



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KËSHILLI I MINISTRAVE
AGJENCIA KOMBËTARE E SHOQËRISË SË INFORMACIONIT
(AKSHI)

STANDARDET E SHËRBIMEVE ELEKTRONIKE

Versioni 1.1

Mars 2023

FAQJA E KONTROLLIT TË DOKUMENTIT

Historiku i versioneve dhe ndryshimeve të dokumentit

Data	Autori	Versioni	Shënime mbi Rishikimet
Tetor 2021	AKSHI	0.1	Versioni fillestar
Dhjetor 2021	AKSHI	1.0	Versioni final, formatuar dhe redaktuar për t'u publikuar
Mars 2023	AKSHI	1.1	Version i përditësuar me metodologjinë e vlerësimit të standardeve

PËRMBAJTJA

FAQJA E KONTROLLIT TË DOKUMENTIT	2
Historiku i versioneve dhe ndryshimeve të dokumentit.....	2
PËRMBAJTJA	3
1. HYRJE	4
2. QËLLIMI.....	4
3. STANDARDET E SHËRBIMEVE ELEKTRONIKE	4
3.1. Të kuptuarit e përdoruesit dhe nevojat e tij.....	5
3.2. Të zgjidhurit e një problemi në tërësi për përdoruesit në masë.....	5
3.3. Të ofruarit e një përvoje të ndërlidhur me të gjitha kanalet e komunikimit.....	7
3.4. Të zhvilluarit të një shërbimi të thjeshtë për t'u përdorur	8
3.5. Siguria që të gjithë mund ta përdorin shërbimin	9
3.6. Të paturit një ekip multidisiplinar	9
3.7. Të përdorurit e mënyrave të shpejta të punës	10
3.8. Të përsëriturit dhe të përmirësuarit në mënyrë të vazhdueshme	11
3.9. Të krijuarit të një shërbimi të sigurt që mbron privatësinë e përdoruesve.....	11
3.10. Të publikuarit e të dhënave të performancës	12
3.11. Të zgjedhurit e mjeteve dhe teknologjive të duhura	13
3.12. Metadatat e një shërbimi elektronik në e-Albania	13
3.13. Të përdorurit dhe të kontribuarit në standardet e hapura, komponentët dhe modelet e përbashkëta	14
3.14. Të ofruarit e një shërbimi cilësor, të sigurt dhe të besueshëm	15
4. Vlerësimi i përmbushjes së standardeve	16
4.1. Përshtatshmëria e vlerësimit të shërbimit elektronik	16
4.2. Vlerësimi i shërbimeve.....	16
5. Aneks: Tabela orientuese e vlerësimit të përmbushjes së standardeve.....	17

1. HYRJE

Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit, bazuar në VKM Nr. 673, datë 22.11.2017 “Për Riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit”, të ndryshuar, pika 5.1, shkronja ç, përcakton standardet shqiptare të shërbimeve publike elektronike (e-shërbime), në përputhje me standardet ndërkombëtare dhe evropiane, të adoptuara, të cilat do të ndiqen nga administrata shtetërore dhe subjektet private.

2. QËLLIMI

Qëllimi i këtij dokumenti është standardizimi i dizenjimit dhe implementimit të shërbimeve elektronike publike, në kuadër të iniciativave dhe zhvillimit të qeverisjes elektronike. Objektivat kryesore janë:

- Nxitja e zbatimit të standardeve dhe praktikave më të mira në implementimin dhe menaxhimin e shërbimeve elektronike, nëpërmjet zhvillimit të kapaciteteve dhe teknologjive të përdorura në këtë fushë;
- Ofrimi i një strukture globale për të lehtësuar dizenjimin e shërbimeve, nëpërmjet përdorimit të standardeve të metadatave;
- Lehtësimi dhe mbështja e përdorimit të teknologjive të reja, të cilat ofrojnë mjedis dhe infrastrukturë të përshtatshme për t’u përdorur;
- Ofrimi i referencave dhe materialeve ndihmëse në zhvillimin e kapaciteteve rreth përdorimit të standardeve;
- Qasja e treguesve socio-ekonomik globalë, duke punuar me të dhëna, metadatat dhe standarde të ofruara nga organizatat përkatëse kombëtare dhe ndërkombëtare;
- Përmirësimi i cilësisë së përgjithshme të shërbimeve elektronike, duke mbështetur ndërlidhjen e tyre dhe transparencë në mbledhjen e të dhënave.

3. STANDARDET E SHËRBIMEVE ELEKTRONIKE

Standardet e e-shërbimeve japin parimet për zhvillimin e një shërbimi të mirë publik. Ky dokument shpjegon se si të punojnë stafet e zhvillimit të shërbimeve për të ndërtuar e-shërbime cilësore dhe të unifikuara në funksionalitete në sajë të përmbushjes së 14 standardeve.

Dokumenti shërben si një udhëzues i institucioneve shtetërore për krijimin e shërbimeve të mira publike, duke vendosur një sërë kriteresh për krijimin dhe publikimin e shërbimeve

elektronike të një cilësie të lartë, me fokus përdoruesin. Standardi i shërbimit kërkon që institucionet ofruese të shërbimeve publike administrative të mendojnë për rrugëtimin e gjerë të përdoruesit gjatë përdorimit të një shërbimi elektronik. Mekanizmi i vlerësimit është krijuar për të matur cilësinë dhe mekanizmin e përshtypjeve dhe opinioneve të përdoruesit, për të siguruar që shërbimet elektronike plotësojnë kërkesat e standardeve të e-shërbimeve, nga krijimi i shërbimit, fazat përpara publikimit të shërbimit online e deri te përditësimi e modernizimi i vazhdueshëm i tij në vijim.

3.1. Të kuptuarit e përdoruesit dhe nevojat e tij

Të pasurit e një këndvështrimi më të plotë të përdoruesit dhe nevojave të tij për t'u dhënë zgjidhje.

Kjo nënkupton që objektivi i përdoruesit duhet të shihet në një kontekst më të gjerë për të kuptuar qëllimin përfundimtar që duhet arritur. Nuk analizohet vetëm ndërveprimi i përdoruesit me qeverinë por më gjerë.

Pse është e rëndësishme?

Të kuptuarit sa më shumë të jetë e mundur e qëllimit që ka përdoruesi, mundëson përmbushjen e nevojave të tij në një mënyrë të thjeshtë dhe kosto-efektive.

Përqendrimi tek përdoruesit dhe tek problemi që ata po përpiqen të zgjidhin - në vend të një zgjidhjeje të posaçme më gjithëpërfshirëse - shpesh do të thotë se nevojat e tyre janë të paparashikuara dhe duhet punuar më tepër për të thjeshtëzuar procesin e ndërveprimit.

Problemi i vërtetë mund të mos jetë ai që paraqitet fillimisht dhe që mendohet se duhet zgjidhur. Testimi i supozimeve herët dhe shpesh zvogëlon rrezikun e dhënies së zgjidhjes së gabuar.

Çfarë do të thotë?

Stafet që analizojnë shërbimet duhet të mësojnë sa më shumë të jetë e mundur për problematikat që përdoruesi has dhe zgjidhja duhet të vijë:

- Duke bërë kërkime për të kuptuar se për çfarë kanë nevojë përdoruesit dhe aty ku është e rëndësishme, në nevoja thelbësore të hasura në analiza dhe kërkime;
- Duke ndërtuar shpejt prototipe për të testuar hipotezat e mundshme;
- Duke përdorur analiza në web dhe të dhëna të tjera që janë të disponueshme (për shembull, nga vlerësimet e përdoruesve për shërbimeve ose anketa të kryera nga palë të treta të specializuara) për të përmirësuar të kuptuarin e problemit.

3.2. Të zgjidhurit e një problemi në tërësi për përdoruesit në masë

Punohet drejt krijimit të një shërbimi që zgjidh një problem të përgjithshëm për masën e gjerë të përdoruesve, duke bashkëpunuar me ekipe dhe organizata të tjera aty ku është e nevojshme.

Pse është e rëndësishme?

Shërbimet që nuk funksionojnë mirë në bashkëveprim me shërbime të tjera të ngjashme e vështirësojnë përdorimin nga aplikuesit për të marrë atë që u nevojitet. Për shembull, nëse përdoruesve u merr shumë kohë të identifikojnë se cilën prej kategorive të ngjashme duhet të zgjedhin gjatë aplikimit ose cili është formulari i duhur për t'u plotësuar nëse paraqiten disa opsione pothuajse identike në përshkrim (pa u detajuar), atëherë shërbimi ka nevojë për përmirësim.

Në këtë kuadër, duhet bërë kujdes që të mos ndërtohen shërbime të ndërlikuara më shumë hallka që nuk janë intuitive për t'u përdorur, sepse kjo nënkupton që përdoruesit duhet të përpiqen shumë së pari, për të kuptuar shërbimin dhe së dyti, për të realizuar aplikimin. Si rrjedhojë edhe problematikat me shërbimet identifikohen më me vështirësi.

Nga ana tjetër, bërja e përmirësimeve në mënyrë graduale dhe të shpeshtë i shërben përdoruesve më mirë sesa ndryshime drastike të bëra përnjëherësh.

Duhet siguruar që ndryshimet në shërbime t'i shërbejnë qartësisht dhe përmirësimit të përmbajtjes së tyre, së bashku në një rrjedhë pune që është e kuptueshme për përdoruesit, pavarësisht target grupit që i përkasin. Kjo për arsyen se për përdoruesit nuk është e rëndësishme të kuptojnë se si funksionon qeveria nëse kërkojnë të përdorin një shërbim elektronik.

Çfarë do të thotë?

Stafet e analizimit dhe zhvillimit të shërbimeve duhet:

- Të kuptojnë çdo kufizim që prek shërbimin - për shembull - detyrimet ligjore. Të punojnë me profesionistë të fushave dhe të ndërtojnë politika për të zgjidhur çdo problem që sjellin këto kufizime;
- Të sigurohen që shërbimet janë të projektuara sipas perceptimit të përdoruesit dhe veprimeve që duhet të bëjnë - jo shumë ngushtë ose shumë gjerë;
- Të jenë në gjendje të shpjegojnë se si shërbimi mbi të cilin po punojnë lidhet me elemente/procedura të tjera për të zgjidhur në tërësi një problem për përdoruesin;
- Të dakordësojnë se si do të funksionojë rrjedha e punës së shërbimit me struktura të ndryshme përgjegjëse për pjesë të ndryshme të tij;
- Të marrin parasysh edhe kanalet shtesë gjatë krijimit të një shërbimi - për shembull publikimi i përmbajtjes së tij në uebfaqe të ndryshme, promovimi përmes fushatave të dedikuara, partneriteti me organizata joqeveritare ose bërja e të dhënave apo API-ve (ndërfaqeve të programeve aplikative) të disponueshme për palë të treta;

- Të punojnë në mënyrë të hapur dhe bashkëpunuese në mënyrë që punonjësit brenda dhe jashtë institucionit zhvillues të dinë se çfarë po bën ekipi zhvillues i shërbimit - duke rritur rrugët e bashkëpunimit dhe duke reduktuar përpjekjet e dyfishta (*për shembull duke publikuar rastet e mundshme, misionin, rezultatet e kërkimeve, hartat e përvojës së përdoruesit, shërbimet ekzistuese dhe udhërrëfyes që tregojnë planet për të zhvilluar funksionalitete të reja*);
- Të punojnë drejt minimizimit të numrit të herëve që përdoruesit duhet t'i japin të njëjtin informacion institucionit që trajton shërbimin (duke respektuar privatësinë e përdoruesve), për shembull, përdoruesi të identifikohet një herë të vetme në fillim e më pas të përdorë disa shërbime; pra jo duke u identifikuar për çdo shërbim të zgjedhur;
- Të punojnë me ekipe dhe organizata të tjera kur kjo është e nevojshme për të zgjidhur një problem të përgjithshëm për përdoruesit.

3.3. Të ofruarit e një përvoje të ndërlidhur me të gjitha kanalet e komunikimit

Punohet drejt krijimit të një shërbimi që plotëson nevojat e përdoruesve në të gjitha kanalet e komunikimit, duke përfshirë ato online, telefon, letër (vetëm nëse është e pashmangshme) dhe ballë për ballë.

Pse është e rëndësishme?

Bashkimi i kanaleve të ndryshme do të thotë që mund të krijohet një shërbim që ndihmon përdoruesit, sido që ata e përdorin shërbimin. Nuk duhet të përjashtohen nga grupimi përdoruesit që e përdorin shumë pak shërbimin, sepse u mungon aksesimi në teknologji ose aftësitë për ta përdorur atë.

Stafet që punojnë në zhvillimin e shërbimeve elektronike duhet të punojnë për të zgjidhur problematikat në çfarëdo kanali që shfaqen dhe jo të gjejnë zgjidhje momentale për çdo përdorues.

Çfarë do të thotë?

Stafet e analizimit dhe zhvillimit të shërbimeve duhet të jenë në gjendje të dëshmojnë se:

- Janë të angazhuar të gjejnë mënyrën më të mirë për zgjidhjen e problematikave;
- Stafit operacional dhe ai i politikave të shërbimeve janë të ftuar të marrin pjesë në studimet e përdoruesve dhe të kontribuojnë në prioritizimin e vendimeve të nevojshme që rrjedhin nga rekomandimet/gjetjet e studimeve;
- Bashkëpunojnë me studiuesit, përdoruesit dhe me stafin e institucioneve ofruese të shërbimeve;
- Testojnë realizimin e ndryshimeve nisur nga përvoja dhe sugjerimet e përdoruesve;
- Opinione të përdoruesve mbi shërbimet elektronike përdoren për përmirësimin e tyre;

- Stafet e asistencës së shërbimeve, që është përgjegjës për t'iu përgjigjur pyetjeve të përdoruesve, e di se si funksionon shërbimi elektronik dhe është në dijeni të çdo ndryshimi/përditësimi që i bëhet shërbimit;
- Bashkëpunojnë me kolegët për të kuptuar se si ndikojnë ndryshimet në pjesën e shërbimeve elektronike edhe në kanalet jo online të komunikimit, nëse këto janë të disponueshme;
- Iniciativat për të rritur përdorimin e shërbimeve elektronike nuk vështirësojnë gjetjen e informacioneve si numra kontakti, informacione të mëtejshme mbi shërbimin ose sporteleve fizike kur këto janë të disponueshme.

Stafet e përditësimi të shërbimeve duhet të jenë në gjendje të identifikojnë çdo problem lidhur me procedurat, sistemet pritëse të aplikimeve dhe trajtimit të tyre, ose strukturat e brendshme që vështirësojnë ofrimin apo funksionimin e shërbimit. Gjithashtu, ato duhet të kenë procedura të qarta për zgjidhjen e problematikave të tilla.

3.4. Të zhvilluarit të një shërbimi të thjeshtë për t'u përdorur

Ndërtohet një tip shërbimi që i është i thjeshtë, intuitiv dhe i kuptueshëm. Testohet me përdoruesit për t'u siguruar që funksionon për ta.

Pse është e rëndësishme?

Për njerëzit është e rëndësishme që shërbimet publike në tërësi të jenë funksionale dhe shërbimet elektronike nuk duhet të bëjnë përjashtim.

Gabimet që ndodhin kur shërbimet nuk funksionojnë mirë i kushtojnë qeverisë kohë dhe para. Po ashtu, sa më të komplikuar shërbimet, aq më i ulët besimi i qytetarëve te qeveria.

Çfarë do të thotë?

Stafet e shërbimeve duhet:

- Të sigurohen që shërbimi elektronik të ndihmojë përdoruesin dhe marrja e tij për përdoruesin të jetë sa më e thjeshtë të jetë e mundur në mënyrë që njerëzit ta përdorin me sukses që herën e parë, me ndihmë minimale;
- Të testojnë përdorueshmërinë e shërbimeve elektronike sa më shpesh me përdoruesit aktualë dhe potencialë, duke përdorur teknika të përshtatshme kërkimore;
- Të testojnë të gjitha pjesët e shërbimit me të cilat ndërvepron përdoruesi – si p.sh. plotësimin e formularit elektronik online, si dhe ngarkimin e dokumenteve mbështetëse;
- Të dizenojnë e-shërbimin në mënyrë të tillë që të funksionojë me një sërë pajisjesh, duke nisur nga ato që përdoren më shpesh nga përdoruesit.

Shërbimet duhet gjithashtu t'u ofrojnë përdoruesve një përvojë të qëndrueshme nga fillimi në fund. Për shërbimet e platformës qeveritare e-albania.al, kjo do të thotë: duke qenë në përputhje me dizajnin e e-albania.al, si dhe duke ndjekur udhëzuesin e stilit e-albania.al.

3.5. Siguria që të gjithë mund ta përdorin shërbimin

Të ofrohet një shërbim që mund ta përdorin të gjithë, duke përfshirë personat me aftësi të kufizuara dhe personat me veçori të tjera të mbrojtura me ligj.

Pse është e rëndësishme?

Shërbimet elektronike duhet të funksionojnë për të gjithë ata që duhet t'i përdorin ato. Institucionet publike kanë detyrë ligjore të marrin në konsideratë nevojat e të gjithëve kur projektojnë dhe ofrojnë e-shërbime.

Shërbimet duhet të jenë gjithëpërfshirëse dhe të aksesueshme për të gjithë. Për shembull, përdorimi i fjalëve të thjeshta ndihmon njerëzit që janë në nxitim si dhe njerëzit që kanë aftësi të kufizuara në të kuptuar.

Çfarë do të thotë?

Stafet e analizës dhe zhvillimit të shërbimeve duhet:

- Të plotësojnë standardet e aksesueshmërisë për shërbimet elektronike;
- Të shmangin përjashtimin e cilido grupi audience të cilës kanë për qëllim t'i shërbejnë;
- Të kryejnë konsultime me pjesëmarrësit që përfaqësojnë audiencën e mundshme për shërbimin, duke përfshirë njerëzit me nevoja për akses;
- Të sigurohen që njerëzit të mos përjashtohen nga mundësia e përdorimit të shërbimit për shkak se u mungojnë aftësitë digjitale ose aksesin në internet, duke ofruar mbështetjen e duhur digjitale për të mbuluar çdo boshllëk.

3.6. Të paturit një ekip multidisiplinar

Krijohet një ekip multidisiplinar që të mund ta krijojë dhe bëjë funksional shërbimin në një mënyrë të qëndrueshme.

Përse është e rëndësishme?

Nevojitet një ekip i përbërë nga njerëz me larmishmëri aftësish dhe ekspertize.

Është e rëndësishme që njerëzit që janë të përfshirë në vendimmarrje të jenë pjesë e ekipit, në mënyrë që ekipi në tërësi të ketë mundësi t'i përgjigjet shpejt ndryshimeve që nevojiten të kryhen mbi e-shërbimet, për të plotësuar dhe për t'iu përgjigjur nevojave të përdoruesit.

Çfarë do të thotë?

Shërbimet elektronike duhet:

- Të ndërtohen nga një ekip multidisiplinar në kuadër të asaj çfarë duhet të arrihet gjatë fazës të zhvillimit të shërbimit si dhe të bashkëpunojnë sa më shumë që të jetë e mundur;
- Të përfshihen njerëz në ekip me ekspertizë në mënyrën se si ofrohen shërbimet në të gjitha kanalet përkatëse të komunikimit dhe sistemet pritëse me të cilat shërbimi do të duhet të integrohet;
- T'i sigurohet ekipit akses në ekspertizën e specializuar që i nevojitet (për shembull analiza ligjore, politikash ose industrish specifike - nga brenda ose jashtë institucionit);
- Nëse ekipi po punon me kontraktorë dhe furnitorë të jashtëm, sigurohet që të jetë mbi një bazë të qëndrueshme;

Në një farë mase, skuadra e punës duhet të formohet në varësi të fazës së zhvillimit të e-shërbimit. Angazhimi në skuadër duhet të vijë në kohën dhe fazën e duhur, për të siguruar efikasitet maksimal nga të gjithë anëtarët.

Një ekip me perspektiva të ndryshme ka më shumë gjasa të gjejë zgjidhjen më të mirë.

3.7. Të përdorurit e mënyrave të shpejta të punës

Krijimi i shërbimit duke përdorur metoda të shpejta, të përqendruara të përdoruesit.

Përse është e rëndësishme?

Përdorimi i metodave të shpejta nëkupton që shërbimi të jetë funksional për përdoruesit sa më shpejt të jetë e mundur. Në vijim, vëzhgohen dhe gjenerohen të dhëna se si përdoret.

Për shkak se nuk specifikohet çdo detaj përpara se të kuptohet se çfarë kanë nevojë përdoruesit, metodat e shpejta zvogëlojnë rrezikun e zhvillimit të shërbimit të gabuar.

Çfarë do të thotë?

Stafet e analizës dhe zhvillimit të shërbimeve elektronike duhet:

- Të përdorin mënyra të shpejta të punës - inspektimi, mësimi dhe përshtatja gjatë gjithë kohës;
- Të ekzistojnë marrëveshje që janë në përputhje me parimet e qeverisjes dhe të sigurohet që njerëzit e duhur të dinë se çfarë po ndodh me e-shërbimin, në nivelin e duhur të

detajeve (përfshirë, për shembull, ministrin ose drejtorin e përgjithshëm apo strukturat ofruese të shërbimeve);

- Të testohet e-shërbimi me ministrinë/institucionin ofrues dhe/ose palët e treta të interesuara;

3.8. Të përsëriturit dhe të përmirësuarit në mënyrë të vazhdueshme

Sigurohet që ka kapacitete, burime dhe fleksibilitet teknik për të përmirësuar shpesh e-shërbimin.

Përse është e rëndësishme?

e-Shërbimet nuk 'mbarojnë' kurrë së zhvilluari. Përdorimi i metodave të shpejta do të thotë që përdoruesit fundorë të përdorin shërbimin elektronik sa më shpejt që të jetë e mundur, por më pas duhen bërë përmirësime gjatë gjithë kohëzgjatjes së shërbimit.

Të bësh përmirësime do të thotë më shumë sesa të bësh mirëmbajtjen bazike, si rregullimi i gabimeve në kod, vendosja e elementeve të sigurisë dhe mbajtja e përditësuar e formularëve të aplikimit të institucioneve. Duhet të rregullohen detajet dhe jo thjesht problematikat bazike. Në të kundërt, me kalimin e kohës, shërbimi nuk do të plotësojë më nevojat e përdoruesve.

Përmirësimi i vazhdueshëm do të thotë që t'i përgjigjesh ndryshimeve të nevojave të përdoruesve, ndryshimeve të teknologjisë ose politikave të qeverisë gjatë gjithë kohëzgjatjes së shërbimit.

Çfarë do të thotë?

Përmirësimi nuk vlen vetëm për fazat e hershme të zhvillimit të një e-shërbimi.

Të mundësosh ofrimin e një shërbimi elektronik nuk do të thotë se gjithë stafi duhet të punojë 100% të kohës gjatë fazës së implementimit të shërbimit. Kjo shkon përtej kësaj, duke përfshirë realizimin e përmirësimeve të nevojshme gjatë gjithë ciklit të kohëzgjatjes së shërbimit.

3.9. Të krijuarit të një shërbimi të sigurt që mbron privatësinë e përdoruesve

Vlerësohet se çfarë të dhënash do të mbledhë, ruajë dhe ofrojë shërbimi.

Kuptohet se si i klasifikojnë të dhënat institucionet, përgjegjësitë ligjore të tyre dhe rreziqet e sigurisë që lidhen me e-shërbimin. Organizohen konsultime me ekspertë aty ku ndihet nevoja.

Pse është e rëndësishme?

Shërbimet elektronike shpesh mbajnë informacione konfidenciale dhe sensitive për përdoruesit. Qeveria ka detyrim ligjor për ta mbrojtur këtë informacion. Dështimi në këtë detyrë minon besimin e publikut në shërbimet elektronike.

Çfarë do të thotë?

Stafet e analizës, zhvillimit dhe ofrimit të shërbimeve elektronike duhet:

- Të identifikojnë në mënyrë aktive kërcënimet e sigurisë dhe privatësisë ndaj e-shërbimit dhe të kenë një qasje të fortë, proporcionale për sigurimin e informacionit dhe menaxhimin e rreziqeve të mashtrimit;
- Të kenë një plan dhe buxhet që i lejon ata të menaxhojnë sigurinë gjatë jetëgjatësisë së shërbimit (*për shembull duke iu përgjigjur kërcënimeve të reja, duke vendosur kontrolle dhe duke aplikuar përditësime/rregullime sigurie në softuer*);
- Të mbledhin dhe përpunojnë të dhënat personale të përdoruesve në një mënyrë të sigurt dhe që respekton privatësinë e tyre;
- Të ndjekin udhëzimet për përdorimin e cookie-ve ose teknologjive të ngjashme;
- Të përdorin një qasje për sigurimin dhe verifikimin e identitetit që balancon rreziqet në një mënyrë proporcionale (*për shërbimet që kanë nevojë për sigurimin e identitetit ose verifikimin*);
- Të punojnë me stafet e sigurisë së informacionit për t'u siguruar që shërbimi përmbush kërkesat dhe rregulloret e sigurisë pa vënë në rrezik shpërndarjen;
- Të kryejnë testimin e duhur të cënueshmërisë dhe depërtimit;

3.10. Të publikuarit e të dhënave të performancës

Të identifikohet performanca e shërbimeve elektronike dhe treguesit që dëshmojnë se çfarë funksionon dhe çfarë mund të përmirësohet, kombinuar me përshtypjet e përdoruesve.

Të mbledhen dhe të përdoren të dhëna mbi performancën e e-shërbimeve nga të gjitha kanalet, online dhe offline.

Të përsëriten dhe përmirësohen praktikatat e matjes dhe mbledhjes së të dhënave gjatë procesit.

Pse është e rëndësishme?

Përcaktimi dhe identifikimi i matjeve të duhura i ndihmon stafet përkatëse të kuptojnë nëse shërbimi elektronik po i jep zgjidhje kërkesave të përdoruesve apo jo.

Mbledhja e të dhënave të duhura të performancës nënkupton njoftimin e stafit për problematikat e mundshme me e-shërbimet. Po ashtu, ajo ndihmon stafet të kuptojnë nëse ndryshimet e kryera tek e-shërbimet kanë pasur efektin e pritur apo jo.

Publikimi i të dhënave të performancës nënkupton transparencë mbi faktin që shërbimet e financuara nga paratë publike janë realizuar siç duhet apo jo. Po ashtu, publiku mund të bëjë krahasime mbi përdorimin apo performancën e shërbimeve të ndryshme elektronike.

Çfarë do të thotë?

Stafet e analizës dhe zhvillimit të shërbimeve duhet:

- Të identifikojnë treguesit që dëshmojnë performancën e shërbimit dhe se sa mirë po i jepet zgjidhje qytetarit;
- Të shfrytëzojnë të dhënat e performancës për të marrë vendime se si të rregullojnë problematikat dhe të përmirësojnë shërbimin;

Shërbimet elektronike duhet të publikojnë të dhëna për treguesit kryesorë të performancës.

3.11. Të zgjedhurit e mjeteve dhe teknologjive të duhura

Zgjidhja e mjeteve dhe teknologjive që lejojnë të zhvillohet një shërbim me cilësi të lartë në një mënyrë sa më efektive në kosto. Të minimizohen kostot që mund të shfaqen në të ardhmen për ndryshime që mund të evidentohen që në fillim.

Përse është e rëndësishme?

Zgjedhja e teknologjisë së zhvillimit të një shërbimi nënkupton një investim të rëndësishëm. Zgjedhjet që bëhen kanë ndikim të madh në aftësinë për të krijuar, përmirësuar dhe përdorur shërbimet në një mënyrë të qëndrueshme.

Çfarë do të thotë?

Kur vlerësohet arkitektura teknike, zgjedhja e gjuhëve të programimit, zinxhiri i mjeteve të zhvillimit dhe zgjedhje të tjera teknologjike, stafet e analizës dhe zhvillimit të shërbimeve duhet:

- Të përdorin mjete dhe teknologji të përshtatshme për të krijuar dhe zhvilluar një shërbim të mirë në një mënyrë sa më kosto-efektive - për shembull, duke automatizuar aty ku është e mundur;
- Të dëshmojnë se kanë marrë vendimin e duhur se mbi cilën teknologji do të ndërtohet shërbimi;
- Të kuptojnë koston e teknologjisë së përdorur dhe të kenë parasysh koston e nevojshme për të bërë zgjedhje të ndryshme në të ardhmen - për shembull, duke reduktuar shanset për të ngelur peng e furnitorëve specifikë duke përdorur standarde të hapura;
- Të kenë një qasje efektive për të menaxhuar çdo teknologji të trashëguar me të cilën shërbimi integrohet ose nga e cila varet.

3.12. Metadatat e një shërbimi elektronik në e-Albania

Platforma e-Albania shërben si pika e vetme e kontaktit dhe mundëson aksesin për aplikim në shërbimet elektronike online të ofruara nga administrata publike. Për çdo shërbim elektronik metadatat e tij janë:

- *Kodi i shërbimit elektronik,*

- *Emri shërbimit,*
- *Kategoria e shërbimit elektronik,*
- *Pathi i shërbimit web,*
- *Pathi i shërbimit mobile,*
- *Tag-et e kërkimit,*
- *Tipi i shërbimit (Qytetar, Biznes, Qeveritar)*
- *Kompleksiteti (niveli i shërbimit elektronik)*
- *Përshkrimi i tij,*
- *Dokumentacioni shoqërues,*
- *Hapat e procedurës,*
- *Koha e nevojshme për marrjen e shërbimit,*
- *Kostot.*

3.13. Të përdorurit dhe të kontribuarit në standardet e hapura, komponentët dhe modelet e përbashkëta

Të ndërtohet mbi standarde të hapura, komponentë dhe modele të përbashkëta brenda dhe jashtë qeverisë.

Modelet apo komponentët e zhvilluar, të ndahen publikisht (nëse kjo është e mundur) në mënyrë që të jenë të përdorshme edhe nga palët e treta të interesuara.

Përse është e rëndësishme?

Përdorimi i komponentëve dhe modeleve të përbashkëta nënkupton që nuk është e nevojshme të zgjidhen problemet që tashmë janë zgjidhur. Duke përdorur një komponent ose model që tashmë është testuar gjerësisht, mund t'u ofrohet përdoruesve një përvojë të mirë në një mënyrë kosto-efektive.

Standardet e hapura ndihmojnë që shërbimet të funksionojnë në mënyrë të vazhdueshme – pa shpenzuar kohë për t'i bërë vazhdimisht sistemet "të komunikojnë" me njëri-tjetrin. Nga ana tjetër, ato ndihmojnë në shmangien e të ngelurit peng e një furnizuesi apo teknologjie të caktuar - kështu që kur procedurat e ofrimit të shërbimeve ndryshojnë, mund të ndryshohet në një mënyrë të shpejtë dhe me kosto minimale edhe qasja.

Çfarë do të thotë?

Stafet e analizës dhe zhvillimit të shërbimeve duhet:

- Të përdorin standarde të hapura dhe të propozojnë një standard të ri të hapur nëse nuk ka një që tashmë i plotëson nevojat e tyre;
- Të përdorin komponentët teknikë standardë të administratës publike kur është e mundur;

- Të maksimizojnë fleksibilitetin gjatë përdorimit të teknologjive, për shembull duke përdorur dhe krijuar ndërfaqe të programeve aplikative (API);
- Të përdorin komponentë dhe modele të përbashkëta dhe të ndajnë detajet e çdo komponenti ose modeli të ri që krijojnë ose përshtatin.

Kur shërbimet krijojnë të dhëna që janë potencialisht të dobishme palë të treta brenda ose jashtë qeverisë, ato duhet të publikohen në një format të hapur, të lexueshëm nga makina, nën standardet e partneritetit për qeverisje të hapur. Kjo nuk zbatohet për të dhënat që përmbajnë informacione të identifikueshme personalisht, informacione që janë të ndjeshme (për shembull ato që mund të ndikojnë në sigurinë kombëtare), ose kur publikimi i të dhënave do të çenonte të drejtat e pronësisë intelektuale të dikujt. Publikimi i të dhënave të hapura kryhet në bazë të “Standardeve teknike të publikimit të të dhënave në formatin open data” hartuar nga Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit.

3.14. Të ofruarit e një shërbimi cilësor, të sigurt dhe të besueshëm

Të minimizohet koha e ndërprerjes së shërbimit dhe të kihet një plan i qartë në rastet kur ndodh rënie e shërbimit.

Përse është e rëndësishme?

Përdoruesit presin që të jenë në gjendje të përdorin shërbimet online 24 orë në ditë, 365 ditë në vit.

Shumë përdorues kanë zgjedhje të kufizuar se si dhe kur i aksesojnë shërbimet qeveritare. Për shembull, në varësi të organizimit të ditës dhe angazhimeve personale, ata mund të kenë mundësi të aplikojnë për shërbime vetëm në orët e para të mëngjesit. Nëse një shërbim është i padisponueshëm ose i ngadaltë, kjo nënkupton se ata nuk do të jenë në gjendje të përfitojnë shërbimin që u nevojitet, brenda fashës së kufizuar orare që kanë në dispozicion.

Çfarë do të thotë?

Stafet e analizës dhe zhvillimit të shërbimeve duhet:

- Të maksimizojnë kohën e funksionimit dhe shpejtësinë e përgjigjes për shërbimet online;
- Të jenë në gjendje të realizojnë përmirësimet e shërbimeve pa ndërprerje të konsiderueshme (për shembull, duke testuar me mjaftueshëm të dhëna para daljes live të shërbimit);
- Të kryejnë rregullisht testimin e cilësisë;
- Të testojnë shërbimin në një mjedis live;
- Të kenë monitorimin e duhur, së bashku me një plan të qëndrueshëm për t'iu përgjigjur problematikave të identifikuara nga monitorimi (duke pasur parasysh ndikimin e problematikave tek përdoruesit dhe tek qeveria);

- Të punojnë në mënyrë aktive drejt rregullimit të çdo çështjeje organizative ose kontraktuale që e bën të vështirë maksimizimin e disponueshmërisë së shërbimit (për shembull, duke rënë dakord për një grup të përbashkët gjuhësh, mjetesesh dhe mënyrash të punës për stafin teknik – formalisht apo joformalisht).

4. Vlerësimi i përmbushjes së standardeve

4.1. Përshtatshmëria e vlerësimit të shërbimit elektronik

Shërbimet elektronike, përpara se të kalojnë në fazën pilot ose të hyjnë në përdorim të plotë do të duhet t'i nënshtrohen vlerësimit kundrejt *Standardeve të Shërbimeve*. Sidoqoftë, për një shërbim elektronik nuk do të jetë i nevojshëm procesi i vlerësimit përveçse, nëse zbatohet ndonjë nga pikat si vijon:

- Ka rëndësi strategjike kombëtare ose rajonale, sikurse identifikuar nga qeveria.
- Mbështet target grupet vulnerabël, njerëzit në rrezik ose përgjigjet ndaj fatkeqësive natyrore;

Drejtoria përgjegjëse për auditimin pranë AKSHI-t mund të ftojë ekspertë të jashtëm gjatë procesit të vlerësimit të shërbimeve, në rast se:

- Për shërbimin elektronik kryhen më tepër se 20,000 transaksione në vit apo kur konsiderohet i nevojshëm nga grupi i punës;
- Shërbimi elektronik është kompleks (duke përfshirë shërbimet e kategorizuara sipas modelit të ngjarjeve të jetës – “life events”) ku nevojitet dhe integrohet puna e shumë institucioneve deri në ofrimin e shërbimit.

4.2. Vlerësimi i shërbimeve

Vlerësimi i shërbimeve do të kryhet nga drejtoria përgjegjëse për auditimin pranë AKSHI-t. Vlerësimi do të udhëhiqet nga një panel specialistësh me përvojë nga AKSHI dhe ekspertë të ftuar, në rast se kërkohet ekspertizë e jashtme. Paneli do të përbëhet nga 3 vlerësues, duke përfshirë një vlerësues kryesor, studiues të përdoruesit (user researcher), dizajner dhe drejtues teknik. Disa nga vlerësuesit mund të mbulojnë me shumë se një profil.

Vlerësimet ndjekin një format të strukturuar dhe zgjasin deri në 3-4 orë. Dy javë përpara datës së vlerësimit, institucioni shtetëror që ofron shërbimin elektronik si dhe sektori përgjegjës i shërbimeve të portalit pranë AKSHI-t, do t'i mundësojë ekipit të vlerësimit materialet e mëposhtme:

- Përshkrim i shkurtër i shërbimit dhe përdoruesve (target grupit) të tij;
- Prototipi i fundit ose linku i shërbimit;
- Diagrama e arkitekturës teknike në nivel të lartë;
- Koncept shtesë i UX (*user experience*) dhe dokumentacioni i dizajnit nëse është i disponueshëm.

Gjatë procesit të vlerësimit të shërbimit marrin pjesë:

- Përfaqësues nga institucioni ofrues i shërbimit;
- Përfaqësues nga sektori përgjegjës i shërbimeve të portalit pranë AKSHI-t;
- Arkitekti teknik ose zhvilluesi kryesor;
- Eksperti UX/UI;
- Analisti i performancës.

Në ditën e vlerësimit, përfaqësuesit e institucioneve shërbim-ofruese dhe të AKSHI-t, do të prezantojnë kontekstin e shërbimit dhe do të improvizojnë rrugëtimin të përdoruesit. Pas demonstrimit, shpjegimit të ndërveprimeve të rëndësishme dhe rrugëtimin të gjerë të përdoruesit, duke përfshirë edhe zgjidhjen e plotë të një problemi për një përdorues, paneli i vlerësimit do të bëjë pyetje në lidhje me vendimet e marra teknikisht në ofrimin e shërbimit dhe mënyrën se si është ndërtuar shërbimi.

Në përfundim, paneli do të vendosë nëse shërbimi vlerësohet që i përmbush standardet apo jo. Nëse shërbimi përmbush të paktën 10 nga 14 standarde (referuar aneksit me tabelën e vlerësimit të përmbushjes së standardeve), ai mund të vazhdojë në fazën tjetër pilot ose në publikim dhe përdorim të plotë. Një shërbim që vlerësohet se nuk i përmbush standardet nënkupton se duhet të rishikohet teknikisht dhe proceduralisht për t'u rivlerësuar kundrejt pikave që nuk ka përmbushur.

Brenda 5 (pesë) ditëve pune nga vlerësimi do të mundësohet një raport që përmban rezultatin e vlerësimit dhe të gjitha rekomandimet e dhëna. Rezultati i vlerësimit do të jetë publik për të informuar palët e interesit.

5. Aneks: Tabela orientuese e vlerësimit të përmbushjes së standardeve

Standardet ndiqen gjatë implementimit të shërbimit, vlerësohen para publikimit të shërbimit për herë të parë si dhe në varësi të zbatueshmërisë së secilit, pas të paktën një viti por jo më shumë se dy vjet nga data e publikimit të shërbimit.

Standardi	Piketat orientuese për vlerësuesit e shërbimit	Përmbushur (Po/Jo)	Komente ose rekomandime
1. Të kuptuarit e përdoruesit dhe nevojat e tij	<ul style="list-style-type: none"> - Janë konsultuar përfaqësues nga target grupi i përdoruesve të shërbimit; - Janë ndërlidhur procedurat e ofrimit të shërbimit online bazuar në studimin e përdoruesve dhe nevojave të tyre; 		
2. Të zgjidhurit e një problemi në	<ul style="list-style-type: none"> - Është improvizuar gjithë rrugëtimi i ofrimit të shërbimit për 		

tërësi për përdoruesit në masë	<p>përfaqësuesit e target grupit të përdoruesve të ftuar në konsultim;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Është marrë në analizë përdorimi i shërbimit nga përdoruesit e mësipërm dhe janë studiuar vështirësitë e hasura; - Është dizenuar shërbimi duke adresuar vështirësitë e vëzhguara gjatë studimit të përdoruesit; 		
3. Të ofruarit e një përvojë të ndërlidhur me të gjitha kanalet e komunikimit	<ul style="list-style-type: none"> - Janë konsultuar palë të treta (si organizatat në mbështetje të target grupeve të përdoruesve të shërbimit) për të siguruar që shërbimi plotëson nevojat e një grupi sa më të madh përdoruesish në të gjitha kanalet e ofrimit të shërbimit; - Stafi i asistencës së shërbimeve e njeh shërbimin, është i aftë të identifikojë problematikat e përdoruesve dhe t'u japë zgjidhje atyre; 		
4. Të zhvilluarit të një shërbimi të thjeshtë për t'u përdorur	<ul style="list-style-type: none"> - Janë zbatuar elementet e udhëzuesit të stilit për dizajnin e portalit si dhe standardet ndërkombëtare teknike për UX/UI (stili, komponentët, elementet e përdorueshmërisë etj.), për versionin desktop dhe mobile; - Është testuar shërbimi me përdorues aktualë e potencialë për të analizuar lehtësinë e përdorimit të tij; 		
5. Siguria që të gjithë mund ta përdorin shërbimin	<ul style="list-style-type: none"> - Janë zbatuar standardet teknike të aksesueshmërisë; - Shërbimi është testuar nga përfaqësues të personave me aftësi të kufizuara/grupeve vulnerabël dhe mund të përdoret lehtësisht nga ta; 		
6. Të paturit një ekip multidisiplinar	<ul style="list-style-type: none"> - Ekipi që ka punuar për zhvillimin e shërbimit është multidisiplinar dhe përfshin specialistë me eksperiencë në sektor, në ofrimin e shërbimit/shërbimeve të ngjashme, në analizë dhe çështje politikash institucionale/sectoriale, në teknologjinë e informacionit dhe komunikimit etj.; 		

7. Të përdorurit e mënyrave të shpejta të punës	- Janë përdorur mënyrat e shpejta të punës duke përfshirë analizimin, mësimin dhe përshtatjen gjatë gjithë kohës;		
8. Të përsëriturit dhe të përmirësuarit në mënyrë të vazhdueshme	- Janë analizuar vazhdimisht përshtypjet e përdoruesve për të përmirësuar shërbimin në mënyrë të vazhdueshme, si gjatë fazës së zhvillimit/testimit ashtu edhe pas publikimit të tij në live;		
9. Të krijuarit të një shërbimi të sigurt që mbron privatësinë e përdoruesve	<ul style="list-style-type: none"> - Është zbatuar rregullorja e politikave të privatësisë së përdoruesit në portal mbi mënyrën e mbledhjes, përpunimit, përhapjes, ruajtjes dhe masave të sigurisë që janë marrë për të dhënat e tyre; - Janë zbatuar parimet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale dhe komunikimeve elektronike; 		
10. Të publikuarit e të dhënave të performancës*	<ul style="list-style-type: none"> - Janë analizuar rregullisht të dhënat e performancës së shërbimit dhe përshtypjet e përdoruesve; - Janë adresuar përmirësimet e nevojshme bazuar në sa më lart; 		
11. Të zgjedhurit e mjeteve dhe teknologjive të duhura	<ul style="list-style-type: none"> - Janë implementuar gjerësisht automatizime (përfshirë ndërveprimin) – aty ku është e mundur, në të gjitha hallkat e procedurës së ofrimit të shërbimit elektronikisht; - Janë zgjedhur mjete optimale për zhvillimin dhe mirëmbajtjen e shërbimit në afatgjatë; 		
12. Metadatat e një shërbimi elektronik në e-Albania	- Janë përcaktuar të gjitha metadatat e shërbimit elektronik në mënyrë të saktë dhe cilësore (për metadatat që përfshijnë shpjegime narrative);		
13. Të përdorurit dhe të kontribuarit në standardet e hapura, komponentët dhe modelet e përbashkëta	- Janë përdorur komponentë teknikë të standardeve apo modeleve kombëtare dhe/ose ndërkombëtare (si Korniza e Kombëtare Ndërveprimit, Parimet e Administratës Publike, standardet e Partneritetit për Qeverisje të Hapur etj.);		

14. Të ofruarit e një shërbimi cilësor, të sigurt dhe të besueshëm*	- Vërtetohet që koha e ndërprerjes së shërbimit në rastet kur ka ndodhur (problematika teknike, përditësime të shërbimit etj.) ka qenë minimale si dhe zgjidhja e problematikës dhe ringritja e shërbimit online është adresuar në një kohë shumë të shkurtër;		
---	--	--	--

**Ky standard vlerësohet vetëm pas publikimit të shërbimit për herë të parë.*