



РУКОВОДСТВО SMART

Часть 3 – УЧЕТ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В КОНТЕКСТЕ SMART

Технические концепции для каждого

Вовлечение заинтересованных сторон имеет решающее значение для успеха вашего пути в сфере SMART. ИСО располагает рядом ресурсов, которые напрямую позволяют привлечь заинтересованные стороны, включая пользователей стандартов, к процессу их разработки. Кроме того, во второй части руководства SMART (SMART от A до Z) простым языком представлен обзор ключевых концепций SMART.

В дополнение к представленным общим знаниям в данном руководстве указаны ключевые области, которые следует учитывать при сборе информации от заинтересованных сторон в контексте SMART и потенциальных будущих технологий. Хотя программа МЭК/ИСО SMART рассматривает различные технические процессы, преобразования и разработки, данные темы не всегда понятны конечному пользователю стандартов. У каждого из пользователей есть свой собственный контекст относительно того, как и почему они используют стандарт, а также свой взгляд на ситуацию с точки зрения их личного комфорта и понимания цифровых технологий. Нижеследующее руководство поможет решить эти проблемы, чтобы вы могли быть уверены, что взаимодействие с пользователями отражает все, что необходимо для принятия решения о дальнейших шагах технологической эволюции.



Инструментарий по работе с клиентами

Данный набор инструментов включает ресурсы для связи с клиентами, создания образов клиентов, изучения их удовлетворенности, а также дополнительные передовые методы взаимодействия с клиентами.



Руководство по сбору информации от клиентов

В данном документе рассказывается, как собирать и описать пожелания и требования от клиентов в качестве способа сбора отзывов от них. Он включает практические примеры и методические предложения по сбору отзывов.

(Требуется вход в систему ИСО)

Начиная разговор

Обсуждая новые технологии и отслеживая потребности пользователей, начните с описания текущих процессов и рабочих потоков. Открытый разговор о том, как заинтересованные стороны работают в настоящее время, подчеркивает уровень технического прогресса в их области работы, давая вам представление о том, в чем заключаются их цифровые компетенции. Если вы будете помнить об уровне цифровой грамотности ваших заинтересованных сторон, вы сможете оценить как те виды новых технологий, которыми они смогут немедленно воспользоваться, так и те, которые потребуют большей поддержки в управлении изменениями.

Цифровая грамотность

Цифровая грамотность — это способность получать доступ к информации, управлять, понимать, интегрировать, передавать её для общения, оценивать и создавать её безопасно и надлежащим образом с помощью цифровых технологий. Она включает в себя компетенции, которые могут называться компьютерной грамотностью, грамотностью в области ИКТ (информационных и коммуникационных технологий), информационной грамотностью и медиаграмотностью.

Поскольку доступ к технологиям и их использование сильно различаются как в регионах, так и в отраслях, практически невозможно обобщить уровень цифровой грамотности человека, даже в группах, которые имеют схожий экономический или образовательный уровень, или которые происходят из одного региона. Кроме того, важно помнить, что способность человека использовать конкретный инструмент или технологию не обязательно означает равноценное использование других инструментов или понимание всех аспектов цифровой грамотности.

Области компетенции в области цифровой грамотности¹



0. Основы аппаратного и программного обеспечения



4. Безопасность



1. Информационная грамотность и данные



5. Решение проблем



2. Коммуникации и сотрудничество



6. Карьерные компетенции



3. Создание цифрового контента

Учет технологических потребностей и возможностей

Программа ISO SMART ориентирована на отражение потребностей пользователей в формате пользовательской истории. Это упрощенный способ описать технологические потребности в кратком и точном формате, который подчеркивает желаемый результат, а не фокусируется на том, как можно решить проблему. Знание того, каких действий и желаемых результатов хочет пользователь, позволяет вам точно решить, как лучше всего удовлетворить эти потребности в контексте вашего бизнеса.

Независимо от того, используется ли точный формат пользовательской истории или нет, контекст, необходимые действия и желаемые результаты являются важной основой для понимания потребностей пользователей.

¹ Глобальная система координат по навыкам цифровой грамотности для показателя 4.4.2, доступная в разделе «Внешние ресурсы».

Формула пользовательской истории:

Так как я [тип пользователя], я хочу сделать [действие] чтобы получить [выгоду/ добавленную ценность].

Программа SMART

Сбор пользовательских историй

Что такое пользовательская история?

Пользовательская история - это информация о том, **кто, как и почему** хочет достичь цели или результата, который хочет иметь пользователь стандартов, в формате, разработанном таким образом, чтобы быть как можно более простым.

Зачем нужны пользовательские истории?

Истории пользователей помогают нам понять потребности и определить ключевые функциональные возможности, которые **наилучшим образом гарантируют, что следующая ступень в развитии стандартов будет полезна вам: обычному пользователю.**

Программа МЭК/ИСО SMART направлена на изучение и внедрение цифровых решений для удовлетворения меняющихся потребностей всех заинтересованных сторон, от отраслей промышленности, регулирующих органов и конечных пользователей стандартов до общества в целом. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт www.iso.org/smart.

Приступая к работе:

От мыслей...

"Моя команда не использует положения этого стандарта последовательно, что создает дополнительные задачи по проверке всей информации."

-> Поразмышляйте над вопросами:

- Какие конкретные аспекты стандарта вы используете?
- Каковы проблемы со стандартом?
- Что должно произойти?

...К пользовательской истории.

Как поставщик услуг, я хочу, чтобы перечни кодов в рамках стандарта автоматически интегрировались в наше программное обеспечение, что позволит сократить время проверки при совместной работе нескольких пользователей.

Данную одностраничную визуализацию можно загрузить с [ISO Connect](#) (требуется вход в систему ИСО).

Контекст – “что” и “как”

При сборе отзывов пользователей в контексте стандартов и технологий важно строить разговоры именно в данной логике, что будет гарантировать то, что полученные отзывы будут напрямую связаны со стандартами и новыми цифровыми возможностями. Начните с сессий обратной связи или анкет с вопросами, которые непосредственно определяют, какие стандарты используются, а также какие технологии или программное обеспечение используются пользователями при применении стандартов.

От данной точки, по мере того, как обсуждения переходят к изучению дополнительных потребностей и желаний, вы можете связать эти разговоры с полученным контекстом, что будет отвечать на вопрос о том, где именно находится проблема.

Желаемые результаты и необходимые действия

Как только вы определите четкий контекст с вашими группами пользователей, начните обсуждение того, что может улучшить их работу — займитесь определением целей. Сосредоточение внимания на самих целях помогает участникам понять, как новые технологии могут стать долгожданным изменением в их рабочих процессах. Как их работа может быть лучше? Лучше может означать проще, быстрее или менее рутинной.

После определения целей и контекста обсуждение может перейти к объединению двух тем посредством действий. Действия позволяют пользователям выразить то, как, по их мнению, данные потребности удовлетворяются, без технического описания, что очень полезно по двум причинам; во-первых, это касается различных уровней цифровой грамотности и навыков, связанных с технологиями, которыми обладают пользователи.

Использование повседневного языка поощряется, так как с его помощью каждый пользователь может лучше всего описать то, что он хочет. Слова действия отражают то, что нужно пользователю, не требуя от него точно знать, как описать решение проблемы.

Во-вторых, фиксация именно действий, а не технических решений, даст вам возможность определить, что лучше всего подходит для дальнейшего развития вашего бизнеса. Часто для одних и тех же необходимых действий существует множество потенциальных решений.

СЛОВА ДЕЙСТВИЯ				
Совмещать	Находить	Видеть	Копировать	Делиться
Сравнивать	Определять	Соединять	Импортировать	Автоматизировать
Ссылаться	Искать	Верифицировать	Извлекать	Обновлять



Оценка результатов и приём решения о дальнейших действиях

Собираем варианты использования и оцениваем потребности клиентов

По результатам подобных бесед ваши аналитики могут выявить сходства и сгруппировать различные технические темы, возникающие между выявленными действиями и желаемыми результатами. Общие темы могут включать в себя:

- Поиск и выборка
- Подключение, извлечение, импорт
- Проверка, сопоставление контента

Данные темы указывают, в каких областях ваши заинтересованные стороны получат наибольшую выгоду от новых технологий или дальнейших областей развития существующих технологических решений, которые у вас уже есть. Знание того, чего хотят ваши пользователи, позволяет вам решить, как именно ваш бизнес может удовлетворить такие потребности, и двигаться вперед, выбирая правильные инструменты для работы.

Выбирая правильные инструменты

Правильные инструменты для вашей организации, членов и заинтересованных сторон во многом будут зависеть от результатов вашего исследования взаимодействия с заинтересованными сторонами. При выборе инструмента учитывайте следующие вопросы:

- Как он согласуется с вашей текущей цифровой инфраструктурой или меняет ее?

- Какова стоимость долгосрочного обслуживания?
- Удовлетворяет ли оно существующую потребность или решает ли существующую проблему?

Когда внедрение нового инструмента приводит к какому-либо изменению, понимание его преимуществ, а также новых задач и новых рабочих процессов, которые будут им созданы, являются ключом к успеху. Планируя внедрение нового инструмента или решение о его покупке, рассмотрите также следующие вопросы:

- На кого повлияют данные изменения?
- Как это изменит различные рабочие процессы?
- Каков необходимый начальный уровень обучения для его успешного использования?
- Какая поддержка клиентов потребуется в долгосрочной перспективе?

Многие поставщики признают, что их инструменты требуют определенного уровня поддержки клиентов, и готовы предоставлять необходимые услуги. Обсудите уровень поддержки управления изменениями, необходимый для вашей области работы и заинтересованных сторон при внедрении подобных новых технологических разработок.

Если вы работаете с разработчиками над созданием нового решения внутри компании, не забудьте обсудить с ними данные вопросы, чтобы знать, чего стоит ожидать, и подготовить персонал, необходимый для поддержки развертывания новых инструментов.

Выводы

При взаимодействии с пользователями и заинтересованными сторонами, чтобы определить, как технологии могут улучшить их работу и расширить возможности вашего бизнеса, помните о следующих пунктах:



Уровень цифровой грамотности и способности каждого человека изучать и эффективно использовать новые технологии сильно различаются даже в пределах одного региона или профессии. Степень цифровой грамотности будет влиять не только на то, как пользователи будут обсуждать и понимать свои потребности, но и на то, какая поддержка им понадобится при выпуске новых продуктов и услуг.

Сбор информации о **контексте**, в котором заинтересованные стороны используют стандарты, в том числе о том, какое программное обеспечение или инструменты они используют, обеспечит вам не только четкую обратную связь о том, какие стандарты ими используются, но и о том, какими техническими возможностями они обладают.



Сосредоточение обратной связи на ключевых **действиях**, необходимых для улучшения работы, позволит вам гибко подходить к решению задач, а также поможет собирать отзывы от пользователей и заинтересованных сторон, которые менее знакомы с техническим жаргоном.

Текущие **возможности** и уровень **готовности** будут определять объем поддержки, необходимой для внедрения новых инструментов. Не забывайте обсуждать возможности поддержки клиентов и адаптации при выборе внешнего поставщика или при планировании цифровой трансформации.



Дополнительная литература и полезные материалы

Материалы от ИСО/МЭК:

- [Руководство SMART часть 2 – SMART от А до Z](#) (Требуется вход в систему ИСО)
- [Видео «История пользователя» и одностороннее описание из ISO Connect](#) (требуется вход в систему ИСО)
- [ИСО – Руководство для национальных органов по стандартизации ИСО](#)
- [Привлечение потребителей](#)

Внешние ресурсы:

- [Глобальная система координат по навыкам цифровой грамотности для индикатора 4.4.2.](#)
- [Цифровой договор ООН](#)
- [Руководства по внедрению системы цифровых компетенций DigiComp](#)
- [Онлайн-тест цифровой грамотности DigiComp.](#)