


Н. Аманбек , **Л.А. Мамаева, Ж.А. Искакова, С.Л. Исматуллаев**
Қазақ ұлттық аграрлық зерттеу университеті, Алматы, Қазақстан
E-mail: amanbek.n@mail.ru

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ САПАСЫН БАҒАЛАУДА SWOT-ТАЛДАУ ӘДІСІН ҚОЛДАНУ

Андатпа. Интернеттің тұрақты құрылуы мен дамуы ақпараттық технологиялар саласындағы ең маңызды жаңалықтардың бірі болды. Оның артықшылығы: байланыс икемділігін арттырды, шығындарды азайтты және географиялық қашықтыққа қарамастан үлкен көлемде ақпарат алмасуға мүмкіндік берді. Осы артықшылықтардың арқасында үкімет интернетті азаматтармен қарым-қатынас жасау және транзакциялар жасау үшін электрондық үкімет ұдайы қолдана бастады. Осы зерттеудің мақсаты Алматы қаласының мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығының Үкіметтік электрондық сайттарында көрсетілетін қызметтерге SWOT-талдау жүргізу болды. Мамандандырылған халыққа қызмет көрсету ұйымның сапа жүйесіне стратегиялық талдау жүргізу үшін даму стратегиясына негізделуі керек, оның негізінде директорлар қауымдастығындағы жағдай және оның сыртқы ортасы туралы барлық ақпаратты жүйелеу үшін SWOT талдауын қолдануға болады, нәтижесінде кәсіпорынның дамуына қатысты бағыттар мен бастамаларды анықтауға болады.

Көлік құралдарын тіркеу және жүргізуші куәлігін беру қызметін көрсетуді SWOT талдау нәтижелері бойынша ең маңызды күшті жақтар ұйымды басқару стратегиясының негізі болады. Екінші жағынан, жақсы стратегия ұйымды басқарудың тиімді жүйесінің әлсіз жақтарының теріс әсерін азайтты. Ұйымның күшті және әлсіз жақтарын талдау аналитикалық тұрғыдан күрделі процесс, күшті және әлсіз жақтар міндетті түрде басқа ұйымдардың ұқсас параметрлерімен салыстырылады. Мүмкіндіктер мен қауіптер компанияның қазіргі стратегиясындағы өзгерістердің қажеттілігін көрсетеді. SWOT талдаудың қортындысы бойынша оң нәтижелер ол ұйымның іске асыра алатын мүмкіндіктері, теріс сандар бұл жұмысқа кері әсер ететін факторлар. Атап айтқанда оң нәтижелер 295.16 баллға тең болды, ол ұйымның іске асыра алатын мүмкіндіктері, теріс сандар: -13,77, -17,02, -71,63 - бұл жұмысқа кері әсер ететін факторлар. Осы теріс факторлардың ішінде ең төменгісіне ерекше көңіл бөлуді қажет етеді. Қорытынды матрицасы көрсетілген кестеде электронды үкімет жұмысына әсер ететін күшті және әлсіз жақтарын баллдық жүйе бойынша көруге болады, сол арқылы корпорация өзінің даму стратегиясында белгілі бір аса қауіпті жақтардың алдын алу шараларын немесе мүмкіндігі жоғары жақтарға басымдық беруіне болады. Көлік құралдарын тіркеу және жүргізуші куәлігін беру қызметін электрондық үкімет арқылы көрсету арқылы тұтынушылардың қанағаттануының жоғарылайындығы, сонымен бірге кері байланыс орнату мүмкіндігінің жақсаратындығы анықталды.

Түйінді сөздер. SWOT талдау, қызмет сапасы, электрондық үкімет, статистикалық талдау, бағалау матрицасы, ішкі фактор, сыртқы фактор.

Кіріспе.

Интернеттің тұрақты құрылуы мен дамуы ақпараттық технологиялар саласындағы ең маңызды жаңалықтардың бірі болды. Оның артықшылығы: байланыс икемділігін арттырды, шығындарды азайтты және географиялық қашықтыққа қарамастан үлкен көлемде ақпарат алмасуға мүмкіндік берді. Осы артықшылықтардың

арқасында үкімет интернетті азаматтармен қарым-қатынас жасау және транзакциялар жасау үшін ұдайы қолдана бастады, бұл процесті электрондық үкімет деп Макнил өз мақаласында анықтама берді [1]. Халыққа қызмет көрсетуде интернеттің қосар үлесін Велч В.Е, Хиннан С.С. мен Мун М.Дж. [2] және басқалары өз жұмыстарында зерттеген. Уэст Д.М. [3] азаматтардың мемлекеттік сайттар ұсынатын құпиялылық пен қауіпсіздікке қатысты алаңдаушылығы сияқты бірқатар қиындықтарды анықтады, одан бөлек: мүмкіндігі шектеулі азаматтар немесе әлеуметтік қорғалмаған халықтың арнайы топтарының қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін ресурстардың жетіспеушілігі; компьютерлердің немесе Интернетке қол жетімділіктің болмауы; азаматтарға қатысты білім беру қажеттілігі, онлайн қызметтердің және олар туралы ақпараттардың қолжетімділігі. Бұл мәселелер электрондық үкімет көрсететін қызметтердің сапасын бағалау өзектілігін туындатады. Осы орайда Шиан А. [4] өз зерттеуінде электрондық үкімет функцияларының интерактивтілік деңгейін бағалауды ұсынды. Дамиан И. қызмет көрсету сапасын бағалауда SWOT-талдау матрицасын пайдалануды ұсынды [5]. SWOT талдауы стратегиялық жоспарлауда ұйымның дамуының ішкі және сыртқы факторларын, олардың күшті және әлсіз жақтарын бағалау үшін қолданылады. Мұндай талдаудың жалпы схемасы төменде келтірілген.

Авторлардың пікірінше [6-10], SWOT талдауын қолдану стратегиялық талдаудың маңызды кезеңі болып табылады, бұл басқарудың ең тиімді әдісін анықтауға көмектеседі.

Талдауды жүргізу үшін «Азаматтарға арналған үкімет» корпорациясының бір терезе қағидатымен жұмыс жасауда үлкен роль атқаратын «Электронды үкімет» порталы қарастырылды.

SWOT-талдау жүргізу әдіснамасын әзірлеу Д. В. Арутюнова, О.Г. Афанасьева [7,8], М. И. Дудин, Н. В. Лясников н. в. [9] және басқа да бірқатар жұмыстарда анықталды. Н. А. Сучкова мен Е. Г. Шалневаның «коммерциялық емес ұйымның ішкі және сыртқы ортасының стратегиялық факторларын кешенді талдау» жұмысында SWOT-талдау жүргізу бойынша келесі жобаны бөліп көрсетуге болады: коммерциялық емес ұйымды басқару тек төменгі деңгейдегі бәсекелестік артықшылықтарға негізделген, мәселен: дәстүрлі технологиялар немесе көрсетілетін қызметтерге үлкен сұраныстың болуы) [10,11].

«SWOT әдісі бойынша коммерциялық емес ұйымның қызметін талдау» мақаласында Целищева Е. Ф. және Бирюкова Е. А. ішкі және сыртқы орта факторларына жүйелі талдау жүргізу моделі көрсетілген, сондай-ақ коммерциялық емес ұйым мысалында күшті жақтар мен мүмкіндіктердің, әлсіз жақтар мен мүмкіндіктердің, күшті жақтар мен қауіптердің, әлсіз жақтар мен қауіптердің үйлесімі [11].

SWOT талдау нәтижелері бойынша ең маңызды күшті жақтар ұйымды басқару стратегиясының негізі болуы керек деп айта аламыз. Екінші жағынан, жақсы стратегия ұйымды басқарудың тиімді жүйесінің әлсіз жақтарының теріс әсерін азайтуы керек. Ұйымның ішінде күшті және әлсіз жақтар бар, сондықтан бір қарағанда бұл зерттеу оңай болып көрінуі мүмкін. Шындығында, ұйымның күшті және әлсіз жақтарын талдау аналитикалық тұрғыдан күрделі процесс. Себебі күшті және әлсіз жақтар міндетті түрде басқа ұйымдардың ұқсас параметрлерімен салыстырылады [11,12,13]. Мүмкіндіктер мен қауіптер компанияның қазіргі стратегиясындағы өзгерістердің қажеттілігін көрсетеді. SWOT талдауының осы екі компоненті ұйымға сыртқы факторлармен байланысты және оларды талдау әдетте әлдеқайда қиын.

Материалдар мен тәсілдер.

Стратегиялық талдау жүргізу үшін Даму стратегиясына негізделуі керек, оның негізінде директорлар қауымдастығындағы жағдай және оның сыртқы ортасы туралы

барлық ақпаратты жүйелеу үшін SWOT талдауын қолдануға болады, нәтижесінде кәсіпорынның дамуына қатысты бағыттар мен бастамаларды анықтауға болады.

Электрондық үкімет жеке ұйым болып табылмайтындықтан, ол биліктің әртүрлі деңгейлері ұсынатын электрондық қызметтердің (ақпараттық, тіркеу, коммерциялық) конгломераты болып табылады, тіпті жекелеген мемлекеттік органдар үйлестіретін болса да, олардың жұмысын кешенді түрде талдау ұсынылады [10, 14].

Электрондық үкіметті тұтынушылар Қазақстанның барлық тұрғындары, электрондық қызметтерді ұсынатын мемлекеттік органдар болып табылады, бәсекелестер жоқ, сондықтан негізгі сыртқы мүмкіндіктер мен қауіптер бәсекелестік ортаға емес, тұтынушы мен инфрақұрылымның ерекшеліктеріне байланысты.

Себебі инфрақұрылымды жақсарту, халықтың интернетке қолжетімділігін арттыру, халықты оқыту, мемлекеттік органдардың Интернет арқылы қызмет көрсетуге дайындығын арттыру мәселелері, оның ішінде техникалық, біліктілік және басқару басқа бағдарламаларда көрсетілген (мысалы, Үкіметтің 2007-2009 жылдарға арналған бағдарламасы, «ақпараттық теңсіздікті төмендету», «білім беру» және т. б. бағдарламалары), бұл стратегия халықтың электрондық үкімет туралы хабардарлығын ілгерілетуге және жасауға қатысты проблемаларға шоғырланатын болады [11,15].

Электрондық үкіметтің күшті/әлсіз және мүмкіндіктері мен қауіптерін анықтау үшін эксперттік әдіс пайдаланылды (1-кесте).

1 кесте - Қазақстандағы электрондық үкіметтің SWOT-талдауы

Күшті жақтары	Әлсіз жақтары
<p>Электрондық үкіметтің өзі</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Саяси ерік ◆ Мемлекеттік органдар басшылығының ЭУ енгізуге бейімділігі ◆ Мемлекеттік қызметшілердің бір бөлігінің уәжделуі ◆ Мемлекеттік қызметшілердің жылдам оқуы <p>Бренд</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Интернетті пайдаланушылар мен мемлекеттік қызметкерлер, лауазымды тұлғалар арасында бағдарлама мен брендті айтарлықтай насихаттау ◆ Белгілі басымдық және бедел 	<p>Электрондық үкіметтің өзі</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Мемлекеттік органдардың дайын болмауы: әлсіз және ақпараттық технологиялар база, қызметтердің электрондық форматқа қабілетсіздігі, бірыңғай архитектураның болмауы, дерекқорлардың бытыраңқылығы. ◆ Қызметкерлердің бір бөлігінің әлсіздігі: компьютерлік сауаттылықтың төмендігі, қабілетсіздік, немқұрайлылық, электрондық қызметтерді пайдалануға қарсы тұру. ◆ Мемлекеттік органдардың сайттары тұтынушылардың қажеттіліктеріне сәйкес келмейді ◆ Электрондық қызметтерді алу мүмкіндіктері туралы әлсіз ақпарат <p>Бренд</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Бағдарламаның тиімділігін талқылауға халықтың әлсіз тартылуы (бірлескен шешімдерді іздеу) ◆ Интернетті пайдаланушылар үшін ұзақ созылатын атаулар
Мүмкіндіктер	Қауіптер
<p>Электрондық үкіметтің өзі</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Бәсекелестердің болмауы ◆ Провайдерлер санын көбейту арқылы Интернетке қол жетімділікті арттыру ◆ Интернет қолданушыларының өсуі ◆ Халық арасында электрондық қызметтерге қызығушылықтың өсуі 	<p>Электрондық үкіметтің өзі</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Халықтың компьютерлік сауаттылығының төмендігі ◆ Әсіресе ауылдағы инфрақұрылымның әлсіздігі (телефондар, компьютерлер) ◆ Білікті қызметкерлердің болмауы, әсіресе ауылда ◆ Билікке теріс көзқарасты электрондық үкіметке ауыстыру

<p>Бренд</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Ұқсас бағдарламаларды, брендтерді жылжытудағы басқа елдердің тәжірибесі ◆ Әкімшілік ресурс 	<p>Бренд</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Электрондық Қызметтерді ұсынуда, сайтты қолдауда, бағдарламаларды іске асыруда сәтсіздік, кешігу имиджді бұзуы мүмкін ◆ Әлсіз орындаушылар
---	---

Ішкі және сыртқы факторлар бағаланады. Күшті және әлсіз жақтарға 0-ден 5-ке дейінгі шкала бойынша Аі бағасы беріледі (фактордың маңызды көрінісі максималды балға сәйкес келеді). Сыртқы факторларды бағалау үшін екі параметр қолданылады:

- 0-ден 1-ге дейінгі шкала бойынша Рj оқиғасына жету ықтималдығы, мұнда бірлік оқиғаның пайда болуының максималды ықтималдығына сәйкес келеді;

- 0-ден 5-ке дейінгі шкала бойынша компания қызметіне фактордың әсер ету дәрежесін сипаттайтын Кj факторының маңыздылығы, мұнда ең жоғары балл жоғары әсер ету дәрежесіне сәйкес келеді [8,11].

Нәтижелер.

Ең алдымен ұйымның ішкі орта факторларының сандық бағасы анықталды. Одан әрі қарай сыртқы орта факторлары сандық тұрғыдан бағаланды және олардың пайда болу ықтималдығы есептелді. Нәтижесінде қызмет көрсету сапасын бағалау үшін SWOT-талдауды бағалау матрицасы әзірленді.

2-кестеде біз ұйымның ішкі орта факторларының сандық бағасын ұсынамыз.

2 кесте - Ішкі орта факторларын бағалау

Күшті жақтары	Саяси ерік	5
	Мемлекеттік органдар басшылығының ЭҮ енгізуге бейімділігі	5
	Мемлекеттік қызметшілердің бір бөлігінің уәждеделуі	4
	Мемлекеттік қызметшілердің жылдам оқуы	4
	Интернетті пайдаланушылар мен мемлекеттік қызметкерлер, лауазымды тұлғалар арасында бағдарлама мен брендті айтарлықтай насихаттау	4
	Белгілі басымдық және бедел	5
Әлсіз жақтары	Мемлекеттік органдардың дайын болмауы: әлсіз және ақпараттық технологиялар база, қызметтердің электрондық форматқа қабілетсіздігі, бірыңғай архитектураның болмауы, дерекқорлардың бытыраңқылығы.	3
	Қызметкерлердің бір бөлігінің әлсіздігі: компьютерлік сауаттылықтың төмендігі, қабілетсіздік, немқұрайлылық, электрондық қызметтерді пайдалануға қарсы тұру.	4
	Мемлекеттік органдардың сайттары тұтынушылардың қажеттіліктеріне сәйкес келмейді	4
	Электрондық қызметтерді алу мүмкіндіктері туралы әлсіз ақпарат	2
	Бағдарламаның тиімділігін талқылауға халықтың әлсіз тартылуы (бірлескен шешімдерді іздеу)	3
	Интернетті пайдаланушылар үшін ұзақ созылатын атаулар	3

3-кестеде сыртқы орта факторлары сандық тұрғыдан бағаланады және пайда болу ықтималдығы анықталады.

3 кесте - Сыртқы орта факторларын бағалау

Факторлар		Kj	Pj
Мүмкін діктер	Бәсекелестердің болмауы	5	0.9
	Провайдерлер санын көбейту арқылы Интернетке қол жетімділікті арттыру	4	0.6
	Интернет қолданушыларының өсуі	4	0.8
	Халық арасында электрондық қызметтерге қызығушылықтың өсуі	4	0.8
	Ұқсас бағдарламаларды, брендтерді жылжытудағы басқа елдердің тәжірибесі	3	0.5
	Әкімшілік ресурс	4	0.7
Қауіптер	Халықтың компьютерлік сауаттылығының төмендігі	4	0.8
	Әсіресе ауылдағы инфрақұрылымның әлсіздігі (телефондар, компьютерлер)	3	0.4
	Білікті қызметкерлердің болмауы, әсіресе ауылдық елді мекендерде	3	0.5
	Билікке теріс көзқарасты электрондық үкіметке ауыстыру	3	0.2
	Электрондық Қызметтерді ұсынуда, сайтты қолдауда, бағдарламаларды іске асыруда сәтсіздік, кешігу имиджді бұзуы мүмкін	2	0.7
	Әлсіз орындаушылар	3	0.8

Әрі қарай 4-кестеде келтірілген бағалау матрицасы жасалады ұяшықтардың элементтері = $A_i * P_j * K_j$.

4 кесте - SWOT-талдауды бағалау матрицасы

Күшті/әлсіз жақтары Мүмкіндіктер/ қауіптер	О						Т							
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6		
Көрсеткіш нөмірі	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3		
Сандық бағалау	0.9	0.6	0.8	0.8	0.5	0.7	0.8	0.4	0.5	0.2	0.7	0.8		
S	1	5	22.5	12	16	16	7.5	14	16	6	7.5	3	7	12
	2	5	22.5	12	16	16	7.5	14	16	6	7.5	3	7	12
	3	4	18	9.6	12.8	12.8	6	11.2	12.8	4.8	6	2.4	5.6	9.6
	4	4	18	9.6	12.8	12.8	6	11.2	12.8	4.8	6	2.4	5.6	9.6
	5	4	18	9.6	12.8	12.8	6	11.2	12.8	4.8	6	2.4	5.6	9.6
	6	5	22.5	12	16	16	7.5	14	16	6	7.5	3	7	12
W	1	3	13.5	7.2	9.6	9.6	4.5	8.4	9.6	3.6	4.5	1.8	4.2	7.2
	2	4	18	9.6	12.8	12.8	6	11.2	12.8	4.8	6	2.4	5.6	9.6
	3	4	18	9.6	12.8	12.8	6	11.2	12.8	4.8	6	2.4	5.6	9.6
	4	2	9	4.8	6.4	6.4	3	5.6	6.4	2.4	3	1.2	2.8	4.8
	5	3	13.5	7.2	9.6	9.6	4.5	8.4	9.6	3.6	4.5	1.8	4.2	7.2
	6	3	13.5	7.2	9.6	9.6	4.5	8.4	9.6	3.6	4.5	1.8	4.2	7.2

5-кестеде өзара әрекеттесетін факторларды бағалау матрицасы берілген.

Факторлардың әр жұбы үшін олардың A_{ij} өзара әрекеттесуінің балдық бағасы енгізіледі (-1-ден 1-ге дейін): тікелей (кері) тәуелділікпен бағалау оң (теріс) және тәуелділік неғұрлым күшті болса, модуль соғұрлым жоғары болады.

Бұл жерде эксперттік әдіс негізінде ішкі және сыртқы факторлардың әрекеттесуі арқылы кәсіпорын жұмысына тиігізетін әсерін анықтап әр жағдай бойынша балл берілді. Егер екі жақтың факторлары бір біріне ешқандай әсері болмаса оларға 0 балл қойылды.

5 кесте -SWOT-талдау факторларының өзара іс-қимылын бағалау матрицасы

Күшті/әлсіз жақтары Мүмкіндіктер/ қауіптер		О						Т						
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
Көрсеткіш нөмірі		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
Сандық бағалау		5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	
Ықтималдығы		0.9	0.6	0.8	0.8	0.5	0.7	0.8	0.4	0.5	0.2	0.7	0.8	
S	1	5	1	0.9	0.6	1	0.7	1	0.9	0.4	0.2	-0.2	-0.8	-0.5
	2	5	0.9	0	0.7	0.9	0.8	0.7	-0.5	0.2	-0.8	-0.5	-0.5	-0.5
	3	4	0	0.5	0.5	0.8	0.7	0.7	-0.6	0	0.5	0	0	0
	4	4	0	0	0.5	0.6	0.8	0.2	0	-0.5	0.5	0	0	0.6
	5	4	0.8	0.6	0.5	0.8	0	0.8	0.6	0.3	-0.8	0	0.8	0
	6	5	0.8	0.2	0	1	0.8	0.9	0	-0.8	-0.7	0	0.5	0
W	1	3	0.2	0	0	-0.9	-0.2	-1	-1	-0.7	-0.5	-0.5	-0.2	-0.2
	2	4	0.2	0.1	0	-0.8	-0.5	-1	-0.6	-0.5	-0.5	-1	-0.3	-0.6
	3	4	-0.5	-0.5	-0.5	-0.8	0.6	0.5	-0.5	-0.2	0	-0.8	-0.6	0
	4	2	0	-0.6	0.5	0.5	0.5	0.6	-0.2	0.5	0.2	0	-0.2	-0.5
	5	3	0.1	0.8	0.8	0.5	0.6	0	-0.5	0.2	0	0.8	0.2	-0.6
	6	3	0.5	0	0	0.2	0	0	-0.8	0.2	0	-0.5	-0.5	0

Жоғарыда көрсетілген матрицалар күшті және әлсіз жақтар, ұйымның мүмкіндіктері мен қауіптері туралы зерттелген ақпарат, факторларды жеке сараптамалық сандық бағалау нәтижелері, әрбір осындай көрсеткіш үшін белгіленген ықтималдық негізінде жасалады. Содан кейін 4 және 5 кестелердің әр ұяшығы үшін факторлар жұптарының стратегияға әсерін сандық бағалау және жұптағы факторлардың өзара әрекеттесу дәрежесін бағалау жүргізіледі.

Бағалау A_{ij} кешенді параметрлерін қалыптастырады: $A_{ij} = A_i * P_j * K_j * a_{ij}$ [1].

Стратегияны қалыптастыруға арналған бағалаудың қорытынды матрицасын 6-кестеден көруге болады.

6 кесте - Стратегияны қалыптастыруға арналған бағалаудың қорытынды матрицасы

Күшті/әлсіз жақтары Мүмкіндіктер/ қауіптер			О						Т					
			1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Көрсеткіш нөмірі			1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Сандық бағалау			5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3
Ықтималдығы			0.9	0.6	0.8	0.8	0.5	0.7	0.8	0.4	0.5	0.2	0.7	0.8
	1	5	22,5	10,8	9,6	16	5,25	14	14,4	2,4	1,5	-0,6	-5,6	-6
	2	5	20,25	0	11,2	14,4	6	9,8	-8	1,2	-6	-1,5	-3,5	-6
	3	4	0	4,8	6,4	10,24	4,2	7,84	-7,68	0	3	0	0	0
	4	4	0	0	6,4	7,68	4,8	2,24	0	-2,4	3	0	0	5,76
	5	4	14,4	5,76	6,4	10,24	0	8,96	7,68	1,44	-4,8	0	4,48	0
	6	5	18	2,4	0	16	6	12,6	0	-4,8	-5,25	0	3,5	0
Барлығы:			75.15	23.76	40	74.56	26.25	55.44	6.4	-2.16	8.55	-2.1	1.12	-6.24
	1	3	2,7	0	0	-8,64	-0,9	-8,4	-9,6	-2,52	2,25	-0,9	0,84	-1,44
	2	4	3,6	0,96	0	-10,24	-3	-11,2	-7,68	-2,4	-3	-2,4	1,68	-5,76
	3	4	-9	-4,8	-6,4	-10,24	3,6	5,6	-6,4	0,96	0	1,92	3,36	0
	4	2	0	-2,88	3,2	3,2	1,5	3,36	-1,28	1,2	0,6	0	0,56	-2,4
	5	3	1,35	5,76	7,68	4,8	2,7	0	-4,8	0,72	0	1,44	0,84	-4,32
	6	3	6,75	0	0	1,92	0	0	-7,68	0,72	0	-0,9	-2,1	0
Барлығы:			5.4	-0.96	4.48	-19.2	3.9	-10.64	-37.44	3.24	4.65	-4.68	-7.7	13.92

Күшті және әлсіз жақтардың мүмкіндіктер мен кедергілерге сәйкес стратегияны қалыптастыруға арналған бағалаудың жиынтық баллдары есептелді (7-кесте).

7 кесте - Стратегияны қалыптастыруға арналған бағалаудың жиынтық баллдары (балл)

	О	Т
S	295.16	-13.77
W	-17.02	-71.63

Талқылау.

Электрондық үкіметтің дамуына әсер ететін ішкі орта факторларын бағалау үшін әлсіз жақтар мен күшті жақтарға, ал сыртқы факторларды бағалау үшін мүмкіндіктер мен қауіптерді талдау жүргізілді.

SWOT талдаудың қортындысы бойынша көріп отырғанымыздай оң нәтижелер 295.16 баллға тең болды, ол ұйымның іске асыра алатын мүмкіндіктері, теріс сандар: -13,77, -17,02,-71,63 - бұл жұмысқа кері әсер ететін факторлар. Осы теріс факторлардың ішінде ең төменгісіне ерекше көңіл бөлуді қажет етеді.

Көптеген күшті жақтар мен мүмкіндіктер Қазақстандағы халыққа арнайы қызмет көрсету қызметін электрондық үкімет арқылы берілуін ынталандырады, сонымен бірге жаңа қауіптер мен сын-қатерлер туындатады. Тұтастай алғанда, Қазақстан Электрондық үкімет қызметтерін ұсыну үшін берік іргетасын қалаған. Барабар ресурстарды құру және

онлайн режимінде Мемлекеттік қызметтерді ұсынуды жақсарту үшін инвестициялар жасалды. Ойластырылған саясат, нақты мақсаттар мен стратегиялық жоспарлау электрондық үкіметтің табысқа жетуіне ықпал ететін факторлар болып табылады. Қазақстанда электрондық үкімет қызметтерін енгізу қазіргі уақытта табысты ілгерілеуде, бірақ цифрлық интеграция саясаты «цифрлық алшақтықты» жоюға ықпал ету үшін осы дамуда маңызды рөл атқарып келеді. Қазіргі саясатта ерекше кемшіліктер бар, мысалы, АКТ-ны оқытудың нақты бағдарламаларының болмауы және әлеуметтік жағдайы төмен азаматтар үшін интернетке ақысыз қол жетімділікті қамтамасыз ететін орталықтар құру. Цифрлық технологияларды енгізу жөніндегі нақты стратегия осы мақсатта заңнамалық бағдарламалар қабылдауды, сондай-ақ оны әмбебап қызметке қосу арқылы Интернетке қол жеткізуді жеңілдетуді қамтуға тиіс.

Қорытынды.

Қорытынды матрицасы көрсетілген кестеде электронды үкімет жұмысына әсер ететін күшті және әлсіз жақтарын баллдық жүйе бойынша көруге болады, сол арқылы корпорация өзінің даму стратегиясында белгілі бір аса қауіпті жақтардың алдын алу шараларын немесе мүмкіндігі жоғары жақтарға басымдық беруіне болады.

Кәсіпорын стратегияларын іске асырудың тиімділігі көбінесе ұйымды басқару жүйесінің жалпы тиімділігіне байланысты. Бұл талдау зерттелген сайттардың электрондық үкімет сайттары ұсынатын қызметтерді ұдайы жақсартуға ықпал ететін SWOT матрицасын жасауға мүмкіндік берді.

ӘДЕБИЕТТЕР

- [1] McNEAL, R. S., TOLBERT, C. J., MOSSBERGER, K., DOTTERWEICH, L. J., *Innovating in Digital Government in the American States*, Social Science Quarterly, v. 84, n. 1, p. 52-70, 2003
- [2] WELCH, W. E., HINNANT, C. C., MOON, M. J. *Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government*, Journal of Public Administration Research and Theory, v. 15, n. 3, p. 371-391, 2005.
- [3] WEST, D. M., *E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes*, Public Administration Review, v. 64, n. 1, p. 15-27, 2004.
- [4] PhD, I-Shian. (2006). *Assessment of the Level of Interactivity of E-Government Functions*. Journal of E-Government. 3. 29-51. 10.1300/J399v03n01_03.
- [5] Damian, Ieda & Silva, Marcia. (2017). *Serviço de referência virtual: uma análise estratégica por meio da aplicação da matriz SWOT*. Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia. 12. 10.22478/ufpb.1981-0695.2017v12n1.34118.
- [6] *The process approach to service quality management* Kamila Kowalik, Dorota Klimecka-Tatar PRODUCTION ENGINEERING ARCHIVES 18 (2017) 31-34.
- [7] Арутюнова, Д. В. *Стратегический менеджмент*/Д. В. Арутюнова. — Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, — 2012. — 122 с.
- [8] Афанасьева, О. Г. *Повышение конкурентоспособности*/О. Г. Афанасьева. — М.: НИЦ ИНФРА-М, — 2014. — 118 с.
- [9] Дудин, М. И. *Стратегический менеджмент: учеб. пособ. 2-е изд., стер./М. И. Дудин, Н. В. Лясников, С. А. Широковских*. — М.: КНОРУС. — 2014. — 256 с.
- [10] Сучкова, Н. А. *Комплексный анализ стратегических факторов внутренней и внешней среды некоммерческой организации*/Н. А. Сучкова, Е. Г. Шальнева. — Северный Кавказ: Сборник научных трудов СевКавГТУ. Серия «Экономика», — 2015. — №2. — С. 215–220, с. 215
- [11] Целищева Е.Ф. *Анализ деятельности некоммерческой организации по методу SWOT*/Е. Ф. Целищева, Е.А. Бирюкова. — Пермь: Города и местные сообщества. — 2015. — С. 137–150.

[12] Donnelly M., Wisniewski M., Dalrymple J.F. and Curry A.C. (1995), «Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach», *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 8 No. 7, pp. 15-20. <https://doi.org/10.1108/09513559510103157>

[13] Haemoon Oh, Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective, *International Journal of Hospitality Management*, Volume 18, Issue 1, 1999, Pages 67-82

[14] Alanezi, Mohammed & Mahmood, Ahmad Kamil & Basri, Shuib. (2012). E-Government Service Quality: A Qualitative Evaluation in the Case of Saudi Arabia. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*. 54. 1-20. 10.1002/j.1681-4835.2012.tb00382.x.

[15] Al-nidawi, Wael & al-wassiti, Saba & Maan, Mahdi & Othman, Marini. (2018). A Review in E-Government Service Quality Measurement. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*. 10. 1257-1265. 10.11591/ijeecs.v10.i3.pp1257-1265.

[16] Буре В.М., Елфимов А.Н., Карелин В.В. Стационарные циклы в детерминированной системе обслуживания/Вестник СПбГУ. Прикладная математика... 2018. Т. 14. Вып. <https://doi.org/10.21638/11701/spbu10.2018.105>.

Nurlan Amanbek, master's degree, Kazakh National Agrarian Research University, Almaty, Kazakhstan, amanbek.n@mail.ru

Laura Mamaeva, candidate of biological sciences, Kazakh National Agrarian Research University, Almaty, Kazakhstan, laura.mamayeva@kaznaru.edu.kz

Zhannat Iskakova, candidate of agricultural sciences, associate professor, Kazakh National Agrarian Research University, Almaty, Kazakhstan, zhanat.iskakova@kaznaru.e

Sattar Ismatullayev, master's degree, senior lecturer, Kazakh National Agrarian Research University, Almaty, Kazakhstan, sattar.ismatullaev@yandex.ru

APPLICATION OF THE SWOT ANALYSIS METHOD IN ASSESSING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES

Abstract. In order to conduct a strategic analysis of the quality system of an organization providing special services to the population, a development strategy should be based on which SWOT analysis can be used to systematize all information about the situation in the Association of directors and its external environment, as a result of which it is possible to identify areas and initiatives related to the development of the enterprise. According to the results of SWOT analysis of vehicle registration and driver's license services, the most important strengths should be the basis of the organization's management strategy. On the other hand, a good strategy should minimize the negative impact of the weaknesses of an effective management system in an organization. There are strengths and weaknesses within the organization, so this study may seem easy at first glance. But this idea is wrong. In fact, it should be remembered that analyzing the strengths and weaknesses of an organization is an analytically complex process, and the strengths and weaknesses are necessarily compared with similar parameters of other organizations. Opportunities and threats reflect the need for changes in the company's current strategy. According to the results of the SWOT analysis, positive results are the opportunities that the organization can implement, and negative numbers are factors that negatively affect this work. In particular, positive results were equal to 295.16 points, which are the opportunities that the organization can implement, negative numbers: -13.77, -17.02, -71.63 - these are factors that negatively affect the work. Among these negative factors, special attention should be paid to the lowest. In the table with the final Matrix, it can be seen the strengths and weaknesses that affect the work of E-government using the point system, so that the corporation in its development strategy gives priority to measures to prevent certain particularly dangerous aspects or those that are more likely.

Keywords. SWOT analysis, quality of service, e-government, statistical analysis, assessing matrix, internal factor, external factor.

Нурлан Аманбек, магистр, Казахский национальный аграрный исследовательский университет, Алматы, Казахстан, amanbek.n@mail.ru

Лаура Мамаева, к.б.н., Казахский национальный аграрный исследовательский университет, Алматы, Казахстан, laura.mamayeva@kaznaru.edu.kz

Жаннат Искакова, к.с-х.н., ассоциированный профессор, Казахский национальный аграрный исследовательский университет, Алматы, Казахстан, zhanat.iskakova@kaznaru.e

Саттар Исматуллаев, магистр, старший преподаватель, Казахский национальный аграрный исследовательский университет, Алматы, Казахстан, sattar.ismatullaev@yandex.ru

ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДА SWOT-АНАЛИЗА ПРИ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Аннотация. Для проведения стратегического анализа системы качества организации, предоставляющей специальные услуги населению, следует исходить из стратегии развития, на основе которой можно использовать SWOT-анализ для систематизации всей информации о ситуации в сообществе директоров и его внешней среде, в результате чего можно определить направления и инициативы, связанные с развитием предприятия.

По результатам SWOT-анализа оказания услуг по регистрации транспортных средств и выдаче водительских прав, наиболее важными сильными сторонами должны стать основы стратегии управления организацией. С другой стороны, хорошая стратегия должна минимизировать негативное влияние слабых сторон эффективной системы управления организацией. Внутри организации есть сильные и слабые стороны, поэтому на первый взгляд это исследование может показаться легким. Но эта идея ошибочна. На самом деле, важно помнить, что анализ сильных и слабых сторон организации является аналитически сложным процессом, сильные и слабые стороны обязательно сравниваются с аналогичными параметрами других организаций. Возможности и риски отражают необходимость изменений в текущей стратегии компании. Положительные результаты по итогам SWOT анализа это возможности, которые может реализовать организация, отрицательные числа факторы, отрицательно влияющие на эту работу. В частности, положительные результаты были равны 295,16 баллам, которые может реализовать организация, отрицательные числа: -13,77, -17,02, -71,63 - это факторы, отрицательно влияющие на работу. Из этих негативных факторов наименьшее требует особого внимания.

В таблице, где представлена матрица выводов, можно по балльной системе увидеть сильные и слабые стороны, влияющие на работу электронного правительства, тем самым корпорация в своей стратегии развития может принимать меры по предотвращению определенных особо опасных сторон или отдавать приоритет тем, у кого больше шансов.

Ключевые слова. SWOT-анализ, качество услуг, электронное правительство, статистический анализ, матрица оценки, внутренний фактор, внешний фактор.
