

# Pryncypia projektowania w Centralnym Ośrodku Informatyki

## 1. Poznaj

Aby stworzyć użyteczną usługę, musisz wiedzieć, czego potrzebują użytkownicy.

- Dowiedz się jak najwięcej o swoich użytkownikach. Na każdym etapie korzystaj z badań z użytkownikami i danych analitycznych o ich zachowaniach.
- Współpracuj z pracownikami instytucji, która offline zaspokaja potrzeby użytkowników. Zapytaj o doświadczenia, statystyki i kontekst prawny.

## 2. Ułatwiał

Usługa jest wartościowa, jeśli użytkownicy osiągną swój cel łatwiej niż dotychczas.

- Nie zaskakuj użytkownika. Używaj znanych mu rozwiązań, spójnych w całej usłudze i wspólnych dla wszystkich usług. Stosuj heurystyki i wytyczne projektowania.
- Nadaj treściom czytelny układ i udostępnij je użytkownikowi, gdy są mu potrzebne, aby samodzielnie i za pierwszym razem osiągnął swój cel.

## 3. Prowadź

Użyteczna usługa to wyraźna i prosta ścieżka.

- Informuj użytkownika, w którym jest miejscu, jaki status ma jego sprawa i kiedy osiągnie cel.
- Połącz projektowane rozwiązanie z innymi usługami, jeśli dotyczą tej samej sytuacji życiowej. Dzięki temu użytkownik będzie mógł łatwiej zaspokoić swoje potrzeby z nią związane.

## 4. Podpowiadaj

Usługa powinna jak najlepiej wykorzystywać dane, które użytkownicy nam przekazali.

- Podpowiedz użytkownikowi dane, które już nam powierzył w innych usługach.
- Sprawdź, czy dane, o które prosisz użytkownika, są niezbędne, aby osiągnął on swój cel.

## 5. Udostępniaj

Z usługi powinien móc skorzystać każdy, kto tego potrzebuje.

- Projektuj usługę tak, aby była dostępna niezależnie od sytuacji życiowej użytkownika, jego wiedzy technicznej i prawnej, rodzaju urządzenia i sposobu jego obsługi.
- Pisz zrozumiale – zgodnie z modelem prostego języka. Wytłumacz użytkownikowi niezbędne pojęcia i stosuj przykłady.

## 6. Zabezpiecz

Usługa będzie powszechnie wykorzystywana, jeśli jest bezpieczna i niezawodna.

- Zapewnij bezpieczeństwo rozwiązań, które projektujesz. Przekonaj użytkownika, że jego dane są bezpieczne. Zbieraj tylko te dane, które są niezbędne.
- Zaprojektuj rozwiązanie godne zaufania. Przygotuj je tak, aby zrobiło to, co obiecuje. Jeśli użytkownik ma uzyskać lub dostarczyć dokumenty, zapewnij, aby mogły mieć formę elektroniczną.

## 7. Nie dubluj

Usługa nie powinna dublować już istniejących rozwiązań.

- Sprawdź, czy istnieją albo są opracowywane rozwiązania, dzięki którym użytkownik może osiągnąć cel, dla którego chcesz zaprojektować usługę. Zaproponuj ulepszenia tego rozwiązania.
- Jeśli istniejące rozwiązanie dotyczy tej samej sytuacji życiowej, zapewnij połączenie z nim w Twojej usłudze.

## 8. Projektuj w zespole

Dobre usługi powstają dzięki szerokiej wiedzy i różnorodnym umiejętnościom.

- Projektuj z zespołem ludzi o różnorodnych kompetencjach.
- Słuchaj innych, wykorzystuj ich wiedzę i doświadczenie. Współtwórz wspólne komponenty.

## 9. Projektuj iteracyjnie

Najlepszym sprawdzianem użyteczności usługi jest korzystanie z niej przez użytkowników.

- Pozwól użytkownikom wypróbować projektowane rozwiązanie jak najwcześniej – jeszcze na etapie prototypu. Dzięki temu udoskonalisz je najmniejszym kosztem.
- Korzystaj ze zwinnych metod, które pozwolą szybko uwzględnić opinie i zachowania użytkowników. Wdrażaj rozwiązania, gdy już działają, a potem je rozwijaj.

## 10. Sprawdzaj i doskonal

Każdą usługę można poprawić, ale warto skupić się na tym, co przyniesie użytkownikom największą korzyść.

- Zapoznawaj się ze zgłoszeniami błędów, opiniami użytkowników, wynikami badań i audytów oraz statystykami wykorzystania usług.
- Wykorzystuj te wglądy, aby udoskonalać rozwiązania zastosowane w usłudze.