

بررسی وضعیت درجه بلوغ الکترونیک در سازمان‌های ارائه دهنده خدمات دولتی الکترونیک در شهر مشهد

آذر کفّاش‌پور

Akafashpor@yahoo.co.uk

چکیده

هدف از مطالعه حاضر بررسی وضعیت درجه بلوغ الکترونیک در سازمان‌های ارائه دهنده خدمات دولتی الکترونیکی در شهر مشهد می‌باشد زیرا رسیدن به راه‌کارهای ارائه خدمت به صورت آسان، کم هزینه و آن‌لاین و ارتباط دو سویه بین مردم و دولتمردان زمینه را برای توجه بیشتر به مکانیزم ارائه خدمات فراهم می‌نماید. بررسیها نشان داده است که ارائه خدمات الکترونیک به دلیل طی نکردن مراحل تکامل الکترونیک سازمان‌ها، هنوز نمی‌تواند در جهت ارائه خدمات موفق باشد روش تحقیق در این پژوهش، توصیفی - پیمایشی بوده است و نتایج حاصله نشان می‌دهد که مراحل مختلف بلوغ الکترونیک که عبارتند از: محدود^۱، اولیه^۲، برنامه‌ریزی شده^۳، نهادینه شده^۴ درک شده^۵. در مراکز ارائه دهنده خدمات الکترونیک در شهر مشهد به طور کامل طی نشده است و سازمان‌ها و مراکز ارائه دهنده، در مرحله سوم بلوغ قرار دارند و لازمه ارائه خدمات الکترونیک مرتبه بالاتر نیازمند عبور از مرحله بلوغ بالاتر می‌باشد. عدم توجه به چگونگی این رابطه، مانع دستیابی به اهداف ارائه خدمات مشتری پسند و اثربخش به آحاد مردم توسط دولت خواهد شد.

واژه‌های کلیدی: محدود، اولیه، برنامه ریزی شده، نهادینه شده، درک شده.

۱. مقدمه

با فراگیر شدن تدریجی کاربرد اینترنت در میان مردم، ارائه خدمات بر خط و شبانه‌روزی دولتی از طریق این درگاه نوین ارتباطی در حال فراگیر شدن است. هم‌اکنون دولت الکترونیک تنها یک فن‌آوری نیست، بلکه پیشرفت فن‌آوری به عنوان یکی از ابزارهای دگرگونی روند کارکرد دولتها از ساختار دولت مدار به ساختار شهروندمدار است [۱]. امروزه مردم انتظار دارند که خدمات با کمترین هزینه و بالاترین سرعت و مطابق با میل و سلیقه و امکانات آنان در اختیار باشد. از این‌رو این که دولت توانایی ارائه بهترین خدمات با بیشترین بازدهی و مطابق پسند آنان را داشته باشد، بسیار مهم است [۲]. اما انجام این مهم به طور گریز ناپذیری وابسته به طی کردن مراحل تکامل الکترونیک مراکز ارائه دهنده خدمات است. به عبارت دیگر نمی‌توان از سازمانی که خود هنوز در مرحله اولیه و ایستای تکامل است انتظار ارائه خدمات را با بالاترین درجه اثر بخشی و کارایی داشت. به عبارت دیگر طی مراحل تکامل سازمان‌ها، پیش‌نیاز ارائه خدمات دولتی الکترونیکی است [۳]. لذا بررسی وضعیت این پیش‌نیاز ضروری به نظر می‌رسد.

-
- 1- Closed
 - 2- Initial
 - 3- Planned
 - 4-Institutionalized
 - 5- Realized

۲. ادبیات موضوع

۱-۲. انواع مدل‌های بلوغ الکترونیک

اینک به تشریح دیدگاه‌های مختلف مرتبط با مدل بلوغ الکترونیک می‌پردازیم:

۱-۱-۲. مدل مراحل بلوغ دولت الکترونیک [۴]

مراحل ایجاد دولت الکترونیک را می‌توان به سه فاز تقسیم نمود، اما لازم به ذکر است این فازها به هم وابسته نیستند و نیازی به کامل شدن یک فاز برای شروع فاز دیگر نیست.

فاز یک: انتشار استفاده از ICT برای بسط دسترسی به اطلاعات دولت. دولتها حجم عظیمی از اطلاعات را تولید می‌کنند و مقدار زیادی از آن اطلاعات بالقوه برای افراد و شرکت‌های تجاری مفید است. اینترنت و دیگر تکنولوژی‌های پیشرفته ارتباطی می‌توانند این اطلاعات را بسیار سریع و مستقیم به شهروندان برسانند. پیاده سازی فاز انتشار دولت الکترونیک بسیار در طراحی محتوایشان متفاوت است. کشورهای در حال توسعه عموماً می‌توانند فرآیند دولت الکترونیک را از انتشار اطلاعات دولتی به صورت آن‌لاین، مثلاً قوانین و قواعد، اسناد و فرم‌ها شروع کنند. قادر ساختن شهروندان و شرکت‌های تجاری در دسترسی به اطلاعات دولتی بدون مراجعه به سازمان‌های دولتی و انتظار در صف‌های طولانی و یا پرداخت رشوه می‌تواند پیشرفت عظیمی برای جوامع باشد که کاغذ بازی‌های اداری آنان را با مشکل روبه رو ساخته است. سایت‌های انتشار، اطلاعاتی را درباره دولت و اطلاعات تألیف شده توسط دولت را برای عموم منتشر می‌کند، لذا سایت‌های انتشار به عنوان پیشتاز دولت الکترونیک عمل می‌کنند.

فاز دوم: اثر متقابل توسعه مشارکت مردمی در دولت سایت‌های «انتشار» هر اندازه غنی در محتوا باشد، تنها قدم اولیه است. دولت الکترونیک این پتانسیل را دارد که شهروندان را در فرآیندهای سیاسی و حکومت‌داری، از طریق فعل و انفعال با سیاست‌گذاران شرکت دهد. دولت الکترونیک فعل و انفعالی، نیاز به ارتباطی دو طرفه دارد که می‌تواند از طریق ابزارهایی چون پست الکترونیک و یا فرم‌های بازخورد برای کاربران فراهم باشد. چنین فرم‌هایی می‌تواند باعث ایجاد انجمن‌های برخط گردد تا مردم بتوانند عقاید خود را مبادله کنند.

فاز سوم: داد و ستد دسترس‌پذیر کردن خدمات دولت به صورت آن‌لاین. دولتها می‌توانند با ایجاد وب سایت «داد و ستد» یک پیوند مستقیم به خدمات دولت را که در هر زمانی قابل دسترسی باشند ایجاد کند. در گذشته خدمات دولتی همانند ثبت زمین یا تمدید جواز نیازمند انتظار طولانی مواجه با کاغذ بازی بود. بدعت‌هایی چون کیوسک خدمات شهری واقع در مراکز خرید برزیل یا کامپیوترهای قابل حمل دولتی در هند، دولت الکترونیک را مستقیماً برای شهروندان کشورهای در حال توسعه به ارمغان آورد.

۲-۱-۲. دیدگاه دیگری مراحل بلوغ دولت الکترونیک را به شرح زیر عنوان می‌نماید:

۱. اطلاع رسانی: اطلاعات مورد نیاز در اختیار کاربران قرار داده می‌شود مانند اطلاعات لازم برای کسب مجوز یا صدور گواهینامه رانندگی.

۲. ارتباط یک طرفه: فرم‌های الکترونیکی، مشخص‌ترین وجه این مرحله است، سازمانها فرم‌ها را به صورت‌های مختلف در اختیار متقاضیان قرار می‌دهند اما کاربران پس از گرفتن فرم باید به روش سنتی برای پر کردن و ارسال آن اقدام کنند.

۳. ارتباط دو سویه: کاربران می‌توانند نه تنها فرم‌ها را دریافت، بلکه به صورت آن‌لاین آنها را پر کرده و ارسال کنند. البته در این مرحله برخی عملیات مانند تعاملات مالی و یا تعیین هویت متقاضی هنوز به روش سنتی صورت می‌گیرد.

۴. تعاملات: تمامی فرایندها و عملیات از ابتدا تا انتها با توجه به امکانات به صورت الکترونیکی انجام می‌شود. در این مرحله تمامی وجود دولت الکترونیکی باید پیاده شده باشد [۵].

۲-۱-۳. در دیدگاه دیگری مراحل پیاده‌سازی دولت الکترونیکی به صورت پنج فاز تقسیم شده است:

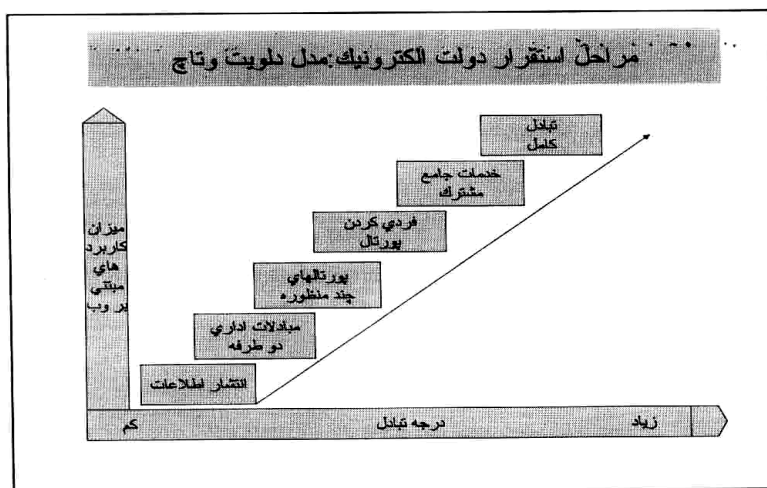
- ۱- فاز Emerging: در دسترس قرار دادن اطلاعات به صورت ایستا از طریق وب سایت.
- ۲- فاز Enhanced: در دسترسی قرار دادن فرم‌ها به صورت الکترونیکی در اختیار کاربران.
- ۳- فاز Integration: ایجاد ارتباط میان سازمان‌ها در سطوح گوناگون و شهروندان و کاربران به صورت برخط و یکپارچه سازی به صورت آمیزش عمودی و افقی.
- ۵- فاز Seamless: یکپارچه‌سازی واحد و ایجاد پنجره واحد و ارتباط کاربران فقط از طریق یک نقطه واحد دسترسی [۶].

۲-۱-۴. در این دیدگاه رویکردهای گوناگون باز آفرینی دولت به شکل یک مدل چهار مرحله‌ای مطرح می‌شود:

- ۱- غفلت: مقامات دولتی که چیز زیادی از ICT نمی‌دانند.
- ۲- خودکار سازی: مقامات دولتی هنوز سواد کامپیوتر و درک درستی از نقش اطلاعات ندارند، با این وجود آنها از IT و پتانسیل آن آگاهی دارند، رهبری پروژه‌ها در دامنه مسئولیت کارشناسان IT است و IT یک ایده بی هدف است که هیچ پیوند سیستماتیکی با فرایند و استراتژیهای اصلاحات ندارد.
- ۳- شیفستگی: مقامات دولتی از دیدگاه سواد و مهارت دیجیتالی نیمه با سواد شده‌اند بخش دولتی از پروژه‌های اصلاحات مملو شده و مسئولان IT به جلسات فرهنگ‌سازی می‌پردازند و اعتقاد دارند فن‌آوری می‌تواند بنیان کاری دولت را دگرگون سازد.
- ۴- ادغام یا یکپارچه‌سازی: مقامات دولتی افزون بر مهارت‌های کامپیوتری، سواد اطلاعاتی و درکی درست از نقش‌های دگرگون‌ساز شبکه‌ها دارند. فن‌آوری، جایگاه خود را از دست داده و نقش پایین‌تری می‌یابد. مهندسی دوباره سیستم‌های اطلاعاتی و پیاده‌سازی IT به طور کامل در درون فرایند دگرگونی سازمانی گنجانیده شده است [۷].

۲-۱-۵. مدل دولیت و تاج – مراحل استقرار دولت الکترونیک: [۸]

در گزارش دولیت و تاج، فرایند استقرار و پیاده‌سازی دولت الکترونیکی، در شش مرحله آرایه و به صورت شکل ۱ آرایه شده است.



شکل ۱- مراحل استقرار دولت الکترونیک

۲-۱-۶. مدل بلوغ دولت الکترونیک) [۹]

سطوح بلوغ دولت الکترونیک مطابق این مدل عبارتند از:

۱. سطح بسته (استفاده از ICT فقط به عنوان یک تسهیل کننده).
۲. سطح شروع (اتوماسیون با یک رویکرد موقت)^۲.
۳. سطح برنامه‌ریزی شده (داشتن آمادگی الکترونیکی سازمان، داشتن اهداف و رسالت و دید، احساس نیاز به یک برنامه گسترده که در بردارنده استراتژی‌ها، سیاست و خط‌مشی می‌باشد).

۴. سطح درک شده (داشتن طرح دولت الکترونیک و یک سیستم تعاملی تحویل خدمات).

میسرا و دینگرا مدلی را پیشنهاد کرده‌اند که دیدگاهی سازمانی^۳ نسبت به بلوغ دولت الکترونیکی دارد، به طوری که می‌تواند برای تجارت الکترونیکی نیز به کار گرفته شود. تأکید این مدل بر مرحله‌ای است که سازمان‌ها در پیاده‌سازی تجارت الکترونیکی طی می‌کنند. این مدل، شش سطح بلوغ را مورد شناسایی قرار می‌دهد که عبارتند از: بسته^۴، مقدماتی^۵، برنامه‌ریزی شده^۶، تحقق یافته^۷، نهادینه شده^۸ و بهینه‌سازی^۹.

در مرحله بسته، سازمان از فن‌آوری اطلاعات جهت ارائه خدمات بهتر استفاده‌ای به عمل نمی‌آورد و حتی برای آینده نزدیک هم برنامه‌ای ندارد. چنین سازمانی یا نسبت به فناوری اطلاعات و مزایای آن بی‌اطلاع است یا اینکه امکان به کارگیری آن را در خود نمی‌بیند. در مرحله مقدماتی، سازمان شروع به اتوماسیون فرآیندهای خود در اینترنت می‌کند ولی این امر از یک حالت خاص و موقتی برخوردار است. چنین سازمان‌هایی فاقد تفکر استراتژیک در سطح مدیران عالی بوده و تلاش‌هایی سازمان‌دهی نشده را در راستای اتوماسیون انجام می‌دهند.

در مرحله برنامه‌ریزی شده، سازمان دارای رویکردی سیستماتیک نسبت به تجارت الکترونیکی بوده و اهداف و چشم‌انداز تعریف شده‌ای در این ارتباط دارد و مواردی مانند استراتژی‌ها، ذی‌نفعان، مسئولیت‌ها و منابع را هم در نظر می‌گیرد. در چنین سازمان‌هایی تجارت الکترونیکی به عنوان بخشی از فعالیت‌های اصلی سازمان بوده و مدیران با برخورداری از تفکر استراتژیک درکی روشن از تجارت الکترونیکی و موارد مورد نیاز برای پیاده‌سازی آن بدست آورده‌اند. در مرحله درک شده، سازمان درکی کامل و روشن از برنامه پیاده‌سازی تجارت الکترونیکی به دست آورده است. براین اساس یک سیستم یکپارچه به وجود می‌آید تا تمام فرآیندهای سازمان را کامپیوتری نماید و اطلاعات بی‌سیم مبادله شود. در مرحله نهادینه‌سازی، سازمان به وضعیت درک شده برنامه تجارت الکترونیکی تداوم بخشیده و اقدام به تعمیق و بهبود آن می‌کند و در دوره‌های زمانی معین، فاصله بین برنامه و عمل را مورد توجه قرار می‌دهد تا در صورت بروز خلاء آن را با اقدامات اصلاحی تکمیل کند. در این مرحله تجارت الکترونیکی به عنوان بخشی از فرهنگ کاری سازمان می‌شود و بالاخره در مرحله بهینه‌سازی، سازمان به طور مستمر درگیر بهبود و بهینه‌سازی فعالیت‌ها و تلاش‌های پیاده‌سازی و به کارگیری بهینه تجارت الکترونیکی می‌شود. تمرکز این مرحله بر عملکرد و نوآوری در دنیای متغیر می‌باشد. در واقع مدیریت دانش بر سازمان مستولی می‌شود.

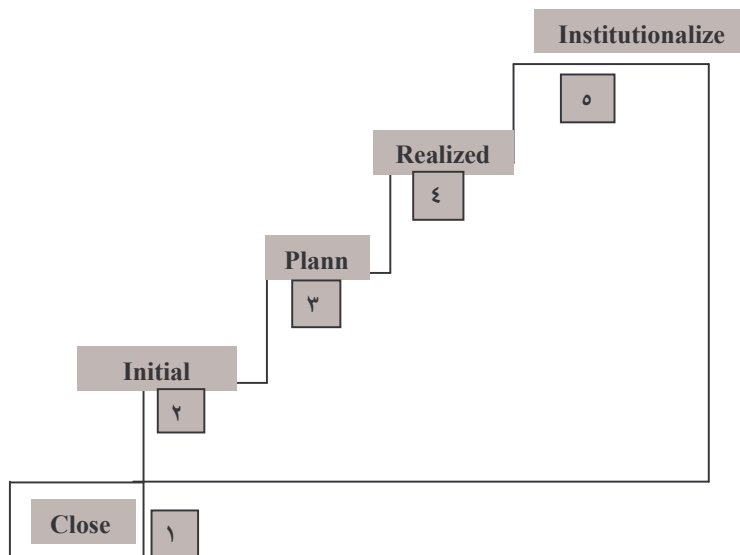
2 - Adhocracy
2 - Organizational view
3 - Closed
4 - Initial
5 - Planned
6 - Realized
7 - Institutionalized
8 - Optimizing

۲-۱-۷. مدل بلوغ دو بعدی:^۱

این مدل از ترکیب دو مدل سازمان ملل و میسرا و دینگرا توسعه یافته است. این مدل هر دو نگرش کاربرد و سازمان را مورد توجه قرار می‌دهد. مدل دو بعدی می‌تواند 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 برنامه‌ریزی و عمل نمایند. در واقع این مدل علاوه بر شناسایی وضعیت فعلی تجارت الکترونیکی در سازمان می‌تواند به شناسایی وضعیت فعلی تجارت الکترونیکی در سازمان می‌تواند به شناسایی تجارت الکترونیکی مطلوب سازمان در زمانی مشخص در آینده نیز کمک کند [۱۰].

۲-۱-۸. مدل گروه گارتنر^۱

پیاده‌سازی تجارت الکترونیکی معمولاً در سطوح مختلف انجام می‌شود. اغلب، شرکت‌ها با حضور در اینترنت شروع کرده و به سوی کاربردهای پیچیده حرکت می‌کنند. گروه گارتنر چهار سطح را برای پیاده‌سازی تجارت الکترونیکی پیشنهاد کرده‌اند. سطح یک - حضور اولیه^{۱۲}، در این مرحله از اینترنت برای ارائه اطلاعات شرکت و بروشورهای آن استفاده می‌شود. سطح دو - پیشروی^{۱۳}: بسیاری از ویژگی‌ها به تجارت الکترونیکی اولیه افزوده می‌شود، مانند موتور جستجو اطلاعات جامع درباره محصول، ارتباط با خدمات و قابلیت تعامل با شرکت. در واقع در این مرحله خدمات اساسی به مشتری ارائه می‌شود. سطح سه - یکپارچگی کسب و کار^{۱۴}، در این مرحله ویژگی‌های بیشتری نیز افزوده می‌شوند و قابلیت‌های مبادله / معامله تجارت الکترونیکی با توجه به مشتریان تطبیق داده خواهد شد.



شکل ۲- مدل تحقیق (میسرا و دینگرا، ۲۰۰۴)

- 1 - TWO Dimensional Maturity Model
- 1 - Gartner Group
- 2 - Basic Presence
- 3 - Prospecting
- 1 - Business Integration

۳. مروری بر پیشینه موضوع

مدلهای مرتبط با دولت و خدمات الکترونیک شامل مدلهای زیر است که برخی از این مدلها مستقیماً به مراحل تکامل الکترونیک نیز اشاره نموده است که محقق در متن مقاله به طور کامل بدانها اشاره نموده است.

۱۹۹۹ مدل سیلو(مبتنی بر منافع دولت الکترونیک است).

۲۰۰۳ مدل اوآل(بین کیفیت زندگی، دستمزد، سرمایه انسانی، صنعت و سرمایه و دولت الکترونیک رابطه برقرار می کند).

۲۰۰۲ مدل هیکس و نیکولسون(به عامل انسانی، عوامل ثانویه، کیفیت زندگی در دولت الکترونیک باید توجه شود).

۲۰۰۴ مدل توسعه برند پورتالها(به رابطه بین کیفیت پورتال و مطلوبیتشان می پردازد).

۲۰۰۲ دولت آن لاین (مدل ترجیحی(به ۵ لایه کاربردی دولت الکترونیک اشاره دارد. دید- استراتژی- ابتکارات - پروژه - کاربردها).

۲۰۰۳ مدلها و متریکها در دولت الکترونیک (۱۱ متریک را جهت ارزیابی دولت بیان می کند).

۲۰۰۵ مدل XML(به زبان XML برای تبادلات دولت الکترونیک اشاره می کند).

۲۰۰۳ مدل Holistic (به طراحی برنامهها جهت دستیابی به اطلاعات برتر می پردازد).

۲۰۰۵ مدل CARD (به دو مدل WCG و WIRD می پردازد (انتقال صوتی دادهها و ابرپایگاههای اطلاعاتی)

۲۰۰۴ مدل عملیاتی بازار الکترونیک (شامل دو متد هزینه تنها و مدل برنامه ریزی هدف می باشد).

۲۰۰۵ مدل درآمد(مدل شاخص ایده آل): (طراحی دوباره فرایندهای تحویل خدمت جهت افزایش درآمد در ایرلند)

۲۰۰۵ مدلهای جنریک در کشورهای در حال توسعه(که هر کدام به یک بعد می پردازد که شامل:مدل توزیع گسترده تر، مدل جریان بحرانی، مدل تجزیه و تحلیل مقایسه ای، مدل تجهیز و لابی کردن، مدل خدمات متقابل، مدل بلوغ الکترونیک، مدل خوب)

۲۰۰۳ یک خانه برای دولت الکترونیک(یک ماتریس رقابتی است جهت رسیدن ب رهبری در دولت الکترونیک)

۲۰۰۳ وب سایت های دولت(هدف طراحی بهترین وب سایت است در سطح ملی، محلی و ناحیه ای)

۲۰۰۳ مدل مفهومی برای اجرای یک سیستم در دولت(یک مدل برای اجرای دولت الکترونیک در سطح خطوط راه آهن است).

۲۰۰۳ راهنمای رضایت در دولت الکترونیک(هدف توجه به متغیرهای رضایت مندی است).

۲۰۰۴ مدلهای جدید مشارکتی برای تحویل خدمات دولتی(هدف سازماندهی فرآیندهای اداری است که مطالعات تطبیقی دوازده مشارکت بین دولت، بخش خصوصی و مؤسسات غیرانتفاعی است. که Hollow state را بیان می کنند).

۲۰۰۵ مدلهای آنلاین تجارت الکترونیک شامل: مدل کانال برتر، مدل کنسرسیوم خدمات شده، مدل کلیک و بریک، مدل ابر واسطه ها،

مدل پورتالها است).

۲۰۰۵ مدل استراتژیها برای انطباق مؤثر خدمات مبتنی بر وب (که به عوامل کلیدی ضروری برای انطباق مؤثر تکنولوژی خدمات وب به سه بعد اینترنت، اکسترانت و اینترنت می پردازد.)

۴. روش شناسی تحقیق

روش تحقیق در این مطالعه، توصیفی - پیمایشی می باشد. جامعه آماری، شامل افرادی است که در طول پنج سال گذشته(۱۳۸۵-۱۳۸۰) اقدام به ارائه خدمات دولت الکترونیک در شهر مشهد نموده اند و الزاماً دولتی نبوده و شامل شرکت های ارائه دهنده خدمات دولت الکترونیک و بانکها نیز می باشند که تعداد کل آن نود و هفت مورد است. روش نمونه گیری، طبقه ای با تخصیص متناسب است، بدین ترتیب از کل نود و هفت مورد جامعه تعداد هفتاد و پنج مورد به صورت نمونه مورد بررسی میدانی قرار گرفته اند. لازم

به ذکر است حجم نمونه آماری معادل هفتاد و هفت درصد کل جامعه می‌باشد. در روش گردآوری اطلاعات، برای دستیابی به اطلاعات اولیه از مشاهده، پرسش‌نامه و مصاحبه و برای دستیابی به اطلاعات ثانویه، از روش کتابخانه‌ای و جستجوی اینترنتی در پایگاه‌های معتبر اطلاعاتی و خدماتی استفاده شده است. به طور کلی بیست و هشت نشانگر در پرسش‌نامه به بررسی سطح بلوغ در پنج سطح می‌پردازند. در رابطه با اعتبار و پایایی پرسش‌نامه، برای بالا بردن روایی محتوایی پرسش‌نامه تأیید آمارگر و اساتید گروه مدیریت اخذ و در این تحقیق برای محاسبه میزان پایایی پرسشنامه (آلفای کرونباخ)، داده‌های تعداد ۲۵ عدد پرسشنامه به عنوان پیش‌آزمون از نرم افزار SPSS و نرم‌افزار Minitab استفاده شد و میزان آلفای کرونباخ پرسشنامه ۸۷۶٪ به دست آمد که میزان بالای پایایی پرسشنامه‌ها را نشان می‌دهند. آزمون‌های آماری، آزمون‌های دو جمله‌ای و کی دو و آزمون دقیق می‌باشد.

۵. یافته‌ها

با توجه به اینکه بخشی از سؤالات پرسش‌نامه مربوط به مشخصات عمومی کارگزاران از لحاظ نوع و زمینه اصلی فعالیت و طبقه خدمات الکترونیک ارائه شده می‌باشد، لازم است نتایج آن به شرح زیر ارائه گردد:

۵-۱. نوع کارگزاران

جدول ۳- نوع کارگزاران پاسخ دهنده

| کارگزاران | تعداد | درصد |
|----------------------|-------|------|
| سازمان | ۴۰ | ۵۳/۳ |
| بانک | ۱۳ | ۱۷/۳ |
| دفتر خدمات جامع | ۱۷ | ۲۲/۶ |
| دفتر خدمات پلیس + ۱۰ | ۵ | ۶/۶ |
| جمع | ۷۵ | ۱۰۰ |

۵-۲. اندازه گیری درجه بلوغ

در بررسی درجه بلوغ الکترونیک سازمان‌ها، محقق به یافته‌های زیر بر اساس شاخص‌های ارائه خدمات در هر سطح، دست یافت. پرسش‌نامه سطح بلوغ به پنج دسته تقسیم شده‌اند که شاخص‌های مربوط به هر دسته در جدول شماره ۴ آمده است.

جدول ۴- شاخص های سطوح بلوغ الکترونیک

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

۶. بحث و نتیجه گیری

در بررسی درجه بلوغ هفتاد و پنج مرکز ارائه دهنده خدمات، نتایج زیر به دست آمد:

جدول ۵- جدول تعداد درجه تکامل الکترونیک پاسخ دهندگان

| نتایج | |
|------------------------------|--|
| مراحل بلوغ (تکامل) الکترونیک | تعداد مراکز ارائه دهنده خدمات الکترونیکی دولتی |
| محدود | ۱۲ |
| اولیه | ۱۳ |
| برنامه ریزی شده | ۳۶ |
| درک شده | ۶ |
| نهادینه شده | ۸ |
| جمع | ۷۵ |

بنابراین در صورتی که کارگزار، تصمیم به ارائه خدمات الکترونیکی بگیرد لازم است به درجه تکامل الکترونیک جامعه توجه نموده و شرایط لازم جهت ارائه خدمات، حداقل در مراحل اولیه تکامل را فراهم آورد و توجه به این نکته حائز اهمیت است که هر چقدر سطح تکامل الکترونیک بالاتر می‌رود، سطح خدمات دولتی الکترونیک نیز می‌تواند در بهترین شرایط، مطابق پسند کاربر ارائه شود. از آنجا که اهداف دولت الکترونیک می‌تواند: دسترسی به مشتری در همه لحظات، بهبود کارآمدی تعاملات بین کارگزاران و کاربران، بهبود شبکه اطلاع‌رسانی به شهروندان، بهبود ارائه خدمات شهروندی در گستره‌ی سطح کشور، کاهش بوروکراسی اداری و ارائه خدمات سریع و صرفه‌جویی در زمان، حذف تراکم ارباب رجوع در دستگاه‌های دولتی، بهبود پایگاه‌های اطلاعاتی، اطلاع‌رسانی و اطلاعات مربوط به شهروندان در حوزه‌های مختلف باشد و سازمان‌ها نیز اهرم دولت در تحقق این اهداف به شمار می‌رود در حال حاضر بیشتر آنها فقط به ارائه اطلاعات از طریق پورتالشان می‌پردازند که انتشار اطلاعات می‌تواند از ابتدای مراحل تکامل الکترونیک بدون نیاز به مراحل تکامل ارائه گردد. با بررسی یافته‌ها به این نتیجه می‌رسیم که در حال حاضر اکثر سازمان‌های ارائه دهنده خدمات دولتی، در سومین مرحله تکامل الکترونیک قرار دارند و بیشترین پورتال‌ها تا مرحله سوم تکامل تعداد پنج سازمان به مرحله چهارم و پنج سازمان به مرحله پنجم تکامل رسیده‌اند و بیشترین دفاتر خدمات جامع تا مرحله تکامل در نمونه پیش‌رفته‌اند. زیرا هنوز نمی‌توانند در جهت برآوردن سطح چهارم که با شاخصهای امکان ارسال اسناد، امکان دریافت اسناد، ارائه/فروش خدمات، تبادلات شفاهی اطلاعات، درخواست/سفرارش خدمات، صفحه شخصی مشتری، گفتگو با مراجعین بصورت آنلاین شناخته می‌شود امکانات بهتری در اختیار مردم قرار دهند.

۷. پیشنهادها

لازم است بستر لازم سخت‌افزاری و نرم‌افزاری جهت تسهیل و تسریع در طی فرآیند مراحل تکامل الکترونیک جامعه فراهم گردد، تعریف فرآیندهای مشترک جهت اتصال سیستم‌های سازمانی به یکدیگر، توجه به شیوه و نحوه دسترسی شهروندان به سیستم‌ها، راه‌اندازی پورتال ملی جهت ایجاد پنجره واحد دسترسی، ایجاد یکپارچگی شامل یکسان سازی و انسجام در فرآیندهای اداری جهت جلوگیری از بخشی‌نگری و غنی سازی سایت‌های اینترنتی استاندارد و سایت‌های ملی و طراحی نرم‌افزارهای ملی

می‌تواند تا حدود زیادی راه گشا باشد [۱۱] همچنین انواع خدمات متناسب با مراحل تکامل الکترونیک ارائه گردد و بازبینی مستمر رابطه بین کاربر و کارگزار به هنگام ارائه خدمات الکترونیکی به دلیل ارتقاء سطح تکامل الکترونیک جامعه صورت پذیرد [۱۲].

منابع و مآخذ

- 1 - D.C.Misra and Anjali Dhingra, "e-Governance Maturity Model", (2002), New Delhi.
- ۲- دولت الکترونیک، فن‌آوری در خدمت دولتها، شرکت توسعه فن‌آوری رادمان، ۱۳۸۳، صص ۱۳-۱۵
- 3- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، "قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی اجتماعی و فرهنگی" مصوب ۱۳۸۳/۶/۱۱، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ۸۳/۰۰۷۸.
- 4- Carlton H. Scott, Judy E. Scott, "on models for the operation of a class of electronic marketplaces" university of Colorado at Denver<http: www. Science Direct .Com / locate/ dsw> [2004]
- 5- Chief Executives, Group on Information Mange. Technology, "Electronic Government", <http in: http: // www. ssc. Govt nz/ Documents/>[1999]
- 6- Park, sang- don, "strategies for constructing and E – Government and their practices", 2005
- 7- C.S. R. Prabha, "E- Governance" New Delhi, 2004
- 8- Pual Beynon, Davies, "Constructing electronic government: the case of the UK Irelands' revenue" university of Wales<http: www. Elsevier Com / locate/ ijinfomgt>. [2005]
- 9-Turban, Caravan Riel, "Extending electronic Portals with new services" Maastricht University, <http: www Elsevier. Com/ locate/ jretconser> [2004]
- 10- Costas Vassilakis, George Iepouras, "An XML model for electronic services" international Journal, vol. 2, No1, 2005.
- 11- Sharon S. Dawes, Theresa A. par do & Anthony M. Creswell, "Designing electronic government information access programs: a holistic approach" university at Albany<http: www. Science direct.Com>[2003]
- 12-Toni carbo and James G. Williams, "Models and metrics for Evaluating local electronic Government systems and services", university of Pittsburgh, USA, <http: www. Ejeg.com.> [2003]

Studying organizations, degree maturity electronic In centers present electronic services in Mashhad city

Abstract:

Purpose of this research is survey situation of electronic maturity in organizations that present electronic governmental services in Mashhad city. Because for arrive to alternatives for presentation (discount, less expenditure, easy, online) services, is basis on attention in this mechanism. Studies aim those presentation electronic services without going through electronic maturity process is not successful. Research method is descriptive. The results show that electronic maturity process (closed, initial, planned, and realized) in centers present electronic services is not going through full and organizations and centers are in third level about maturity and for going high level must be pass from higher maturity level. Inattention in this correlation is obstacle for present customize and effective services.

Key word:

Closed, initial, planned, institutionalized and realized