



An Explanation of E-government Development Model for Presenting Optimal Public Services Based on the General Policies of Resistive Economy

Kobra Khorram * Smail Asadi **
Sahar Darniani ***

Abstract

This research is aimed at designing the E-government Development Model for presenting optimal public services based on the General Policies of resistive economy, and identifying and explaining the relevant components and indicators. This is an applied research which follows an exploratory mixed (qualitative and quantitative) method. Reviewing the literature and referring to 15 academic experts and executives by using Delphi method, the researchers identified the components of e-government development model in the qualitative section. In the quantitative section, a researcher-made questionnaire consisting of 87 closed-ended questions was distributed among 285 employees of Tehran Tax Affairs Organization. A purposeful sampling method was used in the qualitative phase, and in the quantitative phase, stratified random sampling method was employed. Validity and reliability of Delphi method, as well as researcher-made questionnaire, were measured and confirmed. Afterwards, the identified factors in the qualitative section were tested with one-sample t-test. The results revealed that national infrastructures, e-government readiness and provisions, information and communication infrastructures, Jihadi services, factors related to the citizens and service effectiveness contain the most important components of e-government development model in Tehran Tax Organization, respectively.

Keywords: E-government, improvement of e-government, optimal presentation, public services, resistive economy.

* corresponding author: PhD candidate in public administration, at the Department of Management, Faculty of Management and Accounting, Azad University of Roodhen, Tehran, Iran

st.k_khoram@riau.ac

** assistant professor at the Department of Management, Shahid Sattari University, Tehran, Iran

asadi.s@ssau.ac.ir

*** assistant professor at the Department of Statistics, Faculty of Basic Sciences, Azad University of Roodhen, Iran

dorniani@riau.ac.ir



نشریه علمی

پژوهش‌های پیشرفت: سیستم‌ها و راهبردها

(زمستان ۱۳۹۹، سال ۱، شماره ۴: ۳۸ - ۱۱)

شاپا چاپی: ۲۸۷۲ - ۲۷۱۷

شاپا الکترونیکی: ۲۸۸۰ - ۲۷۱۷

تبیین الگوی توسعه دولت الکترونیک به منظور ارائه

مطلوب خدمات عمومی

بر مبنای سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی

کبری خرم * اسماعیل اسدی ** سحر درنیانی ***

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۰۹

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۲۳

چکیده

پژوهش حاضر، با هدف تبیین الگوی توسعه دولت الکترونیک به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی بر مبنای سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی و تبیین و شناسایی مؤلفه‌ها و شاخص‌های مربوطه صورت پذیرفته است. این پژوهش با توجه به هدف کاربردی و روش تحقیق آن از نوع آمیخته اکتشافی (کیفی و کمی) است. در بخش کیفی، با بررسی مقالات و پژوهش‌های پیشین و مراجعه به ۱۵ نفر از خبرگان دانشگاهی و افراد اجرایی و با استفاده از روش دلفی مؤلفه‌های مدل توسعه دولت الکترونیک شناسایی شد. در بخش کمی نیز پرسشنامه محقق ساخته شامل ۸۷ سؤال بسته بین ۲۸۵ نفر از کارکنان سازمان امور مالیاتی شهر تهران توزیع شد. در فاز کیفی روش نمونه‌گیری هدف‌مند و در فاز کمی روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. روایی و پایایی بخش دلفی و پرسشنامه محقق ساخته محاسبه شد و مورد تأیید قرار گرفت. سپس با استفاده از آزمون تی تک‌نمونه‌ای، عوامل شناسایی شده در بخش کیفی مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج به دست آمده نشان داد که زیرساخت‌های ملی، آمادگی و تدارک دولت الکترونیک، زیرساخت‌های اطلاعاتی و ارتباطی، خدمت جهادی، عوامل مرتبط با شهروندان و کارآمدی خدمات به ترتیب به عنوان مهم‌ترین مؤلفه‌های مدل توسعه دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی شهر تهران می‌باشند.

کلیدواژه‌ها: دولت الکترونیک؛ توسعه دولت الکترونیک؛ ارائه مطلوب؛ خدمات عمومی؛ اقتصاد مقاومتی

* نویسنده مسئول: دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران

st.k_khoram@riau.ac

** استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه شهید ستاری، تهران، ایران

asadi.s@ssau.ac.ir

*** استادیار، گروه آمار، دانشکده علوم پایه واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران.

dormiani@riau.ac.ir

مقدمه

در عصر داده‌های بزرگ، تغییر از یک دولت الکترونیکی ارائه‌دهنده موجود به یک دولت دیجیتال کاربرمحور مورد نیاز است (Cho et al, 2021). دولت الکترونیکی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان فرایند تعامل بین دولت و شهروندان برای افزایش خدمات به شهروندان است (Jacob et al, 2017: 1). کیفیت خدمات دولت الکترونیکی نقش مهمی در تعامل مؤثر کاربران / شهروندان با درگاه‌های دولت الکترونیکی دارد (Al Balushi & Ali, 2020: 40)؛ Sarrayrih & Sriram, 2015). دولت الکترونیک سبب کارایی بخش دولتی، پاسخگویی در عملکردهای دولت و کاهش هزینه‌های مدیریت عمومی است (Madzova et al, 2013). دولت الکترونیکی به‌عنوان یک ابزار قدرتمند برای کاهش فساد در نظر گرفته می‌شود (Adnan et al, 2016؛ Betchoo, 2016؛ Elbahnasawy, 2014). هدف دولت الکترونیکی ایجاد شفافیت و پاسخگویی بیشتر نهادهای عمومی است (Pérez-Morotea et al, 2020؛ Tomaszewicz, 2015؛ Lian, 2015؛ Al-Hujran et al, 2015).

اهمیت و نقش مالیات در دستیابی به رشد مستمر و پایدار اقتصادی، تنظیم اقتصاد و کاهش تورم، ثبات سطح عمومی قیمت‌ها، ایجاد امنیت و توزیع عادلانه درآمد و ثروت بر هیچ‌یک از متخصصین و خبرگان حوزه اقتصاد و سیاست پوشیده نیست. امروزه در اقتصادهای مدرن، مالیات یکی از مؤثرترین ابزارها جهت دستیابی به اهداف اقتصادی دولت‌ها و اجرای سیاست‌های اقتصادی می‌باشد (حکیمی و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۴۸). توسعه و گسترش تعهدات دولت در عرصه‌های مختلف اقتصادی و اجتماعی از یک سو و کاهش منابع درآمدی حاصل از صادرات نفت از سوی دیگر، مالیات را به مسئله‌ای بسیار مهم و تأثیرگذار برای کشور تبدیل کرده است. افزایش سهم مالیات در تأمین مخارج دولت‌ها باعث کاهش آثار نامطلوب نوسانات اقتصادی در آن جامعه می‌شود. به‌همین خاطر قوانین و نظام‌های مالیاتی در تغییر و تحول بوده و سیر تکاملی طی نموده است. تجربه نوسانات قیمت جهانی نفت، بحران‌های اقتصادی جهانی و تحریم‌ها نشان داده است که با افزایش وابستگی به کشورهای دیگر، ریسک‌های ناشی از نوسانات و تحریم‌ها بیشتر می‌شود (سازمان امور مالیاتی کشور، ۱۳۹۳). اقتصاد

مقاومتی از جمله راهکارهای کاهش آسیب دیدگی از این اتفاقات است که طی چند سال گذشته توسط مقام معظم رهبری مطرح شد. یکی از محورهای اصلی سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی که در بند ۱۷ این سیاست‌ها مورد اشاره قرار گرفته است، اصلاح نظام درآمدی دولت و افزایش سهم درآمدهای مالیاتی است (ابلاغیه مقام معظم رهبری انقلاب، ۱۳۹۲).

در حال حاضر به علت عدم کارایی نظام مالیاتی در مواردی از قبیل عدم مبادله کامل اطلاعات و نبود نظام جامع و یکپارچه مالیات‌ستانی، سرعت پایین و هزینه‌های عملیاتی بالا، عدم استفاده درست از تجهیزات و امکانات، عدم وجود نظام مالیاتی مناسب در وصول مؤثر و کارآمد مالیات‌ها و عدم دسترسی به اطلاعات اشخاص، عدم وجود نگاه یکپارچه به منابع مالیاتی در فضای نظام مالیاتی، ضعف اطلاعات مالیاتی و فقدان اشراف اطلاعاتی بر مؤدیان و در نتیجه عدم ارائه خدمات مناسب به مؤدیان مالیاتی که این امر به نوبه خود مسائلی چون نارضایتی مؤدیان، عدم تمکین آنان، فرار مالیاتی و کاهش درآمدهای مالیاتی، دستیابی به این هدف با مشکل اساسی مواجه است. بنابراین، با توجه به نقاط ضعف و کاستی‌های نظام مالیاتی کشور، تحول نظام مالیاتی و توسعه زیرساخت‌های مالیات‌ستانی یک ضرورت به حساب می‌آید. بی‌تردید، نظام مالیاتی پویا می‌تواند تمامی نیازهای یک اقتصاد مقاومتی را تأمین نماید، زیرا دولت‌ها برای انجام وظایف و اجرای تعهدات خود نیازمند منابع مالی هستند و مالیات به عنوان یک راهبرد می‌تواند اتکای درآمدهای کشور را به درآمدهای نفتی کاهش دهد؛ چراکه تأمین مالی آن به وسیله خود افراد جامعه و مالیات‌های پرداختی آنهاست که موجب عدم نیاز مالی دولت به منابع دیگر و استحکام پایه‌های آن می‌شود. در واقع، مالیات می‌تواند به عنوان کلیدی‌ترین منبع درآمدی دولت، نقش بسزایی در شکوفایی اقتصاد مقاومتی ایفا نماید.

از ضرورت‌های این تحقیق می‌توان به سیاست‌های ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) در قالب اسناد بالادستی مبنی بر توسعه نظام اداری الکترونیک به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی در جهت خدمت‌دهی به شهروندان اشاره کرد. همچنین می‌توان گفت بی‌توجهی به مقوله استقرار و توسعه نظام اداری الکترونیک مشکلات مسایلی از قبیل کاهش رضایت شهروندان و ارباب رجوع، افزایش مصرف انرژی، آلودگی هوا، ترافیک ناشی از مراجعه شهروندان به سازمان‌ها، افزایش شکاف

دیجیتالی، کاهش سرعت و کیفیت و دقت در ارائه خدمات به شهروندان، عدم توسعه فرهنگ خودمحموری در خدمات‌رسانی، بی‌اعتمادی شهروندان به دولت، احساس عدم امنیت به‌منظور حفاظت از اطلاعات شخصی افراد، عدم انعطاف‌پذیری دولت، افزایش هزینه ارائه خدمات، کاهش مشارکت شهروندان، کاهش میزان دسترسی به اطلاعات و سیستم‌های پشتیبان، کاهش شفافیت و افزایش فساد، افزایش تعاملات کاغذی، کاهش کیفیت تصمیم‌گیری‌ها و... را به‌دنبال خواهدداشت و این موضوع لزوم تدوین الگوی توسعه دولت الکترونیک را نشان می‌دهد. همچنین در صورت فقدان الگوی توسعه دولت الکترونیک، اتخاذ تصمیمات ناهمگن، نامنسجم، نگاه بخشی و محدودنگری در مباحث استقرار و توسعه دولت الکترونیک امری اجتناب‌ناپذیر است. بنابراین، این پرسش مطرح می‌شود که مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل توسعه دولت الکترونیک به‌منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی در سازمان امور مالیاتی شهر تهران کدامند؟ اولویت مؤلفه‌ها چگونه است؟ و در نهایت الگوی مناسب برای توسعه دولت الکترونیک به‌منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی ارائه می‌شود.

نوآوری تحقیق در این است که باینکه در برخی از تحقیقات، ارائه الگوی استقرار و توسعه دولت الکترونیک در برخی سازمان‌ها و ارگان‌ها صورت گرفته است؛ اما توسعه دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی دارای مؤلفه‌ها و شاخص‌های ویژه‌ای است که نیازمند پژوهش و بررسی عمیق برای نیل به اهداف و رسالت سازمان امور مالیاتی است و در این تحقیق مدنظر قرار گرفته است. لذا نوآوری این تحقیق را می‌توان در نگاه راهبردی، جامع‌نگری و نگاه ویژه به سوابق کاری و ارائه الگوی توسعه دولت الکترونیک مبتنی بر ابعاد و مؤلفه‌های خاص دانست که با بهره‌گیری از مبانی نظری و پیشینه پژوهش، انجام روش دلفی و آزمون T صورت گرفته است.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

پرزمورتی و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان اثرات ارزیابی دولت الکترونیک، اعتماد و شکاف دیجیتالی در سطح استفاده از دولت الکترونیک در کشورهای اروپایی نشان دادند که استفاده شهروندان از خدمات دولت تحت تأثیر ارزیابی‌های دولت الکترونیک طرف عرضه، اعتماد شهروندان

به دولت‌ها و شکاف دیجیتالی مربوط به درآمد و آموزش است. سرمایه‌گذاری دولت در دولت الکترونیکی می‌تواند در افزایش استفاده از دولت الکترونیکی نقش داشته باشد. بنابراین، دولت باید تلاش کند تا اعتماد شهروندان به اقدامات خود را افزایش دهد و ممکن است تشویق به استفاده از دولت الکترونیکی در دستیابی به این هدف کمک کند (Pérez-Morotea et al, 2020). جانیتا و میراندا (۲۰۱۸) پژوهشی با عنوان کیفیت در خدمات دولت الکترونیکی: پیشنهادی از ابعاد چشم‌انداز کارمندان بخش دولتی انجام دادند، یافته‌ها بیانگر آن بود که برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات الکترونیکی باید چهار بعد: کیفیت اطلاعات، بهره‌وری فنی، حریم خصوصی و ارتباط با کارمند در نظر گرفته شوند (Janita & Miranda, 2018). زیмба و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان عوامل انتقادی موفقیت در پذیرش دولت الکترونیک محلی و ایالتی لهستان عوامل را در چهار دسته مسائل اقتصادی، مسائل اجتماعی- فرهنگی، مسائل فناورانه و مسائل سازمانی تقسیم می‌کنند. در این پنج دسته‌بندی کلی عوامل جزئی‌تری مطرح شدند که عبارتند از: ادغام سیستم اطلاعاتی درون‌سازمانی و برون‌سازمانی، حمایت مدیریت ارشد، امنیت اطلاعات، ارتباطات الکترونیکی، کیفیت خدمات، استاندارسازی (مسائل سازمانی)، وضعیت اقتصادی (مسائل اقتصادی)، قابلیت سازگاری سیستم‌های اطلاعات، قابلیت سازگاری سیستم‌های اطلاعات در واحدهای دولتی (مسائل فناورانه)، فرهنگ اطلاعات (مسائل فرهنگی)، توانایی‌های کارمندان دولت از فناوری اطلاعات و ارتباطات (مسائل فردی) که براساس بیشترین تأثیر در پذیرش دولت الکترونیک هستند (Ziemba et al, 2015). پاتاک و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان خدمات وب: چشم‌انداز دولت الکترونیکی به این نتیجه رسیدند که عوامل اقتصادی، عوامل فناوری، عوامل فردی و عوامل سازمانی بر پذیرش فناوری وب در دولت الکترونیک موثرند. آنان در پژوهش خود سواد الکترونیک کاربران، کمبود سواد فناوری اطلاعات و ارتباطات را به‌عنوان مهم‌ترین مؤلفه‌های عوامل اقتصادی؛ فراهم بودن زیرساخت‌ها، فقدان زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات را به‌عنوان مهم‌ترین مؤلفه‌های عوامل فناوری؛ آگاهی درمورد مزایای خدمات وب، نگرش کارمندان دولت نسبت به اخذ فناوری جدید، مقاومت در برابر دیجیتالی‌شدن اطلاعات و دسترسی برخط به‌عنوان مهم‌ترین مؤلفه‌های عوامل فردی

و عدم هماهنگی بین دولت را به‌عنوان مهم‌ترین مؤلفه عوامل سازمانی برشمردند (Pathak et al, 2015). قلی‌پور سوته و همکاران (۱۳۹۸) پژوهشی با عنوان طراحی مدل دولت الکترونیک در چارچوب اخلاقی حکمرانی خوب انجام دادند. آنان ۱۰۲ کد اولیه را در قالب ۱۸ مقوله شامل ارزیابی و نظارت، اعتماد و امنیت عمومی، تعامل و ارتباطات، توسعه انسانی و اجتماعی، رضایت‌مندی، زیرساخت‌ها، سلامت اداری و سازمانی، سیاست‌گذاری، شفافیت و پاسخگویی، عدالت‌محوری، عزم و تعهد سازمانی، عوامل مالی، فناوری اطلاعات، کارایی و اثربخشی، کیفیت قوانین و مقررات، کیفیت خدمات الکترونیک، مدیریت روند و بستر اجرا و مشارکت‌جویی دسته‌بندی کردند. جابر انصاری و پارسائیان (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان مدل ارائه مطلوب خدمات عمومی، با بهره‌گیری از دیدگاه مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) انجام دادند. الگوی شش‌وجهی برای مدل توسط آنان پیشنهاد شد که مؤلفه‌های مدل عبارت بودند از: عادلانه‌بودن، مسئولانه‌بودن، صادقانه‌بودن، کارآمد، با روحیه جهادی و مخلصانه‌بودن. بعد عادلانه‌بودن شامل: (کمی و کیفی) خدمات، بعد مسئولانه شامل: فداکارانه و پیگیرانه‌بودن، بعد صادقانه‌بودن شامل: بدون توقع و بدون خودنمایی، بعد کارآمدی شامل: سریع، باکیفیت، عالمانه، فرایندسازی، روان‌شدن چرخه خدمت‌رسانی؛ بعد روحیه جهادی شامل: مسابقه در ارائه خدمت و احساس تکلیف و خدمت به مردم سرلوحه همه کارها؛ بعد مخلصانه شامل اخلاص و نیت خدایی (برای رضای خدا). یعقوبی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان حکمرانی خوب و ارتقای سلامت نظام اداری؛ تبیین نقش دولت الکترونیک صورت گرفت. هدف پژوهش، بررسی نقش ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب در ایران بود. یافته‌ها بیانگر آن بود که ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در کشور از پنج بعد شفافیت، پاسخگویی، مشارکت، اعتماد و نظارت‌پذیری، کارآمدی دولت و دسترسی به خدمات دولتی باعث ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب خواهد شد. فقیهی و معمارزاده (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان مدل توسعه دولت الکترونیک در ایران ۱۴۰۴ انجام شد، هدف آن، طراحی مدل مطلوب توسعه دولت الکترونیک در افق ۱۴۰۴ بود. آنان شش مؤلفه را برای توسعه دولت الکترونیک شناسایی نمودند که این مؤلفه‌ها شامل: زیرساخت ارتباطی، خدمات برخط، سرمایه انسانی، محیط سیاسی و مقررات‌گذاری، محیط

کسب‌وکار و نوآوری و دسترسی به محتوای دیجیتالی بود. آرمان (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش مالیات الکترونیک از طرف مودیان مالیاتی بر مبنای ادغام مدل نظریه پذیرش و نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده در اداره کل امور مالیاتی شهرستان شهرکرد به این نتیجه رسید که هنجارهای ذهنی، امنیت و حریم خصوصی، کنترل رفتاری درک‌شده، حمایت دولت، درک از مفید بودن، درک از سهولت استفاده بر نگرش و قصد استفاده مؤدیان از مالیات الکترونیک تأثیر دارد. سرداری و اعظمی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیک در بخش بازرگانی ایران به شناسایی زیرساخت‌های مورد نیاز دولت الکترونیک در بخش بازرگانی ایران (تهران) پرداختند و شش زیرساخت: مدیریتی، فنی، نیروی انسانی، فرهنگی - اجتماعی، حقوقی - قانونی را معرفی نمودند. الهی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان پذیرش دولت الکترونیک در ایران: تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری به این نتیجه رسیدند که عوامل فردی، عوامل محیطی و عوامل سازمانی بر پذیرش دولت الکترونیک در ایران مؤثر هستند. در پژوهش آنان متغیرهای مستقل: الف. عوامل فردی: تجربه قبلی، کنترل رفتاری درک‌شده، دانش و آگاهی از وجود و نحوه استفاده از خدمات، خوداتکایی، نوآوری فردی، اضطراب رایانه‌ای، ویژگی‌های فردی؛ ب. عوامل سازمانی: حفظ امنیت و حریم شخصی، ویژگی‌های سیستم و وب، دردسترس بودن، پشتیبانی از کاربران؛ ج. عوامل اجتماعی: ریسک درک‌شده، هنجارهای ذهنی، وجود زیرساخت‌های مورد نیاز، ضرورت تدوین برنامه‌های آموزشی، اعتماد؛ متغیرهای وابسته: قصد رفتاری برای استفاده از فناوری (پذیرش دولت الکترونیک)؛ متغیرهای مداخله‌گر: استفاده درک‌شده، مفید بودن و سودمندی درک‌شده و نگرش به سمت استفاده، به عنوان عوامل مؤثر در پذیرش فناوری بود. نتایج نشان دادند که فراهم بودن زیرساخت‌ها و دردسترس بودن خدمات، مهم‌ترین عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک در ایران هستند. جهانگیری و علوی (۱۳۸۵) در پژوهشی با عنوان بسترسازی برای استقرار دولت الکترونیک صورت گرفت، ضرورت ایجاد دولت الکترونیک عواملی چون رشد شبکه گسترده جهانی، رشد جمعی متصل به شبکه، کاهش هزینه‌ها و رشد انتظارات عمومی مطرح شد. آنان چالش‌های استقرار دولت الکترونیک عواملی چون

ناکافی بودن هزینه، طرح‌ریزی ناقص، مشارکت ناکافی، بستر فرهنگی و آموزشی نامناسب، خط‌مشی‌های نارسا، پشتیبانی ناکافی شهروندان، نداشتن دسترسی به شبکه معرفی نمودند و چهار زیرساخت انسانی، اقتصادی، فناوری و سازمانی را به‌عنوان زیرساخت‌های توسعه دولت الکترونیک شناسایی کردند.

روش‌شناسی پژوهش

روش‌شناسی تحقیق حاضر آمیخته اکتشافی (کیفی و کمی) است و شامل روش دلفی و آزمون T می‌شود. از نظر هدف با توجه به اینکه نتایج پژوهش حاضر قابلیت کاربرد در حوزه ارائه خدمات دولتی را داراست، از نوع تحقیقات کاربردی محسوب می‌شود. همچنین از نظر ماهیت جزو تحقیقات اکتشافی دسته‌بندی می‌شود که به توسعه مبانی نظری حوزه دولت الکترونیک می‌پردازد. علاوه بر این از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات جزو تحقیقات توصیفی یا غیرآزمایشی محسوب می‌شود. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی (پرسشنامه دلفی) شامل اعضای هیئت علمی دانشگاه با درجه دکتری و رتبه استادتمام در رشته مدیریت یا فناوری اطلاعات به تعداد ۵ نفر، کسانی که دارای تألیفات و تحقیقات (۱۰ تألیف و تحقیق و یا بیشتر) در حوزه دولت الکترونیک هستند، به تعداد ۵ نفر، مدیران و رؤسا و معاونین سازمان امور مالیاتی (سرپرست فناوری اطلاعات و ارتباطات، رئیس ذی‌حساب امور مالیاتی، معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی، معاونت فناوری‌های مالیاتی، معاونت درآمدهای مالیاتی) به تعداد ۵ نفر که سابقه کاری ۱۵ سال و بیشتر در جهت تصمیم‌گیری و اجرا در حوزه دولت الکترونیک را دارند و تحصیلاتشان کارشناسی ارشد و بالاتر است. تعداد خبرگان بخش کیفی پژوهش براساس اصل اشباع نظری تعیین شد، بدین صورت که خبرگان جدید شاخص جدیدی را به شاخص‌های قبلی اضافه نکنند و نمونه‌گیری به صورت هدف‌مند صورت گرفت.

سنجش میزان روایی پرسشنامه بخش کیفی از طریق روش اعتبار صوری و محتوایی انجام گرفته است. جهت بررسی روایی صوری (ظاهری) محقق تلاش کرد تا از شیوه صحیح نگارش و جمله‌بندی منطقی برای نوشتن عبارات پرسشنامه استفاده کند و از نظرات اساتید راهنما و مشاور و تنی چند از

اساتید مدیریت و خبرگان حوزه فناوری اطلاعات جهت بازخوانی پرسشنامه و ارائه دیدگاه‌هایشان و اصلاحات ضروری استفاده نمود و پس از بازخورد و اعمال نظرات آنان در پرسشنامه و اعمال اصلاحات در آن، روایی پرسشنامه فن دلفی تأیید شد. برای بررسی روایی محتوایی پرسشنامه از شاخص روایی محتوا (CVR) استفاده شد. هنگامی که مقدار محاسبه شده از مقدار ۰/۹۹ بزرگتر باشد، اعتبار محتوای آن پذیرفته می‌شود. مقدار CVR برای پرسشنامه اول، دوم و سوم فن دلفی بزرگتر از ۰/۹۹ به دست آمد که بیانگر اعتبار محتوایی مؤلفه‌های تحقیق است. جهت اطمینان از پایایی پرسشنامه دلفی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. برای این منظور، پرسشنامه بین خبرگان پژوهش توزیع شد و آلفای کرونباخ توسط نرم‌افزار اس.پی.اس ۲۳ محاسبه شد که مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای کل سؤالات پرسشنامه در دور اول ۰/۷۵۴، برای دور دوم ۰/۷۹۶ و برای دور سوم ۰/۸۸۹ محاسبه شد که از ۰/۷ بیشتر بود و این بیانگر پایایی سؤالات پرسشنامه است.

روش نمونه‌گیری در بخش کمی شامل روش‌های خوشه‌ای و تصادفی طبقه‌ای است. سازمان امور مالیاتی شهر تهران براساس روش نمونه‌گیری خوشه‌ای به بخش‌های شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز تقسیم شد و ادارات کل امور مالیاتی در شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز شهر تهران به عنوان جامعه آماری انتخاب شدند. باتوجه به اینکه جامعه آماری مورد مطالعه جامعه محدودی است، لذا برای تعیین حجم نمونه انتخابی از فرمول کوکران استفاده و نمونه‌ای به تعداد حدود ۲۸۳ نفر با استفاده از طرح نمونه‌گیری طبقه‌بندی شده و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده از هر طبقه انتخاب شدند. باتوجه به اینکه نمونه آماری شامل رؤسا، معاونین و کارمندان سازمان امور مالیاتی شهر تهران است، از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده شد و پرسشنامه‌ها به صورت تصادفی میان مدیران، معاونین و کارمندان توزیع شد. پرسشنامه تحقیق دارای ۸۷ گویه (۲۱ گویه در مورد زیرساخت ملی، ۱۷ گویه در مورد زیرساخت اطلاعاتی و ارتباطی و ۱۳ گویه در مورد عوامل مرتبط با شهروندان و ۱۵ گویه در مورد آمادگی و تدارک دولت الکترونیک، ۱۱ گویه در مورد کارآمدی خدمات، ۱۰ گویه در مورد خدمت‌جهادی) برای آزمون مدل می‌باشد. در طراحی این قسمت سعی شده است که گویه‌ها تا حد ممکن قابل فهم باشند. برای طراحی این بخش از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است.

براین اساس تعداد ۳۰۰ پرسشنامه به صورت الکترونیکی از طریق ایمیل و شبکه‌های اجتماعی و همچنین به صورت حضوری توزیع شد که در نهایت ۲۸۵ پرسشنامه جمع آوری شد. جهت سنجش روایی پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی استفاده شد. به منظور تعیین روایی پرسشنامه (محقق ساخته با سؤالات بسته پاسخ) از روایی ظاهری و محتوایی استفاده شد. بدین ترتیب که برای بررسی روایی ظاهری محقق تلاش کرد تا از شیوه صحیح نگارش و جمله بندی منطقی برای نوشتن عبارات پرسشنامه استفاده کند و از نظرات متخصصان و صاحب نظران بخش کیفی پژوهش جهت بازخوانی پرسشنامه و ارائه دیدگاه‌هایشان استفاده نمود و همچنین از متخصصان در زمینه ادبیات فارسی نیز کمک گرفت. برای بررسی روایی محتوایی پرسشنامه بخش کمی از شاخص روایی محتوا (CVR) که روش کمی است، استفاده شد. هنگامی که مقدار محاسبه شده از مقدار $0/99$ بزرگتر باشد، اعتبار محتوای آن پذیرفته می‌شود. مقدار CVR برای کلیه سؤالات پرسشنامه بزرگتر از $0/99$ به دست آمد که بیانگر اعتبار محتوایی مؤلفه‌های تحقیق است. جهت اطمینان از پایایی پرسشنامه بخش کمی نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شد و پایایی کل پرسشنامه $0,973$ به دست آمد و پایایی تمامی مؤلفه‌های فرعی نیز از مقدار $0/7$ بیشتر است که بیانگر پایابودن سؤالات پرسشنامه بخش کمی است. در مرحله شناسایی مؤلفه‌های توسعه دولت الکترونیک از روش‌های مطالعه کتابخانه‌ای و بررسی اسناد و مقالات موجود و توزیع پرسشنامه میان خبرگان بخش کیفی پژوهش براساس روش دلفی و نرم افزار SPSS23 (جهت آزمون‌های میانگین، انحراف معیار، ضریب توافق و ضریب کندال) استفاده شد. در مرحله تأیید مدل از ابزار پرسشنامه محقق ساخته شامل ۸۷ سؤال بسته و از آزمون T تک نمونه‌ای و نرم افزار SPSS ۲۳ استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

برای بررسی داده‌های پرسشنامه دلفی، به منظور تأیید / حذف شاخص‌ها و ابعاد شناسایی شده از طریق مبانی نظری پژوهش از آزمون‌های میانگین، انحراف معیار و ضریب توافق استفاده شد. همچنین از ضریب کندال جهت توقف دورهای دلفی استفاده شد. بدین منظور تعداد ۱۵ پرسشنامه در

دور نخست دلفی بررسی و تحلیل شد. نتایج دور نخست نشان داد که در دور اول دلفی، از مجموع ۸۷ شاخص تعداد ۸ شاخص حذف شد و تعداد ۳ شاخص اصلاح شد؛ چراکه مشخص شد، ضریب توافق به دست آمده درباره این معیارها زیر ۰/۵ می‌باشد و انحراف معیار آنها عدد بالایی است و میانگین به دست آمده از متغیرهای تحقیق با توجه به طیف ۵ گزینه‌ای بودن مقیاس لیکرت پایین‌تر از ۴ می‌باشند. بنابراین براساس میزان ضریب توافق در این پژوهش شاخص‌هایی که شرط لازم برای ورود به مرحله بعد را دارا نبودند حذف شدند. نتایج آزمون کندال دور نخست نشان داد که مقدار ضریب توافق از ۰/۷ بیشتر است که می‌توان به صورت کلی اجماع میان نظرهای خبرگان را در خصوص همه مفاهیم دید. اما با توجه به شاخص‌های حذف شده و اصلاحی، برای بازبینی و تأیید روابط مدل، دور دوم دلفی انجام شده است. در این دور، از میان ۱۵ پرسشنامه توزیع شده بین اعضای پنل، تعداد ۱۵ پرسشنامه برگشت داده شد. براساس نتایج کسب شده در دور دوم دلفی، از مجموع ۸۷ شاخص تعداد ۵ شاخص حذف شد و شاخصی اصلاح نشد؛ چراکه مشخص شد، ضریب توافق به دست آمده درباره معیارهای حذف شده زیر ۰/۵ می‌باشد و انحراف معیار آنها عدد بالایی است و میانگین به دست آمده از متغیرهای تحقیق با توجه به طیف ۵ گزینه‌ای بودن مقیاس لیکرت پایین‌تر از ۴ می‌باشد. بنابراین براساس میزان ضریب توافق در این پژوهش شاخص‌هایی که شرط لازم برای ورود به مرحله بعد را دارا نبودند، حذف شدند. نتایج آزمون کندال در این مرحله نشان داد که مقدار کای دو در سطح خطای کوچکتز از ۰/۰۱، معنی‌دار است. از این رو با اطمینان ۹۹ درصد اطمینان می‌توان بیان داشت که تفاوت میانگین رتبه‌ها معنی‌دار است. با توجه به اینکه مقدار ضریب توافق از ۰/۷ بیشتر است، میان نظرهای خبرگان اجماع کلی وجود دارد ولیکن با توجه به شاخص‌های حذف شده، برای بازبینی و تأیید روابط مدل، دور سوم دلفی انجام شده است. یافته‌های حاصل از دور سوم دلفی، بعد از اضافه کردن شاخص‌های جدید و اعمال تغییرات، نشان داد که یافته‌ها در دور جدید مورد تأیید خبرگان قرار گرفته است؛ چراکه مشخص شد، ضریب توافق به دست آمده درباره این معیارها بالای ۰/۵ است و انحراف معیار آنها عدد کوچک و میانگین به دست آمده از متغیرهای تحقیق با توجه به طیف ۵ گزینه‌ای بودن مقیاس لیکرت بالاتر از ۴ می‌باشد. این نتایج نشانگر آن است که میزان اجماع بین اعضای پانل دلفی در خصوص این

مفهوم ارتقا یافته است. نتایج آزمون کندال در این مرحله نشان داد که مقدار کای دو در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱، معنی دار است. از این رو با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان بیان داشت که تفاوت میانگین رتبه‌ها معنی دار است. با توجه به اینکه مقدار ضریب توافق از ۰/۷ بیشتر است، میان نظرهای خبرگان اجماع کلی وجود دارد، ولیکن با توجه به دستیابی به اجماع کلی در دور سوم دلفی از ورود به دور چهارم خودداری می‌گردد. نتایج تحلیل در دور سوم روش دلفی نشان داد که مدل طراحی شده با ۶ دسته اصلی و ۲۸ دسته فرعی و ۸۷ شاخص مورد تأیید نهایی قرار گرفته و به علت عدم معرفی شاخصی جدید به نظر می‌رسد اجماع و اشباع نظری حاصل شده است و در ادامه، مدل اولیه مورد تأیید خبرگان، در بخش کمی مدل مورد آزمون قرار گرفت و مدل نهایی در انتهای پژوهش ارائه شد. نتایج ضریب کندال در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. نتایج ضریب کندال

دور اول دلفی	دور دوم دلفی	دور سوم دلفی	
۱۵	۱۵	۱۵	تعداد
۰/۷۲۱	۰/۷۷۹	۰/۸۰۱	ضریب کندال
۳۷/۴۲۶	۳۵/۹۷۱	۳۳/۸۶۳	اماره کای دو
۰/۰۰۸	۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	سطح معنی‌داری

در ادامه، ضریب اهمیت مؤلفه‌های اصلی بر اساس دور سوم پرسشنامه دلفی بر اساس ضریب توافق در جدول زیر بیان می‌شود.

جدول ۲. ضریب اهمیت مؤلفه‌های اصلی بر اساس دور سوم پرسشنامه دلفی

میزان اهمیت	ضریب توافق	انحراف معیار	میانگین	مؤلفه‌های اصلی
۱	۰/۹۴	۳۹.4	۷۷4.	زیرساخت‌های ملی
۵	۰/۷۶	.745	۴۳4.	عوامل مرتبط با شهروندان
۳	۰/۸۷	۸۶.5	۶4.5	زیرساخت‌های اطلاعاتی و ارتباطی
۲	۰/۹۱	54۵.	۴,۶۸	آمادگی و تدارک دولت الکترونیک
۶	۰/۷۲	۷۶۹.	۳۵4.	کارآمدی خدمات
۴	۰/۸۳	.657	۵۱4.	خدمت جهادی

براین اساس باتوجه به نتایج به دست آمده از انجام روش دلفی به عنوان بخش کیفی پژوهش و مطابق آنچه در جدول ۲ نشان داده شده است، مؤلفه‌های توسعه دولت الکترونیک را می‌توان در ۶ دسته کلی زیرساخت‌های ملی، آمادگی و تدارک دولت الکترونیک، زیرساخت‌های اطلاعاتی و ارتباطی، خدمت جهادی، عوامل مرتبط با شهروندان و کارآمدی خدمت به ترتیب اهمیت دسته‌بندی نمود که هر یک دارای زیربخش‌ها و عوامل فرعی مختص به خود می‌باشند.

زیرساخت‌های ملی شامل ۶ مؤلفه: عامل انسانی - آموزشی (EN) با ۳ گویه؛ عامل حقوقی - قانونی (HOGH) با ۳ گویه؛ عامل مدیریتی - سازمانی (MOD-SAZ) با ۵ گویه؛ عامل اقتصادی - مالی (EGH) با ۳ گویه؛ عامل فناوریانه (TECH) با ۳ گویه و عامل فرهنگی - اجتماعی (F-E) با ۴ گویه می‌باشد.

عوامل مرتبط با شهروندان شامل ۴ مؤلفه: عامل پشتیبانی و مشارکت شهروندان (PO-MO) با ۴ گویه؛ عامل امنیت و حریم خصوصی (A-HA) با ۳ گویه؛ عامل بستر فرهنگی و آموزشی مناسب (FAR-A) با ۳ گویه و عامل میزان دسترسی به خدمات الکترونیکی (DAST-KH) با ۳ گویه می‌باشد.

زیرساخت‌های اطلاعاتی و ارتباطی شامل ۵ مؤلفه: عامل محیط کسب و کار و نوآوری (MO-NO) با ۳ گویه؛ عامل قابلیت پشتیبانی از کاربران (POSH) با ۴ گویه؛ عامل دسترسی به شبکه‌های اطلاعاتی با ۳ گویه (DSH)؛ عامل دسترسی به محتوای دیجیتال (DD) با ۴ گویه و عامل دسترسی به خدمات آن لاین (DKH) با ۳ گویه می‌باشد.

آمادگی و تدارک دولت الکترونیک شامل ۵ مؤلفه: عامل فراهم بودن زیرساخت‌های مورد نیاز (FZ) با ۳ گویه؛ عامل مناسب بودن کانال برای خدمات خاص (MOKHA) با ۳ گویه؛ عوامل مرتبط با منابع (MANABE) با ۳ گویه؛ چگونگی دسترسی کاربران به خدمات دولت الکترونیک (CHDKKH) با ۳ گویه؛ عامل مهارت فناوری اطلاعات و ارتباطات (MFAN) با ۳ گویه می‌باشد.

کارآمدی خدمات شامل ۴ مؤلفه: عامل سرعت خدمات (SORAT) با ۳ گویه؛ عامل کیفیت خدمات (KEYFIYAT) با ۳ گویه؛ عامل گستردگی خدمات (GOSTAR) با ۳ گویه و عامل

فرایندسازی خدمات (FARAYAND) با ۲ گویه می‌باشد.

خدمت جهادی شامل ۴ مؤلفه: عامل خدمت مخلصانه (KHMOKHL) با ۲ گویه؛ عامل خدمت صادقانه (KHSADDEGH) با ۲ گویه؛ عامل خدمت عادلانه (KHADDEL) با ۲ گویه و عامل خدمت مسئولانه (KHMASO) با ۴ گویه می‌باشد.

بعد از انجام مرحله کیفی، جهت تأیید مؤلفه‌های شناسایی شده با توجه به توزیع نرمال داده‌ها براساس آزمون کولموگروف اسمیرنوف توزیع داده‌ها نرمال بوده و می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد. براین اساس از روش کمی و آزمون پارامتریک T تک‌نمونه‌ای روی ۲۸۵ نمونه‌ای که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای جمع‌آوری شده بودند، استفاده شد. نتایج به‌دست آمده از آزمون تی تک‌نمونه در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۳. نتایج آزمون T

گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار	T مقدار	سطح معنی داری Sig (2-tailed)	خطای معیار	تفاوت میانگین‌ها	فاصله اطمینان (در سطح اطمینان 0/99)	
EN1	3.80	.837	16.205	.000	.050	.804	.67	.93
EN2	3.67	.865	13.143	.000	.051	.674	.54	.81
EN3	3.88	.861	17.193	.000	.051	.877	.74	1.01
HOGH1	3.48	.944	8.534	.000	.056	.477	.33	.62
HOGH2	3.66	.997	11.110	.000	.059	.656	.50	.81
HOGH3	3.36	.926	6.585	.000	.055	.361	.22	.50
MOD-SAZ1	3.46	.886	8.761	.000	.052	.460	.32	.60
MOD-SAZ2	3.80	.916	14.682	.000	.054	.796	.66	.94
MOD-SAZ3	3.28	.989	4.850	.000	.059	.284	.13	.44
MOD-SAZ4	3.54	.955	9.556	.000	.057	.540	.39	.69
MOD-SAZ5	3.81	.939	14.510	.000	.056	.807	.66	.95
EGH1	3.43	1.116	6.527	.000	.066	.432	.26	.60
EGH2	3.60	.916	11.125	.000	.054	.604	.46	.74
EGH3	3.58	.949	10.239	.000	.056	.575	.43	.72
TECH1	3.30	.911	5.527	.000	.054	.298	.16	.44
TECH2	3.28	1.021	4.700	.000	.060	.284	.13	.44
TECH3	3.78	.873	15.129	.000	.052	.782	.65	.92
F-E1	3.76	.772	16.727	.000	.046	.765	.65	.88
F-E2	3.60	.904	11.268	.000	.054	.604	.46	.74
F-E3	3.68	.831	13.751	.000	.049	.677	.55	.80
F-E4	3.45	.873	8.618	.000	.052	.446	.31	.58
PO-MO1	3.80	.852	15.781	.000	.050	.796	.67	.93
PO-MO2	3.68	.865	13.223	.000	.051	.677	.54	.81
PO-MO3	3.88	.857	17.275	.000	.051	.877	.75	1.01

تبیین الگوی توسعه دولت الکترونیک به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی بر مبنای سیاست‌های کلی اقتصاد...

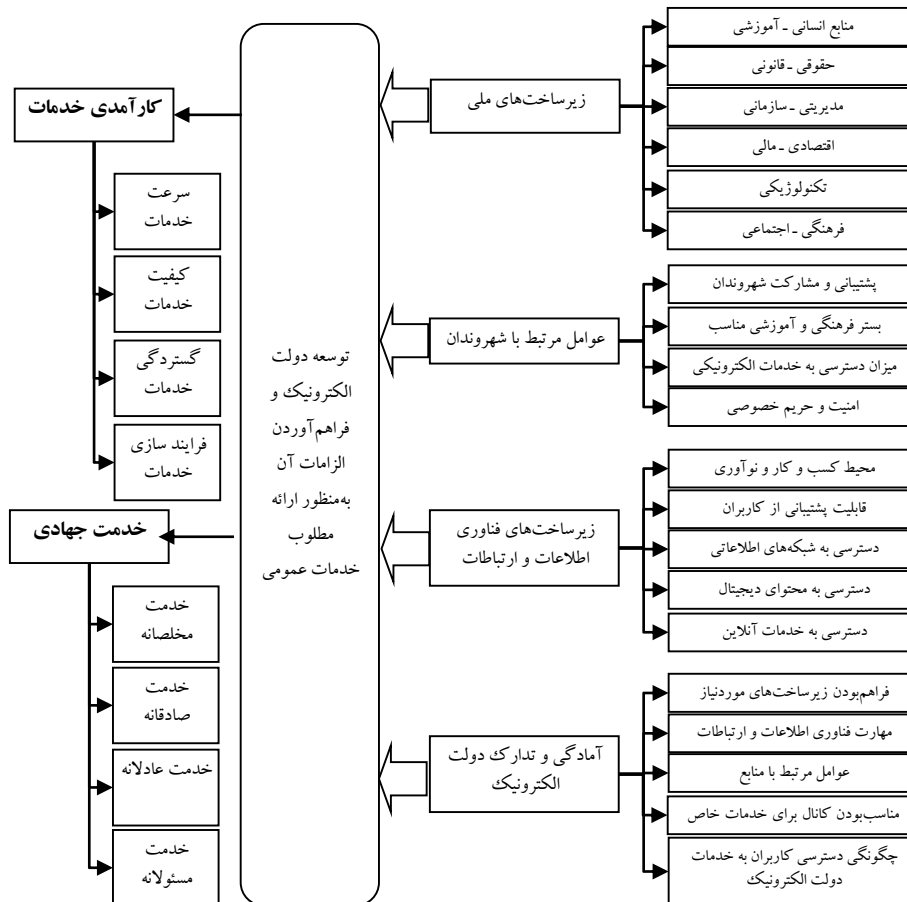
ادامه جدول ۳. نتایج آزمون T

گروه‌ها	میانگین	انحراف معیار	T مقدار	سطح معنی داری Sig (2-tailed)	خطای معیار	تفاوت میانگین‌ها	فاصله اطمینان (در سطح اطمینان 0/99)	
PO-MO4	3.48	.944	8.596	.000	.056	.481	.34	.63
A-HA1	3.65	.994	11.084	.000	.059	.653	.50	.81
A-HA2	3.36	.926	6.585	.000	.055	.361	.22	.50
A-HA3	3.45	.889	8.528	.000	.053	.449	.31	.59
FAR-A1	3.79	.917	14.600	.000	.054	.793	.65	.93
FAR-A2	3.28	.975	4.921	.000	.058	.284	.13	.43
FAR-A3	3.54	.955	9.556	.000	.057	.540	.39	.69
DAST-KH1	3.81	.939	14.510	.000	.056	.807	.66	.95
DAS-KH2	3.45	1.117	6.734	.000	.066	.446	.27	.62
DAS-KH3	3.60	.912	11.102	.000	.054	.600	.46	.74
MO-NO1	3.57	.953	10.070	.000	.056	.568	.42	.71
MO-NO2	3.28	.915	5.181	.000	.054	.281	.14	.42
MO-NO3	3.28	1.030	4.599	.000	.061	.281	.12	.44
POSH1	3.78	.873	15.129	.000	.052	.782	.65	.92
POSH2	3.75	.795	15.953	.000	.047	.751	.63	.87
POSH3	3.61	.911	11.312	.000	.054	.611	.47	.75
POSH4	3.67	.837	13.516	.000	.050	.670	.54	.80
DSH1	3.43	.876	8.318	.000	.052	.432	.30	.57
DSH2	3.62	.808	12.906	.000	.048	.618	.49	.74
DSH3	3.79	.850	15.673	.000	.050	.789	.66	.92
DD1	3.67	.866	13.064	.000	.051	.670	.54	.80
DD2	3.86	.889	16.327	.000	.053	.860	.72	1.00
DD3	3.49	.933	8.951	.000	.055	.495	.35	.64
DD4	3.65	.994	11.084	.000	.059	.653	.50	.81
DKH1	3.36	.927	6.646	.000	.055	.365	.22	.51
DKH2	3.46	.886	8.761	.000	.052	.460	.32	.60
DKH3	3.80	.916	14.682	.000	.054	.796	.66	.94
FZ1	3.26	.994	4.408	.000	.059	.260	.11	.41
FZ2	3.53	.951	9.403	.000	.056	.530	.38	.68
FZ3	3.80	.940	14.429	.000	.056	.804	.66	.95
MOKH1	3.44	1.110	6.616	.000	.066	.435	.26	.61
MOKH2	3.60	.912	11.102	.000	.054	.600	.46	.74
MOKH3	3.56	.957	9.966	.000	.057	.565	.42	.71
MANABE 1	3.28	.914	5.121	.000	.054	.277	.14	.42
MANABE 2	3.27	1.027	4.382	.000	.061	.267	.11	.42
MANABE 3	3.77	.872	14.937	.000	.052	.772	.64	.91
CHDKKH1	3.75	.791	15.945	.000	.047	.747	.63	.87
CHDKKH2	3.58	.918	10.712	.000	.054	.582	.44	.72
CHDKKH3	3.67	.838	13.434	.000	.050	.667	.54	.80
MFAN1	3.79	.849	15.765	.000	.050	.793	.66	.92
MFAN2	3.68	.865	13.223	.000	.051	.677	.54	.81
MFAN3	3.87	.859	17.175	.000	.051	.874	.74	1.01
SORAT1	3.47	.944	8.472	.000	.056	.474	.33	.62
SORAT2	3.65	.994	11.084	.000	.059	.653	.50	.81

ادامه جدول ۳. نتایج آزمون T

گروه‌ها	میانگین	انحراف معیار	T مقدار	سطح معنی داری Sig (2-tailed)	خطای معیار	تفاوت میانگین‌ها	فاصله اطمینان (در سطح اطمینان 0/99)	
SORAT3	3.36	.926	6.585	.000	.055	.361	.22	.50
KEFIYAT1	3.45	.897	8.389	.000	.053	.446	.31	.58
KEFIYAT2	3.79	.917	14.600	.000	.054	.793	.65	.93
KEFIYAT3	3.26	.992	4.480	.000	.059	.263	.11	.42
GHOSTAR1	3.53	.962	9.232	.000	.057	.526	.38	.67
GHOSTAR2	3.81	.943	14.452	.000	.056	.807	.66	.95
GHOSTAR3	3.44	1.107	6.687	.000	.066	.439	.27	.61
FARAYAND1	3.59	.925	10.827	.000	.055	.593	.45	.74
FARAYAND2	3.58	.967	10.045	.000	.057	.575	.43	.72
KHMOKHL1	3.28	.925	5.058	.000	.055	.277	.14	.42
KHMOKHL2	3.28	1.017	4.716	.000	.060	.284	.13	.44
KHSADEGH1	3.77	.865	14.989	.000	.051	.768	.64	.90
KHSADEGH2	3.75	.785	16.233	.000	.046	.754	.63	.87
KHADELA1	3.68	.876	13.118	.000	.052	.681	.55	.82
KHADELA2	3.67	.854	13.252	.000	.051	.670	.54	.80
KHMASO1	3.82	.857	16.107	.000	.051	.818	.69	.95
KHMASO2	3.59	.925	10.759	.000	.055	.589	.45	.73
KHMASO3	3.80	.923	14.561	.000	.055	.796	.65	.94
KHMASO3	3.44	.939	7.950	.000	.056	.442	.30	.59

همان‌طور که در جدول ۳ نشان داده شده است، تمامی مقادیر T از عدد ۳ بیشتر بوده و مقدار معنی‌داری نیز ۰,۰۰۰ است؛ که این امر نشان از معنی‌داری متغیرها در سطح اطمینان ۹۹ درصد دارد. براین اساس می‌توان گفت تمامی مؤلفه‌های شناسایی شده در مرحله کیفی (روش دلفی) در مرحله کمی نیز به تأیید رسیده‌اند. براین اساس با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان به مدل نشان داده شده در شکل ۱ دست یافت.



شکل ۱. الگوی توسعه دولت الکترونیک به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

این تحقیق با هدف تبیین الگوی توسعه دولت الکترونیک به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی بر مبنای سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی در بانک ملی شهر تهران صورت گرفت. یافته‌های روش دلفی (بخش کیفی)، توسط آزمون آماری T (در بخش کمی) بررسی شد و مدل طراحی شده با ۶

دسته اصلی و ۲۸ دسته فرعی و ۸۷ شاخص مورد تأیید نهایی قرار گرفت. یافته‌های پژوهش براساس پرسشنامه دوسوم دلفی بیانگر آن است که شش عامل زیرساخت‌های ملی، آمادگی و تدارک دولت الکترونیک، زیرساخت‌های اطلاعاتی و ارتباطی، خدمت جهادی، عوامل مرتبط با شهروندان و کارآمدی خدمت به ترتیب به‌عنوان مهم‌ترین مؤلفه‌های مدل توسعه دولت الکترونیک به‌منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی در سازمان امور مالیاتی شهر تهران هستند.

یعقوبی (۱۳۹۲) در کتاب دولت الکترونیک: رویکرد مدیریتی عوامل مؤثر بر استقرار دولت الکترونیک را از چهار زاویه سازمانی - مدیریتی، فنی - مخابراتی، اجتماعی - فرهنگی و قانونی - حقوقی مورد بررسی و تحلیل قرار داده است. صمیمی (۱۳۸۹) زیرساخت فنی، زیرساخت قانونی و قانون‌گذاری، نیروی انسانی ماهر، سرمایه‌گذاری و حمایت مالی سازمان‌ها و بخش خصوصی را به‌عنوان شاخص‌های مؤثر بر توسعه دولت الکترونیک عنوان کرد. براساس پژوهش حاضر زیرساخت‌های ملی یکی از مؤلفه‌های توسعه دولت الکترونیک به‌منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی است که شامل عوامل منابع انسانی و آموزشی، حقوقی - قانونی، مدیریتی - سازمانی، اقتصادی - مالی، فناوری و فرهنگی - اجتماعی است. نتایج پژوهش حاضر یافته‌های محققانی چون Ziemba et al (2015) Pathak et al (2015)؛ قلی‌پور سوت و همکاران (۱۳۹۸)؛ سرداری و اعظمی (۱۳۹۱)؛ الهی و همکاران (۱۳۸۹) و جهانگیری و علوی (۱۳۸۵) را تأیید می‌کند.

در نظر گرفتن سازوکارهای پشتیبانی‌کننده و قابلیت پشتیبانی سیستم‌ها، یکی دیگر از عوامل مهم و تعیین‌کننده در پذیرش فناوری است. این سازوکارها در صورت عدم آگاهی کاربران از فناوری مورد استفاده یا در صورت بروز حوادث پیش‌بینی نشده به کمک آنها می‌آیند (Gupta et al, 2008؛ Hung et al, 2006). ذکی‌زاده و حسن‌زاده (۱۳۹۷) توسعه خدمات برخط، توسعه زیرساخت‌های مخابراتی، توسعه سرمایه انسانی به‌عنوان شاخص‌های مؤثر بر توسعه دولت الکترونیک دانستند. فقیهی و معمارزاده (۱۳۹۳) شاخص سرمایه انسانی، خدمات برخط، کیفیت قوانین و مقررات، فناوری اطلاعات و ارتباطات، نوآوری، زیرساخت ارتباطی و دسترسی به شبکه را به‌عنوان شاخص‌ها و ابعاد توسعه دولت الکترونیک عنوان کردند. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که زیرساخت‌های

اطلاعاتی و ارتباطی یکی از مؤلفه‌های توسعه دولت الکترونیک به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی است که شامل محیط کسب‌وکار و نوآوری، قابلیت پشتیبانی از کاربران، دسترسی به شبکه‌های اطلاعاتی، دسترسی به محتوای دیجیتال و دسترسی به خدمات برخط است. نتایج حاصل شده در این زمینه با مطالعات (Pathak et al, 2015)؛ فقیهی و معمارزاده (۱۳۹۴)، آرمان (۱۳۹۴)، الهی و همکاران (۱۳۸۹) و جهانگیری و علوی (۱۳۸۵) همسو است.

استقرار سیستم‌های الکترونیکی و به‌کارگیری آنها مستلزم فراهم‌بودن زیرساخت‌های موردنیاز است. دولت‌ها با فقدان زیرساخت‌های لازم به‌عنوان یک مانع اصلی ارائه خدمات الکترونیکی مواجهند (Maumbe et al, 2008). از طرف دیگر، دردسترس‌بودن خدمات به‌عنوان عامل مؤثر بر پذیرش فناوری مطرح شده است (Hamner & Al-Qahtani, 2009). دردسترس‌بودن خدمات، موجب انگیزش کاربران شده و آنها را به سمت استفاده از فناوری سوق می‌دهد (Lee-Kelley & Kolsaker, 2006). از سوی دیگر، سونتاک (۲۰۰۳) عوامل مربوط به منابع را که شامل عوامل مرتبط با افراد و تجهیزات است، در پیاده‌سازی دولت الکترونیک مؤثر می‌داند (Sonntag, 2003). نتایج پژوهش حاضر نشان داد که آمادگی و تدارک دولت الکترونیک یکی از مؤلفه‌های توسعه دولت الکترونیک به‌منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی است که شامل فراهم‌بودن زیرساخت‌های موردنیاز، مهارت فناوری اطلاعات و ارتباطات، عوامل مرتبط با منابع، چگونگی دسترسی کاربران به خدمات دولت الکترونیک و مناسب‌بودن کانال برای خدمات خاص است که نتایج حاصل شده در این زمینه با مطالعات (Pathak et al, 2015)؛ قلی‌پور سوته و همکاران (۱۳۹۸) و الهی و همکاران (۱۳۸۹) هم‌جهت است و یافته‌های آنان را تأیید می‌کند.

توجه به ارتقای سطح آگاهی و دانش شهروندان با در نظر گرفتن سازوکارهای آموزشی می‌تواند در امر پذیرش فناوری مؤثر باشد (Park et al, 2009). از سوی دیگر، اعتمادسازی در ارتباط با امنیت و قابل‌اتکابودن فناوری‌های نوین ارتباطات و اطلاعات امری اساسی است. از طرف دیگر، اگر حریم شخصی افراد نقض شود، تأثیر منفی بر اعتماد شهروندان و استفاده از خدمات دارد (Kamal, 2006). ایبر (۲۰۲۰) شش متغیر مستقل کیفیت وب‌سایت، ریسک درک‌شده، آشنایی، اضطراب رایانه، امنیت

و خودکارآمدی رایانه و یک متغیر وابسته قصد استفاده را برای استفاده از خدمات دولت الکترونیکی برای شهروندان هندی عنوان کرد (Iyer, 2020). زبردست (۱۳۸۹) سطح دانش و آگاهی، قابلیت اطمینان وبسایت‌ها، دسترسی به اینترنت، تحصیلات، سن، سهولت استفاده درک‌شده، سودمندی درک‌شده، جنسیت، ارتباط وبسایت‌ها، ارائه خدمات شخصی و اعتماد (به ترتیب) را بر پذیرش دولت الکترونیکی مؤثر می‌داند. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که عوامل مرتبط با شهروندان یکی از مؤلفه‌های توسعه دولت الکترونیکی به‌منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی است که شامل پشتیبانی و مشارکت شهروندان، بستر فرهنگی و آموزشی مناسب، میزان دسترسی به خدمات الکترونیکی و امنیت و حریم خصوصی می‌باشد. نتایج حاصل‌شده در این زمینه با مطالعات (۲۰۲۰) Pérez-Morotea et al (2018)؛ Janita & Miranda؛ قلی‌پور سوته و همکاران (۱۳۹۸)؛ یعقوبی (۱۳۹۶)؛ آرمان (۱۳۹۴)؛ الهی و همکاران (۱۳۸۹) و جهانگیری و علوی (۱۳۸۵) هم‌جهت می‌باشد و یافته‌های آنان را تأیید می‌کند.

قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران به‌عنوان عالی‌ترین سند حقوقی کشور در اصول مختلفی به مصادیق بارزی از خدمات عمومی اشاره نموده و وظیفه تأمین آنها را برعهده دولت گذاشته که از نظر برخی، حاکی از پذیرش این مفهوم به‌منابه فلسفه وجودی دولت و دستگاه‌های اجرایی می‌باشد. لذا بررسی خدمات عمومی در حوزه‌های مختلف و میزان اثر گذاری‌هایش اهمیت ویژه‌ای می‌یابد. خدمت عمومی به‌عنوان معیاری برای برخورداری اداره از امتیازات ویژه است و هر فعالیتی که مصداق خدمت عمومی باشد، از امتیازات ویژه‌ای چون سلب مالکیت خصوصی و حقوق ویژه قراردادی نیز بهره‌مند خواهد شد (واعظی و البرزی، ۱۳۹۶). نتایج پژوهش حاضر نشان داد که کارآمدی خدمات، یکی مؤلفه‌های توسعه دولت الکترونیکی به‌منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی است که شامل سرعت خدمات، کیفیت خدمات، گستردگی خدمات، فرایندسازی خدمات می‌باشد. نتایج حاصل‌شده در این زمینه با مطالعات قلی‌پور سوته و همکاران (۱۳۹۸) و جابر انصاری و پارسائیان (۱۳۹۶) همسو است و یافته‌های آنان را تأیید می‌کند.

میرکمالی و حاج‌خزیمه (۱۳۹۵) اخلاق حرفه‌ای معلمان را شامل هفت مؤلفه: صداقت، عدالت،

مسئولیت‌پذیری، حفظ کرامت انسانی، احترام، قانون‌پذیری و وفاداری می‌دانند. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که خدمت جهادی یکی از مؤلفه‌های توسعه دولت الکترونیک به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی است که شامل خدمت مخلصانه، خدمت صادقانه، خدمت عادلانه و خدمت مسئولانه می‌باشد. نتایج حاصل شده در این زمینه با مطالعات قلی‌پور سوته و همکاران (۱۳۹۸) و جابر انصاری و پارسائیان (۱۳۹۶) همسو است و یافته‌های آنان را تأیید می‌کند.

از تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده می‌توان چنین نتیجه گرفت که ایجاد زمینه‌های مناسب برای استفاده گسترده از خدمات الکترونیکی، ایجاد انگیزه و تمایل در مدیران و کارکنان و آموزش آنها برای استفاده مؤثر از فناوری اطلاعات، ایجاد زیرساخت‌ها و بسترهای مناسب شبکه‌ای و مخابراتی، باید سرلوحه برنامه‌های کلان سازمان‌ها و تشکیلات دولتی برای استقرار مناسب فناوری اطلاعات و توسعه آن باشد. از آنجا که تحقق دولت الکترونیک مزایای زیادی برای دولت و سازمان‌ها از جمله بانک ملی دارد؛ بنابراین، تحقق نظام اداری الکترونیک، یکی از اهداف برنامه‌های بسیار مهم کشور است و در یکی از بندهای سیاست‌های کلی نظام اداری (ابلاغی مقام معظم رهبری) ذیل عنوان "توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی" نیز به آن اشاره شده است. برای تسریع در روند توسعه دولت الکترونیک، ضمن جبران عقب‌ماندگی، باید مراحل توسعه دولت الکترونیک را با شتاب بیشتری طی کرد. همچنین پیشنهاد می‌شود برنامه‌ریزی‌های مناسبی به منظور توسعه مؤلفه‌ها در دستور کار قرار گیرد. براساس یافته‌های پژوهش پیشنهادهای زیر مطرح است:

از آنجا که زیرساخت‌های ملی یکی از مؤلفه‌های توسعه دولت الکترونیک به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی است، لذا پیشنهاد می‌شود منابع انسانی آموزش دیده و با مهارت در سازمان استخدام شوند و در صورت نیازسنجی آموزشی، برنامه‌های آموزشی مناسب و به فراخور نیاز سازمان صورت بگیرد. انعطاف و نوآوری در ایده‌های ارائه شده توسط منابع انسانی سازمان جهت ارائه ایده‌های جدید در سازمان وجود داشته باشد. چارچوب حقوقی و قانونی جهت اطمینان خاطر کاربران جهت استفاده از دولت الکترونیک تدوین شود. مدیریت حمایت‌های لازم را جهت استقرار و توسعه دولت الکترونیک

انجام دهد و مناسب با ساختار سازمانی از فناوری استفاده نماید. منابع مالی و هزینه‌های مورد نیاز جهت استقرار و توسعه دولت الکترونیک تأمین شود و برنامه‌ریزی اقتصادی - مالی در این زمینه صورت گرفته و بودجه لازم تخصیص یابد. جذب نیروهای جوان و متخصص در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات، آموزش کارکنان در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌ویژه اینترنت، اعطای بورس تحصیلی جهت تربیت نیروهای متخصص براساس نیاز سازمان‌ها و ارگان‌ها و توسعه کمی و کیفی نیروهای متخصص در بخش دولت الکترونیکی به‌منظور توسعه زیرساخت‌ها، افزایش ظرفیت دانشگاه‌ها جهت پرورش نیروهای متخصص، استفاده از متخصصان ایرانی خارج از کشور، افزایش استفاده مستقیم و غیرمستقیم از خبرگان و کارشناسان داخلی در پست‌های مدیریتی می‌تواند کمک‌کننده و راهگشا باشد.

از آنجاکه زیرساخت‌های اطلاعاتی و ارتباطی یکی از مؤلفه‌های توسعه دولت الکترونیک به‌منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی است، لذا پیشنهاد می‌شود افزایش نسبت خدمات الکترونیکی شده دستگاه‌های اجرایی به کل خدمات دولتی، گسترش و ارتقای سایت‌های اطلاع‌رسانی به سایت‌های تعاملی برای ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی، تدوین و اجرای استانداردهایی برای مدیریت و نظارت الکترونیک بر نقاط تماس مردم با دستگاه‌های اجرایی، تشکیل و راه‌اندازی مراکز خدمات الکترونیک در مراکز پرجمعیت شهری و واگذاری فرایندهای بیشتری از دستگاه‌های اجرایی، تعریف فرایندها و فازهای اجرایی زمان‌بندی شده برای استقرار مراحل مختلف پیاده‌سازی دولت الکترونیک، همچنین محیط مناسب جهت کسب و کار و فعالیت‌های نوآوری و حمایت از بخش تحقیق و توسعه در سازمان ایجاد شود. سازوکارهایی جهت پشتیبانی از کاربران در صورت بروز حوادث پیش‌بینی نشده تدوین شود. همچنین از کاربر در صورت عدم آگاهی از فناوری مورد استفاده پشتیبانی شود و راهنمایی‌های لازم ارائه گردد. امکان دسترسی به شبکه‌های اطلاعاتی، محتوای دیجیتال، خدمات برخط با سرعت و کیفیت بهتر برای کاربران فراهم شود. شبکه‌های مجازی داخلی توسعه یافته و کانال‌های متنوع در اختیار کاربران قرار بگیرد تا خدمات دولت الکترونیک از درگاه الکترونیکی به مردم ارائه شود.

از آنجا که آمادگی و تدارک دولت الکترونیک یکی از مؤلفه‌های توسعه دولت الکترونیک به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی است، لذا پیشنهاد می‌شود اقدامات زیر توسط دولت و مدیران صورت بگیرد: زیرساخت‌های مورد نیاز جهت ایجاد شبکه‌های ارتباطی قابل اعتماد فراهم شود. سطح مهارت فناوری اطلاعات و ارتباطات افزایش یابد و وبسایت‌ها توسط افراد وارد و حرفه‌ای توسعه یابد. تخصیص بودجه مناسب جهت حمایت از توسعه فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی مورد نیاز جهت تشکیل و توسعه دولت الکترونیک صورت بگیرد. تسهیلاتی جهت جذب سرمایه‌گذاری خارجی مستقیم در صنعت IT صورت بگیرد. به رشد و توسعه واحدهای فعال در امر فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی از طریق ایجاد مراکز رشد کمک شود. از مؤسسات دانش‌بنیان و توسعه پارک‌های علم و فناوری حمایت شود. سازوکارهای تشویقی خلاقیت و ایجاد محیط کسب و کار خلاقانه ایجاد شود. معاملات مالی و کسب و کار سازمان مدیریت شود. منابع و مسائل مربوط به افراد و تجهیزات تأمین شود. سیاست‌های جامع و چارچوب منظم از جمله ایجاد دموکراسی اینترنتی جهت تدارک دولت الکترونیک تدوین شود. کانال متناسب با خدمات خاص جهت افزایش کیفیت خدمات ارتباطی ایجاد شود و اطلاعات مورد نیاز به کاربران به صورت صحیح، دقیق و بهنگام داده شود.

از آنجا که عوامل مرتبط با شهروندان یکی از مؤلفه‌های توسعه دولت الکترونیک به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی است، لذا پیشنهاد می‌شود پشتیبانی، مشارکت و حمایت‌های لازم از سوی شهروندان جهت پیاده‌سازی و توسعه دولت الکترونیک صورت بگیرد و شهروندان هماهنگی و همکاری لازم را در این زمینه انجام دهند. بستر فرهنگی و آموزشی مناسب به شهروندان توسط دولت فراهم شود و آموزش عمومی و مهارت‌محور فناوری اطلاعات و ارتباطات به آنان ارائه شود. رویه‌ها و برنامه‌های کاربردی قابل استفاده برای شهروندان فراهم شده و امکان دسترسی کامل، مناسب شهروندان و دسترسی شبانه‌روزی و سریع و آسان به خدمات الکترونیک ایجاد شود و هنگام کار با شبکه‌ها و وبسایت‌ها امنیت و حریم خصوصی آنان حفظ شود.

از آنجا که کارآمدی خدمات یکی از مؤلفه‌های توسعه دولت الکترونیک به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی است، لذا پیشنهاد می‌شود ارائه خدمات از لحاظ کیفی و کمی گسترش یابد. همچنین

خدمات با سرعت و با دقت، توأم با امنیت و کیفیت به مردم ارائه شود تا خدمات فراهم شده بتواند در کاربر ایجاد رضایت کند و انتظارات آنان را برآورده سازد. از نیازهای موهوم و ساختگی تبلیغات بیگانه پرهیز شود و نیازهای حقیقی مردم که عدالت اجتماعی و پیشرفت را محقق می‌سازد مانند: اشتغال، مبارزه با فساد مالی، زدودن محرومیت از مناطق محروم، مهار تورم و مقابله با گرانی، روان‌شدن چرخه خدمت‌رسانی، گسترش و اعتلای فرهنگ و اخلاق، رونق‌یافتن علم و تحقیق، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی مسئولان پیگیری شود.

از آنجا که خدمت‌جهادی یکی از مؤلفه‌های توسعه دولت الکترونیک به‌منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی است، لذا پیشنهاد می‌شود خدمات مسئولین به مردم فداکارانه، صادقانه، پیگیرانه، عالمانه، بدون خودنمایی و بدون توقع صورت بگیرد. مسئولین درقبال مردم احساس تکلیف کرده و در ارائه خدمت پیشی بگیرند و برای رضای خدا و بااخلاص بودن ارائه خدمات را دستور کار خود قرار دهند و پیگیر نیازهای واقعی مردم باشند. همچنین در اداره کشور سعی نمایند روحیه خدمت به مردم با نیت‌خدایی و باتکیه‌بر علم و درایت یا همان روحیه مدیریت‌جهادی را حاکم کنند تا بتوان از مشکلات عبور کرده و به اهداف و رسالت خود دست یابند.

به پژوهشگران آتی نیز پیشنهاد می‌شود: ۱. استفاده از رویکرد پژوهشی آمیخته برای طراحی الگوی توسعه دولت الکترونیک به‌منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی؛ ۲. طراحی الگوی توسعه دولت الکترونیک متناسب با ماهیت مأموریت سازمان‌های دولتی مختلف و ویژگی‌های بومی؛ ۳. طراحی و تدوین نیازهای آموزشی کارکنان متناسب الگوی توسعه دولت الکترونیک؛ ۴. بررسی روابط متقابل بین مؤلفه‌ها و شاخص‌های توسعه دولت الکترونیک؛ ۵. بررسی و اطلاع از تأثیرگذاری مؤلفه‌ها و شاخص‌های شناسایی‌شده روی توسعه دولت الکترونیک؛ ۶. بررسی مسائل و مشکلات مربوط به ارتقا و تقویت مؤلفه‌ها و شاخص‌های شناسایی‌شده روی توسعه دولت الکترونیک در سازمان‌های ایرانی؛ ۷. آسیب‌شناسی توسعه دولت الکترونیک در ایران؛ ۸. ارائه الگو ارزیابی توسعه دولت الکترونیک به‌منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی در سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف. یکی دیگر از محدودیت‌های قابل‌توجه این پژوهش، موضوع پژوهش بود. همان‌طور که اشاره

شد، درباره توسعه دولت الکترونیک به منظور ارائه خدمات مطلوب عمومی پژوهش‌های چندانی انجام نشده است. این محدودیت، کار پژوهش را دشوار و پیچیده می‌سازد. دشواری دیگر پژوهش، کیفی بودن آن است که پژوهشگر تلاش کرد در شکل‌گیری نظری، هیچ نوع تحمیلی صورت نگیرد و نظریه به واقع از دل داده‌ها کشف و استخراج شود. انجام فاز کیفی این تحقیق زمان‌بر و مستلزم صرف دقت و انرژی بسیار بود. از آنجا که بخشی از اطلاعات این پژوهش با روش‌های کیفی و از جمله تحلیل اسناد و پرسشنامه به دست آمد، قطعاً این امر محدودیت‌ها و دشواری‌هایی به همراه داشت که تلاش شد اعتبار تحقیق حفظ شود.

منابع

- آرمان، بهراد (۱۳۹۴)، بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش مالیات الکترونیکی از طرف مؤدیان مالیاتی بر مبنای ادغام مدل تئوری پذیرش و تئوری رفتار برنامه‌ریزی‌شده در اداره کل امور مالیاتی شهرستان شهرکرد، پژوهشنامه مالیات، ش ۲۷ (مسلسل ۷۵): ۱۹۳ - ۱۶۷.
- ابلاغیه مقام معظم رهبری در مورد سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی به تاریخ ۲۹/۱۲/۱۳۹۲ الهی، شعبان؛ عبدی، بهنام و دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۹)، پذیرش دولت الکترونیکی در ایران: تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری، نشریه چشم‌انداز مدیریت دولتی، ش ۱: ۶۷ - ۴۱.
- جابرانصاری، محمدرضا و پارسایی‌ان، افشین (۱۳۹۶)، مدل ارائه مطلوب خدمات عمومی، با بهره‌گیری از دیدگاه مقام معظم رهبری (مد ظله‌العالی)، دوفصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات قدرت نرم، ش ۷: ۱۷۲ - ۱۶۰.
- جهانگیری، علی و علوی، نازنین (۱۳۸۵)، بسترسازی برای استقرار دولت الکترونیکی، نشریه فرایند مدیریت و توسعه، ش ۶۶ - ۶۵: ۵۳ - ۴۲.
- حکیمی، فرهاد؛ مهرکام، مهرداد؛ کری‌چی، حمیدرضا و اکرم‌میرزایی، علی (۱۳۹۶)، بررسی مشکلات کاربران در پیاده‌سازی نرم‌افزار Eris با استفاده از روش دلفی در اداره کل امور مالیاتی جنوب شهر تهران، پژوهشنامه مالیات، ش ۳۷ (مسلسل ۸۵): ۱۷۲ - ۱۴۷.
- زبردست، زهرا (۱۳۸۹)، عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیکی از نگاه شهروندان گیلانی و مازندرانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه پیام نور.
- ذکی، مهدی و لایق‌گیلگو، جابر (۱۳۹۷)، بررسی رضایت‌مندی مؤدیان مالیاتی از خدمات مشاوره‌ای براساس مدل سروکوآل (مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی شمال تهران)، پژوهشنامه مالیات، ش ۳۸ (مسلسل ۸۶): ۷۵ - ۵۱.
- سازمان امور مالیاتی کشور (۱۳۹۳)، راهبردهای اصلاح نظام مالیاتی کشور.
- سرداری، احمد و اعظمی، محسن (۱۳۹۱)، بررسی عوامل مؤثر بر توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی ایران، نشریه راهبردهای بازرگانی، ۱۹(۱): ۴۰ - ۱۵.
- صمی‌چی، مهدی (۱۳۸۹)، بررسی تأثیرگذاری شاخص‌های ارتقادهنده زیرساخت‌های فنی و قانونی برای توسعه دولت الکترونیکی در ایران با رویکرد دولت به دولت G2G، فصلنامه مدیریت انتظامی، ش ۳۹: ۳۲ - ۱۱.

- فقی‌پهی، مهدی و معمارزاده طهران، غلامرضا (۱۳۹۳)، دولت الکترونیک به مثابه نظام فنی - اجتماعی: دسته بندی الگوهای پی‌اده‌سازی، سیاست علم و فناوری، ۶ (۴): ۳۲ - ۲۱.
- فقی‌پهی، مهدی و معمارزاده، غلامرضا (۱۳۹۴)، مدل توسعه دولت الکترونیک در ایران ۱۴۰۴، نشریه مدیریتی فناوری اطلاعات، ۷ (۱): ۱۴۲ - ۱۲۵.
- قلی‌پور سوتیه، رحمت‌اله؛ منوریان، عباس و الهی‌اری دوی‌ن، ملی‌جه (۱۳۹۸)، طراحی مدل دولت الکترونیک در چارچوب اخلاقی حکمرانی خوب، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۴ (۲): ۱۸۹ - ۱۸۶.
- میرکمالی، سیدمحمد و حاج خزی‌مه، مجتبی (۱۳۹۵)، ارائه الگوی اخلاق حرفه‌ای برای معلمان مدارس ابتدایی: مطالعه موردی معلمان مدارس ابتدایی پسران دولتی در شهر تهران، دوفصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات آموزشی و آموزشگاهی، ۵ (۱۴): ۳۰ - ۹.
- واعظی، سیدمجتبی و البرزی، زهرا (۱۳۹۶)، جایگاه مفهوم خدمات عمومی در حقوق اداری ایران، دوفصلنامه حقوق اداری (علمی - پژوهشی)، ۴ (۱۲): ۳۱ - ۹.
- یعقوبی، اسماعیل (۱۳۹۶)، حکمرانی خوب و ارتقای سلامت نظام اداری؛ تبیین نقش دولت الکترونیک، پژوهش‌های مدیریتی عمومی، ۱۰ (۳۷): ۲۲۲ - ۲۰۳.
- یعقوبی، نورمحمد (۱۳۹۲)، دولت الکترونیک: رویکرد مدیریتی، تهران: نشر افکار، چ سوم.

- Adnan, A., Fahmi Zaidi, A., Azlina, A., & Wan Salihin Wong, A. (2016). The Effects Of Perceived Usefulness And Perceived Ease Of Use on Continuance Intention to Use E-Government. *Procedia Economics and Finance*, 35: 644-649.
- Al Balushi, T., & Ali, S. (2020). Theoretical Approach for Instrument Development in Measuring User-Perceived E-Government Service Quality: A Case of Oman E-Government Services. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 16(1): 40-58.
- Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in Human Behavior*, 53: 189-203.
- Betchoo, N. K. (2016). An Insight into the Practice of E-Government: A road Map for Contemporary Public Administration. *International Journal of Trend in Research and Development*. 3(2): 526-50.
- Cho, S., Oh, S., Rou, H., & Gim, G. (2021). Study on Security and Privacy of E-Government Service. In *Data Science and Digital Transformation in the Fourth Industrial Revolution*, 67-79.
- Elbahnasawy, N. G. (2014). E-government, internet adoption, and corruption: an empirical investigation. *World Development*, Elsevier, 57: 114-126.
- Gupta, B., Dasgupta, S., & Gupta, A. (2008). Adoption of ICT in a Government Organization in a Developing Country: An Empirical Study. *Journal of Strategic Information Systems*, 17: 140-154.
- Hamner, M., & Al-Qahtani, F. (2009). Enhancing the case for Electronic Government in

- Developing Nations: A People-Centric Study Focused in Saudi Arabia. *Government Information Quarterly*, 26: 137-143.
- Hung, S., Chang, C., & Yu, T. (2006). Determinants of user Acceptance of the E-Government Services: The Case of Online Tax Filing and Payment System. *Government Information Quarterly*, 23: 97-122.
- Iyer, J. (2020). Factors Affecting Indian Citizens' Intention to Use E-Government Services. *IUP Journal of Information Technology*, 16(33): 20-41 .
- Jacob, D. W., Fudzee, M. F. M., Salamat, M. A., Kasim, S., Mahdin, H., & Ramli, A. A. (2017, August). Modelling end-user of electronic-government service: the role of information quality, system quality and trust. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 226(1) :1-10, IOP Publishing.
- Janita ,M.s & Miranda, F.j.(2018). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics journal,Elsevier*.1-13.
- Kamal, M. M., (2006). IT Innovation Adoption in the Government Sector:Identifying the Critical Success Factors. *Journal of Enterprise Information Management*, 19(2): 192-222.
- Lee-Kelley, A., & Kolsaker, L. (2006) .Mind the Gap: E-Government and EDemocracy EGOV. LNCS.
- Lian, J. W. (2015). Critical factors for cloud based e-invoice service adoption in Taiwan: An empirical study. *International Journal of Information Management*, 35(1): 98-109.
- Madzova ,.V, Krste., S & Ljupco , D. (2013 , June). Egovernment as an efficient tool towards good governance (Trends and comparative analysis throughout worldwide regions and within west Balkan countries). *Balkan Social Science Review*,1, 157-174.
- Maumbe, B., Owei, V., & Alexander, H. (2008). Questioning the Pace and Pathway of E-Government Development in Africa: A Case Study of South Africa's Cape Gateway Project. *Government Information Quarterly*, 25: 757-777.
- Pathak, M., Kaur, G., & Singh, S.(2015). Web Services: An E-Government Perspective. *International Journal of Computer Applications (0975 – 8887)* , International Conference on Advancements in Engineering and Technology (ICAET 2015):29-31
- Park, N., Roman, R., Lee, S., & Chung, J. (2009). User Acceptance of a Digital Library System in Developing Countries: An Application of the Technology Acceptance Model. *International Journal of Information Management*, 29: 196-209.
- Pérez-Morotea , R ., Pontones-Rosaa .,C & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries, *Technological Forecasting & Social Change*,54, 1-14.
- Sarrayrih, M. A., & Sriram, B. (2015, April). Major challenges in developing a successful e-government: A review on the Sultanate of Oman. *Journal of King Saud University – Computer and Information Sciences*, 27(2): 230-235.
- Sonntag, M. (2003). Online learning platforms and e-government. *E-Government: Legal, Technical and Pedagogical Aspects*, 283-299.
- Tomaszewicz, A. A. (2015). The Impact of Digital Literacy on E-government Development. *Online Journal of Applied Knowledge Management*. 3(2): 45-53.
- Ziemba, E., Papaj, T., & Jadamus-Hacura, M. (2015). Critical success factors for adopting state and local e-government polish insights. In *Proceedings of the 13th International Conference on e-Society 2015*, International Association for Development of the Information Society:

تبیین الگوی توسعه دولت الکترونیک به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی بر مبنای سیاست‌های کلی اقتصاد...

95-102.