

مطالعه ارتباط بین گرایش به دولت الکترونیکی با چابکی سازمانی

محمدوزین کریمیان^۱، احمد سرداری^۲، عیسی سیلاوی^{۳*}

^۱ استادیار، دانشگاه شاهد، گروه مدیریت، تهران، ایران

^۱ دانشیار، دانشگاه شاهد، گروه مدیریت، تهران، ایران

^۲ کارشناس ارشد، دانشگاه شاهد، گروه مدیریت، تهران، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

تاریخ دریافت: مهر ۱۳۹۴، اصلاحیه: آبان ۱۳۹۴، پذیرش: آذر ۱۳۹۴

چکیده

هدف از این پژوهش، مطالعه ارتباط بین گرایش به دولت الکترونیکی با چابکی سازمانی در شرکت گاز استان تهران است. برای این منظور یک فرضیه اصلی و پنج فرضیه فرعی تدوین شد. جامعه آماری پژوهش، کارکنان شرکت گاز استان تهران است که از میان آن و با استفاده از فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود، تعداد ۱۲۰ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد گرایش به دولت الکترونیکی تورس و همکاران و پرسشنامه محقق ساخته چابکی سازمانی استفاده گردید. روایی پرسشنامه‌ها توسط خبرگان و کارشناسان جامعه مورد پژوهش تأیید شد. همچنین با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه گرایش به دولت الکترونیکی برابر با ۰/۸۷ و پرسشنامه چابکی سازمانی برابر با ۰/۹۲ تعیین شد. تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده در محیط نرم‌افزاری SPSS صورت گرفت. از آزمون‌های همبستگی پیرسون، فریدمن و آزمون دوجمله‌ای به ترتیب برای بررسی فرضیه‌ها، رتبه‌بندی ابعاد چابکی سازمان و بررسی وضعیت متغیرها استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که گرایش به دولت الکترونیکی با تمام مؤلفه‌های چابکی (رهبری سازمانی، تغییر سازمانی، فرهنگ سازمانی، خدمت مشتریان و مدیریت عملکرد) و در نتیجه چابکی سازمانی ارتباط دارد.

کلمات کلیدی: دولت الکترونیکی، چابکی سازمانی، رهبری سازمانی، تغییر سازمانی، فرهنگ سازمانی، خدمت مشتریان، مدیریت عملکرد.

۱- مقدمه

از طرفی دیگر ظهور رویکرد استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای توسعه در بخش عمومی مفاهیم جدیدی را ارائه داده است و دولت‌ها به طور روزافزونی به سمت یک مفهوم و چارچوب کلی با نام دولت الکترونیکی^۴ در حرکت هستند، یعنی فناوری اطلاعات و ارتباطات امکان «مهندسی مجدد معماری دولت»^۵ را فراهم می‌آورد [۸]. یکی از گام‌های اولیه حرکت به سمت چابکی در سازمان‌های بخش عمومی، هدایت شهروندان از کانال‌های دارای هزینه زیاد دسترسی به خدمات مثل ادارات محلی به سوی کانال‌های کم هزینه نظیر اینترنت است. در این میان یکی از مبانی و بنیان‌های چابکی عبارت است از فناوری به عنوان چکاننده تحول در سراسر سازمان و برای این کار دولت الکترونیکی از ارتباطات الکترونیکی استفاده می‌کند تا جایگزین تبادلات کاغذی طاقت‌فرسا گردد، و نحوه فعالیت سازمان‌ها را تغییر دهد و عرصه‌های متفاوت دولت را یکپارچه کند. دولت الکترونیکی دارای ارزش فراوانی بوده و برای ایجاد سازمان چابک الزامی است. کاربرد روزافزون اینترنت یکی از مصداق‌های بارز و مبرهن توجه به سرعت در زمینه دستیابی به چابکی سازمانی اثربخش است [۱۲]. در کشورمان تحقیقات اندکی در این زمینه صورت

جهان امروز با چالش‌هایی مواجه است که ناشی از دگرگونی حاصل از پیشرفت علم و صنعت و طرح نیازهای جدید سازمانی و اجتماعی است. یکی از مهم‌ترین آن، چالش‌های فراروی بخش عمومی در تولید کالاها و خدمات عمومی است [۵] [۵]. اغلب صاحب‌نظران علت تغییر و تحولات در دنیای کسب و کار را قابلیت فزاینده دسترسی به فناوری، رقابت شدید در توسعه فناوری، جهانی شدن بازارها و رقابت، تغییرات در میزان حقوق و دستمزد و مهارت‌های شغلی، مسئولیت‌های زیست محیطی، محدودیت منابع، و مهم‌تر از همه افزایش انتظارات مشتریان می‌دانند. از این رو در چنین محیطی نمی‌توان سازمان‌ها را به صورت سنتی و با روش‌های گذشته، هدایت و کنترل نمود و لازمه واکنش سریع و مؤثر به این تغییرات، دستیابی به چابکی سازمان^۱ است. به نظر می‌رسد که تغییر یکی از ویژگی‌های اصلی سازمان‌ها در عصر جدید است. امروزه کمتر سازمانی را می‌توان یافت که در یک دوره سه، شش و یا حتی یک ساله تغییری در محیط خود شاهد نباشد. با توجه به بافتی که در حال حاضر بر سازمان‌ها حکمفرماست، سازمان‌ها ناگزیر از انجام تغییراتی در نگرش، دانش، رویکردها، رویه‌ها، و نتایج مورد انتظار خود هستند [۱۶].

2. Electronic Government
3. Government Architecture Reengineering
*essaslav@gmail.com

1. Organizational Agility

زمانی که کلیک ماوس در خانه‌اش یا مکان‌های دیگر همان کار را در عرض چند دقیقه انجام می‌دهد، ندارد. دولت الکترونیکی در جستجوی دستیابی به کارایی بالاتر در عملکرد دولت از طریق بهبود عملکرد خدمات برای ذی‌نفعان و سرمایه‌گذاران از تمام اقبال جامعه با راحتی، دقت و کارایی برای تبدیل شدن به نوع جدیدی از عملکرد مقامات و معاملات دولتی می‌باشد. یکی از منافع دولت الکترونیکی به ویژه در کشورهای پیشرفته کاهش هزینه انتقال اطلاعات و معاملات برخط^۲ است.

مانند دیگر مفاهیم معاصر تعاریف متعددی از دولت الکترونیکی در بین محققان و متخصصان وجود دارد، اما اغلب آنها دولت الکترونیکی را به صورت زیر تعریف می‌کنند: استفاده دولت از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به منظور فراهم کردن فرصت‌هایی برای شهروندان و کسب و کارها برای تعامل و انجام فعالیت‌های اقتصادی با دولت و با استفاده از رسانه‌های الکترونیکی مختلف از قبیل تلفن، فاکس، کارت‌های هوشمند^۳، کیوسک‌های خدمات، اینترنت و تبادل الکترونیکی داده‌ها^۴ است [۱۳]. در تعریفی دیگر، دولت الکترونیکی به معنای استفاده دولت از فناوری به خصوص فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور ارتقای دسترسی و ارائه خدمات و اطلاعات دولتی به مردم، شرکای تجاری، کارمندان و دستگاه‌ها و دولت‌ها یا بهینه‌سازی مستمر ارائه خدمات، مشارکت و حکمرانی از طریق دگرگونی و تحول ارتباطات داخلی و خارجی توسط فناوری، اینترنت و رسانه‌های جدید تعبیر می‌شود [۱۵].

۲-۲ چابکی سازمان

موضوع چابکی چیزی نیست که بتوان آن را فقط برای بخش خصوصی در نظر گرفت. بکارگیری چابکی در بخش دولتی می‌تواند عرصه مناسبی برای رشد و بالندگی آن باشد. برخی معتقدند که با توجه به نبود رقابت و سرعت در بخش دولتی و در یک کلمه فقدان پویایی در محیط کاری و عملیاتی آن، عملاً بیان چابکی در این بخش بی‌معنا و بی‌ربط است. ولی این اعتقاد وجود دارد که بخش دولتی به دلیل کثرت ارباب رجوعان خود و نیاز بیشتر به رفع نیازها و خواسته‌های آنها و در راستای بالندگی و تعالی خود در زمینه‌های سرعت و کیفیت، و مهم‌تر از همه هزینه، بیشتر از بخش خصوصی به چابکی نیاز دارد. مطالعات نشان می‌دهد که مؤسسات دولتی چابک، نرخ موفقیت فزاینده‌ای در اجرای اقدامات تحولی نسبت به هم‌تایان خود بدست می‌آورند. دولت‌هایی که در زمینه سرعت، انعطاف‌پذیری بیشتر و پاسخگویی فراوان سرمایه‌گذاری می‌کنند، به احتمال قوی به اهداف‌شان خواهند رسید، زیرا، عوامل سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و تکنولوژیکی با سرعت هر چه تمام، بر دولت‌ها و تصمیمات آنها تأثیر گذارده، شهروندان و بازرگانان به خدمات سریع‌تر و تخصصی‌تری نیاز داشته و در نتیجه خط‌مشی‌ها می‌بایست سریع‌تر از گذشته تدوین و اجرا گردند، و مسلماً با انجام این امور، مؤسسات موفق به انجام رسالت و اهداف سازمانی خود خواهند شد. [۱۲].

واژه چابکی در فرهنگ لغات، به معنای حرکت سریع، چالاک، فعال، و

گرفته است که عمده آنها به ارتباط فناوری اطلاعات و چابکی سازمان-های بازرگانی و نه عمومی پرداخته‌اند و تحقیقی با عنوان مشابه تحقیق حاضر یافت نشد. با توجه به اهمیت چابکی سازمانی برای سازمان‌های امروزی و از جمله سازمان‌های عمومی به منظور پاسخگویی مناسب به نیازهای متغیر مخاطبان و همچنین بکارگیری دولت الکترونیکی به عنوان ابزاری مهم در نیل به چابکی، این تحقیق به دنبال یافتن پاسخ برای این پرسش است که بین گرایش شرکت گاز استان تهران به دولت الکترونیکی و چابکی سازمانی رابطه‌ای وجود دارد یا خیر؟ همچنین متغیرهای مورد بررسی در جامعه حاضر در چه وضعیتی از سطح مطلوبیت هستند؟ برای این منظور از مدل چابکی سازمانی ارائه شده توسط مؤسسه ای‌تی‌کرنی که شامل رهبری سازمانی، تغییر سازمانی، فرهنگ سازمانی، مدیریت عملکرد، خدمت مشتریان می‌باشد، به عنوان دستاورد مطالعات نظری استفاده گردید.

۲- ادبیات تحقیق

۲-۱ دولت الکترونیکی

محیط مدیریت دولتی بیش از هر زمان دیگری پیچیده، پویا و متحول شده است. ویژگی منحصر بفرد هزاره سوم میلادی که از آن با عنوان عصر اطلاعات یاد می‌کنند، نوآوری و تغییر است. آن چنان که هر گونه تعللی در پاسخ سریع و به موقع به چالش‌ها می‌تواند زیان‌های جبران-ناپذیری بر آن عرصه ایجاد کند. از یک سو امروزه عرصه‌های مختلف زندگی بشر با چالش بزرگ سازگاری پویا^۱ مواجه است [۱۱] و از سوی دیگر، فناوری اطلاعات و ارتباطات و انقلاب کامپیوتری و اینترنتی تغییرات وسیع و سریعی را پدید آورده است [۵]. با توسعه بی‌سابقه در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات، جهان از عصر صنعتی به عصر اطلاعات حرکت نمود. بروز این انتقال و شکل‌گیری اصطلاحات و مفاهیم مرتبط با آن بخشی از زندگی روزمره شده است. در زمینه اقتصادی مفاهیمی مانند تجارت الکترونیکی، کسب و کار الکترونیکی، در حوزه ارتباطات، پست الکترونیکی و یادگیری الکترونیکی و در حوزه مدیریت دولتی، دولت الکترونیکی را به دنبال داشته است. همچنین به صورت روز افزون انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن در حال تغییر است و دولت باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد. آنان خواهان این هستند که ساعات کار مؤسسات دولتی افزایش یابد و هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صف-ها معطل نشوند، خدمات با کیفیت‌تری دریافت کنند و خدمات و محصولات ارزان‌تری بدست آنها برسد، که پاسخ‌گوترین شکل دولت برای این انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیکی است. دولت الکترونیکی فراتر از داشتن وبسایت، پست الکترونیکی و یا پردازش معاملات از طریق اینترنت است.

این پارادایم دولت را شفاف‌تر و کارآتر خواهد ساخت و آن را قادر می‌سازد تا اطلاعات و خدمات مورد نیاز شهروندان را هر چه سریع‌تر و آسان‌تر ارائه دهد. دیگر کسی نیازمند مراجعه به ادارت دولتی مختلف،

1. Dynamic Adaption

2. On-Line

3. Smart Cards

4. Electronic Data Interchange

اعتماد و اطمینان رهبران و احترام به کارکنان سازمان استوار است. در فرهنگ‌های واقعاً چابک کارکنان قادرند تا به رشد و شکوفایی برسند. مشتری: همچنان که یک سازمان چابک می‌شود در مدیریت ارتباط با مشتریان و ارباب رجوع نیز سازگاری پیدا می‌کند. یک سازمان دولتی چابک در مقابل مشتریان یا ارباب رجوع خود، همانند یک شرکت خصوصی، پاسخ‌گو بوده، به دنبال آن است که تقاضاها و نیازها را در بخش‌های متنوع شناسایی کرده و بر این اساس محصولات، خدمات، و فرایندها سازماندهی و مرتب می‌کند. مؤسسات چابک عموماً از ابزارها و سیستم‌هایی استفاده می‌کنند که در بخش خصوصی یافت می‌شوند (نظیر سیستم‌های ارتباط با مشتریان یا ارباب رجوع) [۱۲].

مدیریت عملکرد: فرآیندی که سازمان را قادر می‌سازد تا به گونه‌ای قابل پیش‌بینی، به ارزش آفرینی پایدار کمک کند. عناصر اصلی مدیریت عملکرد عبارتند از: ایجاد چشم‌اندازی مشترک از اهداف استراتژیک سازمان، تعیین اهداف عملکردی برای هر یک از افراد و گروه‌ها به منظور حصول اطمینان نسبت به همسویی عملکرد افراد در راستای نیازهای سازمان، استفاده از فرایند رسمی بررسی و ارزشیابی میزان موفقیت گروه‌ها و افراد در تحقق اهداف و پیوند دادن ارزشیابی عملکرد و توسعه کارکنان، پاداش‌دهی و ایجاد انگیزه و تقویت رفتار مطلوب [۱۰].

۲-۴ پیشینه تحقیق

زنجانی در سال ۱۳۸۸ در تحقیقی تحت عنوان «رابطه توانا سازها و چابکی در سازمان‌های تأمین کننده قطعات ایران خودرو» به شناسایی ابعاد و سنجه‌های مختلف جهت سنجش توانا سازها و توانایی‌های چابکی پرداخته است. در این تحقیق توانا سازها در سه بعد فناوری، فنآوری اطلاعات و نوآوری تعیین گردیدند.

در تحقیقی که گلشن در سال ۱۳۸۷ تحت عنوان «بررسی اثر پذیرش فناوری اطلاعات بر چابکی سازمان» انجام داده است، به این نتیجه رسیده که پذیرش فناوری اطلاعات اثر مثبتی بر توانایی سازمان برای چابک بودن دارد. نتایج تحقیق نشان داد که از بین سه متغیر بیرونی تجربه استفاده کننده، حمایت سازمانی و کیفیت اطلاعات، فقط تجربه استفاده کننده اثر مهمی بر پذیرش فناوری اطلاعات دارد.

آشتیانی در سال ۱۳۸۷ در تحقیق خود تحت عنوان «اثر دولت الکترونیکی بر تحقق استراتژی‌های سازمان ثبت احوال کشور» به این نتیجه رسیده است که دولت الکترونیکی در تحقق استراتژی مشتری محور، استراتژی ائتلاف، استراتژی رهبری سازمانی هزینه، استراتژی نوآوری، استراتژی تمرکز بر خدمات، استراتژی توسعه خدمات در سازمان، استراتژی رسوخ در بازار و استراتژی رشد تأثیر معناداری دارد. به عبارتی دیگر می‌توان گفت که همه استراتژی‌ها متأثر از دولت الکترونیکی بودند. محقق در پایان گزارش تحقیق خود پیشنهاد داده است که با توجه به تأثیر مثبت دولت الکترونیکی در تحقق استراتژی‌ها، سازمان ثبت احوال با استفاده از ظرفیت‌های انسانی، فنی و مالی خود در پیشبرد و استقرار دولت الکترونیکی اهتمام ورزد و با استفاده از بازخور، نیازهای واقعی سازمان را به روز کند و با تعامل بیشتر با سایر سازمان‌ها، دولت

توانایی حرکت سریع و آسان، و قادر بودن به تفکر سریع و با یک روش هوشمندانه به کار گرفته شده است. از واژه چابکی تعاریف بسیاری شده است، اما با این وجود، هیچ یک از آنها مخالف و ناقض یکدیگر نیستند. این تعاریف عموماً ایده «سرعت و تغییر در محیط کار» را نشان می‌دهند. اما با توجه به جدید بودن بحث چابکی، تعریف جامعی که مورد قبول همگان است وجود ندارد. به زعم شریفی و زانگ در سال ۱۹۹۹، چابکی به معنای توانایی هر سازمان در احساس، ادراک، و پیش‌بینی تغییرات موجود در محیط کسب و کار است. چنین سازمان‌هایی باید بتوانند تغییرات محیطی را تشخیص و به آنها به عنوان عوامل رشد و شکوفایی بنگرند [۳]. در تعریف دیگری چابکی به توانایی خلاقیت و پاسخ‌گویی به تغییرات به منظور رسیدن به منافع مورد نظر در یک محیط متلاطم کسب و کار گفته می‌شود [۱۴]. به طور کلی چابکی، توانایی یک سازمان برای درک تغییر محیطی و سپس پاسخ‌گویی سریع و کارآ به آن تغییر است. این تغییر محیطی می‌تواند تغییرات تکنولوژیک و کاری یا تغییر نیاز مشتری باشد [۷].

۲-۲-۱ ابعاد چابکی سازمان در بخش دولتی

اما چگونه یک سازمان دولتی چابک‌تر می‌شود؟ در این مورد اولویت‌های مختلفی توسط بخش سیاستگذاری سازمان‌ها ارائه شده و بعضاً مورد توجه عاملان و دست‌اندرکاران نیز واقع می‌شود. نتایج نشان می‌دهد که سازمان‌های دولتی چابک، پنج مؤلفه از چابکی را مد نظر داشته‌اند. مؤسسه مطالعات علوم اجتماعی لندن در بررسی خود، مدل ابعاد مختلف چابکی را جامع‌تر از دیگر مدل‌های موجود برای سازمان‌های دولتی ارائه نموده است. این مدل به شرح ذیل می‌باشد:

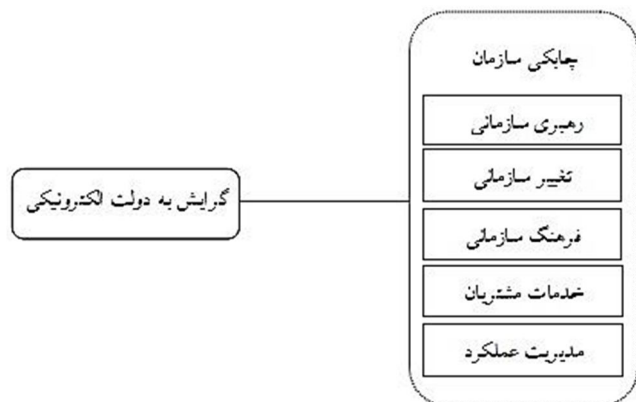
رهبری سازمانی: چابکی نتیجه و پیامد رهبری سازمانی اثربخش است. نتایج نشان می‌دهند که رهبران اثربخش می‌توانند گستره‌ای که سرمایه‌گذاری در چابکی، تغییرات سازمانی موفق را ایجاد می‌کند، افزایش دهند. در عین حال که رهبری سازمانی را در زمره مهم‌ترین ابعاد چابکی رتبه‌بندی

می‌کنند، اما بزرگ‌ترین مشکل و مانع چابکی نیز همین مؤلفه است. در مجموع تجربه نشان داده که رهبران واقعی‌آنهاهی هستند که نظرات، الگوها و رویکردهای جدید را آزموده و در پایان چشم‌انداز درستی از آنچه آنها قصد آفریدن دارند، بیان می‌کنند.

تغییر سازمانی: سازمان‌های دولتی پیشرو می‌توانند که سریعاً برنامه‌های تغییر مورد نظر را تدوین و اجرا کنند تا بر کل سازمان تأثیر گذاشته و نتایج قابل سنجشی را ظرف دوازده تا هجده ماه منتقل کند. سازمان‌ها این کار را از طریق جستجوی روش‌های نوآورانه و مؤثر کارها و فعالیت‌ها انجام می‌دهند. همراه با این کار، تغییرات فرایندی برای بهبود خدمات عمومی و کاهش زمان اجرا بدون قربانی کردن نتایج مطلوب نیز در دستور کار آنها قرار می‌گیرد.

فرهنگ سازمانی: هر سازمان هویت و فرهنگ مختص به خود را دارد، که به صورت قرارداد نامکتوبی میان سازمان و کارکنانش قابل اجرا است. بر خلاف سازمان‌های غیر چابک، فرهنگ سازمان چابک پویاست، یعنی بر

مدل نیز، تأمین‌کنندگان چابکی است که روش‌ها، کارکردها، ساختار، فناوری، کارکنان و نوآوری را در بر می‌گیرد. با توجه به ادبیات و پیشینه موضوع می‌توان الگوی مفهومی آمده در شکل (۱) را پیشنهاد داد:



شکل (۱): الگوی مفهومی تحقیق

۳- فرضیات تحقیق

۳-۱- فرضیه اصلی

بین گرایش به دولت الکترونیکی با چابکی سازمان در شرکت گاز استان تهران ارتباط وجود دارد.

۳-۲- فرضیه‌های فرعی

بین گرایش به دولت الکترونیکی با رهبری سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.

بین گرایش به دولت الکترونیکی با تغییر سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.

بین گرایش به دولت الکترونیکی با فرهنگ سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.

بین گرایش به دولت الکترونیکی با خدمات مشتری ارتباط معناداری وجود دارد.

بین گرایش به دولت الکترونیکی با مدیریت عملکرد ارتباط معناداری وجود دارد.

وضعیت گرایش به دولت الکترونیکی در شرکت گاز در سطح مطلوبی قرار دارد.

وضعیت چابکی سازمانی در شرکت گاز در سطح مطلوبی قرار دارد.

۴- روش‌شناسی تحقیق

از آنجا که تحقیق حاضر، به دنبال توسعه دانش کاربردی در زمینه خاص یعنی گرایش به دولت الکترونیکی و چابکی سازمان بوده، می‌توان گفت، از نظر هدف تحقیقی کاربردی است. همچنین در این پژوهش به توصیف و مطالعه آنچه که هست می‌پردازیم؛ بنابراین یک تحقیقی توصیفی از نوع پیمایشی است.

جامعه آماری تحقیق را کارکنان ستادی شرکت گاز استان تهران که

الکترونیکی را به صورت نیاز و خواست استراتژیک ملی مطرح و تقویت نماید.

تحقیق دیگری تحت عنوان «بررسی ارتباط بین گرایش به دولت الکترونیکی با ویژگی‌های حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی استان یزد» توسط اعلامی اردکانی در سال ۱۳۸۷ صورت گرفته است. در این تحقیق به ارتباط گرایش به دولت الکترونیکی با هر یک از مؤلفه‌های حکمرانی خوب که شامل، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، نتیجه‌گرایی، پاسخ‌گویی، شفاف‌سازی، ارتقای ارزش‌ها و ظرفیت‌سازی می‌باشند، پرداخته شده است. نتایج حاصل از گردآوری داده‌ها نشان داد که بین گرایش به دولت الکترونیکی و ویژگی‌های حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی استان یزد ارتباط معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر می‌توان گفت که با افزایش گرایش به دولت الکترونیکی در سازمان‌ها، شاخص‌های حکمرانی خوب ارتقا می‌یابند.

وی‌بو^۱ در تحقیقی با عنوان «دولت الکترونیکی به عنوان مداخله‌گر استراتژیک در فرایند تغییر سازمانی»، نتیجه‌گیری می‌کند که افراد محرک‌های فعال در فعالیت‌های سازمانی برای تغییر هستند و بیان نمود که دولت الکترونیکی به عنوان یک رویکرد دگرگون‌ساز در تغییر و توسعه سازمانی است. در این تحقیق نشان داده شده است که دولت الکترونیکی با تأثیر بر سه مؤلفه استراتژی، ساختار و افراد، تغییر سازمانی را به پیش می‌برد.

زین و همکاران در سال ۲۰۰۵ نشان دادند که پذیرش فناوری اطلاعات اثر مثبتی بر چابکی سازمان دارد. در مدل پذیرش فناوری اطلاعات ارائه شده در تحقیق آنان، فرض شده است که تمایل به استفاده از سیستم یا فناوری اطلاعات جدید از طریق استفاده واقعی از سیستم یا فناوری اطلاعات بر چابکی سازمان اثر می‌گذارد. تمایل به استفاده از سیستم جدید تابعی از سودمندی و سهولت استفاده ادراک شده است. نتایج تحقیق ثابت کرد که سودمندی و سهولت استفاده ادراک شده، چابکی سازمان را از طریق استفاده واقعی از فناوری اطلاعات و تمایل به استفاده از فناوری تحت تأثیر قرار می‌دهند. تحقیق نشان داد که از میان شش متغیر بیرونی (مشارکت استفاده‌کننده، ویژگی‌های شغل و سیستم، تجربه استفاده‌کننده، حمایت مدیریت عالی، و ویژگی‌های جمعیت-شناختی) فقط دو متغیر ویژگی‌های شغل و سیستم تأثیر مهمی بر چابکی سازمان داشته‌اند.

همچنین، شریفی و ژانگ در سال ۱۹۹۹ در تحقیق خود تحت عنوان «روشی برای دستیابی به چابکی در سازمان‌های تولیدی» یک مدل مفهومی را برای چابکی ارائه داده‌اند. این مدل سه بخش عمده را شامل می‌شود: بخش اول، پیرامون محرک‌های چابکی است که شرکت را وادار می‌کنند تا به دنبال جایگاه جدیدی جهت جریان و تداوم کسب و کارش باشد و بتواند مزیت رقابتی کسب کند. این عوامل شرکت را بر آن می‌دارند تا استراتژی را بازبینی نموده و مجدداً بازسازی کنند. بخش دوم راجع به قابلیت‌های چابکی است که واکنش به تحولات محیطی، شایستگی، انعطاف‌پذیری و سرعت را شامل می‌گردد. بخش سوم این

1. Yeo

$$\begin{cases} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{cases}$$

H_0 : بین دو فاکتور مورد نظر رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین دو فاکتور مورد نظر رابطه معناداری وجود دارد.

علامت ρ ضریب همبستگی بین دو فاکتور را نشان می‌دهد. بر این اساس اگر sig آزمون همبستگی کمتر از ۰/۰۵ باشد، فرض صفر رد خواهد شد و این نشان می‌دهد که بین دو فاکتور مورد نظر همبستگی وجود دارد و اگر بیش از مقدار مذکور باشد، همبستگی وجود نخواهد داشت و رابطه‌ای بین آنها نخواهد بود.

۵-۲-۱ بررسی فرضیه فرعی اول

بررسی و آزمون فرضیه فرعی اول با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون: بین گرایش به دولت الکترونیکی با رهبری سازمانی در شرکت گاز استان تهران ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول (۲) میزان همبستگی بین گرایش به دولت الکترونیکی و رهبری سازمانی را نشان می‌دهد. به کمک sig آزمون می‌توان دریافت که آیا رابطه‌ای بین گرایش به دولت الکترونیکی و رهبری سازمانی وجود دارد یا خیر. با توجه به اینکه sig آزمون این فرضیه کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که بین گرایش به دولت الکترونیکی و رهبری سازمانی در شرکت گاز استان تهران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۲): ضریب همبستگی گرایش به دولت الکترونیکی و رهبری سازمانی

۰/۳۱۹	ضریب همبستگی	رابطه بین گرایش به دولت الکترونیکی با رهبری سازمانی
۰/۰۰۰	Sig	
۱۱۸	N	

۵-۲-۲ بررسی فرضیه فرعی دوم

بررسی و آزمون فرضیه فرعی دوم با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون: بین گرایش به دولت الکترونیکی با تغییر سازمانی در شرکت گاز استان تهران ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول (۳) میزان همبستگی بین گرایش به دولت الکترونیکی و تغییر سازمانی را نشان می‌دهد. به کمک sig آزمون می‌توان دریافت که آیا رابطه‌ای بین گرایش به دولت الکترونیکی و تغییر سازمانی وجود دارد یا خیر. با توجه به اینکه sig آزمون این فرضیه کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که بین گرایش به دولت الکترونیکی و تغییر سازمانی در شرکت گاز استان تهران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۳): ضریب همبستگی گرایش به دولت الکترونیکی و تغییر سازمانی

۰/۲۴۴	ضریب همبستگی	رابطه بین گرایش به دولت الکترونیکی با تغییر سازمانی
۰/۰۰۸	Sig	
۱۱۸	N	

۵-۲-۳ بررسی فرضیه فرعی سوم

بررسی و آزمون فرضیه فرعی سوم با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون: بین گرایش به دولت الکترونیکی با فرهنگ سازمانی در شرکت گاز استان تهران ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول (۴) میزان همبستگی بین گرایش به دولت الکترونیکی و فرهنگ

دارای مدرک فوق دیپلم و بالاتر می‌باشند، تشکیل می‌دهد. تعداد آنها ۲۱۶ نفر می‌باشد. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. برای توزیع پرسشنامه تعداد ۱۲۰ نفر با استفاده از فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود انتخاب شدند.

ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. پرسشنامه گرایش به دولت الکترونیکی از ۸ سؤال تشکیل شده و از تحقیق تورس و همکاران ۱ در سال ۲۰۰۵ گرفته شده است. محققان از این پرسشنامه در تحقیق خود در هجده منطقه اتحادیه اروپا استفاده نموده بودند. اعلائی اردکانی در سال ۱۳۸۷ برای اولین بار در کشور در تحقیق خود از این پرسشنامه استفاده و ضریب پایایی آن را ۰/۸۸ تعیین نمود. پرسشنامه سنجش چابکی سازمانی برگرفته از تحقیق جامعی که مؤسسه ای‌تی‌کرنی ۲ در سال ۲۰۰۳ در سازمان‌های دولتی هشت کشور آمریکا، استرالیا، کانادا، نروژ، فرانسه، آلمان، نیوزیلند و ایتالیا انجام داده است، می‌باشد. این پرسشنامه در تحقیق حاضر با اندکی تغییر به ۱۶ سؤال تقلیل یافت. ضریب پایایی این پرسشنامه در تحقیق ای‌تی‌کرنی برابر با ۰/۹۰ بوده است. به منظور اطمینان از روایی محتوا پرسشنامه از نظر اساتید و صاحب‌نظران در این حوزه بهره گرفته شد. پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و به کمک نرم‌افزار SPSS بررسی شد که برای پرسشنامه گرایش به دولت الکترونیکی و چابکی سازمان به ترتیب برابر با ۰/۸۷ و ۰/۹۲ بدست آمد. این اعداد نشان‌دهنده پایایی مطلوب پرسشنامه‌ها است.

۵- یافته‌های تحقیق

۵-۱ آزمون کالموگروف اسمیرنوف

از این آزمون برای بررسی نرمال بودن توزیع‌ها استفاده می‌شود. در جدول (۱) نتیجه این آزمون برای هر یک از متغیرها آمده است:

جدول (۱): نتیجه آزمون کالموگروف-اسمیرنوف

متغیر	تعداد	Sig	نتیجه آزمون
گرایش به دولت الکترونیکی	۱۱۸	۰/۰۵۲	نرمال
رهبری سازمانی	۱۱۸	۰/۰۷۴	نرمال
تغییر سازمانی	۱۱۸	۰/۰۶۵	نرمال
فرهنگ سازمانی	۱۱۸	۰/۰۸۴	نرمال
خدمات مشتریان	۱۱۸	۰/۰۶۹	نرمال
مدیریت عملکرد	۱۱۸	۰/۰۷۱	نرمال
چابکی سازمانی	۱۱۸	۰/۰۵۶	نرمال

همانطور که جدول (۱) نشان می‌دهد، توزیع همه متغیرها در سطح نرمال است.

۵-۲ بررسی فرضیه‌های تحقیق

برای بررسی فرضیه‌های از نوع فرضیه همبستگی، از فرضیه H_0 و فرضیه H_1 که به صورت زیر بیان می‌شود، استفاده می‌شود:

1. Torres, L., Vicente, P., & Royo, S

2. A.T.Kearny

بین گرایش به دولت الکترونیکی با چابکی سازمانی در شرکت گاز استان تهران ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول (۷) میزان همبستگی بین گرایش به دولت الکترونیکی و چابکی سازمانی را نشان می‌دهد. به کمک Sig آزمون می‌توان دریافت که آیا رابطه‌ای بین گرایش به دولت الکترونیکی و چابکی سازمانی وجود دارد یا خیر. با توجه به اینکه Sig آزمون این فرضیه کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که بین گرایش به دولت الکترونیکی و چابکی سازمانی در شرکت گاز استان تهران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۷): ضریب همبستگی گرایش به دولت الکترونیکی و چابکی سازمانی

۰/۳۴۵	ضریب همبستگی	رابطه بین گرایش به دولت الکترونیکی با چابکی سازمانی
۰/۰۰۰	Sig	
۱۱۸	N	

۳-۵ آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های چابکی سازمان

فرض H_0 : میانه تمامی متغیرها باهم برابرند.

فرض H_1 : حداقل دو متغیر وجود دارد که میانه آنها نابرابر است.

نرم افزار SPSS جدولی شامل میانگین رتبه‌های مؤلفه‌ها را ارائه می‌دهد:

جدول (۸): میانگین رتبه‌های مؤلفه‌های چابکی سازمان

رتبه	میانگین رتبه‌ها	مؤلفه‌های چابکی سازمانی	ردیف
۱	۳/۲۸	رهبری سازمانی	۱
۲	۲/۹۸	تغییر سازمانی	۲
۳	۲/۹۷	مدیریت عملکرد	۳
۴	۲/۹۴	خدمات به مشتریان	۴
۵	۲/۸۳	فرهنگ سازمانی	۵

چنانچه از جدول (۸) بر می‌آید، تفاوت معناداری بین میانگین رتبه مؤلفه‌های چابکی سازمانی وجود دارد و حدس می‌زنیم که فرض H_0 مبنی بر برابری میانه تمامی متغیرها رد شود. در مرحله بعد نتیجه آزمون در جدول (۹) ارائه می‌شود.

جدول (۹): نتیجه آزمون فریدمن

Sig	کای دو	درجه آزادی	تعداد نمونه
۰/۰۲۹	۵/۸۶۷	۴	۱۱۸

همانطور که از جدول (۹) بر می‌آید با انجام آزمون مربوط، در سطح اطمینان Sig/۹۵ برابر ۰/۰۲۹ و کمتر از ۰/۰۵ است و در نتیجه H_0 رد می‌شود. به عبارت دیگر تفاوت معنی‌داری بین میانه‌های مؤلفه‌ها وجود دارد.

۴-۵ آزمون دوجمله‌ای برای بررسی وضعیت متغیرها

سؤالات و فرضیه‌های تحقیق در مدیریت گاهی نسبت پذیرند؛ فرضیه‌ها یا سؤالات مربوط به تحقیقات با مقیاس کیفی، با استفاده از آزمون نسبت موفقیت مورد بررسی قرار می‌گیرند. چنانچه یک فرضیه پژوهشی با p بیان شود، می‌توان صحت آن فرضیه را با استفاده از مراحل چهارگانه آزمون فرض بررسی کرد. به منظور بررسی وضعیت متغیرها در این

سازمانی را نشان می‌دهد. به کمک Sig آزمون می‌توان دریافت که آیا رابطه‌ای بین گرایش به دولت الکترونیکی و تغییر سازمانی وجود دارد یا خیر. با توجه به اینکه Sig آزمون این فرضیه کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که بین گرایش به دولت الکترونیکی و فرهنگ سازمانی در شرکت گاز استان تهران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۴): ضریب همبستگی گرایش به دولت الکترونیکی و فرهنگ سازمانی

۰/۳۲۱	ضریب همبستگی	رابطه بین گرایش به دولت الکترونیکی با فرهنگ سازمانی
۰/۰۰۰	Sig	
۱۱۸	N	

۴-۲ بررسی فرضیه فرعی چهارم

بررسی و آزمون فرضیه فرعی چهارم با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون: بین گرایش به دولت الکترونیکی با خدمات مشتری در شرکت گاز استان تهران ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول (۵) میزان همبستگی بین گرایش به دولت الکترونیکی و خدمات مشتری را نشان می‌دهد. به کمک Sig آزمون می‌توان دریافت که آیا رابطه‌ای بین گرایش به دولت الکترونیکی و خدمات مشتری وجود دارد یا خیر. با توجه به اینکه Sig آزمون این فرضیه کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که بین گرایش به دولت الکترونیکی و خدمات مشتری در شرکت گاز استان تهران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۵): ضریب همبستگی گرایش به دولت الکترونیکی و تغییر سازمانی

۰/۲۹۰	ضریب همبستگی	رابطه بین گرایش به دولت الکترونیکی با خدمات مشتری
۰/۰۰۱	Sig	
۱۱۸	N	

۵-۲-۵ بررسی فرضیه فرعی پنجم

بررسی و آزمون فرضیه فرعی پنجم با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون: بین گرایش به دولت الکترونیکی با مدیریت عملکرد در شرکت گاز استان تهران ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول (۶) میزان همبستگی بین گرایش به دولت الکترونیکی و مدیریت عملکرد را نشان می‌دهد. به کمک Sig آزمون می‌توان دریافت که آیا رابطه‌ای بین گرایش به دولت الکترونیکی و مدیریت عملکرد وجود دارد یا خیر. با توجه به اینکه Sig آزمون این فرضیه کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که بین گرایش به دولت الکترونیکی و مدیریت عملکرد در شرکت گاز استان تهران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۶): ضریب همبستگی گرایش به دولت الکترونیکی و مدیریت عملکرد

۰/۳۰۴	ضریب همبستگی	رابطه بین گرایش به دولت الکترونیکی با مدیریت عملکرد
۰/۰۰۱	Sig	
۱۱۸	N	

۶-۲-۵ بررسی فرضیه اصلی

بررسی و آزمون فرضیه اصلی با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون:

چابکی سازمانی در شرکت گاز استان تهران ارتباط وجود دارد. به عبارت دیگر می‌توان گفت که با افزایش گرایش به دولت الکترونیکی در شرکت مورد مطالعه، مؤلفه‌های چابکی سازمانی نیز ارتقاء می‌یابند. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقات مشابه همخوانی دارد. در تحقیقات گلدمن و همکاران در سال ۱۹۹۹، گونسن در سال ۱۹۹۳، موندراگان در سال ۲۰۰۴، زین در سال ۲۰۰۵، لی در سال ۲۰۰۶ و گلشن در سال ۱۳۸۷ اثر مثبت پذیرش فناوری اطلاعات بر چابکی سازمانی به طور کلی نشان داده شده است.

لوک در سال ۲۰۰۹ در تحقیق خود تأثیر رهبری سازمان بر موفقیت خدمات دولت الکترونیکی را نشان داده است. در تحقیق حاضر رهبری سازمانی به عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفته است. در یک مطالعه میدانی که در مالزی در سال ۲۰۰۹ صورت گرفته است، محققان در ۱۸ شرکت، تأثیر پیاده‌سازی دولت الکترونیکی بر تغییر سازمانی را با توجه به سه بُعد استراتژی، ساختار و عملکرد نشان دادند. همچنین افراد عاملی هستند که تغییرات را تسهیل و محقق می‌سازند. این تحقیق دارای چهار فرضیه به ترتیب درباره تأثیر پیاده‌سازی دولت الکترونیکی بر استراتژی سازمان، بر ساختار سازمان، بر عملکرد کلی سازمان و بر تغییر سازمانی به طور کلی به وسیله افراد به ویژه رهبران می‌باشد. در تحقیقات گلدمن و همکاران در سال ۱۹۹۹ و گلشن در سال ۱۳۸۷ اثر مثبت پذیرش فناوری اطلاعات بر تغییر سازمانی به عنوان یکی از مؤلفه‌های چابکی سازمان نشان داده شده است.

در تحقیقی که حسینی و مبارکی در سال ۱۳۸۱ درباره عوامل مؤثر بر کاربرد سیستم‌ها و فناوری اطلاعات انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که فرهنگ سازمانی یکی از عوامل زمینه‌ای مؤثر بر این امر است. البته این تحقیق تأثیر فرهنگ سازمانی بر عامل وابسته یعنی کاربرد سیستم‌ها و فناوری اطلاعات را می‌سنجد، یعنی فرهنگ سازمانی به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده است. اما در تحقیق حاضر فرهنگ سازمانی به عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفته است که با توجه به عنوان هدف تحقیق مبنی بر ارتباط متغیرها، طرح این مطالعه موردی در اینجا مناسب است.

با توجه به اینکه دولت الکترونیکی در واقع وابستگی شدیدی به فناوری تحت وب یا به صورت کلی‌تر فناوری اطلاعات و ارتباطات دارد، لذا در ابتدا بایستی زیرساخت‌های لازم و کافی بحث فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان نهادینه شود و برای تحقق این امر می‌بایست سرمایه‌گذاری کافی در این زمینه صورت گیرد. زیرساخت‌های لازم در این راستا در واقع بسط و توسعه شبکه‌های محلی، اینترنت، اکسترانت و به ویژه اینترنت می‌باشد. از سویی دیگر می‌بایست بخشی در شرکت به نام دولت الکترونیکی ایجاد گردد که به صورت مستقل و حرفه‌ای به نیازها و الزامات شرکت در بحث توسعه زیرساخت‌ها و خدمات الکترونیکی پاسخ‌گو باشد. به علاوه سرمایه‌گذاری در بحث زیرساخت‌های توسعه خدمات الکترونیکی و دولت الکترونیکی، تنها از جنبه سخت‌افزاری نیست. بُعد دیگر که بایستی به طور جدی بدان توجه شود، بُعد نرم‌افزاری است. بعد نرم‌افزاری از قبیل آموزش کارکنان در راستای بهره‌گیری از امکانات

تحقیق از آزمون دوجمله‌ای استفاده شد. فرضیه پژوهشی و آماری این آزمون عبارت است از:

H_0 : وضعیت متغیر مورد نظر در سطح مطلوبی قرار ندارد.

H_1 : وضعیت متغیر مورد نظر در سطح مطلوبی قرار دارد.

$$\begin{cases} H_0: \bar{P} \leq P_0 \\ H_1: \bar{P} > P_0 \end{cases}$$

جدول (۱۰): نتیجه آزمون دوجمله‌ای

	Category	N	Sig.
گرایش به دولت الکترونیکی	Group 1	۳≤	۱۱۴
	Group 2	۳>	۳
	Total		۱۱۸
رهبری سازمانی	Group 1	۳≤	۶۴
	Group 2	۳>	۵۴
	Total		۱۱۸
تغییر سازمانی	Group 1	۳≤	۷۳
	Group 2	۳>	۴۵
	Total		۱۱۸
فرهنگ سازمانی	Group 1	۳≤	۷۶
	Group 2	۳>	۴۲
	Total		۱۱۸
خدمات مشتری	Group 1	۳≤	۷۹
	Group 2	۳>	۳۹
	Total		۱۱۸
مدیریت عملکرد	Group 1	۳≤	۷۰
	Group 2	۳>	۴۸
	Total		۱۱۸

برای آزمون فرضیه‌های مربوط، پاسخ‌های داده شده به صورت دو گروه اول «کمتر یا مساوی ۳» و دوم «بیشتر از ۳» طبقه‌بندی شده‌اند. اگر Sig کمتر از ۰/۰۵ باشد. فرض صفر در سطح اطمینان ۰/۹۵ رد و قرض مقابل تأیید می‌شود. یعنی وضعیت متغیر مورد نظر در سطح مطلوبی قرار دارد. بر اساس نتایج جدول (۱۰) می‌توان گفت که مؤلفه‌های رهبری سازمانی و مدیریت عملکرد در وضعیت مطلوبی قرار ندارند، اما مؤلفه‌های تغییر سازمانی، فرهنگ سازمانی، خدمات مشتری و نیز متغیر گرایش به دولت الکترونیکی در وضعیت مطلوبی قرار دارند.

۶- نتیجه‌گیری

در این پژوهش ارتباط بین گرایش به دولت الکترونیکی با چابکی سازمانی بررسی شد. در بررسی آمار استنباطی و با بهره‌گیری از آزمون همبستگی پیرسون، فرضیات اصلی و فرعی در جامعه مورد نظر به بوته آزمایش گذاشته شدند و در سطح اطمینان ۰/۹۵، فرض صفر در تمام فرضیات رد و فرض مقابل تأیید گردید. یعنی بین گرایش به دولت الکترونیکی با

- [7] فتحیان، مهدی. گلچین پور، مونا. خسروشاهی، سرور، (۱۳۸۴). نقش فناوری اطلاعات در چابکی بنگاه‌های کوچک و متوسط ایران. سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، ایران، تهران.
- [8] فیضی، کامران. مقدسی، علیرضا. (۱۳۸۴)، دولت الکترونیک، انتشارات ترمه، تهران.
- [9] گلشن، اصغر. (۱۳۸۷)، بررسی اثر پذیرش فناوری اطلاعات بر چابکی سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شاهد.
- [10] میرسپاسی، ناصر. (۱۳۸۴)، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار با نگرشی به روند جهانی شدن، انتشارات میر، تهران، چاپ بیست و چهارم.
- [11] یعقوبی، نورمحمد. (۱۳۸۶) دولت الکترونیک: رویکردی مدیریتی، نشر افکار، تهران.
- [12] A Kearney, T. Inc., (2003), **Improving Performance in the Public Sector**, Lse Public Policy Group.
- [13] Almarabeh, T., AbuAli, A., (2010), **A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success**. European Journal of Scientific Research 39(1), 29-42.
- [14] Gallagher, P. K., James, L. W., (2008), **Organizing IT to Promote Agility**, Inf Technol Manage 9(3), 71-88.
- [15] Ghayur, G., (2004), **Towards Good Governance: Developing an E-Government**, Lecturer in University of Information Technology, Rawalpindi.
- [16] John, H. S., Cannon, R. A., Pouder, W. R., (2001), **Change Drivers in the New Millennium: Implications for Manufacturing Strategy Research**, Journal of Operations Management. 19(4), 143-160.
- [17] Luk, S. C. Y., (2009), **The impact of leadership and stakeholders on the success/failure of e-government service: Using the case study of e-stamping service in Hong Kong**, Government Information Quarterly 26(4), 594-604.
- [18] Sharifi, H., Zhang, Z., (1999), **A Methodology for Achieving Agility in Manufacturing Organizations**, International Journal of Production Economics 62, 7-22.
- [19] Torres, L., Vicente, P., Royo, S., (2005) **E-Government and the Transformation of Public in EU Countries: Beyond NPM or just Wave of Reforms?**, Online Information Review 29(5), 531 – 553.
- [20] Yeo, K. R., (2009), **Electronic Government as a Strategic Intervention in Organizational Change Processes**, Journal of Change Management 9(3), 271-304.
- [21] Zain, M. Rose, R., Abdullah, I. M., (2005), **The Relationship between IT Acceptance and Organizational Agility in Malaysia**, Journal of Information and Management 42(6), 829-839.
- فناوری‌های تحت وب می‌باشد. همچنین سازمان بایستی در جهت آموزش شهروندان جهت تسهیل خدمات الکترونیکی برنامه‌هایی داشته باشد. بحث دیگری که بسیار مهم می‌باشد، اطلاع‌رسانی به شهروندان در جهت استفاده از خدمات الکترونیکی سازمان می‌باشد. چه بسا سازمان از لحاظ شاخص دولت الکترونیکی بالا باشد ولی به دلیل ضعف در اطلاع-رسانی به گروه‌های هدف و مشتریان از فیض بهره‌گیری از خدمات الکترونیکی محروم بماند.
- با توجه به جدول (۱۰) مؤلفه رهبری سازمانی در وضعیت مطلوبی در شرکت گاز استان تهران قرار ندارد. برای ارتقای این مؤلفه می‌توان یک چشم انداز روشن برای سازمان تدوین نمود و توجه و تمرکز را بر روندهای جدید و اهداف استراتژیک قرار داد. همچنین به افزایش انعطاف-پذیری شرکت برای استفاده از منابع در اختیار در زمان و جای مورد نیاز همت گماشت. برای ارتقای مؤلفه مدیریت عملکرد می‌توان پیشنهاد نمود که توجه و تأکید بیشتری بر ایجاد آموزش‌های مختلف و مورد نیاز برای کارکنان (هم برای مدیران و هم برای کارمندان) شرکت صورت گیرد. همچنین یک سیستم مدیریت عملکرد جامع و یکپارچه و ارزیابی عملکرد بر اساس آن ایجاد گردد. ضمناً از روش‌های ارزیابی جامع‌تر مانند رویکرد کارت امتیازی متوازن با تأکید بر چهار جنبه یادگیری سازمانی، مالی، مشتری، و فرایند کاری استفاده گردد. تحقیق حاضر بار دیگر یکی از مشکلات اساسی سازمان‌های داخلی یعنی ضعف در مدیریت و رهبری را نشان داد. در صورتی که سازمان مورد پژوهش بخواهد چابک شود در ابتدا لازم است تا در این مورد چاره‌ای بیاندیشد و ضعف‌های موجود را برطرف نماید و سپس به اصلاح دیگر ابعاد چابکی بپردازد. در مجموع می‌توان بیان نمود با توجه به اینکه اغلب تحقیقات داخلی بر چابکی شرکت‌های بازرگانی متمرکز شده‌اند، این مقاله رویکرد جدیدی را در کشور به منظور توجه به بحث چابکی سازمانی در بخش عمومی ایجاد نموده است.

۷- منابع و مأخذ

- [۱] آشتیانی، حسین. (۱۳۸۷)، اثر دولت الکترونیکی بر تحقق استراتژی‌های سازمان ثبت احوال کشور، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- [۲] اعلایی اردکانی، مصطفی. (۱۳۸۷)، بررسی ارتباط بین گرایش به دولت الکترونیکی با ویژگی‌های حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی استان یزد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- [۳] جعفرنژاد، احمد. شهبایی، بهنام. (۱۳۸۶)، مقدمه‌ای بر چابکی سازمان و تولید چابک، مؤسسه مهربان نشر، تهران.
- [۴] زنجانی، محمد. (۱۳۸۸)، رابطه توانا سازها و چابکی در شرکت‌های تامین کننده قطعات ایران خودرو، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- [۵] شاهپری، علیرضا. (۱۳۸۳)، دولت الکترونیک، انتشارات مدیریت، تهران.
- [۶] شریف‌زاده، فتاح. قلی‌پور، رحمت‌اله، (۱۳۸۲)، حکمرانی خوب و نقش دولت، مجله فرهنگ مدیریت، ش ۴، ص ۹۳-۱۰۹.