



نقش دولت الکترونیک در تسهیل به کارگیری مدیریت دولتی نوین در جمهوری اسلامی ایران و ارائه یک الگوی مناسب

دکتر اصغر صرافی زاده *

دکتر مهران مختاری بایع کلایی **

چکیده

هدف مقاله حاضر، شناسایی نقش دولت الکترونیک^۱ در تسهیل به کارگیری مدیریت دولتی نوین در جمهوری اسلامی ایران بر اساس مدل چهار بعدی شامل: کارآمدی دولت، کوچک سازی دولت، مشارکت شهروندان در تصمیم گیری ها و پاسخگوتر شدن سازمان های دولتی در برابر شهروندان به منظور پاسخگویی به مسئله نامشخص بودن نقش دولت الکترونیک در تسهیل به کارگیری مدیریت دولتی نوین در جمهوری اسلامی ایران به صورت خاص بوده است. بر این اساس، از میان خبرگان آشنا با مفاهیم مدیریت دولتی نوین و خبرگان آشنا با دولت الکترونیک، تعداد ۴۴ نفر از خبرگان و اساتید علم مدیریت و ۴۷ نفر از خبرگان دولت الکترونیک مستقر در وزارتخانه‌ها به عنوان جامعه تحقیق انتخاب شدند.

با توجه به ویژگی ها و شکل جامعه آماری، از روش سرشماری استفاده شده است و داده‌های مورد نیاز با استفاده از ابزار پرسشنامه و نیز اسناد و مدارک جمع آوری شده‌اند. آزمون های آماری مورد استفاده، آزمون های دوجمله‌ای و نیز رگرسیون خطی متعامل در قالب مدل های معادلات ساختاری (SEM) با استفاده از نرم افزارهای SPSSwin و Lisrel بوده است.

نتایج تحقیق نشان داده است که پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به کارآمدی دولت، کوچک سازی دولت، مشارکت شهروندان در تصمیم گیری ها و پاسخگوتر شدن سازمان ها در برابر شهروندان نشده است. همچنین آزمون های مدل معادلات ساختاری نتایج تحقیق نیز نشان داده است که از میان متغیرهای مذکور، متغیر کوچک سازی دولت با ضریب ۰/۹۱ بیشترین و موثرترین متغیر بوده است و متغیر مشارکت شهروندان در تصمیم گیری ها با ضریب ۰/۸۲ کم ترین تأثیر را در میان متغیرها داشته‌اند. در پایان تحقیق، ضمن بیان نتایج و یافته‌های تفصیلی، موارد مذکور جمع بندی شده، در قالب بحث و مقایسه، نتیجه گیری و پیشنهادات کاربردی مدیریتی و نیز جهت پیگیری تحقیقات مشابه در آینده ارائه شده است.

واژگان کلیدی :

دولت الکترونیک، فنآوری های اطلاعاتی و ارتباطی^۲، مدیریت دولتی نوین^۳.

* استادیار، عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران (Sarafizadeh@gmail.com)

تهران - بزرگراه اشرافی اصفهانی - به سمت حصارک - دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران

** دانش آموخته دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

تهران - بزرگراه اشرافی اصفهانی - به سمت حصارک - دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران

نویسنده مسئول یا طرف مکاتبه: دکتر مهران مختاری بایع کلایی

1. Electronic Government

2. Information and communication Technologies.

3. New Public Administration

مقدمه

در راستای توسعه دولت الکترونیک، مدیریت دولتی نوین به رویکردی غالب در اصلاح بخش دولتی کشورها (دانایی فرد و دیگران، ۱۳۸۳) و غالب در سطح جهانی (Hood, 1998)، (Huyhes, 1998) تبدیل شده است (دانایی فرد و دیگران، ۱۳۸۳).

مطالعات اکتشافی پژوهشگر مؤید آن است که طی دوره زمانی کوتاهی که از اجرای دولت الکترونیک در کشورهای مختلف می‌گذرد، پژوهش‌های مفیدی در این زمینه صورت گرفته است (Allen, 2003; Hasan, 2002; Hunghe, 2002)، اکثر این پژوهش‌ها می‌تواند راهکارهای مناسبی جهت اجرای موفق دولت الکترونیک در کشور یا کشورهای مورد مطالعه ارائه نماید و این در حالی است که خلأ چنین پژوهشی در کشور ما کاملاً مشهود است.

یافته‌های بدست آمده از مطالعات مقدماتی انجام شده توسط محقق گویای این واقعیت است که علیرغم اختصاص بودجه قابل توجهی که به طرح توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در کشور به ویژه در بخش دولتی صورت گرفته است، پیاده‌سازی و استقرار دولت الکترونیک در کشور با محدودیت‌هایی مواجه است. از این رو شناسایی این عوامل در یک چارچوب علمی و ارائه راهکارهای اجرایی جهت استقرار و پیاده‌سازی موفق آن ضروری به نظر می‌رسد.

مستند به مرور ادبیات موضوعی مربوط و با توجه به اینکه تحقیقی این‌چنین برای نخستین بار است که در محدوده جامعه آماری فوق انجام می‌شود لذا در مقاله حاضر از مدل (الگو) مفهومی زیر که برگرفته از ادبیات موضوعی مرتبط گرفته شده که شرح تفصیلی آن خواهد آمد، استفاده شده است. (یعقوبی، ۱۳۸۳؛ مقدسی، ۱۳۸۴)

(Heeks, 2001; Hiller & Belanger, 2001; Moon, 2002)

فناوری اطلاعات در بخش دولتی با هدف استقرار دولت الکترونیک در واقع شیوه نوینی در ارائه خدمات عمومی است که از دهه پایانی قرن بیستم و آغاز هزاره سوم میلادی در دستور کار مدیریت دولتی قرار گرفته است و دولتها در تلاش هستند با جایگزین کردن این الگو گام مهمی در راستای پاسخ به انتظارات شهروندان بردارند. این الگوی جدید درصدد است از قابلیت‌های منحصر به فرد فناوری اطلاعات در اداره امور عمومی (مدیریت دولتی) بهره گرفته و با تحولی بنیادین در تعاملات دولت-شهروند و سایر تعاملات دولت، خدمات عمومی را به سبک نوینی ارائه نماید. (آون هیوز، ۲۰۱۳۸۱)

همچنین دولت الکترونیک یکی از جدیدترین الگوهای ارائه خدمات بخش عمومی است که در دستور کار نهضت اصلاحات مدیریت دولتی قرار گرفته است و صاحب‌نظران معتقدند دولت الکترونیک نمونه‌ای از جدیدترین طرح‌هایی است که به منظور گذر از الگوی سنتی به الگوی جدید مورد توجه مدیریت بخش عمومی قرار گرفته است (Heeks, 2002, 2). از این رو مطالعه این الگوی جدید ارائه خدمات عمومی توسط پژوهشگران رشته‌های مختلف به ویژه مدیریت دولتی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

در دهه اخیر شاهد رویکردی جدید در مدیریت دولتی هستیم، رویکردی که برای روبرویی با مشکلات و مسائل پیچیده عناصر شکل گرفته و با نام‌هایی چون مدیریت‌گرایی^۱، مدیریت دولتی نوین^۲، دولت کارآفرین و اصطلاحاتی دیگر که از این شیوه جدید خبر می‌دهد (آون هیوز، ۲۰۱۳۸۱، ۵). همچنین تغییری شگرف در برپایی دولت الکترونیک که در آن رهبران و مدیران دولتی در کشورهای پیشرو به این بلوغ رسیدند که دولت الکترونیک تنها یک برنامه فناوری نیست، بلکه برنامه‌ای برای دگرگون سازی و بازآفرینی است که توان دگرگونی شیوه کار دولت را دارد (Accenture Inc, 2002).

1. Managerialism

2. New public Administration



♦ تا چه میزان کاربرد دولت الکترونیک، مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها را تسهیل نموده است؟

پیشینه تحقیق

دولت الکترونیک تعاریف گوناگون دارد که در زیر به برخی از آنها اشاره می‌شود. برخی از مهمترین تعاریف دولت الکترونیک عبارتند از:

دولت الکترونیک بستر و فرآیند مدیریت بدون کاغذ در حکومت است و بیشتر ارتباطات میان اداره‌ها (با هم و با مردم) را در کانال‌های چند رسانه‌ای انجام می‌دهد.

دولت الکترونیک به آن دسته از کارها گفته می‌شود که خدمات دولتی را بصورت الکترونیکی به کاربران ارائه می‌دهد، یا اینکه به کمک اینترنت، اطلاعاتی را با کاربران این خدمات مبادله می‌کند. (یعقوبی نور محمد، ۱۳۸۳)

با توجه به بیان مسئله و مدل مفهومی فوق، سوال اصلی تحقیق حاضر این است که:

تا چه میزان دولت الکترونیک پیاده‌سازی و استقرار مدیریت دولتی نوین را در جمهوری اسلامی ایران تسهیل نموده است؟

همچنین بر اساس سوال اصلی فوق سوالات فرعی عبارتند از:

♦ تا چه میزان کاربرد دولت الکترونیک، کارآمدی دولت را تسهیل نموده است؟

♦ تا چه میزان کاربرد دولت الکترونیک، فرآیند کوچک‌سازی دولت را تسهیل نموده است؟

♦ تا چه میزان کاربرد دولت الکترونیک، پاسخگوتر شدن سازمانها در برابر شهروندان را تسهیل نموده است؟

مهمترین اقدامات کشورهای فعال در استقرار دولت الکترونیک با رویکرد اجرای خط مشی کدامند؟ - الگوی مطالعه عوامل موثر بر استقرار دولت الکترونیک با رویکرد اجرای خط مشی چه ابعادی دارد؟ - راهکارهای اجرای موفق دولت الکترونیک در ایران کدامند؟

موانع و راهکارهای پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک در ایران عنوان تحقیق دیگری است که توسط علیرضا مقدسی (سال ۱۳۸۲) انجام گرفت. فرضیات تحقیق فوق عبارت بودند از: -عوامل فنی مانع استقرار دولت الکترونیک شده است. -عوامل فرهنگی - اجتماعی مانع استقرار دولت الکترونیک شده است. -عوامل مدیریتی مانع استقرار دولت الکترونیک شده است. -عوامل اقتصادی مالی مانع استقرار دولت الکترونیک شده است. در این تحقیق پس از بحث و بررسی یافته های پژوهشی، نتایج مصاحبه های اکتشافی با صاحب نظران و خبرگان و راهکارهای ارائه شده از سوی پاسخگویان به پرسشنامه سری راهکارهایی را برای استقرار و توسعه دولت الکترونیک پیشنهاد کرد و در نهایت نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل اطلاعات که با آزمون تی استیودنت حاصل شده است نشان می دهد که موانع فنی مانع پیاده سازی دولت الکترونیک در ایران نیست - سه مانع فرهنگی، اجتماعی، مدیریتی، اقتصادی - مالی را به عنوان موانع پیاده سازی دولت الکترونیک در ایران بیان می کند.

بررسی نقش دولت الکترونیک در کاهش بوروکراسی سازمانهای دولتی بازرگانی عنوان تحقیق دیگری است که توسط دکتر جلالی در پژوهشکده الکترونیک دانشگاه علم صنعت ایران به عنوان پروژه تحقیقاتی و مطالعاتی مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی بوده است.

مواد و روش ها

این پژوهش یک تحقیق توسعه‌ای است از این نظر که دولت الکترونیک یک موضوع کاملاً جدید به ویژه در میان مطالعات مدیریت دولتی است و محقق درصدد است با انجام این مطالعه ضمن کاهش خلاء تئوریک آن در جامعه، نقشی نو در ادبیات دولت الکترونیک ایفاء نماید. اما از آنجائیکه نتایج حاصل از تحلیل یافته های آن می تواند در عرصه عمل راهگشا باشد، این تحقیق را

دولت الکترونیک به معنای تحویل و دریافت خدمات و تبادل اطلاعات به دو صورت درون سازمانی (دولتی) و برون سازمانی (فرا دولتی) می باشد که با بهره گیری از ابزارهای مختلف فنی انجام می گیرد، و به صورت ارتباط و تاثیر دو سویه میان دولت با شهروندان، سازمانهای غیر انتفاعی، بازرگانان، کارمندان و خود دولت دیده می شود. (جلالی علی اکبر، ۱۳۸۳)

دولت الکترونیک در واقع بکارگیری فناوری اطلاعات برای طراحی مجدد فرآیندهای کاری به منظور ارائه خدمات دولتی به صورت بهینه و همچنین تسهیل تعامل مردم با دولت است. (سلجوقی، ۱۳۸۳)

دولت الکترونیک مجموعه ای از فناوری اطلاعات، شبکه اطلاع رسانی تار عنکبوتی جهانی و ارتباطات الکترونیکی برای ارائه خدمات مستقیم و بی واسطه است. (صفری، ۱۳۸۳)

دولت الکترونیک استفاده سهل و آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم به مشتری، به صورت ۲۴ ساعته و در هفت روز هفته است. دولت الکترونیک درصدد استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهت ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان، بخش های اقتصادی و سایر قسمت های دولتی اطلاق می شود.

مروری بر مطالعات و تحقیقات مرتبط با عوامل موثر در بخش دولتی از منابع مختلف نظیر دانشگاه ها و مراکز تحقیقاتی داخل کشور، سایت های اینترنتی و مراکز تهیه و تدارک کننده منابع علمی و پژوهشی، موبد این نکته هستند که در مورد دولت الکترونیک و پیاده سازی و استقرار آن تا کنون پژوهش های درخور توجهی در کشور ما صورت نگرفته است. در زیر به برخی از تحقیقات که در ارتباط با موضوع می باشند، اشاره می گردد.

تجزیه و تحلیل عوامل اثر گذار بر استقرار دولت الکترونیک در ایران عنوان تحقیق دیگری است که توسط نور محمد یعقوبی (۱۳۸۳) انجام شده است. محقق در راستای رسیدن به اهداف تعیین شده در تحقیق سوالات زیر مطرح نموده است: - عوامل موثر بر استقرار دولت الکترونیک در ایران با رویکرد اجرای خط مشی کدامند؟

مکنون دولت الکترونیک بوسیله متغیرهای مشهود در قالب مدل معادلات ساختاری مرتبط استفاده شده است.

نتایج و یافته ها

۴-۱- الگوهای روابط علی میزان تأثیر دولت الکترونیک بر تسهیل کارآمدی دولت در جمهوری اسلامی ایران مشخصات متغیرهای تشکیل دهنده متغیر تأثیر دولت الکترونیک بر تسهیل کارآمدی دولت در جمهوری اسلامی ایران بصورتی خلاصه و ساده در جدول زیر نشان داده شده است.

می توان یک تحقیق کاربردی نیز خواند. همچنین این پژوهش از نظر روش نیز یک پژوهش توصیفی - اکتشافی است و محقق سعی کرده است ضمن توصیف چگونگی امور - روند کند و بطئی و استقرار دولت الکترونیک و یا روند سریع آن - چرایی آن را نیز مورد بررسی قرار داده است .

جامعه آماری تحقیق حاضر به منظور انجام مطالعات میدانی شامل خبرگان آشنا با مفاهیم مدیریت دولتی نوین و خبرگان آشنا با دولت الکترونیک می باشند و ذیلاً بصورت جامع تعداد هر یک را بیان می نمایم.

۱- اساتید و محققین رشته مدیریت دولتی از دانشگاههای علامه طباطبایی، تهران، تربیت مدرس، علوم و تحقیقات به تعداد حداکثر ۴۴ نفر

۲- متخصصین آشنا با کاربرد فناوری اطلاعات در ۲۲ وزارتخانه به تعداد حداکثر ۴۷ نفر

روش های مختلفی برای تعیین اعتبار ابزار اندازه گیری وجود دارد که یکی از آنها پرسش از متخصصان و خبرگان است که از این روش استفاده شده است. ابتدا پس از استخراج متغیرها از ادبیات که بصورت پرسشنامه تنظیم شده بودند در اختیار کارشناسان و خبرگان دولت الکترونیک مستقر در ۲۲ وزارتخانه کشور قرار گرفت، در این پرسشنامه از پاسخگویان خواسته شد با توجه به تخصص و تجربه آنها در ارتباط با دولت الکترونیک، متغیرهای مرتبط را شناسایی نمایند. مهمترین ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه می باشد:

در این پژوهش با استفاده از روشهای مختلف آمار استنباطی داده های مربوط به سوالات تحقیق مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. ترتیب این تجزیه و تحلیلها به شرح زیر می باشد:

از آزمون آلفای کرونباخ برای تعیین پایایی پرسشنامه تحقیق استفاده شده است .

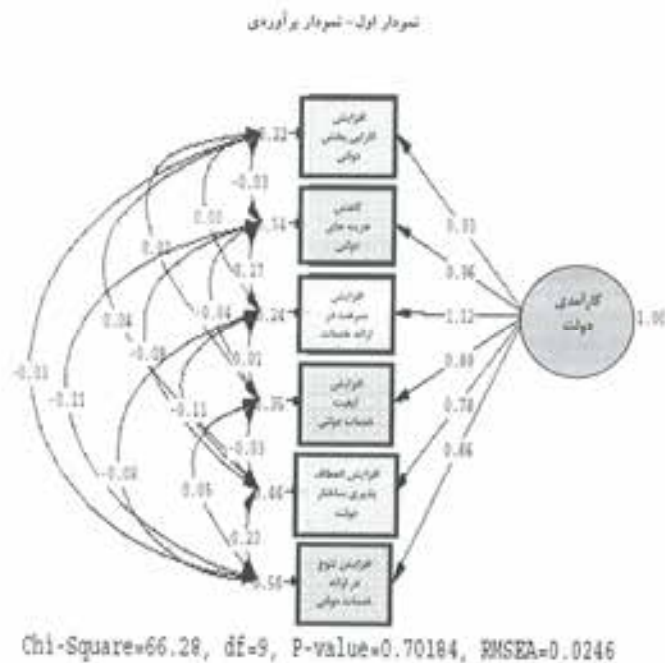
همچنین با استفاده از روش فریدمن متغیرهای موجود رتبه بندی شده است.

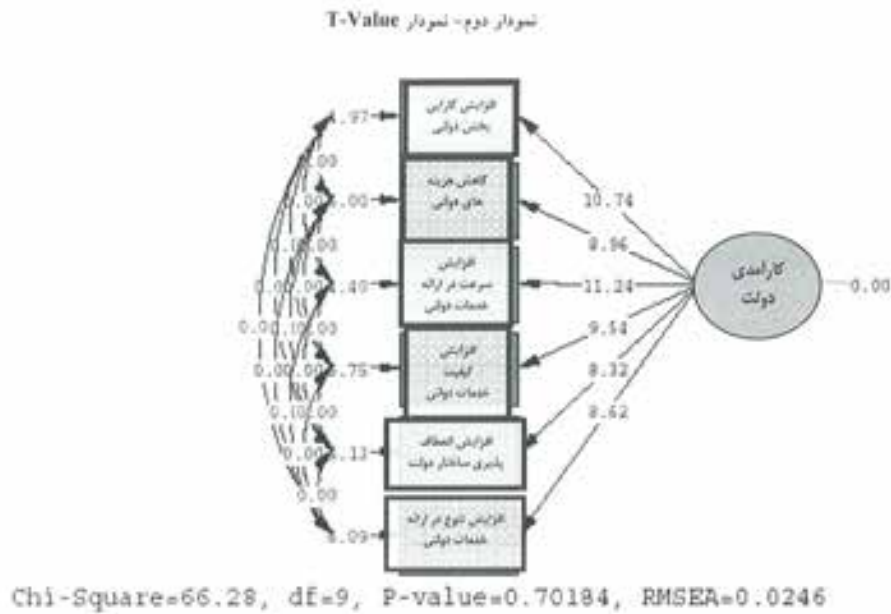
علاوه بر روشهای مختلف آمار توصیفی و استنباطی، از نرم افزار لیزرل (LISREL) نیز برای تبیین متغیرهای

جدول شماره ۴-۱- مشخصات متغیرهای تشکیل دهنده متغیر تأثیر دولت الکترونیک بر تسهیل کارآمدی دولت

ردیف	متغیر مستقل	سوالات پرسشنامه	عنوان
۱	افزایش کارایی بخش دولتی	۱-۴	X1
۲	کاهش هزینه های دولتی	۵	X2
۳	افزایش سرعت در ارائه خدمات دولتی	۶	X3
۴	افزایش کیفیت خدمات دولتی	۷	X4
۵	افزایش انعطاف پذیری ساختار دولت	۸	X5
۶	افزایش تنوع در ارائه خدمات دولتی	۹	X6

الگوی روابط علی متغیرهای تبیین کننده کارآمدی دولت در جمهوری اسلامی ایران مبتنی بر نرم افزار معادلات ساختاری Lisrel ver 8.7student به شرح ذیل است:





نتیجه آزمون

صورت زیر است. در معادله زیر متغیرها همان گونه که در نمودار بالای این آزمون آمده است، تعریف شده اند. میزان اثرگذاری متغیرهای دولت الکترونیک بر تسهیل کارآمدی دولت = {اثرات مستقیم} $X_1 \cdot 0.93 + X_2 \cdot 0.196 + X_3 \cdot 1/12 + X_4 \cdot 0.198 + X_5 \cdot 0.186 + X_6 \cdot 0.146 + X_4 \cdot 0.135 + X_3 \cdot 0.24 + X_2 \cdot 0.154 + X_1 \cdot 0.22 + X_6 \cdot 0.156 + X_5$.

۴-۲- الگوهای روابط علی میزان تأثیر دولت الکترونیک

بر کوچک سازی دولت در جمهوری اسلامی ایران مشخصات متغیرهای تشکیل دهنده متغیر دولت الکترونیک بر کوچک سازی دولت به صورتی خلاصه و ساده در جدول زیر نشان داده شده است.

نتیجه آزمون نشان می‌دهد که با توجه به این که شاخص RMSEA¹ یا جذر برآورد واریانس خطای تقریب کمتر از پنج درصد است (RMSEA=0.0246)، لذا می‌توان گفت که مدل فوق برازش خوبی از داده‌های دنیای واقعی داشته است. (هومن، ۱۳۸۴، ۲۴۵)، یعنی این که کلیت مدل بومی متغیرهای تبیین کننده کارآمدی دولت در جمهوری اسلامی ایران مورد تایید بوده و برازش معنی دار دارد. همان گونه که در نمودار T Values مشخص است بین تمامی متغیرهای تبیین کننده کارآمدی دولت در جمهوری اسلامی ایران هم اثر مستقیم و هم اثر غیرمستقیم برقرار است. لذا رابطه رگرسیونی (ضرایب پیش بینی شده) معادله ساختاری بین متغیرهای دولت الکترونیک بر تسهیل کارآمدی دولت، به صورت مستقیم و نیز غیر مستقیم بر اساس خروجی نرم‌افزار لیزرل به

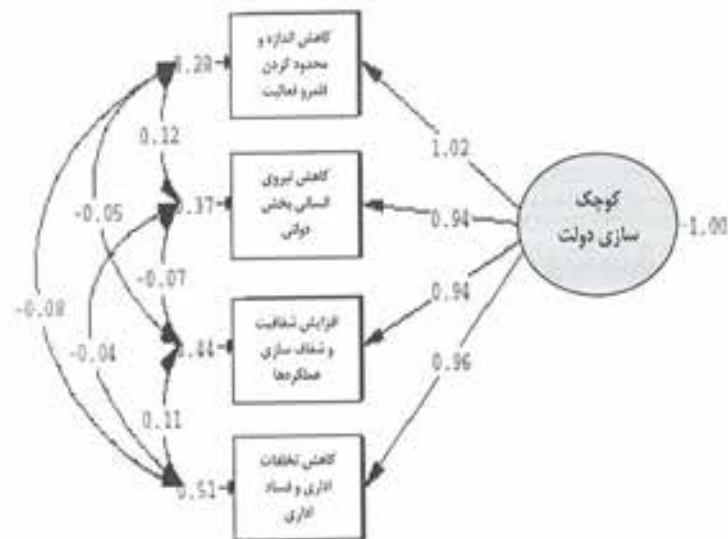
1. Root Mean Square Error of Approximation.

جدول شماره ۴-۲- مشخصات متغیرهای دولت الکترونیک بر کوچک سازی دولت

ردیف	متغیر مستقل	سوالات پرسشنامه	عنوان
۱	کاهش اندازه و محدود کردن قلمرو فعالیت دولت	۱۰	Y1
۲	کاهش نیروی انسانی بخش دولتی	۱۱	Y2
۳	افزایش شفافیت و شفاف سازی عملکردها	۱۲	Y3
۴	کاهش تخلفات اداری و فساد اداری سازمان ها	۱۳	Y4

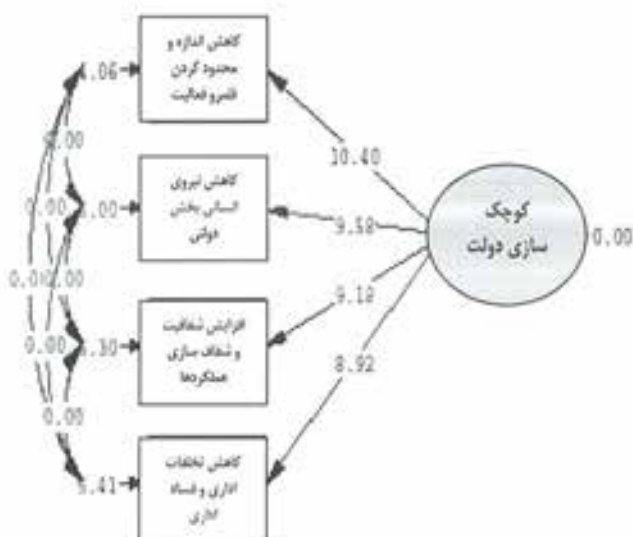
الگوی روابط علی متغیرهای تبیین کننده کوچک سازی دولت مبتنی بر نرم افزار معادلات ساختاری Lisrel ver 8.7student به شرح ذیل است:

نمودار اول- نمودار برآوردی



Chi-Square=0.58, df=3, P-value=0.57517, RMSEA=0.047

نمودار دوم - نمودار T-Value



Chi-Square=0.58, df=3, P-value=0.57517, RMSEA=0.047

نتیجه آزمون

نتیجه آزمون نشان می‌دهد که با توجه به اینکه شاخص RMSEA یا جذر برآورد واریانس خطای تقریب کمتر از پنج درصد است (RMSEA=0.047) لذا می‌توان گفت که مدل فوق برازش خوبی از داده‌های دنیای واقعی داشته است. یعنی اینکه کلیت مدل بومی متغیرهای تبیین کننده کوچک سازی دولت در جمهوری اسلامی ایران مورد تایید بوده و برازش معنی دار دارد. همانگونه که در نمودار T Values مشخص است بین تمامی متغیرهای تبیین کننده کوچک سازی دولت در جمهوری اسلامی ایران هم اثر مستقیم، و هم اثر غیر مستقیم برقرار است. لذا رابطه رگرسیونی (ضرایب پیش بینی شده) معادله ساختاری بین متغیرهای تبیین کننده کوچک سازی دولت، بصورت مستقیم و نیز غیر مستقیم بر اساس خروجی نرم افزار لیزرل بصورت زیر است. در معادله زیر

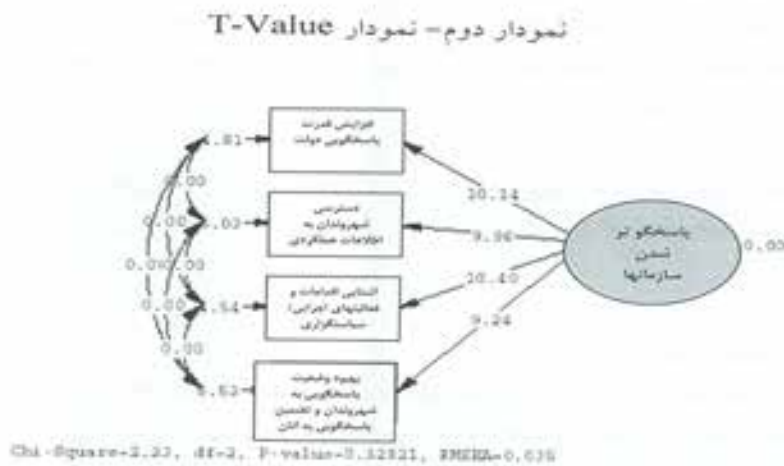
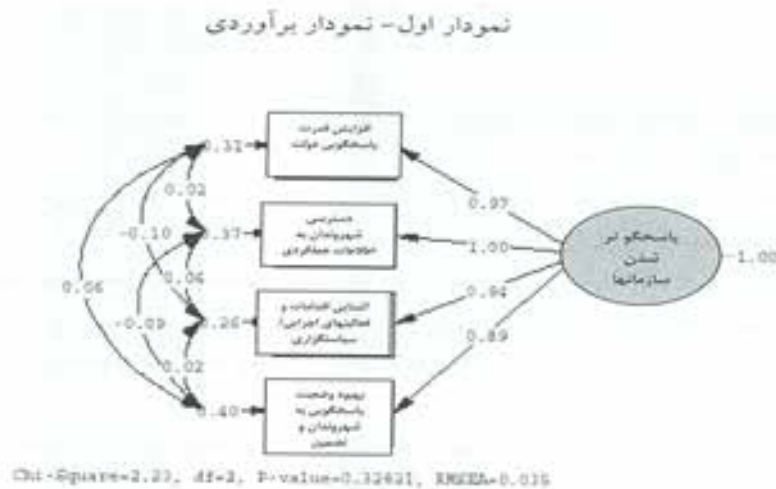
متغیرها همانگونه که در نمودار بالای این آزمون آمده است، تعریف شده اند. میزان اثرگذاری متغیرهای دولت الکترونیک و کوچک سازی دولت = اثرات مستقیم (Y₁ ۱/۰۲ + Y₂ ۰/۹۴ + Y₁ ۰/۲۸) + اثرات غیر مستقیم (Y₃ ۰/۹۴ + Y₄ ۰/۹۶) + (Y₄ ۰/۵۱ + Y₃ ۰/۴۴ + Y₂ ۰/۳۷).

۳-۴- الگوهای روابط علی میزان تأثیر دولت الکترونیک بر پاسخگوتر شدن سازمانها در جمهوری اسلامی ایران
مشخصات متغیرهای تشکیل دهنده متغیر دولت خلاصه و ساده در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول شماره ۴-۳- مشخصات متغیرهای تشکیل دهنده پاسخگوی سازمانها

ردیف	متغیر مستقل	سوالات پرسشنامه	عنوان
۱	افزایش قدرت پاسخگویی دولت	۱۴	C1
۲	دسترسی شهروندان به اطلاعات عملکردی دولت	۱۵	C2
۳	آشنایی اقدامات و فعالیتهای اجرایی/ سیاستگذاری دولت	۱۶	C3
۴	بهبود وضعیت پاسخگویی به شهروندان و تضمین پاسخگویی به آنان	۱۷	C4

الگوی روابط علی متغیرهای تبیین کننده پاسخگوتر شدن سازمانها مبتنی بر نرم افزار معادلات ساختاری Lisrel ver 8.7student به شرح ذیل است



نتیجه آزمون

نتیجه آزمون نشان می‌دهد که با توجه به اینکه شاخص RMSEA یا جذر برآورد واریانس خطای تقریب کمتر از پنج درصد است (RMSEA=0.035) لذا می‌توان گفت که مدل فوق برازش خوبی از داده‌های دنیای واقعی داشته است. یعنی اینکه کلیت مدل بومی متغیرهای تبیین کننده پاسخگوتر شدن سازمانها در جمهوری اسلامی ایران مورد تایید بوده و برازش معنی دار دارد. همانگونه که در نمودار TValues مشخص است بین تمامی متغیرهای تبیین کننده پاسخگوتر شدن سازمانها هم اثر مستقیم، و هم اثر غیر مستقیم برقرار است. لذا رابطه رگرسیونی (ضرایب پیش بینی شده) معادله ساختاری بین متغیرهای تبیین کننده پاسخگویی سازمانها، بصورت مستقیم و نیز غیر مستقیم بر اساس خروجی نرم افزار

لیزرل بصورت زیر است. در معادله زیر متغیرها همانگونه که در نمودار بالای این آزمون آمده است، تعریف شده اند. میزان اثرگذاری متغیرهای مرتبط با دولت الکترونیک بر پاسخگوتر شدن سازمانها = {اثرات مستقیم} $C_1 \cdot 0/97 + C_2 \cdot 1/00 + C_3 \cdot 0/94 + C_4 \cdot 0/89$ + اثرات غیر مستقیم $C_1 \cdot 0/32 + C_2 \cdot 0/37 + C_3 \cdot 0/26 + C_4 \cdot 0/40$.

۴-۴- الگوهای روابط علی میزان تأثیر دولت الکترونیک بر مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری در جمهوری اسلامی ایران

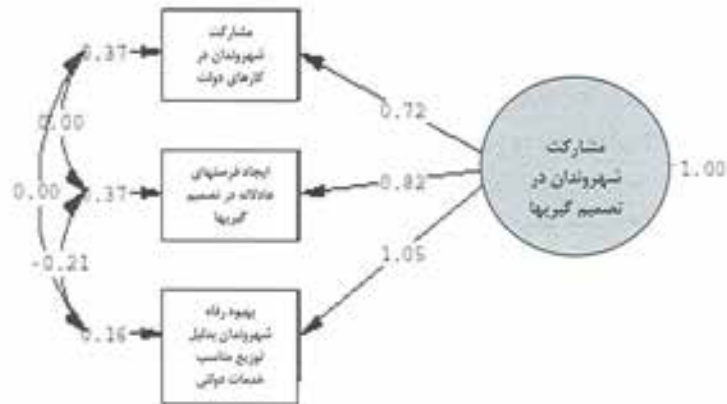
مشخصات متغیرهای تشکیل دهنده متغیر مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری بصورتی خلاصه و ساده در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول شماره ۴-۴- مشخصات متغیرهای تشکیل دهنده مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری

ردیف	متغیر مستقل	سوالات پرسشنامه	عنوان
۱	مشارکت شهروندان در کارهای دولت	۱۸	Z1
۲	ایجاد فرصتهای عادلانه در تصمیم‌گیریها	۱۹	Z2
۳	بهبود رفاه شهروندان بدلیل توزیع مناسب خدمات دولتی	۲۰	Z3

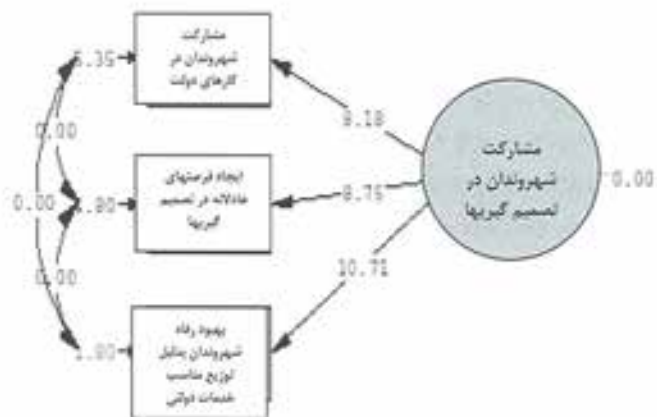
الگوی روابط علی متغیرهای تبیین کننده مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری در جمهوری اسلامی ایران مبتنی بر نرم افزار معادلات ساختاری Lisrel ver 8.7student به شرح ذیل است:

نمودار اول- نمودار برآوردی



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

نمودار دوم- نمودار T-Value



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

نتیجه آزمون

نتیجه آزمون نشان می‌دهد که با توجه به اینکه شاخص RMSEA یا جذر برآورد واریانس خطای تقریب کمتر از پنج درصد است (RMSEA=0.000) لذا می‌توان گفت که مدل فوق برازش خوبی از داده‌های دنیای واقعی داشته است. یعنی اینکه کلیت مدل بومی متغیرهای تبیین کننده مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری در جمهوری اسلامی ایران مورد تأیید بوده و برازش معنی دار دارد. همانگونه که در نمودار T Values مشخص است بین تمامی متغیرهای تبیین کننده مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری در جمهوری اسلامی ایران اثر مستقیم وجود دارد ولی در میان اثرگذاریهای غیر مستقیم، اثرگذاری غیرمستقیم متغیر Z3 مورد تأیید قرار نگرفت. لذا رابطه رگرسیونی (ضرایب پیش بینی شده) معادله ساختاری بین متغیرهای تبیین کننده مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری در جمهوری اسلامی ایران، بصورت مستقیم و نیز

غیر مستقیم بر اساس خروجی نرم‌افزار لیزرل بصورت زیر است. در معادله زیر متغیرها همانگونه که در نمودار بالای این آزمون آمده است، تعریف شده‌اند.

میزان اثرگذاری متغیرهای مرتبط با دولت الکترونیک بر مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری = {اثرات مستقیم (0.172 Z₁ + 0.192 Z₂ + 1.05 Z₃) + اثرات غیر مستقیم (0.37 Z₁ + 0.37 Z₂}.

۴-۵- الگوهای روابط علی میزان تأثیرگذاری دولت الکترونیک در تسهیل بکارگیری مدیریت دولتی نوین در جمهوری اسلامی ایران

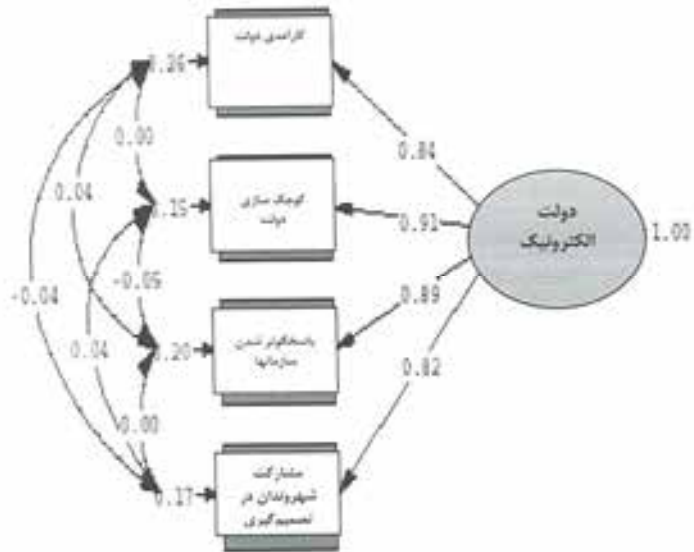
مشخصات متغیرهای تشکیل دهنده متغیر تأثیرگذار دولت الکترونیک در تسهیل بکارگیری مدیریت دولتی بصورتی خلاصه و ساده در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول شماره ۴-۵- مشخصات متغیرهای تشکیل دهنده دولت الکترونیک در تسهیل بکارگیری مدیریت دولتی

ردیف	متغیر مستقل	سوالات پرسشنامه	عنوان
۱	کارآمدی دولت	۱ الی ۹	X
۲	کوچک سازی دولت	۱۰ الی ۱۳	Y
۳	پاسخگوتر شدن سازمانها	۱۴ الی ۱۷	C
۴	مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری	۱۸ الی ۲۰	Z

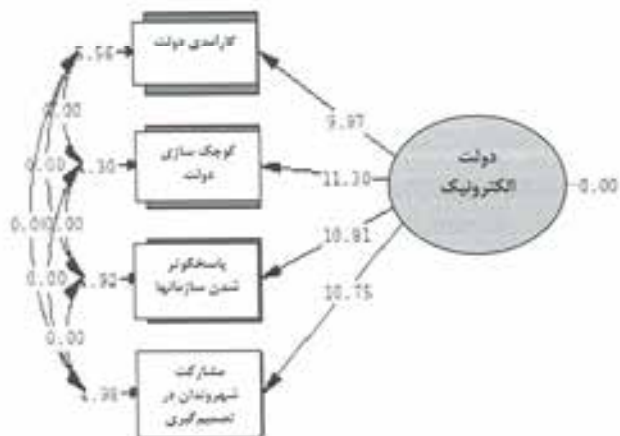
الگوی روابط علی متغیرهای دولت الکترونیک در تسهیل بکارگیری مدیریت دولتی نوین در جمهوری اسلامی ایران مبتنی بر نرم افزار معادلات ساختاری Lisrel ver 8.7student به شرح ذیل است:

نمودار اول- نمودار برآوردی



Chi-Square=2.02, df=2, P-value=0.36349, RMSEA=0.012

T-Value نمودار دوم- نمودار



Chi-Square=2.02, df=2, P-value=0.36349, RMSEA=0.012

نتیجه آزمون

نتیجه آزمون نشان می‌دهد که با توجه به اینکه شاخص RMSEA یا جذر برآورد واریانس خطای تقریب کمتر از پنج درصد است ($RMSEA=0.012$) لذا می‌توان گفت که مدل فوق برازش خوبی از داده‌های دنیای واقعی داشته است. یعنی اینکه کلیت مدل بومی متغیرهای مرتبط با دولت الکترونیک در تسهیل بکارگیری مدیریت دولتی نوین در جمهوری اسلامی ایران مورد تایید بوده و برازش معنی دار دارد. همانگونه که در نمودار T Values مشخص است بین تمامی متغیرهای دولت الکترونیک و بکارگیری مدیریت دولتی نوین در جمهوری اسلامی ایران اثر مستقیم و غیر مستقیم وجود دارد. لذا رابطه رگرسیون (ضرایب پیش بینی شده) معادله ساختاری بین متغیرهای مرتبط با دولت الکترونیک در تسهیل بکارگیری مدیریت دولتی نوین در جمهوری اسلامی ایران، بصورت مستقیم و نیز غیر مستقیم بر اساس خروجی نرم‌افزار لیزرل بصورت زیر است. در معادله زیر متغیرها همانگونه که در نمودار بالای این آزمون آمده است، تعریف شده اند. میزان اثرگذاری متغیرهای دولت الکترونیک و بکارگیری مدیریت دولتی نوین در جمهوری اسلامی ایران = اثرات مستقیم ($Z_4 \cdot 0/182 + C_3 \cdot 0/189 + Y_2 \cdot 0/191 + X_1 \cdot 0/184$) + اثرات غیر مستقیم ($X_1 \cdot 0/26 + Y_2 \cdot 0/15 + C_3 \cdot 0/20 + Z_4 \cdot 0/17$).

۵- نتایج آزمون نقش متغیرهای دولت الکترونیک در تسهیل بکارگیری مدیریت دولتی نوین بر مبنای آزمون دوجمله‌ای

- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به افزایش کارایی در بخش دولتی نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به ساده سازی ارائه خدمات دولتی نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به ساده سازی فرآیندهای کسب و کار نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به بهبود راندمان و عملکرد دستگاههای دولتی نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به کاهش هزینه های دولتی نشده است.

- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به افزایش سرعت در ارائه خدمات دولتی نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به افزایش کیفیت خدمات دولتی نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به افزایش انعطاف پذیری ساختار دولت نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به افزایش تنوع در ارائه خدمات دولتی نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به کاهش اندازه دولت و محدود کردن قلمرو فعالیت دولت نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به کاهش نیروی انسانی بخش دولتی نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به افزایش شفافیت و شفاف سازی عملکردها نشده است
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به کاهش تخلفات اداری و فساد اداری سازمانها نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به افزایش قدرت پاسخگویی دولت نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به دسترسی آسانتر شهروندان به اطلاعات عملکردی دولت نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به آشنایی اقدامات و فعالیتهای اجرایی / سیاستگذاری دولت نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به بهبود وضعیت پاسخگویی به شهروندان و تضمین پاسخگویی به آنان نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به مشارکت شهروندان در کارهای دولت نشده است.
- ◆ پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به فرصتهای عادلانه در تصمیم گیریها نشده است.

سازمانها در جمهوری اسلامی ایران مورد تایید بوده و برازش معنی دار دارد. در نمودار T Values مشخص شد که بین تمامی متغیرهای مرتبط با دولت الکترونیک بر پاسخگوتر شدن سازمانها هم اثر مستقیم و هم اثر غیر مستقیم برقرار است. همچنین مدل نشان داد متغیر دسترسی شهروندان به اطلاعات عملکردی دولت و بهبود وضعیت پاسخگویی به شهروندان و تضمین پاسخگویی به آنان به ترتیب با ضریب ۱/۰ و ۰/۸۹ بیشترین و کمترین اثرگذاری را در مدل داشته‌اند.

الگوهای روابط علی میزان تأثیر دولت الکترونیک بر مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری در جمهوری اسلامی ایران نشان داد با توجه به که با توجه به اینکه شاخص جذر برآورد واریانس خطای تقریب کمتر از پنج درصد است (RMSEA=0.000)، کلیت مدل بومی متغیرهای تبیین کننده مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری در جمهوری اسلامی ایران مورد تأیید بوده و برازش معنی دار دارد. نمودار T Values نشان داد تمامی اثرگذاری مستقیم بین متغیرهای مدل مورد تأیید است ولی در میان اثرگذاریهای غیر مستقیم، اثرگذاری غیرمستقیم متغیر بهبود رفاه شهروندان به دلیل توزیع مناسب خدمات دولت مورد تأیید قرار نگرفت. همچنین در مدل فوق متغیر بهبود رفاه شهروندان به دلیل توزیع مناسب خدمات دولتی با ضریب ۱/۰۵ بیشترین اثرگذاری و متغیر مشارکت شهروندان در کارهای دولت با ضریب ۰/۷۲ کمترین اثرگذاری را داشته‌اند.

الگوهای روابط علی میزان تأثیرگذاری دولت الکترونیک در تسهیل بکارگیری مدیریت دولتی نوین در جمهوری اسلامی ایران نشان داد با توجه به اینکه شاخص جذر برآورد واریانس خطای تقریب کمتر از پنج درصد است (RMSEA=0.012) لذا کلیت مدل بومی متغیرهای مرتبط با دولت الکترونیک در تسهیل بکارگیری مدیریت دولتی نوین در جمهوری اسلامی ایران مورد تأیید بوده و برازش معنی دار دارد. در نمودار T Values مشخص شد که بین تمامی متغیرهای دولت الکترونیک و بکارگیری مدیریت دولتی نوین در جمهوری اسلامی ایران اثرگذاری مستقیم و غیر مستقیم وجود دارد و متغیر کوچک سازی دولت با ضریب ۰/۹۱ و متغیر مشارکت

♦- پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک منجر به بهبود رفاه شهروندان بدلیل توزیع مناسب خدمات دولتی نشده است.

۵-۱- نتایج الگوهای روابط علی بررسی میزان تأثیر دولت الکترونیک در تسهیل بکارگیری مدیریت دولتی نوین در جمهوری اسلامی ایران

الگوهای روابط علی میزان تأثیر دولت الکترونیک بر تسهیل کارآمدی دولت در جمهوری اسلامی ایران نشان داد با توجه به اینکه شاخص RMSEA یا جذر برآورد واریانس خطای تقریب کمتر از پنج درصد است (RMSEA=0.0246)، لذا می‌توان گفت که مدل فوق برازش خوبی از داده‌های دنیای واقعی داشته است. در مدل فوق بین تمامی متغیرهای تبیین کننده کارآمدی دولت در جمهوری اسلامی ایران هم اثر مستقیم و هم اثر غیرمستقیم برقرار است. همچنین مدل نشان داده است که متغیر افزایش سرعت در ارائه خدمات دولتی با ضریب ۱/۱۲ و متغیر افزایش انعطاف پذیری ساختار دولت با ضریب ۰/۷۸ به ترتیب بیشترین و کمترین اثرگذاری را داشته‌اند.

الگوهای روابط علی میزان تأثیر دولت الکترونیک بر کوچک سازی دولت در جمهوری اسلامی ایران نشان داد با توجه به اینکه شاخص جذر برآورد واریانس خطای تقریب کمتر از پنج درصد است (RMSEA=0.047) لذا کلیت مدل بومی متغیرهای تبیین کننده کوچک سازی دولت در جمهوری اسلامی ایران مورد تأیید بوده و برازش معنی دار دارد. در نمودار T Values بین تمامی متغیرهای دولت الکترونیک بر کوچک سازی دولت در جمهوری اسلامی ایران هم اثر مستقیم و هم اثر غیر مستقیم برقرار است. در مدل فوق متغیر کاهش اندازه و محدود کردن قلمرو فعالیت دولت با ضریب ۱/۰۲ بیشترین اثرگذاری را در بین متغیرها دارا بوده است.

الگوهای روابط علی میزان تأثیر دولت الکترونیک بر پاسخگوتر شدن سازمانها در جمهوری اسلامی ایران نشان داد با توجه به اینکه جذر برآورد واریانس خطای تقریب کمتر از پنج درصد است (RMSEA=0.035) اینکه کلیت مدل بومی متغیرهای تبیین کننده پاسخگوتر شدن

فوق با نگاهی کل نگر سایر متغیرهای تشکیل دهنده مقاله حاضر را مورد بررسی قرار داده است و بر اساس پاسخ اعضا به سوالات تحقیق و ضرایب بدست آمده برای هر یک از این متغیرها، آنها را به ترتیب اولویت نشان داده است. همانگونه که در مدل فوق نشان داده شد، متغیر کوچک سازی دولت با ضریب ۰/۹۱ بیشترین اثرگذاری را در میان سایر متغیرهای مکنون و اصلی مقاله حاضر داشته است، متغیر پاسخگو شدن سازمانها بعد از آن با ضریب ۰/۸۹ در اولویت دوم، متغیر کارآمدی دولت در اولویت سوم و در نهایت متغیر مکنون مشارکت شهروندان در تصمیم گیری در اولویت آخر قرار گرفته است. بر این اساس مستند به مرور ادبیات موضوعی مربوط، هدف مقاله حاضر ارائه یک مدل مفهومی است که در آن متغیرهای تبیین شده با توجه به ضرایب محاسبه شده نشان داده می شود.

شهروندان در تصمیم گیری ها با ضریب ۰/۸۲ به ترتیب بیشترین و کمترین اثرگذاری را داشته اند.

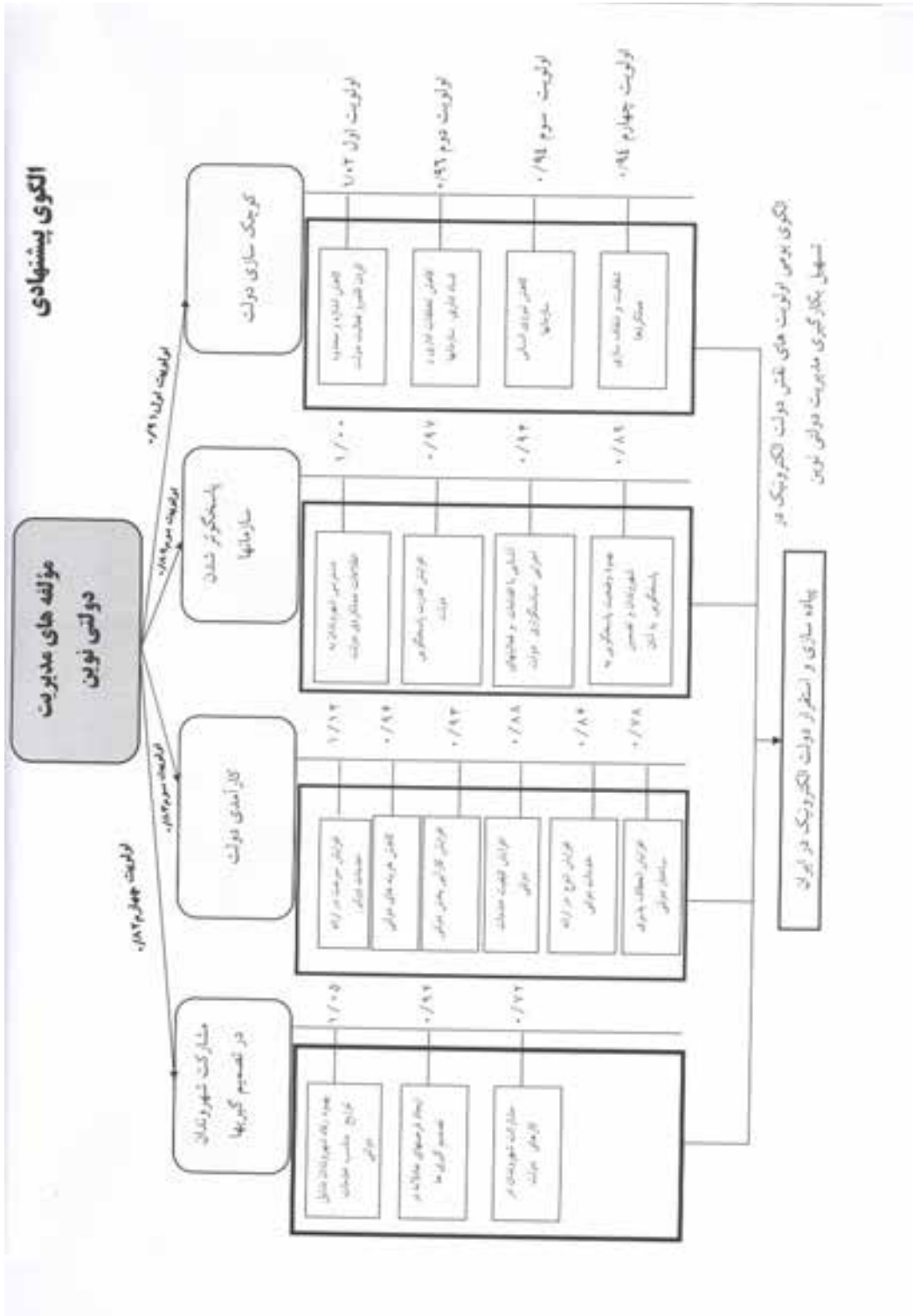
۵-۲- تبیین الگوی نهایی

الگوهای معادلات ساختاری زیر مستند به مطالعات میدانی انجام شده در مورد متغیرهای تحقیق و روابط بین آنها بوده است.

الگوهای زیر چگونگی و میزان تبیین کنندگی هر کدام از متغیرهای اثرگذار دولت الکترونیک را در چهار بعد مدل نشان می دهند. مستند به ضرایب مشخص شده در الگوها، هر گونه پیش بینی و تغییر در پیش نیازها و یا تبعات می تواند از طریق تغییر ارادی در متغیرهای تبیین کننده، با توجه به ضرایب محاسبه شده، عملی گردد.

مدل نهائی مقاله حاضر روابط میان متغیرها را بر اساس نتایج اعضای جامعه آماری تحقیق نشان می دهد. مدل

Archive of SID



- اولویت اول : بهبود رفاه شهروندان بدلیل توزیع مناسب خدمات دولتی
- اولویت دوم : ایجاد فرصت های عادلانه در تصمیم گیریها
- اولویت سوم : مشارکت شهروندان در کارهای دولت.

۶- نتیجه گیری

مستند به بیان مسئله و نیز تحلیل های ارائه شده در متن مقاله ، در این بخش نگارنده پیشنهادات تخصصی مبتنی بر یافته های آزمون تحقیق را بر مبنای نتایج و ضرایب تحقیق ارائه می نماید.

همانگونه که آزمون فریدمن نشان داده است، متغیر افزایش سرعت در ارائه خدمات دولتی با ضریب ۱۷/۳۶ بیشترین تأثیر را در میان سایر متغیرها داشته است که به مدیران امر پیشنهاد می گردد که به متغیر فوق توجه و تمرکز نمایند.

در آزمون دوجمله ای علی رغم اینکه در تمامی متغیرها فرض صفر تأیید شدند و این یعنی هیچ یک از متغیرهای تأیید شده دولت الکترونیک در سطح مناسبی نبوده اند، ولی برخی از این متغیرها درصد بالاتری نسبت به سایر متغیرها داشته اند (مانند: ساده سازی ارائه خدمات دولتی، افزایش سرعت در ارائه خدمات دولتی، کارآمدی دولت)، لذا درخور توجه است تا مدیران به این متغیرها توجه بیشتری نمایند.

در میان الگوی روابط علی میزان تأثیرگذاری دولت الکترونیک در تسهیل بکارگیری مدیریت دولتی نوین جمهوری اسلامی ایران همانگونه که مدل برآوردی نشان داده است، متغیر کوچک سازی دولت با ضریب ۰/۹۱ در اولویت اول قرار گرفت، متغیر پاسخگوتر شدن سازمانها در اولویت دوم، متغیر کارآمدی دولت در اولویت سوم و در نهایت مشارکت شهروندان در تصمیم گیری در اولویت آخر قرار گرفته است. مستند به پاراگراف فوق که اولویت هر یک از متغیرها بیان شده است، لذا مدیران با توجه به شرایط خاص سازمان و موقعیتی خود هر یک از آنها را بر اساس اولویت بیان شده بکار گیرند.

الگوی روابط علی میزان تأثیر گذاری دولت الکترونیک در

تسهیل بکارگیری مدیریت دولتی نوین

- اولویت اول : کوچک سازی دولت
- اولویت دوم : پاسخگو تر شدن سازمانها .
- اولویت سوم : کارآمدی دولت
- اولویت چهارم : مشارکت شهروندان در تصمیم گیریها

الگوی روابط علی میزان تأثیر گذاری دولت الکترونیک

بر کوچک سازی دولت

- اولویت اول : کاهش اندازه و محدود کردن قلمرو فعالیت دولت
- اولویت دوم : کاهش تخلفات اداری و فساد اداری سازمانها
- اولویت سوم : کاهش نیروی انسانی
- اولویت چهارم : افزایش شفافیت و شفاف سازی عملکردها

الگوی روابط علی میزان تأثیر گذاری دولت الکترونیک بر

پاسخگو تر شدن سازمانها

- اولویت اول : دسترسی شهروندان به اطلاعات عملکردی دولت
- اولویت دوم : افزایش قدرت پاسخگویی دولت
- اولویت سوم : آشنایی اقدامات و فعالیت های اجرایی /سیاستگذاری دولت
- اولویت چهارم : بهبود وضعیت پاسخگویی به شهروندان و تضمین پاسخگویی به آنان.

الگوی روابط علی میزان تأثیر گذاری دولت الکترونیک بر

تسهیل کارآمدی دولت

- اولویت اول : افزایش سرعت در ارائه خدمات دولتی
- اولویت دوم : کاهش هزینه های دولتی
- اولویت سوم : افزایش کارآیی بخش دولتی
- اولویت چهارم : افزایش کیفیت خدمات دولتی
- اولویت پنجم : افزایش تنوع در ارائه خدمات دولتی
- اولویت ششم : افزایش انعطاف پذیری ساختار دولت

الگوی روابط علی میزان تأثیر گذاری دولت الکترونیک بر

مشارکت شهروندان در تصمیم گیریها

همچنین به مدیران سازمانها و ادارات مختلف که به نحوی با بحث فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک سروکار دارند، پیشنهاد می‌گردد تا با توجه به ضرایب استخراجی از آزمون، اولویتهای ارائه شده و نیز زیرساختهای موجود در سازمان خود نسبت به بکارگیری و حرکت به سمت الکترونیکی شدن اقدام نموده تا بتوانند روند بکارگیری آن را تسهیل نمایند.

در الگوی روابط علی میزان تأثیر دولت الکترونیک بر کوچک سازی دولت جمهوری اسلامی ایران (که در اولویت اول قرار داشت)، چهار متغیر به عنوان متغیر تعیین کننده وجود داشتند که از میان آنها متغیر اول یعنی کاهش اندازه و محدود کردن قلمرو دولت در اولویت اول، کاهش تخلفات اداری و فساد اداری سازمانها در اولویت دوم و در نهایت دو متغیر کاهش نیروی انسانی و افزایش شفافیت و شفاف سازی عملکردها در اولویت آخر قرار گرفتند. لذا مستند بر این ضرایب مشخص است که مدیران می‌بایست به دو متغیر اول توجه بیشتری نمایند.

در الگوی روابط علی میزان تأثیر دولت الکترونیک بر پاسخگوتر شدن سازمانهای جمهوری اسلامی ایران نشان داد که از میان چهار متغیر تشکیل دهنده این روابط، متغیر دسترسی شهروندان به اطلاعات عملکردی دولت در اولویت اول، متغیر افزایش قدرت پاسخگویی دولت در اولویت دوم، متغیر آشنایی اقدامات و فعالیتهای اجرایی/سیاستگذاری دولت در اولویت سوم و در نهایت متغیر بهبود وضعیت پاسخگویی به شهروندان و تضمین پاسخگویی به آنان در اولویت چهارم قرار گرفت.

در الگوی روابط علی میزان تأثیر دولت الکترونیک بر تسهیل کارآمدی دولت جمهوری اسلامی ایران که از شش متغیر تعیین کننده تشکیل شده، متغیر افزایش سرعت در ارائه خدمات دولتی در اولویت اول، متغیر کاهش هزینه های دولتی در اولویت دوم، متغیر افزایش کارایی بخش دولتی در اولویت سوم، متغیر افزایش کیفیت خدمات دولتی در اولویت چهارم، متغیر افزایش تنوع در ارائه خدمات دولتی در اولویت پنجم و در نهایت متغیر افزایش انعطاف پذیری ساختار دولتی در اولویت ششم قرار داشت.

در الگوی روابط علی میزان تأثیر دولت الکترونیک بر مشارکت شهروندان در تصمیم گیری جمهوری اسلامی ایران که در اولویت آخر قرار داشت از سه متغیر تشکیل شده نشان داده شد که متغیر بهبود رفاه شهروندان به دلیل توزیع مناسب خدمات دولتی در اولویت اول قرار گرفت، متغیر ایجاد فرصتهای عادلانه در تصمیم گیری در اولویت دوم و در نهایت متغیر مشارکت شهروندان در کارهای دولت در اولویت آخر قرار داشت.

منابع و مآخذ:

۱. آذر، عادل و مؤمنی، منصور، (۱۳۷۹)، «آمار و کاربرد آن در مدیریت»، جلد دوم، تهران: انتشارات سمت.
۲. ابریشم چی، سهیل، (۱۳۸۲)، «انتخابات الکترونیکی»، روزنامه همشهری، دوشنبه ششم خرداد.
۳. الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن، (۱۳۸۰)، «تئوری های سازمانهای دولتی»، انتشارات صفار، تهران.
۴. پیام ارتباطات، (۱۳۸۱)، معرفی طرح تکفا: طرح توسعه و کاربری ارتباطات و فناوری اطلاعات، روابط عمومی وزارت پست و تلگراف و تلفن، تهران.
۵. تریبی، ماشاا...، (۱۳۸۳)، «اهداف اولیه دولت الکترونیک محقق شده است»، هفته نامه عصر ارتباط، شنبه سی و یکم مرداد ماه.
۶. جلالی، علی اکبر، (۱۳۸۲)، «مخابرات زیر بنای فناوری اطلاعات و ارتباطات است»، هفته نامه عصر ارتباط، چهارشنبه سوم دی ماه.
۷. جلالی، علی اکبر، (۱۳۸۲)، «شهر الکترونیک»، روزنامه همشهری، سه شنبه بیست و سه اردیبهشت ماه.
۸. حاجی زرگر باشی، مرضیه، (۱۳۸۳)، «استقرار دولت الکترونیک و چالش های قرن بیست و یکم»، هفته نامه عصر ارتباط، شنبه ششم تیرماه.
۹. دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی، (الف ۱۳۸۱)، کلیات برنامه توسعه و کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات ایران (تکفا)، شورای عالی اطلاع رسانی،
۱۰. دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی، (ب ۱۳۸۱)، ساختار مدیریت اجرایی برنامه توسعه و کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات ایران (تکفا)، شورای عالی اطلاع رسانی، ویرایش اول.
۱۱. دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی، (ج ۱۳۸۱)، خلاصه مدیریتی برنامه توسعه و کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات ایران (تکفا)، شورای عالی اطلاع رسانی، ویرایش اول.
۱۲. رسول زاده، نیما، (۱۳۸۲)، «مقایسه تطبیقی روند شکل گیری دولت الکترونیک در ایران و بحرین»، هفته نامه عصر ارتباط، چهارشنبه سوم دی ماه.
۱۳. رهنورد، فرج ا...، (۱۳۸۵)، «مدیریت دولتی نوین»، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، چاپ اول، تهران.
۱۴. ریاحی، حمیدرضا، (۱۳۸۲)، «دولت الکترونیکی: هدف یا بهانه»، مجله تکفا، شماره های ۷ و ۸، تهران.
۱۵. زارعیان، داوود، (۱۳۸۱)، «نقش روابط عمومی در اجرا و تحقق طرح تکفا (توسعه کاربرد ارتباطات و فناوری اطلاعات)»، اداره کل تبلیغات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، دومین همایش بررسی مسائل روابط عمومی ایران.
۱۶. سلجوقی، خسرو، (۱۳۸۳)، «عرضه و تقاضا در دولت الکترونیک»، هفته نامه عصر ارتباط، شنبه بیست و هشتم شهریور ماه.
۱۷. سند برنامه سوم توسعه اقتصادی اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (پیوست شماره ۲ لایحه برنامه جلد اول ۱۳۷۸) تهران: سازمان مدیریت و برنامه ریزی.
۱۸. صالحی، سعید، (۱۳۸۳)، «دولت الکترونیک، اولویت درجه اول»، هفته نامه عصر ارتباط، شنبه بیست و چهارم مرداد ماه.
۱۹. صالحی، سعید، (۱۳۸۳)، «پیشگامان دولت الکترونیک»، هفته نامه عصر ارتباط، شنبه چهاردهم شهریور ماه.
۲۰. صناعی، علی، (۱۳۸۲)، «برگزاری منظم نمایشگاه دولت الکترونیک گام بلندی برای فرهنگ سازی است»، هفته نامه عصر ارتباط، چهارشنبه سوم دی ماه.
۲۱. عبدالمهدی، حسن و عبدالوند، ندا، (۱۳۸۲)، «دولت الکترونیک چیست؟»، هفته نامه عصر ارتباط، یکشنبه سی و یکم آذرماه.
۲۲. عزیزی، شهریار، (۱۳۸۳)، «تجارت الکترونیکی و کشورهای در حال توسعه»، مجله مطالعات مدیریت، شماره ۴۳ و ۴۶، دانشگاه علامه طباطبائی.
۲۳. فیضی، کامران و مقدسی، علیرضا، (۱۳۸۴)، «دولت الکترونیک، بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات»، تهران، انتشارات ترمه.
۲۴. گزارش چکیده پروژه های کلیدی برنامه توسعه کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات ایران (تکفا).
۲۵. محمودزاده، محمود، (۱۳۸۱)، «اقتصاد اطلاعاتی و دولت الکترونیک»، روزنامه ابرار، دوشنبه یازدهم شهریور ماه.
۲۶. مرکز فناوری اطلاعات نهاد ریاست جمهوری (۱۳۸۳)، طرح دولت الکترونیک.
۲۷. نامه انجمن، (۱۳۸۱)، «نگاهی به برنامه تکفا»، ماهنامه انجمن شرکت های انفورماتیک ایران، شماره پنجم، تهران.
۲۸. نقدی فرد هاشمیان، محسن، (۱۳۸۲)، «مفاهیم دولت الکترونیک»، مجله تکفا، شماره های ۷ و ۸.
۲۹. نهاندیان، محمد، (۱۳۸۲)، «گسترش تجارت الکترونیکی در ایران چالش ها و راههای بهبود بهره‌وری»، مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی
۳۰. هیوز، آون (نویسنده)، (۱۳۸۴)، «مدیریت دولتی نوین نگرشی راهبردی (استراتژیک)»، الوانی، سید مهدی و خلیلی شورینی، سهراب و معمارزاده طهران، غلامرضا، تهران، انتشارات مروارید.
۳۱. یعقوبی، نورمحمد و زاهدی، شمس‌السادات، (۱۳۸۳)، «بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات»، نشریه مدیریت صنعتی، شماره ۶.

32. Abdallah, W. M., (2002), E-commerce and international transfer pricing of tangible goods and intangible assets in the twenty – first century, LJCM, vol. 12, No. 3-4.

33. Aichholzer, G & Schmutzer, R., (1998), Bringing Public Administration Closer to the Citizens, Paper Presented to the Conference of the Information Society Forum of the European Commission, 12–13 November, Vienna.

34. Alamer, M.A., (2003), Kingdom of Bahrain E-Government Program, Available at: www.unpan.un.org.
35. Allen , B et al., (2001), E-Government and Government Online in Canada: Partnerships, People and Prospects, *Government Information Quarterly*, 18.
36. Atkinson, R., (2002), Creating a Digital Federal Government, www.cisp.org/imp/[12 April 2003].
37. Barkema, H et al., (2002), Management Challenge in a New Time, *Academy of Management Journal* ,Vol. 45, No. 5.
38. Bovaird, T & Loffler, E., (2002), Moving from Excellence Models of Local Service Delivery to Benchmarking Good Local Government, *International Review of Administrative Science*, 68(1).
39. Bretschneider, S., (2003), Information Technology, E-Government and Institutional Change, *Public Administration Review*, Vol. 63, No.6.
40. Brown, M. M & Brundney, J. L., (2003), Learning Organizations in the Public Sector, *Public Administration Review*, Vol. 63, No.1.
41. Brudney, J. L. & Wright, D. S., (2002), Revisiting administration Reform in the American states, *Public Administration Review*, Vol. 62, No.3.
42. Bruke, E., (2000), Digital Government: The Step to Reengineering the Federal Government, Roadmap for E-government in the World, April 19.
43. Chen Chang, P & Jen Chang. T., (2002), The Rise of the Information Technology Industry in China, *American Asia Review*, Vol. xx, No.3.
44. Cresswell, A. M & Pardo, T. A., (2001), Implications of Legal and Organizational Issues for Urban Digital Government Development, *Government Information Quarterly*, 18.
45. Cronbach, L. J., (1951), Coefficient alpha and the internal structure of test, *Psychometrika*, (16), pp. 297-334.
46. Davis, C. H., (2003), Electronic Business and Commerce in Canada, *Canadian Journal of Administrative Science*, 20(1).
47. Deakins, E et al., (2001), Issues of E-Government in the United state, Working Paper, No. 2, Department of management System.
48. Edwards, M. et al., NGOs in a global future: Marrying local delivery to world wide leverage, NGOs Conference, 2000.
49. Ghasemzadeh, F & Safari, H., (2003), Transition to Electronic Government: A Plan for Iran, *Danesh Modiriati Journal*, Issue 278.
50. Griffin, D & Halpin. E., (2002), Local Government: A Digital Intermediary for the Information Age, *Information polity*,
51. Heeks, Richard., (2001), Understanding Overnance for development, (Working Paper) University of Manchester.
52. Huber, G. P., (1980), Managerial decision making, Scott & Foresman Co., Printed in Organizations and management, By Cast & Rosenzweig, McGraw Hill, p. 423.
53. Hurley, A., (1999), Incorporating feminist theories into sociological theories of entrepreneurship, *Woman in Management Review*, (14)(2).
54. Jennings, D. F. & Young, D. M., (1990), an empirical comparison between objective and subjective measure of the product innovation to main of corporate Entrepreneurship: action and theory, fall.
55. Kelly, C., (2003), Electronic Government Strategies, Meta Group, Advisory Service.
56. Koontz, H. et al., (1986), Essentials of management, Singapore: McGraw Hill.
57. Militiski, J., (2000), The World of E-government and E-governance. <http://www.aspanet.org/solutions/the,WorldofE-governmentandE-governance.htm> [12 April 2003].