

## 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)<sup>۱</sup> 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.

<sup>۱</sup> Shahkooh, et al