

Research Paper

Study the Obstacles of Establishment of Article 38 of the Law on Civil Services Management



*Isa Jamshidi¹, Abd-o-llah Majidi², Nasrin Akhoondi³

1. MSc. Department of Public Management, Faculty of Management and Economics, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

2. Assistant Professor, Faculty Member, Amin Police University, Tehran, Iran.

3. Assistant Professor, Faculty Member, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Use your device to scan
and read the article online



Citation: Jamshidi I, Majidi A, Akhoondi N. (2020). [Study the Obstacles of Establishment of Article 38 of the Law on Civil Services Management (Persian)]. *Quarterly Journal of the Macro and Strategic Policies*, 7(4), 582-611. <https://doi.org/10.32598/JMSP.7.4.4>

<https://doi.org/10.32598/JMSP.7.4.4>



Received: 12 May 2015

Accepted: 14 May 2018

Available Online: 01 Jan 202

Key words:

E-government, Inter-organizational barriers, External barriers, Electronics city

ABSTRACT

Living in today's world with the appearance of communication and information technology caused the development of competitive advantage and in the meantime the Electronic Government is the most striking example of it from which the state institutions and organizations are going to use in order to facilitate the services and obtain the customer's satisfaction.

In spite of the entire endeavor made to implement the Electronic Government in recent years, the complete establishment of it has faced many challenges and obstacles.

This survey has been done to identify the obstacles of the establishment of the Electronic Government in Tehran municipality in which after assessing the theoretical basis of survey, ten effective factors (from past researches) in different organizations have been identified and evaluated in Tehran Municipality.

Present research is semi-exploratory and without assumption.

The questionnaire designed according to ten questions of the survey and distributed among the personnel of Tehran Municipality and the examination of the model has done by SPSS and AMOS software (kolmogorov-smirnov, confirmatory factor analysis and T-Test).

The results confirm the effects of all these ten factors included: human factors, management factors, environmental, financial, social, cultural, organizational, security, technical and political factors. The results show that these 10 factors are the most important and powerful obstacles in establishment of the Electronic Government in Tehran Municipality.

* Corresponding Author:

Isa Jamshidi

Address: Department of Public Management, Faculty of Management and Economics, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Tel: +98 (912) 1901488

E-mail: jamshidi.isa@gmail.com

بررسی موانع استقرار ماده ۳۸ قانون مدیریت خدمات کشوری در سازمان‌های دولتی

* عیسی جمشیدی^۱، عبدالله مجیدی^۲، نسرين آخوندی^۳

۱. کارشناسی ارشد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران.
۲. استادیار و عضو هیئت‌علمی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران.
۳. استادیار و عضو هیئت‌علمی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

چیکید

تاریخ دریافت: ۲۴ اردیبهشت ۱۳۹۴
تاریخ پذیرش: ۲۴ اردیبهشت ۱۳۹۷
تاریخ انتشار: ۱۱ دی ۱۳۹۸

زندگی در دنیای امروز با ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات سبب ایجاد مزیت رقابتی شده است؛ در این میان دولت الکترونیک بارزترین نمونه آن است و سازمان‌ها و نهادهای دولتی درصدد استفاده از آن در جهت سهولت در ارائه خدمات و کسب رضایت مشتریان هستند. علی‌رغم همه تلاش‌های صورت‌گرفته در سال‌های اخیر برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک هنوز استقرار دولت الکترونیک با چالش‌ها و موانع متعددی روبه‌روست. پژوهش حاضر در راستای شناسایی موانع عدم استقرار کامل دولت الکترونیک در شهرداری تهران انجام شد. پس از بررسی مبانی نظری پژوهش، از تحقیقات گذشته، ۱۰ عامل مؤثر در سازمان‌های مختلف شناسایی و در شهرداری تهران بررسی شده است. پژوهش حاضر نیمه‌اکتشافی و فاقد فرضیه است پرسش‌نامه بر اساس ۱۰ سؤال پژوهش، تنظیم و بین کارکنان شهرداری تهران توزیع شده که داده‌ها از طریق آزمون‌های کلموگروف اسمیرنوف، تحلیل عاملی تأییدی و آزمون تی تست، با استفاده از نرم‌افزار SPSS و AMOS تحلیل شده است. طبق نتایج آزمون، تأثیر تمامی ۱۰ عامل تأیید شد و به ترتیب عوامل انسانی، مدیریتی، محیطی، مالی، اجتماعی، فرهنگی، سازمانی، امنیتی، فنی و سیاسی بیشترین مانع در استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران هستند.

کلیدواژه‌ها:

دولت الکترونیک، موانع درون‌سازمانی، موانع برون‌سازمانی، شهر الکترونیک

* نویسنده مسئول:

عیسی جمشیدی

نشانی: تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، دانشکده مدیریت و اقتصاد، گروه مدیریت دولتی.

تلفن: ۹۸۰۱۴۸۸ (۹۱۲) +۹۸

پست الکترونیکی: jamshidi.isa@gmail.com

مقدمه

اکنون در دورانی زندگی می‌کنیم که از آن با عنوان عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات یاد می‌شود. نفوذ فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در جنبه‌های مختلف زندگی انسان باعث شده است روش‌های ارتباط افراد، به طور کلی تغییر کند. امروزه اجتماعات به جوامع علمی و شهروندان نیز به کاربران شبکه‌ای اطلاعاتی تبدیل شده‌اند. اکنون مردم بیشتر به حقوقشان آگاه هستند و سعی می‌کنند که توانایی‌های خود را در اخذ تصمیمات آگاهانه در جنبه‌های تأثیرگذار بر زندگی خویش توسعه دهند. در همین راستا ایده دولت‌های الکترونیکی در اقصی نقاط دنیا مورد توجه قرار گرفته است و کشورهای توسعه یافته حرکت‌هایی را در جهت نیل به این هدف شروع کرده‌اند. دیرزمانی است که دولت الکترونیک به طور اعم و سازمان الکترونیک به طور اخص به عنوان یک پارادایم جدید مطرح شده است و هر مدیری که می‌خواهد در این رقابت بر رقیب پیروز شود، اولین راهکاری که در ذهن می‌پروراند استفاده از فناوری و الکترونیکی بودن است. با توجه به اهدافی که برای دولت الکترونیکی موردنظر است، کشورها فقط در صورتی در پیاده‌سازی مطلوب دولت الکترونیکی موفق می‌شوند که سیستم‌های داخلی بخش دولتی، داده‌ها و اطلاعات و ابزارهای مدیریتی با یکدیگر هماهنگی و سازگار باشند، از سوی دیگر در دولت الکترونیک هدف این است که به جای اینکه زمان و منابع را به پیش‌پردازش و ورود اطلاعات و سازمان‌دهی آن‌ها اختصاص دهند، بتوانند قسمت عمده زمان و منابع موجود را به حل مشکلات، بررسی و ارائه راه‌حل‌های شاخص و خدمات‌دهی مستقیم به استفاده‌کنندگان خدمات دولتی اختصاص دهند.

۱. ادبیات موضوع

از ضروریات عصر اطلاعات و ارتباطات، استقرار دولت الکترونیک برای تحقق مردم‌سالاری و تسهیل در امور روزمره زندگی شخصی و شغلی است. رسوخ و گسترش روزافزون فناوری اطلاعات و ارتباطات در همه ابعاد زندگی انسان منجر به تغییر راه‌های ارتباطی افراد با جامعه، تغییر روش‌ها، رویه‌ها و حتی شکل زندگی افراد شده است به نوعی که امروزه جریان زندگی بدون ارتباطات الکترونیکی امکان‌پذیر نیست؛ در واقع جریان زندگی الکترونیکی سبب ایجاد پارادایم جدیدی شده است؛ از این رو بسیاری از کشورها با توجه خاص به توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در نظام اداری، اقتصادی و اجتماعی خویش، به دنبال استقرار دولت الکترونیک جهت پیشبرد اهداف و برنامه‌ها و رسیدن به جامعه توسعه یافته هستند.

دولت الکترونیک لازمه حکومت بر جامعه اطلاعاتی است. مدیریت آن نیاز به خلق دولت الکترونیک مقتدر و قوی دارد. این ابزار، ارائه بهتر و با کیفیت‌تر خدمات دولتی، کاهش کاغذبازی، اقدامات زائد اداری، افزایش سلامت کاری، شفافیت در امور، تسهیل امور و افزایش رضایت‌مندی مردم از خدمات را به دنبال دارد.

شاخص توسعه دولت الکترونیک کشورها در سه زیرشاخه خدمات آنلاین، زیرساخت ارتباطی و سرمایه انسانی مورد ارزیابی قرار می‌گیرد که در بخش زیرساخت ارتباطی و خدمات آنلاین، کشورمان دارای شرایط نامساعدی است و طی سال‌های اخیر رشد ویژه‌ای را در این بخش شاهد نبودیم (فقیمی، ۱۳۹۳).

رشد شاخص خدمات برخط ایران ۰/۳۷ درصد، شاخص زیرساختی ارتباطی ۰/۲۹ درصد و شاخص سرمایه انسانی ۰/۶۸ درصد است که باید با استفاده از سرمایه های انسانی به توسعه زیرساخت های ارتباطی و ارائه خدمات برخط پردازیم. از طرفی ضریب نفوذ اینترنت در کشور ۳۰ درصد است که این رقم برای ایران درخور توجه است، ولی از سوی دیگر وضعیت ارائه خدمات در کشور مطلوب نیست (انتظاری، ۱۳۹۳).

وضعیت ارائه خدمات به صورت الکترونیکی در سطح مطلوبی قرار ندارد و این در حالی است که برابر قانون برنامه پنجم توسعه، باید تمامی خدمات به صورت صددرصد الکترونیکی ارائه شود. بزرگ ترین ضعف فعلی در محقق شدن وضعیت خدمات الکترونیکی در ایران وضعیت نابسامان تعاملات بین دستگاه ها (دولت - دولت) است (فقیهی، ۱۳۹۳).

رتبه ایران در شاخص های دولت الکترونیک در بین ۱۰۹ کشور جهان در سال های ۲۰۱۱ تا ۲۰۱۴ به ترتیب ۱۰۰، ۱۰۲، ۱۰۸ و ۱۰۵ بوده در حالی که جا داشت تا ایران در زمره ۵۰ کشور نخست در این زمینه قرار گیرد. همچنین ایران در منطقه در رتبه ۱۴ و بعد از کشورهای بحرین، امارات، عربستان و قطر قرار دارد (انتظاری، ۱۳۹۳).

علی اکبر جلالی، دبیر علمی دومین کنفرانس شهر الکترونیک و استاد دانشگاه علم و صنعت در گفت و گو با همشهری گفته است: شهروندان کره جنوبی برای ۵۵۰ خدمت و شهروندان کانادا برای ۳۵۰ خدمت از منزل خارج نمی شوند. وی با اشاره به اینکه تنها یک درصد در زمینه اجرای پروژه دولت الکترونیکی موفق بوده ایم، افزوده است: در حالی که اکثر کشورها در این زمینه تا ۷۰ درصد موفقیت حاصل کرده اند، دست اندرکاران این امر برنامه های برای اجرایی کردن این پروژه ندارند، وی ادامه داده است هر چند تاکنون شهر الکترونیکی کاملی در ایران ایجاد نشده، ولی بحث های فرهنگی و بسترهای بیشتری برای ایجاد شهر الکترونیک در کشور ایجاد شده است (جلالی، ۱۳۹۰).

استقرار دولت الکترونیک برای نخستین بار در برنامه چهارم توسعه مطرح و گنجانده شد و اقداماتی زیادی نیز انجام شد که زمینه ساز گسترش آن نیز شده است، اما علی رغم همه تلاش ها و هزینه های انجام شده به نظر همچنان رویه های سنتی در جریان است و دولت الکترونیک به طور کامل فراگیر نشده است. اگرچه تحقیقات زیادی انجام شده است، برابر گزارش ها و نظرات ارائه شده مذکور تحقق دولت الکترونیک در ایران، در ردیف کشورهای بسیار ضعیف قرار دارد.

۱-۱. اهمیت و ضرورت

محیط های دولتی و نیمه دولتی و سازمان هایی که بیشترین ارتباط را با ارباب رجوع دارند و مسئول ارائه خدمات به مردم هستند، بیش از هر زمان دیگری دچار پیچیده شدن و نیاز به تحول دارند. شهرداری ها به علت کثرت مراجعات و همچنین تنوع خدمات، رکورددار شکایت و نارضایتی ها در دیوان عدالت اداری هستند و یکی

1. Government to Governments

از دلایل آن عدم پاسخ‌گویی، شفافیت و ارائه خدمات مطلوب است. استقرار دولت الکترونیک می‌تواند بخش زیادی از این مشکل را رفع کند؛ بنابراین بقا در بافت سنتی و گذشته سازمان‌ها باید تغییر کند و پویایی محیط الزامی است. دولت الکترونیک به عنوان رویکرد جدید خدمات‌رسانی و پاسخ‌گویی، به دنبال سازگاری با محیط و دنیای جدید کسب‌وکار است که مورد توجه مدیریت دولتی در عصر اطلاعات و ارتباطات قرار گرفته است. در این خصوص، تحقیقاتی توسط محققین مختلف در سازمان‌های ذی‌ربط انجام گرفته است و دستگاه‌های دولتی بسته به اهدافی که داشته‌اند پروژه‌هایی را تعریف کرده‌اند و به نتایجی دست یافتند. محققین در شناسایی و بیان موانع نظرات متفاوتی داشته‌اند، اما تاکنون به صورت جامع به موضوع پرداخته نشده تا تمامی عوامل و موانع استقرار، بررسی و اولویت‌بندی شوند. در بیشتر تحقیقات سعی شده از یک مدل استفاده و بسته به دیدگاه محقق تعدادی از موانع بیان و بررسی شود، اما آنچه مغفول مانده است، شناسایی و بررسی تمامی موانع است؛ هرچند اثر آن اندک باشد، اما ممکن است در سازمانی اثر آن متفاوت و چشمگیر باشد؛ بنابراین بررسی تمامی موانعی که محققین در گذشته شناسایی کرده‌اند در شهرداری تهران بسته به اهداف، ساختار و شرایط، می‌تواند متفاوت باشد. شاید بتوان با دستاوردهای این تحقیق در خصوص موانع استقرار، گامی در جهت کمک به روند گسترش روزافزون دولت الکترونیک و استقرار کامل و نهایی آن برداشت.

استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه داد و ستد اطلاعات و داده‌ها مفهوم جدیدی چون دوران الکترونیکی را به وجود آورده است؛ دورانی که پدیده‌های الکترونیکی فراوانی را به همراه داشته است؛ مانند دولت الکترونیک، تجارت الکترونیک، بانکداری الکترونیکی، شهروند الکترونیکی، شهر الکترونیکی، یادگیری الکترونیکی و در مجموع زندگی الکترونیکی.

دولت الکترونیکی نیز یکی از اطلاعاتی است که نتیجه کاربرد فناوری اطلاعاتی و ارتباطی در دولت است؛ به عبارت دیگر دولت الکترونیکی ترکیبی از فناوری اطلاعات و شبکه جهانی وب است که هدف آن ارائه مستقیم خدمات شهروندان، شرکت‌ها، سازمان‌های تجاری صنعتی و کارکنان دولت است. استفاده از رویکرد دولت الکترونیکی باعث افزایش کارایی و اثربخشی سیستم‌های دولتی، نحوه خدمات‌رسانی به مردم و جلب رضایت عمومی در سطح وسیعی خواهد شد (مفهوم مردم‌سالاری الکترونیکی مکمل دولت الکترونیک است).

دولت الکترونیک به عنوان مفهومی جدید در عرصه حکومت‌داری و فرصت‌هایی که برای دولتمردان و شهروندان ایجاد می‌کند، نه تنها چهره‌ای جدید از حکومت‌داری و دیوان‌سالاری پدید آورده، بلکه باعث شده است بالاترین مقامات رسمی کشورها بر ظهور جهانی تازه و نو و با عنوان «جامعه‌اطلاعاتی» صحنه گذارند. سازمان ملل نخستین بار در سال ۱۹۹۸ با توجه به اهمیت نقش فناوری‌های جدید و به‌ویژه فناوری اطلاعات و ارتباطات، تصمیم گرفت در سال ۲۰۰۳ یک اجلاس جهانی سران در زمینه جامعه اطلاعاتی برگزار کند. بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته از جمله آمریکا و به‌ویژه کشورهای حوزه اسکندیناوی در اروپا از پیش‌قراولان تحقق رؤیای دولت الکترونیک هستند و باید اذعان داشت که موفقیت این کشورها در تحقق دولت الکترونیک باعث شد سران کشورهای جهان نه از روی خلاقیت و یا اختیار، بلکه از باب اجبار و ناچارگی یکپارچه تصمیم گرفتند تا آرمان و اهداف جهان تازه‌تأسیس را تبیین و تشریح کنند.

دولت الکترونیک برخلاف رویکردی که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه و به‌ویژه خاورمیانه مشاهده می‌شود عبارت از دادن رایانه به مقامات و کارمندان دولتی، اتوماتیک کردن رویه‌های علمی، قدیمی یا صرفاً ارائه اطلاعات نهادها و وزارتخانه‌ها روی وبسایت یا ایجاد وبسایت‌های وزارتخانه‌ای و به بیان ساده‌تر فناوری اطلاعات و ارتباطات کامپیوتر، اینترنت، سخت‌افزار، پایگاه داده‌ها ادوات ارتباطی همراه و مانند آن نیست. این‌ها همگی از مظاهر و نمودهای ظاهری این تکنولوژی هستند. همین درک کوتاه‌بینانه از فناوری اطلاعات و ارتباطات است که در عمل موجب بروز هرج‌ومرجی شگفت‌آور در مدیریت و رویکرد نسبت به آن شده است (قربانی، سرفرازی، همتی و ابراهیمی، ۱۳۸۵).

دولت الکترونیک عبارت است از استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی برای متحول کردن دولت و فرایند حکومتمتگری از طریق قابل دسترس‌تر، کارآمدتر، و پاسخ‌گوتر بودن. بر اساس تعریف دیگر، دولت الکترونیک به معنای بهره‌گیری از قدرت اطلاعات و تکنولوژی‌های اطلاعاتی برای ایجاد ساخت جدیدی از دولت است که با جامعه اطلاعاتی و شبکه‌ها همخوان است؛ از این رو دولت الکترونیک دربرگیرنده توسعه و به‌کارگیری زیرساخت‌های اطلاعاتی و همچنین تدوین و اجرای سیاست‌ها، قوانین و مقررات لازم برای تسهیل عملکرد جامعه اطلاعاتی و دیجیتالی است (جلالی، ۱۳۸۲).

دولت الکترونیک استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به منظور ارائه خدمات دولتی، به صورت بهنگام و مستقیم به شهروندان، در ۲۴ ساعته شبانه‌روز و هفت روز هفته است (رضایی و داوری، ۱۳۸۳). دولت الکترونیک شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری جدید است که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی و فرصت‌های گسترده‌تر برای مشارکت در فرایندها و نهادهای مردم‌سالار را اعطا می‌کند (هیل و هزلت، ۲۰۰۳)؛ در واقع دولت الکترونیک از فناوری برای انجام اصلاحات از طریق تقویت شفافیت، حذف فاصله، دیگر شکاف‌ها، توانمندسازی افراد برای مشارکت در فرایندهای سیاسی که بر زندگی آن‌ها تأثیر می‌گذارد استفاده می‌کند (سرفرازی، معمارزاده و قربانی، ۱۳۸۶).

۲-۱. ابعاد دولت الکترونیکی

۱-۲-۱. دولت - شهروند^۲

این نوع خدمت بر «توانایی دولت و شهروند برای برقرار کردن ارتباط اطلاعاتی از راه الکترونیکی و کارا» تمرکز دارد. در این رابطه، شهروند، سود بیشتری از ارتباطات دولت می‌برد که از ساده‌ترین مثال‌های آن می‌توان به انتقال الکترونیکی فرم‌های پستی اشاره کرد؛ همچنین در مقابل، در ارتباط میان دولت و مردم، شهروندان اطلاعاتی را به دولت ارائه می‌دهند؛ به عنوان مثال در یک رأی‌گیری الکترونیکی فرم‌ها و آرایه‌هایی که شهروندان به دولت ارائه می‌دهند؛ یک ارتباط دولت - شهروند را به وجود می‌آورد.

2. Hill & Hezlett
3. Government to Citizens

۲-۲-۲. دولت با بازار^۴

این نوع، تمرکز بر «توانایی کاهش هزینه‌ها و جمع‌آوری بهتر اطلاعات» دارد. این بُعد به دولت اجازه می‌دهد که کالاهایی را بخرد، صورت حسابداری را پرداخت کند و با روشی اثربخش‌تر از لحاظ هزینه، با بازار تجاری ارتباط بگیرد. همچنین دولت را یاری می‌کند تا داده‌ها را برای تجزیه و تحلیل جهت کمک در تصمیم‌گیری‌ها به دست آورد. از اهداف این بخش از دولت الکترونیک، این موارد قابل ذکر است: توانایی تنظیم مستمر و پویا برای نمایندگی‌ها و توانمندی‌های الکترونیکی فزاینده مالیاتی برای بخش تجاری، تثبیت و تقویت اطلاعات تجاری برای داده‌های صادرات / واردات و به وجود آوردن پذیرش تجاری برای «مرکز اطلاعاتی».

۲-۲-۳. دولت - دولت^۵

این نوع تلاش دارد که کارایی تحویل خدماتی را زمانی که تبادل اطلاعات در خلال خود دولت یا با دیگر دولت‌هاست، بالا ببرد. این نوع به دولت امکان می‌دهد که به نحوی اثربخش، با حذف موانع و دوباره کاری‌ها، ارتباط برقرار کند. همچنین این نحوه رابطه می‌تواند بازرسی جرائم و امنیت کشوری را ممکن کند. از مثال‌های آن می‌توان به همکاری میان‌دولتی، توسعه سیستم‌های پاسخ اضطراری و ارتباط‌گیری نمایندگی‌های اجرایی قانون، اشاره کرد.

۲-۲-۴. دولت - کارمندان^۶

رابطه بین دولت با کارمندان شامل سرویس‌هایی است که از طرف دولت به کارمندان اداری سازمان‌های مختلف دولتی در رابطه با کار و شغل آن‌ها ارائه شده است. این سرویس‌ها می‌توانند شامل امور مالی، حقوقی و مالیات و غیره مربوط به کارمندان باشد. رسیدگی به نحوه عملکرد کارمندان و ارتباطات داخلی یک سازمان دولتی جهت کاهش کاغذبازی و جلوگیری از اتلاف زمان و افزایش کارایی سازمان دولتی نیز از جمله کارکردهای GE هست.

۲-۲-۵. دولت - مهاجری^۷

این مؤلفه دولت الکترونیک که به‌تازگی به مدل‌های قبل افزوده شده است، در زمینه تعامل دولت‌ها با کسانی است که می‌خواهند از سایر کشورها به آن کشور مهاجرت کنند.

در زمینه بررسی موانع استقرار دولت الکترونیک مدل‌ها و تئوری‌های مختلفی وجود دارد که در مطالعات متعدد و در سازمان‌های مختلف از آن استفاده شده که شامل یکپارچگی دولت الکترونیک، موانع توسعه دولت الکترونیک، چالش‌های دولت الکترونیک و موانع توسعه دولت الکترونیک است. در این تحقیق مدل نهایی

-
4. Government to Businesses (GB)
 5. Government to Governments (GG)
 6. Government to Employees (GE)
 7. Government to Foreigners (GF)

جدول ۱. مدل‌های تحقیق

ردیف	نویسنده	سال تحقیق	موضوع مطالعه	مؤلفه‌ها
۱	(یعقوبی، ۱۳۸۸)	۱۳۸۸	یکپارچگی دولت الکترونیک	موانع فناوری، ساختاری، حقوقی و فرهنگی اجتماعی
۲	لام	۲۰۰۵	چالش‌های دولت الکترونیک	استراتژی، تکنولوژی، سیاست، سازمانی
۳	وسیلکس	۲۰۰۵	چالش‌های دولت الکترونیک	موانع اجتماعی، تکنولوژی، مدیریتی، موانع مربوط به کاربران، قانون گذاری
۴	ژانگ	۲۰۰۵	چالش‌های دولت الکترونیک	فنی، سازمانی، قانونی، سیاسی
۵	(ابراهیمی و ایرانی، ۲۰۰۵)	۲۰۰۵	موانع توسعه دولت الکترونیک	زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، امنیت و حفظ حریم شخصی، مهارت‌های فناوری اطلاعات، موانع سازمانی، هزینه‌های عملیاتی
۶	(امیری و حسینی‌نژاد، ۱۳۹۱)	۱۳۹۱	موانع توسعه دولت الکترونیک	فرهنگ، سیاست، تکنولوژی

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

برگرفته از این مدل‌ها و با تأکید بر تمامی موانع شناسایی شده در تحقیقات گذشته بوده است تا کوچک‌ترین و کم‌اهمیت‌ترین عامل نیز مغفول نماند (جدول شماره ۱).

۳-۱. هدف اصلی تحقیق

هدف اصلی تحقیق بررسی و اولویت‌بندی موانع مؤثر در استقرار دولت الکترونیک در سازمان‌های دولتی بوده است.

۱-۳-۱. اهداف فرعی

بررسی و اولویت‌بندی عوامل مدیریتی مانع استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران؛ بررسی و اولویت‌بندی عوامل سازمانی مانع استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران؛ بررسی و اولویت‌بندی عوامل انسانی مانع استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران؛ بررسی و اولویت‌بندی عوامل مالی مانع استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران؛ بررسی و اولویت‌بندی عوامل محیطی مانع استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران؛ بررسی و اولویت‌بندی عوامل اجتماعی مانع استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران؛ بررسی و اولویت‌بندی عوامل فرهنگی مانع استقرار

دولت الکترونیک در شهرداری تهران؛ بررسی و اولویت بندی عوامل امنیتی مانع استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران؛ بررسی و اولویت بندی عوامل سیاسی مانع استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران.

۱-۴. سؤال اصلی تحقیق

موانع استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران کدامند؟

۱-۴-۱. سؤالات فرعی

موانع مدیریتی استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران کدامند؟ موانع سازمانی استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران کدامند؟ موانع فنی استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران کدامند؟ موانع انسانی استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران کدامند؟ موانع مالی استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران کدامند؟ موانع محیطی مانع استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران کدامند؟ موانع اجتماعی استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران کدامند؟ موانع فرهنگی استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران کدامند؟ موانع امنیتی استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران کدامند؟ موانع سیاسی استقرار دولت الکترونیک در شهرداری تهران کدامند؟

۱-۵. موانع استقرار دولت الکترونیک

۱-۵-۱. عوامل مدیریتی

اجرای پروژه‌ها بیش از هر چیز نیازمند مدیریت کارآمد است که خود شامل اجرای طرح توسعه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در کلیه سطوح دولتی، تقابل با مرکز اطلاع‌رسانی، تهیه و تدوین و ارائه سیاست‌های موردنظر، برنامه‌ریزی، ایجاد هماهنگی، نظارت بر روند فعالیت‌ها و غیره است و مدیریت این طرح در اغلب کشورها برعهده رئیس دولت یا رئیس جمهور است؛ به عنوان مثال در کشور کره، رئیس جمهور شخصاً مدیریت هماهنگی و ایجاد دولت الکترونیکی را برعهده دارد و همین امر موجب شده تا مشکلات فراوانی از پیش‌رو برداشته شود. در ایالات متحده آمریکا نیز ایجاد دولت الکترونیکی یکی از پنج هدف اصلی رئیس جمهور است.

۱-۵-۲. عوامل سازمانی

ادارات دولتی و سازمان‌ها دارای روابط بین‌سازمانی ضعیف هستند و این به دلیل فقدان یک شبکه الکترونیکی مناسب بین آن‌هاست. مسئولین این سازمان‌ها نیز تنها به مدیریت در حوزه درون‌سازمانی عادت کرده‌اند و ارتباط بین سازمان‌های مختلف می‌تواند مشکلاتی برای آن‌ها ایجاد کند. روش تصمیم‌گیری بالا به پایین نیز عامل دیگری است که به مشکلات مدیریتی دامن زده است.

در یک نظام دولتی الکترونیک، موانع و حصارهای بین‌سازمانی برداشته شده و دولت از یک نظام بسته و

محتاط به یک نظام باز که در آن نوآوری حرف اول را می‌زند تبدیل شده است. یکی از راه‌های مؤثر می‌تواند دادن پاداش به کارمندان و مدیرانی که به جا افتادن دولت الکترونیک در سازمان خود کمک می‌کنند باشد. حتی برخی دولت‌ها ارگان‌های خاصی را جهت دنبال کردن این موضوع تأسیس کرده‌اند. در همین حال به موازات این فعالیت‌ها، متخصصین فناوری اطلاعات در حال ساختن زیربنای لازم برای مرتبط کردن ارگان‌های مختلف به یکدیگر هستند.

۱-۵-۳. عوامل فنی

عوامل فنی، عواملی از قبیل نرم‌افزار و سخت‌افزار مناسب، مطابقت سیستم با کاربران، زیرساخت‌های تکنولوژیکی و مخابراتی است. کمبود سخت افزار یعنی کافی نبودن تعداد کامپیوترهای سازمان و عدم دسترسی کافی کاربران به سیستم. کمبود نرم‌افزار یعنی نبود بخش انفورماتیک یا نارسایی‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری بخش انفورماتیک، فقدان سیستم مناسب برای کاربرانی که از طریق پست الکترونیک تماس می‌گیرند، عدم دسترسی به پست الکترونیک در سازمان، عدم امکان تبادل اطلاعات از طریق شبکه داخلی، نداشتن پایگاه وب. کمبود تجهیزات یعنی نبود تجهیزات کافی و یا عدم هماهنگی و هم‌خوانی دستگاه‌ها و تجهیزات بین واحدها و بین سازمان‌ها با یکدیگر؛ پایین بودن سرعت سیستم، یعنی به دلیل عدم برخورداری از تجهیزات و امکانات به‌روز سرعت‌ها اغلب پایین باشد؛ به روز نبودن سیستم؛ با توجه به عدم آشنایی برخی افراد به سیستم‌های اطلاعاتی و عدم به‌کارگیری افراد متخصص و ماهر به هنگام خرید تجهیزات و واردات تکنولوژی، اغلب دستگاه‌هایی که تاریخ مصرف آن‌ها منقضی شده و یا با تکنولوژی‌های حاکم بر سیستم‌های ارتباطی و اطلاعاتی هماهنگی ندارد خریداری و وارد می‌شود که این نیز مانع بزرگی بر سر راه توسعه خدمات اطلاعاتی و ارتباطی برخط در سازمان‌های دولتی است.

۱-۵-۴. عوامل انسانی

در حال حاضر در جوامع پیشرفته‌ای مانند ایالات متحده، کمبودی از لحاظ منابع تکنولوژیک احساس نمی‌شود، اما کمبود نیروی انسانی متخصص چه از لحاظ فنی و چه از نظر مدیریتی یک مشکل عمده در راه سرعت بخشیدن به روند تغییر به دولت الکترونیک به شمار می‌رود؛ از طرفی به دلیل نو و بدیع بودن این موضوع در واقع می‌توان گفت هیچ نیروی مدیریتی باتجربه‌ای، برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک در سطح جامعه وجود ندارد. در وضعیت مطلوب برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک، یک موج جدید از افراد تحصیل کرده در فناوری اطلاعات و مدیریت وارد دولت مرکزی خواهند شد. از طرفی بهتر است دولت تا حد امکان به وسیله آموزش و حقوق بیشتر به جذب افراد شایسته از بین کارکنان فعلی دولت اقدام کند؛ زیرا این افراد با ساختار دولتی و اداری آشنایی بیشتری دارند. در راه رسیدن به وضعیت مطلوب استخدام مدیرانی که توانایی‌های گسترده‌ای در فناوری اطلاعات دارند، یک اقدام اساسی و اصولی محسوب می‌شود، اما آموزش مدیران قدیمی و استفاده از آن‌ها این مزیت را دارد که این افراد می‌توانند در هزینه‌ها صرفه‌جویی کرده و اعتبارات مازاد را برای بهبود کیفیت زیرساخت‌های تکنولوژیک دولت الکترونیک به کار گیرند.

۱-۵-۵. عوامل مالی

با توجه به عدم دسترسی نسبی به منابع مالی و هزینه‌های بی‌نهایت بالای فناوری‌های جدید به‌ویژه فناوری اطلاعات و ارتباطات، لازم است دستگاه‌ها و شرکت‌ها و سازمان‌ها در تأمین سرمایه و منابع و امکانات استراتژی‌های خود را دقیقاً مشخص و معین کنند و بر اساس منابع و سرمایه‌های تأمین‌شده نسبت به تعریف اهداف و چشم‌اندازهای خود اقدام کنند. موانع مالی شامل سرمایه، از قبیل بودجه پیش‌بینی‌شده، تخصیص به‌موقع، سرمایه‌گذاری مناسب، سرمایه‌گذاری بخش خصوصی، حمایت و یارانه‌های دولت، توانایی اقتصادی مردم و همچنین هزینه‌های قابل تخصیص است.

۱-۵-۶. عوامل محیطی

میزان دسترسی به اینترنت، وجود سیستم یکپارچه، قوانین و مقررات لازمه، زیرساخت‌های حفظ حریم خصوصی، پهنای باند مناسب، سرعت و کیفیت اینترنت از جمله مواردی است که می‌توان به عنوان عوامل و موانع استقرار دولت الکترونیک از آن‌ها نام برد؛ در واقع شرایط و زمینه‌ها را برای استقرار و فضای موجود در جامعه، بخش عمده‌ای از نگرانی و خواست شهروندان است که می‌تواند مشوق استقرار دولت الکترونیک باشد. محیط آماده برای اجرای یک قانون، پذیرش مناسب آن را به دنبال دارد.

۱-۵-۷. عوامل اجتماعی

زیرساخت‌های اجتماعی، شامل نیروی انسانی است که مخاطب اصلی فناوری اطلاعات است و چنانچه طبق عادت در برابر تغییرات حاصل از توسعه مقاومت کند، نمی‌توان به نتایج مطلوب دست یافت. آموزش و فرهنگ‌سازی برای ارتقای علمی و فکری افراد جامعه از ضروریات مستمر توسعه فناوری اطلاعات است؛ به عنوان مثال آموزش کاربردی کامپیوتر، دستورالعمل توجیه کارکنان، دستورالعمل‌های آموزشی، نظام کار از راه دور (دورکاری)، نگرش و علاقه کارکنان و کاربران، تبلیغات و اطلاع‌رسانی و وجود پایگاه‌های اطلاع‌رسانی و پذیرش عمومی.

۱-۵-۸. عوامل فرهنگی

موقعیت کنونی: بررسی دولت‌ها و مطالعات اولیه آن‌ها برای به اجرا درآوردن طرح دولت الکترونیک نشان داده است که مشکل اصلی ایجاد و توسعه دولت الکترونیک، تکنولوژی نیست، بلکه مشکل اصلی در این است که آیا فرهنگ جامعه آمادگی پذیرش تغییرات بسیار زیادی که ایجاد خواهد شد را دارد یا خیر؟ این تغییرات تأثیر اصلی خود را بر کارمندان دولتی خواهند گذاشت بررسی‌ها نیز نشان داده که عده‌ای از کارمندان دولت با تغییرات سریع در نظام اداری مخالفاند، در حالی که عده‌ای دیگر با آن موافق بوده و از آن استقبال می‌کنند.

محیط فرهنگی مطلوب دولت الکترونیک: در ساختار سازمانی یک دولت الکترونیک، کارمندان به جای جلوگیری از خطر و ریسک در کارهای اداری به مدیریت ریسک می‌پردازند. در چنین محیطی افراد به خلاقیت

و نوآوری در کارهای اداری تشویق می‌شوند. همچنین در جامعه اطلاعاتی پیشرفته، شهروندان و واحدهای خصوصی به امنیت سیستم دولت الکترونیک اطمینان دارند و اکثر امور خود را از طریق آن انجام می‌دهند.

راه رسیدن به محیط فرهنگی مطلوب: در جامعه‌ای مثل جامعه آمریکا، طی یک دوره تبدیلی پنج‌ساله موقعیت فرهنگی مناسب برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک پیش‌بینی می‌شود. پیش از هر چیز، عملی ساختن دولت الکترونیک به یک مدیریت و راهبردی بسیار کارآمد نیاز دارد.

۱-۵-۹. عوامل امنیتی

عواملی از قبیل اعتماد، اطمینان کارکنان و کاربران به سیستم فناوری اطلاعات، وجود زیرساخت‌های امنیتی مناسب برای اطمینان خاطر افراد از جمله مسائلی است که امروزه بیشتر مورد توجه کاربران است. استفاده از فضای مجازی و انجام امورات شخصی و اداری و بانکی مستلزم اطمینان خاطر و اعتماد به سیستم الکترونیکی است. بروز سوءاستفاده‌های گوناگون و عدم مهارت کافی و آشنایی مناسب اکثر کاربران، امنیت این حوزه را با مخاطراتی روبه‌رو کرده است. بخش مهم و قابل توجه تأمین امنیت از سوی متولیان امر جهت کسب اعتماد کاربران در استفاده از دولت الکترونیک است.

۱-۵-۱۰. عوامل سیاسی

در این زمینه عواملی از قبیل نگرش‌های سیاسی در خصوص استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، تصمیمات سیاسی، فرهنگ سیاسی ایرانو ترس مسئولان نظام از وابستگی کشور را می‌توان نام برد. اجرای قوانین متأثر از نگرش متولیان و مسئولان امر است که آیا خود اعتقاد و باور دارند یا خیر؟ در حقیقت اجرای قوانین جدید اگر دستخوش تصمیمات سیاسی نشود، می‌تواند مورد پذیرش مناسب کاربران قرار گیرد.

۲. روش‌شناسی پژوهش

برای جمع‌آوری داده‌های تحقیق از روش میدانی و پرسش‌نامه حضوری استفاده شد. جامعه آماری موردنظر در این تحقیق مدیران و کارشناسان خبره و مطلع شهرداری تهران در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران بوده‌اند که با موضوعات دولت الکترونیک آشنایی کامل دارند و با توجه به روش تجزیه و تحلیل تحقیق که تحلیل عاملی تأییدی است، برای هر گویه حداقل پنج نمونه انتخاب شد و با توجه به تعداد سؤالات (۴۰ سؤال) در مجموع حجم نمونه ۲۰۰ نفر تعیین شد و در نمونه‌گیری از روش تصادفی ساده استفاده شد.

آمار توصیفی مربوط به اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان (افراد نمونه) و همچنین وضعیت متغیرهای تحقیق با به‌کارگیری جداول و نمودارها به نمایش گذاشته شده است. برای پاسخ‌گویی به سؤالات پژوهش و نتیجه‌گیری، از روش‌های آماری و آزمون‌های متفاوت با استفاده از نسخه ۲۰ نرم‌افزار SPSS و نسخه ۱۸ نرم‌افزار AMOS به نحوی که ذکر می‌شود، استفاده شده است؛ برای محاسبه پایایی، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده است؛ برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کلموگروف اسمیرنوف و از آزمون همبستگی اسپیرمن،

تحلیل عاملی تأییدی، آزمون تی تست و ضریب همبستگی چندگانه برای آزمون فرضیات استفاده شده است.

۳. یافته‌های پژوهش

مدل اندازه‌گیری نشان‌دهنده بارهای عاملی متغیرهای مشاهده‌شده (عامل) برای هر متغیر مکنون است. قدرت رابطه بین عامل (متغیر پنهان) و متغیر قابل مشاهده با بار عاملی نشان داده شده است. بار عاملی مقداری بین صفر و یک است. اگر بار عاملی کمتر از $0/3$ باشد، رابطه ضعیف و بهتر است از مدل حذف شود. بار عاملی بین $0/3$ تا $0/6$ ، متوسط و اگر بزرگ‌تر از $0/6$ باشد خیلی مطلوب است.

در تحلیل عاملی تأییدی، توجه به برازش مدل نیز مهم است. شاخص‌های برازش رایج در مدل‌های اندازه‌گیری برای متغیرهای مکنون تحقیق ارائه شده است. در میان شاخص‌های برازش اگر نسبت کای‌دو به درجه آزادی کمتر از دو باشد، مدل از برازش مناسبی برخوردار است. شاخص RMSEA کمتر از $0/05$ مطلوب است. سایر شاخص‌ها نیز هر چقدر به یک نزدیک‌تر باشند مطلوب‌ترند (قاسمی، ۱۳۸۹).

۳-۱. تحلیل عاملی تأییدی متغیر عوامل مدیریتی

نسبت کای‌اسکوئر مدل عوامل مدیریتی به درجه آزادی برابر $0/14$ و مناسب است. شاخص‌های برازش تطبیقی بالاتر از ۹۰ درصد و مناسب هستند. شاخص RMSEA پایین‌تر از پنج درصد ($0/000$) و مناسب است. شاخص‌های مقتصد (اقتصادی بودن) همه پایین‌تر از ۵۰ درصد و نامناسب هستند؛ در کل مدل از برازش مناسبی برخوردار است در جدول شماره ۲ شاخص‌های جزئی برازش (نسبت بحرانی و سطح معناداری) آورده شده است.

در جدول شماره ۳ رابطه تمامی عامل‌ها با متغیر مکنون تأیید شد (سطح معناداری مربوط به کلیه سؤالات $0/000$ و کمتر از $0/05$ است). سؤالات یک (عدم آگاهی مناسب از مسائل روز و تکنولوژی) و سه (عدم آگاهی مطلوب از مزایای فناوری اطلاعات) به ترتیب بیشتر ($0/85$) و کمتر ($0/70$) از سؤالات دیگر توانسته‌اند متغیر عوامل مدیریتی را اندازه‌گیری کنند.

ضرایب نشان داده‌شده در جدول شماره ۴ همبستگی‌های چندگانه هستند که اگر مقادیر همبستگی کمتر از ۲۰ درصد باشد نشان‌دهنده این است که متغیر مشاهده‌پذیر، مقیاس ضعیفی جهت اندازه‌گیری متغیر پنهان است و باید از کل مدل حذف شود. مقادیر همبستگی بین ۲۰ تا ۳۰ درصد نشان‌دهنده مقیاس ضعیف هستند و احتمالاً باید از مدل حذف شود. مقادیر همبستگی بین ۳۰ تا ۵۰ درصد نشان می‌دهد متغیر دارای مقیاس نسبتاً ضعیف، ولی در عین حال برای ادامه آنالیز کفایت می‌کند و مقادیر بزرگ‌تر از ۵۰ درصد نشان می‌دهد متغیر مشاهده‌پذیر، مقیاسی قابل اطمینان برای محاسبه متغیر پنهان است. با توجه به جدول شماره ۴ تمامی سؤالات دارای همبستگی بالای ۵۰ درصد و مناسب هستند.

جدول ۲. شاخص های برازش مدل

شاخص ها	χ^2/df	RMSEA	NFI	CFI	IFI	RFI	GFI	PRATIO	PNFI	PCFI	P
بهترین میزان	< ۲	< ۰/۰۵	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۵	> ۰/۵	> ۰/۵	> ۰/۰۵
محاسبه شده	۰/۱۴	۰/۰۰۰	۰/۹۹	۱/۰۰	۱/۰۰	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۴۰	۰/۴۰	۰/۴۰	۰/۹۶۶

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۳. آماره تی و سطح معناداری

گویه ها	ابعاد (عوامل)	تخمین غیراستاندارد	خطای استاندارد	نسبت (بحرانی) (آماره تی)	سطح معناداری	ضریب استاندارد
q1	مدیریتی	۱				۰/۸۴۹
q2	مدیریتی	۰/۸۱۹	۰/۰۶۶	۱۲/۳۳۲	۰/۰۰۰	۰/۷۹۸
q3	مدیریتی	۰/۸۰۹	۰/۰۷۴	۱۰/۹۸۸	۰/۰۰۰	۰/۷۰۳
q4	مدیریتی	۰/۸۱۷	۰/۰۷۴	۱۱/۰۷۵	۰/۰۰۰	۰/۷۳۸
q5	مدیریتی	۰/۸۳۷	۰/۰۷	۱۱/۹۳۶	۰/۰۰۰	۰/۷۴۶

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۴. مربع ضریب همبستگی های چندگانه

گویه ها	Estimate
q5	۰/۵۵۷
q4	۰/۵۴۵
q3	۰/۴۹۴
q2	۰/۶۳۷
q1	۰/۷۲۰

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

۳-۲. تحلیل عاملی تأییدی متغیر عوامل سازمانی

با توجه به نسبت کای اسکوتر مدل عوامل سازمانی به درجه آزادی، شاخص های برازش تطبیقی، شاخص RMSEA و شاخص های مقتصد (اقتصادی بودن) در کل مدل از برازش مناسبی برخوردار هستند. در جدول شماره ۵ شاخص های جزئی برازش (نسبت بحرانی و سطح معناداری) آورده شده است.

در جدول شماره ۶، رابطه تمامی عامل ها با متغیر مکنون تأیید شد (سطح معناداری مربوط به کلیه سؤالات ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است). سؤالات هفت (فقدان همکاری مناسب بین بخش های مختلف سازمانی) و سؤال ۹ (فرایندهای پیچیده کاری) به ترتیب بیشتر (۰/۹۹) و کمتر (۰/۵۷) از سؤالات دیگر توانسته اند متغیر عوامل سازمانی را اندازه گیری کنند.

ضرایب نشان داده شده در جدول شماره ۷ همبستگی های چندگانه هستند. با توجه به جدول شماره ۷، سؤال ۹ دارای همبستگی نسبتاً ضعیفی است (۰/۳۳)، اما سایر سؤالات دارای همبستگی بالای ۰/۵ هستند.

۳-۳. تحلیل عاملی تأییدی متغیر عوامل فنی

با توجه به نسبت کای اسکوتر مدل عوامل سازمانی به درجه آزادی، شاخص های برازش تطبیقی، شاخص

جدول ۵. شاخص های برازش مدل

شاخص ها	χ^2/df	RMSEA	NFI	CFI	IFI	RFI	GFI	PRATIO	PNFI	PCFI	P
بهترین میزان	< ۲	< ۰/۰۵	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۵	> ۰/۵	> ۰/۵	> ۰/۰۵
محاسبه شده	۰/۷۲	۰/۰۰۰	۰/۹۹	۱/۰۰	۱/۰۰	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۱۶	۰/۱۶	۰/۱۶	۰/۳۹۴

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۶. آماره تی و سطح معناداری

گویه ها	ابعاد (عوامل)	تخمین غیر استاندارد	خطای استاندارد	نسبت بحرانی (آماره تی)	سطح معناداری	ضریب استاندارد
q6 (فقدان دستورالعمل های شفاف)	سازمانی	۱				۰/۷۸۷
q7 (فقدان همکاری مناسب بین بخش های مختلف سازمانی)	سازمانی	۱/۳۴۸	۰/۰۹۴	۱۴/۳۴۶	۰/۰۰۰	۰/۹۸۶
q8 (بلند بودن هرم سازمانی)	سازمانی	۱/۱۶	۰/۰۹	۱۲/۸۷۸	۰/۰۰۰	۰/۸۰۶
q9 (فرایندهای پیچیده کاری)	سازمانی	۰/۷۳	۰/۰۸۶	۸/۵۱۴	۰/۰۰۰	۰/۵۷۵

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۷. مربع ضریب همبستگی‌های چندگانه

Estimate	گویه‌ها
۰/۳۳۰	q9
۰/۶۵۰	q8
۰/۹۷۲	q7
۰/۶۱۹	q6

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

جدول ۸. شاخص‌های برازش مدل

P	PCFI	PNFI	PRATIO	GFI	RFI	IFI	CFI	NFI	RMSEA	χ^2/df	شاخص‌ها
>۰/۰۵	>۰/۵	>۰/۵	>۰/۵	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	<۰/۰۵	<۲	بهترین میزان
۰/۵۴۶	۰/۱۶	۰/۱۶	۰/۱۶	۰/۹۹	۰/۹۹	۱/۰۰	۱/۰۰	۰/۹۹	۰/۰۰۰	۰/۳۶	محاسبه شده

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

RMSEA و شاخص‌های مقتصد (اقتصادی بودن) در کل مدل از برازش مناسبی برخوردارند. در جدول شماره ۸ شاخص‌های جزئی برازش (نسبت بحرانی و سطح معناداری) آورده شده است.

در جدول شماره ۹، رابطه تمامی عامل‌ها با متغیر مکنون تأیید شد (سطح معناداری مربوط به کلیه سؤالات کمتر از ۰/۰۵ است). سؤالات ۱۱ (سیستم‌های ناسازگار و پیچیده) و ۱۳ (کمبود زیرساخت‌های نرم‌افزاری) به ترتیب بیشتر (۰/۹۰) و کمتر (۰/۵۵) از سؤالات دیگر توانسته‌اند متغیر عوامل فنی را اندازه‌گیری کنند.

ضرایب نشان داده شده در جدول شماره ۱۰ همبستگی‌های چندگانه هستند. با توجه به جدول شماره ۱۰ سؤال ۱۱ دارای همبستگی بالایی است (۰/۸۱) اما سایر سؤالات دارای همبستگی نسبتاً ضعیفی با عوامل فنی هستند.

۴-۳. تحلیل عاملی تأییدی متغیر عوامل انسانی

با توجه به نسبت کای اسکور مدل عوامل سازمانی به درجه آزادی، شاخص‌های برازش تطبیقی، شاخص RMSEA و شاخص‌های مقتصد (اقتصادی بودن) در کل مدل از برازش مناسبی برخوردارند.

ضرایب نشان داده شده در جدول شماره ۱۱ همبستگی‌های چندگانه هستند با توجه به جدول شماره ۱۲ دو سؤال ۱۷ و ۱۸ دارای همبستگی ضعیفی هستند و باید از مدل حذف و آزمون مجدد انجام شود.

جدول ۹. آماره تی و سطح معناداری

ضریب استاندارد	سطح معناداری	نسبت بحرانی (آماره تی)	خطای استاندارد	تخمین غیراستاندارد	ابعاد (عوامل)	گویه‌ها
۰/۶۶۸				۱	فنی	q10 (کمبود زیرساخت‌های فناوری)
۰/۹۰۳	۰/۰۰۰	۷/۹۰۴	۰/۱۹۶	۱/۵۵۱	فنی	q11 (سیستم‌های ناسازگار و پیچیده)
۰/۶۲۸	۰/۰۰۰	۷/۶۵۷	۰/۱۱۳	۰/۹۹۷	فنی	q12 (عدم استفاده از نرم‌افزارهای جدید)
۰/۵۴۶	۰/۰۰۰	۶/۷۴۲	۰/۱۱۳	۰/۸۷۹	فنی	q13 (کمبود زیرساخت‌های نرم‌افزاری)

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۱۰. مربع ضریب همبستگی‌های چندگانه

Estimate	گویه‌ها
۰/۲۹۸	q13
۰/۳۹۴	q12
۰/۸۱۵	q11
۰/۴۴۶	q10

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۱۱. شاخص‌های برازش مدل

P	PCFI	PNFI	PRATIO	GFI	RFI	IFI	CFI	NFI	RMSEA	χ^2/df	شاخص‌ها
>۰/۰۵	>۰/۵	>۰/۵	>۰/۵	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	<۰/۰۵	<۲	بهترین میزان
۰/۴۳	۰/۴۰	۰/۳۹	۰/۴۰	۰/۹۹	۰/۹۶	۱/۰۰	۱/۰۰	۰/۹۸	۰/۰۰۰	۰/۹۵	محاسبه شده

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۱۲. مربع ضریب همبستگی های چندگانه

Estimate	گویه ها
۰/۱۳۷	q18
۰/۱۶۰	q17
۰/۵۸۶	q16
۰/۹۰۱	q15
۰/۲۹۸	q14

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۱۳. آماره تی و سطح معناداری

گویه ها	ابعاد (عوامل)	تخمین غیراستاندارد	خطای استاندارد	نسبت بحرانی (آماره تی)	سطح معناداری	ضریب استاندارد
q14 (کمبود مهارت های فنی موردنیاز)	انسانی	۱				۰/۶۹۶
q15 (مقاومت در برابر تغییر)	انسانی	۱				۰/۷۶۶
q16 (کمبود نیروی آموزش دیده)	انسانی	۱/۱۹	۰/۱۱۴	۱۰/۴۵۶	۰/۰۰۰	۰/۸۳۴

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

در جدول شماره ۱۳، رابطه تمامی عامل ها با متغیر مکنون تأیید شد (سطح معناداری مربوط به کلیه سؤالات ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است). سؤالات ۱۶ (کمبود نیروی آموزش دیده موردنیاز) و ۱۴ (کمبود مهارت های فنی) به ترتیب بیشتر (۰/۸۳) و کمتر (۰/۷۰) از سؤالات دیگر توانسته اند متغیر عوامل انسانی را اندازه گیری کنند.

ضرایب نشان داده شده در جدول شماره ۱۴، همبستگی های چندگانه هستند که با توجه به ضرایب تمامی عوامل دارای همبستگی قابل قبولی هستند.

۳-۵. تحلیل عاملی تأییدی متغیر عوامل مالی

با توجه به نسبت کای اسکور مدل عوامل سازمانی به درجه آزادی، شاخص های برازش تطبیقی، شاخص RMSEA و شاخص های مقتصد (اقتصادی بودن) در کل مدل از برازش مناسبی برخوردار است. در جدول شماره ۱۵ شاخص های جزئی برازش (نسبت بحرانی و سطح معناداری) آورده شده است. ضرایب نشان داده شده در جدول شماره ۱۶ همبستگی های چندگانه هستند. با توجه به جدول شماره ۱۶ سؤال ۲۰ دارای همبستگی

جدول ۱۴. مربع ضریب همبستگی های چندگانه

Estimate	گویه ها
۰/۶۹۵	q16
۰/۵۸۶	q15
۰/۴۸۵	q14

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۱۵. شاخص های برازش مدل

P	PCFI	PNFI	PRATIO	GFI	RFI	IFI	CFI	NFI	RMSEA	χ^2/df	شاخص ها
>۰/۰۵	>۰/۵	>۰/۵	>۰/۵	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	<۰/۰۵	<۲	بهترین میزان
۰/۳۵	۰/۳۳	۰/۳۲	۰/۳۳	۰/۹۹	۰/۹۴	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۸	۰/۰۱۳	۱/۰۳	محاسبه شده

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۱۶. مربع ضریب همبستگی های چندگانه

Estimate	گویه ها
۰/۴۷۴	q22
۰/۳۷۷	q21
۰/۱۹۲	q20
۰/۳۴۰	q19

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۱۷. آماره تی و سطح معناداری

ضریب استاندارد	سطح معناداری	نسبت بحرانی (آماره تی)	خطای استاندارد	تخمین غیر استاندارد	ابعاد (عوامل)	گویه ها
۰/۶۱۶				۱	مالی	q19 (کمبود منابع مالی)
۰/۵۷۱				۱	مالی	q21 (هزینه های نصب، نگهداری و تعمیر)
۰/۶۹۹	۰۰۰/۰	۵/۶۰۹	۰/۲۰۵	۱/۱۴۷	مالی	q22 (هزینه بالا متخصصان فناوری)

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۱۸. مربع ضریب همبستگی‌های چندگانه

Estimate	گویه‌ها
۰/۴۸۹	q22
۰/۳۲۶	q21
۰/۳۲۹	q19

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

ضعیفی است و باید از مدل حذف و آزمون مجدد انجام شود.

در جدول شماره ۱۷، رابطه تمامی عامل‌ها با متغیر مکنون تأیید شد (سطح معناداری مربوط به کلیه سؤالات کمتر از ۰/۰۵ است). سؤالات ۲۲ (هزینه بالای متخصصان فناوری) و ۲۱ (هزینه‌های نصب و نگهداری و تعمیر) به ترتیب بیشتر (۰/۷۰) و کمتر (۰/۵۷) از سؤالات دیگر توانسته‌اند متغیر عوامل مالی را اندازه‌گیری کنند.

ضرایب نشان داده‌شده در جدول شماره ۱۸ همبستگی‌های چندگانه هستند که با توجه به ضرایب تمامی عوامل دارای همبستگی قابل قبولی هستند.

۶-۳. تحلیل عاملی تأییدی متغیر عوامل محیطی

با توجه به نسبت کای‌اسکوئر مدل عوامل سازمانی به درجه آزادی، شاخص‌های برازش تطبیقی، شاخص RMSEA و شاخص‌های مقتصد (اقتصادی بودن) در کل مدل از برازش مناسبی برخوردار است. در جدول شماره ۱۹ شاخص‌های جزئی برازش (نسبت بحرانی و سطح معناداری) آورده شده است.

در جدول شماره ۲۰، رابطه تمامی عامل‌ها با متغیر مکنون تأیید شده است (سطح معناداری مربوط به کلیه سؤالات ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است).

ضرایب نشان داده‌شده در جدول ۲۱ همبستگی‌های چندگانه هستند. با توجه به جدول ۲۱ تمامی سؤالات دارای همبستگی مناسب با عامل محیطی هستند.

۷-۳. تحلیل عاملی تأییدی متغیر عوامل اجتماعی

با توجه به نسبت کای‌اسکوئر مدل عوامل سازمانی به درجه آزادی، شاخص‌های برازش تطبیقی، شاخص RMSEA و شاخص‌های مقتصد (اقتصادی بودن) در کل مدل از برازش مناسبی برخوردارند. در جدول شماره ۲۲ شاخص‌های جزئی برازش (نسبت بحرانی و سطح معناداری) آورده شده است. با توجه به نتیجه آزمون و سطوح معناداری برای تحلیل عاملی تأییدی متغیر عوامل اجتماعی در جدول شماره ۲۳، رابطه تمامی عامل‌ها با متغیر مکنون تأیید شد (سطح معناداری مربوط به کلیه سؤالات کمتر از ۰/۰۵ است).

جدول ۱۹. شاخص های برازش مدل

P	PCFI	PNFI	PRATIO	GFI	RFI	IFI	CFI	NFI	RMSEA	χ^2/df	شاخص ها
>۰/۰۵	>۰/۵	>۰/۵	>۰/۵	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	<۰/۰۵	<۲	بهترین میزان
۰/۷۹۹	۰/۳۳	۰/۳۳	۰/۳۳	۱/۰۰	۰/۹۹	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۶	محاسبه شده

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۲۰. آماره تی و سطح معناداری

ضریب استاندارد	سطح معناداری	نسبت بحرانی (آماره تی)	خطای استاندارد	تخمین غیراستاندارد	ابعاد (عوامل)	گویه ها
۰/۷۴۲				۱	محیطی	(عدم وجود شبکه یکپارچه)
۰/۸۸۷				۱	محیطی	(فقدان قوانین و مقررات لازم)
۰/۵۵	***	۷/۶۴۸	۰/۰۶۵	۰/۴۹۵	محیطی	(سرعت پایین اینترنت)

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۲۱. مربع ضریب همبستگی های چندگانه

Estimate	گویه ها
۰/۳۰۲	q26
۰/۷۸۶	q24
۰/۵۵۰	q23

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

ضرایب مندرج در جدول شماره ۲۴ همبستگی های چندگانه است. سؤالات ۲۷ و ۲۸ دارای همبستگی مناسب با عامل اجتماعی بوده، اما سؤال ۲۹ دارای همبستگی کمتر از ۰/۳ است، ولی به دلیل کم شدن سؤالات (کمتر از سه و اجرا نشدن مدل) بهتر است این سؤال حذف نشود.

۳-۸. تحلیل عاملی تأییدی متغیر عوامل فرهنگی

با توجه به نسبت کای اسکوتر مدل عوامل سازمانی به درجه آزادی، شاخص های برازش تطبیقی، شاخص RMSEA و شاخص های مقتصد (اقتصادی بودن) در کل مدل از برازش مناسبی برخوردارند. در جدول شماره

جدول ۲۲. شاخص های برازش مدل

شاخص ها	χ^2/df	RMSEA	NFI	CFI	IFI	RFI	GFI	PRATIO	PNFI	PCFI	P
بهترین میزان	< ۲	< ۰/۰۵	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۵	> ۰/۵	> ۰/۵	> ۰/۰۵
محاسبه شده	۱/۶۴	۰/۰۵	۰/۹۸	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۵	۰/۹۹	۰/۳۳	۰/۳۳	۰/۳۳	۰/۲۰

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۲۳. آماره تی و سطح معناداری

گویه ها	ابعاد (عوامل)	تخمین غیراستاندارد	خطای استاندارد	نسبت بحرانی (آماره تی)	سطح معنادار	ضریب استاندارد
q27 (فقدان اطلاع رسانی)	اجتماعی	۱				۰/۷۲۷
q28 (علاقه کارکنان به دولت الکترونیک)	اجتماعی	۱				۰/۷۱۹
q29 (عدم واگذاری پروژه ها به متخصصان)	اجتماعی	۰/۶۹۲	۰/۱۱۷	۵/۹۱۴	۰/۰۰	۰/۴۹۹

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۲۴. مربع ضریب همبستگی های چندگانه

گویه ها	Estimate
q29	۰/۳۴۹
q28	۰/۵۱۷
q27	۰/۵۲۹

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۲۵. شاخص های برازش مدل

شاخص ها	χ^2/df	RMSEA	NFI	CFI	IFI	RFI	GFI	PRATIO	PNFI	PCFI	P
بهترین میزان	< ۲	< ۰/۰۵	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۵	> ۰/۵	> ۰/۵	> ۰/۰۵
محاسبه شده	۱/۱۶	۰/۰۲۹	۰/۹۸	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۵	۰/۹۹	۰/۳۳	۰/۳۳	۰/۳۳	۰/۳۱

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۲۶. آماره تی و سطح معناداری

ضریب استاندارد	سطح معناداری	نسبت بحرانی (آماره تی)	خطای استاندارد	تخمین غیراستاندارد	ابعاد (عوامل)	گویه‌ها
۰/۵۷۴				۱	فرهنگی	q30 (کمبود آموزش صحیح)
۰/۶۹	۰/۰۰۰	۶/۲۳۹	۰/۲۱۸	۱/۲۶	فرهنگی	q31 (عدم پذیرش دولت الکترونیک)
۰/۶۷۴	۰/۰۰۰	۶/۱۹	۰/۲۱۶	۱/۳۳۵	فرهنگی	q32 (مقاومت در برابر تغییر)
۰/۶۴۴	۰/۰۰۰	۶/۰۶۵	۰/۲۰۲	۱/۲۲۶	فرهنگی	q33 (تمرکز زیاد روی تکنولوژی)

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۲۷. مربع ضریب همبستگی های چندگانه

Estimate	گویه‌ها
۰/۴۱۴	q33
۰/۴۵۵	q32
۰/۴۷۶	q31
۰/۳۳۹	q30

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

۲۵ شاخص های جزئی برازش (نسبت بحرانی و سطح معناداری) آورده شده است

در جدول شماره ۲۶، رابطه تمامی عامل ها با متغیر مکنون تأیید شد (سطح معناداری مربوط به کلیه سؤالات ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است). سؤالات ۳۱ (عدم پذیرش دولت الکترونیک) و ۳۰ (فقدان آموزش صحیح) به ترتیب بیشتر (۰/۶۹) و کمتر (۰/۵۷) از سؤالات دیگر توانسته اند متغیر عوامل فرهنگی را اندازه گیری کنند.

ضرایب نشان داده شده در جدول شماره ۲۷ همبستگی های چندگانه هستند. با توجه به جدول شماره ۲۷ تمامی سؤالات دارای همبستگی مناسبی (بالاتر از ۰/۳) با عامل فرهنگی هستند.

۹-۳. تحلیل عاملی تأییدی متغیر عوامل امنیتی

با توجه به نسبت کای اسکور مدل عوامل سازمانی به درجه آزادی، شاخص های برازش تطبیقی، شاخص

جدول ۲۸. شاخص‌های برازش مدل

شاخص‌ها	χ^2/df	RMSEA	NFI	CFI	IFI	RFI	GFI	PRATIO	PNFI	PCFI	P
بهترین میزان	< ۲	< ۰/۰۵	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۵	> ۰/۵	> ۰/۵	> ۰/۰۵
محاسبه شده	۰/۴۵	۰/۰۰۰	۰/۹۹	۱/۰۰	۱/۰۰	۰/۹۸	۰/۹۹	۰/۱۶	۰/۱۶	۰/۱۶	۰/۴۹

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

جدول ۲۹. مربع ضریب همبستگی‌های چندگانه

گویه‌ها	Estimate
q37	۰/۳۸۲
q36	۰/۲۴۴
q35	۰/۶۵۲
q34	۰/۳۲۳

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

RMSEA و شاخص‌های مقتصد (اقتصادی بودن) در کل مدل از برازش مناسبی برخوردارند.

ضرایب نشان داده شده در جدول شماره ۲۸ همبستگی‌های چندگانه هستند. با توجه به جدول شماره ۲۹ سؤال ۳۶ دارای همبستگی ضعیفی است و باید از مدل حذف شوند.

در جدول شماره ۳۰، رابطه تمامی عامل‌ها با متغیر مکنون تأیید شد (سطح معناداری مربوط به کلیه سؤالات ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است). سؤالات ۳۵ (فقدان زیرساخت‌های امنیتی) و ۳۷ (فقدان حریم خصوصی) به ترتیب بیشتر (۰/۸۳) و کمتر (۰/۵۸) از سؤالات دیگر توانسته‌اند متغیر عوامل امنیتی را اندازه‌گیری کنند. ضرایب نشان داده شده در جدول شماره ۳۱ همبستگی‌های چندگانه هستند که با توجه به ضرایب، تمامی عوامل دارای همبستگی قابل قبول‌اند.

۳-۱۰. تحلیل عاملی تأییدی متغیر عوامل سیاسی

با توجه به نسبت کای اسکور مدل عوامل سازمانی به درجه آزادی، شاخص‌های برازش تطبیقی، شاخص RMSEA و شاخص‌های مقتصد (اقتصادی بودن) در کل مدل از برازش مناسبی برخوردارند (جدول شماره ۳۲).

در جدول شماره ۳۳، رابطه تمامی عامل‌ها با متغیر مکنون تأیید شد (سطح معناداری مربوط به کلیه سؤالات ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است). سؤالات ۳۹ (تحریم‌های بین‌المللی) و ۳۸ (سلطه دولت بر فضای مجازی) به

جدول ۳۰. آماره تی و سطح معناداری

ضریب استاندارد	سطح معناداری	نسبت بحرانی (آماره تی)	خطای استاندارد	تخمین غیراستاندارد	ابعاد (عوامل)	گویهها
۰/۵۸۳				۱	امنیتی	q34 (فقدان امنیت سیستمها)
۰/۸۲۹	۰/۰۰۰	۵/۸۸۶	۰/۲۵۶	۱/۵۰۵	امنیتی	q35 (فقدان زیرساختهای امنیتی)
۰/۵۷۸				۱	امنیتی	q37 (فقدان حریم خصوصی)

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۳۱. مربع ضریب همبستگی های چندگانه

Estimate	گویهها
۰/۳۳۴	q37
۰/۶۸۷	q35
۰/۳۴۰	q34

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۳۲. شاخص های برازش مدل

P	PCFI	PNFI	PRATIO	GFI	RFI	IFI	CFI	NFI	RMSEA	χ^2/df	شاخصها
>۰/۰۵	>۰/۵	>۰/۵	>۰/۵	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	<۰/۰۵	<۲	بهترین میزان
۰/۷۳	۰/۳۳	۰/۳۳	۰/۳۳	۱/۰۰	۰/۹۹	۱/۰۰	۱/۰۰	۰/۹۹	۰/۰۰۰	۰/۱۱	محاسبه شده

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۳۳. آماره تی و سطح معناداری

ضریب استاندارد	سطح معناداری	نسبت بحرانی (آماره تی)	خطای استاندارد	تخمین غیراستاندارد	ابعاد	گویهها
۰/۵				۱	عوامل سیاسی	q38 (سلطه دولت بر فضای مجازی)
۰/۸۳۸	۰/۰۰۰	۵/۳	۰/۳۱۴	۱/۶۶۷	عوامل سیاسی	q39 (تحریمهای بین المللی)
۰/۶۱۲				۱	عوامل سیاسی	q40 (کمیود و ابهام قوانین)

فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان

جدول ۳۴. مربع ضریب همبستگی‌های چندگانه

Estimate	گویه‌ها
۰/۳۷۴	q40
۰/۷۰۳	q39
۰/۲۵۰	q38

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

جدول ۳۵. شاخص‌های برازش مدل

P	PCFI	PNFI	PRATIO	GFI	RFI	IFI	CFI	NFI	RMSEA	χ^2/df	شاخص‌ها
>۰/۰۵	>۰/۵	>۰/۵	>۰/۵	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	<۰/۰۵	<۲	بهترین میزان
۰/۳۱	۰/۵۱	۰/۵۰	۰/۵۱	۰/۹۷	۰/۹۶	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۸	۰/۰۲	۱/۱۲	محاسبه شده

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

ترتیب بیشتر (۰/۸۴) و کمتر (۰/۵۰) از سؤالات دیگر توانسته‌اند متغیر عوامل سیاسی را اندازه‌گیری کنند. ضرایب نشان داده‌شده در جدول شماره ۳۴ همبستگی‌های چندگانه هستند که با توجه به ضرایب سؤالات ۴۰ و ۳۹ دارای همبستگی قابل قبول‌اند. اما سؤال ۳۸ دارای همبستگی کمتر از ۰/۳ است که به دلیل کم شدن سؤالات (کمتر از سه و اجرا نشدن مدل) بهتر است این سؤال حذف نشود.

۱-۳. تحلیل عاملی تأییدی کل

با توجه به نسبت کای اسکوئر مدل عوامل سازمانی به درجه آزادی، شاخص‌های برازش تطبیقی، شاخص RMSEA و شاخص‌های مقصد (اقتصادی بودن) در کل مدل از برازش مناسبی برخوردارند. در جدول شماره ۳۵ شاخص‌های جزئی برازش (نسبت بحرانی و سطح معناداری) آورده شده است.

در جدول شماره ۳۶، رابطه تمامی عامل‌ها با متغیر مکنون تأیید شد (سطح معناداری مربوط به کلیه متغیرها ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است). این بدین معناست که هر ۱۰ عامل در تعریف موانع استقرار ماده ۳۸ قانون مدیریت خدمات کشوری (دولت الکترونیک) در شهرداری تهران نقش دارند. طبق ضرایب استاندارد، عوامل انسانی به عنوان مهم‌ترین مانع (۰/۹۰) و عوامل سیاسی به عنوان کم‌اهمیت‌ترین مانع (۰/۶۵) شناسایی شده‌اند.

ضرایب نشان داده‌شده در جدول شماره ۳۷ همبستگی‌های چندگانه هستند که با توجه به ضرایب، تمامی همبستگی‌ها بالای ۰/۴ و قابل قبول‌اند. همان‌طور که در جدول شماره ۳۷ نشان داده شده است، موانع مرتبط با عامل انسانی با ۸۰ درصد و موانع مربوط به عامل سیاسی با ۴۱ درصد به ترتیب بیشترین و کمترین تأثیر

جدول ۳۶. آماره تی و سطح معناداری

ابعاد	تخمین غیراستاندارد	خطای استاندارد	نسبت بحرانی (آماره تی)	سطح معناداری	ضریب استاندارد
عوامل مدیریتی	۱				۰/۸۱۷
عوامل سازمانی	۰/۸۶۸	۰/۰۵۹	۱۴/۷۷۲	۰/۰۰۰	۰/۷۱۹
عوامل فنی	۰/۷۶۷	۰/۰۵۹	۱۲/۹۰۱	۰/۰۰۰	۰/۷۰۶
عوامل انسانی	۰/۹۰۶	۰/۰۶۱	۱۴/۸۰۴	۰/۰۰۰	۰/۸۹۷
عوامل مالی	۰/۷۵۷	۰/۰۶۲	۱۲/۲۲۲	۰/۰۰۰	۰/۷۷۸
عوامل محیطی	۰/۶۸۸	۰/۰۵۳	۱۲/۹۲۷	۰/۰۰۰	۰/۷۸۱
عوامل اجتماعی	۰/۸۲۴	۰/۰۶۷	۱۲/۳۱۹	۰/۰۰۰	۰/۷۵۵
عوامل فرهنگی	۰/۷۱۳	۰/۰۶۳	۱۱/۳۶۷	۰/۰۰۰	۰/۷۳۷
عوامل امنیتی	۰/۷۱۸	۰/۰۶۷	۱۰/۷۸۴	۰/۰۰۰	۰/۷۱۶
عوامل سیاسی	۰/۶۸۵	۰/۰۷۲	۹/۵۴۱	۰/۰۰۰	۰/۶۵

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

در استقرار دولت الکترونیک را دارند. نتیجه کلی آزمون‌ها نشان‌دهنده تأیید تمامی متغیرهای مستقل (عوامل مدیریتی، سازمانی، فنی، انسانی، مالی، محیطی، اجتماعی، فرهنگی، امنیتی، سیاسی) است.

۴. بحث و نتیجه‌گیری

استقرار کامل دولت الکترونیک مزایای بالقوه‌ای دارد با توجه به مطالب ارائه‌شده و نتایج این پژوهش، تمامی عوامل و موانع شناسایی‌شده تأیید شدند و نشان از اثرگذاری قابل توجه در روند استقرار کامل دولت الکترونیک دارند. بر اساس یافته‌های حاصل از نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها در آزمون‌های انجام‌شده که جداول مربوطه در متن آمده است، عدم آگاهی مناسب از مسائل روز و تکنولوژی در موانع مدیریتی؛ فقدان همکاری مناسب بین بخش‌های مختلف سازمانی در موانع سازمانی؛ سیستم‌های ناسازگار و پیچیده در موانع فنی؛ کمبود نیروی آموزش‌دیده در موانع انسانی؛ هزینه بالای متخصصان فناوری در موانع مالی؛ فقدان قوانین و مقررات حقوقی لازم در موانع محیطی؛ فقدان اطلاع‌رسانی مناسب در موانع اجتماعی؛ عدم پذیرش دولت الکترونیک در موانع فرهنگی؛ فقدان زیرساخت‌های امنیتی مناسب در موانع امنیتی و تحریم‌های بین‌المللی در موانع سیاسی از مهم‌ترین موانع استقرار کامل دولت الکترونیک در شهرداری تهران بوده است و نشان می‌دهد موانع شناسایی‌شده و گویه‌های مرتبط تأثیر متفاوتی بر روند استقرار دولت الکترونیک داشته‌اند و همین امر کمک می‌کند که بتوان ضمن تبیین اهداف نسبت به اولویت‌بندی موانع بر اساس اهمیت موضوع و همچنین امکانات موجود اقدام کرد.

جدول ۳۷. مربع ضریب همبستگی‌های چندگانه

متغیر مستقل	Estimate
عوامل سیاسی	۰/۴۲۲
عوامل امنیتی	۰/۵۱۲
عوامل فرهنگی	۰/۵۴۳
عوامل اجتماعی	۰/۵۶۹
عوامل محیطی	۰/۶۱۰
عوامل مالی	۰/۶۰۶
عوامل انسانی	۰/۸۰۴
عوامل فنی	۰/۴۹۸
عوامل سازمانی	۰/۵۱۷
عوامل مدیریتی	۰/۶۶۸

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

در آزمون نهایی تحلیل عاملی تأییدی کل موانع که در **جدول شماره ۳۵، ۳۶ و ۳۷** آمده است، نشان می‌دهد در رتبه‌بندی موانع استقرار دولت الکترونیک، اولویت تأثیرگذاری موانع به ترتیب موانع انسانی، موانع مدیریتی، موانع محیطی، موانع مالی، موانع اجتماعی، موانع فرهنگی، موانع سازمانی، موانع امنیتی، موانع فنی و موانع سیاسی هستند. با توجه به نتایج آزمون‌های انجام‌شده، پیشنهاد می‌شود بر مبنای یافته‌های پژوهش حاضر، متناسب با امکانات موجود و همچنین اهمیت موارد و مهم‌ترین موانع استقرار دولت الکترونیک و گویه‌های آن که در این پژوهش شناسایی شده است، ضمن برنامه‌ریزی دقیق و هدف‌گذاری متناسب، نسبت به رفع ضعف‌های موجود در زمان مناسب اقدام شود و تحقیق حاضر پس از اجرا، مجدداً انجام شود تا میزان بهبود شاخص‌ها و رفع موانع شناسایی شوند.

ملاحظات اخلاقی

پیروی از اصول اخلاق پژوهش

همه اصول اخلاقی در این مقاله رعایت شده است. شرکت کنندگان اجازه داشتند هر زمان که مایل بودند از پژوهش خارج شوند. همچنین همه شرکت کنندگان در جریان روند پژوهش بودند. اطلاعات آن‌ها محرمانه نگه داشته شد.

حامی مالی

این مقاله حامی مالی نداشته است و برگرفته از پایان‌نامه‌ای با موضوع بررسی موانع استقرار ماده ۳۸ قانون مدیریت خدمات کشوری در سازمان‌های دولتی، نوشته عیسی جمشیدی با همراهی اساتید جناب آقای دکتر عبدالله مجیدی و سرکار خانم دکتر نسرين آخوندی است که در گروه مدیریت دولتی دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران ارائه شده است.

مشارکت‌نویسندگان

تمامی نویسندگان به یک اندازه در نگارش اثر مشارکت داشته‌اند.

تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان این مقاله تعارض منافع ندارد.

References

- Amiri, A. N., & Hasaninejad, A. (2012). [Implementation of E-government implementation - looking at the situation of E-government in Iran (Persian)]. *Rahbord*, (8), 81-98. <https://www.noormags.ir/view/en/articlepage/914646>
- Ebrahim, Z., & Irani, Z. (2005). E-government adoption: Architecture and barriers. *Business Process Management Journal*, 11(5), 589-611. <https://www.researchgate.net/publication/235254120>
- Entezari, M. H. (2014). [*E-government rating* (Persian)]. Paper presented at 7th Conference of Electronic Administrative System, Amirkabir University of Technology, Tehran, Iran, 12-14 August 2014.
- Faghihi, M. (2014). [*E-government rating* (Persian)]. Retrieved from Not Found Link
- Ghasemi, V. (2010). [*Structural equation modeling in social research using Amos Graphics* (Persian)]. Tehran: Sociologists Publications. <http://opac.nlai.ir/opac-prod/bibliographic/1899609>
- Ghorbani, A., Sarafrazi, M., Hemati, F., & Ebrahimi, M. (2006). [*E-government and its implementation methodology* (Persian)]. Paper presented at the 2nd International Conference on Information and Communication Technology Management, Tehran, Iran, 20-21 February 2006. https://www.civilica.com/Paper-ICTM02-ICTM02_023.html
- Hill, F., & Hezlett, S. (2003). E-government the realities of using it to transform the public sector. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(6), 445-52. [DOI: [org/10.1108/09604520310506504](https://doi.org/10.1108/09604520310506504)]
- Jalali, A. A. (2011). [*Electronic city* (Persian)]. Paper presented at 2nd Conference on Electronic City, Tehran, Iran, 24 May 2009.
- Jalali, A. A. (2003). [*Electronic city* (Persian)]. 1st Ed. Tehran: Iran University of Science and Technology. <http://opac.nlai.ir/opac-prod/bibliographic/707677>
- Rezaei, H. R., & Davari, A. (2004). [Electronic government (Persian)]. *Tadbir*, (146), 17-22. <https://www.magiran.com/volume/8338>
- Sarafrazi, M., & Memarzadeh, G. R., Ghorbani, A. (2008). [*Paradigm of E-government an essential necessity in establishment E-municipality* (Persian)]. Paper presented at the 4th International Conference on Information and Communication Technology Management, Tehran, Iran, 18-19 February 2008. https://www.civilica.com/Paper-ICTM04-ICTM04_045.html
- Yaghobi, N. M. (2009). [*Electronic government: Management approach* (Persian)]. Tehran: Afkar. <http://opac.nlai.ir/opac-prod/bibliographic/973522>