

عَلَّمَ الْكَلِمَاتِ

به نام خدا

دانشگاه شهید بهشتی

دانشکده مدیریت و حسابداری

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات

عنوان پایان نامه:

بررسی موانع و چالش های پیاده سازی دولت الکترونیکی در وزارت بازرگانی

استاد راهنما

دکتر شعبان الهی



استاد مشاور

دکتر علی رضائیان

مجلس افتخارات و انجمن علمی
شعبه مدیریت

نگارش

احمد رضا هاشمیان

۱۳۸۸ / ۱ / ۲۱

تابستان ۱۳۸۷

۱۱۲۰۱۲

تقدیم به:

پدر و مادر مهربانم

چکیده

تغییر سریع فاکتورهای محیطی، سازمانی و فنی باعث ایجاد یک محیط رقابتی در عصر حاضر شده است که نتیجه آن تحت فشار قرار گرفتن سازمان‌ها برای بهبود و کارایی فعالیت‌ها و فرایندهایشان می‌باشد. یکی از عواملی که می‌تواند سازمان‌ها را در این راستا یاری دهد فناوری اطلاعات است که از آن می‌توانیم به عنوان یک توانمندساز نام ببریم. در سال‌های اخیر شاهد رشد چشمگیر استفاده از IT در سازمان‌های مختلف بوده ایم که دولت‌ها نیز از امر مستثنی نبوده‌اند و در گوشه و کنار جهان از این فاکتور مهم برای ارائه بهتر خدمات و کالاهایشان به شهروندانشان (مشتریان) استفاده کرده‌اند. به طور کلی استفاده از فناوری اطلاعات در سازمان‌های دولتی تحت عنوان دولت الکترونیکی شناخته شده است. در حال حاضر کشورهای مختلف جهان به سرعت در حال پیاده‌سازی دولت الکترونیکی هستند و هر کدام در مرحله خاصی از بلوغ دولت الکترونیکی قرار دارند. در ایران نیز مانند بسیاری از این کشورها پیاده‌سازی دولت الکترونیکی آغاز شده است اما با توجه به وضعیت فعلی به نظر می‌رسد نیاز به کار بیشتری در این زمینه وجود دارد. آنچه می‌تواند دلیلی بر وضعیت فعلی باشد وجود موانع و چالش‌هایی در راه پیاده‌سازی دولت الکترونیکی می‌باشد. یک دسته بندی کلی از موانع و چالش‌هایی که بر سر راه پیاده‌سازی دولت الکترونیکی قرار دارند عبارتند از: موانع فنی، انسانی، فرهنگی، حقوقی، مالی و سازمانی-مدیریتی. در بیشتر پژوهش‌هایی که در این زمینه انجام شده بر روی عوامل فنی تکیه شده است در صورتی که باید توجه داشت که عوامل انسانی و فرهنگی اگر اهمیتی بیشتر از سایر عوامل نداشته باشند همپایه آنها هستند. بدین منظور پژوهش حاضر با تکیه بر عوامل انسانی و فرهنگی تاثیر گذار بر پیاده‌سازی دولت الکترونیکی به آزمایش این فاکتورها در وزارتخانه بازرگانی پرداخته است. مؤلفه‌های فرهنگی و انسانی در این پژوهش به هفت دسته تقسیم شده‌اند که عبارتند از: آمادگی کارکنان، آمادگی مشتریان، آمادگی مدیران، مقاومت در برابر تغییر، ارزش‌های سازمانی، فرهنگ سازمانی و پذیرش فناوری توسط مشتریان که متناسب با موارد مذکور هفت فرضیه نیز ارائه شده است برای آزمون این فرضیه‌ها پس از شناسایی متخصصان و آگاهان در زمینه دولت الکترونیکی در زیر مجموعه‌های مختلف وزارت بازرگانی، نظرات ایشان از طریق پرسشنامه و مصاحبه درخصوص مؤلفه‌ها و شاخص‌های فرهنگی و انسانی اخذ و تحلیل گردید. و با توجه به بررسی‌های انجام شده مشخص شد که عوامل فرهنگی و انسانی در تمامی مراحل بلوغ دولت الکترونیکی تأثیر گذار بوده و نقشی مهمی را در پیاده‌سازی پروژه‌های دولت الکترونیکی بازی می‌کنند. اما در هر یک از مراحل بلوغ بخش خاصی نسبت به سایر بخش‌ها مهمتر می‌باشد که مسئولان و دست‌اندرکاران اجرای پروژه‌های دولت الکترونیکی باید برای این موضوع اهمیت ویژه‌ای قائل گردند و بر اساس آن به برنامه‌ریزی برای غلبه بر مشکلات بپردازند.



فهرست مطالب

۱- فصل اول

- ۱-۱- تعریف موضوع و بیان مساله..... ۲
- ۱-۲- اهمیت و ضرورت انجام پژوهش..... ۴
- ۱-۳- پیشینه پژوهش..... ۶
- ۱-۴- سوالات پژوهش..... ۷
- ۱-۵- فرضیه های پژوهش..... ۷
- ۱-۶- قلمرو پژوهش..... ۷
- ۱-۶-۱- قلمرو مکانی..... ۷
- ۱-۶-۲- قلمرو زمانی..... ۷
- ۱-۶-۳- قلمرو موضوعی..... ۷

۲- فصل دوم

- ۲-۱- بخش اول..... ۹
- ۲-۱-۱- مقدمه..... ۹
- ۲-۱-۲- تئوری های مطرح در زمینه فناوری اطلاعات..... ۱۱
- ۲-۱-۳- ظهور دولت الکترونیکی..... ۱۵
- ۲-۱-۳-۱- تکامل ICT..... ۱۵
- ۲-۱-۳-۲- تکامل مفاهیم مدیریتی..... ۱۵
- ۲-۱-۳-۳- تکامل دولت..... ۱۶
- ۲-۱-۴- مفهوم دولت الکترونیکی..... ۱۷
- ۲-۱-۵- نقد تعاریف ارائه شده..... ۱۸
- ۲-۱-۶- مدل های ارتباطی دولت الکترونیکی..... ۲۰
- ۲-۱-۶-۱- مدل G2G..... ۲۰
- ۲-۱-۶-۲- مدل G2B..... ۲۱

۲۳ مدل G2C-۲-۱-۶-۳
۲۱ مدل G2E-۲-۱-۶-۴
۲۳ حاکمیت الکترونیکی و دولت الکترونیکی-۲-۱-۷
۲۶ معماری دولت الکترونیکی-۲-۱-۸
۲۶ لایه دسترسی-۲-۱-۸-۱
۲۷ لایه دولت الکترونیکی-۲-۱-۸-۲
۲۷ لایه کسب‌وکار الکترونیک-۲-۱-۸-۳
۲۹ لایه زیر ساختار-۲-۱-۸-۴
۳۱ دولت الکترونیکی در کشورهای در حال توسعه-۲-۱-۹
۳۴ دولت الکترونیکی در ایران-۲-۱-۱۰
۳۷ بخش دوم-۲-۲
۳۷ مقدمه-۲-۲-۱
۳۸ مدل های بلوغ-۲-۲-۲
۳۸ مدل لاینه و لی-۲-۲-۲-۱
۴۰ مدل سازمان ملل-۲-۲-۲-۲
۴۰ مدل گروه گارتنر-۲-۲-۲-۳
۴۱ مدل مون-۲-۲-۲-۴
۴۲ مدل دلیوت و تاچ-۲-۲-۲-۵
۴۲ مدل اصلاح شده سازمان ملل-۲-۲-۲-۶
۴۵ بخش سوم-۲-۳
۴۵ عوامل فرهنگی و انسانی-۲-۳-۱
۵۰ سایر عوامل-۲-۳-۲

۳- فصل سوم

۵۵ مقدمه-۳-۱
۵۵ روش انجام پژوهش-۳-۲

۵۶	۳-۳- تعریف و تعیین جامعه آماری
۵۶	۳-۴- روش گردآوری داده ها
۵۷	۳-۵- سوالات پژوهش
۵۷	۳-۶- فرضیات پژوهش
۶۰	۳-۷- متغیرهای پژوهش
۶۰	۳-۸- ابزار اندازه گیری متغیرها
۶۱	۳-۸-۱- روایی پرسشنامه
۶۱	۳-۸-۲- پایایی پرسشنامه
۶۲	۳-۹- ارتباط بین سوالات پرسشنامه و فرضیات
۶۳	۳-۱۰- روش آماری بکار گرفته شده
۷۲	۳-۱۰-۱- آزمون دوجمله ای
۷۲	۳-۱۰-۲- آزمون تحلیل واریانس فریدمن
۶۴	۳-۱۱- شرحی مختصر درباره وزارت بازرگانی

۴- فصل چهارم

۶۶	۴-۱- بخش اول
۶۶	۴-۱-۱- مقدمه
۶۷	۴-۱-۲- نمودار مربوط به جمعیت شناختی
۷۸	۴-۲- بخش دوم
۷۰	۴-۲-۱- مقدمه
۷۱	۴-۲-۲- بررسی عوامل انسانی در مرحله اول پیاده سازی
۷۳	۴-۲-۳- بررسی عوامل فرهنگی در مرحله اول پیاده سازی
۷۵	۴-۲-۴- آزمون رتبه بندی عوامل در مرحله اول
۷۶	۴-۲-۵- بررسی عوامل انسانی در مرحله دوم پیاده سازی
۷۸	۴-۲-۶- بررسی عوامل فرهنگی در مرحله دوم پیاده سازی
۸۰	۴-۲-۷- رتبه بندی عوامل در مرحله دوم پیاده سازی

- ۸۱-۴-۲-۸ بررسی عوامل انسانی در مرحله سوم پیاده سازی
- ۸۳-۴-۲-۹ بررسی عوامل فرهنگی در مرحله سوم پیاده سازی
- ۸۵-۴-۲-۱۰ رتبه بندی عوامل در مرحله سوم پیاده سازی
- ۸۶-۴-۲-۱۱ بررسی عوامل انسانی در مرحله چهارم پیاده سازی
- ۸۸-۴-۲-۱۲ بررسی عوامل فرهنگی در مرحله چهارم پیاده سازی
- ۹۰-۴-۲-۱۳ رتبه بندی عوامل در مرحله چهارم پیاده سازی
- ۹۱-۴-۲-۱۴ بررسی عوامل انسانی در مرحله پنجم پیاده سازی
- ۹۳-۴-۲-۱۵ بررسی عوامل فرهنگی در مرحله پنجم پیاده سازی
- ۹۵-۴-۲-۱۶ رتبه بندی عوامل در مرحله پنجم پیاده سازی

۵- فصل پنجم

- ۹۷-۵-۱ مقدمه
- ۹۹-۵-۲ پاسخ به سوالات ارائه شده
- ۹۹-۵-۳ بررسی فرضیات پژوهش
- ۱۰۱-۵-۳-۱ عدم آمادگی کارکنان
- ۱۰۱-۵-۳-۲ عدم آمادگی مشتریان
- ۱۰۱-۵-۳-۳ عدم آمادگی مدیران
- ۱۰۲-۵-۳-۴ مقاومت در برابر تغییر
- ۱۰۲-۵-۳-۵ ارزش های سازمانی
- ۱۰۳-۵-۳-۶ فرهنگ سازمانی
- ۱۰۳-۵-۳-۷ پذیرش مشتریان
- ۱۰۴-۵-۴ محدودیت های انجام پروژه
- ۱۰۴-۵-۵ پیشنهادات
- ۱۰۶-۵-۶ مقایسه پژوهش انجام شده با سایر پژوهش ها

منابع

۱۰۷.....منابع فارسی

۱۰۸.....منابع لاتین

پیوست

۱۱۷.....پیوست (الف) پرسشنامه

۱۲۶.....پیوست (ب) خروجی SPSS

فهرست جدول ها، نمودار ها و اشکال

فهرست جداول

- جدول (۱-۱) ترکیب سیستمهای فنی-اجتماعی..... ۱۴
- جدول (۲-۲) مزایای دولت الکترونیکی برای بخش های مختلف..... ۲۲
- جدول (۲-۳) ارتباط بین چهار تئوری فناوری اطلاعات و حاکمیت الکترونیک و دولت الکترونیکی..... ۲۵
- جدول (۲-۴) تفاوت حاکمیت الکترونیک با دولت الکترونیکی..... ۲۵
- جدول (۲-۵) فناوری های لایه زیرساختار..... ۳۰
- جدول (۲-۶) وضعیت پیشرفت دولت الکترونیکی در ایران..... ۳۵
- جدول (۲-۷) وضعیت دولت الکترونیک در بخش های مختلف وزارت بازرگانی ایران..... ۳۶
- جدول (۲-۸) مدل های مختلف بلوغ دولت الکترونیکی..... ۵۲
- جدول (۲-۹) موانع و چالش های پیاده سازی دولت الکترونیکی..... ۵۳
- جدول (۳-۱) امتیازات محاسبه شده در طیف لیکرت..... ۶۰
- جدول (۳-۲) آلفای محاسبه شده برای هر یک از فرضیات..... ۶۲
- جدول (۳-۳) ارتباط سوالات و فرضیات..... ۶۲
- جدول (۴-۱) رتبه عوامل در مرحله اول..... ۷۵
- جدول (۴-۲) رتبه عوامل در مرحله دوم..... ۸۰
- جدول (۴-۳) رتبه عوامل در مرحله سوم..... ۸۵
- جدول (۴-۴) رتبه عوامل در مرحله چهارم..... ۹۰
- جدول (۴-۵) رتبه عوامل در مرحله پنجم..... ۹۵
- جدول (۵-۱) فرضیات تایید شده در مراحل مختلف پیاده سازی..... ۱۰۰
- جدول (۵-۲) رتبه عوامل در مراحل مختلف..... ۱۰۰

فهرست اشکال

- شکل (۱-۱) نحوه ارتباط بخش های مختلف دولت الکترونیکی..... ۲
- شکل (۲-۱) پشتیبانی IT در برابر فشارهای سازمانی..... ۱۰

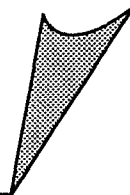
- شکل (۲-۲) تعامل تکنولوژی، ساختار و اجتماع ۱۲
- شکل (۲-۳) تأثیر سیستم های فنی و اجتماعی بر یکدیگر ۱۳
- شکل (۲-۴) مدل کامل سیستم های دولت الکترونیکی ۱۴
- شکل (۲-۵) معماری دولت الکترونیکی ۲۹
- شکل (۲-۶) مراحل مدل دولت الکترونیک در وزارت بازرگانی ۳۵
- شکل (۲-۷) سطوح سه گانه فرهنگ ۴۶
- شکل (۲-۸) منابع فردی مقاومت در برابر تغییر ۴۷
- شکل (۳-۱) مدل مفهومی پژوهش ۵۹

فهرست نمودارها

- نمودار (۲-۱) تئوری های چهارگانه IT ۱۱
- نمودار (۲-۲) تعاملات دولت الکترونیکی ۲۰
- نمودار (۲-۳) ابعاد و مراحل توسعه دولت الکترونیک ۳۹
- نمودار (۲-۴) مراحل چهارگانه گروه گارتنر برای پیاده سازی دولت الکترونیک ۴۱
- نمودار ۲-۵ مدل بلوغ دولت الکترونیک (مدل اصلاح شده سازمان ملل) ۴۴
- نمودار (۴-۱) سن پاسخ گویان ۶۷
- نمودار (۴-۲) سمت سازمانی پاسخ دهندگان ۶۷
- نمودار (۴-۳) جنسیت افراد پاسخ دهنده ۶۸
- نمودار (۴-۴) سابقه کاری ۶۸
- نمودار (۴-۵) مدرک تحصیلی پاسخ دهندگان ۶۹

فصل اول

طرح کلی پژوهش

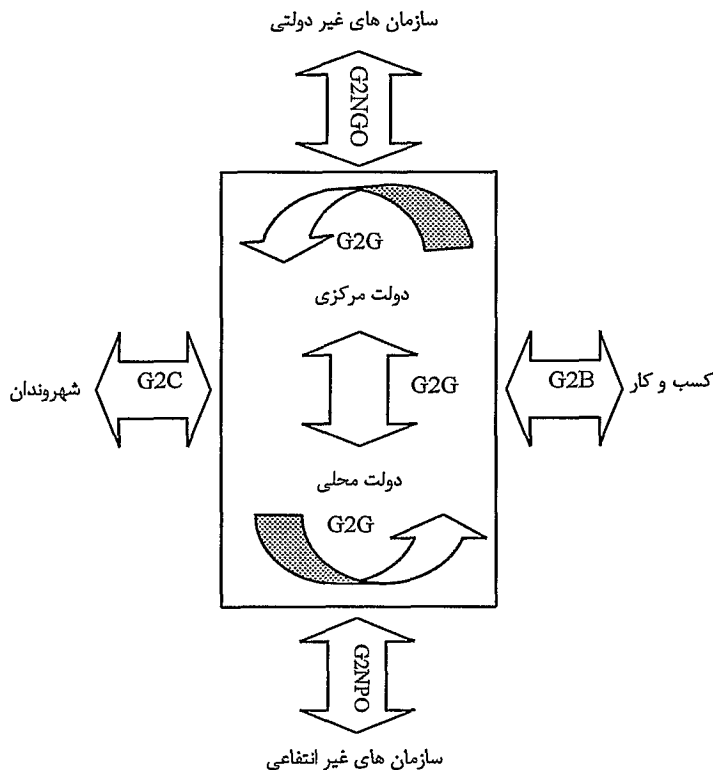


۱-۱- تعریف موضوع و بیان مساله

در جوامع امروزی، مردم در عین بهره گیری از ره آوردهای مدرنیته، از مشکلات ویژه شهرنشینی مثل دشواری های کسب و کار، کمبود مسکن، گرانی، فشارها و نگرانی های روانی-اجتماعی و بحران های زیست محیطی در رنجند. علل مشکلات هر چه می خواهد باشد، اما غالباً این دولت ها هستند که مورد سرزنش ملت ها قرار می گیرند. مردم کشور ما نیز با توجه به نقش بسیار پر رنگ دولت در اداره امور، از این مورد مستثنی نیستند و از دولت انتظار پاسخگویی و راهگشایی دارند. در چنین مواردی، رویکردی حساب شده به نام دولت الکترونیکی همراه با استفاده بهینه از فناوری اطلاعات و مشارکت مردم می تواند کارآمد و موثر باشد (فیضی ۱۳۸۴). در منابع مختلف تعاریف متعددی از دولت الکترونیکی ارائه شده است که هر یک از آنها برخی از جنبه ها و وجوه آن را مد نظر قرار می دهد. (west 2000) برخی از این تعاریف عبارتند از:

"دولت الکترونیکی عبارت است از بهینه سازی مستمر ارائه خدمات و حاکمیت گری از طریق تغییر شکل روابط داخلی و خارجی، توسط فناوری، اینترنت و رسانه های تازه." (prister 2003)

"دولت الکترونیکی عبارت است از هر فعالیت دولتی که بر اساس شبکه های کامپیوتری بنا نهاده شده است. که بر اساس انواع مختلفی از تعاملات می تواند از هم متمایز شود (شکل ۱-۱): G2C (دولت به شهروندان)، G2B (دولت به کسب و کار)، G2E (دولت به کارکنان و اخیراً G2NG (دولت به سازمانهای غیر دولتی) و G2NPO (دولت به سازمان های غیر انتفاعی)." (Montagna 2005)



شکل ۱-۱ روابط متقابل دولت با سایر ذینفعان

"دولت الکترونیکی در واقع بکارگیری فناوری اطلاعات برای طراحی مجدد فرایندهای کاری به منظور ارائه خدمات دولتی به صورت بهینه و همچنین تعامل مردم با دولت است." (دبیر خانه شورای عالی اطلاع رسانی، ۱۳۸۱)

"دولت الکترونیک با بهره گیری از فناوری اطلاعات به ارائه خدمات دولتی در ۲۴ ساعت شبانه روز و ۷ روز هفته می پردازد" (فیضی، ۱۳۸۴)

امروزه اکثر کشورهای جهان، به خاطر تنگناها و فشارهای مختلف اقتصادی، اجتماعی و سیاسی پیاده سازی دولت الکترونیکی را آغاز کرده اند به همین دلیل کشورهای مختلف در مراحل گوناگونی از پیاده سازی قرار دارند. در زمینه پیاده سازی دولت الکترونیکی کشورهای مختلف جهان از مدل های مختلف پیروی می کنند که برخی از این مدلها عبارتند از مدل لاینه و لی که شامل ۴ مرحله فهرست برداری، تراکنش، ادغام عمودی و ادغام افقی می شود مدل پیاده سازی گروه گارتر که شامل ۴ مرحله ظهور، تعامل، تراکنش و انتقال است. مدل پیاده سازی سازمان ملل نیز یکی از مدل های دیگر است که دارای ۵ مرحله پیدایش، ارتقاء، تعامل، تراکنش و یکپارچگی می باشد. مدل پیاده سازی هیلر و بلنجر نیز از مدل های ۵ مرحله ایست که شامل مراحل زیر می باشد: انتشار اطلاعات، ارتباطات دو طرفه، ارائه خدمات الکترونیک و انجام تراکنش های مالی، یکپارچه سازی افقی و عمودی و مشارکت سیاسی.

کاربرد فناوری اطلاعات در ایران نیز چند سالی است که مورد توجه سیاستمداران و مدیران قرار گرفته است. نخستین فعالیت هماهنگ و فراگیر برای گسترش فناوری اطلاعات و پیاده سازی دولت الکترونیکی تهیه و تدوین برنامه "توسعه و کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات ایران (تکفا)" توسط دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی در خرداد ماه ۱۳۸۱ بود. که این طرح به تصویب شورای وزیران رسید و برای اجرا به سازمان های ذیربط از جمله شورای عالی اطلاع رسانی ارجاع شد. سپس در ۱۵ تیرماه ۱۳۸۱ شورای عالی اداری کشور به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی "طرح تحقق دولت الکترونیکی" را تصویب کرد. همچنین مصوبه طرح استقرار دولت الکترونیکی در ۲۲ تیر ماه ۱۳۸۱ به امضای معاون رئیس جمهور و دبیر شورای عالی اداری رسید. با این حال، تلاش در جهت تأسیس دولت الکترونیکی در ایران، همچون هر جامعه در حال توسعه دیگری، چالشهایی را در کنار پیامدهای مثبت آن، پیش روی دولتمردان و نیز کلیت جامعه قرار خواهد داد. در این زمینه تحلیل و بررسی این موانع و چالشها در پیاده سازی دولت الکترونیکی اهمیت ویژه ای دارد (فیضی ۱۳۸۴)

آنچه در رابطه با دولت الکترونیکی به عنوان یک نارسایی بیشتر خودنمایی می کند، محدود بودن پژوهشهایی است که به بررسی جوانب مختلف آن پرداخته باشند؛ پژوهشهایی که از یک طرف به بررسی موانع و چالشهای پیاده سازی دولت الکترونیکی بپردازند و از طرف دیگر به شناسایی عواملی بپردازند که روند پیشرفت آن را شتاب می بخشد. پژوهشگران امیدوارند نتیجه چنین پژوهشهایی بتواند مدیران را یاری دهد تا با تأکید بر سازوکارهای

مناسب، موانع اجرا و عوامل بازدارنده را حداقل کنند و با ارائه طرح های مفید، بسترهای اثر گذاری بیشتر عوامل پیش برنده را فراهم آورند (فیضی ۱۳۸۴). با توجه به اینکه در هر مرحله از پیاده سازی دولت الکترونیکی ممکن است موانع و چالشهای خاصی بوجود آید این پژوهش سعی دارد تا این موانع و چالشها را در ایران با توجه به مراحل مختلف پیاده سازی شناسایی نماید که در پژوهش هایی که تاکنون در این زمینه انجام شده به این امر پرداخته نشده است (لازم به ذکر است طبق پژوهش انجام گرفته توسط سازمان ملل، ایران در حال حاضر در سطح دوم پیاده سازی دولت الکترونیکی یعنی مرحله ارتقاء قرار دارد)

با توجه به ادبیات مرور شده موانع و چالشها در این پژوهش به شش دسته اصلی انسانی، فرهنگی، حقوقی، فنی، مالی- اقتصادی و مدیریتی-سازمانی تقسیم بندی شده اند و از بین این شش دسته به علت گستردگی موضوع دو عامل انسانی و فرهنگی مورد بررسی قرار می گیرند همچنین با توجه به مدل پیاده سازی سازمان ملل پنج سطح پیدایش، ارتقاء، تعامل، تراکنش و یکپارچگی به عنوان سطوح پیاده سازی در نظر گرفته شده است.

۲-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش

این موضوع به دو دلیل مهم است. یکی به خاطر ضعف و توانایی کم ایران در پیاده سازی دولت الکترونیکی و دیگری به خاطر اهمیت و ضرورت پیاده سازی دولت الکترونیکی در این عصر از منظر ضعف ایران در امر پیاده سازی می توان به آمارهای منتشر شده درباره وضعیت پیاده سازی دولت الکترونیکی در کشورهای مختلف جهان و از جمله ایران اشاره نمود:

۱- طبق پژوهشی که توسط صفری و قاسم زاده (۱۳۸۱) درباره وضعیت دولت الکترونیکی در ایران انجام گرفته است ایران در این زمینه ضعیف ارزیابی شده است.

۲- طبق بررسی های انجام شده توسط سازمان ملل متحد از نظر توانایی پیاده سازی دولت الکترونیکی، ایران در طبقه "توانایی کم پیاده سازی دولت الکترونیکی" قرار گرفته است. (Ronagham 2003)

۳- علاوه بر این در پژوهش دیگری که توسط "انجمن امریکایی اداره عمومی" انجام گرفته ایران از نظر توسعه دولت الکترونیکی در رتبه ۷۷ بعد از کشورهای همچون جامائیکا، اندونزی، ترینیداد و توباگو و عربستان قرار گرفته است (Ronagham 2003)

۴- در تحقیق دیگری که در سال ۲۰۰۶ توسط دارل ام. وست و با بررسی ۱۷۸۲ وب سایت های دولتی از ۱۹۸ کشور جهان صورت گرفت ایران با توجه به فاکتورهای ارائه شده و درجه بندی از ۱۰۰ ایران به نمره ۲۷/۳ رسید که نسبت به سال قبل (۳۰/۳) افت داشته است (west 2000)

۵- بر اساس گزارش مجله اکونومیست که درباره میزان آمادگی الکترونیکی^۱ کشورهای مختلف جهان در سال ۲۰۰۷ است ایران از میان ۶۹ کشور بررسی شده به رتبه ۶۹ رسیده است که این درجه نسبت به سال قبل سه رتبه نزول داشته است. که نشان دهنده ضعف کشور ما در زمینه ICT است. معیارهای مورد بررسی در این پژوهش عبارتند از: زیرساختار فناوری، محیط کسب و کار، محیط فرهنگی و اجتماعی، محیط حقوقی، چشم انداز و سیاست دولت و پذیرش کسب و کار و مشتری

از منظر اهمیت و ضرورت پیاده سازی موارد قابل توجه هستند:

۱. عصر حاضر عصر اطلاعات و ارتباطات است که در پی آن اجتماعات انسانی به جوامع علمی و شهروندان به کاربران شبکه های اطلاعاتی تبدیل شده اند. یکی از مهمترین فرصت هایی که فناوری های نوین در اختیار دولتمردان قرار می دهد، امکان مهندسی مجدد معماری دولت و افزایش قابلیت دسترسی، تقویت کارآمدی و پاسخگو تر ساختن آن می باشد. در نتیجه عصر حاضر دیگر نمی توان دولت های جوامع اطلاعاتی را با ساختارها و فرایندهای سنتی و منسوخ گذشته مدیریت کرد. (millard 2003)

۲. طبق گزارش سالانه "گروه کاری تجارت الکترونیک ایالات متحده" در سال ۱۹۹۵ تنها ۱۰ میلیون نفر از اینترنت استفاده می کردند که این رقم در سال ۱۹۹۸ به بیش از ۱۴۰ میلیون نفر رسید. این گزارش همچنین اظهار می کند که در دهه اول این قرن بیش از یک میلیارد نفر در سراسر جهان از اینترنت استفاده خواهند کرد. با چنین روند رو به رشدی در رقم کاربران اینترنت، دولت ها در تمام سطوح چاره دیگری نخواهند داشت، جزء اینکه به دولت الکترونیکی به عنوان یک کانال خدماتی داخلی و خارجی بیندیشند.

۳. پیاده سازی موفق دولت الکترونیکی باعث ایجاد منافع و مزایایی در بخش های تجاری، شهروندان، دولت، کارکنان می شود که باعث افزایش کارایی و رضایت مندی بیشتر از دولت می گردد. دولت الکترونیکی با قدرت شگرفی که دارد نقش عمده ای را در مدیریت عملکرد، کاهش کاغذ بازی، مهندسی مجدد، تغییر نهادهای دولتی و سیاست ایفا می کند. (Moon 2002; Brown 2003)

با توجه به آنچه در این قسمت گفته شد می توان به اهمیت انجام این پژوهش پی برد یعنی با توجه به اهمیت پیاده سازی دولت الکترونیکی و وضعیت نامطلوب ایران در این زمینه می توان گفت انجام چنین پژوهشی برای شناخت موانع و چالش ها و ارائه راهکارهایی برای مقابله با آنها مفید و لازم به نظر می رسد.

¹ e-readiness

۳-۱- پیشینه پژوهش

در زمینه بررسی موانع یا چالش های دولت الکترونیکی پژوهش های مختلفی توسط افراد و گروه های گوناگون صورت گرفته است. جنیفر انیل در تحقیقی که در مورد موانع و چالش های پیاده سازی دولت الکترونیکی انجام داده است، موانع عمده بر سر راه پیاده سازی دولت الکترونیکی را اینگونه بیان می دارد: الف) مسائل مربوط به دسترسی ب) مسائل مربوط به عوامل فنی ج) مسائل مربوط به عوامل انسانی د) مسائل مربوط به خدمات ه) مسائل مربوط به منابع. انیل این طبقات را نیز به شاخه های فرعی تقسیم می نماید. (O'Neill 2000) پژوهش دیگری توسط نوریس و کرامر در خصوص موانع پیاده سازی دولت الکترونیکی محلی و در ایالات متحده صورت گرفته است. این دو محقق با قرار دادن سوال اصلی "چرا بعضی از دولت های محلی آمریکا هنوز در مراحل اولیه توسعه دولت الکترونیکی هستند؟" به اجرای پژوهشی با شرکت یک نمونه ۲۰۰۰ نفری پرداختند که مهمترین چالش در راه پیاده سازی دولت الکترونیکی در ایالات این کشور، قدمت کم سایت ها با ۶۸/۵ درصد بوده است. سایر چالشها به ترتیب اولویت عبارتند از کمبود فناوری و کارکنان آشنا با وب، فقدان و یا کمبود منابع مالی، کمبود فناوری و یا تخصص های وب، مسائل امنیتی، نیاز به Upgrade کردن فناوری، کمبود اطلاعات درباره کاربردهای دولت الکترونیکی، مسائل مرتبط با حریم خصوصی کاربران، مسائل مربوط به تجمیع هزینه های تراکنش های بر خط، کمبود حمایت و پشتیبانی از طرف ادارات منتخب (Norris & Kraemer 2000) پژوهش دیگری توسط سیگنور و همکارانش در زمینه چالشها و فرصت های دولت الکترونیکی انجام گرفته که این چالشها به سه دسته تقسیم شده اند که عبارتند از: ۱- موانع فنی: قابلیت همکاری، حریم خصوصی، امنیت ۲- عوامل اقتصادی: هزینه ها، قابلیت نگهداری، قابلیت استفاده مجدد و سود آوری ۳- عوامل اجتماعی: قابلیت دسترسی، قابلیت استفاده و پذیرش (Signore 2005) وینگ لم نیز در پژوهشی موانع و چالشهای دولت الکترونیکی را در سطح یکپارچه سازی مورد توجه قرار داده است و این موانع را بدین گونه بیان داشته است: ۱- موانع راهبردی شامل: فقدان اهداف مشترک، فقدان مالکیت و حق اختیار، نبود طرح اجرا و سرمایه گذاری ۲- موانع فناوری شامل: فقدان معماری با قابلیت همکاری با قسمتهای دیگر، مدل های بلوغ متفاوت، عدم انعطاف پذیری سیستم های قدیمی، ناسازگاری استانداردهای فنی ۳- موانع سیاسی شامل: توجه بیش از حد روی حریم خصوصی شهروندان، حق مالکیت داده ها، تکامل سیاسی دولت الکترونیکی ۴- موانع سازمانی شامل: فقدان آمادگی سازمانی، کند بودن آهنگ حرکتی اصلاح دولت، فقدان یک شخص پشتیبان دولت الکترونیکی و فقدان مهارتهای فنی (Lam 2005) در پژوهش دیگری که توسط پائول تی زیگر در سال ۲۰۰۳ در باره موانع پیاده سازی دولت الکترونیکی انجام شده موانع پیاده سازی بدین گونه مطرح شده اند: امنیت، تقسیمات دیجیتال، اختلاف اقتصادی، آموزش، سطح دسترسی به اینترنت، میزان آگاهی شهروندان و

... (Jaeger 2003) رامون گیل گارسیا و ترزا پارادو در سال ۲۰۰۵ پژوهشی انجام دادند که چالشهای پروژه های دولت الکترونیکی را بدین شرح بیان کرده اند: ۱- اطلاعات و داده: کیفیت داده و اطلاعات ۲- فناوری اطلاعات: امنیت، ناسازگاری فناوری، پیچیدگی فناوری، تخصص و مهارتهای فنی، تازگی فناوری ۳- سازمانی و مدیریتی: اندازه پروژه، رفتار و طرز فکر مدیر، تنوع سازمانی و استفاده کنندگان، فقدان انطباق بین اهداف سازمانی و پروژه های چندگانه، مقاومت در مقابل تغییر ۴- حقوقی: قوانین محدود کننده، بودجه های یک ساله، روابط بین دولتی ۵- محیطی و نهادی: تنگناهای خصوصی، استقلال موسسات، سیاست و فشارهای سیاسی، زمینه های محیطی (اجتماعی، اقتصادی، جمعیتی)

۴-۱- سوالات پژوهش

چه موانع و چالش هایی بر سر راه پیاده سازی دولت الکترونیکی وجود دارد؟
مهمترین موانع و چالش های انسانی و فرهنگی پیاده سازی دولت الکترونیکی در وزارت بازرگانی کدامند؟

۵-۱- فرضیه های پژوهش

فرضیه اول: عوامل انسانی از موانع پیاده سازی دولت الکترونیکی در وزارت بازرگانی است.
فرضیه دوم: عوامل فرهنگی از موانع پیاده سازی دولت الکترونیکی در وزارت بازرگانی است

۶-۱- قلمرو پژوهش

۱-۶-۱- قلمرو مکانی

قلمرو مکانی این پژوهش متخصصان و صاحب نظران آشنا با دولت الکترونیکی و مباحث مرتبط با آن و دست اندرکاران پیاده سازی دولت الکترونیکی در وزارت بازرگانی می باشد.

۲-۱-۶-۱- قلمرو زمانی

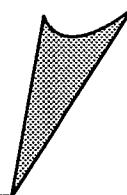
فاصله زمانی این پژوهش ۱۰ ماه پس از تصویب پروپوزال نهایی می باشد.

۳-۱-۶-۱- قلمرو موضوعی

این پژوهش در پی یافتن موانع و چالشهای انسانی و فرهنگی پیاده سازی دولت الکترونیکی در وزارت بازرگانی است که با توجه به سطوح مختلف پیاده سازی ممکن است بوجود آید.

فصل دوم

ادبیات نظری موضوع



۱-۲- بخش اول

مفاهیم کلی دولت الکترونیک

۱-۱-۲- مقدمه

فاکتورهای محیطی، سازمانی و فنی در حال ایجاد یک محیط کسب و کار رقابتی هستند که مشتریان در نقطه مرکزی آن قرار دارند. علاوه بر این، این عوامل می توانند به سرعت تغییر کنند که در مواردی این تغییر قابل پیش بینی نیست. بنابراین سازمان ها نیاز دارند به طور دائم و سریع به مشکلات و فرصت هایی که از این محیط کسب و کار جدید ناشی می شود واکنش نشان دهند. به خاطر سرعت تغییرات و عدم اطمینان در محیط رقابتی آینده انتظار می رود که سازمان ها برای تولید بیشتر با استفاده منابع کمتر تحت فشار قرار گیرند. (Turban, potter et al. 2005)

بویت و بویت^۱ (۱۹۹۵) با تأکید بر این تغییرات اساسی آنها را با مجموعه ای که فشارهای کسب و کار^۲ یا محرک^۳ ها نامیده می شوند، توضیح داده اند. این فشارها یا محرک های کسب و کار نیروهایی هستند در محیط سازمانی، که باعث ایجاد فشار بر روی عملیات سازمانی می گردند. بایت و بایت بیان می کنند که برای موفقیت در این جهان

¹ Boyett and Boyett

² Business pressures

³ Drivers