

عنوان مقاله:

مدل دینامیک سه فازی برای پیاده سازی دولت الکترونیک در ایران

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات (سال: 1385)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

سیدکوشا گل محمدی - دانشجوی کارشناسی رشته مهندسی کامپیوتر

امیرحسین قره گزلی - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مهندسی صنایع

خلاصه مقاله:

دولت الکترونیک به مجموعه ای از خدمات دولتی و سرویس ها در بستر اینترنت اطلاق می شود. دولت الکترونیک بسیار فراتر از سایتهایی است که خدمات و یا اطلاعاتی را در اختیار شهروندان قرار می دهند، بلکه تمام عرصه های مدیریتی خرد و کلان دولت همچنین روابط موجود شامل روابط بین سازمانی و روابط میان سازمانها و مردم و در راس آنها مدیریت دولتی را تحت تاثیر قرار می دهد. با توجه به اهمیت و مزایای بی شمار دولت الکترونیک و همچنین عدم تمرکز سیاست ها و تلاش های انجام شده در کشورمان برای نیل به دولت الکترونیک برنامه ریزی تحقیق و بررسی جدی در جهت ارائه مسیری روشن در این راستا ضروری می باشد. در این مقاله با توجه به اقدامات صورت گرفته در ایران و همچنین اقدامات و تحقیقاتی که در کشورهای پیشرو در زمینه دولت الکترونیک صورت پذیرفته مدلی دینامیک و در سه فاز برای پیاده سازی دولت الکترونیک در ایران ارائه شده است. این سه فاز عبارتند از: 1- ایجاد اصول، قوانین و روشها، در تقسیمات دولت الکترونیک روابط دولت با دولت (G2G) را می توان به عنوان مهمترین بخش در کشور ایران در نظر گرفت. در مدل حاضر GEA را به عنوان عمده ترین بخش (G2G) قرار داده ایم. 2 شناخت نیازمندی ها و از بین بردن موانع در مسیر ایجاد همکاری و هم محوری میان سازمانها، با در نظر گرفتن موارد موثر در مدیریت روابط مشتری در مدل حاضر می توان علاوه بر بهره مندی از مزایای CRM، موانع موجود در مسیر همکاری میان قسمت های مختلف دولت الکترونیک را برطرف ساخت. 3- نظارت بر فعالیت ها و گرفتن بازخور. مقایسه دوره ای میزان تکامل کلی خدمات ارائه شده توسط دولت الکترونیک با مقادیر مشابه در دولت های الکترونیک پیشرو به دولت امکان می دهد تا سیاست ها و برنامه های خود را بر اساس این معیار معتبر تصحیح نماید. اجرای صحیح مدل حاضر مسیری روشن برای پیاده سازی دولت الکترونیک و دستیابی به اهداف نهایی آن پیش رو قرار می دهد.

کلمات کلیدی:

دولت الکترومیک ، مدل دینامیک سه فازی ، مدیریت روابط مشتری ، ارزیابی تکاملی ، CRM ، GEA

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/21825>

