

فصلنامه تخصصی علوم سیاسی

سال شانزدهم، شماره پنجاه و دوم، پاییز ۱۳۹۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۴/۰۸

تاریخ تصویب: ۱۳۹۹/۰۸/۱۹

صفحات: ۷۳-۹۶

بررسی نقش دولت الکترونیک در اجرای خطمشی‌های کیفی صادرات نفت وزارت نفت جمهوری اسلامی ایران با ارائه یک مدل مطلوب

یونس بهادری

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران.

سنجر سلاجقه*

دانشیار، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران.

سمانه مهدی‌زاده

استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران.

امین نیکپور

استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران.

چکیده

در این پژوهش، با مطالعه سازمانهای متولی صادرات نفت و نیز بررسی متفاوت و متنوع متولیان بخش امور بین‌المللی و مشتریان خطوط کشتیرانی محموله‌های نفت و سایر مطالعات بخش انرژی، حوزه‌های متفاوت (سیستم‌های اطلاعاتی، تجارت الکترونیک و بازاریابی) یک مدل مطلوب و اثربخش جهت سنجش نقش‌های دولت الکترونیک موثر بر اجرای خطمشی کیفی صادرات نفت دولت از دیدگاه متولیان سازمان‌های صادرات نفت، توسعه و تجزیه و تحلیل داده شده است. توانمندسازی خدمات یکپارچه، شفافیت و پاسخگوئی اثربخش، مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیکی، توسعه سرویسها و کاهش شکاف دیجیتالی، و پیوند همه این نقش‌ها با رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی از عوامل موفقیت و اثربخش نقش‌های دولت الکترونیک پیشنهاد شده است و ارتباط آنان در یک فرایند منسجم و کارآمد منبعت از تجزیه و تحلیل کارکردهای بومی مورد آزمون قرار گرفته است. برای آزمون مدل پیشنهادی، شرکت پایانه نفتی جزیره خارگ که بعنوان کلیدی‌ترین سازمان متولی ارائه صادرات نفت به مشتریان بین‌المللی شناخته می‌شود، به عنوان حوزه تحقیق، انتخاب و بعنوان یک رویکرد کمی برای آزمون مدل تحقیق استفاده شده است. در این روش «تحلیل آماری همبستگی» جهت آزمون فرضیه‌ها، استفاده شده است. نتایج تجزیه و تحلیل‌ها نشان داد که کلیه نقش‌های معرفی شده در اجرای این مدل و روابط پیشنهادی مورد تایید است.

واژگان کلیدی: نقش‌های دولت الکترونیک، دولت الکترونیک، اجرای خطمشی کیفی، صادرات نفت.

جهانی شدن بازارها، یکپارچگی اقتصاد جهانی، رقابت شدید، عدم اطمینان، ناپایداری محیط تجارت در سطح جهان، الزامات نوینی را برای کشورهای که علاقه‌مند به بقاء و رقابت در محیط پیچیده و ناپایدار اقتصاد جهانی هستند، پدید آورده‌اند. این الزامات دربرگیرنده مواردی همچون استفاده از ابزارها، تکنولوژی‌ها و روش‌های جدید برای انجام فعالیت‌های تجاری از جمله صادرات است. با توجه به این که به زعم برخی از صاحب‌نظران، اقتصاد آینده، اقتصاد شبکه‌محور خواهد بود، برخورداری از توانمندی‌هایی همچون توان صادرات به روش الکترونیکی برای حضور موفق در چنین اقتصادی ضرورت دارد (هاشمی، ۱۳۸۹: ۸۸).

۱. دولت الکترونیک:

گزارش سال ۲۰۱۶ توسعه دولت الکترونیک سازمان ملل (2016,S6,P77) چگونگی تحولات دولت الکترونیک در راستای پشتیبانی از شناخت و درک اهداف توسعه پایدار را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد.

هدف دولت الکترونیک توسعه رابطه میان شهروندان و دولت، ارائه خدمات عمومی اثربخش‌تر، پاسخگوتر و در دسترس‌تر از طریق خدمات پیشرفته الکترونیک و سیار، افزایش مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری و ایجاد موسسات عمومی شفافتر و مسئولیت‌پذیرتر است. به این ترتیب، هدف دولت الکترونیک، همگامی با اصول و اهداف دستورالعمل ۲۰۳۰ توسعه پایدار بوده و می‌بایست در پیاده‌سازی این دستورالعمل نقش آفرینی نمایند (UNE.G, 2016: 18).

در عین حال، پیشرفته‌ها در زمینه دولت الکترونیک می‌بایست همگام با تلاش‌ها در جهت کاهش شکاف دیجیتال باشد. بسیاری از مردم دسترسی به اینترنت و یا دستگاه‌های موبایل ندارند. کاهش شکاف دیجیتال و حصول اطمینان از اینکه فقیرترین و ناتوان‌ترین افراد از توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و دولت الکترونیک در منطقه خود بهره‌مند می‌شوند، نیازمند یک رویکرد یکپارچه در قبال خدمات عمومی است. رویکرد یکپارچه به معنی مواجهه با کلیه انواع و شکل‌های نابرابری میان مردم، کشورها و مناطقی که البته، فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش تسهیل‌گر را در این زمینه ایفا می‌نماید، همچنین انجام اقداماتی در راستای افزایش دسترسی برای همه و ارتقاء کلیه همکاری‌های روزافزون بین‌المللی و منطق‌های تجاری است. بنابراین، عدم گذر از حتی یک نفر نیازمند توسعه دسترسی به اتصالات پهن باند پرسرعت برای کلیه افراد از طریق زیرساخت قابل اتکا و باکیفیت و اخذ یک رویکرد جامع شامل کلیه فاکتورهای

¹. Nations E-government Survey 2016: E-governmnet in Support of Sustainable Development

_____ بررسی نقش دولت الکترونیک در اجرای خطمشی‌های کیفی صادرات نفت ♦
اجتماعی، اقتصادی و محیط‌زیستی است (UNE.G, 2016: 54).
پیشرفت در اینترنت و فناوری اطلاعات و ارتباطات، بستری برای رشد برنامه‌های تجارت الکترونیک و کسب و کار الکترونیک را فراهم کرده است (Bukley, 2003). و توسعه بخش تجاری باعث فشار بر بخش دولتی جهت همراهی با برنامه‌های آن‌ها شده است (Chang et al, 2005). همچنین، با توجه به رشد سریع در کاربرد فناوری اطلاعات و وب، دولتها نیز به طور فزاینده‌ای از فناوریهای اطلاعاتی برای ارائه خدمات در هر سطحی با هدف افزایش کیفیت و کارایی در عملیات، استفاده می‌نمایند. امروزه، خدمات الکترونیکی از مهمترین مباحث در جامعه اطلاعاتی است و دولتها سعی می‌کنند که به کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات، فرایندهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی خود را اصلاح کنند. اهدافی که در آغاز برای دولت الکترونیک متصور بود، در سالیان اخیر به سمت ایجاد خدماتی که بیشتر نیازهای شهروندان را برآورده سازد و دسترسی بالاتری را مقدور سازد، تغییر کرده است. بورگلمن^۱ اشاره می‌کند که تمرکز دولت الکترونیک بر فناوریهای اطلاعاتی است تا بتواند خدمات عمومی را با کیفیت بالاتر و کارایی بیشتری ارائه کند (Burgelman et al, 2005).

۲. تاریخچه اجرای خطمشی‌های دولتی

اجرای مناسب خطمشی‌های دولتی از زمان‌های بسیار دور تا به امروز در اداره امور دولتی مورد توجه بوده است، بطوری که وودراو ویلسون^۲ دانشمند شهیر اداره عمومی در سال ۱۸۸۷، اجرا را برابر با اداره قرار داد. در واقع، صاحب‌نظران کلاسیک اداره امور عمومی مانند ویلسون، بین خطمشی و اداره (اجرا) تفکیک قائل بودند؛ به عبارت دیگر، آنها بین خطمشی‌گذاران و مجریان خطمشی تمایز قائل بودند. چشم‌انداز سنتی اداره باعث شد تا اجرای خطمشی به عنوان «حلقه مفقوده» نامیده شود (گیوریان و ربیعی، ۱۳۹۴). بطور ساده می‌توان گفت سیاست یا خطمشی عمومی اصول و موازینی است که به وسیله مراجع ذیربط در هر جامعه وضع شده و به عنوان الگو و راهنما، اقدامات و فعالیتهای جامعه را رهبری می‌کند.

به منظور بررسی ضریب موفقیت سیاستها در اجرا، ضروری است موانع اجرا بدرستی شناخته شود (قلی‌پور، ۱۳۸۷). مانع، عامل بازدارنده است که از بکارگیری ابزارهای مشخص سیاست، جلوگیری و یا راههای اجرای شدن آن را محدود می‌کند (کنسولت^۳، ۲۰۰۹). همه جوامع در زمینه سیاست‌گذاری و نیز اجرای موثر و موفقیت‌آمیز آن، کم و بیش با موانعی مواجه‌اند (الن و

^۱. Burgelman

^۲. Woodrow Wilson

^۳. Knsult

◇ فصلنامه تخصصی علوم سیاسی، سال شانزدهم، شماره پنجاه و دوم، پاییز ۱۳۹۹ ———
مارش^۱، ۲۰۱۰). ایجاد مشکل در اجرای سیاست را زمانی تعریف می‌کنند که تصمیم‌گیرندگان مسئول به این نتیجه می‌رسند که آن سیاست دیگر تامین‌کننده اهداف برنامه و اهداف سیاسی که آنها ترجیح می‌دادند و مد نظرشان بود، نیست (اسکوگاستاد،^۲ ۲۰۰۷). تحقق تمامی شرایط لازم برای اجرای کامل یک سیاست، امکان‌پذیر نیست و به طور کلی، اجرای کامل سیاست دست‌نیافتنی است. اجرای کامل سیاستها امری آرمانی و ایده‌آل و دور از دسترس است (لوئیس و هاگ وود،^۳ ۱۹۹۳). در حقیقت، واقعیت‌ها اجرای سیاست‌ها را سخت می‌کند.

با نگاهی به سیر تاریخ تحولات اجرای خطمشی به وضوح می‌توان دو دیدگاه متفاوت که کاملاً در تضاد با یکدیگر هستند را در خصوص اجرا مشاهده نمود. نخستین دیدگاه که نگرشی سنتی به مسئله اجرای خطمشی دارد، توسط نظریه‌پردازانی همچون ویلسون، وبر، گودنو و گیولیک^۴ ارائه شد (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۰). ویلسون در سال ۱۸۷۷، اجراء را برابر با اداره قرار داد. وی بر این عقیده بود که طرح‌ها و برنامه‌های دولتی به معنی اداره نیستند، بلکه اجرای آن به مفهوم اداره است (گیوریان و ربیعی، ۱۳۸۱). به اعتقاد وایت^۵، کارکنان و مقامات سازمان‌های دولتی در عمل هم واضح خطمشی‌ها هستند و هم اجرای آنها را بر عهده دارند و در عرصه واقعیت نمی‌توان مرزی برای جدائی کامل آنها ترسیم نمود (گیوریان و ربیعی، ۱۳۸۱). از جمله نظریه‌پردازانی که با نگرش جدید به حوزه اجرای خطمشی وارد شدند، می‌توان به پرسمن و ویلداوسکی، ساباتیئر و مازمانیان، المور^۶ و غیره اشاره نمود (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۰).

از این رو، موضوع انتخاب ابزار اجرای خطمشی در موفقیت نظام‌های خطمشی‌گذاری از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار بوده و باید بررسی‌های دقیقی در این زمینه به عمل آید تا با انتخاب ابزار مناسب، توفیق اجرا تضمین گردد. شاید به جرات می‌توان ادعا کرد خطمشی عمومی مطلوب و موثر، خطمشی است که در آن، ابزارهای مناسب اجرا پیش‌بینی و تعیین شده باشد (الوانی و شلویری، ۱۳۹۵). در رویکرد سنتی تحلیل خطمشی، تفاوت و تمایز مشخصی بین تدوین و اجرای خطمشی وجود دارد (هیل،^۷ ۲۰۰۲). بنابراین، در صورت اجرای ناموفق یا ناقص خطمشی، مجریان مقصران اصلی قلمداد می‌شوند. پرسمن و ویلداوسکی (۱۹۷۳) اجرای خطمشی را بعنوان یک مجموعه یکپارچه از فرایند تعامل بین هدف‌گذاری و اقدام برای رسیدن

¹ Allan & Marsh

² Skogstad

³ Lewis & Hogwood

⁴ Wilson, Weber & Goodnow, Giolik

⁵ White

⁶ Pressman & Wildavsky, Sabatier & Mazomanie, Elmore

⁷ Hill

_____ بررسی نقش دولت الکترونیک در اجرای خط‌مشی‌های کیفی صادرات نفت ♦
به اهداف می‌دانند و معتقدند که اجرا نباید از تدوین جدا باشد و بزرگترین مشکل در اجرای
خط‌مشی را بی‌توجهی به تمهیدات خاص در مرحله شکل‌گیری مطرح می‌کنند (دنه‌هارت،^۱
۱۳۸۲). خلاصه‌ای از مدل‌های اجرا و مولفه‌های تعیین‌شده تاثیرگذار بر اجرا در هر مدل در جدول
(۱) ارائه گردیده که برگرفته از: الوانی و شلویری (۱۳۹۵) و منوریان (۱۳۹۴) می‌باشد:

¹. Den hart

جدول (۱) مولفه‌های تاثیر گذار بر اجرای خط‌مشی‌ها

مولفه‌های تاثیر گذار بر اجرا											نام مدل					
ماهیت و چگونگی تدوین خط‌مشی‌ها	اهداف شفاف	مبانی تئوریک	شرایط سیاسی، اقتصادی و اجتماعی	ساختار سازمانی و وظائف مجری	منابع	ویژگی‌ها/گرایش‌های مجریان	رابطه علت و معلولی	کثرت نهاد های اجرایی	ارتباطات و اطلاعات و هماهنگی نهادهای مجری	فرایند اجرا		قوانین و مقررات بالادستی	حمایت سیاسی و اجرایی در سطح کلان	گروه های ذی نفع	مشکلات فنی اجرا	سال
×		×										×			۱۹۷۳	پرسمن و ویلداوسکی
×	×		×	×	×	×			×						۱۹۷۵	ون هورنو و ون مینر
						×			×		×	×	×		۱۹۷۵	میلبری و مک لوگین
×	×					×									۱۹۸۰	ریچارد المور
			×		×	×			×		×				۱۹۸۳	هاگ وود و گای
×	×	×	×	×	×	×	×				×	×	×	×	۱۹۸۳	مازمانیان و ساباتیه
		×	×	×	×	×	×		×		×				۱۹۸۳	کان و هاگ وود
			×	×	×	×	×		×						۱۹۸۵	ادواردز
	×	×	×	×	×	×	×		×		×				۱۹۸۸	میس جونگ سوک
	×		×	×	×	×	×		×						۱۹۹۰	کوگین و همکاران
	×		×	×	×	×	×		×						۱۹۹۵	متلند
	×	×	×	×	×	×	×	×	×			×			۱۹۹۵	کالیستا
	×	×	×	×	×	×	×		×		×				۲۰۰۳	حقوقت و رامش
	×	×	×	×	×	×	×		×		×	×			۲۰۰۵	مکنیده
	×	×	×	×	×	×	×		×		×	×			۲۰۰۵	بریتارد
	×	×	×	×	×	×	×		×		×	×			۲۰۰۷	هیل
			×	×	×	×	×		×		×	×			۲۰۰۸	واندرسن
			×	×	×	×	×		×		×	×			۲۰۱۰	هیل
			×	×	×	×	×		×		×	×			۲۰۱۶	بریکلن

منبع: یافته‌های محقق

۳. اهمیت سیاست‌گذاری و اقتصاد انرژی در صادرات نفت

یکی از اقدامات مهم در عرصه اجتماعی، مباحث مربوط به مسائل، نیازها و راه‌حل‌های حوزه نفت و گاز است که آحاد جامعه را تحت تاثیر خود قرار می‌دهد (اصلی‌پورحسین، ۱۳۹۱). بدین لحاظ، در یک سیاست انرژی اصولاً دولت مباحث مربوط به انرژی شامل تولید، توزیع و مصرف را مطرح و ارائه طریق می‌نماید. سیاست انرژی می‌تواند شامل قانون‌گذاری، مشوق‌های سرمایه‌گذار، دستورالعمل برای صرفه‌جویی انرژی، مالیات، معاهدات بین‌المللی و سیاست‌های کلی باشد. سیاست انرژی نیازمند تعریف اهداف، تعیین استراتژی برای دستیابی به آن، چارچوب نهادی که دولت اولویت‌ها را مشخص می‌نماید، ارزیابی سیاست‌ها و همچنین، ابزاری برای اجرا یا این استراتژی است (امیرمعینی، ۱۳۸۸).

تغییرات شدت انرژی طی دوره‌های مختلف زمانی در اقتصاد یک کشور بیانگر اثرهای ناشی از تغییرات ساختار تولید، کارایی تولید، کارایی انرژی، هرزروی انرژی، الگوی مصرف انرژی، توسعه و رشد اقتصادی، رشد جمعیت، مهاجرت، سرمایه‌گذاری‌های جدید، استفاده از تکنولوژی پیشرفته و در نهایت، سیاست‌های صرفه‌جویی است، بطوری که تغییرات مطلوب در هر یک از این موارد موجب کاهش شدت انرژی خواهد شد (شریف‌آزاده و اسماعیل‌نیا، ۱۳۸۵).

در تنظیم سیاست انرژی، دولت‌ها به دنبال حل مشکلات هستند و سیاست ملی انرژی زیربنای تدوین و اجرای مجموعه‌ای از اقدامات ناظر بر فعالیت‌های بخش انرژی است. از آنجا که زیربخش‌های مختلف انرژی بر یکدیگر تاثیر دارند، لذا به منظور اتخاذ تصمیمات یکپارچه در بخش انرژی، سیاست ملی انرژی تدوین می‌گردد تا اهداف از پیش تعیین‌شده قابل حصول گردند. در این رویکرد، دولت‌ها برای مداخله در بازار تنها از طریق وضع قوانین و مقررات و همچنین، تنظیم روابط وارد عمل نمی‌شوند. هر دولت می‌بایست توافقی میان امنیت انرژی، رشد اقتصادی و حفاظت از محیط‌زیست برقرار سازد. سیاست ملی انرژی در این میان تعیین‌کننده است و تمامی قوانین و مقررات بر این اساس تدوین و تنظیم می‌گردد (امیرمعینی، ۱۳۸۸).

انرژی بعنوان یکی از عوامل اساسی تولید دارای جایگاه مهمی در نظام اقتصادی می‌باشد، بطوری که مهمترین مسئله هر کشور در دستیابی به رشد و توسعه پایدار، تامین انرژی مطمئن است (میرزائی، ۱۳۸۹). بنابراین، آنچه که گفته شد، مجموعه اقدامات هدفمند که بوسیله یک بازیگر و یا مجموعه‌ای از بازیگران در مواجهه با یک مشکل یا موضوع خاص دنبال می‌شود را سیاست‌گذاری می‌خوانیم (اشتریان، ۱۳۸۵). تاثیرات جنبه‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جامعه که لزوماً در نگاه اول به انرژی مربوط نیستند، در تعامل با انرژی مورد بحث قرار می‌گیرد. سیاست‌گذاری انرژی تلاش می‌نماید تا راه‌های تولید و یا مصرف منابع انرژی را اصلاح نماید (ملکی، ۱۳۹۰).

◇ فصلنامه تخصصی علوم سیاسی، سال شانزدهم، شماره پنجاه و دوم، پاییز ۱۳۹۹ ———

بنابراین، لحاظ کردن الزامات مشتری با توجه به دامنه عظیم تحولات و ضرورت‌های توجه بسیار گسترده به سیاست‌گذاری انرژی در راستای اجرای نقش‌های دولت الکترونیک با محوریت اجرای خط‌مشی‌های کیفی صادرات محصولات نفتی و مشتقات و کاستی‌های توجه به دستاوردهای آن در جامعه، الزام طرح مباحث نقش‌های دولت الکترونیک، در این پژوهش می‌تواند به امکان‌سازی دستیابی به توسعه روزافزون تبادل اطلاعات و بروزرسانی و تسریع خدمات‌رسانی به عموم شهروندان توسط کارکنان دولت، و ارتقاء سطح فناوری علمی در رقابت با حوزه منطقه‌ای و جهانی بر اجرای اثربخش خط‌مشی سازمان‌های دولتی را هدایت نماید. و در قالب یک مدل به طرح عملی و کاربردی آن بپردازد. این رویکرد مستلزم شناخت این مسئله است که در سازمان‌های دولتی بکارگیری اولویت و نحوه تاثیر و ارزیابی دولت الکترونیک برای اجرای اثربخش خط‌مشی سازمان‌های دولتی با چه متد و الگویی قابل حصول است که در این تحقیق مورد بررسی و واکاوی قرار گرفته است.

این پژوهش با مرور پیشینه و ادبیات پژوهش، ضمن ارائه مفاهیم و تعاریف مرتبط با نقش دولت الکترونیک در سازمان‌های دولتی و اجرای خط‌مشی کیفی صادرات نفت توسط سازمان‌های دولتی متولی، به این سوال پاسخ می‌دهد که ضرورت بکارگیری و نقش بیشتر دولت الکترونیک بر اجرای خط‌مشی‌های کیفی صادرات نفت در وزارت نفت و سازمان‌های دولتی متولی به چه میزان می‌باشد. در این رابطه، محقق ادارات و سازمان‌های مورد مطالعه را که درصدد آشکارسازی مدل بهینه و نحوه تاثیر عناصر مشخص بوده، در این رویکرد مورد ارزیابی قرار خواهد داد که بعنوان یک ضرورت موجب بکارگیری این تحقیق می‌باشد. لذا سوال اساسی این پژوهش این است که مدل مطلوب نقش دولت الکترونیک (E.G¹) در اجرای خط‌مشی‌های کیفی صادرات نفت در شرکت پایانه نفتی خارک و وزارت نفت جمهوری اسلامی ایران کدام است؟

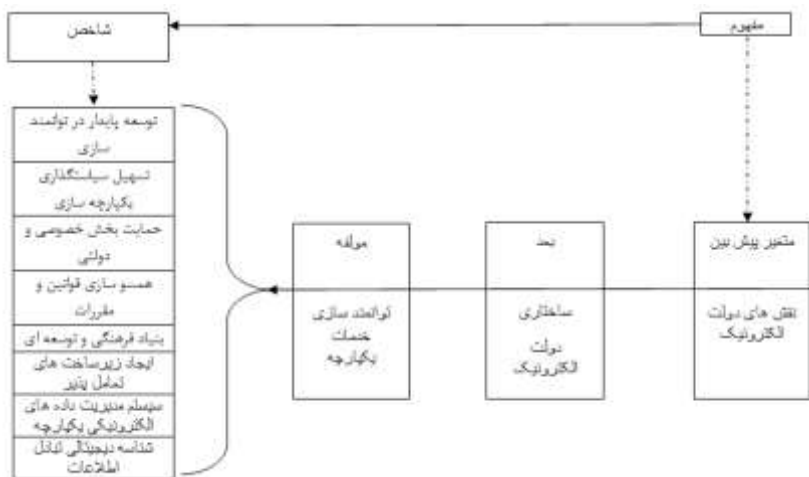
۴. مدل تحلیلی تحقیق

با توجه به بررسی‌های صورت گرفته در پژوهش حاضر، ۱۵ متغیر جهت سنجش میزان مطلوبیت نقش‌های دولت الکترونیک در اجرای خط‌مشی کیفی صادرات نفت به همراه متغیر میانجی مولفه‌های دولت الکترونیک انتخاب و به همراه مولفه‌های سنجش آن در نمودار (۱) گنجانده شده است. در بررسی حاضر، موفقیت نقش‌های دولت الکترونیک از طریق نقش‌های معرفی شده تعریف شده است. مطلوبیت مدل از طریق توانمندسازی خدمات یکپارچه، شفافیت و پاسخگویی اثربخش، مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیکی، توسعه سرویس‌ها و کاهش شکاف دیجیتالی،

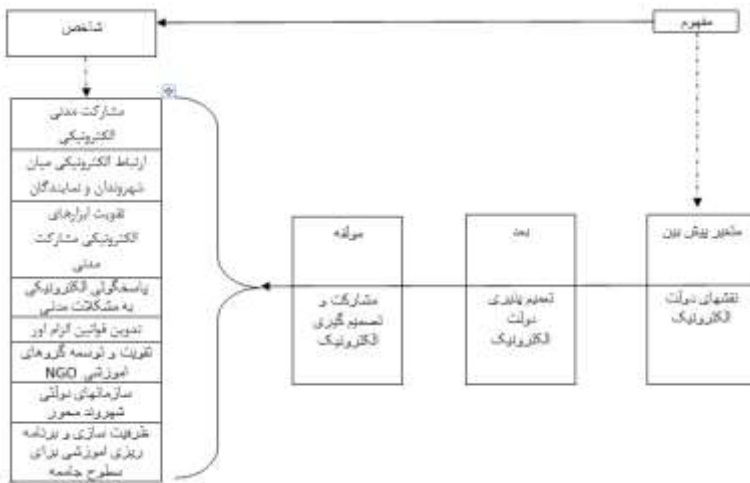
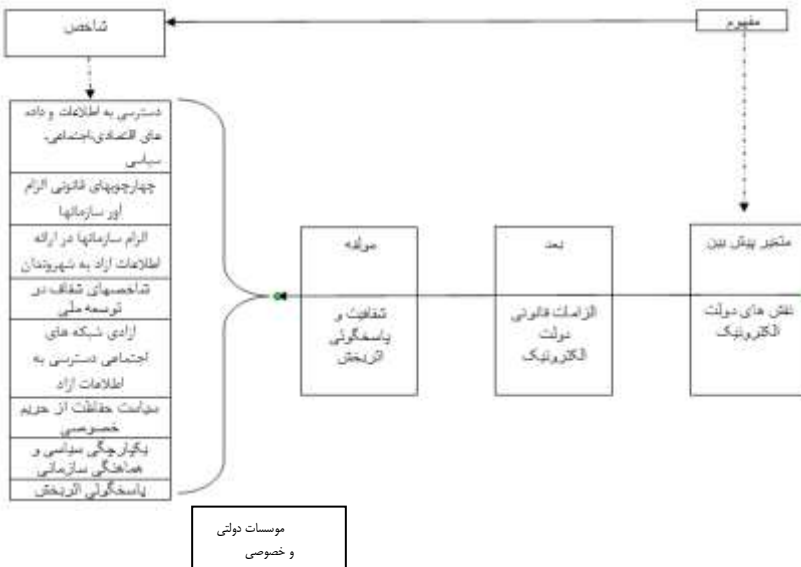
¹ Electronic Government

_____ بررسی نقش دولت الکترونیک در اجرای خطمشی‌های کیفی صادرات نفت ♦
 رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی و پیوند همه این نقش‌ها منطبق با سیستم اجرای خطمشی
 کیفی صادرات نفت تعیین شده است.

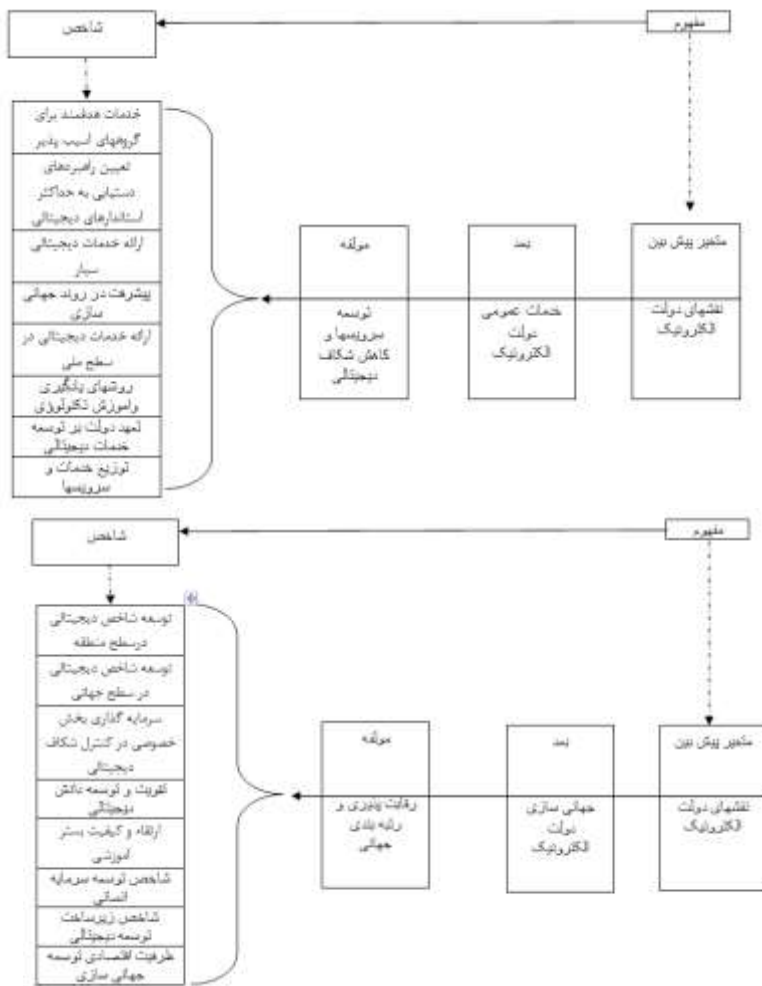
**نمودار ۱: متغیرها، ابعاد و مولفه‌های سنجش نقش‌های دولت الکترونیک
 در اجرای خطمشی کیفی صادرات نفت**



❖ فصلنامه تخصصی علوم سیاسی، سال شانزدهم، شماره پنجم و دوم، پاییز ۱۳۹۹



بررسی نقش دولت الکترونیک در اجرای خط‌مشی‌های کیفی صادرات نفت ۵

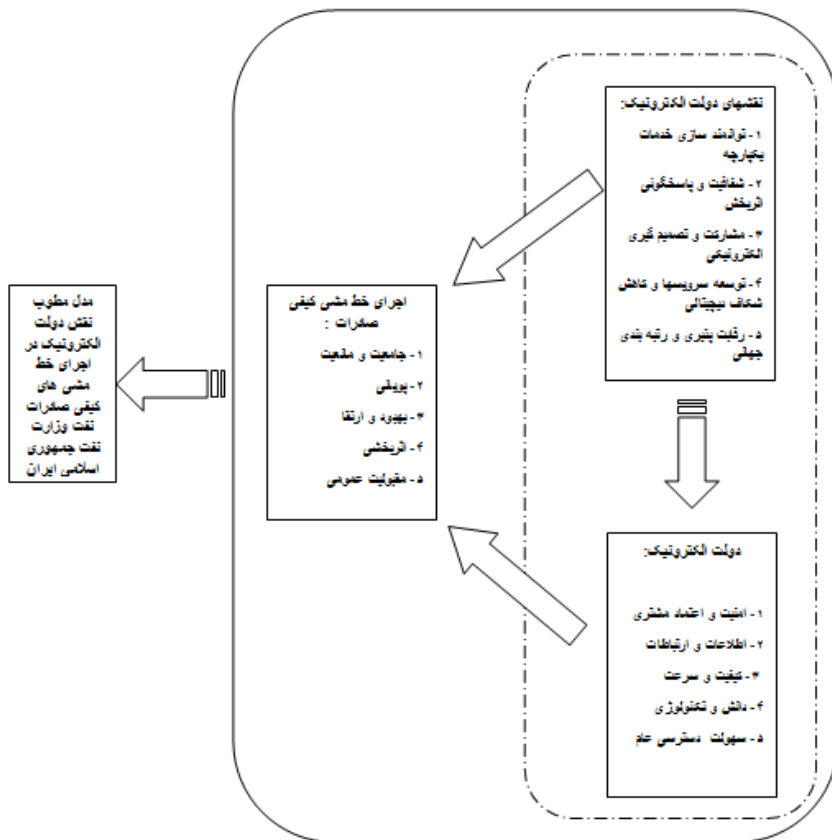


۵. مدل مفهومی تحقیق

با بررسی ادبیات پژوهش و مطالعه جامع دیدگاه اندیشمندان و صاحب‌نظران حوزه دولت الکترونیک و اجرای خط‌مشی‌های سازمانی، متغیرها و شاخص‌های چارچوب نظری پژوهش احصاء می‌شود. سپس، مفاهیم از حوزه منابع هدفمند استخراج می‌شوند. و سپس، رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر ارائه مدل مطلوب ارزیابی نقش دولت الکترونیک و شاخص‌های دولت الکترونیک در اجرای خط‌مشی کیفی صادرات نفت متعامل و از تعاطی متغیرها مدل مطلوب تحصیل می‌شود. در نهایت، بر اساس بررسی‌های صورت گرفته بر دیدگاه‌های نظری،

◇ فصلنامه تخصصی علوم سیاسی، سال شانزدهم، شماره پنجاه و دوم، پاییز ۱۳۹۹
 چهارچوب مفهومی زیر طبق نمودار (۲) برای سنجش مطلوبیت نقش‌های دولت الکترونیک برای اجرای خط‌مشی کیفی صادرات نفت پیشنهاد شد.

نمودار ۲: مدل مفهومی تحقیق جهت سنجش مطلوبیت نقش‌های دولت الکترونیک برای اجرای خط‌مشی کیفی صادرات نفت



۶. روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی است و از نظر گردآوری داده‌ها، تحقیق حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی است، زیرا بر پایه گردآوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات ثانویه از ادبیات

_____ بررسی نقش دولت الکترونیک در اجرای خطمشی‌های کیفی صادرات نفت ♦
موضوع، متغیرها و شاخصها شناسایی شده و سپس، اطلاعات اولیه از طریق پرسشنامه و دریافت نظرات اعضاء جامعه نمونه مورد نظر جمع‌آوری شده است و نتیجه نهایی استخراج می‌شود. بنابراین، نتیجه این فرایند ارائه کاربردی یک مدل مطلوب جهت بررسی نقش دولت الکترونیک در اجرای خطمشی کیفی صادرات نفت در شرکت پایانه نفتی جزیره خارگ می‌باشد.
جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مدیران، کارشناسان و کارمندان شرکت پایانه نفتی جزیره خارگ که شامل ۱۵۰۰ پرسنل بعنوان جامعه کل در سال ۱۳۹۸ می‌باشند که بر اساس جدول مورگان، ۳۰۶ نفر تعیین و دریافتی پرسشنامه پس از توزیع به میزان ۲۶۰ عدد وصول و بعنوان جامعه نمونه انتخاب گردیدند که به شکل تصادفی ساده با توزیع پرسشنامه اطلاعات لازم جمع‌آوری شده است. پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه از طریق نرم افزار SPSS داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

محقق در این پژوهش از پرسشنامه به عنوان ابزار اندازه‌گیری استفاده کرده است و به منظور سنجش متغیرهای تحقق از مقیاس ترتیبی استفاده نموده است. در این راستا، در ابتدا از طریق مصاحبه‌های اکتشافی با چند تن از خبرگان، متخصصان، و کارشناسان صادرات نفت و بخش‌های تجارت الکترونیکی نفت و همچنین، مطالعه کتب، مقالات و تحقیقات صورت گرفته در این زمینه، تعدادی شاخص جهت تنظیم پرسشنامه جمع‌آوری کرده، و در واقع، ۱۵ مولفه و ۱۲۰ شاخص از طریق سه پرسشنامه محقق یافته شامل: پرسشنامه‌ای جهت شناسایی نقش‌های دولت الکترونیک، شاخصهای دولت الکترونیک و شاخص‌های اجرای خطمشی کیفی صادرات نفت تهیه و شاخص‌های آن از طریق مدل دلفی در اختیار سی نفر از خبرگان قرار گرفت تا درجه موافقت خود را با شاخص‌هایی که از مدل‌های گوناگون گردآوری شده بود، مشخص و در صورت لزوم، تلفیق، تفکیک، حذف و یا مطلبی را به آن اضافه نمایند. این پرسشنامه‌ها توسط اعضاء نمونه آماری تکمیل می‌شود و نتایج آن برای ارائه مدل مطلوب نقش‌های دولت الکترونیک بر اجرای خطمشی کیفی صادرات نفت بررسی و تاثیر کاربرد آنان بر صادرات کیفی نفت استفاده شده است. در امتیازگذاری پرسشنامه به طور کلی هر گزاره در مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت^۱ (از یک به معنی کاملا نامناسب تا پنج به معنی کاملا مناسب) بررسی شده است. لازم به ذکر است که معیارهای مذکور در یک مطالعه مقدماتی و پس از انجام مصاحبه اکتشافی و با مراجعه به اساتید راهنما و مشاور اصلاح و طرح نهایی بدست آمده است.

در این تحقیق، جهت تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه، از آزمون همبستگی

^۱. Likert

◇ فصلنامه تخصصی علوم سیاسی، سال شانزدهم، شماره پنجاه و دوم، پاییز ۱۳۹۹ ———

پیرسون، اسپیرمن، کندال و غیره استفاده شد. برای سنجش روایی محتوای پرسشنامه از اعتبار صوری استفاده شده است، که منظور از آن، استفاده از نظر اساتید راهنما و مشاور و متخصصین امور صادرات نفت و دارای سابقه در زمینه دانش اداری و تجارت الکترونیکی می‌باشد. پایایی پرسشنامه به طریق سازگاری درونی و با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ^۱ برای ۱۲۰ سوال به تفکیک سه پرسشنامه حاوی ۴۰ سوال نقشهای دولت الکترونیک، ۴۰ سوال مولفه‌های دولت الکترونیک، ۴۰ سوال اجرای خطمشی کیفی صادرات نفت به تفکیک این پرسشنامه‌ها دارای پایایی ۸۵٪ به دست آمده است که بیانگر قابل قبول بودن پایایی پرسشنامه است.

۷. یافته‌های پژوهش:

۷-۱. یافته‌های توصیفی

در بررسی صورت گرفته وضعیت جنسیتی پاسخ‌دهندگان از ۲۶۰ پرسشنامه دریافت شده ۲۵۴ نفر (۹۷/۷ درصد) توسط مردان و ۶ نفر (۲/۳ درصد) توسط زنان تکمیل شد.

با تجزیه و تحلیل توزیع سطح تحصیلات آزمودنیها مشخص شد که پاسخ‌دهندگان دارای مدرک دکتری (۴٪)، کارشناسی ارشد (۸/۸ درصد)، لیسانس (۷۸/۸ درصد) و فوق‌دیپلم و پایین‌تر (۱۱/۹ درصد) بودند.

توزیع سنی پاسخ‌دهندگان نیز نشان داد که (۴٪) افراد دارای سن ۳۰ سال و پایین‌تر، (۳/۵ درصد) بین ۳۱ تا ۳۵ سال، (۵۲/۳ درصد) بین ۳۶ تا ۴۰ سال و (۴۳/۸ درصد) از ۴۱ سال به بالاتر را دارا بودند.

توزیع شغلی پاسخ‌دهندگان نیز نشان داد که (۴٪) با سابقه کمتر از ۵ سال، (۲/۳ درصد) با سابقه ۶ تا ۱۰ سال، (۳۱/۲ درصد) با سابقه ۱۱ تا ۱۵ سال و (۶۶/۲ درصد) با سابقه بالاتر از ۱۵ سال را دارا بودند.

۷-۲. تحلیل یافته‌ها

نتایج بررسی فوق مبین وجود رابطه میان توانمندسازی خدمات یکپارچه بعنوان نقش موثر دولت الکترونیک با اجرای خطمشی کیفی صادرات نفت تعیین شد. همچنین، رابطه معنی‌دار بین شفافیت و پاسخگویی اثربخش بعنوان نقش موثر دولت الکترونیک با اجرای خطمشی کیفی صادرات نفت مشخص شد. مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیک از نقشهای موثر دیگر که در

². Cronbach's alpha

_____ بررسی نقش دولت الکترونیک در اجرای خط‌مشی‌های کیفی صادرات نفت ♦

تجزیه و تحلیل نتایج منجر به رابطه معنی‌دار با اجرای خط‌مشی کیفی صادرات نفت شناخته شد. متغیر چهارم نیز توسعه سرویس‌ها و کاهش شکاف دیجیتالی نیز در نتایج تحقیق به رابطه معنی‌دار با اجرای موثر خط‌مشی کیفی صادرات نفت مشخص شد. و متغیر پنجم رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی در تجزیه و تحلیل به رابطه معنی‌دار با مطلوبیت اثربخش نقش دولت الکترونیک در اجرای خط‌مشی کیفی مورد تأیید قرار گرفت. در نهایت، ارزیابی نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها در جدول (۲) بیان شده است.

جدول ۲: ارزیابی نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها

شماره فرضیه	فرضیه‌های پژوهش	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری	نتیجه‌گیری
۱	رابطه توانمندسازی و خدمات یکپارچه با نقش‌های دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۹۱۶	۰/۰۰۰	پذیرش
۲	رابطه شفافیت و پاسخگویی با نقش‌های دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۹۳۳	۰/۰۰۰	پذیرش
۳	رابطه مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیکی با نقش‌های دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۸۷۳	۰/۰۰۰	پذیرش
۴	رابطه توسعه سرویس‌ها و کاهش شکاف دیجیتالی با نقش‌های دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۸۵۷	۰/۰۰۰	پذیرش
۵	رابطه رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی با نقش‌های دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۸۵۶	۰/۰۰۰	پذیرش
۶	رابطه نقش‌ها با دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۸۴۷	۰/۰۰۰	پذیرش
۷	رابطه توانمندسازی و خدمات یکپارچه با دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۷۸۶	۰/۰۰۰	پذیرش
۸	رابطه شفافیت و پاسخگویی با دولت الکترونیک در		۰/۰۰۰	پذیرش

◇ فصلنامه تخصصی علوم سیاسی، سال شانزدهم، شماره پنجاه و دوم، پاییز ۱۳۹۹

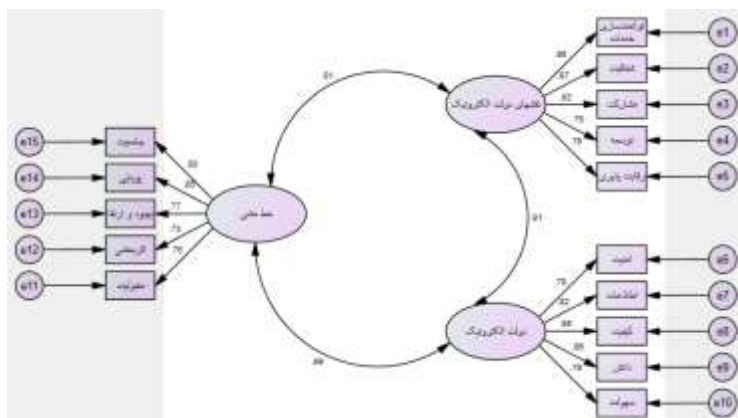
		/۸۱۴	شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	
پذیرش	0/000	/۷۵۴	رابطه مشارکت و تصمیم‌گیری با دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۹
پذیرش	0/000	/۷۲۱	رابطه توسعه سرویسها و کاهش شکاف دیجیتالی با دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۱۰
پذیرش	0/000	/۷۱۱	رابطه رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی با دولت الکترونیک در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۱۱
پذیرش	0/000	/۷۹۵	رابطه جامعیت و مانعیت با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۱۲
پذیرش	0/000	/۸۶۴	رابطه پویایی با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۱۳
پذیرش	0/000	/۸۲۵	رابطه بهبود و ارتقاء با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۱۴
پذیرش	0/000	/۸۳۱	رابطه اثربخشی با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۱۵
پذیرش	0/000	/۸۴۱	رابطه مقبولیت عمومی با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۱۶
پذیرش	0/000	/۷۸۸	رابطه نقشه‌های دولت الکترونیک با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۱۷
پذیرش	0/000	/۷۵۶	رابطه توانمندسازی و خدمات یکپارچه با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۱۸

بررسی نقش دولت الکترونیک در اجرای خطمشی‌های کیفی صادرات نفت ۵

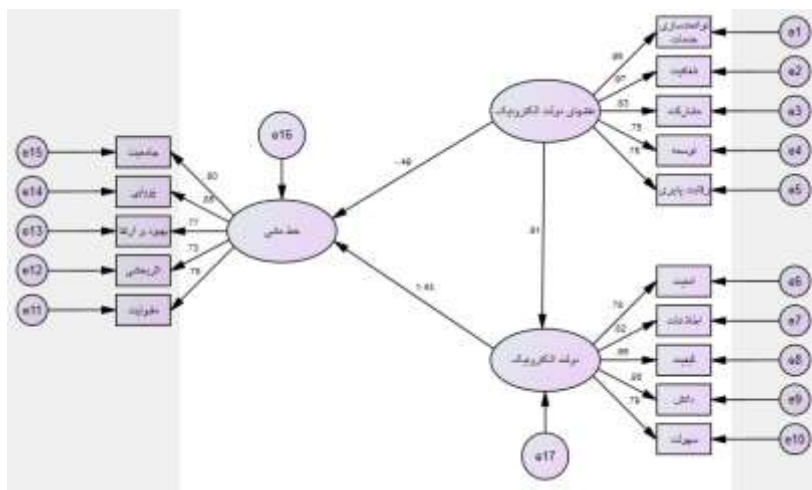
۱۹	رابطه شفافیت و پاسخگویی با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۰۰۰	/۷۰۵	پذیرش
۲۰	رابطه مشارکت و تصمیم‌گیری با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۰۰۰	/۷۴۰	پذیرش
۲۱	رابطه توسعه سرویسها و کاهش شکاف دیجیتالی با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۰۰۰	/۷۱۶	پذیرش
۲۲	رابطه رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۰۰۰	/۶۸۳	پذیرش
۲۳	رابطه دولت الکترونیک با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۰۰۰	/۸۶۹	پذیرش
۲۴	رابطه امنیت و اعتماد مشتری با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۰۰۰	/۷۴۹	پذیرش
۲۵	رابطه اطلاعات و ارتباطات با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۰۰۰	/۷۸۵	پذیرش
۲۶	رابطه کیفیت و سرعت با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۰۰۰	/۶۱۰	پذیرش
۲۷	رابطه دانش و تکنولوژی با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۰۰۰	/۷۹۸	پذیرش
۲۸	رابطه سهولت دسترسی عام با اجرای خطمشی کیفی در شرکت پایانه‌های نفتی خارگ معنی‌دار است.	۰/۰۰۰	/۶۷۳	پذیرش

نمودارهای ۳ و ۴، نتایج بکارگیری مدل معادلات ساختاری (تحلیل مسیر) با استفاده از نرم‌افزار

◇ فصلنامه تخصصی علوم سیاسی، سال شانزدهم، شماره پنجاه و دوم، پاییز ۱۳۹۹
 Amos Graphics را نشان می‌دهند. نمودار (۳) تخمین ضرایب استاندارد مدل و نمودار (۴) مقادیر را نشان می‌دهد.



نمودار ۳: ضرایب استاندارد مربوط به مدل معادلات ساختاری (تحلیل مسیر)



نمودار ۴: مقادیر اماره t مربوط به مدل معادلات ساختاری (تحلیل مسیر)

از اماره t، به منظور بررسی معناداری ضرایب مدل استفاده می‌شود. از آنجا که سطح معناداری

بررسی نقش دولت الکترونیک در اجرای خطمشی‌های کیفی صادرات نفت ♦
پیش‌فرض در نرم‌افزار Amos Graphics، برابر ۰/۰۵ است، لذا ضرایب بدست آمده در صورتی معنادار خواهند بود که مقدار اماره متناظر با آنها بزرگتر از ۱/۹۶ و یا کوچکتر از -۱/۹۶ باشد. هر چقدر که قدر مطلق مقدار اماره از ۱/۹۶ بزرگتر باشد، بیانگر شدت اثر بیشتر و قوی‌تر متغیر مستقل بر متغیر وابسته خواهد بود.

در جدول (۳)، میزان ضرایب رگرسیونی که بیانگر میزان اثرگذاری مولفه‌ها بر یکدیگر است و معناداری این ضرایب به طور خلاصه آورده شده است.

جدول ۳: ضرایب رگرسیونی مولفه‌های تحقیق (آزمون فرضیات)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
dolat <--- naghsh	.762	.049	15.622	***	
Khat mashy <--- naghsh	-.437	.126	-3.467	***	
Khat mashy <--- dolat	1.527	.187	8.176	***	
tavanmandsazi <--- naghsh	1.000				
shafafiat <--- naghsh	.984	.028	35.365	***	
mosharekat <--- naghsh	.850	.041	20.778	***	
tosehe <--- naghsh	.773	.047	16.601	***	
Reghabat paziri <--- naghsh	.819	.050	16.248	***	
amniat <--- dolat	1.000				
ertebatat <--- dolat	1.125	.077	14.613	***	
keyfiat <--- dolat	.738	.066	11.106	***	
danesh <--- dolat	1.098	.071	15.508	***	
dastresi <--- dolat	1.021	.073	14.028	***	
jameiat <--- khat	1.000				
pooyaei <--- khat	.855	.072	11.948	***	
maghbooliat <--- khat	.885	.069	12.739	***	
Asar bakhshi <--- khat	.964	.068	14.238	***	
ertegha <--- khat	.987	.074	13.332	***	

توضیح: *** به معنی عدد بسیار کوچک نزدیک به صفر می‌باشد. بنابراین، هر سه مسیر مورد تأیید قرار می‌گیرند.

بررسی برازندگی (مناسب بودن) مدل:

شاخصهای خوب بودن یا برازش مدل در تحلیل مسیر توسط نرم‌افزار Amos Graphics،

◊ فصلنامه تخصصی علوم سیاسی، سال شانزدهم، شماره پنجاه و دوم، پاییز ۱۳۹۹

آزمون کایدو^۱ و شاخص RMSEA هستند. بهترین شاخص در نرم افزار Amos Graphics طبق جدول (۴)، نسبت مقدار اماره کای دو به درجه آزادی آن است، یعنی $\frac{\chi^2}{df}$. هر چه این نسبت کوچکتر از ۳ باشد، مدل دارای برازش و تناسب بهتری است. شاخص RMSEA همان میانگین مجذور خطاهای مدل است. این شاخص بر اساس خطاهای مدل ساخته می‌شود. حد مجاز این شاخص، مقدار ۰/۸ است. اگر مقدار RMSEA زیر ۰/۸ باشد، قابل قبول است و اگر زیر ۰/۵ باشد، خیلی خوب است.

جدول ۴: شاخص‌های نیکویی برازش مدل اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق

شاخص	نقاط گسست	مقادیر بدست آمده	سطح مطلوبیت
χ^2 به درجه آزادی	کمتر از ۳	۱,۹۳۶	مطلوب
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	کمتر از ۰,۰۸	۰,۰۶۷	مطلوب
بrazندگی تعدیل‌یافته (CFI)	۰,۹۵ و یا بیشتر	۰,۸۰۱	متوسط
نیکویی برازش (GFI)	بین صفر و یک و تمایل بیشتر به یک	۰,۷۹۳	مطلوب

همه شاخص‌ها به جز CFI در بازده مورد قبول هستند. با توجه به اینکه سه شاخص دیگر تأیید شده‌اند و این شاخص نیز در وضعیت نامطلوبی قرار ندارد، مدل با مشکل جدی مواجه نیست. از آنجاکه مقدار شاخص میانگین مجذور خطاهای مدل، از ۰/۵ کمتر است و نسبت آماره کایدو به درجه آزادی آن نیز از 3 کوچکتر می‌باشد، مدل دارای برازش بالایی است که بیانگر روابط تنظیم شده بین متغیرها بر اساس مبانی نظری تحقیق، منطقی است و فرضیه مربوط به رابطه میان متغیرهای اصلی تحقیق تأیید شده است.

بررسی متغیر میانجی

به منظور بررسی نقش میانجی هویت در رابطه با متغیرهای اصلی در مدل از آزمون سوبل^۲ استفاده می‌شود. نتایج در جدول شماره (۵) نشان داده شده است.

¹: Chi Square

¹: Sobel test

_____ بررسی نقش دولت الکترونیک در اجرای خطمشی‌های کیفی صادرات نفت ۵

جدول شماره ۵: متغیرهای اصلی در مدل از آزمون سوئیل

	Estimate	Test statistic	Std. Error	P
Khat mashy <--- dolat <--- naghsh	1.160	7.229	0.160	***

برآورد اثر غیرمستقیم نقش‌های دولت الکترونیک بر اجرای خطمشی کیفی صادرات ۱,۱۶۰ محاسبه شده که با توجه به اینکه مقدار احتمال آزمون سوئیل کمتر از ۰,۰۵ محاسبه شده، معنادار است. نقش میانجی دولت الکترونیک در رابطه بین نقش‌های دولت الکترونیک و اجرای خطمشی معنادار است.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف این پژوهش، بررسی نقش دولت الکترونیک در اجرای خطمشی‌های کیفی صادرات نفت وزارت نفت جمهوری اسلامی ایران در شرکت پایانه نفتی جزیره خارگ می‌باشد. بعد از بررسی و بازنگری مبانی نظری، نقش‌های دولت الکترونیک، مولفه‌های دولت الکترونیک و نیز مولفه‌های اجرای خطمشی کیفی مرتبط با سازمانهای متولی صادرات نفت و نیز ادارات متولی تجارت الکترونیک، مولفه‌های کلیدی همچنین با توجه به پیشینه‌های تحقیق شناسائی و در مدل پیاده‌سازی گردیدند. بعد از انتخاب این عوامل، چهارچوب مفهومی پژوهش طراحی و جهت ارزیابی میدانی و نتایج خروجی ارزیابی مولفه‌ها و نقشها در اجرای خطمشی کیفی صادرات نفت در محیط میدانی به اجرا و توسعه گذاشته شد.

نتایج حاصل از اجرای مدل و نیز بررسی اماره همبستگی، رابطه معنی‌دار بودن فرضیه‌ها را تصدیق می‌نماید. این بدین مفهوم است که در مجموعه فرایند سنجش فرضیه‌های بخش اول، مولفه‌های تعیین شده بعنوان نقش‌های دولت الکترونیک، رابطه معنی‌داری دارند که عبارتند از توانمندسازی خدمات یکپارچه نقش موثری در تعیین نقش دولت الکترونیک بشکل کارآمد خواهد داشت. همچنین، نقش‌های شفافیت و پاسخگوئی اثربخش برای انعکاس به مشتریان بین‌المللی، مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیکی از ضروریات تبادل تجارت الکترونیک بوده که الزام‌آور بودن آن در نتایج تحقیق تأیید شده است. توسعه سرویسها و کاهش شکاف دیجیتالی، رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی از سایر مولفه‌های نقش‌های دولت الکترونیک می‌باشند که اجرای خطمشی کیفی ملزم به تامین و فرایندسازی این نقشها در تبادل خدمات و صادرات نفتی با مشتریان بین‌المللی و بومی در منطقه می‌باشند.

طبق مدل در مجموعه سنجش فرایند فرضیه‌های بخش دوم، رابطه نقش‌های دولت الکترونیک با مولفه‌های دولت الکترونیک به عنوان رابطه معنی‌دار شناخته شده و همبستگی

◇ فصلنامه تخصصی علوم سیاسی، سال شانزدهم، شماره پنجاه و دوم، پاییز ۱۳۹۹ ———

اماره‌ها ضرورت آن را تأیید می‌نمایند. دولت الکترونیک به عنوان متغیر میانجی با متغیر وابسته اجرای خطمشی کیفی همبستگی داشته و این به مفهوم تأیید مولفه‌ها و شناخت موثر عناصر در محیط میدانی اجرای خطمشی با اتکا به مولفه‌های امنیت و اعتماد مشتری، اطلاعات و ارتباطات، کیفیت و سرعت، دانش و تکنولوژی، سهولت دسترسی عام می‌باشند.

طبق مدل در مجموعه فرایند سنجش فرضیه‌های بخش سوم، مولفه‌های تعیین شده دولت الکترونیک طی آزمون رابطه معنی‌داری به عنوان مولفه‌های موثر دولت الکترونیک تشخیص داده شد. این بدان مفهوم است که امنیت و اعتماد مشتری یک رویکرد دو بُعدی در تبادل تجارت الکترونیک و کسب و کار خدمات بین‌المللی بین مشتریان برای ادامه تجارت شناخته و پذیرفته شده است. اطلاعات و ارتباطات، کیفیت و سرعت، دانش و تکنولوژی، سهولت دسترسی عام دارای همبستگی مثبت و رابطه معنی‌دار شناخته شده است و مفهوم آن، ضرورت تأکید بر مولفه‌های برشمرده در تجارت الکترونیک و الزام اجرای خطمشی کیفی صادرات نفت قلمداد می‌شود.

طبق مدل در مجموعه فرایند سنجش فرضیه‌های بخش چهارم، رابطه بین دولت الکترونیک و اجرای خطمشی کیفی بعنوان رابطه معنی‌دار و ضریب همبستگی مثبت مورد تأیید قرار گرفته است، بدین مفهوم که مولفه‌های اجرای خطمشی کیفی شامل جامعیت و مانعیت، پویائی، بهبود و ارتقاء، اثربخشی و مقبولیت عمومی بعنوان مولفه‌ای موثر و اثربخش در رابطه با دولت الکترونیک ضرورتاً باید مورد تبادل و اثرگذاری قرار گیرند.

طبق مدل در مجموعه فرایند سنجش فرضیه‌های بخش پنجم، رابطه بین مولفه‌های تعیین شده نقشهای دولت الکترونیک با اجرای خطمشی کیفی صادرات نفت مورد سنجش قرار گرفته است. معنی‌دار بودن این رابطه و سطح همبستگی آنان الزام بکارگیری این مولفه‌ها در رابطه با مشتریان بین‌المللی را تأکید نموده است. توانمندسازی خدمات یکپارچه در رابطه با تداوم قراردادهای ارائه خدمات به مشتریان، شفافیت و پاسخگویی در اجرای خطمشی کیفی صادرات بعنوان تعهد فروشندگان به ابهامات خریداران منطقه‌ای و بین‌المللی، مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیکی در تبادل اطلاعات و انعکاس و دریافت نظریات در اجرای و افزایش سرعت تصمیم‌گیری، توسعه سرویسها و کاهش شکاف دیجیتالی بعنوان متعادل نمودن خدمات جوامع بر اساس یکسان‌سازی تکنولوژی نوین و تقویت بنیادهای فناوری مشتری‌مداری و در آخر، افزایش ظرفیتها برای تقویت رقابت‌پذیری و رتبه‌بندی جهانی در فرایند شتابان ارائه خدمات نوین و تبادل لجستیکی با مشتریان، آزمون بزرگی برای اجرای سطح بالای خطمشی کیفی صادرات نفت می‌باشد که کشورها و نگاههای خصوصی بدنبال دستیابی سریعتر برای سودآوری بیشتر بدان می‌باشند.

_____ بررسی نقش دولت الکترونیک در اجرای خط‌مشی‌های کیفی صادرات نفت ◇

منابع

الف: منابع فارسی

- اشتریان، کیومرث (۱۳۸۵). *مقدمه‌ای بر سیاست‌گذاری عمومی*، فرهنگ اندیشه سال پنجم شماره ۱۸.

- اصلی‌پور، حسین (۱۳۹۰). *اهمیت و جایگاه گسترش همکاری‌های بازرگانی در سیاست‌های اجرائی برنامه‌ی پنجم توسعه*، فرایند مدیریت و توسعه.

- الوانی، سیدمهدی؛ شلویری، میثاق (۱۳۹۵). *اجرای خط‌مشی عمومی (دیدگاه‌های نظری و راهکارهای عملی)*، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی ریاست جمهوری.

- امیرمعینی، مهران (۱۳۸۸). *سیاست‌گذاری انرژی در ایران*، گروه پژوهش اقتصاد، جلد اول، شماره ۹۹.

- قلی‌پور، رحمت‌اله (۱۳۸۷). *تصمیم‌گیری سازمانی و خط‌مشی‌گذاری عمومی*، تهران: سمت.
- قلی‌پور، رحمت‌اله؛ دانائی‌فرد، حسن؛ زراعی‌متین، حسن و جندقی، غلامرضا (۱۳۹۰). *ارائه مدل برای اجرای خط‌مشی‌های صنعتی؛ مطالعه موردی در استان قم*، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره نهم، شماره دوم، ۱۰۳-۱۳۰.

- گیوریان، حسن و ربیعی، محمد (۱۳۸۱). *تصمیم‌گیر و تعیین خط‌مشی دولتی*، چاپ اول، تهران: انتشارات یکان.

- ملکی، عباس (۱۳۹۰). *سیاست‌گذاری انرژی*، انتشارات دانشگاه صنعتی شریف.

- میرزائی، محمد (۱۳۸۹). *بهبوده‌سازی و مدیریت مصرف انرژی*، کنفرانس ملی بهینه‌سازی انرژی در علوم مهندسی: تهران.

- هاشمی، مجید (۱۳۸۹). *بررسی تاثیر کاربرد تجارت الکترونیکی بر میزان صادرات فرآورده‌های نفت، گاز و پتروشیمی*، فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، دوره ۱۴، شماره ۵۴.

منابع لاتین:

- Allan & Marsh (2010). "Towards a framework for Establishing policy success", Wiley publisher.
- Buckley, J, (2003). "E-service quality and the public sector", *Managing Service Quality*, 13(6): 453-462.
- Burgelman, J.C., Van Bavel R, and Centeno C, (2005). "A Prospective View of eGovernment in the European Union", *The Electronic Journal of e-Government*, 3(2): 59-66, available online at www.ejeg.com.
- B.W. Hogwood, L.A. Gunn (1984). «Policy analysis for the real world». New York: Oxford University Press.
- Chang, Chiu; Li, Yi-Chang; Hung, Won-Fu & Hwang, Hisn-Ginn, (2005).

— "An empirical study on the impact of quality antecedents on tax payer's acceptance of internet tax-filing systems", *Managing Service Quality*, 22(25): 389-410.

-Daniel A. Mazmanian, Paul A. Sabatier (1983). «**Implementation and Public Policy**», publisher: Scott Foresman Publishers.

-J.L. Pressman, A.B. Wildavsky (1984). “**Implementation: how great expectations in Washington are dashed in Oakland,**” 3rd edn. Berkeley, University of California Press.

-ill (some col.) (2009). “**How to Develop a National Drug Policy: A Guide for Policymakers, Practitioners, and Stakeholders**”, Organization American States.

-Konsult (2009). “**Decision Makers' Guidebook**”, published in University of Leeds, Leeds, LS2 9JT.

-United Nations E.government Survey (2016). “**E-government in Support.**