

به نام خدا



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

(ایرانداک)

خلاصه گزارش طرح پژوهشی سازمانی

عنوان طرح پژوهشی

طراحی گویه‌های ارزیابی سامانه‌های پُر کاربرد پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) و بهبود سامانه نظرسنجی ایرانداک (سنا) در چارچوب نیازمندی‌های دولت الکترونیک

تاریخ شروع طرح پژوهشی	۱۴۰۱/۰۵/۲۳	تاریخ پایان طرح پژوهشی	۱۴۰۲/۰۷/۱۶
نام و نام خانوادگی مجری طرح پژوهشی	محمد جواد ارشادی		
نام و نام خانوادگی همکاران طرح پژوهشی	علی اصغر حجت پناه، نادیا حاجی عزیزی، حمید حسنی احمد گنجی، ندا حیدریان فرد، نزهت مصفا		

درباره طرح پژوهشی

امروزه ارزیابی رضایت کاربران در سازمان‌های خدمت‌محوری که فرایندهای خود را در بستر اینترنت و در قالب سامانه‌های گوناگون ارائه می‌دهند از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. به بیان دیگر، زمانی که کاربر (مشرقی) فرایند در هیچ‌یک از گام‌های فرایند در سازمان حضور ندارد دریافت بازخوردهای وی در بستر اینترنت برای شناسایی عارضه‌های فرایندی و تعیین فرصت‌های بهبود کاری اجتناب‌ناپذیر است. پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) خدمات گوناگونی را به صورت برخط ارائه می‌دهد. در وضعیت کنونی سامانه‌ای برای ارزیابی رضایت کاربران طراحی و پیاده‌سازی شده است. این سامانه برای ارزیابی رضایت کاربران سامانه گنج با گویه‌های گوناگونی مورد استفاده قرار گرفته است ولی در سامانه‌های پُر کاربرد دیگر پژوهشگاه مانند سامانه پیشینه پژوهش و سامانه همانندجو تنها با یک پرسش کلی رضایت کاربران را ارزیابی می‌کند. از آنجایی که برای قضاوت بر روی چگونگی عملکرد و مناسب یا نامناسب بودن چنین سامانه‌هایی یک پرسش کلی نمی‌تواند راهگشای تعیین فرصت‌های بهبود باشد، در این پژوهش با توجه به جنبه‌های عملیاتی هر سامانه، به طراحی گویه‌هایی سفارشی‌سازی شده برای سنجش رضایت کاربران پرداخته شده است. چارچوب اصلی طراحی گویه‌ها، مدل ارزیابی ای کوآل بوده است. از جمله نتایج این پژوهش طراحی نه گویه سفارشی‌سازی شده برای هر کدام از سامانه‌های پُر کاربرد و پیاده‌سازی این گویه‌ها در سامانه نظرسنجی سنا بوده است. همچنین داده‌های سنجش رضایت کاربران این

سامانه‌ها در سه ماهه نخست سال ۱۴۰۲ جمع‌آوری شد و مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج ارزیابی رضایت کاربران نشان داد از میان سامانه‌های پرکاربرد ایرانداک، سامانه ملی ثبت بالاترین رضایت را داشته است. پس از این سامانه‌های همانندجو و پیشینه پژوهش بالاترین رتبه را در میان سامانه‌ها داشته و رضایت مطلوب کاربران را فراهم ساخته‌اند.

روش پژوهش

پژوهش حاضر در دو گام اصلی انجام شد. در گام اول، پرسشنامه ارزیابی کیفیت خدمات برای سامانه‌های پرکاربرد ایرانداک طراحی شد. همچنین، در همین گام، کاستی‌های سامانه سنا (بستر جمع‌آوری و تحلیل دیدگاه‌های کاربران) نیز شناسایی و برطرف شد. برپایه نشست‌های برگزار شده با ذی‌نفعان سامانه سنا، مدیریت ارزیابی و تحول اداری و نیز همکار گرامی واحد برنامه‌ریزی فناوری اطلاعات که نماینده پژوهشگاه در فرایند ارزیابی دولت الکترونیک نیز هستند، کاستی‌های سامانه سنا شناسایی شده‌اند. کاستی‌های سامانه در جنبه‌های گوناگونی مانند محاسبه، تنظیم‌ها، برونداد، امنیت و پشتیبانی دسته‌بندی شده است. در گام یک پژوهش جاری این کاستی‌ها (یا سایر کاستی‌های شناسایی شده احتمالی) برطرف شد و ویرایش تازه و بهبودیافته سنا جایگزین ویرایش پیشین شد. همچنین، برای هر سامانه (به‌صورت جداگانه) امکان ویرایش، افزودن یا کاستن پرسش‌های جمعیت‌شناختی وجود خواهد داشت. پرسش‌های ارزیابی هر سامانه نیز در ویرایش تازه سنا می‌تواند برای هر سامانه و متناسب با عملکرد، الزامات و نیازمندی‌های آن سامانه با سامانه‌های دیگر ایرانداک متفاوت باشند. به بیان دیگر، راهبر سامانه سنا این امکان را خواهد یافت پرسش‌های هر سامانه را جداگانه تعیین نموده و ارزیابی عملکرد سامانه را برپایه این پرسش‌ها انجام دهد.

در گام دوم، نتایج ارزیابی پرسشنامه طراحی شده برای کاربران خدمات این سامانه‌ها جمع‌آوری شده و نتایج تحلیل شد. در این گام هریک از سامانه‌های پرکاربرد پژوهشگاه جداگانه مورد ارزیابی قرار گرفت. تحلیل نتایج جمع‌آوری شده نیز برپایه ابعاد گوناگون پرسشنامه‌ها صورت پذیرفت.

کارهای کلیدی هریک از گام‌های پیش گفته در ادامه خواهد آمد.

۱) گام اول: آسیب‌شناسی وضعیت موجود و طراحی پرسشنامه سفارشی‌سازی شده برای ارزیابی رضایت کاربران از خدمات سامانه‌های پرکاربرد

- مطالعه متون حوزه ارزیابی کیفیت خدمات و شناسایی عوامل کلیدی در رضایت کاربران
- جمع‌بندی عوامل ارزیابی رضایت کاربران از سامانه‌های پرکاربرد و طراحی گویه‌های ارزیابی به کمک تکنیک گروه اسمی

- ارزیابی روایی و پایایی پرسشنامه‌های ارزیابی شده

- برطرف کردن کاستی‌های جمع‌آوری شده به کمک توسعه‌دهنده سامانه

۲) گام دوم: توزیع و تحلیل پرسشنامه‌ها به کاربران هریک از سامانه‌های پرکاربرد در ویرایش بهبود داده شده سنا و اعتباریابی نهایی پرسش‌نامه‌ها

- پیاده‌سازی پرسشنامه‌ها در سامانه سنای توسعه داده شده

- جمع‌آوری و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده به تفکیک هر سامانه

- نهایی سازی پرسشنامه های ارزیابی رضایت کاربران از خدمات سامانه های پر کاربرد

یافته های طرح پژوهشی

امروزه با پیشرفت های حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات ارائه خدمات الکترونیکی توسط سازمان ها به ذینفعان، کاربران و مشتریان خود با گسترش همراه است. این موضوع در سازمان های دولتی در قالب خدمات دولت الکترونیک مطرح می شود. پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) به عنوان یک سازمان دولتی، مدیریت اطلاعات علم و فناوری را در قالب خدمات و سامانه های الکترونیکی گوناگون انجام می دهد. سامانه های پر کاربرد ایرانداک عبارتند از سامانه ثبت پایان نامه، رساله و پیشنهاد دانشجویان تحصیلات تکمیلی کشور، سامانه گنج، سامانه همانندجو، سامانه پیشینه پژوهش، سامانه آموزش های کوتاه مدت، سامانه آمار کتابخانه های دانشگاه ها، و سامانه برخط نشریه پردازش و مدیریت اطلاعات. در پژوهش حاضر به طراحی و پیاده سازی ابزار ارزیابی مناسب رضایت کاربران این سامانه ها، با در نظر گرفتن کارکرد، الزامات و نیازمندی های آنها پرداخته شد. بدین منظور در مرحله اول از این پژوهش برای هر کدام از سامانه های پر کاربرد پژوهشگاه ایرانداک، گویه های ارزیابی رضایت کاربران طراحی شد. چارچوب اصلی مورد استفاده در طراحی این گویه ها، مدل سنجش کیفیت وبسایت ها و خدمات الکترونیکی ایکوآل بوده است. با اساس قرار دادن این چارچوب و همچنین در نظر گرفتن نمونه های داخلی و خارجی معتبر و همچنین عملکرد، الزامات و نیازمندی های سامانه های پر کاربرد، برای هر کدام نه گویه سفارشی سازی شده طراحی و تدوین شد. این گویه ها در سه بُعد کلی قابلیت استفاده، کیفیت اطلاعات، و کیفیت تعامل خدمات قرار می گیرند. در مرحله دوم از این پژوهش گویه های طراحی شده در مرحله اول، به منظور ارزیابی رضایت کاربران در سامانه نظر سنجی ایرانداک (سنا) پیاده سازی شد و نظرات کاربران در سه ماهه نخست سال ۱۴۰۲ جمع آوری و تحلیل شد. نتایج این ارزیابی نشان می دهد که بالاترین میانگین رضایت کاربران برای «سامانه ملی ثبت پایان نامه، رساله و پیشنهاد (ثبت)» (۳ از پنج) و پایین ترین میانگین رضایت کاربران برای «سامانه آمار کتابخانه ها (آک)» (۲ از پنج) بوده است.

نتیجه گیری و پیشنهادها

ارزیابی کیفیت سامانه های پر کاربرد بر اساس گویه های سفارشی سازی شده برای هر کدام از آنها این امکان را فراهم می سازد که جنبه های مختلفی از کارکرد هر سامانه توسط کاربران مورد سنجش قرار گیرد. بنابراین یکی از پیشنهادات آتی این پژوهش، این است که سازمان های ارائه دهنده خدمات الکترونیکی می توانند بستری را برای ارزیابی رضایت کاربران خود بر اساس گویه های تدوین شده در این پژوهش و با توجه به عملکرد و نیازمندی های سامانه های خود ایجاد نمایند. جنبه دیگری از پیشنهادات آتی دریافت نظرات از کاربران بیشتر و تحلیل این نظرات به منظور بهبود و رفع کاستی های سامانه های تحت بررسی است. همچنین در پژوهش های آتی می توان جنبه های بیشتری از کیفیت سامانه های پر کاربرد را مورد بررسی قرار داد و گویه های جدیدی به گویه های کنونی افزود.