

طراحی الگویی مبتنی بر آسیب های موجود در اجرای دولت الکترونیک در ایران : (مورد مطالعه وزارت ورزش و جوانان)

نویسندگان :

۱) سحر فامیل زارع، دانشجوی دکتری تخصصی، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۲) ابوالحسن فقیهی، استاد گروه مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (نویسنده مسئول).

faghihiabolhassan@gmail.com

۳) رضا نجف بیگی، استاد تمام مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۱) Sahar Famil Zare, Ph.D. student, Department of Public Administration, Faculty of Management and Economics, Science and Research Unit, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

۲) Abolhassan Faqhihi, Professor of Public Administration Department, Allameh Tabatabai University, Tehran, Iran (corresponding author). faghihiabolhassan@gmail.com

۳) Reza Najaf Bagy, full professor of public administration, Faculty of Management and Economics, Science and Research Unit, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

طراحی الگویی مبتنی بر آسیب های موجود در اجرای دولت الکترونیک در ایران : (مورد مطالعه وزارت ورزش و جوانان)

چکیده :

توسعه روزافزون فناوری اطلاعات، جنبه های مختلف جامعه را با چالش تغییر رو به رو نموده است. یکی از این جنبه های مهم جامعه، خدمات عمومی و دولتی آن می باشد. دولت ها در حال تلاش برای تغییر خدمات خود برای متمرکز ساختن بیشتر آن بر شهروندان و شرکای تجاری خود مستقیماً از طریق اینترنت هستند. برای گام برداشتن به سوی استقرار کامل دولت الکترونیک و هوشمند، همواره کشورها با موانع و چالش های عدیده ای روبرو بوده اند. هدف این پژوهش، ارائه الگوی آسیب های اجرای دولت الکترونیک در ایران بر اساس مطالعه وزارت ورزش و جوانان می باشد. به این منظور در ابتدا با بررسی ادبیات تحقیق و پیشینه پژوهش، چارچوب نظری تحقیق تدوین گردید. بر اساس این چارچوب، مدل مفهومی پژوهش ارائه و فرضیات تحقیق نیز تدوین شدند. به منظور آزمون فرضیات تحقیق، جامعه آماری شامل مدیران و کارشناسان ستاد مرکزی وزارت ورزش و جوانان، در نظر گرفته شدند. به صورت نمونه گیری در دسترس پرسشنامه هایی که روایی و پایایی آنها تایید شد بین ۱۳۱ نفر از نمونه آماری توزیع شده و با توجه به عدم نرمال بودن توزیع داده ها، از روش حداقل مربعات جزئی و نرم افزار اسمارت پی ال اس ۳ برای تحلیل های آماری استفاده شد. بر اساس مقادیر معنی داری مربوط به فرضیات، هر شش تایید شدند. میزان تاثیر موانع مدیریتی بر اجرای دولت الکترونیک برابر با ۰,۴۵۸، میزان تاثیر موانع سازمانی بر اجرای دولت الکترونیک برابر ۰,۶۳۹، میزان تاثیر موانع فنی بر اجرای دولت الکترونیک برابر با ۰,۷۴۱، میزان تاثیر موانع اقتصادی بر اجرای دولت الکترونیک برابر با ۰,۵۲۸ و میزان تاثیر موانع منابع انسانی بر اجرای دولت الکترونیک برابر با ۰,۶۳۸ حاصل شد.

واژه های کلیدی: آسیب شناسی، اجرای دولت الکترونیک، وزارت ورزش و جوانان

توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در بخش دولتی با هدف استقرار دولت الکترونیک آغازگر مرحله جدیدی از حیات مدیریت بخش عمومی است، که از واپسین سال‌های هزاره دوم میلادی مورد توجه تئوری پردازان و کارگزاران بخش عمومی بسیاری از کشورهای جهان قرار گرفته است و دولت‌ها در تلاش هستند با استقرار آن گام مهمی در راستای حرکت به سوی جامعه اطلاعاتی بر دارند (میرغفوری و همکاران، ۱۳۹۵). دولت الکترونیک به عنوان یک ابتکار عمل جدید در صدد است زمینه دسترسی شهروندان به خدمات عمومی را از طریق قابلیت‌های فناوری اطلاعات فراهم سازد و روابط مدیریت دولتی و شهروندان را به گونه‌های جدید پایه‌ریزی کنند (یعقوبی و همکاران، ۱۳۹۶). در جهان امروز نقش مستقیم فناوری اطلاعات و ارتباطات در زندگی انسان‌ها بر کسی پوشیده نیست، تا آنجایی که کشورها برای ارتقاء در کلیه زمینه‌های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی از فناوری‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی به عنوان ابزار بهره جسته و تلاش می‌کنند در این رقابت از هم پیشی بگیرند. دولت‌ها در صددند با الکترونیکی کردن فرآیندهایی که منجر به ارائه خدمات به شهروندان می‌شوند، در کوتاه‌ترین بازه زمانی و ساده‌ترین حالت ممکن خدمات خود را به مردم ارائه دهند. در این میان برخی از سازمان‌ها همسو با نیاز جامعه در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات رشد نکرده و انتظارات محیط پیرامون خود را برآورده نمی‌سازند (وجدی و همکاران، ۱۳۹۹). دولت الکترونیکی را می‌توان چنین تعریف کرد: به کارگیری ابزار فناوری اطلاعات در بخش‌های مختلف دولت به منظور افزایش بهره‌وری و ارتقا سطح خدمات‌رسانی که مهم‌ترین نتیجه استفاده از این ابزار، افزایش رضایت مردم خواهد بود مشروط بر آنکه پیاده‌سازی دولت الکترونیکی به طور صحیح و با موفقیت صورت گیرد (محمود و همکاران، ۲۰۱۸). به عبارت دیگر، دولت الکترونیکی با این که می‌تواند یک گام اساسی برای پیشبرد اهداف دولت‌ها باشد، با چالش‌هایی نیز در مسیر اجرا روبرو است. اگر دولت‌ها نتوانند خدمات الکترونیکی را به صورت یکنواخت و قابل دسترس، در اختیار عموم افراد جامعه قرار دهند، دولت الکترونیکی منجر به شکاف طبقاتی بیش‌تر در جامعه و در نهایت نارضایتی مردم و افزایش مشکلات خواهد شد. البته این به مفهوم انکار دولت الکترونیکی نیست بلکه تأکیدی است بر برنامه‌ریزی دقیق‌تر برای این امر مهم، که در عصر دیجیتال اجتناب ناپذیر به نظر می‌رسد (جاکوب و همکاران، ۲۰۱۸).

شاید بتوان گفت که یکی از ابزارهای مهم برای تبدیل مدیریت دولتی سنتی، الگوی مدیریت دولتی نوین فناوری اطلاعات است که در این راستا، دولت الکترونیکی نیز یک بحث مهم خواهد بود و نیاز به تحقیقات میدانی و بررسی چالش‌های پیش روی آن در به کارگیری آن در جامعه دارد. از همین رو آسیب‌شناسی اجرای دولت الکترونیک در ایران و ارائه الگوی بومی به شدت مورد توجه می‌باشد. پژوهش‌های انجام شده بیانگر این موضوع است که برای گام برداشتن به سوی استقرار کامل دولت الکترونیک و هوشمند، همواره کشورها با موانع و چالش‌های عدیده‌ای روبرو بوده‌اند و در پاره‌ای از بررسی‌ها، اندیشمندان سعی در ارائه مدل‌های توسعه دولت الکترونیک بومی شده داشته‌اند. بنابراین توسعه روزافزون فناوری اطلاعات تمامی جنبه‌های مختلف جامعه را با چالش تغییر رو به رو نموده است.

یکی از این جنبه‌های مهم جامعه، خدمات عمومی و دولتی آن می‌باشد. دولت‌ها در حال تلاش برای تغییر خدمات خود برای متمرکز ساختن بیشتر آن بر شهروندان و شرکای تجاری خود مستقیماً از طریق اینترنت هستند. مدل‌های مختلفی برای آسیب‌شناسی اجرای دولت الکترونیک توسط پژوهشگران ارائه شده است. این مدل‌ها به طور خاص برای رهنمود اجرا و توسعه برنامه‌های کاربردی دولت الکترونیک در مرحله‌ای بسیار پیشرفته طراحی شده‌اند. مزیت داشتن رویکرد مرحله بسیار پیشرفته توانمندسازی دولت برای اندازه‌گیری پیشرفت و همچنین تولید نیروی است که متعاقباً قابل نگهداری و افزایش است. در این پژوهش مدل‌های آسیب‌شناسی بررسی می‌گردد و مدلی مناسب جهت آسیب‌شناسی دولت الکترونیک انتخاب می‌شود. این پژوهش در صدد است تا با مشاهده و بررسی نسبت به شناسایی آسیب‌های موجود در مسیر استقرار کامل دولت الکترونیک در سطح جامعه، اقدام و با ارائه الگوی کاربردی نمودن آن از نگاه کلی، گام‌های مؤثری در مسیر تحقق شهرهای الکترونیک بردارد.

البته دولت الکترونیک همانطور که تشریح شد، ابعاد مختلفی نظیر مشتری‌مداری، کیفیت، کارایی، اثربخشی، انعطاف-پذیری، استفاده از توانمندی‌ها و مهارت‌های بخش خصوصی در بخش دولتی و به کارگیری مکانیسم‌های بازار را در بر می‌گیرد (جولیانتاری و همکاران، ۲۰۱۹). بنابراین توسعه روزافزون فناوری اطلاعات تمامی جنبه‌های مختلف جامعه را با چالش تغییر رو به رو نموده است. یکی از این جنبه‌های مهم جامعه، خدمات عمومی و دولتی آن می‌باشد. دولت‌ها در حال تلاش برای تغییر خدمات خود برای متمرکز ساختن بیشتر آن بر شهروندان و شرکای تجاری خود مستقیماً از طریق اینترنت هستند. مدل‌های مختلفی برای آسیب‌شناسی اجرای دولت الکترونیک توسط پژوهشگران ارائه شده است. این مدل‌ها به طور خاص برای رهنمود اجرا و توسعه برنامه‌های کاربردی دولت الکترونیک در مرحله‌ای بسیار پیشرفته طراحی شده‌اند (مرادی و همکاران، ۱۳۹۶). مزیت داشتن رویکرد مرحله بسیار پیشرفته توانمندسازی دولت برای اندازه‌گیری پیشرفت و همچنین تولید نیروی است که متعاقباً قابل نگهداری و افزایش است (کفاش پور، ۱۳۹۷). با شناسایی موانع و چالش‌های بکارگیری دولت الکترونیک در ایران، و بر اساس مطالعات موردی که در وزارت ورزش و جوانان به عنوان یکی از دستگاه‌های اجرایی دولت که تکالیف گسترده‌ای در عرصه خدمت‌رسانی به شهروندان دارد، نسبت به ارائه مدل بهبود بکارگیری دولت الکترونیک اقدام نماید. گام برداشتن به سوی استقرار کامل دولت الکترونیک و دستیابی به بلوغ آن، در سطحی بالاتر منجر به ایجاد شهرهای الکترونیک خواهد شد که می‌تواند به خوبی پاسخی برای ابهامات باشد و در نهایت امکان بهره‌برداری حداکثر دولت و ملت از مزایای دولت الکترونیک و در مرحله بعد دولت همراه و هوشمند را فراهم آورد. با این توضیحات، می‌توان گفت انجام پژوهش حاضر، از دو جنبه دارای ضرورت و اهمیت می‌باشد:

- از لحاظ نظری، انجام این تحقیق می‌تواند حلال مطالعاتی مشهود در زمینه شناخت آسیب‌های دولت الکترونیک در ایران و ارائه مدل بلوغ دولت الکترونیک را تا حدودی پوشش داده و مدلی بومی برای چنین حوزه‌ای ارائه کند تا از این پس محققان آتی بتوانند با تکیه بر مدل این تحقیق، به توسعه آن و کشف روابط جدید در حوزه بکارگیری دولت الکترونیک در سطح جامعه بپردازند.

- از لحاظ عملی، نیز انجام این تحقیق می‌تواند به مدیران و دست‌اندرکاران دولت الکترونیک در سطح جامعه کمک نماید تا با شناخت دقیق و موشکافانه از فرآیند و عوامل اثرگذار و اثرپذیر در حوزه اجرای دولت الکترونیک، مدیریت بهتری در این زمینه داشته و با اشاعه هر چه بیشتر این فناوری در امور تحت مدیریت خود، ضمن جلب اعتماد بیشتر و بهتر آحاد جامعه، به صورت اثربخش‌تر و کارآمدتر خدمات دولت را به شهروندان ارائه نمایند. بنابراین موضوعات مرتبط با آسیب‌شناسی اجرای دولت الکترونیک در سطح جامعه که نوعاً مشابه سایر سازمان‌ها نیست این موضوع، موضوعی نو است.

مرور مبانی نظری و پیشینه پژوهش

فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک تکنولوژی فراگیر بر ابعاد مختلف زندگی ما تاثیر گذاشته و تنوع دامنه تغییرات ناشی از آن، الگوهای زندگی، آموزش، مدیریت، کسب و کار، حمل و نقل، تفریحات، سرگرمی و دولت را دربر گرفته است (علیزاده و همکاران، ۱۳۹۹). در واقع امروزه مفاهیمی چون قدرت و اقتدار در زیر سایه فناوری‌های نوین اطلاعاتی معنا پیدا کرده‌اند و بی‌توجهی به آن به معنای نداشتن جایگاهی مناسب در عرصه اطلاعات خواهد بود. چرا که قدرت به عنوان شرط و محدودکننده سیاست، فرهنگ و اقتدار با ساخت‌های شکل دهنده به این موارد سروکار دارد، عدم به کارگیری تکنولوژی‌های نوین وجهه کشورها را دگرگون می‌کند. افزایش اختیارات کارکنان از طریق دسترسی به اطلاعات، بهبود ارتباطات سازمانی، افزایش دقت و شفافیت در کارها، رشد درآمد و کاهش هزینه‌ها، بهبود مشارکت اجتماعی و همچنین ارتقای کارایی سیستم‌های اقتصادی همه مزایا و امکاناتی هستند که جز با فناوری اطلاعات و ارتباطات امکان پذیر نیستند (صیدی و همکاران، ۱۳۹۴). از سوی دیگر دولت‌ها در سراسر جهان تحت فشار جهانی شدن سریع، تغییرات مالی، اجتماعی و فناوری برای ارائه خدمات شهروند محور، کارآمد، شفاف، مؤثر و بدون وقفه و در هر زمان قرار دارند. در این حال پذیرش فناوری، کارآمدترین راه برای ادغام بخش دولتی و خصوصی و ارائه خدمات با مسئولیت پذیری، شفافیت و کارایی است. لیکن این کار برای کشورهای در حال توسعه، اقدام ساده‌ای نیست (کوردلا، ۲۰۱۹). گروهی از نویسندگان دولت الکترونیک را اینگونه تعریف کرده‌اند؛ استفاده از تکنولوژی اطلاعات جهت تسهیل و تسریع در ارائه خدمات به شهروندان با استفاده از ساختارهای غیرسلسله‌مراتبی، غیرخطی و دو طرفه بر خلاف ساختارهای سنتی که سلسله‌مراتبی، خطی و یک طرفه‌اند. این نویسندگان معتقدند دولت الکترونیک در واقع ابزاری است جهت اجرای الگوهای سودمند برای شهروندان، صنعت، کارکنان و سایر ذینفعان باهدف جهت‌دهی به تعاملات برخط کسب و کار به گونه‌ای که کاربران قادر باشند با روشی آسان به خدمات دسترسی پیدا کنند (دویدی و همکاران، ۲۰۱۷، کار و همکاران، ۲۰۱۸).

برخی دیگر از محققین معتقدند دولت الکترونیک با تغییر سازمانی و افزودن مهارت‌های جدید در جهت بهبود ارائه خدمات دولتی از یک سو و با ایجاد فرآیند دموکراتیک و حمایت قوی در راستای خط مشی‌های عمومی، در سوی دیگر و ترکیب این دو تغییر در کنار هم، روش نوینی در سازماندهی و ارائه خدمات و اطلاعات ارائه نموده است

(گرشون و همکاران، ۲۰۱۷، شکوهیار و همکاران، ۱۳۹۹) دولت الکترونیک را عامل مهمی در افزایش دموکراسی می‌دانند و آن را بدین‌صورت تعریف می‌نمایند: دولت الکترونیک فضایی برای تعاملات قوی مبتنی بر آزادی، شفاف‌سازی و بحث و مطالعه منطقی جهت ایجاد درک از دیدگاه‌های متفاوت و ارتقاء توافقات مستدل بر موضوع‌های سیاسی می‌باشد که در آن مدیران دولتی با شهروندان از طریق اینترنت، پست الکترونیکی، ویدئو کنفرانس و سایر روش‌های دیجیتالی ارتباط برقرار می‌کنند.

در سنوات اخیر صاحب‌نظران، تعاریف جدیدتری از دولت الکترونیک ارائه داده‌اند که عبارت است از: تعدادی از نویسندگان دولت الکترونیک را اینگونه تعریف کرده‌اند، سیستمی است که تسهیلاتی را به‌صورت اطلاعات و خدمات کسب‌وکار و سایر خدمات مربوط به دولت با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات برای مردم فراهم می‌کند. مهم‌ترین هدف دولت الکترونیک، افزایش کارایی و اثربخشی از رهگذر ایجاد حس آسایش و دسترسی بهتر به خدمات اجتماعی برای جامعه است (جولیانتری و همکاران، ۲۰۱۹، سوداگری و همکاران، ۱۳۹۹). و بالاخره در نگاه تعدادی از نویسندگان دولت الکترونیک، ارتباطات راهبردی بین سازمان‌های بخش دولتی و قسمت‌های مختلف آنها را توسعه می‌دهد و بین سطوح دولت ارتباط برقرار می‌کند. این ارتباطات، همکاری بین آن سطوح را از طریق تسهیل تهیه و اجرای استراتژی‌ها، تراکنش‌ها و سیاست‌ها بهبود می‌بخشد و در نتیجه، به استفاده بهتر از فرآیندها، اطلاعات و منابع دولتی منجر می‌شود. این گروه بر این باور هستند که مدت‌زمان زیادی است که بسیاری از کشورها به دنبال نزدیک کردن دولت به شهروندانشان، به‌خصوص با به‌کارگیری فناوری‌های اینترنت هستند و دولت الکترونیک به‌عنوان ابزاری مؤثر، توجه این کشورها را به خود جلب کرده است. زیرا هرچه شکاف بین دولت و شهروندان کمتر باشد، شفافیت بیشتر است و شهروندان، نقش بیشتری در حکمرانی دارند و رضایتشان از دولت افزایش می‌یابد. شاید به علت همین کارکرد باشد که برخی معتقدند دولت الکترونیک، مهم‌ترین ابتکار تاریخ بوده است. در واقع، رد پای دولت الکترونیک در بسیاری از عرصه‌ها همچون سیستم‌های اطلاعاتی، حکمرانی عمومی، علم سیاست و مدیریت وجود دارد (مورته و همکاران، ۲۰۲۰). نفوذ گسترده فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربرد آن در بخش عمومی و دولتی در طول دهه گذشته، روشی جدید در ارائه خدمات در همه سطوح شهروندان، کسب‌وکارها و دولت است و هدف آن، مدیریت کارای اطلاعات دولت، ارائه خدمات بهتر و شفاف‌تر است؛ بنابراین، کیفیت خدمات، به‌ویژه کیفیت خدمات محیط اینترنت (خدمات الکترونیک) اهمیت ویژه‌ای دارد. در واقع، مشتریان، بیشترین کیفیت را می‌طلبند؛ در حالی که ارائه‌دهندگان باید کیفیت خدمات خود را با ارتقای فرایندهای عملیاتی، شناسایی سریع مسائل و سنجش رضایت مشتریان و دیگر نتایج عملکردی برای تحقق نیازهای مشتری بهبود بخشند (هین، ۲۰۲۰). بررسی‌ها و پژوهش‌های بازرگانی درباره رضایت مشتریان از طریق وب‌سایت، سال‌ها وجود داشته است؛ اما نوشته‌های علمی چاپ‌شده، محدود است. با این همه، برخی از پژوهشگران دانشگاهی، مقیاس‌هایی برای سنجش کیفیت خدمات الکترونیک ایجاد کرده‌اند (جلیلیان و همکاران، ۱۳۹۶). پژوهش اوبدو و همکاران (۲۰۱۸). به‌طور مشخص به چگونگی ارزیابی مشتریان از کیفیت خدمات الکترونیکی در دولت الکترونیک مربوط می‌شود.

چالش‌های اجرای دولت الکترونیک

چندی است که کشورهای در حال توسعه نیز همانند کشورهای توسعه‌یافته در تلاشند که با استقرار کامل دولت الکترونیک، از مزایای گسترده آن برخوردار شده و توان رقابت با هم‌تاهای پیشرفته خود را افزایش دهند لیکن در مسیر استقرار با چالش‌های جدی و موانع بسیاری روبرو شدند که آسیب‌های گسترده‌ای به روند مهاجرت از سوی دولت سنتی به دولت دیجیتال و الکترونیکی وارد آورده است. در این بخش به تجارب برخی از کشورها در شناسایی این چالش‌ها و آسیب‌ها پرداخته می‌شود:

چالش‌های اجرای دولت الکترونیک در سایر کشورها

مطالعات صورت گرفته در کشور افغانستان نشان داده است که پنج مانع از پانزده عامل شناسایی شده در اجرای دولت الکترونیک، دارای بیشترین تأثیر می‌باشد که عبارتند از مشارکت سهامداران تأثیرگذار در روند اجرا، هماهنگی ذینفعان، به اشتراک گذاری داده‌ها و اطلاعات، دانش فناوری اطلاعات و ارتباطات و در نهایت آگاهی دولت الکترونیکی (سمسور، ۲۰۲۰). تحقیقات انجام شده در کشور نیجریه، چالش‌های اجرای دولت الکترونیکی را در زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، حریم خصوصی، امنیت اطلاعات جمع‌آوری شده، فقدان نیروهای واجد شرایط و متخصص، عدم مشارکت و همکاری جهت انتقال تجارب از کشورهای توسعه‌یافته، عدم اراده سیاسی از سوی دولت، فاصله زیاد دانش دیجیتالی میان شهروندان دسته‌بندی می‌نمایند (ابودو و ، ۲۰۲۰).

در تحقیقی دیگر که در خصوص کشورهای عضو سازمان همکاری و توسعه اقتصادی صورت گرفته است، چالش‌های اجرای دولت الکترونیک را در دو دسته موانع خارجی و موانع داخلی طبقه‌بندی نموده که موانع خارجی را در موانع قانونی، موانع مالی و شکاف دیجیتالی شناسایی برآورد کرده است به طور نمونه از سال ۲۰۰۵، بیست و هشت کشور از سی کشور عضو این سازمان تعهد نموده‌اند که امضای دیجیتال را به رسمیت شناخته و موانع قانونی اجرای آن را برطرف نمایند لیکن همچنان در برخی از کشورها پذیرش آن با مشکلات عدیده‌ای همراه است. در این پژوهش به شناسایی موانع داخلی در کشورها نیز پرداخته شده است که موانع داخلی را در مشارکت بخش خصوصی، قرارگیری دولت الکترونیک در چشم‌انداز توسعه کشور، جلب حمایت رهبران سیاسی و تبدیل چشم‌انداز به برنامه‌های عملیاتی و ایجاد مشوق‌ها و فرصت‌های تغییر، ظرفیت‌سازی به منظور ایجاد یکپارچگی و در نهایت توسعه مهارت‌های فنی در مدیران تصمیم‌گیر و تصمیم‌ساز در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات دسته‌بندی نموده است (تقوا و همکاران، ۱۳۹۶).

در این باب پژوهشی نیز در کشور اردن انجام شده است که در آن مهمترین چالش‌ها و عوامل مؤثر در اجرای موفق دولت الکترونیکی را مربوط به بودجه‌بندی و هزینه‌های مالی، تخصص انسانی، نفوذ اجتماعی، مسائل فنی، عدم آگاهی و مقاومت کارمندان دولتی، حریم خصوصی داده‌ها و رعایت امنیت، چارچوب قانونی و در نهایت موانع اداری نظیر اعتماد یا اعتقاد به دولت الکترونیکی شناسایی شده است (ال اشبول و همکاران، ۲۰۱۴). برخی از اندیشمندان

چالش‌های اجرای دولت الکترونیکی را در سه دسته چالش‌های سازمانی، چالش‌های اجتماعی و چالش‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات طبقه‌بندی نموده‌اند (سمسور، ال‌شهری، ۲۰۱۰). دسته دیگر از نویسندگان بر این باورند که پارادایم سازمانی، الگوی فناوری و الگوی کاربر نهایی، عواملی هستند که در اجرای دولت الکترونیکی موفق تأثیر بسزایی دارند (سراریج و اسریرام، ۲۰۱۵).

چالش‌های اجرای دولت الکترونیک در ایران

ایران نیز مشابه سایر کشورهای در حال توسعه با چالش‌ها و آسیب‌های گسترده‌ای در اجرا و استقرار کامل دولت الکترونیک مواجه بوده است که با توجه به پژوهشی که در این خصوص صورت پذیرفته است، مهمترین چالش‌ها عبارتند از مقاومت بخش دولتی در برابر نوآوری، فقدان مدل توسعه جامع، محدودیت گسترده اداری در اعتباربخشی، برنامه‌ریزی استراتژیک و استانداردسازی و در نهایت زمینه سیاسی و اقتصادی متلاطم که مسئولیت برنامه‌ریزی استراتژیک را در نهادهای پایه دچار اختلال می‌سازد (قلجی، ۲۰۰۹). برخی محققین معتقدند مهمترین چالش موجود در کشور ایران، تنها ساختار غیرتکنولوژیکی نیست بلکه فرهنگ حاکم در میان شهروندان و سلطه سیاسی دولت بر سازمان‌های دولتی و نگرش‌های آنها، خصوصاً در برابر فضای مجازی موجب گشته است که دولت الکترونیک به طور قابل توجهی هرگز به وظایف خود جامه عمل نپوشانده است. چرا که دولت الکترونیک راهی است برای تبدیل شهروندان از مصرف‌کننده منفعل خدمات دولتی به بازیگران فعالی که در روند خدمت مشارکت فعال دارند، در این راستا مواردی نظیر عدم رقابت مؤثر در زیرساخت‌های ارتباطی فناوری اطلاعات و انحصار نسبی در دولت به عنوان اصلی‌ترین مشکل دولت الکترونیک در ایران نام برده شده است (همکاران، ۱۳۹۷).

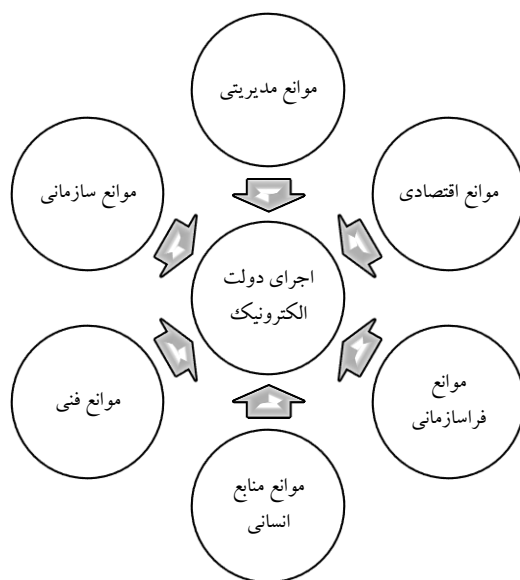
پیشینه پژوهش

برخی از مطالعات داخلی و خارجی در قلمرو موضوعی این پژوهش به شرح زیر است:

برخی مطالعات در سنوات اخیر در خصوص موضوعات مرتبط با اجرای دولت الکترونیک و آسیب‌شناسی آن انجام شده است در همین راستا خان محمدی و همکاران (۱۳۹۷) در تحقیقی دیگر به آسیب‌های راهبردی توسعه دولت الکترونیکی و چالش‌های مؤثر بر آن در ایران پرداختند. هدف محققین در این تحقیق شناسایی و ساخت‌نگاشت روابط شبکه‌ای، الگوی تاثیر چالش‌ها و مسائل راهبردی توسعه دولت الکترونیکی بود و در یافته‌ها مشخص گردید، عدم رقابت مؤثر در زیرساخت‌های ارتباطی فناوری اطلاعات و انحصار نسبی در دولت، مشکل اصلی دولت الکترونیک بوده است. وجود زیرساخت ناقص شبکه دسترسی پرسرعت و البته ارزان برای بیشتر مردم کشور از موارد با اهمیت تلقی شده است. عدم دسترسی برخط به برخی پایگاه‌های اطلاعاتی پایه کشور نیز از مهم‌ترین عوامل اثرگذار و اثرپذیر معرفی گردیده است. درنهایت، راه‌حل اساسی، وجود دیدگاه مناسب و اعتقاد راسخ به فناوری اطلاعات بین مدیران و کارشناسان سازمان‌های دولتی و خصوصی کشور و استفاده راهبردی از آن در جهت بهبود دولت

الکترونیک تعیین شده است. بررسی فساد به عنوان منبعی برای شکست پروژه‌های دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه، تحقیق دیگری است که مرادی و زلف پورآرخلو (۱۳۹۶) به آن پرداختند. با اینکه منابع علمی، دولت الکترونیک را به عنوان ابزاری برای مبارزه با فساد معرفی کرده‌اند، اما تا زمان انجام این تحقیق، مطالعه‌ای پیرامون این که چگونه فساد می‌تواند بر شکست پروژه‌های دولت الکترونیک اثر بگذارد، صورت نگرفته بود و مرادی و زلف پورآرخلو در این مقاله سعی کرده‌اند که بخشی از این خلا موجود در تحقیقات قبلی را از طریق پیشنهاد یک چارچوب مفهومی پر کنند. اشرفیان (۱۳۹۶) در مقاله خود به این نتایج رسیده است که موانع مدیریتی نظیر مدیران غیرمتخصص، فقدان انگیزه لازم برای مدیران، موانع سازمانی نظیر فقدان همکاری و هماهنگی میان پرسنل و موانع فنی نظیر فقدان نرم افزارهای مناسب و فقدان بسترهای مناسب فناوری اطلاعات، چالش‌های اجرای دولت الکترونیک است. کفاش پور و همکاران (۱۳۹۶) در مطالعه خود به موانع انسانی، فنی، قانونی، اقتصادی و فرهنگی اشاره می‌کنند. عصف و همکاران (۲۰۲۱) در اجرای دولت الکترونیک به موانع اقتصادی نظیر کمبود بودجه آموزشی و دشواری به شبکه داخلی، موانع فراسازمانی نظیر عدم مشارکت شهروندان اشاره می‌کنند. سمسور و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهش خود به عدم آگاهی مدیران از مزایای فناوری اطلاعات و فقدان دستورالعمل‌های شفاف سازمانی اشاره می‌کنند. گوپتا و همکاران (۲۰۱۹) به موانع فراسازمانی نظیر مقاومت در برابر تغییر و عدم وجود حلقه‌های یادگیری اشاره می‌کنند. با توجه به مطالعات فوق، تاکنون پژوهشی که در داخل کشور به طور جامع به موانع موجود در پیاده‌سازی دولت الکترونیک بپردازد، انجام نشده است، بنابراین انجام این پژوهش می‌تواند خلا مطالعاتی مشهود در این حوزه را تا حدودی کاهش داده و از بین ببرد.

بر مبنای مبانی نظری و پیشینه فوق، الگوی اولیه به صورت شکل ۱ قابل استخراج بوده که بر مبنای آن ۶ فرضیه تدوین می‌شود:



شکل ۱- منبع مدل: پیشینه پژوهش

فرضیات پژوهش به صورت زیر می‌باشند:

- ۱- موانع مدیریتی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.
- ۲- موانع سازمانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.
- ۳- موانع فنی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.
- ۴- موانع منابع انسانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.
- ۵- موانع فراسازمانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.
- ۶- موانع اقتصادی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.

روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه جمع‌آوری داده‌ها توصیفی پیمایشی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق، مدیران و کارشناسان ستاد وزارت ورزش و جوانان بوده که تعداد آنها بالغ بر حدود ۲۰۰ نفر بوده است با استفاده از رابطه کوکران، تعداد نمونه برابر با ۱۳۱ بوده که پرسشنامه میان این افراد توزیع گردید که به صورت در دسترس انتخاب شدند. میزان بازگشت پرسشنامه برابر با ۱۲۲ عدد بود.

ابزار گردآوری داده و روایی و پایایی آن

ابزار مورد استفاده پرسشنامه بوده که از مقالات معتبر اقتباس و پس از انجام اصلاحاتی، بومی‌سازی شده و میان نمونه آماری توزیع گردید. در ادامه در مورد شاخص روایی همگرا و شاخص میانگین واریانس استخراجی (AVE) و برای بررسی پایایی از شاخص پایایی ترکیبی (CR) استفاده شده که مورد اشاره قرار می‌گیرند.

تحلیل داده‌های پژوهش

به منظور تحلیل داده‌ها انجام آزمون فرضیات، ابتدا می‌بایست مشخص شود که آیا توزیع داده‌ها نرمال می‌باشد یا خیر. به این منظور از آزمون کولوگروف - اسمیرنوف استفاده شده و با توجه به اینکه سطوح معنی‌داری برای همه متغیرها کمتر از ۰,۰۵ حاصل گردیده، بنابراین توزیع داده‌ها نرمال نبوده و برای آزمون فرضیات باید از روش حداقل مربعات جزیی در مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده نمود، نرم‌افزار مربوطه، اسمارت پی ال اس نسخه ۳ می‌باشد (جدول ۱).

جدول ۱- آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها

متغیر	سطح معنی داری	نوع توزیع
موانع مدیریتی	۰,۰۰۰	غیر نرمال
موانع سازمانی	۰,۰۰۰	غیر نرمال
موانع فنی	۰,۰۰۰	غیر نرمال
موانع منابع انسانی	۰,۰۰۰	غیر نرمال
موانع فراسازمانی	۰,۰۰۰	غیر نرمال
موانع اقتصادی	۰,۰۰۰	غیر نرمال
اجرای دولت الکترونیک	۰,۰۰۰	غیر نرمال

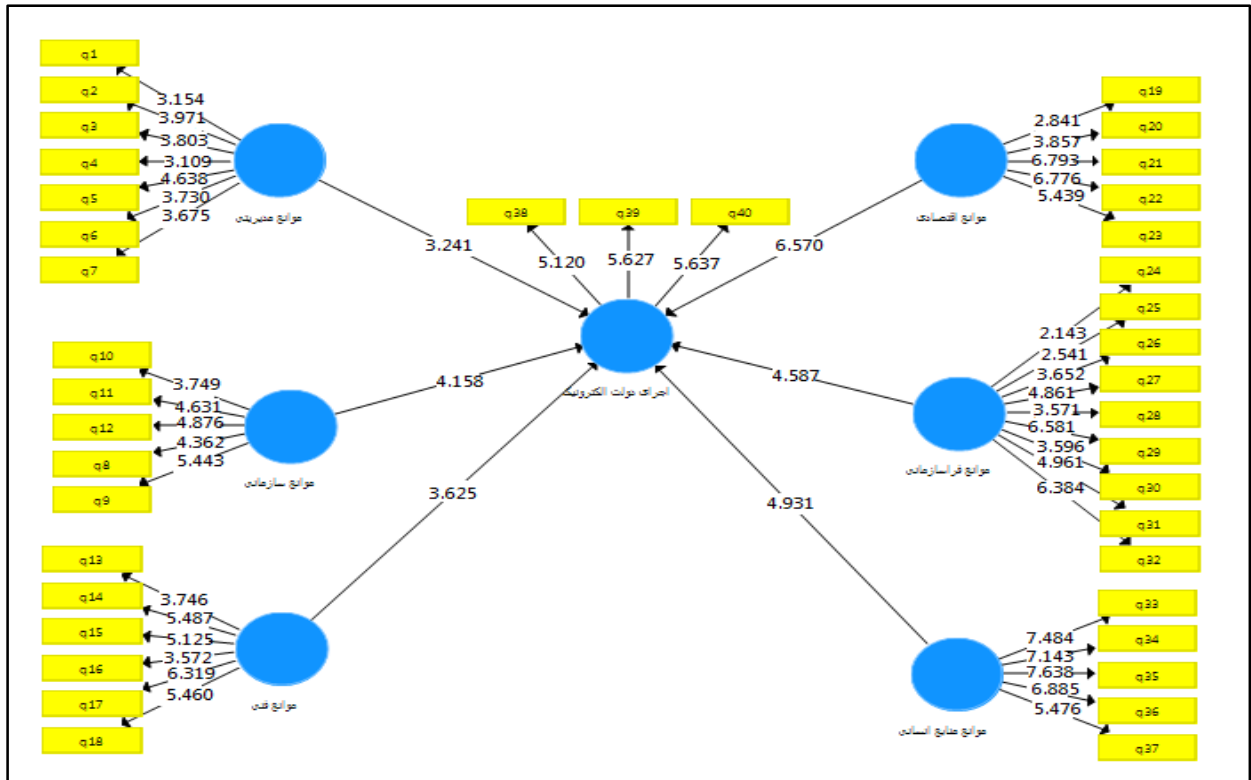
در جدول زیر شاخص‌های برازش مدل ذکر شده‌اند که همگی در حدود مناسبی قرار دارند (جدول ۲). همچنین مقادیر میانگین واریانس استخراجی بیشتر از ۰,۵ و پایایی ترکیبی بیشتر از ۰,۷ بوده که باز هم در حد مناسبی هستند. بر این اساس نشان داده شده که برازش مدل خوب است زیرا RMSEA در محدوده پیشنهادی قرار می‌گیرد (کلاین ۲۰۰۵).

جدول ۲ - شاخص‌های برازندگی، پایایی و روایی

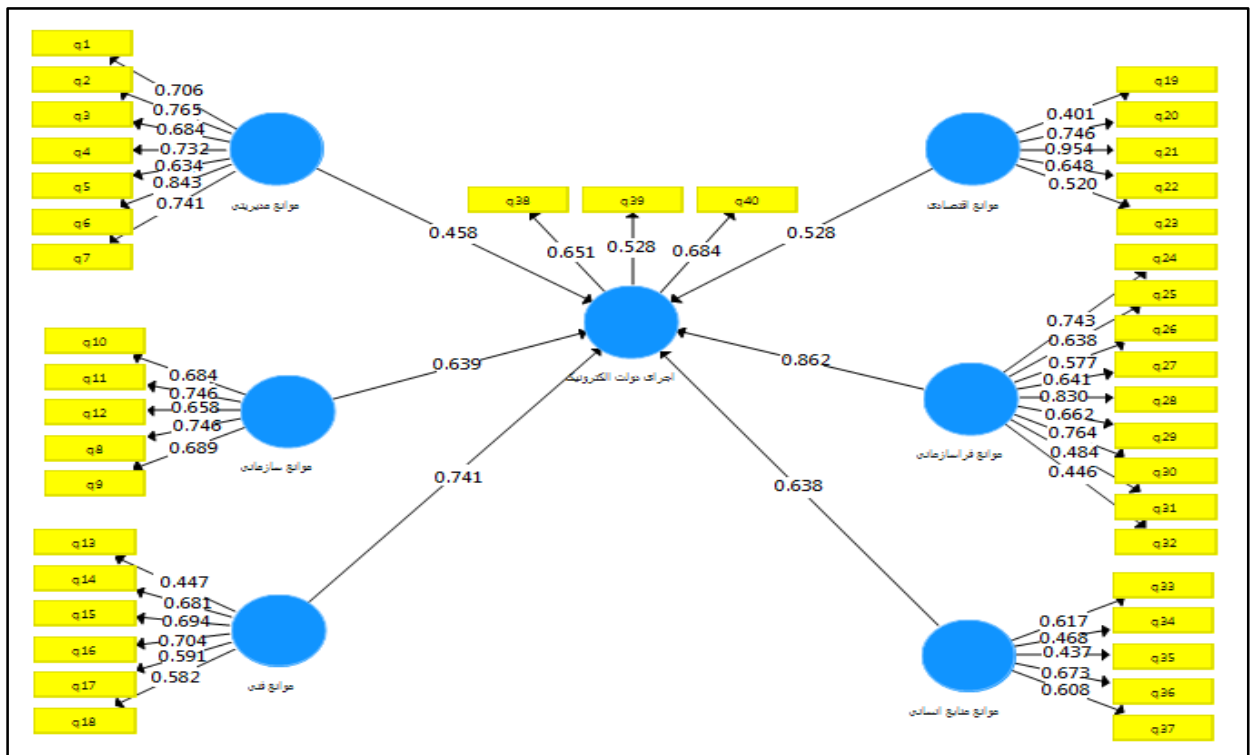
متغیر	RMSEA	AVE	CR
عوامل مدیریتی	۰,۰۰۰	۰,۵۴۲	۰,۸۵۲
عوامل نیروی انسانی	۰,۰۰۰	۰,۶۴۵	۰,۸۵۸
عوامل فنی	۰,۰۰۰	۰,۵۸۹	۰,۸۱۲
عوامل اقتصادی	۰,۰۰۰	۰,۵۶۱	۰,۸۷۲
عوامل محیطی	۰,۰۰۰	۰,۵۹۳	۰,۸۰۱
عوامل سازمانی	۰,۰۰۰	۰,۶۲۴	۰,۸۵۲
اجرای دولت الکترونیک	۰,۰۰۰	۰,۵۸۸	۰,۸۵۲

$$۰ \leq RMSEA \leq ۰.۱$$

در ادامه به دو مدل معنی‌داری (شکل ۲) و ضرایب تخمین استاندارد (شکل ۳)، اشاره شده است. محدوده مناسب برای مقادیر معنی‌داری بالاتر از ۱/۹۶ و برای تخمین استاندارد بالاتر از ۰/۴ می‌باشد (کلاین، ۲۰۰۵).



شکل ۲- نمودار معنی داری



شکل ۳- نمودار تخمین استاندارد

خلاصه فرضیات آزمون شده به شرح جدول ۳ می باشد.

جدول ۳- خلاصه آزمون فرضیات تحقیق

ردیف	فرضیه	مقدار معنی داری	نتیجه	ضریب مسیر
۱	موانع مدیریتی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	۳,۲۴۱	تایید	۰,۴۵۸
۲	موانع سازمانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	۴,۱۵۸	تایید	۰,۶۳۹
۳	موانع فنی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	۳,۶۲۵	تایید	۰,۷۴۱
۴	موانع منابع انسانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	۶,۷۵۰	تایید	۰,۵۲۸
۵	موانع فراسازمانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	۴,۵۸۷	تایید	۰,۸۶۲
۶	موانع اقتصادی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	۴,۹۳۱	تایید	۰,۶۳۷

به منظور سنجش کیفیت مدل اندازه گیری از شاخص $cv\ com$ و به منظور سنجش کیفیت مدل ساختاری از شاخص Q^2 استفاده شده است. با توجه به اینکه مقادیر $cv\ com$ همگی مثبت هستند کیفیت مدل اندازه گیری تایید و با توجه به اینکه شاخص Q^2 از ۰,۳۵ بیشتر شده، کیفیت مدل ساختاری نیز تایید می شود. این مقادیر در جدول ۴ اشاره شده اند.

جدول ۴- سنجش کیفیت مدل های اندازه گیری و ساختاری

متغیرها	Q^2	$cv\ com$
عوامل مدیریتی	۰,۴۳	۰,۲۵
عوامل نیروی انسانی	۰,۵۶	۰,۶۱
عوامل فنی	۰,۵۴	۰,۱۹
عوامل اقتصادی	۰,۴۷	۰,۴۲
عوامل محیطی	۰,۵۸	۰,۶۹
عوامل سازمانی	۰,۴۳	۰,۴۱
اجرای دولت الکترونیک	۰,۵۲	۰,۱۴

در این مطالعه آسیب‌های اجرایی دولت الکترونیک و موانع آن در شش گروه موانع مدیریتی، موانع سازمانی، موانع فنی، موانع اقتصادی، موانع فراسازمانی و موانع منابع انسانی دسته‌بندی گردید و سپس در شش گروه عوامل موثر بر اجرای دولت الکترونیک مشتمل بر عوامل مؤثر سازمانی و اداری، عوامل مؤثر فنی، عوامل مؤثر سرمایه انسانی، عوامل مؤثر محیطی، عوامل مؤثر مالی و اقتصادی، عوامل مؤثر مدیریتی و عوامل مؤثر مقررات و سیاست‌ها شناسایی شد. نتایج بررسی‌های صورت گرفته بر روی مطالعات مختلف نشان می‌دهد که در پژوهش‌های مختلف به این شاخص‌ها اشاره شده است از جمله نوریس و کرامر مهمترین چالش‌ها در راه پیاده‌سازی دولت الکترونیک در ایالات متحده را شامل، قدمت کم وب سایت‌ها، کمبود فناوری و کارکنان آشنا با وب، فقدان و یا کمبود منابع مالی، کمبود اطلاعات درباره کاربردهای دولت الکترونیکی، مسائل مرتبط با حریم خصوصی کاربران و مسائل امنیتی و کمبود حمایت و پشتیبانی از طرف ادارات منتخب شناسایی کردند (قلجی و همکاران، ۲۰۱۹). برخی از پژوهشگران (کریشنن؛ ۲۰۱۷، مونتاگا و همکاران؛ ۲۰۱۵، ابرزو ون دیک؛ ۲۰۰۷) به بررسی عوامل تأثیرگذار بر اجرا و بلوغ دولت الکترونیک پرداخته‌اند. به طور مثال کریشنن و همکارانش در تحقیقی به شناسایی عوامل مؤثر در مشارکت الکترونیک و بلوغ دولت الکترونیک پرداختند. در این تحقیق چندین مدل با میانجی‌های چندگانه ارائه شد. همچنین در این تحقیق که با بررسی مدل ارائه شده بر روی ۱۸۳ کشور صورت گرفته است، به نظریه فناوری، سازمان، محیط و عامل مشارکت شهروندان در راستای بررسی بلوغ دولت الکترونیک پرداخته شد و نتایج این تحقیق نشان داد که فناوری اطلاعات و ارتباطات، زیرساخت‌ها، حاکمیت و سرمایه‌های انسانی دارای رابطه‌های مستقیم و غیر مستقیم بر روی بلوغ دولت الکترونیک هستند. برای بررسی و دستیابی به نتایج این تحقیق، مورد بررسی قرار گرفت. در پژوهشی دیگر الشیبلی و چیونگ به بررسی تقویت مشتریان و تأثیر و نفوذ آن بر موفقیت دولت الکترونیک پرداختند. در این تحقیق دیدگاه شهروندان مورد توجه بوده است. در واقع این تحقیق به بررسی تأثیر تقویت مشتریان بر روی موفقیت دولت الکترونیک پرداخته است. در این تحقیق یک مدل نظری و ابزارهای ارزیابی به منظور بررسی آن ارائه شده است. مدل ارائه شده از طریق روش حداقل مربعات جزئی مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد تقویت مشتریان به خوبی می‌تواند باعث موفقیت دولت الکترونیک بشود. یا در بررسی دیگری ابرزو ون دیک^۱ (۲۰۰۷) در تحقیقی به بررسی مقاومت و حمایت از دولت الکترونیک پرداختند. در این تحقیق بیان شده است که مقاومت در مقابل پیاده‌سازی دولت الکترونیک در برخی کشورها بیشتر از حمایت از آن بوده است و باعث شکست پروژه‌های دولت الکترونیک شده است. اولین گام‌ها برای بررسی مقاومت و یا حمایت از نوآوری دولت الکترونیک توسط یک مدل چند رشته‌ای غیر خطی برداشته شده است. این مدل تمام فرآیند پیاده‌سازی و به کارگیری خدمات

دولت الکترونیک را مورد بررسی قرار می‌دهد. مدل ارائه شده به خوبی نشان دهنده مقاومت‌ها و حمایت‌ها در بعد نوآوری در دولت الکترونیک می‌باشد.

دسته‌ای دیگر از نویسندگان (مورته؛ ۲۰۲۰، کردلا و تمپنی؛ ۲۰۱۹، عثمان؛ ۲۰۱۹) به بررسی تأثیر اجرا و بهره‌برداری کامل از دولت الکترونیک بر سایر امور حاکمیتی پرداخته‌اند. به طور نمونه مورته و همکاران در پژوهشی به ارزیابی دولت الکترونیک و تأثیرات آن بر جامعه پرداختند و بیان کردند که با وجود سرمایه قابل توجهی که در طول ده سال گذشته به منظور تقویت دولت الکترونیکی اختصاص داده شده است، استفاده شهروندان از این خدمات هنوز محدود است و این امر چالشی برای دولت‌های ملی به حساب می‌آید. با تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از ۲۷ کشور اروپایی برای دوره ۲۰۱۰ تا ۲۰۱۸، تأیید می‌شود که استفاده شهروندان از خدمات دولتی تحت تأثیر ارزیابی‌های دولت الکترونیکی طرف عرضه، اعتماد شهروندان به دولت‌ها و شکاف دیجیتالی مربوط به درآمد و تحصیلات می‌باشد. علاوه بر این، یک تجزیه خوشه‌ای طولی به ما امکان می‌دهد الگوهای رفتاری بین کشورها را در رابطه با نحوه تعامل این متغیرها با استفاده از خدمات دولتی در طول زمان شناسایی کنیم. پیامدهای عملی مرتبط از تحقیقاتی که صورت گرفته است، می‌تواند سیاست‌های عمومی را در حوزه دولت الکترونیکی هدایت کند.

در تحقیقی دیگر کردلا و همکاران (۲۰۱۹) به بررسی تأثیر اجرای دولت الکترونیک و استفاده از فناوری اطلاعات، ارتباطات بر بوروکراسی اداری پرداخته و گفتمانی انتقادی از این تحول و ارائه‌ی استدلالی مکمل با توجه به بکارگیری ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش عمومی با رویکرد حمایت از عملکردهای سازمان‌های دیوان سالار ارائه داده است. این پژوهش بر پایه یافته‌های حاصل از مطالعه‌ی موردی از شهرداری ونیز ایتالیا و در مورد اینکه چگونه فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند در جهت حمایت و نه امحاء بوروکراسی مورد استفاده قرار گیرد، به بحث می‌پردازد. در این تحقیق با استفاده از مفاهیم دیوان‌سالاری الکترونیک و تعطیلی و ساده‌سازی کارکردی، پیشنهاد و نیز حمایت می‌کند از این استدلال که دیوان‌سالاری در آنجا که سیاست‌های دولت الکترونیک از اهمیت برخوردارند، می‌بایست حفظ و ارتقا یابد. تعطیلی و برچیده شدن و ساده‌سازی کارکردی به منظور تبیین اینکه چرا باید آنچه که گفته شد به عنوان رویکردی قابل قبول تلقی شود، مفاهیم بسیار با ارزشی به شمار می‌آیند. در این راستا عثمان و همکارانش^۱ نیز در تحقیقی دیگر به بررسی تأثیر اجرای دولت الکترونیک بر تولید ارزش‌های مشترک پایدار فی مابین دولت و جامعه خدمت‌گیرنده پرداخته است. در این تحقیق یک متدولوژی و چارچوب کاری برای توسعه و پیشرفت خدمات الکترونیک و افزایش به کارگیری آن ارائه و مورد تایید قرار گرفته است. همچنین تحلیل شناختی به منظور بررسی و شناخت دیدگاه‌های مشتریان جهت ایجاد ارزش‌های مشترک مورد توجه قرار دارد. بر اساس نتایج به دست آمده در این تحقیق به کارگیری از چنین چارچوبی موجب صرفه‌جویی میلیاردها دلار و ایجاد ارزش افزوده می‌گردد.

^۱ Osman and et al

به منظور رفع موانع ناآگاهی منابع انسانی در حوزه استقرار دولت الکترونیک و پیشبرد عوامل مؤثر محیطی و مدیریتی، پیشنهاد می‌گردد، دستگاه‌ها و ارگان‌های اجرایی، مدل اجرایی دولت الکترونیک را در قالب استند، بروشور یا بولتن به صورت نمایشی جلوی دید همگان قرار دهند. بسیاری از این مؤلفه‌های شناسایی شده ماهیتاً ترویجی هستند و به مخاطب اینگونه القا می‌شود که ما در آینده باید چه فعالیت‌هایی داشته باشیم.

به منظور رفع موانع سازمانی در خصوص فقدان مقررات و دستورالعمل‌های شفاف و پیشبرد عوامل مؤثر در حوزه مقررات و سیاست‌ها، پیشنهاد می‌گردد، دستگاه‌ها و ارگان‌های اجرایی نسبت به تدوین و تبیین سند راهبردی نقشه راه سازمان مربوطه با رویکرد یکپارچگی در دولت الکترونیک اقدام نمایند. این نقشه راه ضمن شفاف‌سازی چشم‌انداز سازمان، فرآیندها، روال‌ها و اشتراکات کاری را در مأموریت‌های سازمانی مشخص می‌نماید و از این طریق و شناسایی جریان داده در سازمان، امکان پیش‌بینی و استقرار نظام الکترونیکی را در سازمان و مبادی ورودی و خروجی مهیا می‌سازد.

به منظور رفع موانع فراسازمانی در حوزه نبود قوانین متقن و شفاف در حوزه استقرار دولت الکترونیک میان دستگاهی، پیشنهاد می‌گردد، با تشکیل شوراهای عالی دولت الکترونیک و حضور و مشارکت فعالانه دستگاه‌های اجرایی ضمن بررسی چالش‌های اجرایی در هر سازمان، نسبت به تبیین و ارائه راهکارهای بهبود روال و تسریع در رفع ابهامات و استقرار کامل اقدام گردد.

به منظور رفع موانع مدیریتی و نیروی انسانی در نداشتن دانش و آگاهی لازم در بهره‌برداری از فناوری اطلاعات به عنوان ابزار زیرساختی در استقرار دولت الکترونیک، همچنین پیشبرد عوامل مؤثر در سرمایه انسانی مطلع و آگاه، پیشنهاد می‌گردد، واحدهای آموزش و توانمندسازی مدیران و کارکنان در دستگاه‌ها و ارگان‌های اجرایی با نیازسنجی هدفمند آموزشی، نسبت به برگزاری دوره‌های آموزشی با رویکرد حاکمیت داده و حکمرانی الکترونیک اقدام نمایند. در این راستا ضروری است طرح درس دوره‌های آموزشی مربوطه، به نحوی تهیه و ارائه گردد که توانایی اثربخشی بر اهداف رفتاری افراد را داشته باشد.

- اشرفیان رهقی، مانی. بختیاری، مهدی. (۱۳۹۸). کسب و کار در فضای مجازی، دومین همایش تدبیر مدیریت، حسابداری و اقتصاد در توسعه پایدار. تابستان ۱۳۹۸
- تقوا، محمد، تقوی فرد، محمد. معینی، علی. زین الدینی، مریم. (۱۳۹۶). مدلی برای دولت هوشمند؛ تبیین ابعاد دولت هوشمند با استفاده از روش فراترکیب، فصلنامه مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند، دوره ۶، شماره ۲۱، مهر ۱۳۹۶.
- جلیلیان عطار، محمد. فقیهی، مهدی. موسی خانی، مرتضی. (۱۳۹۶). ارائه مدل رایانش ابری در توسعه دولت الکترونیکی ایران، هشتمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت و پنجمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری‌های باز، مهر ۱۳۹۶، ص ۱۴.
- خان‌محمدی، هانی. رئیسی وانانی، امیر. (۱۳۹۷). ساخت نگاشت روابط شبکه‌ای آسیب‌های راهبردی توسعه دولت الکترونیکی در ایران، مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند زمستان ۱۳۹۷، شماره ۲۶
- سوداگری، کیوان. تاجفر، احمد. (۱۳۹۹). بررسی رابطه کارکنان دانشی و موفقیت دولت الکترونیک (مطالعه موردی استانداری تهران). دومین همایش بین‌المللی مهندسی فناوری اطلاعات، کامپیوتر و مخابرات ایران
- شکوهیار، سجاد. گلمکانی، مهدی. (۱۳۹۹). شناسایی و ارزیابی عوامل تأثیرگذار بر میزان مشارکت آنلاین در دولت الکترونیک، ششمین کنفرانس بین‌المللی علوم مدیریت و حسابداری.
- صیدی، مالک. سهرابی، رضا. فیض‌الهی، صمد. (۱۳۹۴). توسعه دولت الکترونیک و نقش آن در ارتقاء سلامت اداری. کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت و مهندسی صنایع.
- عزیزاده سودمند، علی. نرگسی، شهرام، (۱۳۹۹). ارزیابی میزان رضایت مؤدیان مالیاتی از اجرای طرح جامع مالیاتی در راستای سیاست دولت مبنی بر توسعه خدمات الکترونیکی، ششمین همایش ملی مدیران فناوری اطلاعات.
- کفاش‌پور، آسیه. (۱۳۹۷). بررسی وضعیت درجه بلوغ الکترونیک در سازمان های ارائه دهنده خدمات دولتی الکترونیک در شهر مشهد، مشهد، دومین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری.
- مرادی، محمد زلف‌پور آرخلو، مهدی. (۱۳۹۶). فساد به عنوان منبعی برای شکست پروژه‌های دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه، چهارمین کنفرانس ملی فناوری اطلاعات، کامپیوتر و مخابرات.
- میرزایی جولادی، محمد. حمیدی، نرگس. (۱۳۹۷). بررسی موانع توسعه دولت الکترونیک بر اساس قانون مدیریت خدمات کشوری، سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری و حسابرسی پویا.
- میرغفوری، حمید. مروتی شریف‌آبادی، علی، (۱۳۹۵). تحلیلی بر عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمت در دولت الکترونیک (مطالعه موردی : خدمات الکترونیک دانشگاه یزد). نشریه مدیریت تولید و عملیات، دوره ۷، شماره ۲.

- وجدی وحید، محمد. (۱۳۹۹). ارائه راهکارهای توسعه محتوای دیجیتال کشور در بستر تجارت الکترونیکی با بررسی الگوهای بین‌المللی، اولین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم انسانی و مطالعات فرهنگی ایران.
- یعقوبی، نادر. حیدری، رضا. (۱۳۹۶). بررسی نقش فناوری اطلاعات در مدیریت ارتباط با مشتری، دومین کنفرانس سالانه اقتصاد، مدیریت و حسابداری.

- Assaf, A., Ayoob, V. (۲۰۲۱). Factors influencing cloud computing adoption for e-government implementation in developing countries: Instrument development. WILY Press, West Sussex, UK.
- Cordella, A., Tempini, N., (۲۰۱۹), E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery, Government Information Quarterly
- Dwivedi, Y. K., Lal, B., Rana, N. P., (۲۰۱۷), Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view, Springer, Published, ۲۴,
- Ebbers, W. E. ; van Dijk, J. A. G. M., (۲۰۰۷), Resistance and support to electronic government, building a model of innovation. In: Government Information Quarterly, Volume ۲۴, Issue number ۳
- Gershon, D. and et al, (۲۰۱۸), Promoting Inclusiveness and Participation in Governance: The Directions of Electronic Government in Ghana, International Journal of Social Sciences, Year:۲۰۱۸, Volume: ۷, Issue: ۳
- Gheleji, H., Faraz, M., (۲۰۱۹), Challenges for EGovernment Establishing Policy: The Case of Iran, Conference Paper May ۲۰۱۹.
- Gobta, K. M., and Tampson. P., (۲۰۱۹), E- government adoption: architecture and barriers. lessons, challenges, and future directions, pp. ۳۸۹-۳۹۴.
- Hien, N. M., (۲۰۲۰), A Study on Evaluation of E-Government Service, Quality, International journal of humanities and social sciences
- Jacob, D.W., Darmawan, I., (۲۰۱۸), Extending the UTAUT Model to Understand the Citizens' Acceptance and Use of Electronic Government in Developing Country : A Structural Equation Modeling Approach, Proceedings of the ۲۰۱۸ International Conference on Industrial Enterprise and System Engineering (IcoIESE ۲۰۱۸)
- Juliantari, P., Divayana, D.G.H., and Dantes, G.R. (۲۰۱۹). "Analysis of E-Government Governance in Bangli District's Government Using the COBIT ۵ Framework, Advances in Social Science", Education and Humanities Research, ۳rd International Conference on Innovative Research Across Disciplines, ۳۹۴: ۳۴۷-۳۵۳.
- Kar, S., Chakravorty, B., Sinha, S., Gupta, M., (۲۰۱۸), Analysis of stakeholders within IoT ecosystem, Digital India, ۲۰۱۸ - Springer
- Kline, R., (۲۰۰۵), Principles and Practice of Structural Equation Modeling (۲nd ed.). New York: Guilford.
- Krishnan GV, Wang C (۲۰۱۷), The relations between managerial ability audit fees and going concern opinions. Audit J Pract Theory ۳۴(۳) : ۱۳۹-۱۶۰.
- Mahmood, Kh., Nayyar, Z., Mushtaq Ahmad, H., (۲۰۱۸), Switching to Electronic Government through Transformational Leadership: Implications of Multichannel and Digital Divide, Journal of Internet Technology and Secured Transactions (JITST), Volume ۶, Issue ۱, March ۲۰۱۸

- Montagna, J. M., Martin, R. L., (۲۰۱۰), Business Process Reengineering Role in Electronic Government, In book: The Past and Future of Information Systems: ۱۹۷۶-۲۰۱۰ and Beyond
- Morte, T. N., Miguel, E. N., (۲۰۲۰), Digital Competences for Improving Digital Inclusion in E-Government Services: A Mixed-Methods Systematic Review Protocol, International Journal of Qualitative Methods, First Published January ۱۸, ۲۰۲۲
- Obodo, Nick A., Amigbata, Davidson O. Anigbata, (۲۰۱۸), Challenges of Implementing Electronic Governance in Public Sector Organizations in Nigeria and investigating the customer quality, International Journal of Applied Economics, Finance and Accounting.
- Samsor, A., (۲۰۲۰), Challenges and Prospects of e.Government implementation in Afghanistan. International Trade, Politics and Development.
- Usman, M., & Raja, N. S. (۲۰۱۹). Impact of Job Burnout on Organizational Commitment of Public and Private Sectors: A Comparative Study. Middle-East Journal of Scientific Research, ۱۸(۱۱), ۱۰۸۴-۱۰۹۱.

Abstract:

The increasing development of information technology has made different aspects of society face the challenge of change. One of these important aspects of society is its public and government services. Governments are trying to change their services to focus more on their citizens and business partners directly through the Internet. To take a step towards the full establishment of electronic and smart government, countries have always faced many obstacles and challenges.

The purpose of this research is to provide a model of the harms of the implementation of e-government in Iran based on the study of the Ministry of Sports and Youth. For this purpose, at first, by reviewing the research literature and the background of the research, the theoretical framework of the research was developed. Based on this framework, the conceptual model of the research was presented and the research hypotheses were formulated. In order to test the hypotheses of the research, the statistical population including the managers and experts of the central headquarters of the Ministry of Sports and Youth were considered. In the form of available sampling, the questionnaires whose validity and reliability were confirmed were distributed among ۱۳۱ people from the statistical sample and due to the non-normality of the data distribution, partial least squares method and SmartPLS software were used for the analyzes Statistics were used. Based on the significant values related to the hypotheses, all six were confirmed. The impact of managerial obstacles on the implementation of e-government equals ۰,۴۰۸, the impact of organizational obstacles on the implementation of e-government equals ۰,۶۳۹, the impact of technical obstacles on the implementation of e-government equals ۰,۷۴۱, the impact of economic obstacles on the implementation of e-government equals ۰,۰۲۸ and the impact of obstacles Human resources on the implementation of electronic government was equal to ۰,۶۳۸.

Key words: pathology, implementation of electronic government, Ministry of Sports and Youth