

ارزیابی سطح بلوغ خدمات دولتی الکترونیک در برخی از سازمان های دولتی

پروانه منشی زاده

کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات
monshizadeh@mail.um.ac.ir

چکیده

با رشد و گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات در کسب و کارها و همچنین استفاده روز افزون از اینترنت جهت سهولت در انجام کارها، دولت ها نیز به ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیک روی آورده اند. جهت توسعه ارائه خدمات الکترونیک به صورت کارا و اثر بخش و افزایش کیفیت ارائه خدمات الکترونیک، ارزیابی سطح بلوغ خدمات دولتی الکترونیک گامی ضروری در تحقق این هدف می باشد. در پژوهش پیش رو مدل های گوناگونی از بلوغ دولت الکترونیک شرح داده شده است. سپس سطح بلوغ ارائه خدمات الکترونیک در چند سازمان دولتی با استفاده از مدل مفهومی پژوهش ارزیابی گردیده است. بر اساس ارزیابی صورت گرفته سازمان های بررسی شده در سطح دوم از بلوغ خدمات الکترونیک قرار دارند.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، خدمات الکترونیک، ارزیابی بلوغ خدمات الکترونیک، سازمان های دولتی

۱- مقدمه

توسعه روزافزون فناوری اطلاعات تمامی جنبه های مختلف جامعه را با چالش تغییر رو به رو نموده است. یکی از این جنبه های مهم جامعه، خدمات عمومی و دولتی آن می باشد. دولت ها در حال تلاش برای تغییر خدمات خود برای متمرکز ساختن بیشتر آن بر شهروندان و شرکای تجاری خود مستقیماً از طریق اینترنت هستند. تعاریف زیادی برای دولت الکترونیک در ادبیات آن وجود دارد. تعریف مشهوری که نظر دیوید مک کلر را در این باره بیان می دارد به این شرح است: "دولت الکترونیک به کاربرد فناوری در دولت اشاره دارد، به خصوص کاربردهای اینترنت تحت وب، جهت بهبود دسترسی و تحویل اطلاعات و خدمات دولت به شهروندان". دولت الکترونیک راهی است که می توان توسط آن دولت ها را هوشمند و کوچکتر ساخت، تحویل خدمات را بهبود بخشید و به شهروندان جهت تعامل با دولت ابزار های جدیدی ارائه نمود. در نهایت شهروندان می توانند خدمات بهتر، ارزاتر، سریع تر و دسترس پذیرتری را در اختیار داشته باشند. (سختکوش و همکاران، ۲۰۰۸)^۱ مدل های مختلفی برای ارزیابی بلوغ دولت الکترونیک توسط پژوهشگران ارائه شده است که به عنوان مدل های بلوغ دولت الکترونیک یا مدل های بلوغ خدمات دولتی الکترونیک به آن ها اشاره می شود. در ادبیات تحقیق به ارائه و شرح این مدل ها پرداخته می شود.

^۱ Shahkooh, et al

از آنجا که توسعه دولت الکترونیکی تحت تاثیرمدل های تکامل (بلوغ) دولت الکترونیک می باشد. این مدل ها به طور خاص برای رهنمود اجرا و توسعه برنامه های کاربردی دولت الکترونیک در مرحله ای بسیار پیشرفته طراحی شده اند. از مرحله ابتدایی (ارتباط یک طرفه) به مرحله بلوغ (دموکراسی دیجیتال). مزیت داشتن رویکرد مرحله بسیار پیشرفته توانمندسازی دولت برای اندازه گیری پیشرفت و همچنین تولید نیروی است که متعاقبا قابل نگهداری و افزایش است. (کفاش پور، ۱۳۸۹)

در این پژوهش مدل های بلوغ دولت الکترونیک بررسی می گردد و مدلی مناسب جهت ارزیابی سطح بلوغ خدمات الکترونیک انتخاب می گردد. در نهایت میزان بلوغ خدمات الکترونیک، به خصوص خدماتی که تحت وب توسط برخی سازمان های دولتی به شهروندان ارائه می گردد، ارزیابی شده و تعیین می شود که سازمان های مذکور در چه سطحی از بلوغ دولت الکترونیک قرار دارند.

۲- تعریف دولت الکترونیک

از دولت الکترونیک تعاریف متعددی به عمل آمده است. این تعاریف از استفاده تکنولوژی اطلاعات برای حرکت آزاد و اطلاعات جهت چیره شدن بر حدود فیزیکی، سیستم های مبتنی بر کاغذ تا استفاده از تکنولوژی جهت افزودن دسترسی و ارائه خدمات دولت برای بهرمنند شدن بیشتر شهروندان، شرکت های تجاری و کارمندان از این خدمات در تغییر است. ایده اصلی در پشت این تعاریف آن است که دولت الکترونیک شامل خودکار سازی و کامپیوتری کردن رویه های کاغذ مبنای موجود می باشد، که روش جدید رهبری، راه های جدید تصمیم گیری، روش های جدید داد و ستد، روش های جدید ارتباط با شهروندان و انجمن ها و سازمان دهی و تحویل اطلاعات را موجب می شود. لذا می توان دولت الکترونیک را به صورت های زیر تعریف نمود.

- تعهدی پایدار از سوی دولت برای بهبود ارتباط میان شهروندان حقیقی و بخش های عمومی از طریق ارائه خدمات انبوه دانش و اطلاعات با هزینه مناسب و کارآمد.
- به کار گیری فناوری اطلاعات در بخش های مختلف دولت به منظور افزایش بهروری و ارتقا سطح خدمات دولتی.
- تغییر انبوه امور حاکمیتی و بهبود امور نظام مدیریت دولتی بر امور اجرایی کشور.
- اطلاع رسانی و خدمات رسانی به موقع و دقیق و کارا در ۲۴ ساعت شبانه روز ۷ روز هفته و تمامی روز های سال از طریق وسایل ارتباطی گوناگون مثل تلفن و اینترنت. (کفاش پور، ۱۳۸۶)

۳- اهداف دولت الکترونیک

دولت الکترونیک به عنوان یک سیستم، توسعه می یابد تا اهداف و منافع معینی را برای ذینفعان خود به همراه آورد (الناجی و همدان، ۲۰۰۹). از این رو، در بعد ارزشها، دولت الکترونیک می تواند به عنوان یک ابزار در نظر گرفته شود که ظرفیت و قابلیت دولت را برای دستیابی به این ارزش ها افزایش می دهد و به طور کلی این ارزشها، اهداف اساسی و بنیادین دولت هستند. در این دیدگاه، دولت الکترونیک شبیه به بروکراسی است زیرا ابزاری ضروری برای دستیابی به اهداف دولت است. دیدگاه اخیر بر این نکته تأکید می ورزد که یک تغییر جهت در حال پیشرفت و مداوم از پارادایم بروکراتیک به سوی پارادایم دولت الکترونیک وجود دارد. اثربخشی اقدامات دولت الکترونیک که سبب دستیابی به اهداف می شود، ممکن است به تناسب بین اهداف و محیطی که این اقدامات را متقبل شده است، منوط باشد (نور و همکاران، ۲۰۰۸)

در این راستا، اهداف اولیه توسعه سیستمهای اطلاعاتی در دولت عبارت از دستیابی به بهره وری و اثربخشی در همه قسمتهاست. در هر حال، پیامد تغییر پارادایم و تغییرات پراکنده، توأم با ارائه خدمات برخط و در سازمانهای دولتی رخ داده است. قوانین استراتژیک فناوری اطلاعات شامل شیوه های مهمی است که حکمرانی را متحول نموده و به عنوان یک عامل کلیدی در استراتژی های مرتبط با نوین سازی دولت، ایفای نقش می کند (تسانگ و همکاران، ۲۰۰۸). سه هدف اصلی نوین یا مدرن سازی دولت - برنامه بلندمدت بهبود که همچنین مجموعه جدیدی از اصلاحات فوری را ارائه می دهد - به شرح زیر است. مدرن سازی دولت تمرکز عمیقی بر نقش فناوریهی اطلاعاتی و ارتباطی در دستیابی به اهداف اصلاحی دولت دارد.

- اطمینان از اینکه ایجاد خط مشی، استراتژیک است.
- اطمینان از اینکه کاربران خدمات دولتی - نه فراهم آورندگان آنها - برای انطباق بیش تر خدمات با زندگی مردم، مد نظر هستند.

- تحویل خدمات دولتی که کیفیت و کارایی بالایی دارند.

با این که دولت الکترونیک در ابتدا به عنوان ابزاری به منظور بهبود کارایی مدیریت داخلی در سازمانهای دولتی ترویج یافته بود، به طور روز افزونی به روشی مهم برای افزایش دسترسی شهروندان به خدمات دولتی و تسریع در ارائه خدمات به آنها تبدیل شد. از این رو، توانایی دولت الکترونیک در افزایش شفافیت و مبارزه با فساد در سازمانهای دولتی موجب محبوبیت عامه آن، در بین محققان و شاغلان در دولت الکترونیک گردید. (کیم و همکاران، ۲۰۰۹) در این راستا دولت الکترونیک، چهره جدیدی از دولت را منعکس می کند که تحول در تعاملات دولت و شهروندان در تمامی سطوح دولتی و نیز بین دولتها را شامل می شود. (بوی یان، ۲۰۱۱)

۴- مدل های بلوغ دولت الکترونیک^۱ (رویکردهای مختلف به استقرار دولت الکترونیک)

دولت الکترونیک، استفاده دولتها از فناوریهای اطلاعات و ارتباطات برای ارائه خدمات دولتی به ذینفعان است. کیفیت خدمات ارائه شده و رضایت ذینفعان از این خدمات به بلوغ سیستم های دولت الکترونیک بستگی دارد. به علت ویژگی های فرهنگی متمایز، ملتهای گوناگون ممکن است سطوح متفاوتی از دولت الکترونیک را تجربه کنند. از دیگر سو، بلوغ سیستم های دولت الکترونیک یک عامل مهم و تعیین کننده در رضایت شهروندان است، به طوری که خدمات مورد انتظار می تواند برای سطوح گوناگون بلوغ دولت الکترونیک متفاوت باشد. در واقع، مدل های بلوغ دولت الکترونیک، سطوح کمال دولت الکترونیک را نشان می دهند و بر چشم اندازی فناورانه از دولت الکترونیک تأکید دارند (خلیل، ۲۰۱۱). علاوه بر این، سازمان ها یا دولتها می توانند از طریق دنبال کردن مراحل مدل های بلوغ دولت الکترونیک، سطح پیشرفت خود را در ارائه خدمات تعیین نمایند (استافچر، ۲۰۰۱).

۴-۱- مدل چهار مرحله ای لین و لی^۲

لین و لی (۲۰۰۱) دولت الکترونیک را به عنوان یک پدیده تکاملی بر اساس مشاهده و تجربه نویسندگان در منطقه مورد توجه قرار داد. آنها مدلی چهار مرحله از توسعه دولت الکترونیک پیشنهاد دادند. در واقع مدل بر اساس ابعاد فنی، سازمانی و مدیریتی است.

فهرست نویسی^۳ - این مرحله به منظور ارائه برخی از اطلاعات اولیه از طریق وب سایت می باشد. در اغلب موارد وب سایت ها به صورت ایستا در نظر گرفته می شوند، که شهروندان را به عنوان کاربران برای دسترسی بر خط به فرم های ارائه شده و قابل دانلود قادر می سازند. در واقع، در مرحله اول، به دلیل درخواست شهروندان، فناوری اطلاعات، بالا رفتن دانش فنی کارکنان و درخواست ذی نفعان، وجود وب سایت دولتی ضروری است. با ایجاد این سایت، شهروندان می توانند از نحوه ارائه خدمات آگاهی یابند. با شعار شهروندان به عنوان مشتریان، مقدار اطلاعات قابل ارائه باید افزایش یابد و با ایجاد یک سایت فهرست، امکان اتصال و استفاده برای سایر سایتها فراهم می شود. تراکنش^۴ - مرحله ای که سطح پیشین را گسترش میدهد، به طوری شهروندان را قادر به انجام تراکنش های بر خط (ارتباط دو سویه) می سازد. در این مرحله شهروندان خواستار گسترش انجام کارهایشان به صورت الکترونیکی هستند. بنابراین مدیران دولتی و شهروندان با بودن کانالهای ارتباطی مقدماتی برخط، به دنبال افزودن بر کانالهای ارائه خدمات می باشند. این نوع ارتباطات، امید به بهبود کارایی را افزایش می دهد. شهروندان به تدریج از مزایای دولت الکترونیک همچون خدمت رسانی در همه اوقات روز، صرفه جویی در وقت به دلیل عدم مراجعه حضوری و پاسخگویی بهتر آگاهی می یابند. این خود باعث گسترش استفاده از دولت الکترونیک می شود. ادغام عمودی^۵ - این مرحله بر اتوماسیون دولت بیشتر گردش کار و همچنین تحول خدمات دولت متمرکز است که شامل یکپارچگی عملکرد دولت در سطوح مختلف از قبیل محلی و مرکزی می باشد. هدف از مرحله سوم، اصلاح سیستم و روشهای خدمات رسانی است که به دلیل افزایش انتظارات شهروندان

^۱ The maturity of eGovernment

^۲ Layne & Lee

^۳ Catalogue

^۴ Transaction

^۵ Vertical Integration

ضرورت می‌یابد. از آن جایی که اغلب سازمان‌های دولتی، بانک‌های اطلاعاتی خاص دارند و فاقد طراحی و فرآیندهای مشابه می‌باشند، ادغام عمودی آن‌ها ضروری است. به همین دلیل، ابتدا بعضی از وظایف مشابه همسان می‌شوند و این کار از طریق یک بانک اطلاعاتی متمرکز انجام می‌شود و یا این که از طریق کانال‌های خاصی با هم ارتباط می‌یابند. ادغام افقی^۱ - این مرحله بر یکپارچه سازی سیستم بین سطوح و کارکردهای مختلف جهت فراهم آوردن خدمات یکپارچه و بدون شکاف برای کاربران می‌باشد. در واقع، از آن جایی که شهروندان دارای نیازهای مختلفی از قبیل آموزش، بهداشت، غذا، مسکن و ... هستند می‌توانند از کمک‌های اطلاعاتی و خدمات دولتی مرحله چهارم، به بهترین نحو ممکن استفاده کنند. در این مرحله خدمات قابل ارائه می‌توانند با یکدیگر همکاری کرده، هماهنگ شده و در اطلاعات یکدیگر سهیم شوند. به طوری که اطلاعات مشترک از طریق یک سازمان منتشر می‌شود و همه وظایف واسطه‌ها را بر عهده می‌گیرد. (لین و لی، ۲۰۰۱)^۲

۲-۴- مدل چهار مرحله‌ای چندلر و امانوئل^۳

اطلاعات- مرحله‌ای مقدماتی است، که بسیاری از ارائه خدمات دولت به صورت برخط در دسترس است. شهروند می‌تواند به اطلاعات دولتی توسط یک وب سایت (ایستا) دسترسی داشته باشند، این ارتباطی یک سویه بین دولت و شهروند است. تعامل- این مرحله از مرحله قبل پیشرفته تر است. تعامل ساده بین شهروندان و دولت ارتقا یافته است. ویژگی‌ها و قابلیت‌ها مختلف وب سایت در دسترس هستند، از جمله جستجو و پست الکترونیک. در این مرحله ارتباط دو سویه است. معامله- اشاره به خدماتی دارد که تراکنش بین شهروندان و دولت ایجاد می‌کند. شهروند می‌تواند مالیات پرداخت کند، فرم‌ها را به صورت برخط تکمیل نماید. ادغام- این مرحله، مرحله نهایی است که در آن ادغام عمودی و افقی خدمات در سراسر دولت و سازمان‌های رخ می‌دهد. شهروند می‌تواند به اطلاعات برخط تنها از طریق یک سرویس مرکزی دسترسی داشته باشد. (چندلر و همکاران، ۲۰۰۲)^۴

۳-۴- مدل چهار مرحله‌ای گروه گارتنر^۵

(گروه گارتنر) ۲۰۰۰ مدلی مشتمل بر چهار مرحله ارائه داد که شامل حضور، تعامل، تراکنش و تحول است و چهارچوبی برای استقرار اقدامات دولت الکترونیک می‌باشد. حضور اولیه^۶ - این مرحله مرحله ابتدایی ایجاد دولت الکترونیکی، حضور بر روی وب سایت و فراهم آوردن اطلاعات مربوطه برای استفاده عمومی است. در این مرحله وب سایت به صورت استاتیک می‌باشد. هدف اولیه در مرحله اول این است که اطلاعاتی همچون مأموریت شرکت، آدرس، ساعات فعالیت و اسناد اداری مرتبط را برای عموم در اینترنت اعلام کند. تعامل^۷ - در مرحله دوم تعامل بین دولت و بخش بازرگانی و شهروندان تشویق می‌شود. مردم می‌توانند از طریق پست الکترونیکی اطلاعات لازم را از مراکز دولتی اخذ کنند. در این مرحله امکان استفاده از موتورها جستجو برای کسب اطلاعات و امکان بارگذاری کردن^۸ اسناد و فرم‌های مربوطه وجود خواهد داشت. مرحله تعامل به وسیله وب سایت‌هایی که توانایی جستجوی پایه‌ای را ایجاد می‌کنند، شناخته می‌شود. این مرحله، مردم را قادر می‌سازد تا به اطلاعات اساسی به صورت برخط دسترسی پیدا کرده و فرم‌هایی را که ممکن است برای دسترسی به آن نیاز به حضور در سازمان دولتی باشد، دریافت نمایند. تراکنش^۹ - در این مرحله پیچیدگی فناوری افزایش می‌یابد و همراه با آن ارباب رجوع نیز منتفع می‌شود و مبادلات با حجم زیاد و پیچیده نیز بدون مراجعه به دفاتر دولتی قابل اجرا می‌باشد. به طور مثال خدمت رسانی به هنگام پرداخت مالیات، تمدید یا اخذ مجوزها، اخذ گذرنامه و روادید و رای گیری به هنگام در این مرحله صورت می‌گیرد. در واقع مرحله سوم با مؤلفه‌هایی که وظایف یکپارچه را به صورت برخط اجرا و کامل می‌کند، شناخته می‌شود. تمرکز این مرحله بر این است که کاربردهای

^۱ Horizontal Integration

^۲ Laynea, Karen; Lee, Jungwoo.

^۳ Chandler and Emanuel

^۴ Chandler, et al..

^۵ Gartner

^۶ Web presence

^۷ Interaction

^۸ Download

^۹ Transaction

انتخاب آزادانه خدمات را برای عموم ایجاد نماید تا کاربران دسترسی برخط به خدمات داشته باشند، ضمن این که از وب به عنوان یک مکمل برای سایر کانالهای ارائه خدمات استفاده کنند. تحول^۱ - در این مرحله همه سیستم های اطلاعاتی یکپارچه اند و مردم امکان استفاده از خدمات دولت را از یک مکان مجازی خواهند داشت. بهترین پیچیدگی موجود در این مرحله، مربوط به بخش داخلی است که نیازمند تغییر اساسی در فرهنگ سازمانی، فرایندها و مسئولیت ها در درون دولت است. کارمندان دولت در بخش های مختلف باید با یکدیگر به شکل کاملاً خودکار کار کنند. در این مرحله صرفه جویی در هزینه ها و کارایی و رضایت مشتری در بالاترین حد ممکن است. بنابراین می توان گفت مرحله چهارم، هدف بلندمدت بسیاری از اقدامات ملی و محلی دولت الکترونیک است و می کوشد تا روابط سازمان های دولتی را با شهروندان شفاف سازد. این مرحله به شیوه های مدیریت ارتباط با مشتری^۲ و روشهای جدید ارائه خدمات بستگی دارد تا روابط بین شهروندان، کسب و کارها و دولتها را تغییر دهد. (بلوان و همکاران،^۳ ۲۰۰۰)

۴-۴- مدل پنج مرحله ای سازمان ملل^۴

بخش امور اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل^۵ در سال ۲۰۰۲ مدلی مفهومی متشتمل از پنج مرحله با تمرکز بر ارائه خدمات دولتی تحت وب، به منظور ارزیابی آمادگی الکترونیک در کشورهای عضو سازمان ملل منتشر نمود. حضور اولیه^۶ - در این مرحله که مرحله ابتدایی از دولت الکترونیک است دولت وب سایتی با انتشار اطلاعات اولیه فراهم می آورد که وب سایت به صورت ایستا بوده و اطلاعات بسیار کمی به کاربران ارائه می شود. سایت های رسمی ولی محدود و مستقل از یکدیگر به وجود می آیند، که اطلاعات سازمانی و سیاست های آن سازمان را به صورتی ایستا در اختیار کاربران قرار می دهند. به بیان دیگر، این مرحله کم ترین پیچیدگی را در بین مراحل دولت الکترونیک دارد. این مرحله، تنها حضور برخط دولت است که شامل یک صفحه وب و یا یک وب سایت اداری می باشد که بیش تر اطلاعات آن به صورت ایستا بوده و ارتباط با سایر وب سایت های اداری برقرار نیست. حضور توسعه یافته^۷ - در مرحله توسعه، حجم و به روز بودن اطلاعات و تعداد صفحات وب افزایش می یابد. همراه با افزایش تعداد وب سایت های دولتی حضور دولت بر شبکه افزایش می یابد. محتویات وب سایت ها شامل اطلاعات پویا تر و ویژه تری می شود. علاوه بر این سایت ها ممکن استبه سایت های دیگر نیز اتصال داشته باشد. حضور تعاملی^۸ - در حالت تعاملی وضعیت بهتر از دو حالت قبلی می شود. کاربران می توانند با سازمان ارتباط برقرار کرده، در خواست کرده و فرم هایی را از سایت دریافت کنند. در این مرحله حضور دولت به شبکه وب جهانی به میزان فراوانی گسترش می یابد و حجم وسیعی از موسسات و خدمات دولتی بر روی شبکه قرار می گیرد. حضور مبادله ای^۹ - تراکنش و مسایل امنیتی در این مرحله محقق می شود. امکان انجام مبادلاتی مانند دادن روادید، گذرنامه، ثبت وفات و تولد، اعطای گواهی نامه ها، که به امنیت و محرمانه بودن نیاز دارند، به صورت کامل از طریق اینترنت وجود دارد. در این مرحله کاربر می تواند بهای خدمات و کالاها صورت حساب ها و مالیات را به صورت به هنگام پردازد. امضای دیجیتال به منظور تسهیل در تشریفات کار و ایجاد ارتباط با دوات مورد استفاده قرار می گیرد. یکپارچگی کامل^{۱۰} - مرحله بی سیم مرحله ای که کاملاً یکپارچه از کارکردهای الکترونیکی و ارایه خدمات بین بخش هاست. در این مرحله ظرفیت کامل خدمات به صورت بسته واحد وجود دارد و کاربر همه نوع خدمات را می تواند از سازمان دریافت کند. از جنبه دولت الکترونیکی، در این مرحله تمامی خدمات دولتی از طریق دولت الکترونیکی ارایه می شود. می توان گفت، مرحله یکپارچه، دارایی بیش ترین پیچیدگی است. در این مرحله، دولت ها خود را در یک موجودیت به هم متصل، متحول نموده اند تا به نیازهای شهروندانشان از طریق توسعه زیرساخت پشت خوان پاسخ دهند. (خلیلی^{۱۱}، ۲۰۱۱) (روناگان^۱، ۲۰۰۲)

^۱ Transformation

^۲ Customer relationship management

^۳ Chandler, et al.

^۴ United Nation.

^۵ UN's Department of Economic and Social Affairs (UNDESA)

^۶ Emerging web Presence

^۷ Enhanced web presence.

^۸ Interactive presence

^۹ Transactional Presence

^{۱۰} Fully Integrated

^{۱۱} Khalili

۴-۵- مدل چهار مرحله ای آفیسکو و سولیمان^۲

آفیسکو و سولیمان (۲۰۰۶)، مدلی چهار مرحله ای از توسعه خدمات دولت الکترونیک ارائه داده اند. مراحل این مدل عبارت از انتشار (حضور وب)، تعامل، تراکنش و تحول (یکپارچگی) است. با توجه به این دسته بندی، یک وب سایت در مرحله انتشار، تنها اطلاعاتی ایستا را ارائه می دهد. در حالی که در مرحله تعامل، امکان دانلود فرمها، جستجو و جمع آوری داده های ساده فراهم شده است. در مرحله تراکنش، وب سایت با فرآیندهایی برخط شناخته می شود، بدون آن که نیاز به رفتن شهروندان به ادارات مرتبط باشد. در مرحله تحول یا یکپارچگی، یک پورتال، همه خدمات دولت الکترونیک را یکپارچه می کند. دو مرحله اول از این مدل، نسبتاً آسان به دست می آید، در حالی که توسعه حقیقی خدمات تراکنشی، بسیار سخت بوده و نیازمند سرمایه گذاری های قابل توجهی در سیستم های پشت خوان است. روریزا و همکاران^۳، (۲۰۱۱)

۴-۶- مدل شش مرحله ای آسیا اقیانوسیه^۴

آسیا اقیانوسیه (۲۰۰۴) بر اساس تجربه خود از توسعه دولت الکترونیک، یک مدل شش مرحله ای پیشنهاد دادند. مراحل مدل و توضیحات عبارتند از: راه اندازی یک سیستم ایمیل و شبکه داخلی- این مرحله اولیه است که در آن بسیاری از سیستم های دولتی بر فرآیندهای داخلی تمرکز دارد و از عملیات اصلی و پایه های اداری مانند ایمیل و پشتیبانی حقوق و دستمزد پشتیبانی می کند. فعال کردن دسترسی درون سازمانی و عمومی به اطلاعات- این مرحله دولت را درگیر توسعه سیستم های می کند که به مدیریت گردش کار در گذار از حالت کاغذی به الکترونیکی کمک خواهد کرد (سازمانی). همچنین در این مرحله شهروند (عموم) قادر به دسترسی اطلاعات دولتی از طریق استفاده از اینترنت هستند. ارتباطات دو طرفه- دولت و شهروند (عموم) با استفاده از ICT به عنوان توانمندساز برای برقراری ارتباط اقدام می نمایند. تلفن به عنوان مثال، شماره فکس یا پست الکترونیک آدرس در وب سایت نوشته شده است، که این افراد را تشویق به ارسال پیام به دولت و دریافت پاسخ می نماید. تبادل ارزش- در این سطح، ICT برای حمایت از توسعه کسب و کار انعطاف پذیر تر و مناسب تر شهروندان با دولت استفاده می شود. شهروندان فرصت استفاده از خدمات بر خط دولت از جمله ارزیابی مالیاتی، درخواست ویزا و تمدید مجوز را دارند. دموکراسی دیجیتال- شهروندان از فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک توانمندساز که می تواند به طور بالقوه فرآیندهای مشارکتی و دموکراتیک را حمایت کند، بهره می برند. مثلاً استفاده از برنامه های کاربردی که شهروند و سازمان ها را قادر به رای دادن می نماید. مرحله نهایی یک پارچگی دولت- این مرحله نهایی است که در ارائه خدمات، اطلاعات پورتال ها و آژانس های اطلاعاتی مختلف دولت ادغام عمودی و افقی وجود دارد. بدین ترتیب شهروندان خدمات را بدون اینکه بدانند کدام آژانس دولتی مسئول ارائه آن است، دریافت می کنند. (کاروکلا، جفری، یانگسترون، لوئیس،^۵ ۲۰۰۹)

۴-۷- مدل میسرا و دینگرا^۶

میسرا و دینگرا (۲۰۰۹) مدلی را پیشنهاد کردند که دیدگاهی سازمانی نسبت به بلوغ دولت الکترونیکی دارد. به طوریکه می تواند برای تجارت الکترونیکی نیز به کار گرفته شود. تاکید این مدل بر مراحل است که سازمانها در پیاده سازی تجارت الکترونیک طی می کنند. این مدل شش سطح بلوغ را مورد شناسایی قرار می دهد که عبارتند از بسته^۷، مقدماتی^۸، برنامه ریزی شده^۹، تحقق یافته^۱، نهادینه شده^۲، بهینه سازی^۳. در مرحله بسته سازمان از فناوری اطلاعات جهت ارائه خدمات بهتر استفاده به

^۱ Ronaghan

^۲ Affisco and Soliman

^۳ Rorissa et al

^۴ Asia Pacific

^۵ Karokola, Geoffrey; Yngström, Louise.

^۶ Misra & Dhingra

^۷ Closed

^۸ Initial

^۹ Plannal

عمل نمی آورد و حتی برای آینده ای نزدیک هم برنامه ای ندارد. چنین سازمانی یا نسبت به فناوری اطلاعات و مزایای آن بی اطلاع است یا اینکه امکان به کارگیری آن را ندارد. در مرحله مقدماتی سازمان شروع به اتوماسیون فرایندهای خود در اینترنت می کند. ولی این امر از یک حالت خاص و مقدماتی برخوردار است. چنین سازمانی فاقد تفکر استراتژیک در سطح مدیران عالی بوده و تلاشی برای سازماندهی شده را در راستای اتوماسیون انجام می دهد. در مرحله برنامه ریزی شده سازمان دارای رویکردی سیستماتیک به تجارت الکترونیک است و اهداف و چشم انداز تعریف شده ای در این ارتباط دارد و مواردی مانند استراتژی ها، ذی نفعان، مسئولیت ها و منابع را در نظر می گیرد. در مرحله درک شده سازمان درکی کامل و روشن از برنامه پیاده سازی تجارت الکترونیک به دست آورده است. بر این اساس یک سیستم یکپارچه به وجود می آید تا تمام فرایندهای سازمان را کامپیوتری نماید و اطلاعات بی سیم مبادله شود. در مرحله نهادینه شده سازمان به مرحله درک شده تجارت الکترونیک تداوم بخشیده و اقدام به تمهیک و بهبود آن می کند. و در دوره های زمانی معین فاصله بین برنامه و عمل را مورد توجه قرار می دهند تا در صورت بروز خلا، آن را با اقدامات اصلاحی تکمیل کنند. در مرحله بهینه سازی سازمان به طور مستمر درگیر بهبود و بهینه سازی فعالیت ها و تلاشهای پیاده سازی و بکارگیری بهینه تجارت الکترونیکی می شود. تمرکز این مرحله بر عملکرد و نوآوری در دنیای متغیر می باشد. در واقع مدیریت دانش بر سازمان مستولی می شود. (میسرا^۴ و همکاران، ۲۰۰۲)

۴-۸- مدل سیلو

مدل سیلو (۱۹۹۰) مربوط به کشور نیوزلند می باشد. که ارتباط بین سه بعد شهروند، تجارت و دولت را اجتناب ناپذیر می داند. روش یا مرحله تولید انبوه و بومی سازی تقاضا نیز در همین مدل مطرح شده است که هرچه جامعه به سمت جامعه مبتنی بر دانایی پیش می رود روش های داد و ستد نیز از شکل تولید انبوه به سمت بومی سازی انبوه ارتقا می یابد. (به نقل از کفاش پور، ۱۳۸۶).

۴-۹- مدل شش مرحله ای دلایت و تاچ^۵

دلایت و تاچ در سال ۲۰۰۱ مدلی برای بلوغ دولت الکترونیکی ارائه نمود. هدف دولت الکترونیک ارائه خدمات به شهروندان به عنوان مشتریان است. جهت برقراری رابطه بلند مدت با مشتریان این مدل در شش مرحله در نظر گرفته شده است. انتشار اطلاعات^۶ - در این مرحله ادارات دولتی اقدام به ایجاد وب سایت کرده و اطلاعات مربوط به خود را برای استفاده عموم بر روی وب سایت قرار می دهند. مبادلات دوطرف رسمی^۷ - در این مرحله به کمک امضاهای دیجیتال قانونی و معتبر شهروند قادر به ارائه اطلاعات شخصی خود به وب سایت ادارات دولتی و انجام مبادلات پولی خواهد بود. در این مرحله شهروند باید نسبت به توانایی و قدرت سازمان در حفظ و نگهداری اطلاعات شخصی و محرمانه ای که به وب سایت ارائه کرده اند متقاعد شوند. پورتال های چند منظوره^۸ - در این مرحله دولت مشتری محور موفقیت برزگی در ارائه خدمات به مشتریان به دست می آورد. در این مرحله، دولت با استفاده از یک پورتال، امکان ارسال و دریافت اطلاعات و پردازش مبادلات پولی به ادارات دولتی مختلف را فراهم می آورد. شخصی سازی پورتال^۹ - در مرحله سوم شهروند از طریق یک وب سایت واحد به دامنه گسترده ای از خدمات دسترسی پیدا می کرد، در مرحله چهارم، دولت این امکان را برای شهروند فراهم می آورد تا بتواند پورتال را مطابق ویژگی های مطلوب تغییر دهد. برای دست یابی به این مرحله دولت به امکانات پیچیده تر برنامه ریزی وب نیاز دارد، تا کاربران قادر به اعمال تغییرات مورد نظر و

^۱ Realized

^۲ Institutional

^۳ optimizing

^۴ Misra

^۵ Deloitte and Touché

^۶ Information publishing

^۷ Official two way transaction

^۸ Multipurpose portal

^۹ Portal personalization

مطلوب خود در پورتال باشند. مجتمع کردن خدمات مشترک^۱ - در این مرحله تغییرات واقعی در ساختار دولت شکل می گیرد، در این مرحله شهروند خدمات دولتی را به عنوان یک بسته واحد می بیند و ادراک آنها از سازمان های دولتی به عنوان بخش های مجزا بسیار کم رنگ می شود. در این مرحله مبادلات و خدمات به صورت گروهی به شهروند ارائه می گردد. یکپارچگی کامل و دگرگونی موسسه^۲ - دولت در این مرحله ساختار خود را تغییر می دهد و خدمات شخصی شده، یکپارچه شده و پیچیده بیشتری را برای شهروند فراهم می آورد. در این مرحله آنچه که در مرحله اول به صورت ایستا ارائه شده بود، به یک مرکز ارائه دهنده کلیه خدمات دولتی تبدیل می شود که با نیازها و ترجیحات شخصی هر یک از شهروندان انطباق دارد. در این مرحله کلیه دیواره هایی که خدمات را از یک دیگر منفک کرده بودند از بین رفته و فناوری نوین باعث انسجام و از بین رفتن فاصله بین واحدهای پشتیبانی اداری و ارائه دهنده خدمات به شهروند می شود. (دلایلی^۳، ۲۰۰۱)

۴-۱۰- مدل بلوغ دو بعدی فریدون قاسم زاده

این مدل که توسط قاسم زاده (۲۰۰۳) پیشنهاد شده است در واقع از ترکیب دو مدل سازمان ملل و مدل میسرا و دینگرا توسعه یافته است. این مدل هر دو نگرش کاربرد و سازمان را مورد توجه قرار می دهد. مدل دو بعدی می تواند به مدیران کمک کند تا موقعیت فعلی تجارت الکترونیکی را در سازمان خود از دو دیدگاه کاربرد و سازمان مشخص نمایند. بر این اساس برای بهبود این موقعیت در آینده برنامه ریزی و عمل نمایند. در واقع این مدل علاوه بر شناسایی وضعیت فعلی تجارت الکترونیک در سازمان می تواند به شناسایی تجارت الکترونیک مطلوب سازمان در زمانی مشخص در آینده نیز کمک کند. (قاسم زاده^۴ و همکاران، ۲۰۰۳)

۴-۱۱- مدل مفهومی خدمات الکترونیک دکتر کفاش پور

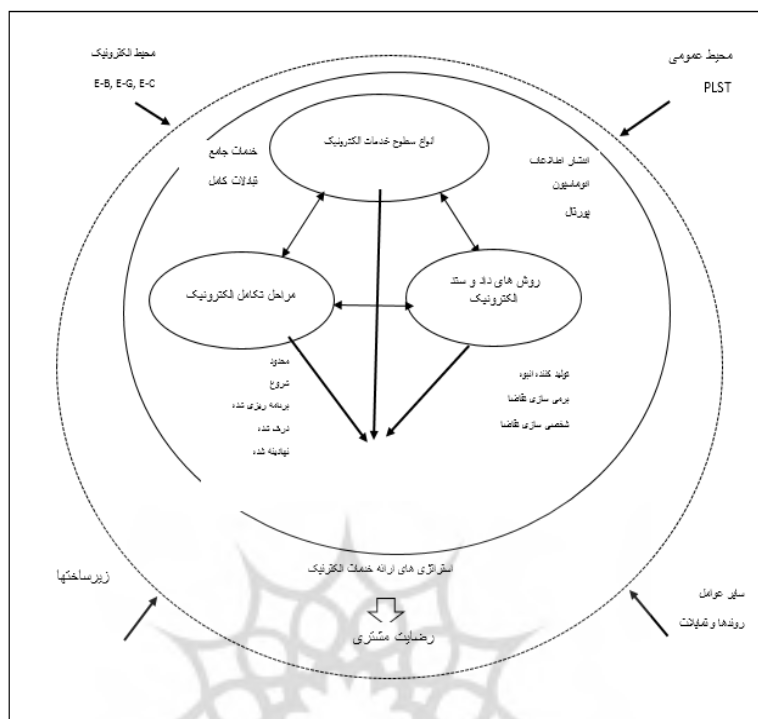
در این مدل مولف به ارائه اصول بنیادین حاکم بر تبیین و تعیین استراتژی خدمات بر حسب سطوح هدف می پردازد. این مدل شامل سه بعد اساسی می باشد. و مولف از آن تحت عنوان ارکان درونی تعیین کننده یاد می کند. این ارکان درونی با یکدیگر ارتباط متقابل دارند و هر گونه تغییر در یکی از ارکان باعث تغییر عامل دیگر شده و لذا نمی توان به صورت مجزا و منفک به این ارکان در طراحی استراتژی خدمات الکترونیکی نگریست، که عبارتند از: ۱- سطوح خدمات الکترونیک ۲- درجه تکامل الکترونیک جامعه ۳- مراحل داد و ستد و خدمات الکترونیک که تعامل و ارتباط دو سویه بین این ارکان درونی به مولف کمک می نماید تا به طراحی ارکان موثر بر تعیین استراتژی های ارائه خدمات الکترونیک بر اساس میزان وزن هر یک از ارکان در تعیین استراتژی دست یابد. در مدل مفهومی، مؤلف اشاره به ارکان بیرونی اثرگذار بر طراحی استراتژی ارائه خدمات الکترونیک می نماید و دلیل این نامگذاری این است که این عوامل محیطی می باشند. عوامل محیطی اثرگذار بر این سه رکن درونی شامل محیط کسب و کار، محیط تجارت الکترونیک، محیط دولت الکترونیک و محیط عمومی است. مدل مفهومی با ابعاد فوق الذکر در شکل ۱ نشان داده شده است.

^۱ Clustering of common services

^۲ Fully integration and enterprise transaction

^۳ Deloitte

^۴ Ghasemzadeh



شکل ۱- ارکان اساسی مؤثر بر تعیین استراتژی های ارائه خدمات الکترونیک

۴-۱۱-۱ انواع سطوح خدمات مورد نظر در مدل مفهومی

انواع خدمات به ۵ دسته کلی تقسیم می شود که می توان برای کلیه سازمان ها، نهاد ها، شرکت ها، قابل ارائه باشد. تعداد و نوع و چگونگی ارائه خدمات بستگی به سازمان، زیرساخت آن اختیارات بستر لازم، توانایی های انسانی و فنی و قدرت قانونی لازم دارد. لذا ممکن است برخی از خدمات در برخی از سازمان ها تا مرحله نهایی تکامل ارائه شوند و برخی خدمات هنوز در مرحله اولیه تکامل الکترونیک آن سازمان باشند. خدمات مرتبط با انتشار اطلاعات^۱ - انتشار اطلاعات به عنوان یکی از اولین استراتژی های ارائه خدمات مدنظر دولت ها می باشد. در این مرحله سازمان ها، مؤسسات، نهادها و دستگاههایی که به نحوی درگیر ارائه خدمات می باشند، اطلاعات خود را بر روی سایت یا پورتال دسترس مخاطبان قرار می دهد. بانک های اطلاعاتی سازمان ها می تواند یکی از بهترین عوامل جذب کاربران باشد. در عین حال سایر اطلاعات نیز همچون اطلاعات خود سازمان، مشخصات سازمان یا اطلاعات سایر سازمان ها که از طریق نرم افزار پشتیبانی به سایت ارائه می شوند می توانند از جمله مهم ترین گام های اولیه در ارائه خدمات الکترونیک باشند. مبادلات اداری دو طرفه (اتوسایون)^۲ - سیستم اتوماسیون اداری وظیفه برقراری ارتباط درون سازمان و نیز ارتباطات کارمندان با بیرون از سازمان را بر عهده دارد. این ارتباط به بهبود هماهنگی فعالیت ها و کیفی کردن کار کمک می کند. این در واقع گام دوم در رسیدن به تکامل الکترونیک است. پورتالهای چندمنظوره و فردی^۳ - در یک پورتال کلیه خدمات به صورت یکپارچه و مستقل از اینکه با کدام سازمان و اداره دولتی در ارتباط است ارائه می شود به نحوی که شهروندان و صاحبان مشاغل فقط با مراجعه به آن می توانند کلیه اموری را که به دولت ارتباط پیدا می کند، انجام دهد. در واقع پورتال به عنوان یک واسطه بین کاربران و سازمان و ادارات دولتی عمل می کند. یک فرایند اداری ممکن است به سازمان ها مختلفی ارتباط پیدا کند در این صورت پورتال به صورت اتوماتیک و با استفاده از بانک های اطلاعاتی ادارات عملیات را انجام می دهد بدون آنکه نیاز به مداخله کاربر در این فرایند باشد. خدمات جامع^۴ - جهت سهولت دسترسی به خدمات شهری و ارتقا بهره

^۱ Spreading Information

^۲ Automation

^۳ Portal

^۴ Common Comprehensive Services

شرکت های آب و برق و گاز، مخابرات و پست، اقدام به تشکیل کمیته دفاتر جامع و مطالعه و ایجاد دفاتر نموده اند. این دفاتر با توجه به رعایت روش های بهینه طرح ارتباط اطلاعاتی میان دفاتر و شرکت های توزیعی، نرم افزار مورد استفاده دفاتر و نحوه جمع آوری داده ها، جمع قیوض شرکت های توزیعی و روش های بهینه قرائت تشکیل می شوند. تبادلات کامل^۱ - این مرحله ارائه خدمات یکی از کاملترین تبادلات بین مشتری، شهروند و سازمانهای ارائه دهنده خدمات می باشد، که لازمه رسیدن به این مرحله این است که سازمانها مراحل کامل بلوغ را پشت سر گذاشته باشند و به درجه تعامل و یکپارچگی رسیده باشند. در این مرحله است که مشتری یا شهروند با ارتباط آنلاین می تواند خدمات را از یک نقطه واحد دریافت کند و تبادل کامل صورت پذیرد. در این مرحله تعامل پویا باعث بهتر شدن نحوه ارائه خدمات نیز خواهد شد. مشتری می تواند خدمات فردی بسیار خاصی را به صورت برخط با پرداخت هزینه های آن بدون واسطه دریافت نماید.

به منظور ارزیابی درجه تکامل خدمات الکترونیک در سازمان های دولتی در مدل ذکر شده محقق شاخص هایی را ارائه نموده است، که در پنج سطح دسته بندی شده است. شاخص های ارزیابی در جدول ۱ آورده شده است. لازم به ذکر است که مدل طراحی شده توسط محقق ترکیبی از مدل های میسرا و دینگرا، سیلو (نیوزلند) و دلایت و تاچ است که هر کدام قبلا شرح داده شده اند. (کفاش پور آ.، ۱۳۸۶)

جدول ۱- شاخص های مدل مفهومی کفاش پور

ردیف	شاخص ارائه خدمات الکترونیکی	
۱	معرفی سازمان یا شرکت	محدود
۲	ارائه / نمایش رسالت و اهداف سازمان	
۳	ارائه / نمایش انواع خدمات	
۴	ارائه نمایش اطلاعات راجع به قوانین	
۵	نمایش اسناد مورد نیاز	
۶	ارائه تصویری فرم های مورد نیاز	
۷	انتشار اطلاعات	اولیه
۸	راهنمای استفاده از اطلاعات	
۹	امکان تکمیل فرم	
۱۰	پست الکترونیک	
۱۱	ارائه اطلاعات تماس با مشتری	
۱۲	راهنمای استفاده از خدمات	
۱۳	امکان گردش اطلاعات	برنامه ریزی شده
۱۴	ارتباط با پایگاه های اطلاعاتی دیگر	
۱۵	امکان ارسال اسناد	درک شده
۱۶	امکان دریافت اسناد	
۱۷	ارائه / فروش خدمات	
۱۸	تبادلات شفاهی اطلاعات	
۱۹	درخواست / سفارش خدمات	
۲۰	صفحه شخصی مشتری	
۲۱	گفتگو با مراجعین به صورت آنلاین	
۲۲	پاسخگویی به کلیه نیازهای مراجعین به صورت آنلاین	نهادینه شده
۲۳	امکان ارائه انواع خدمات آنلاین	
۲۴	امکان پرداخت الکترونیکی	
۲۵	ارائه خدمات پس از فروش	
۲۶	انجام مکاتبات الکترونیکی	
۲۷	نظر سنجی و استعلام الکترونیکی	
۲۸	پاسخ به درخواست های موردی ارباب رجوع	

۱ Full Transactional

۵- جامعه آماری پژوهش و نمونه

در این پژوهش جامعه آماری مشتریان/ شهروندانی هستند که از خدمات دولتی الکترونیک سازمان های دولتی استفاده می کنند. به دلیل فقدان اطلاعات لازم در مورد مشتریان هر سازمان حجم نمونه به صورت تصادفی و بنا به نظر محقق انتخاب شده است. لذا حجم نمونه در این پژوهش برابر با ۴۰ در نظر گرفته شده است، که به صورت تصادفی از میان شهروندان و استفاده کنندگان از خدمات دولتی الکترونیک سازمان های دولتی به دست آمده است.

۶- روش تحقیق

مدل مفهومی که در این پژوهش به کار رفته است، مدل مفهومی ارزیابی خدمات دولتی الکترونیک کفاش پور است، که در بخش ۴-۱۱، تشریح شد. شاخص های ارائه شده توسط محقق در این مدل مبنی طراحی پرسشنامه ارزیابی خدمات دولتی الکترونیک در این پژوهش قرار گرفته است.

پرسشنامه دارای ۲۸ نشانگر است که به بررسی سطح بلوغ الکترونیک در پنج سطح می پردازد. سؤالات مربوط به قسمت ارزیابی به صورت پنج گزینه ای در طیف لیکرت طراحی شده است که شامل گزینه های کاملاً موافق، موافق، نه موافق، نه مخالف، مخالف و کاملاً مخالف است. جهت تحلیل ۲۸ سؤال مربوط به ارزیابی به گزینه های ذکر شده به ترتیب امتیازات ۵ تا ۱ توسط محقق اختصاص داده شد. یافته های حاصل از بررسی درجه بلوغ خدمات دولتی الکترونیک در سازمان ها، در ادامه آورده شده است

۷- یافته ها

در این بخش به نتایج به دست آمده از پژوهش پرداخته می شود. در آغاز فهرستی از سازمان های دولتی که در طول پژوهش به وسیله مصاحبه با تعدادی از مشتریان این سازمان ها برگزیده شده است، بیان می گردد. سپس شرح کاملی از خروجی به دست آمده از پژوهش توسط پرسشنامه ارزیابی خدمات دولتی الکترونیک ارائه می گردد.

۷-۱- نوع سازمان ها

با توجه به اینکه ارزیابی خدمات الکترونیک در مورد برخی از سازمان های دولتی صورت گرفته است، بنابراین نام سازمان های مورد ارزیابی قرار گرفته شده در جدول ۲ آورده شده است. این لیست شامل سازمان های برگزیده شده توسط محقق با استفاده از مصاحبه و سازمان های نامبرده شده توسط پاسخگویان به پرسشنامه می باشد.

جدول ۲- سازمان های ارزیابی شده

ردیف	نام سازمان	درصد سهم در ارزیابی
۱	سازمان تامین اجتماعی	۲۰,۵
۲	سازمان امور مالیاتی	۱۷,۹
۳	شهرداری	۱۲,۸
۴	سازمان ثبت اسناد و املاک	۷,۷
۵	وزارت راه و شهرسازی	۲,۶
۶	قوه قضاییه	۲,۶
۷	سایر(بانک ها و مؤسسات مالی، آموزش و پرورش، سازمان سنجش، وزارت نفت، وزارت علوم و تحقیقات و دانشگاه ها)	۳۵,۹

۷-۲- پاسخ دهندگان

از بین کل تعداد افرادی که به پرسشنامه ارزیابی خدمات الکترونیک پاسخ داده اند، ۶۷,۵ درصد آن ها را آقایان و ۳۲,۵ درصد را خانم ها تشکیل داده اند. از بین این افراد، بیشترین طیف سنی پاسخ دهندگان را افراد ۲۵ تا ۳۴ سال با ۶۷,۵ درصد و

دومین طیف سنی را افراد ۳۵ تا ۴۴ سال با ۲۵ درصد تشکیل دادند. همچنین بیشترین افرادی که از خدمات دولتی الکترونیک طبق ارزیابی پژوهش استفاده می کنند افراد داری مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر با میزان ۷۲,۵ درصد و افراد داری مدرک لیسانس با میزان ۱۵ درصد می باشند. همچنین حدود ۷۷,۵ درصد پاسخ دهندگان، تجربه استفاده از خدمات الکترونیک را به مدت بیشتر از یک سال دارا بودند.

۳-۷- اندازه گیری درجه بلوغ الکترونیک

در بررسی درجه بلوغ الکترونیک سازمان های ذکر شده براساس شاخص های مدل مفهومی پژوهش (مدل کفاش پور) در پنج سطح نتایج به دست آمده به شرح جدول ۳ می باشد.

سطح یک: محدود- در این مرحله هدف سازمان ها ایجاد وب سایتی برای معرفی خود به شهروندان، آگاه نمودن آن ها از رسالت، اهداف، قوانین و شرح خدمات خود و همچنین در دسترس قرار دادن فرم های لازم به صورت محدود است. طبق نتایج به دست آمده از پژوهش و با توجه به نتایج سطح دوم، سازمان های مورد ارزیابی قرار گرفته، مرحله اول از مراحل بلوغ را پشت سر گذاشته اند.

جدول ۳- نتیجه ارزیابی درجه بلوغ خدمات الکترونیک

امتیاز	مراحل بلوغ (تکامل الکترونیک) سازمان
۶۴,۲۵	محدود
۷۳,۷۵	اولیه
۶۳	برنامه ریزی شده
۶۰,۹۲	درک شده
۵۸,۹۲	نهادینه شده

سطح دو: اولیه- با توجه به اینکه بیشترین امتیاز در ارزیابی به سطح دوم اختصاص یافته است، می توان نتیجه گرفت که سازمان های مذکور در مرحله دوم از سطح بلوغ هستند، که در این مرحله تسهیم اطلاعات به صورت کامل تر از مرحله قبل مورد هدف قرار می گیرد.

سطح سه: برنامه ریزی شده- بر طبق ارزیابی با اینکه سازمان های مذکور امتیاز ۶۳ را در مرحله سوم به خود اختصاص داده اند می توان نتیجه گرفت این امتیاز همچنان فاصله قابل توجهی با امتیاز کسب شده در مرحله قبل دارد. بنابراین سازمان ها در این مرحله عملکرد ضعیف تری نسبت به مرحله قبل ارئه نموده اند.

سطح چهار: درک شده- این مرحله خدمات پیشرفته تری را همچون ارائه یا خرید و فروش و سفارشات مشتریان و تبادلات شفاهی را شامل می شود. در این مرحله سازمان ها عملکرد بهتری از مرحله قبل داشته اند، اما همچنان با امتیاز کسب شده از مرحله دوم فاصله زیادی را دارد و نمی توان گفت که سازمان های مذکور در این سطح از درجه بلوغ قرار دارند.

سطح پنج: نهادینه شده- مرحله نهادینه شده آخرین مرحله از مراحل بلوغ ارائه خدمات الکترونیک است که شامل ارتباطات بسیار پیشرفته بین شهروند و سازمان است. در این مرحله تمام ارتباطات باید به صورت الکترونیک و بدون حضور مستقیم مشتری صورت پذیرد. در این مرحله به شاخص پرداخت الکترونیک امتیاز بالایی نسبت داده شد، ولی امتیاز کل شاخص ها در این مرحله کمترین امتیاز نسبت به دیگر مراحل به است و این نشان دهنده این است که سازمان ها به دیگر شاخص ها همچون خدمات پس از فروش و پشتیبانی از خدمات، نظر سنجی و شخصی سازی درخواست های شهروندان و خدمات ارئه شده توجه چندانی ندارند.

نتیجه گیری

زمانی که سازمان یا شرکتی تصمیم به ارائه خدمات الکترونیک به شهروندان را داشته باشد. باید به سطح بلوغ دیگر سازمان ها، نحوه ارائه خدمات، و رضایت مشتریان سازمان های دیگر از کیفیت و تکامل ارائه خدمات توجه داشته باشد. نتایج این تحقیق نشان می دهد که سازمان های ارزیابی شده گرچه سازمان هایی هستند که بیشتر مورد توجه شهروندان قرار دارند، اما همچنان در مرحله دوم بلوغ قرار دارند و مراحل تکامل دولت الکترونیک را به صورت کامل طی ننموده اند. تمرکز بیشتر سازمان ها بر ارائه خدمات یکپارچه در قالب پورتال، مداخله حداقل کاربران، بهره برداری از پایگاه های اطلاعاتی دیگر سازمان ها و تعامل شهروند و سازمان در کلیه تبادلات فرایند های درخواست و ارائه خدمت منجر به تمام الکترونیک شدن فرایند ارائه خدمات سازمان های دولتی و دستیابی به بلوغ خدمات دولتی الکترونیک خواهد شد.

مراجع

۱. کفاش پور، آذر (۱۳۸۹)، «بررسی وضعیت درجه بلوغ الکترونیک در سازمان های ارائه دهنده خدمات دولتی الکترونیک در شهر مشهد» مشهد، دومین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری
۲. کفاش پور، آذر (۱۳۸۶)، «طراحی مدل خدمات الکترونیک (در بستر دولت الکترونیک)» مشهد، انتشارات نیکونشر
۳. Baum, C., Di Maio, A. (۲۰۰۰) *aa rnrvooooooaa phases of e-government model*. Gartner Group.
۴. Chandler, S., Emanuels, S. (۲۰۰۲) *Transformation not automation*. Proceedings of ۲nd European Conference on E-government, St Catherine's College Oxford, UK. pp. ۹۱-۱۰۲.
۵. Deloitte, T. (۲۰۰۲) *The citizen as customer*. CMA Management. pp. ۵۸-۷۴.
۶. Ghasemzadeh, F., Sahafi, L. (۲۰۰۳) *E-commerce adoption: A two dimensional maturity model*. ۴th World Congress on the Management of Electronic Business. Hamilton.
۷. Karokola, G., Yngström, L. (۲۰۰۹) *Discussing E-Government Maturity Models for the Developing World-Security View*. Information security of South Africa (ISSA) Johannesburg.
۸. Khalil, O. E. (۲۰۱۱) *E-Government readiness: Does national culture matter ?* Government Information Quarterly. pp. ۳۸۸-۳۹۹.
۹. Laynea, K., Lee, J. (۲۰۰۱) *Developing fully functional E-government: A four stage model*. Government information quarterly. pp. ۱۲۲-۱۳۶.
۱۰. Misra, D. Dhingra, C. (۲۰۰۲) *E-government Maturity Model*, National Information Center, Department of Information Technology. New Dehli, Electronic information planning Journal.
۱۱. Ronaghan, S. A. (۲۰۰۲) *Benchmarking e-government: a global perspective: assessing the progress of the UN member state*, American Society for Public Administration: United Nations Division for Public Economics and Public Administration;
۱۲. Rorissa, A., Demissie, D., Pardo, T. (۲۰۱۱) *Benchmarking e-government: A comparison of frameworks for computing e-government index and ranking*. Government Information Quarterly VOL. ۲۸. No. ۲, pp. ۳۵۴-۳۶۲.
۱۳. Shahkooh, K. A., Saghafi, F., & Abdollahi, A. (۲۰۰۸) *A proposed model for e-Government maturity*, Information and Communication Technologies: From Theory to Applications, (ICTTA), IEEE, p. ۱۰

ضمائم

پرسشنامه ارزیابی خدمات دولتی الکترونیک از طریق لینک زیر قابل مشاهده می باشد.

۸۲HYZCsq۳۴oYDhfhttps://goo.gl/forms/x

