



دفترچه ارزیابی عملکرد مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات

دوره ارزیابی (۹۲/۱/۱ لغایت ۹۲/۱۲/۲۹)

مرکز ارزیابی و پایش عملکرد دانشگاه

خرداد ۱۳۹۳

به نام خدا

مقدمه

در عصر کنونی، با گستردگی انتظارات جامعه از دانشگاه و افزایش تغییرات محیطی ناشی از پیچیدگی و پویایی محیط، دانشگاه از سویی به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و کیفیت فعالیت‌های و پیاده‌سازی راهبردهای خود و از سویی دیگر پاسخ‌گویی به نیازهای جامعه، نیازمند استقرار سیستم ارزیابی و پایش است. از این رو، ارزیابی بر پایه‌ی معیارهای مشخص و ازپیش‌معین با بهره‌گیری از خبرگان حوزه‌های تخصصی می‌تواند به اعتبارسنجی و در پی آن اعتباربخشی بخش‌های مختلف دانشگاه بیانجامد. نخستین دستاورد اعتبارسنجی دستیابی به اطلاعات و شناسایی بخش‌های مختلف، چالش‌ها و معضلات، نقاط قوت و نقاط ضعف است. سپس این امکان فراهم می‌گردد تا با پایش عملکرد بخش‌های مختلف بر اساس وظایف و هدف‌های دانشگاه، تصمیم‌سازی مناسب انجام گیرد، بخش‌های دارای عملکرد شایسته را تشویق کرد، از بخش‌های تحت فشار حمایت کرد، و اصلاحات لازم را اعمال نمود. بنابراین نهادهای مختلف در دانشگاه از طریق بهره‌گیری از ارزیابی‌های مداوم، مقایسه‌ی عملکرد خود با دیگران و الگوبرداری از تجربه‌های دانشگاه‌های موفق را می‌توان هدف اصلی دانشگاه از استقرار نظام نظارت و ارزیابی دانست. در این زمینه، به برخی از بازخوردهای حاصل از ارزیابی می‌توان اشاره نمود:

- ۱- اجرای موفق برنامه‌های تدوین شده
- ۲- تدوین صحیح راهبردها
- ۳- ارائه‌ی شاخص‌های رشد سازمانی
- ۴- شناسایی وضعیت موجود سازمانی
- ۵- شناسایی موارد نیازمند بهبود
- ۶- تعیین کارایی و اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌ها
- ۷- اطمینان از روند پیوسته‌ی بهبود عملکرد
- ۸- شناخت مشکلات، فرصت‌ها و محدودیت‌ها
- ۹- نحوه‌ی تخصیص منابع، امکانات، منابع انسانی و میزان مشارکت کارکنان در اجرای برنامه‌ها

شایان ذکر است برای ارزیابی دانشگاه ابتدا از مدل «بنیاد مدیریت کیفیت اروپا» موسوم به EFQM به عنوان ساختار کلی استفاده شده است. این مدل شامل ۲ محور «توانمندسازها» و «نتایج»، به ترتیب هر یک دربرگیرنده ۵ معیار رهبری، راهبرد، منابع انسانی، شراکت‌ها و منابع، و فرایندها، و ۴ معیار نتایج مشتری، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد است. در ادامه، در اجرای سومین دوره ارزیابی دانشگاه، تلاش گردید، در تعیین شاخص‌های معیارهای یادشده بویژه در بخش نتایج، با بهره‌گیری از کارشناسان مرکز، مشاوران خارج از دانشگاه و مشاوران مختلف در سطح دانشگاه، و نیز به طور خاص استفاده از شاخص‌های تعیین‌شده در الگوهای ذیل، مدلی متناسب با وظایف و کارکردهای دانشگاه تدوین شود:

۱. شاخص‌های رتبه‌بندی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
۲. شاخص‌های رتبه‌بندی جهان اسلام
۳. شاخص‌های شورای عالی انقلاب فرهنگی
۴. شاخص‌های جشنواره شهید رجایی
۵. شاخص‌های وب‌سنجی

لازم به ذکر است است در تدوین شاخص‌ها، به شاخص‌های پیشنهادی حوزه‌های مختلف دانشگاه نظیر: «شاخص‌های ارزیابی همکاری‌های علمی-بین‌المللی»، «شاخص‌های ارزیابی فعالیت‌های مرکز مشاوره»، «شاخص‌های فعالیت‌های فوق‌برنامه‌ی تربیت بدنی»، «شاخص‌های فعالیت‌های ارتباط با صنعت» و «شاخص‌های فعالیت‌های فرهنگی» و نیز توجه شده است.

در اجرا نیز از میان رهیافت‌های موجود (پرسشنامه، نمودار ماتریسی، کارگاه، و پروفرما/ شبیه‌سازی جایزه)، از رهیافت پروفرما استفاده شده است. به این ترتیب، برای هر معیار، فرمی تهیه شده است که در ستون‌های سمت راست آن توصیفی از معیارها، زیرمعیارها (شاخص‌های کلان) و شاخص‌های خرد و سپس در ستون‌های بعدی شواهد، مستندات و مصداق‌ها (چک‌لیست) آورده شده است.

همچنین با توجه به ویژگی‌ها، کارکردها و مأموریت‌های متفاوت واحدهای مختلف دانشگاه، تلاش شد در این دوره، واحدهای دانشگاه به شرح ذیل تفکیک شوند و بر این اساس، بخشی از شاخص‌ها - عمدتاً مربوط به نتایج - با در نظر گرفتن موارد یادشده تنظیم شود:

۱. دانشکده‌ها
۲. معاونت آموزش و تحصیلات تکمیلی
۳. معاونت پژوهش و فناوری
۴. معاونت اداری و مالی

۵. معاونت فرهنگی و اجتماعی

۶. معاونت دانشجویی

۷. پژوهشکده‌ی زنان

۸. واحدهای حوزه‌ی ریاست (دفتر طرح و برنامه، مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات، مدیریت روابط بین‌الملل، دفتر ریاست و روابط عمومی، ستاد شاهد و ایثارگر، دفتر حقوقی)

امیدواریم در ارزیابی آینده، سه هدف ذیل به طور خاص مورد توجه قرار گیرد:

۱. «نهادینه‌سازی» فرایند ارزیابی و مستندسازی فعالیت های دانشگاه

۲. «نظام‌مندی» و ثبت پیوسته‌ی مستندات

۳. «بازنمایی و بگامی» مستندات

بی‌شک هر گونه ارزیابی کارآمد نیازمند تعامل و همکاری همه‌ی واحدها و همکاران دانشگاه بر مبنای پایه‌ی باور به سودمندی خودارزیابی است. از این رو، از همکاری همه‌ی دست‌اندرکاران ارزیابی (مدیران، ارزیابان، رابطین و مشاوران) که در اصلاح شاخص‌ها و مصداق‌ها، گردآوری داده‌ها و مستندات یاری‌رسان بودند، پیشاپیش سپاس‌گزاریم.

فرهاد ساسانی

رئیس مرکز ارزیابی و پایش عملکرد

کاربرگ ارزیابی حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات

تعاریف/توضیحات	چک لیست/مستندات	شاخص های خرد	شاخص های کلان	معیار	محور
تفکر راهبردی: «عبارتست از تلفیق فعالیت هایی که در کنار هم برای بازار ارزش و برای سازمان مزیت رقابتی می آفریند»	صورتهجلاس و پیشنهادات راهبردی شورای ICT..... کمیته تخصصی زیرساخت های فناوری	تفکر راهبردی	سیاست گذاری		
انتظارات مدیران بالادستی: میزان تحقق و دسترسی به اهداف ابلاغ شده از طرف مدیران مافوق اسناد بالادستی: آیین نامه های چهارگانه، شورای انقلاب فرهنگی، مصوبات شورای ICT,	پیشنهادات و اقدامات مرتبط با اقتصاد مقاومتی اسناد بالادستی اجرای مصوبات شورای ICT	انتظارات مدیران بالادستی			
شایسته سالاری: شایسته سالاری از نظر علم مدیریت، روندی است که در آن منابع انسانی با توجه به تلاش و توانایی ذاتی شان در جایگاه خود قرار گرفته و توسعه می یابند.	اجرای فرایند نظام شایسته سالاری	عدالت محوری	ارزش ها و اصول اخلاقی	مدیریت و رهبری	توانمندسازها
	تدوین و پای بندی به منشور اخلاقی،	اخلاق حرفه ای (مبتنی بر ارزش های اسلامی)			
شفافیت پاسخگویی: شفاف سازی کلیه تصویب نامه ها، دستورالعمل ها، بخشنامه ها و آئین نامه های قابل بهره برداری برای ذی نفعان	همکاری و پشتیبانی از نرم افزار اتوماسیون اداری	سلامت اداری و مالی و شفافیت پاسخگویی			
	سامانه SMS/اطلاع رسانی از طریق وب سایت	پاسداری از محیط زیست			
	بهبود سازی جهت کاهش آثار منفی ناشی از اشعه مضر موجود در سایت				
	ارائه راهکارهای اجرایی جهت پاسداری از آثار علمی و فرهنگی در فضای مجازی	پاسداری از میراث علمی و فرهنگی			
	تفویض اختیارات در حیطه امور مدیریتی	نحوه تصمیم گیری	سبک رهبری		
	صورتهجلاس شوراهای تصمیم گیری مشارکتی یا مشورتی				
بانک ایده: ایجاد ظرفیت و بستر مناسب جهت طرح ایده های خلاق و نوین تفکر خلاق: ایجاد ارتباط بین تجربیات و جنبه های مختلف موضوعی بطوریکه نهایتا منجر به حل مسئله می گردند.	بانک ایده/ نظام پیشنهادات/فعالیت های خلاقانه	تفکر خلاق			

کاربرگ ارزیابی حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات

تعاریف/توضیحات	چک لیست/مستندات	شاخص های خرد	شاخص های کلان	معیار	محور
	مستندات تشکیل فعالیت های تیمی و همکاریهای درون واحدی	ایجاد روحیه همکاری و هم افزایی درونی	سبک رهبری	مدیریت و رهبری	توانمندسازها
هم افزایی: افزایش توان سازمان از طریق اجماع توان نفرات و واحد های سازمان	تدوین آیین نامه ،بخشنامه و دستورالعمل ها	تسلط به قوانین ، آیین نامه ها و بخشنامه های اجرایی	یادگیری و توانمندسازی مدیر(مهارت های فنی)		
* تطبیق آئین نامه ها ، بخشنامه ها و دستورالعمل های صادره دستگاه با قوانین	دعوتنامه های مربوط به حضور در جلسات و کمیته ها و کارگروه های داخلی و بیرونی برای ارائه نظرات تخصصی	دوره های آموزشی خاص مدیریتی			
* تدوین به موقع آئین نامه ها و دستورالعمل های اجرایی قوانین	دوره های آموزش رسمی و غیر رسمی تخصصی	سوابق مدیریتی			
* تهیه و وضع آئین نامه ، دستورالعمل و بخشنامه های لازم برای تنظیم امور و انجام صحیح وظایف	ابلاغ پست های اجرایی قبلی رشته تحصیلی مرتبط با پست مدیریتی				
فعالیت های بهبود: برنامه، طرح و پروژه ای که حداقل به یکی از اهداف افزایش کیفیت، کاهش هزینه و یا افزایش رضایت ذینفعان دست یابد.	نیازسنجی تغییرات مورد نیاز	فعالیت های بهبود	تغییرات سازمانی (مهارت های ادراکی)		
	برنامه ریزی و تصمیم گیری هایی که منجر به بهبود فعالیت ها می گردد(صور تجلسات گزارش های مربوطه)				
	پیشنهادات مناسب جهت اصلاح فرایندها				
	Email	ارتباط با غیرهیات علمی	ارتباطات(مهارت های ارتباطی)		
هدفمندی ارتباطات	برگزاری جلسات موردی	ارتباط با هیات علمی			
	دعوتنامه و درخواست های ملاقات حضوری				
	صور تجلسات	ارتباط با دانشجو			
	اتوماسیون				

کاربرگ ارزیابی حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات

محور	معیار	شاخص های کلان	شاخص های خرد	چک لیست/مستندات	تعاریف/توضیحات	
توانمندسازها استراتژی		تحلیل ذی نفعان	شناسایی ذی نفعان	برنامه راهبردی		
			نیازسنجی و انتظارات ذی نفعان	گزارشات/مکاتبات		
				صورتهجلسات		
			تحلیل محیطی	نقاط قوت و ضعف	مطالعات تطبیقی: بررسی و مطالعه مراکز علمی مشابه و تطبیق فعالیت های همسان به منظور دستیابی به بهترین عملکرد	
				فرصت ها و تهدیدها	مطالعات تطبیقی	
				مزیت های رقابتی	مطالعات محیطی	مطالعات محیطی: شناسایی فرصتها و تهدیدات (محیط بیرونی) نقاط ضعف و قوت (محیط داخلی) به منظور کنترل دقیق اثرات متغیرهای محیطی بر روی تمامی ارکان سازمان .
				مزیت های نسبی		
			برنامه راهبردی	شم انداز و ماموریت	سندچشم انداز و ماموریت	
				اهداف و راهبردها	سند اهداف و راهبردها	
برنامه عملیاتی				سند برنامه عملیاتی		

کاربرگ ارزیابی حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات

محور	معیار	شاخص های کلان	شاخص های خرد	چک لیست/مستندات	تعاریف/توضیحات	
توانمندسازها	منابع انسانی (اعضای هیات علمی و غیر هیات علمی)	جذب	نیازسنجی	مکاتبات اداری منطبق با برنامه راهبردی و چارت سازمانی	نیازسنجی: شناسایی نیازها براساس انجام یک نیازسنجی درست، به منظور تنظیم صحیح اهداف برنامه، تخصیص منابع و ارائه دیدگاه ها	
			امکانسنجی	قراردادهای مقاطع یا خرید خدمت	امکانسنجی: مطالعه توجیهی، برنامه ریزی و شناسایی امکانات موجود به منظور تحقق نیازهای برآورد شده.	
			برنامه ریزی	طرح های توجیهی اعلام نیاز	طرح های توجیهی: گزارش های تحلیلی بر حسب موضوعات موردنیاز به منظور توجیه مدیران مافوق.	
			نگهداری و ارتقاء	ارزیابی و تشویق	بازخورهای ناشی از گزارش تحلیلی مرکز ارزیابی	تعداد و انواع تشویق ها
		فعالیت های یادگیری		فعالیت های یادگیری (دوره های آموزشی، کارگاه های آموزشی،)		
		مسیر ارتقاء شغلی		انطباق تخصص و مهارت و سابقه با پست سازمانی		
		خروج		علت های ساختاری	بازنشستگی	احکام پست های مدیریتی
			حالت های غیرساختاری	تعدیل نیرو - مرخصی	عدم تطابق پست با شغل	
نارضایتی از فضای کاری - از عملکرد عضو	تعدیل نیرو - مرخصی					
انتقال، انفصال، استعفا، باز خرید	نارضایتی از فضای کاری - از عملکرد عضو					
	انتقال، انفصال، استعفا، باز خرید					

کاربرگ ارزیابی حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات

محور	معیار	شاخص های کلان	شاخص های خرد	چک لیست/مستندات	تعاریف/توضیحات					
توانمندسازها	تعاملات(شراکت ها و منابع)	همکاری و مشارکت ها	همکاری های برون سازمانی	تفاهم نامه و قراردادهای با مراکز و نهادهای بیرونی						
			همکاری های درون سازمانی	همکاری با بخش های درون دانشگاهی (فعالیت های ستادی و کارگروهی....)						
			معرفی قابلیت ها و توانایی های معاونت	بانک اطلاعاتی جامع و شبکه ارتباطی با همکاران و شرکاء						
				معرفی توانمندی های واحد در ایجاد زمینه برای تعاملات						
		مدیریت سرمایه های مشهود	توانمندسازها	مدیریت سرمایه های مشهود	جذب منابع مالی از خارج دانشگاه	بودجه پیشنهادی بودجه مصوب تخصیص بودجه براساس اولویت ها				
					سرمایه های فیزیکی	درآمدهای جذب شده طرح های تغییر کاربری طرح های بهسازی				
					فناوری	ارتقاء بهره وری فن آوری ها کارآمدی زیر ساخت ها برای جذب منافع	فناوری: عامل تبدیل منابع طبیعی، سرمایه و نیروی انسانی به کالا و خدمات است که عناصر متشکله و یا ارکان آن عبارت است از: سخت افزار، نیروی انسانی متخصص..			
					مدیریت سرمایه های نامشهود	توانمندسازها	مدیریت سرمایه های نامشهود	فایل های الکترونیکی یا فیزیکی دسته بندی شده از منابع اطلاعاتی و دانش تخصصی واحد	مدیریت دانش: جمع آوری،ذخیره سازی،پردازش و توزیع دانش مفید سازمانی در فرایندی مناسب	
								دانش به جهت استانداردسازی	مقاله ها در دانشگاه به اشتراک گذاری اطلاعات دانشی (کارگاه، جلسه، وب	
								مستند سازی تجربیات و دانش تخصصی مدیران و کارشناسان	مستند سازی تجربیات و دانش تخصصی مدیران و کارشناسان	

کاربرگ ارزیابی حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات

محور	معیار	شاخص های کلان	شاخص های خرد	چک لیست/مستندات	تعاریف/توضیحات	
توانمندسازها مدیریت فرایندها، خدمات و محصولات		شناسایی	شناسایی و طبقه بندی فرایندها، خدمات و محصولات	ایجاد بانک اطلاعات از مجموعه فرایندها با توجه به شرح وظایف و مأموریت تعریف شده هر بخش	فرایندهای مدیریتی: فعالیت هایی هستند که بوسیله مدیریت سازمان برای رسیدن به اهداف، مورد استفاده قرار می دهد.	
				صورتهجلسات/مصوبات		
		پردازش	اولویت بندی فرایندها	تفکیک فرایندها، خدمات و محصولات	معرفی فرایندها در سایت	فرایندهای اصلی :: این دسته از فرایندها هدف اصلی از تشکیل سازمان می باشند، به عبارت دیگر این فرایندها مرتبط با محصولات تولیدی یا خدمات ارائه شده توسط سازمان هستند.
					طرح های توجیهی برای اولویت بندی ها	فرایندهای پشتیبان: این فرایندها باعث اجرای اثربخش فرایندهای اصلی می گردند .
	ارزیابی	تحلیل عملکرد ارزیابی مستمر	صورتهجلسات، گزارش های عملکرد گروه ها و کمیته های خودارزیابی	<pre> graph TD A[پدیدار طرح تحقیقاتی پیشنهادی دانشجوی دانشگاه با بودجه درخواستی کمتر از پانزده میلیون ریال توسط مدیریت پژوهشی دانشگاه و ثبت ایده] --> B[کمیته تحقیقات دانشجویی] B --> C[طی فرآیند داوری] C --> D[بررسی و اعلام نتیجه در شورای پژوهشی کمیته تحقیقات دانشجویی] D --> E[کمیته کارشناسی بودجه مدیریت پژوهشی دانشگاه] E --> F{تایید مصوبه یا عدم تصویب در شورای پژوهشی} F -- تصویب طرح --> G[اعلام به مجری و انتخاب ناظر] F -- عدم تصویب طرح --> H[اعلام به مجری و راکد شدن طرح] G --> I{نیاز به بررسی در کمیته اخلاق} I -- خیر --> G I -- بله --> J[بررسی طرح در کمیته منطبقه ای اخلاقی دانشگاه] J -- تصویب طرح --> G J -- عدم تصویب طرح --> H </pre>		
						صورتهجلسات، گزارش های عملکرد بازنگری فرایندها

کاربرگ ارزیابی حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات

معرفی/توضیحات	چک لیست/مستندات	شاخص های خرد	شاخص های کلان	محور
		میزان رضایت از مدیر	تکریم ارباب رجوع	نتایج
	فرم های نظر سنجی پست الکترونیکی صندوق پیشنهادات	میزان رضایت از کارکنان مرکز		
	تسهیلات خاص	میزان رضایت از امکانات و تسهیلات		
		میزان رضایت از نحوه مدیریت	رضایت سنجی کارکنان	
	فرم های نظر سنجی پست الکترونیکی جلسات پرسش و پاسخ ملاقات های حضوری	میزان رضایت از نحوه ارتباطات		
	دریافت نقطه نظرات تحلیل پیشنهادات کلیدی	میزان رضایت از امکانات و تسهیلات		

کاربرگ ارزیابی حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات

تعاریف/توضیحات	چک لیست/مستندات	شاخص های خرد	شاخص های کلان	محور			
	اخبار و اطلاعات در حوزه فناوری(سایت)	میزان رضایت از کیفیت و کمیت اطلاع رسانی	تامین انتظارات جامعه	نتیج			
	پست الکترونیکی/Ftp	میزان رضایت از کیفیت خدمات					
	وب سایت ها و پورتال های دانشگاه						
	شبکه و ارتباطات						
	آموزش مجازی						
سامانه مکاتبات اداری							
	دوره های آموزشی در حوزه فناوری اطلاعات	از تعداد سایت های آنلاین آموزشی					
	دوره های آموزشی در حوزه آموزش عالی						
	دوره های آموزشی در حوزه فناوری اطلاعات						

کاربرگ ارزیابی حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات

محور	معیار	کارنامه عملکرد	سال ۹۰	سال ۹۱	سال ۹۲	توضیحات
نتایج	باز	برخورداری از وبگاه جامع براساس شاخص های معتبر حداقل به دو زبان				
		به روز رسانی وب سایت با توجه به شاخص های معتبر وب سنجی				
		معرفی ساختار تشکیلاتی در سایت				
		ارائه آیین نامه و دستورالعمل های لازم بر روی سایت				
		معرفی کلیه فرایندهای کلیدی بر روی سایت				
	شاخص های کلیدی عملکرد	خطوط و سرعت دسترسی به اینترنت از طریق آنتن ماهواره ای(با سرعت مگابیت بر ثانیه)				
		شبکه دیتا(با سرعت مگابیت بر ثانیه)				
		شبکه علمی کشور(سازمان پژوهش های علمی و صنعتی ایران)(با سرعت مگابیت بر ثانیه)				
		پایگاه اطلاعاتی رایانه ای تولید شده کل کتابها(تعداد رکوردها)				
		کل مجلات (تعداد رکوردها)				
		کل پایان نامه ها(تعداد رکوردها)				
		کل طرح های تحقیقاتی(تعداد رکوردها)				
		سرانه پهنای باند به ازای هر ۱۰۰۰ دانشجو				
		سرانه پهنای باند به ازای هر ۱۰۰ کاربر				
		در صد به روز رسانی سخت افزارهای شبکه و زیر ساخت ها				
		درصد قطعی شبکه در ماه(پایداری شبکه				
		درصد نرم افزارهای دارای تعامل و ارتباط با یکدیگر				
		درصد رضایت کاربران از سرعت کار در شبکه دانشگاه				
		تعداد رایانه های فعال و به روز شده به ازای هر ۱۰۰ دانشجو				
		میزان جذب اعتبارات ریالی از مراکز غیر دولتی				
حجم ریالی وصولی از قرارداد ها و تفاهم نامه ها						

کاربرگ ارزیابی حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات

توضیحات	سال ۹۲	سال ۹۱	سال ۹۰	کارنامه عملکرد	معیار	محور
				تعداد سامانه های تحت وب دانشگاه	شاخص های کلیدی عملکرد	نتایج
				تعداد وب سایت های موجود تحت دامنه دانشگاه		
				سرانه نیروهای فاوا نسبت به هر ۱۰۰۰ کاربر (اساتید و کارکنان)		
				نفر/ساعت آموزش تخصصی کارکنان فاوا		
				تعداد سایت های آنلاین آموزشی راه اندازی شده		
				نفر/ساعت آموزش ارائه شده به صورت آنلاین		
				تعداد دوره های آموزشی برگزار شده به صورت آنلاین		
				تعداد دوره های آموزشی برگزار شده در سایت افق		
				متوسط بازه زمانی به روز رسانی اطلاعات تحت وب		
				ارتقاء رتبه سالانه وب سایت اصلی دانشگاه در اربابی های ملی		
				ارتقاء رتبه سالانه وب سایت اصلی دانشگاه در اربابی های بین المللی		
				تعداد مشارکت با دانشگاه ها، مراکز معتبر علمی، سازمان ها و موسسات که منجر به بهبود شده اند		
				ارزش افزوده حاصل از مشارکت با دانشگاه ها، مراکز معتبر علمی، سازمان ها و موسسات		
				میزان رشد امتیاز خودارزیابی کسب شده نسبت به سال قبل		

کاربرگ ارزیابی حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات

انجام نشده	بطور ناقص اجرا شده	بطور کامل اجرا شده	مصادق ندارد	کارنامه عملکرد
				اجرای طرح تکریم ارباب رجوع
				تهیه برنامه واگذاری تصدی ها(تعیین وظایف ،فعالیت ها و واحدهای قابل واگذاری)
				احصاء و اولویت بندی خدمات قابل ارائه از طریق الکترونیکی(تعاملی-تراکنشی)
				تعیین خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان دولت
				ایجاد،تکمیل و ارتقای پورتال های استانی و محلی با محوریت اطلاع رسانی الکترونیکی
				مستندسازی فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل که منجر به ارائه خدمت به ذی نفعان می گردد
				ارائه برنامه های آموزش فناوری اطلاعات برای مدیران،کارکنان و کارشناسان
				اشتراک و اتصال به پایگاه های اطلاعاتی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی داخلی که دسترسی به آنها مستلزم پرداخت وجه می باشد
				پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران
				مرکز منطقه های اطلاع رسانی علوم و فناوری
				سایر
				اشتراک و اتصال به پایگاه های اطلاعاتی شرکت های اطلاع رسانی بین المللی که دسترسی به آنها مستلزم پرداخت وجه می باشد
				پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران
				مرکز منطقه های اطلاع رسانی علوم و فناوری
				سایر
				تدوین استانداردهای ارائه خدمت
				گزارش خود ارزیابی(تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی از برنامه عملیاتی)
تنزل یافته	فرقی نکرده	بهبتر شده		تعیین کیفیت خدمات پس از واگذاری تصدی ها

نتیجه