



سومین همایش ملی و سومین همایش بین‌المللی مدیریت و حسابداری ایران

The third National and International Conference of
Management and Accounting Iran



بررسی تحقق حقوق شهروندی با اجرای پروژه های دفاتر خدمات الکترونیک

زهره خدادادی دهکردی، حسین علیدوست*

مدرس موسسه آموزش عالی فارابی کرج zahrakdehkordi@ymail.com

*دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات موسسه آموزش عالی فارابی کرج. alidoust.mit93@gmail.com

چکیده

حقوق شهروندی در جوامع پیشرفته و مردم سالار یکی از رکن های حکومت های به حساب می آید که می تواند جنبه های گوناگونی داشته باشد و به روش های گوناگونی محقق شود. یکی از راه های تحقق این حقوق بکارگیری فناوری های روز بوسیله دولت ها برای ارائه خدمات به شهروندان است. این پژوهش بدنبال بررسی پروژه های دفاتر خدمات الکترونیک برای سنجش میزان رضایت شهروندان و تحقق حقوق شهروندی از خدمات ارائه شده در این دفاتر است. کنکاش در پژوهش های داخلی و خارجی نمایانگر آن است که در بیشتر کشور ها دریافت خدمات مورد نیاز با استفاده از فناوری های روز موجب رضایت شهروندان می شود و متغیر های بسیاری در رضایت شهروندان و تحقق حقوق شهروندی تاثیر گذار هستند. در مدل مفهومی ارائه شده روشن است متغیر های امنیت، دقت، سرعت، کیفیت، سهولت دسترسی و پاسخگویی در دفاتر خدمات الکترونیک منتهی به تحقق حقوق شهروندی می شود.



سومین همایش ملی و سومین همایش بین‌المللی مدیریت و حسابداری ایران

The third National and International Conference of Management and Accounting Iran



واژه های کلیدی: فناوری اطلاعات ، مدیریت پروژه، دفاتر خدمات الکترونیک ، حقوق شهروندی

(۱) مقدمه

ویژگی بارز دنیای کسب و کار امروز را با شتاب تغییرات آن می‌شناسیم که فرصت هرگونه سکون را از همه گرفته است. سازمان‌ها به شکلی بنیادین تغییر کرده و هیچ شباهتی به سازمان‌های دیروز ندارند. بنابر این، توجه‌ها به سمت روش‌های متفاوتی در سازماندهی کارها معطوف شده است. در میان این پروژه‌ها، پروژه‌های فناوری اطلاعات و توسعه نرم افزار در عصر حاضر به دلیل جدایی ناپذیر بودن فناوری اطلاعات از سازمان‌های امروزی، اهمیت فراوان دارد. (موسی خانی، محمدی، & مدیری آثاری، ۱۳۹۰) انقلاب فناوری اطلاعات و افزایش توان و سرعت پردازش داده‌ها و اطلاعات به همراه کاهش نسبی هزینه سخت افزار و نرم افزار و گسترش استفاده از سیستم‌های مکانیزه سبب بوجود آمدن نظامهای اطلاعاتی بهینه شده و دسترسی مشترک و همزمان به منابع اطلاعاتی را امکان پذیر ساخته است (محمودی & محمودی، ۱۳۹۰). فناوری اطلاعات به عنوان یکی از آبر ابزارهای تأثیر گذار بر تمامی فرایندهای اقتصادی و اجتماعی، وسیله ای به مواد و انرژی، IT حیاتی برای رسیدن به توسعه پایدار، به ویژه برای کشورهای در حال توسعه است. نیاز اندک کمک به رشد اقتصادی و تأثیر آن بر افزایش بهره‌وری و کارایی تولیدات و خدمات (و کاهش بار دیوان سالاری سنتی)، موجب علاقه روزافزون به این فناوری شده است (شریف نژاد، ۱۳۹۳). در جوامع امروزی رقابت دامنه داری برای استفاده از فنون‌های جدید و تأمین شرایط بهتر زیست، بین ملل مختلف جهان وجود دارد. در چنین جامعه ای، نهادها و مفاهیم نوینی چون شهر الکترونیک، تجارت الکترونیک، آموزش الکترونیک، سازمان مجازی، ارتباطات الکترونیک و در سطح کلان تر دولت الکترونیک مطرح است (محمدجانی، زارعی زوارکی، & مفیدی، ۱۳۹۲).

دفاتر خدمات الکترونیک را می‌توان به عنوان پروژه ای از طرح دولت الکترونیک در نظر گرفت که پیاده سازی و توسعه پروژه‌های خدمات الکترونیک در نهایت به گسترش دولت الکترونیک منجر می‌شود. روشن است پیاده سازی و بهره برداری از اینچنین پروژه‌های فناوری بدون برنامه ریزی، کنترل و نظارت علمی امکان پذیر نیست. تمام این اقدامات در دل مدیریت پروژه نهفته است.

(۱-۱) بیان مسئله

دولت الکترونیک، امکان حکومت مداری الکترونیک را فراهم می‌کند و شهروندان جامعه که دریافت کننده خدمات هستند از طریق امکاناتی که حاصل توسعه فناوری اطلاعات در آن جامعه است، می‌توانند نیازهای خود را برطرف کنند. کارآمدی دولت، تنها آنگاه افزایش می‌یابد که شهروندان با استفاده از فناوری جدید قادر به تأثیر گذاری بر کمیت و کیفیت ارائه این خدمات باشند. لذا تعبیه ساز و کارها و اتخاذ روش‌هایی در بطن دیوان سالاری و حتی در ساختار تشکیلات دولت الکترونیک ضروری است (قدمی & کوثر، ۱۳۹۲).

دولت الکترونیکی از برخی فناوری‌های اطلاعات مانند اینترنت و موبایل برای انجام بسیاری از امور دولت استفاده می‌کند تا شهروندان و سازمان‌ها تعامل راحت‌تری با دولت داشته باشند و بتوانند به آسانی از خدمات دولت استفاده نمایند. از دیدگاه فناوری، دولت الکترونیکی،