

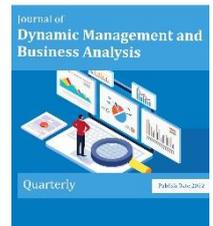


Journal Website

Article history:
Received 11 August 2025
Revised 11 December 2025
Accepted 18 December 2025
Published online 22 December 2025

Dynamic Management and Business Analysis

Volume 4, Issue 4, pp 1-17



E-ISSN: 3041-8933

Examining the Current Status of Remote Services in the Branches of the Social Security Organization and Proposing Solutions

Vahid. Sanavi Grosian^{1*}, Hossein. Barzegar², Ali. Hosseinzadeh³

¹ Assistant Professor, Department of Business Management, Boj.C., Islamic Azad University, Bojnourd, Iran

² PhD Student, Department of Business Management, ToH.C., Islamic Azad University, Torbat Heydariyeh, Iran

³ Assistant Professor, Department of Business Management, ToH.C., Islamic Azad University, Torbat Heydariyeh, Iran

* Corresponding author email address: sanavi.vahid@yahoo.com

Article Info

Article type:

Original Research

How to cite this article:

Sanavi Grosian, V., Barzegar, H., & Hosseinzadeh, A. (2025). Examining the Current Status of Remote Services in the Branches of the Social Security Organization and Proposing Solutions. *Dynamic Management and Business Analysis*, 4(4), 1-17.

<https://doi.org/10.61838/dmbaj.229>



© 2025 the author(s). Published by Knowledge Management Scientific Association. This is an open access article under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) License.

ABSTRACT

Objective: This study aims to examine the current status of remote services in the branches of the Social Security Organization and propose solutions.

Methodology: The research method is applied in terms of purpose, exploratory in nature, and follows a quantitative approach for data collection. Due to the absence of a standardized questionnaire, the researcher developed a researcher-made questionnaire using a documentary method. The statistical population for the questionnaire development phase included a group of academic and professional experts selected through purposive sampling. In the quantitative phase, to examine the current status, 384 customers of the Social Security Organization in Razavi Khorasan Province were selected using simple random sampling.

Findings: After reviewing the literature and conducting interviews with 20 experts, 42 factors were identified. Using thematic analysis, 16 subscales and four selected codes were extracted. The results of qualitative analysis indicated that all 42 factors were sufficiently important. An assessment of the status of these predetermined factors revealed that 24 factors were in a favorable condition, while 18 factors were in an unfavorable condition.

Conclusion: The organization can enhance its operations through creative knowledge management and innovative application, enabling employees to leverage their experiences in addressing organizational challenges requiring novel solutions. By doing so, the organization can assist in its learning and growth process. Innovation in the use of intelligent software for report generation, particularly in ensuring network security, has been recognized as a critical factor in empowering companies to sustain perceived customer value and maintain a competitive advantage in an increasingly complex and rapidly changing environment. Decentralization and granting authority to provincial centers are key factors in the success or failure of organizations in the competitive landscape and serve as the primary source of competitive advantage.

Keywords: Current status, customer satisfaction, remote services, Social Security Organization



EXTENDED ABSTRACT

Introduction

The rapid advancement of digital technologies has transformed service delivery across various industries, including social security services. Governments and public organizations worldwide have increasingly adopted remote service solutions to enhance efficiency, accessibility, and customer satisfaction (Yekani, 2020). The Social Security Organization, as a key provider of public services, has also integrated digital tools to improve service provision and reduce bureaucratic inefficiencies (Muslim et al., 2020).

The transition to remote services is particularly significant in emerging economies, where the demand for more accessible and efficient public services is growing rapidly (Devers et al., 2018). Research indicates that digital service models improve user engagement, minimize service delivery costs, and increase organizational agility (Rezvani et al., 2020). However, the effectiveness of these digital initiatives depends on various factors, including infrastructure development, user adoption, and regulatory support (Kabu Khadka & Maharjan, 2017).

Despite the benefits, there are persistent challenges in implementing remote services, including data security concerns, digital literacy barriers, and resistance from traditional administrative structures (Karimi Aghda & Alavi, 2018). Previous studies have emphasized the need for a strategic approach to digital transformation, focusing on customer-centric innovations and operational efficiency (Souri, 2020). Given these complexities, this study aims to evaluate the current status of remote services in the Social Security Organization and propose solutions to enhance their effectiveness.

Methodology

This study employed an applied research design with an exploratory approach. The research followed a mixed-methods strategy, integrating qualitative and quantitative techniques. Initially, a documentary analysis was conducted to review relevant literature and identify key factors affecting remote service delivery. Based on these insights, a researcher-developed questionnaire was designed due to the absence of standardized measurement tools.

In the qualitative phase, thematic analysis was applied to data collected from interviews with 20 industry experts, including academic professionals and experienced practitioners in the social security sector. These interviews facilitated the identification of critical factors influencing remote service effectiveness.

For the quantitative phase, a sample of 384 customers of the Social Security Organization in Razavi Khorasan Province was selected using simple random sampling. The survey focused on assessing customer satisfaction, service accessibility, and operational efficiency. The collected data were analyzed using structural equation modeling (SEM) to validate the relationships between key variables.

Findings

Through a systematic literature review and expert interviews, 42 critical factors were identified as influencing the success of remote services. Thematic analysis revealed 16 subscales and four overarching

codes that structured the framework for evaluating remote service performance. The qualitative findings confirmed that all 42 factors were deemed significant by experts.

A quantitative assessment of these factors indicated that 24 of them were in a favorable condition, suggesting that these elements contributed positively to the effectiveness of remote services. Conversely, 18 factors were categorized as unfavorable, highlighting existing gaps and areas requiring improvement. Among the unfavorable factors, issues related to system security, technological infrastructure, and customer support were frequently mentioned as critical challenges.

The SEM results demonstrated significant relationships between service accessibility, digital literacy, and overall customer satisfaction. The findings also suggested that decentralization and greater autonomy for regional service centers positively impact service efficiency. Moreover, investment in artificial intelligence-driven solutions for report generation and customer support emerged as a key factor in sustaining competitive advantage.

Discussion and Conclusion

The results underscore the need for strategic improvements in the Social Security Organization's remote service offerings. Effective knowledge management and innovative application of digital tools can enhance service delivery and empower employees to address organizational challenges proactively. Encouraging an adaptive learning culture within the organization can facilitate the transition toward a more responsive and customer-oriented service model.

The study highlights the importance of network security in remote service implementation. Strengthening cybersecurity protocols and integrating intelligent software solutions can mitigate risks associated with data breaches and fraud. Additionally, decentralization and granting greater authority to provincial service centers can improve responsiveness and efficiency, thereby enhancing overall service performance.

Given the growing complexity of digital ecosystems, continuous investment in technological advancements and workforce training is crucial. Organizations should focus on developing user-friendly digital platforms, ensuring accessibility for diverse user groups, and promoting digital literacy initiatives to bridge the technology adoption gap.

The findings suggest that integrating artificial intelligence and automation can further streamline service delivery, reducing processing times and improving customer satisfaction. Future research should explore the long-term impacts of these technological interventions and assess their scalability across different service sectors.

Ultimately, the successful transformation of remote services in the Social Security Organization depends on a balanced approach that incorporates technological innovation, organizational restructuring, and user-centric service design. By addressing current deficiencies and leveraging emerging opportunities, the organization can enhance its operational efficiency and maintain a competitive edge in public service delivery.



وبسایت مجله

تاریخچه مقاله

دریافت شده در تاریخ ۲۰ مرداد ۱۴۰۴

اصلاح شده در تاریخ ۲۰ آذر ۱۴۰۴

پذیرفته شده در تاریخ ۲۷ آذر ۱۴۰۴

منتشر شده در تاریخ ۱ دی ۱۴۰۴

مدیریت پویا و تحلیل کسب و کار

دوره ۴، شماره ۴، صفحه ۱۷-۱

فصلنامه

مدیریت پویا و
تحلیل کسب و کار



شاپای الکترونیکی: ۸۹۳۳-۳۰۴۱

بررسی وضعیت موجود خدمات غیر حضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی و ارائه راهکارها

وحید ثانوی گروسبیان^{۱*}، حسین برزگر^۲، علی حسین زاد^۳

۱. استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

۲. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت بازرگانی، واحد تربت حیدریه، دانشگاه آزاد اسلامی، تربت حیدریه، ایران

۳. استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد تربت حیدریه، دانشگاه آزاد اسلامی، تربت حیدریه، ایران

* ایمیل نویسنده مسئول: sanavi.vahid@yahoo.com

چکیده

اطلاعات مقاله

نوع مقاله

پژوهشی اصلی

نحوه استناد به این مقاله:

ثانوی گروسبیان، وحید، برزگر، حسین، و حسین زاد، علی. (۱۴۰۴). بررسی وضعیت موجود خدمات غیر حضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی و ارائه راهکارها. مدیریت پویا و تحلیل کسب و کار، ۴(۴)، ۱۷-۱.



© ۱۴۰۴ تمامی حقوق انتشار این مقاله متعلق به نویسنده(گان) است. انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با گواهی (CC BY 4.0) صورت گرفته است.

هدف: این پژوهش با هدف بررسی وضعیت موجود خدمات غیر حضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی و ارائه راهکارها انجام شده است. **روش شناسی:** روش پژوهش از نظر هدف، کاربردی و به لحاظ ماهیت، اکتشافی و گردآوری اطلاعات به روش کمی صورت گرفت. به علت نبود پرسشنامه استاندارد در این تحقیق محقق از پرسشنامه محقق ساخته به روش اسنادی استفاده نمود. جامعه آماری بخش تهیه پرسشنامه شامل تعدادی از خبرگان و دانشگاهی و حرفه‌ای با روش نمونه گیری هدفمند انتخاب و در بخش کمی برای بررسی وضعیت موجود، شامل ۳۸۴ نفر مشتریان سازمان تامین اجتماعی استان خراسان رضوی با روش نمونه گیری تصادفی ساده بودند. **یافته‌ها:** پس از مرور پیشینه و انجام مصاحبه با ۲۰ نفر از خبرگان، تعداد ۴۲ عامل شناسایی و با استفاده از تئوری تماتیک، تعداد ۱۶ خرده مقیاس و ۴ کد انتخابی حاصل شد که نتایج تحلیل کیفی نشان داد که، ۴۲ عامل از اهمیت کافی برخوردارند. از وضعیت ۴۲ عامل از قبل مشخص شده تعیین و ۲۴ عامل در وضعیت مناسب و ۱۸ عامل در وضعیت نامناسب قرار داشتند. **نتیجه گیری:** سازمان می‌تواند با مدیریت خلاقانه دانش و کاربرد نوآورانه، توجه به نیازهای آینده مشتری، کارکنان را قادر به تجربیات خود در مسائل سازمانی که نیاز به راه حل‌های جدید و کمک به سازمان به عنوان آن را در مسیر یادگیری رشد می‌کنند، تکیه دهند. نوآوری در استفاده از نرم افزارهای هوشمند تهیه گزارشات در راستای امنیت شبکه به عنوان یک عامل مهم در توانمند سازی شرکت‌ها به رسمیت شناخته شده است تا ارزش مشتری درک شده را حفظ کند و مزیت رقابتی را در یک محیط بسیار پیچیده و به سرعت در حال تغییر حفظ کند. تمرکز زدایی و دادن اختیار به مراکز استان‌ها عامل کلیدی در موفقیت یا شکست سازمان‌ها در زمینه رقابت و منبع اصلی مزیت رقابتی است

کلیدواژه‌گان: وضعیت موجود، رضایتمندی مشتریان، خدمات غیر حضوری، سازمان تامین اجتماعی.

مقدمه

سازمان‌های امروزی در حال ظهور با استفاده از مزایای رقابتی خود از جمله دانش عمیق‌تر خود در مورد رفتار سرمایه‌گذاری و ترجیحات خدمات مشتریان نوظهور وارد مرحله جدیدی شده‌اند. اقتصادهای رو به رشد سریع‌تر از کشورهای در حال ظهور، بازار بزرگتری را که خواهان انعطاف‌پذیری در کسب و کار سودآور هستند، ایجاد می‌کنند و تعداد بیشتری از مشتریان در حال ظهور را به طرف خود جلب می‌کنند و چالش‌های بیشتری را برای بخش خصوصی ایجاد می‌کنند (Tula, Parsakia & Jafari, 2023; Mahapatra et al., 2025; Zidehsaraei, 2024). تعدادی از این سازمان‌های در حال ظهور، فناوری‌های بسیار رقابتی در سطح جهانی و شبکه‌های خرده‌فروشی را در خانه ایجاد کرده‌اند و در حال ارائه خدمات غیرحضور خصوصی محدود به مشتریان ثروتمند داخلی خود هستند. این سازمان‌ها در حال ظهور به زودی معیارهای عملکرد صنعت را برآورده خواهند کرد، و به طور فزاینده توجه خود را به سمت خدمات غیرحضور خصوصی بین‌المللی جلب خواهند کرد و به محیط به سرعت در حال تغییر صنعت و چشم‌اندازهای آتی، بیشتر کمک خواهند کرد (Ahmadi & Saffari, 2024; Lee et al., 2020; Moshtaghi, 2023; Soleimani et al., 2024).

در حال حاضر، فناوری اطلاعات، مهم‌ترین فناوری در زندگی انسان‌ها می‌باشد و حتی موتور محرکه سایر فناوری‌ها محسوب می‌شود. تغییرات سریع و رشد پیوسته ی فناوری اطلاعات، آثار اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی گسترده‌ای از خود به جا گذاشته که سبب آن تغییر زندگی انسان‌ها در عصر حاضر می‌شود. دوران پساصنعتی که حال حاضر در کشورهای پیشرفته آغاز شده جنبش تازه‌ای است که شکل گرفته و نتیجه آن جایگزینی ماشین به جای انسان در تولید و مشاغل سنتی است (Yekani, 2020).

سازمان‌ها و شرکت‌های مختلف، سعی دارند خدمات خود را از طریق اینترنت ارائه دهند تا ضمن بهبود پروسه‌های کاری، سرعت و کیفیت خدمات خود را ارتقا داده و رضایت مشتری را بیشتر از قبل جلب کنند و با جلب رضایت مشتریان، می‌توانند انتظار مثبت مشتری را در مورد چگونگی تسهیل کالاها و خدمات توسط شرکت‌ها مشخص کنند (Muslim et al., 2020). کاربران و مشتریان به‌جای روش‌ها و سامانه‌های توزیع سنتی از طریق اینترنت و سایت‌های اینترنتی نیازهایشان را در خصوص موارد مختلف برطرف و نیز از آن به‌عنوان یک ابزار مؤثر برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده می‌کنند. اما در حال حاضر با حضور وب‌سایت‌ها که یکی از سرویس‌های مهم اینترنتی است و امکان ارتباطات و تعاملات دوطرفه در آن از قبل ایجاد شده است، کاربرانی که در گذشته تنها بیننده معمولی سایت‌های اینترنتی بودند در حال حاضر می‌توانند با اظهار نظرات خود، تولید محتوا نموده و علاوه بر برقراری ارتباط با سایرین بر آن‌ها تأثیراتی نیز بگذارد. مهم‌ترین جلوه آن در ایجاد شبکه‌های اجتماعی مجازی است که در آن ارتباطات در سطح گسترده شکل گرفته و بیشترین تولید محتوا در صورت‌های گوناگون در آن انجام می‌پذیرد. فیس‌بوک، اینستاگرام، واتساپ و تلگرام، که با بیشترین کاربر در سطح جهان به‌عنوان مشهورترین شبکه‌های اجتماعی مجازی شناخته می‌شوند. سازمان‌های نوپا با استفاده از مزایای رقابتی خود از جمله دانش عمیق‌تر خود در مورد رفتار و ترجیحات خدمات مشتریان جدید می‌کنند (Devers et al., 2018).

از طرف دیگر امروزه با اختراع شیوه‌های جدید در برقراری ارتباط با مشتریان، باید از شیوه‌های نوین ارتباطی و الکترونیکی و علوم مرتبط با فناوری اطلاعات نیز استفاده شود. زیرا، به جای استفاده از شیوه‌های ارتباطی سنتی، می‌توان از روش‌های جدید ارتباطی فناوری اطلاعات و پیشرفته الکترونیکی استفاده کرد که تغییرات مهمی را در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد سازمان‌ها و دولت‌های الکترونیک، گسترش قلمرو نفوذ اینترنت در سراسر جهان و ظهور پایگاه‌های مختلف اینترنتی و شبکه‌های گسترده اجتماعی و رسانه‌های



جدید، تولید نرم افزارهای پیشرفته، توسعه وبلاگ ها، نشریات الکترونیکی به همراه می آورد؛ از این طریق می توان زمینه های مناسب را برای توسعه و تنوع بخشی به روش های خدمات رسانی فراهم آورد (Kabu Khadka & Maharjan, 2017).

دنیا ی پیشرفته امروزی که تکنولوژی از سرعت چشم گیری برخوردار است می طلبد که صنعت و بازار هم سرعت خود را به تکنولوژی نزدیک تر کنند به خصوص در صنعتی که فروش خدمات در راس امور آن می باشد. سودآوری و حفظ مشتریان کنونی و افزایش سهم بازار با توجه به رقبا و سایر شرایط موثر بر بازار این مهم را بیشتر تداعی می کند که استفاده از ظرفیت های جدید و نوآورانه همچون خدمات الکترونیکی که امروزه در منازل با یک تلفن همراه می توان کارهای بانکی را انجام داد. انجام امور بانکی بدون حضور در فضای فیزیکی بانکی مزیت رقابتی قابل توجهی است که مورد توجه سرمایه گذاران شده است. یکی از کانال های توزیع خدمات به مشتریان بانکداری الکترونیکی می باشد که نیاز رضایت مشتریان را به خوبی شناسایی کرده است (Omidi, 2019). با رشد و توسعه اقتصادی کشورها، شکل و نوع ارائه خدمات در عرصه های مختلف زندگی بشر نیز تغییر کرده و مفاهیم و پدیده های جدیدی به خود گرفته و تمام کارهای سنتی قبل امروزه بصورت الکترونیکی و غیر حضوری انجام می شود. تامین اجتماعی الکترونیک نیز یکی از این مفاهیم جدید است که مدیران سازمان تامین اجتماعی تاکید زیادی به آن داشته و در چند سال اخیر روند حرکتی رشد و توسعه آن تسریع شده است. یکی از ابزارهای ضروری برای تحقق و توسعه کسب و کارهای الکترونیکی، وجود سیستم های الکترونیکی مناسب در سازمان های ارائه کننده جهت امور کسب و کار الکترونیکی است. بنابراین وجود نظام بیمه ای و حمایتی کارآمد و به روز که بتواند هم سطح با سایر سیستم های پیشرفته زمینه پاسخگویی نیازها و انتظارات جدید مشتریان را فراهم سازد ضروری است. اما هر تکنولوژی جدیدی را باید متناسب با فرهنگ و سنت های جامعه و زیر ساخت های هر کشور بومی سازی کرد و نیاز و خواست مردم را در نظر گرفت (Keramati, 2019).

امروزه، فناوری اطلاعات، مهم ترین فناوری در زندگی انسان ها می باشد و حتی موتور محرکه سایر فناوری ها محسوب می شود. تغییرات سریع و رشد پیوسته ی فناوری اطلاعات، آثار اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی گسترده ای از خود به جا گذاشته که باعث تغییر زندگی انسان ها در عصر حاضر می شود. دوران پسا صنعتی که اکنون در کشورهای پیشرفته آغاز شده جنبش تازه ای است که شکل گرفته و نتیجه آن جایگزینی ماشین به جای انسان در تولید و مشاغل سنتی است (Yekani, 2020). بنابراین، اطلاعات، به عنوان عامل اصلی تولید ثروت مد نظر قرار گرفته است و جامعه اطلاعاتی، مبتنی بر فناوری اطلاعات پیشرفت می کند. امروزه، شیوه های ارتباطی سنتی، به سرعت در حال تغییر از حالت سنتی به الکترونیکی می باشد و به سمت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات پیش می روند (Rezvani et al., 2020). ارائه خدمات به صورت الکترونیکی، نه تنها باعث کاهش هزینه های سازمان ها بلکه موجب رفاه حال مردم و کاهش آلودگی هوا نیز می شود (Kabu Khadka & Maharjan, 2017).

در کشور ما، نیز حرکت به سوی دولت الکترونیکی از سیاست های اصلی ابلاغی دولت به دستگاه های ذیربط است و دستگاه های اجرایی و دولتی باید به منظور تحقق این امر مهم، اقدامات لازم را انجام دهند. بنابراین، بایستی همه آحاد مردم باید با خدمات الکترونیکی و مفاهیم مربوط به آن آشنایی داشته باشند. با ابداع روش های جدید برقراری ارتباط، فاصله های منطقه ای، دیگر معنی خود را از دست داده و ارتباطات عمومی سنتی در دنیا ی ارتباطات امروزی نمی تواند جواب گوی نیازهای سازمان ها باشد و تنها با استفاده از روش های جدید الکترونیکی و علوم مرتبط با نوآوری اطلاعات می توان موقعیت های جدیدی را ایجاد نمود. خدمات الکترونیکی، شامل مجموعه ای از تلاش های کاملاً غیر مشهود است که معمولاً در ارتباطات بین مشتری و کارکنان سیستم های عرضه کننده خدمات انجام می گیرد و خدمات الکترونیکی، ترکیبی از نتایج مخابراتی، روش ها و راه حل های حل مسأله و قدرت رهبری با استفاده از حوزه اطلاعات کامپیوتری است (Karimi Aghda & Alavi, 2018).

سوری (۱۳۹۹)، در پژوهشی به بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایت و اعتماد مشتری در خریدهای آنلاین مشتریان پرداخت. و نتیجه گرفت که بین کیفیت خدمات الکترونیکی با طراحی وب سایت و خدمات مشتری رابطه مثبت معنی داری وجود دارد؛ علاوه بر این وجود رابطه مثبت معنی داری بین کیفیت خدمات الکترونیکی و امنیت حریم خصوصی و تحقق خدمات نیز تایید گردید. سایر نتایج پژوهش نشان دهنده تاثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت مندی و اعتماد مشتریان می باشد. نتایج با توجه به نتایج حاصله می توان استنباط نمود که به منظور افزایش سودآوری، با سرمایه گذاری در مسیر جلب رضایت مشتریان و افزایش رضایتمندی آنان از خدمات الکترونیکی، شرکتها می توانند سریع تر به هدف وفادار نمودن مشتریان دست پیدا کنند. از این رو تمرکز بر افزایش کیفیت خدمات الکترونیکی پیشنهاد گردید (Souri, 2020). در تحقیقی دیگر نوروزی فر و همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهشی به بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتری از خدمات الکترونیک و قصد استفاده مجدد مورد مطالعه مشتریان بانک دی پرداختند. نتایج نشان داد، خدمات الکترونیک و قصد استفاده مجدد بر رضایت مشتری تاثیر مثبت و معناداری دارد (Norouzi Far et al., 2019). همچنین عباسی و جمشیدی (۱۳۹۷)، در پژوهشی به بررسی تاثیر اعتماد بر رابطه بین کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایتمندی مشتری در شعب بانک ملی شهر نیریز پرداختند. نتایج تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که بین کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایتمندی مشتریان با توجه به نقش میانجی اعتماد مشتری رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی (کارایی، تحقق، در دسترس بودن و حریم خصوصی) با رضایتمندی مشتریان شعب بانک ملی شهر نیریز در خاتمه براساس نتایج تحقیق پیشنهادهایی ارائه گردیده است که می تواند مورد استفاده شعب بانک ملی شهر نیریز نیز قرار گیرد (Abbasi & Jamshidi, 2018). کابو کاتجا و همکاران (۲۰۲۰)، در پژوهشی به بررسی رضایت مشتری و ماندگاری در ادامه خریدهای آتی از فروشگاه های دیجیتال پرداخت، دستیارهای دیجیتال در نقش سنتی خود، اطلاعات، راهنمایی ها و پیشنهادات را در اختیار مشتریان قرار می دهند. با این حال، با افزایش فرصت های ارائه شده توسط فناوری و هوش مصنوعی، دستیاران دیجیتال می توانند از حمایت عاطفی نیز برخوردار شوند، که به عبارات همدلانه و اطمینان بخشی برای مشتریانی که در انجام یک کار شکست خورده و یا موفق شده اند، اشاره دارد. ما در چهار آزمایش نشان داده ایم که پشتیبانی عاطفی ارائه شده توسط یک دستیار دیجیتال باعث افزایش رضایت مشتری و استقامت در استفاده از خدمات با واسطه فناوری می شود. افزایش رضایت از طریق گرمای قابل درک دستیار دیجیتال و افزایش ماندگاری از طریق سریال سازی گرما و رضایت درک شده رخ می دهد. بعلاوه، نتایج یک میانجیگری سریال تعدیل شده نشان می دهد که تاثیر بر پایداری تنها زمانی اتفاق می افتد که یک دستیار دیجیتال (اما نه وقتی یک انسان) از خدمات عاطفی در خدمات با واسطه فناوری پشتیبانی می کند. سرانجام، تاثیر حمایت عاطفی بر دوام مستقل از تجسم دستیار دیجیتال رخ می دهد. پزشکان می آموزند که چگونه خدمات واسطه ای را با لمس انسانی تحریک کنند و نتایج مطلوبی را در مشتری ایجاد کنند (Kabu Khadka & Maharjan, 2017). فنگ و همکاران (۲۰۲۰)، در پژوهشی به رضایت مشتری از خدمات بانکی: نقش سرویس های ابری، امنیت، یادگیری الکترونیکی و کیفیت خدمات پرداختند. صنعت بانکداری به سرعت در حال توسعه است تا از بانکداری الکترونیکی به عنوان ابزاری کارآمد و مناسب برای جلب رضایت مشتریان استفاده کند. خدمات بانکی آنلاین، خدمتی کلی است که توسط بانک های عادی برای ارائه خدمات سریعتر و مطمئن تر به مشتریان پیشنهاد گردید (Feng et al., 2020).

یکی از پرکاربردترین سازمان ها در کشور تامین اجتماعی و خدمات مرتبط با آن بخصوص استفاده از خدمات غیرحضوری در ساعات مختلف شبانه روز است. با بالا گرفتن کسب و کار الکترونیک و اعتماد بیشتر مردم به خرید اینترنتی در فضای آنلاین، استفاده از خدمات غیرحضوری از به یکی از سریع ترین و معتبرترین روش های انجام امور روزمره بدل شده است. البته ناگفته نماند که کسب اعتماد مردم در استفاده از خدمات غیرحضوری کار آسانی نیست. این در حالی است که وقتی این افراد با مزایای استفاده از خدمات غیرحضوری آشنا می شوند، نظرشان تغییر می کند. امروزه سازمان ها در برهه ای از زمان که تحت عناوین مختلف از جمله عصر دانش، عصر فرا صنعتی، عصر جامعه اطلاعاتی،



عصر جوامع موقت و عصر جهانی شدن مطرح شده است. همواره باید با کشف و مطالعه رفتار مشتریان به کسب مزیت رقابت برتر پردازند. یکی از مزایای استفاده از خدمات غیرحضوری این است که سازمان‌ها سعی دارند عامل بهره‌وری خود را با ارائه خدمات غیرحضوری و کم کردن شعب انجام دهند. همچنین سرعت بارگذاری استفاده از خدمات غیرحضوری تا حد زیادی افزایش یافته است. با توجه به شرایط بحرانی حال حاضر و اینکه، بیماری بنام کرونا در تمام دنیا جولان داده و درمان یکسان و مؤثری برای آن وجود ندارد و همچنین تعطیلی بسیاری از کسب و کارها بخصوص تعطیلی مکرر سازمان‌ها و ادارات و ترس مردم در استفاده از این محیطها بسیاری از مدیران سازمان‌ها را بر آن داشت تا با استفاده از خدمات غیرحضوری به پاسخگویی مشتریان پردازند. سازمان تامین اجتماعی نیز همسان با سایر سازمان‌ها اقدام به ارائه خدمات غیرحضوری در شعب خود برای رفاه مشتریان کرده است، اکنون این سوال مطرح است که وضعیت موجود خدمات غیرحضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی در چه سطحی است؟ چه راهکارهایی برای بهبود وضعیت موجود وجود دارد؟

روش پژوهش

با توجه به موضوع و فرضیه‌ها، تحقیق حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی و از حیث روش توصیفی و زمینه یاب است. پژوهش گر در این تحقیق برای تهیه پرسشنامه از روش تماتیک و مراجعه به کتب درسی و مقالات و پایان نامه‌ها و مصاحبه عمیق با خبرگان استفاده نموده است. پژوهش از نظر هدف، کاربردی و به لحاظ ماهیت، اکتشافی و گردآوری اطلاعات به روش آمیخته (کیفی-کمی) صورت گرفت. به علت نبود پرسشنامه استاندارد در این تحقیق محقق از پرسشنامه محقق ساخته به روش اسنادی استفاده نمود. جامعه آماری بخش کیفی شامل تعدادی از خبرگان دانشگاهی و سازمان تامین اجتماعی با روش نمونه گیری هدفمند انتخاب و در بخش کمی شامل ۳۸۴ نفر مشتریان سازمان تامین اجتماعی در استان خراسان رضوی با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

یافته‌ها

ابتدا برای بررسی وضعیت موجود خدمات غیرحضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی لازم است به شناسایی عوامل اصلی پردازیم. در راستای دستیابی به اهداف تحقیق از طریق مرور نظامند تعداد ۴۰ مقاله شناسایی و مطالعه دقیق گردید. تعداد ۲۰ نفر خبره از طریق نمونه گیری هدفمند انتخاب شدند (خبرگان دانشگاهی و مدیران ارشد سازمان تامین اجتماعی در استان خراسان رضوی است که دانش لازم در زمینه موضوع تحقیق را دارا هستند). لذا جمیع عواملی که در ادبیات تحقیق مورد اشاره قرار گرفته در ذیل به نمایش درآمده است

جدول ۱

عوامل شناسایی شده در خصوص بررسی وضعیت موجود خدمات غیرحضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی

شناسه	عوامل
R۱	جذاب کردن خدمات به مشتریان
R۲	ساماندهی فعالیت‌های موثر
R۳	توجه به نیازهای آینده مشتری
R۴	استفاده از دانش بنیان‌ها
R۵	استفاده از ظرفیت بخش خصوصی
R۶	تهیه برنامه استراتژیک توسعه خدمات
R۷	سناریو نویسی برای آینده خدمات

الکترونیکی کردن فرآیندها و کاهش هزینه ها	R۸
چابکسازی سیستم	R۹
سیاستگذاری کلان	R۱۰
برندسازی خدمات نوین	R۱۱
استفاده از تجربه سازمان‌های موفق	R۱۲
تقویت بهره‌وری پرسنل و سیستم	R۱۳
تحلیلی بر وضعیت اختصاصی سازمان	R۱۴
تقویت آموزش‌های غیرحضوری به پرسنل	R۱۵
انجام کارهای خلاقانه توسط اعضا (نوآوری اداری) برای جذب بیشتر مشتری	R۱۶
افزایش امنیت سیستم	R۱۷
نوآوری در خدمت به مشتری	R۱۸
راحتی کسب خدمت از سوی مشتری	R۱۹
توسعه خدمات اینترنتی و غیرحضوری	R۲۰
استفاده از درگاه‌های پرداخت مجازی	R۲۱
تعبیه داشبوردهای مدیریتی در سیستم اطلاعاتی سازمان	R۲۲
استفاده از شیوه‌های نوین و بروز تبلیغات رسانه ای	R۲۳
استفاده از نرم افزارهای هوشمند تهیه گزارشات در راستای امنیت شبکه	R۲۴
شبکه اینترنت با پهنای باند مناسب و قطعی حداقلی	R۲۵
دسترسی به فناوریهای سخت افزاری روزآمد	R۲۶
توجه تجاری سازی خدمات و عرضه در بورس	R۲۷
استفاده از مدیران کارا	R۲۸
مراکز اطلاع رسانی و وب سایتهای جالب برای جذب مشتری	R۲۹
ارتقای کیفیت ارتباط با مشتری برای دستیابی به رضایت	R۳۰
کارایی سازمان در سایر کشورها	R۳۱
تاثیر کنار آمدن با نوآوری خدمات الکترونیک بر تجربه مشتری	R۳۲
تمرکز زدایی و دادن اختیار به مراکز استانی	R۳۳
استفاده از فناوری روز	R۳۴
تغییر در دیدگاه مدیران ارشد	R۳۵
استفاده از استارت آپها و دانش بنیانها	R۳۶
استفاده از خلاقیت پرسنل	R۳۷
افزایش دانش پرسنل با استفاده از آموزش‌های غیرحضوری	R۳۸
به روز شدن سیاست‌های سازمانی	R۳۹
ارتقای نرم افزارهای مورد استفاده	R۴۰
ایجاد فرهنگ یادگیری در سازمان	R۴۱
تشویق پرسنل به نوآوری	R۴۲

جدول ۲

دسته بندی عوامل احصاء شده در خصوص وضعیت موجود خدمات غیرحضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی

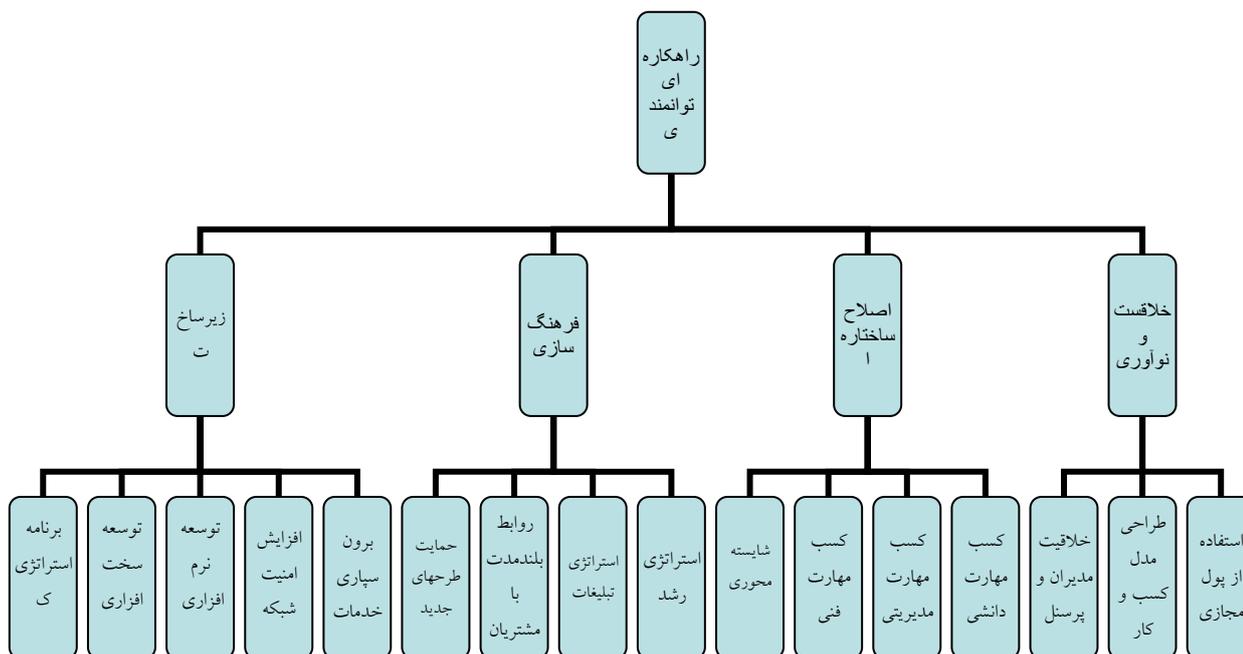
شناسه‌های عوامل مرتبط	خرده مقیاسها	مولفه‌های اصلی
R۳- R۶- R۱۰- R۳۳-	برنامه استراتژیک	زیرساخت
R۲۵- R۲۶- R۳۴-	توسعه سخت افزاری	
R۲۰- R۴۰-	توسعه نرم افزاری	
R۸- R۱۷- R۲۴-	افزایش امنیت شبکه	
R۵-	برون سپاری خدمات	

R۷- R۳۱- R۳۲- R۳۶- R۳۹-	حمایت سازمانی از طرحهای جدید	فرهنگسازی
R۱- R۱۸- R۳۰-	روابط بلندمدت با مشتریان	
R۱۱- R۲۳- R۲۹-	تبلیغات	
R۴- R۱۹- R۴۲-	استراتژی رشد	
R۹- R۲۸-	شایسته محوری	اصلاح ساختار
R۱۴- R۳۸- R۴۱-	کسب مهارت فنی	
R۱۲- R۲۲- R۳۵-	کسب مهارت مدیریتی	
R۱۵-	کسب مهارت دانشی	
R۱۳- R۱۶- R۳۷-	استفاده از خلاقیت مدیران و پرسنل	خلاقیت و نوآوری
R۲- R۲۷-	طراحی مدل کسب و کار	
R۲۱-	استفاده از خدمات مجازی	

پس از تعیین روابط و سطح متغیرها می توان آن ها را به شکل مدلی ترسیم کرد. به همین منظور ابتدا متغیرها برحسب سطح آن ها از بالا به پائین تنظیم می شوند و با استفاده از سطح بندی انجام شده دیاگرامی ترسیم می شود. بدین صورت که معیار که به عنوان سطح اول شناخته شده اند در اولین سطح دیاگرام قرار می گیرند.

شکل ۱

مدل مفهومی مدل عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان از خدمات غیر حضوری سازمان تامین اجتماعی



اطلاعات پس از جمع آوری و انتقال به نرم افزار لیزرل، توسط محقق روایی اکتشافی و تأییدی شد، در این قسمت به بررسی نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل آماری اطلاعات جمع آوری شده می پردازیم. برآزش آزمون مدل معادلات ساختاری واریانس محور یا همان روش حداقل مربعات به شرح زیر است. در این روش بیشتر توجه بر روی برآورد مجموعه ای از پارامترهای مدل بوده و هدف در واقع کم کردن تفاوت میان ماتریس کواریانس مدل نظری و ماتریس کواریانس مقادیر برآورد آمده است.

جدول ۳

تحلیل عاملی اکتشافی برای در خصوص وضعیت موجود خدمات غیرحضور در شعب سازمان تامین اجتماعی

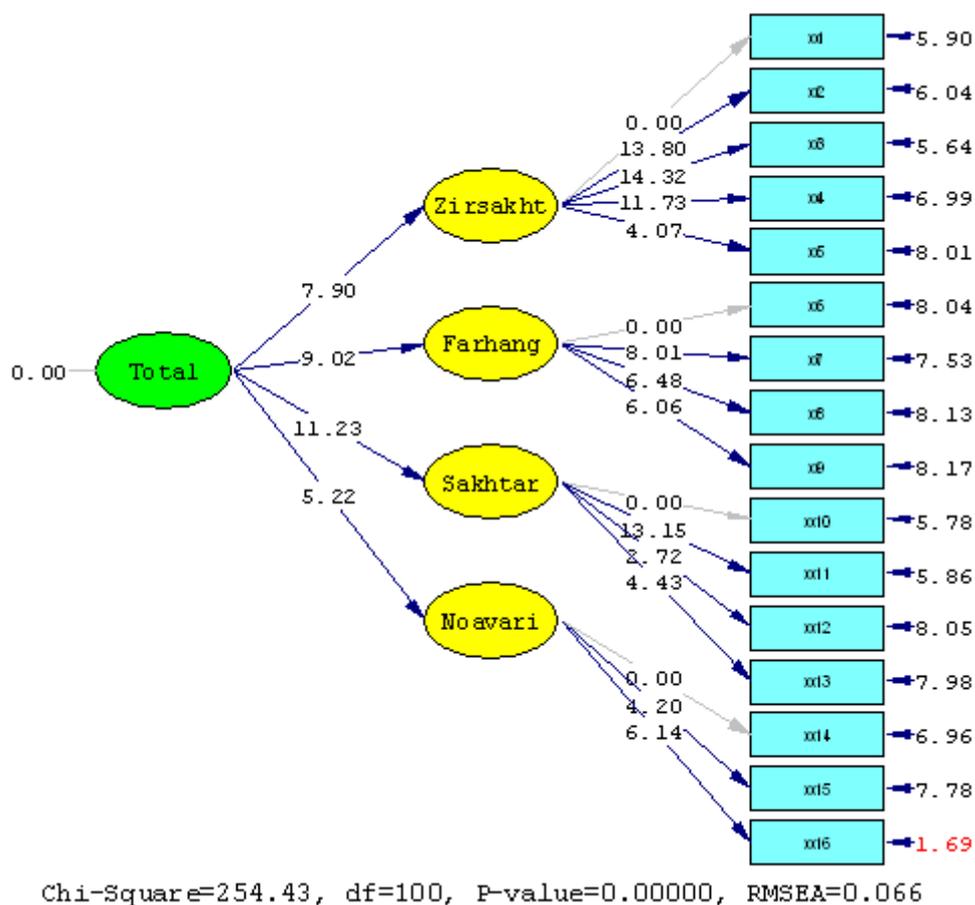
نتیجه	ضریب معنی داری	حد قابل قبول	بار عاملی	شناسه
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۸	R1
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۷۲	R2
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۷۲	R3
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۹	R4
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۷۶	R5
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۵	R6
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۵	R7
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۵۸	R8
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۷۲	R9
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۷۱	R10
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۷	R11
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۷۸	R12
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۵۸	R13
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۶	R14
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۹	R15
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۹	R16
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۷۲	R17
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۷۴	R18
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۸	R19
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۵۹	R20
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶	R21
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۵۹	R22
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۵	R23
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۹	R24
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۳	R25
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۴	R26
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۸	R27
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۵۸	R28
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۴	R29
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۷۵	R30
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۷۳	R31
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۷۳	R32
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۶	R33
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۲	R34
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۵۷	R35
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶	R36
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۵۳	R37
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۷۷	R38
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۶۸	R39
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۸۴	R40
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۵۹	R41
تایید	۰.۰۰۰۱	بیشتر از نیم	۰.۷۵	R42



همان‌طور که انتظار می‌رود، اندازه کفایت نمونه (KMO) معادل ۰/۸۰۱ و مقدار آماره بارتلت و سطح معنی‌داری آزمون کروییت نمونه بارتلت در تحلیل عاملی اکتشافی به ترتیب برابر ۴۱۷۷/۸۵۹ و ۰/۰۰۰۱ است که نشان می‌دهد اندازه نمونه برای انجام تحلیل عاملی پرسش‌نامه عوامل موثر بر وضعیت موجود خدمات غیرحضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی مناسب است. لازم به ذکر است که این ۴ مولفه حدود ۶۸ درصد واریانس مربوط به پرسش‌نامه عوامل موثر بر وضعیت موجود خدمات غیرحضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی را تبیین می‌کند. نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی سؤالات پرسش‌نامه عوامل موثر بر وضعیت موجود خدمات غیرحضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی، نشان می‌دهد که بارهای عاملی به دست آمده بیشتر از ۰/۳ بوده و ۴ مولفه مربوط به این متغیر قابل دسته‌بندی در یک عامل مجزا هستند. لذا داده‌های این متغیر مکنون، از میانگین سؤالات محاسبه می‌شوند. شکل زیر نتایج تحلیل عاملی تأییدی را در حالت تخمین استاندارد را نشان می‌دهد.

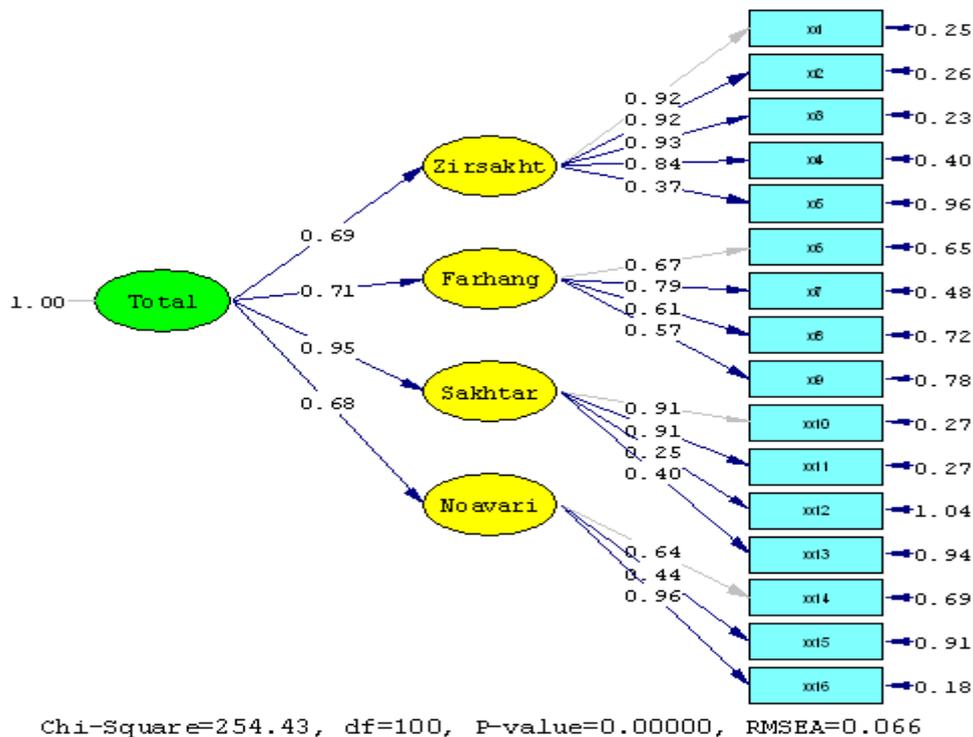
شکل ۲

تحلیل عاملی تأییدی شاخص t پرسش‌نامه عوامل موثر بر وضعیت موجود خدمات غیرحضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی



شکل ۳

تحلیل عاملی تأییدی شاخص استاندارد پرسش‌نامه عوامل مؤثر بر وضعیت موجود خدمات غیرحضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی



همانطور که در جدول و نمودار بالا ملاحظه می‌گردد، با توجه به شرایط معادله ساختاری، شاخص برازش X^2/df معادل ۲/۵۴ و مقدار از ۳ کمتر است که نشان می‌دهد مدل نظری با داده‌ها برازش دارند و با این داده‌ها تأیید می‌شوند و نشان می‌دهد پایایی لازم را داشته است. $RMSEA$ معادل ۰/۰۶۶ (جذر برآورد واریانس خطای تقریب یا همان آزمون انحراف هر درجه آزادی است) که استیگر (۱۹۹۰) به عنوان اندازه تفاوت برای هر درجه آزادی ارائه کرده است، استفاده می‌شود. مقدار $0.08 < RMSEA < 0.03$ برازندگی خوب مدل را نشان می‌دهد. از طرفی P -value (سطح معنی داری) ۰/۰۰۰۱ می‌باشد که کمتر از ۰.۰۵ است. لذا با توجه به تأیید برازش و برقرار بودن همه شروط ساختاری، می‌توان نتیجه گرفت که مدل مفهومی پژوهش، تناسب مناسبی با داده‌های جمع‌آوری شده دارد. لازم به ذکر است جهت بهبود شاخص‌های برازش مدل، از اصطلاحات پیشنهادی منطبق با ادبیات پژوهش استفاده شده است و در نهایت مدل بالا تأیید می‌شود.

اکنون برای شناسایی وضعیت موجود خدمات غیرحضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی، با استفاده از آزمون t یک نمونه به اقدام بررسی وضعیت با استفاده از اطلاعات وضعیت موجود در پرسشنامه می‌کنیم. اگر فرض کنیم که،

M : میانگین واقعی وضعیت موجود خدمات غیرحضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی.

H_0 : وضعیت موجود خدمات غیرحضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی در وضعیت مناسب نمی‌باشد.

H_1 : وضعیت موجود خدمات غیرحضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی در وضعیت مناسب می‌باشد.

$$\begin{cases} H_0 : \mu \leq 3 \\ H_1 : \mu > 3 \end{cases}$$



نتایج آزمون t یک نمونه وضعیت موجود خدمات غیرحضوری در شعب سازمان تامین اجتماعی

شناسه	میانگین	انحراف معیار	t	معناداری	وضعیت
R1	۳.۴	۰.۹۴	۱.۹۹	۰.۰۴۸	مناسب
R2	۳.۶	۰.۹۴	۲.۸۵	۰.۰۱	مناسب
R3	۲.۷۹	۰.۸۸	-۳.۵۶	۰.۹۹	نامناسب
R4	۲.۷۹	۰.۹۹	-۳.۱۵	۰.۹۹	نامناسب
R5	۲.۸۴	۰.۸۷	-۲.۷۵	۰.۹۹	نامناسب
R6	۳.۵۵	۰.۵۱	۴.۸۲	۰.۰۰۰۱	مناسب
R7	۳.۸	۰.۴۱	۸.۷۲	۰.۰۰۰۱	مناسب
R8	۳.۷	۰.۸	۳.۹۱	۰.۰۰۱	مناسب
R9	۳.۵	۱	۲.۲۴	۰.۰۳۸	مناسب
R10	۳.۸	۰.۸۹	۴	۰.۰۰۱	مناسب
R11	۳.۸	۰.۸۹	۴	۰.۰۰۱	مناسب
R12	۲.۹	۱.۰۵	-۱.۳۹	۰.۲۲	نامناسب
R13	۲.۶۴	۰.۹۸	-۵.۵۳	۰.۹۹	نامناسب
R14	۲.۵۷	۱.۰۶	-۶.۰۲	۰.۹۹	نامناسب
R15	۲.۶۵	۰.۸۹	-۵.۸۲	۰.۹۹	نامناسب
R16	۲.۶۱	۰.۹۵	-۶.۰۹	۰.۹۹	نامناسب
R17	۳.۶	۰.۵	۵.۳۴	۰.۰۰۰۱	مناسب
R18	۳.۷	۰.۴۷	۶.۶۶	۰.۰۰۰۱	مناسب
R19	۳.۴۵	۰.۸۹	۲.۲۷	۰.۰۳۵	مناسب
R20	۳.۶۵	۰.۴۹	۵.۹۴	۰.۰۰۰۱	مناسب
R21	۳.۸۵	۰.۳۷	۱۰.۳۸	۰.۰۰۰۱	مناسب
R22	۲.۷۳	۰.۹۵	-۴.۳	۰.۹۹	نامناسب
R23	۲.۶۹	۱.۰۳	-۴.۴۸	۰.۹۹	نامناسب
R24	۲.۸۱	۱.۰۳	-۲.۷۸	۰.۹۹	نامناسب
R25	۲.۹	۱.۰۶	-۱.۴۵	۰.۳۱	نامناسب
R26	۲.۷۳	۰.۸۴	-۴.۸۴	۰.۹۹	نامناسب
R27	۳.۰۹	۰.۸۸	۱.۵۸	۰.۴۸	نامناسب
R28	۴.۰۵	۰.۸۹	۵.۲۹	۰.۰۰۰۱	مناسب
R29	۴.۷	۰.۴۷	۱۶.۱۷	۰.۰۰۰۱	مناسب
R30	۴.۲	۰.۸۹	۶	۰.۰۰۰۱	مناسب
R31	۳.۸	۱.۱۵	۳.۱۱	۰.۰۰۶	مناسب
R32	۲.۵۸	۱.۰۱	-۶.۲۹	۰.۹۹	نامناسب
R33	۲.۴۵	۱	-۸.۲۸	۰.۹۹	نامناسب
R34	۲.۳۷	۰.۸۸	-۱۰.۶۵	۰.۹۹	نامناسب
R35	۳.۴	۰.۸۷	۶.۸۶	۰.۰۰۰۱	مناسب
R36	۳.۴۲	۱.۰۵	۶	۰.۰۰۰۱	مناسب
R37	۳.۱۴	۱.۳	۲	۰.۰۴۶	مناسب
R38	۳.۱۴	۱.۲۱	۲	۰.۰۴۶	مناسب
R39	۳.۱۸	۰.۸۵	۳.۲	۰.۰۰۰۱	مناسب
R40	۳	۱.۱۱	۱.۹۹	۰.۰۴۹	مناسب
R41	۲.۹۲	۱.۲۹	-۰.۹۸	۰.۴	نامناسب
R42	۳.۰۸	۱.۰۱	۲.۱۲	۰.۰۴۸	مناسب

همانطور که از جدول بالا ملاحظه می‌گردد، وضعیت ۴۲ عامل از قبل مشخص شده تعیین و ۲۴ عامل در وضعیت مناسب و ۱۸ عامل در وضعیت نامناسب قرار دارند.

بحث و نتیجه‌گیری

پس از مرور پیشینه و انجام مصاحبه با ۲۰ نفر از خبرگان، تعداد ۴۲ مولفه شناسایی و با استفاده از تئوری تماتیک و انجام کدگذاری، تعداد ۱۵ خرده مقیاس و ۴ کد مولفه حاصل شد که نتایج تحلیل کیفی نشان داد که ۴۲ عامل از اهمیت کافی برخوردارند اما ۱۸ عامل در وضعیت نامناسب قرار دارند.

در تحقیقات گذشته سوری (۱۳۹۹)، نوروزی فر و همکاران (۱۳۹۸) و عباسی و جمشیدی (۱۳۹۷) مشخص شد در کشور ما همگام با سایر کشورهای پیشرفته، نیز حرکت به سوی دولت الکترونیکی از سیاست‌های اصلی ابلاغی دولت به دستگاه‌های ذیربط است و دستگه‌های اجرایی و دولتی باید به منظور تحقق این امر مهم، اقدامات لازم را انجام دهند اما وضعیت ارائه خدمات غیرحضوری در وضعیت مناسب و ایده‌آل نیست (Abbasi & Jamshidi, 2018; Moeinkochaksaraei et al., 2023; Norouzi Far et al., 2019; Sahraie, 2023; Shojaan et al., 2019; Souri, 2020; Taghva et al., 2023). همه آحاد مردم باید با خدمات الکترونیکی و مفاهیم مربوط به آن آشنایی داشته باشند. با ابداع روش‌های جدید برقراری ارتباط، فاصله‌های منطقه‌ای، دیگر معنی خود را از دست داده و ارتباطات عمومی سنتی در دنیای ارتباطات امروزی نمی‌تواند جواب‌گوی نیازهای سازمان‌ها باشد و تنها با استفاده از روش‌های جدید الکترونیکی و علوم مرتبط با نوآوری اطلاعات می‌توان موقعیت‌های جدیدی را ایجاد نمود.

خدمات الکترونیکی، شامل مجموعه‌ای از تلاش‌های کاملاً غیر مشهود است که معمولاً در ارتباطات بین مشتری و کارکنان سیستم‌های عرضه‌کننده خدمات انجام می‌گیرد و خدمات الکترونیکی، ترکیبی از نتایج مخابراتی، روش‌ها و راه‌حل‌های حل مسأله و قدرت رهبری با استفاده از حوزه اطلاعات کامپیوتری است. علیرغم اینکه در برخی از تحقیقات به بررسی خدمات غیرحضوری پرداخته شده است اما بعلاوه متفاوت بودن شرایط (ساختار صنعت، کشور، فرهنگ مشتری و...)، می‌توان با توجه به رویکرد جامع این پژوهش انجام آن را در حوزه شناسایی عوامل موثر، از ویژگی‌های این تحقیق دانست.

لذا، پیشنهاد می‌شود که، سازمان می‌تواند با مدیریت خلاقانه دانش و کاربرد نوآورانه، توجه به نیازهای آینده مشتری، کارکنان را قادر به تجربیات خود در مسائل سازمانی که نیاز به راه‌حل‌های جدید و کمک به سازمان به عنوان آن را در مسیر یادگیری رشد می‌کنند، تکیه دهند. نوآوری در استفاده از نرم افزارهای هوشمند تهیه گزارشات در راستای امنیت شبکه به عنوان یک عامل مهم در توانمند سازی شرکت‌ها به رسمیت شناخته شده است تا ارزش مشتری درک شده را حفظ کند و مزیت رقابتی را در یک محیط بسیار پیچیده و به سرعت در حال تغییر حفظ کند. تمرکز زدایی و دادن اختیار به مراکز استانها عامل کلیدی در موفقیت یا شکست سازمان‌ها در زمینه رقابت و منبع اصلی مزیت رقابتی است، با استفاده از فناوری روز و افزایش ایجاد فرهنگ یادگیری در سازمان و فرصت‌های ارائه شده توسط فناوری و هوش مصنوعی، دستیاران دیجیتال می‌توانند نتایج مطلوبی را در مشتریان تامین اجتماعی با خدمات نو ایجاد کنند.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافی وجود ندارد.



مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

موازن اخلاقی

در انجام این پژوهش تمامی موازن و اصول اخلاقی رعایت گردیده است.

شفافیت داده‌ها

داده‌ها و مآخذ پژوهش حاضر در صورت درخواست از نویسنده مسئول و ضمن رعایت اصول کپی رایت ارسال خواهد شد.

حامی مالی

این پژوهش حامی مالی نداشته است.

References

- Abbasi, A., & Jamshidi, D. (2018). Examining the Impact of Trust on the Relationship Between Electronic Service Quality and Customer Satisfaction in Banking. National Conference on Modern Studies in Economics, Management, and Accounting in Iran, Karaj.
- Ahmadi, R., & Saffari, H. (2024). The Effect of Knowledge-Based Leadership on Company Performance According to the Mediating Role of Customer Knowledge Management and Innovation Quality. *Dynamic Management and Business Analysis*, 2(4), 13-20. <https://doi.org/10.22034/dmbaj.2024.2022216.1009>
- Devers, C. E., McNamara, G., Wiseman, R. M., & Aarfelt, M. (2018). Moving closer to the action: Examining compensation design effects on firm risk. *Organization Science*, 19, 548-566. <https://doi.org/10.1287/orsc.1070.0317>
- Feng, L., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2020). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society*, 64, 101487. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101487>
- Kabu Khadka, A., & Maharjan, S. (2017). *Customer Satisfaction And Customer Loyalty* Centria University of Applied Sciences]. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139650/khadka_kabu%20and%20%20maharjan_%20soniya.pdf?sequence=1
- Karimi Aghda, Z., & Alavi, S. (2018). Assessing the Moderating Role of Innovation Capacity in the Relationship Between IT Competency and Organizational Agility in Hospitals Affiliated with the Social Security Organization of Isfahan Province. Fourth National Conference on Empowering Society in Humanities and Management Studies, Tehran.
- Keramati, M. (2019). Measuring the Satisfaction of Users of Electronic Services Provided by Official Social Security Organization Brokers in Tehran. Second International Conference on Innovative Research Strategies in Management, Accounting, and Economics, Tehran.
- Lee, W., Cheng, S. Y., & Shih, Y. T. (2020). Effects among product attributes, involvement, word-of-mouth, and purchase intention in online shopping. *Journal of Asia Pacific Management Review*, 22(4), 223-229. <https://doi.org/10.1016/j.apmrv.2017.07.007>
- Mahapatra, A. S., Sengupta, S., Dasgupta, A., Sarkar, B., & Goswami, R. T. (2025). What is the impact of demand patterns on integrated online-offline and buy-online-pickup in-store (BOPS) retail in a smart supply chain management? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 82, 104093. <https://doi.org/10.1016/J.JRETCONSER.2024.104093>
- Moeinkochaksaraeii, M., Matani, M., Yousefzadeh, M., & Varedi, S. (2023). Designing the Human Resources Development Model of Electronic Government with an Administrative Health Approach (In the Administrative Organization of Mazandaran Province). *iase-idje*, 6(1), 198-209. <https://doi.org/10.61186/ijes.6.1.198>

- Moshtaghi, P. (2023). The Effect of Customer Relationship Management Strategy on Customer Satisfaction According to the Mediating Role of Innovation Capability in the Banking Industry. *Dynamic Management and Business Analysis*, 1(1), 16-23. <https://doi.org/10.22034/dmbaj.2024.2022129.1008>
- Muslim, A., Harun, A., Ismael, D., & Othman, B. (2020). Social media experience, attitude and behavioral intention towards umrah package among generation X and Y. *Management Science Letters*, 10(1), 1-12. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.8.020>
- Norouzi Far, J., Karimi, M., Azizi, A., & Moradian, M. (2019). Factors Affecting Customer Satisfaction with Electronic Services and the Intention to Reuse. Fourth National Conference on Economics, Management, and Accounting, Ahvaz.
- Omidi, A. (2019). Examining the Factors Affecting the Satisfaction of Individual Customers with the Quality of Electronic Services (Case Study: Tejarat Bank). Second National Conference on Fundamental Research in Management and Accounting, Tehran.
- Parsakia, K., & Jafari, M. (2023). Strategies for Enhancing Customer Engagement Using Artificial Intelligence Technologies in Online Markets. *Journal of Technology in Entrepreneurship and Strategic Management (JTESM)*, 2(1), 49-69. <https://doi.org/10.61838/kman.jtesm.2.1.6>
- Rezvani, H., Nik Mohammadi, A., Alirezaei, L., & Farhamandnasab, R. (2020). Examining the Relationship Between Electronic Banking Services and Customer Satisfaction During the COVID-19 Pandemic (Case Study: Ansar Bank Branches in Western Tehran). Seventh International Conference on Research in Management, Economics, and Development,
- Sahraie, F. (2023). Analyzing Islamic Republic of Iran Comprehensive Document on Electronic Government from the Perspective of Digital Government and Data Governance.
- Shojaan, A., Taghavifard, M. T., Elyasi, M., & Mohammadi, M. (2019). A Model of the Technology Innovation System in the Area of Iranian Electronic Governance. *Journal of Improvement Management*, 13(1), 121-152. https://www.behboodmodiriat.ir/article_90765_213214e66d137ae3877642d83a9d858e.pdf
- Soleimani, A., Aghajani, M., & Landaran, S. (2024). Identifying Factors Influencing Customer Variety-Seeking Behavior in Online Retail Markets: A Qualitative Study. *Dynamic Management and Business Analysis*, 3(1), 245-257. <https://doi.org/10.61838/dmbaj.3.1.14>
- Souri, F. (2020). The Impact of Electronic Service Quality, Customer Satisfaction, and Trust on Online Purchases. International Conference on Models and Quantitative Techniques in Management, Qazvin.
- Taghva, M. R., Masnavi, H., Taghavifard, M. T., & Zarandi, S. (2023). E- Governance Development Model Towards Anti-Corruption in Iran. *Public Management Researches*, 16(60), 163-190. <https://doi.org/10.22111/jmr.2022.43343.5841>
- Tula, S. T. (2024). Ai-Enabled Customer Experience Enhancement in Business. *Computer Science & It Research Journal*, 5(2), 365-389. <https://doi.org/10.51594/csitrj.v5i2.789>
- Yekani, A. (2020). Examining the Impact of Communication Technology on Customer Satisfaction and Repeat Purchase Intent (Case Study: Customers of Bank Mellat in Tehran). Sixth International Conference on Management and Accounting Sciences, Tehran.
- Zidehsaraei, M. (2024). Do Pro-Environmental Factors Lead to Customers' Purchase Intention of Home Energy Management System? The Moderating Effects of Energy-Efficient Habits. *Green and Low-Carbon Economy*. <https://doi.org/10.47852/bonviewglce42022907>