



تأثیر اجرای طرح ملی قبض سبز بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق

رسول رنجریان (مسئول مکاتبات)

استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد شاهین‌دژ، دانشگاه آزاد اسلامی، شاهین‌دژ، ایران
ranjbarian1404@gmail.com

بابک محمدی

دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت دولتی، واحد شاهین‌دژ، دانشگاه آزاد اسلامی، شاهین‌دژ، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۱/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۱۷

چکیده

حذف قبوض کاغذی برق، گامی مهم در راستای کاهش هزینه‌ها و آلاینده‌های زیست محیطی، خدمات رسانی دقیق، سریع، بهینه، تکریم مشتریان و تحکیم و گسترش اهداف دولت الکترونیک است. پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر اجرای حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی انجام گرفت. مطالعه حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر شیوه جمع‌آوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کارکنان ادارات برق استان آذربایجان غربی در سال ۱۳۹۹ را تشکیل داده‌اند که تعداد آن‌ها ۷۲۰ نفر بود که از طریق نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند؛ که تعداد ۲۵۱ نفر بود. جهت بررسی روایی برای پرسشنامه محقق ساخته طرح ملی قبض سبز از روش اعتبار سنجی محتوی که ۶ نفر از اساتید دانشگاهی در رشته مدیریت حضور داشتند استفاده شد و برای پرسشنامه استاندارد دولت الکترونیک، به روایی صوری استناد شد. برای بررسی پایایی نیز به آلفای کرونباخ استناد شد به صورتی که ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای طرح ملی قبض سبز و تحقق اهداف دولت الکترونیک به ترتیب برابر با ۰.۸۶۶ و ۰.۸۹۲ بود. نتایج بررسی پایایی برای همه ابعاد بیشتر از ۰/۷ گزارش شد. برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS استفاده شد. نتایج آزمون فرضیات نشان داد اجرای حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارند.

کلمات کلیدی: قبوض کاغذی، طرح ملی، قبض سبز، دولت الکترونیک، آینده نگری

۱- مقدمه

سالانه در کشور برای تأمین کاغذ مورد نیاز قبوض برق حدود هزاران اصله درخت قطع می‌شد که با تغییر روش ارائه صورتحساب برق به مشترکان از کاغذی به دیجیتال، حرکت مؤثری با هدف حفظ محیط‌زیست انجام شده است. همین امر باعث تشویق بخش‌های مختلف شده، به طوری که از مجموعه شرکت‌هایی که در ارائه صورتحساب دیجیتال به مشترکان با شرکت‌های توزیع برق همکاری می‌کنند، گام ارزشمندی در جهت استفاده از فناوری‌های الکترونیکی برای پرداخت قبوض برق برداشته شده است. با اجرای طرح قبض بدون کاغذ سالانه از قطع ۱۲ هزار درخت جلوگیری می‌شود و این طرح علاوه بر تحقق اهداف دیگر مانند تحول دیجیتال در ارائه خدمات به مشترکان برق، کمک حال محیط‌زیست و طبیعت می‌باشد که توجه به محیط‌زیست هم نیاز امروز است و هم منفعت آیندگان و بدون شک نتایج اجرای طرح ملی قبض سبز به‌عنوان میراثی برای آیندگان خواهد بود (روابط عمومی شرکت توانیر استان آذربایجان غربی، ۱۳۹۸). یکی از بزرگ‌ترین چالش‌هایی که انسان در حال حاضر با آن مواجه است، وضعیت زیست‌محیطی است. فاجعه زیست‌محیطی آرامش و امنیت را از زندگی انسان می‌رباید و موجودیت بشر را تهدید می‌کند، به همین دلیل مسئله حفظ محیط‌زیست، یکی از مهم‌ترین مسائل مطرح در جهان امروز است (حقیقی نسب و تقوی، ۱۳۹۹، ۶۴).

با عنایت به وجود زیرساخت‌های گسترده مخابراتی در سطح کشور و ضریب نفوذ بالای تلفن و اینترنت در کلیه استان‌ها و شهرها و غالب روستاهای کشور، استفاده از روش‌های نوین ارائه خدمت به مشترکین محترم صنعت برق، به دلیل افزایش سرعت و کیفیت ارائه خدمت، صرفه‌جویی در هزینه‌ها و .. از اهمیت بالایی برخوردار است. لذا نظر به تأکید ریاست محترم جمهور و وزیر محترم نیرو مبنی بر لزوم ارائه قبوض الکترونیکی به مشترکین

صنعت برق و همچنین با عنایت به بند (ج) ماده ۶۷ قانون برنامه ششم توسعه، امکان ارائه صورتحساب برق مصرفی به کلیه مشترکین، به صورت الکترونیکی، توسط کلیه شرکت‌های توزیع با اهداف ذیل فراهم می‌گردد: ارتقاء سطح خدمات و رفاه مشترکین، صرفه‌جویی اقتصادی، ارتباط دوسویه با مشترکین، نظارت مؤثر، مدیریت کارآمد، بهره‌مندی از فناوری‌های نو، توسعه دولت الکترونیکی، ارائه خدمات غیرحضور و حفظ محیط‌زیست.

از سویی دیگر به منظور استقرار دولت الکترونیک، شرکت‌ها لازم است سیستم‌های اینترنتی، گروه‌افزارها و سیستم‌های جمعی را به‌مثابه گام ابتدایی فراهم آورده و از آن حمایت نمایند (زینالی صومعه و همکاران، ۱۳۹۲). در همین راستا، دولت الکترونیک به معنای مجموعه‌ای پیچیده از به‌کارگیری فناوری در اعمال اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و اداری دولتی است. اما دولت الکترونیک بیش از بارگذاری اطلاعات و خدمات روی وب است و بر تغییرات نهادی و سازمانی چشمگیر دلالت دارد (مونتگانا، ۲۰۲۰). باید به این نکته نیز توجه کرد که دولت الکترونیک فراتر از فناوری اطلاعات است و به کمک آن می‌توان به شهروندان جامعه امکان داد که با حذف بوروکراسی و با صرف هزینه و زمان کمتر به خدمات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنند (رضایی و یعقوبی، ۱۳۹۴، ۲۵۸). از دیدگاه مینرز و اشزنايدر^۲، دولت الکترونیک دارای اصولی اساسی نظیر دسترسی آسان و ارزان بزه اطلاعات دولتی، حق افراد برای دانستن، شفافیت و پاسخگویی می‌باشد؛ همکاری گسترده و به اشتراک نهادن اطلاعات میان ادارات دولتی ممکن است برخی از اصول نهادی همچون تفکیک قوا، توزیع و تعادل قدرت میان دولت‌های فدرال، دولتی و محلی را به مخاطره اندازد (سلاجقه و همکاران، ۱۳۹۹). ایجاد اعتماد در ذهن مشتریان، کلید موفقیت درازمدت بسیاری از شرکت‌های تجارت الکترونیکی بوده است که پلتفرم‌های آنلاینی را برای افزایش فروش محصولات خود ارائه کرده‌اند (ابراهیمی و همکاران، ۱۳۹۸، ۱۴۴). همچنین آکمن و همکاران^۳ (۲۰۰۵) دولت الکترونیک را انقلابی می‌دانند که در دهه اخیر در فناوری‌های ارتباطی و

اطلاعاتی رخ داده و زندگی روزانه افراد را متحول نموده و ویژگی‌های تعاملات میان دولت و شهروندان را نیز تغییر داده است (زرشکی، ۱۳۹۹). تاثیر توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات به سرعت در تمام فعالیت‌ها و فرآیندهای سازمان‌ها به چشم می‌خورد (شامی زنجانی و همکاران، ۱۳۹۹، ۹۰).

با توجه به مبانی و ضرورت نظری این پژوهش می‌توان چنین اشاره کرد شرکت‌های خدمات رسان برق، سالانه برای چاپ قبض در این شرکت‌ها، صدها تن کاغذ مصرف کرده و تعداد زیادی از نیروی انسانی را نیز برای توزیع آن به کار می‌گیرند که با تدابیر لازم و به منظور جلوگیری از تحمیل هزینه‌های اضافی و تحقق دولت الکترونیک، با ایجاد تعامل مستمر و دو سویه شرکت‌ها با مشتریان این قبض‌ها حذف و به جای آن از سیستم‌های پیامکی استفاده می‌شود. بنابراین با برنامه ریزی دقیق برای آینده شرکت‌های برق سراسر کشور، حذف قبوض کاغذی برق، گامی مهم در راستای کاهش هزینه‌ها و آلاینده‌های زیست محیطی، خدمات رسانی دقیق، سریع، بهینه و تکریم مشترکان، تحکیم و گسترش اهداف دولت الکترونیک در اجرای این طرح بزرگ ملی صورت می‌پذیرد.

این پژوهش درصدد انعکاس نتایج اجرای طرح حذف قبوض کاغذی با توجه به اهداف دولت الکترونیک می‌باشد، لذا می‌تواند در آینده بهره‌وری شرکت‌های برق را بالا ببرد. بدلیل اجرای این طرح بعد از یک سال، نتایج این پژوهش که اولین بار در شرکت‌های برق انجام شده است، از نوآوری این تحقیق محسوب می‌شود و تاکید دولت و شرکت‌های خدمات رسان برق به دنبال دیجیتالی کردن قبوض و حذف کاغذ از فرآیند صدور قبض، ضمن صرفه‌جویی در وقت و هزینه، موجب کاهش قطع درختان به منظور تولید کاغذ در آینده منجر خواهد شد.

طرح ملی قبض سبز از جمله طرح‌های جدیدی است که وزارت نیرو در استان‌های مختلف آن را انجام داده است. این پژوهش در راستای بهبود و افزایش خدمات دولت الکترونیک صورت گرفته است و مطالعات پیشین در زمینه پرداخت حضوری در قبوض برق صورت گرفته بود و در این زمینه مطالعه جامع صورت نگرفته است و این پژوهش

می‌تواند موضوعی جدید و نو در پژوهش‌های مرتبط با طرح ملی قبض سبز باشد.

با توجه به مبانی بیان شده سؤال اصلی این پژوهش به این صورت خواهد بود که آیا اجرای حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده‌نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیرگذار است؟

۲- پیشینه پژوهش

مانوئل^۱ و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی موضوع «عوامل تسهیل‌کننده و مهارکننده: تصویب دولت الکترونیکی در یک مدل دوگانه» پرداخته‌اند؛ نتایج این بررسی نشان می‌دهد که عادت اصلی مهار پذیرش کانال‌های دولت الکترونیک است، درحالی‌که این نیز یکی از عوامل تأثیرگذار در نظر به اهداف پیوسته کاربران موجود است. امید به زندگی تأثیر مثبتی بر روی قصد پیگیری در کاربران و قصد استفاده از آن در غیر کاربران دارد. با این حال، امید به تلاش و مقاومت نیز برای کاربران موجود مهم است. بنابراین، اگر دولت بخواهد از شهروندان استفاده از دولت الکترونیک را افزایش دهد، نیاز به ایجاد استراتژی-های مختلف برای کاربران و غیر کاربران است. سالاس و لیزته^۲ (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی موضوع «ارزیابی قابلیت استفاده از وبسایت‌های دولت الکترونیک در کشورهای جنوب صحرای آفریقا» پرداخته‌اند؛ نتایج این بررسی نشان می‌دهد که اکثر وبسایت‌های دولت الکترونیکی در SSA دارای قابلیت استفاده ضعیف هستند. میانگین امتیاز استفاده برای وبسایت‌ها ۳۶.۲٪ بود، با بیشترین استفاده از وبسایت‌ها نمره فقط ۶۴.۸٪ این مطالعه همچنین نشان داد که قابلیت استفاده از وبسایت‌های دولت الکترونیکی با شاخص توسعه دولت الکترونیکی (EGDI) و شاخص مشارکت الکترونیکی (EPI) ارتباط مثبت دارد. تائوو^۳ (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی موضوع «بررسی اثر ضد فساد دولت الکترونیک و اثر تعدیل‌کننده فرهنگ ملی: یک مطالعه متقابل کشور»

پرداخته است؛ نتایج این بررسی نشان می‌دهد که آیا دولت الکترونیکی بر سطح کنترل فساد در سطح بین‌المللی تأثیر می‌گذارد. برای این منظور، تأثیر بلوغ خدمات دولت الکترونیک بر کنترل فساد با توجه به تفاوت‌های سیاسی، اقتصادی و فرهنگی بین‌المللی مورد بررسی قرار می‌گیرد. تجزیه و تحلیل مسیر بر روابط بین شاخص‌های مختلف جهانی نشان می‌دهد که بلوغ خدمات دولت الکترونیک به کنترل فساد کمک می‌کند و فرهنگ ملی موجب کاهش اثر ضد فساد دولت الکترونیک می‌شود. تنوع در کشورهای مختلف در شرایط سیاسی، اقتصادی و فرهنگی بر تغییرات تأثیر دولت الکترونیک بر کنترل فساد تأثیر می‌گذارد. درحالی‌که شواهد قانع‌کننده‌ای مبنی بر اینکه دموکراسی‌های ثروتمند می‌توانند فساد را به‌طور مؤثرتر از سایر کشورها کنترل کنند، بررسی معانی فرهنگی نشان می‌دهد که فرهنگ‌های ملی به‌عنوان داشتن توزیع قدرت نابرابر و جلوگیری از عدم اطمینان، موجب کاهش اثر ضد فساد دولت الکترونیک شده است. سولداد و جاویرا^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی موضوع «کیفیت خدمات دولت الکترونیک: پیشنهاد ابعاد از دیدگاه کارکنان بخش دولتی» پرداخته‌اند؛ نتایج این بررسی نشان می‌دهد که برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات الکترونیکی باید چهار بعد را در نظر گرفت. این ابعاد عبارت‌اند از: کیفیت اطلاعات، کارایی فنی، حریم خصوصی و ارتباط با کارمند. راجیو^۲ و همکاران (۲۰۱۷)، در پژوهشی به بررسی موضوع «رویکرد کیفی برای تعیین تجربه کاربر خدمات دولت الکترونیک» پرداخته‌اند؛ نتایج این بررسی میزان حرکت شهروندان از روش‌های سنتی استفاده از خدمات دولتی به سمت استفاده الکترونیکی از آن را مشخص می‌کند. این مطالعه همچنین تأثیر این نوآوری‌های فناوری را در تنظیمات دولت از دیدگاه یک شرکت‌کننده در نظر می‌گیرد. وانگ پپاتونگ^۳ و همکاران (۲۰۰۸) به بررسی مساله قصد تداوم استفاده از وبسایت‌های دولت الکترونیک بر محوریت مدل پذیرش

فناوری پرداختند. این پژوهشگران در مطالعه یاد شده مولفه خودکارآمدی را به عنوان مولفه موثر بر شکل‌گیری قصد تداوم و همچنین عملکرد مورد انتظار (سهولت درک شده) را مورد استفاده قرار داده‌اند. مدل پیشنهادی بر اساس اطلاعات اخذ شده از ۶۱۴ نفر از کاربران که دارای حداقل مدرک کارشناسی بوده و تجربه استفاده از خدمات درگاه‌های دولت الکترونیک را داشته‌اند براساس روش تحلیل رگرسیون مورد ارزیابی آزمون قرار گرفته است. نتایج بدست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد که مولفه‌های یاد شده در شکل‌گیری قصد استفاده از درگاه‌های دولت الکترونیک دارای تأثیر بوده‌اند که در میان این مولفه‌ها عملکرد مورد انتظار دارای بیشترین تأثیر و خودکارآمدی دارای کمترین تأثیر می‌باشند (شامی زنجانی و همکاران، ۱۳۹۹). سلوکی و همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهشی به بررسی موضوع «مزایا و چالش‌های پیش‌رو در حذف قبوض کاغذی برق» پرداخته‌اند؛ در این پژوهش توجه به رشد سیستم‌های ارتباطی و مخابراتی و همچنین در راستای هوشمندسازی صنعت برق و کاهش هزینه‌ها، نیاز به الکترونیکی شدن قبوض برق بیش‌ازپیش احساس می‌شود. در این مقاله ابتدا قبض برق سنتی و نحوه صدور و تحویل آن معرفی شده و سپس مزایا و معایب حذف قبوض کاغذی و لزوم الکترونیکی شدن این فرآیند مورد تحلیل و بررسی قرار گرفته شده است. سلیمی (۱۳۹۳)، در پژوهشی به بررسی موضوع «نقش عوامل انسانی بر پیاده‌سازی دولت الکترونیک در صنعت برق استان هرمزگان» پرداخته است؛ نتایج این بررسی نشان می‌دهد که عوامل انسانی شامل آموزش کارکنان، مشارکت کارکنان و مقاومت کارکنان در مقابل تغییر بودند با که آموزش کارکنان و مشارکت کارکنان با پیاده‌سازی دولت الکترونیک در صنعت برق هرمزگان رابطه معناداری دارند اما بین مقاومت کارکنان و پیاده‌سازی دولت الکترونیک رابطه معناداری مشاهده نشد. مهدوی و همکاران (۱۳۸۶)، در پژوهشی به بررسی موضوع

۳. صرفه‌جویی اقتصادی بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیرگذار است.

۴. توسعه دولت الکترونیک بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیرگذار است.

۵. ارتباط دوسویه با مشترکین بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیرگذار است.

۶. ارائه خدمات غیرحضورى بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیرگذار است.

۷. نظارت مؤثر بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیرگذار است.

۸. مدیریت کارآمد بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیرگذار است.

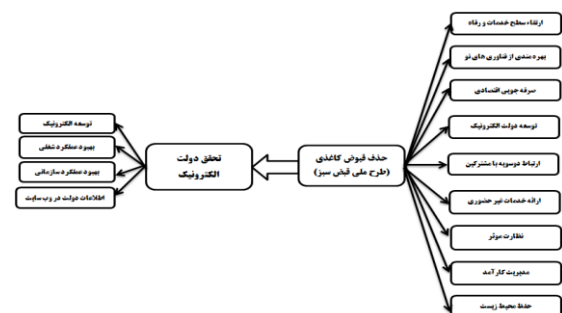
۹. حفظ محیط‌زیست بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیرگذار است.

۳- روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر سطح بازده توصیفی و تشخیصی بوده، از نظر وسعت کاربرد به لحاظ این‌که محدود به مکان‌های مشخص و مقطع زمانی خاصی مرتبط می‌شود، از نوع پژوهش محدود (منطقه‌ای) می‌باشد و از نظر درجه کنترل نیز به لحاظ این‌که در محیط مشخصی انجام می‌گیرد، میدانی است. همچنین این پژوهش بر اساس هدف کاربردی و بر اساس شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی و از شاخه پیمایشی یا زمینه‌یابی و همبستگی است. همچنین جامعه آماری پژوهش حاضر را کارکنان (رسمی، قراردادی، کارکنان با حجم معین) شرکت‌های برق استان آذربایجان غربی در سال ۱۳۹۹ را تشکیل داده‌اند که تعداد آن‌ها ۷۲۰ نفر است. در همین راستا، از جمله روش‌های نمونه‌گیری

«روش‌های پرداخت الکترونیکی قبض شرکت نمونه و امکان‌سنجی بهترین شیوه پرداخت الکترونیکی برای مشترکین خانگی» پرداخته‌اند؛ نتایج این بررسی نشان می‌دهد که شاخص‌های مؤثر در انتخاب بهترین روش شامل: استقبال مشترکین، منافع شرکت خدمات دهنده، منافع شرکت‌های واسطه و بانک‌ها می‌باشند که می‌توانند به انتخاب خانوارها مورد استفاده قرار بگیرند. مفهومی پژوهش با استناد به فرضیه‌ها و اهداف بیان شده و استفاده گزارش‌ها وزارت نیرو در زمینه اهداف حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) به صورت زیر تدوین و تنظیم شده است.

مدل مفهومی پژوهش با استناد به فرضیه‌ها و اهداف بیان شده و با استفاده از گزارشات وزارت نیرو در زمینه حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) و مبانی نظری پژوهش حاضر، به صورت زیر ارائه شده است.



نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش (منبع: محقق ساخته)

فرضیه اصلی

اجرای طرح ملی قبض سبز بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیرگذار است.

فرضیه‌های فرعی

۱. ارتقاء سطح خدمات و رفاه مشترکین بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیرگذار است.

۲. بهره‌مندی از فناوری‌های نو بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیرگذار است.

سابقه کار، ۱۷ درصد از افراد نمونه را افراد کمتر از ۵ سال، ۳۲ درصد را ۶ تا ۱۵ سال، ۳۷ درصد را ۱۶ تا ۲۵ سال و ۱۴ درصد بالای ۲۵ سال سابقه کار داشتند.

آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش

شاخص‌های توصیف داده‌ها به سه گروه شاخص‌های مرکزی، شاخص‌های پراکندگی و شاخص‌های شکل توزیع تقسیم می‌شوند. در این بخش به چگونگی توزیع متغیرهای پژوهش بر اساس مهم‌ترین شاخص‌های مرکزی (میانگین)، شاخص‌های پراکندگی (واریانس و انحراف معیار) و شکل توزیع (چولگی و کشیدگی) مورد بررسی قرار می‌گیرد.

جدول ۱. شاخص‌های مرکزی، پراکندگی و توزیع عوامل اجرای حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز)

شکل توزیع	پراکندگی		مرکزی		
	چولگی	کشیدگی	انحراف معیار	میانگین	
ارتقاء سطح خدمات و رفاه	-	0.637	۰.۷۵۹	۳.۷۱۴	۳.۶۷۳
بهره‌مندی از فناوری‌های نو	-0.17	-0.309	۰.۸۲۱	۳.۲۱۴	۳.۲۳۷
صرفه‌جویی اقتصادی	0.102	-0.066	۰.۸۲۴	۳.۱۴۳	۳.۱۴۵
توسعه دولت الکترونیک	-	-0.357	۰.۹۴۷	۳.۳۳۳	۳.۲۵۳
ارتباط دوسویه با مشترکین	-	0.705	۰.۶۴۴	۳.۶	۳.۵۰۸
ارائه خدمات غیرحضور	-	0.473	۰.۸۱۴	۳.۸۵۷	۳.۶۲۷
نظارت مؤثر	0.707	0.327	۰.۸	۳.۸۵۷	۳.۷۱۷
مدیریت کارآمد	-	0.721	۰.۶۴۳	۳.۴۷۷	۳.۴۶۷
حفظ محیط‌زیست	-	-0.151	0.632	۳.۲۵	۳.۶۱۸
طرح ملی قبض سبز	-	0.93	۰.۸۳۷	۳.۶۶۷	۳.۶۱۷

جدول ۲. شاخص‌های مرکزی، پراکندگی و توزیع عوامل تحقق اهداف دولت الکترونیک

شکل توزیع	پراکندگی		مرکزی		
	چولگی	کشیدگی	انحراف معیار	میانگین	
توسعه الکترونیک	-0.22	-0.253	0.496	۰.۷۰۴	۳.۵۱۹
بهبود عملکرد شغلی	-0.44	0.076	0.823	۰.۹۰۷	۳.۵۲۷

که در برخی از موارد مناسب‌تر از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده عمل می‌کند، روش نمونه‌گیری خوشه‌ای است که حجم نمونه شامل تعداد کارکنان ۶ شهرستان به تعداد ۲۵۱ نفر بوده است. در این پژوهش، جهت گردآوری داده‌ها برای متغیر حذف قبوض برق (طرح ملی قبض سبز) پرسشنامه محقق ساخته و برای متغیر دولت الکترونیک پرسشنامه استاندارد (تورس، ۲۰۰۶) استفاده شد. جهت بررسی پایایی پرسشنامه‌ها به ضریب آلفای کرونباخ استناد شد. یادآور می‌شود تنه اصلی پرسشنامه‌ها شامل سؤالاتی با طیف پنج درجه‌ای لیکرت (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم) و نحوه نمره‌گذاری آن نیز به ترتیب (۵-۴-۳-۲-۱) بود. برای پرسشنامه محقق ساخته طرح ملی قبض سبز از روش اعتبار سنجی محتوی که ۶ نفر از اساتید دانشگاهی در رشته مدیریت حضور داشتند استفاده شد و در همین راستا، برای پرسشنامه دولت الکترونیک، جهت تحلیل روایی پرسشنامه با استفاده از روش صوری (ظاهری)، سؤالات مطرح شده به وسیله اساتید گروه مدیریت و استاد راهنما بررسی شد و اصلاحات لازم در آن صورت پذیرفت. در این پژوهش به منظور تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. از طریق روش آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه حذف قبوض برق (طرح ملی قبض سبز) مقدار ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ و برای پرسشنامه دولت الکترونیک ۰/۹۲ به دست آمد.

۴- یافته‌ها

در این پژوهش، از آمار توصیفی برای تجزیه و تحلیل توصیفی و از آمار استنباطی برای سنجش رابطه‌ها در فرضیه‌های پیشنهادی استفاده شد. نتایج پژوهش در مورد داده‌های توصیفی نشان داد که ۸۲ درصد پاسخگویان را مرد و ۱۸ درصد را زن تشکیل داده‌اند. بر اساس سن، ۱۱ درصد از افراد نمونه را افراد کمتر از ۳۰ سال، ۵۱ درصد را ۳۱ تا ۴۰ سال، ۳۴ درصد را ۴۱ تا ۵۰ سال و ۴ درصد ۵۰ ساله و بالاتر سن داشتند. بر اساس سطح تحصیلات، ۱۰ درصد دیپلم، ۱۹ درصد کاردانی، ۳۴ درصد کارشناسی و ۳۷ درصد کارشناسی ارشد یا بالاتر هستند. بر اساس

فرضیه‌ها مثبت و آماره t آن‌ها بیشتر از ۱/۹۶ به دست آمده است، تمامی فرضیه‌های پژوهش تأیید می‌شوند.

۲. جدول ۳. نتایج آزمون فرضیه‌ها

ردیف	فرضیه	ضرایب مسیر	آماره t	نتیجه
۱	اجرای حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تأکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.	0.879	۲۲.۱۴۷	تأیید شد
۲	ارتقاء سطح خدمات و رفاه مشتریان بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تأکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.	0.933	۴۴.۳۴۹	تأیید شد
۳	بهره‌مندی از فناوری‌های نو بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تأکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.	0.878	۲۰.۷۱۳	تأیید شد
۴	صرفه‌جویی اقتصادی بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تأکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.	0.849	۲۱.۴۳۳	تأیید شد
۵	توسعه دولت الکترونیک بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تأکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.	0.535	۱۰.۸۴۹	تأیید شد
۶	ارتباط دوسویه با مشتریان بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تأکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.	0.756	۱۵.۷۷۶	تأیید شد
۷	ارائه خدمات غیرحضوری بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تأکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.	0.926	۴۲.۰۱۶	تأیید شد
۸	نظارت مؤثر بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تأکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.	0.893	۲۳.۸۹۲	تأیید شد
۹	مدیریت کارآمد بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تأکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.	0.868	۲۹.۸۵۵	تأیید شد
۱۰	حفظ محیط‌زیست بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تأکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.	0.673	۱۵.۵۷۲	تأیید شد

بهبود عملکرد سازمانی	۳.۷۴۱	۰.۹۶۹	0.939	-	0.689	-0.135
اطلاعات دولت در وبسایت‌ها	۳.۷۵	۰.۹۱۲	0.832	-	0.621	0.022
دولت الکترونیک	۳.۶۴۹	۰.۸۶۸	0.753	-	0.849	0.284

در جدول ۱ و ۲ برخی از مفاهیم آمار توصیفی متغیرها شامل میانگین، انحراف معیار، چولگی و کشیدگی ارائه شده است. در این میان، پارامترهای مرکزی، دسته‌ای از پارامترهای توصیف‌کننده‌ی یک توزیع آماری هستند که ویژگی داده‌ها را نسبت به مرکز توزیع بیان می‌کنند. میانگین به‌عنوان نقطه تعادل و مرکز ثقل یک توزیع آماری، یکی از شاخص‌های مرکزی مناسب برای نشان دادن مرکزیت داده‌هاست.

دسته‌ای دیگر از پارامترهای توصیف‌کننده‌ی جامعه، پارامترهای پراکندگی هستند. پارامترهای پراکندگی، معیاری برای تعیین میزان پراکندگی داده‌ها از یکدیگر یا میزان پراکندگی آن‌ها نسبت به میانگین است. از جمله مهم‌ترین پارامترهای پراکندگی، انحراف معیار است. هرچه قدر میزان انحراف معیار یک توزیع آماری بیشتر باشد، نشان‌دهنده‌ی این است که این داده‌ها، دارای پراکندگی بیشتری هستند.

چولگی بیانگر عدم تقارن منحنی فراوانی است. اگر ضریب چولگی صفر باشد جامعه کاملاً متقارن است و چنانچه ضریب مثبت باشد، چولگی به راست و اگر منفی باشد، چولگی به چپ وجود دارد. مقدار چولگی مشاهده شده برای متغیرهای مورد مطالعه در بازه (۲، -۲) قرار دارد. یعنی از لحاظ کجی متغیرهای پژوهش نرمال بوده و توزیع آن متقارن است. مقدار کشیدگی متغیرها نیز در بازه (۲، -۲) قرار دارد. این نشان می‌دهد توزیع متغیرها از کشیدگی نرمال برخوردار است.

۱. آزمون فرض‌های آماری

با توجه به جدول ۳، به دلیل اینکه ضرایب مسیر تمامی

۵- بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

ضریب همبستگی چندگانه (R) برابر با ۰.۹۳۳ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی بین ارتقاء سطح خدمات و رفاه مشترکین و اهداف دولت الکترونیک دارد. همچنین مقدار ضریب همبستگی تعدیل‌شده برابر با ۰.۸۷۰ می‌باشد که نشان می‌دهد ارتقاء سطح خدمات و رفاه مشترکین می‌تواند بیش از ۸۷ درصد از تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی را تبیین کند. در بررسی نتایج حاصل از آزمون این فرضیه و تطبیق آن با پژوهش‌های صورت گرفته، نشان می‌دهد پژوهش‌های سولداد و جاویر (۲۰۲۰)، سلوکی و همکاران (۱۳۹۸) و حمیدی و همکاران (۱۳۸۸) با نتایج پژوهش حاصل هم‌راستا بوده است.

۲. بهره‌مندی از فناوری‌های نو بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

نتایج بررسی آزمون این فرضیه نشان می‌دهد که مقدار ضریب همبستگی چندگانه (R) برابر با ۰.۸۷۸ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی بین بهره‌مندی از فناوری‌های نو و اهداف دولت الکترونیک دارد. همچنین مقدار ضریب همبستگی تعدیل‌شده برابر با ۰.۷۵۷ می‌باشد که نشان می‌دهد بهره‌مندی از فناوری‌های نو می‌تواند بیش از ۷۵ درصد از تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی را تبیین کند. نتایج این پژوهش با یافته پژوهش‌های تائوو (۲۰۲۰)، سولداد و جاویر (۲۰۲۰)، ولی زاده (۱۳۹۴)، خدامرادی و همکاران (۱۳۹۳)، شرافت و مهدوی (۱۳۸۶) و مهدوی و همکاران (۱۳۸۶) همخوانی دارد.

۳. صرفه‌جویی اقتصادی بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

نتایج بررسی آزمون این فرضیه نشان می‌دهد که مقدار ضریب همبستگی چندگانه (R) برابر با ۰.۸۴۹ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی بین صرفه‌جویی اقتصادی و اهداف دولت الکترونیک دارد. همچنین مقدار ضریب

نتایج حاصل از فرضیه‌های پژوهش و مقایسه با پژوهش‌های دیگر

فرضیه اصلی: اجرای حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

نتایج بررسی آزمون این فرضیه نشان می‌دهد که مقدار ضریب همبستگی چندگانه (R) برابر با ۰.۸۷۹ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی بین اجرای حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) و بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری دارد. همچنین مقدار ضریب همبستگی تعدیل‌شده برابر با ۰.۷۵۸ می‌باشد که نشان می‌دهد اجرای حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) می‌تواند بیش از ۷۵ درصد از اهداف دولت الکترونیک در شرکت برق استان آذربایجان غربی را تبیین کند.

در بررسی نتایج حاصل از آزمون این فرضیه و تطبیق آن با پژوهش‌های صورت گرفته، نشان می‌دهد که با توجه به اینکه طرح ملی قبض سبز به‌تازگی در کشور مورد بهره‌برداری قرار گرفته است و تاکنون برخی از استان‌های هنوز زیر پوشش قبض سبز نرفته‌اند از این رو، پژوهش‌های میدانی و نظری در راستای موضوع طرح ملی قبض سبز صورت نگرفته است اما در راستا استفاده از فناوری‌های دولت الکترونیک، حذف قبوض و استفاده از خدمات غیرحضوری مطالعاتی صورت گرفته است که نتایج حاصل از آن‌ها به‌نوعی می‌تواند با نتایج حاصل از این پژوهش به‌نوعی هم‌راستایی داشته باشد. نتایج این پژوهش با یافته پژوهش‌های مانوئل و همکاران (۲۰۲۱)، سلوکی و همکاران (۱۳۹۸)، ولی زاده (۱۳۹۴)، سلیمی (۱۳۹۳)، حمیدی و همکاران (۱۳۸۸)، شرافت و مهدوی (۱۳۸۶) و مهدوی و همکاران (۱۳۸۶) همسو می‌باشد.

۱. ارتقاء سطح خدمات و رفاه مشترکین بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

نتایج بررسی آزمون این فرضیه نشان می‌دهد که مقدار

الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

نتایج آزمون این فرضیه نشان می‌دهد که مقدار ضریب همبستگی چندگانه (R) برابر با ۰.۹۲۶ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی بین ارائه خدمات غیرحضور و دولت الکترونیک دارد. همچنین مقدار ضریب همبستگی تعدیل‌شده برابر با ۰.۸۵۷ می‌باشد که نشان می‌دهد ارائه خدمات غیرحضور می‌تواند بیش از ۸۵ درصد از تغییرات تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی را تبیین کند. نتایج این پژوهش با یافته پژوهش‌های راجیو و همکاران (۲۰۱۷)، حاجیان دشتکی و همکاران (۱۳۹۷)، سلیمی (۱۳۹۳) و حمیدی و همکاران (۱۳۸۸) همخوانی دارد.

۷. نظارت مؤثر بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

نتایج آزمون این فرضیه نشان می‌دهد که مقدار ضریب همبستگی چندگانه (R) برابر با ۰.۸۹۳ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی بین نظارت مؤثر و دولت الکترونیک دارد. همچنین مقدار ضریب همبستگی تعدیل‌شده برابر با ۰.۷۹۶ می‌باشد که نشان می‌دهد نظارت مؤثر می‌تواند بیش از ۷۹ درصد از تغییرات بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی را تبیین کند. نتایج این پژوهش با یافته پژوهش‌های بریلانا و همکاران (۲۰۱۷) و حمیدی و همکاران (۱۳۸۸) همخوانی دارد.

۸. مدیریت کارآمد بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

نتایج آزمون این فرضیه نشان می‌دهد که مقدار ضریب همبستگی چندگانه (R) برابر با ۰.۸۶۸ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی بین مدیریت کارآمد و دولت الکترونیک دارد. همچنین مقدار ضریب همبستگی تعدیل‌شده برابر با ۰.۷۵۲ می‌باشد که نشان می‌دهد مدیریت کارآمد می‌تواند

همبستگی تعدیل‌شده برابر با ۰.۷۰۰ می‌باشد که نشان می‌دهد صرفه‌جویی اقتصادی می‌تواند بیش از ۷۰ درصد تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی را تبیین کند. نتایج این پژوهش با یافته پژوهش‌های سولداد و جاویر (۲۰۲۰) و سلوکی و همکاران (۱۳۹۸) همخوانی دارد.

۴. توسعه دولت الکترونیک بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

نتایج بررسی آزمون این فرضیه نشان می‌دهد که مقدار ضریب همبستگی چندگانه (R) برابر با ۰.۵۳۵ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی بین توسعه دولت الکترونیک و دولت الکترونیک دارد. همچنین مقدار ضریب همبستگی تعدیل‌شده برابر با ۰.۲۸۴ می‌باشد که نشان می‌دهد توسعه دولت الکترونیک می‌تواند بیش از ۲۸ درصد از تغییرات تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی را تبیین کند. نتایج این پژوهش با یافته پژوهش‌های مانیک و همکاران (۲۰۱۷) و مهدوی و همکاران (۱۳۸۶) همخوانی دارد.

۵. ارتباط دوسویه با مشترکین بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

نتایج بررسی آزمون این فرضیه نشان می‌دهد که مقدار ضریب همبستگی چندگانه (R) برابر با ۰.۷۵۶ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی بین ارتباط دوسویه با مشترکین و دولت الکترونیک دارد. همچنین مقدار ضریب همبستگی تعدیل‌شده برابر با ۰.۵۷۰ می‌باشد که نشان می‌دهد ارتباط دوسویه با مشترکین می‌تواند بیش از ۵۷ درصد از تغییرات بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی را تبیین کند. نتایج این پژوهش با یافته پژوهش‌های مانیک و همکاران (۲۰۱۷)، سلیمی (۱۳۹۳) و مهدوی و همکاران (۱۳۸۶) همخوانی دارد.

۶. ارائه خدمات غیرحضور بر تحقق اهداف دولت

توسط کنتورخوان را به حداقل برسانند و با استفاده از روش‌های دولت الکترونیک در خود اظهاری میزان کارکرد، رفاه مشترکین را به ارمغان بیاورند.

بهره‌مندی از فناوری‌های نو: به مدیران مجری طرح حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) پیشنهاد می‌شود که درگاه‌های پرداخت غیرحضوری (مانند ATM های عملیات غیر نقدی) در واحدهای تابعه ادارات برق ایجاد نمایند به صورتی که مشترک با حضور در پای ATM و وارد کردن اطلاعات اشتراک، از صورت وضعیت خود اطلاع پیدا کند.

صرفه‌جویی اقتصادی: به مدیران مجری طرح حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) پیشنهاد می‌شود که هوشمندسازی مشترکین بزرگ در بخش صنعت، کشاورزی و اداری را در کنار هوشمندسازی مشترکین خانواری را در دستور کار خود قرار دهند.

توسعه دولت الکترونیک: به مدیران مجری طرح حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) پیشنهاد می‌شود که علاوه بر سرشماره تعریف شده جهت ثبت‌نام و عضویت مشترکین در طرح ملی قبض سبز، سرشماره ای نیز ایجاد گردد با ارسال پیام به مشترکین و ایجاد سیستم پاسخ‌دهی مشترک به این سرشماره، عضویت آنان در طرح را تسهیل بخشد.

ارتباط دوسویه با مشترکین: به مدیران مجری طرح حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) پیشنهاد می‌شود که از روش آسان و ارتباط بدون واسطه جهت ارتباط با مشترکین استفاده کنند در این راستا، بهتر است مدیران طرح ملی قبض سبز، در روزهای مشخصی در هفته علاوه بر پاسخگو بودن در طول هفته، یک دیدار ملاقات عمومی با مردم در قالب میز خدمت نیز داشته باشند.

ارائه خدمات غیرحضوری: به مدیران مجری طرح حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) پیشنهاد می‌شود که ساختار لازم برای خرید انشعابات برق را نیز به صورت غیرحضوری را نیز فراهم آورند و سامانه‌ای برای این کار تعریف نمایند که در آن سامانه اطلاعات لازم از طرف

بیش از ۷۵ درصد از تغییرات تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی را تبیین کند. نتایج این پژوهش با یافته پژوهش‌های سالاس و لیزته (۲۰۲۰)، ولی زاده (۱۳۹۴) و مهدوی و همکاران (۱۳۸۶) همخوانی دارد.

۹. حفظ محیط‌زیست بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

نتایج آزمون این فرضیه نشان می‌دهد که مقدار ضریب همبستگی چندگانه (R) برابر با ۰.۶۷۳ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی بین حفظ محیط‌زیست و دولت الکترونیک دارد. همچنین مقدار ضریب همبستگی تعدیل‌شده برابر با ۰.۴۵۱ می‌باشد که نشان می‌دهد حفظ محیط‌زیست می‌تواند بیش از ۴۵ درصد از تغییرات تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی را تبیین کند. نتایج این پژوهش با یافته پژوهش‌های ملیسا و همکاران (۲۰۱۷)، ولی زاده (۱۳۹۴)، سلیمی (۱۳۹۳) همخوانی دارد.

پیشنهادها

با توجه به تأثیرگذاری اجرای حذف قبوض کاغذی بر تحقق اهداف دولت الکترونیک با تاکید بر آینده نگری در شرکت برق استان آذربایجان غربی پیشنهاد می‌شود به مدیران مجری طرح حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) با استفاده از تبلیغات رسانه‌ای (کشوری و محلی) مردم را از مزایای طرح ملی قبض سبز آشنا نمایند. به مدیران مجری طرح حذف قبوض کاغذی پیشنهاد می‌شود که روش‌های عضویت در سامانه طرح ملی قبض سبز را به مردم از طریق آموزش‌های عمومی و آموزش در محل‌های تجمعی مردم از جمله مساجد انجام دهند تا مردم با اطلاع کامل در این طرح عضویت یابند.

ارتقاء سطح خدمات و رفاه مشترکین: به مدیران مجری طرح حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) پیشنهاد می‌شود که لزوم در خانه ماندن مردم را جهت قرائن کنتور

مشترک بارگذاری گردد.

شرکت برق استان آذربایجان غربی در اجرای این پژوهش همکاری نمودند، تشکر و قدردانی نمایند.

نظارت مؤثر: به مدیران مجری طرح حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) پیشنهاد می‌شود که از ابزارهای نظارتی مناسب از جمله ایجاد واحدهای بازرسی و انفورماتیک سایبری برای رصد آنلاین و برخط بر عملکرد واحدهای تابعه داشته باشند تا عملیات ارائه خدمات با صحت و سلامت جریان یافته و اتمام یابد.

مدیریت کارآمد: به مدیران مجری طرح حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) پیشنهاد می‌شود که ارتباط مستمر با واحدهای انفورماتیک داشته باشند تا امورات مربوط به مشترکین و ارائه راه‌کارهای لازم جهت رفع موانع آن را انجام دهند.

حفظ محیط‌زیست: به مدیران مجری طرح حذف قبوض کاغذی (طرح ملی قبض سبز) پیشنهاد می‌شود که با توجه تخریب محیط‌زیست اطراف درخت در هنگام قطع درختان، از قطع درختان جلوگیری نمایند که این امر منجر به کاهش در خرابی محیط پیرامون آن می‌شود. محدودیت‌های این پژوهش را می‌توان به شرح زیر خلاصه نمود:

۱. محدودیت در تعمیم نتایج به جوامع دیگر به دلیل استفاده از نمونه آماری محدود به استان آذربایجان غربی؛
۲. محدودیت به واسطه نوع ابزار گردآوری اطلاعات و روایی ابزار پژوهش به پرسشنامه که دسترسی به اطلاعات کامل و جامع را مشکل می‌سازد. این پرسشنامه‌ها به صورت نگرش‌سنجی بوده و در تفسیر نتایج حاصل به دلیل محدودیت‌های حاصل از روایی پرسشنامه‌ها، باید احتیاط کرد بنابراین در این پژوهش، به دلیل استفاده از پرسشنامه نگرش افراد بررسی شده است، نه واقعیت؛
۳. محدودیت به واسطه نحوه پاسخگویی آزمودنی‌ها و ویژگی‌های تشخیص متفاوت کارکنان و تأثیر این ویژگی‌ها در تکمیل پرسشنامه.

سپاسگزاری

بدین‌وسیله نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از کارکنان

یادداشت‌ها

1. Montagna
2. Minzez & eshsnaider
3. Ackman
4. Manuel
5. Silas & Lizette
6. Taewoo
7. Soledad & Javier
8. Rajiv
9. Wangpipatwong

منابع

ابراهیمی، لیلا، میرابی، وحید رضا، رنجبر، محمدحسین و حسن‌پور، اسماعیل. (۱۳۹۸). مدل وفاداری مشتری برای سیستم‌های توصیه‌گر در تجارت الکترونیک، نشریه علمی مطالعات مدیریت کسب‌وکار هوشمند، ۸(۲۹)، ۱۷۰-۱۴۳. حقیقی نسب، منیژه و تقوی، زهرا. (۱۳۹۹). پذیرش فناوری اطلاعات سبز با استفاده از چارچوب فناوری-سازمان-محیط در صنعت بانکداری، نشریه علمی مطالعات مدیریت کسب‌وکار هوشمند، ۹(۳۴)، ۹۴-۶۳.

حمیدی، سید محمدحسین و خادمیان، مهدی و جزایری، سهیل (۱۳۸۸)، سامانه تلفن گویای ۱۸۱۸ سرویسی برای خدمت به مردم در راستای دستیابی به شهر الکترونیک، مجموعه مقالات کنفرانس شهر الکترونیک.

رضایی، مهدی و یعقوبی، اسماعیل (۱۳۹۴). دولت الکترونیک: الگوی جدید در اصلاح نظام اداری و ارائه خدمات عمومی، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۴۱، ۲۶۶-۲۴۷.

روابط عمومی شرکت توانیر استان آذربایجان غربی (۱۳۹۸). طرح ملی قبض سبز.

زینالی صومعه، پروانه و پورعزت، علی اصغر و دودانگه، پروین (۱۳۹۲) کارکردهای استقرار دولت الکترونیک در ایران (مورد مطالعه: بانکداری الکترونیک)، مجله آینده‌پژوهشی مدیریت، دوره ۲۴، شماره ۹۹، ۷۰-۵۵.

زرشکی، محمد (۱۳۹۹)، تاملی بر مفهوم و جایگاه دولت

- 585-592.
Manuel Rey-Moreno ,José Augusto FelÃcio ,
Cayetano Medina-Molina ,Ramón RufÃ-
n,(2021), Facilitator and inhibitor factors:
Adopting e-government in a dual model,
Journal :Journal of Business Research –
Volume 88, July 2021, Pages 542-549.
Manik Hapsara ,Ahmed Imran ,Timothy
Turner, (2017), Beyond Organizational
Motives of e-Government Adoption: The Case
of e-Voting Initiative in Indonesian Villages,
Journal :Procedia Computer Science – Volume
124, Pages 362-369.
Melisa Helingo ,Betty Purwandari ,Riri Satria ,
Iis Solichah ,(2017), The Use of Analytic
Hierarchy Process for Software Development
Method Selection: A Perspective of e-
Government in Indonesia, Journal :Procedia
Computer Science – Volume 124, 2017, Pages
405-414.
[https://pdf.sciencedirectassets.com/280203/1-](https://pdf.sciencedirectassets.com/280203/1-s2.0-S)
[s2.0-S](https://pdf.sciencedirectassets.com/280203/1-s2.0-S)
Montagna, J.M. (2020), A framework for the
assessment and analysis of electronic
government proposals, *Electronic Commerce
Research and Applications*, Vol. 4, pp. 204-
219.
Silas Formunyuy Verkijika ,Lizette De Wet ,
(2020), A usability assessment of e-government
websites in Sub-Saharan Africa, *Journal :*
*International Journal of Information
Management – Volume 39, April 2020, Pages*
20-29.
Taewoo Nam ,(۲۰۲۰), Examining the anti-
corruption effect of e-government and the
moderating effect of national culture: A cross-
country study *Journal :Government Information
Quarterly – Volume 35, Issue 2, April 2020,*
Pages 273-282.
Soledad Janita ,F & Javier Miranda ,(2020), E-
Government as a Quality Improvement Tool for
Citizens' Services, *Journal :Procedia
Engineering – Volume 192, 2020, Pages 225-*
230.
Rajiv Kumar ,Amit Sachan ,Arindam
الکترونیک و ارتباط سنجی آن با وضعیت محیط زیست
تهران، مجله راهبرد اجتماعی فرهنگی، شماره ۳۴، ۱۶۹-
۱۴۳.
سلاجقه، سنجر و بهادری، یونس و مهدی زاده، سمانه و
نیک پور، امین(۱۳۹۹)، بررسی نقش دولت الکترونیک در
اجرای خط مشی های کیفی صادرات نفت وزارت نفت
جمهوری اسلامی ایران با ارائه یک مدل مطلوب، مجله
علوم سیاسی، شماره ۵۲، ۹۶-۷۳.
سلوکی، امیرحسین و فیضی، محمدفرید و مدرس،
سید محمود(۱۳۹۸)، مزایا و چالش های پیش رو در حذف
قبوض کاغذی برق، مجموعه مقالات همایش ملی علوم و
فن آوری های نوین در آب، انرژی و محیط زیست.
سلیمی، حسین(۱۳۹۳)، نقش عوامل انسانی بر پیاده سازی
دولت الکترونیک در صنعت برق استان هرمزگان، مجموعه
مقالات هفتمین کنفرانس نیروگاه های برق.
شامی زنجانی، هانیه، نیکنامی، مصطفی، قورچیان، نادر و
محمد دواودی، امیرحسین (۱۳۹۹)، بررسی تداوم استفاده
از یادگیری الکترونیکی و ارائه راهکار برای آینده ای بهتر
در ستاد سازمان امور مالیاتی کشور، فصلنامه آینده پژوهی
مدیریت، سال سی و یکم، شماره ۱۲۲، ۱۰۴-۸۹.
شرافت، ابوالفضل و مهدوی، سیده مرجان(۱۳۸۶)، بررسی
فناوری های پرداخت قبوض و امکان سنجی بهترین شیوه
پرداخت الکترونیکی برای واحدهای تجاری، مجموعه
مقالات همایش ملی تجارت الکترونیکی.
مهدوی، سیده مرجان و شرافت، ابوالفضل و امینی لاری،
منصور(۱۳۸۶)، روش های پرداخت الکترونیکی قبض
شرکت نمونه و امکان سنجی بهترین شیوه پرداخت
الکترونیکی برای مشترکین خانگی، مجموعه مقالات
کنفرانس بین المللی شهر الکترونیک تهران.
Berlilana Berlilana ,Taqwa Hariguna ,
Nurfaizah Nurfaizah, (2017) , Understanding of
Public Behavioral Intent to Use e-Government
Service: An Extended of Unified Theory of
Acceptance Use of Technology and
Information System Quality, *Journal :Procedia
Computer Science – Volume 124, 2017, Pages*

Mukherjee. (217) , Qualitative approach to determine user experience of e-government services, Journal :Computers in Human Behavior – Volume 71, June 2017, Pages 299-306.