

# Digitalizacija javnih usluga u Hrvatskoj

## O PROJEKTU

U cilju senzibilizacije s metodologijom *service design* u Hrvatskoj, Prokotip je odlučio provesti istraživački projekt: "Stanje digitalizacije u RH i kako *service design* može pomoći u stvaranju održivih javnih usluga".

Glavna je motivacija provođenja projekta želja za utemeljenim pristupom novom valu digitalizacije javnih usluga koji se već događa ili neizbježno slijedi potaknut pandemijom koronavirusa.

U svijetu se upravo u javnom sektoru metodologija *service design* najviše primjenjuje te dugi niz godina stvara jedinstvena, održiva i korisnikom inspirirana rješenja.

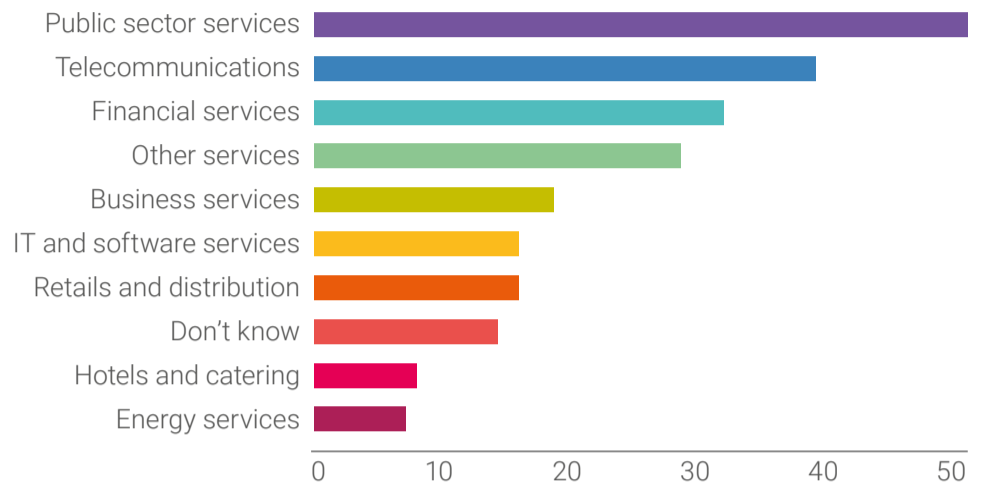
## PRIMJERI JAVNIH USLUGA OSMIŠLJENIH UZ POMOĆ SERVICE DESIGNA

- Service design tim grada Corka, Irska** – prvi servis za dizajniranje javnih usluga u Irskoj
- Digitalni transformacijski tim u Italiji – Projekt "IO"**, jedinstvena mobilna aplikacija za jednostavnu i sigurnu interakciju s lokalnim i nacionalnim javnim službama
- Tim za digitalizaciju britanske vlade (**Government Digital Service**) – zapošljava 250 dizajnera i predstavlja jednu od najvećih institucija za konzalting u dizajnu
- e-Estonia** – projekt održive digitalizacije koji je počeo prije 20 godina
- Seoul Sharing City** – projekt društvene inovacije za dijeljenje resursa (uz standardno dijeljenje bicikala i automobila, dijele se ideje, marketinške usluge, prostori, igračke za djecu i sl.) – prikupljeno 4000 različitih ideja građana od kojih je čak 70% implementirano
- Design Council** – organizacija koja promovira izvrsnost u dizajnu i primjenu dizajna za pokretanje rasta poslovanja i poboljšanja učinkovitosti usluga.

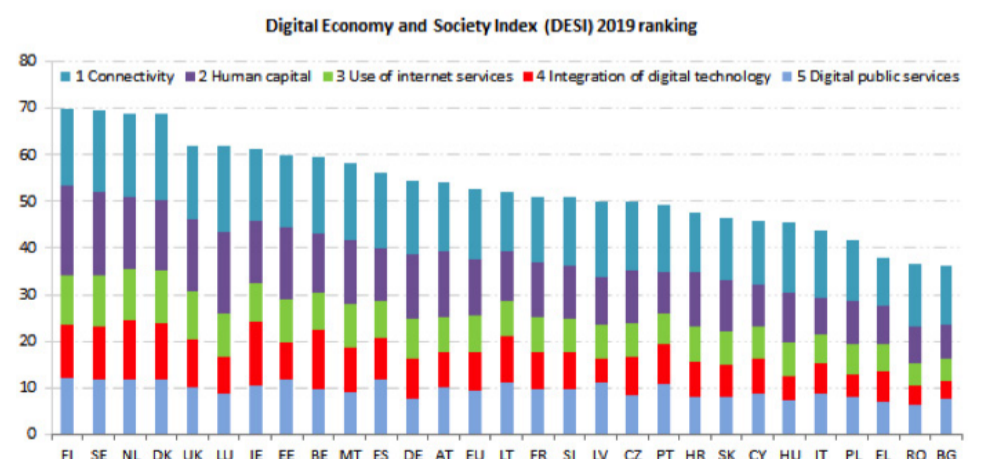
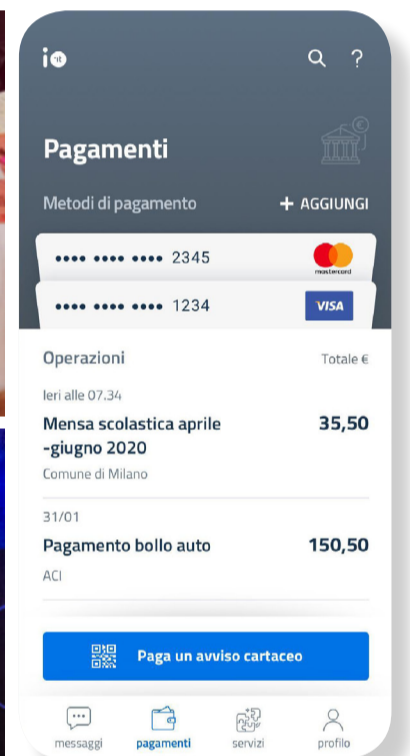
## UVIDI PROJEKTA DOBIVENI ISTRAŽIVANJEM STANJA DIGITALIZACIJE U RH

### Ključni uvidi:

- DESI (Indeks digitalnog gospodarstva i društva EU-a) za RH ukazuje na brojna nužna poboljšanja pogotovo u segmentu razvoja digitalnih javnih usluga i povezivosti (brzina internetske veze)
- Većina sustava nije rađena sustavno, već kao pojedinačni projekti i potrebno je njihovo bolje umrežavanje
- Vrlo se rijetko postiže visoka razina digitalizacije (gdje nije potrebna nikakva fizička interakcija)
- Niska je razina iskorištenosti sredstava EU-a za razvoj digitalnih sustava.
- Primjetan je nedostatak leaderskog i vizionarskog pristupa u razvoju javnih sustava
- Odluke se rijetko donose na temelju istraživanja i potreba korisnika
- Strategija e-Hrvatska kao osnovu održivih javnih usluga podrazumijeva fokus na potrebe građana kao krajnjih korisnika
- Postoji nedovoljna informiranost građana o servisima unutar novih sustava kao npr. e-Građani
- Prednosti su digitalizacije lakše planiranje, podizanje efikasnosti te ušteda vremena i resursa.



Sektori u kojima se service design najviše koristi  
Scoping study on Service Design, Design Council, ESRC



Indeks digitalnog gospodarstva i društva EU-a, Europska komisija 2019.

### Statistika

- ispitano više od 10 vodećih *service designera* javnih usluga u svijetu
- ispitano više od 30 zaposlenika na vodećim pozicijama u različitim javnim službama Hrvatske.



VIŠE OD 80% ISPITANIKA NAVODI DA BI PRVI KORAK U PROJEKTIMA DIGITALIZACIJE TREBAO BITI RAZGOVOR S KRAJNJIM KORISNICIMA



■ Korisnik na prvom mjestu  
■ Drugi razlozi

### KAKO PROKOTIP MOŽE POMOĆI?



Prokotip je prva hrvatska *service design* kompanija koja donosi inovativna rješenja stavljanjem korisničkog iskustva u fokus.

Vjerujemo da svaka pozitivna promjena počinje istraživanjem korisnika. Naš je posao prikupiti informacije i ideje te ih pretvoriti u održive poslovne modele ili javne usluge.

#### Što *service design* može postići?

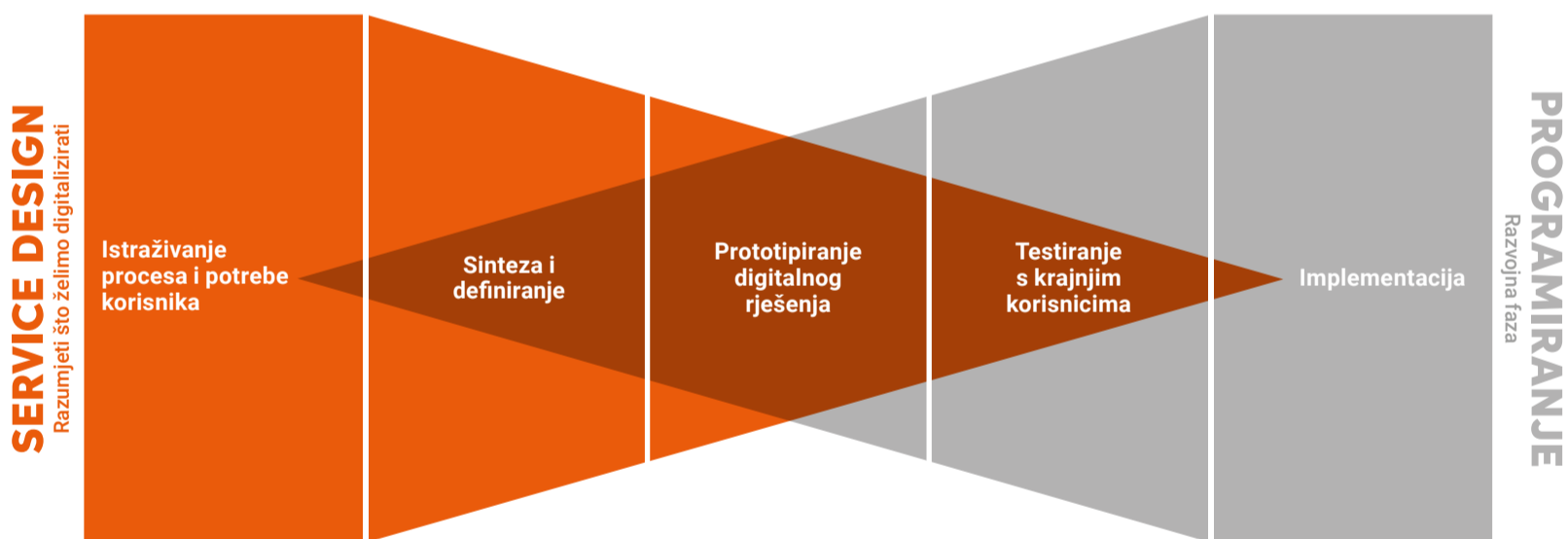
- rast produktivnosti institucije
- smanjenje vremena čekanja
- uštede radnih sati zaposlenika
- povećanje zadovoljstva korisnika
- efikasnije korištenje resursima.

#### Prednosti *service designa*:

1. vraćanje povjerenja u ustanove
2. stvaranje institucije otvorene prijedlozima građana
3. sukreacija usluga s krajnjim korisnicima
4. omogućavanje kulture inovacije.

### RAZVOJ DIGITALNIH RJEŠENJA

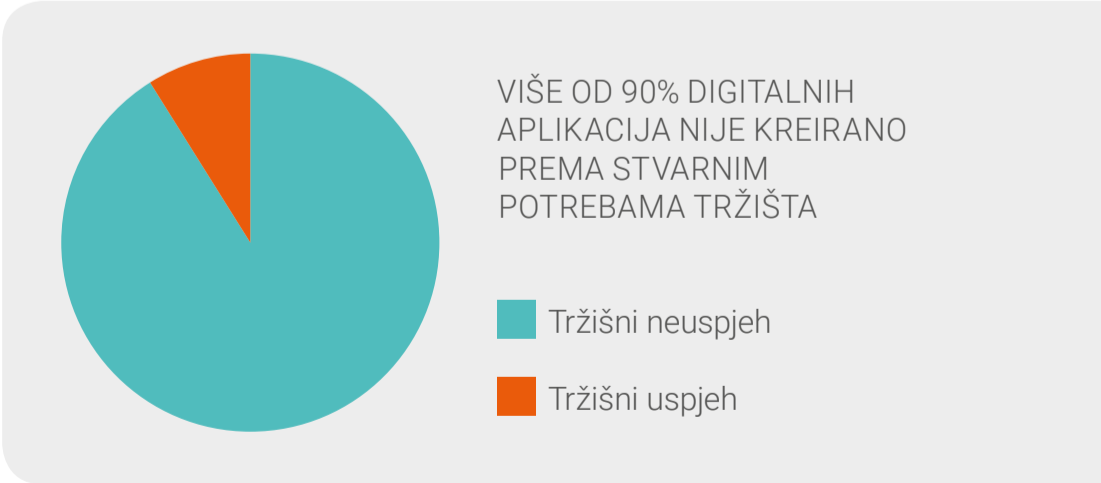
Uska suradnja *service dizajnera* i *programera* jamči kvalitetan razvoj digitalnih rješenja.



### POTREBNI KORACI U BUDUĆNOSTI



- Pristup *bottom-up* – poći od krajnjih korisnika i djelatnika koji najviše rade s njihovim upitima
- Sustavan pristup razvoju rješenja
- Slušati glas građana i na temelju njega graditi održive javne usluge
- Javni sektor trebao bi slušati glas korisnika digitalnih servisa
- Fokusirati se na kvalitativne uvide, ne samo na statistiku
- Razvoj digitalnih usluga mora počivati na potrebama građana
- Sustavi bi trebali biti umreženi
- Edukacija javnih djelatnika o postupcima analize potreba korisnika
- Povećati svijest građana o postojećim uslugama.



Više o našim projektima pogledajte na poveznici [www.prokotip.eu](http://www.prokotip.eu)

