

طراحی الگویی مبتنی بر آسیب‌های موجود در اجرای دولت الکترونیک در ایران (مورد مطالعه: وزارت ورزش و جوانان)

۳

سحر فامیل زارع^۱

ابوالحسن فقیهی^۲

رضا نجف‌بیگی^۳

 10.22034/SSYS.2023.2067.3186

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۷/۹

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۷/۳۰

توسعه روزافزون فناوری اطلاعات، جنبه‌های مختلف جامعه را با چالش تغییر روبه‌رو نموده است. یکی از این جنبه‌های مهم جامعه، خدمات عمومی و دولتی آن می‌باشد. دولت‌ها در حال تلاش برای تغییر خدمات خود برای متمرکز ساختن بیشتر آن بر شهروندان و شرکای تجاری خود مستقیماً از طریق اینترنت هستند. برای گام برداشتن به‌سوی استقرار کامل دولت الکترونیک و هوشمند، همواره کشورها با موانع و چالش‌های عدیده‌ای روبه‌رو بوده‌اند. هدف این پژوهش، ارائه الگوی آسیب‌های اجرای دولت الکترونیک در ایران بر اساس مطالعه وزارت ورزش و جوانان می‌باشد. به این منظور در ابتدا با بررسی ادبیات تحقیق و پیشینه پژوهش، چارچوب نظری تحقیق تدوین گردید.

بر اساس این چارچوب، مدل مفهومی پژوهش ارائه و فرضیات تحقیق تدوین شد. به منظور آزمون فرضیات تحقیق، جامعه آماری شامل مدیران و کارشناسان ستاد مرکزی وزارت ورزش و جوانان، در نظر گرفته شدند. از طریق نمونه‌گیری در دسترس پرسش‌نامه‌هایی که روایی و پایایی آنها تایید شده بود، بین ۱۳۱ نفر از نمونه آماری توزیع و با توجه به عدم نرمال بودن توزیع داده‌ها، از روش حداقل مربعات جزئی و نرم افزار اسمارت پی ال اس ۳ در تحلیل‌های آماری استفاده شد. بر اساس مقادیر معنی‌داری مربوط به فرضیات، هر شش فرضیه تایید گردید. میزان تاثیر موانع مدیریتی بر اجرای دولت الکترونیک برابر با ۰/۴۵۸، میزان تاثیر موانع سازمانی بر اجرای دولت الکترونیک برابر ۰/۶۳۹، میزان تاثیر موانع فنی بر اجرای دولت

۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گرایش مدیریت تطبیقی و توسعه، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۲ استاد، مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (توبسته مسئول)

E-mail: Faghihiabolhassan@gmail.com

۳ استاد، مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

الکترونیک برابر با ۰/۷۴۱، میزان تاثیر موانع اقتصادی بر اجرای دولت الکترونیک برابر با ۰/۵۲۸ و میزان تاثیر موانع منابع انسانی بر اجرای دولت الکترونیک برابر با ۰/۶۳۸ به دست آمد.

واژگان کلیدی: آسیب‌شناسی، اجرای دولت الکترونیک و وزارت ورزش و جوانان.



مقدمه

توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در بخش دولتی با هدف استقرار دولت الکترونیک آغازگر مرحله جدیدی از حیات مدیریت بخش عمومی است که از واپسین سال‌های هزاره دوم میلادی مورد توجه تئوری پردازان و کارگزاران بخش عمومی بسیاری از کشورهای جهان قرار گرفته است و دولت‌ها در تلاش هستند با استقرار آن گام مهمی در راستای حرکت به سوی جامعه اطلاعاتی بر دارند (میرغفوری و همکاران، ۱۳۹۵). دولت الکترونیک به عنوان یک ابتکار عمل جدید در صدد است زمینه دسترسی شهروندان به خدمات عمومی را از طریق قابلیت‌های فناوری اطلاعات فراهم سازد و روابط مدیریت دولتی و شهروندان را به گونه‌ای جدید پایه‌ریزی کند (یعقوبی و همکاران، ۱۳۹۶). در جهان امروز نقش مستقیم فناوری اطلاعات و ارتباطات در زندگی انسان‌ها بر کسی پوشیده نیست تا آنجا که کشورها برای ارتقا در کلیه زمینه‌های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی از فناوری‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی به عنوان ابزار بهره‌جسته و تلاش می‌کنند در این رقابت از هم پیشی بگیرند. دولت‌ها در صددند با الکترونیکی کردن فرآیندهایی که منجر به ارائه خدمات به شهروندان می‌شوند، در کوتاه‌ترین بازه زمانی و ساده‌ترین حالت ممکن خدمات خود را به مردم ارائه دهند. در این میان برخی از سازمان‌ها همسو با نیاز جامعه در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات رشد نکرده‌اند و انتظارات محیط پیرامون خود را برآورده نمی‌سازند (وجدی و همکاران، ۱۳۹۹). دولت الکترونیکی را می‌توان چنین تعریف کرد: «به‌کارگیری ابزار فناوری اطلاعات در بخش‌های مختلف دولت به منظور افزایش بهره‌وری و ارتقای سطح خدمات‌رسانی که مهم‌ترین نتیجه استفاده از این ابزار، افزایش رضایت مردم خواهد بود مشروط بر آنکه پیاده‌سازی دولت الکترونیکی به طور صحیح و با موفقیت صورت گیرد» (محمود و همکاران، ۲۰۱۸). به عبارت دیگر، دولت الکترونیکی با این که می‌تواند یک گام اساسی برای پیشبرد اهداف دولت‌ها باشد، با چالش‌هایی نیز در مسیر اجرا روبروست. اگر دولت‌ها نتوانند خدمات الکترونیکی را به صورت یکنواخت و قابل دسترس، در اختیار عموم افراد جامعه قرار دهند، دولت الکترونیکی منجر به شکاف طبقاتی بیش‌تر در جامعه و در نهایت نارضایتی مردم و افزایش مشکلات خواهد شد. البته این به مفهوم انکار دولت الکترونیکی نیست، بلکه تأکیدی است بر برنامه‌ریزی دقیق‌تر برای این امر مهم که در عصر دیجیتال اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد (جاکوب و همکاران، ۲۰۱۸).

شاید بتوان گفت که یکی از ابزارهای مهم برای تبدیل مدیریت دولتی سنتی، الگوی مدیریت دولتی نوین فناوری اطلاعات است که در این راستا، دولت الکترونیکی نیز یک بحث مهم

خواهد بود و نیاز به تحقیقات میدانی و بررسی چالش‌های پیش روی آن در به‌کارگیری آن در جامعه دارد. از همین رو، آسیب‌شناسی اجرای دولت الکترونیک در ایران و ارائه الگوی بومی به شدت مورد توجه می‌باشد. پژوهش‌های انجام شده بیانگر این موضوع است که برای گام برداشتن به سوی استقرار کامل دولت الکترونیک و هوشمند، همواره کشورها با موانع و چالش‌های عدیده‌ای روبه‌رو بوده‌اند و در پاره‌ای از بررسی‌ها، اندیشمندان سعی در ارائه مدل‌های توسعه دولت الکترونیک بومی شده داشته‌اند. بنابراین توسعه روزافزون فناوری اطلاعات تمامی جنبه‌های مختلف جامعه را با چالش تغییر رو به‌رو نموده است. یکی از این جنبه‌های مهم جامعه، خدمات عمومی و دولتی آن می‌باشد. دولت‌ها در حال تلاش برای تغییر خدمات خود برای متمرکز ساختن بیشتر آن بر شهروندان و شرکای تجاری خود مستقیماً از طریق اینترنت هستند. مدل‌های مختلفی برای آسیب‌شناسی اجرای دولت الکترونیک توسط پژوهشگران ارائه شده است. این مدل‌ها به طور خاص برای رهنمود اجرا و توسعه برنامه‌های کاربردی دولت الکترونیک در مرحله‌ای بسیار پیشرفته طراحی شده‌اند. مزیت داشتن رویکرد مرحله بسیار پیشرفته توانمندسازی دولت برای اندازه‌گیری پیشرفت و همچنین تولید نیرویی است که متعاقباً قابل نگهداری و افزایش است. در این پژوهش مدل‌های آسیب‌شناسی بررسی می‌گردد و مدلی مناسب جهت آسیب‌شناسی دولت الکترونیک انتخاب می‌شود. این پژوهش درصدد است تا با مشاهده و بررسی شناسایی آسیب‌های موجود در مسیر استقرار کامل دولت الکترونیک در سطح جامعه، اقدام و با ارائه الگوی کاربردی نمودن آن از نگاه کلی، گام‌های مؤثری در مسیر تحقق شهرهای الکترونیک بردارد.

البته همان‌طور که تشریح شد، دولت الکترونیک ابعاد مختلفی نظیر مشتری‌مداری، کیفیت، کارایی، اثربخشی، انعطاف‌پذیری، استفاده از توانمندی‌ها و مهارت‌های بخش خصوصی در بخش دولتی و به‌کارگیری مکانیسم‌های بازار را در بر می‌گیرد (جولیانتاری و همکاران، ۲۰۱۹). بنابراین توسعه روزافزون فناوری اطلاعات تمامی جنبه‌های مختلف جامعه را با چالش تغییر رو به‌رو نموده است. یکی از این جنبه‌های مهم جامعه، خدمات عمومی و دولتی آن می‌باشد. دولت‌ها در حال تلاش برای تغییر خدمات خود برای متمرکز ساختن بیشتر آن بر شهروندان و شرکای تجاری خود مستقیماً از طریق اینترنت هستند. مدل‌های مختلفی برای آسیب‌شناسی اجرای دولت الکترونیک توسط پژوهشگران ارائه شده است. این مدل‌ها به‌طور خاص برای رهنمود اجرا و توسعه برنامه‌های کاربردی دولت الکترونیک در مرحله‌ای بسیار پیشرفته طراحی شده‌اند (مرادی و همکاران، ۱۳۹۶). مزیت داشتن رویکرد مرحله بسیار پیشرفته توانمندسازی دولت برای اندازه‌گیری پیشرفت و همچنین

تولید نیرویی است که متعاقباً قابل نگهداری و افزایش است (کفاش پور، ۱۳۹۷). با شناسایی موانع و چالش های به کارگیری دولت الکترونیک در ایران و بر اساس مطالعات موردی که در وزارت ورزش و جوانان به عنوان یکی از دستگاه های اجرایی دولت که تکالیف گسترده ای در عرصه خدمت رسانی به شهروندان دارد، نسبت به ارائه مدل بهبود به کارگیری دولت الکترونیک اقدام نماید. گام برداشتن به سوی استقرار کامل دولت الکترونیک و دستیابی به بلوغ آن، در سطحی بالاتر منجر به ایجاد شهرهای الکترونیک خواهد شد که می تواند به خوبی پاسخی برای ابهامات باشد و در نهایت امکان بهره برداری حداکثر دولت و ملت از مزایای دولت الکترونیک و در مرحله بعد دولت همراه و هوشمند را فراهم آورد. با این توضیحات، می توان گفت انجام پژوهش حاضر، از دو جنبه دارای ضرورت و اهمیت می باشد:

- از لحاظ نظری، انجام این تحقیق می تواند خلاء مطالعاتی مشهود در زمینه شناخت آسیب های دولت الکترونیک در ایران و ارائه مدل بلوغ دولت الکترونیکی را تا حدودی پوشش دهد و مدلی بومی برای چنین حوزه ای ارائه کند تا از این پس محققان آتی بتوانند با تکیه بر مدل این تحقیق، به توسعه آن و کشف روابط جدید در حوزه به کارگیری دولت الکترونیک در سطح جامعه بپردازند.
- از لحاظ عملی، نیز انجام این تحقیق می تواند به مدیران و دست اندرکاران دولت الکترونیک در سطح جامعه کمک نماید تا با شناخت دقیق و موشکافانه از فرآیند و عوامل اثرگذار و اثرپذیر در حوزه اجرای دولت الکترونیک، مدیریت بهتری در این زمینه داشته باشند و با اشاعه هر چه بیشتر این فناوری در امور تحت مدیریت خود، ضمن جلب اعتماد بیشتر و بهتر آحاد جامعه، به صورت اثربخش تر و کارآمدتر خدمات دولت را به شهروندان ارائه نمایند. بنابراین موضوعات مرتبط با آسیب شناسی اجرای دولت الکترونیک در سطح جامعه که نوعاً مشابه سایر سازمان ها نیست، موضوعی نو است.

مبانی نظری پژوهش

فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک فناوری فراگیر بر ابعاد مختلف زندگی ما تاثیر گذاشته و تنوع دامنه تغییرات ناشی از آن، الگوهای زندگی، آموزش، مدیریت، کسب و کار، حمل و نقل، تفریحات، سرگرمی و دولت را دربر گرفته است (علیزاده و همکاران، ۱۳۹۹). در واقع امروزه مفاهیمی چون قدرت و اقتدار در زیر سایه فناوری های نوین اطلاعاتی معنا پیدا کرده اند و بی توجهی به آن به معنای نداشتن جایگاهی مناسب در عرصه اطلاعات خواهد بود، چرا که قدرت به عنوان

شرط و محدودکننده سیاست، فرهنگ و اقتدار با ساخت‌های شکل‌دهنده به این موارد سروکار دارد. عدم به‌کارگیری فناوری‌های نوین و وجهه کشورها را دگرگون می‌کند. افزایش اختیارات کارکنان از طریق دسترسی به اطلاعات، بهبود ارتباطات سازمانی، افزایش دقت و شفافیت در کارها، رشد درآمد و کاهش هزینه‌ها، بهبود مشارکت اجتماعی و همچنین ارتقای کارایی سیستم‌های اقتصادی همه مزایا و امکاناتی هستند که جز با فناوری اطلاعات و ارتباطات امکان‌پذیر نیستند (صیدی و همکاران، ۱۳۹۴). از سوی دیگر، دولت‌ها در سراسر جهان تحت فشار جهانی شدن سریع، تغییرات مالی، اجتماعی و فناوری برای ارائه خدمات شهروند محور، کارآمد، شفاف، مؤثر و بدون وقفه و در هر زمان قرار دارند. در این حال پذیرش فناوری، کارآمدترین راه برای ادغام بخش دولتی و خصوصی و ارائه خدمات با مسئولیت‌پذیری، شفافیت و کارایی است، ولی این کار برای کشورهای در حال توسعه، اقدام ساده‌ای نیست (کوردلا، ۲۰۱۹). گروهی از نویسندگان دولت الکترونیک را اینگونه تعریف کرده‌اند: استفاده از فناوری اطلاعات جهت تسهیل و تسریع در ارائه خدمات به شهروندان با استفاده از ساختارهای غیرسلسله مراتبی، غیرخطی و دو طرفه بر خلاف ساختارهای سنتی که سلسله مراتبی، خطی و یک طرفه‌اند. این نویسندگان معتقدند دولت الکترونیک در واقع ابزاری است جهت اجرای الگوهای سودمند برای شهروندان، صنعت، کارکنان و سایر ذینفعان باهدف جهت‌دهی به تعاملات برخط کسب و کار به‌گونه‌ای که کاربران قادر باشند با روشی آسان به خدمات دسترسی پیدا کنند (دویدی و همکاران، ۲۰۱۷، کار و همکاران، ۲۰۱۸).

برخی دیگر از محققان معتقدند دولت الکترونیک با تغییر سازمانی و افزودن مهارت‌های جدید در جهت بهبود ارائه خدمات دولتی، از یک سو و با ایجاد فرآیند دموکراتیک و حمایت قوی در راستای خط مشی‌های عمومی، در سوی دیگر و ترکیب این دو تغییر در کنار هم، روش نوینی در سازماندهی و ارائه خدمات و اطلاعات ارائه نموده است (گرشون و همکاران، ۲۰۱۷، شکوهیار و همکاران، ۱۳۹۹). آنها دولت الکترونیک را عامل مهمی در افزایش دموکراسی می‌دانند و آن را بدین‌صورت تعریف می‌نمایند: «دولت الکترونیک فضایی برای تعاملات قوی مبتنی بر آزادی، شفاف‌سازی و بحث و مطالعه منطقی جهت ایجاد درک از دیدگاه‌های متفاوت و ارتقای توافقات مستدل بر موضوع‌های سیاسی می‌باشد که در آن مدیران دولتی با شهروندان از طریق اینترنت، پست الکترونیکی، ویدئو کنفرانس و سایر روش‌های دیجیتالی ارتباط برقرار می‌کنند».

در سنوات اخیر صاحب‌نظران، تعاریف جدیدتری از دولت الکترونیک ارائه داده‌اند. تعدادی از نویسندگان دولت الکترونیک را اینگونه تعریف کرده‌اند: سیستمی است که تسهیلاتی را

به صورت اطلاعات و خدمات کسب و کار و سایر خدمات مربوط به دولت با بهره گیری از فناوری اطلاعات برای مردم فراهم می کند. مهم ترین هدف دولت الکترونیک، افزایش کارایی و اثربخشی از رهگذر ایجاد حس آسایش و دسترسی بهتر به خدمات اجتماعی برای جامعه است (جولیانتری و همکاران، ۲۰۱۹، سوداگری و همکاران، ۱۳۹۹). در نگاه تعدادی دیگر از نویسندگان دولت الکترونیک، ارتباطات راهبردی بین سازمان های بخش دولتی و قسمت های مختلف آنها را توسعه می دهد و بین سطوح دولت ارتباط برقرار می کند. این ارتباطات، همکاری بین آن سطوح را از طریق تسهیل تهیه و اجرا بردها، تراکنش ها و سیاست ها بهبود می بخشد و در نتیجه، به استفاده بهتر از فرآیندها، اطلاعات و منابع دولتی منجر می شود. این گروه بر این باور هستند که مدت زمان زیادی است که بسیاری از کشورها به دنبال نزدیک کردن دولت به شهروندان شان، به خصوص با به کارگیری فناوری های اینترنت هستند و دولت الکترونیک به عنوان ابزاری مؤثر، توجه این کشورها را به خود جلب کرده است، زیرا هرچه شکاف بین دولت و شهروندان کمتر باشد، شفافیت بیشتر است و شهروندان، نقش بیشتری در حکمرانی دارند و رضایتشان از دولت افزایش می یابد. شاید به علت همین کارکرد باشد که برخی معتقدند دولت الکترونیک، مهم ترین ابتکار تاریخ بوده است. در واقع، رد پای دولت الکترونیک در بسیاری از عرصه ها همچون: سیستم های اطلاعاتی، حکمرانی عمومی، علم سیاست و مدیریت وجود دارد (مورته و همکاران، ۲۰۲۰). نفوذ گسترده فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربرد آن در بخش عمومی و دولتی در طول دهه گذشته، روشی جدید در ارائه خدمات در همه سطوح شهروندان، کسب و کارها و دولت است و هدف آن، مدیریت کارای اطلاعات دولت، ارائه خدمات بهتر و شفاف تر است. بنابراین، کیفیت خدمات به ویژه کیفیت خدمات محیط اینترنت (خدمات الکترونیک) اهمیت ویژه ای دارد. در واقع، مشتریان، بیشترین کیفیت را می طلبند؛ در حالی که ارائه دهندگان باید کیفیت خدمات خود را با ارتقای فرایندهای عملیاتی، شناسایی سریع مسائل و سنجش رضایت مشتریان و دیگر نتایج عملکردی برای تحقق نیازهای مشتری بهبود بخشند (هین، ۲۰۲۰). بررسی ها و پژوهش های بازرگانی درباره رضایت مشتریان از طریق وبسایت، سال ها وجود داشته است، اما نوشته های علمی چاپ شده، محدود است. با این همه، برخی از پژوهشگران دانشگاهی، مقیاس هایی برای سنجش کیفیت خدمات الکترونیک ایجاد کرده اند (جلیلیان و همکاران، ۱۳۹۶). پژوهش اوبدو و همکاران (۲۰۱۸) به طور مشخص به چگونگی ارزیابی مشتریان از کیفیت خدمات الکترونیکی در دولت الکترونیک مربوط می شود.

چالش های اجرای دولت الکترونیک در سایر کشورها

چندی است که کشورهای در حال توسعه نیز همانند کشورهای توسعه یافته در تلاش اند که با استقرار کامل دولت الکترونیک، از مزایای گسترده آن برخوردار شوند و توان رقابت با همتهای پیشرفته خود را افزایش دهند، اما در مسیر استقرار با چالشهای جدی و موانع بسیاری روبه‌رو شده‌اند که آسیب‌های گسترده‌ای به روند مهاجرت از سوی دولت سنتی به دولت دیجیتال و الکترونیکی وارد آورده است. در این بخش به تجارب برخی از کشورها در شناسایی این چالش‌ها و آسیب‌ها پرداخته می‌شود:

مطالعات صورت گرفته در کشور افغانستان نشان داده است که پنج مانع از پانزده عامل شناسایی شده در اجرای دولت الکترونیک، دارای بیشترین تأثیر می‌باشند: مشارکت سهامداران تأثیرگذار در روند اجرا، هماهنگی ذینفعان، به اشتراک‌گذاری داده‌ها و اطلاعات، دانش فناوری اطلاعات و ارتباطات و در نهایت آگاهی دولت الکترونیکی (سمسور، ۲۰۲۰). تحقیقات انجام شده در کشور نیجریه، چالش‌های اجرای دولت الکترونیکی را در زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، حریم خصوصی، امنیت اطلاعات جمع‌آوری شده، فقدان نیروهای واجد شرایط و متخصص، عدم مشارکت و همکاری جهت انتقال تجارب از کشورهای توسعه یافته، عدم اراده سیاسی از سوی دولت و فاصله زیاد دانش دیجیتالی میان شهروندان دسته‌بندی می‌نمایند (ابودو و ، ۲۰۲۰).

در تحقیقی دیگر در مورد کشورهای عضو سازمان همکاری و توسعه اقتصادی، چالش‌های اجرای دولت الکترونیک در دو دسته موانع خارجی و موانع داخلی طبقه‌بندی شده که موانع خارجی را در قالب موانع قانونی، موانع مالی و شکاف دیجیتالی شناسایی شده است. به طور نمونه از سال ۲۰۰۵، بیست و هشت کشور از سی کشور عضو این سازمان تعهد نموده‌اند که امضای دیجیتال را به رسمیت بشناسند و موانع قانونی اجرای آن را برطرف نمایند- لیکن همچنان در برخی از کشورها پذیرش آن با مشکلات عدیده‌ای همراه است. در این پژوهش به شناسایی موانع داخلی در کشورها نیز پرداخته شده است که موانع داخلی را در مشارکت بخش خصوصی، قرارگیری دولت الکترونیک در چشم‌انداز توسعه کشور، جلب حمایت رهبران سیاسی و تبدیل چشم‌انداز به برنامه‌های عملیاتی و ایجاد مشوق‌ها و فرصت‌های تغییر، ظرفیت‌سازی به منظور ایجاد یکپارچگی و در نهایت توسعه مهارت‌های فنی در مدیران تصمیم‌گیر و تصمیم‌ساز در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات دسته‌بندی نموده است (تقوا و همکاران، ۱۳۹۶).

در این باب پژوهشی نیز در کشور اردن انجام شده است که در آن مهمترین چالش ها و عوامل مؤثر در اجرای موفق دولت الکترونیکی مربوط به بودجه بندی و هزینه های مالی، تخصص انسانی، نفوذ اجتماعی، مسائل فنی، عدم آگاهی و مقاومت کارمندان دولتی، حریم خصوصی داده ها و رعایت امنیت، چارچوب قانونی و در نهایت موانع اداری نظیر اعتماد یا اعتقاد به دولت الکترونیکی شناسایی شده است (ال اشبول و همکاران، ۲۰۱۴). برخی از اندیشمندان چالش های اجرای دولت الکترونیکی را در سه دسته چالش های سازمانی، چالش های اجتماعی و چالش های فناوری اطلاعات و ارتباطات طبقه بندی نموده اند (سمسور، ال شهری، ۲۰۱۰). دسته دیگر از نویسندگان بر این باورند که پارادایم سازمانی، الگوی فناوری و الگوی کاربر نهایی، عواملی هستند که در اجرای دولت الکترونیکی موفق تأثیر بسزایی دارند (سرایریح و اسریرام، ۲۰۱۵).

چالش های اجرای دولت الکترونیک در ایران

ایران نیز مشابه سایر کشورهای در حال توسعه با چالش ها و آسیب های گسترده ای در اجرا و استقرار کامل دولت الکترونیک مواجه بوده است که با توجه به پژوهشی که در این خصوص صورت پذیرفته است، مهمترین چالش ها عبارتند از: مقاومت بخش دولتی در برابر نوآوری، فقدان مدل توسعه جامع، محدودیت گسترده اداری در اعتباربخشی، برنامه ریزی راهبردی و استانداردسازی و در نهایت زمینه سیاسی و اقتصادی متلاطم که مسئولیت برنامه ریزی راهبردی را در نهادهای پایه دچار اختلال می سازد (قلجی، ۲۰۰۹). برخی محققان معتقدند مهمترین چالش موجود در کشور ایران، تنها ساختار غیرفناورانه نیست، بلکه فرهنگ حاکم در میان شهروندان و سلطه سیاسی دولت بر سازمان های دولتی و نگرش های آنها به خصوص در برابر فضای مجازی است که موجب گشته که دولت الکترونیک به طور قابل توجهی هرگز به وظایف خود جامه عمل نپوشاند. دولت الکترونیک راهی است برای تبدیل شهروندان از مصرف کننده منفعل خدمات دولتی به بازیگران فعالی که در روند خدمت مشارکت فعال دارند. در این راستا مواردی نظیر عدم رقابت مؤثر در زیرساخت های ارتباطی فناوری اطلاعات و انحصار نسبی در دولت به عنوان اصلی ترین مشکل دولت الکترونیک در ایران نام برده شده است (میرزایی و همکاران، ۱۳۹۷).

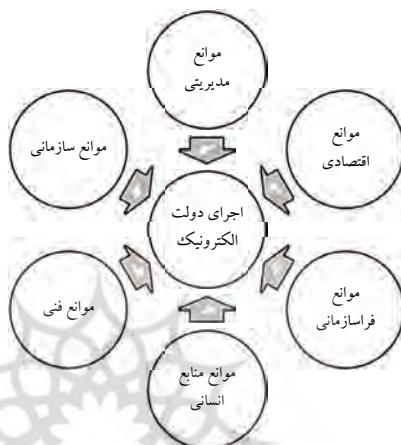
پیشینه پژوهش

برخی از مطالعات داخلی و خارجی در قلمرو موضوعی این پژوهش به شرح زیر است:

مطالعات متعددی در سال‌های اخیر پیرامون موضوعات مرتبط با اجرای دولت الکترونیک و آسیب‌شناسی آن انجام شده است. خان‌محمدی و همکاران (۱۳۹۷) در تحقیقی به بررسی آسیب‌های راهبردی توسعه دولت الکترونیکی و چالش‌های مؤثر بر آن در ایران پرداختند. هدف آنها شناسایی و ساخت‌نگاشت روابط شبکه‌ای، الگوی تأثیر چالش‌ها و مسائل راهبردی توسعه دولت الکترونیکی بود. یافته‌ها نشان داد که عدم رقابت مؤثر در زیرساخت‌های ارتباطی فناوری اطلاعات و انحصار نسبی در دولت، مشکل اصلی دولت الکترونیک بوده است. وجود زیرساخت ناقص شبکه دسترسی پرسرعت و البته ارزان برای بیشتر مردم کشور از موارد با اهمیت تلقی شده است. عدم دسترسی برخی پایگاه‌های اطلاعاتی پایه کشور نیز از مهم‌ترین عوامل اثرگذار و اثرپذیر معرفی گردیده است. درنهایت، راه‌حل اساسی، وجود دیدگاه مناسب و اعتقاد راسخ به فناوری اطلاعات بین مدیران و کارشناسان سازمان‌های دولتی و خصوصی کشور و استفاده راهبردی از آن در جهت بهبود دولت الکترونیک تعیین شده است. «بررسی فساد به عنوان منبعی برای شکست پروژه‌های دولت الکترونیک در کشورهای درحال توسعه»، تحقیق دیگری است که مرادی و زلف پورآرخلو (۱۳۹۶) به آن پرداختند. با اینکه منابع علمی، دولت الکترونیک را به عنوان ابزاری برای مبارزه با فساد معرفی کرده‌اند، اما تا زمان انجام این تحقیق، مطالعه‌ای پیرامون این که چگونه فساد می‌تواند بر شکست پروژه‌های دولت الکترونیک اثر بگذارد، صورت نگرفته بود. مرادی و زلف پورآرخلو در این مقاله سعی کرده‌اند که بخشی از این خلا موجود در تحقیقات قبلی را از طریق پیشنهاد یک چارچوب مفهومی پر کنند. اشرفیان (۱۳۹۶) در مقاله خود دریافت که موانع مدیریتی نظیر مدیران غیرمتخصص، فقدان انگیزه لازم برای مدیران، موانع سازمانی نظیر فقدان همکاری و هماهنگی میان پرسنل و موانع فنی نظیر فقدان نرم‌افزارهای مناسب و فقدان بسترهای مناسب فناوری اطلاعات، چالش‌های اجرای دولت الکترونیک اند. کفاش پور و همکاران (۱۳۹۶) در مطالعه خود به موانع انسانی، فنی، قانونی، اقتصادی و فرهنگی اشاره کرده‌اند. عصفاف و همکاران (۲۰۲۱) در اجرای دولت الکترونیک به موانع اقتصادی نظیر کمبود بودجه آموزشی و دشواری شبکه داخلی، موانع فراسازمانی نظیر عدم مشارکت شهروندان اشاره نموده‌اند. سمسور و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهش خود به عدم آگاهی مدیران از مزایای فناوری اطلاعات و فقدان دستورالعمل‌های شفاف سازمانی اشاره کرده‌اند. گویتا و همکاران (۲۰۱۹) به موانع فراسازمانی نظیر مقاومت در برابر تغییر و عدم وجود حلقه‌های یادگیری اشاره نموده‌اند.

طراحی الگویی مبتنی بر آسیب های موجود در اجرای دولت الکترونیک در ایران

بدین ترتیب، تاکنون پژوهشی در داخل کشور که به طور جامع به موانع موجود در پیاده سازی دولت الکترونیک پردازد، انجام نشده است. بنابراین انجام این پژوهش می تواند تا حدودی از خلا مطالعاتی مشهود در این حوزه بکاهد. بر مبنای مبانی نظری و پیشینه فوق، الگوی اولیه به صورت شکل ۱ بر مبنای ۶ فرضیه تدوین شد:



شکل ۱: منبع مدل: پیشینه پژوهش

فرضیه های پژوهش عبارت اند از:

- ۱- موانع مدیریتی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.
- ۲- موانع سازمانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.
- ۳- موانع فنی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.
- ۴- موانع منابع انسانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.
- ۵- موانع فراسازمانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.
- ۶- موانع اقتصادی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.

روشناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه جمع آوری داده ها توصیفی پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق را مدیران و کارشناسان ستاد وزارت ورزش و جوانان تشکیل می دادند (حدود ۲۰۰ نفر) که با استفاده از فرمول کوکران، تعداد نمونه ها برابر با ۱۳۱ برآورد

شد. پرسش‌نامه میان این افراد که به صورت در دسترس انتخاب شدند، توزیع گردید که میزان بازگشت پرسش‌نامه‌ها برابر با ۱۲۲ عدد بود.

ابزار گردآوری داده و روایی و پایایی آن

ابزار مورد استفاده پرسش‌نامه بود که از مقالات معتبر اقتباس و پس از انجام اصلاحاتی، بومی‌سازی شد و میان نمونه آماری توزیع گردید. در ادامه در مورد شاخص روایی همگرا و شاخص میانگین واریانس استخراجی (AVE) و بررسی پایایی با استفاده از شاخص پایایی ترکیبی (CR) بحث خواهد شد.

یافته‌های پژوهش

به منظور تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات، ابتدا باید مشخص می‌شد که آیا توزیع داده‌ها نرمال است یا خیر. به این منظور از آزمون کولوگروف اسمیرنوف استفاده شد که با توجه به اینکه سطوح معنی‌داری برای همه متغیرها کمتر از ۰/۰۵ به دست آمد، توزیع داده‌ها نرمال نبود و برای آزمون فرضیات از روش حداقل مربعات جزئی در مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد- نرم‌افزار مربوطه، اسمارت پی ال اس نسخه ۳ بود: (جدول ۱)

جدول ۱: آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها

نوع توزیع	سطح معنی‌داری	متغیر
غیر نرمال	۰/۰۰۰	موانع مدیریتی
غیر نرمال	۰/۰۰۰	موانع سازمانی
غیر نرمال	۰/۰۰۰	موانع فنی
غیر نرمال	۰/۰۰۰	موانع منابع انسانی
غیر نرمال	۰/۰۰۰	موانع فراسازمانی
غیر نرمال	۰/۰۰۰	موانع اقتصادی
غیر نرمال	۰/۰۰۰	اجرای دولت الکترونیک

طراحی الگویی مبتنی بر آسبب های موجود در اجرای دولت الکترونیک در ایران

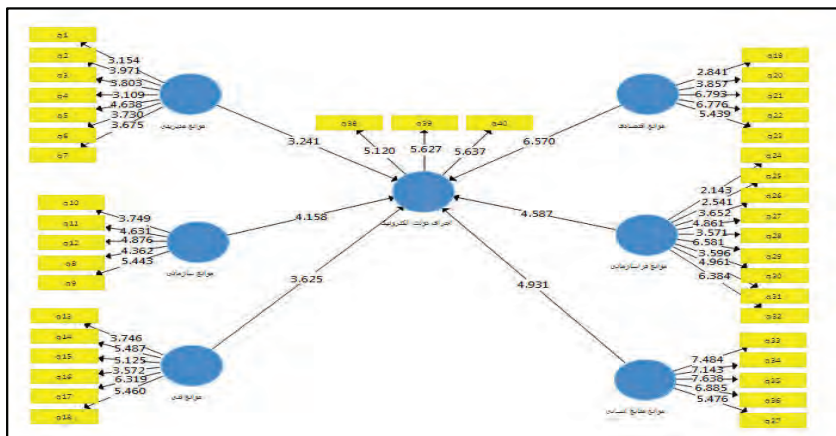
در جدول زیر شاخص های برازش مدل آمده که همگی در حدود مناسبی قرار دارند (جدول ۲). همچنین مقادیر میانگین واریانس استخراجی بیشتر از ۰/۵ و پایایی ترکیبی بیشتر از ۰/۷ بوده که باز هم در حد مناسبی هستند. بر این اساس برازش مدل خوب است و RMSEA در محدوده پیشنهادی قرار می گیرد (کلاین ۲۰۰۵).

جدول ۲: شاخص های برازندگی، پایایی و روایی

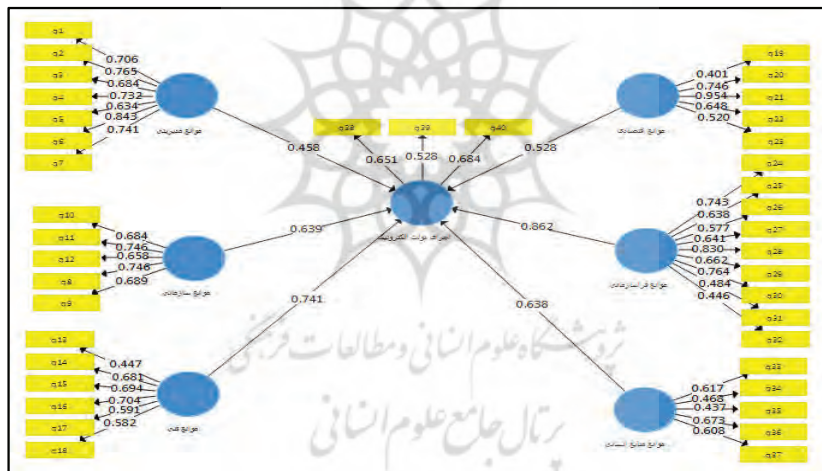
متغیر	RMSEA	AVE	CR
عوامل مدیریتی	۰/۰۰۰	۰/۵۴۲	۰/۸۵۲
عوامل نیروی انسانی	۰/۰۰۰	۰/۶۴۵	۰/۸۵۸
عوامل فنی	۰/۰۰۰	۰/۵۸۹	۰/۸۱۲
عوامل اقتصادی	۰/۰۰۰	۰/۵۶۱	۰/۸۷۲
عوامل محیطی	۰/۰۰۰	۰/۵۹۳	۰/۸۰۱
عوامل سازمانی	۰/۰۰۰	۰/۶۲۴	۰/۸۵۲
اجرای دولت الکترونیک	۰/۰۰۰	۰/۵۸۸	۰/۸۵۲

$$0 \leq RMSEA \leq 0.1$$

در ادامه به دو مدل معنی داری (شکل ۲) و ضرایب تخمین استاندارد (شکل ۳) اشاره شده است. محدوده مناسب برای مقادیر معنی داری بالاتر از ۱/۹۶ و برای تخمین استاندارد بالاتر از ۰/۴ می باشد (کلاین، ۲۰۰۵).



شکل ۲: نمودار معنی داری



شکل ۳: نمودار تخمین استاندارد

خلاصه فرضیات آزمون شده به شرح جدول ۳ می باشد:

جدول ۳: خلاصه آزمون فرضیات تحقیق

ردیف	فرضیه	مقدار معنی داری	نتیجه	ضریب مسیر
۱	موانع مدیریتی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	۳/۲۴۱	تایید	۰/۲۵۸

طراحی الگویی مبتنی بر آسیب های موجود در اجرای دولت الکترونیک در ایران

۰/۶۳۹	تایید	۴/۱۵۸	موانع سازمانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	۲
۰/۷۴۱	تایید	۳/۶۲۵	موانع فنی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	۳
۰/۵۲۸	تایید	۶/۷۵۰	موانع منابع انسانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	۴
۰/۸۶۲	تایید	۴/۵۸۷	موانع فراسازمانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	۵
۰/۶۳۷	تایید	۴/۹۳۱	موانع اقتصادی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	۶

به منظور سنجش کیفیت مدل اندازه گیری از شاخص $cv\ com$ و به منظور سنجش کیفیت مدل ساختاری از شاخص Q^2 استفاده شده است. با توجه به اینکه مقادیر $cv\ com$ همگی مثبت هستند، کیفیت مدل اندازه گیری تایید و با توجه به اینکه شاخص Q^2 از ۰/۳۵ بیشتر شده، کیفیت مدل ساختاری نیز تایید می شود. این مقادیر در جدول ۴ آمده اند:

جدول ۴: سنجش کیفیت مدل های اندازه گیری و ساختاری

$cv\ com$	Q^2	متغیرها
۰/۲۵	۰/۲۳	عوامل مدیریتی
۰/۶۱	۰/۵۶	عوامل نیروی انسانی
۰/۱۹	۰/۵۲	عوامل فنی
۰/۴۲	۰/۴۷	عوامل اقتصادی
۰/۶۹	۰/۵۸	عوامل محیطی
۰/۴۱	۰/۰۴۳	عوامل سازمانی
۰/۱۴	۰/۰۵۲	اجرای دولت الکترونیک

بحث و نتیجه گیری

در این مطالعه آسیب های اجرایی دولت الکترونیک و موانع آن در شش گروه موانع مدیریتی، موانع سازمانی، موانع فنی، موانع اقتصادی، موانع فراسازمانی و موانع منابع انسانی

دسته‌بندی گردید و سپس در شش گروه عوامل موثر بر اجرای دولت الکترونیک مشتمل بر عوامل مؤثر سازمانی و اداری، عوامل مؤثر فنی، عوامل مؤثر سرمایه انسانی، عوامل مؤثر محیطی، عوامل مؤثر مالی و اقتصادی، عوامل مؤثر مدیریتی و عوامل مؤثر مقررات و سیاست‌ها شناسایی شد. نتایج بررسی‌های صورت گرفته بر روی مطالعات مختلف نشان می‌دهد که در پژوهش‌های مختلف به این شاخص‌ها اشاره شده است؛ از جمله نوریس و کرامر مهمترین چالش‌ها در راه پیاده‌سازی دولت الکترونیک در ایالات متحده را شامل قدمت کم وب‌سایت‌ها، کمبود فناوری و کارکنان آشنا با وب، فقدان و یا کمبود منابع مالی، کمبود اطلاعات درباره کاربردهای دولت الکترونیک، مسائل مرتبط با حریم خصوصی کاربران و مسائل امنیتی و کمبود حمایت و پشتیبانی از طرف ادارات منتخب شناسایی کردند (قلجی و همکاران، ۲۰۱۹). برخی از پژوهشگران (کریشنان، ۲۰۱۷؛ مونتاگا و همکاران، ۲۰۱۵ و ابرزو ون دیک، ۲۰۰۷) به بررسی عوامل تأثیرگذار بر اجرا و بلوغ دولت الکترونیک پرداخته‌اند. به طور مثال، کریشنان و همکارانش در تحقیقی به شناسایی عوامل مؤثر در مشارکت الکترونیک و بلوغ دولت الکترونیک پرداختند. در این تحقیق چندین مدل با میانجی‌های چندگانه ارائه شد. همچنین در این تحقیق که با بررسی مدل ارائه شده بر روی ۱۸۳ کشور صورت گرفته است، به نظریه فناوری، سازمان، محیط و عامل مشارکت شهروندان در راستای بررسی بلوغ دولت الکترونیک پرداخته شد. نتایج این تحقیق نشان داد که فناوری اطلاعات و ارتباطات، زیرساخت‌ها، حاکمیت و سرمایه‌های انسانی دارای رابطه‌های مستقیم و غیر مستقیم بر روی بلوغ دولت الکترونیک هستند. در پژوهشی دیگر الشیبلی و چیونگ به بررسی تقویت مشتریان و تأثیر و نفوذ آن بر موفقیت دولت الکترونیک پرداختند. در این تحقیق دیدگاه شهروندان مورد توجه بوده است. در واقع این تحقیق به بررسی تأثیر تقویت مشتریان بر روی موفقیت دولت الکترونیک پرداخته است. در این تحقیق یک مدل نظری و ابزارهای ارزیابی به منظور بررسی آن ارائه شده است. مدل ارائه شده از طریق روش حداقل مربعات جزئی مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. نتایج این تحقیق نشان داد که تقویت مشتریان به خوبی می‌تواند باعث موفقیت دولت الکترونیک شود. ابرزو ون دیک^۱ (۲۰۰۷) در تحقیق دیگری به بررسی مقاومت و حمایت از دولت الکترونیک پرداختند. آنها دریافتند که مقاومت در مقابل پیاده‌سازی دولت الکترونیک در برخی کشورها بیشتر از حمایت از آن بوده و باعث شکست پروژه‌های دولت الکترونیک شده است. اولین گام‌ها برای بررسی مقاومت

1 Ebbers and Van Dijk

و یا حمایت از نوآوری دولت الکترونیک توسط یک مدل چند رشته‌ای غیر خطی برداشته شده است. این مدل تمام فرآیند پیاده‌سازی و به‌کارگیری خدمات دولت الکترونیک را مورد بررسی قرار داده و به خوبی نشان‌دهنده مقاومت‌ها و حمایت‌ها در بعد نوآوری در دولت الکترونیک است.

دسته‌ای دیگر از نویسندگان (مورته، ۲۰۲۰؛ کردلا و تمپنی، ۲۰۱۹ و عثمان، ۲۰۱۹) به بررسی تأثیر اجرا و بهره‌برداری کامل از دولت الکترونیک بر سایر امور حاکمیتی پرداخته‌اند. به طور نمونه، مورته و همکاران در پژوهشی با هدف ارزیابی دولت الکترونیک و تأثیرات آن بر جامعه، دریافتند که با وجود سرمایه قابل‌توجهی که در طول ده سال گذشته به منظور تقویت دولت الکترونیکی اختصاص داده شده، استفاده شهروندان از این خدمات هنوز محدود است و این امر چالشی برای دولت‌های ملی به حساب می‌آید. با تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده از ۲۷ کشور اروپایی برای دوره ۲۰۱۰ تا ۲۰۱۸، تأیید می‌شود که استفاده شهروندان از خدمات دولتی تحت تأثیر ارزیابی‌های دولت الکترونیکی طرف عرضه، اعتماد شهروندان به دولت‌ها و شکاف دیجیتالی مربوط به درآمد و تحصیلات می‌باشد. علاوه بر این، یک تجزیه خوشه‌ای طولی به ما امکان می‌دهد الگوهای رفتاری بین کشورها را در رابطه با نحوه تعامل این متغیرها با استفاده از خدمات دولتی در طول زمان شناسایی کنیم. پیامدهای عملی مرتبط از تحقیقاتی که صورت گرفته است، می‌تواند سیاست‌های عمومی را در حوزه دولت الکترونیکی هدایت کند.

در تحقیقی دیگر کردلا و همکاران (۲۰۱۹) به بررسی تأثیر اجرای دولت الکترونیک و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بوروکراسی اداری پرداختند و گفتمانی انتقادی از این تحول را با استدلالی مکمل با توجه به به‌کارگیری ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش عمومی با رویکرد حمایت از عملکردهای سازمان‌های دیوان‌سالار ارائه دادند. این پژوهش بر پایه یافته‌های حاصل از مطالعه موردی از شهرداری ونیز ایتالیا در مورد اینکه چگونه فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند در جهت حمایت و نه امحای بوروکراسی مورد استفاده قرار گیرد، به بحث می‌پردازد. در این تحقیق با استفاده از مفاهیم دیوان‌سالاری الکترونیک و تعطیلی و ساده‌سازی کارکردی، از این استدلال حمایت می‌کند که دیوان‌سالاری در آنجا که سیاست‌های دولت الکترونیک از اهمیت برخوردارند، باید حفظ و ارتقا یابد. تعطیلی و برجیده‌شدن و ساده‌سازی کارکردی به منظور تبیین اینکه چرا باید آنچه که گفته شد به عنوان رویکردی قابل‌قبول تلقی شود، مفاهیم بسیار با ارزشی به

شمار می‌آیند. در این راستا عثمان و همکارانش^۱ نیز در تحقیقی دیگر به بررسی تأثیر اجرای دولت الکترونیک بر تولید ارزش‌های مشترک پایدار میان دولت و جامعه خدمت‌گیرنده پرداخته‌اند. در این تحقیق یک روش و چارچوب کاری برای توسعه و پیشرفت خدمات الکترونیک و افزایش به‌کارگیری آن ارائه شده و مورد تایید قرار گرفته است. همچنین تحلیل شناختی به منظور بررسی و شناخت دیدگاه‌های مشتریان جهت ایجاد ارزش‌های مشترک مورد توجه قرار دارد. بر اساس نتایج به‌دست آمده در این تحقیق، به‌کارگیری چنین چارچوبی موجب صرفه‌جویی میلیاردها دلار و ایجاد ارزش افزوده می‌گردد.

به منظور رفع موانع ناآگاهی منابع انسانی در حوزه استقرار دولت الکترونیک و پیشبرد عوامل مؤثر محیطی و مدیریتی، پیشنهاد می‌گردد دستگاه‌ها و ارگان‌های اجرایی، مدل اجرایی دولت الکترونیک را در قالب استند، بروشور یا بولتن به صورت نمایشی جلوی دید همگان قرار دهند. بسیاری از این مؤلفه‌های شناسایی شده ماهیتاً ترویجی هستند و به مخاطب اینگونه القا می‌شود که ما در آینده باید چه فعالیت‌هایی داشته باشیم.

به منظور رفع موانع سازمانی در زمینه فقدان مقررات و دستورالعمل‌های شفاف و پیشبرد عوامل مؤثر در حوزه مقررات و سیاست‌ها، پیشنهاد می‌گردد دستگاه‌ها و ارگان‌های اجرایی نسبت به تدوین و تبیین سند راهبردی نقشه راه سازمان مربوطه با رویکرد یکپارچگی در دولت الکترونیک اقدام نمایند. این نقشه راه ضمن شفاف‌سازی چشم‌انداز سازمان، فرآیندها، روال‌ها و اشتراکات کاری را در مأموریت‌های سازمانی مشخص می‌نماید و از این طریق و شناسایی جریان داده در سازمان، امکان پی‌بینی و استقرار نظام الکترونیکی را در سازمان و مبادی ورودی و خروجی مهیا می‌سازد.

به منظور رفع موانع فراسازمانی در حوزه نبود قوانین متقن و شفاف در حوزه استقرار دولت الکترونیک میان دستگاهی، پیشنهاد می‌گردد با تشکیل شوراهای عالی دولت الکترونیک و حضور و مشارکت فعالانه دستگاه‌های اجرایی ضمن بررسی چالش‌های اجرایی در هر سازمان، نسبت به تبیین و ارائه راهکارهای بهبود روال و تسریع در رفع ابهامات و استقرار کامل اقدام گردد.

به منظور رفع موانع مدیریتی و نیروی انسانی در زمینه نداشتن دانش و آگاهی لازم در بهره‌برداری از فناوری اطلاعات به عنوان ابزار زیرساختی در استقرار دولت الکترونیک، همچنین پیشبرد عوامل مؤثر در سرمایه انسانی مطلع و آگاه، پیشنهاد می‌گردد واحدهای آموزش و

^۱ Osman and et al.

طراحی الگویی مبتنی بر آسیب های موجود در اجرای دولت الکترونیک در ایران

توانمندسازی مدیران و کارکنان در دستگاه‌ها و ارگان‌های اجرایی با نیازسنجی هدفمند آموزشی، نسبت به برگزاری دوره‌های آموزشی با رویکرد حاکمیت داده و حکمرانی الکترونیک اقدام نمایند. در این راستا ضروری است طرح درس دوره‌های آموزشی مربوطه، به نحوی تهیه و ارائه گردد که توانایی اثربخشی بر اهداف رفتاری افراد را داشته باشد.

منابع

- اشرفیان رهنی، مانی و بختیاری، مهدی. (۱۳۹۸). «کسب و کار در فضای مجازی». دومین همایش تدبیر مدیریت، حسابداری و اقتصاد در توسعه پایدار.
- تقوا، محمد؛ تقوی فرد، محمد؛ معینی، علی و زین‌الدینی، مریم. (۱۳۹۶). «مدلی برای دولت هوشمند؛ تبیین ابعاد دولت هوشمند با استفاده از روش فراترکیب». فصلنامه مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند. دوره ۶، شماره ۲۱.
- جلیلیان عطاری، محمد؛ قهیبی، مهدی و موسی‌خانی، مرتضی. (۱۳۹۶). «ارائه مدل رایانش ابری در توسعه دولت الکترونیکی ایران». هشتمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت و پنجمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری‌های باز، ص ۱۴.
- خان‌محمدی، هانی و رئیسی وانانی، امیر. (۱۳۹۷). «ساخت نگاشت روابط شبکه‌ای آسیب‌های راهبردی توسعه دولت الکترونیکی در ایران». مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند. شماره ۲۶.
- سوداگری، کیوان و تاجفر، احمد. (۱۳۹۹). «بررسی رابطه کارکنان دانشی و موفقیت دولت الکترونیک (مطالعه موردی استانداری تهران)». دومین همایش بین‌المللی مهندسی فناوری اطلاعات، کامپیوتر و مخابرات ایران.
- شکوهیار، سجاد و گل‌مکانی، مهدی. (۱۳۹۹). «شناسایی و ارزیابی عوامل تأثیرگذار بر میزان مشارکت آنلاین در دولت الکترونیک». ششمین کنفرانس بین‌المللی علوم مدیریت و حسابداری.
- صیدی، مالک. سهرابی، رضا. فیض‌اللهی، صمد. (۱۳۹۴). «توسعه دولت الکترونیک و نقش آن در ارتقای سلامت اداری». کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت و مهندسی صنایع.
- عزیززاده سودمند، علی و نرگسی، شهرام. (۱۳۹۹). «ارزیابی میزان رضایت مؤدیان مالیاتی از اجرای طرح جامع مالیاتی در راستای سیاست دولت مبنی بر توسعه خدمات الکترونیکی». ششمین همایش ملی مدیران فناوری اطلاعات.
- کفایش پور، آسیه. (۱۳۹۷). «بررسی وضعیت درجه بلوغ الکترونیک در سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات دولتی الکترونیک در شهر مشهد». دومین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری.
- مرادی، محمد و زلف‌پور آرخلو، مهدی. (۱۳۹۶). «فساد به عنوان منبیهی برای شکست پروژه‌های دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه». چهارمین کنفرانس ملی فناوری اطلاعات، کامپیوتر و مخابرات.
- میرزایی جولادی، محمد و حمیدی، نرگس. (۱۳۹۷). «بررسی موانع توسعه دولت الکترونیکی بر اساس قانون مدیریت خدمات کشوری». سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری و حسابرسی پویا.
- میرغفوری، حمید و مروتی شریف‌آبادی، علی. (۱۳۹۵). «تحلیلی بر عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمت در دولت الکترونیک (مطالعه موردی: خدمات الکترونیک دانشگاه یزد)». نشریه مدیریت تولید و عملیات. دوره ۷، شماره ۲.

- وجدی وحید، محمد. (۱۳۹۹). «ارائه راهکارهای توسعه محتوای دیجیتال کشور در بستر تجارت الکترونیکی با بررسی الگوهای بین‌المللی». اولین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم انسانی و مطالعات فرهنگی ایران.
- یعقوبی، نادر و حیدری، رضا. (۱۳۹۶). «بررسی نقش فناوری اطلاعات در مدیریت ارتباط با مشتری». دومین کنفرانس سالانه اقتصاد، مدیریت و حسابداری.
- Assaf, A. and Ayoob, V. (2021). **Factors influencing cloud computing adoption for e-government implementation in developing countries: Instrument development**. WILY Press, West Sussex, UK.
- Cordella, A., Tempini, N. (2019). **“E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery”**. Government Information Quarterly.
- Dwivedi, Y. K., Lal, B., Rana, N. P. (2017). **Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view**. 24,
- Ebberts, W. E. ; van Dijk, J. A. G. M. (2007). **“Resistance and support to electronic government, building a model of innovation”**. Government Information Quarterly, Volume 24, Issue number 3
- Gershon, D. and et al. (2018). **“Promoting Inclusiveness and Participation in Governance: The Directions of Electronic Government in Ghana”**. International Journal of Social Sciences, Year:2018, Volume: 7, Issue: 3
- Gheleji, H., Faraz, M. (2019). **“Challenges for EGovernment Establishing Policy: The Case of Iran”**. Conference Paper May.
- Gobta, K. M., and Tampson. P. (2019). **E-government adoption: architecture and barriers. Lessons, challenges, and future directions**. pp. 389-394.
- Hien, N. M., (2020). **“A Study on Evaluation of E-Government Service”**. Quality: International journal of humanities and social sciences.
- Jacob, D.W., Darmawan, I. (2018). **“Extending the UTAUT Model to Understand the Citizens' Acceptance and Use of Electronic Government in Developing Country : A Structural Equation Modeling Approach”**. Proceedings of the 2018 International Conference on Industrial Enterprise and System Engineering (IcoIESE 2018).
- Juliantari, P., Divayana, D.G.H., and Dantes, G.R. (2019). **“Analysis of E-Government Governance in Bangli District's Government Using the COBIT 5 Framework, Advances in Social Science”**, Education and Humanities Research”. 3rd International Conference on Innovative Research across Disciplines, 394: 347-353.
- Kar, S., Chakravorty, B., Sinha, S., Gupta, M. (2018). **“Analysis of stakeholders within IoT ecosystem”**. Digital India.
- Kline, R. (2005). **Principles and Practice of Structural Equation Modeling**. (2nd ed.). New York: Guilford.
- Krishnan, G.V. and Wang, C. (2017). **“The relations between managerial ability audit fees and going concern opinions”**. Audit J Pract Theory, 34(3) : 139–160.
- Mahmood, Kh., Nayyar, Z., Mushtaq Ahmad, H. (2018). **“Switching to Electronic Government through Transformational Leadership: Implications of Multichannel and Digital Divide”**. Journal of Internet Technology and Secured Transactions (JITST), Volume 6, Issue 1, March 2018
- Montagna, J. M., Martin, R. L. (2015). **Business Process Reengineering Role in Electronic Government, In book: The Past and Future of Information Systems: 1976–2015 and Beyond**

- Morte, T. N., Miguel, E. N. (2020). “**Digital Competences for Improving Digital Inclusion in E-Government Services: A Mixed-Methods Systematic Review Protocol**”.
- Obodo, Nick A., Amigbata, Davidson Anigbata, O. (2018). “**Challenges of Implementing Electronic Governance in Public Sector Organizations in Nigeria and investigating the customer quality**”. International Journal of Applied Economics, Finance and Accounting.
- Samsor, A. (2020). **Challenges and Prospects of e.Government implementation in Afghanistan. International Trade, Polilics and Development.**
- Usman, M., & Raja, N. S. (2019). “**Impact of Job Burnout on Organizational Commitment of Public and Private Sectors: A Comparative Study**”. Middle-East Journal of Scientific Research, 18(11), 1584-1591.

