

تحلیل آماری نقش دولت الکترونیک در بهبود اجرای خط‌های کیفی صادرات نفت وزارت نفت جمهوری اسلامی ایران با ارائه مدل تحقیق (مطالعه موردی: شرکت پایانه نفتی جزیره خارگ)

یونس بهادری

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

سنجر سلاجقه^۱

دانشیار، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

سمانه مهدیزاده

استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

امین نیکپور

استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۵ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۲/۱۱

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تجزیه و تحلیل آماری نقش دولت الکترونیک در بهبود شاخص‌های کیفی صادرات نفت وزارت نفت جمهوری اسلامی ایران در شرکت پایانه نفتی جزیره خارگ در سال ۱۳۹۸ انجام شده است. جامعه آماری در پژوهش حاضر کارکنان شرکت پایانه نفتی جزیره خارگ به تعداد ۱۵۰۰ نفر بوده که از بین آن‌ها تعداد ۳۰۶ نفر با استفاده از جدول مورگان انتخاب گردید. روش تحقیق در این پژوهش بر مبنای توصیفی استنباطی می‌باشد. در پژوهش حاضر به منظور انتخاب افراد نمونه از روش تصادفی ساده استفاده شد. روایی صوری پرسشنامه‌ها با استفاده از نظرات استاد راهنما و اساتید گروه و خبرگان و با استفاده از تکنیک دلفی تایید شده است. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰.۸۵ تعیین گردید که نشان دهنده پایایی مناسب اندازه‌گیری می‌باشد. یافته‌های تحقیق نشان داد که بدلیل توسعه سریع مسئولیت‌های دولت در اجرای خط‌های کیفی مطالبه شده از سوی جامعه اقتصادی، بکارگیری فناوری‌های پیشرفته در قالب دولت الکترونیک و همچنین بکارگیری نقش‌های حساس و الزام‌آور، موفقیت جامعه در دستیابی به الگوهای مدرن و تسهیل و تسریع صادرات نفت توسط سازمان‌های دولتی و نیز سازمان‌های متولی در بخش خصوصی با تکیه بر تحلیل‌های آماری متقن و شاخص‌های کاربردی اعمال شده بسیار حائز اهمیت و با محوریت اجرای خط‌های کیفی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

کلمات کلیدی: دولت الکترونیک، اجرای خط‌های کیفی، صادرات نفت.

مقدمه

با ورود به هزاره سوم، شاهد رقابت فشرده تر دولتها و قطبهای اقتصادی در جهان به ویژه در بخش تجاری هستیم. هریک از صاحبان قدرت اقتصادی، اعم از بنگاه‌ها و کشورها، اتحادیه‌ها و تشکلهای منطقی‌های به عنوان فعالان خرد اقتصادی، و کشورها، اتحادیه‌ها و تشکلهای منطقه ای به عنوان قدرتهای کلان اقتصادی می‌کوشند تا سهم بیشتری از امتیازات، امکانات و فرصت‌های موجود در پهنه تجارت جهانی را بدست آورند. ولی پیشرفت علم و تکنولوژی، وضعیت را به مرحله‌های رسانده است که صاحبان قدرت اقتصادی به فرصتهای موجود اکتفا ننموده و با ایجاد بسترهای لازم، امکانات و فرصت‌های جدید را خلق می‌کنند (هاشمی، ۱۳۸۸). یکی از مهمترین فرصتهای به وجود آمده برای تسهیل اجرای خط مشی کیفی تجاری و افزایش رقابتمندی در سطح جهان، استفاده از فناوری نوین در قالب دولت الکترونیک و معیارهای و نقشهای آن در چهارچوب اطلاعات و ارتباطات است. تجارت الکترونیکی به عنوان مهمترین محصول و زاینده این فناوریهای نوین میتواند فرصت مناسبی را برای کشورها در مبادلات داخلی و بین‌المللی فراهم نماید. امروزه با پیشرفت روزافزون و رشد چشمگیر ابزارها و تکنولوژیهای ارتباطی مدرن، و جایگزینی بسیاری از فعالیتهای سنتی، در بخش تجارت نیز حرکت از سوی تجارت سنتی به سوی تجارت نوین (دولت الکترونیک) آغاز شده است. آمار و ارقام حجم تجارت الکترونیکی، و سهم ۲۵-۲۰ درصدی آن از کل تجارت بین‌المللی و پیش بینی نرخ رشد سالانه آن در حدود ۵۴ درصد، شاهی بر اثبات این ادعا است. در این میان، کشورهایی بیشتر توانسته‌اند از این فرصت به وجود آمده بیشترین بهره را ببرند که به وجود آورنده و ترویج دهنده فناوریهای نوین و معتقد به اصل رقابتمندی برای حضور در بازارها بوده‌اند (هاشمی، ۱۳۸۸).

توجه به رویکردهای جهانی مبتنی بر توسعه یافتگی در گزارش سال ۲۰۱۶ چگونگی تحولات دولت الکترونیک در راستای پشتیبانی از شناخت و درک اهداف توسعه پایدار را مورد تجزیه و تحلیل قرار میدهد. هدف دولت الکترونیک توسعه رابطه میان شهروندان و دولت، ارائه خدمات عمومی اثربخشتتر، پاسخگوتر و در دسترس‌تر از طریق خدمات پیشرفته الکترونیک و سیار، افزایش مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری و ایجاد موسسات عمومی شفافتر و مسئولیت پذیرتر است. به این ترتیب هدف دولت الکترونیک همگامی با اصول و اهداف دستورالعمل ۲۰۳۰ توسعه پایدار بوده و می‌بایست در پیاده‌سازی این دستورالعمل نقش آفرینی نماید. در عین حال، پیشرفتهای در زمینه دولت الکترونیک می‌بایست همگام با تلاش‌ها در جهت کاهش شکاف دیجیتال باشد. بسیاری از مردم دسترسی به اینترنت و یا دستگاه‌های موبایل ندارند. کاهش شکاف دیجیتال و حصول اطمینان از اینکه فقیرترین و ناتوان‌ترین افراد از توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و دولت الکترونیک در منطقه خود بهره‌مند میشوند نیازمند یک رویکرد یکپارچه در قبال خدمات عمومی است. رویکرد یکپارچه به معنی مواجهه با کلیه انواع و شکلهای نابرابری میان مردم، کشورها و مناطق - که البته فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش تسهیل‌گر را در این زمینه ایفا مینماید - همچنین انجام اقداماتی در راستای افزایش دسترسی برای همه و ارتقاء کلیه همکاریهای روزافزون بین‌المللی و

منطقه‌های است. بنابراین عدم گذر از حتی یک نفر نیازمند توسعه دسترسی به اتصالات پهباند پرسرعت برای کلیه افراد از طریق زیرساخت قابل اتکا و با کیفیت و اخذ یک رویکرد جامع شامل کلیه فاکتورهای اجتماعی، اقتصادی و محیط زیستی است (United Nations E-government Survey 2016).

لحاظ کردن الزامات مشتری با توجه به دامنه عظیم تحولات و ضرورت‌های توجه بسیار گسترده به نقش‌های دولت الکترونیک و کمبود توجه به دستاوردهای آن در جامعه، ضرورت طرح مباحث نقش‌های دولت الکترونیک در این پژوهش می‌تواند به امکان سازی دستیابی به توسعه روزافزون تبادل اطلاعات و بروزرسانی و تسریع خدمات رسانی به عموم شهروندان توسط کارکنان دولت، و ارتقا سطح فناوری علمی در رقابت با حوزه منطقه ای و جهانی بر اجرای اثر بخش خط مشی سازمان‌های دولتی را فراهم نماید و در قالب بک مدل به طرح عملی و کاربردی آن بپردازد. این رویکرد مستلزم شناخت این مسئله است که در سازمان‌های دولتی بکارگیری اولویت و نحوه تاثیر و ارزیابی دولت الکترونیک برای اجرای اثر بخش خط مشی سازمان‌های دولتی با چه متد و الگویی قابل حصول است. که در این تحقیق مورد بررسی و واکاوی قرار گرفته است.

این پژوهش با مرور پیشینه و ادبیات پژوهش، ضمن ارائه مفاهیم و تعاریف مرتبط با نقش دولت الکترونیک در سازمان‌های دولتی و اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت توسط سازمان‌های دولتی متولی، به این سوال پاسخ می‌دهد که با تجزیه و تحلیل آماری مولفه‌ها، میزان تاثیر گذاری نقش‌های دولت الکترونیک بر اجرای خط مشی‌های کیفی صادرات نفت در وزارت نفت و سازمان‌های دولتی متولی به چه میزان میباشد در این رابطه محقق، ادارات و سازمان‌های مورد مطالعه را که در صدد اشکار سازی مدل بهینه و نحوه تاثیر عناصر مشخص بوده، در این رویکرد مورد ارزیابی قرار خواهد داد که بعنوان یک ضرورت موجب بکارگیری این تحقیق میباشد. لذا سوال اساسی این پژوهش این است که دستاوردهای تجزیه و تحلیل آماری مولفه‌ها و نقش‌های دولت الکترونیک چه تاثیری بر اجرای خط مشی‌های کیفی و مدل مطلوب نقش دولت الکترونیک (E.G1) در اجرای خط مشی‌های کیفی صادرات نفت وزارت نفت جمهوری اسلامی ایران خواهد داشت؟

رویکرد نظری

اصطلاح دولت الکترونیک و همچنین مترادف‌های آن نظیر دولت دیجیتالی^۱، دولت برخط^۲، دولت شبکه‌ای^۳ و دولت مجازی^۴، در اواخر دهه ۱۹۹۰ پدیدار شدند. اما تاریخچه استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات (فاوا) در سازمان‌های دولتی را می‌توان تا اوایل تاریخ پیدایش رایانه دنبال کرد. اصطلاح «فناوری اطلاعات» در دولت، به دهه ۱۹۷۰ بر می‌گردد. این ادبیات به استفاده از فناوری اطلاعات در دولت توجه دارد، در حالی که ادبیات اخیر ناظر بر دولت الکترونیکی، غالباً به استفاده برون سازمانی توجه دارد، مانند خدماتی که به شهروندان ارائه می‌شود به تازگی با

1 Electronic Government

2. Digital Government

3. Online Government

4. Wired Government

5. Virtual Government

جدی شدن این بحث در عصر اینترنت، آثاری از نویسندگان بزرگ به چشم می‌خورد که از جمله می‌توان به زمام‌داری در عصر اطلاعات^۱، متعلق به بلامی^۲ و تیلور^۳؛ و مردم سالاری رایا سپهری^۴ اثر تساگاروسیانوا^۵ اشاره کرد. اولین اثری که اصطلاح « دولت الکترونیکی» را به کار برد، « دولت الکترونیکی طراحی، کاربردها و مدیریت»^۶ و جدیدترین نوشته مشابه آن « اجرا و مدیریت دولت الکترونیکی»^۷ است. تفاوت بین این دو سند، تجربه بنیادینی است که داستان گویایی از تکامل سریع این حوزه طی چند سال است. در اوایل سال ۲۰۰۰ موارد نادری از این آثار به چشم می‌خورد، اما اکنون تعداد آن‌ها افزایش یافته است. با این حال، همانطور که گرانلوند^۸ (۲۰۰۴ و ۲۰۰۵) نشان می‌دهد، پژوهش‌ها بیشتر به داستان‌سرایی و نقل «آموزه‌های اکتسابی» و کمتر به آزمون نظریه‌ها و توسعه نظری آن‌ها می‌پردازند. (معمارزاده و دیگران، ۱۳۹۱). دولت الکترونیکی به عنوان یک حوزه کاربردی، اساساً با فراخواندن کاربران به رویارویی با چالش‌های جدید رسانه اینترنت^۹، از آن‌ها می‌خواهد با تکیه بر ابتکارهای خود و به کارگیری سیستم‌های جدید به رفع آن‌ها بپردازند. چنانچه بخواهیم نقطه‌ای را برای آغاز فعالیت‌های این حوزه تعیین کنیم، برنامه « نقد و بررسی عملکرد ملی ایالات متحده»^{۱۰} خواهد بود که در سال ۱۹۹۳ آغاز شد و تاکید زیادی بر نقش دولت الکترونیکی در خدمات دولت فدرال داشت. سپس با هدایت معاون رئیس‌جمهور، آقای ال‌گور^{۱۱} که با تمرکز قوی دولت کلینتون بر اقتصاد رشد یافته پیوند خورده بود، حائز جلوه رفیعی شد و کاملاً بر فناوری اینترنتی جدید با اثرگذاری دو جانبه بر سیاست‌گذاری و فناوری برای ارتقای یکدیگر استوار گشت. (معمارزاده و دیگران، ۱۳۹۱).

دولت الکترونیک و مراحل استقرار از دیدگاه اندیشمندان و پژوهشگران:

در بررسی مدل‌های توسعه دولت الکترونیک ارزیابی‌های انجام شده نهایتاً بر مبنای ویژگی‌های مشترک منجر به ارائه الگوی مراحل توسعه دولت الکترونیک از دیدگاه‌های مختلف گردیده است که در جدول (۱) بطور خلاصه جمع بندی شده است. (حاجی ابراهیم زرگر، حامد، ۱۳۹۷، ص ۱۷).

جدول (۱): مقایسه مدل‌های توسعه دولت الکترونیک و مراحل آن

نام مدل	مرحله ۱	مرحله ۲	مرحله ۳	مرحله ۴	مرحله ۵	مرحله ۶
گارتنر (۲۰۰۰)	اطلاعات ظهور	تعامل فرایند فراگیری و جذب	تراکنس کامل	تبدیل انسجام و تغییر سازمانی		
بانک جهانی	حرکت به سوی برخط شدن	ادغام کانال‌ها	ادغام فرایند	ادغام خدمت		
لین لی (۲۰۰۱)	فرست برداری	تراکنس	ادغام عمودی	ادغام افقی		

¹ . Governing in the information age

² . Bellamy

³ . Taylor

⁴ . Cyber Democracy

⁵ . Tsagarousianou

⁶ . Electronic Government: Design, Applications and Management

⁷ . Implementation and Managing E-government

⁸ . Ake Gronlund

⁹ . Internet Mddium

¹⁰ . U.S. National Performance Review

¹¹ El gor

کلاه جمعیتی ارنست و یانگ (۲۰۰۶)	ظهور برخط	ادغام یک طرفه	ادغام دو طرفه	پردازش
سازمان ملل (۲۰۰۲)	ظهور	ارتقا	تعامل	تراکنش
دل اوتی (سیلکوک)	انتشار و توزیع اطلاعات	تراکنس‌های اداری	دوطرفه درگاه‌های منظوره	چند خصوصی سازی درگاه مرکزی
قاسم زاده - صفری	ایجاد درگاه دولتی	حضور	تبادل	تعامل
سین چون من	اطلاع رسانی	ارتباطات	تراکنش	انتقال
ای بی ام (هند)	زیربنای الکترونیکی	خدمات الکترونیکی	کسب و کار الکترونیکی	همکاری الکترونیکی
نتچایوا	راه‌اندازی وبگاه‌های برخط	اتصال شهروندان	مقابل مشارکت شهروندان	تراکنش‌های برخط فراگیر

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

دولت الکترونیک

در مراجع، تعاریف متعددی از دولت الکترونیک ارائه شده است که هر یک از آن‌ها برخی از وجوه دولت الکترونیک را آشکار می‌سازند. برخی دولت الکترونیک را ارائه خدمات دولتی با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در ۲۴ ساعت شبانه روز و ۷ روز هفته تعریف کرده‌اند. اصطلاح دولت الکترونیکی، به معنای کاربرد شبکه اینترنت یا اینترنت در سازمان‌های دولتی برای ارائه خدمات و اطلاعات به مردم، شرکت‌ها و دیگر سازمان‌های دولتی و خصوصی است. (معمارزاده و دیگران، ۱۳۹۱).

ساختار و روابط در دولت الکترونیک

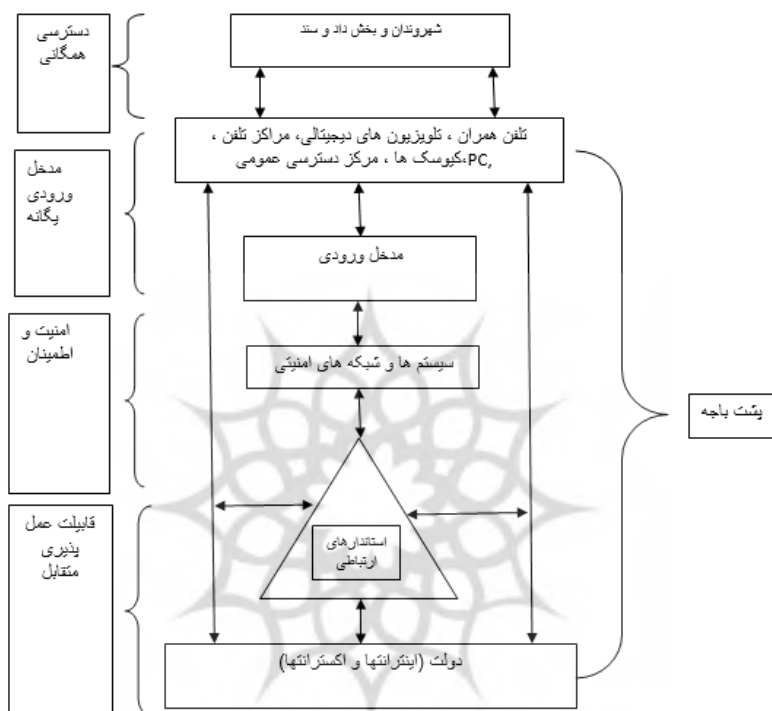
خدمات الکترونیکی، تمرکز روی نیازهای شهروندان و بنگاه‌های اقتصادی است و هدف آن ایجاد تعامل بین آن‌ها و نهادهای دولتی و کارکنان دولت، در شرایط آسان، دوستانه، شفاف، کم هزینه و اثربخش می‌باشد. این بدان معنی است که افراد قادر به تقاضا و تامین خدمات موردنظر خود از دولت بصورت الکترونیکی بوده و از طریق اینترنت یا سایر مسیرهای مکانیزه بتوانند به خواسته خود دست یابند. این یک راهکار تامین نیازهای روزافزون شهروندان در خدمات می‌باشد که با بهره‌گیری از امکانات پیشرفته داخلی و خارجی ICT تعامل و یکپارچگی انواع سیستم‌های متداول جاری را فراهم می‌سازد. این امر لزوماً تغییری در سیستم‌ها و روش‌ها را مطرح می‌سازد تا ایجاد دسترسی به اطلاعات و خدمات به ساده‌ترین شکل فراهم گردد و در نتیجه تنها متکی به کامپیوتر نباشد.

طبق گفته موون (۲۰۰۳)، دولت الکترونیک دارای ۴ عامل داخلی و خارجی می‌باشد:

- ۱- ایجاد امنیت در اینترنت و یک پایگاه داده مرکزی برای افزایش تعاملات میان سازمان‌های دولتی؛
- ۲- توسعه خدمات مبتنی بر وب؛
- ۳- پیاده سازی تجارب الکترونیکی برای بسیاری از معاملات و فعالیت‌های کارآمد؛
- ۴- اتخاذ دموکراسی دیجیتال برای شفافیت و پاسخگویی بیشتر دولت.

از این تعاریف می‌توان چنین نتیجه گرفت که ساختار دولت الکترونیک طبق شکل شماره (۱) سیستمی است که به معنای واقعی کلمه هر موسسه را در محدوده اختیاراتش پوشش می‌دهد (یعنی، شهروندان، شرکت‌های تجاری و نهادهای دولتی). در برخی موارد، حیطة آن می‌تواند از حدود اختیارات قانونی فراتر رود، به طور مثال، خدمات

خارجی برای مردم و شرکت‌های تجاری مانند گردشگری و خدمات سرمایه‌گذاری خارجی فراهم آورد. به علاوه، ممکن است بعضی اوقات در کشورهای بزرگی مانند استرالیا و آمریکا، سطوح مختلفی از دولت الکترونیک وجود داشته باشد که می‌توان با تطبیق و بومی سازی آن را به خدمت گرفت و سطوح فیزیکی گوناگونی از دولت را مورد شبیه سازی قرار داد. نتیجه اینکه اگر دولت الکترونیک به درستی طراحی شود و توسعه یابد باید همه افراد منتفع شده و امکان صرفه جویی در وقت، هزینه و کار برای آن‌ها فراهم گردد. موون^۱ (۲۰۰۳)،



شکل (۱): ساختار کلی دولت الکترونیک

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

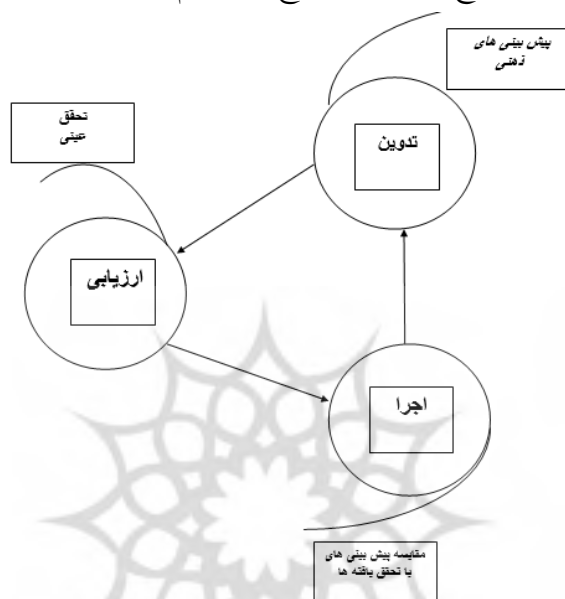
اجرای خط مشی کیفی

اجرا، جزئی جدایی ناپذیر از خط مشی عمومی

اجرا مرحله مهمی از سه مرحله تدوین، اجرا و ارزیابی خط مشی‌های عمومی است که در آن، هدف سیاست‌گذاران نمود و ظهور پیدا می‌کند. از این رو، واجد اهمیت بسیار است. مرحله تدوین حاصل پیش‌بینی‌ها و برآوردهای سیاست‌گذاران نسبت به آینده است و از جنس ذهنیات است، در حالی که اجرا، تحقق عینی و واقعی آن پیش‌بینی‌ها است. اهمیت اجرا به خاطر آن است که آزمونی برای صحت و دقت مرحله تدوین و شکل‌گیری خط‌مشی عمومی است. شاید بتوان به جرأت ادعا کرد، مشکلات و مسائلی که در اجرا پدید می‌آید، نشانه‌هایی از پیش‌بینی‌های نادرست در مرحله تدوین است و در صورتی که سیاست‌گذاران پیش‌بینی‌های دقیقی انجام داده باشند، نباید در مرحله اجرا مشکلی پیش بیاید. شکل شماره (۴) رابطه اجرا با دو مرحله دیگر فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی را نشان می‌دهد.

۱- با توجه به ارتباط اجرا با تدوین، در این فصل، مبحث اجرا در بستر سیاست گذاری مورد بررسی قرار می گیرد و دیدگاه های مختلف در مورد آن مطرح می شود.

۲- طبق تعریف فرهنگ های معتبر، اجرا عبارت از: انجام دادن و به انجام رسانیدن^۱، برآوردن نیاز^۲، عمل آوردن^۳ و کامل ساختن است؛ اما وقتی در مورد اجرای خط مشی عمومی بحث می کنیم، ابتدا قائل به «خط مشی» هستیم و سپس براساس آن، موضوع «اجرا» را مطرح می نماییم.



شکل (۲): رابطه اجرا با تدوین و ارزیابی منبع: یافته های پژوهش، ۱۳۹۹

در این راستا، پرسمن و ویلداوسکی (۱۹۸۴) اجرا را جزء جدایی ناپذیر خط مشی قلمداد کرده اند:

« ما نه می توانیم با تعریفی از خط مشی که عاری از هر گونه اجرا است، کار کنیم و نه می توانیم براساس مفهومی که سرتاسر بیانگر اجرا است، عمل نماییم. باید یک نقطه شروع وجود داشته باشد. اگر هیچ عملی صورت نگیرد، مسلماً «اجرا» نیز محقق نمی شود. همچنین نقطه پایانی نیز باید وجود داشته باشد. اگر هدفی وجود نداشته باشد تا بتوانیم بر مبنای آن قضاوت کنیم، موفقیت و شکست خط مشی بی معنی خواهد بود.»

فرایند «اجرا» در شکل معمولش مستلزم انجام یک سلسله فعالیت مقدماتی و پیش بینی، به ویژه «فعالیت شناختی»^۴ در تدوین و تنظیم اعمالی که باید انجام شوند و تصمیم گیری در مورد آن اعمال است؛ اما این بحث، خود منجر به طرح دو دسته دیگر از سوالات می شود: اول اینکه خط مشی گذار و تنظیم کننده چه کسی است؛ تصمیم گیرنده کیست و چه کسی اجرا را برعهده دارد؟ اگر انجام اینها به عهده بیش از یک عامل و بازیگر باشد، باید تمامی عوامل

^۱ .Implementation
^۲ . Accomplish
^۳ . Fulfill
^۴ . Produce
^۵ . Cognitive Act

و بازیگران دخیل در این فرآیند را شناسایی کنیم. گروه دوم سوالات دراین مورد است که آیا خط‌مشی گذار و تصمیم‌گیرنده قدرت بیشتر و نقش تعیین‌کننده‌تری دارند یا مجری؟

پیش از تعریف باید این نکته را متذکر شویم که منظور از خط‌مشی عمومی^۱، سیاست‌های کلی بخش عمومی است که منحصر به خط مشی دولتی نیست (الوانی، ۱۳۹۱). در متون آکادمیک، تعاریفی در مورد موضوع اخیر به چشم می‌خورد. گاهی تعاریف در قالب معنایی، کلامی^۲ و مفهومی و گاهی نیز با تاکید بر جنبه‌های خاصی از پدیده مشاهده شده در دنیای واقعی، ارایه می‌شوند. هاگ‌وود و گان (۱۹۸۴) عناصری را در ارتباط با مفهوم «خط‌مشی عمومی» مشخص نمودند. اگر چه می‌توان مرزی مشخص میان مفاهیم «خط‌مشی» و «تصمیم» متصور شد، اما به آسانی نمی‌توان «خط‌مشی» را از «اداره»^۳ جدا نمود. خط مشی به همان میزان که مرتبط با «رفتار»^۴ است، به همان میزان نیز مرتبط با «قصد و نیت»^۵ است و به همان میزان که مرتبط با «کنش»^۶ است، به همان میزان نیز مرتبط با «ناکنش»^۷ است. خط مشی‌ها، تبعات و پیامدهایی به دنبال دارند که ممکن است، پیش‌بینی شده یا پیش‌بینی نشده باشند. هر چند خط مشی اشاره به جریان هدفمندی از فعالیت‌های اجرایی دارد؛ اما ویژگی مذکور مانع از این نمی‌شود که اجراها به خط‌مشی منتهی نشوند. خط مشی از حرکت فرایند در طول زمان برمی‌خیزد و ارتباطات درون سازمان و میان سازمانی را دربر می‌گیرد. خط مشی نقشی اساسی و نه انحصاری، در نهادهای عمومی ایفا می‌کند. خط مشی به صورت ذهنی^۸ تعریف شده است. هاگ‌وود و گان (۱۹۸۴) این گونه بحث خود را جمع‌بندی می‌کنند: «اصولاً هر خط مشی عمومی، به صورت ذهنی توسط مشاهده‌گر تعریف می‌شود و معمولاً به عنوان فرایندی متشکل از یک سلسله تصمیمات که شرایط مختلف و تاثیرات شخصی، گروهی و سازمانی در آن نقش داشته‌اند، درک می‌شود. جنبه ذهنی خط مشی عمومی نیز به همین میزان توسط سایر متفکران مورد توجه قرار گرفته و بر اهمیت آن تاکید شده است؛ برای مثال، هکلو (۱۹۷۲) می‌گوید: «خط مشی همان تصویری است که مشاهده‌گران را به طور ذهنی درک می‌کند.»

پارسونز (۱۹۹۵) در نوشته‌هایش در مورد خط مشی عمومی، به موردی اشاره می‌کند که می‌توان از آن با عنوان نگرش «بالینی»^۹ به عنوان مشخصه «علم خط مشی»^{۱۰} یاد کرد؛ نگرشی که می‌کوشد با شناخت جامعه، راهی برای اصلاح و بهبود آن فراهم کند. پارسونز، نام کتاب ویلداوسکی (سخنی صادقانه با قدرت^{۱۱}؛ ۱۹۷۹) را به عنوان «توصیفی از اعتقادات و باورهای موجود در علوم اجتماعی، همانند سایر رشته‌ها» می‌داند. وی نقش چهار اندیشمند را در حوزه خط مشی عمومی بیش از دیگران می‌داند؛ هارولد لاسول، هربرت سایمون، چارلز لیندبلوم و دیوید

1. Public Policy

2. Semantic

3. Administration

4. Behavior

5. Intention

6. Action

7. Inaction

8. Subjective

9. Clinical Attitude

10. Policy Science

11. Speaking Truth to Power

استون.^۱ از این نظر که لیندبلوم بر ابعاد « غیرعقلایی »^۲ خط مشی که به « قدرت»، « تعاملات اجتماعی»^۳ و « ارتباطات میان مراحل» مختلف توجه دارد، تاکید می‌کند، نگرش وی خاص تر از سایرین است. در ادامه به برخی تعاریف دیگر در مورد خط مشی عمومی اشاره می‌کنیم و در انتها تعریف جامعی از آن ارائه می‌دهیم.

خط مشی عبارت از سیر و راهی است که انسان پیش‌رو دارد (معین، ۱۳۶۰).

خط مشی عمومی عبارت است از: تصمیم‌ها و سیاست‌هایی که به وسیله مراجع مختلف بخش عمومی از قبیل: مجلس، دولت و قوه قضاییه که نماینده حفظ منافع عمومی جامعه هستند، اتخاذ می‌شود. دولت در مفهوم کلی، یک نهاد قانونی خط مشی گذاری عمومی است و به صور مختلف مانند قوانین، ضابطه‌ها و مقررات به تعیین خط مشی عمومی می‌پردازد (Buchholz, 1985).

دیدگاه‌های اندیشمندان اجرا

جدول (۲) به معرفی اندیشمندان و نظریه‌پردازان اصلی حوزه اجرا پرداخته و روند این حوزه را در طول زمان نشان می‌دهد. جدول نشان می‌دهد که تقسیم‌بندی بالا به پایین و پایین به بالا مبنایی منطقی دارد. ما هنوز می‌توانیم از این تقسیم‌بندی به منظور بررسی متون اجرا استفاده کنیم؛ زیرا دو موضوع مهم را مد توجه قرار می‌دهد یکی در ارتباط با روش‌شناسی و دیگری در مورد چشم‌اندازهای هنجاری یا ایدئولوژیک که بر مطالعه اجرا اثر می‌گذارند. المور (۱۹۷۸) از همان ابتدا بیان کرد که « به جای در نظر گرفتن یک رویکرد به عنوان رویکرد برتر، باید روش‌شناسی‌های بدیل را مورد مذاقه و مقایسه قرار دهیم» همچنین دست کم از زمان مقاله ساباتیه (۱۹۸۶) در این مورد اجماع و اتفاق نظر وجود داشته که « انتخاب روش شناسی به موضوع و شرایط مطالعه پژوهشی وابسته است». دغدغه اصلی موجود در روش شناسی پاسخ به این سوال است که « برای انجام یک پژوهش خاص تا چه میزان باید از روش‌های اثبات گرا استفاده نمود؟».

جدول (۲): اندیشمندان مطرح حوزه اجرا (Hill and Hupe, 2002)

سال	اندیشمندان رویکرد پایین به بالا	اندیشمندان رویکرد بالا به پایین
۱۹۷۳	پرسمن و ویلداوسکی	
۱۹۷۵	ون میتر و ون هورن	
۱۹۷۷	بارداچ	
۱۹۷۸	گان	المور شاریف
۱۹۷۹	ساباتیه و مازمانیان	
۱۹۸۰	لیسکی المور	
۱۹۸۱	جرج و پورتر؛ بارت و فوج	
۱۹۸۲	جرن وهال	ریپلی و فرانکلین
۱۹۸۴	هاگ وود و گان	
۱۹۸۶		ساباتیه اوتول
۱۹۸۷		لین
۱۹۹۰		گوگین و همکاران؛ پالمبو و کالیستا
۱۹۹۱		استوکر
۱۹۹۵		متلند
۱۹۹۷		کیکرت و همکاران
۱۹۰۸		رودشنانین

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

^۱.Harold Lasswell, Herbert Simon, Charles Lindblom & David Easton

^۲. Non-rational

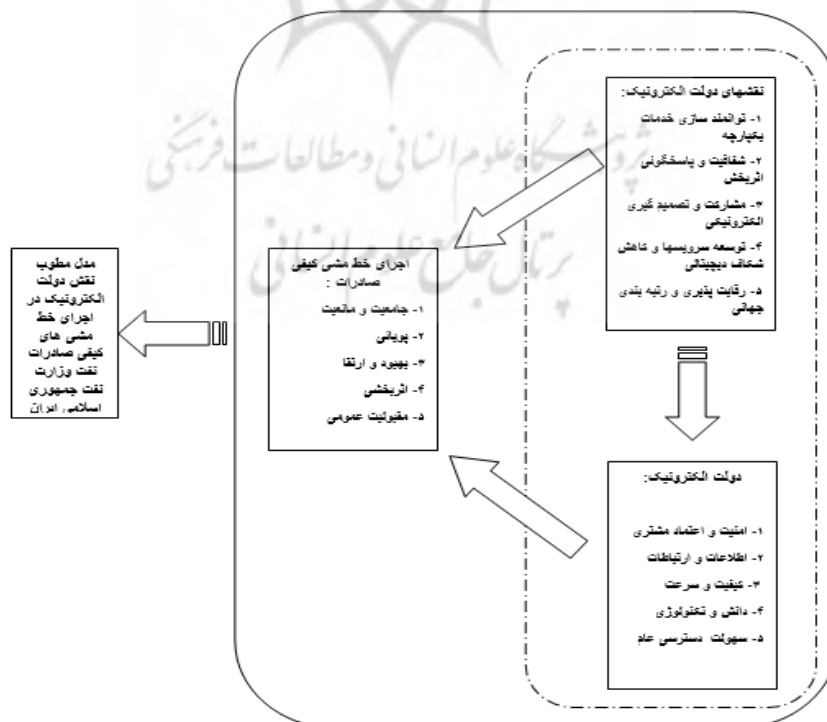
^۳.Social Interaction

یافته‌های پژوهش

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی است و از نظر گردآوری داده‌ها، تحقیق حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی است، زیرا بر پایه گردآوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات ثانویه از ادبیات موضوع، متغیرها و شاخصها شناسایی شده و سپس اطلاعات اولیه از طریق پرسشنامه و دریافت نظرات اعضاء جامعه نمونه مورد نظر جمع‌آوری شده است و نتیجه نهایی استخراج می‌شود. بنابراین نتیجه این فرایند ارائه یک مدل مطلوب جهت بررسی نقش دولت الکترونیک در اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت جمهوری اسلامی میباشد.

در این تحقیق جامعه آماری این تحقیق شامل، کلیه مدیران، کارشناسان و کارمندان شرکت پایانه نفتی جزیره خارگ که شامل ۱۵۰۰ پرسنل بعنوان جامعه کل در سال ۱۳۸۹ میباشد که بر اساس جدول مورگان ۳۰۶ نفر بعنوان جامعه نمونه انتخاب گردیدند و در نهایت ۲۶۰ پرسشنامه دریافت که به شکل تصادفی ساده با توزیع پرسشنامه اطلاعات لازم جمع‌آوری شده است. پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه از طریق نرم افزار SPSS داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

در شکل (۳) انچنان که ارائه شده است با بررسی ادبیات پژوهش و مطالعه جامع دیدگاه اندیشمندان و صاحب نظران حوزه دولت الکترونیک و اجرا خط مشی‌های سازمانی، متغیرها و شاخصهای چارچوب نظری پژوهش احصا میشود. سپس مفاهیم از حوزه منابع هدفمند استخراج میشوند. و سپس رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر ارائه مدل مطلوب ارزیابی نقش دولت الکترونیک و شاخص‌های دولت الکترونیک در اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت متعامل و از تعاطی متغیرها مدل مطلوب تحصیل می‌شود.



شکل (۳): مدل مفهومی تحقیق

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

ابزار جمع آوری داده‌ها

محقق در این پژوهش از پرسشنامه به عنوان ابزار اندازه گیری استفاده کرده است و به منظور سنجش متغیرهای تحقق از مقیاس ترتیبی استفاده نموده است. در این راستا در ابتدا از طریق مصاحبه‌های اکتشافی با چند تن از خبرگان، متخصصان، و کارشناسان صادرات نفت و بخش‌های تجارت الکترونیکی نفت و همچنین مطالعه کتب، مقالات و تحقیقات صورت گرفته در این زمینه تعدادی شاخص جهت تنظیم پرسشنامه جمع آوری کرده، و در واقع ۱۵ مولفه و ۱۲۰ شاخص برای بررسی ارائه مدل مطب نقشهای دولت الکترونیک بر اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت بررسی و تاثیر کاربرد آنان بر صادرات کیفی نفت استفاده شده است. به طور کلی هر گزاره در مقیاس پنج درجه ای لیکرت (از یک به معنی کاملا نامناسب تا پنج به معنای کاملا مناسب) بررسی شده است. لازم به ذکر است که معیارهای مذکور در یک مطالعه مقدماتی و پس از انجام مصاحبه اکتشافی و با مراجعه به اساتید راهنما و مشاور اصلاح و طرح نهایی بدست آمده است.

در این تحقیق برای سنجش روایی محتوای پرسشنامه از اعتبار صوری استفاده شده است، که منظور از آن استفاده از نظر اساتید راهنما و مشاور و متخصصین امور صادرات نفت و دارای سابقه در زمینه دانش اداری و تجارت الکترونیکی میباشد. پایایی پرسشنامه به طریق سازگاری درونی و با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای ۱۲۰ سؤال این پرسشنامه ۰/۸۵ به دست آمده است که بیانگر قابل قبول بودن پایایی پرسشنامه است.

تجزیه و تحلیل آماری پژوهش

در این بخش توزیع نظرات پاسخ دهندگان در مورد هر یک از متغیرها مورد بررسی و تحلیل قرار می گیرد.

توزیع نظر پاسخ دهندگان در مورد نقش توانمند سازی خدمات یکپارچه:

جدول (۳): تحلیل آماری متغیرهای مرتبط با نقش توانمند سازی خدمات یکپارچه توزیع میانگین و انحراف معیار نظرات پاسخ دهندگان به سوالات ۱ الی ۸

متغیر	سوالات	مولفه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
توانمند سازی خدمات یکپارچه	سوال ۱	توسعه پایدار در توانمند سازی	۲۵۲	۳/۶۲	۱/۱۱۸
	سوال ۲	تسهیل سیاست گذاری یکپارچه	۲۶۰	۳/۸۷	۱/۰۵۹
	سوال ۳	حمایت بخش خصوصی و دولتی	۲۵۷	۳/۷۰	۱/۰۲۶
	سوال ۴	همسو سازی قوانین و مقررات	۲۵۳	۴/۰۳	۰/۸۷۷
	سوال ۵	بنیاد فرهنگی و توسعه ای	۲۵۲	۳/۶۷	۰/۸۷۵
	سوال ۶	ایجاد زیرساخت‌های تعامل پذیر	۲۵۵	۴/۲۵	۰/۹۷۷
	سوال ۷	سیستم مدیریت داده‌های الکترونیکی یکپارچه	۲۵۳	۴/۲۸	۰/۹۷۷
	سوال ۸	شناسه دیجیتالی تبادل اطلاعات	۲۵۸	۳/۶۲	۰/۹۶۴

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

توزیع نظرات پاسخ دهندگان در مورد نقش شفافیت و پاسخگویی اثر بخش

جدول (۴): تحلیل آماری متغیرهای مرتبط با نقش شفافیت و پاسخگویی اثربخش

توزیع میانگین نظرات پاسخ دهندگان به سوالات ۹ الی ۱۶

متغیر	سوالات	مولفه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
شفافیت و پاسخگویی اثربخش	سوال ۹	دسترسی به اطلاعات و داده‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی	۲۵۷	۳/۷۷	۱/۰۳۴
	سوال ۱۰	چهارچوبهای قانونی الزام اور سازمانها	۲۵۶	۳/۸۹	۱/۰۴۸
	سوال ۱۱	الزام سازمانها در ارائه اطلاعات ازاد به شهروندان	۲۵۴	۳/۴۴	۱/۰۰۷

سوال ۱۲	شاخصهای شفاف در توسعه ملی	۲۵۱	۴/۰۳	۰/۸۹۹
سوال ۱۳	ازادی شبکه‌های اجتماعی دسترسی به اطلاعات آزاد	۲۴۱	۳/۷۰	۱/۰۳۱
سوال ۱۴	سیاست حفاظت از حریم خصوصی	۲۵۳	۴/۱۱	۱/۰۲۴
سوال ۱۵	یکپارچگی سیاستی و هماهنگی سازمانی	۲۵۵	۴/۲۱	۱/۰۷۶
سوال ۱۶	پاسخگویی اثربخش مؤسسات دولتی و خصوصی	۲۵۶	۳/۸۰	۱/۰۰۲

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

توزیع نظرات پاسخ دهندگان در مورد نقش مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیک

جدول (۵): تحلیل آماری متغیرهای مرتبط با نقش مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیک

توزیع میانگین و انحراف معیار نظرات پاسخ دهندگان به سوالات ۱۷ الی ۲۴

متغیر	سوالات	مولفه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیک	سوال ۱۷	مشارکت مدنی الکترونیکی	۲۵۱	۳/۸۲	۱/۰۱۵
	سوال ۱۸	ارتباط الکترونیکی میان شهروندان و نمایندگان	۲۵۸	۴/۲۱	۰/۹۴۴
	سوال ۱۹	تقویت ابزارهای الکترونیکی مشارکت مدنی	۲۵۹	۴/۲۴	۰/۹۸۶
	سوال ۲۰	پاسخگویی الکترونیکی به مشکلات مدنی	۲۵۵	۴/۱۱	۰/۹۱۱
	سوال ۲۱	تدوین قوانین الزام آور	۲۵۴	۳/۸۷	۰/۹۱۰
	سوال ۲۲	تقویت و توسعه گروه‌های آموزشی NGO	۲۴۱	۳/۷۳	۰/۸۷۹
	سوال ۲۳	سازمانهای دولتی شهروند محور	۲۳۹	۳/۷۱	۱/۰۲۸
	سوال ۲۴	ظرفیت سازی و برنامه‌ریزی آموزشی برای رهبران دولتها	۲۳۶	۴/۵۳	۰/۶۲۰

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

توزیع نظرات پاسخ دهندگان در مورد نقش توسعه سرویس‌ها و کاهش شکاف دیجیتالی

جدول (۶): تحلیل آماری متغیرهای مرتبط با نقش توسعه سرویس‌ها و کاهش شکاف دیجیتالی

توزیع میانگین و انحراف معیار نظرات پاسخ دهندگان به سوالات ۲۵ الی ۳۲

متغیر	سوالات	مولفه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
توسعه سرویس‌ها و کاهش شکاف دیجیتالی	سوال ۲۵	خدمات هادفمند برای گروه‌های آسیب پذیر	۲۴۸	۳/۶۱	۰/۹۳۷
	سوال ۲۶	تعیین راهبردهای دستیابی به حداکثر استانداردهای دیجیتالی	۲۵۱	۳/۸۳	۰/۹۶۷
	سوال ۲۷	ارائه خدمات دیجیتالی سیار	۲۳۷	۳/۶۴	۱/۰۵۱
	سوال ۲۸	پیشرفت در روند جهانی سازی	۲۴۱	۳/۷۳	۰/۹۷۹
	سوال ۲۹	ارائه خدمات دیجیتالی در سطح ملی	۲۳۵	۳/۷۹	۱/۰۰۳
	سوال ۳۰	تقویت و توسعه گروه‌های آموزشی NGO	۱۹۰	۳/۳۱	۱/۰۱۵
	سوال ۳۱	تعهد دولت بر توسعه خدمات دیجیتالی	۲۲۱	۳/۷۰	۰/۹۰۰
	سوال ۳۲	توزیع خدمات و سرویس‌ها	۲۳۸	۴/۰۸	۱/۱۱۱

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

توزیع نظرات پاسخ دهندگان در مورد نقش رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی

جدول (۷): تحلیل آماری متغیرهای مرتبط با نقش رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی

توزیع میانگین و انحراف معیار نظرات پاسخ دهندگان به سوالات ۳۳ الی ۴۰

متغیر	سوالات	مولفه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی	سوال ۳۳	توسعه شاخص دیجیتالی در سطح منطقه	۲۴۳	۴/۰۰	۱/۰۰۶
	سوال ۳۴	توسعه شاخصها در سطح جهانی	۳۴۷	۴/۱۷	۰/۹۷۶
	سوال ۳۵	سرمایه‌گذاری بخش خصوصی در کنترل شکاف دیجیتالی	۲۳۹	۴/۱۴	۰/۹۳۳
	سوال ۳۶	تقویت و توسعه دانش دیجیتالی	۲۴۶	۳/۹۰	۰/۹۵۱
	سوال ۳۷	ارتقاء و کیفیت بستر آموزشی	۲۴۴	۳/۹۴	۰/۹۶۹
	سوال ۳۸	شاخص توسعه سرمایه انسانی	۲۴۴	۳/۹۱	۰/۹۶۹
	سوال ۳۹	شاخص زیرساخت توسعه دیجیتالی	۲۵۵	۳/۹۶	۰/۹۴۱
	سوال ۴۰	ظرفیت اقتصادی توسعه جهانی سازی	۱۹۸	۳/۲۲	۱/۰۰۷

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

توزیع نظرات پاسخ دهندگان در مورد مولفه جامعیت و مانعیت

جدول (۸): تحلیل آماری متغیرهای مرتبط با نقش جامعیت و مانعیت توزیع میانگین و انحراف معیار نظرات پاسخ دهندگان به سوالات ۴۱ الی ۴۸

متغیر	سوالات	مولفه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
جامعیت و مانعیت	سوال ۴۱	مبتنی بر منابع و امکانات موجود	۲۳۳	۳/۸۲	۰/۹۲۳
	سوال ۴۲	ملاحظه گرایش‌های تعریف کنندگان مسئله	۲۴۶	۳/۹۸	۰/۸۹۹
	سوال ۴۳	آینده نگری در تعریف وضعیت مطلوب	۲۴۸	۳/۸۹	۰/۹۴۶
	سوال ۴۴	در نظر گرفتن پیامدهای احتمالی مسئله	۲۴۵	۳/۶۸	۱/۰۸۶
	سوال ۴۵	ارائه شاخص‌های استاندارد مطلوب	۲۴۸	۳/۵۸	۰/۹۷۴
	سوال ۴۶	قابل اندازه‌گیری بودن مطلوبیت	۲۴۲	۳/۱۸	۱/۰۴۳
	سوال ۴۷	مقایسه کنترل هزینه به فایده	۲۲۲	۳/۶۴	۱/۲۰۶
	سوال ۴۸	امکان اقدام اصلاحی در مسیر مطلوبیت	۲۳۰	۳/۵۹	۱/۰۳۶

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

توزیع نظرات پاسخ دهندگان در مورد مولفه پویایی

جدول (۹): تحلیل آماری متغیرهای مرتبط با مولفه پویایی میانگین و انحراف معیار نظرات پاسخ دهندگان به سوالات ۴۹ الی ۵۶

متغیر	سوالات	مولفه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
پویایی	سوال ۴۹	تطبيق پذیری با توسعه	۲۲۶	۳/۴۳	۰/۹۸۲
	سوال ۵۰	سازگاری خط مشی مبتنی بر مقتضات زمانی	۲۲۵	۳/۵۲	۰/۹۷۳
	سوال ۵۱	قابلیت انعطاف پذیری خط مشی	۲۵۰	۴/۲۹	۰/۹۷۲
	سوال ۵۲	قدرت ارائه خلاقیت و ابتکار	۲۵۳	۴/۲۱	۰/۹۸۴
	سوال ۵۳	توانایی نوآوری	۲۵۳	۴/۱۷	۱/۰۷۵
	سوال ۵۴	الگو سازی متنوع از اهداف	۲۵۱	۳/۸۳	۱/۰۳۴
	سوال ۵۵	پژوهش محور	۲۴۹	۳/۶۰	۱/۰۸۵
	سوال ۵۶	کاهش سطح عدم اطمینان در رویکردها	۲۵۰	۳/۴۸	۱/۲۰۳

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

توزیع نظرات پاسخ دهندگان در مورد مولفه بهبود و ارتقا

جدول (۱۰): اندازه‌های آماری مرتبط با مولفه بهبود و ارتقا توزیع میانگین و انحراف معیار نظرات پاسخ دهندگان به سوالات ۷۳ الی ۸۰

متغیر	سوالات	مولفه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
بهبود و ارتقا	سوال ۵۷	درس آموزی و یادگیری مبتنی بر خط مشی	۲۳۶	۳/۱۹	۱/۰۶۱
	سوال ۵۸	رفع مسائل و معضلات	۲۵۱	۴/۳۱	۰/۹۴۳
	سوال ۵۹	برنامه ریزی تعالی خط مشی	۲۵۷	۳/۷۴	۰/۹۶۸
	سوال ۶۰	رقابت پذیری علمی	۲۵۸	۳/۷۶	۱/۰۳۰
	سوال ۶۱	هدف گذاری مستمر	۲۵۹	۳/۹۰	۱/۰۵۳
	سوال ۶۲	قابلیت اندازه‌گیری عملکردها	۲۵۷	۳/۴۱	۰/۹۸۸
	سوال ۶۳	ایجاد بسترهای بهینه سازی سازمانی	۲۵۳	۳/۸۲	۰/۹۹۰
	سوال ۶۴	جامعه‌پذیری سازمانی	۲۴۳	۳/۶۹	۱/۰۲۸

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

توزیع نظرات پاسخ دهندگان در مورد مولفه اثر بخشی

جدول (۱۱): اندازه‌های آماری مرتبط با مولفه اثر بخشی توزیع میانگین و انحراف معیار نظرات پاسخ دهندگان به سوالات ۶۵ الی ۷۲

متغیر	سوالات	مولفه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
اثر بخشی	سوال ۶۵	همانگی دستگاه‌های مجری	۲۴۸	۳/۸۸	۰/۹۹۹
	سوال ۶۶	مشارکت و پشتیبانی سیاسی	۲۴۸	۳/۷۳	۱/۰۰۷
	سوال ۶۷	شفافیت اهداف و چشم انداز	۲۴۵	۳/۰۵	۱/۱۳۲
	سوال ۶۸	تحقق اهداف اجرا	۲۴۶	۳/۶۵	۱/۱۴۳
	سوال ۶۹	مشارکت حداکثری ذینفعان	۲۵۶	۳/۷۵	۱/۰۲۹
	سوال ۷۰	آموزش و یادگیری سازمانی	۲۵۳	۳/۶۵	۰/۹۹۹
	سوال ۷۱	مشوق‌ها و انگیزه مجریان	۲۴۸	۴/۰۲	۰/۹۰۰
	سوال ۷۲	الزامات فرآیند اجرا	۲۴۰	۳/۶۳	۰/۹۱۱

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

توزیع نظرات پاسخ دهندگان در مورد مولفه مقبولیت عمومی

جدول (۱۲): اندازه‌های آماری مرتبط با مولفه مقبولیت عمومی

توزیع میانگین و انحراف معیار نظرات پاسخ دهندگان به سوالات ۵۷ الی ۶۴

متغیر	سوالات	مولفه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
مقبولیت عمومی	سوال ۷۳	پذیرش همگانی	۲۴۵	۴/۳۳	۱/۰۶۷
	سوال ۷۴	حمایت و پشتیبانی عمومی	۲۵۱	۳/۹۶	۱/۱۴۶
	سوال ۷۵	جلب اعتماد عمومی	۲۵۲	۴/۲۰	۱/۰۰۶
	سوال ۷۶	تعمیم‌پذیری	۲۴۴	۳/۴۸	۱/۰۶۴
	سوال ۷۷	تطبیق با فرهنگ بومی	۲۴۵	۳/۸۳	۱/۱۱۸
	سوال ۷۸	سازگاری اجتماعی	۲۴۵	۳/۴۹	۱/۱۱۵
	سوال ۷۹	مشارکت حداکثر ذینفعان	۲۳۵	۴/۶۲	۱/۱۷۲
	سوال ۸۰	شفافیت اهداف و چشم انداز	۲۳۹	۳/۶۹	۱/۰۰۶

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

تجزیه و تحلیل استنباطی (آزمون سوالات تحقیق)

در این پژوهش پس از انجام تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌های جمعیت شناختی و داده‌های اختصاصی، در این بخش به منظور تکمیل مبحث تجزیه و تحلیل داده‌ها به آزمون فرضیه‌های تحقیق می‌پردازیم. با توجه به اینکه فرضیات این تحقیق در قالب بیست و هشت فرضیه بیان شده است. لذا برای تجزیه و تحلیل استنباطی و آزمون این فرضیه‌ها، از آزمون استقلال و آزمون ضریب همبستگی پیرسون، اسپیرمن و کندال با استفاده از نرم افزار آماری SPSS-19 استفاده می‌گردد. به منظور اطمینان از نرمال بودن داده‌ها برای انجام آزمون ضریب همبستگی پیرسون آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف با اطلاعات مندرج در جدول شماره (۱۳) انجام گردیده است فرضیه صفر این آزمون بیان می‌کند که داده‌ها در هر یک از مولفه‌های مورد بررسی دارای توزیع نرمال است. چنانچه مقدار احتمال آزمون از ۰,۰۵ بزرگتر باشد این فرضیه پذیرفته و در غیر این صورت رد می‌شود که نتایج آن در ذیل ارائه می‌گردد:

۱- فرضیه آماری

H0: توزیع متغیرهای تحقیق نرمال است

H1: توزیع متغیرهای تحقیق نرمال نیست

۲- آماره آزمون

جدول (۱۳): اندازه‌های آماری برای آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف

متغیر	فراوانی	سطح معنی دار	آماره کولموگوروف اسمیرنوف
توانمند سازی خدمات یکپارچه	۲۶۰	۰/۵۵	۰/۰۵۸
شفافیت و پاسخگویی اثر بخش	۲۶۰	۰/۰۵۷	۰/۲۰۰
مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیکی	۲۵۹	۰/۰۵۴	۰/۰۶۲
توسعه سرویس‌ها و کاهش شکاف دیجیتالی	۲۵۲	۰/۰۶۷	۰/۰۶۸
رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی	۲۵۰	۰/۰۸۲	۰/۰۹۱
جامعیت و مانعیت	۲۵۱	۰/۰۵۰	۰/۲۰۰
پویایی	۲۵۵	۰/۰۵۶	۰/۲۰۰
مقبولیت عمومی	۲۵۵	۰/۰۷۸	۰/۰۹۵
اثر بخشی	۲۵۶	۰/۰۵۴	۰/۰۶۷
بهبود و ارتقا	۲۶۰	۰/۰۶۲	۰/۰۷۷
امنیّت و اعتماد مشتری	۲۶۰	۰/۰۵۷	۰/۲۰۰
اطلاعات و ارتباطات	۲۵۵	۰/۰۶۳	۰/۰۸۵
کیفیت و سرعت	۲۵۳	۰/۰۶۲	۰/۰۷۳
دانش و تکنولوژی	۲۵۷	۰/۰۵۳	۰/۰۸۰
سهولت و دسترسی عام	۲۵۵	۰/۰۵۶	۰/۰۶۵

همانطور که در ستون چهارم جدول بالا مشاهده می‌شود در همه ی مولفه‌ها داده‌ها دارای توزیع نرمال است.

میانگین نظرات خبرگان در روش دلفی، درباره مؤلفه‌های مؤثر به وسیله آزمون^۱ t

در این پژوهش برای طراحی متغیرهای پژوهش از طریق مطالعات کتابخانه ای (مراجعه به اسناد و مدارک مکتوب از قبیل کتب، مجالت و ...) موردبررسی قرار گرفته است. همزمان با شناسایی ابعاد و مؤلفه‌ها هر یک از متغیرها، مصاحبه خبرگی با خبرگان مربوطه (شامل اساتید و متخصصان آگاه به موضوع مدیریت منابع انسانی) ترتیب داده شده است. مصاحبه خبرگی عمدتاً از نوع مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته^۲ بوده است. در چنین مصاحبه‌هایی، مصاحبه کننده واقعیتهای مختلفی را از مصاحبه شونده در حین مصاحبه به دست می‌آورد. شرکت کنندگان در روش دلفی از ۵ تا ۲۰ نفر را شامل میشوند. کمیت تعداد شرکت کنندگان بستگی به چگونگی طراحی روش تحقیق دارد. در این روش، پانلی (گروهی) از متخصصان تشکیل میشود که در آن ارتباط میان اعضاء، توسط رئیس یا ناظر پانل انجام میشود. ارتباطات داخلی شرکت کنندگان به صورت ناشناس بوده و نظرات، پیش بینی‌ها و تمایلات به ارائه دهندگان آنها منتسب نمیشود. با توجه به اینکه جهت سنجش مناسبت مؤلفه‌های معرفی شده از طیف لیکرت^۳ استفاده شده است؛ بنابراین برای تأیید مؤلفه‌ها از عدد (۳/۰۰) که سطح متوسط مورد سنجش را نشان میدهد استفاده شده است و میانگین نظرات خبرگان شرکت کننده در روش دلفی، درباره مؤلفه‌های مؤثر به وسیله آزمون^۴ t با مقدار نظری (۳/۰۰) مقایسه شد. چنانچه نمره مؤلفه در نظر گرفته شده بیشتر از مقدار نظری (۳/۰۰) باشد، مؤلفه پیشنهادی در مدل باقی خواهد ماند. نتایج حاصل از این آزمون در جدول (۱۴) آورده شده است.

جدول (۱۴): بررسی میانگین نقشهای دولت الکترونیک، اجرای خط مشی‌های کیفی، دولت الکترونیک از دیدگاه خبرگان (n=۳۰)

ردیف	مؤلفه	میانگین	انحراف معیار	اماره t	P - مقدار	نتیجه
۱	توانمند سازی خدمات یکپارچه	۴/۴۸	۰/۶۱	۱۳/۵۴	۰/۰۰۱	تائید
۲	شفافیت و پاسخگویی اثربخش	۴/۴۹	۰/۶۹	۱۴/۵۱	۰/۰۰۱	تائید
۳	مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیکی	۴/۷۱	۰/۴۱	۱۸/۰۰	۰/۰۰۱	تائید
۴	توسعه سرویسها و کاهش شکاف دیجیتالی	۴/۷۵	۰/۶۳	۸/۶۵	۰/۰۰۱	تائید
۵	رقابت پذیری و رتبه‌بندی جهانی	۴/۴۰	۰/۷۶	۱۱/۰۴	۰/۰۰۱	تائید
۶	امنیت و اعتماد مشتری	۴/۵۵	۰/۷۲	۱۱/۰۵	۰/۰۰۱	تائید
۷	اطلاعات و ارتباطات	۴/۰۰	۰/۵۹	۵/۰۸	۰/۰۰۱	تائید
۸	کیفیت و سرعت	۴/۳۷	۰/۶۷	۶/۵۴	۰/۰۰۱	تائید
۹	دانش و تکنولوژی	۴/۶۷	۰/۴۳	۴/۶۴	۰/۰۰۱	تائید
۱۰	سهولت دسترسی عام	۴/۳۴	۰/۳۸	۶/۴۳	۰/۰۰۱	تائید
۱۱	جامعیت و مانعیت	۴/۵۵	۰/۶۷	۳/۴۱	۰/۰۰۱	تائید
۱۲	پویایی	۴/۴۵	۰/۶۵	۵/۵۴	۰/۰۰۱	تائید
۱۳	بهبود و ارتقاء	۴/۶۴	۰/۵۶	۴/۳۸	۰/۰۰۱	تائید
۱۴	اثربخشی	۴/۶۴	۰/۵۸	۱۲/۶۵	۰/۰۰۱	تائید
۱۵	مقبولیت عمومی	۴/۴۵	۰/۵۶	۶/۵۴	۰/۰۰۱	تائید

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

^۱ t Test

^۲ Semi Structured Interview

^۳ Likert Scale

^۴ t Test

یافته‌های پژوهش

در تجزیه و تحلیل آماری متغیرهای اعمال شده در تحقیق فوق، وضعیت جنسیتی پاسخ دهندگان از ۲۶۰ پرسشنامه دریافت شده ۲۵۴ نفر (۹۷/۷ درصد) توسط مردان و ۶ نفر (۲/۳ درصد) توسط زنان تکمیل شد. با تجزیه و تحلیل توزیع سطح تحصیلات آزمودنیها مشخص شد که پاسخ دهندگان دارای مدرک دکتری (۴/ درصد)، کارشناسی ارشد (۸/۸ درصد)، لیسانس (۷۸/۸ درصد) و فوق دیپلم و پایتتر (۱۱/۹ درصد) بودند. توزیع سنی پاسخ دهندگان نیز نشان داد که (۴/ درصد) افراد دارای سن ۳۰ سال و پایینتر، (۳/۵ درصد) بین ۳۱ تا ۳۵ سال، (۵۲/۳ درصد) بین ۳۶ تا ۴۰ سال و (۴۳/۸ درصد) از ۴۱ سال به بالاتر را دارا بودند. توزیع شغلی پاسخ دهندگان نیز نشان داد که (۴/ درصد) با سابقه کمتر از ۵ سال، (۲/۳ درصد) با سابقه ۶ تا ۱۰ سال، (۳۱/۲ درصد) با سابقه ۱۱ تا ۱۵ سال و (۶۶/۲ درصد) با سابقه بالاتر از ۱۵ سال را دارا بودند.

در بررسی تجزیه و تحلیل آماری حاصل از اعمال و اندازه‌گیری متغیرهای نقشهای دولت الکترونیک و اجرای خط مشی‌های کیفی مبین وجود رابطه معنی دار میان توانمند سازی خدمات یکپارچه بعنوان نقش موثر دولت الکترونیک با اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت تعیین شد. همچنین رابطه معنی دار بین شفافیت و پاسخگویی اثربخش بعنوان نقش موثر دولت الکترونیک با اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت مشخص شد. مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیک از نقشهای موثر دیگر که در تجزیه و تحلیل نتایج منجر به رابطه معنی دار با اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت شناخته شد. متغیر چهارم نیز توسعه سرویسها و کاهش شکاف دیجیتالی نیز در نتایج تحقیق به رابطه معنی دار با اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت مشخص شد. و متغیر پنجم رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی در تجزیه تحلیل به رابطه معنی دار با مطلوبیت اثربخش نقش دولت الکترونیک در اجرای خط مشی کیفی مورد تأیید قرار گرفت. در نهایت ارزیابی نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها در جدول (۱۵) بیان شده است.

جدول (۱۵): ارزیابی نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها

شماره فرضیه	فرضیه‌های پژوهش	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری	نتیجه‌گیری
۱	رابطه توانمند سازی و خدمات یکپارچه با نقشهای دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۹۱۶	۰/۰۰۰	پذیرش
۲	رابطه شفافیت و پاسخگویی با نقشهای دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۹۳۳	۰/۰۰۰	پذیرش
۳	رابطه مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیکی با نقشهای دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۸۷۳	۰/۰۰۰	پذیرش
۴	رابطه توسعه سرویسها و کاهش شکاف دیجیتالی با نقشهای دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۸۵۷	۰/۰۰۰	پذیرش
۵	رابطه رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی با نقشهای دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۸۵۶	۰/۰۰۰	پذیرش
۶	رابطه نقشها با دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۸۴۷	۰/۰۰۰	پذیرش
۷	رابطه توانمند سازی و خدمات یکپارچه با دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۸۸۶	۰/۰۰۰	پذیرش
۸	رابطه شفافیت و پاسخگویی با دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۸۱۴	۰/۰۰۰	پذیرش
۹	رابطه مشارکت و تصمیم‌گیری با دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۷۵۴	۰/۰۰۰	پذیرش

۱۰	رابطه توسعه سرویسها و کاهش شکاف دیجیتالی با دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۷۲۱	۰/۰۰۰	پذیرش
۱۱	رابطه رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی با دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۷۱۱	۰/۰۰۰	پذیرش
۱۲	رابطه جامعیت و مانعیت با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۷۹۵	۰/۰۰۰	پذیرش
۱۳	رابطه پویایی با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۸۶۴	۰/۰۰۰	پذیرش
۱۴	رابطه بهبود و ارتقاء با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۸۲۵	۰/۰۰۰	پذیرش
۱۵	رابطه اثربخشی با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۸۳۱	۰/۰۰۰	پذیرش
۱۶	رابطه مقبولیت عمومی با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۸۴۱	۰/۰۰۰	پذیرش
۱۷	رابطه نقشهای دولت الکترونیک با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۷۸۸	۰/۰۰۰	پذیرش
۱۸	رابطه توانمندسازی و خدمات یکپارچه با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۷۵۶	۰/۰۰۰	پذیرش
۱۹	رابطه شفافیت و پاسخگویی با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۷۰۵	۰/۰۰۰	پذیرش
۲۰	رابطه مشارکت و تصمیم‌گیری با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۷۴۰	۰/۰۰۰	پذیرش
۲۱	رابطه توسعه سرویسها و کاهش شکاف دیجیتالی با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۷۱۶	۰/۰۰۰	پذیرش
۲۲	رابطه رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۶۸۳	۰/۰۰۰	پذیرش
۲۳	رابطه دولت الکترونیک با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۸۶۹	۰/۰۰۰	پذیرش
۲۴	رابطه امنیت و اعتماد مشتری با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۷۴۹	۰/۰۰۰	پذیرش
۲۵	رابطه اطلاعات و ارتباطات با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۷۸۵	۰/۰۰۰	پذیرش
۲۶	رابطه کیفیت و سرعت با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۶۱۰	۰/۰۰۰	پذیرش
۲۷	رابطه دانش و تکنولوژی با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۷۹۸	۰/۰۰۰	پذیرش
۲۸	رابطه سهولت دسترسی عام با اجرای خط مشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی دار است.	۰/۶۷۳	۰/۰۰۰	پذیرش

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹

نتیجه‌گیری و دستاورد علمی پژوهشی

این تحقیق با هدف تجزیه و تحلیل آماری نقش دولت الکترونیک در اجرای خط مشی‌های کیفی صادرات نفت وزارت نفت جمهوری اسلامی ایران در شرکت پایانه نفتی جزیره خارگ میباشد. بدنبال بازنگری مبانی نظری، نقشهای دولت الکترونیک، متغیرهای دولت الکترونیک و نیز متغیرهای اجرای خط مشی کیفی مرتبط با سازمانهای مجری صادرات نفت و نیز ادارات متولی تجارت الکترونیک، مولفه‌های موثر و کلیدی همچین با توجه به پیشینه‌های تحقیق شناسائی و در مدل پیاده سازی گردیدند. بعد از انتخاب این عوامل، چهارچوب مفهومی پژوهش طراحی و جهت ارزیابی میدانی و نتایج خروجی ارزیابی متغیرها و نقشها در اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت در محیط میدانی با اجرا و مورد ارزیابی گذاشته شد.

در بررسی و واکاویهای آماری تحقیق و نیز بررسی اماره همبستگی، رابطه معنی دار بودن فرضیه‌ها را تأیید مینماید به عبارتی کلیت فرایند اندازه‌گیری فرضیه‌های قسمت اول، متغیرها تعیین شده بعنوان نقشهای دولت الکترونیک، رابطه معنی داری دارند که عبارتند از توانمند سازی خدمات یکپارچه نقش موثری در تعیین نقش دولت الکترونیک بشکل کارآمد خواهد داشت. همچنین نقشهای شفافیت و پاسخگویی اثربخش برای انعکاس به مشتریان بین المللی، مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیکی از ضروریات تبادل تجارت الکترونیک بوده که الزام آور بودن آن در نتایج تحقیق تأیید شده است. توسعه سرویسهای و کاهش شکاف دیجیتالی، رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی از سایر

مولفه‌های نقشه‌های دولت الکترونیک می‌باشند که اجرای خط مشی کیفی را بشکل ملموسی به درجه از مطلوبیت نزدیک و با تقویت عنصر کیفی و ذاتی خود ضرورت و الزام به تامین و فرایند سازی این نقشها در تبادل خدمات و صادرات نفتی با مشتریان بین المللی و بومی در منطقه را برای مجموعه‌های حقیقی و حقوقی، سازمانها و طرفهای اقتصادی و کسب و کار تعیین کننده مینماید..

در راستای تحلیل آماری مدل اندازه‌گیری فرایند فرضیه‌های قسمت دوم رابطه نقشه‌های دولت الکترونیک با متغیرهای دولت الکترونیک بعنوان رابطه معنی دار شناخته شده و همبستگی اماره‌ها ضرورت ان را تأیید مینمایند. دولت الکترونیک بعنوان در غالب مجموعه ای از شاخصها مبتنی بر متغیر میانجی با متغیروابسته اجرای خط مشی کیفی همبستگی داشته و این به مفهوم اثبات تاثیر گذاری مولفه‌ها و تبیین و شناخت موثر عناصر در ازمونهای عینی و در محیط میدانی اجرای خط مشی با اتکابه مولفه‌های امنیت و اعماد مشتری، اطلاعات و ارتباطات، کیفیت و سرعت، دانش و تکنولوژی، سهولت دسترسی عام میباشند. ترکیبی از عناصر کارآمد که پس از بررسیهای عملی و اندازه‌گیری اثربخشی، تاثیرات مثبت ان برای دادو ستد تعیین شده و اثبات گردیده است.

در راستای تحلیل آماری مدل اندازه‌گیری فرضیه‌های قسمت سوم، متغیرها تعیین شده دولت الکترونیک طی ازمون رابطه معنی داری بعنوان متغیرهای اثربخش دولت الکترونیک تشخیص داده شد. به عبارتی امنیت و اعتماد مشتری یک رویکرد دو بعدی در تبادل تجارت الکترونیک و کسب و کار خدمات بین المللی بین مشتریان و حوزه‌های تبادل دیجیتالی مبتنی بر دولت الکترونیک برای ادامه تجارت شناخته و پذیرفته شده است. اطلاعات و ارتباطات، کیفیت و سرعت، دانش و تکنولوژی، سهولت دسترسی عام دارای همبستگی مثبت و رابطه معنی دار شناخته شده است و مفهوم ان ضرورت تاکید بر مولفه‌های برشمرده در تجارت الکترونیک و الزام اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت قلمداد میشود. بی شک تکیه بر این معیارها و بروز رسانی میتواند سطح مطلوبیت تبادل دادو ستد جهانی و منطقه ای را رضایتبخش نماید.

در راستای تحلیل آماری مدل اندازه‌گیری فرضیه‌های قسمت چهارم، رابطه بین دولت الکترونیک و اجرای خط مشی کیفی بعنوان رابطه معنی دار و ضریب همبستگی مثبت مورد تأیید قرار گرفته است به عبارتی متغیرهای اجرای خط مشی کیفی شامل جامعیت و مانعیت، پویائی، بهبود و ارتقاء، اثربخشی و مقبولیت عمومی بعنوان متغیرهای موثر در رابطه با دولت الکترونیک ضرورتا باید مورد تبادل و اثرگذاری قرار گیرند و با تعیین اولویتهای تاثیر گذاری ظرفیتهای موجود را به سطح ایده ال ارتقاء و تداوم پایدار ان را تقویت نمود.

در راستای تحلیل آماری مدل اندازه‌گیری فرضیه‌های قسمت پنجم رابطه آماری بین متغیرهای تعیین شده نقشه‌های دولت الکترونیک با اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت مورد تحلیل و اندازه‌گیری قرار گرفته است معنی دار بودن این رابطه و سطح همبستگی انان ضرورت استفاده از این متغیرها در رابطه با مشتریان بین المللی را تاکید نموده است. توانمند سازی خدمات یکپارچه در رابطه با استمرار قراردادها و ارائه خدمات به مشتریان و بویژه بین المللی، شفافیت و پاسخگوئی در اجرای خط مشی کیفی صادرات بعنوان تعهد فروشندگان به پایبندی اصولی خریداران

منطقه ای و بین المللی، مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیکی در تبادل اطلاعات و انعکاس و دریافت نقطه نظریات در اجرای و افزایش سرعت تصمیم‌گیری، توسعه سرویسها و کاهش شکاف دیجیتالی بعنوان برورسانی صنعت و تکنولوژی خدمات جوامع بر اساس متعادل نمودن تکنولوژی نوین و تقویت پایه‌های فناوری مشتری مداری و در اخر ارتقاء ظرفیتهای برای تقویت رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی در فرایند روزافزون ارائه خدمات نو و تبادل پشتیبانی با مشتریان تاکید میگردد، و البته ازمون بزرگی برای بکارگیری سطح بالای خط مشی کیفی صادرات نفت میباشد که در حوزه‌های مختلف اقتصادی کشورها و کلیه دادو ستدهای اقتصادی حقیقی و حقوقی در پی دستاوردهای سریعتر و شتابان در تامین نیاز مشتریان بین المللی و استقرار فرایند پایدار و سودآور و منافع بیشتر برای خود و رضایت مشتریان هستند.

منابع

- الوانی، سید مهدی. (۱۳۹۱)، تصمیم‌گیری و تعیین خط مشی دولتی، چاپ هفدهم، تهران، انتشارات سمت .
حاجی ابراهیم زرگر، حامد، (۱۳۹۷). فصلنامه تخصصی سیاستگذاری علوم و تکنولوژی، ص ۱۷ .
معین، محمد (۱۳۶۰) و فرهنگ فارسی، تهران، انتشارات امیر کبیر.
معمارزاده طهران، غلامرضا و همکاران (۱۳۹۱). دولت الکترونیک، تکنولوژی اطلاعات - سیاست دولت، چاپ سوم. انتشارات اندیشه‌های گوهر بار.
هاشمی، مجید. (۱۳۸۹). فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۵۴، بهار ۱۳۸۹، ص ۲۰۰-۱۷۱.
B.W. Hogwood, L.A. Gunn (1984). «Policy analysis for the real world». New York: Oxford University Press.
Buchholz, Rogene.a.(1985),Essentials of public policy for Management, NJ:Prentice-Hall.Inc.
Daniel A. Mazmanian, Paul A. Sabatier (1986). «Implementation and Public Policy»,publisher: Scott Foresman Publishers
Elmor, Richard F.(1987)“instruments and strategy in public policy “ policy studies Review 7(1)174-86.
J.L. Pressman, A.B. Wildavsky (1984). “Implementation: how great expectations in Washington are dashed in Oakland”. 3rd edn. Berkeley, University of California Press.
Heclø , H.H.(1972),raevew article: Policy analysis “ British Journal of Political Science, 2(1):83-108.
Hill.Michael and Peter Hupe(2002)implementing Public Policy: Govemance in Theory and Practic, London:Sage Publications.
Moon, M.J.(2003).The evolution of e-government among municipalities: theorie or rwality? Public Adminstration Review ,pp.426-427
Parsons.W.(1995)Public Policy.Aldershot:Edwrđ Elgar.
United Nations E.government Survey 2016 “E-government in Support
Wildavsky, A.B.(1979).Speaking Truth to Power: The Art and Craft of Policy Analysis. Boston:Little, Brown and Company.