

صلى الله عليه وسلم



معاونت پژوهش و فناوری

به نام خدا

منشور اخلاق پژوهش

با یاری از خداوند سبحان و اعتقاد به اینکه عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری ما دانشجویان و اعضاء هیأت علمی واحد های دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تخطی نکنیم:

۱- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.
۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهیدگان (انسان، حیوان و نبات) وسایر صاحبان حق.

۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش.

۴- اصل منافع

۵- ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.

۶- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.

۷- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهاد های مرتبط با تحقیق.

۸- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب نقد و خود داری از هرگونه حرمت شکنی.

۹- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و ارائه نتایج تحقیقات و انتقال آن به همکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.

۱۰- اصل برائت: التزام به برائت جویی از هرگونه رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به مثابه های غیر علمی می آلاینند.



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

اینجانب کیانوش خواجهی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی که در تاریخ ۱۳۹۱/۱۰/۱۹ از پایان نامه خود تحت عنوان موانع و راهکارهای پیاده سازی دولت الکترونیکی " در سازمان آموزش و پرورش فارس با کسب نمره دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

۱- این پایان نامه / رساله حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه ، کتاب ، مقاله و.....) استفاده نموده ام ، مطابق ضوابط و رویه موجود ، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست مربوط ذکر و درج کرده ام .

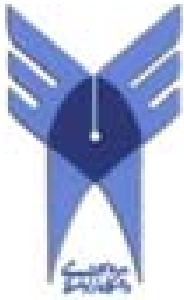
۲- این پایان نامه / رساله قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح ، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است .

۳- چنانچه بعد از فراغت تحصیل قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب ، ثبت اختراع و ...از این پایان نامه داشته باشم ، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم .

۴- چنانچه در هر مقطعی زمانی برخلاف موارد فوق ثابت شود ، عواقب ناشی از آن می پذیریم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت .

نام و نام خانوادگی: کیانوش خواجهی

تاریخ و امضاء:



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی گروه مدیریت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد M.A در رشته مدیریت آموزشی

عنوان :

موانع و راهکارهای پیاده سازی دولت الکترونیکی

در سازمان آموزش و پرورش فارس

استاد راهنما :

دکترمسلم صالحی

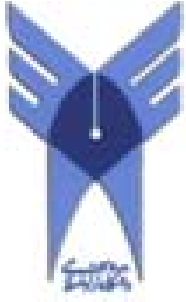
استاد مشاور :

دکترعباس قلتاش

نگارش :

کیانوش خواجهوی

زمستان ۱۳۹۱



صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: کیانوش خواجوی در تاریخ ۱۳۹۱/۱۰/۱۹ رشته: مدیریت آموزشی
از پایان نامه خود با عنوان: موانع و راهکارهای پیاده سازی دولت الکترونیکی در سازمان
آموزش و پرورش فارس با درجه **ونمره** دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیات داوری سمت امضاء اعضای هیات داوری

۱ - جناب آقای دکتر مسلم صالحی استاد راهنما

۲ - جناب آقای دکتر عباس قلتاش استاد مشاور

۳ - جناب آقای دکتر نادر شهامت استاد داور

۴ - جناب آقای دکتر حسین بقولی استاد داور

مراتب فوق مورد تایید است . مدیر/معاونت پژوهشی دکتر مجید

برزگر

مهر و امضاء

سپاسگزاری

به مصداق « من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق » بسی شایسته است از استادان فرهیخته و فرزانه جناب آقای دکتر مسلم صالحی و جناب آقای دکتر عباس قلتاش و سایر اساتید محترم دانشگاه آزاد مرودشت که با کرامتی چون خورشید ، سرزمین دل را روشنی بخشیدند و گلشن سرای علم و دانش را با راهنمایی های کارساز و سازنده بارور ساختند ، تقدیر و تشکر کنم .

همچنین از خانواده دلسوز و مهربانم که آرامش روحی و آسایش فکری فراهم نمودند تا با حمایت های همه جانبه در محیطی مطلوب ،

مراتب تحصیلی را به نحو احسن به اتمام برسانم
، سپاسگزاری نمایم .

و همچنین جا دارد از دوست بسیار عزیز و
دلسوزم شهربانو خلیفه که همواره یاریگر
همیشگی ام بوده تشکر و قدردانی کنم.

تقدیم به

آنان که ناتوان شدند تا ما به توانایی برسیم ...
موهایشان سپید شد تا ما روسفید شویم
و عاشقانه سوختند تا گرمابخش وجود ما و
روشنگر راهمان باشند

فصل اول: کلیات پژوهش

چکیده:	۱
مقدمه:	۳
بیان مسئله:	۵
اهمیت و ضرورت تحقیق:	۷
اهداف تحقیق:	۹
هدف کلی:	۹
اهداف جزئی:	۹
سوالات پژوهش:	۹
تعریف مفاهیم و اصطلاحات:	۱۰

فصل دوم: مروری بر ادبیات تحقیق و پیشینه تحقیق

مبانی نظری:	۱۳
تاریخچه پیدایش و شکل گیری دولت الکترونیک:	۱۳
تعاریف دولت الکترونیک:	۱۷
الگوهای استقرار مرحله ای دولت الکترونیک:	۱۸
الگوی اجرایی هیکس:	۱۸
مدل سازمان ملل:	۱۹
الگوی چهار مرحله ای وست:	۲۰
الگوی پنج مرحله ای هیلرو بلنجر:	۲۱
الگوی بانک جهانی:	۲۳

- ۲۳ الگوی چهار مرحله ای لی و لاینه:
- ۲۶ الگوی شش مرحله ای وسکات:
- ۲۸ الگوی شش مرحله ای میسرا و دینگرا:
- ۳۰ الگوی چهار مرحله ای گارتنر:
- ۳۱ قانونهای دولت الکترونیک:
- ۳۲ بهبود فرآیندها:
- ۳۳ ارتباطات با شهروندان:
- ۳۴ برقراری روابط بیرونی:
- ۳۵ رسانه های پیاده سازی دولت الکترونیک:
- ۳۶ مزایای پیاده سازی دولت الکترونیک:
- ۳۸ مزایای دولت الکترونیک برای بخش خصوصی:
- ۴۰ مزایای دولت الکترونیک برای شهروندان:
- ۴۰ مزایای دولت الکترونیک برای دولت:
- ۴۱ مزایای دولت الکترونیک برای کارکنان:
- ۴۱ مزایای دولت الکترونیک برای مهاجرین:
- ۴۱ دو ویژگی اصلی دولت الکترونیکی:
- ۴۲ اهمیت فناوری اطلاعات در آموزش:
- ۴۵ تاثیر فناوری اطلاعات بر یادگیری:
- ۴۶ تاثیر فناوری اطلاعات بر تدریس:
- ۴۷ تاثیر کتابخانه های مجازی بر آموزش:
- ۴۹ اثر ابزارهای کمک آموزشی الکترونیکی در روند تدریس:
- ۵۰ آموزش مجازی:

۵۲	دسته بندی انواع آموزش مجازی:
۵۳	فواید آموزش مجازی:
۵۴	معایب آموزش مجازی:
۵۵	پیش شرط های آموزش مجازی:
۵۶	یادگیری الکترونیکی:
۵۷	مزایای یادگیری الکترونیکی:
۵۹	زیر ساخت های یادگیری الکترونیکی:
۵۹	موانع و مشکلات استفاده از نظام آموزشی الکترونیکی:
۶۰	مدارس هوشمند:
۶۱	اهداف و مولفه های کلیدی مدارس هوشمند:
۶۱	ویژگی های مدارس هوشمند:
۶۲	موانع موجود در راه توسعه مدارس هوشمند در کشور:
۶۴	موانع بکارگیری فناوری اطلاعات در آموزش و پرورش:
۶۶	پیش نیازهای ایجاد دولت الکترونیکی:
۶۷	موانع بر سر راه شکل گیری دولت الکترونیکی:
۷۱	پیشینه پژوهش:
۷۱	تحقیقات داخلی:
۷۲	تحقیقات خارجی:
۷۷	چارچوب نظری:

فصل سوم : روش اجرای تحقیق

۸۰	طرح کلی پژوهش:
۸۰	جامعه آماری:

۸۰ نمونه آماری و روش نمونه گیری:
۸۰ ابزار جمع آوری اطلاعات :
۸۱ روایی و پایایی ابزار:
۸۲ روش اجرای پژوهش:
۸۲ شیوه تجزیه و تحلیل داده ها:
۸۲ ملاحظات اخلاقی:

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها

۸۴ داده های توصیفی:
۸۴ یافته های استنباطی:

فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات

۸۸ خلاصه پژوهش:
۸۹ بحث و نتیجه گیری:
۱۰۲ محدودیت های پژوهش:
۱۰۲ پیشنهاد های پژوهشی:
۱۰۲ پیشنهادی کاربردی:
۱۰۳ پیشنهاد هایی به پژوهشگران آینده:

منابع ماخذ:

۱۰۴ فهرست منابع فارسی:
۱۰۸ فهرست منابع انگلیسی:
۱۱۲ پیوست:

چکیدہ انگلیسی: ۱۱۸

عنوان

شماره صفحه

- جدول ۱-۲- موانع بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش و پرورش ۶۵
- جدول ۲-۲- موانع پیاده سازی دولت الکترونیک از دیدگاه جنیفر انیل ۶۸
- جدول ۳-۲- نتایج پژوهش گروه نیروی کاری دولت الکترونیک آمریکا ۶۹
- جدول ۱-۳- پایایی ابعاد پرسشنامه موانع و راهکارهای پیاده سازی دولت الکترونیک در سازمان آموزش و پرورش فارس ۸۱
- جدول ۱-۴- میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد مطالعه ۸۴
- جدول ۲-۴- تاثیر موانع فرهنگی - اجتماعی بر دولت الکترونیکی سازمان آموزش و پرورش فارس ۸۴
- جدول ۳-۴- تاثیر موانع فنی بر دولت الکترونیکی سازمان آموزش و پرورش فارس ۸۵
- جدول ۴-۴- تاثیر موانع مدیریتی بر دولت الکترونیکی سازمان آموزش و پرورش فارس ۸۶
- جدول ۵-۴- تاثیر موانع اقتصادی - مالی بر دولت الکترونیکی در سازمان آموزش و پرورش فارس ۸۶

<u>عنوان</u>	<u>شماره صفحه</u>
شکل ۱-۲- کانونهای اصلی ابتکار عمل دولت الکترونیک	۳۲
شکل ۲-۲- تداخل کانونهای سه گانه دولت الکترونیک.....	۳۴
شکل ۳-۲- مدل دولت الکترونیکی یکپارچه و متوازن	۴۱

هدف از انجام این پژوهش تعیین موانع و راهکارهای پیاده سازی دولت الکترونیکی در سازمان آموزش و پرورش فارس می باشد. جامعه آماری این پژوهش ۷۳ نفر از کارشناسان فناوری و متخصصان سازمان مذکور می باشد. از آنجا که کل حجم جامعه را جهت جمع آوری اطلاعات مد نظر قرار دادیم بنابراین روش نمونه گیری استفاده نشده است. این پژوهش کاربردی و به صورت توصیفی از نوع پیمایشی دلفی می باشد. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه ای که توسط مقدسی در سال ۱۳۸۳ اجرا گردیده، پس از بومی سازی استفاده شد. روایی محتوایی پرسشنامه توسط محققان و اساتید راهنما و مشاور مورد تایید قرار گرفت و پایایی آن در این پژوهش ۰/۹۰ بود. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی میانگین، فراوانی، درصد، انحراف معیار و از آمار استنباطی تی تک نمونه ای استفاده شده است که پس از تجزیه و تحلیل نتایج زیر به دست آمده است. سازمان آموزش و پرورش فارس در جهت پیاده سازی دولت الکترونیکی با موانع فرهنگی، فنی، مدیریتی و اقتصادی مواجه است که در این میان ابعاد مدیریتی بیشترین مانع و ابعاد فرهنگی کمترین مانع بر سر راه شکل گیری دولت الکترونیکی می باشد.

کلیدواژه: دولت الکترونیکی، موانع و راهکارها، موانع فرهنگی، موانع فنی، موانع مدیریتی، موانع اقتصادی

فصل اول:

کلیات پژوهش

مقدمه:

رشد فناوری ها به ویژه فناوری اطلاعات^۱ و فراگیر شدن آن در سطح جامعه، تغییرات گسترده ای را در ابعاد مختلف زندگی انسانها پدید آورده است. این فناوری ها، امروزه به صورت تصاعد هندسی در حال رشدند و به عنوان نماد عصر حاضر در آمده اند. رشد فزاینده این فناوری ها در تمامی پدیده ها از جمله دولت و موسسات دولتی تاثیرات شگرفی بر جای می گذارد. دولت ها در عصر اطلاعات باید برای رفع نیازها و انتظارات شهروندان، خدمات و محصولات خود را کیفی تر و مطلوب تر نمایند. (کیهانی پور، ۱۳۸۵).

یکی از چالش های اصلی کارگزاران بخش عمومی، یافتن الگوها و ابزارهایی است که ضمن افزایش کارایی بخش دولتی بتواند فرآیند خدمات رسانی به شهروندان را نیز تسهیل کند. الگوها و ابزارهای متعددی در دستور کار دولتها قرار گرفته و به بوته ی آزمون گذاشته شده است که از میان این ابزارها می توان به فن آوری اطلاعات اشاره کرد. توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در بخش دولتی سابقه ای بیش از سه دهه دارد و شواهد نشان می دهد که کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی طی دهه های گذشته با روندی فزاینده همراه بوده است. به موازات اثرات مثبت و قابل توجه فناوری اطلاعات بر افزایش کارایی و اثربخشی سازمان ها، قابلیت نظام سیاسی و مدیریت دولتی، کیفیت جمع آوری، پردازش و به اشتراک گذاری اطلاعات، میزان استفاده از فناوری اطلاعات در بخش دولتی نیز سرعت قابل توجهی به خود گرفته است.

با وجود این، رویکرد مدیریت دولتی در کاربرد فناوری اطلاعات قبل از ظهور اینترنت در دهه ی ۱۹۸۰ رویکرد درون نگری^۲ بوده است و کارگزاران بخش عمومی تلاش کرده اند از قابلیت های منحصر به فرد فن آوری اطلاعات در راستای بهبود ارتباطات درونی و کارایی بهره گیرند.

اما با ظهور اینترنت و شبکه ی گسترده ی جهانی، رویکرد درون نگری مدیریت دولت به رویکرد برون نگری^۳ تغییر جهت داد و ارتباطات بیرونی با شهروندان با محوریت اینترنت مد نظر قرار گرفت.

از این رو، از اواسط دهه ی آخر قرن بیستم الگوی جدیدی با عنوان دولت الکترونیک^۴ در دستور کار مدیریت دولتی قرار گرفت (یعقوبی به نقل از دان زیگرواندرسن^۱، ۲۰۰۲).

^۱ - Information Technology (IT).

^۲ - inward- looking approach.

^۳ - Outward-looking approach

^۴ - electronic government

به طور کلی، هدف از دولت الکترونیک، افزایش فرصت مشارکت شهروندان در دولت، فراهم کردن و تولید و ارائه خدمات اطلاعات دولتی شهروند محور و در نهایت دسترس پذیری اطلاعات دولتی معتبر و با کیفیت شهروندان است. (جاگر^۱، ۲۰۰۸).

بدین منظور بر پایی دولت الکترونیک در دستور کار بسیاری از دولتها قرار گرفته است و کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه مانند ایران گامهای ابتدایی و در عین حال پیشرفته ای را در این زمینه برداشته اند. مطالعات صورت گرفته در مورد برنامه های فناوری اطلاعات و ارتباطات^۳ کشورهای مختلف، بیانگر آن است که کشورهایی همچون ایالات متحده آمریکا، انگلستان، هلند، سوئد، فنلاند، استرالیا، نیوزیلند، هند، چین، سنگاپور و حتی نامیبیا و نیپال نیز بهره گیری از دولت الکترونیک را به طور جدی در دستور کار خود قرار داده اند و در تلاش هستند تا با سرعتی فزاینده تحولات عظیمی را در نمونه ارایه خدمات عمومی رقم بزنند. (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴).

فناوری اطلاعات به تعاملات علمی نیز شکل دیگری بخشیده و ورود آن به عرصه آموزش و یادگیری موجب تحولات اساسی در این امر شده است. مدارس و مراکز علمی به عنوان مراکز اصلی خلق و انتقال علم، بتدریج شکل دیگری را بخود خواهند گرفت.

ظهور و توسعه دولت الکترونیک در نظام آموزشی به عنوان مهمترین رکن هدایت کننده جامعه به سمت جامعه اطلاعاتی با چالش ها و موانعی روبرو است که بکارگیری آن مستلزم شناسایی، رفع و تدوین خط مشی های مناسب می باشد.

¹ - Danziger and Andersen

² - Jaeger

³ - Information Communication Technology (ICT)

بیان مساله:

ورود به قرن بیست و یکم و عصر اطلاعات، با چالشها و نگرانیهای بسیار جدی همراه بوده است بطوریکه هیچ یک از برنامه‌های توسعه‌ای طراحی شده و فناوریهای نوین قرن بیستم نتوانسته‌اند تأثیر قاطعی بر حل این مسائل و تبعات ناشی از بروز آنها بر جای گذارند. انقلاب فناوری اطلاعاتمی تواند نقش اساسی در مواجهه با این چالشها داشته باشد.

یکی از مهمترین فرصتهایی که این فناوری پیش‌روی دولتمردان و مدیران قرار می‌دهد امکان مهندسی مجدد^۱ و افزایش قابلیت دسترسی، تقویت کارآمدی و پاسخگوترساختن دولت است که استفاده از آن در فرآیند حکومت‌داری موجب پدیدار و پایدار شدن واقعیتی به نام دولت الکترونیکی^۲ شده است. که لازمه دولتها در جوامع اطلاعاتی امروز است. (تات کئی هو^۳، ۲۰۰۲)

با توجه به تحولات اخیر در سطح جهان یکی از بخشهایی که تحت تأثیر تحولات جهانی قرار گرفته است بخش عمومی و سازمانهای دولتی می‌باشد. جنبش «بازآفرینی دولت» حرکتی است که در آن تلاش می‌شود تمرکز دولت از یک رویکرد درون نگر یا سازمان‌مدار به یک رویکرد برون‌نگر یا شهروندمدار (تامسون^۴، ۲۰۰۲) تغییر جهت دهد. به عبارت دیگر تأکید جنبش بازآفرینی بر رضایت مشتری می‌باشد. (بورکئی^۵، ۲۰۰۰)

در نهایت در پروژه دولت الکترونیکی آنچه در اولویت و اهمیت بیشتری قرار دارد شهروندمداری یا توجه به مردم است که تا قبل از استقرار چنین دولتی آنها به صورت سنتی از خدمات دولت بهره‌مند می‌شدند ولی از این پس ارائه خدمات و اطلاعات دولت به شکلی جدید یعنی الکترونیکی و مبتنی بر فناوریهای اطلاعات و ارتباطات ارائه می‌شود بنابراین دولت الکترونیکی استقرار الگوهای کم‌هزینه‌تری جهت تعاملات کسب و کار برخط^۶ شهروندان، کارکنان، صنایع و سایر منفع‌طلبان است که راهبردها، فرآیندها، سازمانها و فناوری را یکپارچه می‌کند. (تورمنت^۷، ۲۰۰۳)

در مقابل ویژگیهای بسیار تأثیرگذار و مهم دولت الکترونیکی، موانعی هستند که موجب می‌شوند توسعه آن با مشکل مواجه شوند. شناسایی مشکلات و چالشهای استقرار دولت الکترونیک توسط گروهی مرکب از کارشناسان سطوح مختلف ساختار، اجرا و متخصصان دانشگاهی و ارائه راهکارهای عملی جهت

^۱ -Re-engineering

^۲ -electronic government

^۳ -Tat-kei-ho

^۴ -Thomson

^۵ -Burke

^۶ -online

^۷ -Thurmant

غلبه بر این مشکلات و چالشها یا کاهش نقش بازاریابی آنها می‌تواند یکی از راهکارهای مقدماتی در استقرار دولت الکترونیک باشد. استقرار دولت الکترونیک همچون بسیاری از طرحهای مرتبط با بازاریابی و نوسازی دولت با موانعی روبرو است که این موانع را می‌توان در دو دسته کلی موانع عمومی و موانع اختصاصی جای داد، موانع عمومی صرفنظر از شرایط خاص درون سازمانی، روند پیشرفت استقرار دولت الکترونیک را در کل جامعه تحت تأثیر قرار می‌دهد اما موانع اختصاصی بر اساس شرایط درون سازمانی یا محیطی سازمانها تعریف می‌گردد و می‌تواند روند پیشرفت استقرار دولت الکترونیک را در آن سازمان یا محیط تحت تأثیر قرار دهد. (یعقوبی، ۱۳۸۶)

از آنجا که استقرار دولت الکترونیک در سازمانها بخصوص سازمان آموزش و پرورش با چالشهای متعددی روبرو است و تا به حال این موانع به طور دقیق شناسایی نگردیده لذا محقق در این پژوهش به تبیین موانع و راهکارهای پیاده‌سازی دولت الکترونیک در سازمان آموزش و پرورش فارس می‌پردازد.