

Identification of Factors Affecting Mobile Government in Iran

*Elia Borhanzadeh**, *Reza Vaezi***, *Ghodsi Bayat**** and *Habibollah Roodsaz*****

| | | | | |
|------------------|-----------------------------|----------------------------|--|---------------|
| Research Article | Receive Date: 2023.09.19 | Accept Date: 2024.03.02 | Online Publication Date: 2024.03.02 | Page: 309-348 |
|------------------|-----------------------------|----------------------------|--|---------------|

The primary objective of this study is to identify the factors affecting mobile government through a meta-synthesis approach. A review of previous studies revealed that mobile government has been partially examined, but no comprehensive study has categorized the main components influencing it. The research adopts a qualitative approach, utilizing the seven-stage meta-synthesis method of Sandelowski and Barroso. This involved reviewing all relevant sources on smart governance and its essential factors, encompassing 1,354 articles, books, and theses from credible domestic and international sources published between 2010–2022 (Gregorian) and 1390–1401 (Persian calendar). After screening for relevance, 118 sources were selected, and coding was performed on the extracted concepts. Based on the results of the systematic review and meta-synthesis approach, the research model was developed, comprising five dimensions or selective codes (social, economic, managerial, political, and cultural factors) and 10 core codes, including electronic services, electronic participation, productivity, policymaking and policy, human capital, employee empowerment, legislation, infrastructure, support, and education. To assess reliability and quality control, the Kappa method was used, with the Kappa index for mobile government factors calculated to be at an excellent agreement level. The study's findings align with public administration theories, moving toward increased transparency in government activities and greater accountability of policymakers. Implementing mobile government can facilitate faster information flow to citizens, provide services with agility by removing temporal and spatial barriers, and lead to integration among government organizations, resulting in a win-win outcome for both the government and citizens.

Keywords: *Mobile Government; Electronic Government; Smart Government; Meta-synthesis*

* PhD student in Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran (Corresponding Author); Email: borhanzade@yahoo.com

** Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran; Email: vaezei@atu.ac.ir

*** Assistant Professor, Department of Public Relations, Faculty of Communication, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran; Email: bayatghodsi@atu.ac.ir

**** Associate Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran; Email: roodsaz@atu.ac.ir

Majlis and Rahbord, Volume 32, No. 122, Summer 2025

How to cite this article: Borhanzadeh, E., Reza Vaezi, Ghodsi Bayat and Habibollah Roodsaz (2025). "Identification of Factors Affecting Mobile Government in Iran", *Majlis and Rahbord*, 32(122), p. 309-348.

doi:10.22034/mr.2024.15830.5582

شناسایی عوامل مؤثر بر دولت همراه در ایران

الیا برهان‌زاده، * رضا واعظی، ** قدسی بیات *** و حبیب‌اله رودساز ****

| | | | | |
|-------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------|
| نوع مقاله: پژوهشی | تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۴/۲۸ | تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۱۲ | تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۱۲/۱۲ | شماره صفحه: ۳۴۸-۳۰۹ |
|-------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------|

هدف اصلی این پژوهش شناسایی عوامل مؤثر بر دولت همراه از طریق رویکرد فراترکیب است. رویکرد پژوهش، کیفی است و از روش هفت مرحله‌ای فراترکیب سندلوسکی و باروسو استفاده شده است. به این ترتیب که با مراجعه به همه منابع مرتبط با حکمرانی هوشمند و عوامل ضروری وابسته به آن، مشتمل بر ۱۳۵۴ مقاله، کتاب و پایان‌نامه از منابع معتبر داخلی و خارجی منتشر شده از پایگاه اطلاعات علمی در بازه زمانی ۱۴۰۱-۱۳۹۰ خورشیدی و ۲۰۱۰ تا ۲۰۲۲ میلادی صورت گرفته است. سپس با در نظر گرفتن میزان ارتباط با موضوع پژوهش، منابع اولیه غربال و تعداد ۱۱۸ منبع انتخاب و کدگذاری روی مفاهیم مستخرج از آنها انجام شد. در مجموع، براساس نتایج مرور نظام‌مند و رویکرد فراترکیب، مدل پژوهش در قالب پنج بُعد یا کد انتخابی عوامل اجتماعی، اقتصادی، مدیریتی، سیاسی و فرهنگی و ۱۰ کد محوری شامل خدمات الکترونیک، مشارکت الکترونیک، بهره‌وری، سیاستگذاری و خط‌مشی، سرمایه انسانی، توانمندسازی کارکنان، قانونگذاری، زیرساخت‌ها، پشتیبانی و حمایت و آموزش به‌دست آمد. به‌منظور سنجش پایایی و کنترل کیفیت، از روش کاپا استفاده شده است. مقدار شاخص کاپا برای عوامل دولت همراه در سطح توافق عالی قرار گرفت. نتایج این پژوهش براساس نظریات مدیریت دولتی به‌سمت افزایش شفافیت فعالیت‌های دولتی و نیز پاسخگویی بیشتر دولت‌مردان پیش رفت. چنانچه بتوان با پیاده‌سازی دولت همراه، جریان اطلاعات سریع‌تر به شهروندان برقرار شود و با چابکی و از میان برداشتن مرزهای زمانی و مکانی، خدمات مورد نیاز ایشان عرضه شود؛ به‌طوری‌که ارائه خدمات دولتی بر بستر دولت همراه می‌تواند به یکپارچگی بین سازمان‌های دولتی و نتیجه برد-برد برای دولت و شهروندان منجر شود.

کلیدواژه‌ها: دولت همراه؛ دولت الکترونیک؛ دولت هوشمند؛ فراترکیب

* دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
Email: borhanzade@yahoo.com

** استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران؛
Email: vaezei@atu.ac.ir

*** استادیار، گروه روابط عمومی، دانشکده ارتباطات، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران؛
Email: bayatghodsi@atu.ac.ir

**** دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران؛
Email: roodsaz@atu.ac.ir

فصلنامه مجلس و راهبرد، سال سی و دوم، شماره یکصد و بیست و دوم، تابستان ۱۴۰۴

روش استناد به این مقاله: برهان‌زاده، الیا، رضا واعظی، قدسی بیات و حبیب‌اله رودساز (۱۴۰۴). «شناسایی عوامل مؤثر بر دولت همراه در ایران»، مجلس و راهبرد، ۳۲(۱۲۲)، ص. ۳۴۸-۳۰۹.

doi: 10.22034/mr.2024.15830.5582

مقدمه

دولت الکترونیک استفاده از وسایل ارتباطی فناورانه مانند رایانه و اینترنت برای ارائه خدمات عمومی به شهروندان و سایر افراد در هر کشور یا منطقه است. دولت الکترونیک فرصت‌های جدیدی را برای دسترسی مستقیم و راحت‌تر شهروندان به دولت و ارائه خدمات دولت به‌طور مستقیم به شهروندان ارائه می‌دهد (Fernández et al., 2023). این اصطلاح شامل تعاملات دیجیتالی بین یک شهروند و دولت آنها، بین دولت‌ها و سایر سازمان‌های دولتی، بین دولت و شهروندان، بین دولت و کارمندان و بین دولت و کسب‌وکار است (Kilic et al., 2019). استراتژی‌های دولت الکترونیک (یا دولت دیجیتال) به‌عنوان «به‌کارگیری اینترنت و شبکه جهانی وب برای ارائه اطلاعات و خدمات دولتی به شهروندان» تعریف می‌شود (Blom and Uwizeyimana, 2020). دولت الکترونیک مشارکت گسترده‌ی نفعان در توسعه ملی، جامعه و تعمیق فرایند حکمرانی را ترویج و بهبود می‌بخشد. در سیستم‌های دولت الکترونیک، عملیات دولتی را خدمات مبتنی بر وب پشتیبانی می‌کند که شامل استفاده از فناوری اطلاعات، به‌ویژه اینترنت، برای تسهیل ارتباط بین دولت و شهروندانش است (Li, 2020).

در ایران، شورای عالی فناوری اطلاعات در ششمین جلسه مورخ ۱۳۹۲/۲/۲۰ در جهت سیاست‌های کلی نام اداری و اقتصاد مقاومتی ابلاغی مقام معظم رهبری و برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران و با هدف چابک‌سازی، کاهش زمان و هزینه خدمات اداری، شفاف‌سازی و مبارزه با فساد اداری، مصوبه‌ای درباره ضوابط فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیک شامل بر هفت فصل ارائه کرده است که در آن به اهداف و مدیریت کلان دولت الکترونیکی، بازمهندسی دولت، پایگاه اطلاعات و خدمات پایه دولت، مراکز تبادلات اطلاعات، تکالیف فنی دستگاه اجرایی و تکالیف سازمان فناوری اطلاعات پرداخته شده است. هدف از این مصوبه، توسعه دولت الکترونیکی با ویژگی‌های ذیل است: سریع و چابک، مسئولیت‌پذیر و پاسخگو، کارآمد و اثربخش، فراگیر، منطبق و تطبیق‌پذیر، در دسترس، قابل اعتماد، با هماهنگی کامل

میان اجزای دولت و در راستای ایجاد شفافیت و مقابله با جعل و فساد اداری (Zu- kang, Touré and Gurría, 2011). همین‌طور تأثیر تلفن همراه در زندگی روزمره افراد طوری است که این دستاوردهای فناورانه به بخشی جدایی‌ناپذیر از زندگی اکثریت شهروندان تبدیل شده است (حکیم جوادی و سپهری، ۱۳۹۴).

دولت همراه با افزایش توانمندی‌های افراد و افزایش مشارکت آنها در فرایندهای تصمیم‌گیری دولتی می‌تواند بهبود چشمگیری در عملکرد دولت داشته باشد. همچنین ممکن است با ایجاد فرصت‌های بیشتر برای شرکت مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به زندگی عمومی و ارائه خدمات بهتر، افزایش اعتماد عمومی و افزایش بهره‌وری در دولت رخ دهد؛ زیرا استفاده از فناوری‌های نوین برای ارتقای ارتباطات بین مردم و دولت نیز می‌تواند به افزایش شفافیت و اعتماد عمومی کمک کند. ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی که به مردم امکان می‌دهد تا از عملکرد دولت آگاه شوند و نظرهای خود را ارائه کنند، به توسعه دولت همراه کمک می‌کند. شهروندان می‌توانند به‌صورت آنلاین از خدمات مختلف دولتی استفاده کنند و به حضور در مراکز خدمات دولتی نیازی نباشد. این بهبود در دسترسی به خدمات دولتی برای شهروندان، به‌عنوان اقدام مهمی در جهت افزایش رضایتمندی آنها از دولت، می‌تواند مؤثر باشد. با این وجود و به‌رغم مزایای بی‌شمار دولت همراه و نرخ نفوذ بالای موبایل در کشور طبق بررسی‌های به‌عمل‌آمده، پژوهش جامعی درخصوص مؤلفه‌های تأثیرگذار بر دولت همراه صورت نگرفته است بنابراین بررسی اینکه چه عواملی برای پیاده‌سازی و مطالعه دولت همراه مؤثر است ضرورت می‌یابد. با توجه به مباحث مطرح شده سؤال اصلی در این مطالعه این است که عوامل مؤثر بر دولت همراه از طریق رویکرد فراترکیب کدامند؟

۱. پیشینه پژوهش

۱-۱. پیشینه نظری

دولت همراه (سیار): خدمات عمومی مبتنی بر فناوری در حوزه‌های

متنوعی نظیر سلامت عمومی، حمل و نقل، مالی و مالیاتی، ارتباطات، کشاورزی، آموزش و غیره رشد کرده است. همزمان افزایش سریع استفاده از فناوری‌های موبایلی شرایط را برای گذار از دولت الکترونیک به دولت همراه فراهم کرده است (Malaquias and Silva Junior, 2021). دولت همراه، شیوه ارائه خدمات به شهروندان، کسب و کارها و سایر سازمان‌های دولتی را تقویت کرده و فرایندهای سنتی و تعامل با بخش‌های دولتی را از طریق ایجاد کانال‌های آنلاین شفاف، اثربخش و راحت در محیط موبایلی تغییر می‌دهد (Alotaibi, Dasuki and Zamani, 2021). نظر به خلق ارزش اضافی در مقایسه با دولت الکترونیک، می‌توان دولت همراه را به مثابه افزونه‌ای بر دولت الکترونیک دانست. به خصوص دولت همراه به صورت کلی ارزش دولت الکترونیک را از دو جنبه بالا می‌برد: اول اینکه ویژگی‌های منحصربه‌فرد دولت همراه، اثربخشی خدمات دولت را افزایش می‌دهد. دوم اینکه دولت همراه اثربخشی خدمات دولت را بهبود می‌بخشد؛ به همین دلیل بیشتر دولت‌ها درصدد سرمایه‌گذاری در توسعه دولت همراه به منظور بهبود کیفیت و ارائه خدمات هستند (Wang, Teo and Liu, 2020)؛ هرچند چشم‌انداز وضعیت مطلوب در دید انسان‌ها و نظام‌های سیاسی بسیار متنوع و گسترده است.

درواقع به کارگیری فناوری ارتباطات بی‌سیم همراه یا سیار در دولت، ارائه اطلاعات و خدمات برای شهروندان و کسب و کارها است و اهداف توسعه چندگانه دارد؛ به گونه‌ای که ضمن سروکار داشتن با توسعه سطح تولید و مصرف، دغدغه آزادی، عدالت، یکپارچگی و امنیت انسان‌ها را به عهده دارد. پیاده‌سازی دولت همراه از منافع برخوردار است که از جمله می‌توان به افزایش کارایی فعالیت‌های دولتی، افزایش اثربخشی سازمان‌های دولتی، گسترش و بهبود خدمات، کاهش هزینه‌های سازمانی، افزایش دموکراسی در جامعه اشاره کرد (Chohan and Hu, 2022). دولت همراه کارایی و اثربخشی کارکنان دولت را افزایش می‌دهد و با کمک فناوری همراه، کارکنان دولت می‌توانند به اطلاعات مورد نیاز خود در زمان واقعی دسترسی پیدا کنند (یعقوبی و همکاران، ۱۳۹۵).

حکمرانی هوشمند: حکومت باید برای تحقق شهرهای هوشمند، مراتب شفافیت را در حکومت‌داری، توسعه شهروندی و راهبردهای سیاسی شهرها بهبود بخشد. برای نیل به این هدف، دولت باید از ادراکات، خواسته‌ها، اولویت‌های توسعه و بازخوردهای خط‌مشی‌ها در طراحی و اجرا، اطلاع داشته باشد تا بتواند راهکارهای متعددی را برای برقراری ارتباط با شهروندان ایجاد کند؛ به‌طوری‌که مراتب مداخله آنان در امر حکومت‌داری تقویت شود و بتوانند فعالانه در امور حکمرانی و اجرای توسعه مشارکت داشته باشند. از این‌رو بهره‌گیری از ساختار حکومتی کارآمد و مجاری ارتباطی دوطرفه برای توسعه حکومت شهری هوشمند، ضروری است (غفاری و همکاران، ۱۴۰۲). حکمرانی متمرکز بر بخش وسیعی از دولت‌ها تا سازمان‌های رسمی و غیررسمی، خانواده‌ها و طایفه‌ها است و از طریق گستره وسیعی از ابزارها ناشی می‌شود که شامل هنجارها، قوانین یا قدرت است (بلوچی، بهبودی و ترابی، ۱۴۰۰). «حکمرانی دیجیتالی» به‌منزله اصطلاحی عام، بر اشکال نوین حکمرانی الکترونیک متمرکز بوده، دال بر این معنای مهم است که شهروندان از حق مساوی برای مشارکت در فراگردهای تصمیم‌گیری برخوردار بوده و می‌توانند به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم فراگرد حکمرانی را به چالش کشانند؛ به‌گونه‌ای که وضعیت و کیفیت زندگی‌شان بهبود یابد. به بیان دیگر، اشکال نوین حکمرانی، این یقین را حاصل ساخته که شهروندان می‌توانند بهتر و مؤثرتر در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داشته باشند (Mekhum, 2020). حکمرانی هوشمند دربردارنده مزایای بسیاری برای دولت‌ها است که برخی از آنها عبارتند از: ثبات و مشارکت سیاسی، پاسخگویی، شفافیت، خدمات عمومی و اجتماعی، راهبردهای سیاسی، اثربخشی و کارایی، عدالت و کنترل فساد، مسئولیت‌پذیری و حاکمیت قانون (چگنی و کشتکار هرانکی، ۱۴۰۱).

شهر هوشمند: به‌منزله رویکردی منسجم، نوآور و پایدار است که در آن فناوری‌های نوین و ارتباطات به‌منزله ابزاری توانمند در بهبود کیفیت زندگی شهروندان، تحقق عدالت اجتماعی، تسریع رشد اقتصادی و بهبود شرایط محیط زیست پایدار نقش مؤثری داشته است (Alsarraf, Aljazzaf and Ashkanani, 2022). شهر هوشمند از فناوری

اطلاعات و ارتباطات برای افزایش بهره‌وری عملیاتی و بهبود کیفیت خدمات دولتی ارائه شده استفاده می‌کند (Soong, Ahmed and Tan, 2020) و به‌عنوان ابزاری برای خدمت‌رسانی به شهروندان است. از طرفی مفهوم شهر هوشمند به‌منظور بهبود پایدار کیفیت زندگی شهروندان از مشارکت دولت و شبکه‌های تلفن همراه است (Long and Phillips, 2022).

دولت الکترونیک:^۱ دولت الکترونیک شامل استفاده از فناوری اطلاعات به‌ویژه اینترنت، در ارائه خدمات عمومی، همراه با سهولت بالاتر و مشتری‌پسندتر با هزینه کمتر و در مجموع مزیت‌های بیشتر است (Camilleri, 2020). دولت الکترونیک از مزایای بالقوه‌ای برخوردار است. بهره‌مندی از امکانات آن، می‌تواند موجب ارائه بهتر خدمات دولتی به شهروندان شود و امکان استفاده و دستیابی برابر تمامی شهروندان، تعامل اثربخش‌تر با طرف‌های دیگر و غنی‌سازی شهروندان را فراهم آورد و در مجموع به مدیریت دولتی اثربخش و کارا منجر می‌شود (Alsarraf, Aljazzaf and Ashkanani, 2022). دولت الکترونیک به‌معنای تبدیل دولت به یک سازمان الکترونیکی است که از طریق ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان و سایر عوامل، تسهیلاتی برای دسترسی به خدمات دولتی فراهم می‌کند (Ambira, Kemoni and Ngulube, 2019). علاوه بر این دولت الکترونیک شامل بخش‌های مختلفی از جمله ارتباطات الکترونیکی، تجارت الکترونیکی، خدمات الکترونیکی، حکومت باز، مشارکت شهروندان و دولت، دولت‌های کوچک و هوشمند و ... است. هدف اصلی دولت الکترونیک، ارائه خدمات بهتر و کارآمدتر به شهروندان است و همچنین کاهش هزینه‌ها و زمان برای دولت و شهروندان فراهم می‌کند (Long and Phillips, 2022). دولت الکترونیک می‌تواند به کاهش فساد و افزایش شفافیت در سازمان‌های دولتی کمک کند و بهبود کیفیت خدمات دولتی را برای شهروندان فراهم آورد (Soong, Ahmed and Tan, 2020).

۲-۱. پیشینه تجربی

در مطالعات خارجی، خان، کریشنان و دهیر^۱ (۲۰۲۱) به بررسی سیستماتیک دولت الکترونیک و فساد پرداختند. نتایج حاکی از شفاف‌سازی در امور اداری و استخدامی، شفاف‌سازی از طریق اتوماسیون اداری و سیستم مکانیسم اطلاعات، پاسخگو بودن به مراجعه‌کنندگان و رعایت حقوق ارباب‌رجوع، بهبود و تسریع در پاسخگویی به رسانه‌ها و افکار عمومی است. الجوخدار^۲ و همکاران (۲۰۲۲) در بررسی توسعه و اعتبارسنجی مقیاس کیفیت خدمات دولت الکترونیک به نتایجی حاکی از عوامل شناسایی شده تعامل و شخصی‌سازی، کیفیت اطلاعات، کمک‌رسانی، سهولت استفاده، عملکرد وب‌سایت، حریم خصوصی و امنیت، و زیبایی‌شناسی دست‌یافتند. همچنین نتایج لانگ و فیلیپس^۳ (۲۰۲۲) در بررسی «تأثیر عوامل رفتاری بر قصد پذیرش خدمات دولت الکترونیک» نشان داد متغیرهای دیجیتالی‌سازی، شفاف‌سازی و سهولت در استفاده از خدمات تأثیر معناداری بر قصد پذیرش خدمات دولت الکترونیک دارد.

خان و کریشنان (۲۰۲۱) در مطالعه «آثار تعدیل‌کننده فساد سیستم‌های تجاری بر فساد در نهادهای اساسی و بلوغ دولت الکترونیک» به این نتایج دست یافتند که فساد سیاسی، فساد قانونی و فساد سیستم‌های تجاری در هر کشور نقش‌های حیاتی در تأثیرگذاری بر بلوغ دولت الکترونیک آن کشور ایفا می‌کند. میجر و تانسی^۴ (۲۰۱۸)، نیز مدعی هستند حکمرانی هوشمند، از جمع‌آوری داده برای تقویت حکمرانی و ایمنی شهری پشتیبانی می‌کند. به‌طوری‌که با تسهیل در اشتراک‌گذاری اطلاعات فعال و توانمندسازی شهروندان برای درک وضعیت و انتشار دستورالعمل‌های ایمنی جدید، به مدیریت بحران یادشده کمک می‌کند.

برخی از مطالعات داخلی انجام شده در راستای پژوهش حاضر مانند مکوندی و

1. Khan, Krishnan and Dhir

2. Aljukhadar

3. Long and Phillips

4. Meijer and Thaens

رضانوری (۱۴۰۱) در بررسی «توسعه دولت الکترونیک با رویکرد مدیریت مبتنی بر ارزش‌ها» به این نتایج دست یافتند که برای رسیدن به بهره‌وری سازمانی، به کشف و خلق دانش، ثبت دانش، تسهیم و انتقال دانش، کاربرد دانش، مکانیسم‌های ارتباطی، تکنولوژیکی، قانونی و مالی نیاز است. در مطالعه‌ای دیگر با عنوان «فرایند تحقق مشارکت مردم در دولت الکترونیک» که ضرابی (۱۴۰۱) انجام داده است مؤلفه‌های شناسایی شده برای همکاری و مشارکت شهروندان در تحقق دولت الکترونیک عبارتند از: برنامه‌های دولت الکترونیک، دموکراسی و حرکت به سمت حکمرانی الکترونیک، بهبود کارایی و افزایش مشارکت مردم، دموکراسی و مشارکت مردم، شفافیت در ابعاد سیاسی، توسعه مداوم فناوری نوین دولت الکترونیک، پیاده‌سازی برنامه‌های نوین دولت الکترونیک، پیاده‌سازی و استفاده از دولت الکترونیک در ابعاد سیاسی و دولتی. همچنین زرین‌پور، علیشیری و بیک‌زاده عباسی (۱۴۰۱) در مطالعه‌ای با عنوان «طراحی و تبیین مدل سیاستگذاری دولت الکترونیک با رویکرد اقتصاد مقاومتی» به این نتایج دست یافتند که توسعه و گسترش دولت و تجارت الکترونیک شامل شاخص‌های تقویت زیرساخت شبکه، گسترش و توسعه شبکه، تقویت و گسترش تجارت الکترونیک؛ و استراتژی دولت الکترونیک شامل شاخص‌های کاربردهای دولت الکترونیک و توانایی دولت الکترونیک؛ تقویت انگیزه و نقش حمایتی مدیران دربردارنده شاخص‌های نقش مدیریتی و حمایتی مدیران و تقویت انگیزه و روحیه است. در بررسی دیگر از رضاییان فردویی و همکاران (۱۴۰۰) شاخص‌های مؤثر در افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری شهر تهران را: عوامل ساختاری (دسترسی‌پذیری خدمات، سهولت استفاده، تعامل‌پذیری خدمات، وجود شبکه ارتباطی بین کیفیت و کارآمدی) و عوامل سازمانی (رفع پیچیدگی‌های ساختارهای بخش عمومی، انسجام در همکاری‌های بین‌بخشی در بخش عمومی، انتشار فعالیت‌ها و شفافیت عملکرد سازمان) برشمرده است.

۲. روش تحقیق

در این پژوهش، به دلیل فقدان تبیینی روشن و دقیق در خصوص مؤلفه‌های مؤثر بر دولت همراه، از روش فراترکیب استفاده شده است. این تحقیق، برای پاسخ به پرسش «عوامل مؤثر بر دولت همراه از طریق رویکرد فراترکیب کدامند؟» انجام گرفت و به منظور تبیین مراحل انجام آن در دولت الکترونیک (چه چیزی؟) نگاشته شده است. از این رو تمامی مقالات مرتبط با دولت همراه، دولت الکترونیک و دولت سیار جمع‌آوری شده است.

۳. یافته‌ها

در این مطالعه ابتدا برای شناسایی ابعاد اثربخشی دولت همراه از روش فراترکیب و هفت مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو^۱ استفاده شده است که در ادامه به هریک از مراحل اشاره خواهد شد.

گام اول: تنظیم سؤال پژوهش

در این مرحله باید به سؤال‌های چه چیزی^۲، چه کسی^۳، چه زمانی^۴ و چگونه^۵ پاسخ داد. این پرسش‌ها به روشی اشاره دارد که برای انجام مطالعات استفاده می‌شود. در روش فراترکیب از متن پژوهش‌های پیشین به عنوان داده استفاده می‌شود. در این پژوهش از روش تحلیل اسنادی استفاده شده است به طوری که داده‌های ثانویه مورد تحلیل قرار می‌گیرد. محققان با توجه به معیارهایی، مقالاتی را وارد روش فراترکیب می‌کنند و تعدادی را از فرایند خارج می‌کنند. در جدول ۱ خلاصه‌ای از پرسش‌های اصلی پژوهش به همراه مؤلفه‌های‌شان آمده است.

1. Sandelowski and Barroso

2. What

3. Who

4. When

5. How

جدول ۱. تعریف پرسش اصلی پژوهش

| مؤلفه‌ها | تنظیم پرسش |
|-------------------------------|--|
| چه چیزی؟ (پرسش مورد مطالعه) | شناسایی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های اثربخشی دولت همراه |
| چه کسی؟ (جامعه مورد مطالعه) | چندین پایگاه داده معتبر مورد بررسی قرار گرفته است |
| چه وقت؟ (محدودیت زمانی) | مقالات انگلیسی در بازه ۲۰۱۰ الی ۲۰۲۲ میلادی مقالات فارسی در بازه ۱۳۹۰ الی ۱۴۰۱ شمسی |
| چگونگی؟ (روش گردآوری اطلاعات) | تحلیل اسنادی |

مأخذ: یافته‌های تحقیق.

گام دوم: مرور ادبیات به شکل سیستماتیک

در این پژوهش بازه سال‌های ۲۰۱۰ الی ۲۰۲۲ میلادی برای مقالات انگلیسی و بازه سال‌های ۱۳۹۰ الی ۱۴۰۱ شمسی برای مقالات فارسی در نظر گرفته شد. در پایگاه‌های خارجی از ساینس دایرکت^۱ و امرالد^۲ و در پایگاه‌های ایرانی از نورمگز، مگیران و پرتال جامع علوم انسانی استفاده شد که در مجموع ۱۳۵۴ مطالعه برای بررسی اولیه یافت شد. البته گفتنی است در پژوهش‌های پیشین تاکنون، پژوهشی که به صورت جامع و با استفاده از فراترکیب به بررسی این ابعاد بپردازد و الگویی مناسب را برای ابعاد شخصی سازی دولت همراه ارائه کند مشاهده نشده است. واژه‌های کلیدی مورد استفاده پژوهش در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. واژگان کلیدی پژوهش

| فارسی | انگلیسی |
|----------------|------------------------|
| دولت سیار | Mobile-Government |
| دولت همراه | Mobile-Government |
| شهر الکترونیک | Electronic City |
| دولت الکترونیک | Eelectronic Government |

مأخذ: همان.

1. Science Direct

2. Emerald

گام سوم: جستجو و انتخاب پژوهش‌های مناسب

برای انتخاب منابع مناسب در این پژوهش، در ابتدا کلیدواژه دولت همراه در پایگاه‌ها مورد جستجو قرار گرفت؛ اما از آنجاکه این واژه کلی بود، مباحث نامرتبط زیادی با موضوع مورد نظر یافت می‌شد. به همین دلیل، واژه به واژه اصلاح شد تا نهایتاً واژه کلیدی مکمل یعنی شخصی‌سازی دولت همراه و معادل انگلیسی آن به کار گرفته شد. همچنین برای انتخاب مقالات مرتبط معیارهایی در نظر گرفته شد که به‌طور خلاصه در جدول ۳ به آنها اشاره شده است.

جدول ۳. معیارهای ورود و خروج مطالعات

| معیار | ورود | خروج |
|----------------|--|---|
| جمعیت | تمام مطالعات | - |
| پدیده مورد نظر | دولت همراه، دولت سیار، اثربخشی دولت همراه، شهر الکترونیک، دولت الکترونیک | مقالات غیرمرتبط با دولت همراه، دولت سیار، اثربخشی دولت همراه، شهر الکترونیک، دولت الکترونیک |
| زمینه | بدون محدودیت | بدون محدودیت |
| تاریخ انتشار | از سال ۲۰۱۰ تا ۲۰۲۲ مقالات انگلیسی؛ از سال ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۱ مقالات فارسی. | مقالات قبل از سال ۲۰۱۰ مقالات انگلیسی؛ مقالات قبل از ۱۳۹۰ مقالات فارسی. |
| زبان | انگلیسی و فارسی | زبان‌هایی به جز زبان انگلیسی و فارسی |
| نوع مطالعه | مقالات علمی پژوهشی و علمی ترویجی | مقالات علمی - تخصصی، کنفرانسی، کتاب‌ها و یادداشت‌ها |
| در دسترس بودن | مقالات دارای چکیده و متن کامل | مقالات بدون چکیده یا متن کامل |

مأخذ: همان.

در این گام مقالات بارها مورد بازبینی قرار گرفت و در هر مرحله آنهایی که مناسب نبوده و با موضوع همخوانی نداشته از فرایند کنار می‌رود. بازبینی مقالات در این گام با بررسی پارامترهای مختلف صورت می‌گیرد مانند: عنوان، چکیده، محتوا

و متن مقالات. اول عنوان مقالات بررسی شده و آنهایی که با هدف و سؤال پژوهش همخوانی نداشته حذف شده است. در شکل زیر خلاصه‌ای از فرایند غربال مقالات مشاهده می‌شود.

شکل ۱. خلاصه‌ای از فرایند غربال مقالات



مأخذ: یافته‌های تحقیق.

ارزیابی کیفیت مقالات: ارزیابی کیفیت مطالعات به‌منظور جلوگیری از ورود مقالات ضعیف و درنهایت رسیدن به نتایج مناسب، بسیار مهم است. در این پژوهش برای تعیین دقت و اعتبار مقالات نهایی که بعد از بررسی کامل محتوا انتخاب شد، از ابزار برنامه مهارت‌های ارزیابی حیاتی (کسپ)^۱ استفاده شد. برنامه مهارت‌های ارزیابی حیاتی با توجه به نوع مقالات بررسی شده چک‌لیست‌های متعددی ارائه کرده است. در پژوهش حاضر به لحاظ درجه کیفی به سه دسته بالا، متوسط و پایین تقسیم می‌شود. مطالعاتی که ۸ تا ۱۰ شاخص را رعایت کرده باشد، درجه کیفی بالا،

1. Casp

۵ تا ۷ شاخص درجه کیفی متوسط و ۴ شاخص و کمتر درجه کیفی پایین را به خود اختصاص می‌دهد در نهایت مقالات با درجه کیفی متوسط به بالا انتخاب شده است.

گام چهارم: استخراج اطلاعات از پژوهش‌ها

در این گام باید اطلاعات از مقالات گرفته شود. این گام مشابه مرحله اول روش تئوری زمینه‌ای (کدگذاری باز) است. این کدها براساس ملاک‌هایی استخراج می‌شود که در گام اول ارائه شد و طی بررسی نظام‌مند و دقیق مقالات و به همراه آن مرور چندباره پرسش پژوهش، کدها انتخاب می‌شود (جدول ۴).

جدول ۴. خلاصه مقالات نهایی

| نام محقق | مؤلفه‌ها / نتایج |
|--|---|
| حسینی و همکاران (۱۴۰۱) | کارایی و اثربخشی، توسعه پایدار، کاهش هزینه‌ها، کاهش فساد، افزایش شفافیت، عدالت فراگیر و اخلاق‌گرایی، صیانت از حقوق شهروندی، ایجاد دموکراسی الکترونیک، همکاری و تبادل داده، سیستم‌های اطلاعاتی جامع و تسهیم اطلاعات، بازنگری قوانین، پاسخ لحظه‌ای/ آنی به چالش‌ها، تحقق وحدت و ارتقای کیفیت زندگی. |
| زیاری و احسانی‌فرد (۱۴۰۱) | اقتصاد هوشمند، زندگی هوشمند، تحرک و پویایی هوشمند و محیط زیست هوشمند، آگاهی، فرهنگ‌سازی و ایجاد زیرساخت‌ها و تشویق شهروندان به استفاده از خدمات و دانستن فناوری‌های روز. |
| صالحی پناهی و همکاران (۱۴۰۱) | تکنولوژی، کیفیت محیط و زندگی، برنامه‌ریزی شهری، محیط زیست و پایداری و انرژی، حمل‌ونقل، اقتصاد، حکمرانی، آموزش و فرهنگ‌سازی بهتر. |
| محمدی شفیع، ارمغان و آزادبخت (۱۴۰۱) | شامل ۴۷ مفهوم، ۲۱ واحد معنایی و ۹ مقوله (هم‌آفرینی و مشارکت در توسعه شهر هوشمند، رهبری شهر قم به‌سمت هوشمندسازی، توانمندسازی نیروی کار، تدوین رویکردهای فرابخشی، از بین بردن شکاف دیجیتالی-نهادی، بهبود و توسعه اشکال جدید مدیریت، نوآوری و یکپارچگی). |
| توانایی مروی، بهزادفر و مفیدی شمیرانی (۱۴۰۱) | مؤلفه‌های شش‌گانه شهر هوشمند (اقتصاد، محیط زیست، مردم، زندگی، حکمروایی و جابه‌جایی)، محیط زیست هوشمند، دولت همراه، اقتصاد هوشمند و حکمروایی هوشمند. |
| زینالی عظیم (۱۴۰۱) | محیط هوشمند، تحرک هوشمند، دولت هوشمند، مردم هوشمند و اقتصاد هوشمند. |
| شمس نجفی، کامیابی و ارغان (۱۴۰۱) | ایجاد شهر هوشمند مبتنی بر توسعه پایدار، زیرساخت‌های شهری هوشمند و حکمروایی هوشمند، هوشمندسازی حمل‌ونقل و تجارت‌های هوشمند مبتنی بر فناوری به اقتصاد هوشمند. |

| نام محقق | مؤلفه‌ها / نتایج |
|--|--|
| زینالی عظیم (۱۴۰۱) | بیشترین تأثیرگذاری بر شهر هوشمند سه شاخص: شهروند هوشمند، دولت هوشمند و زندگی هوشمند. شکل‌گیری شهر هوشمند: شاخص‌های اقتصاد هوشمند، افراد هوشمند، دولت هوشمند، تحرک هوشمند، زندگی هوشمند و محیط هوشمند. |
| شکری غفاری، سلیمانی و عزت‌پناه (ب) (۱۴۰۱) | جذب مشارکت‌های اقتصادی و نیروهای انسانی متخصص (استفاده از قابلیت‌های انسانی) و اجرای برنامه‌های متنوع تکنولوژیکی، پتانسیل‌های صنعتی و تجاری، ظرفیت‌های بازرگانی خارجی، جذابیت توریستی، دانشگاهی و پژوهشی و ... |
| روستایی و پورمحمدی و قنبری (۱۴۰۱) | شفاف‌سازی، پاسخگویی، مشارکت، اثربخشی، اجماع‌گرایی، قانون‌مندی، مسئولیت‌پذیری، عدالت، عوامل انسانی و سرمایه اجتماعی مدیریت و سیاست، عوامل فناوری |
| بهشتی شیرازی، جلیلی صدرآباد و پرهیزگار (۱۴۰۱) | بعد اجتماعی، بعد اقتصادی، بعد کالبدی-محیطی. |
| شکری غفاری، سلیمانی و عزت‌پناه (ب) (۱۴۰۱) | حفاظت از محیط، تحقیق و توسعه، خلاقیت، آموزش الکترونیک، دسترسی به امکانات بهداشتی، کیفیت مسکن، حکمرانی هوشمند، توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، دسترسی‌های محلی، بهبود سفرهای غیرموتوری، ارتقای مالی، جایگاه ملی و بین‌المللی. |
| علیشاهی و نماینیان (۱۴۰۱) | همه‌گیری، فناوری‌های اطلاعاتی و پایداری شهرها، برنامه‌ریزی شهری، تغییرات آب و هوایی و حریم خصوصی، صلاحیت دیجیتال خودآدرک شده، جابه‌جایی شهری، پایداری شهری، فناوری‌های نوظهور، احیای سبز، مدیریت بحران، چشم‌انداز پسا کرونا، اقتصادهای شهری جدید. |
| شهر، حسین‌زاده دلیر و نظم‌فر (۱۴۰۱) | توجه به عرصه منابع طبیعی و محافظت از منابع زیست‌کره (آب، خاک و هوا)، توجه به دولت الکترونیک، توسعه زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات، حمل‌ونقل هوشمند، منابع انسانی و توسعه اجتماعی، توسعه مبتنی بر دانش برنامه‌ریزی شهری. |
| شکری غفاری، سلیمانی و عزت‌پناه (الف) (۱۴۰۱) | تدوین برنامه‌های بلندمدت برای جذب مشارکت‌های اقتصادی و نیروهای انسانی متخصص (استفاده از قابلیت‌های انسانی) و اجرای برنامه‌های متنوع تکنولوژیکی، زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات با توجه به موقعیت جغرافیایی، پتانسیل‌های صنعتی و تجاری، ظرفیت‌های بازرگانی خارجی، جذابیت توریستی، دانشگاهی و پژوهشی. |
| صالحی‌پناهی و همکاران (۱۴۰۱) | مهم‌ترین مؤلفه‌های مؤثر بر هوشمندسازی شهرها: تکنولوژی، کیفیت محیط و زندگی، برنامه‌ریزی شهری، محیط زیست و پایداری و انرژی، حمل‌ونقل، اقتصاد، حکمرانی، همبستگی اجتماعی. |
| مکوندی و رضانوری (۱۴۰۱) | طراحی مکانیسم‌های: کشف و خلق دانش، ثبت دانش، تسهیم و انتقال دانش، ارتباطی، تکنولوژیکی، قانونی، مالی، اصلاح فرایندهای دانشی متناسب با دولت الکترونیک در سازمان. |
| ضرابی (۱۴۰۱) | برنامه‌های دولت الکترونیک، دمکراسی و حرکت به سمت حکمرانی الکترونیک، بهبود کارایی و افزایش مشارکت مردم، دمکراسی و مشارکت مردم، شفافیت در ابعاد سیاسی، توسعه مداوم فناوری نوین دولت الکترونیک، پیاده‌سازی برنامه‌های نوین دولت الکترونیک |

| نام محقق | مؤلفه‌ها / نتایج |
|---|---|
| بیک‌زاد و جلیلی‌نژاد (۱۴۰۱) | آمادگی دولت الکترونیک - اعتماد الکترونیک، پذیرش دولت الکترونیکی، کیفیت خدمات. |
| زرین‌پور، علیشیری و بیک‌زاده عباسی (۱۴۰۱) | توسعه و گسترش دولت و تجارت الکترونیک، استراتژی دولت الکترونیک، کاربردهای دولت الکترونیکی، توانایی دولت الکترونیک، تقویت انگیزه و نقش حمایتی مدیران، فرهنگ و اهداف اقتصاد مقاومتی، تدوین برنامه جامع، اینترنت و امنیت سایبری، توسعه و حمایت از دانش بومی و محصولات دانش‌بنیان، توسعه فضای علمی و فناوری اطلاعات و ارتباطات، اقتدار ملی، خلق ثروت و ارزآوری، لزوم شفافیت و رفع مشکلات در حوزه قانونی اقتصاد مقاومتی، حمایت و پشتیبانی از تحقیقات حوزه اقتصاد مقاومتی. |
| سجادیان، فیروزی و پوراحمد (۱۴۰۰) | حکمروایی هوشمند: اراده قاطع نهادهای نفتی، اراده قاطع دولت، بهره‌گیری از فناوری در حفاظت محیط زیست، بهره‌گیری از فناوری اطلاعات برای حل آلودگی‌های محیطی و در انتهای لیست، شفافیت در مدیریت. |
| بالونزاد نوری و فرهنگ (۱۴۰۰) | ارائه اطلاعات و خدمات به‌موقع و مرتبط با درخواست مشتریان - میزان کاربرپسند بودن، قابلیت دسترسی به اطلاعات کافی، محرمانگی - حفظ حریم شخصی، کیفیت اطلاعات، سرعت دریافت خدمات الکترونیکی؛ کافی و کامل بودن اطلاعات وب‌سایت، ارائه اطلاعات براساس نیاز و ترجیحات مشتری؛ واکنش سریع به درخواست‌ها؛ تضمین در ارائه خدمات الکترونیک؛ تحول به‌موقع خدمت و سرویس؛ پاسخگویی سریع به مشتریان، عدم نگاه کاسب‌کارانه دولت به خدمات الکترونیکی، کاربردی بودن و قابلیت استفاده لینک‌های موجود در سایت؛ وجود نقشه سایت؛ میزان توانمندی‌ها و قابلیت‌های موتور جستجو؛ سهولت جستجو و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز؛ استفاده از پتانسیل بخش خصوصی؛ کنترل و نظارت مداوم؛ ارتقای مهارت استفاده فناوری نوین؛ نیروی انسانی متخصص. |
| رضائیان فردویی و همکاران (۱۴۰۰) | سازوکارهای قوانین استفاده از اینترنت؛ استفاده از پتانسیل‌های بخش خصوصی؛ بسترسازی جهت پذیرش فناوری خدمات الکترونیک؛ آموزش و آگاهی شهروندان در جهت استفاده از خدمات الکترونیک؛ استفاده از رسانه‌ها در جهت فرهنگ استفاده از خدمات الکترونیک، ذخیره‌سازی و تبادل داده و اطلاعات الکترونیکی؛ امنیت اطلاعات و حفظ حریم خصوصی افراد، به‌روز بودن تکنولوژی؛ توسعه زیرساخت‌های مؤثر تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات، سهولت استفاده از خدمات الکترونیک؛ تعامل‌پذیری خدمات؛ وجود شبکه ارتباطی بین کیفیت و کارآمد؛ کاهش ساختارهای دیوان‌سالار؛ رفع پیچیدگی‌های ساختارهای بخش عمومی؛ انسجام در همکاری‌های بین‌بخشی در بخش عمومی. |
| شامی، بیگدلی راد و معینی‌فر (۱۴۰۰) | توسعه کاربرد تکنولوژی‌های هوشمند در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات در کلان‌شهر تهران به‌ترتیب در حوزه‌های سلامت، امنیت و ایمنی، آموزش، فرهنگ، مسکن و ابنیه بیشترین تأثیر را در ایجاد یک زندگی هوشمند شهری و ارتقای کیفیت زندگی. |
| محمدی و همکاران (۱۴۰۰) | زیرساخت‌های فناوری، توانمندی و صلاحیت شهروندان، حکمروایی شفاف، مشارکت شهروندان، امکانات فرهنگی؛ جاذبه‌های گردشگری |
| حاتمی و همکاران (۱۴۰۰) | شهر هوشمند پایدار، چالش‌های اجتماعی و اقتصادی و به‌خصوص زیست‌محیطی، برابری و فراگیری اجتماعی، افزایش کیفیت زندگی، ایجاد بهره‌وری، ایجاد زیرساخت‌های منعطف، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و حفظ محیط زیست. |
| تاجری، بیگ‌بابایی و آذر (۱۴۰۰) | دولت هوشمند، اقتصاد هوشمند، جابه‌جایی هوشمند، زندگی هوشمند، شهروند هوشمند، محیط زیست هوشمند، توسعه پایدار شهری، پایداری کالبدی اقتصادی، اجتماعی-فرهنگی و زیست‌محیطی. |

| نام محقق | مؤلفه ها / نتایج |
|---------------------------------------|--|
| بلوچی، بهبودی و ترابی (۱۴۰۰) | ایجاد زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات (زیرساخت هوشمند و خدمات هوشمند)، توجه به بعد جامعه (مشارکت سرمایه‌های انسانی و اجتماعی) و مدیریت یکپارچه شهری. |
| گرچی، فدایی و سمیعی (۱۴۰۰) | بعد اقتصاد هوشمند، جامعه هوشمند، محیط زیست هوشمند، پایداری، کارآمدی، شهرهای سبز و زیرساخت کارآمد، مدیریت هوشمند (دمکراسی، خلاق و نوآوری). |
| مهدی‌زاده، جودکی و زیاری (۱۴۰۰) | اقتصاد هوشمند، حکمروایی هوشمند، محیط زیست و پویایی هوشمند، شاخص‌های شهروند، زندگی و اقتصاد هوشمند. |
| مولائی (۱۴۰۰) | زیرساخت‌های فناوری‌های نوین، شهروندان هوشمند، زندگی هوشمند، اقتصاد هوشمند، دولت هوشمند و محیط هوشمند، مسائل ترافیکی، خدمات شهری، زیست‌محیطی و انرژی. |
| خرم، اسدی و درنیانی (۱۴۰۰) | سرمایه انسانی، توانمندسازی و افزایش مهارت‌ها، آموزش و پرورش نیروی انسانی، زیرساخت ارتباطی و دسترسی به شبکه، زیرساخت محتوایی، قوانین و استانداردها، امنیت اطلاعات سازمانی مدیریتی، بازار و جامعه هدف، عوامل فرهنگی اجتماعی: فرهنگ‌سازی مناسب. |
| تقوی فرد و حجازی‌نیا (۱۴۰۰) | شفاف‌سازی-مدیریت؛ خلق دانش، همکاری مشارکت-مدیریت؛ عملیاتی‌سازی-بهینه شده، هوشمندسازی |
| اسفندیاری و موسی‌خانی (۱۴۰۰) | ارزیابی مستمر دانش، تجارت، ساخت نظام مدیریت دانش مبتنی بر دانش سازمان، توسعه برنامه‌های آموزشی، کارآموزی و بازآموزی، زندگی هوشمند، محیط هوشمند، تحرک هوشمند، حکمروایی هوشمند، اقتصاد هوشمند. |
| شریفیان، باب‌الحوائجی و ابادری (۱۴۰۰) | شرایط عالی چالش‌های هویت دیجیتال (سازمان‌دهی دیجیتال-حکمرانی دیجیتال)، نقشه راه دیجیتال، راهبردهای انتخاب سازمان‌دهی مناسب. |
| همتی‌نژاد و خدیور (۱۴۰۰) | معیارهای انتخاب خدمات، قابلیت ارائه الکترونیکی خدمت، طبقه‌بندی خدمات پشتیبانی سازمان، مدیریت منابع مالی، برنامه‌ریزی و راهبری، مدیریت ارتباط ذی‌نفعان، نگاشت سبد خدمات پشتیبانی سازمان به پروژه‌های فناوری اطلاعات، طراحی، پیاده‌سازی و گسترش شبکه محلی، طراحی، پیاده‌سازی و توسعه نظام مرکز عملیات امنیت، تدوین طرح معماری سازمانی، معیارهای انتخاب روزه‌های فناوری اطلاعات. |
| رحیم‌دوست (۱۳۹۹) | نبود متولی مشخص، فقدان خدمات پشتیبانی دولت الکترونیک، فقدان شبکه الکترونیکی مناسب بین اداره‌ها و سازمان‌ها، اقدام‌های الزامی برای ایجاد تحول در دولت الکترونیک؛ چشم‌انداز، رهبری و ذهنیت‌ها؛ چارچوب نهادی و نظارتی؛ ترکیب و فرهنگ سازمانی، تفکر و یکپارچگی سیستم، حاکمیت داده‌ها، قدرت خرید و میزان دسترسی به فناوری و منابع، توسعه ظرفیت‌های سازمان‌های دولتی، ظرفیت‌های اجتماعی. |
| الوندی و شمس (۱۳۹۹) | محیط زیست و فضای سبز، کیفیت زندگی، کاربری‌های مختلط، ابعاد اجتماعی و اقتصادی. |
| ابراهیمی، آذر و چیت‌سازان (۱۳۹۹) | اعتماد مشتریان، کارایی، جبران مال - خسارت وارد شده به مشتریان و ... |

| نام محقق | مؤلفه‌ها / نتایج |
|---|--|
| مسلمی مهنی، افضلی و صدقی (۱۳۹۹) | گرایش به دولت الکترونیک، شفاف‌سازی، پاسخگویی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، نتیجه‌گرایی، ارتقای ارزش‌ها، ظرفیت‌سازی. |
| رهنما، حسینی و محمدی حمیدی (۱۳۹۹) | شش شاخص شهر هوشمند: محیط زیست هوشمند، شهروندان هوشمند، دولت هوشمند، زندگی هوشمند، اقتصاد هوشمند و جابه‌جایی هوشمند. |
| عزیزی و صفائی فراهانی (۱۳۹۱) | شاخص‌های شفافیت، پاسخگویی، اثربخشی، مسئولیت‌پذیری، قانونمندی، مشارکت، اجماع‌گرایی و عدالت. |
| جبارزاده، شکری و کرمی (۱۳۹۹) | موانع مدیریتی-ساختاری، حقوقی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی، اقتصادی، سیاستگذاری و برنامه‌ریزی. |
| صابری‌فر (۱۳۹۹) | حکمرانی هوشمند، پویایی هوشمند، زندگی هوشمند، مردم هوشمند، اقتصاد هوشمند و سرانجام محیط هوشمند. |
| صارمی و همکاران (۱۳۹۸) | افراد و استعدادها و کسب‌وکارهای نوآور، زیرساخت‌ها (شهر هوشمند و ارتباطات)، سیاستگذاری و حکمرانی، شکل‌دهی به بازار و تحریک تقاضا (تقاضای شهرداری و دولت، کسب‌وکارها و شهروندان)، زیرساخت تجاری‌سازی، آموزشی و پژوهشی و فرهنگ و ترویج، فراهم‌کننده زیرساخت تجاری‌سازی، آموزشی. |
| شجاعان و همکاران (۱۳۹۸) | ارتقای اقتصاد، توسعه تعاملات مالی بین‌المللی، ظرفیت‌های جدید اقتصادی، ارتقا و بهبود خدمت‌رسانی، ارتقای مشارکت و دموکراسی الکترونیک شفافیت اطلاعات و فرایندها. |
| عباسی، محمودی و آقاچان تبار (۱۳۹۸) | سه مفهوم دولت الکترونیک، تجارت الکترونیک و دموکراسی الکترونیک. |
| قلی‌پورسوته، منوریان الهیاری (۱۳۹۸) | ارزیابی و نظارت، اعتماد و امنیت عمومی، تعامل و ارتباطات، رضایتمندی، زیرساخت‌ها، سلامت اداری و سازمانی، سیاستگذاری، شفافیت و پاسخگویی، عدالت‌محوری، عزم و تعهد سازمانی، عوامل مالی، فناوری اطلاعات، کارایی و اثربخشی. |
| تقوی‌فرد و همکاران (۱۳۹۸) | الزامات: قانونی، امنیتی، سازمانی، اجتماعی و فنی. |
| احمدپور و همکاران (۱۳۹۵) | انگیزه اقتصادی، اثرات زیست‌محیطی، تدوین و اجرای سیاستگذاری‌های یکپارچه، قانونی و چشم‌انداز یکپارچه. |
| کمانداری و رهنما (۱۳۹۶) | پویایی هوشمند، مردم هوشمند، زندگی هوشمند، محیط هوشمند، حکمرانی هوشمند. |
| تقوا و همکاران (۱۳۹۶) | رهبری و مدیریت هوشمند، فناوری هوشمند، تعامل هوشمند، خدمات هوشمند، محیط هوشمند، امنیت هوشمند- حفظ حریم خصوصی- مدیریت بحران. |
| یعقوبی (۱۳۹۶) | افزایش اطلاع‌رسانی، جریان آزاد اطلاعات و نظارت‌پذیری، پاسخگو بودن به مراجعه‌کنندگان و رعایت حقوق ارباب‌رجوع از بعد بهبود و تسریع در پاسخگویی به رسانه‌ها و افکار عمومی، پاسخگویی به دستگاه‌ها و واحدهای نظارتی موجبات ارتقای حکمرانی خوب. |

| نام محقق | مؤلفه‌ها / نتایج |
|---|---|
| کشته‌گر، قاسمی و رضایی اول زهان (۱۳۹۶) | محیطی، انسانی، سازمانی، مدیریتی، فنی و مالی |
| عباسی و منتظر (۱۳۹۶) | آمادگی شبکه ارتباطی، آمادگی سیاست، آمادگی مدیریت، آمادگی استاندارد، آمادگی محتوا، آمادگی قوانین و مقررات، آمادگی منابع مالی، آمادگی منابع انسانی، آمادگی فرهنگ، آمادگی امنیت، آمادگی نرم‌افزارهای رایانه‌ای، آمادگی تجهیزات. |
| خیشوند و همکاران (۱۳۹۶) | موانع طراحی، موانع انسانی، موانع فنی، موانع سیاسی، موانع استراتژی، یکپارچگی سیستم اطلاعاتی. |
| رودساز، زرگر و اصلی‌پور (۱۳۹۶) | نیازسنجی خدمت، طرحی خدمت، اجرای خدمت، بازتکرار مستمر فرایند نوآوری در خدمت، تبدیل فرصت نوآوری به پیامدهای سه‌گانه خدمات شهروندی نوآورانه، تجربه خدمت و بهره‌وری خدمات. |
| تولایی و احمدی (۱۳۹۵) | تعیین مأموریت و تهیه بیانیه مأموریت سازمان، ماتریس ارزیابی عوامل خارجی، ماتریس ارزیابی عوامل داخلی، مرحله تطبیق و مقایسه و برنامه‌ریزی راهبردی کمی |
| یعقوبی، ابراهیم‌پور و شاکری (۱۳۹۵) | تراکنش‌های کارا و مؤثر: امنیت و حریم خصوصی، قابلیت اعتماد؛ کیفیت خدمات: ضمانت و تضمین، مسئولیت‌پذیری؛ عاملیت (کارکردگرایی): قابلیت دسترسی، خودکارآمدی؛ ارزش درک شده؛ ارتباط متقابل دولت و شهروندان. |
| قربانی‌زاده، عباس‌پور و خیراندیش (۱۳۹۵) | عوامل مدیریتی، رفتاری، ساختاری، تکنولوژیکی، قانونی، محیطی، سیاسی، اقتصادی، انسانی، فرهنگی، فنی و سازمانی. |
| مولایی، شاه‌حسینی و دباغچی (۱۳۹۵) | عوامل پایه‌ای هوشمندسازی شهرها (مؤلفه‌ها کلیدی): مردم، عوامل نهادی و زیرساختی (هوش، یکپارچگی و نوآوری). |
| رفیع‌پور، دادش‌پور و تقوایی (۱۳۹۵) | شهر پایدار، دانش اخلاق زیست‌محیطی، اخلاق زیست‌محیطی، حکمرانی زیست‌محیطی. |
| حکیم‌جوادی و سپهری (۱۳۹۴) | صنعت ارتباطات، ارائه‌دهندگان خدمات، بازیگران جدید، کاربران متعدد. |
| ثقفی و همکاران (۱۳۹۳) | اعتماد زیاد به دولت الکترونیک، سناریوی هوشمند-بی‌پشتوانه، افزایش تعامل‌پذیری بین‌سازمان‌ها، کاهش تعامل‌پذیری بین‌سازمان‌ها و ورود موفق ایران به بازار جهانی تجارت. |
| عاملی (۱۳۹۴) | حکمرانی دوفضایی همراه: ۱. درجه اول نظام واسطه‌ای ارتباط دولت با دولت؛ امکان تأمین فوریت‌های مالی و تجاری و فوریت‌های پزشکی؛ ظرفیت هوشمندسازی و نظام‌مند کردن ارتباطات اداری و مالی؛ امکان شبکه‌ای شدن ارتباطات گروهی؛ غیرمرکزی شدن کار و تلاش علمی و حرفه‌ای. |
| مردانی و منصوری (۱۳۹۵) | حاکمیت-سیاست؛ گشودگی-شفافیت؛ اقتصاد هوشمند؛ فناوری؛ زیرساخت‌ها؛ نهادهای سخت؛ نهادهای نرم؛ تأمین داده و اطلاعات؛ محیط هوشمند. |
| فقیهی و معمارزاده (۱۳۹۳) | زیرساخت فنی و ارتباطی، دسترسی به محتوای دیجیتال، دسترسی به خدمات آنلاین، سرمایه انسانی، محیط سیاسی و مقررات‌گذاری. |

| نام محقق | مؤلفه‌ها / نتایج |
|--|--|
| زینالی صومعه، پورعزت و دودانگه (۱۳۹۲) | پاسخگویی دولت به شهروندان، اعتماد شهروندان به دولت افزایش یافته و میزان تشریفات اداری. |
| سیف‌الدینی و همکاران (۱۳۹۲) | مهم‌ترین موانع اعمال سیاست رشد هوشمند در این شهر؛ نگرش‌های مدیریتی، وضعیت فرهنگی اجتماعی و اقتصادی حاکم، دسترسی به فناوری‌های هوشمند، تغییر در نظام برنامه‌ریزی، اعمال مدیریت صحیح شهری، توجه به زیرساخت‌ها و فرهنگ‌سازی. |
| مقیمي و اعلايي اردكاني (۱۳۹۰) | شاخص‌های حکمرانی خوب: پاسخگویی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، ظرفیت‌سازی، شفاف‌سازی. |
| ثقفی و فسنگری (۱۳۸۹) | اعلام حضور و انتشار اطلاعات، تعامل دوسویه، تراکنش مالی سیار و پرداخت مالی سیار، یکپارچگی عمودی، یکپارچگی افقی، شخصی‌سازی، نوآوری خدمات. |
| باروتیا و همکاران ^۱ (۲۰۲۲) | مدیریت شهروندمحور (مدیریت داخلی برجسته نوآورانه‌محور همراه با همکاری قوی با شهروندان)؛ تمرکز تأمین‌کننده (همکاری برجسته با تأمین‌کننده)؛ ارزش عمومی (کارایی، اثربخشی و چالش‌های اجتماعی)؛ تمرکز شهروندی و متخصصان (همکاری برجسته با کارشناسان و شهروندان) و تمرکز همتایان (همکاری برجسته با سایر دولت‌ها). |
| مو و همکاران ^۲ (۲۰۲۲) | هوش تصمیم‌گیری، فشار منابع انسانی، ظرفیت مالی قوی، به اشتراک‌گذاری اطلاعات خوب و رهبری تسهیل‌کننده. |
| الجوخدار ^۳ و همکاران (۲۰۲۲) | تعامل و شخصی‌سازی، کیفیت اطلاعات، کمک‌رسانی، سهولت استفاده، عملکرد وب‌سایت، حریم خصوصی و امنیت، زیبایی‌شناسی. |
| لی و وانگ ^۴ (۲۰۲۲) | داشتن کارآفرین سیاستگذار، ابزارهای مالی؛ اشتیاق شهرها برای یادگیری سیاست؛ ظرفیت‌سازی؛ مکانیسم‌های نظارتی صریح و انطباق سیاست با زمینه‌های محلی. |
| لانگ و فیلیپس ^۵ (۲۰۲۲) | دیجیتالی‌سازی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، شفاف‌سازی، سهولت. |
| الصراف، الجزاف و اشکنانی ^۶ (۲۰۲۲) | کیفیت خدمات، حکمرانی الکترونیک، شهر هوشمند، شهروند الکترونیک، ارتباطات، شفاف‌سازی. |
| ماسیک و استفین ^۷ (۲۰۲۲) | تحول سازمانی، حکمرانی مشارکتی، دیجیتالی‌سازی در ارائه خدمات، رسیدگی به نیازهای اجتماعی و پیوند دادن برنامه‌های شهر هوشمند، مقایسه بین‌المللی یادگیری و تحول سازمانی، درک فناوری‌محور. |
| عثمان و زبلیث ^۸ (۲۰۲۱) | حکمرانی مشارکتی، دیجیتالی‌سازی در ارائه خدمات. |
| خان، کریشن و دهیر (۲۰۲۱) | فساد سیاسی، فساد قانونی و فساد سیستم‌های تجاری در هر کشور. |

1. Barotia, Upadhaya and Pareek
2. Mo et al.
3. Aljukhadar
4. Lee and Wang
5. Long and Phillips
6. Alsarraf, Aljazzaf and Ashkanani
7. Masik and Stepień
8. Osman and Zablith

| نام محقق | مؤلفه ها / نتایج |
|--|---|
| خان و کریشنان (۲۰۲۱) | فساد قانونی، فساد سیاسی، فساد اجتماعی، حکمرانی الکترونیک، سلامت اداری. |
| تومور و همکاران ^۱ (۲۰۲۱) | شفاف سازی از طریق مراحل انجام کار، افزایش اطلاع رسانی، جریان آزاد اطلاعات و نظارت پذیری، شفاف سازی در امور اداری و استخدامی، شفاف سازی از طریق اتوماسیون اداری. |
| جیانگ ^۲ (۲۰۲۱) | تسهیل فناوری اطلاعات و ارتباطات، مشارکت حاکمیت، قابلیت های عملی، حکمرانی مبتنی بر تقاضا، هوش فناوری. |
| دی گیماراس ^۳ و همکاران (۲۰۲۰) | شفافیت، همکاری، مشارکت، ارتباطات و مسئولیت پذیری در روابط کیفیت زندگی. |
| کامیلری ^۴ (۲۰۲۰) | سودمندی ادراک شده، سهولت ادراک شده، فناوری دیجیتال، قصد رفتاری. |
| سونگ، احمد و تن ^۵ (۲۰۲۰) | ارتباطات، شفاف سازی، مشارکت، محیط آنلاین، شهروند آنلاین. |
| آمیرا، کیمون و ناگلوب ^۶ (۲۰۱۹) | تسهیل فرایند الکترونیک، شفاف سازی، قانون مندی، هماهنگی سریع، پاسخگویی، دیجیتال سازی. |
| هردیانتی و همکاران ^۷ (۲۰۱۹) | حکومت هوشمند، نام تجاری هوشمند، اقتصاد هوشمند، زندگی هوشمند، جامعه و محیط هوشمند. |
| عثمان و همکاران ^۸ (۲۰۱۹) | اهمیت مدیریت ارشد برای تعیین اهداف استراتژیک و ارائه پشتیبانی های اجرایی مختلف برجسته. |
| لین ^۹ (۲۰۱۸) | رسانه های اجتماعی، تلفن های هوشمند، پورتال ها، پلتفرم های جمع سپاری و سیستم های پشتیبانی برنامه ریزی به طور کلی خدمات هوشمند، مشارکت الکترونیکی. |
| رولند ^{۱۰} (۲۰۱۸) | عوامل مالی، فناوری اطلاعات، کارایی و اثربخشی، کیفیت قوانین و مقررات، کیفیت خدمات الکترونیک، مدیریت روند و بستر اجرا، مشارکت جویی. |
| بارنز ^{۱۱} (۲۰۱۸) | برنامه ریزی استراتژیک، تسهیل در فناوری اطلاعات و ارتباطات، کیفیت در قوانین و مقررات. |
| اکسلسون و گراناث ^{۱۲} (۲۰۱۸) | زیرساخت ها، فناوری اطلاعات و ارتباطات، برنامه ریزی شهری، نوآوری، مشارکت، شفافیت. |

1. Tomor, Przybilovicz and Leleux
2. Jiang
3. De Guimarões et al.
4. Camilleri
5. Soong, Ahmed and Tan
6. Ambira, Kemoni and Ngulube
7. Herdiyanti, Hapsari and Susanto
8. Osman et al.
9. Lin
10. Ruhlandt
11. Barns
12. Axelsson and Granath

| نام محقق | مؤلفه ها / نتایج |
|---|---|
| سیلوا، خان و هان ^۱ (۲۰۱۸) | اینترنت اشیا، محیط زیست، سبک زندگی شهروندان، ارتباطات، فناوری اطلاعات. |
| آرتیولی، آسوتو و مک آرتور ^۲ (۲۰۱۷) | عدم پاسخگویی، فقدان شفافیت و ساختار متمرکز دولت‌ها، افزایش مشارکت. |
| تامپسون ^۳ (۲۰۱۷) | سیاست‌های محلی، فناوری‌ها، سیستم‌های اطلاعاتی و مطالعات مدیریت. |
| کریشنان، تو و لیم ^۴ (۲۰۱۷) | زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات، حاکمیت (نماینده بافت سازمان) و سرمایه انسانی. |
| دویودی ^۵ و همکاران (۲۰۱۷) | تجمع و یکپارچه‌سازی دفاتر ارائه‌دهنده خدمات دولت الکترونیکی؛ ارائه خدمات دولت الکترونیک از درگاه الکترونیکی واحد به مردم؛ ارائه خدمات متنوع و گسترش پوشش خدمات. |
| گارسیا-ایلن و میرالز ^۶ (۲۰۱۵) | توسعه اقتصادی، شهری و اجتماعی، سیاست زیرساختی، استفاده پایدار. |
| آلشیبلی و چیونگ ^۷ (۲۰۱۵) | فرهنگ‌سازی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در سطح جامعه و سازمان‌ها، بازنگری در محتوای درسی رشته‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، توسعه آموزش مهارت‌محور فناوری اطلاعات. |
| والروونز ^۸ (۲۰۱۵) | نوآوری و دانش شهری، دسترسی به فناوری‌های هوشمند، تغییر در نظام برنامه‌ریزی، اعمال مدیریت صحیح شهری، توجه به زیرساخت‌ها و فرهنگ‌سازی. |
| سانگ و گوان ^۹ (۲۰۱۵) | میزان مشارکت عمومی، کیفیت خدمات وبسایت و رضایت عمومی. |
| لی و لی ^{۱۰} (۲۰۱۴) | ارتباطات بین‌رشته‌ای، بافت‌های نهادی، نوآوری دیجیتال شهری و اکوسیستم‌های نوآوری شهری. |
| جاسیویسوس و همکاران ^{۱۱} (۲۰۱۴) | فناوری اطلاعات و ارتباطات، پلتفرم دیجیتال برای سیستم‌های اجتماعی. |
| لی و لیو ^{۱۲} (۲۰۱۴) | بازاریابی و خدمات فناوری (خودکار، اطلاع‌رسانی و تحول‌کننده)، اختیار خدمات (داوطلبانه-اجباری) و حالت تحویل (غیرفعال-تعاملی). |

1. Silva, Khan and Han
2. Artioli, Acuto and McArthur
3. Tompson
4. Krishnan, Teo and Lymm
5. Dwivedi et al.
6. Garcia-Ayllon and Miralles
7. Alshibly and Chiong
8. Walravens
9. Song and Guan
10. Lee and Lee
11. Jucevičius, Patašienė and Patašius
12. Li and Liu

| نام محقق | مؤلفه‌ها / نتایج |
|--|---|
| هولدن ^۱ (۲۰۱۳) | پایداری، فناوری اطلاعات و ارتباطات، نوآوری. |
| پاروسکی و همکاران ^۲ (۲۰۱۳) | شهروند الکترونیک، شهر الکترونیک، حکمرانی الکترونیک، تجمیع خدمات الکترونیک، کیفیت خدمات الکترونیک، پاسخگویی و شفاف‌سازی. |
| تامباسیا ^۳ و همکاران (۲۰۱۲) | تصویب نقشه تولید و عرضه خدمات الکترونیک کشور، تجمیع و یکپارچه‌سازی دفاتر ارائه‌دهنده خدمات دولت الکترونیکی، ارائه خدمات دولت الکترونیک از درگاه الکترونیکی واحد به مردم، ارائه خدمات متنوع و گسترش پوشش خدمات الکترونیکی در کشور. |
| بکرز و مودی ^۴ (۲۰۱۱) | توسعه آموزش عمومی فناوری اطلاعات و ارتباطات، فرهنگ‌سازی، توسعه آموزش مهارت‌محور فناوری اطلاعات و ارتباطات. |
| سارانتیس و همکاران ^۵ (۲۰۱۱) | سهولت استفاده از فناوری، آموزش، آگاهی، مدیریت، سازمان‌دهی. |

مأخذ: یافته‌های تحقیق.

گام پنجم: تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌های کیفی

در این مرحله، باید داده و اطلاعات از مقاله‌ها استخراج شود. تحلیل داده‌ها طی سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی (خلق نظریه) انجام شد و کدها براساس ملاک‌های ارائه شده در گام اول استخراج شدند. پژوهشگران مقاله طی بررسی نظام‌مند و دقیق مقاله‌ها و به‌همراه مرور چندباره پرسش پژوهش، به کدهایی دست یافتند که در جدول زیر به آنها اشاره شده است.

جدول ۵ بیانگر دسته‌بندی کلی مطالعات صورت گرفته است که در پنج کد انتخابی (اجتماعی، اقتصادی، مدیریتی، سیاسی و فرهنگی) و ۶۲ کد محوری و زیربخش‌های مربوط به هر دسته، نمایش داده شده است.

-
1. Holden
 2. Paroski et al.
 3. Tambascia et al .
 4. Bekkers and Moody
 5. Sarantis and et al.

جدول ۵. ترکیب متغیرها

| ردیف | کد انتخابی | کدگذاری محوری | کدگذاری باز |
|------|------------|----------------------|--|
| ۱ | اجتماعی | خدمات الکترونیک | توسعه آموزش عمومی فناوری اطلاعات و ارتباطات |
| ۲ | | | فرهنگ سازی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در سطح جامعه |
| ۳ | | | قابلیت اطمینان بالا |
| ۴ | | | سهولت استفاده از فناوری ها |
| ۵ | | مشارکت الکترونیک | مشارکت افراد در آموزش |
| ۶ | | | نظرسنجی از شهروندان |
| ۷ | | | مشارکت شهروندان در سیاست گذاری ها |
| ۸ | اقتصادی | بهره‌وری | افزایش کیفیت و کاهش قیمت خدمات ارتباطی |
| ۹ | | | توسعه تراکنش های برخط |
| ۱۰ | | | سیستم اطلاعات مدیریت |
| ۱۱ | | | افزایش پهنای باند اینترنت بین الملل |
| ۱۲ | | | دسترسی سریع به اطلاعات |
| ۱۳ | | | ارائه خدمات متنوع و گسترش پوشش خدمات الکترونیکی در کشور |
| ۱۴ | | | توسعه شبکه ملی اطلاعات |
| ۱۵ | | | اجرای فیلترینگ هوشمند و هدفمند |
| ۱۶ | | | ارائه خدمات دولت الکترونیک از درگاه الکترونیکی واحد به مردم |
| ۱۷ | | | توسعه شبکه های مجازی داخلی |
| ۱۸ | | سیاست گذاری و خط مشی | اتخاذ سیاست مشخص در زمینه مالکیت معنوی |
| ۱۹ | | | انجام بخشی به ساختار سیاست گذاری و اجرایی |
| ۲۰ | | | شکل دهی به بازار و تحریک تقاضا |
| ۲۱ | | | بهره مندی از سیستم های اطلاعاتی |
| ۲۲ | | | تجدید ساختار حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور |
| ۲۳ | | | قوانین تجارت الکترونیک |
| ۲۴ | | | پرکردن خلأ های قانونی |
| ۲۵ | | | به روز رسانی قوانین فعلی حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات |
| ۲۶ | | | تسهیل شرایط عقد قراردادهای دولتی |
| ۲۷ | مدیریتی | پاسخگویی | رعایت حقوق ارباب رجوع |
| ۲۸ | | | پاسخگو بودن به مراجعه کنندگان |
| ۲۹ | | | تسریع در پاسخگویی به رسانه ها و افکار عمومی |
| ۳۰ | | | پاسخگویی به دستگاه ها و واحدهای نظارتی مشارکت |
| ۳۱ | | | اعتماد و نظارت پذیری و کارآمدی دولت |
| ۳۲ | | سرمایه انسانی | فرهنگ سازی استفاده از فناوری-اطلاعات و ارتباطات در جامعه |

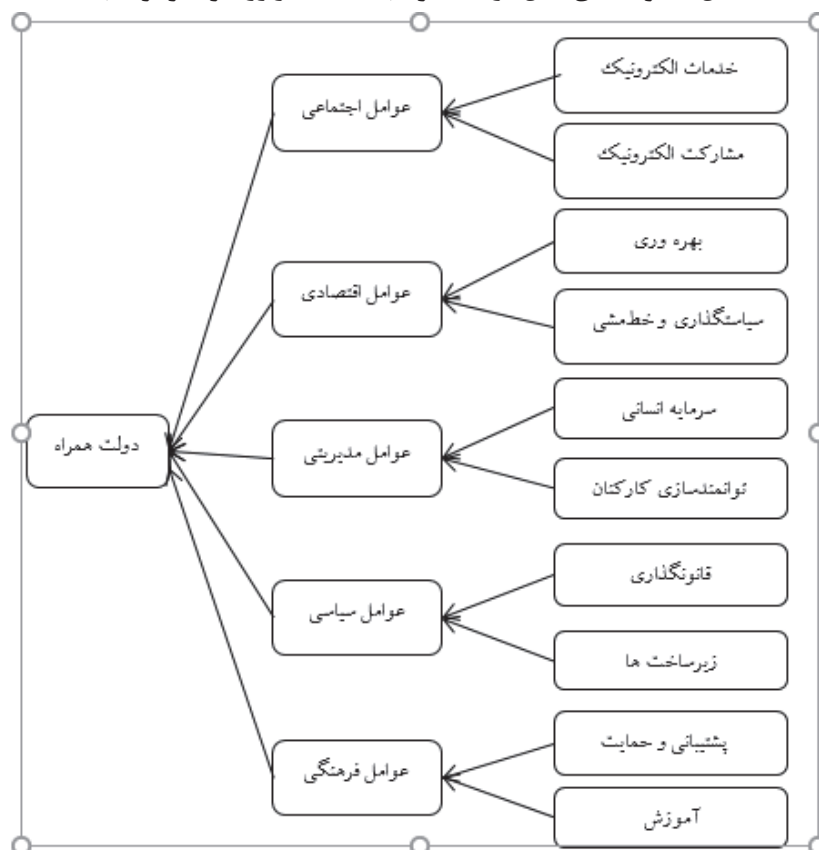
| ردیف | کد انتخابی | کدگذاری محوری | کدگذاری باز |
|------|------------|----------------------|---|
| ۳۳ | مدیریتی | سرمایه انسانی | توسعه آموزش مهارت محور فناوری اطلاعات و ارتباطات |
| ۳۴ | | | قابلیت و آمادگی نیروی انسانی |
| ۳۵ | | | آموزش تجاری سازی پژوهش ها |
| ۳۶ | | | معماری فضای کسب و کار در راستای چشم انداز حکمرانی |
| ۳۷ | | | تسهیل و کمک به اجرای بهتر قوانین و مقررات |
| ۳۸ | | | شفاف سازی از طرق مراحل انجام کار |
| ۳۹ | | | جریان آزاد اطلاعات و نظارت پذیری |
| ۴۰ | | | شفاف سازی از طریق اتوماسیون اداری |
| ۴۱ | | | شفاف سازی در امور اداری و استخدامی |
| ۴۲ | سیاسی | قانونگذاری الکترونیک | شفاف سازی |
| ۴۳ | | | خط مشی گذاری الکترونیکی |
| ۴۴ | | | استفاده از دیدگاه های مختلف شهروندان در ایجاد حکمرانی الکترونیک |
| ۴۵ | | | ارزیابی اجتماعی |
| ۴۶ | | | هوشمندسازی مبتنی بر اطلاعات |
| ۴۷ | | | بازنگری قوانین |
| ۴۸ | | | توسعه پایدار |
| ۴۹ | | | مسئولیت اجتماعی زیست محیطی |
| ۵۰ | | زیرساخت های فناوری | دسترسی کارکنان به شبکه اینترنت و اینترنت |
| ۵۱ | | | داشتن مدیریت اسناد و فایل ها به صورت الکترونیکی |
| ۵۲ | | | داشتن نظام های ذخیره و بازیابی اطلاعات |
| ۵۳ | | | ایجاد شبکه های الکترونیکی |
| ۵۴ | | | ارائه آموزش های الکترونیکی |
| ۵۵ | | | سیستم های الکترونیکی کاربر پسند |
| ۵۶ | | پشتیبانی الکترونیک | حمایت از کارآفرینان |
| ۵۷ | | | گشودگی در تصمیم گیری |
| ۵۸ | فرهنگی | آموزش الکترونیک | تأمین مالی و سرمایه گذاری |
| ۵۹ | | | ارائه فرصت های جدید برای یادگیری |
| ۶۰ | | | وجود استانداردهای ارتقای دانش |
| ۶۱ | | | به کارگیری روش های آموزشی مبتنی بر تفکر سیستمی |
| ۶۲ | | | تأکید بر ساختار شبکه ای برای ترویج دانش |

مأخذ: همان.

گام ششم: کنترل کیفیت یافته‌ها

جهت تضمین کیفیت متون منتخب از یک چک‌لیست شامل معیارهای ارزیابی با کیفیت بالا، متوسط و ضعیف که به آزمون کاپا^۱ شهرت دارد و با بهره‌گیری از دو ارزیاب مستقل در این زمینه، مورد استفاده قرار گرفت تا موارد ضعیف حذف شود. رابطه زیر آزمون کاپا را نمایش می‌دهد که کوهن^۲ در سال ۱۹۶۰ میلادی ارائه داد. در این پژوهش، شاخص کاپا ۰/۸۲ محاسبه شد که نشان‌دهنده اتفاق نظر بالای میان دو ارزیاب است. نهایتاً مشخص شد که تمامی ۱۰۵ مطالعه استخراج شده، از کیفیت لازم برای ورود به مرحله بعد برای تجزیه و تحلیل برخوردارند.

شکل ۲. مؤلفه‌های مدل دولت همراه با استفاده از رویکرد فراترکیب



مأخذ: یافته‌های تحقیق.

1. Kappa

2. Cohen

گام هفتم: نتایج یافته‌ها

در این مرحله از روش فراترکیب، یافته‌های حاصل از مراحل قبل با توجه به سؤال پژوهش ارائه می‌شود. در این مرحله می‌توان با توجه به سؤال پژوهش با استفاده از نتایجی که ارائه شده است، مدلی طراحی کرد، چارچوبی ارائه داد یا نتایج را در جدولی به همان صورت مطرح کرد.

۴. جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

در این مطالعه با مرور مطالعات پیشین مشخص شد که دولت همراه تا حدی مورد بررسی قرار گرفته است؛ ولی بررسی جامعی در خصوص مؤلفه‌های اصلی مؤثر بر دولت همراه با دسته‌بندی آنها ذیل هریک از اجزای اصلی دولت همراه صورت نگرفته است. از این‌رو هدف این پژوهش شناسایی عوامل مؤثر بر دولت همراه با رویکرد فراترکیب است. لذا ابتدا مؤلفه‌های این موضوع، از قبیل تعریف دولت همراه و ویژگی‌های مؤثر بر آن یا دولت سیار که در این مقوله نقش دارد، معرفی و شناسایی شد. مطابق گام‌های روش فراترکیب، در گام اول، سؤال پژوهش بدین صورت تعیین شد: «عوامل مؤثر بر دولت همراه در پژوهش‌های علمی منتشر شده در نشریات معتبر فارسی و انگلیسی، در بازه زمانی سال ۲۰۱۰ میلادی تا ۲۰۲۲ کدام است؟» پس از تعیین سؤال پژوهش و استراتژی جستجو و انتخاب مقاله‌ها، درنهایت ۱۱۸ مقاله (فارسی و انگلیسی) بررسی شد. در ادامه، این کدها با روش کدگذاری باز، محوری و انتخابی، ترکیب و دسته‌بندی شد که درنهایت، ۵ کد انتخابی، ۱۰ کد محوری و ۶۲ کد باز از یافته‌های اصلی به دست آمد. بر این اساس مدل پژوهش در قالب پنج بُعد یا کد انتخابی عوامل اجتماعی، اقتصادی، مدیریتی، سیاسی و فرهنگی و ۱۰ کد محوری شامل خدمات الکترونیک، مشارکت الکترونیک، بهره‌وری، سیاستگذاری و خط‌مشی، سرمایه انسانی، توانمندسازی کارکنان، قانونگذاری، زیرساخت‌ها، پشتیبانی، حمایت و آموزش است. نتایج این یافته‌ها و مؤلفه‌های شناسایی شده با نتایج مطالعات یافته‌های ناکانو و

واشیزو^۱ (۲۰۲۱)، لین (۲۰۱۸)، غلامی نورآباد، میره‌ای و جاوید (۱۴۰۱)، روستایی، پورمحمدی و قنبری (۱۴۰۱)، بهشتی شیرازی، جلیلی صدرآباد و پرهیزگار (۱۴۰۱)، شهیر، حسین‌زاده‌دلیر و نظم‌فر (۱۴۰۱)، صالحی پناهی و همکاران (۱۴۰۱)، حاتمی و همکاران (۱۴۰۰)، فلاح تفتی، حیدری کوشکنو و الماسی سروستانی (۱۳۹۷)، جاسیویسوس و همکاران (۲۰۱۴)، سیف‌الدینی و همکاران (۱۳۹۲) هم‌سو است.

مدل نهایی این پژوهش در مقایسه با سایر مطالعات انجام شده به‌دلیل بررسی مقالات بیشتر در حوزه دولت همراه، دولت الکترونیک و دولت سیار از جامعیت کامل‌تری برخوردار است و می‌تواند به مدیران ارشد در انتخاب و تدوین مدل دولت همراه کمک شایانی کند. همچنین، با ایجاد فرصت‌های آموزشی و توسعه حرفه‌ای برای کارکنان دولت به افزایش توانمندی‌ها و بهره‌وری در ارائه خدمات دولتی کمک کند. ایجاد فرهنگ مدیریتی که از مشارکت و همکاری بین اعضای دولت حمایت کند، می‌تواند برای بهبود عملکرد دولت کارایی داشته باشد. همچنین مشخص شد دولت همراه با افزایش مشارکت مردم، ارتقای ارتباطات و افزایش توانمندی‌های کارکنان، بهبود چشمگیری در عملکرد دولت و ارائه خدمات عمومی دارد. ازطرفی دولت‌ها در راستای ارائه خدمات حداکثری به شهروندان و همچنین تغییر شکل روابط با شهروندان، باید از بستر فناوری، حداکثر استفاده را به‌عمل آورند که کیفیت خدمات عمومی، پاسخگویی و کارآمدی بهبود بخشیده شود. براساس نتایج حاصله به وزارت فناوری اطلاعات و ارتباطات توصیه می‌شود برنامه‌های نوسازی ساختار بخش ICT کشور و افزایش پهنای باند اینترنت برای ارائه خدمات متنوع به دولت و توسعه شبکه ملی اطلاعات تلاش شود تا شهروندان بتوانند به‌صورت آنلاین از خدمات مختلف دولتی استفاده کنند و به حضور در مراکز خدمات دولتی نیاز نباشد؛ چراکه این امر اقدام مهمی برای افزایش رضایت مردم از دولت است.

همچنین به‌نظر می‌رسد دولت باید برای توسعه آموزش عمومی مهارت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات هم برای شهروندان و هم برای کارکنان دولت از طریق

برنامه‌های رایگان در رسانه‌های ملی، مدارس و دانشگاه‌ها برنامه‌ریزی کند تا سطح سواد جامعه را در این حوزه ارتقا بخشد. بدیهی است آگاهی بیشتر شهروندان به بهره‌برداری بیشتر از دولت منجر می‌شود که مشارکت بیشتر برای ایفای نقش مستقیم و غیرمستقیم در تنظیم، اجرا و ارزیابی سیاست‌ها از طریق ارتباط اینترنتی را به دنبال خواهد داشت. همچنین به قانونگذاران توصیه می‌شود که با توجه به تغییرات دائمی فناوری به‌صورت مستمر به بررسی وضعیت خلأهای قانونی موجود در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات پرداخته تا قوانین جاری در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات را بازنگری و به‌روزرسانی کرده، زیرساخت‌ها و سیاست‌های امنیت سایبری را بهبود بخشند که این امر به اعتماد بیشتر شهروندان به دولت همراه و نفوذ بیشتر آن در جامعه منجر خواهد شد. درنهایت با توجه به نتایج، پیشنهاد می‌شود مسئولان و تصمیم‌گیرندگان توجه ویژه به موارد زیر داشته باشند:

- ایجاد قوانین استاندارد ازسوی مدیران دولتی و همچنین تشویق بخش خصوصی و حمایت دولت به‌منظور سرمایه‌گذاری در این حوزه و بهبود زیرساخت‌های باکیفیت برای گسترش بیشتر دولت همراه در مناطق متعدد.
- تقویت زیرساخت‌های مخابراتی و رایانه‌ای؛ گسترش فیبرنوری و تجهیز دفاتر به‌منظور فراهم کردن فضای لازم برای گسترش فعالیت‌های دولت الکترونیک و دولت همراه که تنها محدود به خدمات عمومی نباشد.
- توسعه سیاست‌های امنیتی و استفاده از استانداردهای امنیتی بین‌المللی و ملی، می‌تواند به دولت کمک کند تا با تنظیم راهکارهای امنیتی، اطلاعات خود را در برابر تهدیدهای سایبری محافظت کند.
- همکاری با بخش خصوصی برای امنیت سایبری، می‌تواند به دولت کمک کند تا از تجربیات و دانش بخش خصوصی در زمینه امنیت سایبری بهره‌برداری کند.
- ایجاد سیستم مدیریت امنیت و ایجاد سیاست‌ها و قوانین مناسب برای حفظ امنیت به دولت کمک می‌کند تا از طریق تعیین مسئولیت‌ها و اجرای راهکارهای امنیتی، اطلاعات خود را در برابر تهدیدهای سایبری محافظت کند.
- آموزش و اطلاع‌رسانی به جامعه در مورد مزایا و معایب شخصی‌سازی دولت همراه

و تأثیرات آن بر زندگی روزمره افراد.

همچنین به محققان آتی پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های مشابهی با سایر روش‌های کیفی نظیر مصاحبه با خبرگان حوزه دولت همراه برای تبیین مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده آن انجام و با یافته‌های این تحقیق مقایسه کرد. ازسویی می‌توان برای مدل‌سازی، از سایر روش‌ها استفاده شود به‌طوری‌که هریک از روش‌های اندازه‌گیری به‌عنوان پژوهش‌های جداگانه باشد.

منابع و مآخذ

۱. ابراهیمی، کریم، عادل آذر و علیرضا چیت‌سازان (۱۳۹۹). «طراحی مدل سنجش کیفیت خدمات دولت الکترونیک مورد مطالعه: دفاتر پیشخوان دولت»، مدیریت تولید و عملیات، دوره ۱۱، ش ۱ (پیاپی ۲۰).
۲. احمدپور، احمد، کرامت‌اله زیاری، حسین حاتمی‌نژاد و شهرام پارسا شاه‌آبادی (۱۳۹۵). «شهر هوشمند: ضرورت تبیین و الزامات شهر تهران برای هوشمندسازی»، نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی، ۱۰ (۲).
۳. اسفندیاری، محسن و مرتضی موسی‌خانی (۱۴۰۰). «تدوین مدل بومی و پارادایمی مدیریت دانش رصد اطلاعات شهری در شهرهای هوشمند»، فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری، ۹ (۳۴).
۴. الوندی، عظیم و مجید شمس (۱۳۹۹). «تحلیلی بر الزامات و بایسته‌های رشد هوشمند شهری (مطالعه موردی: شهر تویسرکان)»، آمایش محیط، ۵۱ (۱۳).
۵. بالونژادنوری، روزبه و امیرعلی فرهنگ (۱۴۰۰). «ارتباط کیفیت حکمرانی و ثبات مالی با لحاظ نقش میانجیگری شمول مالی»، تحقیقات اقتصادی، دوره ۵۶، ش ۴.
۶. بلوچی، اسماء، محمدرضا بهبودی و محسن ترابی (۱۴۰۰). «طراحی الگوی برای شهر هوشمند با الهام از مفروضات خدمات دولتی نوین و ارزیابی مؤلفه‌های زیرساختی آن در شهرداری بندرعباس»، مطالعات مدیریت دولتی/ایران، ۴ (۲).
۷. بهشتی شیرازی، سحرسادات، سمانه جلیلی صدرآباد و شقایق پرهیزگار (۱۴۰۱). «شناسایی و به‌کارگیری عوامل مؤثر در مجلات شهر هوشمند به‌منظور تجدید حیات شهری بافت‌های ناکارآمد شهری»، پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری، ۱۰ (۱).
۸. بیک‌زاد، جعفر و قاسم جلیلی‌نژاد (۱۴۰۱). «ارائه مدل تأثیرآمدگی و اعتماد دولت الکترونیکی بر کیفیت خدمات با نقش میانجی پذیرش دولت الکترونیکی»، فرایند مدیریت و توسعه، ۳۵ (۲) (پیاپی ۱۲۰).
۹. تاجری، رسول، بشیر بیگ‌بابایی و علی آذر (۱۴۰۰). «تبیین مدل توسعه پایدار در مناطق مرزی با تأکید بر مؤلفه‌های شهر هوشمند (مطالعه موردی: شهر مرزی ارومیه)»، مطالعات مرزی، ۳۴ (۹).
۱۰. تقوا، محمدرضا، محمدتقی تقوی‌فرد، علی معینی و محمدرضا زین‌الدینی (۱۳۹۶). «مدل دولت هوشمند: ابعاد دولت هوشمند با استفاده از روش فراترکیب»، مطالعات مدیریت هوش تجاری، ۶ (۲۱).
۱۱. تقوی‌فرد، محمدتقی، مصطفی رادمرد، سهیلا جعفرنژاد و محمدرضا هراتی‌نیک (۱۳۹۸). «چالش‌های حوزه ارزش‌گذاری و ارزیابی شرکت‌های نوپای فناوری اطلاعات»، مطالعات مدیریت کسب‌وکار هوشمند، سال هفتم، ش ۲۷.
۱۲. تقوی‌فرد، محمدتقی و رویا حجازی‌نیا (۱۴۰۰). «مدلی برای بلوغ دولت الکترونیک ۲۰: با تمرکز بر کشورهای در حال توسعه»، مطالعات مدیریت کسب‌وکار هوشمند، ۱۰ (۳۸).

۱۳. توانایی مروی، لاله، مصطفی بهزادفر و سیدمجید مفیدی شمیرانی (۱۴۰۱). «واکاوی چالش‌های پیش‌روی تحقق‌پذیری شهر هوشمند (مطالعه موردی: شهر مشهد)»، فصلنامه شهرپایدار، (۱) ۵.
۱۴. تولایی، روح‌اله و محمدمیلاد احمدی (۱۳۹۵). «آسیب‌شناسی و تدوین راهبردهای کسب جایگاه برتر منطقه‌ای در توسعه دولت الکترونیک»، فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، دوره ۷، ش ۲۸.
۱۵. ثقفی، فاطمه و مهدی فسنگری (۱۳۸۹). «مدل جامع تعاملی بلوغ دولت همراه»، فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران، ۲ (۳-۴).
۱۶. ثقفی، فاطمه، علی‌رضا علی‌احمدی، سیدسپهر قاضی نوری و منصوره حورعلی (۱۳۹۳). «طراحی و پیاده‌سازی مدل مرجع پس‌نگری برای شناسایی عوامل کلیدی موفقیت (CSF) خدمات دولت الکترونیکی در ایران»، نشریه مطالعات راهبردی جهانی شدن، ش ۱۴.
۱۷. جبارزاده، یونس، سوره شکری و اژدر کرمی (۱۳۹۹). «شناسایی و تحلیل موانع نهادی شهر هوشمند (مورد مطالعه: شهر تبریز)»، مجله اقتصاد و مدیریت شهری، ۸ (۳۱).
۱۸. چگنی، حسن و مهران کشتکار هرانکی (۱۴۰۱). «حکمرانی هوشمند (دانش‌بنیان) با تکیه بر الگوی توسعه کارکردهای هیئت‌های اندیشه‌ورز»، پژوهش‌های سیاست اسلامی، دوره ۱۰، ش ۲۱.
۱۹. حاتمی، افشار، فرزانه ساسان‌پور، آلبرتو زیبارو و محمد سلیمانی (۱۴۰۰). «شهر هوشمند پایدار: مفاهیم، ابعاد و شاخص‌ها»، تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، ۲۱ (۶۰).
۲۰. حسینی، سیدعبدالرسول، محمد قاسمی، نورمحمد یعقوبی و حبیب‌اله سالارزهی (۱۴۰۱). «شناسایی و تبیین پیش‌آیندها و پس‌آیندهای حکمرانی هوشمند با استفاده از روش دلفی فازی»، چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۱۳ (۲).
۲۱. حکیم‌جوادی، علی و محمدمهدی سپهری (۱۳۹۴). «مدل اکوسیستم دولت همراه ایران، تحلیل و شناخت بازیگران اصلی»، فصلنامه فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران، سال هفتم، ش ۲۳ و ۲۴.
۲۲. خرم، کبری، اسماعیل اسدی و سحر درنیانی (۱۴۰۰). «ابعاد مؤثر در توسعه دولت الکترونیک: مطالعه موردی سازمان امور مالیاتی شهر تهران»، مطالعات مدیریت کسب‌وکار هوشمند، دوره ۱۰، ش ۳۸.
۲۳. خیشوند، علی، صدیقه محمداسماعیل، فهیمه باب‌الحوائجی و فاطمه نوشین‌فرد (۱۳۹۶). «آسیب‌شناسی موانع یکپارچه‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی دولت الکترونیک در ایران»، نشریه راهبرد، دوره ۲۶، ش ۸۳.
۲۴. رضاییان فردویی، صدیقه، منصوره حورعلی، الهه عطری‌نژاد و ابراهیم فرید (۱۴۰۰). «رتبه‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری»، مطالعات مدیریت دولتی ایران، ۴ (۴).
۲۵. رفیع‌پور، سعید، هاشم داداش‌پور و علی‌اکبر تقوایی (۱۳۹۵). «عوامل علی و قانون ارزشی آینده‌های بدیل و آینده مرجح/ مطلوب شهر پایدار بر مبنای اخلاق زیست‌محیطی»، پژوهش و برنامه‌ریزی شهری،

۷ (۲۷).

۲۶. رودساز، حبیب، محمدرضا زرگر و حسین اصلی‌پور (۱۳۹۶). «طراحی الگوی نوآوری خدمات شهروندی دولت الکترونیک در ایران»، نشریه سیاستگذاری عمومی، دوره ۳، ش ۳.

۲۷. روستایی، شهرپور، محمدرضا پورمحمدی و حکیمه قنبری (۱۴۰۱). «مدل‌سازی ساختاری تئوری شهر هوشمند برپایه حکمروایی خوب شهری در ایران (مدیریت شهری شهرداری تبریز)»، جغرافیا و برنامه‌ریزی، ۷۹ (۲۶).

۲۸. رهنما، محمدرحیم، سیدمصطفی حسینی و سمیه محمدی حمیدی، (۱۳۹۹). «سنجش و ارزیابی شاخص‌های شهر هوشمند در کلان شهر اهواز». پژوهش‌های جغرافیای انسانی، ش ۵۲.

۲۹. زرین‌پور، امید، بهرام علیشیری و فرزانه بیک‌زاده عباسی (۱۴۰۱). «طراحی و تبیین مدل سیاستگذاری دولت الکترونیک با رویکرد اقتصاد مقاومتی»، چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۱۳ (۳).

۳۰. زیاری، کرامت‌اله و علی‌اصغر احسانی‌فرد (۲۰۲۲). «نقش حکمروایی هوشمند شهری در دوره پساکرونا به‌منظور توسعه پایدار شهری با مدل تحلیل عاملی اکتشافی-تأییدی»، برنامه‌ریزی توسعه کالبدی، ۹ (۲).

۳۱. زینالی عظیم، علی (۱۴۰۱). «سنجش عوامل مؤثر بر شکل‌گیری شهر هوشمند در فضای جغرافیایی شهر تبریز کم‌آبی»، آمایش سیاسی فضا، ۴ (۳).

۳۲. سجادیان، مهیار، محمدعلی فیروزی و احمد پوراحمد (۱۴۰۰). «سنجش ظرفیت نهادی تحقق شهر هوشمند در کلان‌شهر اهواز»، جغرافیا و توسعه، ۲۰ (۶۹).

۳۳. سیف‌الدینی، فرانک، احمد پوراحمد، کرامت‌اله زیاری و سیدعلی نادردهقانی الوار (۱۳۹۲). «بررسی بسترها و موانع رشد شهر هوشمند در شهرهای میانی (مطالعه موردی: شهر خرم‌آباد)»، آمایش سرزمین، ۵ (۲).

۳۴. شامی، محمدرضا، وحید بیگدلی راد و مریم معینی‌فر (۱۴۰۰). «تبیین مفاهیم و ارزیابی ابعاد شهر هوشمند با تأکید بر زندگی هوشمند شهری در کلان‌شهر تهران»، جغرافیا (برنامه‌ریزی منطقه‌ای)، ۱۲ (۱).

۳۵. شجاعان، امیر، سیدمحمدتقی تقوی‌فرد، مهدی الیاسی و مهدی محمدی (۱۳۹۸). «ارائه مدل نظام نوآوری فناورانه در حوزه حاکمیت الکترونیک ایران»، بهبود مدیریت، دوره ۱۳، ش ۱ (پیاپی ۴۳).

۳۶. شریفیان، داود، فهیمه باب‌الحوائجی و زهرا ابادری (۱۴۰۰). «ارائه مدل هویت دیجیتال در دولت هوشمند در دستگاه‌های دولتی ایران با نقش میانجی رهبری تحول دیجیتال»، مجله دانش‌شناسی، ش ۵۲، دوره ۱۴.

۳۷. شگری غفاری، الهام، علیرضا سلیمانی و بختیار عزت‌پناه (الف ۱۴۰۱). «تدوین راهبردهای شهرهای هوشمند در ایران (مطالعه موردی: شهر ارومیه)»، مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی، ۱۷ (۲).

۳۸. _____ (ب ۱۴۰۱). «برنامه‌ریزی شهرهای هوشمند با تأکید بر رویکرد سناریونویسی (مطالعه موردی: شهر ارومیه)»، فصلنامه جغرافیا و توسعه، دوره ۲۰، ش ۶۷.
۳۹. شمس نجفی، فاطمه‌السادات، سعید کامیابی و عباس ارغان (۱۴۰۱). «ارائه الگوی بهینه شهر هوشمند از منظر توسعه پایدار شهری»، مجله آمایش سرزمین، ۱۴ (۲).
۴۰. شهیر، نسیم، کریم حسین‌زاده دلیر و حسین نظم‌فر (۱۴۰۱). «آینده‌پژوهی رشد شهری کلان‌شهر تبریز با تأکید بر رویکرد شهر هوشمند»، پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، ۱۳ (۴۹).
۴۱. صابری‌فر، رستم (۱۳۹۹). «تبیین و تشخیص عوامل مؤثر در طراحی سازمان‌های هوشمند در مدیریت شهری (مطالعه موردی شهرداری مشهد)»، پژوهش‌های جغرافیای برنامه‌ریزی شهری، ۸ (۲).
۴۲. صارمی، محمدصادق، کیارش فرتاش، محمد فیروزجایی و علی‌اصغر سعدآبادی (۱۳۹۸). «مروری بر نقش شهرداری‌ها و دولت‌های محلی در توسعه اکوسیستم‌های نوآوری منطقه‌ای و شهری (مطالعه تطبیقی: شهر تهران)، رهیافت، (۷۵) ۲۹.
۴۳. صالحی‌پناهی، میرمحمد، رسول درس‌خوان، مریم سینگری و مهسا فرامرزی (۱۴۰۱). «تحلیل و بررسی عوامل مؤثر بر هوشمندسازی شهرها»، جامعه‌شناسی سیاسی ایران، ۵ (۹).
۴۴. ضرابی، حمید (۱۴۰۱). «فرایند تحقق مشارکت مردم در دولت الکترونیک»، جامعه‌شناسی سیاسی ایران، ۵ (۹).
۴۵. عاملی، سعیدرضا (۱۳۹۴). «دو فضایی شدن نظام حکمرانی و دولت همراه: نظام‌مند شدن و همگرایی رابطه دولت و مردم»، فصلنامه رسانه، ۲۶ (۳).
۴۶. عباسی، فاطمه، جعفرخان محمودی و مصطفی آقاچان تبار (۱۳۹۸). «پژوهش در حکمرانی الکترونیک»، آینده‌پژوهی مدیریت، ۳۰ (۱۱۶).
۴۷. عباسی، مهدی و غلامعلی منتظر (۱۳۹۶). «بررسی عوامل مؤثر در ارزیابی آمادگی دولت الکترونیکی در ایران»، مهندسی صنایع و مدیریت شریف، دوره ۳۳، ش ۱.
۴۸. عزیزی، شهریار و روناک صفائی فراهانی (۱۳۹۱). «ارزیابی آمادگی الکترونیکی شهرداری تهران»، فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی، دوره ۳، ش ۳.
۴۹. علیشاهی، امین و فرشید نمامیان (۱۴۰۱). «طراحی مدلی جهت ارزیابی عملکرد کارکنان با استفاده از تحلیل پوششی داده‌های فازی»، فصلنامه جامعه‌شناسی سیاسی ایران، دوره ۵، ش ۱۱.
۵۰. غفاری، پانته‌آ، علی‌اصغر پورعزت، وحید آرانی و سیدمهدی الوانی (۱۴۰۲). «طراحی الگوی حکمرانی شهری هوشمند با استفاده از رویکرد فراترکیب»، مدیریت دولتی، ۱۵ (۳).
۵۱. غلامی نورآباد، هادی، محمد میره‌ای و علیرضا جاوید (۱۴۰۱). «تبیین الگوی حکمروایی هوشمند با رویکرد مشارکت مردمی در تصمیم‌گیری شهری (مطالعه نمونه: شهر تهران)»، برنامه‌ریزی و آمایش

فضا، ۲۶ (۱).

۵۲. فقیهی، مهدی و غلامرضا معمارزاده (۱۳۹۳). «دولت الکترونیک به مثابه نظام فنی-اجتماعی: دسته‌بندی الگوهای پیاده‌سازی»، سیاست علم و فناوری، سال ششم، ش ۴.

۵۳. فلاح تفتی، حامد، مجید حیدری کوشکنو و راضیه الماسی سروستانی (۱۳۹۷). «شناخت مؤلفه‌های شهروند هوشمند با رویکرد یادگیری فناورانه (مورد مطالعه: شهر یزد)»، فصلنامه علمی اقتصاد و مدیریت شهری، دوره ۷، ش ۱ (پیاپی ۲۵).

۵۴. قربانی‌زاده، وجهاله، جعفر عباس‌پور و مهدی خیراندیش (۱۳۹۵). «فرا تحلیل عوامل مؤثر در استقرار دولت الکترونیک ایران»، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، دوره ۶، ش ۱ (پیاپی ۱۹).

۵۵. قلی‌پور سوته، رحمت‌اله، عباس منوریان و دین الهیاری (۱۳۹۸). «طراحی مدل دولت الکترونیک در چارچوب اخلاقی حکمرانی خوب»، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۴ (۴).

۵۶. کشته‌گر، عبدالعلی، محمد قاسمی و محمد رضایی اول زهان (۱۳۹۶). «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل بازدارنده ارائه خدمات الکترونیک»، پژوهش‌های مدیریت عمومی، دوره ۱۰، ش ۳۶.

۵۷. کمانداری، محسن و محمدرحیم رهنما (۱۳۹۶). «ارزیابی شاخص‌های شهر هوشمند در مناطق چهارگانه شهر کرمان»، فضای جغرافیایی، ۱۷ (۵۸).

۵۸. گرجی، محمدباقر، علیرضا فدایی و روح‌اله سمیعی (۱۴۰۰). «شناسایی مؤلفه‌های توسعه پایدار هوشمند در حوزه مدیریت شهری»، کارآفرینی در کشاورزی، ۸ (۳).

۵۹. محمدی شفیع، سعید، سیمین ارمغان و بهرام آزادبخت (۱۴۰۱). «شناسایی نماگرهای شهر هوشمند در بستر مؤلفه‌های کلیدی مؤثر قبل از اجرایی شدن آن در محلات حاشیه شهر قم»، توسعه فضاهای پیراشهری، ۱ (۷).

۶۰. محمدی، جلیل، علیرضا محمدی، عطا غفاری گیلانده و محمدحسن یزدانی (۱۴۰۰). «سنجش تأثیرپذیری شهر از نماگرهای شهر هوشمند (مطالعه شهر زنجان)»، پژوهش‌های جغرافیای انسانی، ۵۳ (۲).

۶۱. مردانی، محمدرضا و الهه منصوری (۱۳۹۵). «شناسایی شاخص‌های کلیدی هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی دولت (مطالعه موردی: وزارت کشور)»، توسعه اجتماعی، دوره ۱۰، ش ۴.

۶۲. مسلمی مهنی، یوسف، رسول افضلی و نغمه صدقی (۱۳۹۹). «بررسی ارتباط بین گرایش به دولت الکترونیک و تحقق حکمرانی خوب در شهر کرمان»، جغرافیای اجتماعی شهری، ۷ (۲).

۶۳. مقیمی، سیدمحمد و مصطفی اعلایی اردکانی (۱۳۹۰). «سنجش شاخص‌های حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک در ارتقای آن»، مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۳، ش ۳.

۶۴. مکنونی، فواد و کرم رضانوری (۱۴۰۱). «توسعه دولت الکترونیک با رویکرد مبتنی بر ارزش‌ها»، کنکاش

مدیریت و حسابداری، ۶ (۲).

۶۵. مولایی، محمدمهدی، گلاره شاه‌حسینی و سمانه دباغچی (۱۳۹۵). «تبیین و واکاوی چگونگی هوشمندسازی شهرها در بستر مؤلفه‌ها و عوامل کلیدی اثرگذار»، نقش جهان- مطالعات نظری و کلیدی معماری و شهرسازی، ۶ (۳).

۶۶. مولایی، اصغر (۱۴۰۰). «تبیین مبانی و راهبردهای شهر هوشمند با رویکرد پایداری در حوزه مدیریت بحران (نمونه موردی: کلان‌شهر تهران)»، دانش پیشگیری و مدیریت بحران، ۱۱ (۳).

۶۷. مهدی‌زاده، زهرا، حمیدرضا جودکی و یوسفعلی زیاری (۱۴۰۰). «رتبه‌بندی مؤلفه‌ها و شاخص‌های شهر هوشمند در منطقه ۲۲ کلان‌شهر تهران، جغرافیا (برنامه‌ریزی منطقه‌ای)، ۱۱ (۴).

۶۸. همتی‌نژاد، نغمه و آمنه خدیور (۱۴۰۰). «ارائه مدل اولویت‌بندی پروژه‌های فناوری اطلاعات به‌منظور توسعه دولت الکترونیکی»، پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، ۱۱ (۳).

۶۹. یعقوبی، اسماعیل (۱۳۹۶). «حکمرانی خوب و ارتقای سلامت نظام اداری؛ تبیین نقش دولت الکترونیک»، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۰ (۳۷).

۷۰. یعقوبی، نورمحمد، حبیب ابراهیم‌پور و رویا شاکری (۱۳۹۵). «ارائه الگوی نیازهای کاربران دولت همراه در ایران»، مدیریت دولتی، دوره ۸، ش ۳.

71. Aljukhadar, M., J.F. Belisle, D.C. Dantas, S. Sénécal and R. Titah (2022). "Measuring the Service Quality of Governmental Sites: Development and Validation of the E-government Service Quality (EGSQUAL) Scale", *Electronic Commerce Research and Applications*, 55.
72. Alotaibi, N., S. Dasuki and E. Zamani (2021). "Factors affecting the Adoption of M-government Services in Saudi Arabia: A Female Citizen Perspective", UK Academy for Information Systems Conference Proceedings.
73. Alsarraf, H.A., S. Aljazzaf and A.M. Ashkanani (2022). "Do you See My Effort? an Investigation of the Relationship Between E-government Service Quality and Trust in Government", *Transforming Government: People, Process and Policy*, 17 (1).
74. Alshibly, H. and R. Chiong (2015). "Customer Empowerment: Does it Influence Electronic Government Success? A Citizen-centric Perspective", *Electronic Commerce Research and Applications*, 14 (6).
75. Ambira, C.M., H.N. Kemoni and P. Ngulube (2019). "A Framework for Electronic Records Management in Support of E-government in Kenya", *Records Management Journal*, 29 (3).

76. Artioli, F., M. Acuto and J. McArthur (2017). "The Water-energy-food Nexus: An Integration Agenda and Implications for Urban Governance", *Political Geography*, 61.
77. Axelsson, K. and M. Granath (2018). "Stakeholders' Stake and Relation to Smartness in Smart City Development: Insights from a Swedish City Planning Project", *Government Information Quarterly*, 35(4).
78. Barns, S. (2018). "Smart Cities and Urban Data Platforms: Designing Interfaces for Smart Governance", *City, Culture and Society*, 12.
79. Barotia, R., A. Upadhaya and H. Pareek (2022). "Transaction Management in SOA Based System", *International Journal of Computer Applications*, 975, 8887.
80. Bekkers, V. and R. Moody (2011). "Visual Events and Electronic Government: What Do Pictures Mean in Digital Government for Citizen Relations?", *Government Information Quarterly*, 28 (4).
81. Blom, P.P. and D.E. Uwizeyimana (2020). "Assessing the Effectiveness of E-government and E-governance in South Africa: During National Lockdown 2020", *Research in World Economy*, 11 (5).
82. Camilleri, M.A. (2020). "The Online Users' Perceptions Toward Electronic Government Services", *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 18 (2).
83. Chohan, S.R. and G. Hu (2022). "Strengthening Digital Inclusion Through E-government: Cohesive ICT Training Programs to Intensify Digital Competency", *Information Technology for Development*, 28 (1).
84. De Guimarães, J.C.F., E.A. Severo, L.A.F. Júnior W.P.L.B. Da Costa and F.T. Salmoria (2020). "Governance and Quality of Life in Smart Cities: Towards Sustainable Development Goals", *Journal of Cleaner Production*, 253, 119926.
85. Dwivedi, Y.K., N.P. Rana, M. Janssen, B. Lal, M.D. Williams and M. Clement (2017). "An Empirical Validation of a Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)", *Government Information Quarterly*, 34 (2).
86. Fernández, L.Á.V., Y.O. Fernández, C.V.S. Hidalgo, J.C.C. Aliaga and D.F. Guillén (2023). "E-government and its Development in the Region: Challenges", *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 8 (1), 11.
87. Furtado, L.S., T.L.C. da Silva, M.G.F. Ferreira, J.A.F. de Macedo and J.K.D.M.L. Cavalcanti (2023). "A Framework for Digital Transformation Towards Smart Governance: Using Big Data Tools to Target SDGs in Ceará, Brazil", *Journal of*

- Urban Management*, 12 (1).
88. Garcia-Ayllon, S. and J.L. Miralles (2015). "New Strategies to Improve Governance in Territorial Management: Evolving From "Smart Cities" to "Smart Territories"", *Procedia Engineering*, 118.
 89. Herdiyanti, A., P.S. Hapsari and T.D. Susanto (2019). "Modelling the Smart Governance Performance to Support Smart City Program in Indonesia", *Procedia Computer Science*, 161.
 90. Holden, M. (2013). "Sustainability Indicator Systems Within Urban Governance: Usability Analysis of Sustainability Indicator Systems as Boundary Objects", *Ecological Indicators*, 32.
 91. Iong, K.Y. and J.O. Phillips (2022). "Examining the Impact of Behavioral Factors on the Intention of Adopting E-government Services: An Empirical Study on the Hard-to-Reach Groups in Macao SAR, China", *Technology in Society*, 71.
 92. Jiang, H. (2021). "Smart Urban Governance in the 'Smart'era: Why is it Urgently Needed?", *Cities*, 111.
 93. Jucevičius, R., I. Patašienė and M. Patašius (2014). "Digital Dimension of Smart City: Critical Analysis", *Procedia-social and Behavioral Sciences*, 156.
 94. Khan, A. and S. Krishnan (2021). "Moderating Effects of Business-systems Corruption on Corruption in Basic National Institutions and Electronic Government Maturity: Insights from a Dynamic Panel Data Analysis", *International Journal of Information Management*, 59.
 95. Khan, A., S. Krishnan and A. Dhir (2021). "Electronic Government and Corruption: Systematic Literature Review, Framework, and Agenda for Future Research", *Technological Forecasting and Social Change*, 167, 120737.
 96. Kilic, Z., A.T.E.Ş. Vildan, A. Erceg and S. Jablonski (2019). "A Comparative Analysis of E-government Services of Croatia, Poland and Turkey", *International Journal of E-business and E-government Studies*, 11 (2).
 97. Krishnan, S., T.S. Teo and J. Lymm (2017). "Determinants of Electronic Participation and Electronic Government Maturity: Insights from Cross-country Data", *International Journal of Information Management*, 37 (4).
 98. Lee, C.C. and C.S. Wang (2022). "Financial Development, Technological Innovation and Energy Security: Evidence from Chinese Provincial Experience", *Energy Economics*, 112, 106161.
 99. Lee, J. and H. Lee (2014). "Developing and Validating a Citizen-centric Typology for Smart City Services", *Government Information Quarterly*, 31.

100. Li, D. and J. Liu (2014). "Dynamic Capabilities, Environmental Dynamism, and Competitive Advantage: Evidence from China", *Journal of Business Research*, 67.
101. Li, L. (2020). "Macao Government Fights the COVID-19 Epidemics with the Help of E-government and Dig Data", In Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance.
102. Lin, Y. (2018). "A Comparison of Selected Western and Chinese Smart Governance: The Application of ICT in Governmental Management, Participation and Collaboration", *Telecommunications Policy*, 42 (10).
103. Long, K.Y. and J.O. Phillips (2022). "Examining the Impact of Behavioral Factors on the Intention of Adopting E-government Sservices: An Empirical Study on the Hard-to-reach Groups in Macao SAR, China", *Technology in Society*, 71.
104. Malaquias, F. and R. Silva Junior (2021). "The Use of M-government Applications: Empirical Evidence from the Smartest Cities of Brazil", *Information Technology and People*, Vol. 34, No. 4.
105. Masik, G. and J. Stępień (2022). "Smart Local Governance: The Case of the Gdańsk-gdynia-sopot, Meijer, A. and M. Thaens (2018). "Urban Technological Innovation: Developing and Testing a Sociotechnical Framework for Studying Smart City Projects", *Urban Affairs Review*, 54 (2).
106. Mekhum, W. (2020). "Smart Cities: Impact of Renewable Energy Consumption, Information and Communication Technologies and E-Governance on Co2 Emission", *Journal of Security & Sustainability Issues*, 9 (3).
107. Mo, Y., X. Wu, F. Yang, Y. Liu and Y. Liao (2022). "Review the State-of-the-art Technologies of Semantic Segmentation Based on Deep Learning", *Neurocomputing*, 493.
108. Nakano, S. and A. Washizu (2021). "Will Smart Cities Enhance the Social Capital of Residents? The Importance of Smart Neighborhood Management", *Cities*, Vol. 115.
109. Osman, I.H. and F. Zablith (2021). "Re-evaluating Electronic Government Development Index to Monitor the Transformation Toward Achieving Sustainable Development Goals", *Journal of Business Research*, 131.
110. Osman, I.H., A.L. Anouze, Z. Irani, H. Lee, T.D. Medeni and V. Weerakkody (2019). "A Cognitive Analytics Management Framework for the Transformation of Electronic Government Services from Users' Perspective to Create Sustainable Shared Values", *European Journal of Operational Research*, 278 (2).
111. Paroski, M., Z. Konjovic and D. Surla (2013). "Implementation of e-Government

- at the Local Level in Underdeveloped Countries: The Case Study of AP Vojvodina”, <https://www.researchgate.net/publication/263421222>
112. Ruhlandt, R. W.S. (2018). “The Governance of Smart Cities: A Systematic Literature Review”, *Cities*, 81.
 113. Sarantis, D., Y. Charalabidis and D. Askounis (2011). “A Goal-driven Management Framework for Electronic Government Transformation Projects Implementation”, *Government Information Quarterly*, Vol. 28, Issue 1.
 114. Silva, B.N., M. Khan and K. Han (2018). “Towards Sustainable Smart Cities: A Review of Trends, Architectures, Components, and Open Challenges in Smart Cities”, *Sustainable Cities and Society*, 38.
 115. Song, M and Y. Guan (2015). “The Electronic Government Performance of Environmental Protection Administrations in Anhui Province, China”, *Technological Forecasting and Social Change*, Vol. 96.
 116. Soong, K.K., E.M. Ahmed and K.S. Tan (2020). “Factors Influencing Malaysian Small and Medium Enterprises Adoption of Electronic Government Procurement”, *Journal of Public Procurement*, 20 (1).
 117. Tambascia, C.A., E.M. Menezes S.M. Kutiishi and R.C. Barbosa (2012). “Usability Evaluation of Electronic Government Services for Interactive TV”, *Procedia Computer Science*, 14.
 118. Tomor, Z., E. Przybilovicz and C. Leleux (2021). “Smart Governance in Institutional Context: An in-depth Analysis of Glasgow, Utrecht, and Curitiba”, *Cities*, 114.
 119. Thompson, T. (2017). “Understanding the Contextual Development of Smart City Initiatives: A Pragmatist Methodology”, *She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation*, 3 (3).
 120. Walravens, N. (2015). “Qualitative Indicators for Smart City Business Models: The Case of Mobile Services and Applications”, *Telecommunications Policy*, 39 (3-4).
 121. Wang, Ch., T. Teo and L. Liu (2020). “Perceived Value and Continuance Intention in Mobile Government Service in China”, *Telematics and Informatics*, 48.
 122. Zukang, SH., H. Touré and A. Gurria (2011). “M-government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies”, International Telecommunication Union, OECD Publishing.