

عنوان مقاله:

مدیریت نقش ذینفعان در اجرای دولت الکترونیک

محل انتشار:

دهمین کنفرانس بین المللی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

علیرضا مقدسی - استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه بین المللی امام رضا (علیه السلام)

تکتم علیدوست - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، گرایش کسب و کار الکترونیکی، دانشگاه فردوسی مشهد

خلاصه مقاله:

دولت الکترونیک شیوه ای برای دولت ها به منظور استفاده از فناوری های جدید می باشد که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت های گسترده تر را فراهم می سازد. از دیدگاه رضایتمندی مشتری، بکارگیری ابزارهای دولت الکترونیک سبب بهبود میزان رضایتمندی کاربران می شود. همچنین، مدیران و کارشناسان نیز معتقدند که استقرار دولت الکترونیک بر انتقال سریع و صحیح اطلاعات و بر کاهش هزینه های شرکت ها و سازمانهای واسطه نقش دارد. در این تحقیق، ادبیات ذینفعان دولت الکترونیک شامل تعریف این مفهوم، شناسایی ذینفعان، تحلیل ذینفعان مدیریت ذینفعان و مدل ذینفعان استراتژیک مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین، این تحقیق از نظر هدف یک تحقیق بنیادی، تئوریک و از نظر روش یک تحقیق کتابخانه ای بود. نتیجه بررسی های این تحقیق نشان داد که استقرار دولت الکترونیک منجر به بهبود روش های سنتی انتقال اطلاعات، افزایش سرعت در ارائه خدمات، بهبود خدمات پس از فروش با هزینه کمتر، بهبود اطلاع رسانی خدمات، معرفی خدمات جدید، افزایش درجه اطمینان در بررسی درخواست ها و ارائه خدمات، سهولت خرید خدمات، سهولت ارتباط با مشتریان و در نتیجه افزایش سهم بازار، افزایش درآمد خالص شرکت ها، کاهش هزینه های توزیع و فروش و بازاریابی و سایر هزینه های عملیاتی می شود. همچنین منجر به برقراری راحت تر ارتباط درون سازمانی، سهولت در دریافت و پرداخت های وجوه مربوطه با صحت و سرعت بالاتر، دسترسی سریع به آمار و گزارش های دقیق خواهد شد. در انتها، پیشنهاداتی برای بهبود نقش ذینفعان در اجرای دولت الکترونیک داده شده است که می تواند مورد استفاده مدیران و سیاست گزاران این حوزه قرار گیرد.

کلمات کلیدی:

دولت الکترونیک، مدیریت ذینفعان، پیاده سازی، مدل ذینفعان استراتژیک.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1540090>

