

فرهنگ، رسانه و فضای مجازی / ۱۴

آمایش و پیمایش خدمات الکترونیک در ایران

لیف

دکتر سیدسعید رضا عاملی

استاد گروه ارتباطات و مطالعات امر، نام - شگاه تهران



مؤسسه انتشارات امیرکبیر

تهران، ۱۳۹۷

سرشناسه

: عاملی، سیدسعیدرضا، ۱۳۴۰ -

Ameli, Saeid Reza

عنوان و نام پدیدآور : آمایش و پیمایش خدمات الکترونیک در ایران/تألیف سیدسعیدرضا عاملی.

مشخصات نشر : تهران : امیرکبیر، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری : ۲۰۰ ص.

فروست : فرهنگ، رسانه و فضای مجازی؛ ۱۴.

شابک : 978-964-00-1965-8

وضعیت فهرست نویسی : فیبا

یادداشت : واژه‌نامه.

یادداشت : کتابنامه: ص. ۱۸۱.

یادداشت : نمایه.

موضوع : اینترنت — ایران

موضوع : Internet -- Iran

رده بندی کنگره : ۱۳۹۷ ۲۱۶ع۹/۵۱۰.۰۱۷/۱۸

رده بندی دیویی : ۰۰۴/۶۷۸ ۱۵۵

شماره کتابشناسی ملی : ۵۱۰۹۹۲۵

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۰۰-۱۹۶۵



مؤسسه انتشارات امیرکبیر

تهران: خیابان جمهوری اسلامی، میدان استقلال، صندوق پستی: ۱۳۶۵۵-۱۱

آمایش و پیمایش خدمات الکترونیک در ایران

© حق چاپ: ۱۳۹۷، مؤسسه انتشارات امیرکبیر

نوبت چاپ: اول

مؤلف: دکتر سیدسعیدرضا عاملی

طراح جلد: پریسا رسولی

حروف متن: میترا ۱۴

چاپ و صحافی: چاپ روز

شمارگان: ۵۰۰

بها: ۳۱۵۰۰۰ ریال

تلفن مرکز فروش: ۰۲۱-۶۱۲۸

فروش اینترنتی: www.amirkabir.net

همه حقوق محفوظ است. هر گونه نسخه برداری، اعم از زیراکس و بازنویسی، ذخیره کامپیوتری، اقتباس کلی و جزئی (به جز اقتباس جزئی در نقد و بررسی، و اقتباس در گیومه در مستندنویسی، و مانند آنها) بدون مجوز کتبی از ناشر ممنوع و از طریق مراجع قانونی قابل پیگیری است.

فهرست رئوس مطالب

۵	فهرست رئوس مطالب
۷	فهرست تفصیلی مطالب
۱۱	فهرست نمودارها
۱۳	فهرست جداول
۱۵	قدردانی
۱۹	مقدمه
۳۵	فصل اول: بررسی زمینه‌ای وضعیت نفوذ اینترنت در ایران
۶۷	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۷۹	فصل سوم: پیمایش خدمات مجازی
۱۲۷	فصل چهارم: آمایش خدمات مجازی
۱۴۷	جمع‌بندی
۱۶۳	واژه‌نامه
۱۸۳	کتابنامه
۱۹۷	نمایه

مقدمه

پیمایش و آمایش در هر زمینه‌ای، روشی توان کاربردی‌ترین امکان برای فهم ذهنیت و واقعیت موضوع در دست شناخت دانش پیمایش راهی برای پی بردن به ذهنیت عمومی، میزان شناخته، نوع رویکرد و حد انتظارات و تمایزات از موضوع است. در مقابل، آمایش روشی برای نگاه بدون واسطه نظری و ذهنی به موضوع است و خصوصاً هنگامی که با مطالعات پیمایشی ترکیب می‌شود، نوع جدیدی از شناخت مبتنی بر واقعیت برساخته از ذهنیت اجتماعی را بر ملا می‌کند که می‌تواند به عنوان «ساحت پرسش‌هایی از قبیل اینکه در چه وضعیتی به سر می‌بریم؟ دلایل وضعیت جاری چیست؟ چه عواملی، ایجاد شرایط جاری دخالت دارند؟ کاستی‌ها و مشکلات چیستند؟ در نظر گرفته شود. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، این پرسش‌ها نوعاً توصیفی و اکتشافی هستند و فقط زمینه شناختی برای یافتن و ارائه راه حل‌های متناسب را فراهم می‌کنند.

در واقع هدف همه فعالیت‌های نظری، سیاستی و عملیاتی در نهایت بهره‌مندی افراد و تلاش برای ایجاد وضعیت مطلوب‌تر برای ایشان است، بنابراین مطالعات راهبردی نیز بدون ذهنیت‌سنجی افراد نسبت به احساس و درک ایشان از موضوع و همچنین نیازها و اولویت‌های ایشان و از سوی دیگر واقعیت‌سنجی شرایطی که همین شهروندان دارند، جامعیت نخواهد داشت.

تلاش‌های صورت گرفته در حوزه مجازی‌سازی خدمات این است که حداکثر سعادت،

آرامش، انسجام و همگرایی را در جامعه ایجاد کند و حتی المقدور ناخوشایندی‌های موجود از جمله آلام شهروندان، تخریب محیط زیست، استفاده بیش از حد از منابع، سوءمدیریت‌ها، سوءرفتارها و تضادهای اجتماعی را کاهش دهد. این‌ها مفاهیمی هستند که مستقیماً با زندگی روزمره، دلبستگی‌ها و بیم و امیدهای یکایک شهروندان در ارتباط است.

اگر اقدامات به نام شهروندان و برای ایشان انجام می‌شود، بنابراین یکی از منابع تولید دانش و چه‌بسا مهم‌ترین آن‌ها، ذهنیت شهروندان است. شهروندان از هر محقق و اندیشمندی بی‌واسطه‌تر، عینی‌تر و مستمتر با مسائل مواجه هستند چراکه مواجهه آن‌ها با مسائل اجتماعی، از سنخ عملیاتی و تجربی است، حال آنکه سایر صور شناخت، با واسطه و کمتر مبتنی بر تجربه مستقیم هستند. بر این اساس، مراجعه به شهروندان و پرسش از ایشان در مورد جواب مسائل مجازی‌سازی خدمات، علاوه بر اینکه بخشی از فرایند توسعه دانش در این زمینه است، تنظیم سیاست‌های راهبردی و برنامه‌های عملیاتی موفق را نیز تضمین می‌کند.

از سوی دیگر با واقعیت‌سنجی به عبارت دیگر شناخت مستقیم وضعیت فضای مجازی در کشور، بخش دیگری از قطعات اطلاعات تکمیل می‌شود. به عبارت دیگر، دانش زمینه‌ای در هر حوزه مطالعاتی، اولین گام ضروری است. چنانچه بدون درک عمیق از وضعیت فعلی، هر نوع برنامه‌ریزی و حتی ترسیم چشم‌انداز برای آینده بی‌ثمر و غیرعملیاتی است. هر نوع راهبری و هدایت، مستلزم در اختیار داشتن داده‌ها و تحلیل‌ها و تبیین‌های حاصل از تحلیل آن‌هاست. بنابراین، یکی از کارکردهای اصلی آمایش خدمات، عنوان یک اقدام در حوزه ایجاد دانش زمینه‌ای، پی بردن به نقاط قوت، ضعف، تهدیدها و فرصت‌های موجود در وضعیت جاری و واقعی خدمات‌رسانی الکترونیک است.

همچنین کاربرد دیگر آمایش خدمات الکترونیک، ایجاد مبنای برای رصد فعالیتهای ضروری و در نتیجه درک میزان پیشرفت و موفقیت در اقدامات است. بدون ترسیم وضعیت موجود، اقدامات صورت‌گرفته و پیشرفت‌های حاصل شده قابل رصد و محاسبه نیست و بنابراین عملاً امکان تضمین طی شدن مسیر درست یا فهم خطاها و کاستی‌های احتمالی در مسیر امکان‌پذیر نیست.

آمایش خدمات همچنین نوعی آسیب‌شناسی است که علاوه بر ایجاد تصویر روشن از وضعیت جاری، با تمرکز ویژه بر کاستی‌ها و نارسایی‌ها و تهدیدهای مستتر در آن‌ها، نوعی

مبنای مشاوره‌ای و تصمیم‌سازی برای مدیریت داده و خدمات الکترونیک فراهم می‌کند. از این طریق می‌توان به اولویت‌ها، اقدامات ضروری و راهبردهای عملیاتی پی برد که در نهایت منجر به خدمات‌رسانی مطلوب می‌شود. خدمات‌رسانی مطلوب، حاوی نشانه‌های روشن دسترسی، سادگی استفاده و کیفیت حداکثری از یک سو و زمان‌بری حداقلی یا به عبارت دیگر سرعت حداکثری از سوی دیگر است. اما حصول همین مؤلفه‌های چهارگانه به ظاهر ساده، پیچیدگی‌های خاص خود را دارد. به عبارت دیگر، اینکه چگونه می‌توان به دسترسی بیشتر رسید، خدمات را ساده‌تر کرد یا اینکه اساساً کیفیت در ارائه خدمات الکترونیک به چه معنا است، بحث و نگرهای بسیاری را می‌طلبد.

نقطه عریضت در تمامی مطالعات زمینه‌یابی و از جمله کتاب حاضر، اتخاذ پارادایم، رویکرد نظری و روش مناسب، همبسته و هماهنگ است. به عبارت دیگر، آمایش خدمات الکترونیک و پی بردن به رویکردهای جاری خدمات و تلاش برای ارائه راهبردهای عملیاتی مطلوب‌سازی خدمات مجازی پیش از هرچیز، مستلزم اتخاذ پارادایم مناسب است. بر این اساس، در این کتاب پارادایم دوفضایی شدن^۱ها به دلیل برخورداری از پتانسیل استفاده از حداکثر قابلیت‌های فضای مجازی، همزمان به نو فضای فیزیکی و مجازی و ارتباط متقابل این دو و پرهیز از انتزاع و تجرید فضای مجازی از فضای واقعی به عنوان پارادایم ناظر بر آمایش خدمات الکترونیک اتخاذ شده است. این پارادایم و منطق حاکم بر آن در ادامه توضیح داده شده است.

لازم است به خاطر داشته باشیم که گستردگی داده و تنوع تحولات و سیر تکامل صورت گرفته در فعالیت‌های مرتبط با حوزه فضای مجازی، ایجاب می‌کند در مطالعات این حوزه همواره رویکرد قیاسی اتخاذ کنیم. به عنوان مثال، میزان دانشی که از فعالیت‌های آزمون و خطاگونه در حوزه دسترسی پذیر کردن خدمات حاصل می‌شود، به مراتب کمتر و ناچیزتر از درک یک پلتفرم یا پارادایم نظری جدید در حوزه فضای مجازی تحت عنوان «رایانش ابری»^۱ یا «اینترنت همه چیزها»^۲ است که امروزه نوید حضور و ظهور آن همه جا به گوش می‌رسد. در این کتاب، این رویکرد قیاسی با اتکا به پارادایم دوفضایی شدن‌ها، تحقق یافته است.

با توجه به رویکرد فوق، هدف اساسی از اجرای آمایش و پیمایش سنجش نیازها،

1. Cloud Computing

2. Internet of Everything

اولویت‌ها، دانش، مهارت و ایدئال‌های شهروندان، دستیابی به شناخت پیرامون چگونگی ۱. سیاست‌گذاری کلان، ۲. سیاست‌گذاری تقنینی و ۳. سیاست‌گذاری اجرایی و پیاده‌سازی مجازی‌سازی خدمات نظام جمهوری اسلامی است که با رجوع به شهروندان خدمات در نظام جمهوری اسلامی ایران در حوزه‌های نیازشناسی، اولویت‌شناسی، دانش‌سنجی و مهارت‌سنجی و ایدئال‌سنجی ممکن می‌شود. با هدف کلان فوق، پیمایش و آمایشی که نتایج آن در این کتاب ارائه می‌شود درصدد بوده است برای تولید دانش ضروری در راستای سیاست‌گذاری، قانون‌گذاری و پیاده‌سازی نظام دوفضایی جمهوری اسلامی ایران، با دنبال کردن محورهای مطالعاتی ذر شده، به اهداف زیر برسد:

- به نیازهای شهروندان پاسخ داده شود و مبتنی بر پیمایش نیازسنجی شهروندان بدانیم: چه سطوحی از خدمات کدام بیشتر مورد نیاز شهروندان است. این سطوح عبارتند از ۱. خدمات اطلاعاتی، ۲. خدمات تعاملی، ۳. خدمات اداری و مالی و ۴. خدمات شبیه‌سازی.

خدمات چه حوزه‌هایی از نظر نیاز بیشتر مورد توجه شهروندان است. این حوزه‌های خدماتی عبارتند از ۱. حوزه اجتماعی و فرهنگی، ۲. حوزه اقتصادی و تجاری، ۳. حوزه سیاسی و امنیتی، ۴. حوزه قضایی، ۵. حوزه تقنینی، ۶. حوزه نظارتی، ۷. حوزه آموزش، پرورش و پژوهش و ۸. حوزه سلامت، بهداشت و درمان.

خدمات نظام را در چه مسیرهای به شهروندان عرضه کنیم مانند: ۱. اینترنت‌های کم‌سرعت، ۲. اینترنت‌های پرسرعت، ۳. اینترنت و شبکه‌های محلی، ۴. اینترنت موبایل، ۵. باجه‌های خدمات الکترونیک، ۶. مسیرهای غیرحضور و ۷. مسیرهای حضوری.

- اولویت‌های شهروندان^۱ در ارتباط با خدمات مجازی نظام جمهوری اسلامی مشخص شود و بدانیم مبتنی بر نیازها، سطح دانش و مهارت شهروندان، براساس چه

۱. اولویت‌ها را به دو شیوه می‌توان تبیین کرد: ۱. اولویت‌سنجی شهروندان با ارائه مجموعه‌ای از گزینه‌های ناظر بر امور خدمات‌رسانی نظام در فضای مجازی به شهروندان و دریافت پاسخ ایشان پیرامون اولویت‌شان درباره آن‌ها. و ۲. اولویت‌سنجی شهروندان با تحلیل پاسخ‌های ایشان درباره نیازهایشان، سطح دانش و مهارت ایشان، ایده‌آل‌هایشان و در نهایت رسیدن به اولویت‌های شهروندان. بر این اساس هم می‌توان به صورت جداگانه اولویت‌های امور مورد نظر را از کاربران سؤال کرد و هم در تحلیل بخش‌های دیگر به اولویت‌های شهروندان رسید.

اولویت‌هایی از دیدگاه شهروندان، به سیاست‌گذاری، قانون‌گذاری و پیاده‌سازی نظام دوفضایی اقدام کنیم.

۱. چه حوزه‌هایی در اولویت شهروندان قرار دارد؟

چه سطوحی در اولویت شهروندان قرار دارد؟

چه شیوه‌ای در اولویت شهروندان قرار دارد؟

چه مسیرهایی در اولویت شهروندان قرار دارد.

– می‌توان دانش و مهارت آن‌ها پیرامون کاربری سامانه‌های مجازی تعیین شود و مشخص گردد که شهروندان به‌صورت کلی در چه سطحی از کاربری سامانه‌های مجازی هستند و بر این اساس چه اقداماتی، چه در حوزه پیاده‌سازی و چه در حوزه پیوست‌نگاری پیاده‌سازی مورد نیاز است.

۱. میزان شناخت و مهارت شهروندان در کاربری اولیه و پایه رایانه چقدر است.

۲. میزان شناخت و مهارت شهروندان در کاربری اینترنت در رایانه شخصی چقدر است.

۳. میزان شناخت و مهارت شهروندان در کاربری اینترنت در موبایل و دستگاه‌های همراه چقدر است.

۴. میزان شناخت و مهارت شهروندان در کاربری نرم‌افزارها و سامانه‌های رایانه‌ای چقدر است.

۵. میزان شناخت و مهارت شهروندان در کاربری نرم‌افزارها و سامانه‌های اینترنتی چقدر است.

– ایدئال‌های کاربران درباره خدمات‌رسانی نظام و دریافت خدمات از جامعه شناسایی شود. با مطالعه ایدئال‌ها در پی آن هستیم تا تصویر ایدئال خدمات‌رسانی نظام و پیاده‌سازی این خدمات از دیدگاه کاربران و شهروندان با سطوح گوناگون دانش و مهارت و همچنین اولویت‌های مختلف شناسایی شود. این ایدئال‌ها می‌تواند در اولویت‌شناسی و همچنین آینده‌سازی نظام دوفضایی مورد توجه قرار گیرد.

دوفضایی‌شدن‌ها به‌عنوان پارادایم پیمایش و آمایش خدمات

در سطح معرفتی و شناختی، مسئله مستتر در تلاش برای مطلوبیت بخشیدن به خدمات و ارائه آن‌ها در فضای مجازی، این پرسش بنیانی است که با چه منطقی به‌دنبال

مجازی سازی خدمات و اطلاعات حکومتی و دولتی هستیم؟ پاسخگویی به این سؤال نیازمند پاسخ به پرسش های اساسی دیگری از جمله این پرسش است که «فضای مجازی چیست؟» و «نسبت فضای مجازی با فضای واقعی زندگی چیست؟» اینکه چگونه فضای مجازی را درک می کنیم و چه رابطه ای میان فضای مجازی و فضای واقعی برقرار می کنیم، اثری بنیانی در طراحی و ایجاد دولت الکترونیک دارد. منطقی که در اینجا مطرح و ضرورت طراحی و مجازی سازی خدمات و اطلاعات دولت جمهوری اسلامی ایران را بر پایه آن تعریف می کنیم، «منطق دوفضایی» و دوفضایی شدن خدمات است.

منشأ منطق نکز فضاها را بایستی در فرایند جهانی شدن دانست. این فرایند منجر به «تغییرات بزرگ و آغازها و پایان های» (عاملی، ۱۳۹۰، ص ۱) در دوران معاصر شده است. جهانی شدن به سواز یک مفهوم^۱ (عاملی، ۱۳۸۳، ص ۲) بر روندهای توسعه ای و زندگی روزمره شهروندان جوانی مختلف تأثیر گذارده است. چنین تغییر عمده ای، منجر به توسعه فضاهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی شده است. با توجه به تغییرات بنیادی که جهانی شدن بر ماهیت ارتباطات اجتماعی گذاشته است؛ منجر به گسترده ترین توسعه اجتماعی معاصر، یعنی «توسعه فضای اجتماعی» که با «دوفضایی شدن جهانی شدن ها»، اتفاق افتاده (عاملی، مطالعات جهانی شدن، دوفضایی شدن ها و دوج جهانی شدن ها، ۱۳۹۰، ص ۲)، شده است. فضای اجتماعی توسعه یافته، به معنای گسترش فضاها و فرصت های ارتباطات فردی، اجتماعی و فراملی است. دسترس به توسعه یافته روابط و فضاها، محیطی را برای تعاملات فرهنگی، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی در سطوح مختلف فراهم می آورد. بخش بزرگی از این توسعه یافتگی به سبب ظهور «فضای مجازی» و «صنعت همزمان ارتباطات^۲» (عاملی، ۱۳۸۳) است که برای بسیاری از امور و موقعیت ها دو سطح واقعی و مجازی را به وجود آورده است. «در سطح واقعی و ملموس روندها و فرایندها عموماً با فضای واقعی، جهان واقعی و جهان اول، مواجه هستیم. اما فناوری های نوین و انقلاب ارتباطاتی که در پی جهانی شدن رخ داده است، فضای مجازی، جهان مجازی و جهان دوم را به وجود آورده است» (عاملی، ۱۳۸۲). (عاملی، دوج جهانی شدن ها و جامعه جهانی اضطراب، ۱۳۸۲) این دو جهان را به «دوقلوهای به هم چسبیده در تعامل با یکدیگر و دو واقعیت

1. Meta Concept

2. Simultaneously communication industry

طبیعی و واقعیت مجازی^۱ در جریان» مانند کرده است. این تعبیر بیان‌کننده روشن‌تأثیر مستمر این دو فضا بر روی یکدیگر است. تحولات داخلی و جهانی در جهان متأثر از جهانی شدن، روند پرشتابی به خود گرفته است. از این رو پارادایم‌های پیشین، تبیین‌کننده تغییرات و واقعیات ساری و جاری در این جهان امروز نیستند. پارادایمی که زیربنای نظری خود را براساس دوتایی‌هایی چون دوج جهانی شدن و دوفضایی شدن قرار داده باشند، توجیه‌کننده پدیده‌ها، اتفاقات، نوآوری‌ها و روندهای حاکم بر دنیای امروز است. در قالب چنین نگاهی، پارادایم نویر جهان امروز «دوفضایی شدن‌ها» است.

با ظهور و گسترش صنعت همزمان ارتباطات و در امتداد آن اینترنت به‌عنوان شبکه ارتباطی و اطلاعاتی جهانی، فضای جدیدی در عرصه زندگی به‌وجود آمد که می‌توان با عناوینی همچون فضای مجازی، رم و «فضای مجازی» از آن یاد کرد. این فضای دوم، در حقیقت فضایی جدید برای زندگی، کار، بازی، آموزش و ارتباطات است. شرایط جدید جهان که با روند فزاینده گسترش استفاده از فناوری‌ها، اطلاعات و ارتباطات جدید از شتاب بیشتری برخوردار شده است، نیاز به الگوی تازه‌ای برای نگاه به این شرایط و آینده جهان و شرایط پیش رو را مطرح می‌کند. این نیاز را با نگاه پارادایم «دوج جهانی شدن‌ها» و «دوفضایی شدن جهان» می‌توان برطرف ساخت.

پارادایم دوج جهانی شدن‌ها و دوفضایی شدن جهان برای اولین بار در مقاله‌ای با عنوان «دوج جهانی شدن‌ها و آینده جهان» (عاملی، ۱۳۸۲/الف) در کتاب «علوم اجتماعی طرح شد و تلاش شد که با ارائه تصویری پارادایمی، تغییر در واقعیت‌های جهان امروز که منجر به ظهور «واقعیت مجازی»^۲ در کنار «واقعیت فیزیکی»^۳ و یا به عبارتی «دوواقعیت» شدن جهان شده است، تبیین شود. مقاله دیگری با عنوان «دوج جهانی شدن‌ها و جامعه جهانی» (عاملی، ۱۳۸۲/ب)، که در فصلنامه نامۀ علوم اجتماعی به چاپ رسید، به نوعی آسیب‌شناسی توجه داشت که در بستر فضای دوج جهانی شده، آسیب‌های جدید را بررسی می‌کرد. در این مقاله تلاش شد ضمن بیان این نگاه که دوج جهانی شدن همه قلمروهای نظری و معرفت‌شناسی جهان جدید را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد و همچنین تحولاتی جدی را در نگاه، روش، زمینه

1. Virtual Reality

2. Virtual Reality

3. Physical Reality

یا بستر مطالعات به وجود می آورد، الگویی برای فهم آسیب‌های ناشی از جهان دوفضایی شده و دوجیهانی شدن فضای زندگی، ارائه شود. به دنبال این دو مقاله، این نگاه پارادایمی در موضوعات مختلف مورد مطالعه قرار گرفت.

پارادایم دوفضایی شدن جهان (عاملی، ۱۳۸۲/الف؛ ۱۳۸۲/ب؛ ۱۳۸۳/الف؛ ۱۳۸۳/ب؛ ۱۳۸۴؛ ۲۰۰۴) بر این مبنا تأکید می‌کند که فهم واقعیت‌های فردی و اجتماعی با پارادایم‌های تک‌جهانی امکان‌پذیر نیست. فهم جهان واقعی منهای درک جهان مجازی و بالعکس مطالعه جهان مجازی بدون توجه به متغیرهای جهان واقعی، مطالعه و نگاه را گرفتار یک نوع خطایی فهم می‌کند (عاملی، ۱۳۸۶). از این رو، لازم است متغیرها یا به عبارت روشن‌تر فرامتنی‌های اساسی فضای مجازی مورد توجه قرار گیرد تا با شناختی نسبی نسبت به عوامل اصلی این فضا تحلیل‌های صحیحی انجام شود. این فرامتنی‌ها در قسمت بعدی همین فصل بررسی و مفهوم‌پردازی خواهند شد.

فضای مجازی از ظرفیت‌های بی‌سابقه‌ای برخوردار است که ضرورت وجود قاعده‌های اخلاقی را تقویت می‌کند. فضای مجازی که م‌جر به هم‌افزایی همه دانش، سرمایه‌های اجتماعی و رفتارها و عملکردهای سیاسی، اقتصادی و فرهنگی بشر امروز و گذشته در این فضا می‌شود، محیط واحد و بدون مرزی را ایجاد می‌کند که فقدان قاعده‌های اخلاقی، می‌تواند موجب «هرج و مرج»، «بحران»، و «تشدید تضادهای اجتماع» شود (عاملی، ۱۳۸۸/ب).

این پارادایم که کتاب حاضر براساس منطق موجود در آن تامل و تامل‌های شده است، بیش از هر چیز با خصیصه‌های توجه به تعامل زمانی، مکانی و فضایی آن شناخته می‌شود. به عبارت دیگر، این پارادایم هم در زمینه ارتباطات و تعاملات فضای فیزیکی و مجازی سخگو است، هم به مسئله همزمانی و درزمانی امر مجازی و امر فیزیکی اشاره می‌کند. رست فرامکانی فضای مجازی را در پیوند با مکان‌مندی فضای فیزیکی قابل فهم می‌سازد. اهمیت این پارادایم در تحلیل خدمات الکترونیک در این است که خدمات الکترونیک نوعاً قابل طبقه‌بندی در پنج وضعیت زیر است که خصوصاً از نگاه مدیریت خدمات، نکته کاربردی و اساسی را در خود لحاظ کرده است. وضعیت خدمت در زمینه رابطه بین خدمت مورد نظر در فضای فیزیکی و فضای مجازی بحث می‌کند. این که آیا بایستی خدمت را تماماً به فضای فیزیکی منتقل کرد، به طور موازی با فضای فیزیکی تعریف کرد و این دو بعد همدیگر را تکمیل می‌کنند

یا اینکه اساساً خدمت صرفاً راجع به امری مجازی است، پنج وضعیت را تشکیل می‌دهد که عبارتند از:

۱. خدمات ترکیبی و تکمیلی XY (خدماتی که یا الزاماً و یا براساس صلاح‌بخشی در فضای فیزیکی و بخشی در فضای مجازی محقق می‌شوند)؛
۲. خدمات موازی XX' (خدمات فیزیکی که به‌طور کاملاً مشابه در فضای مجازی قابل ارائه هستند)؛

۳. خدمات صرف مجازی Y (خدماتی که در فضای فیزیکی موضوعیت ندارند)؛
۴. خدمات مجازی مبنا YY' (خدماتی که از فضای مجازی آغاز می‌شوند و دامنه آن‌ها به فضای فیزیکی امتداد می‌یابد)؛

۵. خدمات صرفاً فیزیکی X (خدماتی که امکان مجازی‌سازی آن‌ها وجود ندارد).
- همان‌طور که ملاحظه می‌شود تنها با اتخاذ پارادایم دوفضایی شدن‌ها، طبقه‌بندی فوق موضوعیت می‌یابد. این طبقه‌بندی که یکی از محورهای تحلیل خدمات در این مطالعه را تشکیل می‌دهد، مبنایی را برای درک رضع‌ت فعلی و الزام یا عدم الزام تغییر وضعیت خدمت از نقطه‌نظر مدیریت خدمات استراریک بجا می‌کند.

رایانش ابری و اینترنت همه‌چیزها به‌عنوان ره‌کرد نظری پیمایش و آمایش خدمات

دلایل و شواهد بسیاری وجود دارد که در آینده نزدیک، قالب و چارچوب ناگزیر انتظام و صورت‌بندی فضای مجازی، رایانش ابری خواهد بود. حتی در حال حاضر نیز بسیاری از خدمات از جمله تمامی شبکه‌های اجتماعی مجازی و بسیاری از کسب‌وکارهای بازی مبتنی بر رایانش ابری هستند. اما، همان‌طور که خواهیم دید، رایانش ابری تنها یک راه‌چوب برای ارائه خدمات الکترونیک نیست، بلکه باید این موجودیت را به‌عنوان یک صورت‌بندی جدید فضای مجازی به‌حساب آورد. از سوی دیگر، اینترنت همه‌چیزها، نوید یک انقلاب در کاهش هزینه‌های جاری خدمات‌رسانی الکترونیک را با خود دارد. آرزویی که آشکارتر از هر آرمانی، مستقیماً با حفظ محیط‌زیست، استفاده کمتر از منابع غیر تجدیدشونده، آلودگی و ترافیک کمتر، فرسایش کمتر و آسایش بیشتر ارتباط دارد. در ادامه تلاش شده است این دو رویکرد و ارتباط آن‌ها با خدمات‌رسانی مطلوب تشریح شود.