فصل‌نامه راهبردهای آموزش
دوره ۴، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۰
صفحات: ۱۸۲-۱۷۷

Iranian Quarterly of Education Strategies
Vol. 4, No. 4, Winter 2012
Pages: 177-182

پژوهشی

میزان تحقق دولت الکترونیک از دیدگاه کارکنان؛ دانشگاه شهید چمران اهواز

قدرتا... خلیفه* *MSc*، مهدی آزاد[1] *MSc*

*گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران

[1]گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران

چکیده

اهداف: در دهه‌های اخیر، جهان شاهد تغییرات بنیادی در عرصه‌های گوناگون اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و آموزشی بوده است. صاحب‌نظران بر این عقیده‌اند که این تغییرات، به‌طور کلی، حاصل رشد فناوری اطلاعات و ارتباطات است. هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی میزان تحقق دولت الکترونیک در دانشگاه شهید چمران اهواز براساس الگوی سازمان ملل متحد بود.

روش‌ها: این مطالعه توصیفی- پیمایشی در سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹ در دانشگاه شهید چمران اهواز انجام شد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه شهید چمران اهواز بودند و ۲۰۰ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه‌ای محقق‌ساخته دارای ۴۵ سئوال بود. روش‌های آماری مورد استفاده شاخص‌های گرایش مرکزی، شاخص‌های پراکندگی و همچنین آزمون استنباطی T تک‌گروهی بود. داده‌ها با کمک نرم‌افزار SPSS 16 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: میانگین وضعیت دولت الکترونیک در دانشگاه شهید چمران اهواز از دیدگاه کارکنان در دو مورد انگیزه کارکنان سازمان برای ارایه خدمات الکترونیک (۲/۹۰) و سرعت پاسخ‌گویی به ایمیل‌های دریافتی از مشتریان (۲/۹۸) در انتهای مرحله ارتقایافته و در بقیه موارد در مرحله تعاملی بود. میانگین وضعیت فعلی دولت الکترونیک در دانشگاه شهید چمران اهواز از دیدگاه کارکنان این دانشگاه ۳/۳۴±۰/۳۹ بود که آن را در مرحله تعاملی نشان داد.

نتیجه‌گیری: دولت الکترونیک در دانشگاه شهید چمران اهواز در مرحله سوم (تعاملی) با میانگین ۳/۳۴ قرار دارد.

کلیدواژه‌ها: دولت الکترونیک، دانشگاه، الگوی سازمان ملل متحد

Rate of e-government realization from the personnel's viewpoint; Shahid Chamran University of Ahvaz

Khalifeh Gh.* *MSc*, Azad M.[1] *MSc*

*Department of Humanities, Faculty of Humanities & Psychology, Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran
[1]Department of Humanities, Faculty of Humanities & Psychology, Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran

Abstract

Aims: The world has evidenced major economic, social cultural and educational changes during recent decades. Experts believe that these changes are generally the result of improvements in information and communication technology. The aim of this research was evaluating the e-government realization rate in the Shahid-Chamran University of Ahwaz based on the United Nations' model.

Methods: This descriptive survey study was carried out in the Shahid-Chamran University of Ahwaz in 2010-2011. The statistical population of this research consisted of all Ahwaz Shahid-Chamran University employees and 200 employees were selected by simple randomized sampling. The data collection tool was a researcher-made 45-question questionnaire. The statistical methods used in this research were central and distribution indices and one sample T-test. Data were analyzed using SPSS 16 software.

Results: The mean of e-government situation in the Shahid-Chamran University of Ahwaz was at the end of the "enhanced" stage considering the electronic services (2.9) and the rapid answering of clients' e-mails (2.98) and was in the "interactive" stage considering the rest of studied elements from the university employees' viewpoint. The mean of current e-government situation was 3.34±0.39 from the staff's point of view that showed it to be in the "interactive" stage.

Conclusion: E-government is in the 3rd (interactive) stage in the Shahid-Chamran University of Ahwaz with the mean of 3.34.

Keywords: E-government, University, The United Nations E-government Model

نویسنده مسئول: قدرتا... خلیفه. تمام درخواست‌ها باید به نشانی g.khalife@scu.ac.ir فرستاده شوند.

دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۷/۱۸ پذیرش مقاله: ۱۳۹۰/۸/۲۱

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-11-07]

مقدمه

ویژگی منحصر به فرد هزاره سوم میلادی که از آن به‌عنوان عصر اطلاعات 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، به‌طور کلی، حاصل رشد فناوری اطلاعات و ارتباطات است [۱]. این تغییرات که از همگرایی رایانه‌ای و فناوری ارتباطات و جذب آنها در جامعه به‌وجود آمده، منجر به دگرگونی ابعاد مختلف زندگی فردی و اجتماعی شده است [۲]. استفاده خلاقانه از ابزارهای فناوری اطلاعات، به‌خصوص اینترنت به‌عنوان 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 به‌طرز شگرفی کاهش یافته است [۳]. در حال حاضر رایانه‌های شخصی، اینترنت، تلفن همراه و وسایل ارتباطی دیگر روش زندگی، یادگیری و تعامل انسان‌ها را به‌طور اساسی تحت تاثیر قرار داده است. در دو دهه گذشته، کاربرد این فناوری‌ها در سازمان‌ها و شرکت‌ها جایگاه خاصی پیدا کرده و بیشتر آنها دارای شبکه رایانه‌ای، سخت‌افزارها، بانک‌های اطلاعاتی و سیستم‌های اتوماسیون هستند. همچنین، پس از ظهور شبکه جهانی اینترنت و به‌دنبال متداول‌شدن تجارت الکترونیکی و استفاده از این تکنولوژی‌ها توسط سازمان‌ها و شرکت‌ها در کشورهای مختلف، در سال‌های اخیر شاهد پدیده نوین به نام دولت الکترونیک بوده‌ایم [۴]. دولت الکترونیک به‌عنوان راهبردی اساسی برای رسیدن به جامعه دانایی محور قرن بیست‌ویکم شناخته شده است و یکی از مهم‌ترین عوامل اساسی تقویت رقابت‌پذیری ملی محسوب می‌شود. دولت الکترونیک با ارایه خدمات دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات، از جمله اینترنت، آغازگر مرحله جدیدی از حیات مدیریت بخش عمومی است [۵]. از طرف دیگر، دولت الکترونیک یکی از پدیده‌های مهم حاصل از به‌کارگیری 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، ارایه مستقیم خدمات به شهروندان، کارکنان دولت، بخش‌های تجاری و سایر بخش‌های دولت است. با تحقق دولت الکترونیکی شهروندان می‌توانند وارد یک سایت اینترنتی شده و به‌آسانی از خدمات و اطلاعات برای انجام داد و ستد استفاده کنند. لذا در هزینه و زمان صرفه‌جویی شده و باعث تولید چرخه اقتصادی به‌صورت کارا و مناسب خواهد شد [۶].

دولت الکترونیک قابلیت آن را دارد تا شکل بخش دولتی را تغییر داده و رابطه میان دولت، شهروندان و ارباب‌رجوع را از نو پایه‌گذاری کند. چنین دولتی موقعیتی را فراهم می‌آورد تا ارایه خدمات به شهروندان را بهبود بخشد. شهروندان و ارباب‌رجوع‌ها 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 و کارمندان کارهای خود را به همان سادگی و با همان بازدهی و اثربخشی همتایان خود در دیگر سازمان‌ها انجام دهند. در این دولت، ارایه خدمات به شهروندان و ارباب‌رجوع 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 نه‌تنها سیستم ارایه خدمات، بلکه شیوه ارتباط شهروندان با دولت را از شیوه‌های ارتباطی سلسله مراتبی و سنتی به‌سمت شیوه‌های دوطرفه و تعاملی تغییر می‌دهد [۷].

آموزش عالی نیز به‌عنوان سازمانی دولتی در ایران از این تغییرات مستثنی نیست. اجرای فناوری اطلاعات و ارتباطات در این سازمان، باعث افزایش ارایه خدمات به شهروندان اعم از دانشجویان، استادان، کارکنان و دیگر اقشار جامعه می‌شود. همچنین اجرای دولت الکترونیک در آموزش عالی باعث صرفه‌جویی در وقت کارمندان، کاهش هزینه‌های سازمان، افزایش سرعت ارایه خدمات، از بین‌رفتن کاغذبازی سازمانی، انتقال سریع خدمات، بهبود فرآیند انتقال اطلاعات، افزایش کارآیی سازمانی، آسودگی ارتباط با سازمان، افزایش شفافیت سازمانی در مقایسه با شکل سنتی و دست و پاگیر اداره سازمان می‌شود. نبود دولت الکترونیک در هر سازمان و به‌خصوص آموزش عالی باعث کندشدن روند کاری و از بین‌رفتن مزایای الکترونیکی می‌گردد.

آمادگی نظام آموزش عالی در همراهی با دیگر نهادهای اجتماعی در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات برای پرورش انسانی که در این عصر ایفای نقش کند، ضروری است. از سویی دیگر باید پذیرفت که فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب دگرگونی در آموزش عالی شده است. در عصر نو، اهداف جدیدی پیشِ روی آموزش عالی 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 به‌طور کلی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و دولت الکترونیک برای دستیابی به هدف‌های یادگیریِ با کیفیت برای همه اجتناب‌ناپذیر است [۸، ۹].

از جمله مزیت‌های ورود دولت الکترونیک و فناوری اطلاعات و ارتباطات در نظام‌های آموزش عالی که در جهت رشد و توسعه آن به‌کار می‌روند، افزایش کانال‌های ارتباطی از طریق ابزاری چون پست الکترونیک، گروه‌های بحث و مذاکره، اتاق‌های گفت‌وگو، انعطاف‌پذیری فراوان زمان و مکان انجام وظیفه استاد، دانشجو و کارکنان است [۱۰].

ورود فناوری اطلاعات به آموزش عالی و پیچیدگی و اثر متقابل این تفسیرهای موجود در زمینه دولت الکترونیک اغلب به‌صورت ناچیز

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-11-07]

قابل درک است. از این رو، برای ایجاد بهترین ارتباط، چهار نوع هدف و دلیل منطقی برای کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش عالی شناخته شده است؛ ۱) تشویق در کسب مهارت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان یک هدف برای کاربران؛ ۲) استفاده از چگونگی یادگیری درس که می‌تواند محتوای یادگرفته‌شده را نیز تغییر دهد؛ ۳) استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان یک جزء ضروری اصلاحات برنامه درسی و آموزش که نه فقط چگونگی یادگیری درس بلکه محتوای یادگرفته شده را نیز تغییر می‌دهد؛ و ۴) استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان یک جزء ضروری اصلاحات که ساختار آموزش عالی را تغییر می‌دهد [۱۱].

در بیشتر نقاط جهان، موثرترین جهش رو به جلو برای کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در عرصه آموزش در سال ۱۹۹۰ شروع شده است [۱۲]. به‌علاوه فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند از مشارکت‌های بین‌المللی در آموزش و توسعه حرفه‌ای آموزش عالی حمایت کند. در این زمینه دامنه‌ای از گزینه‌ها وجود دارد (از ویدئو کنفرانس‌ها تا چندرسانه‌ای‌ها و وب‌سایت‌ها) که از آنها می‌توان در مناسب‌کردن و از بین‌بردن چالش‌های پیشِ روی آموزش استفاده کرد [۱۳]. الگوهای مختلفی درباره تکامل و استقرار دولت الکترونیک در تحقیقات مختلف مطرح شده است. برخی پژوهش‌ها الگوی استقرار دولت الکترونیک را شامل ۳ مرحله شروع، انتشار و سفارش‌گیری می‌دانند [۱۴، ۱۵]؛ و برخی دیگر تکامل دولت الکترونیک را در ۴ مرحله ارتباطات یک‌طرفه، ارتباطات دوطرفه، مبادله و درگاه یکپارچه خلاصه می‌کنند [۱۶].

سازمان ملل، کشورهای عضو خود را بر مبنای الگوی ۵مرحله‌ای خود ارزیابی می‌کند [۱]. این الگو توسط انجمن مدیریت دولتی ایالات متحده و واحد اقتصاد عمومی و مدیریت دولتی سازمان ملل ارایه شده و شامل مراحل "در حال ظهور" (تعدادی جایگاه اینترنتی به‌صورت مستقل از هم توسط سازمان‌های دولتی ایجاد می‌شود و اطلاعاتی روی آن قرار می‌گیرد. اطلاعات قراردادهشده روی این جایگاه‌های اینترنتی به‌صورت محدود، پایه‌ای و ایستا بوده و از پویایی لازم برخوردار نیستند)، "تکامل- یا ارتقایافته" (اطلاعات روی جایگاه‌های اینترنتی قرار گرفته و نیز محتوای اطلاعات نظم بیشتری به خود گرفته و سعی می‌شود این اطلاعات به‌صورت روزآمد ارایه شود)، "تعاملی" (کاربران قادر خواهند بود با مقامات سازمان‌های دولتی ارتباط برقرار کنند؛ درخواست‌های خود را مطرح سازند و فرم‌های مورد نیاز خود را از جایگاه‌های اینترنتی به‌دست آورند)، "تراکنش" (کاربران دولت الکترونیک می‌توانند هزینه خدمات دولتی را پرداخت کنند و هرگونه تراکنش مالی خود را از طریق اینترنت به انجام رسانند) و "یکپارچه‌سازی" (شهروندان قادر خواهند بود تمام خدمات دولتی را به‌صورت یکپارچه و فراتر از مرزهای فیزیکی سازمان‌ها دریافت دارند. در این مرحله فعالیت سازمان‌های بخش عمومی یکپارچه‌شده و ارباب‌رجوع بدون مراجعه به سازمان‌های مختلف می‌تواند به خدمات بر خط دسترسی داشته باشد) است [۱۷].

تاکنون پژوهش‌های متعددی در ادارات و سازمان‌های مختلف براساس الگوی سازمان ملل انجام شده است. از جمله پژوهش‌های انجام شده در این حوزه می‌توان به بررسی میزان تحقق دولت الکترونیک در سازمان‌ها و وزارتخانه‌ای ایران براساس مدل سازمان ملل [۱۸]، ارزیابی وب‌سایت‌های دستگاه‌های اجرایی و ارایه مدلی برای آمادگی در زمینه دولت الکترونیک براساس مدل سازمان ملل [۱۹]، بررسی بلوغ دولت الکترونیک در وزارت بازرگانی [۲۰]، ارزیابی محتوای وب ایران براساس مدل بلوغ دولت الکترونیک [۶]، بررسی دولت الکترونیک در توسعه اقتصادی از طریق اصلاح مدیریت [۲۱] و بررسی دولت الکترونیک در ترکیه [۲۲] اشاره کرد. اخیراً در کشورهای درحال توسعه نیز پژوهش‌های بسیاری براساس الگوی سازمان ملل متحد صورت گرفته است که از آن میان می‌توان به پژوهش‌های انجام‌شده در مالدیو [۲۳]، هند [۲۴]، ماکائو [۲۵]، کنیا [۲۶]، مالزی [۲۷] و اوگاندا [۲۸] اشاره کرد.

در این پژوهش نیز برای بررسی تحقق (بلوغ و پیاده‌سازی) دولت الکترونیک در دانشگاه شهید چمران اهواز، از الگوی سازمان ملل متحد، به دلیل جامعیت آن، که نهاد بین‌المللی واحد و مورد قبول اکثر کشورهاست، استفاده شده است. لذا بر این اساس، هدف مطالعه حاضر، تعیین جایگاه دانشگاه شهید چمران اهواز در تحقق دولت الکترونیک براساس الگوی سازمان ملل متحد از دیدگاه کارکنان است.

روش‌ها

این مطالعه توصیفی- پیمایشی در سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹ در دانشگاه شهید چمران اهواز انجام شد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه شهید چمران اهواز و حجم نمونه ۲۰۰ نفر بود که با توجه به جدول مورگان و استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه‌ای محقق‌ساخته با طیف لیکرتی ۵گزینه‌ای دارای ۴۵ سئوال بود. هر یک از گزینه‌های سئوال‌ها بیانگر یک مرحله (خیلی کم: مرحله اول؛ کم: مرحله دوم؛ متوسط: مرحله سوم؛ زیاد: مرحله چهارم؛ خیلی زیاد: مرحله پنجم) از مدل سازمان ملل متحد بود. برای این منظور از اعداد ۱ (خیلی کم) تا ۵ (خیلی زیاد) برای شناسایی مراحل استفاده شد. روایی این پرسش‌نامه با استفاده از نظر متخصصان در این حوزه مورد تایید قرار گرفت و پایایی پرسش‌نامه نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به‌دست آمد.

روش‌های آماری مورد استفاده شاخص‌های گرایش مرکزی همچون میانگین و شاخص‌های پراکندگی همچون واریانس و انحراف‌معیار و همچنین آزمون استنباطی Tتک‌گروهی بود و داده‌ها با کمک نرم‌افزار SPSS 16 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-11-07]

جدول ۱) میانگین نمرات مربوط به هر یک از سئوالات پرسش‌نامه دولت الکترونیک از دیدگاه کارکنان

سئوالات	میانگین	انحراف معیار
آیا فعالیت‌های روزانه شما با استفاده از سیستم‌های الکترونیکی انجام می‌شود؟	۳/۴۹	۱/۲۱
آیا تراکنش‌ها و تبادلات مالی با بخش‌های خصوصی و یا سایر موسسات انجام می‌گیرد؟	۳/۵۷	۱/۰۳
آیا گزارش‌های دوره‌ای از عملکرد فرآیند تحت مدیریت خود را در سایت سازمان منتشر می‌نمایید؟	۳/۵۴	۱/۱۳
آیا برنامه‌ها و اهداف کلان فرآیند تحت مدیریت خود را در سایت سازمان منتشر می‌نمایید؟	۳/۵۹	۱/۱۳
آیا مشتریان و طرف‌های ذی‌نفع فرآیند تحت مدیریت شما، درون سازمان هستند؟	۳/۴۵	۱/۱۶
آیا مشتریان و طرف‌های ذی‌نفع فرآیند تحت مدیریت شما، بیرون از سازمان هستند؟	۳/۴۲	۱/۱۱
آیا میزان رضایت مشتریان و مراجعه‌کننده به خود را اندازه‌گیری می‌نمایید؟	۳/۴۶	۱/۱۳
آیا مشتریان یا مراجعان تحت مدیریت شما می‌توانند از طریق مراجعه به سایت اداره فرم‌های مورد نیاز را تهیه نمایند؟	۳/۴۰	۱/۲۳
آیا در صورت واگذاری همه یا برخی از فرآیندهای حوزه فعالیت شما موسسات مسئول آنها را به‌صورت الکترونیکی انجام می‌دهند؟	۳/۴۲	۱/۲۰
آیا کارکنان سازمان از خدمات پست الکترونیک برای انجام وظایف‌شان استفاده می‌کنند؟	۳/۲۲	۱/۲۵
آیا مشتریان یا مراجعه‌کنندگان با ارسال ایمیل می‌توانند کارهای ارجاعی خود را پیگیری نمایند؟	۳/۲۳	۱/۲۰
آیا مشتریان از طریق تماس با تلفن گویا می‌توانند بفهمند درخواست‌شان در چه مرحله‌ای از پیگیری قرار دارد؟	۳/۲۰	۱/۲۶
آیا برای ارتباط با مراجعان از ایمیل استفاده می‌کنید؟	۳/۱۲	۱/۲۷
در صورتی که از ایمیل استفاده می‌شود آیا سرعت زمانی پاسخ‌گویی به ایمیل‌های دریافتی از مشتریان سریع است؟	۲/۹۸	۱/۲۷
آیا امکان دریافت شکایات مشتریان یا طرف‌های ذی‌نفع از طریق سایت وجود دارد؟	۳/۲۳	۱/۱۹
آیا اطلاعات موجود در سایت سازمان اطلاعاتی بدون تغییر باقی می‌ماند؟	۳/۰۵	۱/۳۶
آیا اطلاعات موجود در سایت سازمان مستمراً به‌روز می‌شود؟	۳/۰۵	۱/۳۰
آیا مشتریان و مراجعان بدون مراجعه می‌توانند به خدمات سازمان دسترسی داشته باشند؟	۳/۱۲	۱/۳۴
آیا به آموزش کارکنان از سوی سازمان توجه کافی می‌شود؟	۳/۲۶	۱/۲۹
آیا سازمان اقدامی در جهت بالابردن سطح آگاهی مشتریان انجام می‌دهد؟	۳/۲۱	۱/۲۶
آیا سازمان خود را به ساده‌سازی نحوه ارایه خدمات به مشتریان و تسهیل دسترسی به آنها ملزم می‌داند؟	۳/۳۷	۱/۱۳
آیا سازمان برای ساده‌سازی فرآیندهای کسب و کار تلاش می‌کند؟	۳/۳۴	۱/۱۷
آیا واگذاری امور به بیرون از سازمان به طریقی مناسب صورت می‌گیرد؟	۳/۲۷	۱/۲۰
آیا افزایش انگیزه دست‌اندرکاران سازمان مورد توجه مدیران ارشد سازمان است؟	۳/۲۷	۱/۱۸
آیا سازمان نحوه آگاهی‌دادن به ارباب رجوع را به شیوه مناسبی انجام می‌دهد؟	۳/۱۸	۱/۲۲
سایت دانشگاه تا چه اندازه قادر به ارایه اطلاعات لازم و کافی برای معرفی سازمان است؟	۳/۴۸	۱/۱۵
آیا سایت سازمان امکان ارایه خدمات مناسب را به مشتریان و مراجعه‌کنندگان را دارد؟	۳/۲۷	۱/۱۷
مدیران و کارشناسان تا چه حد توانایی کار با سیستم‌های الکترونیکی را دارند؟	۳/۲۶	۱/۳۲
مدیران و کارشناسان تا چه حد به استفاده از سیستم‌های الکترونیکی اعتقاد و باور دارند؟	۳/۳۳	۱/۳۳
سیستم‌های الکترونیکی تا چه حد در بهبود عملکرد مدیریتی در حوزه شما موثر است؟	۳/۲۴	۱/۳۴
مدیریت عالی سازمان تا چه حد به گردش الکترونیکی امور در سطح سازمان توجه نشان می‌دهد؟	۳/۱۲	۱/۲۸
مدیریت ارشد سازمان نسبت به تحقق دولت الکترونیک در سازمان خود را ملزم می‌داند.	۳/۱۵	۱/۳۵
کارکنان سازمان از مهارت‌های لازم و کافی برای ارایه خدمات الکترونیک برخوردار هستند.	۳/۰۳	۱/۱۵
کارکنان سازمان انگیزه لازم را برای ارایه خدمات الکترونیک دارند.	۲/۹۰	۱/۲۳
سازمان برنامه‌های مشخص و تعیین‌شده‌ای برای تحقق دولت الکترونیک دارد.	۳/۱۷	۱/۳۶
کارکنان نسبت به برنامه‌های دولت الکترونیک سازمان آگاهی دارند و از نقش خود در تحقق آن آگاه هستند.	۳/۴۰	۱/۱۸
کارکنان سازمان مشتری‌مدار هستند.	۳/۵۹	۱/۲۲
مدیریت سازمان به مشتری‌مداری و خدمت‌گرایی اعتقاد دارد.	۳/۴۹	۱/۲۳
کارکنان در طرح‌ریزی دولت الکترونیک مشارکت دارند.	۳/۵۸	۱/۱۴
منابع مالی لازم برای حمایت سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و شبکه‌ای مورد نیاز سازمان به موقع تخصیص می‌یابد.	۳/۵۸	۱/۱۸
منابع مالی لازم برای آموزش کارکنان سازمان در زمینه دولت الکترونیک به موقع تخصیص می‌یابد.	۳/۵۷	۱/۲۰
نیروی انسانی سازمان، از مهارت و صلاحیت‌های لازم برای ارایه خدمات دولت الکترونیک برخوردار است.	۳/۵۳	۱/۱۶
سازمان در صورت لزوم نیروی انسانی ذی‌صلاح را برای ارایه خدمات دولت الکترونیک جذب و دعوت به همکاری می‌نماید.	۳/۵۵	۱/۲۱
سازمان، شبکه رایانه‌ای مناسبی برای ارایه خدمات الکترونیک دارد.	۳/۶۶	۱/۱۹
شبکه اینترنت سازمان دارای سرعت و پهنای باند بالا و مناسب است.	۳/۶۸	۱/۰۹

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-11-07]

نتایج

میانگین وضعیت دولت الکترونیک در دانشگاه شهید چمران اهواز از دیدگاه کارکنان در دو مورد انگیزه کارکنان سازمان برای ارایه خدمات الکترونیک (۲/۹۰) و سرعت پاسخ‌گویی به ایمیل‌های دریافتی از مشتریان (۲/۹۸) در انتهای مرحله ارتقایافته و در بقیه موارد در مرحله تعاملی بود (جدول ۱).

میانگین وضعیت فعلی دولت الکترونیک در دانشگاه شهید چمران اهواز از دیدگاه کارکنان این دانشگاه ۰/۳۹±۳/۳۴ بود که آن را در مرحله تعاملی نشان داد.

وضعیت فعلی دولت الکترونیک در دانشگاه شهید چمران اهواز از دیدگاه کارکنان با توجه به نتایج آزمون Tتک‌گروهی ۱۰/۸۰ بود (درجه آزادی=۳۹۹؛ p=۰/۰۰۵) که نشان داد بین میانگین محاسبه‌شده و میانگین فرضی (عدد ۳ که بین حد متوسط و تا حدی زیاد بود)، تفاوت معنی‌دار وجود داشت.

بحث

نتایج به‌دست‌آمده برمبنای الگوی سازمان ملل متحد در این پژوهش، حاکی از آن است که دولت الکترونیک در دانشگاه شهید چمران اهواز در مرحله سوم (تعاملی) با میانگین ۳/۳۴ قرار دارد. این یافته حاکی از آن است که دانشگاه شهید چمران اهواز از مرحله اول (ظهور یا پیدایش) و مرحله دوم (تکامل یافته) گذرکرده، ولی هنوز از مرحله سوم فراتر نرفته و این مرحله نیز هنوز به‌طور کامل در دانشگاه شهید چمران اهواز اجرا نشده است.

نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش *آزاد* حاکی از آن است که دولت الکترونیک در آموزش و پرورش اهواز در مرحله دوم مدل سازمان ملل متحد، یعنی مرحله تکامل‌یافته قرار دارد [۱]. یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که آموزش و پرورش اهواز و نواحی چهارگانه آن از مرحله اول (ظهور یا پیدایش) گذر کرده، ولی هنوز از مرحله دوم فراتر نرفته‌اند و این مرحله نیز به‌طور کامل در آموزش و پرورش اهواز و نواحی چهارگانه آن اجرا نشده است.

مطالعات دیگر نیز نشان می‌دهند که دولت الکترونیک در سازمان‌ها و موسسات دولتی ایران در مرحله تکامل‌یافته قرار دارند [۱۸، ۱۹]. برخی از مطالعات انجام شده در این زمینه نیز ضمن اینکه بر مراحل اولیه دولت الکترونیک در بسیاری از موسسات صحه می‌گذارند، بیان می‌دارند که ایجاد دولت الکترونیک در ایران از یک الگوی خطی پیروی نمی‌کند [۲۹]؛ به این معنی که علیرغم آنکه هنوز ویژگی‌های مراحل اولیه به‌طور کامل تحقق نیافته است، برخی از ویژگی‌های مراحل نهایی در دستگاه‌های اجرایی دیده می‌شود.

با مقایسه نتایج پژوهش حاضر با پژوهش‌های ذکرشده می‌توان بیان کرد که جایگاه دانشگاه شهید چمران اهواز در زمینه دولت الکترونیک یک مرحله یا یک گام نسبت به سایر سازمان‌ها پیشتر و از آنها پیشی گرفته است. تاکنون مطالعات صورت‌گرفته در زمینه دولت الکترونیک، در سازمان‌هایی غیر از دانشگاه‌ها انجام شده و از آنجایی که دانشگاه‌ها همواره پرچمدار پیشرفت در جامعه تلقی می‌شوند، در زمینه دولت الکترونیک نیز قابلیت آن را دارند که از سایر سازمان‌ها پیشتر باشند و رشد سریع‌تر و بیشتری در این زمینه داشته باشند و تغییرات را زودتر بپذیرد؛ البته، نقش مدیران ارشد سازمان نیز در این جایگاه بسیار مهم است و می‌تواند تاثیر زیادی را در این فرآیند رو به جلو داشته باشد. همچنین، از آنجایی که از اغلب مطالعات انجام‌شده در این زمینه حداقل یک سال یا بیشتر می‌گذرد، ممکن است طی این مدت در سایر سازمان‌ها نیز پیشرفت‌های بیشتری رخ داده باشد و به مرحله تعاملی نزدیک‌تر شده باشند.

در مقایسه کلی با آماری که توسط سازمان اقتصادی و امور اجتماعی سازمان ملل متحد در سال‌های ۲۰۰۵ و ۲۰۰۸ ارایه شده، می‌توان به وجود دولت الکترونیک در ایران و در سازمان‌های دولتی پی بُرد و برای اصلاح و بهترکردن دولت الکترونیک در سازمان‌های ایران اقدام نمود [۱۸]. وضعیت انجام امور در مراحل مختلف الگوی دولت الکترونیک در سال ۲۰۰۵ در ایران در مرحله دوم (تکامل‌یافته) است و در سال ۲۰۰۸ و ۲۰۱۰ نیز در این مرحله قرار دارد و از جمله کشورهایی است که کمتر از ۳۴٪ امور و خدمات دولتی آنها به‌صورت الکترونیکی انجام می‌گیرد (در سال ۲۰۰۵ حدود ۶۰٪ سازمان‌های ایران در مرحله دوم قرار داشته‌اند و در سال ۲۰۰۸ حدود ۵۰٪ در این مرحله قرار داشتند که نشان‌دهنده‌ای بهترشدن سطح الکترونیکی انجام امور در ایران است، ولی هنوز به سطح مطلوب خود نرسیده و در سال ۲۰۱۰ نیز پیشرفت چندانی در آن مشاهده نمی‌شود).

در مقایسه شاخص زیرساخت‌های لازم نیز ایران در سال ۲۰۰۵ با داشتن شاخص ۰/۱۱ و در سال ۲۰۰۸ با داشتن ۰/۱۷ در زمره کشورهای رده‌پایین در این زمینه قرار دارد. همچنین، در سال ۲۰۱۰ با شاخص ۰/۲۱ در رتبه ۸۲ جهان قرار دارد و در زمینه زیرساخت‌های لازم پیشرفت چشمگیری داشته است [۱، ۱۹]. با توجه به آمار سازمان ملل، ایران در زمینه آموزش‌های لازم در پیشبرد دولت الکترونیک رشد کرده و در زمینه آموزش‌ها و نیروی انسانی لازم در سال ۲۰۰۵، شاخص ۰/۷۴ را داشته و در سال ۲۰۰۸، این شاخص رشد را به ۰/۷۹ رسانده است، اما در سال ۲۰۱۰ نسبت به سال ۲۰۰۸ هیچ تغییری نکرده است (۰/۷۹ با رتبه ۱۱۸). در زمینه مشارکت الکترونیکی، ایران به رشد خاص مورد نظر رسیده اما در زمینه رتبه با اُفت زیادی در مقایسه با دیگر کشورها روبه‌رو بوده است. این شاخص در سال ۲۰۰۵، ۰/۰۳ با رتبه ۴۲ و در سال ۲۰۰۸، ۰/۰۹ با رتبه ۹۸ بوده است. در سال ۲۰۱۰ در زمینه شاخص مشارکت الکترونیکی اُفت چشمگیری در رتبه ایران دیده می‌شود (با شاخص ۰/۰۷ و رتبه ۱۱۷) [۱، ۱۹].

با توجه به آمار ارایه‌شده توسط سازمان ملل می‌توان به ضعف دولت الکترونیک و عقب‌ماندگی بیشتر سازمان‌های دولتی ایران در این زمینه اشاره کرد. بی‌شک یکی از موارد مهم تحقق چشم‌انداز جمهوری

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-11-07]

اسلامی ایران، مبنی بر پیشروبودن در منطقه، مستلزم جهت‌گیری استراتژیک برای تسهیل نیل به درجه‌های بالای دولت الکترونیکی است. به سخن دیگر، در شرایط فعلی درصد قابل توجهی از کشورهای همسایه ایران (همچون قطر و عمان) به مرحله تعاملی پاگذاشته‌اند و ایران نه‌تنها باید از آنها عقب نماند، بلکه باید با شتاب بیشتری مراحل دولت الکترونیکی را طی کند تا از نظر تحقق دولت الکترونیکی نسبت به کشورهای منطقه در موضع برتری قرار گیرد [۲۹].

نتیجه‌گیری

دولت الکترونیک در دانشگاه شهید چمران اهواز در مرحله سوم (تعاملی) با میانگین ۳/۳۴ قرار دارد. با توجه به جایگاه کنونی دانشگاه شهید چمران اهواز، ضرورت دارد تا اقدامات لازم برای گذر از مراحل مختلف دولت الکترونیک در این سازمان انجام گیرد. مدیران و دست‌اندرکاران استقرار دولت الکترونیک در دانشگاه شهید چمران اهواز، باید با طراحی برنامه مشخص و مدون در این زمینه، مقدمات گذر از این مرحله به مراحل بالاتر را به‌منظور انجام الکترونیکی کارها و وظایف خود برای سازمان فراهم آورند و سهم خود را به‌عنوان نهادی دولتی در افزایش سطح الکترونیکی‌شدن در موسسات ایران را به‌جای آورند.

منابع

1- Azad M. Evaluation and design of e-government model in the education staff of Ahwaz [dissertation]. Ahvaz: University of Shahid Chamran; 2010. [Persian]

2- Hajforosh A, Orangi A. Application results in a high school in Tehran. J Educ Innov. 2004;3(9):11-31.

3- Ghopanchi AH. Develop of UNDP model for implementing e-government in Tehran municipality [dissertation]. Tehran: Tarbiyat Modarres University; 2007. [Persian]

4- Hadizadeh M. A framework for implementation of e-government in Iran [dissertation]. Tehran: Tarbiyat Modarres University; 2003. [Persian]

5- Hashami J. Government and its impact on productivity. J Res Sci Evid Iran. 2008;7(4):11-4. [Persian]

6- Kyhanipoor AH, Zare AM, Mahmodi M, Azadnia M. Assessment of Iran web content from the perspective of the e-government. J Res Sci Evid Iran. 2006;6(3):2-7. [Persian]

7- Ghahramani G. Review of barriers to developing e-government in Iran [dissertation]. Tehran: University of Tehran; 2003. [Persian]

8- Garrison DR, Anderson T. E-learning in the 21st century. Zaree Zavaraki E, Safaee Movahed S, translators. Tehran: Oloom-o-Fonon Publication; 2005. [Persian]

9- Ayati M, Ataran M, Mehrmohmadi M. Develop a model curriculum based on ICT in teacher training. J Curr Stud. 2007;5(1):55-80.

10- Karimi O, Sharif Khalife Soltani SM, Bakhtiar Nasrabadi H. Prospects for application of ICT in learning process in higher education. 2009;1(4):179-98.

11- Downes T, Fluk A, Gibbons P, Leonard R, Matthews C, Oliver R, et al. Making better connections: Models of teacher professional development for the integration of information and communication technology into classroom practice. Available from: http://www.dest.gov.au/schools/publications/2002/MBC.pdf

12- Stensaker B, Maassen P, Borgan M, Oftebro M, Karseth B. Updating integration of ICT in higher education: Linking purpose, people and pedagogy. High Educ. 2007;54:417-33.

13- Zamani BE, Karimi M. New skills and approaches to teacher training in ICT era. J Inform Soc Iran. 2007;29(4):8. [Persian]

14- Watson RT, Mundy B. A strategic perspective of electronic democracy. Commun ACM. 2001;44(1):27-30.

15- Beynon-Davies P. Models for e-government. Transforming Gov People Process Policy. 2007;1(1):7-28.

16- Symonds M. Government and the internet: No gain without pain. Economist. 2000;355:9-14.

17- Yaghobi N. E-government and management approach. Tehran: Afkar Publication; 2005. [Persian]

18- Moamadi D. Assessing rate of fulfillment of the e-government in ministries and Iranian state institutions based on a five-stage model [dissertation]. Tehran: Institute of Management Studies and Planning; 2006. [Persian]

19- Khairjoy M. Provide a model in the field of e-government readiness in electricity distribution companies in Khuzestan [dissertation]. Tehran: Institute of Education and Research of Energy Ministry Management; 2008. [Persian]

20- Safari H. Measuring the maturity of e-government in the ministry of Commerce-Fuzzy approach. J Knowl Manag. 2007;20(17):61-80.

21- Ma L, Chung J, Thorson S. E-government in China: Bringing economic development through administrative reform. J Gov Inform Q. 2005;22:20-37.

22- Akman I, Yazici A, Mishra A, Arifoglu A. E-government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. J Gov Inform Q. 2005;22:239-57.

23- Shareef M. E-government: Case study of Referendum in Maldives. Austria: ACM 2007 Proceeding Publication; 2007.

24- Misra DC. Sixty year of development of e-government in India (1947-2007): Are three lessons for developing countries? Austria: ACM 2007 Proceeding Publication; 2007.

25- Lee CBP, Lei ULE. Adoption of e-government services in Macao. Austria: ACM 2007 Proceeding Publication; 2007.

26- Muganda N. Assessing alignment of e-government project in the context of developing country: A Heideggerian perspective. Austria: ACM 2009 Proceeding Publication; 2009.

27- Ghani E, Said J. Digital reporting practices among Malaysian local authorities. J Gov. 2010;8(1):33-44.

28- Asiimwe EN, Lim N. Usability of government websites in Uganda. J Gov. 2010;8(1):1-12.

29- Rahnavard F, Mohamadi D. Assessment of stages of e-government in Iran. J Soc Sci Mazanderan Univ. 2007;27(7):55-72. [Persian]

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-11-07]