

ارائه الگوی بومی دولت الکترونیک در ایران

سحر فامیل زارع¹، ابوالحسن فقیهی^{2*}، رضا نجفبیگی³

¹ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

² استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

³ استاد، گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

تاریخ دریافت: خرداد 1402، اصلاحیه: شهریور 1402، پذیرش: مهر 1402

چکیده

دولت الکترونیکی با این که می‌تواند یک گام اساسی برای پیشبرد اهداف دولت‌ها باشد، با چالش‌هایی نیز در مسیر اجرا روبرو است. اگر دولت‌ها نتوانند خدمات الکترونیکی را به صورت یکنواخت و قابل دسترس، در اختیار عموم افراد جامعه قرار دهند، دولت الکترونیکی منجر به شکاف طبقاتی بیش‌تر در جامعه و در نهایت نارضایتی مردم و افزایش مشکلات خواهد شد. البته این به مفهوم انکار دولت الکترونیکی نیست بلکه تأکیدی است بر برنامه‌ریزی دقیق‌تر برای این امر مهم، که در عصر دیجیتال اجتناب ناپذیر به نظر می‌رسد. هدف این پژوهش، ارائه الگوی بومی دولت الکترونیک در ایران بر اساس مطالعه‌ای در وزارت ورزش و جوانان می‌باشد. به این منظور در ابتدا با بررسی ادبیات تحقیق و پیشینه پژوهش، چارچوب نظری تحقیق تدوین گردید. بر اساس این چارچوب، مدل مفهومی پژوهش ارائه و فرضیات تحقیق نیز تدوین شدند. به منظور آزمون فرضیات تحقیق، جامعه آماری شامل نخبگان و مدیران ستاد مرکزی وزارت ورزش و جوانان، در نظر گرفته شدند. به صورت نمونه‌گیری در دسترس پرسشنامه‌هایی که روایی و پایایی آنها تایید شد بین 131 نفر از نمونه آماری توزیع شده و با توجه به عدم نرمال بودن توزیع داده‌ها، از روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار اسمارت پی ال اس 3 برای تحلیل‌های آماری استفاده شد. بر اساس مقادیر معنی‌داری مربوط به فرضیات، هر شش فرضیه تایید شدند. میزان تأثیر عوامل مدیریتی بر اجرای دولت الکترونیک برابر با 0/608، میزان تأثیر عوامل نیروی انسانی بر اجرای دولت الکترونیک برابر با 0/658، میزان تأثیر عوامل فنی بر توسعه اجرای دولت الکترونیک برابر با 0/671، میزان تأثیر عوامل اقتصادی بر اجرای دولت الکترونیک برابر با 0/627، میزان تأثیر عوامل محیطی بر اجرای دولت الکترونیک برابر با 0/661 و میزان تأثیر عوامل سازمانی بر اجرای دولت الکترونیک برابر با 0/692 حاصل شد.

واژه‌های اصلی: دولت الکترونیک، وزارت ورزش و جوانان، مدل بومی.

1- مقدمه

اطلاعاتی به عنوان ابزار بهره‌جسته و تلاش می‌کنند در این رقابت از هم پیشی بگیرند. دولت‌ها در صددند با الکترونیکی کردن فرآیندهایی که منجر به ارائه خدمات به شهروندان می‌شوند، در کوتاه‌ترین بازه زمانی و ساده‌ترین حالت ممکن خدمات خود را به مردم ارائه دهند. در این میان برخی از سازمان‌ها همسو با نیاز جامعه در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات رشد نکرده و انتظارات محیط پیرامون خود را برآورده نمی‌سازند [18]. دولت الکترونیکی را می‌توان چنین تعریف کرد: به کارگیری ابزار فناوری اطلاعات در بخش‌های مختلف دولت به منظور افزایش بهره‌وری و ارتقا سطح خدمات‌رسانی که مهم‌ترین نتیجه استفاده از این ابزار، افزایش رضایت مردم خواهد بود مشروط بر آنکه پیاده‌سازی دولت الکترونیکی به طور صحیح و با موفقیت صورت گیرد [32]. به عبارت دیگر، دولت الکترونیکی با این که می‌تواند یک گام اساسی برای پیشبرد اهداف دولت‌ها باشد، با چالش‌هایی نیز در مسیر اجرا روبرو است. اگر دولت‌ها

توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در بخش دولتی با هدف استقرار دولت الکترونیک آغازگر مرحله جدیدی از حیات مدیریت بخش عمومی است، که از واپسین سال‌های هزاره دوم میلادی مورد توجه تئوری‌پردازان و کارگزاران بخش عمومی بسیاری از کشورهای جهان قرار گرفته است و دولت‌ها در تلاش هستند با استقرار آن گام مهمی در راستای حرکت به سوی جامعه اطلاعاتی بردارند [17]. دولت الکترونیک به عنوان یک ابتکار عمل جدید در صدد است زمینه دسترسی شهروندان به خدمات عمومی را از طریق قابلیت‌های فناوری اطلاعات فراهم سازد و روابط مدیریت دولتی و شهروندان را به گونه‌های جدید پایه‌ریزی کند [4]. در جهان امروز نقش مستقیم فناوری اطلاعات و ارتباطات در زندگی انسان‌ها بر کسی پوشیده نیست، تا آنجاییکه کشورها برای ارتقاء در کلیه زمینه‌های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی از فناوری‌های نوین ارتباطی و

ان نتوانند خدمات الکترونیکی را به صورت یکنواخت و قابل دسترس، در اختیار عموم افراد جامعه قرار دهند، دولت الکترونیکی منجر به شکاف طبقاتی بیش‌تر در جامعه و در نهایت نارضایتی مردم و افزایش مشکلات خواهد شد. البته این به مفهوم انکار دولت الکترونیکی نیست بلکه تأکیدی است بر برنامه‌ریزی دقیق‌تر برای این امر مهم، که در عصر دیجیتال اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد [27].

بکارگیری دولت الکترونیکی با وجود مفهومی ساده، مشکلات زیادی برای دولت‌ها دارد. مشکل اصلی در روش طراحی نیست بلکه آرایه خدمات به روش مناسب، معضل اول دولت‌هاست. دولت‌ها باید به عنوان یک مجموعه، قادر باشند اطلاعات دیجیتالی را به خوبی دریافت کنند و زمینه‌های فنی لازم را برای ارتباطات واحدهای مختلف کشوری با همدیگر و همکاری بخش خصوصی و دولتی فراهم سازند. مشکل دیگری که وجود دارد، فرهنگ و ذهنیت مردم است. تغییر ذهنیت و فرهنگ سنتی در مورد استفاده از خدمات، هزینه زیادی خواهد داشت. فراهم کردن فضای مناسب، دور نگه داشتن آن از استفاده‌های نامناسب و فقدان تخصص لازم در همسو شدن با تغییرات سریع در فناوری اطلاعات از مشکلات دیگر به حساب می‌آید [16]. دومین معضل اساسی دولت‌ها، ایجاد روش‌های قانونی مناسب برای تجارت الکترونیکی است، چرا که دنیا در حال حاضر به سمت اقتصاد جهانی دیجیتال حرکت می‌کند. با این وضعیت، هرگونه مغایرت قانونی در تجارت بین‌المللی بیشتر نمود پیدا می‌کند. در این مسیر، دولت‌ها با مشکل مربوط به مالیات بر تجارت الکترونیکی و نحوه کنترل آن، امضای الکترونیکی قراردادهای تجاری و کنترل بر برنامه‌های رمزنویسی قوی مواجه هستند [16]. سومین معضل اساسی دولت‌ها که به نوعی یک مشکل بالقوه به حساب می‌آید، نیازمندی روزافزون به دموکراسی و عدم استفاده دموکراتیک از سیستم‌های دیجیتالی است. با افزایش اقتصاد دیجیتالی، فناوری از دیدگاه مردم سالارانه، خنثی یا از آن به غلط استفاده می‌شود و در نتیجه تنوع را از بین برده و مردم را تشویق می‌کند تا بر اساس روش‌های جدید جهانی تعامل کنند [16]. دولت الکترونیکی حاصل تغییرات فنی، به خصوص فناوری اطلاعات از یک طرف و انطباق سازمانی با تغییرات عصر اطلاعات و دیجیتال از طرف دیگر است. در صورت پذیرش تفکر مدیریت استراتژیک در حوزه دولتی، فلسفه دولت الکترونیکی به راحتی برای کارگزاران و بوروکرات‌ها قابل هضم خواهد بود [29]. البته دولت الکترونیک همانطور که تشریح شد، ابعاد مختلفی نظیر مشتری‌مداری، کیفیت، کارایی، اثربخشی، انعطاف‌پذیری، استفاده از توانمندی‌ها و مهارت‌های بخش خصوصی در بخش دولتی و به کارگیری مکانیسم‌های بازار را در بر می‌گیرد [28]. بنابراین توسعه روزافزون فناوری اطلاعات تمامی جنبه‌های مختلف جامعه را با چالش تغییر رو به رو نموده است. یکی از این جنبه‌های مهم جامعه، خدمات عمومی و دولتی آن می‌باشد. دولت‌ها در حال تلاش برای تغییر خدمات خود برای متمرکز ساختن بیشتر آن بر شهروندان و شرکای تجاری خود مستقیماً از طریق اینترنت هستند. مدل‌های مختلفی برای آسیب‌شناسی اجرای دولت الکترونیک توسط پژوهشگران ارائه داده شده است. این مدل‌ها به طور خاص برای

رهنمود اجرا و توسعه برنامه‌های کاربردی دولت الکترونیک در مرحله‌های بسیار پیشرفته طراحی شده‌اند [15]. مزیت داشتن رویکرد مرحله بسیار پیشرفته توانمندسازی دولت برای اندازه‌گیری پیشرفت و همچنین تولید نیروی است که متعاقباً قابل نگهداری و افزایش است [14]. بر اساس نقشه راه اصلاح نظام اداری مبتنی بر سیاست‌های کلی نظام اداری کشور به عنوان سند راهبر مبتنی بر اسناد فرادست، مطالعات نظری و تطبیقی و بررسی روندهای اجرایی برنامه‌های کشور، توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری به عنوان یکی از ده برنامه اجرایی در نظر گرفته شده است و در آخرین ارزیابی شاخص‌های این حوزه که هر ساله توسط سازمان اداری و استخدامی کشور صورت می‌پذیرد رشد محسوسی در تحقق اهداف تبیین شده ملاحظه گردیده است؛ این درحالی است که متناسب با این رشد، میزان رضایتمندی مردم از دریافت خدمات دستگاه‌های اجرایی افزایشی نداشته است؛ از سوی دیگر با توجه به اینکه در آخرین گزارش نتایج ارزیابی که بر اساس عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سال 1397 از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور منتشر شده است، وزارت ورزش و جوانان رتبه پنجم را در شاخص میزان رضایتمندی مردم دریافت نموده است؛ لذا محقق در صدد است با بررسی موردی وزارت ورزش و جوانان اطلاعات زمینه‌ای برای برنامه‌ریزی در راستای ارتقاء بکارگیری دولت الکترونیک در سطح جامعه و افزایش رضایتمندی مردم فراهم نماید.

با این توضیحات، می‌توان گفت انجام پژوهش حاضر، از دو جنبه دارای ضرورت و اهمیت می‌باشد:

- از لحاظ نظری، انجام این تحقیق می‌تواند خلاء مطالعاتی مشهود در زمینه شناخت آسیب‌های دولت الکترونیک در ایران و ارائه مدل بلوغ دولت الکترونیکی را تا حدودی پوشش داده و مدلی بومی برای چنین حوزه‌ای ارائه کند تا از این پس محققان آتی بتوانند با تکیه بر مدل این تحقیق، به توسعه آن و کشف روابط جدید در حوزه بکارگیری دولت الکترونیک در سطح جامعه بپردازند.

- از لحاظ عملی، نیز انجام این تحقیق می‌تواند به مدیران و دست‌اندرکاران دولت الکترونیک در سطح جامعه کمک نماید تا با شناخت دقیق و موشکافانه از فرآیند و عوامل اثرگذار و اثرپذیر در حوزه اجرای دولت الکترونیک، مدیریت بهتری در این زمینه داشته و با اشاعه هر چه بیشتر این فناوری در امور تحت مدیریت خود، ضمن جلب اعتماد بیشتر و بهتر آحاد جامعه، به صورت اثربخش‌تر و کارآمدتر خدمات دولت را به شهروندان ارائه نمایند. بنابراین موضوعات مرتبط با آسیب‌شناسی اجرای دولت الکترونیک در سطح جامعه که نوعاً مشابه سایر سازمان‌ها نیست این موضوع، موضوعی نو است. بنابر مطالب فوق، مساله اصلی تحقیق را به این صورت می‌توان بیان نمود که الگوی بومی دولت الکترونیک با بررسی وزارت ورزش و جوانان به چه صورتی است؟

2- مرور مبانی نظری و پیشینه پژوهش

فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک تکنولوژی فراگیر بر ابعاد مختلف زندگی ما تاثیر گذاشته و تنوع دامنه تغییرات ناشی از آن،

الکترونیکی، ویدئو کنفرانس و سایر روش‌های دیجیتالی ارتباط برقرار می‌کنند.

در سنوات اخیر صاحب‌نظران، تعاریف جدیدتری از دولت الکترونیک ارائه داده‌اند که عبارت است از :

تعدادی از نویسندگان دولت الکترونیک را اینگونه تعریف کرده‌اند، سیستمی است که تسهیلاتی را به صورت اطلاعات و خدمات کسب‌وکار و سایر خدمات مربوط به دولت با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات برای مردم فراهم می‌کند. مهم‌ترین هدف دولت الکترونیک، افزایش کارایی و اثربخشی از رهگذر ایجاد حس آسایش و دسترسی بهتر به خدمات اجتماعی برای جامعه است [28] [8] و بالاخره در نگاه تعدادی از نویسندگان دولت الکترونیک، ارتباطات راهبردی بین سازمان‌های بخش دولتی و قسمت‌های مختلف آنها را توسعه می‌دهد و بین سطوح دولت ارتباط برقرار می‌کند. این ارتباطات، همکاری بین آن سطوح را از طریق تسهیل تهیه و اجرای استراتژی‌ها، تراکنش‌ها و سیاست‌ها بهبود می‌بخشد و در نتیجه، به استفاده بهتر از فرآیندها، اطلاعات و منابع دولتی منجر می‌شود. این گروه بر این باور هستند که مدت‌زمان زیادی است که بسیاری از کشورها به دنبال نزدیک کردن دولت به شهروندان، به‌خصوص با به‌کارگیری فناوری‌های اینترنت هستند و دولت الکترونیک به‌عنوان ابزاری مؤثر، توجه این کشورها را به خود جلب کرده است. زیرا هرچه شکاف بین دولت و شهروندان کمتر باشد، شفافیت بیشتر است و شهروندان، نقش بیشتری در حکمرانی دارند و رضایتشان از دولت افزایش می‌یابد. شاید به علت همین کارکرد باشد که برخی معتقدند دولت الکترونیک، مهم‌ترین ابتکار تاریخ بوده است. در واقع، رد پای دولت الکترونیک در بسیاری از عرصه‌ها همچون سیستم‌های اطلاعاتی، حکمرانی عمومی، علم سیاست و مدیریت وجود دارد [33]. نفوذ گسترده فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربرد آن در بخش عمومی و دولتی در طول دهه گذشته، روشی جدید در ارائه خدمات در همه سطوح شهروندان، کسب‌وکارها و دولت است و هدف آن، مدیریت کارای اطلاعات دولت، ارائه خدمات بهتر و شفاف‌تر است؛ بنابراین، کیفیت خدمات، به‌ویژه کیفیت خدمات محیط اینترنت (خدمات الکترونیک) اهمیت ویژه‌ای دارد. در واقع، مشتریان، بیشترین کیفیت را می‌طلبند؛ در حالی که ارائه‌دهندگان باید کیفیت خدمات خود را با ارتقای فرآیندهای عملیاتی، شناسایی سریع مسائل و سنجش رضایت مشتریان و دیگر نتایج عملکردی برای تحقق نیازهای مشتری بهبود بخشند [26]. بررسی‌ها و پژوهش‌های بازرگانی درباره رضایت مشتریان از طریق وب‌سایت، سال‌ها وجود داشته است؛ اما نوشته‌های علمی چاپ‌شده، محدود است. با این همه، برخی از پژوهشگران دانشگاهی، مقیاس‌هایی برای سنجش کیفیت خدمات الکترونیک ایجاد کرده‌اند [3]. پژوهش اوبدو و همکاران (2018)، به‌طور مشخص به چگونگی ارزیابی مشتریان از کیفیت خدمات الکترونیکی در دولت الکترونیک مربوط می‌شود.

3- پیشینه پژوهش

برخی از مطالعات داخلی و خارجی در قلمرو موضوعی این پژوهش به

الگوهای زندگی، آموزش، مدیریت، کسب و کار، حمل و نقل، تفریحات، سرگرمی و دولت را در بر گرفته است [11]. رشد فزاینده‌ی تکنولوژی‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات فرصت‌ها و تهدیدهای بسیاری را پیش روی دولت‌ها قرار داده است. فرصت از اینرو که دولت‌های پیشرو با ایجاد تغییرات بنیادی و زیرساختی در بدنه‌ی خود راه را برای ارائه هر چه بهتر خدمات به شهروندان فراهم می‌سازند، و از سوی دیگر برای دولت‌هایی که در تحول تکنولوژی‌های نوین اطلاعاتی، ضعیف‌تر عمل کرده‌اند، این ضرورت و الزام را پیش آورده است که در زمان کوتاهی خود را با تغییرات شگرف زیرساختی، سازگار سازند [38]. در واقع امروزه مفاهیمی چون قدرت و اقتدار در زیر سایه فناوری‌های نوین اطلاعاتی معنا پیدا کرده‌اند و بی‌توجهی به آن به معنای نداشتن جایگاهی مناسب در عرصه اطلاعات خواهد بود. چرا که قدرت به عنوان شرط و محدودکننده سیاست، فرهنگ و اقتدار با ساخت‌های شکل دهنده به این موارد سروکار دارد، عدم به‌کارگیری تکنولوژی‌های نوین وجهه کشورها را دگرگون می‌کند. افزایش اختیارات کارکنان از طریق دسترسی به اطلاعات، بهبود ارتباطات سازمانی، افزایش دقت و شفافیت در کارها، رشد درآمد و کاهش هزینه‌ها، بهبود مشارکت اجتماعی و همچنین ارتقای کارایی سیستم‌های اقتصادی همه مزایا و امکاناتی هستند که جز با فناوری اطلاعات و ارتباطات امکان پذیر نیستند [10]. از سوی دیگر دولت‌ها در سراسر جهان تحت فشار جهانی شدن سریع، تغییرات مالی، اجتماعی و فناوری برای ارائه خدمات شهروند محور، کارآمد، شفاف، مؤثر و بدون وقفه و در هر زمان قرار دارند. در این حال پذیرش فناوری، کارآمدترین راه برای ادغام بخش دولتی و خصوصی و ارائه خدمات با مسئولیت‌پذیری، شفافیت و کارایی است. لیکن این کار برای کشورهای در حال توسعه، اقدام ساده‌ای نیست [23]. گروهی از نویسندگان دولت الکترونیک را اینگونه تعریف کرده‌اند؛ استفاده از تکنولوژی اطلاعات جهت تسهیل و تسریع در ارائه خدمات به شهروندان با استفاده از ساختارهای غیرسلسله‌مراتبی، غیرخطی و دو طرفه بر خلاف ساختارهای سنتی که سلسله‌مراتبی، خطی و یک طرفه‌اند. این نویسندگان معتقدند دولت الکترونیک در واقع ابزاری است جهت اجرای الگوهای سودمند برای شهروندان، صنعت، کارکنان و سایر ذینفعان باهدف جهت‌دهی به تعاملات برخط کسب و کار به گونه‌ای که کاربران قادر باشند با روشی آسان به خدمات دسترسی پیدا کنند [24] [29].

برخی دیگر از محققین معتقدند دولت الکترونیک با تغییر سازمانی و افزودن مهارت‌های جدید در جهت بهبود ارائه خدمات دولتی از یک سو و با ایجاد فرآیند دموکراتیک و حمایت قوی در راستای خط مشی‌های عمومی، در سوی دیگر و ترکیب این دو تغییر در کنار هم، روش نوینی در سازماندهی و ارائه خدمات و اطلاعات ارائه نموده است [25] [9]. دولت الکترونیک را عامل مهمی در افزایش دموکراسی می‌دانند و آن را بدین‌صورت تعریف می‌نمایند: دولت الکترونیک فضایی برای تعاملات قوی مبتنی بر آزادی، شفاف‌سازی و بحث و مطالعه منطقی جهت ایجاد درک از دیدگاه‌های متفاوت و ارتقاء توافقات مستدل بر موضوع‌های سیاسی می‌باشد که در آن مدیران دولتی با شهروندان از طریق اینترنت، پست

شرح زیر است:

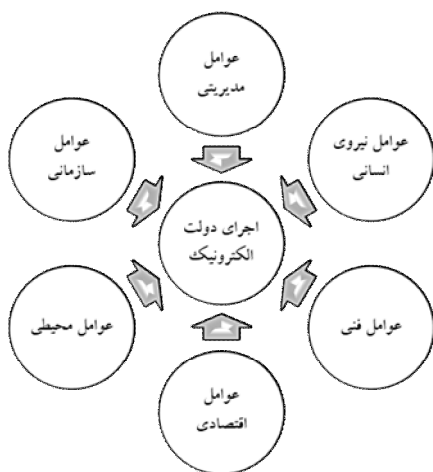
در مطالعاتی که سنوات اخیر در خصوص موضوعات مرتبط با اجرای دولت الکترونیک در داخل کشور انجام شده است برخی از محققین به بررسی عوامل تأثیرگذار بر دولت الکترونیک پرداخته‌اند [9] [8] [5] [2] [15]. به طور نمونه شکوهیار و همکاران (1399) در پژوهشی با هدف شناسایی و ارزیابی عوامل تأثیرگذار بر میزان مشارکت آنلاین در دولت الکترونیک، به بررسی کارآمدی و عملیاتی شدن دولت الکترونیک در ایران پرداختند. بنا بر نتایج به دست آمده می‌توان اذعان داشت که عوامل تأثیرگذار بر میزان مشارکت آنلاین در دولت الکترونیک به ترتیب؛ 1) نوآوری، 2) ویژگی‌های شهروندان، 3) نهادهای دولتی، 4) سیاست‌گذاری، 5) بازمهندسی فرآیندهای دولتی، 6) تکنولوژی یا زیرساخت می‌باشند. در تحقیقی دیگر سوداگری و همکاران (1399) در خصوص رابطه کارکنان دانشی و تأثیر آن بر موفقیت دولت الکترونیک به پژوهش پرداختند و یافته‌های این بررسی نشان داد حضور کارکنان دانشی تأثیر بسزایی در ارتقاء سطح موفقیت طرح‌ها و پروژه‌های دولت الکترونیک دارد. در همین راستا خان محمدی و همکاران (1397) در تحقیقی دیگر به آسیب‌های راهبردی توسعه دولت الکترونیک و چالش‌های مؤثر بر آن در ایران پرداختند. هدف محققین در این تحقیق شناسایی و ساخت نگاشت روابط شبکه‌ای، الگوی تأثیر چالش‌ها و مسائل راهبردی توسعه دولت الکترونیک بود و در یافته‌ها مشخص گردید، عدم رقابت مؤثر در زیرساخت‌های ارتباطی فناوری اطلاعات و انحصار نسبی در دولت، مشکل اصلی دولت الکترونیک بوده است. وجود زیرساخت ناقص شبکه دسترسی پرسرعت و البته ارزان برای بیشتر مردم کشور از موارد با اهمیت تلقی شده است. عدم دسترسی برخط به برخی پایگاه‌های اطلاعاتی پایه کشور نیز از مهم‌ترین عوامل اثرگذار و اثرپذیر معرفی گردیده است. درنهایت، راه حل اساسی، وجود دیدگاه مناسب و اعتقاد راسخ به فناوری اطلاعات بین مدیران و کارشناسان سازمان‌های دولتی و خصوصی کشور و استفاده راهبردی از آن در جهت بهبود دولت الکترونیک تعیین شده است. بررسی فساد به عنوان منبعی برای شکست پروژه‌های دولت الکترونیک در کشورهای درحال توسعه، تحقیق دیگری است که مرادی و زلف پورآرخلو (1396) به آن پرداختند. با اینکه منابع علمی، دولت الکترونیک را به عنوان ابزاری برای مبارزه با فساد معرفی کرده‌اند، اما تا زمان انجام این تحقیق، مطالعه‌ای پیرامون این که چگونه فساد می‌تواند بر شکست پروژه‌های دولت الکترونیک اثر بگذارد، صورت نگرفته بود و مرادی و زلف پورآرخلو در این مقاله سعی کرده‌اند که بخشی از این خلا موجود در تحقیقات قبلی را از طریق پیشنهاد یک چارچوب مفهومی پر کنند. در چارچوب ارائه شده، نقش و تأثیر فساد بر شکست پروژه‌های دولت الکترونیک را در کشورهای در حال توسعه شفاف می‌سازد. با توجه به منابع علمی قبلی در زمینه‌های سیستم‌های عمومی، پردازش اطلاعات سازمانی، فساد و نیز دولت الکترونیک، چارچوب پیشنهادی بحث می‌کند که شیوع فساد در کشورهای در حال توسعه می‌تواند قابلیت‌های اخلاقی و نظارتی سیستم‌های مدیریتی را محدود نماید. این تحقیق بر اهمیت چارچوب پیشنهاد شده برای راهنمایی تحقیقات علمی در زمینه این

موضوع مهم تأکید می‌کند و به ادارات دولتی که علاقه‌مند به برنامه‌ریزی، مدیریت و حسابرسی اقدامات دولت الکترونیک هستند، کمک می‌کند. فراتحلیل عوامل مؤثر در استقرار دولت الکترونیک ایران، پژوهش دیگری است که قربانی‌زاده، عباس‌پور و خیراندیش (1395) [13] انجام داده‌اند. نتیجه این فراتحلیل که حیطة آن بر اساس معیارهای روش‌شناختی انتخاب شده و مورد بررسی قرار گرفته، نشان داده است که 12 متغیر که عبارتند از عوامل مدیریتی، رفتاری، ساختاری، تکنولوژیکی، قانونی، محیطی، سیاسی، اقتصادی، انسانی، فرهنگی، فنی و سازمانی در استقرار دولت الکترونیک بیشترین تأثیر را دارند. در تحقیقی دیگر که اشرافیان و همکاران (1398) [1] انجام داده‌اند، عوامل مؤثر بر موفقیت استقرار دولت الکترونیک به پنج عامل عمده دسته‌بندی نموده است که شامل عامل فرهنگی-اجتماعی، عامل حقوقی-قانونی، عامل زیرساخت فنی، عامل سازمانی- مدیریتی و عامل آینده‌نگاری دولت الکترونیک می‌باشد. در همین راستا فامیل سعیدیان (1396) [12] در تحقیقی به بررسی تأثیر دولت الکترونیک بر اقتصاد با توجه به سیاست‌گذاری مشترک بین اقتصاد دیجیتال و توسعه دولت الکترونیک با استفاده از مدل سیستم دینامیک پرداخته است. هدف پژوهشگر از این تحقیق بررسی نقش دولت در توسعه اقتصاد دیجیتالی جامعه و تأثیر اقتصاد دیجیتالی بر عملکرد دولت است. برای تعیین این تأثیر، ابتدا مدل‌های توسعه هر یک را به طور مجزا بررسی کرده و سپس با استفاده از یک روش تجزیه و تحلیل دینامیک، سیستم، سیاست‌های توسعه اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، فناوری، دموکراتیک و ویژگی‌های فرهنگی در توسعه دولت الکترونیک و اقتصاد دیجیتال را با توجه به تأثیر متقابل آنها بریکدیگر، مورد ارزیابی قرار داده است. هدف از این تحقیق، تعیین و معرفی سیاست‌های مشترک توسعه دولت الکترونیک و اقتصاد دیجیتال بوده و استخراج این سیاست‌ها اولویت‌های برنامه‌ریزی توسعه بر مبنای فناوری اطلاعات و ارتباطات را نشان می‌دهد. نقش دولت الکترونیک در توسعه سیاسی و اجتماعی، تحقیق دیگری است که رضایی (1396) [7] به آن پرداخته است و عنوان می‌کند پدیده دولت الکترونیک، پدیده نوظهوری است که ترویج و گسترش آن در دهه اخیر بیشتر مورد توجه قرار گرفته است. این پدیده توانسته است که میزان بروکراسی‌های اداری را تا حد زیادی کاهش داده و با سرعت و دقت بیشتری، خدمات مورد نظر سازمانی را به شهروندان ارائه دهد. در خصوص نقش دولت الکترونیک عوامل زیادی همچون توسعه سیاسی و اجتماعی وجود دارد که هر کدام از این مولفه‌ها از اهمیت بالایی برخوردار هستند. دولت الکترونیک زمانی می‌تواند بر توسعه سیاسی و اجتماعی نقش مؤثری داشته باشد، که خدمات خود را با سرعت و دقت بالا به شهروندان ارائه دهد و رضایت آنها را جلب کند. در این صورت می‌توان هم در عرصه‌های سیاست جهانی و هم در توسعه اجتماعی مؤثر واقع شود. در کل می‌توان اذعان نمود که دولت الکترونیک نقش به‌سزایی در توسعه سیاسی و اجتماعی جامعه ایفا می‌کند [6].

در موضوع اجرای دولت الکترونیک و کیفیت آن، تحقیقات گسترده‌ای نیز در سایر کشورها صورت پذیرفته است. برخی از پژوهشگران [20]، [36]، به بررسی عوامل تأثیرگذار بر اجرا و بلوغ دولت الکترونیک پرداخته‌اند. به

بررسی بلوغ دولت الکترونیک پرداخته شد و نتایج این تحقیق نشان داد که فناوری اطلاعات و ارتباطات، زیرساخت ها، حاکمیت و سرمایه های انسانی دارای رابطه های مستقیم و غیر مستقیم بر روی بلوغ دولت الکترونیک هستند. محمود و همکارانش (2019) نیز در تحقیقی دیگر به بررسی تأثیر اجرای دولت الکترونیک بر تولید ارزش های مشترک پایدار فی مابین دولت و جامعه خدمت گیرنده پرداخته است. در این تحقیق یک متدولوژی و چارچوب کاری برای توسعه و پیشرفت خدمات الکترونیک و افزایش به کارگیری آن ارائه و مورد تایید قرار گرفته است. همچنین تحلیل شناختی به منظور بررسی و شناخت دیدگاه های مشتریان جهت ایجاد ارزش های مشترک مورد توجه قرار دارد. بر اساس نتایج به دست آمده در این تحقیق به کارگیری از چنین چارچوبی موجب صرفه جویی میلیاردها دلار و ایجاد ارزش افزوده می گردد.

بر مبنای مبانی نظری و پیشینه فوق، با بررسی ادبیات و پیشینه و سپس حذف مواردی که دارای قرابت های معنایی و محتوای مشابه بوده اند، الگوی اولیه به صورت شکل 1 قابل استخراج بوده که بر مبنای آن 6 فرضیه تدوین می شوند:



شکل (1): منبع مدل : پیشینه پژوهش

فرضیات پژوهش به صورت زیر می باشند:

- عوامل مدیریتی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.
- عوامل نیروی انسانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.
- عوامل فنی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.
- عوامل اقتصادی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.
- عوامل محیطی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.
- عوامل سازمانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.

4- روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه جمع آوری داده ها توصیفی پیمایشی و از نوع همبستگی است. در ابتدا با مرور ادبیات

طور مثال کریشنان و همکاران (2017) [31] در تحقیقی به شناسایی عوامل مؤثر در مشارکت الکترونیک و بلوغ دولت الکترونیک پرداختند. در این تحقیق چندین مدل با میانجی های چندگانه ارائه شد. همچنین در این تحقیق که با بررسی مدل ارائه شده بر روی 183 کشور صورت گرفته است، به نظریه فناوری، سازمان، محیط و عامل مشارکت شهروندان در راستای بررسی بلوغ دولت الکترونیک پرداخته شد و نتایج این تحقیق نشان داد که فناوری اطلاعات و ارتباطات، زیرساخت ها، حاکمیت و سرمایه های انسانی دارای رابطه های مستقیم و غیر مستقیم بر روی بلوغ دولت الکترونیک هستند. در پژوهشی دیگر الشیبلی و همکاران (2018) به بررسی میزان دانش شهروندان به عنوان مشتریان دریافت کننده خدمات دولتی و تأثیر و نفوذ آن بر موفقیت دولت الکترونیک پرداختند. در این تحقیق دیدگاه شهروندان مورد توجه بوده است. در واقع این تحقیق به بررسی تأثیر آگاهی و دانش مشتریان بر روی موفقیت دولت الکترونیک پرداخته است. در این تحقیق یک مدل نظری و ابزارهای ارزیابی به منظور بررسی آن ارائه شده است. مدل ارائه شده از طریق روش حداقل مربعات جزئی مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. نتایج این تحقیق نشان می دهد ارتقاء سطح دانش فناوری در شهروندان به خوبی می تواند باعث موفقیت دولت الکترونیک بشود. شناسایی عوامل مؤثر بر توسعه دولت الکترونیک، پژوهشی دیگر است که توسط سارا پریه (2015) [35] صورت پذیرفت. در این تحقیق اشاره شده است که عوامل مؤثر بر توسعه استقرار دولت الکترونیک در کشورهای توسعه یافته و کشورهای در حال توسعه متفاوت است و در مطالعاتی که توسط پژوهشگر انجام شد فاکتورهای تأثیرگذار شناسایی و در چهار شاخه عوامل اقتصادی، سرمایه انسانی، جغرافیا و عوامل زیرساختی مدنی دسته بندی گردید. در این راستا و بر اساس مدل UNDP سازمان ملل متحد که در سال 2018 و در خصوص توسعه دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه ارائه نموده است، پنج عنصر را در توسعه و استقرار دولت الکترونیک دخیل نموده است که عبارتند از توسعه زیرساخت، توسعه نهادها، توسعه محتوا و کاربرد، توسعه سیاست ها و توسعه منابع انسانی. بررسی مقاومت و حمایت از دولت الکترونیک، تحقیق دیگری است که توسط یانگ و همکاران (2016) صورت گرفته است. در این تحقیق بیان شده است که مقاومت در مقابل پیاده سازی دولت الکترونیک در برخی کشورها بیشتر از حمایت از آن بوده است و باعث شکست پروژه های دولت الکترونیک شده است. اولین گام ها برای بررسی مقاومت و یا حمایت از نوآوری دولت الکترونیک توسط یک مدل چند رشته ای غیر خطی برداشته شده است. این مدل تمام فرآیند پیاده سازی و به کارگیری خدمات دولت الکترونیک را مورد بررسی قرار می دهد. مدل ارائه شده به خوبی نشان دهنده مقاومت ها و حمایت ها در بعد نوآوری در دولت الکترونیک می باشد. کریشنان و همکارانش (2017) در تحقیقی به شناسایی عوامل مؤثر در مشارکت الکترونیک و بلوغ دولت الکترونیک پرداختند. در این تحقیق چندین مدل با میانجی های چندگانه ارائه شد. همچنین در این تحقیق که با بررسی مدل ارائه شده بر روی 183 کشور صورت گرفته است، به نظریه فناوری، سازمان، محیط و عامل مشارکت شهروندان در راستای

شود که آیا توزیع داده‌ها نرمال می‌باشد یا خیر. به این منظور از آزمون کولوگروف - اسمیرنوف استفاده شده و با توجه به اینکه سطوح معنی‌داری برای همه متغیرها کمتر از 0/05 حاصل گردیده بنابراین توزیع داده‌ها نرمال نبوده و برای آزمون فرضیات باید از روش حداقل مربعات جزئی در مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده نمود، نرم‌افزار مربوطه، اسمارت پی ال اس نسخه 3 می‌باشد (جدول 1).

جدول (1): آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها

متغیر	سطح معنی داری	نوع توزیع
عوامل مدیریتی	0/000	غیر نرمال
عوامل نیروی انسانی	0/000	غیر نرمال
عوامل فنی	0/000	غیر نرمال
عوامل اقتصادی	0/000	غیر نرمال
عوامل محیطی	0/000	غیر نرمال
عوامل سازمانی	0/000	غیر نرمال
اجرای دولت الکترونیک	0/000	غیر نرمال

در جدول شاخص‌های برازش مدل ذکر شده‌اند که همگی در حدود مناسبی قرار دارند (جدول 2). همچنین مقادیر میانگین واریانس استخراجی بیشتر از 0/5 و پایایی ترکیبی بیشتر از 0/7 بوده که باز هم در حد مناسبی هستند. بر این اساس نشان داده شده که تناسب برازش مدل بسیار خوب است. برازش مدل بسیار خوب است، زیرا همه شاخص‌ها نزدیک به 1 هستند و RMSEA در محدوده پیشنهادی قرار می‌گیرد [21] [22].

تحقیق و با توجه به محتوای عوامل که مشابه بوده اند، 6 عامل استخراج و بر مبنای این 6 عامل، فرضیات پژوهش تدوین و مدل پژوهش شکل گرفت. سپس به منظور اعتبارسنجی مدل تحقیق، از روش پیمایش استفاده شد. جامعه آماری این تحقیق، مدیران و کارشناسان ستاد وزارت ورزش و جوانان بوده که تعداد آنها بالغ بر حدود 200 نفر بوده است با استفاده از رابطه کوکران، تعداد نمونه برابر با 131 نفر تعیین گردید که پرسشنامه میان این افراد توزیع شد که به صورت در دسترس انتخاب شدند. میزان بازگشت پرسشنامه برابر با 118 عدد بود.

5- ابزار گردآوری داده و روایی و پایایی آن

ابزار مورد استفاده پرسشنامه بوده که از مقالات معتبر اقتباس و پس از انجام اصلاحاتی، بومی‌سازی شده و میان نمونه آماری توزیع گردید. در ادامه در مورد شاخص روایی همگرا و شاخص میانگین واریانس استخراجی (AVE) و برای بررسی پایایی از شاخص پایایی ترکیبی (CR) استفاده شده که مورد اشاره قرار می‌گیرند.

به منظور گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ها میان نمونه آماری توزیع گردید. نحوه انتخاب نمونه آماری به صورت غیر قضاوتی در دسترس بوده و پرسشنامه از طریق اتوماسیون داخلی میان افراد نمونه توزیع شده و از همین طریق عودت داده شد. بر مبنای پرسشنامه‌های دریافت شده با نرخ بازگشت 90 درصد، داده‌ها جمع‌آوری و مورد تحلیل قرار گرفت.

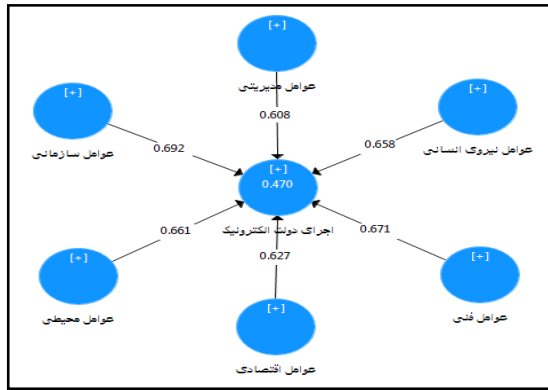
6- تحلیل داده‌های پژوهش

به منظور تحلیل داده‌ها انجام آزمون فرضیات، ابتدا می‌بایست مشخص

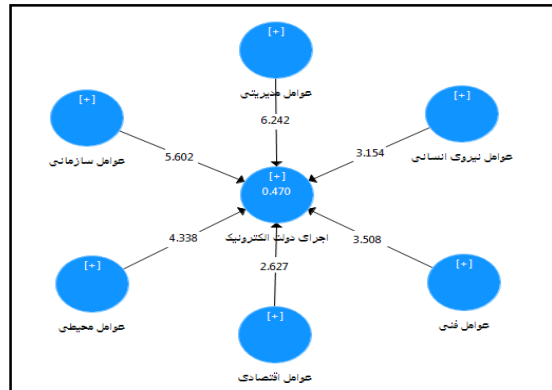
جدول (2): شاخص‌های برازندگی، پایایی و روایی

متغیر	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA	AVE	CR
عوامل مدیریتی	0/813	0/936	0/881	0/954	0/709	0/000	0/652	0/884
عوامل نیروی انسانی	0/910	0/835	0/932	0/922	0/984	0/000	0/539	0/832
عوامل فنی	0/752	0/789	0/909	0/881	0/832	0/000	0/613	0/974
عوامل اقتصادی	0/719	0/781	0/954	0/974	0/884	0/000	0/651	0/945
عوامل محیطی	0/900	0/868	0/922	0/951	0/951	0/000	0/588	0/853
عوامل سازمانی	0/762	0/925	0/881	0/909	0/920	0/000	0/751	0/817
اجرای دولت الکترونیک	0/937	0/913	0/861	0/937	0/896	0/000	0/609	0/922

مقادیر توصیه شده: NFI، RFI، IFI، TLI و CFI باید نزدیک به 1 باشند و $0 \leq RMSEA \leq 0.1$ [21] [22].



شکل (3): نمودار تخمین استاندارد



شکل (2): نمودار معنی داری

دو مدل معنی داری (شکل 2) و ضرایب تخمین استاندارد (شکل 3)، در ادامه اشاره شده‌اند. محدوده مناسب برای مقادیر معنی داری بالاتر از 1/96 و برای تخمین استاندارد بالاتر از 0/4 می باشد [22].

خلاصه فرضیات آزمون شده به شرح جدول 3 می باشد.

جدول (3): خلاصه آزمون فرضیات تحقیق

ردیف	فرضیه	مقدار معنی داری	نتیجه	ضریب مسیر
1	عوامل مدیریتی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	6/242	تایید	0/608
2	عوامل نیروی انسانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	3/154	تایید	0/658
3	عوامل فنی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	3/508	تایید	0/671
4	عوامل اقتصادی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	2/627	تایید	0/627
5	عوامل محیطی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	4/338	تایید	0/661
6	عوامل سازمانی بر اجرای دولت الکترونیک موثر می باشد.	5/602	تایید	0/692

7- نتیجه گیری

فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یکی از علوم روز و تکنولوژی فراگیر بر کلیه ابعاد مختلف زندگی انسان‌ها تأثیر گذاشته و تنوع دامنه تغییرات ناشی از آن، الگوهای زندگی، روش‌های آموزشی، سازوکارهای مدیریتی، محیط پیرامون کسب و کار، حمل و نقل، تفریحات و ارائه خدمات دولت‌ها را در بر گرفته است. در واقع امروزه مفاهیمی چون قدرت و اقتدار حاکمیت در زیر سایه فناوری‌های نوین اطلاعاتی و بر پایه داده معنا یافته است و بی‌توجهی به آن به معنای نداشتن جایگاهی مناسب در عرصه اطلاعات خواهد بود و عدم بکارگیری تکنولوژی‌های نوین فناورانه، وجهه کشورها را دگرگون کرده و لطمات جبران‌ناپذیری بر بدنه حکمرانی وارد می‌نماید.

این تحقیق با هدف ارائه الگوی بومی دولت الکترونیک در ایران و با مطالعه ای در وزارت ورزش و جوانان انجام شده است. پس از مرور ادبیات نظری تحقیق و تجمیع اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه، شش گروه عوامل موثر بر اجرای دولت الکترونیک مشتمل بر نیروی انسانی، فنی، اقتصادی، محیطی و سازمانی شناسایی گردید. نتایج بررسی‌های صورت گرفته بر روی مطالعات مختلف نشان می‌دهد که در پژوهش‌های مختلف نیز به این شاخص‌ها اشاره شده است. از جمله مونتاگانا و همکاران، مهمترین چالش‌ها در راه پیاده‌سازی دولت

به منظور سنجش کیفیت مدل اندازه‌گیری از شاخص $cv\ com$ و به

منظور سنجش کیفیت مدل ساختاری از شاخص Q^2 استفاده شده است. با توجه به اینکه مقادیر $cv\ com$ همگی مثبت هستند کیفیت مدل اندازه‌گیری تایید و با توجه به اینکه شاخص Q^2 از 0/35 بیشتر شده، کیفیت مدل ساختاری نیز تایید می‌شود. این مقادیر در جدول 4 اشاره شده‌اند.

جدول (4): سنجش کیفیت مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری

متغیرها	Q^2	$cv\ com$
عوامل مدیریتی	0/537	0/315
عوامل نیروی انسانی	0/431	0/465
عوامل فنی	0/394	0/480
عوامل اقتصادی	0/371	0/157
عوامل محیطی	0/539	0/286
عوامل سازمانی	0/399	0/409
اجرای دولت الکترونیک	0/489	0/357

به عنوان رویکردی قابل قبول تلقی شود، مفاهیم بسیار با ارزشی به شمار می‌آیند. در این راستا الشیبی و همکاران (2018) نیز در تحقیقی دیگر به بررسی تأثیر اجرای دولت الکترونیک بر تولید ارزش‌های مشترک پایدار فی‌مابین دولت و جامعه خدمت‌گیرنده پرداخته است. در این تحقیق یک متدولوژی و چارچوب کاری برای توسعه و پیشرفت خدمات الکترونیک و افزایش به کارگیری آن ارائه و مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین تحلیل شناختی به منظور بررسی و شناخت دیدگاه‌های مشتریان جهت ایجاد ارزش‌های مشترک مورد توجه قرار دارد. بر اساس نتایج به دست آمده در این تحقیق به کارگیری از چنین چارچوبی موجب صرفه‌جویی میلیاردها دلار و ایجاد ارزش افزوده می‌گردد.

با توجه به موارد فوق، پیشنهاد می‌شود: به منظور توسعه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات و به تبع آن اجرای دولت الکترونیک، منابع مالی مشخصی تعیین و پیش‌بینی گردد، به طوری که امکان هزینه‌کرد در سایر نیازهای سازمانی نداشته باشد. پیشنهاد می‌گردد دستگاه‌ها و ارگان‌های اجرایی به منظور ارتقاء سطح دانش و بهره‌مندی از علوم و تکنولوژی روز از نظرات و ایده‌های متخصصین و خبرگان حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات بهره‌جسته و از تفکر ایشان در تدوین قوانین مرتبط با دولت الکترونیک و تقویت زیرساخت‌های حقوقی و قانونی کشور مانند قانون جرائم در محیط الکترونیکی و سایر موضوعات مرتبط استفاده نمایند. دستگاه‌ها و ارگان‌های اجرایی با بازمهندسی سامانه‌ها و نرم‌افزارهای در حال بهره‌برداری خود، ضمن بهبود مستمر سیستم‌ها، نسبت به برقراری و حفظ یکپارچگی عمودی و افقی داده اقدام نمایند. این مهم موجب می‌گردد تا از هدر رفت منابع در بخش ایجاد سیستم‌های موازی پرهیز گردد. پیشنهاد می‌گردد به منظور پرهیز از هم‌پوشانی و موازی کاری، همواره رعایت اصل هماهنگی برای تأمین نیازهای اطلاعاتی بخش‌های فنی، اداری، مالی، آماری و ... در هنگام تهیه نرم‌افزارها یا اجرای پروژه‌های مرتبط با حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات مورد تأکید قرار گیرد. دستگاه‌ها با تشکیل نهاد، کمیته، شورا یا کارگروه ویژه و مشخصی نسبت به تنظیم چهارچوب‌های کلی بخش فناوری اطلاعات سازمان و ایجاد هماهنگی سازمان‌یافته بین بخش‌های مختلف سازمان برای استقرار برنامه‌های دولت الکترونیکی اقدام نماید.

منابع و مأخذ

- [1] اشرافیان رهنی، محمدمهدی، بختیاری، محمدرضا. (1398). کسب و کار در فضای مجازی، ارائه شده در دومین همایش تدبیر مدیریت، حسابداری و اقتصاد در توسعه پایدار، ایران، مشهد.
- [2] تقوا، محمدرضا، تقوی‌فرد، محمدتقی، معینی، علی. زین‌الدینی، محمدرضا. (1396). مدلی برای دولت هوشمند: تبیین ابعاد دولت هوشمند با استفاده از روش فراترکیب، فصلنامه مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند، 6(21)، ص. 131-168
- [3] جلیلیان عطار، مریم، فقیهی، مهدی، موسی‌خانی، محمد. (1396). ارائه مدل رایانش ابری در توسعه دولت الکترونیکی ایران، ارائه شده در

الکترونیک در ایالات متحده را شامل، قدمت کم وب سایت‌ها، کمبود فناوری و کارکنان آشنا با وب، فقدان و یا کمبود منابع مالی، کمبود اطلاعات درباره کاربردهای دولت الکترونیکی، مسائل مرتبط با حریم خصوصی کاربران و مسائل امنیتی و کمبود حمایت و پشتیبانی از طرف ادارات منتخب شناسایی کردند [34]. برخی از پژوهشگران (الشیبی و همکاران، 2018، عثمان و همکاران، 2019) به بررسی عوامل تأثیرگذار بر اجرا و بلوغ دولت الکترونیک پرداخته‌اند. به طور مثال کریشان و همکاران (2017) در تحقیقی به شناسایی عوامل مؤثر در مشارکت الکترونیک و بلوغ دولت الکترونیک پرداختند. در این تحقیق چندین مدل با میانجی‌های چندگانه ارائه شد. همچنین در این تحقیق که با بررسی مدل ارائه شده بر روی 183 کشور صورت گرفته است، به نظریه فناوری، سازمان، محیط و عامل مشارکت شهروندان در راستای بررسی بلوغ دولت الکترونیک پرداخته شد و نتایج این تحقیق نشان داد که فناوری اطلاعات و ارتباطات، زیرساخت‌ها، حاکمیت و سرمایه‌های انسانی دارای رابطه‌های مستقیم و غیر مستقیم بر روی بلوغ دولت الکترونیک هستند. برای بررسی و دستیابی به نتایج این تحقیق، مورد بررسی قرار گرفت. دسته‌ای دیگر از نویسندگان (هین، 2020 و خانرا، 2019) [30] به بررسی تأثیر اجرا و بهره‌برداری کامل از دولت الکترونیک بر سایر امور حاکمیتی پرداخته‌اند. به طور نمونه هین و همکاران در پژوهشی به ارزیابی دولت الکترونیک و تأثیرات آن بر جامعه پرداختند و بیان کردند که با وجود سرمایه قابل توجهی که در طول ده سال گذشته به منظور تقویت دولت الکترونیکی اختصاص داده شده است، استفاده شهروندان از این خدمات هنوز محدود است و این امر چالشی برای دولت‌های ملی به حساب می‌آید. با تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از 27 کشور اروپایی برای دوره 2010 تا 2018، تأیید می‌شود که استفاده شهروندان از خدمات دولتی تحت تأثیر ارزیابی‌های دولت الکترونیکی طرف عرضه، اعتماد شهروندان به دولت‌ها و شکاف دیجیتالی مربوط به درآمد و تحصیلات می‌باشد. علاوه بر این، یک تجزیه خوشه‌ای طولی به ما امکان می‌دهد الگوهای رفتاری بین کشورها را در رابطه با نحوه تعامل این متغیرها با استفاده از خدمات دولتی در طول زمان شناسایی کنیم. در تحقیقی دیگر اکسون و همکاران (2018) [19] به بررسی تأثیر اجرای دولت الکترونیک و استفاده از فناوری اطلاعات، ارتباطات بر بوروکراسی اداری پرداخته و گفتمانی انتقادی از این تحول و ارائه‌ی استدلالی مکمل با توجه به بکارگیری ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش عمومی با رویکرد حمایت از عملکردهای سازمان‌های دیوان سالار ارائه داده است. این پژوهش بر پایه یافته‌های حاصل از مطالعه‌ی موردی از شهرداری ونیز ایتالیا و در مورد اینکه چگونه فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند در جهت حمایت و نه امحاء بوروکراسی مورد استفاده قرار گیرد، به بحث می‌پردازد. در این تحقیق با استفاده از مفاهیم دیوان‌سالاری الکترونیک و تعطیلی و ساده‌سازی کارکردی، پیشنهاد و نیز حمایت می‌کند از این استدلال که دیوان سالاری در آنجا که سیاست‌های دولت الکترونیک از اهمیت برخوردارند، می‌بایست حفظ و ارتقا یابد. تعطیلی و برجسته شدن و ساده‌سازی کارکردی به منظور تبیین اینکه چرا باید آنچه که گفته شد

- دولت الکترونیکی بر اساس قانون مدیریت خدمات کشوری، ارائه شده در سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری و حسابرسی پویا، تهران.
- [17] میرغفوری، حمید و مروتی شریف‌آبادی، علی (1395). **تحلیلی بر عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمت در دولت الکترونیک (مطالعه موردی: خدمات الکترونیک دانشگاه یزد)**. نشریه مدیریت تولید و عملیات، 7 (2): 117-135
- [18] وجدی وحید، مریم (1397). **ارائه راهکارهای توسعه محتوای دیجیتال کشور در بستر تجارت الکترونیکی با بررسی الگوهای بین‌المللی**. ارائه شده در اولین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم انسانی و مطالعات فرهنگی ایران، تهران.
- [19] Akesson, M., Skalen, P., Edvardsson, B. (2018). **E-Government and Service Orientation: Gaps between Theory, and Practice**. International Journal of Public Sector Management, 21(1): 74-92.
- [20] Alshibly, H., Chiong, R. (2018). **Customer Empowerment: Does it Influence Electronic Government Success? A Citizen-Centric Perspective**, Electronic Commerce Research and Applications, 2015 – Elsevier
- [21] Amini, S. (2020). **The Study of Effective Factors on Non-Friendly Action among Tehran Citizens**. Ethic research bulletin, 1, 49-75.
- [22] Baker, S., Paddock, J., Smith, A. M., Unsworth, R. K., Cullen-Unsworth, L. C., Hertler, H. (2015). **An Ecosystems Perspective for Food Security in the Caribbean: Seagrass Meadows in the Turks and Caicos Islands**. Ecosystem Services, 20, 12-96.
- [23] Cordella, A., Tempini, N. (2019). **E-Government and Organizational Change: Reappraising the Role of ICT and Bureaucracy in Public Service Delivery**. Government Information Quarterly
- [24] Dwivedi, Y. K., Lal, B., Rana, N. P. (2017). **Citizens' Adoption of an Electronic Government System: towards a Unified View**. Springer, Published, 24 November 2015
- [25] Gershon, D. (2018). **Promoting Inclusiveness and Participation in Governance: The Directions of Electronic Government in Ghana**. International Journal of Social Sciences, Year:2018, Volume: 7, Issue: 3
- [26] Hien, N. M. (2020). **A Study on Evaluation of E-Government Service Quality**. International journal of humanities and social sciences
- [27] Jacob, D.W., Darmawan, I. (2018). **Extending the UTAUT Model to Understand the Citizens' Acceptance and Use of Electronic Government in Developing Country: A Structural Equation Modeling Approach**. Proceedings of the 2018 International Conference on Industrial Enterprise and System Engineering (IcoIESE 2018)
- [28] Juliantari, P., Divayana, D.G.H., Dantes, G.R. (2019). **Analysis of E-Government Governance in Bangli District's Government Using the COBIT 5 Framework**. Advances in Social Science, Education and Humanities Research, 3rd International Conference on Innovative Research Across Disciplines, 394: 347-353.
- [29] Kar, S., Chakravorty, B., Sinha, S., Gupta, M. (2018). **Analysis of Stakeholders within IoT Ecosystem**, Digital India, 2018 – Springer
- [30] Khanra, S. (2019). **E-Governance Maturity Models : A Meta-ethnographic Study**. April 2019, The International Technology Management Review
- [31] Krishnan, G.V., Wang, C. (2017), **The Relations between Managerial Ability Audit Fees and Going Concern Opinions**. Audit J Pract Theory 34(3) : 139-160.
- [32] Mahmood, Kh., Nayyar, Z., Mushtaq Ahmad, H. (2019). **Switching to Electronic Government through Transformational Leadership: Implications of Multichannel and Digital Divide**, Journal of Internet Technology and Secured Transactions (JITST), Volume 6, هشتمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت و پنجمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری‌های باز، ایران، تهران.
- [4] حیدری، رضا و یعقوبی، نورمحمد. (1396). **بررسی نقش فناوری اطلاعات در مدیریت ارتباط با مشتری**. مقاله ارائه شده در دومین کنفرانس سالانه اقتصاد، مدیریت و حسابداری، اهواز.
- [5] خان‌محمدی، هادی. رئیسی وانانی، ایمان و ملک محمدی، سحر، (1397). **ساخت نگاشت روابط شبکه‌های آسیب‌های راهبردی توسعه دولت الکترونیکی در ایران**. مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند 7(26). ص. 101-136
- [6] خنیفر، حسین. ابراهیمی، صلاح‌الدین. سیفی، علی، فیاضی، بی بی مرجان. (1399). **طراحی الگوی شایستگی مدیران آموزشی برای استفاده در مرکز ارزیابی و توسعه**. فصلنامه علمی مدیریت مدرسه. 2(8)، ص 139-118
- [7] رضایی، عماد. غزالی، عاطفه. (1396). **گذری بر دولت الکترونیکی و مزایا و معایب آن**. اولین همایش حسابداری، مدیریت و اقتصاد با رویکرد پویایی اقتصاد ملی.
- [8] سوداگری، کیهان. تاجفر، امیرحوشنگ. (1399). **بررسی رابطه کارکنان دانشی و موفقیت دولت الکترونیک (مطالعه موردی استانداری تهران)**. ارائه شده در دومین همایش بین‌المللی مهندسی فناوری اطلاعات، کامپیوتر و مخابرات ایران، تهران.
- [9] شکوهیار، سجاد. گل‌مکانی، مهسا. (1399). **شناسایی و ارزیابی عوامل تأثیرگذار بر میزان مشارکت آنلاین در دولت الکترونیک**. ارائه شده در هشتمین کنفرانس بین‌المللی علوم مدیریت و حسابداری، تهران.
- [10] صیدی، محسن، سهرابی، روح‌الله. فیض‌الهی، صادق. (1394). **توسعه دولت الکترونیک و نقش آن در ارتقاء سلامت اداری**. ارائه شده در کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت و مهندسی صنایع، تهران.
- [11] علیزاده سودمند، علیرضا، نرگسی، شیماء، عسگر شمس، نجمه. (1398). **ارزیابی میزان رضایت مؤدیان مالیاتی از اجرای طرح جامع مالیاتی در راستای سیاست دولت مبنی بر توسعه خدمات الکترونیکی**. ارائه شده در هشتمین همایش ملی مدیران فناوری اطلاعات، تهران.
- [12] فامیل سعیدیان، ف. فراهانی فر، ف. (1396). **چالش‌ها و راهکارهای یکپارچه‌سازی اینترنت اشیا و رایانش ابری**. چهارمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های کاربردی در مهندسی کامپیوتر و پردازش سیگنال.
- [13] قربانی‌زاده، وجه‌الله. عباس‌پور، جعفر. خیراندیش، مهدی. (1395). **فراتحلیل عوامل مؤثر در استقرار دولت الکترونیک ایران**. فصلنامه علمی مطالعات منابع انسانی، دوره 6، شماره 1، خرداد 1395.
- [14] کناش‌پور، آذر. (1389). **بررسی وضعیت درجه بلوغ الکترونیک در سازمان های ارائه دهنده خدمات دولتی الکترونیک در شهر مشهد**. ارائه شده در دومین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مشهد.
- [15] مرادی، مصطفی، زلف‌پورآرخلو، مرتضی. (1396). **فساد به عنوان منبعی برای شکست پروژه‌های دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه**. ارائه شده در چهارمین کنفرانس ملی فناوری اطلاعات، کامپیوتر و مخابرات، مشهد.
- [16] میرزایی جولادی، محمد. حمیدی، ناصر. (1397). **بررسی موانع توسعه**

- Issue 1, March 2018
- [33] Morte, T. N., Miguel, E. N., (2022). **Digital Competences for Improving Digital Inclusion in E-Government Services: A Mixed-Methods Systematic Review Protocol.** International Journal of Qualitative Methods,
- [34] Montagna, J. M., Martin, R. L. (2015). **Business Process Reengineering Role in Electronic Government.** In book: The Past and Future of Information Systems: 1976–2015 and Beyond
- [35] Sarrayrih, M. A., Sriram, B. (2015). **Major Challenges in Developing a Successful e-Government: A Review on the Sultanate of Oman.** Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences
- [36] Usman, M., Raja, N. S. (2019). **Impact of Job Burnout on Organizational Commitment of Public and Private Sectors: A Comparative Study.** Middle-East Journal of Scientific Research, 18(11), 1584-1591.
- [37] Yang, Z., Yang, D., Dyar, C. (2016). **Hierarchical Attention Networks for Document Classification.** Proceedings of NAACL-HLT 2016, pages 1480–1489
- [38] Zhanra, S. (2023). **E-Governance Maturity Models : A Meta-ethnographic Study.** April 2019, The International Technology Management Review