

<https://dx.doi.org/10.30510/psi.2022.272.51.1515>

Investigating the effect of implementing a centralized system of social security audience on the quality of service delivery

showed its will in practical terms by the order of the Supreme Leader and formed and activated working and specialized committees during various meetings. Simultaneously with the central headquarters of the organization in Tehran, the general departments and treatment managements of the provinces also started to work in order not to leave the caravan of e-government development. In the government, good measures have been taken to develop e-services, and the Social Security Organization considers it its duty to take important steps in this direction, as if it has already taken effective measures. The purpose of this study is to investigate the effect of implementing a centralized system of social security audiences on the quality of services provided based on a centralized social security system. The most important methods of data collection in this study are descriptive-field method and Tehran Social Security Organization. In this study, it has been tried to evaluate the quality of services of the centralized system of social security audience for the audience that the results of the dimensions of physical dimensions, reliability, responsiveness, reliability and empathy. It indicates that the design and creation of electronic supply and procurement systems by reducing the involvement of human factors and improving the security and monitoring of web-based communication networks can increase the quality of services of the Social Security Organization by accelerating, transparency, ease

ماهنامه علمی (مقاله علمی- پژوهشی) جامعه شناسی سیاسی ایران، سال پنجم، شماره هفتم، مهر ۱۴۰۱، صص ۶۲-۵۴

بررسی تأثیر پیاده‌سازی سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی بر کیفیت ارائه خدمات با تأکید بر سامانه متمرکز تأمین اجتماعی

<https://dx.doi.org/10.30510/psi.2022.272051.1515>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۵/۰۷

سعید حسینی^۱

قاسمعلی بازآیی^۲

چکیده

سازمان تأمین اجتماعی از محدود دستگاه‌های اجرایی کشور است که با بسیج امکانات و منابع انسانی از همان آغاز، اراده خود را در لیبک عملی به فرمان مقام معظم رهبری نشان داد و طی جلسات مختلف، کمیته‌های کاری و تخصصی را تشکیل و فعال کرد. هم‌زمان با ستاد مرکزی سازمان در تهران، ادارات کل و مدیریت‌های درمان استان‌ها نیز دست‌به‌کار شدند تا از قافله توسعه دولت الکترونیک جا نمانند. در دولت یازدهم اقدامات خوبی در راستای توسعه خدمات الکترونیک آغاز شده که سازمان تأمین اجتماعی هم وظیفه خود می‌داند در این راستا قدم‌های مهمی بردارد، کما اینکه به‌خوبی اقدامات مؤثری را آغاز کرده است. هدف از این تحقیق بررسی تأثیر پیاده‌سازی سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی بر کیفیت ارائه خدمات مبتنی بر سامانه متمرکز تأمین اجتماعی می‌باشد. مهم‌ترین روش‌های گردآوری اطلاعات در این تحقیق از روش توصیفی- میدانی استفاده شده است و ۳۸۴ پرسشنامه میان مخاطبان سازمان تأمین اجتماعی تهران توزیع گردید. در این پژوهش، سعی شده است که میزان کیفیت خدمات سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی برای مخاطبان ارزیابی گردد که نتایج فرضیه‌ها از کیفیت مطلوب ۵ بعد ابعاد فیزیکی، پایایی، پاسخگویی، قابلیت اعتماد بودن و هم‌مدلی حکایت دارد. حاکی از آن است که طراحی و ایجاد سیستم‌های تأمین و تدارکات الکترونیکی با محدودیت دخالت عوامل انسانی و افزایش امنیت و نظارت بر شبکه‌های ارتباطی الکترونیکی می‌تواند میزان کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی را با تسریع، شفاف‌سازی، سهولت افزایش دهد.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات، دولت الکترونیک، سازمان تأمین اجتماعی، سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی.

^۱ دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت فناوری اطلاعات، گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

hosseini_sso@yahoo.com

^۲ گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)

bazaece.ali@gmail.com

۱- مقدمه

تحولات اقتصادی - اجتماعی و نظام تأمین اجتماعی ارتباط تنگاتنگی باهم دارند، چراکه تحقق توسعه اقتصادی، بدون عدالت اجتماعی و بدون تأمین اجتماعی ممکن نیست؛ بنابراین اگر توسعه اقتصادی عبارت از رشد مداوم اقتصاد یک جامعه و وجود وضعیت رفاهی افراد جامعه ناشی از دگرگونی معقول در نیازهای اقتصادی و بهبود وضعیت رفاهی عقیده دارند.

رشد و توسعه اقتصادی بدون تعمیم و گسترش تأمین اجتماعی برای تمام اقشار جامعه به‌سختی تحقق‌پذیر است. از این رو می‌توان نتیجه‌گیری کرد که یکی از اصولی‌ترین و بنیادی‌ترین راه‌حل‌ها برای دستیابی به گسترش خدمات رفاهی و تأمین اجتماعی در اقتصاد هر کشور، به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه اعمال سیاست‌های لازم در امر اصلاح ساختار اقتصاد جامعه و افزایش تولید ناخالص ملی است.

تأمین اجتماعی به‌عنوان یکی از نیازهای اساسی و حیاتی هر جامعه تلقی می‌شود به‌طوری‌که حکومت‌های مختلف جهان موفق‌ترین خدمات خود را ایجاد و توسعه نظام تأمین اجتماعی قوی و کارآمد می‌دانند. مسئله تأمین اجتماعی و نحوه ارائه خدمات آن یک مسئله اقتصادی اجتماعی مورد توافق سیاست‌گذاران و دولتمردان است که علاوه بر اثرگذاری‌های اجتماعی باید آن را از جنبه اقتصادی نیز مورد بررسی قرار داد. لذا تأمین اجتماعی با برقراری حمایت‌های مختلف از جمله درمان، حمایت‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت، در توسعه انسانی به‌عنوان یکی از مسائل مهم و زیرساختی مباحث توسعه کشور نقش دارد.

رشد و توسعه اقتصادی در بازار بر توسعه ظرفیت مولد در طول زمان تأکید داشته که این توسعه یقیناً مستلزم افزایش منابع طبیعی، منابع انسانی، عامل سرمایه، پیشرفت تکنولوژی و ارتقای سطح دانش مدیریت در هر کشور است. رشد و توسعه اقتصادی در هر کشور عملاً باعث گسترش امکانات دولت‌ها در امر ارتقای کمی و کیفی رفاه و تأمین اجتماعی اقشار جامعه می‌شود.

در مجموع تئوری‌های رشد و توسعه و در شاخه اجتماعی آن، پدیده‌ای به نام تأمین اجتماعی وجود دارد. تأمین اجتماعی حمایتی در قبال پریشانی‌های اجتماعی و اقتصادی ناشی از کاهش شدید درآمد افراد به دلایلی چون بیماری، حوادث، ازکارافتادگی، سالمندی، فوت و مانند این‌هاست. این وابستگی دوجانبه ایجاب می‌کند که میان سیاست‌های کلان اقتصادی از یکسو و سیاست‌های تأمین و رفاه اجتماعی از سوی دیگر، هماهنگی پایدار و مستمر ایجاد شود تا بدین طریق با گسترش رفاه اجتماعی موجبات افزایش فعالیت‌های بیشتر تولیدی و در نهایت کارایی و بازده اقتصادی نیز فراهم شود.

عدم توفیق درجات ایجاد هماهنگی‌های مزبور، باعث می‌شود مکانیسم تأمین مالی بیمه‌های اجتماعی و حمایت‌های مادی دولت از اقشار آسیب‌پذیر، دچار مخاطره و عدم تعادل شود و مشکلات اجتماعی و محدودیت‌های مادی قابل‌توجهی را در سطح جامعه فراهم آورد. شایان‌ذکر است که با اعمال حمایت‌های هدفمند و اصولی در نظام تأمین اجتماعی می‌توان قدم‌های مؤثری در جهت ایجاد آرامش خاطر نیروهای فعال و مولد جامعه برداشت و بدین ترتیب موجبات افزایش هرچه بیشتر بازده کاری آنان را فراهم کرد.

از مشخصات عصری که در آن زندگی می‌کنیم، توسعه اعجاب‌آور تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات و به‌کارگیری آن جهت افزایش سرعت و کیفیت در ارائه خدمات می‌باشد ضمن این‌که بخش خدمات در حدود ۲۰ درصد کل تجارت جهانی را تشکیل می‌دهد و در طی ۱۵ سال گذشته، مانند تجارت کالا از رشد سریع ۸/۵ درصدی برخوردار بوده است (آنکتاد^۱ ۲۰۱۲:۱۵۴). با این‌وجود رویکرد دولت‌ها در کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه ایجاد دولت-الکترونیک بوده و هست. تجربه پندمی کرونا حتی نیاز به این شیوه از انجام امور در دنیا را بیشتر از پیش مورد توجه دولت‌ها قرار داده است؛ بنابراین امروز مقوله ارائه خدمات الکترونیکی بیشتر از پیش در میان کشورها مطرح است. وسعت سازمان تأمین اجتماعی و تعدد انواع خدمات آن ضرورت پرداختن به این موضوع را مطرح می‌کند. اکثر محققان در این زمینه بر این باورند که ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی معلول ترکیبی از عوامل گوناگون است که در هر سازمان و با توجه به شرایط خاص آن می‌تواند متفاوت باشد (ماکیولیت، ۲۰۱۴).

از سویی بسیاری از محققان اذعان دارند، علی‌رغم این حقیقت که بهره‌وری یکی از حیاتی‌ترین عوامل تأثیرگذار بر فعالیت‌های کسب‌وکار و رقابت‌پذیری شناخته‌شده است، مهم‌ترین اولویت سازمان‌ها نیست و آن‌هایی که بر فرآیندهای تولید تأثیر دارند، آن را به دست فراموشی سپرده‌اند (سینگ و همکاران ۲۰۰۰). منابع انسانی از اساسی‌ترین منابع استراتژیک هر سازمانی است. بدون تردید موفقیت سازمان‌ها و محیط‌های کاری به استفاده کارآمد از منابع انسانی بر پایه علوم رفتاری وابسته است. برای رویارویی با چالش استفاده کارآمد از این منبع، شناخت هر چه بیشتر و جامع‌تر مفاهیم و سازه‌های مربوط به منابع انسانی و ابزارهای خاص آن لازم است و در نهایت مهارت استفاده از این سازه‌ها و ابزارها امری ضروری است (سینگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۵). این ضرورت در سازمان تأمین اجتماعی قابل توجه است. با ایجاد سیستم متمرکز خدمات سازمان تأمین اجتماعی مبتنی بر برنامه دولت الکترونیک در برنامه توسعه کشور شکل گرفت، تحولی در ارائه خدمات این سازمان شکل گرفت. ولی استفاده مطلوب از منابع انسانی و ایجاد انگیزش و روحیه تشریک‌مسابی و همکاری به سهولت میسر نیست. بنابراین بهبود بهره‌وری نیروی انسانی باید یکی از اهداف هر سازمان تلقی شود و برای آن برنامه‌ریزی دقیق و صحیحی صورت گیرد. به دلیل نامحدود بودن ظرفیت‌های انسانی، عوامل بی‌شماری بر بهره‌وری نیروی انسانی مؤثر است (ماون^۳، ۲۰۰۴).

نظام اداری و مدیریت در جوامع در حال توسعه مانند ایران به دلیل محدودیت‌های ناشی از کمبود نیروی انسانی ماهر، نقش و اهمیت ویژه‌ای می‌یابد. شاید بتوان از منابع موجود فیزیکی با انتخاب و به‌کارگیری شیوه‌های فنی و تکنولوژیکی مناسب، استفاده صحیح و درستی کرد. در این مقاله بر آنیم تأثیر پیاده‌سازی سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی بر کیفیت ارائه خدمات مبتنی بر سامانه متمرکز تأمین اجتماعی چیست؟

۲- مبانی نظری

اصل بیست و نهم قانون اساسی، برخورداری از تأمین اجتماعی را همگانی دانسته و دولت را موظف نموده است که طبق قوانین از محل درآمدهای حاصل از مشارکت مردم، خدمات و حمایت‌های مالی و تأمین

^۱ Unctad

^۲ Sing

^۳ Mavan

اجتماعی را برای یکایک افراد کشور تأمین نماید. بند ۱۲ قانون اساسی جمهوری اسلامی، یکی از وظایف ۱۱ گانه اصلی دولت جمهوری اسلامی را "پیریزی اقتصاد صحیح و عادلانه بر طبق ضوابط اسلامی جهت شکل دادن رفاه و از بین بردن فقر و بر رفع ساختن هر نوع فقر و کم برخورداری در زمینه‌های خوراک و مسکن و اشتغال و بهداشت و درمان و تعمیم بیمه" بیان می‌کند. اصل ۲۱ و ۲۳ قانون اساسی این وظیفه دولت را در چهره دوسویه در حق "آحاد مردم" و "تکالیف دولت" تبیین کرده و اجزای اصلی آن را برشمرده‌اند (شهبازی نیا، ۱۳۹۲). اهداف تأمین اجتماعی به شرح ذیل است:

- گسترش و تعمیم بیمه‌های اجتماعی در جهت پشتیبانی از فعالیتهای تولیدی و کارکنان آنان؛
 - ارتقای سطح زندگی بیمه‌شدگان، مستمری گیران و برخورداری از سطح قابل قبول و متناسب با امکانات؛
 - گسترش فرهنگ بیمه‌ای و ارتقای سطح آگاهی جامعه در این زمینه؛
 - بالا بردن توان مالی به منظور انجام هر چه بهتر تعهدات قانونی از طریق سرمایه‌گذاری مطلوب‌تر و در نهایت تأمین اجتماعی موضوع ماده ۳ قانون تأمین اجتماعی مصوب ۵۴/۴/۳ مجلس شورا و ۵۴/۴/۲۸ شورای ملی یعنی: حوادث و بیماری‌ها، بارداری، غرامت و دستمزد، ازکارافتادگی، بازنشستگی و مرگ.
- چالش‌های دستگاه‌های نظام تأمین اجتماعی در ایران شامل موارد ذیل است:
- به دلیل وجود دستگاه‌های مختلف در این قلمرو، تداخل وظایف و کارکرد وجود دارد که همین امر باعث پراکندگی عملیات و در نهایت ناهماهنگی امور گردیده است.
 - عدم وجود برنامه‌ای منسجم جهت سیاست‌گذاری‌های کلان در سطح کشور جهت برنامه‌های بیمه‌ای؛
 - عدم گسترش پوشش بیمه‌ای به کلیه آحاد جامعه؛
 - عدم اجرای اصول بیمه‌ای به طور جامع به صورتی که تعداد زیادی از جمعیت کشور تنها از مزایای بیمه درمان بهره‌مند بوده‌اند و از سایر مزایای بیمه نظیر بازنشستگی، بیکاری، غرامت دستمزد، بی‌بهره بوده‌اند.

۲-۱- کاربرد تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات

دولت الکترونیک در کار خود ابتکار عملی که دارد، آن است که به کارگزاران بخش عمومی این فرصت را می‌دهد تا از طریق فناوری اطلاعاتی به خصوص اینترنت، خدمات و اطلاعات عمومی را در تمام روزهای هفته و در هر زمانی که شهروندان بخواهند به آن‌ها ارائه نمایند و نقش مؤثری در توانمندسازی شهروندان دارد (آذر دشتی، ۱۳۸۶). یکی از فرصت‌هایی قابل ملاحظه‌ای که فناوری‌های نوین پیش‌روی جامعه قرار می‌دهد، پیدایش شگفتی جدیدی به نام دولت الکترونیک به معنای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارائه خدمات دولت به شهروندان، کسب و کارها، کارمندان دولت و سایر نهادهای دولتی است. در مجموع دولت الکترونیک متحول کردن دولت و فرایندهای دولتی با ایجاد امکان دسترسی بالا و پاسخگو در ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی با به‌کارگیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات تعریف می‌شود. (یانگینگ^۴، ۲۰۱۰). از طرفی یکی از مهم‌ترین عرصه‌های که فناوری اطلاعات در آن رخنه کرده است، مبحث حکومت و سازمان‌ها است، جایی که مفهوم جدید دولت الکترونیک موجب پیدایش جامعه اطلاعاتی شده است و زمینه ارتقای کیفیت تعامل شهروندان و بنگاه‌ها و دولت را فراهم می‌آورند. حکومت

^۴ Yanging.G

الکترونیک به پیشرفت فرآیند توسعه فناوری کمک کرده و شرایطی را به وجود می‌آورد تا میان دولت، شهروندان و مؤسسات ارتباط برقرار شود (استیر^۵، ۲۰۰۴).

۲-۲- مؤلفه‌های دولت الکترونیک

مؤلفه دولت - بخش تجاری: (G۲ B) اولین نوع تعاملاتی است که توسعه یافته و باعث ایجاد توان رقابتی کشورها در بازار جهانی شده است. این نوع مؤلفه نیازمندی‌ها و خدمات چندمنظوره جامعه کسب‌وکار را با کمک اینترنت تأمین می‌نماید و دربرگیرنده عرضه‌کنندگان، شرکا تجاری، مشتریان و تا حدی رقیب‌های دولت است و تعاملات وسیعی همانند ثبت نام، مجوزها، پروانه‌ها، تدارکات، سیستم‌های مناقصه الکترونیکی را شامل - می‌شود (وست^۶، ۲۰۰۰، ۲۳)

مؤلفه دولت - شهروندان (G۲ C): این نوع تعاملات مهم و وسیعی را شامل می‌شود و ابعاد متفاوتی از تسهیلات و خدمات را برای مردم ایجاد می‌کند و شامل اطلاعات مناسب، فایل‌های قابل برگزاری، نشرهای برخط، امنیت اجتماعی، تجدید گواهی‌نامه، گرفتن عوارض، دریافت و پرداخت برخط صورت حساب‌های آب، برق، گاز، تلفن و جریمه‌های رانندگی و همچنین ثبت نام‌ها می‌باشد. به همین خاطر تأکید این مؤلفه بر کاربر محوری است و تهیه بسته‌های نرم‌افزاری ساخت یافته برای ارائه خدمات الکترونیکی دولتی می‌باشد (قاسم‌زاده، ۲۰۰۳، ۳۵).

مؤلفه دولت - کارکنان (G۲ E): برای گردآوری اطلاعات به کارمندان بخش دولتی ایجاد شده است تا از طریق اینترنت دولتی و یا شبکه خصوصی به اطلاعات منابع انسانی مثل حقوق و مزایای خویش دست یابند. برای یادگیری الکترونیکی، آموزش‌های مجازی و از راه دور، مدیریت دانش و تشویق برای ارتقاء شغلی کارمندان مناسب است و بر روی شبکه اینترنت قابل دستیابی نیست (قاسم‌زاده، ۲۰۰۳: ۳۵).

مؤلفه دولت - مهاجرین (G۲ F): این مدل در دولت الکترونیکی که به تازگی به مدل‌های بالا اضافه شده است، بستر تعامل دولت‌ها با افرادی که می‌خواهند از سایر کشورها به آن کشور مهاجرت کنند را فراهم می‌کند (نقدی فر، ۱۳۸۲).

۲-۳- الگوهای مختلف دولت الکترونیک

الگوی اجرایی هیکس^۷

الگوی ریچارد هیکس بیشتر از جنبه معرفی پیش شرط‌های استقرار اثربخش دولت الکترونیک قابل توجه و بررسی است. هیکس به جای الگوی مرحله‌ای استقرار دولت الکترونیک، از ایجاد بسترهای اجرا صحبت به میان آورده و بر این باور است، برای موفقیت استقرار دولت الکترونیک لازم است که مجریان دولت الکترونیک و کارگذاران بخش عمومی مراحل چهارگانه زیر را مدنظر داشته و اجرا نمایند (بلانچارد، ۱۳۸۱)

^۵ Steyaer

^۶ West

^۷ Heeks

این مراحل عبارت‌اند از ۱- ایجاد تعهد و آگاهی نسبت به دولت الکترونیک ۲- ایجاد ظرفیت‌های استراتژیک موردنیاز دولت الکترونیک ۳- ایجاد ظرفیت‌های استقرار دولت الکترونیک ۴- اجرای آزمایشی طرح‌های دولت الکترونیک (بلانچارد، ۱۳۸۴).

الگوی پنج مرحله‌ای هیلر و بلنجر^۸

الگوی هیلر و بلنجر مدل‌های دیگری است که مراحل استقرار دولت الکترونیک را تبیین کرده است. بر اساس این الگو مراحل استقرار دولت الکترونیک از دو جنبه میزان پیچیدگی و تعامل با کاربران با یکدیگر متفاوت است. اندازه پیچیدگی و تعامل با کاربران در مرحله اولیه استقرار دولت الکترونیک اندک است، اما وقتی که دولت الکترونیک سیر تکاملی خود را طی می‌کند و به مراحل بالاتر می‌رسد، مقدار پیچیدگی آن زیاد می‌شود و از طرفی تعامل با کاربران چهره واقعی‌تری از خود به نمایش می‌گذارد (بابایی و همکاران، ۱۳۸۱).

مراحل پنج‌گانه الگوی هیلر و بلنجر عبارت‌اند از ۱- مرحله انتشار اطلاعات ۲- مرحله ارتباطات دوطرفه ۳- مرحله ارائه خدمات الکترونیکی و انجام تراکنش‌های مالی ۴- مرحله یکپارچه‌سازی افقی و عمودی ۵- مشارکت سیاسی

الگوی چهار مرحله‌ای لی و لاینه^۹

الگوی چهار مرحله‌ای لی و لاینه بر پایه مشاهدات و تجارب نویسندگان آمریکا طراحی شده است. این دو نظریه‌پرداز بر اساس امکان‌سنجی‌ها به این نتیجه دست یافتند که دولت الکترونیک یک پدیده تکاملی است نه یک پدیده انقلابی، به همین خاطر، باید جهت استقرار دولت الکترونیک یک فرآیند مرحله‌ای را طی کرد. این الگو در دارای چهار مرحله است که این چهار مرحله به ترتیب عبارت‌اند از فهرست کردن، تراکنش، یکپارچه‌سازی عمودی و یکپارچه‌سازی افقی، هرکدام از این مراحل از دو بعد یکپارچه‌سازی و پیچیدگی فنی و سازمانی قابل ارزیابی و تحلیل است. در واقع دولت الکترونیک در مراحل ابتدایی اجرا از سطح یکپارچه‌سازی کم و پراکندگی زیاد، پیچیدگی فنی و سازمانی کمی به همراه دارد و در مراحل تکمیلی با سطح یکپارچه‌سازی بالا و پیچیدگی فنی و سازمانی زیادی روبروست (پرهیزکار، ۱۳۷۲، پورآمن، ۱۳۷۵).

الگوی چهار مرحله‌ای گارتنر^{۱۰}

یک الگو نیز توسط گروه گارتنر معرفی گردید، استقرار دولت الکترونیک در یک الگوی چهار مرحله‌ای دنبال طی می‌شود. این چهار مرحله عبارت‌اند از: مرحله ظهور ۲- مرحله تعامل ۳- مرحله تراکنش ۴- استقرار الگوی جدید (جهانگیری، ۱۳۸۶)

۴-۲- وظایف و اثرات دولت الکترونیک

وظیفه دولت الکترونیکی ارائه اطلاعات و خدمات آنلاین از طریق اینترنت یا سایر وسایل دیجیتالی است. می‌باشد هدف اصلی از استقرار دولت الکترونیک بهبود در شیوه، روش و روند انجام امور اداری و کاهش بوروکراسی، تشریفات زائد اداری و در نهایت کاهش فساد می‌باشد (یعقوبی، ۱۳۸۸، ۲۲۸).

^۸ Hiller and Belenger

^۹ Lee and Layne

^{۱۰} Gartner

انتظار می‌رود استقرار دولت الکترونیک در کشور منجر به کاهش فساد اداری و شفافیت بیشتر امور گردد، بدون شک دشمن اصلی فساد، شفافیت است. با استقرار فناوری اطلاعات و ارتباطات پیش‌بینی می‌شود شفافیت فرآیندها و تصمیم‌گیری اداری را افزایش دهد. اگرچه فناوری اطلاعات با شفاف‌سازی امور مالی و تدارکات در سازمان‌های دولتی و همین‌طور با قطع رابطه شهروندان با متصدیان امور در بخش دولتی و نیز سرعت بخشیدن در انجام امور شهروندان، مانع ریشه دواندن فساد می‌شود.

دانایی‌فرد (۱۳۸۳)، مقاله دارد که در آن فساد اداری را مورد پژوهش قرار داده است. او در این مقاله به دنبال پاسخ این سال است که "آیا فناوری اطلاعات فساد اداری را کاهش می‌دهد؟" در این مقاله با ارائه چند مثال این سال را مورد نقد قرار داده است، تحلیل او در این مقاله نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات نه تنها اثر قابل توجهی بر مدیریت فساد ندارد، بلکه گاهی خود فرصت‌های جدیدی را برای فساد ایجاد می‌کند.

خلف خانی (۱۳۸۸)، در تحقیق رابطه میان سرمایه‌های اجتماعی و فساد اداری را مورد ارزیابی قرار داده است. خلف خانی فساد اداری را متغیر وابسته و پنج متغیر دیگر که شامل ساختار اقتصادی، ساختار سیاسی، ساختار فرهنگی، ساختار ایدئولوژیک و ساختار قانونی است را، متغیر مستقل معرفی می‌کند. در این تحقیق به دنبال پاسخ دادن به این پرسش است، "کدام یک از پنج متغیر مستقل فوق بیشترین تأثیر را بر کاهش فساد اداری دارد؟" بررسی نتایج و تحلیل‌های آماری این تحقیق از این حکایت دارد که ضوابط و نحوه اجرای قوانین از سوی مسئولین و افراد جامعه که "رویه‌های قانونی" نامیده شده، بیشترین تأثیر را بر کاهش فساد اداری دارد.

رهنورد و محمدی (۱۳۸۶)، در تحقیقی تحت عنوان "ارزیابی مراحل تکاملی دولت الکترونیک در ایران" به ویژگی‌های وب‌سایت‌ها در دستگاه‌های اجرایی پرداخت، او برای بررسی ویژگی وب‌سایت‌ها در دستگاه‌های اجرایی "مدل مراحل دولت الکترونیکی سازمان ملل" مدنظر قرارداد و یافته‌های او نشان می‌دهد که مجموعه وزارتخانه‌ها و مؤسسه‌های دولتی در مراحل آغازین تحقق دولت الکترونیکی هستند.

یعقوبی (۱۳۸۸)، در کتابی تحت عنوان "دولت الکترونیک و رویکرد مدیریتی" مشخصه‌های منحصر به فرد هزاره سوم میلادی را نوآوری و تغییر تلقی می‌کند. او در این کتاب مطرح می‌کند که قرار گرفتن دولت الکترونیک در دستور کار بخش عمومی در واقع واکنش به چالش‌های این قرن و همراهی با کسب‌وکارهای نوین است.

عباس زادگان (۱۳۸۹)، در کتابی تحت عنوان "فساد اداری" بیان می‌کند که امروزه کشورهای مختلف بر سه رکن اصلی پیشگیری از فساد شامل آموزش کارکنان، انتخاب افراد بر اساس شایستگی و درنهایت اصلاح نظام‌های عملیاتی تأکید می‌کنند و این امر موجب شده است که مبارزه با فساد در شکلی اصولی و علمی داشته به وقوع بپیوندد.

اندرسون^{۱۱} (۲۰۰۹)، تحقیق با عنوان "تعامل دولت الکترونیک و کنترل فساد اداری" را انجام داده است که در آن شاخص‌هایی را برای این کار شناسایی می‌کند، در این تحقیق ۱۴۹ کشور جهان در بین سال‌های ۱۹۹۶ تا ۲۰۰۹ میلادی مورد مطالعه و ارزیابی قرار گرفتند و نتیجه این تحقیق از رابطه مثبت و اقتصادی دولت الکترونیک بر کاهش فساد اداری حکایت دارد، نتایج این تحقیق در قسمتی دیگر بیان می‌کند که با پیاده‌سازی دولت الکترونیک در این ۱۴۹ کشور فساد اداری از ۲۳٪ به ۱۰٪ کاهش می‌یابد.

^{۱۱} Anderson

برن و رابینز^{۱۲} (۲۰۰۸)، در تحقیقی کاربرد رو به افزایش دولت الکترونیک برای بهبود شفافیت بخش‌های دولتی و نبرد با فساد اداری را بررسی کرده است. این تحقیق یا کمک روش کاربرد تئوری سازمانی (رسمی) از منظر تجزیه و تحلیل آماری صورت گرفت و به همین دلیل روشی به نام سیستم OPEN را معرفی می‌کند. این پژوهش در ستول صورت پذیرفت. این تحقیق چگونگی کاربرد سیستم دولت الکترونیک برای مبارزه با فساد را در دولت محلی مورد بررسی نمود و از آن به‌عنوان یک الگو برای کاربرد در سایر نقاط جهان یاد کرده است. فلچر^{۱۳} (۲۰۰۵)، در تحقیق به دنبال ارزیابی اثرات استقرار فناوری اطلاعات را بر کاهش فساد یوده که با کمک جمع‌آوری داده‌ها، در ۷۰ کشور جهان این مقوله را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. او برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه گراونر استفاده نمود و نتایج بررسی‌های او نشان می‌دهد که اثرات استقرار فناوری بر کاهش فساد معنی‌دار است، اما این معنی‌داری میزان قابل‌توجهی نیست؛ بنابراین این تحقیق نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات امکان کاهش فساد را دارد، اما این امکان بالقوه هنوز به‌طور کامل محقق نشده است. جان هولدن^{۱۴} (۲۰۱۰)، در تحقیق تحت عنوان "استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات" در راستای ایجاد فرهنگ شفافیت، به نتایجی دست‌یافت که نشان می‌دهد در سال‌های گذشته دولت‌های زیادی در دنیا تلاش داشتند تا فعالیت‌های خود را شفاف‌سازی کنند و فناوری اطلاعات و ارتباطات در دیدگاه بسیاری از دولت‌ها به‌عنوان وسیله‌ای مقرون‌به‌صرفه و مناسب برای گسترش شفافیت و کاهش فساد تلقی می‌شود.

۵-۲- سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی

در سال‌های اخیر به دلیل گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات IT و استفاده روزافزون از این امکانات تحول زیادی در انجام کسب‌وکار ارائه خدمات الکترونیکی شکل گرفته است. استفاده از چنین فونونی از یک‌سو موجب آسان شدن کارها و کاست هزینه‌ها شده و از سوی دیگر با افزایش تعداد مشتریان و بالا رفتن میزان رضایتمندی مشتریان را به دنبال دارد؛ اما همه این امور در صورتی امکان‌پذیر است که سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات الکترونیکی بتوانند پاسخگوی انتظارات مشتریان در رابطه با کیفیت خدمات الکترونیکی بوده و سطح مطلوبی از این کیفیت را تضمین کنند (میرابی و همکاران، ۱۳۹۱). در دنیای امروز سازمان‌های خدماتی با این واقعیت روبرو شده‌اند که برای حفظ مشتریان خود و دستیابی به مزیت رقابتی به‌عنوان یکی از موارد مهم و برجسته که باید همیشه مدنظر قرار گیرد، بهبود کیفیت خدمات خود می‌باشد. شرکت‌های بیمه که در واقع به‌عنوان سازمان‌های خدماتی به‌حساب می‌آیند از این امر مستثنا نیستند (صالحی، ۱۳۸۳).

بنابراین، رضایت مشتریان از خدمات ارائه‌شده و بهبود کیفیت خدمات توسط سازمان دو اصل حائز اهمیت در ارزیابی عملکرد سازمان محسوب می‌شود (یاسین و همکاران، ۲۰۰۴). کیفیت خدمات الکترونیک به‌خصوص در حوزه سازمان‌ها به‌ویژه سازمان تأمین اجتماعی به یکی از مباحث جدید مورد توجه در مطالعات تبدیل شده است. از آنجایی که ماهیت خدمات ناملموس است، توسعه کیفیت و کمیت خدمات الکترونیکی به‌عنوان یکی از مزیت‌های رقابتی برای سازمان تأمین اجتماعی تبدیل شده است که این سازمان بایستی با اجرای چنین استراتژی رقابتی عملکرد خود را ارزیابی نماید تا بتواند در مسیر توسعه و ارائه خدمات بهتر و بیشتر به مشتریان خود گام بردارد. کیفیت خدمات به‌عنوان یک مزیت رقابتی برای سازمان‌ها به شمار می‌رود. به‌کارگیری تکنولوژی-

^{۱۲} Burn & Robins

^{۱۳} Fletcher

^{۱۴} Holden

های جدید در سازمان تأمین اجتماعی نیز که یکی از سازمان‌های خدماتی می‌باشد می‌تواند در افزایش رضایتمندی مشتریان مؤثر باشد.

در میان تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات نیز، خدمات الکترونیکی ابزاری مهم برای ایجاد توسعه کیفیت خدمات در مؤسسات تأمین اجتماعی می‌باشد. استقرار نظام جامع IT در سازمان تأمین اجتماعی باهدف دستیابی به سطح مکانیزاسیون کامل، طراحی و اجرای نظام جامع اطلاعاتی و محاسباتی مبتنی بر فناوری اطلاعات با محوریت ارائه تمامی خدمات از جمله شناسایی بیمه‌شده، انجام تعهدات و خدمات، دریافت و پرداخت مکانیزه تمامی منابع و هزینه‌ها. شناسایی و شکل‌گیری پایگاه اطلاعاتی مخاطبان و جامعه تحت پوشش مبتنی بر شناسایی تک‌تک افرادی که به هر نحو با سازمان ارتباط (بیمه پرداز اصلی، مستمری‌بگیر، کارفرما و افراد تبعی) دارند.

دستیابی به پایگاه پالایش‌شده و به‌روز کلیه مخاطبان سازمان، تخصیص شماره تأمین اجتماعی منحصر به فرد S.S.N، جمع‌آوری و به‌روزرسانی کلیه اطلاعات مربوط به هر عضو می‌باشد.

تولید گزارش‌ها و آمار مدیریتی متنوع و به‌روز مبتنی بر اطلاعات سالم و واقعی و امکان محاسبات بیمه‌ای (- آکچواری) و توسعه برنامه‌ریزی دقیق؛

کنترل رفتار بیمه‌ای و درمانی مشمولین تأمین اجتماعی و جلوگیری از سوءاستفاده در بخش درمان؛

جلوگیری از برقراری تعهدات من غیر حق؛

تسهیل امور مخاطبان به تبع تمرکز اطلاعات بیمه‌ای؛

حذف فرآیندهای غیر ضروری مانند دریافت متعدد مستندات هویتی مخاطبان؛

۶-۲- کیفیت خدمات

یکی از مدل‌های توسعه‌یافته در اندازه‌گیری کمی کیفیت خدمات مدل کیفیت خدمات در بخش دولتی مربوط به مدل پاراسورامان^{۱۵} است. مدل پاراسورامان در اندازه‌گیری کیفیت خدمات در شرایطی که کیفیت خدمات در قالب یک اصل مهم جهت درک مشتری، انتظارات او و کیفیت مورد انتظار از خدمات ارائه‌شده انتظار می‌رود، به کار رود. این مدل موجب می‌شود مشتریان بتوانند خدماتی را که سازمان‌های مختلف به آن‌ها ارائه دهند را در مقام مقایسه قرار دهند. اندازه‌گیری کیفیت خدمات برای درک مناسب از خدماتی که سازمان‌ها باید ارائه کنند، از سویی این خدمات با انتظارات مشتریان تناسب دارد یا خیر؟ در واقع مقایسه کیفیت خدمات یک سازمان با سازمان‌های دیگر صورت می‌پذیرد. این اندازه‌گیری میزان و مسیر تفاوت میان انتظارات مشتری و خدمات سازمان‌های دولتی را تعیین می‌کند (پاراسورمان و همکاران، ۲۰۰۵). مطابق با نظریه پاراسورامان مشتری هنگام مراجعه با سازمان در مرحله اول موارد زیر را از سازمان انتظار دارند:

- درک درست سازمان از انتظارات مشتری و تجربیات گذشته مشتری از خدمات سازمان؛

- شیوه ارتباط سازمان با مشتری (ادب و شخصیت)؛

- فهم دقیق سازمان از انتظارات مشتری؛

باعث می‌شود ارتباط مطلوب سازمان با مشتریان صورت پذیرد. پاراسورامان معتقد است در صورت نبود موارد فوق کاهش کیفیت خدمات سازمان دولتی واقع می‌شود. در نتیجه سازمان‌های دولتی لازم است مکانیزمی

^{۱۵} Parasoraman, Zetenhal and berry

برای اندازه‌گیری عوامل فوق تدارک ببینند، با این اوصاف مشتریان می‌توانند تفاوت‌های بین خدمات یک سازمان با سازمان دیگر را باتجربه قبلی برآورد کرده و آن‌ها را باهم مقایسه کنند. گاهی هم پیش می‌آید مشتریان نتوانند دیدگاه‌هایشان را در مورد کیفیت خدمات سازمان‌های بخش دولتی عنوان کنند اما به‌واسطه نمایندگان منتخب یا دستگاه‌های نظارتی دولتی و رسانه‌ها این نظرات را به سازمان دولتی منعکس می‌نمایند (الوانی، ریاحی، ۱۳۸۲: ۶۹).

جدول ۱. ابعاد و مشخصه‌های کیفیت خدمات

ابعاد	مشخصه‌ها
تجهیزات	تجهیزات مدرن و نوین دارند. ۲. تجهیزات، ظاهری جذاب دارند. ۳. کارکنان ظاهری شیک و مرتب دارند. ۴. محیط سازمان مرتب و تمیز است.
تجهیزات	۱. در صورت تعهد کاری حتماً آن را انجام می‌دهند. ۲. علاقه‌مند به رفع مشکلات مشتریان هستند ۳. خدمت را در فرصت مغتنم با سرعت و درست انجام می‌دهند. ۴. وقت‌شناسی را حتماً لحاظ می‌کنند ۴. از اسناد و فرآیند کار آرشو سازی می‌کنند.
سختگیری	۱. به مشتری در مورد فرآیند کار شفاف است. ۲. سرعت در انجام کار ۳. مشتاق ارده خدمات به مشتریان هستند. ۴. همواره به درخواست ارباب‌رجوع علی‌رغم مشغله پاسخگو هستند.
اعتماد قابلیت	۱. بودن زمینه اعتماد به کارمندان ۲. احساس آرامش بهنگام ارتباط با کارکنان ۳. رعایت اصول ادب و احترام توسط کارکنان ۴. مجهز به دانش کافی برای پاسخگویی به مشتریان توسط کارکنان؛
همدلی	۱. توجه به همه نیاز مشتریان ۲، لحاظ کردن زمان مناسب برای مشتریان ۳. توجه دقیق به ارباب‌رجوع. ۴. علاقه به ارباب‌رجوع ۵. درک از انواع نیازهای خاص ارباب‌رجوع توسط کارکنان؛

منبع: پارسورامان، ۲۰۰۵: ۴۱

۳- روش تحقیق

روش تحقیق از لحاظ هدف کاربردی می‌باشد؛ روش جمع‌آوری داده‌ها نیز کتابخانه‌ای و میدانی می‌باشد. برای بررسی و اندازه‌گیری متغیرهای مستقل و وابسته از ابزار پرسشنامه بهره گرفته می‌شود. در این تحقیق برای سنجش تأثیر پیاده‌سازی سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی بر کیفیت ارائه خدمات سامانه متمرکز تأمین اجتماعی ۲۲ سوال که ۵ بعد کیفیت خدمات را می‌سنجد. پایایی پرسشنامه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی با استفاده از جدول آلفای کرونباخ برای ۵ متغیر ارزیابی کیفیت بیشتر از ۰,۷۵ درصد می‌باشد که پایایی قابل قبولی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی است که از خدمات سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی استفاده می‌کنند. جهت تعیین حجم نمونه مورد مطالعه از

فرمول کوکران، حجم نمونه برابر با ۳۸۴ نفر از بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران بود. از آزمون میانگین T یک جامعه جهت آزمون فرضیات بهره گرفته شد.

۴- یافته‌های تحقیق

جدول ۲. آزمون تی جهت فرضیه اصلی

حد بالا	حد پایین	انحراف معیار	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	آماره t	
۴,۲۶۶۰	۴,۰۹۸۰	۴,۱۸۱۹۶	۰,۰۱۲	۳۸۳	۹,۸۹۶	کیفیت خدمات الکترونیکی

جدول فوق میانگین و آزمون فرضیه کیفیت خدمات سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی از نظر بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج جدول به دست آمده اگر میانگین مشاهده شده بیشتر از ۳ باشد و سطح معنی‌داری کمتر از ۰۰۵٪ باشد، فرضیه اصلی پذیرفته می‌شود. سطح معنی‌داری ۰,۰۱۴ نیز از ۰۰۵٪ کمتر است؛ یعنی فرضیه اصلی با سطح اطمینان ۰,۹۵ تأیید می‌شود. لذا فرضیه اصلی مبنی بر مطلوب بودن کیفیت خدمات سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی از نظر بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران پذیرفته می‌شود.

جدول ۳. آزمون تی جهت فرضیه اصلی

حد بالا	حد پایین	انحراف معیار	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	آماره t	حد متوسط = ۳
۴,۱۲۲۳	۳,۹۶۵۷	۴,۰۴۲۸۵	۰,۰۲۱	۳۸۳	۱۰,۴۳۹	ابعاد فیزیکی
۴,۹۷۳۲	۳,۹۳۵۵	۳,۹۷۱۲۰	۰,۰۰	۳۸۳	۱۱,۳۷۷	پایایی
۳,۸۹۳۷	۳,۷۶۵۶	۳,۷۲۲۲	۰,۰۱۱	۳۸۳	۱۱,۵۵۲	پاسخگویی
۳,۶۲۷۸	۳,۵۸۶۸	۳,۴۵۶۴	۰,۰۰	۳۸۳	۱۱,۰۳۱	قابلیت اعتماد
۴,۵۰۸۶	۴,۳۴۳۶	۳,۴۲۷	۰,۰۰۰	۳۸۳	۱۰,۸۱۳	همدلی

بر اساس آزمون فرضیات:

- ابعاد فیزیکی خدمات سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی از نظر بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران با توجه به سطح معناداری ۰,۰۲۱ با اطمینان ۹۵ درصد مطلوب است.
- پایایی خدمات سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی از نظر بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران با توجه به سطح معناداری ۰,۰۰ با اطمینان ۹۹ درصد مطلوب است.
- پاسخگویی خدمات سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی از نظر بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران با توجه به سطح معناداری ۰,۰۱۱ با اطمینان ۹۵ درصد مطلوب است.
- قابلیت اعتماد خدمات سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی از نظر بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران با توجه به سطح معناداری ۰,۰۰ با اطمینان ۹۹ درصد مطلوب است.
- میزان همدلی خدمات سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی از نظر بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران با توجه به سطح معناداری ۰,۰۰ با اطمینان ۹۹ درصد مطلوب است.

ارسال غیرحضور لیست حق بیمه کارفرمایان، درخواست و صدور برگ پرداخت بیمه شدگان خاص و حرف مشاغل آزاد، استعلام و نمایش سابقه بیمه شدگان، نمایش فیش حقوقی مستمری بگیران، ابلاغ الکترونیکی احکام مطالباتی کارفرمایان و نمایش پروفایل بدهی های کارفرمایان به عنوان بخشی از پرتال ویژه آنان همچنین سرویس های اصلی کسب و کار بیمه ای سازمان مانند نام نویسی متمرکز بیمه شدگان، خدمات کوتاه مدت مشتمل بر محاسبه و پرداخت متمرکز بیمه بیکاری، کمک هزینه کفن و دفن، سفر، اروتز و پروتز، ایام بیماری، ایام بارداری، کمک هزینه ازدواج و سرویس محاسبه و پرداخت متمرکز مستمری بگیران، از جمله خدمات الکترونیکی اجرا شده یا در حال پیاده سازی می باشند. در ارائه این سرویس های الکترونیکی مبتنی بر پیاده سازی روند یکپارچه سازی سرویس ها، تبادل داده ها و اطلاعات و اتصال سرویس ها با سایر سازمان ها و نهادها و وزارتخانه های بیرونی نظیر؛ وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، سازمان فناوری اطلاعات، بانک رفاه، سازمان نظام پزشکی، پست، سازمان های ثبت احوال، اسناد و املاک کشور انجام شده است که حاکی از پیاده سازی معماری سرویس گرا و انعطاف پذیر است که ضمن کاهش هزینه های عملیاتی موجب تسریع بوروکراسی اداری، شفاف سازی و جلوگیری از فساد اداری شده است.

سازمان تأمین اجتماعی در این راستا به عنوان پیشگام در عرصه تولید و پیاده سازی دولت الکترونیک، گام های مؤثری در راستای کاهش و حذف استعلام های کاغذی و اعمال کنترل های مکانیزه برداشته است. که خود در حفظ محیط زیست، کاهش آلودگی هوا، مصرف انرژی و بهره وری در زمان شهروندان مؤثر است.

نتایج بررسی فرضیه های تحقیق نشان می دهد مخاطبان سازمان تأمین اجتماعی از ابعاد فیزیکی خدمات سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی، پایایی، پاسخگویی، قابلیت اعتماد و میزان همدلی مبتنی بر خدمات سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی مطلوب برآورد شده است؛ و در واقع کیفیت خدمات سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی از دیدگاه بیمه شدگان و مستمری بگیران مطلوب است. بر اساس نتایج حاصل از بررسی فرضیه های فوق پیشنهاد می شود:

- پوشش تمامی خدمات سازمان تأمین اجتماعی در سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی به گونه ای که نیاز به حضور ارباب رجوع به سازمان نباشد.
- ایجاد کاربری آسان برای استفاده از سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی به گونه ای که برای اکثر کاربران استفاده از آن آسان و مطلوب باشد.
- توجه به حفظ امنیت اطلاعات کاربران؛
- برگزاری دوره های آموزشی برای افراد درگیر در خدمات الکترونیکی؛
- برقراری یک شبکه تبادل نظرات و ارزیابی مستمر نظرات مراجعین و بیمه شدگان در خصوص میزان رضایت آن ها از؛
- ارائه خدمات مشاوره ای و تیکت گذرای مناسب برای تسهیل روند سیستم متمرکز مخاطبان تأمین اجتماعی؛

منابع

منابع فارسی

- آذردهشتی، امیرهوشنگ، ۱۳۸۶، توانمندسازی کارکنان، سایت به مراجعه. ۸۷/۲/۲۰ Modirestan.com
www
- آقایار، سیروس، ۱۳۸۳، هرم توانمندسازی، مجله تدبیرتوانمندسازی روشی نوین در محیط رقابتی، مجله، تدبیر شماره ۱۳۵.
- بابایی، علی‌اکبر، خلیلی عراقی مریم و یقین لو مهرانگیز، ۱۳۸۱، تواناسازی کارکنان، سرمایه گذاری بی جایگزین، مجله تدبیر، شماره ۱۲۹.
- بلانچارد، کن، ۱۳۸۴، مدیریت از طریق ارزش ها، چشم‌اندازی بر روندهای جدید در مدیریت سازمان ها، تهران، انتشارات مدیران چاپ اول
- بلانچارد، کنت و کارلوس، جان و راندولف آلن، ۱۳۸۱، مدیریت تواناسازی کارکنان، (ترجمه: مهدی ایران نژاد پاریزی)، تهران، انتشارات مدیران، چاپ دوم.
- پرهیزکار، کمال، ۱۳۷۳، مدیریت منابع انسانی و اداره اموراستخدامی، تهران، انتشارات دیدار، چاپ اول.
- پورآمن، بهزاد. ۱۳۷۵، آموزش نیروی انسانی فراگردی پیوسته در افزایش بهره‌وری سازمان ها، تهران، مجموعه مقالات مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول.
- جهانگیری، علی، ۱۳۸۶، رمز توانمندسازی، سایت به مراجعه www.Creativity.ir
- خلف خانی، م. ۱۳۸۸، آسیب شناسی اجتماعی فساد اداری. تهران: نشر دفتر گسترش تولید. علم، چاپ اول.
- دانایی فرد، ح.، ۱۳۸۳، استراتژی مبارزه با فساد: آیا فناوری اطلاعات فساد اداری را کاهش ۱۱۷- میدهد؟ مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی.
- رهنورد، ف؛ و محمدی، د. ۱۳۸۶، ارزیابی مراحل تکاملی دولت الکترونیک در ایران. مجله علوم انسانی و اجتماعی ویژه مدیریت، شماره ۲۷، ص ۵۶-۷۰.
- شهبازی نیا، مرتضی؛ حق برخوردار از تأمین اجتماعی و اصول کلی حاکم بر آن؛ فصلنامه تأمین اجتماعی؛ سال نهم؛ شماره سی ام
- صالحی، جانعلی، ۱۳۸۳، حقوق زیان دیدگان و بیمه شخص ثالث، تهران، انتشارات دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، چاپ سوم.
- عباسزادگان، م.، ۱۳۸۹، فساد اداری. تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ دوم، ۱۰۰-۷۹.
- میرابی، وحیدرضا؛ فالح شمس، میر فیض: کوشان، ندا: سعیدی، نیما، ۱۳۹۱، شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر کیفیت خدمات الکترونیکی در بازارسهم با استفاده از روش تاپسیس فازی، مجله مهندسی مالی و مدیریت اوراق بهادار. ش. ۱۲، ۱۶۸-۱۴۷.
- نقدی فرد هاشمیان، محسن، ۱۳۸۲، مفاهیم دولت الکترونیکی، مجمع تکفا، ۷ و ۸.
- الوانی، مهدی؛ ریاحی، بهروز، ۱۳۸۲، سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی، مرکز آموزش تحقیقات صنعتی ایران، چاپ اول، تهران.
- یعقوبی، ن. ۱۳۸۸، دولت الکترونیک رویکرد مدیریتی. تهران: نشر افکار، چاپ اول، ص ۲۲۸-۱۷۸.

- Andersen, T.b.(۲۰۰۹) E-government as an anti corruption tool, Department of Economics,University of Copenhagen, StudiestrEde ۶,DK-۱۴۵۵, Copenhagen K, Denmark.
- Burn, J, & Robins, G.(۲۰۰۳), Moving Toward E-Governmen: A Case of Organizational Manegment. Logistics information managememen. Vol.۶۲ .pp .۸۲-۱۰۳
- Fletcher, P.(۲۰۰۲),The Government Paperwork Elimination Act.Berlin: INT'L.J Of Public Admin., pp. ۱۶۲-۱۷۵
- Ghasemzadeh, F. and H. Safari, Transition to Electronic Government: A Plan for Iran, Danesh Modiriat Journal, No. ۵۲, p. ۲۷۸, ۲۰۰۳.
- Holden, s.(۲۰۰۶),Electronic Government at the Local and Public Subsystem. Public.
- Maciulyte-sniukiene, A., & Gaile-Sarkane, E. (۲۰۱۴). Impact of information and telecommunication technologies development on labour productivity. Procedia-Social and Behavioral Sciences, ۱۱۰, ۱۲۷۱-۱۲۸۲.
- Mavan, D. V. (۲۰۰۴). Productivity and employee satisfaction in flexible workplace. Journal of Corporate Real Es tate London, ۶(۲), ۱۳۳.
- Parasuraman, A (۲۰۰۴), "Assessing and improving service performance for maximum impact: Insights from two-decade-long research journey." Performance Measurement and Metrics, ۵(۲.(
- Parasurman, Valarie. Zeithaml and Arvind, Malhotra (۲۰۰۵). " e-Servqual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality, "Journal of Service Research, Volume ۷, Number ۳, PP. ۲۱۳-۲۳۳.
- Sing, H., Motwani, J. & Kumar, A. (۲۰۰۰). A Review and Analysis of the S tate-of-the-Art Research on Productivity Measurement. Indus trial Management & Data Sys tems, 1۰۰(۵), ۲۳۴-۴۱.
- Singh, G., Pathak, R., Naz, R.&Belwal,R.(۲۰۱۵) E-governance for improved public sector service delivery in India, Ethiopia and Fiji, International Journal of Public Sector Management, ۲۳(۳) ۲۵۴-۷۵
- Steyaer(۲۰۰۴)).E-government and the Transformation of servise delivery and citizen attitude public administration Reviw .january.February ۲۰۰۴.Vol.۶۴.no.۱۰
- unktad (۲۰۰۱); Electronic Commerce and Development Report ۲۰۰۱; unktad nations publication
- West, D. M. Assessing e-Government: The Internet, Democracy and Service Delivery by State and Federal Governments, Brown University Report, No۵ ., p . ۲۰۰۰ ,۲۳

ماهنامه علمی (مقاله علمی پژوهشی) جامعه شناسی سیاسی ایران، سال پنجم، شماره هفتم، مهر ۱۴۰۱

- Yanging.G(٢٠١٠). E-government ;Definition,Gools,Benefit and Risks, International Conference on management and service science.
- Yusin, M., Correia, E., and Lisboa, J. (٢٠٠٤). Retail Banking: An Assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking International Journal of Bank Marketing, ٢٠, ١٤٦-١٦٠.