

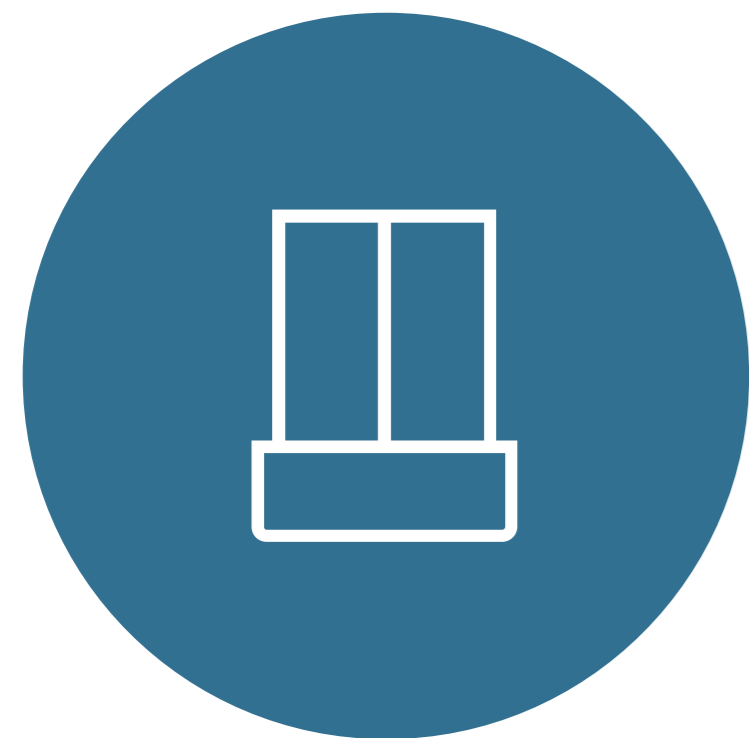


BRISK

BEHAVIORÁLNY
VÝSKUM A INOVÁCIE
SLOVENSKO

Kto sme?

Aplikácia behaviorálnych vied do verejných politik je moderným trendom poslednej doby.



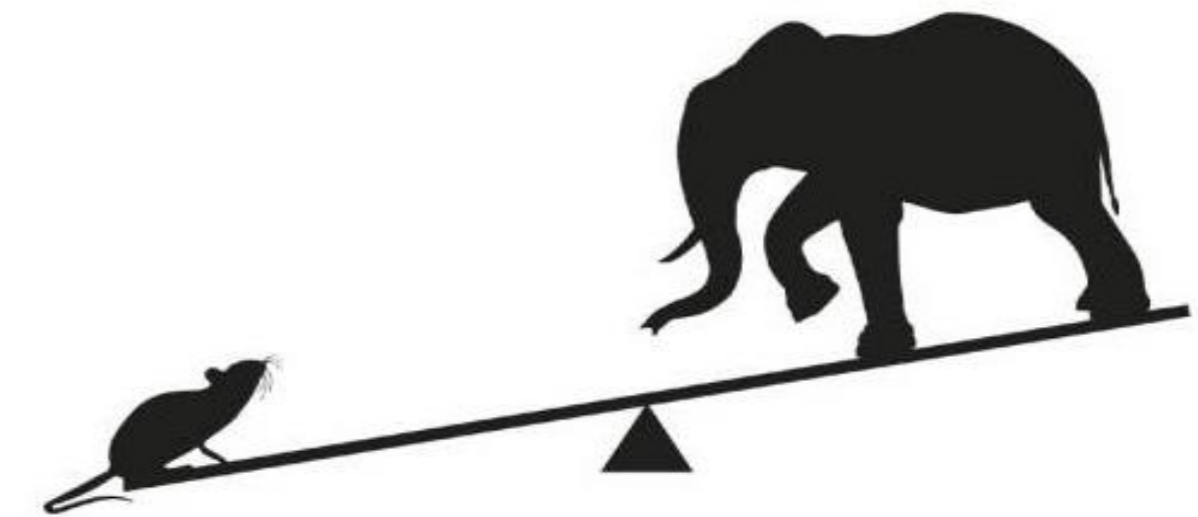
Sme nová dynamická jednotka na ÚPVII, ktorá prináša inovácie inšpirované správaním ľudí. Fungujeme naprieč celou štátnou správou.

Behaviorálne inovácie

Malé zmeny

Nízke náklady

Prinášajú zmeny v správaní



**HOW SMALL CHANGES
CAN MAKE A BIG DIFFERENCE**

PRÍKLADY POŠŤUCHNUTIA K ONLINE DAŇOVÉMU PRIZNANIU

cieľom bolo dosiahnuť nárast podávania online daňových priznaní cez online portál a platenie dane online

1



Loss aversion

Don't waste time and energy making in your tax filing: use Denver's eBiz Tax Center! You can file and pay taxes securely online, get reminders, and track your filing history - all in one place!

Social norm

The majority of businesses in Denver have an eBiz account to file their taxes online. Join this growing community of businesses saving time and effort.

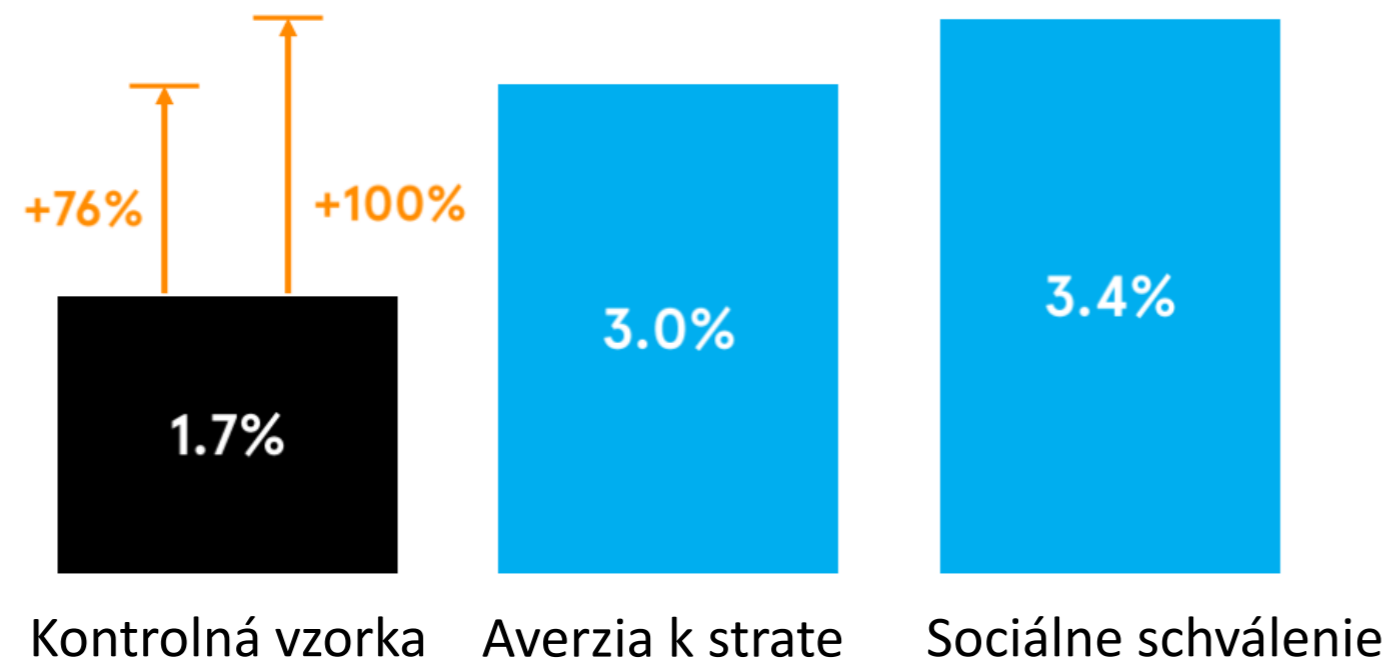
Väčšina firiem v Denveri má eBiz účet na podávanie daňových priznaní online. Pripojte sa k tejto rastúcej komunite firiem a ušetríte tak čas a energiu.

sociálne schválenie

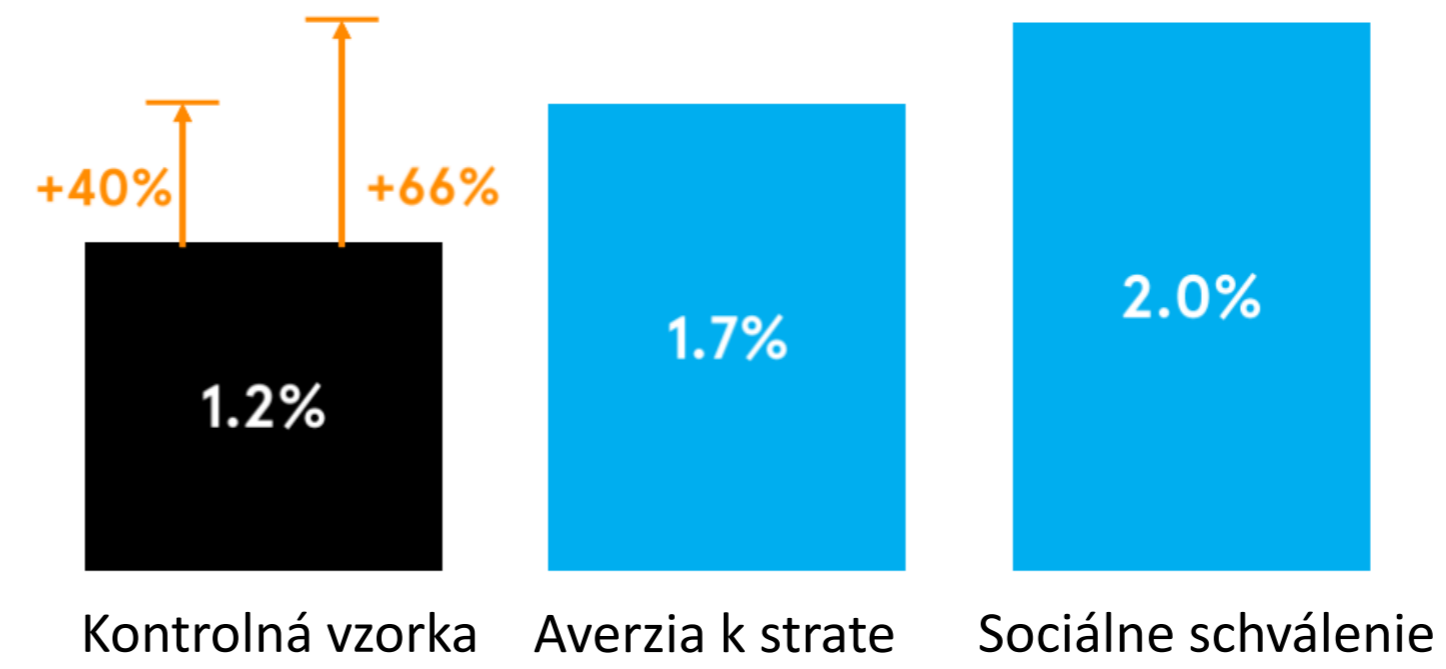
Nestrácajte čas a energiu vypíňaním daní, použite eBiz Daňové Centrum! Môžete vyplniť a platiť dane bezpečne online, dostávať pripomenutia a sledovať históriu svojho záznamu – všetko na jednom mieste!

averzia k strate

Podanie online



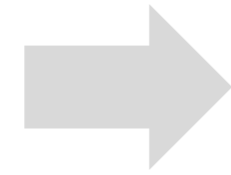
Platenie online



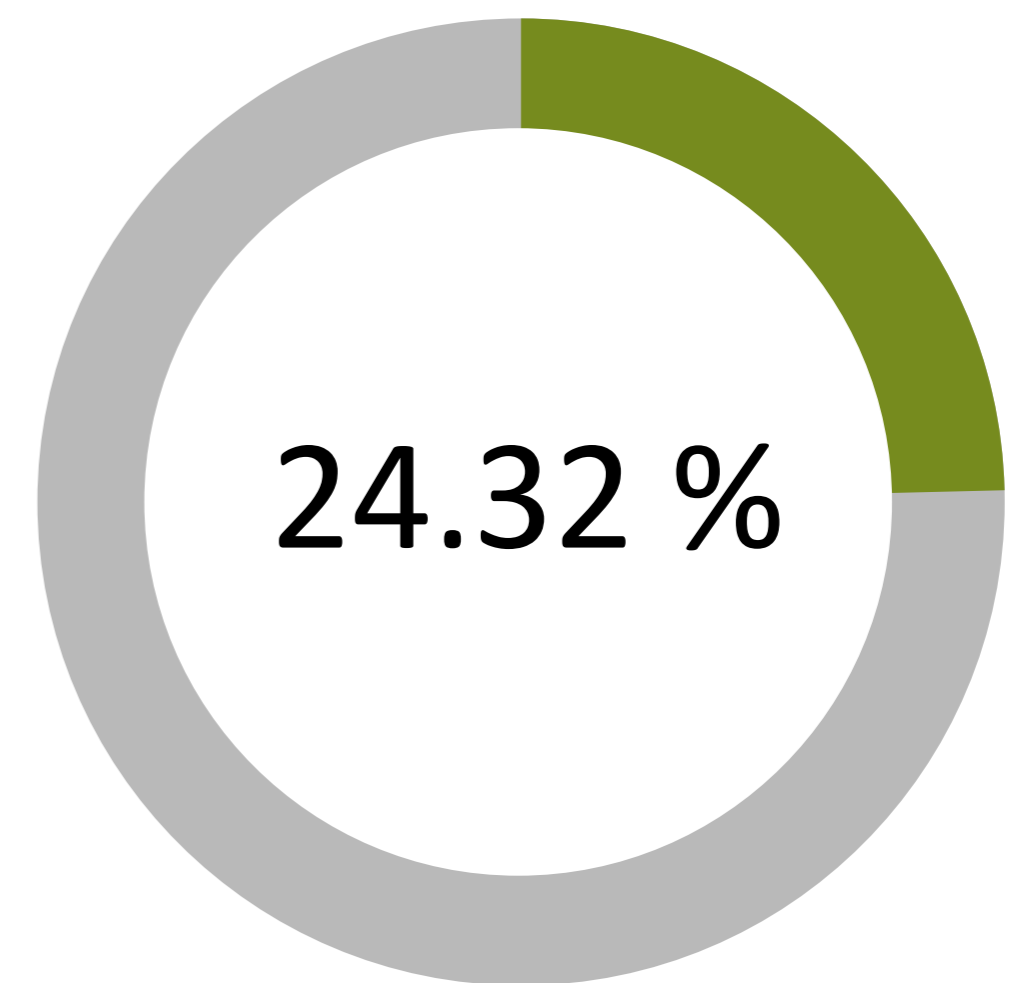
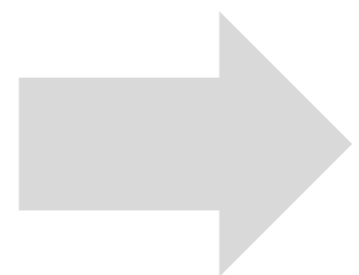
N = 33k

AJ MALÉ PERCENTO JE VEĽKÝ PRÍNOS

Celková suma nedoplatkov za r. 2017



Suma zaplatených nedoplatkov po výzve



+ 4 914 850 €

+ 1%

Údaje získané z Výročnej správy o činnosti Finančnej správy za rok 2017

Nie je to iba o úprave listu alebo e-mailu...

e-Referral Service Patient: XXTESTPATIENTAATQ-TESTPATIENT, Ebs-donotuse (Mr) Gender: Male Date of birth: 10/01/1950 Age: 67 years NHS: 999 014 3080 

Service Selection

▼ Patients are likely to receive treatment within 18 weeks at the following service(s):

| Select | Miles | Appointment Type | Service Name | Indicative Appointment Wait Ⓜ | Indicative Treatment Wait Ⓜ | Directly Bookable | Referrer Alert | Link to NHS Choices | Location |
|--------------------------|-------|------------------|---|-------------------------------|-----------------------------|-------------------|----------------|---------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 6 | First outpatient | Adult Hernia Service @ Croydon University Hospital-RJ6 | 7 Days | 17 weeks | Yes | | i | CROYDON UNIVERSITY HOSPITAL |
| <input type="checkbox"/> | 6 | First outpatient | General Surgery Adults-OPD-Kingston Hospital-RAX | 35 Days | 17 weeks | Yes | | i | KINGSTON HOSPITAL |
| <input type="checkbox"/> | 7 | First outpatient | Adult NHS Hernia Repair Clinic - Shirley Oaks - BMI - NT4 | 9 Days | 15 weeks | Yes | | i | BMI - SHIRLEY OAKS HOSPITAL |

▼ Below are other services that meet your criteria. Patients are unlikely to receive treatment within 18 weeks at services highlighted as "Limited Capacity".

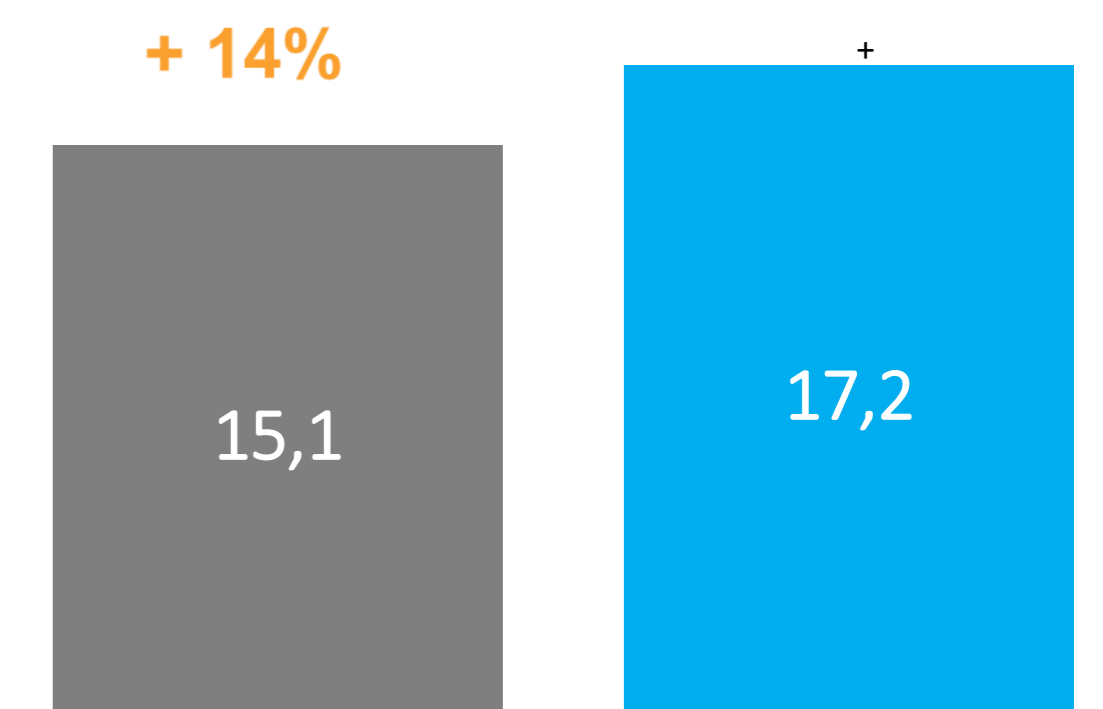
| Select | Miles | Appointment Type | Service Name | Indicative Appointment Wait Ⓜ | Indicative Treatment Wait Ⓜ | Directly Bookable | Referrer Alert | Link to NHS Choices | Location |
|--------------------------|-------|------------------|---|-------------------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------|---------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1 | First outpatient | General Surgery - Chelsea and Westminster Hospital - RQM | 68 Days | 23 weeks | Yes | | i | CHELSEA & WESTMINSTER HOSPITAL |
| <input type="checkbox"/> | 1 | First outpatient | General Surgery - HERNIA ONLY service Chelsea and Westminster Hospital - RQM | 49 Days | 23 weeks | Yes | i | i | CHELSEA & WESTMINSTER HOSPITAL |
| <input type="checkbox"/> | 2 | First outpatient | Adult Hernia ONLY (Exclusions Apply) -Surgery - St Thomas' site -Guy's & St Thomas's Hospital - RJ1 | 29 Days | 35 weeks | Yes | i | i | ST THOMAS' HOSPITAL |
| <input type="checkbox"/> | 2 | First outpatient | Hernia Clinic - Suite 7 Golden Jubilee Wing - King's College Hospital - RJZ | Limited Availability | 36 weeks | Yes | | i | KING'S COLLEGE HOSPITAL (DENMARK HILL) |
| <input type="checkbox"/> | 3 | First outpatient | General Surgery (Charing Cross) - Imperial College Healthcare NHS Trust - RYJ | 91 Days | 33 weeks | Yes | | i | CHARING CROSS HOSPITAL |
| <input type="checkbox"/> | 3 | First outpatient | General Surgery Gallbladder - General Surgery Dept - UCLH - RRV | 54 Days | 17 weeks | Yes | | i | UNIVERSITY COLLEGE HOSPITAL |
| <input type="checkbox"/> | 3 | First outpatient | General Surgery Hernias and Cysts (trunk) - General Surgery Dept - UCLH - RRV | 47 Days | 17 weeks | Yes | | i | UNIVERSITY COLLEGE HOSPITAL |
| <input type="checkbox"/> | 3 | First outpatient | General Surgery-Queen Mary's Hospital Roehampton-RJ7 | 60 Days | LIMITED CAPACITY | Yes | | i | ST. GEORGE'S COMMUNITY SERVICES AT QUEEN MARY'S HOSPITAL |
| <input type="checkbox"/> | 3 | First outpatient | General Surgery (St Mary's) - Imperial College Healthcare NHS Trust - RYJ | 46 Days | 33 weeks | Yes | | i | ST MARY'S HOSPITAL (HQ) |
| <input type="checkbox"/> | 3 | First outpatient | Hernia Surgery-Queen Mary's Hospital Roehampton-RJ7 | Limited Availability | LIMITED CAPACITY | Yes | | i | ST. GEORGE'S COMMUNITY SERVICES AT QUEEN MARY'S HOSPITAL |
| <input type="checkbox"/> | 3 | First outpatient | Surgery General & Laparoscopic Upper GI-Queen Mary's Hospital Roehampton-RJ7 | Limited Availability | LIMITED CAPACITY | Yes | | i | ST. GEORGE'S COMMUNITY SERVICES AT QUEEN MARY'S HOSPITAL |
| <input type="checkbox"/> | 5 | First outpatient | Adult NHS Hernia Repair Clinic - The London Independent - BMI - NT4 | 9 Days | 16 weeks | Yes | | i | BMI - THE LONDON INDEPENDENT HOSPITAL |
| <input type="checkbox"/> | 5 | First outpatient | General Surgery - General Surgery (RLH) - Barts Health NHS Trust - R1H | 18 Days | Not Reporting | Yes | i | i | THE ROYAL LONDON HOSPITAL |
| <input type="checkbox"/> | 5 | First outpatient | General Surgery-Raynes Park Health Centre Site-(Kingston Hospital)-RAX | 25 Days | 17 weeks | Yes | | i | RAYNES PARK HEALTH CENTRE |
| <input type="checkbox"/> | 5 | First outpatient | General Surgery-Surgery-Royal Free Hospital-RAL | 82 Days | 27 weeks | Yes | i | i | ROYAL FREE HOSPITAL |
| <input type="checkbox"/> | 5 | First outpatient | Hernia- Surgery - Royal Free Hospital-RAL | 82 Days | 27 weeks | Yes | | i | ROYAL FREE HOSPITAL |
| <input type="checkbox"/> | 6 | First outpatient | Adult Hernia Repair NHS Clinic - Croydon Day Hospital - NVC | 33 Days | | Yes | | i | RAMSAY CROYDON DAY HOSPITAL |

Cancel Search Criteria Appointment Search Request

Červené výstrahy znížili referral do nemocníc s nízkou kapacitou o 20% *



Zelené výstrahy zvýšili referral do nemocníc s vysokou kapacitou o 14%



OBLASTI MOŽNEJ APLIKÁCIE V PROSTEDÍ SLUŽIEB ŠTÁTU



Navigácia

Občan sa v službe nestratí, dopredu bude vedieť každý krok.



Dizajn

Jednotný dizajn služieb a formuláre.



Proaktivita

Proaktívna komunikácia štátu v adekvátnom čase (notifikácia cez SMS, email, Moje dáta...).



Sledovanie vybavenia

Občan je informovaný priebežne.



Jednoduchosť

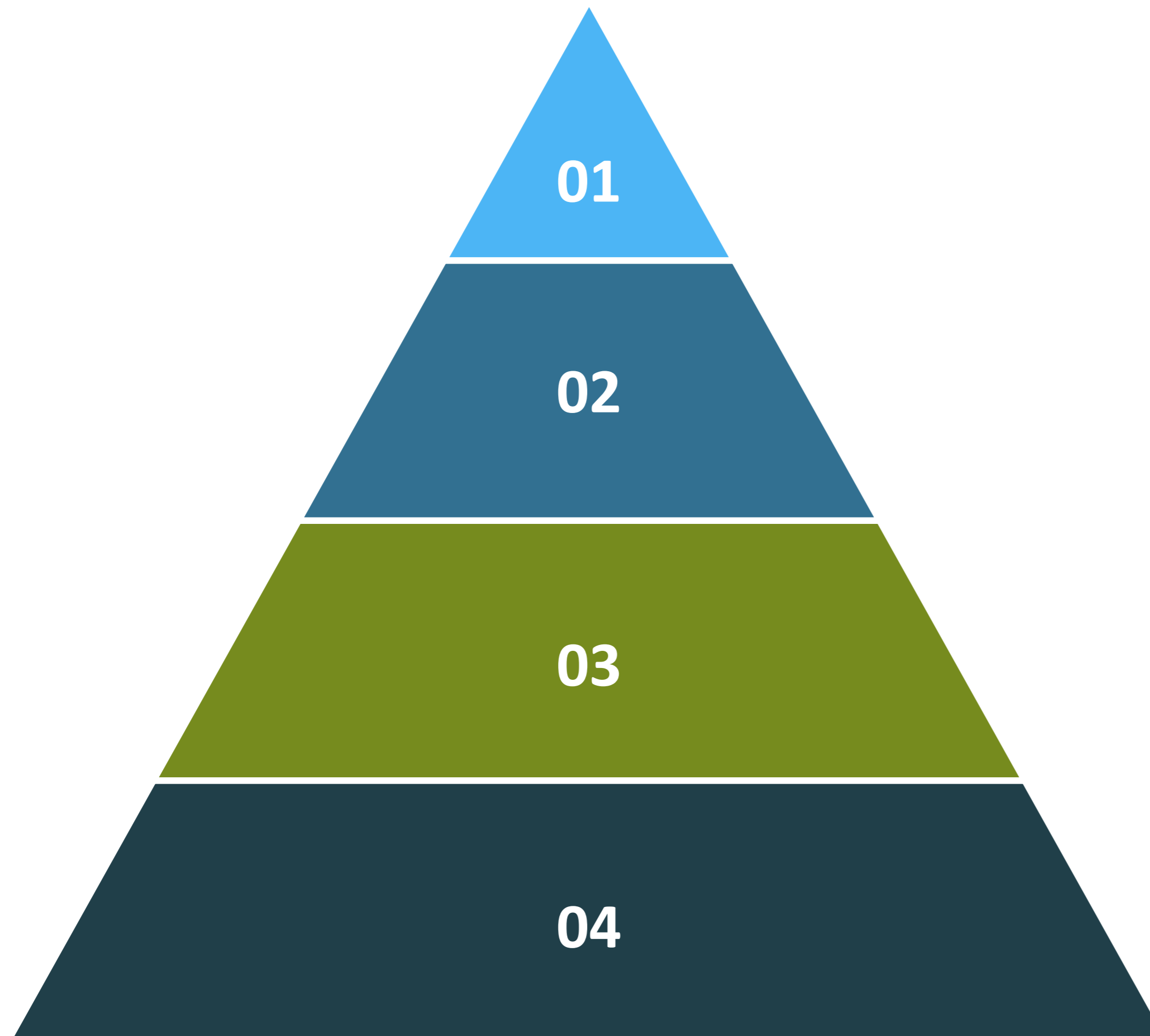
Nájsť **najnižší možný počet krokov** pre vybavenie, prednastavená možnosť „default“ a **zjednodušenie textu do ľudskej reči**.



Spätná väzba

Zbieranie spätnej väzby od používateľov.

BEHAVIORÁLNE INOVÁCIE A POUŽÍVATEĽSKY KVALITNÉ SLUŽBY SÚ JEDNA TÉMA



Behaviorálne inovácie

Malé zmeny so zohľadnením správania

Používateľsky kvalitné služby – kvalitné UX

Zameranie sa na používateľa

Piliere prístupu k rozvoju a inováciám

Pravidelné Hodnotenie služieb - benchmarking

Zdieľanie informácií v rámci VS

Rozhodovanie na základe dát

Testovanie a vyhodnocovanie

Metodiky, manuály, príručka

Príručka aplikácie behaviorálnych inovácií do prostredia dig.služieb VS

Princípy používateľsky kvalitných služieb a príručka JASNE

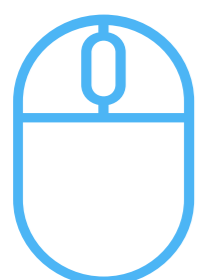
Jednotný dizajn manuál elektronických služieb



Kde nás pri projektoch už nájdete v praxi?

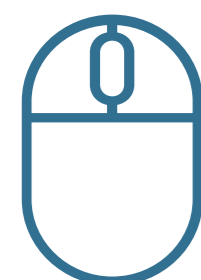
- Súťažné podklady pre verejné obstarávanie projektov OPII
- QA kontroly súťažných podkladov
- Detailná funkčná špecifikácia
- Testovania služieb
- Hodnotenie služieb verejnej správy - Benchmark
- € Výzva Malé zlepšenia

BRISK doteraz, nástroje



Biznis vlastník Jednotného dizajn manuálu elektronických služieb

(ako to robiť - testovanie, reportovať, zákaznícky výskum, persóny, pravidlá umiestňovania webových komponentov)



Vydávame Metodické usmernenie pre tvorbu používateľsky kvalitných elektronických služieb verejnej správy

(ako má byť dobrá služba vyzerat' – inkluzívna, zrozumiteľná, má navigovať + čo robiť v jednotlivých fázach prípravy projektu a riešenia)



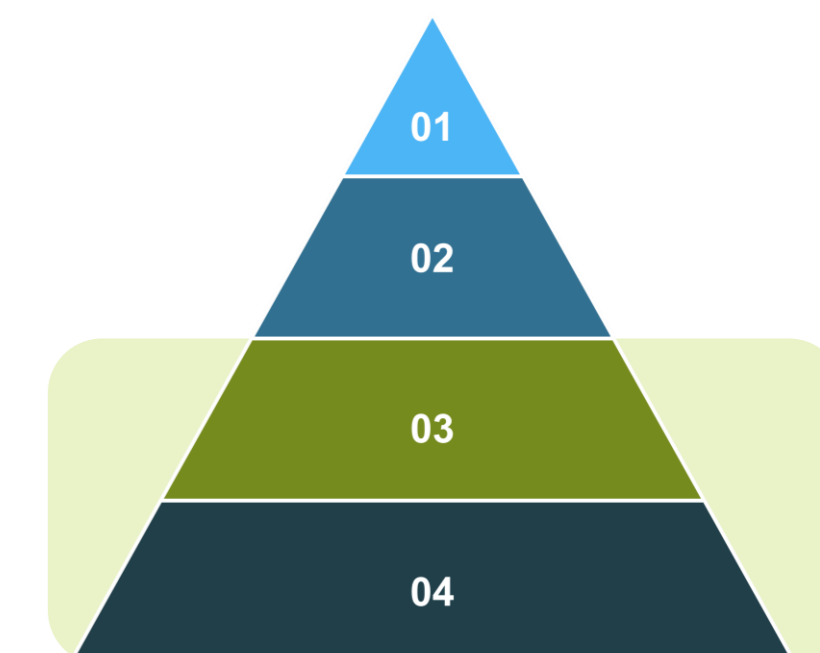
Školenia a prenos vedomostí od domácich a zahraničných expertov

Apríl 2019 – Masterclass pre zamestnancov VS s The behavioural insights teamom UK
 Jún 2019 – školenie pre zamestnancov VS s The behavioural insights teamom UK



Hodnotenie životných situácií a elektronických služieb z pohľadu koncového používateľa

Práve prebieha



BRISK doteraz, rozbehnuté realizácie



s Finančnou správou



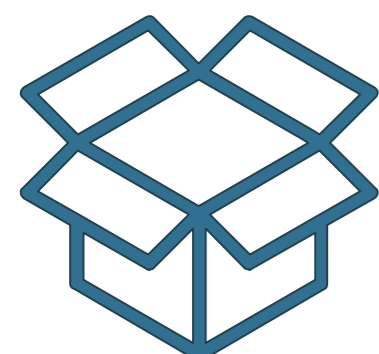
THE BEHAVIOURAL INSIGHTS TEAM

politika výberu nedoplatkov na dani, ktorého účelom je podporiť dobrovoľné splatenie, priebeh podávania daňových priznaní



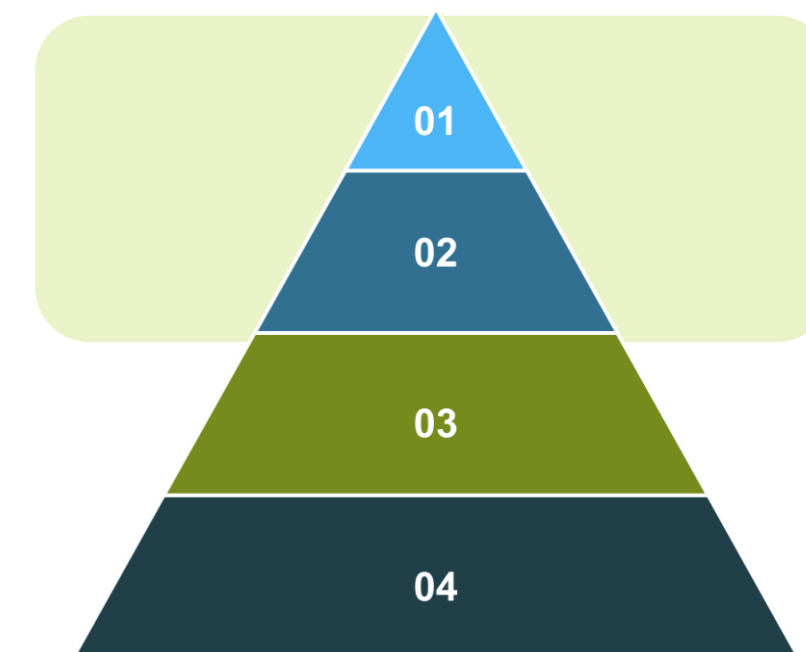
so Sociálnou poisťovňou

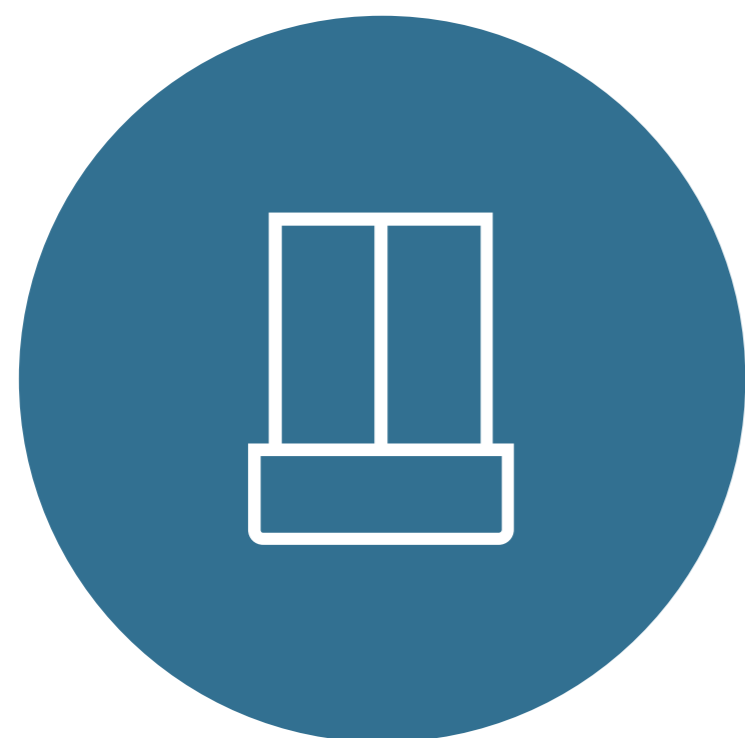
oblasť sociálnych odvodov



s Ministerstvom vnútra

oblasť živnostníkov





**Našou misiou je pomáhať k Lepším
digitálnym službám**



Naším cieľom je zdieľať informácie a

POMOČŤ VÁM POSKYTOVAŤ LEPŠIE DIGITÁLNE SLUŽBY

✓ Ako postupovať pri rozvoji služieb?

✓ Ako sa rozhodovať na základe dát?

✓ Ako vyhodnocovať zmeny a inovácie?

✓ Ako aplikovať malú zmenu za minimálne náklady, ktorá dosiahne cieľ?



viera.hainzl@vicepremier.gov.sk

Ďakujem za pozornosť.

Behaviorálne inovácie

Spoločensky prínosné zmeny správania

Zo skúseností v iných krajinách môžu behaviorálne inovácie pomáhať občanom a podnikateľom tzv. „správnym rozhodnutiam“:

- sporenie na dôchodok,
- podporiť nezamestnaných v návrate do práce,
- platiť svoje dane a odvody načas,
- zníženie predpisovania antibiotík,
- prevencia kriminality,
- podpora vzdelávania,
- podpora darovania orgánov,
- ale aj oblasť podpory zdravia.



PLUSY BEHAVIORÁLNYCH INOVÁCIÍ



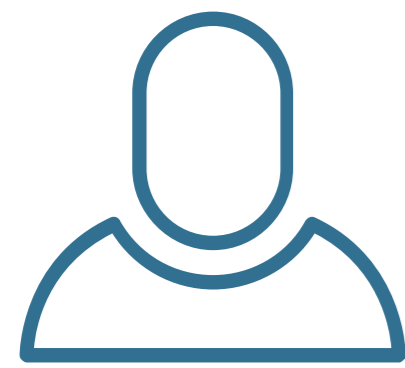
| PRE OBČANA | PRE ŠTÁT |
|--|---|
| Zrozumiteľnosť, lepšia orientácia v službách a v povinnostiach | Zníženie byrokratickej záťaže na miestach osobného kontaktu |
| Zníženie neistoty a odstraňovanie bariér | Zvýšenie podielu využívania digitálnych služieb |
| Vyššia spokojnosť so službami | Vyššia atraktivita a spokojnosť so službami |
| Podpora pri rozhodovaní | Finančné benefity (príjmy do štátneho rozpočtu) |
| Plnenie si povinností riadne a načas | Občan si plní povinnosti riadne a načas |
| Empatický vzťah k ŽS občana | Trvalo udržateľný rozvoj (dáta v štáte, zdieľanie skúseností) |

SPOSOB PRÁCE

17

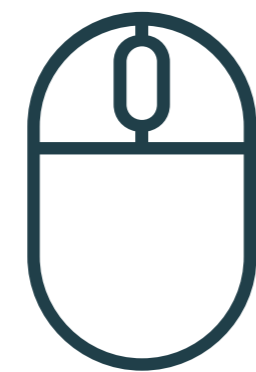
KĽUČOVÉ PRE ROZVOJ EFEKTIVITY INOVÁCIÍ

STANOVENÝ CIEĽ



ANALÝZA Z POUŽÍVA TEĽSKÉHO POHĽADU

Prečo sa takto správa
Čo na neho vplýva
Aké problémy rieši



SÚBOR OPATRENÍ

CREATIVE IDEAS

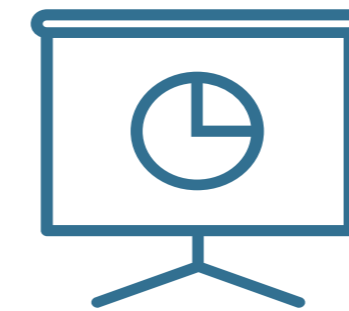
ROZNE NÁSTROJE



TESTOVANIE

CREATIVE IDEAS

ZLATÉ PRAVIDLO



UČENIE SA PRISPOSOBOVA NIE



IMPLEMENTÁCIA MERANIE ZDIEĽANIE VÝSLEDKOV ĎALŠÍ ROZVOJ



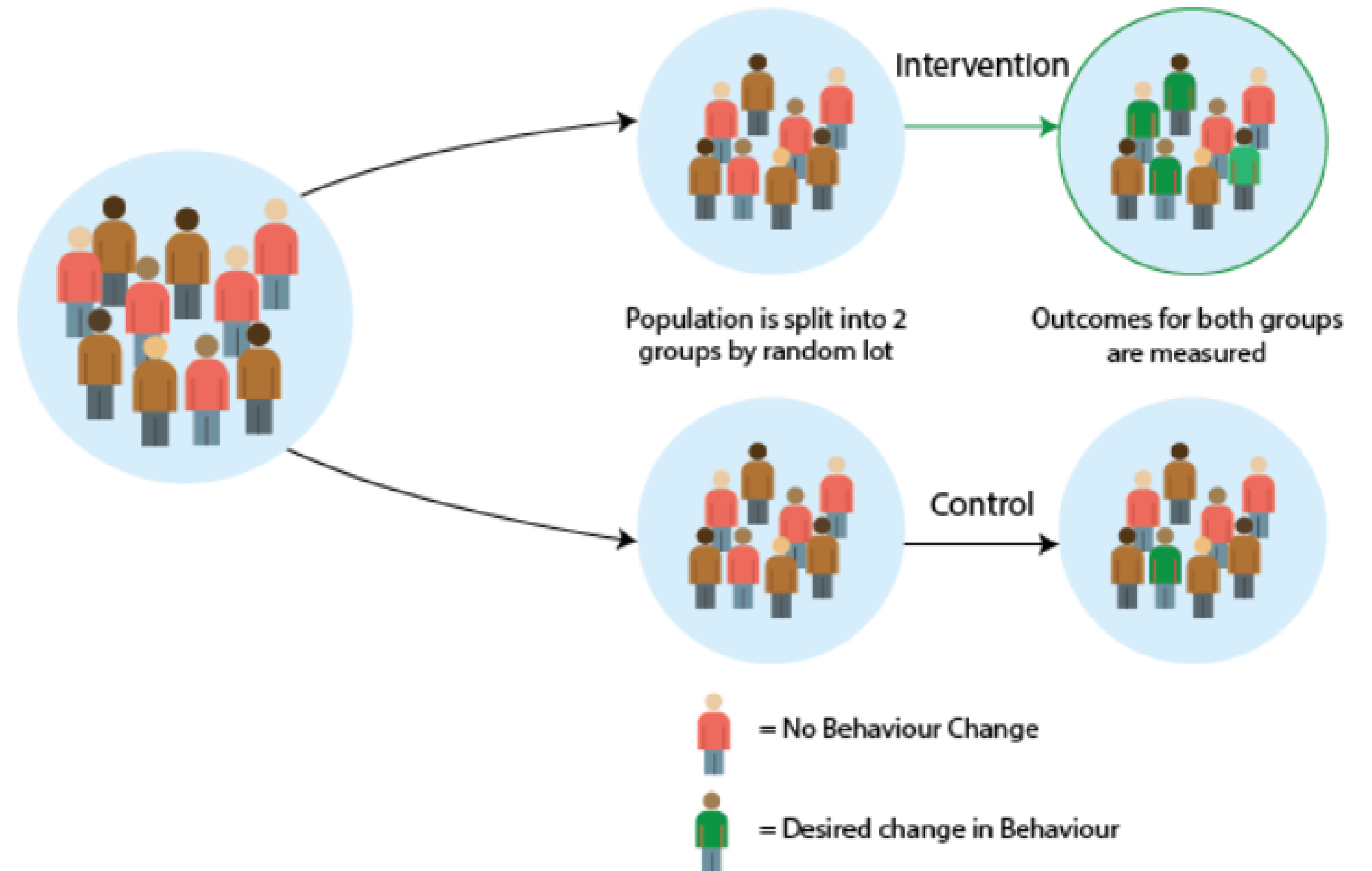
ZDIEĽANIE VÝSLEDKOV ĎALŠÍ ROZVOJ

Príklad aplikácie intervencie

V daňovej oblasti využívajú testovanie prostredníctvom metódy **Randomized Control Trials** (s náhodnou kontrolnou vzorkou)
Spolupracujú so svetovou bankou

Testovali poštuchnutia:

1. Platenie daní načas
2. Podávanie daňových priznaní online
3. Platenie odvodov



ČOMU SA VENUJEME

POUŽÍVATEĽSKY KVALITNÉ SLUŽBY (UX)

BEHAVIORÁLNE INTERVENCIE

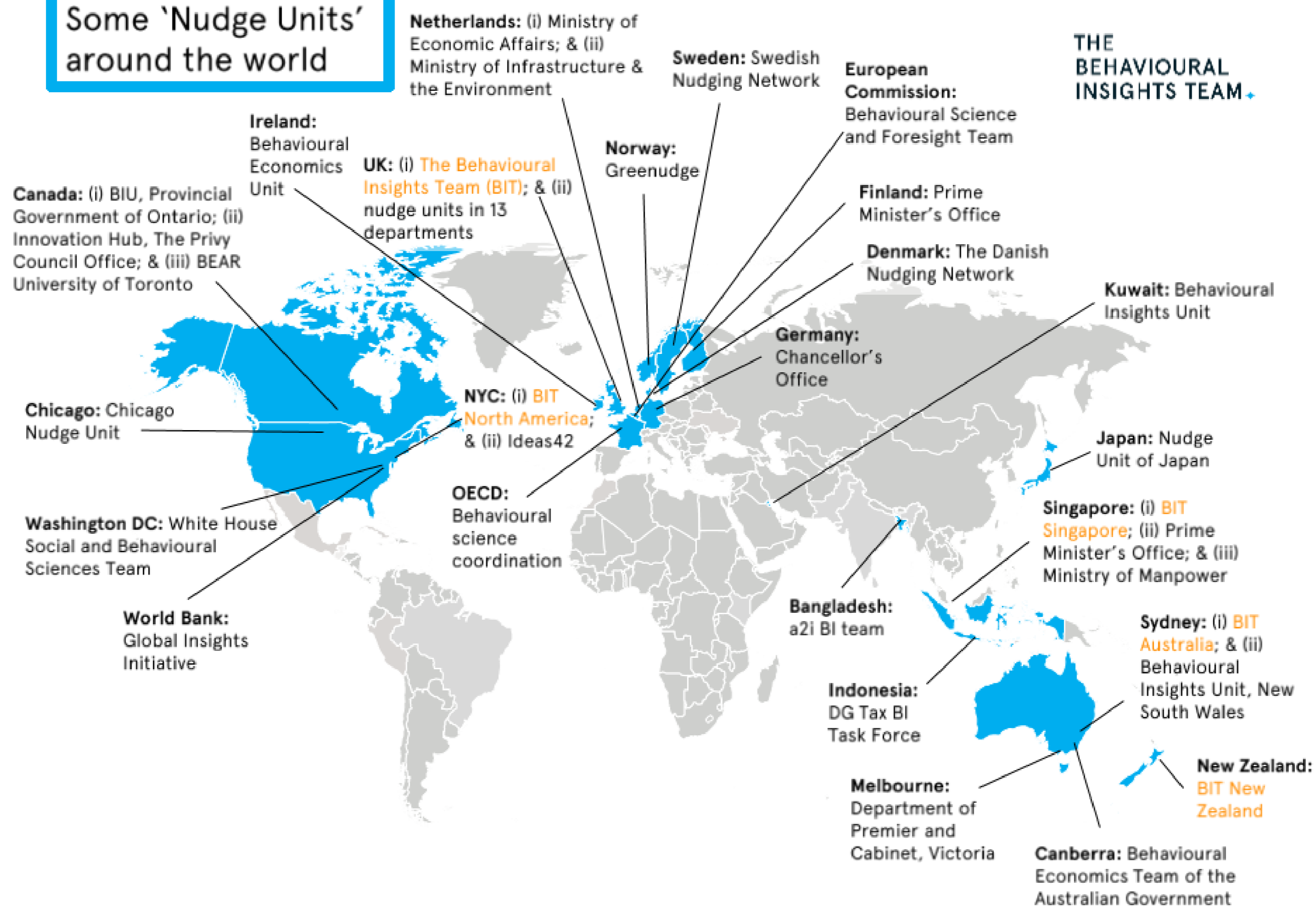
EXPERIMENTY

NASTAVENIA MERANÍ ZMIEN A INOVÁCIÍ

HODNOTENIE SLUŽIEB

Spolupracujeme s relevantnými zahraničnými odborníkmi

Some 'Nudge Units' around the world



Veľká Británia

4 dôvody prečo Jednotný dizajn manuál

1. Jednoduchosť a zrozumiteľnosť
2. Zjednotenie služieb
3. Prístupnosť pre znevýhodnených občanov
4. Jednotný jazyk pre dodávateľov (lepšia orchestrácia)