

تاریخ دریافت: ۹۹/۱/۱۰

تاریخ پذیرش: ۹۹/۴/۳

فصلنامه خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت

سال دهم / شماره سی و ششم / زمستان ۱۳۹۸

ارائه الگوی مفهومی توسعه دولت الکترونیک: بررسی توسعه دولت الکترونیک در برنامه اصلاح نظام اداری

خسرو نوری^۱ - هادی همتیان^{۲*} - حسن فراتی^۳ - فرشاد فائزی رازی^۴

چکیده

زمینه: امروزه دولت‌ها در سراسر جهان در حال نوسازی خدمات عمومی و روشهای ارائه آنها همراه با تعامل با شهروندان از طریق بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات هستند؛ دولت جمهوری اسلامی ایران نیز اقدامات اساسی از جمله ایجاد سازمان ملی فضای مجازی و خط‌مشی‌گذاری ذیل سیاستهای کلی نظام اداری صورت داده است. بر این اساس توسعه دولت الکترونیک که از محورهای خط‌مشی اصلاح نظام اداری است مورد بررسی قرار گرفت.

هدف: ارائه الگویی مفهومی از مفاهیم و مقولات توسعه دولت الکترونیک.

روش‌ها: پارادایم تحقیق تفسیری است و با رویکردی استقرایی از استراتژی نظریه داده‌بنیاد استفاده شد تا علاوه بر داده‌های حاصل از بررسی متون و اسناد مربوطه، از نظرات کارشناسان و خبرگان امر نیز استفاده شود؛ به این ترتیب که با نمونه‌گیری گلوله‌برفی از ۷ تن در ۱۱ جلسه مصاحبه به عمل آمد. در این تحقیق از نرم‌افزار maxqda برای تجزیه تحلیل استفاده شده است.

یافته‌ها: استخراج ۱۰ مقوله پایه، ۵۴ مفهوم و تعیین روابط بین آنها در قالب یک الگوی مفهومی.

نتیجه‌گیری: با ارتقاء کیفیت سیاست‌گذاری، تأمین منابع، سرمایه‌گذاری کارا و مؤثر به توسعه دولت الکترونیک سرعت داده و در این راستا تجربیات موفق سایر دولتها مد نظر قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: دولت الکترونیک، دولت دیجیتال، نظریه داده‌بنیاد، برنامه اصلاح نظام اداری

^۱ گروه مدیریت دولتی، واحدسمنان، دانشگاه آزاداسلامی، سمنان، ایران.

^۲ گروه مدیریت دولتی، واحدسمنان، دانشگاه آزاداسلامی، سمنان، ایران. (نویسنده مسئول) h.hematian@semnaniau.ac.ir

^۳ گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

^۴ گروه مدیریت صنعتی، واحدسمنان، دانشگاه آزاداسلامی، سمنان، ایران.

مقدمه

شده است لذا دولت الکترونیک در رئوس برنامه‌ریزی‌ها قرار گرفته تا امکان دسترسی به خدمات دولتی تسهیل شده، کیفیت خدمات و ارائه آنها توسعه و بهبود یابد، گردش اطلاعات در دولت سریع شود، شفافیت بیشتر، فساد کمتر و توانمندسازی شهروندان همگانی شود. (اکبری به نقل از لاو^۳، ۱۳۹۸). از سوی دیگر امروزه دستیابی به حکومت الکترونیکی برای بهبود سطح ارائه خدمات به شهروندان، هدف اصلی بسیاری از کشورهای در حال توسعه شده است و این امر باعث شده تا آنها با هدف دستیابی به خدمات عمومی عادلانه، پاسخگو، مؤثر و شفاف، در فن آوری مدرن سرمایه گذاری کنند و دولت الکترونیک را به عنوان پله ای برای افزایش مفاهیم ذکر شده بپذیرند، در این خصوص موفقیت و بقای یک دولت بستگی به ساختارهای اداری موجود و همچنین استراتژیهای فناوری و تلاش‌های دولت برای دستیابی به اهداف هزاره و اهداف تعیین شده خود دارد (اوامبا مسنج و چپوا، ۲۰۱).

بر اساس آنچه که ذکر شد می‌توان گفت استقرار و توسعه دولت الکترونیک جهت انجام تغییرات در فرآیندهای دولتی نظیر تمرکز زدایی، بهبود کارایی و اثربخشی بسیار مؤثر است و بدین سبب است، که در سال‌های اخیر، به طور جدی در دستور کار قرار گرفته است و دولتمردان هوشمند نیروهای خود را در راه تحقق آن بسیج کرده‌اند و درصدد برآمده‌اند تا فرآیندهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی را با کمک فناوری نوین اطلاعات و ارتباطات اصلاح نموده و با شیوه کارآمدتری به ارائه خدمات بپردازند. در نظام اداری جمهوری اسلامی ایران این مهم درک شده است به طوری که در دولت‌های نهم، دهم، یازدهم و دوازدهم دولت الکترونیک یکی از محورهای اصلی برنامه‌های اصلاح نظام اداری بوده است و از نظر ساختاری با نگاهی حرفه‌ای گرا بر آن واحدهای تخصصی طراحی شده است.

در هزاره سوم اولاً، عوامل متعددی زمینه ساز توسعه دولت الکترونیک بوده اند که همگی ناشی از رشد فناوری و پیچیده تر شدن زندگی بشر است و به تبع آن دولت‌ها ناگزیرند برای پاسخ به شهروندان و رفع نیازهایشان به سوی الکترونیکی کردن خدمات روی آورند، از این جمله عوامل می‌توان به رشد فناوری اطلاعات و ارتباطات، جذابیت سرمایه گذاری در این بخش، گسترش استفاده از اینترنت، تغییر نیازها و انتظارات شهروندان و بنگاه‌های اقتصادی و غیر اقتصادی و الزامات جهانی شدن، اشاره نمود (رضایی، ۱۳۹۶)؛ دوماً، یکی از مهم‌ترین مقولات در جامعه اطلاعاتی، پدیده دولت الکترونیک است تا با استقرار و توسعه آن بتوان چابکی، کارایی و اثربخشی دولت و تسهیل دسترسی به خدمات و اطلاعات با کیفیت و همچنین افزایش شفافیت و پاسخگویی را فراهم نمود؛ همچنین انتظارات افراد در ارتباط با نحوه و کیفیت ارائه خدمات به‌طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد، به همین دلیل ایجاد دولت الکترونیک نه تنها یک الزام برای جوامع کنونی است، بلکه ابزاری برای توسعه کشورها است (مرکز ملی فضای مجازی، ۱۳۹۶).

از طرفی می‌توان گفت دولت الکترونیک با پیدایش مدیریت عمومی جدید^۱ (NPM)، اهمیت بیشتری یافته است، از ویژگی‌های اصلی NPM ارتقاء مسئولیت پذیری، اثربخشی و کارایی مدیریت دولتی، بازاریابی، پاسخگویی، عدم تمرکز و تغییر دولت، به گونه ای که بیشتر پاسخگوی نیازهای شهروندان باشد، و در نهایت داده‌های دولت باز^۲ (OGD) می‌توان برشمرد (بوعلیا کلونین، ۲۰۱۷:۲). همچنین گسترش اینترنت نیز تحولات عمیقی در ساختار، مدیریت و مفهوم خدمات دولتی به وجود آورده است و آثار آن در انجام وظایف اصلی دولت همچون جمع آوری مالیات، اجرای مقررات و حتی امور دفاعی نسبت به قبل بیشتر آشکار

دولت‌های یازدهم و دوازدهم به منظور تسهیل در تمرکززدایی، تفویض اختیارات و ایجاد فرصت‌های برابر و التزام به اسناد بالادستی کشور از جمله سند چشم انداز ۲۰ ساله و سیاست‌های توسعه، توجه به بسترسازی تفکر استراتژیک به جای تفکر صرفاً مبتنی بر برنامه ریزی، و همچنین به منظور ارتقای نقش تسهیل‌گری و هدایت‌گری دولت و انجام اصلاحات در نظام اداری کشور در راستای سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، سیاست « نقشه راه اصلاح نظام اداری » را مشتمل بر هشت برنامه، در یکصد و شصت و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۱۴ تصویب کرد و در ادامه مسیر اجرای نقشه راه، برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم را در ده محور برنامه‌ای برای بازه زمانی سه ساله (سال ۱۳۹۷ الی ۱۳۹۹) تنظیم نمود. یکی از محورهای اصلی در هر دو سیاست برنامه توسعه دولت الکترونیک است. از آنجا که لازمه بهبود سیاست‌ها اندازه‌گیری و سنجش برنامه‌های اجرا شده آنها است، پژوهش حاضر در صدد آن است بررسی نماید که « ابعاد، مقولات پایه و مفاهیم توسعه دولت الکترونیک در برنامه اصلاح نظام اداری چیست؟ » و « روابط بین آنها چگونه است؟ » و در نهایت الگویی مفهومی و نظریه‌ای میانی برخاسته از داده ارائه نماید.

پیشینه نظری پژوهش

دولت الکترونیک^۴

بررسی ادبیات دولت الکترونیک حاکی از آن است که تعریف واحدی برای دولت الکترونیک وجود ندارد و این مسئله ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری است. به طور کلی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثربخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه‌پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمان‌های تابعه آن، بین دولت و

شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی، دولت الکترونیک اطلاق می‌شود. برخی از تعاریف دولت الکترونیک بدین قرار است:

- می‌توان دولت الکترونیک را به عنوان کاربرد فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به ویژه اینترنت به منظور تقویت دسترسی به خدمات دولتی و توزیع آن‌ها به نفع شهروندان، شرکت‌ها و کارمندان بخش عمومی تعریف کرد (صباغیان، ۱۳۸۵).

- دولت الکترونیک به عنوان حلقه‌ای مرکزی، رابط بین استراتژی‌ها، فرآیندهای سازمانی و فناوری بنا دارد به نحو مؤثری خدمات را به مشتریان و گروه‌های ذی‌نفع ارائه دهد (شریفی و زارعی، ۲۰۰۴).

- دولت الکترونیک عبارت است از استفاده از اینترنت و شبکه گسترده جهانی^۵ به منظور ارائه اطلاعات به شهروندان خود (ملل متحد^۶، ۲۰۰۱: ۱). یا به بیانی دیگر دولت الکترونیک به معنی ارتباط بین دولت و شهروندان به وسیله رایانه و شبکه است (ایوانس^۷ و ین^۸، ۲۰۰۹: ۲۰۰۶).

توسعه دولت الکترونیک

اندیشکده «مک کینزی» در گزارشی با بررسی وضعیت دیجیتالی شدن دولت‌های ملی مطالعاتی داشته که نشان می‌دهد دولت‌های برای تسهیل آغاز و پیشبرد خدمات عمومی دیجیتالی ۵ وظیفه عمده بر عهده دارند: «ارایه راهبرد و اهداف دیجیتالی جامع و کامل، ایجاد بسترهای مشترک فناوری اطلاعات، تعریف استانداردهای فنی، تسهیل ایجاد تغییرات از طریق وضع قوانین، انجام و حمایت از طرح‌های پایلوت در راستای کمک به بخش عمومی برای ایجاد مهارت‌های مهم (انعامی علمداری، ۱۳۹۶).

اولین گام در تعیین راهبرد دولت الکترونیک دستیابی به مفهومی جامع و کامل از آن

میزان آمادگی سازمانی برای استقرار دولت الکترونیک را تعیین کند.

• تعریف فرآیند و مراحل استقرار دولت الکترونیک (انباری، ۱۳۹۱).

مؤلفه‌های اثر گذار بر دولت الکترونیک

هر چند دولت الکترونیکی ارائه خدمات به عموم را بهبود می‌بخشد، با این حال عوامل بسیاری وجود دارد که مانع اجرای صحیح آن می‌شود. این عدم موفقیت‌ها یا شکست‌های توسعه دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه، دولت‌ها را برای انجام تحقیقات در مورد موانع پیشه رو توسعه دولت الکترونیک ترغیب می‌کند.

روسی و دیگران (۲۰۱۸) تحقیقات زیادی را در رابطه با توسعه دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه، مورد مطالعه و بررسی قرار دادند و نتایج آنها را جمع بندی نموده اند که در جدول ۱ به آنها اشاره است.

است، بدین معنا که سیاستگذاران باید بدانند که دقیقاً در پی دست یافتن به چه چیزی هستند و دومین گام، تعیین قلمرو نفوذ و گسترش آن است. پس از این مرحله باید نسبت به تدوین استراتژی اقدام شود. این استراتژی از این لحاظ حائز اهمیت است که برنامه‌های عملی مهندسی مجدد فرآیندها و رویه‌ها را به گونه‌ای که در راستای دولت الکترونیک و حمایت کننده آن باشد، هدایت کرده و همچنین گام‌های اولیه حرکت را تعیین می‌سازد و باید دربرگیرنده مراحل ذیل باشد؛

- تعریف ساختار دولت الکترونیک و اجزا و عناصر کلیدی آن.
- تعیین مخاطبان و کاربران دولت الکترونیک.
- ترسیم چشم اندازی که به سادگی قابل درک باشد و در برگیرنده نتایج مورد انتظار از دولت الکترونیک باشد.
- تعیین اهداف عملیاتی که قابل سنجش و قابل اندازه گیری باشند.
- تعیین خط مشی‌های لازم به منظور حمایت از تحقق مطلوب دولت الکترونیک تعریف شیوه‌ای که

جدول ۱: مؤلفه‌های اثر گذار دولت الکترونیک

| نام مؤلفه | اجزاء |
|-----------------------|---|
| عوامل زیر ساخت فناوری | ۱) عدم مهارت‌های فن آوری در بین رهبران |
| اطلاعات | ۲) عدم مهارت‌های فن آوری در بین کارمندان |
| | ۳) عدم مهارت‌های فنی در بین شهروندان |
| | ۴) عدم مهارت‌های فنی در بین معلولین |
| | ۵) فقدان مدارک لازم برای کارمندان / توسعه دهندگان IT فناوری دولتی |
| | ۶) کمبود سخت افزار و / یا تعمیر و نگهداری و / یا به روز شده |
| | ۷) کمبود نرم افزار و / یا تعمیر و نگهداری و / یا به روز شده |
| | ۸) عدم وجود سیستم‌های ارتباطی |
| | ۹) فقیر / کمبود اطلاعات رقمی |
| | ۱۰) عدم وجود سیستم‌های ادغام |
| | ۱۱) عدم قابلیت همکاری |
| | ۱۲) عدم تحرک ضبط |
| | ۱۳) در دسترس بودن و حفظ داده ها |
| عوامل مدیریتی | ۱) خوب مراقبت از بالای هرم در حالت اداری |
| | ۲) نیروی کار و مقاومت در برابر تغییر |

| نام مؤلفه | اجزاء |
|----------------|---|
| عوامل فرهنگی | ۳) عدم شفافیت |
| | ۴) گردش نیروی کار |
| | ۵) همکاری و هماهنگی |
| | ۱) تقسیم دیجیتال |
| | ۲) عدم آگاهی |
| عوامل قانونی | ۳) عدم اعتماد |
| | ۱) بروزرسانی قوانین جهت شناسایی اسناد و معاملات الکترونیکی |
| | ۲) فقدان قوانین حمایتی و تسهیل کننده از سیاست توسعه دولت الکترونیک. |
| عوامل بودجه ای | ۳) وجود قوانین دست و پاگیر که اینک مانع توسعه دولت الکترونیکی شود |
| | ۱) کمبود بودجه |
| | ۲) کمبود منابع بودجه |
| | ۳) عدم مدیریت منابع در دسترس |
| | ۴) فساد و سوءاستفاده از پول عمومی |

(مأخذ روسی و دیگران ۲۰۱۸)

ال. نعمت و همکاران (۲۰۱۳) ده عامل موفقیت دولت الکترونیکی را در سه بخش سازمانی، فناوری اطلاعات و مردمی معرفی کردند که عبارتند از: بودجه، زیرساخت فناوری اطلاعات، سیاست و مسائل حقوقی، کارایی رایانه کاربر، سیستم پاداش برای شهروندان، مقاومت در برابر تغییر شهروندان، چشم انداز و استراتژی دولت الکترونیک، آموزش شهروندان، پشتیبانی مدیریت عالی (از نوع سیاسی) و آگاهی شهروندان از مزایای دولت الکترونیک.

ارزیابی دولت الکترونیک بر اساس گزارش سازمان ملل شاخص توسعه دولت الکترونیک^۹ (EGDI) بر اساس سه مولفه خدمات آنلاین^{۱۰}، زیرساخت های ارتباطی^{۱۱} و سرمایه انسانی^{۱۲} که در شکل ۱ نمایش داده شده است. و اجزای این مؤلفه ها در جدول ۲ نشان داده می شود.



شکل ۱: مولفه های شاخص توسعه دولت الکترونیک

جدول ۲: اجزای مؤلفه‌های شاخص توسعه دولت الکترونیک

| نام مؤلفه | اجزاء |
|-----------------|--|
| خدمات آنلاین | ارائه اطلاعات و خدمات دولتی در فضای مجازی |
| زیرساخت ارتباطی | ضریب نفوذ اینترنت درصد مشترکین تلفن همراه درصد مشترکین تلفن ثابت در مشترکین اینترنت پرسرعت ثابت درصد مشترکین اینترنت پرسرعت بی سیم |
| سرمایه انسانی | درصد بزرگسالان باسواد درصد ثبت نام ناخالص برای تحصیل مدت تحصیل میانگین سطح تحصیلات |

پیشینه تجربی شده و توجه اندیشمندان و پژوهشگران را به خود پس از گذشته بیش از چهار دهه از انقلاب جمهوری اسلامی ایران و تجربیات کسب شده در حوزه تدوین و اجرای خط مشی‌های عمومی، اهمیت و ضرورت ارزیابی خط مشی‌های عمومی احساس کرده و توجیه کرده است. پژوهشگران خط مشی‌ها را بر اساس مسأله‌ای عمومی و فرآیند خط مشی‌گذاری مورد مطالعه و بررسی قرار می‌دهند که در جدول ۳ به چندی از آنها اشاره می‌شود.

جدول ۳: مطالعات پیشین دولت الکترونیک

| عنوان پژوهش | پژوهشگران و سال پژوهش |
|---|-----------------------|
| عنوان: تعیین عوامل مؤثر بر توسعه دولت الکترونیک در جهان در حال توسعه: مطالعه موردی زامبیا هدف: شناسایی عوامل توسعه دولت الکترونیک در دولت زامبیا روش: تحلیل آماری | بوعلیا کلونین، ۲۰۱۷ |
| عنوان: تأثیر عوامل زمینه‌ای در موفقیت دولت الکترونیک در لبنان: شکاف متن-ساختار. هدف: شناسایی عوامل و اقدامات موفقیت و شکست توسعه دولت الکترونیک در دولت لبنان روش: تحلیل آماری | چماس، ۲۰۱۷ |
| عنوان: عوامل موفقیت و عدم موفقیت در پروژه‌های دولت الکترونیک: پرونده‌ای از مصر هدف: بررسی عوامل مدیریتی مؤثر در موفقیت و شکست پروژه‌های دولت الکترونیک روش: دلالت پژوهی - بررسی تحقیقات | الکادی، ۲۰۱۳ |
| عنوان: کاربرد دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه هدف: بررسی سیاست‌ها و پیامدهای دولت هند در دستیابی دولت الکترونیک برای عموم روش: دلالت پژوهی | سینگ سودی، ۲۰۱۶ |
| عنوان: فاکتورهای محتوا و ارزش عمومی خدمات الکترونیک دولت در کنیا هدف: تعیین رابطه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات با ارزش عمومی خدمات دولت الکترونیک، تعیین رابطه بین سرمایه انسانی با ارزش عمومی خدمات دولت الکترونیک و تعیین رابطه بین حکومت بر ارزش عمومی خدمات دولت الکترونیک. روش: ترکیبی (اکتشافی و توصیفی) | کاموا و دیگران، ۲۰۱۷ |

| عنوان پژوهش | پژوهشگران و سال پژوهش |
|--|----------------------------------|
| <p>عنوان: توسعه خدمات جدید در دولت الکترونیک: شناسایی فاکتورهای مهم موفقیت</p> <p>هدف: ارائه الگویی است که عوامل مهم مؤثر در موفقیت در پروژه‌های توسعه خدمات جدید (NSD) در دولت الکترونیک (دولت الکترونیک) را شامل شود.</p> <p>روش: تحلیل محتوا</p> | <p>آنجلوپولوس، ۲۰۱۰</p> |
| <p>عنوان: چالش‌های دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه: بررسی ادبیات</p> <p>هدف: تعیین چالش‌های پیش رو توسعه دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه</p> <p>روش: بررسی سیستماتیک^{۱۳}</p> | <p>روسی و دیگران، ۲۰۱۷</p> |
| <p>عنوان: شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش سامانه دریافت الکترونیکی اظهارنامه‌های مالیاتی با استفاده از تئوری رفتار برنامه ریزی شده</p> <p>هدف: شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش سامانه دریافت الکترونیکی اظهارنامه‌های مالیاتی؛ بررسی رابطه علی بین متغیرهای پذیرش سامانه دریافت الکترونیکی اظهارنامه‌های مالیاتی؛ تعیین میزان اهمیت هر یک از عوامل مؤثر برای هر دو گروه از استفاده‌کنندگان سامانه دریافت الکترونیکی اظهارنامه‌های مالیاتی و مشخصی که از این سامانه استفاده نمی‌کنند؛ و ارائه مدلی برای پذیرش سامانه دریافت الکترونیکی اظهارنامه‌های مالیات</p> <p>روش: تحلیلی - استنباطی</p> | <p>مهدوی و شیدایی، ۱۳۹۱</p> |
| <p>عنوان: عوامل کلیدی موفقیت^{۱۴} در اجرای دولت الکترونیک در اردن</p> <p>هدف: شناسایی عوامل کلیدی مؤثر در موفقیت دولت الکترونیک</p> <p>روش: تحلیل محتوا</p> | <p>م. ال نعمت و دیگران، ۲۰۱۳</p> |

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر نوع هدف کاربردی است و پارادایم تحقیق تفسیری است که با رویکردی استقرایی از استراتژی پژوهش کیفی نظریه برپایه استفاده نموده است. بدین ترتیب که در گام اول مطالعات و تحقیقات در رابطه با دولت الکترونیک خصوصاً در کشورهای در حال توسعه مورد بررسی و تأمل قرار داد؛ در گام دوم اسناد مربوط به توسعه دولت الکترونیک جمع آوری و مورد بررسی قرار گرفت و در گام سوم تا دستیابی به کفایت نظری، تعداد ۱۱ مصاحبه نیمه ساختار یافته عمیق با ۷ تن از خبرگان، که با روش گلوله برفی انتخاب شدند، انجام گرفت. انتخاب جهت‌دار نمونه‌ها، کمک می‌کند تا نمونه‌های انتخاب‌شده همواره متوجه تئوری در حال شکل‌گیری باشد؛ بنابراین می‌توان گفت، نمونه‌گیری جهت‌دار، فرایند جمع‌آوری داده برای تحلیل مقایسه‌ای است که با هدف تسهیل شکل‌گیری نظریه به کار گرفته می‌شود

(دانایی‌فرد و امامی، ۱۳۸۶: ۷۸). در گزینش خبرگان سعی شد آنها حائز معیارهای لازم از جمله، برخورداری از تجربه اجرایی در سطوح عالی و میانی، دست اندر کار در حوزه خط مشی گذاری نظام اداری و دارای تحصیلات عالی کارشناسی ارشد یا دکتری باشند. اسناد اصلی مورد بررسی در این پژوهش مستندات کاربردی سال‌های مختلف هستند که مهمترین آنها عبارتند از:

- ۱۳۹۳- سازمان مدیریت و برنامه ریزی: نقشه راه اصلاح نظام اداری؛ توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری؛ دوره اول (۱۳۹۴-۱۳۹۶).
- ۱۳۹۶- سازمان مدیریت و برنامه ریزی: نقشه راه اصلاح نظام اداری؛ توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری؛ دوره اول (۱۳۹۷-۱۳۹۹).
- ۱۳۹۶- برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری.

- ۱۳۹۷- شیوه نامه استانی - توسعه دولت الکترونیک.
 - ۱۳۷۸- شورای عالی انفورماتیک: سیاست‌های استراتژیک فناوری اطلاعات برای برنامه سوم.
 - ۱۳۸۱- شورای عالی اطلاع رسانی: برنامه توسعه کاربری فناوری اطلاعات؛ تکفا.
 - ۱۳۸۱- مرکز تحقیقات مخابرات ایران: سند راهبردی توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات.
 - ۱۳۸۴- مرکز تحقیقات مخابرات ایران: نظام ملی فناوری اطلاعات، ارتباطات و چارچوب آن.
 - ۱۳۸۴- شورای عالی افتا: سند راهبردی امنیت فضای تبادل اطلاعات کشور؛ افتا.
 - ۱۳۸۴- دفتر همکاری‌های فناوری: بیانیه راهبرد ملی توسعه فناوری اطلاعات کشور.
 - ۱۳۸۴- وزارت بازرگانی: مطالعات تجارت الکترونیکی؛ متا.
 - ۱۳۸۴- مرکز فناوری اطلاعات نهاد ریاست جمهوری: سند دولت الکترونیک ج.ا.ا.
 - ۱۳۸۴- شورای عالی اطلاع رسانی: طرح تکفا۲.
 - ۱۳۸۴- وزارت بازرگانی: سیاست نامه گواهی دیجیتال ریشه ملی.
 - ۱۳۸۶- دفتر همکاری‌های فناوری: پیش نویس نظام جامع فناوری اطلاعات کشور.
 - ۱۳۸۶- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات: سند راهبردی نظام جامع فناوری اطلاعات کشور.
 - ۱۳۸۶- قانون مدیریت خدمات کشوری: فصل پنجم؛ فناوری اطلاعات و خدمات اداری.
 - ۱۳۸۷- سازمان پدافند غیرعامل: سند راهبردی پدافند غیرعامل در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات.
 - ۱۳۸۹- مجلس شورای اسلامی: قانون جرایم رایانه‌ای.
 - ۱۳۸۹- مرکز فناوری اطلاعات نهاد ریاست جمهوری: چارچوب تعامل پذیری دستگاه‌های دولتی.
 - ۱۳۹۰- سازمان مدیریت: معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی: نقشه جامع دولت الکترونیک.
 - ۱۳۹۲- سازمان فناوری اطلاعات: نقشه جامع دولت الکترونیک.
 - ۱۳۹۳- شورای عالی فناوری اطلاعات: ضوابط فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیک.
- داده ها در نظریه داده بنیاد از طریق کد گذاری‌های سه گانه باز^{۱۵}، محوری^{۱۶} و انتخابی^{۱۷} پالایش شده اند. مفهوم سازی در نظریه بر پایه بر این فرض است که انتزاع باید عمیق و مفهوم ساز باشد و ریشه در زمینه مورد مطالعه داشته باشد نه اینکه حاصل نظریات پیشین بوده یا حاصل ذهنی غیر استقرایی و جهت دار محقق باشد. محقق در روند کدگذاری این پژوهش ضمن پایبندی به این موضوع به اصل بی طرفی نیز پایبند بوده است.
- مرحله نخست کدگذاری*
- «کدگذاری باز» که عبارت است از نسبت دادن کدهای مفهومی و مقوله ای به هر کوچکترین واحد معنادار از محتوای متنی هدف (فراستخواه، ۱۳۹۶: ۱۵۲). این مرحله از کار تحقیق را چارمز با مفاهیمی مثل کد گذار اولیه^{۱۸} نیز کانونی توضیح می‌دهد، چون پایه مفهوم سازی در نظریه داده بنیاد (جی تی) است و پراکندگی دادها را مثل نوری در کانون مقولات جمع می‌کند و به آنها قوت معنایی می‌بخشد (همان منبع به نقل از چارمز ۵۸-۴۸:۲۰۰۶). هر مضمون در پژوهش داده بنیاد باید دارای یک نشانگر منحصربه‌فرد باشد تا با آن شناخته شود و بتواند قابلیت ارجاع دهی به آن را در مراحل بعدی به شیوه‌ای آسان فراهم نماید. از این نشانگرها در مراحل مفهوم سازی و مقوله بندی استفاده می‌شود تا هر یک از مفاهیم و مقولات مستند گردند. در

مفاهیم و مقولات به دست آمده پدیده اصلی در زمینه و موقعیت موضوع تحقیق کشف شود و همانطور که در شکل ۲ نمایش داده شده است، طی این فرایند از داده ها به مفاهیم و از مفاهیم به طیف مفهومی و از طیف مفهومی به مقوله ها و از مقوله ها به خوشه های مقوله ای دست یافته و در نهایت محورهای اصلی کشف می شود (فراستخواه، ۱۳۹۵: ۱۵۸).

در پژوهش حاضر در پایان این مرحله مفاهیم استخراج شده بررسی و میان مفاهیم هم خانواده پیوند برقرار شد و بر اساس این بلوک ها مقوله های اصلی پدیده اصلی انتزاع می یابند.

مرحله سوم کدگذاری

«کدگذاری انتخابی»، به تکوین نظریه و کشف ارتباط میان مقوله های به دست آمده در شیوه ی کدگذاری محوری پرداخته شده است. بر اساس مدل پارادایمی نظریه داده بنیاد شرایط علی، شرایطی هستند که موجب پدیدار شدن پدیده ی اصلی یا همان فرآیند مورد پژوهش می شوند. مراد از راهبردها، تعاملات خاصی است که از پدیده ی اصلی حاصل می شود. شرایط زمینه ای، شرایط ویژه ی درونی هستند که بر راهبردها اثر می گذارند و نهایتاً، پیامدها، نتایجی هستند که از به کارگیری راهبردها به وجود می آیند (بازرگان، ۱۳۸۹: ۱۰۳).

استراوس و کوربین^{۱۹}، کدگذاری انتخابی را به همراه کدگذاری باز و محوری این گونه تشریح می کنند که؛ در کدگذاری باز، تحلیلگر به پدید آوردن مقوله ها و ویژگی های آنها می پردازد و سپس می کوشد مشخص کند که چگونه مقوله ها در طول بعدهای تعیین شده تغییر

پژوهش حاضر، کدگذاری باز همزمان با گام های اول و دوم داده های گردآوری شده در قالب جداولی، سیر تکاملی خود را طی کرده است. برای نمایش کدگذاری مفاهیم از حرف «C» استفاده شده است که نمونه آن در جدول ۴ نمایش داده شده است. برای نمونه نشانگرها چنین معنی می شوند:

- نشانگر ۱۳.س.ج. doc-1 به معنای سیزدهمین مضمون از سند چشم انداز است.

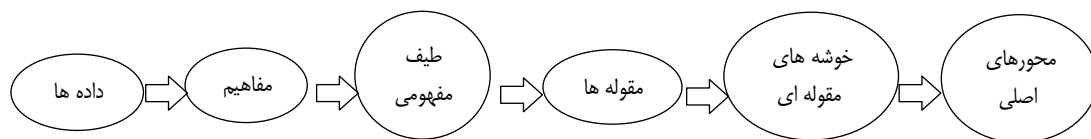
- نشانگر ۴۵.ب.ا.ن. doc-7-1 به معنای چهل و پنجمین مضمون از برنامه اصلاح نظام اداری دوره اول است.

- نشانگر ۱. inf-s-1 به معنای اولین مضمون داده های حاصل از مصاحبه با مجری ارزیابی (استانی) نظام اداری است.

مرحله دوم کدگذاری

هیچ مرز مشخصی میان کدگذاری باز و محوری وجود ندارد و میان آن دو رفت و برگشت وجود دارد و هر دو به صورت تکوینی به وجود یافته و بسط می یابند تا زمانی که در جریان گردآوری داده ها و کدگذاری ها دیگر داده ی جدیدی بدست نمی آید و به تبع آن مفاهیم جدیدی در ارتباط با موضوع شناسایی و انتزاع نمی آید ادامه دارند (۱۳۹۵: ۱۷۰).

در این مرحله از طریق «کدگذاری محوری»، مقوله ها ساماندهی می شوند؛ محقق مفاهیم و مقولات بدست آمده از کدگذاری باز را باهم مقایسه، ترکیب و ادغام می کند، تقلیل و تلخیص می کند، می چلانند، می آمیزد و با خلاقیت فکری و انتزاعی کل معنایی بدست آمده را در چند محور اصلی یا در چند ربط نظری مرتب سازی می کند. مهمترین لازمه موفقیت این مرحله آن است که که با امعان نظرهای مکرر در



شکل (۲): فرایند تقلیل داده ها در کدگذاری ها

می‌کند. در کدگذاری محوری، مقوله‌ها، نظام‌مند بهبود می‌یابد و با زیر مقوله‌ها پیوند داده می‌شود؛ با این حال، این‌ها هنوز مقوله‌های اصلی نیست که در نهایت برای تشکیل آرایش نظری بزرگ‌تر یکپارچه شود، به طوری که نتایج پژوهش شکل نظریه پیدا کند. کدگذاری انتخابی فرایند یکپارچه‌سازی و بهبود مقوله‌ها است (لی، ۲۰۰۱: ۵۰).

دو کدگذار استفاده کرده است؛ لذا داده‌های گرد آوری شده و همچنین اهداف پژوهش به ایشان ارائه شد در نهایت درصد توافق درون موضوعی که به عنوان شاخص پایایی پژوهش در نظر گرفته شده با استفاده از فرمول زیر محاسبه شد:

$$100 \times \frac{2 \times \text{تعداد توافقات}}{\text{تعداد کل کدها}} = \text{درصد توافق درون موضوعی}$$

در صد توافقات برابر ۸۷ درصد بود که حاکی از پایایی تحقیق دارد.

اعتبار پژوهش

نظر به کیفی بودن استراتژی داده بنیاد، در بررسی روایی و پایایی پژوهش از معیارهای کمی و رویکرد اثبات گرایانه استفاده نشد است؛ برای بررسی روایی بر اساس نظر گویا و لینکلن، شاخص‌های اطمینان پذیری،^{۲۱} تأییدپذیری،^{۲۲} انتقال پذیری،^{۲۳} و باورپذیری^{۲۴} (واعظی و محمدی به نقل از محمدپور: ۱۳۹۰: ۵۶)، مبنا قرار گرفت و باتوجه به روش گردآوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها و دستیابی به اشباع نظری مورد تأیید قرار گرفت. بر ای بررسی پایایی در این تحقیق با استفاده از تکنیک کمیته تخصصی جداولی تهیه شد تا چگونگی تعبیر و تفسیر محقق از داده‌ها نشان داده شود. همچنین در این پژوهش، محقق برای اطمینان بیشتر از پایایی پژوهش کیفی خود، از روش پایایی بین

یافته‌های پژوهش

در آغاز پژوهش داده‌ها از طریق بررسی اسناد مربوط به توسعه دولت الکترونیک و مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته جمع آوری گردید و در گام بعدی گزاره‌های کلیدی تحت عنوان «نشانه‌ها» مشخص و برچسب گذاری شد.

در ادامه بر اساس کد گذاری باز مفهوم سازی صورت پذیرفت و در قالبی مشابه جدول ۴ ارائه شده است، برای هریک از مفاهیم کد اختصاص یافت؛ هم چنانکه در جدول مشخص است، محتوای هر یک از گزاره‌های انتخابی، ممکن است دارای چند مفهوم یا کد باشد.

جدول ۴: نگاره ای از نشانه‌ها

| کد | مفهوم | نشانه‌ها: گزاره‌های کلیدی انتخابی | نشانه‌گر | منبع داده |
|------|-------|--|-----------------------|-------------------------|
| c140 | | در واقع می‌بایست قابلیت‌های پرداخت الکترونیکی | doc-17.1.1.ن.ا.ب.ش.۴۵ | شیوه نامه ارزیابی |
| c141 | | زیرتوسط دستگاه اجرایی برای هر اطلاع رسانی الکترونیکی | | برنامه اصلاح نظام اداری |
| c142 | | خدمت/ زیر خدمت فراهم باشد: دسترس پذیر بودن خدمات | | |
| c143 | | قابلیت دسترسی به استعلام الکترونیکی | | |
| C146 | | خدمت/زیرخدمت از طریق درگاه در خواست الکترونیکی | | |
| c144 | | واحد پیگیری الکترونیکی | | |
| | | قابلیت پذیرش درخواست خدمت/ زیر خدمت بصورت الکترونیکی | | |
| c145 | | قابلیت ارائه رسید الکترونیکی ارائه خدمت الکترونیکی | | |
| | | قابلیت ارائه کد رهگیری در لحظه و منحصر به فرد | | |

| کد | مفهوم | نشانه‌ها: گزاره‌های کلیدی انتخابی | نشانه‌گر | منبع داده |
|------|------------------------------|--|-------------------|---|
| C290 | | ماده ۲ - هدف از این مصوبه توسعه لزوم چابکسازی در دولت | doc-19.ا.د.ن.رت.۱ | نقشه راه توسعه ۱.ن.رت.د.ا.۱۹-۱۹ |
| C291 | | دولت الکترونیکی با ویژگی‌های ذیل لزوم ارتقاء پاسخگویی است: | | دولت الکترونیکی ۱۳۹۳/۶/۱۱ |
| C292 | | سریع و چابک، مسؤلیت پذیر و سیاست ارتقاء شفافیت | | |
| C293 | | پاسخگو، فراگیر، کارآمد و اثر بخش، سیاست ارتقاء کارآمدی | | |
| C294 | | منعطف و تطبیق پذیر، قابل اعتماد، در سیاست کاهش فساد اداری | | |
| C295 | | دسترس، باهماهنگی کامل بین لزوم ارتقاء اعتماد عمومی اجزای دولت و در راستای ایجاد شفافیت و مقابله با جعل و فساد اداری. | | |
| C281 | دستیابی به کیفیت ارائه خدمات | ه- پیامدها و دستاوردها | doc-7.ا.ن.ب.۷ | برنامه اصلاح نظام ۷.ب.ا.ن.ا.۱.۷-۷ اداری دوره دوم ۱۳۹۷/۸/۲ |
| C282 | دسترسی سریع به خدمات | -ارتقای کیفیت در ارائه خدمات | | |
| C283 | دسترسی به خدمات | -افزایش سرعت و تسهیل در دسترسی آسان به خدمات | | |
| C284 | دستیابی به رضایتمندی | - ارتقای سطح رضایتمندی مردم از عمومی دولت | | |
| C285 | تحقق چابکسازی دولت | - چابک سازی و کوچک سازی کاهش هزینه ها | | |
| C287 | | دولت | | |
| C288 | | کاهش فساد اداری | | |
| C289 | | - مقررات زدایی و بهبود شاخص بهبود فضای کسب و کار فضای کسب و کار - کاهش فساد اداری، ارتقای شفافیت و اعتماد عمومی - کاهش هزینه‌های دولت و مردم | | |

فصلنامه خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت

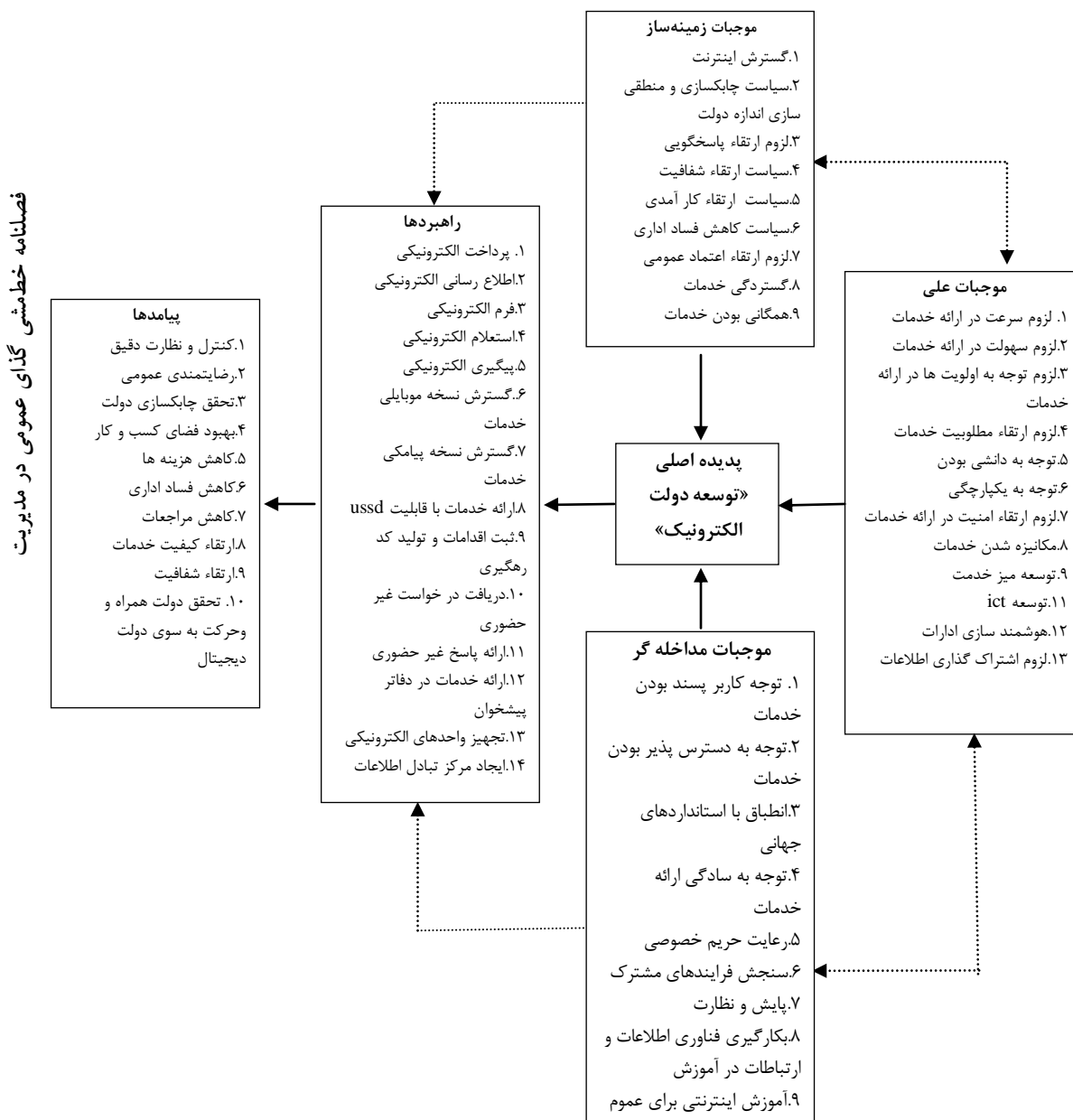
در ادامه روند کدگذاری باز، مفاهیم و مقولات پایه که بالاتر آشکار شده است. در جدول شماره ۵ نگاره‌ای از از طریق مقایسه و ترکیب مفاهیم است انتزاع یافته که مقوله‌های تولید شده در مرحله کدگذاری باز ارائه شده یافته‌های این مرحله، ۱۰ مقوله پایه در یک سطح انتزاع است.

جدول ۵: مشخص کردن مقوله‌ها از ترکیب و مقایسه مفاهیم

| کد مفاهیم | مفاهیم | مقولات پایه |
|-----------|--------------------------|-----------------------|
| c140 | پرداخت الکترونیکی | الکترونیکی کردن خدمات |
| c141 | اطلاع‌رسانی الکترونیکی | |
| c142 | فرم الکترونیکی | |
| c143 | استعلام الکترونیکی | |
| c144 | پیگیری الکترونیکی | |
| c145 | ارائه خدمت الکترونیکی | |
| c146 | تجهیز واحدهای الکترونیکی | |

| کد مفاهیم | مفاهیم | مقولات پایه |
|-----------|---|------------------------|
| c147 | ثبت اقدامات و تولید کد رهگیری | |
| c148 | مکانیزه کردن خدمات با ict | |
| c149 | در یافت در خواست غیر حضوری | |
| c150 | ارائه پاسخ غیر حضوری | |
| c151 | هوشمندسازی ادارات | |
| c152 | ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان | |
| c153 | توجه کاربر پسند بودن | |
| c157 | توجه دسترس پذیری | |
| c158 | انطباق با استانداردهای جهانی | استاندارد سازی ابزارها |
| c159 | توجه به سادگی | |
| c160 | رعایت حریم خصوصی | |
| c161 | گسترش نسخه موبایلی خدمات | |
| c162 | گسترش نسخه پیامکی خدمات | |
| c163 | ارائه خدمات با قابلیت ussd | بکار گیری فناوری نوین |
| c296 | گسترش بهره برداری از اینترنت | |
| c164 | لزوم همگانی کردن | |
| c165 | بکارگیری فناوری تعاملی | دسترسی عمومی |
| c175 | بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش | |
| c176 | آموزش اینترنتی برای عموم | آموزش الکترونیکی |
| c177 | ایجاد و توسعه شبکه دولت | |
| c178 | اشتراک گذاری اطلاعات | |
| c179 | ایجاد مرکز تبادل اطلاعات | |
| c180 | توسعه زیر ساخت | |
| c190 | ضرورت امنیت اطلاعات در شبکه دولت | شبکه سازی |
| c191 | توجه به گستردگی شبکه دولت | |
| c193 | سنجش فرآیندهای مشترک | |
| C119 | پایش و نظارت دقیق | |
| c194 | توسعه میز خدمت | |
| c195 | لزوم سرعت در ارائه خدمات | |
| c166 | لزوم سهولت در ارائه خدمات | |
| c167 | لزوم توجه به اولویت ها | |
| c168 | لزوم ارتقاء مطلوبیت خدمات | کیفیت خدمات |
| c169 | توجه به دانشی بودن | |
| c170 | توجه به یکپارچگی | |
| C290 | سیاست چابکسازی و منطقی سازی دولت | |
| C291 | لزوم ارتقاء پاسخگویی | |
| C292 | سیاست ارتقاء شفافیت | سیاست های اثرگذار |
| C293 | سیاست ارتقاء کار آمدی | |
| C294 | سیاست کاهش فساد اداری | |

| مقولات پایه | مفاهیم | کد مفاهیم |
|------------------|--------------------------|-----------|
| اهداف و انتظارات | لزوم ارتقاء اعتماد عمومی | C295 |
| | کنترل و نظارت دقیق | C282 |
| | رضایتمندی عمومی | C281 |
| | تحقق چابک سازی دولت | C285 |
| | بهبود فضای کسب و کار | C289 |
| | کاهش هزینه ها | C287 |
| | کاهش فساد اداری | C288 |
| | کاهش مراجعات | c192 |



شکل ۳: مدل پارادایمی «توسعه دولت الکترونیک» در برنامه اصلاح نظام اداری

در مرحله دوم پس از انجام کد گذاری محوری مشخص شد که پدیده محوری این پژوهش «توسعه دولت الکترونیک» است و در هسته‌ی سایر مقولات در مدل قرار گرفته که خود به عنوان یکی از مقولات کلان الگوی ارزیابی خط مشی اصلاح نظام اداری کشف و استخراج شده است.

در مرحله سوم کدگذاری بر اساس فرایند تحلیل و کدگذاری انتخابی در «نظریه پردازی داده بنیاد» الگوی پارادایمی توسعه دولت الکترونیک شامل «موجبات علی، موجبات زمینه‌ای، موجبات مداخله‌گر، کنش‌ها و اقدامات به مثابه راهبردها و در نهایت پیامدهای پدیده اصلی «توسعه دولت الکترونیک» حاصل شد. این الگو بیانگر یک نظریه میانی حاصل پژوهش در زمینه این پدیده است. نمودار ارائه شده در شکل ۳ نمای کاملی از مدل پارادایمی توسعه دولت الکترونیک است که مؤلفه‌ها و مقوله‌های مربوط به تصویر کشیده است.

اعتبارسنجی یافته‌ها

در مرحله اول، همانطور که در بخش روش تحقیق ذکر شد، در کدگذاری مجدد گزاره‌ها و محاسبه ضریب توافق دگرآزمون میزان توافقات ۸۷ درصد به دست آمد و در مرحله دوم، الگوی نهایی پژوهش، با پیوست شرح انجام پژوهش، به ده نفر از خبرگان شامل هفت مصاحبه شونده و سه استاد دانشگاه ارائه شد و نظرات آنها در قالب طیف لیکرت پنج ارزشی سنجیده شد، میانگین سنجش نظرات برابر ۴ بود که بیانگر موافقت ۸۰ درصدی آنها با مدل استخراج شده است.

بحث و نتیجه گیری

بررسی توسعه دولت الکترونیک در ایران حاکی از آن است که توسعه روز افزون فناوری اطلاعات و ارتباطات خصوصاً اینترنت، علاوه بر اینکه اثرات

گسترده‌ای بر تمامی ابعاد زندگی مردم و بالطبع بر مراودات آنها با دولت دارد، بر عملکرد دستگاههای دولتی از نظر چگونگی تولید خدمات و تعاملات آن نیز تأثیرات عمیقی داشته است. بنابراین دولتمردان به ضرورت و اهمیت آن جهت حکمرانی خوب پی برده‌اند و برای بهره برداری از مزایای آن اقدامات گسترده‌ای در زمینه فراهم نمودن الزامات قانونی، سیاست گذاری، تغییرات ساختاری و تعیین راهبردها انجام داده‌اند. پرسش‌های اصلی این پژوهش عبارتند از " مؤلفه‌های توسعه دولت الکترونیک چیست؟ " و " روابط بین آنها چگونه است؟ ". در این مطالعه بر اساس مراحل سه گانه کد گذاری تعداد ۵۴ مفهوم در قالب ۱۰ مقوله پایه در رابطه با پدیده محوری «توسعه دولت الکترونیک» استخراج شد و روابط بین آنها در قالب مدل پارادایمی نظریه داده بنیاد کشف گردید که نظریه میانی تحقیق چنین است:

موجبات علی:

پدیده اصلی مستقیماً از این مؤلفه‌ها حاصل می‌شود. یکی از مؤلفه‌های اصلی این گروه توسعه تکنولوژی فناوری اطلاعات و ارتباطات^{۲۵} (ICT) است که گستردگی نفوذ آن برای همگان مشهود است و دولتها نیز از این نفوذ مستثنی نیستند. سایر مؤلفه‌ها ریشه در کیفیت خدمات و ارائه آنها دارند یا جزء مقتضیات هستند؛ این دسته از مؤلفه‌ها بر تمامی عرصه‌های تعاملی دولت الکترونیک اثر گذارند و این عرصه‌ها عبارتند از: تعامل دولت با شهروندان^{۲۶}، دولت با بنگاه‌ها^{۲۷}، دولت با کارمندان^{۲۸} و دولت با دولت^{۲۹} (اجزای درونی - دولت به مفهوم عام شامل سه قوه).

این دسته از شرایط با موجبات زمینه‌ای و مداخله‌گر، سطح اثرگذاری کمتری نسبت به پدیده اصلی، ارتباط دو سویه دارند. بدین ترتیب که ماهیت پویای تکنولوژی فناوری اطلاعات و ارتباطات، تنوع و تغییر خدمات عمومی، ظهور و بروز مسائل عمومی و

ضرورت سیاست گذاری برای آنها و لزوم اقدام دولت جهت فراهم نمودن شرایطی است که احتمال موفقیت دولت الکترونیک را تقویت نموده و موانع آن را مرتفع نماید؛ از دلایل عمده این تأثیرگذاری و تأثیر پذیر می شود.

موجبات زمینه ای:

آن دسته از مؤلفه هایی هستند که زمینه ساز توسعه دولت الکترونیک هستند. این مؤلفه ها را می توان در دو گروه جای داد. گروه اول آن دسته از مؤلفه هایی هستند که ماهیتاً حقوقی و قانونی هستند و گروه دوم آن دسته از مؤلفه هایی هستند که مربوط به خدمات و تکنولوژی تولد و ارائه آنها می شوند. مؤلفه های این گروه علاوه بر پدیده اصلی و موجبات علی بر کنش های پدیده اصلی نیز اثر گذارند.

موجبات مداخله گر:

مؤلفه هایی که در پدید اصلی اثر گذارند و ماهیت تسهیل کنندگی دارند، به نحوی که بر موفقیت پدیده اصلی تأثیر می گذارند. برای نمونه مؤلفه آموزش اینترنتی برای عموم با مهیا کردن امکان فراگیری عمومی، مردم را از چگونگی تعامل الکترونیکی و دریافت خدمات آگاه نموده و موجب بهره برداری مردم از مزایای دولت الکترونیک می شود و این امر خود از مصادیق موفقیت دولت الکترونیک و توسعه آن است. مؤلفه های این گروه علاوه بر پدیده اصلی و موجبات علی بر کنش های پدیده اصلی نیز اثر گذارند.

راهنماها:

تعاملات و کنش هایی هستند که نشدت گرفته از پدیده اصلی توسعه دولت الکترونیک هستند. به عبارتی مجموعه اقداماتی که توسعه دولت الکترونیک به واسطه آنها عملیاتی شده و تحقق می یابد و پیامدها مستقیماً از آنها حاصل می شوند. در این پژوهش ۱۴

راهنماها برای توسعه دولت الکترونیک استخراج شده است. به عنوان نمونه مؤلفه دریافت درخواست های غیر حضور از طریق درگاه های الکترونیکی یا ارائه پاسخ های به شهروندان بصورت غیر حضور از مصادیق تحقق دولت الکترونیک و توسعه آن هستند.

پیامدها:

در نظریه برخاسته از این پژوهش دستاوردها، اهداف تحقق یافته و مزایای پدیده اصلی، پیامد توسعه الکترونیک استنباط گردید. یک از مؤلفه هایی که در این گروه قرار گرفته است «تحقق دولت همراه و حرکت به سوی دولت دیجیتال» است. مقصود از دولت همراه این است که با بهره برداری از تکنولوژی روز و بستر ارتباطی از جمله بسترهای مخابراتی و اینترنتی بتوان حداکثر خدمات با کیفیت را به عموم عرضه کرد که این خود گامی در جهت تکامل دولت الکترونیک است. در سیر تکاملی اصطلاح جدید دولت دیجیتال به کار رفته است، هرچند به زعم برخی اندیشمندان نمی توان مرز مشخصی بین آنها ایجاد کرد لیکن سازمان همکاری و توسعه اقتصادی دولت دیجیتال را استفاده از فن آوری های دیجیتالی، به عنوان بخشی از استراتژی های نوسازی دولت برای ایجاد ارزش عمومی تعریف می کند.

پیشنهادات

مسلم است که در ابتدای راه توسعه دولت الکترونیک هستیم و باید با ارتقاء کیفیت سیاست گذاری، تأمین منابع، سرمایه گذاری کارا و مؤثر به این امر سرعت داده و همواره به دنبال افزایش کیفیت در دولت الکترونیک باشیم. براساس یافته ها در ادامه پیشنهادهای ارائه می شوند:

- مدرن سازی خدمات عمومی از طریق مدیریت الکترونیکی در بسیاری از کشورهای در حال توسعه پدیده ای است که مورد استقبال قرار گرفته است و

این رو در طراحی پروژه‌های آن با توجه به اصول انعطاف پذیری و سازگاری می‌توان به الزامات نوظهور فناوری، تقاضای مردم و خدمات عمومی پاسخ داد. این رویکر علاوه بر افزایش راندمان هزینه ها سرعت انطباق پذیری دولت الکترونیک را بالا می‌برد و این خود در جهت تحقق حکمرانی خوب مفید است.

• بهبود کیفیت و اثربخشی خدمات و ارائه آنها باید در سیاست گذاری دولت الکترونیک مورد توجه باشد که لازمه این امر اخذ بازخورد و ارزیابی برنامه توسعه دولت الکترونیک است. در ارزیابی دولت الکترونیک نه تنها توجه به نتایج مالی و منافع اقتصادی لازم است بلکه باید ابعاد اجتماعی، سیاسی و فنی؛ مؤلفه هایی مانند اعتماد، صداقت، مشروعیت، پذیرش و تأیید عمومی نیز در نظر گرفته شود. لذا وجود الگوی ارزیابی جامع که ابعاد اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فنی را شامل شود، ضروری است. در این رابطه کاربست روش‌های علمی و تحقیق در رابطه با تجارب سایر کشورها می‌تواند در ایجاد یک الگوی یکپارچه و بومی کارساز باشد.

منابع و مأخذ

- مهدوی، غلامحسین؛ شیدایی، شاهرخ (۱۳۹۱). شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش سامانه دریافت الکترونیکی اظهارنامه‌های مالیات با استفاده از تئوری رفتار برنامه ریزی شده. پژوهشنامه مالیات. شماره ۱۷ (۶۵)، ص ۱۷۰-۱۵۱
- انباری، خلیل (۱۳۹۱). دولت الکترونیک و موانع آن در ایران. ۲۱/۱۰/۱۳۹۸، از اینترنت: <http://anbari-it.mihanblog.com>
- رضایی، کمال (۱۳۹۶). دولت الکترونیک چیست؟ از اینترنت: <http://arvandfreezone.com/ict/1393/11/11/>
- انعامی علمداری، سهراب (۱۳۹۶). دولت دیجیتالی. ۲۳/۱۰/۱۳۹۸، از اینترنت:

زمان آن رسیده است تا ارائه خدمات عمومی مردم محور همراه با پاسخگویی، شفاف، عدالت پایه، کارآمد و مؤثر در سایه این مزیت تحقق یابد. هرچند مطالعات دولت الکترونیک بر این است که مختصات دولت الکترونیک در کشورهای مختلف متفاوت است؛ لیکن استفاده از تجربیات و شناخت عوامل موفقیت و شکست دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه ضمن تقویت دانش، می‌تواند بازده سرمایه گذاری‌های دولت در جهت توسعه دولت الکترونیک را افزایش دهد. از جمله سرمایه گذاریها تقویت زیرساخت ها و بروز رسانی مستمر فناوری اطلاعات و ارتباطات است که امروزه به عنوان یکی از ارکان سازمان‌های دولتی محسوب شده و بیش از پیش اهمیت یافته است.

• اعمال حاکمیت سالم خواسته اصلی هر دولتی است؛ در سایه دولت الکترونیک تحقق این امر کامل تر می‌شود. از آنجا که تعاملات چهارگانه دولت الکترونیک مزایایی از جمله سهولت و همگانی بودن دسترسی به خدمات را به همراه دارد امنیت و کنترل فساد باید بیشتر مورد توجه قرار بگیرد. می‌توان از طریق طراحی و اجرای پروژه ای یکپارچه مشارکت مردم را با ایجاد مدخل‌های الکترونیکی گزارش دهی به دست آورد و از طریق ایجاد ابزارهای الکترونیکی برای تمام بازیگران عرصه مبارزه با فساد در سه قوه با رعایت نقش هر یک از آنها، شفافیت دستگاههای دولتی را ارتقا داد و از طریق ایجاد پورتال‌های گزارش ساز الکترونیکی اطلاع رسانی عمومی و نظارت همگانی را محقق نمود.

• توسعه دولت الکترونیک یک کار بسیار پرهزینه است در نتیجه مهم است که احتمال شکست آن تا حد ممکن کاهش یابد. از آنجا که دولت الکترونیکی به سرعت تکامل یافته و باید همگام با پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات تغییر کند، لازم است یکپارچگی و سازگاری آن توأمان مد نظر باشد. از

- Gap. PhD Dissertation, University of Bradford eThesis.
- Elkadi ,Hatem (2013), "Success and failure factors for e-government projects: A case from Egypt", *Egyptian Informatics Journal* Vol. 14, pp. 165-173.
- Singh Sodhi, Inderjeet (2016), "Application of e-government in developing countries :issues, challenges and prospects in India", *Future of E-government: learning from the Past*, Vol. 4 (3), pp. 91-109.
- KAMAU ,Gabriel; WAUSI ,Agnes; NJIHIA ,James (2017), "CONTEXTUAL FACTORS AND PUBLIC VALUE OF EGOVERNMENT SERVICES IN KENYA" *Journal globalscientificjournal*, Vol. 5 (9), pp. 67-83.
- Ruci, Meiyantia ; Utomoa ,Bagus; Indra Sensusea ,Dana, Wahyuni ,Rinda, (2018) "e-Government Challenges in Developing Countries: A Literature Review" *The 6th International Conference on Cyber and IT Service Management*, Universitas Indonesia, Indonesia.
- Angelopoulos, Spyros. (2010), "New service development in e-government: identifying critical success factors", *Transforming Government: People, Process and Policy* Vol. 4 No. 1, pp. 95-118
- M. AL-Naimat , Ali; Abdullah ,Mohd Syazwan ; Ahmad, Mohd Khairie. (2013). THE CRITICAL SUCCESS FACTORS FOR E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION IN JORDAN " aPper presented at the Proceedings of the 4 th International Conference on Computing and Informatics, ICOCI 2013 28-30 August, 2013. Universiti Utara Malaysia , Malaysia.
- Sharifi, Hossein and Behrouz Zarei (2004), "An Adaptive Approach for Implementing E-government in I.R. Iran". *Journal of Government Information*, Vol. 30, pp. 600-619.
- Sharifi, Mohammad and Amir Manian (2010), "The Study of the Success Indicators for Pre-implementation Activities of Iran's EGovernment Development Projects". *Government Information Quarterly*, Vol. 27, pp. 63-69.
- United Nations Division for Public Economic and Public Administration, and American Society for Public Administration (2001), "Benchmarking G-government: A Global Perspective: Assessing the Progress of UN Member States". Available at: http://www.itpolicy.gov.il/topics_egov/docs/benchmarking.pdf.
- <https://www.irna.ir/news/82789124/>
صبایغان، علی (۱۳۸۵) مفاهیم دولت دیجیتال چیست؟ ۲۲/۱۰/۱۳۹۸، از اینترنت:
- <https://www.hamshahrionline.ir/news/1123>
اکبری، حامد (۱۳۹۸). چگونه دولت دیجیتال ممکن است؟ ۲۲/۱۰/۱۳۹۸، از اینترنت:
- <https://digitahavol.com/government/how-is-digital-government-possible/>
مرکز ملی فضای مجازی (۱۳۹۶). مروری بر دولت الکترونیک. از اینترنت:
- http://www.majazi.ir/general_content/81811/swd_id/13825/unitWdId/53776
فراستخواه، مقصود (۱۳۹۶). روش تحقیق کیفی در علوم اجتماعی با تاکید بر «نظریه بر پایه»، چاپ چهارم، تهران: آگاه.
- استراس، انسلم؛ کریبن، جولیت (۱۹۹۰). مبانی پژوهش کیفی فنون و مراحل تولید نظریه زمینه‌ای. ترجمه ابراهیم افشار (۱۳۹۶)، چاپ ششم، تهران: نی.
- واعظی، رضا؛ محمدی، محسن (۱۳۹۶). الگویی برای ارزیابی خطمشی‌های عمومی در ایران (مطالعه خطمشی مالیات بر ارزش‌افزوده)، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۲۹ (۱)، ص ۴۷-۷۲.
- دانایی‌فرد، حسن؛ امامی، سید مجتبی. (۱۳۸۶). استراتژی‌های پژوهش کیفی - نظریه‌پردازی داده بنیاد. اندیشه مدیریت، ۱ (۲)، ۶۹-۹۷.
- Evans, Donna and David C. Yen (2006), "E-government: Evolving Relationship of Citizens and Government, Domestic, and International Development." *Government Information Quarterly*, Vol. 23, pp. 207-235.
- Omwamba Masenge, Dennis , Chewa ,Jason (2019), "E-Governance and its Interventions to Effective Public Service Delivery in Kenya" , *IJARKE Humanities & Social Sciences Journal*,kenya Vol. 2 (1), pp. 27-31.
- Joseph ,Bwalya Kelvin (2017), "Determining Factors Influencing E-Government Development in the Developing World: A Case Study of Zambia" , *Journal of e-Government Studies and Best Practices* Vol. 2017 (2017), pp. 1-16.
- .Baz Chamas ,Hassan Ali. (۲۰۱۷). The Impact of the contextual factors on the success of e-government in Lebanon: Context-System

یادداشت‌ها

- ¹ *New Public Management (NPM)*
- ² *Open Government Data (OGD)*
- ³ *Law*
- ⁴ *E-Government*
- ⁵ *World -Wide Web (WWW)*
- ⁶ *United Nations*
- ⁷ *Evans*
- ⁸ *Yen*
- ⁹ *E-Government Development Index*
- ¹⁰ *Online Service*
- ¹¹ *Telecommunication Infrastructure*
- ¹² *Human Capital*
- ¹³ *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta analyses (PRISMA)*
- ¹⁴ *Critical Success Factors (CSFs)*
- ¹⁵ *Open Coding*
- ¹⁶ *Axial Coding*
- ¹⁷ *Selective Coding*
- ¹⁸ *Initial coding*
- ¹⁹ *Strauss, Anselm & Corbin, Juliet*
- ²⁰ *Lee, J*
- ²¹ *Dependability*
- ²² *Confirmability*
- ²³ *Transformability*
- ²⁴ *Believability*
- ²⁵ *Information and Communications Technology*
- ²⁶ *Government To Citizen*
- ²⁷ *Government To Business*
- ²⁸ *Government To Employees*
- ²⁹ *Government To Government*