

## مقاله پژوهشی: نقش مؤلفه‌های تأثیرگذار دولت الکترونیک در تحقق اهداف اقتصاد مقاومتی

فهیمة فراهانی<sup>۱</sup>، مرضیه بابائیان پور<sup>۲</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۰۶

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۳۱

### چکیده

دولت الکترونیک و به‌کارگیری آن در جوامع از جایگاه خاصی برخوردار است. یکی از رویکردهای مهمی که دولت الکترونیک می‌تواند در آن نقش حائز اهمیتی داشته باشد، مسئله «اقتصاد مقاومتی» است. با ظهور فناوری اطلاعات و به‌کارگیری دولت الکترونیک، فرصت‌های گسترده‌ای جهت رشد و توسعه کشور در شرایط اقتصاد مقاومتی فراهم گردیده است. مقاله پیش‌رو با هدف بررسی میزان تأثیرگذاری دولت الکترونیک در تحقق اهداف اقتصاد مقاومتی به نگرارش درآمده است. این تحقیق از نوع توسعه‌ای و کاربردی، و روش تحقیق آن توصیفی است. برای جمع‌آوری اطلاعات از روش کتابخانه‌ای و پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری کارشناسان صنعت بیمه با تعداد ۳۲۹ نفر و حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران، ۱۷۲ نفر برآورد شد. تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از تکنیک دیمتل صورت گرفته است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد استفاده از دولت الکترونیک در جامعه نقش مؤثری در دستیابی به اهداف اقتصاد مقاومتی دارد و از مؤلفه‌های دولت الکترونیک، سه مؤلفه بهبود کیفیت خدمات، سهولت دسترسی و نظارت سیستمی دارای بیشترین اثرگذاری بر اقتصاد مقاومتی شناخته شدند. همچنین عمده تأثیر به‌کارگیری دولت الکترونیک بر بهبود رفاه عمومی به‌عنوان یکی از معیارهای اقتصاد مقاومتی است.

**کلیدواژه‌ها:** دولت الکترونیک، اقتصاد مقاومتی، تکنیک دیمتل، شرکت‌های بیمه.

۱. کارشناس ارشد مهندسی صنایع دانشگاه پیام نور [farahani.fa94@yahoo.com](mailto:farahani.fa94@yahoo.com)

۲. استادیار گروه مهندسی صنایع دانشگاه پیام نور.

## ۱. مقدمه

پیشرفت‌های فراوان فناوری اطلاعات طی سال‌های اخیر، روابط میان شهروندان و دولت را در شرایط تحولی بنیادین قرار داده است. بسیاری از دولت‌ها مترصد هستند با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در راستای تغییر و اصلاحات در سازمان‌های دولتی اقدام نمایند. کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت ارائه خدمات دولتی به جامعه، که از آن تحت عنوان «دولت الکترونیک» نام برده می‌شود، ابتکار عمل جدیدی است که قصد دارد زمینه دسترسی شهروندان به خدمات عمومی را از طریق رسانه‌های الکترونیک فراهم آورد و روابط دولت و شهروندان را به گونه‌ای جدید پایه‌ریزی نماید (رضایی و یعقوبی، ۱۳۹۴: ۱). به عبارتی، دولت الکترونیک متحول کردن دولت و فرآیندهای دولتی با قابلیت دسترسی بالاتر و پاسخگوتر در ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر نهادهای دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات تعریف می‌شود (یانگینگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). امروزه دولت الکترونیک و به‌کارگیری آن در جامعه به‌عنوان یک ضرورت شناخته می‌شود.

از سوی دیگر، کشور ایران با وجود برخورداری از ظرفیت‌های فراوان مادی و معنوی، منابع انسانی، سرمایه‌های طبیعی و موقعیت ممتاز جغرافیایی، درگیر مشکلات مزمن و دیرپای اقتصادی شامل تورم، بیکاری، وابستگی به نفت، واردات بی‌رویه، معیوب بودن برخی ساختارها، پایین بودن بهره‌وری و الگوی ناصحیح مصرف است. به همین دلایل، اقتصاد ایران با اقتصاد دارای ویژگی‌های رشد پایدار، پویا و مستمر و توانمند در رقابت، نیرومند، انعطاف‌پذیر و تأمین‌کننده عدالت فاصله دارد. بنابراین برای فائق آمدن بر مشکلات و چالش‌های یادشده باید دنبال رویکردهای جدید رفت (دبیرخانه شورای اقتصاد، ۱۳۹۳: بخش خلاصه اجرایی).

با توجه به موضوعات مطرح شده و عنایت به آسیب‌ها و تهدیدات بیرونی نظیر تکانه‌های اقتصادی بین‌المللی، تحریم‌ها، بحران‌های اقتصادی جهانی و همچنین قرار گرفتن در دهه چهارم انقلاب اسلامی، حرکت به سمت تبیین، طراحی و عملیاتی‌سازی اقتصاد مقاومتی از ضروریات به شمار می‌رود. اهمیت اقتصاد مقاومتی از آنجا ناشی می‌شود که تلاش دشمنان انقلاب اسلامی ایران برای متوقف کردن روند پیشرفت انقلاب در سال‌های اخیر بیش از هر زمان دیگری بر مرزهای اقتصاد تمرکز یافته‌اند. با وجود این شرایط، وضعیت فعلی اقتصادی ایران با اقتصاد مقاومتی فاصله نسبتاً زیادی دارد (اصغری، ۱۳۹۳: ۳). بنابراین انقلاب اسلامی برای رویارویی با چنین تهاجماتی باید از رویه، الگوهای نو و مبتکرانه استفاده کند که یکی از این الگوها، اقتصاد مقاومتی است.

مفهوم اقتصاد مقاومتی از زمان اوج‌گیری تحریم‌های ظالمانه با هدف متوقف کردن برنامه‌های صلح‌آمیز ایران شکل گرفت. برای اولین بار این واژه در دیدار جمعی از کارآفرینان با مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) در سال ۱۳۸۹ مطرح شد. ایشان اقتصاد مقاومتی را معنا و مفهومی از کارآفرینی می‌دانستند که در شرایط دشمنی‌ها و خصومت‌های شدید، موجبات رشد و شکوفایی کشور را فراهم می‌آورد (دهقانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۱). اقتصاد مقاومتی فعال و پویا نیازمند برنامه‌ریزی راهبردی مبتنی بر مردمی کردن اقتصاد، افزایش شفافیت، کاهش فساد و... است.

یکی از ابزارهای توانمند برای رفع اشکالات اقتصادی، استفاده از دولت الکترونیک به منظور تحقق بیشتر اهداف اقتصاد مقاومتی است. در واقع، دولت الکترونیک با بهره‌گیری از ابزارهای الکترونیکی با بخش‌های مختلف مانند شرکت‌ها، دولت و شهروندان ارتباط برقرار کرده و در راستای مرتفع کردن نیازها و خواسته‌های افراد گام برمی‌دارد. شفافیت اطلاعاتی که در نتیجه اجرای کامل دولت الکترونیک ایجاد خواهد شد، ضمن تسهیل امور زندگی مردم تأثیر چشمگیری بر پیشگیری و مقابله با مفاسد خواهد داشت. از سوی دیگر، کمک بزرگی به برقراری عدالت در عرصه‌های مختلف خواهد کرد و گامی مؤثر در اجرای اقتصاد مقاومتی و تقویت اقتصاد کشور خواهد بود.

این مقاله خواستار آن است تا با توجه به نیاز روزافزون کشور به مقوله اقتصاد مقاومتی و با توجه به پیشرفت‌های فناوری ایجاد شده در کشور، به بررسی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های مؤثر دولت الکترونیک در تحقق اهداف اقتصاد مقاومتی پردازد.

## ۲. مبانی نظری و پیشینه‌شناسی تحقیق

### ۲-۱. پیشینه تحقیق

سرخ‌پر در پژوهشی با عنوان «حرکت به سوی اقتصاد مقاومتی با ابزارهای تجارت الکترونیک» (۱۳۹۵) بیان کرده است. رشد سریع تجارت الکترونیک که مشخصه اصلی اقتصاد نوین است، به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار، نقش به‌سزایی در پیشرفت جوامع داشته است؛ به طوری که به کارگیری ابزارهای تجارت الکترونیک سرعت، کیفیت و شفافیت انجام کارها افزایش یافته است که به تبع آن امکان نیل به سوی استقلال اقتصادی و ایجاد فرصت‌های جدید در جامعه افزایش می‌یابد. سرخ‌پر در پژوهش خود به بررسی عوامل مؤثر بر تحقق اقتصاد مقاومتی و امکان تقویت پایه‌های اقتصاد مقاومتی پرداخته است. وی در نهایت به این نتیجه رسیده است که تجارت الکترونیک موجب افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها و رضایت مشتریان می‌شود.

جعفری در مقاله‌ای با عنوان «نقش دولت الکترونیک در راستای منطقی‌سازی هزینه‌های عمومی با توجه به بند ۱۶ سیاست‌های اقتصاد مقاومتی» (۱۳۹۵) به بررسی مفهوم دولت الکترونیک و چگونگی اثر آن بر ساختار هزینه‌های دولت می‌پردازد. در نتیجه‌گیری این پژوهش آمده است؛ دولت الکترونیک با ایجاد سرعت و مؤلفه‌های مناسب بر اقتصاد مقاومتی اثر مثبت گذاشته و با کاهش حجم فرایندهای اداری و تسریع آن‌ها، اثرات خوبی بر هزینه‌های دولت و محیط‌زیست گذاشته است.

از آنجایی‌که واژه اقتصاد مقاومتی برای اولین بار توسط مقام معظم رهبری<sup>(مدظله‌العالی)</sup> مطرح شده است؛ لذا در منابع خارجی پژوهشی با این مفهوم صورت نگرفته است. برخی پژوهش‌های خارجی در زمینه دولت الکترونیک به قرار زیر هستند.

محمودی و نوجده<sup>۱</sup> در مقاله‌ای مشترک با عنوان «بررسی نقش استقرار دولت الکترونیک در اثربخشی سازمان‌های دولتی» (۲۰۱۶) بیان می‌کنند دولت الکترونیک با استفاده از فناوری‌های جدید، موجب پیشرفت دولت‌ها می‌شود و این اجازه را به مردم می‌دهد که به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمت و ارائه بهترین خدمات دولت به مشتریان (شهروندان) در اسرع وقت دسترسی داشته باشند. دولت الکترونیک همچنین باعث می‌شود شهروندان در فعالیت‌های مختلف اجتماعی شرکت کنند. همچنین جهانی‌شدن باعث می‌شود دولت‌ها، دولت الکترونیک را به‌منظور فروش کالاها و خدمات و صادرات فرهنگ خود به کشورهای دیگر پایه‌ریزی کنند.

«الزهرانی» و همکاران<sup>۲</sup> در مقاله‌ای با عنوان «تجزیه و تحلیل عوامل مهم مؤثر بر اعتماد به دولت الکترونیک» (۲۰۱۶) بیان می‌کند «اعتماد» یک عامل جهانی مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک است. قبل از استفاده از خدمات دولت الکترونیک، این مسئله اهمیت بسزایی دارد که شهروندان اطمینان کافی نسبت به بهبود، تأمین منابع فنی و مدیریتی که امنیت این سیستم‌های آنلاین را ایجاد می‌کنند، داشته باشند.

«توایزیمانان و آندرسون»<sup>۳</sup> در تحقیق خود با عنوان «ارزش عمومی دولت الکترونیک: مروری بر ادبیات» (۲۰۱۹) تحقیقات موجود در مورد ارزش عمومی دولت الکترونیک را به‌منظور بررسی وضعیت فعلی و آتی آن، سازماندهی می‌کنند. این تحقیق خواستار بررسی جایگاه فعلی ارزش عمومی دولت الکترونیک و ارزش قابل ارائه توسط دولت الکترونیک می‌باشد. همچنین یک

1. Mahmoodi & Nojehdeh
2. Alzahrani & el.al.
3. Twizeyimana & Andersson

چارچوب توصیفی و چندبُعدی را تئوریزه کرده که منجر به بهبود درک ارزش عمومی دولت الکترونیک از دیدگاه‌های مختلف، همپوشانی بین آن‌ها و پیاده‌سازی دولت الکترونیکی واقعی، می‌شود.

با توجه به پیشینه پژوهش، به‌منظور تحقق نوآورانه بودن موضوع، سعی بر آن است مؤلفه‌های مؤثر دولت الکترونیک بر تحقق اهداف اقتصاد مقاومتی به شکل کلی و همه‌جانبه مورد بررسی قرار گیرد و در نهایت میزان تأثیرگذاری مؤلفه‌ها نیز تعیین گردد.

## ۲-۲. مبانی نظری

### ۲-۲-۱. دولت الکترونیک

دولت الکترونیک به‌منزله کاربرد ابزارهای الکترونیکی در تعامل میان دولت و شهروندان، دولت و کسب‌وکارها و همچنین در عملیات داخلی دولت برای ساده‌سازی و بهبود ابعاد کسب‌وکار و دولت توصیف شده است. هدف راهبردی دولت الکترونیک حمایت و ساده‌سازی حکمرانی بر همه طرفین (اعم از شهروندان و کسب‌وکارها) است. به عبارتی؛

«دولت الکترونیک یعنی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و اینترنت برای افزایش دسترسی و تحویل تمامی جنبه‌های خدمات و عملیات دولتی به نفع شهروندان، شرکت‌ها، کارکنان و سایر سهام‌داران (خان و کریشنان<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹: ۲).

دولت الکترونیک فرصتی برای بهبود عملکرد دولتی از طریق به‌کارگیری فناوری اطلاعات فراهم می‌کند. دولت الکترونیک، دولت را کارآمدتر نموده و باعث می‌شود اطلاعات و خدمات دولت؛ سریع‌تر، آسان‌تر، شفاف‌تر و کم‌هزینه‌تر در اختیار شهروندان قرار گیرد. «سازمان همکاری و توسعه اقتصادی»<sup>۲</sup> در تعریف دولت الکترونیک اشاره می‌کند:

«دولت الکترونیک فرایندی است که به استفاده از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات و به‌ویژه اینترنت، به‌عنوان ابزاری برای دستیابی به دولت بهتر اشاره می‌کند» (اداره امور توسعه دولت الکترونیک، ۱۳۹۶: ۷).

استقرار دولت الکترونیک می‌تواند به‌واسطه بهبود محیط کسب‌وکار بخش خصوصی و جذاب‌سازی سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی، منافع اقتصادی را به همراه داشته باشد و چنین منافع

بالقوه‌ای بسیاری از کشورها را به آغاز پروژه‌های دولت الکترونیک در سال‌های اخیر هدایت کرده است (کیم<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷: ۲). دولت الکترونیک پتانسیل بسیار بالایی برای انجام امور زیر دارد:

- (۱) بهبود کارایی اداری نهادهای دولتی،
  - (۲) تشویق حکومت دموکراتیک،
  - (۳) ایجاد اعتماد بین شهروندان و بخش خصوصی با دولت (ورکیجیکا و دی‌وت<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸: ۱).
- بنابراین، استقرار دولت الکترونیک در دستگاه‌های دولتی باعث سلامت اداری و کاهش فساد در دستگاه‌ها می‌شود. علاوه بر این، مدیران را به بازنگری در امور خود وادار می‌کند و آنان تلاش می‌کنند تا با مرور فعالیت‌ها و برنامه‌های خود، موانع زائد اداری را حذف و با مهندسی مجدد فرایندها، امور را اصلاح کنند. دولت الکترونیک فرصت زیادی در راستای بهبود کیفیت خدمات برای شهروندان فراهم می‌آورد. شهروندان بایستی قادر باشند اطلاعات و خدمات را در هر ساعتی که بخواهند به دست آورند؛ برخلاف گذشته که به تحصیل اطلاعات و خدمات در قالب استانداردهای روزانه و هفته‌ای به دست می‌آمد. کارکنان دولت نیز باید بتوانند کارشان را به صورت آسان، کارا و اثربخش و قابل‌رقابت با بخش خصوصی به انجام برسانند. در صورتی که راهبرد مؤثری در زمینه دولت الکترونیک تدوین گردد، به بهبودهای قابل‌توجهی در دولت خواهد انجامید (مولودیان، ۱۳۹۰: ۳۸).

دولت الکترونیک در حال تبدیل شدن به یک کانال مهم برای «ارتباطات»، «تعامل» و «همکاری» شهروندان با دولت‌ها است (ساوالها و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۹: ۱). راهبرد دولت الکترونیک عاملی اساسی در پیشرفته کردن بخش دولتی است که این امر از طریق زیر محقق می‌گردد:

- (۱) شناسایی و توسعه ساختار سازمانی،
  - (۲) شناسایی کانال‌های تعامل با شهروندان و کسب‌وکارها،
  - (۳) کاهش هزینه و مراحل فرایندهای کسب‌وکار سازمانی؛
- بدین وسیله، دولت الکترونیک از طریق اینترنت، طیف گسترده‌ای از اطلاعات را برای شهروندان و کسب‌وکارها فراهم می‌آورد. اما نقش دولت الکترونیک فقط فراهم نمودن اطلاعات و خدمات برای شهروندان نیست؛ زیرا این فرایند به وسیله شرکت‌های تجاری نیز قابل تحقق است، بلکه دولت الکترونیک می‌تواند ارتباطات راهبردی بین سازمان‌های بخش دولتی و واحدهای آنها

---

1. Kim  
2. Verkijika & De Wet  
3. Sawalha et al

و ارتباط بین سطوح دولتی را توسعه بخشد (ابراهیم، ۲۰۰۶: ۲). بر همین اساس می‌توان دولت الکترونیک را به‌عنوان یک پدیده تعریف کرد که روابط شهروندان و دولت را تسهیل می‌کند و افزایش ارتباط، همکاری و فرصت تعامل با شهروندان را فراهم می‌کند (ساوالها و همکاران، ۲۰۱۹: ۳).

با گسترش اینترنت و فناوری‌های مرتبط بر شبکه، بسیاری از سازمان‌های دولتی در سطح جهان، اقدام به استفاده از این فناوری‌ها در راستای ارائه خدمات هرچه مناسب‌تر به متقاضیان خود نموده‌اند. هرچند فناوری‌های مذکور هم‌اکنون از پیشرفت قابل ملاحظه‌ای برخوردار شده‌اند، ولی هنوز چالش‌های مهمی در راه استفاده از آن‌ها در ارائه خدمات به‌صورت فراگیر وجود دارد. به عبارتی می‌توان گفت ابتکارات دولت الکترونیک در کشورهای درحال توسعه به علت سطح پایین پذیرش و استفاده، به چالش کشیده شده است و از این رو است که به موفقیت‌های مورد نظر دست نیافته است (کوفی منساه و می، ۲۰۱۹: ۲).

به عقیده «آنتوپولوس» و همکارانش (۲۰۱۶) یکی از دلایل شکست پروژه‌های دولت الکترونیک، وجود فاصله و شکاف میان واقعیت و طراحی‌ها است که نشئت گرفته از برنامه‌ریزی غیرواقعی و مدیریت ضعیف پروژه‌ها است.

## ۲-۲-۲. اقتصاد مقاومتی

اقتصاد مقاومتی مبحث جدیدی در اقتصاد است که چگونگی مقابله و مقاومت اقتصاد در برابر تکانه‌ها و مخاطرات مختلف را بررسی می‌کند و درعین حال، عدم آسیب‌پذیری و ادامه پیشرفت اقتصاد را نیز مورد توجه قرار می‌دهد (دبیرخانه شورای اقتصاد، ۱۳۹۳: ۲۵). آن‌گونه که از بیانات مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) دریافت می‌شود؛ اصطلاح اقتصاد مقاومتی برای اقتصادی به کار می‌رود که برای مقاوم‌سازی، بحران‌زدایی، ترمیم ساختارها و نهادهای ناکارآمد اقتصادی تلاش می‌کند و قابلیت رویارویی با اوضاع و شرایط گوناگون را دارد. در این نوع اقتصاد، علاوه بر تعامل پویا با دنیای خارج و استفاده از امکانات تجارت آزاد، امنیت اقتصادی کشور حفظ می‌شود و نوسانات اقتصاد جهانی، تهدیدها و خصومت‌های دشمنان کمترین تأثیر منفی را در روند بلندمدت متغیرهای اقتصادی کشور دارند (سیف و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۱).

بر اساس بیانات آیت‌الله خامنه‌ای، اقتصاد مقاومتی را می‌توان این‌گونه تعریف کرد: «اقتصادی که در شرایط دشواری، تهدید و دشمنی، به اهداف خودش برسد. در واقع، اقتصاد مقاومتی همان است که با وجود تلاطم‌ها، دشمنی‌ها، با وجود فضای نامالایمی که در درون خودش یا به‌صورت احتمالی از خارج بر آن حاکم می‌شود، بتواند آن اهدافی را که برای خودش تنظیم کرده، محقق کند و به آن‌ها برسد؛ چنین اقتصادی، اقتصاد مقاومتی خواهد بود» (عبدالملکی، ۱۳۹۵: ۱۸۰). ایشان حل مشکلات در عرصه اقتصاد را اقتصاد مقاومتی می‌دانند که نتیجه ملموس آن «دستیابی به موفقیت» به‌عنوان نتیجه حتمی "مقاومت براساس وعده‌های الهی" و خصوصاً تجارب موفق ج.ا.ایران در بیش از سه دهه است (سیف و همکاران، ۱۳۹۷: ۲).

جامی و همکاران (۱۳۹۴) بر این باور هستند؛ اقتصاد مقاومتی «سیستمی» است که درصدد است با محوریت توسعه منابع انسانی، انضباط و قانونمندی، رشد و پایداری اقتصادی را برقرار سازد. هدف اصلی اقتصاد مقاومتی استفاده از توان داخلی و مقاومت در مقابل تحریم اقتصادی با ایجاد کمترین بحران است. اهمیت و ضرورت اقتصاد مقاومتی را می‌توان از طرفی به‌وجود تهدیدهای اقتصادی پیش‌روی کشور از جمله تحریم‌های اقتصادی و همچنین شوک‌های اقتصادی ناشی از بحران‌های اقتصادی در جهان و از طرف دیگر به توانایی‌ها و ظرفیت‌های بالفعل و بالقوه کشور به‌منظور ایمن‌سازی کشور دانست. هرچند در سال‌های اخیر تلاش‌هایی جهت تبیین مفهوم اقتصاد مقاومتی و تدوین سیاست‌های کلی آن انجام شده، اما تدوین الگوی اقتصاد مقاومتی نیازمند تحقیقات گسترده نظری و کاربردی است.

از جهت نظری، هنوز ابهاماتی در مورد مفهوم اقتصاد مقاومتی و چارچوب نظری آن وجود دارد. عدم تدوین الگوی عملیاتی اقتصاد مقاومتی نیز اجرای عملی آن را با مشکلاتی مواجه کرده است. نکته مهم در این راستا، معرفی اقتصاد مقاومتی به‌عنوان الگویی الهام‌بخش از نظام اقتصاد اسلامی است که با شرایط و اقتضائات اقتصاد کشور در شرایط تهدیدات اقتصادی خارجی و آسیب‌های داخلی سازگار است (توکلی و ایزانلو، ۱۳۹۵: ۱۰).

### ۳. روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق علاوه بر جنبه کاربردی و توسعه‌ای، ضمن تعیین مؤلفه‌های اقتصاد مقاومتی و دولت الکترونیک، به بررسی میزان ارتباط میان دولت الکترونیک و اقتصاد مقاومتی می‌پردازد. روش تحقیق از نوع توصیفی بوده و به این منظور جمع‌آوری مؤلفه‌ها از طریق مطالعه دستورات عملی‌ها و



آیین‌نامه‌های ابلاغی توسط دولت و تأیید آنها از طریق توزیع پرسشنامه میان خبرگان و کارشناسان صنعت و اساتید دانشگاه صورت گرفته و در نهایت، نحوه تأثیرگذاری بین مؤلفه‌ها مشخص شد. تحقیق حاضر به علت بررسی تأثیر و شدت رابطه بین متغیرها با استفاده از مفاهیم آماری و تجزیه و تحلیل و مقایسه، جنبه کمی دارد. بنابراین برای تجزیه و تحلیل اطلاعات گردآوری شده از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده می‌شود. به این منظور دو نرم‌افزار Spss و متلب<sup>۱</sup> مورد استفاده قرار گرفته‌اند.

جامعه آماری تحقیق حاضر شامل مدیران، کارشناسان و کارمندان شرکت‌های بیمه (شعب) شهر اراک است که به علت نوع فعالیت، با دولت الکترونیک و مفاهیم مربوط به آن آشنایی لازم را دارند. در مجموع حجم جامعه آماری ۳۲۹ نفر است. در نهایت ۲۱۰ پرسشنامه توزیع شد که ۱۷۲ مورد آن به شکل صحیح تکمیل شده بودند.

پایایی پرسشنامه یا قابلیت اعتماد آن با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شده است. هر مقدار آلفای کرونباخ به عدد یک نزدیک‌تر باشد، اعتبار سازگاری درونی پرسشنامه بیشتر است. در این روش مقدار آلفای بیش از ۰/۹ را عالی، ۰/۸-۰/۹ را خوب، ۰/۷-۰/۸ را قابل قبول، ۰/۶-۰/۷ را قابل بحث، ۰/۵-۰/۶ را ضعیف و کمتر از ۰/۵ را غیرقابل قبول معرفی کرده‌اند (محمدبیگی و همکاران، ۱۳۹۳: ۴).

روش دیمتل برای مطالعه و حل مسائل پیچیده، درهم‌تنیده و برای درک مشکل خاص و شناسایی راه‌حل‌های علمی توسط یک ساختار سلسله‌مراتبی در نظر گرفته شده است (لین و همکاران، ۲۰۱۱: ۳-۲). روش تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از تکنیک دیمتل انجام شد.

## ۴. یافته‌ها و تجزیه و تحلیل داده‌ها

### ۴-۱. یافته‌های تحقیق

#### ۴-۱-۱. آمار توصیفی

نتایج مربوط به آمار توصیفی در جدول (۱) نشان داده شده است. با توجه داده‌های این جدول، پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه خبرگان آقایان با سن بالاتر از ۵۰ سال و مدرک کارشناسی ارشد همراه با ۱۶ تا ۲۵ سال سابقه کاری و تخصصی کارشناسی مدیریت بالاترین درصد فراوانی را داشته‌اند.

همچنین آقایان با سن بین ۳۱ تا ۴۰ سال، تحصیلات کارشناسی ارشد با ۶ تا ۱۵ سال سابقه کاری و تخصص کارشناس بیمه‌گری بالاترین درصد پاسخ‌دهندگان پرسشنامه دیمتل بودند.

جدول شماره ۱. جدول آمار توصیفی پاسخ‌دهندگان پرسشنامه خبرگان و پاسخ‌دهندگان پرسشنامه دیمتل					
پرسشنامه دیمتل		پرسشنامه خبرگان			
درصد فراوانی	تعداد	درصد فراوانی	تعداد		
۳۳/۲	۵۷	۲۵	۱۰	خانم	جنسیت
۶۶/۸	۱۱۵	۷۵	۳۰	آقا	
۱۵/۷	۲۷	-	-	زیر ۳۰ سال	سن
۴۶/۵	۸۰	۲۰	۸	۳۱ تا ۴۰ سال	
۳۲/۶	۵۶	۳۷/۵	۱۵	۴۱ تا ۵۰ سال	
۵/۲	۹	۴۲/۵	۱۷	بیشتر از ۵۰ سال	
۴۵/۳	۷۸	۵	۲	کارشناسی	تحصیلات
۵۳/۵	۹۲	۷۲/۵	۲۹	کارشناسی ارشد	
۱/۲	۲	۲۲/۵	۹	دکتر	
۱۹/۲	۳۳	-	-	زیر ۵ سال	سابقه کاری
۳۹/۵	۶۸	۲۰	۸	۶ تا ۱۵ سال	
۳۲	۵۵	۶۲/۵	۲۵	۱۶ تا ۲۵ سال	
۹/۳	۱۶	۱۷/۵	۷	بیشتر از ۲۶ سال	
-	-	۴۵	۱۸	کارشناس مدیریت	تخصص
۱۷/۵	۳۰	۳۲/۵	۱۳	کارشناس مالی	
۴۶/۵	۸۰	-	-	کارشناس بیمه‌گری	
۵/۸	۱۰	-	-	کارشناس امور نمایندگان	
۴/۷	۸	-	-	کارشناس فناوری اطلاعات	
۱۴/۵	۲۸	-	-	کارشناس اسناد پزشکی	
۴/۶	۸	-	-	کارشناس امور حقوقی	
۶/۴	۱۱	۲۲/۵	۹	سایر	
۱۰۰	۱۷۲	۱۰۰	۴۰		جمع

جهت بررسی پایایی پرسشنامه، روش آلفای کرونباخ مورد استفاده قرار گرفت که میزان آن برای ۴۰ پرسشنامه خبرگان، با استفاده از نرم‌افزار SPSS 22 مقدار ۰/۷۹ برآورد شد که قابل قبول است.

## ۲-۱-۴. آمار تحلیلی

مراحل روش دیمتل طبق نظر تسای<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) به قرار زیر است:

### الف. ایجاد ماتریس روابط مستقیم

در این مرحله، روابط علی بین عوامل مورد مطالعه در ماتریسی به نام ماتریس روابط مستقیم وارد گردید. سپس با استفاده از فرمول‌های زیر ماتریس روابط مستقیم نرمال شده به دست می‌آید.

$$\alpha = \frac{1}{\max(\sum_{j=1}^n x_{ij})}$$

$$N = \alpha \cdot X$$

با توجه به روابط بالا، میزان ضریب آلفا ۰/۳۵۸ به دست آمد که با ضرب این مقدار در ماتریس روابط مستقیم، ماتریس روابط مستقیم نرمال شده به دست می‌آید. در گام بعدی با استفاده از ماتریس نرمال شده، می‌توان ماتریس روابط کلی را بر اساس رابطه زیر به دست آورد.

$$T = N(I - N)^{-1}$$

### ب. محاسبه میزان اثرگذاری و اثرپذیری عوامل

در این مرحله حاصل جمع سطری و ستونی را برای هر یک از عوامل به دست می‌آوریم. حاصل جمع سطری (D) میزان اثرگذاری و حاصل جمع ستونی (R) میزان اثرپذیری هر عامل را نشان می‌دهد.

$$D_i = \sum_{j=1}^n t_{ij}$$

$$R_i = \sum_{i=1}^n t_{ij}$$

$$I, j = 1, 2, \dots, n$$

## پ. تعیین روابط معنادار بر اساس حد آستانه‌ای

به منظور تشریح روابط ساختاری میان معیار و حفظ پیچیدگی سیستم با یک سطح قابل مدیریت، لازم است ارزش آستانه‌ای  $\alpha$  برای فیلتر نمودن تأثیرات ناچیز در ماتریس روابط کلی مشخص شود. تنها برخی از معیارها که تأثیر آنها در ماتریس  $T$  بیشتر از ارزش آستانه‌ای است، باید انتخاب شده و در نقشه روابط نمایش داده شوند.

$$\alpha = \frac{1}{n \times n} \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^n T_{ij}$$

به‌طور معمول مقدار  $\alpha$  میانگین کلیه مقادیر ماتریس ارتباط کل به‌عنوان حد آستانه مطابق با رابطه زیر محاسبه می‌شود و این مقدار متوسط را «حد آستانه روابط معنادار» نام‌گذاری می‌کنیم. سپس هریک از خانه‌های ماتریس ارتباط کل را با این مقدار آستانه مقایسه کرده و در صورتی که بزرگ‌تر از این حد آستانه باشد، در آن خانه مقدار عنصر مربوطه از ماتریس  $T$  را قرار می‌دهیم که به این معنی است که بین عوامل آن خانه ارتباط معناداری وجود دارد؛ در غیر این صورت عدد صفر قرار می‌دهیم. نکته قابل ذکر آن است که برای ساده‌تر نمودن پیچیدگی می‌توان طبق تجربه و مهارت تصمیم‌گیرنده، سطح بزرگتری در نظر گرفته شود (ملازاده و همکاران، ۱۳۹۸: ۸).

جدول شماره ۲. ماتریس نهایی تکنیک دیمتل

نظارت بر بازار و نظام توزیع	رقه عمومی	اصلاح نظام درمانی	مدیریت مصرف	کارآفرینی و مشارکت عمومی	توانمندسازی نیروی کار	کمرچک سازی دولت	کاهش هزینه‌های عمومی	تأمین و تقویت اقتصادی	اصلاح روش‌ها	
0.099	0.108	0.093	0.101	0.083	0.091	0.094	0.108	0.096	0.097	اصلاح فرایندها
0.100	0.097	0.093	0.091	0.093	0.091	0.098	0.098	0.095	0.098	هماهنگی بین اجزاء دولت
0.092	0.114	0.091	0.096	0.094	0.099	0.089	0.103	0.082	0.084	قابلیت اعتماد
0.101	0.099	0.097	0.101	0.094	0.094	0.087	0.098	0.103	0.102	چابکی سازمان
0.091	0.118	0.093	0.097	0.096	0.098	0.090	0.104	0.085	0.110	کاهش هزینه خدمات
0.101	0.111	0.099	0.090	0.096	0.099	0.085	0.098	0.102	0.092	تأمین رضایت شهروندان
0.091	0.109	0.086	0.101	0.094	0.106	0.096	0.098	0.092	0.102	مبارزه با فساد اداری
0.095	0.114	0.094	0.114	0.090	0.094	0.080	0.124	0.089	0.105	سهولت دسترسی
0.093	0.121	0.092	0.109	0.098	0.103	0.089	0.102	0.085	0.107	بهبود کیفیت خدمات
0.108	0.104	0.094	0.102	0.095	0.094	0.091	0.098	0.103	0.108	نظارت سیستمی

بر اساس رابطه بالا، مقدار حد آستانه برابر با  $0/0244$  برآورد شد که طبق توضیحات و با توجه به جدول (۲) تمامی روابط معنادار بوده و تمامی درایه‌های ماتریس در این جدول، عددی بزرگتر از حد آستانه تعیین شده هستند.

بنابراین می‌توان گفت تمامی معیارهای در نظر گرفته شده برای دولت الکترونیک، به نوعی با معیارهای اقتصاد مقاومتی در ارتباط بوده و بر آنها تأثیر گذارند.

## ۲-۴. تجزیه و تحلیل یافته‌ها

در این تکنیک برای بررسی بیشتر میزان تأثیرگذاری، تأثیرپذیری و همچنین اولویت‌بندی معیارها، از جدولی مشابه جدول (۳) استفاده می‌شود که در آن بر اساس توضیحات گام‌به‌گام تکنیک دیمتل،  $D$  بیانگر میزان تأثیرگذاری معیارها است که هرچه مقدار آن برای معیاری بزرگتر باشد به معنای تأثیرگذاری بیشتر آن است و ستون  $R$  بیانگر میزان تأثیرپذیری معیارها است و هرچه مقدار آن برای معیاری بزرگتر باشد به این معنا است که آن معیار بیشتر تحت تأثیر سایر معیارها قرار گرفته است.

جدول شماره ۳. محاسبه میزان اثرگذاری و اثرپذیری معیارها				
D+R	D-R	D	R	معیارها
۰/۹۷۰	۰/۹۷۰	۰/۹۷۰	۰	اصلاح فرایندها
۰/۹۵۳	۰/۹۵۳	۰/۹۵۳	۰	هماهنگی بین اجزاء دولت
۰/۹۴۵	۰/۹۴۵	۰/۹۴۵	۰	قابلیت اعتماد
۰/۹۷۶	۰/۹۷۶	۰/۹۷۶	۰	چابکی سازمان
۰/۹۸۱	۰/۹۸۱	۰/۹۸۱	۰	کاهش هزینه خدمات
۰/۹۷۴	۰/۹۷۴	۰/۹۷۴	۰	تأمین رضایت شهروندان
۰/۹۷۳	۰/۹۷۳	۰/۹۷۳	۰	مبارزه با فساد اداری
۱	۱	۱	۰	سهولت دسترسی
۱	۱	۱	۰	بهبود کیفیت خدمات
۰/۹۹۷	۰/۹۹۷	۰/۹۹۷	۰	نظارت سیستمی
۱/۰۰۵	-۱/۰۰۵	۰	۱/۰۰۵	اصلاح روش‌ها
۰/۹۳۲	-۰/۹۳۲	۰	۰/۹۳۲	جلوگیری از مفاسد اقتصادی
۱/۰۳۱	-۱/۰۳۱	۰	۱/۰۳۱	کاهش هزینه‌های عمومی

۰/۸۹۹	-۰/۸۹۹	۰	۰/۸۹۹	کوچک‌سازی دولت
۰/۹۶۹	-۰/۹۶۹	۰	۰/۹۶۹	توانمندسازی نیروی کار
۰/۹۳۴	-۰/۹۳۴	۰	۰/۹۳۴	کارآفرینی و مشارکت عمومی
۱/۰۰۲	-۱/۰۰۲	۰	۱/۰۰۲	مدیریت مصرف
۰/۹۳۱	-۰/۹۳۱	۰	۰/۹۳۱	اصلاح نظام درآمدی
۱/۰۹۵	-۱/۰۹۵	۰	۱/۰۹۵	رفاه عمومی
۰/۹۷۱	-۰/۹۷۱	۰	۰/۹۷۱	نظارت بر بازار و نظام توزیع

بنابراین می‌توان گفت «بهبود کیفیت خدمات»، «سهولت دسترسی» و «نظارت سیستمی» به ترتیب از مؤثرترین عوامل دولت الکترونیک برای تحقق یافتن اقتصاد مقاومتی هستند. همچنین سایر عوامل مؤثر در تحقق اهداف اقتصاد مقاومتی به ترتیب در ادامه آمده است:

- (۱) کاهش هزینه خدمات،
- (۲) چابکی سازمان،
- (۳) تأمین رضایت شهروندان،
- (۴) مبارزه با فساد اداری،
- (۵) اصلاح فرایندها،
- (۶) هماهنگی بین اجزاء دولت،
- (۷) قابلیت اعتماد.

همچنین در میان معیارهای مرتبط با اقتصاد مقاومتی؛ «بهبود رفاه عمومی»، «کاهش هزینه‌های عمومی» و «اصلاح روش‌ها» بیشترین میزان تأثیرپذیری را دارند و معیارهای زیر به ترتیب دارای رتبه‌های بعدی میزان تأثیرپذیری هستند:

- (۱) مدیریت مصرف،
- (۲) نظارت بر بازار و نظام توزیع،
- (۳) توانمندسازی نیروی کار،
- (۴) کارآفرینی و مشارکت عمومی،
- (۵) جلوگیری از مفاسد اقتصادی،
- (۶) اصلاح نظام درآمدی،
- (۷) کوچک‌سازی دولت.

در تحلیل ستون سوم و چهارم،  $D-R$  یا بردار ارتباط، میزان ارتباط با سایر معیارها و یا به عبارت دیگر میزان اثرگذاری یا اثرپذیری معیار نسبت به سایر معیارها را نشان می‌دهد.  $D+R$  میزان اهمیت و تأثیر معیار نسبت به سایر عناصر سیستم یا به عبارت دیگر اهمیت نسبی آن را نشان می‌دهد. هر چه مقدار آن برای معیاری بیشتر باشد به این معنا است که آن معیار تعامل بیشتری با سایر عناصر سیستم دارد. لذا وزن و اهمیت این معیار در سیستم بیشتر است. اگر  $D-R > 0$  باشد می‌گوییم معیار اثرگذار است و یک متغیر علت شناخته می‌شود. اگر  $D-R < 0$  باشد می‌گوییم معیار اثرپذیر است و یک متغیر معلول شناخته می‌شود (ملازاده و همکاران، ۱۳۹۸: ۸). بنابراین می‌توان اذعان داشت معیارهای مرتبط با دولت الکترونیک کاملاً تأثیرگذار و معیارهای مرتبط با اقتصاد مقاومتی کاملاً تأثیرپذیر هستند.

از میان مجموعه معیارها، معیار رفاه عمومی، کاهش هزینه‌های عمومی و اصلاح روش‌ها با بیشترین مقدار برای متغیر  $D+R$  به عنوان پراهمیت‌ترین معیارها در سیستم شناخته شدند. همچنین کوچک‌سازی دولت از کمترین میزان اهمیت برخوردار است. رتبه‌بندی سایر معیارها در جدول (۴) نشان داده شده است. در مورد تحلیل رابطه  $D-R$  این نکته قابل ذکر است که به علت یک‌طرفه بودن بررسی ارتباط بین معیارهای تحقیق، نکات ذکر شده در بررسی ستون‌های  $D$  و  $R$ ، در این تحلیل هم صدق کرده و کاملاً مشابه است.

جدول شماره ۴. رتبه‌بندی معیارها بر اساس اهمیت نسبی

اولویت	معیار	$D+R$	اولویت	معیار	$D+R$
۱	رفاه عمومی	۱/۰۹۵	۱۱	مبارزه با فساد اداری	۰/۹۷۳
۲	کاهش هزینه‌های عمومی	۱/۰۳۱	۱۲	نظارت بر بازار و نظام توزیع	۰/۹۷۱
۳	اصلاح روش‌ها	۱/۰۰۵	۱۳	اصلاح فرایندها	۰/۹۷۰
۴	مدیریت مصرف	۱/۰۰۲	۱۴	توانمندسازی نیروی کار	۰/۹۶۹
۵	بهبود کیفیت خدمات	۱	۱۵	هماهنگی بین اجزاء دولت	۰/۹۳۵
۶	سهولت دسترسی	۱	۱۶	قابلیت اعتماد	۰/۹۴۵
۷	نظارت سیستمی	۰/۹۹۷	۱۷	کارآفرینی و مشارکت عمومی	۰/۹۳۴
۸	کاهش هزینه خدمات	۰/۹۸۱	۱۸	جلوگیری از مفاسد اقتصادی	۰/۹۳۲
۹	چابکی سازمان	۰/۹۷۶	۱۹	اصلاح نظام درآمدی	۰/۹۳۱
۱۰	تأمین رضایت شهروندان	۰/۹۷۴	۲۰	کوچک‌سازی دولت	۰/۸۹۹

با در نظر گرفتن نتایج به‌دست‌آمده از روش دیمتل در جدول (۲) مبنی بر تأثیرگذاری تمامی مؤلفه‌های دولت الکترونیک بر مؤلفه‌های اقتصاد مقاومتی، می‌توان به این نتیجه رسید که با تلاش در به‌کارگیری بیشتر دولت الکترونیک در جریان انجام امور، گامی مؤثر در جهت دستیابی به اقتصاد مقاومتی، برداشته خواهد شد. به‌عبارتی نتایج استفاده از دولت الکترونیک می‌تواند روند تحقق اهداف اقتصاد مقاومتی را بهبود بخشد.

## ۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادات

طبق نتایج به‌دست‌آمده، تمامی مؤلفه‌های دولت الکترونیک در تحقق اهداف اقتصاد مقاومتی نقش دارند. بنابراین به بیان عمده‌ترین تأثیرات می‌پردازیم:

- بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، مؤلفه اصلاح فرایندها بیشترین تأثیر را بر روی اهداف کاهش هزینه‌های عمومی، رفاه عمومی و مدیریت مصرف دارد.
- از مؤلفه‌های دولت الکترونیک، مؤلفه هماهنگی بین اجزاء دولت بیشترین تأثیر را به ترتیب بر روی اهداف نظارت بر بازار و نظام توزیع، اصلاح روش‌ها، کاهش هزینه‌های عمومی و کوچک‌سازی دولت دارد.
- مؤلفه قابلیت اعتماد به ترتیب بر روی رفاه عمومی، کاهش هزینه‌های عمومی، توانمندسازی نیروی کار است.
- از دیگر مؤلفه‌های دولت الکترونیک چابکی سازمان است که به ترتیب بر مؤلفه‌های زیر تأثیرگذار است:

- ❖ جلوگیری از مفاسد اقتصادی،
- ❖ اصلاح روش‌ها،
- ❖ نظارت بر بازار و نظام توزیع،
- ❖ مدیریت مصرف.

- کاهش هزینه خدمات دیگر مؤلفه‌های دولت الکترونیک است که این مؤلفه بیشترین تأثیر را بر روی رفاه عمومی، اصلاح روش‌ها و کاهش هزینه‌های عمومی دارد.
- از دیگر مؤلفه‌های دولت الکترونیک، تأمین رضایت شهروندان است که این مؤلفه به ترتیب بر روی رفاه عمومی، جلوگیری از مفاسد اقتصادی، نظارت بر بازار و نظام توزیع تأثیرگذار است.



- مبارزه با فساد اداری، مؤلفه دیگر دولت الکترونیک است که بیشترین تأثیر را به ترتیب بر رفاه عمومی، توانمندسازی نیروی کار، اصلاح روش‌ها دارد.
- مؤلفه سهولت دسترسی به ترتیب بر کاهش هزینه‌های عمومی، مدیریت مصرف و رفاه عمومی تأثیرگذار است.
- مؤلفه بهبود کیفیت خدمات به ترتیب بر مؤلفه‌های رفاه عمومی، مدیریت مصرف، اصلاح روش‌ها تأثیر دارد.
- مؤلفه نظارت سیستمی به‌عنوان آخرین مؤلفه مورد بحث در دولت الکترونیک بر مؤلفه‌های اصلاح روش‌ها و نظارت بر بازار و نظام توزیع، رفاه عمومی و جلوگیری از مفاسد اقتصادی تأثیرگذار است.

نتایج به‌دست‌آمده با نتیجه به‌دست‌آمده از پژوهش‌های نه‌ری و همکاران (۱۳۹۰) درباره تأثیر اصلاح فرایندها بر کاهش هزینه‌ها و بهبود رفاه عمومی؛ معصوم‌زاده (۱۳۹۰) در خصوص تأثیر اصلاح فرایند بر کاهش هزینه‌ها؛ «گیل گارسیا» و همکاران (۲۰۰۷) در مورد هماهنگی بین اجزا دولت و کاهش هزینه‌های عمومی؛ ایران‌زاده و داوودی (۱۳۹۱) درباره ارتباط میان تأمین رضایت شهروندان با رفاه عمومی؛ «تابلی» و همکاران (۱۳۹۳) درباره تأثیر مبارزه با فساد اداری بر اصلاح روش‌ها و نظارت بر بازار؛ شفیع‌پور (۱۳۹۶) درباره تأثیر مبارزه با فساد اداری بر رفاه عمومی؛ صادقی و شاه‌محمدی (۱۳۹۶) در ارتباط با تأثیر بهبود کیفیت خدمات بر رفاه عمومی، تأثیر نظارت سیستمی بر کاهش هزینه و رضایت ذینفعان مطابقت دارد.

## ۵-۱. نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از پرسشنامه‌ها، سه مؤلفه پر اهمیت «بهبود کیفیت خدمات»، «سهولت دسترسی» و «نظارت سیستمی در دولت الکترونیک» بیشترین تأثیر را بر اقتصاد مقاومتی دارند. به علت اینکه شرکت‌های بیمه در گروه شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات قرار دارند، از دیدگاه پاسخ‌دهندگان، وجود و بهبود این سه عامل بیشترین ارتباط را با اهداف عمده اقتصاد مقاومتی دارند. همچنین تمرکز بیشتر بر این سه مؤلفه می‌تواند عاملی برای رشد بیشتر سایر مؤلفه‌های دولت الکترونیک به حساب آید. در نتیجه، برقراری دولت الکترونیک بیشترین تأثیر را بر رفاه عمومی می‌گذارد. نکته حائز اهمیت در خصوص اغلب بندهای سیاست اقتصاد مقاومتی، توجه به مسئله بهبود رفاه از راه‌های گوناگون است. همچنین هماهنگی میان اجزاء دولت و قابلیت اعتماد به‌عنوان کم‌اهمیت مؤلفه‌ها انتخاب شدند.

## ۲-۵. کاربردهای تحقیق

سازمان‌های دولتی و خصوصی که در ارائه خدمات خود به شهروندان از دولت الکترونیک استفاده می‌کنند، می‌توانند از نتایج به‌دست‌آمده استفاده نمایند. از کاربردهای حاصل از این تحقیق می‌توان به «افزایش کارایی دولت الکترونیک» اشاره کرد که با تحقق این امر، اهداف اقتصاد مقاومتی به شکل گسترده‌تری در جامعه محقق خواهند شد که این اهداف به شرح زیر هستند:

- (۱) صرفه‌جویی در هزینه‌ها،
- (۲) افزایش رفاه آحاد جامعه،
- (۳) افزایش بهره‌وری و کارایی در سازمان‌ها،
- (۴) جلوگیری از انواع فساد و ... .

## ۳-۵. پیشنهادات

بررسی پیشینه تحقیق نشان می‌دهد دولت الکترونیک نقش قابل ملاحظه‌ای در حرکت به سمت اهداف اقتصاد مقاومتی دارد. بنابراین پیشنهاد می‌گردد:

- (۱) فرهنگ صحیح به‌کارگیری دولت الکترونیک در جامعه و دستگاه‌های دولتی گسترش یابد تا از این طریق امکان دسترسی بهتر شهروندان به خدمات الکترونیک فراهم شود.
- (۲) هماهنگی بین سازمان‌ها و نهادهای دولتی صورت گیرد؛ چراکه وجود سیستم‌های پراکنده موجب از دست رفتن بسیاری از فرصت‌ها و تحمیل هزینه‌های بالا برای دولت می‌گردد.
- (۳) با استفاده از قابلیت‌های دولت الکترونیک، کیفیت و نحوه ارائه خدمات ارائه شده به شهروندان ارتقا یابد.
- (۴) با استفاده از سامانه‌های مناسب، نظارت لازم در موارد مختلف به‌ویژه در مورد قیمت‌گذاری کالا صورت گیرد؛ همچنین نظارت منجر به کاهش مفاصل اقتصادی خواهد شد.
- (۵) با ایجاد تغییرات لازم در فرایند انجام کارها، می‌توان هزینه‌های ارائه خدمت را کاهش داد و بر سطح رضایتمندی و به دنبال آن بر میزان رفاه عمومی افزود.

## منابع

### الف- فارسی

- اصغری، محمود (۱۳۹۳). «خانواده و نقش آن در اقتصاد مقاومتی» *فصلنامه پژوهش‌های اقتصادی*، ۲۰ (۳)، ۷۹-۹۵.
- ایران‌زاده، سلیمان؛ داوودی، کامل (۱۳۹۱). «بررسی رابطه استقرار دولت الکترونیک و سلامت نظام اداری کشور»، *فصلنامه مدیریت بهره‌وری (فراسوی مدیریت)*، ۶ (۲۲)، ۵۵-۷۲.
- تابی، حمید؛ صالحی، جواد؛ حسین‌پور، مرتضی؛ و غلامعلی‌پور، علی (۱۳۹۳). «اصلاح ساختارهای قانونی، نظارتی و فرهنگی در مبارزه با فساد اداری»، *فصلنامه مطالعات بین‌المللی پلیس*، ۵ (۱۷)، ۹۳-۱۰۸.
- توکلی، محمدجواد؛ ایزانلو، ایمان (۱۳۹۵). «اقتصاد مقاومتی به‌عنوان یک اندیشه اسلامی»، *دوفصلنامه پژوهش‌های اقتصاد مقاومتی*، ۱ (۱)، ۱۵-۵۴.
- جعفری، مرتضی (۱۳۹۵). «نقش دولت الکترونیک در راستای منطقی‌سازی هزینه‌های عمومی با توجه به بند ۱۶ سیاست‌های اقتصاد مقاومتی»، در *مجموعه مقالات دهمین کنگره پیشگامان پیشرفت*. تهران: مرکز الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت.
- دهقانپور، بابک؛ شفیعی، آزاده؛ و محمدی، مهران (۱۳۹۴). «اقتصاد مقاومتی؛ مطالعه مروری ابعاد و ویژگی‌ها»، *ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه*، (۱۸۶)، ۵۵-۶۴.
- دبیرخانه شورای اقتصاد (۱۳۹۳). *مجموعه اهداف، برنامه‌ها و سیاست‌های اقتصاد مقاومتی (مصوبات شورای اقتصاد)*. تهران: ریاست جمهوری، معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس‌جمهور.
- رضایی، مهدی؛ یعقوبی، اسماعیل (۱۳۹۴). «دولت الکترونیک: الگوی جدید در اصلاح نظام اداری و ارائه خدمات عمومی»، *فصلنامه مدیریت شهری*، (۱)، ۲۴۷-۲۶۶.
- اداره امور توسعه دولت الکترونیک (۱۳۹۶). *خدمات دستگاه‌های اجرایی از منظر دولت الکترونیک*. به اهتمام: سازمان اداری و استخدامی کشور معاونت نوسازی اداری، اداره امور توسعه دولت الکترونیک. تهران: سازمان برنامه و بودجه کشور،

- سرخ‌پر، میثم (۱۳۹۵). *حرکت به سوی اقتصاد مقاومتی با ابزارهای تجارت الکترونیک*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه گیلان.
- سیف، اله‌مراد؛ راعی دهقی، مجتبی؛ و مرشدی، بهنام (۱۳۹۴). *اقتصاد مقاومتی و بانکداری مقاومتی: مفاهیم، تجارب و شاخص‌ها*. تهران: دانشگاه دفاع ملی، چاپ اول.
- سیف، اله‌مراد؛ غضنفری، مهدی؛ دهقان، نبی‌اله و همکاران (۱۳۹۷). «مدل مفهومی تولید صادرات محور در اقتصاد مقاومتی»، *فصلنامه مطالعات بین‌رشته‌ای دانش راهبردی*، (۳۲)، ۲۴۵-۲۱۷.
- شفیع‌پور، سیده فاطمه (۱۳۹۶). «نقش حکمرانی نوین و فرهنگ سازمانی در کاهش فساد اداری»، *دوماهنامه پژوهش در هنر و علوم انسانی*، (۷)، ۲۳-۳۴.
- صادقی عطاآبادی، محمد؛ شاه‌محمدی، غلامرضا (۱۳۹۶). «مدلی برای بهبود کیفیت خدمات در دفاتر خدمات الکترونیک انتظامی شهر اصفهان با استفاده از مدل کانو»، *نشریه مدیریت منابع در نیروی انتظامی*، ۵ (۱)، ۱۰۱-۱۲۸.
- عبدالملکی، حجت‌الله (۱۳۹۵). *اقتصاد مقاومتی؛ مبانی، سیاست‌ها، برنامه و عمل*. تهران: بسیج دانشجویی دانشگاه امام صادق(ع).
- محمدبیگی، ابوالفضل؛ محمدصالحی، نرگس؛ و گل، محمدعلی (۱۳۹۳). «روایی و پایایی ابزارها و روش‌های مختلف اندازه‌گیری آن‌ها در پژوهش‌های کاربردی در سلامت»، *مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان*، ۱۳ (۱۲)، ۱۱۵۳-۱۱۷۰.
- معصوم‌زاده، جعفر (۱۳۹۰). «مدیریت فرایندها، ابزاری برای کاهش هزینه‌های شهرداری تهران»، در *مجموعه مقالات دومین همایش ملی مدیریت فرایندهای سازمانی*، تهران، دی ماه.
- ملازاده گل‌محله، مهدی؛ لشکریان، حمیدرضا؛ شیخ‌محمدی، مجید؛ و میرزایی، کمال (۱۳۹۸). «ارزیابی معیارهای عملیات شبکه محور بر پایه روش دیمتل»، *نشریه علمی پدافند الکترونیکی و سایبری*، (۲۸)، ۱۳۹-۱۵۳.
- مولودیان، رزگار (۱۳۹۰). *بررسی تأثیر دولت الکترونیک بر ارتقای سلامت نظام اداری در ایران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان.

- نه‌ری، رسول؛ زهره کرمانی، حامد؛ و فهیمی، جواد (۱۳۹۰). «آسیب‌شناسی علل ناکامی برخی سازمان‌ها در اصلاح فرایندها»، در *مجموعه مقالات دومین همایش ملی مدیریت فرایندهای سازمانی*، تهران، بیست و دوم آذر.

#### ب- انگلیسی

- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., Weerakkody, V. (2016). "Analyzing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework", *International Business Review*, At: [Http://dx.doi.org/10.1016/j.ibusrev.06.004](http://dx.doi.org/10.1016/j.ibusrev.06.004).
- Anthopoulos, L., Reddick, CG. Giannakidou, I, Mavridis, N. (2016). "Why e-government projects fail? An analysis of the Healthcare.gov website", *Government Information Quarterly*, 33 (1), 161-173.
- Ebrahim, Z. Irani, Z. (2006), "E-Government adoption: architecture and barriers", *Business Process Management Journal*, 11 (5), 589-611.
- Gil-Garcia, J. R., Chengalur-Smith, I. Duchessi, P. (2007). "Collaborative eGovernment: impediments and benefits of information-sharing projects in the public sector", *European Journal of Information Systems*, 16 (2), 121-133.
- Khan, A., Krishnan, S. (2019). "Conceptualizing the impact of corruption in national institutions and national stakeholder service systems on e-government maturity", *International Journal of Information Management*, 46 (1), 23-36.
- Kim, H.J. Pan, G., Pan, S. L. (2007), "Managing IT-enabled transformation in the public sector: a case study on e-government in South Korea", *Government Information Quarterly*, 24 (2) 338-352.
- Kofi Mensah, I., Mi, J. (2019). "Predictors of the Readiness to Use E-Government Services from Citizens' Perspective.", *International Journal of Technology Diffusion*, 10 (1), 39-59
- Lin, Y. Yang, Y. Kang, J. Yu, H. (2011), "Using DEMATEL method to explore the core competences and causal effect of the IC design service company: An empirical case study", *Expert Systems with Applications*, 38 (5), 6262-6268.
- Mahmoodi, R. K., & Nojehdeh, S. H. (2016). "Investigating the Effectiveness of E-government Establishment in Government Organizations". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, (230), 136-141.
- Sawalha, S., Al-Jamal, M., Abu-Shanab, E. (2019). "The influence of utilizing Facebook on e-government adoption", *Electronic Government, an International Journal*, 15 (1), 1-20.
- Tsai, S. (2018). "Using the DEMATEL model to explore the job satisfaction of research and development professionals in china's photovoltaic cell industry", *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 81 (1), 62-68.

- Twizeyimana, J, D. Andetson, A. (2019). “The public value of E-Government – A literature review”, *Government Information and Quarterly*, 36 (2), 167-178.
- Verkijika, S., De Wet, L. (2018). “A usability assessment of e-government websites in Sub-Saharan Africa”, *International Journal of Information Management*, 39 (1), 20-29.
- Yanging.G (2010). “E-government; Definition, Goals, Benefit and Risks”, *International Conference on management and service science*, DOI: 10.1109/ICMSS.2010.5576557