

MKM ITAO plaanib hankida lahenduse, mille abil oleks võimalik koguda andmeid e-teenuse kasutamise kohta jälgides kasutajate käitumist brauseris. Projekti edukuse korral tekib tööriist teenuse omanikule oma teenuste kvaliteedi jälgimiseks ja tõenduspõhiste ostuste tegemiseks.

Projekti eesmärk on testida, kas on võimalik luua võimekus avalike e-kanalis osutavate teenuste võimalikult automaatseks mõõtmiseks ja andmete kogumiseks kasutades IT võimalusi. Võimalikult automaatne mõõtmine võimaldaks väikese kuluga mõõta suure hulga avalike teenuste kvaliteeti. Info, mis projekti raames kasutatakse teenuse kvaliteedi mõõtmiseks on:

- Klientide ajakulu teenuse tarbimisel
- Klientide käitumismustrid teenuse tarbimisel
- Palju kasutajaid teenuse tarbimise ja mis sammus pooleli jätsid

Lahendus hakkab olema tööriistaks nii avalike teenuste omanikele kui ka ITAOle.

Tulemiste saavutamiseks tehakse järgnevad tegevusi:

- Kirjeldatakse protsessid, mis osalevad projektis (kus kohast teenuse tarbimine algab, kus kohas lõppeb, millised sammud läbitakse)
- Arendatakse välja moodulid andmete kogumiseks, salvestamiseks ja analüüsimiseks
- Analüüsitakse ja arendatakse välja andmete avalikustamise moodul
- Arendatakse välja mõõdikulauad teenuste omanikele
- Piloodis osalevate teenuste omanikud ja ITAO hindavad, lahenduse edasise kasutamise otstarbekust

Hindamise juures on oluline kriteerium, et lahendus oleks võimalikult lihtsasti (aja- ja rahakulu poolest) rakendatav uutele teenustele ning olemasoleva süsteemi käigus hoidmine ei tekitaks teenuste omanikele olulist kulu.

Projekti eest vastutab Risto Hinno, risto.hinno@mkm.ee. Pilootprojektis osalevate asutustega on kokkulepped olemas.