

به نام خداوند

جان و خرد

دانشگاه یزد

دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری  
گروه مدیریت صنعتی

پایان نامه  
برای دریافت درجه کارشناسی ارشد  
مدیریت صنعتی

تحلیلی بر عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمت در دولت  
الکترونیک  
(مطالعه موردی : خدمات الکترونیک ارائه شده در دانشگاه یزد)

استاد راهنما: دکتر سید حبیب‌الله میرغفوری

استاد مشاور: دکتر علی مروّتی شریف‌آبادی

پژوهش و نگارش: یاسمین برومندزاد

مهرماه ۱۳۹۰

تقدیم به چشمان پر اشتیاق مادرم

که همه موفقیت هایم مرهون فداکاری های اوست.

تقدیم به دستان زحمت کشیده پدرم

که اگر چیزی هست همه از نان حلالی است که آن دست های ماهاست به خانم می آورند.

پاس

از پدر، مادر و همسر که سختی های فراوانی را تحمل کردند، پاس گزارم.

از راهبانی های ارزشمند و صبوری جناب آقای دکتر سید حبیب الله میرغفوری و بهنگری های آقای دکتر علی مروقی شریف آبادی که به

عنوان راهب و مشاوره حامی تدوین و تحقیق این پژوهش بودند، قدردانی می کنم.

از سرکار خانم مهندس غدیردیریت محترم وب سایت دانشگاه نزدیک بهکاری های بسیار ارزشمند و صمیمانه شان موجبات انجام پروژه حاضر شد

کمال تشکر را دارم.

از جناب آقای مهندس پای سروی حسینی که در این مسیر یاری نمودند، قدردانی و تشکر می کنم.

## چکیده

پذیرش تکنولوژی‌های جدید به دولت‌ها کمک می‌کند تا هر چه کارآتر و مؤثرتر خدمات دولتی را به شهروندان ارائه و تحویل دهند. هدف عملیات مختلف دولت الکترونیک طی سال‌های اخیر تبدیل به ارائه‌ی خدمات جهت تأمین هرچه بهتر نیازهای شهروندان و ارائه‌ی دسترسی بیشتر شده است. در نتیجه ارائه‌ی چارچوبی که بتواند موفقیت این عملیات را اندازه‌گیری کند، بسیار ضروری است. هدف این تحقیق مشخص کردن عوامل موفقیت تحویل خدمت الکترونیک از دیدگاه شهروندان می‌باشد.

طرح مفهومی این تحقیق برگرفته از مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی دلون و مک‌لین (۲۰۰۳) می‌باشد که بر اساس سایر مدل‌های موفقیت خدمات الکترونیک دولت متغیرهای بیشتری به مدل اضافه شده است. رضایت شهروندان به عنوان معیار سنجش موفقیت دولت الکترونیک در نظر گرفته شده و رابطه‌ی آن با شش مفهوم اصلی کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم، کیفیت خدمت، راحتی استفاده درک شده، اعتماد شهروندان و سودمندی درک شده مورد بررسی قرار گرفته است.

روش تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی است و با استفاده از پرسش‌نامه و مصاحبه اطلاعات موردنیاز گردآوری شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و برای مدل‌سازی از رویکرد پویایی‌های سیستم و برای شبیه‌سازی از نرم‌افزار ونسیم استفاده شده است. مدل پیشنهادی در مورد خدمات الکترونیک دولت در دانشگاه یزد پیاده‌سازی شده و برای هر یک از عوامل مؤثر در موفقیت تحویل خدمت الکترونیک تحلیل حساسیت انجام شده است.

**واژگان کلیدی:** دولت الکترونیک، تحویل خدمت دولت الکترونیک، موفقیت، پویایی‌های سیستم

## فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۱.....	فصل اول : کلیات تحقیق .....
۲.....	۱-۱- مقدمه .....
۳.....	۲-۱- تشریح و بیان مسأله‌ی تحقیق .....
۵.....	۳-۱- ضرورت و اهداف تحقیق .....
۷.....	۴-۱- سؤالات پژوهشی .....
۷.....	۵-۱- قلمرو تحقیق .....
۷.....	۶-۱- جامعه‌ی مورد مطالعه و نمونه‌ی آماری .....
۸.....	۷-۱- روش تحقیق .....
۸.....	۸-۱- جنبه‌ی نوآوری و جدید بودن تحقیق .....
۸.....	۹-۱- استفاده‌کنندگان از نتایج تحقیق .....
۹.....	۱۰-۱- فصل‌بندی تحقیق .....
۹.....	۱۱-۱- شرح واژه‌ها و اصطلاحات .....
۱۲.....	فصل دوم : ادبیات تحقیق .....
۱۳.....	۱-۲- مقدمه .....
۱۳.....	۲-۲- دولت الکترونیک .....
۱۴.....	۱-۲-۲- تعاریف دولت الکترونیک .....
۱۶.....	۲-۲-۲- مدل‌های بلوغ دولت الکترونیک .....
۱۹.....	۳-۲-۲- تاریخچه‌ی پیدایش دولت الکترونیک در ایران .....
۲۱.....	۴-۲-۲- رسانه‌ی منتخب برای دولت الکترونیکی .....
۲۲.....	۵-۲-۲- ساختارهای دولت الکترونیکی .....
۲۴.....	۳-۲- خدمات .....
۲۵.....	۱-۳-۲- خدمات الکترونیک .....

۲۶	..... کیفیت خدمات الکترونیک
۳۳	..... کیفیت وب سایت
۳۵	..... کیفیت اطلاعات و کیفیت سیستم
۴۰	..... تحویل خدمات الکترونیک دولت
۴۱	..... موفقیت تحویل خدمات دولت الکترونیک
۴۳	..... رضایت معیاری برای سنجش موفقیت تحویل خدمت الکترونیک
۴۶	..... مدل‌های سنجش موفقیت در حوزه‌ی سیستم اطلاعاتی و تجارت الکترونیک
۴۷	..... مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی دلون و مک‌لین (۱۹۹۲)
۴۸	..... مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی دلون و مک‌لین (۲۰۰۳)
۵۰	..... مدل رضایت کاربر
۵۱	..... مدل موفقیت تجارت الکترونیک
۵۳	..... مدل شاخص رضایت مشتری در دولت الکترونیک
۵۴	..... خدمات الکترونیک دانشگاه یزد
۵۴	..... پویایی‌های سیستم
۵۵	..... بازخورد
۵۵	..... مدل‌های ذهنی
۵۶	..... فرآیند یادگیری
۵۶	..... پیچیدگی پویا
۵۷	..... پیشینه‌ی پژوهش
۵۷	..... سوابق تحقیقات خارجی
۶۴	..... سوابق تحقیقات داخلی
۶۶	..... جمع بندی و نتیجه‌گیری
۶۸	..... <b>فصل سوم : روش تحقیق</b>
۶۹	..... مقدمه

۶۸	۲-۳- روش شناسی تحقیق
۷۰	۳-۲-۱- سوالات پژوهشی
۷۰	۳-۲-۲- قلمرو تحقیق
۷۰	۳-۲-۲-۱- قلمرو موضوعی تحقیق
۷۰	۳-۲-۲-۲- قلمرو مکانی تحقیق
۷۱	۳-۲-۲-۳- قلمرو زمانی تحقیق
۷۱	۳-۲-۳- ابزارهای مورد استفاده در گردآوری اطلاعات
۷۱	۳-۲-۴- روایی و پایایی ابزار سنجش
۷۲	۳-۲-۵- جامعه‌ی آماری
۷۲	۳-۲-۶- نمونه‌ی آماری
۷۳	۳-۳- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۷۳	۳-۳-۱- رویکرد پویایی سیستم‌ها
۷۷	۳-۳-۲- مزایای استفاده از رویکرد پویایی سیستم‌ها
۷۵	۳-۳-۳- مراحل رویکرد پویایی سیستم‌ها
۷۶	۳-۳-۴- مراحل مدل‌سازی پویایی سیستم‌ها
۷۷	۳-۳-۵- نرم‌افزار ونسیم
۷۸	۳-۴- خلاصه‌ی فصل
۷۹	<b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها</b>
۸۰	۴-۱- مقدمه
۸۰	۴-۲- مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی دلون و مک‌لین
۸۰	۴-۲-۱- کیفیت سیستم و کیفیت اطلاعات
۸۱	۴-۲-۲- کیفیت خدمت الکترونیک
۸۲	۴-۲-۳- رضایت
۸۲	۴-۲-۴- سودمندی درک شده و راحتی استفاده درک شده



۸۳.....	۴-۲-۵-اعتماد
۸۳.....	۴-۳-مدل سازی مسأله‌ی تحقیق
۸۴.....	۴-۳-۱-اجزای مدل سازی پویایی‌های سیستم
۸۶.....	۴-۳-۲-نمودار علی-معلولی و جریان مسأله‌ی تحقیق
۹۴.....	۴-۴-تست مدل و اعتبار آن
۹۵.....	۴-۵-بررسی سیاست‌های مختلف
۱۰۴.....	۴-۶-تحلیل حساسیت
۱۰۹.....	۴-۷-بحث و نتیجه گیری
۱۱۰.....	<b>فصل پنجم : نتیجه‌گیری و ارائه‌ی پیشنهادها</b>
۱۱۱.....	۵-۱-مقدمه
۱۱۱.....	۵-۲-نتیجه‌گیری
۱۱۳.....	۵-۳-پیشنهادها
۱۱۳.....	۵-۳-۱-پیشنهادهای مبتنی بر تحقیق
۱۱۵.....	۵-۳-۲-پیشنهاد برای تحقیقات آتی
۱۱۶.....	۵-۴-خلاصه‌ی فصل
۱۱۷.....	<b>منابع فارسی</b>
۱۱۹.....	<b>منابع انگلیسی</b>

## فهرست جدول‌ها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲- تعاریف مختلف از دولت الکترونیکی	۱۵.....
جدول ۲-۲- مقایسه‌ی مدل‌های مراحل تکاملی دولت الکترونیکی	۱۷.....
جدول ۳-۲- فهرست تاریخی مصوبات توسعه‌ی دولت الکترونیک در ایران	۲۰.....
جدول ۴-۲- خلاصه‌ی نتایج بدست آمده از تحقیقات مطالعه شده در حوزه‌ی کیفیت خدمات الکترونیک	۳۰.....
جدول ۵-۲- خلاصه‌ی نتایج بدست آمده از تحقیقات مطالعه شده در حوزه‌ی کیفیت سیستم	۳۶.....
جدول ۶-۲- خلاصه‌ی نتایج بدست آمده از تحقیقات مطالعه شده در حوزه‌ی کیفیت اطلاعات	۳۸.....
جدول ۷-۲- خلاصه‌ی نتایج بدست آمده از تحقیقات مطالعه شده در حوزه‌ی رضایت	۴۴.....
جدول ۱-۳- اطلاعات مربوط به خبرگان این تحقیق	۷۳.....
جدول ۱-۴- میزان تغییرات عوامل و میزان حساسیت مدل	۱۰۴.....
جدول ۱-۵- نتایج تحلیل حساسیت عوامل برونزای مدل تحقیق	۱۱۳.....

## فهرست شکل‌ها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲- مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی دلون و مک‌لین	۴۸
شکل ۲-۲- مدل به روز شده موفقیت سیستم اطلاعاتی	۴۹
شکل ۳-۲- مدل رضایت کاربر	۵۱
شکل ۴-۲- مدل موفقیت تجارت الکترونیک	۵۲
شکل ۵-۲- مدل شاخص رضایت مشتری در دولت الکترونیک	۵۳
شکل ۱-۴- نمودار علی-معلولی مسأله تحقیق	۸۶
شکل ۲-۴- حلقه‌ی $R1$ نمودار علی-معلولی	۸۷
شکل ۳-۴- حلقه‌ی $R2$ نمودار علی-معلولی	۸۸
شکل ۴-۴- حلقه‌ی $R3$ نمودار علی-معلولی	۸۹
شکل ۵-۴- حلقه‌ی $B1$ نمودار علی-معلولی	۹۰
شکل ۶-۴- حلقه‌ی $B2$ نمودار علی-معلولی	۹۱
شکل ۷-۴- حلقه‌ی $B3$ نمودار علی-معلولی	۹۲
شکل ۸-۴- حلقه‌ی $B4$ نمودار علی-معلولی	۹۳
شکل ۹-۴- نمودار جریان مسأله‌ی تحقیق	۹۳
شکل ۱۰-۴- رفتار متغیرهای کلیدی مدل در وضعیت (۱)	۹۶
شکل ۱۱-۴- رفتار متغیرهای کلیدی مسأله‌ی تحقیق در وضعیت (۲)	۹۷
شکل ۱۲-۴- رفتار متغیرهای کلیدی مسأله‌ی تحقیق در وضعیت (۳)	۹۸
شکل ۱۳-۴- رفتار متغیرهای کلیدی مسأله‌ی تحقیق در وضعیت (۴)	۹۹
شکل ۱۴-۴- رفتار متغیرهای کلیدی مسأله‌ی تحقیق در وضعیت (۵)	۹۹
شکل ۱۵-۴- رفتار متغیرهای اصلی مدل در وضعیت (۶)	۱۰۰
شکل ۱۶-۴- رفتار متغیرهای کلیدی مدل در وضعیت (۷)	۱۰۱

- شکل ۴-۱۷- رفتار متغیرهای کلیدی مدل در وضعیت (۸) ..... ۱۰۱
- شکل ۴-۱۸- رفتار متغیرهای کلیدی مدل در وضعیت (۹) ..... ۱۰۲
- شکل ۴-۱۹- رفتار متغیرهای کلیدی مسأله‌ی تحقیق در وضعیت (۱۰) ..... ۱۰۳
- شکل ۴-۲۰- رفتار متغیرهای اصلی مدل با فرض تغییر در چندین عامل اثرگذار بر موفقیت تحویل خدمت ..... ۱۰۴
- شکل ۴-۲۱- حساسیت موفقیت تحویل خدمات الکترونیک نسبت به عامل به‌روز بودن اطلاعات ..... ۱۰۵
- شکل ۴-۲۲- حساسیت موفقیت تحویل خدمات الکترونیک نسبت به عامل صحت اطلاعات ..... ۱۰۵
- شکل ۴-۲۳- حساسیت موفقیت تحویل خدمات الکترونیک نسبت به عامل مرتبط بودن اطلاعات ..... ۱۰۶
- شکل ۴-۲۴- حساسیت موفقیت تحویل خدمات الکترونیک نسبت به عامل دقت اطلاعات ..... ۱۰۶
- شکل ۴-۲۵- حساسیت موفقیت تحویل خدمات الکترونیک نسبت به عامل طراحی وب سایت ..... ۱۰۷
- شکل ۴-۲۶- حساسیت موفقیت تحویل خدمات الکترونیک نسبت به عامل انعطاف‌پذیری سیستم ..... ۱۰۷
- شکل ۴-۲۷- حساسیت موفقیت تحویل خدمات الکترونیک نسبت به عامل در دسترس بودن سیستم ..... ۱۰۸
- شکل ۴-۲۸- حساسیت موفقیت تحویل خدمات الکترونیک نسبت به عامل عاملیت ..... ۱۰۸
- شکل ۴-۲۹- حساسیت موفقیت تحویل خدمات الکترونیک نسبت به عامل حفظ حریم خصوصی ..... ۱۰۹

# فصل اول

## کلیات تحقیق

یکی از مهم‌ترین مقوله‌ها در جامعه‌ی اطلاعاتی، مسأله‌ی دولت الکترونیکی است. دولت الکترونیکی گامی بزرگ و مهم برای پیشبرد ارتباط‌هایی است که در سطح بین‌المللی مورد تأیید قرار گرفته است. با نگاهی به کشورهای پیشرفته جهان در می‌یابیم دولت الکترونیکی تا چه حد توانسته است هزینه‌های عمومی را کاهش دهد و کارایی و اثربخشی کنترل و مدیریت سیستم‌های اجتماعی، مالیاتی، بهداشتی، درمان عمومی و تأمین اجتماعی را به حداکثر برساند. متأسفانه بر خلاف وجود امکانات مختلف سخت‌افزاری و نرم‌افزاری در سازمان‌ها و اداره‌های دولتی و به علت عدم استفاده‌ی بهینه از آن‌ها، فاصله‌ی بسیار زیاد و چشمگیری میان سطح دانش فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور و دیگر نقاط جهان وجود دارد. این فاصله خود به عنوان شاخصی برای شناسایی میزان عدم توسعه یافتگی کشور در سطح بین‌المللی تبدیل شده است. از سوی دیگر راهبردهای مصوب و کلان توسعه‌ی بلند مدت کشور مبنی بر کاهش بدنه‌ی دولت و واگذاری امور تصدی‌گری به بخش خصوصی و افزایش توان نظارتی و اعمال حاکمیت در بخش‌های مختلف نظام سیاسی-اداری، ضرورت استفاده از شیوه‌های جدید و الزاماً فناوری‌های نوین را آشکار می‌سازد.

هدف اصلی از پیدایش دولت الکترونیک، بسترسازی مناسب جهت دسترسی هر چه بهتر و بیشتر شهروندان به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های بیشتر برای مشارکت در فرآیندها و نمادهای مردم‌سالار است (کیهانی‌پور و همکاران، ۱۳۸۵). از این رو تلاش برای نظارت بر وضعیت خدمات در دولت الکترونیک، از اهمیت بالایی برخوردار می‌باشد. هم‌چنین سازمان‌های دولتی برای ایجاد رضایت در مشتریان خود و تکریم آن‌ها، نیازمند شناسایی موانع خدمت‌رسانی چابک و باکیفیت و رفع آن‌ها هستند. در این راستا، به دلیل وجود تأخیرهای زمانی و نیز تأثیرات متقابل عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمات دولت الکترونیک و جلب رضایت شهروندان، تکنیک پویایی‌های سیستم<sup>۱</sup> به خوبی می‌تواند پویایی عوامل مؤثر بر رضایت را بر اساس تأثیرات متقابل این عوامل مورد بررسی قرار دهد. تکنیک پویایی سیستم بر اساس تئوری اطلاعات-بازخورد شکل گرفته است که از نمادهایی برای نگاشت سیستم‌های کسب و کار در قالب

---

<sup>۱</sup> System dynamics

نمودارها و معادلات استفاده می‌کند و زبان برنامه نویسی را برای شبیه‌سازی کامپیوتری به کمک می‌گیرد (پاگ<sup>۱</sup>، ۱۹۸۸). هدف از مدل‌سازی سیستم پویا به دست آوردن درک و دیدگاهی در مورد روابط سیستم است تا بتوان خط‌مشی‌های ممکن برای بهبود سیستم را بررسی کرد (شی<sup>۲</sup> و گیل<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵).

فصل اول به بیان چارچوب و محدوده تحقیق می‌پردازد. در واقع این فصل سعی دارد تا با بیان کلیات تحقیق، زمینه برقراری ارتباط با مخاطب و در جریان قرار دادن او در مورد چگونگی انجام پژوهش را فراهم سازد. در این فصل موضوعاتی مانند مسأله اصلی تحقیق، تشریح موضوع، ضرورت‌های انجام تحقیق، قلمرو موضوعی و زمانی و مکانی تحقیق، سؤالات پژوهشی، نوع و روش‌های انجام تحقیق و استفاده‌کنندگان تحقیق شرح داده می‌شوند.

## ۱-۲- تشریح و بیان مسأله‌ی تحقیق

محیط دولتی بیش از هر زمان دیگری پیچیده، پویا و متحول شده است. دگرگونی‌ها افزایش یافته و مدیران را با چالش‌های جدیدی روبرو ساخته است. بقا در چنین محیطی تنها با تغییر و سازندگی با پویایی‌ها امکان‌پذیر است. به منظور پاسخ به این چالش‌ها در سالیان اخیر توجه بسیاری از مسئولان کشورهای جهان به سوی دولت الکترونیک معطوف شده است؛ به گونه‌ای که تقریباً تمامی کشورها بخشی از توان خود را صرف رسیدن به آن کرده‌اند (زارعی، ۱۳۸۴). در ایران نیز با درک این ضرورت حرکت به سمت ایجاد دولت الکترونیک اخیراً مورد توجه قرار گرفته است. دولت الکترونیک به عنوان رویکرد جدید خدمات‌رسانی پاسخی به چالش‌های محیطی و سازگاری با دنیای جدید کسب و کار است که مورد توجه مدیریت دولتی در عصر اطلاعات و ارتباطات قرار گرفته است (رضائی و داوری، ۱۳۸۳). مفهوم شهروندمداری در بنگاه عمومی از سال ۱۹۹۶ مطرح شده است. ارزیابی موفقیت یک بنگاه عمومی از دیدگاه شهروندان، مهم‌ترین عامل در شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان و بهبود عملکرد آن محسوب می‌شود (گیلبرت<sup>۴</sup> و بالسترینی<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴).

---

<sup>1</sup> Pugh

<sup>2</sup> Shi

<sup>3</sup> Gill

<sup>4</sup> Gilbert

<sup>5</sup> Balestrini

ارتباط قوی میان کیفیت، رضایت و موفقیت بسیار واضح است و از طرف دیگر احتمال بازگشت شهروندان به سمت کسانی که به آن‌ها کمک رسانیده‌اند بسیار بالاست و این بازگشت ضامن بقای سازمان است.

در سال‌های اخیر دولت‌های مختلف جهان با در پیش گرفتن اجرای سیاست‌های دولت الکترونیک و پروژه‌های فناوری اطلاعات به پیشرفت‌های چشمگیری در نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات مجازی به شهروندان خود دست یافته‌اند. موضوع دولت الکترونیک توجه بسیاری از مجامع تصمیم‌گیری عمومی را به دلیل کارآیی خود در تمرکززدایی و آسان‌سازی ارائه‌ی خدمات عمومی به خود جلب کرده‌است.

دولت الکترونیکی را می‌توان به صورت کاربرد فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در ارائه‌ی مؤثر و کارآمد اطلاعات و خدمات به شهروندان و مشتریان تعریف کرد (بانک جهانی، ۲۰۰۳؛ سازمان ملل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). بنابراین، ایده‌ی دولت الکترونیکی برای افزایش اثربخشی و کارآیی در ارائه‌ی خدمات دولتی به مشتریان مطرح شده است. البته باید در نظر داشت که ماهیت نیازهای مشتریان متناسب با روابط آن‌ها با دولت متفاوت است و ضروری است خدمات الکترونیکی مناسب به آن‌ها ارائه شود.

از طریق دولت الکترونیک دولت‌ها و بخش عمومی جامعه فرصت‌ها و امتیازات فراوانی نظیر کاهش زمان و هزینه‌های مصرفی (عرضه و تقاضا) ارائه خدمات به بخش عمومی جامعه، کاهش ساختارهای دیوان سالار و افزایش کارآیی سازمان‌های مدنی خواهند آورد. دولت‌ها بر این مهم پافشاری می‌کنند که شهروندان خود را از طریق دسترسی الکترونیک به خدمات عمومی ارائه شده استفاده کرده و از مزایای عصر دیجیتال خود را بهره‌مند سازند. چنین خدمات الکترونیکی به موفقیت کل سازمان از طریق جلب رضایت مشتری و بالا بردن ضریب نفوذ خدمات دولتی در مناطق دورتر از مرکز کمک شایانی می‌کند. لازم به ذکر است که درک بهتر خدمات الکترونیک به بخش عمومی جامعه نیاز به درک مفهوم دولت الکترونیک دارد.

---

<sup>۱</sup> DPADM



با توجه به این که در حوزه دولت الکترونیک، ایران هنوز به جایگاه مناسبی دست نیافته است و از طرف دیگر، گستردگی بخش دولتی و فعالیت‌های آن در حوزه‌های مختلف، بررسی و تعیین متغیرهای مؤثر بر تحویل خدمات الکترونیک دولت می‌تواند مهم و قابل ملاحظه باشد و خطوط راهنمای کلی را برای سیاست‌گذاران و تصمیم‌گیران در سطوح مختلف فراهم کند.

در تحقیقات گذشته تلاش شده است تا عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمت در دولت الکترونیک شناسایی شوند. در این تحقیقات عواملی که موجب ترویج یا کاهش استفاده از خدمات الکترونیکی می‌شوند، مورد بررسی قرار گرفته است. اما در همه این مدل‌ها روابط پیچیده بین عوامل و حلقه‌های بازخورد نادیده گرفته شده است. همچنین این مطالعات عموماً تحویل خدمت در دولت الکترونیک را در کشورهای توسعه یافته مورد بررسی قرار داده اند. به این دلیل که تاکنون در این زمینه تحقیق جامعی انجام نگرفته است و نیاز به انجام چنین پژوهشی نیز بسیار احساس می‌شود، تلاش شده است تا در این پژوهش تحویل خدمت در دولت الکترونیک در کشور ایران به عنوان یک کشور در حال توسعه بررسی شده و مدلی پویا با همه‌ی عوامل و روابط بین آن‌ها (تا آنجا که امکان دارد) ارائه شود.

### ۱-۳- ضرورت و اهداف تحقیق

دولت‌های جهان در تلاش برای ارائه خدمات بهتر به شهروندان خود می‌باشند. اما بسیاری از دولت‌ها با مشکلاتی در سیستم‌های جاری خود مثل دیوان‌سالاری، تمرکز الگوهای تصمیم‌گیری، پیچیدگی و عدم شفافیت ساختارهای بخش عمومی، نبود انسجام لازم در همکاری‌های بین بخشی در حوزه‌های عمومی و کمبود زیرساخت‌های مؤثر فناوری اطلاعات و ارتباطات مواجه هستند.

دولت‌های مختلف جهان به سرعت به دنبال اجرای پروژه‌های فناوری اطلاعات در راستای تحقق دولت الکترونیک در جوامع خود هستند. در عین حال مطالعات گذشته نشان از شکست بعضی از پروژه‌های فناوری اطلاعات دولت الکترونیک دارند. در این خصوص مطالعه‌ی عامل‌های دخیل در عرضه‌ی خدمات دولت الکترونیک نکته‌ی کلیدی می‌باشد.

با توجه به اهمیت آموزش به عنوان محرکی قوی در ایجاد تحول اجتماعی، یکی از مهم‌ترین دسته خدمات الکترونیکی که دولت ارائه می‌دهد، خدمات آموزشی و پژوهشی می‌باشد که دانشگاه‌ها و سایر مؤسسات آموزشی عهده‌دار اجرا کردن آن می‌باشد. مؤسسات آموزشی مانند سایر سازمان‌های دولتی، اهمیت فلسفه‌ی مشتری‌مداری را درک کرده‌اند و به نگرش‌هایی مثل مدیریت کیفیت روی آورده‌اند تا در مدیریت کسب و کارشان به آن‌ها کمک کند. نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش عالی حاکی از آن است که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگناهای مالی، به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت خدمات الکترونیک خود بپردازد. شواهد گوناگون نیز حاکی از آن است که این نظام در صورتی از عهده وظایف و اهداف خود بر می‌آید که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی باشد. با توجه به این موضوع، ضرورت یافتن راه‌هایی که بتوان کیفیت خدمات الکترونیک آموزشی را افزایش داد، روشن می‌شود. در این راستا شناسایی عوامل کلیدی تحویل موفقیت‌آمیز خدمات الکترونیک آموزشی از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت خدمات آموزشی دولت الکترونیک محسوب می‌شود.

سیستم آموزشی ایران در سال‌های اخیر دچار تغییرات سریع و بنیادی شده است و این تغییرات هنوز در حال رشد است و تعداد خدمات الکترونیکی که دانشگاه‌ها به مشتریان خود ارائه می‌دهند در حال افزایش است. از این رو باید گام‌هایی جهت شناسایی عامل‌های اساسی در موفقیت تحویل خدمات آموزشی و پژوهشی دولت الکترونیک برداشته شود.

با توجه به آن‌چه بیان شد، اهداف این تحقیق عبارتند از:

- بررسی عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمت در دولت الکترونیک
- ارائه مدلی پویا از عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمات الکترونیک آموزشی و پژوهشی

دولت

- تحلیل حساسیت هر یک از عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمت الکترونیک دولت و ارائه

راهکارهایی جهت ارتقای آن

## ۴-۱- سؤالات پژوهشی

جهت حصول به اهداف تحقیق حاضر، سؤالات پژوهشی زیر مطرح می‌شود:

- ۱- عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمت در دولت الکترونیک کدامند؟
- ۲- میزان تأثیر هریک از عوامل در موفقیت تحویل خدمات آموزشی و تحصیلاتی دولت الکترونیک به چه میزان می‌باشد؟
- ۳- چگونه می‌توان با شناسایی عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمات آموزشی و تحصیلاتی دولت الکترونیک، میزان موفقیت تحویل این خدمت را با تکنیک پویایی سیستم‌ها پیش بینی کرد؟

## ۵-۱- قلمرو تحقیق

هر تحقیق باید دارای قلمرو و دامنه مشخصی باشد تا محقق در تمامی مراحل تحقیق بر موضوع تحقیق احاطه کافی داشته باشد. تحقیق حاضر به بررسی عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمت در دولت الکترونیک می‌پردازد. با توجه به این نکته که خدمات دولت الکترونیک بسیار گسترده و متنوع می‌باشند و با توجه به اهمیت خدمات آموزشی و پژوهشی دولت، این تحقیق در حوزه خدمات آموزشی دولت الکترونیک انجام شده است. در همین راستا، به صورت موردی خدمات الکترونیک دانشگاه یزد در بازه‌ی زمانی ۴ ساله از سال ۱۳۸۶ تا ۱۳۹۰ مورد بررسی قرار گرفته است.

## ۶-۱- جامعه‌ی مورد مطالعه و نمونه‌ی آماری

تحقیق علمی با هدف شناخت یک پدیده در یک جامعه‌ی آماری انجام می‌شود. جامعه‌ی آماری عبارت است از کلیه‌ی عناصر و افرادی که در یک مقیاس جغرافیایی مشخص دارای یک یا چند صفت مشترک باشند (حافظنیا، ۱۳۸۴). جامعه‌ی آماری این تحقیق، شامل کلیه‌ی افرادی بوده است که در بازه‌ی زمانی ۴ ساله مورد مطالعه در این تحقیق، از خدمات الکترونیک دانشگاه یزد استفاده کرده‌اند. با توجه به این که این پژوهش با رویکرد پویایی‌های سیستم و شبیه سازی

انجام شده است، بنابراین اطلاعات مورد نیاز تحقیق از نظرات خبرگان در دسترس استخراج شده است.

### ۷-۱- روش تحقیق

تحقیق حاضر درصدد یافتن عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمات الکترونیک دولت می باشد. بنابراین از نظر هدف کاربردی، از نظر شیوهی اجرا، توصیفی-پیمایشی می باشد. روش گردآوری داده ها کتابخانه‌ای و اطلاعات مورد نیاز بخش ادبیات تحقیق از کتابها و مجله‌های تخصصی فارسی و انگلیسی و مقاله‌های استخراج شده از اینترنت، گردآوری شده است. بخشی از اطلاعات مورد نیاز برای فرموله کردن مدل تحقیق از پرسش‌نامه استخراج شده است. بخش دیگر این اطلاعات از طریق مصاحبه با افراد خبره تهیه شده و سپس به وسیله نرم‌افزار ونسیم<sup>۱</sup> شبیه سازی مدل پیشنهادی انجام شده است.

### ۸-۱- جنبه‌ی نوآوری و جدید بودن تحقیق

در این پژوهش تلاش شده است تا تمامی روابط و تعامل‌های بین عوامل مؤثر در موفقیت تحویل خدمت الکترونیک در نظر گرفته شود؛ که این امر با بکار گرفتن تکنیک پویایی‌های سیستم تحقق یافته است. کاربرد تکنیک پویایی‌های سیستم در این حوزه و داشتن دیدی پویا به عوامل مؤثر در تحویل خدمت الکترونیک نوآوری این پژوهش محسوب می شود.

### ۹-۱- استفاده‌کنندگان از نتایج تحقیق

یافته‌های این تحقیق هم برای محققان و هم برای مجریان پروژه‌های فناوری اطلاعات در دولت الکترونیک دارای اهمیت است. بررسی عامل‌های مؤثر در موفقیت تحویل خدمات دولت الکترونیک به پیاده‌سازی این هدف کمک می کند و از احتمال شکست کاسته و از نتایج نامطلوب جلوگیری می کند. هم‌چنین با توجه به پیاده‌سازی مدل پیشنهادی این تحقیق در مورد خدمات

---

<sup>۱</sup> vensim