



دانشگاه شهید چمران اهواز
دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی
پایان نامه کارشناسی ارشد تحقیقات آموزشی

عنوان پژوهش:
**بررسی و طراحی الگوی دولت الکترونیک در بخش ستادی آموزش و
پرورش اهواز**

پژوهشگر: مهدی آزاد

استاد راهنما: دکتر یدالله مهرعلی زاده

استاد مشاور: دکتر عبدالله پارسا

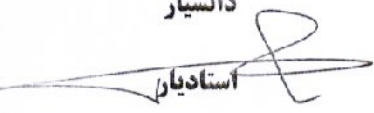

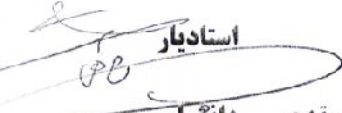
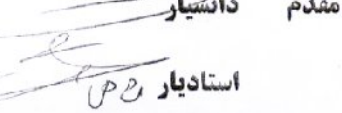
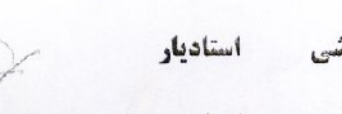
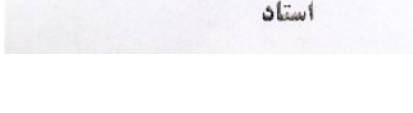

تابستان ۱۳۸۹

بسمه تعالی

«نتیجه ارزشیابی پایان نامه دوره کارشناسی ارشد»

بدینوسیله گواهی می‌گردد پایان‌نامه آقای مهدی آزاد دانشجوی کارشناسی ارشد رشته تحقیقات آموزشی از دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی به شماره دانشجویی: ۸۷۲۲۱۰۱ تحت عنوان: «بررسی و طراحی الگوی دولت الکترونیک در بخش ستادی آموزش و پرورش اهواز»

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد در تاریخ ۸۹/۶/۲۹ توسط هیأت داوران مورد ارزشیابی قرار گرفت و با درجه عالی تصویب گردید.

| امضاء | مرتبه علمی | ۱- اعضاء هیأت داوران: |
|---|------------|---|
| | دانشیار | الف- استاد راهنما: دکتر یداله مهرعلی زاده |
|  | استادیار | ب- استاد مشاور: دکتر عبدالله پارسا |
|  | استادیار | ج- داور ۱: دکتر سید منصور مرعشی |
|  | استادیار | د- داور ۲: دکتر سکینه شاهی |
|  | دانشیار | ۱- نماینده تحصیلات تکمیلی دانشگاه (استاد ناظر): دکتر مسعود صفایی مقدم |
|  | استادیار | ۲- مدیر گروه: دکتر سکینه شاهی |
|  | استادیار | ۳- معاون پژوهشی و تحصیلات تکمیلی دانشکده: دکتر سید منصور مرعشی |
|  | استاد | ۴- مدیر کل تحصیلات تکمیلی: دکتر رحیم پیغان |

| | |
|---|-----------------------------|
| نام خانوادگی: آزاد | نام: مهدی |
| عنوان پایان نامه: بررسی و طراحی الگوی دولت الکترونیک در بخش ستادی آموزش و پرورش اهواز | |
| استاد راهنما: دکتر یدالله مهرعلیزاده | |
| درجه‌ی تحصیلی: کارشناسی ارشد | رشته تحصیلی: تحقیقات آموزشی |
| تاریخ فارغ التحصیلی: ۸۹/۶/۲۹ | تعداد صفحات: ۱۹۷ |
| محل تحصیل (دانشگاه): شهید چمران اهواز | |
| دانشکده: علوم تربیتی و روانشناسی | |
| کلید واژه: آموزش و پرورش اهواز، دولت الکترونیک، مدل سازمان ملل، موانع و مشکلات، بخش ستادی آموزش و پرورش اهواز | |
| <p>چکیده:</p> <p>هدف عمده این پژوهش تعیین جایگاه آموزش و پرورش اهواز در الگوی دولت الکترونیک و شناسایی موانع و مشکلات استقرار آن می‌باشد. در این پژوهش، برای تعیین جایگاه سازمان از الگوی سازمان ملل استفاده شده است. پژوهش حاضر از نوع پیمایشی-توسعه‌ای می‌باشد. نمونه مورد استفاده در این تحقیق ۲۷۵ نفر از کارکنان، کارمندان و مدیران سازمان آموزش و پرورش اهواز می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. ابزار این پژوهش دو پرسشنامه که یکی به بررسی جایگاه دولت الکترونیک و دیگری به بررسی موانع و مشکلات آن می‌پردازد، می‌باشد. و پایایی این دو پرسشنامه به ترتیب ۰/۹۳ و ۰/۹۷ می‌باشد. طبق نتایج این پژوهش آموزش و پرورش اهواز برحسب الگوی سازمان ملل مرحله دوم (تکامل یافته) قرار دارد. همچنین از عمده‌ترین موانع و مشکلات سازمان می‌توان به موانع ساختاری-رفتاری (عدم تمایل و احساس نیاز مدیران ارشد نسبت به تغییر، فقدان یک ساختار متمرکز جهت ایجاد و استقرار و عدم تمایل به ارتباط غیر حضوری و تمایل به ارتباط چهره به چهره)، زمینه‌ای-تکنولوژیکی (کمبود و فقدان تجهیزات لازم در زمینه‌ی ایجاد دولت الکترونیک، کمبود و فقدان نیروی متخصص و آموزش به کارکنان و فقدان زیرساخت‌های شبکه ارتباطی و اینترنتی) و اقتصادی-فرهنگی (ضعف دانش فنی و هزینه‌های سنگین در زمینه‌ی ایجاد دولت الکترونیک، شکاف دیجیتالی و عدم دسترسی به تجهیزات در زمینه‌ی استقرار دولت الکترونیک و عدم دسترسی به فناوری تلفنی در زمینه‌ی ارتباط با سازمان)، اشاره کرد. در نهایت با توجه به نتایج تحقیق الگویی برای استقرار بهتر در سازمان پیشنهاد شده است.</p> | |

قدم :

مر م

و

روما بام

ح می وزان زرو ام ند

و

اووا ام م

با ازاتادرا ما مرم:

د مريدانه عزاده

که شاگردى ايشان هميشه مايه افتخار بنده است.

با پاس اوان ازاتادشاوړو اقدر:

د مريدانه پارسا

با ازاسايد داوړ:

دکتر سيد منصور مرعشى و دکتر سکينه شاهى که
داوړى اين پايانامه را بر عهده داشتند.

با ازاتاد روار:

د مړ و د غاى عدم

که زحمت نظارت بر اين پايان نامه را بر عهده گرفتند.

با ازاسايد مرم دوره کارنامى ناب آى د مرغلا ن رى دوت و يد باس ر وى وق

اجا اى ادا ل وده ار.

با پاس و هاز

دکتر اکبر ارفعی آفوله، دکتر غلامرضا حمیدیان، احمد قطبی،

یوسف دهقان، جمال غلامی، قدرت فلیفه، فرهاد نجاتی و

داور میر عباسی

دوستان و هم اتاقی های عزیزم در دوران تحصیل که بهترین

لحظات را برایم خلق کردند.

با اردان و و هاز دوستان و م کلا می اقدم:

آقایان میثم قره چاهی، امیر مثنوی، اسماعیل صائمی، فرزاد ملکی،

مهدی مرادی، حجت دمیری، حسام بذرافکن، امیرمشهدی، فرامرز

سهیلی، دکتر حامد شکریان، دکتر محمدرضا شیرازی. دکتر جواد

جاویدی، روح الله باقری مجد، حجت الله خدابنده لو، علی قنبری، میثم مکی،

قلندری، عسکری، حسین پور و بلوچ زهی

خانم ها مریم ابراهیمی، زهرا ابراهیمی نسب، فاطمه قنبری، ایرانپور،

صالحی و کاظمی

فهرست

فصل اول

| | |
|-----------------------------|----|
| مقدمه..... | ۲ |
| بیان مسأله..... | ۴ |
| اهمیت و ضرورت تحقیق..... | ۱۰ |
| اهداف کلی و جزئی تحقیق..... | ۱۲ |
| سؤالات تحقیق..... | ۱۳ |
| تعریف مفهومی و عملیاتی..... | ۱۳ |

فصل دوم

| | |
|--|----|
| مقدمه..... | ۱۵ |
| بخش اول: ادبیات تحقیق..... | ۱۵ |
| فناوری اطلاعات و ارتباطات..... | ۱۵ |
| فناوری اطلاعات و ارتباطات (دولت الکترونیک) در آموزش و پرورش..... | ۱۷ |
| تاریخچه مختصر دولت الکترونیک..... | ۲۱ |
| اهمیت دولت الکترونیک..... | ۲۲ |
| تعاریف دولت الکترونیک..... | ۲۴ |
| کارکردهای دولت الکترونیک..... | ۲۷ |
| اهمیت و مزیت‌های دولت الکترونیک..... | ۳۲ |
| مدل ارتباط سه‌سویه دولت، کسب و کار (تجارت) و شهروندان..... | ۳۶ |
| کاربردهای دولت الکترونیک..... | ۳۸ |
| مزایای استقرار و پیاده‌سازی دولت الکترونیک..... | ۴۵ |
| الگوها و مدل‌های دولت الکترونیک..... | ۴۷ |
| الگوهای استقرار و پیاده‌سازی دولت الکترونیک..... | ۴۷ |
| الف) الگوی گازتندر..... | ۴۷ |

| | |
|----|---|
| ۴۹ | ب) الگوی لی و لاینه |
| ۵۲ | پ) الگوی سازمان ملل |
| ۵۶ | ت) الگوی هیلر و بلنجر |
| ۵۸ | ث) الگوی بانک جهانی |
| ۶۰ | ج) الگوی وسکات |
| ۶۲ | چ) الگوی وست |
| ۶۳ | ح) الگوی اداره‌ی بازرسی ملی (استرالیا) |
| ۶۶ | سایر الگوهای استقرار یا پیاده‌سازی دولت الکترونیک |
| ۷۱ | آمادگی الکترونیکی |
| ۷۷ | تغییر و مدیریت سازمانی |
| ۷۹ | بخش دوم: تحقیقات انجام شده |
| ۷۹ | تحقیقات داخلی |
| ۸۷ | تحقیقات خارج از ایران |
| ۹۸ | نتیجه‌گیری |

فصل سوم

| | |
|-----|--|
| ۱۰۱ | مقدمه |
| ۱۰۱ | روش تحقیق |
| ۱۰۱ | جامعه‌ی آماری |
| ۱۰۲ | نمونه و روش نمونه‌گیری |
| ۱۰۴ | ابزار گردآوری داده‌ها |
| ۱۰۴ | پایایی پرسشنامه‌ی بررسی دولت الکترونیک |
| ۱۰۵ | روایایی پرسشنامه‌ی بررسی دولت الکترونیک |
| ۱۱۲ | پایایی پرسشنامه‌ی موانع و مشکلات دولت الکترونیک |
| ۱۱۳ | روایایی پرسشنامه‌ی موانع و مشکلات دولت الکترونیک |

اجرای پژوهش ۱۱۹

روش‌های آماری ۱۲۰

فصل چهارم

مقدمه ۱۲۲

بخش اول: توزیع آزمودنی‌ها ۱۲۲

بخش دوم: یافته‌های مربوط به سؤالات تحقیق ۱۲۳

سؤال اول: وضعیت فعلی دولت الکترونیک در آموزش و پرورش اهواز چگونه است؟ ۱۲۳

سؤال دوم: موانع و مشکلات عمده‌ی ایجاد و استمرار و گسترش دولت الکترونیک در آموزش و پرورش اهواز

کدامند؟ ۱۲۸

سؤال سوم: برای توسعه و استقرار دولت الکترونیک در بخش ستادی آموزش و پرورش، چه الگویی پیشنهاد

می‌شود؟ ۱۴۹

فصل پنجم

مقدمه ۱۶۱

تبیین سؤالات تحقیق ۱۶۱

سؤال اول: وضعیت فعلی دولت الکترونیک در آموزش و پرورش اهواز چگونه است؟ ۱۶۱

سؤال دوم: موانع و مشکلات عمده‌ی ایجاد و استمرار و گسترش دولت الکترونیک در آموزش و پرورش اهواز

کدامند؟ ۱۶۵

سؤال سوم: برای توسعه و استقرار دولت الکترونیک در بخش ستادی آموزش و پرورش، چه الگویی پیشنهاد

می‌شود؟ ۱۶۹

محدودیت‌های تحقیق ۱۷۷

پیشنهادات ۱۷۷

الف) پیشنهادات کاربردی ۱۷۸

ب) پیشنهاداتی برای تحقیقات آتی ۱۷۹

منابع

منابع ۱۸۱

۱۸۱..... منابع فارسی

۱۸۷..... منابع لاتین

فهرست جداول

- ۱-۱: رتبه‌بندی برخی از کشورهای جهان در شاخص آمادگی الکترونیک..... ۷
- ۱-۲: الگوهای تکامل و استقرار دولت الکترونیک..... ۸
- ۲-۱: مزایای پیاده‌سازی دولت الکترونیک..... ۴۵
- ۲-۲: سایر الگوهای استقرار و پیاده‌سازی دولت الکترونیک..... ۶۶
- ۲-۳: الگوهای عمده‌ی ارزیابی آمادگی الکترونیک..... ۷۴
- ۳-۱: توزیع جامعه آماری تحقیق..... ۱۰۲
- ۳-۲: نمونه‌ی انتخاب شده‌ی تحقیق..... ۱۰۳
- ۳-۳: تعداد پرسشنامه‌های توزیع شده و برگشتی..... ۱۰۳
- ۳-۴: تعداد اعضای نمونه..... ۱۰۴
- ۳-۵: ضریب پایایی پرسشنامه‌ی بررسی دولت الکترونیک..... ۱۰۵
- ۳-۶: بارهای عاملی پرسشنامه‌ی بررسی دولت الکترونیک..... ۱۰۶
- ۳-۷: مقادیر ویژه، درصد واریانس و درصد واریانس مشترک پرسشنامه‌ی بررسی دولت الکترونیک..... ۱۰۹
- ۳-۸: همبستگی درونی بین عامل‌های پرسشنامه‌ی بررسی دولت الکترونیک..... ۱۱۱
- ۳-۹: همبستگی بین عامل‌ها و کل پرسشنامه‌ی بررسی دولت الکترونیک..... ۱۱۲
- ۳-۱۰: ضریب پایایی پرسشنامه‌ی موانع و مشکلات دولت الکترونیک..... ۱۱۲
- ۳-۱۱: بارهای عاملی پرسشنامه‌ی موانع و مشکلات دولت الکترونیک..... ۱۱۴
- ۳-۱۲: مقادیر ویژه، درصد واریانس و درصد واریانس مشترک تحلیل عاملی پرسشنامه‌ی موانع و مشکلات دولت الکترونیک..... ۱۱۶
- ۳-۱۳: همبستگی درونی بین عامل‌های پرسشنامه‌ی بررسی دولت الکترونیک..... ۱۱۸
- ۳-۱۴: همبستگی بین عامل‌ها و کل پرسشنامه موانع و مشکلات دولت الکترونیک..... ۱۱۹
- ۴-۱: توزیع شرکت کنندگان در تحقیق براساس متغیرهای جنسیت، تحصیلات و سن..... ۱۲۲
- ۴-۲: میانگین، واریانس و انحراف معیار سؤالات پرسشنامه‌ی بررسی دولت الکترونیک..... ۱۲۴
- ۴-۳: وضعیت دولت الکترونیک در آموزش و پرورش اهواز..... ۱۲۷
- ۴-۴: وضعیت دولت الکترونیک در نواحی چهارگانه آموزش و پرورش اهواز..... ۱۲۸
- ۴-۵: بارهای عاملی سؤالات پرسشنامه‌ی موانع و مشکلات دولت الکترونیک با سه عامل..... ۱۲۹
- ۴-۶: مقادیر ویژه، درصد واریانس و درصد واریانس مشترک تحلیل عاملی پرسشنامه‌ی موانع و مشکلات دولت الکترونیک با سه عامل..... ۱۳۲
- ۴-۷: KMO و آزمون بارتلت در عامل ساختاری-رفتاری..... ۱۳۳
- ۴-۸: بارهای عاملی سؤالات عامل ساختاری-رفتاری..... ۱۳۴
- ۴-۹: مقادیر ویژه، درصد واریانس و درصد واریانس مشترک عامل‌های، عامل ساختاری-رفتاری..... ۱۳۵
- ۴-۱۰: KMO و آزمون بارتلت در عامل زمینه‌ای-تکنولوژیکی..... ۱۳۷

- ۴-۱۱: بارهای عاملی سؤالات عامل زمینه‌ای-تکنولوژیکی ۱۳۸
- ۴-۱۲: مقادیر ویژه، درصد واریانس و درصد واریانس مشترک عامل‌های، عامل زمینه‌ای-تکنولوژیکی ۱۳۹
- ۴-۱۳: KMO و آزمون بارتلت در عامل اقتصادی-فرهنگی ۱۴۰
- ۴-۱۴: بارهای عاملی سؤالات عامل اقتصادی-فرهنگی ۱۴۱
- ۴-۱۵: مقادیر ویژه، درصد واریانس و درصد واریانس مشترک عامل‌های، عامل اقتصادی-فرهنگی ۱۴۲
- ۴-۱۶: KMO و آزمون بارتلت در عامل پرسشنامه‌ی بررسی دولت الکترونیک ۱۴۳
- ۴-۱۷: بارهای عاملی سؤالات پرسشنامه‌ی بررسی دولت الکترونیک ۱۴۴
- ۴-۱۸: مقادیر ویژه، درصد واریانس و درصد واریانس مشترک ۱۴۷
- ۴-۱۹: وضعیت فعلی و مطلوب دولت الکترونیک در آموزش و پرورش اهواز ۱۵۰
- ۴-۲۰: میانگین و انحراف معیار سؤالات پرسشنامه‌ی موانع و مشکلات دولت الکترونیک ۱۵۴
- ۵-۱: الگوی ADKAR ۱۷۲

فهرست اشکال

- ۲-۱: کارکردهای اولیه دولت الکترونیک ۲۸
- ۲-۲: مسیر تکاملی و استفاده اینترنت سازمانی ۳۲
- ۲-۳: نمودار مدل ارتباط سه‌سویه ۳۷
- ۲-۴: روابط بین کاربردهای دولت الکترونیک ۴۲
- ۲-۵: ابعاد دولت الکترونیک ۴۳
- ۲-۶: عناصر تشکیل دهنده‌ی دولت الکترونیک ۴۴
- ۲-۷: مراحل استقرار دولت الکترونیک براساس الگوی گارتنر ۴۹
- ۲-۸: مراحل استقرار دولت الکترونیک براساس الگوی لی و لاینه ۵۲
- ۲-۹: مراحل استقرار دولت الکترونیک براساس الگوی سازمان ملل ۵۳
- ۲-۱۰: مراحل استقرار دولت الکترونیک براساس الگوی بانک جهانی ۵۸
- ۲-۱۱: مراحل استقرار دولت الکترونیک براساس اداره‌ی بازرسی (ممیزی) ملی (استرالیا) ۶۴
- ۲-۱۱: تعامل عوامل سازمانی، مدیریتی و فردی ۷۹
- ۴-۱: موانع و مشکلات دولت الکترونیک با توجه به پرسشنامه‌ی موانع و مشکلات دولت الکترونیک ۱۵۸
- ۴-۲: موانع و مشکلات دولت الکترونیک با توجه به پرسشنامه‌ی بررسی دولت الکترونیک ۱۵۹
- ۵-۱: موانع و مشکلات دولت الکترونیک در آموزش و پرورش اهواز ۱۶۸
- ۵-۲: الگوی پذیرش فناوری (TAM) ۱۷۱
- ۵-۳: مدل مدیریت تغییر سازمانی ۱۷۵
- ۵-۴: الگوی پیشنهادی دولت الکترونیک برای استقرار و بلوغ سازمان آموزش و پرورش اهواز ۱۷۶

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه:

جهانی شدن نه تنها باعث ایجاد تغییرات فراوانی در ساختار سازمان‌ها، بلکه در نیروی انسانی، در فرایندها و فناوری‌های کاری نیز شده است. تحولات چند سال اخیر در فناوری اطلاعات باعث نفوذ اینترنت در بین عموم مردم در سطح جهان و به ویژه در کشورهای توسعه‌یافته شده است. میزان دسترسی افراد به شبکه‌های اطلاعاتی و اینترنت به حدی گسترش یافته که از آن برای رفع نیازهای روزمره زندگی استفاده می‌کنند. رشد روزافزون فناوری اطلاع‌رسانی در جهان باعث شده افراد بسیاری به اینترنت دسترسی داشته باشند (مهرعلیزاده، ۱۳۸۴).

ویژگی منحصر به فرد هزاره‌ی سوم میلادی که آن را با عنوان عصر اطلاعات^۱ یاد می‌کنند، نوآوری و تغییر است. در دهه‌های اخیر، جهان شاهد تغییرات بنیادی در عرصه‌های گوناگون اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و آموزشی بوده است. صاحب‌نظران بر این عقیده‌اند که این تغییرات به طور کلی حاصل رشدی است که در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات به وقوع پیوسته است. این تغییرات که از همگرایی رایانه‌ای و فناوری ارتباط و جذب آنها در جامعه به وجود آمده منجر به دگرگونی ابعاد مختلف زندگی فردی و اجتماعی شده است (رجایی، ۱۳۸۰؛ نقل در حج‌فروش و اورنگی، ۱۳۸۳: ص ۱۲). استفاده‌ی خلاقانه از ابزارهای فناوری اطلاعات، به خصوص اینترنت به عنوان شاخص‌ترین نماد عصر اطلاعات، منجر به افزایش رفاه جامعه بشری، صرفه‌جویی در وقت و هزینه، تسهیل روند انجام فعالیت‌ها و دستیابی آسان به اطلاعات گوناگون شده است. به عبارت دیگر به لطف این فناوری، محدودیت‌های زمانی و مکانی به طرز شگرفی کاهش یافته است (قپانچی، ۱۳۸۶: ص ۲).

جامعه بشری شاهد انقلاب و تحولی وسیع در فناوری اطلاعات و ارتباطات بوده است. کامپیوترهای شخصی، اینترنت، تلفن همراه و وسائل ارتباطی دیگر روش زندگی، یادگیری و تعامل انسان‌ها را به طور اساسی تحت تأثیر قرار داده است. در دو دهه گذشته کاربرد این فناوری‌ها در

^۱ . information age

سازمان‌ها و شرکت‌ها جایگاه خاصی را پیدا کرده است. اکثر آنها دارای شبکه کامپیوتری و سخت افزارها، بانک‌های اطلاعاتی و سیستم‌های اتوماسیون می‌باشند و بقیه نیز در تلاش برای بکارگیری آن، در سازمان‌های خود می‌باشند. همچنین پس از ظهور شبکه جهانی اینترنت و بدنبال متداول شدن تجارت الکترونیکی^۱ و استفاده این تکنولوژی‌ها توسط سازمان‌ها و شرکت‌ها در کشورهای مختلف، در سال‌های اخیر شاهد پدیده‌ی نوین به نام دولت الکترونیک^۲ بوده‌ایم (هادی‌زاده، ۱۳۸۲: ص ۱).

دولت الکترونیک به عنوان راهبردی اساسی برای رسیدن به جامعه دانایی محور قرن بیست و یکم شناخته شده است و یکی از مهمترین عوامل اساسی تقویت رقابت‌پذیری ملی محسوب می‌شود. دولت الکترونیک یا ارائه خدمات دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات؛ از جمله اینترنت، آغازگر مرحله جدیدی از حیات مدیریت بخش عمومی است (فقیهی و یعقوبی، ۱۳۸۳، نقل در هاشمی، ۱۳۸۷). دولت الکترونیک یکی از پدیده‌های مهم حاصل از بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات است که پیاده‌سازی آن، تحولی بس عمیق در نحوه زندگی، اداره و رهبری کشورها داشته و ترکیبی از فناوری اطلاعات و شبکه اطلاع‌رسانی وب است که هدف آن، ارائه مستقیم خدمات به شهروندان، کارکنان دولت، بخش‌های تجاری و سایر بخش‌های دولت است. به عبارت دیگر، "گونه‌ای از سازماندهی مدیریت دولتی به منظور افزایش کارایی، شفاف‌سازی، دسترس‌پذیری و پاسخگویی به شهروندان از طریق استفاده فراگیر و استراتژیک از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در مدیریت داخلی دولت و همچنین در برقراری ارتباط با شهروندان و کاربران خدمات عمومی" دولت الکترونیک نامیده می‌شود. با تحقق دولت الکترونیکی شهروندان می‌توانند وارد یک سایت اینترنتی شده و به آسانی از خدمات و اطلاعات برای انجام داد و ستد استفاده کنند. لذا در هزینه و زمان صرفه‌جویی شده و باعث تولید

^۱ . e-commerce

^۲ . e-government

چرخه اقتصادی به صورت کارا و مناسب خواهد شد (کیهانی‌پور، زارع بیدکی، محمودی و آزاد نیا، ۱۳۸۵).

بیان مسأله:

در عصر حاضر، رشد و گسترش سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات بر جنبه‌های گوناگون زندگی اعم از فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و غیره تأثیر گذاشته است. از پی‌آمدهای ورود فناوری اطلاعات و ارتباطات در زندگی می‌توان به ظهور مفاهیم و اصطلاحاتی از قبیل جامعه اطلاعاتی، عصر اطلاعاتی و اقتصاد دانش‌مدار اشاره کرد. یکی از سازمان‌هایی که ضرورت دارد همگام با رشد اینگونه فناوری‌ها در عرصه جامعه، متحول شود؛ آموزش و پرورش است. آمادگی نظام آموزش و پرورش در همراهی با دیگر نهادهای اجتماعی در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات برای پرورش انسانی که در این عصر ایفای نقش می‌کند، ضروری است. از سویی دیگر باید پذیرفت که فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب دگرگونی در آموزش و پرورش گردیده است. در عصر نو، اهداف جدیدی پیش روی آموزش و پرورش قرار دارد. رویکردهای جدید یاددهی-یادگیری در مقابل رویکردهای سنتی قرار گرفته، از تغییر نقش معلم و فراگیرنده سخن به میان آمده و عقیده بر این است که به طور کلی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و دولت الکترونیک برای دستیابی به هدف‌های یادگیری با کیفیت برای همه اجتناب ناپذیر است (اندرسون و گرسیون^۱، ۲۰۰۳؛ نقل در آیتی، عطاران و مهرمحمودی، ۱۳۸۶: ص ۵۶).

از جمله مزیت‌های ورود دولت الکترونیک و فناوری اطلاعات و ارتباطات در نظام‌های آموزش و پرورش که در جهت رشد و توسعه آن بکار می‌روند عبارتند از: افزایش کانال‌های ارتباطی از طریق ابزاری چون پست الکترونیک، گروه‌های بحث و مذاکره، اتاق‌های گفتگو، انعطاف‌پذیری فراوان در این

¹. Anderson & Garison

که چه موقع و در کجا معلمان، دانش‌آموزان و کارکنان وظایفشان را انجام خواهند داد، می‌باشد (راوات و روات، ۲۰۰۶؛ نقل در کریمی‌علویجه، شریف خلیفه سلطانی و بختیار نصر آبادی، ۱۳۸۸).

دولت الکترونیک قابلیت آن را دارد تا بخشی دولتی را تغییر شکل داده و رابطه میان دولت و شهروندان و ارباب رجوع را از نو پایه‌گذاری کند. چنین دولتی موقعیتی را فراهم می‌آورد تا ارائه خدمات به شهروندان را بهبود بخشد. شهروندان و ارباب رجوع‌ها در چنین شرایطی می‌توانند خدمات و اطلاعات را در هر زمان و بنابر استانداردهای روز کسب کنند و می‌توانند گزارش‌های مورد نیاز خود را بدون نیاز به استخدام حقوقدان و حسابدار تهیه کنند. کارمندان کارهای خود را به همان سادگی و با همان بازدهی و اثر بخشی هم‌تایان خود در دیگر سازمان‌ها انجام دهند. در این دولت (دولت الکترونیک) ارائه خدمات به شهروندان و ارباب رجوع تسهیل می‌شود. ضمن آنکه لایه‌های زاید مدیریت دولتی در این سازمان‌ها قابل حذف است و امکان دسترسی آسان شهروندان و کارمندان و دیگر اقشار جامعه به اطلاعات و خدمات دولتی فراهم می‌شود. انقلاب در سیستم دولت الکترونیکی نه تنها سیستم ارائه خدمات را تغییر می‌دهد، بلکه شیوه‌ی ارتباط شهروندان با دولت را از شیوه‌های ارتباطی سلسله‌مراتبی و سنتی به سمت شیوه‌های دوطرفه و تعاملی تغییر شکل می‌دهد (قهرمانی، ۱۳۸۲: ص ۶).

آموزش و پرورش نیز به عنوان یک سازمان دولتی در ایران از این تغییرات مستثنا نیست. در این سازمان همانگونه که اشاره شد با اجرای فناوری اطلاعات و ارتباطات در آن، باعث افزایش ارائه خدمات به شهروندان اعم از دانش‌آموزان، مدیران، معلمان و دیگر اقشار جامعه می‌شود. اجرای دولت الکترونیک در آموزش و پرورش باعث کاهش در وقت کارمندان، کاهش هزینه‌های سازمان، افزایش سرعت ارائه خدمات، از بین رفتن کاغذ بازی سازمانی، انتقال سریع خدمات، بهبود فرایند انتقال اطلاعات، افزایش کارایی سازمانی، آسودگی ارتباط با سازمان، افزایش شفافیت سازمانی در مقایسه با شکل سنتی و دست و پاگیر اداره و سازمان می‌شود. نبود دولت الکترونیک در هر سازمان و به

خصوص آموزش و پرورش باعث کند شدن روند کاری و از بین رفتن مزایای الکترونیکی که اشاره شد، می‌شود.

دولت جمهوری اسلامی ایران (ج.ا.ا.) با تهیه طرح تکفا مصمم است با گام برداشتن به سوی دولت الکترونیک جایگاهی قابل قبول را در عرصه‌های جهانی داشته باشد. در چشم انداز ج.ا.ا. نیز یک جایگاه اول اقتصادی، علمی، و تکنولوژیکی کشور در منطقه، در افق ۲۰ ساله مورد تأکید قرار گرفته و برای نیل به این مقصود، اقدامات قابل توجهی در تامین زیرساخت‌های مخابراتی و حقوقی صورت گرفته است (مجمع تشخیص مصلحت نظام، ۱۳۸۳). اما پرسش اساسی این است که چه درجه از دولت الکترونیک در کشور تحقق یافته است. در ارزیابی سازمان ملل از رتبه کشورها برای تحقق دولت الکترونیک^۱ (تلاش دولت در تأمین خدمات الکترونیکی، حدود ارتباطدهی، و مهارت‌های انسانی برای دسترسی به این خدمات) نشان می‌دهد که ایران با داشتن شاخص ۳۳/ (سی و سه صدم) از آمادگی الکترونیکی در میان ۱۷۳ کشور در سال ۲۰۰۳ رتبه ۱۰۷، در سال ۲۰۰۵ با داشتن شاخص ۳۸/ (سی و هشت صدم) از آمادگی الکترونیکی از میان ۱۷۹ کشور در رتبه ۹۸ قرار دارد، در سال ۲۰۰۸ ایران با داشتن ۴۱/ (چهل و یک صدم) از شاخص آمادگی الکترونیکی در میان ۱۸۲ کشور در رتبه ۱۰۸ قرار دارد و در سال ۲۰۱۰ ایران با داشتن ۴۲/ (چهل و دو صدم) از شاخص آمادگی الکترونیکی در رتبه ۱۰۲ قرار گرفته است. در جدول ۱-۱ به مقایسه مقدار آمادگی الکترونیکی و رتبه‌ی برخی از کشورها در مقایسه با ایران پرداخته شده است.