



Identification and Prioritization of Administrative Policy Dimensions based on the Judicial Transformation Document with an E-Government Approach in the Judiciary of Southeast Iran

Mehdi Eftekhari¹, Zahra Anjom Shoaee^{2*}, Sanjar Salajegheh³, Mohammad Jalal Kamali², Mahdi Mohammad Bagheri²

1. PhD student in Public Administration, Ke.C., Islamic Azad University, Kerman, Iran
2. Assistant Professor, Department of Management, Ke.C., Islamic Azad University, Kerman, Iran
3. Associate Professor, Department of Management, Ke.C., Islamic Azad University, Kerman, Iran

Article Info

ABSTRACT

Article type:
Research Article

How to cite this article:

Eftekhari, M., Anjom Shoaee*, Z., Salajegheh, S., Jalal Kamali, M. & Mohammad Bagheri, M. (2026). Identification and Prioritization of Administrative Policy Dimensions Based on the Judicial Transformation Document with an E-Government Approach in the Judiciary of Southeast Iran. *Transformational Human Resources Quarterly*, 5(17), 199-226.

Publisher:
Rafsanjan Islamic Azad University

Background and purpose: E-government in the judiciary, by providing digital infrastructure and establishing intelligent systems, facilitates equitable access to justice across different regions of the country. The objective of this research is to identify and prioritize the dimensions of an administrative policy model based on the Judicial Transformation Document, utilizing an e-government approach within the judicial system of Southeast Iran.

Research method: This study adopts an incorporating thematic analysis and a fuzzy Delphi method. Data were gathered through expert interviews and questionnaires. The statistical population included university professors, policy-making experts, judges, and judiciary specialists. A sample of 18 participants was selected through purposive sampling until theoretical saturation was achieved. Data analysis was performed using NVIVO.

Findings: The concepts extracted for the model consist of 89 themes, 29 basic themes, and 10 organizing themes: developing transformative policies, unified policymaking in information and communication technology, crime prevention, promoting justice, identifying and eliminating corruption-prone structures, continuous, comprehensive, intelligent, and public oversight, enhancing judicial service quality, an active approach and targeted elite selection, identifying and amending conflicting laws and regulations, and integration in communications. Based on the DEMATEL analysis results, the theme of "promoting justice" was identified as the most influenced theme in the research model.

Conclusion: The electronic judiciary can evolve into a leading, service-oriented system when it integrates not only technological tools but also profound cultural and managerial transformation. This transformation is essential to convert the judiciary from a traditional and slow structure into an agile, transparent, and people-centered institution.

Keywords: *Administrative Policies, Judicial Transformation Document, E-government, Judiciary*



© 2026 the authors. Published by Islamic Azad University, Rafsanjan Branch. This is an open access article under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) License. (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)


NUMBER OF REFERENCES
42


NUMBER OF FIGURES
2


NUMBER OF TABLES
7

Corresponding author:
Email: anjomshoaee@iau.ac.ir
ORCID: 0000-0002-5942-7055

Introduction

Weaknesses of the comprehensive administrative policy model in the General Departments of the Judiciary of Iran include administrative bureaucracy, lack of integration, resource limitations, transparency and accountability issues, information-management challenges, legal complexities, and external pressures. Addressing these weaknesses requires holistic reforms, strategic planning, capacity-building initiatives, technological innovations, and strengthened governance practices to enhance the effectiveness, efficiency, and legitimacy of administrative policies within the realm of justice administration. Accordingly, designing a comprehensive administrative policy model based on the Judicial Transformation Document with an e-government approach in the General Departments of the Judiciary of Iran represents a strategic move toward the modernization and optimization of judicial processes. This approach integrates digital technologies, electronic platforms, and information systems to improve accessibility, transparency, and effectiveness in the delivery of justice services.

At the core of this comprehensive model lies the concept of e-government, which involves the use of electronic means to facilitate governmental operations, communications, and interactions with citizens and stakeholders. By utilizing digital tools and online platforms, the General Departments of the Judiciary aim to streamline administrative procedures, reduce paperwork, and improve service delivery timelines. In this regard, the design of a comprehensive administrative policy model based on the Judicial Transformation Document with an e-government approach in the General Departments of the Judiciary of Iran constitutes the primary objective of this dissertation, introducing a paradigm shift toward digitalization, transparency, and citizen-centered services in the judicial sector. Judicial development is a social ideal pursued within the country's judicial structure, and judicial authorities continuously seek to remove barriers hindering the realization of this ideal. The adoption of e-government within the judiciary can play a significant role in reducing delays in judicial proceedings, improving the quality of judicial services, and enhancing justice in society. To achieve this, it is necessary to develop and implement comprehensive e-government policies within the Judiciary, establish the required infrastructures for the use of e-government, train judicial and administrative staff in the application of digital systems, provide electronic judicial services to the public, and continuously monitor and evaluate the performance of e-government within the judicial system.

Research Methodology

The present study aims to identify and prioritize the dimensions of a comprehensive administrative policy model based on the Judicial Transformation Document with an e-government approach in the judiciary of Southeast Iran. Accordingly, the research method is classified as fundamental-applied in terms of purpose, mixed-method (quantitative and qualitative) in terms of data collection, cross-sectional in terms of time, and survey-based in terms of nature. To formulate the codes and themes of the comprehensive administrative policy model, the initial codes and themes of the research variables were identified through library studies (reviewing written sources such as books, journals, and documents) and semi-structured expert interviews using thematic analysis. Subsequently, to finalize the list of dimensions and components, expert consultation was conducted using the fuzzy Delphi method (involving university faculty members, policy-making specialists, judges, and judicial experts). Furthermore, the DEMATEL technique was employed to prioritize the model's dimensions. Based on this approach, the study seeks to identify the themes and codes related to the research model, validate the extracted themes, and determine their priorities.

The statistical population consisted of university professors, policy-making experts, judges, and judicial specialists who possessed the necessary knowledge for the study. The sample included 18 participants selected through purposive sampling. The data collection instruments were library research, interviews, and questionnaires. The interviews were semi-structured and

conducted flexibly in accordance with the participants' characteristics, behavior, and available time, each lasting between 30 and 60 minutes. A total of 18 expert interviews were carried out. Data saturation was observed after the thirteenth interview, meaning that the fourteenth interview marked theoretical saturation; however, four additional interviews were conducted to ensure accuracy and completeness.

Finding

The results indicated that the extracted concepts related to the comprehensive administrative policy model based on the Judicial Transformation Document with an e-government approach in the judiciary consisted of 89 initial codes, 29 basic themes, and 10 organizing themes. Based on the perspectives gathered in the first round of the fuzzy Delphi process and their comparison with the second round, if the difference between the defuzzified mean values in the two rounds is less than 0.1, it signifies that the experts have reached consensus regarding that theme. The findings show that the experts achieved consensus on 77 initial codes. Moreover, if the mean value of any initial code in the second round is lower than the threshold of 0.7, that code must be eliminated. The review revealed that seven initial codes—numbers 21, 32, 36, 44, 47, 59, and 80—had second-round mean values below 0.7; therefore, these codes were removed from the study. Additionally, as shown in Table 5, the expert panel did not reach consensus on initial codes 55, 66, 70, 78, and 84, as the disagreement between rounds one and two exceeded the 0.1 threshold. Consequently, the Delphi process for these codes was extended to a third round. In this round, after applying necessary modifications to the initial codes, the third questionnaire was prepared and sent to the experts along with their previous responses and the degree of divergence from other members. Unlike earlier rounds, this stage focused only on the five unresolved codes rather than all 89 initial codes.

The results show that the level of disagreement between the experts in rounds two and three for all remaining codes fell below the 0.1 threshold; hence, all of these initial codes were rejected at this stage. Consequently, the Delphi process concluded, and the 77 validated initial codes listed in Table 5 were finalized as the initial codes of the comprehensive administrative policy model based on the Judicial Transformation Document with an e-government approach in the judiciary of Southeast Iran. The DEMATEL analysis results presented in Table 6 indicate that the theme of “transformative policy development” is the most influential factor, while the theme of “justice expansion” is the most affected factor within the model.

Conclusion

The judicial system today is in greater need than ever of a fundamental revision of its administrative processes and policies in order to respond effectively to the complex needs of modern society and the requirements for achieving justice. The Judicial Transformation Document, as a comprehensive strategic roadmap, outlines the vision for such reform. At the same time, the digital revolution and the emergence of the e-government concept have provided the necessary tools and infrastructure for implementing these changes.

Transforming the administrative system of the judiciary is a multifaceted process that can be achieved through the strategic integration of the overarching objectives of the Judicial Transformation Document, the foundational capacities of e-government, and the design of innovative, data-driven administrative policies. Proactively identifying and managing challenges, along with implementing the proposed solutions, can support the judiciary in advancing its fundamental mission—establishing justice and enhancing efficiency. The implementation of e-government within the judiciary is not merely a tool for facilitating judicial services; it represents a foundational step toward achieving efficient, transparent, and accountable justice.

AUTHOR CONTRIBUTIONS

Conceptualization: Mehdi Eftekhari; Methodology: Zahra Anjom Shoaie, Sanjar Salajegheh; Formal Analysis: Mohammad Jalal Kamali, Mahdi Mohammad Bagheri; Writing – Original Draft: Mehdi Eftekhari; Writing – Review & Editing: All authors; Supervision: Zahra Anjom Shoaie.

ACKNOWLEDGEMENT

The authors received no specific funding for this work. We appreciate the anonymous reviewers for their insightful comments.

CONFLICT OF INTEREST

The authors declare no conflict of interest.

OPEN ACCESS

This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0), which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons license, and indicate if changes were made.

PUBLISHER'S NOTE

The publisher remains neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.

POSITIVE AI STATEMENT

Artificial Intelligence Statement: Artificial intelligence (AI) tools, including large language models, were used solely for language editing and improvement of readability in this manuscript. The AI was not used for generating ideas, data analysis, interpretation of results, or writing the scientific content. All intellectual contributions and scientific decisions were made by the human authors.

ABBREVIATIONS

AP= Administrative Policies CV= Content Validity

AUTHOR(S) BIOSKETCHES

Zahra Anjomschoa received her Ph.D. in Management from Tehran University of Science and Research in 2015. Her research interests include policy management. She is currently an assistant professor at the Islamic Azad University, Kerman Branch. Corresponding author: Email: anjomshoe@iau.ac.ir



شناسایی و اولویت بندی ابعاد الگوی خط‌مشی‌های اداری مبتنی بر سند تحول قضایی با رویکرد دولت الکترونیک در دادگستری جنوب شرق کشور

مهدی افتخاری^۱، زهرا انجم شعاع^{۲*}، سنجر سلاجقه^۳، محمد جلال کمالی^۲، مهدی محمد باقری^۲

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

۲. استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

۳. دانشیار، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

چکیده

اطلاعات مقاله

نوع مقاله:

مقاله پژوهشی

نحوه استناد به مقاله:

افتخاری، م.، انجم شعاع^{۲*}، ز.، سلاجقه، س.، جلال کمالی، م. و محمد باقری، م. (۱۴۰۵). شناسایی و اولویت بندی ابعاد الگوی خط‌مشی‌های اداری مبتنی بر سند تحول قضایی با رویکرد دولت الکترونیک در دادگستری جنوب شرق کشور. فصلنامه منابع انسانی تحول آفرین، ۵ (۱۷)، ۲۲۶-۱۹۹.

ناشر:

دانشگاه آزاد اسلامی
رفسنجان

زمینه و هدف: دولت الکترونیک در دادگستری با فراهم سازی زیرساخت‌های دیجیتال و ایجاد سامانه‌های هوشمند، زمینه‌ساز دسترسی عادلانه به عدالت در مناطق مختلف کشور است. هدف پژوهش حاضر، شناسایی و اولویت‌بندی ابعاد الگوی خط‌مشی‌های اداری مبتنی بر سند تحول قضایی با رویکرد دولت الکترونیک در دادگستری جنوب شرق کشور می باشد.

روش تحقیق: رویکرد این پژوهش تحلیل مضمون و روش دلفی فازی می باشد. ابزار گردآوری اطلاعات، مصاحبه با خبرگان و پرسشنامه، و جامعه آماری شامل اساتید دانشگاه، صاحب‌نظران خط‌مشی‌گذاری، قضات و کارشناسان دادگستری بود که حجم نمونه ۱۸ نفر تا اشباع نظری و به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار NVIVO استفاده گردید.

یافته‌ها: مفاهیم استخراج شده مربوط به الگو شامل ۸۹ مضمون، ۲۹ مضمون پایه و ۱۰ مضمون سازمان‌دهنده تدوین سیاست‌های تحول آفرین، سیاست‌گذاری واحد در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، پیشگیری از وقوع جرم، عدالت‌گستری، شناسایی و حذف ساختارهای فسادزا، نظارت‌های مستمر، همه‌جانبه، هوشمند و همگانی، ارتقا کیفیت خدمات قضایی، رویکرد فعالانه و نخبه‌یابی هدفمند، شناسایی و اصلاح قوانین و مقررات متعارض و یکپارچگی در ارتباطات می‌باشد. همچنین بر اساس نتایج تحلیل دیمتل مضمون «عدالت‌گستری» تأثیرپذیرترین مضمون الگوی پژوهش بود.

نتیجه‌گیری: دادگستری الکترونیک زمانی می‌تواند به یک نظام پیشرو و خدمت‌محور تبدیل شود که علاوه بر ابزارهای فناوریانه، تحول فرهنگی و مدیریتی نیز در بطن خود داشته باشد؛ تحولی که قوه قضاییه را از ساختار سنتی و کند به نهادی چابک، شفاف و مردم‌مدار بدل کند.

واژه‌های کلیدی: خط‌مشی‌های اداری، سند تحول قضایی، دولت الکترونیک، دادگستری

مقدمه

خط‌مشی‌های اداری^۱ نقش مهمی در شکل دادن به بهره‌وری سازمان‌های دولتی ایفا می‌کند. این خط‌مشی‌ها طیفی از دستورالعمل‌ها را در بر می‌گیرد که برای کنترل رفتار و فرآیندهای تصمیم‌گیری در این نهادها طراحی شده‌اند. خط‌مشی‌های اداری مؤثر به‌عنوان چارچوبی برای دستیابی به اهداف سازمانی، ساده‌سازی عملیات و تضمین انطباق با الزامات قانونی و نظارتی عمل می‌کنند (باسو^۲ و همکاران، ۲۰۲۰). با ایجاد پروتکل‌ها و رویه‌های واضح، این خط‌مشی‌ها به استانداردسازی شیوه‌ها در بخش‌ها و سطوح مختلف دولت کمک می‌کنند و ثبات و کارایی در ارائه خدمات را ارتقا می‌دهند (بریر^۳ و همکاران، ۲۰۲۲). خط‌مشی‌های اداری مکانیزمی برای تخصیص منابع استراتژیک و اولویت‌بندی ابتکارات بر اساس تأثیر بالقوه و همسویی با اهداف سازمانی فراهم می‌کنند. این خط‌مشی‌ها از طریق مکانیسم‌هایی مانند تخصیص بودجه و معیارهای عملکرد، سازمان‌های دولتی را قادر می‌سازند تا بودجه را به‌طور عاقلانه تخصیص دهند و بر پیشرفت ابتکارات کلیدی نظارت کنند (بونیوی^۴ و همکاران، ۲۰۲۴).

از این رو، سیاست‌گذاران و مدیران باید در اولویت قرار دادن توسعه و اجرای خط‌مشی‌های اداری مؤثر به‌عنوان یک استراتژی کلیدی برای ارتقای عملکرد و تأثیر سازمان‌های دولتی باشند. در این میان، نقش دولت الکترونیک در افزایش کارایی سازمان‌های دولتی و خدمت به جامعه در عصر مدرن به‌طور فزاینده‌ای برجسته است. دولت الکترونیک به استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات (ICT) برای تسهیل در ارائه خدمات دولتی و بهبود تعاملات بین سازمان‌های دولتی و شهروندان اشاره دارد (الخوری^۵ و همکاران، ۲۰۱۹). هدف ابتکارات دولت الکترونیک با استفاده از پلتفرم‌های دیجیتال و ابزارهای آنلاین، ساده‌سازی فرآیندهای اداری، افزایش دسترسی به اطلاعات و ارتقای شفافیت و مسئولیت‌پذیری در عملیات دولت است (شارما و سینگ^۶، ۲۰۲۵). یکی از راه‌های کلیدی که در آن دولت الکترونیک کارایی سازمان‌های دولتی را افزایش می‌دهد، خودکار کردن وظایف معمول و کاهش تشریفات اداری است (اقبال^۷ و همکاران، ۲۰۱۸). پلتفرم‌های دیجیتال و پورتال‌های آنلاین شهروندان را قادر می‌سازد تا بدون نیاز به حضور فیزیکی یا تراکنش‌های کاغذی در هر زمان و هر مکان به خدمات و اطلاعات دولتی دسترسی داشته باشند (رحمان^۸ و همکاران، ۲۰۲۱). این نه تنها باعث صرفه‌جویی در زمان و منابع برای شهروندان و سازمان‌های دولتی می‌شود، بلکه احتمال خطاها و تأخیرهای مرتبط با پردازش دستی را نیز کاهش می‌دهد (ابوشناب^۹ و همکاران، ۲۰۲۰).

دولت الکترونیک یکپارچگی و قابلیت همکاری سیستم‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی دولتی را تسهیل می‌کند و امکان اشتراک‌گذاری و همکاری یکپارچه داده‌ها را در میان بخش‌ها و سازمان‌های مختلف فراهم می‌کند (الشیبی و

¹ Administrative Policies

² Basu

³ Breyer

⁴ Buinwi

⁵ Al-Khoury

⁶ Sharma & Singh

⁷ Iqbal

⁸ Rahman

⁹ Abu-Shanab

الزوبی^۱، ۲۰۱۹). این قابلیت همکاری، تلاش های تکراری را حذف می کند و اثربخشی عملیات دولتی را با اطمینان از اینکه اطلاعات مربوطه به راحتی در دسترس کسانی است که به آن نیاز دارند، افزایش می دهد (بهاتی^۲ و همکاران، ۲۰۲۵). به عنوان مثال، پلتفرم های دولت الکترونیک می توانند سازمان های مجری قانون را قادر به دسترسی به سوابق جنایی از سایر حوزه های قضایی، تسهیل پیشگیری و تحقیقات کارآمدتر از جرم کنند (کوشچو و کوسچو^۳، ۲۰۱۸). دولت الکترونیک شفافیت و مسئولیت پذیری بیشتری را در عملیات دولت با فراهم کردن دسترسی شهروندان به انبوهی از اطلاعات در مورد فعالیت های دولت و فرآیندهای تصمیم گیری تقویت می کند (السقف و ویراکودی^۴، ۲۰۱۹). از طریق پورتال های آنلاین و ابتکارات داده های باز، دولت ها می توانند اطلاعاتی در مورد تخصیص بودجه، قراردادهای تدارکاتی و معیارهای عملکرد منتشر کنند و شهروندان را قادر می سازد تا مقامات دولتی را در قبال اقدامات خود مسئول بدانند (اکبر^۵ و همکاران، ۲۰۲۱). این شفافیت حکومت دموکراتیک را تقویت می کند و مشارکت شهروندان را در امور عمومی ارتقا می دهد و در نهایت به نهادهای دولتی پاسخگوتر و پاسخگوتر منجر می شود (تولبرت و موسبرگر^۶، ۲۰۱۸).

دولت الکترونیک این پتانسیل را دارد که شکاف دیجیتالی را پر کند و شمول اجتماعی را با اطمینان از دسترسی به خدمات دولتی برای همه بخش های جامعه، از جمله جمعیت های حاشیه نشین و محروم، ارتقا دهد (علام^۷ و همکاران، ۲۰۲۰). از طریق طرح هایی مانند برنامه های سواد دیجیتال و برنامه های کاربردی سازگار با تلفن همراه، دولت ها می توانند شهروندان را برای دسترسی و استفاده مؤثر از خدمات دولت الکترونیک، بدون توجه به پیشینه اجتماعی-اقتصادی یا سطح مهارت های فن آوری آنها، توانمند کنند. این به کاهش نابرابری در دسترسی به خدمات دولتی کمک می کند و تضمین می کند که همه شهروندان می توانند از مزایای حکمرانی دیجیتال بهره مند شوند (ردیک و لوی^۸، ۲۰۲۱). دولت الکترونیک نقشی حیاتی در افزایش کارایی سازمان های دولتی و خدمت به جامعه با استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات برای ساده سازی فرآیندهای اداری، بهبود ارائه خدمات و ارتقای شفافیت و پاسخگویی ایفا می کند. ابتکارات دولت الکترونیک با خودکارسازی وظایف معمول، یکپارچه سازی سیستم های دولتی و افزایش دسترسی به خدمات دولتی، به کارایی و اثربخشی بیشتر در عملیات دولت کمک می کند. علاوه بر این، با تقویت شفافیت، پاسخگویی و شمول اجتماعی، دولت الکترونیک به ایجاد اعتماد و اطمینان در نهادهای دولتی و ترویج حکومت دموکراتیک کمک می کند؛ بنابراین، سیاست گذاران و مدیران باید به سرمایه گذاری در طرح های دولت الکترونیک به عنوان یک استراتژی کلیدی برای بهبود عملکرد دولت و خدمت رسانی بهتر به نیازهای جامعه ادامه دهند.

¹ Alshibly & Al-Zoubi

² Bhatti

³ Kushchu & Kusc

⁴ Al-Saqaf & Weerakkody

⁵ Akbar

⁶ Tolbert & Mossberger

⁷ Alam

⁸ Reddick & Levy

نیاز به مدل جامع خط‌مشی‌های اداری در ایران از ماهیت پویا و پیچیده سیستم‌های حکمرانی مدرن ناشی می‌شود (احمدی و همکاران، ۱۳۹۸). ایران به‌عنوان کشوری با چالش‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی متنوع، نیازمند چارچوبی قوی از خط‌مشی‌های اداری برای رسیدگی مؤثر به نیازهای در حال رشد جمعیت و تضمین ارائه خدمات عمومی کارآمد است (رحیمی و صبور، ۱۳۹۹). نیاز به الگوی جامع خط‌مشی‌های اداری در ایران ناشی از چالش‌ها و فرصت‌های چندوجهی در حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فناوری، زیست‌محیطی و فرهنگی است. ادغام دیدگاه‌های متنوع، استراتژی‌های مبتنی بر شواهد و مشارکت ذینفعان در فرآیندهای تصمیم‌گیری اداری برای دستیابی به توسعه پایدار، افزایش ارائه خدمات عمومی و پیشبرد اهداف و اولویت‌های ملی در ایران بسیار مهم است.

در تحلیل نقاط ضعف الگوی جامع خط‌مشی‌های اداری در ادارات کل دادگستری ایران، بررسی چالش‌ها و محدودیت‌های پیچیده‌ای که مانع از عملکرد مؤثر این نهادها می‌شود، ضروری است. یک جنبه مهم در بوروکراسی اداری نهفته است که اغلب منجر به ناکارآمدی و تأخیر در فرآیندهای تصمیم‌گیری می‌شود (موسوی و صدر، ۱۳۹۷). این ساختار بوروکراتیک که با لایه‌های سلسله‌مراتبی و رویه‌های پیچیده مشخص می‌شود، می‌تواند مانع پاسخگویی، چابکی و شفافیت در ادارات کل دادگستری شود (فرجی و آذری، ۱۳۹۹). یکی دیگر از نقاط ضعف قابل توجه عدم یکپارچگی و هماهنگی میان ادارات و ارگان‌های مختلف است که منجر به تلاش‌های ناهماهنگ و اجرای ناهماهنگ خط‌مشی‌ها می‌شود (ضیایی و اسلامی، ۱۴۰۰). این پراکندگی نه تنها منجر به تکرار وظایف و منابع می‌شود، بلکه اثربخشی کلی خط‌مشی‌های اداری را در دستیابی به اهداف موردنظر خود تضعیف می‌کند (حسینی و جعفری، ۱۳۹۷). علاوه بر این، ادارات کل دادگستری ایران اغلب با چالش‌های مرتبط با منابع محدود، از جمله محدودیت‌های بودجه، مسائل کارکنان و زیرساخت‌های ناکافی مواجه هستند (رحیمی و حاجی‌زاده، ۱۳۹۹). تخصیص ناکافی مالی و منابع انسانی می‌تواند مانع اجرای صحیح خط‌مشی‌ها، مانع ارائه خدمات و به خطر افتادن کیفیت فرآیندهای حقوقی و قضایی شود (رضایی و ابوالقاسمی، ۱۳۹۷).

علاوه بر این، نگرانی‌هایی در مورد مکانیسم‌های شفافیت و پاسخگویی در این بخش‌ها وجود دارد که منجر به فساد، خویشاوندی و طرفداری بالقوه می‌شود (ظریفیان و میرکمالی، ۱۴۰۰). فقدان دستورالعمل‌های روشن، استانداردهای اخلاقی و مکانیسم‌های نظارتی می‌تواند اعتماد و اطمینان عمومی را نسبت به ادارات کل دادگستری از بین ببرد و مشروعیت و اعتبار آن‌ها را تضعیف کند. علاوه بر این، عدم وجود سیستم‌های مدیریت اطلاعات قوی و قابلیت‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها، چالش‌هایی را در تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد و ارزیابی خط‌مشی ایجاد می‌کند (نوربخش و نمازی، ۱۳۹۸). بدون جمع‌آوری داده‌ها، تجزیه و تحلیل و مکانیسم‌های گزارش دهی قابل اعتماد، ارزیابی تأثیر خط‌مشی‌های اداری، شناسایی زمینه‌های بهبود و انجام اصلاحات آگاهانه خط‌مشی دشوار می‌شود (زند و قاضی، ۱۳۹۹). پیچیدگی‌های قانونی و نظارتی نیز به ضعف‌های مدل جامع خط‌مشی‌های اداری در ادارات کل دادگستری ایران کمک می‌کند (عباسی و دستگیر، ۱۴۰۰). چارچوب‌های حقوقی پیچیده، همپوشانی صلاحیت‌ها و چشم‌انداز قانون‌گذاری در حال تحول، چالش‌هایی را در تفسیر، اجرا و انطباق با خط‌مشی‌ها ایجاد می‌کند که منجر به تناقضات و عدم قطعیت‌های قانونی می‌شود (صفوی و جوادی، ۱۳۹۸).

ضعف های مدل جامع خط مشی های اداری در ادارات کل دادگستری ایران شامل بوروکراسی اداری، عدم یکپارچگی، محدودیت های منابع، مسائل شفافیت و پاسخگویی، چالش های مدیریت اطلاعات، پیچیدگی های قانونی و فشارهای خارجی است. پرداختن به این نقاط ضعف مستلزم اصلاحات کل نگر، برنامه ریزی استراتژیک، ابتکارات ظرفیت سازی، نوآوری های تکنولوژیکی و شیوه های حاکمیتی تقویت شده برای تقویت اثربخشی، کارایی و مشروعیت خط مشی های اداری در قلمرو اجرای عدالت است؛ بنابراین طراحی الگوی جامع خط مشی های اداری مبتنی بر سند تحول قضایی با رویکرد دولت الکترونیک در ادارات کل دادگستری ایران نشان دهنده یک حرکت راهبردی به سمت نوسازی و کارآمدی فرآیندهای قضایی است. این رویکرد فناوری های دیجیتال، بسترهای الکترونیکی و سیستم های اطلاعاتی را برای افزایش دسترسی، شفافیت و اثربخشی در ارائه خدمات عدالت ادغام می کند. هسته اصلی این مدل جامع مفهوم دولت الکترونیک است که شامل استفاده از وسایل الکترونیکی برای تسهیل عملیات دولت، ارتباطات و تعامل با شهروندان و ذینفعان است.

ادارات کل دادگستری با استفاده از ابزارهای دیجیتال و پلتفرم های آنلاین، هدفشان ساده سازی رویه های اداری، کاهش کاغذبازی و بهبود جدول زمانی ارائه خدمات است. در این راستا طراحی الگوی جامع خط مشی های اداری مبتنی بر سند تحول قضایی با رویکرد دولت الکترونیک در ادارات کل دادگستری ایران هدف اصلی این رساله است که تغییر پارادایم به سمت دیجیتال سازی، شفافیت و خدمات شهروند محور در بخش قضایی را به همراه دارد. توسعه قضایی آرمانی اجتماعی است که در ساختار قضایی کشور دنبال می شود و مقامات قضایی همواره به دنبال رفع موانع تحقق این آرمان هستند. استفاده از دولت الکترونیک در دستگاه قضایی می تواند نقش مؤثری در کاهش اطاله دادرسی، افزایش کیفیت خدمات قضایی و ارتقای عدالت در جامعه ایفا کند. برای تحقق این امر، لازم است که سیاست های جامع دولت الکترونیک در قوه قضائیه تدوین و ابلاغ شود، زیرساخت های لازم برای استفاده از دولت الکترونیک ایجاد شود، کارکنان قضایی و اداری در زمینه استفاده از دولت الکترونیک آموزش ببینند، خدمات الکترونیک قضایی به مردم ارائه شود و عملکرد دولت الکترونیک در دستگاه قضایی به طور مستمر ارزیابی و نظارت شود. در همین راستا این پژوهش به دنبال پاسخ به این سؤال اساسی است که: ابعاد الگوی خط مشی های اداری مبتنی بر سند تحول قضایی با رویکرد دولت الکترونیک در ادارات دادگستری جنوب شرق کشور کدامند و اولویت بندی آنها چگونه است؟

مبانی نظری

سند تحول قضایی

سند تحول قضایی سندی جامع و راهبردی است که در راستای تحقق اهداف و آرمان های قوه قضائیه، بر اساس تکالیف تعیین شده در قانون اساسی و سیاست های کلی نظام، با رویکرد تحولی و نوآورانه تدوین و ابلاغ شده است. سند جدید تحول و تعالی قوه قضائیه، به عنوان نسخه روشن، اجماع ساز و جمع بندی شده ای از رویکردها و راهکارهای تحولی در تاریخ ۶ فروردین ماه ۱۴۰۳ به تصویب رئیس قوه قضائیه رسید. در تنظیم این سند، به

موضوعات مقابله با فساد و تحقق کارآمدی توجه ویژه‌ای شده و بر اساس مفاد قانون اساسی، منویات امامین انقلاب و انتظارات مردم، پیامد نهایی تحول در قوه قضائیه دستیابی به «عدالت» و «رضایتمندی مردم» در نظر گرفته شده است. سند جدید تحول و تعالی قوه قضائیه به نحوی تنظیم شده است که زمان اجرای آن از ابتدای سال ۱۴۰۳ آغاز و تا پایان اسفندماه سال ۱۴۰۵ اجرایی شود (خبرگزاری رسمی میزان، فروردین ماه ۱۴۰۳).

خط‌مشی گذاری

خط‌مشی تا حدودی بیانگر تمایلات و آرمان‌هایی است که خط‌مشی گذار یا تصمیم‌گیرندگان قصد دارند در کوتاه‌مدت و بلندمدت تحقق بخشند. به عبارت دیگر جهت‌گیری‌ها و پایبندی‌های خط‌مشی گذار شالوده یک تصمیم یا یک خط‌مشی را بنا می‌نهد. این پایبندی‌ها و تمایلات تا حدودی از ظاهر خط‌مشی مشخص است (نیل^۱ و همکاران، ۲۰۲۴). خط‌مشی در سازمان‌ها به عنوان یک سند راهبردی و راهنمایی عمل می‌کند که اهداف، اصول، ارزش‌ها و رویه‌هایی را معرفی می‌کند که توسط سازمان تصویب شده‌اند. این سند، به عنوان یک چارچوب استراتژی، مسیری را برای سازمان ترسیم می‌کند و به اعضای سازمان اجازه می‌دهد که در تصمیم‌گیری‌هایشان از اصول و استانداردهای مشخصی پیروی کنند (مختاری، ۱۴۰۳). فعالیت خط‌مشی گذاری در قالب مراحل و چرخه خط‌مشی به خط‌مشی گذار کمک می‌کند تا ضمن بازشناسی و شناخت درست و دقیق مشکل و ریشه‌های شکل‌دهنده آن، نقش کلیه بازیگران و مؤسسات درگیر در خط‌مشی را که هر یک از مراحل مختلف ایفای نقش می‌کنند مشخص نماید (هویکا^۲ و همکاران، ۲۰۲۱).

خط‌مشی توسعه اداری

مجموعه اقدامات هدفمندی است که توسط بازیگران سیاسی برای توسعه اداری در پرتو ارزش‌های حاکمیتی تدوین و به اجرا گذاشته می‌شوند. نظام اداری ابزار کار و ماشین اجرایی مدیریت دولتی است. نظام اداری، دیدگاه‌ها و رویکردهای علمی مدیریت دولتی را در سطح عملیاتی محقق کرده و با استفاده از سازوکارهای فنی، تلاش می‌کند انتظارات جامعه و مردم را تأمین کند. مطالعات میدانی ناچیز در خصوص طراحی الگوی نظام اداری در جوامع در حال توسعه از جمله ایران نقص عمده‌ای به شمار می‌رود وجود نظام اداری ملی به نسبت مدرن می‌تواند پیش‌نیاز نوسازی اجتماعی محسوب شود و برای ایجاد قابلیت یاد شده در کشورهایی که فاقد آن هستند اقدامات مؤثر تأکید می‌شود (لیو^۳، ۲۰۲۴).

دولت الکترونیک

دولت الکترونیک صورتی از تجارت الکترونیکی است که توسط بخش دولتی مورد استفاده قرار می‌گیرد که خدمات‌دهی و تبادل اطلاعات به صورت درون یا برون‌سازمانی گفته می‌شود (الخوانده^۴ و همکاران، ۲۰۲۵).

¹ Knill

² Hoicka

³ Liou

⁴ Alkhawaldah

پیشینه پژوهش

الدولیمی^۱ و همکاران (۲۰۲۵) پژوهشی با عنوان نقش سیاست های دولتی در توانمندسازی دولت الکترونیک امن و تحول دیجیتال انجام دادند. نتایج این پژوهش نقش سیاست گذاران را در ارائه خدمات آنلاین امن و قابل اعتماد برای استفاده شهروندان برجسته کرد و با نگاهی به قوانین دولتی در مورد دولت الکترونیک پایدار، به درک آنچه برای ایجاد زیرساخت های دیجیتال خوب که به کاربرانی که به آن ها اعتماد دارند، خدمت رسانی می کند، نیاز است، کمک می کند. این مقاله بر لزوم توجه رهبران سیاسی به مسائل مربوط به اعتماد به حریم خصوصی اطلاعات در حین پیشبرد ابتکارات دیجیتال خود تأکید می کند. شارما^۲ و همکاران (۲۰۲۵) پژوهشی با عنوان ایجاد پاسخگویی در خدمات دولت الکترونیک: ورودی هایی برای خط مشی گذاری انجام دادند. نتایج ما نشان می دهد که شفافیت همچنان مهم ترین بُعد است، اما نگرانی ها در مورد امنیت و حریم خصوصی نیز به بنیادی برای مفهوم سازی پاسخگویی تبدیل شده اند. یافته مهم دیگر نشان می دهد که ایجاد پاسخگویی تنها در صورتی معنادار است که پاسخگویی و حس کنترل کاربر بر خدمات وجود داشته باشد. این یافته ها همچنین یک الزام صریح برای ایجاد مسئولیت در قبال کیفیت خدمات و اجرای مؤثر حس پاسخگویی در دولت الکترونیک مدرن ایجاد می کند.

سان و وانگ^۳ (۲۰۲۴) یک رویکرد یادگیری ماشینی را برای توصیه سیاست برای مدیریت دولت الکترونیک پیشنهاد کردند. روش تحقیق آن ها شامل توسعه و آزمایش الگوریتم های یادگیری ماشینی بود که می تواند داده ها را تجزیه و تحلیل کند و سیاست های مناسب را بر اساس موقعیت های خاص توصیه کند. تحقیق شامل استفاده از داده های تاریخی در مورد نتایج خط مشی، جمعیت شناسی شهروندان و روندهای اقتصادی برای اطلاع رسانی توصیه های خط مشی بود. فلاح (۱۴۰۴) پژوهشی با عنوان نقش دولت الکترونیک در بهبود خدمات عمومی و کاهش فساد اداری انجام داد. نتایج نشان داد دولت الکترونیک به عنوان یکی از مهم ترین دستاوردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات، توانسته است تحولی چشمگیر در ارائه خدمات عمومی ایجاد کند. با استفاده از سامانه های هوشمند، شفاف سازی عملکرد سازمان های دولتی، حذف واسطه ها و تسریع در فرآیندهای اداری، نقش قابل توجهی در کاهش فساد اداری ایفا می کند. نوری و همکاران (۱۴۰۳) پژوهشی با عنوان چالش های قابلیت همکاری سازمانی در سیستم خدمات الکترونیکی یکپارچه قضایی انجام دادند. بر اساس نظرات مدیران دفتر قضات به ترتیب چالش های فرهنگی، سازمانی، هزینه، مدیریتی و فناوری در اولویت قرار داشتند. بعد از آن ها چالش های فرایندی، قانونی، مشارکتی، عملکردی و مفهومی در اولویت های بعدی قرار گرفتند. با توجه به اینکه چالش های فرهنگی و سازمانی بیشترین وزن را داشتند، می توان نتیجه گرفت که در تبادل اطلاعات در سیستم های الکترونیکی دادرها، در جهت ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه قضایی، تأثیر عوامل انسانی و سازمانی باید در نظر گرفته شود. فاطمی و همکاران (۱۴۰۲) تحقیقی با عنوان تحلیل رویکردهای نظری و کاربردی در مدیریت خط مشی گذاری و تصمیم گیری های اداری در ایران را انجام دادند. در این تحقیق رویکردهای نظری و کاربردی

¹ Aldulaimi

² Sharma

³ Sun & wang

در مدیریت خط‌مشی گذاری و تصمیم‌گیری‌های اداری در ایران موردبررسی قرار می‌گیرد. این مقاله با تأکید بر اهمیت تصمیم‌گیری‌های اداری و نقش خط‌مشی گذاری در موفقیت سازمان‌ها، به تحلیل تئوری‌ها و مدل‌های مختلف ارتباط‌دهنده با مدیریت خط‌مشی گذاری پرداخته شد.

نیازی (۱۴۰۲) پژوهشی با عنوان تبیین نقش دولت الکترونیک در کاهش فساد و اثربخشی شفافیت دولتی همراه با راهکارها و چالش‌های شفافیت در دولت انجام داد. نتایج نشان داد دولت الکترونیک قدرت را در میان کارمندان دولت توزیع و غیرمتمرکز می‌کند، فساد را کاهش می‌دهد و شفافیت و پاسخگویی را با گزارش فساد از طریق رسانه‌های اجتماعی، فرم‌های شکایت آنلاین و غیره افزایش می‌دهد. علاوه بر این، عوامل اصلی شناسایی شده‌اند که فساد را از طریق دولت الکترونیک کاهش می‌دهند. کشوریان آزاد و همکاران (۱۴۰۲) پژوهشی با عنوان مدل سازی ساختاری تفسیری اجرای خط‌مشی‌های قضایی با رویکردی آمیخته اکتشافی انجام دادند. پس از تجزیه و تحلیل یافته‌ها، ۱۲۲ شاخص، ۳۶ مولفه و ۸ بعد شامل سیاست‌های اجرا، تقویت بستر بازیگران اجرا، روابط انسانی-اخلاقی با ارباب رجوع، شهروندان، ویژگی شخصی قضات، حکمرانی قضایی شبکه‌ای، ساختار اجرا و توانمندسازی نیروی انسانی احصاء شد. با توجه به نتایج مدل ساختاری تفسیری دو بعد سیاست‌های اجرا و تقویت بستر بازیگران اجرا اولویت نخست خبرگان و به عنوان تاثیرگذارترین سطح مدل می‌باشند. این به معنای آن است که تمرکز بر این دو بعد شایسته توجه ویژه‌ای است.

روش‌شناسی پژوهش

روش این پژوهش برحسب هدف، بنیادی-کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها از نوع آمیخته (کمی و کیفی) بود. در این پژوهش به‌منظور تبیین کدها و مضامین الگوی جامع خط‌مشی‌های اداری مبتنی بر سند تحول قضایی با رویکرد دولت الکترونیک در دادگستری جنوب شرق کشور، ابتدا کدها و مضامین متغیرهای پژوهش از طریق مطالعات کتابخانه‌ای (مراجعه به اسناد و مدارک مکتوب از قبیل کتب، مجلات و ...) و مصاحبه با خبرگان به روش تحلیل مضمون مورد شناسایی قرار گرفت. در فرایند تحلیل مضمون، داده‌های مصاحبه‌ای و متنی در قالب مضمون‌های اولیه قرار می‌گیرند. سپس مضمون‌های اولیه در سه دسته قرار می‌گیرند: مضمون‌های پایه، مضمون‌های سازمان‌دهنده و مضمون فراگیر. سپس به‌منظور نهایی سازی فهرست ابعاد و مؤلفه‌ها، از روش نظرسنجی از خبرگان (اساتید دانشگاه، صاحب‌نظران خط مشی گذاری، قضات و کارشناسان دادگستری) به روش دلفی فازی استفاده شد و به منظور اولویت‌بندی ابعاد مدل تکنیک دیمتل مدنظر قرار گرفت. بر این اساس، پژوهش حاضر درصدد شناسایی مضامین و کدهای مربوط به مدل پژوهش، تائید مضامین استخراج‌شده و اولویت‌بندی مضامین می‌باشد.

جامعه آماری پژوهش شامل اساتید دانشگاه، صاحب‌نظران خط مشی گذاری، قضات و کارشناسان دادگستری بودند و حجم نمونه شامل ۱۸ نفر تا اشباع نظری بود که روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. ابزارهای اندازه‌گیری مطالعات کتابخانه‌ای، مصاحبه و پرسشنامه بود. مصاحبه‌های انجام‌شده به‌صورت نیمه ساختارمند بود.

پرسشنامه دلفی فازی به منظور تأیید عوامل استخراج شده از مطالعات کتابخانه‌ای و مصاحبه با خبرگان طراحی شد. در این پرسشنامه طبق جدول ۱، از مقیاس درجه‌بندی ۵ گزینه‌ای لیکرت استفاده گردید. عبارت‌های مورد استفاده در این پرسشنامه شامل کاملاً مناسب، مناسب، نسبتاً مناسب، نامناسب، کاملاً نامناسب بود و ۸۹ سؤال داشت.

جدول ۱. گروه‌بندی سؤالات پرسشنامه اعتبارسنجی کدهای پژوهش

ابعاد	تعداد سؤال‌ها	شماره سؤال‌ها
تدوین سیاست‌های تحول‌آفرین	۹	۱ تا ۹
سیاست‌گذاری واحد در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات	۹	۱۰ تا ۱۸
پیشگیری از وقوع جرم	۶	۱۹ تا ۲۴
عدالت‌گستری	۹	۲۵ تا ۳۳
شناسایی و حذف ساختارهای فسادزا	۹	۳۴ تا ۴۲
نظارت‌های مستمر، همه‌جانبه، هوشمند و همگانی	۹	۴۳ تا ۵۱
ارتقا کیفیت خدمات قضایی	۹	۵۲ تا ۶۰
رویکرد فعالانه و نخبه‌یابی هدفمند	۹	۶۱ تا ۶۹
شناسایی و اصلاح قوانین و مقررات متعارض	۱۰	۷۰ تا ۷۹
یکپارچگی در ارتباطات	۱۰	۸۰ تا ۸۹

در پرسشنامه دیمتال نیز سطوح اندازه‌گیری را می‌توان در چهار سطح تقسیم نمود و با اعداد ۰، ۱، ۲ و ۳ نشان داد که به ترتیب بیانگر عدم ارتباط و اثرگذاری، سطح پایین اثرگذاری، سطح بالای اثرگذاری و سطح بسیار بالای اثرگذاری هستند نشان داد. روایی بخش کیفی از طریق ارائه نتایج به‌دست آمده به خبرگان پژوهش بررسی گردید. به‌طوری‌که اگر آن‌ها نیز یافته‌ها را مورد تأیید قرار دهند؛ می‌توان نسبت به روایی پژوهش بیشتر مطمئن گردید. به‌منظور تعیین روایی بخش کمی پرسشنامه پژوهش، از روایی محتوا استفاده شد. برای سنجش روایی محتوایی^۱ طبق جدول ۲، از نظرات ۵ نفر از همان خبرگانی که در ساخت مدل مشارکت داشته‌اند، بهره گرفته شد.

جدول ۲. روایی محتوا الگو

گزینه	X	F	P_x	$x.P_x$
کاملاً نامناسب	۰	۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
نامناسب	۰/۲۵	۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
نسبتاً مناسب	۰/۵	۱۶	۰/۰۴۳	۰/۰۲۲
مناسب	۰/۷۵	۱۵۱	۰/۴۰۸	۰/۳۰۶
کاملاً مناسب	۱	۲۰۳	۰/۵۴۹	۰/۵۴۹
کل			۰/۸۷۹	

برای سنجش پایایی از روش پایایی باز آزمون^۱ استفاده شد که به میزان سازگاری طبقه‌بندی داده‌ها در طول زمان اشاره دارد. برای محاسبه پایایی باز آزمون از میان مصاحبه‌های انجام گرفته چند مصاحبه به‌عنوان نمونه انتخاب شده و هرکدام از آن‌ها در یک فاصله زمانی کوتاه و مشخص دوباره کدگذاری می‌شوند (هولستی^۲، ۱۹۶۹). مقدار پایایی طبق جدول ۳، در بخش کیفی پژوهش ۰/۷۸۱ محاسبه شد.

$$\text{پایایی} = \frac{\text{تعداد توافقات } 2 \times}{\text{تعداد کل کدها}}$$

جدول ۳. محاسبه پایایی بین دو کدگذار

ردیف	مصاحبه	تعداد کدها	کدهای مورد توافق	پایایی (درصد)
۱	مصاحبه ۱	۲۰	۷	۰/۷
۲	مصاحبه ۲	۱۸	۸	۰/۸۸۸
۳	مصاحبه ۳	۲۶	۱۰	۰/۷۶۹
	جمع کل	۶۴	۲۵	۰/۷۸۱

به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است و داده‌ها از طریق نرم‌افزارهای NVIVO ویراست ۱۱ و SPSS ویراست ۲۶ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند.

یافته‌ها

در این پژوهش برای شناسایی، تحلیل و گزارش الگوی موجود در داده‌های کیفی پیرامون معیارها و شاخص‌های مبحث الگوی جامع خط‌مشی‌های اداری مبتنی بر سند تحول قضایی با رویکرد دولت الکترونیک در دادگستری جنوب شرق کشور از روش تحلیل مضمون استفاده گردید. با اقتباس از روش آتراید-استرلینگ^۳ (۲۰۰۱) فرآیند انجام این پژوهش در چهار مرحله انجام شد که عبارت‌اند از: نخست خرد کردن متن و کدگذاری پاره‌گفتارها، دوم اکتشاف شبکه مضامین از متن، سوم یکپارچه کردن اکتشاف‌ها و ارائه الگو، و دسته‌بندی کدهای پژوهش بر اساس یک مضمون انتزاعی. خلاصه مراحل اختصاص کدهای اولیه به پاره‌گفتارهای مشارکت‌کنندگان، اختصاص کدهای اولیه به پاره‌گفتارهای استخراج‌شده، ادغام کدهای اولیه و استخراج مضامین پایه، دسته‌بندی مضامین پایه به مضامین سازمان دهنده، دسته‌بندی مضامین سازمان دهنده به مضمون فراگیر، مربوط به ابعاد الگوی جامع خط‌مشی‌های اداری مبتنی بر سند تحول قضایی با رویکرد دولت الکترونیک در دادگستری جنوب شرق کشور در جدول ۴ بیان شده است.

1 Re-Test Reliability

2 Holsti

3 Attridge-Stirling

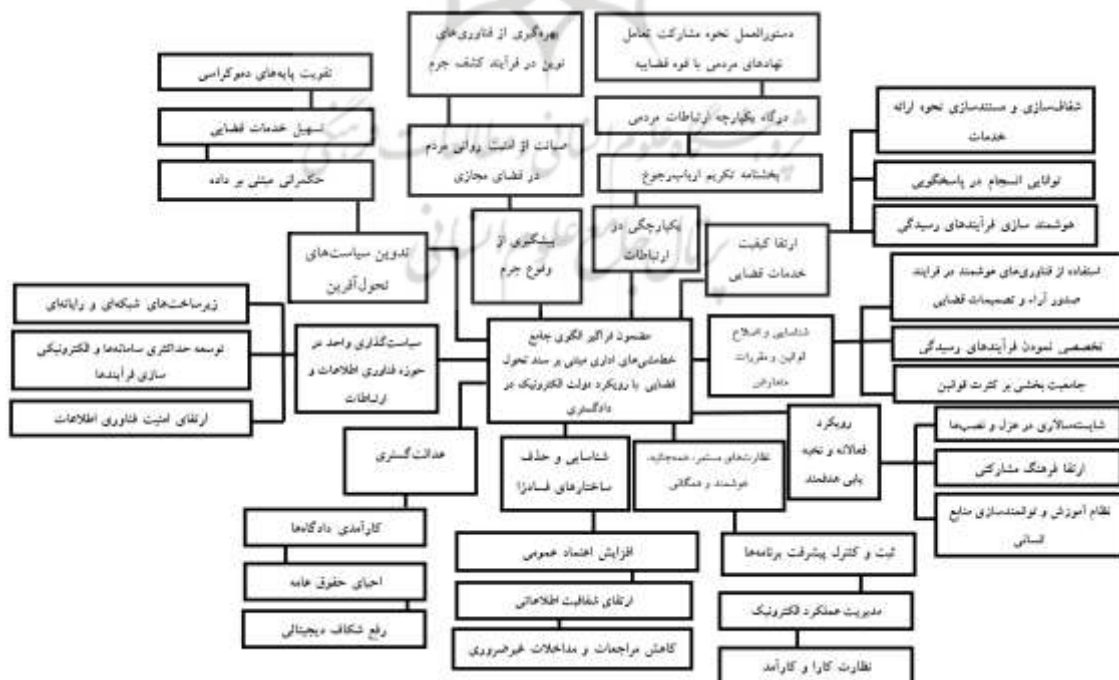
جدول ۴. تحلیل مضامین سه گانه مربوط به ابعاد الگو

ردیف	کدهای اولیه	مضامین پایه	مضامین سازمان دهنده	مضمون فراگیر
۱	برنامه واحد منسجم بلندمدت جهت اجرای ایده دولت الکترونیک	حکمرانی مبتنی بر داده	تدوین سیاست های تحول آفرین	مضمون فراگیر الگوی جامع خط مشی های اداری مبتنی بر سند تحول قضایی با رویکرد دولت الکترونیک در دادگستری
۲	استقرار نظام برنامه ریزی داده محور			
۳	سیاست گذاری و الزام به استفاده از داده های پردازش شده			
۴	تقویت زیرساخت های حقوقی	تسهیل خدمات قضایی		
۵	حذف تشریفات زائد اداری			
۶	حکمرانی شبکه ای قضایی و حمایت مدیران ارشد قضایی			
۷	مدیریت مشارکت جو و مردم محور	تقویت پایه های دموکراسی		
۸	تعهد مجریان دولت الکترونیک			
۹	تقویت استقلال دستگاه قضایی			
۱۰	توسعه هوش مصنوعی	توسعه حداکثری سامانه ها و الکترونیکی سازی فرآیندها	سیاست گذاری واحد در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات	
۱۱	سامانه تدارکات الکترونیکی دولت			
۱۲	سامانه ابلاغ الکترونیک			
۱۳	یکپارچه سازی سیستم فناوری قضایی	زیرساخت های شبکه ای و رایانه ای		
۱۴	تحلیل و مهندسی مجدد خدمات الکترونیک قضایی			
۱۵	تسهیل دسترسی کاربران به خدمات قضایی			
۱۶	مراقبت از حملات سایبری	ارتقای امنیت فناوری اطلاعات		
۱۷	حفظ حریم خصوصی اشخاص حقیقی			
۱۸	استفاده از رمزنگاری برای افزایش امنیت			
۱۹	قابلیت قضایی مجازی جهت پیشگیری از وقوع جرائم و کنترل خشونت	بهره گیری از فناوری های نوین در فرآیند کشف جرم	پیشگیری از وقوع جرم	
۲۰	ایجاد قابلیت همکاری و مشارکت دستگاه قضا و مردم			
۲۱	تحلیل کلان داده ها			
۲۲	رصد هوشمند و مقابله با محتوای مجرمانه در رسانه های اجتماعی	صیانت از امنیت روانی مردم در فضای مجازی		
۲۳	افزایش آگاهی عمومی			
۲۴	تسریع برخورد قانونی با مخلان امنیت روانی			
۲۵	ارتقا سرعت رسیدگی به پرونده ها و کاهش اطاله دادرسی	کارآمدی دادگاه ها	عدالت گستری	
۲۶	برگزاری دادگاه های برخط و صرفه جویی در منابع			
۲۷	تسهیل دسترسی به عدالت			
۲۸	ترویج صلح و سازش	احیای حقوق عامه		
۲۹	جلوگیری از تضییع اموال اشخاص و اموال عمومی			
۳۰	مدیریت تعارض منافع			
۳۱	دسترسی عادلانه به خدمات	رفع شکاف دیجیتالی		
۳۲	عدم مقاومت در برابر تغییر			
۳۳	تقویت فرهنگ ایجاد تحول، اصلاح و پذیرش تغییر در نظام قضایی			
۳۴	عدم استفاده غیرمجاز از اموال دولتی	افزایش اعتماد عمومی	شناسایی و حذف ساختارهای فسادزا	
۳۵	حفظ محرمانگی اطلاعات اشخاص دخیل در پرونده حقوقی			
۳۶	رصد و کنترل هزینه ها			

ردیف	کدهای اولیه	مضامین پایه	مضامین سازمان دهنده	مضمون فراگیر
۳۷	ایجاد کارگروه تعرفه گذاری خدمات قوه قضاییه	ارتقای شفافیت اطلاعاتی		
۳۸	جلوگیری از شیوع پرداخت های غیرقانونی			
۳۹	کاهش دور زدن های نظام کنترل مالی			
۴۰	جلوگیری از انحرافات اداری و توسعه زیرساخت های سلامت اداری	کاهش مراجعات و مداخلات غیرضروری		
۴۱	استفاده از تجهیزات بازرسی الکترونیک			
۴۲	کنترل فشارهای خارجی و رفتارهای غیرمتعارف			
۴۳	از بین بردن مشکلات و بهبود روندهای موجود در سیستم های الکترونیکی	ثبت و کنترل پیشرفت برنامه ها	نظارت های مستمر، همه جانبه، هوشمند و همگانی	
۴۴	نظارت بر خط بر کیفیت آرای قضایی			
۴۵	تهیه گزارش های پیشرفت از توسعه الکترونیک سازمان			
۴۶	استقبال از نقدهای سازنده و منصفانه	مدیریت عملکرد الکترونیک		
۴۷	ارزیابی عملکرد واحدهای قضایی			
۴۸	تصمیم گیری های مقتضی مدیریتی برای رفع موانع اجرای دولت الکترونیک			
۴۹	ارزیابی مستمر وضعیت اجرای سند تحول مبتنی بر شاخص های کلیدی عملکرد	نظارت کارا و کارآمد		
۵۰	سامانه پایش تحول قوه قضاییه			
۵۱	ایجاد پایگاه داده تحلیلی راهبردی و نظارت هوشمند			
۵۲	صرفه جویی در وقت و هزینه مردم	توانایی انسجام در پاسخگویی	ارتقا کیفیت خدمات قضایی	
۵۳	بهبود نحوه ارائه خدمت			
۵۴	بهبود تعامل با مراجعین			
۵۵	سیستم مکانیزه و الکترونیکی اداری	شفاف سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات		
۵۶	اطمینان از دریافت ابلاغ در سامانه ابلاغ الکترونیکی			
۵۷	فراهم سازی امکان پرداخت برخط محکومیت های مالی			
۵۸	فراهم سازی امکان دسترسی برخط قضات به پایگاه های اطلاعاتی	هوشمند سازی فرآیندهای رسیدگی قضایی		
۵۹	کاهش فرایند استعلامات مالی			
۶۰	ایجاد پرونده تمام الکترونیکی قضایی			
۶۱	برگزاری دوره های آموزشی و مهارت افزایی	نظام آموزش و توانمندسازی منابع انسانی	رویکرد فعالانه و نخبه یابی هدفمند	
۶۲	ایجاد فرصت های یادگیری جدید			
۶۳	ارتقا دانش و آگاهی کارکنان و جلوگیری از فرسایش نیروی انسانی			
۶۴	حمایت از طرح های نوین تخصصی فناوری قضایی	ارتقا فرهنگ مشارکتی		
۶۵	توسعه ظرفیت علمی و تخصصی کارکنان			
۶۶	ترویج فرهنگ پژوهش محوری			
۶۷	جذب در فضای رقابتی با تأکید بر انتخاب شایسته ترین افراد	شایسته سالاری در عزل و نصب ها		
۶۸	افزایش کیفیت جذب متقاضیان			
۶۹	ایجاد بانک اطلاعاتی مناسب و طراحی نظام جانشین پروری			
۷۰	ارتقا کیفیت مقررات تنظیمی	جامعیت بخشی بر کثرت قوانین	شناسایی و اصلاح قوانین و مقررات	
۷۱	مستند و مستدل بودن الکترونیکی سیاست ها و تصمیم گیری قضایی			

ردیف	کدهای اولیه	مضامین پایه	مضامین سازمان دهنده	مضمون فراگیر		
۷۲	بررسی قانونی بودن تصمیم ها و اقدام های قضات و کارکنان	تخصصی نمودن فرآیندهای رسیدگی	متعارض			
۷۳	بهره گیری از ظرفیت متخصصان در صدور آراء					
۷۴	ارجاع هوشمند دعاوی و جرائم به مشاوران تخصصی قوه قضاییه					
۷۵	مردمی سازی رسیدگی به دعاوی خانواده					
۷۶	بومی سازی اجرای قوانین					
۷۷	استفاده از دستیار هوشمند قضائی					
۷۸	سامانه مدیریت پرونده					
۷۹	استفاده از سامانه مشاوره خانواده قوه قضاییه					
۸۰	تشکیل کارگروه های مشترک با کمیسیون ها به ویژه کمیسیون قضایی				دستورالعمل نحوه مشارکت تعامل نهادهای مردمی با قوه قضاییه	
۸۱	پایش مداوم و بر خط رسانه های رسمی و غیررسمی					
۸۲	ارائه گزارش ماهانه به مسئولان عالی قضایی					
۸۳	اتصال سامانه های گزارش دهی مردمی به درگاه یکپارچه	درگاه یکپارچه ارتباطات مردمی	یکپارچگی در ارتباطات			
۸۴	افکار سنجی از عموم مردم					
۸۵	توسعه فرهنگ اطلاع رسانی					
۸۶	حذف نسخه ی کاغذی اوراق قضایی					
۸۷	دقت در ملاحظات رعایت حقوق مراجعان					
۸۸	اعلام عمومی و برخط فرآیندها و رویه های دریافت خدمات قضایی					
۸۹	استقرار شعبه سیار دفتر خدمات الکترونیک قضایی					

نتایج نشان داد مفاهیم استخراج شده مربوط به الگوی جامع خط مشی های اداری مبتنی بر سند تحول قضایی با رویکرد دولت الکترونیک در داد گستری شامل ۸۹ کد اولیه، ۲۹ مضمون پایه و ۱۰ مضمون سازمان دهنده می باشد.



شکل ۱. شبکه نهایی مضمون های الگو

با توجه به دیدگاه‌های ارائه شده در فرایند دلفی فازی در مرحله اول و مقایسه آن با نتایج مرحله دوم، در صورتی که اختلاف بین میانگین فازی قطعی در دو مرحله کمتر از (۰/۱) باشد، بدین معنی است که خبرگان در زمینه مضمون مورد پرسش به اجماع نظر رسیده‌اند. بررسی نتایج نشان می‌دهد خبرگان درباره ۷۷ گد اولیه به اجماع نظر رسیده‌اند. از سوی دیگر چنانچه میانگین هر یک از گدهای اولیه در مرحله دوم نظرسنجی کمتر از حد آستانه (۰/۷) باشد بایستی اقدام به حذف گد اولیه مورد نظر کرد. در بررسی‌های انجام شده میانگین مرحله دوم هفت گد اولیه به شماره‌های ۲۱، ۳۲، ۳۶، ۴۴، ۴۷، ۵۹ و ۸۰ کمتر از (۰/۷) بود؛ لذا گدهای اولیه مذکور از روند مطالعه حذف گردیدند. همچنین نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد در گدهای اولیه شماره ۵۵، ۶۶، ۷۰، ۷۸ و ۸۴ اعضای گروه خبره به اتفاق نظر نرسیده‌اند و میزان اختلاف نظر در مراحل اول و دوم بیشتر از حد آستانه (۰/۱) بوده است؛ لذا نظرسنجی در خصوص گدهای اولیه فوق که در مرحله دوم به نتیجه نرسیده است در مرحله سوم ادامه می‌یابد.

در مرحله سوم ضمن اعمال تغییرات لازم در گدهای اولیه، پرسشنامه سوم تهیه گردیده و همراه با نقطه نظر قبلی هر فرد و میزان اختلاف آن‌ها با دیدگاه سایر خبرگان، مجدداً به اعضای گروه خبره ارسال گردید. با این تفاوت که در این مرحله به جای نظرسنجی از ۸۹ گد اولیه، نظرسنجی در مورد پنج گدی که خبرگان در زمینه آن‌ها به اجماع نظر نرسیده بوده‌اند، صورت گرفت. همان گونه که نتایج نشان می‌دهد میزان اختلاف نظر خبرگان در مراحل دوم و سوم برای تمامی گدهای اولیه مورد بررسی کمتر از حد آستانه (۰/۱) می‌باشد؛ بنابراین تمامی گدهای اولیه در این مرحله رد می‌شوند. لذا نظرسنجی در این مرحله متوقف گردیده و ۷۷ گد اولیه که در جدول ۵ تأیید شده‌اند به عنوان گدهای اولیه الگوی جامع خط‌مشی‌های اداری مبتنی بر سند تحول قضایی با رویکرد دولت الکترونیک در دادگستری جنوب شرق کشور محسوب می‌گردند.

جدول ۵. بررسی اختلاف دیدگاه نظرات خبرگان درباره گدهای اولیه در مرحله اول و دوم (n=۱۸)

شماره	گد اولیه	میانگین مرحله اول	میانگین مرحله دوم	اختلاف میانگین	نتیجه
C1	برنامه واحد منسجم بلندمدت جهت اجرای ایده دولت الکترونیک	۰/۷۳۶	۰/۷۳۰	۰/۰۰۶	تأیید
C2	استقرار نظام برنامه‌ریزی داده محور	۰/۷۷۰	۰/۷۸۲	۰/۰۱۲	تأیید
C3	سیاست‌گذاری و الزام به استفاده از داده‌های پردازش شده	۰/۷۰۳	۰/۷۲۱	۰/۰۱۸	تأیید
C4	تقویت زیرساخت‌های حقوقی	۰/۷۸۶	۰/۷۸۸	۰/۰۰۲	تأیید
C5	حذف تشریفات زائد اداری	۰/۷۴۴	۰/۷۲۳	۰/۰۲۱	تأیید
C6	حکمرانی شبکه‌ای قضایی و حمایت مدیران ارشد قضایی	۰/۶۹۷	۰/۷۰۸	۰/۰۱۰	تأیید
C7	مدیریت مشارکت‌جو و مردم محور	۰/۶۸۶	۰/۷۶۰	۰/۰۷۵	تأیید
C8	تعهد مجریان دولت الکترونیک	۰/۷۲۷	۰/۷۳۹	۰/۰۱۲	تأیید
C9	تقویت استقلال دستگاه قضایی	۰/۷۳۳	۰/۷۳۶	۰/۰۰۳	تأیید
C10	توسعه هوش مصنوعی	۰/۷۸۳	۰/۷۵۸	۰/۰۲۵	تأیید
C11	سامانه تدارکات الکترونیکی دولت	۰/۷۴۸	۰/۷۴۶	۰/۰۰۲	تأیید
C12	سامانه ابلاغ الکترونیک	۰/۷۱۵	۰/۷۸۷	۰/۰۷۲	تأیید
C13	یکپارچه‌سازی سیستم فناوری قضایی	۰/۷۸۲	۰/۷۱۳	۰/۰۶۹	تأیید

شماره	کُد اولیه	میانگین مرحله اول	میانگین مرحله دوم	اختلاف میانگین	نتیجه
C14	تحلیل و مهندسی مجدد خدمات الکترونیک قضایی	۰/۷۲۳	۰/۷۲۲	۰/۰۰۱	تأیید
C15	تسهیل دسترسی کاربران به خدمات قضایی	۰/۷۱۸	۰/۷۱۸	۰/۰۰۰	تأیید
C16	مراقبت از حملات سایبری	۰/۷۰۳	۰/۷۲۱	۰/۰۱۸	تأیید
C17	حفظ حریم خصوصی اشخاص حقیقی	۰/۷۸۲	۰/۷۱۳	۰/۰۶۹	تأیید
C18	استفاده از رمزنگاری برای افزایش امنیت	۰/۷۰۷	۰/۷۸۷	۰/۰۸۰	تأیید
C19	قابلیت فضایی مجازی جهت پیشگیری از وقوع جرائم و کنترل خشونت	۰/۶۹۱	۰/۷۷۱	۰/۰۷۹	تأیید
C20	ایجاد قابلیت همکاری و مشارکت دستگاه قضا و مردم	۰/۶۸۳	۰/۷۲۲	۰/۰۳۹	تأیید
C21	تحلیل کلان داده ها	۰/۷۹۶	۰/۶۸۱	۰/۱۱۵	رد
C22	رصد هوشمند و مقابله با محتوای مجرمانه در رسانه های اجتماعی	۰/۷۷۵	۰/۷۶۳	۰/۰۱۲	تأیید
C23	افزایش آگاهی عمومی	۰/۷۹۱	۰/۷۲۳	۰/۰۶۸	تأیید
C24	تسریع برخورد قانونی با مخلان امنیت روانی	۰/۷۵۱	۰/۷۲۹	۰/۰۲۱	تأیید
C25	ارتقا سرعت رسیدگی به پرونده ها و کاهش اطاله دادرسی	۰/۷۱۹	۰/۷۶۷	۰/۰۴۸	تأیید
C26	برگزاری دادگاه های برخط و صرفه جویی در منابع	۰/۷۲۸	۰/۷۶۵	۰/۰۳۸	تأیید
C27	تسهیل دسترسی به عدالت	۰/۷۹۹	۰/۷۶۴	۰/۰۳۵	تأیید
C28	ترویج صلح و سازش	۰/۷۵۴	۰/۷۹۱	۰/۰۳۷	تأیید
C29	جلوگیری از تضییع اموال اشخاص و اموال عمومی	۰/۶۹۲	۰/۷۱۰	۰/۰۱۸	تأیید
C30	مدیریت تعارض منافع	۰/۷۰۵	۰/۷۶۰	۰/۰۵۵	تأیید
C31	دسترسی عادلانه به خدمات	۰/۷۷۷	۰/۷۵۹	۰/۰۱۸	تأیید
C32	عدم مقاومت در برابر تغییر	۰/۶۹۸	۰/۶۸۶	۰/۰۱۲	رد
C33	تقویت فرهنگ ایجاد تحول، اصلاح و پذیرش تغییر در نظام قضایی	۰/۷۳۵	۰/۷۵۶	۰/۰۲۱	تأیید
C34	عدم استفاده غیرمجاز از اموال دولتی	۰/۶۹۱	۰/۷۷۳	۰/۰۸۲	تأیید
C35	حفظ محرمانگی اطلاعات اشخاص دخیل در پرونده حقوقی	۰/۷۲۲	۰/۷۴۷	۰/۰۲۵	تأیید
C36	رصد و کنترل هزینه ها	۰/۶۸۷	۰/۶۹۷	۰/۰۱۰	رد
C37	ایجاد کارگروه تعرفه گذاری خدمات قوه قضاییه	۰/۶۸۰	۰/۷۵۹	۰/۰۷۹	تأیید
C38	جلوگیری از شیوع پرداخت های غیرقانونی	۰/۶۸۵	۰/۷۲۳	۰/۰۳۹	تأیید
C39	کاهش دور زدن های نظام کنترل مالی	۰/۷۷۴	۰/۷۱۷	۰/۰۵۷	تأیید
C40	جلوگیری از انحرافات اداری و توسعه زیرساخت های سلامت اداری	۰/۷۹۹	۰/۷۰۵	۰/۰۹۵	تأیید
C41	استفاده از تجهیزات بازرسی الکترونیک	۰/۷۴۰	۰/۷۰۵	۰/۰۳۵	تأیید
C42	کنترل فشارهای خارجی و رفتارهای غیرمتعارف	۰/۸۰۵	۰/۷۰۹	۰/۰۹۵	تأیید
C43	از بین بردن مشکلات و بهبود روندهای موجود در سیستم های الکترونیکی	۰/۷۰۷	۰/۷۱۸	۰/۰۱۱	تأیید
C44	نظارت برخط بر کیفیت آرای قضایی	۰/۷۷۶	۰/۶۹۶	۰/۰۸۰	رد
C45	تهیه گزارش های پیشرفت از توسعه الکترونیک سازمان	۰/۷۱۲	۰/۷۱۱	۰/۰۰۱	تأیید
C46	استقبال از نقدهای سازنده و منصفانه	۰/۷۲۵	۰/۷۳۱	۰/۰۰۵	تأیید
C47	ارزیابی عملکرد واحدهای قضایی	۰/۶۵۴	۰/۶۹۱	۰/۰۳۷	رد

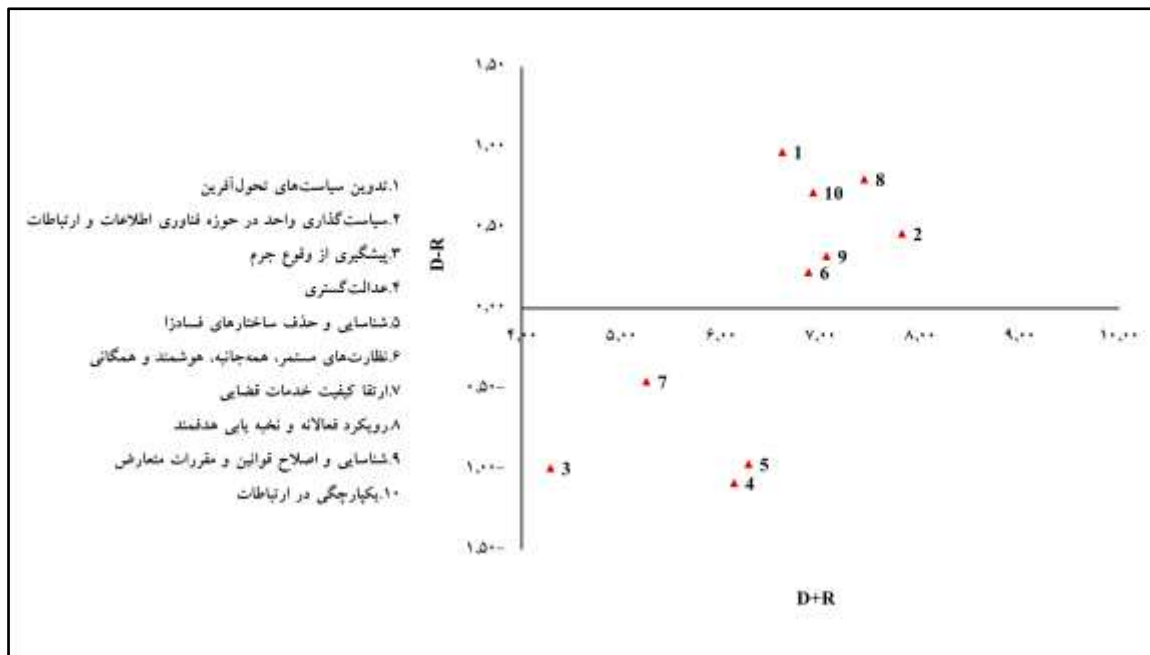
شماره	کد اولیه	میانگین مرحله اول	میانگین مرحله دوم	اختلاف میانگین	نتیجه
C48	تصمیم‌گیری‌های مقتضی مدیریتی برای رفع موانع اجرای دولت الکترونیک	۰/۷۷۷	۰/۷۱۲	۰/۰۶۵	تأیید
C49	ارزیابی مستمر وضعیت اجرای سند تحول مبتنی بر شاخص‌های کلیدی عملکرد	۰/۷۹۳	۰/۷۱۳	۰/۰۸۰	تأیید
C50	سامانه پایش تحول قوه قضاییه	۰/۷۳۳	۰/۷۳۷	۰/۰۰۳	تأیید
C51	ایجاد پایگاه داده تحلیلی راهبردی و نظارت هوشمند	۰/۷۰۶	۰/۷۲۷	۰/۰۲۱	تأیید
C52	صرفه‌جویی در وقت و هزینه مردم	۰/۷۳۲	۰/۷۵۱	۰/۰۱۹	تأیید
C53	بهبود نحوه ارائه خدمت	۰/۷۹۶	۰/۷۸۳	۰/۰۱۳	تأیید
C54	بهبود تعامل با مراجعین	۰/۷۵۹	۰/۷۵۱	۰/۰۰۸	تأیید
C55	سیستم مکانیزه و الکترونیکی اداری	۰/۷۰۱	۰/۸۰۲	۰/۱۰۱	ارجاع به مرحله بعد
C56	اطمینان از دریافت ابلاغ در سامانه ابلاغ الکترونیکی	۰/۷۰۸	۰/۷۸۹	۰/۰۸۱	تأیید
C57	فراهم‌سازی امکان پرداخت برخط محکومیت‌های مالی	۰/۷۴۵	۰/۷۷۸	۰/۰۳۳	تأیید
C58	فراهم‌سازی امکان دسترسی برخط قضات به پایگاه‌های اطلاعاتی	۰/۷۳۵	۰/۷۸۷	۰/۰۵۲	تأیید
C59	کاهش فرایند استعلامات مالی	۰/۷۲۷	۰/۶۹۵	۰/۰۳۲	رد
C60	ایجاد پرونده تمام الکترونیکی قضایی	۰/۷۲۳	۰/۷۲۰	۰/۰۰۳	تأیید
C61	برگزاری دوره‌های آموزشی و مهارت‌افزایی	۰/۶۹۸	۰/۷۸۹	۰/۰۹۱	تأیید
C62	ایجاد فرصت‌های یادگیری جدید	۰/۷۹۰	۰/۷۸۵	۰/۰۰۶	تأیید
C63	ارتقا دانش و آگاهی کارکنان و جلوگیری از فرسایش نیروی انسانی	۰/۷۳۳	۰/۷۳۰	۰/۰۰۳	تأیید
C64	حمایت از طرح‌های نوین تخصصی فناوری قضایی	۰/۷۲۵	۰/۷۲۱	۰/۰۰۴	تأیید
C65	توسعه ظرفیت علمی و تخصصی کارکنان	۰/۷۰۲	۰/۷۰۳	۰/۰۰۱	تأیید
C66	ترویج فرهنگ پژوهش محوری	۰/۶۸۰	۰/۷۸۵	۰/۱۰۵	ارجاع به مرحله بعد
C67	جذب در فضای رقابتی با تأکید بر انتخاب شایسته‌ترین افراد	۰/۷۱۶	۰/۷۹۶	۰/۰۸۰	تأیید
C68	افزایش کیفیت جذب متقاضیان	۰/۶۸۷	۰/۷۶۹	۰/۰۸۲	تأیید
C69	ایجاد بانک اطلاعاتی مناسب و طراحی نظام جانشین‌پروری	۰/۷۱۲	۰/۷۳۰	۰/۰۱۸	تأیید
C70	ارتقا کیفیت مقررات تنظیمی	۰/۶۰۹	۰/۷۱۱	۰/۱۰۲	ارجاع به مرحله بعد
C71	مستند و مستدل بودن الکترونیکی سیاست‌ها و تصمیم‌گیری قضایی	۰/۷۰۷	۰/۷۰۷	۰/۰۰۰	تأیید
C72	بررسی قانونی بودن تصمیم‌ها و اقدام‌های قضات و کارکنان	۰/۷۷۲	۰/۷۸۹	۰/۰۱۷	تأیید
C73	بهره‌گیری از ظرفیت متخصصان در صدور آراء	۰/۷۶۸	۰/۷۰۷	۰/۰۶۲	تأیید
C74	ارجاع هوشمند دعاوی و جرائم به مشاوران تخصصی قوه قضاییه	۰/۸۰۹	۰/۷۷۳	۰/۰۳۶	تأیید
C75	مردمی سازی رسیدگی به دعاوی خانواده	۰/۷۷۳	۰/۷۲۲	۰/۰۵۱	تأیید
C76	بومی سازی اجرای قوانین	۰/۷۲۲	۰/۷۶۰	۰/۰۳۸	تأیید
C77	استفاده از دستیار هوشمند قضائی	۰/۶۹۵	۰/۷۳۹	۰/۰۴۴	تأیید
C78	سامانه مدیریت پرونده	۰/۶۸۳	۰/۷۸۸	۰/۱۰۵	ارجاع به

شماره	کد اولیه	میانگین مرحله اول	میانگین مرحله دوم	اختلاف میانگین	نتیجه
					مرحله بعد
C79	استفاده از سامانه مشاوره خانواده قوه قضائیه	۰/۷۴۰	۰/۷۷۷	۰/۰۳۷	تأیید
C80	تشکیل کارگروه های مشترک با کمیسیون ها به ویژه کمیسیون قضایی	۰/۷۲۶	۰/۶۸۳	۰/۰۴۳	رد
C81	پایش مداوم و بر خط رسانه های رسمی و غیررسمی	۰/۷۳۶	۰/۷۷۶	۰/۰۴۰	تأیید
C82	ارائه گزارش ماهانه به مسئولان عالی قضایی	۰/۷۹۳	۰/۷۸۳	۰/۰۱۰	تأیید
C83	اتصال سامانه های گزارش دهی مردمی به درگاه یکپارچه	۰/۷۴۷	۰/۷۳۹	۰/۰۰۸	تأیید
C84	افکار سنجی از عموم مردم	۰/۶۰۳	۰/۷۰۵	۰/۱۰۲	ارجاع به مرحله بعد
C85	توسعه فرهنگ اطلاع رسانی	۰/۷۷۲	۰/۷۷۸	۰/۰۰۶	تأیید
C86	حذف نسخه ی کاغذی اوراق قضایی	۰/۷۹	۰/۷۵۶	۰/۰۳۶	تأیید
C87	دقت در ملاحظات رعایت حقوق مراجعان	۰/۷۵۰	۰/۷۴۱	۰/۰۰۹	تأیید
C88	اعلام عمومی و برخط فرآیندها و رویه های دریافت خدمات قضایی	۰/۷۳۸	۰/۷۳۹	۰/۰۰۱	تأیید
C89	استقرار شعبه سیار دفتر خدمات الکترونیک قضایی	۰/۷۲۷	۰/۷۶۷	۰/۰۴۰	تأیید

نتایج تحلیل دیمتل طبق جدول ۶ و نمودار ۱ نشان می دهد مضمون «تدوین سیاست های تحول آفرین» تأثیر گذارترین عامل به حساب می آید و مضمون «عدالت گستری» نیز تأثیر پذیرترین عامل است.

جدول ۶. ماتریس تأثیر گذاری و تأثیر پذیری مضمون های الگو

مضمون سازمان دهنده	تأثیر گذاری (D)	تأثیر پذیری (R)	D+R	D-R
تدوین سیاست های تحول آفرین	۳/۷۹۳	۲/۸۲۲	۶/۶۱۵	۰/۹۷۰
سیاست گذاری واحد در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات	۴/۱۳۹	۳/۶۷۶	۷/۸۱۶	۰/۴۶۳
پیشگیری از وقوع جرم	۱/۶۴۷	۲/۶۳۹	۴/۲۸۶	-۰/۹۲۲
عدالت گستری	۲/۵۲۲	۳/۶۰۷	۶/۱۲۹	-۱/۰۸۵
شناسایی و حذف ساختارهای فسادزا	۲/۶۵۳	۳/۶۲۱	۶/۲۷۵	-۰/۹۶۸
نظارت های مستمر، همه جانبه، هوشمند و همگانی	۳/۵۵۱	۳/۲۵۸	۶/۸۰۹	۰/۲۲۳
ارتقا کیفیت خدمات قضایی	۲/۳۹۹	۲/۸۵۳	۵/۲۵۲	-۰/۴۵۴
رویکرد فعالانه و نخبه یابی هدفمند	۴/۱۲۰	۳/۳۱۸	۷/۴۳۸	۰/۸۰۲
شناسایی و اصلاح قوانین و مقررات متعارض	۳/۶۹۱	۳/۳۶۸	۷/۰۵۹	۰/۳۲۳
یکپارچگی در ارتباطات	۳/۸۲۲	۳/۱۰۴	۶/۹۲۵	۰/۷۱۸



نمودار ۱. نمودار تأثیر گذاری و تأثیر پذیری نهایی الگو

نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد مفاهیم استخراج شده مربوط به الگوی جامع خط‌مشی‌های اداری مبتنی بر سند تحول قضایی با رویکرد دولت الکترونیک در دادگستری شامل ۷۷ مضمون، ۲۹ مضمون پایه و ۱۰ مضمون سازمان‌دهنده تدوین سیاست‌های تحول آفرین، سیاست‌گذاری واحد در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، پیشگیری از وقوع جرم، عدالت‌گستری، شناسایی و حذف ساختارهای فسادزا، نظارت‌های مستمر، همه‌جانبه، هوشمند و همگانی، ارتقا کیفیت خدمات قضایی، رویکرد فعالانه و نخبه یابی هدفمند، شناسایی و اصلاح قوانین و مقررات متعارض و یکپارچگی در ارتباطات می‌باشد. که ۷۷ کد از کدهای مربوط به مدل پژوهش در فرایند دلفی فازی مورد تأیید خبرگان قرار گرفت. نتایج تحلیل دیمتل الگوی جامع خط‌مشی‌های اداری مبتنی بر سند تحول قضایی با رویکرد دولت الکترونیک در دادگستری نشان می‌دهد مضمون «تدوین سیاست‌های تحول آفرین» تأثیرگذارترین عامل به حساب می‌آید. مضمون «عدالت‌گستری» نیز تأثیرپذیرترین عامل است.

با توجه به اینکه نتایج نشان می‌دهد مضمون «عدالت‌گستری» نیز تأثیرپذیرترین عامل الگوی جامع خط‌مشی‌های اداری مبتنی بر سند تحول قضایی با رویکرد دولت الکترونیک در دادگستری بود؛ می‌توان استدلال کرد دولت الکترونیک قضایی، بستری حیاتی برای تحقق عدالت‌گستری در مفهوم تحول قضایی است. این مفهوم، فراتر از دسترسی صرف به خدمات، به معنای همگرایی منطق حکمرانی هوشمند با عقلانیت حقوقی است تا سیستمی پویا، خوداصلاح‌گر و در نهایت، عادلانه‌تر پدید آید. این خط‌مشی بر ایجاد یک نظام حقوقی منسجم، قابل فهم برای داده و از نظر معناشناختی همگرا تأکید دارد. هدف، تبدیل قوانین از متونی صرفاً اداری به واحدهایی از منطق الگوریتمی است که قابلیت تحلیل هوشمند را داشته باشند در چارچوب دولت الکترونیک قضایی، عدالت‌گستری

نه صرفاً دسترسی فیزیکی به شعب دادگستری، بلکه تجلی جریان سیال عدالت در زیست بوم دیجیتال است. این مفهوم، کلیدی ترین خط مشی تحول قضایی است که بر محور در دسترس سازی هوشمند فرایندهای قضایی بنا می شود.

دولت الکترونیک در این معنا، ابزار گسترش عمودی و افقی عدالت است؛ به گونه ای که مفهوم دادگستری از مکان فیزیکی به فضای تعاملی داده محور منتقل می شود. در نهایت، عدالت گستری در دولت الکترونیک، به معنای انتقال محوریت از نهاد به شهروند است. خط مشی کلیدی در این بخش، توانمندسازی شهروندان از طریق شفافیت و مشارکت است. ارائه ی گزارش های مستمر و قابل فهم از وضعیت کلی پرونده ها، میانگین زمان رسیدگی، و عملکرد شعب، باعث افزایش اعتماد عمومی و کاهش شایعات و گمانه زنی ها می شود. خط مشی اصلی دولت الکترونیک قضایی، فراهم آوری دسترسی بی درنگ و فراگیر به خدمات حقوقی است. این امر از طریق توسعه ی پلتفرم های دیجیتال، سامانه های خودکار ارائه ی خدمات و ابزارهای هوشمند راهنمایی شهروندان تحقق می یابد. عدالت گستری در این سطح، به معنای توانمندسازی فرد برای آغاز، پیگیری و حتی مشارکت در فرایند دادرسی از طریق کانال های دیجیتال است

در راستای نتایج حاصل از این سؤال در مطالعه سرفرازی و همکاران (۱۴۰۱) نتایج نشان داد یکی از کلیدی ترین سازمان هایی که می تواند دولت الکترونیک و به طور کلی اینترنت را در جهت تسهیل به کاربرد دادگاه ها است. بدین طریق دادگاه می تواند خدمات خود را سریع تر کم هزینه تر و آسان تر ارائه دهد. نتایج پژوهش الدولیمی و همکاران (۲۰۲۵) نقش سیاست گذاران را در ارائه خدمات آنلاین امن و قابل اعتماد برای استفاده شهروندان برجسته کرد و با نگاهی به قوانین دولتی در مورد دولت الکترونیک پایدار، به درک آنچه برای ایجاد زیرساخت های دیجیتال خوب که به کاربرانی که به آن ها اعتماد دارند، خدمت رسانی می کند، نیاز است، کمک می کند. نتایج مطالعه آگراوال و سینگ (۲۰۲۳) چارچوبی را به دست آورد که عواملی مانند مشارکت شهروندان، شفافیت و کارایی را برای اجرای خط مشی های دولت الکترونیک در نظر می گیرد. در تحقیق وانگ و لیو (۲۰۲۳) نتایج تحقیق نشان داد که چگونه ادراکات شفافیت و مشارکت بر اعتماد شهروندان به نهادهای دولت الکترونیک تأثیر می گذارد. در مطالعه لی و وانگ (۲۰۲۲) نتایج نشان داد که دولت الکترونیک می تواند با افزایش شفافیت، تسهیل ارتباطات و ارائه دسترسی آسان تر به اطلاعات و فرصت های مشارکت، بر اجرای سیاست ها تأثیر مثبت بگذارد.

نظام قضایی امروز بیش از هر زمان دیگری نیازمند بازنگری بنیادین در فرآیندها و خط مشی های اداری خود است تا بتواند به نیازهای پیچیده جامعه مدرن و الزامات تحقق عدالت پاسخگو باشد. سند تحول قضایی به عنوان یک نقشه راهبردی کلان، چشم انداز تحول را ترسیم کرده است. هم زمان، انقلاب دیجیتال و ظهور مفهوم دولت الکترونیک، ابزارها و بسترهای لازم برای پیاده سازی این تحولات را فراهم آورده است. تحول در نظام اداری دادگستری، فرآیندی چندوجهی است که با هم افزایی استراتژیک میان اهداف کلان سند تحول قضایی، ظرفیت های زیربنایی دولت الکترونیک، و طراحی خط مشی های اداری نوآورانه و داده محور، قابل دستیابی است. شناسایی و مدیریت فعالانه چالش ها، همراه با پیاده سازی راهکارهای پیشنهادی، می تواند قوه قضائیه را در مسیر

تحقق اهداف عالیه خود، یعنی استقرار عدالت و افزایش کارآمدی، یاری رساند. پیاده سازی دولت الکترونیک در دادگستری نه تنها ابزاری برای تسهیل خدمات قضایی است، بلکه گامی بنیادین در جهت تحقق عدالت کارآمد، شفاف و پاسخ گو به شمار می آید. در پایان با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می شود:

طراحی سامانه عدالت فراگیر و تجميع تمام خدمات قضایی در یک پرتال ملی با دسترسی عادلانه برای شهروندان در هر نقطه کشور و همچنین دسترسی از طریق مرکز تماس، اپلیکیشن و دفاتر هوشمند عدالت روستایی با هدف عدالت گستری در دستور کار مدیران دادگستری باشد. راه اندازی سامانه نظرسنجی و شکایات هوشمند مردمی؛ بستر برخط برای دریافت شکایات، پیشنهادات و گزارش های مردمی درباره عملکرد دستگاه قضایی و تحلیل داده ها توسط هوش مصنوعی برای ردیابی الگوهای فساد یا نارضایتی را فراهم می سازد. پیاده سازی سامانه ارتباطات درون سازمانی هوشمند؛ استفاده از پیام رسان داخلی قضایی و سامانه مکاتبه امن با قابلیت ردیابی و آرشیو خودکار و اتصال این سامانه به پرونده الکترونیک برای بایگانی ارتباطات مرتبط با هر پرونده مورد توجه جدی مدیران دادگستری باشد.

ملاحظات اخلاقی

مشارکت نویسندگان

مفهوم سازی: مهدی افتخاری؛ روش شناسی: زهرا انجم شعاع، سنجر سلاجقه؛ تحلیل رسمی: محمد جلال کمالی، مهدی محمد باقری؛ نگارش - پیش نویس اصلی: مهدی افتخاری؛ نگارش - بررسی و ویرایش: همه نویسندگان؛ نظارت: زهرا انجم شعاع.

تقدیر و تشکر

نویسندگان هیچ بودجه خاصی برای این کار دریافت نکرده اند. از داوران ناشناس به خاطر نظرات بخردانه شان سپاسگزاریم.

تعارض منافع

نویسندگان هیچ تضاد منافی را اعلام نکردند.

دسترسی آزاد

این مقاله تحت مجوز بین المللی Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0) منتشر شده است که استفاده، اشتراک گذاری، اقتباس، توزیع و تکثیر در هر رسانه یا قالبی را مجاز می داند، به شرطی که شما به نویسنده (گان) اصلی و منبع، اعتبار مناسب بدهید، یک پیوند به مجوز Creative Commons ارائه دهید و در صورت ایجاد تغییرات، آن را مشخص کنید.

یادداشت ناشر

ناشر در مورد ادعاهای مربوط به صلاحیت در نقشه های منتشر شده و وابستگی های نهادی بی طرف می ماند.

بیانیه مثبت هوش مصنوعی

ابزارهای هوش مصنوعی (AI)، از جمله مدل های زبانی بزرگ، صرفاً برای ویرایش زبان و بهبود خوانایی در این نسخه خطی استفاده شده اند. هوش مصنوعی برای تولید ایده، تجزیه و تحلیل داده ها، تفسیر نتایج یا نوشتن محتوای علمی استفاده نشده است. تمام مشارکت های فکری و تصمیمات علمی توسط نویسندگان انسانی گرفته شده است.

اختصارات

AP = خط مشی های اداری CV = روایی محتوایی

نویسنده (گان) طرح های زیستی

زهره انجم شجاع دکتری خود را در رشته مدیریت از دانشگاه علوم تحقیقات تهران در سال ۱۳۹۴ دریافت کرد. علایق پژوهشی ایشان شامل مدیریت خط مشی گذاری است. ایشان در حال حاضر استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان هستند. نویسنده مسئول: ایمیل:

anjomshoe@iaau.ac.ir

References

- Abbasi, M., & Dastgir, M. (2021). Examining legal and regulatory complexities in the comprehensive policy-making model in Iran. *Public Law Journal*, 12(46), 5-24 [In Persian]. <https://doi.org/10.24069/jplsq.2020.252257.1672>.
- Abu-Shanab, E., Martinez, A. G., Nguyen, T. H., Phan, H. T., Park, S., & Wu, Y. (2020). Leveraging Administrative Policies to Foster Innovation in Government Organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(4), 627-642. <https://doi.org/10.1093/jopart/muaa019>
- Ahmadi, M., Akbari, A., & Rahmani, S. (2019). The need for a comprehensive policy-making model in Iran: Examining challenges and opportunities. *Public Management Journal*, 17(64), 101-120 [In Persian].
- Akbar, S., Mossberger, K., Pereira, G. F., Reddick, C. G., Sharma, S., & Tolbert, C. J. (2021). Enhancing Transparency and Accountability Through E-Government Initiatives. *Public Administration Review*, 41(2), 278-293. <https://doi.org/10.1080/14267807.2021.1388478>
- Alam, I., Sharma, S., Tolbert, C. J., Weerakkody, V., Reddick, C. G., & Levy, L. (2020). Bridging the Digital Divide Through E-Government: A Review of Recent Research. *Government Information Quarterly*, 37(3), 421-437. <https://doi.org/10.3358/IJM-03-2020-0105>
- Aldulaimi, S. H., Khalifa, M., Abdeldayem, M. M., Abu-AlSondos, I. A., Alkhwalidi, A. F., & Chehaimi, E. M. (2025). The role of government policy in enabling secure e-government and digital transformation. In *Big Data in Finance. Transforming the Financial Landscape*, 1: 205-212. https://doi.org/10.45699/2_iCAR_2025_134
- Alkhawaldah, R. A., Alshalabi, F. S., Alshawabkeh, Z. A. E., Almarshad, M. N., Al-Tahrawi, M. H., & Alshawabkeh, T. Z. A. (2025). The role of e-government in organizational effectiveness: The mediating role of administrative empowerment. *Human Systems Management*, 44(3), 432-447. <https://doi.org/10.33345/ijam.v3i3.724>
- Al-Khoury, A. M., Chen, Y., Gupta, S., Jain, N., Lee, K., & Liu, M. (2019). The Role of Electronic Government in Enhancing Efficiency and Serving Society: A Review of Recent Research. *Government Information Quarterly*, 36(3), 431-446. <https://doi.org/10.26755/sjam.v2i4.363>
- Al-Saqaf, W., & Weerakkody, V. (2019). Fostering Transparency and Accountability Through E-Government Initiatives. *Public Administration Review*, 39(1), 182-197. <https://doi.org/10.1876/j.sbspro.2019.05.576>

- Alshibly, A., & Al-Zoubi, A. (2019). Enhancing Government Efficiency through E-Government: Interoperability and Data Sharing Perspectives. *Public Management Review*, 21(5), 672-689. <https://doi.org/10.7755/napo18956>
- Basu, M. S. S., Boz, M. E., Gopinath, M. G., Roch, M. F., & Unsal, M. F. D. (2020). A conceptual model for the integrated policy framework. *International Monetary Fund*. <https://doi.org/10.87651/rlss/3.1.15.21>
- Bhatti, M. A., Hussain, A., Ahmad, T. I., & Nawaz, M. A. (2025). E-Government Development and its Role in Enhancing Government Effectiveness and Public Sector Governance. *Review of Applied Management and Social Sciences*, 8(1), 375-389. <https://doi.org/10.47067/rimss.v8i1.581>
- Breyer, S. G., Stewart, R. B., Sunstein, C. R., Vermeule, A., & Herz, M. (2022). Administrative Law and Regulatory Policy: Problems, Text, and Cases [Connected eBook with Study Center]. Aspen Publishing. <https://doi.org/10.52345/69w7c265>
- Buinwi, U., Okatta, C. G., Johnson, E., Buinwi, J. A., & Tuboalabo, A. (2024). Enhancing trade policy education: A review of pedagogical approaches in public administration programs. *International Journal of Applied Research in Social Sciences*, 6(6), 1253-1273. <https://doi.org/10.53844/ijars.v6i6.570>
- Fallah, A. (2025). The role of e-government in improving public services and reducing administrative corruption. In Proceedings of the 1st International Conference on Artificial Intelligence in Education, Psychology, Educational Sciences, and Socio-Cultural-Managerial Studies in the Third Millennium (Bushehr) [In Persian] <https://civilica.com/doc/2327227>
- Faraji, M., & Azari, H. (2020). The role of the comprehensive policy-making model in enhancing accountability, agility, and transparency in the General Departments of Justice in Iran. *Legal Studies Quarterly*, 22(88), 5-2 [In Persian]. <https://doi.org/10.12654/jmr.2020.56687.7074>
- Fatemi, M. J., Bektash, E., Ashouri, M., & Sha'ra, M. (2023). Analysis of theoretical and practical approaches in policy-making management and administrative decision-making in Iran. In Proceedings of the 1st International Conference on Management, Business, Economics, and Accounting. <https://civilica.com/doc/1835247>
- Hoicka, C. E., Lowitzsch, J., Brisbois, M. C., Kumar, A., & Camargo, L. R. (2021). Implementing a just renewable energy transition: Policy advice for transposing the new European rules for renewable energy communities. *Energy* <https://doi.org/90.183356/ijssrm/v13i05.sh03>
- Hosseini, M., & Jaafari, H. (2018). The role of the comprehensive policy-making model in reducing task and resource redundancy in the General Departments of Justice in Iran. *Public Management Research Quarterly*, 8(31), 73-90 [In Persian].
- Iqbal, M. A., Rahman, A., Abushanab, E., Al-Khour, A., & Al-Zoubi, A. (2018). Automation of Administrative Processes in Government Organizations: A Review of E-Government Initiatives. *Information Technology & People*, 31(2), 486-504. <https://doi.org/10.1108/ITP-06-2017-0120>
- Keshavarizad, R., Etebariazar Khorasgani, A., Hadipeykany, M., & Shahnoushi, M. (2023). Interpretive structural modeling of judicial policy implementation with an exploratory mixed approach. *Public Management Perspective Quarterly*, 14(3). [In Persian] <https://doi.org/10.48308/jpap.2023.103404>
- Knill, C., Steinebach, Y., & Zink, D. (2024). How policy growth affects policy implementation: bureaucratic overload and policy triage. *Journal of European Public Policy*, 31(2), 324-351. <https://doi.org/10.65079/ahrmr.v3i1.408>
- Kushchu, I., & Kescu, M. (2018). Enhancing Government Efficiency Through E-Government: A Case Study of Interoperability and Data Sharing. *Government Information Quarterly*, 35(4), 595-609. <https://doi.org/10.1221/EJTD-07-2018-0068>
- Liou, K. T. (Ed.). (2024). Administrative Reform and National Economic Development. Taylor & Francis. <https://doi.org/10.6750/su15010143>
- Mokhtari, M. (2024). The policy-making process. In Proceedings of the 7th National Conference on Management and Tourism Industry (Tehran) [In Persian] <https://civilica.com/doc/2083080>

- Mousavi, M., & Sadr, M. (2018). Examining the challenges of administrative bureaucracy in the comprehensive policy-making model in Iran. *Organizational Studies Journal*, 14(56), 1–18 [In Persian]. <https://doi.org/10.24451/jmr.2018.46787.6064>
- Niyazi, Z. (2023). Explaining the role of e-government in reducing corruption and effectiveness of government transparency, along with solutions and challenges of transparency in government. *Administrative Studies and Research Journal*, 18, 40–4 [In Persian]. <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/2079855>
- Noori, R., Farrokh, M., & Mohabbati Dastjerdi, S. (2024). Challenges of organizational interoperability in the integrated judicial e-service system. *Public Management Research*, (65), 203–230 [In Persian]. <https://doi.org/10.22111/jmr.2024.46687.6064>
- Norbakhsh, M., & Namazi, A. (2019). Examining the challenges of lacking robust information management systems in the comprehensive policy-making model in Iran. *Organizational Studies Journal*, 15(60), 1–18 [In Persian]. <https://doi.org/10.65438/jpap.2019.102104>
- Rahimi, M., & Hajizadeh, M. (2020). Examining the challenges of limited resources in the comprehensive policy-making model in the General Departments of Justice in Iran. *Strategic Studies Journal*, 13(52), 1–18 [In Persian]. <https://doi.org/10.24562/cr.2020.27889>
- Rahimi, M., & Saboor, H. (2020). Barriers and challenges to implementing the comprehensive policy-making model in Iran. *Public Management Research Quarterly*, 10(38), 23–40 [In Persian]. <https://doi.org/10.98762/cr.2020.2011120.2595>
- Rahman, A., Abushanab, E., Al-Khouri, A. M., Al-Zoubi, A., & Chen, W. (2021). Automation of Administrative Processes in Government Organizations: A Review of E-Government Initiatives. *Information Technology & People*, 34(2), 275–291. <https://doi.org/10.1680/j.labeco.2021.101854>
- Reddick, C. G., & Levy, L. (2021). Reducing Inequality in Access to Government Services Through E-Government: A Review of Recent Research. *Public Administration Review*, 42(1), 112–127. <https://doi.org/10.1223/j.jclepro.2020.123256>
- Rezaei, S., & Abolghasemi, H. (2018). The role of the comprehensive policy-making model in optimal allocation of financial and human resources in the General Departments of Justice in Iran. *Economic Studies Quarterly*, 22(88), 5–22 [In Persian]. <https://doi.org/10.24534/jiscm.2018.316791.1350>
- Safavi, M., & Javadi, S. (2019). The role of the comprehensive policy-making model in interpreting, implementing, and adapting policies in the General Departments of Justice in Iran. *Legal Studies Quarterly*, 21(84), 1–18 [In Persian]. <https://doi.org/10.25675/jiscm.2019.424571.1218>
- Sarfrazi, M., Behrooz, A., & Ghafouri, M. (2022). Legal foundations and requirements for establishing electronic courts in Iran's e-government. In *Proceedings of the 5th National Conference on the Development of New Technologies in Management, Accounting, and Computer (Tehran)* [In Persian]. <https://civilica.com/doc/1553995>
- Sharma, A., & Singh, R. (2025). Implementing CSR Policy in an Indian Company. <https://doi.org/10.98654/jmksp.v10i2.14532>
- Sharma, S., Kar, A. K., & Gupta, M. P. (2025). Building Accountability in e-government Services: Inputs for Policy. *Australasian Journal of Information Systems*, 29. <https://doi.org/10.31761/jmksp.v10i2.19581>
- Tolbert, C. J., & Mossberger, K. (2018). Strengthening Democratic Governance Through E-Government Initiatives. *Public Administration Review*, 40(2), 228–243. <https://doi.org/10.17445/M6KR2R>
- Zand, M., & Ghazi, H. (2020). The role of the comprehensive policy-making model in policy evaluation and informed reforms in the General Departments of Justice in Iran. *Public Management Research Quarterly*, 10(38), 59–76 [In Persian]. <http://istd.saminattech.ir/Article/25670>
- Zarifian, M., & Mirkamali, S. (2021). Examining concerns related to transparency and accountability mechanisms in the comprehensive policy-making model in Iran. *Public Management Journal*, 18(68), 5–24 [In Persian]. <https://www.magiran.com/p2765419>

Ziyaei, M., & Eslami, S. (2021). Examining the challenges of lack of integration and coordination in the comprehensive policy-making model in Iran. Public Management Journal, 18(68), 121–14 [In Persian]. <https://doi.org/10.34561/jmr.2021.45797.6164>

