

## بررسی تاثیر ارائه خدمات الکترونیک بر میزان رضایت مشتریان سازمان تامین اجتماعی

علی پاسبان اسدآبادی، سلاله عبدی پور

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد مهندسی کامپیوتر گرایش مهندسی نرم افزار

[alipasban1370@gmail.com](mailto:alipasban1370@gmail.com)

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات گرایش تجارت الکترونیک

[solalehabdipour@gmail.com](mailto:solalehabdipour@gmail.com)

### چکیده

استفاده از خدمات دولت الکترونیک در چندسال اخیر در کشور ما بسیار رشد چشمگیری داشته است. سازمانهای بسیار زیادی از این خدمات برای انجام وظایف خود و یا سرویس دهی به مشتریان استفاده می کنند. یکی از این سازمانها، تامین اجتماعی است. از آنجا که سازمانهای بیمه در کشورهای مختلف با ارائه خدمات بسیار مهم در شرایط بحرانی (مانند وقوع تصادفات، ابتلا به بیماری یا بستری در بیمارستان، آتش سوزی و...) نقش بسیار اساسی در آرامش خاطر مشتریان خود دارند، لذا برای کاستن از هزینه ها و مدت زمان لازم برای بهره مندی از سرویسها، استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمانهای بیمه الزامی شده است. در این حالت، برای ثبت درخواستهای مختلف برای دریافت سرویسهای متعدد موجود در سازمان های بیمه، تنها کافیست تا مشتریان از طریق اینترنت به وبسایت یا سامانه ایجاد شده توسط آن سازمانها ملحق شوند و درخواستهای خود را به صورت آنلاین ارائه نمایند. یکی از مهمترین موارد در استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمانهای بیمه مربوط به برآورده ساختن رضایت مشتریان و جلب اعتماد آنها می باشد. در این تحقیق سعی داریم تا عوامل موثر و تاثیرگذار در جلب اعتماد و رضایت مشتریان استفاده کننده از خدمات دولت الکترونیک مورد استفاده در شرکتهای بیمه را مورد بررسی قرار بدهیم.

**واژه های کلیدی:** خدمات دولت الکترونیکی، رضایت مشتریان، سازمان تامین اجتماعی.

## ۱.۱ مقدمه

امروزه استفاده از خدمات متنوع ارائه شده توسط دولت الکترونیک باعث شده تا روند ارتباط با ادارات، موسسات، شرکتهای حقیقی و حقوقی، بانکها و... بسیار تندتر شده و نیاز به مراجعه حضوری به این مراکز از بین برود. این امر علاوه بر تسریع در انجام بسیاری از کارها و خدمات رسانی به مشتریان، باعث کاهش هزینه های مربوط به جابجایی و حضور در محیط آن سازمان یا اداره مورد نظر می گردد .

یکی از مهمترین عوامل در اتصال به خدمات دولت الکترونیک، اینترنت یا تکنولوژی های ارتباطی است. به طوری که هر گونه قطع شدن اینترنت یا محدودیت در پهنای باند یا سرعت انتقال داده ها و اطلاعات مشتریان می تواند باعث معطل شدن مشتریان و یا عدم دسترسی به موقع آنها به برخی از خدمات مورد نیازشان گردد و در نهایت باعث عدم رضایتمندی آنها از دولت الکترونیک یا سرویسهای ارائه شده توسط یک سازمان یا مرکزی شود .

در این تحقیق به بررسی تاثیر استفاده از دولت الکترونیک در میزان رضایتمندی مشتریان سازمانهای تامین اجتماعی خواهیم پرداخت. این تحقیق در پنج بخش تنظیم شده است. در بخش دوم به معرفی اجمالی دولت الکترونیک، معماری ساختار دولت الکترونیک می پردازیم. در بخش سوم، درباره سازمان های بیمه تامین اجتماعی و سرویسهای ارائه شده توسط آنها توضیحاتی ارائه خواهیم کرد. در بخش چهارم، به بررسی تاثیر استفاده از دولت الکترونیک در میزان رضایتمندی مشتریان از خدمات بیمه تامین اجتماعی خواهیم پرداخت و در نهایت بخش پنجم نتیجه گیری و بیان چالشهای موجود را خواهیم آورد.

## ۲. دولت الکترونیک

مفهوم دولت الکترونیک، معادل فراهم سازی امکان استفاده سهل و آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم به مشتری، به صورت ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته می باشد. دولت الکترونیک، شیوه ای برای دولتها به منظور استفاده از فناوری جدید می باشد که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصتهای گسترده تر برای مشارکت در فرایندها و نهادهای مردم سالار را اعطا می کند.

برخی از تعاریف ارائه شده برای دولت الکترونیک عبارتند از [1]:

- مفهوم دولت الکترونیک، معادل فراهم سازی امکان استفاده سهل و آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم به مشتری، به صورت ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته می باشد.
- دولت الکترونیک شیوه ای برای دولتها به منظور استفاده از فناوری جدید می باشد که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصتهای گسترده تر برای مشارکت در فرایندها و نهادهای مردم سالار را اعطا می کند.
- دولت الکترونیک، یک دولت ارقامی دیجیتالی بدون دیوار و یک دولت بدون ساختمان و سازمانی مجازی است که خدمات دولتی را به صورت بلاواسطه به مشتریان ارائه می دهد و موجب مشارکت آنان در فعالیتهای سیاسی و اقتصادی می گردد.
- دولت الکترونیک یک شکل پاسخگویی دولت می باشد که بهترین خدمات دولتی را به صورت بلافاصله به شهروندان ارائه می دهد و آنها را در فعالیتهای اجتماعی شرکت می دهد.
- دولت الکترونیک، معادل استفاده از فناوری به منظور تسهیل امور دولت از طریق ارائه خدمات و اطلاعات کارا و موثر به شهروندان و شرکتهای تجاری و تولیدی می باشد.

- دولت الکترونیک، ترکیبی از تکنولوژی های فناوری اطلاعات بر بستر شبکه وب اینترنت یا شبکه ملی اطلاعات به منظور ارائه خدمات به طور مستقیم به عامه مردم است.
- دولت الکترونیک به این معناست که به طور کلی از فناوری اطلاعات و به طور ویژه از تجارت الکترونیک برای ارائه ی اطلاعات و خدمات به گروه های زیر استفاده شود [2]:
  - شهروندان
  - شرکای تجاری و تأمین کنندگان و کسب و کارهای مختلف
  - کارکنان دولت
- دولت الکترونیک هم چنین می تواند بستری کارآمد برای تراکنش های تجاری با شهروندان و کسب و کارها و همین طور بدنه ی خود دولت باشد.

## ۲،۱. مزایای استفاده از دولت الکترونیک

جامعه اطلاعاتی، بسیاری از سازمان ها را وادار می کند تا خدمات ارائه شده توسط دولت الکترونیک را جهت نیل به اهداف و موقعیت های ذیل پذیرا باشند: [3]

- **ارائه خدمات دولتی الکترونیک و یکپارچه** : سازمان های دولتی و رای ارائه خدمات پیوسته می توانند خدماتی با ارزش افزوده و منسجم ارائه نمایند. آنها قادر خواهند بود تا به جای سرگردان کردن مردم میان چند اداره یا پایگاه اینترنتی مختلف جهت دریافت تأییدیه های دولتی، به آنها امکان دهند تا امور خود را تنها از یک نقطه دسترسی انجام دهند.
- **رفع شکاف طبقاتی**: دولت ها می توانند امکان دسترسی به فناوری جدید را برای مردم و امکان آموزش های رایانه ای را برای جوانان و سالمندان از طریق برنامه های متنوع فراهم نمایند.
- **امکان آموزش مادام العمر**: اندیشه تمام نشدن آموزش با پایان یافتن دوران مدرسه ، امروزه از طریق آموزش از راه دور تحقق یافته است . جامعه ای با نیروی کار فرهیخته که از مختصات دولت الکترونیک است ، نیازمند آن است که به طور پیوسته از آموزش های پیشرفته و فردی برخوردار باشد.
- **بازسازی روابط میان دولت ها با مردم** : به جای تأمین خدمات یکسان برای همه ، دولت ها می توانند به کمک فناوری جدید با مردم به صورت افرادی مجزا عمل و به آنها خدمات شخصی ارائه نمایند . در این صورت شهروندان در روابط خود با دولت ، احساس مسئولیت بیشتری می کنند و اعتماد و اطمینان خود را نسبت به بخش دولتی دوباره به دست می آورند.
- **توسعه اقتصادی** : دولت ها می توانند با ارائه خدمات پیوسته به بازرگانان آنها را در امورشان یاری دهند . اتصال به شبکه و استفاده از ابزار شبکه، آن ها را در اموری چون اخذ مشاوره و انگیزه های مالی کمک می کند . به علاوه ، آن ها قادر خواهند بود تا از مزایای بروز بودن، ارتباط نزدیک تر با مشتریان، و رشد و توسعه محلی و جهانی بازارهای خود بهره مند شوند.

- **ایجاد یک نوع حکومت مشارکتی** : دولت الکترونیکی می تواند به یک مردم سالاری مستقیم منتهی گردد. هم اکنون نیز برخی دولت ها در سطح محلی، از مناظره ها و تریبون های آزاد بحث و گفتگو، و رای گیری های اینترنتی در جهت بهبود فرآیندهای تصمیم سازی خویش حمایت می نمایند.

## ۲،۲. معایب استفاده از دولت الکترونیک

برخی از معایب استفاده از دولت الکترونیک عبارتند از [4]:

- هزینه سنگین آموزش و سرمایه گذاری
- وابستگی زیاد به کامپیوتر
- شکاف دیجیتالی
- خطر حمله های دیجیتالی

## ۲،۳. معماری دولت الکترونیک

یک سازمان در بخش دولتی که قصد اتخاذ یک ابتکار دولت الکترونیک و تدوین استراتژی های فناوری اطلاعات خود را دارد، باید مدل های تجاری خود را ارزیابی کند و راه حل های فناوری مناسبی را انتخاب کند که مطابق با سیاست های دولت مرکزی باشد. اگرچه تفاوت های قابل توجهی در ترکیب سازمان ها وجود دارد، اما تعدادی از فناوری ها و زیرساخت های سیستمی وجود دارد که بسیاری از سازمان ها باید به طور مشترک از آن ها استفاده کنند تا تسهیلاتی برای یکپارچه سازی سیستم های خود فراهم کنند به گونه ای که آنها را قادر می سازد تا بستری برای اشتراک گذاری خود ایجاد کنند. منابع دانش به عنوان مثال، یک پورتال دولت الکترونیک نیازمند یک چارچوب معماری مشترک و یکپارچه است که به سازمان ها، استان ها و شهرداری های مختلف اجازه می دهد تا داده ها را مستقل از قالب ها، دستگاه ها و معماری زیربنایی به اشتراک بگذارند و مبادله کنند. بنابراین، سازمان باید درک روشنی از چارچوب های معماری از هر دو سطح فنی و مدیریت اطلاعات داشته باشد.

معماری دولت الکترونیک استانداردها، اجزای زیرساخت، کاربردها، فناوری ها، مدل کسب و کار و دستورالعمل های تجارت الکترونیک را در بین سازمان ها و بین سازمان ها تعریف می کند که تعامل دولت را تسهیل می کند و بهره وری گروه را ارتقا می دهد. از آنجایی که دولت الکترونیک یک حوزه تحقیقاتی نسبتاً جدید است، معماری و استراتژی پذیرش آن به طور گسترده در تحقیقات انجام شده توسط محققان مختلف مورد بحث قرار نگرفته است. بنابراین، محققان این مفاهیم را از سایر حوزه های مرتبط مانند تجارت الکترونیک، خدمات الکترونیکی و تجارت الکترونیک بررسی و مطالعه می کنند. با وجود این، تعدادی از مطالعات معماری یا اجزای دولت الکترونیک را مورد بحث قرار داده اند. با این حال، این مطالعات جنبه ای از مدل مدیریت کسب و کار و نحوه همسویی آن با زیرساخت فناوری اطلاعات از آنجایی که دولت الکترونیکی فراتر از زیرساخت فناوری اطلاعات است.

یک سازمان بخش دولتی که قصد اتخاذ یک ابتکار دولت الکترونیک و تدوین استراتژی های فناوری اطلاعات خود را دارد، باید مدل های تجاری خود را ارزیابی کند و راه حل های فناوری مناسبی را انتخاب کند که مطابق با سیاست های دولت مرکزی باشد. اگرچه تفاوت های قابل توجهی در ترکیب سازمان ها وجود دارد، اما تعدادی از فناوری ها و زیرساخت های سیستمی وجود

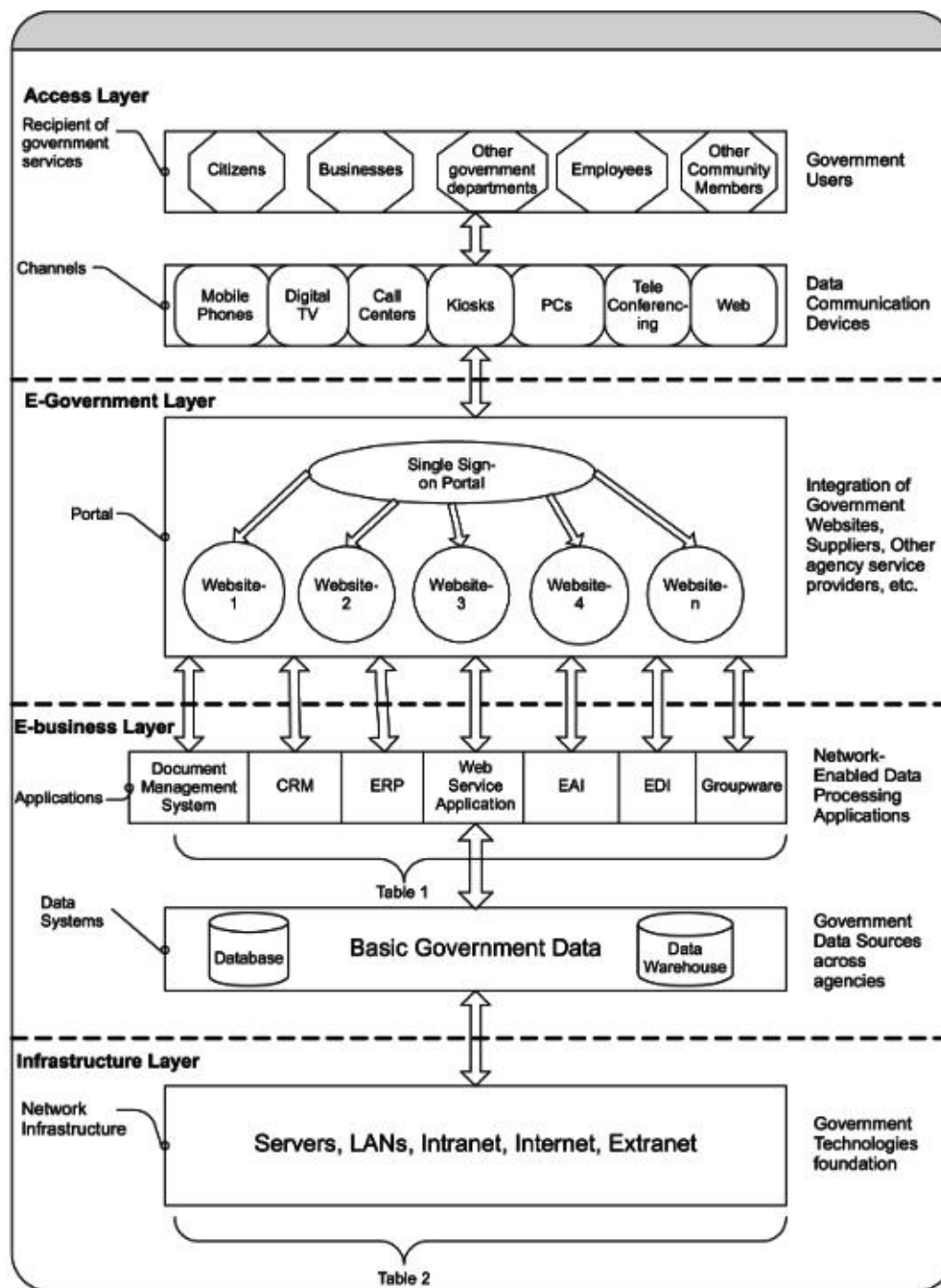
دارد که بسیاری از سازمان ها باید به طور مشترک از آن ها استفاده کنند تا تسهیلاتی برای یکپارچه سازی سیستم های خود فراهم کنند به گونه ای که آنها را قادر می سازد تا بستری برای اشتراک گذاری خود ایجاد کنند. منابع دانش به عنوان مثال، یک پورتال دولت الکترونیک نیازمند یک چارچوب معماری مشترک و یکپارچه است که به سازمان ها، استان ها و شهرداری های مختلف اجازه می دهد تا داده ها را مستقل از قالب ها، دستگاه ها و معماری زیربنایی به اشتراک بگذارند و مبادله کنند. بنابراین، سازمان باید درک روشنی از چارچوب های معماری از هر دو سطح فنی و مدیریت اطلاعات داشته باشد [5].

معماری دولت الکترونیک استانداردها، اجزای زیرساخت، کاربردها، فناوری ها، مدل کسب و کار و دستورالعمل های تجارت الکترونیک را در بین سازمان ها و بین سازمان ها تعریف می کند که تعامل دولت را تسهیل می کند و بهره وری گروه را ارتقا می دهد. از آنجایی که دولت الکترونیک یک حوزه تحقیقاتی نسبتاً جدید است، معماری و استراتژی پذیرش آن به طور گسترده در ادبیات مورد بحث قرار نگرفته است.

شکل ۱ چارچوب معماری دولت الکترونیک را نشان می دهد که به چهار لایه تقسیم می شود: لایه دسترسی، لایه دولت الکترونیک، لایه کسب و کار الکترونیکی و لایه زیرساخت [5].

#### • لایه دسترسی

این لایه، شامل کانال هایی است که کاربران دولتی می توانند به خدمات مختلف دولتی دسترسی داشته باشند. کاربران دولتی می توانند شهروندان، مشاغل، کارمندان، سایر دولت ها و سایر اعضای جامعه باشند. کانال های دسترسی از اجزای حیاتی دولت الکترونیک هستند. همانطور که در شکل ۱ نشان داده شده است، آنها از کانال



شکل ۱-چارچوب معماری دولت الکترونیک [5]

ها یا مسیرهای توزیع آنلاین و آفلاین تشکیل شده اند که از طریق آنها محصولات، خدمات و اطلاعات مورد استفاده، دسترسی و ارتباط با چندین فناوری قرار می گیرند. برای مثال، وبسایت های قابل دسترسی از رایانه های شخصی، کیوسک ها، تلفن همراه (WAP<sup>1</sup>)، تلویزیون دیجیتال و مراکز تماس [5].

<sup>1</sup> Wireless Application Protocol (WAP)

این لایه ساده ترین سطح معماری دولت الکترونیک را در نظر می گیرد، زیرا توسط کاربران دولتی کنترل و مدیریت می شود. با این حال، ضروری است که سازمان های بخش عمومی، راه مشترکی برای یافتن تمام اطلاعات و خدمات دولتی ارائه کنند، هماهنگی کانال را حفظ کنند، نگاه و احساس مشترکی را در کانال های مختلف ایجاد کنند و با دستورالعمل های استانداردهای فنی مطابقت کنند.

### • لایه دولت الکترونیک

این لایه در مورد ادغام داده های دیجیتال سازمان های مختلف در یک وب پورتال خدمات دولتی، در قالب یک پورتال دولت الکترونیک یک مرحله ای است. این ممکن است منجر به بهبود دسترسی به منابع دولتی، کاهش هزینه های پردازش خدمات و سازمان ها را قادر می سازد تا خدمات با کیفیت بالاتری ارائه دهند. وب پورتال های دولتی به عنوان یک اولویت کلیدی برای سازمان های بخش عمومی در حال ظهور هستند، زیرا آنها ابتکار عمل دولت الکترونیکی خود را توسعه می دهند و الکترونیکی ایجاد می کنند.

با ایجاد تعامل بین دولت و شهروندان (G-to-C)، دولت و تجارت (G-to-B)، دولت و کارکنان آن (G-to-E) و دولت و دولت (G-to-G)، این لایه به کاربر اجازه می دهد تا از مرورگر وب برای دریافت تمام اطلاعات شرکت مورد نیاز از طریق یک پنجره واحد استفاده کند. پورتال دارای یک برنامه مبتنی بر وب است که به منابع اطلاعاتی پراکنده اجازه می دهد تا به یکدیگر مرتبط شوند. دولت ها می توانند به همه داده ها و اطلاعات دسترسی داشته باشند و آن ها را مدیریت کنند، در حالی که به کاربران این فرصت را می دهند تا آنچه را که از منابع اطلاعاتی نیاز دارند سفارشی کنند. به عنوان مثال، هنگامی که یک شهروند از محل سکونت خود نقل مکان می کند، نیازی به به روز رسانی این اطلاعات به تمام سازمان هایی که نیاز به آدرس فعلی دارند، نیست. استفاده از یک پورتال یکپارچه باعث کاهش هزینه های اضافی و بهبود جریان اطلاعات می شود. بدون چنین منبعی، شهروندان باید سازمان های مربوطه را برای تماس، تکمیل و ارسال فرم های تغییر آدرس برای هر کدام شناسایی کنند، که به وضوح زمان بر و بدون ارزش افزوده است. بنابراین استفاده از یک پورتال وب یکپارچه به طور فزاینده ای به یک جزء مهم زیرساخت دولت الکترونیک تبدیل می شود، زیرا به شهروندان اجازه می دهد تا این فرآیند دست و پا گیر را به یک مرحله کاهش دهند [6].

از آنجایی که دولت ها سازمان های بسیار پیچیده ای هستند که صدها آژانس، ادارات، اداره ها، کمیسیون ها و نهادهای نظارتی دارند، یک پورتال دولتی واحد هنوز در مرحله ابتدایی خود است. یکی از دلایل این است که تعیین اینکه کدام ویژگی ها و برنامه ها برای ایجاد یک سیستم با عملکرد بالا مناسب هستند دشوار است.

پورتال دولت الکترونیک دلیل دیگر فنی است. ارائه خدمات یکپارچه تنها در صورتی محقق می شود که تمام مقامات دولتی به هم متصل باشند و سیستم های آنها قابل اجرا باشد. به فناوری جامع، یکپارچه سازی سیستم ها و پروژه نیاز دارد. مهارت های مدیریت همانطور که در لایه کسب و کار الکترونیک توضیح داده خواهد شد، سه سطح از پیچیدگی را گزارش می کند: انتشار اطلاعات و پیوند دادن وبسایت های موجود، تراکنش های سازمانی واحد و تراکنش هایی که نیاز به یکپارچه سازی چندین سازمان دارند. از دیدگاه مدیریت پورتال، حفظ توانایی های ساخت رابط کاربری برای افزایش کنترل کاربر، مانند قابلیت های جستجو، رسانه های تعاملی، و طراحی گرافیک ضروری است و سایر ویژگی های کلیدی مانند ایمیل، تقویم، پیام رسانی فوری و

مناطق چت را دارا است و همچنین شامل ابزارهایی برای ثبت نام، شناسایی و طبقه بندی کاربران به صورت پویا است و به سازمان این امکان را می دهد که محتوا، دسترسی به اطلاعات و ساختار را برای پاسخگویی به نیازهای خاص کارکنان سفارشی کند. امنیت یکی دیگر از عناصر کلیدی این لایه است که از طریق استقرار استانداردهای احراز هویت دولتی و حفظ حریم خصوصی برای ایمن سازی تراکنش های آنلاین و محافظت از محتویات پورتال انجام می شود.

#### • لایه کسب و کار الکترونیکی

این لایه بر استفاده از برنامه ها و ابزارهای ICT برای مهار شبکه های اعتماد، اشتراک دانش و پردازش اطلاعات که هم در داخل و هم بین سازمان ها انجام می شود، متمرکز است. عملاً، برنامه های لایه دولت الکترونیکی، مانند کاتالوگ های آنلاین و رابط های تراکنش در پورتال دولتی را با فعالیت های Bach end مانند موجود ادغام می کند.

#### • پایگاه های داده و انبارهای داده

پیاده سازی این لایه، پایه ای قوی برای ایجاد پورتال دولت الکترونیکی واحد همانطور که در لایه دولت الکترونیکی گفته شد، ایجاد می کند و همچنین از ارتباط و تعامل بین G-to-G و G-to-E پشتیبانی می کند و یک ارتباط بدون مشکل، خودکار و بی درنگ بین سیستم های آنها در سطح داده و فرآیند فراهم می کند. G-to-E، کارمندان را قادر می سازد تا به طور مؤثر با سایر بخش ها و سازمان ها در مورد اطلاعات منابع انسانی، برنامه بازنشستگی، آخرین اخبار منتشر شده و استفاده از منابع موجود به روشی بهینه تعامل داشته باشند. این امر منجر به حمایت از تصمیم گیری در شکل گیری زنجیره های ارزش جدید می شود و رابطه شریک تجاری موجود را در قالب تدارکات الکترونیکی تقویت می کند. [7]

ادغام برنامه ها و مؤلفه های مختلف فناوری اطلاعات در داخل و خارج از مرزهای سازمانی، به دلیل ناهمگونی محیط های محاسباتی درگیر در سازمان های بخش عمومی، پرهزینه و زمان بر است. همچنین، سیستم ها و برنامه های کاربردی در سراسر سازمان های دولتی باید به سطحی تحت وب ارتقا داده شوند تا قابلیت های خود را فراتر از مرزهای سازمانی گسترش دهند و به ارتباط کامل بین تمام سیستم های اطلاعاتی و فرآیندهای آنها دست یابند.

#### • لایه زیرساخت

ایجاد یک جامعه اطلاعاتی با استفاده از برنامه های کاربردی لایه کسب و کار الکترونیکی به شیوه ای کارآمد نیاز به زیرساخت فناوری دارد که به تمام بخش های سازمان بخش عمومی دسترسی داشته باشد. با این حال، ارتباطات الکترونیکی در داخل و بین سازمان های بخش عمومی بدون زیرساخت مؤثر و استانداردها و پروتکل های مورد توافق بین سیستم های ارتباطی گران و ناکارآمد است.

بنابراین، این لایه بر فناوری هایی تمرکز می کند که باید قبل از ارائه خدمات دولت الکترونیک به طور قابل اعتماد و مؤثر به عموم مردم وجود داشته باشند. پتانسیل این فناوری ها پشتیبانی و ادغام عملیات سیستم های اطلاعاتی و برنامه های کاربردی در لایه کسب و کار الکترونیک در سراسر سازمان ها (شکل ۱) با ارائه استانداردها و پروتکل های لازم از طریق رویکردهای شبکه و زیرساخت های ارتباطی (مانند اینترنت، اکسترانت و اینترنت) است.



ادغام رویکردهای زیرساخت شبکه توزیع شده که از زیرساخت دانش سازمان پشتیبانی می کند، مانند پایگاه داده مشتری در یک سیستم سرور مشتری که اطلاعات مورد نیاز برای برنامه CRM را ارائه می دهد. این لایه فناوری های اساسی مانند LAN را فراهم می کند که امکان یکپارچگی با منابع سخت افزاری فعلی مانند رایانه های شخصی، لپ تاپ ها و تلفن های همراه را به سادگی و بدون عوارض فراهم می کند که از ارائه فناوری اطلاعات موجود سازمان پشتیبانی می کند. و همچنین باید از ارائه خدمات آنلاین کاربرپسند و نوآورانه که شامل انتقال داده ها با فرمت های مختلف مانند متن، گرافیک، صدا و تصویر است، پشتیبانی کنند [8].

### ۳. سازمان تامین اجتماعی

بیمه تامین اجتماعی، نوعی بیمه است که برخورداری از آن برای تمامی کارگران و کارمندان دولت اجباری است. علاوه بر کارمندان رسمی، افرادی که دارای مشاغل آزاد هستند نیز می توانند به صورت اختیاری حق بیمه پرداخت نمایند و از مزایای این بیمه بهره مند شوند. بیمه تامین اجتماعی با ارائه خدمات درمانی و مستمری پس از بازنشستگی، از حقوق بیمه گزار حمایت می کند. هر شخصی که نامش در فهرست بیمه شدگان شرکت ها قرار گرفته باشد، تحت پوشش این بیمه قرار می گیرد.

سازمان تامین اجتماعی در جهت حمایت از کارگران و ارائه خدمات در زمینه بازنشستگی، بیمه بیکاری، درمان و مواردی از این دست در سال ۱۳۳۱ به عنوان یک سازمان بیمه گر ایجاد شده است. امروزه بیمه تامین اجتماعی جمعیتی در حدود ۴۲ میلیون نفر را در قالب بیمه اجباری و یا بیمه خویش فرما تحت شمول خود قرار می دهد. هر یک از افراد جهت اینکه تحت پوشش این بیمه قرار گیرند می بایست شرایط و قوانین سازمان تامین اجتماعی را رعایت کنند.

بر اساس ماده ۱ قانون تامین اجتماعی، به منظور اجرا و تعمیم و گسترش انواع بیمه های اجتماعی و استقرار نظام هماهنگ و متناسب با برنامه های تأمین اجتماعی، همچنین تمرکز وجوه و درآمدهای موضوع قانون تامین اجتماعی و سرمایه گذاری و بهره برداری از محل وجوه و ذخائر، سازمان مستقلی به نام سازمان تامین اجتماعی وابسته به وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی که در این قانون سازمان نامیده می شود، تشکیل می گردد. سازمان دارای شخصیت حقوقی و استقلال مالی و اداری است و امور آن منحصر طبق اساسنامه هایی که به تصویب هیئت وزیران می رسد، اداره خواهد شد [9].

#### ۳.۱. برخی از خدمات ارائه شده توسط سازمان تامین اجتماعی

سازمان بیمه تامین اجتماعی استاندارد های سازمان بین المللی کار را تحت پوشش قرار داده و سازوکارهای این سازمان توسط قانون تامین اجتماعی تعیین می شود. براساس این قانون، برخی از خدمات ارائه شده توسط سازمان تامین اجتماعی عبارتند از [10]:

- حمایت در برابر حوادث، بیماری ها و بارداری
- مستمری بازنشستگی
- مستمری از کارافتادگی
- مقرری بیمه بیکاری
- غرامت دستمزد ایام بیماری

- پرداخت هزینه وسایل کمک پزشکی
- کمک هزینه ازدواج
- مستمری بازماندگان
- پرداخت عیدی بازنشستگان و مستمری بگیران تامین اجتماعی

### ۳.۲. انواع بیمه تامین اجتماعی

به طور کلی انواع بیمه تامین اجتماعی به شرح زیر هستند [10]:

#### • بیمه اجباری

بیمه اجباری، با هدف حمایت از شاغلین جامعه ارائه می شود. تمام کارفرمایان موظف هستند نیروهای خود را تحت پوشش تامین اجتماعی درآورند. بیمه نشدن کارگر عواقب سنگینی برای کارفرما و مدیریت آن مجموعه خواهد داشت. طبق قوانین سازمان تامین اجتماعی، پرداخت ۲۳ درصد از حق بیمه اجباری بر عهده کارفرما و ۳ درصد از آن از حقوق نیرو کسر خواهد شد.

#### • بیمه اختیاری یا بیمه خویش فرما

افرادی که کارفرما ندارند یا تحت پوشش بیمه خاصی قرار نگرفته اند، می توانند خود را بیمه کنند، و با پرداخت حق بیمه از مزایا و خدمات سازمان تامین اجتماعی بهره مند شوند.

#### • بیمه بیکاری

افرادی که به دلایل ناخواسته مانند بروز حوادث غیرمترقبه یا تعدیل نیرو شغل خود را از دست می دهند، مشمول دریافت بیمه بیکاری می شوند. لازم به ذکر است این بیمه زیر مجموعه بیمه اجباری است و به افرادی که داری بیمه اختیاری هستند تعلق نمی گیرد.

#### • بیمه زنان خانه دار

این بیمه از زیر مجموعه بیمه صاحبان مشاغل آزاد است و به زنان خانه داری تعلق می گیرد که به طور تمام وقت در حال فعالیت در خانه هستند و در هیچ سازمانی استخدام نیستند. خانم های خانه دار با استفاده از بیمه زنان خانه دار می توانند از مزایای هزینه های درمانی، بیمه از کارافتادگی و حقوق بازنشستگی بهره مند شوند.

#### • بیمه بازنشستگی

کارمندان و کارگران تحت پوشش تامین اجتماعی، بعد از ۳۰ فعالیت می توانند تقاضای بازنشستگی بدهند و از مستمری بازنشستگی بهره مند شوند. طبق قانون، آقایان در ۶۰ سالگی و خانم ها در ۵۵ سالگی می توانند از مستمری بازنشستگی بهره مند شوند.

#### • بیمه دانشجویی

بیمه دانشجویی در زیر مجموعه بیمه مشاغل آزاد قرار می گیرد. دانشجویانی که از سابقه بیمه برخوردار نیستند و تحت پوشش بیمه پدر یا مادر خود قرار دارند می توانند با استفاده از این بیمه برای خود سابقه ایجاد نمایند.

#### ۴. عوامل موثر بر رضایت مردم از سرویسهای ارائه شده توسط دولت الکترونیک در سازمان های تامین اجتماعی

محیط رقابتی و در حال تغییر، سازمان های تامین اجتماعی را وادار کرده است تا خدمات با کیفیت بالا، انعطاف پذیری بیشتر و با پیکربندی های بروزرسانی شده توام با تغییر فرآیندهای خود را ارائه دهند و همزمان هزینه ها را کاهش دهند. این سازمان ها باید در تلاش برای دستیابی به این اهداف به اثربخشی عملیاتی خود توجه کنند تا رقابتی باقی بمانند، زیرا این عامل، محرک اصلی در عملکردهای تجاری است. اثربخشی عملیاتی به توانایی ایجاد فرآیندها، بر اساس قابلیت های اصلی درون سازمان ها که آنها را تشویق می کند تا از انتظارات مشتری فراتر روند، اشاره دارد. علاوه بر این، در جستجوی اثربخشی، این سازمان ها باید خدمات با ارزش افزوده با کیفیت استثنایی، به موقع و با قیمت رقابتی ارائه دهند. [11]

اثربخشی عملیاتی شامل بهبود و اندازه گیری عملکرد فرآیند با هدایت و کنترل عملیات در داخل است. استفاده بهتر از منابع از طریق این فرآیندهای اصلی، سازمان را قادر می سازد تا ضایعات را حذف کند و هزینه ها را کاهش دهد، نوآوری های تکنولوژیکی مناسب تر را تطبیق دهد و بنابراین بهتر از رقبای عمل کند.

مشکلات متعددی در ارتباط با تلاش های انجام شده برای اندازه گیری عملکرد وجود دارد. این مشکلات در محیط های عملیاتی خدمات واضح تر است. هزینه های تخصیص داده شده برای مراقبت های بهداشتی و خدمات عمومی مواردی از این دست هستند [11].

بنابراین، با مطالعه نحوه انجام فعالیت های اولیه و حمایتی یک شرکت برای ارائه خدمات، یک شرکت می تواند تعیین کند که چگونه می تواند در هر مرحله از فرآیند ارائه خدمات ارزش افزوده ایجاد کند و به دنبال راه هایی برای بهبود مستمر در حین تحقق اهداف عملکرد عملیاتی خود باشد.

پنج بعد یا هدف عملکردی که یک سازمان تامین اجتماعی به دنبال تحقق بخشیدن به اثربخشی عملیاتی است عبارتند از: هزینه، کیفیت، قابلیت اطمینان، انعطاف پذیری و سرعت [12].

- هزینه: بهبود عملکرد هزینه به این معنی است که سازمانها باید شناسایی ناکارآمدی ها و خسارات در فرآیندهایی مانند ارائه سرویسها، برآورد هزینه های ناشی از وقوع خسارات به مشتریان یا مبلغ تخصیص داده شده به مشتریان بابت حق بیمه ناشی از جبران ضرر و زیان یا هزینه های بهداشتی به مشتریان، و عملکرد کارکنان را انجام بدهند. کارایی هزینه همچنین به بهره وری نسبت به هزینه که بدون اتلاف وقت یا تلاش یا هزینه اشاره دارد. اندازه گیری هزینه ها اجازه می دهد تا فعالیت های مرتبط با کیفیت به زبان مدیریت بیان شود.
- کیفیت: به عنوان ارائه خدمات ثابت در نظر گرفته می شود که مشتریان را راضی می کند، به جای اینکه فقط نقص ها را به حداقل برساند و با مشخصات مطابقت داشته باشد، بدون هیچ گونه بهبود مستمر مشخص بازار محور که از

نظر کیفیت خدمات، شرکت های خدماتی و عمومی دارای ویژگی های عملیاتی متفاوتی هستند اما همچنان می توانند (مانند زمان، ارتباطات، پرسنل، راحتی، ایمنی و غیره) ویژگی های مشترکی داشته باشند.

- **قابلیت اطمینان**، نشان می دهد که فرآیندهای سازمان به طور مداوم انجام می شود و سازمان در طول زمان مطابق انتظار عمل می کند. به این معنا که مشتریان توسط سازمان هایی که خدماتی را در مدت زمان تعیین شده به آنها ارائه می دهند یا خدماتی که طبق توافق ارائه می شوند. لذا مشتریان از آن سازمان راضی هستند. هنگامی که مشتریان در حال ارزیابی ویژگی های یک محصول یا خدمات هستند، ممکن است متوجه شوند که عملکرد متفاوتی با هدف مورد نظر خود دارد یا پس از مدتی عملکرد نادرستی را مشاهده کنند. بنابراین، قابلیت اطمینان در اثربخشی عملیات ضروری است و ارتباط تنگاتنگی با رضایت مشتریان از استفاده از خدمات یا محصولات دارد. برای سیستم ها، قابلیت اطمینان را می توان به این احتمال توصیف کرد که یک سیستم در انجام عملکرد خود همانطور که در یک افق زمانی معین و شرایط محیطی طراحی شده شکست نخورد.

- **انعطاف پذیری عملیاتی**، انعطاف پذیری عملیاتی به ویژه در محیط تجاری و بازار بسیار رقابتی کنونی انعطاف پذیری عملیاتی یک ابزار مدیریتی حیاتی برای صنایع تولیدی و خدماتی است که به سادگی به مدیریت اشاره دارد قابلیت هایی که می توانند به سرعت به منظور ارائه پاسخ سریع به تغییرات محیطی که در یک سازمان آشنا یا معمول هستند تنظیم شوند. علاوه بر این، انعطاف پذیری شامل ظرفیت تولید طیف وسیع تری از خدمات و محصولات، پاسخ به هر عامل تقاضای دوره ای، برآورده شدن زمان کوتاه تر و مقابله با تغییرات مشخصات مشتریان در طول فرآیند است. عصر تکنولوژی و محیط در حال تغییر، انعطاف پذیری را به یکی از رقابتی ترین اولویتهایی تبدیل می کند که اکثر شرکت های خدماتی باید در فعالیتهای خود با آن سروکار داشته باشند. انعطاف پذیری در عملیات به طور کلی به سازمان ها گزینه های بیشتری می دهد محصولات و خدمات خود را متنوع می کنند و به آنها اجازه می دهد تا نیازهای بازار و مشتریان متنوع تری را برطرف کنند. در اصل، انعطاف پذیری شامل معرفی سریع خدمات جدید طراحی شده به سیستم ارائه خدمات، مدیریت تغییرات در ترکیب خدمات و تغییرات در برنامه های تحویل مشتری، تنظیم سریع ظرفیت و سفارشی کردن خدمات است.

- **سرعت**: سرعتی که یک سازمان با آن می تواند خدمات جدید ارائه دهد یا اقدام به توسعه محصولات یا خدمات نماید، یک قابلیت مهم است زیرا محیط دائما در حال تغییر است. تولیدکنندگان در حال کشف مزایای رقابت مبتنی بر زمان هستند. با این حال، رقابت در سرعت مستلزم سازمانی است که با حرکات سریع، سازگاری سریع و پیوندهای محکم مشخص می شود. در عین حال، سرعتی که یک سازمان می تواند محصولات یا خدمات جدید را ارائه کند، یک قابلیت مهم است زیرا محیط دائماً در حال تغییر است.

برای بررسی تأخیر دولت الکترونیک بر رضایت مشتریان در سازمان تامین اجتماعی میتوان گفت، حفظ یا بهبود سطح عملکرد به عنوان یکی از مسائل مهمی که سازمان ها با آن دست و پنجه نرم می کنند، شناخته شده است. همچنین مشخص شده است که نوآوری های فن آوری مانند دولت الکترونیک می توانند مزایای قابل توجهی برای کسب و کارها و دولت ها ایجاد کنند که شامل کاهش هزینه های ارتباطی و اطلاعاتی، به حداکثر رساندن سرعت، افزایش دسترسی و ریشه کن کردن فاصله است. خدمات ارائه شده توسط سیستم های دولت الکترونیک به سازمان ها اجازه می دهد تا علاوه بر ارائه خدمات موثر، اطلاعات

داخلی را به طور مؤثر مدیریت کنند. بنابراین، سیستم‌های متصل شده به دولت الکترونیک این پتانسیل را دارند که به سازمان‌ها در بهبود کارایی و عملکردشان کمک کنند [13].

علیرغم پتانسیل های دولت الکترونیک، اجرا و پذیرش آنها هنوز تعدادی چالش را به همراه دارد. برای مثال، مجموعه‌ای از ادبیات گزارش تجربیات انجام شده توسط محققان مختلف، مربوط به ابتکارات دولت الکترونیک به‌عنوان "غیرقابل مدیریت" یا "آشوب" وجود دارد، علی‌رغم ابتکارات متعدد در سطوح مختلف دولت، و کنفرانس‌های دانشگاهی و متخصصان در مورد دولت الکترونیک در کل دنیا، بسیار کم انجام شده است.

بنابراین، استفاده مؤثر از تکنیک‌های ارزیابی برای سنجش کیفیت این گونه وبسایت‌ها می‌تواند کارایی این سایت‌ها را افزایش داده و از این رو افراد را به استفاده از آنها تشویق کند. اگرچه دولت الکترونیک در حال فراگیر شدن است و تأثیر زیادی بر سازمان‌ها و همچنین زندگی مردم دارد، اما هنوز با دستیابی به پتانسیل خود به عنوان یک بازار الکترونیک جهانی و دستیابی به اثربخشی در این فرآیند، به ویژه در کشورهای عربی فاصله زیادی دارد. با توجه به وضعیت توسعه دولت الکترونیک، دستیابی به مجموعه‌ای جامع از اقداماتی که شناسایی مناسب بهبودهای عملکرد را پس از اجرای نوآوری های فناوری مانند برنامه های کاربردی دولت الکترونیک تسهیل می‌کند، حائز اهمیت است.

سیستم اطلاعاتی پیاده سازی شده به عنوان میزانی است که سیستم به دستیابی به اهداف و منافع سازمانی می‌افزاید. برای اندازه گیری متغیر وابسته موفقیت سیستم اطلاعاتی در سازمانهای تامین اجتماعی، شش بعد را شناسایی کردند: کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات، کیفیت خدمات، استفاده کاربر و رضایت کاربر، تأثیر فردی و تأثیر سازمانی.

مدلی از موفقیت سیستم های دولت الکترونیک را بر اساس مدل موفقیت IS به روز شده ارائه و تایید شد. نتایج نشان می‌دهد که کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم، کیفیت خدمات، استفاده کاربر و سود خالص درک شده (یک متغیر سود خالص که معیارهای تاثیر را گروه بندی می‌کند) معیارهای معتبر موفقیت سیستم دولت الکترونیک هستند و سود خالص بدست آمده نسبت به پنج معیار دیگر موفقیت، معیاری نزدیکتر و مهمتر برای موفقیت سیستم های دولت الکترونیک است.

کیفیت سیستم کارایی فنی - ویژگی های مورد نظر سیستم را اندازه گیری می‌کند. این ارزیابی مبتنی بر عملکرد و بهره‌وری سیستم است. کیفیت سیستم به این صورت تعریف شده است: "اینکه آیا "اشکالات" در سیستم وجود دارد یا نه، سازگاری رابط کاربر، سهولت استفاده، کیفیت مستندات، و گاهی اوقات، کیفیت و قابلیت نگهداری کد برنامه، کیفیت اطلاعات یا کیفیت داده ها اندازه گیری می‌شوند.

کیفیت اطلاعات را در چهار دسته طبقه بندی کردند: ذاتی، زمینه ای، بازنمایی و دسترسی [14].

- ذاتی، به این معنی است که اطلاعات دارای ویژگی های کیفی است.
- زمینه ای، به این معنی است که اطلاعات زمانی که به موقع، کامل و مناسب باشد، ارزش دارند.
- بازنمایی و دسترسی، بر اهمیت ذخیره شدن و دسترسی اطلاعات توسط سیستم تاکید می‌کند، حصول اطمینان از اینکه اطلاعات قابل تفسیر، فهم آسان، دستکاری آسان اما امن است و به طور مختصر و منسجم بازنمایی می‌شود.

کیفیت خدمات، سطح خدمات دریافت شده توسط کاربران برنامه دولت الکترونیک و نحوه ارائه خدمات توسط بخش IS/IT است، زیرا بر میزان رضایت از برنامه دولت الکترونیک تأثیر می گذارد. کیفیت خدمات بخش IS/IT همانطور که توسط کاربر درک می شود، شاخص کلیدی موفقیت EIS است. توانایی بخش IS/IT برای ارائه نصب، دانش محصول، آموزش نرم افزار، پشتیبانی و کمک آنلاین عاملی است که بر رابطه بین IS/IT و کاربران تأثیر می گذارد. بنابراین، رابطه بین بخش IS/IT و کاربران نهایی باید بر اثربخشی عملیات روزانه و در نتیجه بر عملکرد عملیاتی سازمان تأثیر داشته باشد.

مسئولان دولت الکترونیکی باید توسعه سیستم های دولت الکترونیک با کیفیت اطلاعات خوب، سیستم کیفیت خدمات برای افزایش سود خالص درک شده، که به نوبه خود، در استفاده از سیستم و رضایت کاربر و سود خالص درک شده مربوطه را تحت تاثیر قرار خواهد داد. با این حال، آگاهی از اهمیت نوآوری های تکنولوژیکی (مانند سیستم های دولت الکترونیک) و اختصاص منابع قابل توجه برای اطمینان از اثربخشی آن ممکن است کافی نباشد، زیرا عملکرد مورد انتظار ممکن است اثبات نشود.

اثربخشی سیستم های دولت الکترونیک باید از نظر مزایای عملیاتی واقعی و نه از طریق فقط دستیابی به نتایج سیستم های اطلاعاتی، سنجیده شود. مشخص شده است که سیستم های دولت الکترونیک می توانند ارزش ایجاد کنند و مزایای قابل توجهی برای کسب و کارها و دولت ها بیافزایند، هنوز جنبه های منفی با طرح های دولت الکترونیک گزارش شده است.

مفهوم اعتماد می تواند معانی مختلفی داشته باشد و موضوعی است که از دیرباز در زمینه های مختلف تلاش بشر مورد توجه بوده است. به عنوان یکی از رایج ترین مفاهیم مورد بررسی در مطالعات بازاریابی رابطه مند مطرح است که علاوه بر دستیابی به وفاداری مشتری، اعتماد نیز برای توسعه روابط خدمات موفق در بازارهای B2B و B2C مطرح است. علاوه بر این، اعتماد بین دولت و شهروندان و کسب و کارها (در اینجا سازمان تامین اجتماعی) برای رسیدن به رضایت طرفین و مشارکت آنها در طرح های جدید ضروری است [15].

## ۵. نتیجه گیری و چالشهای موجود

ایجاد و توسعه دولت الکترونیک می تواند باعث شفاف سازی در بسیاری از تعاملات انجام شده در بانکها و سازمانهای مختلف اداری و دولتی شود. همچنین نیاز به صرف هزینه های اضافی ناشی از جابجایی و حضور فیزیکی در محل سازمان حذف می شود. لذا توسعه دولت الکترونیک با استقبال زیادی از طرف مردم و دولت ها در سرتاسر دنیا مواجه شده است. در این تحقیق تاثیر دولت الکترونیک در میزان رضایتمندی مشتریان بیمه تامین اجتماعی را مورد بررسی قرار دادیم. چالشهای مختلفی در توسعه دولت الکترونیک در ایران و جهان وجود دارد که از میان این موانع گسترش دولت الکترونیک، می توان به سه مورد اصلی اشاره کرد که عبارتند از [16]:

### • 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 کاملاً رعایت می شود.

همچنین، در ساختار سازمانی یک دولت الکترونیک، کارمندان به جای جلوگیری از خطرو ریسک در کارهای اداری به مدیریت ریسک می پردازند. در چنین محیطی افراد به خلاقیت و نو آوری در کارهای اداری تشویق می شوند. همچنین در جامعه اطلاعاتی پیشرفته، شهروندان و واحدهای خصوصی به امنیت سیستم دولت الکترونیک اطمینان داشته و اکثر امثر خود را از طریق آن انجام می دهند. در چنین فضایی دولت نیز از خلاقیت و نو آوری حمایت می کند.

پیش بینی می شود در جامعه ای مثل جامعه آمریکا، طی یک دوره تبدیلی ۵ ساله موقعیت فرهنگی مناسب برای پیاده سازی دولت الکترونیک-چنان که ذکر شد- فراهم شود. پیش از هر چیز، 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 برای ادامه عملی ساختن دولت الکترونیک است.

#### • عوامل سازمانی و اداری:

در حال حاضر، ادارات دولتی دارای روابط بین سازمانی نیستند و این امر به دلیل فقدان یک شبکه الکترونیکی مناسب بین آن ها می باشد. مسئولین این سازمان ها نیز تنها به مدیریت در حوزه درون سازمانی عادت کرده اند و ارتباط بین سازمانهای مختلف می تواند مشکلاتی برای آنها ایجاد کند. روش تصمیم گیری بالا به پایین نیز عامل دیگری است که به مشکلات مدیریتی دامن زده است.

در یک نظام دولتی الکترونیک، موانع و حصارهای بین سازمانی برداشته می شود و دولت از یک نظام بسته و محتاط به یک نظام باز که در آن نوآوری حرف اول را می زند تبدیل می شود. یکی از راه های موثر می تواند دادن پاداش به کارمندان و مدیرانی باشد که به جا افتادن دولت الکترونیک در سازمان خود کمک می کنند. حتی برخی دولت ها ارگان های خاصی را جهت دنبال کردن این موضوع تاسیس کرده اند. در همین حال به موازات این فعالیت ها، متخصصین (آی تی) در حال ساختن زیر بنای لازم برای مرتبط ساختن ارگان های مختلف به یکدیگر خواهند بود.

#### • کمبود منابع:

در حال حاضر -درجوامع پیشرفته ای مثل ایالات متحده -کمبودی از لحاظ منابع تکنولوژیک احساس نمی شود. اما کمبود نیروی انسانی متخصص چه از لحاظ فنی و چه از نظر مدیریتی یک مشکل عمده در راه سرعت بخشیدن به روند تغییر به دولت الکترونیک در ایران به شمار می آید. از طرفی 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 در سطح جامعه وجود ندارد.

برای رسیدن به وضعیت مطلوب برای پیاده سازی دولت الکترونیک، یک موج جدید از افراد تحصیل کرده در فناوری اطلاعات و مدیریت وارد دولت مرکزی ضروری می باشند. 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 این است که، 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.

منابع

- [1] Chohan, Sohail Raza, and Guangwei Hu. "Strengthening digital inclusion through e-government: cohesive ICT training programs to intensify digital competency." *Information Technology for Development* 28.1 (2022): 16-38.
- [2] Ciesielska, Magdalena, Nina Rizun, and Jakub Chabik. "Assessment of E-government inclusion policies toward seniors: A framework and case study." *Telecommunications Policy* 46.7 (2022): 102316.
- [3] Hariguna, Taqwa, and Untung Rahardja. "The Role of E-Government Ambidexterity as the Impact of Current Technology and Public Value: An Empirical Study." *Informatics*. Vol. 9. No. 3. MDPI, 2022.
- [4] Zhang, Yi, and Flora A. Kimathi. "Exploring the stages of E-government development from public value perspective." *Technology in Society* 69 (2022): 101942.
- [5] Ebrahim, Zakareya, and Zahir Irani. "E-government adoption: architecture and barriers." *Business process management journal* 11.5 (2005): 589-611.
- [6] Carter, Lemuria, Victoria Yoon, and Dapeng Liu. "Analyzing e-government design science artifacts: A systematic literature review." *International Journal of Information Management* 62 (2022): 102430.
- [7] Roziqin, Ali, et al. "The development of Indonesian e-Government: A bibliometric analysis." *COLLNET Journal of Scientometrics and Information Management* 16.1 (2022): 49-74.
- [7] Contreras-Espinosa, Ruth S., and Alejandro Blanco-M. "A Literature Review of E-government Services with Gamification Elements." *International Journal of Public Administration* 45.13 (2022): 964-980.



- [8] Sadik-Zada, Elkhan Richard, Andrea Gatto, and Ibrahim Niftiyev. "E-government and petty corruption in public sector service delivery." *Technology Analysis & Strategic Management* (2022): 1-17.
- [9] Omrani, Hashem, et al. "Evaluation of insurance companies considering uncertainty: A multi-objective network data envelopment analysis model with negative data and undesirable outputs." *Socio-economic planning sciences* 82 (2022): 101306.
- [10] Babaei, Mohammad Reza, Reza Mostakhtemi, and Sima Esmaili. "Identifying the effect of marketing mix 4C's on customers satisfaction of life insurance (Case study: Pasargad insurance offices in Tehran)." *Agricultural Marketing and Commercialization Journal* 1.1 (2022): 43-53.
- [11] Al-Khayyal, Ahlam, et al. "The impact of electronic service quality dimensions on customers'e-shopping and e-loyalty via the impact of e-satisfaction and e-trust: A qualitative approach." *International Journal of Innovation, Creativity and Change* 14.9 (2020): 257-281.
- [12] NGUYEN, Thuy Thu, et al. "The determinants of citizens' satisfaction of E-government: an empirical study in Vietnam." *The Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7.8 (2020): 519-531.
- [13] Alawneh, Ali, Hasan Al-Refai, and Khaldoun Batiha. "Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan." *Government information quarterly* 30.3 (2013): 277-288.
- [14] Sachan, Amit, Rajiv Kumar, and Ritu Kumar. "Examining the impact of e-government service process on user satisfaction." *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing* (2018).
- [15] Shanshan, Shang. "Assessment of e-government service quality under user satisfaction orientation: The establishment of E-Govqual Model." *Asian Journal of Business Management* 6.2 (2014): 111-117.
- [16] Weerakkody, Vishanth, et al. "A case analysis of E-government service delivery through a service chain dimension." *International Journal of Information Management* 47 (2019): 233-238.

## Investigating the impact of providing electronic services on the level of customer satisfaction of the Social Security Organization

Ali Pasban Asadabadi, Salalah Abdipour

1 Master's degree in computer engineering, majoring in software engineering  
alipasban1370@gmail.com

2 Senior expert in information technology engineering, majoring in e-commerce  
solalehabdipour@gmail.com

**Abstract:** The use of electronic government services has grown significantly in recent years in our country. Many organizations use these services to perform their tasks or serve customers. One of these organizations is social security. Since the insurance organizations in different countries by providing very important services in critical situations (such as the occurrence of accidents, illness or hospitalization, fire, etc.) play a very important role in the peace of mind of their customers, therefore, in order to reduce The costs and time required to benefit from the services, the use of e-government services have become mandatory in insurance organizations. In this case, in order to register various requests to receive various services available in insurance organizations, it is enough for customers to join the website or system created by those organizations through the Internet and submit their requests online. One of the most important things in the use of e-government services in insurance organizations is related to satisfying customers and gaining their trust. In this research, we are trying to investigate the effective factors in gaining the trust and satisfaction of customers using e-government services used in insurance companies.

**Keywords:** electronic government services, customer satisfaction, social security organization