

## طراحی الگوی استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک با استفاده از رویکرد فراترکیب

عادلہ دقتی<sup>۱\*</sup>، نور محمد یعقوبی<sup>۲</sup>، امین رضا کمالیان<sup>۳</sup>، مسعود دهقانی<sup>۴</sup>

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

۲. استاد، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

۳. دانشیار، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

۴. استادیار، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و علوم انسانی، دانشگاه ولایت، ایرانشهر، ایران.

تاریخ ارسال: ۱۳۹۸ / ۲ / ۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹ / ۱ / ۱۹

### چکیده

یکی از رویکردهای نوین به توسعه، الگوی حکمرانی خوب است که از رهگذر فناوری اطلاعات و ارتباطات که تحت عنوان حکمرانی الکترونیک نامیده می‌شود، می‌توان بدان دست یافت. با توجه به ادبیات گسترده و نبود مدلی جامع و بومی برای حکمرانی خوب الکترونیک در کشور، پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک مبتنی بر مرور نظام‌مند مقالات و تحلیل آن‌ها با استفاده از روش فراترکیب انجام شده است. بدین منظور پس از جست‌وجو در پایگاه‌های اطلاعاتی در محدوده زمانی ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۸، درنهایت ۸۵ مقاله انتخاب و با تحلیل محتوای آن‌ها ابعاد و کدهای مربوطه استخراج و میزان اهمیت و اولویت هر یک با استفاده از آنتروپی شانون تعیین گردید. بر اساس یافته‌های تحقیق، کدهای فناوری اطلاعات و ارتباطات، منابع انسانی دارای دانش و مهارت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، محرمانه بودن اطلاعات، امنیت شبکه، اعتبار و اطمینان از اطلاعات، میزان واقعی بودن قوانین امنیتی، اعتبار اطلاعات ارائه‌شده، ورود رویه‌های قانونی و نظارت جامعه مدنی بر عملکرد دولت الکترونیک، راحتی و سهولت بیشتر شهروندان در استفاده از خدمات و دسترسی به اطلاعات دولتی و کاهش هزینه‌های دولت، بیشترین ضریب اهمیت را در بین ابعاد ۱۹ گانه استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک به‌دست آوردند. درنهایت پس از طی گام‌های پژوهش، الگوی استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک در سه مرحله بررسی و شناسایی الزامات، استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک ارائه گردید.

**واژگان کلیدی:** حکمرانی خوب الکترونیک، استقرار، توسعه، مرور نظام‌مند، رویکرد فراترکیب

## ۱- مقدمه

مطالعات بی‌شماری از اواخر دهه هشتاد درباره عملکرد ضعیف کشورهای که نتوانستند به توسعه دست یابند، صورت گرفت و روشن ساخت حکمرانی<sup>۱</sup> یک مسئله اساسی در راهبرد توسعه این دسته از کشورهاست [۱، ص ۸۸]. بر این اساس، یکی از رویکردهای نوین به توسعه، الگوی حکمرانی خوب<sup>۲</sup> است [۲، ص ۸]؛ به‌طوری که نهادهای مالی بین‌المللی نظیر بانک جهانی<sup>۳</sup> و صندوق بین‌المللی پول<sup>۴</sup>، همگی بر این باورند که حکمرانی خوب یک ضرورت حیاتی برای کمک به تحقق برنامه‌های توسعه به‌ویژه در کشورهای درحال‌توسعه می‌باشد [۳، ص ۵۲]. حکمرانی خوب بیان‌کننده نقش در حال تغییر حکومت‌ها در اداره جوامع و تغییر نگرش نسبت به کارکرد حکومت در جهان امروز است [۴، ص ۵۹۲]؛ به‌گونه‌ای که می‌توان گفت، حکمرانی خوب در قالب مدیریت دولتی نوین<sup>۵</sup>، اشاره به نقش مشترک و تعریف‌شده سه بخش دولتی، خصوصی و جامعه مدنی دارد. بر این اساس، در خدمات عمومی نوین، به‌جای اینکه دولت به‌عنوان تسهیل‌کننده و محرک نیروهای بازار عمل کند (هدایت کردن)، به توانمندسازی شهروندان و ایجاد ارزش‌های مشترک میان آن‌ها می‌پردازد (خدمت کردن) و بر ایجاد ائتلافی از سازمان‌های دولتی، سازمان‌های خصوصی و نهادهای مدنی تأکید می‌ورزد [۵، صص ۱۱۴-۱۱۵] که درنهایت موجب پاسخگویی<sup>۶</sup>، شفافیت<sup>۷</sup>، حاکمیت قانون<sup>۸</sup>، مشارکت<sup>۹</sup>، مسئولیت‌پذیری<sup>۱۰</sup>، اجماع‌محوری<sup>۱۱</sup>، کارایی<sup>۱۲</sup> و اثربخشی<sup>۱۳</sup>، و عدالت و انصاف<sup>۱۴</sup>، در جوامع می‌گردد [۶].

از سوی دیگر گفته می‌شود که ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات<sup>۱۵</sup> و تغییر و تحولات ناشی از کاربرد آن نویدبخش وقوع انقلاب سوم در تاریخ زندگی بشر است، به‌گونه‌ای که این فناوری در سال‌های اخیر به‌عنوان مهم‌ترین عامل در توسعه کشورها و یکی از اساسی‌ترین زیرساخت‌های پیشرفت جوامع و ابزار جدی رقابت در عرصه‌های مختلف محسوب می‌شود [۷] [۸]. بر این اساس رشد سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات در دو دهه گذشته جنبه‌های گوناگون زندگی، کسب‌وکار و حکومت‌داری را متحول کرده است [۴، ص ۵۹۲]؛ به‌طوری‌که کاربرد این فناوری در حکمرانی تحت عنوان حکمرانی الکترونیک<sup>۱۶</sup> موجب دستیابی به حکمرانی خوب شده است [۹، ص ۱]. این نوع حکمرانی می‌تواند به‌طور مستقیم زمینه ارتباط افراد با مقامات دولتی و تصمیم‌گیرندگان را فراهم سازد و از این طریق به‌عنوان ابزاری قدرتمند جهت

دستیابی به حکمرانی خوب مورد استفاده قرار گیرد [۱۰، ص ۵]. البته باید به این نکته نیز اذعان داشت که در بعضی از کشورهای درحال توسعه حکمرانی با نرخ بالای فساد روبه‌رو است که بسیاری از محققان بر اهمیت پیاده‌سازی فناوری اطلاعات و ارتباطات برای رسیدگی به چالش‌های حکمرانی تأکید کرده‌اند و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات را برای بهبود حکمرانی در کشورهای درحال‌گذار توصیه نموده‌اند [۱۱، ص ۱]. ازاین‌رو می‌توان گفت، فناوری اطلاعات و ارتباطات طی دهه‌های اخیر تحولات مثبتی را در روابط و فعالیت‌های درون جوامع و بین آن‌ها ایجاد کرده است. همچنین، این فناوری نقش مهمی در بهبود تعاملات بین ادارات دولتی، حکمرانی، نهادهای دولتی و شهروندان داشته است [۱۲، ص ۲۹۶]. بنابراین می‌توان گفت، حکمرانی الکترونیک از طریق به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب دستیابی به حکومتی ساده، اخلاقی، مسئول، پاسخگو، شفاف، کارا و اثربخش می‌شود [۱۳].

از سوی دیگر، حکمرانی الکترونیک می‌تواند ابزار و سازوکارهای ضروری برای جوامع درحال‌گذار را فراهم کند تا هردوی سیاست‌گذاران و ارائه‌دهندگان خدمات را به‌منظور تأمین خدمات مداوم پاسخگو کند و به بخش عمومی اجازه دهد تا شهروندان اطلاعات را بر اساس نیاز خود دریافت نمایند [۱۰، ص ۴]. بنابراین می‌توان گفت، حکمرانی الکترونیک شامل شبکه‌های جدید رهبری، سازمان‌دهی، روش‌های جدید بحث و تصمیم‌گیری پیرامون سیاست، شنیدن خواسته‌های شهروندان و ارائه اطلاعات و خدمات است. این نوع حکمرانی گامی فراتر از خدمات ساده برداشته و در پی برقراری تعاملات خارجی، گسترش مردم‌سالاری از طریق مشارکت نمایندگان در اخذ تصمیم‌ها، تقویت نهادها و فرایندهای دموکراتیک و توجه به نیازها و اولویت‌های عمومی و در نظر گرفتن آن در انتخابات سیاسی است [۱۴، ص ۵۲۴] که از سال ۲۰۰۰ تاکنون در بسیاری از کشورهای درحال توسعه نقش مهمی در پیشبرد اهداف حکمرانی خوب داشته است [۹، ص ۴]. بنابراین با توجه به آنچه گفته شد می‌توان این‌گونه بیان کرد که پیاده‌سازی حکمرانی خوب از رهگذر حکمرانی الکترونیک، یکی از مهم‌ترین مسائل ضروری است که در هر کشوری به‌ویژه کشورهای درحال توسعه باید به آن توجه ویژه‌ای داشت. ازاین‌رو، جوامع باید به دنبال دستیابی به یک الگوی جامع در راستای پیاده‌سازی حکمرانی خوب الکترونیک<sup>۱۷</sup> باشند. اما شواهد حاکی از آن است که تاکنون مطالعات اندکی در رابطه با

- مدل‌های حکمرانی خوب الکترونیک و الگوهای استقرار و توسعه آن که متناسب با بستر و شرایط بومی کشور ما باشد، صورت گرفته است. از این رو، پژوهش حاضر به دنبال طراحی الگوی جامع و متناسب با شرایط بومی کشور جهت استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک است. در این راستا، سؤال‌های پژوهش به شرح ذیل تنظیم شده است:
- ۱- مؤلفه‌های استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک در کشور کدامند؟
  - ۲- جامعه مورد مطالعه برای دستیابی به این مؤلفه‌ها چیست؟
  - ۳- روش مورد استفاده به منظور جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز چیست؟

## ۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### ۲-۱- حکمرانی خوب

حکمرانی در بستر کشور را می‌توان ساختار و فرایندهایی تعریف نمود که جامعه برای تصمیم‌گیری و تسهیم قدرت از آن استفاده می‌کند [۱۵، ص ۷۶]. بر این اساس، حکمرانی خوب را می‌توان مفهوم جدیدی دانست که از پیوند بین سیاست و اداره کردن جامعه به وجود آمده است و هدف آن افزایش کارآمدی یک نظام سیاسی برای اداره بهتر جامعه است [۶، ص ۱۰۷]. در تعریف دیگری حکمرانی خوب شامل سازوکارها، فرایندها و نهادهایی است که به واسطه آن‌ها، شهروندان، گروه‌ها و نهادهای مدنی منافع خود را دنبال، حقوق قانونی خود را اجرا، تعهدشان را برآورده و تفاوتشان را تعدیل می‌کنند [۱۶]. حکمرانی خوب، معمولاً شامل سه بعد سیاسی، اداری و قضایی است که مورد اول در رابطه با دسترسی به قدرت و دو مورد بعدی اشاره به اعمال قدرت دارند [۱۷، ص ۶]. در نهایت می‌توان گفت، حکمرانی خوب به عنوان یک واژه جدید، فرزند بحران‌ها است. این واژه به عنوان یک واکنش به بحران‌های اجتماعی همه‌جانبه اما نامحدود مشروعیت، سیاست و کارایی ظهور کرده است [۱۸] که شامل یکسری اصول کلی از جمله مشارکت، پاسخگویی، شفافیت، حاکمیت قانون، مسئولیت‌پذیری، اجماع‌محوری، عدالت و انصاف و اثربخشی و کارایی [۱۹، ص ۷۰] می‌باشد که حکومت‌ها با احترام گذاشتن به این اصول و اجرایی کردن آن‌ها، می‌توانند گام‌های مؤثری در روند توسعه پایدار بردارند.

## ۲-۲- حکمرانی الکترونیک

حکمرانی الکترونیک یکی از محورهای نوین اداره عمومی<sup>۱۸</sup> است که از اوایل دهه ۱۹۹۰ در نتیجه پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات پدید آمده است [۱۷]. این نوع حکمرانی اغلب برای نشان دادن یکسری از فعالیت‌های دولتی مانند مدیریت فعالیت‌های دموکراتیک، اطمینان از عدالت و شفاف‌سازی در مورد تصمیم‌گیری‌ها در بدنه بخش عمومی به کار می‌رود [۲۰، ص ۶۸]. حکمرانی الکترونیک، وضعیتی است که مردم تمام امکانات دولت را در اختیار دارند و تعاملات آن‌ها با دولت در ۲۴ ساعت شبانه‌روز و ۷ روز هفته بدون حضور فیزیکی آن‌ها در دفاتر ادارات دولتی انجام می‌گردد، به‌طوری‌که هر یک از شهروندان قادر به برقراری ارتباط با دولت از طریق یک وب‌سایت هستند و بر این اساس هر فرم، اخبار و یا اطلاعاتی که مورد نیاز آن‌ها است، فراهم می‌شود [۲۱، ص ۲۱]. به عبارت دیگر، حکمرانی الکترونیک پایه‌ای برای ارائه خدمات الکترونیک<sup>۱۹</sup> به شهروندان است [۲۲، ص ۱]. سه رکن اصلی حکمرانی الکترونیک شامل شفافیت الکترونیک<sup>۲۰</sup>، مشارکت الکترونیک<sup>۲۱</sup> و پاسخگویی الکترونیک<sup>۲۲</sup> [۲۳] است که در نهایت موجب کاهش هزینه‌ها، ترویج توسعه اقتصادی، بهبود ارائه خدمات و اداره عمومی، تسهیل یک جامعه الکترونیک<sup>۲۳</sup> و ایجاد دموکراسی الکترونیک<sup>۲۴</sup> در جوامع می‌شود [۲۴].

## ۲-۳- حکمرانی الکترونیک و حکمرانی خوب

امروزه پیشرفت در فناوری اطلاعات و ارتباطات ابعاد جدیدی را در حوزه حکمرانی به وجود آورده است؛ به‌طوری‌که فناوری اطلاعات و ارتباطات سریع‌تر از همیشه در حال توسعه است و این به روند توسعه و حکمرانی خوب کمک می‌کند [۲۵]. بر این اساس، حکمرانی الکترونیک با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان ابزاری قدرتمند جهت تسریع و دسترسی به حکمرانی خوب مورد توجه قرار گرفته است. موضوع راهبردی حکمرانی الکترونیک، حمایت و تسهیل حکمرانی برای همه بخش‌ها یعنی دولت، شهروندان و کسب‌وکار است. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند باعث ارتباط همه بخش‌های سه‌گانه (دولت، شهروندان و کسب‌وکار)، فعالیت‌ها و فرایندهای حمایتی شود. به عبارت دیگر، حکمرانی الکترونیک به معنی حمایت و تهییج حکمرانی خوب است. از این‌رو، موضوعات حکمرانی الکترونیک مشابه

موضوعات حکمرانی خوب هستند [۲۶، ص ۳۷]. بنابراین می‌توان گفت، حکمرانی خوب الکترونیک، کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش‌های دولتی و عمومی با هدف بهبود ارائه خدمات و اطلاعات به کلیه ذینفعان، ترغیب آنان به مشارکت در فرایندهای تصمیم‌گیری و الزام به پاسخگویی بیشتر و عملکردهای کاراتر و شفاف‌تر است [۲۷] و در نتیجه دستیابی به حکمرانی خوب است.

طی سال‌های اخیر پژوهش‌هایی در رابطه با حکمرانی خوب الکترونیک انجام شده است. به عنوان نمونه، رستم‌زاده و همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهشی به ارائه مدل حکمرانی خوب الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد، راهبردهای منتج از مدل که تحت تأثیر شرایط زمینه‌ای و مداخله‌گر قرار گرفتند، شامل طراحی مکانیسم اصلاح فاکتورهای دولت الکترونیک و ایجاد سند راهبردی حکمرانی الکترونیک در وزارت ورزش، مهندسی مجدد فرایندها، مدیریت منابع انسانی و مدیریت تغییر است [۲۸]. در پژوهش قدوسی و محمودی (۱۳۹۶)، از طریق داده‌کاوری و تحلیل سری‌های زمانی با استفاده از روش فیلتر کالمن به بررسی ابعاد مختلف تأثیرات و پیش‌بینی رفتارهای آتی و سناریوهای مختلف در توسعه هر دو جنبه حکمرانی خوب و الکترونیک در ایران پرداخته شد. نتایج پژوهش آنان نشان داد که رابطه زمانی بین دو حوزه حکمرانی خوب و حکمرانی الکترونیک به صورت دوجانبه وجود دارد. همچنین، تغییر سرمایه‌گذاری در حکمرانی خوب به منظور بهبود وضعیت حکمرانی الکترونیک، تأثیر بیشتری نسبت به تغییر سرمایه‌گذاری در حکمرانی الکترونیک به منظور بهبود وضعیت حکمرانی خوب، خواهد داشت [۲۹]. همچنین، در پژوهشی که توسط مقدسی و همکاران (۱۳۹۵)، به منظور تبیین فرایند حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران انجام گرفت، ضمن مرور سیستماتیک ادبیات و با استفاده از روش فراترکیب کلیه عوامل شناسایی شدند و سپس بر اساس نظریه برخاسته از داده‌ها مدل مورد نظر را ارائه کردند. در این مدل عواملی همچون تجدید ساختار، کیفیت قوانین و مقررات، عوامل اقتصادی، مالی، اجتماعی، فرهنگی، زیرساختی و فناورانه، تعهد مدیران ارشد، دیدگاه و برنامه‌ریزی استراتژیک، جامعه دانشی، مسئولیت‌پذیری، دموکراسی و مهندسی مجدد فرایندها از جمله عواملی بودند که در فرایند حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران نقش به‌سزایی داشتند

[۴]. در پژوهش بالا و ورما<sup>۲۵</sup> (۲۰۱۸) به بررسی شکل‌گیری حکمرانی خوب از طریق حکمرانی الکترونیک در کشور هند پرداخته شد. همچنین، چالش‌های پیاده‌سازی حکمرانی الکترونیک در این کشور مورد بررسی قرار گرفت. نتایج پژوهش آن‌ها حاکی از آن بود که حکمرانی الکترونیک نیروی حیاتی برای بهبود در تحول کیفیت، کارایی و اثربخشی حکومت است و دولت هند تلاش‌های زیادی برای ارائه خدمات از طریق حکمرانی الکترونیک انجام داده است. همچنین، حکمرانی الکترونیک کلید اصلی حکمرانی خوب در کشورهای در حال توسعه‌ای مانند هند است تا فساد را به حداقل برساند و خدمات کارآمد، مؤثر و باکیفیت به شهروندان خود ارائه دهد. در نهایت، حکمرانی الکترونیک موجب افزایش مشارکت دموکراتیک، پاسخگویی، شفافیت، کیفیت و سرعت خدمات می‌شود [۳۰]. همچنین، در پژوهش احمد<sup>۲۶</sup> (۲۰۱۸)، ارتباط بین حکمرانی الکترونیک و حکمرانی خوب در کشور بنگلادش مورد بررسی قرار گرفت. نتایج پژوهش وی نشان داد، سازوکارهای حکمرانی الکترونیک، یک پادزهر برای حکمرانی ضعیف است و می‌تواند نقش مهمی در تضمین حکمرانی خوب داشته باشد و فرصت‌هایی را برای تغییر و تحول در مدیریت عمومی کشور بنگلادش ایجاد نماید [۳۱]. در پژوهش ساپرو و ساپرو<sup>۲۷</sup> (۲۰۱۵)، به بررسی نقش حکمرانی الکترونیک در بهبود وضعیت حکمرانی خوب در هندوستان پرداخته شد. نتایج پژوهش آنان نشان داد، رشد زیاد جمعیت، تنوع فرهنگ‌ها، فقر حاد و بی‌سوادی، مشکلات زیادی را برای ارائه خدمات دولتی در کشور هند ایجاد کرده است و حکمرانی الکترونیک به عنوان یک نیروی حیاتی می‌تواند به بهبود کیفیت، کارایی و اثربخشی حکمرانی خوب در این کشور کمک نماید. اما اجرای مؤثر حکمرانی الکترونیک در هند با چالش‌هایی از جمله، سرمایه انسانی محدود، فقدان ساختارهای سازمانی مناسب و عدم وجود ظرفیت کافی سازمان‌ها برای استقرار فناوری اطلاعات و ارتباطات روبه‌رو است [۳۲]. در پژوهشی که توسط سلام<sup>۲۸</sup> (۲۰۱۳) در رابطه با نقش حکمرانی الکترونیک به منظور بهبود وضعیت حکمرانی خوب از طریق ارائه خدمات عمومی به صورت الکترونیکی در بنگلادش انجام شد، وی به این نتیجه دست یافت که حکمرانی الکترونیک خدمات عمومی را به طور مؤثری ارائه می‌دهد و ارائه خدمات الکترونیکی نیز تأثیر مثبتی بر رضایت شهروندان دارد و الگوی حکمرانی الکترونیکی منجر به انجام وعده‌های حکمرانی خوب می‌گردد [۱۰]. در نهایت، ژانگ<sup>۲۹</sup> (۲۰۰۵)، در

پژوهشی به بررسی انگیزه و استراتژی کشور چین برای ایجاد حکمرانی الکترونیک در زمینه رقابت جهانی و بهبود وضعیت حکمرانی خوب در این کشور پرداخت. نتایج پژوهش وی حاکی از آن بود که چین از کشورهای توسعه‌یافته هم در ساختار حکمرانی الکترونیک و هم در محتوای آن الگوبرداری می‌کند. همچنین، دولت چین مدل‌های کشورهای توسعه‌یافته را تا حدی به‌منظور تقویت حکمرانی خود الگوبرداری کرده است [۳۳].

همان‌طور که پژوهش‌های بالا نشان می‌دهد حکمرانی خوب الکترونیک از دیدگاه‌های مختلفی بررسی شده است، اما هر یک از این مطالعات تنها به بررسی و شناسایی زمینه‌های خاص و محدودی از حکمرانی خوب الکترونیک پرداخته‌اند و نگاهی کلی و همه‌جانبه‌نگر در این زمینه نداشته‌اند تا بتوانند الگویی که قادر باشد فرایند استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک را نشان دهد، ارائه نمایند. از این‌رو، پژوهش حاضر سعی دارد با نگاهی موشکافانه‌تر و دقیق‌تر فرایند استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک را بررسی و درنهایت در این راستا الگویی بومی که متناسب با شرایط خاص کشور ما باشد، ارائه دهد و همین موضوع، وجه تمایز و نوآوری آن در مقایسه با سایر پژوهش‌های انجام‌شده در رابطه با حکمرانی خوب الکترونیک است.

### ۳- روش‌شناسی پژوهش و تحلیل یافته‌ها

عمدتاً پژوهش‌های علوم اجتماعی یا از طریق مراجعه به منابع دست اول<sup>۳۰</sup> همچون مصاحبه، مشاهده یا پرسشنامه انجام می‌شوند یا اینکه منابع ثانویه داده‌ها<sup>۳۱</sup> همچون کتاب‌ها، مقاله‌ها و مستندات مبنای پژوهش قرار می‌گیرند. بر این اساس، با توجه به اینکه پژوهش حاضر به‌منظور ساماندهی و بهره‌برداری از دانش موجود و شناخت خلأهای پژوهشی در مطالعات گذشته از طریق تحلیل (مرور) نظام‌مند<sup>۳۲</sup> کتاب‌ها و مقالات انجام گرفته است؛ از این‌رو می‌توان گفت، داده‌ها و منابع در این پژوهش از نوع ثانویه هستند.

امروزه مطالعات مربوط به مرور نظام‌مند در حال گسترش هستند، به‌طوری که برای این حوزه بیش از ۱۶ استراتژی همچون فراتحلیل<sup>۳۳</sup>، فراترکیب<sup>۳۴</sup>، فرانظریه<sup>۳۵</sup>، فراقوم‌نگاری<sup>۳۶</sup>، فراخلاصه<sup>۳۷</sup>، فرامضمون<sup>۳۸</sup>، مرور داده‌بنیاد<sup>۳۹</sup> و غیره پیشنهاد شده است [۳۴، ص ۳۵]. بر این

اساس، پژوهش حاضر با مراجعه به مقالات علمی - پژوهشی منتخب، اقدام به تحلیل و مرور نظام‌مند این مقالات بر اساس استراتژی فراترکیب کرده است. تحلیل وضعیت نظام پژوهش این مقاله به صورت جدول ۱، است:

جدول ۱. نظام پژوهش

| پراگماتیسم                                    | فلسفه پژوهش          |   |
|-----------------------------------------------|----------------------|---|
| کاربردی                                       | کار ویژه (هدف کلان)  | ۱ |
| استقرایی                                      | منطق                 | ۲ |
| مرور نظام‌مند کیفی                            | صبغه                 | ۳ |
| فراترکیب                                      | استراتژی             | ۴ |
| کتابخانه‌ای (مرور مقالات)                     | از حیث مکان          | ۵ |
| توصیفی، تبیینی                                | از حیث هدف           | ۶ |
| مقطعی (در مقطع علمی- پژوهشی بودن مجلات منتخب) | از حیث افق           | ۷ |
| آرشیوی                                        | از حیث روش گردآوری   | ۸ |
| تحلیل محتوا و فنون آمار توصیفی                | از حیث تحلیل داده‌ها | ۹ |

فراترکیب نوعی مطالعه کیفی است که از اطلاعات و یافته‌های استخراج‌شده از مطالعات دیگر با موضوع مرتبط و مشابه استفاده می‌کند. به عبارت دیگر، فراترکیب، ترکیب تفسیر تفسیرات داده‌های اصلی مطالعات منتخب است [۳۵، ص ۱۴۶]. در این پژوهش از روش هفت مرحله‌ای فراترکیب سندلوسکی و بارسو<sup>۴</sup> (۲۰۰۷) استفاده شده که در شکل ۱، نشان داده شده است.



شکل ۱. مراحل هفت‌گانه پژوهش حاضر

### ۳-۱- گام اول: تنظیم سؤال‌های پژوهش

در جدول ۲، سؤال‌های پژوهش به همراه پارامترها بیان شده است.

جدول ۲. پارامترها و سؤال‌های پژوهش

| پارامترها            | سؤال‌های پژوهش                                                              |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| چه چیزی (What)       | چه عواملی مؤلفه‌های استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک را تشکیل می‌دهند؟ |
| چه جامعه‌ای (Who)    | جامعه مورد مطالعه برای دستیابی به این عوامل چیست؟                           |
| محدودیت زمانی (When) | عوامل اثرگذار مربوط به چه دوره زمانی بررسی و جست‌وجو شده است؟               |
| چگونگی روش (How)     | چه روشی برای فراهم کردن مطالعات استفاده شده است؟                            |

### ۳-۲- گام دوم: بررسی نظام‌مند متون

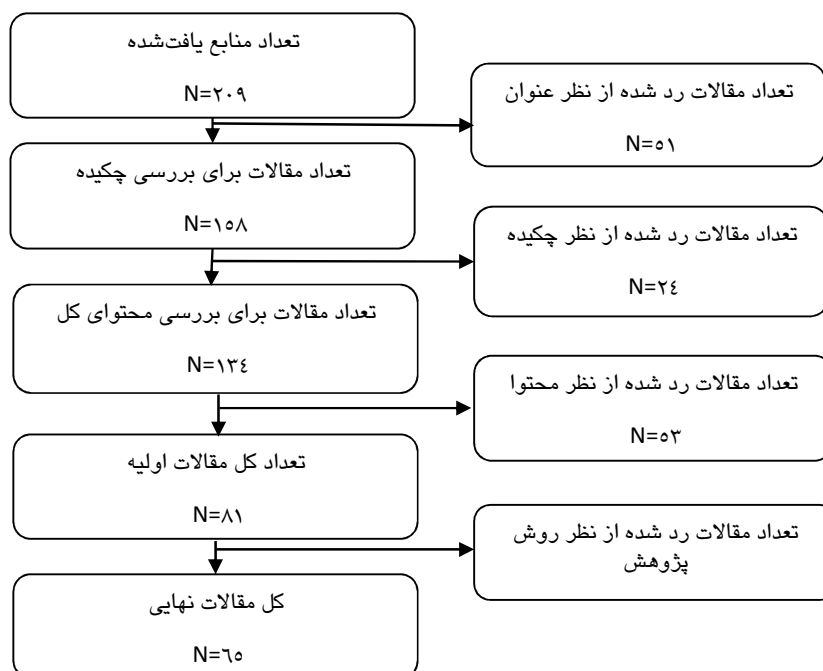
در این پژوهش پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی با تمرکز بر مقالات مرتبط با حکمرانی خوب الکترونیک بین سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۸ بررسی شده است. در نتیجه جست‌جو و بررسی پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف با استفاده از واژه کلیدی موضوع مورد مطالعه و عبارات جست‌وجو، در نهایت ۲۰۹ مقاله یافت شد. در جدول ۳، فراوانی مقالات شناسایی شده مرتبط با موضوع پژوهش در هر یک پایگاه‌های اطلاعاتی نشان داده شده است.

جدول ۳. پایگاه‌های اطلاعاتی و مقالات شناسایی شده

| پایگاه اطلاعاتی | فراوانی مقالات شناسایی شده | بازه زمانی          |
|-----------------|----------------------------|---------------------|
| Magiran         | ۱۵                         | از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۸ |
| Noormags        | ۱۰                         | از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۸ |
| Ebsco           | ۲۱                         | از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۸ |
| Proquest        | ۱۳                         | از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۸ |
| Emerald         | ۳۰                         | از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۸ |
| Science Direct  | ۲۸                         | از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۸ |
| Sage            | ۴۰                         | از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۸ |
| Springer        | ۱۶                         | از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۸ |
| Scopus          | ۲۶                         | از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۸ |

### ۳-۳- گام سوم: جستجو و انتخاب مقاله‌های مناسب

برای انتخاب مقاله‌های مناسب بر اساس الگوریتم نشان داده شده در شکل ۲، پارامترهای مختلفی مانند عنوان، چکیده، محتوا و روش پژوهش مورد ارزیابی قرار گرفته است.



شکل ۲. الگوریتم انتخاب مقاله‌های نهایی مورد بررسی در پژوهش حاضر

### ۳-۴- گام چهارم: استخراج نتایج

در این مرحله مقالات بر اساس مرجع مربوط به هر مقاله شامل نام و نام خانوادگی نویسنده، به همراه سال انتشار مقاله و اجزای هماهنگی بیان شده که در هر مقاله به آن‌ها اشاره شده است، طبقه‌بندی گردید. در نهایت، ۱۷۹ کد از مقالات موردنظر استخراج شد.

### ۳-۵- گام پنجم: تجزیه و تحلیل و تلفیق یافته‌های کیفی

در این پژوهش، ابتدا برای تمام عوامل استخراج شده از مطالعات پیشین، کدی در نظر گرفته شده است، سپس با در نظر گرفتن مفهوم هر یک از این کدها، هر کدام در یک مفهوم مشابه دسته‌بندی و به این ترتیب مفاهیم پژوهش مشخص گردید؛ به عنوان نمونه، پنج موضوع سرمایه، بودجه اختصاص داده شده، وجود داده‌های باز دولتی و وجود منابع انسانی دارای دانش و مهارت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات که به کرات در مطالعات پیشین مورد بحث قرار گرفته است، به عنوان چهار کد انتخاب شدند و با توجه به اینکه این عوامل به عنوان منابع اولیه مورد نیاز برای استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک مطرح می‌شوند، جزء مفاهیم منابع مورد نیاز در نظر گرفته شدند که به همراه تجهیزات و زیرساخت‌ها و بستر زمینه‌ای شکل‌گیری حکمرانی خوب الکترونیک، مقوله الزامات حکمرانی خوب الکترونیک را تشکیل دادند. بر اساس تحلیل‌های صورت گرفته به کمک روش تحلیل محتوا روی ۶۵ مقاله نهایی انتخاب شده، در مجموع تعداد ۴ مقوله، ۱۹ مفهوم و ۱۷۹ کد برای استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک در این پژوهش کشف و برچسب‌گذاری شدند. یافته‌های حاصل از این مرحله بیانگر آن است که تاکنون چنین مطالعه نظام‌مند و جامعی انجام نشده و هر یک از مطالعات، بر جنبه خاصی از حکمرانی خوب الکترونیک تمرکز داشته‌اند و به صورت یک چارچوب یکپارچه ارائه نشده‌اند. در جدول ۴، کدهای نهایی استخراج شده مرتبط با هر مقوله و مفهوم نشان داده شده است.

جدول ۴. مقوله‌بندی یافته‌ها

| مقوله‌ها                      | مفاهیم               | کدها                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الزامات حکمرانی خوب الکترونیک | تجهیزات و زیرساخت‌ها | فناوری اطلاعات و ارتباطات، اینترنت پرسرعت و امن، ایجاد پورتال، طراحی وب، ایجاد پلتفرم (سیستم عامل)، وجود شبکه‌های مخابراتی، وجود شبکه‌های اجتماعی، ایجاد رایانش ابری، استفاده از تلفن همراه، استفاده از رایانه، و وجود کیوسک‌ها (مراکز ارائه‌دهنده خدمات الکترونیک دولت به شهروندان) |
|                               | منابع مورد نیاز      | سرمایه فیزیکی، بودجه اختصاص داده شده، وجود داده‌های باز دولتی، و منابع انسانی دارای دانش و مهارت استفاده از ICT                                                                                                                                                                      |

| مقوله‌ها                      | مفاهیم                                       | کدها                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | بستر زمینه‌ای شکل‌گیری حکمرانی خوب الکترونیک | شرایط و بستر مالی-اقتصادی، شرایط و بستر اجتماعی-فرهنگی، شرایط و بستر فناورانه، شرایط و بستر بین‌المللی، و شرایط و بستر قانونی-حقوقی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| استقرار حکمرانی خوب الکترونیک | آمادگی الکترونیک                             | توانمندسازی کارکنان و شهروندان، ظرفیت‌سازی سیستم‌های داخلی دولت، سازوکارهای فرآیندی (تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی استراتژیک برای IT و تعیین چارچوب نظارت و کنترل فرایندها)، سازوکارهای ساختاری (تعیین روش‌ها، اشکال مدیریت و اولویت‌بندی سرمایه‌گذاری در IT)، سازوکارهای ارتباطی (پشتیبانی از مدیریت عملیاتی IT)، سازوکارهای تعاملی (تعامل روابط میان IT و با دیگر بخش‌های سازمان)، وجود جامعه مدنی سازمان‌یافته، ایجاد چارچوب‌های قانونی مرتبط با ICT، قابلیت استفاده از ICT توسط افراد، آموزش مهارت‌های استفاده از ICT، آگاهی شهروندان از قوانین مرتبط با ICT، وجود مدیران دارای مهارت و دانش استفاده از ICT، ساختار سازمانی منعطف، سواد فنی افراد در استفاده از ICT، بوروکراسی‌زدایی، بسترسازی برای تأمین امنیت روانی سرمایه‌گذاری در راستای استقرار دولت الکترونیک، استانداردسازی فرایندهای الکترونیک، ایجاد نظام‌های مدیریت دانش، ایجاد اطلاعات الکترونیکی، تمرکززدایی، و فرهنگ‌سازی |
|                               | معماری الکترونیک                             | ایجاد سیستم‌های پشتیبانی ارائه اطلاعات به کاربران، طراحی زیرساخت‌ها، یکپارچه‌سازی نرم‌افزارها، سخت‌افزارها، داده‌ها، معماری پایگاه داده، مهندسی مجدد فرایندهای اداری، تغییرات ساختاری، و کوچک‌سازی دولت                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                               | بازیگران حکمرانی خوب الکترونیک               | دولت، شهروندان، بخش خصوصی، نهادهای مدنی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| استقرار حکمرانی               | تدوین استراتژی‌های                           | جهت‌گیری سیاست‌ها در راستای استفاده از ICT، برخورداری از چشم‌انداز استراتژیک برای توسعه پایدار، شفافیت چشم‌انداز و اهداف کلیدی حکمرانی خوب الکترونیک، توجه به مزایای استفاده از ICT، مشخص نمودن اقدامات علمی، عملی و قابل اندازه‌گیری برای دستیابی به چشم‌انداز،                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| مقوله‌ها                      | مفاهیم                       | کدها                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| خوب الکترونیک                 | حکمرانی خوب الکترونیک        | برآورد منابع موردنیاز برای حکمرانی خوب الکترونیک، درک مشترک افراد از منافع و ارزش‌های اساسی، تعیین سازوکارها و چگونگی دستیابی به ارزش‌ها و منافع مشترک، داشتن افق و دورنمایی روشن از حکمرانی مطلوب، وجود بینشی گسترده و درازمدت نسبت به آینده، اتخاذ سیاست‌هایی برای حفاظت از منافع بلندمدت جامعه                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| استقرار حکمرانی خوب الکترونیک | نقش‌ها و وظایف بازیگران      | تأمین بودجه عمومی و توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیک توسط دولت، تدوین مقررات، ارزش‌ها، خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌های دولت الکترونیک توسط دولت، حمایت سیاسی از استقرار دولت الکترونیک توسط دولت، بسیج و تجهیز منابع محلی به‌منظور استقرار دولت الکترونیک توسط جامعه مدنی، درک صحیح مسائل و موضوعات محلی توسط جامعه مدنی، تسهیل تعاملات میان دولت، شهروندان و کسب‌وکار توسط جامعه مدنی، فراهم کردن مبنای آزادی و برابری در استفاده از خدمات دولت الکترونیک برای همه افراد توسط جامعه مدنی، سازمان‌دهی و آموزش جوامع محلی در استفاده از خدمات دولت الکترونیک توسط جامعه مدنی، کارکردهای نظارتی بر اقدامات و فعالیت‌های دولت الکترونیک توسط جامعه مدنی، ارائه تسهیلات و امکانات به‌منظور استقرار دولت الکترونیک توسط بخش خصوصی، تبلیغات در مورد خدمات و اقدامات دولت الکترونیک توسط بخش خصوصی، ارتقای استانداردهای فعالیت‌ها و اقدامات دولت الکترونیک توسط بخش خصوصی |
|                               | مدیریت حکمرانی خوب الکترونیک | مدیریت منابع انسانی، برنامه‌ریزی استراتژیک، مدیریت تغییر، کنترل و نظارت فرایندها، هماهنگی میان بازیگران، ایجاد یکپارچگی میان فعالیت‌ها، مدیریت پروژه و برنامه‌ها، مدیریت عملکرد، سازمان‌دهی فعالیت‌های بازیگران، ایجاد همکاری میان بازیگران، برنامه‌ریزی و استفاده مناسب از منابع، میانجی‌گری میان دیدگاه‌های مختلف، حسابرسی بخش مالی، و ارزیابی عملکردها                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| مقوله‌ها                         | مفاهیم             | کدها                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| استقرار حکمرانی<br>خوب الکترونیک | اداره الکترونیک    | بهبود عملکرد داخلی بخش دولتی، کیفیت ارتباطات درون سازمان‌های دولتی، بهبود فرایندهای دولتی، الکترونیکی کردن فرایندهای سازمانی، تقویت ظرفیت اداری و اجرایی مؤسسات دولتی، و فرایندمحوری به جای فردمحوری،                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                  | امنیت سایبری       | حفظ حریم خصوصی افراد، ایجاد شناسه کاربری، ایجاد امضای دیجیتال، اعتبار و اطمینان از اطلاعات، امکان بازیابی اطلاعات، امنیت رایانه، امنیت شبکه، امنیت خدمات الکترونیکی، محرمانه بودن اطلاعات، میزان واقعی بودن قوانین امنیتی، و تساوی افراد در برابر قوانین مربوط به امنیت الکترونیک                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| توسعه حکمرانی<br>خوب الکترونیک   | شفافیت الکترونیک   | دسترسی به اطلاعات و فرایندهای دولت الکترونیک توسط شهروندان، وجود اطلاعات کافی و قابل فهم در رسانه‌ها در رابطه با اقدامات و فعالیت‌های دولت الکترونیک، شفافیت در چگونگی تصمیمات اخذشده توسط تصمیم‌گیرندگان، آزاد گذاشتن جریان اطلاعات الکترونیک، آشکار و صریح بودن اقدامات دولت الکترونیک، فعالیت آزاد رسانه‌ها، و اعتبار اطلاعات ارائه شده                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                  | پاسخگویی الکترونیک | ورود رویه‌های قانونی و نظارت جامعه مدنی بر عملکرد دولت الکترونیک، عمل به وعده‌های داده شده به مردم توسط مسئولین، انجام اقدامات توسط مقامات براساس الزامات و انتظارات شهروندان، پذیرش مسئولیت شکست، بی‌کفایتی و یا نقض در کار توسط مقامات، اصلاح خدمات کشوری برای ارتقای خدمت‌گرایی و صلاحیت حرفه‌ای توسط دولت الکترونیک، تقویت اخلاق خدمت‌رسانی به مردم در بخش عمومی توسط دولت الکترونیک، انتشار داده‌ها درباره کیفیت حکمرانی الکترونیک، ترویج سازوکارهای بازخورد از مردم به ارائه‌دهندگان خدمات الکترونیک، فراهم بودن فرصت برای طرح سؤال از سوی جامعه در مورد فعالیت‌های دولت الکترونیک، حساس‌رسی و ممیزی اثربخش، و وجود سازوکارهایی برای بازخواست سازمان‌ها |
|                                  |                    | ایجاد تعاملات خارجی (G2G, G2C و G2B)، ایجاد ظرفیت‌های فناوری و مدیریتی برای اداره دولت الکترونیک،                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| مقوله‌ها                       | مفاهیم             | کدها                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| توسعه حکمرانی<br>خوب الکترونیک | جامعه الکترونیک    | ایجاد تعامل با جامعه مدنی، ایجاد جوامع آنلاین، حمایت از حقوق بشر، تقویت حقوق شهروندی، و به‌روز کردن دانش ICT در افراد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                | دموکراسی الکترونیک | ایجاد اقدام جمعی از طریق جذب و توانمندسازی شهروندان در فرایندهای سیاسی، مشارکت الکترونیک، ایجاد ساختارها و فرایندهای ایجادکننده تعاملات میان دولت و مردم، ارتقای تعامل میان نهادهای دولتی و شهروندان، ارائه اطلاعات به شهروندان، مشاوره الکترونیک و امکان گفتگوی دوطرفه دولت و شهروندان، افزایش حقوق و آزادی‌های مدنی، تقویت جامعه مدنی، ایجاد کانال‌های جدید برای مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری و فرایندهای سیاست‌گذاری، عدم تمرکز سیاسی، برخورداری شهروندان از حقوق سیاسی، حضور و نقش بیشتر احزاب، تشکله‌ها و انجمن‌ها در تصمیم‌گیری‌ها، و برخورداری شهروندان از آزادی‌های سیاسی        |
|                                | خدمات الکترونیک    | بهبود ارتباطات دولت با شهروندان، استاندارد کردن خدمات، قابلیت اطمینان به خدمات، گسترش دامنه خدمات با تمرکز بر ذینفعان، بهبود سطح خدمات دولتی، ایجاد فرصت‌های برابر برای همه افراد در استفاده از خدمات، دسترسی یکسان همه شهروندان به اطلاعات و خدمات، و بهبود کیفیت خدمات عمومی                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| نتایج حکمرانی خوب الکترونیک    | اثربخشی            | افزایش مسئولیت‌پذیری دولت، کسب‌وکار و شهروندان، افزایش شفافیت سیاسی و اداری فعالیت‌های دولتی، راحتی و سهولت بیشتر شهروندان در استفاده از خدمات و دسترسی به اطلاعات دولتی، کاهش فساد، افزایش کارآمدی دولت، افزایش رضایت شهروندان نسبت به خدمات دولت، برقراری عدالت در جامعه، بهبود اخلاقیات در جامعه، محوریت قوانین در جامعه، تعامل بهتر دولت با کسب‌وکار و شهروندان، مدیریت مؤثرتر دولت، افزایش اعتبار دولت از دید شهروندان و کسب‌وکار، افزایش هماهنگی در سطوح مختلف دولت، مدیریت مؤثر اطلاعات، ایجاد رفاه در جامعه، تأمین نیازهای جامعه، بهبود کیفیت عملکرد دولت، تحقق بیانیه چشم‌انداز، |

| مقوله‌ها | مفاهیم | کدها                                                                                                                                                                                   |
|----------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |        | خدمت‌رسانی به‌هنگام و مفید به شهروندان، افزایش اعتماد شهروندان به دولت، افزایش مشروعیت دولت، رضایت‌مندی افراد از دولت، بهبود کیفیت نظام اداری، و استقلال خدمات همگانی از فشارهای سیاسی |
|          | کارایی | کاهش هزینه‌های دولت، افزایش درآمدهای پایدار دولت، کاهش زمان ارائه خدمات و اطلاعات به شهروندان، صرفه‌جویی در بودجه و منابع دولت، و استفاده پایدار از منابع طبیعی                        |

### ۳-۶- گام ششم: کنترل کدهای استخراجی

به‌منظور کنترل کدهای استخراجی، زمانی که دو رتبه‌دهنده پاسخگویان را رتبه‌بندی می‌کنند و قصد سنجش میزان توافق این دو رتبه‌دهنده را دارند، از شاخص کاپا<sup>۱۴</sup> استفاده می‌شود [۳۶، ص ۱۴]. برای کنترل مفاهیم استخراجی، از مقایسه نظر پژوهشگر با یک خبره استفاده شده است. شاخص کاپا بین صفر و یک نوسان دارد و هرچه مقدار سنج به عدد یک نزدیک‌تر باشد، نشان می‌دهد که توافق بین رتبه‌دهندگان وجود دارد [۳۷، ص ۱۱۵]. مقدار شاخص با استفاده از نرم‌افزار SPSS در سطح معناداری ۰/۰۰۰ عدد ۰/۷۱۷ محاسبه شد که در جدول ۵، نشان داده شده است. با توجه به کوچک‌تر بودن عدد معناداری از ۰/۰۵ فرض استقلال کدهای استخراجی رد می‌شود. همچنین، استخراج کدها از پایایی مناسبی برخوردار بوده است.

جدول ۵. مقادیر اندازه توافق

| مقدار                                  | انحراف استاندارد | عدد معناداری |
|----------------------------------------|------------------|--------------|
| ۰/۷۱۷<br>۱۴۹                           | ۰/۰۵۵            | ۰/۰۰۰        |
| کاپای مقدار توافق<br>تعداد موارد معتبر |                  |              |

تحلیل محتوا، مرحله‌ای از فرایند اطلاعاتی است که به‌وسیله آن محتوای ارتباطات با استفاده از به‌کارگیری مجموعه‌ای از قوانین طبقه‌بندی‌شده و نظام‌دار تغییر و تبدیل می‌یابد و به‌صورت

داده‌های خلاصه‌شده و قابل‌مقایسه درمی‌آید. روش آنتروپی شانون<sup>۴۲</sup> پردازش داده‌ها را در مبحث تحلیل محتوا بسیار قوی انجام می‌دهد. آنتروپی شانون در تئوری اطلاعات، شاخصی است که برای اندازه‌گیری عدم اطمینان به‌وسیله یک توزیع احتمال بیان می‌شود. روش‌های متعددی برای تعیین وزن شاخص‌ها وجود دارد؛ یکی از بهترین این روش‌ها، آنتروپی شانون است. در روش آنتروپی شانون ابتدا پیام‌ها برحسب مقوله‌ها به تناسب هر پاسخگو در قالب فراوانی شمارش می‌شود، سپس با استفاده از بار اطلاعاتی هر مقوله، درجه اهمیت هر یک محاسبه می‌گردد [۳۸، ص ۱۱۵]. در این پژوهش از روش آنتروپی شانون به دلیل قدرت آن و سادگی محاسبه استفاده شده است. بر این اساس، میزان پشتیبانی پژوهش‌های گذشته از یافته‌های این پژوهش به صورت آماری نشان داده می‌شود. برای محاسبه بار اطلاعاتی عدم اطمینان و ضریب اهمیت به ترتیب از رابطه ۱ و ۲ استفاده می‌شود.

رابطه ۱:

$$E_j = -\sum_{i=1}^m [p_{ij} \ln p_{ij}], (j = 1, 2, \dots, n) \quad K = \frac{1}{\ln m}$$

رابطه ۲:

$$W_j = \frac{E_j}{\sum_{j=1}^n E_j}$$

برای محاسبه وزن هر یک از مفاهیم نیز به محاسبه مجموع وزن کدهای آن مفهوم پرداخته شده و بر اساس وزن‌های به‌دست آمده در جدول ۶، رتبه‌بندی صورت گرفته است<sup>۴۳</sup>.

جدول ۶. رتبه‌بندی و ضریب اهمیت کدهای استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک

| رتبه در کل | رتبه در مفاهیم | ضریب اهمیت $W_j$ | عدم اطمینان $E_j$ | فراوانی | کد                              | مفاهیم               |
|------------|----------------|------------------|-------------------|---------|---------------------------------|----------------------|
| ۱          | ۱              | ۰/۰۳۵۷           | ۰/۰۰۵             | ۴۱      | فناوری اطلاعات و ارتباطات       | تجهیزات و زیرساخت‌ها |
| ۳          | ۱              | ۰/۰۳۴۸           | ۰/۰۰۹             | ۶       | منابع انسانی دارای دانش و مهارت | منابع موردنیاز       |

| رتبه در<br>کل | رتبه در<br>مفاهیم | ضریب اهمیت<br>$W_j$ | عدم اطمینان<br>$E_j$ | فراوانی | کد                                                                                     | مفاهیم             |
|---------------|-------------------|---------------------|----------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|               |                   |                     |                      |         | استفاده از ICT                                                                         |                    |
| ۳             | ۲                 | ۰/۰۳۴۸              | ۰/۰۰۲                | ۲       | محرمانه بودن<br>اطلاعات                                                                | امنیت سایبری       |
| ۳             | ۲                 | ۰/۰۳۴۸              | ۰/۰۰۴                | ۹       | امنیت شبکه                                                                             |                    |
| ۳             | ۲                 | ۰/۰۳۴۸              | ۰/۰۰۷                | ۲       | اعتبار و اطمینان از<br>اطلاعات                                                         |                    |
| ۱             | ۱                 | ۰/۰۳۵۷              | ۰/۰۰۲                | ۳       | میزان واقعی بودن<br>قوانین امنیتی                                                      |                    |
| ۲             | ۲                 | ۰/۰۳۵۳              | ۰/۰۰۹                | ۱۹      | اعتبار اطلاعات ارائه<br>شده                                                            | شفافیت الکترونیک   |
| ۲             | ۱                 | ۰/۰۳۵۳              | ۰/۰۰۵                | ۲       | ورود رویه‌های قانونی<br>و نظارت جامعه مدنی<br>بر عملکرد دولت<br>الکترونیک              | پاسخگویی الکترونیک |
| ۳             | ۱                 | ۰/۰۳۴۸              | ۰/۰۰۳                | ۶       | راحتی و سهولت<br>بیشتر شهروندان در<br>استفاده از خدمات و<br>دسترسی به اطلاعات<br>دولتی | اثربخشی            |
| ۲             | ۱                 | ۰/۰۳۵۳              | ۰/۰۰۴                | ۲۱      | کاهش هزینه‌های<br>دولت                                                                 | بهبود کارایی       |

بر اساس ضرایب به‌دست‌آمده در جدول ۶، مشخص گردید که کدهای فناوری اطلاعات و ارتباطات، منابع انسانی دارای دانش و مهارت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، محرمانه بودن اطلاعات، امنیت شبکه، اعتبار و اطمینان از اطلاعات، میزان واقعی بودن قوانین امنیتی، اعتبار اطلاعات ارائه‌شده، ورود رویه‌های قانونی و نظارت جامعه مدنی بر عملکرد دولت الکترونیک، راحتی و سهولت بیشتر شهروندان در استفاده از خدمات و دسترسی به اطلاعات دولتی و کاهش هزینه‌های دولت دارای بیشترین ضریب اهمیت می‌باشند و بالاترین رتبه را در

کل کسب کرده‌اند؛ بدین معنی که در استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک این موضوعات بیشتر موردتوجه و بررسی قرارگرفته‌اند. ازاین‌رو، می‌توان گفت که توجه به این شاخص‌ها در استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک بسیار حائز اهمیت است.

### ۳-۷- گام هفتم: ارائه یافته

براساس مطالعه پژوهش‌های پیشین و کدهای استخراج‌شده، درنهایت ۴ مقوله، ۱۹ مفهوم و ۱۷۹ کد در رابطه با استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک شناسایی شدند. اولین مقوله در استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک، الزامات آن است که به سه دسته تجهیزات و زیرساخت‌ها، منابع موردنیاز و بستر زمینه‌ای شکل‌گیری دسته‌بندی شد که در این بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و اینترنت پرسرعت و امن از مؤلفه تجهیزات و زیرساخت‌ها، منابع انسانی دارای دانش و مهارت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات از مؤلفه منابع موردنیاز و شرایط و بستر قانونی و حقوقی از مؤلفه بستر زمینه‌ای شکل‌گیری جزء پرارج‌ترین عوامل در بین مطالعات پیشین بودند. دومین مقوله از استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک، استقرار آن است که به نه دسته آمادگی الکترونیک، معماری الکترونیک، بازیگران دخیل در حکمرانی خوب الکترونیک، تدوین استراتژی‌ها، نقش‌ها و وظایف بازیگران، مدیریت و اداره الکترونیک و امنیت سایبری تقسیم شدند که در این بین نیز بازیگران دخیل در حکمرانی خوب الکترونیک که شامل دولت، بخش عمومی، نهادهای مدنی و شهروندان است از بیشترین تکرار در مطالعات گذشته برخوردار بود. سومین مقوله نیز توسعه حکمرانی خوب الکترونیک است که شامل مؤلفه‌های شفافیت الکترونیک، پاسخگویی الکترونیک، دموکراسی الکترونیک، جامعه الکترونیک و خدمات الکترونیک است. درنهایت، آخرین مقوله نتایج حکمرانی خوب الکترونیک است که در دو دسته اثربخشی و کارایی قرار گرفت. در بخش اثربخشی، راحتی و سهولت بیشتر شهروندان در استفاده از خدمات و دسترسی به اطلاعات دولتی و افزایش شفافیت سیاسی و اداری فعالیت‌های دولتی و در بخش کارایی، کاهش هزینه‌های دولت و صرفه‌جویی در بودجه و منابع دولت نسبت به سایر عوامل بالاترین رتبه را کسب کردند.

#### ۴- بحث و نتیجه‌گیری

در عصر حاضر توسعه و توسعه‌نیافتگی یکی از مهم‌ترین دغدغه و چالش‌های پیش روی دولت‌ها در کشورهای درحال‌توسعه محسوب می‌شود. ازاین‌رو، نهادهای بین‌المللی الگوی توسعه حکمرانی خوب را در این رابطه مطرح کردند. برای دستیابی به این نوع حکمرانی باید فناوری‌های جدید در فرایندها و فعالیت‌های اداری به‌کار گرفته شوند. استفاده از فناوری‌های نوین ازجمله فناوری اطلاعات و ارتباطات در فرایند حکمرانی موجب پیدایش پدیده‌ای به نام حکمرانی الکترونیک شده است. بنابراین می‌توان گفت، دستیابی به حکمرانی خوب فقط و فقط از رهگذر حکمرانی الکترونیک امکان عملیاتی و اجرایی شدن دارد. ازاین‌رو، پژوهش حاضر با هدف استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک در کشور انجام گرفت تا به عنوان نقشه راهی در این زمینه مورد استفاده مدیران و سیاست‌گذاران کشور قرار گیرد. با توجه به مطالعات انجام‌گرفته در این زمینه، درنهایت ۴ مقوله، ۱۹ مفهوم و ۱۷۹ کد در رابطه با استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک شناسایی شد که در سه مرحله بررسی و شناسایی الزامات حکمرانی خوب الکترونیک، استقرار حکمرانی خوب الکترونیک و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک قرار گرفت. بر این اساس هر یک از این مراحل به شرح ذیل می‌باشد:

##### مرحله نخست: بررسی و شناسایی الزامات حکمرانی خوب الکترونیک

در ابتدا، قبل از شروع باید الگوی توسعه حکمرانی خوب الکترونیک توسط مدیران ارشد مورد پذیرش قرار گرفته و در ادامه، الزامات حکمرانی خوب الکترونیک به‌منظور استقرار و توسعه آن مورد بررسی و شناسایی قرار گیرد؛ بدین منظور می‌توان از حکمرانی خوب الکترونیک کشورهای برخوردار با توجه به شرایط بومی کشور الگوبرداری کرد. همچنین، به‌منظور اجتناب از دام‌های پنهان می‌توان دلایل عدم توسعه حکمرانی خوب الکترونیک را در کشورهای ناموفق شناسایی و مورد بررسی قرار داد. نتایج این بررسی‌ها وضعیت مطلوب استقرار حکمرانی خوب الکترونیک را ارائه می‌دهد. همچنین، در کنار این بررسی باید تجزیه و تحلیل ظرفیت‌ها و میزان الکترونیکی‌بودن سازمان‌ها، و امکان‌سنجی تجهیزات و زیرساخت‌ها، منابع موردنیاز و بستر شکل‌گیری به‌منظور استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک مورد ارزیابی قرار گیرد تا تصویری از وضعیت موجود الزامات حکمرانی خوب الکترونیک برای توسعه آن به‌دست آید. با بررسی وضعیت مطلوب و موجود الزامات حکمرانی خوب الکترونیک می‌توان به وجود شکاف‌هایی در این مرحله

ازجمله شکاف فنی، دیجیتالی، قانونی، شناختی، و محتوا پی برد و بر این اساس، خط‌مشی‌هایی جهت کاهش این شکاف‌ها ارائه نمود.

### مرحله دوم: استقرار حکمرانی خوب الکترونیک

در مرحله استقرار حکمرانی خوب الکترونیک، ابتدا باید استراتژی‌هایی بر اساس چشم‌انداز و اهداف کلیدی حکمرانی خوب الکترونیک تدوین گردد. بدین منظور باید به شناسایی ابزار دستیابی به این اهداف، برآورد منابع موردنیاز و مزایای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و تعیین اقدامات علمی و عملی برای دستیابی به چشم‌انداز استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک پرداخت. از این‌رو، مدیران باید بینشی گسترده و دیدی درازمدت نسبت به آینده و افق و دورنمایی روشن از حکمرانی مطلوب داشته باشند تا بتوانند به اتخاذ سیاست‌هایی پیش‌بینی‌شده در قالب فرایندهای برنامه‌ریزی‌شده برای حفاظت از منافع بلندمدت جامعه و ارائه جهت‌گیری‌هایی در رابطه با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات بپردازند. در ادامه، باید بازیگران دخیل در توسعه حکمرانی خوب الکترونیک تعیین و میزان آمادگی جامعه و سازمان‌ها از نظر الکترونیکی‌شدن مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد. بدین منظور باید میزان توانمندسازی شهروندان در استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، ظرفیت‌های ایجادشده در سیستم‌های داخلی و خارجی دولتی برای الکترونیکی‌شدن و میزان برخورداری از چارچوب‌های قانونی مرتبط با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، ارزیابی و مشخص گردد. از این‌رو، مدیران باید زمینه را برای تمرکززدایی، فرهنگ‌سازی، ایجاد اطلاعات الکترونیک و نظام‌های مدیریت دانش، شناسایی و جذب افراد دارای دانش و مهارت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، بوروکراسی‌زدایی، تنظیم قوانین و مقررات استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و بسترسازی برای تأمین امنیت روانی سرمایه‌گذاری در راستای استقرار دولت الکترونیک فراهم سازند. پس از آن‌که جامعه و سازمان‌ها آمادگی لازم برای توسعه حکمرانی خوب الکترونیک را کسب نمودند، باید در سازمان‌ها معماری الکترونیک صورت گیرد. در این راستا، سیستم‌های پشتیبانی ارائه اطلاعات به کاربران ایجاد، نرم‌افزارها، سخت‌افزارها، داده‌ها و زیرساخت‌ها یکپارچه، پورتال‌ها طراحی، کانال‌های الکترونیکی و پایگاه داده‌ها ایجاد و مهندسی مجدد فرایندهای اداری و کوچک‌سازی دولت انجام گیرد. همچنین، در کنار معماری الکترونیک باید وظایف و نقش هر یک از بازیگران دخیل در توسعه حکمرانی خوب الکترونیک

مشخص گردد و امنیت سایبری نیز از طریق حفظ حریم خصوصی افراد، ایجاد شناسه کاربری و امضای دیجیتال، برقراری امنیت در رایانه و شبکه‌ها، امکان بازیابی اطلاعات و حفاظت از اطلاعات دیجیتال فراهم شود. به موازات انجام این اقدامات مدیران نیز موظف هستند تا برنامه‌ریزی استراتژیک، ایجاد تیم‌کارهای کاری حمایت‌شده از سوی ذینفعان، مدیریت تغییر، مدیریت منابع انسانی، تصمیم‌گیری درباره مسائل عمومی، کنترل و نظارت فرایندها، هماهنگی میان بازیگران، ایجاد یکپارچگی میان فعالیت‌ها، مدیریت پروژه و برنامه‌ها، مدیریت مشارکت میان بازیگران، مدیریت و ارزیابی عملکرد، سازماندهی فعالیت‌های بازیگران، ایجاد همکاری میان بازیگران را بر عهده گیرند. در ادامه، پس از آن‌که آمادگی و معماری الکترونیک صورت گرفت و وظایف و نقش هر یک از بازیگران مشخص گردید، باید برنامه‌ریزی عملیاتی به‌منظور اداره الکترونیک انجام گیرد. بدین منظور باید اقدام به بهبود عملکرد داخلی بخش دولتی، مدیریت عملکرد فرایندهای دولتی، بهبود کیفیت ارتباطات درون‌سازمانی، اجرای برنامه‌های اصلاح مدیریت عمومی، بهبود فرایندهای دولتی، تبادل اسناد و یکپارچه‌سازی بین ادارات مختلف و عملیات الکترونیک نمود. پس از گذر از این مرحله باید یک ارزیابی کلی پس از اجرای برنامه‌های تعیین‌شده با توجه به یافته‌های تحلیل شکاف انجام پذیرد. درنهایت، در پایان این مرحله بسترهای لازم برای گذار به مرحله توسعه حکمرانی خوب الکترونیک فراهم می‌گردد.

#### **مرحله سوم: توسعه حکمرانی خوب الکترونیک**

در این مرحله پس از آن‌که بسترهای لازم برای گذار به توسعه حکمرانی خوب الکترونیک فراهم گردید، باید در راستای ایجاد جامعه الکترونیک، خدمات الکترونیک، شفافیت الکترونیک، پاسخگویی الکترونیک، و دموکراسی الکترونیک قدم نهاد. بر این اساس، به‌منظور توسعه جامعه الکترونیک باید ظرفیت‌های فناوری و مدیریتی را برای اداره دولت الکترونیک ارتقاء داد، دوره‌های آموزش مهارت‌های استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات را برگزار کرد، تعاملات دولت با دولت، دولت با کسب و کار و دولت با شهروندان را بهبود بخشید و جوامع آنلاین را ایجاد نمود، دانش فناوری اطلاعات و ارتباطات افراد جامعه را به‌روز کرد و حقوق شهروندی را تقویت نمود. همچنین، به‌منظور توسعه خدمات الکترونیک باید اقدام به بهبود ارتباطات دولت با شهروندان، ارائه معاملات الکترونیک بدون وجود ساختار اداری، استاندارد کردن خدمات، گسترش دامنه خدمات، افزایش جریان اطلاعات، بهبود سطح خدمات دولتی، ایجاد فرصت‌های برابر برای همه افراد جامعه

در استفاده از خدمات و دسترسی یکسان همه آنها به خدمات و بهبود کیفیت خدمات عمومی نمود. همچنین، برای توسعه شفافیت الکترونیک باید زمینه برای دسترسی شهروندان به اطلاعات و فرایندهای دولت الکترونیک و فعالیت آزاد رسانه‌ها فراهم شود، اطلاعات کافی و قابل فهم در رسانه‌ها در رابطه با اقدامات و فعالیت‌های دولت الکترونیک وجود داشته باشد، شفافیت در چگونگی تصمیمات اخذشده توسط تصمیم‌گیرندگان وجود داشته باشد و اقدامات دولت الکترونیک برای همه افراد جامعه آشکار و صریح باشد. همچنین، به منظور توسعه پاسخگویی الکترونیک باید زمینه ورود رویه‌های قانونی و نظارت جامعه مدنی بر عملکرد دولت الکترونیک فراهم گردد، اقدامات دولت الکترونیک بر اساس الزامات و انتظارات شهروندان انجام گیرد، برای ارتقای خدمت‌گرایی و صلاحیت حرفه‌ای توسط دولت الکترونیک، اصلاح خدمات کشوری صورت گیرد، داده‌هایی درباره کیفیت اقدامات دولت الکترونیک منتشر شود، حسابرسی و ممیزی اثربخش انجام گیرد و سازوکارهایی برای بازخواست سازمان‌ها اتخاذ شود. درنهایت، به منظور ایجاد دموکراسی الکترونیک باید سطح مشارکت و مشورت الکترونیک را از طریق ایجاد کانال‌های جدید افزایش داد، تعامل بین نهادهای دولتی و شهروندان را ارتقاء بخشید، حقوق و آزادی‌های مدنی را افزایش داد، اقدام جمعی را از طریق جذب و توانمندسازی شهروندان در فرایندهای سیاسی بهبود بخشید و زمینه را برای آزادی بیان، و حضور و نقش بیشتر احزاب و گروه‌ها در فرایند حکمرانی فراهم ساخت. درنهایت، نتایج به دست آمده از توسعه حکمرانی خوب الکترونیک را می‌توان براساس میزان بهبود اثربخشی (ازجمله معیارهایی مانند افزایش مسئولیت‌پذیری دولت، کسب‌وکار و شهروندان، راحتی و سهولت بیشتر شهروندان در استفاده از خدمات و دسترسی به اطلاعات، کاهش فساد، افزایش کارآمدی دولت، برقراری عدالت در جامعه، افزایش رضایت شهروندان نسبت به خدمات دولت، بهبود اخلاقیات در جامعه، حاکمیت قانون، مدیریت مؤثرتر دولت، افزایش اعتبار دولت از دید شهروندان و کسب‌وکار، افزایش هماهنگی در سطوح مختلف دولت، مدیریت مؤثرتر اطلاعات، ایجاد رفاه، بهبود کیفیت عملکرد دولت، تأمین نیازهای جامعه، افزایش مشروعیت دولت، بهبود کیفیت تدوین و اجرای سیاست‌ها، و بهبود کیفیت نظام اداری) و بهبود کارایی (ازجمله معیارهایی مانند کاهش هزینه‌ها و افزایش درآمدهای پایدار دولت، کاهش زمان ارائه خدمات و اطلاعات به شهروندان و صرفه‌جویی در بودجه و منابع دولت) مورد ارزیابی قرار داد تا میزان موفقیت استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک مشخص گردد.

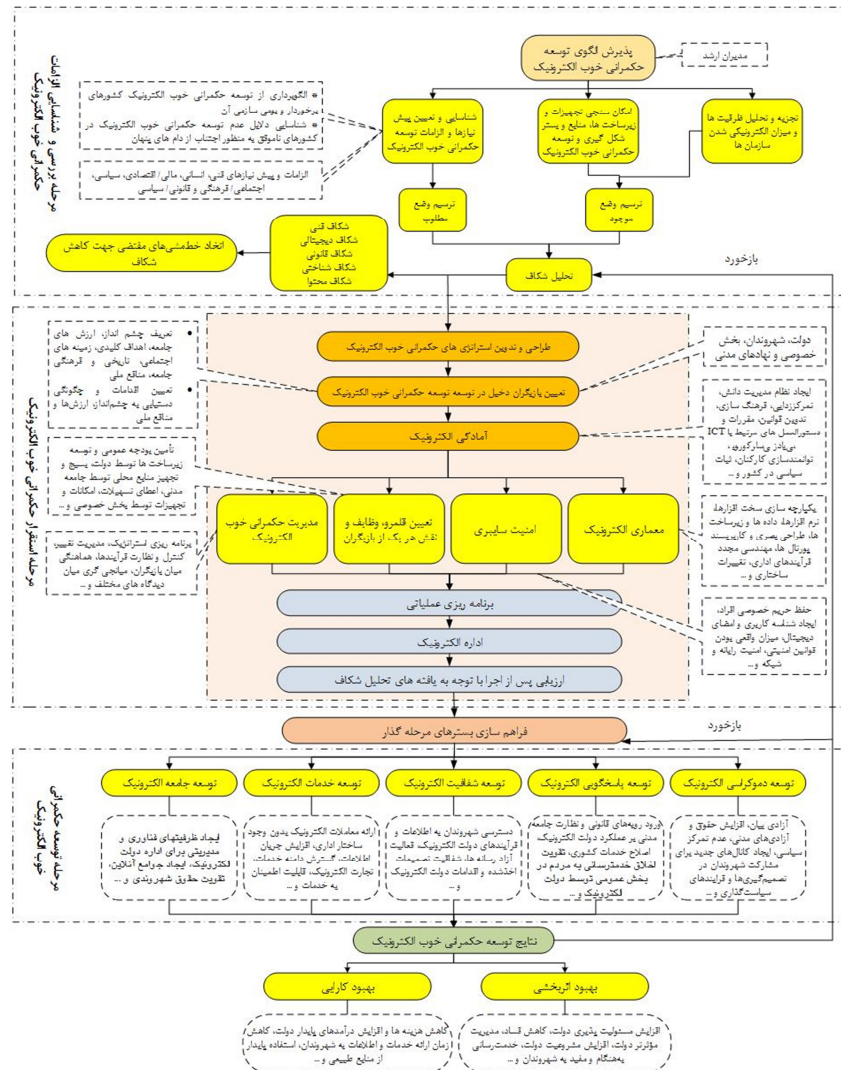
همچنین، در تمام مراحل استقرار و توسعه حکمرانی الکترونیک، به‌طور مداوم باید بازخوردهایی به مراحل بررسی و شناسایی الزامات حکمرانی خوب الکترونیک و استقرار آن داده شود تا با توجه به شرایط و نیازهای پیش رو، تصمیمات لازم و صحیح اتخاذ گردد. شکل ۳، الگوی جامع استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک را نشان می‌دهد.

با توجه به مطالب بیان‌شده، الگوی ارائه‌شده در این پژوهش نقشه راه جامع و مناسبی برای استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک در کشور محسوب می‌شود. از طرف دیگر، در مقایسه با نتایج پژوهش‌های پیشین می‌توان گفت، نتایج و ابعاد حکمرانی خوب الکترونیک که در پژوهش‌های پیشین مورد بحث قرار گرفته، در الگوی نهایی این پژوهش منظور و در تدوین الگو مورد استفاده قرار گرفته است؛ اما مطالعات پیشین [۳۰] [۳۱] [۴] [۳۲] [۳۳] [۳۴] [۱۰] [۳۵] ابعاد مختلفی از حکمرانی خوب الکترونیک را معرفی کرده‌اند، لیکن پژوهش حاضر با ارائه الگوی استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک سعی نموده است، میزان پراکندگی یافته‌ها را کاهش داده و بر انسجام و یکپارچگی بیشتر تأکید نماید. در نهایت، با توجه به نتایج به‌دست آمده از این پژوهش پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

۱. به تصمیم‌گیرندگان حوزه حکمرانی پیشنهاد می‌گردد، برنامه‌ریزی‌های لازم را با الگوبرداری از حکمرانی خوب الکترونیک در کشورهای موفق در این زمینه و با توجه به شرایط بومی کشور به‌منظور استقرار و توسعه حکمرانی خوب از طریق حکمرانی الکترونیک در دستور کار خود قرار دادند تا از این رهگذر با بهبود اثربخشی و کارایی سیستم حکمرانی از مزایایی همچون افزایش مسئولیت‌پذیری و مشروعیت دولت، کاهش فساد، افزایش درآمدهای پایدار دولت و کاهش هزینه‌ها و زمان ارائه خدمات و اطلاعات به شهروندان، بهره‌مند گردند.

۲. با توجه به اینکه اجرای اثربخش برنامه‌های تحول نظام اداری کشور می‌تواند زمینه‌ساز توسعه هر چه بیشتر حکمرانی خوب و الکترونیک باشد، به مدیران بخش دولتی، خصوصی و مدنی پیشنهاد می‌شود، اجرای دقیق برنامه‌های تحول را مورد ارزیابی قرار داده و از این طریق زمینه بهبود روند توسعه حکمرانی خوب الکترونیک را در کشور فراهم کنند.

۳. به پژوهشگران و محققان علاقه‌مند به تحقیق در زمینه مسائل مرتبط با حکمرانی پیشنهاد می‌شود، وضعیت بلوغ حکمرانی خوب الکترونیک را در کشور بررسی کرده و الگویی گام به گام را به‌منظور ارزشیابی فرایند استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک ارائه نمایند.



شکل ۳. الگوی جامع استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک (منبع: پژوهش حاضر)

## ۵- پی‌نوشت‌ها

1. Governance
2. Good Governance
3. World Bank
4. International Monetary Fund
5. Modern public management
6. Responsibility
7. Transparency
8. Rule of Law
9. Participation
10. Accountability
11. Consensus Oriented
12. Efficiency
13. Effectiveness
14. Justice and Fairness
15. Information and Communication Technology
16. Electronic Governance
17. Good e-Governance
18. Public Administration
19. E-Services
20. E-Transparency
21. E-Participation
22. E-Responsibility
23. E- Community
24. E-Democracy
25. Bala & Verma
26. Ahmed
27. Sapru & Sapru
28. Salam
29. Zhang
30. Primary data
31. Secondary data
32. Systematic literature review
33. Meta-Analysis
34. Meta-Synthesis
35. Meta-Theory
36. Meta-Ethnography
37. Meta-Summary
38. Meta-Ethnography
39. Grounded Theory Review
40. Sandelowski & Barroso

41. Kappa Index

42. Shannon Entropy

۴۳. به دلیل حجم زیاد اطلاعات جدول، محقق کدهایی که رتبه‌های اول تا سوم را در مفاهیم به‌دست آورده‌اند، در جدول بیان کرده است.

## ۶- منابع

- [1] Zahiri, A. (2015). Ecological Ratio of Good Governance Pattern. *Journal of political science*, 17(66), pp. 87-111. [In Persian].
- [2] Emam-Jomezade, S.J., Shahram-nia, A.M., Safarian-Gamekhani, R.A. (2016). Good governance model; co-operative society and efficient government in development management. *Journal of Political Science*, 12(36), pp. 7-40. [In Persian].
- [3] Razmi, M.j., Sedighi, S., Rezayian, S. (2015). Requirements for good governance to achieve human development. *Journal of Developmental and Planning Economics Research*, 4(2), pp. 51-57. [In Persian].
- [4] Moghadasi, A.R., Manian, A., Gholipour, R.A., Hassan-zade, A.R. (2016). Designing a Good Electronic Governance Model in Iran's E-Learning. *Journal of Information and Technology Management*, 8(3), pp. 591-620. [In Persian].
- [5] Arayi, V., Ghasemi, A., Moeini-far, Y. (2017). Policy Recommendations Obstacles to Good Governance in Public Administration (Case Study: Minoodasht Governorate and Municipality). *Journal of Strategic Studies in Public Policy*, 7(25), pp. 113-133. [In Persian].
- [6] Hajilou, S. (2017). Good governance and development, *Journal of promising Iran*, 107, pp. 78-80. [In Persian].
- [7] Eshghi, M., Sarlak, M.A., Darvish, H., Mousavi, m. (2019). Designing and Explaining the Pattern of the Entrepreneurial Organization in the Banking Industry of Iran (Case Study: Refah Bank), *Journal of Management Researches in Iran*, 23(2), pp. 1-23. [In Persian].

- [8] Sar-Abadi, A., Tabatabaeiyan, S.H.A., Mir-Moezi, S.H., Amiri, M. (2016). Improving the quality of policy in science and technology with the Iranian Islamic approach: a qualitative study, *Modern researches in decision making*, 1(1), pp.167-188. [In Persian].
- [9] Madon, Sh. (2015). ICT4D and E-Governance. The International Encyclopedia of Digital Communication and Society, First Edition.
- [10] Salam, M.A. (2013). E-Governance for Good Governance through Public Service Delivery, Master's Thesis of Arts in Governance and Development, *Institute of Governance Studies, BRAC University, Bangladesh*.
- [11] Mimbi, L., Kyobe, M. (2017). Public Perceptions of the Role of IT in Resolving Governance Challenges in a Transition State: THE Case of Tanzania. *The electronic Journal of information systems in developing countries*, 78(1), pp. 1-25.
- [12] Coicaud, J.M. (2016). Administering and Governing with Technology: The Question of Information Communication Technology and E-Governance. *Journal of Global Policy*, 7(2), pp. 296-300.
- [13] Ilyas, M. (2016). E-Governance Practices and Models; Options for Pakistan. Institute for Strategic Studies, *Research and Analysis (ISSRA)*, pp. 43-64.
- [14] Ghorbani-zade, V.A., Elyasi, F. (2016). The Impact of Cultural and Technical Factors on Electronic Governance. *Journal of Organizational Culture Management*, 14(2), pp. 521-540. [In Persian].
- [15] Kolbedari, A., Sobhiye, M.H., Ebrahimi, S.N.A. (2018). Develop a theoretical model of governance that affects the performance of large-scale multi-organizational civil partnership projects. *Journal of Management Researches in Iran*, 22(4), pp. 73-101. [In Persian].
- [16] Derakhshan, R., Najaf-Beigi, R., Danesh-fard, K.A., Pilevari, N. (2017). Pathology of Good Governance Components (Accountability, Justice and Justice) in Markazi Jihad Agricultural Organization. *Journal of Ethical Research*, 8(2), pp.

- 89-104. [In Persian].
- [17] Kwaku Kyem, P. (2016). Mobile Phone Expansion and Opportunities for E-Governance in Sub-Saharan Africa. *The electronic Journal of information systems in developing countries*, 75(6), pp. 1-15.
- [18] Koivisto, I. (2014). Varieties of Good Governance: A Suggestion of Discursive Plurality. *International Journal for the Semiotics of Law - Revue internationale de Sémiotique juridique*, 27(4), pp. 587-611.
- [19] Maleki, M. (2016). Investigating the performance of the municipality in the framework of good and worthy urban governance (studied: Ilam city areas). *Journal of Ilam culture*, 17(52 & 53), pp. 62-81. [In Persian].
- [20] Moghadasi, A.R., Manian, A. (2014). Electronic Governance; Replacement or Transformation. *Journal of Information Technology*, 10(4), pp. 65-72. [In Persian].
- [21] Jahangir Alam, M. (2012). E-Governance in Bangladesh: Present Problems and Possible Suggestions for Future Development. *International Journal of Applied Information Systems (IJ AIS)*, 4(8), pp. 21-25.
- [22] Mahundu, F. (2016). E-Governance: A Socialogocal Case Study of the Central Admission System in Tanzania. *The electronic Journal of information systems in developing countries*, 76(1), pp. 1-11.
- [23] Dash, S., Pani, S.K. (2016). E-Governance Paradigm Using Cloud Infrastructure: Benefits and Challenges. *International Conference on Computational Modeling and Security*, Bengaluru, India, pp. 843-855.
- [24] Tang, C. (2013). Perumal, R.; The characteristics and values of e-governance and the role of e-democracy. *International Journal of Humanities and Management Sciences*, 1(1), pp. 142-145.
- [25] Saeed, M. (2012). E-governance service delivery-an assessment of community information center model in India. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), pp. 1344-1359.

- [26] Nobari. N., Rahimi, M. (2010). Good Urban Governance: An Undoubted Need, Tehran City Studies and Planning Center, *Danesh Shahr*, 11. [In Persian].
- [27] Zwahr, T., Finger, M. (2010). Enhancing the e-Governance Model: Enterprise Architecture as a Potential Methodology to build a Holistic Framework. *Competence Centre e-Governance*, EPFL, Lausanne, 1015, Switzerland.
- [28] Rostam-zade, N., Afshari, K., Alam, Z., Ghorbani, S. (2019). Presenting a good e-governance model in the Ministry of Sports and Youth. *Journal of Sports Management Studies*, 11(56), pp. 43-62. [In Persian].
- [29] Ghodousi, M., Mahmoudi, J. (2017). Electronicization Causes Tendency to Good Governance or Good Governance Causes Electronic Tendency: Current Trends and Future Predictions. *Journal of Future management research*, 28(110), pp. 105-113. [In Persian].
- [30] Bala, M., Verma, D. (2018). Governance to Good Governance through e-Governance: A critical review of Concept, Model, Initiatives & Challenges in India. *International Journal of Management, IT & Engineering*, 8(10), pp. 244-269.
- [31] Ahmed, B. (2018). The Linkage between E-governance and Good Governance: An Analysis on Bangladesh Public Administration. *Humanities and Social Sciences*, 6(4), pp. 114-120.
- [32] Sapru, R.K., Sapru, Y. (2014). Good Governance through E- Governance with Special Reference to India. *Indian Journal of Public Administration*, 60(2), pp. 313-331.
- [33] Zhang, J. (2005). Good Governance through E-Governance? *Journal of E-Government*, 2(4), pp. 39-71.
- [34] Baniasad, R., Bagheri-Meibodi, M., Bladian, S.M. (2018). Systematic study of strategic management research in selected scientific-research journals selected in the country: Swimming research gaps and guidelines for future researches. *Strategic Management Research*, 24(71), pp. 31-63. [In Persian].

- [35] Raeeyat-Pishe, S., Ahmadi-Kohanali, R., Abbas-nejad, T. (2016). Applying a superior quality approach to provide a comprehensive model of supply chain sustainability assessment. *Modern researches in decision making*, 1(1), pp. 139-165. [In Persian].
- [36] Pour-Ezzat, A.A. (2015). An Introduction to Scientific Research Methodology (Development of the Research Resource and its Defense). Tehran: *Meidanchi publication*, [In Persian].
- [37] Nazari, M., & Dastar, H. (2019). The determinants of the pricing of a supermarket: an over-the-top approach. *Journal of Research in New Marketing Research*, 8(1), pp. 1-20. [In Persian].
- [38] Dehghani, M., Yaghoubi, N.M., Mougheli, A.R., & Vazife, Z. (2016). A three-layer pattern for Feasibility and establishment of knowledge management by Meta-Synthesis Method (Integrated approach). *Journal of public Organization Management*, 3(4), pp. 93-107. [In Persian].
- [40]
- [33] Soltani, F., Shahin, A., Shayemi, A. (2018), Design of Talent Excellence Model Using Systematic Review and Qualitative Review Approach in Isfahan Gas Company, *Journal of Human Resources Management in Oil Industry*, 8(32), pp. 51-83. [In Persian].

## **Designing an Establishment and Development Model of Good Electronic Governance Using Meta-synthesis Approach**

**Adele Deghati<sup>1\*</sup>, Nour Mohammad Yaghoubi<sup>2</sup>, Amin Reza Kamalian<sup>3</sup>,  
Masoud Dehghani<sup>4</sup>**

1. PhD. candidate, Department of Management, Faculty of Management and Economics, University of Sistan and Blouchestan, Zahedan, Iran.

2. Professor, Department of Management, Faculty of Management and Economics, University of Sistan and Blouchestan, Zahedan, Iran.

3. Associate Professor, Department of Management, Faculty of Management and Economics, University of Sistan and Blouchestan, Zahedan, Iran.

4. Assistant Professor, Faculty of Management and Humanities, Velayat University, Iranshahr, Iran.

Receive: 8/05/2019

Accept: 18/04/2020

### **Abstract**

One of the new approaches to development is the good governance model, which can be achieved through e-governance. Given the extensive literature and the lack of a comprehensive and indigenous model for good e-government in the country, the present study aims to design a model for the establishment and development of good e-governance based on systematic review of articles and their analysis using a Meta-synthesis method. For this purpose, after searching the databases in the period of 2000 to 2018, finally 85 articles were selected and by analyzing their content, the relevant dimensions and codes were extracted and the importance and priority of each was determined using Shannon entropy. Based on research findings, Information and communication technology codes, Human resources with knowledge and skills in the use of information and communication technology, Confidentiality of information, network security, credibility and reliability of information, the reality of security laws, the validity of the information provided, the entry of legal procedures and civil society oversight of e-government performance, ease and convenience of citizens in using services and access to government information and the reduction of government spending were the most important factors among the 19

---

\* Corresponding Author's E-mail: Adele.deghati68@pgs.usb.ac.ir

dimensions of establishing and developing good e-governance. Finally, After the research steps, the model of establishing and developing good e-governance was presented in three stages of reviewing and identifying the requirements, establishment and development of good e-governance.

**Keywords:** Good e-governance, Stablishment, Development, systematic review, Meta-synthesis Approach