

جدول ۱- قواعد و الزامات پیش از الکترونیکی کردن خدمات الکترونیک

<p>۱ شناخت کاربران و نیازهای آنان</p>	<p>۱</p>
<p>روند دیجیتال سازی با کاوش و مشخص کردن نیازهای افراد استفاده کننده از این خدمت شروع می شود. درک افرادی که از خدمات استفاده می کنند (کاربران) از دیدگاه خودشان به منظور ساخت خدمات مناسب آن ها.</p>	
<p>۲ ارائه‌ی تجربه‌ای مشترک در تمام جنبه‌ها و بررسی مداوم تجربه‌ی کاربری</p>	<p>۲</p>
<p>فراهم کردن کانال‌های گوناگون به آن معنی است که بتوان تجربه‌ای را طراحی کرد که برای کاربر منطقی باشد، مستقل از اینکه چگونه از این خدمت استفاده می کند؛ یعنی به دلیل عدم دسترسی به فناوری یا مهارت‌های استفاده از خدمات، کاربران نباید از خدمات مستثنی شوند. حل کامل این مسئله نیازمند دریافت بازخورد از تجربیات کاربران است.</p>	
<p>۳ شناخت ابزارها و سیستم‌ها</p>	<p>۳</p>
<p>شناخت ابزارها و سیستم‌های لازم برای ساخت، میزبانی، بهره‌برداری و ارزیابی خدمات و نحوه‌ی اتخاذ، انطباق و تهیه‌ی آن‌ها ضروری است. فناوری‌ای که برای ساخت خدمت انتخاب می شود، باید پاسخگویی سریع و منظم نیازها و انتظارات کاربران را فراهم کند.</p>	
<p>۴ تعیین بودجه و قراردادهای برای حمایت از تحویل</p>	<p>۴</p>
<p>برای بهبود شانس موفقیت در هنگام انعقاد قراردادها، باید با کارشناسان باتجربه در حوزه‌ی بودجه و پیمانکاری همکاری شود. در مواردی که از اشخاص ثالث برای کمک به ساخت خدمت استفاده می شود، یک قرارداد کاملاً مشخص می‌تواند اقدامات خوب توسعه‌ای مانند انجام یک مرحله تحقیق و نمونه سازی، تعیین و تأمین نیازهای محصول هنگام ساخت خدمت، اطمینان از نقاط عطف پروژه و امکان انعطاف پذیری برای خرید منابع رایانش ابری را فراهم کند.</p>	
<p>۵ تعیین یک رهبر و مسئول دانستن آن شخص</p>	<p>۵</p>
<p>باید یک صاحب محصول واحد وجود داشته باشد که اختیار و مسئولیت تعیین تکالیف و عناصر کاری را داشته باشد و تصمیمات تجاری، کالایی و فنی را اتخاذ کرده و در مورد موفقیت یا عدم موفقیت کلی خدمت پاسخگو باشد. این صاحب محصول در نهایت مسئولیت تأمین نیازهای کاربران را از طریق خدمت بر عهده دارد که همان نحوه‌ی ارزیابی یک خدمت است. مالک محصول مسئولیت اطمینان از ساخت ویژگی‌ها و مدیریت ویژگی و مشکلات موجود در پروژه را بر عهده دارد.</p>	
<p>۶ استفاده از فناوری‌های به روز</p>	<p>۶</p>
<p>تصمیمات فناورانه‌ای که اتخاذ می شوند، به تیم‌های توسعه دهنده امکان می دهند که به طور کارآمد کار کنند و ارتقای خدمات به راحتی و با صرفه‌ی اقتصادی را ممکن می کنند. گزینه‌های انتخاب انواع بخش‌های فناوری باید به دنبال جلوگیری از وابسته شدن به فروشندگان و مطابق با آنچه امروزه شرکت‌های موفق تولیدکننده نرم افزارهای مصرف کننده و سازمانی انتخاب می کنند، باشد.</p>	
<p>۷ طراحی خدمت از ابتدا تا انتها</p>	<p>۷</p>
<p>باید راه‌های مختلف تعامل مردم با خدمات، از جمله اقداماتی که به صورت آنلاین انجام می دهند، شناسایی و درک شوند. هر برخورد - چه آنلاین باشد و چه آفلاین - باید کاربر را به سمت هدفش نزدیک کند. این مهم است که درک شود کاربران هنگام دسترسی به یک خدمت در تلاش‌اند چه کاری انجام دهند و اینکه چگونه این خدمت در بستر وسیع زندگی آن‌ها قرار می گیرد.</p>	

جدول ۲- الزامات طراحی و پیاده‌سازی خدمات به‌صورت الکترونیکی

<p>۱</p> <p>حل کامل مسئله برای کاربران</p>	
<p>با توجه به دشواری استفاده از خدمات‌های پراکنده و صرف تلاش و زمان بیشتری توسط کاربران برای اطمینان از انجام کارهایشان، لزوم تسهیل استفاده از خدمات با حل کامل یک مسئله برای کاربر آشکار می‌شود.</p>	
<p>۲</p> <p>ارائه خدمات با امکان استفاده‌ی ساده و شهودی برای کاربران</p>	
<p>استفاده از خدمات دولتی نباید استرس‌زا، گیج‌کننده یا دلهره‌آور باشد. وظیفه‌ی خدمت‌دهندگان این است که خدماتی ساده و بصری بسازند که کاربران در اولین استفاده و بدون کمک موفق شوند.</p>	
<p>۳</p> <p>قابل استفاده بودن خدمات برای همه‌ی اقشار جامعه</p>	
<p>باید اطمینان حاصل شود که همه‌ی کسانی که به خدمات نیاز دارند می‌توانند از آن استفاده کنند؛ که شامل افراد دارای معلولیت، افراد مسن و هر فردی می‌شود که احتمالاً نمی‌تواند از خدمات دیجیتال استفاده کند. خدمات باید صرف‌نظر از آشنایی با امکانات دیجیتالی و میزان دسترسی افراد به یک محیط دیجیتالی، برای کاربران قابل دسترسی باشد؛ که شامل کاربران در مناطق دورافتاده و یا با دستگاه‌های مختلف است.</p>	
<p>۴</p> <p>تشکیل تیمی چند رشته‌ای، مناسب، باتجربه و توانمند</p>	
<p>باید یک تیم چندرشته‌ای برای طراحی، ساخت، بهره‌برداری و ادامه‌ی خدمات ایجاد شود؛ که هدایت آن توسط یک مدیرمسئول باتجربه که مسئولیت تصمیم‌گیری‌ها را بر عهده دارد، انجام شود. ویژگی‌های یک تیم مناسب به شرح زیر است:</p> <ul style="list-style-type: none"> • شامل افرادی با ترکیبی گسترده از مهارت‌ها و نقش‌ها. • توانمندی تصمیم‌گیری و تغییر و انطباق با تکامل خدمت در فرآیندهای سریع. • بهره‌مندی از منابع و توانمندی کافی برای تأمین کالا یا خدمات. 	
<p>۵</p> <p>استفاده از روش‌های چابک و کاربر محور</p>	
<p>طراحی خدمات‌ها به‌صورت کاربر محور به این معناست که خدماتی که ارائه می‌شود، برای افرادی که نیاز به استفاده از آن دارند آسان است و به آن‌ها کمک می‌کند تا بتوانند همواره از امکانات دیجیتال استفاده کنند.</p> <p>طراحی با استفاده از روش‌های چابک این امکان را می‌دهد که هم در فناوری و هم در سیاست‌های دولت، فعال‌تر عمل شود و هم پاسخگویی و انطباق با تغییرات راحت شود. چون خدمات باید مرتباً بهبود یابند.</p>	
<p>۶</p> <p>طراحی سیستمی پایدار و تلاش برای بهبود محصول</p>	
<p>باید سیستم به‌گونه‌ای طراحی شود که در برابر خطرات امنیتی و هرگونه مشکل احتمالی که پیش‌بینی می‌شود، پایدار و مقاوم بوده و مسئولان نیز باید همواره به فکر ارتقا و بهبود سیستم باشند.</p>	
<p>۷</p> <p>ایجاد خدماتی ایمن با حفظ حریم خصوصی کاربران</p>	
<p>افرادی که از خدمات دولتی استفاده می‌کنند باید از موارد زیر اطمینان داشته باشند:</p> <ul style="list-style-type: none"> • محرمانه ماندن و ذخیره‌سازی مناسب هر اطلاعاتی که ارائه می‌دهند. • ایمن و مطمئن بودن سیستمی که استفاده می‌کنند. • اطلاع‌رسانی به کاربران راجع به نحوه‌ی استفاده‌ی دولت از اطلاعات آن‌ها. 	

<ul style="list-style-type: none"> • امکان بازیابی راحت اطلاعات ارائه شده توسط کاربران برای آن‌ها. <p>اگر یک خدمت نتواند محرمانگی، یکپارچگی و در دسترس بودن سیستم را تضمین کند، مردم از آن استفاده نمی‌کنند.</p>	
<p>انتخاب ابزار و فناوری مناسب برای ساخت، میزبانی، بهره‌برداری و ارزیابی خدمات</p> <p>ارزیابی و سنجش عملکرد به تیم کمک می‌کند تا خدمات را به‌طور مداوم بهبود بخشند، نقاط قوت و ضعف سیستم را یاد گرفته و با استفاده از امکانات فناورانه‌ی مناسب و داده‌های دریافتی برای پشتیبانی از تغییرات اقدام کنند.</p>	<p>۸</p>
<p>متن‌باز کردن کدها</p> <p>این مسئله مهم است که کدها به اشتراک گذاشته شوند تا دیگران با نیاز مشابه نیز بتوانند از آن‌ها استفاده‌ی مجدد کنند. متن‌باز بودن به موارد زیر کمک می‌کند:</p> <ul style="list-style-type: none"> • کاهش هزینه‌های پروژه‌ی خود و دیگران. • استفاده از منابع موجود. • افزایش شفافیت. • ایجاد امکان استفاده از بهبودهای سایر توسعه‌دهندگان در حین توسعه و بروز رسانی محصول. 	<p>۹</p>
<p>استفاده از استانداردهای متن‌باز، بسترها و الگوهای رایج و مشارکت در بهبود آن‌ها</p> <p>استفاده از استانداردهای باز و سیستم‌عامل‌های رایج دولتی در موارد زیر کمک می‌کند:</p> <ul style="list-style-type: none"> • رفع نیازهای کاربران با استفاده از راهکارهای موجود اثبات شده. • صرفه‌جویی در وقت و هزینه با استفاده‌ی مجدد از منابع موجود. • افزایش کارآمدی با به اشتراک‌گذاری مناسب داده‌ها. • جابجایی بین فناوری‌های مختلف در مواقع لزوم و خودداری از منحصر شدن به یک فروشنده. 	<p>۱۰</p>
<p>راه‌اندازی یک خدمت قابل اعتماد</p> <p>کاربران انتظار دارند که بتوانند در هر ساعتی و در هر روزی از سال از خدمات آنلاین استفاده کنند. بسیاری از کاربران انتخاب محدودی در چگونگی و زمان دسترسی به خدمات دولتی دارند. به‌عنوان مثال، برخی افراد به خاطر شرایط شغلی‌شان محدودیت زمانی دارند. اگر خدمتی در دسترس نباشد یا کند باشد، این بدان معنی است که این دسته از کاربران قادر به دریافت خدمات لازم نیستند.</p>	<p>۱۱</p>
<p>شفافیت و ارائه‌ی دلیل در مورد تغییرات</p> <p>توضیح به کاربران در مورد تغییراتی که روی سیستم اعمال می‌شود و شفاف بودن در مورد علت و نحوه‌ی آن.</p>	<p>۱۲</p>
<p>گنجانیدن امنیت و مسائل حریم خصوصی در طراحی متناسب با میزان خطر</p> <p>شناسایی کامل داده‌هایی که خدمت یا محصول ذخیره، استفاده و یا تولید می‌کند. اقدامات قانونی، حریم خصوصی و امنیتی مناسبی باید در نظر گرفته شوند تا کاربران احساس اطمینان کنند که اطلاعات شخصی آن‌ها حفظ خواهد شد و به حریم خصوصی آن‌ها احترام خواهد گذاشت.</p>	<p>۱۳</p>
<p>در اختیار داشتن طراحی مناسب برای تمام طول مدت ارائه‌ی خدمت</p> <p>باید بهبود سیستم متناسب با تغییر نیازهای کاربران در طی زمان را به‌عنوان بخشی از تفکر طراحی در نظر داشت؛ و باید برای بهبود مستمر برنامه‌ریزی شده و منابع پایدار برای توسعه‌ی خدمات مداوم فراهم شود. لذا باید پشتیبانی عملیاتی با طراحی و منابع مناسب و حمایت مالی مداوم، در طراحی گنجانده شود.</p>	<p>۱۴</p>
<p>طراحی منحصر به فرد و متناسب با فرهنگ و قوانین</p>	<p>۱۵</p>

<p>در نظر گرفتن مسئولیت‌های قانونی، قانون اساسی، مسائل سیاسی و جغرافیایی منحصربه‌فرد هر منطقه در طراحی خدمات ضروری است. خدمات طراحی باید با انتظارات فرهنگی و زبانی شهروندان تطابق داشته باشد تا در جامعه پذیرفته شوند.</p>	
<p>استفاده از فناوری‌های دیجیتال برای ارتقای ارائه‌ی خدمات</p>	<p>۱۶</p>
<p>از فناوری باید برای ارائه‌ی کارایی بیشتر و صرفه‌جویی در هزینه‌ها استفاده شود. لذا باید ارزیابی شود که چگونه می‌توان از فناوری برای بهبود ارائه، خودکارسازی و افزایش خدمات استفاده کرد. برای این کار، درک چگونگی استفاده از فناوری‌های دیجیتال ضروری است.</p>	
<p>ارائه‌ی رویکردی سریع و کاربر محور</p>	<p>۱۷</p>
<p>باید مهم‌ترین معیار طراحی خدمات، قابلیت استفاده‌ی ساده‌ی آن برای کاربران و پاسخگویی در برابر همه‌ی نیازهای آنان باشد.</p>	
<p>ارائه‌ی یک طراحی سازگار و پاسخگو</p>	<p>۱۸</p>
<p>استفاده از طراحی پاسخگو، پیروی از الگوهای متداول طراحی و اطمینان از در دسترس بودن خدمت به معنای ساده‌تر، شفاف‌تر و سریع‌تر بودن آن برای همه‌ی کاربران است. طراحی مداوم و سازگار با دستگاه‌های مختلف کمک می‌کند تا با استفاده‌ی مجدد از چیزی که قبلاً وجود داشته و مبتنی بر داده‌ها و تحقیقات کاربر است، در وقت و هزینه صرفه‌جویی شود.</p>	
<p>تست خدمات‌ها</p>	<p>۱۹</p>
<p>برای کشف مشکلاتی که مردم را از استفاده از خدمت بازمی‌دارد، نمی‌توان صبر کرد تا خدمت فعال شود. بلکه باید در هنگام توسعه، هر قسمت از خدمات را دقیق و جامع آزمایش شود.</p>	
<p>در نظر داشتن خدمات‌های غیر دیجیتالی</p>	<p>۲۰</p>
<p>افراد معمولاً پس از استفاده از یک خدمت، باید بعداً به آن مجدد مراجعه کنند یا برای تکمیل عملیاتشان به یک کانال غیر دیجیتال مراجعه کنند. باید اطمینان حاصل کرد که انتقال کاربران بین کانال‌های دیجیتال و غیر دیجیتال (در صورت نیاز) تا حد ممکن روان است.</p>	
<p>میزبانی داده و مرکز ذخیره‌ی داده‌ها</p>	<p>۲۱</p>
<p>برای رعایت مسائل امنیتی، پشتیبانی و استفاده از داده‌ها توصیه می‌شود داده‌ها در بستری بومی ذخیره و نگهداری شوند.</p>	
<p>داشتن درک و تجربه از کل سیستم</p>	<p>۲۲</p>
<p>شناخت کامل سیستم منجر به رفع اشکالات و بهبود خدمات می‌شود. لازمی شناخت کامل، تجربه و درک وضعیت کل سیستم است.</p>	
<p>فضای میزبانی منعطف</p>	<p>۲۳</p>
<p>خدمات باید در زیرساخت‌های انعطاف‌پذیر مستقر شوند، جایی که منابع می‌توانند به صورت آنی به کار گرفته شوند تا میزان ترافیک و تقاضای کاربر را برآورده کنند.</p>	
<p>آزمایش و استقرار خودکار</p>	<p>۲۴</p>
<p>امروزه، توسعه‌دهندگان سناریوهای خودکاری می‌نویسند که می‌تواند هزاران آزمایش را در چند دقیقه تست و اعمال کند و سپس کدهای به روز شده را پیاده‌سازی و مستقر کند. آن‌ها همچنین برای شناسایی گلوگاه‌های عملکردی از آزمون‌های عملکرد خودکار استفاده می‌کنند که برای مثال افزایش ترافیک را شبیه‌سازی می‌کند. آزمایش‌های خودکار قابلیت اطمینان را بسیار بهتر از حالت دستی تست کرده و این امکان را برای توسعه‌دهندگان فراهم می‌کنند که با اطمینان خاطر به روزرسانی‌های مکرر خدمت را منتشر کنند.</p>	
<p>اطمینان از موفق شدن کاربران با اولین تلاش</p>	<p>۲۵</p>

<p>استفاده از خدمات دولتی باید یک تجربه‌ی شهودی و بدون استرس باشد. خدمات خوب باید بسیار ساده باشند تا کاربران بتوانند در اولین تلاش خود بدون نیاز به کمک موفق شوند.</p>	۲۶
<p>نگهداری از داده‌ها</p> <p>در راستای پایش همیشگی وضعیت سیستم و دریافت بازخورد جهت بهبود خدمات، نیاز است سیستم داده‌های مجاز را جمع‌آوری کرده و ذخیره و نگهداری کند.</p>	۲۷
<p>توانمندسازی کارکنان برای ارائه‌ی خدمات بهتر</p> <p>برای ارتقا و بهبود خدمات متناسب با شرایط روز و پیشرفت جامعه، نیاز است کارکنان نیز تعلیم داده‌شده و دانش خود را ارتقا دهند. لذا توانمندسازی کارکنان برای رفع مشکلات و ارائه‌ی خدمات بهتر، بخش مهمی از کیفیت محصول نهایی را تأمین می‌کند.</p>	۲۸
<p>تست در حضور مسئولین رده‌بالا</p> <p>تست در حضور مسئولین دولت، علاوه بر کمک به رواج استفاده از خدمات و پذیرفته شدن آن در جامعه، می‌تواند درزمینه‌ی دریافت کمک‌های مالی و پشتیبانی نیز مؤثر باشد.</p>	۲۹
<p>تأیید اعتبار (احراز هویت) هنگام ورود به سیستم</p> <p>برای رعایت مسائل امنیتی و هم‌چنین ارائه‌ی خدمات مناسب، افراد باید برای دسترسی به خدمات احراز هویت شوند.</p>	۳۰
<p>کاستن از حجم کارهایی که باید توسط مردم انجام شود</p> <p>برای استفاده از اطلاعاتی که کاربران قبلاً در اختیار مقامات عمومی قرار داده‌اند و جلوگیری از درخواست مجدد اطلاعات از افراد، باید قابلیت همکاری با سازمان‌های مختلف وجود داشته باشد.</p>	۳۱
<p>ایجاد طراحی بصری و دسترسی عالی</p> <p>باید با تشخیص و احترام به سبک موردپسند مردم، اعتماد کاربران را جلب کرد و برای ترویج خدمات دیجیتال، استفاده از خدمات را برای افراد به تجربه‌ای لذت‌بخش تبدیل کرد. لذا باید از الگوها و سبک‌های مبتنی بر مطالعات شناخت کاربر استفاده شود.</p>	۳۲
<p>ایجاد امکان انجام همه‌ی کارها به صورت آنلاین</p> <p>خدمات‌های دیجیتال باید امکان انجام آنلاین همه‌ی عملیات‌ها از جمله اجازه‌ی بارگذاری، امضا و بررسی اسناد را به عموم بدهند.</p>	۳۳
<p>مدیریت مناسب تغییرات</p> <p>باید انتقال بین خدمت غیر دیجیتالی فعلی و خدمت دیجیتال جدید به‌سادگی امکان‌پذیر باشد. هنگامی که یک خدمت دیجیتال جایگزین می‌شود، یک طرح انتقال مناسب برای تغییر از خدمت قدیمی به خدمت جدید نیاز است تا مواردی همچون انتقال داده‌ها و اسناد موجود به قالب‌های جدید خدمت دیجیتال به‌درستی انجام شود؛ بدون اینکه هرگونه وقفه‌ای در دسترسی عمومی پیش بیاید. برای تشویق استفاده از خدمت جدید نیز باید طرحی ارائه شود.</p>	

جدول ۳- قواعد و ملاحظات پس از الکترونیکی شدن خدمات

مشخص کردن تعریف موفقیت و انتشار داده‌های عملکردی	۱
باید داده‌های عملکردی از همه‌ی کانال‌ها، شامل آنلاین و آفلاین جمع‌آوری و استفاده شوند. با کسب اطلاعات بیشتر درباره نیازهای کاربر و تعریف معیارهای مناسب سنجش عملکرد می‌توان خدمات را همواره بهبود داد.	
شفاف و پاسخگو بودن در مقابل مردم	۲
اثربخشی، ارزش و پیامدهای خدمات باید ارزیابی‌شده و به‌صورت علنی گزارش شود. با اجرای آزمایش‌ها می‌توان در پاسخ به بازخورد کاربران، بهبود مستمر خدمات را ارائه داد. همچنین، در تصمیم‌گیری‌ها و در مورد چگونگی تأمین هزینه‌های مالیات‌دهندگان برای منافع شهروندان، جوامع و جامعه‌ی اقتصادی باید شفاف بود.	
سنجش عملکرد	۳
هدف هر خدمت باید بهبود مستمر باشد. معیارها نقطه‌ی شروع بحث در مورد نقاط قوت و ضعف یک خدمت هستند. با شناسایی و در نظر گرفتن معیارهای مناسب -با ابزارهای مناسب- می‌توان اطمینان حاصل کرد که تمام تصمیمات منجر به بهبود خدمت‌دهی و خدمات می‌شوند.	
تشویق به استفاده از خدمت دیجیتال	۴
با ایجاد خدمات دولتی ساده‌تر، شفاف و سریع، استفاده از خدمات دیجیتال برای کاربران از کانال‌های غیر دیجیتالی مانند پست، تلفن و مغازه‌ها راحت‌تر خواهد بود. افزایش استفاده از امکانات دیجیتال به این معنی است که کاربران می‌توانند زمان کمتری را برای تعامل با دولت (برای رفع نیازها) صرف کنند؛ که این امر منجر به بهره‌وری بیشتر دولت می‌شود.	
دریافت بازخورد مداوم از کاربران	۵
باید طرحی برای ارزیابی و آزمایش تجربه‌ی کاربران به‌منظور بهبود خدمات بر اساس بازخوردشان ارائه شود؛ که بتوان برای بهبود خدمات بر اساس نیازهای آن‌ها اقدام کرد.	
استفاده از تحلیل داده‌ها برای تصمیم‌گیری‌ها	۶
در هر مرحله از یک پروژه، باید میزان عملکرد خدمت برای کاربران سنجش شود؛ که شامل ارزیابی کیفیت عملکرد سیستم و نحوه‌ی تعامل افراد با آن است. تیم‌ها و رهبران‌شان باید با دقت این معیارها را مشاهده کنند تا مشکلات را پیدا کرده و تشخیص دهند کدام اشکالات و اصلاحات باید در اولویت قرار بگیرند. همراه با ابزارهای نظارت، سازوکار بازخورد نیز باید در اختیار افراد باشد تا بتوانند مسائل را مستقیماً گزارش دهند.	
تداوم کسب‌وکار	۷
باید طرحی برای ارائه‌ی خدمات در زمان بحران وجود داشته باشد تا حتی موقع پیش آمدن مشکلات، ارائه‌ی خدمات متوقف نشده و کاربران دچار مشکل نشوند که منجر به نارضایتی عمومی شود.	
حمایت از کسانی که نیاز به کمک در استفاده از امکانات دیجیتالی دارند	۸

برای حمایت از افرادی که نمی‌توانند به‌تنهایی از خدمات دیجیتالی یا محصولات استفاده کنند، باید ابزارهایی در سرتاسر کانال‌های خدماتی قرار گیرد. پشتیبانی دیجیتال به معنای ارائه‌ی پشتیبانی از کسانی است که نمی‌توانند به‌تنهایی از خدمات یا محصولات دیجیتال استفاده کنند.

ارزیابی ابزارها، سیستم‌ها و خدمات

۹

جمع‌آوری و ارائه امتیازهای شاخص به‌صورت منسجم، ساختار یافته، قابل فهم و در دسترس برای عموم ضروری است. برای استفاده از شاخص‌های عملکردی برای بهبود مداوم خدمات باید یادگیری در مورد نقاط قوت و ضعف سیستم و استفاده از داده‌ها به‌عنوان مبنای پیشرفت‌های مورد نظر انجام شود.

پرورش یک جامعه‌ی یادگیری

۱۰

باید اطمینان حاصل شود که کارکنان به ابزارها، آموزش‌ها و فن‌آوری‌های مورد نیاز دسترسی دارند. این‌گونه تیم‌ها قادر می‌شوند در طول طراحی، ساخت و بهره‌برداری از خدمت مناسب‌ترین تصمیم‌گیری را اعمال کنند.

پشتیبانی از فروشندگانی که بتوانند برای کاربران ارزش‌آفرینی کنند

۱۱

همکاری با سازمان‌ها و فروشندگانی که بتوانند واقعاً کار مؤثری انجام داده و بهبودی در سیستم ایجاد کند، برای کاربران ارزش‌آفرینی کرده و اعتماد آن‌ها را جلب می‌کند. این‌گونه می‌توان با همکاری با سازمان‌های مختلف و با حمایت مردم خدمات را توسعه داد.