

# مدل ارزیابی بلوغ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## فهرست مطالب

۱	.....	۱-۱- مقدمه
۲	.....	۱-۲- مدل بلوغ
۶	.....	۱-۳- مراجع

## ۱-۱- مقدمه

بررسی و ارزیابی خدمات دولت الکترونیکی یکی از مهم‌ترین فرآیندها در افزایش کیفیت و پیشبرد خدمات و سرویس‌های ارائه شده خواهد بود. اولین گام در فرایند بهبود وضعیت موجود، افزایش آگاهی از آن و در مراحل بعد برنامه ریزی و تلاش در جهت بهبود و ارتقای سطح دولت الکترونیکی مد نظر می باشد. در واقع توانایی اندازه گیری کیفیت خدمات یکی از الزامات رسیدن به سطح بالای کیفیت می باشد (H Lee and Ki m ۲۰۱۴).

در همین راستا، بررسی‌های جامعی در حوزه مدل‌های بلوغ دولت الکترونیکی و خدمات الکترونیکی در ایران صورت گرفت. پس از آن با توجه به شرایط و وضع موجود دولت الکترونیکی ایران، مدل بلوغ پنج مرحله‌ای در زمینه خدمات الکترونیکی شامل «حضور در وب»، «تعاملی»، «تراکنشی»، «یکپارچگی» و «مشارکت» تدوین و به منظور اجرایی کردن ارزیابی خدمات الکترونیکی در دستگاه‌های اجرایی برای هر یک از این مراحل شاخص‌هایی نیز تعریف شد و در جهت صحت‌گذاری و پالایش، شاخص‌ها در اختیار خبرگان این حوزه قرار داده شد

## ۲-۱- مدل بلوغ

مفاهیم کیفیت خدمات الکترونیکی و وب گاه در زمینه تعاریف، مدل ها و ابزارهای اندازه گیری بسیار غنی هستند با این وجود ابعاد کیفی متفاوتی برای آنها تعریف شده است و اجماع نظری بر روی اجزای این ابعاد وجود ندارد (Papadomi chel aki and Ment zas ۲۰۱۲). طبق نظر محققان (Papadomi chel aki and Ment zas ۲۰۱۲) کیفیت خدمات الکترونیکی یک ساختار چند بعدی است اگر چه محتوای آنچه که تشکیل دهنده کیفیت خدمات الکترونیکی است در مطالعات متفاوت می باشد. مدل های مختلفی به صورت استاندارد جهانی ارائه شده است که کیفیت خدمات الکترونیکی را از ابعاد مختلف و با شاخص های ارزیابی متعددی مورد ارزیابی و بررسی قرار داده اند. این مدل ها اغلب به عنوان مدل های بلوغ دولت الکترونیکی ارائه شده اند (Gol dkuhl and Persson ۲۰۰۶a). که در بردارنده چشم انداز و انگیزه های لازم برای توسعه خدمات الکترونیکی بوده اند (Gol dkuhl and Persson ۲۰۰۶b).

یکی از این مدل ها، مدل های بلوغ مرحله ای برای تحقق دولت الکترونیکی با دیدگاه ۲۴/۷ می باشد که در قسمت اول این گزارش به معرفی آن پرداخته شده است. این مدلها اغلب تجویز کننده یک روند مناسب جهت تکامل خدمات الکترونیکی می باشند. و به عنوان الگوی تکامل و معیار ارزیابی خدمات الکترونیکی مورد استفاده قرار گرفته اند. مدل های مرحله ای، برای توصیف کردن بلوغ خدمات الکترونیکی بجای توصیف رنج وسیعی از خدمات مورد استفاده قرار می گیرند (Li nd and Gol dkuhl ۲۰۰۸).

مدل های مرحله ای (مدل بلوغ)، جهت ارزیابی دولت الکترونیکی، ارائه شده اند. در این مدل ها، توسعه دولت الکترونیکی به چند مرحله تکامل، تقسیم شده است و بر اساس مراحل تکامل در مدل، می توان میزان پیشرفت دولت را در ارائه خدمات الکترونیکی عمومی، تخمین زد. هر یک از مراحل مدل، المانها یا مؤلفه های دولت الکترونیکی را نشان می دهد.

از آنجایی که برای ارزیابی خدمات دستگاهها نیازمند وجود یک مدل ارزیابی مناسب هستیم، براساس تعاریف موجود در مراجع و مطالعات انجام شده در معاونت دولت الکترونیکی و که نتایج آن در گزارش مهر سال ۱۳۹۵ تحت عنوان (آموزش گام به گام ارزیابی دستگاهها و خدمات الکترونیکی دستگاههای اجرایی بر اساس مدل بلوغ پنج مرحله ای) منتشر شده است، مدل بلوغ

پنج مرحله‌ای به صورت زیر تعریف شده است:

**مرحله اول (حضور در وب<sup>۱</sup>):** براساس مطالعات، اصطلاحات مختلفی برای مرحله‌ی اول وجود دارد از جمله حضور در وب، نمایش اطلاعات، تعامل اطلاعات، انتشار اطلاعات ساده، نشر اطلاعات، حضور برخط، شرایط اولیه، کاتالوگ و درگاه پایه‌ای. در این مرحله، هیچ یک از قابلیت‌های دولت باز وجود ندارد (و یا به‌ندرت وجود دارد) و معمولاً از رسانه‌ی اجتماعی استفاده نمی‌شود. تمرکز آن بیشتر بر روی فهرست و انتشار<sup>۲</sup> اطلاعات به صورت عمومی است. این مرحله از قابلیت وب<sup>۲</sup> استفاده نکرده و از روش‌های ایستای ارتباط یک سوپیه استفاده می‌کند. اطلاعات موجود، اطلاعات عمومی روی درگاه هستند.

**مرحله دوم (تعاملی<sup>۳</sup>):** کاربر باید قادر باشد به صورت الکترونیکی با دولت تعامل داشته باشد، اما دولت ضرورتاً با کاربر ارتباط ندارد. کاربر ممکن است پاسخ‌های فردی به سوالاتش را دریافت کند اما تراکنش به صورت کامل<sup>۴</sup> انجام نمی‌شود. در این مرحله درگاه‌های دولتی، خدمات را به صورت برخط ارائه می‌کنند. از جمله این خدمات می‌توان به فرم‌های خدماتی قابل بارگذاری از جمله فرم-های مالیاتی، فرم‌های تمدید پروانه و فرم‌های سفارش و تقاضا اشاره کرد. در واقع مرحله تعاملی مقدمه‌ای برای ارائه‌ی خدمات به شهروندان است.

**مرحله سوم (تراکنشی<sup>۵</sup>):** در این مرحله کاربر می‌بایست قادر باشد با دولت ارتباط برقرار کند و دولت باید قادر باشد به صورت الکترونیکی به کاربر پاسخگو باشد. این مرحله تغییراتی در فرآیندهای رسمی که قبلاً بصورت کاغذی انجام می‌شد و یا نیاز به مراجعه حضوری به سازمان داشت، اعمال می‌کند. همچنین کاربران می‌توانند به ازای خدمات و یا انجام معاملات به صورت برخط، پرداخت الکترونیکی داشته باشند. مرحله تراکنش، تکمیل تمامی تراکنش‌های بین شهروندان و دولت از طریق اینترنت را شامل می‌شود. این مرحله شهروندان را قادر می‌سازد تا یک

<sup>1</sup> Web presence

<sup>2</sup> Broadcasting

<sup>3</sup> Interaction

<sup>4</sup> End-to-end

<sup>5</sup> Transaction

<sup>6</sup> communicate

خدمت را به طور کامل در هر زمانی از روز یا شب درخواست نمایند. مثال آن پرداخت قبوض و مالیات می‌باشد.

**مرحله چهارم (یکپارچگی<sup>۱</sup>):** یکپارچگی به معنی جایگزینی تعاملات مبتنی بر گروه به جای فردی است و شامل یکپارچگی فرآیندهای چند منظوره با یکدیگر و تعاملات بصورت کامل<sup>۲</sup> می‌باشد. در اینجا درگاه دیگر صرفاً یک صفحه با روند قدیمی نیست و به طور کامل سیستم‌های پشت دفتری و فرآیندها را یکپارچه می‌سازد. یکپارچگی به دو صورت افقی و عمودی تعریف می‌شود. یکپارچگی افقی به معنای یکپارچگی توابع و خدمات مختلف است به طوری که از نظر شهروندان، دولت الکترونیکی مانند یک فروشگاه بنظر می‌رسد که خدمات مختلفی را ارائه می‌کند. یکپارچگی عمودی، یکپارچگی خدمات یکسان در سطوح مختلف است. یکپارچگی عمودی به صورت تجمیع سیستم‌های یکسان در سطوح مختلف تعریف شده است و یکپارچگی افقی به ادغام سیستم‌های حوزه‌های مختلف با یکدیگر گفته می‌شود.

**مرحله پنجم (مشارکتی<sup>۳</sup>):** این مرحله شامل افزایش مشارکت عموم در کارها و تصمیم‌های دولت، با استفاده از رسانه‌های اجتماعی مختلف، بهبود تصمیم‌گیری‌های سیاسی و خدمات دولتی با استقبال و استفاده از ورودی‌های مردم است. در این سطح دولت ایده‌های مردم و دانش بیرونی را کسب می‌کند. به این منظور دولت به ابزار رسانه اجتماعی و وب ۲ از جمله دیالوگ‌های وب، وبلاگ‌ها، شبکه‌های اجتماعی، اشتراک عکس و ویدئو، برچسب‌زدن‌ها و افکار اجتماعی روی می‌آورد تا در نهایت به دولت در اخذ تصمیمات آگاهانه و قابل اعتماد کمک کند. این مرحله مکالمه همزمان، رأی‌دهی، بازخورد، ایده دادن، پاسخ به موقع و مداوم به بازخورد، تمرکز بر روی جریان‌های اصلی رسانه‌های اجتماعی مانند فیس بوک و توییتر را شامل می‌شود. در این مرحله باید پاسخ به موقع مداوم به مردم انجام شود. مشارکت الکترونیکی<sup>۴</sup> به معنای مشارکت مردم در فرآیندهای دولت الکترونیکی با ابزارهایی چون فرم‌های نظرخواهی، نظر سنجی و یا رأی‌گیری الکترونیکی است.

<sup>1</sup> Integration

<sup>2</sup> End to end

<sup>3</sup> Participation

<sup>4</sup> E-Participation

اخيراً محققین با نقد مدل‌های پلکانی فرض خطی بودن توسعه خدمات الکترونیکی را رد کرده‌اند؛ در واقع ارزیابی خدمات الکترونیکی با مدلی که ماهیت خدمات را نادیده گرفته است و تنها یک مسیر توسعه برای انواع خدمات در نظر می‌گیرد نه تنها نتایج ارزیابی را زیر سوال خواهد برد، بلکه کمکی به پیشرفت خدمات دولت الکترونیکی نیز نخواهد کرد.



## ٣-١- مراجع

1. Goldkuhl, G., & Persson, A. (2006a). From E-ladder to E-diamond – Re-conceptualizing Models for Public E-services, in Proceedings of the 14th European Conference on Information Systems, Goteborg, Sweden.
2. Goldkuhl, G., & Persson, A. (2006b). Characteristics of Public E-services: Investigating the E-diamond Model.
3. Papadomichelaki, Xenia, and Gregoris Mentzas. 2012. “E-GovQual: A Multiple-Item Scale for Assessing e-Government Service Quality.” Government Information Quarterly 29 (1): 98–109.
٤. Lind, Mikael, and Göran Goldkuhl. 2008. “Categories of Public E-Services-an Inquiry Based on the e-Diamond Model.” E-Challenges, Stockholm, 22–24
- ٥.