



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

**ĮSAKYMAS  
DĖL METODINIŲ REKOMENDACIJŲ DĖL EKONOMIKOS AUGIMO VEIKSMŲ  
PROGRAMOS 3 PRIORITETO „INFORMACINĖ VISUOMENĖ VISIEMS“ PRIEMONIŲ  
LĖŠOMIS FINANSUOJAMŲ PROJEKTŲ METU SUKURTŲ ELEKTRONINIŲ  
PASLAUGŲ NAUDOJIMO IR VERTINIMO DUOMENŲ RINKIMO BEI RODIKLIŲ  
SKAIČIAVIMO PATVIRTINIMO**

2013 m. balandžio 30 d. Nr. T-63

Vilnius

T v i r t i n u Metodines rekomendacijas dėl Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ priemonių lėšomis finansuojamų projektų metu sukurtų elektroninių paslaugų naudojimo ir vertinimo duomenų rinkimo bei rodiklių skaičiavimo (pridedama).

Direktorius



Parengė

Simonas Razgus

PATVIRTINTA

Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie  
Susisiekimo ministerijos direktoriaus  
2013 m. balandžio 30 d. įsakymu Nr. T-63



**METODINĖS REKOMENDACIJOS DĖL EKONOMIKOS AUGIMO VEIKSMŲ  
PROGRAMOS 3 PRIORITETO „INFORMACINĖ VISUOMENĖ VISIEMS“ PRIEMONIŲ  
LĖŠOMIS FINANSUOJAMŲ PROJEKTŲ METU SUKURTŲ ELEKTRONINIŲ  
PASLAUGŲ NAUDOJIMO IR VERTINIMO DUOMENŲ RINKIMO BEI RODIKLIŲ  
SKAIČIAVIMO**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Metodinių rekomendacijų dėl Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ priemonių lėšomis finansuojamų projektų metu sukurtų elektroninių paslaugų naudojimo ir vertinimo duomenų rinkimo bei rodiklių skaičiavimo (toliau - Rekomendacijos) tikslas – pateikti Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ (toliau – IVV prioritetas) projektų vykdytojams papildomus paaiškinimus ir siūlymus, kaip turėtų būti atliekamas sukurtų elektroninių paslaugų naudojimo ir vertinimo duomenų rinkimas ir IVV prioriteto priemonių įgyvendinimo stebėsenos rodiklių skaičiavimas. Konkrečių IVV prioriteto priemonių projektų finansavimo sąlygų aprašų, patvirtintų Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus įsakymais, prieduose yra aprašyta stebėsenos rodiklių matavimo ir skaičiavimo metodika, kuri nustato kaip turi būti skaičiuojami ir matuojami IVV prioriteto priemonių įgyvendinimo stebėsenos rodikliai, o šios Rekomendacijos tik papildo paaiškinimais ir siūlymais IVV prioriteto projektų vykdytojams, kaip turėtų būti atliekami IVV prioriteto priemonių įgyvendinimo stebėsenos rodiklių skaičiavimai, aprašyti minėtoje stebėsenos rodiklių matavimo ir skaičiavimo metodikoje.

2. Perkeliant administracinių ir viešųjų paslaugų teikimą į elektroninę erdvę, būtina užtikrinti sukurtų sprendimų patogumą ir patrauklumą paslaugų vartotojams, t.y. orientuotis į elektroninių paslaugų vartotojų poreikius, galimybes ir interesus. Šis aspektas reikšmingas tiek kuriant, tiek teikiant ir toliau tobulinant elektronines paslaugas. Biudžetinei įstaigai, valstybės įmonei ir viešajai įstaigai (toliau – įstaiga) svarbu žinoti elektroninių paslaugų vartotojų – gyventojų ir (arba) verslo įmonių atstovų – poreikius ir preferencijas dėl šių paslaugų pateikimo būdų, kanalų, formų, kitų ypatumų plėtros. Todėl sukūrus elektronines paslaugas, būtina toliau aktyviai bendradarbiauti su elektroninių paslaugų vartotojais, siekiant geriau suvokti jų poreikius bei lūkesčius, ir toliau tobulinti elektronines paslaugas, pritaikytas paslaugų gavėjų reikmėms.

3. Siekiant nustatyti, kaip IVV prioriteto priemonių lėšomis finansuojamų projektų metu sukurtos administracinės ir/ar viešosios elektroninės paslaugos yra naudojamos ir vertinamos jų vartotojų, IVV prioriteto priemonėse numatyti du svarbūs stebėsenos rodikliai: „Sukurtų elektroninių paslaugų vartotojų dalis (iš visų atitinkamų paslaugų vartotojų) po 2 metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo“ ir „Sukurtų elektroninių paslaugų vartotojų, teigiamai vertinančių šias paslaugas, dalis po 2 metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo“. Šie rodikliai taikomi visiems IVV prioriteto priemonių lėšomis įgyvendinamiems projektams, kurių metu kuriamos elektroninės paslaugos.

4. Rekomendacijose vartojamos sąvokos:

**Elektroninė paslauga** – nuotoliniu būdu, pasinaudojant įvairiais informacinių ir ryšių technologijų kanalais ir priemonėmis (pvz., kompiuteriu, mobiliuoju telefonu, interaktyvia

skaitmenine televizija ar kt.), gyventojams ir (ar) verslo subjektams teikiama viešoji ar administracinė paslauga.

**Vartotojai** – gyventojai ir/ar verslo įmonės, kurie bent kartą naudojosi sukurta elektronine paslauga.

**Gyventojai** – visi 16–74 m. amžiaus Lietuvos gyventojai.

## **II. SUKURTŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ NAUDOJIMO DUOMENŲ RINKIMAS IR RODIKLIO APSKAIČIAVIMAS**

5. Skaičiuojant rodiklį „Sukurtų elektroninių paslaugų vartotojų dalis (iš visų atitinkamų paslaugų vartotojų) po 2 metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo“, turi būti įvertinta:

5.1. Bendras paslaugos vartotojų skaičius (bazinis rodiklis B) – t.y. koks yra vartotojų, besinaudojančių atitinkama paslauga (visomis formomis, t.y. tiek atvykus į įstaigą, tiek elektroniniu būdu, tiek kitais galimais paslaugos gavimo kanalais), skaičius per pasirinktą laikotarpį (3, 6 arba 12 mėn., tačiau skaičiavime naudojamas laikotarpis visais atvejais turi baigtis data - 2 metai nuo elektroninės paslaugos sukūrimo);

5.2. Vartotojų, besinaudojančių atitinkama paslauga elektroniniu būdu, skaičius (pokyčio rodiklis A) – t.y. koks yra vartotojų, besinaudojančių atitinkama paslauga elektroniniu būdu, skaičius (per tą patį laikotarpį, koks pasirinktas 5.1 punkte nurodytam baziniam rodikliui B).

5.3. Rodiklis „Sukurtų elektroninių paslaugų vartotojų dalis (iš visų atitinkamų paslaugų vartotojų) po 2 metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo“ apskaičiuojamas pagal formulę: Rodiklis =  $A/B \cdot 100\%$ .

6. IVV prioriteto priemonių lėšomis finansuojamų projektų vykdytojai rodiklio „Sukurtų elektroninių paslaugų vartotojų dalis (iš visų atitinkamų paslaugų vartotojų) po 2 metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo“ pasiekimo reikšmės po 2 metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo turi nurodyti ataskaitoje po projekto užbaigimo, kuri yra teikiama viešajai įstaigai Centrinei projektų valdymo agentūrai (toliau - CPVA) po 2 metų nuo projekto finansavimo pabaigos. Šį rodiklį rekomenduoja skaičiuoti ir po 1 metų, 3 metų, 4 metų ir t.t. nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo, siekiant įvertinti elektroninės paslaugos populiarėjimo spartą.

## **III. SUKURTŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMO DUOMENŲ RINKIMAS IR RODIKLIO APSKAIČIAVIMAS**

7. Projekto vykdytojas yra įsipareigojęs, įgyvendinęs projektą, sudaryti galimybę vartotojams pateikti atsiliepimus apie įdiegtų elektroninių paslaugų teikimo kokybę ir pasiūlymus dėl jų tobulinimo, ir 2 metus po projekto įgyvendinimo pabaigos vertinti pateikiamus atsiliepimus bei pasiūlymus ir jų pagrindu, jeigu jie yra argumentuoti ir pagrįsti, tobulinti projekto metu įdiegtas elektrones paslaugas. Rodiklis „Sukurtų elektroninių paslaugų vartotojų, teigiamai vertinančių šias paslaugas, dalis po 2 metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo“ gali būti skaičiuojamas šių atsiliepimų ir pasiūlymų pagrindu, tačiau šie atsiliepimai ir pasiūlymai turi būti renkami taip, kad jie objektyviai atspindėtų, kaip vartotojai vertina sukurtas elektrones paslaugas, t.y. pagal Rekomendacijų 8-16 punktuose aprašytą metodiką.

8. Siekdamas surinkti duomenis, reikalingus apskaičiuoti rodiklį „Sukurtų elektroninių paslaugų vartotojų, teigiamai vertinančių šias paslaugas, dalis po 2 metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo“, projekto vykdytojas turi atlikti elektroninių paslaugų vartotojų apklausą(-as). Apklausos generalinė aibė (populiacija) yra elektroninių paslaugų vartotojai, kurie naudojami konkrečiomis projekto metu sukurtomis įstaigos elektrinėmis paslaugomis.

9. Pagrindinis apklausos tikslas – remiantis iš anksto nustatytais elektrinė paslauga apibrėžiančiais kokybės aspektais, sužinoti elektroninių paslaugų vartotojų požiūrį į elektrinę

paslaugą ir jos kokybę. Remiantis įvairiomis elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikomis (pvz. SERVQUAL, E-S-QUAL, EGOSQ ir kt.), kokybiška elektroninė paslauga turi būti: paprasta ir intuityvi; prieinama ir lengvai pasiekama; sudarytos sąlygos efektyviai ir greitai ją gauti/užsisakyti; aiškiai ir suprantamai pateikiama; greitai; patikima; saugi; turėti integruotą gerai veikiančią komunikacijos su darbuotojais mechanizmą; pateikiama atnaujinta, tinkama ir išsami informacija apie elektroninę paslaugą ir jos teikimą; periodiškai atnaujinama ir tikslinama.

10. Elektroninių paslaugų vartotojų apklausa turi būti atliekama pateikiant elektroninės paslaugos vartotojams iš anksto paruoštus klausimynus. Rekomendacijų priede pateikiamas apklausos pavyzdinis klausimynas. Klausimyno klausimai apima:

10.1. svarbiausius elektroninės paslaugos aspektus: elektroninės paslaugos pateikimo patrauklumą ir išdėstymą; su elektronine paslauga susijusią informaciją ir jos pateikimą; įstaigos darbuotojų pasiekiamumą ir pagalbą; elektroninės paslaugos išsamumą; privatumą ir duomenų apsaugą;

10.2. respondentų socialinių-demografinių ypatumų bei technologinio išmanymo aspektus, kurie daro tiesioginę įtaką elektroninės paslaugos kokybės suvokimui.

11. Apklausą tikslinga vykdyti pateikiant klausimyną įstaigos interneto svetainėje, kurioje teikiama elektroninė paslauga (jeigu elektroninės paslaugos teikėjas neturi elektroninės paslaugos vartotojų kontaktinių duomenų, t.y. elektroninio pašto adresu), arba elektroniniu paštu, siunčiant nuorodą į klausimyną tiesiogiai elektroninių paslaugų vartotojams (jeigu elektroninės paslaugos tiekėjo duomenų bazėje yra kaupiami vartotojų elektroninio pašto adresai, kuriais galima pasinaudoti siunčiant tikslines užklausas su prašymu dalyvauti apklausoje).

12. Skaičiuojant rodiklio „Sukurtų elektroninių paslaugų vartotojų, teigiamai vertinančių šias paslaugas, dalis po 2 metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo“ reikšmę, įvertinama, kokia dalis elektroninių paslaugų vartotojų teigiamai vertina sukurtas elektrones paslaugas. Ši vartotojų dalis turi būti ne mažesnė kaip 70 proc. apklaustųjų. Atsižvelgiant į tai, jog elektroninių paslaugų vartotojų apklausos metu vartotojų prašoma įvertinti įvairius elektroninių paslaugų aspektus, susijusius su elektroninių paslaugų kokybe, penkių lygių skalėje nuo „visiškai sutinku“ iki „visiškai nesutinku“, skaičiuojant elektroninių paslaugų įvertinimo vidurkį, naudojama balų skalė, kurioje:

12.1. atsakymas „visiškai sutinku“ atitinka 5 balus;

12.2. atsakymas „sutinku“ atitinka 4 balus;

12.3. atsakymas „nei sutinku, nei nesutinku“ atitinka 3 balus;

12.4. atsakymas „nesutinku“ atitinka 2 balus;

12.5. atsakymas „visiškai nesutinku“ atitinka 1 balą.

13. Skaičiuojant rodiklį „Sukurtų elektroninių paslaugų vartotojų, teigiamai vertinančių šias paslaugas, dalis po 2 metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo“, turi būti įvertinta:

13.1. Vartotojų, pateikusių sukurtų elektroninių paslaugų įvertinimą, skaičius (bazinis rodiklis B) – t.y. koks yra elektroninių paslaugų vartotojų, pateikusių šių elektroninių paslaugų įvertinimus (t.y. dalyvavusių apklausoje), bendras skaičius;

13.2. Vartotojų, pateikusių teigiamą sukurtų elektroninių paslaugų įvertinimą, skaičius (pokyčio rodiklis A) – t.y. koks yra elektroninių paslaugų vartotojų, kurie pateikė teigiamus šių elektroninių paslaugų įvertinimus (t.y. kurių atsakymų į teiginius apie elektroninių paslaugų kokybę balų vidurkis yra 4 balai arba daugiau), skaičius.

13.3. Rodiklis „Sukurtų elektroninių paslaugų vartotojų, teigiamai vertinančių šias paslaugas, dalis po 2 metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo“ apskaičiuojamas pagal formulę: Rodiklis =  $A/B \cdot 100\%$ .

14. Atliekant apklausą ypatingai svarbu įvertinti kriterijus, kuriuos elektrones paslaugas gaunantys vartotojai vertina kaip nepakankamus, bei surinkti elektroninių paslaugų vartotojų komentarus ir atsiliepimus, kurie yra labai naudingi siekiant ateityje didinti elektroninės paslaugos

kokybę ir patrauklumą. Atliktos apklausos rezultatai turi būti naudojami, toliau tobulinant įdiegtas elektronines paslaugas.

15. IVV prioriteto priemonių lėšomis finansuojamų projektų vykdytojai rodiklio „Sukurtų elektroninių paslaugų vartotojų, teigiamai vertinančių šias paslaugas, dalis po 2 metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo“ pasiekimo reikšmes po 2 metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo turi nurodyti ataskaitoje po projekto užbaigimo, kuri yra teikiama CPVA po 2 metų nuo projekto finansavimo pabaigos.

16. Rekomenduojama šias apklausas atlikti periodiškai, siekiant vertinti teikiamų elektroninių paslaugų tobulinimo sėkmingumą ir atnaujinti informaciją apie vartotojų poreikius. Atsižvelgiant į tai, šį rodiklį rekomenduojama skaičiuoti ir po 1 metų, 3 metų, 4 metų ir t.t. nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo, siekiant stebėti elektroninės paslaugos vartotojų vertinimo pokyčius.

---

Metodinių rekomendacijų dėl Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ priemonių lėšomis finansuojamų projektų metu sukurtų elektroninių paslaugų naudojimo ir vertinimo duomenų rinkimo bei rodiklių skaičiavimo priedas.

## ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PAVYZDINIO KLAUSIMYNO FORMA

### 1. Ar sutinkate su teiginiu, kad elektroninė paslauga pateikiama aiškiai ir lengvai suprantamai:

*Paaiškinimas: ar elektroninė paslauga pateikiama taip, kad lengvai ir intuityviai suprantama, kokie naudotojo veiksmai reikalingi, norint užsakyti ir gauti paslaugą?*

- Visiškai sutinku;
- Sutinku;
- Nei sutinku, nei nesutinku;
- Nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_);
- Visiškai nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_).

### 2. Ar sutinkate su teiginiu, kad elektroninė paslauga pateikiama vizualiai patraukliai:

*Paaiškinimas: Ar elektroninės paslaugos vizualinis išdėstymas, spalvinė gama ir kiti dizaino elementai sukuria teigiamą įspūdį, kuris skatina naudotis elektronine paslauga?*

- Visiškai sutinku;
- Sutinku;
- Nei sutinku, nei nesutinku;
- Nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_);
- Visiškai nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_).

### 3. Ar sutinkate su teiginiu, kad elektroninės paslaugos funkcijų ir parinkčių išdėstymas yra aiškus ir patogus:

*Paaiškinimas: Ar elektroninės paslaugos funkcijų išdėstymas yra aiškus, meniu parinkčių skaičius patogus, nuorodų pavadinimai suprantami?*

- Visiškai sutinku;
- Sutinku;
- Nei sutinku, nei nesutinku;
- Nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_);
- Visiškai nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_).

### 4. Ar sutinkate su teiginiu, kad pateikta pakankamai informacijos apie elektroninę paslaugą?

*Paaiškinimas: Ar pateikiama informacija, detalizuojanti elektroninės paslaugos teikimo sąlygas, terminus, reikalavimus, atsakomybes ir kt. svarbius aspektus, yra aiški, struktūruota ir aktuali?*

- Visiškai sutinku;
- Sutinku;
- Nei sutinku, nei nesutinku;
- Nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_);
- Visiškai nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_).

**5. Ar sutinkate su teiginiu, kad pateikiamos aiškios naudojimosi elektronine paslauga instrukcijos:**

*Paaiškinimas: Ar aiškiai, patogiai ir išsamiai pateikiami paaiškinimai, kaip naudotis elektronine paslauga?*

- Visiškai sutinku;
- Sutinku;
- Nei sutinku, nei nesutinku;
- Nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_);
- Visiškai nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_).

**6. Ar sutinkate su teiginiu, kad pateikiama pakankamai būdų, kaip susisiekti su elektroninę paslaugą administruojančiais institucijos darbuotojais:**

*Paaiškinimas: Ar pateikiami pakankami ir patogūs bendravimo su už elektroninės paslaugos teikimą atsakingais darbuotojais būdai (telefonai; el. pašto adresai; tiesioginio bendravimo internetu galimybė ar kt.)?*

- Visiškai sutinku;
- Sutinku;
- Nei sutinku, nei nesutinku;
- Nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_);
- Visiškai nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_).

**7. Ar sutinkate su teiginiu, kad į užklausas atsakoma pakankamai greitai, tinkamai ir kompetentingai:**

*Paaiškinimas: Ar į nurodytais būdais pateiktas užklausas yra atsakoma per priimtina (jei yra – per nurodytą) laikotarpį ir tinkamai paaiškinant iškilusias problemas sprendimą?*

- Visiškai sutinku;
- Sutinku;
- Nei sutinku, nei nesutinku;
- Nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_);
- Visiškai nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_).

**8. Ar sutinkate su teiginiu, kad visą elektroninę paslaugą galite gauti internetu, nėra poreikio vykti į paslaugą teikiančią instituciją:**

*Paaiškinimas: Ar visa elektroninė paslauga yra teikiama elektroniniu būdu, t.y. ar tam tikrais atvejais nėra poreikio dėl paslaugos gavimo vykti į paslaugą teikiančią instituciją (pvz. dėl specifinių paslaugos rūšių, arba dėl dokumentų originalų pateikimo ar gavimo, ar kt. atvejais)?*

- Visiškai sutinku;
- Sutinku;
- Nei sutinku, nei nesutinku;
- Nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_);
- Visiškai nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_).

**9. Ar sutinkate su teiginiu, kad elektroninės paslaugos pateikimas Jums atrodo saugus:**

*Paiškinimas: Ar elektroninės paslaugos užsakymo ir gavimo procesas Jums atrodo saugus, t.y. iš naudotojo nereikalaujama perteklinių asmens duomenų, aiškiai pateikiamos nuostatos, susijusios su atitikimu reikalavimams darbu su asmens duomenimis, naudojamos saugios vartotojų tapatybės nustatymo priemonės?*

- Visiškai sutinku;
- Sutinku;
- Nei sutinku, nei nesutinku;
- Nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_);
- Visiškai nesutinku (*paaiškinkite, kodėl:* \_\_\_\_\_).

**10. Kaip dažnai Jūs naudojate internetu?**

- Kasdien;
- Kelis kartus per savaitę, bet ne kasdien;
- Nors kartą per savaitę;
- Nors kartą per mėnesį;
- Rečiau.

**11. Jūsų amžius:**

- 14 metų ir jaunesni;
- 15 – 19 metų;
- 20 – 29 metų;
- 30 - 39 metų;
- 40 - 49 metų;
- 50 - 59 metų;
- 60 - 74 metų;
- 75 metų ir vyresni.

**12. Jūsų lytis:**

- Moteris;
- Vyras.

**13. Jūsų išsimokslinimas:**

- Pradinis;
- Pagrindinis;
- Vidurinis;
- Aukštesnysis;



- Aukštasis.

**14. Jūsų užsiėmimas:**

- Pats sau darbdavys (-ė);
- Tarnautojas (-a);
- Darbininkas (-ė);
- Vadovas (-ė);
- Specialistas (-ė);
- Bedarbis (-ė);
- Pensininkas (-ė);
- Namų šeimininkė (-as);
- Studentas, moksleivis (-ė).

**15. Jūsų gyvenamoji vieta:**

- Vilnius;
- Kaunas;
- Klaipėda;
- Šiauliai;
- Panevėžys;
- Vilniaus apskritis;
- Kauno apskritis;
- Utenos apskritis;
- Alytaus apskritis;
- Marijampolės apskritis;
- Panevėžio apskritis;
- Šiaulių apskritis;
- Tauragės apskritis;
- Telšių apskritis;
- Klaipėdos apskritis.