



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



gov.cz



**ISSS**  
LOCAL AND REGIONAL INFORMATION SOCIETY  
**V4DIS**

# Analýzy pro digitalizaci

Veronika Zápotocká

Ministerstvo vnitra





MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



gov.cz



**ISSS**  
LOCAL AND REGIONAL INFORMATION SOCIETY  
**V4DIS**

# Naše reklama a návod pro Vás

## Projekt PMA 3

- Projekt zaměřený na optimalizaci a digitalizaci VS
- Snažíme se analýzami a uživatelskými výzkumy zlepšit eGovernment
- Nepůsobíme jen v rámci MV, rádi spolupracujeme i jinde – ozvěte se

[pma3.gov.cz](http://pma3.gov.cz)

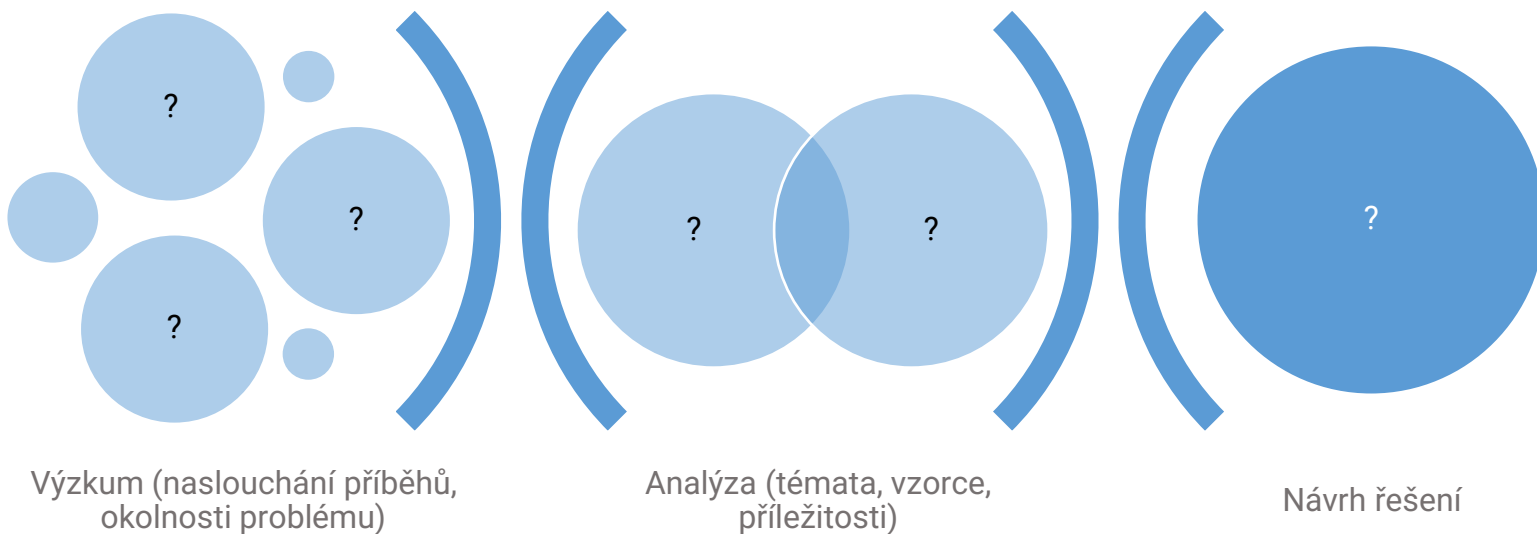
## Proč by Vás to mohlo zajímat?

- Každá změna se počítá
- Dostupné i s omezenými zdroji
- Vylepšení/zrychlení/zlevnění

**Návod, jak začít s výzkumem, co analyzovat a kde najít řešení**



# Jak se zkoumá veřejná správa



# Návod – doporučené fáze



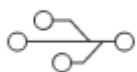
Desk research



Výzkum s aktéry a **uživatelské testování**



Procesní zmapování současného stavu



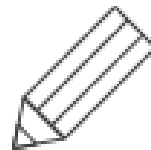
Analýza možností a variant digitalizace



**Uživatelské testování** a evaluace



# Návod – desk research



Desk research je založen na vyhledání, zpracování a vyhodnocení dat, která můžeme sesbírat tzv. od stolu, tedy bez cesty do terénu.

## Co hledat?

- Okolnosti problému
- Špatnou i dobrou praxi
- Cílové skupiny
- Trendy a novinky
- Právní ukotvení

## Kde to hledat?

- Právní předpisy
- Internetová fóra
- Oficiální weby úřadů
- Zahraniční analýzy a odborné články

Využívejte dostupných dat. Kopírujte vzorce z byznysu – mají na to peníze.

[openpolicy.blog.gov.uk](http://openpolicy.blog.gov.uk)

[www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz)

[www.czso.cz](http://www.czso.cz)

[www.airbank.cz](http://www.airbank.cz)

# Návod – výzkum s aktéry a testování



Výzkum s aktéry zajistí data o uživatelích – občanech i úřednících. Poznat jejich potřeby i omezení je jeden z nejdůležitějších úkolů.

## Jak udělat dobrý produkt?

Snažit se porozumět jeho uživatelům.  
A nevymlouvat se, že to nejde.

„Nemám čas se ptát  
ostatních.“

„Svému produktu rozumím  
nejlíp.“

„Taky mám internet, tak vím,  
co tam má být.“

## Jak provést uživatelský výzkum?

Náročnější metody:

- Mapy kliků a další heat maps
- Kvantitativní výzkum
- Laboratoř pro studium lidského chování

Dostupnější metody:

- Využívejte všech příležitostí – stínování, rozhovory
- 100metod.cz



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



gov.cz



ISSS  
LOCAL AND REGIONAL INFORMATION SOCIETY  
V4DIS

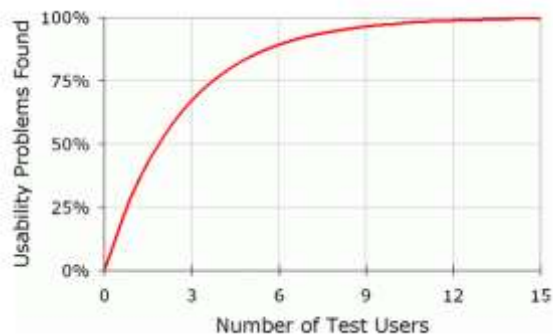
# Návod – výzkum s aktéry a testování



## Koho se ptát?

Správní respondenti jsou důležití, ale ...

... ještě důležitější jsou alespoň nějakí respondenti. Testujte s kýmkoliv.



The most striking truth of the curve is that **zero users give zero insights**.



A kdy testovat? Kdykoli. A pořád dokola.

# Návod – procesní modelování



Procesní model je strukturované grafické znázornění procesů vybrané oblasti. Toto znázornění může odhalit duplicitu činností, které nebyly na první pohled zjevné.

## Co zahrňte:

- Zapojené strany
- Lhůty, které se vážou k procesům
- Odkud pochází data

## Co tam nenacpete:

- všechny varianty a odchylky procesů
- informace o aktérech



Myslete na to, kdo všechno bude procesní model číst.

Výchozí stav a návrhy budoucího stavu musí být zvlášť. A v tomto pořadí!





MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

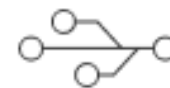


gov.cz



**ISSS**  
LOCAL AND REGIONAL INFORMATION SOCIETY  
**V4DIS**

# Návod – analýza možností



Analýza vychází ze zjištění z výzkumů a mapování procesů. Hledá optimální nastavení procesů s ohledem na potřeby uživatelů.

## Data máte, ale co s nimi?

Na řadě je analýza.

Hledejte **vzor**ce, důležitá **témata** a **příležitosti** pro změnu.

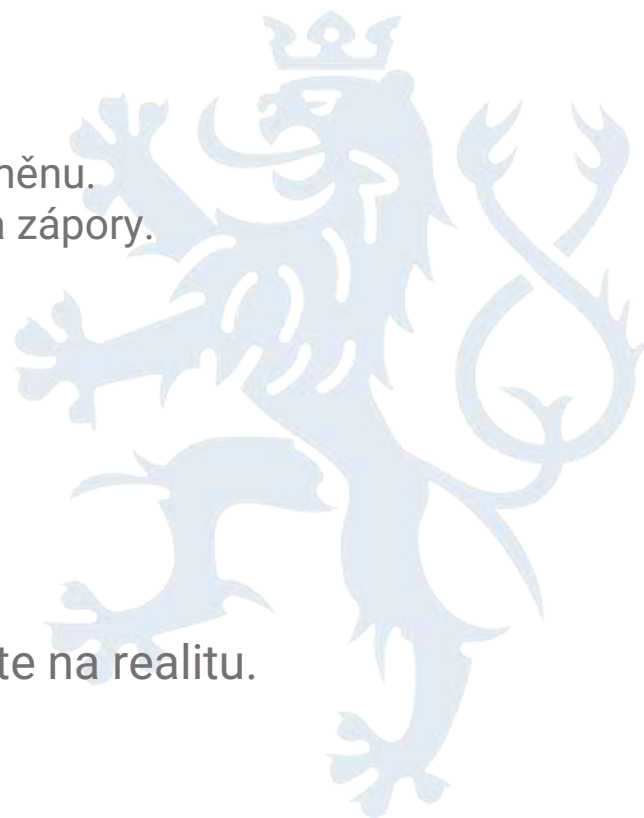
Výsledkem jsou varianty řešení s popsanými klady a zápory.

## Metody:

- Obsahová a tematická analýza
- Strom problémů
- Myšlenková mapa
- SWOT analýza



Držte si odstup. Kriticky hodnotěte. Myslete na realitu.





# Návod – evaluace a testování

Při evaluaci se sbírají další data jako podklad pro další správu a rozvoj. Následuje vyhodnocení, interpretace zjištěných informací a formulace závěrů a doporučení. Pomáhají zjišťovat, co funguje a co nikoliv.



Kolik žádostí vytvoří žadatelé průměrně za rok?

Kolik uživatelů využívá online platební bránu?

Jak dlouho strávíme na vývoji nové komponenty?

Jaká je vytíženost aplikace v noci?

## Typy evaluace

- Výsledková
- Procesní
- Sebeevaluace
- Ex-ante
- Ad hoc
- Ex-post
- Externí
- Interní
- Smíšená



Myslete na ni už při návrzích řešení, usnadní Vám to práci.

# Do čeho se pustíte u Vás?

Zní to pěkně, ale nemáte na to lidi?  
Napište nám na [elektronizace@mvr.cz](mailto:elektronizace@mvr.cz), nějak to vymyslíme!

Veronika Zápotocká  
Ministerstvo vnitra

