

بررسی نقش دولت الکترونیک در ارتقاء خدمات سازمانی

یوسف دهقان^۱

^۱ کارشناس امور اداری دانشگاه تبریز

چکیده

دسترسی سریع به اطلاعات در سازمان های دولتی و خصوصی از اهمیت ویژه ای برخوردار است. استفاده از رایانه و فناوری اطلاعات و ارتباطات، امکانات منحصر به فردی را برای جمع آوری و کنترل و گزارش دهی فوری و به موقع برای مدیران فراهم می آورد. یکی از این فرایندهای فناوری اطلاعات و ارتباطات دولت الکترونیکی می باشد که در این فرایند، فعالیتها و امور اداری، بدون کاغذ و در فضای الکترونیکی صورت می گیرد، و نقش عمده ای را در کاهش هزینه های دولت، افزایش انعطاف پذیری ساختار دولت، کاهش تخلفات و فساد اداری، افزایش مشارکت مردمی، کاهش تمرکززدایی، ، افزایش بهره وری و صرفه جویی در زمان و اثربخشی را ایفا می نماید. مدیریت امور خدمات اداری در واقع جنبه های انسانی سازمان و ادارات را در بر می گیرد، و این بخاطر اینست که نیروی انسانی عامل مهمی در نیل به اهداف ادارات و مدیریت به شمار می رود. مدیریت در نظام امور اداری تخصص ویژه ای است که تلاش می نماید تا در جهت کسب رضایت کارکنان و تأمین هدف های ادارات گام برداشته و سیاست گذاری نماید. پژوهش های اخیر بیانگر این واقعیت است که رابطه نزدیکی بین نحوه مدیریت منابع انسانی و امکان نیل به اهداف سازمانی و اداری وجود دارد، از این روست که این مدیریت امروزه به منزله یکی از بخش های مهم و حیاتی هر سازمان و اداره محسوب می گردد.

واژه های کلیدی: نظام اداری، دولت الکترونیک، امور اداری، خدمات

مقدمه

ظهور اینترنت و عصر الکترونیک باعث شده است تا سازمانها و ادارات، تغییرات و تحولاتی را در ساختارهای سازمانی دیوان سالاری (کاغذبازی های اداری) خود انجام دهند. زیرا با توجه به توسعه روزافزون فناوری اطلاعات و ارتباطات، نیاز به استفاده از آنها در تمامی سازمانهای دولتی و خصوصی برای ارائه خدمات و اطلاعات مفید به کارکنان و آحاد مردم به شدت احساس می شود (Wang, 2015). یکی از مفاهیمی که به تازگی و به طور گسترده در جوامع مختلف مورد توجه قرار گرفته مفهوم دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک یک دولت بدون دیوار و ساختمان و دارای سازمانهای مجازی است که خدمات دولت را به موقع در اختیار شهروندان قرار می دهد. ایجاد دولت الکترونیک میتواند علاوه بر کاهش هزینه های دولتی، باعث کاهش فساد اداری، شفافیت امور، افزایش مسئولیت کارکنان و دائمی شدن بهبود در روندها و فرآیندها شود. به همین علت دولت های مختلف سعی نموده اند موانع پیش روی استقرار دولت الکترونیک را برداشته و گرایش خود را به سوی ایجاد محیطی دیجیتالی فراهم نمایند. (فرهادی نژاد، ۱۳۹۲).

در این عصر یکی از مهمترین وجوه تمایز کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه، ویژگی ها و خصوصیات نظام اداری و مدیریتی آنهاست. بنابراین بخش عمده ای از توسعه و پیشرفت هر کشوری، وابسته به کارآیی و شایستگی مدیریت و نظام اداری آن می باشد. نظام اداری در سازمانها از حیطة نفوذ و تاثیرگذاری بسیار وسیع و عمیقی برخوردار است. مهمترین عملکرد و راندمان این نظام را می توان در تنظیم و سازماندهی کلیه فعالیتها برای رسیدن به هدفهای از پیش طراحی شده سازمانها و ادارات خلاصه نمود. در حقیقت تمامی تصمیمات و برنامه های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و علمی سازمانها بدون پشتیبانی نظام اداری تحقق پذیر نیست. همچنین نظام اداری به ساختار برنامه ریزی شده، سازماندهی شده و نهادینه شده مجموعه ای از سازمانها و ادارات دولت اطلاق می شود که وظایف، تکالیف و برنامه های دولت را به منظور اعمال حاکمیت یا اعمال تصدی در جهت تحقق اهداف معین به اجرا در می آورند (فخیمی، ۱۳۷۹). نظام اداری، نظامی است که مسئول امور عمومی جامعه است و خدمات عمومی را فراهم و عرضه می کند. بنابراین نظام اداری گستره وسیعی دارد که باید به طور کامل در نظر گرفته شود. چاره جویی مناسب و مشارکتی مدیریت، منجر به ارتقاء درجه بهره وری سازمان و کارآمدی نیروی کار به طوری که کارکنان خود را در مسئولیت، خطرپذیری و بهره مندی سهم دانسته و ادارات با سهم کردن افراد در پذیرش مسئولیت، اهداف سازمانی را به نحو مطلوب پیش خواهند برد. همچنین مدیران در نظام امور اداری باید محیط و فضای مناسب برای کارکنان سازمان فراهم کنند، تا کارکنان بتوانند برای ایجاد یک سازمان پویا، شکوفا، سازمانی سلامت، پرشور و بانشاط از طریق تعهد و وفاداری و انرژی مثبت شان کارایی خود را سازماندهی کنند.

سلامت سازمانی تواناییهای نظام را برای رشد، شکوفایی و بالندگی بهبود می بخشد. در یک دستگاه سالم، مدیرانی با سواد به تمام معنا و متعهد و کارکنانی وظیفه شناس با روحیه بالا وجود دارند که کار خود را دوست دارند و افرادی موثر و سودمند هستند که مایه پویایی سازمان می شوند. سلامت سازمانی یعنی توانایی سازمان در تصمیم سازی و تصمیم گیریهای درست، بجا و مناسب. عده ای سلامت سازمانی را وضعیتی میدانند که کلیه عوامل سازمان قابلیت تأمین اهداف سازمان را به طور مطلوب داشته باشند و بتوانند انحراف از هنجارهای اداری و قانونی و موانع اهداف سازمانی را در اسرع وقت شناسایی و تدابیر لازم و به هنگام را برای رفع آنها لحاظ نمایند (قرنی، ۱۳۹۰). افراد دیگری نیز سلامت سازمانی را به معنای پیروی از هنجارهای اخلاقی و قانونی در عملکرد سازمانی و شغلی دانسته اند، که در مقابل آن، فساد اداری است و به معنای هنجارشکنی و تخطی

از هنجارهای اخلاقی و قانونی و سوء استفاده از موقعیت و جایگاه شغلی و اداری برای اهدافی غیر از مقصد و خاستگاه اصلی و قانونی برای منفعت و مزیت شخصی یا گروهی است.

امروزه رشد فزاینده ی فناوری های اطلاعات و ارتباطات این فرصت را پیش روی دولت ها قرار داده است تا با تغییرات بنیادی در بدنه ی خود راه را برای ارائه هر چه بهتر خدمات به شهروندان فراهم سازند از این رو، بیش از یک دهه است که پروژه های ایجاد دولت الکترونیکی در کشورهای مختلف کلید خورده است (رهنورد، ۱۳۸۶). دولت الکترونیک بر اساس تعریف لولینگ به معنای استفاده دولتی از شبکه گسترده جهانی با هدف ارائه خدمات بر خط به شهروندان و برقراری امکان تعامل الکترونیکی شهروندان با سازمانها در سطوح مختلف به کار رفته است. به طور خلاصه دولت الکترونیک استفاده آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم و شبانه روزی به مشتری است مهمترین آثار ایجاد دولت الکترونیک را می توان به شرح زیر خلاصه کرد:

- مرزهای زمانی و مکانی از بین می رود،
- افزایش بهره وری و کاهش هزینه ها،
- پاسخگو و شفاف کردن خدمات،
- ساختارهای سلامت سازمانی.

سازمان ها و اداره جات هم خصوصا در جهت ارتقای خدمات امور اداری و حمایت از دولت لکترونیکی اقدامات فراوانی در جهت اصلاح و بهبود ساختار و تشکیلات اداری خود به منظور کارایی و پاسخگویی بیشتر و همچنین کاهش فساد اداری و سلامت سازمان انجام داده اند، از جمله: تحول و تغییر در نظام حقوق و دستمزد، نیاز به افراد ماهر و متخصص و جذب آنها، سهولت در ساختارها، شفاف سازی وظایف و اختیارات، کاهش متمرکز شدن مسئولیت در دستگاهها، تحول در نظام مالی، به کارگیری سازوکارهای نظارتی، ارزیابی عملکرد، تشویق کارکنان متعهد و تلاشگر و نیز قدردانی از آنها و ارشاد و تنبیه افراد خاطی در ادارات و سازمانها می باشد.

امور خدمات اداری

پژوهش های بسیاری بیانگر این واقعیت است که رابطه نزدیکی بین نحوه مدیریت منابع انسانی و امکان رسیدن به اهداف سازمانی وجود دارد، از این روست که مدیریت نظام امور اداری امروزه به منزله یکی از بخش های مهم و حیاتی هر سازمانی بحساب می آید. نیروی انسانی کارآزموده، خبره، با تجربه و متخصص غنی ترین و با ارزشمندترین نعمت و دارایی هر سازمان و اداره جات به حساب می آیند. به طوریکه پژوهشگران و برنامه ریزان اقتصادی و اجتماعی، عصر حاضر را عصر مدیریت تعالی نیروی انسانی و اطلاعات و ارتباطات خواندند. توجه به نیروی انسانی ماهر و متخصص و استفاده مطلوب و بهینه از نیروی فکر و مهارت های فردی هر یک از کارکنان، هر سازمان را در دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده و تحقق نظام شایسته سالاری پیش می برد. در این میان مدیریت امور خدمات اداری، مسئولیت جمع آوری اطلاعات و برنامه ریزی در زمینه های پرسنلی، اداری، اجتماعی و رفاهی کارکنان سازمان و اداره را بر عهده دارد و کلیه ملزومات، نیازمندی های واحدهای مختلف را تهیه و در اختیار آنان قرار می دهد. در راستای برنامه های هدفمند واحدهای امور اداری، لازم به ذکر است که این واحدها با تحول

سازمانی می توانند به درجات بالای موفقیت دست یابند که نمادهای اصلی تحول سازمانی در امور اداری و پشتیبانی از نظر بورن (۲۰۰۳) عبارتند از:

۱. تصمیم سازی با خلاقیت؛
۲. شجاعت در تصمیم گیری ها؛
۳. تصمیم ها با تعامل.

خلاقیت و شجاعت در تصمیم گیری ها از الزام های اساسی تحول اداری است. از سوی دیگر این واحد اعتقاد راسخ به تعامل مثبت با همه واحدها را دارد، زیرا که تعامل، دل ها را به هم نزدیک می کند و فاصله ها را از میان برمی دارد. همچنین خلاقیت با آفرینش الگوهای بومی تحول و شجاعت در اجرای قاطعانه تصمیم ها مفهوم پیدا می کند. ضرورت بهبود مستمر امور اداری یکی از اصلی ترین مأموریت های سازمان ها و دستگاه ها است و در صورتی می تواند تحول را عینی و عملیاتی نمود که تحول اداری از داخل سازمان آغاز شود. این مهم در سایه تلاش، پشتکار و بهره گیری از برنامه های پنج ساله توسعه و رهنمودهای رهبری قابل اجرا می باشد. علاوه بر این، واحدهای مربوطه باید در مسیری گام برداند که با توجه به اقدام های انجام شده، قدرت و توانایی نظریه پردازی کردن الگوهای تحول را داشته و از کارآمدی لازم نیز برخوردار باشند.

بخش امور اداری تلاش می نماید تا در جهت کسب رضایت کارکنان و فراهم ساختن اهداف سازمانی قدم برداشته و ضمانت جمع آوری اطلاعات و برنامه ریزی در زمینه های پرسنلی و اداری کارکنان، انتخاب و استفاده دقیق از آزمون های انتخابی و استخدامی به منظور شناسایی افرادی که توان مشارکت و همکاری را دارند، ارتباطات به منظور اطمینان یافتن از فرآیندهای دو طرفه ای که همه افراد را مطلع می سازد، ارتباط جامع و گسترده و پیایی با کارکنان، استفاده از طرح های تشویقی، ایجاد رویه های مناسب رسیدگی به شکایت، انجام پرداخت متناسب با عملکرد، جذب و حفظ کارکنان ماهر، تثبیت کردن نگرش های جدید، انتخاب و ارتقاء و همچنین برنامه ریزی در راستای توزیع مناسب نیروی انسانی در واحدهای مورد نیاز و اجرای فرآیند مربوط به آموزش آنان را بر عهده دارد. در هر اداره و سازمان انجام امور و ارائه خدمات عمومی ضروری است زیرا بدون فعالیت این بخش فعالیت سایر بخش ها غیر ممکن خواهد بود. بدین صورت اهم اختیارات و وظایف مدیریت امور اداری عبارتند از:

- اقدام در جهت تامین نیازهای نیروی انسانی سازمان با توجه به تشکیلات تفضیلی وزارت متبوع و در چهارچوب مجوزهای مرکز
- اجرای قوانین و مقررات، آئین نامه ها و دستورالعمل های اداری، استخدامی
- هماهنگی مدیریت امور اداری با مدیریت های ذیربط در جهت برآورد نیازهای آموزشی سازمان
- اجرای عملیات مالی واحد و مراقبت در رعایت مقررات مالی
- جمع آوری، طبقه بندی، تجزیه و تحلیل آمار و اطلاعات پرسنل در مورد کلیه کارکنان و پرسنل
- برنامه ریزی و انجام اقدامات لازم بمنظور تامین و توزیع مهمانسرا و منازل مسکونی سازمان
- تهیه و اجرای طرح های رفاهی کارکنان با توجه به امکانات واحد
- انجام کلیه امور پرسنلی کارکنان سازمان شامل ترفیعات، تغییرات، نقل و انتقالات، مرخصی و... انجام کلیه امور مربوط به بازنشستگان و مستمری بگیران.

دولت الکترونیک

تقویت توانمندی های نظام اداری در جهت ایفای کارآمد وظایف و نقش فعلی دولت، از اهداف اصلی تحول اداری می باشد که فرایندهای متعددی همچون مشارکت عمومی کارکنان، اصلاح ساختارهای اداری، تناسب وظایف و اختیارات، توانمندسازی کارکنان و مدیران و ... را دنبال می کند. با استفاده از فناوری های جدید اطلاعاتی و ارتباطی می توان روشهای کارآمدتر و به صرفه تر و دقیق تری را تدوین کرد. این روشها به انجام وظایف سازمانی در مجرای صحیح و بدون اتلاف انرژی و در نتیجه حصول سریعتر به نتیجه منجر می گردد که در نهایت کادر اداری و آحاد مردم نیز در زمان کوتاهتر و با کیفیت بهتری به هدف خود دست می یابند (Fletcher, 2002). یکی از این پدیده ها و تحولات مهم حاصل از به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات دولت الکترونیک است که پیاده سازی آن تحولی بس عمیق در نحوه مدیریت امور اداری داشته و ترکیبی از فناوری اطلاعات و شبکه اطلاع رسانی می باشد که هدف آن، ارائه مستقیم خدمات به پرسنل، کارکنان دولت، بخش های آموزشی و سایر بخش های دولت است.

دولت الکترونیک، استفاده دولت و سایر سازمانهای دولتی از فناوری اطلاعات به منظور ایجاد مراکز تجاری و سایر مواردی است که با دولت در حال تعامل هستند (یعقوبی، ۱۳۹۲). و به معنای فراهم کردن شرایطی است که دولتها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه روزی و در طول ایام هفته به شهروندان ارائه نمایند. بطور کلی دولت الکترونیک مجموعه ای از کلیه ارتباطات الکترونیکی بین دولت، سازمانها و شهروندان است. دسترسی سریع به اطلاعات در سازمان های دولتی از اهمیت ویژه ای برخوردار است از آنجا که روند های اداری عموماً تکراری، عادی و تابع ضابطه هستند، استفاده از رایانه، امکانات منحصر به فردی را برای جمع آوری و کنترل و گزارش دهی فوری و به موقع برای مدیران فراهم می آورد. و این امر سازمان ها را بر آن داشته است که مبادرت به سرمایه گذاری هنگفت در این زمینه کنند. به طور خلاصه مزایای دولت الکترونیکی عبارتند از:

- دسترسی مستقیم به اطلاعات و خدمات مالی؛
- ارتباط مستقیم با مقامات دولتی.
- صرفه جویی در زمان، حمل و نقل، ساعات کار، صرفه جویی در زمان، حمل و نقل، هزینه های خدمات و منابع
- انرژی افزای کارایی عملیات دولتی.
- ارائه خدمت به شهروندان به صورت ۲۴ ساعته و هفت روز هفته و در هر مکان،
- سلامت نظام اداری و کاهش تخلفات و فساد اداری

دولت الکترونیکی در ارتقاء نظام اداری

دولت الکترونیک عبارت است از ارائه خدمات و اطلاعات دولتی از طریق اینترنت و سایر رسانه های الکترونیکی که در این صورت سیستم های ارائه خدمات و اطلاعات مبتنی بر اینترنت برخلاف ساختارهای سنتی که سلسله مراتبی، خطی و یک طرفه اند، حالتی غیرسلسله مراتبی، غیرخطی و دو طرفه به خود گرفته و به صورت بیست و چهار ساعته و هفت روز هفته به ارائه خدمات برخط می پردازند. از دیدگاه عملیاتی، دولت الکترونیکی شیوه ای است برای دولتها به منظور استفاده از فناوریهای نوین که تسهیلات لازم را برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی با کیفیت بالاتری مهیا می سازد و فرصتهای بیشتری را برای مشارکت مردم در فرآیندهای دموکراسی ایجاد می کند (World Bank, 2019).

هدف دولت الکترونیکی در سازمانها و اداره جات، ارائه خدمات بهتر و بیشتر با هزینه کمتر و اثربخشی بالاتر است که این هدف کلی از تأسیس یک دولت الکترونیکی است اما می توان اهداف جزئی تر زیر را درباره شکل گیری دولت الکترونیکی برشمرد. (هدایت نژاد، ۱۳۹۸).

- ارائه خدمات یکپارچه
- ارائه خدمات با ارزش افزوده
- ارائه خدمات شخصی
- ارائه خدمات با سرعت بیشتر
- توسعه فناوری
- از میان بردن شکاف دیجیتال

بنابراین ایجاد دولت الکترونیک میتواند نقش مهمی در ایجاد سلامت اداری و کاهش فساد، در دستگاههای دولتی داشته باشد هدف از استقرار و توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی نظام اداری این است که مردم بتوانند به سهولت، حداکثر فعالیتها و خدمات مورد نیاز را از طریق درگاه الکترونیکی انجام دهند. دولت الکترونیک با تسریع ارائه خدمات به شهروندان، پاسخگوتر کردن کارگزاران دولتی، شفاف سازی اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دلمردان، مشارکت اثربخش تر شهروندان در فرایند تصمیم گیری، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصت های برابر افراد برای دسترسی به اطلاعات نقش موثری در کاهش فساد و افزایش کارآمدی سیستم مدیریتی کشور دارد (Gordon, 2012). بهمین خاطر هر چه خدمات دولت الکترونیک مناسب تر و راضی کننده تر باشد، شهروندان اعتماد بیشتری به دولت خواهند داشت. در واقع مهمترین راه نجات از آسیبهای اداری، خدمات الکترونیک است و البته مدیران نباید به اتکای الکترونیک، درها را به روی کارکنان و مراجعین ببندند.

هدف از استقرار و توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی نظام اداری این است که مردم بتوانند به سهولت، حداکثر فعالیتها و خدمات مورد نیاز را از طریق درگاه الکترونیکی انجام دهند (Pope, 2014). دولت الکترونیک با تسریع ارائه خدمات به شهروندان، پاسخگوتر کردن کارگزاران دولتی، شفاف سازی اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دلمردان، مشارکت اثربخش تر شهروندان در فرایند تصمیم گیری، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصت های برابر افراد برای دسترسی به اطلاعات نقش موثری در کاهش فساد و افزایش کارآمدی سیستم مدیریتی کشور دارد. بنابراین هر چه خدمات دولت الکترونیک مناسب تر و راضی کننده تر باشد، شهروندان اعتماد بیشتری به دولت خواهند داشت. یکی از وظیفه های اصلی دولت الکترونیکی ارائه اطلاعات و خدمات آنلاین از طریق اینترنت یا سایر وسایل الکترونیکی و دیجیتالی است. و 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 است. بهر حال استفاده مناسب امور اداری از فناوری های جدید به منظور ارائه خدمات به جامعه خود، تحولی اساسی در روابط میان مدیران با پرسنل خود ایجاد خواهد نمود و بسیاری از مشکلاتی را که کارکنان در الگوی سنتی با آن مواجه هستند از جمله سلسله مراتب طولانی، شفاف نبودن وظایف و اختیارات، اتلاف وقت را کاهش خواهد داد.

کاهش تخلفات و فساد اداری: مهم ترین دستاورد دولت الکترونیک برای تمامی کشورها از جمله ایران ایجاد دولتی ساده، اخلاقی، مسئولیت پذیر، پاسخگو و شفاف است که تمامی این مزایا برای بر طرف کردن یکی از عمده ترین ضعف های دولت های سنتی یعنی فساد و تخلفات اداری می باشد. فساد اداری ناشی از بکارگیری قدرت و توان سازمان های دولتی و یا وابسته به دولت برای کسب منافع مالی فردی و یا گروهی است (Kuhlmann, 2017). عموماً فساد اداری در اشکال رشوه،

خویشاوندگماری، پارتی بازی و تعارض منافع روی می دهد. از جمله مظاهر آن نقص قوانین، مقررات و قواعد اداری؛ تعبیر و تفسیر سوء قوانین و مقررات؛ خودبزرگ بینی مقامات؛ کارشکنی، کم کاری، کند یا تند کاری، بی تفاوتی و اهمال خواسته های مراجعین و مردم؛ تبعیض در اجرای خدمت با توسل به تعلق های مختلف می باشد. برخی از عوامل زمینه ساز فساد عبارتند از: عدم تطبیق قانون، خلاء مدیریت، عدم مجازات و مکافات، ناکارآمد بودن ارگان های عدلی و قضایی، سطح پائین مشارکت مردم، تأثیر اندک رسانه ها، کمبود پاسخگویی، شفافیت، خودکنترلی، و سیستم های غلط آموزشی است که پیامدهای منفی چون عدم ثبات اقتصادی، بی انضباطی و رکود، توزیع نامناسب امکانات و تسهیلات و عدم عدالت اقتصادی و اجتماعی و آثار وضعی فراوانی چون تورم لجام گسیخته، کاهش درآمدها و قدرت خرید مردم و اختصاصی سازی به جای خصوصی سازی و رانت خواری و ... به دنبال دارد.

نتیجه گیری

سازمان ها و اداره جات می توانند به روش های مختلفی نسبت به بهبود کیفیت خدمات خود اقدام کنند اما کیفیت خدمات ارائه شده، بستگی به کارکنان به عنوان منابع انسانی ارائه دهنده آن خدمات دارد چرا که کارکنان مهم ترین حلقه از این زنجیره ی کیفیت را تشکیل می دهند. مؤلفه ی اصلی تشکیل دهنده ی سازمان ها و استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها مردم هستند و مدیریت اثربخش درخواست ها و نیازمندی های آنان وظیفه ی اصلی مدیریت منابع انسانی است. امروزه هیچ سازمانی بدون برخورداری از منابع انسانی فرهیخته و آگاه قادر به بقاء، انتظام و بالندگی نیست و نمی تواند از رشد سریع، بهبود مستمر، کارآمدی، انعطاف، انطباق پذیری و آمادگی لازم برای مواجهه با چالش های پیش رو برخوردار باشد. درخواست ها و نیازمندی های منابع انسانی خصوصیات متفاوته از محصولات و کالاهای فیزیکی دارند و این ارزیابی کیفیت خدمات را مشکل تر می کند. فهم نیازمندی های کارکنان توسط مدیران منابع انسانی یکی از مهارت های مهم و اساسی ایشان در مدیریت منابع انسانی است.

دسترسی سریع به اطلاعات و مدیریت نظام اداری در سازمان های دولتی از اهمیت ویژه ای برخوردار است، که دولت الکترونیک با فرایندهای فناوری الکترونیکی، بیشتر فعالیت ها و خدمات امور اداری را در فضای مجازی و بدون نیاز به کاغذ انجام می دهد و این تغییرات بیانگر آن است که نظام اداری و دولت، وارد مرحله جدیدی در عصر اطلاعات می شوند که اتخاذ تدابیر و پیش بینی های لازم در این جهت ضروری است دولت الکترونیک با قدرت شگرفی که دارد، نقش عمده ای را در کاهش کاغذ بازی، افزایش انعطاف پذیری ساختار دولت و امکان تطابق به موقع با تغییرات، کاهش تخلفات و فساد اداری، افزایش قدرت پاسخگویی دولت، کیفیت اطلاعات و دسترسی به داده ها و اطلاعات، صرفه جویی در زمان و اثربخشی را ایفا می نماید.

منابع و مآخذ

- عطایی، امید، (۱۳۹۸). شاخصهای ادراک فساد و راهکارهای اجرای آن، مجموعه مقالات همایش ارتقای سلامت اداری، انتشارات زمان نو، تهران.
- فخیمی، ف. (۱۳۷۹). سازمان و مدیریت، وظایف و مسئولیت ها، نشر تهران
- قرنی، محمد و دیگران، (۱۳۹۰). بررسی و تحلیل رابطه فساد با اصول حکمرانی خوب و اثرپذیری آن از فرهنگ سازمانی، مطالعه موردی: فساد اداری " مجموعه مقالات همایش ارتقای سلامت اداری"، انتشارات زمان نو، تهران.
- هدایت نژاد، ع. (۱۳۹۸). مجموعه مقالات دومین همایش ملی فرهنگ و مدیریت جهادی (جلد دوم)، تهران
- یعقوبی، نورمحمد (۱۳۹۲). دولت الکترونیک رویکرد مدیریتی، چاپ سوم، نشر افکار
- Burn, J, & Robins, G.(2003), Moving Toward E-Governmen: A Case of Organizational Manegment. Logistics information managememen. Vol.62 .pp .82-103
- Chen,H.(2002). Special Issuse in Digital Government:Technologies and Practices.Decision Support Systems Journal,vol.34.
- Fletcher, P.(2002),The Government Paperwork Elimination Act. Berlin: INT'L.J Of Public Admin., pp. 162-175
- Gordon,T.F.(2012). Introduction to E-Government.Special Theam :E-Government, European Research Consortium for Information and Mathematics,No.48.
- Kuhlmann, T.M. & Rabl, T. (2017), "Understanding Corruption in Organizations – Development and Empirical Assessment of an Action Model", Journal of Business Ethics (2015), Vol. 82, PP. 477–495 Springer.
- Lips,m(1998), reorganizing public service delivery in an information age, iso press.
- Pope, J. (2014), "Enhancing Accontability and Ethics in the Public Sector"
- Wang, Y., Shih, Y. (2015), Why do People use Information Kiosks? A Validation of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology", Government Information Quarterly, 26, 158–165.
- World Bank (2019), Helping Countries Combat Corruption, the Role of the World Bank, Washington DC.