

جدول ۱-۱) شاخصهای مرحله حضور در وب

ردیف	عنوان شاخص	روش ارزیابی	امتیاز
۱	مدل اطلاع رسانی خدمت	مدل متمرکز	۱
		مدل ترکیبی در صورت اثبات وجود نظارت و بازنگری	۱
		مدل ترکیبی	۰,۵
		مدل غیر متمرکز	۰,۵
		هیچکدام	۰
۲	روال تصحیح مدل اطلاع رسانی	وجود	۱
		عدم وجود	۰
۳	روال نیازسنجی مخاطبان واقعی خدمت	وجود	۱
		عدم وجود	۰
۴	ارائه به چند زبان	بخش "در باره ما" و "تماس با ما" و "معرفی کلی خدمات در صفحه میز خدمت" به زبانی غیر از فارسی ارائه شده باشد.	۱
		متون ارائه شده در درگاه به فارسی سلیس بوده و قابل ترجمه توسط ابزارهای مترجم باشد اما بخش‌های مدنظر ارزیابی به زبانی غیر فارسی موجود نباشد.	۰,۵
		هیچکدام	۰
۵	دسترس پذیری افراد کم توان	پیاده سازی چک لیست سطح ۱	۱
		پیاده سازی بخشی از چک لیست سطح ۱	۰,۵
		عدم پیاده سازی چک لیست سطح ۱	۰
۶	ارزیابی اثربخشی محتوای اطلاع رسانی شده	وجود	۱
		عدم وجود	۰
۷	روال تصحیح و ارتقای ارائه اطلاعات	وجود	۱
		عدم وجود	۰
۸	راهنمایی دیجیتال کاربران برای استفاده از خدمت	میز خدمت + راهنمای HTML + سوالات متداول برای خدمت	۱
		میز خدمت + سوالات متداول برای زیرخدماتی که سامانه ندارند	۱
		میز خدمت + عدم وجود سوالات متداول برای زیرخدماتی که سامانه ندارند	۰,۷۵
		میز خدمت + راهنمای HTML + عدم وجود سوالات متداول برای خدمت	۰,۷۵
		میز خدمت + راهنمای PDF مطابق الزامات + سوالات متداول برای خدمت	۰,۷۵
		میز خدمت + راهنمای PDF مطابق الزامات + عدم وجود سوالات متداول برای خدمت	۰,۵
		میز خدمت + عدم وجود راهنما + عدم وجود سوالات متداول برای خدمت	۰,۲۵
		عدم وجود میز خدمت (در این صورت وجود راهنما و سوالات متداول اصلا بررسی نمی گردد)	۰
		مصادق در هر دو سامانه: ارائه رکورد اطلاعات در سامانه پاک و رکورد اطلاعات در سامانه داده باز به صورت کامل (هم متادیتا دارد و هم همکاری کافی نموده)	۱
مصادق فقط در سامانه داده باز: ارائه رکورد اطلاعات در سامانه داده باز به صورت کامل (هم متادیتا دارد و هم همکاری کافی نموده)	۱		
مصادق در هر دو سامانه: ارائه رکورد اطلاعات در سامانه پاک و رکورد اطلاعات در سامانه داده باز به صورت ناقص (بدون متادیتا یا بدون همکاری کافی)	۰,۷۵		

۰,۷۵	مصادق فقط در سامانه داده باز: ارائه رکورد اطلاعات در سامانه داده باز به صورت ناقص (بدون متادیتا یا بدون همکاری کافی)		
۰,۵	مصادق در هر دو سامانه: ارائه رکورد اطلاعات فقط در سامانه پاک		
۰,۵	مصادق در هر دو سامانه: ارائه رکورد اطلاعات فقط در سامانه داده باز به صورت کامل (هم متادیتا دارد و هم همکاری کافی نموده)		
۰,۲۵	مصادق در هر دو سامانه: ارائه رکورد اطلاعات فقط در سامانه داده باز به صورت ناقص (بدون متادیتا یا بدون همکاری کافی)		
۰	فقط متصل به سامانه پاک یا داده باز (بدون بارگذاری هیچ اطلاعاتی)		
۰	هیچکدام		
۱	بلی	ارائه آمار در دوره های زمانی مختلف	۱۰
۰	خیر		
۱	بلی	قابلیت استفاده از آمار برای سنجیدن اثربخشی اطلاع رسانی خدمت	۱۱
۰	خیر		
۱	امتیاز بالاتر از ۹۹ درصد	در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت	۱۲
۰,۵	امتیاز بزرگتر از ۹۰ و کوچکتر مساوی ۹۹ درصد		
۰	امتیاز کوچکتر مساوی ۹۰ درصد		
۱	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۹۰ و کوچکتر مساوی ۱۰۰	سرعت بارگذاری صفحه ارائه خدمت	۱۳
۰,۷۵	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۸۰ و کوچکتر مساوی ۹۰		
۰,۵	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۷۰ و کوچکتر مساوی ۸۰		
۰,۲۵	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۶۰ و کوچکتر مساوی ۷۰		
۰	میانگین درصد امتیاز کوچکتر از ۶۰		
۱	میانگین امتیاز برابر ۱	سازگاری درگاه	۱۴
۰,۵	میانگین امتیاز کوچکتر از ۱ و بزرگتر مساوی ۰,۸		
۰	میانگین امتیاز کوچکتر از ۰,۸		
۱	بلی	روالی جهت تامین قابلیت اطمینان کاربر در خصوص رسیدگی به نظراتش	۱۵
۰	خیر		

جدول (۲-۱) شاخص های مرحله تعاملی

ردیف	عنوان شاخص	روش ارزیابی	امتیاز
۱	روال نیازسنجی کانال های لازم برای تعامل با مخاطبان	بلی خیر	۱ ۰
۲	روش های تعامل با مخاطبان خدمت	پوشش بیشتر از دو سوم روشها پوشش نیمی از روشها پوشش کمتر از نیمی از روشها عدم پوشش روشها	۱ ۰,۵ ۰,۲۵ ۰
۳	روال سنجش اثربخشی نحوه تعامل با مخاطبان	بلی خیر	۱ ۰
۴	امکان پیگیری درخواست های کاربران در حین تعامل	کارپوشه کد پیگیری پروفایل کاربری تحت پنجره واحد پروفایل کاربری بدون پنجره واحد هیچکدام	۱ ۱ ۱ ۰,۵ ۰

۵	روال تصحیح و ارتقای نحوه تعامل با مخاطب	بلی خیر	۱ ۰
۶	ارائه اطلاعات لازم در خصوص فرم ها	پیاده سازی تمام موارد مصداق دار پیاده سازی دو سوم موارد مصداق دار پیاده سازی نیمی از موارد مصداق دار پیاده سازی یک مورد از موارد مصداق دار هیچکدام	۱ ۰,۷۵ ۰,۵ ۰,۲۵ ۰
۸	وجود روالی برای تامین امنیت فرمها	وجود روال + قوی بودن رمز عبور عدم وجود روال مناسب یا قوی نبودن رمز عبور	۱ ۰
۹	پروتکل SSL	میانگین امتیاز بزرگتر مساوی ۱۵ میانگین امتیاز بزرگتر مساوی ۱۰ و کوچکتر از ۱۵ میانگین امتیاز بزرگتر مساوی ۵ و کوچکتر از ۱۰ میانگین امتیاز بزرگتر مساوی ۰ و کوچکتر از ۵	۱ ۰,۶ ۰,۳ ۰
۱۰	روالی جهت تامین قابلیت اطمینان کاربر در خصوص رسیدگی به نظراتش	بلی خیر	۱ ۰

جدول (۳-۱) شاخص های مرحله تراکنشی

ردیف	عنوان شاخص	روش ارزیابی	امتیاز
۱	ارائه کاملا الکترونیکی خدمت	بلی بله با نیاز به یک بار مراجعه حضوری خیر	۱ ۰,۷۵ ۰
۲	تحلیل رفتار کاربران	به صورت خودکار به صورت دستی هیچکدام	۱ ۰,۳ ۰
۳	نرخ تکمیل کار	به صورت خودکار به صورت دستی هیچکدام	۱ ۰,۳ ۰
۴	امکان پیگیری خدمت	کارپوشه و همراه با جزییات کارپوشه و بدون جزییات کد پیگیری و همراه با جزییات کد پیگیری بدون جزییات پروفایل کاربری تحت پنجره واحد و همراه با جزییات پروفایل کاربری تحت پنجره واحد بدون جزییات پروفایل کاربری و همراه با جزییات پروفایل کاربری بدون جزییات هیچکدام	۱ ۰,۵ ۱ ۰,۵ ۱ ۰,۵ ۰,۵ ۰,۲۵ ۰
۵	روال تصحیح و ارتقا نحوه انجام تراکنش	بلی خیر	۱ ۰
۶	انتشار امار مرتبط با تکمیل خدمت	بلی خیر	۱ ۰

۷	روالی جهت احراز هویت	بله	۱
		خیر	۰
		عدم مصداق	۱
۸	روالی جهت تأمین قابلیت اطمینان کاربر در خصوص رسیدگی به نظراتش	بلی	۱
		خیر	۰

جدول ۴-۱ (شاخص های مرحله یکپارچگی

ردیف	عنوان شاخص	روش ارزیابی	امتیاز
۱	تبادل داده در بستر GSB	عدم اتصال به NIX	امتیاز منفی
		فقط متصل به NIX	۰
		عدم مصداق در صورت اثبات	۰,۳
		نسبت گیرندگی واقعی بین صفر و ۰,۳	۰,۲
		نسبت گیرندگی واقعی بین ۰,۳ و ۰,۶	۰,۶
		نسبت گیرندگی واقعی بزرگتر مساوی ۰,۶	۱
		نسبت دهندگی واقعی بین صفر و ۰,۳	۰,۲
		نسبت دهندگی واقعی بین ۰,۳ و ۰,۶	۰,۶
		نسبت دهندگی واقعی بزرگتر مساوی ۰,۶	۱
		نسبت دهندگی/گیرندگی واقعی بین صفر و ۰,۳	۰,۲
		نسبت دهندگی/گیرندگی واقعی بین ۰,۳ و ۰,۶	۰,۶
		نسبت دهندگی/گیرندگی واقعی بزرگتر مساوی ۰,۶	۱
۲	اتصال به سامانه G4B	اتصال	۱
		عدم اتصال	۰
۳	سکوی دولت همراه	$x = 0$	۰
		$0 < x < 0.3$	۰,۴
		$0.3 \leq x < 0.6$	۰,۶
		$0.6 \leq x < 1$	۰,۸
		$x = 1$	۱
		وجود اپلیکیشن مستقل برای دستگاه اجرایی و انتقال آن به انباره اپ های دولتی پس از انجام تست های امنیتی و رفع نواقص	۱
۴	کارپوشه ملی ایرانیان	$x = 0$	۰
		$0 < x < 0.3$	۰,۴
		$0.3 \leq x < 0.6$	۰,۶
		$0.6 \leq x < 1$	۰,۸
		$x = 1$	۱
		۵	دسترسی آزاد به اطلاعات
$0 < x < 0.3$	۰,۲		
$0.3 \leq x < 0.6$	۰,۵		
$0.6 \leq x < 1$	۰,۸		
$x = 1$	۱		

جدول ۵-۱ (شاخصهای مرحله مشارکتی

امتیاز	روش ارزیابی	عنوان شاخص	ردیف
۱	بلی	روالی برای سنجش حضور تمام مخاطبان در مشارکت الکترونیکی	۱
۰	خیر		
۱	بلی	حضور دوره‌های مردم در تصمیم‌گیری	۲
۰	خیر		
۱	بلی	روال سنجش میزان مشارکت مردم	۳
۰	خیر		
۱	بلی	روالی برای تصمیم‌گیری الکترونیکی	۴
۰	خیر		
۱	بلی	روالی برای مشاوره الکترونیکی	۵
۰	خیر		
۱	وجود نظرسنجی کامل در رابطه با خدمت ارائه شده	نظرسنجی سرعت، کیفیت و هزینه	۶
۰,۵	نظرسنجی ناقص		
۰	عدم وجود نظرسنجی در رابطه با خدمت		
۱	بلی	انتشار امارو اطلاعات مربوط به نظرات مخاطبان	۷
۰	خیر		
۰	$x = 0$	میزان رضایت‌مندی از پاسخ‌ها در سامانه دسترسی آزاد به اطلاعات	۸
۰,۲	$0 < x < 0.3$		
۰,۵	$0.3 \leq x < 0.6$		
۰,۸	$0.6 \leq x < 1$		
۱	$x = 1$		

دستگاه	*	*	*	*	*	*	*	روالی جهت تامین قابلیت اطمینان کاربر در خصوص رسیدگی به نظراتش	تراکنشی
خدمت	*	*	*	*	*	*	*	ارائه کاملا الکترونیکی خدمت	
خدمت		*	*		*		*	تحلیل رفتار کاربران ثبت نام شده	
خدمت		*	*		*		*	نرخ تکمیل کار	
خدمت	*	*	*	*	*	*	*	امکان پیگیری خدمت	
خدمت	*	*	*	*	*	*	*	روال تصحیح و ارتقا نحوه انجام تراکنش	
خدمت		*	*	*	*	*	*	انتشار آمار مرتبط با تکمیل خدمت	
خدمت	*	*	*	*	*	*	*	روالی جهت احراز هویت	
سازمان	*	*	*	*	*	*	*	روالی جهت تامین قابلیت اطمینان کاربر در خصوص رسیدگی به نظراتش	
سازمان	*	*	*	*	*	*	*	تبادل داده در بستر GSB	بکار چگی
سازمان		*	*		*			اتصال به سامانه G4B	
سازمان			*					دولت همراه	
سازمان		*	*					کارپوشه ملی ایرانیان	
سازمان	*	*	*	*	*	*	*	دسترسی آزاد به اطلاعات	
سازمان		*	*	*	*		*	روالی برای سنجش حضور تمام مخاطبان در مشارکت الکترونیکی	مشارکتی
سازمان		*	*	*	*		*	حضور دوره‌ای مخاطبان خدمت در تصمیم گیری	
سازمان		*	*	*	*		*	روال سنجش میزان مشارکت مخاطبان خدمت	
سازمان	*	*	*	*	*	*	*	روالی برای تصمیم گیری الکترونیکی	
سازمان		*	*	*	*		*	روالی برای مشاوره الکترونیکی	
خدمت		*	*	*	*		*	نظرسنجی سرعت، کیفیت و هزینه	
سازمان	*	*	*	*	*	*	*	انتشار آمارو اطلاعات مربوط به نظرات مخاطبان	
سازمان	*	*	*	*	*	*	*	میزان رضایتمندی از پاسخها در سامانه دسترسی آزاد به اطلاعات	

وزنهای شاخص ارزیابی نوبت پنجم در جدول (۱-۶) نشان داده شده است. مجموع وزنهای هر مرحله برابر با ۱۰۰ در نظر گرفته شده است. مجموع امتیازهای کسب شده در هر کدام از فهرستهای مراحل بلوغ ۵ گانه، امتیاز خدمت مربوطه را در آن مرحله بلوغ نشان میدهد. همچنین میانگین وزندار امتیازهای مراحل ۵ گانه بلوغ نیز امتیاز کل خدمت در ارزیابی را نشان می‌دهد.

جدول ۶-۱ (وزنهای شاخص‌های ارزیابی نوبت پنجم)

G2E	G2C کم کاربرد	G2C پر کاربرد	G2B مخاطب کم	G2B مخاطب پر	G2G مخاطب کم	G2G مخاطب پر	شاخصهای ارزیابی نوبت پنجم	
۵٪	۵٪	۵٪	۵٪	۵٪	۵٪	۵٪	مدل اطلاع رسانی خدمت	حضور در وب
۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	روال تصحیح مدل اطلاع رسانی	
۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	روال نیازسنجی مخاطبان واقعی خدمت	
۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	ارائه به چند زبان	
۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	دسترس پذیری افراد کم توان	
۹٪	۵٪	۵٪	۵٪	۵٪	۵٪	۵٪	ارزیابی اثربخشی محتوای اطلاع رسانی شده	
۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	روال تصحیح و ارتقای ارائه اطلاعات	
۳۵٪	۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪	راهنمایی دیجیتال کاربران برای استفاده از خدمت	
	۸٪	۸٪	۸٪	۸٪	۸٪	۸٪	ارائه اطلاعات قابل استفاده برای سایر دستگاههای دولتی و اقشار مردم	
	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	ارائه آمار در دوره های زمانی مختلف	
	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	قابلیت استفاده از آمار برای سنجیدن اثربخشی خدمت	
۶٪	۶٪	۶٪	۶٪	۶٪	۶٪	۶٪	در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت	
۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	سازگاری درگاه	
۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	سرعت بارگذاری صفحه ارائه خدمت	
۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	۳٪	روالی جهت تامین قابلیت اطمینان کاربر در خصوص رسیدگی به نظراتش	
۱۰٪	۸٪	۸٪	۱۰٪	۸٪	۱۰٪	۸٪	روال نیازسنجی کانالهای لازم برای تعامل با مخاطبان	تعاملی
۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪	روشهای تعامل با مخاطبان خدمت	
۱۲٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۲٪	۱۰٪	۱۲٪	۱۰٪	روال سنجش اثربخشی نحوه تعامل با مخاطبان	
	۶٪	۶٪		۶٪		۶٪	امکان پیگیری درخواست های کاربران در حین تعامل	
۱۰٪	۸٪	۸٪	۱۰٪	۸٪	۱۰٪	۸٪	روال تصحیح و ارتقای نحوه تعامل با مخاطب	
۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	ارائه اطلاعات لازم در خصوص فرم ها	
۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	وجود روالی برای تامین امنیت فرمها	
۱۵٪	۱۵٪	۱۵٪	۱۵٪	۱۵٪	۱۵٪	۱۵٪	پروتکل SSL	
۸٪	۸٪	۸٪	۸٪	۸٪	۸٪	۸٪	روالی جهت تامین قابلیت اطمینان کاربر در خصوص رسیدگی به نظراتش	
۴۵٪	۳۵٪	۳۵٪	۴۵٪	۳۵٪	۴۵٪	۳۵٪	ارائه کاملا الکترونیکی خدمت	تراکنشی
	۱۰٪	۱۰٪		۱۰٪		۱۰٪	تحلیل رفتار کاربران ثبت نام شده	
	۵٪	۵٪		۵٪		۵٪	نرخ تکمیل کار	
۱۵٪	۱۵٪	۱۵٪	۱۵٪	۱۵٪	۱۵٪	۱۵٪	امکان پیگیری خدمت	

۱۰٪	۵٪	۵٪	۱۰٪	۵٪	۱۰٪	۵٪	روال تصحیح و ارتقا نحوه انجام تراکنش	
	۵٪	۵٪	۵٪	۵٪	۵٪	۵٪	انتشار آمار مرتبط با تکمیل خدمت	
۱۵٪	۱۵٪	۱۵٪	۱۵٪	۱۵٪	۱۵٪	۱۵٪	روالی جهت احراز هویت	
۱۵٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۰٪	روالی جهت تامین قابلیت اطمینان کاربر در خصوص رسیدگی به نظراتش	
۸۰٪	۴۵٪	۳۵٪	۸۰٪	۷۵٪	۸۰٪	۸۰٪	تبادل داده در بستر GSB	بکارچگی
	۵٪	۵٪		۵٪			اتصال به سامانه G4B	
		۲۰٪					دولت همراه	
	۳۰٪	۲۰٪					کارپوشه ملی ایرانیان	
۲۰٪	۲۰٪	۲۰٪	۲۰٪	۲۰٪	۲۰٪	۲۰٪	دسترسی آزاد به اطلاعات	
	۵٪	۵٪	۵٪	۵٪		۵٪	روالی برای سنجش حضور تمام مخاطبان در مشارکت الکترونیکی	مشارکتی
	۵٪	۵٪	۵٪	۵٪		۵٪	حضور دوره‌ای مخاطبان خدمت در تصمیم گیری	
	۵٪	۵٪	۵٪	۵٪		۵٪	روال سنجش میزان مشارکت مخاطبان خدمت	
۷۰٪	۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪	۷۰٪	۲۵٪	روالی برای تصمیم گیری الکترونیکی	
	۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪		۲۵٪	روالی برای مشاوره الکترونیکی	
	۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪		۲۵٪	نظرسنجی سرعت، کیفیت و هزینه	
۱۵٪	۵٪	۵٪	۵٪	۵٪	۱۵٪	۵٪	انتشار آمار و اطلاعات مربوط به نظرات مخاطبان	
۱۵٪	۵٪	۵٪	۵٪	۵٪	۱۵٪	۵٪	میزان رضایتمندی از پاسخها در سامانه دسترسی آزاد به اطلاعات	