



مدل دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان: یک مطالعه کیفی

سیدمحمد موسوی فخر^۱، آتوسا قاسمی نژاد دهکردی^{۲*}، الهام مرادی^۳

۱. دانشجوی دکتری، گروه تربیت بدنی، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران.

Orcid: 0009-0008-3390-8644

۲. استادیار، گروه تربیت بدنی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.*

Orcid: 0000-0002-6071-4094

۳. استادیار، گروه تربیت بدنی، واحد ایذه، دانشگاه آزاد اسلامی، ایذه، ایران.

Orcid: 0000-0002-4322-8545

تاریخ تصویب: ۱۴۰۳/۰۲/۲۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۰/۰۱

چکیده

مزایای استقرار دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان اجرای این طرح منجر به ایجاد تعامل بهتر دولت با شهروندان و بخش‌های بازرگانی و صنعتی شده و همچنین توان شهروندان از طریق دسترسی بیشتر و بهتر به اطلاعات افزایش خواهد یافت. از این‌رو هدف از این پژوهش ارائه مدل دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان است. روش پژوهش حاضر کیفی با رویکرد گلیزر و از نوع اکتشافی است. جامعه آماری شامل صاحب‌نظران (اعضای هیئت علمی دانشگاه - معاونان وزارت ورزش و جوانان - مدیران ارشد وزارت ورزش و جوانان) بودند. رشته تحصیلی و داشتن تالیفات علمی مرتبط با برند، دارا بودن سمت‌های مدیریتی و تجارب اجرایی در حوزه پژوهش حاضر از جمله شاخص‌های انتخاب لیست اولیه صاحب‌نظران بود. روش نمونه‌گیری به صورت نمونه‌گیری غیر احتمالی، با انتخاب هدفمند و با حداکثر تنوع یا ناهمگونی استفاده شد. اندازه نمونه در این پژوهش بر مبنای شاخص اشباع نظری برابر با ۱۴ نفر بود. ابزار اندازه‌گیری مصاحبه باز بود و بر مبنای سه مرحله کدگذاری باز، محوری و گزینشی تحلیل شد. بر مبنای تحلیل داده‌ها ۷۳ مفهوم اولیه، ۱۳ مقوله اصلی شناسایی شد. عوامل شناسایی شده در تحقیق حاضر شامل عوامل زیرساختی، عوامل اجتماعی فرهنگی، عوامل مدیریتی سازمانی، عوامل مالی اقتصادی، بستر سازی برای دسترسی به محتوای دیجیتال، دسترسی به خدمات آنلاین، سرمایه انسانی، کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات، اعتماد، رضایت شهروندان، سودمندی ادراک شده و سهولت کاربرد ادراک شده بود. در نهایت پیشنهاد می‌شود از یافته‌های پژوهش حاضر در اجرای دولت الکترونیک وزارت ورزش و جوانان بهره کافی گرفته شود.

کلید واژه‌ها: دولت الکترونیک، وزارت ورزش و جوانان، زیر ساخت‌های الکترونیکی.

Email: mosavi.2013@yahoo.com

شماره تماس نویسنده اول: ۰۹۰۱۱۷۳۰۶۵۱

Email: ghasemiezhad_sporh@yahoo.com

شماره تماس نویسنده مسئول: ۰۹۱۶۳۰۶۷۳۲۱

Email: elham moradi.1360@yahoo.com

شماره تماس نویسنده سوم: ۰۹۳۸۵۱۷۸۶۸۶

E-Government Model in the Ministry of Sports and Youth: A Qualitative Study

Seyed Mohammad Mousavi Fakhr¹, Atousa Ghasemi Nejad Dehkordi^{2*}, Elham Moradi³

1. PhD Student, Department of Physical Education and Sport Sciences, Shoushtar Branch, Islamic Azad University, Shoushtar, Iran. mosavi.2013@yahoo.com
2. Corresponding Author, Assistant Professor, Department of Physical Education, Ahvaz Branch, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran. *ghasemiezhad_sporh@yahoo.com
3. Assistant Professor, Department of Physical Education, Izeh Branch, Islamic Azad University, Izeh, Iran. elham moradi.1360@yahoo.com

Abstract

The benefits of establishing e-government in the Ministry of Sports and Youth, the implementation of this plan will lead to a better interaction between the government and the citizens and the commercial and industrial sectors, and the power of the citizens will increase through more and better access to information. Therefore, the purpose of this research is to present the electronic government model in the Ministry of Sports and Youth. The current research method is qualitative with Glazer's approach and of an exploratory type. The statistical population included experts (members of the university's faculty - deputy ministers of the Ministry of Sports and Youth - senior managers of the Ministry of Sports and Youth). Field of study and having scientific writings related to the brand, having managerial positions and executive experience in the field of the current research were among the selection indicators for the initial list of experts. The sampling method was used as non-probability sampling, with targeted selection and with maximum diversity or heterogeneity. The sample size in this research was equal to 14 people based on the theoretical saturation index. The measurement tool was an open interview and was analyzed based on three stages of open, central and selective coding. Based on data analysis, 73 primary concepts, 13 main categories were identified. The factors identified in this research include infrastructural factors, socio-cultural factors, organizational management factors, financial and economic factors, creating a platform for access to digital content, access to online services, human capital, system quality, information quality, trust, citizen satisfaction, usefulness. Perceived and perceived ease of use. Finally, it is suggested that the findings of the present research should be used sufficiently in the implementation of the e-government of the Ministry of Sports and Youth.

Keywords: Electronic Government, Ministry of Sports and Youth, Electronic Infrastructure

Extended Abstract

Background and purpose

E-government is one of the current topics of this technology among countries and governments. Over the years, many organizations and institutions have worked in this field and have presented various models, each of which is in some way responsive and specific to the country under study and is designed for a country with specific conditions.

Therefore, for use in other countries, standardization specific to that country is required. The Ministry of Sports and Youth, like other parts of the government, should move towards becoming electronic. On the other hand, considering the administrative corruption, low efficiency, and high costs of government organizations, which are among the most important problems of the country's administrative system (Fang, 2018), with the entry into the new era, which has been called the information age, the lives of people and the relationships between them have undergone transformation. A massive transformation has taken place in the field of "information and communication technology" (Carr et al., 2021). The Internet, personal computers, mobile phones, satellites, and other advanced communication devices have changed the way people work, do business, learn, communicate, culture, and other aspects of their lives, and the relationship between citizens and the government is also changing (Lee et al., 2017). A massive transformation has taken place in the field of "information and communication technology" (Carr et al., 2021). The Internet, personal computers, mobile phones, satellites, and other advanced communication devices have changed the way people work, do business, learn, communicate, culture, and other aspects of their lives, and the relationship between citizens and the government is also changing (Lee et al., 2017).

Methodology

The method of conducting this research is qualitative, which was conducted with grounded theory and a classical approach, in such a way that the identified factors were extracted from the interviews conducted. The aim of using a qualitative research approach in the present study was to identify the factors affecting e-government in the Ministry of Sports and Youth. A semi-structured interview method was used. In this regard, a protocol was prepared for the interview based on theoretical foundations and research proposal, which was initially approved by professors and experts in the field. Finally, interviews were conducted with elites and experts in the field of sports management, and the selection criteria for these individuals was having a relevant degree and research background in this field. They were used as interviewees. Therefore, the statistical population in this study was experts (university faculty members - deputy ministers of the Ministry of Sports and Youth - senior managers of the Ministry of Sports and Youth). The sampling method was used as non-probability sampling, with purposeful selection and with maximum diversity or heterogeneity. Sampling continued until theoretical adequacy was achieved. When theoretical adequacy was achieved, no additional data can be found with which the researcher can formulate properties or characteristics (categories). In parallel, collecting similar data, empirically ensures that a category is adequate. It should be noted that the number of the statistical population varies depending on the type of research, the field of study, and the concept under study, but in general, the minimum number, according to the stated content, is at least 12 people (Danaeifard et al., 2019), therefore, the number of participants in the interview was 14 people.

Results

E-government is available, and they also agree on the transparency of the executive system of e-government programs. The results of the study show that the managerial-organizational factor can be effective in the formation of e-government because managers believe that the commitment of senior managers of the organization will make e-government programs operational and they support the operational programs. And in the

components of e-government in the Ministry of Sports and Youth, they observe precedence and delay, and in the headquarters and provincial areas, they are in harmony with the executive laws and regulations. Therefore, according to the results of the research, the Ministry of Sports and Youth has provided the necessary support in the field of managerial-organizational factors for the implementation of e-government. Therefore, creating an appropriate managerial-organizational platform will lead to awareness among managers of the Ministry of Sports and Youth of the goals of e-government and a more effective role for the strategic plan in operational plans. The findings of this study in examining the economic financial factor of e-government in the final structural model show that there is no significant relationship between the economic financial factor and e-government in the Ministry of Sports and Youth, which contradicts the results obtained by Global (2003); The reason for the inconsistency of the results of this study with other researchers may be due to the different population studied. Also, according to Dehdashti (2011), the financial and economic factor is the most important factor in the implementation of e-government, and according to Osterber (1996), the lack of attention to the economic factor in organizations causes the failure or suspension of the implementation of information technology projects and incurs huge costs. Also, in the review of the literature, no research was found whose results were consistent with the present study. Finally, from the perspective of the managers of the Ministry of Sports and Youth, appropriate financial support has not been provided to provide updates and support for hardware, software, and network equipment, and no specific budget line has been allocated for the establishment of e-government. Also, in the review of the literature, no research was found whose results are consistent with the present study. Finally, from the perspective of the managers of the Ministry of Sports and Youth, appropriate financial support has not been provided to provide updates and support for hardware, software, and network equipment, and no specific budget line has been allocated for the establishment of e-government. The results of the research show that the financial and economic factor can be effective in the formation of e-government because managers believe that the resources lost in the field of e-government in the Ministry of Sports and Youth are capital, not costs, and the financial and economic factor plays a very important role.

Discussion

E-government is recognized as a fundamental strategy for achieving the knowledge-based society of the 21st century and is considered one of the most important fundamental factors in strengthening national competitiveness. E-government, by providing government services using information technology, including the Internet, is the beginning of a new phase in the life of public sector management. E-government has the potential to transform the public sector and reshape the relationship between government, citizens, and clients. Such a government provides an opportunity to improve service delivery to citizens. Citizens and clients can access services and information at any time and according to current standards. And they can prepare the reports they need without the need to hire lawyers and accountants, and employees can do their jobs as easily and with the same efficiency and effectiveness as their counterparts in other organizations. In this government, providing services to citizens and businessmen is facilitated. In addition, unnecessary layers of government management in these organizations can be eliminated, providing easy access to government information and services for citizens, employees, and other segments of society.

مقدمه

با ورود به عصر جدید که آن را عصر اطلاعات نامیده اند، زندگی انسانها و روابط بین آنها دچار دگرگونی گردیده است. تحول گسترده در زمینه « فن آوری اطلاعات و ارتباطات » به وقوع پیوسته است (کار و همکاران^۱، ۲۰۲۱). اینترنت، کامپیوترهای شخصی، تلفن همراه، ماهواره و دیگر وسایل ارتباطی پیشرفته باعث تغییر در شیوه کار کردن، روش های کسب و کار، آموزش، ارتباطات، فرهنگ و دیگر جنبه های زندگی انسانها شده است و به دنبال آن روابط شهروندان با دولت نیز در حال تغییر است (لی و همکاران، ۲۰۱۷). برای دستیابی به فناوری اطلاعات باید به سمت ایجاد دولت الکترونیک پیش رفت. فرایند توسعه و پیاده سازی دولت الکترونیک یک فرایند پویا و جامع است. نکته ای که در اینجا باید به آن اشاره کرد، آن است که با توجه به اینکه شرایط کشورهای جهان تا حدودی با یکدیگر متفاوت است و هر یک از پیاده سازی دولت الکترونیک مقاصد ویژه‌ای را دنبال می کنند، با این وجود نمی توان روش یکتایی را برای همه کشورها تجویز کرد. فرایند توسعه دولت الکترونیک باید بر پایه شناخت و تحلیل درست از شرایط محیطی انجام گیرد. به عبارت دیگر، فرایند الکترونیکی کردن دولت ماهیتی استراتژیک دارد (اوسمین و همکاران^۲، ۲۰۱۹).

ایران از نظر توسعه یافتگی دولت الکترونیک، پس از کشورهای عربستان، ارمنستان، ترینیداد، توپاگو، اندونزی و جامائیکا رتبه ۲۲ جهان را دارد (فیضی و همکاران، ۱۳۸۴). رتبه ذکر شده بیانگر این واقعیت است که متأسفانه در کشور ما، دولت الکترونیک هنوز جایگاه شایسته خود را نیافته است. همچنین کشورمان در سال ۱۳۸۴ در میان ۲۰۶ کشور دنیا در زمینه بکار گیری دولت الکترونیک، رتبه ۱۰۸ را کسب کرده بود (فیضی و همکاران، ۱۳۸۴). در واقع علی رغم بکارگیری، دولت الکترونیک در بعضی از بخش ها نتوانسته است چندان باعث بهبود فرایندها، رضایتمندی مردم، ارتباط مستقیم با مردم و همچنین ارائه بازخورد به شهروندان شود. شاخص دولت الکترونیک در ایران با متوسط وضعیت جهانی فاصله دارد که این شاخص در جهان برابر ۱/۶۲ و در ایران ۱/۳۱ است، این شاخص با اندازه گیری معیارهایی از قبیل تعداد رایانه های شخصی، تعداد میزبانان اینترنت، افراد دارای دسترسی به اینترنت و تعداد خطوط تلفن

ثابت و همراه مشخص می گردد (قلی پورسوته و همکاران، ۱۳۹۸). از سوی دیگر، کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی و استفاده از آن در جهت ارائه خدمات و اطلاعات به بخش عمومی (دولت الکترونیک در ایران، چندین سال مورد توجه مدیران قرار گرفته است و کارهای اجرایی خوبی در حوزه های مختلف بخصوص در وزارت علوم و تحقیقات انجام شده است (رستم زاده و همکاران، ۱۳۹۸). همچنین می توان اظهار کرد بخش عمده ای از مسائل امروز جامعه، مشکلات مراجعه حضوری به ادارات دولتی، ایجاد ترافیک سنگین و اتلاف وقت شهروندان، نارضایتی ارباب رجوع از طولانی شدن روند انجام کار در ادارات دولتی و موارد دیگر از جمله مشکلاتی است که به واسطه ناآگاهی مردم از تنوع خدمات دولت الکترونیک و نادیده گرفتن سهولت استفاده از آنهاست، به وجود می آید و سالانه هزینه های زیادی را به دولت و شهروندان تحمیل می کند (لام^۳، ۲۰۱۴). از طرفی ورزش در کشور ما جایگاه بسیار مهمی دارد، افراد زیادی وقت خود را به ورزش کردن و دیدن رویدادهای ورزشی اختصاص می دهند که وظیفه خدمت رسانی و پیگیری این امور در کشورمان به عهده وزارت ورزش و جوانان می باشد، نکته قابل توجه این است که وزارت ورزش و جوانان، در مورد خدمات رسانی به موقع و با کیفیت به ورزشکاران، تماشاگران، جوانان و تمامی افرادی که به نوعی با آنها در ارتباط هستند (اسلامبولچی و همکاران، ۱۴۰۱)، چه فعالیت هایی داشته و باید دید که با این همه گستردگی در اهداف، سیستم سنتی حاکم بر ساختار اداری کشور می تواند جواب گوی این وزارتخانه برای پیاده سازی وظایف خودش در دو بخش ورزش و جوانان باشد، همچنین گسترده بودن حجم کار و سنگین بودن وظیفه و رویکرد کلی مبنی بر چابک شدن دولت؛ نیاز بکارگیری فناوری اطلاعات را در این وزارتخانه را چندین برابر می کند (براون^۴، ۲۰۱۸). با توجه به کاربردهایی که دولت الکترونیک در پی دارد، ایجاد و گسترش این پدیده با چالش ها و موانع متعددی روبه رو می باشد که از آن جمله می توان به موضوع حفظ حریم شخصی افراد، دسترسی به اطلاعات محرمانه شرکت ها و سازمانهای دولتی، کمبود نیروی متخصص، عدم حمایت مدیران ارشد سازمانها، هزینه سنگین ایجاد دولت الکترونیکی، ناتوانی در مرزبندی بین اطلاعات محرمانه و غیر محرمانه، مسائل و

3. Lam et al.,
4. Braun

1. Kar et al.,
2. Osmin et al.,

مرحله ای برای بکارگیری دولت الکترونیک ارائه دادند و عوامل دسترسی جهانی، قابلیت اعتماد، حریم شخصی و تمرکز بر شهروندان در مدیریت دولتی را به عنوان عوامل کلیدی برای دولت الکترونیک کارآمد و موثر به عنوان چالش های فناوری اطلاعات در سازمان های مرتبط دانسته اند.

بحث دولت الکترونیک یکی از مباحث روز این فناوری در بین کشورها و دولت ها می باشد در طی این سالها سازمان - ها و نهادهای زیادی در این زمینه کار کرده و مدل های متنوعی را ارائه داده اند که هر کدام به نوعی جواب گو و مشخص کننده سطح کشور مورد بررسی می باشند و برای یک کشور با شرایط خاص طراحی شده اند، لذا برای استفاده در کشورهای دیگر احتیاج به هنجاریابی مختص به همان کشور می باشد. وزارت ورزش و جوانان مانند دیگر قسمت های دولت باید به سمت الکترونیکی شدن پیش رود. از سوی دیگر، با توجه به فساد اداری، پایین بودن کارایی و بالا بودن هزینه های سازمان های دولتی که از مهم ترین معضلات سیستم اداری کشور می باشد (فانگ، ۲۰۱۸) و با عنایت به اینکه برخی از خدمات دولت الکترونیک نیازمند دریافت وجوهی از مردم است، ناتوانی در پرداخت های شبکه ای با استفاده از کارت های اعتباری، مانعی بر سر راه توسعه خدمات پیوسته ایجاد کرده است. همچنین نگرش های موجود در جامعه در سطح مسئولان و دستگاههای اجرای و شهروندان نیز به طور کامل در این خصوص همراه نیست. چنین مسائلی باعث می شود جز با ارائه یک ساختار و مدل قوی که در آن همکاری تمام بخشها و ابعاد در نظر گرفته شده باشد، تحقق دولت الکترونیک امکان پذیر نباشد. اجرای دولت الکترونیک منجر به ایجاد تعامل بهتر دولت با شهروندان بخش های بازرگانی و صنعتی شده و همچنین توان شهروندان از طریق دسترسی بیشتر و بهتر به اطلاعات افزایش خواهد یافت و خدمات در هر زمان و هر مکان ارائه می شود، تسهیلات با سرعت بیشتر در اختیار شهروندان قرار می گیرد، انجام امور دولتی با شفافیت بیشتری انجام می شود، مسئولیت پذیری از سوی بخش های دولت مشاهده خواهد شد، مخاطب بخش دولتی دیگر جمع نبوده بلکه فرد است و دولت را در قبال برآورده کردن انتظارات تک تک افراد مسئول می داند. وزارت ورزش و جوانان به عنوان قسمتی از بدنه اصلی دولت برای دست یابی کل دولت به این تکنولوژی باید همگام با دیگر وزارت خانه ها باشد و نیز از این مزایا بهره مند گردد، از دیگر مزایا می توان به کاهش بروکراسی و کاغذ بازی اداری، افزایش سرعت، دقت و

مشکلات فرهنگی و ... اشاره نمود (فانگ^۱، ۲۰۱۸). با توجه به کاربرد فناوری اطلاعات در بخش هایی از دولت، متأسفانه ورود بحث دولت الکترونیک به ورزش و جامعه ورزشی بسیار ضعیف بوده و وجود یکسری اقدامات دولت الکترونیک در کشور تا دستیابی به جایگاه واقعی خود فاصله زیادی دارد (فیضی و همکاران، ۱۳۸۴).

از طرف دیگر با وجود اهمیت امنیت اطلاعات و حفظ حریم شخصی افراد در فضای دولت الکترونیک هنوز بسیاری از پایگاه های دولتی، سیاست های ابتدایی مربوط به این مقوله را اتخاذ و اعتماد مردم را جلب نکرده اند. همچنین نگرش های موجود در جامعه ورزشی در سطح مسئولان و دستگاههای اجرایی و شهروندان نیز به طور کامل در این خصوص همراه نیست (جارویس و همکاران^۲، ۲۰۱۲). در این رابطه رستمزاده و همکاران (۱۴۰۱)، در پژوهشی با عنوان تحلیل کیفی حکمرانی خوب الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان بیان کردند، ر اساس نتایج مقوله ها در قالب ۲۸ مقوله و ۶۲ کد مفهومی مشخص شد و در دل ابعاد ۶ گانه مدل پارادایمی به صورت موجبات علی، مقوله اصلی: حکمرانی خوب الکترونیک در وزارت ورزش، راهبردها، شرایط زمینه ای، شرایط مداخله گر، و پیامدها جای گرفتند. نتیجه گیری: نتایج نشان داد که شرایط زمینه ای در دو سطح خرد (قوانین) و کلان (عوامل اقتصادی، عوامل سیاسی، عوامل ساختاری (زیرساختی)، قابل تفکیک می باشند. نتایج حاضر چارچوبی مناسب و بومی برای پژوهش های مرتبط با حکمرانی خوب الکترونیک در ورزش ایران است که لازم است در جهت توسعه بیشتر سازمان های ورزشی به ابعاد و پیامدهای آن توجه گردد. همچنین اسلامبوچی و همکاران (۱۴۰۱)، بیان کردند، که هفت مولفه در بعد ساختاری، رفتاری، محیطی، فرایندی، خروجی، پیامد و اثر بر اثر بخشی دولت الکترونیک تاثیر معنی دار دارند. همچنین شیلبری، ابویه و فرکینز^۳ (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی موانع و چالش های پیاده سازی دولت الکترونیک در سازمانهای ورزشی پرداختند. آنها دریافتند که با استفاده از فناوری های الکترونیک و اینترنت می توان تعدادی از موانع پیش روی ایجاد دولت الکترونیک را در سازمان های ورزشی برطرف کرد. لاینه ولی^۴ (۲۰۱۷) در پژوهشی، یک مدل چهار

1. Fang
2. Jarouis et al.,
3. Shilbury, Oboyle, & Ferkins
4. Layne

استفاده شد، در این رابطه برای مصاحبه، یک پروتکل با توجه به مبانی نظری و پیشینه پژوهش تهیه گردید که مورد تایید اساتید و خبرگان حوزه در ابتدا قرار گرفت و در نهایت مصاحبه‌ها از نخبگان و صاحب‌نظران در حوزه مدیریت ورزشی گرفته شد، که شاخص انتخاب این افراد داشتن مدرک مرتبط و سابقه پژوهشی در این زمینه بود، به عنوان افراد مصاحبه شوند بهره گرفته شد. از این رو جامعه آماری در این پژوهش را صاحب‌نظران (اعضای هیئت علمی دانشگاه - معاونان وزارت ورزش و جوانان - مدیران ارشد وزارت ورزش و جوانان) بودند، روش نمونه‌گیری به صورت نمونه‌گیری غیر احتمالی^۱، با انتخاب هدفمند و با حداکثر تنوع یا ناهمگونی استفاده شد. نمونه‌گیری تا رسیدن به کفایت نظری ادامه داشت. وقتی کفایت نظری حاصل شد هیچ نوع داده‌های اضافی نمی‌توان یافت که پژوهشگر به وسیله آن بتواند خواص یا ویژگی‌ها (مقوله‌ها) را تدوین کند. به موازاتی که داده‌های مشابه را جمع‌آوری می‌کند، از لحاظ تجربی اطمینان حاصل می‌کند که یک مقوله به کفایت رسیده است، لازم به ذکر است با توجه به نوع پژوهش، حوزه مطالعاتی و مفهوم مورد بررسی، تعداد جامعه آماری متغیر است، ولی در کل حداقل تعداد با توجه به مطالب بیان شده حداقل ۱۲ نفر است (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۸)، از این رو، تعداد مشارکت‌کنندگان در مصاحبه ۱۴ نفر بود. برای گردآوری اطلاعات ابتدا ادبیات و پیشینه تحقیق با استفاده از کتب، مجلات، پایان‌نامه‌های مربوط، آیین-نامه و اسناد مرتبط و سایت‌های اینترنتی مورد بررسی قرار گرفت. پس از تهیه راهنمای مصاحبه به نمونه آماری مراجعه شد و داده‌های مورد نیاز با استفاده از مصاحبه‌های باز جمع‌آوری شد. طول مدت مصاحبه‌ها ۹۰-۳۰ دقیقه بود و مصاحبه‌ها توسط دستگاه ضبط دیجیتالی ثبت شد. قبل از مصاحبه با افراد به منظور حداکثر مشارکت متخصصان و استادان، نامه‌ای همراه با جزئیات اساسی اهداف مطالعه و سؤال‌ها مرتبط با آن توسط E-mail به مشارکت‌کنندگان ارسال شد و از آن‌ها جهت ملاقات حضوری درخواست شد. برای تحلیل مصاحبه‌ها از رویکرد ویرایشی^۲، تئوری مبتنی بر داده^۳ گلاسر و استراوس که یکی از رویکردهای تحلیل داده‌ها در مصاحبه‌ها است استفاده شد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۸).

نخستین گام در ساخت نظریه زمینه‌ای انجام کدبندی باز

سهولت در انجام امور، کاهش وقت و هزینه، افزایش بهره‌وری سازمانی، صرفه جویی اقتصادی این وزارت خانه اشاره کرد. اجرای دولت الکترونیک منجر به ایجاد تعامل بهتر دولت با شهروندان و بخش‌های بازرگانی و صنعتی شده و همچنین توان شهروندان از طریق دسترسی بیشتر و بهتر به اطلاعات افزایش خواهد یافت و خدمات در هر زمان و هر مکان ارائه میشود، تسهیلات با سرعت بیشتر در اختیار شهروندان قرار می‌گیرد انجام امور دولتی با شفافیت بیشتری انجام می‌شود، مسئولیت پذیری از سوی بخش‌های دولت مشاهده خواهد شد، مخاطب بخش دولتی دیگر جمع نبوده بلکه فرد است و دولت را در قبال برآورده کردن انتظارات تک تک افراد مسئول می‌داند. وزارت ورزش و جوانان به عنوان قسمتی از بدنه اصلی دولت برای دست یابی کل دولت به این تکنولوژی باید همگام با دیگر وزارت خانه‌ها باشد و نیز از این مزایا بهره مند گردد، از دیگر مزایا میتوان به کاهش بروکراسی و کاغذ بازی اداری افزایش سرعت، دقت و سهولت در انجام امور کاهش وقت و هزینه افزایش بهره‌وری سازمانی، صرفه جویی اقتصادی این وزارت خانه اشاره کرد.

بنابراین با توجه به مسائل مطرح شده و اینکه الگوی تحقق دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان با توجه به شرایط فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی کشور وجود ندارد. بدین ترتیب نیاز به انجام تحقیقات کاربردی با توجه به ویژگی‌های خاص کشور در این زمینه احساس می‌شود تا بتوان با استقرار دولت الکترونیک در این وزارتخانه آشنا شد. بنابراین پژوهشگر بر خود لازم دید گامی مؤثر در این عرصه برداشته و مسیری برای تحقیقات آینده و اجرای این الگو در وزارت ورزش و جوانان ایجاد نماید و به این سوال پاسخ دهد که: الگوی تحقق دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان چیست و دارای چه اجزایی می‌باشد؟

روش‌شناسی پژوهش

روش انجام این پژوهش کیفی است که با نظریه داده بنیاد و رویکرد کلاسیک انجام گرفته است، به این صورت که عوامل شناسایی شده از مصاحبه‌های انجام گرفته شده استخراج گردیده است. هدف استفاده از رهیافت تحقیق کیفی در مطالعه حاضر شناسایی عوامل تاثیرگذار بر دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان بود، که از روش مصاحبه نیمه ساختاریافته

1. Non probability
2. Editing approach
3. Grounded Theory

برای محاسبه پایایی با روش توافق درون موضوعی دو کدگذار با توجه به گفته ها گایا و لینکون (۱۹۸۲) انجام شد، که از این رو، از یک متخصص مدیریت ورزشی که در مراحل انجام پژوهش حضور داشته و از آگاهی مناسبی در خصوص این پژوهش برخوردار بود، درخواست شد تا به عنوان همکار در کدگذاری تحقیق شرکت کند. آموزش‌ها و تکنیک‌های لازم جهت کدگذاری به همکار تحقیق انتقال داده شد. سپس محققان به همراه همکار، به عنوان نمونه دو مورد از مصاحبه‌ها را کدگذاری کرده و درصد توافق درون موضوعی محاسبه شد که با استفاده از فرمول زیر محاسبه شد:

$$\%100 \times \frac{2 \times \text{تعداد توافقات}}{\text{تعداد کل کدها}} = \text{درصد توافق درون}$$

در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود، تعداد کل کدهای که به ثبت رسیده است معادل ۷۳ کد، تعداد کل توافقات بین کدها معادل ۳۰ می‌باشد. همچنین، پایایی بین کدگذاران برای مصاحبه‌های انجام گرفته در این پژوهش معادل ۰/۸۲ درصد است؛ لذا، با توجه به این که میزان پایایی بیشتر از ۶۰ درصد می‌باشد، قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها مورد تأیید بوده و می‌توان گفت که میزان پایایی تحلیل مصاحبه کنونی مناسب می‌باشد.

جدول ۱- محاسبه پایایی

ردیف	شماره مصاحبه	تعداد کل کدها	کدهای مورد توافق	پایایی
۱	۵	۳۵	۱۴	۰/۷۳
۲	۹	۳۸	۱۶	۰/۸۴
جمع		۷۳	۳۰	۰/۸۲

سرانجام جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها در مرحله کیفی از تحلیل تم استفاده شد. لازم به ذکر است کلیه تحلیل‌های آماری با کمک نرم‌افزار Maxqda نسخه ۲۰۲۰ انجام گرفت.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی مربوط به نمونه‌های آماری پژوهش حاضر در جدول ۲ به نمایش گذاشته شده است.

است. کدگذاری باز شامل تعداد کدهای اولیه می‌باشد که شناسایی شده است و با توجه به مفاهیم آن‌ها دسته‌بندی می‌شود (کریوگر و نیومن^۱، ۲۰۰۶). مفاهیم و مقوله‌های به دست آمده از مرحله کدگذاری باز، در الگوی کدگذاری^۲ جای می‌گیرد، الگوی کدگذاری روابط بین مقوله‌هایی که شناسایی شد را ترسیم می‌کند (دانایی فرد، ۱۳۹۸). در نهایت مرحله سوم یا کدگذاری انتخابی صورت می‌گیرد که مدل نهایی پژوهش شکل گرفته و ارائه می‌شود

لازم به ذکر است به جهت جنبه نو بودن تحقیق و محدودیت احتمالی داده‌ها، از رویکرد مثلث سازی^۳ استفاده شد. مثلث سازی به فرایند استفاده از رویکردها و منابع گوناگون جهت جمع‌آوری اطلاعات در تحقیق اطلاق می‌شود (اسکینر، ادواردز و کوریت^۴، ۲۰۱۴). با توجه به استفاده از شیوه مثلث سازی (استفاده از منابع چندگانه شامل منابع کتابخانه‌ای، گروه کانونی با کارشناسان و مصاحبه با متخصصان) در این تحقیق از موارد منابع متنوع به منظور جمع‌آوری اطلاعات استفاده شد. علاوه بر این، در پژوهش حاضر جهت سنجش روایی از معیارهای اسکینر، ادواردز و کوریت (۲۰۱۴) که در جدول شماره ۱ به آن اشاره شده است استفاده شد.

جدول ۱- روش‌های اطمینان از روایی

روش‌ها	نحوه اجرا در این پژوهش
درگیری طولانی‌مدت	افزایش حساسیت نظری، مشارکت عملی و ارتباط با مشارکت‌کنندگان برای ارزیابی برداشت‌های محقق
مشاهده پایدار	مشارکت عملی محقق و حضور در محیط مشارکت و اکتشاف جزئیات تجارب مشارکت‌کنندگان
بازرسی مجدد مسیر کسب اطلاعات	انجام بازرسی ادواری اطلاعات و کدهای به دست آمده به جهت پیشگیری از سوگیری و اطمینان از صحت، توسط محقق و یک همکار (دانشجوی دکتری) آشنا به موضوع موردپژوهش
چک کردن	بررسی اطلاعات به دست آمده به کمک گروه تحقیق و نظرسنجی از مصاحبه‌شوندگان در خصوص نتایج
مثلث سازی	استفاده از منابع متعدد برای جمع‌آوری داده‌ها
مقایسه مستمر	مقایسه داده‌های به دست آمده از منابع موردبررسی با سایر منابع به صورت مستمر در تمام طول تحقیق

1. Krioger & Niumn
2. Coding paradigm
3. Triangulation
4. Skinner et al.,

جدول ۲- یافته‌های توصیفی پژوهش

ردیف	سمت	رشته تحصیلی	تحصیلات	حوزه فعالیت	
				اجرائی	دانشگاهی
۱	هیئت علمی دانشگاه	مدیریت ورزشی	دکترا مدیریت ورزشی	✓	
۲	هیئت علمی دانشگاه	مدیریت ورزشی	دکترا مدیریت ورزشی	✓	
۳	هیئت علمی دانشگاه	مدیریت ورزشی	دکترا مدیریت ورزشی	✓	
۴	هیئت علمی دانشگاه	مدیریت ورزشی	دکترا مدیریت ورزشی	✓	
۵	هیئت علمی دانشگاه	بازاریابی ورزشی	دکترابازاریابی ورزشی	✓	
۶	معاونت وزرات	مدیریت ورزشی	دکترا مدیریت ورزشی	✓	
۷	معاونت وزرات	مدیریت اجرائی	دکترا مدیریت	✓	
۸	کارشناس کامپیوتر	آی تی	ارشد آی تی	✓	
۹	کارشناس کامپیوتر	آی تی	ارشد آی تی	✓	
۱۰	مدیران سازمان ورزشی	مدیریت ورزشی	دکترا مدیریت ورزشی	✓	
۱۱	مدیر ارشد وزارت	مدیریت ورزشی	دکترا مدیریت ورزشی	✓	
۱۲	مدیران سازمان ورزشی	مدیریت ورزشی	دکترا مدیریت ورزشی	✓	
۱۳	مدیران سازمان ورزشی	مدیریت ورزشی	دکترا مدیریت ورزشی	✓	
۱۴	مدیر ارشد وزارت	مدیریت ورزشی	دکترا جامعه‌شناسی ورزشی	✓	

دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان آمده است. به موجب نتایج این جدول، با تحلیل متن مصاحبه‌ها و پس از مفهوم-پردازی در مرحله کدبندی باز، ۷۰ مفهوم اولیه (سطح اول) و ۱۳ مقوله عمده (سطح دوم) شناسایی شد.

در این پژوهش از ۱۴ نمونه تا رسیدن به اشباع نظری مصاحبه شد. با انجام مصاحبه با این افراد، تشخیص محقق و گروه تحقیق این بود که اطلاعات گردآوری شده به نقطه اشباع رسیده و نیازی به انجام مصاحبه‌های بیشتر نیست. در جدول شماره ۳، نحوه کدبندی سطح اول (اولیه) و سطح دوم (متمرکز) با عنوان درک معنای شناسایی عوامل تاثیرگذار بر

جدول ۳- کدهای اولیه و کدبندی ثانویه (متمرکز)

کد گزینشی	کد محوری	کد اولیه (باز)
دولت الکترونیک	عوامل زیرساختی	بستر مناسب اینترنتی
		بالابودن امنیت شبکه اینترنتی
		تجهیزات نرم افزاری و سخت افزاری اینترنتی
		وجود زیرساختهای ارتباطی (شبکه)
		پهنای باند خطوط اینترنت
		امکانات سخت افزاری و نرم افزاری
		تامین اعتبارات لازم برای زیرساخت های ارتباطی
		نیرومی متخصص و توانمند
	عوامل اجتماعی فرهنگی	پذیرش دانش روز در زمینه فناوری و انفورماتیک (انعطاف پذیری)
		میل به رشد و ارتقاء سطح دانش سیستماتیک (قبول دانش)
		آگاهی از میزان تاثیر فرآیندهای الکترونیکی بر سهولت، امنیت و سرعت عملکرد
		اعتماد و اطمینان به صحت رویه و عملکرد سیستم‌های مکانیزه
		زیرساختهای آموزشی منابع انسانی (میزان آموخته‌های حوزه فناوری)
		تعهد و مسئولیت‌پذیری کاربران سازمانی

عوامل مدیریتی سازمانی	آگاهی مدیران از اهداف دولت الکترونیک
	تعهد مدیران ارشد سازمان در عملیاتی سازی برنامه های دولت الکترونیک
	آگاهی از تاثیر همگام شدن با رشد تکنولوژی (دولت الکترونیک) بر ثبات شغلی
	میزان باور مدیران اجرایی از برنامه های عملیاتی
	توجه و آگاهی برنامه های راهبردی کشوری
	ضرورت همسان سازی و هماهنگی قوانین و مقررات اجرایی در حوزه های ستادی و استانی
	وجود شفافیت در نظام اجرایی برنامه های دولت الکترونیک
	عدم وجود ثبات شغلی مدیران و تاثیر آن در ایجاد تزلزل در سیاست های مدیریتی و اجرایی
عوامل مالی اقتصادی	باور مدیران مالی اقتصادی بر اینکه منابع از دست رفته حوزه سرمایه است نه هزینه
	حمای های مالی در تهیه، به روز رسانی و پشتیبانی تجهیزات سخت افزاری، نرم افزاری و شبکه
	تدبیر لازم در تامین هزینه های زیر ساختی و ارتباطی و مخابرات کشوری
	سیاست های همکاری و هماهنگی فرا سازمانی در ارائه خدمات الکترونیک
	ردیف بودجه خاص به منظور استقرار دولت الکترونیک
بستر سازی برای دسترسی به محتوای دیجیتال	فراهم ساختن زیرساخت های تهیه محتواهای تولید شده در سایت وزارت ورزش برای مراجعه کننده گان
	اجرای فیلترینگ هوشمند و هدفمند
	توسعه IPTV و حمایت از ایجاد و توسعه OTT های داخلی
	توسعه مراکز داده داخلی و شبکه های تحویل محتوا
	توسعه شبکه مجازی وزارت ورزش در داخل
دسترسی به خدمات آنلاین	تصویب نقشه تولید و عرضه خدمات الکترونیک در وزارت ورزش
	تجمع و یکپارچه سازی خدمات قابل ارائه از طریق دولت الکترونیک
	ارائه خدمات دولت الکترونیک از درگاه الکترونیکی واحد به مخاطبین
	ارائه خدمات متنوع و گسترش پوشش خدمات الکترونیکی از طریق وزارت ورزش و جوانان
سرمایه انسانی	توسعه آموزشی عمومی فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرهنگی سازی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در سطح جامعه و سازمان
	بازنگری در محتوای مطالب ارائه شده وزارت
	توسعه آموزش مهارت فناوری محور
	تجاری سازی اولویت های پژوهس در وزارت ورزش و جوانان
کیفیت سیستم	فراهم نمودن اطلاعات و فرم های ضروری جهت دانلود
	در اختیار قرار دادن دستورالعملهای کمکی جهت تکمیل فرم ها
	امکان دسترسی سریع به اطلاعات در وب سایت
	امکان بارگذاری سریع متون و نمونه های ارسالی در سایت
	سادگی رفت و برگشت به صفحات
	سادگی طراحی سایت

	کیفیت اطلاعات	نیاز به تعداد کمی کلیک جهت وارد نمودن اطلاعات
		فراهم نمودن اطلاعات دقیق و مطابق با نیاز کاربر
		به روز بودن اطلاعات و ارائه در زمان مناسب
		فراهم نمودن اطلاعات کافی و کامل جهت پر نمودن گزینه ها و فرم ها
		امکان فراهم آوردن گزارش های مورد نیاز کاربران
	اعتماد	قابل پیش بینی بودن رفتار ارائه کنندگان خدمت
		حمایت از منافع کاربران
		عدم سواستفاده از اطلاعات مشتریان
		امکان تصحیح و رسیدگی مجدد در هنگام بروز اشتباه
		رعایت استانداردهای قانونی در قراردادهای توسط ارائه دهندگان خدمت در وزارت ورزش و جوانان
	رضایت شهروندان	امکان ارتباط دوسویه (تعامل) در سایت
		رضایت بخش بودن صحت اطلاعات خروجی
		استفاده از خدمات برخط ثبت سفارش باعث پاسخگویی بهتر ارائه کننده گان خدمات می شود
		ارائه تسهیلات و خدمات مورد نیاز کاربران
		ثبت سفارش در زمان مناسب براب کاربران و مخاطبان
	سودمندی ادراک شده	ارتقای اثربخشی کاربر در جست جو و استفاده خدمات
		فراهم نمودن خدمات با ارزش
		مفیدبودن وب سایت از دیدگاه کاربر
		فراهم نمودن امکان صرفه جویی در زمان انجام فعالیت
		حق انتخاب قائل شدن برای شهروندان
سهولت کاربرد ادراک شده	ساده بودن یادگیری فرایند تعامل با سایت	
	شفاف و قابل درک بودن فرایند تعامل با سایت	
	انعطاف پذیر بودن خدمات دولت الکترونیک در هنگام ارائه خدمات	
	سادگی کسب مهارت در استفاده از سایت مورد نظر دولت الکترونیک	

در مرحله کدگذاری گزینشی یا انتخابی شکل‌گیری و پیوند هر دسته‌بندی با سایر گروه‌ها تشریح می‌شود. در این قسمت کدگذاری‌های محوری به صورت ترکیبی و محتوای هر یک از آن‌ها در قالب کدهای نظری قرار داده شدند که در جدول زیر ارائه گردید:

نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل مصاحبه‌های کیفی نشان داد که شناسایی عوامل تاثیرگذار بر دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان از ۱۳ عامل و از ۷۳ کد مستخرج از مصاحبه‌ها تشکیل شده است. این مرحله از پژوهش کدگذاری گزینشی و مدل نهایی ارائه می‌گردد.

جدول ۴- کدگذاری نظری (گزینشی) شناسایی عوامل تاثیرگذار بر دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان

مقوله اصلی	مقوله محوری
دولت الکترونیک	عوامل زیرساختی
	عوامل اجتماعی فرهنگی
	عوامل مدیریتی سازمانی
	عوامل مالی اقتصادی
	بستر سازی برای دسترسی به محتوای دیجیتال
	دسترسی به خدمات آنلاین
	سرمایه انسانی
	کیفیت سیستم
	کیفیت اطلاعات
	اعتماد
	رضایت شهروندان
	سودمندی ادراک شده
	سهولت کاربرد ادراک شده

براساس ترکیب لایه‌های ارائه شده در جداول قبل، مدل نهایی تحقیق به شرح زیر است:



شکل ۱- مدل دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان

بحث و نتیجه‌گیری

دولت الکترونیک به عنوان راهبردی اساسی برای رسیدن به جامعه دانایی محور قرن بیست و یکم شناخته شده است و یکی از مهمترین عوامل اساسی تقویت رقابت پذیری ملی محسوب می‌شود. دولت الکترونیک با ارائه خدمات دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات از جمله اینترنت آغازگر مرحله جدیدی از حیات

مدل ارائه شده نتیجه پژوهش حاضر می باشد که اجزای آن با توجه به مصاحبه و کدهای استخراج شده مشخص گردید. در رابطه با توجه به مبانی نظری و معانی و کاربرد هر کدام از کدها دسته بندی شدند و یک مفهوم را تشکیل دادند، و با توجه به معنای مفهوم های شناسایی شده در کنار هم در یک سطح قرار گرفتند که بطور کلی مدل از سه سطح تشکیل شده است.

رسیدن به ثبات شغلی همگام هستند و معتقدند حرکت در مسیر دولت الکترونیک ضرورت دارد و برنامه‌های راهبردی و استراتژیک کشوری جهت پیاده‌سازی دولت الکترونیک محیا می‌باشد، همچنین بر شفاف بودن نظام اجرایی برنامه‌های دولت الکترونیک اتفاق نظر دارند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد عامل مدیریتی - سازمانی می‌تواند در شکل‌گیری دولت الکترونیک موثر باشد چون مدیران معتقدند به اینکه تعهد مدیران ارشد سازمان موجب عملیاتی شدن برنامه‌های دولت الکترونیک می‌شود و از برنامه‌های عملیاتی حمایت می‌کنند و در مؤلفه‌های دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان تقدم و تأخر را رعایت می‌کنند و در حوزه‌های ستادی و استانی با قوانین و مقررات اجرایی هماهنگ هستند. لذا با توجه به نتایج تحقیق، وزارت ورزش و جوانان در زمینه عامل مدیریتی - سازمانی حمایت‌های الزم را به منظور پیاده‌سازی دولت الکترونیک انجام داده است. بنابراین ایجاد بستر مدیریتی - سازمانی مناسب منجر به آگاهی مدیران وزارت ورزش و جوانان از اهداف دولت الکترونیک و موثرتر ایفا شدن نقش برنامه راهبردی و استراتژیک در برنامه‌های عملیاتی می‌گردد

یافته‌های این پژوهش در بررسی عامل مالی اقتصادی دولت الکترونیک در مدل ساختاری نهایی نشان می‌دهد که بین عامل مالی اقتصادی و دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان رابطه معنادار وجود ندارد که نتایج تحقیق حاضر با نتایج به دست آمده توسط گلوبال (۲۰۰۳)؛ بینون، (۲۰۰۵) مخالف بود که علت ناهمخوانی نتایج این تحقیق با سایر محققین ممکن است به دلیل متفاوت بودن جامعه مورد مطالعه باشد همچنین از نظر دهدهشتی (۱۳۹۰) عامل مالی اقتصادی مهم‌ترین عامل بر پیاده‌سازی دولت الکترونیک است و از نظر استریر (۱۹۹۶) عدم توجه به عامل اقتصادی در سازمانها باعث شکست یا توقف اجرای پروژه‌های فناوری اطلاعات شده و متحمل هزینه‌های هنگفتی می‌گردند همچنین در مرور پیشینه تحقیقی که نتایج آن با تحقیق حاضر همسو باشد یافت نشد. در نهایت از دیدگاه مدیران وزارت ورزش و جوانان حمایت‌های مالی مناسب به منظور تهیه به روز رسانی و پشتیبانی تجهیزات سخت افزاری نرم افزاری و شبکه انجام نگرفته است همچنین به منظور استقرار دولت الکترونیک ردیف بودجه خاصی اختصاص داده نشده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد عامل مالی اقتصادی می‌تواند در شکل‌گیری دولت الکترونیک موثر باشد چون مدیران معتقدند بر اینکه منابع از دست رفته در حوزه دولت الکترونیک در وزارت ورزش و

مدیریت بخش عمومی است. دولت الکترونیک قابلیت آن را دارد تا شکل بخش دولتی را تغییر داده و رابطه میان دولت، شهروندان و ارباب رجوع را از نو پایه‌گذاری کند. چنین دولتی موقعیتی را فراهم می‌آورد تا ارائه خدمات به شهروندان را بهبود بخشد شهروندان و ارباب رجوعها در چنین شرایطی می‌توانند خدمات و اطلاعات را در هر زمان و بنابر استانداردهای روز کسب کنند و می‌توانند گزارشهای مورد نیاز خود را بدون نیاز به استخدام حقوقدان و حسابدار تهیه کنند و کارمندان کارهای خود را به همان سادگی و با همان بازدهی و اثر بخشی هم‌تایان خود در دیگر سازمانها انجام دهند. در این دولت ارائه خدمات به شهروندان و ارباب رجوع تسهیل می‌شود ضمن آنکه لایه‌های زاید مدیریت دولتی در این سازمانها قابل حذف است و امکان دسترسی آسان شهروندان و کارمندان و دیگر اقشار جامعه به اطلاعات و خدمات دولتی فراهم می‌شود. انقلاب در سیستم دولت الکترونیکی نه تنها سیستم ارائه خدمات بلکه شیوه ارتباط شهروندان با دولت را از شیوه‌های ارتباطی سلسله‌مراتبی و سنتی به سمت شیوه‌های دوطرفه و تعاملی تغییر می‌دهد (رستم زاده و همکاران، ۱۴۰۱) در پژوهش حاضر نتایج نشان داد که مدل دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان از ۷۰ عامل و ۱۳ متغیر تشکیل شده است. یافته‌های این پژوهش در بررسی عامل مدیریتی سازمانی دولت الکترونیک در مدل ساختاری نهایی نشان می‌دهد که بین عامل مدیریتی سازمانی و دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان رابطه معنادار وجود دارد نتایج این پژوهش در رابطه بین عامل مدیریتی - سازمانی و دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان با الهی و همکاران (۱۳۸۹)؛ دهدهشتی، (۱۳۹۸)؛ فقیهی و کرد، (۱۳۹۷) همخوانی دارد از نظر الهی و همکاران (۱۳۸۹)، عامل مدیریتی سازمانی یکی از عوامل مهم بر پیاده‌سازی دولت الکترونیک است و حفظ امنیت و حریم شخصی، ویژگی‌های سیستم و وب در دسترس بودن خدمات و پشتیبانی از کاربران را در این عامل موثر میدانند. همچنین از نظر دهدهشتی (۱۳۹۰)، عامل مدیریتی سازمانی یکی از عوامل مهم بر پیاده‌سازی دولت الکترونیک است وی مدیریت استراتژیک و دارا بودن دید بلند مدت را مهمترین متغیر در این دسته از عوامل میدانند همچنین در مرور پیشینه تحقیقی که نتایج آن با تحقیق حاضر مخالف باشد یافت نشد عامل مدیریتی سازمانی در بسیاری از تحقیقات به عنوان یکی از ابعاد اثر گذار بر دولت الکترونیک مورد تایید قرار گرفته است. در نهایت از دیدگاه مدیران آنها با رشد تکنولوژی (دولت الکترونیک جهت

کارها انجام شده است و آیا اطلاعات کسب شده به اجرای فعالیتهای ثبت سفارش کمک کرده است. بر مبنای آزمون فرضیه ها مشخص شد که رضایت شهروندان با اعتماد رابطه مثبتی دارد. افزایش اعتماد شهروندان می تواند منتج به افزایش رضایت شهروندان در زمینه خدمات ثبت سفارش الکترونیک شود. برخی محققان رابطه میان اعتماد و رضایت شهروندان را پیشنهاد نمودند (لین، ۲۰۰۰). همچنین با تجزیه و تحلیل داده ها رابطه میان اعتماد و سودمندی ادراک شده مشخص شد. نتایج نشان داد که سازگاری رفتار صداقت و پایبندی به تعهد اعتماد شهروندان به دولت را ارتقا می بخشد. شهروندان تصور می کنند که دولت از منافع آنها حمایت می کند و دولت ها توانایی برآورده کردن خواسته های آنها را دارد. همچنین رابطه میان سهولت کاربرد ادراک شده و اعتماد شهروندان با داده های موجود پشتیبانی شد این نتایج نیز با یافته های پیشین سازگاری داشت می تواند منجر به افزایش سطح اعتماد خدمات ثبت سفارش الکترونیک شود. در سیستم ثبت سفارش الکترونیک، طریقه تعامل و ارتباط شهروندان با دولت از طریق وبسایت انجام می پذیرد؛ بنابراین ضروری است که شهروندان بدانند سایت شفاف است و آنها می توانند فعالیت های خود را به آسانی به اتمام برسانند. در نهایت استقرار دولت الکترونیک در وزارت ورزش می تواند بهبود قابل توجهی در امور مرتبط با این حوزه ایجاد کند. برخی از نتایج مثبت این استقرار عبارتند از:

افزایش شفافیت و شفافیت در فعالیت های وزارتخانه و ارائه خدمات به شهروندان.

افزایش کیفیت و سرعت ارائه خدمات به شهروندان و کاهش زمان صرف شده برای انجام مراحل مختلف. افزایش بهره وری و کارایی در اجرای برنامه ها و پروژه های وزارتخانه.

کاهش هزینه های مالی و زمانی مربوط به فعالیت های دولتی تسهیل در دسترسی شهروندان به اطلاعات و خدمات مختلف وزارتخانه. با این حال، برای دستیابی به این نتایج مثبت، لازم است که سیستم دولت الکترونیک به طور کامل پیاده سازی شود و مشکلات فنی و امنیتی آن به درستی مدیریت شوند.

شایان ذکر است در مسیر انجام این تحقیق محدودیت های وجود داشت که در تعمیم دهی نتایج لازم است مورد توجه قرار گیرد. محدودیت اول اینکه در انجام آینده پژوهی صرفاً از روش سیستماتیک برای شناخت عوامل اثرگذار استفاده شد، از این رو

جوانان سرمایه است نه هزینه و عامل مالی اقتصادی نقش بسیار مهمی را ایفا می کند لذا با توجه به نتایج تحقیق وزارت ورزش و جوانان در زمینه عامل مالی - اقتصادی حمایت های لازم را به منظور پیاده سازی دولت الکترونیک انجام نداده است که میتواند ناشی از عدم تدبیر لازم در تأمین هزینه های زیر ساختی ارتباطات، عدم سیاست گذاری جهت هماهنگی فرا سازمانی در ارائه خدمات الکترونیک و عدم ردیف بودجه خاص باشد.

نتایج این پژوهش در رابطه بین عامل زیرساختی و دولت الکترونیک نشان داد ارتباط مستقیم و معنا داری بین عوامل فرهنگی - اجتماعی و دولت الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان وجود دارد. عامل زیرساختی در بسیاری از تحقیقات به عنوان یکی از ابعاد اثرگذار بر دولت الکترونیک مورد تأیید قرار گرفته است. از نظر مامبه (۲۰۰۸)، فراهم بودن زیر ساختها و در دسترس بودن خدمات، استقرار سیستم های الکترونیکی و به کارگیری آنها مستلزم فراهم بودن زیر ساخت های مورد نیاز است. دولت ها با فقدان زیرساخت های لازم به عنوان یک مانع اصلی ارائه خدمات الکترونیکی مواجه هستند. همچنین به گفته دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی، کافی بودن زیر ساخت های اطلاعاتی و ارتباطی، حقوقی و قانونی به عنوان یکی از نقاط قوت در توسعه دولت الکترونیک مطرح شده است و برابر گزارش سازمان ملل، پایین ترین امتیاز دولت الکترونیکی ایران مربوط به حوزه زیرساخت است، لذا با توجه به نتایج تحقیق، وزارت ورزش و جوانان در زمینه عامل زیرساختی بستر مناسبی به منظور پیاده سازی دولت الکترونیک فراهم نموده است. بنابراین توسعه عوامل زیرساختی در زمینه بستر اینترنتی کشور، امنیت شبکه، تجهیزات نرم افزاری و سخت افزاری، پهنای باند خطوط اینترنت و اینترنت و نیروهای توانمند می تواند در پیاده سازی دولت الکترونیک نقش به سزایی داشته باشد.

در زمینه ارائه خدمات الکترونیکی ثبت سفارش بازرگانی کیفیت اطلاعات از عوامل بسیار است. شهروندان انتظار دارند که اطلاعات به موقع دقیق و جامع برای انجام فعالیت های مرتبط با ثبت سفارش در اختیارشان گذاشته شود شهروندان معتقدند که خدمات ثبت سفارش الکترونیک زمانی مفید است که آنها اطلاعات دقیق و در زمان صحیح و مطابق با نیازشان دریافت کنند. همچنین رابطه قوی بین کیفیت سیستم و سهولت کاربرد ادراک شده وجود دارد. بر مبنای نظر لین و لئو کیفیت سیستم با سهولت کاربرد ادراک شده رابطه دارد. در حوزه خدمات ثبت سفارش الکترونیک رضایت مشتریان بستگی به این دارد که آیا

است لذا نمی‌توان نظر آن‌ها را به تمامی وزارت‌خانه‌ها تعمیم داد. بر این مبنا به محققان آتی پیشنهاد می‌گردد که در دیگر وزارت خانه‌های کشور انجام داده و از افراد صاحب نظر و با تجربه در دیگر وزارت‌خانه برای انجام مصاحبه بهره گیرند.

References

- Bagheri, Mehdi. (2015). Designing an effective model for the success of providing electronic services for commercial order registration in the government of the Islamic Republic of Iran. *Business Management*, 7(25), 63-75.
- Brown, L. D., & Caylor, M. L. (2018). Corporate governance and firm operating performance. *Review of Quantitative Finance and Accounting*, 32, 129-44.
- Danaeifard, Hassan., Alvani, Seyed Mahdi., Azar, Adel. (2019). Qualitative Research Methodology in Management: A Comprehensive Approach. *Tehran: Eshraghi Publications, Saffar*.
- Ebrahimi, Karim, Azar, Adel, Chitsazian, Alireza. (2019). Designing a model for measuring the quality of e-government services. Case study: government counter offices. *Research in Production and Operations Management*, 11(1), 89-109.
- Fang, Z, E. (2018). Government in digital era: Concept, Practice and development: International Journal management of computer, *The Internet management*, vol. 10.
- Feizi, Kamran, Moghaddisi, Alireza. (2005). Electronic Government, Recreating the Government in the Information Age. *Tehran, Termeh Publications*.
- Gholipoursotteh Rahmatullah, Manovarian Abbas, Elahiari Devin Malihe. (2019). Designing an e-government model within the ethical framework of good governance. *Ethics in Science and Technology*, 14 (5): 186-189
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1982). *Epistemological and methodological bases of naturalistic inquiry*. *ECTJ*, 30(4), 233-252.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Pieper, T. M., & Ringle, Ch.M. (2012). The use of partial least squares structural equation modeling in strategic management research: A review of past practices and recommendations for future applications. *LongRangePlanning*, 45(5-6), 320-40.
- Halchin, L. (2014). The Coalition Provisional Authority (CPA): Origin, Characteristics, and Institutional Authorities, *CRS Report for Congress, USA, (April, 29)*
- Islambolchi, Alireza, Hosseini, Seyed Mojtaba, Rabiei Mandejin, Mohammadreza, Asghari Sarem, Ali. (1401). Identifying the factors affecting the political effectiveness of e-government development in Tehran Province Water and Wastewater Company using the Delphi method. *Iranian Monthly Journal of Political Sociology*, 5(9), 133-151.
- Jarvis, Ch., Scott, B., & MacKenzie, P. M. (2012). The negative consequences of measurement model misspecification. *MIS Quarterly*, 36, 139-46.
- Kar, A. K., Sinha, SH., and Gupta, M. P. (2021). Digital India; *Reflections and Practice, New Delhi, Springer press*
- Layne, K., Lee, J. (2015). Developing fully functional: *A Four stage model, Government information quarterly*.
- Lee, Ch. P., Chang, K., and Berry, F.S. (2017). Testing the Development and Diffusion of E-Government and E-Democracy: A Global Perspective, *Public Administration Review*, 71(3): 444-454.
- Moon, M. (2015). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality, *Public Administration Review* 62(4), 424-33
- Osman, I. H., Anouze, A. I., Irani, Z., Lee, H., Medeni, T. D., and Weerakkody, V. (2019). A cognitive analytics management framework for the transformation of electronic government services from users' perspective to create sustainable shared values, *European Journal of Operational Research*, 278(2): 514-532.
- Ronaghan, S. Benchmarking E. (2017). Government: A global Perspective, U. N. *division for public Economics and Public Administration*.
- Rostamzadeh, Nader, Afshari, Mostafa, Alam, Zahra, Ghorbani, Saeed. (1401). Qualitative analysis of good electronic governance in the Ministry of Sports and Youth. *Iranian Monthly of Political Sociology*, 5(10), 1091-1106.
- Rostamzadeh, Nader, Afshari, Mustafa, Alam, Zahra, Ghorbani, Saeed. (2019). Presenting a good electronic governance model in the Ministry

پیشنهاد می‌شود دیگر محققان از دیگر روش‌های مناسب و مدل‌های که مورد تایید است نیز استفاده کرده و پژوهش‌های خود را انجام دهند. محدودیت دیگر اینکه این پژوهش صرفاً دیدگاه صاحب‌نظران حوزه وزارت ورزش و جوانان و اساتید دانشگاه در رابطه با وزارت ورزش و جوانان را منعکس کرده

of Youth Sports. [Sports Management Studies](#), [11\(56\)](#), 43-62.

– Shilbury, D., Oboyle, I., & Ferkins, L. (2019). Towards a research agenda in collaborative sport governance. [Sport Management Review](#), [19\(5\)](#), 479-91.

– Skinner, J., Edwards, A., & Corbett, B. (2014). [Research methods for sport management](#). Routledge.

– Snead, J. T., and Wright, E. (2014). E-government research in the United States, [Government Information Quarterly](#), [31](#): 129–136.

– Yang, Ch. Gh. (2003). Establishment and applications of the integrated model of service quality measurement, [Managing Service Quality](#), [13\(4\)](#): 310-324