



چکیده

بررسی موانع و راهکارهای تحقق کامل دولت الکترونیکی: مطالعه موردی سازمان حفظ نباتات کشور

دکتر محمدعلی سرلک

دانشیار دانشگاه پیام نور

دکتر داوود وحدت

عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور

سیدعلی طباطبایی

فوق لیسانس مدیریت بازرگانی از دانشگاه پیام نور

امروزه استفاده از فناوری اطلاعات در دنیا باعث ایجاد مزیت رقابتی می شود و در این میان سازمانها و نهادهای دولتی نیز درصدد استفاده از این امکانات هستند. سازمان حفظ نباتات کشور یکی از این سازمانهاست که تلاش های قابل توجهی را برای پیاده سازی دولت الکترونیک به انجام رسانده است اما به رغم تلاش های انجام شده، هنوز بخش قابل توجهی از فعالیتهای سازمان نظیر اعطای مجوز واردات و همچنین امور مالی و بودجه ریزی و نظایر آنها در سازمان بصورت دستی و با سیستمهای سنتی انجام می شود و فعالیتهای سازمان در ارتباط با مشتریان که وارد کنندگان اندامهای گیاهی و سموم مورد نیاز کشور هستند، نیازمند حضور مشتریان در سازمان می باشد که برای مشتریان امری دشوار، وقتگیر و پرهزینه می باشد. پژوهش حاضر که از نوع پژوهش های توصیفی - پیمایشی است بدنبال این است تا موانع ساختاری، رفتاری و زمینه ای تحقق کامل دولت الکترونیکی در سازمان یاد شده را بررسی نماید. در این راستا سه فرضیه طراحی شد و داده های مورد نیاز تحقیق از بین جامعه آماری تحقیق که مدیران و کارشناسان محترم سازمان حفظ نباتات بوده اند با استفاده از پرسشنامه جمع آوری گردید. در ادامه داده های جمع آوری شده و فرضیات تحقیق به کمک فنون آماری تی-آستیدنت و آزمون فریدمن و با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل گردید و مشخص شد که موانع ساختاری از بیشترین نقش در عدم تحقق کامل دولت الکترونیکی در سازمان حفظ نباتات کشور برخوردار بوده است. در پایان نیز پیشنهاداتی برای رفع موانع ساختاری، رفتاری، و زمینه ای ارائه شده است.

کلید واژه:

دولت الکترونیکی، موانع ساختاری، موانع رفتاری، موانع زمینه ای، سازمان حفظ نباتات کشور

مقدمه

امروزه استفاده از فناوری اطلاعات در دنیا باعث ایجاد مزیت رقابتی می شود و در این میان سازمانها و نهادهای دولتی نیز درصدد استفاده از این امکانات هستند. سازمان حفظ نباتات کشور یکی از این سازمانهاست و با توجه به هزینه های مادی و معنوی مصرف شده در این سازمان در راستای پیاده سازی دولت الکترونیکی، هنوز آنگونه که شایسته است و بطور کامل موفق به پیاده سازی دولت الکترونیکی نشده است بدین معنی که با

وجود پیاده سازی پورتال سازمانی و شبکه در سراسر سازمان، هنوز بخش قابل توجهی از فعالیتهای سازمان نظیر اعطای مجوز واردات و همچنین امور مالی و بودجه ریزی و امثال اینها در سازمان بصورت دستی و با سیستمهای سنتی انجام شده و فعالیتهای سازمان در ارتباط با مشتریان که وارد کنندگان اندامهای گیاهی و سموم مورد نیاز کشور هستند، نیازمند حضور مشتریان در سازمان می باشد که برای مشتریان سخت و هزینه بردار می باشد. عدم پیاده سازی کامل و اثربخش دولت الکترونیکی در این سازمان بنده را بر آن داشت تا تحقیق حاضر را انجام دهم و موانع پیاده سازی دولت الکترونیکی در این سازمان را بررسی نموده و در نهایت راه کارها و پیشنهاداتی در حد توان ارائه نمایم.

تاریخچه پیدایش و شکل گیری دولت الکترونیکی

در زمینه فن آوری های اطلاعات و ارتباطات تحولات عظیمی در سرتاسر جهان در حال وقوع است، تحولاتی که اساس زندگی انسان، روش کارکردن، شیوه های آموختن، فرآیندهای کسب و کار و نحوه برقراری ارتباطات متقابل بشر را دگرگون می کنند، (انجمن علم و تکنولوژی، ۱۹۹۹). اما با قاطعیت می توان گفت که دامنه و شدت این تغییرات در هیچ قسمتی به اندازه دولت نبوده است (میلارد و جرمی، ۲۰۰۳) و تاثیراتش بیشتر در تغییر ساختار دولت بچشم می خورد. از اینرو گروه گارتنر پیش بینی می کند که دولت الکترونیکی ساختار دولت را بکلی تغییر دهد.

شروع فن آوری در دولتها از اوایل قرن ۱۸ با اختراع مورس آغاز و در اوایل قرن ۲۰ با اختراع تلفن و سپس در دهه ۷۰ میلادی با گسترش کامپیوتر و رشد شتاب بکارگیری آن در دولت در اوایل ۱۹۸۰ در کنار شکل گیری کامپیوتر پیدایش و گسترش استفاده از اینترنت در



دهه ۱۹۶۰ (که آنرا در ابتدا آرپانت می خواندند) ادامه یافت. (آلد ریچ و همکاران^۲، ۲۰۰۲)

تعاریف دولت الکترونیکی

- تحویل و دریافت خدمات و تبادل اطلاعات به صورت درون سازمانی (دولتی) و یا برون سازمانی (فرا دولتی) می باشد که با بهره گیری از ابزارهای مختلف فنی انجام می گیرد و بصورت تاثیر و ارتباط دوطرفه میان دولت با شهروندان، سازمانهای غیرانتفاعی، بازرگانان، کارمندان و خود دولت دیده می شود. (گروه کاری دولت الکترونیکی^۳، ۲۰۰۳)

تعامل دولت الکترونیکی با بخشهای مختلف

- همچنین دولت الکترونیکی از منظر تعامل با بخشهای مختلف کشور به چهار عنصر عملیاتی اصلی تقسیم می گردد: (شریفی و زارعی^۴، ۲۰۰۴)
- ۱) دولت با دولت^۴: شامل ارتباط بین ارگانهای مختلف دولتی و پشتیبانی فرایند سیاستگذاری از طریق کاربردهای فن آوری و ارتباطات
 - ۲) دولت با شهروندان^۵: شامل ارتباط بین ارگانهای مختلف دولتی با شهروندان با محوریت ارائه خدمات توسط ارگانهای دولتی
 - ۳) دولت با بنگاههای بخش خصوصی^۶: شامل ارتباط بین ارگانهای مختلف دولتی با بنگاههای بخش خصوصی (تولیدی یا خدماتی)
 - ۴) دولت با کارکنان^۷: شامل ارتباط بین ارگانهای مختلف دولتی با کارکنان و کارمندان خودشان با محوریت ارائه خدمات توسط ارگانهای دولتی

مزایای دولت الکترونیکی:

دولت الکترونیکی مزایای فراوانی در پی دارد تا جائیکه وجود آنرا برای سازمانهای استفاده کننده مزیت رقابتی به حساب می آورند. در زیر به اهم مزایای شناخته شده از دولت الکترونیکی پس از پیاده سازی در سازمانها اشاره می نمایم:

- ۱) مدیریت دولتی کارآتر
- ۲) ارائه بهتر خدمات دولتی به شهروندان
- ۳) تعامل بهتر با شهروندان و بخش های بازرگانی و صنعتی
- ۴) افزایش توان از طریق دسترسی به اطلاعات
- ۵) ارائه خدمات به مردم، در هر زمان و در هر مکان
- ۶) تسهیلات و سرعت بیشتر
- ۷) شفافیت بالاتر
- ۸) مسئولیت پذیری بیشتر
- ۹) یکپارچه سازی شهروندان
- ۱۰) گسترش فرهنگ خودمحوری در خدمات رسانی

مدلهای پیاده سازی دولت الکترونیکی و بکارگیری فناوری اطلاعات

برای بررسی دولت الکترونیکی از دیدگاههای مختلف مدلهای متوعی ایجاد و بسط داده شده اند. در این بخش به تعدادی از این مدلها بصورت اجمالی اشاره می نمایم:



٥ مدل سه شاخگی (میرزایی اهرنجانی، ۱۳۷۶)

٦ مدل پذیرش تکنولوژی^۸

٧ تئوری عملیات محتاطانه^۹

٨ تئوری رفتار برنامه ریزی شده^{۱۰}

٩ تئوری نوآوری و اشاعه^{۱۱}

مقایسه چالشها و موانع پیاده سازی دولت الکترونیکی از دیدگاه پژوهشگران

در باره مسئله پیاده سازی دولت الکترونیکی و موانع و چالشهای پیشروی آن محققین و پژوهشگران فراوانی بحث و اعلام نظر کرده اند و هرکدام دسته ای از عوامل را مانع و دسته ای را تسهیلگر در راستای پیاده سازی دولت الکترونیکی دانسته اند. در زیر به نتایج برخی از این پژوهشها می پردازیم و آنها را به نوعی مقایسه می کنیم:

جدول ۱-۱ به مقایسه چالشها و موانع پیاده سازی دولت الکترونیکی از دیدگاه پژوهشگران مختلف می پردازد:

جدول ۱-۱ مقایسه چالشها و موانع پیاده سازی دولت الکترونیکی از دیدگاه پژوهشگران

نام محقق	سال تحقیق	موضوع مطالعه	نتایج (چالشها)
لام ۱۲	۲۰۰۵	چالشهای دولت الکترونیکی	استراتژی، تکنولوژی، سیاست، سازمانی
وسیلایس ۱۳	۲۰۰۵	چالشهای دولت الکترونیکی	موانع اجتماعی، موانع تکنولوژی، مدیریتی، موانع مربوط به کاربران، موانع قانونگذاری
ژانگ ۱۴	۲۰۰۵	چالشهای دولت الکترونیکی	فنی، سازمانی، قانونی، موضوعات سیاسی

حال که موانع و چالشهای مختلف پیاده سازی دولت الکترونیکی را از دیدگاه کارشناسان و محققین مختلف بررسی شد، جا دارد تا نظرات کارشناسان و محققین در زمینه دولت الکترونیکی را در راستای عوامل کلیدی و تقویت کننده دولت الکترونیکی مورد مطالعه قرار دهیم (جدول ۱-۲). تا از این طریق دید بهتری نسبت به نحوه پیاده سازی موفقیت آمیز دولت الکترونیکی داشته باشیم. جدول ۱-۲ به مقایسه عوامل تقویت کننده در پیاده سازی دولت الکترونیکی از دیدگاه پژوهشگران مختلف می پردازد:

جدول ۱-۲: عوامل تقویت کننده در پیاده سازی دولت الکترونیکی از دیدگاه پژوهشگران مختلف

نام محقق	سال تحقیق	موضوع مطالعه	نتایج (چالشها)
جونگ وون یوون و میونگ سین چاهه ۱۵	۲۰۰۹	عوامل کلیدی موفقیت در پیاده سازی دولت الکترونیکی	۱) زیرساختار ICT (۹) تامین مالی ۲) سرمایه انسانی (۱۰) آموزش مردم ۳) فرهنگ خدمات شهری (۱۱) سواد ۴) خدمات ICT (۱۲) ساختار نهادی ۵) همکاری بین المللی (۱۳) حریم و امنیت ۶) چارچوب قانونی (۱۴) مشارکت الکترونیک ۷) نظارت و ارزیابی (۱۵) رهبری سیاسی ۸) مشارکت خصوصی
کج ۱۶	۲۰۰۵	تقویت کننده پیاده سازی دولت الکترونیکی	تمرکز و تطبیق استراتژیک یکپارچگی داده و سیستم قوانین و سیاستهای امنیتی و حریم شخصی



فرضیات اصلی تحقیق

فرضیات اصلی تحقیق به شرح ذیل می باشد:

- ۱ - عوامل ساختاری در عدم استقرار همه جانبه دولت الکترونیکی در سازمان حفظ نباتات کشور نقش دارد.
- ۲ - عوامل رفتاری در عدم استقرار همه جانبه دولت الکترونیکی در سازمان حفظ نباتات کشور نقش دارد.
- ۳ - عوامل زمینه ای در عدم استقرار همه جانبه دولت الکترونیکی در سازمان حفظ نباتات کشور نقش دارد.

معرفی مدل پژوهش (مدل سه شاخه ای)

تئوریهای مدیریت همگی در سه قلمرو یا در سه سطح شکل گرفته و به کار برده می شود: قلمرو رفتاری، قلمرو ساختاری و قلمرو محیطی؛ به دیگر سخن هر تئوری که پدید می آید یا در رابطه با رفتار انسان در سازمان که سطح خرد نیز به شمار می آید مطرح می شود، یا در رابطه با ساختار سازمان که سطح کلان این علم به شمار می آید، و یا در رابطه با محیطی که سازمان را احاطه کرده و با آن تعامل دارد. (میرزایی اهرنجانی و امیری، ۱۳۸۱)

مدل سه شاخگی در طبقه بندی مدلها از نوع مدلهای منطقی می باشد. بر اساس این مدل همه مفاهیم^{۱۷}، رویدادها^{۱۸} و پدیده های^{۱۹} سازمانی را می توان در قالب مدل نظری سه شاخگی (ساختار^{۲۰} - محتوا^{۲۱} یا رفتار - زمینه^{۲۲} یا محیط) مورد بررسی، مطالعه و تجزیه و تحلیل قرار داد. (میرزایی اهرنجانی، ۱۳۷۴)

روش تحقیق

تحقیق توصیفی ۲۳ مجموعه روشهایی است که هدف آن توصیف شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. (طاهری، ابوالقاسم، ۱۳۷۴) و شامل جمع آوری اطلاعات برای آزمون فرضیه ها یا پاسخ به سوالات مربوط به وضعیت فعلی موضوع مورد مطالعه می شود. (دلاور، علی، ۱۳۷۶)

در اینگونه تحقیقات پژوهشگر بدون اینکه دخالتهای ذهنی و یا عملی در آنچه هست داشته باشد، نتایج عینی خود را از موقعیت گزارش می دهد و با استفاده از روشهای گوناگون به توصیف آن می پردازد. لذا روش بکار گرفته شده در این تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی می باشد. در نتیجه می توان گفت که تحقیق حاضر از نوع پیمایشی تحقیق توصیفی است.

ابزار تحقیق

در این تحقیق برای آزمون فرضیه ها و بررسی رد یا تایید آنها از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه مذکور که در اختیار مدیران و کارشناسان محترم سازمان حفظ نباتات کشور قرار گرفت و پس از تکمیل، خروجی آن برای انجام آنالیزهای آماری آماده شد شامل مراحل مختلف طراحی، تعیین محتوی، تست روایی و پایایی و مقیاس اندازه گیری به شرح زیر می باشد:

طراحی پرسشنامه: این پرسشنامه با مشاوره و راهنماییهای اساتید محترم در زمینه مدیریت و فن آوری اطلاعات طی چند مرحله اصلاح، تکمیل و تنظیم گردیده است.

محتوای پرسشنامه: از دویبخش اصلی تشکیل شده است: بخش اول مربوط به ویژگیهای فردی یا به اصطلاح جمعیت شناسی نمونه مورد آزمایش می باشد که تعداد سوالات این بخش شش عدد بوده است. بخش دوم موارد مربوط به آزمون فرضیه ها است که شامل بیست و شش عدد سوال در راستای عوامل تبیین شده در شاخه های مدل سه شاخگی می باشد. در این بخش برای جلوگیری از تشتت فکری پاسخ دهندگان سوالات مربوط به هر شاخه بصورت مجزا طراحی و چیده شده اند.

روایی پرسشنامه: روایی یا اعتبار ابزار سنجش بدین معنی است که وسیله اندازه گیری بواقع بتواند خصیصه مورد نظر را بسنجد (هومن، حیدرعلی، ۱۳۷۸) پرسشنامه حاضر با راهنمایی اساتید محترم در زمینه مدیریت و فنآوری اطلاعات تکمیل و روایی آن نیز توسط ایشان تایید گردیده است.

پایایی پرسشنامه: برای تعیین پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرنباخ و نرم افزار spss استفاده گردید که مقدار آن برابر ۰.۸۹۹ گردید



که مقداری مطلوب و قابل قبول است.

مقیاس اندازه گیری: در این پرسشنامه از طیف لیکرت برای پاسخگویی استفاده شده است. این طیف شامل پنج گزینه می باشد که بصورت مقابل تعریف شده است: (خیلی مخالفم، مخالفم، نسبتاً موافقم، موافقم، خیلی موافقم)

جامعه آماری، حجم نمونه

جامعه آماری این پژوهش کارشناسان و مدیران دفتر مرکزی سازمان حفظ نباتات کشور هستند و با توجه به اینکه تعداد این افراد در حدی نبود که نیازی به انتخاب یک حجم نمونه از جامعه آماری باشد لذا جامعه آماری این پژوهش ۱۰۰ نفر از کارکنان محترم سازمان حفظ نباتات کشور می باشند و برای پاسخ به سوالات پرسشنامه انتخاب شدند تا در نهایت جهت آزمون فرضیه ها از آن استفاده گردد.

متغیرهای تحقیق

در هر تحقیق علمی برای پاسخ به سوالات تحقیق و یا آزمون فرضیه ها، تشخیص متغیرها امری ضروری است (بست، جان، ۱۹۹۴) چراکه متغیر ایده اصلی یک پژوهش و مفهومی قابل تغییر است.

متغیر مستقل: عوامل ساختاری مدل سه شاخگی، عوامل رفتاری مدل سه شاخگی، عوامل زمینه ای مدل سه شاخگی و متغیر وابسته: موانع پیاده سازی کامل دولت الکترونیکی در سازمان حفظ نباتات

توصیف نتایج تحقیق

این نتایج از تجزیه و تحلیل داده ها و با استفاده از روش تی-استیودنت، سطح خطای ۰.۰۵ ($\alpha=0.05$) و درجه آزادی ۱۰۸ حاصل شدند که طی آن هر سه فرضیه تایید شدند.

رتبه بندی متغیرهای تحقیق یا شاخه های ساختاری، رفتاری و زمینه ای

در این بخش شاخه های مدل سه شاخگی از نظر اهمیت مقایسه شدند که جدول زیر (جدول ۳) نتیجه آن است:

جدول ۳: رتبه بندی عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه ای

عوامل	متوسط رتبه
وجود عوامل ساختاری	۲.۱۲
وجود عوامل رفتاری	۲.۰۶
وجود عوامل زمینه ای	۱.۸۳

رتبه بندی اهمیت عوامل در هر شاخه

در این بخش عوامل موجود در هر شاخه از مدل سه شاخگی از نظر اهمیت مقایسه شدند که جداول زیر (جدول ۴)، (جدول ۵)، (جدول ۶) نتیجه آن است:



(جدول ۴) رتبه بندی عوامل شاخه ساختاری

رتبه	متوسط رتبه	سوالات مربوط به شاخه ساختاری
۳	۴.۰۶	سازماندهی مناسب در راستای پیاده سازی دولت الکترونیکی در سازمان وجود دارد.
۵	۴.۰۰	سرعت و کیفیت شبکه و اینترنت در سازمان مطلوب است
۱	۴.۶۵	سیستمها و رویه های اداری موجود، با دولت الکترونیکی سازگاری دارد
۲	۴.۰۷	استراتژی مناسب و مدون در راستای پیاده سازی دولت الکترونیکی وجود دارد.
۴	۴.۰۱	امکانات دسترسی به اینترنت و شبکه در سازمان مطلوب است
۶	۳.۶۵	متخصص در زمینه دولت الکترونیک و فناوری اطلاعات در سازمان وجود دارد.
۷	۳.۵۷	بودجه کافی در راستای پیاده سازی دولت الکترونیک در سازمان وجود دارد.

(جدول ۶) رتبه بندی عوامل شاخه رفتاری

رتبه	متوسط رتبه	سوالات مربوط به شاخه رفتاری
۸	۳.۹۱	هزینه پیاده سازی دولت الکترونیکی به صرفه است
۶	۴.۲۲	مدیران و کارکنان سازمان دانش فنی لازم جهت استفاده از ابزارهای دولت الکترونیکی دارند
۴	۴.۶۶	مدیران و کارکنان سازمان تمایل به استفاده از ابزارهای دولت الکترونیکی دارند.
۷	۴.۰۸	مدیران و کارکنان سازمان نسبت به موقعیت خود بعد از پیاده سازی دولت الکترونیکی احساس نگرانی می کنند.
۵	۴.۵۷	مدیران و کارکنان سازمان با اهداف و ابزارهای دولت الکترونیکی آشنایی دارند.
۳	۴.۷۱	مدیران سازمان نسبت به دولت الکترونیکی تعهد دارند.
۱	۴.۹۹	فرهنگ استفاده از دولت الکترونیکی در سازمان وجود دارد
۲	۴.۸۸	مدیران سازمان نسبت به دولت الکترونیکی اعتماد دارند
رتبه	متوسط رتبه	عوامل مربوط به شاخه زمینه ای
۱۱	۵.۴۳	بودجه کافی در راستای پیاده سازی دولت الکترونیکی توسط دولت تخصیص یافته است.
۹	۵.۸۵	تعداد کامپیوترهای شخصی در سطح کشور و مخصوصاً نزد مشتریان سازمان مناسب است.
۴	۶.۲۰	سازماندهی مناسب در راستای پیاده سازی و استفاده از دولت الکترونیکی از طرف دولت وجود دارد.
۷	۵.۹۱	میزان دسترسی به اینترنت در سطح کشور و مخصوصاً نزد مشتریان سازمان مناسب است.
۶	۵.۹۳	مشتریان سازمان دانش فنی استفاده از اینترنت دارند
۱	۶.۵۸	ساختار شبکه های مجازی و اینترنت ایمن و قابل اعتماد است
۵	۶.۱۷	مشتریان سازمان تمایل به استفاده از اینترنت دارند
۳	۶.۲۵	یک استراتژی واحد و مدون از سوی دولت برای پیاده سازی دولت الکترونیکی وجود دارد
۸	۵.۷۳	تعداد متخصصین فناوری اطلاعات در سطح کشور و مخصوصاً در دسترس مشتریان شرکت مناسب است.
۱۰	۵.۵۰	تعداد خطوط تلفن ثابت در سطح کشور و مخصوصاً نزد مشتریان سازمان قابل قبول است
۲	۶.۵۰	سرعت و کیفیت شبکه های مخابراتی و اینترنت در سطح کشور و مخصوصاً نزد مشتریان سازمان مطلوب است.



پیشنهادهای

با توجه به فرضیه های مطرح شده و تایید هر سه آنها و همچنین با عنایت به مطالب گردآوری شده در مصاحبه ها و مطالعات کتابخانه ای می توان پیشنهادهای زیر را برای بهبود شرایط پیاده سازی دولت الکترونیکی در سازمان حفظ نباتات و در پی آن سازمانها و ادارات مشابه دولتی ارائه نمود:

- ü اتخاذ رویکرد کلان و استراتژیک از سوی مدیران ارشد
- ü تغییر نحوه اداره سازمان از سنتی به مدرن در همه بخشها
- ü تلاش برای غلبه بر عدم تمایل مدیران و کارکنان در بکارگیری دولت الکترونیکی بعنوان ذینفعان مجموعه از طریق :
 - شناسایی عوامل ایجاد کننده عدم تمایل ذینفعان
 - آگاهی بخشی به ذینفعان در زمینه دولت الکترونیکی و ابزار و اهداف آن
 - در نظر گرفتن مشوقهای مالی برای همکاری کنندگان در این راستا
 - کمک گرفتن از مشاوران و متخصصان منابع انسانی و فن آوری اطلاعات
 - ارتقاء دانش فنی مدیران و کارکنان
 - تغییر نگرش مدیران و کارکنان
 - استفاده از تجربیات سایر کشورها
- ü گسترش فرهنگ صحیح و موثر بکارگیری دولت الکترونیکی از طریق
 - اعتمادسازی در رسانه ها
 - ایجاد زیرساختها
- ü اصلاح و تقویت زیرساختهای فنی در کشور در زمینه های
 - ارائه دهندگان سرویس اینترنت
 - ارائه دهندگان دانش فنی کار با ابزار دولت الکترونیکی
 - ارتقاء کیفی ارتباطات شبکه ای در اینترنت

سایر پیشنهادهای

در راستای مطالعات و تحقیقاتی که در سازمان انجام گردید و همچنین مصاحبه هایی که با برخی کارشناسان و مدیران سازمان انجام گرفت به موارد دیگری نیز دست یافتیم که در اینجا به برخی از آنها اشاره می گردد :

- ü سیستمها و رویه های موجود اداری بعضاً با اصول دولت الکترونیکی سازگاری ندارد چراکه در برخی قسمتها وجود رویه های ایجاد شده توسط دولت الکترونیکی با رویه ها و روشهای سنتی و شناخته شده سازگاری ندارد.
- برای رفع این مشکل باید رویه های اداری بازبینی شده و از حالت سنتی به مدرن و الکترونیکی تغییر یابند
- ü از طرفی بنظر می رسد مدیران و کارکنان با اهداف دولت الکترونیکی آشنایی کامل ندارند و بعضاً تمایلی به استفاده از این ابزار در تمام جنبه های فعالیت کاری خود ندارند چراکه بعضاً آنها به اشتباه در تقابل با موقعیت و منافع موجود خود دیده یا به انجام امور به شیوه سنتی اعتقاد دارند.
- برای رفع این مانع برگزاری کلاسهای آموزشی و تخصیص مشوقهای مالی بنظر مفید می باشد.
- ü در همین راستا مدیران و کارکنان بعضاً نسبت به دولت الکترونیکی اعتماد و تعهد لازم را ندارند که این امر ممکن است بخاطر عدم وجود فرهنگ استفاده از دولت الکترونیکی باشد.



--- برای غلبه بر این مانع باید فرهنگ سازی شود که این امر نیز با برگزاری کلاس و سمینار در زمینه دولت الکترونیکی و شناساندن ابزارها و اهداف آن قابل دستیابی است.

لَا از طرف دیگر امکاناتی باید در کشور وجود داشته باشد تا پیاده سازی دولت الکترونیکی در سازمان حفظ نباتات را امکان پذیر نماید که از این جمله اند :

- وجود ارتباطات شبکه ای و اینترنت با کیفیت و سرعت قابل قبول در سراسر کشور و مخصوصاً در اختیار مشتریان سازمان
- وجود کارشناسان در زمینه فناوری اطلاعات در سراسر کشور و در دسترس مشتریان سازمان
- تمایل و اعتماد مشتریان سازمان به استفاده از اینترنت برای انجام فعالیتهای مرتبط با سازمان بکمک فرهنگ سازی
- وجود دانش فنی استفاده از ابزار دولت الکترونیکی نزد مشتریان سازمان
- و در نهایت وجود سازماندهی، استراتژی و بودجه کافی از جانب دولت در راستای پیاده سازی دولت الکترونیکی در کل ادارات و سازمانهای دولتی در کشور.

نتیجه گیری

با توجه به مطالب ارائه شده می توان به این جمع بندی رسید که برای پیاده سازی دولت الکترونیکی و دستیابی به مزایای آن که از جمله آنها کاهش هزینه ها و صرفه جویی در زمان، هزینه و انرژی می باشد باید به عوامل مختلفی در سازمانها و محیط آنها توجه کرد. شاید مهمترین عاملی که بر پیاده سازی دولت الکترونیکی اثرگذار است فرهنگ سازی در زمینه استفاده از ابزارهای دولت الکترونیکی و ایجاد اعتماد و تعهد نسبت به آن در بین مدیران، کارکنان و مشتریان می باشد.

با توجه به مزایای داخلی قابل توجه پیاده سازی دولت الکترونیکی و همچنین ضرورتهای جهانی برای پیوستن به شبکه های جهانی و اینکه تا سال ۲۰۱۰ باید بیشتر کشورهای جهان نظام ارتباطات و فعالیتهای خود را بر پایه پردازش و انتقال اطلاعات و ارتباطات الکترونیکی و شبکه ای قرار دهند، تخصیص اعتبار و زمان برای سازماندهی و تهیه استراتژی مدون و منسجم برای پیاده سازی دولت الکترونیکی و ایجاد تعهد نسبت به اجرای آن امری ضروری و مثمر ثمر خواهد بود.

منابع

- (۱) اردکانی، محمد ابویی، مسعود عابسی : ارائه چهارچوبی برای توسعه سیستمهای پشتیبان تصمیم گیری استراتژیک در برنامه اصلاحات دولت ایران، دانش مدیریت، زمستان ۸۰، ۱۶-۱۲
- (۲) بست، جان، ترجمه حسن پاشا شریفی و نرگس طالقانی، ۱۳۷۴ : روشهای تحقیق در علوم تربیتی و رفتاری، انتشارات رشد، چاپ ششم، ۱۱۵-۱۰۱
- (۳) خاکی، غلامرضا، ۱۳۷۹، روش تحقیق در علوم رفتاری، مرکز انتشارات علمی، چاپ اول، تهران ۲۹-۲۷
- (۴) دلاور، علی، ۱۳۷۶: مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، انتشارات رشد، چاپ دوم، ۸۰-۶۸
- (۵) زارعی، بهروز. حسین شریفی، ۱۳۸۳ : توسعه ستاد الکترونیکی دولت و نظام دولت با دولت GtoG دولت الکترونیکی ایران، دیدگاهها، تجارب، افق آینده، ۶۰-۵۱
- (۵) دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی (۱۳۸۱) : ساختار مدیریت اجرایی برنامه توسعه و کاربردی فناوری اتباطات و اطلاعات. ایران (تکفا) ویرایش اول اردیبهشت، ۲۰-۱۱
- (۶) ریاحی، حمیدرضا (۱۳۸۲) : دولت الکترونیکی : هدف یا بهانه ؟ مجله تکفا، شماره های ۷، ۸ مرداد و شهریور، ۲۵-۱۹
- (۷) سرمد، زهره، بازرگان، عباس و حجازی، الهه، ۱۳۸۳، روش تحقیق در علوم رفتاری، چاپ دهم، نشر آگاه، تهران، ۹۳-۸۵
- (۸) سایت سازمان حفظ نباتات کشور
- (۹) سایت همکاران سیستم
- (۱۰) صالحی صدقیانی، جمشید و ایرج ابراهیمی، ۱۳۸۱: تحلیل آماری پیشرفته، انتشارات هوای تازه، چاپ اول، ۲۹-۲۰
- (۱۱) طاهری، ابوالقاسم، ۱۳۷۴ : روش تحقیق و مآخذ شناسی (رشته مدیریت)، انتشارات دانشگاه پیام نور، چاپ دوم، ۶۶-۶۰
- (۱۲) مقدسی، علیرضا (۱۳۸۳) " موانع و راهکارهای شکل گیری دولت الکترونیکی در ایران"، ۱۵۰-۹۰، ۲۶۰-۲۱۰
- (۱۳) هومن، حیدرعلی، ۱۳۸۷ : راهنمای رساله نویسی برای دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری، نشر پارسا، ۴۰-۱۵



۱۴) هیوز، آون (۱۳۷۷)، مدیریت دولتی، نگرش کاربردی، ترجمه سید مهدی الوانی و دیگران، انتشارات مروارید، چاپ اول - تهران، ۱۰۵-۱۶۵

۱۴) Aldrich, Duncan, John C. Bertot and Charles R. McVlure (۲۰۰۲). "e_Government : Initiatives, Development and Issue". Government Information Quarterly, Vol. ۱۹, pp. ۳۴۹-۳۵۵

۱۵) American society for Quality (۲۰۰۱) "American Customer Satisfaction Index" ۱st Quarter

۱۶) Caldwell J. (۲۰۰۱) "Seven e_Government Leadership Milestones" Company Report, Institute of Electronic Government, IBM Corporation, April ۲۳

۱۷) Daniels, Mitchell .E (۲۰۰۲). "e_Government Strategy". office of Management and Budget, The Presiden`s Management Agenda Feb ۲۷.

۱۸) Ghasemzadeh, Fereidoun and Hosein Safari (۲۰۰۳) "Transition to Electronic Government : A Plan for Iran" sharif university of Technology, Spring

۱۹) Hammer, M. and J. Champy (۱۹۹۳) "Reengineering the Corporation : A Mainfesto for Business Revolution" Harper Business, New York

۲۰) Harold C. Relyea, • E-gov: Introduction and overview – Library of congress, Congressional Research Service, Washington, USA

۲۱) Heeks R. (۱۹۹۸) "Successful Approches to information Age Reform" IDPM, University of Manchester

۲۲) <http://en.wikipedia.org/>

۲۳) Journal of • Government Information - Volume: ۲۹ - September - October, ۲۰۰۲

۲۴) Layne, Karen and Jung Woo Lee (۲۰۰۱) "Developing Fully Functional : A Four Stage Model ". Government Information Quarterly, Vol .۱۸

۲۵) Millard, Jeremy (۲۰۰۳) "E-Government strategies : Best Practice Reports From the European Front Line" – Danish Technological Institute Denmark

۲۶) National science and technology Conncil (NSTC) (۱۹۹۹). "Information Technology for ۲۱ century : working Draff". Washington, January ۲۹

۲۷) Norris, D.F. and K.L. Kreamer (۲۰۰۰) "Mainframe and PC Computing in American Cities Myths and Reliabilities " Public Administration Review Vol.56 , pp. ۵۶۸-۵۷۶

۲۸) O'Neill, Jennifer (۲۰۰۰) "E-Government NewYork State Archives, January ۲۹

۲۹) Osborne, D. and T. Gaebler (۱۹۹۲). "Reinventing Government". New York

۳۰) Paul T. • Jaeger, Kim M. Thompson, E-Governmnet around the world: Lessons, challenges, and future directions – Florida state University, School of Information Studies, Information Use Management and Policy Institute

۳۱) Practic Council on Internation Policy (PCIP) (۲۰۰۳). "Working Group on e-Government in the Developing world" Roadmap for e-Government in the Developing world, April ۱۹

۳۲) Prister, Giorgio (۲۰۰۳) "e-Government on Demand" EMEA Public sector Sales, IBM Corporation, Valencia

۳۳) Tambouris, E., S. Goliras and G.Boukis (۲۰۰۳). "Investigation of e_Government" Archetypon S. A., Athen, Greece

۳۴) Turban, E., E. McLean and J.wetherbe (۲۰۰۲) "Information Technology for Management" ۳rd Edition, New York : John wiley and Sons Available by www.fishmart.com

۳۵) Thurman, L.W., L. Thurmun and Lyne Darris (۲۰۰۱) "Best Practices in electronic Government : Comprehensive electronic information for Science and Technology" General information Quarterly, No ۱۸

۳۶) United State Department of Commerce (۱۹۹۹). "First Annual Report" United State Working Group on Electronic Commerce, U.S. Commerce Department Washington DC

۳۷) Virginia Beach e_Government (۲۰۰۰) "Goals and Objectives for Virginia Beach e-Government" September ۲۶

۳۸) www.modir.ir



- ¹ National Science and Technology Council : NSTC , ۱۹۹۹
- ^۲ Aldrich, Duncan, John C, Bertot and Charles, R.McClure, ۲۰۰۲
- ^۳ Working Group on E-Government
- ⁴ Government to Government (G ۲ G)
- ⁵ Government to Citizens(G to G)
- ⁶ Government to Business (G ۲ B)
- ^۷ Government to Employees (G to E)
- ^۸ Technology Acceptance Model (Daris, ۱۹۸۹): TAM
- ^۹ Theory of Reasoned Action (Azjen&Fishben, ۱۹۸۰): TRA
- ^{۱۰} Theory of Planned Behavior (Azjen, ۱۹۹۱): TPB
- ^{۱۱} Innovation& Diffusion Theory (Rogers, ۱۹۹۵): IDT
- ^{۱۲} Lam
- ^{۱۳} Vassilakis et al
- ^{۱۴} Zhang et al
- ^{۱۵} Jeongwon Yoon & Myungsin chae
- ^{۱۶} Koh et al
- ^{۱۷} Concepts
- ^{۱۸} Events
- ^{۱۹} Phenomenon
- ^{۲۰} Co-structure
- ^{۲۱} Content
- ^{۲۲} Context
- ^{۲۳} Descriptive Research

