



MINISTERSTVO

INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA  
A INFORMATIZÁCIE  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# KONFERENCIA BIS2023

Projekt OPEVS

„Zlepšenie digitálnych služieb vo verejnej správe  
prostredníctvom behaviorálnych inovácií“

*Jún 2023*

Behaviorálne oddelenie/SITVS/MIRRI



Operačný program  
**Efektívna  
verejná správa**



**Európska únia**  
Európsky sociálny fond

**BRISK**





**B R I S K**

Behaviorálny výskum a inovácie Slovensko

# PILIERE – hlavné aktivity projektu



# EKOSYSTÉM



## VEDOMOSTI

- ✓ **transfer vedomostí** od zahraničných expertov (BIT Veľká Británia)
- ✓ školenie pre viac ako 220 štátnych zamestnancov (+certifikáty), rôzne oblasti:
  - Zvyšovanie efektivity verejných politík pomocou BI.
  - IDSK (jednotný dizajn systém služieb a webov) ako prostriedok zvýšenia efektivity verejnej správy prostredníctvom BI.
  - Používateľská kvalita a BI v prostredí verejnej správy.

## VÍZIE

- ✓ identifikácia vízie a konkrétnych cieľov
- ✓ príručka pre aplikáciu behaviorálnych služieb
- ✓ „**JASNE**“ – ako zlepšiť služby VS prostredníctvom BI vo forme metodiky

## RIADENIE

- ✓ zaradenie do eGovernance modelu riadenia
- ✓ [Vyhláška 547/2021 o elektronizácii agendy verejnej správy](#)
- ✓ Novela ITVS
- ✓ **ID-SK** – jednotný dizajn manuál (tvorba, riadenie a rozvoj)
- ✓ Novela **Vyhlášky 78/2020** (štandardy – **povinné IDKS**)

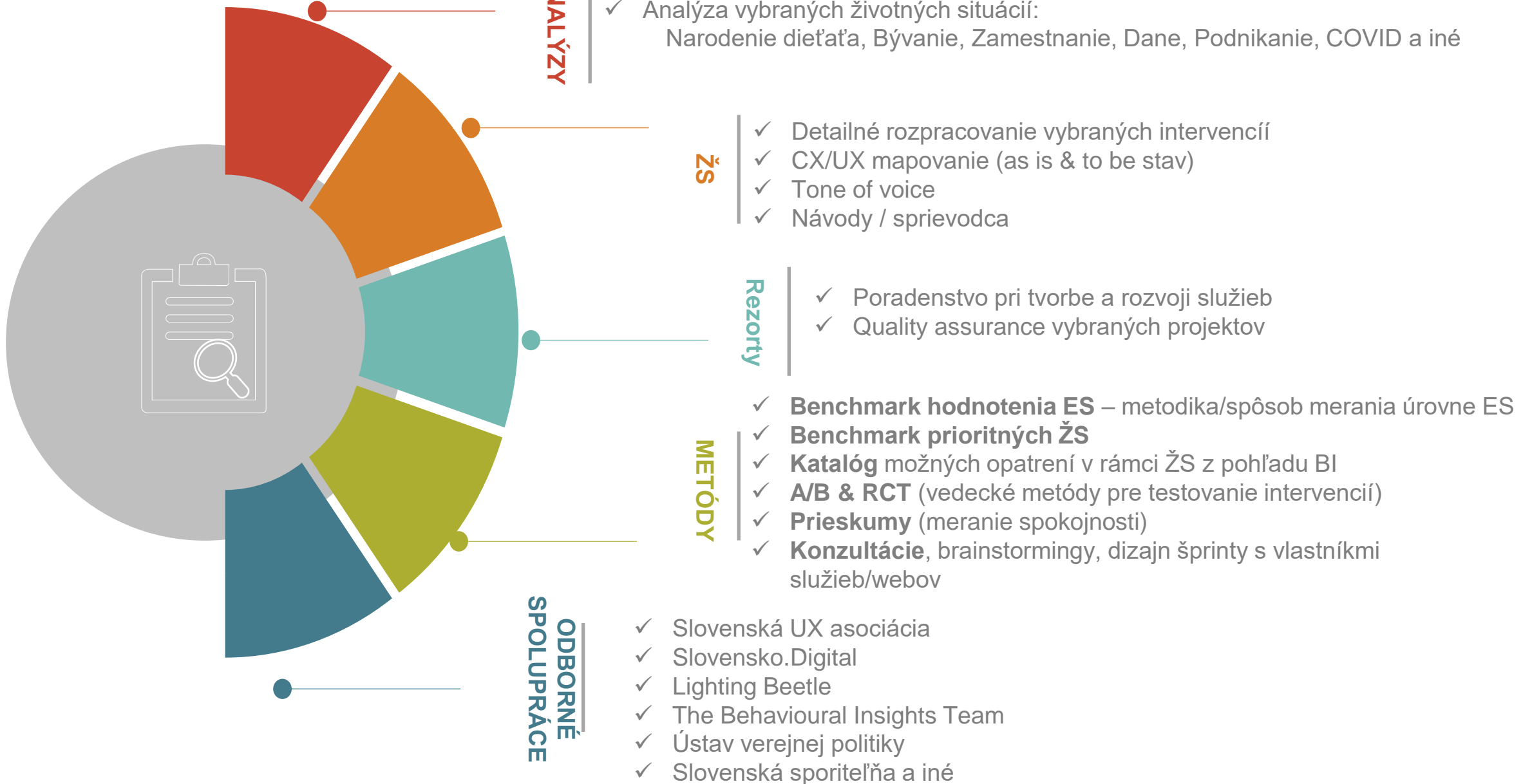
## METODIKY

- ✓ Metodika pre **riadenie behaviorálnych intervencií**
- ✓ Metodika pre **návrhy a mapovanie používateľskej cesty**
- ✓ Metodika user-centered dizajnu (UCD) – **používateľsky kvalitných služieb**
- ✓ Metodika pre realizáciu **A/B testovania** intervencií vo VS
- ✓ Metodika pre realizáciu **RCT** v prostredí verejnej správy SR

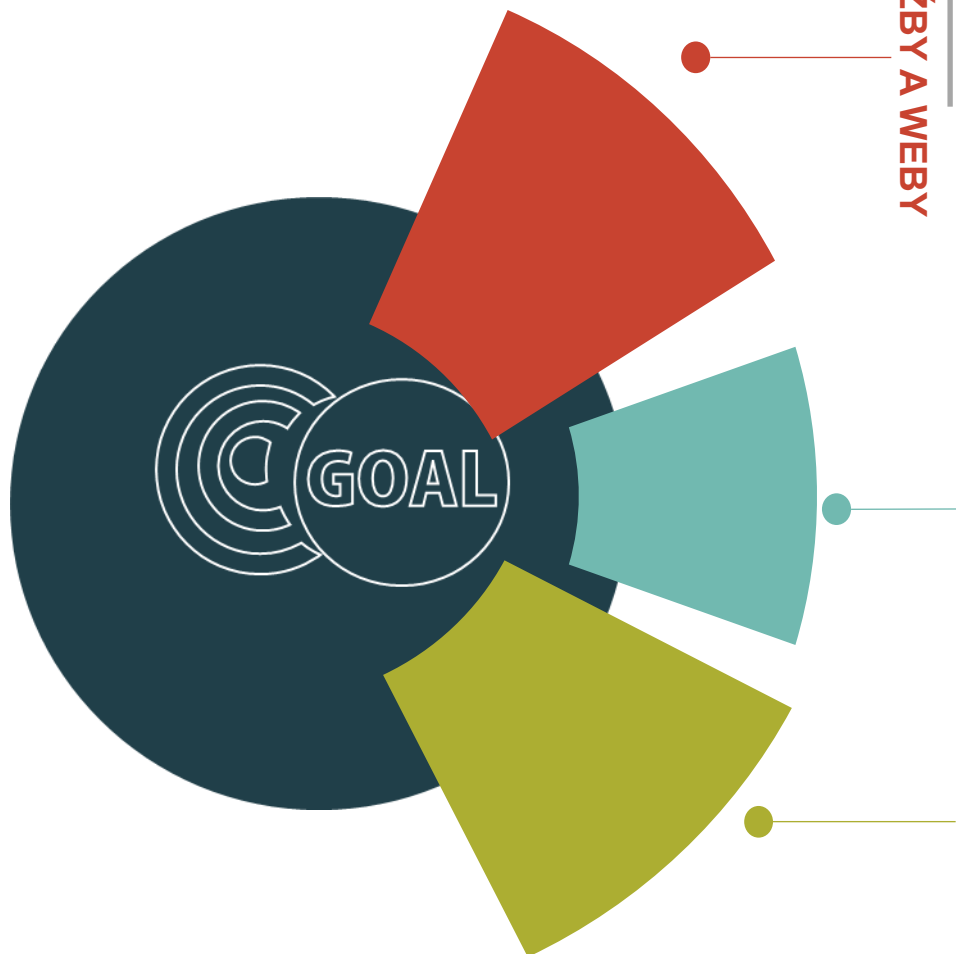
## INTERAKCIA

- ✓ pravidelné odborné **konferencie (Cena BRISK)** na dôležité témy
- ✓ vzdelávanie zamestnancov v tíme (LB\*, BIT, Seesame, Digital.Slovensko...)
- ✓ prieskumné workshopy s jednotlivými OVM a inštitúciami VS
- ✓ tvorba pravidelných prieskumov (Actly) a ich vyhodnotenie pre stav ES v štáte, doména gov.sk, slovensko.sk...

# IDENTIFIKÁCIA príležitostí & PLÁNOVANIE intervencií



# REALIZÁCIA inovácií



## SLUŽBY A WEBY

### Vytvorenie nových ES:

- **korona.gov.sk** - všetky covid služby, TOP ES roka 2022 + ½ ročné prieskumy

### ✓ Zlepšenie existujúcich ES:

#### • **Slovensko.sk:**

- stratégia obsahu a dizajnu (**Tone of voice**)
- dátový ekosystém
- monitoring správania zákazníka
- zber spätnej väzby

- **Príspevok pri narodení dieťaťa** (vrátane mystery shoppingu)

- **Rôzne ŽS: zamestnanie, predaj/ kúpa nehnuteľnosť & vozidlo, podnikanie**

- **Schválených vyše 100 ES**

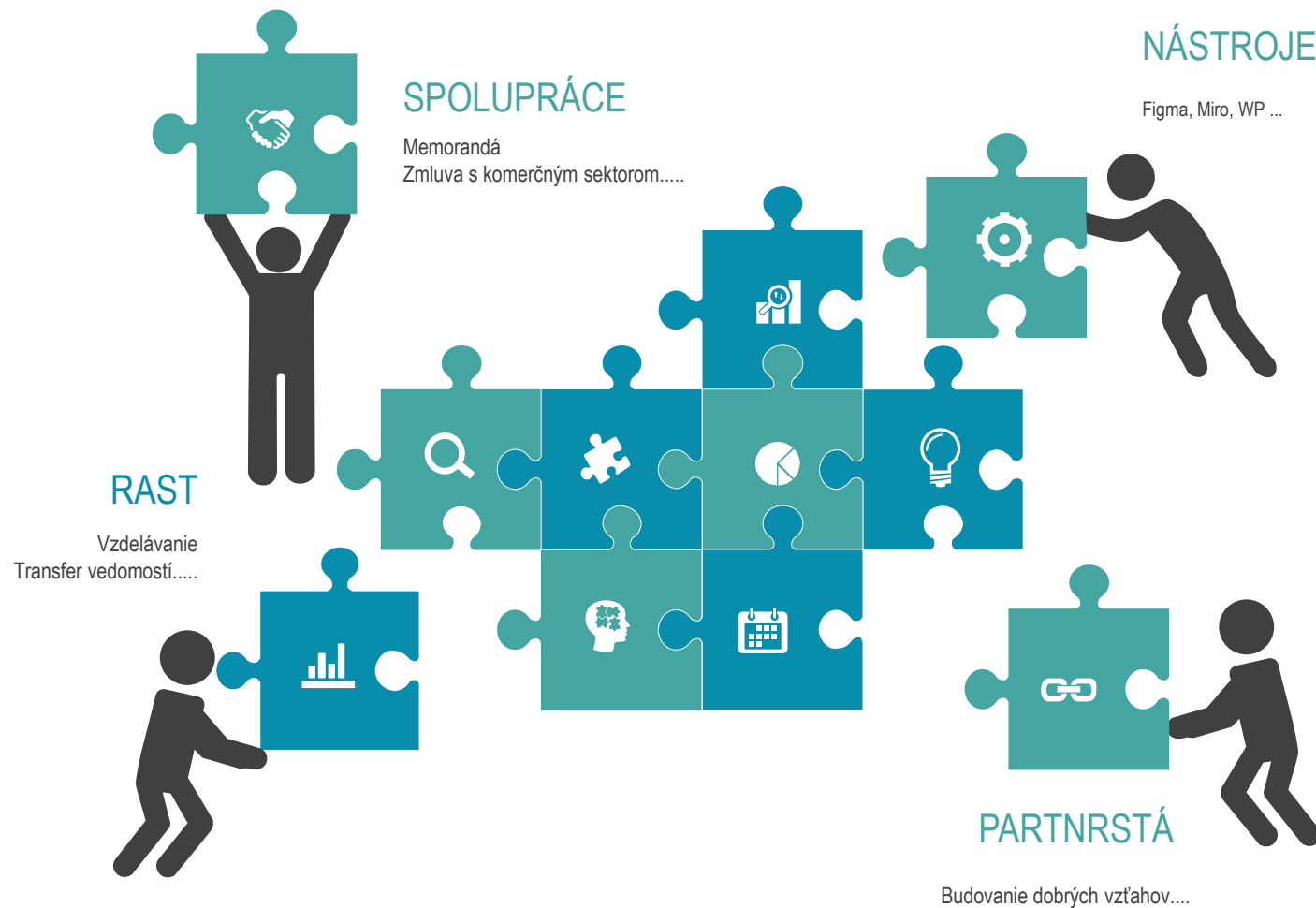
## EXPERIMENTY

- ✓ **A/B test** korona.gov.sk (dizajn hlavnej stránky – web test)
- ✓ **A/B test** SHR – zvýšenie zapísaných údajov samost.hosp. roľníkov (list)
- ✓ **RCT experiment** so Sociálnou poisťovňou – **možná úspora v št. rozpočte ročne 335000eur**
- ✓ **RCT experiment** s Finančnou správou - **včasný výber daní**

## AKTIVITY

- ✓ Licencie na FIGMA
- ✓ Aplikácia Odkaz štátu
- ✓ **UX Testovanie** (CIP, CMS...) a **konzultácie** webov (všetky OVM, ústavný súd SR, KSED, ŠFSR...)
- ✓ **Dizajn šprinty** (OSN MZSR, Výkup pozemkov v NAP...)
- ✓ **Dizajn konceptov** pre webové sídla (obnodvdom.sk, vaia.sk a iné)
- ✓ **Výzva Malé zlepšenia eGov služieb** - zavádzanie inovatívnych riešení
  - prívetivejšie a prehľadnejšie weby
  - jednoduchšie použiteľné elektronické služby
  - spokojní občania a podnikatelia
  - vyššia miera používania digitálnych služieb

# AKO SME TO ROBILI „DO DNES“



# AKO TO CHCEME ROBIŤ ĎALEJ

