienok:

Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov	Dozvedela som sa veľa užitočných informácií, ktoré využijem pri realizovaní školení / I have received a lot of new information, which I will use when I am delivering training. Ak mám pôsobiť ako školiteľ, dostal som cenné rady a postupu / If I act as a trainer, I have received valuable advice and approaches. Niektoré časti boli prebrané príliš dopodrobna, zvlášť tie teoretické / Some parts were dealt with in too much detail, mainly the theoretical parts. Kurz bol pre mňa veľkým prínosom / The course was a big asset to me. Prekonala som zábrany pred verejným vystúpením a dodala mi sebaistotu / I overcame barriers to present myself in public, gave me self-confidence.
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	Vzájomná komunikácia stres treba riešiť každodenne, preto takéto kurzy majú opodstatnenosť / Communication and stress is day to day issue, so this topic is relevant. Nové, zaujímavé informácie / New, interesting information. Škótsky systém nie je absolútne aplikovateľný na Slovenskú republiku a pomery v nej / The Scottish system is not completely applicable to the situation in the Slovak Republic. Pre nás ďaleká budúcnosť – len pre informáciu / The distant future for us – only for information. Dozvedela som sa informácie o fungovaní katastra v inej krajine, o zvládnutí stresu / I have received information about the cadastre in another country, and about stress management.
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	Ako informácia a prehľad – dobré / As information and an overview - good. Predstava o tom kam kráčame, ako prispôbiť svoje konanie celkovým požiadavkám. Troška nejasná stratégia v detailoch / Perspective on where we are going, how to adjust our work to overall requirements. I am a little bit unclear on strategy in details. Rozšírenie obzoru ale málo prednášaných tém využiteľných pre mňa v praxi / Extension of the knowledge, but few of the presented topics were useful for me in practice. Nové poznatky, možnosť porovnania s úrovňou materiálnoú i personálnou, s podmienkami v ktých pracujeme na Slovensku / New knowledge, possibility of comparison on a material and personal level with the Slovak conditions.
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	Dal mi komplexný prehľad o vývoji a nasmerovaní pri zlepšení poskytovania služieb / It gave me a complex overview on the development and way forward in improving service provision. Získala sam nové skúsenosti s jednaním so zákazníkmi / I have got a new experience in dealing with customers. Bol veľmi inšpiratívny, videli sme našu budúcnosť / Was very inspiring, we saw our future. Určité informácie použijem v praxi, hlavne o zvládaní stresu / I will use certain information in practice, mainly about stress management. Inevydlím využitie kurzu (najmä 1. deň) pri svojej práci / I do not see the use of the course (mainly the 1st day) in my work. Osobne – v celku bola zaujímavá informácia pracovne – vzdialená budúcnosť do praxe / In general interesting information, far away to be introduced in practice.
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	Zaujímavé, ale aj poučné informácie pre komunikáciu s klientom / Interesting and valuable information concerning communication with clients. Získala aplikácia v praxi / Acquiring of valuable information and their application in practice. Dozvedelo sa veľa dobrých vecí do svojej práce ale aj osob. života / I have received many interesting things for my work and personal life. Nakoľko pracujem v registratúre, prichádzam do priameho styku so stránkami každý deň. Je to pre mňa dobrý prínos / Since I work in the registry, I meet customers every day, so for me it was very valuable. Zo strany školiteľov boli predstavené nové, moderné formy poskytovania služieb / The lecturers presented new, modern forms of service provision. Porovnanie s podobnou oblasťou v zahraničí / Comparison with the similar area abroad.
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby	Pohľad na vec od niekoho, kto rovnakými problémami už prešiel a riešil ich / A view on the subject from someone who has experienced the same problems and solved them.

Presentation/Prezentácia:

3. How clear and concise were the presentations/Ako jasné a zrozumiteľné boli prezentácie?

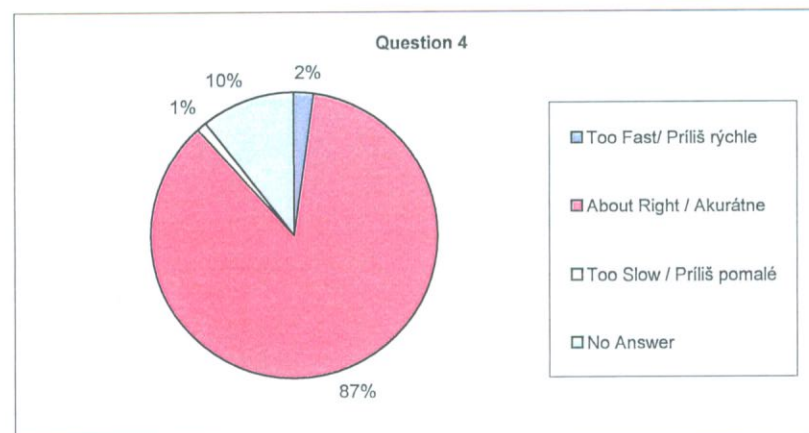
	1 Very Clear and Concise/ Veľmi jasné a zrozumiteľné	2	3	4	5	6 Not Clear and Concise/ Nejasné a nezrozumiteľné	No. of Completed Evaluation Forms
Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Víťajte na školení pre školiteľov	17	1					18
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	16	9	3				28
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	23	5	1	1		1	31
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	36	13	2				51
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	36	10	2		1	1	50
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby		1	3				4
Totals:	128	39	11	1	1	2	182



No comments in relation to this question.

4. Was the overall pace of the course too fast / about right / too slow/Bolo celkové tempo kurzu príliš rýchle / akurátne / príliš pomalé?

	Too Fast/ Príliš rýchle	About Right/ Akurátne	Too Slow / Príliš pomalé	No Answer	No. of Completed Evaluation Forms
Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov		16		2	18
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	1	24		3	28
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	1	26	1	3	31
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby		47		4	51
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	2	43		5	50
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby		1	1	2	4
Totals:	4	157	2	19	182

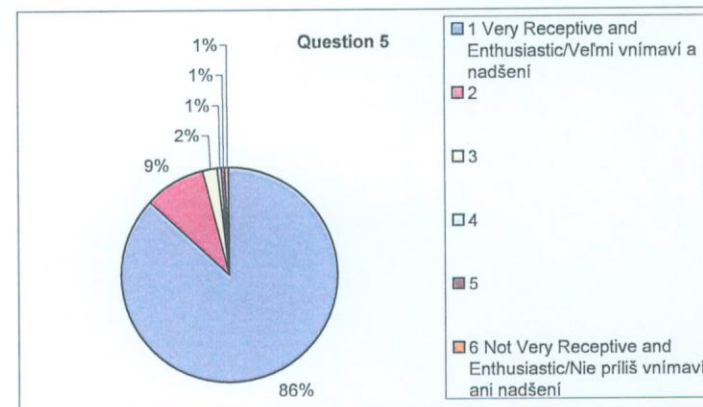


Examples of Some of the Comments/ Výber z pripomienok:

Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov	Tempo kurzu hodnotím kladne-akurátne / I appreciate positively the course speed - accurate. Šité na mieru – akurátne / Made to measure - accurate. Pre mňa vyhovujúce / Good for me.
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	Niekedy v ohľade od času, moc rýchlo / Sometimes, depending on time, too fast. Celkové tempo kurzu bolo dostatočne dobré / Overall speed of the course was good.
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	-
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	Niektoré problematiky by si vyžadovali viac času / Some topics would require a longer time.
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	Tempo bolo primerané časovému fondu / The speed was accurate. Bolo to v poriadku / It was alright.
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby	-

5. How receptive and enthusiastic were the presenters/Nakoľko vnímaví a nadšení boli prednášatelia?

	1 Very Receptive and Enthusiastic/Velmi vnímaví a nadšení	2	3	4	5	6 Not Very Receptive and Enthusiastic/Nie príliš vnímaví ani nadšení	No. of Completed Evaluation Forms
Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov	17	1					18
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	22	4	2				28
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	24	5	1			1	31
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	46	5					51
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	47	2			1		50
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby	2		1	1			4
Totals:	158	17	4	1	1	1	182

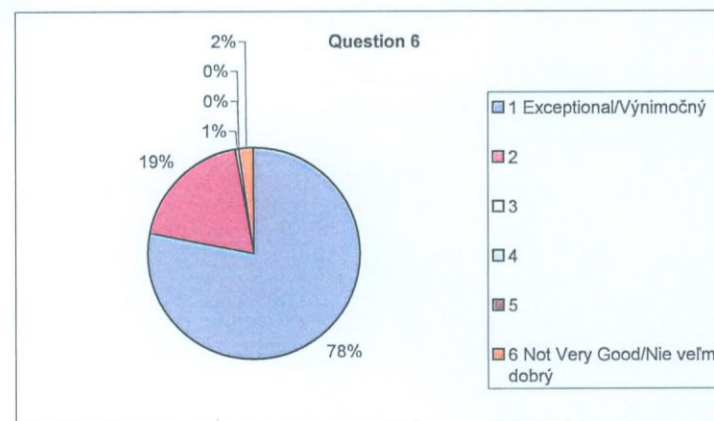


Examples of Some of the Comments/ Výber z pripomienok:

Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov	-
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	-
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	-
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	Obdivujem spoluprácu s prekladateľmi / I admire the cooperation with the interpreters.
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	Vnímovosť a nadšenie z nich priam sršia / The empathy and enthusiasm are evident.
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby	Odborník v obore, ktorého jeho práca baví / An expert in his field, who enjoys the job.

6. Please rate the performance of the Trainers/Prosím, ohodnoťte výkon škooliteľov?

	1 Exceptional/ Výnimočný	2	3	4	5	6 Not Very Good/Nie veľmi dobrý	No. of Completed Evaluation Forms
Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Víťajte na školení pre škooliteľov	17	1					18
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	16	12					28
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	24	5	1			1	31
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	42	9					51
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	41	7				2	50
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby	2	1				1	4
Totals:	142	35	1	0	0	4	182



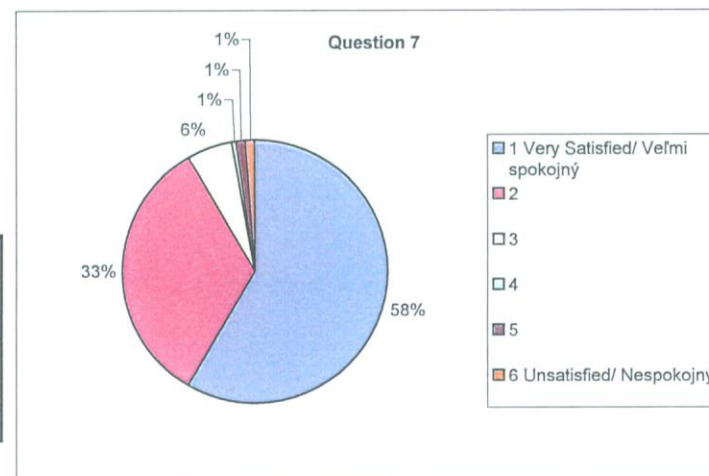
Examples of Some of the Comments/ Výber z pripomienok:

Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Víťajte na školení pre škooliteľov	Zatiaľ na najvyššej úrovni, na ktorých som sa osobne mohol zúčastniť / The highest level in which I have ever participated. Pútavé výkony a s neskutočným šarmom / Attractive presentation with charm. Boli príjemní, taktíni, pohotiví, zaujali / They were nice, skilled, efficient, interesting. Veľmi ma to zaujalo / It was very interesting. Profesionalita škooliteľov / Professionalism of trainers. Názorné príklady, zrozumiteľnosť, nebol čas a priestor na zaspávanie / Practical examples, clear explanation, no time and space to sleep. Veľmi odborne a znalostne podaný výkon / Very professional presentation. Boli úžasne empatický a vnímaví k ľuďom a dávali dostatočný priestor vyjadreniam publika a bavili nás cvičeniami / They were very empathetic and perceptive to the participants, they gave space to the people to express themselves and they entertained us with exercises.
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	Zaujímavo podané témy, neformálne príjemné vystupovanie / Subject presented in a very interesting way, informal nice environment. Škoolitelia zrozumiteľní, ich výkon je perfektný / Trainers understandable, perfect performance. boli odborníci / They were experts. Napriek jazykovej bariére dokázali celý čas upútať moju pozornosť / Despite the language barrier they were able to attract my attention. Kvalifikovaní odborníci z praxe / Qualified experts from experience. Škoolitelia perfektne ovládali problematiku / The trainers knew the subject perfectly. Boli príjemní, spracovali s nami / They were nice, cooperated with us. Boli príjemní, usmievaví, vedeli zaujať poslucháčov. They were nice, smiling, they knew how to attract our attention.
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	Veľa nadšenia pre prácu, veľa pozitívnej energie / A lot of enthusiasm for the work, a lot of positive energy. Škoolitelia boli dobre pripravení a zároveň "znali" veci – oni sami pracujú v danom prostredí / The trainers were well prepared and "knew the subject", they work in the same environment. Jasne, zrozumiteľne / Clear, understandable. Boli veľmi emotívni a prístupní otázkam / They were very emotional and open to questions. Výborná prezentácia daných tém / Excellent presentation of given topics.
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	Prednášatelia vystupovali s nadšením a potešením zo svojej práce / The trainers presented the topic with enthusiasm and took pleasure from their job. Všetko mali presne pripravené, na vysokej profesionálnej úrovni / Everything was precisely prepared, on a high professional level. Dôvod hodnotenia: Ochota, radosť z práce, odpovede na všetky otázky s nadšením / Scoring reasons: Willingness, pleasure from their work, answering all questions with enthusiasm. Hovorili zaujímavo, ale aj vtipne, odpovedali na všetky otázky They presented the topic in an interesting way, with fun, answered all the questions. Boli dobre pripravení / They were well prepared. Profesionalne zvládnutý / Done professionally. Mali pútavé prezentácie, boli pripravení / They had attractive presentations, they were prepared. Profesionalní, ochotní podeliť sa so svojimi skúsenosťami / Professional, willing to share their experience. Prednášky boli prednesené zaujímavým, diskusným spôsobom, ktoré som pozitívne vnímala / The lectures were presented in an interesting way with discussions, which I appreciated very positively. Ochotne odpovedali na všetky otázky a snažili sa problém vysvetliť / They answered all the questions and tried to explain the subject.
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	Myslím si, že sú nadšení svojou prácou, spokojní a teda takou formou bola prezentácia ich práce / I think they are enthusiastic about their work, satisfied because this was reflected in the presentation of their work. Veľmi zameraní a fundovaní v danej oblasti / Very enthusiastic and experts in their field. Prístup bol ľudský a živý, veľmi sa mi páčilo ich zaoberanie pre ich odbor / Very personal and lively approach, I liked very much their enthusiasm for the specialisation. Boli nadšení a znali problematiku / They were enthusiastic and knew the subject. V malom časovom priestore chuť odovzdať čo najviac informácií / In a short period of time, made the effort to give as much information as possible. Príjemní a komunikatívni / Kind and communicative. Prezentácia bola zaujímavo prednášaná, nebola nudná, podľa mňa veľmi úspešná / Presentation were given in an interesting format, not boring, very successful.
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby	Veľmi dobre po obsah a odbornej stránke pripravené / Well prepared in a professional manner.

Course Content and Design/Obsah a forma kurzu:

7. How satisfied were you with the course design/Ako ste spokojný s formou kurzu?

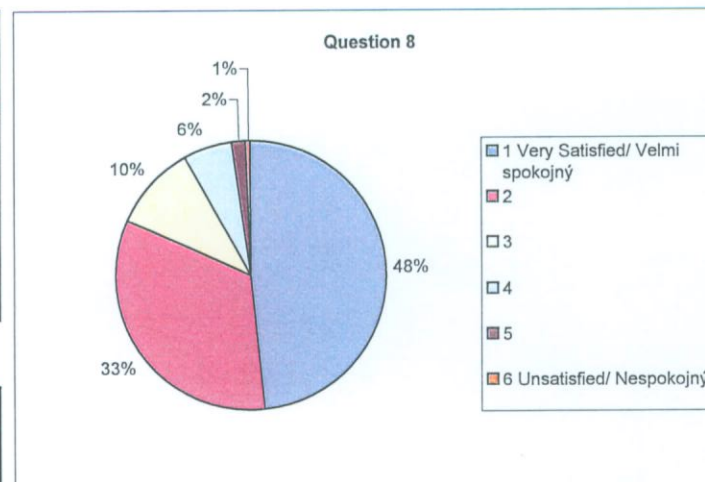
	1 Very Satisfied/ Veľmi spokojný	2	3	4	5	6 Unsatisfied/ Nespokojný	No. of Completed Evaluation Forms
Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov	14	3	1				18
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	12	11	4			1	28
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	16	13			2		31
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	33	16	1				50
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	30	17		1		1	49
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby			4				4
Totals:	105	60	10	1	2	2	180



No comments in relation to this question.

8. How satisfied were you with the resources available/Ako ste spokojný s dostupnými zdrojmi?

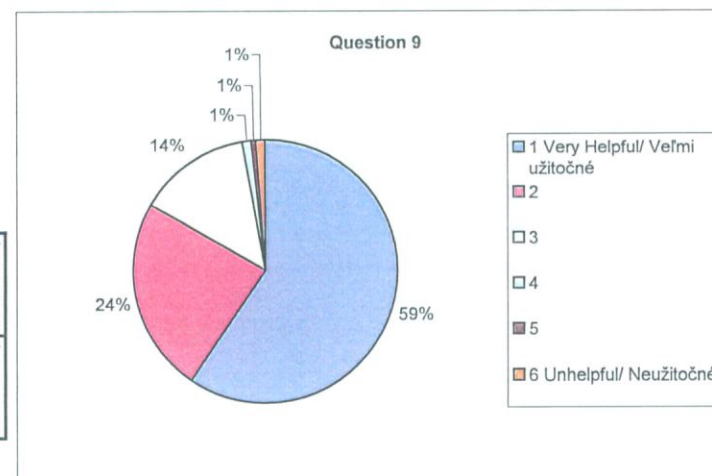
	1 Very Satisfied/ Velmi spokojný	2	3	4	5	6 Unsatisfied/ Nespokojný	No. of Completed Evaluation Forms
Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov	10	6	1				17
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	8	13	4	1			26
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	19	7	1	3			30
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	21	18	6	5	1		51
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	25	13	6		2	1	47
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby	1	1		1			3
Totals:	84	58	18	10	3	1	174



No comments in relation to this question.

9. How helpful were the visual aids (OHP slides, videos, etc)/Nakoľko užitočné boli vizuálne pomôcky (priesvitky, video, atď.)?

	1 Very Helpful/ Velmi užitočné	2	3	4	5	6 Unhelpful/ Neužitočné	No. of Completed Evaluation Forms
Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov	10	6	2				18
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	15	7	5	1			28
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	21	6	3			1	31
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	32	14	3		1		50
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	29	8	10	1		1	49
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby		2	2				4
Totals:	107	43	25	2	1	2	180

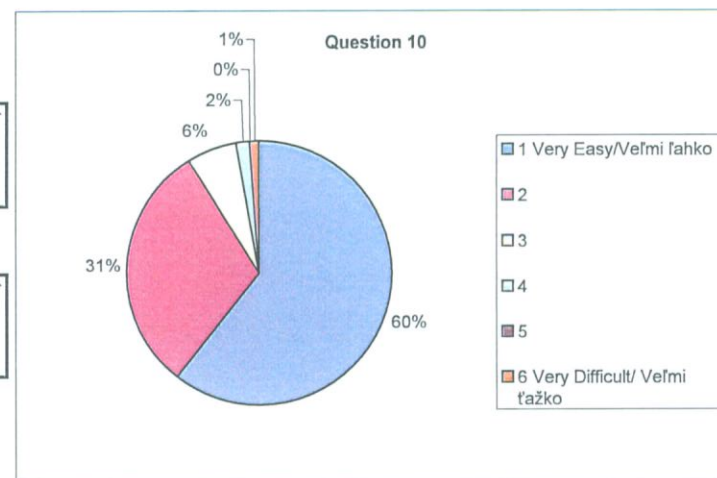


Examples of Some of the Comments/ Výber z pripomienok:

Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov	Vizuálne pomôcky boli rušené priestorovými indispozíciami a osvetlením miestnosti / The visual aids were disturbed by the lighting of the room and by space problems.
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	-
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	-
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	Viac vizuálnych pomôcok, viac materiálov na ukážku / More visual aids, more materials to show.
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	9 a 10 pokladám za zbytočné, pretože ústna prezentácia bola výborná / 9 and 10 I find redundant, because the oral presentation was excellent.
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby	-

10. How easy were the course handouts to understand/Nakoľko zrozumiteľné boli rozdávané materiály?

	1 Very Easy/Veľmi ľahko	2	3	4	5	6 Very Difficult/Veľmi ťažko	No. of Completed Evaluation Forms
Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov	12	6					18
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	14	9	2	2			27
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	22	6	2			1	31
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	29	19	2				50
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	31	14	3	1		1	50
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby	1	1	2				4
Totals:	109	55	11	3	0	2	180



Examples of Some of the Comments/ Výber z pripomienok:

Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov	-
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	Prijala by som preklad / I would appreciate a translation.
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	-
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	Materiály preložiť aj do slovenčiny, slov. materiály (brožúra) mala by byť podrobnejšia / The materials should be translated to Slovak, the handout should be more detailed.
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	-
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby	-

11. If you were dissatisfied with any of the course elements referred to above and would like to expand, please indicate Question number(s) and describe in which *specific* ways you feel we could improve them/Ak ste nespokojný s ktorýmkoľvek prvkom kurzu, ktorý je uvedený v tomto hodnotení, a radi by ste podrobnejšie zdôvodnili svoje hodnotenie, uveďte číslo otázky a opíšte, akým konkrétnym spôsobom by sme ho podľa Vás mali zlepšiť?

Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov	-
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	Strata času – 2 dni, ktoré sa dali využiť robením vlastnej práce v office / Lost time – 2 days which I can't use for my office work.
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	-
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	Otázky nie sú podľa môjho názoru správne formulované / The questions are not, in my opinion, well formulated. V materiáloch boli niektoré obrázky s veľmi malým písmom písané / Some pictures had small letters in the handouts. Napr. list vlastníctva mohol byť v materiáloch vyhotovený v originálnom formáte, aby sme mali možnosť ho priamo porovnať s našim / For example, the Ownership Certificate should have been showed in the materials in its original format so we could compare it with our own.
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	Vyjadrujem spokojnosť / Very satisfied. Častejšie robiť podobné kurzy aj priamo na pracovisku / Do similar courses more often, also right in the office.
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby	-

Administration/Organizácia a riadenie kurzu:

12. Any other comments on administration/Nejaké ďalšie pripomienky týkajúce sa organizácie a riadenia kurzu?

Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov	Ubytovania a strava veľmi dobré.Vďaka / Accomodation and food was nice. Thanks. Bolo by dobré dať vedieť v predstihu-väčšom časovom odstupe o konaní podujatia / It would be better to give more notice about the training.
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	Príliš veľa nových informácií, ktoré až tak moc nezapadali do jednotlivých prezentácií / Too much new information, which sometimes did not fit to particular presentations. Motivuje robiť prácu lepšie a na vyššej úrovni / Provides motivation to do the job better and on a higher level. Veľmi dobre zorganizované / Very well organised.
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	Kvalitná organizácia / Good organisation. Presnejšie definovanie v pozývacom formulári obsah kurzu, očakával sa iný obsah kurzu / More precise information about the course content in the invitation form, I expected a different course content.
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	Organizácia na úrovni / Good organisation. Navrhujem prevziať kartografické základy a zohľadniť ochranu osobných údajov / I propose to adopt the cartographic basis and take into account the personal data protection. Prívetala by som viac prednášok o jednaní so zákazníkmi / I would appreciate more presentations about customer care. Organizácia kurzu výborná / Excellent organisation of the courses.
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	Zabezpečenie vetrania miestnosti, resp. klimatizácia / Air refreshing of the room and air conditioning. Kurz veľmi dobrý a mal by sa konať častejšie / Very good training, it should be held more often.
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby	-

13. Any general comments/Nejaké všeobecné poznámky?

Course 1 / Kurz 1: Training for Trainers / Vitajte na školení pre školiteľov	Bolo by dobré dať každému účastníkovi kurzu zoznam mien účastníkov kurzu aj s pracoviskom kde pôsobia, kvôli udržiavaniu kontaktov / It would be better to distribute to each participant a list off all participants with details of where they come from in order to maintain further contacts. Možno ešte nejaké zábavné cvičenie / Maybe some more funny excercises.
Course 2 / Kurz 2: Trnava Cadastral Services / Katastrálne služby	Pre mňa osobne strata 2 dni z práce / For me personally, the loss of 2 working days. Podrobnejšie sa venovať stresu a komunikácii so zákazníkmi / Go into more details on the topic of stress management and communication with customers. Nie je možná aplikácia na momentálny systém práce u nás / Not applicable to our present system of work. Veľmi dobrý simultánny preklad / Very good translation.
Course 3 / Kurz 3: Nitra Cadastral Services / Katastrálne služby	Z hľadiska jazyk. vzdelávania vysoko hodnotím skutočnosť, že prezentácie odzneli v anglickom jazyku / From the point of view of language training I appreciate the fact that the presentations were given in English. Aplikácia prednášaných tém v praxi na Slovensku je vzhľadom na operát a súčasné problémy v praxi v najbližšej dobe nerealizovateľná / Application of the presented topics is in Slovakia at the moment not viable, taking into account the situation with the database and the present problems in practice.
Course 4 / Kurz 4: Žilina Cadastral Services / Katastrálne služby	Ďakujeme! Nechápem, prečo sa neeviduje vlastníctvo – aj rodné čísla a pri parcelách výmery. V SR je to komplexnejšie. Naozaj krok dopredu? / Thank you! I do not understand why you do not record the ownership-also personal ID numbers and the plot size. It is more complex in the Slovak Republic. Is it really a step forward? Ja osobne som príjemne prekvapená a nadšená s týmto kurzom, ako bolo všetko na vysokej úrovni pripravené a zorganizované / I was personally positively surprised and impassioned by this course, everything was prepared and organised on a high level. Malo by sa organizovať viac takýchto kurzov / More of these courses should be organised. Ktoré poznatky boli zapracované zo Slovenských registrov? / Which knowledge were incorporated from Slovak registers? Skúsiť zísť na malé správy katastra, nielen Bratislava, aby školitelia videli prácu z iného uhla pohľadu / Maybe to visit small district cadastre office, not only Bratislava, so the trainers should see the work from another point of view.
Course 5 / Kurz 5: Košice Cadastral Services / Katastrálne služby	Privítala by som konkrétne riešenia / I would appreciate concrete solutions.
Course 6 / Kurz 6: Web Services / služby	-



Twinning Light Project: Annex E – Training Programmes

Project Title: Strengthening the Efficiency of Cadastral Services

Twinning Partners: The United Kingdom, represented by Registers of Scotland and the Slovak Republic, represented by the Geodesy, Cartography and Cadastre Authority

Twinning Light Contract No: 200401676408-0101-0004

Date: 29 June 2007

Zjednodušený twinningový projekt: Príloha E - Vzdelávacie programy

Názov projektu: Posilnenie efektívnosti katastrálnych služieb

Twinningoví partneri: Spojené kráľovstvo zastúpené Škótskym katastrálnym úradom a Slovenská republika zastúpená Úradom geodézie, kartografie a katastra

Zmluva na zjednodušený twinningový projekt č.: 200401676408-0101-0004

Dátum: 29. júna 2007



Annex E – Training Programmes / Vzdelávacie programy

Contents	Obsah
1. Training for Trainers.....2	1. Školenie školiteľov.....2
2. Cadastral Services Training5	2. Katastrálne služby5

1. Training for Trainers

Twinning Light Project: Strengthening the Efficiency of Cadastral Services

Course 1: Training for Trainers

Tuesday 27th March – Thursday 29th March 2007

Programme Tuesday 27th March:

12.00	Specialist training skills to support the introduction of the Electronic Registry in the GCCA ~ Introduction and Overview ~ Learning Objectives and Aims ~ Exercise ~ Course content ~ Management and Organisation of Training Activities ~ The Learning Process and Motivation	Mr Paul Bullock, Director, PB Training and Development Solutions Ltd Ms Janet Kyle, Human Resources Director, Registers of Scotland
14.30	Coffee Break	

1. Školenie školiteľov

Projekt Twinning Light: Posilnenie efektívnosti katastrálnych služieb

Kurz 1: Školenie školiteľov

Utorok 27. marca – štvrtok 29. marca 2007

Program Utorok 27. marca:

12.00	Školiace skúsenosti školiteľov zamerané na podporu zavádzania Elektronického registra vrámci ÚGKK ~ Úvod a prehľad ~ Ciele školenia ~ Cvičenie ~ Obsah kurzu ~ Manažment a organizovanie školiacich aktivít ~ Proces učenia a motivácia	Mr Paul Bullock, Riaditeľ, PB Training and Development Solutions Ltd Ms Janet Kyle, Riaditeľka personálneho odboru, Registers of Scotland
14.30	Prestávka na kávu	



15.00	~ Managing Change Related to Training ~ Planning and Designing a Training Session	Mr Paul Bullock and Ms Janet Kyle
17.00	Finish	

15.00	~ Manažment zmeny súvisiacej so školením ~ Plánovanie a návrh školenia	Mr Paul Bullock a Ms Janet Kyle
17.00	Koniec	

Wednesday 28th March:

09.00	~ Review of Yesterday's Sessions ~ Use of Training Aids	Mr Paul Bullock and Ms Janet Kyle
10.30	Coffee Break	
11.00	~ Skills of the Trainer	Mr Paul Bullock and Ms Janet Kyle
12.30	Lunch	
13.30	~ Delivering Training	Mr Paul Bullock and Ms Janet Kyle
15.00	Coffee Break	
15.30	~ Project Managing in a Training Environment ~ Summary, Questions and Evaluation	Mr Paul Bullock and Ms Janet Kyle
17.00	Finish	

Streda 28. marca:

09.00	~ Prehľad včerajšieho školenia ~ Používanie školiacich pomôcok	Mr Paul Bullock and Ms Janet Kyle
10.30	Prestávka na kávu	
11.00	~ Zručnosti školiteľa	Mr Paul Bullock and Ms Janet Kyle
12.30	Obed	
13.30	~ Realizovanie školenia	Mr Paul Bullock and Ms Janet Kyle
15.00	Prestávka na kávu	
15.30	~ Projektový manažment a školenie ~ Sumarizácia, otázky a vyhodnocovanie	Mr Paul Bullock and Ms Janet Kyle
17.00	Koniec	

**Thursday 29th March:**

09.00	General Introduction to Registers of Scotland and the Twinning Team	Ms Ailsa Robertson, International Business Development Manager, Registers of Scotland Mr Jon Atkey, Head of International Unit, HM Land Registry
11.00	Coffee Break	
11.30	Introduction of New Services and the Multipurpose Cadastre	GCCA
13.00	Lunch and Finish	

Štvrtok 29. marca:

09.00	Všeobecné predstavenie projektového tímu zo Škótskych registrov	Ms Ailsa Robertson, Manažér pre medzinárodné projekty, Škótske registre Mr Jon Atkey, Riaditeľ medzinárodného odboru, Kráľovský pozemkový register
11.00	Prestávka na kávu	
11.30	Predstavenie Nových služieb a viacúčelového katastra	ÚGKK
13.00	Obed a koniec	



2. Cadastral Services Training

Twinning Light Project: Strengthening the Efficiency of Cadastral Services
Course 2: Cadastral Services

Programme

Day 1:

10.00	Introduction to Registers of Scotland and HM Land Registry	Ms Ailsa Robertson, International Business Development Manager, Registers of Scotland
10.30	Electronic Registry and e-Services: ~ Background and evolution ~ Electronic Registry infrastructure <ul style="list-style-type: none"> ▪ Land Registration Systems ▪ Digital Mapping Systems 	Mr Jon Atkey, Head of International Unit, HM Land Registry Mr Erlend Greig, Project Manager, Registers of Scotland
11.00	Coffee Break	
11.30	Electronic Registry and e-Services: ~ e-Services and Service Delivery <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registers of Scotland ▪ HM Land Registry ~ Support Services <ul style="list-style-type: none"> ▪ Electronic Forms 	Mr Jon Atkey and Mr Erlend Greig

2. Katastrálne služby

Twinning Light Project: Posilnenie efektívnosti katastrálnych služieb
Kurz 2: Katastrálne služby

Program

1. deň:

10.00	Predstavenie Škótskych registrov a Kráľovského pozemkového registra	Ms Ailsa Robertson, International Business Development Manager, Registers of Scotland
10.30	Elektronický register a e-Služby: ~ História a vývoj ~ Infraštruktúra Elektronického registra <ul style="list-style-type: none"> ▪ Systémy pozemkovej registrácie ▪ Systémy digitálneho mapovania 	Mr Jon Atkey, Head of International Unit, HM Land Registry Mr Erlend Greig, Project Manager, Registers of Scotland
11.00	Prestávka na kávu	
11.30	Elektronický register a e-Služby: ~ e-Služby a poskytovanie služieb <ul style="list-style-type: none"> ▪ Škótske registre ▪ Kráľovský register ~ Podporné služby <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elektronické formuláre 	Mr Jon Atkey and Mr Erlend Greig



13.00	Lunch	
14.00	Electronic Registry and e-Services: ~ Support Services <ul style="list-style-type: none"> ▪ e-Forms ▪ Electronic documents and deeds 	Mr Jon Atkey and Mr Erlend Greig
15.30	Coffee Break	
16.00	Electronic Registry and e-Services: ~ Support Services <ul style="list-style-type: none"> ▪ Electronic signatures ▪ Electronic payment ▪ Electronic archives ~ EULIS	Mr Jon Atkey and Mr Erlend Greig
17.00	Finish	

13.00	Obed	
14.00	Elektronický register a e-Služby: ~ Podporné služby <ul style="list-style-type: none"> ▪ e-Formuláre ▪ Elektronické dokumenty a zmluvy 	Mr Jon Atkey and Mr Erlend Greig
15.30	Prestávka na kávu	
16.00	Elektronický register a e-Služby: ~ Podporné služby <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elektronické podpisy ▪ Elektronická platba ▪ Elektronické archívy ~ EULIS	
17.00	Záver	

Day 2:

09.00	Stress Management Methods: ~ What is stress? ~ Organisational change and stress ~ Reactions to change ~ Management style and behaviour ~ Risk assessment / supporting staff	Ms Janet Kyle, Human Resources Director, Registers of Scotland
-------	--	--

2. deň:

09.00	Metódy manažmentu stresu: ~ Čo je stres? ~ Organizačné zmeny a stres ~ Reakcie na zmenu ~ Manažérsky štýl a správanie ~ Vyhodnotenie rizika/podpora personálu	Ms Janet Kyle, Human Resources Director, Registers of Scotland
-------	--	--



	Customer Service in Registers of Scotland: ~ Customer service management ~ Service standards ~ Assessment and feedback	Ms Ailsa Robertson		Služby klientom v Škótskych registroch: ~ Manažment služieb klientom ~ Štandardy služieb ~ Vyhodnotenie spätnej väzby	Ms Ailsa Robertson
09.45	Communication and Customers: ~ Communication methods ~ Active listening skills ~ Communication etiquette ~ Dealing with Difficult Customers	Ms Janet Kyle	09.45	Komunikácia a klienti: ~ Komunikačné metódy ~ Schopnosti aktívneho počúvania ~ Komunikačná etika ~ Jednanie so zložitými zákazníkmi	Ms Janet Kyle
10.45	Coffee Break		10.45	Prestávka na kávu	
11.15	Positive Motivation of Staff ~ Change, technology and the impact on motivation ~ Management style ~ Action planning for motivation ~ Communication ~ Development activities ~ Praise ~ Involvement / consultation	Ms Janet Kyle	11.15	Pozitívna motivácia personálu ~ Zmena, technológia a dopad na motiváciu ~ Štýl manažmentu ~ Akčné plánovanie na motiváciu ~ Komunikácia ~ Rozvojové aktivity ~ Ocenenie ~ Začlenenie/konzultácia	Ms Janet Kyle
12.30	Lunch		12.30	Obed	

Kúpna zmluva **č. 070531/2**

uzatvorená v zmysle § 409 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov

Zmluvné strany

Kupujúci :	Úrad geodézie, kartografie a katastra SR
Sídlo:	Chlumeckého 2 821 12 Bratislava
Zastúpený:	JUDr. Štefan Moyzes, predseda
IČO:	166 266
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Číslo účtu:	7000063046/8180

a

Predávajúci:	Softline Services, a.s.
Sídlo:	J.Hagaru 9, 831 05 Bratislava
Zastúpený:	Ing. Marian Goga, generálny riaditeľ
IČO:	35 826 304
IČ DPH:	SK2020261056
Oddiel:	Sa, vložka č.: 3422/B
Bankové spojenie:	Tatra Banka, a.s.
Číslo účtu:	2622253845/1100

Čl. I. **Predmet zmluvy**

- I. 1 Dodávka projektora s technickými parametrami uvedenými v prílohe č.1. Príloha č. 1 je neoddeliteľnou časťou tejto zmluvy.
- I. 2 Dodávka služieb nevyhnutných k zabezpečeniu záručného servisu.
- I. 3 Dodávka služieb a náhradných dielov nevyhnutných k zabezpečeniu pozáručného servisu, údržby a opráv prostriedkov výpočtovej techniky podľa bodu I.1 tohto článku.

Čl. II. **Termín a miesto plnenia predmetu zmluvy**

- II. 1 Termín plnenia predmetu zmluvy podľa bodu I.1 je do 3 pracovných dní od podpisu tejto zmluvy.

II. 2 Miesto plnenia zmluvy: sídlo kupujúceho.

Čl. III.

Cena za predmet zmluvy

- III. 1** Cena za predmet zmluvy podľa bodov I.1 a I.2 je 114.632,70 Sk s DPH a obsahuje všetky náklady súvisiace s realizáciou a je platná počas celej dodávky predmetu zmluvy podľa bodov I.1. a I.2.
- III. 2** Ceny za predmet zmluvy podľa bodu I.3 budú faktúrované podľa platných cenníkov predávajúceho.

Čl. IV.

Platobné a dodacie podmienky

- IV. 1** Cenu uvedenú v článku III.1, zaplatí kupujúci predávajúcemu na základe faktúry najneskôr do 21 dní od jej doručenia kupujúcemu.
- IV. 2** Faktúra bude vystavená po prevzatí a odsúhlasení kvality dodávky.
- VI. 3** Nezaplatená časť dodávky zostáva majetkom predávajúceho až do jej úplného uhradenia. Okamihom úhrady prechádza do vlastníctva kupujúceho.

Čl. V.

Záručná doba, služby, záručné a pozáručné podmienky

- V. 1** Záručná doba na predmet zmluvy začína plynúť dňom jeho prevzatia kupujúcim od predávajúceho, čo je potvrdené na príslušnom preberacom protokole a je 36 mesiacov. Záruka na lampu projektora je 90 dní.

K strate záruky dochádza v nasledujúcich prípadoch:

- ak je tovar zjavne poškodený vonkajším alebo neodborným zásahom,
- v prípadoch, že závada bola spôsobená pádom, alebo užívaním kupujúcim v rozpore so zásadami, popísanými v užívateľskej príručke,
- v prípadoch, že závada nebola spôsobená samotným zariadením (skrat, živelná pohroma ap.),
- ak je porušená garančná nálepka na zariadení,
- ak je z náhradného dielu odstránená alebo poškodená identifikačná bezpečnostná nálepka.

- V. 2** Spôsob uplatňovania reklamácií v záručnej lehote bude prebiehať nasledovným spôsobom: po písomnom nahlásení poruchy v zmysle bodu V.3 na nižšie uvedenom servisnom stredisku bude do 24 hodín kontaktovať servisný pracovník predávajúceho zodpovedného pracovníka kupujúceho, ktorý závadu nahlásil. Pri nahlasovaní poruchy uvedie poverený zodpovedný pracovník kupujúceho údaje v zmysle článku V.3. Nahlasovanie porúch kupujúci vykonáva v pracovných dňoch v čase od 8.00 do 16.30 h na servisné stredisko v Bratislave. V tom istom čase predávajúci vykoná servisný zásah. Počas záručnej doby budú bezplatne odstránené závady zariadení opravou chybného komponentu, jeho výmenou, prípadne výmenou celého zariadenia tak, aby prevádzkyschopnosť zariadenia bola zabezpečená minimálne v tom istom rozsahu ako pred poruchou.

Pozáručný servis bude vykonávaný 5 rokov po uplynutí záručnej doby.

V. 3a) Kupujúci sa zaväzuje bez zbytočného odkladu nahlásiť predávajúcemu vzniknutú poruchu písomne, faxom alebo e-mailom na adresu predávajúceho:

Softline Services, a.s., J.Hagaru 9, 831 05 Bratislava
fax číslo: 02/49214370, e-mail: servis@softline.sk

b) V hlásení o poruche musí okrem iného byť uvedené:

- dátum a čas
- typ zariadenia,
- výrobné číslo,
- miesto poruchy,
- kontaktná osoba, tel. číslo,
- stručný popis poruchy,
- meno a podpis zástupcu objednávateľa.

Formulár pre hlásenie poruchy je v prílohe č.2 tejto zmluvy.

Zodpovední zástupcovia zo strany kupujúceho sú:

Ing. Sokáčová, Ing. Špetková

ČI. VI.

Sankcie a úroky z omeškania

- VI. 1** Ak je predávajúci mešká s plnením predmetu zmluvy, zaplatí kupujúcemu za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny chýbajúcej časti predmetu zmluvy.
- VI. 2** Pri oneskorenej úhrade faktúry je predávajúci oprávnený fakturovať kupujúcemu úrok z omeškania vo výške 0,05% z fakturovanej ceny za každý deň omeškania.

ČI. VII

Záverečné ustanovenia

- VII. 1** Vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a inými záväznými predpismi.
- VII. 2** Akékoľvek zmeny tejto zmluvy, alebo jej dodatky, musia byť vykonané písomnou formou a podpísané obidvomi zmluvnými stranami.
- VII. 3** Táto zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana dostane po dva rovnopisy.
- VII. 4** Zmluvné strany svojím podpisom potvrdzujú, že túto zmluvu si podrobne preštudovali a s jej obsahom súhlasia bez výhrad.
- VII. 5** Prípadné súdne spory sa budú riešiť podľa slovenského právneho poriadku pred vecne a miestne príslušným súdom kupujúceho.
- VII. 6** Zmluva nadobúda platnosť i účinnosť dňom podpisu. Uzatvára sa na dobu neurčitú.
- VII. 7** Jej ukončenie je možné len dohodou alebo výpoveďou v zmysle tejto zmluvy. Vypovedanie zmluvy musí byť vykonané písomnou formou a musia v ňom byť uvedené dôvody.

Výpovedná lehota je šesť mesiacov a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej strane.

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

.....
predávajúci

.....
kupujúci

Ing. Marian Goga
generálny riaditeľ
SOFTLINE SERVICES, a.s..

Príloha č. 1

Typ produktu	Projektor
Trieda produktu	Ultra prenosný
Zobrazovacie zariadenie	Reflexný LCD panel
LCD PANEL	
Typ	Reflexní LCOS displej, aktivní TFT matice
Velikost a počet	Úhlopříčka 0,7" (15 x 11 mm), 3 panely
Poměr stran	4:3
Nativní rozlišení	1400 x 1050 (SXGA+), 1 470 000 pixelů
OPTIKA	
Světelný zdroj	Lampa NSH 180 W
Hodnota F a ohnisková vzdálenost objektivu	F1,85 - F2,5; f=21,7 - 35,8 mm
Zoom a jeho ovládání	1,7x motorizovaný
Ovládání zaostření	Motorizované automatické zaostření
Posun objektivu	9:1 (pevný)
OBRAZ A ZVUK	
Svítivost	2 500 lumenů
Unifomita jasu	85 %
Kontrastní poměr	1000 : 1 (plně zapnutý/plně vypnutý) 1500 : 1 (plně zapnutý/plně vypnutý) v režimu Domácí kino
Projekční vzdálenost	1,2 - 9 m (min. 3 m/max. 4,9 m pro obraz o úhlopříčce 100 palců – 254 cm)
Velikost obrazovky	Úhlopříčka 40" - 300" (81 x 61 - 610 x 457 cm)
Hodnota digitálního zoomu	1x - 12x
Rozsah korekce lichoběžníkového zkreslení	Vertikální: +/-20° (automatická/ruční) Horizontální: +/-20° (ruční)
Kompatibilita digitálního signálu RGB	D-SXGA+/D-SXGA/D-XGA/D-SVGA/D-VGA
Kompatibilita analogového signálu RGB	UXGA/SXGA+/SXGA/XGA/SVGA/VGA
Barevné videosystémy	PAL/PAL-M/PAL-N/NTSC/NTSC4.43/SECAM
HD/komponentní systémy skenování	1080i/1035i/720p/575p/575i/480p/480i
Horizontální rozlišení video	550 TV řádků
Frekvence skenování	Horiz.: 15–100 kHz, Vert: 50–100 Hz, Takt: 170 MHz
Režimy displeje	Standardní, Prezentace, Kino, Domácí kino, sRGB
Zdokonalení obrazu	12bitová digitální gama korekce
Vestavěný reproduktor	1,0 W RMS, monaurální
KONEKTORY	
Digitální RGB/Digitální video/Analogový RGB vstup 1	DVI-I 29pinový, kompatibilní s HDCP
Analogový RGB vstup 2	Mini D-Sub 15pinový (komponentní/SCART přes kabel adaptéru)
Analogový RGB výstup	Mini D-sub 15pinový
S-Video vstup	Mini-DIN, 4 kolíky
Kompozitní videovstup	1x RCA
Stereo audio vstup	3,5 mm ² stereo mini-jack x 1
Konektor myši	USB typu B
Servisní port/ovládání projektoru	Mini-DIN, 8 kolíků
MECHANIZMUS	
Přední zdvihový mechanismus	Mechanická patka, maximální zdvih obrazu 11,9°
DALŠÍ SPECIFIKACE	
Rozměry (š x v x h)	266 x 114 x 336 mm
Hmotnost	4,6 kg
Napájení	100–240 V stř., 50/60 Hz
Hladina hluku	Normální režim: 30 dBA Tichý režim: 27 dBA
Provozní prostředí	+5 až +35 °C, 20 až 85% relativní vlhkost
Záruka	3 roky (90 dní na lampu)

Príloha č.2

Softline Services

Fax: 02/49214370

POŽIADAVKA NA SERVISNÝ VÝKON ÚGKK SR

Poradové číslo:

Predmet vady	
Výrobné číslo	
Charakteristika (popis) vady	
Kategória vady	znemožňujúca prevádzku / vážna / ostatné /
Požadovaný termín odstránenia vady	
Predkladateľ meno, tel.číslo, org. jednotka, útvar	
Dátum / čas podania	
Podpis	

Inštrukčná časť:

Vyplňuje zodpovedná osoba za stranu ÚGKK SR. Po vyplnení odoslať na servisné stredisko Softline Services.
tel: 02/49214380 fax: 02/49214370 e-mail: servis@softline.sk

Riešenie požiadavky:

Prijatie požiadavky	Riešenie požiadavky
Dátum/čas:	Dátum/čas:
Meno:	Meno:
Podpis:	Podpis:



13.30	Introduction of New Services and the Multipurpose Cadastre	GCCA
14.30	Coffee Break	
15.00	Introduction of New Services and the Multipurpose Cadastre	GCCA
16.00	Finish	

13.30	Úvod do nových služieb a viacúčelový kataster	GCCA
14.30	Prestávka na kávu	
15.00	Úvod do nových služieb a viacúčelový kataster	GCCA
16.00	Záver	

Distribution/(Kópie):

GCCA (Ms Sokáčová) / ÚGKK (p. Sokáčová)
CFCU (Ms Matsúšová) / CFCU (p. Matsúšová)
Office of the Government of the Slovak Republic (Mr Kubala) / Úrad vlády SR (pán Kubala)