



مقطع تحصیلی: کاردانی □ کارشناسی □ رشته:ترم: دوم سال تحصیلی: ۱۳۹۸ - ۱۳۹۹
نام درس: خدمات الکترونیکی
نام و نام خانوادگی مدرس: مهسا شهیم
آدرس email مدرس m_shahim84@yahoo.com

جزوه درس: خدمات الکترونیکی
text: دارد □ ندارد □
voice: دارد □ ندارد □
مربوط به هفته : هفتم ■ هشتم □ نهم □
power point: دارد □ ندارد □

"جلسه هفتم"

مدل گارتنر

مراحل لازم برای تحقق و استقرار دولت الکترونیکی

۱. ظهور یا حضور در وب

اطلاعات لازم و عمومی درباره خدمات ارائه شده توسط مؤسسات و سازمانهای دولتی در اینترنت به مردم داده میشود .

این اطلاعات غالباً به صورت کاتالوگ و جزوه های الکترونیکی ارائه میشود .
در این مرحله در دسترس بودن فرایندهای دولتی و نیز تشریح نحوه انجام امور برای مردم بسیار مفید و ارزشمند است.

سازمانهای دولتی نیز میتوانند اطلاعات آماری خود را از طریق ابزارهای الکترونیکی با یکدیگر مبادله کنند

۲. تعامل

تعامل میان دولت و شهروند تا حدودی توسعه می یابد و مردم می توانند پرسش های شان را از طریق پست الکترونیکی مطرح و فرم هایی را به منظور دریافت خدمات دولتی از طریق اینترنت دریافت کنند .

این امر موجب صرفه جویی زیاد در زمان و هزینه برای شهروندان میشود .

در این مرحله، مردم فقط در ساعات اداری میتوانند خدمات الکترونیکی دریافت کنند و سازمانهای دولتی از

طریق ایجاد شبکه های محلی به مبادله اطلاعات می پردازند



۳. تراکنش

شهروندان می توانند خدمات را بدون نیاز به مراجعه به ادارات، از طریق شبکه های الکترونیکی دریافت کنند . خدماتی مانند تمدید گواهینامه، پرداخت بیمه و مالیات، دریافت گذرنامه بدون حضور شهروندان به دفاتر مربوطه انجام میشود . این مرحله از لحاظ مسائل امنیتی پیچیدگی بیشتری دارد و وجود امضاهای الکترونیکی برای ارائه خدمات ضروری خواهد بود .

۴. انتقال

این مرحله زمانی تحقق می یابد که همه سیستم های اطلاعاتی یکپارچه شوند و شهروندان با مراجعه به یک پایگاه بتوانند خدمات مورد نظر را دریافت کنند . در این مرحله در هزینه های ارائه خدمات صرفه جویی زیادی خواهد شد و رضایت شهروندان به حداکثر خود میرسد

مدل دیلویت و تاج

این مدل با نام فرایند دگرگونی Deloitte نیز مشهور است و شامل مراحل ششگانه زیر است

۱. انتشار اطلاعات

هر سازمان و مؤسسه دولتی، وبسایت خاصی برای خود راه اندازی میکند و در آن اطلاعات جامع و کاملی مانند موارد زیر ارائه میدهد:

- اطلاعاتی در مورد سازمان و مؤسسه مورد نظر
- دامنه خدمات و فعالیتهای سازمان و مؤسسه مورد نظر
- درج لینکهای مناسب برای همکاری بیشتر
- فرم های نظرسنجی و ...

۲. تراکنش دوطرفه اداری

با کمک امضای دیجیتالی معتبر و قانونی و وبسایتهای امن، مشتریان و شهروندان قادر خواهند بود تا اطلاعات شخصی و تراکنشهای مالی را در تعامل با هر مؤسسه و سازمان دولتی انجام دهند . در این مرحله، شهروندان و مردم جامعه باید نسبت به توانایی اداره سازمانهای دولتی برای حفظ گججججج



وئ نتمحرمانهماندن اطلاعات خود و جلوگیری از سوءاستفاده و سرقت آنها متقاعد شوند .ه

در خیلی از کشورها عوارض و انواع مالیاتها از جمله مالیات بر ارزش افزوده یا همان VAT به صورت کاملاً الکترونیکی پرداخت میشود .

۳. پورتال های چندمنظوره

یک پورتال سازمانی به شهروندان و کاربران امکان می دهد تا از یک نقطه ورودی یا اصطلاحاً یک درگاه همه کارهای خود را انجام داده و برای ارسال و دریافت اطلاعات و همچنین پردازش تراکنش های مالی مربوط به سازمان ها و ادارات متعدد استفاده کنند.

۴. شخصی سازی پورتال ها

شهروندان و کاربران اجازه ساخت سفارشی پورتال ها با ویژگی دلخواه خود را می یابند و با این کار، توانایی بیشتری به دست می آورند .
مزیت شخصی سازی پورتال این است که دولت ها دیدگاه مناسبی از تمایل شهروندان و کاربران برای انتخاب خدمات الکترونیکی در مقابل خدمات غیر الکترونیکی به دست خواهند آورد.
این امر امکان ارائه یک سامانه مدیریت ارتباط با مشتری یا همان CRM صحیح در دولت را فراهم میکند .

۵. خوشه بندی یا گروه بندی خدمات عمومی و مشترک

به موازات اینکه امروزه شهروندان به واسطه های پورتال های سازمانی، خدمات مختلف را در قالب یک بسته واحد دریافت میکنند برداشت آنها از ادارات و سازمان ها به عنوان نهادهای مشخص نیز مبهم است . درواقع، آنها به جای گروه هایی از سازمان ها، گروه هایی از تراکنش ها را به رسمیت خواهند شناخت .
در این مرحله دولت ها خدمات را در موضوعات مشخصی به منظور تسریع در ارائه خدمات مشترک دسته بندی خواهند کرد . به بیان دیگر، در اینجا یک سازماندهی و مهندسی مجدد کسب (BPR) روی خواهد داد.

۶. یکپارچگی کامل و تراکنش سازمانی

در این مرحله، فناوری در ساختار جدید برای برقراری ارتباط دفاتر در یک سازمان، یکپارچه شده است . در برخی از کشورها ادارات جدیدی از بقایای ادارات و سازمانهای قبلی شکل گرفته اند . مسلماً برخی از این سازمان ها و ادارات نام مشابهی خواهند داشت ولی ساختار درونی آنها اصلاً شبیه به آنچه قبل از دولت الکترونیکی انجام می دادند نخواهد بود



مدل های عمده پیاده سازی دولت الکترونیکی و مراحل آن

ردیف	نام مدل پیاده سازی	نام اصلی	تعداد مراحل	نام مراحل
۱	مدل لایته-لی	Layne-Lee model	۴	<ul style="list-style-type: none">• جمع آوری اطلاعات• تراکنش• یکپارچگی عمودی• یکپارچگی افقی
۲	مدل سازمان ملل	UN five stage model	۵	<ul style="list-style-type: none">• پیدایش یا ظهور• ارتقا یا توسعه• تعامل• تراکنش• یکپارچگی کامل
۳	مدل گارتنر	Gartner four stage model	۴	<ul style="list-style-type: none">• ظهور یا حضور در وب• تعامل• تراکنش• انتقال

مجموعه مقالات



<ul style="list-style-type: none">انتشارتاملتراکنش	۳	World bank stage model	مدل بانک جهانی	۴
<ul style="list-style-type: none">پیدایش یا ظهورتکاملتوسعه درونی (تعمیه شده)	۴	E-ASEAN task force model	مدل ای. اس. ان	۵
<ul style="list-style-type: none">ظهور یا حضور در وبتاملتراکنشانتقالدموکراسی الکترونیکی	۵	Keng Sian and Yuan Long model	مدل کینگ و یان	۶
<ul style="list-style-type: none">پخش و انتشار اطلاعاتتراکنش دوطرفه اداریپورتال چندمنظورهخصوصی سازی پورتال مرکزیخوشه بندی خدمات عمومییکپارچگی کامل و تراکنش سازمانی	۶	Deloitte & Touch's six stage model	مدل دیلویت و تاج	۷
<ul style="list-style-type: none">انتشار اطلاعاتتراکنش دوطرفهتراکنش مالی و خدماتییکپارچگی عمودی و افقیمشارکت سیاسی	۵	Hiller and Belanger five stage and Moon five stage model	مدل بلانگر و مون	۸