

## سرمایه انسانی، عامل اساسی در ترویج دولت الکترونیک

عبدالخلیل (مرآت)

استاد دانشکده اقتصاد دانشگاه بلخ و محصل مقطع دکتورای دانشگاه دولتی (کالمیک) فدراتیف روسیه  
Khalilmarat1@gmail.com

### چکیده

دولت الکترونیک یکی از پدیده های مهم حاصل از به کارگیری تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات است که پیاده سازی آن تحولی بس عمیق در نحوه زندگی، اداره و رهبری کشورها داشته و ترکیبی از تکنولوژی اطلاعات و شبکه اطلاع رسانی است که هدف آن، ارائه مستقیم خدمات به شهروندان، کارکنان دولت، بخش های تجاری و سایر بخشهای دولت است. جامعه آماری این تحقیق توصیفی را تمام کارمندان ادارات دولتی در شهر مزار شریف تشکیل میدهد. پرسشنامه به شکل طیف لیکرت ۵ گزینه ای به (۱۰۰) تن توزیع گردید. از جمله (۱۰۰) تن، (۷) تن بکلوریا، (۵۱) تن لیسانس، (۳۴) تن ماستر و (۸) تن دکتر می باشد.

نتایج آزمون شامپیر و کلموگروف اسمیرنوف نشان داد که داده ها دارای توزیع نارمل نبوده، بناً از آزمون تی یک نمونه ای که از جمله آزمونهای مشترک میان آزمونهای پارامتریک و ناپارامتریک بود؛ استفاده گردید. یافته ها نشان داد که از دیدگاه پاسخ دهندگان یکی از موانع سد راه پیاده سازی دولت الکترونیک عدم آشنایی مدیران به لسان خارجی و عدم برگزاری ورکشاپ ها و سیمینارهای آموزشی به منظور ارتقای ظرفیت به شمار میرفت.

واژه های کلیدی: دولت الکترونیک، اطلاع رسانی، فساد اداری، نیروی انسانی متخصص

**مقدمه:**

یکی از مفاهیمی که به تازگی و به طور گسترده در جوامع مختلف مورد توجه قرار گرفته مفهوم دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک یک دولت بدون دیوار و ساختمان و دارای سازما نهایی مجازی است که خدمات دولتی را به موقع در اختیار شهروندان قرار می دهد. ایجاد دولت الکترونیک میتواند علاوه بر کاهش هزینه های دولتی و دریافت اطلاعات توسط مردم باعث کاهش فساد اداری، شفافیت امور، افزایش مسئولیت کارکنان و دائمی شدن بهبود در روندها و فرآیندها شود. به همین علت دولتهای مختلف سعی نموده اند موانع پیش روی استقرار دولت الکترونیک را برداشته و گرایش خود را به سوی ایجاد محیطی دیجیتالی فراهم نمایند (هیوز، ۲۰۰۱).

فلسفه وجودی دولت به عنوان عنصر اصلی حکمرانی و رابطه آن با مردم، جایگاه ویژه در مباحث اندیشمندان و فلاسفه، از یونان باستان تا به امروز داشته است. یکی از مهمترین موضوعات در تمامی جوامع، موضوعی به نام (فناوری اطلاعات) است، فناوری اطلاعات بر تمامی بخشهای جامعه، بهداشت، دولت، تجارت و آموزش و... تأثیر میگذارد (شمس، ۲۰۰۶: ۱۹). در زمینه فناوری های اطلاعات و ارتباطات تحولات عظیمی در سراسر جهان در حال وقوع است. تحولاتی که اساس زندگی انسان، روش کار کردن، شیوه های آموختن، فرآیند های کسب و کار و برقراری ارتباطات متقابل بشر را دگرگون می کنند. امروز دولت ها در تلاش اند تا به تکیه بر فناوری اطلاعات شیوه حکومتی خود را به گونه ای تغییر دهند تا بتوانند با هزینه کمتر و کیفیت بیشتر جوابگوی نیاز های مردم باشند و برای این پاسخگویی اینترنتی بهترین وسیله بشمار می رود. استفاده صحیح از فناوری اطلاعات به دولت ها این امکان را می دهد که رابطه میان خود و شهروندان را تغییر داده و به گونه ای نو طرح ریزی نماید. فعالیت های دولت ها در زمینه دولت الکترونیک در سال های اخیر در اکثر کشورها شتاب روز افزون داشته اما با تمام این سرعت همواره چالشهایی بر سر راه تحقق این پدیده وجود داشته است. از جمله مهمترین موانع پیش روی پیاده سازی دولت الکترونیک می توان به عوامل انسانی مرتبط با اجرای این طرح اشاره نمود که در صورت هماهنگی و همکاری عوامل انسانی با اجرای دولت الکترونیک موفقیت آن بیش از پیش خواهد بود (اقلمی و هادی زاده، ۲۰۰۴). در واقع با پیدایش و توسعه جوامع اطلاعاتی، دولت الکترونیک و حکومت مداری الکترونیک اجتناب ناپذیر است، زیرا حکومت بر جوامع اطلاعاتی و اداره آنها نیاز به خلق دولت الکترونیک را پدید می آورد، به طوری در صورت مقاومت نظام های عمومی سنتی، در برابر تغییر، عدم کارکرد و کاهش عملکرد آن مشهود خواهد بود. اصطلاح کیفیت خدمات دولتی و ارائه فرصت های بیشتر برای مشارکت در فرآیند ها و نهاد های مردم سالار را فراهم می آورد (باصری، و ناصری زاده، ۲۰۱۲). دولت الکترونیک کاربرد های متعددی را برای بخش های مختلف دولتی ارتباط برقرار کرده و در راستای مرتفع کردن نیاز ها و خواسته ها، همچون پرداخت مالیات، تمدید گواهینامه، عقد قرار داد ها، شرکت در انتخابات، استفاده از کتابخانه ها مجازی، پرداخت صورت حساب های آب، برق، گاز، دریافت جواز کسب و کار و تمدید آن، دریافت اطلاعات مختلف اقتصادی، سیاسی و اجتماعی، فرهنگی و... اقدام کنند (یعقوبی، ۲۰۰۷: ۲۴). از طرف دیگر برای اجرای دولت الکترونیک نیاز به نیروی کار آموزش دیده که در انجام با کیفیت دولت الکترونیک مشارکت نماید می باشد.

**روش تحقیق:**

تحقیق حاضر یک تحقیق کاربردی نوع توصیفی بوده جامعه آماری این تحقیق را تمام کارمندان ادارات دولتی در شهر مزار شریف تشکیل میدهد. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان و فرمول کوکران (۱۰۰) تن انتخاب گردید. پرسشنامه با اخذ نظریات از افراد متخصص و کارشناسان آماده و بعد از توزیع وارد نرم افزار SPSS 25 گردیده است. پرسشنامه شامل دو بخش بوده؛ بخش اول مشخصات فردی و بخش دوم سوالات پرسشنامه می باشد. سوالات به شکل طیف لیکرت ۵ گزینه ای انتخاب گردیده است. از آزمون کلموگروف برای نارمل بودن داده ها استفاده گردیده است. برای پایایی پرسشنامه از الفای کرونباخ استفاده گردیده است.

**فرضیه های تحقیق:**

فرضیه اصلی: به نظر می رسد سرمایه انسانی عامل اساسی در ترویج دولت الکترونیک به شمار می رود.

**فرضیه های فرعی:**

- به نظر می رسد اجرای دولت الکترونیک بدون نیروی انسانی متخصص و کارآمد ناممکن است.
- گمان می رود اجرای دولت الکترونیک بر کاهش فساد اداری مؤثر است.
- به نظر می رسد اجرای دولت الکترونیک در ارتقاء و تنزیل مقام در ادارات دولتی براساس امتحانات مهارت های شغلی مؤثر است.

**پیشینه تحقیق**

حسینی و همکاران در سال ۱۳۹۳ در تحقیقی تحت عنوان نقش آموزش منابع انسانی در استقرار دولت الکترونیک انجام دادند. از دید آنان آموزش تکنالوژی نوین از مهم ترین اقدامات و برنامه های هر آموزش تکنالوژی نوین از مهمترین اقدامات و برنامه های هر سازمانی به شمار می رود و نظام آموزشی تکمیل کننده نظام استخدامی بوده و باعث توانمندی نیروی انسانی موجود می شود که در نهایت موفقیت های آتی را تضمین می کند. آموزش و بهسازی باعث بینش و بصیرت عمیق تر دانش و معرفت بالاتر و توانایی و مهارت بیشتر انسان های شغل در سازمان برای اجرای وظایف محول شده و در نتیجه موجب نیل به هدف های سازمانی با کارایی و ثمر بخشی بهر و بیشتر است. نایب پور و همکاران (۱۳۹۳) تحقیقی را تحت عنوان ارزیابی میزان رضایتمندی منابع انسانی در تعامل با دولت الکترونیک سرویس گرا انجام دادند. تحقیق ایشان کتابخانه ای بوده که بر اساس روش تحقیق مروری- کتابخانه ای و با بررسی ویژگی های کاربردی معماری سرویس گرا، نیازهای لایه های شهر الکترونیک و شهروندان به معرفی معماری سرویس گرا در تحقق بهینه دولت الکترونیک پرداخته و دو معیار با هدف بررسی میزان موفقیت کاربرد دولت الکترونیک سرویس گرا در جهت ارتقاء و بهبود میزان رضایت مندی منابع انسانی در تعامل با دولت الکترونیک و درگاه های الکترونیک ارائه کرده است. این دو معیار شامل سازمان دهی مفاهیم و کیفیت ارائه خدمات میباشد. همچنین برای هر معیار ویژگی هایی ارائه شده است که تامین هرچه بیشتر آنها رویکردهای موجود را در ارزیابی، توانمندتر نشان خواهد داد. با توجه به الزامات و پاسخگویی به نیازمندی لایه های معماری شهر الکترونیک، تاثیر و کاربرد معماری سرویس گرا بهترین رهیافت در حوزه فناوری اطلاعات برای پشتیبانی از اجرای شهر الکترونیک، سازمان دهی مفاهیم، مدیریت سازمانی و منابع انسانی و کیفیت ارائه خدمات میباشد، که منجر به تامین رضایت مندی منابع انسانی در تعامل با دولت الکترونیک میگردد. (نایب پور و همکاران، ۱۳۹۳). قربانی زاده و همکاران (۱۳۹۴)، در تحقیقی تحت عنوان فرا تحلیل عوامل مؤثر در استقرار دولت الکترونیک ایران انجام دادند. نتایج تحقیق فرا تحلیل در زمینه عوامل مؤثر در استقرار دولت الکترونیک ۱۲ مغییر نشان میدهد که عوامل مدیریتی، رفتاری، ساختاری، تکنالوژیکی، قانونی، محیطی، سیاسی، اقتصادی، انسانی، فرهنگی، فنی و سازمانی در شکل گیری و استقرار دولت الکترونیک بیشترین تأثیر را دارد. (قربانی زاده و همکاران، ۱۳۹۴) **نقش دولت**

**الکترونیک در تطبیق سیستم حکومتمداری خوب:**

درمدیریت دولتی، اصول حکمرانی خوب یکی روش های جدید در مدیریت دولتی مطرح است و تأکید ویژه بر نقش مدیران دولتی در فراهم نمودن و ارائه خدمات با کیفیت بالا بر شهروندان و گروه های مختلف دارد. تشخیص اهمیت تأمین منابع فنی و انسانی که مدیران نیاز مند آن هستند تا به عملکرد مورد نظر دست یابند و همچنین پذیرش اهداف دولتی روشنفکرانه رقابتی که باید کارمندان دولتی در تقابل با بخش خصوصی انجام دهند نیز از موارد مورد تأکید حکمرانی خوب است. ازسوی دیگر، یکی از مهمترین فرصت هایی که فناوری های نوین پیش روی دولتمردان و مدیران قرار میدهند، امکان مهندسی مجدد معماری دولت و افزایش قابلیت دسترسی، تقویت کارآمدی و پاسخگو ساختن آن است. استفاده از مهندسی مجدد معماری دولت و سایر امکانات گفته شده در فرآیند حکمرانی، موجب پیدایش واقعیتی بنام دولت الکترونیک شده است که پدیده حکمرانی الکترونیک را در پی دارد و هر دوی آنها پیش نیاز حکومت بر جوامع اطلاعاتی هستند. دولت الکترونیک به طور روز افزونی به عنوان ابزارمهم برای ارائه خدمات عمومی در بسیاری از بخش های دولتی در سراسر دنیا تبدیل شده است. این

ابزار در واقع در ارایه بهتری با کیفیت تر خدمات دولتی، کاهش بیروکراسی و گردش زمان بیهوده و رضایت بیشتر شهروندان کمک می کند. رشد گسترش و موفقیت تجارت الکترونیک در بخش دولتی به عنوان عاملی باعث شده تا بخش دولتی نیز وارد عرصه شود و از فناوری تحت وب در ارائه خدمات استفاده نماید. (پور عزت، ۲۰۰۱)

۱ - **ظرفیت سازی**: سازمان ها نیاز به افراد با مهارت های بالا دارد تا بتواند آنها را به نحو مؤثری رهنمایی و کنترل کند. برای یافتن افراد مناسب و آموزش دیده، سازمان افراد را از اقشار مختلف استخدام نماید. بنابراین، در نهایت باعث هم افزایی مهارت ها شده و سازمان را در دسترسی به اهداف قردی یاری میرساند.

۲ - **اثر بخشی نقش ها و وظایف**: حکمرانی خوب مستلزم این است که تمام وظایف حکمرانی، نقش ها و مسئولیت های وابسته به آن روشن و واضح باشد و افراد طوری رفتار کنند که مطابق به نقش شان باشد.

۳ - **پاسخگویی**: پاسخگویی، شامل فرآیند توافق در قبال فعالیت های انجام شده به طرف مقابل معامله است. یک رویکرد سیستماتیک نیاز است تا این فرآیند را به اجرا گذارد. پاسخگویی واقعی تنها شامل گزارش دهی یا تشریح فعالیت های قبلی نیستند، بلکه شامل جذب ذینفعان برای فهماندن و پاسخ به نقطه نظر های آنها، تحت عنوان طرح های سازمانی و اجرای آن نظریات نیز است. (هنرآموز، ۲۰۱۲)

۴ - **شفاف سازی**: شفافیت شامل اتخاذ و اجرای تصمیمات بر طبق روش های توافق شده است. اطلاعات باید به صورت آزادانه و مستقیم در دسترس کاربران خدمات و عموم مردم قرار گیرد. این وظیفه نه تنها در دولت های مرکزی و حکومت های محلی امرانکار ناپذیر است، بلکه در هر سازمان مستقل دیگری نیز باید اجرا شود.

۵ - **ارتقاء ارزش ها**: نشانه حکمرانی خوب در توسعه ارزش های مشترک، این است که بخشی از فرهنگ سازمانی، خط مشی و زیر ساخت رفتاری را از کارگزاران به تمام کارمندان و اعضای سازمان انتقال دهد.

۶ - **نتیجه گرایی**: داشتن یک هدف سازمانی روشن، نشانی از حکمرانی خوب است. اگر این هدف به طوری مؤثر تدوین شده باشد، می تواند فعالیت ها تصامیم افراد را در تمام سطوح در یک سازمان، هدایت و مدیریت نماید.

#### رابطه دولت الکترونیک و شفافیت حاکمیت:

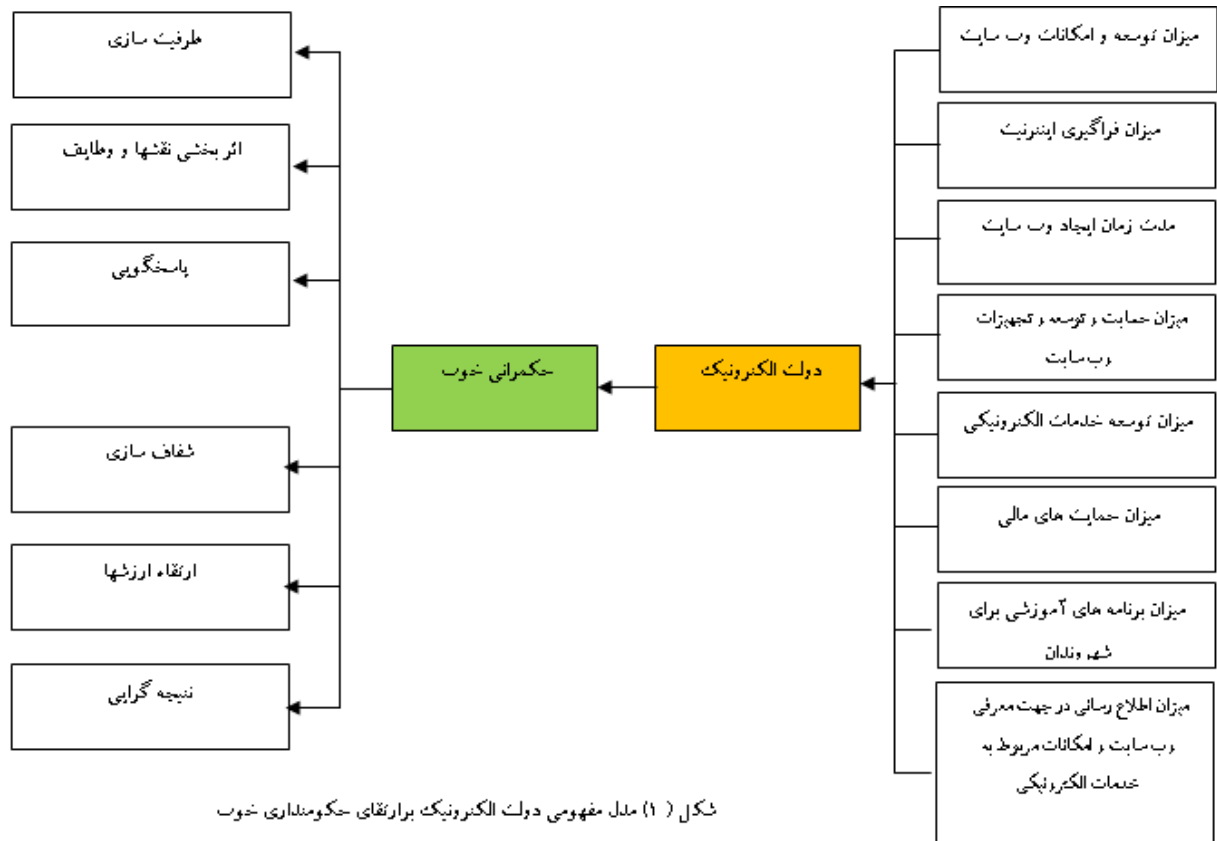
مطالعات متعدد برنامه های کاربردی دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه حاکی از تأثیرات آن بر شفاف سازی و کاهش فساد است. در بسیاری از دولت ها بخش هایی مانند: گمرک، مالیات بردرآمد، مالیات برفروش مالیات برآموال که یک اینترفیس و اربط بزرگ با شهروندان و کسب کار است و تصوری شود زمینه و قابلیت فساد را داشته باشد، به عنوان بخش های برخط و آنلاین انتخاب شده است. (مقیمی، ۲۰۱۱) اساسی ترین برنامه های دولت الکترونیک در جوامع جهان سوم و توسعه نیافته، تأثیر آن بر کاهش فساد و شفاف سازی است. از جمله مزایای ناشی از شفاف سازی اطلاعات می توان به موارد ذیل اشاره کرد:

۱. مشارکت مدنی در حکومت و پاسخگویی بیشتر.
۲. ایجاد مانع برای فساد از طریق ایجاد ترس از افشا قرار گرفتن در معرض دید عموم.
۳. فراهم نمودن زمینه دستکاری برای تبادل رشوه و فساد.
۴. نوعی مجازات برای ارتکاب به فساد از طریق قرار گرفتن در معرض دید عموم.
۵. قابلیت کشف فساد، بهبود پاسخگویی و غیره.
۶. منجر شدن به اسناتارد سازی روش های ارائه خدمات، کاهش زمان خدمات رسانی به شهروندان، کاهش حجم مستندات کاغذی.

۷. دولت الکترونیکی ابزاری آماده برای مبارزه با فساد اقتصادی.

با توجه به ارکان تعاملی دولت الکترونیکی با سازمانهای دولتی کسب و کارها و کارمندان دولتی، کاربران منافع دولت الکترونیکی نه تنها نصیب دولت، بلکه شامل حال شهروندان بخش خصوصی و کارکنان دولت نیز می شود. به عبارتی دولت الکترونیکی یک سیستم اقتصادی و اجتماعی و یک حلقه زنجیره وار میان دولت، ابزاری جهت افزایش قدرت پاسخگویی

مشارکت مردمی، انعطاف پذیری ساختار دولت و کاهش هزینه، تمرکز و تخلفات و فساد اداری و در نهایت ایجاد شفافیت اقتصادی است. و همچنین براساس فاکتورها و عواملی که از آنها به عنوان ارزش های اجتماعی یاد می شود، چشم انداز اجرای دولت الکترونیکی در توسعه ارزش های اجتماعی می تواند به افزایش شفافیت و کاهش فساد اداری، بهبود رابطه شهروندان و دولت، بازگرداندن اعتماد به دولت و ارائه خدمات اجتماعی قوی کاهش نابرابری در آموزش و اشتغال بهبود مهارت ها و توانمند سازی روستاییان، بهبود ارائه خدمات و کاهش شکاف دیجیتالی، افزایش بهره‌وری و اثر بخشی در ارائه خدمات، افزایش تعاملات داخلی و بیرونی دولت با شهروندان و مشارکت شهروندان با فرصت های برابر نیانجامد. دولت الکترونیک همچنین می تواند باعث افزایش شفافیت شود و مشکلات مربوط به اطلاعات نامتقارن را با افزایش دسترسی به اطلاعات کاهش دهد. نتایج مطالعات در این زمینه نشان می دهد کشورهایی که دارای شاخص فساد پایین ترو شفافیت بودجه بالاتر هستند، وضعیت مناسب تری در شاخص دولت الکترونیکی دارا هستند. میزان اثر گذاری برای کشورهای در حال توسعه به مراتب بیشتر از کشورهای توسعه یافته است. البته مدیریت فساد اداری در بخش دولتی تا حد بسیار زیادی مبتنی بر تصمیم های مدیریت و عوامل کلانتر سازمانی و محیطی است و فناوری اطلاعات نمی تواند به تنهایی فساد را کاهش دهد (دولت الکترونیکی ابزاری برای مبارزه با فساد اقتصادی، ۲۰۱۷).



### سرمایه انسانی و دولت الکترونیک:

دولت الکترونیک به معنای کاربرد همه جانبه فناوری اطلاعات، در فعالیت ها و خدمات دولتی و ارائه خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات به مردم از سوی سازمان های دولتی و همچنین شهرداری ها در کشور های مختلف جهان مطرح است و به رغم پیشرفت های مناسب با چالش هایی نیز مواجه بوده است. عامل اساسی در موفقیت طرح دولت الکترونیکی سرمایه انسانی متخصص در فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی جدید و همچنین توانایی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، فهم آن و ایجاد محتوای محلی است. (Abdellatif, 2003) از جمله چالش های پیش روی پیاده سازی دولت الکترونیک می توان به منابع

انسانی مرتبط با اجرای این طرح را نام برد که در صورت هماهنگی و همکاری با طرح می تواند از جمله عوامل موفقیت آن و در صورت عدم هماهنگی و همکاری موجب عدم پیشرفت و پیاده سازی طرح دولت الکترونیک شود (کمالی یحیی، ۲۰۱۳). دولت الکترونیک استفاده دولت از فناوری اطلاعات و ارتباطات به ویژه کاربرد شبکه محور برای پشتیبانی دولت پاسخگو و اثر بخش به لحاظ هزینه با تسهیل سازی وظایف اجرایی و مدیریتی، فراهم کردن دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولت برای شهروندان و افراد ذینفع، تسهیل سازی تعامل و تبادلات با آنها و فراهم سازی فرصتهای بهتر برای مشارکت با نهادها و فرآیندهای مردم سالار است. (Andersenm Henrikesen, 2006) در دهه های گذشته فناوری تأثیر چشم گیری بر فرآیندها و عملکردهای مدیریت منابع انسانی داشته است. برای مثال: فناوری خصوصاً اینترنت کمک کرده است تا بسیاری از فرآیندهای منابع انسانی با بهره‌وری بالاتری طی شود. سیستم های جدید، متخصصان منابع انسانی را قادر ساخته است تا خدمات بهتری برای ذینفعان سازمان خود فراهم کنند. مدیریت منابع انسانی الکترونیک بهترین مصداق این نوع از سیستم ها است. کاربرد آن در عصر حاضر آنقدر گسترده شده است که کاربرد آن به یک ضرورت تبدیل شده است. پدیده جدیدی که با گسترش ساحة استفاده از اینترنت و نزدیکی ملت با دولت بوجود آمده، دولت الکترونیک است.

دولت الکترونیکی نتیجه زحمات تحقیقاتی متخصصان عرصه دیجیتال بخاطر از بین بردن فاصله بین ملت و دولت و ارائه خدمات شباهت‌دهنده به شفافانه و شفاف برای ملت است. لازم به تذکر است که شفافیت یکی از دستاوردهای دولت الکترونیک است. شفافیت از مهمترین و اساسی ترین راهکارها جهت مبارزه با فساد سیستماتیک یک حاکمیت و دولت است، عدم شفافیت در طول تاریخ همواره از معضلات و مشکلات یک حاکمیت و دولت بوده است. با رشد فناوری و تکنولوژی، بشر به دنبال ایجاد فضایی در حاکمیت دولت بوده که در آن پاسخگویی و شفافیت وجود داشته باشد. پس از جنگ جهانی دوم این مسئله وارد مرحله جدیدی شد، عصر کنونی را به سبب تنوع اطلاعات و تغییرات پی در پی، عصر اطلاعات می گویند. از اساسی ترین مباحث در چنین عصری تسریع و تسهیل اطلاعات است. در عصر اطلاعات با پدیده های همچون دولت الکترونیک، تجارت الکترونیک، آموزش الکترونیک، سازمان های مجازی، رای گیری الکترونیک و بازارهای الکترونیکی رو به رو هستیم، چنین پدیده هایی جهان کنونی را با تغییرات سریع و غیر قابل پیش بینی روبه رو کرده اند. در میان این مباحث دولت الکترونیکی از مهمترین مقوله هایی است که اخیراً مورد توجه جدی قرار گرفته و در برخی کشورها اجرا شده است. دولت الکترونیک در واقع یک دولت دیجیتال دارای سازمان مجازی و بدون دیوار و ساختمان است که خدمات دولتی را به صورت آنلاین ارائه نموده و سبب مشارکت آنان در فعالیتهای مختلف سیاسی - اجتماعی میشود. (Chand and etl, 2008)

### شکل گیری دولت الکترونیک:

در اواخر سال ۱۹۹۰ تغییرات سریع در تکنولوژی، شروع به تأثیر گذاری بر سازمان های دولتی کرد و منجر به نیاز شدید برای تغییرات سازمانی به منظور ایجاد دولتی با هزینه کمتر و کار بهتر شد. فناوری یکی از راه های رسیدن به این منظور بود. بروکراسی در قرن حاضر به سادگی نمی تواند در عصری که دارای ویژگی هایی از قبیل تغییرات سریع، غنای اطلاعات و جامعه دانش محور است، خوب عمل کند. (Chin, 2004) در این دوران شهروندان احساس می کردند که مدیریت گرایی فاصله بین دولت و شهروندان را به جای اینکه کمتر کند، بیشتر کرده است، و در چنین شرایطی، عدم رضایت و عدم مشارکت شهروندان در ادراک اینکه خدمات عمومی از دست رفته و دارای کیفیت پایین است، انعکاس می یافت. تحقیقات صورت گرفته در مورد سبکهای جدید حکومت، حکایت از درگیر شدن شهروندان به عنوان راهی برای تغییر نگرش منفی ایشان و مشارکت بیشتر آنها در امور و همچنین بهبود اعتماد عمومی به حکومت دارد. در اوایل قرن بیستم، بخش خصوصی به منظور ارائه محصولات بهتر به مشتریان خود یا به عبارت کلی تر به منظور کسب مزیت رقابتی و غلبه بر رقیبان خود، در صدد بهره مندی از تکنولوژی اطلاعات به ویژه اینترنت برآمد که منجر به ظهور تجارت الکترونیک شد. دولتمردان نیز برای ارائه خدمات با کیفیت بهتر، در زمان کمتر و غیره که همگی در مشروعیت بخشی به دولت، که اساسی ترین عامل بقای دولت و کسب اعتماد بیشتر مردم به دولت است، در صدد بهره مندی از فناوری ارتباطات و اطلاعات در فرآیندهای دولت برآمدند که در نهایت منجر به ظهور شکل جدیدی از دولت تحت عنوان دولت الکترونیکی شد. منطبق شدن خدمات دولتی با فناوری تحت وب، امروز به صورت یک

جریان جهانی در مدیریت دولتی درآمده است. برخلاف سازمانهای سنتی که سلسله مراتبی و یک طرفه بودند، ساختارهای مبتنی بر اینترنت سلسله مراتبی نیستند، بلکه دو طرفه بوده، در ۲۴ ساعت شبانه روز و ۷ روز هفته خدمت رسانی می کنند. (Ciborra, 2005) ویژگی سلسله مراتبی نبودن خدمات اینترنتی، شهروندان را در جستجوی اطلاعاتی که مطلوب است، حتی زمانی که ادارات باز نیستند، یاری می رساند. برخلاف رویکردی که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه و به ویژه خاورمیانه مشاهده می شود، دولت الکترونیک صرفاً ارائه رایانه به مقامات و کارمندان اتوماتیک کردن رویه های عملی قدیمی یا صرفاً ارائه الکترونیکی اطلاعات نهادها و وزارتخانه ها یا ایجاد وب سایت های وزارتخانه ای نیست، بلکه عبارت است از متحول کردن دولت و فرآیند کشورداری از طریق قابل دسترس تر، کارآمد تر و پاسخگو تر کردن آن و ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر نهاد های اجتماعی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات است. دولت الکترونیک بیانگر کارکرد هایی همچون پاسخگویی، عدم تمرکز، شفافیت، کارایی، اثر بخشی، خدمت رسانی به موقع و دسترسی سریع و آسان به اطلاعات دولتی می باشد. بدون شک هدف اصلی از ایجاد این تغییرات ارائه خدمات بهتر از یک سو و اصلاح ساختار اداری برای افزایش کارآمدی آنها است. نا گفته پیداست، اجرای چنین پروژه ای بیش از هر چیز نیازمند مدیریت کارآمد است که خود شامل اجرای طرح توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در کلیه سطوح دولتی، تقابل با مرکز اطلاع رسانی، تهیه، تدوین و ارائه سیاست های مورد نظر، برنامه ریزی، ایجاد هماهنگی، نظارت بر جریان فعالیت ها و غیره است. از زمانی که استفاده از اینترنت و کامپیوترهای شخصی رواج پیدا کرد، هدف اصلی فناوری مورد استفاده در دولت ارتقای اثر بخشی مدیریتی در بخش دولتی از طریق افزایش بهره‌وری دولتی بوده و این در حالی است که تا قبل از آن (ظهور اینترنت و کامپیوتر های شخصی)، دولت از تکنالوژی صرفاً در جهت اتوماسیون اداری بهره می بردند. تناقض درونی که در دولت الکترونیک مشاهده می شود به این قرار است که از یک طرف، دولت الکترونیک چند اصل اساسی دارد که عبارتند از: دسترسی سریع و آسان به اطلاعات دولتی، دولت باز، حق دانستن مردم، شفافیت و مسئولیت پذیری و از طرف دیگر، این اصول بنیادی خود بحران بالقوه ای را برای امنیت ملی فراهم می سازد که در صورت عدم مدیریت صحیح اصول اولیه، دولت الکترونیک را به عاملی خطرناک برای کشور تبدیل می نماید. (Teisman & Klijn, 2002)

#### دیدگاه های مختلف در مورد دولت الکترونیکی :

دولت الکترونیکی را می توان از دیدگاه های مختلف نگاه کرد. در اولین دیدگاه که دیدگاه بسیار ابتدایی و رایج است، دولت الکترونیکی یک سیستم یا سایت اینترنتی است که اطلاعات و خدمات یک دستگاه دولتی را به مردم ارائه میکند. این سیستم طبق همان ساختار و رفتار متداول و معمول عملیاتی دستگاه مورد نظر، مانند یک درگاه و واسطه ارتباطی در تعامل و ارتباط دستگاه با مردم نقش ایفا می کند. از دیدگاه دوم، دولت الکترونیکی نمیتواند تنها به شکل یک پرتال یا یک درگاه عمل کند بلکه باید کل سیستم های رایانه ای دستگاه را نیز دربر گیرد و سیستم یکپارچه ای را برای سیستم رایانه ای ایجاد و خدمات الکترونیکی را به مخاطبان ارائه نماید. از دیدگاه سوم، تنها سازمان دهی سیستم های رایانه ای نیست بلکه هدف سازمان دهی کل سیستمها و خدمات سازمان چه سیستم های رایانه ای و چه سیستمهای غیر رایانه ای است. از این دیدگاه نمی توان تنها به سازمان دهی سیستم های الکترونیکی مستقل از سیستم های غیرالکترونیکی پرداخت. در اینجا شکل گیری نوع جدیدی از حکومت، یعنی حکومت الکترونیک مطرح است. اما از دیدگاه چهارم نمی توان سازمان و حکومت را به شکل مستقل از جامعه ترسیم کرد. در این دیدگاه زمانی پدیده دولت الکترونیک می تواند کامل شود که دولت الکترونیک تعاملات بین جامعه، دولت و حکومت را تدوین کند و کل فعالیتها، خدمات و تعاملات بین دستگاه ها، دولت و مخاطبانش در بستر فناوری اطلاعات شکل گیرد. به عبارت دیگر حکومت مبتنی بر فناوری اطلاعات، در جامعه مبتنی بر فناوری اطلاعات ایجاد شود. اینها دیدگاه های ممکن از پدیده دولت الکترونیک هستند. دیدگاه های اول و دوم با دید ابزاری به فناوری اطلاعات نگاه میکنند. در واقع همان ساختار قبلی حفظ می شود و تنها از فناوری اطلاعات و سیستم های رایانه ای به عنوان ابزاری برای انجام عملیات استفاده می شود. اما در دیدگاه سوم و چهارم دولت متحول می شود. در این دو دیدگاه نوع جدیدی

از دولت شکل می گیرد و کل دولت و پدیده دولت الکترونیک به مثابه یک نظام مبتنی بر فناوری اطلاعات بنا می شود. (Thuman, 2001)

### تعاریف دولت الکترونیکی:

دانشمندان و پژوهشگران بعد از تحقیقات و مباحث همه جانبه و مطالعه جوانب مختلف فعالیت های سیاسی ، اجتماعی ، اقتصادی و فرهنگی بشر، تعاریف متعددی را در قسمت چگونگی دولت الکترونیک ارائه نموده اند . گروهی دولت الکترونیک را معادل کسب و کار الکترونیکی در یک کشور در نظر می گیرند که از زیر ساخت های واحد استفاده می شوند. تعاریف متعددی که از جانب دانشمندان و پژوهشگران در رابطه به دولت الکترونیک بیان گردیده به شرح ذیل است .

- دولت الکترونیک صورتی از تجارت الکترونیکی است که توسط بخش دولتی مورد استفاده قرار میگیرد که خدمات دهی و تبادل اطلاعات به صورت درون یا بیرون سازمانی اطلاق میگردد .
- دولت الکترونیک عبارت از کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارتقای کارایی ، اثربخشی ، شفافیت تبادلات و تعاملات .
- دولت الکترونیک ، استفاده آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم و شبانه روزی به مشتری است .
- دولت الکترونیک ، استفاده دولت و سایر سازمانهای دولتی از فناوری اطلاعات به منظور ایجاد تحول در رابطه با شهروندان ، مراکز تجاری و سایر مواردی است که با دولت در حال تعامل است. (اقلمی و هادی زاده، ۲۰۰۴)
- دولت الکترونیک شیوه ای برای دولتها به منظور استفاده از فناوری اطلاعات و فناوریهای جدید است که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی ، اصلاح کیفیت آنها و ارائه فرصتهای گسترده برای مشارکت در فرآیندها و نمادهای مردم سالار می دهد .
- دولت الکترونیک ، تکیه بر اینترنت و دیگر فناوری های نو ظهور دارد تا اطلاعات و خدمات را به سادگی ، سرعت ، به شیوه کارا و با هزینه کم دریافت و توزیع کند .

### اهداف و مزایای دولت الکترونیکی:

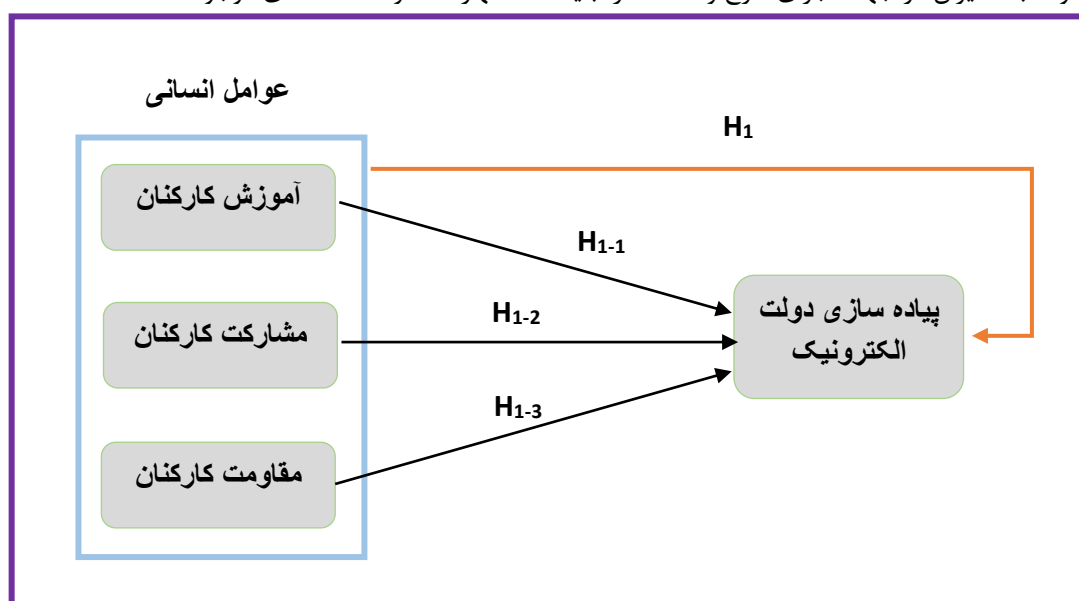
- ۱- کاهش تشریفات دست و پا گیر
- ۲- ارائه خدمات الکترونیکی
- ۳- اطلاع رسانی الکترونیکی
- ۴- تأمین رضایت شهروندان
- ۵- افزایش اقتدار ملی
- ۶- افزایش بهروری
- ۷- توسعه مشارکت مردمی
- ۸- شفافیت امور و کاهش فساد اداری
- ۹- تصمیم گیری سریع مبتنی بر اطلاعات
- ۱۰- اثرات مثبت زیست محیطی
- ۱۱- کارآفرینی

### نقش سرمایه انسانی در پیاده سازی دولت الکترونیک :

تغییر نوآوری از ابتدا جزء طبیعت زندگی اجتماعی انسان بوده است ولی این پدیده طی دو دهه اخیر با سرعتی بسیار و در تمام زمینه ها ایجاد شده است . قبل از ظهور انقلاب دیجیتالی که به (انقلاب چهارم ) مسمما است روش معمول برای دریافت خدمات دولتی ، مستلزم حضور فیزیکی مراجعه کننده به یکی از دفاتر دولتی مرتبط بود . با پیشرفت تکنالوژی و اطلاع رسانی که محرک اصلی آن انسان آموزش دیده است ، برای نزدیک کردن محل ارائه خدمات به مشتریان حرکت جدیدی ایجاد شده است



درگامهای نخست ایجاد محل های ارائه خدمات به اجرا درآمد و درگامهای بعدی ، استفاده از رایانه های شخصی بدین منظور مورد توجه قرار گرفت . میزان گستردگی دامنه پوشش دولت الکترونیک زمانی برای ما روشن می شود که به این امرواقف شویم که حتی موفق ترین کشورها دراین زمینه تا زمان حاضر موفق به استفاده بیش از ۲۰ درصد از پتانسیل های موجود نشده اند . آنچه تازگی دارد شناخت اهمیت و بکارگیری تغییر ونو آوری به طورفراگیربه خصوص درسازمانهای پویاست . با دسترسی به فناوری های جدید ، سعی می شود به سازمانهای دولتی و مدیران کمک شود تا آنها ساختاری را از طریق مدل های دیجیتالی فراهم و با ادغام آن در مدیریت دولتی سنتی تغییرات اساسی ایجاد کنند (شمس، ۲۰۰۶) . یکی از مسایل اساسی تغییر ، مقاومت کارکنان درمقابل تغییر است ، افراد در برابر تغییر مقاومت میکنند ، زیرا تغییررا نوعی تهدید شغلی ، مالی و شخصیتی می دانند ، وقتی مدیریت تغییری را برای کارکنان خود مطرح می کند ، حتی اگر به نفع آنان هم باشد ، مشکل مقاومت وجود خواهد داشت ( مقیمی و همکاران، ۲۰۰۱) . اگر چه تغییرو تحول ذاتاً سازنده و خلاق است و معمولاً موجب رشد و تکامل پیشرفت درنهادهای مختلف اجتماعی می شود ، محض به علت اثرات مستقیم آن در زندگی ، و عدم آگاهی افراد ازهدف ها و اثرات ناشی ازآن درمقابل تغییر واکنش نشان می دهند و مدیران نیز به سبب این واکنش ها از اعمال تغییر نگران و هراسان هستند. پیاده نمودن طرح دولت الکترونیک دریک نظام محافظه کارو سنت گرا بیشتر ازآنکه یک اصطلاح اداری باشد یک انقلاب و دگرگونی بی سابقه درزمینه فرهنگ اداری بشمار می آید که به دنبال خود مقاومت های مشروع و ناپایداری را در سطوح پایین دستگاه های دولتی برمی انگیزد و درواقع این تغییر( دولت الکترونیک) پدیده سیاسی و اجتماعی غیر قابل اجتناب است که امروز هرکشوری ملزوم به آماده نمودن خود برای رویارویی با آن است (شمس ، ۲۰۰۶ : ۱۷۱) . شناخت و تحلیل فعالیت ها و نقشی که عوامل انسانی در طرح ریزی دولت الکترونیک ، به عنوان یک پدیده با اهمیت و حیاتی در جهت بهبود فعالیت سازمان ها دارند ، مدنظر بسیاری از مدیران بخش دولتی و خصوصی قرار گرفته است . دولت الکترونیک در راستای ارتقاء سطح عملکرد سازمان بیش ازهرعامل دیگری به استفاده بهینه از ظرفیت ها و توانایی های منابع انسانی نیاز دارد . بنابراین بیش از هرزمان دیگری توجه به عوامل انسانی احساس می شود ، که آموزش کارکنان ، مشارکت کارکنان و مقاومت کارکنان در برابر تغییرازآن جمله هستند . در واقع با داشتن درک روشن ازآنچه کارکنان درسازمان انجام می دهند ، می توان شرایطی را برای استفاده بهترازمنابع شناسایی نمود وازاین منابع وتوانایی های شان در جهت اجرای بهتر دولت الکترونیک و درنهایت افزایش بهره‌وری ، ارتقاء سطح کیفی و کمی خدمات، ارائه فرصت هایی برای مشارکت و فعالیت های مردم سالارانه و بهبود رضایت مشتریان بهره گرفت . همچنین شناخت اهمیت جایگاه و وضعیت فعلی دولت الکترونیکی می تواند به مدیران در جهت اجرای طرح واستفاده ازقابلیت ها ، مهارت ها و استعداد های موجود کمک کند .



شکل (۱) عوامل تأثیر گذار نیروی انسانی بر پیاده سازی دولت الکترونیک

(جدول ۱) پژوهش های متعددی درباره مدل های گسترش دولت الکترونیکی در نقاط مختلف جهان و درسالهای گذشته انجام شده که خلاصه از آن ها در جدول زیر نشان داده شده است (مقدسی، ۲۰۰۵: ۴)

ردیف	مدل های پیاده سازی	مراحل پیاده سازی
۱	Layne – Lee	فهرست برداری، تراکنش، ادغام عمومی، ادغام افقی
۲	United Nations	پیدایش، ارتقاء، تعامل، تراکنش، یکپارچگی
۳	Data Quest GartnerGrop	ظهور، تعامل، تراکنش، انتقال
۴	Ghasemzadeh - Safari	ایجاد دفتر دولتی، حضور، تبادل، تعادل، تبدیل
۵	Hsinchun Chen Continuum	اطلاع رسانی، ارتباطات، تراکنش، انتقال
۶	Deloitte Research	انتشار و توزیع اطلاعات، تراکنش های دو طرفه اداری، دفترهای چند منظوره، خصوصی سازی دفتر مرکزی، خوشه سازی، خدمات عمومی، یکپارچگی کامل و انتقال مؤسسه

درجه تحصیل		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
بکلوریا	Valid	مرد	4	57.1	57.1
		زن	3	42.9	42.9
	Total	7	100.0	100.0	
لیسانس	Valid	مرد	31	60.8	60.8
		زن	20	39.2	39.2
	Total	51	100.0	100.0	
ماستر	Valid	مرد	27	79.4	79.4
		زن	7	20.6	20.6
	Total	34	100.0	100.0	
دکتر	Valid	مرد	6	75.0	75.0
		زن	2	25.0	25.0
	Total	8	100.0	100.0	

منبع: یافته های تحقیق

جدول (۱) آمار توصیفی پاسخ دهندگان به تفکیک جنسیت و درجه تحصیل را نشان میدهد. از جمله (۱۰۰) تن، (۷) تن بکلوریا، (۵۱) تن لیسانس، (۳۴) تن ماستر و (۸) تن دکتر می باشد. از جمله (۷) تن بکلوریا، (۴) تن مرد و (۳) تن زن می باشد. از جمله (۵۱) تن لیسانس، (۳۱) تن مرد و (۲۰) تن مرد بوده، از جمله (۳۴) ماستر، (۲۷) مرد و (۷) زن و در اخیر هم از جمله (۸) دکتر، (۶) مرد و (۲) زن می باشد.

درجه تحصیل		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
بکلوریا	Valid	مجرد	4	57.1	57.1
		متاهل	3	42.9	42.9
	Total	7	100.0	100.0	

لیسانس	Valid	مجرد	34	66.7	66.7	66.7
		متاهل	17	33.3	33.3	100.0
		Total	51	100.0	100.0	
ماستر	Valid	مجرد	24	70.6	70.6	70.6
		متاهل	10	29.4	29.4	100.0
		Total	34	100.0	100.0	
دکتر	Valid	مجرد	4	50.0	50.0	50.0
		متاهل	4	50.0	50.0	100.0
		Total	8	100.0	100.0	

منبع: یافته های تحقیق

جدول (۳) آمار توصیفی پاسخ دهندگان به تفکیک درجه تحصیل و وضعیت تأهل نشان میدهد که از جمله (۱۰۰) تن، (۷) تن بکلوریا که از آنجمله (۴) تن مجرد و (۳) تن متاهل، (۵۱) تن لیسانس که از آنجمله (۳۴) مجرد و (۱۷) تن، (۳۴) تن ماستر که از آنجمله (۲۴) تن مجرد و (۱۰) تن متاهل و در اخیر هم از جمله (۸) دکتر، (۴) مجرد و (۴) تن متاهل بودند.

جدول (۴) آزمون آلفای کرونباخ	
Cronbach's Alpha	N of Items
.710	26

منبع: یافته های تحقیق

این آزمون برای بررسی اعتبار پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفته شده است. در صورتیکه مقدار آلفای کرونباخ از ۰,۷ کوچکتر باشد؛ پرسشنامه فاقد اعتبار بوده (یعنی متغیرهای مزاحم بیشتر است؛ متغیر مزاحم متغیری که مانع رسیدن محقق به هدف اش می شود. وظیفه محقق این است که جلو متغیر مزاحم را بگیرد. در این پرسشنامه تا حد توان جلو متغیرهای مزاحم گرفته شده است. به خاطریکه هر قدر متغیر مزاحم بیشتر باشد؛ به همان اندازه اعتبار داخلی تحقیق کاهش می نماید.) مقدار آلفای بدست آمده برابر است با (۰,۷۱۰) در حد قابل قبول قرار دارد.

#### آزمون کلموگروف اسمیرنوف و شامپیر ولک

آزمون کلموگروف اسمیرنوف یکی از آزمونهای کاربردی در حوزه تحلیل آماری به شمار می رود. این آزمون به منظور بررسی نرمال بودن داده ها استفاده می گردد. در صورتیکه سطح معنی داری داده ها بزرگتر از ۰,۰۵ باشد؛ داده ها نارمل و از آزمونهای پارامتریک استفاده میگردد. در غیر آن از آزمونهای ناپارامتریک استفاده خواهد شد. در تحقیق حاضر سطح معنی داری (P-Value) متغیرهای تحقیق کوچکتر از ۰,۰۵ بدست آمده است. از آنجا که مقدار سطح معنی دار کوچکتر از ۰,۰۵ است؛ بناً از آزمونهای ناپارامتریک و آزمونهای مشتربیک میان پارامتریک و ناپارامتریک استفاده گردیده است.

#### جدول (۵) آزمون کلموگروف اسمیرنوف و شامپیر

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
سرمایه انسانی نسبت به سرمایه مادی در عملکرد سازمان نقش تعیین کننده دارد.	.418	100	.000	.626	100	.000
استفاده صحیح از فناوری اطلاعات و ارتباطات زمینه پیوند دولت با ملت را فشرده تر میسازد.	.351	100	.000	.720	100	.000

اجرای دولت الکترونیک بدون نیروی انسانی آموزش دیده ناممکن است.	.310	100	.000	.778	100	.000
دولت الکترونیک در کاهش بیروکراسی که عامل ضیاع وقت مشتریان و کارمندان است، نقش تعیین کننده دارد.	.268	100	.000	.769	100	.000
در دولت الکترونیک پاسخگویی در قبال عملکرد نیروی بشری سریع و شفاف است.	.318	100	.000	.743	100	.000
در دولت الکترونیک زمینه های فساد اداری کاملاً محدود میگردد.	.381	100	.000	.627	100	.000
داشتن اهداف روشن نماینگر حکومتمداری خوب است.	.387	100	.000	.653	100	.000
در ترویج دولت الکترونیک آموزش داخلی نقش سازنده دارد.	.325	100	.000	.774	100	.000
یگانه هدف دولت الکترونیک در کشور های جهان سوم کاهش فساد و شفاف سازی است.	.412	100	.000	.663	100	.000
دولت الکترونیکی ابزار آماده برای مبارزه با فساد اقتصادی است.	.467	100	.000	.551	100	.000
اعزام کارکنان سازمان به مقصد فراگیری سیستم های الکترونیکی در کوتاه مدت و طولی مدت در کشور های توسعه یافته نقش اساسی در ترویج دولت الکترونیک دارد.	.365	100	.000	.685	100	.000
بدون ترویج دولت الکترونیک نمیتوان در رقابت در عرصه تجارت ملی و بین المللی پیروزمندانه شامل گردید.	.318	100	.000	.742	100	.000
آموزش کمپیوتر برای رهبران ومدیران سازمان ها ضرور پنداشته میشود.	.266	100	.000	.797	100	.000
نخستین معیار استخدام کارکنان جدید در سازمان باید بلدیت با سیستم های الکترونیکی باشد.	.268	100	.000	.820	100	.000
معیار جبران خدمات (مزد و معاش) براساس مهارت های شغلی صورت پذیرد.	.309	100	.000	.743	100	.000
مدیریت های منابع بشری، پلان آموزش سیستم های دیجیتالی را در اولویت کار قرار داده و از چگونگی تطبیق آن با به راه اندازی تست های امتحانی ماهوار کنترل نماید.	.235	100	.000	.815	100	.000

ارتقا و یا تنزیل مقام در ادارات بر اساس امتحانات از چگونگی مهارت های شغلی صورت پذیرد .	.241	100	.000	.814	100	.000
چالش ها پیش روی پیاده سازی و ترویج دولت الکترونیکی ، مدیران سنتی در ادارات است .	.398	100	.000	.645	100	.000
توسعه نیروی انسانی ، رشد اقتصادی و بهروری در حکومتداری دیجیتالی نسبت به حکومتداری سنتی متبازر تر است .	.349	100	.000	.698	100	.000
عدم موجودیت اینترنت سریع و گران قیمت اساسی ترین چالش در ترویج دولت الکترونیکی در کشور های در حال توسعه محسوب می شود .	.362	100	.000	.702	100	.000
پدیده جدیدی که با گسترش ساحة استفاده از اینترنت و نزدیکی ملت با دولت بوجود آمده ، دولت الکترونیک است .	.323	100	.000	.708	100	.000
یکی از برانزندی دولت الکترونیکی ، فعالیت بدون وقفه طی ۲۴ ساعت در هفت روز هفته میباشد .	.310	100	.000	.721	100	.000
حکومت مشارکتی ملت با دولت با ترویج عمومی دولت الکترونیک میسر شده میتواند .	.360	100	.000	.693	100	.000
دولت الکترونیک باعث کاهش تشریفات دست و پا گیر ، رضایت شهروندان ، افزایش بهروری و توسعه سرمایه انسانی میگردد .	.407	100	.000	.611	100	.000
در دولت الکترونیک تصمیم گیری ها بطور سریع به تمام بخش های سازمان انتشار و در معرض اجرا قرار میگیرد .	.347	100	.000	.707	100	.000
مقاومت در برابر تغییر در سازمان امر طبیعی بوده، باید عندالموقع در رفع موانع و نیازمندی ها پرداخته شود.	.347	100	.000	.707	100	.000

منبع: یافته های تحقیق

## آزمون تی یک نمونه‌ای

جدول (۶) آزمون تی یک نمونه‌ای				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
سرمایه انسانی نسبت به سرمایه مادی در عملکرد سازمان نقش تعیین کننده دارد.	100	4.6500	.50000	.05000
استفاده صحیح از فناوری اطلاعات و ارتباطات زمینه پیوند دولت با ملت را فشرده تر میسازد.	100	4.4800	.64322	.06432
اجرای دولت الکترونیک بدون نیروی انسانی آموزش دیده ناممکن است.	100	4.1600	.63118	.06312
دولت الکترونیک در کاهش بیروکراسی که عامل ضیاع وقت مشتریان و کارمندان است، نقش تعیین کننده دارد.	100	4.2400	.71237	.07124
در دولت الکترونیک پاسخگویی در قبال عملکرد نیروی بشری سریع و شفاف است.	100	4.4200	.63850	.06385
در دولت الکترونیک زمینه های فساد اداری کاملاً محدود میگردد.	100	4.5800	.49604	.04960
داشتن اهداف روشن نماینگر حکومتمداری خوب است.	100	4.5900	.51434	.05143
در ترویج دولت الکترونیک آموزش داخلی نقش سازنده دارد.	100	4.0700	.62369	.06237
یگانه هدف دولت الکترونیک در کشور های جهان سوم کاهش فساد و شفاف سازی است.	100	4.1400	.49278	.04928
دولت الکترونیکی ابزارآماده برای مبارزه با فساد اقتصادی است.	100	4.7500	.45782	.04578
اعزام کارکنان سازمان به مقصد فراگیری سیستم های الکترونیکی در کوتاه مدت و طولی مدت در کشور های توسعه یافته نقش اساسی در ترویج دولت الکترونیک دارد.	100	4.5400	.61002	.06100
بدون ترویج دولت الکترونیک نمیتوان در رقابت در عرصه تجارت ملی و بین المللی پیروزمندانه شامل گردید.	100	4.3400	.58981	.05898
آموزش کمپیوتر برای رهبران ومدیران سازمان ها ضرور پنداشته میشود.	100	4.1500	.68718	.06872
نخستین معیار استخدام کارکنان جدید در سازمان باید بلدیت با سیستم های الکترونیکی باشد.	100	4.1000	.75879	.07588
معیار جبران خدمات (مزد و معاش) براساس مهارت های شغلی صورت پذیرد.	100	4.4100	.62109	.06211
مدیریت های منابع بشری، پلان آموزش سیستم های دیجیتالی را در اولویت کار قرار داده و از چگونگی تطبیق آن با به راه اندازی تست های امتحانی ماهوار کنترل نماید.	100	4.1700	.75284	.07528
ارتقا و یا تنزیل مقام در ادارات بر اساس امتحانات از چگونگی مهارت های شغلی صورت پذیرد.	100	4.0200	.90988	.09099
چالش ها پیش روی پیاده سازی و ترویج دولت الکترونیکی، مدیران سنتی در ادارات است.	100	4.6100	.51040	.05104

توسعه نیروی انسانی، رشد اقتصادی و بهروری در حکومتداری دیجیتالی نسبت به حکومتداری سنتی متباز تر است.	100	4.5100	.61126	.06113
عدم موجودیت اینترنت سریع و گران قیمت اساسی ترین چالش در ترویج دولت الکترونیکی در کشور های در حال توسعه محسوب می شود.	100	4.3500	.53889	.05389
پدیده جدیدی که با گسترش ساحة استفاده از اینترنت و نزدیکی ملت با دولت بوجود آمده، دولت الکترونیک است.	100	4.4600	.55814	.05581
یکی از برانزندی دولت الکترونیگی، فعالیت بدون وقفه طی ۲۴ ساعت در هفت روز هفته میباشد.	100	4.4300	.57305	.05730
حکومت مشارکتی ملت با دولت با ترویج عمومی دولت الکترونیک میسر شده میتواند.	100	4.5300	.55877	.05588
دولت الکترونیک باعث کاهش تشریفات دست و پا گیر، رضایت شهروندان، افزایش بهروری و توسعه سرمایه انسانی میگردد.	100	4.6300	.48524	.04852
در دولت الکترونیک تصمیم گیری ها بطور سریع به تمام بخش های سازمان انتشار و در معرض اجرا قرار میگردد.	100	4.3800	.54643	.05464
مقاومت در برابر تغییر در سازمان امر طبیعی بوده، باید عندالموقع در رفع موانع و نیازمندی ها پرداخته شود.	100	4.3800	.54643	.05464

منبع: یافته های تحقیق

این آزمون از جمله آزمونهای مشترک میان پارامتریک و ناپارامتریک بوده زمانی استفاده می شود که جامعه آماری تحقیق یکی باشد. نتایج آزمون تی یک نمونه ای نشان میدهد که از دیدگاه پاسخ دهندگان اجرای دولت الکترونیک بدون نیروی آموزش دیده ناممکن بوده، در ترویج دولت الکترونیک آموزش داخلی نقش سازنده داشته، راه اندازی دولت الکترونیک برای کاهش فساد مالی خیلی مؤثر بوده و ارتقاء و یا تنزیل مقام در ادارات براساس امتحانات از چگونگی مهارتهای شغلی صورت می پذیرد. همچنان از دیدگاه آنها موانع سد راه دولت الکترونیک عبارتند از:

- دولت الکترونیک ابزار آماده سازی برای مبارزه با فساد اقتصادی است، بناً اکثر دولت مردان علاقمند به پیاده سازی دولت الکترونیک نیستند.
- عدم آشنایی مدیران سنتی که با لسان خارجی و کمپیوتر.

#### جدول (۷) خلاصه یافته های تحقیق

حالت		سطح معنی داری	فرضیه های تحقیق
رد	تأیید		
	✓	۰,۲۷	به نظر میرسد سرمایه انسانی عامل اساسی در ترویج دولت الکترونیک است.
	✓	۰,۴۲	به نظر میرسد اجرای دولت الکترونیک بدون نیروی انسانی متخصص و کارآمد ناممکن است.
	✓	۰,۳۱	به نظر میرسد اجرای دولت الکترونیک بر کاهش فساد اداری مؤثر است.
	✓	۰,۶۱	به نظر می رسد اجرای دولت الکترونیک در ارتقای مقام در ادارات براساس امتحانات مهارتهای شغلی مؤثر است.

## نتیجه گیری:

تحقیق حاضر یک تحقیق کاربردی نوع توصیفی بوده جامعه آماری این تحقیق را تمام کارکنان و کارمندان ادارت دولتی در شهر مزار شریف تشکیل میدهد. حجم نمونه با استفاده از زجدول مورگان و فورمول کوکران (۱۰۰) تن انتخاب گردید. پرسشنامه با اخذ نظریات از افراد متخصص و کارشناسان آماده و بعد از توزیع وارد نرم افزار SPSS 25 گردیده است. پرسشنامه شامل دو بخش بوده؛ بخش اول مشخصات فردی و بخش دوم سوالات پرسشنامه می باشد. سوالات به شکل طیف لیکرت ۵ گزینه ای انتخاب گردیده است. از آزمون کلموگروف برای نارمل بودن داده‌ها استفاده گردیده است. برای پایایی پرسشنامه از الفای کرونباخ استفاده گردیده است. نتایج نشان داد که دیدگاه پاسخ دهندگان یکی از موانع سد راه پیاده سازی دولت الکترونیک عدم آشنایی مدیران با لسان خارجی و کمپیوتر و عدم برگزاری کارگاه های آموزشی در داخل و خارج از کشور از جمله عامل اساسی ترویج دولت الکترونیک به شمار می رود.

## پیشنهادات:

- برگزاری ورکشاپ های آموزشی به منظور ترویج دولت الکترونیک برای کارمندان؛
- مبارزه با فساد در سطح کلان کشور؛

ترتیب نیروی انسانی متخصص به منظور ترویج دولت الکترونیک

## مأخذ:

۱. اقلیمی ، محمد ، هادی زاده ، مجید . (۲۰۰۴) چارچوبی برای پیاده سازی دولت الکترونیک ، مجله تجول اداری، ۴۴ و ۴۳ (۷) .
۲. باصری ، حمید ، ناصری زاده ، محسن (۲۰۱۲) تأثیرپذیری فرهنگی و اجتماعی استقرار دولت الکترونیک و چالش های فراو ، نشریه علمی - تخصصی مهندسی فرهنگی ، ۶۴ و ۶۳ (۶) ، ۱۳۸ - ۱۲۶ .
۳. پورعزت ، علی اصغر (۲۰۰۱) ، مدیریت دولتی و عدالت اجتماعی ، ویژه برنامه مدیریت دولتی ، دانش مدیریت، شماره ۵۵ .
۴. ساجقه ، سنجر ، هنرآموز ، سحر ( ۲۰۱۲ ) ، دولت الکترونیک از تئوری تا عمل ، راهبردی توسعه ، ۲۹ ، ۲۶۷ - ۲۴۸ .
۵. شمس ، عبدالحمید (۲۰۰۶) : دولت الکترونیک با نگرش مدیریتی - حقوقی ، چاپ اول ، انتشارات موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی ، تهران.
۶. قربانی زاده، وجه الله؛ عباس پور، جعفر و خیراندیش، مهدی.(۱۳۹۴). فرا تحلیل عوامل مؤثر در استقرار دولت الکترونیک ایران، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، دانشکده مدیریت دانشگاه هوایی شهید ستاری، سال ششم، شماره نهم، ۱-۲۶.
۷. مقیمی ، سید محمد اعلائی اردکانی ، مصطفی . (۲۰۱۱) ، سنجش شاخص های حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک در ارتقای آن ، مدیریت فناوری اطلاعات ، ۸ (۳) ، ۱۸۸ - ۱۷۱ .
۸. نایب پور، علی؛ علی محمد، بهاره و رشیدی، حسن.(۱۳۹۳). ارزیابی میزان رضایت مندی منابع انسانی در تعامل با دولت الکترونیک سرویس گرا، مجله توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، پایبی ۳۲، ۶۳-۸۲.
۹. هیوز ، آوان (۲۰۰۱) ، مدیریت دولتی نوین ، ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد ، تهران ، انتشارات گلشن .
۱۰. یعقوبی ، نورمحمد (۲۰۱۳) ، دولت الکترونیک رویکرد مدیریتی ، چاپ سوم ، نشر افکار.
11. Essential of Good Governance. The Netherlands Court of Audit,Essentials. December,2005.
12. OPM, CIPFA. The Good Governance Standard for Publik Services .The Independent Commission on Good Governance in Public Services,Office for public Management



- Ltd & The Chartered Institutes of Public Finance and Accountancy . Printed by Hackney Ltd : 2004.
13. Abdellatif A.M. Good governance and Its Relationship to Democracy and Economic Development. Global Forum III on Fighting Corruption and Safeguarding Integrity Seoul (2003) : 20 – 31 .
  14. Andersen K. V. Henriksen H. ZE – Government Maturity Models : Extension of the Layne and Lee Model. Government Information Quarterly (2006) : 23 : 236 –248.
  15. Chan C.M.L, Yi Meng Lau, Shan L. pan. E- Government Implementation: A Macro Analysis of Singapore,s E – Government Initiatives Government Information Quarterly (2008) : 25 : 234 – 255 .
  16. Chiu S. W.K, Hung E.P.W. Good Governance or Muddling Through? Layoffs and Employment Reform in Socialist China “. Communist and Post – Communis Studies Journal (2004) : 37 : 394 – 411 .
  17. Ciborra C. Interpreting E – Government and Development, Efficiency . Transparency or Governance at a Distance ? Information Technology & People (2005) : 18(3): 260 – 279 .
  18. Macaskli, Petra Walter, Stephen , Irwig, Les (2000) A comparison of methods to detect publication bias in meta – analysis : STATISTICS IN MEDICINE. 20, 641-654 .
  19. Teisman , G.R, & Klijn, e .h.(2002), Partnershp Arrangements : Governmental Retic or Governance “ , Public Administration Review, Vol. 62, No.2
  20. Thuman, L. W.&L.Davies (2001). Best Practices in electronic government : Comprehensive electronic information dissemination for Science and Technology . Government Information Quarterly , No 18.