[آسان داک](http://www.asandoc.com/) (www.Asandoc.com)

**پذیرش سیستم دولت الکترونیک و چابکی سازمانی: چهارچوب نظری و مباحث تحقیقاتی**

خلاصه :

هدف- این مطالعه به دنبال توسعه چهارچوب نظری است که پذیرش سیستم دولت الکترونیک را مرتبط با چابکی سازمانی می سازد. بعلاوه، مطالعات زمینه های نظری صرف، نیازمند شبیه سازی و مطالعات عملی در محیط هایی است که به نظر می رسد در ادبیات فعلی، کمتر بدان پرداخته شده است.

رویکرد / متدولوژی/ طراحی

مرور ادبیات انجام شده است تا ارتباط شفافی میان مدل های مشهور پذیرش سیستم دولت الکترونیک و ابعاد چابکی سازمانی برقرار شود.

محدودیتها/ کاربردهای تحقیق. این تحقیق فاقد ریشه عملی است. بنابراین چهارچوب مفروض و فرضیات آن صرفا فرضیات نظری هستند بدون آنکه فردی اعتبار عملی آن را بسنجد. بعلاوه، چهارچوب نظری ارائه شده نه مدلی جامع است و نه به صورت متقابل گسترده است، ولی می تواند مدل ساده ای از یک پدیده IS پیچیده باشد.

کاربردهای عملی: با تمرکز بر پذیرش سیستم دولت الکترونیک و ارتباط آن با چابکی سازمانی، این تحقیق بر اهمیت آماده سازی استراتژی مناسببازاریابی تاکید دارد که کارکنان دولتی را به مزایای فردی و سازمانی سیستم دولت الکترونیک آگاه می کند تا از سطح بالای استفاده آن اطمینان حاصل کنند. همچنین این امر شامل آماده سازی استراتژی دولت الکترونیک می شود که از هر نوع خطای مرتبط با پذیرش دولت الکترونیک و یا اجرا و ارائه خدمات دولت الکترونیک اجتناب می کند.

اصالت/ ارزش: این مقاله در تلاش است تا ارتباطی میان پذیرش سیستم با چابکی سازمانی برقرار کند. بعلاوه، این امر دیدگاه تحقیقاتی جدیدی را باز می کند که موجب افزایشمزایای سازمانی ناشی از پیاده سازی سیستم های دولت الکترونیک می شود. بعلاوه، این امر چهارچوب نظری جدیدی را ارائه می کند که ریشه در ادبیاتی دارد که بسط دهنده ادبیات موجود است. در نهایت، این امر برخی مباحث تحقیقاتی جدیدی را بیان می کند که برای بررسی های عملی معتبر خواهد بود.

کلید واژه ها : انطباق دولت الکترونیک، پذیرش دولت الکترونیک، چابکی دولت الکترونیک

نوع مقاله : مقاله پژوهشی

1. مقدمه

نیاز فزاینده به استفاده از سیستم دولت الکترونیک و خدمات مرتبط پدیده جهانی است که در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه دنبال می شود. تکامل فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی ، دولت ها را قادر می سازد تا خدماتی بهتر، سریعتر ، راحت تر و مقرون به صرفه تر به شهروندان، کسب وکارها و کارکنان ارائه دهند. اگرچه دولت اردن و نیز جوامع مرتبط، برای تبدیل اردن به جامعه الکترونیک، اقداماتی انجام داده اند، این تلاش محدود به شکاف های دیجیتالی می شود، شرایطی که به نظر نمی آید به سادگی بتواند حل شود. مشخص نیست که آیا شهروندان اردنی آماده و یا مشتاق به استفاده از دولت الکترونیک هستند ویا خیر. ارزشمند است که بیان کرد که موفقیت هر سیستم دولت الکترونیک محدود به پذیرش و یا انطباق اکثریت است. مهم تر آنکه، آیا کارکنان در نهادهای دولتی واقعا استفاده کارامد از سیستم های دولت الکترونیک را می پذیرند و یا خیر؟ کاربردهای این پذیرش برای سازمان های دولتی چیست؟

مدل هاو نظریه های مختلفی در ادبیات استفاده شده اند تا پذیرش فناوری جدید توضیح داده شود، برای مثال TRA نظریه اقدام تحقیقاتی ، TBB ( نظریه رفتار برنامه ریزی شده) ، DTPB ( تجزیه نظریه رفتار برنامه ریزی شده ) UTAUTA (نظریه واحد از استفاده فناوری) ، DOI (نشر نوآوری) و TAM ( مدل پذیرش فناوری) ( Davis, 1989; Ajzen and Fishbone;1975, Venkatesch et al. 2003; Rogers, 1995) مهم ترین نظریه در این بین TAM است. TAM فرض می کند که نگرش افراد به سمت فناوری بدلیل دو متغیر بیرونی تعیین می شود: مفید بودن ادراک شده و آسانی استفاده ادراک شده. نگرش ها به این امر، روی نیت رفتاری تاثیر دارد که به نوبه خود روی استفاده واقعی تاثیر می گذارد. اگرچه این مدل به طور گسترده ای در حوزه اطلاعات مختلف استفاده شده است تا نیت رفتاری توضیح داده شود، مورد اصلاحات و انطباقات زیادی قرار گرفته است(Wu and Chen, 2005; Hung et al.2006; Horst et al.2007; Yuanquan et al.2008; Lean et al.2009; Hamner and Qazi, 2009). در حوزه دولت الکترونیک، این مدل استفاده شده است تا جهت گیری تقاضای خدمات دولت الکترونیک را نشان دهد که بر پذیرش شهروندان تاکید می کند. با این حال، تحقیقات اندکی انجام شده است تا پذیرش سیستم های دولت الکترونیک توسط کارکنان دولتی بررسی شود. و اینکه چه چیزی روی پذیرش چابکی سازمانی تاثیر می گذارد؟ امروزه سازمان های دولتی بیش از هر زمان دیگری با عدم اطمینان، و محیط های آشفته، غیر قابل پیش بینی و پویا روبرو هستند و شهروندان نیازمند پاسخ های سریع برای خدمات فوری هستند.

این چالش بزرگی برای سازمان های دولتی است که بتوانند در راستای تقاضاهای در حال تغییر شهروندان قرار گیرند. بنابراین ، کارکنان دولت باید مهارت ها، شایستگیها، قابلیت ها، و دانش جدیدی را کسب کنند تا به تغییرات کسب وکار پاسخ گویند. ایجاد مهات ها، شایستگی ها، ظرفیت ها و اقدامات دانشی جدیدی باید سریعتر از قبل دنبال شود. برخی متدولوژی ها، چهارچوبها ، تکنیک ها و ابزارهای چابکی پیشنهاد شده اند تا بتوان با عدم اطمینان موجود در محیط های کسب وکار روبرو شد. (Sharifi and Zhang, 1999; Sherehiy et al. 2007; Jain et al.2007). یکی از این قابلیتهای چابکی استفاده کارامد و موثر از IT و یا IS است. اگر این امر درست باشد، این مطالعه تلاش دارد تا بحث اش را بسط دهد و مدل پذیرش سیستم دولت الکترونیکی توسط کارکنان را به گونه ای بسط دهد که بتوانند چابکی سازمانی را بهبود بخشند. برای جابکی و یا قابلیت های چابکی، مفاهیم و یا شرایط مختلفی در ادبیات استفاده شده اند که می توانند به جای چابکی سازمانی استفاده شوند از جمله : انعطاف پذیری، پاسخگویی، قابلیت انطباق، سرعت و غیره. با این حال، برخی محققان به روشنی تمایزی میان این شرایط و مفاهیم برقرار کرده اند، (Conboy and Fitzgerald, 2004) در عین حال، سایرین آنها را هم معنی نیز دانسته اند. (Sharifi and Zhang, 1999; Yusuf et al. 1999, 2004) با مرور مفاهیم، چهارچوب ها و ویژگی های چابکی سازمانی ، شرهی و همکارانش 2007، نشان داده اند که همه مفاهیم و شرایط مرتبط با چابکی سازمانی متمرکز بر توانایی های سازمانی برای انطابق فرایندها، استراتژی ها، خطوط تولید، منابع و سایر موارد است تا بتوان به شرایط جدیدی پاسخ داد که توسط تغییر بوجود آمده است.Conboy and Fitzgerald (2004)تعاریف اولیه چابکی را مورد انتقاد قرار داده اند که شامل واژه انطباق و یا پذیرش مشتاقانه می شود، آنها پیشنهاد می دهند که پاسخ به تغییرات محیطی می تواند فعالانه و یا منفعلانه باشد.

بحث های بالا ، مطالبی را مشخص می کند که هیچ تعریفی از چابکی سازمانی را ارائه نی کنند که به طور گسترده ای پذیرفته شده باشد. دلیل فقدان تعریف پذیرفته شده می تواند نامرتبط بودن، مبهوم بودن، دقیق نبودن، ماهیت منطق فازی، ابراز زبانی و یا شاخص های عملیاتی باشد. (Giachetti et al.,2003; Arteta and Giachetti, 2004; Lin et al., 2006a; Jain et al., 2007). در حقیقت IT/IS یک توانمند ساز کلیدی برای چابکی سازمانی است که سازمان ها را قادر می سازد تا تغییرت در نیازهای شهروندان را حس کرده و بدان پاسخ گویند. (ویل و همکارانش 2002). نه تنها این، بلکه همچنین اینکه یک سازمان چگونه فناوری اطلاعاتش را طراحی و مدیریت می کند، می تواند تعیین کننده چابکی اش باشد.

1. محرک های اصلی این مطالعه

محرک های این مطالعه ناشی از پیشنهاداتی است که در ادبیات IT/IS و چابکی سازمانی آمده است. برای مثال، Gallagher and Worrell (2008)، بیان می کنند که رسیدن به چابکی نیازمند آن است که سازمان ها در امر فناوری اطلاعات و اهداف کسب وکار در مجموعه های پیچیده زمانی نوآور، قابل سازماندهی و یکپارچه باشند. زاین و همکارانش (2005) ادعا می کنند که پذیرش IT عنصر اصلی چابکی سازمانی است. جاین و ویتهارانا 2008، لیستی از مسائل تحقیقاتی مختلف را ارائه می دهند که مرتبط با تعاریف چابکی، ارزش کسب وکار ، شاخص ها، توسعه رویکردهای کاربردهای چابکی ،مدل های طراحی، سازمان دهی تیم های پروژه ای، ارتباط در و میان تیم های پروژه ای و حکمرانی است که باید مورد تاکید قرار گیرد. مطالعاتمفهومی زاین و همکارانش 2005، درخواستی قوی برای محققان بود که به دنبال رابطه عملی میان متغیرهای بیرونی ، پذیرش فناوری اطلاعات و چابکی سازمانی بودند. اگرچه پذیرش سیستم دولت الکترونیک وابسته به سازمان های دولتی در اردن است، مطالعات تحقیقاتی اندکی هستند که پذیرش سیستم های دولت الکترونیک و پابکی سازمانی را بررسی کرده اند. بنابراین، مدل ها و چهارچوب های کمی هستند که توضیح دهنده و پیش بینی کننده کاربردهای پذیرش سیستم دولت الکترونیک درسازمان های دولتی است. بنابراین، این تحقیق به دنبال بسط مباحثات زاین 2005 است که قابلیت کاربرد این بحث ها را در حوزه های دولت الکترونیک داشته باشد. در حقیقت، این مطالعه اصالتا دارای جنبه های زیر است:

1. اصالت در توسعه مدل نظری که پیش بینی کننده روابط فرضی میان پذیرش سیستم دولت الکترونیک و چابکی سازمانی است
2. اصالت در ایجاد ارتباط میان پذیرش سیستم دولت الکترونیک و قابلیت های چابکی برای مثال پاسخگویی، شایستگی، انعطاف پذیری، قابلیت انطابق ، سرعت، و انطباق با دولت الکترونیک. با این دانش ما، این مطالعه هرگز در قبل در حوزه دولت الکترونیک انجام نشده است.
3. اصالت در بسط برخی ایده های نظری که نشان دهنده قابلیت کاربرد این موضوع در حوزه دولت الکترونیک دارد. بسیاری از ا اولیه بر پذیرش دولت الکترونیک توسط شهروندان تمرکز دارد، ولی این تحقیق در پرتو اهمیت پذیرش توسط کارکنان است و اینکه این امر چگونه بر چابکی سازمانی تاثیر می گذارد.
4. اصالت در ارائه بحث های صرف نظری که می تواند ساده شده و حوزه ای برای مطالعات عملی باز کند.
5. اهداف تحقیق

اهداف اصلی این تحقیق برای پاسخ گویی به سوالات اصلی زیر است: روابط میان پذیرش سیستم دولت الکترونیک و قابلیت های چابکی چیست؟ سوالات زیر ناشی از سوالات اصلی این مطالعه است :

1. رابطه میان پذیرش سیستم دولت الکترونیک و پاسخگویی چیست؟
2. رابطه میان پذیرش سیستم دولت الکترونیک و شایستگی چیست؟
3. رابطه میان پذیرش سیستم دولت الکترونیک و انعطاف پذیری/ قابلیت انطباق چیست؟
4. رابطه میان پذیرش سیستم دولت الکترونیک و سرعت چیست؟

4. مرور ادبیات

به منظور برقراری ارتباط شفاف میان مدل های قبل، در ابتدا ما هر دو ادبیات پذیرش سیستم دولت الکترونیک و چابکی سازمانی را بررسی می کنیم. پس از آن ، ارتباط در خصوص ادبیات به شیوه ای منطق برقرار می شود تا چهارچوب تحقیقاتی را شکل دهیم.

* 1. ادبیات پذیرش و یا انطباق با دولت الکترونیک

ادبیات دولت الکترونیک بر این امر تاکید دارد که دولت الکترونیک می تواند مزایای زیادی به نسبت سیستم دولت سنتی داشته باشد. اقدامات دولت الکترونیک مختلفی انجام شده است که کارایی و اثربخشی رویه ها و اقدامات دولتی را افزایش می دهد تا بتوان ارائه خدمات عمومی را بهبود داد. با این حال، آل آداوی و همکارانش 2005، ادعا میکنند که دولت الکترونیک تا زمانیکه خلا میان آنچه ارائه می شود وآنچه وجود دارد، پر نشود نمی تواند به حداکثر قابلیت خود برسد. اگرچه اکثریت ادبیات دولت الکترونیک روی بخش تامین دولت الکرونیک تمرکز است، ریدیک 2005، تعامل شهروندان را با دولت الکترونیک در موضوع تقاضا بررسی می کند. با توجه به این دیدگاه، دولت الکترونیک شامل دو مرحله می شود: در ابتدا، انتشار اطلاعاتی که در آن دولت ها اطلاعات را در وب سایت های رسمی برای استفاده عمومی در اختیار مردم قرار می دهند و دوم تعاملاتی که در آن شهروندان مبادلات اجرایی خودشان را از طریق الکترونیک انجام می دهند تا خدمات را به صورت الکترونیکی تحویل بگیرند. در پایان، ریدیک نتیجه گیری می کند که در واقعیت مرحله اطلاعات بسیار مسلط تر بر مرحله مبادلات است.

مراحل و یا گام های توسعه دولت الکترونیک در ادبیات به عنوان رویکرد تکاملی بررسی شده اند. (van Dijk et al. 2008, Lau et al. 2007, Reddick, 2005; 2004) در حالیکه لاین و لی 2001، یک مدل چهار مرحله ای ارائه کرده اند که شامل مراحل زیر است: ارائه اطلاعات در وب سایت رسمی ، 2 ) انجام مبادلات در وب سایت 3) یکپارچگی افقی 4) یکپارچگی عمودی ، ردیک 2004 یک مدل دو مرحله را در حوزه شهرهای آمریکا بررسی می کند: مرحله 1: ارائه اطلاعات روی وب سایت و ذخیره سازی و 2) انجام تبادلات در وب سایت. این دو مرحله مشابه با مطالعات اولیه لاین و لی هستند. بر اساس این مراحل، چهار رابطه می تواند بدست آید: دولت به شهروندان G2C ، دولت به کسب وکار G2B ، دولت با دولت G2G . در نهایت ردیک نتیجه گیری می کند که اکثر شهرهای آمریکا در مرحله 1 هستند و سایرین به تدریج و آرام آرام به مرحله پیشرفته 2 می رسند. با این حال، برخی تبادلات در این وب سایت کامل شده است. مدل چهار مرحله دیگری که توسط لاو و همکاران 2007، ارائه شده اند شامل مراحل زیر است: 1. انتشار اطلاعات که در آن اطلاعات منتشر شده و پخش می شوند 2: تبادلاتی که درآن فرم هایی پرشده و دست بدست می چرخد. 3: تبادلاتی که در آن شهروندان می توانند تبادلات نهایی اجرایی داشته باشند و 4: خدمات یکپارچه .

نه تنها حضور رویکرد تکاملی در ادبیات مشخص است، بلکه همچنین فرضیات مشخصی روی خطی بودن توسعه فرایند بدست آمده است. با این حال، سایر رویکردها نیز در دسترس هستند، برای مثال ابرز و دجیک 2007، یک مدل چند رشته ای با نوآوری غیر خطی ارائه کرده اند که به جزییات فرایند انطباق و اجرای خدمات دولت الکترونیک را نشان می دهد. برخی شاخص های مقاومت و پذیرش دولت الکترونیک از این مدل گرفته می شود. به طور خاص، اهمیت ادبیات قبلی نمی تواند رد شود ولی این امر نشان دهنده پذیرش و استفاده از خدمات دولت الکترونیک توسط کارکنان دولتی نیست. بعلاوه، این امر نشان دهنده کاربردهای این پذیرش روی سازمان های دولتی نیست. با این حال ما فقط به یک مطالعه رسیدیم که پذیرش ICT را در یک سازمان دولتی بررسی می کند گوپتا و همکارانش 2008. این مطالعه از UTAUT استفاده کرده است تا عواملی را بررسی کند که تاثیر پذیرش ICT توسط کارکنان را بررسی می کند. این نتایج نشان می دهند که عملکرد و اقدامات، تاثیر اجتماعی و تسهیل مثبت شرایط می تواند تاثیری مثبت روی استفاده از ICT داشته باشد. با اینحال، این مطالعه نمی تواند تاثیر میانجی مهم متغیر جنسیت را در روابط نشان دهد. ون دیجیک و همکارانش 2008، از TAM برای توصیف استفاده از خدمات اینترنت دولتی استفادهمی کند؛ نتایج نشان می دهد که ترجیح به استفاده از کانال های دیجیتالی، در دسترس بودن خدمات اینترنتی، دانش این دسترسی، و توانایی وتجربه انجام این امر، شرایطی بنیادین برای استفاده از اینترنت است. آنها ادعا کردهاند که پذیرش واستفاده باید به عنوان فرایند در نظر گرفته شوند. به طور غیر قابل منتظره ای، نتایج نشان می دهند که عوامل اجتماعی – جامعه شناختی و روانشناختی نمی توانند روی پذیرش و استفاده از دولت الکترونیک تاثیر گذارند.

اگرچه ماهیت توسعه دولت الکترونیک به سرعت در سراسر جهان منتشر شد، استفاده متوسط از وب سایت دولت الکترونیک حتی در کشورهای توسعه یافته نیز زیر حد انتظار بوده است. (Kumar et al., 2007, vanDijick et al.2008). بنابراین پذیرش خدمات دولت الکترونیک توسط شهروندان عامل مهمی است که روی موفقیت دولت الکترونیک تاثیر می گذارد. دو مطالعه کارتر و بلنگر 2004و 2005 مدل تحقیقاتی سطح بالایی را ارائه کرده اند که مزایای نسبی، تصویر، سازگاری و آسانی استفاده را به عنوان متغیرهایی استفاده می کنند که روی نیت استفاده از دولت الکترونیک تاثیر می گذارند. این نتایج نشان می دهد که مزیت های نسبی ادارک شده، تصویر ادراک شده، سازگاری ادراک شده ، عنصر مهمی برای پذیرش دولت الکترونیک است. با این حال، سطح بالای آسانی استفاده ادراک شده، نمی تواند نیت استفاده را افزایش دهد. تانگ و ریک 2005، عواملی را آزمون می کنند که تاثیر انطباق سیستم دولت الکترونیک را روی سازمان های کسب وکار در سنگاپور بررسی می کند. چهارچوب نظری، توسعه و ارائه شده است که مزایای ادراک شده آمادگی مدیریت، حساسیت نیست به هزینه، فشار بیرونی، تاثیر اجتماعی ، تاثیر مثبتی روی تصمیمات پذیرش دارند. این نتایج نشان می دهند که رابطه مثبت معنی داری میان مزایای ادراک شده، فشار خارجی ، تاثیر اجتماعی و تثمیمات شرکتی برای پذیرش خدمات دولت الکترونیک وجود دارد.

تانگ و ریسک 2005، بیان کرده اند که علارغم حجم مقالات تحقیقاتی که پذیرش دولت الکترونیک را بررسی می کند، مطالعات اندکی وجود دارند که بررسی میکنند چرا و تحت چه شرایطی افراد و سامان ها می توانند از خدمات دولت الکترونیک استفاده کرده و استفاده از آن راادامه دهند. بعلاوه، با توجه به این تحقیقات، خروجی پذیرش دولت الکترونیک عمدتا وابسته به سطح بلوغ دولتالکترونیک است در جاییکه باید این امر بررسی شود. بعلاوه، آنها ادعا کردند که تجسم به روز ، کارامد و ایمن از مدیریت دولتی آنلاین همچنین ممکن است اکثر شرکت ها را تشویق سازد تا درخواست هایی داده، فرم هایی را دانلود کنند، فایل را بازیابی کرده و حتی پروژه های دولتی را به صورت آنلاین انجام دهند که منجر به صرفه جویی معنی دار در هزینه ها و کارایی درآمد برای شرکت های دولتی و مشارکت کننده می شود. کومار و همکارانش 2007، مدلی برای پذیرش دولت الکترونیک و رضایت شهروندان ارائه کرده اند که بر ویژگی های کاربر(ریسک ادراک شده، کنترل ادراک شده و اینترنت)، طراحی وب سایت (مفید بودن ادارک شده، آسانی استفاده ادراک شده ) تاکید دارند که به طور مستقیم روی پذیرش دولت الکترونیک تاثیر می گذارد، در جاییکه کیفیت خدمات موجب بهبود رضایت شهروندان می شود. این مدل تاکید می کند که اگر شهروندان از کیفیت خدمات دولت الکترونیک راضی باشند، ازخدمات دولت الکترونیک به کرات استفاده کرده و با آن انطباق می یابند. اگر این ادعا منطقی، عقلایی باشد برای برخی از حوزه ها درست خواهد بود، چرا که مطالعه عملی روی این حوزه کم است.

هوانگ و همکارانش 2006، پذیرش تایوان و استفاده از پرداخت سیستم پر گردن و پرداخت مالیات آنلاین را با استفاده از ابزارهای پیمایشی بررسی کرده اند. این نتایج نشان میدهد که اکثر خدمات دولت الکترونیک با ویژگی های زیر ادراک می شود: مفید بودن، آسانی استفاده، ریسک قابل درک، اعتماد، سازگاری، تاثیرات بیرونی، تاثیرات میان فردی، کارامدی شخصی و شرایط تسهیل کننده. هوانگ و همکارانش 2006 بر این باورند که اکثریت ادبیات دولت الکترونیک به دنبال بهبود پاسخگویی خدمات دولتی ، راحتی و کیفیت است. آنها این ادبیات را به پنج گروه تقسیم می کنند. 1) مفهوم، تاریخچه، ساختار، اقدامات، سیاست ها، اصول کلیدی، چالش ها، عوامل موفقیت دولت الکترونیک ؛ 2) برنامه های کاربردی فناوری، ابزارها و رویکردهای تسهیل توسعه خدمات دولت الکترونیک، اجرا و ارزیابی 3) ارزیابی، اندازه گیری و مدل سرمایه گذاری از خدمات دولت الکترونیک برای شفاف سازی مزایای اقتصادی، اجتماعی و یا دولتی پیاده سازی خدمات دولت الکترونیک 4) تایید مدیریت و یا پیاده سازی استراتژی ها، همچون مدیریت دانش، مدیریت مبتنی بر فرایند، مدیریت چرخه حیات خدمات، مدیریت روابط مشتری و مدیریت بازیابی شهرت برای تسهیل مدیریت خدمات دولت الکترونیک و 5) عوامل کلیدی که روی پذیرش، انتظار و استفاده از خدمات دولت الکترونیک تاثیر می گذارد. تا کنون، نیت استفاده دولت الکترونیک، اهمیت نیتاستفاده مستمر را نشان نمی داد. این امر بنابر نظر Wangpipatwong et al.(2008) تشویق کننده مطالعات عملی بود که مفید بودن ادراک شده، آسانی استفاده ادراک شده و کارامدی شخصی را روی نیت استفاد مستمر شهروندان از دولت الکترونیک می سنجید. بعلاوه آنها به این نتیجه رسیده اند که آسانی استفاده ادراک شده به طور مستقیم تمایل مستمر را از طریق مفید بودن ادراک شده ارتقا می دهد. ما می توانیم این بحث را بسط داده و نشان دهیم که چگونه مدل TAM می تواند بسط داده شده و مرتبط با چابکی سازمانی باشد.

* 1. ادبیات چابکی سازمانی

درمحیط کسب وکار امروزه ، تغییر تنها یک شرط خاص است. رقبای جدید، مشتریان بالقوه جدید و رقبای جهانی جدید، از راه های غیر منتظره ای ماهیت اکثر صنایع را تغییر داده اند. برای این منظور، سازمان ها باید از محیط پرتلاطم به عنوان فرصت استفاده کنند و نه تهدید، سازمان ها باید به سرعت خودشان را با شراط جدید وفق دهند. محیط پرتلاطم باید به عنوان محرکی برای تثبیت قابلیت های چابکی سازمانی دیده شود. این قابلیت ها سلاح استراتژیکی است که مرتبط با محیط کسب وکار در حال تغییر، و غیر منتظره است. این امر مفید است ولی وقتی اهمیت آن درک می شود که مروری روی چابکی سازمانی و مفاهیم/شرایط مرتبط شود. برخی چهارچوب ها و متدولوژی ها در ادبیات مرتبط دیده شده اند. شریفی و ژانگ 1999، و 2000 متدولوژی برای رسیدن به قابلیتهای چابکی در شرکت های تولیدی ارائه کرده اند. آنها قابلیتهای جابکی را به چهار گروه اصلی تقسیم کرده اند که عبارتند از : پاسخگویی، شایستگی، انعطاف پذیری و سرعت. اخیرا، لین و همکارانش 2006، به طبقه بندی Sharifi and Zhang, (1999); Zhang and Sharifi (2000) پرداختند که در آن برخی قابلت ها برای سرو کار داشتن با محیط عدم اطمینان و تغییرات در کسب وکار ضروری است. این قابلیت ها به شکل زیر توصیف شده اند:

1. پاسخگویی که توانایی شناسایی تغییرات و پاسخگویی سریع بدانهاست تا به شکلی فعالانه و یا منفعلانه آنها را بازیابی کنند.
2. شایستگی توانایی درک کارامد و موثر اهداف سازمانی است. به بیان دیگر، شایستگی لیست گسترده ای از توانایی هایی است که شرکت ارائه می کند تا برای رسیدن به اهداف بلند مدت و کوتاه مدت، بهره وری، کارایی و اثربخشی بررسی شود. مثال هایی از این توانایی ها شامل موارد زیر است: چشم انداز استراتژیک، قابلیت فناوری کافی،اثربخشی هزینه ای.
3. انعطاف پذیری / قابلیت انطباق که توانایی پیاده سازی فرایند های مختلف و استفاده از امکانات مختلف برای رسیدن به همین اهداف است. این امر شامل آیتم های زیر می شود: انعطاف پذیری حجم تولید، انعطاف پذیری افراد و غیره و
4. سرعت که توانایی سریع تکمیل یک فعالیت تا جای ممکن است . آیتم ها شامل موارد زیر است: سرعت در ارائه به موقع محصول به بازار، سرعت و به موقع بودن ارائه محصول و خدمات

با توجه به دیدگاه گلدمن 1995، چهار بعد ازقابلیت های چابکی مد نظر است: ارتقای مشتریان 2) همکاری برای ارتقا رقابتی بودن 3) سازماندهی برای تسلط بر تغییرات 4) استفاده اهرمی از افراد و اطلاعات . بهبود مشتریان اشاره به ارائه ارزش و راهکارهایی برای مشتریان به نسبت محصولات دارد. همکاری برای ارتقا رقابتی بودن مرتبط با همکاری درونی و بیرونی است که عاملی ضروری برای تخصیص کارامد و موثر منابع است. بنابراین، محصولات در بازار به شیوه ای کارامد و مقرون به صرفه به بازار تحویل داده می شوند. سازماندهی جهت تسلط به تغییر، به معنی آن است که ساختار سازمان تا چه حد می تواند منعطف باشد و امکان تخصیص همه منابع سازمان را بدهد. استفاده اهرمی از افراد و اطلاعات به معنی آن است که منابع اطلاعاتی و انسانی شما تا چه حد می توانند منعطف و قابل تنظیم باشند. جکسون و جانسون 2003 برای قابلیتهای جابکی ، اهداف خاص سازمانی را ارائه کرده اند که تلاش می کنند به شیوه ای کارامد در محیط کسب وکار در حال تغییر، پویا و غیر پیش بینی، به اهداف خود دست پیدا کنند. قابلیت های چابکی بر اساس عناصر مختلفی است که مرتبط با سه بعد اصلی سازمانی است: تولید، محصول و ابعاد بازار. همچنین جکسون و جانسون 2003، قابلیتهای چابکی را به چهار دسته تقسیم می کنند: قابلیتهای تغییر مرتبط با محصول، شایستگی تغییر در عملیات ها ، همکاری درونی و بیرونی و افراد ، دانش خلاقیت.

با این حال، شرکت های تولیدی اغلب با فشارهای رقابتی برای چابک بودن روبرو می شوند ، که این امر توسط سوف و همکارانش 1999 بیان شده است تا بتوان چهارچوب های رقابتی قابلیت هی جابک رابه شکل زیر توصیف کرد: سرعت، انعطاف پذیری، نوآوری، فعال بودن، کیفیت و سودآوری. آنها چهارچوب های رقابتی را ویژگی های اولیه تولید چابک دانستند که باید همزمان بدان ها دست پیدا کرد. در چهار چوب آنها، سه قابلیت چابکی لحاظ شده است که مرتبط با سطوح خاص سازمانی است. قابلیت های چابکی اولیه شامل منابع فردی است (افراد، ماشین و مدیریت ) ، قابلیتهای چابکی خرد سازمان ها را به عنوان یک واحد در نظر می گیرد و قابلیتهای چابکی کلان نشان دهنده سطح سازمانی درونی است. شریفی و ژانگ 1999، و 2000 ، چهار ویژگی اصلی چابکی تولید را شناسایی کرده اند : 1) محرک ها، 2) توانایی های استراتژیک، 3) ارائه دهندگان و 4 )قابلیت ها. لین و همکارانش 2006، محرک های قابلیت های چابکی را به پنج عامل تقسیم می کنند1 ) تغییر شدید بازار، 2) رقابت شدید 3) تغییر در الزامات مشتری 4) تسریع تغییر فناوری و 5) تغییرات در عوامل اجتماعی. اخیرا Sherehiy et al. (2007) ادبیات موجود رادر مطالعات چابکی وتولید چابک بسط داده اندو ویژگی های جهانی را نشان داده اند که می تواند همه جنبه های سازمان رادر بر گیرد: انعطاف پذیری، پاسخگویی، فرهنگ تغییر، یکپارچگی و پیچیدگی پایین، کیفیت بالا، محصولات سفارشی و سیار بودن شایستگی های اصلی. Sherehiy et al. (2007) قوی به قابلیت های تولید چابک و نیروی کار چابک پرداخته اند و ویژگی ها و شاخص های قابلیت های پیشنهادی چابک را بیان کرده اند.

* 1. ارتباط میان پذیرش سیستم دولت الکترونیک و چابکی سازمانی

سیستم اطلاعاتی سازمان ها را قادر می سازد تا تغییرات محیطی را حس کرده و بدان پاسخ گویند. (Gallagher andWorrell, 2008). ادعا می شود که TAM نشان می دهد که چگونه نگرش به سیستم های جدید فناوری میتواند روی چابکی سازمان از طریق استفاده واقعی از فناوری اطلاعات تاثیر گذارد. نگرش به سیستم های فناوری اطلاعات تابع مفید بودن ادارک شده و آسانی استفاده ادراک شده از فناوری اطلاعات است. مفید بودن ادراک شده و آسانی استفاده ادراک شده روی چابکی سازمان از طریق استفاده واقعی و نگرش به فناوری تاثیر می گذارد. Gallagher and Worrell (2008) مطالعه موردی طولی روی یک شرکت بیمه انجام داده اند که نشان می دهد چگونه چابکی در یک سازمان چند واحدی می تواند از طریق طراحی سیستم مدیریت در سطوح سازمانی و واحد کسب وکار ادراک شود. درهمان زمان، تالون 2007، ادعا می کند که قابلیتهای اطلاعاتی مدیریتی مبتنی بر شراکت های کسب وکار، برنامه ریزی استراتژیک و تحلیل پروژه های فناوری اطلاعاتی موجب توسعه قابلیت های فناوری اطلاعات مرتبط با زیرساخت های فناوری اطلاعات منعطف می شودکه به نوبه خود چابکی را به دنبال دارد. اخیرا، ستیا وهمکارانش 2008، چهارچوبی برای ایجاد ارزش سازمانی برای برنامه های کاربردی چابک IT ارائه کرده اند. تناسب سازمانی، شبیه سازی فرایند و انطباق شبکه بعنوان پیش شرط های درک ارزش برنامه های کاربردی زنجیره تامین چابک شناسایی شده اند. به اشتراک گذاری اطلاعات و سرعت ساعت ، عوامل میانجی این چهارچوب هستند. اگرچه زین و همکارانش حوزه مطالعات جدیدی را باز کرده اند که نظر محققان بسیاری از جلب کرده اند، مطالعه آنها ماهیتا اکشتافیاست و فاقد اعتباری است که بتواند درسازمان ها کارایی داشته باشد. بعلاوه، زین و همکارانش 2005، به تاثیرات پذیرش IT روی چابکی سازمانی در تیم های گسترده تری پرداخته اند و در عین حال، تحقیقات فعلی به دنبال سیستم های اطلاعات دولت الکترونیک است که مرتبط با چابکی سازمانی است.

1. چهارچوب نظری

بحث مطرح شده در بخش 4 را در نظر بگیرید، مدل تحقیق در شکل 1 نشان داده شده است، این مدل بیان می کند که چابکی سازمانی تابعی از پذیرش سیستم دولت الکترونیک است. متغیر مستقل پذیرش سیستم دولت الکترونیک است که شامل موارد زیر است: مفید بودن ادراک شده، و آسانی استفاده ادراک شده و در کنار آن متغیر مستقیل توانایی سازمانی است که شامل پاسخگویی، شایستگی، سرعت و انعطاف پذیری می شود. با این حال، ادعا می شود که تعیین سطح مطلوب از چابکی با انطباق ارزیابی محرک چابکی با قابلیتهای چابکی انجام می شود. در این حوزه، لین و همکارانش 2006، ادعا می کنندکه انواع مختلفی از تغییرات باید دنبال شود تا بتوان محرک های چابکی را پیش بینی کرد. این تغییرات شامل موارد زیر است: تغییرات در بازار ، تغییر در رقابت، تغییر در تمایل مشتری، تغییر در فناوری، و تغییر در عوامل اجتماعی . بعنوان نتیجه، چالشی که دولت امروزه با آن روبروست آن است که چگونه می توان با وجود تغییر در انتظارات شهروندان و فناوری های جدید ارتباطی با چالش ها روبرو شد. بنابراین، انتظار می رود که سیستم دولت الکترونیک نقش مهمی در کاهش نتایج عدم اطمینان ناشی از تغییرا در فناوری ها و انتظارات شهروندان داشته باشد. این نظریه بدین معنی است که دولت الکترونیک کاری برای انجام دادن دارد، وظیفه اش آن است که سازمان را قادر سازد تا به طور کارامدی به شرایط در حال تغییر هم در محبط های بیرونی و هم درونی پاسخ گوید. به یان دیگر باید امکان چابکی را به سازمان بدهد



پاسخگویی

شایستگی

سرعت

انعطاف پذیری

جابکی سازمانی

مفید بودن ادراک شده

استفاده واقعی

نیت استفاده

جهت گیری های نگرش ها

آسانی استفاده ادراک شده

پذیرش سیستم دولت الکترونیک

بر اساس مباحثات بخش 4، و روابط مفروض در شکل 1 ، فرضیات زیر ارائه می شود. هیچ رابطه ای میان پذیرش سیستم دولت الکترونیک و چابکی سازمانی وجود ندارد. از این فرضیه می توان به زیر فرضیه های زیر رسید:

1: هیچ رابطه ای میان پذیرش سیستم دولت الکترونیک و پاسخگویی وجود ندارد

2: هیچ رابطه ای میان پذیرش سیستم دولت الکترونیک و شایستگی سازمانی وجود ندارد.

3: هیچ رابطه ای میان ذیرش سیستم دولت الکترونیک و سرعت وجود ندارد

4: هیچ رابطه ای میان پذیرش سیستم دولت الکترونیک و انعطاف پذیری وجود ندار.

1. شفاف سازی مفاهیم و پیشنهادات اندازه گیری

به منظور آنکه تحقیقات آتی بتوانند آزمون عملی روی روابط مفروض میان پذیرش سیستم و چابکی سازمانی داشته باشند، ما تعاریف مختلف و خط مشی های تامینی را ارائه می دهیم که نشان می دهد چگونه می توان ساختارهای پژوهشی را اندازه گیری کرد. برای انجام این کار، مرور ادبیات گسترده ای روی ساختارهای تحقیقاتی انجام شده است و شاخص های مبتنی بر آیتم ارائه شده اند. اکثر ادبیات پذیرش دولت الکترونیک و نه همه آنها از TAM استفاده میکنند که بتواند پذیرش را از چشم انداز شهروندان توضیح دهد. بنابراین این تحقیق در کنار مطالعات اولیه ، TAM را پذیرفته و ارتباطی میان آن و چابکی برقرار می کند. بدلیل آنکه روابط مهم و تثبیت شده با PU , PEOU، BI به عنوانمتغیر وابسته در مدل تحقیقاتی فعلی استفاده می شود. با این حال، Venkatesch and Davis (2000) استفاده از BI به عنوان یک متغیر مستقل برای استفاده واقعی تایید کردند و بیان کردند که BI متغیر مستقل منتسبی برای پیش بینی استفاده واقعی است. پذیرش سیستم دولت الکترونیک تابع مفید بودن ادراک شده، نگرش به آسانی استفاده ادراک شده و نیت استفاده است. مقیاس های اندازه گیری و شاخص ها می توانند برگرفته شده از مطالعات قبلی چون Hung et al. (2006); Tung and Rieck (2005); Wangpipatwong et al. (2008) باشند.

برای چابکی، تعاریف مختلفی ارائه شده است. کید 1999، چابکی را انطباق سریع و فعالانه از عناصر سازمانی برای تغییرات غیر منتظره و غیر قابل پیش بینی می داند. داو 2001، چابکی را توانایی مدیریت و بکار گیری کارامد دانش می داند، بنابراین سازمان ها باید تحت تغییرات مستمر در محیط کسب وکار رشد کنند. آرتتا و گیاچتی 2004، از پیچیدگی به عنوان شاخص اصلی چابکی نام می برد. زاین و همکارانش 2005، چابکی را بعنوان پاسخ به تغییراتی می بینند که در محیط های کسب وکار به شرکت ها تحمیل می شود. اسماعیل و همکارانش 2006، چابکی تولیدی را به عنوان توانایی پاسخگویی و ایجاد دریچه های جدیدی از فرصت در محیط بازار متلاطم تعریف می کنند که ناشی از هزینه برآوردن نیازمندی های سفارشی مشتری با کارایی بالا و به سرعت است. شاخص های آزمون شده در مطالعات قبلی می تواند منطبق با تغییرات در حوزه های سیستمی دولت الکترونیک باشد. رویکردهای مختلف به اندازه گیری چابکی را می توان در ادبیات چابکی سازمانی و سیستم تولید چابک پیدا کرد. برای مثال شاخص چابکی توسط محققان مختلفی ارائه شده است (Tsourveloudis and Valavanis, 2002; Yusuf and Adeleye, 2002). شاخص چابکی به مجموعه ای از سطوح شدت قابلیت ها اشاره دارد. روش دیگر برای اندازه گیری چابکی (Ren et al., 2000) بر اساس متدولوژی فرایند تحلیل سلسله مراتبی است . سایر محققان (Giachetti et al., 2003; Arteta and Giachetti, 2004; Jain et al., 2007; Lin et al., 2006a, 2006b) تایید می کنند که چابکی مفهومی غیر دقیق، مبهم و پیچیده است. بنابراین ابراز زبانی و منطق فازی می تواند شاخص مناسبی برای چابکی باشد.

با این هدف ، چابکی چهار بعد خواهد داشت: پاسخگویی، شایستگی، سرعت و انعطاف پذیری . این قابلیت ها سازمان ها را وادار می سازد تا پاسخگویی سریع و فعالانه و به موقعی به تغییرات در نیازهای شهروندان داشته باشند. این مقیاس های اندازه گیری و آیتم ها می توانند از آیتم هایی بدست آیند که درمطالعات قبلی بیان شده اند. (Becker and Knudsen, 2005; Sharifi and Zhang, 1999;

Zhang and Sharifi, 2000) که پاسخگویی، شایستگی، و سرعت را اندازه گیری می کند. گوپتا و سامرز 1996، ژانگ و همکارانش 2002 ، انعطاف پذیری را اندازه گیری کرده اند. نه آیتم برای اندازه گیری پاسخ گویی ، شش آیتم برای اندازه گیری شایستگی و چهار آیتم برای اندازه گیری سرعت استفاده شده اند. بدلیل آنکه انعطاف پذیری مفهومی چند بعدی است، این امر نیز به پنج بعد تقسیم می شود: انعطاف پذیری حجم، انعطاف پذیری ترکیبی، انعطاف پذری نیروی کاری، انعطاف پذیری بسط و انعطاف پذیری تحویل. با توجه به نظر(Pagell and Krause, 2004) ، این ابعاد در ادبیات استراتژی تولیدی حاکم هستند که موجب تاکید بر انعطاف پذیری می شوند. شانزده آیتم از مطالعه بالا برای اندازه گیری انعطاف پذیری بدست آمده است.

1. سهم این مطالعه در دانش

این مطالعه سهمی در دانش سطوح آکادمیک و عملی دارد. از حیث آکادمیک، این مطالعه، بررسی های تحقیقاتی عملی گذشته و تاثیر پذیرش IT روی چابکی سازمان را با ایجاد ارتباط میان پذیرش سیستم دولت الکترونیک و چابکی سازمانی می سنجد. بعلاوه، این امر به نقش حیاتی پذیرش سیستم دولت الکترونیک روی تسهیل چابکی سازمانی تاکید دارد. بخش مهم ادبیات روی پذیرش سیستم الکترونیک توسط شهروندان تاکید دارد ولی پذیرش کارکنان از سیستم های دولت الکترونیک را رد می کند و اینکه چگونه این امر روی چابکی سازمانی تاثیر می گذارد. به طور نسبی، این مطالعه کاربردهای مدیریتی مختلفی دارد، به طور خاص، سهم اصلی یافته های آن در افزایش توانایی مدیران سازمان های دولتی به بهبود مهارت ها و قابلیت هایی برای پاسخ گویی کارامد به شرایط عدم اطمینان در تغییرات انتظار شهروندان و سطح فناوری اطلاعات است. این امر به مدیران کمک می کنند تا درک کنند که چگونه کارکنانشانبا سیستم های دولت الکترونیک تعامل دارند. بنابراین نقشه مسیری را تعیین می کند که استفاده از سیستم دولت الکترونیک را بالا برده و تقویت می کند.

یافته های این مطالعه به مدیران سازمان های دولتی نشان می دهدکه باید از دولت الکترونیک استفاده کنند تا تغییرات در IT و انتظارات شهروندارن را درک کرده و بدان پاسخ گویند. بعلاوه، مدیران تشویق می شوند تا از قابلیتهای مختلف چابکی استفاده کنند تا با تغییرات مرتبط با تغییرات IT و انتظارات شهروندان روبرو شند. با این حال، تعاریف قابلیت هایی چون انعطاف پذیری، شاستگی، سرغت و پاسخگویی متبط با نوع خاصی از تغییر است. به بیان دیگر، بررسی تغییرات ناشی از IT و یا انتظارات شهروندان پایه و اساسی برای شناسایی سطح چابکی سازمانی مورد نیاز است. یافته های این مطالعه می تواند به سیاست مداران کمک کند تا ادراک از تاثیر سیستم دولت الکترونیک را روی چابکی سازمانی بهبود بخشند. در نهایت، تغییرات دراماتیک در نیازهای شهروندان، انتظارات و نیازمندی های آنان و توسعه فناوری جدیدی موجب ایجاد نیازهای فزاینده ای در سیاست مداران می شود تا درک کنند که چگونه مدیران دولتی می توانند نقش سیستم دولت الکترونیک را چابکی سازمان ها درک کنند.

1. محدودیتها و جهت گیری های مطالعات آتی

این تحقیق چندین محدودیت دارد،که باید بدان اشاره شود. ارزشمند است که یاد آوری شود که شاخص هایی که در این تحقیق استفاده می شوند بر اساس ادراک مدیران است که برخی از حوزه های ذهنی آنان را در بر می گیرد. این تحقیق مچنین اثر متغیرهای میانجی و مداخله گر را (همچون اندازه سازمان، ماهیت خدمات، فرهنگ سازمانی، تاثیر سیاسی و سبک مدیریت و غیره ) را روی روابط میان پذیرش سیستم دولت الکترونیک و چابکی سازمانی می سنجد و چون گروههای مختلفی از مدیران ، مجموعه های متفاوتی از مسائل را یا سیستم های دولت الکترونیک تجربه می کنند، نمونه جامعی از سطوح مختلف مورد نیاز است. بعلاوه، این مطالعه به تاثیر پذیرش سیستم دولت الکترونیک روی چابکی سازمانی می پرازد در حالیکه چابکی سازمانی تحت تاثیر سایر عوامل نیز هست( برای مثال فرهنگ، نوآوری، فناوری های جدید، استراتزی کسب وکار و غیره)

علارغم محدودیت های بالا، این مطالعه در ابتدا تلاش می کند تا ارتباط شفافی میان پذیرش سیستم دولت الکترونیک و چابکی سازمانی برقرار کند. بنابراین محدودیت های فوق الذکر به عنون فرصت های مطالعات آتی دیده می شوند. این مطالعه نیاز به مطالعات عملی تری در خصوص تاثیر مفید بودن ادراک شده، آسانی استفاده ادراک شده، نگرش به نیت استفاده و استفاده واقعی از چابکی سازمانی دارد. همجنین سایر متغیرهای میانجی و مداخله گر می توانند به این چهارچوب اضافه شوند برای مثال اندازه سازمان، استراتژی کسبوکار، ارزشهای اجتماعی و مدیریت منابع انسانی و غیره.