

تبیین الگوی سرآمدی معماری سازمانی فرایندهای نظام مالیاتی با رویکرد معادلات ساختاری (SEM)

مهسا نوش ناب

دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت دولتی، گروه مدیریت، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزکوه، ایران

فرشاد حاج علیان^۱

استادیار گروه مدیریت، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزکوه، ایران

مجید جهانگیر فرد

استادیار گروه مدیریت، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزکوه، ایران

چکیده

هدف این پژوهش ارائه مدل سرآمدی معادلات ساختاری ابعاد و مؤلفه های معماری سازمانی امور مالیاتی کشور بوده است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی-همبستگی و از لحاظ ماهیت داده‌ها جهت انجام پژوهش از روش کمی استفاده شده است. جامعه آماری از مدیران و رییس قسمت های مختلف سازمان امور مالیاتی می باشد. از طریق فرمول کوکران حجم نمونه ۲۰۰ نفر تعیین گردید. شاخص‌ها و عوامل شناسایی شده با رویکرد مدل سرآمدی از طریق پرسش نامه که روایی پرسشنامه از طریق روایی محتوایی (CVR, CVI) و پایایی از طریق آلفای کرونباخ مورد تایید بود، در بین نمونه‌ها توزیع و جمع‌آوری گردید. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد عوامل علی معماری سازمانی با عوامل مداخله‌گر و زمینه‌ای آن منجر به راهبردهایی که در امور مالیاتی به کار گرفته شوند و منجر به پیامدهای سرآمدی در امور مالیاتی کشور (که آن را از دیگر سازمان‌های دولتی متمایز کرده و می‌تواند به بالاترین سطح مدیریت کیفیت به‌ذی نفعان خود خدمات ارائه دهد) شوند به منظور ایجاد و برخورداری از یک سازمان مالیاتی مطلوب، بایستی فرایندهای عملیاتی با اجرای الگوی سرآمدی معماری سازمانی در دستیابی به چشم انداز امور مالیاتی به عنوان سازمانی هوشمند، قانون‌مدار، مقتدر و مورد اطمینان ذینفعان باشند.

کلیدواژه‌گان: معماری سازمانی، معادلات ساختاری سازمان امور مالیاتی، سرآمدی.

مقدمه

امروزه با افزایش روزافزون بکارگیری فناوری اطلاعات در سازمان‌ها و پیشرفت و تغییر سریع این فناوری، مدیریت آن در سازمان‌ها به یک مبحث راهبردی تبدیل شده است. این فناوری به مثابه شبکه عصبی بدن انسان در تمامی فعالیت‌های اصلی مدیریت مانند: کسب و جمع‌آوری و ذخیره‌سازی اطلاعات، تصمیم‌گیری و ابلاغ فرامین و دستورات بسیار مثر می‌باشد و همچنین گسترش و تغییرات بسیار زیاد سازمان‌ها و فعالیت‌های آنها در دنیای کسب و کار امروز، پیچیدگی سیستم‌های فن‌آوری اطلاعات روز به روز بیشتر شده و مدیریت آن مهم‌تر می‌شود. زیرا این فن‌آوری باید بتواند پشتیبانی‌های لازم برای گسترش و تغییرات در فعالیت‌های کسب و کار سازمان را تامین کند. (رمضان قم، ۱۳۹۵). از یکسو اگر سازمان‌ها ترسیمی از آینده خود و مراحل رسیدن به آن نداشته باشند، همچون قایق سرگردانی می‌مانند که در تلاطم امواج محیط به این سو و آن سو رانده می‌شوند. اگرچه دل‌نگرانی نسبت به آینده در سطوح مختلف سازمان‌ها وجود دارد ولی لایه هدایتگر و فکری سازمان‌ها بیشتر به این موضوع می‌پردازد. عموماً از اصلی‌ترین دغدغه‌های رهبران سازمانی، تحقق تعالی سازمانی است، چراکه رهبران، دغدغه‌ای فراتر از «اداره وضع موجود سازمان» داشته و تحقق پیشرفت رامنوط به انجام اموری فراتر از وظایف جاری می‌دانند (Tang, Han, and Chen, 2019) با توجه به عوامل مطرح شده از جمله رشد و توسعه فناوری، شاهد رشد فزاینده تغییر و پیچیدگی در تمامی پدیده‌های فنی، اجتماعی و فرهنگی در سازمان‌ها می‌باشیم. بی‌شک؛ سازمان‌ها در هزاره سوم، تغییرات بسیاری خواهند داشت که این تغییرات متاثر از شتاب و توسعه فناوری، پیچیدگی‌های روزافزونی در سیستم‌ها و تعاملات خویش با محیط شده‌اند و به ناچار برای هم‌پایی و یا رهبری در این عصر، نیازمند بازآفرینی سازمانی می‌باشند. (Bernardo, Ciancarini, and Donatiello, 2020).

سنگ بنای سازمان‌ها در عصر امروزی، ملقمه‌ای از اطلاعات و فناوری می‌باشد که معماران سازمانی با استفاده از آنها و بر بستر دانش، بنایی فراخور دوران حاضر تدارک می‌بینند. این معماری از طریق فنون مدیریت و مهندسی دانش آنالوژی یکپارچه سبب ساز ظهور نسل نوینی از سازمان‌هاست، که لفظ دانش مدار بر آنها اطلاق می‌شود. آنطور که توانایی هر موجود زنده‌ای تا حد زیادی تحت تاثیر معماری اندام و سیستم‌های زیستی وی است، همان‌گونه که زیبایی و کارایی یک ساختمان از نوع معماری آن نشأت می‌گیرد، به همان دلیل و دلایلی دیگر، معماری سازمانی نقش عمده‌ای در بازآفرینی و برنامه‌ریزی سازمان‌ها بر دوش دارد. (قنبری شوی و عناینی، ۱۳۹۵)

رشد روزافزون فناوری اطلاعات از یکسو و تغییرات محیط کسب و کار سازمانی مانند حرکت به سوی جهانی شدن، عوامل و پیشران‌های موثری هستند که سازمان‌ها را مجبور به تغییر می‌نمایند. بخش‌های فناوری اطلاعات سازمان‌ها نیز برای پشتیبانی از تغییرات مذکور ملزم به توسعه و بروزرسانی سیستم‌های خود می‌باشند. مواردی مانند یکپارچگی، تعامل‌پذیری، تمرکز زدائی، سادگی، کیفیت و بروزرسانی، پارامترهای اساسی هستند که سازمان‌ها را به سوی رویکرد نوین و جدید معماری سازمانی رهنمون می‌سازد. معماری سازمانی یکی از طرح‌هایی است که می‌تواند به موفقیت سازمان‌ها در این زمینه کمک شایانی بنماید و باعث افزایش کارایی و اثربخشی سازمان می‌گردد. بکارگیری روش‌های جدید برنامه‌ریزی معماری سازمانی، برنامه‌ریزی‌ها در حوزه استراتژیک فناوری اطلاعات

و ارتباطات، مالی و کنترل سرمایه‌گذاری، باعث ایجاد سازمان‌هایی پویا، قابل توسعه، رقابت پذیر در صحنه های بزرگ رقابتی دنیا می شوند. (خیامی و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۳).

معماری سازمانی فن آوری اطلاعات یا به طور خلاصه معماری سازمانی با هدف افزایش قابلیت مدیریت پذیری فن آوری اطلاعات سازمان، و رفع نواقص موجود به وجود آمده است. حوزه اثر معماری سازمانی نه تنها منابع و مولفه‌های داخلی سازمان از قبیل عناصر فن‌آوری اطلاعات، فرآیندها و پرسنل را تحت تاثیر قرار داده، بلکه ارتباطات بیرون سازمانی را نیز تحت تاثیر خود قرار می‌دهد. معماری سازمانی سعی دارد بهره وری مدیریت استفاده از فناوری اطلاعاتی در دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان را به حداکثر میزان خود برساند (سرایی و همکاران، ۱۴۰۰). رویکرد معماری سازمانی نگره جدیدی است که در آن کلیه فعالیت‌ها و فناوری‌های پشتیبان آن به صورت هرمی سلسله مراتبی و در لایه های کسب و کار اطلاعات سیستم های کاربردی و زیرساخت‌ها تدوین می شود. این رویکرد بسیار فراتر از متدولوژی‌های ایجاد سیستم های اطلاعاتی عمل کرده و دامنه آن کل منابع اطلاعاتی و فرایندهای کسب و کار سازمان را دربرمی گیرد. این رویکرد بیشتر در سازمان‌های بزرگ و دارای سیستم های موروثی کاربرد یافته که در آن سعی بر ساماندهی کلیه منابع اطلاعاتی سازمان همراستا با استراتژی‌ها و اهداف کلان تجاری بنگاه است. اهمیت کاربری‌های فناوری اطلاعات در عصر جدید و قابلیت‌ها و مزایای معماری سازمانی چشم انداز گسترده تر و فراگیری بیشتر این رویکرد را نوید می دهد. (Lankhorst, 2020)

از آنجایی که سیاستگذاری، هدایت و رهبری هر جامعه‌ای در حوزه های مختلف اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی از جمله وظایف نهادها و ارگان‌های دولتی هر کشوری محسوب می‌گردد. زمانی یک سازمان می‌تواند به هدایت بخش‌های مختلف جامعه پردازد که دارای زیرساخت‌ها، روش‌های مدیریتی مناسب و سیستم‌های مطلوبی باشد. سازمان‌های امروزی از دیدگاه‌های مختلفی نظیر فرایندها و ساختارها، بسیار پیچیده شده و از اجزاء عناصر مختلف و متنوعی تشکیل می‌شوند صرفنظر از ماهیت خاص اجزای سازمان نظیر افراد، دارایی‌ها، تجهیزات، قوانین، روش‌ها و اطلاعات که ماهیتی متغیر دارند، روابط پیچیده بین اجزاء، تحت تاثیر عوامل متغیری چون عادت فردی، آموزش‌های اجتماعی، مذهب، قوانین اجتماعی و فرهنگ سازمان، سازمان را از سیستمی ساده و ساکن به سیستمی با تغییرات پیوسته مبدل ساخته است مدیران و رهبران سازمان‌ها از روش‌هایی نوین برنامه ریزی استفاده می نمایند تا تغییرات پیش رو را در هدایت و کنترل صحیح خود داشته باشند. بدین منظور در عصر جدید یکی از روش های مدیریت سیستم های اطلاعاتی در بخش های دولتی معماری سازمانی را در سرلوحه کاری خود قرار داده اند (فلاح و همکاران، ۱۴۰۰). با توجه به سهم بالای سازمان‌ها و شرکت‌های ایرانی در استفاده از معماری اطلاعات، چالش‌ها و مشکلات بسیاری در سازمان‌های دولتی وجود دارد که بعضاً منجر به شکست آن شده و سازمان را از دستیابی به منافع و مزایای مورد انتظار محروم کرده است. در پی اقدامات پیشین صورت گرفته در سازمان‌های دولتی، بسیاری از آن‌ها علی‌رغم آشنایی اندک با مفاهیم معماری، به سمت اجرای آن گام برداشته‌اند. شرکت‌های بسیاری در حوزه ی تدوین و طراحی معماری اطلاعات ایجاد شد و پروژه‌هایی متعددی آغاز گردید. از بین ۳۳ سازمان و ۲۱ وزارتخانه، ۲۹ دستگاه دولتی اقدام به انجام معماری اطلاعات در سطح ملی و یا استانی نمودند. حمایت‌های دولتی شامل تخصیص بودجه به سازمان‌های دولتی از مجرای معاونت راهبردی ریاست جمهوری (سازمان مدیریت و برنامه ریزی) در سال ۱۳۸۲ در قالب طرح تکفا به عنوان مشوقی موثر، روند حرکت سازمان‌های دولتی به

سمت معماری اطلاعات مناسب را تسریع بخشید. با توجه به حرکت عظیم در مسیر اجرای معماری سازمانی موفقیت‌چندانی حاصل نشد (نادری خورشیدی و همکاران، ۱۳۹۱). در دنیای امروز تحولات در تمام عرصه‌ها، زمان تصمیم‌گیری مدیران را محدود و هزینه اشتباه را گران و حتی جبران‌ناشدنی نموده است. در عصر جدید شرکت‌ها و سازمان‌ها اعم از دولتی و خصوصی به سمت ارائه سرویس بهتر تلاش می‌نمایند که به نوعی سازمان‌ها را به سوی معماری سازمانی سوق می‌دهد. از باب تبرک و توجه در کلام رهبر فرزانه انقلاب این دغدغه بارها تکرار شده که عبارت زیر یکی از آن‌هاست: وقتی که دنیا در حال تغییر است، نظم جهانی در حال تغییر است و نظم جدیدی در حال نطفه‌بندی است، ما طبعاً وظایف مهمتری خواهیم داشت. در نظم جدید عالم، جایگاه اسلام، جایگاه جمهوری اسلامی، جایگاه کشور مهم ما ایران کجا خواهد بود؟ این را می‌توانیم فکر کنیم، پیش‌بینی کنیم، در راه آن حرکت کنیم» (بیانات در دیدار اعضای خبرگان رهبری، ۱۳/۰۶/۹۳). همانگونه که مطرح شد از یک سو رشد سریع فناوری اطلاعات خصوصاً در دو دهه گذشته، به عنوان مهمترین عامل تغییر در سطح جامعه و سازمانها تلقی می‌شود. و از سوی دیگر سازمان‌های دولتی در چند سال اخیر فعالیت‌های زیادی را در رابطه با معماری اطلاعات به عنوان یکی از روش‌های نوین جهت تسریع در روش‌های انجام کار و افزایش کیفیت آن انجام داده‌اند. که به عبارتی معماری سازمانی درحقیقت ابزاری جهت «به‌اختیاردرآوردن» و «مدیریت‌کردن» است. اما در اجرای اثربخش آن در کشور دچار چالش‌هایی هستیم و اقداماتی که در این مقاله مطرح گردید موفقیت‌آمیز نبوده است.

سازمان امور مالیاتی کشور از جمله سازمان‌های دولتی در کشور محسوب می‌شود که فلسفه وجودی آن وصول کارا و عادلانه درآمدهای مالیاتی کشور وفق قوانین و مقررات از طریق طراحی و استقرار نظام مالیاتی هوشمند و ارتقا تمکین داوطلبانه مودیان است. این سازمان در وصول مالیاتی در جهت تامین بخشی از بودجه دولت برای تامین هزینه‌های کشور ایفای نقش می‌کند و همچنین برای تحقق اهداف دولت جمهوری اسلامی و تحول نظام مالیاتی کشور، طرح جامع مالیاتی را راه‌اندازی و مدیریت می‌کند. به عبارتی نقش اصلی سازمان امور مالیاتی حصول اطمینان از اجرای صحیح قوانین و مقررات مالیاتی است و میزان اثربخشی این سازمان به عوامل بیرونی متعددی همچون وضعیت کلی اقتصادی، پشتیبانی عمومی از اولویت‌های دولت و میزان علاقه مندی و توجه مودیان برای رعایت قوانین مالیاتی بستگی دارد. در شرایطی که محیط دائماً در حال تغییر می‌باشد، سازمان امور مالیاتی بایستی تمرکز مشخص و ویژه‌ای بر روی اهداف خود داشته باشد و دائماً رویکردها و رویه‌های عملیاتی خود را بازبینی نماید تا اطمینان یابد که استفاده از منابع در اختیار با بهترین اثربخشی و کارایی می‌باشند. با اجرای این امور است که سازمان امور مالیاتی تصویری از حکمرانی خوب سازمانی خود را نزد مردم بهبود بخشیده و به سوی سرآمد شدن سازمان پیش خواهد رفت و سازماندهی اجرایی فرایندهای کاری خود را بهینه خواهد ساخت. برای ایجاد و برخورداری از یک سازمان مالیاتی مطلوب، بایستی فرایندهای عملیاتی این سازمان به خوبی شناسائی و به بهترین شکل ممکن به اجرا گذاشته شود.

برای دستیابی به چشم‌انداز سازمان امور مالیاتی کشور، به عنوان سازمانی هوشمند، قانون‌مدار، مقتدر و مورد اطمینان ذینفعان نیازمند به مهندسی مجدد فرایندها و سیستم‌های خدمات‌دهی بخش مالیاتی به ذی‌نفعان می‌بایست برنامه راهبردی مناسبی را در پیش گرفت. به رغم اینکه سیستم‌های مدرن حسابداری کسب و کار به طور گسترده‌ای مورد

استفاده قرار میگیرند، مالیات بر شرکت ها و مالیات بر ارزش افزوده بسیار دشوار است. تنها زمانی که سیستم‌های حسابداری متداول و استاندارد شوند و رایانه و استفاده مناسب از فناوری اطلاعات به روز شوند می‌تواند به مقدار زیادی کمک کند، اما تکنولوژی به تنهایی نمی‌تواند این کار را انجام دهد. علاوه بر این، فناوری باید با دقت در سازمان امور مالیاتی ادغام شود. تا اطمینان حاصل شود کسانی که باید در ردیف‌های مالیاتی قرار گیرند، به درستی شناسایی شده و کسانی که تمکین نمی‌نمایند، کشف، پیگیری و در صورت لزوم مجازات شوند. همه این موارد ممکن است آشکار و دردسترس به نظر برسد اما هیچکدام از آنها آسان نیست و بخش کمی از این امور ساده اند. در این مقاله با استفاده از مدل معماری سازمانی با حکمرانی فناوری اطلاعات امور مالیاتی کشور با رویکرد گراند تئوری تدوین شده به روش معادلات ساختاری جهت مدلسازی کمی برای طراحی الگوی سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی کشور از طریق (SEM) می‌باشیم.

مبانی نظری

معماری سازمانی یک کل منسجم از اصول، متدها و مدل‌هایی است که در طراحی و تحقق ساختار سازمانی، فرآیندهای کسب و کار، سیستم‌های اطلاعاتی و زیرساخت‌ها استفاده می‌شود (Lankhorst, 2019). معماری سازمانی توصیفی دقیق از ساختار یک سازمان را ارائه می‌کند. همچنین این الگو به توصیف واژه نامه‌ها، ترکیب زیرسیستم‌ها و روابط آنها با محیط بیرون و قواعد راهنما برای طراحی یک سازمان می‌پردازد. (Uskov and Sekar, 2020)

درواقع معماری سازمانی دید جامعی درباره وضعیت کنونی سازمان ایجاد کرده سپس توصیف واضحی از شرایط آرمانی داشته و در نهایت راه رسیدن به یک سازمان خوش ساختار و یکپارچه مشخص می‌شود. معماری سازمانی تمرینی است که باید در تمام سازمان برای هدایت به سمت موفقیت‌های آینده برگرفته شود. این موفقیت از دید معماری سازمانی ریشه در همکاری جامع کل سازمان، نه فقط شامل سازمان بلکه همه ی بازیگران نظیر تأمین کنندگان، فروشندگان، بازار و شرکا دارد. (کشفی، ۱۳۹۶). معماری سازمانی میتواند بسته به اهداف آن برای کل سازمان یا بخش‌هایی از آن انجام شود. علاوه بر آن معماری سازمانی میتواند در لایه ماموریتی، لایه فناوری اطلاعات و ارتباطات یا هر دو انجام شود. انتخاب حوزه معماری جزو نخستین کارهایی است که در فرایند معماری انجام می‌شود. معماری سازمانی به لحاظ گوناگون قابل طبقه بندی است که مهمترین آنها عبارتند از «طبقه بندی براساس «زمان معماری»، «طبقه بندی براساس حوزه معماری»، و «طبقه بندی براساس جنبه های معماری» می باشد که به طور خلاصه به شرح ذیل ارائه می گردد: (صمدی اوانسر، ۱۳۸۴: ۶۴)

طبقه بندی براساس زمان معماری: معماری سازمانی میتواند به منظور توصیف وضعیت فعلی یک سازمان یا وضعیت آتی آن صورت گیرد که در مورد اول به آن «معماری وضع موجود» و در حالت دوم به آن «معماری وضع مطلوب» می‌گویند.

طبقه بندی براساس حوزه معماری: معماری سازمانی می‌تواند برای «لایه ماموریتی»، «لایه فناوری اطلاعات و ارتباطات»، یا هر دو لایه سازمان انجام پذیرد. در حالت اول به آن «معماری ماموریتی» و در حالت دوم به آن «معماری فناوری اطلاعات و ارتباطات» گفته میشود. یک معماری سازمانی کامل، شامل هر دو نوع این معماری است.

طبقه بندی بر اساس جنبه های معماری: معماری سازمانی را با توجه به جنبه هایی از سازمان که موضوع معماری

است نیز طبقه بندی می‌کنند. در این مورد معمولاً سه جنبه اول معیار قرار می‌گیرند که در نتیجه منجر به دونوع معماری خاص شامل: معماری اطلاعات (داده‌ها): به نوعی از معماری گفته می‌شود که به منظور توصیف اطلاعات (داده‌های) سازمان بکار می‌رود. در برخی موارد به منظور تفکیک بیشتر، به توصیف لایه ماموریتی، «معماری اطلاعات» و به توصیف لایه فناوری اطلاعات و ارتباطات، «معماری داده» گفته می‌شود.

پایه های معماری سازمانی برای سازمان های سرآمد

معماری سازمانی همانند مهندسی راه و ساختمان در نظر دارد چشم اندازی از سیستم آتی ایجاد کند که به عنوان یک راه حل با تراز تجریدی بالا نشان داده شده و بنیانی را برای طرح به وجود می‌آورد و یک نوع "ساختار" است که برمشخصه ها و ویژگی های ضروری سیستم تاکید دارد. نقاط قوت و ضعف آن میتواند به سهولت شناسایی شده و مورد تجزیه و تحلیل قرار بگیرند. از طرفی دیگر، معمولاً طرح مهندسی به طرح های ابتدایی و دقیق تقسیم می شود. طرح ابتدایی، طرح معماری نیز نامیده میشود. طی دوره طرح مقدماتی، فقط انواع راه حل ها تعریف می شوند. کار بر روی راه حل های سطح بالا، کاربرد اصول طراحی را تسهیل میکند. جامعه مهندسی نرم افزار نیز فرض میکند که معماری، همان سازمان بنیادین سیستمی است که در آن اجزا، ارتباطشان با یکدیگر و با محیط و اصول هدایت کننده طرح و تکامل، گسترده شده است. معماری سازمان به عنوان یک معماری مکمل برای معماری نرم افزار است تا سازمان سراسر سیستم و محیط کاری را که نرم افزار در آن عمل میکند به صورت مستند درآورد (Gilson & Shalley, 2019).

تعالی سازمانی یا سرآمدی^۱ یک چارچوب، مدل و الگوی خودارزیابی و سنجش است که موجب حرکت و هدایت فعالیت های سازمان ها در جهت بهبود مستمر می گردد. این مدل به عنوان یکی از رویکردها و ابزارهای مدیریتی، سازمان ها را ارزیابی می کند. با ارزیابی عملکرد سازمانی و ارائه تصویر واقعی از فعالیت های سازمانی، تفاوت های موجود را با وضعیت مطلوب شناسایی می کند. این باعث اقدام سازمان ها در جهت کاهش و از بین بردن این تفاوت ها می شود تا به سطوح عالی سازمانی دست یابند. مأموریت و هدف غایی سرآمدی سازمانی حمایت از مدیران به عنوان عامل و محرک اصلی حرکت کیفیت و همچنین یاری رساندن به همه شرکت ها جهت قرار گرفتن در مسیر توسعه و تعالی است. همه کسب و کارها می خواهند عالی باشند، اما رسیدن به این سطح از کیفیت برای همه امکان پذیر نیست. کسب و کارها برای رسیدن به تعالی باید تغییراتی را در خود ایجاد کنند که ممکن است با آرمان های آنها همراستا نباشد. به همین دلیل رسیدن به تعالی کاری دشوار است. (Huang, & Kim, 2020)

یکی از کلیدی ترین مسائل در سرآمدی سازمان ها در معماری سازمانی همکاری ذینفعان است لذا در ابتدا باید ذی نفعان را شناسایی و اولویت بندی و سپس نیازها و انتظارات آنها را شناسایی کنیم. ذینفعان اصلی معماری سازمانی در سطوح سازمانی و جنبه های مختلف ذینفعان شناسایی خواهند شد. معماری سازمانی و انتظارات ذینفعان، ابزاری است برای ارتباط با ذینفعان معماری سازمانی در سطح بالای تجرید که انتظارات آنان را به کمک مستندسازی الزامات مربوط به کارکردها، اطلاعات و یا منابع ممکن برآورده میکند. نقش معمار عبارت است از پیشبرد ملاحظات، نشان دادن چگونگی راهبرد این ملاحظات و الزامات و مستند کردن روابط جایگزینی که باید در

¹Excellence

تطبیق ملاحظات، به طور بالقوه متضاد، از سهامداران مختلف ایجاد شوند. کاملاً بعید است که بدون معماری بتوان همه لازمه‌ها و ملاحظات را در نظر گرفت و آنها را برآورده کرد. به طور کلی تر، معماری‌های سازمان باید ویژگی‌هایی را نشان دهند که با توجه به نیازهای کاربر میتوانند ممیزی شوند (به عنوان مثال، معماری باز یا بسته، قابل اعمال در داخل یا غیر از آن، متمرکز یا غیرمتمرکز، غیره) باید آنقدر ساده باشد که افراد بتوانند به سهولت درک کرده، مورد بازبینی قرار داده، تجزیه و تحلیل کنند و با یک زبان مشترک آن را مورد بحث قرار دهند (وحدت و ناظمی، ۱۳۹۶)

معماری سازمانی و فناوری اطلاعات

پیدایش معماری سازمانی را می‌توان در ظهور سازمان‌های بزرگ، نیاز به طراحی و توسعه سیستم‌های اطلاعاتی پیچیده، ظهور سیستم‌های اطلاعاتی با منظوره‌های خاص و اهمیت انعطاف پذیری سازمان‌ها در برابر فشارهای بیرونی نظیر تغییر کسب و کار، تغییر مأموریت‌ها و ساختارهای سازمانی و تغییرات سریع فناوری ارزیابی کرد. در حال حاضر، یکی از برترین راه حل‌های توسعه و استفاده بهینه از فناوری اطلاعات در سازمان‌ها، استفاده از معماری سازمانی فناوری اطلاعات است (Rood, 2019). تاثیر معماری سازمانی تا بدانجا است که عدم استفاده از آن در سازمان‌های تابعه به منزله ناتوانی سازمان در مدیریت بهینه فناوری اطلاعات محسوب می‌شود. مطمئناً سازمانی که نتواند بصورت بهینه از منابع فناوری اطلاعات خود استفاده کند، نمی‌تواند جایگاهی را در شرایط رقابتی آینده برای خود تصور نماید. (مهجوریان، ۱۳۹۹: ۸۸). معماری سازمانی شامل تمامی اجزای سازمان است. برای نمایش اجزای مختلف آن از لایه‌ها یا زیرمعماری‌ها استفاده می‌شود. زیرمعماری‌ها بصورت لایه‌ای با یکدیگر در ارتباط هستند. موسسه ملی استاندارد و فناوری اطلاعات آمریکا برای معماری سازمانی یک مدل پنج لایه پیشنهاد داده است (قاسمی و همکاران، ۱۳۹۸). با آن که معماری سازمانی نسبت به دیگر روشهای مدیریت و بکارگیری فناوری اطلاعات در سازمان روشی نوین محسوب می‌شود، اما بدلیل نتایجی که به آن اشاره شد، در حال حاضر مورد توجه بسیاری از دولت‌ها، سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ و کوچک قرار گرفته است. از مهمترین دلایل استفاده از معماری سازمانی میتوان به ترتیب به حمایت از تصمیم‌گیری‌های سازمانی، مدیریت منابع اطلاعاتی، نقشه‌راهی برای مدیریت تغییرات، حمایت از توسعه سیستم و مدیریت پیچیدگی اشاره نمود. در واقع، این دلایل، مشکلات و نیازهای عمده سازمانها در مدیریت فناوری اطلاعات هستند. توجه به این دلایل و نتایج معماری سازمانی نشان می‌دهد که معماری سازمانی با رویکرد تامین خواسته‌های سازمان‌ها در فناوری اطلاعات قدم برداشته و با شناخت از نیازها و مشکلات سازمانها در فناوری اطلاعات بوجود آمده است. (Erikson, 2020). ضرورت به کارگیری فناوری اطلاعات در طول تاریخ پیدایش معماری سازمانی نشان می‌دهد که معماری سازمانی نه تنها در دولت‌ها مورد حمایت قرار گرفته است بلکه با توجه به دلایل بالا مورد توجه سازمان‌ها و موسسات بسیاری نیز قرار گرفته است. جالب اینکه شرکت متا در سال ۲۰۰۰ گزارشی را چاپ نمود که طبق آن تا پایان سال ۲۰۰۵ تیم‌های معماری سازمانی بازیگران اصلی در عرصه استراتژی‌های مدیریت و برنامه ریزی فناوری اطلاعات خواهند بود. این گزارش و گزارش‌هایی از این دست که بوسیله موسسات و دولت‌های مختلف منتشر می‌شوند، نشان می‌دهد که پیش‌بینی‌های انجام شده برای سازمان‌های سرآمد و پیشرو در راستای استقرار یا به کارگیری معماری سازمانی با رویکرد

فناوری اطلاعات را در برنامه‌ها و راهبردهای شرکت گنجانده است. (Goerziga & Bauernhansl, 2021)

پیامدهای مدل سرآمدی معماری سازمانی با رویکرد فناوری اطلاعات

نتیجه اصلی که از معماری سازمانی مدنظر است آگاهی، راهنمایی و اجبار برخی تصمیمات سازمانی مخصوصاً تصمیماتی است که در مورد سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات اخذ می‌شود. علاوه بر اینها با اجرای معماری سازمانی مهم‌ترین نتایجی که بدست می‌آید عبارتند از:

بهبود تصمیم‌گیری: بخاطر اینکه تمام سازمان با یک روش واضح درک و فهمیده شده‌اند، تصمیمات حرفه‌می‌تواند در زمینه‌هایی که قبلاً بدلیل عدم وجود اطلاعات کافی بصورتی منفرد اخذ و یا اصلاً اخذ نمی‌شدند، اتخاذ شود. تغییر سریعتر حرفه: در حال حاضر سازمانها مجبورند به سرعت با تغییرات سازگار شوند. این موضوع در مورد فناوری اطلاعات بیشتر مورد اهمیت قرار گرفته سیستم‌هایی که بیشتر با حرفه در تماس هستند، بدلیل تغییرات حرفه باید توانایی تغییر بیشتری داشته باشند. شناسایی و استفاده از دارایی‌های مخفی: اغلب، فرآیند تدوین معماری سازمانی سبب شناسایی دارایی‌های مخفی سازمان خواهد شد که بطور کامل به بهره‌دهی نرسیده‌اند. این مسئله می‌تواند هم در بخش فناوری اطلاعات و هم در حیطه حرفه باشد. حذف افزونگی: این مشکل یکی از بزرگترین مشکلات بخش فناوری اطلاعات در سازمان است. در صورتیکه معماری سازمانی براحتی افزونگی را در حیطه حرفه شناسایی و امکان حذف را فراهم می‌آورد. بعنوان نمونه، بخش‌های مختلف سازمان ممکن است محصولاتی با قابلیت‌های تکراری تولید نمایند و یا تجربه‌ای را در یک حیطه کاری که قبلاً انجام شده مجدداً انجام دهند. معماری سازمانی می‌تواند این هزینه‌های اضافی را بصورت موثری کاهش دهد.

بهبود روش‌ها و فرآیندها در مأموریت‌های سازمانی: یکی از دستاوردهای مهم معماری سیستم‌های بزرگ اطلاعاتی کشف و حذف فرآیندهای اضافی در جهت اجرای یک مأموریت است. در واقع معماری شامل بازمهندسی فرآیندهای کسب و کار نیز می‌شود. اصلی‌ترین هدف از ایجاد معماری اطلاعاتی تمرکز بر داده‌ها، فرآیندها و تعاملات بین آنها است که به بهینه‌سازی فرآیندها می‌انجامد. ایجاد نظامی یکدست و قابل مقایسه در توصیف سیستم‌ها: طراحی و پیاده‌سازی مأموریت‌ها، فرآیندها و سیستم‌ها اطلاعاتی که در سازمان‌های بزرگ به کار گرفته می‌شوند، نیازمند وجود الگوهای مناسب و استاندارد جهت توصیف آنهاست. در غیر این صورت امکان مقایسه خروجی‌های سازمان‌های مختلف با هم وجود نداشته و فرآیند یکپارچگی دچار چالش‌های اساسی خواهد شد.

یکپارچگی: ایجاد یکپارچگی اطلاعاتی با ادغام و به اشتراک گذاری اطلاعات، از نتایج به کارگیری معماری اطلاعاتی می‌باشد. معماری سازمانی با ایجاد استانداردهای خاص قواعدی برای به اشتراک گذاری داده‌ها ایجاد می‌نماید، که امکان رد و بدل نمودن اطلاعات در سطوح مختلف از پایگاه داده‌ها تا زیرسیستم‌ها و تغییرات فراساختاری برای اخذ نتیجه مطلوب مهیا شود. ایجاد یکپارچگی اطلاعاتی با ادغام و به اشتراک گذاری اطلاعات، از نتایج به کارگیری معماری اطلاعاتی می‌باشد. معماری اطلاعاتی با ایجاد استانداردهای خاص قواعدی برای به اشتراک گذاری داده‌ها ایجاد می‌نماید. این قواعد امکان رد و بدل نمودن اطلاعات در سطوح مختلف از پایگاه‌های داده تا زیرسیستم‌ها و تغییرات فراساختاری را برای اخذ نتیجه مطلوب مهیا می‌نماید.

کاهش پیچیدگی در سیستم‌های اطلاعاتی: یکی از دستاوردهای مهم معماری سازمان، تعریف و حذف افزونگی داده‌ها

و نرم افزارهای کاربردی است. این امر باعث کاهش پیچیدگی در سیستم‌های اطلاعاتی گردیده، و باعث کاهش افزونگی و بهینه سازی نرم افزارها، و پایگاه‌های داده و ارتباطات میان آنها می‌گردد. در نهایت می‌توان گفت که معماری سازمانی از طریق کاهش پیچیدگی، باعث کاهش هزینه‌های سازمان خواهد شد (شیرازی، محترمی، ۱۳۹۴: ۹۸).

بایسته های معماری سازمانی سرآمد برای امور مالیاتی

امروزه هیچ سیاست و نظامی در سیستم اقتصادی پایدارتر و قدیمی تر از مالیات نیست و این نظام باید متناسب با اقتصاد رشد یابد، تا موجبات پیشرفت اقتصاد کشور را فراهم آورد. استقرار یک نظام مالیاتی مدرن، یکی از اهداف برنامه ریزی شده در چارچوب اصلاح نظام مالیاتی کشور می باشد که استفاده از فناوری اطلاعات نقش مهمی در راهبرد و توسعه آن دارد. یکی از اقدامات مهم سازمان امور مالیاتی کشور جهت طراحی و اجرای صحیح وصول با اصول مالیات به عنوان یک منبع درآمدی پایدار، روی آوردن به فناوری های جدید الکترونیکی و اطلاعاتی است. (Davis, 2020). موفقیت سازمان امور مالیاتی در استقرار سامانه های اطلاعاتی غنی از ریزداده های مربوط به فعالیت های اقتصادی و تبادلات مالی فقط یک موفقیت در مقیاس سازمانی نخواهد بود. این موفقیت را از این نظر که به ارتقای شفافیت و انضباط پذیری نظام اقتصادی می انجامد، باید یک پیروزی ملی و سراسری دانست که در نهایت همه بخش های جامعه از فواید و آثار آن بهره مند خواهند شد. مدرن سازی نظام مالیاتی یعنی تحقق مالیات هوشمند مبتنی بر ریزداده های ثبتي مودیان و هدف گذاری اصلی سازمان امور مالیاتی عبور از مالیات الکترونیک به سمت مالیات هوشمند است همچنین راهبردهای اصلی سازمان امور مالیاتی، وصول با اصول و نظام مالیاتی هوشمند است. جهان مدرن را اندیشه مدرن اداره می کند نه ابزار مدرن. رشد سریع فناوری اطلاعات خصوصاً در دو دهه گذشته، به عنوان مهمترین عامل تغییر در سطح جامعه و سازمانها تلقی می‌شود. (Gefen and Detmar, 2020)

امروزه یکی از مهمترین انواع کاربرد دولت الکترونیک، ارائه خدمات مالیاتی الکترونیکی دولت به مؤدیان مالیاتی است که در آن، مؤدیان با پر نمودن اظهارنامه های الکترونیکی به صورت آنلاین (ایترنتی)، ضمن صرفه جویی قابل توجه در وقت و زمان و کاهش هزینه ها به بهترین صورت ممکن مالیاتهای خود را می پردازند. لذا افزایش تمایل به دولت الکترونیک این سؤال را در ذهن ایجاد مینماید که آیا مؤدیان مالیاتی تمایل دارند مالیات را به صورت الکترونیکی پرداخت نمایند؟ نظر به تأثیراتی که مالیاتها بر متغیرهای اقتصادی بر جای میگذارند، اتخاذ سیاستهای مالیاتی مناسب در راستای اصلاح و بهبود سیستم از اهمیت فوق العاده ای برخوردار است. در اجرای مالیات ستانی الکترونیکی، استفاده از فناوری اطلاعات و مکانیزه نمودن نظام مالیاتی کشور میتواند بر رضایت مؤدیان و سهل الوصول نمودن اخذ مالیات بیافزاید. (ملکی نجفدر و همکاران، ۱۳۹۱).

از آنجایی که شناسایی ظرفیتهای مالیاتی، ایجاد شبکه های اطلاعاتی درون سازمانی و برون سازمانی (درمورد مؤدیان مالیاتی) و نیز ارتقای کارایی جمع آوری مالیات کشور مستلزم به کارگیری فناوریهای نوین در زمینه پیاده سازی سیستم های الکترونیکی اخذ مالیات و مکانیزاسیون اداری می باشد. یکی از مهمترین عوامل تأثیرگذار در تغییر نظام مالیاتی سستی به نظام مالیاتی الکترونیکی، توجه به خواسته های مالیات دهندگان و همراهی و همکاری با آنان است. بررسی مطالعات محققان و تجارب مدیران در کشورهای پیشرفته بیانگر آن است که اصلاح و تجدید نظر مستمر در

سیستم‌ها و روش‌های انجام کار و بهبود آن با توجه به پیشرفت علوم و فناوری‌های روز دنیا امری اجتناب‌ناپذیر است، چرا که در غیر این صورت سیستم، پاسخگوی نیازهای رو به رشد جامعه نبوده و محکوم به زوال است. (chini and Todd, 2019) سازمان مالیاتی کارآمد، عامل کلیدی برای محیط سرمایه‌گذاری است که به جذب سرمایه‌گذاری بیشتر، کاهش فقر و افزایش رشد اقتصادی کمک می‌کند. این امر همچنین دولت را قادر می‌سازد درآمدهایش را با نرخ پایین‌تر مالیات به دست آورد. هدف اصلی نظام مالیاتی همه کشورها، گردآوری مالیات به موجب قوانین و به گونه‌ای است که اطمینان مالیات‌دهندگان به نظام مالیاتی و اداره آن را ایجاد می‌کند. اداره خوب سازمان مالیاتی نیازمند تضمین پیروی و اجرای اثربخش و کارای خط مشی‌های مالیاتی است. چالش‌های متعددی که مانع کارایی مدیریت نظام مالیاتی و سازمان‌های امور مالیاتی در اکثر کشورها شده‌اند، این‌طور دسته‌بندی شده شامل: عدم توانایی اولویت‌بندی تلاش‌ها، کارایی ضعیف اداری، عدم ارائه پرونده مالیاتی، گزارش اشتباه و عمدی درآمد می‌باشد. علاوه بر عوامل مطرح شده اداره اثربخش امور مالیاتی نیاز به اصلاح خط‌مشی‌ها و اداره امور مالیاتی، فرآیندهای مالیاتی مدرن و کارآمد و همچنین کارکنان شایسته دارد علاوه بر این، فناوری باید با دقت در سازمان امور مالیاتی ادغام شود. بسیاری از کشورها ایجاد یک ترکیب مناسب و توالی برای بهبود فناوری اطلاعات با رویکرد معماری سازمانی در سازمان امور مالیاتی به سمت هوشمندسازی و ایجاد عدالت و از بین بردن فقر در کشورشان انجام داده‌اند. (Gefen and Detmar, 2020)

بررسی مدل‌ها و پیشینه تحقیق

در عصر حاضر سازمانها امروزی و فناوری اطلاعات آنها موجودیت‌های پیچیده‌ای هستند که عدم توجه به معماری مناسب آنها باعث کاهش کارایی، انعطاف‌پذیری و سرعت تطابق با شرایط می‌شود. در واقع معماری سنگ بنایی است که از شکست سازمانها جلوگیری نموده و زمینه‌های استفاده از نوآوریهای فناوری را به منظور رسیدن به سازمان ماندگار و پویا، فراهم می‌کند. در حوزه سیستم‌های فناوری اطلاعات، این معماری با نام "معماری سازمانی فناوری اطلاعات" یا به اختصار، "معماری سازمانی" شناخته می‌شود. این دیدگاه قبل از آنکه یک روش تولید و ساخت سیستم‌های اطلاعاتی باشد، رهیافتی برای فراهم آوردن یک چارچوب سازمانی برای هماهنگ نمودن و همسوسازی کلیه فعالیتها و عناصر فناوری اطلاعات در درون یک سازمان می‌باشد. چارچوب، یک ساختار منطقی برای طبقه‌بندی و ساماندهی اطلاعات پیچیده است در یک معماری سازمانی اطلاعات وسیع و پیچیده‌ای وجود دارد که برای سازماندهی آنها نیاز به ساختاری (چارچوبی) است که مشخص کند چگونه و به چه مقدار به اطلاعات سطوح مختلف پرداخته شود. به چنین ساختاری، چارچوب معماری سازمانی گفته می‌شود (وحدت و ناظمی، ۱۳۹۶) پس از معرفی مفاهیم و دلایل گسترش این طرز تفکر با عنوان معماری سازمانی فناوری اطلاعات یا مختصراً، معماری سازمانی، در این بخش به معرفی اجمالی چارچوب‌های اصلی مطرح شده در این زمینه پرداخته خواهد شد. در ضمن معرفی اجمالی این چارچوب‌ها، روند تکامل و بلوغ تفکر مدیریت فناوری اطلاعات در تغییرات موجود در این چارچوبها، مورد توجه قرار می‌گیرد خلاصه‌ای از مدل‌های تدوین شده به ترتیب سال‌های ارائه دهنده در جدول (۱) به شرح ذیل ارائه می‌گردد.

جدول ۱. چارچوب‌ها و ارائه دهنده‌ها

ردیف	عنوان	نام اختصار	ارائه دهنده
------	-------	------------	-------------

۱	معماری سازمان مرجع پردو (۱۹۹۲)	PERA	لابراتور پردو برای کنترل کاربردی صنعتی
۲	برنامه ریزی معماری سازمان (۱۹۹۳)	EAP	استیوان اسپواک
۳	معماری Open Group (۱۹۹۵)	TOGAF	Open Group
۴	معماری یکپارچه (۱۹۹۶)	JAF	Capgemini
۵	معماری فنی مشترک (۱۹۹۶)	JTA	دپارتمان دفاع آمریکا
۶	فرمایش، کنترل ارتباطات، کامپیوتر، هوش، پایش و شناسایی و چارچوب معماری دپارتمان دفاع (۱۹۹۶)	G4SR و DODAF	دپارتمان دفاع
۷	زکمن (۱۹۸۷)	-	جان زکمن
۸	معماری سازمان فدرال (۱۹۹۹)	FEAF	انجمن فدرال CIO آمریکا
۹	معماری سازمان خزانه داری (۲۰۰۰)	FEAF	دپارتمان خزانه داری
۱۰	معماری سازمان توسعه یافته (۲۰۰۲)	E2AF	موسسه توسعه معماری سازمان
۱۱	استاندارد و معماری برای برنامه های کاربردی دولت الکترونیک (۲۰۰۲)	SAGA	وزارت فدرال آلمان با همکاری اداره امنیت اطلاعات فدرال آلمان

تجربه کشورهای پیشگامی همچون کانادا، آمریکا، آلمان، انگلستان، استرالیا و دانمارک حاکی از این امر است که تنها مسیری که می‌تواند سرمایه گذاری در بخش فناوری اطلاعات را سازماندهی نماید و راه را برای استقرار دولت الکترونیکی فراهم کند، استفاده از معماری سازمانی و تدوین چارچوبی به منظور ارائه و ارزیابی معماری سازمانی در مقیاس ملی است. در واقع، نیاز به مجموع های از قوانین، استانداردها، روشها، مولفه ها، الگوها و دستورالعمل هایی است که در سراسر دولت مورد استفاده قرار گیرد تا تضمین کننده سطح مطلوب تعامل پذیری میان معماری های سازمان های مختلف باشد. کشورهای بسیاری در زمینه معماری سازمانی فعالیت مینمایند که بر اساس گزارشات IFEAD در سال ۲۰۰۵، حدود ۱۴۹ کشور به عنوان کشور رهای فعال در زمینه معماری سازمانی شناخته شده اند. در این میان کشور آمریکا با داشتن تقریباً ۴۵ درصد فعالیت، در راس کشورهای فعال قرار دارد. کشور ما ایران، در این فهرست، در رده سیزدهم قرار دارد که نسبت به کشورهایی چون چین، سوئیس، ایتالیا و اسپانیا رده بالاتری دارد. (بردیا و همکاران، ۱۳۹۴)

کشور ما جزو معدود کشورهایی است که در معماری سازمانی جزو پیشروان و در رده کشورهای صنعتی بوده است (رتبه ۹ جهان در سال ۲۰۰۴) هم در زمینه های علمی معماری سازمانی نتایج و دستاوردهای زیادی بدست آمده و هم در زمینه عملی میتوان ادعا کرد دهها پروژه کوچک و بزرگ معماری سازمانی در کشور انجام شده است. با وجود دستاوردهای تحقیقاتی و کاربردی کشور در این حوزه، یکی از مشکلات مهم عدم وجود نهادهای مرجع و پراکندگی منابع و متدهای داخلی بوده است که نتیجه آن بعضاً موجب عدم تحقق حداکثری اهداف طرح های معماری در دستگاه ها شده است. با نگاه به تجارب کشورهای الگو، این مشکل نمایان تر می شود، چراکه کشورهای برتر در حوزه معماری نسبت به تدوین چارچوب ها و تاسیس نهادهای مشاورتی و راهبری در سطح ملی اقدام نموده و هدایت کلان سازمان ها در انجام طرح های معماری و دولت الکترونیک را به عهده گرفته اند. در همین راستا وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با توجه به نیاز موجود در کشور برای فراگیری و به کارگیری نظام مند رویکرد معماری سازمانی مبتنی بر سرویس، اقدام به راه اندازی آزمایشگاه مرجع مدیریت طرح های معماری سازمانی نمود.

بخش ستادی این آزمایشگاه در سازمان فناوری اطلاعات ایران مستقر است و بخش فنی و اجرایی آن با همکاری دانشگاه شهید بهشتی (با توجه به تجارب این دانشگاه در معماری فناوری اطلاعات سازمانی) در سال ۱۳۹۱ تاسیس گردیده است. ماموریت بخش ستادی آزمایشگاه مرجع در قبال دستگاه های اجرایی، سیاست گذاری و نظارتی تدوین اسناد مرجع فنی، آموزش و فرهنگ سازی و نیز ارزیابی طرح های معماری سازمانی دستگاه ها شده است.

روش شناسی پژوهش

روش پژوهش

از آنجایی که هدف این تحقیق تعیین روابط علی میان متغیرهای مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی کشور براساس رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری (SEM) که با استفاده از داده بنیاد (الگوی پارادایمی) معماری سازمانی که از قبل تدوین شده بود عوامل علی عوامل زمینه ای عوامل مداخله گر، راهبردها و پیامدها می باشد، این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی - همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. در مدل تحلیلی تحقیق، عوامل علی، عوامل زمینه ای، عوامل مداخله گر، راهبردها و پیامدها متغیرهای مستقل و معماری سازمانی متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه بوده است که در کل ۲۴ سوال به تفکیک متغیر های به شرح ذیل مورد استفاده قرار گرفته است .

جدول ۲. ابعاد و شاخص های مدل مفهومی تحقیق

ابعاد	شاخص	تعدادسوال
عوامل علی	وجود حکمرانی خوب فناوری سازمانی، همراستایی استراتژی فناوری اطلاعات و سازمان، همراستایی با سیاست های کلان دولتی (سازمان های بالا دستی)، تعامل و مشارکت در اجرا و نهادینه شدن فرایند های امور مالیاتی، تامین پایدار زیر ساخت های فاوا	۵-۱
عوامل زمینه ای	افزایش توانمندسازی مدیران فناوری اطلاعات، تحول دیجیتال، ارتقا فرهنگ درون سازمانی و برون سازمانی، ایجاد آمادگی تغییر پذیری سیستم های فناوری	۹-۵
عوامل مداخله گر	وجود گستردگی مدل های معماری سازمانی، تحلیل و کنترل محیط بیرونی سازمان امور مالیات، وجود عوامل انسجام دهنده معماری سازمانی، وجود کفایت دانشی در مهندسی فرایند اجرایی معماری سازمانی	۱۳-۱۰
راهبردها	همسوسازی و وحدت بخشی در حکمرانی سازمانی، توسعه خدمات الکترونیک و تحول دیجیتال در فرآیندهای امور مالیاتی، توسعه راهبردی فناوری و امنیت اطلاعات، مدیریت راهبردی معماری سازمانی، مدیریت ریسک فرایندهای سازمانی در جهت تصمیم گیری آگاهانه، افزایش همگرایی و هم افزایی سامانه های نرم افزاری در جهت هوشمند سازی	۱۹-۱۴
پیامدها	ارتقا حاکمیت کارآمدی دیجیتال، ارتقا سطح سلامت اداری، بهبود عملکرد سازمانی با رویکرد بهره وری و انعطاف پذیری، پایداری مدیریت بهینه هزینه ها (کارایی سازمانی)، استقرار نظام هوشمندسازی سازمانی	۲۴-۲۰

به منظور سنجش روایی پرسشنامه از دو روش نسبت اعتبار محتوایی CVR^1 و شاخص روایی محتوایی CVI^1 که به ترتیب نسبت روایی محتوایی طبق فرمول لاوشه بین ۹ نفر از متخصصین شامل خبرگان حوزه امور مالیاتی توزیع

¹content validity Ratio

شد و نتایج محاسبه شده در مورد پرسشنامه طبق فرمول از ۹ نفرگزینۀ ضروری را انتخاب نموده اند. نتایج طبق فرمول برابر است با ۰.۹ که از حداقل جدول بالاتر است و مورد تایید قرار گرفته است. شاخص روایی محتوایی: در این تحقیق طبق فرمول والتز ۰.۸۹ بدست آمده است که براساس حداقل مقدار قابل قبول (۰.۷۹) بالاتر بدست آمده است. و پرسش از روایی محتوایی مناسبی برخوردار است. به منظور سنجش روایی سوالات نیز از اعتبار عاملی استفاده شده است. در این تحقیق با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول، مؤلفه‌های ابتدایی این متغیرها استخراج گردیده شد و در ادامه پایایی پرسشنامه یک نمونه اولیه شامل ۶۰ پرسشنامه پیش آزمون شد و با استفاده از داده‌های بدست آمده میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. این ضرایب برای عوامل علی، عوامل زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها به ترتیب ۹۱.۹ درصد، ۸۰.۳ درصد، ۹۳.۳ درصد، ۸۹.۶ درصد و ۷۶.۵ درصد و در کل سوالات ۸۹.۳ درصد بدست آمد. این اعداد نشان دهنده این است که پرسشنامه از قابلیت اعتماد و به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار بوده است.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری شامل همه عناصری است که موضوع یک پژوهش خاص در آن مصداق می‌یابد و مایلیم درباره آن استنباط کنیم. در این تحقیق جهت تبیین الگوی سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی کشور با رویکرد معادلات ساختاری به منظور تبیین مدل از معاونین، مشاورین، مدیران، رئیس قسمت‌ها سازمان امور مالیاتی تهران به عنوان جامعه آماری انتخاب شده اند که بر همین اساس تعداد جامعه آماری حدوداً شامل ۳۸۰ نفر می‌باشد. با توجه به بالا بودن حجم جامعه آماری از فرمول کوکران با حجم جامعه محدود به شرح زیر استفاده گردیده است:

فرمول (۱)

$$n = \frac{N \times (Z_{\alpha/2})^2 \times p(1-p)}{\varepsilon^2 \times (N-1) + (Z_{\alpha/2})^2 \times p(1-p)}$$

طبق فرمول (۱) نسبت موفقیت در جامعه آماری $p=0/5$ در نظر گرفته شده است و نیز دقت برآورد مقدار برابر با ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است. حجم نمونه از فرمول بالا تقریباً برابر است با ۱۹۲ نفر است. برای رسیدن به این حجم نمونه و بازگشت تعداد مطلوب در مجموع ۲۵۰ پرسشنامه توزیع شد و ۲۲۰ پرسشنامه جمع‌آوری و با حذف پرسشنامه‌های ناقص ۲۰۰ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته شدند.

تجزیه و تحلیل

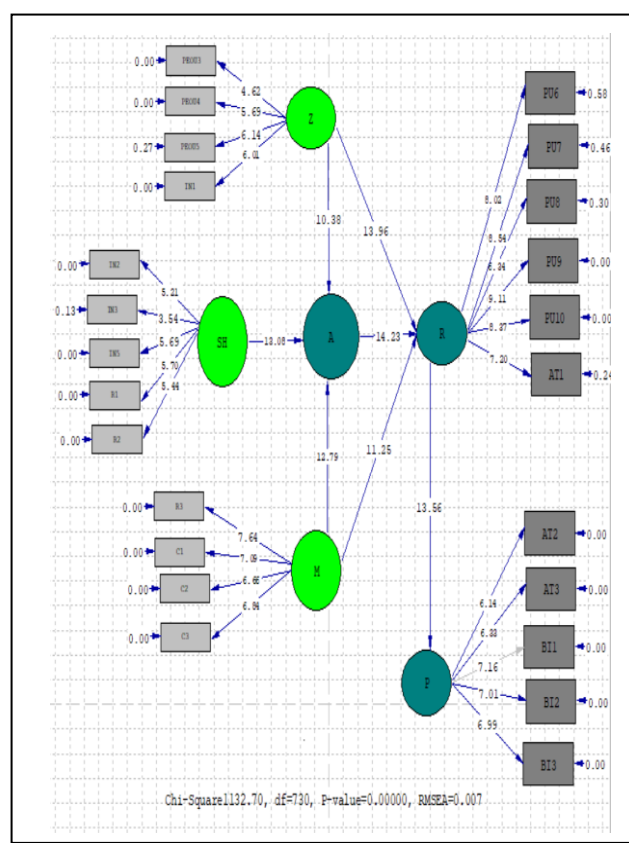
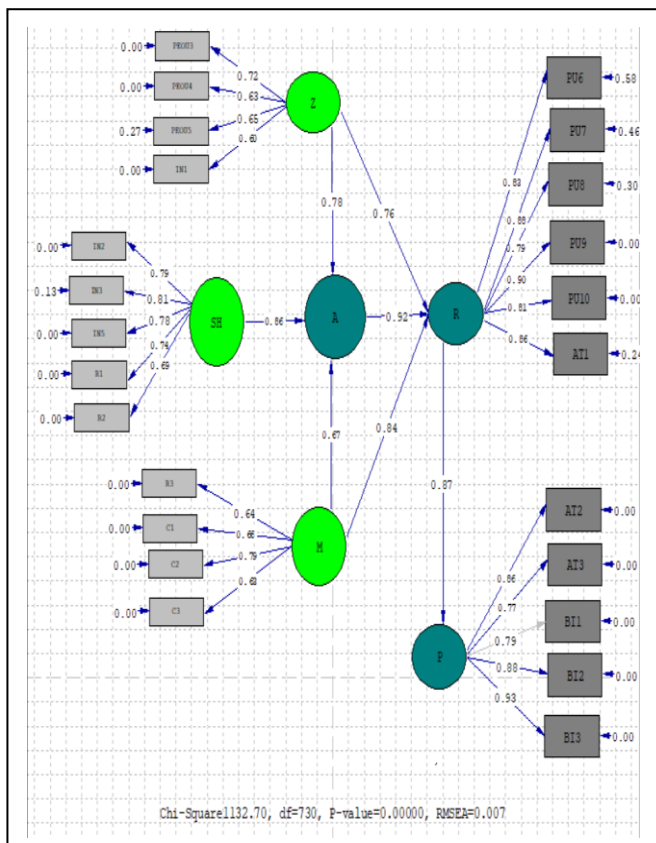
یافته‌های تحقیق

پس از جمع‌آوری کامل پرسشنامه‌ها و نمره‌گذاری آنها، تمامی اطلاعات بدست آمده با استفاده از نرم‌افزارهای LISREL و SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نتایج به تفکیک آماری توصیفی و استنباطی ارائه می‌شود.

نتایج آمار توصیفی: جنسیت شامل ۸۱ درصد مرد و ۱۹ درصد مرد و اکثر پاسخ‌دهندگان (۸۱ درصد) مرد می‌باشند. تحصیلات پاسخ‌دهندگان شامل کارشناسی ۳۴ درصد، کارشناسی ارشد ۵۴.۵ درصد، دکتری، ۱۱.۵ درصد که بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان به گروه کارشناسی ارشد اختصاص دارد. سابقه کار پاسخ‌دهندگان شامل کمتر از ۱۰

سال ۳۲.۵ درصد، بین ۱۰ تا ۲۰ سال ۴۳.۵، بیشتر از ۲۰ سال، ۲۴ درصد که بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان به سابقه کار بین ۱۰ تا سال اختصاص دارد.

نتایج آمار استنباطی: در ابتدا از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف بمنظور انتخاب نوع آزمون‌های آماری استفاده شده که نتایج آزمون برای تمامی ابعاد مدل مفهومی، در سطح معنی داری بزرگتر از مقدار خطای ۰.۰۵ بدست آمده و در نتیجه فرض صفر در سطح معنی داری ۰.۰۵ قابل قبول می‌باشد و به عبارتی داده‌ها دارای توزیع نرمال و برای تحلیل داده‌ها از آمار پارامتریک استفاده خواهد شد و سپس بمنظور برازش مدل سازی با روش معادلات ساختاری با استفاده از آزمون^۱ KMO (از طریق نرم افزار spss) می‌بایست مناسب بودن حجم نمونه برای تحلیل عاملی آزمون شود و نتایج برای تمامی متغیرها بالاتر از ۰.۷۰ بدست آمده که حاکی از کفایت نمونه‌گیری برای تحلیل عاملی می‌باشد و بمنظور تبیین مدل مفهومی به محاسبه مدل معادلات اندازه‌گیری (برای روایی سازه) هر یک از سازه‌های اصلی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی (CFA) در نرم‌افزار لیزرل انجام و سپس به برازش مدل مفهومی با استفاده از مدل معادلات ساختاری که آمیزه از نمودار تحلیل مسیر و تحلیل عاملی تأییدی است انجام گردید. نتایج آزمون معادلات ساختاری به شرح ذیل می‌باشد:



شکل ۲. مدل مفهومی ضرایب معناداری (تی معنی داری) شکل ۱. مدل مفهومی ضرایب استاندارد (تخمین استاندارد)

¹Kaiser-Meyer-Olkin

بررسی مدل مفهومی معماری سازمانی سازمان امور مالیاتی

الگوی سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی کشور با رویکرد معادلات ساختاری (SEM) مورد تایید است؟ به دو صورت می توان مدل را مورد بررسی قرار داد که در بخش اول کلیت مدل مفهومی برازش داده شده مورد بررسی و در بخش دوم معیارهای اندازه گیری معادلات ساختاری در روابط بین متغیرها می باشد به شرح ذیل ارائه می گردد:

بخش اول بررسی تبیین مدل مفهومی

۱) بررسی برازش مدل (کلیت)

مدل مفهومی بر مبنای داده های کمی در سازمان امور مالیاتی با معادلات ساختاری از طریق پرسشنامه اندازه گیری شده است که با استفاده از مدل معادلات ساختاری، خروجی نرم افزار نشان دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش یافته برای آزمون فرضیات هستند. نسبت χ^2 به df کمتر از ۳ می باشد. میزان $RMSEA = 0/070$ نیز نشان دهنده مناسب بودن برازش مدل ساختاری است. خلاصه شاخص های برازش مدل در ادامه مورد بحث قرار گرفته اند: خروجی نرم افزار لیزرل بدست آمده اند. که بر اساس خروجی های شکل (۱) تخمین استاندارد و شکل (۲) تی معنی داری به شرح ذیل ارائه می شود:

$$\chi^2 = 1132.70 \text{ و } df = 730 \text{ و } \chi^2 / df = 1.55 \text{ P - Value} = 0.000 \text{ و } RMSEA = 0.07$$

$$\text{Goodness of Fit Index (GFI)} = 0.91$$

$$\text{Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)} = 0.93$$

با نگاهی با نتایج خروجی لیزرل قسمت تخمین غیر استاندارد مدل مشخص گردید که مدل اندازه گیری برای مدل مفهومی تحقیق مدل مناسبی است چون که مقدار کای دو آن و مقدار $RMSEA$ آن کم بوده و مقدار GFI و $AGFI$ بیشتر از ۹۰ درصد است به عبارتی شاخص های مدل معادلات ساختاری روایی سازه ای برای مدل مفهومی تحقیق به شرح ذیل ارائه می گردد:

جدول ۴. مقدار شاخص های برازش مدل مفهومی

شاخص	نتیجه
AGFI	۰/۹۳
GFI	۰/۹۱
NFI	۰/۹۲
RMSEA	۰.۰۷۰

نتایج نشان می دهد که عوامل علی از طریق شاخص که موقعیت ها، مباحث و مسائل مرتبط با پدیده را خلق و عوامل موثر برای بروز معماری سازمانی امور مالیاتی را نشان داده و از طریق عوامل مداخله گر و عوامل زمینه ای تاثیر بر معماری سازمانی امور مالیاتی گذاشته و از طریق راهبردها در اجرای معماری به پیامدهایی در سازمان امور مالیاتی دست خواهیم یافت.

۲) بررسی برازش مدل (معیار GOF)

این معیار شامل هردو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل با معیار GOF توسط تننهاوس و همکاران^۱ (۲۰۰۴) به عنوان برازش مدل کلی ابداع شد و از طریق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$GOF = \sqrt{\text{Communality} \times R^2} \quad \text{فرمول (۲)}$$

جدول ۵. مقادیر اشتراکی و R Square متغیرهای درون‌زا

Communality	R Square	متغیرهای پنهان درونی
۰.۵۳۲	۰.۹۱۲	عوامل علی
۰.۶۰۹	۰.۹۱	عوامل مداخله‌گر
۰.۵۷۱	۰.۸۸	عوامل زمینه‌ای
۰.۶۷۶	۰.۸۴	راهبردها
۰.۵۵۶	۰.۷۶	پیامدها

نتایج جدول بالا را طبق فرمول (۲) GOF مقدار ۰.۵۶۴۳ بدست آمده است که با توجه به سه مقدار ۰.۰۱، ۰.۲۵ و ۰.۳۶ که به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF تعریف شده‌اند، نتایج حاکی از برازش کلی قوی مدل دارد و با نگاهی به خروجی لیرزل با شاخص‌های نیکویی برازش بالای ۹۰ درصد و برازش کلی مدل با معیار GOF نشان می‌دهد که کلیت مدل معادلات ساختاری روایی سازه‌ای برازش شده مورد تأیید است و عوامل‌های شناسایی شده در مدل مفهومی معماری سازمانی برای اجرای اثربخش در امور مالیاتی کشور از روایی و پایایی برخوردار بوده و مدل بومی برای سازمان امور مالیاتی تبیین گردیده است.

بخش دوم تحلیل معیارهای تبیین متغیرهای مدل

از آنجایی که بخش مدل ساختاری بر خلاف مدل‌های اندازه‌گیری، شاخص‌ها (متغیرهای آشکار) را مدنظر قرار نمی‌دهد و تنها متغیرهای پنهان همراه با روابط میان آنها را بررسی می‌کند. برای بررسی برازش مدل ساختاری در روش معادلات ساختاری از معیارهایی شامل: ضرایب معناداری T، معیار R^2 و معیار اندازه‌تأثیر f^2 استفاده می‌شود.

۱) ضرایب معناداری T: و معیار R SQUARE (R^2): برازش مدل ساختاری با استفاده از T-VALUE به این صورت است که این مقادیر باید از ۱.۹۶ بیشتر باشند تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آنها را تأیید کرد. البته این مقادیر فقط صحت رابطه را نشان می‌دهد و شدت رابطه را نمی‌توان با آنها سنجید. این معیار ارتباط بین مقدار واریانس شرح داده شده یک متغیر پنهان را با مقدار کل واریانس، می‌سنجد. R^2 معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زای وابسته (پنهان درونی) مدل دارد و مویده آن است که چه مقدار از متغیر وابسته به کمک متغیر مستقل تبیین می‌شود. نتایج معیار R^2 متغیر دورن‌زا یا متغیر وابسته به شرح ذیل ارائه می‌گردد.

جدول ۶. مقادیر ضرایب معناداری روابط مدل و وضعیت روابط بین متغیرها

نتیجه آزمون	معیار R^2	مقدار T-Value	مسیر
تأیید تأثیر	۰.۸۶	۱۳.۰۸	مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی
تأیید تأثیر	۰.۶۷	۱۲.۷۲	مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی
تأیید تأثیر	۰.۷۸	۱۰.۳۸	مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی
تأیید تأثیر	۰.۹۲	۱۴.۲۳	مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی کشور
تأیید تأثیر	۰.۸۷	۱۳.۵۶	مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی کشور

¹ Tenenhaus et al

همان‌طور که در جدول بالا مشاهده می‌شود مقادیر T-Value برای همه روابط مدل بیشتر از ۱.۹۶ است، بنابراین برازش مدل در وضعیت مناسبی قرار دارد. با توجه به نتایج معیار فوق‌الذکر که براساس همین معیار سه مقدار ۰.۱۹، ۰.۳۲ و ۰.۶۷ به ترتیب به عنوان ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر خواهند شد و براساس همین معیار نتایج نشان می‌دهد که تاثیر در بین متغیرهای پنهان درونی قوی می‌باشد.

۳) برازش معیار اندازه تاثیر f^2 (Cohen-Effect Size): این معیار توسط کوهن معرفی شد و شدت رابطه میان متغیرهای پنهان درونی مدل را تعیین می‌کند. معیار اندازه تاثیر از شاخص R^2 برای تحلیل رابطه‌های میان متغیرهای پنهان کمک می‌گیرد. فرمول زیر نحوه محاسبه معیار اندازه تاثیر را نشان می‌دهد

$$f^2(x \rightarrow y) = \frac{R^2y(x \text{ included}) - R^2y(x \text{ excluded})}{1 - R^2(x \text{ included})} \quad \text{فرمول (۳)}$$

با استفاده از دستور BootStraping، مقادیر اندازه تاثیر ۶ عامل پنهان تحقیق به دست آمد که در جدول زیر مشاهده می‌شود.

جدول ۷. نتایج معیار اندازه تاثیر f^2

اندازه تاثیر	معیار f^2	متغیرهای پنهان درونی
بزرگ	۰.۳۴	عوامل علی / مدل اجرایی معماری سازمانی امور مالیاتی کشور
بزرگ	۰.۹۴	عوامل مداخله گر / مدل اجرایی معماری سازمانی امور مالیاتی
بزرگ	۰.۹۲	عوامل زمینه ای / مدل اجرایی معماری سازمانی امور مالیاتی کشور
بزرگ	۰.۹۱	راهبردها / مدل اجرایی معماری سازمانی امور مالیاتی کشور
بزرگ	۰.۷۸	پیامدها / مدل اجرایی معماری سازمانی امور مالیاتی کشور

نتایج برای بررسی معیار اندازه گیری تاثیر f^2 در مقادیر ۰.۰۲، ۰.۱۵ و ۰.۳۵ به ترتیب نشان از اندازه تاثیر کوچک، متوسط و بزرگ یک متغیر بر متغیر دیگر براساس بوت استارپینگ در نظر گرفته شده که نتایج حاکی از اندازه تاثیر در بین متغیرهای پنهان درونی الگوی سرآمدی معماری سازمانی طبق مقادیر استاندارد بزرگ می‌باشد. براساس بررسی شاخص‌ها و معیارهای معادلات ساختاری با دو روش کلیت مدل و همچنین تاثیر ابعاد مدل متغیرهای پنهانی درونی با شاخص‌های استاندارد محاسبه گردیده که نتایج حاکی از مناسب بودن مدل مفهومی تحقیق می‌باشد.

بررسی عوامل علی تاثیرگذار بر مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی

پس از شناسایی تاثیر عوامل علی بر مدل سرآمدی معماری سازمانی با متغیرهای پنهان با استفاده از تحلیل عاملی، به منظور تائید عوامل و تعیین شدت رابطه از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. و بر اساس برازش مدل با انجام آزمون در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار $T = 13.08$ به دست آمد. چون مقدار آماره T بزرگتر از ۱.۹۶ می‌باشد یعنی «عوامل علی» بر «مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی» بامیزان تاثیر ۰.۸۶ حاکی از تاثیر مستقیم و مثبت است. عوامل علی شناسایی شده بر مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی تاثیرگذار می‌باشند. عوامل علی: مجموعه شرایطی است که سبب پیدایش پدیده می‌شود و یا بر آن تاثیر می‌گذارد. این عوامل علی رویدادهایی می‌باشند که موقعیت‌ها، مباحث و مسائل مرتبط با پدیده را خلق و تا حدودی تشریح می‌کنند که چرا و چگونه افراد و گروه‌ها به این پدیده مبادرت می‌ورزند. در واقع، منظور از عوامل علی، رویدادها و اتفاقاتی است که بر این پدیده تاثیر گذاشته و منجر به بروز آن می‌شوند. ۵ عامل با میزان تاثیر گذاری با این بعد، به قرار زیر تعیین گردید:

- ۱) وجود حکمرانی خوب فناوری سازمانی (۰.۷۹)
 - ۲) همراستایی استراتژی فناوری اطلاعات و سازمان (۰.۸۱)
 - ۳) همراستایی با سیاست های کلان دولتی (سازمان های بالا دستی) (۰.۷۸)
 - ۴) تعامل و مشارکت در اجرا و نهادینه شدن فرایندهای امور مالیاتی (۰.۷۴)
 - ۵) تامین پایدار زیر ساخت های فاوا (۰.۶۹)
- بدین ترتیب عوامل علی مؤثر بر مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌گردد.

عوامل زمینه‌ای تاثیرگذار بر مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی کشور

پس از شناسایی تاثیر عوامل زمینه‌ای بر مدل سرآمدی معماری سازمانی با متغیرهای پنهان با استفاده از تحلیل عاملی، به منظور تأیید عوامل و تعیین شدت رابطه از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. بر اساس برازش فوق با انجام آزمون در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار $T = 10.38$ به دست آمد. چون مقدار آماره T بزرگتر از ۱.۹۶ می‌باشد یعنی «عوامل زمینه‌ای» بر «مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی» در سطح اطمینان ۹۵٪ با میزان تاثیر ۰.۷۸ که حاکی از تاثیر مستقیم و مثبت است. عوامل زمینه‌ای شرایطی است که راهبردها و اقدامات تحت آن، به اداره پدیده می‌پردازند. عامل زمینه‌ای مؤثر بر مدل سرآمدی به شرح ذیل با میزان تاثیر گذاری ارائه می‌شود:

- ۱) افزایش توانمندسازی مدیران فناوری اطلاعات (۰.۷۲)
 - ۲) تحول دیجیتال (۰.۶۳)
 - ۳) ارتقا فرهنگ درون سازمانی و برون سازمانی (۰.۶۵)
 - ۴) ایجاد آمادگی تغییر پذیری سیستم های فناوری (۰.۶۰)
- بدین ترتیب عوامل زمینه‌ای مؤثر بر مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌گردد.

عوامل مداخله‌گر تاثیرگذار بر مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی کشور

تاثیر عوامل مداخله‌گر بر مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی با متغیرهای پنهان با استفاده از تحلیل عاملی، به منظور تأیید عوامل و تعیین شدت رابطه از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. بر اساس نتایج برازش فوق با انجام آزمون در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار $T = 12.79$ به دست آمد. چون مقدار آماره T بزرگتر از ۱.۹۶ می‌باشد یعنی «عوامل مداخله‌گر» بر «مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی» در سطح اطمینان ۹۵٪ و میزان تاثیر ۰.۶۷ که حاکی از تاثیر مستقیم و مثبت است. عامل های شناسایی شده بر مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی تاثیرگذار می‌باشند. عامل مداخله‌گر شرایطی است که راهبردها و اقدامات تحت آن، به اداره پدیده می‌پردازند. مقوله‌های مرتبط با این بعد، به قرار زیر تعیین گردید:

- ۱) وجود گستردگی مدل های معماری سازمانی (۰.۶۴)
- ۲) تحلیل و کنترل محیط بیرونی سازمان امور مالیاتی (۰.۶۶)
- ۳) وجود عوامل انسجام دهنده معماری سازمانی (۰.۷۹)
- ۴) وجود کفایت دانشی در مهندسی فرآیند اجرایی معماری سازمانی (۰.۶۳)

بدین ترتیب عوامل مداخله گر مؤثر بر مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌گردد.

راهبردهای معماری تاثیرگذار بر مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی

پس از شناسایی مقوله ها و مفاهیم راهبردها با متغیرهای پنهان با استفاده از تحلیل عاملی، به منظور تأیید عوامل و تعیین شدت رابطه از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. بر اساس نتایج برازش فوق با انجام آزمون در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار $T = 14.23$ به دست آمد. چون مقدار آماره T بزرگتر از ۱.۹۶ می‌باشد یعنی «راهبردها» بر «مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی» در سطح اطمینان ۹۵٪ مؤثر است و میزان تاثیر، برابر با ۰.۶۷ که حاکی از تاثیر مستقیم و مثبت است. ۶ راهبردها شامل کنش‌ها یا برهم‌کنش‌های خاصی که از پدیده محوری منتج می‌شود. راهبردها و اقدامات، طرح‌ها و کنش‌هایی‌اند که به طراحی مدل کمک می‌نمایند. مقوله‌های مرتبط با این بعد، به قرار زیر تعیین گردید:

- ۱) همسوسازی و وحدت بخشی در حکمرانی سازمانی (۰.۸۳)
 - ۲) توسعه خدمات الکترونیک و تحول دیجیتال در فرآیندهای امور مالیاتی (۰.۸۸)
 - ۳) توسعه راهبردی فناوری و امنیت اطلاعات (۰.۷۹)
 - ۴) مدیریت راهبردی معماری سازمانی (۰.۹۰)
 - ۵) مدیریت ریسک فرایندهای سازمانی در جهت تصمیم‌گیری آگاهانه (۰.۸۱)
 - ۶) افزایش همگرایی و هم‌افزایی سامانه‌های نرم‌افزاری در جهت هوشمند سازی (۰.۸۶)
- بدین ترتیب راهبردهای مؤثر بر مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌گردد.

پیامدهای تاثیرگذار بر مدل سرآمدی معماری تاثیرگذار سازمانی امور مالیاتی کشور

پس از شناسایی مقوله ها و مفاهیم راهبردها با متغیرهای پنهان با استفاده از تحلیل عاملی، به منظور تأیید عوامل و تعیین شدت رابطه از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. این روابط به شرح ذیل ارائه می‌شود:

جدول ۱۲. مقادیر ضریب مسیر و t-value تاثیر پیامدها بر مدل سرآمدی

رابطه	ضرایب مسیر	t-value	نتیجه آزمون
پیامدها مدل سرآمدی معماری سازمانی	$0.80 = 0.92 * 0.80$	۱۳.۵۶ و ۱۴.۲۳	تأیید

بر اساس نتایج جدول فوق با انجام آزمون در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار $T = 13.56$ و 14.23 به دست آمد. چون مقدار آماره T بزرگتر از ۱.۹۶ می‌باشد یعنی «پیامدها» بر «مدل سرآمدی معماری امور مالیاتی» در سطح اطمینان ۹۵٪ میزان تاثیر، برابر است با حاصلضرب مسیر مقوله اصلی با راهبردها و پیامدها (۰.۹۲ و ۰.۸۷) برابر است با ۰.۸۰ که حاکی از تاثیر مستقیم و مثبت است. پیامدها شامل خروجی‌های تاثیرگذار مشهود و نامشهودی است که در اثر طراحی مدل برند مکان مبتنی بر حس‌تعلق به برند در جامعه ایجاد می‌گردد و خروجی‌های حاصل از استخدام راهبردها هستند. مقوله‌های مرتبط با این بعد، به قرار زیر تعیین گردید:

۱) ارتقا حاکمیت کارآمدی دیجیتالی (۰.۸۶)

۲) ارتقا سطح سلامت اداری (۰.۷۷)

۳) بهبود عملکرد سازمانی با رویکرد بهره‌وری و انعطاف‌پذیری (۰.۷۹).

۴) پایداری مدیریت بهینه هزینه‌ها (کارایی سازمانی) (۰.۸۸).

۵) استقرار نظام هوشمندسازی سازمانی (۰.۹۳).

بدین ترتیب پیامدهای مؤثر بر مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌گردد.

نتیجه‌گیری

در مسیر توسعه مدل‌های سرآمدی در کشور بالاخص معماری سازمانی، می‌بایست روشها و رویکردهایی را انتخاب نمود که بیشترین اثرات را در سازمانها گذاشته و مدیران و کارشناسان سازمان‌ها را برای بکارگیری آن و حرکت سریعتر در مسیر بلوغ معماری سازمانی اقناع نماید. توجه بیشتر معماران به آموزش مداوم کارکنان خبره فناوری اطلاعات سازمانها و همچنین راهکارهایی که منجر به صرفه‌جویی در هزینه‌های سازمانی می‌گردد، می‌تواند راه‌گشا بوده و در توسعه بیش از پیش معماری سازمانی و بکارگیری راهکارهای معمارانه در کشور کمک کند. توجیه مدیران و کارشناسان دستگاهها در خصوص مزایای معماری سازمانی، بیش از اینکه در مسیر همراستاسازی اهداف و فعالیتها باشد، می‌بایست در راستای افزایش رضایت مندی افراد مختلف ذینفع (مدیران، کارکنان و مشتریان) بوده و به منظور یکپارچه‌سازی و بهینه‌سازی وضعیت فعلی با کمترین هزینه‌ها باشد، تا مدیران و کارشناسان دستگاه‌های مختلف در بکارگیری راهکارهای معماری تعادل بیشتری به خرج ندهند و برای رها شدن از مشکلات فعلی مانند جزیره‌ای بودن سیستمها و فرآیندهای موجود گام بلندتری بردارند. امروزه تغییرات مکرر و عمدتاً غیر قابل پیش‌بینی در اهداف و استراتژی‌های سازمان امور مالیاتی کشور تأثیر بسزایی در ساختار سازمانی، فرایندها، سیستم‌های اطلاعاتی، مدیریت داده‌ها و زیرساخت‌های فناوری دارد. هدف از معماری سازمان چابک‌سازی این بخش‌های مذکور در سازمان امور مالیاتی کشور می‌باشد. همچنین معماری سازمانی منجر به بهبود روابط ذی‌نفعان امور مالیاتی علی‌الخصوص رضایت‌مندیان مالیاتی به عنوان شهروندان یک جامعه از نحوه ارائه خدمات، می‌تواند بر قانون‌پذیری ایشان و میزان عمل به تکالیف قانونی مؤثر و ضمن تأثیر مستقیم بر میزان وصول درآمد، دولت را بعضاً با مشکلات جدی از جمله کسری بودجه مواجه نماید. بنابراین مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی به عنوان پاشنه آشیل طراحی و ایجاد یک سازمان می‌باشد. معماری سازمان عملاً منجر به ایجاد نظم در سازمان‌ها خواهد شد و ایجاد رویکرد یکپارچه‌سازی در سازمان را نهادینه می‌کند و بر اساس یک معماری اصولی منطبق با نوع کسب و کار همانند سازمان امور مالیاتی را به یک سازمان یکپارچه، یکدست و یک‌شکل و منسجم تبدیل می‌کند. بدیهی است که وقتی سازمان یکپارچه و منسجم باشد متناسب با آن نیروهای شایسته و متناسب با شغل‌ها و سطوح تخصصی سازمان کسب و کار جذب خواهند شد. همچنین عارضه‌هایی که امروز سازمان در وضعیت موجود درگیر آن خواهد شد را سریع‌تر تشخیص داده و نسبت به بهبود وضعیت موجود و ارتقای نارسایی‌ها اقدام سریع و عاجلانه خواهد داشت. این موارد، مواردی است که کاملاً ضرورت معماری سازمانی را در هر سازمانی تشریح می‌کند از همه مهم‌تر اینکه امروزه سازمان‌ها با رویکرد سیستماتیک شدن، فناوری اطلاعات، استفاده از زیرساخت‌های فناوری اطلاعات می‌خواهند به داشبوردها و به نوعی مونوتورینگ فعالیت‌ها دسترسی پیدا کنند که این مهم جز با معماری درست اتفاق نخواهد افتاد و اگر پلتفرم یا معماری سازمانی

اصلی که شالوده و بنیادی ترین حرکت یک سازمان می باشد درست انجام نگردیده باشد اهداف سازمان محقق نخواهد شد. براین اساس در این مقاله مدل سرآمدی معماری سازمانی امور مالیاتی کشور با رویکرد معادلات ساختاری (SEM) تبیین گردید.

پیشنهاد سیاستی:

تعیین SWOT بخش مالیات الکترونیکی سازمان امور مالیاتی (مدیریت ریسک فرایندهای سازمانی در جهت تصمیم‌گیری آگاهانه)

تعیین ارکان استراتژی سازمان در بخش فناوری اطلاعات

تعیین راهبرد توسعه خدمات الکترونیکی جهت همسوسازی و وحدت بخشی در حکمرانی سازمانی

توسعه خدمات الکترونیک و تحول دیجیتالی در فرآیندهای امور مالیاتی

تعیین نقشه راه راهبردی معماری سازمانی مالیات ستانی

تعیین برنامه‌هایی جهت افزایش همگرایی و هم‌افزایی سامانه‌های نرم‌افزاری در جهت هوشمندسازی

منابع

- بردیا، بهنیا؛ سینایی، سعید و بوداغی، پرستو (۱۳۹۴)، نقش و اهداف معماری فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان‌ها، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت در قرن ۲۱
- خیامی، سید رئوف؛ پروین نیا، الهام؛ درجه، امیر (۱۳۹۵)، معماری سازمانی در عمل اصول، مفاهیم و دیدگاه‌ها، تهران: موسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران
- رمضان قم، مهسا (۱۳۹۵)، رویارویی با چالش‌های آینده معماری سازمانی، سومین کنفرانس بین‌المللی، پژوهش در علوم و تکنولوژی، برلین - آلمان، تیرماه
- سازمان فناوری اطلاعات ایران (۱۳۹۱)، دستورالعمل ضوابط معماری فناوری اطلاعات سازمانی برای کلیه دستگاه‌های اجرایی، تهران: آزمایشگاه مرجع مدیریت طرح‌های معماری سازمانی.
- سرایبی، معصومه، حسین زاده، امیدعلی و خدیوی، اسداله (۱۴۰۰)، بومی‌سازی مدل معماری سازمانی برای دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه مدیریت عملیات سال اول، شماره ۲، تابستان، صص ۱۲-۲۳
- شیرازی، حسین؛ محترمی، امیر (۱۳۹۴)، معماری سازمانی (بازآفرینی سازمان در عصر اطلاعات)، تهران: دانشگاه صنعتی مالک اشتر
- صمدی اوانسر، عسگر (۱۳۸۴)، کتاب مقدمه‌ای بر معماری سازمانی (ویژه مدیران)، ناشر، دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی، تهران. چاپ اول.
- فلاح، فرشاد؛ طاهری راد، زهرا؛ عرب‌ال موسی، محمد (۱۴۰۰)، بازنگری فرایندهای سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری شیراز در راستای پیاده‌سازی معماری سازمانی، همایش ملی تحقیقات میان‌رشته‌ای در مدیریت و علوم انسانی، دوره ۲، صفحه ۱۳۱ تا ۱۳۹
- فلاح، فرشاد؛ طاهری راد، زهرا؛ عرب‌ال موسی، محمد (۱۴۰۰)، بازنگری فرایندهای سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری شیراز در راستای پیاده‌سازی معماری سازمانی، همایش ملی تحقیقات میان‌رشته‌ای در مدیریت و علوم انسانی؛ دوره ۲؛

قاسمی، محمود؛ نبی الهی، اکبر؛ سیف زاده، سیدحبيب(۱۳۹۸)، روشی نوین برای شناسایی سرویس های کسب و کار مبتنی بر قابلیت، سومین همایش ملی پیشرفت های معماری سازمانی، دانشگاه صنعتی شریف

قنبری شوی، حمیده و عنایتی، غلامرضا(۱۳۹۵)، بررسی نقش معماری سازمانی در گسترش فناوری اطلاعاتی سازمان، پنجمین کنفرانس ملی علوم مدیریت نوین، گرگان،

کشفی، هانیه(۱۳۹۶)، کاربردهای بازی گونه‌سازی در معماری سازمانی: فرصت‌ها و چالش‌ها، اولین همایش ملی پیشرفت های معماری سازمانی، ۲۲ الی ۲۳ آذرماه، دانشکده مهندسی و علوم کامپیوتر دانشگاه شهید بهشتی

ملکی نجفدر، علیرضا، رسولی شمیرانی، رضا و روستا، محمود(۱۳۹۱)، بررسی تأثیر عوامل مؤثر بر پذیرش و کاربرد فناوری اطلاعات بر اساس مدل دیویس(مطالعه موردی مؤدیان اداره کل امور مالیاتی جنوب استان تهران) پژوهشنامه مالیات/ شماره چهاردهم (مسلسل ۶۲)، تابستان

مهجوریان، امیر(۱۳۹۹) کتاب مقدمه ای بر پیکره دانش معماری سازمانی ، انتشارات ادیبان روز، تهران ، جاب دوم

ناظمی، اسلام، وحدت، داود (۱۳۹۶)، مقایسه ای بر ارتباط بلوغ توسعه معماری سازمانی با رضایتمندی افراد و بررسی دلایل رویکرد سازمان ها به راهکارهای معمارانه، اولین همایش ملی پیشرفت های معماری سازمانی ، ۲۲ الی ۲۳ آذرماه ، دانشکده مهندسی و علوم کامپیوتر دانشگاه شهید بهشتی

Bernardo, M., Ciancarini, P., and Donatiello, L. (2020) "On the Formalization of Architectural Types with Process Algebras", Proc. ACM Trans. on Software Engineering and Methodology, Vol. 11, No. 4, pp. 386-426.

Davis, Fred D. (2020), Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly 13(3):319-340.

Erikson, E.H. (2020) Enterprise architectures for the digital transformation Identity: youth and crisis. New York: Norton

Gefen, David, and Detmar Straub (2020), The relative importance of perceived ease of use in IS adoption: a study of e-commerce adoption. Journal of the Association for Information Systems 1(8): 1-28.

Gilson, L. L., & Shalley, C. E. (2019). A Little creativity goes a long way: an examination of teams' engagement in creative processes, Journal of Management, 30(4), 453-470.

Goerziga, David, Bauernhansl, Thomas (2021) Enterprise architectures for the digital transformation in small and medium-sized enterprises, ScienceDirect, Procedia CIRP 67 540 - 545

Huang, J & Kim, H. J (2020). Conceptualizing structural ambidexterity into the innovation of human resource management architecture: the case of LG electronics, The International Journal of Human Resource Management, 24(5), 922-943

Lankhorst, M. (2019) "Introduction to enterprise architecture.", Enterprise Architecture at Work. Springer Berlin Heidelberg, pp. 1-10.

Rood, M. A. (2019), "Enterprise Architecture: Definition, Content, and Utility", Proc. of 3rd Workshop on Enabling Technologies: Infrastructure for Collaborative Enterprises, pp. 106-111 IEEE

Tang, A., Han, J., and Chen, P. (2019) Enterprise Systems Engineering: Advances in the Theory and Practice, Taylor and Francis Group, LLC

Explaining the excellence model of organizational architecture of tax system processes with the structural equation approach (SEM)

Mahsa Noosh Nab

PhD Student in Public Administration, Department of Management, Firouzkoh Branch. Islamic Azad University, Firouzkoh.Iran

Farshad Haj Alian¹

Assistant Professor, Department of Management, Firouzkoh Branch, Islamic Azad University, Firoozkoo, Iran

Majid Jahangir Fard

Assistant Professor, Department of Management, Firouzkoh Branch, Islamic Azad University, Firoozkooh, Iran

Abstract

The purpose of this research is to present the model of excellence of the structural equations of the dimensions and components of the organizational architecture of the country's tax affairs. In terms of the purpose of the present research, and in terms of the data collection method, descriptive-correlation, and in terms of the nature of the data, a quantitative method has been used to conduct the research. A person was selected as a sample. The indicators and factors identified by the excellence model approach were distributed and collected among the samples through the questionnaire, the validity of the questionnaire was confirmed through content validity (CVR, CVI) and reliability through Cronbach's alpha. The results of data analysis showed The causal factors of the organizational architecture with its intervening and contextual factors lead to the strategies that are used in tax affairs, which lead to the results of excellence in the country's tax affairs, which differentiates it from other government organizations and can provide the highest level of quality management to its beneficiaries. In order to create and enjoy a favorable tax organization, operational processes should be implemented with the organizational puzzle excellence model in achieving the vision of tax authorities as an intelligent, law-abiding, authoritative organization trusted by the stakeholders.

Keywords: Organizational architecture, structural equations of tax affairs organization, excellen.

¹ . Corresponding Author: f.hajalian@gmail.com