

وضعیت دولت الکترونیک بر اساس مدل تغییر و رهنمودهای استقرار آن در

بیمه سلامت

مدیریت اطلاعات

دوره ۱۱، شماره ۱

بهار و تابستان ۱۴۰۴

عادل سلیمانی نژاد

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید باهنر کرمان، کرمان، ایران

فریبرز درودی^{۱*}

استادیار، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)، تهران، ایران

مجتبی اسدی زاده فرسنگی

کارشناس ارشد مدیریت، سیستم‌های اطلاعاتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان، ایران

چکیده: مفهوم دولت الکترونیک به معنای همه چیز از «خدمات دولتی برخط» تا «تبادل اطلاعات و خدمات به صورت الکترونیکی با شهروندان، مشاغل و سایر بازوهای دولت» به کار گرفته شده است. دولت الکترونیک به شهروندان، شرکت‌ها و سازمان‌ها این امکان را می‌دهد تا تعاملات خود را با دولت آسان‌تر و با هزینه کمتر انجام دهند. بیمه یکی از پدیده‌های ضروری جهان معاصر است که شرکت‌های بیمه‌ای با برنامه‌های خود به ارائه خدمات بیمه‌ای اقدام می‌کنند. لذا هدف مطالعه حاضر بررسی استقرار دولت الکترونیک در سازمان‌های بیمه سلامت منطقه سه کشور بود. روش پژوهش پیمایشی و از نوع توصیفی است. جامعه آماری، اسناد و مدارک بیمه سلامت بود که تمامی اسناد و آیین‌نامه‌های مربوط به پیاده‌سازی دولت الکترونیک در سازمان بیمه سلامت ایران محور مطالعه قرار گرفت. برای بررسی آمار و اطلاعات و گزارش‌های سازمان بیمه سلامت ایران، به صورت هدفمند منطقه ۳ انتخاب شد. برای گردآوری داده، متون و اسناد مورد بررسی قرار گرفت که شامل جست‌وجوی اینترنتی و مطالعه کتابخانه‌ای نیز بود. همچنین از فرم‌های اطلاعاتی طراحی شده براساس نتایج مرور اسناد، اطلاعات جمع‌آوری شد. علاوه بر آن، از طریق دبیرخانه منطقه ۳ داده‌ها و اطلاعات از دفاتر فناوری و ارزیابی عملکرد تهیه شد. در نهایت داده‌های آماری و اطلاعاتی با شاخص‌های توصیفی (مرکزی و پراکندگی) شامل فراوانی، میانگین و انحراف معیار در نرم‌افزار آماری اسپاسس مورد تحلیل قرار گرفت. یافته‌های حاصل از مطالعه نشان داد که در سطح قوانین و مقررات، جایگاه و الزامات کلی برای ایجاد دولت الکترونیک وجود دارد. استقرار دولت الکترونیک از نظر نوع ارتباطات بیشتر بر اطلاع‌رسانی و ارتباط یک‌سویه توانسته در سازمان مورد مطالعه پیاده شود و ارتباطات تعاملی و یکپارچه هنوز در سطح برنامه و اسناد است. همچنین از نظر سطح ارتباطات بیشتر بر فرایندها و ارتباطات سازمان به مردم و بیمه شدگان (G2C) و سازمان به مراکز ارائه‌دهنده خدمت (G2B) تاکید شده است. با توجه به آنکه استقرار دولت الکترونیک در بیمه سلامت استان کرمان به دلیل نقص در زیرساخت‌ها و فناوری‌ها، عوامل مدیریت و رهبری فقط در سطح فرایندهای خاص محدود شده، بنابراین به صورت فراگیر کلیه امور مربوط به دولت الکترونیک را در بر نگرفته است. نتایج نشان داد که سازمان بیمه سلامت نیازمند داشتن تیم مدیریت تغییر است تا بتواند بر اساس مدل مدیریت تغییر و استقرار برنامه، تمامی مولفه‌های موثر اعم از عوامل پنهان و آشکار، زیربنایی و روبنایی را به صورت هماهنگ و یکپارچه هدایت و رهبری کند. همچنین ضرورت دارد تا سامانه مدیریت یکپارچه پروژه‌های مربوط به ساماندهی و استقرار برنامه دولت الکترونیک راه‌اندازی شود. علاوه بر آن، برنامه جامع دولت الکترونیکی در بخش بیمه سلامت تهیه شده و تمامی مولفه‌های اساسی از جمله: زمان‌بندی پروژه‌ها، منابع، تجهیزات، ابزارها، فناوری، و نیروی انسانی لازم را در نظر بگیرد. آموزش نیروی انسانی برای آشنایی با فناوری، فرایندها و نیز الزام‌های برنامه به صورت دوره‌ای برگزار شود و هماهنگی لازم برای ایجاد گفت‌وگو و درک واحد از دولت الکترونیک در سطوح مختلف سازمان و نیز ارتباط با کاربران انجام شود.

کلیدواژه‌ها: بیمه سلامت؛ خدمات بیمه‌ای؛ دولت الکترونیک؛ شرکت‌های بیمه‌ای؛ مدیریت تغییر.

مقدمه

امروزه فناوری‌های دیجیتال در فعالیتهای مختلف دولت‌های محلی استفاده می‌شود (David et al., 2023) و تحول دیجیتال در مدیریت دولتی موضوعی اساسی برای بهبود سطوح اثربخشی دولت است (Bhatti et al., 2025). از آنجا که رشد روزافزون و استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات به دولت‌ها در سراسر جهان این امکان را داده است که برای ارتقای شهروندی و حکمرانی مشارکتی بر ابزارهای الکترونیکی تکیه کنند (Adam & Alhassan, 2023)، مشاهده می‌کنیم که مشارکت‌های دولتی-خصوصی به‌طور گسترده در توسعه دولت الکترونیک به کار گرفته شده است (Liu et al., 2020). همچنین شاهد آن هستیم که در زیست‌بوم پسادیجیتال، پیاده‌سازی سیستم‌های دولت الکترونیکی موثر، به‌عنوان یک اولویت راهبردی مطرح می‌شود (Civelek, 2019) و به همین دلیل، دولت الکترونیک فرآیندی است برای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان ابزاری جدید در ارائه خدمات عمومی موثرتر و کارآمدتر (Kadewandana & Kaligis, 2024). البته باید در نظر داشت که اندازه‌گیری شاخص‌های توسعه ملی و منطقه‌ای دولت الکترونیک می‌تواند به سازمان‌های دولتی کمک کند تا وضعیت واقعی دولت الکترونیک را بهتر درک کنند (Xiao, 2023) و نیز باید تاکید کرد که کیفیت وبگاه‌های دولتی و خدمات الکترونیکی، پیش‌بینی‌کننده مهمی برای استفاده مؤثر شهروندان از آن‌هاست (Aljukhadar et al., 2022). با توضیح‌های مطرح شده، ضرورت دارد تا توجه شود که دولت الکترونیک چیزی فراتر از داشتن یک وبگاه دولتی در اینترنت است (Chipeta & Ngoyi, 2018).

اجرای موفقیت‌آمیز شیوه‌های حاکمیت الکترونیکی ارائه خدمات بهتر به شهروندان، بهبود تعاملات با کسب‌وکار، توانمندسازی شهروندان از راه دسترسی به اطلاعات، راحتی بیشتر و کاهش هزینه‌ها را در پی دارد (Inusah et al., 2024) و شفافیت، مسئولیت‌پذیری، باز بودن، اعتماد، کارایی و مشارکت را تشویق می‌کند (Chipeta & Ngoyi, 2018). باید توجه کرد که صنعت بیمه به‌عنوان یکی از ارکان اصلی نظام مالی هر کشور، نقشی حیاتی در تضمین پایداری اقتصادی، کاهش ریسک‌های پیش‌بینی‌ناپذیر و حمایت از سرمایه‌گذاری‌های فردی و جمعی ایفا می‌کند (حسین‌زاده و همکاران، ۱۴۰۴) و ماهیتاً صنعتی دانش‌محور است (رفوآ، ۱۴۰۳). علاوه بر آن، صنعت بیمه در چند دهه گذشته به سرعت تغییر کرده است. یکی از عوامل این تغییر، رشد مداوم حجم انبوهی از داده‌هاست که برای استفاده بهینه باید به درستی پردازش شوند (Ellili et al., 2023) و این صنعت سنگ بنای اقتصادهای مدرن است و به افراد و مشاغل در برابر خطرات مختلف، محافظت مالی ارائه می‌دهد (Sood & Özen, 2024). همچنین صنعت مالی سنتی با نوآوری در فناوری دیجیتال در بخش مالی به طرز چشمگیری تغییر کرده است (Trivedi, 2023). همانگونه که می‌دانیم، جایگاه مؤثر شرکت‌ها و سازمان‌ها در ارائه خدمات مطلوب به بیمه‌گذاران حائز اهمیت است. این بدان معناست که باید سازمان‌ها ارتباط نزدیکی با بیمه‌گذاران داشته باشند تا بتوانند از نیازهای آن‌ها آگاه شده و برای برآورده کردن درخواست‌های کاری و حرفه‌ای، بیمه‌های مناسب را عرضه کنند. همچنین توجه به فناوری در ارائه این خدمات و نیز سرعت و دقت لازم برای انجام فعالیتهای حرفه‌ای مرتبط با آن از اهمیت بالایی برخوردار است. بنابراین از آنجایی که یکی از اصول مهم تاثیرگذار جهت تحول در نظام اداری موجود، به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعات است و مدیران تنها با

برخورداری از یک سیستم اداری چابک می‌توانند فضای مناسبی را برای شهروندان فراهم کنند، این پژوهش بر آن است تا وضعیت و چالش‌های استقرار دولت الکترونیک را در منطقه ۳ سازمان بیمه سلامت ایران بررسی کرده، راهکارهای مناسب را ارائه داده و نسبت به رفع مشکلات، پیشنهاد مطلوب معرفی کند.

پیشینه پژوهش

اصطلاح دولت الکترونیک به طور گسترده برای توصیف استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور دیجیتالی کردن عملکردها و رویه‌های دولت استفاده می‌شود (Ivic et al., 2023) و فعالیت دولت الکترونیک شامل بهره‌گیری از فناوری برای ارائه اطلاعات و ارائه خدمات دولتی به کارکنان، شهروندان و مشاغل است. کشورهای در حال توسعه که دولت الکترونیک را پیاده‌سازی می‌کنند باید همگام با پیشرفت‌های سریع فناوری به منظور بهبود مستمر سیستم‌های خود و ارتقای خدمات ارائه‌شده به شهروندان از راه پورتال‌های دولتی به شیوه‌ای کارآمد در تلاش باشند (Totonchi, 2023). همچنین، دولت‌های اروپایی، دولت الکترونیک را با هدف بهبود خدمات، کاهش هزینه‌ها، صرفه‌جویی در زمان کاربر، افزایش اثربخشی و کارایی در همه بخش‌ها اجرا می‌کنند (Marino & Pariso, 2019). بر این اساس، دولت‌ها در تلاش برای بهره‌مندی از مزایای تحول دیجیتال - کیفیت بالاتر حکومت و تعامل با جامعه، اصلاحات دولت الکترونیک را اجرا می‌کنند (Ivanova et al., 2022). بنابراین استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات توسط دولت برای ارائه خدمات مختلف به مردم، اطمینان از دسترسی بهتر شهروندان به اطلاعات عمومی، ساده‌سازی و بهبود فرآیند حکمرانی به عنوان دولت الکترونیک شناخته می‌شود (Ahmad, 2021) و برای اجرای موفقیت‌آمیز خدمات دولت الکترونیک، دولت‌ها باید کاربر را در مرکز تحولات آینده قرار دهند (Zafiroopoulos et al., 2012). در سازمان‌های دولتی، خدمات دولت الکترونیک ابزاری ارزشمند برای ارائه خدمات قابل توجه و به‌موقع به مردم تلقی می‌شود (Zahid & Haji Din, 2019). و از این رو، ضرورت توجه به خدمات الکترونیک و گسترش آن در عرصه ساختار دولتی و فعالیت‌های دولتی حائز اهمیت است و ضرورت دارد تا در بخش بیمه و حوزه‌های وابسته به آن نیز از این مزیت بهره‌برداری انجام گیرد.

همانطور که بیان شد، دولت الکترونیک به استفاده از فناوری توسط دولت‌ها برای ارائه اطلاعات و خدمات خود به نحو مطلوب اشاره دارد (Simonofski et al., 2019) و این پدیده، یک روند در حال ظهور در دهه‌های اخیر بوده که توجه سیاستگذاران، دیوان‌سالارها، شهروندان و پژوهشگران مدیریت دولتی را به خود جلب کرده است (Cooley, 2018). دولت الکترونیک برای برنامه توسعه توانایی‌های انسانی، اجرای سیستم ارتباط دولت با کارکنانش برای خدمات دولتی پیشرفته، و طراحی برای واحد دولت محلی که هر کارمند دولت را قادر می‌سازد شانس برابری برای ارائه خدمات به مشتریان و مدیریت خود داشته باشد، تلاش می‌کند (Mapanoo & Caballero, 2018). همچنین باید در نظر داشت که با توجه به علاقه روزافزون دولت‌ها به دولت الکترونیک و دستیابی به اهداف توسعه پایدار ۲۰۳۰، دولت‌ها به دنبال ارائه خدمات جدید دولت الکترونیک و تدوین برنامه‌های راهبردی برای دستیابی به اهداف آن هستند

(Phd & ABDEL-FATTAH, 2022). به همین دلیل، این عقیده که استفاده از فناوری‌های دولت الکترونیک می‌تواند رویکردی یکپارچه برای اجرای توسعه پایدار ارائه دهد، در بین پژوهشگران و دولت‌ها پذیرفته شده است (Lopatkova et al., 2019) و نیز برای دستیابی به توسعه پایدار، دولت‌ها در سراسر جهان تلاش‌های مختلفی را برای کاهش شکاف‌های دیجیتال، حفظ اعتماد شهروندان و همچنین افزایش شفافیت و باز بودن خدمات حکومتی آغاز کرده‌اند (Othman et al., 2020). بر این اساس، امروزه دولت الکترونیک نشان‌دهنده خدماتی است که از فناوری دیجیتال برای ایجاد مسیرهای الکترونیکی به منظور بهبود کارایی خدمات عمومی، افزایش رونق اقتصادی و بهبود استاندارد زندگی استفاده می‌کند (Goloshchapova et al., 2023).

با توجه به اهمیت و نقش موثر دولت الکترونیک و کاربرد خدمات دیجیتالی در ساختار اداری و فعالیت‌های حرفه‌ای در سطوح مختلف جامعه، کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارتقاء کارایی، اثر بخشی، توسعه و رشد ساختار اداری، شفافیت مبادلات و تعامل داده‌های اداری میان دولت‌ها و درون دولت از اهمیت بالایی برخوردار است. دولت الکترونیک شکلی از تجارت الکترونیکی است که توسط بخش دولتی استفاده می‌شود و در صنعت بیمه نیز کاربرد مطلوبی دارد. این پدیده می‌تواند خدمات‌دهی و تبادل اطلاعات را در درون یا برون سازمان به انجام رساند. از همین‌رو، دولت الکترونیک یکی از ملزومات مهم و اساسی در دنیای معاصر برای برنامه‌ریزی، مدیریت، و اجرای فعالیت‌های تخصصی و حرفه‌ای در سازمان‌های نوین، به ویژه در صنعت بیمه کشور است. پرسش‌های پژوهش عبارت است از:

۱. وضعیت دولت الکترونیک در بیمه سلامت کرمان بر اساس مولفه فرایند چگونه است؟
 ۲. وضعیت دولت الکترونیک در بیمه سلامت کرمان بر اساس مولفه فنی-ارتباطی چگونه است؟
 ۳. وضعیت دولت الکترونیک در بیمه سلامت کرمان بر اساس مولفه فنی-نرم‌افزاری چگونه است؟
- پژوهش «ضوی» در باره نقش دولت الکترونیک در توسعه پایدار در کشورهای خاورمیانه و شمال آفریقا به انجام رسید. نتایج نشان داد که بیشتر شاخص‌های حکمرانی خوب سهم مثبتی در توسعه پایدار دارند. درباره تأثیر توسعه دولت الکترونیک بر شاخص‌های حکمرانی، مشخص شد که دیجیتالی‌سازی، کنترل فساد و اثربخشی دولت و تا حدی کمتر، کیفیت نظارتی را بهبود می‌بخشد و در ساختار نظارتی نقش مهمی بر عهده دارد (Dhaoui, 2022). «ژیوئو» و همکاران به مطالعه در خصوص توسعه دولت الکترونیک در کشورهای اروپایی از ابعاد اجتماعی-اقتصادی و زیست محیطی پرداختند. نتایج این پژوهش که در ۲۶ کشور اروپایی به انجام رسید، نشان داد که رابطه آماری معنی‌داری میان شاخص توسعه دولت الکترونیک و متغیرهای مرتبط با حوزه‌های محیطی، اجتماعی و اقتصادی وجود دارد. یافته‌ها نشان داد که عوامل یاد شده، تأثیر واقعی و مثبت در فرآیندهای اداری دیجیتالی داشته که به تبع آن، بر توسعه پایدار نیز موثر واقع شده است (Zioło et al., 2022). «آفرینی» و «هیندرتو» به مطالعه درباره معماری سازمانی در توسعه و خدمات دولت الکترونیک مبادرت ورزیدند. نتایج نشان داد که معماری سازمانی ادغام سیستم‌های دولتی از قبل موجود، حذف تخصیص منابع اضافی و افزایش خدمات شهروندان را تسهیل می‌کند. همچنین، معماری سازمانی با ایجاد یک چارچوب قبل‌اندازه‌گیری و مدیریت برای پروژه‌های دولت الکترونیک، اجرای اهداف بلندمدت دولت را تقویت کرده و در حفاظت از داده‌ها و اطلاعات حساس،

عملکرد مطلوبی در چارچوب حاکمیت الکترونیکی دارد (Afarini & Hindarto, 2023). «هرنلندز» و همکاران به تحلیل شاخص توسعه دولت الکترونیک مبادرت ورزیدند. نتایج پژوهش نشان داد که دولت الکترونیک تغییری در پارادایم مدیریت دولتی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات است. مشخص شد که هدف اساسی و مهم آن است که برای دسترسی بیشتر و بهتر به خدمات ارائه شده، باید توانایی و مهارت‌های مدیریتی تقویت شده و در دولت این امر مورد پشتیبانی قرار گیرد. علاوه بر آن، یافته‌های حاکی از آن بود که بهره‌گیری از زیرساخت و فناوری‌های روزآمد نقش مهمی در بهبود خدمات الکترونیک و رضایت کاربران دارد (Hernández et al., 2024). «یونوس» و همکاران به پژوهش در خصوص تطبیق شاخص توسعه دولت الکترونیک در کشورهای جنوب آسیا پرداختند. یافته‌ها نشان داد که نکات بهبود مشترکی را که دولت‌های کشورهای آسیای جنوبی باید روی آن تمرکز کنند تا بتوانند امتیاز شاخص توسعه دولت الکترونیک خود را بهبود بخشند و در فهرست دولت‌های الکترونیک برتر قرار گیرند، شامل عوامل متعددی می‌شود که به حوزه‌های فنی، ساختاری و اداری مرتبط است (Younus et al., 2023). پژوهش «موتیارین» و همکاران درباره توسعه دولت الکترونیک و تحول حکمرانی چلیک در اندونزی به انجام رسید. یافته‌ها نشان می‌دهد که دولت اندونزی اجرای دولت الکترونیک را تسریع کرده است. همچنین حاکمیت موفق شده تا دیجیتالی‌سازی حکمرانی و بهبود کارایی، شفافیت و مشارکت عمومی را تسریع کند. این پژوهش تاکید می‌کند که دولت الکترونیک می‌تواند حکمرانی در اندونزی را متحول کرده و آن را چابک‌تر و پاسخگو کند. ضمن آنکه امکان بهبود و توسعه خدمات در بستر دولت الکترونیک رضایت‌مندی و مشارکت آحاد جامعه را نیز به همراه دارد (Mutiarin et al., 2024). پژوهش «یشنگوما» و «شائو» به موضوع هم‌سویی ابتکارات دولت الکترونیک با اهداف توسعه پایدار اختصاص دارد. این مطالعه یک مرور روش‌مند است که شامل جستجوی گسترده در پایگاه‌های اطلاعاتی متعدد برای شناسایی مطالعات مرتبط می‌شود. نتایج در بردارنده چارچوبی به عنوان یک نقشه راه برای دستیابی به توسعه پایدار از طریق ابتکارات دولت الکترونیک بود که بر این اساس اجزاء و عناصر اصلی آن طراحی شد. عوامل اصلی آن شامل مضامین حیاتی از جمله فراگیر بودن، شفافیت، پاسخگویی، پایداری، مشارکت، همکاری، نوآوری و تحول دیجیتال بود (Ishengoma & Shao, 2025). پژوهش «پنگ» و دیگران در خصوص تحلیل سیستم ارزیابی چند بُعدی برای توسعه دولت الکترونیک به انجام رسید. نتایج نشان داد که دولت‌ها به‌طور فزاینده‌ای بر رشد بلندمدت توسعه دولت الکترونیک تأکید می‌کنند، ولی ارزیابی توسعه دولت الکترونیک هنوز در مراحل اولیه است. این پژوهش یک سیستم ارزیابی چند بُعدی توسعه دولت الکترونیک را بر اساس نظریه سیستم‌های پیچیده پیشنهاد می‌کند. یافته‌ها حاکی از آن بود که موقعیت‌ها و کمبودهای توسعه دولت الکترونیک در هر شهر شاندونگ چین با استفاده از نقشه‌های توزیع جغرافیایی و نمودار رادار نشان‌دهنده نیاز به تقویت زیرساخت‌های فناوری و اداری در دولت الکترونیک بود (Peng et al., 2025). پژوهش «وَنگ» به مقوله چالش‌ها و اقدامات متقابل به منظور توسعه و تحول دیجیتالی دولت الکترونیک در میان دولت‌های محلی اختصاص دارد. نتایج نشان داد که چالش‌های پیش روی دولت‌های محلی در فرآیند تعمیق و دیجیتالی‌سازی تحول دولت الکترونیک، از جمله به‌روزرسانی و تکرار فناوری، امنیت

داده‌ها و حفاظت از حریم خصوصی، بهبود کیفیت پرسنل، خلاقیت و نوآوری سازوکارهای نهادی از عوامل موثر در این عرصه به شمار می‌آید که نیازمند بهبود است. همچنین مشخص شد که زیرساخت‌های الکترونیکی می‌تواند باعث ثبات بیشتر در توسعه و ساختار سیستم اداری شود (Wang 2025).

جمع‌بندی پیشینه پژوهش حاکی از آن است که پژوهش‌های متعددی در باره استقرار و عوامل موثر بر توسعه دولت الکترونیک انجام گرفته که عناصر مختلفی را مورد بررسی قرار داده است. در این زمینه، مولفه‌هایی چون فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی؛ توانمندی نیروی انسانی؛ مشارکت و همکاری؛ حریم خصوصی؛ فراگیر بودن؛ شفافیت؛ پاسخگویی؛ پایداری؛ نوآوری و تحول دیجیتال؛ عوامل فنی، اجتماعی، اقتصادی و محیطی؛ ارتباط با توسعه پایدار؛ شاخص‌های حکمرانی؛ کنترل فساد؛ اثربخشی دولت و نظارت همگی در توسعه و استقرار دولت الکترونیک نقش دارند و از ابعاد مختلف بررسی شده‌اند. با عنایت به آنکه مدل تغییر در این میان کمتر مورد توجه بوده است، لذا این پژوهش با بهره‌گیری از مدل نام‌برده به این مقوله مهم پرداخته است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی - پیمایشی است. در ابتدا با استفاده از کلید واژه‌های مرتبط در پایگاه‌های اطلاعاتی علمی از جمله: ساینس دایرکت^۱، امرالد^۲، گوگل اسکالر^۳ و تیلور و فرانسیس^۴ جست‌وجو شده و مدل‌های رایج در کشورهای منتخب که دارای ویژگی‌های مشترک با ایران هستند، مورد بررسی قرار گرفت. در این مرحله جامعه پژوهش و نمونه‌گیری وجود نداشت. در مرحله بعدی کلیه اسناد و مدارک ابلاغ شده در حوزه دولت الکترونیک در سطح دولت و سازمان بیمه سلامت مورد بررسی قرار گرفتند. جامعه آماری اسناد و مدارک بیمه سلامت بود که تمامی اسناد و آیین‌نامه‌های مربوط به پیاده‌سازی دولت الکترونیک در سازمان بیمه سلامت ایران محور مطالعه قرار گرفت. در نهایت برای بررسی آمار و اطلاعات و گزارش‌های سازمان بیمه سلامت ایران، به‌صورت هدفمند منطقه ۳ انتخاب شد. مطالعه میدانی بر اساس سیاهه و ارسای ستاد دولت الکترونیک یا سازمان بیمه‌گر، وضعیت سازمان‌های مورد مطالعه که جامعه پژوهش بیمه سلامت بود، مورد بررسی قرار گرفت. برای این کار همچنین پرسش‌های مدونی برای انجام مصاحبه تدوین که به‌عنوان ابزار گردآوری اطلاعات در نظر گرفته شد. روایی ابزار گردآوری اطلاعات به صورت روایی صوری مورد بررسی قرار گرفت. در این رابطه ۵ نفر از متخصصان دانشگاهی در زمینه فناوری اطلاعات و نیز حوزه سلامت با تحلیل دقیق نکاتی را مطرح کردند که لحاظ شد. پایایی نیز با آزمون آلفای کرونباخ انجام شد که میزان آن ۰/۸۲۱ تعیین شد. داده‌ها از طریق دبیرخانه منطقه ۳ بر اساس ارسال و مکاتبات و تکمیل فرم‌ها گردآوری شد. برای گردآوری داده، متون و اسناد مورد بررسی قرار گرفت که شامل جست‌وجوی اینترنتی و مطالعه کتابخانه‌ای نیز بود. همچنین از فرم‌های اطلاعاتی طراحی شده بر اساس نتایج مرور اسناد، اطلاعات جمع‌آوری شد. علاوه بر آن، از طریق

¹ ScinceDirect

² Emerald

³ Google Scholar

⁴ Taylor & Francis

دبیرخانه منطقه ۳ داده‌ها و اطلاعات از دفاتر فناوری و ارزیابی عملکرد تهیه شد. در نهایت داده‌های آمار و اطلاعاتی از طریق شاخص‌های توصیفی (مرکزی و پراکندگی) شامل فراوانی، میانگین و انحراف معیار در نرم‌افزار آماری مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

بر اساس یافته‌های پژوهش، وضعیت دولت الکترونیک در بیمه سلامت کرمان بر اساس سه محور اصلی: فرایند، فنی ارتباطی و فنی نرم‌افزاری مورد بررسی قرار گرفت. در ادامه نتایج تحلیل این ابعاد ارائه می‌شود.

محور فرآیند

نتایج حاصل از بررسی مطالعه موردی کرمان که بر اساس مدل تغییر و دستورالعمل‌های استقرار دولت الکترونیک در دستگاه‌های کشوری به شرح زیر مورد بررسی قرار گرفت و در سه محور فرآیند، فنی ارتباطی و فنی نرم‌افزاری بر اساس تحلیل سیستم صورت گرفته، دسته‌بندی شد. بر اساس پرسش اول پژوهش، وضعیت دولت الکترونیک در بیمه سلامت کرمان بر اساس مولفه فرایند چگونه است؟ اطلاعات حاصل در قالب جدول ۱ طبقه‌بندی و سپس تحلیل شد.

جدول ۱. شرح فعالیت‌های فرآیندهای اختصاصی و عمومی در اداره کل بیمه سلامت استان کرمان

فرآیند	عنوان فرآیند	خدمت گیرندگان	مکانیزه بودن (%)
۱	ابطال دفترچه	مردم (بیمه‌شدگان)	۶۷
۲	صدور المثنی بیمه‌نامه در مرکز استان و شهرستان‌ها	مردم (بیمه‌شدگان)	۳۸
۳	صدور معرفی‌نامه بیمارستانی	مردم (بیمه‌شدگان)	۲۵
۴	تعویض و تمدید بیمه‌نامه در کلیه صندوق‌ها	مردم (بیمه‌شدگان)	۳۸
۵	روش اجرایی نظارت بر موسسات درمانی	مردم (بیمه‌شدگان)	۶۰
۶	اعتباربخشی و عقد قرارداد با موسسات تشخیصی و درمانی	مردم (بیمه‌شدگان)	۴۰
۷	تایید داروی اینترنتی	مردم (بیمه‌شدگان)	۹۸
۸	رسیدگی به اسناد موسسات درمانی	موسسات طرف	۹۵
۹	رسیدگی به اسناد موسسات درمانی و بیمه‌شدگان (خسارت متفرقه)	موسسات طرف قرارداد و مردم	۸۰
۱۰	صدور دفترچه بیمه سلامت همگانی	مردم (بیمه‌شدگان)	۶۰
۱۱	صدور اولیه بیمه‌نامه (کلیه صندوق‌ها)	مردم (بیمه‌شدگان)	۳۸
۱۲	عقد قرارداد با موسسات بیمه‌گزار	مردم (بیمه‌شدگان)	۰
۱۳	وصول درآمد/کنترل درآمد	ادارات بیمه‌گزار	۱۰۰

نتایج حاصل از بررسی مطالعه موردی شرح فعالیت‌های فرآیندهای اختصاصی و عمومی اداره کل بیمه سلامت کرمان نشان می‌دهد که همه فرآیندهای این اداره کل بصورت مکانیزه انجام نشده و به صورت میانگین ۵۶/۸ درصد فرآیندهای این اداره کل مکانیزه شده است. همچنین بیشتر فرآیندهای مکانیزه شده مربوط به دولت به مردم^۱ است. این مفهوم به موضوع برقراری ارتباط بین دولت و شهروندان می‌پردازد. چنین ارتباطی اغلب به تعاملی اشاره دارد که از راه فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی صورت می‌گیرد، اما می‌تواند شامل مواجهه مستقیم یا تعامل‌های رسانه‌ای نیز باشد.

محور فنی-ارتباطی

بر مبنای پرسش دوم پژوهش، وضعیت دولت الکترونیک در بیمه سلامت کرمان بر اساس مولفه فنی-ارتباطی چگونه است؟ اطلاعات به دست آمده در جدول ۲ و نیز ۳ ارائه شده است. در این رابطه پروتکل تبادل الکترونیکی مکاتبات^۲ مورد بررسی قرار گرفته که روشی جدید و موثر به منظور ارسال و دریافت نامه‌های اداری میان سازمان‌هایی است که از سیستم‌های اتوماسیون اداری بهره می‌گیرند. این پروتکل به موسسات، ادارات و سازمان‌ها این امکان را می‌دهد تا بتوانند با ارسال و تبادل الکترونیکی تعامل خود را بدون استفاده از نامه‌های فیزیکی، در بستر اتوماسیون اداری حفظ کنند.

جدول ۲. وضعیت ارتباط کامل الکترونیکی با سیستم دبیرخانه سایر دستگاه‌های اجرایی با استفاده

از پروتکل تبادل الکترونیکی مکاتبات در اداره کل بیمه سلامت استان کرمان تا پایان سال ۱۴۰۱

ردیف	نام واحد سازمانی مبدأ (ادرون دستگاه)	نام سیستم دبیرخانه دستگاه مبدأ	فعال بودن نظام دبیرخانه مبدأ با شبکه LAN در یک واحد سازمانی		آیا سیستم دبیرخانه مبدأ قابلیت استفاده از پروتکل تبادل الکترونیکی مکاتبات را دارد؟			
			تایید	رد	بلی	خیر		
					پروتکل ECE متصل با نام دستگاه	نام سیستم دبیرخانه	فراهم نبودن بستر شبکه	سایر ویژگی‌های ECE در نرم افزار فقدان قابلیت‌های سایر ویژگی‌ها
۱	بیمه سلامت	اتوماسیون الکترونیک	☐	-	دانشگاه علوم پزشکی بم	اتوماسیون ن دیدگاه	-	-
۲	بیمه سلامت	اتوماسیون الکترونیک	☐	-	دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان	اتوماسیون ن دیدگاه	-	-

^۱ Government To Citizen (G2C)

^۲ Electronic Correspondence Exchange (ECE)

۳	بیمه سلامت	اتوماسیون الکترونیک	☐	-	کلیه ادارات استانی بیمه سلامت	اتوماسیون الکترونیکی	-	-	-
---	------------	---------------------	--------------------------	---	-------------------------------	----------------------	---	---	---

بررسی‌های انجام شده نشان داد که دستگاه‌های دولتی علی‌رغم استفاده از سیستم‌های اتوماسیون الکترونیک به دلیل متفاوت بودن نرم‌افزار، امکان ارتباط الکترونیک بین آن‌ها وجود ندارد.

جدول ۳. وضعیت استفاده از شبکه‌ها و زیرساخت‌های تخصصی و در اداره کل بیمه سلامت استان کرمان

ردیف	شرح	آگاهی از وجود شبکه با زیرساخت ذکر شده		اتصال	غیر اتصال	استفاده از سرویس‌های خاص	ابزار مورد نیاز برای تسری در استفاده		
		وجود آگاهی	عدم اطلاع				کارگاه آموزشی کارشناسی	آموزش عمومی مدیران	غیره (با ذکر روش)
۱	شبکه دولت	☐	-	☐	-	-	-	-	☐
۲	شبکه مترواترنت استان	-	-	-	-	☐	-	-	-
۳	شبکه امن اطلاعات استان	-	-	-	-	☐	-	-	-
۴	مرکز داده استان	-	-	-	-	☐	-	-	-
۵	استفاده از بستر اینترنت	-	-	-	-	☐	-	-	-

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد تنها زیرساخت ارتباطی بین دستگاه‌های دولتی و اداره کل بیمه، شبکه ارتباطی دولت است که نامه‌های بین دستگاهی بر روی این شبکه تبادل می‌شود.

محور فنی - بانک اطلاعاتی و نرم‌افزار اصلی

بر اساس پرسش سوم پژوهش، وضعیت دولت الکترونیک در بیمه سلامت کرمان بر اساس مولفه فنی - نرم‌افزاری چگونه است؟ اطلاعات به دست آمده در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. اطلاعات بانک‌های اطلاعات تخصصی و مشترک مورد استفاده در اداره کل بیمه سلامت استان کرمان تا سال ۱۴۰۱

ردیف	شرح	الف - مشخصات بانک‌های اطلاعاتی تخصصی دستگاه که مورد استفاده سایر دستگاه‌ها می‌باشد.	ب - مشخصات بانک‌های اطلاعاتی تخصصی سایر دستگاه‌ها که مورد استفاده دستگاه می‌باشد.
------	-----	---	---

۴	سیستم جامع اسناد پزشکی	۱۳۸۱	۱۳۹۳	-	□	-	-	-	□	۱- کلیه موسسات طرف قرارداد	۱۷۸۱	-	□
---	------------------------	------	------	---	---	---	---	---	---	----------------------------	------	---	---

براساس داده‌های جدول ۴، یافته‌های حاصل از بررسی وضعیت دولت الکترونیک در سازمان بیمه سلامت کرمان نشان داد که دولت الکترونیک حداکثر در سطح ارتباط یک‌سویه و بیشتر براساس فرآیندها و خدمات دولت به مردم در سازمان نفوذ پیدا کرده که بر اساس داده‌های قبلی نیز همه موارد یا اقدامات یک فرآیند مکانیزه نشده است. بر این اساس، انواع مدل‌های کسب‌وکار، بر اساس نوع تعامل و سطح ارتباط مورد بررسی قرار گرفت که شامل این موارد می‌شود: مدل کسب‌وکار دولت به دولت^۱، مدل کسب‌وکار دولت به تجارت^۲، مدل کسب‌وکار دولت به مصرف‌کننده^۳، و مدل کسب و کار تجارت به مصرف‌کننده^۴. بر اساس سنجش مدل مورد مطالعه در قالب جدول‌های تحلیلی، نتایج نشان داد که بیشتر مدل‌های مختلف در خصوص سطح ارتباط در نوع یک‌سویه در وضعیت مناسبی قرار دارند. هر چند که مقوله مدل کسب‌وکار تجارت به مصرف‌کننده در دست اقدام است. ولی در تعامل دو سویه، ارتباط در حد ۵۰ درصد مشخص شده است. همچنین در ارتباط با شرایط رابطه یکپارچه اساساً شرایط نامناسب ارزیابی شده و ارتباطی وجود ندارد. در کل مدل نشان‌دهنده توجه بیشتر به ساختارهای تعاملی و تقویت این مقوله در انجام فرایندهای حرفه‌ای و تخصصی است.

جدول ۵. اطلاعات مربوط به فرایندها و خدمات دولت به مردم در اداره کل بیمه سلامت استان کرمان

نوع تعامل سطوح ارتباط	اطلاع‌رسانی	یک سویه	دو سویه (تعاملی)	یکپارچه
G to G	✓ وجود دارد (**)	✓ وجود دارد (**) (✓)	□ در دست اقدام	✗ وجود ندارد
G to B	✓ وجود دارد (**) (✓)	✓ وجود دارد (**) (✓)	✗ وجود ندارد	✗ وجود ندارد
G to C	✓ وجود دارد (**) (✓)	✓ وجود دارد (**) (✓)	□ در دست اقدام	✗ وجود ندارد
B to C	□ در دست اقدام	□ در دست اقدام	✗ وجود ندارد	✗ وجود ندارد

نتیجه‌گیری

¹ Government to Government (G2G)

² Government to Business (G2B)

³ Government to Consumer (G2C)

⁴ Business to Consumer (B2C)

تحلیل یافته‌های پژوهش نشان داد که گرچه در سطح قوانین و مقررات جایگاه و الزامات کلی برای ایجاد دولت الکترونیک وجود دارد، اما داده‌های مربوط به مصاحبه‌ها حاکی از آن بود که مقررات به‌صورت جزئی و دقیق در این محیط به‌عنوان یک عامل درونی برای تغییر از اهرم قدرت و ظرفیت لازم برخوردار نیست. همچنین اطلاعات حاصل از تحلیل سیستم نشان داد اگر چه فرآیندها به شیوه شفاف و دقیق تعریف شده‌اند، اما داده‌های حاصل از مصاحبه نشان می‌دهد که بر اساس مولفه‌های رهبری و تیم تغییر بر آن فرآیندهای تعریف شده توافق لازم را ندارند و بنابراین برنامه‌ها و نظرات رهبری در سطح کلان در دیگر سطوح در دسترس نبوده یا جریان مناسبی را طی نمی‌کند. پژوهش «ونگ» (۲۰۲۵) در این خصوص با یافته‌های پژوهش حاضر دارای هم‌سویی است.

از سوی دیگر در اجرا، مطالعه موردی کرمان نیز نشان داد که دولت الکترونیک به دلیل نقص در زیرساخت‌ها و فناوری‌ها، عوامل مدیریت و رهبری فقط در سطح فرآیندهای خاص محدود شده است و به‌صورت فراگیر کلیه امور مربوط به دولت الکترونیک را در بر نگرفته است. همچنین، فرآیندها اگر چه بر اساس تحلیل سیستم طراحی و در بعضی از موارد نرم‌افزارها مربوط به برنامه‌نویسی شده است، اما بین این نرم‌افزارها، فرآیندها و نیروی انسانی و برنامه‌ها ارتباط منطقی برقرار نیست. در زمینه اهمیت فرآیندها و نیز هماهنگی مورد نیاز میان نیروی انسانی و امکانات فناوری، نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش «ژیوتو» و همکاران (۲۰۲۲) و نیز «آفرینی» و «هیندرتو» (۲۰۲۳) دارای هم‌سویی است.

علاوه بر آن، در حوزه مدیریت و رهبری هماهنگی‌های درون‌بخشی حوزه سلامت اعم از سطح کشور تا استان و همچنین در سطوح پایین‌تر، بین حوزه‌های مختلف مهندسی نرم‌افزار، مهندسی سازمان، فرآیندها و نیز مدیریت نیروی انسانی کاربر تا مدیریت فرآیند دارای چالش است که به دلیل واحد نبودن درک و ارزش مشترک از برنامه‌ها و مفهوم دولت الکترونیک بوده است. در کنار آن باید تأکید کرد که هماهنگی بین دستگاهی به دلیل نبود یک برنامه جامع و یکپارچه و مدیریت در سطح کلان نیز دارای چنین شکلی بوده است. پژوهش «پنگ» و همکاران (۲۰۲۵) مؤید یافته‌های پژوهش حاضر است.

شایان ذکر است بزرگترین چالش هماهنگی بین بخش دولتی با خصوصی، به‌ویژه موضوع طراحی نرم‌افزار است که تغییرات ایجاد شده در مدیریت دولتی و بخش خصوصی چالش‌های بیشتری را در استقرار دولت الکترونیک ایجاد می‌کند.

تغییرات روبنایی بوده و تأکید بر فناوری و نرم‌افزارهاست و ساختار و ارتباطات کمتر توجه شده است. همچنین تیم تغییر و رهبری آن به خوبی شکل نگرفته و نهادینه نشده است تا بتواند تمام ابعاد تغییر را شامل شود. یافته‌های پژوهش «ضوی» (۲۰۲۲) در این زمینه با نتایج پیش گفته دارای اشتراک است. در کنار آن، درک صحیح از جامعه و سازمان و به عبارت دیگر دولت الکترونیک تقویت نشده و این امر موجب شکل‌گیری نامناسب بینش‌ها و ارزش‌های پیرامون نیست. همچنین، دانش لازم در سازمان پیرامون موضوع به‌خوبی رشد نیافته است. تغییر و استقرار به صورت زیربنایی و مبنی بر تحولات درونی نبوده و نهادینه نشده، بلکه در سطح ظاهری و روبنایی سازمان شکل گرفته است. این یافته با نتایج پژوهش «موتیارین» و همکاران (۲۰۲۴) و نیز «پنگ» و همکاران (۲۰۲۵) دارای هم‌سویی است.

نتایج حاصل از مطالعه نشان داد که دولت الکترونیک از نظر نوع ارتباطات بیشتر بر اطلاع‌رسانی و ارتباط یک‌سویه توانسته در سازمان مورد مطالعه پیاده شود و ارتباطات تعاملی و یکپارچه هنوز در سطح برنامه و اسناد مطرح شده است. از نظر سطح ارتباطات نیز بیشتر بر فرآیندها و ارتباطات سازمان به مردم و بیمه‌شدگان (G2C) و سازمان به مراکز ارائه‌دهنده خدمت (G2B) تأکید شده است. براساس یافته‌های حاصل از مصاحبه و مرور مشخص شد که استقرار دولت الکترونیک بیشتر بر عوامل فرآیندی در سطح روبنایی تأکید کرده است و عوامل زیربنایی تحول جهت استقرار دولت الکترونیک همچون رهبری و پیروان (تیم تغییر) و همچنین عوامل زیربنایی پنهان همچون ادراک و نگرش کمتر مورد توجه قرار گرفته است. این امر زمینه لازم را برای تغییر در سطوح دیگر دولت الکترونیک و نهادینه شدن آن در سازمان با چالش مواجه می‌کند. نتایج پژوهش «هراندز» و همکاران (۲۰۲۴) مؤید یافته‌های مطالعه حاضر است. با توجه به بحث و تحلیل انجام گرفته و به‌منظور استقرار دولت الکترونیک، پیشنهادهای اجرایی به شرح ذیل ارائه می‌شود:

سازمان بیمه سلامت نیازمند به تیم مدیریت تغییر است تا بتواند بر اساس مدل مدیریت تغییر و استقرار برنامه، تمامی مؤلفه‌های موثر اعم از عوامل پنهان و آشکار، زیربنایی و روبنایی را به‌صورت هماهنگ و یکپارچه هدایت و رهبری کند.

شایسته است تا سامانه مدیریت یکپارچه پروژه‌های مربوط به ساماندهی و استقرار برنامه دولت الکترونیک راه‌اندازی شود.

برنامه جامع دولت الکترونیکی در بخش بیمه سلامت تهیه شده و تمامی مؤلفه‌های اساسی از جمله: زمان‌بندی پروژه‌ها، منابع، تجهیزات، ابزارها، فناوری، و نیروی انسانی لازم را در نظر بگیرد. اجرای برنامه‌های لازم مبتنی بر عوامل زیربنایی پنهان که منجر به افزایش ادراک و نگرش تمامی مدیران و نیروی انسانی دست‌اندرکار اعم از فنی و غیرفنی در ارتباط با دولت الکترونیک است، در دستور کار قرار گیرد.

آموزش نیروی انسانی برای آشنایی با فناوری، فرایندها و نیز الزام‌های برنامه به صورت دوره‌ای برگزار شود.

هماهنگی لازم برای ایجاد گفت‌وگو و درک واحد از دولت الکترونیک در سطوح مختلف سازمان و نیز ارتباط با کاربران انجام شود.

فناوری‌های روزآمد و نرم‌افزارهای ضروری شناسایی و در ساختار دولت الکترونیکی به کار گرفته شود. همچنین نسخه‌های روزآمد به سرعت جایگزین برنامه‌های قدیمی شود.

برای انجام پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌شود که موضوع این تحقیق در ارتباط با سازمان تأمین اجتماعی که بخش قابل توجهی از بیمه‌شدگان را پوشش می‌دهد نیز انجام شود.

مشارکت محدود، برخی پاسخ‌های غیردقیق که نیازمند بررسی بیشتر و راستی‌آزمایی و اصلاح مجدد بود از زمره محدودیت‌های این پژوهش بود.

سپاسگزاری

نویسندگان از تمامی مدیران و کارشناسان بیمه سلامت که به نوعی در ارائه اطلاعات و پاسخگویی به پرسش‌ها، به انجام این پژوهش یاری رساندند، سپاسگزاری می‌کنند.

تعارض منافع

نویسندگان اعلام می‌کنند که هیچ تضاد منافی در مورد انتشار پژوهش ثبت شده وجود ندارد. علاوه بر این، موارد اخلاقی از جمله سرقت ادبی، رضایت آگاهانه، رفتار نادرست، جعل/یا جعل داده‌ها، انتشار مضاعف و یا سوء رفتار به طور کامل توسط نویسندگان رعایت شده است.

منابع

- حسین زاده، محمد، صفا، مژگان، ملکی، محمدحسن، و برهانی، سیدعباس (۱۴۰۴). شناسایی و تحلیل پیشران‌های مؤثر بر صنعت بیمه. *پژوهشنامه بیمه*، ۱۴ (۳)، ۱۹۳-۲۰۸.
<https://doi.org/10.22056/ijir.2025.03.02>
- رفوآ، شبنم (۱۴۰۳). پیشران‌ها و بازدارنده‌های مدیریت دانش در صنعت بیمه ایران. *پژوهشنامه بیمه*، ۱۳ (۴)، ۳۱۲-۲۹۹.
<https://doi.org/10.22056/ijir.2024.04.02>
- Adam, I. O., & Alhassan, M. D. (2023). The effects of mobile network performance and affordability on e-government development. *Electronic Government, an International Journal*, 19(6), 715-733. <https://doi.org/10.1504/EG.2023.134027>
- Afarini, N., & Hindarto, D. (2023). The proposed implementation of enterprise architecture in e-government development and services. *International Journal Software Engineering and Computer Science (IJSECS)*, 3(3), 219-229. <https://doi.org/10.35870/ijsecs.v3i3.1756>
- Ahmad, T. (2021). E-Government in Bangladesh: Development and present state. *International Journal of Social Science and Human Research*, 4(01), 557-567. <https://doi.org/10.47191/ijssshr/v4-i1-15>
- Aljukhadar, M., Belisle, J. F., Dantas, D. C., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101182. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>
- Bhatti, M. A., Hussain, A., Ahmad, T. I., & Nawaz, M. A. (2025). E-Government development and its role in enhancing government effectiveness and public sector governance. *Review of Applied Management and Social Sciences*, 8(1), 375-389. <https://doi.org/10.47067/ramss.v8i1.467>
- Chipeta, J., & Ngoyi, L. (2018). A review of e-government development in Africa: A case of Zambia. *Journal of E-Government Studies and Best Practices*, 2018, 1-14. <https://doi.org/10.5171/2018.973845>
- Civelek, M. E. (2019). Development phases of e-government. *OPUS International Journal of Society Researches*, 13(19), 2533-2548. <https://doi.org/10.26466/opus.587424>
- Cooley, A. (2018). Examining development of e-government in Russia and China: A comparative approach. *International Journal of Public Administration*, 41(11), 899-908. <https://doi.org/10.1080/01900692.2017.1300915>
- David, A., Yigitcanlar, T., Li, R. Y. M., Corchado, J. M., Cheong, P. H., Mossberger, K., & Mehmood, R. (2023). Understanding local government digital technology

- adoption strategies: A PRISMA review. *Sustainability*, 15(12), 1-43. <https://doi.org/10.3390/su15129645>
- Dhaoui, I. (2022). E-Government for sustainable development: Evidence from MENA countries. *Journal of the Knowledge Economy*, 13(3), 2070-2099. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00791-0>
- Ellili, N., Nobanee, H., Alsaiani, L., Shanti, H., Hillebrand, B., Hassanain, N., & Elfout, L. (2023). The applications of big data in the insurance industry: A bibliometric and systematic review of relevant literature. *The Journal of Finance and Data Science*, 9, 100102. <https://doi.org/10.1016/j.jfds.2023.100102>
- Goloshchapova, T., Yamashev, V., Skornichenko, N., & Strielkowski, W. (2023). E-Government as a key to the economic prosperity and sustainable development in the Post-Covid Era. *Economies*, 11(4), 1-23. <https://doi.org/10.3390/economies11040112>
- Hernández, A. C. C., Prieto, M. E. P., Pinto, L. B., & Martínez, E. G. (2024). Analysis of the e-government development index in the regions. *Procedia Computer Science*, 231, 559-565. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.12.250>
- Inusah, S., Ibrahim Osman, A., & Narsam, S. Z. (2024). Mobile infrastructure quality, regulatory quality, government effectiveness: Does e-government development matter?. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 90(6), e12330. <https://doi.org/10.1002/isd2.12330>
- Ishengoma, F., & Shao, D. (2025). A framework for aligning e-government initiatives with the sustainable development goals. *Journal of Innovative Digital Transformation*, 2(1), 73-89. <https://doi.org/10.1108/JIDT-09-2024-0025>
- Ivanova, M., Kulkaev, G., & Tanina, A. (2022). Improving the UN methodology of the e-government development index. In *International Scientific Conference "Digital Transformation on Manufacturing, Infrastructure & Service"* (pp. 111-129). Cham: Springer Nature Switzerland.
- Ivic, A., Stefanovic, D., Dakic, D., Vuckovic, T., Havzi, S., & Sladojevic, S. (2023). Conceptual framework for the development of an e-government licensing system. *ACCESS-Access to Science Business Innovation in the Digital Economy*, 4(2), 313-330. <https://doi.org/10.46656/access>
- Kadewandana, D., & Kaligis, R. A. (2024). The role of Information and Communication Technology (ICT) in e-government: A literature review of sustainable development aspects. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 14(2), 91-101. <https://doi.org/10.35814/coverage.v14i2.6339>
- Liu, T., Yang, X., & Zheng, Y. (2020). Understanding the evolution of public-private partnerships in Chinese e-government: Four stages of development. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 42(4), 222-247. <https://doi.org/10.1080/23276665.2020.1821726>

- Lopatkova, Y., Agbozo, E., & Belyaeva, Z. (2019). Exploring the relationship between e-government and sustainable development. In *XIV International Conference Russian Regions in the Focus of Changes* (pp. 80-88).
- Mapanoo, M. E. D., & Caballero, J. M. (2018). E-Government for human capability development program: An implementation of G2E System for enhanced government services. In *MATEC Web of Conferences* (Vol. 189, p. 10005). EDP Sciences. <https://doi.org/10.1051/matecconf/201818910005>
- Marino, A., & Pariso, P. (2019). E-Government and its impact on national economic development: A case study concerning Southern Italy. In *Proceedings of the 3rd International Conference on E-Commerce, E-Business and E-Government* (pp. 1-4). <https://doi.org/10.1145/3340017.3342242>
- Mutiarin, D., Khaerah, N., Nyssa, A. V. I., & Nasrulhaq, N. (2024). E-Government development: Catalysing agile governance transformation in Indonesia. *Journal of Contemporary Governance and Public Policy*, 5(1), 87-110. <https://doi.org/10.46507/jcgpp.v5i1.270>
- Othman, M. H., Razali, R., & Nasrudin, M. F. (2020). Key factors for e-government towards sustainable development goals. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(6), 2864-2876.
- Peng, L., Peng, Y., Wang, S., Jiang, H., & Li, G. (2025). A multi-dimensional evaluation system for e-government development: Based on complex systems theory. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 91(1), e12343. <https://doi.org/10.1002/isd2.12343>
- Phd, I. M. R., & ABDEL-FATTAH, M. A. (2022). A proposed model for enhancing e-government services to achieve the sustainable development goals in Egypt" Case Study. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 100(1), 268-285. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.25771.31523>
- Simonofski, A., Ayed, H., Vanderose, B., & Snoeck, M. (2019). From traditional to agile e-government service development: Starting from practitioners' challenges. In *Americas Conference on Information Systems*, Boston (pp. 1-10). Association for Information Systems (AIS).
- Sood, K., & Özen, E. (2024). A systematic review of ESG in the insurance industry: Navigating the path to sustainability. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 19 (3), 807-821. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.190301>
- Totonchi, A. (2023). E-Government challenges in developing countries: Development of Iraqi e-government. *Journal of Computing Research and Innovation*, 8(2), 200-214. <https://doi.org/10.24191/jcrinn.v8i2.367>
- Trivedi, S. (2023). Blockchain framework for insurance industry. *International Journal of Innovation and Technology Management*, 20(06), 2350034. <https://doi.org/10.1142/S0219877023500347>

- Wang, X. (2025). Challenges and countermeasures for the deepening development and digital transformation of e-government in local governments. *Highlights in Business, Economics and Management*, 49, 151-157. <https://doi.org/10.54097/cj98rw43>
- Xiao, L. (2023). Study on evaluation of development of Guilin e-government based on e-government development index. *Journal of Information & Knowledge Management*, 22(02), 2250077. <https://doi.org/10.1142/S0219649222500770>
- Younus, M., Pribadi, U., Nurmandi, A., & Rahmawati, I. Z. (2023). Comparative analysis of e-government development index: A case study of South Asian countries. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 17(4), 552-574. <https://doi.org/10.1108/TG-05-2023-0068>
- Zafiroopoulos, K., Karavasilis, I., & Vrana, V. (2012). Assessing the adoption of e-government services by teachers in Greece. *Future Internet*, 4(2), 528-544. <https://doi.org/10.3390/fi4020528>
- Zahid, H., & Haji Din, B. (2019). Determinants of intention to adopt e-government services in Pakistan: An imperative for sustainable development. *Resources*, 8(3), 1-25. <http://dx.doi.org/10.3390/resources8030128>
- Zioło, M., Niedzielski, P., Kuzionko-Ochrymiuk, E., Marcinkiewicz, J., Łobacz, K., Dyl, K., & Szanter, R. (2022). E-Government development in European countries: Socio-economic and environmental aspects. *Energies*, 15(23), 8870. <https://doi.org/10.3390/en15238870>

Status of E-Government Based on the Change Model and Its Deployment Guidelines in Health Insurance

Adel Soleimani Nezhad

Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Shahid Bahonar University of Kerman, Kerman, Iran

Fariborz Doroudi*¹

Assistant professor, Iranian Research Institute for Information Science and Technology (IranDoc), Tehran; Iran

Mojtaba Asadizadeh Farsangi

Master of Science in Management, Information Systems, Islamic Azad University, Kerman Branch, Kerman, Iran

Abstract

Electronic government, commonly known as E-government, involves utilizing technology devices such as computers and the Internet for faster delivery of public services to citizens and other individuals in a country or region. E-government encompasses everything from 'online government services' to the exchange of information and services electronically with citizens, businesses, and other government entities. It enables citizens, enterprises, and organizations to interact with the government more easily and at a lower cost. E-government is a global phenomenon that impacts practitioners, scholars, and citizens, leveraging the capabilities of information systems. Today, governments use e-government capabilities for numerous social and economic activities and encourage citizens to take advantage of this useful tool. Health is considered as a central sustainable development in every society. In this regard, Equity in access to health services, especially in financial aspect is main concept which offered by the Health Insurance Organizations (HIO). The concept of e-government has been used to refer to everything from "online government services" to "electronic exchange of information and services with citizens, businesses, and other government entities." E-government enables citizens, companies, and organizations to interact with the government more easily and at a lower cost. Insurance is one of the essential aspects of the modern world, with insurance companies offering their services through various programs. Therefore, the purpose of this study was to examine the establishment of e-government in health insurance organizations in a three-country region. The research method used was a survey and descriptive type. The statistical population consisted of health insurance documents, and all documents and regulations related to the implementation of e-government in the Iranian Health Insurance Organization were studied. Region 3 was purposefully selected to examine the statistics, information, and reports of the Iranian Health Insurance Organization. Data was collected through the review of texts and documents, including internet searches and library research. Information was also gathered from information forms designed based on the results of document reviews. Additionally, data and information were provided by the Technology and Performance Evaluation Offices through the

¹ Corresponding author: doroudi@irandoc.ac.ir

Secretariat of Region 3. Finally, statistical and information data were analyzed using descriptive indicators (centrality and dispersion) including frequency, mean, and standard deviation in the SPSS statistical software. The study found that there are general regulations and requirements for establishing e-government at the level of laws and regulations. In terms of communication type, the establishment of e-government has mainly focused on information dissemination and one-way communication in the organization under study, while interactive and integrated communication is still at the level of programs and documents. Furthermore, there is more emphasis on processes and communications from the organization to the people and insured (G2C) and the organization to service providers (G2B). Due to deficiencies in infrastructure, technologies, and management and leadership factors, the establishment of e-government in Kerman Province Health Insurance only covers specific processes and does not comprehensively address all e-government-related matters. In the field of management and leadership, intra-sectoral coordination in the health sector, from the national to provincial levels, as well as at lower levels, between different areas such as software engineering, organizational engineering, processes, and human resource management from user to process management, has been challenging due to the lack of a common understanding and value of programs and the concept of e-government. Additionally, coordination between agencies has been hindered by the absence of a comprehensive and integrated program and management at the macro level. The biggest challenge in coordination between the public and private sectors, particularly in software design, stems from changes in public and private management which create additional obstacles in the establishment of e-government. The study suggests that the health insurance organization needs a change management team to guide and lead all effective components in a coordinated and integrated manner. An integrated management system for projects related to organizing and deploying the e-government program should be launched. A comprehensive e-government program in the health insurance sector should consider all basic components, including project scheduling, resources, equipment, tools, technology, and necessary human resources. Regular training of human resources to familiarize them with technology, processes, and program requirements is essential. It is also important to identify and implement up-to-date technologies and essential software in the e-government structure, replacing old programs with updated versions promptly. In any case, e-government activities in the field of health insurance must rely on technological facilities and appropriate applications, as well as the use of specialized and efficient human resources. This will enable appropriate planning to strengthen and expand specialized health insurance activities.

Keywords: Health Insurance; Insurance services; E-Government; Insurance Companies; Change Management.