



تأثیر دولت الکترونیک بر بهره‌وری در سازمان‌های عمومی افغانستان

محمد رضارحیمی^۱ و محمد موسی افضلی^۲

دریافت: ۱۴۰۰/۷/۱۱

پذیرش: ۱۴۰۰/۷/۲۵

چکیده

اهمیت موضوع این تحقیق از آنجا ناشی می‌شود که یکی از دغدغه‌های همیشگی مدیران سازمان‌های عمومی در اغلب کشورها بخصوص در افغانستان؛ بحث چگونگی بهره‌وری آن‌ها است. برای بهره‌وری سازمان‌ها راه‌هایی وجود دارد که یکی از آن‌ها بهره‌گیری از ابزارهای دولت الکترونیک است. هدف تحقیق حاضر این است که بررسی نماییم که دولت الکترونیک چگونه می‌تواند بر بهره‌وری در سازمان‌های عمومی افغانستان که همچنان به سبک سنتی و بروکراسی ویری اداره می‌شوند تأثیر داشته باشد؟ روش تحقیق حاضر از نوع پژوهش آمیخته ترکیبی از رویکردهای کیفی و کمی است که در آن با استفاده از ابزارهای مطالعات منابع کتابخانه‌ای و طرح توزیع پرسشنامه، داده‌های تحقیق جمع‌آوری شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر؛ دانشجو پژوهان چهار مرکز آموزشی دانشگاهی افغانستان و ایران می‌باشند. روش تحلیل یافته‌ها در این تحقیق، با استفاده از برنامه‌ی تحلیل آماری نرم‌افزارهای **spss** صورت یافته است؛ به این طریق که از آماره **t** برای تحلیل مجموع سوالات مربوط به بهره‌وری، کارایی و اثربخشی، برای تحلیل تک تک سوالات نیز از ابزار کای (x²)₂ استفاده شده است. نتایج و یافته‌ها از تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که بین بهره‌وری و دولت الکترونیک رابطه معناداری وجود دارد. رابطه معنی دار به این معنی است که دولت الکترونیک تأثیر مثبت بر بهره‌وری در سازمان‌های عمومی افغانستان داشته و با سرکار آمدن دولت الکترونیک، سازمان‌های عمومی افغانستان دارای کارایی و اثربخشی بیشتری خواهد شد.

کلید واژه: دولت الکترونیک، بهره‌وری، سازمان‌های عمومی، افغانستان.

^۱ - دکتری مدیریت و استاد یار جامعه المصطفی العالمیه.

^۲ - کارشناسی ارشد مدیریت سیاستگذاری (نویسنده مسئول)

در دنیای پر التهاب و نا کارآمدی سازمان‌های عمومی که موجب بی‌اعتمادی و ازهم گسیختگی سطوح بین کارکنان سازمان می‌گردد ضروری به نظر می‌رسد که سازمان‌ها خودشان را طبق رشد و ترقی عصر اطلاعات به‌روز نموده و با رشد و نمو علوم روز تطبیق نمایند. بخصوص دولت افغانستان که برای توسعه و آبادانی کشور نیاز مبرم به پیشرفت علمی در عرصه اطلاعات و الکترونیکی شدن همهٔ دوایر خود دارد. از این رو لازم است که همه‌ی کارکردهای خویش را با استفاده از تکنولوژی روز به صورت شفاف بیان کرده تا اعتماد مردم کشور را جلب نموده و با تلاش و کوشش خالصانه برای رشد، بالندگی و پیشرفت کشور در جهت توسعه گام بردارد و این امر میسر نیست مگر در سایه دولتی مجهز به علوم روز و سیستم یکپارچه الکترونیکی و شفاف تا با کمترین هزینه بالاترین کارایی و اثربخشی را شاهد باشیم در صورت نبود دولت الکترونیکی وعدم پاسخ‌گویی به مشتریان سبب بوجود آمدن بستر مناسب برای هرگونه فساد و تباهی لجام گسیخته خواهد شد.

تحقیق حاضر، جهت روشن نمودن تأثیر دولت الکترونیک بر بهره‌وری سازمان‌های عمومی اهمیت مضاعف می‌یابد تا دولت‌مردان با فهم و درک این موضوع برای آماده-سازی زمینه‌ها و بسترهای بهره‌گیری از ابزارهای دولت الکترونیکی در سازمان‌های عمومی کوشش و تلاش‌های مضاعف را اعمال نمایند و زمینه‌ی دولت الکترونیکی شدن را فراهم نموده تا حکومت و دولت مدرن و توسعه یافته و پیش‌رونده در عرصه‌های علمی و جلوه‌های مختلف پیش‌تاز و شاهد کشور امن و توسعه یافته‌ای در آینده‌ی نزدیک باشیم، پیشرفت، توسعه و ترقی کشور در صورتی امکان پذیر است که اولاً مردم اعتماد به دولت پیدا کند تا خدمت‌کنندگان واقعی با رغبت تمام کمر همت و خدمت‌رسانی برای آبادانی کشورشان را ببینند و این امر امکان ندارد مگر در سایه بهره‌گیری از دولت الکترونیک در سازمان‌های عمومی که در آن همه چیزها برای مردم هویدا و تخلف در آن نباشد و یا به حداقل ممکن برسد.



ازینرو؛ باور براین است که به کارگیری دولت الکترونیک در سازمان‌های عمومی موجب بهره‌وری آن‌ها خواهد شد. بهره‌وری هنگام که با رعایت مصالح انسانی تلاش در جهت تامین حقوق انسانی همراه شود به یک ارزش بزرگ انسانی تبدیل می‌شود که بسیاری از معضلات فرهنگی بعضاً فساد مالی را که در فقر و کمبودهای مالی ریشه دارد از میان بر می‌دارد و معضلات و مشکلات زیادی را که مانع پیشرفت و ترقی انسان می‌شود حل می‌کند (احمدی، ۱۳۹۶: ۵۳) با افزایش و بهبود بهره‌وری شاغلان به حقوق بیشتر و شرایط کاری مناسب تری دست می‌یابد و در عین حال فرصت شغلی بیشتری بوجود خواهد آمد. بهره‌وری بالاتر از یکطرف موجب افزایش کیفیت کالاها و در عین حال کاهش قیمت‌ها به نفع مصرف کننده گان می‌شود و از سوی دیگر سود سهامداران ترقی می‌نماید (سلمانی قهیازی، ۱۳۸۹: ۷۷)

مفاهیم

یکی از بخش‌های مهم تحقیق مفاهیم به کار رفته در آن است تا جایکه به تعبیر کنفوسیوس: «اگر من فرمانروای جهان بودم، اولین کاری که می‌نمودم تثبیت معنا و مفهوم واژه‌ها بود، زیرا تعریف واژه‌ها مقدمه عمل است» (خاکی، ۱۳۷۸: ۳۴). از این رو؛ در ذیل مهمترین واژگانی که در این پژوهش، کلیدی و بنیادی هستند به صورت روشن تعریف مفهومی (لغوی) و تعریف عملیاتی (واقعی، عینی و مصداقی) خواهد شد تا فهم روشن و واحدی بر بنیاد تعریف توافق شده، وجود داشته باشد.

۱. دولت الکترونیک

در منابع تعاریف زیادی از دولت الکترونیک ارایه شده است که هر یک از آن‌ها برخی از جنبه‌ها و وجوه دولت الکترونیک را آشکار می‌سازند. برخی از مهمترین تعاریف دولت الکترونیک عبارتند از:

■ تعهدی پایدار از سوی دولت برای بهبود ارتباط میان شهروندان حقیقی و بخش‌های عمومی از طریق ارائه خدمات انبوه، دانش و اطلاعات با هزینه مناسب و کار آمد.



■ به‌کارگیری فن‌آوری اطلاعات در بخش‌های مختلف دولت به منظور افزایش بهره‌وری و ارتقاء سطح خدمات رسانی.

■ تغییر شیوه امور حاکمیتی و بهبود نظام مدیریت دولتی برای امور اجرایی کشور (کفاش پور، ۱۳۸۶: ۴۴).

■ دولت الکترونیک، به معنای بهینه‌سازی مستمر ارائه خدمات و حکومت‌گری از طریق تغییر شکل روابط داخلی و خارجی، توسط فناوری، اینترنت و رسانه‌های تازه است.

■ دولت الکترونیک، به معنی استفاده کلی از فناوری اطلاعات در دولت و استفاده خاص در تجارت الکترونیک است که برای دستیابی آسان و بی‌زحمت به اطلاعات و خدمات دولتی توسط شهروندان و سازمان‌ها و تحویل خدمات عمومی به شهروندان، شرکای تجاری و عرضه‌کنندگان و افراد فعال در بخش دولتی به کار می‌رود.

■ دولت الکترونیک، در واقع بکارگیری فناوری اطلاعات برای طراحی مجدد فرایندهای کاری به منظور ارائه خدمات دولتی بصورت بهینه و همچنین تسهیل تعامل مردم با دولت است (BrownBrudney ۲۰۰۱) به نقل از مقیمی، اعلائی اردکانی، ۱۳۸۸ ص ۱۶).

■ دولت الکترونیک؛ به معنای بهره‌گیری از قدرت اطلاعات و فناوری اطلاعات برای ایجاد ساخت جدیدی از دولت است که با جامعه اطلاعاتی و شبکه‌ای هم‌خوان است (شمس، ۱۳۸۵: ۲۲).

■ دولت الکترونیک، به معنی استفاده کلی از فناوری اطلاعات در دولت و استفاده خاص در تجارت الکترونیک است که برای دستیابی آسان و بی‌زحمت به اطلاعات و خدمات دولتی توسط شهروندان و سازمان‌ها و تحویل خدمات عمومی به شهروندان، شرکای تجاری و عرضه‌کنندگان و افراد فعال در بخش دولتی به کار می‌رود.



▪ دولت الکترونیک، در واقع بکارگیری فناوری اطلاعات برای طراحی مجدد فرایندهای کاری^۱ به منظور ارائه خدمات دولتی بصورت بهینه و همچنین تسهیل تعامل مردم با دولت است.» (BrownBrudney ۲۰۰۱، ۱۳۸۴ به نقل از فیضی، مقدسی، ۱۳۸۴: ۱۶).

▪ دولت الکترونیک به معنی کاربرد تکنولوژی به‌ویژه فناوری مبتنی بر وب در جهت ارتقاء دسترسی به اطلاعات و خدمات عمومی می‌باشد. (به نقل از مقیمی، اعلائی اردکانی، ۱۳۸۸: ۱۶).

۲. بهره‌وری

برای بهره‌وری نیز همانند سایر اصطلاحات مورد استفاده در مدیریت، تعاریف متعدد و متفاوتی ارائه شده است. تاجایی که گاه از بهره‌وری به نرخ تبدیل کار و مواد خام به کالاها و خدمات مفید تعبیر شده و نمایشگر میزان کارایی اقتصادی در نظر گرفته شده است. بعضاً از بهره‌وری به عنوان درجه به کارگرفتن نیروها و عوامل تولیدکننده خدمات و کالاها ذکر شده است و در جایی نیز بهره‌وری به عنوان بازده بدست آمده در مقابل منابع به کار رفته تعریف شده است (ابطحی و کاظمی ۱۳۷۹: ۲۱) در ذیر به برخی از تعاریف مهم بهره‌وری پرداخته شده است:

۱- از نظر سازمان بهره‌وری ملی ایران^۲: بهره‌وری، یک نگرش عقلانی به کار و زندگی بوده که هدف آن هوشمندانه کردن فعالیت‌ها برای دستیابی به زندگی بهتر و متعالی‌تر هستند. به عبارت دیگر بهره‌وری عبارت است از به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی، تسهیلات، و غیره به طریق علمی، کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال، کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود استانداردهای زندگی، آنگونه که به نفع کارکنان، مدیریت و جامعه باشد. (بابائیان و دیگران ۱۳۹۲: ۵۷)

^۱ - business process Redesign

^۲ - National IRAN Productivity organization(nip)

۲- سازمان بین‌المللی کار^۱ می‌گوید: بهره‌وری است بهره‌وری عبارت است از: «نسبت ستانده به یکی از عوامل تولید (زمین، سرمایه، نیروی کار و مدیریت)» در این تعریف مدیریت یکی از عوامل تولید شمرده شده است در نتیجه محصولات مختلف با ادغام چهار عامل بدست می‌آید. نسبت تولید به هر یک از این عوامل تولید معیارهای برای سنجش بهره‌وری در نظر گرفته می‌شود. (طاهری، ۱۳۸۵: ۲۰)

۳- آژانس بهره‌وری اروپا^۲ بهره‌وری را اینطور تعریف نموده‌اند: الف) بهره‌وری درجه استفاده موثر از هر یک از عوامل است. ب) بهره‌وری در دیدگاه نخست، یک دیدگاه فکری است که همواره سعی دارد آنچه را که در حال حاضر موجود است بهبود بخشد بر پایه آن هر کس کارهایش را هر روز بهتر و با اخذ نتایج برتر از دیروز می‌تواند انجام دهد و داشتن اعتقاد به این که بهره‌وری یعنی توسعه و پیشرفت انسان‌هاست. علاوه بر آن بهره‌وری مستلزم آن است که تلاش‌های بدون وقفه در راه انطباق فعالیت‌های اقتصادی با شرایط که همیشه در حال تغییر است، و نیز با تلاش به منظور به کارگیری نظریه‌ها و شیوه‌های جدید انجام پذیرد. درحقیقت بهره‌وری عبارت است از: استفاده بهینه از منابع مادی، انسانی، تسهیلات و غیره به طریق علمی، کاهش هزینه‌های تولید، توسعه بازارها، افزایش اشتغال و کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و ارتقاء معیارهای زندگی آنگونه که به سود کارگر، مدیریت و همه مصرف‌کنندگان می‌باشد. (شیروانی، صمدی، ۱۳۷۷، ش ۹: ۳۸)

۴- سازمان همکاری اقتصادی اروپا^۳ بهره‌وری را اینگونه تعریف نموده‌اند: «بهره‌وری حاصل تقسیم ستاده بر یکی از عوامل تولید (نیروی کار، مواد، سرمایه و غیره) می‌باشد. بدین لحاظ می‌توان از بهره‌وری سرمایه، مواد اولیه و نیروی کار صحبت کرد» (رضایی، ۱۳۸۶: ۲۵) بادقت به این تعاریف، می‌توان گفت بهره‌وری تمام ابعاد زندگی انسان و سازمان را شامل می‌شود. لذا برای ایجاد و ساختن زندگی سالم و بدون مشکل باید

^۱ - International Labor organization(ILO)

^۲ - European Productivity Agency(EPI)

^۳ - European Economic Cooperation organization(OECD) -



تلاش کرد تا بهره‌وری در جامعه افزایش یابد. در تعریف مختار بهره‌وری را می‌توان چنین تعریف کرد: «بهره‌وری یعنی استفاده علمی از منابع ملی مانند نیروی انسانی و دیگر عوامل تولید به منظور کاهش قیمت تمام شده رشد بازار، کاهش میزان بیکاری، افزایش واقعی دست مزد و بالا رفتن کیفیت زندگی کاری مدیران و کارمندان».

۳. سازمان

دو نوع نگاه و تلقی از سازمان وجود دارد، در تلقی اول؛ نگاه به سازمان ساختاری است. در این تلقی سازمان مجموعه‌ای از روابط از قبل طراحی شده است. اما در تلقی دوم؛ سازمان به معنای یکسری فعالیت‌های درجهت به وجود آوردن این ساختار است. با توجه به این دو نوع نگاه؛ برای سازمان نیز مانند بسیاری از واژه‌ها با توجه به رویکرد های مختلف محققین تعاریف نسبتاً زیادی ارائه کرده اند که در ذیل به برخی از آنها اشاره شده است:

از دیدگاه برخی‌ها سازمان عبارت است از: «مجموعه‌ای از افراد که برای تحقق اهداف معین همکاری می‌کنند» (رضائیان، ۱۳۸۴: ۱۰) از دیدگاه رابینز: «سازمان موجودی اجتماعی و متشکل از افرادی می‌باشد که بایکدیگر در تعامل هستند، به طور آگاهانه هماهنگ شده‌اند، درارای مرزهای نسبتاً قابل تفکیک می‌باشد، بر اساس یک بافت پایدار و نسبتاً دائمی برا تحقق هدف یا اهدافی به فعالیت خود ادامه می‌دهد» (حقیقی و مامایی، ۱۳۸۲: ۱۵). ماکس وبر می‌گوید: سازمان یک رابطه اجتماعی بسته است که طبق قوانین به افراد بیرون از سازمان اجازه ورود نمی‌دهد... دستورات برای عملیات به وسیله اشخاص که عهده‌دار این وظیفه هستند و در «رأس» سازمان قرار دارند اعمال می‌شود و معمولاً یک ستاد اداری و اجرایی دارد. (ریچارد اچ، ۱۳۷۶: ۴۸).

برخی دیگر گفته‌اند: سازمان موفق مجموعه‌ای است مرکب از انسان‌های با فرهنگ سازمانی، اندیشه و اهداف مشترک که با کار تیمی در نظام انعطاف‌پذیر سازمان، تجارب و دانش خود را باعشق به پیشرفت روزافزون سازمان در اختیار مدیران قرار می‌دهند (سلطانی، ۱۳۸۹: ۱۹۹). پژوهشگران دانش مدیریت در بعضی موارد سازمان را به مفهوم نهادی که در میان دیگر واقعیت‌های اجتماعی به حیث یک سیستم اجتماعی است



دانسته اند. اما در کل می‌توان گفت «سازمان مجموعه ای از افراد است که به صورت مجموعی امکان تحقق بخشیدن اهداف مشخص را امکان می‌دهد و ساختار سازمانی، مکانیزم است که فعالیت این گروه را هماهنگ و با یکدیگر به صورت موزون در می‌آورد. در حقیقت ساختار سازمانی یک ابزار است» (امیر کبیری، ۱۳۷۷: ۲۹)

تبیین مسئله تحقیق

بهره‌وری که حاوی مفهوم کارایی و اثربخشی است از عوامل اساسی حیات و توسعه همه سازمان‌ها بخصوص سازمان‌های عمومی است. از دیرباز اندیشمندان مدیریت و سازمان برای افزایش بهره‌وری سازمان‌ها مسیرهایی را جستجو کرده و تحقیقاتی را به انجام رسانیده‌اند. یکی از عواملی که موجب افزایش بهره‌وری در سازمان‌ها می‌گردد ایجاد و توسعه دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک به مفهوم دولت اینترنتی و ارائه خدمات شبانه‌روزی از طریق کانال‌های ارتباطی نهادهای دولتی با یکدیگر و با مردم است. با توسعه دولت الکترونیک روند خدمت‌رسانی به مردم و دسترسی مردم به خدمات دولتی از یک سو و نیز تراکنش‌ها بین نهادهای دولتی از سوی دیگر، امن‌تر، سریع‌تر و با کیفیت‌تر خواهد گردید. افغانستان کشوری است که در اثر حدود نیم قرن جنگ وجدال زیرساخت‌های مهم سیاسی، اقتصادی و فرهنگی در آن ویران گردیده و دولت جدید با کاهش شدید بهره‌وری در سازمان‌های عمومی مواجه است. هرچند دولت افغانستان در کنار سایر راه‌های افزایش بهره‌وری، طرح‌های الکترونیک‌سازی نهادهای دولتی را نیز روی دست گرفته است و در این خصوص تلاش‌های عملی همچون پروسه پاسپورت-های الکترونیک و توزیع تذکره‌های الکترونیک نیز به وقوع پیوسته است؛ ولی با این همه این کشور تا رسیدن به طراز سایر کشورها، مسیر طولانی و سختی پیش رو دارد. در خصوص دولت الکترونیک و بهره‌وری تا کنون تحقیقات متعددی به انجام رسیده است، ولی در خصوص تبیین رابطه‌ی بهره‌وری با دولت الکترونیک و میزان اثرپذیری بهره‌وری از الکترونیک‌سازی دولت، تحقیق در خور توجهی صورت نگرفته و این نوع تحقیقات در مورد افغانستان اصلاً به انجام نرسیده است. لذا در این خصوص خلاء وجود دارد و محقق با درک این خلاء بر آن است تا تحقیقی را با موضوع تأثیر دولت الکترونیک بر



افزایش بهره‌وری در سازمان‌های عمومی افغانستان انجام داده و گامی هرچند ناچیز در راستای حل مشکل بهره‌وری در سازمان‌های عمومی افغانستان بردارد.

مبانی نظری و مروری بر پیشینه تحقیق

در مورد تأثیر دولت الکترونیک بر بهره‌وری در سازمان‌های عمومی افغانستان تا جای که مطالعات بنده اجازه می‌دهد؛ اثری خلق نشده است. گرچه در زمینه دولت الکترونیک و نیز در مورد بهره‌وری چندین کتاب و مقاله نوشته شده است که البته هیچ‌کدام آن‌ها موضوع تحقیق حاضر را پوشش نمی‌دهد. بنا بر این می‌توان گفت: تحقیق حاضر اولین تحقیقی است که در این زمینه انجام می‌شود. در ذیل به برخی از تحقیقات انجام شده به عنوان نمونه اشاره شده است:

۱- «دولت الکترونیک؛ کلید حکمرانی خوب»، تالیف دکتر سید محمد مقیمی و مصطفی اعلاایی اردکانی. در این کتاب تحت چهار فصل این موضوع را بررسی می‌نماید و تنها در صفحه ۸۶، نقش دولت الکترونیک بر بهره‌وری را بصورت مختصر بررسی می‌کند.

۲- «دولت الکترونیک»، تالیف دکتر کامران فیضی و علی‌رضا مقدسی. در این کتاب در پنج فصل به مبانی و مفاهیم دولت الکترونیک، مولفه‌ها و مدل‌های دولت الکترونیک، پیاده‌سازی دولت الکترونیک، تجارب جهانی در پیاده‌سازی دولت الکترونیک و در فصل آخر به پیاده‌سازی دولت الکترونیک در ایران می‌پردازد. اما به موضوع بهره‌وری، به صورت جزئی اشاره‌ای دارد. به تعبیر دیگر در این کتاب‌ها، دولت الکترونیک بحث شده اما در خصوص موضوع مورد نظر ما، بحثی صورت نگرفته است.

۳- «دولت الکترونیک و امکان‌سنجی استقرار آن در ایران»، تالیف دکتر محمد باقر نوبخت و حمید بختیاری. در این کتاب در سه فصل بحث نموده. فصل اول: مبانی نظری دولت الکترونیک. فصل دوم: تجربه سایر کشورها در ایجاد دولت الکترونیک. فصل سوم: بکارگیری دولت الکترونیک در ایران و چالش‌های پیش روی آن.

۴- «دولت الکترونیک؛ پارادایم جدید در ارائه خدمات عمومی و اصلاح نظام اداری کشور»، محمدیان، وهاب زاده و شادان؛ در این مقاله به موضوعات ذیل پرداخته

می‌شود: چالش‌ها و تنگناهای بوروکراسی وبری، نقش اینترنت در ایجاد دولت جدید، انتقال پارادایم، مدل جهت استقرار دولت الکترونیک (مدل چهار مرحله ای گاردنر): اطلاع رسانی، تعامل (اندرکنش)، تبادل (تراکنش)، تغییر شکل، تهدید پنهان برای دولت الکترونیک، نتیجه‌گیری. در این مقاله بعد از بررسی جهات مثبت و نا کارآمدی بروکراسی با بررسی مختصر، حرکت بسوی دولت الکترونیک را یک ضرورت می‌بیند.

۵- «تاثیر دولت الکترونیک بر مسئولیت‌پذیری اجتماعی»، نویسنده: قدمی، محسن، کوثر، زهرا. در این مقاله تاثیر دولت الکترونیک بر مسئولیت‌پذیری اجتماعی، مورد بررسی قرار گرفته فلذا ارتباط چندانی با موضوع بهره‌وری ندارد.

۶- «مدیریت دولتی و دولت الکترونیک»، نویسنده: الوانی؛ یعقوبی؛ در این مقاله مزایایی برای دولت الکترونیک ذکر گردیده و به دنبال آن، قلمرو دولت الکترونیک را بررسی می‌کند: الف- بهبود فرایندها: اداره دولت الکترونیک. ب- ارتباط با شهروندان: شهروند الکترونیکی و خدمات الکترونیک. ج- برقراری روابط بیرونی: جامعه الکترونیک. در ادامه به چالش‌های دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه می‌پردازد. محققان سرآغاز موضوع بهره‌وری را بصورت مکتوب، منظم و رسمی، سال ۱۷۶۶ می‌دانند از این سال به بعد محققان عرصه فعالیت‌های سازمانی بصورت منظم و روشمند به دنبال افزایش بهره‌وری منابع سازمانی و جستجوی عوامل مؤثر بر آن بر آمده اند (سلمانی قهبازی، ۱۳۸۸: ۳۰). بطور رسمی و جدی برای اولین بار لغت «بهره‌وری» بوسیله فردی به نام «کوئزنی» در سال ۱۷۶۶ میلادی استفاده شد. که با طرح جدول اقتصادی توان و اقتدار هر دولت را منوط به افزایش بهره‌وری در کشاورزی می‌دانست (طاهری، ۱۳۷۸: ۲۰) ذ از اوایل قرن بیستم این کلمه مفهوم دقیق تری به خود گرفت و به عنوان رابطه بین باز داده (ستانده)، عوامل و وسایل استفاده شده برای تولید آن بازده و بین (نهاده یاداده) در نظر گرفته شد (ابطحی، کاظمی، ۱۳۷۹: ۴) در دهه ۱۹۹۰ دکتر جان کندویک و دانیل کریمر بهره‌وری را در نگرش اقتصادی تولید سرانه یامیزان ناخالص داخلی به ازای هر نفر کارگر می‌دانستند. (پرایش، ۱۳۸۷: ۹)



فرضیه‌های تحقیق

تحقیق حاضر دارای فرضیه‌های است که با اثبات شدن آن‌ها می‌توان گفت که دولت الکترونیک تأثیر دارد بر بهره‌وری در سازمان‌های عمومی افغانستان. این فرضیه‌ها به اختصار در ذیل بیان شده است:

فرضیه اصلی تحقیق

دولت الکترونیک موجب افزایش بهره‌وری در سازمان‌های عمومی افغانستان می‌گردد.

فرضیه‌های فرعی تحقیق

دولت الکترونیک موجب افزایش کارایی سازمان‌های عمومی افغانستان دارد.
دولت الکترونیک موجب افزایش اثربخشی سازمان‌های عمومی افغانستان دارد.

روش‌شناسی تحقیق

واژه «تحقیق» که از امروزه بیشتر از آن به پژوهش تعبیر می‌شود؛ واژه عربی است و اسم مصدر باب تفعیل از ماده حقق یحقق تحقیقا، که در لغت به معنای جستجو و کاوش کردن است (معلوف، لويس، ترجمه محمد بندر ریگی، ۱۳۸۵: ۳۰۹) پژوهشگران تحقیق را به گونه‌های مختلف تعریف نموده‌اند. برخی گفته‌اند: «تحقیق عبارت است از برنامه‌ریزی عملی برای مطالعه که مبتنی است بر جنبه‌های همچون محل انجام بررسی، چگونگی نمونه‌برداری و گردآوری داده‌ها و سرانجام تجزیه و تحلیل و تفسیر داده‌ها» (سکاران، ۱۳۹۱: ۴۱) برخی دیگر گفته‌اند پژوهش فعالیتی است نظام‌مند، با هدف تولید دانش جدید و یافتن پرسشی بی‌پاسخ در باره موضوع خاص (اسلام‌پور کریمی: ۱۱) برخی - دیگر پژوهش را پردازش اطلاعات می‌داند که با روش نظام‌مند، متعلق به گستره‌ای خاصی از علوم، دارای هویتی جمعی و در بردارنده‌ی نوآوری است (فرامرزی قراملکی، ۱۳۸۵: ۲۹).

تحقیق حاضر از نوع تحقیقات کاربردی بوده و در صدد ارائه، معرفی و بیان راه حل مسایل، مشکلات و کاستی های بهره‌وری در سازمان‌های عمومی افغانستان است. تحقیقات کاربردی؛ تحقیقاتی است که با انجام یک سلسله بررسی‌ها و تحقیق‌های ابداعی برای کسب علمی یا فنی با یک هدف علمی مشخص انجام می‌شود (ازکیا وهمکاران، ۱۳۸۲، ج ۱، ص ۲۸۹) روش تحقیق حاضر؛ یعنی «نحوه‌ی گردآوری اطلاعات و پردازش-اطلاعات به منظور انجام کاری نو بر روی متن یا موضوعی کار نشده» (نیکونام، ۱۳۸۶، ص ۳) ترکیبی از رویکردهای کیفی و کمی است که در آن با استفاده از ابزارهای مطالعات منابع کتابخانه‌ای و طرح و توزیع پرسشنامه، داده‌های تحقیق جمع آوری شده است.

جامعه آماری تحقیق؛ دانش‌پژوهان چهار مرکز آموزش عالی در ایران و افغانستان می‌باشند که در آن‌ها رشته‌های مختلف علوم انسانی از مقطع کارشناسی تا مقطع دکتری آموزش داده می‌شود. جامعه آماری عبارت است از: «مجموعه‌ی از اشیاء یا نمودهایی که در یک یا چند ویژگی مشترک است را می‌توان بعنوان جامعه آماری شناخت» (صفاری و فریده، ۱۳۸۴: ۵۱) با توجه به محدود بودن امکانات اقدام به نمونه‌گیری شده است و برای این کار تعداد ۴۰ پرسشنامه بین نمونه‌هایی از اعضای جامعه توزیع شده که نهایتاً از تعداد کل پرسشنامه‌های توزیع شده ۳۹ پرسشنامه تکمیل و برای محقق برگشت داده شده است. تحلیل یافته‌ها در این تحقیق، با استفاده از نرم افزار تحلیل آماری اس. پی. اس. اس و آزمون کای ۲ و صورت یافته است؛ به این طریق که از آماره χ^2 برای تحلیل مجموع سوالات مربوط به بهره‌وری، کارایی و اثربخشی، و برای تحلیل تک تک سوالات نیز از ابزار کای ۲ (χ^2) استفاده شده است.

آزمون کای ۲؛ آزمونی است که فراوانی‌های مورد انتظار را با فراوانی‌های تحقیق مقایسه می‌کند تا مشخص شود که آیا تفاوت معنا داری بین این دو فراوانی وجود دارد یا خیر؟ آیا تفاوت موجود معنی‌دار بوده یا ناشی از خطا یا تصادفی است. این آزمون برای فرضیه‌هایی به کار می‌رود که در آن محقق از یک متغیر ترتیبی (رتبه‌ای) برای تنظیم فرضیه استفاده کرده است. هدف اصلی این آزمون مقایسه فراوانی‌های مشاهده‌شده با فراوانی‌های مورد انتظار، به‌ویژه از طریق مقادیر و فراوانی‌های باقی‌مانده است.

پایایی و روایی پرسشنامه تحقیق

برای پایایی پرسشنامه این تحقیق؛ از طیف پنج گزینه ای لیکرت استفاده شده است. مقیاس لیکرت که در سال ۱۳۹۲ میلادی توسط رنسیس لیکرت بوجود آمده، روشی است مناسب برای سنجش نگرش. لیکرت معتقد است که نگرش می تواند بی نهایت مقدار اختیار نماید، اما برای بررسی بهتر باید آن را طبقه بندی نمود. در این مقیاس از پاسخگویان خواسته می شود که میزان موافقت یا عدم موافقت خود را با مجموعه عبارات پاسخ از قبل تعریف شده برای هر سوال را مشخص نماید. طیف لیکرت در دو نسخه پنج نقطه و هفت نقطه استاندارد ارائه شده است که نسخه اولی رایج تر است در این تحقیق نیز از همان نسخه استفاده شده است. پرسشنامه دارای دو بخش است که در بخش ابتدایی آن مشخصات فردی پاسخ دهندگان سوال شده است مانند: رشته تحصیلی، مدرک تحصیلی، شغل، حوزه تخصص، میزان آشنائی با کشور افغانستان.

جدول ۱-۱ اطلاعات عمومی

رشته تحصیلی	مدرک تحصیلی	شغل	حوزه تخصص	میزان آشنائی با افغانستان

در قسمت دوم که شامل تنه اصلی سوالات است کارایی و اثربخشی از طریق پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفته است. پرسشنامه های مورد استفاده در تحقیق حاضر از نوع نگرش سنجی و براساس طیف پنج گزینه ای لیکرت جهت تجزیه و تحلیل طراحی شده اند. براین اساس نحوه ی امتیاز دهی در این مقیاس از گزینه خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد استفاده شده است. مقیاس های پنج گزینه ای در جدول زیر بیان شده است.

خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد



روایی تحقیق؛ به این معناست که روش یا ابزار به کار رفته تا چه حد می‌تواند خصوصیت مورد نظر را درست اندازه‌گیری نماید. روایی این تحقیق بر اساس معیارهای ذیل الذکر مورد تایید واقع شده است:

- ۱- از طیف مشهور لیکرت استفاده شده است.
- ۲- بعد از تهیه سنجه موردتائید استاد رهنما قرار گرفته است.
- ۳- میزان کامیابی چنانچه در فصل پنجم به تفصیل شرح داده می‌شود مشخص است.
- ۴- نتایج به دست آمده با تئوریهای سازه همخوانی دارد.

یافته های تحقیق

۱- توصیف نمونه های آماری
در این بخش به توصیف نمونه آماری پرداخته و میزان تحصیلات، رشته تحصیلی، میزان آشنایی با افغانستان، شغل و حوزه تخصص مخاطبین مورد ارزیابی آماری قرار گرفته اند.

جدول (۱) توصیف شرکت کنندگان

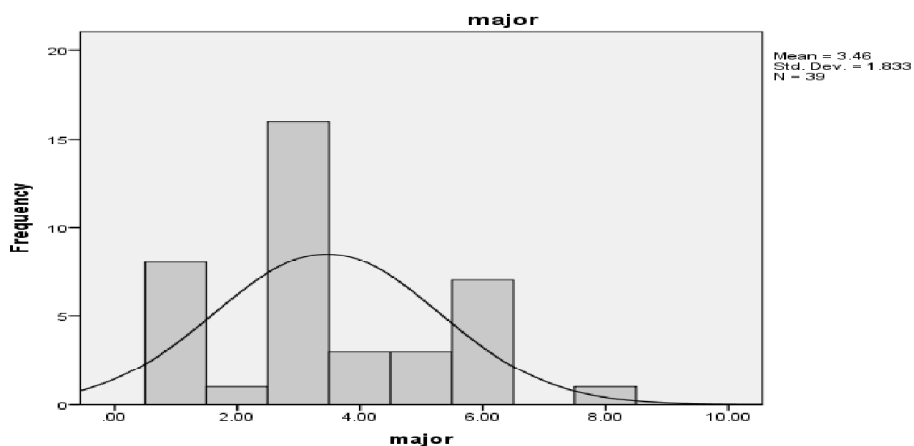
درصد تجمعی	درصد	فراوانی	رشته تحصیلی
۲۰,۵	۲۰,۵	۸	اقتصاد
۲۳,۱	۲,۶	۱	اندیشه معاصر
۶۴,۱	۴۱,۰	۱۶	مدیریت
۷۱,۸	۷,۷	۳	روانشناسی و تربیتی
۷۹,۵	۷,۷	۳	روابط بین الملل
۹۷,۴	۱۷,۹	۷	علوم سیاسی
۱۰۰,۰	۲,۶	۱	مالیه و بانکداری
	۱۰۰,۰	۳۹	کل

همانگونه که جدول (۱) مشاهده می‌کنید، ۲۰/۵ درصد از کل ۳۹ نفر شرکت کننده در رشته اقتصاد، ۲/۶ درصد در رشته اندیشه معاصر، ۴۱ درصد در رشته مدیریت، ۷/۷



درصد در رشته‌های روانشناسی و تربیتی، همچنین ۷/۷ درصد در رشته روابط بین الملل، ۹/۱۷ درصد در رشته علوم سیاسی و ۲/۶ درصد باقی مانده در رشته مالیه و بانکداری مشغول به تحصیل هستند.

نمودار (۱) رشته تحصیلی شرکت کنندگان



همانطور که در نمودار (۱) مشاهده می‌کنید، میانگین رشته‌های تحصیلی شرکت کنندگان در سطح ۳/۴۶ و انحراف معیار آن در حد ۱/۸۳ است.

جدول (۲) مدرک تحصیلی شرکت کنندگان

مدرک تحصیلی	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
کارشناسی ارشد	۳۱	۷۹,۵	۷۹,۵
دکتری	۸	۲۰,۵	۱۰۰,۰
کل	۳۹	۱۰۰,۰	

همانگونه که در جدول (۲) مشاهده می‌کنید، ۷۹/۵ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۲۰/۵ درصد باقی مانده دارای مدرک دکتری هستند.

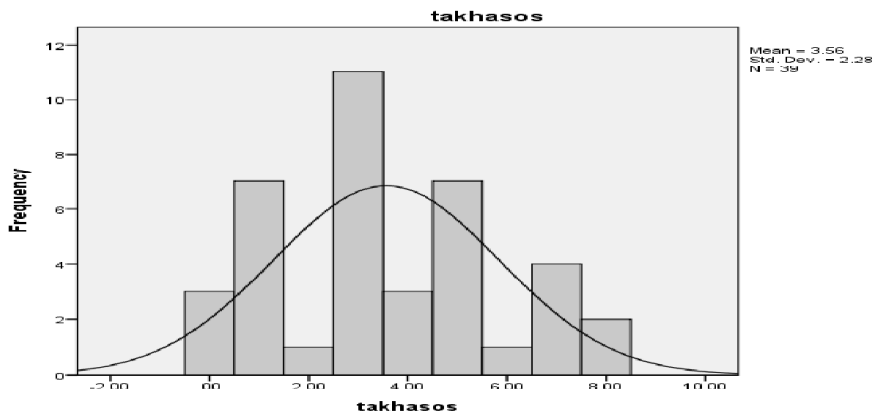


جدول (۳) حوزه تخصص شرکت کنندگان

تخصص	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
اقتصاد اسلامی	۷	۱۷,۹	۲۵,۶
تاریخ اسلام	۱	۲,۶	۲۸,۲
مدیریت	۱۱	۲۸,۲	۵۶,۴
روانشناسی	۳	۷,۷	۶۴,۱
سیاسی	۷	۱۷,۹	۸۲,۱
بانکداری اسلامی	۱	۲,۶	۸۴,۶
روابط بین الملل	۴	۱۰,۳	۹۴,۹
قرآن و حدیث	۲	۵,۱	۱۰۰,۰
کل	۳۹	۱۰۰,۰	

همانطور که در جدول (۴) مشاهده می‌کنید، ۱۷/۹ درصد از شرکت کنندگان در حوزه اقتصاد اسلامی، ۲/۶ درصد در حوزه تاریخ اسلام، ۲/۲۸ درصد در حوزه مدیریت، ۷/۷ درصد در حوزه روانشناسی، ۱۷/۹ درصد در حوزه سیاسی، ۲/۶ درصد در حوزه بانکداری اسلامی، ۱۰/۳ درصد در حوزه روابط بین الملل و ۵/۱ درصد باقی مانده در حوزه قرآن و حدیث تخصص دارند.

نمودار (۲) حوزه تخصص شرکت کنندگان





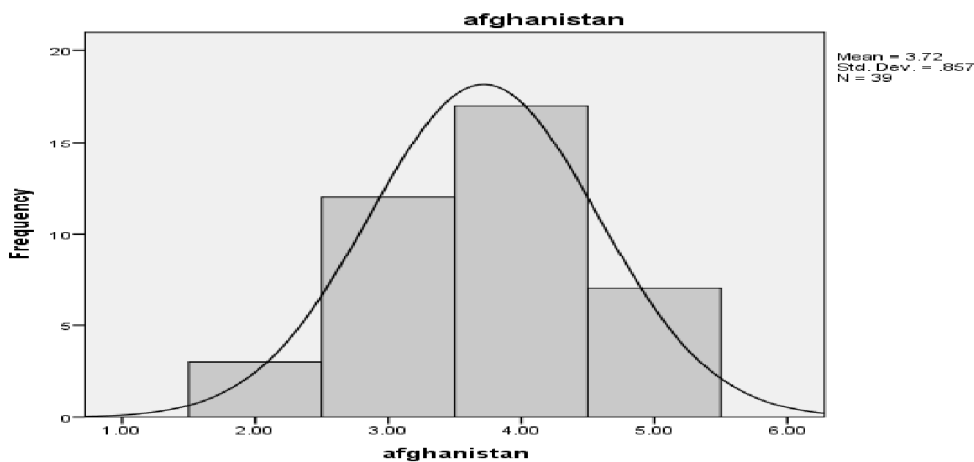
همانطور که در نمودار (۲) مشاهده می‌کنید، میانگین حوزه تخصص شرکت کنندگان در سطح ۳/۵۶ و انحراف معیار آن در حد ۲۲۸/۲۸ است.

جدول (۴) توصیف شرکت کنندگان بر اساس میزان آشنایی با افغانستان

میزان آشنایی	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
کم	۳	۷,۷	۷,۷
متوسط	۱۲	۳۰,۸	۳۸,۵
خوب	۱۷	۴۳,۶	۸۲,۱
عالی	۷	۱۷,۹	۱۰۰,۰
کل	۳۹	۱۰۰,۰	

همانطور که در جدول (۴) مشاهده می‌کنید، ۷/۷ درصد از شرکت کنندگان کم، ۳۰/۸ درصد در سطح متوسط، ۴۳/۶ خوب و ۱۷/۹ درصد باقی مانده در سطح عالی با افغانستان آشنایی دارند.

نمودار (۳) توصیف شرکت کنندگان بر اساس میزان آشنایی با افغانستان





همانطور که در نمودار (۳) مشاهده می‌کنید، میانگین میزان آشنایی شرکت کنندگان با افغانستان در سطح ۳/۷۲ و انحراف معیار آن در حد ۰/۸۵ است.

۲- تحلیل نمونه های آماری و بررسی فرضیات تحقیق

در این بخش به تحلیل یافته هایی مربوط به مولفه های بهره‌وری در قالب ۲۹ سوال پرداخته و میزان تأثیرپذیری آنها از دولت الکترونیک به تحلیل آماری گرفته می‌شود.

جدول (۵) توصیف مؤلفه های بهره‌وری

بهره‌وری	کیفیت	اثربخشی	کارایی	تعداد
۳۹	۳۹	۳۹	۳۹	میانگین
۱۱۹,۱۰۲۶	۴۵,۱۲۸۲	۴۳,۴۳۵۹	۳۰,۵۳۸۵	انحراف استاندارد
۱۵,۴۱۱۵۴	۷,۱۸۹۸۳	۶,۵۲۴۴۳	۴,۰۸۳۶۴	میانه
۱۱۹,۰۰۰۰	۴۵,۰۰۰	۴۳,۰۰۰	۳۱,۰۰۰	واریانس
۲۳۷,۵۱۶	۵۱,۶۹۴	۴۲,۵۶۸	۱۶,۶۷۶	دامنه تغییرات
۶۲,۰۰	۳۲,۰۰	۲۸,۰۰	۱۹,۰۰	کمترین مقدار
۸۶,۰۰	۲۷,۰۰	۲۷,۰۰	۲۰,۰۰	بیشترین مقدار
۱۴۸,۰۰	۵۹,۰۰	۵۵,۰۰	۳۹,۰۰	

همانطور که در جدول (۵) مشاهده می‌کنید، میانگین مؤلفه کارایی در سطح ۳۰/۵۳، میانگین مؤلفه اثربخشی در حد ۴۳/۴۳، میانگین مؤلفه کیفیت در سطح ۴۵/۱۲ و میانگین کل بهره‌وری در حد ۱۱۹/۱ است. در این میان بیشترین میانگین متعلق به بهره‌وری و کمترین آن متعلق به مؤلفه کارایی است.



جدول (۶) آزمون t تک نمونه‌ای از مؤلفه کارایی

Test Value = ۲۰

مؤلفه	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین		فاصله اطمینان ۹۵٪ اختلافات
				بیشترین	کمترین	
کارایی	۱۶,	۳	.۰۰	۱۰,۵۳	۹,۲۱	۱۱,۸
	۱۱۶	۸	۰	۸۴۶	۴۷	۶۲۲

آزمون t تک نمونه‌ای برای آزمودن برابری میانگین مؤلفه کارایی با میانگین جامعه می‌باشد. از آنجایی که میانگین این آزمون ۲۰ در نظر گرفته شده است، جدول (۶) نشان دهنده این است که بین میانگین در نظر گرفته شده و میانگین کارایی در این آزمون تفاوت معنادار برقرار است. رابطه معنادار به این معناست که فرضیه مد نظر بر اساس آزمون صحیح است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که دولت الکترونیک بر کارایی در سازمان‌های عمومی افغانستان تأثیر دارد.

جدول (۷) آزمون t تک نمونه‌ای از مؤلفه اثربخشی

Test Value = ۳۰

مؤلفه	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین		فاصله اطمینان ۹۵٪ اختلافات
				بیشترین	کمترین	
اثربخشی	۱۲,	۳	.۰۰	۱۳,۴۳	۱۱,۳	۱۵,۵
	۸۶۰	۸	۰	۵۹۰	۲۰۹	۵۰۹

از آنجایی که میانگین این آزمون ۳۰ در نظر گرفته شده است، جدول (۷) نشان می‌دهد که بین میانگین در نظر گرفته شده و میانگین اثربخشی در این آزمون تفاوت معنادار



برقرار است. تفاوت معناداری به این معناست که فرضیه مدنظر براساس آزمون صحیح است. می‌توان نتیجه‌گرفت دولت الکترونیک بر اثربخشی در سازمان‌های عمومی افغانستان تأثیر دارد.

جدول (۷) آزمون t تک نمونه‌ای از مؤلفه کیفیت
Test Value = ۳۰

مؤلفه	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین		فاصله اطمینان ۹۵٪ اختلافات
				بیشترین	کمترین	
کیفیت	۱۳,	۳	.۰۰۰۰	۱۵,۱۲	۱۲,۷	۱۷,۴
	۱۴۰	۸		۸۲۱	۹۷۵	۵۸۹

از آنجایی که میانگین این آزمون ۳۰ در نظر گرفته شده است، جدول (۸) نشان می‌دهد که بین میانگین در نظر گرفته شده و میانگین کیفیت در این آزمون تفاوت معنادار برقرار است. تفاوت معنادار به این معناست که فرضیه مدنظر بر اساس آزمون صحیح است. می‌توان نتیجه‌گرفت دولت الکترونیک بر کیفیت در سازمان‌های عمومی افغانستان تأثیر دارد.

جدول (۸) آزمون t تک نمونه‌ای از مؤلفه بهره‌وری
Test Value = ۸۰

مؤلفه	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین		فاصله اطمینان ۹۵٪ اختلافات
				بیشترین	کمترین	
بهره‌وری	۱۵,	۳	.۰۰	۳۹,۱۰	۳۴,۱	۴۴,۰
	۸۴۵	۸	۰	۲۵۶	۰۶۷	۹۸۴



از آنجایی که میانگین این آزمون ۸۰ در نظر گرفته شده است، جدول (۸) نشان می‌دهد که بین میانگین در نظر گرفته شده و میانگین بهره‌وری در این آزمون تفاوت معنادار برقرار است. تفاوت معنادار به این معناست که فرضیه مدنظر بر اساس آزمون صحیح است. می‌توان نتیجه گرفت که دولت الکترونیک بر بهره‌وری در سازمان‌های عمومی افغانستان تأثیر دارد.

جدول (۹) مدیریت زمان

گزینه‌ها	تعداد مشاهده شده	تعداد انتظار	مورد باقی مانده
کم	۷	۹,۸	-۲,۸
متوسط	۹	۹,۸	-۰,۸
زیاد	۱۹	۹,۸	۹,۳
خیلی زیاد	۴	۹,۸	-۵,۸
کل	۳۹		
ارزش مجذور کای	۱۳,۰۰۰		
درجه آزادی	۳		
سطح معناداری	۰,۰۰۵		

ارزش مجذور کای در این پرسش در سطح ۱۳ محاسبه شده است. انتظار می‌رفت که تمام گروه‌ها به تعداد ۹/۸ باهم برابر باشند ولی بر اساس جدول (۹) گروه زیاد به صورت معنادار مقدار بیشتری دارد. بنابراین، با اجرایی شدن خدمات آنلاین شبانه روزی در سازمان‌های عمومی زمان درست مدیریت می‌شود.

جدول (۱۰) کاهش هزینه

گزینه‌ها	تعداد مشاهده شده	تعداد مورد انتظار	باقی مانده
خیلی کم	۳	۷,۸	-۴,۸
کم	۲	۷,۸	-۵,۸
متوسط	۵	۷,۸	-۲,۸
زیاد	۲۰	۷,۸	۱۲,۲
خیلی زیاد	۹	۷,۸	۱,۲
کل	۳۹		
ارزش مجذور کای	۲۷,۵۳۸		
درجه آزادی	۴		
سطح معناداری	.۰۰۰		

ارزش مجذور کای در این پرسش در حد ۲۷/۵۳ محاسبه شده است. انتظار می‌رفت که تمام گروه‌ها به تعداد ۷/۸ با هم برابر باشند ولی بر اساس جدول (۱۰) گروه زیاد به صورت معنادار مقدار بیشتری دارد. بنابراین، در صورت ارائه شدن خدمات توسط ادارات دولتی به صورت شبانه روزی، هدر رفتن هزینه‌ها کاهش می‌یابد.

جدول (۱۱) شفافیت سبب تعهدکارکنان

گزینه‌ها	تعداد مشاهده شده	تعداد مورد انتظار	باقی مانده
متوسط	۴	۱۳,۰	-۹,۰
زیاد	۱۸	۱۳,۰	۵,۰
خیلی زیاد	۱۷	۱۳,۰	۴,۰
کل	۳۹		
ارزش مجذور کای	۹,۳۸۵		
درجه آزادی	۲		
سطح معناداری	.۰۰۹		



ارزش مجذور کای در حد ۹/۳۸ محاسبه شده است. انتظار می‌رفت که تمام گروه‌ها به تعداد ۱۳ باهم برابر باشند ولی بر اساس جدول (۱۲) گروه‌های زیاد و خیلی زیاد به صورت معنادار مقدار بیشتری دارد. بنابراین، برقراری دولت که در آن شفافیت حاکم است باعث تعهد بیشتر کارکنان به وظایف‌شان خواهد شد.

جدول (۱۲) شفافیت سبب رضایت و مشارکت

گزینه‌ها	تعداد مشاهده شده	تعداد مورد انتظار	باقی مانده
متوسط	۳	۱۳,۰	-۱۰,۰
زیاد	۱۲	۱۳,۰	-۱,۰
خیلی زیاد	۲۴	۱۳,۰	۱۱,۰
کل	۳۹		
ارزش مجذور کای	۱۷,۰۷۷		
درجه آزادی	۲		
سطح معناداری	.۰۰۰		

ارزش مجذور کای در سطح ۱۷/۷۰ محاسبه شده است. انتظار می‌رفت که تمام گروه‌ها به تعداد ۱۳ باهم برابر باشند ولی بر اساس جدول (۱۲) گروه خیلی زیاد به طور معناداری مقدار بیشتری دارد. بنابراین، شفافیت کارهای دولت، موجب رضایت و مشارکت بیشتر مردم در کارهای دولت خواهد شد.

جمع بندی و نتیجه‌گیری

هدف این تحقیق بررسی چگونگی تأثیرگذاری دولت الکترونیک بر بهره‌وری در سازمان‌های عمومی افغانستان بوده است که این هدف با استفاده از رویکرد پژوهش ترکیبی برای بررسی نحوه تأثیرگذاری دولت الکترونیک بر بهره‌وری سازمان‌های مزبور؛ پرسشنامه‌ای طراحی شد که دارای ۳۲ تا گویه (سئوال) بود و به تعداد ۵۲ پرسشنامه بین مجموعه دانشجویان چهار مرکز آموزش عالی (دانشگاهی) در افغانستان و ایران



توزیع شد که از مجموع آن تعداد ۳۹ تا پرسشنامه تکمیل شده و برای محقق برگشت داده شده است. تحلیل یافته‌ها در این تحقیق، با استفاده از نرم افزار تحلیل آماری اس. پی. اس. و آزمون کای ۲ و صورت یافته است؛ به این طریق که از آماره t برای تحلیل مجموع سوالات مربوط به بهره‌وری، کارایی و اثربخشی و کیفیت استفاده شده است. نتایج حاصل از این آزمون نشان داد که میزان میانگین در آزمون t و میانگین مؤلفه‌های بهره‌وری که عبارتند از: کارایی، اثربخشی و کیفیت تفاوت معنادار برقرار است. تفاوت معنادار به این معناست که فرضیه مدنظر براساس آزمون صحیح است. می‌توان نتیجه گرفت که دولت الکترونیک بر بهره‌وری در سازمان‌های عمومی افغانستان تأثیر دارد. یعنی هم کارایی و اثربخشی و هم کیفیت و بهره‌وری را در سازمان‌های عمومی بالا می‌برد. علاوه بر آن دولت الکترونیک باعث صرفه‌جویی در زمان، کاهش هزینه تمام شده در محصول، ارائه خدمات بهتر و رقابتی، کاهش هزینه مشتری، شفافیت موارد هزینه‌ها، حتی باعث رعایت استانداردهای بین‌المللی و باعث شفافیت راهبردهای سازمان، و تحقق اهداف عملیاتی سازمان‌ها می‌شود.

فهرست منابع

- ۱) ابطحی، حسین و کاظمی، بابک (۱۳۷۹)، بهره‌وری، تهران: انتشارات موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- ۲) احمدی، عصمت‌الله (۱۳۹۶)، تبیین نظری رابطه عدالت سازمانی و بهره‌وری سازمانی با رویکرد اسلامی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت سیاست‌گذاری، جامعه المصطفی‌العالمیه.
- ۳) ازکیا، مصطفی، دربان، علی‌رضا (۱۳۸۲)، روش‌های کاربردی تحقیق، تهران: انتشارات کیهان، چاپ اول.
- ۴) امیر کبیری، علی‌رضا (۱۳۷۷)، سازمان و مدیریت، تهران: انتشارات ملک، دوم.
- ۵) بابائیان، علی و علیزاده، حسین، و مهموئی، علی محمدی (۱۳۹۲)، مدیریت بهره‌وری منابع انسانی، تهران: نشر پژوهشی نو آوران شریف.
- ۶) پرایش، رضا (۱۳۸۷)، مدیریت بهره‌وری، زنجان: انتشارات دانشگاه زنجان، چاپ اول.
- ۷) حقیقی، محمد علی، و خانم مومن مای (۱۳۸۲)، سازماندهی و اصلاح تشکیلات و روش‌ها.
- ۸) خاکی، غلامرضا (۱۳۸۷)، روش تحقیق با رویکرد به پایان‌نامه نویسی، تهران: وزارت فرهنگ و آموزش عالی، چاپ اول، مرکز تحقیقات علمی کشور، چاپ اول.
- ۹) رضایی، نادر (۱۳۸۶)، مقدمه بر مدیریت بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان، تهران: نشر اوحدی.
- ۱۰) رضائیان، علی (۱۳۸۴)، مبانی سازمان و مدیریت، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- ۱۱) ریچارد اچ، هال، (۱۳۷۶)، سازمان، ساختار، فرایند و راه‌آوردها، ترجمه دکتر علی پارسائیان و دکتر سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، سوم.
- ۱۲) سالطانی، ایرج (۱۳۸۹)، پرورش سرمایه‌های انسانی، اصفهان: انتشارات ارکان دانش.



- ۱۳) سکاران، اوما (۱۳۹۱)، روش‌های تحقیق در مدیریت، ترجمه محمد صائبی، محمود شیرازی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی ریاست جمهوری، چاپ دوازدهم.
- ۱۴) سلمانی قهبازی، احمد (۱۳۸۸)، مدیریت بهره‌وری و تعالی سازمانی، تهران: انتشارات دانشگاه عالی دفاع ملی، چاپ اول.
- ۱۵) شمس، عبدالحمید (۱۳۸۵)، نظری بر پیامدهای دولت الکترونیک، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، چاپ اول.
- ۱۶) شیروانی، علیرضا صمدی (۱۳۷۷)، مفهوم بهره‌وری و راه‌های ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی، فرهنگ و تعاون، ش ۹.
- ۱۷) صفاری، مهدی حق شناس، فریده (۳۸۴)، آمار و احتمال در مدیریت و اقتصاد، تهران: انتشارات آوای نور.
- ۱۸) طاهری، شهنام (۱۳۸۷)، بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها، تهران: دهستان، چاپ هشتم.
- ۱۹) فرامرز قراملکی، احمد (۱۳۸۵)، روش‌شناسی مطالعات دینی، مشهد: دانشگاه علوم اسلامی رضوی، مشهد، چاپ اول.
- ۲۰) فیضی، کامران؛ مقدسی، علیرضا (۱۳۸۴)، دولت الکترونیک، ترمه: تهران، چاپ اول.
- ۲۱) کاظمی، عباس (۱۳۸۱)، بهره‌وری و تجزیه تحلیل آن در سازمان، تهران: سازمان سمت، چاپ اول.
- ۲۲) کفاش پور، آذر (۱۳۸۶)، طراحی مدل خدمات دولت الکترونیک: (دریستر دولت الکترونیک)، مشهد، نکونشر، چاپ اول.
- ۲۳) معلوف، لوئیس (۱۳۸۵)، المنجد، عربی فارسی، ترجمه محد بندریگی، ایران، چاپ پنجم.
- ۲۴) مقیمی، سید محمد، اعلائی اردکانی، مصطفی (۱۳۸۸)، دولت الکترونیک کلید حکمرانی خوب، تهران: انتشارات عترت نو، چاپ اول.
- ۲۵) نکونام، جعفر (۱۳۸۶)، روش تحقیق با تأکید بر علوم اسلامی، قم: انتشارات دانشگاه قم، چاپ دوم.