



ارائه مدل و تحلیل عاملی اجرای خط مشی های کیفی صادرات نفت با رویکرد دولت الکترونیک

یونس بهادری^۱، سنجر سلاجقه^{۲*}، سمانه مهدیزاده^۳، امین نیکپور^۴

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

۲- دانشیار، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران (نویسنده مسئول).

sanjersalajeghe@vatanmail.ir

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

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

چکیده

هدف تحقیق حاضر ارائه مدل و تحلیل عاملی اجرای خط مشی های کیفی صادرات نفت با رویکرد دولت الکترونیک در پایانه های وزارت نفت می باشد. تحقیق حاضر از نظر هدف توسعه ای کاربردی و روش گردآوری داده ها ترکیبی از مطالعات کتابخانه ای، میدانی، خبرگان و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. تحقیقات بر پایه سه پرسشنامه استفاده شده است. روایی و پایایی پرسشنامه ها نیز طبق شاخص ها و محاسبات آماری تأیید گردیده است. از مونها با استفاده از روش های آماری آزمون تی تک نمونه ای، تحلیل عاملی تأییدی و معادلات ساختاری استفاده و با بکارگیری از نرم افزار های SPSS و AMOS اطلاعات مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. روش این تحقیق، توصیفی همبستگی از نوع پیمایشی با رویکرد ترکیبی آمیخته (کیفی و کمی) میباشد. در بخش کیفی، جامعه آماری ۳۰ نفر از خبرگان بودند که با استفاده از روش نمونه گیری هدفمند شناسائی و به صورت نیمه ساختار یافته با آنها مصاحبه شد. در بخش کمی، جامعه آماری به تعداد ۱۵۰۰ نفر بوده که طبق جدول مورگان ۳۰۶ نفر تعیین و از نظرات ۳۰۰ نفر از کارکنان برای جمع اوری داده ها استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان داد که در ارزیابی تحلیل عاملی، نرمال بودن داده ها، اعتبار مدل و برازش مدل مورد تأیید میباشد. نتایج تحقیق الزام بکارگیری مولفه ها و شاخصهای کاربردی مدل را در راهبری مدیریت بهینه اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت در سازمان دیربط را مورد تأیید قرار می دهد.

اطلاعات مقاله

تاریخچه مقاله

دریافت: ۱۴۰۲/۰۵/۳۰

پذیرش: ۱۴۰۲/۰۸/۲۴

مقاله

پژوهشی

کلمات کلیدی: اجرای خط مشی کیفی، نقشهای دولت الکترونیک، صادرات نفت.

مقدمه

اهمیت این سوال و طرح مسئله که چرا رویکرد و ایجاد ظرفیتهای لازم مبتنی بر تحلیل و تبیین شاخص ها و مدل‌های بومی مبتنی بر شناخت و آگاهی کارشناسان و متخصصین راهبری فرایند نفت در منطقه به منظور اجرای خط مشی های کیفی در حوزه صادرات نفت با تاکید به اجتناب ناپذیر بودن آن مغفول مانده ، خود میتواند به اشکار نمودن راه حل مناسب در مجموعه پیچیده تقابل با رقبای منطقه ای کمک شایانی نماید. همچنین در راستای بررسی شکاف پژوهشی لزوما سوالات و مسائل حوزه مطالعاتی اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت باید مورد مذاقه قرار گرفته و در ارزیابی میدانی، باید پاسخ مناسبی برای بهبود چالشها میدانی که فاقد پاسخ بوده و یا در آن حوزه مطرح نشده‌اند تبیین گردد. لذا شناسایی شکاف‌های پژوهش در طول مطالعات و تحقیقات میدانی ، مکانیسم و چرایی مسیر انجام پژوهش در حوزه تحقیق و کارکردهای منطقه ای و تبادل نتایج و تعمیم آن در سازمانهای متولی را اشکار خواهد نمود. در راستای تحقیقات میدانی ، لزوم بازنگری اصولی فرایند مطلوب خط مشی اجرائی از طرفی، و رقابت‌های منطقه ای و سرعت موفقیت‌های تکنولوژی رقبا از طرف دیگر، هر روز زمان دسترسی کشور به منابع در داخل و ضعف زنجیره تامین صادرات نفت و عدم تقویت مستمر بکارگیری فرایندهای مناسب مبتنی بر شاخص های ارائه شده توسط کارشناسان و متخصصین را بیشتر و موجب عدم تحصیل مطلوب اجرای خط مشی های کیفی صادرات نفت شده است . در سوابق ارزیابی میدانی روند کاستیها بشدت رو به تزايد گذاشته و نگرانیها در این رابطه لزوم نیاز مستمر به درک و شناخت موثر و کارآمد از فرایندها و شاخص های بومی برای حفظ حداقل استانداردهای موفق و تثبیت آن در برابر رقبای منطقه ای را بسیار حیاتی و ذی قیمت نموده است. بنابر این مسئله چالشی و بسیار مهم آینده اقتصاد و کسب و کار کشور و رابطه تنگاتنگ ایجاد تقویت و هماهنگی اجرای خط مشی های مرتبط ، تکیه به ظرفیتهای تطبیقی خط مشی مطلوب، بویژه در حوزه صادرات محصولات ، محقق را ملزم به دستیابی ارائه مدلی منطقه ای و بومی مبتنی بر اجرای خط مشی های کیفی صادرات نفت ، منطبق با راه حل‌های مناسب برگرفته از کنکاش میدانی نموده است . در این رابطه با تحلیل ، طراحی و ازمون مدل تحقیق ، کارکردهای حقیقی و شاخصه های تحصیلی در سازمان ذیربط مورد ارزیابی قرار گرفته شده است. همچنین این طرح و نحوه تاثیر این مدل بر اجرای خط مشی های کیفی صادرات نفت در سازمانهای دولتی با بکارگیری از شاخصها و ارائه الگو مناسب با تبیین و تحقیق مورد کنکاش قرار گرفته شده است . در این رابطه مسئله شناسائی نارسائیها و مدل آن در جهت کسب بهره وری بالا و نیز تعامل سازنده در ارتباط با مشتریان بین المللی و منطقه ای مورد توجه قرار گرفته شده است. بدیهی است در توجه اهمیت تحقیق میتوان اشاره نمود

که نتایج تحقیق شاخص تعیین کننده در اتخاذ رویکرد جدید برای مدیران پایانه های نفتی مبتنی بر ارزیابی اهداف و نتایج تحقیق و اعمال آن در سطوح مختلف عملیات صادرات نفت خواهد بود.

بیان مسئله تحقیق

در جهان امروز کشورها با تعامل و ارتباط متقابل اقتصادی به حیات سیاسی و اقتصادی خود تداوم می بخشد. بخشی از این رابطه به صورت نقل و انتقال بین المللی کالاها و خدمات تجلی می یابد. از این رو، حضور در بازارهای جهانی نیازمند توانمند بودن کشور، جهت تطابق با تحولات علمی و فناورانه بازارهای کشورهای رقیب است. بین المللی شدن بازارهای مالی و بازارهای کالا و خدمات توأم با دسترسی سریع به اطلاعات سبب شده است که آنچه در یک کشور رخ می دهد به سرعت و با شدت در سایر کشورها احساس شود. در واقع به سود جهانی شدن اطلاعات، فرایندهای عملیاتی کسب و کارها آسان شده است. دانش و فناوری با اهمیت ترین نیروی ارتقا توسعه اقتصادی و اجتماعی هر کشور است و تمامی ابعاد اقتصادی به ویژه تولیدات صادراتی را با تشدید تقاضا برای استعدادها، منابع فیزیکی و سرمایه گذاری در صنایع صادراتی روبرو می کند. در این راستا صنایع با فناوری بالا موتور رشد اقتصادی جهان خواهند بود و از اهمیت بسزایی در باقی ماندن کشورها در بازار رقابتی صادرات جهان برخوردارند. به طوری که، سطح صنایع با فناوری بالا عامل تعیین کننده سطح توسعه اقتصادی و اجتماعی یک کشور و نوع نقش آن کشور در اقتصاد جهانی محسوب می شود (Sajodi, 2016). بنابراین، اگرچه میزان تولیدات صادراتی هر کشور به تنهایی به عنوان معیاری برای سطح رفاه آن کشور محسوب می گردد؛ اما در ادبیات جدید در این زمینه نه تنها ارزش کل صادرات، بلکه سطح فناوری به کار گرفته شده در تولید هر کشور نیز، از اهمیتی بسیاری برای رتبه بندی مناطق از دیدگاه سطح توسعه یافتگی برخوردار است (Asheyani, 2018).
بنابر این سوال اصلی تحقیق این می باشد که مدل و تحلیل عاملی اجرای خط مشی های کیفی صادرات نفت با رویکرد دولت الکترونیک کدام است؟

اهداف تحقیق:

اهداف اصلی:

ارائه مدل و تحلیل عاملی اجرای خط مشی های کیفی صادرات نفت با رویکرد دولت الکترونیک

اهداف فرعی:

الگوی اجرای خط مشی های کیفی در پایانه های وزارت نفت چه مشخصاتی دارد؟

اعتبار الگوی اجرای خط مشی های کیفی در پایانه های وزارت نفت به چه میزان است؟

الگوی نقش دولت الکترونیک و اجرای خط مشی های کیفی در پایانه های وزارت نفت چه مشخصاتی دارد؟

اعتبار الگوی نقش دولت الکترونیک و اجرای خط مشی های کیفی در پایانه های وزارت نفت به چه میزان است؟

مباحث نظری تحقیق:

عصر اطلاعات انتظارات مشتریان را افزایش داده است. خریداران برای دسترسی به کیفیت بهتر، قیمت های رقابتی تر و خدمات بهتر و سریع تر، به بلوغ رسیده اند. دلیل اصلی این پدیده، جهانی شدن رقابت و آزاد شدن بازارها با باز شدن اقتصاد کشورها است (Dash & Kumar Panib, 2016). همچنین، در حالی که انتظارات مشتریان مدام در حال افزایش است، آستانه تحمل آنها برای خدمات ضعیف کاهش می یابد و احتمال مراجعه مشتریان به رقبا با کیفیت خدمات را افزایش می دهد. نتایج تحقیقات حاکی از این است که، شرکت های با کیفیت بالای درک شده در کالاها و خدمات، نسبت به شرکت های با کیفیت پایین درک شده، نوعاً از سهم بازار بالاتر، بازگشت سرمایه بالاتر و گردش دارایی بیشتری برخوردار هستند (Ghobadian & other, 1994). به طور کلی، کیفیت خدمات به عنوان یک عامل کلیدی برای سوددهی و در نتیجه موفقیت سازمان در نظر گرفته می شود. از این رو، دو عامل مهم، سهم کیفیت خدمات در سوددهی را توضیح می دهد:

اول- توجه به کیفیت خدمات موجب می شود شرکت از سایر رقبا متمایز می کند و بدین وسیله مزیت رقابتی پایدار کسب نموده و در نهایت باعث جذب مشتریان جدید و اخذ سهم بیشتر از بازار می شود.

دوم- کیفیت خدمات گرایش به خرید مجدد در مشتریان را افزایش می دهد و منجر به کاهش حساسیت قیمتی مشتری می گردد. همچنین، باعث تبلیغات دهان به دهان مثبت می گردد. که این امر به نوبه خود اثر قابل توجهی بر جذب مشتریان بالقوه خواهد داشت (Muller & Eduardo Reg, 2021). بنابراین بنگاه ها برای باقی ماندن و کسب سهم بیشتر در بازار، بایستی در جستجوی راه های ارائه خدمات بهتر به مشتریان باشند.

ابعاد کیفیت خدمات:

کیفیت یک پدیده چند بعدی است؛ چنانچه، برای دستیابی به سطوح بالاتر کیفیت، نیاز به شناخت ابعاد و عوامل کیفیت خدمات است. مدل های مختلفی برای توصیف ابعاد کیفیت مطرح شده است که در ادامه به برخی از مهم ترین آنها اشاره شده است. (Grentoos, 1984)، سه بعد برای کیفیت خدمات در نظر گرفته است.

کیفیت فنی ستاده؛

به معنی ویژگی که مشتری به عنوان نتیجه تراکنش با شرکت خدماتی دریافت می نماید (Ghobadian&other,1994).

کیفیت فرآیندی (وظیفه‌ای) خدمت؛

این بعد به فرایندها و رویه‌های تولید و ارائه خدمات مربوط است. به عبارت دیگر چگونگی دریافت ستاده فنی است. که با توجه به همزمانی تولید و مصرف خدمات، این بعد به کیفیت تعامل بین ارائه کننده و دریافت کننده خدمت اشاره دارد (همان منبع).

تصویر سازمان:

این بعد، ادراکات مشتری درباره سازمان خدماتی است و به خصوص براساس کیفیت فنی و فرآیندی خدمت شکل می‌گیرد که سایر عوامل مثل قیمت، ارتباطات بیرونی، موقعیت فیزیکی، ظاهر مکان شایستگی و رفتار کارکنان را نیز شامل می‌شود (Lehtinen, 1921). (نیز سه بعد کم و بیش مشابه شامل کیفیت فیزیکی، شامل مواردی مثل وضعیت ساختمان و تجهیزات، کیفیت تعاملی (تعاملات بین مشتریان و کارکنان و نیز تعاملات بین مشتریان) و تصویر سازمان (شهرت و سیمای سازمان) را برای کیفیت خدمات مطرح کرده‌اند. در هر دو طبقه‌بندی ابعاد کیفیت به صورت کلی و فاقد جزئیات دقیق و کاربردی ارائه شده است (Ghobadian&other,1994). منابع انسانی برجسته‌ترین عامل مزیت رقابتی در رشد و توسعه کارآفرینی و متعاقب آن تمایز سازمان‌ها از یکدیگر است. در همین راستا، الگو تعالی سازمانی، توسعه و مشارکت کارکنان و همچنین یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر را جز مفاهیم بنیادین خود قلمداد می‌کند و اشاره دارد که سازمان‌های پیشرو، اهمیت روز افزون سرمایه‌های فکری کارکنان خود را دریافته‌اند و از دانش آنان در جهت تحقق اهداف کمی و کیفی خود بهره می‌برند. چنانچه، از مهمترین مزیت‌های سازمان‌ها استفاده از توانایی‌های بالقوه منابع انسانی است. بنابراین لازمه دستیابی به اهداف سازمان، مدیریت موثر منابع انسانی و توانمندسازی (جدول-۱) رویکردی نوین و موثر در جهت ارتقا بهره‌وری سازمان بوسیله بهره‌گیری از توان کارکنان محسوب می‌شود (Huang & Rundle-thiele,2015).

(جدول-۱): مقایسه توانمندسازی در پارادیم‌های قدیم و جدید انگیزشی (Farhangy& Eskandari,2003).

توانمندسازی در پارادیم جدید انگیزشی	توانمندسازی در پارادیم قدیم انگیزشی
توانمندسازی به معنای نیروبخشی	توانمندسازی به معنای امتیاز بخشی
تاکید بر تعهد درونی شده شغل، کنترل‌های ساده، ریسک‌پذیری	تاکید بر مدیریت مشارکتی چرخه‌های کیفیت، تیم‌های خودمدیریتی، هدف-گذاری دو طرفه
فرایند ایجاد انگیزه کاری درونی توسط آماده سازی محیط، فراهم سازی مجرای انتقال احساس خود اثربخشی بیشتر	فرایند تفویض تصمیم‌گیری در چارچوب روشن و تاکید بر پاسخگویی افراد

محیط سیاست‌گذاری و مقررات:

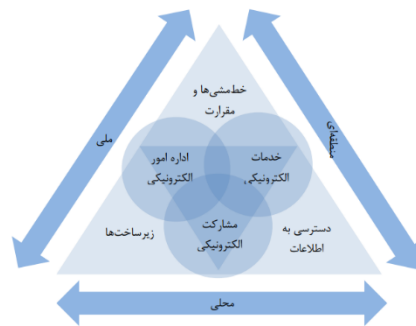
برای حمایت از تدوین و اجرای خط مشی های دولت الکترونیک و توسعه اطلاعات و ارتباطات، قوانین و مقررات و ایجاد ظرفیت های نهادی داخلی در طراحی، اجرا و نظارت؛ بایستی سرمایه گذاری دولتی صورت پذیرد. چنانچه این خط مشی ها باید به اهداف گسترده تر توسعه ملی، بسیار نزدیک تر باشند.

دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات:

به منظور ترویج استفاده گسترده عموم مردم، سرمایه گذاری دولتی و خصوصی در زیرساخت های اطلاعاتی، ارتباطات و تجهیزات صورت گیرد. به عنوان مثال افزایش نقاط دسترسی به اینترنت برای عموم.

دسترسی به اطلاعات:

به منظور ترویج دیجیتالی شدن و توزیع اطلاعات دولتی در میان عموم مردم، سرمایه گذاری دولتی در فناوری اطلاعات و ارتباط دولت الکترونیک (شکل-۱) صورت پذیرد. چنانچه این بخش در ارتباط با گستره ی دسترسی به اطلاعات است، به عبارت دیگر برنامه توسعه سازمان ملل مواردی چون قوانین آزادی اطلاعات را تدوین قوانین ملی جای داده است.



(شکل-۱): شش جزء دولت الکترونیک UNDP (۲۰۱۳، ص ۴۵)

اجرای خط مشی:

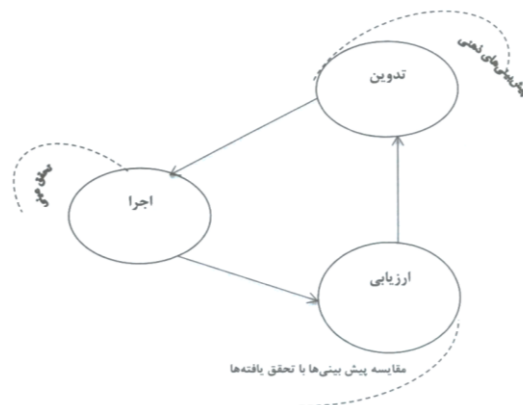
اجرا در لغت به معنای انجام دادن، محقق ساختن، تولید و یا کامل کردن وظیفه ای خاص بیان شده است. اندیشمندان در حوزه خط مشی عمومی، تعاریف متعددی در مورد اجرای خط مشی ارائه کرده اند. برخی از تعاریف اجرا در (جدول-۲) بیان شده است.

(جدول-۲): برخی از تعاریف اجرای خط مشی (Golipor & others, 2015, p43)

¹ United nation development program

صاحب نظران	تعریف
(Presman & Vildavsky, 1973)	فرایند ایجاد تعامل میان تعیین اهداف در خط مشی ها و اقداماتی که برای تحقق آن ها انجام می شود.
(Sabatier & Mazmanian, 1982)	اجرای تصمیم های اساسی خط مشی هایی که معمولاً توسط مقامات سیاسی و برخی از مقامات اداری یا قضایی اتخاذ می گردند.
(O'Toole, 1995)	آنچه میان نیت ها و تصمیم های دولت برای انجام دادن یا متوقف ساختن چیزی و پدیدار شدن اثرهای نشات گرفته از اعمال آن نیت ها و تصمیم ها انجام می شود.
(Day, 2005)	طراحی فعالیت هایی نظیر سازمان دهی بخش و اداره و فراهم کردن امکانات لازم برای به انجام رساندن خط مشی های تعیین شده.
(Craft, 2004)	فراهم کردن منابع نهادی برای عملی کردن برنامه ها در قالب بوروکراسی.
(Golipor & other, 2009)	مجموعه ای منظم و سنجیده از فعالیت هایی که توسط دولت سازمان یافته و به سمت اهداف بلندمدت و کوتاه مدتی که در بیانیه خط مشی مشخص شده اند، هدایت می شود.

طبق تعریف فرهنگ های معتبر، اجرا عبارت از: انجام دادن و به انجام رسانیدن^۲ برآوردن نیاز؛ عمل آوردن و کامل ساختن است؛ اما وقتی در مورد اجرای خط مشی عمومی بحث می کنیم، ابتدا قائل به «خط مشی» هستیم و سپس براساس آن، موضوع «اجرا» (شکل-۲) را مطرح می نماییم.



(شکل-۲): رابطه اجرا با تدوین و ارزیابی (Avnani & Shirvani, 2015, p.12)

بانگاهی به سیرتاریخی تحولات اجرای خط مشی به وضوح می توان دو دیدگاه متفاوت را که کاملاً در تضاد با یکدیگر هستند، مشاهده کرد. نخستین دیدگاه که نگرشی سنتی به مساله اجرای خط مشی دارد و بر این عقیده بودند که طرح ها و برنامه های دولتی به معنی اداره نیستند بلکه اجرای آن به مفهوم اداره است. مفروضات اصلی این نگرش، جدایی مرحله تنظیم و تدوین خط مشی از اجرای آن و به عبارت دیگر، جدایی سیاست و اداره است (Bagharnejad & Taherpor & Bahrami, 2016). دیدگاه دوم در

². Implementation

³. Accomplish

⁴. Fulfill

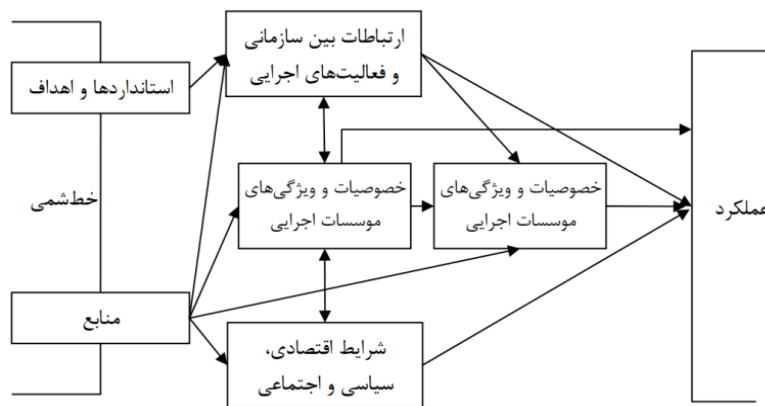
⁵. Produce

مقابل نظریه‌ی وابستگی سیاسی و اداره مطرح شده است. به زعم این گروه از دانشمندان، اداره و سیاست در هزاران نقطه میان دو قطب با نسبت‌های مختلف با هم مشترکند و ترسیم مرز مشخصی بین آن دو ممکن نخواهد بود (Zaynivand & other, 2021).

مدل‌های اجرای خط مشی:

در ادامه برخی از مدل‌های اجرای خط مشی عمومی بیان شده است:

(Vanmate and Vanhorn, 1975) ون متر و ون هورن در مدل خود (شکل-۳) رویکرد بالا به پایین را انتخاب کرده و شش متغیر را به صورت پویا به منظور حصول به عملکرد بالاتر مرتبط ساخته‌اند. در این مدل خط مشی به صورت یک فرایند در نظر گرفته شده است؛ که با یک تصمیم خط مشی‌گذاری شروع می‌شود و اجرای خط مشی فعالیت‌هایی را از افراد یا گروه‌های بخش خصوصی و دولتی پوشش می‌دهد که در جهت تحقق اهداف خط مشی هدایت می‌شوند. شش متغیر (خوشه‌های شش گانه) تشخیص داده شده در این مدل عبارتند از (Alvani & Shirvani, 2015): استانداردها و اهداف خط مشی که در مرحله تدوین خط مشی ساخته می‌شوند، تا راهنمایی برای ارزیابی عملکرد باشند. منابع و انگیزه‌هایی که در دسترسی قرار می‌گیرند. کیفیت روابط بین سازمانی ویژگی‌های دستگاه‌های اجرایی مانند ارتباطات رسمی و غیررسمی دستگاه اجرایی در محیط سیاسی. محیط اقتصادی، اجتماعی و سیاسی، سبک یا واکنش مجریان که سه عنصر را در بر می‌گیرد: شناخت (درک، فهم آن‌ها از خط مشی)، جهت واکنش آنان به خط مشی (پذیرش، بی‌تفاوتی، رد)



(شکل-۳): (Vanmate and Vanhorn, 1975, p46)

مدل (Sabatir& Mazmanian,1980):

در پژوهش خود (شکل-۴) چهار پرسش زیر را مورد بررسی قرار داده‌اند:

تا چه حد اقدامات مقامات اجرایی و گروه‌های هدف با خط مشی تدوین شده سازگار هستند؟

تا چه حد نتایج به دست آمده با اهداف خط مشی سازگار هستند؟

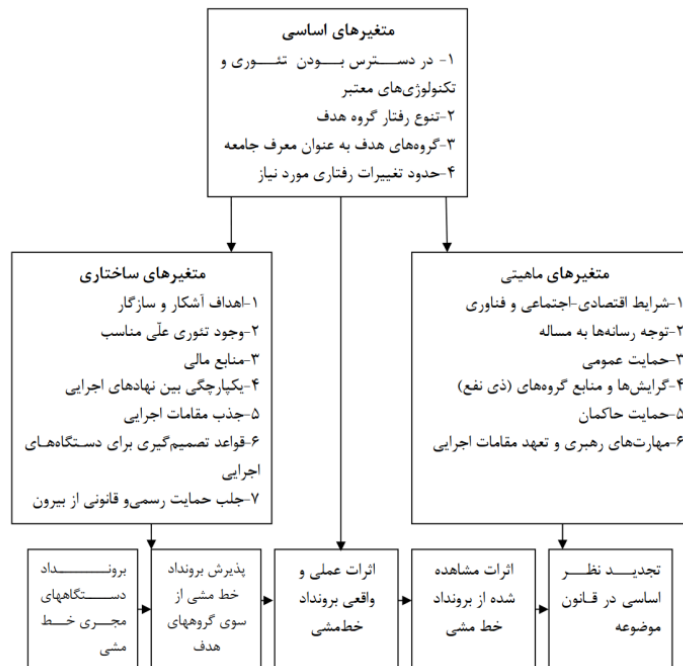
عوامل اصلی اثرگذار بر برونداد و اثرات خط مشی کدام‌اند؟

چطور خط مشی در طول زمان بر مبنای تجربه باز تدوین شده است؟

این مدل یک مدل بالا به پایین است که با تدین خط مشی آغاز می‌شود و میزان تحقق اهداف خط مشی در طول زمان مورد آزمون

قرار می‌گیرد. در این مدل سه گروه متغیر تاثیرگذار بر اجرای خط مشی به شرح زیر شناسایی شده‌اند: قابلیت مهار و کنترل

مسئله، متغیرهای غیرحقوقی اثرگذار بر اجرا، توانایی قانون موضوعه در پی ریزی و ساخت دهی اجرای خط مشی



(شکل-۴): مدل (Sabatir & Mazmanian, 1980, p97):

روش کار:

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 موضوع، متغیرها و شاخصها شناسایی شده و سپس اطلاعات اولیه از طریق

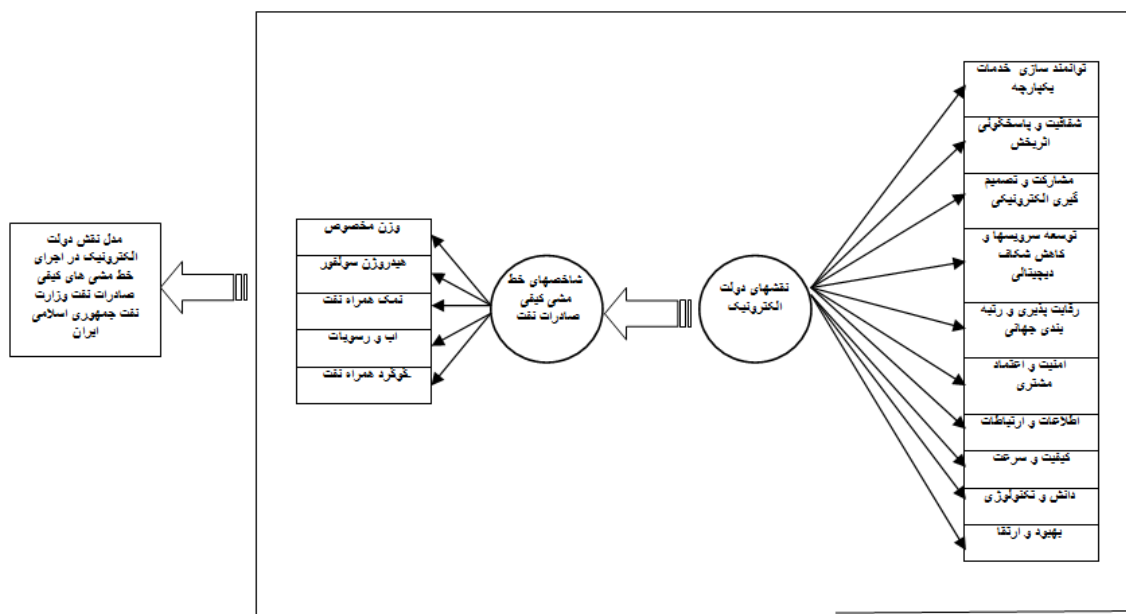
پرسشنامه و دریافت نظرات اعضاء جامعه نمونه مورد نظر جمعآوری شده است و نتیجه نهایی استخراج می شود. بنابراین نتیجه این فرایند ارائه یک مدل و تحلیل عاملی و ساختاری جهت بررسی نقش دولت الکترونیک در اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت پایانه های وزارت نفت میباشد.

جامعه و نمونه آماری :

در این تحقیق جامعه آماری این تحقیق شامل، کلیه مدیران، کارشناسان و کارمندان پایانه های وزارت نفت که شامل ۱۵۰۰ پرسنل بعنوان جامعه کل در سال ۱۳۸۹ میباشند بر اساس جدول مورگان ۳۰۶ نفر بعنوان جامعه نمونه انتخاب گردیدند و در نهایت ۳۰۰ پرسشنامه دریافت که به شکل تصادفی ساده با توزیع پرسشنامه اطلاعات لازم جمع اوری شده است. پس از توزیع و جمع آوری پرسشنامه از طریق نرم افزار SPSS و AMOS داده ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

متغیرهای مورد بررسی در قالب یک مدل مفهومی و شرح چگونگی بررسی و اندازه گیری متغیرها:

در (شکل-۵) انچنان که ارائه شده است با بررسی ادبیات پژوهش و مطالعه جامع دیدگاه اندیشمندان و صاحب نظران حوزه دولت الکترونیک و اجرا خط مشی های سازمانی، متغیرها و شاخصهای چارچوب نظری پژوهش احصا میشود. سپس مفاهیم از حوزه منابع هدفمند استخراج میشوند. و سپس رتبه بندی ابعاد و مؤلفه های مؤثر بر ارائه مدل مطلوب ارزیابی نقش دولت الکترونیک و شاخص های دولت الکترونیک در اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت متعامل و از تعاطی متغیرها مدل ساختاری تحصیل میشود.



(شکل-۵) : مدل مفهومی تحقیق

ابزار جمع آوری داده ها :

محقق در این پژوهش از پرسشنامه به عنوان ابزار اندازه گیری استفاده کرده است و به منظور سنجش متغیرهای تحقق از مقیاس ترتیبی استفاده نموده است. در این راستا در ابتدا از طریق مصاحبه های اکتشافی با چند تن از خبرگان، متخصصان، و کارشناسان صادرات نفت و بخش های فنی صنعت نفت و همچنین مطالعه کتب، مقالات و تحقیقات صورت گرفته در این زمینه تعدادی شاخص جهت تنظیم پرسشنامه جمع آوری کرده، و در واقع ۱۵ مولفه و ۱۲۰ شاخص برای بررسی ارائه مدل ساختاری نقشهای دولت الکترونیک بر اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت بررسی و تاثیر کاربرد آنان بر صادرات کیفی نفت استفاده شده است. به طور کلی هر گزاره در مقیاس پنج درجه ای لیکرت (از یک به معنی کاملا نامناسب تا پنج به معنای 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 مشاوران اصلاح و طرح نهایی بدست آمده است.

روایی و پایایی پرسشنامه:

در این تحقیق برای سنجش روایی محتوای پرسشنامه از اعتبار صوری از نسبت روایی محتوایی (CVR) لاوشه بهره برده شد 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 برای ۱۲۰ سؤال این پرسشنامه ۸۵٪ به دست آمده است که بیانگر قابل قبول بودن پایایی پرسشنامه است.

تجزیه تحلیل عاملی پژوهش:

برای انجام تحلیل عاملی مولفه های تحقیق، ابتدا مولفه هایی که دارای ۴ سوال یا بیشتر هستند، مورد تحلیل قرار می گیرند. همچنین مولفه هایی که دارای کمتر از ۴ سوال هستند در مدل اندازه گیری بررسی می شوند. یادآوری می شود که این دو مرحله پیش نیاز معادله ساختاری در مدل نهایی هستند.

در تحلیل عاملی تاییدی، مدل اندازه گیری و مدل ساختاری سه موضوع گزارش می شود.

بررسی نرمال بودن داده ها: بدین منظور شاخص های کشیدگی^۷ و چولگی^۸ که از خروجی های نرم افزار هستند مورد بحث قرار می گیرند. بر اساس عقیده صاحب نظران علم آمار چولگی بین $3 \pm$ و کشیدگی بین $5 \pm$ قابل قبول است.

بررسی اعتبار مدل: بدین منظور بارهای عاملی هر سوال مد نظر قرار می گیرد. سوالاتی که بار عاملی کمتر از 0.4 دارند، اثرگذاری شان در مدل کمتر از حد پذیرفته شده است و بهتر است از مدل حذف گردند تا در برازش مدل مشکلی رخ ندهد.

بررسی برازش مدل^۹: شاخص های برازش مدل بر اساس شاخص هایی که در فصل سوم آورده شده است بررسی می شود. همان گونه که بیان شد چنانچه 4 شاخص مورد پذیرش قرار گیرند، مدل به طور مناسب برازش شده است. در صورت عدم تحقق این امر، می توان از ارتباط بین سایر متغیرهای اثرگذار بر سوالات (ارتباط بین خطاهای اندازه گیری) استفاده کرد؛ تا این شاخص ها بهبود یافته و برازش مدل تأیید گردد. البته در صورت برقراری ارتباط بین خطاها ارتباط منطقی آنها نیز از طریق مراجعه به پرسشنامه باید مورد تأیید قرار گیرد و در صورت عدم تأیید، سوالی که دارای بار عاملی کمتر است حذف می گردد. لازم به ذکر است که تست نرمال بودن داده ها به صورت کلی در مدل اندازه گیری آورده شده است.

مدل اندازه گیری^۱

در مدل اندازه گیری تمامی ابعاد تحقیق و سوالات مربوطه در قالب یک مدل ترسیم می شوند و به صورت دوه دو با هم مرتبط می شوند. روابط همبستگی به صورت دوه دو بررسی شده و چنانچه دارای همبستگی 0.9 یا بیشتر باشند، باید با یکدیگر ادغام شده یا اینکه متغیری که دارای واریانس بیشتری است در مدل باقی می ماند. متغیرهایی که همبستگی 0.9 یا بیشتر داشته باشند به این معنی است که یک موضوع بسیار نزدیک به هم را می سنجد. تفاوت مدل های اندازه گیری و مدل ساختاری در وجود رابطه علی و معلولی بین متغیرهاست؛ چنانچه این روابط برقرار باشد مدل ساختاری و در غیر اینصورت، تنها در آن رابطه بین متغیرهای پنهان و آشکار وجود دارد. مدل های اندازه گیری در ادبیات پژوهش، تحت عنوان مدل تحلیل عاملی تأییدی نیز نامیده می شوند. (Abarashi & Hosayni, 2011, p208). چنانچه مدل اندازه گیری برازش مناسبی از اندازه گیری متغیرهای پنهان نشان دهد، برازش مدل ساختاری با اطمینان بیشتری صورت خواهد گرفت. بر مبنای مدل های اندازه گیری، محقق تعریف می کند که کدام متغیرهای

7 kurtosis

8 skewness

9 model fit

1 Measurement Model

مشاهده شده یا معرف ها اندازه گیرنده ی کدام متغیرهای پنهان هستند و بر پایه ی مدل های ساختاری مشخص می شود که کدام متغیرهای مستقل دارای تاثیر بر کدام متغیرهای وابسته اند و یا اینکه کدام متغیرها با یکدیگر همبسته اند. به این ترتیب با بهره گیری از این مدل ها می توان به طور همزمان به ارزیابی کیفیت سنجش متغیرها و مقبولیت اثرات مستقیم و غیر مستقیم و همچنین تعامل های تعریف شده میان متغیرها پرداخت (Gasemi,2012,p18). در مدل اندازه گیری نرمال بودن داده ها (بر اساس کشیدگی و چولگی)، اعتبار مدل (بر اساس بارهای عاملی) و برازش مدل (بر اساس شاخص های نیکویی برازش) مورد بررسی قرار می گیرد.

بررسی برازندگی (مناسب بودن مدل):

شاخص های خوب بودن با برازش مدل در تحلیل مسیر توسط نرم افزار اموس، از مون کای دو و شاخص RMSEA می باشند. بهترین شاخص در نرم افزار اموس، نسبت مقدار اماره ی کای دو به درجه ان میباشد، یعنی $\frac{\chi^2}{df}$ هرچه 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 می شود. 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. نتایج شاخص های برازندگی مدل در (جدول-۳) ارائه شده است.

(جدول-۳): شاخص های برازندگی مدل اندازه گیری متغیرهای تحقیق

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

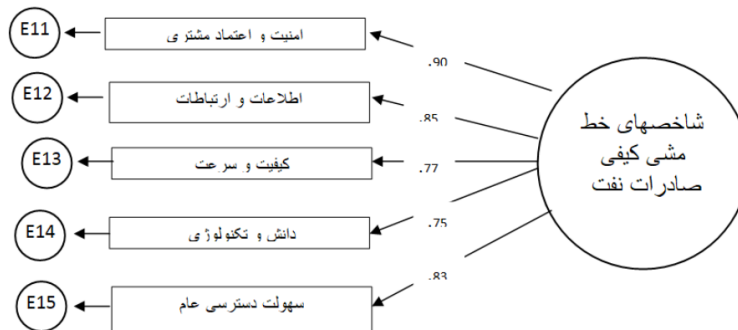
ارزیابی نتایج اماری و کمی جدول فوق بیانگر این است که همه شاخص ها به جز CFI در بازه مورد قبول هستند. با توجه به اینکه سه شاخص دیگر تأیید شده اند و این شاخص نیز در وضعیت نامطلوبی قرار ندارد، مدل با مشکل جدی مواجه نیست.

از آنجائیکه مقدار شاخص RMSEA (میانگین مجذور خطاهای مدل) از ۰/۵ کمتر بوده و همچنین نسبت اماره ی کای دو به درجه آزادی آن $\frac{\chi^2}{df}$ نیز از ۳ کوچکتر می باشد مدل دارای برازش بالایی می باشد. این بیانگر آنست که روابط تنظیم شده بین متغیرها بر

اساس مبانی نظری تحقیق، منطقی بوده و فرضیه ی مربوط به رابطه ی علی میان متغیرهای اصلی تحقیق تایید شده است. پس از بررسی و تأیید مدل اندازه گیری، مدل تحقیق ترسیم و روابط بین متغیرهای پنهان (که در واقع همان فرضیات پژوهشی می باشند) سوالات فرعی تحقیق مورد بررسی قرار می گیرند.

الگوی اجرای خط مشی کیفی در پایانه های وزارت نفت چه مشخصاتی دارد؟

الگوی اجرای خط مشی های کیفی در جامعه مورد مطالعه بر اساس متغیرهای وزن مخصوص نفت، هیدروژن سولف آوره، نمک همراه نفت، آب و رسوبات، گوگرد همراه نفت تعریف و از طریق روش پانلی (گروهی) به متخصصان ارائه و جمع گردیده است. در این روش ارتباط میان اعضاء، توسط رئیس یا ناظر پانل انجام میشود. ارتباطات داخلی شرکت کنندگان به صورت ناشناس بوده و نظرات، پیش بینی ها و تمایلات به ارائه دهندگان آنها منتسب نمیشود. با توجه به اینکه جهت سنجش مناسبت مؤلفه های معرفی شده از طیف لیکرت^۱ استفاده شده است؛ بنابراین برای تأیید مؤلفه ها از عدد (۳/۰۰) که سطح متوسط مورد سنجش را نشان میدهد استفاده شده است و میانگین نظرات خبرگان شرکت کننده در روش دلفی، درباره مؤلفه های مؤثر به وسیله آزمون ۱۲ t با مقدار نظری (۳/۰۰) مقایسه شد. چنانچه نمره مؤلفه در نظر گرفته شده بیشتر از مقدار نظری (۳/۰۰) باشد، مؤلفه پیشنهادی در مدل باقی خواهد ماند. نتایج حاصل از این آزمون در (نمودار-۱) ارائه شده است.



(نمودار-۱): مدل نهایی شاخصهای خط مشی کیفی

اعتبار الگوی اجرای خط مشی کیفی در پایانه های وزارت نفت به چه میزان است.

در این بخش به منظور بررسی و تعیین اعتبار و اثربخشی الگوی پیشنهادی پژوهش، مدل مفهومی و نتایج حاصل از آزمون سؤالیهای پژوهش حاضر در اختیار خبرگانی که در ساخت الگو مشارکت داشتند قرار گرفت و از آنها خواسته شده است که با توجه به مدل

^۱ Likert Scale 1
^۱ t Test 2

مفهومی و نتایج به دست آمده از آزمون سؤالهای پژوهش مشخص نمایند که آیا الگوی پیشنهادی اثربخش بوده است یا خیر. نتایج

نشان داد که ۳۰ نفر (۱۰۰/۰ درصد) از خبرگان اثربخشی الگوی اجرای خط مشی کیفی را تأیید کرده اند

الگوی نقش دولت الکترونیک و اجرای خط مشی کیفی در پایانه های وزارت نفت چه مشخصاتی دارد؟

جهت سنجش مشخصات الگوی نقش دولت الکترونیک در اجرای خط مشی کیفی پایانه های وزارت نفت از آزمون معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج حاصله نشان دهنده رابطه افزایشی میان نقش دولت الکترونیک و مؤلفه های آن با اجرای خط مشی کیفی است. ضرایب مسیر ارائه شده حاکی از آن است که رابطه میان مؤلفه دانش و تکنولوژی با دولت الکترونیک و همچنین بین مؤلفه توسعه سرویسها و کاهش شکاف دیجیتالی کیفیت و سرعت و اجرای خط مشی کیفی نسبت به سایر مؤلفه ها از شدت بیشتری برخوردار است. همچنین بر اساس شاخص نیکویی برازش (GFI) مقدار برازش بدست آمده به میزان ۰/۷۹۳ نشان از وضعیت مطلوب مدل میباشد.

اعتبار الگوی نقش دولت الکترونیک و اجرای خط مشی کیفی در پایانه های وزارت نفت به چه میزان است؟

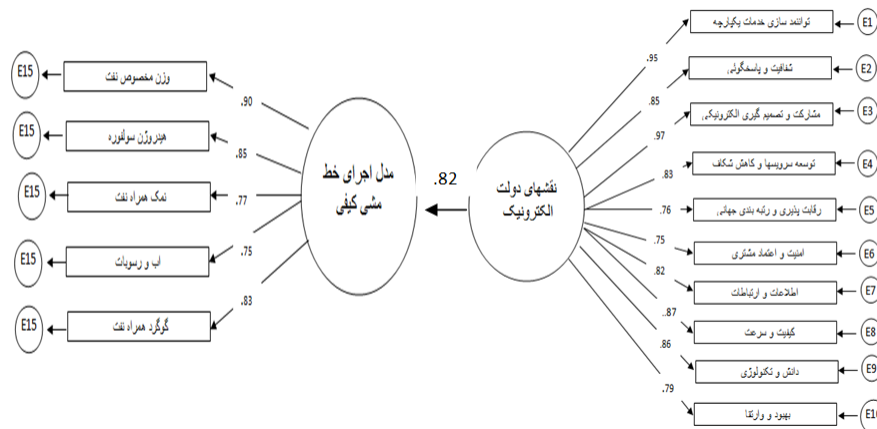
در این بخش به منظور بررسی و تعیین اعتبار و اثربخشی الگوی پیشنهادی پژوهش، مدل مفهومی و نتایج حاصل از آزمون سؤالهای پژوهش حاضر در اختیار خبرگانی که در ساخت الگو مشارکت داشتند قرار گرفت و از آنها خواسته شده است که با توجه به مدل مفهومی و نتایج به دست آمده از آزمون سؤالهای پژوهش مشخص نمایند که آیا الگوی پیشنهادی اثربخش بوده است یا خیر. نتایج در (جدول-۴) نشان داد که ۳۰ نفر (۱۰۰/۰ درصد) از خبرگان اثربخشی الگوی اجرای خط مشی کیفی را تأیید کرده اند.

(جدول-۴): اعتبار مدل نهائی تحقیق از دیدگاه خبرگان

مؤلفه ها	فراوانی خبرگان	سطح معنی دار آزمون دوجمله ای
توانمند سازی خدمات یکپارچه	۳۰	۰/۰۰۰
شفافیت و پاسخگویی اثربخش	۳۰	۰/۰۰۰
مشارکت و تصمیم گیری الکترونیکی	۳۰	۰/۰۰۰
توسعه سرویسها و کاهش شکاف دیجیتالی	۳۰	۰/۰۰۰
رقابت پذیری و رتبه بندی جهانی	۳۰	۰/۰۰۰
امنیت و اعتماد مشتری	۳۰	۰/۰۰۰
اطلاعات و ارتباطات	۳۰	۰/۰۰۰
کیفیت و سرعت	۳۰	۰/۰۰۰
دانش و تکنولوژی	۳۰	۰/۰۰۰
بهبود و ارتقا	۳۰	۰/۰۰۰
وزن مخصوص نفت	۳۰	۰/۰۰۰

هیدروژن سولفور	۳۰	۰/۰۰۰
نمک همراه نفت	۳۰	۰/۰۰۰
آب و رسوبات	۳۰	۰/۰۰۰
گوگرد همراه نفت	۳۰	۰/۰۰۰
مدل دولت الکترونیک	۳۰	۰/۰۰۰

ارزیابی نتایج آماری مقادیر اماریه t ، (نمودار-۲): و کمی جدول فوق بیانگر این است که همه شاخص ها به جز CFI در بازه 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 آنجائیکه مقدار شاخص RMSEA (میانگین مجذور خطاهای مدل) از ۰/۵ کمتر بوده و همچنین نسبت اماره χ^2/df نیز از ۳ کوچکتر می باشد مدل دارای برازش بالایی می باشد. این بیانگر آنست که روابط تنظیم شده بین متغیرها بر اساس مبانی نظری تحقیق، منطقی بوده و فرضیه ی مربوط به رابطه ی علی میان متغیرهای اصلی تحقیق تأیید شده است.



(نمودار-۲): مقادیر اماریه t ، مربوط به مدل تحلیل عاملی در معادلات ساختاری (تحلیل مسیر)

یافته های پژوهش:

در بررسی و تجزیه تحلیل عاملی حاصل از اعمال و اندازه گیری ضرایب استاندارد، شاخصهای برازش مدل، متغیرهای نقشهای اجرای خط مشی های کیفی مبتنی بر وجود رابطه معنی دار میان توانمند سازی خدمات یکپارچه بعنوان نقش موثر با اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت تعیین شد. همچنین رابطه معنی دار بین شفافیت و پاسخگویی اثربخش بعنوان نقش موثر با اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت مشخص شد. مشارکت و تصمیم گیری الکترونیک از نقشهای موثر دیگر که در تجزیه و تحلیل نتایج منجر به رابطه معنی دار با اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت شناخته شد. متغیر چهارم نیز توسعه سرویسها و کاهش شکاف دیجیتالی

نیز در نتایج تحقیق به رابطه معنی دار با اجرای موثر خط مشی کیفی صادرات نفت مشخص شد. متغیر پنجم رقابت پذیری و رتبه بندی جهانی در تجزیه تحلیل به رابطه معنی دار با مطلوبیت اثربخش در اجرای خط مشی کیفی مورد تأیید و برازش مدل قرار گرفت. متغیرهای دیگر تحقیق شامل امنیت و اعتماد مشتری، اطلاعات و ارتباطات، کیفیت و سرعت، دانش و تکنولوژی و بهبود و ارتقا در تطبیق پذیری همبستگی و عامل تأییدی مقادیری ضرایب استاندارد مدل مورد تأیید از مون قرار گرفته است.

بحث و نتیجه گیری:

آنچه در مدل ارائه شده توسط پژوهش حاضر آمده است نشان دهنده این نکته است که این پژوهش میتواند ابزاری مناسب برای تحقق و ارائه متغیرها و مولفه های موثر با توجه به ارزیابیهای میدانی در اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت باشد و شرایط توسعه و بهره وری موثر را فراهم نماید زیرا از یکطرف ارائه الگو مبتنی بر شاخصهای تحقیقی و ارزیابیهای اماری مورد تأیید خبرگان صنعت نفت قرار گرفته است و از اعتبار مناسب برخوردار میباشد. و از طرف دیگر، نظام سیاستگذاری خط مشی اجرائی می تواند با بازخوردی که از تجزیه تحلیل میدانی دریافت میکند زمینه های تحقق هرچه بهتر راهبردها، اصول و قوانین کارآمد خود را در سطح کلان و در ساختار سیاستگذاری کشور ایجاد نماید.

با توجه نتایج تحقیق میتوان گفت در بررسی و واکاویهای مدل تحلیلی تحقیق، رابطه معنی دار بودن فرضیه ها مورد تأیید تحلیل عاملی قرار گرفته است. به عبارتی کلیت فرایند اندازه گیری اهداف مدل مبتنی بر ارائه و شناسائی مشخصات الگوی اجرای خط مشی کیفی و اعتبار الگو در پایانه های وزارت نفت، متغیرها تعیین شده بلحاظ تطبیق پذیری مدل دلفی توسط خبرگان ارزیابی، اندازه گیری، و تحلیل مقادیر ضریب استاندارد رابطه معنی داری را تأیید نموده اند. لذا بلحاظ تحلیل موضوعی با توجه به مقدار ارزیابی و اندازه گیری اماری و سطح افزایشی آن میتوان نتیجه گرفت با تعمیم پذیری مشخصات آن که شامل وزن مخصوص نفت، هیدروژن سولفور، نمک همراه نفت، آب و رسوبات، گوگرد همراه نفت و تأیید اعتبار الگو امکان توسعه پذیری اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت قابل تحقق بوده و با تقویت مشخصات و عناصر تعیین شده سطح ارزیابی شاخص ها، کاربرد سعی و خطا در تولید کاسته و با بکارگیری موارد تعیین شده و معرفی شده با اطمینان بیشتری در بخش منطقه ای و جهانی قادر به رقابت با سازمانهای ذینفع در امر صادرات نفت خواهیم بود. شاخص های تعیین شده ترکیبی از عناصر کارآمد در اجرای خط مشی کیفی بوده که پس از بررسیهای عملی و اندازه گیری اثربخش، تأثیرات مثبت آن برای صدور محصول کیفی تعیین شده و در مدل مورد

ازمون اثباتی قرار گرفته شده است بنابر این دولت الکترونیک و متولیان پایانه های نفتی میبایست در ارتقا سطح شاخصهای تعیین شده به منظور کسب بالاترین کیفیت وسایل و تجهیزات فنی نهایت بررسیها را انجام داده و محوریت تقویت تکنولوژی های مورد تأیید کشورهای صادر کننده نفت و قوانین فنی و استانداردهای این حوزه را حفظ و در تعمیم ان بکوشند. بدیهی است تاخیر در ارائه اطلاعات ذینفعان و مشتریان بین المللی منجر به هزینه های بیشتر و عدم رضایت آنان موجبات تضعیف سطح رقابتهای و جذب منابع مالی و اقتصادی را بهمراه خواهد داشت. لذا در این رابطه باید با توجه به اهمیت تکنولوژی کاربردی عوامل و شاخصهای بخش میدانی اجرای خط مشی دولتی در اعمال کیفیت فرایند صادرات نفت باید به سمت توسعه و تقویت دانش فنی و دستاوردهای جدید در حوزه بهره برداری نفت گام برداشت.

با توجه نتایج تحقیق میتوان گفت در راستای تحلیل عاملی و ساختاری مدل اندازه گیری اهداف مبتنی بر مشخصات الگوی نقش دولت الکترونیک و اجرای خط مشی کیفی و میزان اعتبار الگو، متغیرها تعیین شده منطبق با تکنیک دلفی در اختیار خبرگان تحقیق قرار گرفته شده است و پس از تجزیه و تحلیل میدانی و ارزیابیهای تکنیکی میزان اثربخشی، تفکیک و معرفی گردید تا در مدل مورد اجرا و میزان ضریب استاندارد آن تحصیل و مورد آزمون قرار گیرد. در این رابطه طبق ضرایب بدست آمده مدل، میزان محاسبات نیکوئی برآزش آزمون مورد تأیید قرار گرفته است. مشخصات الگوی نقش دولت الکترونیک و تأیید اعتبار الگوی نقش دولت الکترونیک مبتنی بر توسعه سرویسها و کاهش شکاف دیجیتالی، رقابت پذیری و رتبه بندی جهانی، امنیت و اعتماد مشتری، اطلاعات و ارتباطت، کیفیت و سرعت، دانش و تکنولوژی، بهبود و ارتقا میباشد که اجرای خط مشی کیفی را بشکل ملموسی به درجه مطلوبیت نزدیک و با تقویت عنصر کیفی و ذاتی خود ضرورت و الزام به تامین و فرایند سازی این نقشها در تبادل خدمات و صادرات نفتی با مشتریان بین المللی و بومی در منطقه را برای مجموعه های حقیقی و حقوقی، سازمانها و طرفهای اقتصادی و کسب و کار، تعیین کننده مینماید. این بدان مفهوم است که ضرورت تأکید بر مولفه های برشمرده در صادرات نفت و پایانه های وزارت نفت الزام نقش میدانی و تشخیص کاربردی بر اجرای خط مشی کیفی صادرات نفت تعیین کننده قلمداد میگردد. بی شک تکیه بر این معیارها و بروز رسانی مدل ضمن اینکه میتواند سطح مطلوبیت تبادل صرف اقتصادی صادرات نفت و دادو ستد منطقه ای و جهانی را رضایتبخش نماید. میتواند با حفظ زنجیره کیفیت اجرای صادرات محصولات نفتی را بشکل کارآمد در مسیر توسعه قرار دهد.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر به نظر می رسد طراحی مدل مذکور که با ارزیابیهای اماری و نیز تأیید متغیرها و شاخصها توسط خبرگان علمی و فنی دانشگاه ها و صنعت نفت صورت پذیرفته است به میزان موثری در کارآمدی و اثربخشی اجرائی در بخش اجرای خط مشی کیفی در امر صادرات نفت بوده و از انجائیکه این بخش بشکل ویژه ای تخصصی بوده و ضعف اجرائی بدلیل لزوم پیوست به تکنولوژی پیشرفته و بدلیل تحریمها ایجاد شده، میتوان با اتخاذ این رویکرد برطرف، و زمینه موفقیت کاربردی در حوزه رقابتهای منطقه ای و بین المللی را با قدرت رقابت بالا برای حوزه صنعت نفت ایجاد نماید.

سپاسگزاری:

از کلیه کارکنان پایانه های وزارت نفت و خبرگان که به نحو احسن در انجام این تحقیق همکاری کردند و همچنین از رهنمودهای اساتید محترم راهنما و مشاور در تحقیق تشکر و قدردانی می شود.

ملاحظات اخلاقی:

نویسندگان اعلام می دارند که در این پژوهش تمامی اصول اخلاقی مرتبط از جمله محرمانه بودن پرسشنامه ها، رضایت آگاهانه شرکت کنندگان در پژوهش و اختیار خروج از پژوهش رعایت شده است. در تمام مراحل نگارش پژوهش حاضر، ضمن رعایت اصالت متون، صداقت و امانت داری رعایت شده است .

تضاد منافع:

نویسندگان اعلام می نمایند که تضاد منافی در این تحقیق وجود ندارد.

Reference:

1. Azar, Adel; Danaei Fard, Hassan, Gholam Rezaei, Dawood and Seyyed Khodadad Hosseini, Hamid. (2012). "Analysis of the quality challenge of higher education in the fifth development plan". Culture Strategy, No. 21, pp. 49-26.
2. Azar, Adel, and Momeni, Mansour. (2008). Statistics and its application for management, Tehran: Samit Publications.
3. Abarshi, Ahmed, Hosseini, Seyyed Yaqoub. (2011). Modeling structural equations.
4. Ahmadi, Seyyed Ali Akbar., Asgari Deh Abadi, Hamid Reza. (2014). Examining the relationship between service quality, satisfaction, trust and loyalty among customers.
5. Ahmadi, Saman. (2015). World of Technology website, online article at <https://www.khabaronline.ir>
6. Kazemi brothers, Bahram. (2015). Khabaronline website, internet article at: <https://www.khabaronline.ir>
7. Asadi Fard, Roya, Fani, Ali Asghar, Azar, Adel, Alwani, Seyed Mehdi (2015). Analysis model of public policy in Iran.
8. Ashtrian, Kyomarth. (2014). Pathology of electronic government: undemocratic evolution in public policy making. Journal of Faculty of Law and Political Sciences, No. 89.

9. Ashtarian, Kyomarth. (2014). Pathology of electronic government (non-democratic evolution in public policy making), Faculty of Law and Political Science Quarterly, Payir 2014, Vol. 69, pp. 56-57.
10. Razalpour, Hossein. (2017). The importance and place of expansion of commercial cooperation in the executive policies of the fifth development plan, management and development process.
11. Eftekhari, Ruknuddin et al. (2019). Geopolitics Magazine, Developing a dynamic policy strategy in international interactions for the economic development of J.A. Iran. Number 58.
12. Eftekhari, Abdulreza. (2013). Scientific-research quarterly of space planning and testing. Evaluation of the implementation of electronic government in rural Iran. Volume 16. P. 1-17.
13. Imami Mibodi, Razia (2014). "Policy evaluation: conceptual disarray". Public Policy Quarterly, first year, number 3, pp. 18-31.
14. Elwani, Seyyed Mehdi, Shlaviri, Mithaq. (2015). Implementation of public policy, first edition, Tehran, Publications of Public Management Training Center.
15. Alwani, Seyyed Mehdi. (2011). Decision making and determination of government policy, 17th edition, Tehran, Samit Publications.
16. Amir Moini, Mehran. (2008) "Energy Policymaking in Iran", Economics Research Group, Volume 1, Number 99.
17. Imani. (1390). Internet article, examining the theoretical foundations related to participation in decision-making.
18. Iranzadeh, Suleiman, Davoudi, Kamel. (2012). Investigating the relationship between the establishment of electronic government and the health of the country's administrative system. Beyond management. sixth year Number 22. Autumn 2013. pp. 55-74.
19. Bazargan, Abbas. , Sarmad, Zohra, and Hijazi, Elaha. (1378). Research methods in behavioral sciences. second edition. Tehran: Age Publications.
20. Basri, Hamid, Naseri Rad, Mohsen. (2011). Cultural and social impact of the establishment of electronic government and its challenges. C6.
21. Bagheri Asl, Reza and Faqihi, Mehdi. (2009). Evaluation of electronic government", Bureau of Communications and New Technologies Studies, Serial No. 10283.
22. Bozurnejad, Abdolreza., Sharifzadeh, Fattah. (2015). Studying and investigating the effect of the implementation of the country's higher education policies with regard to the evaluation of the third, fourth and fifth development programs of the Islamic Republic of Iran on the performance of the Ministry of Science, Research and Technology.
23. Baidi Mofardania, Ali, Manourian, Abbas, Rahbar, Farhad, Pourezat, Ali Asghar. (2014). Designing a new policy model for monitoring cross-border trade using foundation data theory.
24. Bandarian, Reza. (2015). Rehiyaf Quarterly. Volume 26. Number 61. Spring 2015.
25. Pourahmadi, Moin., Mukhtarianpour, Hasanqalipour, Yasuri. (2017). Pathology of the implementation of privatization policies in Iran.
26. Poti, Nasibeh. (2016). A comprehensive review of e-government readiness assessment models and presentation of e-government readiness assessment methodology at the provincial analysis level.
27. An analysis of the state of electronic government development in the world and Iran from the perspective of the United Nations electronic government development index. Tehran: Scientific Works Publishing Center of Tarbiat Modares University (2015).
28. Tarabi, Mohsen., Seydanqvi, Mir Ali, Ghorbanzadeh, Vajelah. (2015), Identifying factors affecting e-government policies based on the theoretical foundations of the Civil Service Management Law, Management Researches in Iran, Summer 2015. Volume 20, pp. 49-74.
29. Torabi, Mohsen., Mir Ali, Seyyed Tagvi, Ghorbanzadeh, Vajelah. (2015). Identifying the factors affecting e-government tensions based on the theoretical foundations of the Civil Service Management Law, Management Research in Iran, Summer 2015, Volume 20, pp. 74-49.

30. Thaqfi, Fatemeh, Eli Ahmadi, Ali Reza, Ghazi Nouri, Seyed Sepehr, and Hor Ali, Mansoura. (2013). Designing and implementing a retrospective reference model to identify the key success factors (CSF) of e-government services in Iran.
31. Sanai, M., and Abdul Hosseinzadeh, M. (2014). "Explaining the concept and application of transparency in the field of governance and administration of government affairs," the first Iranian public management conference.
32. Jafari, Seyyed Mohammad Baqir, Sadat Habibi, Pegah, Mohammadi Darobash, Zahra (2017). Investigating the impact of social business characteristics on trust and willingness to participate in it.
33. [accessed: 1 November 2015]. - Development. 24 June 2015, New York, Department of Economic and Social Affairs, available: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN94915.pdf>. [accessed: 1 November 2015].
34. Abramson, M.A. and morin, T, L. E-government (2003) Rowman & Littlefield publishers inc, USA.
35. Ackoff, R.I. (1970) corporate planning n.y: john wiley.
36. Alan B., Mark T., Jerry F. (2014). Digitizing Government: Understanding and implementing new digital business models, [online], available: <http://www.palgrave.com/us/book/9781137443625> [last accessed on 22 January, 2016].
37. Alison, G.T. (1971) Essence of decision. Explaining the Cuban missile crisis boston little, brown and company.
38. Allan & Marsh (2010). "Towards a framework for Establishing policy success", Wiley publisher.
39. Allan & Marsh (2010). "Towards a framework for Establishing policy success", Wiley publisher.
40. Almore, Richard F. (1982) backward mapping. Implementation research and policy decisions . pp. 18-35.
41. Alsavafi & Alsidher M.A. (2003) E-government program the experience of Qatar intenonet . available from <http://unpan1.un>
42. Al-Zahrani, Juman (2019) The Impact of E-Commerce on Business Strategy in Small and Medium Enterprises in Saudi Arabia
43. Anderson . J.E. 1975. public policymaking . new York: praeger.
44. B.W. Hogwood, L.A. Gunn (1984). «Policy analysis for the real world». New York: Oxford University Press.
45. Bach, J., Stark, D. and United Nations Research Institute for Social Development (2003). Technology and Transformation: facilitating knowledge networks in Eastern Europe. United Nations Research (2012). Big Data for Development: Challenges & Opportunities. Available: <http://www.unglobalpulse.org/sites/default/files/BigDataforDevelopment-GlobalPulseMay2012.pdf>. [accessed: 1 November 2015].
46. Barrett, S.M and fudge. C. (1981) examining the policy action relationship in S.M. Barrett and c. fudge (eds). Policy and action essays on the implementation of public policy. London. Methuen. Pp. 3-34.
47. Bennett D. and Harvey A. (2009). 'Publishing Open Government Data', W3C, [online], 8 September 2009, available: <http://www.w3.org/TR/gov-data/>. [accessed: 1 November 2015].
48. Bilbao-Osorio, B. et al. (2014). 'The Global Information Technology Report 2014 Rewards and Risks of Big Data', Geneva: World Economic Forum.
49. Bovens, M.A.P. and t hart p. (1996) understanding policy fiascoes. New Brunswick nj. Transaction publishers.
50. Brock, k.l. (2004) a comprehensive Canadian policy toward the third sector defacto or default 33rd arnova annual meeting los angeles. Ca.
51. Buchhol, Rogene. A. (1985) Essentials of public policy for management, N.J: prentice-hil. Inc.

52. Buckley, J, (2003). "E-service quality and the public sector", *Managing Service Quality*, 13(6): 453-462.
53. Buckley, J, (2003). "E-service quality and the public sector", *Managing Service Quality*, 13(6): 453-462.
54. Bui.T.X.Sankaran S.and Sebastian I.M.(2003). A framework for measuring national e-readiness. *International journal electronic business*.
55. 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.
56. Burgelman, J.C., Van Bavel R, and Centeno C, (2005). "A Prospective View of E.government in the European Union", *The Electronic Journal of e-Government*, 3(2): 59-66, available online at www.ejeg.com.
57. 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.
58. Chang Ai-Mei and Kannan P.K.(2003)preparing for wireless and mbile technologies in government in: Abramson M.A.and Mobile morin T.L.E government.
59. 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.
60. Cheong, J. O. (2010). An empirical analysis of the relationships between politics,conflicts and performance in government organizations, PhD dissertation, The State University of New Jersey
61. Changsu Kim , Wang Tao , Namchul Shin , Ki-Soo Kim (2009) "An empirical study of customers' perceptions of security and trust in epayment systems",*Electronic Commerce Research and Applications*.
62. Clark, Helen (2012). 'The Importance of Governance for Sustainable Development', Remarks on the Occasion of the Singapore Lecture Series, United Nations Development Programme, 13 March 2012, Singapore, [online], available: <http://www.undp.org/content/undp/en/home/presscenter/speeches/2012/03/13/the-importance-of-governance-for-sustainabledevelopment.html>. [accessed: 1 November 2015].

Presenting the factor analysis model of the implementation of the quality policies of oil exports with the focus on electronic government

Abstract:

The aim of the current research is to provide a model and factor analysis for the implementation of quality policies of oil exports with the approach of electronic government in the terminals of the Ministry of Oil. The current research is a combination of library, field, experts and questionnaire data collection tools in terms of practical development goal and data collection method. The research is based on three questionnaires. The validity and reliability of the questionnaires have also been confirmed according to the indicators and statistical calculations. The tests were conducted using the statistical methods of the sample T-Tech test, confirmatory factor analysis and structural equations, and by using the SPSS and AMOS software, the data analyzed and analysis has been done. The method of this research is a descriptive survey-type correlation with a mixed mixed approach (qualitative and quantitative). In the qualitative part, the statistical population was 30 experts who were identified using a purposeful sampling method and in a semi-structured manner. They were interviewed. In the quantitative part, the statistical population was 1500 people, 306 people were determined according to Morgan's table, and the opinions of 300 employees were used to collect data. The findings of the research showed that in the evaluation of factor analysis, normal The availability of data, the validity of the model and the fit of the model are confirmed. The research results confirm the necessity of using the components and functional indicators of the model in the optimal management of the implementation of the quality policy of oil exports in the related organization.

Keyword: Implementation of quality policy, roles of e-government, oil export,