



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۷۷۸۶۲۹۸۰-۷۷۸۶۲۹۸۰

شماره مجوز مجله: ۸۰۴۰۰

زمان پذیرش نهایی: ۱۴۰۰/۰۳/۱۵

تأثیر تعهدات اجتماعی بر توسعه دولت الکترونیکی آموزش و پرورش تاکستان

ابراهیم رحمانی، معصومه رحمنی

دبیر آموزش و پرورش تاکستان، کدپرسنلی ۸۸۴۶۹۷۴۷

دبیر آموزش و پرورش تاکستان، کدپرسنلی (۸۹۱۲۱۴۳۲)

(

چکیده:

تحقیق حاضر با هدف تأثیر مسئولیت اجتماعی بر توسعه دولت الکترونیکی بر اساس قانون خدمات کشوری انجام گرفته است. به این منظور، ابتدا مفاهیم دولت الکترونیکی و توسعه آن بررسی شده و سپس چارچوب نظری تحقیق بر مبنای ادبیات پیشین مشخص گشته است. این چارچوب شامل ۵ متغیر اصلی، موانع امنیتی، موانع انسانی، موانع اجتماعی-فرهنگی، موانع فنی و موانع قانونی می باشد. برای جمع آوری اطلاعات از منابع کتابخانه و پرسشنامه استفاده گردید. روایی پرسشنامه با استفاده از نظر خبرگان و پایایی با توجه به مقدار آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. در ادامه با استفاده از چارچوب نظری تحقیق، پرسشنامه برای سنجش شنا سایی موانع توسعه دولت الکترونیکی در محیط زیست، بین ۱۲ نفر از کارکنان و کار شنا سان توزیع گردید. در این پژوهش، داده های حاصل از پرسش نامه توزیع شده با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، تک نمونه ای برای توزیع نرمال تجزیه و تحلیل گردید. یافته های تحقیق نشان داد که موانع امنیتی، انسانی، اجتماعی-فرهنگی، فنی، قانونی از موانع توسعه دولت الکترونیکی است.

کلمات کلیدی: موانع امنیتی، انسانی، فرهنگی، فنی، قانونی

۱. مقدمه:

چندی است که اصلاحات ساختار اداری در کشور آغاز شده است. هدف اصلی این اصلاحات بهبود در شیوه، روش و روند انجام امور اداری و کاهش بوروکراسی و تشریفات زائد اداری می باشد. این مشکلات و مسائل مدت های مدیدی است که سازمان های اداری و دولتی کشورها را دچار آشفتگی کرده است و باعث شکایت و نارضایتی برون سازمانی و درون سازمانی شده است. این مسائل در سازمان های دولتی به نحوی باعث ایجاد مشکلات شده است. بروکراسی پیچیده، اهداف متداخل و بعضاً در این سازمان ها باعث عدم دسترسی به اهداف سازمانی شده و در نتیجه نارضایتی هایی بر اثر چنین روندی به وجود آمده است. در این میان فناوری اطلاعات و ارتباطات به ویژه اینترنت یکی از پر قدرت ترین فناوری ها در عرصه جهانی است که بر روش زندگی، کار و ارتباطات میان فردی تأثیر گذار بوده است (سرلک و همکاران، ۱۳۹۲).



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۰۹۸۶۲۸۷۷-۷۷

جهانی شدن نه تنها باعث ایجاد تغییرات فراوانی در ساختار سازمان‌ها، بلکه در نیروی انسانی، در فرایندها و فناوری‌های کاری نیز شده است. تحولات چند سال اخیر در فناوری اطلاعات باعث نفوذ اینترنت در بین عموم مردم در سطح جهان و به‌ویژه در کشورهای توسعه‌یافته شده است. میزان دسترسی افراد به شبکه‌های اطلاعاتی و اینترنت به حدی گسترش یافته که از آن برای رفع نیازهای روزمره زندگی استفاده می‌کنند. رشد روزافزون فناوری اطلاعاتی در جهان باعث شده افراد بسیاری به اینترنت دسترسی داشته باشند (مهر علیزاده، ۱۳۸۶: ۷۳).

توسعه و کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات، از واپسین سالهای قرن بیستم مورد توجه دولت‌ها جهت استقرار دولت الکترونیک واقع شد و تعاریف زیادی در مورد مفهوم اخیر صورت گرفت. دولت الکترونیک نوعی ابتکار عمل است که هدف آن دسترسی شهروندان به خدمات عمومی از طریق فناوری اطلاعات است که به دنبال آن روابط مدیریت دولتی و شهروندان را دستخوش تغییر می‌سازد. گرچه کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی سابقه طولانی دارد اما در دهه‌های اخیر، این فناوری جهت اصلاح دولت و افزایش کارایی و ارتباطات درونی آن به کار گرفته شده است. البته با ظهور اینترنت، روابط برونی دولت یعنی ارتباط با شهروندان نیز در دستور کار قرار گرفت. دولت‌ها با این کار در صدد فاصله گرفتن از الگوی سنتی ارائه خدمات عمومی به سمت الگوی دولت الکترونیک هستند (پاکدهی و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۳).

از سویی دیگر، تخریب محیط زیست و بهره‌برداری بیش از حد منابع در کشور ما نیز همانند بسیاری از کشورهای جهان در طی قرن گذشته، چشمگیر بوده و تسریع در این روند در سال ۱۳۳۵ منجر به تشکیل دستگاهی مستقل به نام کانون شکار ایران، با هدف حفظ نسل شکار و نظارت بر اجرای مقررات مربوط به آن شد.

در سال ۱۳۴۶ در پی تصویب قانون شکار و صید، سازمان شکاربانی و نظارت بر صید جایگزین کانون فوق شد. بر اساس قانون اخیر، سازمان شکاربانی و نظارت بر صید، مرکب از وزیران کشاورزی، دارایی، دفاع و شش نفر از اشخاص با صلاحیت بود. بر اساس ماده ۶ قانون فوق، وظایف سازمان شکاربانی و نظارت بر صید از محدوده نظارت و اجرای مقررات ناظر بر شکار فراتر رفته و امور تحقیقاتی و مطالعاتی مربوط به حیات وحش کشور، تکثیر و پرورش حیوانات وحشی و حفاظت از زیستگاه آنها و تعیین مناطقی به عنوان پارک وحش و موزه‌های جانورشناسی را نیز در بر گرفت. در سال ۱۳۵۰ نام سازمان شکاربانی و نظارت بر صید به "سازمان حفاظت محیط زیست و نام شورای عالی شکاربانی و نظارت بر صید به "شورای عالی حفاظت محیط زیست تبدیل شد و امور زیست‌محیطی از جمله پیشگیری از اقدامهای زیانبار برای تعادل و تناسب محیط زیست نیز به اختیارات قبلی آن افزوده شد.

در سال ۱۳۵۳ پس از برپایی کنفرانس جهانی محیط زیست در استکهلم و با تصویب قانون حفاظت و بهسازی محیط زیست در ۲۱ ماده، این سازمان از اختیارات قانونی تازه‌ای برخوردار شد و از نظر تشکیلاتی نیز تا اندازه‌ای از ابعاد و کیفیت سازگار با ضرورت‌های برنامه‌های رشد و توسعه برخوردار شد.

در مقابل ویژگی‌های بسیار تأثیرگذار و مبهم دولت الکترونیک، موانعی هستند که موجب می‌شوند توسعه آن با مشکل مواجه شوند. شناسایی مشکلات و چالش‌های استقرار دولت الکترونیک توسط گروهی مرکب از کارشناسان سطوح مختلف ساختار، اجرا و متخصصان دانشگاهی و ارائه راهکارهای عملی جهت غلبه بر این مشکلات و چالش‌ها یا کاهش نقش بازدارندگی آنها می‌تواند یکی از راهکارهای مقدماتی در استقرار دولت الکترونیک باشد. استقرار دولت الکترونیک همچون بسیاری از طرح‌های مرتبط با بازآفرینی و نو سازی دولت با موانعی روبرو است که این موانع را می‌توان در دو دسته کلی موانع عمومی و موانع اختصاصی جای داد، موانع عمومی صرفنظر از شرایط خاص درون سازمانی، روند پیشرفت استقرار دولت الکترونیک را در کل جامعه تحت تأثیر قرار می‌دهد اما



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۰۷۷۸۶۲۹۸-۷۷۸۶۲۹۸

موانع اختصاصی بر اساس شرایط درون سازمانی یا محیطی سازمان‌ها تعریف می‌گردد و می‌توان روند پیشرفت استقرار دولت الکترونیک را در آن سازمان یا محیط تحت تأثیر قرار دهد (صالحی و همکاران، ۱۳۹۱: ۹۱).

یکی از موانع و چالش‌های مهم گسترش دولت الکترونیک در کشورمان این است که هنوز زیرساخت‌های اصلی آماده نشده و اینترنت به عنوان بزرگ‌ترین ابزار دولت الکترونیک در جامعه اداری ما فراگیر نشده است. این موضوع از دو جنبه مطرح است؛ یکی اینکه بسیاری از کارکنان دولت هنوز با فضای اینترنت و محیط مجازی ناآشنا هستند و کار با اینترنت را نمی‌دانند؛ در ثانی هنوز ذهنیت شبکه‌ای برای مدیران ما فراهم نشده و مدیران ما محیط مجازی را به درستی درک نکرده‌اند (تیمورنژاد و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۲).

یکی دیگر از چالش‌های پیش رو در گسترش دولت الکترونیک این است که هنوز بحث آموزش را در این زمینه جدی نگرفته‌ایم و در این رابطه با مشکلات عدیده‌ای روبرو هستیم. تا زمانی که با فضای مجازی و دوری از کاغذ آشنا نشویم و این موضوع را در دستور کار جدی تمامی بخش‌های دولتی و غیردولتی قرار ندهیم، نمی‌توانیم به راحتی پذیرای دولت الکترونیک باشیم؛ چون رئیس و رؤس در ادارات و ارگان‌ها هنوز عادت دارند که پای نامه‌ها و برگه‌ها را امضاکننده و هنوز بر این باور نیستند که می‌توان کلیک کردن را جایگزین کاغذبازی کرد و از امضاهای الکترونیکی استفاده نمود. که گذر از این دوران نه تنها به فرهنگ‌سازی و صرف وقت و هزینه‌های سنگین نیاز دارد، بلکه باید به ابعاد آموزشی صحیح این موضوع توجه ویژه‌ای اعمال کنیم (پیرنیا، ۱۳۸۸).

از سویی دیگر، با توجه به ماده ۳۸ قانون خدمات کشوری که اشاره شده است که به منظور تسریع و سهولت در ارائه خدمات به مردم واحدهای خدمات‌رسانی الکترونیکی از طریق بخش دولتی و غیردولتی در مراکز شهرستان‌ها ایجاد گردد و کلیه دستگاه‌های اجرائی موظفند که آن دسته از خدماتی که از طریق الکترونیکی قابل ارائه می‌باشد، توسط این مراکز ارائه نمایند. علاوه بر این ماده ۳۷ قانون خدمات کشور به بهبود کیفیت و کمیت خدمات از طریق ارائه خدمات الکترونیکی اشاره نموده است.

با توجه به توسعه فناوری اطلاعات، در فعالیت‌های سازمان حفاظت محیط زیست نیز بی‌تأثیر نبوده، در این سازمان نیز، قسمتی از امور همچون شکایات ارباب رجوع، فرم مجوز میرشکاری، صدور پروانه شکار، پیگیری ارتباط با سازمان، فرم درخواست احداث باغ وحش و ... از طریق الکترونیکی صورت می‌گیرد، اما متأسفانه این سازمان نتوانسته به آن توسعه یافتگی در زمینه اجرای دولت الکترونیکی دست یابد چرا که بسیاری از امور همچون نظارت زیست محیطی که از وظایف اصلی این اداره می‌باشد، امکان اجرا به صورت دولت الکترونیکی نبوده است، از جمله عواملی که سد اجرا آن گردیده همان ماهیت حاکمیتی-نظارتی می‌باشد و علاوه بر این برای بکارگیری دوربین‌های مدار بسته و نظارت و پایش آنلاین و ... به زیرساخت‌ها و سرمایه مالی و انسانی نیازمند است که از توانایی این سازمان ساقط است، همچنین گستردگی مناطق، از دیگر موانعی می‌باشد که اجرای الکترونیکی را با چالش‌هایی مواجه نموده است.

از این رو، دغدغه فکری محقق و ادار می‌کند به این سؤال اصلی که شناسایی موانع اجرای دولت الکترونیک موضوع ماده ۳۷ از فصل پنجم ق.م.خ.ک در اداره کل حفاظت محیط زیست استان قزوین کدامند؟

۲. ادبیات پژوهش

۲.۱. مسئولیت اجتماعی شرکت

مسئولیت اجتماعی سازمان بیش از شش دهه است که موضوع مورد مطالعه در دانشگاه هاست (تینگچی لیو و همکاران، ۲۰۱۴)، اما در یک دهه گذشته تحقیقات بسیار زیادی در این زمینه صورت گرفته است (آنادول و همکاران، ۲۰۱۵). توسعه مسئولیت اجتماعی



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۰۹۸۶۲۸۷۷-۷۷

در ایران به شدت در ارتباط با فشار فزاینده ناشی از رقابت شدید در بازار کشور است بنابراین اغلب سازمان های تولیدی و خدماتی از یک زاویه استراتژیک برای بهبود هویت شرکتشان به آن ناه می کنند که می تواند سهم بازار را افزایش دهد. از سوی دیگر طی چند سال اخیر دولت شروع به خصوصی سازی بیشتر صنایع با مالکیت دولتی نموده است و مسئولیت اجتماعی را به عنوان یک شیوه ای برای تسلیم بخش هایی از امور جامعه به بخش خصوصی و افزایش همکاری این بخش در صحنه های بین المللی می بیند (ولمحمدی، ۲۰۱۱).

جهت ارتقاء قدرت رقابت ملی کشور در صحنه های مسئولیت اجتماعی از فعالیت های بشردوستانه منحصر به فرد مدیران اجرایی است که به عنوان یک جزء با ارزش از مدیریت ذی نفعان مورد پذیرش گسترده واقع شده است. درگیر شدن در رفتارهای مسئولیت اجتماعی در میان انواع مختلف کسب و کار در صنایع و کشورهای مختلف رایج است (تینگچی لیو و همکاران، ۲۰۱۴). دولت ها قوانین و مقررات را برای مسئولیت های شرکت ها در برابر جامعه افزایش داده و مصرف کنندگان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان ها آگاه تر شده اند (آنادول و همکاران، ۲۰۱۵). برخی از شرکت های دور اندیشه، مسئولیت اجتماعی سازمان خود را به عنوان راهی برای جذب تعداد بسیار زیادی از کارکنان با کیفیت، ترویج می دهند و تحقیقات نشان می دهد که شرکت های با مسئولیت اجتماعی بهتر، می تواند جذابیت بیشتری برای کارکردن نسبت به دیگر شرکت ها داشته باشند (تینگچی لیو و همکاران، ۲۰۱۴). موضوع مسئولیت اجتماعی سازمان، موضوع بسیار مهمی است که شرکت های بزرگی مثل جنرال الکتریک، آی بی ام، گوگل، جانسون و جانسون، اینتل، نستله و وال مارت آن را به عنوان یک راهبرد برای ایجاد ارزش مشترک بین جامعه و کسب و کار خود اتخاذ کرده اند (لوکمن و همکاران، ۲۰۱۵). مورفی (۲۰۱۰)، مسئولیت اجتماعی را به عنوان یک سازوکار توسعه سازمانی بین شرکت های کوچک و شرکت های بزرگ می داند. با همه این اقدامات، مسئولیت اجتماعی به عنوان یک نمونه توسعه کسب و کار بین شرکت ها و جامعه ظاهر شده است (لوکمن، ۲۰۱۵).

۲،۲ دولت الکترونیکی

محیط مدیریت دولتی بیش از هر زمان دیگری پیچیده، پویا و متحول شده است. ویژگی منحصر بفرد هزاره سوم میلادی که از آن با عنوان عصر اطلاعات یاد میکنند، نوآوری و تغییر است. آن چنان که هر گونه تعللی در پاسخ سریع و به موقع به چالشها میتواند زیانهای جبران ناپذیری بر آن عرصه ایجاد کند. از یک سو امروزه عرصه های مختلف زندگی بشر با چالش بزرگ سازگاری پویا مواجه است و از سوی دیگر، فناوری اطلاعات و ارتباطات و انقلاب کامپیوتری و اینترنتی تغییرات وسیع و سریعی را پدید آورده



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۰۷۷۸۶۲۹۸-۷

است. با توسعه بیسابقه در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات، جهان از عصر صنعتی به عصر اطلاعات حرکت نمود. بروز این انتقال و شکلگیری اصطلاحات و مفاهیم مرتبط با آن بخشی از زندگی روزمره شده است. در زمینه اقتصادی مفاهیمی مانند تجارت الکترونیکی، کسب و کار الکترونیکی، در حوزه ارتباطات، پست الکترونیکی و یادگیری الکترونیکی و در حوزه مدیریت دولتی، دولت الکترونیکی را به دنبال داشته است. همچنین به صورت روز افزون انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن در حال تغییر است و دولت باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد. آنان خواهان این هستند که ساعات کار موسسات دولتی افزایش یابد و هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صف ها معطل نشوند، خدمات با کیفیتتری دریافت کنند و خدمات و محصولات ارزاتری بدست آنها برسد، که پاسخگوترین شکل دولت برای این انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیکی است. دولت الکترونیکی فراتر از داشتن وبسایت، پست الکترونیکی و یا پردازش معاملات از طریق اینترنت است. این پارادایم دولت را شفافتر و کارآتر خواهد ساخت و آن را قادر میسازد تا اطلاعات و خدمات مورد نیاز شهروندان را هر چه سریعتر و آسانتر ارائه دهد. دیگر کسی نیازمند مراجعه به ادارت دولتی مختلف، زمانی که کلیک ماوس در خانه یا مکانهای دیگر همان کار را در عرض چند دقیقه انجام میدهد، ندارد. دولت الکترونیکی در جستجوی دستیابی به کارایی بالاتر در عملکرد دولت از طریق بهبود عملکرد خدمات برای ذینفعان و سرمایهگذاران از تمام اقشار جامعه با راحتی، دقت و کارایی برای تبدیل شدن به نوع جدیدی از عملکرد مقامات و معاملات دولتی می باشد. یکی از منافع دولت الکترونیکی به ویژه در کشورهای پیشرفته کاهش هزینه انتقال اطلاعات و معاملات برخط است. مانند دیگر مفاهیم معاصر تعاریف متعددی از دولت الکترونیکی در بین محققان و متخصصان وجود دارد، اما اغلب آنها دولت الکترونیکی را به صورت زیر تعریف میکنند: استفاده دولت از فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی به منظور فراهم کردن فرصتهایی برای شهروندان و کسب و کارها برای تعامل و انجام فعالیتهای اقتصادی با دولت و با استفاده از، رسانه های الکترونیکی مختلف از قبیل تلفن، فاکس، کارتهای هوشمند، کیوسکهای خدمات، اینترنت و تبادل الکترونیکی داده ها است (یون، ۲۰۱۳: ۳۷). در تعریفی دیگر، دولت الکترونیکی به معنای استفاده دولت از فناوری به خصوص فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور ارتقای دسترسی و ارائه خدمات و اطلاعات دولتی به مردم، شرکای تجاری، کارمندان و دیگر دستگاهها و دولتها یا بهینه سازی مستمر ارائه خدمات، مشارکت و حکمرانی از طریق دگرگونی و تحول ارتباطات داخلی و خارجی توسط فناوری، اینترنت و رسانه های جدید تعبیر می شود (ثقفی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۲).

۳. پیشینه پژوهش:

طالقانی و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی عوامل موثر بر اجرای موفق دولت الکترونیک در آموزش و پرورش و موانع اجرای آن پرداختند، در این تحقیق با استفاده از مدل تغییر یافته سازمان ملل و نیز با آزمون سه فرضیه تلاش شده است عوامل تاثیرگذار را شناسایی کرده و ارتباط این متغیرها را با اجرای موفق دولت الکترونیک بررسی کند. با استفاده از ۱۰۵ پاسخ آماری معتبر به بررسی فرضیات تحقیق پرداخته شده است. و با استفاده از تکنیک های آمار - ریاضی (تحلیل عاملی و تحلیل مسیر و مدل یابی معادلات ساختاری



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۰۷۷۸۶۲۹۸-۷

(با کمک نرم افزارهای آماری هر سه فرضیه مورد تایید قرار گرفت. و به این نتیجه رسیدیم که متغیرهای مردم سالاری و آمادگی الکترونیک بر اجرای موفق دولت الکترونیک تاثیرگذار است؛ و با توجه به آزمون رتبه بندی، شاخص آمادگی دولت الکترونیک تاثیر بیشتری بر اجرای موفق دولت الکترونیک دارد و آموزش و پرورش می تواند با بکارگیری این شاخص ها و تقویت آن در سازمان، باعث تسهیل کارها گردد.

خیراندیش وهمکاران(۱۳۹۴) به بررسی آسیب شناسی اثربخشی کاربرد فناوری اطلاعات و خدمات اداری در قانون مدیریت خدمات کشوری پرداختند، این پژوهش از نظر نوع استفاده، کاربردی و با توجه به هدف، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان ستادی وزارت امور اقتصادی و دارایی با مدرک کارشناسی و بالاتر بوده و حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان تعیین گردیده است. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده و اعتبار آن از طریق ضریب آلفای کرونباخ تأیید گردید. تجزیه و تحلیل داده ها با کمک تحلیل عاملی تأییدی و آزمون تی تک نمونه ای نشان داد که کاربرد فناوری اطلاعات و خدمات اداری، کیفیت خدمات، کیفیت اطلاعات، استفاده از اطلاعات، انجام فرایندها و انعطاف پذیری سازمان را بهبود داده است.

ملک زاده و همکاران(۱۳۹۴) به بررسی موانع توسعه دولت الکترونیک در اداره کل مخابرات منطقه ۶ پرداختند، در پژوهش به بررسی وضعیت توسعه دولت الکترونیک در اداره کل مخابرات منطقه ۶ تهران پرداخته شد. این تحقیق لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی است. جامعه آماری پژوهش مدیران و کارکنان اداره کل مخابرات منطقه ۶ تهران می باشد. به منظور جمع آوری داده ها، از پرسشنامه ۳۰ سئوالی استفاده گردید. با استفاده از آزمون الفای کرونباخ ضریب پایایی به میزان ۰/۸۴۲ گزارش شد. به منظور بررسی فرضیات تحقیق از آزمون تی استفاده گردید. نتایج نشان داد که عوامل مدیریتی، عوامل انسانی، عوامل مالی، عوامل فرهنگی و اجتماعی، عوامل تکنولوژیکی و عوامل سیاسی از موانع توسعه دولت الکترونیک در اداره کل مخابرات منطقه ۶ است.

سیانو و همکاران(۲۰۱۷) به شناسایی عوامل مؤثر در توسعه دولت الکترونیک پرداختند، هدف پژوهش ارائه راهکارهایی برای استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات برای کمک به دولت در تسهیل و ارائه خدمات بهتر به شهروندان در سازمان های دولتی ارائه شده است. این پژوهش عوامل مؤثر بر توسعه دولت الکترونیک را بررسی می کند و بر اساس تئوری رشد و نظریه سرمایه انسانی از ادبیات اقتصاد، فرضیات پژوهش دو عامل فناوری اطلاعات و توسعه انسانی بر توسعه دولت الکترونیک بوده است، داده های ثانویه از سازمان ملل متحد و برنامه توسعه سازمان ملل مورد آزمایش قرار گرفتند، به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از معادلات ساختاری استفاده گردید و نتایج نشان داد فناوری اطلاعات و سرمایه انسانی بر توسعه دولت الکترونیک تأثیرگذار است.

سینگ(۲۰۱۶) به بررسی عوامل تأثیرگذار توسعه دولت الکترونیک در آفریقای جنوبی پرداختند، پژوهش، یک رویکرد کیفی و داده های اولیه در قالب مصاحبه از ۳۶ کارمند ارشد آفریقای جنوبی در دولت ملی جمع آوری شده است، داده های مصاحبه با استفاده از اصول محتوا و تحلیل تفسیری مورد بررسی قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که عوامل خارجی مانند بررسی سیاست ها و الزامات حسابرسی، تعمیر و نگهداری سیستم فناوری اطلاعات و ارتباطات در توسعه دولت الکترونیک نقش دارد. پیامدهای عملی



تحقیق، به درک بهتر فه‌رمانان دولت در چالش‌هایی که کارمندان دولت در زمان توسعه برنامه‌های کاربردی دولت الکترونیکی درگیر می‌شوند-کمک می‌نماید.

سورن و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی تحت عنوان شناسایی عوامل تأثیرگذار توسعه دولت الکترونیکی به بررسی عوامل مؤثر در توسعه دولت الکترونیکی پرداختند، رویکرد پژوهش کیفی است، به‌منظور جمع‌آوری داده‌ها از مصاحبه استفاده گردید و بین ۷۵ سازمان دولتی مصاحبه ساختاری انجام گرفت، در پژوهش، عوامل ساختاری، عوامل اقتصادی، عوامل سازمانی، عوامل سیاسی و دولتی، عوامل ساختاری فناوری اطلاعات، کیفیت خدمات دولت الکترونیکی، مورد بررسی گردید نتایج نشان داد که عوامل سیاسی دولتی، اقتصادی، عوامل ساختاری و کیفیت خدمات دولت الکترونیکی در توسعه دولت الکترونیکی تأثیر دارند.

آل فرج و همکاران (۲۰۱۵)، در پژوهشی تحت عنوان عوامل تأثیرگذار در توسعه دولت الکترونیکی در عربستان سعودی پرداختند، برای رسیدن به هدف، از مصاحبه بدون ساختار از یک رویکرد کیفی استفاده نمودند، آن‌ها به بررسی عوامل سازمانی (آموزش، تخصیص منابع، قواعد، رویه‌ها و برنامه‌ها)، عوامل توسعه‌ای (مدیران و کارکنان)، عوامل فنی (زیرساخت‌های فن‌آوری)، عوامل هماهنگی پرداختند به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون پارامتریک استفاده گردید. نتایج نشان داد که عوامل فنی، هماهنگی، سازمانی و توسعه‌ای بر توسعه دولت الکترونیکی تأثیرگذار است.

۴. موانع شناسایی شده



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر



-۷۷۸۶۲۹۸۰ ISSN

تتو وهمک اران) ۲۰۰۹ (نسری و همکاران (۲۰۱۲)	نایب زاده(۲) (۰۱۳	عسلم و همکاران (۲۰۱۱)	خوش هیكل و همکاران(۱۳) (۹۵	رابی(۲۰) (۱۱	آماده و همکاران (۱۳۸۸)	سرکان و همکاران (۲۰۰۴)	کاظمی وهمک اران(۱) (۳۸۷	کلانتری و همکاران) (۱۳۹۲	
	*		*				*	*	*	موانع امنیتی
*				*	*	*				موانع انسانی
										اجتماعی- فرهنگی
	*	*				*		*	*	موانع فنی
		*					*			موانع قانونی

۵. روش تحقیق:

این تحقیق از لحاظ هدف، از نوع تحقیقات کاربردی محسوب می گردد و برحسب نحوه گردآوری داده ها(طرح تحقیق)، در دسته پژوهش های توصیفی قرار دارد. جامعه آماری تحقیق در مرحله اول، شامل ۱۵ نفر از مدیران و کارشناسان (دارای سابقه بیش از ۲۰ سال و تحصیلات کارشناسی ارشد به بالا) اداره کل حفاظت محیط زیست استان قزوین می باشد و روش نمونه گیری هدفمند می باشد و در مرحله دوم: جامعه آماری کارکنان حفاظت محیط زیست استان قزوین می باشند و روش نمونه گیری تصادفی ساده می باشد برای گردآوری اطلاعات مربوط به متغیرهای پژوهش از پرسشنامه هایی استفاده شده است که روایی محتوای آن با توجه به استفاده مکرر در پژوهش های عملی معتبر داخلی و خارجی و روایی صوری پرسشنامه ها نیز با توجه به اظهارنظرهای متخصصین و استادان مربوطه مورد تأیید قرار گرفته است. پاسخ گویان دیدگاه خود را براساس مقیاس ۵درجه ای لیکرت از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف تنها با انتخاب یک گزینه، نشان دادند. برای بررسی پایایی نیز از آلفای کرونباخ استفاده شده است. جدول ۱ بیانگر ضریب آلفای محاسبه شده برای هر یک از متغیرها است که همگی از پایایی خوبی برخوردار هستند.

جدول ۱: مقادیر الفای کرونباخ



متغیر	آلفای کرونباخ
موانع فنی	۰,۸۰۴
موانع فرهنگی	۰,۸۹۵
موانع قانونی	۰,۸۴۱
موانع انسانی	۰,۹۱۱
موانع مالی	۰,۸۷۷
کل سوالات	۰,۸۵۴

۶. نتایج آزمون عوامل شناسایی شده

نتایج حاصل از این تحقیق که توسط نرم افزار اسپس پی اس بدست آمده است، در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی آورده می شود. آنچه در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده ها به کار برده شده است. جهت آزمون عوامل شناسایی شده پژوهش از روش تی تک نمونه ای استفاده می شود.

جدول (۲) خلاصه نتایج حاصل از آزمون تی تک نمونه ای را نشان می دهد.

جدول ۲: آزمون تی تک نمونه ای

متغیر	میانگین	مقدار آماره	سطح معناداری	بازه اطمینان ۹۵ درصدی برای اختلاف میانگین
امنیتی	۳.۶۹۹۷	۱۸.۵۲۴	.۰۰۰	حد پایین: ۰.۶۲۵۴ حد بالا: ۰.۷۷۳۹



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

-۷۷۸۶۲۹۸۰ ISSN

۰.۷۹۲۰	۰.۶۱۶۹	۰.۰۰۰	۱۵.۸۱۷	۳.۵۹۶۲	موانع فرهنگی
۰.۵۶۳۲	۰.۳۹۸۶	۰.۰۰۰	۱۱.۴۸۴	۳.۴۵۸۱	موانع انسانی
۰.۹۳۶۵	۰.۷۹۷۹	۰.۰۰۰	۲۴.۶۰۲	۳.۸۶۷۲	موانع قانونی
۰.۹۲۸۹	۰.۷۹۱۹	۰.۰۰۰	۲۴.۵۹۲	۳.۸۵۷۲	موانع مالی

همانطور که نتایج جدول ۲، نشان میدهد میانگین نمرات تمامی متغیرها بیشتر از ۳ میباشد.

همچنین نتایج آزمون تی تک نمونه ای مستقل نشان می دهد که چون سطح معناداری این آزمون برای تمامی متغیرها کمتر از سطح خطای ۰/۰۵ بدست آمده ($P < 0.05$) می توان گفت که میانگین نمرات متغیرها مخالف عدد ۳ می باشد و با توجه به اینکه حدود بالا و پایین اختلاف میانگین هر دو مثبت بدست آمد می توان اظهار نظر کرد که میانگین نمرات متغیرها بیشتر از ۳ می باشد. بعبارتی دیگر نتایج آزمون تی تک نمونه ای مستقل نشان می دهد که تاثیر گذاری هر ۵ موانع امنیتی، فرهنگی، انسانی، قانونی، مالی بلحاظ آماری معنادار می باشد.

در این پژوهش جهت تعیین مهمترین عامل و رتبه بندی این عوامل از این آزمون استفاده کرده ایم. همانطور که در جدول ۲، مشخص است آزمون فریدمن بیان می کند که میانگین مولفه های موانع فنی، موانع مالی، موانع فرهنگی، موانع قانونی و انسانی یکسان نبوده و دارای میانگین رتبه ای های متفاوتی هستند (مقدار آماره ۷۰/۹۶۴ و مقدار معناداری ۰/۰۰). با توجه به میانگین رتبه ای محاسبه شده اقدام به رتبه بندی عوامل موجود می کنیم و موانع انسانی می باشد.

جدول ۲، نتایج آزمون فریدمن در خصوص شناسایی مهم ترین عامل

عوامل	میانگین رتبه ای	رتبه	آماره های آزمون	
موانع فنی	۲.۸۱	۳	مقدار آماره کای دو	۸۸,۷۹۰
موانع مالی	۲.۸۷	۲	درجه آزادی	۳
موانع فرهنگی	۲.۷۳	۴	مقدار معناداری	۰,۰۰
موانع قانونی	۲.۹۰	۱		
موانع انسانی	۲.۷۱	۵		



۷. بحث و نتیجه گیری

یافته های پژوهش حاکی از این است که بین موانع توسعه دولت الکترونیکی بر اساس قانون خدمات کشوری رابطه ای بشرح زیر وجود دارد.

موانع فرهنگی با میانگین رتبه ای ۲,۷۳ تأثیر گذار است، نتایج این تحقیق با یافته های پژوهش صمیمی و همکاران (۱۳۸۹) همسو است.

پیشنهاد: عده ای از کارمندان با تغییرات سریع در نظام اداری مخالفند و برای راضی کردن عموم باید جامعه را متقاعد کرد که انتقال اطلاعات به قدر کافی امن است و حریم خصوصی افراد کاملاً رعایت می شود، کارکنان به جای جلوگیری از خطر و ریسک در کارهای اداری به مدیریت ریسک بپردازند، افراد به خلاقیت و نوآوری در کارهای اداری تشویق می شوند. ارائه پاداش به کارمندان و مدیرانی باشد که در به جا افتادن دولت الکترونیک در سازمان خود کمک می کنند.

موانع قانونی با میانگین رتبه ای ۲,۹۰ بر موانع توسعه دولت الکترونیکی تأثیر گذار است. نتایج این تحقیق با یافته های پژوهش محمودی و همکاران (۱۳۹۲) همسو است.

پیشنهاد: دولت در حمایت هر چه بیشتر از سیستم های اطلاعاتی از طریق ایجاد قانون هایی اقدام نماید، رویه های قانونی جهت حمایت از فناوری اطلاعات صورت گیرد، همچنین قوانین مرتبط با سیستم های فناوری اطلاعات به وضوح و شفاف باشد. خط مشی های لازم به منظور حمایت از تحقق مطلوب دولت الکترونیک تعیین گردد، همچنین دولت از خلاقیت و نوآوری کارکنان حمایت نماید

در این پژوهش و طبق نتایج بدست آمده به تأثیر موانع انسانی با میانگین رتبه ای ۲,۷۱ بر موانع توسعه دولت الکترونیکی دست یافتیم، نتایج این تحقیق با یافته های کاپون و همکاران (۱۹۸۷) همسو است.

پیشنهاد: در حوزه زیرساخت انسانی، در تمامی نهادهای زیرمجموعه دولت از قبیل سازمان دولت و نهادهای خصوصی و عموم مردم، از نظر آموزشی و فرهنگی و افزایش دانش کارکنان و توانمندسازی تلاش وافر شود تا امکان جذب، استفاده، نگهداری و ارتقای فناوری اطلاعات به حد مطلوب نزدیک شود. ایجاد انگیزه های لازم برای تغییر ساختار و منطبق کردن آنها با فناوری اطلاعات و توجیه مدیران و سیاست گذاران جهت تخصیص سرمایه مناسب به فناوری اطلاعات و اصلاح فرایندهای سازمانی به کمک فناوری اطلاعات شرط لازم برای استفاده مناسب و مهیاسازی شرایط خواهد بود. مدیرانی انتخاب شوند که دارای اعتقاد و باور عمیق به دولت الکترونیک باشند و این موضوع را در عمل ثابت کرده باشند، آموزش کارکنان دولت با استفاده از اساتید مجرب در حد وسیعتر انجام و بر استفاده عملی و کاربردی آموزشهای داده شده توسط مدیران نظارت و در این زمینه تشویق و تنبیه در نظر گرفته شود.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۰۹۸۶۲۸۷۷-۷

موانع فنی با میانگین رتبه ای ۲,۸۱ بر موانع توسعه دولت الکترونیکی تأثیر گذار است، نتایج این پژوهش با یافته های صمیمی و همکاران (۱۳۸۹) همسو است. بدین معنا که با افزایش موانع فنی، توسعه دولت الکترونیکی نامناسب تر می شود.

پیشنهاد: بکارگیری از دانشجویان نخبه و استخدام آن ها بمنظور نوشتن برنامه های مناسب جهت توسعه دولت الکترونیکی، سرمایه گذاری در زیرساختها و بکارگیری از نرم افزارهای پیشرفته بمنظور پشتیبانی سامانه های دولت الکترونیکی می باشد.

موانع مالی با میانگین رتبه ای ۲,۸۷ تأثیر گذار است، نتایج این تحقیق با یافته های پژوهش صمیمی و همکاران (۱۳۸۹) همسو است.

پیشنهاد: اختصاص هزینه ها و منابعی بمنظور توسعه دولت الکترونیکی بخصوص در محیط زیست صورت گیرد، دولت سرمایه گذاری های لازم را در زیر ساختها از طریق راه اندازی اینترنت های پرسرعت، زیرساخت های لازم بمنظور خودکار سازی فعالیت های اداری انجام دهند. تلاش در راستای اصلاح و ایجاد زیرساخت حقوقی مناسب، امکان طرح موضوع در جلسات مشترک بویژه گردهمایی هایی که با حضور مدیران ارشد انجام می شود می تواند اثر گذار باشد.

منابع:

الهیاری فرد، محمود. (۱۳۸۲). بررسی مقایسه ای خدمات بانکداری سنتی و بانکداری الکترونیک در ایران". پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، دانشکده حسابداری و اقتصاد

آماده، حمید؛ جعفرپور، محمود (۱۳۸۸)، بررسی موانع و راهکارهای توسعه ی بانکداری الکترونیکی در بانک های خصوصی کشور، مدیریت اجرایی، شماره ۳۶، ۳۸-۱۳

براتی، اکبر و شکری نیا، مهدی (۱۳۹۴). بررسی موانع و مشکلات پیاده سازی مالیات الکترونیکی، کنفرانس بین المللی اقتصاد مدیریت و علوم اجتماعی، ۹۳-۷۰

پاکدهی، علیرضا؛ مهدیزاده، محمد و زنده بودی، فاطمه (۱۳۹۰). موانع تحقق دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده علوم اجتماعی و علوم ارتباطات



تیمورنژاد، کاوه؛ دهگان، محمود و ابراهیم زاده، میرکمال (۱۳۸۹). بررسی موانع و چالش های گسترش دولت الکترونیک در شرکت مخابرات استان تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت گروه دولتی

ثقفی، فاطمه؛ زارعی، بهروز (۱۳۹۰)، مدل ملی توسعه دولت الکترونیکی ایران، فصلنامه سیاست علم و فناوری، دوره ۶، شماره ۲، ۲۷-۴۱

خیراندیش، مهدی؛ شاکری نوایی، غلامرضا (۱۳۹۴)، آسیب شناسی اثربخشی کاربرد فناوری اطلاعات و خدمات اداری در قانون مدیریت خدمات کشوری، علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، دوره ۳، شماره ۲، ۱۱۷-۱۳۷

صالحی، مسلم؛ فلتاش، عباس (۱۳۹۱). موانع و راهکارهای پیاده سازی دولت الکترونیکی در سازمان آموزش و پرورش فارس، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی گروه مدیریت

مقیم، رضا (۱۳۷۹). کاربردهای شبکه ماهواره ای VSAT در اتوماسیون بانکی. در اولین همایش بانکداری الکترونیکی. انتشارات بانک توسعه صادرات ایران، دوره ۲، شماره ۲۳، صفحات ۲۷-۱۳.

منابع لاتین

- Arcand, M., & promtep, S (2018). Mobile banking service quality and customer relationships, international journal of bank marketing, Vol 13, 207-231
- Flavian, C., Torres, E & Guinaliu, M (2004). Corporate image measurement :A further problem for the tangibilization of Internet banking services, The International Journal of Bank Marketing, vol 33, 381-393
- Ganguli, Shirshendu, & Roy, Sanjit Kumar. (2011). Generic technology-based service quality dimensions in banking: Impact on customer satisfaction and loyalty. International Journal of Bank Marketing, Vol 29, 168-189.
- Gronlund, a (2004). state of the art in e-gov research: a survey proceeding of the third international conference on electronic government, Vol 21, 743-661
- Holmes, D (2001). e Gov-ebusiness strategic for government London : nichalas brealey publishing, Vol 23, 101-122
- Kim, S. (2007). Digital governance in municipalities worldwide: a longitudinal assessment of municipal websites throughout the world, available at: <http://unpan1.un>.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر



-۷۷۸۶۲۹۸۰ ISSN

- Liu, S. M., & Yuan, Q (2015). The Evolution of Information and Communication Technology in Public Administration. *Public Administration and Development Journal*, vol 35,140-151
- Sadeghi, T., & Hanzaee,K (2010). Customer satisfaction factors (CSFs) with online banking services in an Islamic country: IR Iran. *Journal of Islamic Marketing*, 1,249-267.
- Siau,K.,&Long,Y(2015),factors impacting e-government development,journal of computer information systmes,vol 2, 53-72
- Singh(2016). Modernisation Challenges: Some factors that affect e-Government development in South Africa,the electronic journal of innovative and entrepreneurial practice providws perspectives,vol 1,623-644
- Sorn,K.,&Tuamsuk,K(2015),factors affecting the development of e-government using a citizen-centric approach,journal of Science & Technology policy management,Vol 2 ,206-222.
- Yuen ,Y (2013). Gender and Age Effect on Acceptance of Internet Banking: Cultural Comparison between United States and Malaysia. *International Journal of Business and Management*; Vol 8, 34 - 50.