

Budovanie dôvery **v digitálne služby štátu**

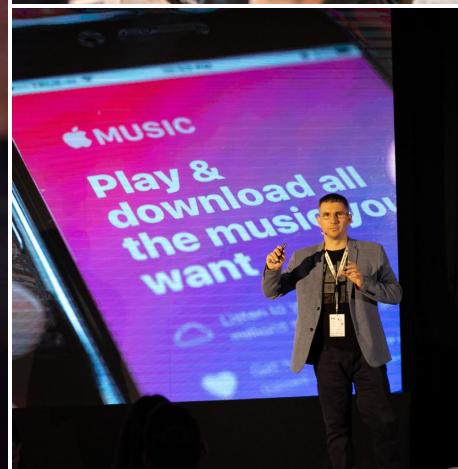
Martin Majling

Head of UX Design, FlowBakery



Viac ako 15 rokov pracuje oblasti dizajnu digitálnych produktov a služieb, podieľal sa na výskume, návrhu a testovaní inovačných riešení pre lídrov na slovenskom trhu.

- Pôsobil ako lektor a mentor v oblasti UX pre AjTyvIT, ButterflyEffect a Nadáciu Pontis.
- Prednášal na podujatiach ako Frida Tech Talks, Novathon with VÚB, UXZ Konferencie UX z praxe, Bratislava Business Week, IBM Fest, World Usability Day, Daily Web, Webexpo, Inspirujme sa (GOV), FIIT STU a mnoho iných.
- Viedol workshopy pre verejnosť ako UX/UI Meetup Bratislava, Women UX Academy (1-4) pre AjTyvIT, Testovanie vizuálneho dizajnu pre SUXA a UX / Košice.
- Zakladateľ User Experience Academy, vzdelávacieho programu na získanie odborných vedomostí a praktických skúseností z oblasti UX / CX.
- Je členom Slovenskej User Experience Asociácie (SUXA).



Komerčné vs. štátne služby

Aké digitálne služby porovnávajú používatelia?

NETFLIX

Uber



vs.

Revolut



90% Startupov zlyhá

Analysis based on data from 3200+ high growth technology startups, that was co-authored by researchers from UC Berkeley & Stanford.

177 životných situácií

Obsahujú jednotky až stovky koncových služieb pre občana.
Zdroj: MIRRI, číselník živ. situácií

Občan vs. štát

Čo vnímajú občania a aká je zodpovednosť štátu za digitálne služby?

Vnímanie občana

Užitočnosť
Použiteľnosť
Jednoduchosť
Zrozumiteľnosť



Občan

VS.



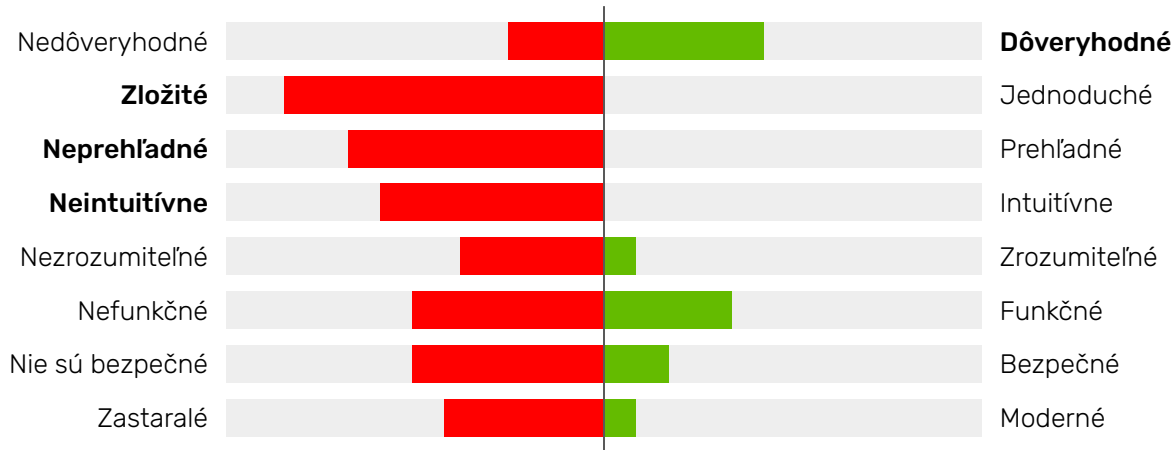
Štát

Zodpovednosť štátu

Porozumenie
Transparentnosť
Schopnosti
Spoľahlivosť

Digitálne služby

Ako sú vnímané existujúce digitálne služby štátu?



Prieskum 12/2021: Mal by štát poskytovať občanom lepšie digitálne služby?

Zdroj: FlowBakery UX Agency

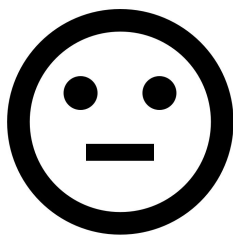
Pokrok digitálnych služieb

Ako vytvárať služby s vyššou pridanou hodnotou?



Negatívna skúsenosť

Služba je náročná na použitie a porozumenie. Umožňuje riešiť len základné životné situácie.



Neutrálna skúsenosť

Služba spĺňa očakávania. Občan pomocou služby dokáže riešiť bežné životné situácie.



Pozitívna skúsenosť

Služba má vysokú pridanú hodnotu. Občanom pomáha predchádzať problémom a riešiť životné situácie.

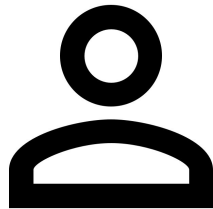
Služby pre občanov

Ako zlepšovať digitálne služby vďaka zameraniu sa na používateľa?



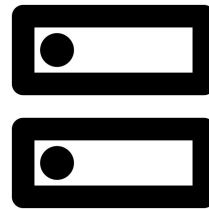
Legislatíva

Upraviť obmedzenia vyplývajúce z existujúcich zákonov, ochrany súkromia alebo bezpečnosti.



Občan / Používateľ

Zamerať sa na občana, ktorý ako koncový používateľ môže byť podnikateľ, úradník či zamestnanec.



Technológie

Zrušiť obmedzenia aktuálnych IT riešení a existujúcich dodávateľov, aktualizovať stratégiu rozvoja a inovácií.

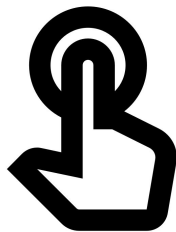
Zapojenie občanov

Ako môžeme zapojiť občanov do používania digitálnych služieb štátu?



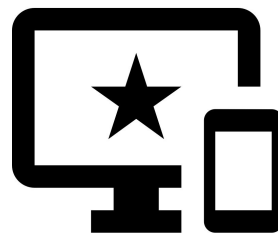
Nariadenie, zákon

Stanovenie spôsobu využívania elektronických služieb, či komunikáciu medzi subjektom a štátom.



Spolupráca

Občan sa podieľa na zlepšovaní digitálnych služieb v rôznych fázach ich realizácie.



Pridaná hodnota

Občan si dobrovoľne zvolí využívanie digitálnych služieb pre ich vysokú pridanú hodnotu.

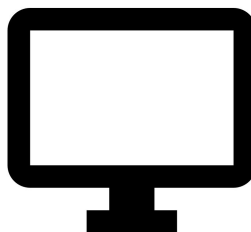
Spolupráca občanov

Ako zapojiť občanov v rôznych fázach realizácie digitálnych služieb štátu?



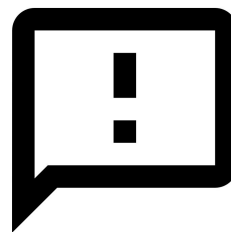
Pred

Identifikovanie potrieb, motivácií a bariér občanov pomocou online prieskumov, či hĺbkových rozhovorov.



Počas

Testovanie informačnej architektúry a obsahu. Testovanie použiteľnosti (prototypu) digitálnej služby štátu.

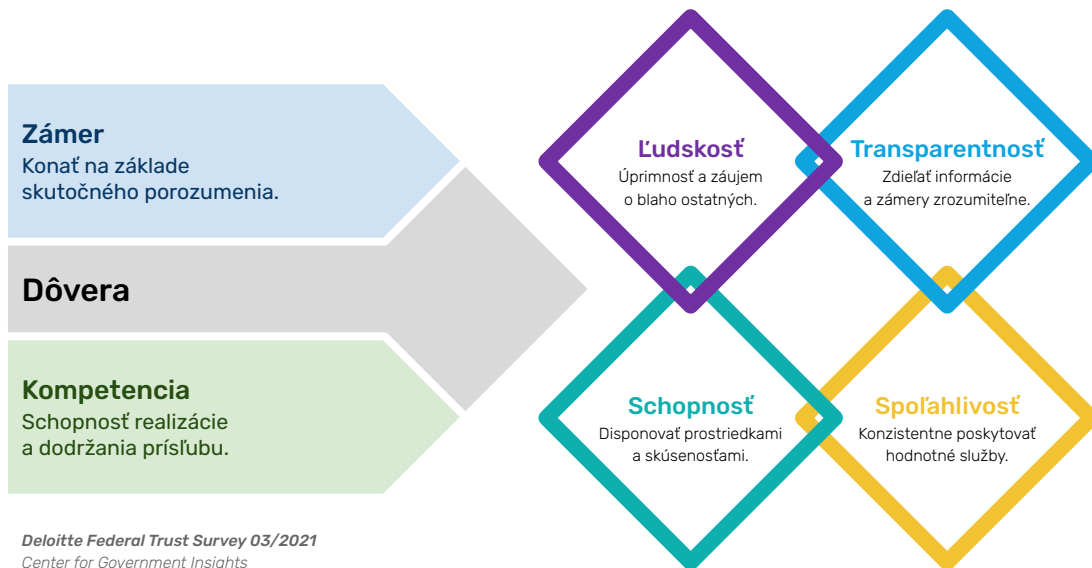


Po

Umožnenie zaslania spätnej väzby a nahlásenia problému pri používaní digitálnej služby štátu.

Zámer a kompetencia štátu

Meraním a zlepšovaním štyroch signálov môže štát zvýšiť dôveru verejnosti.



*Deloitte Federal Trust Survey 03/2021
Center for Government Insights
Source: Deloitte analysis*

Záujem a dôvera

Ako hodnotiť záujem a merať dôveru digitálnych služieb štátu?

Hodnotenie záujmu občana

Záujem môžeme hodnotiť pred, počas alebo po realizácii či iterácii digitálnej služby.

Pred - zistenia potrieb a bariér

Počas - efektívnosť tvorby služieb

Po - KPI, výsledky, spätná väzba



Občan

VS.



Štát

Meranie dôvery služieb štátu

Dôveru vypočítame z priemeru štyroch signálov. Výsledkom je "Trust score".

Dôvera (Trust score)

Zámer - ľudskosť a transparentnosť

Kompetencia - schopnosť a spoľahlivosť

Ďakujem za pozornosť.



Martin Majling

Head of UX Design

+421 910 563 539

m.majling@flowbakery.com