

# بررسی عوامل موثر بر توسعه زیر ساخت های دولت الکترونیک در بخش بازرگانی ایران

راهبردهای  
بازرگانی

دانشور رفتار

Commercial  
strategies

نویسندگان: دکتر احمد سرداری\*<sup>۱</sup>، محسن اعظمی<sup>۲</sup>

۱. دانشیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه شاهد

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی

\*Email : Nehad115 @ yahoo.com

## چکیده:

فناوری های نوین ارتباطی و اطلاعاتی امکان مهندسی مجدد معماری دولت و قابل دسترس تر، کارآمدتر و پاسخگوتر ساختن آن فراهم کرده است. استفاده از این نوآوری ها در فرآیند اداره امور جامعه، موجب پدیدار شدن واقعیتی به نام دولت الکترونیکی شده است. در این میان دولت ها نیز برای ارائه خدمات به ذی نفعان اجتماعی باید به باز تعریف نقش ها و کارکردهایشان بپردازند، دولت الکترونیکی در پی پاسخ به این ضرورت شکل گرفته است.

این پژوهش با هدف " بررسی عوامل موثر بر توسعه زیر ساخت های دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی ایران (تهران)" ، طراحی و اجرا شده است. جامعه مورد نظر در تحقیق شامل آندسته از مدیران، کارشناسان و فعالان بخش بازرگانی ایران مستقر در شهر تهران می باشد که در زمینه دولت الکترونیکی آشنا بوده و یا دارای سوابق مطالعاتی و تحقیقاتی می باشند. بنابراین؛ با مراجعه به دستگاهها و مراجع ذی صلاح تعداد ۵۸ نفر شناسایی و به عنوان نمونه انتخاب گردید. سپس با استفاده از روش نمونه گیری مربوطه تعداد ۴۰ نفر (n=40) به عنوان مورد آزمون، با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته که شامل ۳۰ سوال ۵ گزینه ای در طیف لیکرت بوده؛ رتبه بندی و مورد سنجش قرار گرفته است. روایی (ظاهری و محتوایی) و پایایی پرسشنامه از روش ضریب آلفای کرونباخ (آلفا=۰.۸۹ درصد) مورد تایید قرار گرفته است. سپس، ضمن آزمون فرضیه های تحقیق و استفاده از آزمون T ، به بررسی وضعیت موجود، و از روش لی هی (LEE HO) نیز به اولویت بندی عوامل موثر بر توسعه زیرساخت های دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی ایران پرداخته شده است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که " عوامل مدیریتی و فنی-بازاری" به عنوان عواملی است که بر زیرساخت های دولت الکترونیکی موثر است.

واژه های کلیدی: دولت الکترونیکی ، فناوری اطلاعات و ارتباطات ، زیرساخت ها

- دریافت مقاله: ۸۸/۹/۲۷
- پذیرش مقاله: ۹۰/۸/۱۰

Journal of  
Commercial  
strategies  
Shahed University  
Nineteenth Year  
No.01, Spring &  
Summer 2012

دو فصلنامه  
دانشگاه شاهد  
سال نوزدهم - دوره جدید  
شماره ۱  
بهار و تابستان ۱۳۹۱

## مقدمه

مردان و مدیران قرار می دهد، امکان مهندسی مجدد و افزایش قابلیت دسترسی، تقویت کارآمدی و پاسخگوتر ساختن دولت است که استفاده از آن در فرآیند حکومت گری موجب پدیدار و پایدارشدن واقعیتی به نام دولت الکترونیکی شده است که لازمه حکومت دولت ها در جوامع اطلاعاتی است (۳).

با توجه به تحولات اخیر در سطح جهان یکی از بخش هایی که تحت تاثیر تحولات جهانی قرار گرفته است بخش عمومی و سازمانهای دولتی می باشند. جنبش «بازآفرینی دولت» که توسط (۴) عنوان شده است، حرکتی است که در آن تلاش می شود، تمرکز دولت از یک رویکرد درون نگر یا سازمان-مدار به یک رویکرد برون نگر یا شهروند مدار تغییر جهت دهد. به عبارت دیگر تاکید جنبش بازآفرینی بر رضایت مشتری می باشد.

این مقاله که از یک طرح تحقیقاتی انجام شده در بخش بازرگانی ایران بر گرفته شده و با این هدف تدوین شده است. ساختار مقاله اینگونه شکل گرفته که مروری بر ادبیات تحقیق و پیشینه آن با در نظر گرفتن (تعاریف دولت الکترونیکی و بررسی مدل های موضوع تحقیق و سپس ارائه چارچوب مفهومی و نحوه پردازش مدل و تشریح آن) خواهد شد. در نهایت تحلیل داده ها و نتیجه گیری لازم صورت خواهد گرفت. بنابراین مساله اصلی تحقیق حاضر عبارت است از " بررسی عوامل موثر بر توسعه زیر ساخت های دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی ایران " سازمان مورد مطالعه با در نظر نقش زیر ساخت ها این سوال مطرح است که " آیا عوامل مدیریتی و فنی (ابزاری) بر توسعه زیر ساخت های دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی موثر است. در واقع تحقیق حاضر به منظور پاسخ به این سوال انجام شده است.

نگاهی به دولت الکترونیکی در سند چشم انداز بیست ساله ایران مبین آن است که در سند چشم انداز بیست ساله ایران کشوری است توسعه یافته با جایگاه اول اقتصادی علمی و فناوری در سطح منطقه با هویت اسلامی الهام بخش در جهان اسلام و با تعامل سازنده و موثر در روابط بین الملل. بی شک آنچه که در سند چشم انداز بیست ساله ایران مورد نظر و توجه می باشد این نکته ای که ایران آینده باید در پنج مفهوم توسعه یافتگی

ظهور و گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات تمامی حوزه های انسانی از جمله روابط انسانی با یکدیگر و دولت را دستخوش تغییرات فراوانی قرار داده است که این امر فرصت های فراوانی را برای جوامع به ارمغان آورده است. یکی از مهمترین فرصت هایی که فناوری های نوین پیش روی جوامع قرار داده، امکان مهندسی مجدد معماری دولت می باشد. استفاده از مهندسی مجدد معماری دولت و سایر امکانات فوق در فرآیند حکمرانی، موجب پیدایش واقعیتی به نام دولت الکترونیکی شده است. دولت الکترونیکی به معنای روش های دیجیتالی مختلفی است که دولت به واسطه آن با شهروندان خود ارتباط برقرار کرده تا از این طریق باعث ایجاد شرایط دسترسی بیشتر مردم به اطلاعات دولتی، بهبود مشارکت مدنی از طریق توانایی بخشی به عموم مردم، کارآمدتر و پاسخگوتر شدن دولت از طریق شفاف تر ساختن فعالیت های آن گردد.

بنابراین از لحاظ مفهومی، دولت الکترونیکی عاملی برای بهبود اساسی عملکرد دولت بصورت جهش به یک سطح جدید عملکرد (Breakthrough performance) نه بهبود تدریجی عملکرد است که از مصادیق کیفیت سریع و ارزان و همچنین ارضاء کارکنان دولت که خود نیز از نحوه انجام امور در رنج هستند، دانست. همچنین می توان آن را وسیله ای برای کاهش زمان لازم برای تصمیم گیری ها، و در کل یک روش جدید برای اندیشیدن در نظر گرفت که نتیجه آن تغییر روش انجام کارها، لحظه ای کردن (online) ارائه خدمات، و قابل استفاده نمودن آن برای مشتریان می باشد.

ورود به قرن بیست و یکم و عصر اطلاعات، با چالش ها و نگرانی های بسیار جدی همراه بوده است به طوریکه هیچ یک از برنامه های توسعه ای طراحی شده و فناوری ها نوین قرن بیستم نتوانسته اند تاثیر قاطعی بر حل این مسائل و تبعات ناشی از بروز آنها بر جای گذارند (۱). اما به نظر بسیاری از اندیشمندان، صاحب نظران، دولت مردان، انقلاب فناوری اطلاعات می تواند نقش اساسی در مواجهه با این چالش ها داشته باشد (۲). یکی از مهمترین فرصت هایی این فناوری پیش روی دولت

دولت قرار گرفته است و گام‌های اولیه و در عین حال پیشرفته‌ای را در این زمینه برداشته شده است (۶). بنا بر آمار ارایه شده سازمان ملل متحد در سال ۲۰۰۸ کشور ایران در این عرصه تنزل نموده است. در این میان ایران را ۱۰ رتبه از جایگاه خود سقوط نسبت به سال ۲۰۰۵ را تجربه کرده و از رتبه ۹۸ به ۱۰۸ رسیده است.

فناوری هويت الهام بخشی در جهان اسلام موثر و سازنده در روابط بین الملل تصور شود. در این چشم انداز کشور باید نسبت به کشورهای توسعه یافته دنیا به شاخص های متوسط جهانی دست یابد و از نظر علمی فناوری و اقتصادی در کل منطقه حایز رتبه نخست گردد. در این راستا و در جهت تحقق این امر بر پایی دولت الکترونیکی و توسعه زیر ساخت های آن در دستور کار

جدول ۱. رتبه ایران در بستر های استقرار دولت الکترونیکی از سال ۲۰۰۳-۲۰۰۸ (۶)

سال	سرمایه های انسانی	بسترهای فناوری اطلاعات	حضور اینترنتی	امتیاز کل	رتبه
۲۰۰۳	۰/۷۵	۰/۰۹	۰/۱۴۸	۰/۳۳	۱۰۷
۲۰۰۴	۰/۷۳	۰/۰۹۲	۰/۱۶۲	۰/۳۲۸۲	۱۱۵
۲۰۰۵	۰/۷۴	۰/۱۰۷۹	۰/۲۹۶۹	۰/۳۸۱۳	۹۸
۲۰۰۸	۰/۷۹۲۳	۰/۱۷۴۷	۰/۲۵۷۵	۰/۴۰۶۷	۱۰۸

برنامه‌های خاص منطقه‌ای در بخش فناوری اطلاعات کشور که در دو محور زیر بطور خاص مربوط به دولت الکترونیکی است.)

- سند راهبردی دولت الکترونیکی
- مصوبه هیأت محترم وزیران سند فرابخشی (ویژه) بهینه‌سازی تشکیلات دولت و ایجاد دولت الکترونیکی در اجرای بند (ز) ماده ۱۵۵ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۸۳.
- مورد دوم آخرین سند نوشته شده در خصوص دولت الکترونیکی است. در این سند نیز مواردی ذکر شده که نشان از کمبود مطالعات آکادمیک لازم برای تهیه سند دارد.
- در اینجا آماری مربوط به مطالعه تطبیقی وضعیت موجود شاخص های دولت الکترونیکی در ایران و اهداف برنامه پنج ساله چهارم ارائه می شود. جدول (۲) وضعیت موجود شاخص های دولت الکترونیکی در ایران را در مقایسه با سایر کشورها نشان می دهد. واضح است در شرایط فعلی در مقایسه با بسیاری از کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه، ایران در این شاخص‌ها وضعیت مناسبی ندارد.

بنابراین طی این مدت امتیاز ایران نسبت به سال ۲۰۰۵ رشد ناچیزی در زمینه آمادگی برای پذیرش و استقرار دولت الکترونیکی داشته است. لیکن طی دو سال ۱۳۸۵ و ۱۳۸۶ از شتاب ایران در این زمینه کاسته شده است که این موضوع به هیچ وجه در راستای تحقق سند چشم انداز بیست ساله جمهوری اسلامی نیست.

بنابر گزارش اداره امور تجاری و اجتماعی سازمان ملل متحد در سال ۲۰۰۸ پایین ترین امتیاز دولت الکترونیکی در ایران مربوط به حوزه زیر ساخت است که با ۰/۱۷۴۷ امتیاز پایین تر از حضور اینترنتی دولت با ۰/۲۵۷۵ امتیاز و سرمایه انسانی متخصص دولت در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات با ۰/۷۹۲۳ امتیاز قرار گرفته است. لذا بر اساس آمار ارایه شده در سال ۲۰۰۸ ضریب نفوذ اینترنت در ایران ۰/۲۵/۵۴ ضریب نفوذ رایانه های شخصی ۰/۱۰/۵۳ ضریب نفوذ مشترکان تلفن همراه ۰/۱۹/۵ و ضریب نفوذ اینترنت پر سرعت ۰/۶۶ درصد می باشد. (۵).

۱- وضعیت موجود دولت الکترونیکی در ایران در کشور ما چندین سال است که فعالیت‌های مربوط به دولت الکترونیکی شروع شده ولی با وجود گستردگی انتشارات آن در عمل هنوز به توفیقات چشمگیری دست نیافته است. (وجود بیش از ۳۰ سند، برنامه راهبردی و

**جدول ۲. مقایسه وضعیت موجود برخی شاخص‌های دولت الکترونیکی با وضعیت تطبیقی (۶)**

سایر کشورها					ایران	واحد	شاخص
کانادا ۶۰	امریکا ۶۰	المان ۴۰	فرانسه ۴۰	سوئد ۴۰	۵	درصد	دستگاه‌های دولتی، حکومتی، وزارتخانه ها و سازمانها دارای سیستمهای عمومی مکانیزه یکپارچه
					۱	درصد	دستگاه‌های دولتی، حکومتی، وزارتخانه ها و سازمانها دارای سیستمهای اختصاصی مکانیزه یکپارچه
		مجارستان ۱۰۰ ملی ۰ محلی	مصر ۳۷ ملی ۰ محلی	ترکیه ۱۰۰ ملی ۳/۵ محلی	۲۰	درصد	دستگاه‌های دولتی، حکومتی، وزارتخانه ها و سازمانها دارای وب سایت اینترنت مبتنی بر استاندارد
کانادا ۵۸	امریکا ۵۲	المان ۵۱/۲	ایتالیا ۴۱/۱	ایرلند ۳۵/۵	صفر	درصد	خدمات دولتی الکترونیکی ارائه شده از طریق شبکه
امریکا ۴۶ خ ۷۰ ب	استرالیا ۳۱ خ ۵۷ ب	المان ۱۷ خ ۴۳ ب	ژاپن ۱۶ خ ۴۵ ب	انگلیس ۱۱ خ ۶۰ ب	۲	درصد	استفاده از خدمات الکترونیک (حرف خ، بجای خانوار و ب بجای بنگاه بکار رفته است)

پنجساله در کشور درگرو فرهنگ سازی، مدیریت، شبکه سازی و ارتقای ارتباطات و رفع ابهامات مدیران بخشهای خصوصی و دولتی در خصوص فناوری اطلاعات است. لذا دولت الکترونیک در ایران هنوز در آغاز راه است.

جدول (۳) اهداف برنامه پنجساله چهارم را برای پر کردن خلاء فناوری ایجاد شده نشان می دهد. بدیهی است با توجه به پیشرو بودن کشورهای توسعه یافته، حتی با وجود اجرای موفق برنامه چهارم، هیچگاه این خلاء فناوری مرتفع نخواهد شد. علاوه بر آن تحقق برنامه

**جدول ۳. اهداف کمی توسعه دولت (حکومت) الکترونیکی در ایران در برنامه پنجساله چهارم (۶)**

شاخص	واحد	سال پایه	۸۴	۸۵	۸۶	۸۷	۸۸
دستگاه‌های دولتی، حکومتی، وزارتخانه ها و سازمانها دارای سیستمهای عمومی مکانیزه یکپارچه	درصد	۵	۱۶	۲۷	۳۸	۴۹	۶۰
دستگاه‌های دولتی، حکومتی، وزارتخانه ها و سازمانها دارای سیستمهای اختصاصی مکانیزه یکپارچه	درصد	۱	۵	۹	۱۳	۱۷	۲۰
دستگاه‌های دولتی، حکومتی، وزارتخانه ها و سازمانها دارای وب سایت اینترنت مبتنی بر استاندارد	درصد	۲۰	۳۶	۵۲	۶۸	۸۴	۱۰۰
خدمات دولتی الکترونیکی ارائه شده از طریق شبکه	درصد	-	۳	۶	۹	۱۲	۱۵
دستگاه‌های دولتی مجهز به خدمات الکترونیکی تعاملی	درصد		۵	۹	۳۳	۱۷	۲۰
استفاده از خدمات الکترونیک	درصد	۲	۴	۷	۱۱	۱۵	۲۰

برای مثال جدول (۴)، بعضی از این شاخص ها را در سال های مختلف نشان میدهد:

در برنامه پنج ساله چهارم توسعه شاخص ها و راهبردهایی برای تحقق دولت الکترونیک ارائه شده است

جدول ۴. شاخصهای دولت الکترونیک در برنامه ۵ ساله چهارم توسعه

سال	۱۳۸۳	۱۳۸۴	۱۳۸۵	۱۳۸۶	۱۳۸۷	۱۳۸۸	شاخص‌ها
دستگاههای دولتی دارای سیستم‌های عمومی مکانیزه یکپارچه	۵٪	۱۶٪	۲۷٪	۳۸٪	۴۹٪	۶۰٪	
دستگاههای دولتی دارای سیستم‌های خصوصی مکانیزه یکپارچه	۱٪	۵٪	۹٪	۱۳٪	۱۷٪	۲۰٪	
حضور در وب : دستگاههای دولتی دارای وب سایت منطبق بر اینترنت	۲۰٪	۳۶٪	۵۲٪	۶۸٪	۸۴٪	۱۰۰٪	
تعامل : دستگاههای دولتی مجهز به خدمات اینترنتی تعاملی	-	۵٪	۹٪	۱۳٪	۱۷٪	۲۰٪	
e-Services: خدمات دولتی از طریق شبکه های الکترونیک	-	۳٪	۶٪	۹٪	۱۲٪	۱۵٪	

دیجیتال، کاربرد تجارت الکترونیک توسط بخش خصوصی (۱۴)، بحران اعتماد به دولت، تغییر انتظارات شهروندان از دولت (۱۵)، تداوم اصلاحات در بخش عمومی (۱۳)، صرفه‌جویی در هزینه‌ها. اگر چه دلایل متعددی برای شکل‌گیری دولت الکترونیکی توسط افراد مختلفی ارائه شده است اما در یک تقسیم‌بندی کلی می‌توان آنها را در سه دسته بحران در بخش دولتی، پدیدار شدن ایدئولوژی نئولیبرالیسم و خواست قدرت سیاسی قرار داد (۱۶ و ۱۷).

دلایل شکل‌گیری دولت الکترونیکی را می‌توان شامل گرایش دولت‌ها به استقرار دولت الکترونیک از اواخر قرن بیستم به بعد در حال افزایش است و دولت‌ها در سراسر دنیا و در تمام سطوح دولتی، برنامه‌هایی در راستای پیاده‌سازی دولت الکترونیک تدوین نموده‌اند. این گرایش جهانی به استقرار دولت الکترونیک و درک ضرورت آن را می‌توان از چند جنبه مورد توجه قرار داد؛ بکارگیری فناوری اطلاعات در بخش دولتی (۱۳) نسل جوان

جدول ۵. دلایل و ضرورت‌های شکل‌گیری دولت الکترونیک (۱۷)

ردیف	عامل	ویژگی‌های و خصوصیات عمده
۱	بحران در بخش دولتی	افزایش نقش دولت‌ها در ارائه خدمات ناتوانی دولت‌ها در برآوردن نیازهای انبوه شهروندان تخصیص مبالغ کلان هزینه‌های عمومی به بخش عمومی و افزایش قابل تحمل آنها وجود و گسترش موارد متعدد اسراف، اتلاف و سوء مدیریت
۲	پدیدار شدن ایدئولوژی نئولیبرالیسم	احیای دوباره ایدئولوژی لیبرالیسم (نئولیبرالیسم) القای ناکارآمدی دولت در بخش خدمات دولتی الزام به جایگزینی موسسات خصوصی با سازمان‌های دولتی بکارگیری دولت برای کمک به عملکرد کارآتر بازارها تاکید بر سازماندهی و مدیریت مجدد بخش دولتی
۳	خواست قدرت سیاسی	افزایش درخواست عمومی برای اصلاحات دولتی گسترش نقش سیاست‌مداران و مدیران دولتی برای انجام تغییرات پشتیبانی سرمایه‌داران ملی و جهانی از اصلاحات افزایش کارکرد سازمان‌های بین‌المللی و جهانی در پیشبرد برنامه‌های تغییر

مقایسه حکمرانی بوروکراتیک با دولت الکترونیکروشن می سازد که شکل گیری دولت الکترونیک منجر به تشکیل نوع جدیدی از حکمرانی به نام حکمرانی الکترونیکی گردیده است که انگاره های آن الگوی حکمرانی بوروکراتیک بسیار متفاوت است.

جدول ۶. تفاوت الگوی ارائه خدمات عمومی بوروکراتیک با الکترونیکی (۸)

الگو	معیار	بوروکراتیک	الکترونیک
جهت گیری	کارایی هزینه تولید	رضایت کاربر، کنترل و انعطاف پذیری	
سازماندهی فرایند تولید	عقلانیت وظیفه ای، بخش بندی، سلسله مراتب عمودی، کنترل	سلسله مراتب افقی، سازمان شبکه ای، تسهیم اطلاعات	
اصول مدیریت	مدیریت بر مبنای قانون و بخشنامه	مدیریت منعطف، کار تیمی بین واحدی با هماهنگی مرکزی	
سبک رهبری	دستوری و تاکید بر کنترل	آسان گیر، تسهیل کننده و هماهنگ کننده، کارآفرینی خلاق	
ارتباطات درونی	بالا به پایین و سلسله مراتبی	شبکه چند جهته با هماهنگی مرکزی، ارتباطات مستقیم	
ارتباطات بیرونی	متمرکز، رسمی، کانال های محدود	رسمی و غیر رسمی، بازخورد مستقیم و سریع، کانال های چند جانبه	
نحوه ارائه خدمات	ارائه مستند خدمات، تعامل میان فردی	ارتباطات الکترونیک، عدم تعامل چهره به چهره	
اصول ارائه خدمات	استانداردسازی	کاربر پسند	

بنا بر این مجموعه تعاریف دولت الکترونیکی در نگاره شماره (۱) و (۲) و (۳) بطور موجز و در قالب جداول مبین مولف " تاریخ و توصیف و تحقیقات مطا لعه شده دولت الکترونیکی تجمیع شده است .

#### نگاره ۱. تعاریف دولت الکترونیکی

بانک جهانی در سال ۲۰۰۱	دولت الکترونیک تکنولوژی های اطلاعاتی و ارتباطی است که روابط با شهروندان، بخش خصوصی و آژانس های دولتی را جهت بهبود بخشیدن به ارائه خدمات، دگرگون می سازد (۱).
سازمان ملل و اداره عمومی جامعه امریکا در سال ۲۰۰۱	دولت الکترونیک اساساً شامل ایجاد وب سایت دولتی برای ارائه اطلاعات مربوط به موارد سیاسی و دولتی می شود (۱۹).
آذر کفایش پور در سال ۱۳۸۴	تعهدی پایدار از سوی دولت برای بهبود ارتباط میان شهروندان حقیقی و بخش های عمومی از طریق ارائه خدمات انبوه، دانش و اطلاعات (۴).
دولت دانمارک	استفاده نظام مند و اساسی از فن آوری های دیجیتال برای معرفی روش جدید تفکر و دگرگونی سازمان ها و فرایندها و رویه های کار که کیفیت خدمات و کارائی آن ها را بهبود می بخشد (۵).
دولت انگلیس	دولتی کارا تر، زندگی در جامعه ای با آخرین توسعه در تجارت الکترونیکی و پاسخگوئی و ارائه خدمات بهتر به نیازهای شهروندان و بخش تجارت (۵).
اتحادیه اروپا	استفاده از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات در مدیریت دولتی که با تغییرات سازمانی

#### نگاره ۲. مدل های بلوغ دولت الکترونیکی (۸)

نام مدل پیاده سازی	سال	مراحل پیاده سازی
مدل لاینه ولی	۲۰۰۱	۱- فهرست برداری ۲- تراکنش ۳- ادغام عمودی ۴- ادغام افقی
مدل گارتنر	۲۰۰۲	۱- اطلاع رسانی ۲- تعامل ۳- تراکنش ۴- تغییر شکل
مدل سازمان ملل	۲۰۰۲	۱- پیدایش ۲- ارتقا ۳- تعامل ۴- تراکنش ۵- یکپارچگی
مدل کنفرانس بین المللی پالمو	۲۰۰۲	عوامل موثر بر سیاست ها و کارکردهای خدمات دولتی و روابط اصلی بین این عوامل را بیان می کند.

نام مدل پیاده‌سازی	سال	مراحل پیاده‌سازی
مدل سه حلقه‌ای کارکردهای دولت الکترونیکی	۲۰۰۳	۱- کارکرد اطلاعاتی ۲- کارکرد تراکنشی ۳- کارکرد عملاتی
مدل میسرا و دینگرا	۲۰۰۴	۱- بسته ۲- نخستین ۳- برنامه‌ریزی ۴- تحقق یافتن ۵- نهادینه شدن ۶- بهینه شدن

استرالیا، نیوزلند، مکزیک، استونی، سوئد، سنگاپور، کانادا، ژاپن، اکراین، اردن، هلند، نروژ، ویتنام، اتریش، چین و آرژانتین در رتبه‌های دوم تا بیستم قرار دارند. شاخص دولت الکترونیک در میان کشورهای خاورمیانه در سال ۲۰۰۸ به صورت زیر است:

۲- وضعیت دولت الکترونیک در کشورهای مختلف مورد بررسی واقع شده و نشان می‌دهد که طبق گزارشات منتشر شده از سازمان ملل در سال ۲۰۰۸، آمریکا با شاخص ۱ در رتبه اول جهان جای دارد و پس از آن به ترتیب کشورهای کره جنوبی، دانمارک، فرانسه،

### نگاره ۳. خلاصه نتایج بدست آمده از تحقیقات مطالعه شده

عنوان تحقیق	متغیرها/ یافته‌های مهم
موانع ایجاد و گسترش دولت الکترونیک در	عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای مانع ایجاد و گسترش دولت الکترونیک در ایران هستند.
عوامل مؤثر بر استقرار دولت الکترونیک و ارائه الگوی مناسب، ۱۳۸۳، (۱۱)	عوامل ناشی از سیاست‌گذاری، عوامل ناشی از اجرا و عوامل زمینه‌ای و مؤلفه‌های عملیاتی مربوط به هر یک از عوامل بر روند استقرار دولت الکترونیک مؤثر است.
موانع و راهکارهای شکل‌گیری دولت الکترونیک در ایران، ۱۳۸۳، (۱۲)	موانع فنی، فرهنگی - اجتماعی، مدیریتی، مالی - اقتصادی مانع پیاده‌سازی دولت الکترونیک در ایران می‌باشند.
بررسی رابطه بین دولت الکترونیک و اعتماد عمومی، ۱۳۸۶، (۱۳)	دولت الکترونیک در حضور عدالت توزیعی، رویه‌ای، اطلاعاتی و مراوده‌ای موجب افزایش سطح اعتماد عمومی می‌شود.
پذیرش دولت الکترونیک در سه کشور آمریکا، آرژانتین، برزیل، مکزیک، ۲۰۰۷، (۲۴)	اعتماد به اینترنت و اعتماد به دولت به طور مثبت بر تصمیم به استفاده از خدمات دولت الکترونیک تاثیر می‌گذارد و اعتماد بیشتر به دولت، ادراک از ریسک به استفاده از خدمات دولت الکترونیک را کاهش می‌دهد.
عوامل تاثیر گذار بر استفاده از دولت الکترونیک در صنعت ارتباطات تلفنی اسپانیا، ۲۰۰۷، (۲۵)	بیشترین تاثیر در استفاده از خدمات دولت الکترونیک در صنعت ارتباطات تلفنی اسپانیا مربوط به اندازه کسب و کار و سپس میزان استفاده از اینترنت و سیستم‌های گروه افزار می‌باشد. پس از آن سیستم‌های جمعی و در آخر عملکرد کسب و کار کمترین تاثیر را در استفاده از خدمات دولت الکترونیک دارد.
ارزیابی موفقیت سیستم‌های دولت الکترونیک با استفاده از مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی دلون و مک‌لین، ۲۰۰۷، (۲۶)	استفاده تاثیر معنی‌داری بر رضایت و سودمندی درک شده از دید کاربران دارد. همچنین افزایش رضایت کاربران باعث افزایش سودمندی درک شده از دید آن‌ها می‌شود.
سودمندی درک شده، تجربه شخصی، ریسک و امنیت به عنوان عوامل تطبیق دولت	سودمندی درک شده از خدمات الکترونیکی توسط هنجارهای ذهنی، کنترل رفتاری درک شده، ریسک، تجربه شخصی از خدمات الکترونیکی، بر متغیر وابسته پژوهش (تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک) تاثیر می‌گذارد.

عنوان تحقیق	متغیرها/ یافته‌های مهم
الکترونیک در هلند، ۲۰۰۶، (۲۷)	
شهروندگرایی در دولت الکترونیک، انگیزش‌ها و اثرات، ۲۰۰۶، (۲۸)	در ارتباط با درصد شناسائی نیازها در آژانس‌های دولتی، ۱/۳ آژانس‌ها تعداد کاربران را در وب سایتشان ارزیابی می‌کنند. حدود ۱۰٪ مطالعات مربوط به شهروندان را انجام می‌دهند و ۱۸٪ آن‌ها شهروندان را در پروژه‌های دولتی یا اجرای فرایندهای جدید مشارکت می‌دهند.
تمایل پرداخت کنندگان مالیات در سازگاری با روش‌های خاص پرداخت (دستی، بارکد و اینترنت)، ۲۰۰۶، (۲۹)	پرداخت کنندگان مالیات تمایل دارند بر سودمندی روش‌های پرداخت تمرکز نمایند. سازگاری روش‌های پرداخت مالیات با حرفه و شغل و نیازهای پرداخت کنندگان، مهم‌ترین عامل در تمایلات رفتاری آن‌ها به استفاده می‌باشد.
اثرات درک شده از دولت الکترونیک در آمریکا، شهرهای تگزاس و فلوریدا، ۲۰۰۶، (۳۰)	دولت الکترونیک تاثیر مثبت بر توانائی مدیران شهرها در مدیریت اثر بخش‌تر، سرمایه سهامداران، همکاری بین سطوح و تدارکات بهتر داشته است و مدیران این شهرها نگرش خوش‌بینانه و مثبتی بر استفاده از دولت الکترونیک دارند.
دولت الکترونیک برای کشورهای در حال توسعه فرصت‌ها و چالش‌ها، ۲۰۰۴، (۱۹)	چالش‌ها و فرصت‌های پیش رو برای استفاده از دولت الکترونیک برای کشورهای در حال توسعه و توسعه یافته شبیه هم است ولی آنچه متفاوت است این است که بسیاری از مزایا و چالش‌های دولت الکترونیک به دلیل استفاده محدود کشورهای در حال توسعه هنوز عملی و چاره‌اندیشی نشده است.
ارتباط رضایت شهروندان با دولت الکترونیک و اعتماد در دولت الکترونیک، ۲۰۰۴، (۳۱)	شهروندان از تلاش‌های دولت برای ارائه خدمات و اطلاعات بر خط راضی هستند و افزایش رضایت شهروندان با دولت الکترونیک منجر به افزایش اعتماد آن‌ها به دولت می‌شود.
مدل دو مرحله‌ای رشد دولت الکترونیکی، شواهد تجربی برای شهرهای آمریکا، ۲۰۰۳، (۳۲)	روابط دولت با شهروندان اساساً در مرحله ۱ طبقه‌بندی اطلاعات مخصوصاً بر خط ارائه اطلاعات قرار دارد. در روابط دولت با دولت روابط الکترونیکی پیشرفته‌تری در استفاده از اینترنت وجود دارد و بیشترین پیشرفت دولت الکترونیک در روابط دولت - کسب و کار مخصوصاً در تدارکات بر خط تجهیزات و لوازم اداری می‌باشد.
پذیرش سیستم‌های پرداخت الکترونیکی مالیات در تایوان، ۲۰۰۲، (۳۳)	سودمندی شخصی فرد از کامپیوتر بر تمایلات رفتاری از طریق سودمندی، سهولت استفاده از قابلیت اعتماد درک شده (متغیرهای باور) تاثیر می‌گذارد

دهد. (۸). درجداول(۸و۷) کارکردهای دولت الکترونیک و همچنین نحوه تعاملات مولفه‌های دولت الکترونیک بیان شده است.

مولفه‌های دولت الکترونیکی متعد د می باشد به طو ریکه دولت الکترونیک با افشار گوناگون جامعه از جمله شهروندان،بخش تجاری،کارکنان دولت،سازمان‌های دولتی و مهاجرین سروکار داشته و به آنها خدمات ارایه می

#### جدول ۷. مفهوم کارکردی مولفه‌های دولت الکترونیک (۸)

مفهوم کارکردی	مولفه
همه امور و تبادلات خدماتی و اطلاعاتی میان دولت و شهروندان	دولت - شهروندان
تمام امور و تبادلات خدماتی و اطلاعاتی میان دولت و مشاغل	دولت - بخش تجاری
همه امور و مبادلات اطلاعاتی و خدماتی میان دولت و ساختارهای بزرگ	دولت - کارکنان
کلیه امور و تبادلات اطلاعاتی و خدماتی میان دولت و سایر سازمان‌های دولتی	دولت - دولت
امور مربوط به مبادله اطلاعات میان دولت و مهاجرین	دولت - مهاجرین

جدول ۸. نحوه ارتباط مولفه‌های دولت الکترونیک با یکدیگر (۸)

از	به	دولت	بخش تجاری	شهروندان	کارکنان
دولت	هماهنگی	مناقصات	قوانین	مقررات	
بخش تجاری	سیستم تدارکات	تجارت الکترونیک	تجارت الکترونیک	تبادل اطلاعات	
شهروندان	اظهارنامه	مقایسه	بازار حراجی	غیر مجاز	
کارکنان	استعلام وضعیت پرسنلی	درخواست مرخصی	غیر مجاز	تبادل اطلاعات	

راه به آن ارزش نهاده شود، داشتن دیدگاهی آرمانی نسبت به استفاده و توسعه فناوری اطلاعات می باشد و باید نکاتی مانند : اقدامات زیر می توانند نقش شایان توجهی را در ایجاد بستر مدیریتی ایفا نمایند:

۱- وجود مراکزی جهت هدایت فعالیتهای فناوری اطلاعاتی و در سطح ملی

۲- مشخص نمودن رویکرد مدیریت کشور به مقوله دولت الکترونیکی

۳- تدوین چشم انداز و برنامه ملی برای ایجاد دولت الکترونیکی

۴- ایفای نقش پشتیبانی و تسهیل کننده از سوی دولت بخش دولتی می تواند برای پیاده سازی دولت الکترونیکی، حمایتها و تسهیلات مورد توجهی را ارائه کند که برخی از آنها عبارتند از :

الف - تخصیص بودجه مناسب جهت حمایت از توسعه فناوریهای ارتباطی و اطلاعاتی مورد نیاز برای تشکیل دولت الکترونیکی.

ب - ایجاد تسهیلات جهت جذب سرمایه گذاری خارجی مستقیم در صنعت IT .

ج - کمک به رشد و توسعه واحدهای فعال در امر فناوریهای ارتباطی و اطلاعاتی از طریق ایجاد مراکز رشد.

## ۲- فراهم بودن زیرساخت های تکنولوژی

### برای توسعه و بسط دولت الکترونیکی:

وجود یک زیرساخت ارتباطات راه دور و اطلاعات ملی (National Information Infrastructure)، ضروری و حیاتی است. این شامل فراهم ساختن سرویسهای ارتباطات راه دور، ایجاد شرایطی که همه استطاعت مالی استفاده از آنها را داشته باشند و قابل اتکاء بودن دسترسی به شبکه است. در این زمینه آزادسازی بخش ارتباطات راه

زیرساخت های مورد نیاز دولت الکترونیکی را می توان بنا بر شرح مبانی نظری که شامل : ۱- زیر ساخت مدیریتی ۲- زیر ساخت فنی ۳- زیر ساخت نیروی انسانی ۴- زیرساخت فرهنگی - اجتماعی ۵- زیر ساخت حقوقی - قانونی می باشد را مورد توجه قرار داده است . بنا براین پنج زیر ساخت فوق الذکر به ترتیب طی شماره های ذیل مورد بحث واقع گردیده است .

در ادامه به معرفی بسترهای زیر ساختی مورد نیاز توسعه دولت الکترونیکی پرداخته می شود . این مدل، پنج زیرساخت و یا بستر ذیل را شناسایی نموده است. البته در پڑ و هش حاضر از مجموع پنج زیر ساخت فوق الذکر به واسطه تناسب دو زیر ساخت؛ مدیریتی و فنی با بخش بازرگانی مطابق با عنوان صرفا تاثیر دو دسته زیر ساخت های مدیریتی و فنی مورد بحث واقع گردیده است . علت بیان جامع پنج زیر ساخت فوق در مقاله حاضر ، جامعیت داشتن مرور مبانی نظری مرتبط و مرور کامل آنها بوده است .

### ۱- زیر ساخت مدیریت الکترونیکی:

وجود رهبری و اندیشه استراتژیک تدوین و اجرای طرح های دولت الکترونیکی نیازمند سرمایه گذاری و نوآوری قابل توجه است. در واقع دولت الکترونیکی مستلزم اصلاح نظام اداری و مهندسی مجدد دولت است. از این لحاظ برای تدوین و اجرای این طرح، مقامات ارشد نظام باید خود از نگرش استراتژیک برخوردار باشند و بتوانند حمایت لازم را برای اصلاح بخش عمومی (دولتی) جلب نمایند. در کشورهایی که وفاق سیاسی ضعیف یا پراکنده است و دولت نقش فعالی را ایفاء می کند، رهبران ارشد نظام باید هدایت طرح دولت الکترونیکی را بر عهده بگیرند یکی از نکات بارز و ارزنده ای که باید در ابتدای

### ۳- آماده بودن زیرساخت فرهنگی - اجتماعی:

معرفی فناوری های نوین در سطح ملی نیازمند بستر سازی فرهنگی - اجتماعی است. گسترش ماهواره و اینترنت، چالش های فرهنگی جدیدی را بدنال داشته است. بدون انجام بستر سازی مناسب فرهنگی نمی توان به استفاده درست جامعه از فناوری های گوناگون به خصوص اینترنت امید داشت، از سوی دیگر عدم توجه به بستر سازی مناسب اجتماعی، شکاف دیجیتالی را که از مظاهر بی عدالتی در عصر ارتباطات است، پدید خواهد آورد.

یکی از مشکلاتی که بنظر می رسد در ایجاد دولت الکترونیکی در کشور وبخش بازرگانی وجود دارد اینست که شهروندان بخش بازرگانی و کارکنان دولت به ارتباطات "چهره به چهره" عادت دارند و برای انجام کارهای اداری خود به حضور فیزیکی در ادارات مأنوسند و شاید بسیاری از کارهایی که می تواند حتی از طریق یک مکالمه تلفنی انجام پذیرد، ساعت ها وقت شهروندان را تلف می کند و علاوه بر آن موجب بالا رفتن مراجعه به سازمانهای دولتی و صرف هزینه های زیادی برای دولت و شهروندان می گردد. یکی از دلایل این امر، فقدان اعتماد عمومی به ارتباطات الکترونیکی می باشد، دلیل دیگر آن به رفتار کارکنان سازمانهای دولتی بر می گردد زیرا آنها هم تمایل چندانی به انجام کارهای شهروندان از طریق تلفن و سایر وسایل ارتباطی مانند اینترنت ندارند و به پاسخگویی به مردم به عنوان یک وظیفه نمی نگرند. بمنظور ایجاد بستر فرهنگی - اجتماعی مناسب، انجام اقدامات زیر می تواند کمک شایان توجهی بنماید:

- ارتقای فرهنگ استفاده از فناوری های اینترنتی و ارتباطی در سطح ملی
- تلاش در جهت معرفی بومی در محیط اینترنت
- اجرای برنامه های آموزشی و ترویجی در فناوری ارتباطی اطلاعاتی
- توزیع امکانات فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی در سطح کشور به منظور جلوگیری از بروز شکاف دیجیتالی

دور و مشارکت بخش خصوصی از اهمیت زیادی برخوردار است. دولت الکترونیکی و حکومت گری الکترونیکی نیازمند وجود جامعه دیجیتالی یا اطلاعاتی، یعنی جامعه ای که در زمینه بکارگیری ICT در تمام امور خود به حد معینی از پیشرفت رسیده باشد، است. از این رو، هرگونه طرح دولت الکترونیکی باید شرایطی برای دسترسی عمومی مردم به شبکه های اطلاعاتی را فراهم کند. بنا براین تهیه برنامه جامع و کاربردی وقت زیادی لازم دارد اما می توان بصورت کوتاه مدت چند کاربرد فناوری اطلاعات مثل دولت الکترونیکی (E-Government) در دستور کار دولت قرار گیرد که خود به تنهایی هزاران شغل جدید هم تولید می کند و بستر لازم و فهم درست از فناوری اطلاعات را نشان می دهد. کلیه اقدامات توسعه ای در این زمینه عملاً در کشورهای توسعه یافته ای مانند آمریکا و انگلیس اتفاق افتاده است. بستر فنی - ارتباطی در واقع فراهم کننده پیشرفت در ارتباطات بطور عام و ارتباطات الکترونیکی بطور خاص می باشند بگونه ای که ضعف این زیر ساختار می تواند فعالیتهای مربوط به دولت الکترونیکی را به شدت با چالش مواجه نماید،

توسعه زیر ساختهای فنی و اطلاعاتی جهت پیوستن به جامعه جهانی دارای اهمیت حیاتی است. بدون اتصالاتی مناسب و مطمئن به شبکه های اطلاعاتی داخلی و خارجی، شهروندان و صاحبان کسب و کار در کشورهای در حال توسعه از مشارکت فعال در انقلاب اطلاعاتی قرن بیست و یکم محروم خواهند بود.

ما باید همانطور که هر کشوری فناوری اطلاعات را متناسب فرهنگش تعریف کرده و بکار می گیرد ما هم باید دیدگاه آرمانی خود را متناسب با فرهنگ و نیاز خودمان مطرح کنیم. بیشتر کشورهای توسعه یافته نه تنها دیدگاه آرمانی برای توسعه فناوری اطلاعات در کشورشان را دارند بلکه سایر وزارتخانه های آنها هم موظف به داشتن دیدگاه آرمانی توسعه فناوری اطلاعات برای سازمانهای خود که در راستای دیدگاههای آرمانی کشورشان باشد هستند.

## ۴- وجود سرمایه انسانی آگاه و آماده در

### زمینه ICT:

یک عامل اساسی در موفقیت طرح دولت الکترونیک، وجود سرمایه انسانی متخصص در فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی جدید است. همچنین مردم کشور باید توانایی استفاده از ICT، فهم آن و ایجاد محتوای محلی را داشته باشند. بستر نیروی انسانی باید به گونه ای فراهم گردد که از یک سو توده مردم را با فناوری ارتباطی و اطلاعاتی آشنا سازد و از سوی دیگر نیروی انسانی متخصص در زمینه فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی را برای برقراری پروژه دولت الکترونیک مهیا سازد. اقدامات ذیل می تواند در ایجاد بستر ( زیر ساخت ) نیروی انسانی مناسب برای اجرای پروژه دولت الکترونیک در بخش بازرگانی مؤثر باشند:

- تجهیز مؤسسات به فناوری اطلاعات و ارتباطات
- توسعه رشته های مرتبط با فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی در دانشگاهها
- برقراری سمینارها و همایشهای مرتبط با موضوع دولت الکترونیک در سطح کشور
- گسترش مراکز فنی - حرفه ای در زمینه فناوری اطلاعاتی - ارتباطی
- ارائه آموزش های ضمن خدمت به مدیران و کارکنان دولت در زمینه های مرتبط با دولت الکترونیک.

نیروی انسانی ماهر در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات را می توان کلید موفقیت برنامه توسعه برای برقراری دولت الکترونیک دانست و برای ایجاد زیر ساخت های دولت الکترونیک مسلماً وجود کارکنان و مدیران آشنا به امر فناوری های الکترونیک را می طلبد و از آموزش و یادگیری مداوم و متناسب با فرایندهای جدید نه تنها برای مدیران بلکه برای کارگران ساده نیز یک ضرورت تلقی می شود.

## ۵- وجود زیر ساخت حقوقی (اعتماد، امنیت

### اطلاعات و حریم خصوصی):

دولت الکترونیک بدون ایجاد اعتماد و امنیت برای شهروندان و بنگاه ها نمی تواند به اهداف بالقوه دست

یابد. باید مردم به امنیت انتقال، پردازش و ذخیره سازی اطلاعات از طریق شبکه ها اعتماد داشته باشند. در نتیجه، هر گونه طرح دولت الکترونیک نیازمند تدوین یک چارچوب حقوقی در زمینه حفاظت از حریم خصوصی، تعقیب جرایم رایانه ای، ایجاد و تقویت مراجع سنجش و سندیت و قانونی کردن امضاء های دیجیتال است. به عبارت دیگر یک زیرساخت حقوقی برای حمایت و اجرای دولت الکترونیک باید شامل موارد زیر باشد:

- قانون دولت الکترونیک: که دولت را قادر می سازد تا رویه های اداری، کارکردها و خدماتش را به شکل الکترونیک و دیجیتال انجام دهد. (۵).
- قانون حفاظت از داده ها: که به حفاظت و حفظ حریم خصوصی اطلاعات شخصی می پردازد.
- قانون آزادی اطلاعات: که اجازه دسترسی وسیع به اطلاعات عمومی را می دهد.
- قانون امضای دیجیتال یا ارتباطات الکترونیک: که امضاء ها و اسناد دیجیتال را به رسمیت می شناسد و هویت الکترونیک را مقرر می دارد.
- قانون جرم شبکه ای و سوء استفاده از شبکه: که به حفاظت از حقوق مالکیت معنوی دیجیتال می پردازد.

به عنوان یکی از راهکارهای مربوط به این موارد به گواهینامه الکترونیک اشاره می شود. با نصب گواهینامه الکترونیک بر روی سرور ارتباط و انتقال اطلاعات به یک لایه امنیتی (Secure Socket layer) منتقل می شود و از هر گونه سرقت و دستبرد در طول مسیر خود محفوظ می ماند. این تکنولوژی که با نام SSL معروف است شالوده بنای تجارت الکترونیک، بانکداری الکترونیک و دولت الکترونیک می باشد، چرا که بدون داشتن یک SSL معتبر اشتراکهای باارزش همواره در معرض خطر سرقت اطلاعات قرار خواهند داشت. برای رسیدن به یک دولت الکترونیک موفق چند مرحله دیگر نیز ذکر می شود:

- برگزاری آموزش های منطقه ای برای مدیران دولتی به منظور ایجاد آگاهی در خصوص جنبه های مختلف دولت الکترونیک و ضرورت های ایجاد آن.

## الف: تحلیل مبانی نظری جهت طرح فرضیه های اصلی زیر ساخت مدیریتی

بدون تردید، اعمال فناوری اطلاعات و ارتباطات ( ICT ) در سازمانهای موجود بویژه در بخش بازرگانی، به مدرنیته شدن دولت و ایجاد دولت الکترونیکی نمی انجامد. اگر چه پروژه دولت الکترونیکی در اوج عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات طراحی شده، اما باید گفت که رسیدن به چنین هدفی صرفاً مبتنی بر فناوری نیست. به بیان دیگر آنچه که دولت در مراتب بالاتر از فناوری در ایجاد پروژه دولت الکترونیکی ایفای نقش می کند، بحث مؤثر در اجرای فرآیندها و برقراری توسعه زیر ساخت های مناسب برای استقرار دولت الکترونیکی است. اما بزرگترین مانع در راه شکل گیری دولت الکترونیکی از بعد مدیریتی است چرا که دولت الکترونیکی چیزی نیست جز ابزاری برای خدمت به مردم با استفاده از بسترهای الکترونیکی. به نظر وی مسائل و مشکلاتی که در زمینه دسترسی به اطلاعات برای شهروندان وجود دارد ریشه در زیرساخت های مدیریتی و فرهنگی و اجتماعی دارد و تا زمانی که این مسائل حل نشود دولت الکترونیکی به شکل گسترده شکل نخواهد گرفت. بخش بازرگانی به عنوان متولی امر تجارت الکترونیکی در کشور، بیش از هر بخش دیگری، نیازمند مدیریت صحیح و برنامه ریزی های دقیق برای اجرای دولت الکترونیکی است

۱- وجود برنامه ریزی جامع بی شک با پیشرفت تکنولوژی و وجود فناوری های ارتباطی پیشرفته، ضرورت وجود برنامه ریزی صحیح مدیران برای سازمان هایشان، بیش از هر چیز خود را نمایان می کند و مدیران باید برنامه ریزی را بعنوان ابزاری مؤثر در خدمت مدیریت و رهبری سازمان خود مورد توجه قرار دهند.

بایجاد دولت الکترونیکی بعنوان یکی از مهمترین اهداف برنامه تکفا که مهمترین برنامه در سطح توسعه ای فناوری، بیش از هر چیز نیازمند برنامه ریزی دقیق مدیران برای اجرای آنست. در این میان، بخش بازرگانی بیش از هر بخش دیگری از اثرات ایجاد دولت الکترونیکی و حمایت مدیران ارشد این بخش، ضرورت نگرش به ایجاد دولت الکترونیکی در برنامه چهارم توسعه کشور و سند چشم انداز بیست ساله کشور و نیز آگاهی و تعهد

- گسترش ارائه خدمات الکترونیکی برای شهروندان همه بخشهای تحت پوشش و ارائه خدمات به کلیه مناطق دوردست و طبقات در حاشیه نگاه داشته شده تا سال ۲۰۱۰.
- تشویق بخشهای تجاری به شرکت در توسعه دادن کار مؤسسات به منظور سرعت بخشیدن به روند گذر از روشهای کاغذی سنتی و رسیدن به روشهای الکترونیکی.
- رسیدن به شکل های استاندارد واحد، برای اسناد دولتی طبقه بندی شده و از میان برداشتن موانع در برابر گسترش آنها

## اهداف تحقیق

هدف از این تحقیق " بررسی عوامل مؤثر ( بطور ویژه عوامل مدیریتی و فنی مؤثر) بر توسعه زیرساخت های دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی ایران " می باشد که می تواند به برنامه ریزان کشور در خصوص برنامه ریزی مؤثر جهت توسعه و پیاده سازی دولت الکترونیکی در بخش مورد نظر کشور (بازرگانی) کمک نماید.

## فرضیه های تحقیق

با توجه به بخش های قبلی ( بیان مسئله و ضرورت تحقیق )، دو فرضیه اصلی و شش فرضیه فرعی زیر شکل می گیرند که عبارتند از :

## فرضیه اصلی :

- ۱- عوامل مدیریتی بر توسعه زیرساخت های دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی ایران مؤثر است.
  - ۲- عوامل فنی ( ابزاری ) بر توسعه زیر ساخت های دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی ایران مؤثر است.
- در خصوص دو فرضیه اصلی فوق و به منظور تبیین آنها جهت ساخت فرضیه های فرعی، تحلیل مختصر انجام شده نشان داد که می توان در راستای تحلیل دو فرضیه اصلی، شش فرضیه فرعی در دو حوزه زیر ساخت های مدیریتی و فنی طراحی نمود.

۴- هدایت و رهبری مؤثر رهبری معمولاً بعنوان عامل قدرت و هنر و یا هنر نفوذ کردن در دیگران است بگونه- ای که با اشتیاق در جهت تحقق اهداف گروهی کوشش نمایند. بدون شک برای اجرای پروژه دولت الکترونیکی از مرحله تعریف زیر ساختها تا اجرای نهایی آن، رهبری و هدایت مؤثر مدیریت ارشد، نقش اساسی را در اجرای دولت الکترونیکی دارد.

بخش بازرگانی با توجه به وظیفه خطیری که در امر تجارت الکترونیکی عهده دار است، با داشتن مدیریت و هدایت مؤثر، پذیرای اجرای دولت الکترونیکی باشد. وجود رهبری قوی می‌تواند انگیزه و علاقه کارکنان این بخش را برای برقراری دولت الکترونیکی دوچندان کند.

### ب: تحلیل مبانی نظری جهت طرح فرضیه

#### های اصلی زیر ساخت فنی

عوامل فنی مؤثر بر توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی ایران دولت الکترونیکی بر خلاف رویکردی که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه مشاهده می‌شود، تنها دادن رایانه به مقامات و کارکنان برای انجام کارهای سازمان متبوع خود نیست، بلکه دولت الکترونیکی عبارتست از متحول کردن دولت و فرایند کشور داری از طریق قابل دسترس‌تر، کارآمد تر و پاسخگو تر کردن ارائه الکترونیک اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر نهادهای دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات است. هر چند که از نقش غیر قابل انکار سایر عوامل (عوامل مدیریتی، فرهنگی - اجتماعی، انسانی) در توسعه زیر ساختهای دولت الکترونیکی نمی- توان بسادگی عبور کرد اما وجود زیر ساخت فنی - ارتباطی قوی به عنوان پیش نیاز اصل برپایی دولت الکترونیکی شایان توجه است. بنابراین بخش بازرگانی برای استقبال از دولت الکترونیکی، باید سطح سواد و آگاهی مدیران و کارکنانش را ارتقاء دهد بگونه‌ای که بتواند یک جامعه دانش محور کوچک را ایجاد نماید و تا حد امکان افراد این بخش توانایی استفاده از ابزارهای نوین اطلاعاتی و ارتباطی و بویژه اینترنت را داشته باشند.

مدیران این بخش به اجرای دولت الکترونیکی را می‌طلبند. بنابراین برقراری دولت الکترونیکی بویژه در بخش بازرگانی سازماندهی ایران، نیازمند مدیریت و برنامه‌ریزی راهبردی متجلی در تشکیلات سازمانی است. بنابراین مدیران کشور و بویژه مدیریت ارشد بخش بازرگانی باید در صدد باشند که با رو یکردی مناسب بتوانند دولت الکترونیکی را در جهت حمایت از برنامه‌های توسعه کشور به مرحله عمل و اجرا درآورند. (۳۲)

۲- سازماندهی مناسب اصولاً سازمان برای اجرای تحقق اهداف از پیش تعیین شده‌ای طراحی می‌شود و با تقسیم وظایف کلی در قالب واحدهای سازمانی، تعیین سلسه مراتب، مسئولیتها، و بالاخره مشخص کردن ارتباطات از قوه به فعل در می‌آید و پویا و فعال می‌گردد. (۳۳)

با پیاده سازی دولت الکترونیک، ساختارهای سازمانی تغییر یافته و بصورت کاملاً مسطح در می‌آیند، مرزها و واحدهای سازمانی کمرنگ تر شده و تمام فعالیت‌های سازمان بصورت افقی انجام می‌گیرد. در این حالت فعالیتها و وظایف سازمان بر اساس شبکه های اطلاع رسانی طراحی شده و اجرا می‌شود و کارکنان مانند قبل، نیاز به حضور فیزیکی در محل سازمان خود ندارند. کارهای سازمان به صورت بر خط ( on-line ) انجام می- شود و مدیریت سازمانها بدون واسطه با مشتریان و ارباب رجوع در ارتباطند و فرایند تصمیم گیری شکل غیر متمرکز پیدا می‌کنند.

۳- کنترل و نظارت بهنگام کنترل را می‌توان فرایندی دانست که از طریق آن، برنامه‌ریزان نسبت به مطابقت فعالیت‌های واقعی با فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده اطمینان لازم را حاصل نمایند. در واقع نظارت، ابزار مدیران برای اطلاع از نحوه انجام فعالیتها و برنامه‌های از قبل طراحی شده می‌باشد. اگر قرار است که پیاده سازی دولت الکترونیکی بعنوان یک برنامه منظم در بخش بازرگانی کشور مدنظر قرار گیرد، لازم است تا مدیران این بخش بر حدود اجرای این برنامه، نظارت لازم را داشته باشند. در گامی مهمتر باید به تنظیم قوانین نظارتی لازم جهت انجام فرایندهای دولت الکترونیکی پردازند تا به صورتی قانونی و در چارچوبی مشخص به اقدامات لازم جهت پیاده سازی دولت الکترونیکی پردازند (۲۴).

## فرضیه های فرعی مستخرج جهت انجام پژوهش:

۱. نظارت مدیران بر تحقق اهداف دولت الکترونیکی بر توسعه زیر ساخت های دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی ایران موثر است.
۲. برنامه ریزی های مدیران برای اجرای دولت الکترونیکی بر توسعه زیر ساخت های دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی ایران موثر است.
۳. نوع سازماندهی موجود در بخش بازرگانی ایران بر توسعه زیر ساخت های دولت الکترونیکی موثر است.
۴. نوع سبک رهبری مدیران بر توسعه زیر ساخت های دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی ایران موثر است.
۵. وجود فناوری های ارتباطی و اطلاعاتی در بخش بازرگانی ایران بر توسعه زیر ساخت های دولت الکترونیکی موثر است.
۶. وجود نیروهای متخصص در بخش بازرگانی ایران بر توسعه زیر ساخت های دولت الکترونیکی موثر است.

مطالعات و تحقیقات وزارت بازرگانی، اقتصاد و دارایی، دبیرخانه شورایعالی اطلاع رسانی، و گمرک جمهوری اسلامی ایران مراجعه گردید. طبق اعلام تعداد ۵۸ نفر انتخاب گردید و با استفاده از روش نمونه گیری، برای تعیین حجم نمونه در این پژوهش از فرمول استفاده شده است که در آن:

$$n = \frac{Nz^2 a_1 p(1-p')}{E^2(N-1) + z^2 a_1 p(1-p)}$$

۱. N حجم جامعه آماری که برابر با ۵۸ نفر و n حجم نمونه می باشد که برابر با ۴۰ نفر است.
۲. Z آماره توزیع استاندارد در سطح اطمینان ۹۵٪ و برابر با ۱/۹۶ می باشد
۳. P نسبت موفقیت
۴. Q بیانگر عدم موفقیت می باشد
۵. e نیز میزان خطای محقق می باشد که مقدار آن در این تحقیق براساس تحقیقات مشابه برابر با ۰۹٪ در نظر گرفته شده است.

## روش نمونه گیری و نمونه آماری

در تحقیق حاضر از روش نمونه گیری طبقه بندی سیستماتیک برای تعیین نمونه ها استفاده شده است و پارامترهای آماری به گونه ای تعیین شده که نتایج نمونه قابل تعمیم به جامعه آماری باشد.

## روش های آماری در تحلیل داده های تحقیق

با توجه به موضوع تحقیق حاضر که به بررسی عوامل موثر بر توسعه زیرساخت های دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی ایران می پردازد، علاوه بر استفاده از آمار توصیفی و محاسبه شاخص های گرایش مرکزی، شاخص های پراکندگی و شاخص های توزیع، از روش لی هی نیز استفاده گردیده و به اولویت بندی عوامل موثر پرداخته شده است. همچنین در راستای تحلیل های استنباطی و (آزمون t) فرضیه های تحقیق، از مدل آماری t تک گروهی،  $df = n-1$  استفاده گردیده و به بررسی وضعیت موجود در همه سوالات و خرده مقیاس های پرسشنامه پرداخته شده است.

به منظور بررسی تکمیلی و تعامل متغیرهای تحقیق با ویژگی های دموگرافی (رشته تحصیلی، سن،

## روش شناسی تحقیق

روش بکار گرفته شده برای اجرای این تحقیق توصیفی است. زیرا تحقیق به دنبال شناسایی عوامل موثر بر توسعه زیر ساخت های دولت الکترونیکی و میزان اهمیت آن از دیدگاه صاحب نظران در بخش بازرگانی می باشد. همچنین پرسشنامه ها محقق ساخته، جهت تکمیل به جامعه مورد نظر ارائه، جمع آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

## روش جمع آوری داده ها

برای جمع آوری داده های این پژوهش با استفاده از ابزار فیش برداری همچون (کتاب ها، تعاملات و فنون دیجیتال) و توزیع و تحلیل پرسشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS صورت گرفته است.

## جامعه آماری تحقیق

جامعه مورد نظر در تحقیق شامل آندسته از مدیران، کارشناسان و خبرگان بخش بازرگانی ایران مستقر در شهر تهران می باشد که در زمینه دولت الکترونیکی آشنا بوده اند. برای شناسایی و برآورد تعداد یا حجم نمونه به مرکز

، سازماندهی، نظارت، رهبری، فناوری اطلاعات و نیروهای متخصص، رتبه بندی شده است. بنابراین، به منظور بررسی اعتبار پرسشنامه از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده بعمل آمده و رقم  $0/89$  به عنوان ضریب اعتبار مطلوب محاسبه گردید.

### یافته های تحقیق

بطور کلی براساس فرضیه های تحقیق عوامل مدیریتی و فنی ابزاری زیر بر توسعه زیرساختهای دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی موثر بوده و آزمون و نتایج آن به شرح زیر خواهد آمد: با توجه به یافته‌های تحقیق حاضر که به بررسی «عوامل مؤثر بر توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیک در بخش بازرگانی ایران» می‌پردازد، مطرح می‌شود که با استفاده از جداول توزیع فراوانی و درصد بررسی ویژگی‌های دموگرافی نمونه‌های تحقیق مشخص گردید، که سن اکثریت نمونه‌های تحقیق (۱۴ نفر)، یعنی  $6/7$  درصد، در دامنه سنی ۲۶ تا ۳۰ سال قرار داشته و اکثریت آنها (۱۷ نفر)، یعنی  $5/7$  درصد، مرد می‌باشند. همچنین رشته تحصیلی اکثریت نمونه‌ها (۱۲ نفر)، یعنی  $40$  درصد کامپیوتر بوده و میزان تحصیلات اکثریت نمونه‌های تحقیق (۱۸ نفر)، یعنی  $60$  درصد کارشناسی می‌باشد. در نهایت، مشخص گردید که تجربه آشنایی با فناوری در اکثریت نمونه‌های (۲۲ نفر)، یعنی  $73/3$  درصد زیر ۵ سال می‌باشد.

### نتایج مربوط به متغیرهای جمعیت شناسی

این نتایج در سه بخش ( آخرین مدرک تحصیلی نمونه، رشته تحصیلی با توجه به آخرین مدرک تحصیلی، و سابقه فعالیت در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات )، به ترتیب در جداول (۱، ۲، ۳) آمده است.

جنسیت، میزان تحصیلات، سابقه آشنایی با فناوری اطلاعات، از مدل  $t$ ، و سطح تحصیلات از مدل آماری تحلیل واریانس یکطرفه، و برای مقایسه عوامل مدیریتی و فنی در سه گروه (رایانه، مدیریت و سایر رشته‌ها)، استفاده شده است. همچنین از مدل آماری رگرسیون چند متغیره به منظور پیش بینی عوامل مدیریتی و فنی از طریق سن و تجربه آشنایی با فناوری اطلاعات استفاده شده است.

### ابزار اندازه گیری متغیرها

به منظور سنجش و اندازه گیری و بررسی نگرش متخصصان و خبرگان و دست اندرکاران نسبت به عوامل موثر بر توسعه زیرساخت های دولت الکترونیک در بخش بازرگانی ایران از پرسشنامه استفاده شده است.

در ابتدا از طریق مصاحبه های اکتشافی با خبرگان و کارشناسان فناوری اطلاعات و توسعه زیرساخت های دولت الکترونیک و همچنین مطالعات اولیه تعدادی عامل کلیدی جهت تنظیم سئوالات پرسشنامه گردآوری شد. سئوالات پرسشنامه در دو بخش خصوصیات فردی و سئوالات مربوط به آزمون فرضیات تحقیق تنظیم شده است.

برای تعیین روایی پرسشنامه، از پرسشنامه آزمون مقدماتی استفاده شده است. به این ترتیب که در نوبت اول پرسشنامه مقدماتی بین حدود  $20$  درصد از نمونه ها توزیع و جمع آوری گردید و سئوالات نامفهوم و بی ارتباط مورد بازنگری کلی و اساسی قرار گرفت. سپس در نوبت دوم، پرسشنامه محقق ساخته که شامل  $30$  سوال پنج گزینه ای است که در طیف لیکرت اندازه گیری می شود و از گزینه بسیار کم تا بسیار زیاد را در بر می گیرد. همچنین پرسشنامه این تحقیق شامل  $6$  خرده مقیاس است که به ترتیب سئوالات در شاخص های ( برنامه ریزی

جدول توزیع فراوانی ۱. بررسی متغیر رشته تحصیلی در نمونه های تحقیق

ردیف	رشته تحصیلی	فراوانی	درصد
۱	مدیریت بازرگانی	۱۰	$33/3$
۲	اقتصاد	۲	$6/7$
۳	رایانه	۱۲	$40$
۴	صنایع	۱	$3/3$

ردیف	رشته تحصیلی	فراوانی	درصد
۵	شیمی	۱	۳/۴
۶	آمار	۱	۳/۳
۷	فناوری اطلاعات	۲	۶/۷
۸	کتابداری و اطلاع رسانی	۱	۳/۳
جمع کل		۳۰	۱۰۰

جدول توزیع فراوانی ۲. توزیع پاسخ دهندگان براساس آخرین مدرک تحصیلی

آخرین مدرک تحصیلی	فراوانی	% فراوانی	% فراوانی تجمعی
دکتری		۴	۱۳/۳
کارشناسی ارشد		۸	۲۶/۷
کارشناسی		۱۸	۶۰
جمع کل	۳۰		۱۰۰

جدول توزیع فراوانی ۳. توزیع پاسخ دهندگان براساس سابقه فعالیت مخاطب در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات

سابقه فعالیت	فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
زیر ۵ سال	۲۲	۷۳/۳
۶ تا ۱۰ سال	۵	۱۶/۷
۱۱ تا ۱۵	۳	۱۰
جمع کل	۳۰	۱۰۰

جدول توزیع فراوانی ۴. توزیع پاسخ دهندگان براساس متغیر جنسیت در نمونه های تحقیق

سطوح	فراوانی	درصد
زن	۱۳	۴۳/۳
مرد	۱۷	۵۶/۷
جمع کل	۳۰	۱۰۰

جدول توزیع فراوانی ۵. خرده مقیاس ها در نمونه های تحقیق

شخص	خرده مقیاس	میانگین	انحراف معیار	بیشینه	کمینه
نظارت	۲۹/۶۳	۲/۱۷	۱۵	۶	
برنامه ریزی	۱۲	۲/۰۱	۳۰	۲۳	
سازماندهی	۱۲	۱/۵۸	۱۵	۷	
سبک رهبری	۱۱/۲۶	۱/۹۴	۱۴	۷	
فناوری اطلاعات	۳۱/۷۳	۳/۵۱	۳۴	۲۱	
نیروهای متخصص	۲۲/۷۶	۳/۱۰	۲۸	۱۶	
مدیریتی	۴/۱۵	۰/۳۸	۵	۱	
فنی - ابزاری	۴/۱۴	۰/۳۲	۵	۱	

### نتایج جدول (t) در خرده مقیاس با گویه های مختلف

جدول t تک گروهی ۱. بررسی وضعیت موجود گویه های مرتبط باخرده مقیاس برنامه ریزی در نمونه های تحقیق

ردیف	خرده مقیاس	میانگین نظری	میانگین تجربی	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی داری
۱	برنامه ریزی مدیران ارشد برای برقراری دولت الکترونیکی	۴	۴/۷۳	۸/۹۳	۲۹	۰/۰۱
۲	تعیین کمیته های ICT در بخش بازرگانی برای اجرای دولت الکترونیکی	۴	۴/۰۶	۰/۴۹	۲۹	معنی دار نمی باشد
۳	دارا بودن استراتژی مشخص برای توسعه زیرساخت های دولت الکترونیکی	۴	۴/۶۶	۶/۶۷	۲۹	۰/۰۱
۴	برنامه ریزی برای بهره گیری از نظر متخصصان و مشاوران خارجی	۴	۴/۲۶	۱/۹۷	۲۹	۰/۰۵
۷	وجود برنامه زمان بندی شده برای اجرای دولت الکترونیکی در برنامه چهارم توسعه	۴	۴	-	۲۹	-
۱۸	در نظر گرفتن اجرای دولت الکترونیکی در سند چشم انداز بیست ساله کشور	۴	۴/۲۶	۲/۱۱	۲۹	۰/۰۵
۳۰	تخصیص سرمایه گذاری لازم برای برپایی دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی	۴	۳/۶۳	-۲/۱۶	۲۹	۰/۰۵
کل	برنامه ریزی	۴	۴/۲۳	۴/۱۱	۲۹	۰/۰۱

در خرده مقیاس برنامه ریزی ، هفت گویه از دید پاسخ گوینان مورد بررسی واقع گردید. بنا بر تحلیل توصیفی t تک متغیره ، گویه های مؤثر از دید پاسخ گوینان به ترتیب شامل ، برنامه ریزی مدیران ارشد برای برقراری دولت الکترونیکی (  $P \leq 0.01$  ،  $T=8.93$  ،  $M=4.73$  ) معنا دار نبوده اند ، تعیین کمیته های ICT در بخش بازرگانی برای اجرای دولت الکترونیکی (  $M= 4.06$  ،  $T=0.49$  ، معنادار نمی باشد  $p=$  ) ، دارا بودن استراتژی مشخص برای توسعه زیرساخت دولت الکترونیک (  $M=4.66$  ،

برنامه ریزی می باشد.  $(P \leq 0.05$  ،  $T=6.17$  ) از نظر متخصصان و مشاوران خارجی (  $M=4.26$  ،  $t$  ،  $p \leq 0.05$  ،  $=1.97$  ) وجود برنامه زمان بندی شده برای اجرای دولت الکترونیکی در برنامه چهارم توسعه (  $M=4.66$  ،  $t=6.67$  ،  $p \leq 0.01$  ) معنادار نبوده اند . تخصیص سرمایه گذاری لازم برای برپایی دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی (  $M=3.63$  ،  $t = -2.16$  ،  $p \leq 0.05$  ) . برنامه ریزی (  $M=4.32$  ،  $t = 4.11$  ،  $p \leq 0.01$  ) معنا دار نبوده اند .

جدول t تک گروهی ۱. بررسی وضعیت موجود گویه های مرتبط باخرده مقیاس سازماندهی در نمونه های تحقیق

ردیف	خرده مقیاس	میانگین نظری	میانگین تجربی	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی داری
۵	تمایل مدیران ارشد بخش بازرگانی به تغییر ساختارهای سنتی و سلسله مراتبی	۴	۴/۳۰	۲/۳۴	۲۹	۰/۰۵
۶	علاقه مدیران ارشد به عدم تمرکز در تصمیم گیری ها	۴	۳/۷۰	-۱/۸۷	۲۹	-
۸	تمایل مدیران بخش بازرگانی به شفاف سازی جریان اطلاعات	۴	۴	-	۲۹	-
کل	سازماندهی	۴	۴/۰۱	۰/۰۱	۲۹	-

در هر خرده مقیاس سازماندهی در نمونه تحقیق سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخگویان به ترتیب شامل: تمایل مدیران ارشد بخش بازرگانی به تغییر ساختارهای سنتی و سلسله مراتبی

در هر خرده مقیاس سازماندهی در نمونه تحقیق سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخگویان به ترتیب شامل: تمایل مدیران ارشد بخش بازرگانی به تغییر ساختارهای سنتی و سلسله مراتبی

در هر خرده مقیاس سازماندهی در نمونه تحقیق سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخگویان به ترتیب شامل: تمایل مدیران ارشد بخش بازرگانی به تغییر ساختارهای سنتی و سلسله مراتبی

در هر خرده مقیاس سازماندهی در نمونه تحقیق سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخگویان به ترتیب شامل: تمایل مدیران ارشد بخش بازرگانی به تغییر ساختارهای سنتی و سلسله مراتبی

در هر خرده مقیاس سازماندهی در نمونه تحقیق سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخگویان به ترتیب شامل: تمایل مدیران ارشد بخش بازرگانی به تغییر ساختارهای سنتی و سلسله مراتبی

در هر خرده مقیاس سازماندهی در نمونه تحقیق سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخگویان به ترتیب شامل: تمایل مدیران ارشد بخش بازرگانی به تغییر ساختارهای سنتی و سلسله مراتبی

جدول ۲ تک گروهی ۲. بررسی وضعیت موجود گویه های مرتبط باخرده مقیاس نظارت در نمونه های تحقیق

ردیف	خرده مقیاس	میانگین نظری	میانگین تجربی	میزان $t$	درجه آزادی	سطح معنی داری
۹	وجود یک گروه مسئول جهت نظارت بر اجرای دولت الکترونیکی	۴	۴/۳۰	۲/۳۴	۲۹	۰/۰۵
۱۰	نظارت مستقیم مدیران ارشد بر نحوه اجرای دولت الکترونیکی	۴	۳/۸۳	-۱/۰۹	۲۹	-
۱۱	تنظیم قوانین نظارتی جهت اجرای دولت الکترونیکی	۴	۳/۸۶	-۰/۸۹	۲۹	-
کل	نظارت	۴	۴/۰۱	۰/۰۱	۲۹	-

بررسی خرده مقیاس نظارت در نمونه های تحقیق، سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخ گویان به ترتیب شامل: وجود یک گروه مسئول جهت نظارت بر اجرا دولت الکترونیکی ( $M=4.30$ )

بررسی خرده مقیاس نظارت در نمونه های تحقیق، سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخ گویان به ترتیب شامل: وجود یک گروه مسئول جهت نظارت بر اجرا دولت الکترونیکی ( $M=4.30$ )

بررسی خرده مقیاس نظارت در نمونه های تحقیق، سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخ گویان به ترتیب شامل: وجود یک گروه مسئول جهت نظارت بر اجرا دولت الکترونیکی ( $M=4.30$ )

بررسی خرده مقیاس نظارت در نمونه های تحقیق، سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخ گویان به ترتیب شامل: وجود یک گروه مسئول جهت نظارت بر اجرا دولت الکترونیکی ( $M=4.30$ )

بررسی خرده مقیاس نظارت در نمونه های تحقیق، سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخ گویان به ترتیب شامل: وجود یک گروه مسئول جهت نظارت بر اجرا دولت الکترونیکی ( $M=4.30$ )

بررسی خرده مقیاس نظارت در نمونه های تحقیق، سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخ گویان به ترتیب شامل: وجود یک گروه مسئول جهت نظارت بر اجرا دولت الکترونیکی ( $M=4.30$ )

جدول ۴ تک گروهی ۴. بررسی وضعیت موجود گویه های مرتبط باخرده مقیاس سبک رهبری در نمونه های تحقیق

ردیف	خرده مقیاس	میانگین نظری	میانگین تجربی	میزان $t$	درجه آزادی	سطح معنی داری
۱۲	وجود رهبری قوی جهت حمایت از طرح e-gov	۴	۳/۵۰	-۳/۷۴	۲۹	۰/۰۱
۱۳	تفویض اختیارات بیشتر به کارکنان	۴	۳/۵۶	-۳/۰۶	۲۹	۰/۰۱
۱۴	دادن آزادی عمل بیشتر به کارکنان	۴	۴/۲۰	۱/۳۶	۲۹	-
کل	سبک رهبری	۴	۴/۰۱	۰/۰۱	۲۹	-

بررسی خرده مقیاس سبک رهبری در نمونه های تحقیق، سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخ گویان به ترتیب شامل: دادن آزادی عمل بیشتر به کارکنان ( $M=4.20$ )

بررسی خرده مقیاس سبک رهبری در نمونه های تحقیق، سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخ گویان به ترتیب شامل: دادن آزادی عمل بیشتر به کارکنان ( $M=4.20$ )

بررسی خرده مقیاس سبک رهبری در نمونه های تحقیق، سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخ گویان به ترتیب شامل: دادن آزادی عمل بیشتر به کارکنان ( $M=4.20$ )

بررسی خرده مقیاس سبک رهبری در نمونه های تحقیق، سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخ گویان به ترتیب شامل: دادن آزادی عمل بیشتر به کارکنان ( $M=4.20$ )

بررسی خرده مقیاس سبک رهبری در نمونه های تحقیق، سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخ گویان به ترتیب شامل: دادن آزادی عمل بیشتر به کارکنان ( $M=4.20$ )

بررسی خرده مقیاس سبک رهبری در نمونه های تحقیق، سه گویه از دید پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین تحلیل توصیفی  $t$  تک متغیری، گویه های مؤثر از دید پاسخ گویان به ترتیب شامل: دادن آزادی عمل بیشتر به کارکنان ( $M=4.20$ )

جدول ۵. بررسی وضعیت موجود گویه‌های مرتبط باخرده مقیاس فناوری در نمونه‌های تحقیق

ردیف	خرده‌مقیاس	میانگین نظری	میانگین تجربی	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۱۵	ارتقای ظرفیت شبکه فیبر نوری کشور	۴	۳/۸۳	-۱/۱۵	۲۹	-
۱۶	وجود سایت مرجع دولتی	۴	۴/۵۳	۴/۶۴	۲۹	۰/۰۱
۲۰	کاهش هزینه تجهیزات ارتباطی و اطلاعاتی	۴	۳/۴۶	-۲/۶۴	۲۹	۰/۰۱
۲۲	افزایش ضریب نفوذ اینترنت در بخش بازرگانی	۴	۳	-۷/۳۷	۲۹	۰/۰۱
۲۵	وضع قوانین مناسب مرتبط با فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی (ICT)	۴	۴	-	۲۹	-
۲۶	افزایش کیفیت سرویس دهی سایتهای مرجع موجود	۴	۴/۳۰	۲/۵۲	۲۹	۰/۰۱
۲۸	احساس نیاز مدیران به ارائه خدمات در بخش بازرگانی از طریق فناوری	۴	۴/۲۶	۲/۱۱	۲۹	۰/۰۵
۲۹	وجود امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مناسب در بخش بازرگانی	۴	۴/۳۳	۲/۵۶	۲۹	۰/۰۱
کل	فناوری	۴	۴/۲۵	۳/۷۳	۲۹	٪ ۱

بخش بازرگانی از طریق فناوری (  $t=2.11$ ،  $M=4.26$  )،  
 وضع قوانین مناسب مرتبط با فناوری های  
 اطلاعاتی و ارتباطی (  $p \leq 0.05$  )،  
 ارتقاء ظرفیت شبکه فیبر نوری کشور (  $p \leq 0.01$ ،  $t = -$ ،  $M=4$  )  
 است. معنادار نبوده  
 است. ارتقاء ظرفیت شبکه فیبر نوری کشور (  $M=3.83$  )،  
 کاهش هزینه تجهیزات ارتباطی و اطلاعاتی (  $p \leq 0.01$ ،  $t = -1.15$  )  
 معنادار نبوده است،  
 افزایش ضریب نفوذ اینترنت در بخش بازرگانی (  $p \leq 0.01$ ،  $t = -2.64$ ،  $M=3.46$  )  
 معنادار نبوده است،  
 اینترنت در بخش بازرگانی (  $p \leq 0.01$ ،  $t = -7.37$ ،  $M=3$  )  
 معنادار نبوده است.

بررسی خرده مقیاس فناوری در نمونه تحقیق، هشت  
 گویه از دید پاسخ‌گویان مورد بررسی قرار گرفت.  
 بنابراین تحلیل توصیفی t تک متغیری، گویه‌های مؤثر از  
 دید پاسخ‌گویان به ترتیب شامل: وجود سایت مرجع  
 دولتی (  $p \leq 0.01$ ،  $t=4.64$ ،  $M=4.53$  )،  
 وجود امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مناسب در  
 بخش بازرگانی (  $p \leq 0.01$ ،  $t=2.56$ ،  $M=4.33$  )  
 معنادار نبوده است،  
 افزایش کیفیت سرویس دهی سایت‌های  
 مرجع موجود (  $p \leq 0.01$ ،  $t=2.52$ ،  $M=4.30$  )  
 معنادار نبوده است،  
 احساس نیاز مدیران به ارائه خدمات در

جدول ۶. بررسی وضعیت موجود گویه‌های مرتبط باخرده مقیاس نیروهای متخصص در نمونه‌های تحقیق

ردیف	خرده‌مقیاس	میانگین نظری	میانگین تجربی	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۱۷	آشنا بودن کارکنان با فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی	۴	۴/۰۶	۰/۶۲	۲۹	-
۱۹	دسترسی کارکنان به فناوری‌های اینترنتی	۴	۳/۶۶	-۱/۷۷	۲۹	-
۲۱	کاهش هزینه آموزش کارکنان در زمینه دولت الکترونیکی	۴	۳/۷۰	-۱/۸۷	۲۹	-
۲۳	عدم تمایل کارکنان به برقراری ارتباطات چهره به چهره بین شهروندان و بخش بازرگانی	۴	۳/۰۳	-۸/۶۱	۲۹	۰/۰۱

ردیف	خرده‌مقیاس	میانگین نظری	میانگین تجربی	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۲۴	عدم تمایل کارکنان به برقراری ارتباطات چهره به چهره بین بخش بازرگانی و سایر بخشها	۴	۴/۰۳	۰/۲۲	۲۹	-
۲۷	ارتقای دانش تخصصی مدیران ارشد بخش بازرگانی در زمینه (ICT)	۴	۴/۲۶	۱/۹۷	۲۹	۰/۰۵
کل	نیروهای متخصص	۴	۳/۷۹	-۲/۱۷	۲۹	۰/۰۵

سایر بخشها (  $p \leq 0.01$  ,  $t = -0.22$  ,  $M=4.03$  ) معنادار نبوده است، کاهش هزینه آموزش کارکنان در زمینه دولت الکترونیکی (  $p \leq 0.01$  ,  $t = -1.87$  ,  $M= 3.70$  ) معنادار نبوده است، دسترسی کارکنان به فناوری اینترنتی (  $p \leq 0.01$  ,  $t = -1.77$  ,  $M=3.66$  ) معنادار نبوده است، عدم تمایل کارکنان به برقراری ارتباطات چهره به چهره بین شهروندان و بخش بازرگانی (  $t = -8.61$  ,  $M=3.03$  ) معنادار نبوده است. (  $p \leq 0.01$  )

بررسی وضعیت خرده‌مقیاس نیروهای متخصص در نمونه‌های تحقیق، شش گویه از دید پاسخ‌گویان مورد بررسی قرار گرفت. بنابر تحلیل توصیفی t تک متغیری، گویه‌های مؤثر از دید پاسخ‌گویان به ترتیب شامل: ارتقاء دانش تخصصی مدیران ارشد بخش بازرگانی در زمینه ICT (  $p \leq 0.05$  ,  $t = -1.97$  ,  $M=4.26$  )، آشنا بودن کارکنان با فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی (  $M=4.06$  )، عدم تمایل کارکنان به برقراری ارتباطات چهره به چهره بین بخش بازرگانی و

جدول t تک گروهی ۷. بررسی وضعیت موجود مرتبط با خرده‌مقیاس «مدیریتی» در نمونه‌های تحقیق

میانگین نظری	میانگین تجربی	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۴	۴/۱۵	۲/۱۸	۲۹	۰/۰۵

می‌باشد، می‌توان مطرح نمود که تأثیر عوامل مدیریتی بر توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیک بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

با توجه به جدول فوق و با تأکید بر میزان t (۲/۱۸)، بدست آمده، می‌توان مطرح نمود که تفاوت معنی‌داری در سطح  $a = 0.05$  در خرده‌مقیاس مدیریتی وجود دارد و از آنجایی که میانگین تجربی از میانگین نظری بالاتر

جدول t تک گروهی ۸. بررسی وضعیت موجود مرتبط با خرده‌مقیاس «فنی» در نمونه‌های تحقیق

میانگین نظری	میانگین تجربی	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۴	۴/۱۴	۲/۴۱	۲۹	۰/۰۵

می‌باشد، می‌توان مطرح نمود که تأثیر عوامل مدیریتی بر توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیک بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

با توجه به جدول فوق و با تأکید بر میزان t (۲/۴۱)، بدست آمده، می‌توان مطرح نمود که تفاوت معنی‌داری در سطح  $a = 0.05$  در خرده‌مقیاس فنی وجود دارد و از آنجایی که میانگین تجربی از میانگین نظری بالاتر

جدول ۹: تک گروهی ۹. بررسی مقایسه‌ای خرده‌مقیاس‌های تحقیق با تأکید میزان تحصیلات

ردیف	خرده‌مقیاس	سطوح	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۱	مدیریتی	کارشناسی ارشد و دکترا	۳/۸۱	۰/۵۲	-۲/۴۰	۲۸	۰/۰۱
		کارشناسی	۴/۲۲	۰/۳۱			
۲	فنی	کارشناسی ارشد و دکترا	۳/۷۷	۰/۵۹	-۰/۹۵	۲۸	-
		کارشناسی	۳/۹۵	۰/۳۵			

با توجه به جدول فوق و با توجه به مقادیر  $t$  بدست آمده، می‌توان مطرح نمود که تفاوت معنی‌داری بین میزان تحصیلات نمونه‌های تحقیق در دو سطح کارشناسی ارشد و دکترا و همچنین کارشناسی در سطح  $a = 0/01$  در خرده‌مقیاس عوامل مدیریتی وجود دارد و از آنجایی که

میانگین نمونه‌های کارشناسی و بالاتر از میانگین نمونه‌های کارشناسی ارشد و دکترا می‌باشد، عنوان می‌شود نمونه‌هایی که دارای مدرک کارشناسی هستند، معتقدند تأثیر عوامل مدیریتی بر زیرساخت‌های دولت الکترونیک، بیشتر از عوامل فنی می‌باشد.

### جدول تحلیل واریانس

بررسی مقایسه‌ای خرده‌مقیاس‌های تحقیق با تأکید رشته تحصیلی

ردیف	خرده‌مقیاس	رشته تحصیلی	میانگین	انحراف معیار	میزان F	سطح معنی‌داری
۱	مدیریتی	مدیریت	۳/۹۷	۰/۵۲	۰/۶۶	-
		کامپیوتر	۴/۱۳	۰/۴۲		
		سایر	۳/۸۲	۰/۱۶		
۲	فنی	مدیریت	۳/۹۲	۰/۵۴	۰/۳۱	-
		کامپیوتر	۳/۸۸	۰/۴۱		
		سایر	۳/۶۳	۰/۶۹		

با توجه به جدول فوق و با توجه به مقادیر  $F$  بدست آمده، می‌توان مطرح نمود که تفاوت معنی‌داری بین تأثیر عوامل مدیریتی و عوامل فنی بر توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیک در سه رشته مدیریت، کامپیوتر و سایر

رشته‌ها (اقتصاد، صنایع، شیمی، آمار، فناوری اطلاعات IT و کتابداری و اطلاع‌رسانی)، در سطح  $a = 0/05$  وجود ندارد.

جدول رگرسیون چند متغیری ۱. بررسی ارتباط بین سن و تجربه آشنایی با فناوری با عوامل مدیریتی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معنی‌داری
رگرسیون	۲/۰۲	۲	۱/۰۱	۷/۱۴	۰/۰۱
باقیمانده	۳/۸۲	۲۷	۰/۱۴		

با توجه به جدول فوق و با تأکید بر میزان رقم  $F$  بدست آمده (۷/۱۴)، که در سطح  $(a = 0/01)$  معنی‌دار است، می‌توان مطرح نمود که توان پیش‌بینی تأثیر عوامل

مدیریتی بر توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیک از طریق سن و تجربه آشنایی با فناوری وجود دارد. بنابراین، ضروری است تا جدول ضرایب رگرسیون مطرح شود.

جدول رگرسیون چند متغیری ۲. بررسی ارتباط بین سن و تجربه آشنایی با فناوری با عوامل فنی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معنی داری
رگرسیون	۱/۰۱	۲	۰/۵۰	۲/۵۹	-
باقیمانده	۵/۲۳	۲۷	۰/۱۹		

انتخاب و با استفاده از پرسشنامه داده های مورد نیاز تحقیق جمع آوری گردیده است. فرضیه هایی برای تعیین نوع ارتباط بین متغیرها طراحی و پس از آزمون فرضیه های تحقیق ارتباط بین متغیرهای تحقیق احراز شده است. نتایج بدست آمده از تحقیق بیانگر آن است که بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به میزان ضریب همبستگی بدست آمده شدت همبستگی بین متغیرها با یکدیگر متفاوت است که در جداول (۵ و ۶)، نشان داده شده است.

با استفاده از آزمونهای آماری به تجزیه و تحلیل فرضیه های تحقیق پرداخته شد و با استفاده از آزمونهای آماری، به بررسی وضعیت موجود در تک تک سولات پرسشنامه پرداخته شد و از روش لی هی نیز به اولویت بندی عوامل موثر بر توسعه زیرساختهای دولت الکترونیک در بخش بازرگانی ایران پرداخته شده است. همچنین برای بررسی ارتباط متغیرهای تحقیق با ویژگیهای دموگرافی از مدل آماری تحلیل واریانس یکطرفه نیز برای مقاصد مختلف بهره گیری شده است.

در بررسی وضعیت موجود گویه های مرتبط با خرده مقیاس ( برنامه ریزی، سازماندهی، نظارت، سبک رهبری، فناوری اطلاعات، نیروهای متخصص )، و براساس نتایج آزمون فرضیه ها به شرح ذیل می آید:

۱. فرضیه مورد نظر در برنامه ریزی مدیران برای اجرای دولت الکترونیکی بر توسعه زیرساختهای دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی ایران موثر تشخیص داده شده و مورد تأیید نمونه آماری تحقیق قرار گرفته است.
۲. فرضیه مورد نظر در ارتباط با خرده مقیاس سازماندهی بر توسعه زیرساختهای دولت الکترونیکی بالاتر از حد متوسط می باشد، یعنی مورد تأیید نمونه آماری تحقیق قرار گرفته است. اما در گویه تاثیر عوامل فوق بر زیرساختهای دولت الکترونیکی در حد متوسط می

با توجه به جدول فوق و با تأکید بر میزان رقم F بدست آمده (۲/۵۹)، که در سطح (a = ۰/۰۵) معنی دار نیست، می توان مطرح نمود که توان پیش بینی تاثیر عوامل فنی بر توسعه زیرساختهای دولت الکترونیک از طریق سن و تجربه آشنایی با فناوری وجود ندارد.

از مدل آماری t دو گروه مستقل برای مقایسه عوامل مدیریتی و عوامل فنی در دو سطح لیسانس، کارشناسی ارشد و دکترا استفاده به عمل آمده و مشخص گردید افرادی که میزان تحصیلات آنها کارشناسی می باشد، به تاثیر عوامل مدیریتی بر توسعه زیرساختهای دولت الکترونیک اشاره کردند. در حالی که با استفاده از مدل تحلیل واریانس یک طرفه و بررسی ارتباط بین رشته تحصیلی با نگرش نسبت به تاثیر عوامل مدیریتی و فنی، هیچگونه رابطه معنی داری مشاهده نگردید. در نهایت از مدل آماری رگرسیون چندمتغیری استفاده به عمل آمده و مشخص گردید که ارتباط منفی معنی داری بین عوامل مدیریتی با سن و ارتباط مثبت معنی داری بین عوامل مدیریتی با تجربه آشنایی با فناوری وجود دارد. بدین ترتیب که با افزایش سن نگرش افراد نسبت به تاثیر عوامل مدیریتی کاهش می یابد، در حالی که با افزایش تجربه آشنایی با فناوری نگرش افراد نسبت به تاثیر عوامل مدیریتی افزایش می یابد.

### بحث و نتیجه گیری:

تحقیق حاضر با هدف بررسی عوامل موثر بر زیر ساختارهای دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی - تهران، طراحی و اجرا شده است. عوامل نظارت، برنامه ریزی، سازماندهی، سبک رهبری، فناوری اطلاعات، نیروهای متخصص، مدیریت و فنی، به عنوان متغیر وابسته تحقیق تعریف شده است.

جامعه آماری تحقیق شامل کلیه مدیران و کارشناسان مطلع و آشنا بوده است، نمونه ای به حجم ۴۰ (n=40)

می باشد، چرا که میانگین تجربی بالاتر از میانگین نظری است و فرضیه فوق مورد تأیید نمونه آماری تحقیق قرار گرفته است.

۸. بررسی وضعیت موجود مرتبط با خرده مقیاس در نمونه تحقیق تأثیر عوامل فنی در بخش بازرگانی ایران، بر توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیکی بیشتر از حد متوسط می باشد چرا که میانگین تجربی بالاتر از میانگین نظری است و فرضیه فوق مورد تأیید نمونه آماری تحقیق قرار گرفته است.

### پیشنهادات پژوهش

با توجه به مطالب پیش گفته شده راه کارهایی برای محقق شدن فرآیند توسعه در جهت زیرساخت‌های دولت الکترونیکی با توجه به نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها و نیز یافته های توصیفی تحقیق در پی می آید:

- ایجاد هماهنگی میان ساختارهای اقتصادی - بازرگانی و دوری جستن از پراکندگی دولت که منجر به فرصت های از دست رفته و تحمیل هزینه های بالا خواهد شد.
- کاهش اعمال تصدی گری دولت در ارائه خدمات و اطلاعات با توجه به این امر که ساختار حکومتی ایران بر مبنایی است که دولت در همه زمینه ها وامور دخالت دارد، بایستی امور تصدی گری از امور حاکمیتی تفکیک شده و کم کم از میزان تصدی گری دولت کاسته گردد.
- نظرات شهروندان و اقشار مختلف جامع در مورد نحوه ارائه اطلاعات و خدمات بخشی عمومی مورد توجه قرار گیرد.
- اتخاذ رویکرد کلان و راهبردی در توسعه زیر ساختهای دولت الکترونیکی از سوی مدیران ارشد دولتی، حرکتی به سوی توسعه زیرساختهای دولت الکترونیکی را باید یک فرآیند بلند مدت دانست. چرا که در کوتاه زمان، پروژه اصلاح دولت در عصر اطلاعات همچنان زیرنفسود رویکردهای ابتدایی باقی خواهد ماند که نه تنها در ارایه اهداف بالقوه دولت الکترونیکی به خطا می رود ، بلکه بسیاری از این طرح های اصلاح

باشد، و بطور کلی با در نظر گرفتن میانگین ۴، فرضیه فوق مورد تأیید نمونه آماری تحقیق قرار نگرفته است.

۳. در بررسی وضعیت موجود گویه های مرتبط با خرده مقیاس نظارت مدیران بر تحقق دولت الکترونیکی، میانگین تجربی از میانگین نظری بالاتر بوده و این مطلب بیانگر تأثیر عوامل فوق بر توسعه زیرساخت های دولت الکترونیکی بالاتر از حد متوسط می باشد یعنی مورد تأیید نمونه آمار تحقیق قرار گرفته است. اما در گویه های نظارت مستقیم مدیران ارشد بر نحوه اجرای دولت الکترونیکی و تنظیم قوانین نظارتی جهت اجرای دولت الکترونیکی، میانگین تجربی و نظری در حد یکسان بوده و بنابراین تأثیر عوامل فوق بر زیر ساخت های دولت الکترونیکی در حد متوسط می باشد، بطور کلی با در نظر گرفتن میانگین ۴، فرضیه فوق مورد تأیید نمونه آماری تحقیق قرار نگرفته است.

۴. بررسی وضعیت موجود گویه های مرتبط با خرده مقیاس سبک رهبری ، در این گویه میانگین تجربی از میانگین نظری بالاتر بوده و این مطلب بیانگر این است که تأثیر عوامل فوق بر توسعه زیر ساخت های دولت الکترونیکی بالاتر از حد متوسط می باشد، یعنی مورد تأیید نمونه آماری تحقیق قرار گرفته است.

۵. بررسی وضعیت موجود گویه های مرتبط با خرده مقیاس فناوری اطلاعات ، در نمونه های تحقیق گویه های فوق میانگین تجربی از میانگین نظری بالاتر بوده و این مطلب بیانگر آن است که تأثیر عوامل فوق بر توسعه زیرساختهای دولت الکترونیکی بالاتر از حد متوسط می باشد یعنی مورد تأیید نمونه آماری تحقیق قرار گرفته است.

۶. بررسی وضعیت موجود گویه های مرتبط با خرده مقیاس نیروهای متخصص ، در نمونه تحقیق گویه های فوق میانگین تجربی از میانگین نظری بالاتر بوده و این مطلب بیانگر این است که تأثیر عوامل فوق بر توسعه زیرساختهای دولت الکترونیکی بالاتر از حد متوسط می باشد، یعنی مورد تأیید نمونه آماری تحقیق قرار گرفته است.

۷. بررسی وضعیت موجود گویه های مرتبط با خرده مقیاس مدیریت، در نمونه های تحقیق بر توسعه زیرساخت های دولت الکترونیکی بیشتر از حد متوسط

- ارائه خدمات و اطلاعات بر مبنای وقایع حیاتی سازماندهی شوند. از این طریق هم خدمات و اطلاعات بر مبنای خواست و نیاز مشتریان فراهم می گردد و هم می توان چشم انداز روشنی را برای سازمانها در جهت نحوه هماهنگ کردن و یکپارچه سازی امور مشخص نمود.
- در معماری و استقرار پایگاه داده های ادارات و بخش های مختلف و ایجاد شرایط و امکانات برای تعامل متقابل بین پایگاه داده های ادارات مختلف همسان سازی صورت گیرد.
- اصلاح دیدگاه مدیران نسبت به دولت الکترونیکی و تبیین ضرورت آن در راستای توسعه زیرساخت های دولت الکترونیکی، و همچنین ارتقاء دانش مدیران در خصوص اهداف، ساختار، مزایا و کارکرد زیرساخت های دولت الکترونیکی.
- توسعه کمی و کیفی نیروهای متخصص در بخش دولت الکترونیکی به منظور توسعه زیرساختها، با توجه به دو فاکتور ( کمبود متخصص داخلی و کیفیت پایین دانش فنی متخصصان داخلی از سوی بیشتر پاسخگویان کم اهمیت ترین موانع تشخیص داده شده اند. اما برای حل مشکل می توان بر ( بازآموزی نیروهای اداری و دولتی، افزایش ظرفیت دانشگاه ها جهت پرورش نیروهای متخصص، استفاده از متخصصان ایرانی خارج از کشور، افزایش استفاده مستقیم و غیرمستقیم از خبرگان و کارشناسان داخلی در پست های مدیریتی) سرمایه گذاری کرد و نیازهای اساسی در این راستا را در چهارچوب چشم انداز بیست ساله کشور تامین کرد.
- جذب نیروهای جوان و متخصص در زمینه فناوری ارتباطات و اطلاعات در زمینه طراحی وب سایت در بخش بازرگانی
- آموزش کارکنان در زمینه فناوری ارتباطات و اطلاعات بویژه اینترنت در بخش بازرگانی
- اعطای بورس تحصیلی جهت تربیت نیروی متخصص بر اساس نیاز بخش بازرگانی
- عدم تمایل به برقراری ارتباطات چهره به چهره بین کارکنان بخش بازرگانی و شهروندان یکی دیگر از عواملی

- دولت همچون طرح دولت الکترونیکی هم با ناکامی و عدم موفقیت در اجراء روبرو می شود.
- فعالیت ها و کارها را بر مبنای فرآیندها سازماندهی شود نه بر مبنای وظیفه. با توجه به این موضوع و سازماندهی نحوه انجام امور و ارائه خدمات و اطلاعات بصورت فرآیندی، از قسمت بندی سازمانها کاسته شده و گام مهمی در جهت یکپارچه سازی انجام امور و توجه به درخواست و نظر مشتریان برداشته می شود. همچنین با توجه به این نگرش روشهای انجام کار و فرآیندها در سازمانها اصلاح می گردد و برخی از آنها کم یا حذف می گردند( مهندسی ساختارها).
- جهت ایجاد یکپارچگی در سازمانها و با توجه به ماهیت دولت الکترونیکی که مبتنی بر استفاده از فناوری اطلاعات می باشد. بایستی اقدام به بکارگیری سیستم های اطلاعاتی در سازمانهای دولتی جهت انجام امور نمود. یکی از ابزارهایی که می تواند به عنوان یک ابزار یکپارچه کننده در سازمان برای ارائه خدمات و اطلاعات بکار می رود. استفاده و کاربرد از نرم افزار « برنامه ریزی منابع سازمانی» می باشد. این برنامه به سازمان ها امکان می دهد تا بخش ها و فرآیندهای گوناگون در سازمان را بهم متصل نموده و اطلاعات کاملی را برای تصمیم گیران در اختیار آنها قرار دهد.
- تهیه و تصویب سندی راهبردی و دارای ضمانت اجرایی جهت برنامه ریزی در راستای توسعه زیرساختهای دولت الکترونیکی در ایران که در آن اولویت ها و مراحل اجرایی کار به طور جامع و روشن شده باشد. توجه به این نکته اهمیت دارد که تدوین یک الگوی مناسب توسعه مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات، به منظور فراگیر کردن دولت الکترونیکی به عنوان محور، بستر و ابزار توسعه همه جانبه و در نتیجه اقتدار ملی و سیاسی کشور لازم است.
- اصلاح و تقویت زیر ساخت های فنی – ابزاری کشور، بصورتی که تمامی کاربران در سراسر کشور بتوانند به ارتباطات رایانه ای با سرعت بالا دسترسی پیدا کنند.

ذهن آنها در تدوین مدل مفهومی دولت الکترونیکی ضروری می‌نماید.

### منابع و مأخذ

1. Kelly, C. Electronic Government Strategic, Meta Group, IICD Research Brief, No 1, P.5, (2001).
2. Murnane, L. Digital Government Digital Tools For the Electronic Dissemination of Government Information, Knowledge Network Unlimited, Vol 10, No2, P.12, (2002).
3. Backus, E-Government in Developing countries, IICD Research Brief, Issue No1.(2001).
4. kot- U ma, R. and L. Caffrey Trusted Services and Public Key Infrastructure, Common wealth Secretariat, London, (2000).
5. فیضی کامران و مقدسی علیرضا: (۱۳۸۴) دولت الکترونیکی "باز آفرینی دولت در عصر اطلاعات چاپ اول صفحات ۲۳ تا ۳۰.
6. مقدسی علیرضا: (۱۳۸۲) موانع و راه کارهای شکل گیری دولت الکترونیکی (پایان نامه کارشناسی ارشد) تهران دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی.
7. Tambours, E, S. Gorilas and G. Boukis (2003). Investigation of Electronic Government: Archetypon S.A., Athens, Greece.
8. Layne, K. and j. w. Lee (2001) "Developing fully Functional: A four stage Model" Government Information Quarterly, vol. 18.
9. Whitson, T.L. and L. Davis (2001). "Best Practices in Electronic Government: comprehensive Electronic Information Dissemination for science and Technology" Government information Quarterly No. 18.
10. Aldrich, D. (2002). "E-Government Initiatives, Developments and Issues". Government Information Quarterly, vol. 19, pp.349-355.
11. Millard, J. (2003). "E-Government strategies: Best practice Reports from the European front Line". Danish Technological Institute, Denmark.
12. Brest chneider, A(2003). State and local E-Government: prospects and challenges". American Review of public Administration Journal. Vol. 33, No. 1.
13. Moon. M.J. (2002). "The Evaluation of E-Government Among Municipalities Rhetoric or Reality? Public Administration Review Journal, Vol. 63. No.1.
14. Barkema, K.(2002). Special Issue In Digital Government: Technologies and practices". Decision support systems Journal, Vol, 34, pp. 223-227.
15. Kaka badse, L. (2003). "Electronic Government in the Information society", International council

است که بر اساس نتایج تحقیق بر توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیک در بخش بازرگانی ایران و پیاده سازی آن مؤثر است. چه بسا در بسیاری از موارد فرد می‌تواند با یک تلفن و یا فاکس و سایر وسایل ارتباط جمعی کار خود را به انجام برساند ولی بدلیل مختلف به سازمانهای بخش بازرگانی مراجعه کرده و باعث اتلاف وقت و ایجاد هزینه هم برای خود و هم برای آن سازمان می‌شود. در این راستا لازم است که نگرش مردم و کارکنان نسبت به ارتباطات از راه دور تقویت گردد بگونه ای که مشتریان بخش بازرگانی کمترین حضور فیزیکی را در سازمان‌های این بخش داشته باشند. اقدامات زیر برای این امر پیشنهاد می‌گردد:

- توسعه و گسترش سیستم‌های اداری paper-less (سیستم‌های بدون کاغذ) در بخش بازرگانی کشور.
  - الزام کارکنان به ارائه خدمات از طریق وسایل ارتباطی دوربرد بویژه اینترنت
  - انجام تبلیغات گسترده در رادیو-تلویزیون و سایر ابزارهای اطلاع رسانی
  - ایجاد اطمینان در جامعه نسبت به تبادل اطلاعات و اسناد و مدارک از طریق وسایل ارتباطی دور برد اینترنت و شبکه‌های رایانه ای.
- پژوهش انجام شده حاوی مطالب فوق‌الذکر، نشان می‌دهد برای آینده نگاری دولت الکترونیکی در ایران دیدگاه مشترکی در زمینه ایجاد یا عدم ایجاد دولت الکترونیکی و نحوه اجرای آن در میان سیاستگذاران ما وجود ندارد. از طرفی اصرار بر عضویت در سازمان‌های تجاری از طرف ایران، بدون وجود زیرساخت الکترونیکی مطمئن مشکل‌افزین خواهد شد. آینده‌نگاری دولت الکترونیکی باید بتواند یک چشم‌انداز مشترک با تأکید بر فناوری‌های آینده دنیا در این زمینه ترسیم نماید. از طرفی دو ویژگی اصلی دولت الکترونیکی یکپارچگی و متوازن بودن آن است عوامل تعیین کننده دولت الکترونیکی یکپارچه و متوازن (۲۸) کارایی و اثربخشی، انتفاع و مقبولیت، مشارکت و ارزش نهادی، شفافیت و پاسخگویی هستند. لذا برای تحقق این عوامل مشارکت نهادها و تصمیم‌گیران با نفوذ و تعیین ارزشهای واقعی

۲۵. مقدسی، علیرضا، فیضی، کامران، ۱۳۸۴، دولت الکترونیکی: بازآفرینی در عصر اطلاعات، چاپ اول سال ۱۳۸۴.
۲۶. قهرمانی، گودرز، (تابستان ۱۳۸۲) "بررسی موانع ایجاد و گسترش دولت الکترونیکی در ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
۲۷. اقدسی، محمود و مجید هادی زاده، (بهار و تابستان سال ۱۳۸۳) "چارچوبی برای پیاده سازی دولت الکترونیکی، فصل نامه تحول اداری، دوره هفتم، شماره ۴۳-۴۴.
۲۸. فخریمی، فرزاد، (زمستان ۱۳۷۹) "سازمان و مدیریت" (تئوری ها و وظایف و مسئولیت ها)، نشر هوای تازه، چاپ اول.
29. Vijay Sathe, "The Controllers Role in management, Organizational Dynamics No 3, PP. 31-48, (1983).
30. Devadoss, P.R., Pan, S.L., & Huang, J. C. (2002) structural analysis of e-government initiatives: a case study of SCO. Decision support systems. 34(3), 253-269.
31. Grover, V., Keong, S.R., & segars, A.H. (1996) . Information systems effectiveness: the construct space and patterns of application. Information & Management, 31(2), 177-191.
32. Kim, H. J., & Bretschneider, S. (2004). Local government information technology capacity: an exploratory theory proceedings of the 37th Hawaii International conference on systems sciences, 50121b, 1-9. Honolulu, HI.
33. Holden, S.H., Norris, D.F., & fletcher, P.D. (2—3). Electronic government at the grass roots: contemporary evidence and future trends. Proceedings of the 38th Hawaii International Conference of system sciences, Honolulu, HI.
۳۴. غفاری گیلاننده، عطاء (۱۳۸۶)، «ساماندهی نظام تجاری شهر و طراحی الگوی مناسب (مطالعه موردی: کلان شهر تهران)»، پایان نامه دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه تربیت مدرس.
- for Information Technology in Government Administration.
۱۶. هیوز، اون، (۱۳۷۷)، مدیریت دولتی، نگرشی کاربردی، ترجمه سید مهدی الوانی و دیگران، انتشارات مروارید، چاپ اول، تهران.
17. Heeks, R (2002). "Failure and success of Information system project in Developing countries". Working paper, No. 11 ISDPM, University of Man—
۱۸. مقدسی علیرضا: (اردیبهشت ماه سال ۱۳۸۳) موانع راه کارهای شکل گیری دولت الکترونیکی در ایران: بیان نامه کارشناسی ارشد "دانشگاه علامه طباطبائی.
19. Miller, John, R. "Leading the Transformation to E-Govt, Oct (2000). chester, Manchester
۲۰. سرداری، احمد، (سال ۱۳۸۳) "اصول و مبانی فنا وری اطلاعات" انتشارات نورعلم، تهران، صفحه ۲۳۸-۲۳۵
۲۱. جهانگرد نصراله، (۱۹ اسفند ۱۳۸۹) تکفرا راه آینده مسائل حقوقی، اولین همایش بررسی ابعاد حقوق فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور در پرتو تحولات و توسعه ملی، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، سالن شهید قندی.
۲۲. سند راهبرد توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات ICT ملی، مرور چهارم، مرکز تحقیقات مخابرات ایران، شهریور ۱۳۸۱.
۲۳. صدری، س.م.ر.، (۱۵ اسفند ۱۳۸۳) نظام فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور (مرور برنامه چهارم توسعه)، اولین همایش تبیین محورهای تحقیقاتی و توسعه ICT، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، سالن شهید قندی.
۲۴. ثقفی، فاطمه، (بهار و تابستان ۱۳۸۴) مسعودی ندوشن، عصمت، «تمهیدات مدیریتی برای توسعه کسب و کار الکترونیکی در راستای تحقق برنامه چهارم ICT، فصلنامه مدیریت فردا، سال سوم شماره ۹-۱۰