

مطالعه و بررسی عوامل فرهنگی - اجتماعی موثر بر ارائه خدمات دولت سیار

حامد کرد*

دکتر بدرالدین اورعی یزدانی**

چکیده

در عصر حاضر استفاده از موبایل بستری گسترده جهت انجام بسیاری از خدمات بی سیم فراهم آورده است. بدلیل نوبت بودن استفاده از این فناوری جدید، عامه مردم در جوامع سنتی و نیمه سنتی به دلایل مختلفی از جمله فرهنگی-اجتماعی و عدم اعتماد کافی، تمایلی به رفع نیازهای خود از طریق این تکنولوژی ندارند. از این رو شناسایی و مرتفع ساختن عوامل موثر فرهنگی-اجتماعی در زمینه خدمات دولت سیار در این جوامع، می‌تواند باعث تسهیل در پیاده‌سازی و بکارگیری خدمات دولت سیار گردد. در ایران با وجود اینکه زیرساختهای فنی استفاده از دولت سیار فراهم شده است، اما دولت همراه (سیار) همچنان توسعه نیافته و مردم از مزیت‌های آن بهره نمی‌گیرند و استان سیستان و بلوچستان نیز از این مساله مستثنی نیست. پژوهش حاضر ضمن بررسی مفاهیم دولت سیار، عوامل فرهنگی-اجتماعی موثر در ارائه خدمات دولت سیار در استان سیستان و بلوچستان را مورد بررسی قرار می‌دهد که با استفاده از نرم‌افزار SPSS 18 و آزمون t تک نمونه‌ای و تحلیل واریانس فرید مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. جامعه آماری پژوهش ۳۰۰ نفر (کارشناسان فناوری اطلاعات سازمان‌های دولتی استان) بوده و نمونه آماری مطابق جدول مورگان ۱۶۹ نفر می‌باشد که بصورت تصادفی از بین این کارشناسان فناوری اطلاعات در سراسر استان انتخاب شده‌اند. برای جمع آوری اطلاعات این پژوهش از منابع کتابخانه‌ای، مصاحبه با کارشناسان فناوری اطلاعات همچنین از پرسش نامه در قالب طیف لیکرت استفاده شده است. یافته‌ها نشان‌دهنده آن است که بعد آموزش و مهارت رتبه اول، بعد پذیرش فناوری رتبه دوم همچنین بعد اعتماد در رتبه سوم قرار دارد.

واژه های کلیدی: دولت سیار، موبایل، خدمات بی سیم، عوامل فرهنگی اجتماعی

* نویسنده مسوول - عضو هیات علمی دانشگاه ولایت ایرانشهر h.kord@velayat.ac.ir

** دانشیارمدیریت - مدیر گروه علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدان

۱-مقدمه

عصر جدید که به عنوان عصر فناوری اطلاعات مطرح است، نوید دهنده دنیایی جدید با شیوه‌های نوین بکارگیری فناوری اطلاعات جهت ارائه خدمات دولتی به جوامع می‌باشد. فناوری‌های نوظهور باعث گردیده سازمان‌های دولتی جهت ارائه خدمات به این فناوری‌ها علی‌الخصوص فناوری‌های سیار بعد از دولت الکترونیک^۱ روی آورده‌اند که بعلت حذف قید مکان و زمان منجر به بوجود آمدن پدیده‌ای به نام دولت سیار^۲ گردیده است. امروزه پس از گذر از دولت الکترونیک جوامع و کشورها در پی یافتن شیوه‌هایی برای انجام امور و خدمات رسانی با سرعت و دقت هرچه بیشتر می‌باشند. امروزه دولت سیار به عنوان مکمل دولت الکترونیک شناخته شده است (عاشوری، ۱۳۹۰) توسعه خدمات دولت سیار در زمینه‌های مختلف مانند خدمات: سیار سلامت، خدمات تجارت سیار، خدمات یادگیری سیار، دموکراسی سیار، پرداخت‌های سیار و این ضرورت را اجتناب ناپذیر می‌کند که جوامع توسعه نیافته به ناچار خود را باید با سامانه‌های جهانی فناوری اطلاعات هماهنگ سازند. برای این هماهنگ سازی ضرورت دارد که در ابتدا با پژوهش‌های علمی بستر مناسب در تمامی زمینه‌ها خصوصاً فرهنگی و اجتماعی (بالاخص در جوامع سنتی) ایجاد گردیده و سپس ضمن بررسی موانع، نسبت به رفع مشکلات موجود بر سر راه آن اقدام گردد. از آنجاییکه دولت الکترونیک و دولت سیار از یک زیرساخت تکنولوژی برخوردار هستند و با اضافه اندکی تجهیزات فنی به زیر ساخت دولت الکترونیک امکان بهره‌برداری دولت سیار بوجود می‌آید در کشور ایران نه تنها با اجرای طرح تکفا، زیرساخت‌های تکنولوژیکی لازم برای استفاده از خدمات دولت سیار مهیا می‌باشد بلکه سیستم اپراتورهای موبایل با چهار عملگر: همراه اول، ایرانسل، تالیا و رایتل در سرتاسر جغرافیای کشور از جمله سیستان و بلوچستان در حال ارائه خدمات سیار هستند. اما متأسفانه استفاده از خدمات دولت سیار در استان در حد بسیار پایینی می‌باشد و بنظر می‌رسد علاوه بر مسائل فنی تکنولوژیکی عوامل دیگری نظیر عوامل فرهنگی-اجتماعی، سیاسی و ... نیز بر توسعه استفاده از خدمات دولت سیار بسیار موثر می‌باشد. "بر این اساس مساله اساسی پژوهش حاضر شناسایی عوامل فرهنگی-اجتماعی موثر بر توسعه استفاده از خدمات دولت سیار در استان سیستان و بلوچستان می‌باشد. بنابر این پاسخگویی به این سوال که عوامل فرهنگی-اجتماعی موثر

1-Electronic Government

2-Mobile Government

بر بکارگیری (استفاده) از خدمات دولت سیار در استان سیستان و بلوچستان کدامند؟ هدف اصلی پژوهش حاضر می باشد."

۲- مبانی نظری تحقیق

۲-۱- دولت سیار

کوشچو^۱ دولت سیار را به عنوان یک استراتژی دانسته است که به منظور پیاده سازی آن از تمام انواع تکنولوژی‌های تلفن همراه، بی سیم، خدمات و وسایل جانبی برای امکانات بهتر به کلیه افراد دخیل در دولت سیار اعم از شهروندان صاحبان مشاغل، کسب و کارها و کلیه بخش های دولتی استفاده می گردد (عاشوری، ۱۳۹۰). در تعریفی دیگر از دولت سیار به عنوان پیاده سازی خدمات دولتی به وسیله یک ترمینال موبایل برای تامین نیازهای کاربران خود، با استفاده از خدمات اطلاعاتی در "هرمکان" و "هرزمان" یاد شده است (Kuschu, 2004).

دولت الکترونیک کاربردهای متفاوت و متعددی را برای بخش های مختلف جامعه به همراه دارد. مشتریان در دولت الکترونیک با بهره گیری از ابزارهای الکترونیکی و برقراری ارتباط با بخش های مختلف دولتی نسبت به رفع نیازهای خود همچون: پرداخت مالیات، تمدید گواهینامه و گذرنامه، پرداخت صورت حسابهای آب، برق و گاز، رای گیری الکترونیکی و ... اقدام می نمایند.

از دولت الکترونیک تعاریف مختلفی ارائه گردیده است که برخی از آنان عبارتند از:

- ارائه خدمات و اطلاعات دولتی از طریق اینترنت یا رسانه های الکترونیکی مبتنی بر اینترنت که برخلاف ساختارهای سنتی سلسله مراتبی، حالتی غیرسلسله مراتبی و غیرخطی دارد و به صورت بیست و چهار ساعته به ارائه خدمات می پردازد (West, 2004).

- دولت الکترونیک به معنای استفاده دولتها از فضای مجازی در جهت ارائه خدمات عمومی و بهبود فرآیندهای مردم سالار به کار رفته است (Bretchneider, 2003).

دولت سیار همانند دولت الکترونیک شکل جدیدی از خدمات دولتی است که از طریق کانال جدیدی به نام شبکه های بی سیم ارائه خدمات می نماید و به عبارتی دولت الکترونیک و دولت سیار دو موجودیت مجزا نیستند (عاشوری، ۱۳۹۰)، اما با این حال دارای تفاوت هایی نیز می باشند.

۲-۲ مقایسه دولت سیار و دولت الکترونیک (برتری و تفاوت ها)

الف) قابل دسترس بودن خدمات موبایل نسبت به خدمات الکترونیک :

۱- موبایل ماهیتاً وسیله‌ای می‌باشد که همراه و خدمات در آن برخط(آنلاین) ممکن می‌باشد.

۲-تجهیزات موبایل به نحوی طراحی و ساخته شده‌اند که همواره در کنار کاربر هستند (سیارند).

۳-ویژگی‌های فوق موجب گردیده‌اند که کاربر در هر زمان و مکان خدمات دولتی را دریافت نماید .

ب) انحصار در کاربری :

۱-به رغم کاربری کامپیوترهای شخصی ، موبایل فقط انحصاراً توسط یک نفر استفاده می‌شود .

۲-برای استفاده از خدمات موبایل کاربر نیاز به مهارت و تخصص خاصی ندارد.

ج) توسعه و گسترش دولت سیار براساس کاربر مداری (گسترده‌گی براساس کاربرمدار):

-تجهیزات موبایل خدمات وسیع‌تری را نسبت به اینترنت ارائه می‌نمایند (Georgescu, 2010).

۲-۳-۲- مروری بر برخی از خدمات ارائه شده توسط دولت سیار در جهان:

الف) خدمات سلامت سیار:

خدمات الکترونیکی سلامت دلالت دارد بر کاربری نرم‌افزارهای الکترونیکی برای تأمین درمان و خدمات بهداشتی و مراقبت‌های پزشکی که بطور گسترده بصورت حرفه‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرند (Hairong Yan et al., 2010, Hernandez et al., 2001) در واقع خدمات الکترونیکی سلامت زمینه ساز و زیربنای توسعه خدمات دیگری در حوزه سلامت می‌گردد و از همین جاست که بحث خدمات سلامت سیار شکل گرفته و بر حسب پیشرفت تکنولوژی سیار مورد استفاده قرار می‌گیرد . لذا خدمات سلامت سیار به عنوان چتری است که ابتدائاً در برگرفته تمام خدمات حوزه سلامت الکترونیک می‌باشد و علاوه بر آن مجموعه‌ی خدمات دیگری را بصورت شبکه‌ای در برمی‌گیرد. این شبکه در برگرفته شامل محاسبات سیار، حساسیت‌های پزشکی، و نیز سایر تکنولوژی‌های ارتباطی در حوزه مراقبت‌های پزشکی می‌باشد. مفهوم سلامت سیار بطور گسترده بر تمام حوزه‌های ذکر شده

دلالت دارد و بطور خلاصه می‌توان گفت که سلامت سیار در برگیرنده تمام سیستم سلامت است، که درگیر با شبکه‌های ارتباطی سیار و تکنولوژی‌های آن می‌باشد (Liu, 2011: 2022). انتظار می‌رود برنامه سلامت سیار در آینده بطور گسترده و روز افزون مورد استفاده قرار گیرد. به عقیده ناریس و دیگران این برنامه گسترده علاوه بر آن می‌تواند بعنوان یکی از استراتژی‌های پایدار در موضوع سلامت سیار همواره مورد استفاده باشد (Norris et al., 2009). در کشور هند که یکی از کشورهای پرجمعیت و با اکثریت مردمی فقیر می‌باشد، برنامه‌های سلامت سیار بطور جدی مورد توجه دولت می‌باشد. در این کشور کلینیک سلامت سیار به عنوان برنامه‌ای طراحی شده می‌باشد که در مناطق شهری و روستائی مورد توجه است. دولت هند می‌کوشد تا سال ۲۰۲۰، پانزده درصد جمعیت را از طریق کلینیک‌های پزشکی سیار تحت این خدمات درآورد. (Salve, 2011)

ب) یادگیری سیار:

فراگیر شدن وسیله و ابزارهای سیار باعث ایجاد یک ظرفیت عمیق و بزرگ در زندگی انسان شده که به ما اجازه می‌دهد در هر کجا و در هر زمان به بازی، تفریح، کار، آموزش و یادگیری بپردازیم. باتوجه به پیشرفت سریع تکنولوژی‌های سیار موبایل، انسانها می‌توانند از طریق موبایل به یادگیری بپردازند بدون آنکه حضور فیزیکی در کلاس درس داشته باشند. البته باید دانست که موضوع آموزش و یادگیری از طریق موبایل، از طریق نصب نرم‌افزارها و سنسورهای که در موبایل نصب می‌شوند، می‌باشد. این نرم‌افزارها و حس‌گرها قادر هستند که محتوای آموزشی را به یادگیرنده منتقل سازند. بدین طریق یادگیرنده با اعلام موضوعها و نیازمندی‌های شغلی و حرفه‌ای به آموزش‌دهنده‌ها موجب می‌شوند تا متخصصین محتوا را معنی و شیوه آموزش توسط موبایل و ابزارهای سیار را طراحی کنند. نقش اساسی موبایل در فراگیری و آموزش آن است که با توجه به دنیای پیشرفته امروز سرعت آموزش (یادگیری و یاددهی) را بالا می‌برد. بنابراین یادگیری سیار را می‌توان مجموعه‌ای منظم دانست، که همه چیز را برای آموزش و یادگیری طوری فراهم می‌کند که فرد آموزش‌گیرنده نیاز به حضور در نقطه معینی نداشته باشد و بدین طریق مزیت استثنائی برای آموزش فراهم می‌کند (Vina et al., 2011: 3069).

یادگیری از طریق موبایل به طور عمومی به عنوان نوعی از یادگیری تعریف می‌شود که از طریق ابزارهای موبایل (سیار) صورت می‌پذیرد .

۳- نقش عوامل فرهنگی - اجتماعی در توسعه خدمات دولت سیار:

مفهوم توسعه فرهنگی از اوایل دهه ۱۹۸۰ به بعد از طرف یونسکو در مباحث توسعه مطرح گردید و از مفاهیمی است که نسبت به سایر بخش‌های توسعه از ابعاد با ارزش‌تری برخوردار است و تاکید بیشتری بر نیازهای غیرمادی افراد دارد. به عبارت دیگر فرایندی است که در طی آن با ایجاد تغییراتی در حوزه‌های ادراکی، شناختی، ارزشی و باورها شخصیت ویژه‌ای در افراد ایجاد می‌شود که حاصل آن کنش‌های خاصی است که متناسب با توسعه ارزیابی می‌گردد. اساساً فرهنگ یکی از مهمترین عوامل تحقق توسعه است از این رو توسعه فرهنگی یکی از پیش شرط‌های بنیادی تحقق توسعه و هم یکی از زمانهای بنیادی توسعه در جوامع محسوب می‌گردد به همین دلیل بیشتر صاحب نظران تاکید خاصی بر فرهنگ به عنوان یکی از مهمترین عوامل تحقق توسعه دارند (بابایی فرد، ۹:۸۹).

عوامل فرهنگی - اجتماعی به نحوه تفکر و هنجارهای شهروندان (کاربران، ارائه‌کنندگان خدمات) در اجتماع در جهت پیاده‌سازی دولت سیار مربوط می‌شوند. در پژوهش حاضر این عوامل در سه بعد: اعتماد بر فناوری و حفظ حریم خصوصی (۵ شاخص)، بعد آموزشی و مهارتی (۵ شاخص) و بعد پذیرش فناوری (۵ شاخص) تقسیم بندی گردیده اند.

- پذیرش فناوری: جذابیت و قابلیت‌های استفاده از خدمات سیار در بین مردم عاملی اساسی است که باعث مقبولیت هر چه بیشتر این خدمات در بین شهروندان خواهد گردید. پذیرش فناوری اطلاعات از سوی کاربران آن به عنوان مهم‌ترین مولفه عوامل اجتماعی مطرح است. علاوه بر آن پذیرش فناوری اطلاعات از سوی کاربران به عنوان حیاتی‌ترین فاکتور در توضیح موفقیت یا شکست سیستم‌های اطلاعاتی مدنظر می‌باشد (عبدخد/ و همکاران، ۱۳۹۲: ۲۹۳).

در واقع هدف اصلی از بحث پذیرش فناوری در یک جامعه، ارائه مبنایی برای پیگیری اثر عوامل بیرونی بر باورهای درونی، نگرش و قصد استفاده کاربران از یک نوع خدمات فناوری می‌باشد (قربانی زاده و همکاران، ۱۳۹۱: ۶).

- آموزش و مهارت: یکی از مشکلات عمده در راستای ارائه خدمات دولت سیار عدم آگاهی کافی افراد از مزایا و خدمات دولت سیار و ناآشنایی با فرایندهای آن است که از دانش کم و نداشتن مهارت کافی افراد در این زمینه و نحوه استفاده از آن نشأت می‌گیرد. بسیاری از شهروندان ممکن است مایل به استفاده از این سیستم‌ها باشند اما با نحوه بکارگیری فناوری‌ها آشنایی نداشته و آموزش لازم را ندیده باشند (Ngai, et al, 2007). شهروندان

علی‌الخصوص شاغلین سازمانی باید برای حضور در دولت سیار آموزش دیده باشند. تا به راحتی بتوانند از خدمات دولت سیار استفاده یا بدین طریق به ارائه خدمات به شهروندان بپردازند. امروزه عنوان می‌گردد که توسعه ابتدا در ذهن افراد شکل بگیرد و رسیدن به این هدف مستلزم داشتن سیستم آموزش مناسب در راستای کسب مهارت‌های مربوطه است. در حقیقت آموزش اساسی‌ترین نقش را در توسعه فرهنگی - اجتماعی از طریق ایجاد محیط فرهنگی مناسب در جوامع مختلف ایفا می‌کند (بابایی فرد، ۱۳۸۹).

-اعتماد و حفظ حریم خصوصی: زندگی در جامعه اطلاعاتی به معنای بروز تغییرات یکباره برای همه اعضای جامعه است. شهروندان بطور فزاینده‌ای به استفاده از فناوری‌های الکترونیکی و بکارگیری رسانه‌های جدید عادت می‌کنند. موانع موجود در توسعه خدمات دولت الکترونیک و همچنین دولت سیار، شامل: نگرانی در مورد قابل اعتماد بودن، عدم همکاری بین اداره‌کنندگان و مقاومت در برابر تغییرات می‌باشد. پذیرش عمومی این نوع خدمات بستگی به سطح اعتماد شهروندان نسبت به دولت دارد. اعتماد به عنوان یکی از عوامل کلیدی و موثر در استفاده از خدمات دولت الکترونیک و بالطبع دولت سیار شناخته شده است (اللهی و همکاران، ۱۳۸۹: ۴۷) دولت سیار باید به نوعی مشروعیت لازم را در جامعه کسب کند که این امر جز با اعتماد کاربران میسر نخواهد گردید. اعتماد سازی اصل بسیار مهمی در پیاده‌سازی خدمات دولت سیار می‌باشد، که از دوجنبه: ۱) اعتماد به فناوری‌های مورد استفاده و حفظ حریم شخصی ۲) اعتماد به اپراتورهای ارائه دهنده خدمات سیار می‌باشد. در بسیار از تحقیقات صورت گرفته شاخص‌های این بعد در بالاترین رتبه میان شاخص‌های مورد بررسی قرار گرفته‌اند (محمدی و همکاران، ۱۳۸۹).

۴- پیشینه تحقیق:

با توجه به اینکه موضوع دولت سیار تقریباً پدیده‌ای نو ظهور در فن‌آوری اطلاعات می‌باشد، در اکثر کشورهای جهان پروژه‌های دولت سیار در حال پروسه آزمون و خطا می‌باشند و ایران نیز از این قاعده مستثنی نیست.

پژوهش‌های زیادی در خصوص دولت سیار در دنیا و در ایران صورت پذیرفته است، که با توجه به گستردگی مباحث مورد بررسی در پژوهش‌های مذکور، این محقق کوشیده است از بین آنها نتایج جامع‌ترین پژوهش را که در ایران صورت پذیرفته است با نتایج این پایان نامه مورد بررسی و مقایسه قرار دهد.

موسوی نژاد و همکاران در مقاله‌ای با عنوان "ارائه الگویی برای بکارگیری دولت سیار در کشاورزی" در سال ۱۳۸۷ توسعه خدمات دولت سیار را در بخش کشاورزی بررسی و نیازها، شرایط و قابلیت‌های آنها را در دو مبحث، اول: ارائه یک قالب‌بندی برای تشخیص خدمات مناسب و دوم: ارائه مدل‌های عملی و قابل پیاده‌سازی برای تشخیص‌های خاصی از کسب و کارهای مربوط به کشاورزی مورد پژوهش قرار داده‌اند، که در نتیجه نیاز به یک الگوی توصیفی خدمات دولت سیار به بنگاهها را برای بخش کشاورزی در سه بخش ارائه نموده‌اند. محمدی و همکاران در پژوهشی با عنوان "ارایه چارچوبی از عوامل موثر بر موفقیت ارایه خدمات دولت سیار در ایران" در سال ۱۳۸۹ به ارایه چارچوبی در خصوص عوامل موثر بر موفقیت، جهت پیاده‌سازی و ارایه خدمات دولت سیار در کشورهای در حال توسعه‌ای چون ایران پرداخته و نتایج حاصله را رتبه‌بندی نمودند. در این رتبه‌بندی مولفه امنیت و حفظ حریم خصوصی افراد اولین رتبه و مولفه ظاهر مناسب سایت سیار (کاربرپسند بودن) رتبه آخر را در میان شاخص‌های مورد بررسی کسب کرده‌اند. بنابراین منطقی بنظر می‌رسد که سرمایه‌گذاری بر روی امنیت شبکه بیسیم (سیار) از پله‌های اولیه پیاده‌سازی موفق دولت سیار در ایران باشد.

عبدالرقیب در مقاله‌ای با عنوان "دولت سیار فرصتی برای کشورهای در حال توسعه" در سال ۱۳۸۴ به نقش و آمادگی مردم و عواملی که به عنوان مانع تحقق اهداف دولت سیار مطرح هستند، پرداخته و نمونه‌ای از کاربردهای دولت سیار را در کشورهای مختلف بررسی نموده است، که در پایان پژوهش با توجه به افزایش استفاده از تلفن‌های همراه در کشورهای در حال توسعه به دلیل کاهش یا نبودن آمادگی جهت استقرار دولت الکترونیک، کاهش هزینه‌های استفاده از خدمات سیار در مقایسه با الکترونیک و قابلیت وسیع دسترسی به تلفن‌های همراه را دلایل مناسبی جهت استفاده از تلفن‌های همراه دانسته است.

- باقری اصل و همکاران در مقاله‌ای با عنوان "تبیین قانون جرائم رایانه ای در خدمات دولت سیار" در سال ۱۳۸۸ ضمن بررسی ویژگی‌های فناوری‌های سیار و کارکردهای آن برای ذینفعان، به تبیین مسائل حقوقی ناشی از تصویب قانون جرائم رایانه‌ای و سیار پرداخته تا کلیه کاربران و ارائه دهندگان خدمات تحت نظر قوانین حقوقی مربوطه به فعالیت بپردازند. در نتیجه پژوهش اذعان گردیده است که قانون جرائم رایانه‌ای که یکی

از مهمترین قوانین و مقررات در این حوزه می‌باشد احکام و ضوابطی را به ارتباطات سیار و تلفن همراه مرتبط نموده که محقق بطور نسبی آنها را مطرح و بررسی نموده است. آنچه در این نتایج پژوهش و سایر پژوهش‌ها بطور مشترک مشهود می‌باشد این است که تمامی عواملی مورد بررسی در راستای توسعه اثربخش دولت سیار دخیل و موثر هستند ولی شاخص ارائه خدمات به زبان‌های محلی دارای کمترین اثربخشی می‌باشد. (محمدی و همکاران، ۱۹). همچنین نتایج بدست آمده برخی پژوهش‌های دیگر نشان می‌دهد که در کشورهای مختلف پروژه‌های انجام شده دولت سیار مورد اعتماد هستند و مردم به خدمات و نتایج آنها اعتماد دارند اما در این استان به دلیل توسعه نیافتگی، برنامه‌های دولت سیار به این پدیده به دیده تردید نگریسته می‌شود (Alawany and Alshawi, 2008).

۵- روش شناسی پژوهش :

تحقیق حاضر به لحاظ هدف تحقیقی کاربردی و به لحاظ شیوه‌های گردآوری داده‌ها، پژوهشی پیمایشی از نوع توصیفی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارشناسان فناوری اطلاعات سازمانها و اساتید دانشگاه (متخصص در زمینه فناوری اطلاعات) در استان سیستان و بلوچستان می‌باشند که تعداد آنها ۳۰۰ نفر برآورد شده است و با توجه به جدول مورگان نمونه آماری تعداد ۱۶۹ نفر از جامعه مذکور می‌باشند که بصورت تصادفی به عنوان نمونه انتخاب و داده‌های مربوط به پاسخ سوالات تحقیق از طریق آنها گردآوری شده است. علاوه بر اینکه با بررسی کتب و مقالات مرتبط، ادبیات نظری و پیشینه مربوطه مورد مطالعه قرار گرفته‌اند و شاخص‌های فرهنگی موثر در توسعه خدمات دولت سیار از آنها استخراج شده‌اند و بخش زیادی از داده‌های مربوط به پاسخگویی به سوالات تحقیق از طریق مصاحبه و پرسشنامه، بدست آمده‌اند، که در جدول ۱ شاخص‌های پرسش نامه با ذکر منابع نشان داده شده‌اند. برای تعیین روائی پرسش‌نامه مذکور در ابتدا با بررسی کتب و مقالات مرتبط تعداد ۲۴ شاخص برای عوامل فرهنگی-اجتماعی موثر بر توسعه استفاده از خدمات دولت سیار شناسایی شدند که این عوامل به رویت ۱۰ نفر از متخصصین و اساتید دانشگاه در حوزه فناوری اطلاعات قرار داده شدند. سپس با جمع نظرات آنها شاخص‌های مذکور به ۱۷ شاخص تقلیل پیدا نموده و در نهایت با تحلیل عاملی اکتشافی با استفاده از نرم‌افزار SPSS تعداد شاخص‌های مذکور به ۱۵ شاخص در قالب سه بعد پذیرش فناوری، اعتماد به فناوری و بعد آموزشی و مهارتی دسته‌بندی شدند. برای تعیین پایایی،

پرسشنامه مذکور بین ۴۰ نفر از نمونه مورد مطالعه (کارشناسان فناوری اطلاعات سازمانها و اساتید دانشگاه) توزیع و ضریب الفای کرونباخ توسط نرم‌افزار SPSS برابر با ۰/۹۵. محاسبه گردید.

جدول ۱: ابعاد و شاخص‌های مورد بررسی عوامل فرهنگی-اجتماعی

Gao,2008	به کارگیری آسان موبایل در ایجاد انگیزه	۱	بعد پذیرش فناوری	عوامل فرهنگی و اجتماعی
	Ghyasi,2004	ضریب بالای نفوذ تلفن همراه در جوامع سنتی		
پیام رسانی عمومی در شرایط بحرانی محیط		۳		
فرهنگ سازی مناسب جهت استفاده از موبایل		۴		
Gouscos et al,2005	استفاده عموم مردم از موبایل	۵	بعد اعتماد	
	Alkhamayesh and Lawrence , 2006	اعتماد بر برنامه ها؛ نرم افزارها و خدمات سیار		
عوامل حقوقی و رسیدگی به جرایم سیار		۷		
شخصی سازی و جنبه های سرگرمی موبایل		۸		
ثقفی و همکاران،۱۳۸۹	مشارکت سیاسی و امکان تعامل با محافل سیاسی	۹		
	Germnakos et al,2000	حفاظت از اطلاعات،حفظ حریم خصوصی و امنیت سیستمهای سیار مورد استفاده	۱۰	
Sandy and MC millan,2005		مشارکت سیاسی و امکان تعامل با محافل سیاسی	۱۱	
	تنوع برنامه های آموزشی سازمان در خصوص ارتباطات سیار	۱۲		
	ارائه خدمات سیار به زبانهای محلی	۱۳		
Mukherjee,2005	ارائه خدمات طبقه بندی شده با توجه به تحصیلات ومهارت کاربران	۱۴		
	توسعه قابلیت‌های نرم افزاری گوشی های موبایل و آموزشهای لازم در این خصوص	۱۵		

۵-۱-سوالات تحقیق :

برای انجام این پژوهش محقق فرضیه ای متصور نیست و در پی یافتن پاسخ سوالات زیر می باشد؛

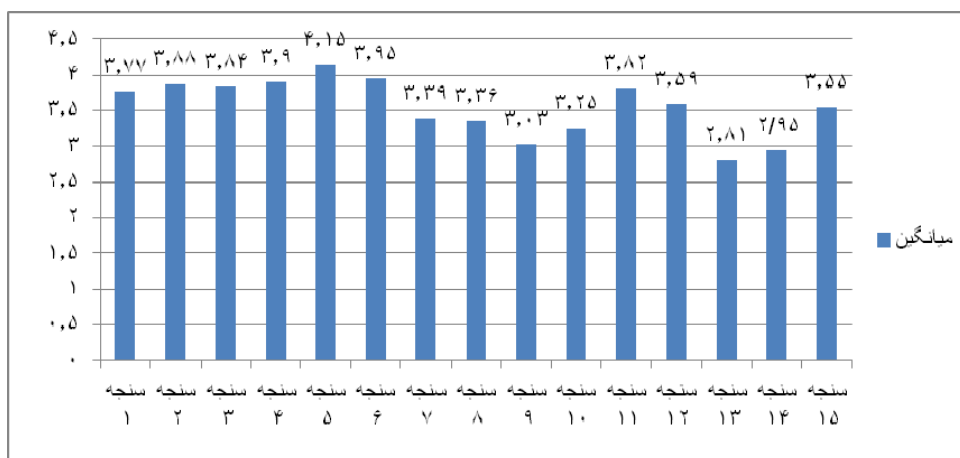
-عوامل کلیدی موفقیت در ایجاد و توسعه اثربخش در دولت سیار با توجه به عوامل فرهنگی اجتماعی کدامند؟

-اولویت ابعاد مورد بررسی عوامل فرهنگی اجتماعی چگونه است؟
-راهبردهای ایجاد و توسعه اثربخش دولت سیار با توجه به عوامل فرهنگی اجتماعی کدامند؟

برای تجزیه و تحلیل داده ها و پاسخگویی به سوالات از مدل های آماری t تک نمونه ای و آزمون واریانس فریدمن با بهره گیری از نرم افزار SPSS استفاده شده است.

۶- یافته های تحقیق :

این یافته ها بر اساس سنجه های پرسش نامه می باشد. در ۱۵ سنجه عوامل فرهنگی اجتماعی، همانطوری که در نمودار ۱ دیده می شود میانگین شاخص های مربوط به آن از ۳ بیشتر است و میانگین کل آن ۳/۶۱ می باشد. دامنه تغییرات آن بین کمترین شاخص ۲/۸۱ مربوط به سنجه ۱۲ (ارائه خدمات سیار به زبان های محلی) و تنها شاخصی است که میانگین آن کمتر از ۳ می باشد و بیشترین آن ۴/۱۵ مربوط به سنجه ۵ (استفاده عموم مردم از موبایل) می باشد. دامنه تغییرات بین حداقل و حداکثر شاخص ها ۱/۲۴ است.



نمودار ۱: میانگین مربوط به شاخص های بعد فرهنگی و اجتماعی

در جدول ۲ نیز رتبه بندی (رنگکینگ) هرکدام از شاخص های مورد بررسی ابعاد مربوطه عوامل فرهنگی-اجتماعی نمایش داده شده اند.

جدول ۲: رتبه بندی شاخص های مورد بررسی

رتبه	انحراف از معیار	میانگین	حداکثر	حداقل	تعداد	سنجه
۷	۰.۹۹۲	۳.۷۷	۵	۱	۱۶۵	۱
۴	۱.۰۰۲	۳.۸۸	۵	۱	۱۶۵	۲
۵	۰.۸۶۹	۳.۸۴	۵	۱	۱۶۵	۳
۳	۱.۰۰۷	۳.۹	۵	۱	۱۶۵	۴
۱	۰.۸۲۱	۴.۱۵	۵	۱	۱۶۵	۵
۲	۰.۹۵۵	۳.۹۵	۵	۱	۱۶۵	۶
۱۰	۱.۰۵۷	۳.۳۹	۵	۱	۱۶۵	۷
۱۱	۱.۰۰۶	۳.۳۶	۵	۱	۱۶۵	۸
۱۳	۱.۱۵۰	۳.۰۳	۵	۱	۱۶۵	۹
۱۲	۰.۹۸۳	۳.۲۵	۵	۱	۱۶۵	۱۰
۶	۰.۹۸۰	۳.۸۲	۵	۱	۱۶۵	۱۱
۸	۱.۰۹۳	۳.۵۹	۵	۱	۱۶۵	۱۲
۱۵	۱.۳۰۰	۲.۸۱	۵	۱	۱۶۵	۱۳
۱۴	۱.۲۸۰	۲.۹۵	۵	۱	۱۶۵	۱۴
۹	۱.۱۰۰	۳.۵۵	۵	۱	۱۶۵	۱۵

۷- پاسخ به سوالات پژوهش :

پاسخ به سوال اول پژوهش : عوامل کلیدی موفقیت در ایجاد و توسعه اثربخش دولت سیار با توجه به عوامل فرهنگی-اجتماعی کدامند؟

نتایج حاصل در جدول شماره ۱ نشان می‌دهند که در بعد پذیرش فناوری عامل استفاده عموم از موبایل با میانگین ۴.۱۵، از منظر بعد اعتماد، عامل اعتماد بر برنامه‌ها، نرم افزارها و خدمات سیار با میانگین ۳.۹۵ و همچنین از نظر بعد آموزش و مهارت داشتن دانش و مهارت لازم جهت استفاده از موبایل با میانگین ۳.۸۲ مهمترین عوامل کلیدی موفقیت در ابعاد مورد بررسی می‌باشند.

پاسخ به سوال دوم پژوهش : اولویت ابعاد مورد بررسی عوامل فرهنگی-اجتماعی چگونه است؟

نتایج بدست آمده بیانگر این است که بعد آموزش و مهارت با میانگین کل ۳۷.۴۲ اولین اولویت را به خود اختصاص داده است. اولویت دوم مطابق نتایج مربوطه به بعد پذیرش فناوری با میانگین ۳۷.۲۲ می باشد. بعد اعتماد بامیانگین ۳۶.۹۱ نیز در اولویت سوم قرار دارد.

۸- بحث و نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات و راهبرد جهت ابعاد فرهنگی اجتماعی (پاسخ به سوال سوم پژوهش):

با توجه به یافته های پژوهش راهبردهای ذیل در راستای توسعه خدمات دولت سیار پیشنهاد می گردند.

۱- ضریب نفوذ بالای تلفن همراه در استان و استفاده عمومی از تلفن همراه، فقط برای ایجاد ارتباط تلفنی، به هدر رفتن فرصت های ایجاد شده ارتباطات سیار می باشد. در حال حاضر همانطوری که ذکر شد از این امکان برای ارتباطات تلفنی استفاده می شود. این استفاده ناچیز درقبال هزینه های انجام شده برای توسعه دولت سیار یک نوع فرصت سوزی است. لذا راهبرد اساسی حذف شرایط "به هدر رفتن فرصت ها" به عنوان یک راهبرد اساسی باید مدنظر باشد، (یافته های پژوهش سنجه های ۲ و ۵).

۲- مهارت به کارگیری قابلیت های مختلف نرم ابزاری در ارتباطات سیار و نیز آموزش لازم در بکارگیری از خدمات دولت سیار و تنوع خدمات ارائه شده ممکن و بهره گیری کاربران از آن مستلزم داشتن مهارت کسب شده از طریق آموزش می باشد و موجب می گردد فرصت های از دست رفته به حداقل کاهش یابند. لذا راهبرد "توانمندسازی و افزایش مهارتی کاربران از طریق برنامه ریزی آموزشی" از راهبردهای مهم در این حوزه است، (یافته های پژوهش سنجه های ۱ و ۱۱).

۳- اعتماد به صحت انجام امور توسط خدمات موبایل برای کاربران دارای اهمیت است به خصوص در تراکنش های مالی از یک سو و اخبار مربوط به سرقت های نرم افزاری و اینترنتی از سوی دیگر توجه عموم کاربران را در حوزه دولت سیار که فاقد مستندات است جلب کرده است. از طرفی دیگر تا کنون روند حقوقی برای جرایم احتمالی در دولت سیار وجود ندارد و تابع همان آیین دادرسی عمومی و رایانه ای است بنابراین راهبرد "تعیین رژیم

حقوقی جهت رسیدگی به تخلفات حوزه سیار" به عنوان یکی از راهبردهای مهم در این حوزه است (یافته‌های پژوهش سنجه های ۷۶).

۴- تنوع خدمات و بهره‌گیری از قابلیت‌های کامل نرم‌افزاری خدمات دولت سیار مستلزم فرهنگ‌سازی و نیز اعتمادسازی عمومی است و علاوه بر آن تنوع خدمات ارائه شده و ایجاد اطمینان توسط دولت برای صحت آنها و نیز بکارگیری تکنولوژی آسان در استفاده از خدمات سیار و همچنین خدمات سیار در انتخابات و سایر نیازمندیهای روزمره مردم موجب می‌شود مردم برای موثر بودن این خدمات مشارکتی جدی داشته باشند. لذا راهبرد "فرهنگ سازی و مشارکت" می‌تواند در توسعه خدمات سیار بسیار موثر باشد. (یافته‌های پژوهش سنجه های ۴ و ۹)

۵- لازم به یادآوری است که بی‌تأثیرترین عامل در استفاده از خدمات دولت سیار زبانهای محلی می‌باشد. علت آن بوضوح عدم توسعه این زبان‌ها در محیط رایانه‌ای و قابلیت‌های نرم‌افزاری است، بنابراین راهبرد "توسعه نرم‌افزاری در محیط زبانهای محلی" می‌تواند این شاخص را به ابزاری موثر تبدیل کند، (یافته‌های پژوهش سنجه ۱۲)

منابع فارسی

- ۱- الهی، شعبان. عبدی، بهنام. دانایی فرد، حسن (۱۳۸۹). "پذیرش دولت الکترونیک در ایران، تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری فناوری " فصلنامه چشم انداز مدیریتی، سال ۱۳۸۹، شماره ۱.
- ۲- بابایی فرد، اسدالله (۱۳۸۹). "توسعه فرهنگی و توسعه اجتماعی در ایران " فصلنامه پژوهشی رفاه اجتماعی، سال دهم، شماره ۳۷.
- ۳- ثقفی، فاطمه. علی جریان، معصومه. ناصر اسلامی، فاطمه. فسنقری، مهدی (۱۳۸۸) "مدل بلوغ تعاملی دولت همراه " کنفرانس دولت همراه، مشهد.
- ۴- عاشوری، سارا (۱۳۹۰) "دولت سیار" ماهنامه دولت الکترونیکی، شماره ۱۲، مهرماه ۱۳۹۰.
- ۵- عبدخدا، محمد هیوا. احمدی، مریم. حسینی، آغا فاطمه. پریخانی، اسماعیل. فرهادی، اکرم. (۱۳۹۲). "بررسی عوامل پذیرش فناوری اطلاعات توسط کارکنان بخش مدارک پزشکی بر اساس مدل پذیرش فناوری در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران" ، مجله پژوهشی پی‌اورد سلامت، دوره ۷، شماره ۴.
- ۶- غریبی، فرزانه، محمدی، آذین (۲۰۰۹) "یادگیری از طریق موبایل و آموزش‌های رسمی و غیررسمی " کنفرانس بین المللی یادگیری و آموزش الکترونیکی، تهران، ایران .
- ۷- قربانی زاده، وجه الله. حسن نانگیر، سیدطه. رودساز، حبیب (۱۳۹۱) "فرا تحلیل عوامل موثر بر پذیرش فناوری اطلاعات در ایران" مجله پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۷.
- ۸- موسوی نژاد، محمدامین، میمندپور، روزبه، بخشوده، محمد (۱۳۸۷) "ارائه الگوئی برای بکارگیری دولت سیار (موبایل) در کشاورزی" پنجمین کنفرانس بین المللی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات .
- ۹- محمدی، نفیسه. پورا برهیمی، علی رضا و طلوعی اشلقی، عباس (۱۳۸۹). "ارائه چارچوبی از عوامل موثر بر موفقیت ارائه خدمات دولت سیار در ایران" . مجله مدیریت فرهنگی، سال چهارم، شماره نهم پاییز ۸۹.

منابع انگلیسی

- 1-Al-khamayseh, S., Lawrence, E. (2006) "Towards Citizen Centric Mobile Government Services: A Roadmap" 12th CollectorEurope.
- 2-Bretchneider, S. (2003), "Information Technology , E- Government ,and Institutional change", Public Administration Review , vol . 63, No.6.
- 3-Georgescu , mircea. (2010),"Mobile Government : Anemergingdirection". Publish by Alexandra Ioan cuza university of Iasi , Romania.
- 4-Gao, S., Krogstie,J., Gransæther, P.A(2008),"Mobile Services Acceptance Model"International Conference on Convergence andHybrid Information Technology, IEEE.
- 5-Ghyasi, F., (2004)" Uses of Mobile Government in Developing Countries"2th Mobile Government Lab (MGOVLAB) & International University of Japan, Niigata, Japan.
- 6-Gouscos, D., Drossos, D., Marias, G.F .(2005). "A Proposed Architecture For Mobile Government Transactions" In Proceedings of the1st Euro Conference on Mobile Government.
- 7-Germanakos, P., Samaras, G., Christodoulou E.(2005),"Multi-channel Delivery of Services - The Road from e-Government to m-Government :Further Technological Challenges and Implications, The proceedings of Euro mGOV", The first European Mobile Government Conference, From e government to m-government, Brighton, UK.
- 8-Hariong Yan, Hongwei Huo, Youzhi xu, Gidlund ,M. (2010), "Wireless sensor network based E-health system- implementation and experimental results ", IEE Transactions on consumer electronics 56(4),P: 2288- 2295.
- 9-Hernandez , A. I, Mora , F. villages ,M passariello, G.carrult , G.(2001)," Real time ECG transmission viainternet for nonclinical applications". IEEE translations on information technology in Biomedicine 5 (3) , 253-257.
- 10-H. Alalwany and S. Alshawi (2008) ,"Evaluation of E-Health Services: User`s Perspective,Criteria".
- 11-Kushchu, I. and kuschu, H.(2003), "From E- Government to M-Government : Facing the Inevitable" in the proceedings of European conference on E-Government (ECEG), trinity college .
- 12-Liu, ch. Zhu, Q. Holroyd, k, A. Seng, e(2011). "Status and trends of mobile –health application for ion devices : A developer`s perspective" , the journal of system and software, available on : www. Elsevier . com / locate.

- 13-Lynch, J.(2008), "M- Government in Ireland 2008" , IR each annex utility limited company publication.
- 14-Mukherjee, A., Biswas, A., (2005), " Simple implementation framework for M-G services" , International third conference on mobile business (ICMB'05), IEEE.
- 15-Ngai,E.W.T., Poon,J.K.L., and Chan,Y,H,C.,(2007), " Empirical Examination of the Aadoption of webCT use in TAM", Computer and education , No 48, P:250-267
- 16-Norris, A.C., Stockdale , R.S. , Sharma, S.(2009), "Strategic approach to m-Health" health Information Journal 15(3) ,P: 244-253.
- 17-Salve, H. Goswami, k, et al. (2011), "prevalence of psychiatric morbidity at mobile Health clinic in an urban community in North India "Published by Elsevier Inc, www. Sciencedirect.com.
- 18-Sandy, G. A., Mcmillan, S.,(2005). "A success factors models for M-Government", Euro, 5th MGOV.
- 19-Vina P.V., Sherimon P.C., Rashmy Krishnan.(2011),"Towards pervasive mobile learning-the vision of 21th century",. Proceed social and Behavioral sciences, published by Elsevier LTd.
- 20-Weider, D. yu and Margaret chan.(2009) "A modeling Approach of web based mobile parking guidance system and seured HER in e-Healthcare". P: 116.
- 21-West, D.M. (2004), "E-Government and the Transformation of service Delivery and citizen Attitudes" , Public . Admin is tration Review, vol 62, No.4.

