



بررسی عوامل پیش برنده استقرار دولت الکترونیک در منطقه آزاد تجاری صنعتی ارس

دکتر عباس منوریان

استاد دانشگاه تهران، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران
amonavar@ut.ac.ir

رضا فراهانی

کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، واحد مرنده، دانشگاه آزاد اسلامی، مرنده، ایران
r.farahani@ut.ac.ir

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی عوامل پیش برنده استقرار دولت الکترونیک در سازمان منطقه آزاد تجاری صنعتی ارس و ادارات و نهادهای مستقر در سطح منطقه آزاد ارس می باشد. جامعه آماری پژوهش، کارکنان سازمان منطقه آزاد تجاری صنعتی ارس و ادارات و نهادهای مستقر در سطح منطقه آزاد ارس می باشند که با استفاده از فرمول جامعه محدود کوکران تعداد ۳۱۳ نفر از آنان مورد نمونه گیری قرار گرفتند و با پرسشنامه در این پژوهش شرکت کردند. این پژوهش از نوع توصیفی و از شاخه پیمایشی بوده و شیوه گردآوری داده ها نیز پرسشنامه است و به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی برای توصیف داده ها و برای آزمون فرضیه های تحقیق از آزمون های آماری کلموگروف- اسمیرنف، آزمون تی تک نمونه ای و آزمون رتبه بندی فریدمن استفاده شد. نتایج به دست آمده در این پژوهش نشان داد، که عوامل سازمانی، انسانی، مالی، محیطی و فرهنگی از عوامل پیش برنده در استقرار دولت الکترونیک در سازمان منطقه آزاد تجاری صنعتی ارس و ادارات و نهادهای مستقر در سطح منطقه آزاد ارس شناخته شدند.

واژگان کلیدی: پیش برنده، دولت الکترونیک، منطقه آزاد ارس

مقدمه

دیر زمانی است که دولت الکترونیک به طور اعم و سازمان الکترونیک به طور اخص به عنوان یک پارادایم جدید بر سر زبان ها افتاده است و هر مدیری که می خواهد گوی سبقت را در رقابت از رقیب بر باید اولین راهکاری که در ذهن می پروراند همان استفاده از فناوری و الکترونیکی بودن است و دولت الکترونیک که عبارت است از استفاده دولت از فناوری اطلاعات به ویژه اینترنت جهت افزایش سطح دسترسی شهروندان، مراکز دولتی، کارکنان بخش خصوصی کارکنان بخش عمومی و شرکت های بخش خصوصی به خدمات و اطلاعات بر خط بکار رفته است، اما بیان این ایده تنها در ذهن و زبان ساده است و در عمل با محدودیت ها و گاه با مشوق هایی همراه است و این عوامل در راستای پیاده سازی دولت الکترونیک به صورت یک مسئله درآمده است که توجه محققین دانشگاهی را به خود جلب کرده است.

از طرفی در راستای استقرار دولت الکترونیک عوامل بازدارنده و پیش برنده متعددی وجود دارد که بایستی مورد کنکاش و تحلیل قرار گیرد تا با اجرای راهکارهای مناسب نسبت به رفع موانع و تقویت عوامل پیش برنده در استقرار دولت الکترونیک اقدام نمود. اما عوامل بازدارنده و پیش برنده استقرار دولت الکترونیک در منطقه آزاد تجاری صنعتی ارس کدام هستند؟ این همان مسئله ای است که توجه نگارنده را به خود جلب کرده است.

منطقه آزاد تجاری صنعتی ارس به عنوان یکی از قطب های صنعتی و تجاری کشور درگیر این عوامل می باشد و به دلیل گستردگی دولت در جمهوری اسلامی ایران و وجود مسائل و مشکلات مختلف در ارتباط با پیاده سازی دولت الکترونیکی مانند فقدان زیر ساخت های قانونی، نهادی، انسانی و مسایل مالی و ... استقرار دولت الکترونیکی در این منطقه را با دشواری روبرو کرده است. با توجه به مطالعات میدانی صورت گرفته و حضور در ادارت و مصاحبه هایی که با برخی از مدیران ادارات سطح منطقه برگزار شد مشاهده گردید که عواملی از قبیل کمبود زیرساخت ها و تجهیزات لازم از قبیل شبکه اینترنت، تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری به روز کامپیوتری، عدم وجود کارایی و اثر بخشی در استفاده از این ایده در سازمان های دولتی، فقدان دانش و تجربه لازم مدیران در ارتباط با رایانه، عدم آموزش و استفاده نادرست کاربران در بکارگیری دقیق از خدمات و به دنبال آن نارضایتی ارباب رجوع در سازمان ها، بالا رفتن هزینه های اجرایی و کمبود بودجه و عدم تخصیص به موقع اعتبارات این ایده (الکترونیکی بودن)، می تواند بخشی از دلایلی باشد که وجود این مسأله را تأکید می کند و ممکن است این موضوعات استقرار دولت الکترونیک در منطقه را با مشکلات و نارسایی هایی مواجه کند که این امر باعث شد تا توجه نگارنده به موضوع و پیداکردن عوامل پیش برنده و بازدارنده استقرار دولت الکترونیک در منطقه آزاد ارس و رفع مشکلات آن ترغیب نماید.

دولت الکترونیک به معنای بهره گیری از قدرت اطلاعات و تکنولوژی های اطلاعاتی برای ایجاد رویکرد جدیدی از دولت است که با جامعه اطلاعاتی و شبکه ای همخوانی دارد. حال اگر عوامل اثرگذار در استقرار دولت الکترونیک در منطقه آزاد تجاری صنعتی ارس را به درستی شناسایی نموده و با توجه به نقش بازدارنده یا پیش برنده بودن آن و هدایت منابع و عوامل در مسیر صحیح خود می توانیم به فراهم کردن اطلاعات عمومی و خدمات دولتی در هر زمان و در هر مکان کمک کنیم. این دولت دارای مزایای فراوانی است از جمله شکستن مرزهای جغرافیایی مانند دورکاری یعنی اینکه واقعاً امکان کار کردن در هر جا و در هر زمان را فراهم می کند و همچنین کمک به ایجاد یک سیستم عصبی دیجیتال یکپارچه برای دولت است که در نهایت باعث افزایش بهره وری و کارایی کارکنان دولت، بهبود ارائه اطلاعات و خدمات دولت، افزایش کانال ها برای تعاملات عمومی، کاهش هزینه و افزایش مشارکت از طریق کم کردن زمان و بیشتر کردن تلاشهای ارتباطی می باشد.

اما با استقرار صحیح دولت الکترونیک در منطقه آزاد ارس می توانیم شاهد کاهش جدی آلودگی هوا با توجه به کاهش عبور و مرور شهری، افزایش سرعت کارها با استفاده بهینه شهروندان از کل زمان مفید در شبانه روز، ایجاد بستر مناسب برای تجارت الکترونیک، سادگی نقل و انتقال پول و مدیریت درست منابع مالی، کاهش هزینه های خدمات دولتی برای شهروندان، افزایش

در سرعت ارائه خدمات و اطلاعات دولتی، ارتقای روحیه مثبت شهروندان به واسطه افزایش راندمان آن‌ها از نظر زمان و انرژی، افزایش سطح رفاه و آسایش، دستیابی به عدالت اجتماعی همگانی با توزیع عادلانه و یکسان خدمات و اطلاعات، افزایش سرعت توسعه و پیشرفت کشور و ارتقای متوسط سطح فرهنگی و علمی شهروندان باشیم و در غیر این صورت علاوه بر تشدید مشکلات قبلی، شاهد افزایش هزینه‌های دولت، افزایش تخلفات و فساد اداری، کاهش مشارکت مردمی، افزایش بروکراسی اداری و دولتی و کاهش قدرت پاسخگویی دولت و عدم توانایی رقابت با رقبای جهانی و ورود به تجارت جهانی خواهیم بود.

دولت الکترونیک

نحوه شکل‌گیری دولت الکترونیک:

پس از شکل‌گیری شبکه رایانه‌ای در سطح محدود و وسیع، از اوایل ۱۹۹۰ میلادی شرکت‌های خصوصی شروع به ارائه خدمات متنوعی از طریق شبکه نمودند، که از بین آن‌ها می‌توان به موارد زیر اشاره نمود: امکان بررسی و مشاهده کالا از طریق اینترنت، امکان سفارش خرید و ارائه نظرات و شکایات به مسئولان مربوطه. در سال ۱۹۹۰ دولت ایالات متحده آمریکا تصمیم گرفت سطح ارائه خدمات و اطلاعات به شهروندان را افزایش دهد. این اقدام بخش دولتی پاسخی بود به اقدام بخش خصوصی که رو به رشد بود. ایده شهروند به عنوان مشتری برای اولین بار در سال ۱۹۹۳ در آمریکا مطرح شد. اقدامات انجام شده به دو دلیل انجام گرفت: اول آنکه در زمینه بخش تجاری و اقتصادی، بخش خصوصی پیشرفت‌های قابل توجهی در زمینه تجارت الکترونیک کسب کرده بود و دولت‌ها مایل به جبران این عقب‌ماندگی بودند و دیگر آنکه شهروندان به مرور خواستار دریافت خدمات الکترونیک از سوی دولت‌ها می‌شدند. توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی با هدف استقرار دولت الکترونیک آغازگر مرحله جدیدی است که توسعه آن مستلزم تلفیق علم مدیریت با سایر علوم از جمله علوم مرتبط با کامپیوتر است. این شاخه از علوم و گسترش کاربردی آن در آخرین سال‌های دهه ۱۹۹۰ مورد توجه قرار گرفته است و دولت‌ها در تلاش هستند با کاربرد و تولید زیرساخت‌های لازم آن گامی مهم در راستای حرکت به سوی جامعه اطلاعاتی بردارند. گرایش به دولت الکترونیک از زمانی که آغاز شد باعث شد تا مدیریت دولتی به اهمیت فناوری اطلاعات در ساختار کلان جامعه و قابلیت‌های متحیرکننده آن در فرایند اصلاحات پی ببرد. مهم‌ترین هدفی که در طول چند دهه گذشته از کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی دنبال شده است، بهبود ارتباطات درونی و افزایش کارایی دولت بوده است که به رویکرد درون‌نگری مدیریت دولتی در کاربرد فناوری اطلاعات معروف است. این رویکرد با ظهور اینترنت و وب جای خود را به رویکرد برون‌نگری مدیریت دولتی داده است و دولت‌ها درصدد هستند با محوریت این رویکرد از الگوی سنتی ارائه خدمات عمومی فاصله گرفته و الگوی دولت الکترونیک را جایگزین آن کنند (شفازند، ۱۳۸۷).

ماهیت دولت الکترونیک

توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در بخش دولتی با هدف استقرار دولت الکترونیک آغازگر مرحله جدیدی از حیات مدیریت بخش عمومی است که از اواسط سال‌های هزاره دوم میلادی مورد توجه تئوری پردازان و کارگزاران بخش عمومی بسیاری از کشورهای جهان قرار گرفته است و دولت‌ها در تلاش‌اند با استقرار آن گام مهمی در راستای حرکت به سوی جامعه اطلاعاتی بردارند. دولت الکترونیک به عنوان یک ابتکار عمل جدید درصدد است زمینه دسترسی شهروندان به خدمات عمومی را از طریق قابلیت‌های فناوری اطلاعات فراهم سازد و روابط مدیریت دولتی و شهروندان را به گونه‌های جدید پایه‌ریزی کند (یعقوبی، ۱۳۸۶، ص ۱۰۳).



ویژگی‌های دولت الکترونیک

هدف دولت الکترونیک ارائه خدمات بهتر، با هزینه کمتر و اثربخشی بیشتر است؛ ولی نمی‌توان استاندارد مشخصی برای سایر ویژگی‌های آن معرفی کرد، زیرا هر دولتی می‌تواند با توجه به نیازهای جامعه خودش نظام دولت الکترونیک را پایه‌ریزی کند، در واقع دولت الکترونیکی به نوعی دولت باهوش است:

دولت باهوش = Government = SMART Government - E

- S (SMALL): دولت الکترونیک نباید گستردگی بیش از حد داشته باشد؛ تا بتواند از اتلاف نیروی انسانی و سرمایه جلوگیری کند؛ بنابراین بهتر است دولت‌های بزرگ به دولت‌های محلی کوچک‌تر تقسیم شوند؛

- M (MORAL): دولت الکترونیک باید مقید به اخلاق بوده و حریم اطلاعات خصوصی شهروندان را حفظ نماید؛

- A (AUDITABLE): دولت الکترونیک باید نسبت به فعالیت اجتماعی، اقتصادی و سیاسی که انجام می‌دهد جواب‌گو باشد؛ بدین معنی که شهروندان بتوانند تا حد امکان از روند پیشرفت این فعالیت‌ها آگاهی لازم را کسب کنند؛

- R (RESPONSIBLE): دولت الکترونیک باید در صورت بروز مشکلاتی ناشی از فعالیت‌هایش به مردم پاسخ‌گو باشد؛

- T (TRANSPARENT): دولت الکترونیک باید از موضع شفافیت در رابطه با امور شهروندان برخوردار باشد (محمودی‌منش و منوچهری، ۱۳۸۵).

۴

اهداف دولت الکترونیکی

هدف اصلی دولت الکترونیکی، فراهم آوردن «محیط دیجیتالی» برای ارائه اطلاعات، ایجاد ارتباطات و ارائه خدمات است. تهیه و تدارک اطلاعات کامل و جامع در زمینه فرآیندهای اجرای، اوراق و فرم‌های موجود بر روی اینترنت در زمینه ارائه اطلاعات و تسهیلات برای ثبت و بایگانی فرم‌های الکترونیکی و ابلاغ‌های رسمی ارائه شده از طریق پست الکترونیکی و تشکیل میزگردهایی در مورد موضوعات روز و مورد علاقه مردم، نمونه‌هایی از ایجاد ارتباطات است. انجام امور پیچیده مربوط به رفع نیازهای عمومی و تجاری مردم (البته تا حد مجاز و قانونی) خواسته‌ها و نیازهای مشتریان سازمان‌ها و دفاتر عمومی و دولتی نمونه‌هایی از ارائه خدمات است. در این راستا استفاده از فناوری اطلاعاتی مدرن. سطح خدمات ارائه شده از سوی یک نهاد یا ادارات دولتی را به طور چشمگیری گسترش می‌دهد. (نقشینه، ۱۳۸۶: ۶۳).

با تغییراتی که در قوانین (برخی کشورها) پدید می‌آید، فرآیندهای اجرایی که پیش از مستلزم وجود نوشته‌های فیزیکی بود به روش الکترونیکی پردازش خواهد شد. برای مثال امضاهای الکترونیکی معتبر بوده و از لحاظ قانونی هم ارزش با امضای دستی و روی کاغذ است. این بدان معنی است که در ایجاد دولت الکترونیکی در راستای ارائه خدمات عمومی، مانعی، سد راه نخواهد بود. می‌توان گفت که هدف دولت الکترونیکی استفاده از پتانسیل‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور تغییر دولت، از سازمان _محوری^۱ و ارای خدمات محدود، به سمت شهروند _محوری^۲ و ارائه خدمات جامعه دولتی به شهروندان، بازرگانان و غیره است. بعضی از اهداف دولت الکترونیکی را می‌توان چنین برشمرد:

ارایه خدمات بهتر

تأثیر مثبت در قیمت و کارایی خدمات

مشارکت بیشتر مردم در امور دولتی

ارایه و به‌کارگیری روش‌های مناسب برای اداره جامعه (وحیدی فر، ۱۳۹۱: ۶۸).

^۱- Agency- centric

^۲-centric citizen



ضرورت وجود دولت الکترونیک

یکی از مهم ترین مقولات در جامعه اطلاعاتی، مساله دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک برای فراهم کردن شرایطی است که دولت ها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته به شهروندان ارائه کنند. این امر در سال های اخیر به طور جدی در دستور کار دولت ها قرار گرفته است و دولت مردان نیروهای خود را در راه تحقق چنین شرایطی بسیج کرده اند و در صدد برآمده اند که فرآیندهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی را با کمک فناوری نوین ارتباطات و اطلاعات اصلاح کرده و از این طریق به شیوه کارآمدتری به ارائه خدمات به شهروندان بپردازند. در حقیقت، به کارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرآیندهای دولتی نظیر تمرکززدایی، بهبود کارایی و اثربخشی است. اصولاً تعریف واحدی درباره دولت الکترونیک وجود ندارد و این مساله ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری است. امروزه استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثربخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی درون دولت، بین دولت و سازمان های تابعه آن، بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی دولت الکترونیک اطلاق می شود. اکنون دولت الکترونیک در ایران در بعضی حوزه ها فعال است. قریب به ۱۰۰۰ سایت دولتی ایران با وجود همه کاستی ها و نقص هایی که در اطلاع رسانی دیجیتالی رسمی در وب وجود دارد، بخشی از روابط عمومی دیجیتالی کشور را به دوش می کشند. دفاتر دولت الکترونیک که در استان های مختلف کشور راه اندازی شده است، خدمات مختلف انتظامی و ثبتی را انجام می دهند و این خود یک گام رو به جلو در ارائه خدمات به شهروندان الکترونیکی ایران است. با این وجود، دولت الکترونیک ما با رویه هایی که در کشورهای غربی حاکم است، از عقب ماندگی ساختاری و اجرایی رنج می برد که قطعاً عزم ملی و ایجاد طرح جامع در این راستا، می تواند در چشم انداز بیست ساله کشور، مشکل گشای بسیاری از موانع پیش روی باشد. یک استراتژی موثر در زمینه استقرار دولت الکترونیک به بهبودهای قابل ملاحظه ای از قبیل موارد ذیل در دولت منجر خواهد شد.

استراتژی استقرار دولت الکترونیک اولین گام در تدوین استراتژی دولت الکترونیک تعریف آن است. بدین معنا که سیاستگذاران باید بدانند که دقیقاً در پی دست یافتن به چه چیزی هستند. دولت الکترونیک ظرفیت های بالایی برای ایجاد ارتباطات الکترونیک بین دولت و شهروندان، دولت با بخش خصوصی و اجزای مختلف درون دولت دارد. هر حکومتی با توجه به شرایط خاص خود می تواند در هنگام تدوین استراتژی دولت الکترونیک مورد نظر خود، قلمرو نفوذ و گسترش این پدیده را تعریف کند. پس از این مرحله باید نسبت به تدوین استراتژی اقدام شود. این استراتژی از این لحاظ حائز اهمیت است که برنامه های عملی مهندسی مجدد فرآیندها و رویه ها را به گونه ای که در راستای دولت الکترونیک و حمایت کننده آن باشد، هدایت کرده و همچنین گام های اولیه حرکت را تعیین می سازد. این استراتژی باید دربرگیرنده مراحل زیر باشد؛

۱. تعریف ساختار دولت الکترونیک و اجزا و عناصر کلیدی آن.
۲. تعیین مخاطبان و کاربران دولت الکترونیک.
۳. ترسیم چشم اندازی که به سادگی قابل درک و دربرگیرنده نتایج مورد انتظار از دولت الکترونیک باشد.
۴. تعیین اهداف عملیاتی که قابل سنجش و قابل اندازه گیری باشند.
۵. تعیین خط مشی های لازم به منظور حمایت از تحقق مطلوب دولت الکترونیک تعریف شیوه ای که میزان آمادگی سازمانی برای استقرار دولت الکترونیک را تعیین کند
۶. تعریف فرآیند و مراحل استقرار دولت الکترونیک. مفهوم حکومت داری خوب سازمان ها و افراد مختلف براساس نوع نگرش و نگرانی های خود، تعاریف متعددی از حکومت داری خوب ارائه کرده اند که هر یک بیانگر بخشی از این مفهوم است. نتیجه گیری ارتباط میان دولت الکترونیک و حکومت داری خوب به قدری نزدیک است که برخی صاحب نظران معتقدند، دولت الکترونیک اگر در نهایت به حکومت داری بهتر منجر نشود هرگز رسالت خود را به انجام نرسانیده است. دولت الکترونیک شیوه ای

است برای حصول اطمینان از این‌که همه شهروندان به گونه‌ای یکسان از فرصت مشارکت در تصمیماتی برخوردارند که به نوعی بر وضعیت و کیفیت زندگی آنها تاثیر می‌گذارد (کلباسی ۱۳۸۰ : ۹۸).

دولت الکترونیک گامی مؤثر در جهت یکپارچه‌سازی مدیریت شهری

ابزار مدیریت واحد شهری فن‌آوری اطلاعات است و ایجاد دولت الکترونیک می‌تواند در کاهش ناهماهنگی بین مدیران و ایجاد یکپارچه‌سازی مؤثر باشد. با توجه به اینکه فن‌آوری اطلاعات قادر است سالانه ۴۰۰ هزار فرصت شغلی ایجاد کند، وجود شهر الکترونیک می‌تواند به عنوان مهمترین عامل در کاهش بیکاری باشد. لذا با سرمایه‌گذاری و توجه به این امر می‌توان بسیاری از مشکلات کشور را در زمینه بیکاری حل کرد.

آنچه در یک دولت الکترونیک موفق مطرح می‌شود آسانی دسترسی به اطلاعات و خدمات دولتی می‌باشد. شهر الکترونیک بر مبنای اصول پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات شکل گرفته و به عنوان یکی از کاربردهای این فناوری در حال توسعه است. نزدیک به دو دهه است که واژه فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک پدیده نوظهور و قدرتمند جای خود را در جهان باز کرده است و گفته می‌شود که تا سال ۲۰۱۰ کاربردهای این فناوری نزدیک به ۸۵ درصد از امور روزمره جوامع را به صورت مستقیم یا غیر مستقیم تحت تاثیر خود قرار می‌دهد.

میزان تاثیرگذاری فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربردهای آن در جهان به اندازه‌ای زیاد بوده است که سران کشورهای مختلف را به گونه‌ای متاثر ساخته تا با برگزاری دو اجلاس مهم در سالهای ۲۰۰۳ و ۲۰۰۵ میلادی در ژنو و تونس پایه اصول جامعه اطلاعاتی را شکل دهند و با تهیه برنامه اصول و برنامه عمل برای جامعه اطلاعاتی جهانی، خود را برای تغییرات بیشتر آماده کنند. شهر الکترونیکی بستری فراهم می‌کند تا بخش شهری، بخش خصوصی، بنگاه‌های اقتصادی، و سایر نهادهای حقوقی و حقیقی بتوانند خدمات و سرویس‌های خود را در طول شبانه روز با سرعت، دقت و در سطح گسترده تری در اختیار مردم قرار داده و از مشارکت مردم در اداره امور شهر بیشتر استفاده کنند. (کلباسی ۱۳۸۰ : ۹۹).

الگوهای پیاده سازی مرحله ای دولت الکترونیک

پیاده سازی دولت الکترونیکی یکی از موضوعات پر جنجال در سالهای اخیر بوده است. این الگوها غالباً جنبه مفهومی دارند و پیاده سازی دولت الکترونیک در هر مکانی مستلزم اقدامات عدیده‌ای است که از ارکان آنها می‌توان به نیاز سنجی و امکان سنجی مدیریتی، فنی و سازمانی اشاره کرد. این الگوها در ایجاد چشم انداز مناسب برای برنامه ریزان و شفاف سازی مسیر کار در مراحل اجراء و همچنین ارزیابی دقیقتر روند پیشرفت اجراء، به دست اندرکاران این امر یاری می‌رسانند. انتخاب الگوی مناسب خاص به عنوان مدل مرجع باید پس از امکان سنجی‌های فنی، سازمانی و مدیریتی و همچنین با اطمینان از وجود تناسب میان مدل و شرایط موجود در راستای به کارگیری آن انجام شود (شفازند، ۱۳۸۷).

جایگاه و رتبه بندی دولت الکترونیک در ایران

واقعیت این است که تحقق دولت الکترونیک در کشورهای مختلف ضرورتی اجتناب ناپذیر و از جمله اولویتهای بسیاری از کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه تلقی می‌گردد. اگر چه این مسئله در کشور ایران نیز مورد توجه قرار گرفته است، اما در عمل تنها شاهد اقداماتی جسته و گریخته و بدون برنامه ریزی منظم، علمی، دقیق و منسجم هستیم. کارتهای اعتباری، دستگاه‌های خود پرداز و "طرح شتاب" در خدمات بانکی، نمونه‌ای از اقدامات اندک و ناقصی است که در این زمینه صورت پذیرفته است. هر چند مستندات قانونی در زمینه تحقق دولت الکترونیک در برنامه‌های سوم و چهارم توسعه به چشم می‌خورد



دومین همایش بین‌المللی و چهارمین همایش ملی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی

دانشگاه تهران - ۳۰ آذر ۹۶

و حتی طرح آزمایشی دولت الکترونیک در برخی از مناطق کشور به طور پراکنده اجرا گردیده است، اما دولت الکترونیک پروژه ای عظیم با ابعاد وسیع و پیچیده است که نیازمند منابع مالی، زیرساخت‌های فرهنگی، فنی و تخصصی بوده و بستر قانونی و منسجمی برای سامان دادن آن به عنوان طرح ملی لازم است (اقدسی و هادیزاده، ۱۳۸۳).

قانون برنامه‌های سوم و چهارم توسعه، دولت را موظف به توسعه در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات و فراهم نمودن زیرساخت‌های دولت الکترونیک نموده است. مواد ۱۲۵، ۱۲۴، ۱۱۶، ۱۱۲، ۱۰۳، ۹۴، ۵۹، ۲۸ و ۱۶۰ قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران در همین زمینه تدوین گردیده و در ادامه این حرکت برنامه چهارم نیز در مواد ۱۳۱، ۵۷، ۴۴، ۳۳ بر این موضوع تاکید نموده است. براساس ماده ۱۰۳ قانون برنامه سوم توسعه دولت موظف گردید امکانات لازم برای دستیابی به اطلاعات داخلی و خارجی، زمینه سازی برای اتصال کشور به شبکه‌های جهانی، بهبود خدمات و ترویج استفاده از فناوری‌های جدید را فراهم آورد و به موجب ماده ۴۴ قانون برنامه چهارم توسعه، دولت موظف گردید به منظور استقرار جامعه اطلاعاتی و تضمین دسترسی گسترده، امن و ارزان شهروندان به اطلاعات مورد نیاز اقدام نماید. نکته جالبی نیز در ماده ۱۳۱ قانون برنامه چهارم توسعه پیش بینی گردیده است. به موجب این ماده به قوه قضائیه و سازمان ثبت اسناد و املاک کشور اجازه داده می‌شود که اسناد و اوراق پرونده‌های قضائی و ثبتی را که نگهداری سوابق آنها ضروری است، با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی روز به اسناد الکترونیکی تبدیل نماید. اطلاعات و اسناد تبدیلی در کلیه مراجع قضایی و اداری سندیت داشته و قابل استناد خواهد بود (باطنی و یزدان شناس، ۱۳۸۵).

به هر حال نخستین فعالیتهای هماهنگ و فراگیر در بخش دولتی کشور برای گسترش فناوری اطلاعات و استقرار دولت الکترونیکی، تهیه و تدوین برنامه توسعه و کاربرد فناوری ارتباطات و اطلاعات (تکفا) توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی (دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی) در خرداد ماه ۱۳۹۱ بود. این طرح که با هدف هماهنگی فعالیتهای اجرایی کشور و در زمینه توسعه و کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات تدوین شد. در نهم تیرماه ۱۳۸۱ به تصویب هیات وزیران رسید و برای اجرا به سازمانهای ذیربط از جمله شورای عالی اطلاع رسانی ارجاع شد (دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی، ۱۳۸۱). بر اساس برنامه استراتژیک ارائه شده از سوی دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی، هفت حوزه کاری در زمینه برنامه ریزی استراتژیک فناوری ارتباطات و اطلاعات و در راس آن دولت الکترونیکی در دستور کار قرار گرفتند (پیام ارتباطات، ۱۳۸۱).

برای سرعت بخشیدن به این حرکت، شورای عالی اداری در نود و سومین جلسه خود، مورخ ۱۴ تیرماه ۱۳۸۱، طرح تحقق دولت الکترونیک را در جهت دستیابی به اهداف برنامه سوم توسعه به منظور دستیابی به اطلاعات دقیق و به هنگام در بخش‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، از طریق اتوماسیون کردن فعالیت‌ها، تسریع در انجام امور، بهبود نحوه ارائه خدمات به مردم، افزایش کیفیت تصمیم گیری در سطوح مختلف، کاهش هزینه‌ها، افزایش کارایی و اثر بخشی در بخش‌های مختلف، گردش صحیح و سریع اطلاعات بین دستگاه‌های اجرایی تصویب نمود که در آن اتوماسیون فعالیتهای عمومی و اختصاص دستگاههای اجرایی و نظام اداری و اتصال به شبکه اینترنت مورد تاکید قرار گرفته است. علاوه بر این فراگیر نمودن استفاده از شماره ملی و کد پستی، آموزش کارکنان دولت در زمینه فناوری اطلاعات، ایجاد امکانات و تسهیلات زیربنائی و فراهم نمودن مبانی حقوقی مورد توجه این مصوبه بیست و یک ماده ای بوده است. مصوبه طرح استقرار دولت الکترونیکی در ۲۲ تیرماه ۱۳۸۱ به امضای معاون رئیس جمهور و دبیر شورای عالی اداری رسید (دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی، ۱۳۸۱).

اقدام قابل ملاحظه بعدی کشور ایران، توجه به زیر ساختهای حقوقی و قانونی تجارت الکترونیک و ایجاد چارچوب قانونی برای تنظیم روابط معاملاتی و خدماتی در بستر مبادلات الکترونیکی است. در این عرصه وزارت بازرگانی پیش قدم گردید و طرح قانونی تجارت الکترونیک ایران را به مجلس ارائه نمود. سرانجام این قانون مشتمل بر هشتاد و یک ماده و هفت تبصره در هفدهم دی ماه ۱۳۸۲ به تصویب مجلس، و در تاریخ بیست و چهارم بهمن ماه ۱۳۸۲ به تایید شورای نگهبان رسید (خبرنامه حقوق



دومین همایش بین‌المللی و چهارمین همایش ملی پژوهش‌های مدیریتی و علوم انسانی

دانشگاه تهران - ۳۰ آذر ۹۶

فناوری اطلاعات، ۱۳۸۳). این قانون طی شش باب به مسائل مختلفی از جمله تعاریف، دفاتر خدمات صدور گواهی الکترونیکی، قواعد مختلف حمایت از حقوق مصرف‌کننده، اعتبار قراردادهای الکترونیکی خصوصی، امضا و سابقه الکترونیکی پرداخته و قواعد مربوط به حمایت از حقوق مصرف‌کننده، حمایت از اطلاعات و داده‌های شخصی، حقوق مولف و اسرار و علائم تجاری را نیز مورد توجه قرار داده است. برای تضمین این حقوق، علاوه بر پیش‌بینی تدابیر فنی، سیاست‌گیری جزای نقدی، در مواد ۶۹ تا ۷۵ این قانون در نظر گرفته شده است. در مجموع، تصویب این قانون، گام ارزشمندی در جهت سازمانی ایجاد زیرساخت‌های حقوقی و قانونی دولت الکترونیک به شمار می‌آید (باطنی و یزدان‌شناس، ۱۳۸۵).

همانطور که ملاحظه می‌گردد، کشور ما نیز با درک ضرورت تشکیل دولت الکترونیک، تلاش برای دستیابی به این هدف را آغاز کرده، اما هنوز در آغاز راه است. بدیهی است استقرار دولت الکترونیک مستلزم طی مراحل مختلف و تدریجی است. به طوری که اجرای راهبردهای دولت الکترونیک حتی در کشورهای پیشگام در این امر، نظیر ایالت متحده، سوئد، استرالیا، دانمارک و انگلستان نیز به طور کامل تحقق نیافته اما با شتاب در حال اجرا و تکمیل است. (ابراهیمی و ایرانی، ۲۰۰۵).

در جوامع پیشرفته دولت تنها زیرساختها را فراهم کرده و در ادامه بیشترین مشارکت و سرمایه‌گذاری را بخشهای صنعت و شرکتها انجام می‌دهند در حالی که در ایران در مراحل ابتدایی توسعه فناوری اطلاعات قرار دارد بیشترین مشارکت از سوی دولت می‌باشد (سرداری، ۱۳۸۸).

۸

تنزل ۱۰ پله‌ای جایگاه ایران از نظر آمادگی برای دولت الکترونیکی در سال ۲۰۰۸ (نسبت به سال ۲۰۰۵) در گزارش اخیر سازمان ملل، حاکی از آن است که از جدیت تصمیم‌گیران مملکت برای توسعه دولت الکترونیک در کشور کاسته شده است. در همین حال رد شدن مصوبه مجلس شورای اسلامی در شورای نگهبان قانون اساسی که به موجب آن به دولت اجازه داده می‌شد تا مبلغ ۱۲۰ میلیارد تومان را تا پایان سال ۸۶ برای تقویت زیرساخت‌های کشور در بخش مرزبانی و دولت الکترونیک هزینه کند، عملاً اولین قدم و پیش‌نیاز اصلی توسعه دولت الکترونیک در کشور را با شکست مواجه نموده است. البته مبلغ پیشنهادی دولت برای این امر در لایحه تقدیمی ۵۰ میلیارد تومان بوده که مجلس آن را به ۱۲۰ میلیارد تومان افزایش داده بود. گرچه افزایش بودجه دولت الکترونیک توسط مجلس خبر مسرت‌بخش و امیدوارکننده‌ای است (همچنان که بودجه تلفیق آن با بودجه توسعه زیرساخت‌های کشور در بخش مرزبانی و نیز فرصت کوتاه- تا پایان سال ۸۶ - برای هزینه‌کردن بودجه تخصیصی جای سوال دارد)، ولی به نظر می‌رسد در تفویض مسولیت اجرا و اختیار هزینه‌کرد آن به وزارت کشور، بررسی کاملی صورت نگرفته و سنخیت ظاهری نام وزارت کشور با بخشی از خدمات «دولت الکترونیک»، یکی از دلایل اصلی اتخاذ این تصمیم بوده است. واقعیت آن است که پیاده‌سازی دولت الکترونیک در ابعاد ملی، از توان فنی یک وزارتخانه غیرمتخصص در امر تکنولوژی اطلاعات و شبکه اینترنت (که مقدمات اساسی و اولیه دولت الکترونیک به شمار می‌روند) خارج است. عملکرد وزارت کشور در مهم‌ترین تجربه ارائه خدمات الکترونیکی خود، یعنی طرح ثبت‌نام اینترنتی داوطلبان مجلس هشتم، بر این ادعا صحنه می‌گذارد و به‌رغم اطلاع‌رسانی قبلی و آمادگی کسب شده، این امر با کیفیت پایین و غیرقابل قبولی به انجام رسید و در حالی که فعالیت‌های با گستردگی بسیار فراتر همچون ثبت‌نام اینترنتی داوطلبان کنکور سراسری، توسط سازمان‌هایی به مراتب کوچکتر به نحو احسن اجرا می‌کردند؛ ثبت‌نام اینترنتی داوطلبان مجلس از مشکلات متعددی برخوردار بود. (نوری، ۱۳۸۹: ۹۱).

از طرف دیگر رشد مستقل ارائه خدمات الکترونیکی در ارگان‌ها و دستگاه‌های مختلف کشور طی چند سال گذشته از سرعت نسبتاً مناسبی برخوردار بوده است. ولی خلاء وجود سازمان مشخصی که به عنوان متولی اصلی، بتواند مسولیت سیاست‌گذاری و هماهنگی بین واحدهای مختلف را به انجام برساند و دولت الکترونیک را به معنی واقعی شکل دهد، به شدت احساس می‌شود، شاید نگاهی به تجربه بانکداری الکترونیکی در کشور، به عنوان بارزترین و ملموس‌ترین نماد دولت الکترونیک، به روشن شدن این مطلب کمک نماید. در آغاز کار، بانک‌ها به طور انتزاعی به ارائه خدمات الکترونیکی من جمله از طریق دستگاه‌های خودپرداز

می‌پرداختند و هر بانک صرفاً به مشتریان خود سرویس می‌داد. در حالی که با تشکیل اداره کل نظام‌های پرداخت در بانک مرکزی (به عنوان سیاست‌گذار) و متعاقب آن ایجاد شبکه تبادل اطلاعات بین بانکی (شتاب)، دستگاه‌های خودپرداز به صورت یکپارچه عمل می‌کند و با ارائه خدمات به کلیه دارندگان کارت‌های بانکی، اثربخشی سرویس‌های الکترونیکی را به طور چشم‌گیری افزایش داده‌اند. توجه به وضعیت فعلی خدمات الکترونیکی در کشور، چنین می‌نمایند که خدمات اقتصادی و اجتماعی به مردم از اولویت بالاتری برای توسعه از طریق دولت الکترونیکی برخوردار هستند و طبیعتاً سازمان‌هایی با حوزه کاری مرتبط‌تر از وزارت کشور، برای این کار وجود دارد؛ گرچه موضوع دولت الکترونیک مهم‌تر از آن است که نشود برای اجرا و توسعه آن، معاونت جدیدی در ریاست‌جمهوری تدارک دید. (همایی، ۱۳۸۹: ۶۳).

شاخص دولت الکترونیک در ایران

سازمان ملل طی گزارشی اعلام کرد ایران از نظر توسعه دولت الکترونیک در میان ۱۸۳ کشور جهان با صعود ۶ پله‌ای طی دو سال گذشته رتبه ۱۰۲ جهان و ۸ منطقه را به دست آورده است. به گزارش فارس، سازمان امور اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل در گزارشی موسوم به "بررسی دولت الکترونیک" اعلام کرد: ایران در طی دو سال گذشته پیشرفت خوبی در زمینه توسعه دولت الکترونیک داشته است. در حالی که شاخص توسعه دولت الکترونیک ایران در سال دو هزار و هشت، ۰/۴۰۶۷ اعلام شده بود که این رقم با افزایش خوب در سال ۲۰۱۰ به ۰/۴۲۳۴ رسیده است. شاخص توسعه دولت الکترونیک که میزان آمادگی هر کشور برای انجام امور اجرایی و اداری از طریق اینترنت و شبکه‌های الکترونیکی را نشان می‌دهد بر پایه فاکتورهایی از جمله میزان دسترسی به اینترنت و رایانه‌های شخصی، میزان دسترسی به تلفن ثابت و همراه و میزان توسعه انسانی تعیین می‌شود. براساس این گزارش، ایران در سال ۲۰۰۸ در میان ۱۸۲ کشور جهان رتبه ۱۰۸ را از نظر توسعه دولت الکترونیک کسب کرده بود. در میان ۱۲ کشور خاورمیانه نیز از این جهت ایران در رتبه ۸ قرار گرفته است که نسبت به سال ۲۰۰۸، یک پله صعود داشته است (روزنامه آفتاب یزد، ۱۳۸۸ص ۵). براساس این گزارش، امارات در رتبه ۲۸، بحرین ۳۶، قزاقستان ۳۸، شیلی ۳۹، مالزی ۴۰، عربستان ۴۱، کلمبیا ۴۳، قطر ۴۸، مالدیو ۹۵ و سریلانکا در رتبه ۱۱۵ جای گرفته‌اند.

پیشینه تحقیقات انجام شده

- پذیرش دولت الکترونیک در ایران: تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح شده در پذیرش فناوری که توسط شعبان الهی، بهنام عبدی و حسن دانایی‌فرد در قالب پژوهشی در میان نخبگان و سطح شهروندان تهران در سال ۱۳۸۹ انجام شده است. هدف کلی این پژوهش، شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک در ایران می‌باشد. این عوامل در قالب سه دسته متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی طبقه‌بندی شده و مورد بررسی قرار گرفته‌اند. چارچوب نظری تحقیق حاصل بر اساس مدل پذیرش فناوری دیویس می‌باشد و نقش عوامل دورنی و بیرونی برای پذیرش دولت الکترونیک مورد بررسی قرار گرفته است. در این پژوهش از سه فرضیه فرعی استفاده شده است و در پی پاسخگویی به این سوال است که متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مؤثر برای پذیرش دولت الکترونیک کدامند؟ و پس از بررسی مبانی نظری پژوهش، عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک شناسایی شده و پس از تنظیم پرسشنامه بر این اساس، در مرحله اول بر اساس نظر خبرگان فناوری اطلاعات به بررسی مؤلفه‌ها و شاخص‌های مطرح پرداخته شده است. مؤلفه‌ها و شاخص‌های تأیید شده در مرحله اول، در قالب پرسشنامه دوم در سطح شهروندان تهرانی توزیع شده و آزمون مدل بر اساس نرم‌افزار لیزرل انجام شده است. نتایج نشان داده است که فراهم‌بودن زیر ساخت‌ها و در دسترس‌بودن خدمات، مهم‌ترین عامل پذیرش دولت الکترونیک در ایران است (الهی و همکاران، ۱۳۸۹).



دومین همایش بین‌المللی و چهارمین همایش ملی پژوهش‌های مدیریتی و علوم انسانی

دانشگاه تهران - ۳۰ آذر ۹۶

میرزاده در پژوهشی با عنوان «بررسی موانع استقرار دولت الکترونیک در سازمانهای دولتی ایران»، موانع استقرار را در ۶ طبقه مدیریتی، سازمانی، فنی، انسانی، مالی، محیطی طبقه بندی کرده و با روش پیمایشی مورد تحلیل و بررسی قرار داده اند. ۶ طبقه عوامل یاد شده به ۳۰ عامل فرعی ترقسیم شده و این عوامل رتبه بندی گردیده اند. نتایج نشان می دهد که به جز عوامل طبقه مالی و فنی سایر عوامل به عنوان موانع استقرار دولت الکترونیک در سازمانهای دولتی ایران مطرح می باشند (میرزاده، ۱۳۸۷).

قهرمانی در پژوهشی با عنوان «بررسی موانع ایجاد و گسترش دولت الکترونیکی در ایران»، تلاش کردند تا مهمترین موانع و مشکلات ایجاد و گسترش این پدیده را در ایران مورد بررسی قرار دهند. برای بررسی و شناسایی این عوامل از یک مدل معروف آسیب شناسی (مدل شاخکی) استفاده شد. براساس این مدل، موانع ایجاد و گسترش دولت الکترونیکی در ایران در قالب سه شاخه رفتاری، زمینه ای و ساختاری مورد بررسی واقع شده اند. برای شناسایی این موانع علاوه بر مطالعات گسترده کتابخانه ای و جستجوی گسترده در اینترنت، نظر نخبگان و کارشناسان در این زمینه از طریق مصاحبه و پرسشنامه جمع آوری گردید و سپس با استفاده از نرم افزار SPSS و از طریق اجرای آزمونهای آماری دوجمله ای، t و تحلیل واریانس فریدمن اطلاعات جمع آوری شده مورد تحلیل واقع شد که نهایتا نتایج زیر به دست آمد: به طور کلی در سه زمینه موانع ساختاری، موانع زمینه ای و موانع رفتاری، نتایج تحقیق نشان می دهد که در راستای ایجاد و گسترش دولت الکترونیک در ایران، موانع ساختاری دارای اولویت اول، موانع رفتاری دارای اولویت دوم و موانع زمینه ای دارای اولویت سوم هستند (قهرمانی، ۱۳۸۲).

شوستر در مقاله ای با عنوان «بررسی موانع پذیرش دولت الکترونیک در آمریکا»، با بررسی داده‌های جمع آوری شده از انجمن مدیریت شهری بین المللی و نتایج رگرسیون چند گانه بیان می کند که موانع پذیرش دولت الکترونیک موانع مالی، فنی، انسانی می باشد که مقاومت کارکنان سازمان و عدم حمایت عمومی از مهمترین عوامل بازدارنده می باشد و فقدان دانش در مورد دولت الکترونیک و حفظ حریم خصوصی و مسائل امنیتی از نظر آماری موانع معنی داری نیستند (شوستر، ۲۰۰۹).

لام در مقاله ای با عنوان «بررسی موانع ادغام دولت الکترونیک در سنگاپور»، که با تجزیه و تحلیل متن مصاحبه نیمه ساختار یافته با ۱۴ نفر از مشاوران با تجربه قابل توجه در پروژه‌های دولت الکترونیک انجام شد. موانع شناسایی شده بر EGI را به ۱۷ موانع که در چهار گروه موانع استراتژی، تکنولوژی، سیاسی و سازمانی قرار می گیرند تقسیم بندی کرد (لام، ۲۰۰۵).

گیلبرت و همکارانش^۱ در مقاله ای با عنوان «موانع و مزایای پذیرش دولت الکترونیک در انگلستان»، با استفاده از مطالعات DOI و TAM عوامل نه گانه ای را شناسایی کردند که از این نه عوامل ۳ عامل (هزینه کمتر، زمان کمتر و اجتناب از تعامل) مزایای دولت الکترونیک و ۶ عامل (تجربه، کیفیت اطلاعات، امنیت مالی، استرس کم، اعتماد و درخواست تجدید نظر بصری) موانع پذیرش دولت الکترونیک می باشند. و از میان مزایا عامل زمان از محتوای غنی تری بر خوردار است (گیلبرت، ۲۰۰۴).

پوچ در تحقیقی با عنوان «رویکرد کشور استرالیا به دولت الکترونیک»، عقاید و نظرات استرالیایی‌ها را در جهت تسهیل در استفاده و مشارکت در دولت الکترونیکی بیان می کند در این تحقیق به پارامترهایی که برای طراحی درست دولت الکترونیکی نیاز است اشاره می شود. اینکه تنها برای انجام کار کارایی مهم نیست و استفاده از تکنولوژی اطلاعات در انجام کارها در ادارات مهم است (پوچ، ۲۰۰۲).

حاکمیت دولت الکترونیک در سرتاسر جهان، درس‌ها، چالش‌ها و دستورالعمل‌ها در آینده توسط پلی تی جگر و کیم تامپسون در قالب طرح پژوهشی در سال ۲۰۰۳ انجام شده است. هدف از این طرح پژوهشی بیان این نکته است که حاکمیت دولت الکترونیک می تواند منافع چشم گیری را برای شهروندان، شغل‌ها و دولت‌های گرداگرد جهان ایجاد کند و حاکمیت دولت الکترونیک، یک روش اصلی برای دستیابی به اهدافی همچون کاهش افراط ارتباطات، هزینه‌های اطلاعات و از بین بردن فاصله‌هاست. آنها از این طرح پژوهشی به این نتیجه رسیده‌اند که موضوعات و ابتکاراتی که در این طرح پژوهشی بحث شده است

^۱ - Gilbert et al

یک درک بهتری از حاکمیت دولت الکترونیک را در هر مکان فراهم می کند و درس هایی را پیشنهاد می کند که در هر کجا برای حاکمیت دولت الکترونیک قابلیت کاربرد دارد (Jaeger & Thompson, ۲۰۰۳).

روش تحقیق

از آنجایی که در این تحقیق به توصیف و مطالعه آنچه هست پرداخته شده است بنابراین، یک تحقیق توصیفی است. و از حیث هدف کاربردی می باشد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان سازمان منطقه آزاد تجاری صنعتی ارس و ادارات و نهادهای مستقر در سطح منطقه آزاد ارس در نظر گرفته شده اند که نمونه پژوهش از بین این افراد انتخاب شده است. حجم جامعه آماری پژوهش حاضر، ۱۶۸۲ نفر می باشد. در پژوهش حاضر جامعه آماری کارکنان سازمان منطقه آزاد تجاری صنعتی ارس و ادارات و نهادهای مستقر در سطح منطقه آزاد ارس هستند. با توجه به وجود محدودیت هایی مانند زمان و هزینه، در بیشتر کارهای تحقیقاتی امکان اینکه کل اعضای جامعه، مورد بررسی قرار بگیرد وجود ندارد. طبق فرمول جامعه محدود کوکران با توجه به اینکه حجم جامعه آماری ۱۶۸۲ نفر می باشد، حجم نمونه مورد نیاز پژوهش برابر ۳۱۳ نفر می باشد.

$$n = \frac{1682 \times (1.96)^2 \times (0/5)(0/5)}{(0/05)^2 \times (1681) + (1.96)^2 \times (0/5)(0/5)} \cong 313 \quad (1)$$

در این تحقیق با توجه به اینکه جامعه آماری کارکنان سازمان منطقه آزاد تجاری صنعتی ارس و ادارات و نهادهای مستقر در سطح منطقه آزاد ارس هستند و حجم جامعه آماری محدود است و می توان آنان را فهرست و شمارش کرد و همچنین هر یک از واحدهای جامعه آماری شانس یکسان برای انتخاب شدن در نمونه را دارند، در این تحقیق از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است.

میزان پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ بدست آمد که میزان آن برای تمامی متغیرهای تحقیق بالاتر از مقدار معیار (۰/۷) می باشد که نشان از مطلوبیت و قابلیت اعتماد پرسشنامه دارد.

جدول ۱- آلفای کرونباخ پرسشنامه پژوهش

متغیر	ضریب پایایی بر اساس آلفای کرونباخ
سازمانی	۰/۷۱۲
انسانی	۰/۹۰۳
مالی	۰/۸۵۲
محیطی	۰/۷۷۵
فرهنگی	۰/۷۸۲
کل سوالات	۰/۸۷۰

روایی پرسشنامه

برای بررسی اعتبار پرسشنامه، محقق با توجه به موضوع تحقیق خود سوالاتی را طرح و در اختیار چندین کارشناس رشته مرتبط با موضوع تحقیق قرار می دهد تا تشخیص داده شود که سوالات پرسشنامه توانایی سنجش فرضیات و دستیابی به اهدافی که برای تحقیق تعیین شده را دارد یا ندارد. پژوهشگر بعد از مشورت با کارشناسان احتمالا سوالاتی را حذف، اضافه و تعدادی از سوالات را ویرایش می کند. در این پژوهش از روش روایی محتوایی استفاده می شود. برای تعیین روایی محتوایی از نظر متخصصان



در این باره استفاده می‌شود که سوال‌های ابزار اندازه‌گیری تا چه میزانی معرف محتوا و هدف‌های برنامه یا حوزه محتوایی هستند. در این راستا، پرسشنامه در اختیار اساتید قرار گرفت و سوالات مورد بازبینی قرار گرفتند و آن دسته از سوالاتی که مبهم بودند، اصلاح گردیدند.

روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها

پردازش داده‌های آماری فوق و تبدیل آن‌ها به اطلاعات از طریق بسته نرم‌افزاری SPSS^{۲۱} صورت گرفت. در این تحقیق به منظور انجام آزمون فرضیه‌های تحقیق در آمار استنباطی از آزمون‌های آماری کلموگروف-اسمیرنوف و آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شد. بدین صورت که ابتدا از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای بررسی فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها که یکی از شروط استفاده از آزمون پارامتریک می‌باشد، استفاده شد. سپس با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها، از آزمون‌های پارامتریک تی تک نمونه‌ای استفاده شد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

آمار توصیفی

جنسیت

اطلاعات پژوهش حکایت از آن دارد که ۸۵/۳ درصد آزمودنی‌ها مرد و ۱۴/۷ درصد زن بودند.

تحصیلات

اطلاعات پژوهش حکایت از آن دارد که ۵/۴ درصد فوق‌دیپلم، ۵۸/۵ درصد لیسانس و ۳۶/۱ درصد فوق‌لیسانس و بالاتر بودند.

سن

اطلاعات پژوهش حکایت از آن دارد که ۲۳/۶ درصد آزمودنی‌ها ۲۵ سال و کمتر، ۳۲/۶ درصد ۲۶ تا ۳۵ سال، ۲۱/۷ درصد ۳۶ تا ۴۵ سال و ۲۲ درصد بالای ۴۶ سال بوده‌اند.

سابقه خدمت

اطلاعات پژوهش حکایت از آن دارد که سابقه خدمت ۱۶/۳ درصد آزمودنی‌ها ۵ سال و کمتر، ۳۶/۴ درصد ۶ تا ۱۲ سال و ۳۲/۳ درصد ۱۳ تا ۲۰ سال و ۱۵ درصد بالای ۲۰ سال بودند.

آمار استنباطی

فرضیه اول: عوامل سازمانی بازدارنده / پیش‌برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است.

H: عوامل سازمانی بازدارنده / پیش‌برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس نیست.

H₁: عوامل سازمانی بازدارنده / پیش‌برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است.

$$H_0 : \mu = 3$$

$$H_1 : \mu \neq 3$$

فرضیه آماری آزمون:



دومین همایش بین المللی و چهارمین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی

دانشگاه تهران - ۳۰ آذر ۹۶

جدول ۲ آماره های تک نمونه ای

عوامل سازمانی	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین خطای استاندارد
	۳۱۳	۳/۵۴	۰/۴۹۸	۰/۰۲۸

جدول ۳ آزمون تک نمونه ای

عوامل سازمانی	معیار آزمون=۳					
	t آماره	درجه آزادی	سطح معناداری	انحراف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	
					سطح بالا	سطح پایین
	۱۹/۲۳	۳۱۲	۰/۰۰	۰/۵۴۱	۰/۴۸۶	۰/۵۴۶

توضیح و تحلیل خروجی

همان طور که جدول ۲ نشان می دهد عوامل سازمانی دارای میانگین ۳/۵۴ می باشد که بیشتر از مقدار متوسط (۳) می باشد و در جدول ۳ فرضیه مطرح شده در سطح خطای $\alpha = 0.05$ مورد بررسی قرار می گیرد. آماره t در این آزمون دارای درجه آزادی $n-1$ می باشد. با توجه به اطلاعات به دست آمده، مقدار آماره آزمون ۱۹/۲۳۰ با ۳۱۲ درجه آزادی می باشد. در این آزمون چون $(sig = .000 < .05)$ سطح معناداری کمتر از مقدار α می باشد فرضیه صفر را رد کرده و نتیجه گرفته می شود عوامل سازمانی پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است. لذا فرضیه صفر با اطمینان ۹۵٪ رد می شود. فاصله اطمینان بدست آمده نیز صحت نتایج بالا را تأیید می کند. به دلیل اینکه فاصله اطمینان مربوطه شامل صفر نمی شود، فرضیه صفر رد خواهد شد.

فرضیه دوم: عوامل انسانی بازدارنده / پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است.

H_0 : عوامل انسانی بازدارنده / پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس نیست.

H_1 : عوامل انسانی بازدارنده / پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است.

$H_1: \mu \neq 3$

فرضیه آماری آزمون:

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \mu = 3 \\ H_1: \mu \neq 3 \end{array} \right.$$

جدول ۴ آماره های تک نمونه ای

عوامل انسانی	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین خطای استاندارد
	۳۱۳	۳/۳۳	۰/۵۵	۰/۰۳۱

جدول ۵ تک نمونه ای

عوامل انسانی	معیار آزمون=۳					
	t آماره	درجه آزادی	سطح معناداری	انحراف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	
					سطح بالا	سطح پایین
	۱۰/۶۸	۳۱۲	۰/۰۰	۰/۳۳۵	۰/۲۷۳	۰/۳۹۷



توضیح و تحلیل خروجی

همان طور که جدول ۴ نشان می دهد عوامل انسانی دارای میانگین ۳/۳۳ می باشد که بیشتر از مقدار متوسط (۳) می باشد و در جدول ۵ فرضیه مطرح شده در سطح خطای $\alpha = 0.05$ مورد بررسی قرار می گیرد. آماره t در این آزمون دارای درجه آزادی n-۱ می باشد. با توجه به اطلاعات به دست آمده، مقدار آماره آزمون ۱۰/۶۸۴ با ۳۱۲ درجه آزادی می باشد. در این آزمون چون $(sig = .000 < .05)$ سطح معناداری کمتر از مقدار α می باشد فرضیه صفر را رد کرده و نتیجه گرفته می شود عوامل انسانی پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است. لذا فرضیه صفر با اطمینان ۹۵٪ رد می شود. فاصله اطمینان بدست آمده نیز صحت نتایج بالا را تأیید می کند. به دلیل اینکه فاصله اطمینان مربوطه شامل صفر نمی شود، فرضیه صفر رد خواهد شد.

فرضیه سوم: عوامل مالی بازدارنده / پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است.

H: عوامل مالی بازدارنده / پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس نیست.

H₁: عوامل مالی بازدارنده / پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است.

$$H_0 : \mu = 3$$

$$H_1 : \mu \neq 3$$

فرضیه آماری آزمون:

جدول ۶ آماره های تک نمونه ای

عوامل مالی	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین خطای استاندارد
	۳۱۳	۳/۳۲	۰/۴۲۵	۰/۰۲۴

جدول ۷ آزمون تک نمونه ای

عوامل مالی	معیار آزمون = ۳					
	t آماره	درجه آزادی	سطح معناداری	انحراف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	
					سطح بالا	سطح پایین
	۱۳/۵۱	۳۱۲	۰/۰۰	۰/۳۲۵	۰/۲۷۷	۰/۳۷۲

توضیح و تحلیل خروجی

همان طور که جدول ۶ نشان می دهد عوامل مالی دارای میانگین ۳/۳۲ می باشد که بیشتر از مقدار متوسط (۳) می باشد و در جدول ۷ فرضیه مطرح شده در سطح خطای $\alpha = 0.05$ مورد بررسی قرار می گیرد. آماره t در این آزمون دارای درجه آزادی n-۱ می باشد. با توجه به اطلاعات به دست آمده، مقدار آماره آزمون ۱۳/۵۱۴ با ۳۱۲ درجه آزادی می باشد. در این آزمون چون $(sig = .000 < .05)$ سطح معناداری کمتر از مقدار α می باشد فرضیه صفر را رد کرده و نتیجه گرفته می شود عوامل مالی پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است. لذا فرضیه صفر با اطمینان ۹۵٪ رد می شود. فاصله اطمینان بدست آمده نیز صحت نتایج بالا را تأیید می کند. به دلیل اینکه فاصله اطمینان مربوطه شامل صفر نمی شود، فرضیه صفر رد خواهد شد.

فرضیه چهارم: عوامل محیطی بازدارنده / پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است.

H: عوامل محیطی بازدارنده / پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس نیست.

H₁: عوامل محیطی بازدارنده / پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است.



{

$$H_0 : \mu = 3$$

$$H_1 : \mu \neq 3$$

فرضیه آماری آزمون:

جدول ۸ آماره های تک نمونه ای

عوامل محیطی	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین خطای استاندارد
	۳۱۳	۳/۱۴	۰/۵۶۳	۰/۰۳۱

جدول ۹ آزمون تک نمونه ای

عوامل محیطی	معیار آزمون = ۳					
	t آماره	درجه آزادی	سطح معناداری	انحراف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	
					سطح بالا	سطح پایین
	۴/۶۶	۳۱۲	۰/۰۰	۰/۱۴۸	۰/۰۸۵	۰/۲۱۱

۱۵

توضیح و تحلیل خروجی

همان طور که جدول ۸ نشان می دهد عوامل محیطی دارای میانگین ۳/۱۴ می باشد که بیشتر از مقدار متوسط (۳) می باشد و در جدول ۹، فرضیه مطرح شده در سطح خطای $\alpha = 0.05$ مورد بررسی قرار می گیرد. آماره t در این آزمون دارای درجه آزادی $n-1$ می باشد. با توجه به اطلاعات به دست آمده، مقدار آماره آزمون ۴/۶۶۲ با ۳۱۲ درجه آزادی می باشد. در این آزمون چون $(sig = .000 < .05)$ سطح معناداری کمتر از مقدار α می باشد فرضیه صفر را رد کرده و نتیجه گرفته می شود عوامل محیطی پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است. لذا فرضیه صفر با اطمینان ۹۵٪ رد می شود. فاصله اطمینان بدست آمده نیز صحت نتایج بالا را تأیید می کند. به دلیل اینکه فاصله اطمینان مربوطه شامل صفر نمی شود، فرضیه صفر رد خواهد شد.

فرضیه پنجم: عوامل فرهنگی بازدارنده / پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است.

H: عوامل فرهنگی بازدارنده / پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس نیست.

H₁: عوامل فرهنگی بازدارنده / پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است.

$$H_0 : \mu = 3$$

$$H_1 : \mu \neq 3$$

فرضیه آماری آزمون:

{

جدول ۱۰ آماره های تک نمونه ای

عوامل فرهنگی	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین خطای استاندارد
	۳۱۳	۳/۲۸	۰/۶۳۸	۰/۰۳۶



جدول ۱۱ آزمون تک نمونه ای

عوامل فرهنگی	معیار آزمون = ۳					
	t آماره	درجه آزادی	سطح معناداری	انحراف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	
					سطح بالا	سطح پایین
۷/۹۲	۳۱۲	۰/۰۰	۰/۲۸	۰/۲۱۵	۰/۳۵۷	

توضیح و تحلیل خروجی

همان طور که جدول ۱۰ نشان می دهد عوامل فرهنگی دارای میانگین ۳/۲۸ می باشد که بیشتر از مقدار متوسط (۳) می باشد و در جدول ۱۱، فرضیه مطرح شده در سطح خطای $\alpha = 0.05$ مورد بررسی قرار می گیرد. آماره t در این آزمون دارای درجه آزادی n-1 می باشد. با توجه به اطلاعات به دست آمده، مقدار آماره آزمون ۷/۹۲۲ با ۳۱۲ درجه آزادی می باشد. در این آزمون چون $(sig = .000 < .05)$ سطح معناداری کمتر از مقدار α می باشد فرضیه صفر را رد کرده و نتیجه گرفته می شود عوامل فرهنگی پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است. لذا فرضیه صفر با اطمینان ۹۵٪ رد می شود. فاصله اطمینان بدست آمده نیز صحت نتایج بالا را تأیید می کند. به دلیل اینکه فاصله اطمینان مربوطه شامل صفر نمی شود، فرضیه صفر رد خواهد شد.

با استفاده از آزمون فریدمن به اولویت بندی عوامل بازدارنده/پیش برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس پرداخته شد. نقش عوامل مختلف بازدارنده/پیش برنده در استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس متفاوت است.

فرض H_0 : نقش عوامل مختلف بازدارنده/پیش برنده در استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس متفاوت نیست.

فرض H_1 : نقش عوامل مختلف بازدارنده/پیش برنده در استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس متفاوت است.

$$\left\{ H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 \right.$$

$H_1 : H_0$ نفی

برای تعیین تفاوت نقش عوامل مختلف بازدارنده/پیش برنده در استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس از آزمون رتبه بندی فریدمن استفاده شده است که نتایج آن را در ذیل مشاهده می شود.

جدول ۱ میانگین رتبه های آزمون فریدمن

عوامل مختلف	میانگین رتبه ها	تعداد	آماره های آزمون فریدمن
سازمانی	۵/۵۰	۳۱۳	
فرهنگی	۴/۳۴	۶۷۵/۱۸۲	آماره کای دو
محیطی	۴/۰۵	۶	درجه آزادی
انسانی	۴/۶۸	۰/۰۰۰	سطح معناداری
مالی	۴/۷۸		



بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش جاری با هدف بررسی نقش پیش‌برد و یا بازدارندگی عوامل موثر بر استقرار دولت الکترونیک در منطقه آزاد ارس صورت گرفت. در گام نخست مطالعات کتابخانه‌ای مرتبط با این موضوع از جمله تشریح مبانی نظری بررسی شد. در این راستا مفهوم دولت و مفاهیم مرتبط با آن، فناوری اطلاعات و پیشینه آن مورد توجه بود تا مقدمه ارائه تصویری از مفهوم دولت الکترونیک فراهم شود. دولت الکترونیک به عنوان شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری اطلاعات و دیگر فناوری‌های جدید که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی را می‌دهد و زمینه اصلاح کیفیت آنها و ارائه فرصت‌های گسترده برای مشارکت در فرآیندها و نمادهای مردم سالار فراهم می‌کند، معرفی شد. پس از ارائه ویژگی‌های دولت الکترونیک و سنخ‌شناسی خدمات دولت الکترونیک، اهداف و ضرورت‌های استقرار این موضوع در ایران تشریح شد. در گام بعد با ترتیب دادن فرضیه‌ها، پژوهش‌میدانی به منظور بررسی این فرضیه‌ها صورت گرفت. در این فصل خلاصه نتایج مرتبط با این فرضیه‌ها بیان شده و پیشنهادهایی متناسب با نتایج ارائه می‌شود.

یافته‌های تحقیق

به‌طور میانگین با وضعیت مساعد خود منجر به مطلوب بودن نقش عوامل سازمانی در راستای پیشبرد استقرار دولت الکترونیک در مورد مطالعه داشته‌اند.

همانطور که ذکر شد، یکی از عوامل بلند بودن یا کوتاه بودن هرم سازمانی و به عبارتی ساختار سازمانی است. حسینی و فولادی طرقي (۱۳۸۹) در بررسی و لیست نمودن عوامل موثر در پیاده‌سازی برنامه ریزی منابع سازمان و نظارت بر اجرای دولت الکترونیک، سیستم سلسله‌مراتبی و زنجیره فرماندهی در سازمان می‌دانند.

بررسی حاصل از آزمون آماری مشخص کرد که عوامل انسانی پیش‌برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است.

آنچنان که پیشتر اشاره شد، عوامل انسانی شامل مولفه‌های زیر است:

- فقدان یا وجود افراد متخصص در ارتباط با فناوری اطلاعات و رایانه
- وضعیت انگیزه و علاقه کارکنان برای استفاده از روش‌های جدید
- وضعیت دوره‌های آموزشی مرتبط برای کارکنان
- میزان آشنایی و تجربه قبلی کارکنان با رایانه و فناوری
- پذیرش یا مقاومت کاربران در برابر تغییر

کیفیت دوره‌های آموزشی به عنوان یکی از مولفه‌ها در عوامل انسانی مورد توجه بوده است. آنچنان که سانتیج (۲۰۰۳) نیز اعتقاد دارد، کیفیت آموزش و یا کفایت آموزشها یکی از عوامل انسانی در پیاده‌سازی دولت الکترونیک مطرح است. بحث مقاومت در برابر تغییر از سوی کارکنان نیز یکی دیگر از این عوامل است که از دیدگاه سانتیج (۲۰۰۳) از موانع و چالش‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیک خواهد بود. حسینی و فولادی طرقي (۱۳۸۹) نیز الزامات آموزشی را در میان عوامل مورد مطالعه در نظر دارند. شاخص‌های این متغیر که در برگزیده حوزه آموزش اند عبارت‌اند از: وجود نظام آموزشی، آموزش مهارت‌های فناوری اطلاعات، میزان شناخت از برنامه ریزی منابع سازمان و آموزش ICDL.

عوامل مالی پیش‌برنده/بازدارنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است.

با توجه به نتایج پژوهش، مشخص شد که عوامل مالی از جمله بودجه جهت تجهیزسخت افزار و نرم افزار، تجهیزات و امکانات رایانه‌ای، تجهیزات و امکانات شبکه‌سازی، تجهیزات و امکانات اتصال به اینترنت و میزان تأمین هزینه‌های به‌روز رسانی شبکه

ها را به عنوان عوامل پیش‌برنده در استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس مطرح هستند. حسینی و فولادی طرقي (۱۳۸۹) نیز شبکه‌های ارتباطی الکترونیکی، بانکهای اطلاعاتی، پایگاه‌های اطلاعاتی، سایت‌های اینترنتی و وجود زیرساخت‌های فناوری اطلاعاتی و ارتباطات را از عوامل مورد بررسی در پژوهش خود اعلام کرده‌اند.

علاوه بر این آماده و جعفرپور (۱۳۸۸) نیز به بررسی دولت الکترونیک در بخش بانکداری با عنوان بانکداری الکترونیک پرداختند که نتایج تحقیق ایشان نیز نشان داد میزان دسترسی به شبکه وب و امکانات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری موجود از جمله شاخص‌های استقرار بانکداری الکترونیک است که پژوهش جاری نیز این عوامل را در بخش دولت الکترونیک برای منطقه آزاد ارس به عنوان عوامل پیش‌برنده شناسایی نموده است.

آیا عوامل محیطی بازدارنده / پیش‌برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است؟
تحلیل داده‌ها نشان داد که عوامل محیطی پیش‌برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است. این عوامل که شامل موارد زیر است، می‌تواند به پیشبرد استقرار دولت الکترونیک در این منطقه کمک کند.

➤ شبکه یکپارچه در کشور

➤ قوانین و مقررات حقوقی لازم در کشور

➤ فقدان پهنای باند مناسب برای اینترنت

➤ سرعت اینترنت

➤ وضعیت واگذاری پروژه‌های فناوری اطلاعات به متخصصین مجرب

گرچه ممکن است در بعضی پژوهش‌ها این عوامل در دسته بندی‌های دیگر مشاهده شود، اما برای مثال آماده و جعفرپور (۱۳۸۸) قوانین و مقررات، شفافیت حقوقی افراد و وجود قوانین مربوط به جرایم بانکداری الکترونیکی را جز شاخص‌های استقرار دولت الکترونیک در بخش بانکداری اعلام می‌کنند که در پژوهش جاری نیز این شاخص‌ها ذیل عنوان قوانین و مقررات حقوقی لازم در کشور در میان عوامل محیطی بررسی شد و نتایج تحقیق جاری نیز نشانگر نقش پیش‌برندگی این موارد بوده است. این هماهنگی در نتایج را در مورد عامل "سرعت خطوط اینترنت" نیز برای دو تحقیق شاهد هستیم که حاکی از همخوانی نتایج در این مورد نیز است.

حسینی و فولادی طرقي (۱۳۸۸) نیز در مورد بررسی موانع و محدودیتهای اجرای نظارت الکترونیکی معتقدند که این که چه قوانین و مقرراتی وجود دارند تا به پیاده‌سازی برنامه ریزی منابع سازمان کمک نمایند یکی از مهمترین الزامهایی است که باید مورد بررسی قرار گیرد. مطلبی که استنتون و ویس (۲۰۰۰) نیز به آن اشاره دارند و موانع قانونی و موانع اجرایی را در یک رده جداگانه به عنوان عوامل مطرح در حوزه نظارت الکترونیکی و دولت الکترونیکی ذکر کرده‌اند.

بررسی نقش پیش‌برنده یا بازدارنده بودن عوامل فرهنگی پیش‌برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است و نتایج نشان داد که عوامل فرهنگی پیش‌برنده استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس است.

➤ آمادگی پذیرش تغییر

➤ متقاعد کردن مردم برای تغییر

➤ خلاقیت و نوآوری سازمانی

➤ مدیریت و راهبرد کارآمد

➤ تنظیم یک برنامه همه‌جانبه برای ادامه عملی ساختن دولت الکترونیک

آماده و جعفرپور (۱۳۸۸) نیز میزان مقاومت از سوی ذینفعان سیستم سنتی در برابر سیستم الکترونیک را یکی از عوامل فرهنگی بر می‌شمارد که در این پژوهش نیز آمادگی پذیرش تغییر یک عامل پیش‌برنده شناسایی شده است. فلاحي (۲۰۰۷) نیز عوامل

فرهنگی را به عنوان عوامل مؤثر در به کارگیری دولت الکترونیک بر می‌شمارد، نتیجه‌ای که با پژوهش پانینا و آیلو (۲۰۰۵) نیز همخوانی دارد.

حسن حسینی نیز در بررسی موانع و محدودیت‌های اجرای نظارت الکترونیک محدودیت‌های آموزشی، سامانه‌ای، فنی و فرهنگی رو مورد تأکید قرار داده است. آماده و جعفر پور (۱۳۸۸) نیز میزان گسترش فرهنگ استفاده صحیح از امکانات بانکداری الکترونیکی را در میان سه شاخص اصلی استقرار و پیاده‌سازی بحث دولت الکترونیک در زمینه بانکداری می‌دانند. خلاصه نتایج فرضیه‌های هشت‌گانه در شکل زیر مشخص شده است.

پیشنهادها بر اساس نتایج پژوهش

با توجه به نتایج پژوهش، مشخص شد که عوامل فنی و مدیریتی دو دسته از عواملی بوده‌اند که نقش بازدارنده در استقرار دولت الکترونیک در منطقه آزاد ارس داشته‌اند. توجه به این دو دسته از عوامل و زیرمجموعه‌های مرتبط با آن باید در دستور کار قرار بگیرد. بهبود سطح آگاهی مدیران از مسائل روز تکنولوژیکی یکی از عوامل مدیریتی است. ناآشنایی مدیران با رایانه و یا نداشتن تجربه و دانش مربوطه، می‌تواند با برگزاری جلسات آموزشی رفع شود.

از سوی دیگر تطابق سیستم‌ها با کاربران و بکارگیری نرم‌افزارهای مناسب به عنوان الزامات فنی استقرار می‌بایست مورد توجه باشد. به این منظور مطالعه و شناخت نیازهای کاربران و نیازهای نرم‌افزاری در فاز نخست مورد توجه قرار بگیرد تا تامین و هزینه‌های بعدی به صورت هدفمند و متناسب با مقتضیات کارکنان و مجموعه افراد فعال در منطقه آزاد ارس باشد.

با توجه به نقش عوامل سازمانی در خصوص استقرار دولت الکترونیک توجه به این عوامل می‌تواند تاثیر ویژه‌ای در بهبود داشته باشد. از جمله عوامل سازمانی، ساختار سلسله‌مراتبی و بلند بودن هرم سازمان است. تغییر ساختار سازمان به سمت ساختار شبکه‌ای و کاهش سلسله‌مراتب و تقویت شبکه‌های ارتباطی در این حوزه می‌تواند به عنوان برنامه مدیران مطرح باشد. هم‌چنین به منظور ایجاد هماهنگی، همکاری و انسجام بین بخش‌های مختلف سازمان در بکارگیری فناوری اطلاعات می‌توان از سیاست‌های تبلیغی و ترویجی استفاده نمود.

آنگونه که الهیاری فرد (۱۳۸۲) بیان می‌کند: یکی از بسترهای اساسی و بنیادین جهت هر گونه تغییر و تحول و استفاده از فناوری جدید در یک کشور، بسترسازی فرهنگی در آن کشور است. زیرا ایجاد تغییرات اساسی و بنیادین، بدون توجه به فرهنگ و زیرساختارهای فرهنگی و اجتماعی کشور اگر غیرممکن نباشد، کاری بسیار سخت خواهد بود و با مشکلات زیادی مواجه می‌شود. در بخش عوامل فرهنگی نیز با توجه به لزوم مشارکت مردم و آمادگی آنها در برابر تغییر باید بر ابزارهای اطلاع‌رسانی تأکید نمود تا ترس استفاده از بین رفته و مزایای بکارگیری دولت الکترونیک برای آنها آشکار شود. این مطلب در رابطه با مدیران نیز اهمیت دارد. چرا که ذیل عوامل مدیریتی، انگیزه و حمایت‌های مدیران از استقرار دولت الکترونیک مورد اشاره بوده است. علاوه بر الزامات قانونی برای مدیران، شاید نقش آگاه‌سازی مدیران از فواید استقرار دولت الکترونیک مورد غفلت بوده باشد. به منظور آسیب‌شناسی در این حوزه، می‌توان در پژوهش‌های جداگانه و در قالب مصاحبه به بررسی دقیق‌تر این موضوع پرداخت و متناسب با ریشه مشکلات، ارائه راهکار نمود تا همزمان با آگاهی یافتن مردم، تغییر در نگرش مدیران در زمینه حمایت از دولت الکترونیک ایجاد شود.

با توجه به نقش عوامل محیطی در پیشبرد استقرار دولت الکترونیک منطقه آزاد ارس، می‌توان به عنوان مزیت این مجموعه علاوه بر پایش مستمر ملزومات محیطی و شناسایی تهدیدات و فرصت‌های مرتبط با شبکه الکترونیک در کشور، سرعت اینترنت و ... به استمرار این وضعیت کمک نمود و از افت‌های احتمالی ناشی از عوامل محیطی مصون ماند.



دومین همایش بین المللی و چهارمین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی

دانشگاه تهران - ۳۰ آذر ۹۶

در پایان باید افزود که وجود نگاه راهبردی و برنامه ریزی بلندمدت برای از میان برداشتن موانع توسعه دولت الکترونیکی در منطقه آزاد ارس و سنجش میزان پیشرفت کارها در قالب سند چشم انداز کشور همراه با نظارت دائم و مستمر بر فرایند اجرای پروژه ها می تواند راهگشای استقرار و پایداری دولت الکترونیک در جامعه مورد مطالعه باشد.

نقش آموزش کارکنان در بهبود آشنایی کارکنان با رایانه و فناوری و هم چنین ارتقا مهارت های مرتبط می تواند بر تاثیر نقش عوامل انسانی در استقرار دولت الکترونیکی در منطقه آزاد ارس موثر باشد. در این زمینه شناسایی کارکنانی که دارای تجربه محدودتر در این مقوله هستند و شناسایی ریشه های مقاومت کارکنان در برابر تغییر می تواند به عنوان پیشنهاد های دیگری برای مسئولین مربوطه مطرح شود.

منابع

۱. اقدسی م، هادی زاده م . ۱۳۸۳ . چهارچوبی برای پیاده سازی دولت الکترونیک. مجله تحویل اداری، دوره هفتم، شماره ۴۳ : ۵۹-۲۱.
۲. الهی ش. عبدی ب، دانایی فرد ح. ۱۳۸۹ پذیرش دولت الکترونیک در ایران: تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری. مجله چشم انداز مدیریت دولتی. دوره ۹. شماره ۲
۳. الهیاری فرد م. ۱۳۸۴. خدمات بانکداری الکترونیک و نیازهای اجرایی آن، پژوهشکده پولی و بانکی، چاپ اول، صفحه ۵۰-۹۶
۴. ایران نژاد پاریزی م . ۱۳۷۸. روش های تحقیق در علوم اجتماعی . تهران : نشر مدیران، چاپ دوم. ۳۲۰ صفحه.
۵. آبشک م. خدمات دولت الکترونیکی در ایران ، انتشارات محق ، سال ۱۳۸۹
۶. آذر ع و مومنی م. ۱۳۸۰. آمار و کاربرد آن در مدیریت. جلد دوم. تهران : انتشارات سمت، چاپ پنجم. ۳۰۴ صفحه.
۷. آماده، ح. جعفرپور م. (۱۳۸۸). بررسی موانع و راهکارهای توسعه بانکداری الکترونیکی در بانکهای خصوصی کشور. پژوهشنامه مدیریت اجرایی. دوره ۹. شماره ۲.
۸. آندرسون، ک. و دنزیجر، ج. (۱۳۸۴)، اثرات فن اوری اطلاعات بر مدیریت دولتی، ترجمه شمس السادات زاهدی و نور محمد یعقوبی، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی، فصلنامه مطالعات مدیریت، ص ۹۶-۱۱۶.
۹. باطنی ا، یزدان شناس م. ۱۳۸۵. نگاهی به فرآیند شکل گیری دولت الکترونیک و چالشهای فراروی آن . مجله فقه و حقوق، شماره ۹ : ۹۴-۵۹.
۱۰. جلالی فراهانی ع. خدمات دولتی و ارتباطات الکترونیکی. ماهنامه آموزشی، پژوهشی اطلاع رسانی، سال دوم، شماره ۱۸، آذرماه ۱۳۸۰.
۱۱. جمالی، ح. تاریخ و اصول روابط بین الملل، تهران، نشر نمایندگی ولی فقیه در سپاه، چاپ اول، ۱۳۸۰، ص ۲۳۶
۱۲. جمشیدی م . ۱۳۸۰. روش های پرداخت در اینترنت. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۱۵، صفحه ۹۶-۹۷
۱۳. حافظ نیا م . ر. ۱۳۸۲ . مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی . چاپ نهم، تهران: انتشارات سمت، ۳۴۴ صفحه.
۱۴. حسنی، م؛ فولادی طرفی، م. (۱۳۸۸). فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی. سال پنجم . شماره چهارم.
۱۵. خرائی م، اردبیلی م، نجفی ع . ۱۳۷۴ . گزارش پانزدهمین کنگره حقوق جزا . مجله تحقیقات حقوقی، دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی.
۱۶. درودچی م. ۱۳۸۶. مدل سازی اعتماد در بانکداری اینترنتی. اولین کنفرانس بین المللی بانکداری الکترونیکی تهران



۱۷. ریاحی ح. ر. ۱۳۸۲. دولت الکترونیکی؛ هدف یا بهانه. ماهنامه تکفا، شماره ۸: ۹۱-۵۲. [http://www.iranssr.org/services/magzin_takfa]
۱۸. سپهری م. ر. ۱۳۸۱. نقش فناوری اطلاعات در توسعه منابع انسانی و افزایش بهره وری شغلی. مجله کار و جامعه، شماره ۴۳: ۴-۱۳.
۱۹. سرداری ا. ۱۳۸۸. فرآیند شکل گیری دولت الکترونیکی و راهبردهای آینده نگاری در ایران. چشم انداز مدیریت، شماره ۳۰: ۲۰۰-۱۸۱.
۲۰. سکاوان ا. ۱۳۸۱. روش های تحقیق در مدیریت. ترجمه صائبی م و شیرازی م، تهران: انتشارات موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، چاپ سوم. ۵۳۲ صفحه.
۲۱. سیف ع. ا. ۱۳۸۰. روش های اندازه گیری و ارزشیابی آموزشی. انتشارات دوران، چاپ ششم. ۲۶۵ صفحه.
۲۲. شفازند م. ح. ۱۳۸۷. دولت الکترونیک. جزوه درس دولت الکترونیک، دانشگاه شهید بهشتی.
۲۳. شمس ع. ح. ۱۳۸۶. نظری بر پیامدهای دولت الکترونیک با نگرش مدیریتی- حقوقی. انتشارات موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، چاپ اول، ۱۹۴ صفحه.
۲۴. صفری ح. ۱۳۸۶. اندازه گیری بلوغ دولت الکترونیک در وزارت بازرگانی ایران- رویکرد فازی. نشریه دانش مدیریت، شماره ۷۷: ۶۱-۸۰.
۲۵. عالم ع. بنیادهای علم سیاست، تهران، نشر نی، چاپ سیزدهم، ۱۳۸۴، ص ۱۳۶.
۲۶. علی احمدی ع، شمس عراقی ش. ۱۳۸۲. فن آوری اطلاعات و کاربردهای آن. تهران: انتشارات تولید دانش، چاپ دوم. ۲۰۸ صفحه.
۲۷. غلامزاده م. ر. ۱۳۸۰. بررسی اثرات فن آوری اطلاعات بر ساختار سازمانی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مجتمع آموزش عالی آزاد قم دانشگاه تهران.
۲۸. فیضی ک، مقدسی ع. ر. ۱۳۸۴. دولت الکترونیک، باز آفرینی دولت در عصر اطلاعات. تهران: انتشارات ترمه، ۱۹۲ صفحه.
۲۹. قوام، ع. اصول سیاست خارجی و سیاست بین الملل، تهران، سمت، ۱۳۸۸، ص ۲۴-۲۰.
۳۰. قهرمانی گ. ۱۳۸۲. بررسی موانع ایجاد و گسترش دولت الکترونیکی در ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه تهران.
۳۱. کلباسی ح. ۱۳۸۰. تجارت الکترونیکی از رویا تا واقعیت، فصلنامه بانک صادرات، شماره ۱۷.
۳۲. متانی م. ۱۳۸۶. مبانی روش تحقیق در مدیریت. قائمشهر: مهرالنبی، ۲۵۶ صفحه.
۳۳. مسروری ر. ۱۳۸۸. تبیین چالشهای فراروی وضع موجود دولت الکترونیک در کیش با رویکرد بهبود. کارشناسی ارشد دانشگاه شهید بهشتی تهران.
۳۴. مقدسی ع. ۱۳۸۳. موانع و راهکارهای شکل گیری دولت الکترونیکی در ایران. فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره ۲۲: ۶۸-۴۳.
۳۵. مقیمی م، نامداری ن. ۱۳۸۴. بررسی ارتباط بین فناوری اطلاعات و باز آفرینی دولت. فرهنگ مدیریت، شماره ۹: ۱۵۷-۱۱۵.
۳۶. میرزاده م. ۱۳۸۷. موانع استقرار دولت الکترونیک در سازمانهای دولتی ایران. پژوهشهای مدیریت، شماره ۲: ۱۸۵-۲۰۴.
۳۷. نقدی فرد هاشمیان م. ۱۳۸۲. مفاهیم دولت الکترونیکی. مجله تکفا، شماره های ۷ و ۸، مرداد و شهریور.
۳۸. نقشینه و. ۱۳۸۶. موانع شکل گیری دولت الکترونیکی. روزنامه ایران، یکشنبه ۳۰ اردیبهشت، سال سیزدهم، شماره ۱۶: ۳۶-۴۲.



۳۹. نوری ر. موانع و چالش‌های دولت الکترونیک، انتشارات راحیل، ج دوم، چ اول، سال ۱۳۸۹
۴۰. وحیدی فر ز. دولت الکترونیک، نشر مرسل، چاپ دوم، سال ۱۳۹۱
۴۱. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات. ۱۳۸۱. معرفی طرح تکفا: طرح توسعه و کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات روابط عمومی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات.
۴۲. ویسنست ا. نظریه‌های دولت؛ ترجمه‌ی حسین بشریه، تهران، نشر نی، چاپ اول، ۱۳۷۶، ص ۵۷.
۴۳. هژبر کیانی ک. اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر اشتغال در صنایع کارخانه‌ای استان تهران، فصلنامه مدلسازی اقتصادی، دوره ۷، شماره ۲۱، بهار ۱۳۹۲، صفحه ۳۹
۴۴. همایی م ر. راهکارهای دولت الکترونیکی در ایران، انتشارات پارس، سال ۱۳۸۹
۴۵. یاری، محمدعلی، تجارت دولت الکترونیک و موانع آن، نشر دانشگاه تهران، چاپ دوم، سال ۱۳۹۰
۴۶. یعقوبی م. ۱۳۸۶. دولت الکترونیک رویکرد مدیریتی. تهران: نشر افکار، ۳۰۰ صفحه.
۴۷. Backus M. 2001. E-governance in Developing Countries. IICD Research Brief Issue 1.
۴۸. Bretschneider S. 2003. Information Technology, E-Government, and Institutional Change. Public Administration Review, vol. 63. No:6.
۴۹. Bridges. 2001. Comparison of E-Readiness Assessment Models. Bridges. Org.
۵۰. Chen H. 2002. Special Issue in Digital Government: Technology and Practices. Decision Support Systems Journal, vol. 34, Pp 223-227.
۵۱. Ebrahimi Z & Irani Z. 2005. E-government adoption: architecture and barriers. Business Process Management Journal, Vol. 11 Iss. 5 Pp: 589-611.
۵۲. Ghasemzadeh F & Safari H. 2003. Transition to Electronic Government: A Plan for Iran. Management Knowledge, Vol. 14, Iss. 55, Pp:252-278.
۵۳. Fallahi, M. (2007). The obstacles and guidelines of establishing e-government in Iran (Case study: Ministry of commerce) (Unpublished Master's thesis). Tarbiat Modares University, faculty of Engineering, Tehran, Iran with collaboration of Luleå University of Technology, Division of Industrial Marketing and E-Commerce, Luleå, Sweden Retrieved from <http://epubl.ltu.se/1653-0187/2007/052/LTU-PBEX-07052-SE.pdf>
۵۴. Gronlund A. 2002. Electronic Government: design, Application and management. idea group publishing.
۵۵. Grove A. 2003. Only the Paranold Survive. Doubleday
۵۶. Hakim, A., & Hakim, H. (2010). A practical model on controlling the ERP implementation risks. Information Systems, 35(2), 204-214. doi:10.1016/j.is.2009.06.002
۵۷. Heeks R. 2002. E-Government in Africa: promise and practice. working paper, No. 13, is dpm, university of Manchester, Manchester.
۵۸. Jain A. 2004. Using the Lens of Max Weber's Theory of Bureaucracy to Examine E- Government Research, hicss, Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'04). ۲۰۰۴. ۵۰۱۲۷۰.
۵۹. Kelly C. ۲۰۰۳. Electronic Government Strategies. Meta Group, Advisory Service.
۶۰. Knol WH & Stroeken JH. 2001. The diffusion and Adoption of information Technology in small and medium – size enterprises Though it Scenarios. Technology Analysis and Strategic Management Journal, Vol. 13 No. 2.
۶۱. Layne K& Lee J. 2001. Developing Fully Functional: A Four Stage Mode. Government Information Quarterly, Vol. 18, Iss. 2, Pp:122-136
۶۲. Panina, D., & Aiello, J. R. (2005, June). Acceptance of electronic monitoring and its consequences in different cultural contexts: A conceptual model. Journal of International Management, 11(2), 269-292. doi:10.1016/j.intman.2005.03.009



۶۳. Rodney HG, Lee CH, Kean CS and Mok VH. 2008 . Automatic Power Meter Reading and Distribution Control using ICT and GSM Networks. 1st International Conference of the IET Brunei Darussalam Network, ۲۶-۲۷ □□□ ۲۰۰۸
۶۴. Schwester R W. ۲۰۰۹. Examining the Barriers to e-Government Adoption. Electronic Journal of e-Government ,Vol ۷. Issue ۱ Pp: ۱۱۳ - ۱۲۲.
۶۵. Sountag, M(2003) "Online Learning Platforms & E-Government", Institute for Information Processing Microprocessor Application, Johannes Kopler University, Austria
۶۶. Stanton, J., & Weiss, E. (2000). Electronic monitoring in their own words: an exploratory study of employees' experiences with new types of surveillance. Computers in Human Behavior, 16(4), 423-440. doi: ۱۰.۱۰۱۶/۰۷۴۷-۵۶۳۲(۰۰)۰۰۱۸-۲
۶۷. Tat -Kei -Ho . 2002. Reinventing Local Government and the E- Government Initiative. Public Administration Review Journal, Vol. 62, No. 4.
۶۸. Taylor DW. 2000. Facts Myths and Monsters: Understanding the Principles of Good Governance. The international Journal of Public Sector Management Journal ,Vol. ۱۳, No ۲.
۶۹. Whitson TL & Davis L. 2001. Best Practices in E- Government. Government Information Quarterly, 18.