



BEHAVIORÁLNY
VÝSKUM A INOVÁCIE
SLOVENSKO



ÚRAD PODPRESEDU VLÁDY SR
PRE INVESTÍCIE
A INFORMATIZÁCIU

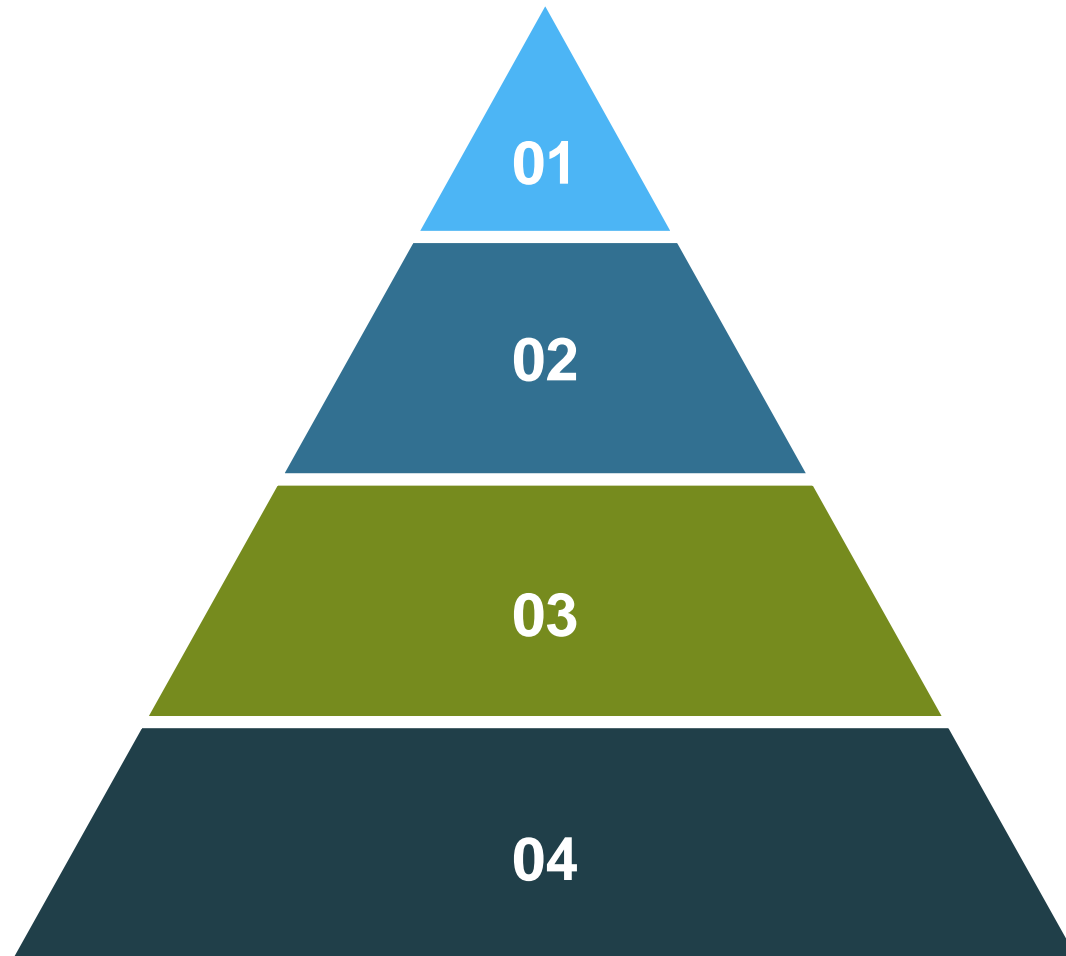


Európska únia
Európsky sociálny fond



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**

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, dizajn manuály, príručky

Príručka aplikácie behaviorálnych inovácií do prostredia dig.služieb VS

Princípy používateľsky kvalitných služieb

Jednotný dizajn manuál elektronických služieb

BRISK používateľská kvalita služieb a behaviorálne inovácie

- ✓  **Benchmark**
hodnotenie elektronických služieb z používateľského pohľadu
- ✓  **Jednotný dizajn manuálu elektronických služieb**
aktualizovaný
- ✓  **Školenia pre zamestnancov VS**
so svetovou špičkou The behavioural insights team UK
- ✓  **Experiment s Finančnou správou**
Zvýšenie miery dobrovoľného a včasného plnenia daňových povinností
viac info na: <https://my.visme.co/projects/8r9pxdme-exp-s-fs-sr-2>
- ✓  **Metodika používateľsky kvalitných služieb**



Benchmark

hodnotenie elektronických služieb z používateľského pohľadu a nielen to

Objektívne hodnotenie stavu elektronických služieb z pohľadu používateľov

1

Metodika hodnotenia = pracovný nástroj

pravidelné hodnotenie = kontinuálne zlepšovanie

2

Hodnotenie 25 prioritných ŽS

3

Návrhy opatrení vybraných ŽS

Prenesenie subjektívneho
zážitku do objektívnych
metriek



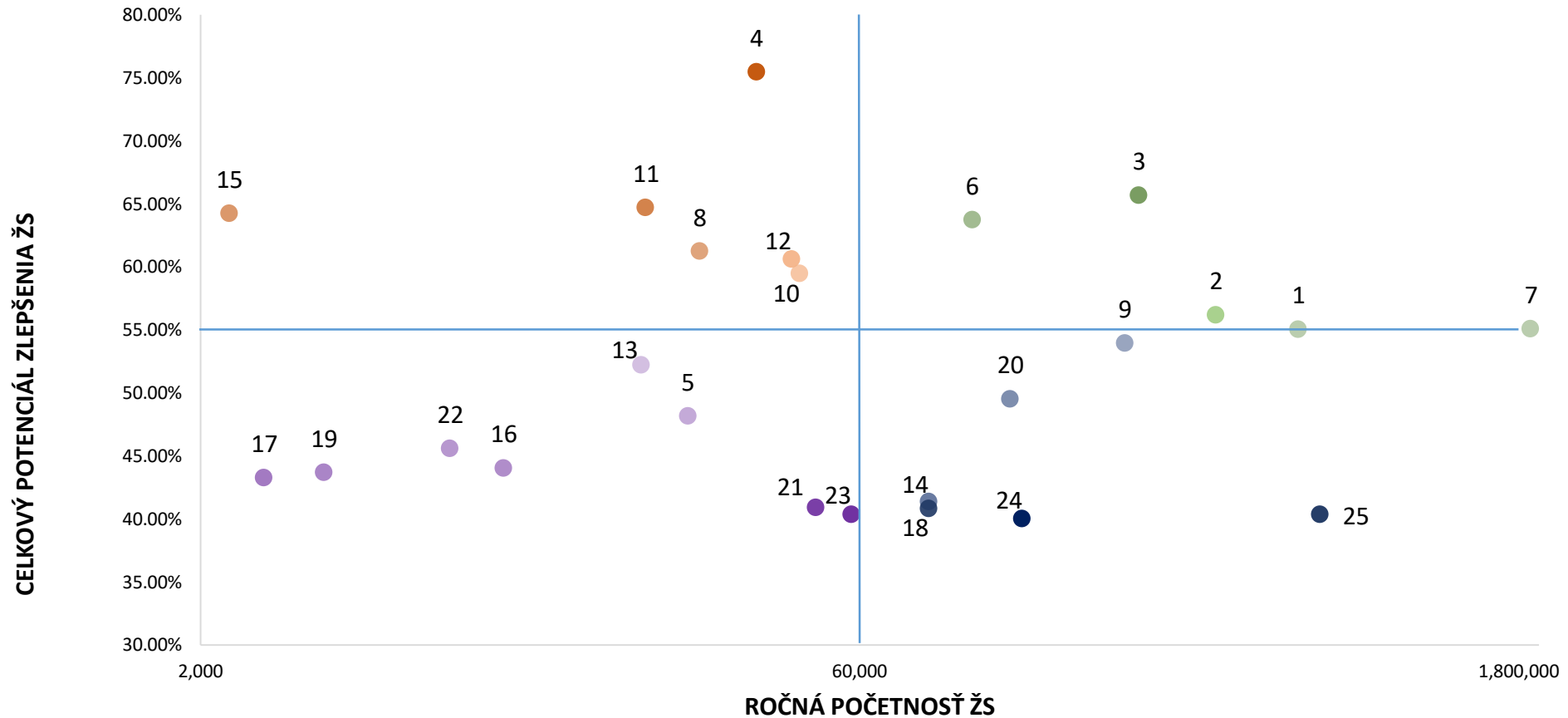
15 hodnotených kategórií, 98 hodnotených metrick

Oblasť	Váha kategórie
Vyhľadateľnosť	5,00%
Návody a informovanosť	10,00%
Navigácia vo formulároch	5,00%
Proaktívnosť	5,00%
1x a dosť!	10,00%
Spätná väzba	5,00%
Použitelnosť	10,00%
Zrozumiteľnosť	5,00%
Dostupnosť online	10,00%
Mobilita	10,00%
Inkluzívnosť	5,00%
Platba	5,00%
Bezpečnosť	5,00%
Transparentnosť	5,00%
Rozvoj	5,00%



Životná situácia	Potenciál zlepšenia ŽS	Životná situácia	Potenciál zlepšenia ŽS
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	75%	Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	50%
Sankcie	66%	Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	48%
Založenie s.r.o. / a.s.	65%	Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	46%
Bývanie – Stavba rodinného domu	64%	Rodinný život – Rozvod	44%
Živnosť - zmena	64%	Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	44%
Živnosť - prerušenie	61%	Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	43%
Živnosť – založenie	61%	Predaj vozidla	41%
Živnosť - ukončenie	59%	Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	41%
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	56%	Kúpa / nadobudnutie vozidla	41%
Podávanie kontrolného výkazu	55%	Príspevok pri narodení dieťaťa	40%
Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	55%	Prídavky na dieťa	40%
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	54%	Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	40%
Zápis do obchodného registra – PO	52%		

Celkový potenciál zlepšenia ŽS vzhľadom na ich ročnú početnosť



- 1 - Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík
- 3 - Sankcie MV
- 5 - Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne
- 7 - Podávanie kontrolného výkazu
- 9 - Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO
- 11 - Založenie s.r.o. / a.s.
- 13 - Zápis do obchodného registra – PO
- 15 - Bývanie – Stavba rodinného domu
- 17 - Domáhanie sa práva – Odvolanie sa
- 19 - Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba
- 21 - Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu

- 2 - Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO
- 4 - Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti
- 6 - Živnosť - zmena
- 8 - Živnosť - prerušenie
- 10 - Živnosť - ukončenie
- 12 - Živnosť – založenie
- 14 - Predaj vozidla
- 16 - Rodinný život – Rozvod
- 18 - Kúpa / nadobudnutie vozidla
- 20 - Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)
- 22 - Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu

1. Všeobecné odporúčania pre zavádzanie behaviorálnych inovácií
 - Zabezpečenie plynulej zákazníckej cesty
 - Konzistentnosť elektronických služieb
 - Vlastník životnej situácie
 - Agilita a hodnotné minimum (MVP)
 - Multidisciplinárny agilný tím
 - Meranie zákazníckych potrieb a testovanie
 - Eliminácia vendor lock-in a menšie projekty
 - Procesné zmeny
 - IT riešenia hodné súčasnosti
 - Vzdelávanie OVM
2. Analýza vybraných životných situácií
 1. Daň z príjmu: Podávanie daňových priznaní SZČO/PO
 2. Daň z príjmov: Podávanie daňového priznania FO zamestnanec
 3. Platenie sociálnych odvodov: Platenie sociálnych odvodov PO/SZČO

3 prekážky lepšej používateľskej skúsenosti

1

Projektový lock-in

Presvedčenie biznis vlastníkov,
že služby v rámci projektov nie je možné rozvíjať.

2

Vendor lock-in

a nedostatok peňazí na rozvoj.

3

Chýbajúca stratégia
systematickej orientácie na používateľa.

OVM/biznis vlastníci služieb POUŽÍVATEĽ UŽ V CENTRE POZORNOSTI

Aktivity BRISK EKOSYSTÉM A PORADENSTVO

1

STRATÉGIA CX

Plánujeme a riadime používateľskú kvalitu
Máme zodpovednú osobu za CX.



Vyhláška k zákonu o ITVS



Príručka aplikácie
behaviorálnych inovácií



2

TESTOVANIE A SPÄTNÁ VÄZBA

Pravidelne zbierame a vyhodnocujeme
spätnú väzbu od používateľov.

Testujem Návrhy s používateľmi.



Metodiky testovania

Metodika používateľsky
kvalitných služieb

Jednotný dizajn manuál



Školenia pre VS



3

SEBAREFLEXIA

Kontinuálne vyhodnocovanie a
zlepšovanie.



Metriky, KPI, analytika



Benchmark



Jednoduchšie Návod
pre životné situácie



ULTIMÁTNY CIEĽ: POUŽÍVATEĽSKY KVALITNÉ SLUŽBY

Ako začať pracovať na zlepšovaní používateľskej skúsenosti prioritných služieb už zajtra?

12

1

Stretnite sa s používateľmi / občanmi a spýtajte sa na ich názor.

2

Začnite zbierať a vyhodnocovať spätnú väzbu. Určite 1 osobu, ktorá za to bude zodpovedná.

3

Naštudujte si benchmark / prídte na CX školenie.



Ďakujeme za pozornosť.

BRISK: [https://lepsiesluzby.digital/
brisk@vicepremier.gov.sk](https://lepsiesluzby.digital/brisk@vicepremier.gov.sk)


Benchmark: [https://idsk-
elements.herokuapp.com/
benchmark-zivotnych-
situacii](https://idsk-elements.herokuapp.com/benchmark-zivotnych-situacii)

Vyhodnotených 25 ŽS

14

Životná situácia

Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	Živnosť – ukončenie
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	Živnosť – zmena
Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	Živnosť – prerušenie
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	Živnosť – založenie
Sankcie	Rodinný život – Rozvod
Predaj vozidla	Domáhanie sa práva – Odvolanie sa
Kúpa / nadobudnutie vozidla	Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	Založenie s.r.o. / a.s.
Podávanie kontrolného výkazu	Zápis do obchodného registra – PO
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	Bývanie – Stavba rodinného domu
Príspevok pri narodení dieťaťa	Prídavky na dieťa
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	

 Sociálna poisťovňa	 MINV	 Finančná správa	 Živn. úrad (MINV)
 ÚRAD PODPRESEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU	 MSSR	 MPSVR	 Rôzne

Príklad vyhodnotenia oblastí pre jednu ŽS:

Bariéra, ktorú sme identifikovali sa týka proaktívneho informovania. Na informačnej stránke Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny je uvedené, že oznámenie sa vydáva iba v prípade neschválenia žiadosti. Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

◆ Návody a informovanosť

- Návod a informačná stránka spĺňa takmer všetky metriky kategórie. Chýbajú špecifické informácie o podkladoch potrebných pre podanie žiadosti a informácie o poplatení alebo výške poplatku pri využití služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame poskytnúť bližšie informácie (napr. odkaz na podstránku) ohľadom elektronických prostriedkov a elektronickom podpise. Taktiež odporúčame poskytnúť informáciu o poplatku aj pri službách, ktoré ho nemajú.

◆ Navigácia vo formulároch

- Návod informuje používateľa, že daná ŽS má len jeden krok. Služba je funkčná a bola hodnotená na operačnom systéme macOS a na prehliadači Google Chrome, v informáciách o prístupnosti sú uvedené informácie o kompatibilných prehliadačoch až po spustení elektronickej služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame pridať odstavce pred začatím služby, ktorý bude informovať o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch pre elektronicnú službu.

◆ Spätňá väzba

- Používateľ má možnosť vidieť kontaktné údaje v každom kroku služby. ŽS nemá pridelenú podstránku s často kladenými otázkami.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame pridať do kontaktného formulára kategóriu spätnej väzby, ktorá bude spĺňať metriky danej kategórie. Pri nápovedách odporúčame zmenu kurzora ako pri ostatných interaktívnych prvkoch. V ideálnom prípade odkaz „Kontaktovať“ v hlavičke služby obsahuje aj telefónne číslo na reálnu osobu.

◆ Proaktivnosť

- Používateľ vie sám proaktívne overiť stav ŽS, a to cez viaceré kanály. Používateľ je informovaný iba v prípade nespĺnenia podmienok a nie je zrejme akým kanálom.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť informáciu o tom, akým spôsobom bude používateľovi doručené rozhodnutie o nespĺnení podmienok, a tiež proaktívne používateľovi oznámiť úspešné podanie žiadosti a schválenie žiadosti.

◆ 1x a dost!

- Nebolo možné sa počas testovania dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo odpozorované, že niektoré nevyhnutné kroky nie sú odôvodnené, pretože sa od občana vyžadujú.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme občanovi poskytnúť transparentné dôvody, pre aké účely budú ich údaje použité. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

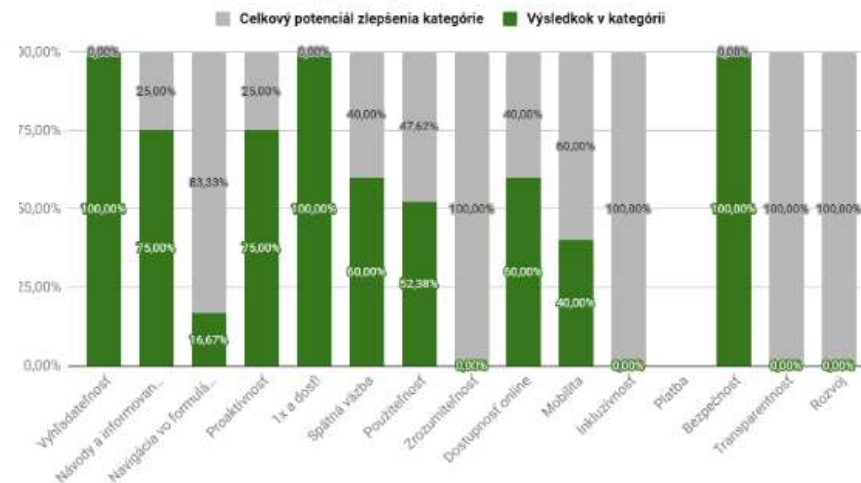
◆ Mobilita

- Používateľské rozhranie služby je responzívne. Momentálne nie je možné vykonať elektronicnú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Viď „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“ vyššie.

◆ Použiteľnosť

- Formulár žiadosti je rozdelený na podstránky a dynamicky sa mení. Je dodržaná minimálna veľkosť písma, výstižnosť hypertextových odkazov, zmena kurzora pri interaktívnych prvkoch a vyznačovanie aktívneho poľa. Používateľ má možnosť uložiť a znovu načítať formulár. Služba nie je navrhnutá podľa vzorov, komponentov a palety farieb ID-SK, nevyužíva jedno primárne tlačidlo a päťka stránky neobsahuje požadované odkazy. Prehľad o chybách je síce jasný a hovorí ako chybu odstrániť, ale zobrazuje sa v dolnej časti stránky.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť metriku požadované odkazy do pätičky služby, taktiež zmeniť polohu prehľadu o chybách a využívanie jedného primárneho tlačidla. V ideálnom prípade má formulár funkciu automatického ukladania vyplnených údajov a aplikované vzory, komponenty a farby ID-SK.

Príspevok pri narodení dieťaťa



Prečo ľudia viac spontánne nevyužívajú elektronické služby verejnej správy?

Náklady (resp. ťažkosti, starosti či nepríjemnosti) na získanie informácií o elektronickej službe a naučenie sa jej používania.



Náklady na získanie potrebných nástrojov (OP s čipom, eID).



Strata výhod z osobnej návštevy úradu (pracovníci poradia, usmernia, dajú pocit istoty). Klientské centrá sú dobré.



Očakávaný prínos z využitia elektronickej služby (úspora času, ušetrenie poplatkov, ušetrenie cestovania...)