

Yusifov F.F.¹, Qurbanlı A.E.²

^{1,2}AMEA İnformasiya Texnologiyaları İnstitutu, Bakı, Azərbaycan

¹farhadyusifov@gmail.com, ²ikurbanlee@gmail.com

ELEKTRON DÖVLƏT PLATFORMASINDA XİDMƏTLƏRİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ MEYARLARI: AZƏRBAYCAN TƏCRÜBƏSİ

Effektli e-xidmətlərin göstərilməsi üçün qiymətləndirmə və səmərəli idarəetmə mexanizmlərinin işlənməsi olduqca vacibdir. Məqalədə e-xidmətlərin qiymətləndirilməsi sahəsində beynəlxalq təcrübə araşdırılır. Azərbaycan təcrübəsində dövlət orqanlarında e-xidmətlərin təşkili və göstərilməsi, habelə informasiya sistemlərinin təşkili və fəaliyyəti üzrə qiymətləndirmənin aparılması “ASAN Xidmət” tərəfindən həyata keçirilir. E-xidmətlərin təşkili və göstərilməsi səviyyəsinin qiymətləndirilməsi müəyyən olunmuş 3 meyar — elektronlaşma və əlaqəlilik səviyyəsi, informasiya açıqlığı və əldəolunma (giriş) səviyyəsi, istifadə rahatlığı səviyyəsi nəzərə alınaraq reallaşdırılır. E-xidmətlərin qiymətləndirilməsi xidmət səviyyəsinin artırılmasına, əks əlaqə mexanizmlərinin işlənməsinə imkan verir və hazırda əsas diqqət vətəndaş yönümlü xidmətlərin inkişaf etdirilməsinə yönəlmişdir.

Açar sözlər: e-xidmətlər, e-hökumət, e-xidmətlərin qiymətləndirilməsi, dövlət xidmətləri, qiymətləndirmə meyarları.

Giriş

İnkişaf etmiş və inkişaf etməkdə olan ölkələrin əksəriyyətində İKT-nin tətbiqi ilə dövlət idarəçiliyinin transformasiyası, vətəndaş mərkəzli e-dövlət quruculuğu, e-xidmətlərin göstərilməsi, daha səmərəli idarəetmə mexanizmlərinin işlənməsi istiqamətində əldə olunan nailiyyətlər yüksək qiymətləndirilir. Müasir iqtisadiyyat məhsullardan xidmətlərə keçid və informasiya iqtisadiyyatının, elektron sistemlərin sürətli inkişafı e-xidmət konsepsiyasında birləşən iki vacib tendensiya hesab olunur [1]. E-xidmət dedikdə, İKT-nin tətbiqi ilə təşkil olunmuş, əlavə vaxt itkisi olmadan, şəffaflyq təmin edilməklə müxtəlif sahələr üzrə xidmətlərin elektron formada təşkil olunması başa düşülür.

İstifadəçilərin xidmətlərə olan tələblərinin artması, onların ehtiyaclarına daha effektiv cavab vermək zərurəti e-xidmətlərin inkişafını stimullaşdırır. E-xidmətlər geniş istifadəçi kütləsi üçün asan və sadə şəkildə çıxış imkanına malik olmalıdır. Başqa sözlə, e-xidmətlər mümkün qədər sadə və anlaşıqlı olması vacibdir. Təcrübədən çıxış edərək, adətən, belə sistemlər üçün xarakterik olan ümumi problemlər mövcuddur və bu baxımdan, e-xidmətlər sahəsində xüsusi hesab oluna biləcək layihələrin yaradılmasının elə bir əhəmiyyəti yoxdur. Hesab etmək olar ki, bütün maraqlı tərəflərin tətbiq edə biləcəyi ümumi həllərin tapılması üçün razılaşmaq və əməkdaşlıq etmək daha məqbuldur. Bu baxımdan, xidmətləri göstərən tərəflər arasında səlahiyyətlər nəzərə alınmaqla əməkdaşlıq və ümumi e-xidmət modelinin tətbiqi daha səmərəli həll yolunun tapılmasına imkan verir [1].

İKT-nin sürətlə inkişaf etdiyi müasir dövrdə dünyanın qabaqcıl ölkələrində e-dövlət quruculuğu və müxtəlif e-xidmətlərin təşkili üzrə məqsədyönlü işlər aparılır. Azərbaycanda artıq e-dövlət quruculuğu müvafiq milli strategiyalar əsasında həyata keçirilir [2, 3]. Bu istiqamətdə fəaliyyətin əsas məqsədi daim inkişaf edən İKT-nin geniş tətbiqi ilə dövlət qurumlarında xidmətlərin keyfiyyətinin, operativliyinin, şəffaflyğının, səmərəliliyinin, vətəndaşlara əlçatanlıqlığının və ən əsası, “bir pəncərə” prinsipi ilə xidmətlərin təmin edilməsidir.

Məqalədə e-xidmətlərin qiymətləndirilməsinə dair beynəlxalq təcrübə araşdırılır və bu sahədə Azərbaycanın təcrübəsi analiz olunur. Hazırda “ASAN Xidmət” tərəfindən elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsi üçün istifadə olunan meyarlar, xidmətlərin təşkili və göstərilməsinə dair statistik göstəricilər tədqiq edilir.

E-xidmətlərin qiymətləndirilməsinə dair beynəlxalq təcrübə

Son 15 ildə dünya ölkələrinin e-dövlət ilə bağlı təşəbbüslərinin həyata keçirilməsində əldə olunan uğurlar sayəsində e-dövlət dünya fenomeni halına gəlmişdir. Hökumətlər e-dövlətin inkişaf siyasətini həyata keçirmək üçün müxtəlif strategiyalar və dövlət proqramları qəbul edirlər. Bütün bu səylərə baxmayaraq, İKT-nin inkişafı, yeni xidmətlərin yaranması, vətəndaşyönlü xidmətlərin göstərilməsi və bu istiqamətdə qoyulan tələblər və s. yerli və regional səviyyədə çətinliklərin olması kimi görünür. Çünki zaman keçdikcə e-xidmətlərə olan tələblərin dəyişməsi e-dövlət strategiyalarının, modellərinin də inkişaf etdirilməsini zəruri edir.

E-dövlət modellərinin inkişafını şərti olaraq 3 mərhələyə ayırmaq olar: 1995-ci ildən dünyada *Gov.1.0* modelindən başlayaraq, 2005-2010-cu illərdə *Gov. 2.0* modelinin tətbiqi və 2015-ci ildən etibarən artıq *Gov. 3.0* modelinin tətbiqi həyata keçirilir [4-6].

Hazırda e-dövlət daha çox vətəndaşyönlü xidmətlərin göstərilməsi üçün *Gov 2.0* platformasından istifadə edir. Dünya ölkələrində hökumətə və vətəndaşa yönəldilmiş xidmətlərin həyata keçirilməsi və inkişaf etdirilməsi məqsədilə *Web 2.0* texnologiyasından istifadə edirlər. Qeyd etmək lazımdır ki, bir konsepsiya kimi təklif olunan *Gov 3.0* modeli hər bir vətəndaşın istəyinə, tələbinə görə xidmətlərin fərdiləşdirilməsi başqa sözlə, smart xidmətlərin göstərildiyi semantik *Web* əsaslı bir dövlətin yaranmasına gətirib çıxarır. İnkişaf mərhələlərinə görə e-dövlət modelləri bir-birindən bir sıra xarakteristikaları baxımından fərqlənir [4, 6].

BMT-nin "*E-government development index*"inə (E-dövlətin inkişaf indeksi) görə lider ölkələrdən biri olan Cənubi Koreyada "E-dövlət - 2020" strategiyası qəbul etmişdir və qabaqcıl texnologiyanın tətbiqi ilə vətəndaş mərkəzli e-dövlət xidmətlərinin göstərilməsini qarşıya məqsəd qoymuşdur [6, 8]. Cənubi Koreya təcrübəsinə əsasən *Gov. 3.0* konsepsiyası vətəndaş mərkəzli dövlət xidmətləri olmaqla, insanların həyatını daha rahat etməyə, açıq dövlət verilənləri hesabına yeni iş yerlərinin açılmasına, hökumət orqanları arasında əməkdaşlığı və ünsiyyəti təşviq etməyə yönəlmişdir. *Gov. 3.0* hökuməti daha çox xidmət yönümlü, səriştəli və şəffaf etməklə, vətəndaşların məmnunluq səviyyəsini artırmağa yönəlmişdir [6].

[7]-də e-dövlət layihəsinin həyata keçirilməsi nəticəsində göstərilən xidmətlərin səmərəliliyi səviyyəsinin obyektiv qiymətləndirilməsi üsulu təklif olunmuşdur. Göstərilən e-xidmətlərin qiymətləndirilməsi üçün analitik iyerarxiya yanaşmasından bir alət kimi istifadə olunması təklif olunmuşdur.

E-dövlət xidmətlərinin modelləşdirilməsi xidmətyönlü arxitekturaların (service-oriented architecture) etalon modelinə (reference model) əsaslanır. Modelləşdirmə ideyası prosesin davamlı inkişaf etdirilməsinə əsaslanır. Model dövlət sektorunda e-xidmətlər göstərilməsi prosesində iştirak edən qurumlar arasında əməkdaşlığın stimullaşdırılmasına və bilik mübadiləsi, birgə xidmətlərin yaradılması hesabına onların fəaliyyətinin səmərəliliyinin artırılmasına yönəlmişdir. Təklif olunan model nəqliyyat vasitələrinin qeydiyyatı e-xidmətdə təcrübədən keçirilmiş və e-dövlət mühitində digər xidmətlərin yaradılması üçün istifadə oluna bilər. Təklif olunan e-xidmət modeli e-xidmət sisteminin təkmilliyini və tamlığını qiymətləndirməyə, eləcə də, digər analogi e-xidmətlərlə müqayisə etməyə imkan verir [8].

[9]-də e-dövlət kontekstində e-xidmətlərin araşdırılması üçün istifadə olunan anlayışlar, e-dövlət xidmətlərinin istifadəsi və inkişafı ilə bağlı məsələlər müzakirə edilir. E-xidmətlərin konseptual əsasları araşdırılır və e-dövlət xidmətləri 3 aspektdə tədqiq olunur: xidmət, elektron və ictimai. Dünya təcrübəsində e-dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin müxtəlif aspektləri araşdırılır və vətəndaşların nöqtəyi-nəzərindən göstərilən e-xidmətlərə inam və bu xidmətlərin səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi üçün yanaşma təklif olunur. Səmərəliliyin qiymətləndirilməsi üçün mövcud modellərin, məsələn, *SERVQUAL*, *E-S-Qual*, *D&M* və s. sistematik analizi aparılmışdır və yeni konseptual model təklif olunmuşdur [10].

E-dövlətin qiymətləndirilməsi zamanı nəticələrin (result-oriented) əldə olunması üçün vətəndaş maraqları nəzərə alınır. E-dövlət veb-saytnın qiymətləndirilməsi e-dövlətin qiymətləndirilməsi kimi qəbul olunur. Ədəbiyyat analizi göstərir ki, adətən belə tədqiqatlar dövlət

orqanlarının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi məqsədilə aparılır. Tədqiqat işində e-dövlətin qiymətləndirilməsi 3 mərhələdə aparılır. Birinci mərhələdə e-dövlətin qiymətləndirilməsi üçün göstəricilər analiz olunur. İkinci mərhələdə eksperimentin aparılması üçün hər bir göstərici üzrə vətəndaşların rəylərinin toplanılması məsələsinə baxılır. Üçüncü mərhələdə seçilmiş dövlət orqanında yanaşma eksperimental olaraq yoxlanılır. Bu yanaşma nəticə yönümlü olduğundan, alınmış nəticələr əsasında hesabatlar maraqlı tərəflərə çatdırılır. Tədqiqatlar göstərdi ki, dövlət orqanında aparılan qiymətləndirmə dövlət orqanında müəyyən səviyyədə prosesin analiz olunmasına və kritik qiymətləndirilməsinə imkan verir [11].

[12]-də e-dövlət sahəsində aparılan tədqiqatların ədəbiyyat icmalı aparılmışdır. Tədqiqatların inkişaf etdirilməsi nöqteyi nəzərindən, regional kontekstdə aparılan araşdırmalar, tədqiqatların perspektivi, verilənlərin analizi metodu və tədqiqat yanaşmalarının təhlili aparılır. Bu tədqiqatın nəticələri e-dövlət xidmətlərinin araşdırılması və gələcək tədqiqat istiqamətlərinin müəyyənləşdirilməsi baxımından əhəmiyyətlidir. Tədqiqat işində alınan əsas nəticələr e-dövlət xidmətlərinin tədqiqinə dair araşdırmaların, xidmətlərin yaradılması, qiymətləndirmə, qarşılıqlı əlaqə kimi mövzuları əhatə etdiyi göstərilir. Araşdırmalar inkişaf etmiş və inkişaf etməkdə olan ölkələr kontekstində baxılmış və empirik verilənlərin analizi üsullarından istifadə olunmuşdur.

[13]-də e-dövlətin həyata keçirilməsində göstərilən xidmətlərin inteqrasiyasının əhəmiyyətinin konseptual əsasları tədqiq olunur və ədəbiyyat analizi aparılır. E-xidmətlərin inteqrasiyası məsələsi araşdırılır, anlayışlar, problemlər, analitik və konseptual yanaşmalar tədqiq olunur. Nəticə kimi e-dövlətin həyata keçirilməsində xidmətlərin inteqrasiyasının rolunun vacibliyini aydınlaşdırmağa imkan verən model təklif olunur. Bəzi təcrübələrdə e-dövlət xidmətlərindən istifadədə vətəndaşın məmnunluğunun qiymətləndirilməsi məsələsinə baxılmışdır. Vətəndaşın məmnunluğu e-dövlət xidmətlərinin davamlı istifadəsi üçün kritik və həlledici rol oynayır və e-dövlət layihələrinin uğursuzluğuna və ya uğuruna bilavasitə təsir göstərir. Tədqiqat işində alınan nəticələr Pakistan vətəndaşlarının məmnunluq səviyyəsinin qiymətləndirilməsi məsələsinə tətbiq edilmişdir [14].

Zaman keçdikcə e-dövlət modellərinin inkişaf etdirilməsi əsasən dünya ölkələrində vətəndaşlar və hökumət tərəfindən mütəmadi olaraq e-xidmətlərin qiymətləndirilməsi, göstərilən xidmət səviyyəsinin təkmilləşdirilməsi məqsədilə verilən təkliflər və sosial innovasiyaların əsasında həyata keçirilir. Bu proses isə e-dövlətin yeni modellərinin yaranmasına səbəb olur.

Avropa təcrübəsinə nəzər salsaq, Birləşmiş Millətlər modelində e-xidmətlərin qiymətləndirilməsi zamanı e-xidmətlərin inkişafını onlayn xidmət indeksinə (*Online Service Index*) əsasən, 4 mərhələli (emerging, enhanced, transactional, connected) inkişaf modeli əsasında həyata keçirirlər [8]. Qeyd etmək lazımdır ki, hal-hazırda beynəlxalq təcrübədə müxtəlif meyarlar üzrə e-xidmətlər qiymətləndirilsə də, müxtəlif yerli və regional yanaşmalar olsa da, vahid qiymətləndirmə meyarı mövcud deyil.

Azərbaycanda e-xidmətlərin qiymətləndirilməsi meyarları

Azərbaycanda e-xidmətlərin inkişaf etdirilməsi istiqamətində məqsədyönlü iş aparılmaqdadır. Məlumdur ki, hər bir e-xidmətin həyata keçirilməsi üçün müəyyən olunmuş tələblər vardır. Bu tələblər aşağıdakı kimi təsnif oluna bilər:

1. E-xidmətlərdən istifadə üçün şəraitin yaradılması. Rəsmi İnternet portalında yaradılmış e-xidmət bölməsində aidiyyəti üzrə göstərilən xidmətin adının, bu xidmətin göstərilməsi üçün tələb olunan sənədlərin dəqiq siyahısının, müvafiq sənədlərin (ərizə, blank və digər) elektron formasının yerləşdirilməsi, şəxslərin bu bölmədən maneəsiz, sərbəst istifadəsinin təmin edilməsi;
2. Sənədlərin qəbulu üçün şəraitin yaradılması. Ərizə və tələb olunan sənədlərin sürətlərinin elektron formada qəbul edilməsinin, göndərən şəxsə təsdiqetmə bildirişinin göndərilməsinin və həmin sənədlərə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada və müddətdə baxılmasının təmin edilməsi;0

3. İstifadəçinin məlumatlandırılması. E-xidmətin göstərilməsinin gedişatı barədə istifadəçiyə məlumat almaq imkanının yaradılması və nəticənin ona təqdim edilməsi.
4. İnteqrasiyanın təmin edilməsi. E-xidmətlərin göstərilməsi üçün digər dövlət orqanları ilə qarşılıqlı informasiya mübadiləsi əlaqələrinin həyata keçirilməsi;
5. Təhlükəsizliyin təmin edilməsi. E-xidmət bölməsi vasitəsilə aparılan əməliyyatların və fərdi məlumatların mühafizəsini təmin etmək məqsədi ilə zəruri texniki təhlükəsizlik tədbirlərinin görülməsi;
6. İnzibati reqlamentlərin olması. İnformasiya resursları xidməti təmin edəcək dövlət orqanı tərəfindən hazırlanmalı, xidmətin həyata keçirilməsində iştirak edən bütün qurumların fəaliyyəti, hərəkətləri dəqiq və dolğun təsvir edilməli, tanışlıq üçün ictimaiyyətə açıq olmalıdır;
7. E-xidmətlər üzrə ödənişlər. Ödənişin real vaxt rejimində elektron formada həyata keçirilməsi imkanının təmin edilməsi;
8. E-imzadan istifadə. E-xidmətlərin istifadəçisinin autentifikasiyası, müraciətlərin göndərilməsi və cavabların alınması, mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarına elektron formada göndərilən sənədlərin imzalanması.

Dövlət orqanlarında e-xidmətlərin təşkili və göstərilməsi, habelə informasiya sistemlərinin təşkili və fəaliyyəti üzrə qiymətləndirilmənin aparılması proseduru Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (“ASAN xidmət”) tərəfindən qanunçuluq, obyektivlik, şəffaflıq və peşəkarlıq prinsipləri əsasında ildə bir dəfə həyata keçirilir [15]. Qiymətləndirilmənin aparılmasında əsas məqsəd aşağıdakılardan ibarətdir:

1. E-xidmətlərin təşkili və göstərilməsi, habelə informasiya sistemlərinin təşkili və fəaliyyəti ilə bağlı cari vəziyyətin və görülən işlərin öyrənilməsi;
2. E-xidmətlərin təşkili və göstərilməsi üçün zəruri informasiya mənbələrinin müəyyənləşdirilməsi;
3. İnformasiya sistemlərinin yaradılması zamanı onların təsdiq olunmuş layihələrə, texniki normalara, standartlara və tələblərə uyğun həyata keçirilməsinə nəzarət edilməsi;
4. Dövlət orqanlarının informasiya sistemlərinin qarşılıqlı inteqrasiyasının təmin edilməsi;
5. Dövlət orqanlarının informasiya sistemləri arasında informasiya mübadiləsinin həyata keçirilməsi məqsədi ilə yaradılmış infrastruktura qoşulma prosesinin sürətləndirilməsinə nəzarət edilməsi;
6. Dövlət xidmətlərinin göstərilməsi prosedurunun (tələb olunan sənədlər və müddətlərlə bağlı) sadələşdirilməsi imkanlarının araşdırılması;
7. Dövlət xidmətlərinin həyata keçirilməsi üçün zəruri olan informasiya sistemlərinin müəyyənləşdirilməsi;
8. E-xidmətlərin təşkili prosesinin sürətləndirilməsi;
9. E-xidmətlərin təşkili və göstərilməsi, habelə informasiya sistemlərinin təşkili və fəaliyyəti üzrə dövlət orqanlarına metodik və əməli köməklik göstərilməsi;
10. Dövlət orqanlarının fəaliyyətində şəffaflığın təmin olunması;
11. Bu sahədə modern və çevik idarəetmənin təmini imkanlarının araşdırılması.

Dövlət orqanlarında e-xidmətlərin təşkili və göstərilməsi səviyyəsinin qiymətləndirilməsi Dövlət Agentliyi tərəfindən müəyyən olunmuş 3 meyar və altbölmələri olmaqla aşağıdakı istiqamətlər nəzərə alınaraq həyata keçirilir:

- elektronlaşma və əlaqəlilik səviyyəsi;
- informasiya açıqlığı və əldə olunma (giriş) səviyyəsi;
- istifadə rahatlığı səviyyəsi.

Elektronlaşma və əlaqəlilik səviyyəsi meyarı 5 altmeyar olmaqla, elektronlaşma, digər dövlət orqanları arasında elektron informasiya resursları arasında inteqrasiya, elektron informasiya sistemlərindən istifadə və s. əsas məsələlər nəzərə alınmaqla 0, 1, 2 balla qiymətləndirilir. Qeyd olunan meyarın altmeyarları aşağıdakılardır:

1. E-xidmətlərin təşkilində və göstərilməsində (e-xidmətlər üzrə müraciətin qəbulu, dövlət orqanında emalı və nəticənin çatdırılması) elektron informasiya sistemlərindən istifadə edilməsi;
2. E-xidmətlərin göstərilməsi ilə bağlı daxili elektron informasiya resurslarından (məlumat bazaları, məlumat-axtarış sistemləri, reyestrlər və s.) istifadə edilməsi;
3. E-xidmətlərin göstərilməsi ilə bağlı digər dövlət orqanlarının elektron informasiya resurslarından (məlumat bazaları, məlumat-axtarış sistemləri, reyestrlər və s.) istifadə edilməsi;
4. E-xidmətlərin göstərilməsində e-imzadan istifadənin təmin edilməsi;
5. E-xidmətin göstərilməsinin nəticəsinin təqdim edilməsi.

İnformasiya açıqlığı və əldəolunma (giriş) səviyyəsi meyarı aşağıdakı 4 altmeyardan ibarətdir:

1. E-xidmətin inzibati rəqlamentinin olması;
2. E-xidmət göstərən dövlət orqanının rəsmi İnternet portalında, dövlət xidmətləri bölməsində xidmətin təqdim edilməsi;
3. Xidmət haqqında dolğun, aktual və düzgün məlumatların “Dövlət Xidmətlərinin E-Reyestri”ndə təqdim edilməsi;
4. E-xidmətlərdən istifadə qaydaları haqqında dövlət orqanının rəsmi İnternet saytında dolğun, aktual və düzgün məlumat əldə etmək imkanlarının mövcudluğu.

İstifadə rahatlığı səviyyəsi meyarı üzrə aşağıdakı 7 altmeyardan ibarət olaraq müvafiq altmeyarlar üzrə qiymətləndirmələr həyata keçirilir:

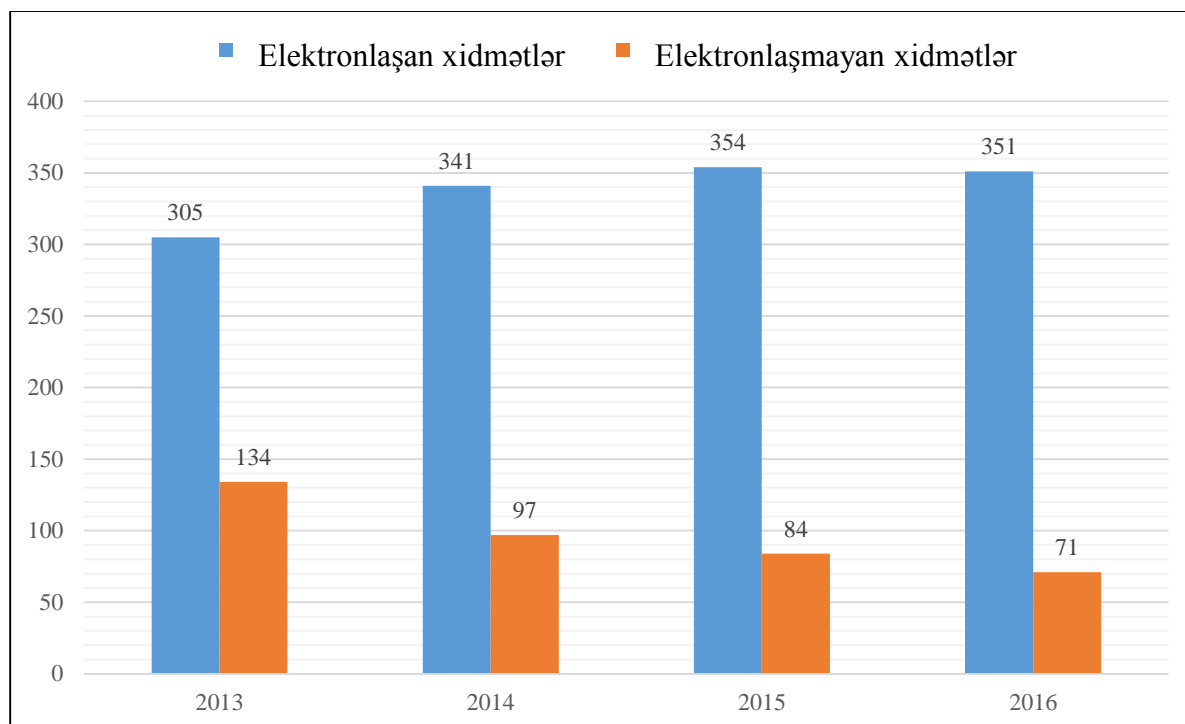
1. Xidmətdən istifadə üçün tələb olunan məlumatların (sənədlərin) elektron formada qəbul edilməsi imkanı;
2. Portalın dövlət xidmətləri bölməsində sənəd nümunələrinin (ərizə, blank və s.) elektron formasının yerləşdirilməsi və şəxslərin bu bölmədən maneəsiz, sərbəst istifadəsinin təmin edilməsi;
3. Sənədləri elektron formada göndərən (informativ xidmətlər üçün sorğunu göndərən) şəxsə təsdiqetmə bildirişinin göndərilməsi;
4. E-xidmətin göstərilməsinin gedişatı barədə istifadəçilərin elektron məlumat almaq imkanlarının mövcudluğu;
5. E-xidmətin göstərilməsi üçün ödənişin real vaxt rejimində elektron formada ödənilməsi imkanının mövcudluğu;
6. Elektron formada göndərilən sənədlərə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada və müddətdə baxılmasının təmin edilməsi;
7. “ASAN müraciət” sistemi üzərindən xidmətlə bağlı daxil olmuş şikayət və təkliflərə baxılmasının təmin edilməsi.

Qeyd etmək lazımdır ki, e-xidmətlərin qiymətləndirilməsi 3 mərhələdə — sorğuların göndərilməsi, e-xidmətləri həyata keçirən müvafiq dövlət qurumlarına yerində baxışın həyata keçirilməsi və informasiya sistemləri üzərindən xidmətlərin test edilməsi (yoxlama məqsədilə xidmətdən istifadə etmək) həyata keçirilir.

2013-2016-cı illərdə müvafiq icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən xidmətlərin təşkili və göstərilməsinə dair statistik göstəricilər Şəkil 1-də göstərilmişdir.

Əlavə olaraq qeyd etmək lazımdır ki, qeyd olunan meyarlar üzrə toplanılan ballar uyğun olaraq müəyyən edilən faizlər üzrə e-xidmətlər və informasiya sistemləri aşağıdakı şəkildə qiymətləndirilir [15] :

- 50% və daha aşağı – qeyri kafi;
- 51%-dən 70%-dək – kafi;
- 71%-dən 90%-dək – yaxşı;
- 91%-dən 100%-dək – əla.



Şəkil 1. 2013-2016-cı illərdə müvafiq icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlərin statistikas

2016-cı il üzrə müvafiq icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən həyata keçirilən e-xidmətlər müvafiq göstəricilərə əsasən qiymətləndirilərək əla xidmətlərin siyahısına yeni 79 xidmət əlavə olunmuşdur.

Qeyd etmək lazımdır ki, qiymətləndirmə Dövlət Agentliyi tərəfindən hazırlanmış qaydalara əsasən həyata keçirilir. Qaydaların hazırlanmasına müxtəlif qurumlar, ictimaiyyətin nümayəndələri və ekspertlər cəlb edilmişdir. Hər il təkmilləşdirilən bu qaydalar Avropa İttifaqı, BMT-nin tövsiyələri və beynəlxalq təcrübə nəzərə alınaraq hazırlanmışdır.

Dövlət Agentliyi tərəfindən keçirilən e-xidmətlərin qiymətləndirmələrinin nəticəsi olaraq, xidmətlərin elektronlaşma səviyyəsi, inteqrasiya və əlaqəlilik səviyyəsi, istifadə rahatlığı yüksəlmiş, istifadəçilərin xidmətlərlə bağlı məlumatlandırılması daha dolğun təşkil edilmiş, müxtəlif qurumların ən yaxşı təcrübələri digər qurumlarla mübadilə edilmiş, həmçinin hər qiymətləndirmənin sonunda dövlət orqanlarına həyata keçirdiyi e-xidmətlərinin səviyyəsi və təkmilləşdirilməsi istiqamətində müəyyən təkliflər göndərilir.

Beynəlxalq Millətlər Təşkilatı tərəfindən əsas iqtisadi və sosial xidmətlərin insanlara çatdırılmasında e-dövlətin effektivliyinin ölçülməsi məqsədilə həyata keçirilən e-dövlətin inkişafına dair hesabatın nəticələrinə əsasən Azərbaycan “*E-government development index*” üzrə 2016-cı ildə 2014-cü illə müqayisədə dünyanın 193 ölkəsi arasında 12 pillə irəliləyərək 56-cı pillədə qərarlaşmışdır [8]. Regional sıralamaya əsasən Azərbaycan Asiya regionu üzrə 11-ci, MDB ölkələri üzrə sıralamada Qazaxıstan, Rusiya və Belarusdan sonra 4-cü yerdədir. Azərbaycan “*E-participation index*” üzrə isə 2016-cı ildə 0.6780 balla qiymətləndirilməklə 193 ölkə arasında 47-ci pilləni tutmuşdur [8]. Əldə olunan nəticələrdə Dövlət Agentliyinin fəaliyyəti yüksək qiymətləndirilir və hazırda e-xidmətlərin inkişaf etdirilməsi üçün vətəndaş yönümlü xidmətlərin göstərilməsi sahəsində beynəlxalq təcrübə öyrənilir.

Nəticə

Hazırda dövlətlər xidmətlərinin göstərilməsi üçün İKT-nin imkanlarından geniş şəkildə istifadə edirlər. Bu baxımdan, əgər belə demək mümkündürsə, İKT-nin tətbiqi prosesi e-xidmət sistemlərinin qiymətləndirilməsini qabaqlayır. E-xidmətlərin qiymətləndirilməsi faktiki olaraq sistemin tətbiqi və istifadəsinə aid bir sıra amillərə bağlıdır. Daha səmərəli qərarlar qəbul etmək üçün e-dövlət xidmətlərinin təsirini analiz etmək, monitorinq aparmaq və ölçmək üçün sistemə bir yanaşma lazımdır, hazırda əsas diqqət vətəndaş mərkəzli xidmətlərin tədqiqinə yönəlmişdir.

Məqalədə e-xidmətlərin qiymətləndirilməsi sahəsində mövcud beynəlxalq təcrübə araşdırılır. E-xidmətlərin göstərilməsi sahəsində Azərbaycan təcrübəsi tədqiq olunur. “ASAN xidmət” tərəfindən göstərilən e-xidmətlərin ölçülməsi meyarları, dövlət orqanlarında e-xidmətlərin təşkili və göstərilməsi səviyyəsinin qiymətləndirilməsi üçün təklif olunan yanaşmalar araşdırılır. E-xidmətlərin qiymətləndirilməsinin nəticəsi olaraq, xidmətlərin elektronlaşma səviyyəsi, inteqrasiya və əlaqəlilik səviyyəsi, istifadə rahatlığı yüksəlmişdir. Eyni zamanda Dövlət Agentliyi tərəfindən dövlət orqanlarına həyata keçirdiyi e-xidmətlərin səviyyəsi və təkmilləşdirilməsi istiqamətində müəyyən təkliflər göndərilir.

E-xidmətlərin istifadəsində əsas maraqlı tərəf vətəndaşlar olduğu üçün e-dövlətin qiymətləndirilməsi prosesində bilavasitə vətəndaşların rəylərinin əhəmiyyətini inkar etmək olmaz. Bu baxımdan vətəndaşlarla dövlət qurumları arasında əks əlaqə mexanizmlərinin yaradılması böyük əhəmiyyət kəsb edir və e-xidmətlərin səmərəliliyinin qiymətləndirilməsində əks-əlaqə indikatorlarından istifadə olunması son nəticədə daha effektiv qərarların qəbul edilməsinə və səmərəli həllərin tapılmasına imkan verəcəkdir.

Ədəbiyyat

1. Ostašius E., Petravičiūtė Z. Modeling E-services in Public Sector // Informacijos mokslai, 2010, vol 53, pp. 127-143.
2. “Azərbaycan Respublikasının inkişafı naminə informasiya və kommunikasiya texnologiyaları üzrə Milli Strategiya (2003-2012)”, 17 fevral 2003-cü il, <http://www.mincom.gov.az/assets/Uploads/KTMilliStrategiya3.doc>
3. Azərbaycan Respublikasında informasiya cəmiyyətinin inkişafına dair 2014-2020-ci illər üçün Milli Strategiya, 2 aprel 2014, <https://president.az/articles/11312>
4. The National Information Society Agency, Concepts and Features of Government 2.0 and 3.0, 2008, <http://www.mikekujawski.ca/ftp/Government2.0and3.0.pdf>
5. Meijer A.J. et al., Government 2.0: Key Challenges to Its Realization // Electronic Journal of e-Government, vol. 10 no 1, 2012, pp. 59-69.
6. Ministry of the Interior and Safety of Korea, Government 3.0. Building better governance. The Korean case, 2016, 87 p.
7. Ray S., Rao, V.V. Evaluating Government Service: A customers' Perspective of e-Government / 4th European Conference on e-Government, Dublin, 17-18 June 2005, pp. 627-638.
8. United Nations. E-Government Survey 2016, <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2016>
9. Lindgren I., Jansson G. Electronic services in the public sector: A conceptual framework // Government Information Quarterly, 2013, vol 30 no 2, pp. 163-172.
10. Zaidi S.F., Marir F., Siva S. Assessing e-Government Service & Trust: Government to Citizen / The Seventh International Conference on Digital Society (ICDS), Nice, France, February 24 - March 1, 2013, pp. 28-31.
11. Butt M. Result-oriented e-government evaluation: Citizen's perspective // Webology, vol 11, no 1, 2014, <http://www.webology.org/2014/v11n2/a124.pdf>
12. Hasan M.M. E-Government Service Research Development: A Literature Review // International Journal of E-Services and Mobile Applications, 2015, vol 7 no 1, pp. 22-49.

13. Asad A.M., Khazaei B. et al. Importance of service integration in e-government Implementations, <http://www.shura.shu.ac.uk>
14. Malik B.H., Shuqin C. et al. Evaluating Citizen e-Satisfaction from e-Government Services: A Case of Pakistan // European Scientific Journal, 2016, vol.12, no.5, pp. 1857-7881.
15. “Dövlət orqanlarında elektron xidmətlərin və informasiya sistemlərinin qiymətləndirilməsi” qaydaları, 4 noyabr 2016-cı il, <http://e-qanun.az/framework/34358>

УДК 351/353:004.9

Юсифов Фархад Ф¹., Гурбанли Айнур Э².

^{1,2} Институт Информационных Технологий НАНА, Баку, Азербайджан

¹farhadyusifov@gmail.com, ²ikurbanlee@gmail.com

Критерии оценки услуг в электронном правительстве: опыт Азербайджана

Для эффективных электронных услуг необходимы эффективная оценка и эффективные механизмы управления. В статье рассматривается международный опыт оценки электронных услуг. В азербайджанской практике создание и предоставление электронных услуг в государственных органах, а также организация и осуществление информационных систем реализуются с помощью системы «ASAN service». Оценка уровня организации и предоставления электронных услуг достигается с учетом трех указанных критериев: уровня связи и коммуникации, уровня доступности информационной открытости, уровня простоты использования. Электронные услуги позволяют повысить уровень обслуживания, разработать механизмы обратной связи и в настоящее время фокусируются на развитии услуг, ориентированных на интересы граждан.

Ключевые слова: э-обслуживание, э-правительство, оценка э-услуг, общественные услуги, критерии оценки.

Farhad F. Yusifov¹, Aynur E. Gurbanli²

^{1,2} Institute of Information Technology of ANAS, Baku, Azerbaijan

¹farhadyusifov@gmail.com, ²ikurbanlee@gmail.com

Services evaluation criteria in electronic government: The Azerbaijan case

The development of evaluation and effective public administration mechanisms are crucial for providing effective e-government services. The paper explores the international expertise in the field of e-service evaluation. The organization and provision of e-services in government entities, as well as the evaluation regarding the organization and functioning of information systems are carried out by “ASAN service” system in Azerbaijan. The assessment of organization and functioning of e-services is conducted by considering three determined criteria: the level of digitalization and relevance, the level of information openness and accessibility, and the level of convenience of use. The evaluation of e-services allows improving the level of services and the development of feedback mechanisms and currently, much attention is attributed to the development of citizen-centered services.

Keywords: E-service, e-government, e-service evaluation, public services, evaluation criterias.