

تحلیلی بر وضعیت موجود و مطلوب ارائه خدمات دولت الکترونیک در مناطق روستایی استان همدان

موسی اعظمی^{۱*} و پریسا سفاهن^۲

تاریخ پذیرش: ۲۷ بهمن ۱۳۹۵

تاریخ دریافت: ۳۱ مرداد ۱۳۹۵

چکیده

محور توسعه روستاها در آغاز هزاره سوم میلادی بر مبنای جامعه اطلاعاتی است و توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در روستاها از جمله اهدافی بوده که در اجلاس سران کشورها مورد توجه قرار گرفته است. دفاتر خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات (فاوا) زمینه‌ساز توسعه دولت الکترونیک بوده و شناخت لازم از وضعیت این دفاتر یک ضرورت مسلم برای توسعه آنها است. هدف پژوهش حاضر، بررسی مقایسه‌ای وضعیت موجود و مطلوب ارائه خدمات دولت الکترونیک در مناطق روستایی استان همدان (شهرستان‌های همدان، بهار و فامنین) از دیدگاه کارگزاران دفاتر فاوای روستایی بود. جامعه آماری پژوهش شامل ۹۱ نفر از کارگزاران این دفاتر بوده که با روش تمام‌شماری انتخاب شدند. نتایج به‌دست آمده شامل دو قسمت می‌باشد که در ابتدا به رتبه‌بندی گویه‌های میزان رضایت از فعالیت در دفاتر فاوا روستایی، وضعیت موجود و مطلوب ارائه خدمات الکترونیکی با استفاده از ضریب تغییرات پرداخته شد و سپس وجود شکاف بین این دو وضعیت مورد واکاوی قرار گرفت که نتایج نشان می‌دهد بین وضعیت موجود و مطلوب ارائه خدمات دولت الکترونیک در مناطق روستایی مورد مطالعه با استفاده از آزمون t همبسته در سطح ۰/۰۵ و با مقدار ۶/۳۳ تفاوت معناداری وجود دارد که بیانگر وجود شکاف و فاصله بین این دو وضعیت می‌باشد.

کلمات کلیدی: استان همدان، دفاتر فاوای روستایی، فناوری اطلاعات و ارتباطات.

۱ - دانشیار دانشکده کشاورزی، دانشگاه بوعلی سینا همدان

۲ - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی کشاورزی گرایش توسعه روستایی، دانشگاه بوعلی سینا

(* - نویسنده مسئول: aazamialireza@yahoo.co.uk)

مقدمه

فناوری اطلاعات به صورت فراگیر در حال ایجاد انقلابی نوین است که اهمیت آن از انقلاب صنعتی کم‌تر نبوده و در جهان امروز اطلاعات و ارتباطات مکمل توسعه خردمندانه است (راسخی و همکاران، ۱۳۹۰). نقش و کارکردهای مؤثر فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان محور بسیاری از تحولات امروزی امری انکارناپذیر است. بدون شک، عرصه تأثیرگذاری این فناوری تنها به جوامع یا محیط‌های شهری منحصر و محدود نمی‌شود؛ بلکه دامنه آن حتی دوردست‌ترین مناطق روستایی را نیز در بر می‌گیرد (صیدایی و هدایتی‌مقدم، ۱۳۹۱). در عصر ارتباطات، می‌توان با جایگزینی حرکت‌های مجازی و دسترسی مجازی به جای حرکت‌ها و دسترسی فیزیکی حجیم تقاضای سفرهای شهری و روستایی را تا حد زیادی کاهش و ساماندهی کرد و جابه‌جایی را روز به روز ساده‌تر کرد (موسوی و بابانسیب، ۱۳۸۷). تعاریف متعددی از مفهوم فناوری اطلاعات و ارتباطات وجود دارد از جمله، فناوری اطلاعات و ارتباطات (فاوا) عبارت است از گردآوری، سازماندهی، ذخیره و نشر اطلاعات اعم از صوت، تصویر، متن یا عدد که با استفاده از ابزار رایانه‌ای و مخابراتی صورت پذیرد (صرامی و بهاری، ۱۳۸۹) و از حیث ماهیت، فعالیتی بین رشته‌ای می‌باشد که با توجه به اهمیت الزامات مطرح جهت ارتباطات و کارکردهای آن، دارای جایگاه ویژه‌ای در سطوح خرد یا کارکردهای ناشی از تعاملات مستقیم و کلان یا توسعه‌ای است. مؤلفه‌های اصلی مطرح در این بخش شامل مؤلفه‌های انسانی (نیازها و انگیزه‌های متأثر از آموزش، تبلیغات، اقناع و غیره)، مؤلفه‌های کارکردی و خدمات‌رسانی (کاربردها، استفاده‌ها و سرویس‌های قابل ارائه) و مؤلفه‌های فنی یا تکنولوژیک (ابعاد مرتبط با فناوری) خواهد بود (قلی‌نیا و یعقوبی فرانی، ۱۳۸۸).

مناطق روستایی از بیشتر مؤلفه‌های توسعه مانند آموزش، امکانات رفاهی و ارتباطی و اشتغال محروم بوده‌اند و اینک با ظهور فناوری اطلاعات در مناطق شهری، این امکان وجود دارد که فاصله این مناطق با مناطق شهری گسترش بیشتری یابد. به دلیل نبود امکانات سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و ارتباطی در روستاها و فقدان نیروهای آموزش‌دیده، این امر بسیار محتمل می‌نماید. دسترسی به اینترنت و کامپیوتر در مناطق دوردست به ویژه مناطق روستایی با مشکل مواجه است. علاوه بر آن به دلیل مشکلاتی مانند هزینه راه‌اندازی، پشتیبانی و نگهداری و عدم دسترسی به نیروی متخصص، امکان ایجاد مراکز ثابت دسترسی به کامپیوتر و اینترنت در بسیاری نقاط وجود ندارد (ملکی، ۱۳۹۰). بنابراین فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند نقش مؤثری در توسعه ارتباطات روستایی داشته باشد. رشد و توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی باعث شکل‌گیری و ایجاد ظرفیت‌های بسیاری برای توسعه در جوامع توسعه نیافته شده است (بخشی‌زاده و همکاران، ۲۰۱۱). امروزه دولت‌ها، سازمان‌ها و نهادهای دولتی و غیردولتی، به طور گسترده، رسانه‌ها و فناوری‌های جدید اطلاعاتی و ارتباطی را برای توسعه نواحی شهری، به‌ویژه مناطق روستایی به کار می‌برند (تریپاتی و همکاران^۱، ۲۰۱۲). یکی از جنبه‌های اصلی فناوری اطلاعات و ارتباطات، دولت الکترونیک می‌باشد، در حالی که تحقق دولت الکترونیک در روستاها، به دلیل شرایط خاص فضایی آن‌ها، در مقایسه با شهرها اهمیت بیشتری دارد، اما تاکنون اقدامات مهمی در این خصوص صورت نگرفته است. هم‌چنین، با وجود مباحث بسیار

گسترده درباره دولت الکترونیک، به شاخص‌های مورد پذیرش ارزیابی تحقق دولت الکترونیک کم‌تر توجه شده است (رکن‌الدین افتخاری و همکاران، ۱۳۸۹). با توجه به این‌که، دسترسی به خدمات سازمان‌های دولتی یکی از نیازهای اساسی روستاییان است، معمولاً درصد کمی از خدمات دولتی در روستاها ارائه می‌شوند و هنوز بسیاری از روستاییان برای بهره‌مندی از برخی خدمات دولتی، باید به شهرها و مراکز اداری مراجعه نمایند. از دلایل این مسأله، بعد مسافت و پراکندگی زیاد روستاها در برخی مناطق کشور است به طوری که نمی‌توان دسترسی به تمامی سازمان‌های دولتی را برای آن‌ها فراهم نمود یا اصولاً صرفه لازم برای انجام ندارد. فناوری اطلاعات زمینه ارائه تمامی خدمات دولتی را مستقل از محدودیت‌های زمانی و مکانی، در قالب دولت الکترونیکی، فراهم می‌نماید. با بهره‌گیری از دولت الکترونیک نیاز به ایجاد اماکن فیزیکی، برای ارائه بسیاری از خدمات دولتی نیست (عبادی، ۱۳۸۴).

بنابراین، ایجاد و گسترش دولت الکترونیک در مناطق روستایی امروزه بسیار حائز اهمیت بوده و می‌تواند چشم‌اندازهای مثبتی را برای مناطق روستایی در حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی در پی داشته باشد و یکی از معیارهای مهم باسواد جمعیت به شمار رفته و موجب افزایش توانمندی جمعیت روستایی می‌گردد (تاج و همکاران، ۱۳۸۹). دولت الکترونیک شئون متفاوتی دارد که یکی از آن‌ها خدمات الکترونیک است. خدمات الکترونیک می‌تواند کاربردی دوسویه داشته باشند، از طرفی ارائه خدمات الکترونیک از طریق فضای مجازی و اینترنت مزیتی دارد که می‌تواند خدمات را به طور شبانه‌روز ارائه کند و از سویی دیگر خدمات الکترونیک با توجه به دارا بودن حجم زیادی از اطلاعات شخصی و یا عمومی بودن خود می‌توانند تهدیدی برای امنیت اطلاعات اشخاص باشند و اصولاً یکی از مهم‌ترین انتقاداتی که به این نوع خدمات وارد است، مسئله امنیت اطلاعات است. این خدمات مستلزم زیر-ساخت‌های تکنولوژیک و استفاده از ابزارهای الکترونیک می‌باشد و این وابستگی تا حدی است که در صورت ایجاد نقیصه‌ای در این ابزارها امکان قطع خدمات وجود دارد (رضایی‌زاده و زرشکیان، ۱۳۹۰). در پدیده انتقال فناوری، به نا-گزیر تفاوت‌های بسیاری میان جوامع شهری و روستایی وجود دارد. نوع فناوری و تناسب آن با شرایط محلی، نحوه کاربری‌ها، کارایی و بهره‌وری استفاده از زمین، میزان یا درصد پذیرش و حضور آن‌ها از عوامل تعیین‌کننده در این زمینه است. فناوری اطلاعات و ارتباطات نیز از این قاعده مستثنی نیست و نحوه پذیرش و حضور آن در محیط روستایی تابع این عوامل است (واو^۱، ۲۰۱۴).

شواهد نشان می‌دهد که وضعیت خدمات دولت الکترونیک در ایران هنوز در وضع مناسبی قرار ندارد. در تازه‌ترین گزارشی که توسط سازمان ملل انجام شده، وضعیت توسعه دولت الکترونیک در ایران نیز منتشر شده که آمارها و شاخص‌های مربوط به آن توسط تیم نظام پایش شاخص‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور در سازمان فناوری اطلاعات ایران تهیه شده است. ایران در مجموع کشورها، در کنار بخش عمده کشورهای جهان در رده‌بندی متوسط (بین ۲۵ تا ۵۰ درصد)، قرار گرفته و رتبه کشور از بین ۱۹۳ کشور ۱۰۵ است. ایران به لحاظ شاخص توسعه الکترونیک در بین ۴۷ کشور آسیایی رتبه ۳۰ را دارد که در این میان شاخص سرمایه انسانی ایران بالاتر از شاخص‌های ارائه خدمات آنلاین و زیرساخت‌های مخابراتی است. در این گزارش هم‌چنین ایران و هند دو کشور اولی هستند که در بین

کشورهای جنوب آسیا به ارائه خدمات آنلاین برای افراد محروم و آسیب‌پذیر می‌پردازند (سازمان ملل متحد، ۲۰۱۴). دولت الکترونیکی در ایران، باید با هدف تحت پوشش قرار دادن نقاط محروم و روستاها توسعه یابد. در ایران اقدامات مناسبی برای توسعه کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات انجام شده است و بعضی از زیرساخت‌های لازم برای آن فراهم شده است. اقدامات عمده با همکاری برخی دانشگاه‌ها، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، پست بانک و بعضی از نهادهای دیگر انجام شدند و توانستند فضای فرهنگی و زیرساخت اولیه لازم برای توسعه این پدیده با ارزش را در روستاهای کشور فراهم نمایند (جلالی، ۱۳۸۲). در همین راستا، خدمات دولت الکترونیک در مناطق روستایی نیز مورد اهمیت قرار گرفته است. این خدمات توسط دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی (فاوا) به روستاییان ارائه می‌شود. اما متأسفانه بر اساس گزارش سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات، وضعیت موجود ارائه خدمات الکترونیکی به ویژه در مناطق روستایی با وضعیت مطلوب ارائه این خدمات فاصله زیادی دارد و وضعیت مورد انتظار یا مطلوب باید با توجه به پیشرفت‌های علمی و فناوری خیلی گسترده‌تر از وضع موجود و حاضر آن در کشور باشد و لزوم توجه مسئولین حوزه دولت الکترونیک ضروری به نظر می‌رسد. تحقیقات نشان می‌دهد که دولت الکترونیک می‌تواند سهم قابل توجهی در رشد اقتصادی و توسعه اجتماعی جوامع ایفا کند. نظر به اهمیت و جایگاه ویژه آن در توسعه، مطالعات گسترده‌ای در داخل و خارج کشور در این باب صورت گرفته است. بیوتان^۱ (۲۰۱۰) در مقاله‌ای با عنوان دولت الکترونیک در قزاقستان: چالش‌ها و نقش آن در توسعه اظهار می‌کند، اعتقاد زیادی وجود دارد که دولت الکترونیک فساد را کاهش می‌دهد و مدیران سیاسی و بوروکرات‌های فاسد که در اجرای برنامه‌های دولت الکترونیک مانع ایجاد می‌کنند را ناراحت می‌کند. هم‌چنین جان هولدن^۲ (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور ایجاد فرهنگ شفافیت معتقد است، در سال‌های اخیر دولت‌های زیادی در سراسر جهان سعی کرده‌اند که فعالیت‌های خود را شفاف کنند، فناوری اطلاعات و ارتباطات از منظر بسیاری از دولت‌ها به عنوان ابزاری مقرون به صرفه و مناسب برای ترویج شفافیت و کاهش فساد تعبیر می‌شود. الهی و همکاران (۱۳۸۹) نیز در پژوهشی با عنوان پذیرش دولت الکترونیک در ایران نشان دادند که فراهم بودن زیرساخت‌ها و در دسترس بودن خدمات، از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک در ایران هستند. با عنایت به مباحث ذکر شده هدف این مطالعه بررسی وضعیت موجود ارائه خدمات دولت الکترونیک و وضعیت مطلوب خدمات در مناطق روستایی استان همدان می‌باشد.

مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی دارد، ضمن این که از لحاظ جمع‌آوری داده‌ها از نوع روش‌های توصیفی-پیمایشی است. اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه گردآوری شده است. منطقه مورد مطالعه استان همدان بوده که طبق آخرین سرشماری (سال ۱۳۹۰) دارای ۹ شهرستان، ۲۵ بخش، ۲۹ شهر، ۷۳ دهستان و ۱۲۰۸ روستا است، که به دلیل گستردگی سه شهرستان شامل شهرستان‌های همدان، بهار و فامنین از مناطق مختلف شمال استان، مرکز و جنوب غربی استان و بر اساس پراکنش سیاسی و جغرافیایی انتخاب گردیدند. بر اساس آمار شرکت مخابرات استان

1- UNITED NATIONS

2- Bhuiyan

3- Holden

همدان تا سال ۱۳۹۵ تعداد دفاتر فاوای روستایی شهرستان‌های همدان، بهار و فامنین به ترتیب ۴۵، ۳۱ و ۱۵ دفتر بوده است. جامعه آماری این پژوهش مشتمل بر کلیه کارگزاران دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی در شهرستان‌های مذکور می‌باشد که با توجه به محدود بودن جامعه تمامی ۹۱ نفر از کارگزاران دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی این شهرستان‌ها به صورت تمام شماری مورد مطالعه قرار گرفتند. علاوه بر مطالعات عمیق کتابخانه-ای و اسنادی ابزار اصلی گردآوری اطلاعات مورد نیاز پرسشنامه بود. جهت حصول اطمینان از روایی پرسشنامه از نظر صاحب‌نظران و برای تعیین پایایی ابزار تحقیق، پرسشنامه طراحی شده از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید برای این کار پرسشنامه بین ۳۰ نفر از کارگزاران دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی استان مورد پیش‌آزمون قرار گرفت و میزان ضریب مذکور معادل ۰/۷۴ برای وضعیت موجود و ۰/۹۲ برای وضعیت مطلوب به دست آمد (لازم به ذکر است، ضریب آلفای کرونباخ به منظور پایایی تحقیق و تأثیر بیش تر آن اندازه‌گیری شد، که عدد به دست آمده نشان از مناسب بودن سؤالات برای انجام تحقیق بوده است). متغیرهای تحقیق نیز شامل متغیرهای فردی به تعداد ۱۲ گویه، متغیرهای وضعیت موجود شامل ۱۹ گویه، متغیرهای وضعیت مطلوب در چهار حوزه، کشاورزی و منابع طبیعی با ۱۴ گویه، اطلاعات و ارتباطات با ۱۴ گویه، بهداشت و درمان با ۱۰ گویه و سیاسی، دفاعی و امنیتی با ۱۲ گویه که به فراخور نوع آن‌ها در سه سطح اسمی، رتبه‌ای و فاصله‌ای سنجیده می‌شود. همچنین، برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از نرم افزار SPSS استفاده شد که داده‌های گردآوری شده در دو بخش توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین، شاخص‌های پراکندگی نظیر انحراف معیار، ضریب تغییرات) و تحلیلی (آزمون t همبسته برای مقایسه وضعیت موجود و مطلوب خدمات دفاتر فاوا) تنظیم گردید.

نتایج

جامعه آماری پژوهش از نظر جنسیت مرد و ۸/۸۶ درصد آن‌ها متأهل بوده‌اند. علاوه بر آن ۶۲/۶ درصد از کارگزاران دفاتر فاوای روستایی در گروه سنی ۴۵ تا ۳۶ سال بوده که از نظر تحصیلات ۵۷/۱ درصد افراد دارای مدرک دیپلم بوده‌اند. همچنین ۴۸/۴ درصد سابقه کار در دفاتر فاوا روستایی مربوط به کارگرانی است که دارای ۱۰ تا ۱ سال سابقه کار در دفاتر بوده‌اند. در جدول ۱ توزیع فراوانی و درصد مربوط به مشخصات فردی کارگزاران دفاتر فاوای روستایی نشان داده شده است.

جدول ۱- توزیع فراوانی و درصد مربوط به مشخصات فردی کارگزاران دفاتر فاوای روستایی

متغیر	جنسیت	وضعیت تأهل	سن (سال)			سطح تحصیلات			سابقه کار در دفتر فاوا روستایی (سال)			
			کمتر از ۲۵	۲۶-۳۵	۳۶-۴۵	۴۶-۶۰	زیر دیپلم	دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس	۱-۱۰	۱۱-۲۰
فراوانی	مرد	متأهل	۵	۲۴	۵۷	۵	۵	۳۱	۳	۴۴	۴۱	۶
درصد	۱۰۰	۸۶/۸	۵/۵	۲۶/۴	۶۲/۶	۵/۵	۵/۵	۳۴/۱	۳/۳	۴۸/۴	۴۵/۱	۶/۶

مأخذ: یافته‌های تحقیق

میزان رضایت کارگزاران دفاتر فاوای روستایی از فعالیت خویش

یکی از موارد اثرگذار بر عملکرد و موفقیت هر فعالیتی میزان رضایت افراد دخیل در آن است که در این پژوهش نیز قبل از هر چیز به بررسی این موضوع و رتبه‌بندی میزان رضایت کارگزاران دفاتر فاوای روستایی از فعالیت در این دفاتر با توجه به میزان ضریب تغییرات مورد بررسی پرداخته شد. نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که بالاترین رتبه‌ها مربوط به گویه‌های: رضایت و تمایل به ادامه فعالیت در این دفاتر و رضایت از پایگاه اجتماعی و مردمی برای کار در دفاتر در مراجعه به دفاتر به ترتیب با ضریب تغییرات ۰/۲۹ و ۰/۳۲ در بالاترین رتبه‌ها و گویه‌های رضایت خانواده از وضعیت شغلی و رضایت از درآمد به ترتیب با ضریب تغییرات ۰/۴۷ و ۰/۵۱ در آخرین رتبه‌ها می‌باشد.

جدول ۲- میزان رضایت کارگزاران از فعالیت در دفاتر فاوای روستایی

شماره	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات	رتبه
۱	رضایت و تمایل به ادامه فعالیت در این دفاتر	۳/۴۵	۱/۰۱	۰/۲۹	۱
۲	رضایت از پایگاه اجتماعی و مردمی برای کار در دفاتر	۳/۹۵	۰/۹۶	۰/۳۲	۲
۳	رضایت از کیفیت کار در دفاتر	۲/۸۶	۱/۱۰	۰/۳۸	۳
۴	رضایت از پرداخت به موقع هزینه‌ها توسط مردم	۲/۴۱	۰/۹۷	۰/۴۰	۴
۵	رضایت از کثرت و تعدد مراجعات به این دفاتر	۲/۵۱	۱/۰۲	۰/۴۱	۵
۶	رضایت از درآمد حاصله	۲/۵۷	۱/۱۴	۰/۴۴	۶
۷	رضایت خانواده از وضعیت شغلی شما	۲/۲۵	۱/۰۸	۰/۴۷	۷
۸	رضایت از حمایت‌های دولتی از این دفاتر	۲/۵۲	۱/۳۱	۰/۵۱	۸

خیلی کم= ۵، کم= ۴، متوسط= ۳، زیاد= ۲، خیلی زیاد= ۱

تحلیل وضعیت موجود و مطلوب فعالیت دفاتر

در این بخش به مقایسه وضعیت موجود و مطلوب ارائه خدمات دولت الکترونیک در منطقه مورد مطالعه از دیدگاه افراد مورد بررسی پرداخته شده که مراد از وضعیت موجود، سطح و شرایط فعلی ارائه خدمات در دفاتر بوده و وضعیت مطلوب موقعیتی است که مطابق برنامه‌های وزارتی این گونه دفاتر بایستی خدمات مختلف ارائه دهند.

وضعیت موجود

شناخت وضعیت موجود دفاتر فاوای روستایی یکی از اهداف اصلی این پژوهش بوده و اولویت‌بندی فعالیت‌های مختلف این واحدها در قالب گویه‌هایی مورد توجه قرار گرفت که جمع‌بندی نتایج در جدول ۳ نشان داده شده است. این فعالیت‌ها در ۱۸ گویه اصلی مورد پرسش قرار گرفتند. همان‌طور که مشاهده می‌شود از نظر پاسخ‌گویان، گویه‌های خدمات مشترکین تلفن با ضریب تغییرات ۰/۲۸ و خدمات پرداخت قبوض آب و برق و غیره با ضریب تغییرات ۰/۳۲ به ترتیب در رتبه‌های اول و دوم قرار دارند. به عبارت دیگر این موارد از اهمیت بالاتری برخوردار هستند. هم‌چنین، گویه‌های اخبار و اطلاعات مربوط به وضعیت نوسان قیمت محصولات کشاورزی با ضریب تغییرات ۱/۴۹ و خدمات خرید الکترونیکی کالا از بازار با ضریب تغییرات ۲/۰۲ به ترتیب در رتبه‌های آخر قرار دارند.

جدول ۳ - رتبه‌بندی گویه‌های وضعیت موجود

شماره	مؤلفه‌ها	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات	رتبه
۱	خدمات مشترکین تلفن	۳/۷۸	۱/۰۶	۰/۲۸	۱
۲	پرداخت قبوض آب، برق، تلفن و گاز	۴/۱۰	۱/۳۲	۰/۳۲	۲
۳	خدمات دسترسی به اینترنت و پست الکترونیک	۲/۵۰	۱/۱۳	۰/۳۳	۳
۴	خدمات پستی	۳/۰۶	۱/۳۳	۰/۴۳	۴
۵	خدمات مربوط به حساب‌های بانکی (واریز و برداشت، انتقال و غیره)	۲/۵۳	۱/۶۴	۰/۶۴	۵
۶	خدمات مرسولات قراردادی	۳/۰۷	۱/۴۹	۰/۷۱	۶
۷	خدمات امور ثبت نام آزمون دانشگاه‌ها	۲/۶۷	۱/۳۹	۰/۸۳	۷
۸	خدمات امور تحصیلی دانشگاهی	۱/۴۲	۱/۲۴	۰/۸۷	۸
۹	خدمات دسترسی به فرم‌های استخدامی و سایت‌های استخدام	۱/۴۰	۱/۲۳	۰/۸۸	۹
۱۰	خدمات مربوط به بیمه روستائیان و کشاورزان	۱/۷۳	۱/۶۵	۰/۹۵	۱۰
۱۱	دریافت و پرداخت حواله بانکی	۱/۶۷	۱/۶۹	۰/۹۷	۱۱
۱۲	اخبار و اطلاعات مربوط به کشاورزی و مشاوره	۱/۰۷	۱/۲۶	۱/۱۷	۱۲
۱۳	اخبار و اطلاعات مربوط به بهداشت و درمان	۱/۲۱	۱/۲۴	۱/۱۸	۱۳
۱۴	امور بیمه و پرداخت حقوق بازنشستگان	۱/۳۶	۱/۶۸	۱/۲۴	۱۴
۱۵	اخبار و اطلاعات مربوط به نهادهای کشاورزی	۰/۹۱	۱/۲۱	۱/۳۳	۱۵
۱۶	اخبار و اطلاعات مربوط به شرکت‌های تعاونی روستایی	۰/۹۱	۱/۲۲	۱/۳۴	۱۶
۱۷	اخبار و اطلاعات وضعیت نوسان قیمت محصولات کشاورزی	۰/۹۱	۱/۳۶	۱/۴۹	۱۷
۱۸	خدمات خرید الکترونیکی کالا از بازار	۰/۶۱	۱/۲۴	۲/۰۲	۱۸

اصلا=۰، خیلی کم=۱، کم=۲، تا حدودی=۳، زیاد=۴، خیلی زیاد=۵

وضعیت مطلوب

مشابه وضعیت موجود، برای دستیابی به وضعیت مطلوب، از نقطه نظر پاسخ‌گویان گویه‌های طراحی شده را مورد پرسش قرار داده شد. با توجه به اینکه گویه‌های وضعیت مطلوب ارائه خدمات دولت الکترونیک در پرسشنامه مدون شده در ۴ حوزه ارتباطات و اطلاعات، کشاورزی و منابع طبیعی، بهداشت و درمان و دفاعی، سیاسی و امنیتی گردآوری شده است، بنابراین رتبه‌بندی گویه‌های مذکور نیز بر اساس حوزه‌های فوق صورت گرفته است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود با توجه به پاسخ‌های ارائه شده در حوزه ارتباطات و اطلاعات خدمات مشترکین تلفن با ضریب تغییرات ۰/۳۷ و خدمات امور مضمولان نظام وظیفه با ضریب تغییرات ۰/۵۶ به ترتیب در رتبه‌های اول و دوم قرار گرفته‌اند و هم-چنین گویه‌های خرید و فروش اینترنتی کالای مورد نیاز و خدمات اینترنت و پست الکترونیک با ضریب تغییرات ۰/۹۳ و ۱/۶۱ در رتبه‌های آخر قرار گرفته‌اند.

در جدول ۵ رتبه‌بندی گویه‌های حوزه کشاورزی و منابع طبیعی نشان داده شده است. بر این اساس، گویه‌های صدور مجوز تغییر کاربری با کم‌ترین ضریب تغییرات ۰/۶۰ و اخبار و اطلاعات بخش کشاورزی و ارائه مشاوره با ضریب تغییرات ۰/۶۳ به ترتیب رتبه‌های اول و دوم را به خود اختصاص داده‌اند. هم‌چنین رتبه‌های آخر به ترتیب به گویه‌های صدور مجوز واحدهای صنعتی با ضریب تغییرات ۰/۸۴ و خدمات صدور پروانه تأسیس واحدهای کوچک مرغداری و دامی با ضریب تغییرات ۰/۸۵ اختصاص داده شده است.

جدول ۴- وضعیت مطلوب حوزه ارتباطات و اطلاعات

شماره	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات	رتبه
۱	خدمات مشترکین تلفن	۳/۵۰	۱/۳۱	۰/۳۷	۱
۲	خدمات مختلف امور مشمولان نظام وظیفه	۳/۰۸	۱/۷۳	۰/۵۶	۲
۳	خدمات پستی	۲/۵۸	۱/۶۶	۰/۶۴	۳
۴	خدمات اطلاع‌رسانی گردشگری	۲/۷۵	۱/۷۸	۰/۶۵	۴
۵	قبول درخواست کارت شناسایی ملی	۲/۴۱	۱/۶۴	۰/۶۸	۵
۶	خدمات اینترنتی اطلاع‌رسانی تبلیغاتی	۲/۵۴	۱/۷۶	۰/۶۹	۶
۷	توزیع و فروش دفترچه‌های آزمون دانشگاه‌ها	۲/۶۳	۱/۸۲	۰/۷۰	۷
۸	درخواست نقل و انتقال مالکیت خودرو و خلافی خودرو	۲/۵۶	۱/۸۵	۰/۷۲	۸
۹	ارائه خدمات توسعه امور مالی و بانکی	۲/۵۳	۱/۹۵	۰/۷۶	۹
۱۰	خدمات امور خودرویی و قراردادی	۲/۳۹	۱/۹۱	۰/۸۰	۱۰
۱۱	دسترسی به سرویس قبول و وصول چک	۲/۲۷	۲/۰۱	۰/۸۸	۱۱
۱۲	خرید و فروش اینترنتی کالای مورد نیاز	۲/۰۵	۱/۹۲	۰/۹۳	۱۲
۱۳	خدمات اینترنت و پست الکترونیک	۲/۹۲	۱/۸۰	۱/۶۱	۱۳

اصلا=۰، خیلی کم=۱، کم=۲، تا حدودی=۳، زیاد=۴، خیلی زیاد=۵

جدول ۵- وضعیت مطلوب حوزه کشاورزی و منابع طبیعی

شماره	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات	رتبه
۱	صدور مجوز تغییر کاربری اراضی	۲/۹۸	۱/۸۱	۰/۶۰	۱
۲	اخبار و اطلاعات بخش کشاورزی و ارائه مشاوره	۲/۸۲	۱/۷۸	۰/۶۳	۲
۳	خدمات بیمه محصولات کشاورزی	۲/۷۹	۱/۹۱	۰/۶۸	۳
۴	خدمات مربوط به انتقال شکایات مردمی	۲/۵۳	۱/۸۲	۰/۶۹	۴
۵	خدمات مربوط به سوخت‌رسانی بهره‌برداران بخش کشاورزی	۲/۶۳	۱/۸۹	۰/۷۱	۵
۶	خدمات واگذاری امتیاز آب و خدمات صدور پروانه حفر چاه	۲/۵۷	۱/۸۶	۰/۷۲	۶
۷	خدمات مربوط به تسهیلات مالی کشاورزی	۲/۳۶	۱/۷۶	۰/۷۴	۷
۸	خدمات صدور پروانه مرتعداری و واحدهای کشاورزی	۲/۵۱	۱/۸۹	۰/۷۵	۸
۹	خدمات توزیع نهاده‌های کشاورزی	۲/۳۵	۱/۸۵	۰/۷۹	۹
۱۰	خدمات امور اداری اجرای طرح‌های آبیاری تحت فشار	۲/۱۴	۱/۷۵	۰/۸۱	۱۰
۱۱	درخواست پروانه صدور مجوز گلخانه	۱/۹۷	۱/۶۴	۰/۸۲	۱۱
۱۲	آموزش مهارت‌های غیر حضوری کشاورزی	۱/۹۵	۱/۶۴	۰/۸۳	۱۲
۱۳	صدور مجوز واحدهای صنعتی	۱/۹۱	۱/۶۲	۰/۸۴	۱۳
۱۴	خدمات صدور پروانه تأسیس واحدهای کوچک مرغداری و دامی	۲/۰۵	۱/۷۴	۰/۸۵	۱۴

اصلا=۰، خیلی کم=۱، کم=۲، تا حدودی=۳، زیاد=۴، خیلی زیاد=۵

جدول ۶ وضعیت رتبه‌بندی گویه‌های حوزه دفاعی، سیاسی و امنیتی را نشان می‌دهد. بر این اساس همان‌طور که ملاحظه می‌شود، بالاترین رتبه‌ها مربوط به گویه‌های فوریت‌های پلیس ۱۱۰ با ضریب تغییرات ۰/۶۶ و تعویض شناسنامه با ضریب تغییرات ۰/۶۸ است. هم‌چنین کم‌ترین رتبه‌ها نیز مربوط به گویه‌های ثبت ازدواج با ضریب تغییرات

۰/۸۸ و درخواست اعزام به سربازی با ضریب تغییرات ۰/۹۲ است.

جدول ۶- وضعیت مطلوب ارائه خدمات در حوزه دفاعی، امنیتی و سیاسی

شماره	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات	رتبه
۱	فوریت‌های پلیس ۱۱۰	۲/۸۴	۱/۸۹	۰/۶۶	۱
۲	تعویض شناسنامه	۲/۶۷	۱/۸۳	۰/۶۸	۲
۳	خدمات امور کارت ملی	۲/۳۰	۱/۶۵	۰/۷۱	۳
۴	درخواست تغییر نام و نام خانوادگی	۲/۶۳	۱/۸۸	۰/۷۱	۴
۵	انجام امور مربوط به صدور کارت پایان خدمت هوشمند	۲/۷۱	۱/۹۷	۰/۷۲	۵
۶	انجام امور صدور شناسنامه برای افراد فاقد شناسنامه	۲/۴۱	۱/۷۶	۰/۷۲	۶
۷	درخواست صدور کارت سوخت	۲/۲۶	۱/۶۶	۰/۷۳	۷
۸	خدمات مربوط به ثبت ولادت و صدور شناسنامه نوزاد	۲/۳۷	۱/۷۶	۰/۷۴	۸
۹	خدمات مربوط به الصاق عکس به شناسنامه	۲/۲۰	۱/۷۳	۰/۷۸	۹
۱۰	انجام امور مربوط به صدور گواهی فوت	۱/۸۳	۱/۵۶	۰/۸۵	۱۰
۱۱	ثبت ازدواج	۲/۰۸	۱/۸۵	۰/۸۸	۱۱
۱۲	درخواست اعزام به سربازی	۱/۸۰	۱/۶۶	۰/۹۲	۱۲

اصلا=۰، خیلی کم=۱، کم=۲، تا حدودی=۳، زیاد=۴، خیلی زیاد=۵

در نهایت ۰/۵۱ و ۰/۵۲ به ترتیب به گویه‌های خدمات اطلاع‌رسانی بخش بهداشت و درمان و خدمات بیمه روستایی اختصاص داده شده است و در رتبه‌های اول و دوم قرار گرفته‌اند. هم‌چنین گویه‌های خدمات مربوط به سلامت مادران باردار با ضریب تغییرات ۰/۸۶ و خدمات مربوط به ارسال آمار زایمان به مراکز مربوطه با ضریب تغییرات ۰/۹۶ در رتبه‌های آخر قرار گرفته‌اند.

جدول ۷- وضعیت مطلوب ارائه خدمات در حوزه بهداشت و درمان

شماره	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات	رتبه
۱	خدمات اطلاع‌رسانی بخش بهداشت و درمان	۳/۴۳	۱/۷۵	۰/۵۱	۱
۲	خدمات بیمه روستایی	۳/۲۴	۱/۷۱	۰/۵۲	۲
۳	خدمات مربوط به ارتقاء آگاهی و آموزش الکترونیکی	۳/۳۱	۱/۹۰	۰/۵۷	۳
۴	خدمات مربوط به پاسخ‌گویی و اطلاع‌رسانی مصرف دارو	۲/۹۰	۱/۷۴	۰/۶۰	۴
۵	تشکیل پرونده الکترونیک سلامت برای روستاییان	۲/۱۶	۱/۵۵	۰/۷۱	۵
۶	فعال‌سازی مراکز پاسخ‌گویی سلامت	۱/۹۸	۱/۶۰	۰/۸۰	۶
۷	خدمات ارزیابی سلامت زنان سرپرست خانوار کمیته امداد	۱/۸۶	۱/۵۲	۰/۸۱	۷
۸	خدمات مربوط به صدور کارت بهداشت	۱/۹۴	۱/۶۲	۰/۸۳	۸
۹	خدمات مربوط به سلامت مادران باردار	۲/۲۶	۱/۹۴	۰/۸۶	۹
۱۰	خدمات مربوط به ارسال آمار زایمان به مراکز مربوطه	۱/۸۰	۱/۷۳	۰/۹۶	۱۰

اصلا=۰، خیلی کم=۱، کم=۲، تا حدودی=۳، زیاد=۴، خیلی زیاد=۵

مقایسه وضعیت موجود و مطلوب ارائه خدمات دولت الکترونیک در دفاتر فاوا

در پژوهش حاضر، برای بهره‌مندی از نظرات افراد دخیل یعنی کارگزاران دفاتر فاوای روستایی دو بخش پرسش

در قالب ۱۸ مؤلفه مشابه در دو بخش وضع موجود و وضع مطلوب پرسش‌ها تنظیم گردیدند که در جدول ۸ نشان داده شده است. نتایج حاصل با آزمون متناسب قابل مقایسه هستند. برای آزمون فرضیه با توجه به اینکه نظرات یک گروه را در ۲ وضعیت مقایسه می‌کنیم از آزمون‌های مقایسه میانگین استفاده شده است.

جدول ۸ - مؤلفه‌های وضعیت موجود و مطلوب ارائه خدمات دولت الکترونیک

مؤلفه	حوزه کاری
خدمات مشترکین تلفن	حوزه اطلاعات و ارتباطات
خدمات مختلف دسترسی به اینترنت و پست الکترونیک	
خدمات مختلف پستی	
خدمات خرید الکترونیکی کالا از بازار	
خدمات حساب های بانکی	
خدمات امور ثبت نام آزمون دانشگاه‌ها	
خدمات مرسولات قراردادی	
خدمات مربوط به دسترسی به فرم‌های استخدای	
خدمات مربوط به پرداخت قبوض	
خدمات امور تحصیلی دانشگاهی	
امور بیمه و پرداخت حقوق بازنشستگان	حوزه کشاورزی و منابع طبیعی
دریافت و پرداخت حواله بانکی	
خدمات بیمه محصولات کشاورزان	
اخبار و اطلاعات توزیع نهاده‌های کشاورزی	
اخبار و اطلاعات قیمت محصولات کشاورزی	
اخبار و اطلاعات حوزه کشاورزی	
اخبار و اطلاعات مربوط به شرکت‌های تعاونی و پروانه‌ها	
اخبار و اطلاعات مربوط به بهداشت و درمان	
اخبار و اطلاعات مربوط به بهداشت و درمان	
-	

اصلا=۰، خیلی کم=۱، کم=۲، تا حدودی=۳، زیاد=۴، خیلی زیاد=۵

بر این اساس برای مقایسه بین وضعیت موجود و مطلوب ارائه خدمات دولت الکترونیک در مناطق روستایی شهرستان‌های مذکور و تأیید وجود شکاف یا عدم وجود شکاف و فاصله بین این دو متغیر از آزمون t همبسته استفاده شد که نتایج آن در جدول ۹ نشان داده شده است.

جدول ۹ - نتایج آزمون T همبسته برای وضعیت موجود و مطلوب ارائه خدمات دولت الکترونیک

متغیر	مرحله	میانگین	انحراف استاندارد	T	Sig
ارائه خدمات دولت	وضعیت موجود	۱/۸۸	۰/۷۳	۶/۳۳	*.۰/۰۰
الکترونیک	وضعیت مطلوب	۲/۶۰	۱		

*: معنی‌داری در سطح پنج درصد

نتایج نشان می‌دهد که بین وضعیت موجود و مطلوب ارائه خدمات دولت الکترونیک در منطقه مورد مطالعه در سطح ۰/۰۵ تفاوت معناداری وجود دارد و این به معنای تأیید فرض H_0 بوده و نشان می‌دهد که وضعیت موجود ارائه خدمات الکترونیکی در دفاتر فاوای روستایی با وضعیت مطلوب آن از نظر کارگزاران دفاتر مذکور تفاوت و شکاف وجود دارد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش در مورد وضعیت موجود و مطلوب ارائه خدمات دولت الکترونیک در دفاتر فاوای روستایی، بیش‌ترین اولویت‌ها در بین گویه‌های وضعیت موجود مربوط به خدمات مشترکین تلفن و پرداخت قبوض آب و برق و گاز و در مقابل کم‌ترین اولویت‌ها مربوط به گویه‌های اخبار و اطلاعات مربوط به وضعیت نوسان قیمت محصولات کشاورزی و خرید الکترونیکی کالا از بازار است. همچنین تحلیل داده‌ها در حوزه‌های ۴ گانه وضعیت مطلوب ارائه خدمات دولت الکترونیک بیانگر این است که در حوزه اطلاعات و ارتباطات، بالاترین اولویت‌ها مربوط به خدمات مشترکین تلفن و خدمات امور مشمولان نظام وظیفه و پایین‌ترین اولویت‌ها مربوط به خرید و فروش اینترنتی کالای مورد نیاز و خدمات پست و پست بانک است. همچنین در حوزه کشاورزی و منابع طبیعی اولویت‌های اول و دوم مربوط به گویه‌های صدور مجوز تغییر کاربری اراضی و اخبار و اطلاعات بخش کشاورزی و ارائه مشاوره و اولویت‌های آخر مربوط به گویه‌های خدمات صدور مجوز واحدهای صنعتی و خدمات صدور پروانه تأسیس واحدهای کوچک مرغداری و دامی است. در حوزه دفاعی، سیاسی و امنیتی نیز گویه‌های فوریت‌های پلیس ۱۱۰ و تعویض شناسنامه دارای بالاترین اولویت‌ها و گویه‌های ثبت ازدواج و درخواست اعزام به سربازی پایین‌ترین اولویت‌ها هستند. در نهایت در حوزه بهداشت و درمان نیز اولویت‌های اول و دوم به گویه‌های خدمات اطلاع‌رسانی بخش بهداشت و درمان و خدمات بیمه روستایی اختصاص دارد و اولویت‌های آخر نیز به ترتیب مربوط به گویه‌های خدمات مربوط به سلامت مادران باردار و خدمات مربوط به ارسال آمار زایمان به مراکز مربوطه است. اما با توجه به آزمون فرضیه و نتایج به دست آمده از آزمون t همبسته چنین برمی‌آید که بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب ارائه خدمات دولت الکترونیک در منطقه مورد مطالعه در سطح ۰/۰۵ درصد و با مقدار ۶/۳۳ تفاوت معناداری وجود دارد که نشان دهنده وجود شکاف و فاصله بین این دو وضعیت می‌باشد. بر اساس یافته‌های میدانی پژوهش حاضر، فرسوده بودن تجهیزات دفاتر، پایین بودن درآمد کارگزاران دفاتر، نبود قوانین و مقررات استاندارد و پایین بودن کیفیت خدمات الکترونیکی از جمله دلایل وجود شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب ارائه خدمات دولت الکترونیک در روستاهای مورد مطالعه بوده است. کاظمی (۱۳۸۹)، فقیهی و معمارزاده (۱۳۹۳)، سادات‌رسولی و همکاران (۱۳۸۸)، همز و آل‌کیوتانی (۲۰۰۹)، نیز در مطالعات خود به وجود شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب ارائه خدمات دولت الکترونیک و فاصله تا شرایط استاندارد اشاره کرده‌اند.

اما با توجه به جدید بودن این فناوری در جوامع روستایی و عدم پیشینه استفاده از خدمات به این شکل از سوی روستاییان موارد زیر می‌تواند در جهت بهره‌گیری بیشتر و مناسب‌تر خدمات از سوی روستاییان تأثیرگذار باشد: بهبود وضع موجود فعالیت‌ها، کاهش شکاف دیجیتالی شهر و روستا، آموزش کارگزاران، تصویب قوانین حمایتی از دفاتر روستایی در دولت و مجلس، آموزش و آگاه‌سازی روستائیان از خدمات و مزایا، توسعه و تجهیز دفاتر، توسعه منابع

انسانی مورد نیاز در روستا و اقدام به گسترش تبلیغات در مورد خدمات برخط.

منابع

- بهره‌فرد، ف. ۱۳۸۰. زمینه‌های غالب در جغرافیای انسانی. چاپ دوم. انتشارات دانشگاه تهران، ۴۳۰ ص.
- برقی ح و قنبری ی. ۱۳۸۹. تحلیلی بر نقش علم و فناوری اطلاعات و ارتباطات در توسعه روستایی. فصلنامه راهبرد، (۲۴): ۱۳۵-۱۴۵.
- تاج، ش، ارزجانی، ز، فرج نژاد قاعدی، س. ۱۳۸۹. عوامل مؤثر بر پذیرش و به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در روستاها، مطالعه موردی: روستای قرن آباد استان گلستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران.
- جلالی، ع. ا.، عباسی، م. و گرگانی‌نژاد، س. ۱۳۸۲. فناوری اطلاعات و ارتباطات در روستاهای کره جنوبی. دانشگاه علم و صنعت ایران، ۲۳۵ ص.
- رعیت‌پور، م. ۱۳۹۳. تحلیل وضعیت دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات (فاوا) روستایی استان همدان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه بوعلی سینا، همدان.
- راسخی، ب.، رحیمی، آ. و علی بیگی، ا. ۱۳۹۰. ارزیابی عوامل مؤثر بر رضایت روستاییان از دفاتر ICT روستایی. پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی، ۴(۴): ۷۱-۵۶.
- رکن‌الدین افتخاری، ع. ر. ۱۳۸۹. امکان‌سنجی ایجاد مراکز فناوری اطلاعات در مناطق روستایی ایران، مطالعه موردی: روستاهای استان خراسان. فصلنامه روستا و توسعه، ۳: ۷-۱.
- رضایی‌نژاد، م. ج و زرشکیان، س. ۱۳۹۰. مدخلی بر خدمات عمومی الکترونیک در نظام حقوقی ایران. مجله حقوق خصوصی، ۸(۲): ۱۳۷-۱۶۸.
- رضایی‌زاده، م. ج. ۱۳۸۵. حقوق اداری ۱. چاپ اول، تهران، نشر میزان، ۲۳۲.
- عناستانی، ع. ا و وزیری، س. ۱۳۹۰. تحلیل آثار اجتماعی، اقتصادی و کالبدی ICT در توسعه نواحی روستایی (مورد مطالعه: شهرستان گرگان). پژوهش‌های روستایی، ۲(۱): ۱۸۷-۲۱۳.
- عبادی، ر. ۱۳۸۴. فناوری اطلاعات و آموزش و پرورش. چاپ دوم، تهران: مؤسسه توسعه فناوری آموزش مدارس هوشمند، ۲۵۶ ص.
- قلی‌نیا، م. ج و یعقوبی‌فرانی، ا. ۱۳۸۸. تحلیل نقاط قوت، ضعف، فرصت‌ها و تهدیدهای توسعه ICT روستایی و دفتر خدمت‌رسانی در ایران. کتاب مجموعه مقالات همایش خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی، ۳۴ ص.

صیدایی، ا و هدایتی‌مقدم، ز. ۱۳۹۰. ارزیابی نقش دفاتر ICT روستایی در ارائه خدمات به نواحی روستایی. جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، ۲۳(۱): ۱۴۲-۱۲۹.

صرامی، ح و بهادری، ع. ۱۳۸۹. نقش ICT در توسعه روستایی. فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی، ۴(۹): ۱۵۴-۱۲۹.

طباطبایی مؤتمنی، م. ۱۳۸۷. حقوق اداری. جلد یازدهم. انتشارات سمت. تهران، ۵۴۶ ص.

سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات. ۱۳۹۴. قابل دستیابی در: <http://ito.gov.ir>، آخرین دسترسی: ۱۳۹۴/۱۲/۱۱.

یعقوبی، ن. م. ۱۳۸۶. دولت الکترونیک: رویکرد مدیریتی. تهران. نشر افکار، ۳۰۴ ص.

مرکز آمار ایران. ۱۳۹۰. سرشماری عمومی نفوس و مسکن. قابل دسترسی در: www.amar.org.ir، آخرین دسترسی: ۱۳۹۳/۵/۱۶.

موسوی، ج. و بابانسیب، ر. ۱۳۷۸. فناوری اطلاعات و ارتباطات و نقش آن در مدیریت روابط شهر و روستا. مجموعه مقالات اولین همایش علمی سراسری دانشجویی جغرافیا، سازمان جغرافیایی نیروهای مسلح. ۱۴. ۷ و ۸ آبان، تهران

ملکی، س. ۱۳۹۰. بررسی وضعیت و مطالعه تطبیقی ICT روستایی در ایران. فصلنامه مسکن و محیط روستا، ۳۰(۱۳۳): ۷۰-۴۹.

Alibagy, A., Karamidehkordi, M. and karamidehkkordi, E. 2011. Effectiveness of Rural ICT Centers: A perspective from west of Iran. *Procedia Computer Science*, 3: 1184-1188.

Berkeley, C.A., Bekkers, V. and Moody, R. 2009. Visual culture and electronic government: exploring a new generation of E-Government. In: Wimmer, M.A. et al. (Eds.), *EGOV Proceedings. Lecture Notes in Computer Science. Berlin Heidelberg*, 4: 257-269.

Bhuiyan, S. H. 2010. E-government in Kazakhstan: Challenges and its role to development. *Public Organiz Rev*, 10, S147, from <http://www.proquest.com>, Visited: 2011.08.15.

Bakhshizadeh, H., Hosseinpour, M. and Pahlevanzadeh, F. 2011. Rural ICT interactive planning in Ardabil province: Sardabeh case study. *Computer Science*, 3: 254-259.

Wu, Y. 2014. Protecting personal data in E-government: A cross-country study. *Government Information Quarterly*, 31: 150-159.

Tripathi, A., Kumar Singh, M. and Kumar, A. 2012. Informatino and Communication Technology for Rural Development. *International Journal on Computer Science and Engineering*, 4(5): 1161-1170

UNITED NATIONS. 2014. E-Goverenment Survey 2014. *Economic & Social*

Affairs.UN.Report.P.5.

Holden, S. 2010. Electronic Government at the Local and Public Subsystem. *Public Performance and Management Review*, 21: 54-81.

Mathur, A. and Ambani, D. 2005. ICT and rural societies: Opportunities for growth, Institute of Information and Communication Technology, Gandhinagar, India. *The International Information & Library Review*, 37: 345.

An analysis of current and desirable situation of electronic government service provision in rural areas of the Hamedan province

Mousa Aazami^{1*} and Parisa Safahan²

Submitted: 21 August, 2016

Accepted: 15 February, 2017

Abstract

The informative society is seen as the central element of rural development at the beginning of the third millennium and the development of information technology and communication in villages has always been considered in current summits across the world. Nowadays, information and communication technology service offices are the basis of electronic government. Therefore, recognition of these offices is necessary for sustainable rural development. The purpose of this research was a comparative analysis between the current situation and the desirable situation of e-government services in the rural districts of the Hamedan province as perceived by their directors (Hamedan, Bahar and Famenin Counties). The study population consists of 91 respondents who were chosen and studied through the census method. The findings of this research study consist of two sections. The items related to satisfaction with the activities in information and communication technology service offices were prioritized in the first section. Moreover, the current and the desirable conditions for electronic service provision were identified. The gap between these two were analyzed in the second section. The results indicate that there is a significant difference between these two conditions of electronic service provisions in rural areas. This significant difference was recognized through the paired T test at the 0.05 level with 6.33 value that illustrates the existence of a gap between these two situations. Electronic government, information technology and communication, information and communication technology service offices

Keywords: Information technology and communication, Rural information and communication technology service offices, Hamedan province.

1 - Associate Professor, Department of Agricultural , BU-Ali sena University

2 - M.Sc. in Rural Development, College of Agriculture, BU-Ali sena University

(*-Corresponding author E-mail: aazamialireza@yahoo.co.uk)

DOI: 10.22048/rdsj.2017.59517.1571