

## ارزیابی پیامدهای اجرایی طرح سامان‌دهی معاملات املاک و مستغلات کشور

رضا واعظی<sup>۱</sup>، مسعود سلطانی فتح<sup>۲\*</sup>، حمید تمیمی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

<sup>۲</sup> دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

<sup>۳</sup> دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران

تاریخ دریافت: اردیبهشت ۱۳۹۰، اصلاحیه: مرداد ۱۳۹۰، پذیرش: فروردین ۱۳۹۱

### چکیده

انتظارات افراد از نحوه ارائه و کیفیت خدمات به‌طور مستمر در حال تغییر است. دولت و سازمان‌ها نیز باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشند، یکی از ضرورت‌های موفقیت سازمان‌ها همسوبودن استراتژی کسب و کار سازمان با استراتژی فن آوری اطلاعات می‌باشد. با این فرض مسئولان اتحادیه املاک، که رابطی بین بخش خصوصی و دولتی می‌باشند، طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات کشور را تدوین و اجرا نموده‌اند. با استناد به مفاهیم و تئوری‌های دولت الکترونیک و استراتژی توسعه خدمات، هدف از این تحقیق تلاش برای بررسی اهداف طرح مذکور می‌باشد. بر این اساس، فرضیه‌های این پژوهش در جهت بررسی میزان تحقق اهداف طرح ساماندهی یعنی ساماندهی ارکان معاملات مسکن، شفاف‌سازی اطلاعات، کنترل قراردادهای و یکپارچگی با سایر سازمان‌های ذیربط تدوین گردید. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی-پیمایشی است. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه میان ۲۰۰ مشاور املاک واقع در شهر تهران توزیع گردید و در نهایت ۱۹۰ پرسشنامه جمع‌آوری و برای تجزیه و تحلیل آماری مورد سنجش قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها حاکی از تأثیر معنادار دو فرضیه اصلی و دو فرضیه فرعی بود. و نتایج حاصل از آزمون اندازه‌گیری مکرر منجر به بیشترین رتبه و تحقق‌پذیری به کنترل قراردادهای در بین فرضیه‌های اصلی شد.

**واژه‌های کلیدی:** دولت الکترونیک<sup>۱</sup>، استراتژی توسعه خدمات<sup>۲</sup>، شفاف‌سازی اطلاعات<sup>۳</sup>، یکپارچگی<sup>۴</sup>، همسویی استراتژیک<sup>۵</sup>

### ۱- مقدمه

به منظور استقرار دولت الکترونیک در کشور، سازمان ثبت اسناد و املاک کشور نقش ویژه‌ای را بر عهده گرفته و اهمیت این موضوع به قدری است که در سند توسعه‌بخشی، سیاست داخلی- برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران در بند الف ماده ۱۵۵ یکی از لوازم کارآمدی اداره امور کشور را استقرار دولت الکترونیک جهت ارائه خدمات برتر با به‌کارگیری سیستم‌های استاندارد کردن اطلاعات و الکترونیکی کلیه فعالیت‌ها بیان می‌نماید.

نیاز سازمان به استراتژی امری مبهم و محرز است. استراتژی یکی از اصلی‌ترین محورهای توجه مدیران در عصر حاضر است که تلاش می‌کنند سازمان را برای حرکت در فضای عدم اطمینان پیش روی خود و حصول اهداف مورد نظر آماده نمایند [۱۲]. بدیهی است بهترین استراتژی‌ها نیز تا زمانی که به اجرا گذارده نشوند، هیچ دستاوردی برای سازمان ندارند ولی آیا با صرف وقت، انرژی و منابع قابل توجهی برای تدوین استراتژی، اجرای مطلوب استراتژی تضمین خواهد شد؟ [۸]. بعد از تدوین و اجرای استراتژی بایستی نتایج و اهداف استراتژی مورد ارزیابی قرار گیرند. یکی از پیامدهای ارزیابی استراتژی پاسخ به این پرسش است که آیا هدف‌های

رسوخ و گسترش فن آوری اطلاعاتی و ارتباطی در همه زمینه‌های زندگی انسان منجر به تغییر راه‌های ارتباطی افراد با جامعه، روش‌ها و رویه‌هایی شده است که یکایک افراد را در انجام کارهایشان سهیم می‌کند. به دلیل همین تغییرات، عصر حاضر را عصر "فناوری اطلاعات و ارتباطات" می‌نامند که در پی آن اجتماعات انسانی به جوامع علمی و شهروندان به کاربرهای شبکه‌های اطلاعاتی تبدیل شده‌اند [۳].

یکی از مهم‌ترین فرصت‌هایی که فن‌آوری‌های نوین پیش روی دولت‌مردان و مدیران قرار می‌دهند، استفاده از فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در مهندسی مجدد معماری دولت و سایر امکانات است که موجب پیداشدن واقعیتی به نام دولت الکترونیک شده است. هدف از پیدایش دولت الکترونیک، خدمات بهتر به مردم، بهبود خدمات برای کسب و کار، شفافیت و ضدیت با فساد، توانمندسازی از طریق اطلاعات و ایجاد دولت کارآمد می‌باشد [۳۰].

\* Masoudsoltani\_f@yahoo.com

1- Electronic Government

2 - Services development strategy

3 - Transparency information

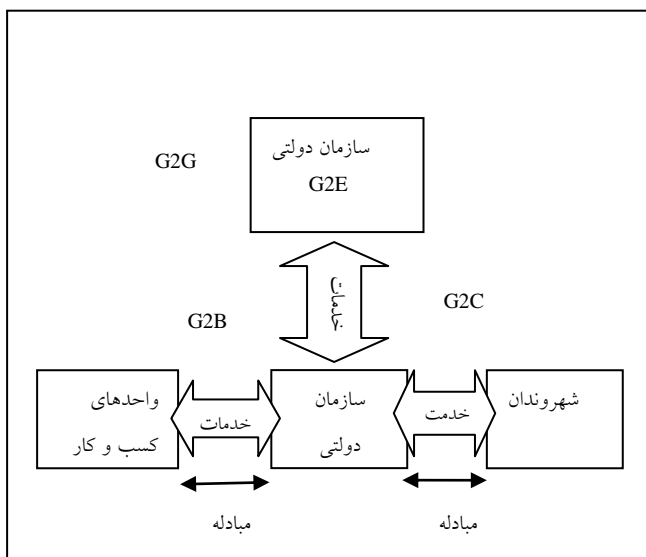
4 - Integration

5 - Strategic alignment

6 - Reengineering

## ۲- مفهوم دولت الکترونیکی

در قلب الکترونیک کردن دولت، بهبود قابل توجه عملکرد، رسیدن به یک سطح جدید عملکرد (نه بهبود تدریجی عملکرد)، کاهش زمان لازم برای انجام عملیات، کاهش زمان لازم برای تصمیم‌گیری و در کل یک روش جدید برای اندیشیدن قرار دارد که نتیجه آن تغییر روش انجام کارها، برخط<sup>۱۲</sup> کردن خدمات، و استفاده نمودن مشتریان از آن‌ها می‌باشد. ارکان ارکان تعاملی دولت الکترونیک نشان‌دهنده این است که یک دولت الکترونیک چه بخش‌ها و افرادی را می‌تواند با یکدیگر مرتبط سازد و زمینه‌های کاربرد دولت الکترونیکی چیست [۲۰]. دانشمندان و نظریه‌پردازان، ارکان یا مؤلفه‌های دولت الکترونیک را به انواع مختلفی بیان نموده‌اند که اکثر آنها از جمله بینون<sup>۱۳</sup> و پاسکوال<sup>۱۴</sup> و سایرین به چهار رکن اشاره نموده‌اند که در دو بخش داخلی<sup>۱۵</sup> و خارجی<sup>۱۶</sup> دولت قرار گرفته‌اند. این ارکان شامل تعامل دولت-دولت، دولت-شهروندان، دولت-واحدهای کسب و کار و دولت-کارمندان می‌باشد. قابل ذکر است که در سال‌های اخیر رکن پنجم تحت عنوان دولت و مهاجرین مورد توجه قرار گرفته است.



شکل (۱): ارکان تعاملی دولت الکترونیک (Beynon, 2007)

با توجه به اینکه اتحادیه املاک (منظور دولت) با واحدهای کسب و کار خصوصی (بنگاه‌های املاک) تعامل دارد و این طرح بیشتر واحدهای خصوصی را در نظر می‌گیرد تمرکز بیشتر روی B2G است.

مورد نظر درست و مناسب هستند؟ آیا سازمان به این اهداف<sup>۷</sup> دست یافته است؟ [۱۲].

باید توجه داشت که استراتژی‌های سازمان با فناوری اطلاعات ارتباط تنگاتنگ دارد و فن‌آوری اطلاعات از مهم‌ترین شیوه‌های تحقق استراتژی‌های سازمانی محسوب می‌شود. دولت و سازمان‌های مربوطه نیز با انجام فعالیت‌های خود به صورت الکترونیک سهمی در برآورد کردن اهداف و استراتژی‌های سازمان‌های تابعه به صورت کارآ و اثربخش دارند [۱۱].

یکی از استراتژی‌های مورد نظر برای تحقق دولت الکترونیک در کشور، توسعه خدمات<sup>۸</sup> است، بدین منظور مسئولان اتحادیه املاک که به عنوان رابطی بین بخش خصوصی و دولتی فعالیت می‌کنند، طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات کشور را تدوین و اجرا کردند و برای این طرح اهدافی در نظر گرفته شده است. این طرح به صورت آزمایشی در نیمه دوم سال ۱۳۸۷ در تهران و شمیرانات عملیاتی شد و بعد از مدتی در سراسر کشور اجرا گردید. این تحقیق به دنبال آن است تا نشان دهد آیا طرح ساماندهی املاک و مستغلات در کشور در راستای استراتژی توسعه خدمات این سازمان بوده و آیا این طرح به اهداف در نظر گرفته شده برای آن رسیده است؟ سؤال اساسی که به آن پاسخ خواهیم داد این است که، آیا پیامدهای اجرایی طرح مذکور منجر به تحقق اهداف در نظر گرفته توسط سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان این طرح شده است؟

با توجه به اینکه این طرح اخیراً در کشور اجرا شده است، مطالعات بسیار کمی در داخل کشور پیرامون آن صورت گرفته است. بنابراین بررسی آثار اجرایی طرح ساماندهی املاک و مستغلات کشور و ارزیابی اهداف موردانتظار این طرح از اهمیت خاصی برخوردار است و می‌تواند مسئولان اتحادیه املاک کشور را در ارزیابی اهداف مورد انتظار این طرح و فن‌آوری موجود یاری بخشد.

## ۲-مباحث نظری

### ۱- تعریف دولت الکترونیک و مفاهیم آن

لولینگ<sup>۹</sup> دولت الکترونیک را به معنای استفاده دولت از شبکه گسترده جهانی یا اینترنت با هدف ارائه خدمات پیوسته و همزمان به شهروندان و برقراری امکان تعامل الکترونیکی شهروندان با سازمان‌های مختلف در سطوح مختلف دولت به کار برده است [۱].

نوریس<sup>۱۰</sup> بر این باور است که دولت الکترونیک به مفهوم ارائه خدمات و اطلاعات به صورت الکترونیک، ۲۴ ساعته و هفت روز در هفته به شهروندان و مراکز اقتصادی است؛ در عین حال وست<sup>۱۱</sup> دولت الکترونیک را به صورت ساده در ارائه خدمات و اطلاعات به صورت آن‌لاین و از طریق اینترنت تعریف می‌کند [۶].

12 - On line  
13 - Beynon  
14 - Pascual  
15 - Internal  
16 - External

7 - objective  
8 - Services development  
9 - Loliing  
10 - Norris  
11 - West

محصول عبارت است از کالا، خدمات و یا ایده‌هایی که با ویژگی ملموس و یا ناملموس برای کسب رضایت مشتری عرضه می‌گردد [۳۵]. خدمت؛ فعالیت یا منفعتی است که یک طرف به طرف دیگر عرضه می‌کند که اساساً نامحسوس بوده و مالکیت چیزی را در بر ندارد. نتیجه ممکن است محصول فیزیکی یا غیرمادی باشد [۱۰].

#### ۲-۳-۲ استراتژی توسعه خدمات

به منظور اصلاح و بهبود خدمات فعلی و یا ارائه خدمات جدید در بازار فعلی، سازمان‌ها از این استراتژی استفاده می‌کنند.

برای مثال در سال ۲۰۱۰ بیمارستانی در آمریکا چهار زیرمجموعه برای استراتژی توسعه خدمات خود در نظر گرفت که عبارتند از [۳۱]:

- ۱- بالابردن<sup>۱۷</sup> کیفیت که شامل کیفیت کلینیک، کیفیت آموزش و پژوهش و کیفیت وظایف پشتیبانی است.
- ۲- بهبود بهره‌وری که شامل بهره‌وری نیروی کار، تکنولوژی، پیکربندی دوباره خدمات و کاهش گونه‌گونی است.
- ۳- تجدید در نقل و انتقال خدمات که شامل پرهیز از کپی برداری، ارتقاء دسترسی، ساده و مؤثر کردن خدمات و توسعه فعالیت‌های کاری است.
- ۴- ایجاد ساختار مشارکتی با افراد داخلی، واسطه‌ها و نمایندگان و دیگر ذی‌نفعان خارجی می‌باشد [۳۱].

دولت الکترونیک با توجه به رفع معضلات و تنگناهای مرتبط با به‌کارگیری شیوه‌های سنتی و دستی و نیز مبادلات اسناد کاغذی و همچنین حذف تشریفات و رویه‌های ناهمگون و ناهماهنگ اداری، اعمال سرعت لازم در عملیات‌های اداری، دستیابی به گزارش‌های آماری و تحلیل‌های اطلاعاتی بهنگام و یکپارچه‌شدن با سایر نهادهای دیگر و سازمان‌های دولتی جهت اخذ تصمیمات در سطوح کارشناسی، مدیریتی و در نتیجه تأمین رضایت ارباب‌رجوعان و دریافت‌کنندگان خدمات، سیستم‌های رایانه‌ای و شبکه اطلاعات در توسعه خدمات سازمان‌ها بسیار مهم است [۱۳].

#### ۲-۴ طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات کشور

طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات کشور بر اساس نیاز و خواسته اتحادیه‌های مشاورین املاک و در راستای طرح تحول اقتصادی دولت در سطح هیأت محترم وزیران مطرح و در کارگروه مسکن تصویب و ابلاغ گردید. این سیستم در مرحله اول به‌صورت پایلوت در شهرستان شمیرانات و شهر تهران و از تاریخ اول آذرماه سال ۱۳۸۷ در کل کشور به بهره‌برداری رسیده است. متولی این طرح نیز وزارت بازرگانی تعیین شده است. مشاورین املاک سراسر کشور که دارای پروانه کسب میباشند، به عنوان کاربران اصلی این سامانه بوده و پس از ثبت‌نام در این سامانه و تأیید آنها توسط اتحادیه صنف مشاورین املاک، امضای دیجیتال دریافت نموده و می‌بایست کلیه معاملات خود را در این سامانه ثبت نمایند. در این راستا شرکت خدمات انفورماتیک راهبر به عنوان مجری طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات کشور از سوی وزارت بازرگانی انتخاب شده و

مؤلفه دولت - واحدهای کسب‌وکار (B2G)<sup>۱۷</sup> : این مؤلفه از طریق مشارکت بخش دولتی و خصوصی موجب افزایش توان رقابتی کشورها در بازار جهانی خواهد شد. این مدل نیازمندی‌های مخصوص جامعه کسب و کار را از طریق اینترنت برآورده می‌کند، در حالی که این خدمات به اصطلاح چند منظوره<sup>۱۸</sup> هستند. مؤلفه دولت - بخش تجاری تعاملات گسترده‌ای را در بر می‌گیرد که دامنه‌ای از ثبت‌نام، مجوزها، پروانه‌ها و تدارکات الکترونیک، سیستم‌های مناقصه الکترونیک تا مالیات‌دهی الکترونیک را در بر می‌گیرد. این مدل گسترده‌ترین نوع تعاملات دولت الکترونیک است و دستاوردهای آن در چند سال گذشته موجب کارایی، شفافیت، پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری شرکت‌های تجاری گردیده است [۷] و مواردی از قبیل:

- ۱- همکاری و مشارکت اجتماعی<sup>۱۹</sup>،
- ۲- مالیات بنگاه‌ها: اظهارنامه<sup>۲۰</sup>، ابلاغ<sup>۲۱</sup>،
- ۳- مالیات بر ارزش افزوده<sup>۲۲</sup>: اظهارنامه، ابلاغ،
- ۴- ثبت نام<sup>۲۳</sup> شرکت‌های جدید،
- ۵- واگذاری<sup>۲۴</sup> داده به ادارات آماری
- ۶- اظهارنامه گمرکی<sup>۲۵</sup> را شامل می‌شود [۱۸].

#### ۲-۳-۳ استراتژی و اینترنت

##### ۲-۳-۱ استراتژی الکترونیک

تقسیم‌بندی جدید، کسب‌وکار را به دو دسته کسب‌وکارهایی که اهمیت اینترنت را در کارشان تصدیق کرده و آن‌هایی که این اهمیت را نادیده می‌گیرند، دسته‌بندی می‌کند [۲۶].

استراتژی الکترونیک به مفهوم ایجاد طرحی جهت به‌کارگیری سرمایه‌های الکترونیکی و وبی سازمان در جهت گسترش خدمات و کسب سود بالاتر است [۲۸]. نکته حائز اهمیت این است که این مفهوم تحت هیچ شرایطی نباید جدا از استراتژی اصلی سازمان در نظر گرفته شود و اصلی‌ترین نکته یکپارچگی است. استراتژی الکترونیک وسیله‌ای برای رسیدن به پایان است، پایانی که پیاده‌سازی صحیح استراتژی‌های سازمانی است [۲۳].

همسویی استراتژیک<sup>۲۶</sup> عبارت از میزان پشتیبانی استراتژی سیستم‌های اطلاعاتی از استراتژی کسب‌وکار سازمان و میزان پشتیبانی استراتژی کسب‌وکار از استراتژی سیستم‌های اطلاعاتی است [۳۴]. اگر این دو استراتژی در مسیرهای متفاوتی حرکت نمایند خطر شکست کسب‌وکار سازمان افزایش می‌یابد [۳۳].

17 - Government to business unit  
18 - Partners  
19 - Social contribution  
20 - Declaration  
21 - Notification  
22 - VAT  
23 - Registration  
24 - Submission  
25 - Customs declarations.  
26 - Alignment strategic

سازمان ثبت اسناد و املاک کشور و وزارت دادگستری اقدام به یکسان سازی قالب قراردادهای و مبیعهنامهها کرده است. به موجب این اقدام تمامی مبیعهنامهها اعم از خرید، فروش، رهن و اجاره و ..... یک بار دیگر از نظر حقوقی مورد بازنگری قرار گرفته و در قالبی یکسان و مورد اتفاق تنظیم و توسط اتحادیهها تکثیر و در اختیار مشاورین املاک مجاز می‌گیرد [۱۷].

فرضیه فرعی چهارم: طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات بر نظم و ترتیب قراردادهای تأثیر معناداری دارد.

#### ۲-۴-۲ شفاف سازی اطلاعات

شفاف سازی اطلاعات عبارت است از یک همگرایی<sup>۲۸</sup> از شاخه‌های مختلف اطلاعات و نقل و انتقال آنها به گروه‌های ذینفع در زمانی که آنها به اطلاعات نیازمند هستند. زیرساخت و تکنولوژی سیستم‌های کامپیوتری که برای نقل و انتقال اطلاعات به کار گرفته می‌شود، اهمیت اصلی شفاف سازی اطلاعات نیستند، بلکه سیستم‌های تکنولوژی اطلاعات ابزاری برای نقل و انتقال اطلاعات می‌باشند. اهمیت و ارزش شفاف سازی اطلاعات مربوط به مضمون پیام و اعمالی است که از آن حاصل می‌شود [۳۲].

فرضیه دوم: طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات بر روی شفاف سازی اطلاعات تأثیر معناداری دارد.

#### ۲-۴-۳ کنترل قراردادها

کد رهگیری<sup>۲۹</sup> در واقع یک شماره سریال انحصاری و غیر تکراری است که با یک منطق خاصی در صدر هر مبیعهنامه درج می‌شود. بر این اساس هر مبیعهنامه که در سامانه کد رهگیری به ثبت برسد، یک شماره سریال واحد دریافت می‌کند. نتیجتاً وقتی کد رهگیری در سامانه‌ها و سازمان‌های مربوطه فراخوانی شود، سایر اطلاعات مرتبط با خرید و فروش ملک قابل رؤیت می‌شود و همین امر مباحث مربوط به جعل و دستکاری اسناد معاملات را از بین می‌برد. برای اطمینان از غیرقابل جعل بودن اطلاعات درون قراردادهای، از گواهی دیجیتال استفاده می‌شود. گواهی دیجیتال روی یک رسانه<sup>۳۰</sup> نظیر یک توکن<sup>۳۱</sup> یا یک کارت هوشمند<sup>۳۲</sup> به مشاورین املاک ارائه می‌شود که این گواهی در واقع یک حافظه امن است و کارکردهای آن به گونه‌ای طراحی شده که به طور قطع اهرم بازدارنده قوی در جعل معاملات املاک خواهد بود. گواهی دیجیتال در واقع یکی از زیرساخت‌های تأمین امنیت تبادل اطلاعات در فضای مجازی است. در فرآیند معاملات املاک شفاف شدن یک سری از مسائل بسیار مهم است. در کنترل یک معامله می‌توان به اطمینان از مجاز یا غیرمجاز بودن مشاور املاک، اطمینان از محرمانگی اطلاعات، اطمینان از عدم تغییر اطلاعات معامله و اطمینان از عدم انکار معامله ثبت شده اشاره کرد که در قالب گواهی دیجیتالی شرایط امنیتی این ارکان کاملاً فراهم می‌شود [۳۶].

شرکت مشاورین انفورماتیک نیرو نیز همکار شرکت راهبر و مجری طرح در سه استان آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی و اردبیل می‌باشند [۳۶]. در این طرح چهار هدف کلان برای استراتژی توسعه خدمات لحاظ شده است که در زیر به آنها اشاره می‌شود.

#### ۲-۴-۱ ساماندهی

ساماندهی به معنی نظم دادن یا سیستم دادن است. ساماندهی برای هماهنگی بهتر، دسترسی و کنترل آسان تر انجام می‌گیرد. اگر معاملات مسکن را شامل پنج رکن اصلی، مشاور املاک، خریدار، فروشنده، ملک و قرارداد آن بدانیم با اجرای این طرح این پنج رکن اصلی معامله ساماندهی اساسی می‌شوند.

فرضیه اول: طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات بر سازماندهی و نظم و ترتیب ارکان معاملات مسکن تأثیر معناداری دارد.

نظم و ترتیب مشاورین املاک در برگیرنده شناسایی مجدد مشاورین املاک، کنترل پروانه‌های کسب آنها از طریق اتحادیه‌ها، کنترل صحت و سقم آدرس و محل کسب، هماهنگی با یکدیگر و ارائه آموزش‌های حقوقی به مشاوران املاک است.

فرضیه فرعی اول: طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات بر نظم و ترتیب (ساماندهی) مشاورین املاک تأثیر معناداری دارد

هم‌زمان با اجرای طرح علاوه بر مشاورین املاک، املاک و مستغلات نیز ساماندهی می‌شوند. نحوه کار به این صورت است که از این پس هر ملکی که خرید و فروش شود سوابق آن در سامانه ضبط و ثبت می‌شود و این املاک مجدداً از لحاظ مشخصات ملکی نظیر کدپستی، آدرس و ... به روز می‌شوند و سوابق املاک معامله شده در سامانه به ثبت خواهد رسید؛ چون این سامانه سراسری و تحت پوشش یک شبکه مرکزی است و اطلاعات در سامانه مرکزی ذخیره و بازیابی می‌شوند.

فرضیه فرعی دوم: طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات بر نظم و ترتیب املاک و مستغلات تأثیر معناداری دارد.

یکی دیگر از نتایج این طرح احراز هویت خریدار و فروشنده است. پیش از این وضعیت معاملات املاک در کشور به گونه‌ای بود که سوداگران و دلالان غیر مجاز مسکن بی‌هیچ ضابطه‌ای اقدام به فروش مکرر املاک به منظور کسب سود می‌کردند و با این فرآیند سبب افزایش قیمت ملک و مشکلات اقتصادی دیگر در این حوزه می‌شدند، اما با اجرای این طرح هر معامله‌ای که صورت گیرد در سامانه ثبت می‌شود و بنابراین خریداران و فروشندگان نیز در این طرح صاحب بانک اطلاعات می‌شوند که از طریق این بانک، اطلاعاتی نظیر: چه کسی طی چه فاصله زمانی، به چه قیمتی ملکی را چندبار معامله کرده است، قابل بازیابی می‌شود.

فرضیه فرعی سوم: طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات بر نظم و ترتیب خریدار و فروشنده (طرفین قرارداد) تأثیر معناداری دارد.

در حال حاضر شرایط زیرساختی کشور به گونه‌ای است که امکان استخدام یک مشاور حقوقی برای هر مشاور املاک امکان پذیر نیست. از این رو به منظور کاهش آفت‌های ناشی از خلاء وجود کارشناس حقوقی در فرآیند معاملات املاک، دولت از مدت‌ها قبل با همکاری قوه قضائیه،

28 -Convergence  
29 - Tracking code  
30 -Media  
31 -Token  
32 - Smart card

### ۳-روش شناسی

#### ۳-۱-روش پژوهش

این تحقیق از نوع هدف در زمره پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد. همچنین این تحقیق بر مبنای روش و نوع کار از نوع توصیفی-پیمایشی می‌باشد، در تحقیقات توصیفی می‌توان جامعه مورد مطالعه را از طریق پیمایش تحت بررسی و آزمون قرار داد [۴].

#### ۳-۲-روش‌های جمع‌آوری اطلاعات

برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز این تحقیق از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. ابزار مورد استفاده در این تحقیق در روش میدانی پرسشنامه است که در آن از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده گردیده است.

برای سنجش پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار آلفا برای کلیه سؤال‌های نمونه اولیه برابر ۰/۹۴۵ می‌باشد که از مقدار ۰/۷ بزرگ‌تر است پس پرسشنامه پایاست. همچنین برای همه متغیرها، جداگانه این ضریب بدست آمده است.

جدول شماره (۱): ضرایب آلفای کرونباخ

| ردیف | عنوان متغیر                         | تعداد سوال | ضریب آلفای کرونباخ |
|------|-------------------------------------|------------|--------------------|
| ۱    | نظم و ترتیب مشاورین                 | ۹          | ۰.۸۵۸              |
| ۲    | نظم و ترتیب قراردادهای              | ۲          | ۰.۷۷۶              |
| ۳    | نظم و ترتیب املاک                   | ۴          | ۰.۸۸۷              |
| ۴    | نظم طرفین قرارداد                   | ۵          | ۰.۸۷۲              |
| ۵    | شفاف سازی اطلاعات                   | ۷          | ۰.۷۷۱              |
| ۶    | کنترل قراردادها                     | ۸          | ۰.۸۳۳              |
| ۷    | یکپارچه سازی                        | ۵          | ۰.۸۴۶              |
|      | به طور کلی با نمونه اولیه (۳۵ نفر)  | ۳۵         | ۰.۹۴۵              |
|      | به طور کلی با نمونه تحقیق (۱۹۰ نفر) | ۱۹۰        | ۰.۸۸۱              |

تعیین اعتبار (روایی) پرسشنامه: پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق توسط پژوهش‌گر تدوین گردیده است، بنابراین اعتبار محتوای این پرسشنامه توسط اساتید راهنما و مشاور مورد تأیید قرار گرفته است و همچنین اعتبار آن از نظر افراد متخصص در موضوع مورد مطالعه و اساتید صاحب نظر مورد تأیید قرار گرفته است.

#### ۳-۳-جامعه و نمونه آماری

در استان تهران نزدیک به ۱۷۰۰۰ مشاور املاک وجود دارد که ۵۰۰۰ مشاور املاک مجاز در سطح شهر تهران فعالیت می‌کنند، بنابراین جامعه آماری این تحقیق، مشاورین املاک دارای پروانه کسب در سطح تهران می‌باشند.

دوره زمانی مورد مطالعه از بهمن‌ماه سال ۱۳۸۹ تا پایان شهریورماه سال ۱۳۹۰ می‌باشد. روش نمونه‌گیری، روش تصادفی ساده ناحیه‌ای است. در این روش شهر تهران را به نواحی تقسیم می‌کنیم و از هر ناحیه تعدادی نمونه انتخاب می‌کنیم. در آن نواحی که تعداد بنگاه‌های املاک بیشتر است، نمونه بیشتری

فرضیه سوم: طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات بر کنترل قراردادها (کاهش تخلفات) تأثیر معناداری دارد.

#### ۲-۴-۴-یکپارچه سازی

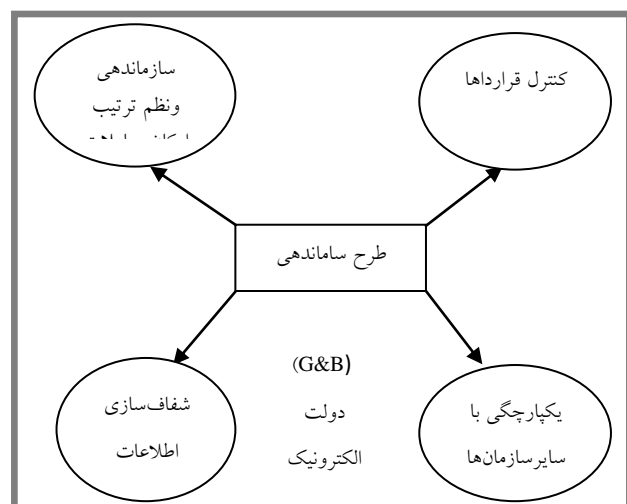
یکپارچه‌سازی سیستم‌ها "اصلی‌ترین فرصت و تهدید برای فناوری اطلاعات" است. یکپارچه‌سازی سیستم‌ها شامل مرتبط‌ساختن قسمت‌های مختلف کامپیوتری، نرم‌افزاری، ذخیره‌سازی و ارتباطات از راه دور است. هدف از یکپارچه‌سازی سیستم‌ها رسیدن به یک سیستم بدون شکاف است که به مشتریان ارائه خدمت کند [۲۱].

#### ۲-۴-۴-۱-سیستم‌های بین سازمانی

سیستم‌های اطلاعاتی بین سازمانی همان‌گونه که از نامشان پیداست، پا را از حدود مرزهای سازمان فراتر می‌گذارند، این سیستم‌ها به بیش از یک شرکت و یا بیش از یک واحد تجاری خدمت‌رسانی می‌کنند، به شرکت‌ها اجازه می‌دهند که داده و نتایج آن‌را با هم مبادله کنند و همچنین اجازه دسترسی به اطلاعات، وضعیت موجودی، پیش‌بینی فروش و ... را به منظور هماهنگ‌ساختن عملیات و آسان‌نمودن رویه‌های اجرایی فراهم می‌کنند. یکپارچگی صحیح شامل یکپارچگی در داده‌ها، برنامه‌های کامپیوتری و فرآیندها است. یکپارچه‌سازی داده‌ها، گرفتن داده‌ها از چندین سیستم و انتقال و بارگذاری آن‌ها درون یک پایگاه داده به منظور مدیریت کردن و تجزیه و تحلیل این داده‌ها است. نرم افزارهای زیر ساختی و هماهنگ‌کننده‌های برنامه‌های کامپیوتری امروزه کار یکپارچه‌سازی برنامه به برنامه را انجام می‌دهند.

فرضیه چهارم: طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات بر یکپارچگی میان اتحادیه مشاورین املاک با سازمان‌های ذیربط تأثیر معناداری دارد.

#### ۲-۵-مدل مفهومی تحقیق



شکل (۲): مدل مفهومی (پژوهشگر)

این مدل اهداف طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات را در راستای استراتژی توسعه خدمات نشان می‌دهد.

جدول شماره (۲): آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

| متغیر                     | سطح معنی داری | مقدار خطا | تایید فرضیه | نتیجه گیری |
|---------------------------|---------------|-----------|-------------|------------|
| نظم و ترتیب ارکان معاملات | ۰.۴۶۰         | ۰.۰۵      | H1          | نرمال است  |
| شفاف سازی اطلاعات         | ۰.۴۱۱         | ۰.۰۵      | H1          | نرمال است  |
| کنترل قراردادها           | ۰.۳۶۸         | ۰.۰۵      | H1          | نرمال است  |
| یکپارچگی با سایر سازمانها | ۰.۰۷۳         | ۰.۰۵      | H1          | نرمال است  |
| نظم و ترتیب مشاورین       | ۰.۳۵۳         | ۰.۰۵      | H1          | نرمال است  |
| نظم و ترتیب قراردادها     | ۰.۰۰۰         | ۰.۰۵      | H0          | نرمال نیست |
| نظم و ترتیب املاک         | ۰.۰۰۹         | ۰.۰۵      | H0          | نرمال نیست |
| نظم و ترتیب طرفین قرارداد | ۰.۰۱۳         | ۰.۰۵      | H0          | نرمال نیست |

جدول شماره (۳): آزمون تی - استودنت برای سنجش فرضیه‌ها

| متغیر   | سطح معنی داری | آماره تی | تایید فرضیه | نتیجه گیری |
|---|---------------|----------|-------------|------------|
| تاثیر طرح بر نظم و ترتیب ارکان معاملات مسکن   | ۰.۰۰۰         | ۶.۴۴     | H1          | ✓          |
| تاثیر طرح بر شفاف سازی اطلاعات                | ۰.۹۷۰         | -۱.۹۰    | H0          | ×          |
| تاثیر طرح بر کنترل قراردادها                  | ۰.۰۰۰         | ۱۴.۹۴    | H1          | ✓          |
| تاثیر طرح بر یکپارچگی با سایر سازمانهای ذیربط | ۰.۹۷۸         | -۲.۰۳    | H0          | ×          |
| تاثیر طرح بر نظم و ترتیب مشاورین املاک        | ۰.۹۴۴         | ۱.۶۰     | H0          | ×          |

جدول (۴): آزمون ویل کاکسون برای سنجش فرضیه‌ها

| متغیر                                    | سطح معنی داری | میان تخمینی | تایید فرضیه | نتیجه گیری |
|--|---------------|-------------|-------------|------------|
| تاثیر طرح بر نظم و ترتیب قراردادها       | ۰.۰۰۰         | ۳.۷۵۰       | H1          | ✓          |
| تاثیر طرح بر نظم و ترتیب املاک و مستغلات | ۰.۱۲۳         | ۳.۱۲۵       | H0          | ×          |
| تاثیر طرح بر نظم و ترتیب طرفین قرارداد   | ۰.۰۰۰         | ۳.۷۰۰       | H1          | ✓          |

همچنین با استفاده از آزمون ویلکاکسون فرضیه‌های فرعی دوم و چهارم تأیید و فرضیه فرعی سوم رد شدند.

به دلیل نرمال بودن چهار متغیر اصلی با استفاده از آزمون اندازه‌گیری مکرر، بررسی اختلاف معنادار بین چهار شاخص مورد نظر انجام شده است و چون اختلاف معنادار بود با استفاده از آزمون پارامتری تی زوجی به مقایسه زوجی هر چهار متغیر با یکدیگر پرداخته شد و در نهایت با استفاده از نتایج آزمون‌های اندازه‌گیری مکرر، تی زوجی و میانگین شاخص‌ها، رتبه‌بندی تأثیر طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات بر روی چهار متغیر اصلی انجام شده است، پس با توجه به آزمون کوواریانس، تی زوجی و میانگین شاخص‌ها، رتبه‌بندی تأثیر طرح

انتخاب شده است. با توجه به فرمول کوکران و مشخص بودن تعداد جامعه آماری تعداد نمونه ۱۸۷ بدست آمد که ۲۰۰ پرسشنامه بین آنها توزیع گردید و ۱۹۰ پرسشنامه تکمیل و قابل تحلیل شد.

#### ۳-۴ روش تجربه و تحلیل آماری

امروزه در بیشتر پژوهش‌هایی که متکی بر اطلاعات جمع‌آوری شده از موضوع مورد تحقیق می‌باشد؛ تجزیه و تحلیل اطلاعات از اصلی‌ترین و مهم‌ترین بخش‌های تحقیق محسوب می‌شود. در تحلیل اطلاعات ابتدا با استفاده از آمار توصیفی مشخصه‌های آماری نمونه جمع‌آوری گردید [۱۴]. در بخش آمار استنباطی از آزمون فرض‌های آماری استفاده شده است، از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای برای سنجش نرمال بودن داده‌ها استفاده گردید. در صورت نرمال بودن از آزمون مقایسه میانگین تک‌نمونه‌ای برای بررسی فرضیه‌ها استفاده گردیده است و اگر داده‌ها نرمال نباشند از آزمون ویلکاکسون استفاده گردید. بعد از انجام این مراحل برای رتبه‌بندی متغیرها از آزمون کوواریانس (اندازه‌گیری مکرر) و در صورت نرمال نبودن از آزمون فریدمن استفاده شده است [۲].

#### ۴- یافته‌ها

از میان پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه از لحاظ جنسیت ۹۷/۴ درصد مرد و ۲/۶ درصد زن بوده‌اند. از لحاظ سطح تحصیلات ۴/۷ درصد زیر دیپلم، ۴۵/۳ درصد دیپلم، ۱۵/۳ درصد فوق دیپلم، ۲۵/۳ درصد لیسانس و ۹/۵ درصد فوق لیسانس بوده‌اند. از لحاظ سن ۲۵/۸ درصد زیر ۳۰ سال، ۳۸/۴ درصد بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۳/۲ درصد بین ۴۰ تا ۵۰ سال، ۱۰ درصد بین ۵۰ تا ۶۰ سال و ۲/۶ درصد بالای ۶۰ سال بوده‌اند.

با استفاده از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف نتیجه گرفتیم که متغیرهای ارکان معاملات مسکن، شفاف‌سازی اطلاعات، کنترل قراردادها، یکپارچگی با سایر سازمان‌های ذیربط و ساماندهی مشاورین املاک نرمال می‌باشند، پس برای آزمون آن‌ها از روش‌های پارامتری استفاده شد، همچنین متغیرهای نظم و ترتیب قراردادها، نظم و ترتیب املاک و مستغلات و نظم و ترتیب خریدار و فروشنده نرمال نبودند که در نتیجه برای آزمون آن‌ها از روش‌های ناپارامتری استفاده گردید. از آزمون تی- استودنت تک نمونه‌ای برای بررسی چهار فرضیه اصلی و فرضیه اول فرعی استفاده شد. با توجه به سطح معناداری و مقدار آماره  $t$  برای هر یک از فرضیه‌ها، فرضیه‌های اول و سوم تأیید و فرضیه‌های دوم و چهارم و فرضیه اول فرعی رد شدند.

ساماندهی نشده‌اند، در واقع به دلیل اینکه یکپارچگی هنوز به طور مناسب صورت نپذیرفته و نحوه کار به این صورت است که هر ملکی که خرید و فروش شود سوابق آن در سامانه ضبط و ثبت می‌شود و این املاک مجدداً از لحاظ مشخصات ملکی نظیر کدپستی، آدرس و ... به روز می‌شوند و سوابق املاک معامله شده در سامانه به ثبت خواهد رسید، لیکن همچنان مشخصات تعدادی از املاک به صورت نادرست و غیر واقعی در سامانه ثبت می‌شود و این خود عاملی برای ایجاد مشکلات در آینده خواهد بود و گویای آن است که هماهنگی و نظم مورد نظر تأمین نشده است.

فرضیه دوم که عبارت است از طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات بر شفاف‌سازی اطلاعات تأثیر معناداری دارد، مورد تأیید قرار نگرفت. در ابتدای مباحث نظری شفافیت اطلاعات، ضدیت با فساد و توانمندسازی از طریق اطلاعات از اهداف دولت الکترونیک بیان شده است همچنین نکته مهم این است که سیستم‌های تکنولوژی اطلاعات ابزاری برای تبادل اطلاعات می‌باشند؛ در نتیجه اهمیت و ارزش شفاف‌سازی اطلاعات مربوط به مضمون پیام و اعمالی است که از آن حاصل می‌شود. بنابراین اگر چه در چارچوب این طرح، زیرساخت و تکنولوژی سیستم‌های کامپیوتری که برای تبادل اطلاعات مورد نیاز است به کار گرفته شده است، اما از لحاظ ارزش و مضمون پیام و همچنین اعمالی که از آن حاصل می‌شود موفقیت‌آمیز نبوده است. برای مثال کیفیت تصمیم‌های مسئولان بعد از اجرای طرح، شفافیت آمار مربوط به بازار مسکن و اطلاع‌رسانی آخرین قوانین و مقررات و دستورالعمل‌ها از طریق سایت از جمله شاخص‌های شفاف‌سازی اطلاعات می‌باشند که با توجه به تحلیل آماری و سؤال‌های پرسشنامه ملاحظه می‌شود که بیشتر پاسخ‌دهندگان از نتایج مربوط به شفاف‌سازی اطلاعات رضایت ندارند، بنابراین می‌توان دریافت که چرا فرضیه رد شده است.

فرضیه سوم که مربوط به کنترل قراردادهای املاک است، بعد از تحلیل آماری مورد تأیید قرار گرفت. در این مورد با توجه به منحصر به فرد بودن کد رهگیری برای هر قرارداد و همچنین استفاده از گواهی دیجیتال، طرح از موفقیت خوبی برخوردار بوده است و رتبه اول را در بین سایر اهداف کسب کرده است. به نظر می‌رسد که هدف اصلی طرح در این زمینه نسبتاً تأمین شده و از این لحاظ می‌توان اجرای طرح را موفقیت‌آمیز دانست.

فرضیه چهارم که عبارت است از تأثیر طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات در یکپارچگی بین اتحادیه املاک و سایر سازمان‌هایی که در زمانی که ملکی مورد معامله قرار می‌گیرد، مرتبط و درگیر می‌شوند، با توجه به تحلیل آماری مورد تأیید قرار نگرفت. همان‌طور که در مباحث نظری آمده است از اهم آثار دولت الکترونیک یکپارچه‌شدن با سایر نهادهای دیگر و سازمان‌های دولتی جهت اخذ تصمیمات در سطوح کارشناسی، مدیریتی و ... است. همچنین با توجه به تعریف یکپارچه‌سازی، یکپارچه‌سازی سیستم‌ها شامل مرتبط‌ساختن قسمت‌های مختلف کامپیوتری، نرم‌افزاری، ذخیره‌سازی و ارتباطات از راه دور است. بدین منظور که آن‌ها می‌توانند با هم کار کنند و منابع را به اشتراک بگذارند. (یعنی گرفتن داده‌ها از چندین سیستم و انتقال و بارگذاری آن‌ها درون یک پایگاه داده برای تجزیه و تحلیل و مدیریت کردن داده‌ها). به

ساماندهی معاملات املاک و مستغلات بر روی چهار متغیر بدین ترتیب است:

رتبه اول - کنترل قراردادهای

رتبه دوم - ساماندهی و نظم و ترتیب ارکان معاملات مسکن  
رتبه سوم - شفاف‌سازی اطلاعات - یکپارچگی با سایر سازمان‌های ذیربط  
همچنین بدلیل نرمال‌نبودن چهار متغیر فرعی ارکان معاملات مسکن با استفاده از آزمون ناپارامتری فریدمن به بررسی اختلاف معنادار بین آن‌ها پرداخته شد و چون اختلاف معنادار بود با استفاده از آزمون ناپارامتری ویلکاکسن دو نمونه‌ای، مقایسه زوجی هر چهار متغیر فرعی با یکدیگر انجام شد و در نهایت با استفاده از نتایج آزمون‌های فریدمن، ویلکاکسن دو نمونه‌ای و میانگین رتبه‌ای زیر شاخص‌ها در آزمون فریدمن، رتبه‌بندی تأثیر طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات بر روی چهار متغیر فرعی صورت گرفته است، با توجه به آزمون فریدمن، ویلکاکسن دو نمونه‌ای و میانگین رتبه زیر شاخص‌ها در آزمون فریدمن رتبه‌بندی تأثیر طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات بر روی چهار متغیر فرعی بدین ترتیب است:

رتبه اول - نظم و ترتیب قراردادهای - نظم و ترتیب خریدار و فروشنده

رتبه دوم - نظم و ترتیب املاک و مستغلات

رتبه سوم - نظم و ترتیب مشاورین املاک

## ۵- بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه اول که تأثیر طرح مذکور بر ساماندهی و نظم و ترتیب ارکان معاملات مسکن است، با توجه به آزمون‌های آماری تأیید شد. همان‌طور که اشاره شد ارکان معاملات مسکن شامل مشاور املاک، خریدار، فروشنده، ملک و قرارداد است که به صورت فرضیه‌های فرعی مورد بررسی قرار گرفتند. البته خریدار و فروشنده به دلیل این‌که دارای شاخص‌های یکسانی هستند، در یک فرضیه تحت عنوان طرفین قرارداد لحاظ شده‌اند. در نتیجه دو فرضیه نظم و ترتیب قراردادهای و نظم و ترتیب طرفین قرارداد تأیید شدند و دو فرضیه نظم و ترتیب املاک و نظم و ترتیب مشاورین املاک مورد تأیید قرار نگرفتند.

فرضیه فرعی اول که نظم و ترتیب مشاورین املاک را مدنظر قرار می‌دهد، از لحاظ آماری مورد تأیید قرار نگرفته است، همان‌طور که در ادبیات تحقیق آمده است، ساماندهی به منظور نظم‌دادن، سیستم‌دادن و هماهنگی بهتر، برای کنترل و دستیابی آسان‌تر می‌باشد. با توجه به پاسخ جامعه آماری به سؤالات مربوطه و تحلیل آن به نظر می‌رسد بنگاه‌های مشاور املاک و یا بنگاه‌های دیگری نیز وجود دارند که تحت پوشش این طرح قرار نگرفته‌اند ولی به انجام معاملات ملکی مشغول هستند. ارتباط مؤثری بین مشاورین املاک وجود ندارد و ساماندهی بین بنگاه‌های املاک به طور مناسب صورت نپذیرفته است.

فرضیه فرعی سوم که نظم و ترتیب املاک و مستغلات را با توجه به طرح مذکور، مدنظر داشت نیز در تحلیل آماری مورد تأیید قرار نگرفت. با توجه به تعریف و هدف ساماندهی که بیان شد، بعد از اجرای طرح ساماندهی معاملات املاک و مستغلات کشور به نظر می‌رسد که املاک و مستغلات به معنای واقعی

نظر می‌رسد که انباره داده متمرکز برای یکپارچگی بین سازمان‌های ذیربط ایجاد نشده یا به طور کامل یکپارچگی صورت نگرفته است. از لحاظ سخت‌افزاری و همچنین ارتباط مناسب بین سازمان‌های ذیربط در جهت فرآیندهای کاری مشاورین بعد از انجام قرارداد، تغییرات قابل توجهی صورت نپذیرفته است. به عنوان مثال بحث پلاک‌های ثبتی املاک و مستغلات و همچنین کد پستی، که گاه برای یک ملک تناسب ندارند، برای گرفتن استعلام‌ها روند گذشته بکار گرفته می‌شوند، در صورتی که اگر یکپارچگی صورت پذیرد با داشتن یک پایگاه داده متمرکز و جامع می‌توان این اعمال را به راحتی و سهولت بیشتری انجام داد.

#### ۵-۱ نتیجه‌گیری از پاسخ‌های سؤال‌های باز پرسشنامه

از مجموع ۲۰۰ پرسشنامه توزیع شده، در ۶۷ پرسشنامه به سؤال باز پرسشنامه پاسخ داده شد. در سؤال باز پرسشنامه از پاسخ‌گو خواسته شده بود که نظر خود را درباره نقاط ضعف یا قوت قابل توجه دیگری که در سؤال‌ها مطرح نشده‌اند بیان کنند، نتایج حاصل بشرح ذیل است: بیشتر از پنجاه درصد پاسخ‌دهندگان از کیفیت سایت مربوط به این طرح ناراضی هستند. آن‌ها از سرعت پایین این سایت و همچنین عدم تناسب این سایت با نسخه‌های جدید ویندوز مانند ویندوز ۷ به عنوان نقطه ضعف نامبرده‌اند.

مسئله دیگری که زیاد مورد انتقاد قرار گرفته است، ناتوانی افرادی است که مسئول پاسخ‌گویی به مشکلات مربوط به ثبت قرارداد، به‌روز کردن سایت و ارائه خدمات مشاورتی به مشاورین هستند. به نظر می‌رسد که این اشخاص از تخصص کافی در این زمینه برخوردار نیستند. نکته دیگر مورد توجه پاسخ‌دهندگان نظارت ضعیف مسئولان در زمینه رشد قیمت مسکن و اجاره‌بها است، در اکثر موارد به دادن یک بخشنامه که معمولاً مورد توجه مالکان و مشاورین قرار نمی‌گیرد قناعت می‌شود. همچنین نبود اطلاعات کافی از املاک، مستغلات و افراد در سایت املاک نیز از نقاط ضعف دیگری است که پاسخ‌گویان به آن‌ها اشاره کرده‌اند.

#### ۶-منابع و مآخذ

- [۱] الوانی، س. م. & یعقوبی، ن. م. (۱۳۸۳). مدیریت دولتی و دولت الکترونیک. نشریه فرهنگ مدیریت، شماره ۳.
- [۲] بامنی مقدم، م. (۱۳۸۹). آمار و کاربرد آن در مدیریت. انتشارات شرح.
- [۳] تقوی، س. م. & حافظیان رضوی، س. ک. (۱۳۸۳). تعامل بخش خصوصی و دولتی در دولت الکترونیک. انتشارات موسسه فرهنگی هنری عصر توسعه دانش.
- [۴] خاکی، غ. (۱۳۸۶). روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی. انتشارات بازتاب.
- [۵] سرمد، ز. بازرگان، ع. & حجازی، ا. (۱۳۸۷). روش تحقیق در علوم رفتاری. موسسه انتشارات آگاه چاپ شانزدهم، تهران.
- [۶] شیدایی، ف. (۱۳۸۷). عوامل موثر در موفقیت پروژه های فناوری اطلاعات دولت الکترونیک با ارائه یک مدل مفهومی.

- [۷] فیضی، ک. & مقدسی، ع. (۱۳۸۴). دولت الکترونیک باز آفرینی دولت در عصر اطلاعات. نشر ترمه.
- [۸] کاپلان، ر. & تورتن، د. (۱۳۸۸). سازمان استراتژی محور. پ. بختیاری. سازمان مدیریت صنعتی.
- [۹] کاتلر، ف. (۱۳۸۵). مدیریت بازار. ب. فروزنده. نشر آموخته.
- [۱۰] کاتلر، ف. & آرمسترانگ، گ. (۱۳۸۶). اصول بازاریابی. ب. فروزنده. نشر آموخته.
- [۱۱] کلارک، ا. (۱۳۸۵). "مدیریت استراتژیک سیستمهای اطلاعاتی". د. ایزدی، & س. م. اعرابی. تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.
- [۱۲] کوین، ب. میتس برگ، ه. & رابرت ام، ج. (۱۳۸۲). "مدیریت استراتژیک". م. صائبی. موسسه آموزش و پژوهش و مدیریت و برنامه ریزی، تهران.
- [۱۳] کیوی، ر. & کامپنود، ل. و. (۱۳۸۷). روش تحقیق در علوم اجتماعی. غ. نیک‌گهر. در تهران، توتیا.
- [۱۴] نوبخت، م. ب. & بختیاری، ح. (۱۳۸۷). دولت الکترونیک و امکان سنجی آن در ایران. تهران: دفتر گسترش تولید علم.
- [۱۵] هومن، ح. (۱۳۸۵). استنباط آماری در پژوهش رفتاری. انتشارات سمت.
- [۱۶] هیوز، آ. (۱۳۷۷). مدیریت دولتی نوین. س. م. الوانی، & دیگران. نشر مروارید.
- [۱۷] روزنامه دنیای اقتصاد. (۱۳۸۷). بهمن ۳.
- [18] Beynon Davies, P. (2007). Models for e-government. Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. 1 No. 1.
- [19] Cooper Maysam, R., & Tehrani, M. s. (2006). E-Government: challenges and concerns.
- [20] Gonzalez, R. a. (2007). E-government success: some principles from a spanish case study. industrial management, Vol. 107, No. 6.
- [21] Gray, P. (2010). decision managers guide to making about information system.
- [22] Grimsley, M. e. (2007). Evaluative design of e-government projects. trans forming government: people process and policy, 2.
- [23] Gunningham, M. J. (2002). E-strategy. capstone, UK, VOL 25.
- [24] Haber, J. (2004). Accounting Demystified. New York. p. 15.
- [25] Haghighi, B. (2007). The progress of e-Government in Iran, University essay from Blekinge Tekniska Högskola/Sektionen för Management (MAM).
- [26] Haig, M. (2002). How com you dont have an e-strategy. London: kogan page limited.
- [27] Harris, T. (1993). The post-capitalist executive: an interview with Peter F. Drucker. Harvard Business Review.
- [28] Labelle, R. (2005). ICT policy formulation and e-strategy development. Elsevier.
- [29] Pascual, P. .. (2003, may). e-Government.
- [30] Sahraoui, s. (2007). E-inchision as a further stage of e-government. Transformation Government: people, process and plicy, Vol: 1.
- [31] Service development strategy, Lancashire Teaching Hospitals (2010-2013).
- [32] Simon, C. (2006). Corporate information transparency. Journal of Management Development.
- [33] Weiss, W., & D, A. (2004). Aligning Technology and Business Strategy: A field study of 15 companies. Retrieved from www.csdl.computer.org/comp/hicss.pdf.
- [34] Wu, W. (2003). IS/IT strategy alignment in travel industry. Retrieved from www.bnet.com/abstract.aspx?scid
- [35] Zikmund, W. (1996). MARKETING. New York. west puplishing company
- [36] Retrieved from www.iranamlaak.ir. (2011)