



The Providing a Public Services Challenges model in the Framework of Social Media (E-Government 2.0) Focused on Developing Countries¹

Mohammad Taghi Taghavifard

Professor, Department of Industrial Management, Allameh Tabatba'i University, Tehran, Iran
(Corresponding Author). dr.taghavifard@gmail.com

Roya Hejazinia

Ph.D. Information Technology Management, Department of Industrial Management, Allameh Tabatba'i University, Tehran, Iran. Hejazinia.usb@gmail.com

Abstract

Objectives: Recently, use of social media facilities in the public sector has received much attention. There have always been challenges using these services, especially in developing countries, which paying attention to them is required for governments to implement them properly. Therefore, this research aims to study the challenges of providing public services in the context of social media (e-government 2.0) with a focus on developing countries.

Methods: The current research is a mixed study. The thematic analysis method was used in the qualitative part of the research. The statistical population in the qualitative part included experts and specialists in the field of information technology and e-government. Semi-structured interviews were conducted with 16 statistical samples, selected by purposive sampling, until theoretical saturation. A survey method was used in the quantitative part of the research. The statistical population included professors and doctoral graduates in the fields of information technology, public administration, and industrial engineering, and a simple random sampling method was used. To collect data in the quantitative section, a 21-question questionnaire with Cronbach's alpha of 0.93 was used in a sample size of 375 people. To analyze the data in the quantitative part, a one-sample T-test and SPSS25 software were used.

Results: The research results showed that the challenges of e-government 2.0 in developing countries can be divided into three general categories: technical considerations, structural considerations, and cultural considerations. Infrastructural considerations included information factors and technical factors, cultural considerations included human factors and ethical factors, and finally, implementation considerations included managerial, security, and legal factors.

Conclusions: According to the findings, it can be said that there are challenges such as infrastructure, implementation, and cultural considerations in developing countries. By focusing on these challenges and trying to solve them, government managers and planners will be able to successfully implement e-government 2.0 and then raise the level of service quality and realize electronic democracy.

Keywords: Social Media, Challenge, E-government 2.0, Developing Countries, Public Services.

1. Received: 2021-08-01 ; Revised: 2021-09-06 ; Accepted: 2021-10-19 ; Published online: 2022-09-11

DOI: 10.22091/stim.2023.2372

© The Author(s).

Published by: University of Qom.

This is an open access article under the: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>





الگوی چالش‌های ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی (دولت الکترونیک ۲,۰) با تمرکز بر کشورهای در حال توسعه^۱

محمدتقی تقوی فرد

استاد، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (نویسنده مسئول).

Dr.taghavifard@gmail.com

رویا حجازی نیا

دکتری، مدیریت فناوری اطلاعات، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی،

تهران، ایران. Hejazinia.usb@gmail.com

چکیده

هدف: در سال‌های اخیر استفاده از امکانات رسانه اجتماعی در بخش دولتی بسیار مورد توجه قرار گرفته است. جهت استفاده از خدمات مذکور به ویژه در کشورهای در حال توسعه، همواره چالش‌هایی وجود داشته که توجه به آنها دولت‌ها را در امر پیاده‌سازی مناسب فناوری مذکور یاری می‌رساند. از این رو، هدف پژوهش حاضر مطالعه چالش‌های ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی (دولت الکترونیک ۲,۰) با تمرکز بر کشورهای در حال توسعه است.

روش: پژوهش حاضر از نوع مطالعات آمیخته است. در بخش کیفی پژوهش از روش تحلیل تماتیک (مضمون) استفاده شد. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی شامل خبرگان و متخصصان حوزه فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک بود و از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد. جهت جمع‌آوری اطلاعات نیز از ابزار مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته با ۱۶ نمونه آماری تا رسیدن به اشباع نظری استفاده گردید. در بخش کمی پژوهش از روش پیمایشی استفاده شد. جامعه آماری بخش کمی شامل اساتید و فارغ‌التحصیلان دکتری رشته‌های فناوری اطلاعات، مدیریت دولتی و مهندسی صنایع بود و از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. جهت جمع‌آوری داده در بخش کمی از ابزار پرسشنامه با ۲۱ سوالی با آلفای کرونباخ ۰,۹۳ در حجم نمونه ۳۷۵ نفری استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات در بخش کمی از آزمون T تک‌نمونه‌ای و نرم‌افزار SPSS25 استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد که چالش‌های دولت الکترونیک ۲,۰ در کشورهای در حال توسعه را می‌توان به سه دسته کلی ملاحظات فنی، ملاحظات ساختاری و ملاحظات فرهنگی تقسیم کرد. در این بین ملاحظات زیرساختی شامل عوامل اطلاعاتی و عوامل فنی، ملاحظات فرهنگی شامل عوامل انسانی و عوامل اخلاقی و در نهایت ملاحظات پیاده‌سازی شامل عوامل مدیریتی، امنیتی و قانونی بود.

۱. **استاد به این مقاله:** تقوی فرد، محمدتقی؛ حجازی نیا، رویا (۱۴۰۱). الگوی چالش‌های ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی (دولت الکترونیک ۲,۰) با تمرکز بر کشورهای در حال توسعه. *علوم و فنون مدیریت/اطلاعات*، ۸(۳)، ص ۳۱۷-۳۴۴. DOI: 10.22091/stim.2021.7215.1625

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۲۸؛ تاریخ اصلاح: ۱۴۰۰/۰۷/۲۷؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۸/۰۶؛ تاریخ انتشار: ۱۴۰۱/۰۶/۲۰

ناشر: دانشگاه قم

© نویسندگان.

نتیجه‌گیری: با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان گفت در کشورهای در حال توسعه چالش‌هایی چون ملاحظات زیرساختی، پیاده‌سازی و فرهنگی وجود دارد که مدیران و برنامه‌ریزان دولتی با تمرکز بر این چالش‌ها و تلاش جهت حل و فصل آنها خواهند توانست، پیاده‌سازی موفقیت‌آمیزی از دولت الکترونیک ۲,۰ و به دنبال آن بالا بردن سطح کیفیت خدمات و تحقق دموکراسی الکترونیکی ارائه نمایند.

کلیدواژه‌ها: رسانه اجتماعی، دولت الکترونیک ۲,۰، خدمات دولتی، کشورهای در حال توسعه، شبکه‌های اجتماعی.

۱. مقدمه

توسعه فناوری اطلاعات و به دنبال آن معرفی نسل‌های مختلف فناوری وب، شیوه خدمات‌رسانی توسط دولت‌ها را تغییر داده است. به گونه‌ای که در سال‌های اخیر شاهد ظهور استفاده از انواع امکانات وب ۲/۰ و برنامه‌های کاربردی رسانه‌های اجتماعی در بخش‌های مختلف دولتی، به ویژه در کشورهای توسعه‌یافته بوده‌ایم. رسانه اجتماعی عبارت است از مجموعه‌ای از برنامه‌های کاربردی که تحت بنیان ایدئولوژیک و تکنولوژیک وب ۲/۰ استقرار یافته است و امکان خلق و مبادله محتوای تولیدشده توسط کاربران را فراهم می‌سازد (کاپلان و هانلین^۱، ۲۰۱۰). به دیگر سخن، رسانه اجتماعی به مجموعه‌ای از ابزارهای آنلاین اشاره دارد؛ که با کمک آن تعاملات اجتماعی برقرار می‌شوند (برتوت، جاگر و هانسن^۲، ۲۰۱۲). نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهند که استفاده از رسانه اجتماعی در بخش دولتی، موجب پدید آمدن منافع بسیاری همچون ارائه بهتر خدمات الکترونیکی، بهبود ارتباطات با شهروندان، تحقق دموکراسی، مشارکت شهروندان در فعالیت‌های دولتی و به اشتراک‌گذاری تجارب شده است (الیا، مارگریتا و تورینو^۳، ۲۰۰۹؛ ولجکویک، بوگدانوویک-دینیک و استویمنو^۴، ۲۰۱۲؛ برتوت و همکاران، ۲۰۱۲؛ بھانوت^۵، ۲۰۱۲؛ گراهام، اوری و پارک^۶، ۲۰۱۵؛ لونا و پنوک^۷، ۲۰۱۸؛ دریسا، ملواین و ترابرسی^۸، ۲۰۱۹). در نتیجه مفهوم جدیدی به نام دولت الکترونیک ۲/۰ شکل گرفته؛ که به معنای استفاده از فناوری‌ها و ابزارهای رسانه اجتماعی جهت اداره کردن فرآیندهای سازمان است (مایو^۹، ۲۰۰۹؛ داداشزاده^{۱۰}، ۲۰۱۰؛ مرگل^{۱۱}، ۲۰۱۳). در واقع استفاده از رسانه‌های اجتماعی در ارائه خدمات دولتی به سبب جدید بودن می‌تواند موجبات خلق ارزش منحصربه‌فرد برای شهروندان و سایر گروه‌های استفاده‌کننده از خدمات دولتی را فراهم

1. Kaplan & Haenlein
2. Bertot, Jaeger & Hansen
3. Elia, Margherita & Taurino
4. Veljkovic, Bogdanovic-Dinic & Stoimenov
5. Bhanot
6. Graham, Avery & Park
7. Luna & Pennock
8. Drissa, Melloulib & Trabers
9. Mio
10. Dadashzadeh
11. Mergel

سازد. اما در این بین بایستی در نظر داشت که ارائه خدمات دولتی بر پایه رسانه‌های اجتماعی و یا همان دولت الکترونیک ۲/۰ به راحتی امکان‌پذیر نخواهد بود و این امر همواره با چالش‌هایی روبرو بوده است (برتوت و همکاران، ۲۰۱۲؛ مرگل، ۲۰۱۲؛ خان، اسوار و لی^۱، ۲۰۱۴؛ سان، کوو شین^۲، ۲۰۱۵). در واقع یکی از موانع مهم تحقق دولت الکترونیک ۲/۰ عدم شناسایی دقیق چالش‌ها و مسائلی است که می‌تواند در مسیر تحقق دولت الکترونیک ۲/۰ مانع ایجاد کرده و یا عدم توجه به آنها پیاده‌سازی فناوری مذکور را با مشکلاتی روبرو سازند. این امر زمانی که بخواهیم برای اولین بار به پیاده‌سازی فناوری مذکور بپردازیم و به ویژه برای کشورهای در حال توسعه که دارای شرایط خاص فرهنگی و همین‌طور محدودیت‌هایی در حوزه زیرساختی فناوری اطلاعات هستند، نقش پررنگ‌تری ایفا خواهد کرد. بیشتر پژوهش‌های انجام شده در حوزه چالش‌های دولت الکترونیک ۲/۰، به کشورهای توسعه‌یافته محدود بوده و یا بر چالش‌های خاصی چون مسائل زیرساختی و سازمانی تمرکز داشته‌اند و در این پژوهش‌ها با ذکر جزئیات، به این مسائل پرداخته نشده است (برتوت و همکاران، ۲۰۱۲؛ مرگل، ۲۰۱۲؛ خان و همکاران، ۲۰۱۴؛ سان و همکاران، ۲۰۱۵). بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف شناسایی چالش‌های تحقق دولت الکترونیک ۲/۰، با تمرکز بر کشورهای در حال توسعه انجام شده است؛ تا در نتیجه سیاست‌گذاران دولتی را در مورد برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری جهت شناسایی موانع استقرار و تلاش جهت حل و فصل آن‌ها یاری رساند. بنابراین، با توسعه استفاده از امکانات رسانه اجتماعی در بخش دولتی و به دنبال آن افزایش مشارکت، همکاری، دسترس‌پذیری، پاسخ‌گویی و برقراری شفافیت و گشودگی اطلاعاتی می‌توان شاهد تحقق دموکراسی الکترونیک در سطح گسترده بود.

<http://stim.gom.ac.ir>

۲. سوال پژوهش

چالش‌های ارائه خدمات در بستر رسانه اجتماعی (دولت الکترونیک ۲/۰) در کشورهای در حال توسعه کدامند؟

۳. اهداف پژوهش

هدف اصلی پژوهش حاضر مطالعه چالش‌های تحقق دولت الکترونیک ۲/۰ با تمرکز بر

1. Khan, Swar & Lee
2. Sun, Ku & Shin

کشورهای در حال توسعه است.

۴. پیشینه پژوهش

در این بخش انواع پژوهش‌هایی که به بررسی چالش‌های ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی پرداخته‌اند، مرور شده و در ادامه برخی از این پژوهش‌ها معرفی شده‌اند.

برتوت و همکاران (۲۰۱۲)، پژوهشی را به‌منظور بررسی کاربردها، مسائل و چالش‌های استفاده از رسانه‌های اجتماعی در بخش دولتی انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد که دولت‌ها عموماً از رسانه‌های اجتماعی برای ارتباط با خدمات گیرندگان بهره می‌برند که این ارتباطات، شرایطی را برای توسعه خدمات دولتی، کسب ایده‌های جدید، بهبود تصمیم‌گیری و حل مسئله فراهم می‌سازد. همچنین پژوهش مذکور نشان داد که استفاده از رسانه‌های اجتماعی بدون مشکل نیست و خود دارای چالش‌هایی در حوزه امنیت و حفظ حریم خصوصی است که لزوم ایجاد چارچوب‌های نظارتی را در این حوزه نشان می‌دهد.

در پژوهشی دیگر مرگل (۲۰۱۲)، به بررسی چالش‌های ورود رسانه‌های اجتماعی به‌عنوان یک نوآوری در بخش عمومی پرداخت. در این پژوهش، عواملی چون شفاف‌سازی رادیکال (بدین معنا که تمامی اقدامات دولت باید برای شهروندان کاملاً شفاف باشد)، چالش‌های سازمانی، چگونگی اندازه‌گیری کارایی و اثربخشی به‌عنوان چالش‌هایی که در حوزه رسانه اجتماعی دولت‌ها با آن روبرو هستند، معرفی شدند.

میجر و همکاران^۱ (۲۰۱۲)، در پژوهشی دیگر به بررسی و شناسایی چالش‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیک ۲/۰ پرداختند. نتایج تحقیق آنان نشان داد که چالش‌هایی چون نوع رهبری دولت الکترونیک ۲/۰، وجود اعتماد متقابل بین دولت و شهروندان و همچنین وجود انگیزه کافی در شهروندان برای برقراری ارتباط از طریق وب ۲/۰ با دولت‌ها، چالش‌های اصلی این حوزه هستند و در صورتی که به‌صورت مناسب ساماندهی شوند، می‌توانند حتی به‌نوعی مانع استقرار و موفقیت دولت الکترونیک ۲/۰ شوند.

در پژوهشی دیگر وای، اوه و کیم^۲ (۲۰۱۳)، به مقایسه اهمیت و چگونگی استفاده از

1. Meijer & et al.

2. Yi, Oh & Kim

رسانه‌های اجتماعی در دولت‌های آمریکا و کره جنوبی پرداختند. نتایج تحقیق آنان نشان داد که هر کدام از دولت‌ها دیدگاه متفاوتی نسبت به ابزارهای رسانه اجتماعی دارند؛ به گونه‌ای که دولت کره به رسانه‌های اجتماعی به عنوان ابزارهایی برای برقراری ارتباطات با شهروندان می‌نگریست و این ابزارها را به دو دسته متمرکز بر اطلاعات و متمرکز بر ارتباطات تقسیم‌بندی نمود. در حالی که دولت آمریکا مهم‌ترین نگرانی خود را در زمینه ابزارهای رسانه اجتماعی، در مورد مسائل امنیت و حریم خصوصی می‌دانست. با این وجود، هر دو دولت در مورد مسائلی چون حریم خصوصی، شکاف دیجیتالی و کمبود قوانین، نگرانی‌های مشترکی داشتند.

ژنگ^۱ (۲۰۱۳)، نیز در پژوهشی به بررسی پیشران‌ها، چالش‌ها و قابلیت‌های استفاده از رسانه‌های اجتماعی در بخش دولتی کشور چین پرداخت. نتایج تحقیق نشان داد که برای ارائه خدمات دولتی به واسطه رسانه‌های اجتماعی، موانع مختلفی وجود دارد که مهم‌ترین آن‌ها عدم پشتیبانی مدیریت، امنیت، کمبود متخصص و مسائل مربوط به بودجه و پذیرش توسط کاربران است. علاوه بر این، در راستای ارائه خدمات دولتی به واسطه رسانه‌های اجتماعی، عوامل محیطی چون فراگیری تجهیزات فناوری اطلاعات و مشارکت شهروندان نیز می‌توانند مؤثر باشند.

خان و همکاران (۲۰۱۴)، در پژوهشی که در کره جنوبی انجام شد، به بررسی ریسک‌ها و مزایایی که به واسطه استفاده از رسانه‌های اجتماعی برای شهروندان و حتی دولت‌ها ایجاد می‌شود، پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که ریسک‌هایی چون ریسک‌های اجتماعی، ریسک زمانی، ریسک روان‌شناختی و ریسک امنیتی در این رابطه وجود دارد؛ ولی با این حال، منافع بسیاری چون دستیابی به اطلاعات بیشتر، ارتباط افراد و گروه‌های مختلف، درگیری‌های اجتماعی و حتی به نوعی سرگرمی نیز برای افراد ایجاد می‌کند. در واقع با وجود ریسک‌هایی که در این زمینه وجود دارد، شهروندان و حتی دولت‌ها به دلیل منافع بیشتر حاصل شده، از این نوع ارتباط چشم‌پوشی نمی‌کنند.

سان و همکاران (۲۰۱۵)، در پژوهشی به ارائه چارچوبی برای دولت الکترونیک ۲/۰ پرداختند. چارچوب ارائه شده با هدف کمک به دولت‌ها به منظور بهره‌مندی از مشارکت شهروندان و ذی‌نفعان در امور دولتی معرفی گردید. نتایج پژوهش آنان نشان داد که دولت‌ها باید فرآیندها، منابع، بخش داخلی سازمان‌ها و بخش ارتباطی خود با شهروندان را یکپارچه کرده و تغییراتی در

آن‌ها ایجاد نماید. علاوه بر این، عواملی چون سواد الکترونیکی و شکاف دیجیتالی، مسائل مالی، امنیت و حریم خصوصی، در دسترس بودن خدمات، مسائل مربوط به نیروی کار چون آموزش، قوانین شفافیت، مدیریت محتوا، تعامل درونی و توسعه زیرساخت‌ها را به عنوان چالش‌های ورود به دولت الکترونیک ۲/۰ مطرح نمودند.

در پژوهشی دیگر سیواراجا، ایرانی و وراکودی^۱ (۲۰۱۵)، به بررسی اثرات استفاده و کاربرد فناوری وب ۲/۰ در دولت محلی پرداختند. بر این اساس، محققان اثرات کاربرد وب ۲/۰ در بخش دولتی را به سه قسمت فنی (شامل امنیت و حریم خصوصی، قابلیت همکاری و چگونگی ارائه داده‌ها)، سازمانی (شامل شفافیت و دسترس‌پذیری، مدیریت دانش، منابع مالی، همکاری، یادگیری سازمانی، سرمایه انسانی) و اجتماعی (شامل مشارکت دموکراتیک، تولید مشترک، برقراری اعتماد) تقسیم کردند. علاوه بر این، برای ارزیابی وب ۲/۰ از سه معیار منافع، ریسک‌ها و هزینه‌های استفاده از فناوری مذکور در بخش دولتی استفاده نمودند. منافع شناسایی شده شامل منافع مدیریتی، عملیاتی، استراتژیک، زیرساختی و سازمانی بود. همچنین عواملی چون هزینه‌های مستقیم، هزینه‌های غیرمستقیم انسانی و هزینه‌های غیرمستقیم سازمانی را در بُعد هزینه‌ها مطرح کردند. در نهایت نیز ریسک‌هایی چون سیاسی و قانونی، شهرت، امنیتی، اجتماعی و فنی را در ارزیابی وب ۲/۰ در بخش دولتی مؤثر دانستند.

براساس آنچه بیان شد، در بیشتر پژوهش‌های انجام شده تلاش گردیده تا به صورت کلی، چند مورد از چالش‌های تحقق و ارائه خدمات دولت الکترونیک ۲/۰ بررسی شود. در این پژوهش‌ها عموماً به یک جنبه خاص مثل مسائل زیرساختی و یا مسائل فرهنگی اشاره شده است و با یک نگاه کلی سعی شده به برخی جنبه‌هایی که می‌تواند در حوزه دولت الکترونیک ۲/۰ مسائلی را ایجاد کند، پرداخته شود. بر این اساس، با توجه به شرایط ویژه کشورهای در حال توسعه در حوزه‌هایی چون مسائل فرهنگی و پذیرش فناوری، منابع زیرساختی و...، لزوم بررسی چالش‌های استقرار فناوری مذکور ضرورت پیدا می‌کند.

۵. نوآوری پژوهش

با مطالعه پیشینه پژوهش می‌توان گفت بیشتر پژوهش‌های انجام شده به ذکر چالش‌های تحقق

دولت الکترونیک ۲/۰ به صورت موردی و با تمرکز بر کشورهای توسعه یافته پرداخته‌اند. بنابراین، شناسایی و معرفی چالش‌هایی که در مسیر ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی برای کشورهای در حال توسعه وجود دارد، پژوهش حاضر را منحصر به فرد می‌سازد و نوآوری پژوهش در نظر گرفته می‌شود.

۶. روش پژوهش

روش‌شناسی تحقیق حاضر آمیخته بوده و از رویکرد اکتشافی و طرح تدوین طبقات (متوالی با وزن بیشتر بخش کیفی) استفاده شد. بر این اساس، مطابق آنچه در شکل (۱) به عنوان مراحل انجام پژوهش نشان داده شده است، ابتدا بخش کیفی پژوهش جهت شناسایی چالش‌ها و در ادامه بخش کمی پژوهش جهت آزمون و تأیید چالش‌های شناسایی شده، انجام شد. علاوه بر این، تمرکز عمده اجرای پژوهش بر بخش کیفی، جهت تعیین متغیرهای پژوهش بود و بخش کمی تنها جهت آزمون و تأیید بخش کیفی انجام شد. در بخش کیفی پژوهش از روش تحلیل تماتیک (مضمون) جهت شناسایی چالش‌های دولت الکترونیک ۲/۰ استفاده گردید. جامعه آماری در بخش کیفی شامل متخصصان و خبرگان دانشگاهی و سازمانی حوزه فناوری اطلاعات و به‌ویژه دولت الکترونیکی بود. تعریف عملیاتی و معیار خبرگی جامعه آماری خبرگان در بخش کیفی که بایستی حداقل دو مورد از موارد زیر را دارا باشند، عبارت است از:

- برخورداری از دانش علمی و تخصصی حوزه فناوری اطلاعات، مدیریت دولتی و مهندسی صنایع،
- برخورداری از سوابق اجرایی حداقل پنج ساله در حوزه‌های فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک،

● برخورداری از سوابق پژوهشی در حوزه‌های مدیریت، دولت الکترونیک و فناوری اطلاعات، همچنین در این بخش، از روش نمونه‌گیری هدفمند و مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته به عنوان ابزار جمع‌آوری اطلاعات استفاده شد و با ۱۶ نفر از خبرگان، مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته انجام شد و مصاحبه‌ها تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. مطابق نظر لینکن و گوبا^۱ (۱۹۸۶) جهت بررسی روایی و پایایی در بخش کیفی که از آن تحت عنوان اعتبارپذیری پژوهش یاد می‌شود، از

سه معیار انتقال پذیری، قابلیت اطمینان و قابل قبول بودن استفاده شد. بر این اساس، با توجه به قابل تعمیم بودن نتایج پژوهش، برای سایر کشورهای در حال توسعه، استفاده از روش بررسی همکار که در نتیجه آن، تم‌های استخراج شده توسط اساتید متخصص به تایید رسید و با کمک یکی از فارغ التحصیلان دکتری مدیریت فناوری اطلاعات جهت نظارت بر روند کدگذاری و در نهایت انجام نمونه‌گیری از بین افراد معتبر چون اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها، اعتبار پژوهش در بخش کیفی تأیید شد.

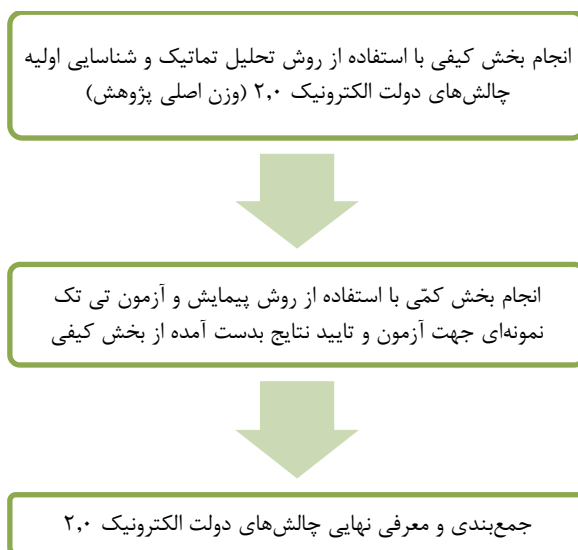
در بخش کمی پژوهش نیز از روش تحقیق پیمایشی بهره برده شد. جامعه آماری در این بخش شامل اساتید دانشگاهی و فارغ التحصیلان دکتری رشته‌های فناوری اطلاعات و مدیریت دولتی و مهندسی صنایع بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری اطلاعات در بخش کمی نیز از ابزار پرسشنامه محقق ساخته ۲۱ سوالی که روایی صوری و محتوایی آن به وسیله اساتید متخصص و پایایی آن با آزمون آلفای کرونباخ ۰/۹۳ مورد تأیید قرار گرفت، استفاده شد. با توجه به گستردگی تعداد نمونه، با استفاده از جدول مورگان، تعداد نمونه ۳۷۵ در نظر گرفته شد و اطلاعات جمعیت‌شناختی بخش کمی پژوهش در جدول (۱) نمایش داده شده است.

جدول ۱- مشخصات جمعیت‌شناختی بخش کمی

متغیر	زیر متغیر	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۳۳,۵
	مرد	۶۷,۵
سن	کمتر از ۳۰ سال	۵,۹
	بین ۳۱ تا ۴۰ سال	۴۱,۳
	بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۳۲
	بیشتر از ۵۰ سال	۲۰,۸
رشته	مدیریت دولتی	۴۸,۵
	فناوری اطلاعات	۲۶,۴
	مهندسی صنایع	۲۵,۱

همان‌طور که در جدول (۱) نشان داده شده است، بیشتر پاسخ‌دهندگان به سوالات بخش کمی پژوهش، مردان در بازه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال بوده و در رشته مدیریت دولتی اشتغال داشته‌اند. در نهایت جهت تجزیه و تحلیل داده‌های بخش کمی و با توجه به نرمال بودن داده‌ها، از آزمون T تک

نمونه‌ای و نرم‌افزار SPSS 25 استفاده شد.



شکل ۷- مراحل کلی انجام پژوهش

۷. یافته‌های پژوهش

نتایج بدست آمده از پژوهش به تفکیک در دو بخش کیفی و کمی در ادامه نشان داده شده‌اند. بایستی توجه داشت که با توجه به رویکرد اکتشافی انتخابی برای پژوهش، ابتدا بخش کیفی با هدف شناسایی چالش‌های دولت الکترونیک ۲/۰ برای کشورهای در حال توسعه، با استفاده از روش تحلیل تماتیک (مضمون) انجام شد و وزن اصلی پژوهش بر این بخش قرار داشت. در مرحله دوم، در بخش کمی پژوهش (که وزن کم‌تری نسبت به بخش کیفی پژوهش دارد)، تنها به آزمون نتایج بدست آمده از بخش کیفی با استفاده از روش پیمایش و آزمون تی تک نمونه‌ای پرداخته شده است. در پایان نیز جمع‌بندی از نتایج بخش کیفی و کمی پژوهش آمده است.

الف) بخش کیفی: به منظور انجام بخش کیفی پژوهش، از روش تحلیل تماتیک مطابق روش معرفی شده توسط برون و کلارک^۱ (۲۰۰۶) استفاده شد. انجام تحلیل تم براساس مراحل شش‌گانه براون و کلارک به شرح زیر است:

1. Braun & Clarke

در مرحله آشنایی با داده‌ها، ابتدا منابع موجود که همان نتایج بدست آمده از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته انجام شده هستند، با هدف درک کامل محتوا چندین بار مورد بررسی قرار گرفت. سپس در مرحله کدگذاری اولیه، الگوهای پنهان داده‌ها که از نظر محقق جذاب و قابل استخراج بوده و شامل ۴۳ کد اولیه بودند، از درون متن مصاحبه‌ها شناسایی شد. در مرحله بعد، کدهای ناقص و یا تکراری موجود در متن مصاحبه‌ها حذف شد و در مجموع ۲۱ کد گزینشی بدست آمد. در مرحله بعد، کدهای پایه شناسایی شده در مرحله قبل، در قالب ۷ کد سازمان‌دهنده دسته‌بندی و مرتب شدند. در آخرین مرحله نیز تم‌ها بار دیگر مورد بازبینی و بررسی قرار گرفت تا در نتیجه بتوان تم‌های فراگیر را تعریف نمود. در نتیجه، در این بخش ۳ تم فراگیر برای چالش‌ها، شامل ملاحظات پیاده‌سازی، ملاحظات زیرساختی و ملاحظات فرهنگی شناسایی شد. جدول (۲) تم‌های پایه، سازمان‌دهنده و فراگیر شناسایی شده در رابطه با چالش‌های دولت الکترونیک ۲/۰ را نشان می‌دهد.

جدول ۲- چالش‌های ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی

تم پایه	تم سازمان‌دهنده	تم فراگیر
امکان سوءاستفاده از اطلاعات	عوامل امنیتی	ملاحظات پیاده‌سازی
نقض امنیت و حملات سایبری		
مهندسی اجتماعی		
نقض حریم خصوصی و افشای اطلاعات		
دسترسی غیرمجاز به داده و اطلاعات		
عدم حفاظت افراد از اطلاعات شخصی	عوامل قانونی	
نقض قوانین		
نبود قوانین و مقررات متناسب		
نبود اصول راهنما	عوامل مدیریتی	
مدیریت نامناسب و تمرکز قدرت		
مقاومت کارکنان		
مشکلات و مسائل پیاده‌سازی		
گسترده‌گی حوزه خدمات دولتی		
معیارهای ارزیابی	عوامل اخلاقی	
انتشار محتوای نامناسب		
امکان شایعه‌پراکنی		
امکان بروز رفتار غیرحرفه‌ای		
تهاجم کلامی		

تم پایه	تم سازمان‌دهنده	تم فراگیر
آسیب‌های روحی و روانی	عوامل انسانی	ملاحظات فرهنگی (ادامه)
آسیب‌های فیزیکی		
عدم مقبولیت شبکه اجتماعی داخلی		
نگرانی در استفاده از امکانات دولتی		
کمبود سواد الکترونیک		
عدم پذیرش تغییر		
صحت اطلاعات	عوامل اطلاعاتی	ملاحظات زیرساختی
نامرتب بودن اطلاعات		
روزآمد نبودن اطلاعات		
محرمانگی اطلاعات		
عدم تقارن اطلاعات		
دسترسی به اینترنت و زیرساخت‌ها	عوامل فنی	
گسترش بدافزارها		
محدودیت‌های شبکه اجتماعی		

مطابق آنچه در جدول (۲) آمده است، چالش‌های ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی، به سه دسته کلی ملاحظات پیاده‌سازی، فرهنگی و زیرساختی دسته‌بندی می‌شوند. در این بین ملاحظات زیرساختی شامل عوامل اطلاعاتی (عواملی مربوط به کیفیت و روزآمد بودن داده و اطلاعات) و عوامل فنی (اهمیت دسترسی به اینترنت، امکان گسترش ویروس‌ها و مسائل فیلترینگ)، ملاحظات فرهنگی شامل عوامل انسانی (آسیب‌های روحی و روانی ناشی از کار با فناوری جدید، و نگرانی‌هایی که در استفاده از امکانات دولتی وجود دارد)، عوامل اخلاقی (امکان گسترش شایعات مختلف و یا انتشار محتوای نامناسب) و در نهایت ملاحظات پیاده‌سازی شامل عوامل مدیریتی (اهمیت حمایت مدیر و تغییر سبک‌های مدیریتی و مسائلی چون مقاومت کارکنان)، امنیتی (امکان نقض امنیت و سوءاستفاده از اطلاعات) و قانونی (نبود قوانین و مقررات مناسب، استاندارد و اوصول راهنما) هستند.

ب) بخش کمی:

این بخش مطابق رویکرد پژوهش، متمرکز بر آزمون یافته‌های بخش کیفی با استفاده از روش‌های کمی است. بر این اساس، تم‌های فراگیر شناسایی شده در مرحله کیفی پژوهش مورد آزمون کمی قرار گرفتند. در واقع تم‌هایی که به واسطه مصاحبه در بخش کیفی پژوهش بدست آمده

بود، از نظر خبرگان مورد بررسی قرار گرفت. به دیگر سخن، اینکه آیا در ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی با چنین چالش‌هایی از نظر خبرگان روبرو هستیم یا خیر؛ با ابزار پرسشنامه و روش تحقیق پیمایشی مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین، ابتدا به بررسی نرمال بودن داده‌ها پرداخته شد. مطابق آنچه در جدول (۳) نشان داده شده است، با توجه به اینکه مقادیر چولگی و کشیدگی مربوط به متغیرها، مقادیری بین (۲، -۲) را شامل شده است، نرمال بودن داده‌ها تأیید می‌شود. علاوه بر این، جهت آزمون متغیرها از آزمون T تک نمونه‌ای بهره برده شد.

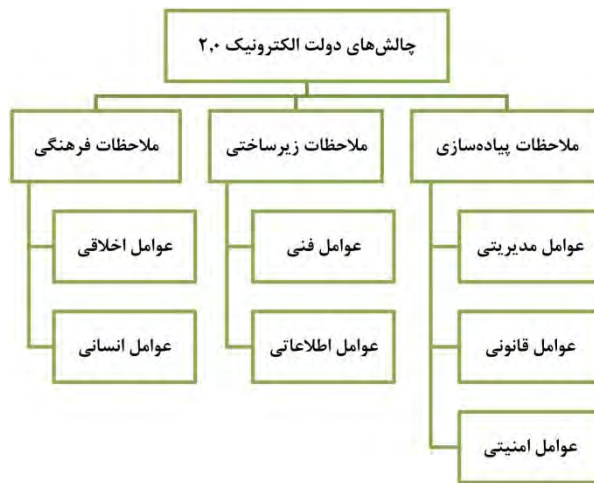
جدول ۳- نتایج آزمون T تک نمونه‌ای

متغیر	آزمون T T-value=3				بررسی نرمال بودن	
	مقدار T	میانگین	انحراف معیار	معناداری	چولگی	کشیدگی
ملاحظات فرهنگی	۹,۵۳	۳,۳۷	۰,۷۶	۰,۰۰	۰,۰۵۷	-۰,۵۵
ملاحظات زیرساختی	۱۳,۱۰	۳,۴۸	۰,۷۰	۰,۰۰	-۰,۱۵	-۰,۴۹
ملاحظات پیاده‌سازی	۱۲,۵۴	۳,۴۰	۰,۶۳	۰,۰۰	۰,۷۸	-۰,۵۰

مطابق آنچه در جدول (۳) نشان داده شده است، با توجه به اینکه مقدار T در تمامی متغیرها بیشتر از ۱/۹۶ است و همین‌طور مقدار معناداری کم‌تر از ۰/۰۵ (۰/۰۰) را شامل می‌شود، می‌توان گفت تمامی متغیرها در سطح اطمینان ۰/۹۵ درصد تأیید می‌شوند. بدین معنا که مطابق رویکرد اکتشافی انتخابی برای پژوهش تم‌های استخراج شده در بخش کیفی پژوهش، بدین وسیله توسط آزمون کمی مورد تأیید قرار گرفت.

در نتیجه پس از شناسایی چالش‌های دولت الکترونیک ۲/۰ در بخش کیفی با روش تحلیل تماتیک و به دنبال آن آزمون و تأیید چالش‌ها با استفاده از آزمون تی تک نمونه‌ای در بخش کمی، می‌توان چالش‌های دولت الکترونیک ۲/۰ را معرفی نمود.

بر این اساس، مطابق آنچه در شکل (۲) نشان داده شده است، می‌توان گفت ملاحظات زیرساختی، فرهنگی و پیاده‌سازی به عنوان چالش‌های اصلی تحقق دولت الکترونیک ۲/۰ در کشورهای در حال توسعه در نظر گرفته می‌شوند. در این راستا، متخصصین بایستی جهت کنترل و مدیریت چالش‌های شناسایی شده، اقدامات لازم را به عمل آورده و تمامی برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌ها در مسیر تحقق دولت الکترونیک ۲/۰ با در نظر گرفتن چالش‌های مذکور انجام شود.



شکل ۲- چالش‌های دولت الکترونیک ۲,۰

در واقع پس از انجام مراحل بخش‌های کیفی و کمی پژوهش، چالش‌های دولت الکترونیک ۲/۰ مطابق شکل (۲) مطرح شدند و می‌توان چالش‌های ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی را در قالب عوامل زیر دسته‌بندی و تفسیر کرد:

(۱) **ملاحظات پیاده‌سازی:** جهت تحقق دولت الکترونیک، ملاحظات سطح بالایی وجود دارد که زمان پیاده‌سازی بایستی در مورد آن تصمیم‌گیری شده و درصدد حل آنها برآمد، این عوامل عبارتند از:

الف- عوامل قانونی: همان‌طور که در مصاحبه چهاردهم پژوهش عنوان شده: ... ولی خوب به این راحتی ممکن نیست و راه درازی در پیش است؛ مثلاً اینکه باید قوانین را تغییر داد و یا حتی قانون‌های جدیدی تصویب کرد، ملاحظات و چالش‌هایی که در حوزه قانون‌گذاری وجود دارد، از جمله کمبود و یا نبود قوانین و مقررات در حوزه جدید خدمات‌رسانی، نبود اصول راهنمایی که بتواند کاربران مختلف را در چگونگی استفاده از فناوری مذکور راهنمایی کند و یا فراهم شدن شرایطی که بیشتر از سایر سبک‌های خدمت‌رسانی امکانی برای نقض قوانین فراهم می‌سازد، از جمله مسائلی است که در ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی اثرگذار است، و آن را دچار چالش می‌سازد که بایستی مورد توجه قرار بگیرد. بر این اساس، می‌توان گفت عوامل قانونی یکی از چالش‌هایی است که در تحقق و توسعه دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه ۲/۰ بایستی مورد توجه قرار بگیرد.

ب- عوامل مدیریتی: همان‌طور که در مصاحبه سوم پژوهش عنوان شده: ... در این مسیر مدیران دولتی نقش مهمی دارند، اگر حمایت کافی از شبکه اجتماعی داشته باشند، خیلی بهتر می‌تواند انتظارات را برآورده سازد، تا اگر بقیه کارکنان مقاومتی هم دارند که به دلیل ناآگاهی است، کم شود. مسائلی در سطح مدیریتی ارائه‌دهندگان خدمات دولت الکترونیک ۲/۰ وجود دارد، که می‌تواند در مسیر ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی اثرگذار باشد. به عنوان نمونه در صورتی که مدیران ارشد حمایت لازم از سبک جدید خدمات‌رسانی را به عمل نیاورند و یا بر تمرکز قدرت در سازمان مربوطه تاکید داشته باشند، کارکنان نیز در برابر روش‌های جدید خدمت‌رسانی مقاومت کنند و آن را نپذیرند، دشواری پیاده‌سازی سبک جدید خدمات‌رسانی به دلایل مختلفی چون گسترده بودن حوزه خدمات دولتی و یا نبود معیار مناسب جهت ارزیابی میزان پیشرفت و تحقق اهداف می‌توانند در این راه مسائلی را ایجاد کنند. بر این اساس، می‌توان گفت عوامل مدیریتی یکی از چالش‌هایی است که در تحقق و توسعه دولت الکترونیک ۲/۰ در کشورهای در حال توسعه بایستی مورد توجه قرار بگیرد.

ج- عوامل امنیتی: مطابق آنچه در مصاحبه پنجم پژوهش عنوان شده: ممکن است مردم ترس استفاده از خدمات جدید را داشته باشند یا حتی عده‌ای فکر کنند چون نظارت و قانون وجود ندارد، می‌توانند نقض حریم خصوصی و سرقت اطلاعات کنند، از جمله مهم‌ترین عواملی که می‌تواند در مسیر ارائه خدمات در بستر رسانه اجتماعی وجود داشته باشد، چالش‌های امنیتی است؛ زیرا ماهیت بستر ارائه خدمات دولت الکترونیک ۲/۰ که شبکه‌های اجتماعی است، امکان بیشتری برای نقض امنیت، سوءاستفاده از اطلاعات و داده‌های شخصی و بروز حملات مختلف سایبری و دسترسی غیرمجاز به اطلاعات را فراهم می‌سازد که بایستی در این رابطه تدابیر لازم اندیشیده شود. بر این اساس، می‌توان گفت عوامل امنیتی یکی از چالش‌هایی است که در تحقق و توسعه دولت الکترونیک ۲/۰ در کشورهای در حال توسعه بایستی مورد توجه قرار بگیرد.

۲) ملاحظات فرهنگی: جهت ارائه خدمات در بستر رسانه اجتماعی یکی دیگر از عوامل اثرگذار بر آن در نظر گرفتن مسائل فرهنگی، پذیرش فناوری مذکور و همین‌طور مسائل مختلف اخلاقی و انسانی است که می‌تواند بر ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی اثرگذار باشد. این عوامل عبارتند از:

الف- عوامل انسانی: همان‌طور که در مصاحبه سیزدهم پژوهش عنوان شده است: ... همین عدم عمومیت شبکه‌های داخلی می‌تواند مانعی برای استفاده از آنها باشد؛ مثلاً من اگر بخواهم

سروش را نصب کنم، تعداد افرادی که از این برنامه استفاده می‌کنند، محدود هستند و در یک بخش‌هایی بدون استفاده می‌شود. در ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی در صورتی که خدمت‌گیرندگان و حتی ارائه‌دهندگان خدمات از دانش و سواد کافی در حوزه فناوری‌های نوین ارتباطی برخوردار نباشند، و یا در قبال پذیرش تغییرات و فناوری‌های جدید مقاومت کنند، می‌تواند مسائل مختلفی را در این مسیر ایجاد کند. علاوه بر این، با توجه به شرایط فرهنگی ویژه کشور، عموماً شبکه‌های اجتماعی داخلی مقبولیت کم‌تری در مقابل سایر شبکه‌های اجتماعی دارند و این امر می‌تواند در ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی اثرگذار باشد. در نهایت آسیب‌های روحی و جسمی مختلفی که کاربران دولت الکترونیک ۲/۰ به سبب عدم حضور در اجتماع و یا کار با ابزارهای فناوری می‌تواند برایشان ایجاد شود، بایستی مورد توجه قرار بگیرد. بنابراین، می‌توان گفت عوامل انسانی یکی از چالش‌هایی است که در تحقق و توسعه دولت الکترونیک ۲/۰ در کشورهای در حال توسعه بایستی مورد توجه قرار بگیرد.

ب- عوامل اخلاقی: همان‌طور که در مصاحبه پانزدهم پژوهش بیان شده است: ... این عیب تمامی فناوری‌هاست که ضمن مفید بودن، بستر خلاف را هم گسترش می‌دهند و چقدر پیش آمده محتوای نامناسب با این فناوری‌ها پخش شده. از جمله مسائل مهم در ارائه خدمات در بستر رسانه اجتماعی، امکان بروز مسائل مختلف اخلاقی چون شایعه‌پراکنی، تهاجم کلامی و فرهنگی، محتوای نامناسب و غیراخلاقی به سبب ویژگی‌های خاص بستر ارائه خدمات دولت الکترونیک ۲/۰ یعنی شبکه‌های اجتماعی است. این امر می‌تواند در تحقق و توسعه استفاده از فناوری مذکور اثرگذار باشد. بر این اساس می‌توان گفت عوامل اخلاقی یکی از چالش‌هایی است که در تحقق و توسعه دولت الکترونیک ۲/۰ در کشورهای در حال توسعه بایستی مورد توجه قرار بگیرد.

۳) ملاحظات زیرساختی: وجود مسائل مختلف حوزه زیرساخت‌های فنی و ویژگی‌های داده و اطلاعات مبادله شده، از جمله ملاحظات مهمی است که در ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی می‌تواند اثرگذار باشد. این عوامل عبارتند از:

الف- عوامل اطلاعاتی: همان‌طور که در مصاحبه چهارم پژوهش بیان شده است: مردم حتی در مورد درست بودن اطلاعات مبادله شده در این ساختارها تردید دارند و واقعاً اطلاعات منتشر شده مختص ارائه‌دهنده خدمات است یا یک هکر، ذهن مردم را مشغول می‌کند. ویژگی‌های داده و اطلاعات مبادله شده تحت بسترهای ارائه‌دهنده خدمات دولت الکترونیک ۲/۰ می‌تواند در پذیرش و ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی موثر باشد. در واقع اهمیت انتقال داده‌های

صحیح، متناسب با نیازها و درخواست‌ها، اطلاعات جدید و روزآمد که محرمانگی آنها تأمین شده و مشکلات عدم تقارن را به همراه ندارد، در ارائه خدمات در بستر رسانه اجتماعی موثر است و بایستی در جهت حل این چالش‌ها اقدام نمود. بر این اساس، می‌توان گفت عوامل اطلاعاتی از جمله مسائلی است که بایستی در تحقق و توسعه دولت الکترونیک ۲/۰ در کشورهای در حال توسعه مورد توجه قرار بگیرد.

ب- عوامل فنی: مطابق آنچه در مصاحبه هفتم پژوهش بیان شده "... اگر بخواهیم در روستاها از این خدمات استفاده کنیم، آیا امکان دارد و با این مسأله فیلترینگ بعضی از این شبکه‌ها مثل تلگرام و توئیتر که خیلی پرکاربرد است، چه کنیم". از جمله مسائل مهم اثرگذار در ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی، نبود دسترسی به اینترنت و زیرساخت‌های شبکه است. در واقع در صورتی که این بستر فراهم نباشد، ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی غیرممکن است. در نتیجه در مناطقی که امکان دسترسی به اینترنت وجود ندارد و در واقع دچار شکاف دیجیتالی هستیم، ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی غیرممکن است. همچنین امکان گسترش انواع بدافزارها از جمله مسائل ناگزیر استفاده از شبکه‌های اجتماعی جهت ارائه خدمات دولتی است. علاوه بر موارد ذکر شده، محدودیت‌های مختلفی که در حوزه شبکه اجتماعی وجود دارد، مثل مسأله فیلترینگ می‌تواند در مسیر ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی اثرگذار باشد که بایستی تدابیر لازم در این راه اندیشیده شود. بر این اساس، می‌توان گفت عوامل فنی از جمله مسائلی است که بایستی در تحقق و توسعه دولت الکترونیک ۲/۰ در کشورهای در حال توسعه مورد توجه قرار بگیرد.

۸. نتیجه‌گیری

مطالعه و شناسایی چالش‌های ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی برای کشورهای در حال توسعه، می‌تواند جهت تسهیل فرایند برنامه‌ریزی و استفاده موثر از رسانه‌های اجتماعی در بخش دولتی و جلوگیری از انجام اقدامات نامناسب سودمند باشد. بر این اساس، در تحقیق حاضر تلاش شد تا با استفاده از روش تحقیق آمیخته شامل روش تحلیل تماتیک در بخش کیفی و روش پیمایشی در بخش کمی، چالش‌های استقرار دولت الکترونیک ۲/۰ در کشورهای در حال توسعه ارائه شده و آزمون شود. ابتدا مفاهیم، تعاریف و اهمیت استفاده از امکانات رسانه اجتماعی در بخش دولتی معرفی شد. سپس تلاش گردید تا با مرور تاریخچه پژوهش، دیدگاه مناسبی از اهمیت

و ضرورت تحقیق حاضر ارائه شود. در نهایت با استفاده از رویکرد آمیخته، چالش‌های دولت الکترونیک ۲/۰ شناسایی و تأیید شد.

نتایج بدست آمده از پژوهش نشان داد، در مسیر ارائه خدمات در بستر رسانه اجتماعی، توجه به ملاحظات پیاده‌سازی در قالب چالش‌های مدیریتی، امنیتی، قانونی، توجه به ملاحظات فرهنگی در قالب چالش‌های اخلاقی و انسانی و توجه به ملاحظات زیرساختی در قالب چالش‌های اطلاعاتی و فنی، ضروری به نظر می‌رسد. در حوزه ملاحظات در ارائه خدمات در بستر رسانه اجتماعی تعدادی پژوهش انجام شده است. به عنوان نمونه در پژوهشی که توسط برتوت و همکاران (۲۰۱۲) انجام شد، به مسأله امنیت و حفظ حریم خصوصی به عنوان یکی از مسائل پراهمیت که می‌تواند استفاده از خدمات مذکور را به چالش بکشد، اشاره شد که این امر با چالش قانونی مربوط به ملاحظات پیاده‌سازی پژوهش حاضر برابری می‌کند. در پژوهش دیگری که توسط ژنگ (۲۰۱۳) انجام شد، به برخی از ملاحظات ارائه خدمات در بستر رسانه اجتماعی اشاره شد. در این پژوهش عواملی چون عدم پشتیبانی مدیریت، امنیت، کمبود متخصص و مسائل مربوط به بودجه و پذیرش توسط کاربران به عنوان چالش‌های مهم ارائه خدمات در بستر رسانه اجتماعی معرفی شد. این امر با عوامل مدیریتی و امنیتی ملاحظات پیاده‌سازی با پژوهش حاضر برابری می‌کند؛ ولی در تحقیق ژنگ، برخلاف تحقیق حاضر، ملاحظات با جزئیات معرفی نشده‌اند و تنها به ذکر موارد کلی بسنده شده است. وای و همکاران (۲۰۱۳) نیز ضمن مقایسه وضعیت دولت الکترونیک ۲/۰ در کشورهای کره جنوبی و آمریکا، به این نتیجه رسیدند که مسأله عدم دسترسی به اینترنت، حفظ حریم خصوصی و کمبود قوانین و مقررات از جمله چالش‌های اصلی ارائه خدمات در بستر رسانه اجتماعی است. این امر با عوامل قانونی ملاحظات پیاده‌سازی و چالش فنی ملاحظات زیرساختی مطابقت دارد. خان و همکاران (۲۰۱۴) نیز به بررسی برخی ملاحظات در تحقق دولت الکترونیک ۲/۰ پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که ریسک‌هایی چون ریسک‌های اجتماعی، ریسک زمانی، ریسک روان‌شناختی، ریسک امنیتی در این رابطه وجود دارد؛ این امر با عوامل امنیتی مربوط به ملاحظات پیاده‌سازی و عوامل انسانی مربوط به ملاحظات فرهنگی تحقیق حاضر ارتباط دارد. سیوارجاه و همکاران (۲۰۱۵) نیز امکان آسیب به شهرت و بروز مسائل سیاسی و قانونی و امکان نقض امنیت و حریم خصوصی و کمبود زیرساخت‌های فنی را از جمله ملاحظات ارائه خدمات در بستر رسانه اجتماعی ذکر کردند، که این امر با عوامل قانونی ملاحظات پیاده‌سازی، عوامل فنی ملاحظات زیرساختی و عوامل اخلاقی ملاحظات فرهنگی

ارتباط دارد؛ ولی به سایر ملاحظات چون عوامل اطلاعاتی، مدیریتی، انسانی پرداخته نشده است. براساس آنچه گفته شد، می‌توان نتیجه‌گیری کرد که پژوهش حاضر توانسته چالش‌های ارائه خدمات در بستر رسانه اجتماعی در کشورهای در حال توسعه را با جزئیات و عمق بیشتری نسبت به پژوهش‌های پیشین مسأله‌یابی کند و بر دانش نظری در این حوزه بیافزاید.

رهاورد اصلی پژوهش کمک به مدیران، برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران حوزه‌های دولتی جهت استقرار اثربخش دولت الکترونیک ۲/۰ است. در واقع با شناسایی چالش‌هایی که در مسیر استفاده از خدمات دولت الکترونیک ۲/۰ وجود دارد می‌توان در جهت کنترل، مدیریت و حل و فصل مسائل حرکت کرده و از بروز شکست احتمالی پروژه دولت الکترونیک ۲/۰ جلوگیری نمود. علاوه بر این، با توجه به معرفی چالش‌های ارائه خدمات دولتی در بستر رسانه اجتماعی برای کشورهای در حال توسعه، پژوهش حاضر می‌تواند راهنمای عملی را برای ارائه‌دهندگان خدمات مذکور در کشورهای در حال توسعه فراهم آورد. با نگاهی کلی به وضعیت موجود فناوری اطلاعات و خدمات‌رسانی در سازمان‌های دولتی می‌توان نتیجه گرفت، چنانچه سازمان‌های دولتی خواهان استفاده موثر از امکانات رسانه اجتماعی جهت ارائه خدمات خود هستند، اهمیت شناسایی چالش‌های استقرار فناوری مذکور ضروری به نظر می‌رسد که این امر با انجام پژوهش حاضر تحقق یافت.

۹. پیشنهادات پژوهش

به منظور تحقق دولت الکترونیک ۲/۰ در کشورهای در حال توسعه و مقابله با چالش‌های پیش‌رو پیشنهادات زیر مطرح می‌شود:

- استفاده از شبکه‌های اجتماعی داخلی که امکان مدیریت داده‌های مبادله شده تحت شبکه‌های مذکور را برای دولت‌ها امکان‌پذیر ساخته و نگرانی‌های خدمت‌گیرندگان را از نظر امنیت اطلاعات و نیز ارائه دهندگان اطلاعات را از نظر دسترسی هکرها و تهدیدات امنیتی برون‌مرزی رفع کند.

- تدوین استانداردها و قوانین و مقررات جدید و یا تغییر قوانین و مقررات موجود جهت همراستایی با سبک جدید خدمت‌رسانی. در این راستا، بایستی حتماً تمامی قوانین و استانداردهای جدید و یا تغییرات به وجود آمده با بیان واضح و شفاف به گونه‌ای که درک آن برای عموم مردم امکان‌پذیر باشد، به تمامی ذی‌نفعان اطلاع شود.

- برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان و ارائه‌دهندگان خدمات و نیز تدوین روش کار و یا اصول راهنما برای دریافت‌کنندگان خدمات، جهت استفاده از امکانات دولت الکترونیک ۲/۰؛ که با توجه به جدید بودن آن، روش استفاده از فناوری مذکور را یاد بگیرند.
- استفاده از سیستم‌های امنیتی و روش‌هایی چون رمزگذاری اطلاعات و سیستم‌های احراز هویت، جهت جلوگیری از مسائل امنیتی و سرقت اطلاعات به اشتراک گذاشته شده تحت رسانه‌های اجتماعی.

References

- Bertot, J., Jaeger, P. & Hansen, D. (2012). The impact of polices on government social media usage: Issues, challenges and recommendations. *Government Information Quarterly*, 29: 30-40. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.04.004>.
- Bhanot, S. (2012). Use of social media by companies to reach their customers. *SIES Journal of Management*, 8(1): 45-55.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2): 77-101.
- Dadashzadeh, M. (2010). Social media in government: from e-government to e-governance. *Journal of Business & Economics Research (JBER)*, 8(11). DOI: 10.19030/jber.v8i11.51.
- Drissa, O., Melloul, S. & Trabelsi, Z. (2019). From citizens to government policy-makers: Social media data analysis. *Government Information Quarterly*, 36(3): 560-570. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.002>.
- Elia, G., Margherita, A. & Taurino, C. (2009). Enhancing managerial competencies through a wiki-learning space. *International Journal of Continuing Engineering Education and Life-Long Learning*, 19: 166-178. DOI: 10.1504/IJCEELL.2009.025025.
- Graham, M., Avery, E. & Park, S. (2015). The role of social media in local government crisis communications. *Public Relations Review*, 41: 386-394. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.02.001>.
- Kaplan, A. & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities. *Business Horizons*, 53: 59-68. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>.
- Khan, G., Swar, B. & Lee, S. (2014). Social Media Risks and Benefit. *A Public Sector Perspective*, 32. DOI: doi.org/10.1177/0894439314524701.
- Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (1986). But is it rigorous? Trustworthiness and authenticity in naturalistic evaluation. *New directions for evaluation*, 30: 73-84.
- Luna, S. & Pennock, M. (2018). Social media applications and emergency management: A literature review and research agenda. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 28: 565-577. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2018.01.006>.
- Meijer, A., Koops, B., Pieterse, W., Overman, S. & Ten Tije, S. (2012). Government 2.0: Key Challenges to Its Realization. *Electronic Journal of e-Government*, 12: 59-69.
- Mergel, I. (2012). The social media innovation challenge in the public sector. *Information Polity*, 17: 281-292. DOI: 10.3233/IP-2012-000281.
- Mergel, I. (2013). A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government Information Quarterly*, 30: 327-334. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.015>.
- Mio, A. (2009). *Government 2.0: Gartner Definition*. Columbia: Gartner Research.
- Sivarajah, U., Irani, Z. & Weerakkody, V. (2015). Evaluating the use and impact of Web 2.0 technologies in Local government. *Government Information Quarterly*, 32(4): 473-487. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.06.004>.
- Sun, P., Ku, C. & Shin, D. (2015). An implementation framework for E-Government 2.0.

- Telematics and Informatics*, 32: 504–520. **DOI:** <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.12.003>.
- Veljkovic, N., Bogdanovic-Dinic, S. & Stoimenov, L. (2012). Building E-Government 2.0 - A Step Forward in Bringing Government Closer to Citizens. *Journal of e-Government Studies and Best Practices*, **DOI:** 10.5171/2012.770164.
- Yi, M., Oh, S. & Kim, S. (2013). Comparison of social media use for the U.S. and the Korean governments. *Government Information Quarterly*, 30: 310–317.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.01.004>.
- Zheng, L. (2013). Social media in Chinese government: Drivers, challenges and capabilities. *Government Information Quarterly*, 30: 369–376.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.017>.