

Effective Dimensions in the Development of E-Government: A Case Study of Tehran Metropolitan Tax Affairs Organization

Kobra Khoram 

Ph. D Student in Public Administration, Department of Public Administration, Roudehen Branch, Islamic Azad University, Roudehen , Iran.

Esmail Asadi *

Assistant Professor, Department of Management, Shahid Sattari Aviation University, Tehran, Iran.

Sahar Dorniani 

Assistant Professor, Department of Statistics and Mathematics, Roudehen Branch, Islamic Azad University, Roudehen , Iran.

Abstract

The development of E-government is one of the priorities of the managers of the tax affairs organization in recent years that despite the growth of investment in the field of information and communication technologies and the necessity of E-government development in this field, so far in the E-government literature, the effective dimensions in the development of E-government has not been identified and has been neglected. Therefore, the purpose of this study was to investigate the effective dimensions in the development of E-government in Tehran tax affairs organization. This research in terms of purpose applied and in terms of method, was a combination of qualitative and quantitative methods. The statistical population in the qualitative section was 15 experts and E-Commerce specialists and in the quantitative section was 1097 employees of Tehran tax affairs organization that with using Cochran's formula, 285 people were selected as a sample. In the qualitative section, purposeful sampling method, Delphi Technique and in the quantitative section, stratified random sampling method were used. In order to analyze the data and confirm the model structure, chi-square and Friedman ranking tests were used. The results

* Corresponding Author: Asadi.s@ssau.ac.ir

How to Cite: Khoram, K., Asadi, E., Dorniani, S. (2022). Effective Dimensions in the Development of E-Government: A Case Study of Tehran Metropolitan Tax Affairs Organization, *Journal of Business Intelligence Management Studies*, 10(38), 357-388.

showed that the effective dimensions in the development of E-government in order of importance were: technological, political-legal, cultural-social, human capital, organizational-managerial and economic-financial dimensions.

Keywords: E-government, Development of E-government, Tax Affairs Organization.






ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک: مطالعه موردی سازمان

امور مالیاتی کلانشهر تهران


دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گروه مدیریت دولتی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران.

کبری خرم 

استادیار گروه مدیریت، دانشگاه هوایی شهیدستاری، تهران، ایران.

اسماعیل اسدی  *

استادیار گروه آمار و ریاضی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران.

سحر درنیانی 

چکیده

توسعه دولت الکترونیک از اولویت‌های سال‌های اخیر مدیران سازمان امور مالیاتی است که علیرغم رشد سرمایه‌گذاری‌ها در حوزه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و ضرورت توسعه دولت الکترونیک در این حوزه، تاکنون در ادبیات دولت الکترونیک به شناسایی ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک پرداخته نشده و مورد غفلت واقع شده است. لذا، هدف پژوهش حاضر، بررسی ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی کلانشهر تهران بوده است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، ترکیبی از روش‌های کیفی و کمی بود. جامعه آماری در بخش کیفی شامل ۱۵ نفر از خبرگان و متخصصان حوزه دولت الکترونیک و در بخش کمی ۱۰۹۷ نفر از کارکنان سازمان امور مالیاتی کلانشهر تهران بود که با استفاده از فرمول کوکران ۲۸۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. در بخش کیفی از روش نمونه‌گیری هدفمند و در بخش کمی، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. به منظور تحلیل داده‌ها و تایید سازه الگو، آزمون‌های خی دو تک نمونه و رتبه‌بندی فریدمن مورد استفاده قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک به ترتیب اهمیت عبارتند از: فناوریانه، سیاسی- قانونی، فرهنگی- اجتماعی، سرمایه انسانی، سازمانی- مدیریتی و اقتصادی- مالی.

کلیدواژه‌ها: دولت الکترونیک، توسعه دولت الکترونیک، سازمان امور مالیاتی.

مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتری رشته مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن است.

* نویسنده مسئول: Asadi.s@ssau.ac.ir

مقدمه

دولت الکترونیکی کاربرد فناوری اطلاعات^۱ به منظور ارائه خدمات و اطلاعات عمومی به شهروندان، مشاغل و دولت‌ها به صورت الکترونیکی است (Mengesha & Ayanso, 2021) و هدف آن ایجاد شفافیت و پاسخگویی بیشتر نهادهای عمومی است (Almarashdeh et al., 2014 ; Al-Hujran et al., 2015 ; Lian, 2015;) (Tomaszewicz, 2015; Chatfield & Alanazi, 2015; Chen et al., 2015; Jasmin & Hasan, 2018; Pérez-Morote et al., 2020; Farida & Lestari, 2021). فناوری اطلاعات ابزاری توانمند است که به سازمان‌ها در شناسایی نیازهای مشتریان، نوآوری در محصولات و خدمات، بهبود روابط با مشتریان و بهبود فرایندها و فعالیت‌های سازمانی یاری می‌رساند (جامی پور و همکاران، ۱۳۹۹). این فناوری شامل سخت افزار، نرم افزار، وسایل ارتباطی، شبکه و غیره است که سازمان‌ها را قادر به جمع‌آوری، پردازش، مدیریت داده‌ها و اطلاعات می‌کند (Abramova & Grishchenko, 2020). استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه کسب‌وکار همچون سایر کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات، به کاهش هزینه و افزایش کارایی منجر می‌شود (تقوی فرد و همکاران، ۱۳۹۹).

با پیشرفت فناوری اطلاعات و ایجاد بسترهای زیرساخت در کشور، لزوم حرکت در مسیر ارائه خدمات الکترونیک یکپارچه در این بستر بیش از پیش احساس می‌شود. لازمه تحقق اهداف عالی توسعه دولت الکترونیکی در ایجاد زیرساخت تعامل پذیر، پویا و یکپارچه تبادل اطلاعات و خدمات دولت است که خود را نشان می‌دهد (سازمان فناوری اطلاعات ایران، ۱۳۹۶). در اغلب کشورها، دولت الکترونیک در چهار سطح توسعه می‌یابد: سطح اول، زیرساخت فیزیکی و فنی (زیرساخت ارتباطی و دسترسی به شبکه)؛ سطح دوم، زیرساخت اطلاعاتی (خدمات برخط)؛ سطح سوم، زیرساخت انسانی - فردی برای ارائه خدمات (تعامل انسان با رایانه) و سطح چهارم، زیرساخت انسانی - اجتماعی (آزادی‌های اجتماعی، علوم سیاسی، مشارکت شهروندان در رأی‌گیری‌ها، پاسخگویی دولت،

شفافیت دولت) (ثقفی و همکاران، ۱۳۹۴). توسعه دولت الکترونیک عامل اصلی افزایش قدرت، ساخت، شفافیت و کارایی مدیران شناخته می‌شود (Venkatesh et al, 2014). سازمان امور مالیاتی کشور به عنوان سازمان و نهادی دولتی، دایره وظایف و فعالیت های گوناگون و گسترده‌ای دارد. این سازمان به منظور دستیابی به بهره‌وری و اثربخشی، افزایش شفافیت و کاهش فساد، ارائه خدمات مناسب و به روز به مویدان مالیاتی و تامین رضایت آنان، افزایش درآمدهای مالیاتی و کمک به دولت در دستیابی به هدف اقتصاد غیرنفتی نیاز به استفاده از فناوری‌های پیشرفته اطلاعاتی و ارتباطی و نظام الکترونیک توسعه یافته دارد. اما علیرغم رشد سرمایه‌گذاری‌های مدیران سازمان امور مالیاتی در حوزه فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی، هنوز هدف توسعه دولت الکترونیک به منظور برخورداری از مزایای آن محقق نشده است و پژوهشی که به شناسایی ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک بپردازد تاکنون صورت نگرفته است. بنابراین، مطالعه حاضر به این سوال می‌پردازد که چه ابعادی در توسعه دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی کلانشهر تهران موثر است. این پژوهش بر آن است تا با مطالعه و بررسی پژوهش‌های انجام شده در خصوص توسعه دولت الکترونیک و نظرخواهی از خبرگان، الگویی جامع در این زمینه ارائه کند. در این پژوهش، ابتدا به بررسی ادبیات پژوهش پرداخته شده است و در بخش بعدی روش انجام پژوهش و روش تحلیل اطلاعات ارائه شده‌اند و در بخش نهایی، نتایج پژوهش و پیشنهادها بیان گردیده است.

ادبیات نظری و پیشینه پژوهش

از سال ۲۰۰۰ مدل‌های مختلفی برای بلوغ و توسعه دولت الکترونیکی پیشنهاد شده است (Lee, 2010). اکثر مدل‌های بلوغ دولت الکترونیک شامل چهار تا پنج مرحله بوده و تعدادی از آنها نیز دارای شش مرحله می‌باشند. مرحله اول معمولاً به در دسترس بودن یک وب سایت یا یک درگاه اینترنتی مربوط می‌شود. جایی که کاربران می‌توانند اطلاعاتی در مورد خدمات ارائه شده توسط دولت پیدا کنند. مرحله دوم معمولاً مربوط به تغییر از ارتباطات یک طرفه به ارتباطات دو طرفه با دولت است؛ مرحله سوم مربوط به وجود

معاملات بین دولت و کاربران بوده و مرحله نهایی معمولاً به ادغام داده‌ها و خدمات بین سازمان‌های دولتی مربوط می‌شود (Wessiani et al, 2021). چندین مدل بلوغ و مدل توسعه‌ای که در این پژوهش به عنوان مرجع مورد استفاده قرار می‌گیرند، عبارتند از: مدل هیکس^۱ (2001)، مدل آسیای جنوب شرقی و اقیانوسیه (Wescott, 2001)، مدل وست^۲ (2004)، مدل ای اس جی ام^۳ (Affisco & Soliman, 2006) و مدل آسیای شرقی و اقیانوسیه (Bhatangar, 2008).

هیکس (2001) توسعه دولت الکترونیک را در چهار مرحله می‌داند: ۱- ایجاد تعهد و آگاهی نسبت به دولت الکترونیکی، ۲- ایجاد ظرفیت‌های استراتژیک مورد نیاز دولت الکترونیکی، ۳- ایجاد ظرفیت‌های اجرای دولت الکترونیکی، ۴- اجرای آزمایشی طرح‌های دولت الکترونیکی (Heeks, 2001). در مدل آسیای جنوب شرقی و اقیانوسیه توسعه دولت الکترونیک شامل شش مرحله می‌باشد: ۱- ایجاد سیستم پست الکترونیکی و شبکه داخلی، ۲- ایجاد توانایی دسترسی بین سازمانی و عمومی به اطلاعات، ۳- ایجاد ارتباط دوطرفه، ۴- امکان تبادل ارزش، ۵- دموکراسی دیجیتال، ۶- دولت یکپارچه (Wescott, 2001). وست (2004) توسعه دولت الکترونیک را در چهار مرحله می‌داند: ۱- طراحی پایگاه‌های اینترنتی، ۲- ارائه خدمات به صورت بخشی، ۳- یکپارچگی خدمات، ۴- مردم‌سالاری توأم با افزایش پاسخگویی (West, 2004). در مدل ای اس جی ام توسعه دولت الکترونیک شامل هفت مرحله است: ۱- بازار و جامعه هدف، ۲- شناسایی تفاوت‌ها، ۳- توسعه شیوه خدمت، ۴- اهرم ارزش و نفوذ، ۵- طراحی مجدد استراتژی عملیاتی، ۶- همراستایی استراتژی سیستم، ۷- ارائه خدمت (Affisco & Soliman, 2006). در مدل آسیای شرقی و اقیانوسیه توسعه دولت الکترونیک شامل چهار مرحله می‌باشد: ۱- توسعه زیرساخت مناسب برای دولت الکترونیکی، ۲- فراهم کردن چارچوب‌های قانونی و سیاسی توسعه دولت الکترونیک، ۳- پیاده‌سازی دولت الکترونیک، ۴- آموزش و پرورش

1. Heeks
2. West
3. ESGM

نیروی انسانی مناسب و افزایش قابلیت‌های انسانی و سازمانی (Bhatangar, 2008). در ادامه به تعدادی از مطالعات پیشین داخلی و خارجی در زمینه توسعه دولت الکترونیک اشاره می‌شود:

ثقفی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «چارچوب سیستمی پیاده‌سازی دولت الکترونیکی یکپارچه»، زیرساخت‌های توسعه دولت الکترونیکی را شش عامل فنی (اطلاعاتی، ارتباطی و محتوایی)، اقتصادی (بازار، رفاه، تجارت و صنعت)، فرهنگی (پیشینه تاریخی، ارزش‌های جاری و ارزش‌های جدید)، سیاسی (نظام حاکم، استقلال حاکمیت و آزادی‌های نظام (شفافیت و دموکراسی))، قضایی (امنیت حریم شخصی، امنیت اجتماعی و قوانین و استانداردها) و اجتماعی (آموزش، پژوهش و نوآوری، توانمندسازی و افزایش مهارت‌ها و اشتغال) عنوان کردند. سرداری و اعظمی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل موثر بر توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیک در بخش بازرگانی ایران»، پنج عامل مدیریتی، فنی، سرمایه انسانی، فرهنگی-اجتماعی و حقوقی (اعتماد، امنیت اطلاعات و حریم خصوصی) را به عنوان عوامل موثر بر توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیکی بیان کردند. فقیهی و معمارزاده (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «مدل توسعه دولت الکترونیک در ایران ۱۴۰۴»، شش مولفه زیرساخت فنی و ارتباطی، دسترسی به خدمات برخط، سرمایه انسانی، محیط سیاسی و مقررات‌گذاری، محیط کسب و کار و نوآوری و دسترسی به محتوای دیجیتال را به عنوان مولفه‌های مدل توسعه دولت الکترونیک شناسایی نمودند. رحیم دوست (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان «برآوردی از دولت الکترونیک و الزام‌های حرکت در مسیر توسعه دولت الکترونیک»، علاوه بر چالش‌های سازمانی، اقتصادی، دموکراتیک و فناورانه که روند تحول دولت الکترونیک در سطح دنیا را با مشکل مواجه ساخته است، در ایران نبود یک متولی مشخص برای توسعه دولت الکترونیک، فقدان خدمات پشتیبانی دولت الکترونیک و فقدان یک شبکه الکترونیکی یکپارچه بین سازمان و اداره‌ها را اصلی‌ترین مشکل توسعه دولت الکترونیک عنوان کرده است.

ژائو و همکاران^۱ (2015) در مقاله‌ای با «عنوان توسعه دولت الکترونیکی و اقتصاد دیجیتال: یک رابطه متقابل»، نشان دادند که یک رابطه متقابل مثبت قوی (دو طرفه) بین توسعه دولت الکترونیکی و اقتصاد دیجیتال وجود دارد. نتایج همچنین گویای آن بود که همراه با عوامل اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، فناوری و جمعیت شناختی، برخی از ویژگی‌های فرهنگی ملی تأثیرات قابل توجهی بر اقتصاد دیجیتال و توسعه دولت الکترونیکی دارند (Zhao et al. , 2015). مونو^۲ (2021) پژوهشی با عنوان «دولت الکترونیکی در کامبوج: چالش‌ها و مسیرهای عملی برای دستیابی به یک دولت الکترونیکی عملکردی»، انجام داد. یافته‌ها نشان داد که مسیر نزدیک شدن به دولت الکترونیکی نیاز به یک برنامه دقیق دارد، از جمله افزایش زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات^۳، تصویب مقررات و سیاست‌های موثر، حل و ادغام نیروی کار قدیمی در دولت برای ایجاد یک محیط الکترونیکی مطلوب و ایجاد حمایت مالی پایدار (Mono, 2021). کومار همکاران^۴ (2021) پژوهشی با عنوان «تأثیر فرهنگ ملی بر توسعه دولت الکترونیکی: یک مطالعه طولی»، به بررسی رابطه بین ابعاد فرهنگ ملی و توسعه دولت الکترونیکی پرداختند. نتایج حاکی از آن بود که ابعاد فرهنگی و تولید ناخالص داخلی سرانه پیش‌بینی کننده‌های قابل توجهی برای توسعه دولت الکترونیکی هستند (Kumar et al. , 2021).

با بررسی پژوهش‌های در حوزه توسعه دولت الکترونیکی آشکار گردید که اولاً پژوهش‌های در این حوزه محدود است و مطالعات پراکنده‌ای به این مفهوم پرداخته‌اند. ثانیاً بیشتر مطالعات به طور پراکنده، محدود شاخص‌ها و مولفه‌هایی را برای توسعه دولت الکترونیکی بیان کرده‌اند. ثالثاً، عمده پژوهش‌ها صرفاً بر شناسایی نقش بعد فناورانه متمرکز بوده‌اند (ثقفی و همکاران، ۱۳۹۱؛ سرداری و اعظمی، ۱۳۹۱؛ فقیهی و معمارزاده، ۱۳۹۴؛ رحیم دوست، ۱۴۰۰؛ Zhao et al. , 2015 و Mono, 2021) و دیگر جنبه‌های توسعه دولت الکترونیکی چون ابعاد اقتصادی- مالی و سازمانی- مدیریتی و مولفه‌های

1. Zhao et al.

2. Mono

3. ICT

4. Kumar et al.

آن‌ها در این حوزه مورد غفلت قرار گرفته است؛ بنابراین پژوهش حاضر در تلاش است تا بر این محدودیت‌های ذکر شده پژوهش‌های حوزه توسعه دولت الکترونیک با بهره‌گیری از روش آمیخته فایق آید.

روش‌شناسی پژوهش

هدف پژوهش، شناسایی ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی کلانشهر تهران است. از این رو، پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر روش آمیخته متوالی (کیفی و کمی) و از نظر رویکرد، اکتشافی است. در بخش اول پژوهش به منظور شناسایی ابعاد و مولفه‌های موثر در توسعه دولت الکترونیک از رویکرد کیفی بهره گرفته شده است. بخش کیفی پژوهش شامل دو مرحله است. در مرحله اول پژوهش، اغلب کتاب‌ها، مقالات، پایان‌نامه‌ها و منابع موجود در کتابخانه‌های چاپی و الکترونیکی (پایگاه‌های داخلی چون پایگاه مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی^۱، ایرانداک^۲، مگیران^۳، سیولیکا^۴ و... در سال‌های ۱۳۸۰-۱۴۰۰ و پایگاه‌های خارجی چون گوگل اسکالر^۵، ساینس دایرکت^۶، اسکوپوس^۷ و... در سال‌های ۱۹۹۰-۲۰۲۱) با روش تحلیل محتوا در حوزه پژوهش بررسی و تحلیل شد. در تحلیل محتوا، عناصر مورد نظر گردآوری و طبقه‌بندی می‌شوند و مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند. تحلیل محتوای آزمون نظام‌مند و تکرارپذیر نمادهای ارتباطی است که طی آن ارزش‌های عددی براساس قوانین معتبر اندازه‌گیری، به متن نسبت داده می‌شوند. سپس با استفاده از روش‌های آماری، روابط بین آن ارزش‌ها تحلیل می‌شود (حاجی پور و همکاران، ۱۳۹۵). این دوره به این دلیل انتخاب شده است که سال ۱۳۸۰ سال شروع دولت الکترونیک در ایران

1. Sid.ir
2. Irandoc.ir
3. Magiran.ir
4. Civilica.com
5. Google Scholar
6. Science Direct
7. Scopus

و اواخر دهه ۱۹۹۰ سال شروع استقرار دولت الکترونیک در سایر کشورها است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات، فیش‌ها و یادداشت‌هایی بودند که برای ثبت شاخص‌های موثر در توسعه دولت الکترونیک استفاده شده‌اند. در این مرحله، شاخص‌های توسعه دولت الکترونیک احصا گشت. سپس به منظور دسته‌بندی شاخص‌ها، کانون ۶ نفره از خبرگان حوزه دولت الکترونیک شکل گرفت. از میان این تعداد خبرگان، ۳ نفر اساتید دانشگاه، ۲ نفر مولف و محقق و در نهایت، ۱ کارشناس خبره سازمان امور مالیاتی با تحصیلات کارشناسی بودند. این کانون شاخص‌های استخراج شده را به ۱۹ مولفه و ۶ بعد تقسیم نمودند.

در مرحله دوم به منظور دستیابی به اتفاق آراء پیرامون ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های موثر در توسعه دولت الکترونیک از تکنیک دلفی استفاده شده است. جامعه آماری در بخش کیفی را ۱۵ نفر از خبرگان و متخصصان دارای سابقه اجرایی یا مدیریتی، پژوهشی و تالیفی و تدریسی در حوزه دولت الکترونیک و سازمان امور مالیاتی تشکیل می‌دهند که به صورت هدفمند انتخاب شده‌اند.

در دور اول دلفی، شاخص‌های استخراج شده از ادبیات پژوهش که توسط خبرگان در قالب ۱۹ مولفه و ۶ بعد تقسیم شده بود، در قالب یک پرسشنامه برای اعضای پانل ارسال گردید. سپس با جمع‌بندی پاسخ‌ها، برخی از شاخص‌ها با نظر اعضای پانل حذف، اضافه و اصلاح شد. در مرحله بعد، پرسشنامه به همراه پاسخ‌های ارائه شده مجدداً برای اعضای پانل ارسال گردید و جمع‌بندی از پاسخ‌ها صورت گرفت. در این مرحله نیز در مورد برخی از شاخص‌ها حذف، اضافه و اصلاح صورت گرفت. در دور سوم دلفی نیز فرایند دوم تکرار شد. با توجه به ضریب کندال در مرحله سوم، وفاق به صورت کامل میان اعضای پانل حاصل شد.

در بخش دوم پژوهش، به منظور اعتبارسنجی مدل و رتبه‌بندی ابعاد و مولفه‌های موثر در توسعه دولت الکترونیک از رویکرد کمی بهره گرفته شده است. بدین منظور از آزمون خی دو تک نمونه برای تایید مدل و از آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی استفاده شده است. در این مرحله بر اساس شاخص‌ها، مولفه‌ها و ابعاد استخراج شده و تایید شده از

بخش کیفی پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته با ۵۴ سوال طراحی گردید. جامعه آماری در بخش کمی پژوهش شامل ۱۰۹۷ نفر از کارکنان سازمان امور مالیاتی کلانشهر تهران در سال ۱۳۹۹ است که با کمک فرمول کوکران ۲۸۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه گیری نیز تصادفی طبقه‌ای بوده است. دلیل استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای این است که پرسشنامه به صورت تصادفی میان طبقات مدیران، معاونین و کارمندان و کارشناسان سازمان امور مالیاتی کلانشهر تهران توزیع شد. روایی پرسشنامه‌های بخش کیفی و کمی پژوهش از طریق نظر خبرگان و صاحب‌نظران حوزه دولت الکترونیک به تعداد ۱۰ نفر مورد تایید قرار گرفت. از میان این ۱۰ نفر خبره و صاحب‌نظر، ۴ نفر اساتید دانشگاه، ۴ نفر محقق و مولف و در نهایت، ۲ نفر از خبرگان، کارشناس خبره سازمان امور مالیاتی بودند. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. چنانچه ضریب محاسبه شده از رقم ۰/۷ بیشتر باشد سوالات پرسشنامه از نظر پایایی دارای همبستگی درونی مناسبی بوده و قابل پذیرش است (خاکی، ۱۳۸۲). مطابق با یافته‌های پژوهش مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای سوالات پرسشنامه‌ها از مقدار ۰/۷ بیشتر به دست آمد که بیانگر پایا بودن سوالات پرسشنامه‌های بخش کیفی و کمی پژوهش است. در نهایت، به منظور تایید ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های شناسایی شده در بخش کیفی و تایید مدل پژوهش از آزمون خی دو تک نمونه و به منظور اولویت‌بندی ابعاد و مولفه‌های موثر در توسعه دولت الکترونیک از آزمون رتبه‌بندی فریدمن استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش توسط نرم افزار اس پی اس^۱ نسخه ۲۵ صورت گرفته است.

یافته‌های پژوهش

تعیین سطح اتفاق نظر پانل دلفی

در پژوهش حاضر، برای تعیین میزان اتفاق نظر میان اعضای پانل دلفی از ضریب هماهنگی کندال استفاده شده است. مقدار ضریب کندال ۰/۱ بیانگر اتفاق نظر بسیار ضعیف، مقدار

ضریب کندال ۰/۳ بیانگر اتفاق نظر ضعیف، مقدار ضریب کندال ۰/۵ بیانگر اتفاق نظر متوسط، مقدار ضریب کندال ۰/۷ بیانگر اتفاق نظر قوی و مقدار ضریب کندال ۰/۹ بیانگر اتفاق نظر بسیار قوی می‌باشد (سید نقوی و همکاران، ۱۴۰۰). معیار تصمیم‌گیری در پژوهش حاضر اتفاق نظر قوی میان اعضای پانل است که باید مقداری بالاتر از ۰/۷ باشد. ابتدا پرسشنامه محقق ساخته بر اساس ادبیات پژوهش و نظر خبرگان با ۶ بعد، ۱۹ مولفه و ۵۸ شاخص طراحی شد و برای اعضای پانل ارسال گردید. پس از اجرای دور اول دلفی، ضریب هماهنگی کندال به منظور بررسی میزان هماهنگی پانل دلفی درباره ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های پژوهش محاسبه شد و ضریب ۰/۵۰۶ حاکی از آن است که توافق زیادی میان اعضای پانل حاصل نشده است. در این دور با نظر اعضای پانل ۱۱ شاخص حذف، ۹ شاخص اضافه و ۶ شاخص اصلاح شد. پس از اجرای دور دوم دلفی، برای پرسشنامه‌ای با ۶ بعد، ۱۹ مولفه و ۵۶ شاخص، ضریب هماهنگی کندال ۰/۶۱۳ گویای آن است که هنوز اتفاق نظر قوی میان اعضای پانل حاصل نشده است. در این دور نیز با نظر اعضای پانل، ۵ شاخص حذف، ۳ شاخص اضافه و ۱ شاخص اصلاح شد. پس از اجرای دور سوم دلفی، ضریب هماهنگی کندال به ۰/۷۴۲ رسید که بیانگر اتفاق نظر قوی میان خبرگان در خصوص همه مفاهیم است؛ ولیکن با توجه به دستیابی به اجماع کلی در دور سوم دلفی، از ورود به دور چهارم خودداری می‌گردد.

بر اساس نتایج تحلیل در دور سوم روش دلفی، مدل طراحی شده با ۶ بعد و ۱۹ مولفه و ۵۴ شاخص مورد تایید نهایی قرار گرفته و به علت عدم معرفی شاخصی جدید به نظر می‌رسد اجماع و اشباع تئوریک حاصل شده است. نتایج ضریب توافق کندال در سه دور توزیع پرسشنامه دلفی در جدول شماره ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. نتایج محاسبات ضریب توافق کندال برای دلفی

دوره‌های دلفی	دور اول دلفی	دور دوم دلفی	دور سوم دلفی
تعداد	۱۵	۱۵	۱۵
ضریب کندال	۰/۵۰۶	۰/۶۱۳	۰/۷۴۲
اماره کای دو	۱۳۷/۴۰۳	۱۵۹/۹۷۵	۱۷۶/۷۷۳
سطح معنی داری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

بعد از انجام مرحله کیفی، جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شده است. بر اساس آزمون فوق، توزیع داده‌ها برای همه متغیرها غیر نرمال می‌باشد (چون سطح معنی داری همه آن‌ها صفر شده است که از ۰/۰۵ کمتر است (مومنی و فعال قیومی، ۱۳۹۰). لذا آزمون‌های ناپارامتریک جهت انجام پژوهش مناسب است.

مشخصات جمعیت شناختی پاسخ دهندگان در بخش کمی

یافته‌های توصیفی نشان داد که از میان ۲۸۵ نمونه آماری، بیشتر پاسخگویان را آقایان (۷۴ درصد) تشکیل دادند. بیشترین رده سنی پاسخگویان شامل سنین بین ۲۹ تا ۳۵ سال (۴۴/۹ درصد) بوده و بیشترین مدرک تحصیلی را سطح کارشناسی (۴۱/۱ درصد) در بر می‌گیرد. در مورد سمت سازمانی نیز (۷۶/۱ درصد) پاسخگویان کارمند و کارشناس بوده‌اند.

آزمون خی دو تک نمونه

نتایج به دست آمده از آزمون خی دو تک نمونه بر روی ۲۸۵ نمونه ای که به روش نمونه-گیری تصادفی طبقه‌ای جمع‌آوری شده بودند، در جدول شماره ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. آمارخی دو تک نمونه (برای ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌ها)

شاخص‌ها	کای اسکوئر	مولفه‌ها	کای اسکوئر	درجه آزادی	ابعاد	کای اسکوئر	درجه آزادی
آموزش در سطوح مختلف اجتماعی	۱۱۲/۴۲۱	آموزش و پرورش نیروی انسانی	۱۷۳/۷۴۰	۱۲	سرمایه انسانی	۱۵۰/۰۵۳	۲۹
تربیت نیروی انسانی ماهر و متخصص	۱۲۵/۷۱۹						
آموزش و یادگیری متناسب با فرایندهای جدید	۹۷/۴۷۴						
توانمندسازی منابع انسانی و به اشتراک گذاشتن دانش	۹۹/۶۱۴	توانمندسازی و افزایش	۱۰۴/۴۳۲	۱۱			
ایجاد مراکز جهت یادگیری و	۸۲/۷۷۲	مهارت‌ها					

شاخص ها	کای اسکوتر	مؤلفه ها	کای اسکوتر	درجه آزادی	ابعاد	کای اسکوتر	درجه آزادی
خلاقیت							
به روز کردن اطلاعات کارکنان در ارتباط با فناوری اطلاعات و ارتباطات	۷۵/۳۳۳						
مشارکت در پیاده سازی و گسترش دولت الکترونیکی	۳۷/۴۷۴	مشارکت و پشتیبانی	۶۵/۵۵۸	۸			
حمایت و پشتیبانی از دولت الکترونیکی	۷۰/۵۹۶						
ایجاد سامانه داده با حجم مناسب جهت ذخیره، پردازش، بازیابی و به روز رسانی داده و اطلاعات الکترونیکی	۱۰۲/۴۹۱	زیر ساخت اطلاعاتی	۱۲۴/۰۲۱	۱۲	فناورانه	۱۶۸/۴۷۷	۳۶
ارایه خدمات دولت الکترونیکی از درگاه الکترونیکی واحد به مردم	۸۰/۳۱۶						
ارایه خدمات متنوع و گسترش پوشش خدمات الکترونیکی	۸۲/۴۹۱						
توسعه پهنای باند اینترنت و شبکه های بی سیم	۵۴/۳۱۶	زیر ساخت ارتباطی	۱۵۴/۸۶۰	۱۵			
سهولت دسترسی به اطلاعات، خدمات و شبکه های اجتماعی	۸۸/۲۸۱						
میزان دسترسی به اینترنت	۱۳۲/۱۷۵						
توسعه شبکه ملی اطلاعات	۹۳/۴۳۹	زیر ساخت محتوایی	۸۶/۱۶۱	۱۲			
عرضه فناوری های مناسب	۳۴/۲۸۱						
به کار گیری مناسب فناوری	۱۷/۸۹۵						
پشتیبانی از فناوری های به کار گرفته شده	۶۸/۴۵۶						
وضعیت اقتصادی	۶۲/۹۱۲	بازار و	۱۲۹/۷۷۹	۱۱	اقتصادی - مالی	۲۵۹/۰۸۱	۲۸
حمایت از سرمایه گذاری	۸۲/۷۳۷	جامعه هدف					

شاخص ها	کای اسکوتر	مولفه ها	کای اسکوتر	درجه آزادی	ابعاد	کای اسکوتر	درجه آزادی
ریسک پذیر در بخش فناوری اطلاعات و ارتباطات							
تخصیص اعتبار از جانب دولت	۱۴۹/۴۷۴						
کاهش قیمت خدمات ارتباطی و افزایش کیفیت آن	۹۲/۷۳۷	راحتی و رفاه اقتصادی	۱۵۸/۲۷۴	۸			
دریافت نکردن هزینه در برابر ارایه برخی از خدمات دولت-الکترونیک	۱۱۰/۱۴۰						
تامین هزینه های لازم جهت راه اندازی دولت الکترونیک	۱۱۹/۵۴۴	منابع مالی	۲۰۰/۶۵۳	۱۲			
تامین منابع لازم برای نگهداری و توسعه دولت الکترونیک	۱۰۱/۴۰۴						
تامین منابع لازم جهت ایجاد زیرساخت های لازم ارتباطی و هزینه تامین متخصصان	۹۶/۸۷۷						
پذیرش فناوری	۱۲۴/۴۵۶	فرهنگ سازی مناسب	۱۶۵/۷۱۲	۱۲			
آگاهی از نحوه خدمات رسانی به شهروندان	۸۸/۸۴۲						
فرهنگ سازی استفاده از فناوری اطلاعات و خدمات الکترونیکی در سطح جامعه و سازمان ها	۹۱/۳۳۳						
حمایت از خلاقیت و ایده-پروری و ایجاد فرصت های نوآوری	۹۲/۹۸۲	پژوهش و نوآوری	۹۷/۴۴۲	۱۱	فرهنگی-اجتماعی	۱۶۸/۲۱۴	۳۳
حمایت از شرکت های دانش بنیان بخش فناوری اطلاعات	۶۷/۶۸۴						
حمایت از پژوهش و توسعه در بخش فناوری اطلاعات	۱۰۷/۶۱۴						
سنت ها	۷۳/۴۳۹	پیشینه تاریخی	۱۱۰/۳۳۷	۱۲			

شاخص ها	کای اسکوتر	مؤلفه ها	کای اسکوتر	درجه آزادی	ابعاد	کای اسکوتر	درجه آزادی			
ارزش های جاری اجتماع	۱۰۱/۰۸۸	و ارزش ها								
ایجاد و فراگیری ارزش های جدید	۸۴/۵۹۶									
شفافیت	۹۹/۳۳۳	آزادی های نظام	۱۶۰/۷۸۶	۱۲	سیاسی - قانونی	۱۷۴/۶۶۳	۳۵			
پاسخگویی	۷۰/۱۷۵									
دموکراسی دیجیتالی	۷۲/۶۶۷									
تنظیم سیاست ها و قوانین مشخص	۵۴/۲۱۱	قوانین و استانداردها	۱۸۷/۶۰۷	۱۲						
بازنگری و اصلاح قوانین ناقص مطابق با نیازهای استراتژی	۱۶۲/۲۸۱									
انسجام بخشی به ساختار سیاست گذاری و اجرایی فناوری اطلاعات و ارتباطات	۸۸/۰۰۰									
توسعه زیرساخت های مناسب برای دولت الکترونیکی	۷۶/۹۸۲	سیاست های دولتی	۱۸۰/۵۰۵	۸						
تسهیل شرایط عقد قراردادهای دولتی حوزه فناوری اطلاعات	۱۵۴/۱۴۰									
حفاظت و حفظ حریم خصوصی اطلاعات شخصی	۱۳۷/۳۶۸	امنیت اطلاعات	۱۶۴/۷۰۹	۱۲						
اعتماد به امنیت انتقال، ذخیره و پردازش داده ها از طریق شبکه ها	۱۰۷/۲۶۳									
قانونی کردن امضاهای دیجیتال	۸۹/۵۰۹									
پیچیدگی	۸۰/۶۳۲	ساختار سازمانی	۱۵۸/۵۰۵	۱۲	سازمانی - مدیریتی	۱۴۱/۸۶۰	۲۸			
رسمیت	۷۲/۳۸۶									
تمرکز	۵۲/۷۷۲									
ایجاد تعهد و آگاهی نسبت به دولت الکترونیکی	۸۳/۰۵۳	نقش مدیریت	۱۰۱/۸۱۱	۸						
هدایت طرح دولت الکترونیکی	۶۷/۰۵۳									

شاخص ها	کای اسکوئر	مولفه ها	کای اسکوئر	درجه آزادی	ابعاد	کای اسکوئر	درجه آزادی
چشم انداز و راهبرد کلی سازمان در مورد فناوری اطلاعات و ارتباطات	۵۹/۰۸۸	ویژگی سازمان	۸۲/۰۵۶	۱۲			
هماهنگی و همکاری متقابل بین سازمانی	۳۹/۸۲۵						
ادغام سیستم اطلاعاتی درون سازمانی و برون سازمانی	۳۰/۸۰۷						

درجه آزادی برای همه شاخص‌های پژوهش مقدار ۴ بدست آمد. همچنین سطح معنی‌داری برای تمامی ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌ها ۰/۰۰۰ بوده است که به منظور خلاصه‌سازی بحث، در جدول ۲ نمایش داده نشده است. با توجه به نتایج آزمون خی دو تک نمونه در جدول شماره ۲، آزمون فوق معنادار است؛ چون مقدار معناداری تمامی ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌ها ۰/۰۰۰ است که کمتر از ۰/۰۵ است و این امر نشان از معناداری متغیرها در سطح اطمینان ۹۹ درصد دارد (تقوی فرد و همکاران، ۱۳۹۸). بر این اساس، می‌توان گفت تمامی ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های شناسایی شده در مرحله کیفی در مرحله کمی نیز به تایید رسیده‌اند.

آزمون رتبه بندی فریدمن

به منظور تعیین اولویت ابعاد و مولفه‌های موثر در توسعه دولت الکترونیک از آزمون رتبه بندی فریدمن استفاده شده است. جدول شماره ۳ اولویت ابعاد شناسایی شده را براساس میانگین رتبه‌ها نشان می‌دهد که به ترتیب اهمیت عبارتند از: فناوریانه، سیاسی - قانونی، فرهنگی - اجتماعی، سرمایه انسانی، سازمانی - مدیریتی و اقتصادی - مالی.

جدول ۳. رتبه ها برای ابعاد اصلی پژوهش

اولویت	میانگین رتبه ها	ابعاد
۴	۳/۲۱	سرمایه انسانی
۶	۱/۹۵	اقتصادی- مالی
۳	۳/۳۵	فرهنگی- اجتماعی
۲	۴/۹۱	سیاسی- قانونی
۱	۵/۱۳	فناورانه
۵	۲/۴۵	سازمانی- مدیریتی

نتایج آماره آزمون برای ابعاد اصلی پژوهش در جدول شماره ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴. آماره آزمون برای ابعاد اصلی پژوهش

تعداد نمونه (N)	۲۸۵
کای اسکوئر (chi-square)	۶۸۳/۳۱۹
درجه آزادی (df)	۵
سطح معنی داری (sig)	۰/۰۰۰

به منظور اولویت‌بندی مولفه‌های ۶ بعد موثر در توسعه دولت الکترونیک از آزمون رتبه-بندی فریدمن استفاده گردید. در بعد سرمایه انسانی اولویت مولفه‌ها بر اساس میانگین رتبه‌ها عبارت است از: آموزش و پرورش نیروی انسانی (۲/۴۵)، توانمندسازی و افزایش مهارت‌ها (۲/۲۲) و مشارکت و پشتیبانی (۱/۳۲). مقدار کای اسکوئر برابر ۲۲۷/۵۴۱، درجه آزادی برابر ۲ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰ می‌باشد.

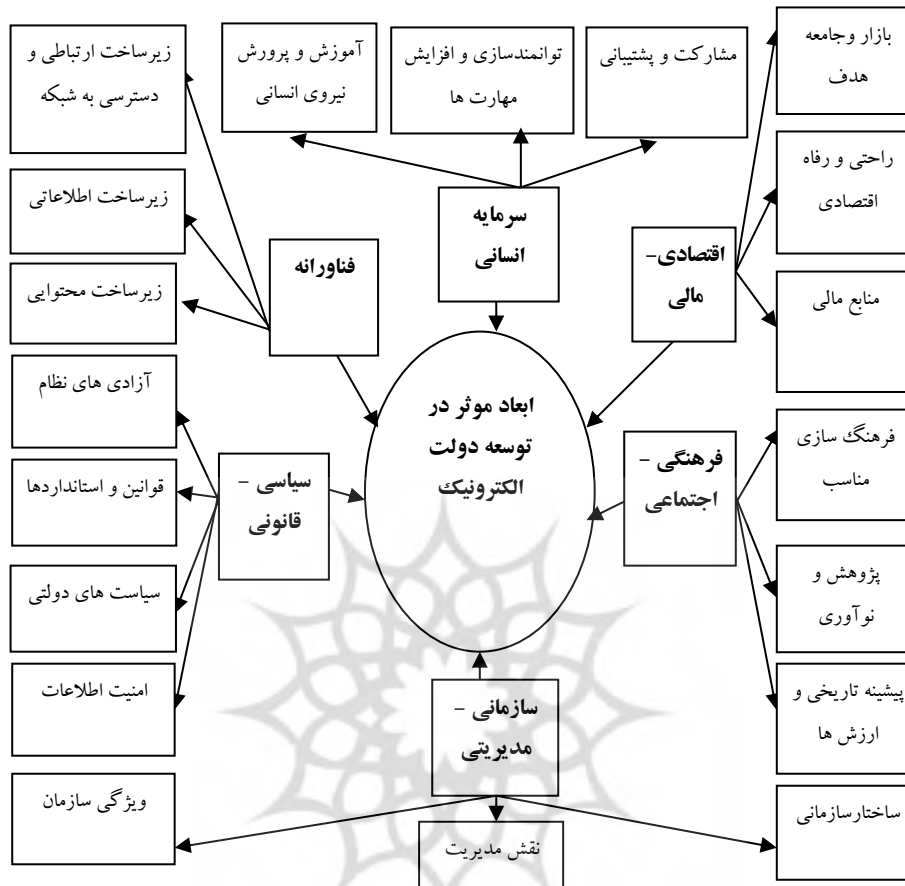
در بعد فناورانه اولویت مولفه‌ها بر اساس میانگین رتبه‌ها عبارت است از: زیرساخت ارتباطی و دسترسی به شبکه (۲/۶۵)، زیرساخت اطلاعاتی (۱/۷۶) و زیرساخت محتوایی (۱/۵۹). مقدار کای اسکوئر برابر ۲۰۰/۵۲۴، درجه آزادی برابر ۲ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰ می‌باشد.

در بعد اقتصادی- مالی اولویت مولفه‌ها بر اساس میانگین رتبه‌ها عبارت است از: بازار و جامعه هدف (۲/۳۸)، منابع مالی (۲/۲۶) و رفاه و راحتی اقتصادی (۱/۳۶). مقدار کای

اسکوئر برابر ۱۹۷/۸۳۸، درجه آزادی برابر ۲ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰ می باشد.
در بعد فرهنگی- اجتماعی اولویت مولفه‌ها بر اساس میانگین رتبه‌ها عبارت است از:
پژوهش و نوآوری (۲/۱۵)، پیشینه تاریخی و ارزش‌ها (۱/۹۳) و فرهنگ‌سازی مناسب
(۱/۹۲). مقدار کای اسکوئر برابر ۱۳/۱۱۰، درجه آزادی برابر ۲ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰
می باشد.

در بعد سیاسی- قانونی اولویت مولفه‌ها بر اساس میانگین رتبه‌ها عبارت است از:
امنیت اطلاعات (۲/۹۵)، آزادی‌های نظام (۲/۹۲)، قوانین و استانداردها (۲/۸۶) و سیاست-
های دولتی (۱/۲۷). مقدار کای اسکوئر برابر ۳۷۷/۳۵۳، درجه آزادی برابر ۳ و سطح معنی-
داری ۰/۰۰۰ می باشد.

در بعد سازمانی- مدیریتی اولویت مولفه‌ها بر اساس میانگین رتبه‌ها عبارت است از:
ویژگی سازمان (۲/۵۱)، ساختار سازمانی (۲/۳۷) و نقش مدیریت (۱/۱۱). مقدار کای
اسکوئر برابر (۳۶۵/۵۵۳)، درجه آزادی برابر ۲ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰ می باشد. با توجه
به نتایج به دست آمده می توان به مدل نشان داده شده در شکل شماره ۱ دست یافت.



شکل ۱. الگوی ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک

بحث و نتیجه گیری

با این وجود که توسعه دولت الکترونیک برای سازمان امور مالیاتی کشور مزایای زیادی دارد و مدیران سازمان امور مالیاتی به این موضوع واقف هستند که گسترش و توسعه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی در بالابردن بهره‌وری و اثربخشی سازمان، تامین رضایت مودیان و افزایش درآمدهای مالیاتی تاثیر بسزایی دارد، ولی مدیران این سازمان هنوز به اندازه کافی در امر توسعه موفق نبوده‌اند؛ بنابراین نظر به جایگاه خاص موضوع توسعه دولت الکترونیک و نیز اهمیت قابل توجه آن در میان مسایل جاری این حوزه در سازمان

امور مالیاتی، در این پژوهش به ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک پرداخته شده است. یافته‌های بخش کیفی پژوهش ۶ بعد و ۱۹ مولفه و ۵۴ شاخص را شناسایی و تایید نمود. نتایج بخش کمی پژوهش نیز نشان از معناداری متغیرها در سطح اطمینان ۹۹ درصد و تایید تمامی ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های شناسایی شده در مرحله کیفی داشت. همچنین اولویت ابعاد شناسایی شده عبارت بودند از: فناوریانه، سیاسی- قانونی، فرهنگی- اجتماعی، سرمایه انسانی، سازمانی- مدیریتی و اقتصادی- مالی.

در این پژوهش همانند مطالعات ژائو و همکاران (۲۰۱۵)، مونو (۲۰۲۱)، ثقفی و همکاران (۱۳۹۱)، سرداری و اعظمی (۱۳۹۱)، فقیهی و همکاران (۱۳۹۴) و رحیم دوست (۱۴۰۰)، بعد فناوریانه به عنوان یکی از ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک مطرح گردیده است. فناوری اطلاعات به منزله یک سلاح و ابزار جدید برای فعالیت جهان معاصر محسوب می‌شود که عدم استفاده از آن انزوای کشور و در نهایت، حذف شدن از جامعه جهانی را به دنبال خواهد داشت. از طرفی، اهمیت دولت الکترونیک در افزایش بهره‌وری و ارتقا سطح خدمات‌رسانی و ارایه اطلاعات نیز امری غیرقابل انکار است و مهمترین نتیجه آن افزایش رضایت مردم خواهد بود، به شرطی که پیاده‌سازی و گسترش دولت الکترونیکی به طور صحیح و با موفقیت صورت گیرد (قیاسی و همکاران، ۱۴۰۰). این بعد با میانگین رتبه ۵/۱۳ بر اساس آزمون رتبه‌بندی فریدمن به عنوان اولین و مهمترین بعد موثر در توسعه دولت الکترونیک است و شامل مولفه‌های زیرساخت اطلاعاتی، زیرساخت ارتباطی و دسترسی به شبکه و زیرساخت محتوایی می‌باشد. زیرساخت اطلاعاتی در مطالعات ثقفی و همکاران (۱۳۹۱) و ثقفی و همکاران (۱۳۹۴)، زیرساخت ارتباطی در مطالعات ثقفی و همکاران (۱۳۹۱) و فقیهی و معمارزاده (۱۳۹۴)، زیرساخت ارتباطی و دسترسی به شبکه در مطالعات ثقفی و همکاران (۱۳۹۴) و زیرساخت محتوایی در مطالعات ثقفی و همکاران (۱۳۹۱) مطرح شده است. مولفه زیرساخت ارتباطی و دسترسی به شبکه در میان مولفه‌های این بعد با میانگین رتبه ۲/۶۵ بیشترین اهمیت را دارد.

بعد سیاسی - قانونی به عنوان یکی از ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک است که ژائو و همکاران (۲۰۱۵) و ثقفی و همکاران (۱۳۹۱) در مطالعات خود به عامل سیاسی، مونو (۲۰۲۱) به عامل تصویب مقررات و سیاست‌های موثر، سرداری و اعظمی (۱۳۹۱) به عامل حقوقی و فقهی و معمارزاده (۱۳۹۴) به عامل محیط سیاسی و مقررات‌گذاری پرداخته‌اند. در مدل آسیای شرقی و اقیانوسیه باتنگر (۲۰۰۸) به عامل فراهم کردن چارچوب‌های قانونی و سیاسی اشاره شده است. دولت الکترونیک به منظور ارائه خدمات مختلف به قوانینی نیازمند است که نظام‌مندی روابط الکترونیک را به ارمغان آورد و به کاربران اجازه دهد با سطح اطمینان بالا به انجام تراکنش‌های الکترونیکی مبادرت ورزند (یعقوبی، ۱۳۹۲). در واقع، دولت الکترونیکی بدون ایجاد اعتماد و امنیت برای شهروندان و بنگاه‌ها نمی‌تواند به اهداف بالقوه خود دست یابد. باید مردم به امنیت انتقال، پردازش و ذخیره‌سازی اطلاعات از طریق شبکه‌ها اعتماد کنند. از طرفی، هرگونه طرح دولت الکترونیکی نیازمند تدوین چارچوبی حقوقی در زمینه حفاظت از حریم خصوصی، تعقیب جرایم رایانه‌ای، ایجاد و تقویت مراجع سنجش اعتبار، سندیت و قانونی کردن امضاهای دیجیتالی است (سرداری و اعظمی، ۱۳۹۱). این بعد با میانگین رتبه ۴/۹۱ بر اساس آزمون رتبه بندی فریدمن به عنوان دومین بعد موثر در توسعه دولت الکترونیک است و شامل مولفه‌های آزادی‌های نظام، قوانین و استانداردها، سیاست‌های دولتی و امنیت اطلاعات می‌باشد. مولفه سیاست‌های دولتی در پژوهش‌های پیشین نادیده گرفته شده است و تنها از طریق نظر خبرگان حاصل شده است. آزادی‌های اجتماعی در مطالعات ثقفی و همکاران (۱۳۹۴)، آزادی‌های نظام و قوانین و استانداردها در مطالعات ثقفی و همکاران (۱۳۹۱) و امنیت اطلاعات در مطالعات سرداری و اعظمی (۱۳۹۱) مطرح شده است. مولفه امنیت اطلاعات در میان مولفه‌های این بعد با میانگین رتبه ۲/۹۵ بیشترین اهمیت را دارد.

بعد فرهنگی - اجتماعی یکی از ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک است که ثقفی و همکاران (۱۳۹۴) در مطالعات خود به عامل اجتماعی، کومار و همکاران (۲۰۲۱) به عامل فرهنگ ملی و ژائو و همکاران (۲۰۱۵)، ثقفی و همکاران (۱۳۹۱) و سرداری و

اعظمی (۱۳۹۱) به عامل فرهنگی - اجتماعی به عنوان عامل موثر در توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیکی اشاره کرده‌اند. معرفی فناوری‌های نوین در سطح ملی نیازمند بسترسازی فرهنگی - اجتماعی است. بدون انجام بسترسازی مناسب فرهنگی نمی‌توان به استفاده درست جامعه از فناوری‌های گوناگون بخصوص اینترنت امید داشت، از سوی دیگر بدون توجه به بسترسازی مناسب اجتماعی، شکاف دیجیتالی را که از مظاهر بی‌عدالتی در عصراطلاعات است، پدید خواهد آورد (سرداری و اعظمی، ۱۳۹۱). این بعد با میانگین رتبه ۳/۳۵ بر اساس آزمون رتبه‌بندی فریدمن، رتبه سوم را در میان ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک دارد و شامل مولفه‌های فرهنگ‌سازی مناسب، پژوهش و نوآوری و پیشینه تاریخی و ارزش‌ها می‌باشد. مولفه فرهنگ‌سازی مناسب در ادبیات مورد توجه قرار نگرفته است و تنها از طریق نظر خبرگان حاصل شده است. مولفه محیط کسب و کار و نوآوری در مطالعات فقیهی و معمارزاده (۱۳۹۴) و مولفه‌های پژوهش و نوآوری و پیشینه تاریخی و ارزش‌ها در مطالعات ثقفی و همکاران (۱۳۹۱) مورد توجه قرار گرفته‌اند. مولفه پژوهش و نوآوری در میان مولفه‌های این بعد با میانگین رتبه ۲/۱۵ بیشترین اهمیت را دارد. یکی دیگر از ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک، بعد سرمایه انسانی است که در مطالعات سرداری و اعظمی (۱۳۹۱)، ثقفی و همکاران (۱۳۹۴) و فقیهی و معمارزاده (۱۳۹۴)، به آن پرداخته شده است. نیروی انسانی بزرگترین سرمایه هر سازمان به شمار می‌رود، شاخص برتری یک سازمان بر سازمان دیگر است که نحوه عملکرد آن، عملکرد و در نهایت بازده سازمان را تعیین می‌کند. در واقع، مهمترین و حیاتی‌ترین دارایی هر سازمان نیروی انسانی آن سازمان و کیفیت و توانمندی نیروی انسانی، مهمترین عامل بقا و حیات سازمان است (مردانی شهربابک و خاکی، ۱۳۹۸). این بعد با میانگین رتبه ۳/۲۱ بر اساس آزمون رتبه‌بندی فریدمن به عنوان چهارمین بعد موثر در توسعه دولت الکترونیک است و شامل مولفه‌های آموزش و پرورش نیروی انسانی، توانمندسازی و افزایش مهارت‌ها و مشارکت و پشتیبانی می‌باشد. آموزش و پرورش نیروی انسانی در مدل آسیای شرقی و اقیانوسیه و توانمندسازی و افزایش مهارت‌ها در مطالعات ثقفی و همکاران (۱۳۹۱) مورد

توجه قرار گرفته است. مولفه مشارکت و پشتیبانی در پژوهش‌های پیشین نادیده گرفته شده است که تنها از طریق نظر خبرگان حوزه پژوهش حاضر به دست آمده است. مولفه آموزش و پرورش نیروی انسانی در میان مولفه‌های این بعد، با میانگین رتبه ۲/۴۵ بیشترین اهمیت را دارد.

بعد سازمانی - مدیریتی به عنوان یکی از ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک است. عامل سازمانی در مطالعات رحیم دوست (۱۴۰۰) و عامل مدیریتی در مطالعات سرداری و اعظمی (۱۳۹۱) مطرح شده است. از آن جا که پیاده‌سازی و گسترش دولت الکترونیک تغییرات زیادی در ساختار دولت ایجاد می‌کند، دولت در همه سطوح اجرایی خود نیازمند رهبرانی است که فناوری اطلاعات و رویه‌های عملکردی جدید را به خوبی درک کنند و به اعمال تغییرات مورد نیاز دستگاه‌های مختلف دولتی به خوبی نظارت داشته و آن‌ها را مدیریت کنند. کسانی که مسئولیت هدایت، کنترل و پیاده‌سازی و توسعه دولت الکترونیکی را به عهده می‌گیرند، باید هم در زمینه‌های سیاسی و هم در زمینه‌های اجرایی از توانایی‌های لازم برخوردار باشند (حاجی ابراهیم زرگر، ۱۳۹۷). عبارت سازمانی - مدیریتی در پژوهش‌های پیشین مطرح نگردیده است که تنها از طریق نظر خبرگان حاصل شده است. این بعد با میانگین رتبه ۲/۴۵ بر اساس آزمون رتبه‌بندی فریدمن به عنوان پنجمین بعد موثر در توسعه دولت الکترونیک است و شامل مولفه‌های ساختار سازمانی، نقش مدیریت و ویژگی سازمان می‌باشد. مولفه‌های ساختار سازمانی، نقش مدیریت و ویژگی سازمان در پژوهش‌های پیشین نادیده گرفته شده‌اند و تنها از طریق نظر خبرگان در این حوزه حاصل شده است. مولفه ویژگی سازمان در میان مولفه‌های این بعد با میانگین رتبه ۲/۵۱ بیشترین اهمیت را دارد.

بعد اقتصادی - مالی نیز یکی از ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک است که ژائو و همکاران (۲۰۱۵)، ثقفی و همکاران (۱۳۹۱) و رحیم دوست (۱۴۰۰) در مطالعات خود به عامل اقتصادی پرداخته و مونو (۲۰۲۱) به عامل ایجاد حمایت مالی پایدار اشاره کرده است. بدون وجود منابع مالی لازم، انجام هیچ کاری امکان پذیر نیست. لذا باید منابع مالی

متناسب با استراتژی و برنامه‌های تعیین شده به پروژه‌های دولت الکترونیکی تخصیص یابد. برای توسعه دولت الکترونیکی، سرمایه‌گذاری قابل توجه در داخل و گسترش سرمایه‌گذاری خارجی ضرورت دارد (ثقفی و همکاران، ۱۳۹۰). عبارت اقتصادی - مالی در پژوهش‌های پیشین مطرح نگردیده است و تنها از طریق نظر خبرگان حاصل شده است. این بعد با میانگین رتبه ۱/۹۵ بر اساس آزمون رتبه‌بندی فریدمن رتبه ششم و آخرین اولویت را در میان ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک دارد و شامل مولفه‌های بازار و جامعه هدف، راحتی و رفاه اقتصادی و منابع مالی می‌باشد. بازار و رفاه در مطالعات ثقفی و همکاران (۱۳۹۱) و بازار و جامعه هدف در مدل ای اس جی ام (آفیسکو و سولیوان، ۲۰۰۶) مطرح شده است. مولفه‌های راحتی و رفاه اقتصادی و منابع مالی در پژوهش‌های پیشین نادیده گرفته شده‌اند و تنها از طریق نظر خبرگان حاصل شده است. مولفه بازار و جامعه هدف در میان مولفه‌های این بعد با میانگین رتبه ۲/۳۸ بیشترین اهمیت را دارد.

پیشنهادها و محدودیت‌های پژوهش

این پژوهش نیز همانند دیگر پژوهش‌ها با محدودیت‌هایی همراه بوده است و رفع این محدودیت‌ها راهی را برای مطالعات کمی و کیفی پس از خود باز می‌کند. از جمله این محدودیت‌ها می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود که بر اساس آن‌ها پیشنهادهایی نیز شرح داده شده‌اند:

نخست، اینکه چارچوب پیشنهادی فقط در سطح یک سازمان دولتی به کار گرفته شده است؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود با استفاده از روش‌های کیفی الگوی ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک متناسب با ماهیت مأموریت و اهداف و ویژگی‌های بومی، برای سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف طراحی و سپس با استفاده از روش‌های کمی الگوی طراحی شده آزمون شود. دومین محدودیت این پژوهش این است که اثرات متقابل ابعاد شناسایی شده بر یکدیگر مورد مطالعه قرار نگرفته است؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی به بررسی تاثیرات متقابل ابعاد پیشنهادی با روشی مانند دیمتل پرداخته شود تا این اثرات متقابل مدنظر قرار گیرند. سوم، در پژوهش حاضر عواملی چون نقش متولی

مشخص و ایجاد یک شبکه الکترونیکی یکپارچه بین سازمان و اداره‌ها در توسعه دولت الکترونیک در نظر گرفته نشده است. پیشنهاد می‌شود میزان اثرگذاری متغیرهای بیان شده در توسعه دولت الکترونیک را ارزیابی نمایند.

تعارض منافع

تعارض منافع ندارم.

سپاسگزاری

محقق بر خود لازم می‌داند از کسانی که در تدوین مقاله همکاری و به منظور رفع اشکالات آن بنده را راهنمایی فرمودند، بسیار سپاسگزاری می‌کند.

ORCID

Kobra Khoram

Esmail Asadi

Sahar Dorniani

 <http://orcid.org/0000-0003-1389-6101>

 <http://orcid.org/0000-0002-3405-1055>

 <http://orcid.org/0000-0002-6935-883X>

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع

- تقوی فرد، محمدتقی، قربانی زاده، وجه الله و حجازی نیا، رویا. (۱۳۹۸). الگوی الزامات استقرار خدمات دولت الکترونیکی در بستر رسانه های اجتماعی: دولت الکترونیک ۲/۰. پژوهش های مدیریت عمومی، ۱۲ (۴۶)، ۱۴۹-۱۷۰. doi:10.22111/JMR.2020.31326.4741
- تقوی فرد، محمدتقی، مهرپرور حسینی، عاطفه و صالحی مقدم، شیما. (۱۳۹۹). رابطه فناوری اطلاعات و ارتباطات با سهولت کسب و کار در سطح جهان: رهیافت تحلیل خوشه ای. *مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند*، ۸ (۳۱)، ۲۲-۵. doi:10.22054/ims.2020.10990
- ثقفی، فاطمه، زارعی، بهروز و دیباج، سید مهدی. (۱۳۹۰). مدل ملی توسعه دولت الکترونیک ایران. *سیاست نامه علم و فناوری*، ۴ (۲)، ۲۷-۴۱.
- ثقفی، فاطمه، عباسی شاهکوه، کلثوم و دسترنج، فاطمه. (۱۳۹۱). چارچوب سیستمی پیاده سازی دولت الکترونیکی یکپارچه. *مدیریت فردا*، ۱۱ (۳۳)، ۱۷-۳۶.
- ثقفی، فاطمه، علی احمدی، علیرضا، قاضی نوری، سید سپهر و حورعلی، منصوره. (۱۳۹۴). تدوین و شناسایی سناریوهای امکان پذیر آینده خدمات دولت الکترونیک در ۱۴۰۴. *مدیریت فناوری اطلاعات*، ۱، ۴۹-۶۸. doi:10.22059/jitm.2015.53239
- جامی پور، مونا، جعفری، سیدمحمدباقر، حسین زاده، مهنازو سلیمانی، اقدس. (۱۳۹۹). شناسایی عوامل موثر بر همراستایی استراتژیک بازاریابی با فناوری اطلاعات در سازمان ها. *مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند*، ۹ (۳۳)، ۲۸۷-۳۲۲. doi:10.22054/ims.2020.12043
- حاجی ابراهیم زرگر، حامد. (۱۳۹۷). بررسی وضعیت دولت الکترونیک در ایران، سیاستگذاری علوم و تکنولوژی، ۴، ۷-۲۹.
- حاجی پور، بهمن، طیبی ابوالحسنی، امیرحسین و عزیزیان کلخوران، زهرا. (۱۳۹۵). تحلیل محتوای حوزه مدیریت راهبردی (مطالعه موردی: فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی). *پژوهش های مدیریت راهبردی*، ۲۲ (۶۲)، ۱۳-۴۷.
- خاکی، غلامرضا. (۱۳۸۲). روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی. تهران: بازتاب.
- رحیم دوست، الهه. (۱۴۰۰). برآوردی از دولت الکترونیک و الزام های حرکت در مسیر توسعه

دولت الکترونیک. ماهنامه امنیت اقتصادی، ۸۳، ۱۴-۲۶.

سازمان فناوری اطلاعات ایران. (۱۳۹۶). دولت الکترونیک. ماهنامه دولت الکترونیک، ۱ (۱)، ۱-۶۶.

سرداری، احمد و اعظمی، محسن. (۱۳۹۱). بررسی عوامل موثر بر توسعه زیرساخت های دولت الکترونیک در بخش بازرگانی ایران. راهبردهای بازرگانی، ۱۰ (۱)، ۱۵-۳۹.

سیدنقوی، میرعلی، قربانی زاده، وجه الله، حسین پور، داود و ندائی، امین. (۱۴۰۰). الگوی توسعه استراتژیک منابع انسانی (مطالعه موردی: سازمان های تحقیقاتی دولتی). پژوهش های مدیریت در ایران، ۲۵ (۲)، ۱۲۶-۱۴۹.

فقیهی، مهدی و معمارزاده، غلامرضا. (۱۳۹۴). مدل توسعه دولت الکترونیک در ایران ۱۴۰۴. مدیریت فناوری اطلاعات، ۷ (۱)، ۱۲۵-۱۴۲. doi:10.22059/jitm.2015.53240

قیاسی، فاطمه، درویش پور، حجت اله، توحیدفام، محمد و امینی، علی اکبر. (۱۴۰۰). بررسی نقش فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک در حکمرانی خوب با تأکید بر نقش دولت در کسب و کار الکترونیک. مدیریت کسب و کار، ۱۳ (۴۹)، ۴۶۷-۴۸۹.

مردانی شهر بابک، محمد و خاکی، ابوذر. (۱۳۹۸). آرایه الگوی بهره وری کارکنان دانشگاه های نیروهای مسلح با تأکید بر نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات. پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، ۱۱ (۲)، ۱۶۷-۱۸۹.

مؤمنی، منصور و فعال قیومی، علی. (۱۳۹۰). تحلیل داده های آماری با استفاده از spss. تهران: کتاب نو.

یعقوبی، نور محمد. (۱۳۹۲). دولت الکترونیک: رویکرد مدیریتی. تهران: نشر افکار.

References

- Abramova, N. , & Grishchenko, N. (2020). ICTs, Labour Productivity and Employment: Sustainability in Industries in Russia. *Procedia Manufacturing*, 43, 299-305. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.02.161>
- Affisco, J. F. , & Soliman, K. S. (2006). E-government: a strategic operations management framework for service delivery. *Business Process Management Journal*, 12 (1), 13-21. <https://doi.org/10.1108/14637150610643724>
- 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. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.06.025>
- Almarashdeh, I. , Althunibat, A. , & Elias, N. F. (2014). Developing a Mobile Portal Prototype for E-government Services. *Journal of Applied Sciences* ,14, 791–797. <https://doi.org/10.3923/jas.2014.791.797>
- Bhatangar,S. (2008). *E-Government in the Asia pacific Region:An Assessment of Issues and Strategies. Indian Institutes of Management Ahmedabad.* https://resources/governance/e-government/APDIP/e_gov_paper/subash.pdf.
- Chatfield, A. T. , & Alanazi, J. M. (2015). Collaborative Governance Matters to E-Government Interoperability: An Analysis of Citizen-Centric Integrated Interoperable E-Government Implementation in Saudi Arabia. *International Journal of Public Administration in the Digital Age (IJPADA)*, 2 (3), 24-44. <https://doi.org/10.4018/ijpada.2015070102>
- Chen, J. V. , Jubilado, R. J. M. , Capistrano, E. P. S. , & Yen, D. C. (2015). Factors Affecting Online Tax Filing - An Application of the IS Success Model and Trust Theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251–262. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.017>
- Farida, I. , & Lestari, A. (2021). Implementation of E-Government as a Public Service Innovation in Indonesia. *RUDN Journal of Public Administration*, 8 (1), 72-79. <https://doi.org/10.22363/2312-8313-2021-8-1-72-79>
- Heeks. R. (2001). *Building E-governance for development: A framework for National and Donor Actions.* iGovernment Working Paper , 12, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3540057> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3540057>
- Jasmin, N. E. , & Hasan, M. K. (2018). Framework for the implementation of e-government system based on cloud computing for Malaysian Public Sector. *Asia-Pacific Journal of Information Technology and Multimedia*,7 (1), 1-18. <https://doi.org/10.17576/apjitm-2018-0701-01>
- Kumar, S. , Baishya, K. , Sreen, N. , Sadarangani, P. H. , & Samalia, H. V. (2021). Impact of National Culture on E-Government Development: A Longitudinal Study. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 29 (2), 1-22. <https://doi.org/10.4018/JGIM.2021030101>
- Lee, J. (2010, July). 10 year retrospect on stage models of e-Government: A qualitative meta-synthesis. *Government Information Quarterly*, 27 (3), 220-230. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2009.12.009>
- 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. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2014.10.005>

- Mengesha, N. , & Ayanso, A. (2021). *Examining the Evolution of E-Government Development of Nations Through Machine Learning Techniques*. In Handbook of Research on Applied Data Science and Artificial Intelligence in Business and Industry , 85-107. IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-6985-6.ch004>
- Mono, O. C. (2021). E-Government in Cambodia: Challenges and Practical Paths to Achieve a Functional E-Government. *combodia development center*. 3 (2),3 March 2021, 1-19. www.cd-center.org.
- Pérez-Morote, R. , Pontones-Rosa, 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 and Social Change*, 154, 119973. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>
- Tomaszewicz, A. A. (2015). The Impact of Digital Literacy on E-government Development. *Online Journal of Applied Knowledge Management*, 3 (2), 45-58.
- Venkatesh, V. , Sykes, T. A. , & Venkatraman, S. (2014). Understanding e-Government portal use in rural India: role of demographic and personality characteristics. *Information systems journal*, 24 (3), 249-269. <https://doi.org/10.1111/isj.12008>
- Wescott, C. G. (2001). E-Government in the Asia-pacific region. *Asian Journal of Political Science*, 9 (2), 1-24. <https://doi.org/10.1080/02185370108434189>
- Wessiani, N. A. , Suwignjo, P. , Pratiwi, A. A. , & Pramesti, T. W. (2021). *Development of a Maturity Model based on the Input, Process, and Output Aspects of E-government*. Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Singapore, March 7-11, 2021, 2414-2425.
- West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen Attitudes. *public Administration Review*, 64 (1) , 15-27. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x>
- Zhao, F. , Wallis, J. , & Singh, M. (2015). E-government development and the digital economy: a reciprocal relationship. *Internet Research*, 25 (5), 733-766. <https://doi.org/10.1108/IntR-02-2014-0055>

References [in Persian]

- Faghihi, M. ,& Memarzadeh, G. R. (2015). Iran e-government model in 2025. *Information Technology Management*, 7 (1), 125-142. <https://dx.doi.org/10.22059/jitm.2015.53240> [in Persian]
- Ghiyasi, F, Darvishpour, H, Tohidfam, M &Amini, A. A. (2021).

- Investigating the role of information technology and e-government in good governance with Emphasizing the role of government in e-business. *Business Management*, 13 (49), 467- 489. [in Persian]
- Haji Ebrahim Zargar, H. (2018). Investigating the situation of e-government in Iran. *Sciences and Technology Policy Making*, 4, 7- 29. [in Persian]
- Hajipour, B, Tayebi Abolhassani, A. H. ,&Azizian Kalkhoran, Z. (2016). Content analysis of articles in the field of strategic management (Case Study: *Journal of Strategic Management Studies*). *Strategic Management researches*, 22 (62),13-47. [in Persian]
- Iran Information Technology Organization. (2017). Electronic government. *E-Government Monthly*, 1 (1), 1- 66. [in Persian]
- Jamipour, M. , Jafari, S. M. B. , Hosseinzadeh, M. ,& Soleimani, A. (2020). Identifying the Effective Factors of Strategic Alignment of Marketing with Information Technology (IT) in Organizations. *Business Intelligence Management Studies*, 9 (33), 287- 322. [https://dx. doi. org/10. 22054/ims. 2020. 12043](https://dx.doi.org/10.22054/ims.2020.12043) [in Persian]
- Khaki, Gh. R. (2003). *Research method with an approach to dissertation writing*. Tehran: Baztab. [in Persian]
- Mardani share Babak, M. ,& Khaki. A. (2019). *Designing a Productivity Model for the University Staff of the Armed Forces Emphasizing on the Role of Information and Communication Technology*. *Human Resources Management Research*, Imam Hossein University, 11 (2), 167-189. [in Persian]
- Momeni, M. ,& Faal Qayyumi, A. (2011). *Analysis of statistical data using spss*. Tehran: Ketab-E No. [in Persian]
- Rahim Doust, E. (2021). Estimation of e-government and requirements for moving towards e-government development. *Economic Security Monthly*, 83, 14-26. [in Persian]
- Saghafi, F, Zarei, B. , & Dibaj, S. M. (2011). National Model of e-Government Development in Iran. *Policy letter of Science and Technology*, 4 (2), 27-41. [in Persian]
- Saghafi, F. , Abbasi Shahkooh, K. , & Dastranj, F. (2012). Integrated e-government implementation system framework. *Modiriat-E-Farda*, 11 (33), 17-36. [in Persian]
- Saghafi, F. , Ali Ahmadi. A. R. , Ghazi Nouri, S. S. ,& Hoor Ali, M (2015). Developing and Identifying Possibility & Plausibility of E-Government Services Scenarios in Iran by 1404. *Information Technology Management*, 1, 49-68. [https://dx. doi. org/10. 22059/jitm. 2015. 53239](https://dx.doi.org/10.22059/jitm.2015.53239) [in Persian]
- Sardari, A. ,& Azami, M. (2012). Investigating the factors affecting the development of e-government infrastructure in the commercial sector of Iran. *Business Strategies*, 10 (1), 15-39. [in Persian]

- Seyed Naqavi, M. A, Ghorbanizadeh, V, Hosseinpour, D & Nedai, A. (2021). Model of Strategic Human Resource Development (Case Study: overnmental Research Organizations). *Management Researches in Iran*, 2 (25), 126-149. [in Persian]
- Taghavi Fard, M. T, Ghorbanizadeh, V. ,& Hejazinia, R. (2019). A Pattern for the Requirements of Establishing Government Services in the Context of Social Media: e-Government 2. 0. *Public Management Researches*, 12 (46), 149-170. <https://dx. doi. org/10. 22111/JMR. 2020. 31326. 4741> [in Persian]
- Taghavai Fard, M. , Mehrparvar Hosseini, A. ,& Salehi Moghadam, Sh. (2020). The Relationship between Information and Communications Technology and Ease of Doing Business Globally: Cluster Analysis Approach. *Business Intelligence Management Studies*, 8 (31), 5-22. <https://dx. doi. org/10. 22054/ims. 2020. 10990> [in Persian]
- Yaqubi, N. M. (2013). *Electronic Government: Managerial approach*. Tehran: Nashr-E Afkar. [in Persian]



استناد به این مقاله: خرم، کبری، اسدی، اسماعیل، درنیانی، سحر. (۱۴۰۰). ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک: مطالعه موردی سازمان امور مالیاتی کلانشهر تهران، *مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند*، ۱۰(۳۸)، ۳۵۷-۳۸۸.

DOI: 10.22054/IMS.2021.62795.2027



Journal of Business Intelligence Management Studies is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License..