



دفترچه ارزیابی عملکرد دفتر ریاست

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 دفتر ریاست

محور	معیار	شاخص های کلان	شاخص های خرد	چک لیست / مستندات	تعاریف / توضیحات
توانمندسازها مدیریت و رهبری	سیاست گذاری	سیاست گذاری	تفکر راهبردی	صور تجلسات و پیشنهادات راهبردی هیات رئیسه، شورای دانشگاه، هیات امناء، شورای فرهنگی،	تفکر راهبردی « عبارتست از تلفیق فعالیت هایی که در کنار هم برای جامعه ارزش و برای دانشگاه مزیت رقابتی می آفریند »
			انتظارات مقامات بالادستی	پیشنهادات و اقدامات مرتبط با اقتصاد مقاومتی	انتظارات مدیران بالادستی: میزان تحقق و دسترسی به اهداف تعیین شده از طرف مقامات مافوق
			عدالت محوری	راهکارهای اجرایی برای پشتیبانی و حمایت از اجرای نظام شایسته سالاری و ایجاد فرصت های برابر در دانشگاه	اسناد بالادستی: آیین نامه های چهارگانه، شورای انقلاب فرهنگی، هیات امناء، معاونت توسعه، دستورالعمل های مقام معظم رهبری،
			اخلاق حرفه ای (مبتنی بر ارزش های اسلامی)	تدوین و پای بندی به منشور اخلاقی ،	
	ارزش ها و اصول اخلاقی	سلامت اداری و مالی و شفافیت پاسخگویی	سلامت اداری و مالی و شفافیت پاسخگویی	راهکارهای اجرایی برای پشتیبانی و حمایت از اجرای نظام سلامت اداری و مالی ، تاکید بر تشکیل کمیته سلامت اداری و مالی، تاکید بر رعایت نظام پاسخگویی در کلیه سطوح مدیریتی	شفافیت: شفاف سازی کلیه تصویب نامه ها ، دستورالعمل ها ، بخشنامه ها و آئین نامه های قابل بهره برداری برای ذی نفعان
			پاسداری از محیط زیست	تاکید بر اجرای مدیریت سبز (اصلاح فرایندهای بهینه سازی مصرف حامل های انرژی،	
			پاسداری از میراث علمی و فرهنگی	نامگذاری اماکن با اسامی اساتید برجسته علمی و فرهنگی، برگزاری مراسم گرامیداشت شخصیت های برجسته (علمی، فرهنگی) دانشگاه	
			نحوه تصمیم گیری	تفویض اختیارات در حیطه امور مدیریتی تصمیم گیری فردی / مشارکتی / اقتضایی	
	سبک رهبری	تفکر خلاق	تفکر خلاق	مجموعه پیشنهادات خلاق و کاربردی که منجر به حل مسائل حاد در دانشگاه گردیده است/ بانک ایده	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.
			ایجاد روحیه همکاری و هم افزایی درونی	مستندات تشکیل فعالیت های تیمی و ستادی، کارگروه های تخصصی، (کمیته خیرین، اقتصاد مقاومتی، سناد های تشکیل شده در دانشگاه)	هم افزایی: افزایش توان سازمان از طریق اجماع توان نفرات و واحد های سازمان:

کاربرگ ارزیابی دفتر ریاست

محور	معیار	شاخص های کلان	شاخص های خرد	چک لیست / مستندات	تعاریف / توضیحات
توانمند سازها مدیریت و رهبری		یادگیری و توانمندسازی مدیر (مهارتهای فنی)	تسلط به قوانین ، آیین نامه ها و بخشنامه های اجرایی	* تطبیق آئین نامه ها ، بخشنامه ها و دستورالعمل های صادره دستگاه با قوانین * تدوین به موقع آئین نامه ها و دستورالعمل های اجرایی قوانین * تهیه و وضع آئین نامه ، دستورالعمل و بخشنامه های لازم برای تنظیم امور و انجام صحیح وظایف	
			دوره های آموزشی خاص مدیریتی	حضور در کارگاه های آموزشی تخصصی (آشنایی با برنامه ریزی استراتژیک ، تکنیک های مدیریتی و.....)	
			سوابق مدیریتی	احکام / ابلاغ های پست های اجرایی قبلی	
			رشته تحصیلی یا تجارب مرتبط با پست مدیریتی	رشته تحصیلی یا تجارب مرتبط با پست مدیریتی	
		تغییرات سازمانی (مهارتهای ادراکی)	فعالیت های بهبود	نیاز سنجی تغییرات مورد نیاز در سطح دانشگاه	فعالیت های بهبود: طرح ها، برنامه ها و پروژه هایی که حداقل به یکی از اهداف افزایش کیفیت ، کاهش هزینه یا افزایش رضایت ذی نفعان دست یابد.
				ب.نامه ریزی و تصمیم گیری هایی که منجر به بهبود فعالیتها در سطح دانشگاه گردیده است. (صورتجلسات و گزارش های مربوطه)	نیاز سنجی تغییرات مورد نیاز در سطح دانشگاه
				نیاز سنجی تغییرات مورد نیاز در سطح دانشگاه	نیاز سنجی تغییرات مورد نیاز در سطح دانشگاه
		ارتباطات (مهارتهای ارتباطی)	ارتباط با غیبهیات علمی	برگزاری جلسات موردی	
			ارتباط با هیات علمی	برنامه های منظم برای ملاقات حضوری بازدید های دوره ای	
			ارتباط با دانشجوی	جلسات پرسش و پاسخ نامه ، ایمیل ، پیامک ، تلفن	

کاربرگ ارزیابی دفتر ریاست

محور	معیار	شاخص های کلان	شاخص های خرد	چک لیست / مستندات	تعاریف / توضیحات	
توانمندسازها	استراتژی	تحلیل ذی نفعان	شناسایی ذی نفعان	برنامه راهبردی دانشگاه		
			نیاز سنجی و انتظارت ذی نفعان	گزارشات/مکاتبات صورتهجلسات		
		تحلیل محیطی	نقاط قوت وضعف	مطالعات تطبیقی: مطالعات تطبیقی مطالعات محیطی	مطالعات تطبیقی مطالعات محیطی	مطالعات تطبیقی: بررسی و مطالعه مراکز علمی مشابه و تطبیق فعالیت های همسان به منظور دستیابی به بهترین عملکرد 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 .
			فرصت ها و تهدیدها			
			مزیت های رقابتی			
			مزیت های نسبی			
		برنامه راهبردی	چشم انداز و ماموریت	سند چشم انداز و ماموریت		
			اهداف و راهبردها	سند اهداف و راهبردها		
برنامه عملیاتی	سند برنامه عملیاتی					

کاربرگ ارزیابی دفتر ریاست

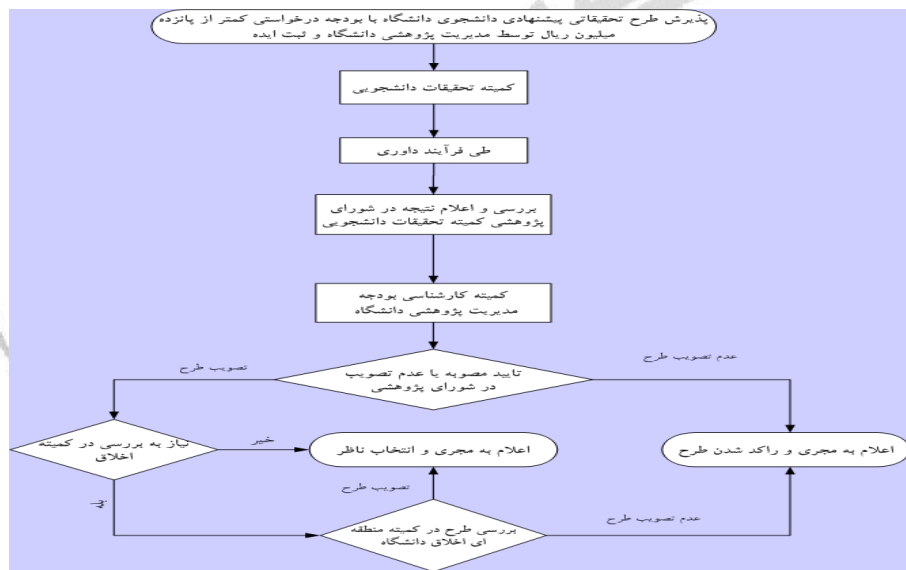
محور	معیار	شاخص های کلان	شاخص های خرد	چک لیست / مستندات	تعاریف / توضیحات			
توانمندسازها	منابع انسانی (اعضای هیات علمی و غیر هیات علمی)	جذب	نیاز سنجی	صورتجلسات ویا مکاتبات در زمینه هدایت فرایندهای نیازسنجی و جذب نیروی متخصص در جهت اهداف دانشگاه	نیاز سنجی: شناسایی نیازها براساس انجام یک نیازسنجی درست ، به منظور تنظیم صحیح اهداف برنامه، تخصیص منابع و ارائه دیدگاه ها			
			امکان سنجی	پیشنهادات و تصمیمات اتخاذ شده در زمینه هدایت طرح های توجیهی جذب نیرو در جهت منافع دانشگاه	امکان سنجی: مطالعه توجیهی، برنامه ریزی و شناسایی امکانات موجود به منظور تحقق نیازهای برآورد شده .			
			برنامه ریزی	راهکارهای پیشنهادی در زمینه ارزیابی کمی و کیفی منابع انسانی (هیات علمی و غیر هیات علمی)	طرح های توجیهی: گزارش های تحلیلی بر حسب موضوعات موردنیاز به منظور توجیه مدیران مافوق .			
		نگهداری و ارتقاء	ارزیابی و تشویق	حمایت و هدایت تشویق ها در جهت افزایش کارایی کارکنان	فعالیت های یادگیری	راهکارهای پیشنهادی برای حمایت و ایجاد تسهیلات مناسب در خصوص آموزش کارکنان		
			مسیر ارتقاء شغلی	پیشنهادات و حمایت های اجرایی از ارتقاء شغلی کارکنان (اعضای هیات علمی و غیر علمی)	مسیر ارتقاء شغلی	پیشنهادات و حمایت های اجرایی از ارتقاء شغلی کارکنان (اعضای هیات علمی و غیر علمی)		
			خروج	علت های ساختاری	بازنشستگی	احکام پست های مدیریتی	عدم تطابق پست با شغل	اطلاعات از امور اداری اخذ خواهد شد.
				غیرساختاری	تعدیل نیرو - مرخصی	نارضایتی از فضای کاری - از عملکرد عضو	انتقال، انقضا، استعفا، باز خرید	

کاربرگ ارزیابی دفتر ریاست

محور	معیار	شاخص های کلان	شاخص های خرد	چک لیست/مستندات	تعاریف/توضیحات	
محور توانمندسازها	تعاملات (منابع و شراکت ها)	همکاری و مشارکت ها	همکاری های برون سازمانی	تفاهم نامه و قراردادهای همکاری با دانشگاه ها نهادهای و سازمان های داخلی و خارجی		
			همکاری های درون سازمانی	جلسات مشترک با هر یک از مدیران زیرمجموعه جهت همفکری و هم اندیشی		
			معرفی قابلیت ها و توانایی ها	بانک اطلاعاتی جامع و شبکه ارتباطی با سایر دانشگاه ها و سازمان ها		
			مشارکت بیشتر در خارج از دانشگاه	معرفی توانمندی های دانشگاه و ایجاد زمینه برای مشارکت بیشتر در خارج از دانشگاه		
		مدیریت سرمایه های مشهود	جذب منابع مالی از خارج دانشگاه	بودجه سال قبل	بودجه سال جاری	اطلاعات از دفتر طرح و برنامه اخذ خواهد شد
				درصد رشد بودجه نسبت به سال قبل	درآمدهای جذب شده از منابع بیرونی	
				پروژه های عمرانی	طرح های بهسازی	
		فناوری	سرمایه های فیزیکی	ارتقاء بهره وری و بهینه سازی فن آوری ها حمایت از مدیریت متمرکز در یکسان سازی زیرساخت های فن آوری در موارد مشابه براساس نیازها در کل دانشگاه	فناوری	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	مدیریت دانش	
						مستندسازی تجربیات: نگرانی و بازیابی دوباره دانش و تجربیات با ارزش افزوده کارکنان به عنوان بخشی از دارایی های سازمان .

کاربرگ ارزیابی دفتر ریاست

محور	معیار	شاخص های کلان	شاخص های خرد	چک لیست/مستندات	تعاریف/توضیحات
مدیریت فرایندها، خدمات و محصولات	شناسایی	شناسایی و طبقه بندی فرایندها، خدمات و محصولات	شناسایی و ایجاد بانک اطلاعات از مجموعه فرایندهای مدیریتی با توجه به وظایف و مأموریت تعریف شده برای مدیران(انتخاب روسای دانشکده ،مدیران، و.....)	فرایندهای مدیریتی: فعالیت هایی هستند که بوسیله مدیریت سازمان برای رسیدن به اهداف، مورد استفاده قرار می دهد.	
		پژدازش	تفکیک فرایندها، خدمات و محصولات	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.	
			اولویت بندی فرایندها	فرایندهای پشتیبان: این فرایندها باعث اجرای اثربخش فرایندهای اصلی می گردند .	
توانمندسازها	ارزیابی	تحلیل عملکرد	نظرات تحلیلی مبتنی بر گزارش عملکرد واحدها	فرایندهای پایش: این فرایندها شامل فرایندهای نظارتی و ارزیابی عملکرد واحدها می باشد.	
		ارزیابی مستمر	فرایندهای بهبود: این فرایندها شامل فرایندهای بهبود مستمر و ارتقاء می باشد.		
	بهبود و ارتقاء	بهبود فرایندها و اثربخشی فرایندها	بازنگری های انجام شده در فرایندهای موجود دفتر	فرایندهای ارتقاء: این فرایندها شامل فرایندهای ارتقاء و بهبود می باشد.	



کاربرگ ارزیابی دفتر ریاست

محور	شاخص های کلان	شاخص های خرد	چک لیست	سوالات
نتایج	تکریم ارباب رجوع	میزان رضایت از رئیس دانشگاه	فرم های نظر سنجی پست الکترونیکی صندوق پیشنهادات سایر	
		میزان رضایت از کارشناسان دفتر		
میزان رضایت از امکانات و تسهیلات				
رضایت سنجی کارکنان		میزان رضایت از نحوه مدیریت	فرم های نظر سنجی پست الکترونیکی جلسات پرسش و پاسخ ملاقات های حضوری دریافت تقطه نظرات تحلیل پیشنهادات کلیدی	
		میزان رضایت از نحوه ارتباطات		
		میزان رضایت از امکانات و تسهیلات		

کاربرگ ارزیابی دفتر ریاست

سوال	چک لیست	شاخص های خرد	شاخص های کلان	محور
	اخبار و اطلاعات	میزان رضایت جامعه : از نحوه اطلاع رسانی	تامین انتظارات جامعه	نتیج
	نامه های دریافتی از وزارت مطبوع وسازمان های ذی ربط	از نحوه خدمات آموزشی		
		از نحوه خدمات دانشجویی		
		از نحوه خدمات فرهنگی		
		سایر		

کاربرگ ارزیابی دفتر ریاست

محور	معیار	کارنامه عملکرد	سال ۹۰	سال ۹۱	سال ۹۲	توضیحات
نتایج ارتباطات		تعداد در خواست های رسیده برای ملاقات های انفرادی از داخل دانشگاه (اعضای هیات علمی)				
		تعداد در خواست های رسیده برای ملاقات های انفرادی از داخل دانشگاه (اعضای غیر هیات علمی)				
		تعداد در خواست های رسیده برای ملاقات های انفرادی از داخل دانشگاه (دانشجو)				
		تعداد ملاقات های گروهی در داخل دانشگاه				
		تعداد در خواست های رسیده برای ملاقات های انفرادی از بیرون دانشگاه				
		تعداد ملاقات های گروهی از بیرون دانشگاه				
		تعداد ملاقات هیات های خارجی از بیرون دانشگاه				
		تعداد در خواست های رسیده برای مصاحبه های انفرادی از رسانه ها				
		تعداد نشست های مطبوعاتی برگزار شده				
		تعداد جوابیه های ارائه شده به اعضای غیر هیات علمی				
		تعداد جوابیه های ارائه شده به اعضای هیات علمی				
		تعداد جوابیه های ارائه شده به دانشجو				
		تعداد جوابیه های ارائه شده به رسانه ها				
		تعداد جلسات برگزار شده با تشکل های داخل دانشگاه				
		تعداد جلسات برگزار شده با تشکل های خارج دانشگاه				
		تعداد جلسات برگزار شده در خوابگاه دانشجویی				
		درصد استفاده از پیامک در برقراری ارتباطات با ذی نفعان				
		درصد استفاده از ایمیل در برقراری ارتباطات با ذی نفعان				
		درصد استفاده از تلفن در برقراری ارتباطات با ذی نفعان				
		درصد استفاده از جلسات حضوری در برقراری ارتباطات با ذی نفعان				
	تعداد بازدید از رستوران دانشجویی					

کاربرگ ارزیابی دفتر ریاست

توضیحات	سال ۹۲	سال ۹۱	سال ۹۰	کارنامه عملکرد	معیار	محور
				تعداد کارمندانی که با ابلاغ رئیس دانشگاه عضو کارگروه‌های تخصصی شده اند	سایر	توسعه
				تعداد واحدهای توسعه یافته دانشگاه (پردیس)		
				تعداد واحدهای توسعه یافته دانشگاه (شعبه)		
				تعداد انعقاد قرارداد یا تفاهم نامه با مراکز و نهادها در سطح ملی		
				تعداد انعقاد قرارداد یا تفاهم نامه با مراکز و نهادها در سطح بین المللی		

دانشگاه الزهراء (س)

کاربرگ ارزیابی دفتر ریاست

انجام نشده	بطور ناقص اجرا شده	بطور کامل اجرا شده	مصادق ندارد	کارنامه عملکرد	محور
				ارزیابی برنامه ها، فعالیت ها و اقدامات دانشگاه	نتیج
				ارزیابی دانش و مهارت کارکنان با توجه به دوره های آموزشی برگزار شده در دانشگاه	
				مستند سازی فعالیت های دانشگاه (اجرای مدیریت دانش در دانشگاه)	
				احصاء و اولویت بندی خدمات قابل ارائه از طریق الکترونیکی (تعاملی-تراکنشی)	
				ایجاد پایگاه اطلاعات داده های اختصاصی	
				مستندسازی و اصلاح تمامی فرایندهای مدیریتی	
				اقدامات صورت گرفته در زمینه ارتقای رتبه وب سایت دانشگاه	
				معرفی ساختار تشکیلاتی دانشگاه بر روی سایت دانشگاه	
				ارائه چشم انداز دانشگاه بر روی سایت دانشگاه	
				ارائه ماموریت دانشگاه بر روی سایت دانشگاه	
				ارائه منشور اخلاقی دانشگاه بر روی سایت دانشگاه	
				گزارش خود ارزیابی (تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی از برنامه سال ۹۲ دانشگاه)	

تعاملی: خدماتی هستند که بخشی از فرایند خدمت بصورت الکترونیکی ارائه می گردد مثل دریافت فرم ارزیابی از سایت مرکز ارزیابی

تراکنشی: خدماتی هستند که تمامی فرایند خدمت بصورت الکترونیکی ارائه می گردد مثل رزرو غذا از سایت دانشگاه، سیستم نرم افزار سماء