

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 iškilusios problemos 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:**

*Paaikininimas: 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:**

*Paaikininimas: 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.

