

## KAIP INOVATYVIAI MATUOTI ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ IR NAUDOJAMUMĄ?

### ESAMOS SITUACIJOS IR IŠŠŪKIO APRĄŠYMAS

Diegiant inovatyvius IT sprendimus, Informacinės visuomenės plėtros komitetas (IVPK) siekia didinti duomenų mainų greitį valstybėje diegdamas horizontalias platformas ir nustatydamas tvarkas. Viena iš tokių platformų yra „E. valdžios vartų“ [www.epaslaugos.lt](http://www.epaslaugos.lt) portalas, kuris padeda didinti e. viešųjų ir administracinių paslaugų efektyvumą, veiksmingumą, patogumą, prieinamumą ir naudojamumą.

### ESAMA SITUACIJA:

- E. viešųjų ir administracinių paslaugų (toliau e. paslaugos) statistinė informacija kaupiama atskirose duomenų bazėse/formose;
- Nenaudojami automatizuoti būdai e. paslaugų statistinei informacijai rinkti, kaupti, analizuoti ir vizualiai pateikti;
- Neturime sistemos, kaip matuoti e. paslaugos kokybę ir efektyvumą (sąnaudų/naudos prasme);
- Kuriant e. paslaugą projektų vykdytojai dažnai apsiriboja savo tikslais ir poreikiais, nesigilindami į bendrą e. paslaugos kontekstą. Neatsižvelgiama į informaciją apie jau veikiančias panašias ir susijusias e. paslaugas. Dėl šios priežasties atsiranda panašių paslaugų ir tai turi įtakos e. paslaugų naudojamumui.

### KODĖL TAI YRA PROBLEMA

- Dėl aukščiau paminėtų faktorių nukenčia e. paslaugų kokybė. Sukuriamos fragmentuotos ir į naudotoją neorientuotos e. paslaugos.
- Trūksta vertinimo metodų aiškumo, neturime kiekybinių ir kokybinių e. paslaugų vertinimo kriterijų modelio (angl. blueprint). Įvertinus surinktus duomenis galėtume spręsti, kokioje gyvavimo ciklo fazėje šiuo metu yra teikiama paslauga. Modelis padėtų nustatyti, kaip ir kokias paslaugas reikia tobulinti, kokias paslaugas reikia naikinti ar kurti naujas, atsižvelgiant į naudotojų pateiktą grįžtamąjį ryšį (angl. feedback and user-experience) bei surinktus ir apdorotus duomenis.
- E. paslaugų statistinė informacija fiksuojama atskirose formose ir publikuojama veiklos ataskaitose. Nėra centralizuotų duomenų. Atvaizduojama tik jų maža dalis.
- Neturime galimybės automatizuotai gauti duomenų apie viešojo sektoriaus suteiktas paslaugas einamuoju momentu, todėl nėra galimybės analizuoti nei kiekybinių nei kokybinių parametrų.

E. valdžios vartų portale yra apie 600 publikuojamų e. paslaugų. Šiuo metu planuojamas dviejų sistemų integravimas - Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos (PASIS) ir Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos (VIISP).

### SPRENDIMAS

Siekiant gerinti e. paslaugų kokybę, trumpinti paslaugų teikimo laiką ir mažinti sąnaudas, atsirado poreikis sukurti inovatyvų veiklos skaitmeninį analitinį modelį (metodologiją) ir priemones, padėsiančias automatizuoti e. paslaugų teikimo stebėseną. Šiuo metu teikiant e. paslaugą, dažnai reikia valstybės tarnautojo įsikišimo (mechanškai renkama informacija, skenuojami dokumentai ir t.t.). Šią situaciją norima keisti mažinant mechaninio darbo poreikį, automatizuojant paslaugos teikimą nuo užklauskos gavimo iki paslaugos suteikimo.

Tikimės rekomendacijų identifikuojant vietas sistemose ir metodus skaitmeniniuose procesuose, kaip ir kada fiksuoti skaitmeninės paslaugos suteikimo faktą/duomenis. Sprendime turėtų būti:

- Panaudota geroji užsienio šalių patirtis, analizuojant e. paslaugas;
- Dabartinis apibendrintas (angl. generic) e. paslaugos teikimo procesas, atvaizduotas schemomis, įtraukiant ir galimus inovatyvius scenarijus (pagal vykdomus IVPK projektus);
- Pasiūlyti brėžiniai (angl. blueprint) ir metodika:
  - Automatizuotas duomenų rinkimo, saugojimo, perdavimo, analizės ir atvaizdavimo procesas;
  - E. paslaugų naudojamumo analizės modelis, rodikliai (kiekybiniai ir kokybiniai) – kokius duomenis reikia rinkti, kaip juos analizuoti ir vertinti bei priimti atitinkamus sprendimus, atsižvelgiant į paslaugos gyvavimo ciklą;
  - Pasiūlytas vizualus e. paslaugų statistinės informacijos atvaizdavimas vartotojams, e. paslaugų ataskaitos turi būti pateikiamos įvairiais pjūviais.

Kuriamas sprendimas turi nereikalauti sudėtingos techninės priežiūros, būti patogus ir lengvai administruojamas.

## SPRENDIMO POVEIKIS

Naujas sprendimas prisidės prie IVPK įgyvendinamos valstybės informacinės visuomenės plėtros politikos, skaitmeninių paslaugų naudojamumo skatinimo:

- Skatinami institucijų skaitmenizavimo procesai, susiję su e. paslaugų kūrimu, teikimu ir modernizavimu;
- Greitesnis paslaugų teikimo procesas (naudotojas gauna e. paslaugą per maksimaliai trumpą laiką);
- Statistinės informacijos viešinimas apie teikiamas e. paslaugas prisidės prie duomenų atvėrimo iniciatyvos;
- Viešojo sektoriaus skaidrumas ir atskaitomybė;
- Teigiamas pokytis viešojo sektoriaus paslaugų kokybei;
- E. paslaugos bus patogesnės ir labiau pritaikytos vartotojo poreikiams, bus padidėjusi motyvacija naudotis šiomis paslaugomis.

## PAPILDOMA PAGALBINĖ INFORMACIJA, KURI GALI BŪTI AKTUALI SPRENDIMO KŪRĖJAMS

Užsienio šalių pavyzdžiai:

- [GOV.UK Performance](#)
- [Web Analytics Italia](#)

Teisės aktai:

- Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1,5 E) „Dėl metodinių dokumentų patvirtinimo“.