

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senacnf.ir

بررسی عوامل موثر در افزایش خدمات الکترونیک در سازمان های دولتی

فرهاد معتمدی^۱ محمد مهدی بخشایش^۲

^۱کارشناس معاونت خدماتش هری منطقه ۷ شهرداری اصفهان : farhadmotamedi1981@gmail.com

^۲مسئول امور شهر منطقه ۷ شهرداری اصفهان : bakhshayeshimehadi@gmail.com

چکیده

جامعه ما در حال حاضر در حال گذار از جامعه مدنی به جامعه اطلاعاتی است. روزانه حجم زیادی از اطلاعات با قالبهای مختلف، بدون محدودیت و در کوتاه ترین زمان بدون در نظر گرفتن مرزهای جغرافیایی، سیاسی و ایدئولوژیکی وارد جامعه می شود. هر اندازه که فناوری روز به افق های جدیدی دست می یابد، تحول جدیدی در فرایند شکل گیری سازمان ها و نهاد های سنتی در حوزه های مختلف ایجاد می شود. سازمان های الکترونیکی، یکی از پدیده های اخیر سرزمین های دیجیتالی محلی و بین المللی است که دولت های الکترونیکی را پدید آورده اند. دولت هایی که قصد ارتباط با مخاطبان در فرمت های غیرحضور، با توجه سهولت و تسریع در امر ارتباطات و اطلاع رسانی و خدمت رسانی بهینه دارند با ظهور اینترنت، تئوریهها و نظریات جدیدی را مطرح نمودند که یکی از مشخصه های اصلی آنها نگاه تازه ای به مقوله شهر و شهروند الکترونیک است یکی از مباحث در شهر الکترونیک خدمات رسانی الکترونیک سازمان ها به شهروندان میباشد این تحقیق انواع چالش ها و مشکلات کشور در راستای افزایش خدمات الکترونیکی را با توجه به مطالعات انجام شده بررسی و اولویت بندی می نماید. در راستای افزایش شهروند الکترونیکی و خدمات الکترونیکی در دو بخش شهروندان و مدیریت مورد بررسی قرار گرفت اما جهت گسترش دولت الکترونیک در شهرهای مختلف کشور در وهله اول باید شرایط فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی شهر ها، عوامل مدیریتی، رفتاری، ساختاری، تکنولوژیکی، قانونی، محیطی، سیاسی، انسانی، فنی و سازمانی در شکل گیری خدمات باید مورد بررسی قرار گیرد. و پیشنهاد می گردد با توجه به شرایط هر شهر دولت برنامه های در راستای افزایش شهروند الکترونیکی و خدمات ارائه دهد.

واژه های کلیدی

خدمات الکترونیکی، سازمان، عوامل تاثیر گذار

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

۱- مقدمه

رشد سریع فناوریهای نوین اطلاعاتی و ارتباطی در نیم قرن اخیر و گسترده‌گی آن در تمام بخشهای زندگی بشر، منجر به حرکت به سوی استفاده مؤثر از این فناوری گردیده، به طوری که امروزه بدون استفاده از سیستمهای رایانه ای زندگی غیر ممکن شده است. در این شرایط و با تغییر الگوی زندگی از روش سنتی به مدل نوین، رویکرد سازمانها نیز دستخوش دگرگونیهای بنیادی گردیده و سازمانها را ناگزیر به استفاده از این فناوریها نموده است. از این رو متفکران و اندیشمندان حوزه علوم انسانی قصد دارند تا تأثیر فناوری را به عنوان یک پدیده نو در کلیه شئون زندگی بشر مورد تحلیل و بررسی قرار دهند. [۱۸ و ۳۱]

هر اندازه که فناوری روز به افق های جدیدی دست می یابد، تحول جدیدی در فرایند شکل گیری سازمان ها و نهاد های سنتی در حوزه های مختلف ایجاد می شود. سازمان های الکترونیکی، یکی از پدیده های اخیر سرزمین های دیجیتالی محلی و بین المللی است که دولت های الکترونیکی را پدید آورده اند. دولت هایی که قصد ارتباط با مخاطبان در فرمت های غیرحضوری، با توجیه سهولت و تسریع در امر ارتباطات و اطلاع رسانی و خدمت رسانی بهینه دارند. [۱۹ و ۳۱]

لذا با ظهور اینترنت، تئوریه و نظریات جدیدی را مطرح نمود که یکی از مشخصه های اصلی آنها نگاه تازه ای به مقوله شهر و شهروند الکترونیک است [۲۰ و ۳۰]. اصطلاح شهر الکترونیک در سال ۱۹۹۴ در کنفرانسی در مورد شهرهای دیجیتالی مطرح شد. این برنامه در سال ۱۹۹۶ در برخی از شهرهای اروپا مانند هلسنکی و آمستردام اجرا شد [۲۰ و ۲۱]. تعاریف متفاوتی برای شهر الکترونیک وجود دارد. به عبارت دیگر در شهرهای الکترونیک همه نیازهای شهروندان از طریق شبکه های کامپیوتر فراهم میشود. [۲۰ و ۲۱].

۵۹۱، ۳۱۷۱): بنابراین شهر الکترونیک یک اصطلاح نسبی است که در آن خدمات توسط کامپیوتر ارائه میشود؛ طبق تعریف دکتر علی اکبر جلالی شهر الکترونیک، شهری است که میتواند خدمات شهری مختلفی شامل خدمات شهرداری یا دولتی یا حتی خدمات بخش خصوصی در رشته های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در ۳۴ ساعت شبانه روز و با کیفیت مناسب به وسیله استفاده از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات ارائه دهند [۲۰ و ۲۱]. قابلیت های حیرت آور فناوری اطلاعات و ارتباطات باعث افزایش تقاضای شهروندان برای ارائه خدماتی نو شده که در نتیجه دولتها را ناگزیر به سمت فناوری اطلاعات و ارتباطات سوق داده است. «دولت الکترونیک در واقع مجموعه ارتباطی است الکترونیکی، میان دولت و مردم و سایر سازمانها، کارکنان و مراجعان از طریق شبکه جهانی اینترنت (و البته دیگر کانالهای ارتباطی) تا از این طریق خدمات و اطلاعات عمومی را در هر زمان و هر مکان در اختیار شهروندان قرار دهد. [۲۳ و ۸ و ۵].

یکی از مباحث در شهر الکترونیک خدمات رسانی الکترونیک سازمان ها به شهروندان میباشد. در چنین شهری ضرورتی ندارد مردم برای انجام کارهای روزمره خود مانند پرداخت قبوض آب، برق، تلفن، پرداخت جرائم، خرید املاک یا کالا وقت زیادی را صرف کنند، بلکه تمام این کارها را می توانند از طریق کامپیوتر شخصی خود، هنگامی که به شبکه جهانی اینترنت متصل است انجام دهند. همینطور مشارکت در فعالیت های شهری از جمله ارتباط با مسئولین ادارات، بنگاه های اقتصادی و اجتماعی، شهردار و سایر مسئولین شهری تا حد زیادی تسهیل می گردد و خدمات به شهروندان به گونه ای ساده تر و مطلوب تر ارائه می شوند. در این تحقیق با تمرکز بر ارائه خدمات عنوان دولت الکترونیک به شهروندان عوامل مؤثر بر ارائه خدمات الکترونیک شناسایی با توجه به مطالعات انجام شده بررسی می گردد. [۲۶ و ۲۵ و ۹].

۲- تعاریف و مفاهیم و فاکتورهای تأثیر گذار حوزه خدمات الکترونیکی

۱-۲- مفهوم و اجزای فناوری

فناوری معادل واژه یونانی تکنولوژی است، که از دو لغت tech به معنای هنر و مهارت و logia به معنی علم و دانش تشکیل شده و تعاریف مختلفی برای آن ارائه شده است. آنچه مسلم است فناوری تأثیر به سزایی بر توسعه جوامع بشری داشته و دارد. نگرش به فناوری به عنوان ماشین آلات و تجهیزات دیدگاه محدودی است. در نگرش وسیع تر به فناوری، آن را یک سیستم می دانند، که با دریافت ورودیهای مورد نیاز و بهره گیری از چهار جزء نرم افزار، انسان افزار، اطلاعات افزار و سازمان افزار، محصولات و یا خدمات مطلوبی را به عنوان خروجی ارائه می دهد.

نرم افزار: شامل اشیاء، ابزار آلات، تجهیزات و سایر عناصر فیزیکی است.

انسان افزار: شامل تجربیات، مهارتها، دانش فرد و خلاقیت انسانی است.

اطلاعات افزار: شامل اسناد و مدارک، دستور العمل ها، رویه ها و فرآیندها می باشد.

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

سازمان افزار : شامل روشهای مدیریتی ، نظامهای سازمانی ، قدرت رهبری و تصمیم گیری می باشد.
یکی از ویژگی های فناوری تغییر در آن است ، این تغییر به دو دلیل است : اول اینکه فناوری حاصل علم است و علم بشر هیچگاه کامل نیست و همواره در حال دگرگونی است . دوم اینکه فناوری ابزار توسعه است و انسان به صورت مستمر به دنبال روشهای جدید برای توسعه است [۲۹ و ۸۰].

الف) نوآوری در فناوری -- «تغییرات در فناوری می تواند محصول نوآوری فناوری باشد ، که منجر به ارائه یک فناوری جدید یا بهبود یافته خواهد شد. فناوری در دو جهت تغییر می کند : یکی ارائه عملکرد بهتر و دوم ارضای خواسته ها و نیازمندی های بالقوه و روبه افزایش انسان» [۱۱ و ۱۲ و ۲۹]. عملکرد بهتر فناوری شامل بهبود اثر بخشی و افزایش کارایی است و پارامترهایی چون سرعت بالا، ظرفیت بیشتر، افزایش اعتماد ، کاهش تلاش و سهولت را در بر می گیرد. تغییر و نوآوری در فن آوریهای عصر صنعت که آن را فناوری های مولد نیز می خوانند ، باعث پدید آمدن فناوری جدیدی به نام فناوری اطلاعات گردید و با تغییر و تکامل فناوری اطلاعات ، فناوری اطلاعات و ارتباطات پدید آمد. «فناوری اطلاعات شاخه ای از فناوری است که با استفاده از سخت افزار ، نرم افزار ، شبکه ، مطالعه و کاربر داده ها و پردازش آنها را در زمینه های ذخیره سازی ، دستکاری ، انتقال ، مدیریت ، کنترل و آمایش خودکار داده ها امکان پذیر می سازد» [۱۱ و ۱۳ و ۳۱].

۲-۲- سواد اطلاعاتی

ویژگیهای فردی یکی دیگر از چالشهایی است که در پیاده سازی شهر الکترونیک نقش مهمی دارد. میتوان گفت به صورت کلی مهمترین ویژگی های زمینه فردی نیز عبارت اند از : تجربه قبلی افراد در به کارگیری سیستمهای مشابه [۳۵ و ۳۶]. دانش و آگاهی از وجود و نحوه استفاده از خدمات الکترونیک تمایل افراد به ریسک پذیری و بروز خلاقیت اضطراب رایانه های در افراد در کار با سیستمهای مشابه با توجه به اینکه در زمانهای مختلف سواد مفاهیم متفاوتی به خود گرفته است. «سواد در برگیرنده مهارتهای مورد نیاز برای یک شخص است تا بتواند نقش مناسبی را در جامعه ایفا نماید» سواد در مقطعی از زمان توانایی خواندن و نوشتن بود ، ولی امروزه سواد علاوه بر مهارتهای قبلی ، به میزان بهره مندی افراد از مهارتهای اطلاعاتی ، از جمله کار با رایانه ، اینترنت و سیستمهای ارتباط جمعی بستگی دارد ، این مهارتهای لازم برای جستجو ، استخراج و استفاده از اطلاعات تحت عنوان سواد اطلاعاتی نام برده می شود. [۱۱ و ۱۴ و ۱۷ و ۳۰].
«سواد اطلاعاتی ، انتخاب رفتار اطلاعاتی مناسب برای دستیابی به اطلاعات مورد نیاز از طریق هر روش یا رسانه ممکن است ، که با آگاهی لازم در مورد اهمیت استفاده خردمندانه و صحیح اطلاعات در جامعه همراه می باشد» [۳۹ و ۳۸].

۲-۳- نیروی کار فناوری اطلاعات و ارتباطات

جامعه اطلاعاتی یک جامعه دانایی و دانش محور می باشد و نیروی انسانی رکن اصلی و مهم این جوامع است. ورود به عصر اطلاعات نیاز به استفاده از فناوری خاص خود را دارد و این مگر با تدارک زیرساختهای انسانی میسر نیست .

۲-۴- کانالهای ارتباطی

زمانی که سخن از شهر الکترونیک به میان می آید ، منظور ارتباطات بین عناصر ، اعضاء و شهروندان در شهر الکترونیکی می باشد. اگرچه امروزه دولت الکترونیک ، شهر الکترونیک و شهروند الکترونیک را به ترتیب معادل دولت اینترنتی ، شهر اینترنتی و شهروند اینترنتی می دانند ، اما واقعیت این است که اینترنت یکی از کانالهای ارتباطی است . دیگر کانالهای ارتباطی در شهر الکترونیک عبارتند از: [۱۸ و ۱۹ و ۳۵].

تلفن ثابت : پرنفوذترین ، عمومی ترین و اصلی ترین کانال ارتباطی الکترونیکی است.

تلفن همراه: کانال ارتباطی با بالاترین ضریب رشد و دارای ویژگی منحصر به فرد.

تلویزیون دیجیتال: نوعی کانال ارتباطی که برخلاف تلویزیونهای معمولی از ویژگی تعاملی و رابطه دوطرفه برخوردار است.

کیوسک یا بجه اطلاع رسانی: پایانه های متصل به شبکه های محلی و گاهاً اینترنت و اینترنت جهت ارتباطات الکترونیکی .

اینترنت: مهم ترین ، پر استفاده ترین و کامل ترین کانال از جهت امکانات در دنیای امروز است که بی شک یکی از عوامل مهم گسترش دولت ، شهر و شهروند الکترونیک می باشد. [۱۸ و ۱۹ و ۳۴].

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

۳- تعریف سازمان

سازمان یک رابطه اجتماعی بسته است که طبق مقررات به افراد خارجی اجازه ورود نمی دهد. دستورات برای عملیات به وسیله افراد خاصی که عهده دار این وظیفه هستند و در رأس سازمان قرار می گیرند اعمال می شود و معمولاً یک ستاد اداری و یک ستاد اجرایی دارد. منظور از افراد فقط کارکنان سازمان نیستند، بلکه مشتریان نیز جزو افرادی هستند که با سازمان سر و کار دارند. «افراد نه تنها در سازمان کار می کنند بلکه با تعداد زیادی مشتری (ارباب رجوع) در تماس هستند» [۱۰ و ۲۴].

رضایت مشتری موضوعی است که قابل بررسی است. افراد حرفه ای و متخصص در برخورد با مشتریان، به فراخور موقعیت و منزلت آنها به اشکال مختلف برخورد می کنند، درحالی که در سطوح پائین تر چنین برخوردهایی مشاهده نمی شود. محتوای سازمان تعیین کننده عملکرد افراد است، به عبارتی سازمان محتوا و بستر کار افراد را تشکیل می دهد. اگر انتظار سازمان از افراد عملکرد و بازدهی بالا باشد فرد می کوشد تا این انتظار را برآورده سازد.

تحقیقات انجام شده در این زمینه نشان میدهند که دولت الکترونیک باید تحت برنامه کلان بررسی و انجام شود. بنابراین هماهنگی استراتژی دولت الکترونیک با دیگر برنامه ها مهم بوده و نشان میدهد که همگی تحت یک استراتژی قرار دارند. به این ترتیب میتوان گفت به صورت کلی مهمترین گوی ههای بعد سازمانی عبارتند از: ساختار، توزیع قدرت، تنظیم استراتژی سیستمهای اطلاعات، اولویتبندی خدمات، نیازهای آینده سازمانی، فرهنگسازمانی و آموزش کارمندان). [۳۹ و ۴۰].

۳-۱- تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر سازمان

فناوری اطلاعات فرصتهای جدیدی را برای سازمانها پدید آورده تا بتوانند با یکدیگر ارتباط نزدیکتری برقرار کنند. فناوری اطلاعات به عنوان ابزار و بستر توسعه سازمان، تغییرات و تحولات زیادی در آن ایجاد می کند. ازجمله این تغییرات و تحولات می توان به موارد زیر اشاره نمود:

- تغییر در سازمان: ساختارهای هرمی و سلسله مراتبی را به ساختار گسترده هرمی با ارتفاع کم و قاعده وسیع تبدیل می کند.
- تمرکز: این فناوری با توجه به دیدگاه مدیریت می تواند سازمان را به سمت تمرکز (با جمع آوری اطلاعات زیاد و کنترل تصمیم گیری در دست مدیران) و یا عدم تمرکز (با در اختیار گذاشتن اطلاعات و مشارکت دادن کارکنان در تصمیم گیری) سوق می دهد.
- افزایش هماهنگی: فناوری اطلاعات و ارتباطات امکان برقراری ارتباط را بین مدیران و کارکنان و در نتیجه هماهنگی را افزایش می دهد.
- افزایش کارایی انسانی: جایگزینی نقش انسان با سیستم های اطلاعاتی و ارتقای سطح شغلی انسان.
- تقویت رویکرد فرآیندی بجای رویکرد شغلی: این فناوری موجب شناخت فرآیندهای اطلاعاتی موجود در سازمان و مدیریت می گردد.
- خودکار و مجازی سازی فرآیندها
- افزایش بهره وری: به کارگیری فناوری اطلاعات موجب افزایش دقت، سرعت عمل، کیفیت در ارائه خدمات و محصولات و کاهش هزینه ها می گردد و باعث شناسایی منابع بالقوه می شود.
- کاهش پیچیدگی: فناوری باعث حذف محدودیت های زمانی و مکانی می گردد، لذا پیچیدگی جغرافیایی کاهش می یابد.
- تنوع خدمات و محصولات: بهره گیری از مدل های نوین کسب و کار.
- تأثیر در فرهنگ سازمانی. [۱۳ و ۱۴ و ۱۵ و ۳۳ و ۳۹].

۳-۲- اثر بخشی سازمان

درک هدف های سازمان از نخستین گامهایی است که باید در راه درک اثربخشی سازمان برداشت. هدف های سازمان باید نشان دهنده علت وجودی آن و آنچه که در پی دستیابی به آن است، باشد [۲].

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senacnf.ir

اثر بخشی سازمان عبارت است از درجه یا میزانی که سازمان به هدفهای مورد نظر خود نایل می آید [۱۸]. کارایی سازمان عبارت است از مقدار منابعی که برای تولید یک واحد محصول به مصرف رسیده است. [۱۸].

در برخی سازمانها کارایی به اثر بخشی منجر میشود و در برخی هم بین این دو رابطه ای وجود ندارد. امکان دارد یک سازمان از کارایی بسیار بالایی برخوردار باشد ولی نتواند به هدفهایش دست یابد ، زیرا کالاهایی تولید می کند که متقاضی زیادی ندارد . به همین گونه ، امکان دارد یک سازمان به هدفهای سودآور خود برسد ولی کارایی نداشته باشد [۱۱ و ۱۳].

۳-۳- سازمانهای مجازی

عصر اطلاعات با ویژگی های خاص خود ، سازمانهایی جدید را به ارمغان آورده است که از آنها با عناوینی همچون نهادهای اطلاعاتی مجازی یاد می گردد [۱۱ و ۱۳].

حد نهایت بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در یک سازمان ، تبدیل آن به سازمان مجازی است. سازمانهای مجازی یکی از انواع سازمانهای شبکه ای هستند. سازمانهای شبکه ای شرکتهای کوچک و جداگانه ای می باشد که از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات به سازمان مرکزی کوچکی متصل هستند. بدین ترتیب سازمانهای مجازی شامل موجودیتهای مستقل و از نظر جغرافیایی غیر متمرکز هستند .

سازمانهای مجازی سازمانی مبتنی بر شبکه است که با استفاده از آخرین فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطاتی مانند اینترنت و اینترنت ، مراودات و همکاری با اشخاص و سازمانهای دیگر را خارج از فضا ، زمان و مرزهای فیزیکی امکان پذیر می سازد.

سازمانهای مجازی ویژگی هایی دارند از قبیل:

- ۱- امکان استفاده مشترک از منابع
- ۲- استفاده از ارتباطات رایانه ای
- ۳- یکسان بودن (یکنواختی) اعضاء
- ۴- عدم محدودیت جغرافیایی
- ۵- اهداف موقت
- ۶- کوچک بودن بدنه فیزیکی سازمان
- ۷- انعطاف پذیری

مزایای سازمانهای مجازی عبارتند از:

- ۱- کاهش هزینه ها: شامل هزینه های مرتبط با فضای اداری ، رفت و آمد و سایر هزینه ها.
- ۲- حذف محدودیت ها : شامل محدودیتهای جغرافیایی کارکنان و مشتریان ، محدودیت زمانی و ...
- ۳- کاهش ریسک : کاهش هزینه تهدیدات از قبیل حوادث و اعتصاب و...
- ۴- افزایش رفاه : شامل رفاه کارکنان و مشتریان به دلیل جلوگیری از رفت و آمد ، سرعت انجام کار و عدم نیاز به حضور فیزیکی.
- ۵- تقویت فرهنگ کار و کارآمدی و اولویت یافتن نتیجه کار به جای حضور.

و تمام مزایایی که در بخش تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر سازمان ذکر گردید. [۱۲ و ۱۶].

۳-۴- بررسی عوامل اجتماعی و سیاسی

۳-۴-۱- شهروند الکترونیک

شهر اطلاعاتی ، نیازمند شهروند اطلاعاتی است. زندگی در شهر الکترونیکی ، شهروندان را به سمتی سوق می دهد که مهارت زیستن در چنین جامعه ای را پیدا کنند. آنچه مسلم است ، این که با توجه به سرعت زیاد پیشرفت فناوری و تحولات اجتماعی در شهر الکترونیک ، نظام آموزشی نیز باید به گونه ای باشد که شهروند همزمان با ورود به عرصه فناوری جدید ، هنجارهای رفتاری متناسب با ارزشهای فرهنگی را بیاموزد. «شهروند الکترونیک ، فردی است که با فناور اطلاعات و ارتباطات آشنایی داشته باشد و فرهنگ استفاده از خدمات شهر الکترونیک را داشته باشد.» [۳۷]. که ارتباط مستقیمی با سواد الکترونیکی دارد

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

دولت و شهر الکترونیک زمانی به اهداف خود می رسند که شهروندان به عنوان مقاصد و دریافت کنندگان خدمات ، توانایی و قابلیت جذب و استفاده از خدمات را داشته باشند . رشد فناوری اطلاعات و ارتباطات ، جهان را به سوی دنیای مجازی ، دولت و شهر مجازی پیش می برد و این امر موجب پیدایش شهروندان مجازی نیز می گردد. کنفرانس کتابخانه ملی دانشگاه بریتانیا در سال ۱۹۹۹ الگوی هفت محوری را برای توسعه سواد اطلاعاتی به شرح زیر پیشنهاد می کند: [۳۵ و ۴۰].

- ۱- شناسایی اطلاعات مورد نیاز
- ۲- شناسایی روش نیل به منابع اطلاعاتی مفید
- ۳- چگونگی توسعه و اصلاح روش جستجو
- ۴- چگونگی دسترسی به منابع اطلاعاتی
- ۵- چگونگی ارزیابی اطلاعات بازیابی شده
- ۶- سازماندهی و ایجاد ارتباط بین دانش جدید و دانش موجود

۳-۴-۲- شهروند الکترونیک ترکیب و تولید دانش جدید

در حوزه اجتماعی نیز میتوان گفت به صورت کلی مهمترین الگوی های انتخاب شده عبارت اند از : تمرکز شهروند - محور، آگاهی، آموزش شهروندان، شکاف دیجیتالی. نتایج تحقیقات انجام شده در این زمینه نشان میدهند که مهمترین مسئله در دولت الکترونیک این است که دولت الکترونیک نباید تجارت - محور و کار - محور باشد بلکه باید شهروند - محور باشد و به نیازهای شهروندان توجه و آفری داشته باشد. همچنین در این حوزه به اهمیت بهبود خدمات دولت الکترونیک از طریق کانالهای مختلف اشاره شده است. که برای رسیدن به این مهم باید از طریق ارائه زیرساختهای الزم، آموزش و تربیت شهروندان برای غلبه بر برخی موانع همچون شکاف دیجیتالی که استفاده از دولت الکترونیک را تحت تأثیر قرار میدهد، عمل نمود). در بخش دیگر باید سواد اطلاعاتی شهروندان در شهرهای مختلف بررسی گردد و با توجه به آن برنامه ها و استراتژی های خود را تغییر دهد. [۱۷، ۱۶، ۱۵].

۳-۴-۳- بعد سیاسی

در هر جامعه تشکیلاتی برای قانون گذاری وجود دارد و طبقه ای نیز حاکم و ضامن اجرای قوانین است. «مجموعه طبقه حاکم و سیستم قانونگذاری یک کشور را رژیم سیاسی می نامند». در کشور ما با توجه به مشکلات سیاسی و اعتراضات اخیر به خوبی اهمیت سیاست در افزایش فنآور یهای اطلاعاتی و اینترنتی نشان داده است [۱۱ و ۱۲].

در فضای تحقیقاتی دولت الکترونیک بسیاری از محققین، تعهد و حمایت را به عنوان یک فاکتور کلیدی در مورد پروژههای دولت الکترونیک شناخته اند و همچنین این حقیقت را که تعهد سیاسی به اندازه حمایت مالی برای تحقق و نیل به موفقیت خدمات الکترونیک بخش عمومی مهم است را تأیید میکنند. به طور ویژه پروژههای دولت الکترونیک به عنوان نوعی ابتکار در بخش دولتی دیده میشوند و انتظار بسیاری از دولت میرود که این برنامه ها موفق باشند. باین وجود اجرای پروژههای IT بزرگ در این بخش نیازمند سرمایه های بزرگ میباشد و همچنین شواهد تجربی حاصل از تحقیقات نشان میدهد که هزینه ها به سرعت افزایش یافته در صورتی که مدارک کمی دال بر افزایش اتخاذ سرویسهای الکترونیک وجود دارند. همچنین تحقیقات نشان داده اند که رهبری قوی موردنیاز است تا عدم اطمینان در مورد به کارگیری دولت الکترونیک را از بین ببرد. به این ترتیب میتوان گفت به صورت کلی مهمترین بعد سیاسی عبارتند از : حمایت دولت، تأمین بودجه، رهبری و مسائل حقوقی و قانونی. [۳۲ و ۳۳].

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

۴- موانع گسترش دولت الکترونیک در ایران

با توجه به بررسی های انجام شده از میان موانع گسترش دولت الکترونیک در کشور ، می توان به سه مورد اصلی اشاره کرد.

۴-۱- عوامل فرهنگی

بررسی دولتها و مطالعات اولیه آن ها برای به اجرا درآوردن طرح دولت الکترونیک نشان داده است که مشکل اصلی ایجاد و توسعه دولت الکترونیک، تکنولوژی نیست، بلکه مشکل اصلی در این است که آیا فرهنگ جامعه آمادگی پذیرش تغییرات بسیار زیادی که ایجاد خواهد شد را دارد یا خیر؟! این تغییرات تاثیر اصلی خود را بر کارمندان دولتی خواهند گذاشت. بررسی ها نیز نشان می دهد که عده ای از کارمندان دولت با تغییرات سریع در نظام اداری مخالفند، در حالی که عده ای دیگر با آن موافق بوده و از آن استقبال می کنند. برای راضی کردن عموم مردم نیز باید جامعه رامتقاعد کرد که انتقال اطلاعات به قدر کافی امن هست و حریم خصوصی افراد کاملا رعایت می شود. جهت ایجاد محیط فرهنگی مطلوب با دیدگاه سازمانی می تواند بیان کرد که کارمندان به جای جلوگیری از خطرو ریسک به مدیریت آن پرداخته در نتیجه نوآوری و خلاقیت افزایش و تعلق سازمانی افزایش می یابد. اما در بخش شهروندان باید جهت افزایش سواد اطلاعاتی برنامه های آموزشی برگزار و همچنین شهروندان اید به امنیت سیستم اطمینان و اکثر کارهای خود را از طریق آن انجام می دهند. در چنین فضایی دولت نیز از خلاقیت و نوآوری حمایت می کند. لازم به ذکر است جهت عملی ساختن دولت الکترونیک به یک مدیریت و راهبردی بسیار کارآمد نیاز دارد. این هیات مدیره تنها از متخصصین (آی تی) تشکیل نمی شود بلکه در این هیات افرادی با تخصص های اقتصاد، مدیریت و جامعه شناسی نیز حضور خواهند داشت. گام اصلی بعدی تنظیم یک برنامه همه جانبه بر اساس تکنولوژی و فناوری های موجود ، زیر ساختارها و بعد اجتماعی و فرهنگی شهروندان و مدیران سازمان می باشد. [۱۸ و ۳۳].

۴-۲- عوامل سازمانی و اداری:

ادارات دولتی دارای روابط بین سازمانی بسیار ضعیفی هستند و این به دلیل فقدان سبک شبکه الکترونیکی مناسب بین آن ها و دیدگاه های مختلف مدیریتی و روش های تصمیم گیری از بالا به پایین می باشد در یک ساختار اداری مطلوب دولت الکترونیک از یک نظام بسته و محتاط به یک نظام باز تبدیل شده و موانع بین سازمان ها برداشته و سازمان دارای نوآوری و خلاقیت استجهت رسیدن به یک ساختار مطلوب اداری حمایت از ایده ها و خلاقیت ها در راستای افزایش خدمات الکترونیکی می باشد و از طرفی افزایش رضایت شهروندان بخصوص در خدماتی که به چندین سازمان مربوط می شود متخصصین (آی تی) در حال ساختن زیر بنای لازم برای مرتبط ساختن ارگان های مختلف به یکدیگر در جهت کاهش موازی کاری ها خواهند بود. [۱۵ و ۱۸ و ۱۳].

۴-۲-۱- کمبود منابع: کمبود نیروی انسانی متخصص چه از لحاظ فنی و چه از نظر مدیریتی یک مشکل عمده در راه سرعت بخشیدن به روند تغییر به در سطح جامعه وجود ندارد. وضعیت مطلوب برای پیاده سازی دولت الکترونیک: یک موج جدید از افراد تحصیل کرده در فناوری دولت الکترونیک به شمار می رود. از طفی به دلیل نو و بدیع بودن این موضوع در واقع می توان گفت که هیچ نیروی مدیریتی با تجربه ای، برای پیاده سازی دولت الکترونیک اطلاعات و مدیریت وارد دولت مرکزی خواهند شد. از طرفی بهتر است دولت تا حد امکان به وسیله آموزش و حقوق بیشتر به جذب افراد شایسته از بین کارکنان فعلی دولت اقدام کند، زیرا این افراد با ساختار دولتی و اداری آشنایی بیشتری دارند. راه رسیدن به وضعیت مطلوب: گر چه استخدام مدیرانی که توانایی های گسترده ای در فناوری اطلاعات دارند یک اقدام اساسی و اصولی محسوب می شود اما آموزش مدیران قدیمی و استفاده از آن ها این مزیت را دارد که این افراد می توانند در هزینه ها صرفه جویی کرده و اعتبارات مازاد را برای بهبود کیفیت زیر ساخت های تکنولوژیک دولت الکترونیک به کار گیرند. [۳۲ و ۴۱].

<https://www.sis-eg.com/fa/article/>

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

۴-۳- سواد اطلاعاتی و تکنولوژی

استانداردهای IT به عنوان یک فاکتور اصلی در زمان پیاده سازی و یکپارچه سازی تکنولوژیهای مختلف در عرصه خدمات الکترونیک عمومی شناسایی شده اند. به این ترتیب میتوان گفت به صورت کلی مهمترین بعد تکنولوژیکی عبارتند از: استانداردهای IT، امنیت و حریم خصوصی، یکپارچه سازی سیستم و پورتال دولت الکترونیک و مسئله دسترسی (در حقیقت، به کارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالبا در جهت انجام تغییرات در فرآیندهای دولتی نظیر تمرکززدایی، بهبود کارایی و اثربخشی است. اصولا تعریف واحدی در باره دولت الکترونیک وجود ندارد و این مسئله ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری است. [۱۶، ۱۷، ۱۳ و ۳۱].

امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثربخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمانهای تابعه آن، بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی دولت الکترونیک اطلاق می شود

۴-۴- بعد سیاسی

در هر جامعه تشکیلاتی برای قانون گذاری وجود دارد و طبقه ای نیز حاکم و ضامن اجرای قوانین است. «مجموعه طبقه حاکم و سیستم قانونگذاری یک کشور را رژیم سیاسی می نامند در کشور ما با توجه به مشکلات سیاسی و اعتراضات اخیر به خوبی اهمیت سیاست در افزایش فناوریهای اطلاعاتی و اینترنتی نشان داده شده است. [۱۱ و ۱۲].

در فضای تحقیقاتی دولت الکترونیک بسیاری از محققین، تعهد و حمایت را به عنوان یک فاکتور کلیدی در مورد پروژههای دولت الکترونیک شناخته اند و همچنین این حقیقت را که تعهد سیاسی به اندازه حمایت مالی برای تحقق و نیل به موفقیت خدمات الکترونیک بخش عمومی مهم است را تأیید میکنند. به طور ویژه پروژههای دولت الکترونیک به عنوان نوعی ابتکار در بخش دولتی دیده میشوند و انتظار بسیاری از دولت می رود که این برنامه ها موفق باشند. باین وجود اجرای پروژههای IT بزرگ در این بخش نیازمند سرمایه های بزرگ میباشد و همچنین شواهد تجربی حاصل از تحقیقات نشان میدهد که هزینه ها به سرعت افزایش یافته در صورتی که مدارک کمی دال بر افزایش اتخاذ سرویسهای الکترونیک وجود دارند. همچنین تحقیقات نشان داده اند که رهبری قوی مورد نیاز است تا عدم اطمینان در مورد به کارگیری دولت الکترونیک را از بین ببرد. به این ترتیب میتوان گفت به صورت کلی مهمترین بعد سیاسی عبارتند از: حمایت دولت، تأمین بودجه، رهبری و مسائل حقوقی و قانونی. [۱۸ و ۳۴].

۵- نتیجه گیری

جامعه ما در حال حاضر در حال گذار از جامعه مدنی به جامعه اطلاعاتی است در این بخش سازمانها رکن اساسی جامعه را تشکیل میدهند، با توجه به اینکه ماهیت فناوری تأثیر زیادی بر جامعه و سازمانها گذاشته و باعث به وجود آمدن سازمان های الکترونیک گردیده است با ظهور اینترنت، تئوریها و نظریات جدیدی را مطرح نمودند که یکی از مشخصه های اصلی آنها نگاه تازه ای به مقوله شهر و شهروند الکترونیک است یکی از مباحث در شهر الکترونیک خدمات رسانی الکترونیک سازمان ها به شهروندان میباشد. با توجه به بررسی های انجام شده عوامل موثر در جهت ارائه خدمات الکترونیک از نظر شهروندان در بعد اجتماعی آموزش شهروندان در زمینه کار با اینترنت و کامپیوتر، و در بعد تکنولوژیکی وجود زیرساختهای مؤثر تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات و همچنین در بعد فردی دانش و آگاهی از نحوه استفاده از خدمات الکترونیک می باشد. لذا متناسب بودن نوع ارائه خدمات الکترونیک با نیازها و خواسته های شهروندان و در بعد تکنولوژیکی تضمین امنیت در شبکه های اینترنتی و حفظ حریم خصوصی با همچنین در بعد فردی تجربه قبلی شهروندان در استفاده از رایانه و شبکه های کامپیوتری با بیشترین اولویت را در ارائه خدمات الکترونیک داشته اند. همچنین در بررسی های انجام شده در جامعه مدیران نشان میدهد که از نظر مدیران در بعد سازمانی وجود سیستم پاداش جهت بالا بردن انگیزه شهروندان و کارکنان در استفاده از خدمات و در بعد سیاسی وجود سیاستها و چارچوبهای قانونی و در بعد

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

اجتماعی آموزش شهروندان در زمینه کار با اینترنت و کامپیوتر و همچنین بالا بودن سطح دسترسی شهروندان به سیستمهای ارتباطی و اینترنتی و در بعد تکنولوژیکی وجود زیرساختهای مؤثر تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات با در بعد فردی اضطراب کار کردن افراد با سیستم های کامپیوتری بیشترین تاثیر در افزایش خدمات الکترونیکی دارد. که می تواند نتیجه گیری کرد عوامل مدیریتی، رفتاری، ساختاری، تکنولوژیکی، قانونی، محیطی، سیاسی، اقتصادی، انسانی، فرهنگی، فنی و سازمانی در شکل گیری و استقرار افزایش خدمات الکترونیکی بیشترین تأثیر را دارد. لازم به ذکر است توسعه شهر و خدمات الکترونیکی در هر کشوری نیازمند مدل متناسب با شرایط محیطی ساختار داخلی و امکانات بالقوه و بالفعل موجود در هر کشور است. که بدون ظرفیت سازی و حمایت منابع انسانی ماهر و آموزش دیده، قابل پیاده سازی نیست و خدمات الکترونیک فرهنگ سازی افزایش سطح آگاهی و تعهد رهبران و مجریان را می طلبد. لذا در ایران استقرار مناسب دولت الکترونیک مستلزم توجه دولت به عوامل مدیریتی چون وجود مدیریت استراتژیک و بلند مدت، چندگانگی مراکز تصمیمگیری، شفافیت کافی در نظارت، پراکندگی سبک مدیریت مراکز تصمیمگیری هماهنگی فرباشی، شفافیت در اجرا، طرح یا برنامه ملی مشخص مدون، تعهد مدیران ارشد سازمانها، شفافیت لازم در سیاستگذاری و سازماندهی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات میباشد

منابع:

- [۱]- اردکانی، س و دیگران ، ۱۳۸۸ ، تحلیل دیدگاه مدیران صنایع استان خراسان رضوی در رابطه با عوامل مؤثر بر ایجاد شهر الکترونیک (مطالعه موردی: شهر الکترونیک مشهد)، کنفرانس شهر الکترونیک
- [۲]- ال.دفت آر ، ۱۳۹۲ ، مبانی تئوری و طراحی سازمان ، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران ، دفتر پژوهشهای فرهنگی ، چاپ هشتم
- [۳]- جلالی ع ، ۱۳۸۲ ، شهر الکترونیک ، تهران، انتشارات دانشگاه علم و صنعت
- [۴] دیواندری ع و دلخواه ج، ۱۳۸۴، تدوین و طراحی مدلی برای سنجش رضایتمندی مشتریان در صنعت بانکداری و اندازه گیری رضایتمندی مشتریان بانک ملت بر اساس آن، فصلنامه پژوهشهای بازرگانی، شماره ۳۷
- [۵] ربیعی ح ، ۱۳۸۳ ، دولت الکترونیک ، تجربه دولت آلمان ، وزارت کار و امور اجتماعی
- [۶] رزاقی ن ، ۱۳۸۶ ، موانع اجتماعی شهرهای الکترونیکی در ایران ، کنفرانس بین المللی شهر الکترونیک.
- [۷] زیویار ف و همکاران ، ۱۳۹۱، بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان با استفاده از مدل سروکوال. صص ۱۷۳-۱۸۶
- [۸] سلطان آقایی م ، ۱۳۹۲ ، کاربرد فناوری اطلاعات بر توسعه سازمان - کاربردهای IT در مدیریت نوین ، صص ۳۱-۳۶
- [۹] سلطانی م ، ۱۳۸۸ ، بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شهروندان در استفاده از خدمات عمومی الکترونیکی دومین کنفرانس بین المللی شهر الکترونیک، تهران، پژوهشکده فناوری اطلاعات و ارتباطات جهاد دانشگاهی
- [۱۰] شریفی کلویی، م ، ۱۳۷۹ ، « مدلی برای شناخت و آسیب شناسی سازمانها » ، فصلنامه مدیریت و توسعه ، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت تهران ، شماره ۵ ، تابستان ، صص ۱۹-۸
- [۱۱] فتحیان م و مهدوی نور س ح ، ۱۳۸۵ ، مبانی و مدیریت فن آوری اطلاعات ، انتشارات دانشگاه علم و صنعت
- [۱۲] آقایی شریعت پناهی ا ، ۱۳۸۱ ، با بسته های حقوق اساسی ، دانشگاه تهران
- [۱۳] کرد ب و فروردین م ، ۱۳۸۸ ، بررسی رابطه سطح آمادگی الکترونیکی در پذیرش فناوری توسط شرکت های کوچک و متوسط، کنفرانس شهر الکترونیک
- [۱۴]- موسوی م ، ۱۳۸۶ ، سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ، مجله
- [۱۵]- نوروزی م ، ۱۳۸۸ ، نقش سیستمهای الکترونیک شهرداری در مشارکت فرهنگی شهروندان ، دانشگاه خوراسگان

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

بررسی وضعیت دولت الکترونیک در ایران، گزارش راهبردی مدیریت و اقتصاد ، زمستان ۱۳۹۵، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مرکز پژوهشی آرا اندیشکده سیاستهای راهبردی اقتصاد و مدیریت سرآمد دپارتمان محیط زیست

[۱۶] شکوهی، م و همکاران تحلیل و اولویتبندی عوامل مؤثر در جهت ارائه خدمات الکترونیک (مطالعه موردی: مناطق یک و شش شهر مشهد)، هفتمین کنفرانس ملی برنامه ریزی و امور شهری

[۱۷] شیخ بکلو، ۱۳۹۷، موانع و چالش های پیاده سازی شهرداری الکترونیک، فصلنامه خط مشی گذاری عمومی د رمدریت سال نهم شماره سی ام

[۱۸] بررسی وضعیت دولت الکترونیک در ایران، گزارش راهبردی مدیریت و اقتصاد ، زمستان ۱۳۹۵، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مرکز پژوهشی آرا اندیشکده سیاستهای راهبردی اقتصاد و مدیریت سرآمد دپارتمان محیط زیست

- [19] Alexopoulos, C. et al. (2023). A framework of open government data (OGD) e-service quality dimensions with future research agenda. *Records Management Journal*
- [20] Al-shafi, shafi, El-Haddadeh, Ramzi, Weerakkody, Vishanth (2011), Exploring the complexities of e-government implementation and diffusion in a developing country: Some lessons from the State of Qatar, pp713-791
- [21] Angelopoulos, S, Kitsios, F, Papadopoulos, T, (2010) "New service development identifying critical success factors" *Journal of Business process management*, 4(7), p.p 95-7
- [22] Aghaei, M et al. (2013) Investigating the Effect of Electronic Banking Systems on Customer Satisfaction
- [23] Beerli A., Martin J.D., Quintana A., (2004); "A model of customer loyalty in the retail banking market", *European Journal of Marketing*, Vol. 38, No. 1/2, pp. 253-275
- [24] Esilhorst (2005) *Electronical government notebook*, Germany, Federal information security office- Etzioni (1983), *Modern Organizations*.
- [25] Hill, N. (2010); *Hand Book of Customer Satisfaction Measurement*; Publisher: Gower Technical Press, 3 Edition
- [26] Irani, Z, Ozkan, S, Elliman, T, 2007 T- government for benefit realization. *Proceeding of European and Mediterranean Conference on Information Systems 2007*
- [27] John Haizel-Comme, J. 2022. Online Service Quality of State Organizations: A Study of Online Services of Ghana Revenue Authority, *Journal of Internet Commerce*.
- [28] Jenkins, E.L (2010) The effect of customization of customer loyalty programs on value and loyalty intention, *Indiana Pursue university master of science thesis*
- [29] Kursunluoglu Yarimog. A Review of Service and E-Service Quality Measurements: Previous Literature and Extension Emel 2015 *Journal of Economic and Social Studies*
- [30] Lorsch, Jay W, Jon J 1974 *Organization and their members. A contingency approach*. New York Harper and Row

دوازدهمین کنگره ملی سراسری
فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران
12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senacnf.ir

[31] Lee, K., et al. 2022. The effect of digital supply chain on organizational performance: An empirical study in Malaysia manufacturing industry. *Journal of Uncertain Supply Chain Management* Pages 495-510

[32] Mikalef, P. a., et al. 2022. Enabling AI capabilities in government agencies: A study of determinants for European municipalities. *Journal of Government Information Quarterly*

[33] Ming Hsu F., Tser-Yieth et al., 2009 "Efficiency and satisfaction of electronic records management systems in e-government in Taiwan", *Electronic Library, The*, Vol

[34] Mosavi, A. A. 2007. Challenge to municipality in developing countries. *Civilica conference*

[35] Nandankar, S., et al. 2023. Electronic service quality (e-SQ) measurement: a cross-functional review. *International Journal of Quality & Reliability Management*

[36] Park, N., Roman, R., et al. 2011, "User Acceptance of a Digital Library System in Developing Countries: An Application of the Technology Acceptance Model", *International Journal of Information Management*, 39, 791–319

[37] Rech F, A. o 2005. E – citizen : why waiting for the governments. *IFIP International federation for information processing*

[38] Saghaei, A. & A. Kavooosi .2005. *Customer Satisfaction Measurement Methods*; Sabzan Publications, Tehran, Iran (in Persian).

[39] Van Ryzin, G .2006. *Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust*, USA.

[40] Wiebke Reim ,P. et al. 2022. Tackling business model challenges in SME internationalization through digitalization. *Journal of Innovation & Knowledge* Volume 7, Issue 3

[41] <https://www.sis-eg.com/fa/article>