

توصیه ها و قالب پیشنهادی نمونه برای طراحی و چیدمان در

صفحه میز خدمت درگاه اصلی دستگاه

در دوره هفتم ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی

(شاخص شماره ۱۳ ارزیابی)



کارفرما: سازمان فناوری اطلاعات ایران

معاونت دولت الکترونیک

مجری/مشاور: شرکت پرورش دادهها

مستند شماره ۲۸ پروژه

اردیبهشت ۱۴۰۰

۱- مقدمه:

پرتال (درگاه) اصلی دستگاه اجرایی به عنوان بخش آغازین پنجره واحد ارائه خدمات الکترونیکی نقش مهمی را در برقراری ارتباط با متقاضی خدمت و هدایت کلان وی عهده دار می باشد.

مهم ترین اصل برای ارزیابی کارایی یک پرتال خدمت، بلوغ معیار کاربردپذیری (Usability) به عنوان استقرار یک خاصیت کیفی است که تعیین کننده درجه آسانی استفاده از درگاه خدمت می باشد. در استقرار کاربردپذیری علاوه بر ویژگی های فنی ساختار سایت ارائه خدمت و طراحی صفحات وب در نقش محملی که اطلاعات را به کاربر عرضه می کند، علومی همچون روان شناسی به یاری طراحان صفحات وب آمده تا کاربر هنگام استفاده از سایت خدمت رسانی دستگاه، احساس راحتی، درک صحیح و تعلق خاطر و همراهی نسبت به طی مراحل اجرا و فرآیندهای ارائه خدمت داشته باشد. بر طبق استاندارد (ISO/IEC ۲۰۰۰) ISO ۱۹۲۶ کاربردپذیری یعنی ترکیبی از قابلیت فهم، قابلیت یادگیری، قابلیت به کار انداختن و جذابیت در کنار توسعه فناوری سایت ارائه خدمت می باشد.

از اهم مشکلات مشاهده شده در بررسی و تحلیل سایت های خدمت رسانی دستگاه های اجرایی در دوره ششم:

- ۱- توجه و تمرکز بیشتر مسئولین دستگاه های اجرایی به ارتقای فنی سایت ارائه خدمات توسط افراد فنی که تلاش می کنند بیشترین توانایی های تکنولوژیکی سایت را همواره ارتقا دهند معطوف می باشد.
- ۲- عدم توجه به این اصل که اکثر متقاضیان خدمت (ارباب رجوع) غیر فنی و در بازه تحصیلی و دانشی متفاوت و بعضاً نیازمند راهنمایی و سادگی استفاده از خدمت به شکل الکترونیکی هستند. (شاید به همین دلیل است که بیش از ۹۰ درصد سایت های دستگاه های اجرایی اهتمام جدی به پیاده سازی اولین سطح استاندارد امکان استفاده افراد توان خواه (معلول و ...) در سایت خدمت رسانی به رغم ۶ دوره ارزیابی نکرده اند چون نگاه مسئولین سایت ها بیشتر فنی بوده تا کاربر محور بودن و کاربردپذیر کردن سامانه ارائه خدمت).
- ۳- از آنجایی که توسعه خدمات الکترونیکی دولت در دستگاه های اجرایی به تدریج اتفاق افتاده متناسب شرایط زمان اجرای الکترونیکی کردن خدمات، این خدمات توسط پیمانکاران مختلف با نظارت مدیران و مسئولین مختلف طی بازه های زمانی مختلف و با سلاقی و بلوغ متفاوت اجرا و الکترونیکی شده است. همچنین آخرین رویه و دستورالعمل واحد با موضوع دستورالعمل استاندارد تارنما (وبسایت) های دستگاه اجرایی و درگاه (پرتال) های استانی در سال ۱۳۹۳ از سوی سازمان مدیریت و برنامه ریزی وقت ابلاغ گردیده است که با توجه به رشد دولت الکترونیکی ضرورت بازبینی، تکمیل و ابلاغ مجدد از سوی سیاست گزاران این حوزه را دارد.

۲- نتیجه :

در حال حاضر، متقاضی عادی استفاده از خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی با مراجعه به درگاه های ارائه خدمت دستگاه های متولی با سایت هایی مواجه می شود که هر یک به سبک و سیاق خودشان طراحی و چیدمان خدمت کرده اند. برخی در اولین صفحه سایت گزینه "میز خدمت" را مشاهده می کنند ولی در برخی متقاضی باید لیست خدمات الکترونیکی را در صفحات مختلف سایت جستجو نماید. در بیان عناوین خدمت الکترونیکی شده، بیشتر از آنکه کاربر فهم باشد بعضاً عنوان مندرج در ابلاغیه خدمت برای مکاتبات اداری با کلمات و جملات ثقیل مواجه نمایش داده می شود. بخش پرسش و پاسخ ، نظرسنجی ، راهنمایی استفاده از خدمت، پاسخگویی به شکایات ، معرفی فرآیند ارائه خدمت به سلاقی مختلف در هر سایت پرتال در مکان های مختلف و صفحات مختلف چیدمان شده است . در برخی از سایت ها حتی معماری طراحی سایت نیز چون در زمان های مختلف به پیمانکارهای مختلف سپرده شده است و در حال حاضر نیز مسئولیت نگهداری و بهره برداری آن خدمت و زیر خدمات آن را معاونت ها یا بخش های مختلف دستگاه عهده دار می باشند شیوه احراز هویت ، رمز عبور، تأیید و تحویل خدمت و حتی زیرسیستم های خدمت متفاوت می باشد.



۳- توصیه :

بازبینی طراحی درگاه (پرتال) های خدماتی دستگاه‌های دولتی با رویکرد استقرار استاندارد کاربرپذیری در جهت ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دولت و ساده‌سازی و یونیفرم‌سازی نحوه ارائه خدمات برای یک ارباب‌رجوع عادی یک ضرورت است . در این راستا لازم است :

الف - متولیان و سیاست‌گذاران توسعه دولت الکترونیکی در کشور نسبت به تهیه و ابلاغ یک دستورالعمل استاندارد برای درگاه‌های دولتی با رویکرد استقرار پنجره واحد اقدام نمایند .

ب- تا زمان تهیه و ابلاغ دستورالعمل بند الف ، متولیان ارائه خدمات الکترونیکی در دستگاه‌های اجرائی اقلام (ماژول) های موجود در درگاه را به نحوی بازطراحی و باز چینی کنند که ارباب‌رجوع با حداقل کلیک و از همان صفحه اصلی درگاه وارد صفحه‌ای شود که تمامی اقلام اطلاعاتی موردنیاز استفاده از خدمت را یکجا و متحدالشکل و با بیانی سلیس و کاربرپسند در دسترس داشته باشد : اقلامی چون :

- عنوان خدمت
- لینک خدمت- راهنمای نحوه استفاده از خدمت
- فرآیند انجام خدمت
- شناسنامه خدمت
- تعرفه ارائه خدمت
- بخش پرسش و پاسخ‌های پرتکرار
- بخش راهنمای آنلاین با ارائه شیوه‌های نوین
- بخش شکایات
- بخش نظرسنجی با اعلان آماری نتایج نظرسنجی شده موارد مرتبط
- بخش پیگیری
- بخش اطلاعات مسئول پاسخگو و شیوه ارتباط با وی
- نمایش کاربران آنلاین سایت
- نمایش آنلاین متقاضیان در نوبت انجام خدمت به تفکیک مراحل خدمت از درخواست، بررسی و تحویل به صورت آماری و گرافیک

۴- راهکار پیشنهادی برای دوره هفتم ارزیابی :

بر اساس بازخوردهای دریافت شده در جلسات ویدئوکنفرانس تعاملی دوره هفتم ارزیابی و در دوران گذار ضرورت وجود و پیاده سازی یک قالب نمونه احساس می شود. در این راستا روال و قالب زیر بعنوان استاندارد حداقلی میز خدمت در این دوره ارزیابی برای پیاده سازی پیشنهاد می شود.

توصیه ها و قالب پیشنهادی نمونه برای طراحی و چیدمان در صفحه اختصاصی میز خدمت دستگاه های اجرایی

۱- جایگاه صفحه خدمات دستگاه می بایست در صفحه اصلی درگاه (پرتال) اصلی دستگاه در بالای صفحه و در مناسبترین مکان جهت سهولت دید کاربران (ارباب رجوع) قرار گیرد .

۲- در صفحه میز خدمت می بایست تمامی عناوین خدمات شناسنامه دار دستگاه اجرایی که مورد تایید سازمان امور اداری و استخدامی کشور بوده و مشمول ارزیابی دولت الکترونیکی می باشد می بایست درج شود.

a. حسب شرایط و ضرورت اگر دستگاه اجرایی خدمتی مزاد بر خدمات شناسنامه دار ایجاد و در حال ارائه خدمت می باشد مخیر است در صفحه میز خدمت درج نماید ، لیکن پیشنهاد می شود به موازات ارائه خدمت ، نسبت به اخذ تاییدیه و گرفتن شناسه خدمت از سازمان امور اداری و استخدامی کشور اقدام تا در ارزیابی های آتی این خدمات ، شمول ارزیابی و کسب نمره مطلوب دستگاه قرار گیرد.

۳- ترجیحا در صفحه میز خدمت از نمایش هرگونه اطلاعات مزاد غیر مرتبط با خدمت و کاربر نظیر اخبار ، اعلامیه ، تبلیغات ، مصاحبه به جهت عدم شلوغی صفحه اجتناب شود.

۴- در چیدمان عناوین خدمات در صفحه میز خدمت، حسب شرایط ، تشخیص و به تناسب تعداد خدمات دستگاه، می توان مرتب سازی و درج خدمات را به یکی از روش های زیر و یا ترکیبی از آنها پیاده سازی کرد:

a. مدل یک :

i. مرتب سازی و درج خدمات بر مخاطب دستگاه

ii. سپس مرتب سازی و درج کلیه خدمات به ترتیب دریافت کد شناسه

b. مدل ۲ :

i. مرتب سازی و درج خدمات به ترتیب حروف الفبا

c. مدل ۳ :

i. مرتب سازی و درج خدمات به ترتیب تمام الکترونیکی شده ، سپس نیمه الکترونیکی و در انتها

مراجعه حضوری

۵- در صفحه میز خدمت می بایست تلاش شود تمامی اقلام مورد نیاز کاربر (ارباب رجوع) در حین استفاده از خدمت به سهولت در دسترس باشد. (جانمایی چیدمان اقلام مهم در صفحه میز خدمت دستگاه مطابق نمونه زیر پیشنهاد می شود.

میز خدمات دستگاه						
پاسخ به سوالات پرتکرار	واحد پاسخگویی و پشتیبانی از خدمات	نظر سنجی در رابطه با کیفیت خدمت	اطلاعات و آمار در رابطه با خدمات در حال ارائه	مشاوره الکترونیکی	قابلیت شخصی سازی صفحه	درج ابزارهای قابل استفاده برای افراد توان خواه
لیست خدمات :						
ردیف	شناسه خدمت	عنوان خدمت / زیر خدمت	نحوه ارائه خدمت	راهنمای دیجیتال استفاده از خدمت	شناسنامه خدمت	لینک دسترسی به سامانه خدمت
۱	۱۲۳۴۵۶۷۸۹	خدمت ۱	الکترونیکی			
۲	۵۵۵۵۵۴۵۵۴	خدمت ۲	نیمه الکترونیکی			
۳	۷۸۵۵۵۴۳	خدمت ۳	مراجعه حضوری			
				با کلیک روی این بخش کاربر وارد بخش راهنمای خدمت شده / معرفی کامل خدمت منطبق بر شناسنامه شاخص ۱۴	با کلیک روی این بخش کاربر وارد صفحه شناسنامه خدمت که دستگاه با سازمان اداری و استخدامی کشور مبادله کرده است می شود.	با کلیک روی این بخش کاربر وارد صفحه اختصاصی خدمت می شود.
	آدرس IP کاربر	نوع مرورگر کاربر	موقعیت مکانی کاربر	تعداد کاربران آنلاین	تعداد بازدیدکنندگان این صفحه	

اطلاعات تماس

payesh.iran.gov.ir	سامانه اطلاع رسانی ارزیابی خدمات دولت الکترونیکی
payesh@ito.gov.ir	پست الکترونیکی
۸۸۴۹۸۴۱۲	نمبر