



**INFORMACINĖS VISUOMENĖS PLĖTROS KOMITETO
PRIE SUSISIEKIMO MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL KURIAMŲ VIEŠŲJŲ IR ADMINISTRACINIŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ
TINKAMUMO NAUDOTOJAMS UŽTIKRINIMO PRIEMONIŲ
METODINIŲ REKOMENDACIJŲ PATVIRTINIMO**

2014 m. gegužės 5 d. Nr. T-65
Vilnius

T v i r t i n u Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodines rekomendacijas (pridedama).

Direktorius

Ramūnas Čepaitis

PATVIRTINTA

Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie
Susisiekimo ministerijos direktoriaus

2014 m. gegužės 5 d. įsakymu Nr. T-65

**KURIAMŲ VIEŠŲJŲ IR ADMINISTRACINIŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ
TINKAMUMO NAUDOTOJAMS UŽTIKRINIMO PRIEMONIŲ METODINĖS
REKOMENDACIJOS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijos (toliau – Rekomendacijos) nustato pagrindinius kuriamos viešosios ar administracinės paslaugos, teikiamos nuotoliniu būdu, naudojantis įvairiomis elektroninių ryšių ir technologijų priemonėmis (pvz., kompiuteriu, mobiliuoju telefonu, interaktyvia skaitmenine televizija ar kt.) (toliau – elektroninė paslauga (angl. e-service) tinkamumo principus, priemones, skirtas jos tinkamumui užtikrinti, bei jų tinkamumo vertinimą.

2. Rekomendacijos skirtos valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, valstybės ir savivaldybių įmonėms ir viešosioms įstaigoms, kuriančioms ir (arba) tobulinančioms sukurtas elektronines paslaugas (toliau – elektroninių paslaugų kūrėjai).

3. Rekomendacijos taikomos įgyvendinant elektroninės paslaugos gyvavimo procesą informacinių sistemų ir registrų gyvavimo ciklo atitinkamose stadijose ir jų etapuose.

4. Rekomendacijose vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jas apibrėžia Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas ir kiti teisės aktai, reglamentuojantys elektroninių paslaugų teikimą.

**II SKYRIUS
PAGRINDINIAI ELEKTRONINĖS PASLAUGOS TINKAMUMO PRINCIPAI**

3. Elektroninės paslaugos tinkamumas (angl. usability) suprantamas kaip kokybinė ir kiekybinė charakteristika, atspindinti veiklos veiksmingumą, našumą ir naudotojų pasitenkinimą ja bei parodanti, kaip elektroninė paslauga arba jos dalis pritaikyta atlikti Lietuvos Respublikos fiziniam bei juridiniam asmeniui, Europos Sąjungos valstybės narės, Europos ekonominės erdvės valstybės, užsienio šalies fiziniam, juridiniam asmeniui, juridinio asmens statuso neturinčiam subjektui, jo filialui ar atstovybei, kuris bent kartą naudojosi sukurta elektronine paslauga (toliau – naudotojas (angl. user), reikalingus veiksmus siekiant konkretaus tikslo.

4. Elektroninę paslaugą sudaro šie pagrindiniai elementai:

4.1. žmogiškieji ištekliai, kurie apima naudotojus ir elektroninių paslaugų kūrėjus;

4.2. infrastruktūra, kuri apima informacines ir ryšių technologijas, patalpas ir kitus fizinius komponentus, reikalingus elektronei paslaugai teikti;

4.3. informacija ir komunikacija, kuri apima elektroninės paslaugos teikimo tikslais kuriamas ir naudojamas žinias, kuriomis disponuoja elektroninės paslaugos kūrėjai, bei keitimąsi jomis su naudotoju;

4.4. procesai, kurie suprantami kaip konkrečios veiksmų sekos ir sąlygos, kurių laikomasi teikiant elektroninę paslaugą.

5. Siekiant užtikrinti kuriamos elektroninės paslaugos tinkamumą, būtina vadovautis pagrindiniais principais, kurie suformuluoti pagal į naudotoją orientuotos veiklos, skirtos žmogiškiesiems ištekliais, infrastruktūrai, informacijai ir komunikacijai, procesams, susijusiems su

elektronine paslauga, planuoti ir organizuoti, siekiant pagerinti bendrą elektroninės paslaugos kokybę (toliau – paslaugos dizainas (angl. service design), reikalavimus:

5.1. kuriama elektroninė paslauga turi būti orientuota į naudotojų poreikius, tikslus, galimybes, ypatybes ir kontekstą;

5.2. naudotojai turi būti įtraukiami į elektroninės paslaugos gyvavimo procesą reguliariai atliekant tiesioginius naudotojų, kuriems skirtos tam tikros elektroninės paslaugos funkcijos, visumos (toliau – tikslinė naudotojų grupė (angl. target group) tyrimus;

5.3. elektroninės paslaugos kūrimo ir tobulinimo veiksmai turi remtis tikslinių naudotojų grupių tyrimų rezultatais;

5.4. kuriamos elektroninės paslaugos tinkamumas naudotojams turi būti reguliariai vertinamas vadovaujantis elektroninės paslaugos vertinimo rodiklių sistema.

6. Kuriant naudotojui tinkamas elektronines paslaugas taip pat rekomenduojama vadovautis tarptautiniais tinkamumo standartais (pvz., LST EN ISO 9241-110:2006 „Žmogaus ir sistemos sąveikos ergonomika. 110 dalis. Dialogo principai“, LST EN ISO 9241-210:2011 „Žmogaus ir sistemos sąveikos ergonomika. 210 dalis. Į žmogų orientuotas sąveikųjų sistemų projektavimas“ ar kt.).

III SKYRIUS

ELEKTRONINĖS PASLAUGOS GYVAVIMO PROCESO ETAPAI IR TINKAMUMO NAUDOTOJAMS UŽTIKRINIMO PRIEMONĖS

PIRMASIS SKIRSNIS

ELEKTRONINĖS PASLAUGOS GYVAVIMO PROCESO ETAPAI

7. Elektroninės paslaugos gyvavimo procesą sudaro šie etapai:

- 7.1. idėjos;
- 7.2. projektavimo;
- 7.3. realizavimo;
- 7.4. priežiūros;
- 7.5. modernizavimo;
- 7.6. likvidavimo.

ANTRASIS SKIRSNIS

TINKAMUMO NAUDOTOJAMS UŽTIKRINIMO PRIEMONĖS

8. Kiekviename elektroninės paslaugos gyvavimo proceso etape, atsižvelgiant į etapo specifiką ir siekiant, kad kuriamos elektroninės paslaugos būtų tinkamos naudotojui, naudojamos šios tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonės:

- 8.1. suinteresuotų šalių sąrašas;
- 8.2. tikslinės naudotojų grupės aprašas;
- 8.3. naudotojo portretas;
- 8.4. apklausa;
- 8.5. naudotojų stebėjimas;
- 8.6. interviu su naudotojais;
- 8.7. dienoraščio tyrimas;
- 8.8. fokus grupė;
- 8.9. tinkamumo vertinimas;
- 8.10. tinkamumo testavimas;
- 8.11. naudotojo kelionės schema;
- 8.12. paslaugos schema;
- 8.13. veiklos procesų schema;

- 8.14. naudotojo sąsajos (angl. user interface, UI), kuri suprantama kaip informacijos ir valdymo elementų visuma, skirta gauti elektroninę paslaugą, schemas;
- 8.15. svetainės medis;
- 8.16. interaktyvus naudotojo sąsajos prototipas;
- 8.17. kortelių rūšiavimas;
- 8.18. alternatyvių versijų testavimas;
- 8.19. naudotojo sąsajos gairės.
- 9. Priemonės išsamiai aprašomos šių Rekomendacijų priede. Priemonės Rekomendacijų 8 punkte pateikiamos prioriteto tvarka.
- 10. Rekomendacijų 8 punkte nurodytos priemonės skirstomos į šiuos tipus:
 - 10.1. tyrimų priemonės – tai standartizuoti tyrimų metodai, skirti informacijai apie elektroninės paslaugos poreikį, tikslines naudotojų grupes, naudojimo kontekstą ir kitus elektroninės paslaugos aspektus surinkti;
 - 10.2. analizės ir dokumentavimo priemonės – tai dokumentavimo metodai, skirti aiškiai apibendrinti ir struktūrizuoti tyrimų bei elektroninės paslaugos projektavimo metu gautą informaciją.
- 11. Naudojantis tik viena priemone, negalima užtikrinti elektroninės paslaugos tinkamumo naudotojams, todėl elektroninės paslaugos tinkamumą užtikrina tinkamai pasirinkti priemonių deriniai. Kiekvieno elektroninės paslaugos etapo būtini bei rekomenduojami priemonių deriniai pateikiami šių Rekomendacijų –3–8 skirsniuose.

TREČIASIS SKIRSNIS

ELEKTRONINĖS PASLAUGOS IDĖJOS ETAPAS

- 12. Elektroninės paslaugos idėjos etape identifikuojamas naudotojų poreikis gauti elektroninę paslaugą, renkamos ir tyrinėjamos įvairios jos įgyvendinimo idėjos, analizuojamas elektroninės paslaugos kontekstas: jau sukurtos panašios elektroninės paslaugos bei jų teikimo būdai. Šiame etape įgyvendinamų priemonių ir atliekamų tyrimų tikslas yra kuo geriau suprasti naudotojus ir jų poreikius bei identifiкуoti tuos poreikius atitinkančias idėjas.
- 13. Elektroninės paslaugos idėjos etape, siekiant, kad kuriama elektroninė paslauga būtų tinkama naudotojui, būtina:
 - 13.1. paruošti elektroninės paslaugos suinteresuotų šalių sąrašą, parodantį, kokios šalys ir kaip turėtų įsitraukti į elektroninės paslaugos kūrimo projektą;
 - 13.2. identifiкуoti tikslines naudotojų grupes, paruošti kiekvienos tikslinės naudotojų grupės aprašą, kuris vėliau gali būti pildomas atlikus daugiau tyrimų, nustatyti, kurios tikslinės naudotojų grupės yra svarbiausios;
 - 13.3. atlikti bent du iš trijų tyrimų (turi būti pasirinkti bent du tinkamiausi tyrimų metodai, kad surinkti duomenys būtų kuo visapusiškesni ir atitinkantys elektroninės paslaugos specifiką):
 - 13.3.1. apklausą;
 - 13.3.2. naudotojų stebėjimą (jeigu naudotojų stebėti tiesiogiai nėra įmanoma, galima naudoti dienoraščio tyrimą);
 - 13.3.3. interviu su elektroninės paslaugos naudotojais;
 - 13.4. paruošti naudotojo portretą, kuriame pateikiamas tipiško tikslinės naudotojų grupės atstovo aprašas;
 - 13.5. paruošti naudotojo kelionės schemą, kurioje pateikiami tikslinės naudotojų grupės atstovo poreikiai ir naudojimo konteksto informacija visiems kitiems elektroninės paslaugos gyvavimo proceso etapams.
- 14. Elektroninės paslaugos idėjos etape, siekiant, kad kuriama elektroninė paslauga būtų tinkama naudotojui, papildomai rekomenduojama:

14.1. atlikti dienoraščio tyrimą (jei nebuvo naudotas kaip būtina priemonė), fokus grupės, tinkamumo vertinimą (tirti esančias arba susijusias paslaugas), tinkamumo testavimą (tirti esančias arba susijusias paslaugas);

14.2. sukurti veiklos procesų schemas, siekiant aiškiau suprasti elektroninės paslaugos kūrėjo veiklos procesus, susijusius su kuriama elektronine paslauga.

15. Rekomendacijų 13 ir 14 punktuose nurodytų priemonių rezultatai dokumentuojami pagal šių Rekomendacijų priede nurodytų priemonių aprašuose pateiktus reikalavimus. Visi šiame etape parengti dokumentai turi būti naudojami kituose elektroninės paslaugos gyvavimo proceso etapuose.

16. Šio elektroninės paslaugos etapo metu parengtus dokumentus rekomenduojama naudoti informacinės sistemos, kurios pagrindu bus teikiama elektroninė paslauga, inicijavimo stadijos metu rengiant galimybių studiją (rengiama vadovaujantis Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodika, patvirtinta Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014 m. vasario mėn. 25 d. įsakymu Nr. T-29 „Dėl Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodikos patvirtinimo“ (toliau – Metodika)), informacinės sistemos nuostatų projektą (rengiamas vadovaujantis Valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. vasario 27 d. nutarimu Nr. 180 „Dėl Valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Aprašas)) ir investicijų projektą dėl valstybės kapitalo investicijų valstybės informacinei sistemai sukurti (rengiamas vadovaujantis Valstybės lėšų, skirtų valstybės kapitalo investicijoms, planavimo, tikslinimo, naudojimo, apskaitos ir kontrolės taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. balandžio 26 d. nutarimu Nr. 478 „Dėl Valstybės lėšų, skirtų valstybės kapitalo investicijoms, planavimo, tikslinimo, naudojimo, apskaitos ir kontrolės taisyklių patvirtinimo“, ir Investicijų projektų rengimui taikomų reikalavimų aprašu, patvirtintu finansų ministro 2001 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. 201 „Dėl Investicijų projektų rengimui taikomų reikalavimų aprašo patvirtinimo“).

KETVIRTASIS SKIRSNIS

ELEKTRONINĖS PASLAUGOS PROJEKTAVIMO ETAPAS

17. Elektroninės paslaugos projektavimo etape iš pirminių idėjų suformuluojamas konkretus elektroninės paslaugos teikimo sprendimas, kuris bus įgyvendinamas elektroninės paslaugos realizavimo etape ir turi aiškiai apibrėžti visus pagrindinius būsimos elektroninės paslaugos elementus (žmogiškuosius išteklius, infrastruktūrą, informaciją ir komunikaciją, procesus). Taip pat šiame etape turi būti aiškiai suformuluota pasirinkto elektroninės paslaugos teikimo sprendimo vertė naudotojams, atsižvelgiant į naudotojų poreikius ir elektroninės paslaugos kūrėjo turimas biudžeto galimybes kokybiškai įgyvendinti suformuluotą sprendimą.

18. Elektroninės paslaugos projektavimo etape atliekama išsami elektroninės paslaugos kūrėjo veiklos ir procesų, reikalingų teikiant elektroninę paslaugą, analizė, parodanti, kokie elektroninės paslaugos kūrėjo struktūros ir (arba) veiklos procesų pokyčiai gali būti reikalingi įgyvendinant suformuluotą elektroninės paslaugos teikimo sprendimą.

19. Elektroninės paslaugos projektavimo etape, siekiant, kad elektroninė paslauga būtų tinkama naudotojui, būtina:

19.1. sudaryti pradinę elektroninės paslaugos schemą ir veiklos procesų schemas, jei jos nebuvo ruoštos idėjos etape;

19.2. parengti elektroninės paslaugos naudotojo sąsajos schemas ir svetainės medį;

19.3. atlikti parengtų naudotojo sąsajos schemų tinkamumo vertinimą. Vertinimą turi atlikti specialistas, turintis tarptautiniu mastu pripažįstamą naudotojo sąsajos tinkamumo analitiko sertifikatą (pvz., Certified Usability Analyst (CUA) arba Certified User Experience Analyst (CXA) ir kt. sertifikatai);

19.4. atlikti parengtų naudotojo sąsajos schemų tinkamumo testavimą su tikslinės naudotojų grupės atstovais.

20. Elektroninės paslaugos projektavimo etape, siekiant, kad kuriama elektroninė paslauga būtų tinkama naudotojui, papildomai rekomenduojama:

20.1. pradėti ruošti interaktyvų naudotojo sąsajos prototipą (pradinę versiją), remiantis naudotojo sąsajos schemomis (interaktyvų naudotojo sąsajos prototipą rekomenduojama daryti tada, kai su naudotojo sąsajos schemomis bus atliktas bent vienas tinkamumo testavimas);

20.2. atlikti kortelių rūšiavimą, jei projektuojant sprendimą trūksta informacijos apie naudotojui suprantamus terminus ir navigacijos aiškumą;

20.3. atlikti papildomą tinkamumo testavimą, jei projektuojant sprendimą trūksta informacijos apie tai, ar naudotojui patogus tam tikras naudotojo sąsajos funkcionalumas. Testuojamos esamos, panašios arba susijusios naudotojo sąsajos;

20.4. atlikti alternatyvių versijų testavimą, jei projektuojant sprendimą susiduriama su keletu alternatyvų ir neaišku, kuri jų geresnė.

21. Rekomendacijų 19 ir 20 punktuose nurodytų priemonių rezultatai dokumentuojami pagal šių Rekomendacijų priede nurodytų priemonių aprašuose pateiktus reikalavimus. Visi šiame etape parengti dokumentai turi būti naudojami kituose elektroninės paslaugos gyvavimo proceso etapuose.

22. Šio etapo metu parengtus dokumentus rekomenduojama naudoti informacinės sistemos, kurios pagrindu bus teikiama elektroninė paslauga, specifikavimo ir realizavimo etapuose rengiant informacinės sistemos techninio aprašo (specifikacijos) projektą (rengiamas Aprašo nustatyta tvarka ir vadovaujantis Metodika) ir detalaus projektavimo dokumentą (rengiamas vadovaujantis Metodika), taip pat elektroninės paslaugos kūrimo paslaugų viešųjų pirkimų dokumentuose, pvz., techniniuose reikalavimuose, pirkimo objektų aprašuose.

23. Šiame etape elektroninės paslaugos kūrėjas taip pat turi apibrėžti elektroninės paslaugos vertinimo rodiklių sistemą (vertinimo rodiklių sistemos sudarymo ir taikymo principai pateikiami šių Rekomendacijų IV skyriuje).

PENKTASIS SKIRSNIS

ELEKTRONINĖS PASLAUGOS REALIZAVIMO ETAPAS

24. Elektroninės paslaugos realizavimo etape atliekami elektroninės paslaugos elementų kūrimo ir (arba) paruošimo teikti elektroninę paslaugą darbai, skirti suformuluotam elektroninės paslaugos teikimo sprendimui įdiegti. Šiame etape nurodytus darbus rekomenduojama atlikti informacinės sistemos, kurios pagrindu bus teikiama elektroninė paslauga, realizavimo etape kuriant ar įsigyjant ir adaptuojant taikomąją programinę įrangą, atliekant jos testavimą, diegimą ir bandomąją eksploataciją.

25. Atsižvelgiant į suformuluoto elektroninės paslaugos teikimo sprendimo turinį, šiame etape gali būti vykdomi keli atskiri projektai, pvz., elektroninės paslaugos kūrėjo struktūros, veiklos procesų pertvarkymo, informacinės sistemos (informacinių sistemų), kurios (kurių) pagrindu bus teikiama elektroninė paslauga, steigimo ar modernizavimo projektai ir panašiai.

26. Elektroninės paslaugos realizavimo etape, siekiant, kad kuriama elektroninė paslauga būtų tinkama naudotojui, būtina:

26.1. parengti galutinį interaktyvų naudotojo sąsajos prototipą (rekomenduojama jį paruošti per pirmuosius 30 proc. realizavimo etapui skirtą laiką). Parengus interaktyvų naudotojo sąsajos prototipą, atliekamas jo tinkamumo vertinimas. Vertinimą turi atlikti specialistas, turintis tarptautiniu mastu pripažįstamą naudotojo sąsajos tinkamumo analitiko sertifikatą (pvz., Certified Usability Analyst (CUA) arba Certified User Experience Analyst (CXA) ir kt. sertifikatai);

26.2. parengti naudotojo sąsajos gaires (rekomenduojama jas paruošti per pirmuosius 50 proc. realizavimo etapui skirtą laiką);

26.3. sudaryti galutinę elektroninės paslaugos schemą, kuri dokumentuojama etapo pabaigoje, kai aišku, koks elektroninės paslaugos teikimo sprendimas yra įgyvendintas;

26.4. atlikti bent du elektroninės paslaugos tinkamumo testavimus su tiksliniais naudotojais – vieną su interaktyviu naudotojo sąsajos prototipu, kitą – su demonstracine elektroninės paslaugos infrastruktūros versija. Visi tinkamumo testavimai etape turi būti išdėstyti tokiu grafiku, kad liktų pakankamai laiko pašalinti testavimo išvadose įvardytus trūkumus ir atlikti reikalingus pakeitimus.

27. Elektroninės paslaugos realizavimo etape, siekiant, kad kuriama elektroninė paslauga būtų tinkama naudotojui, papildomai rekomenduojama:

27.1. atlikti kortelių rūšiavimą, jei realizuojant sprendimą trūksta informacijos apie naudotojui suprantamus terminus ir navigacijos aiškumą;

27.2. atlikti papildomą tinkamumo testavimą, jei realizuojant sprendimą trūksta informacijos apie tai, ar naudotojui patogus tam tikras naudotojo sąsajos funkcionalumas. Testuojamos esamos naudotojo sąsajos ankstesnės versijos, panašios ir susijusios naudotojo sąsajos arba kuriamos naudotojo sąsajos interaktyvus prototipas;

27.3. atlikti alternatyvių versijų testavimą, jei realizuojant sprendimą turima keletas galimų alternatyvų ir nėra aišku, kuri jų geresnė.

28. Rekomendacijų 26 ir 27 punktuose nurodytų priemonių rezultatai dokumentuojami pagal šių Rekomendacijų priede nurodytų priemonių aprašuose pateiktus reikalavimus. Visi šiame etape parengti dokumentai turi būti naudojami kituose elektroninės paslaugos gyvavimo proceso etapuose.

29. Šio etapo rezultatas yra visiškai įgyvendintas elektroninės paslaugos teikimo sprendimas.

30. Šio etapo pabaigoje, vertinant baigtos kurti elektroninės paslaugos tinkamumą, pirmą kartą turi būti taikoma projektavimo etape apibrėžta vertinimo rodiklių sistema. Išmatuojami visi nustatytos vertinimo sistemos rodikliai, kurie yra palyginami su tikslinėmis rodiklių reikšmėmis. Rekomenduotina laikytis nuostatų, kad:

30.1. didesnis nei 30 proc. skirtumas nuo tikslinės rodiklio reikšmės (kai planuotas rodiklis nepasiektas) reiškia, kad elektroninė paslauga įgyvendinta nepakankamai kokybiškai ir turi būti taisoma prieš ją pateikiant naudotojams;

30.2. 30 proc. ir mažesnis skirtumas nuo tikslinės rodiklio reikšmės (kai planuotas rodiklis nepasiektas) reiškia, kad elektroninė paslauga gali būti pateikta naudotojams, tačiau neatitiktys turi būti išaiškos. Galimi atvejai, kai net ir mažesnis nei 30 proc. skirtumas nuo nustatytų rodiklių rodo, kad elektroninė paslauga sukurta nekokybiškai. Tokiais atvejais elektroninė paslauga turi būti koreguojama prieš pateikiant ją naudotojams.

ŠEŠTASIS SKIRSNIS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS PRIEŽIŪROS ETAPAS

31. Elektroninės paslaugos priežiūros etape atliekama sukurta elektroninės paslaugos priežiūra, stebimi vertinimo rodikliai, sprendžiamos elektroninės paslaugos tinkamumo problemos. Šio etapo metu gali būti atliekami tik neesminiai elektroninės paslaugos elementų pakeitimai (pvz., atnaujinimai, reikalingi suderinamumui su naujomis interneto naršyklių versijomis). Šiame etape nurodytus darbus rekomenduojama atlikti informacinės sistemos, kurios pagrindu teikiama elektroninė paslauga, eksploatavimo stadijoje atliekant informacinės sistemos veikimo stebėseną, priežiūrą ir modifikavimą.

32. Elektroninės paslaugos priežiūros etape, siekiant, kad sukurta elektroninė paslauga būtų tinkamesnė naudotojui, būtina:

32.1. reguliariai atlikti elektroninės paslaugos naudotojų tyrimus, reikalingus pasirinktiems vertinimo rodikliams stebėti (tyrimų turinys turi atitikti nusistatytos vertinimo rodiklių sistemos poreikius): apklausą, tinkamumo vertinimą, tinkamumo testavimą;

32.2. nuolatos fiksuoti elektroninės paslaugos naudojimo statistiką, skundų, užklausų, pasiūlymų informaciją, reikalingą veiklos rodikliams stebėti;

32.3. remiantis elektroninės paslaugos naudotojų tyrimų rezultatais, dokumentuoti elektroninės paslaugos elementų keitimą elektroninės paslaugos scheme.

33. Elektroninės paslaugos priežiūros etape, siekiant surinkti kokybiškam elektroninės paslaugos keitimui reikalingą informaciją apie naudotojų elgesį, tikslus, poreikius, įgūdžius, papildomai rekomenduojama atlikti:

33.1. naudotojų stebėjimą;

33.2. dienoraščio tyrimą;

33.3. interviu su naudotojais;

33.4. fokus grupės tyrimą.

34. Rekomendacijų 32 ir 33 punktuose nurodytų priemonių rezultatai dokumentuojami pagal šių Rekomendacijų priede nurodytų priemonių aprašuose pateiktus reikalavimus. Visi šiame etape parengti dokumentai turi būti naudojami kituose elektroninės paslaugos gyvavimo proceso etapuose.

35. Šio etapo metu reguliariai atliekama vertinimo rodiklių stebėsena. Kiekvienas rodiklis bent kartą per metus turi būti išmatuotas. Rekomenduotina laikytis nuostatų, kad:

35.1. iki 50 proc. skirtumas nuo tikslinės rodiklio reikšmės (kai planuotas rodiklis nepasiektas) reiškia, kad reikia atlikti priežiūros veiklos analizę ir paruošti konkrečių veiksmų planą elektroninės paslaugos kokybei gerinti;

35.2. didesnis nei 50 proc. skirtumas nuo tikslinės rodiklio reikšmės (kai planuotas rodiklis nepasiektas) reiškia, kad reikia nedelsiant įvertinti poreikį modernizuoti arba likviduoti elektroninę paslaugą.

36. Kiekvienais metais turi būti atliekamas rodiklių tikslinių reikšmių planavimas ateinantiems metams (rodiklių tikslinės reikšmės turi būti nuolatos suplanuotos 3 metams į priekį). Rodiklių tikslinės reikšmės neturi būti dirbtinai mažinamos jas lyginant su ankstesnių metų tikslinėmis ir faktinėmis reikšmėmis ir taip siekiant dirbtinai pagerinti elektroninės paslaugos teikimo rezultatus.

SEPTINTASIS SKIRSNIS

ELEKTRONINĖS PASLAUGOS MODERNIZAVIMO ETAPAS

37. Elektroninės paslaugos modernizavimo etapas vykdomas tuomet, kai sukurtai elektroninei paslaugai prireikia esminių pakeitimų, susijusių su teisinės bazės, technologijų, procesų arba informacijos pasikeitimu. Šio etapo poreikį taip pat gali lemti elektroninės paslaugos vertinimo rezultatai. Šiame etape nurodytus darbus rekomenduojama atlikti informacinės sistemos, kurios pagrindu teikiama elektroninė paslauga, modernizavimo stadijoje.

38. Elektroninės paslaugos modernizavimo etape, siekiant iš esmės atnaujinti elektroninės paslaugos teikimą, būtina:

38.1. ištirti, kaip elektroninės paslaugos keitimo planai dera su naudotojų poreikiais. Tyrimų eiliškumas ir apimtys planuojami atsižvelgiant į elektroninės paslaugos specifiką (tyrimo objektai gali būti tie patys kaip ir idėjos etape arba, esant poreikiui, gali būti modifikuoti pagal analizuojamo paslaugos modernizavimo specifiką). Turi būti atliekami bent du iš šių trijų tyrimų (turi būti pasirinkti bent du tinkamiausi tyrimų metodai, kad surinkti duomenys būtų kuo visapusiškesni ir atitiktų elektroninės paslaugos specifiką):

38.1.1. apklausa;

38.1.2. naudotojų stebėjimas (jeigu naudotojų stebėti tiesiogiai nėra įmanoma, galima naudoti dienoraščio tyrimą);

38.1.3. interviu su naudotojais;

38.2. atnaujinti jau parengtus elektroninės paslaugos dokumentus: suinteresuotų šalių sąrašą, naudotojo kelionės, elektroninės paslaugos, veiklos procesų schemas, interaktyvų naudotojo sąsajos prototipą, svetainės medį, naudotojo sąsajos gaires.

39. Elektroninės paslaugos modernizavimo etape, siekiant atnaujinti elektroninę paslaugą pagal pasikeitusias aplinkybes ir surinkti daugiau informacijos apie tikslinės naudotojų grupės poreikį modernizuoti elektroninę paslaugą, papildomai rekomenduojama:

39.1. naudoti tyrimų priemones, jas pasirenkant pagal elektroninės paslaugos specifiką (pvz., dienoraščio tyrimą, fokus grupes, tinkamumo vertinimą);

39.2. atlikti tinkamumo testavimą (tirti esamas arba susijusias paslaugas).

40. Rekomendacijų 38 ir 39 punktuose nurodytų priemonių rezultatai dokumentuojami pagal šių Rekomendacijų priede nurodytų priemonių aprašuose pateiktus reikalavimus. Visi šiame etape parengti dokumentai turi būti naudojami kituose elektroninės paslaugos gyvavimo proceso etapuose.

AŠTUNTASIS SKIRSNIS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS LIKVIDAVIMO ETAPAS

41. Elektroninės paslaugos likvidavimo etapas vykdomas tuomet, kai elektroninė paslauga tampa netinkama dėl teisinės bazės, tikslinių naudotojų grupių poreikių, technologijų, esminių rinkos pasikeitimų ar kitų svarbių priežasčių, taip pat kai elektroninė paslauga yra naikinama arba sujungiama su kita elektronine paslauga. Šio etapo poreikį taip pat gali lemti elektroninės paslaugos vertinimo rezultatai. Elektroninės paslaugos likvidavimo darbus rekomenduojama atlikti informacinės sistemos, kurios pagrindu buvo teikiama elektroninė paslauga, likvidavimo vykdymo etape atliekant informacinės sistemos likvidavimo darbus.

IV SKYRIUS VERTINIMO RODIKLIŲ SISTEMA

42. Vertinimo rodiklių sistemą nustato elektroninės paslaugos kūrėjas.

43. Nustatant vertinimo rodiklių sistemą, kiekvienam elektroninės paslaugos elementui vertinti išrenkami bent du kriterijai iš kiekvienam elektroninės paslaugos elementui rekomenduojamų kriterijų, nurodytų šių Rekomendacijų 45 punkte, bei nustatomos jų tikslinės reikšmės.

44. Tikslinės rodiklių reikšmės turi būti nustatomos realizavimo etapo pabaigai ir 3 metų laikotarpiui nuo realizavimo etapo pabaigos (po reikšmę kiekvienų metų pabaigai). Reikšmės gali būti išreiškiamos absoliučiaisiais skaičiais arba augimo procentine dalimi. Turi būti nustatomos prasmingos ir realios rodiklių reikšmės, elektroninės paslaugos kūrėją motyvuojančios gerinti elektroninės paslaugos tinkamumą.

45. Ilgalaikė elektroninės paslaugos vertinimo rodiklių sistema turi apimti visus pagrindinius elektroninės paslaugos elementus:

45.1. vertinant žmogiškuosius išteklius yra vertinamas naudotojų pasitenkinimas paslauga bei elektroninės paslaugos naudojimo sklaida. Rekomenduojami kriterijai:

45.1.1. elektroninės paslaugos naudotojų, gerai ir labai gerai vertinančių elektroninės paslaugos tinkamumą, skaičius (tyrimui naudojama apklausa);

45.1.2. skundų dėl elektroninės paslaugos kokybės skaičius (fiksuoja paslaugos kūrėjas);

45.1.3. elektroninės paslaugos naudotojų skaičius, palyginti su viešosios ar administracinės paslaugos, teikiamos visais būdais, naudotojų skaičiumi (fiksuoja elektroninės paslaugos kūrėjas);

45.1.4. naujų elektroninės paslaugos naudotojų skaičius (fiksuoja elektroninės paslaugos kūrėjas);

45.1.5. elektroninės paslaugos naudotojų, kurie naudojami elektronine paslauga ne pirmą kartą, skaičius (fiksuoja elektroninės paslaugos kūrėjas);

45.2. vertinant infrastruktūrą vertinamas infrastruktūros, reikalingos elektroninei paslaugai teikti, tinkamumas, patikimumas ir tinkamumas naudotojams atliekant veiksmus pagal svarbiausius naudojimo scenarijus. Rekomenduojami kriterijai:

45.2.1. kaip greitai naudotojas atlieka dažniausius elektroninei paslaugai gauti reikalingus veiksmus (tyrimui naudojamas tinkamumo testavimas);

45.2.2. naudotojų, sėkmingai pirmuoju bandymu atlikusių dažniausius elektroninei paslaugai gauti reikalingus veiksmus, skaičius (tyrimui naudojamas tinkamumo testavimas);

45.2.3. klaidingų veiksmų, padarytų naudotojo atliekant dažniausius elektroninei paslaugai gauti reikalingus veiksmus, skaičius (tyrimui naudojamas tinkamumo testavimas);

45.2.4. kaip greitai naudotojas pasiekia galutinį tikslą (jeigu elektroninei paslaugai teikti naudojamos ne tik informacinės ir ryšių technologijos) (tyrimui naudojamas tinkamumo testavimas);

45.2.5. kiek laiko naudotojo sąsaja yra prieinama naudotojams, t. y. veikia be sutrikimų;

45.3. vertinant informaciją ir komunikaciją vertinama žinių, naudojamų kuriant ir teikiant elektroninę paslaugą, aiškumas bei suprantamumas naudotojams. Taip pat gali būti vertinamas apsiikeitimo informacija greitis ir jos patikimumas elektroninės paslaugos teikimo metu. Rekomenduojami kriterijai:

45.3.1. kiek naudotojų iš karto sėkmingai suranda svarbiausią informaciją apie elektroninę paslaugą (tyrimui naudojamas tinkamumo testavimas);

45.3.2. vidutinis skundų nagrinėjimo greitis (fiksuoja elektroninės paslaugos kūrėjas);

45.3.3. pagalbos kreipimusi ir užklausų apie elektroninės paslaugos veikimą skaičius (fiksuoja elektroninės paslaugos kūrėjas);

45.3.4. vidutinis atsakymo į užklausą greitis (fiksuoja elektroninės paslaugos kūrėjas);

45.4. vertinant procesus vertinama, kaip efektyviai organizuojamos ir atliekamos su elektroninės paslaugos teikimu susijusių veiksmų sekos. Rekomenduojami kriterijai:

45.4.1. kiek naudotojų aiškiai suvokia visą elektroninės paslaugos veikimo eigą (tyrimui naudojama apklausa ir interviu su naudotojais);

45.4.2. kiek elektroninės paslaugos kūrėjui trunka elektroninės paslaugos suteikimas vienam naudotojui (fiksuoja elektroninės paslaugos kūrėjas);

45.4.3. visos elektroninės paslaugos suteikimo vienam naudotojui išlaidos (fiksuoja elektroninės paslaugos kūrėjas).

46. Kuriant elektroninę paslaugą, vertinimo rodiklių sistema pirmą kartą nustatoma projektavimo etapo metu, remiantis atliktų tyrimų rezultatais bei atsižvelgiant į suformuluotą elektroninės paslaugos teikimo sprendimo specifiką. Ši vertinimo rodiklių sistema nustato:

46.1. elektroninei paslaugai realizuoti taikomus rodiklius, vertinančius, ar elektroninės paslaugos realizavimas atliktas kokybiškai; rodikliai taikomi paslaugos realizavimo etape (žr. šių Rekomendacijų 30 punktą);

46.2. elektroninės paslaugos priežiūrai taikomus kriterijus 3 metų laikotarpiui nuo realizavimo etapo pabaigos (po reikšmę kiekvienų metų pabaigai), kuriais remiantis elektroninės paslaugos teikimo metu reguliariai vertinama, ar elektroninės paslaugos kokybė atitinka numatytus tikslus; rodikliai taikomi elektroninės paslaugos realizavimo etape (žr. šių Rekomendacijų 35–36 punktus).

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

47. Papildomi elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams metodiniai dokumentai ir mokomoji medžiaga skelbiami interneto svetainės www.ivpk.lt skyriaus „Veiklos kryptys“ srityje „E. paslaugų tinkamumas“.
