

Benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií

Názov projektu: Zlepšenie digitálnych služieb vo verejnej správe prostredníctvom behaviorálnych inovácií

Názov zákazky: Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti

Názov výstupu: Výstup č. 2 podľa zmluvy

Číslo zmluvy: 100/2019

Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu.



Čo je to **benchmark**?

Benchmarking životných situácií je **nástroj na systematické hodnotenie poskytovania, kvality a rozvoja elektronických služieb vo verejnom sektore**. Jeho hlavnou ambíciou je postaviť používateľa s jeho správaním a potrebami do centra digitalizácie – nasmerovať elektronické služby k tomu, aby **boli navrhované a rozvíjané so zreteľom na používateľa na prvom mieste**.

Čo benchmark hodnotí?

Hodnotenie ponúka prehľad toho, **do akej miery je** v súčasnosti **používateľ zapojený do tvorby verejných služieb**. Identifikujeme, ktoré používateľsky dôležité oblasti sú na dobrej úrovni a ktoré treba zlepšovať. Taktiež mapujeme **bariéry**, s ktorými sa používateľ stretáva pri snahe prejsť životnou situáciou.

Prečo tento benchmark?

Benchmark pomôže pracovníkom verejnej správy **načerpať vedomosti pre vytváranie a zlepšovanie elektronických služieb**, čím prispieva k celkovej digitálnej transformácii verejnej správy.

ŽS vyhodnotené benchmarkom

01

Plnenie si daňových povinností
- zamestnanec (FO)

02

Plnenie si daňových
povinností - SZČO / PO

03

Podávanie kontrolného
výkazu

04

Sankcie

05

Platenie sociálnych
odvodov - SZČO / PO

06

Príspevok pri narodení
dieťaťa

07

Prídavky na dieťa

08

Založenie s.r.o. / a.s.

09

Zápis do obchodného
registra - PO

10

Kúpa / nadobudnutie
vozidla

11

Predaj vozidla

12

Živnosť - založenie

13

Živnosť - zmena

14

Živnosť - prerušenie

15

Živnosť - ukončenie

16

Bývanie - Stavba rodinného
domu

17

Bývanie - Prihlásenie
(zmena) trvalého pobytu

18

Rodinný život - Rozvod

19

Sociálne dávky -
Rodičovský príspevok

20

Sociálne dávky - Príspevok v
nezamestnanosti

21

Domáhanie sa práva -
Podanie na súd - Žaloba

22

Domáhanie sa práva -
Odvolanie sa

23

Doklady - Oznámenie straty
občianskeho preukazu

24

Bežné podnikateľské operácie -
Vykazovanie štatistík

25

Prihlásenie zamestnanca
do sociálnej poisťovne

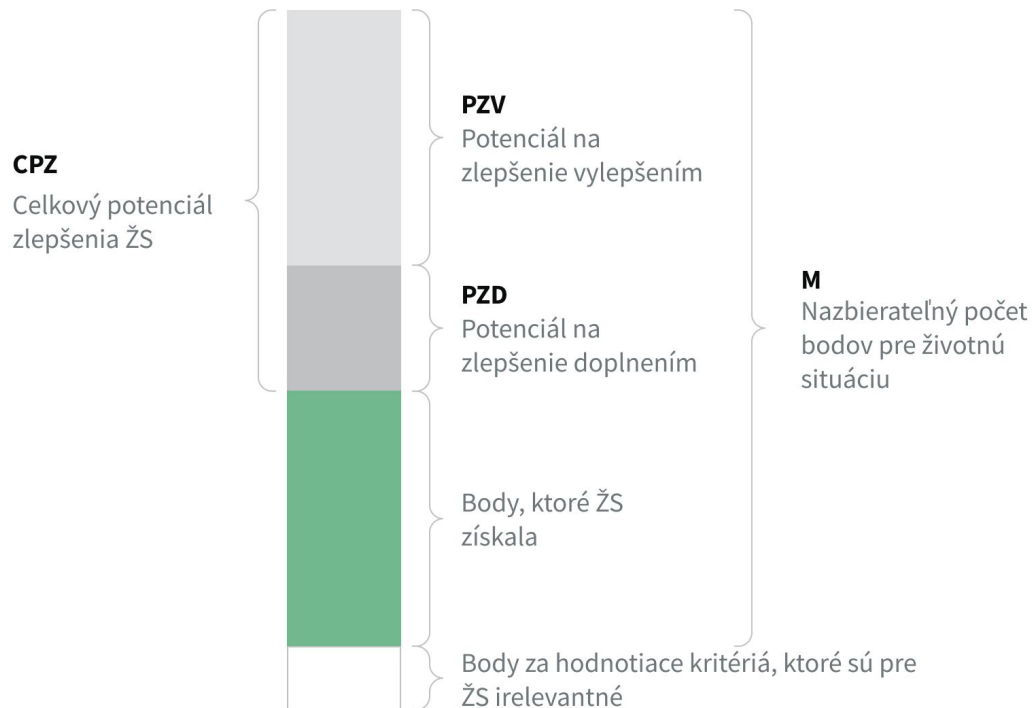
Vyhodnotenie benchmarku jednotlivých životných situácií

Vyhodnotenie ŽS – CPZ

Výsledky hodnotenia prezentujeme cez tzv. **Celkový potenciál zlepšenia životnej situácie (CPZ)**. Toto číslo nám ukáže, na ktoré životné situácie sa primárne zamerať, aby sme dosiahli najväčší prínos pre občana (s ohľadom na početnosť využívania služby).

Pre jednotlivé životné situácie sa podarilo vyhodnotiť rôzny počet metrík, ich skóre sa teda môže zvýšiť vyhodnotením metrík, ktoré neboli obodované. Vo vyhodnotení 25 životných situácií preto uvádzame aj **Potenciál na zlepšenie doplnením (PZD)** a **Potenciál na zlepšenie vylepšením (PZV)**. PZD nám ukáže, aký podiel metrík je potrebné v hodnotení doplniť a PZV nám ukáže, na ktoré životné situácie sa zamerať pri návrhu intervencií.

Vyhodnotenie ŽS – CPZ



Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

50%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- Na verejných webových sídlach **nie je k dispozícii návod**, ktorý by obsahol všetky potrebné informácie pre danú osobu (používateľa) v danom scenári na jednom mieste. **Používateľ musí vyhľadávať informácie na súkromných webových sídlach**, na rôznych stránkach finančnej správy a medzi informáciami pre iné osoby a scenáre.

Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

54%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- Používateľ po odoslaní formulára **nedostane informácie o platbe**. Nie je mu kontextuálne komunikované, či má zaplatiť ihneď, prípadne aká je lehota splatnosti. **Nevie, či mu budú informácie o platbe komunikované** proaktívne štátom **alebo či si ich musí vyhľadať sám**.

Podávanie kontrolného výkazu

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

55%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Práca v aplikácii eDane.**
Neschopnosť sa rýchlo zorientovať v aplikácii môže **odradiť používateľa od elektronickej služby** z dôvodu náročnosti jej použitia. Taktiež registrácia na Finančnej správe je pre používateľa krok navyše, ktorý spomalí proces životnej situácie.

04 Sankcie

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

66%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Slabšie až nedostatočné informovanie na webovom sídle štátnej inštitúcie.** Odradzujúce je tiež slabé vysvetlenie niektorých právnických výrazov.

0.5

Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

56%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- Chýbajú **proaktívne kroky smerom od poskytovateľa služby**, ktoré by motivovali používateľa predísť nepodlatkom a komplikáciám v jeho zákazníckej ceste.

Príspevok pri narodení dieťaťa

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

40%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Proaktívne informovanie.** Na informačnej stránke Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny je uvedené, že oznámenie sa vydáva iba v prípade neschválenia žiadosti.

Prídavky na dieťa

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

40%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Navigácia na stránke a spätná väzba.** Pri vyhľadávaní služby cez vyhľadávač na používateľa vyskočia rovnako vyzerajúce odkazy, čo ho v konečnom dôsledku privedie do neistoty, či si zvolil ten správny. K tomu prispieva aj fakt, že na informačnej stránke Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny je uvedené, že oznámenie sa vydáva iba v prípade neschválenia žiadosti.

Založenie s.r.o./a.s.

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

65%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Nekonzistentnosť služby.**

Formulár služby Podávanie návrhu na zápis, zmenu a výmaz údajov v obchodnom registri hrubo narúša túto konzistenciu a javí sa ako cudzí element – **môže pôsobiť až ako „phishing“**, teda pokus o vylákание citlivých údajov používateľa.

Zápis do obchodného registra – PO

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

52%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Nekonzistentnosť služby.**
Formulár služby hrubo narúša túto konzistenciu a javí sa ako cudzí element – **môže pôsobiť až ako „phishing“**, teda pokus o vylákание citlivých údajov používateľa.

Kúpa/nadobudnutie vozidla

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

41%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- Titulok a popis informačnej stránky v internetovom prehliadači nevystihuje obsah elektronickej služby.

11 Predaj vozidla

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

41%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- Titulok a popis informačnej stránky v internetovom prehliadači nevystihuje obsah elektronickej služby.

Živnosť – založenie

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

61%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Nedostatočná komunikácia krokov**, ktoré by mal žiadateľ o živnosť očakávať
- **Kombinácia online/offline služby** pri prikladaní súhlasu so spracovaním osobných údajov.
- **Komplikované prikladanie** oskenovaných a elektronicky podpísaných **dokumentov**.
- Povinnosť zasláť elektronický formulár cez **prehliadač Internet Explorer**.

Živnosť – zmena

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

64%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- Povinnosť zaslať elektronický formulár cez **prehliadač Internet Explorer**.

14 Živnosť – prerušenie

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

61%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- Povinnosť zaslať elektronický formulár cez **prehliadač Internet Explorer**.

15 Živnosť – ukončenie

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

59%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- Povinnosť zaslať elektronický formulár cez **prehliadač Internet Explorer**.

Bývanie – Stavba rodinného domu

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

64%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Obmedzenie portálu katastra.**
Môže nastať situácia, kedy používateľ nemá k dispozícii počítač s operačným systémom Windows a je týmto z možnosti využitia elektronickej služby vylúčený, čo diskriminuje veľkú časť používateľov.

Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

46%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Navigácia na stránke Ministerstva vnútra.** Detailnejší popis služby by mal poskytovať tlačidlo priamo na elektronickú službu. Môže nastať situácia, že sa používateľ zacyklí na informačných stránkach a nedostane sa k elektronickej službe.

Rodinný život – Rozvod

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

44%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Zložitosť a veľkosť formulára**, ktorý môže používateľa odradiť.
- **Slabé vysvetlenie** niektorých právnických výrazov.

Sociálne dávky – Rodičovský príspevok

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

40%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Proaktívne informovanie.** Na informačnej stránke Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny je uvedené, že oznámenie sa vydáva iba v prípade neschválenia žiadosti.

Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

75%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Navigácia medzi krokmi a chýbajúca elektronická služba pre druhý krok ŽS.** Zistenie, že len jedna zo služieb je elektronická môže viesť k rozhodnutiu občana prejsť celou ŽS fyzicky. Tejto skutočnosti nepomáha ani poskytnutý formulár na vytlačenie.

Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

44%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Zložitosť a veľkosť formulára**, ktorý môže používateľa odradiť. Rovnako odradzujúco vnímame slabé vysvetlenie niektorých právnických výrazov.

Domáhanie sa práva – Odvolanie sa

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

43%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Zložitosť a veľkosť formulára,** ktorý môže používateľa odradiť. Rovnako odradzujúco vnímame slabé vysvetlenie niektorých právnických výrazov.

Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

41%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Tzv. diskrétny údaj**, ktorý si používateľ nie vždy pamätá. Za následok to môže mať napríklad to, že sa používateľ k elektronickej službe nedostane alebo sa počas zákazníckej cesty „vzdá“, alebo že bude opakovane zaťažovať kontaktné centrum.

Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

55%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Zložitosť vypĺňania výkazu a povinnosť pre PO**, ktorá nesúvisí s ich podnikaním a spôsobuje byrokratickú záťaž.
- **Slabé vysvetlenie niektorých výrazov.**

Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne

VYHODNOTENIE STAVU ŽS

Celkový potenciál zlepšenia
životnej situácie

48%

HLAVNÉ POZOROVANÉ BARIÉRY

- **Absencia návodov a nedostatočná komunikácia krokov**, ktoré by mal zamestnávateľ očakávať pri prihlasovaní zamestnanca do Sociálnej poisťovne.

Ako zlepšiť benchmark?

Tento nástroj by sme radi **zdokonaľovali a iterovali spolu s** ostatnými **vlastníkmi a používateľmi elektronických služieb**. Z toho dôvodu by sme ocenili vaše postrehy a pripomienky, ktoré nám, prosím, zašlite na **brisk@vicepremier.gov.sk**.

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