

بررسی موانع موجود در عدم تحقق تحول در جامعه اطلاعاتی

دکتر حسن گیوریان ، عضو هیأت علمی و دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

چکیده

تحول در فناوری اطلاعات و ورود به جامعه اطلاعاتی، همچون گذر از جامعه کشاورزی به جامعه صنعتی ، تمامی جنبه های حیات بشری را تحت تأثیر قرار داده و عرصه های سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی را با انبوهی از فرصتها و چالش های اساسی مواجه ساخته است. در این تحقیق ، فقدان برنامه های منظم ، عدم آگاهی مدیران از اهمیت فناوری اطلاعات ، عدم بستر سازی فرهنگی و عدم وجود زیر ساخت های مخابراتی بعنوان موانع و چالش های پیاده سازی فناوری اطلاعات در قالب چهار فرضیه مورد مطالعه و بررسی قرار گرفتند. روش تحقیق بصورت توصیفی بوده و جامعه آماری شامل ۸۰ نفر از کارشناسان فناوری اطلاعات ادارات و سازمانهای دولتی استان لرستان بوده که از میان آنان ۵۱ نفر انتخاب شدند. فرضیات این تحقیق با استفاده از آزمون خی دو مورد بررسی قرار گرفته و هر چهار فرضیه تحقیق مورد تأیید واقع شدند. در پایان به منظور ایجاد تحول در روند پیاده سازی و استقرار فناوری اطلاعات پیشنهادات کاربردی ارائه گردید.

واژگان کلیدی: فناوری اطلاعات، برنامه ریزی فناوری اطلاعات، دوره های آموزش فناوری اطلاعات ، زیر ساخت های مخابراتی.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۹ اردی بهشت ۱۳۹۰

تاریخ پذیرش نهایی: ۲۹ خرداد ۱۳۹۰

مقدمه

بسیاری از دانشمندان و صاحب نظران علوم اجتماعی بر این باورند که ترکیب و همگرایی فناوری اطلاعات^۱ و تجدید ساختار نظام سرمایه داری در دهه های اخیر سبب گشایش مرحله تازه ای در جوامع بشری شده است. مرحله ای که با اصطلاحاتی نظیر جامعه فرا صنعتی، جامعه شبکه ای، جامعه اطلاعاتی و شاید بهتر از همه، عصر ارتباطات، توصیف و تبیین شده است (جهانگرد، ۱۳۸۴، ۲۰). در طبقه بندی انقلاب های صنعتی که سه دسته می باشند: ۱- انقلاب صنعتی ۱۷۵۰ که آغازگر آن کشور انگلستان بود. ۲- انقلاب صنعتی ۱۹۱۵ که در کارخانجات هنری فورد ایجاد و در اروپا و بسیاری از جوامع دیگر گسترش یافت. ۳- انقلاب صنعتی ۱۹۸۰ که به آن موج سوم یا موج IT گفته می شود. انقلاب صنعتی سوم که همان شریان ارتباطات و تسریع روشهای اطلاعاتی است. IT بخش های وسیعی از توسعه جوامع را تحت الشعاع خود قرار داده است. بطوریکه صنعت، کشاورزی و خصوصاً بخش خدمات امروز بدون حضور IT معنای خود را از دست خواهد داد.

(گیوریان، ۱۳۸۹، ۲۵). با توسعه سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات، علاوه بر توانایی های اطلاعاتی جوامع، سرعت تولید اطلاعات و همچنین نرخ و چگونگی مصرف اطلاعات نیز متحول شده است. یکی از ویژگی های عصر جدید جایگزینی ارزشهای مادی با ارزشهای اطلاعاتی است. در این دوران، رشد اقتصادی دیگر به حجم ماشین آلات و تولیدات یا نیروی فیزیکی کار وابسته نیست، بلکه به بسترهای اطلاعاتی، نرخ تولید، پردازش و توزیع اطلاعات باز می گردد (جهانگرد، ۱۳۸۴، ۴۸). تحول در IT و ورود به جامعه اطلاعاتی، همچون گذر از جامعه کشاورزی به جامعه صنعتی، تمامی جنبه های حیات بشری را تحت تأثیر قرار داده و عرصه های سیاسی، اجتماعی و فرهنگی را با انبوهی از فرصتها و چالش های اساسی مواجه ساخته است.

زندگی در عصر ارتباطات و تکنولوژی های نوین مستلزم پویایی و مشارکت همگانی است به گونه ای که نمی توان افراد را به دو گروه کاملاً مجزای تولید کننده و مصرف کننده مطلق آن طبقه بندی کرد. در این عصر فاصله تولید کننده اطلاعات با مصرف کننده آن، آنقدر اندک است که گاه خود تولید کننده اطلاعات، مصرف کننده آن نیز می باشد.

با پیاده سازی و بهره برداری از IT، جامعه اطلاعاتی مدل نوینی از نحوه زندگی را ارایه می کند که در آن مفاهیم سنتی آموزش، کسب و کار، اقتصاد و تجارت متحول می شود. بطوریکه آموزش های مجازی و الکترونیکی و تجارت الکترونیکی از دستاوردهای IT می باشد.

^۱ - Information Technology

در جامعه اطلاعاتی تقریباً همه کارها و فعالیتهای به صورت الکترونیکی انجام می شوند. نقش زمان و مکان فیزیکی کم رنگ تر و امکان حضور مجازی فراهم می شود. با افزایش بهره وری اطلاعات، مفهوم کسب و کار و شیوه زندگی تا حد زیادی تغییر می یابد. فعالیت ها و مشاغل جدید در عرصه فناوری اطلاعات ایجاد می گردند و تعامل با سایر کشورها به میزان چشمگیری گسترش می یابد و شاخص های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، مدیریت و سازماندهی متحول می شوند، مدیریت شهری و خدمات ارائه شده به شهروندان دگرگون شده و اطلاع رسانی به مفهوم عام در رابطه با کلیه نیازمندیهای جامعه از نقش کلیدی و ارزشمندی برخوردار می شود (جهانگرد، ۱۳۸۴، ۶۰).

به هر حال چه در رویکرد بدبینانه و چه در رویکرد و نگاه خوشبینانه به مقوله IT، باید به نقش و اهمیت کلیدی اطلاعات در جهان کنونی اذعان نمود و تلاش کرد تا با شناخت موانع پیاده سازی IT استفاده ای اثربخش و کارا از این پدیده نمود (جلالی، ۱۳۸۲، ۲۲).

بیان مسأله

استقرار و پیاده سازی IT و دستیابی به جامعه روان اطلاعاتی یک ضرورت انکار ناپذیر است. IT با ظرفیتهای بالقوه و بالفعل خود باید در خدمت بهبود کیفیت زندگی شغلی و روزمره قرار گیرد و بتواند به طور کارآمد موجب ارتقای سلامت و امنیت نظام مالی، توسعه حمل و نقل، کاهش حوادث، شکوفایی نظام آموزش و تحقیقات کشور شود. این ظرفیتهای و قابلیت های قدرتمند در قالب دولت الکترونیک، تجارت الکترونیک، آموزش الکترونیک، بهداشت و درمان الکترونیک، باید فراگیر شود (شفیعی، ۱۳۸۴، ۱۱).

با توجه به اینکه چندین سال از فراگیری IT در جهان و ایران می گذرد متأسفانه هنوز از این پدیده بطور موفق و اثر بخش در ایران استفاده نمی شود (قاسمی، ۱۳۸۵، ۱۷).

مقاله حاضر در صدد بررسی و شناخت عوامل مانع در اجرای اثر بخش IT می باشد. بنابراین سؤال اصلی آن عبارتست از: چه موانعی در پیاده سازی اثر بخش IT وجود دارند؟

فرضیه های تحقیق

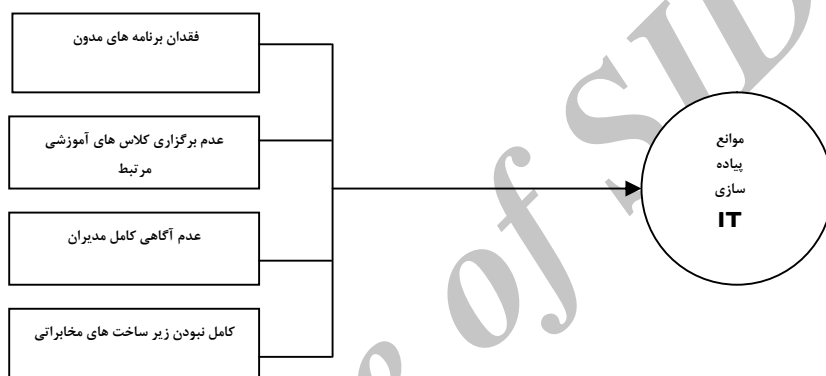
- ۱ - فقدان برنامه های مدون بر پیاده سازی غیر اثربخش IT اثر دارد.
- ۲ - عدم برگزاری کلاس های آموزشی بر پیاده سازی غیر اثربخش IT اثر دارد.
- ۳ - عدم آگاهی کامل مدیران بر پیاده سازی غیر اثر بخش IT اثر دارد.
- ۴ - کامل نبودن زیر ساخت های مخابراتی بر پیاده سازی غیر اثر بخش IT اثر دارد.

اهداف تحقیق

هدف اصلی تحقیق شناسایی موانع و چالش‌هایی است که در استقرار و پیاده‌سازی IT اثر دارد. اما اهداف دیگر عبارتند از: ۱. شناخت نقش برنامه‌های مدون در اثر بخشی IT. ۲. تأثیر کلاس‌های آموزشی مرتبط با IT. ۳. شناخت نقش آگاهی مدیران از اهمیت و ضرورت IT. ۴. تأثیر زیرساخت‌های مخابراتی بر پیاده‌سازی اثر بخش IT.

مدل تحقیق

مدل تحقیق در شکل (شماره ۱) قابل مشاهده است.



شکل (شماره ۱) مدل تحلیلی تحقیق

تعریف عملیاتی مفاهیم

فناوری اطلاعات: شامل کامپیوترها و دستگاه‌های جانبی پیشرفته، شبکه جهانی اینترنت، زیرساخت‌های پیشرفته مخابراتی، پایگاه‌های اینترنتی، مکاتبات و مراودات اداری بدون استفاده از کاغذ و شبکه‌های کامپیوتری داخلی^۲ و شبکه کامپیوتری گسترده^۳ سازمانها می‌باشد (Mark, 2005, 13).

برنامه ریزی فناوری اطلاعات: بررسی و تدوین طرح‌های فناوری اطلاعات و تعیین زمان انجام آنها، شاخص‌های مهم آن عبارتند از: اهمیت سازمان به برنامه ریزی، تنظیم برنامه فناوری اطلاعات هر سال سازمان، میزان اعتبارات و میزان استفاده از نیروهای متخصص.

فقدان برنامه مدون: تدوین و تنظیم نشدن برنامه مشخص و سالیانه پیاده‌سازی فناوری اطلاعات توسط سازمانها.

^۱ -Local Area Network

^۲ -Wide Area Network

دوره های آموزشی فناوری اطلاعات: شامل دوره های آشنایی با مفاهیم فناوری اطلاعات، نحوه استفاده از کامپیوتر و شبکه اینترنت و بانکهای اطلاعاتی (Shelly, ۲۰۰۵, ۷). فرهنگ سازی فناوری اطلاعات: شامل برگزاری کارگاههای آموزشی، همایش های آموزشی، ایجاد رشته های دانشگاهی، برنامه های آموزشی صدا و سیما و میزان مقالات و اخبار مندرج در نشریات محلی در خصوص فناوری اطلاعات می باشد (هارلی، ۱۳۸۶، ۵۲). آگاهی مدیران: میزان دانش و تخصص مدیران در زمینه فناوری اطلاعات، میزان آگاهی آنان از فواید فناوری اطلاعات، میزان حمایت آنان، میزان استفاده از دبیر خانه های بدون کاغذ^۴، راه اندازی پایگاه های اینترنتی^۵ و نهایتاً، آشنایی مدیران با نحوه استفاده از فناوری اطلاعات می باشد.

زیر ساخت های مخابراتی: شبکه فیبر نوری، دسترسی آسان به شبکه اینترنت، استمرار و عدم قطع شبکه اینترنت در حین ارتباط و بالاخره سرعت زیاد انتقال اطلاعات در شبکه اینترنت را زیر ساخت های مخابراتی گویند (Kathy, ۲۰۰۴, ۲۷-۲۸).

پیاده سازی فناوری اطلاعات: ایجاد امکانات گسترده شبکه اینترنت برای کارکنان دولت و مردم، راه اندازی پایگاه های اینترنتی ادارات و سازمانهای دولتی و بخش خصوصی، برقراری سیستم های دبیرخانه بدون کاغذ در ادارات، تعامل و تبادل اطلاعات و مکاتبات بین سازمانها و ادارات دولتی از طریق شبکه کامپیوتری و بدون استفاده از کاغذ (صرافی زاده، ۱۳۸۵، ۷۲).

روش تحقیق

روش تحقیق مقاله حاضر بطور کلی در دسته تحقیقات غیر تجربی قرار گرفته و به طور خاص تحقیق توصیفی - پیمایشی نامیده می شود.

جامعه آماری

با توجه به تخصصی بودن عرصه فناوری اطلاعات، جامعه آماری شامل ۸۰ نفر از اعضای شورای کارشناسان فناوری اطلاعات استان لرستان می باشند. رشته تحصیلی این کارشناسان کامپیوتر، برق، الکترونیک و مخابرات می باشد.

نمونه آماری

در این پژوهش روش نمونه گیری از نوع تصادفی بوده، یعنی هریک از اعضاء شانس برابر و مستقلی برای قرار گرفتن در نمونه را دارند (خاکی، ۱۳۸۷، ۴۱). حجم نمونه با استفاده از جدول تاکنن ۵۱ نفر برآورد شده است.

ابزار جمع آوری داده ها

^۴ - Paperless

^۵ - Web site

ابزار جمع آوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته می‌باشد. در ضمن نحوه اجرای پرسشنامه بصورت غیر متمرکز و مستقیم صورت گرفته بدین معنا که پاسخگویان به صورت فردی به پرسشها پاسخ داده اند وبعلاوه برای رفع ایرادات احتمالی ابتدا پرسشنامه در اختیار کارشناسان قرار گرفت تا در فرصت مناسب آن را مطالعه نمایند و سپس در مرحله بعد محقق مستقیماً به کارشناسان جهت جمع آوری و احیاناً پاسخگویی به سؤالات آنها در زمینه پرسشنامه مراجعه نمود.

روایی و پایایی پرسشنامه

در این تحقیق روایی پرسشنامه از نوع روایی محتوایی است. یعنی بر اساس نظرات اساتید و متخصصین فن این رشته، شاخص‌های مبنای سؤالات تنظیم شده است. به منظور بررسی پایایی ابتدا پرسشنامه در میان ۳۰ نفر از جامعه آماری توزیع و پس از گرد آوری، ضریب آلفای کرونباخ به میزان ۹۵/۲۷ محاسبه گردید. از آنجائیکه ضریب نزدیک به عدد یک می‌باشد، نشان می‌دهد، پایایی بسیار بالا ومورد تأیید است.

روش تحلیل آماری

در این تحقیق چون مقیاس مورد نظر کیفی است و شرط نرمال بودن حاکم نیست، بنابراین از آزمون غیر پارامتریک استفاده شده است. آزمون مورد استفاده خی دو بوده که از طریق نرم افزار SPSS صورت گرفته است.

آزمون فرضیه های تحقیق

فرضیه اول

فقدان برنامه های مدون بر پیاده سازی غیر اثر بخش IT اثر ندارد. H_0

فقدان برنامه های مدون بر پیاده سازی غیر اثر بخش IT اثر دارد. H_1

سطح معناداری	درجه آزادی	میزان خی دو
۰/۰۰۵	۴۵	۲۸

جدول (شماره ۱) نتایج فرضیه اول

با توجه به جدول (شماره ۱) و نتایج آزمون خی دو، H_0 تأیید نمی‌شود و فرضیه تحقیق مورد وثوق قرار می‌گیرد. این امر نشان می‌دهد یکی از موانع و چالش‌های فرا روی استقرار و پیاده سازی IT نبود برنامه های منظم ومدون در ارتباط با آن است.

فرضیه دوم

عدم برگزاری کلاس های آموزشی بر پیاده سازی غیر اثر بخش IT اثر ندارد. H_0

عدم برگزاری کلاس های آموزشی بر پیاده سازی غیر اثر بخش IT اثر دارد. H_1

نتایج فرضیه فوق در جدول (شماره ۲) قابل مشاهده است.

سطح معناداری	درجه آزادی	میزان خی دو
۰/۰۰۲	۴۵	۱۷/۲۳

جدول (شماره ۲) نتایج فرضیه دوم

با توجه به جدول (شماره ۲) و نتایج آزمون خی دو، H_0 تأیید نمی شود و فرضیه تحقیق مورد وثوق قرار می گیرد. این امر نشان می دهد یکی از موانع و چالش های فرا روی استقرار و پیاده سازی واستقرار IT عدم برگزاری کلاس های آموزشی مناسب و مرتبط با حوزه IT می باشد.

فرضیه سوم

عدم آگاهی مدیران بر پیاده سازی غیر اثربخش IT اثر ندارد. H_0

عدم آگاهی مدیران بر پیاده سازی غیر اثربخش IT اثر دارد. H_1

نتایج فرضیه فوق در جدول (شماره ۳) قابل مشاهده است.

سطح معناداری	درجه آزادی	میزان خی دو
۰/۰۰۹	۴۵	۱۱/۵۴

جدول (شماره ۳) نتایج فرضیه سوم

با توجه به جدول (شماره ۳) و نتایج آزمون خی دو، H_0 رد و فرضیه تحقیق مورد تأیید قرار می گیرد.

تأیید فرضیه محقق نشان می دهد که عدم آگاهی مدیران از مزایای IT نقش مؤثری بر عدم حمایت آنها در پیاده سازی IT در سازمان دارد.

فرضیه چهارم

کامل نبودن زیر ساخت های مخابراتی بر پیاده سازی غیر اثربخش IT اثر ندارد. H_0

کامل نبودن زیر ساخت های مخابراتی بر پیاده سازی غیر اثربخش IT اثر دارد. H_1

نتایج فرضیه فوق در جدول (شماره ۴) قابل مشاهده است.

سطح معناداری	درجه آزادی	میزان خی دو
۰/۰۱	۴۵	۱۱/۳

جدول (شماره ۴) نتایج فرضیه چهارم

با توجه به جدول (شماره ۴) و نتایج آزمون خی دو، H_0 رد و فرضیه تحقیق نشان می

دهد جهت اثر بخش شدن اجرای IT باید زیر ساخت های مخابراتی تکمیل و حامی باشند.

نتایج و پیشنهادات

فرضیه اول

فقدان برنامه های مدون در سازمانها یکی از موانع پیاده سازی IT است. بین نظر کارکنان در خصوص فقدان برنامه مدون در سازمان آنان تفاوت معناداری وجود دارد و ۴۴٪ آنها برنامه مدون برای پیاده سازی فناوری اطلاعات را از طرف سازمانها در حد کم و خیلی کم دانسته اند که این تفاوت نگرش به متغیر مورد بررسی ر حد کم و خیلی کم با سایر درجات انتخاب یعنی متوسط، زیاد و خیلی زیاد با ۹۹٪ اطمینان معنادار است بنابراین فرضیه ایکه محقق در این پژوهش مطرح نموده است، با قاطعیت تأیید می شود.

فرضیه دوم

فقدان آموزش و فرهنگ سازی بوسیله سازمانها یکی از موانع پیاده سازی فناوری اطلاعات است بین نظر کارکنان در خصوص فقدان آموزش و فرهنگ سازی بوسیله سازمان آنان تفاوت معناداری وجود دارد و ۵۱٪ آنها آموزش و فرهنگ سازی برای پیاده سازی فناوری اطلاعات را توسط سازمانهای خود در حد کم و خیلی کم دانسته اند که این تفاوت نگرش به متغیر مورد بررسی در حد کم و خیلی کم با سایر درجات انتخاب یعنی متوسط، زیاد و خیلی زیاد با ۹۹٪ اطمینان معنادار است. بنابراین فرضیه ایکه محقق در این پژوهش مطرح نموده است با قاطعیت تأیید می شود.

فرضیه سوم

فقدان توجه مدیران سازمانها به اهمیت و ضرورت فناوری اطلاعات یکی از موانع پیاده سازی فناوری اطلاعات می باشد و ۵۱٪ کارکنان توجه به اهمیت و ضرورت فناوری اطلاعات توسط مدیران سازمانهای خود را برای پیاده سازی فناوری اطلاعات در حد زیاد و خیلی زیاد می دانند که این تفاوت نگرش به متغیر مورد بررسی در حد زیاد و خیلی زیاد با سایر درجات انتخاب آنان یعنی متوسط، کم و خیلی کم با ۹۹٪ اطمینان معنا دار است. بنابراین فرضیه ای که محقق در این پژوهش مطرح نموده است، تأیید می گردد.

فرضیه چهارم

ضرورت توجه به زیر ساخت های مخابراتی توسط مدیران یکی از راههای توسعه و پیاده سازی فناوری اطلاعات است. بین نظر کارکنان در خصوص ضرورت توجه به زیر ساخت های مخابراتی توسط مدیران بعنوان یکی از راهکارهای توسعه و پیاده سازی فناوری اطلاعات در حد زیاد و خیلی زیاد با سایر درجات انتخاب آنان یعنی متوسط ، کم و خیلی کم، با ۹۹٪ اطمینان معنادار است. بنابراین فرضیه محقق در این پژوهش با قاطعیت تأیید می شود.

بررسی و مطالعات این مقاله و نظرات کارشناسان فناوری اطلاعات نشان می دهد که پیاده سازی و استقرار IT در استانهای کشور در مراحل اولیه «بستر سازی فرهنگی» و «حضور» در شبکه جهانی اینترنت قرار دارد. اگرچه بسترهای مخابراتی نسبتاً مطلوبی در کشور ایجاد شده است، ولی در زمینه های بستر سازی فرهنگی و اطلاع رسانی در استان های محروم کار کاملی انجام نشده است.

مدل نهایی تحقیق را می توان بصورت نمودار (شماره ۱) نشان داد:



مدل نهایی تحقیق نمودار (شماره ۱)

منابع

- ۱ - اکوول ، ریموند، (۱۳۷۶) ، مخابرات جهانی، مترجمان: یارایی، ناریا، انه رودی، اصغر، انتشارات سبز آسیا، اول.
 - ۲ - الوانی، سید مهدی، (۱۳۸۶) ، مدیریت عمومی، نشر نی، بیست و یکم.
 - ۳ - جلالی، علی اکبر، (۱۳۸۲) ، شهر الکترونیک، دانشگاه علم و صنعت ایران، اول.
 - ۴ - جهانگرد، نصراله، (۱۳۸۴)، «گزارش چکیده پروژه های کلیدی فناوری اطلاعات»، انتشارات دبیرخانه، دوم.
 - ۵ - خاکی، غلامرضا، (۱۳۸۷)، روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی، نشر مرکز تحقیقات علمی کشور، انتشارات درایت سوم.
 - ۶ - شفیعی، مسعود، (۱۳۸۴)، تجارت الکترونیکی، پیام رسان ، اول.
 - ۷ - شفیعی، مسعود، (۱۳۸۴)، دولت الکترونیکی، پیام رسان ، اول.
 - ۸ - صرافی زاده، اصغر، (۱۳۸۵)، علی پناهی، علی، سیستم های اطلاعات مدیریت، انتشارات میر ، سوم.
 - ۹ - قاسمی، بیژن، «طرح ادغام شورای عالی اطلاع رسانی در شورای فناوری اطلاعات»، روزنامه اعتماد ملی، شماره ۱۵۹، تابستان ۸۵.
 - ۱۰ - کاوه، محسن، «جلوی ضرر را از هر جا بگیرد منفعت است»، روزنامه اعتماد ملی، شماره ۱۴۸، تابستان ۸۵.
 - ۱۱ - کری، جیمز دبلیو، (۱۳۷۶)، ارتباطات و فرهنگ، مترجم: داداشی، مریم، انتشارات سبز آسیا، اول.
 - ۱۲ - کریم بیگی، آرش، «مصاحبه با نصراله جهانگرد»، روزنامه اعتماد ملی، شماره ۱۱۱.
 - ۱۳ - گیوریان، حسن، ربیعی مندجین، محمد رضا، (۱۳۸۹)، تصمیم گیری و تعیین خط مشی دولتی، یکان، سوم.
 - ۱۴ - وطن خواه، خاطره، «تغییر مشی شورای عالی اطلاع رسانی»، روزنامه شرق، شماره ۷۹۴.
 - ۱۵ - میرسپاسی، ناصر، (۱۳۸۹)، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، انتشارات میر، بیست و چهارم.
 - ۱۶ - هان، هارلی، (۱۳۸۶)، اینترنت، مترجمان: سانسی، سید محسن، خسروی، زهره، انتشارات سانسی، پنجم.
- Andronache.۲۰۰۳.IT Training:trends and paradoxs.U.S.The Galt Global Review.
- Dix,Kathy.۲۰۰۴.Information Technology:ITS ALL ABOUT THE DATA.U.S.Surgicenter.
- Field,Tom.۲۰۰۴.A Matter of life &Death.U.S.CIO.com.
- Honda,Gail.۲۰۰۲.Internet and web Technology : The Basics.U.S.Informit.com.
- W.S.chun,Mark.۲۰۰۵.IT Matters: The IT Government Road Map.U.S.Graziado Business Report.