

## **Good Governance and Health Promoting of Administrative System; Explaining the Role of Electronic Government**

**Esmail Yaghoubi<sup>1</sup>**

1-Assistant Professor , Chabahar Maritime University, Iran. yaghoobi@cmu.ac.ir

**Received: 22/04/2017 ; Accepted: 10/10/2017**

### **Abstract**

The purpose of this study is to investigate the role of establishing and deploying e-government in promoting good governance indicators in Iran. The statistical population of the research is composed of experts in e-government and good governance. Regarding the normal distribution of variables, based on the T-Student's parametric test, the research findings are as follow: Establishing and deploying e-government in the country from five aspects: transparency, accountability, partnership, trust and monitoring, government efficiency and access to Government services will promote good governance indicators in the country.

Also, the results of testing the hypotheses of the research show that establishment and deploying e-government in Iran will result in improved good governance indicators as the following aspects: from the aspect of facilitating and helping the better fulfillment of laws and regulations, from the aspect of transparency through the process of doing work, increasing information, free flow of information and monitoring transparency of transactions, from the aspect of transparency in administrative and employment affairs, and from the aspect of transparency through automation and information-mechanized systems. The findings also suggest that the establishment and deployment of e-government in Iran from the aspects of responding to clients and observing their rights, and improving and expediting responses to media and public opinion, and also responding to relevant organizations and monitoring units will lead to good governance in the country.

### **Introduction**

Given the changing demands of the people to receive better and faster services, as well as the increasing expectations of the people about the

accountability of the government, governments have been struggling to meet these needs and satisfy the citizens (Danayifard, 2003). In this way, IT provides a wide range of facilities to increase the quality, quantity and speed of providing services and information to governments, and provides a good governance groundwork as an efficient tool (Jasbi & Nafari, 2009).

Information technology can be one of the important solutions for reducing corruption and increasing the transparency of government activities. The rapid growth of information technology constitutes an obstacle to administrative law violators and lobbyists of the Non-transparent environment. Information technology also suggests a fundamental change and more transparency and timely, clear and accurate information for the survival and maintenance of public administration. Considering the importance of e-government and the benefits of its deployment and the beneficial and effective experiences of advanced governments in the area of e-government deployment and the positive effects of using e-government in promoting good governance indicators in these countries, the scholar seeks to answer the question whether deployment and the use of e-government in Iran will lead to the promotion of good governance from the health aspect of administrative system?

### **Methodology**

In general, the present study is based on the result, applied; on the basis of purpose, explanatory-descriptive and based on the type of data, quantitative. The research data has been collected through the field method. In terms of the time horizon, this research is sectional, because the data are collected over a specific time interval. The present research strategy is a quantitative survey. Regarding the purpose of the study, the statistical population of this study are the experts whose field of expertise is e-government and good governance with an emphasis on the health of the administrative system. The most appropriate people to be selected as respondents in this research are faculty members of universities and research institutes, experts and practitioners in the area of the study variables. In this research, non-probabilistic (purposeful and judgmental) sampling method was used to determine the number of analytical units. The sample size is calculated according to the Cochran formula for an unlimited population.

In this research, Cronbach's alpha coefficient was used to determine the reliability of the questionnaire. According to the data, all the variables of

the research have an acceptable reliability coefficient. It should be noted that for determining the validity of the construct, factor analysis method has been used with LISREL software. The results of the validation test of the research structures showed that all the standard estimates were more than 0.3 and the significant numbers were more than 1.96. On the other hand, the model's indicators are within the range. Therefore, it can be claimed that the questions of the variables of the research have a good validity.

To test the research hypotheses, Kolmogorov-Smirnov test was used to measure the normal variables. The results of the research hypotheses test validate the eight hypotheses studied in the research. In the following, we will discuss the results of the research and present some suggestions in line with the results of the research.

#### **Discussion and Conclusion**

The research findings show that the establishment and deployment of e-government in Iran from the aspect of transparency will promote good governance by facilitating and helping to better fulfillment of laws and regulations, through the process of doing work, increasing information flow, free flow of information and monitoring, transparency in transactions, transparency of administrative and employment affairs, and transparency through automation. The results also indicate that the establishment and deployment of e-government in Iran from the aspect of accountability to the issue will promote good governance by responding to the clients and observing their rights, and improving and expediting responses to media and public opinion, as well as responding to relevant organizations and monitoring units. On the other hand, the establishment and deployment of e-government in Iran in terms of participation, trust and monitoring, and the efficiency of the government and access to government services will also promote good governance.

According to the confirmation of the first hypothesis, one of the factors that prevents the system from potential injustice and corruption in system, as well as the unplanned principles of net efficiency and saving in management and management processes, is transparency. The transparency of affairs in governance and management is one of the most important policies; because mostly, where the affairs are hidden from the people and the officials, corruption and wrongdoing can still be seen and grow and remain.

**Key words:** E-government, Good governance, Administrative health

## حکمرانی خوب و ارتقای سلامت نظام اداری؛ تبیین نقش دولت الکترونیک

دکتر اسماعیل یعقوبی \*

### چکیده

هدف از تحقیق حاضر، بررسی نقش ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب در ایران است. جامعه آماری تحقیق متشکل از خبرگان موضوعات دولت الکترونیک و حکمرانی خوب می‌باشد. با توجه به نرمال بودن توزیع متغیرها، براساس آزمون پارامتریک تی-آستیدنت انجام شده، یافته‌های تحقیق بدین قرار است: ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در کشور از پنج بعد؛ شفافیت، پاسخگویی، مشارکت، اعتماد و نظارت‌پذیری، کارآمدی دولت و دسترسی به خدمات دولتی باعث ارتقاء شاخص‌های حکمرانی خوب در کشور خواهد شد. همچنین نتایج آزمون فرضیه‌های فرعی تحقیق نشان می‌دهد که: ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد تسهیل و کمک به اجرای بهتر قوانین و مقررات، از بعد شفاف‌سازی از طریق مراحل انجام کار، افزایش اطلاع‌رسانی، جریان آزاد اطلاعات و نظارت‌پذیری، از بعد شفاف‌سازی معاملات، از بعد شفاف‌سازی در امور اداری و استخدامی، از بعد شفاف‌سازی از طریق اتوماسیون اداری و سیستم مکانیزه اطلاعات منجر به ارتقاء شاخص‌های حکمرانی خوب می‌شوند. یافته‌ها همچنین حکایت از این دارند که؛ ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد پاسخگوبودن به مراجعه‌کنندگان و رعایت حقوق ارباب‌رجوع، از بعد بهبود و تسریع در پاسخگویی به رسانه‌ها و افکار عمومی، از بعد پاسخگویی به دستگاه‌ها و واحدهای نظارتی موجبات ارتقاء حکمرانی خوب در کشور را فراهم می‌آورند.

**واژه‌های کلیدی:** دولت الکترونیک، حکمرانی خوب، سلامت اداری

## مقدمه

دهه آخر قرن بیستم توسعه و گسترش فن‌آوری‌های اطلاعات و ارتباطات و ظهور استفاده از سیستم‌ها و شبکه‌های کامپیوتری را به همراه داشت. این فن‌آوری‌ها توانستند به ابزار قدرتمندی در دستان جامعه تبدیل شوند و برای آسان‌تر و بهتر کردن زندگی در فعالیت‌های مختلف انسانی مورد استفاده قرار گیرند. تقریباً همه وجوه فعالیت‌های اجتماعی و اقتصادی تحت تأثیر انقلاب الکترونیک قرار گرفته‌اند. دولت‌ها در استفاده از فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در برنامه‌ها و ارائه خدمات بهتر به مردم در حال رقابت با هم هستند. صنعت و تجارت به میزان زیاد و بیش از پیش به این فن‌آوری‌ها وابسته شده‌اند. با وجود تفاوت‌ها در درجات و سطوح استفاده از فن‌آوری‌های اطلاعاتی در میان دولت‌ها در نقاط مختلف جهان این احساس که دنیا به سمت عصر حکمرانی الکترونیک پیش می‌رود واقعیتی انکارناپذیر است (Sinha, 2006). دولت الکترونیک یکی از جالب‌ترین مفاهیمی است که در رابطه با اداره عمومی در سال‌های اخیر پدید آمده است (Williams, 2008). در چنین محیطی، موفقیت و رشد جهانی تجارت الکترونیک در بخش خصوصی انگیزه قابل توجهی را برای استفاده از فناوری‌های مبتنی بر وب در بخش دولتی به منظور تحقق منافع اجتماعی و نه برای کسب سود ایجاد کرد (Nour et al, 2008). بنابراین بخش دولتی اهمیت فناوری اطلاعات و ارتباطات و نیز مدل‌های کسب و کار الکترونیک را به عنوان ابزاری در جهت بهبود کیفیت خدمات، پاسخگویی به شهروندان، دسترسی شفاف و سریع به خدمات دولتی، افزایش شفافیت فعالیت‌های دولت و نیز تشویق شهروندان به مشارکت درک نمود (Valdés et al, 2011). جهانی شدن نیز دولت‌ها را وادار می‌سازد تا به منظور فروش کالا و خدمات خویش و همچنین صدور فرهنگ و شناساندن خویش به سایر فرهنگ‌ها و تمدن‌ها اقدام به تأسیس دولت الکترونیکی نمایند (Sadegh et al, 2013). مزایای بسیاری بر تحقق دولت الکترونیک مترتب است. تبادل سریع و آسان داده‌ها و اطلاعات، دسترسی مستقیم و سریع شهروندان به اطلاعات مورد نیاز، صرفه‌جویی در انرژی، زمان، منابع و هزینه‌ها، افزایش کارایی و بهره‌وری، آثار مثبت زیست محیطی، بهبود پاسخگویی به شهروندان، افزایش شفافیت فعالیت‌های دولت و در نتیجه کاهش فساد اداری، ساده‌سازی فرایندهای دولتی و کاهش بروکراسی از اهم این مزایا به‌شمار می‌آید (World Bank, 2003).

با توجه به تغییر مطالبات مردم برای دریافت خدمات بهتر و سریع‌تر و همچنین افزایش انتظارات مردم در مورد پاسخگو بودن دولت، سبب شده است دولت‌ها درصدد پاسخ به این نیازها و جلب رضایتمندی شهروندان برآیند (Danayifard, 2003). در این مسیر فناوری اطلاعات امکانات وسیعی در زمینه‌ی افزایش کیفیت، کمیت و سرعت ارائه خدمات و اطلاعات در اختیار دولت‌ها قرار می‌دهد و به عنوان ابزاری کارآمد، زمینه حکمرانی خوب را فراهم می‌نماید (Jasbi and nafari, 2009).

فناوری اطلاعات می‌تواند به‌عنوان یکی از راه‌حل‌های مهم در کاهش فساد و افزایش شفاف‌سازی فعالیت‌های دولتی باشد. رشد سریع فناوری‌های اطلاعاتی، عرصه را بر سوداگران و رانت‌خواران محیط ناشفاف و غبارآلود تنگ می‌نماید و بقاء و حفظ مدیریت دولتی را در ایجاد تحول و اصلاحات بنیادی در راستای ایجاد شفافیت بیشتر و اطلاع‌رسانی به‌موقع، صریح و صحیح می‌داند (Sharifi et al, 2013). با توجه به اهمیت دولت الکترونیک و مزایای ناشی از استقرار آن و تجارب مفید و موثر دولت‌های پیشرو در زمینه استقرار دولت الکترونیک و آثار مثبت بکارگیری دولت الکترونیک در ارتقاء شاخص‌های حکمرانی خوب در این کشورها محقق به دنبال پاسخ به این مسئله است که آیا استقرار و بکارگیری دولت الکترونیک در ایران منجر به ارتقای حکمرانی خوب از بعد سلامت نظام اداری خواهد شد؟

### مبانی نظری و پیشینه تحقیق

دولت الکترونیک، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ایجاد تغییر در ساختارها و فرایندهای کاری سازمان‌های دولتی است (Lu et al, 2013). برخی از صاحب‌نظران دولت الکترونیک را بر مبنای دو عامل کارکردهای دولت الکترونیک؛ کارکرد اقتصادی، کارکرد خدمت‌رسانی، کارکرد اطلاع‌رسانی، کارکرد سیاسی و کاربردهای دولت الکترونیک، ارتباط دولت با شهروند، ارتباط دولت با دولت، ارتباط دولت با شرکت‌ها تعریف کرده‌اند (Yaghoubi, 2013). دولت الکترونیک با تلاشی که در جهت افزایش کارایی و اثربخشی دولت‌ها می‌کند (افزایش پاسخ‌گویی، افزایش شفافیت، تخصیص بهینه منابع و کاهش بوروکراسی زائد اداری) منجر به تغییر نگرش مردم نسبت به دولت می‌شود. دولت الکترونیک با افزایش شفافیت عملکرد دولت، و کاهش تبعیض‌های احتمالی دولت بین افراد، گروه‌ها یا قومیت‌های مختلف، به افزایش احساسی (اظهار عادلانه احساسات) بین

مردم و همچنین عدالت مراوده‌ای (ارتباط با مردم با احترام و حفظ شأن آنها) منجر می‌شود (Evans & Yen, 2005). افزایش پاسخگویی، شفافیت و مشارکت در دموکراسی و بهبود کیفیت خدمات از جمله فواید دولت الکترونیک برای شهروندان است که همگی در نهایت منجر به نزدیک شدن مدیریت دولتی به شهروندان که نقش بسزایی در ترمیم اعتماد ملت به دولت دارد، می‌شود (Torres, 2005).

حکمرانی خوب از جمله مباحث مطرح در زمینه توسعه کشورها است. در دو دهه اخیر پژوهشگران و اندیشمندان اقتصادی، سیاسی و اجتماعی روایت‌های گوناگونی از حکمرانی خوب بدست داده‌اند. هریک از این رهیافت‌ها حکمرانی خوب را با ابعاد و ویژگی‌های خاصی تعریف نموده‌اند. در فرهنگ آکسفورد، "حکمرانی" اینگونه معنا شده است: فعالیت یا ابزار اعمال قدرت. حکمرانی، مفهومی وسیع‌تر از حکومت دارد و اذعان به این موضوع است که قدرت در درون و بیرون از اختیارات و نهادهای رسمی حکومت وجود دارد (Samani et al, 2015). در اواخر دهه ۱۹۸۰ و اوایل دهه ۱۹۹۰ اصطلاح حکمرانی خوب توسط بانک جهانی (۱۹۹۲) مطرح شد و تاکید آن بر تصمیماتی بود که امکان تاثیرگذاری بر عملکرد اقتصادی کشورها را فراهم می‌ساخت. بعدها علاوه بر بُعد اقتصاد، بُعد سیاسی نیز به آن افزوده شد. تعاریف دهه‌های اخیر حکمرانی خوب شامل؛ دموکراتیزه نمودن سیاست (انتخابات، پاسخ‌گویی و حقوق بشر) و آزادسازی اقتصادی بوده است. هم‌اکنون رویکرد تازه مجامع جهانی و سازمان‌های بین‌المللی مانند سازمان ملل متحد، رویکردی انسانی و نرم‌افزاری است (Memarzadeh et al, 2010).

در زمینه حکمرانی خوب تعاریف متعددی از اشخاص و نهادهای ملی و بین‌المللی ارائه شده است. حکمرانی خوب را، مدیریت اثربخش منابع اقتصادی و اجتماعی یک کشور می‌دانند. به گونه‌ای که چنین مدیریتی شفاف، پاسخگو، عدالت‌جو و باز باشد. بانک توسعه آفریقا به‌عنوان اولین بانک منطقه‌ای با رویکرد چندجانبه‌گرایی، حکمرانی خوب را به‌عنوان سیاست رسمی حکومت‌ها معرفی می‌کند. حکمرانی خوب از نظر این بانک همان حکمرانی خوب است که براساس چهار مبنای به هم پیوسته "پاسخگویی شفاف، قابلیت پیش‌بینی و مشارکت" استوار است (Santiso & Carlos, 2002).

ایده حکمرانی خوب در مقابل حکمرانی ضعیف مطرح شده است (Dolati et al, 2013). از نظر بانک جهانی، حکمرانی ضعیف با عناوین شخصی نمودن قدرت، فقدان حقوق بشر، فساد

نهادینه شده (بومی)، دولت‌های غیرپاسخگو و غیرمنتخب، مترادف است و طبیعتاً حکمرانی خوب برعکس موارد ذکر شده خواهد بود (Memarzadeh et al, 2010).

کمیته توسعه و همکاری، از تساوی در برابر قانون، تقویت مدیریت بخش دولتی، شفافیت (پاسخگویی)، مدیریت هزینه‌های جاری و مبارزه با فساد، به‌عنوان اصول حکمرانی یاد کرده و اعلان می‌نماید که حکمرانی خوب نیازمند رویکردی گسترده نسبت به مشارکت طیف وسیعی از گروه‌ها شامل دولت، جامعه مدنی، و بخش خصوصی به‌صورت شفاف و پاسخ‌گویانه است. آرمسترانگ (۲۰۰۵)، شفافیت را در دستیابی بدون مانع شهروندان به اطلاعات معتبر و موثق و بهنگام از تصمیمات و عملکرد بخش دولتی؛ و درستی را هم‌معنا با صداقت و قابلیت اعتماد در ارائه وظایف رسمی و به‌عنوان پادزهری برای فساد و سوءاستفاده اداری در نظر می‌گیرد. دو خصوصیت، انحصار قدرت و صلاح‌دید شخصی دو ویژگی انکارناپذیر دولت می‌باشد که افزایش این دو ویژگی، فساد اداری را نیز در پی دارد.

شاخص‌های متعددی از سوی محققان مختلف برای حکمرانی خوب مطرح شده‌اند. برنامه توسعه سازمان ملل متحد و بانک جهانی، شاخص‌های؛ مشارکت، حاکمیت قانون، شفافیت، مسؤولیت‌پذیری، اجماع‌سازی، عدالت و انصاف، کارایی و اثربخشی، و پاسخ‌گویی را برای حکمرانی خوب تعریف کرده‌اند (Malmir et al, 2014). براساس تعریف بانک جهانی، حکمرانی خوب شامل شش شاخص کلی است از قبیل: حق اظهارنظر و پاسخگویی، شاخص ثبات سیاسی، شاخص کارآیی و اثربخشی دولت، شاخص کیفیت قوانین و مقررات، شاخص حاکمیت قانون، و شاخص کنترل فساد (Rafiei and Shahnoshi, 2014). کمیته توسعه و همکاری، از تساوی در برابر قانون، تقویت مدیریت بخش دولتی، شفافیت (پاسخگویی)، مدیریت هزینه‌های جاری و مبارزه با فساد، به‌عنوان اصول حکمرانی یاد کرده و اعلان می‌نماید که حکمرانی خوب نیازمند رویکردی گسترده نسبت به مشارکت طیف وسیعی از گروه‌ها شامل دولت، جامعه مدنی، و بخش خصوصی به‌صورت شفاف و پاسخ‌گویانه است. در یک تحلیل کلی می‌توان از این شاخص‌ها یک نکته اساسی را دریافت، به این معنا که حکمرانی خوب یک عبارت هنجاری است. در واقع اوصاف خوب-بد، قوی-ضعیف، تعالی... همه به نوعی گزاره‌های ارزشی، هنجاری، و تجویزی می‌سازند. در واقع جدال‌هایی که درباره شاخص‌های حکمرانی خوب وجود دارد، از نوع ایدئولوژی-بومی است. آنچه که برای ارزیابی و سنجش حکمرانی انتخاب می‌شود براساس نوع اداره عمومی و چارچوب‌های سیاسی، اجتماعی، و فرهنگی کشورها است. این اختلاف هم در تعداد و نوع و



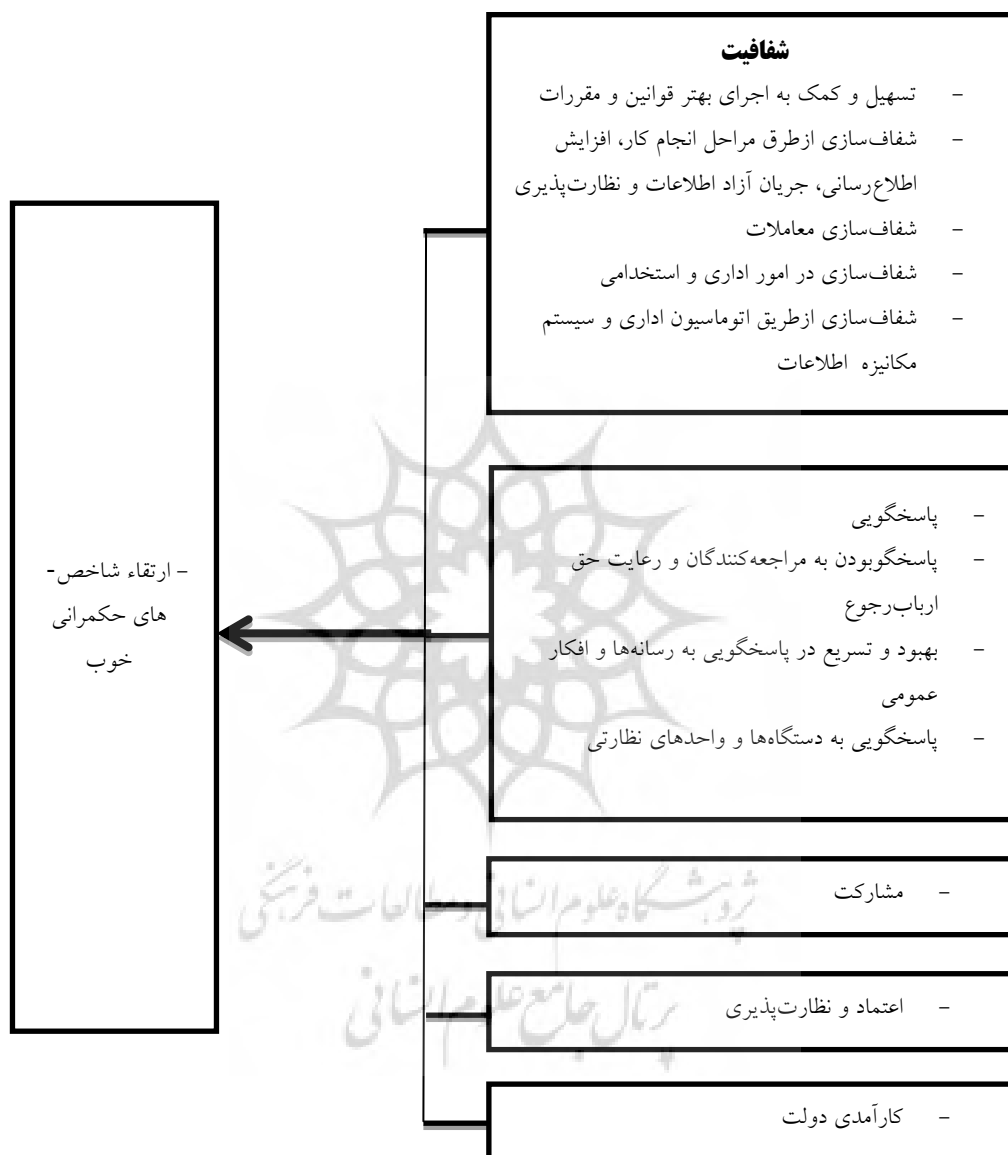
هم در تفسیر و تعریف ویژگی‌ها قابل مشاهده است. خصوصیات هنجاری این چارچوب‌ها سبب موقعیتی می‌شود که حتی ویژگی‌های مشابه، تفاسیر متفاوت و متنوعی داشته باشد. در ادبیات حکمرانی نیز به این موضوع اشاره شده است که حکمرانی خوب یک اصطلاح هنجاری است که می‌بایست به اقتضای "بستر" تعریف شود (Landeman, 2013).

ارتباط میان دولت الکترونیک و حکمرانی خوب به قدری نزدیک است که برخی صاحب‌نظران معتقدند، دولت الکترونیک اگر در نهایت به حکمرانی خوب منجر نشود هرگز رسالت خود را به انجام نرسانیده است. شکل جدید از حکومت‌داری (دولت الکترونیک)، شهروندان را از مصرف‌کنندگان منفعل خدمات دولتی به بازیگران فعال تبدیل می‌کند که می‌توانند درباره نوع خدماتی که به آن نیاز دارند، اظهارنظر کنند. دولت الکترونیک امکانات گسترده‌ای را برای عینیت آرمان‌های حکومت‌داری خوب فراهم می‌کند و با بکارگیری فناوری‌های جدید رایبه خدمات در بخش عمومی، تسریع رایبه خدمات به شهروندان، پاسخگوتر شدن مأموران دولتی، شفاف‌سازی اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دولتمردان، مشارکت اثربخش‌تر شهروندان و اعضای جامعه مدنی در فرآیند تصمیم‌گیری عمومی، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصت‌های برابر افراد برای دسترسی به اطلاعات و غیره کمک شایانی می‌کند و حکومت‌ها چنانچه بخواهند در مسیر تحقق حکمرانی خوب حرکت کنند باید به ابزار نیرومندی همچون دولت الکترونیک مسلح باشند (Moghimi and Ardakani, 2011). کاهش فساد در گرو وجود سازوکارهای نهادی است. یکی از سازوکارهای نهادی، بهبود حکمرانی و تحقق حکمرانی خوب است که مایه تقویت جامعه مدنی، بهبود سیاست‌های اقتصادی، افزایش نرخ رشد درآمد، افزایش سرمایه انسانی، سرمایه اجتماعی و ... می‌شود. بدین صورت، رابطه دوسویه میان بهبود حکمرانی و کاهش فساد برقرار بوده و فساد تابعی از حکمرانی است. هر اندازه که شاخص‌های حکمرانی بهبود یابد، شاخص‌های فساد، کاهش و سلامت اداری افزایش خواهد یافت. حکمرانی خوب، زمینه‌ساز توسعه دولت و دیگر بخش‌های هر کشور است (Dolati et al, 2013). در این میان، کاهش مفهوم فساد که به نوعی عارضه ناشی از ضعف بنیادین دولت بوده و همچنین عامل تعیین‌کننده بیماری‌های جامعه محسوب می‌شود، از نشانه‌های برجسته حکمرانی خوب به‌شمار می‌آید. حکمرانی با ویژگی پاسخگویی کارگزاران، شفافیت کارها و حق اظهارنظر، شهروندان دولتی کارآمد را به‌بار خواهد آورد. دولت شفاف، کارآمد و درستکار بر

شایسته‌سالاری، قوانین و مقررات ساده و روشنی استوار است و حاکمیت قانون به‌گونه‌ای منصفانه اعمال می‌شود (Mideri and Kherkhahan, 2004).

مطالعات متعددی در داخل کشور به مقوله حکمرانی خوب و موضوعات مرتبط با آن پرداخته‌اند. ارتباط معنادار بکارگیری فناوری اطلاعات در بستر دولت الکترونیک با کاهش فساد اداری در مطالعات متعدد داخلی (Danayifard, 2003; Dolati et al, 2013; Fletcher, 2004; Mideri and Kherkhahan, 2004) و مطالعات متعدد خارجی (Fletcher, 2005; Shah, 2006; Burn & Robins, 2008; Holden, 2006) تأیید شده‌است. براساس مرور صورت‌گرفته بر ادبیات موضوع و پیشینه تحقیق، مدل مفهومی تحقیق از قرار شکل ۱ آورده شده‌است.





شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

مطابق با مدل مفهومی تحقیق، برای پاسخگویی به پرسشها فرضیه‌های ذیل طراحی شده‌است:

### فرضیه‌های اصلی

فرضیه اصلی اول. ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد شفافیت باعث ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب شده است.

فرضیه اصلی دوم. ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد پاسخگویی باعث ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب شده است.

فرضیه اصلی سوم. ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد مشارکت باعث ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب شده است.

فرضیه اصلی چهارم. ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد اعتماد و نظارت‌پذیری باعث ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب شده است.

فرضیه اصلی پنجم. ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد کارآمدی دولت و دسترسی به خدمات دولتی باعث ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب شده است.

### فرضیه‌های فرعی

#### فرضیه‌های فرعی مربوط به فرضیه اصلی اول

فرضیه فرعی ۱-۱. ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد تسهیل و کمک به اجرای بهتر قوانین و مقررات باعث ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب شده است.

فرضیه فرعی ۱-۲. ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد شفاف‌سازی از طریق مراحل انجام کار، افزایش اطلاع‌رسانی، جریان آزاد اطلاعات و نظارت‌پذیری باعث ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب شده است.

فرضیه فرعی ۱-۳. ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد شفاف‌سازی معاملات باعث ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب شده است.

فرضیه فرعی ۱-۴. ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد شفاف‌سازی در امور اداری و استخدامی باعث ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب شده است.

فرضیه فرعی ۱-۵. ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد شفاف‌سازی از طریق اتوماسیون اداری و سیستم مکانیزه اطلاعات باعث ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب شده است.

### فرضیه‌های فرعی مربوط به فرضیه اصلی دوم

فرضیه فرعی ۱-۲. ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد پاسخگوبودن به مراجعه‌کنندگان و رعایت حقوق ارباب‌رجوع باعث ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب شده است.

فرضیه فرعی ۲-۲. ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد بهبود و تسریع در پاسخگویی به رسانه‌ها و افکار عمومی باعث ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب شده است.

فرضیه فرعی ۳-۲. ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد پاسخگویی به دستگاه‌ها و واحدهای نظارتی باعث ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب شده است.

### روش‌شناسی پژوهش

به‌طور کلی، تحقیق حاضر براساس نتیجه، کاربردی؛ براساس هدف، تبیینی- توصیفی و براساس نوع داده، کمی است که به شیوه میدانی داده‌های تحقیق جمع‌آوری شده‌اند. این تحقیق از لحاظ افق زمانی، مقطعی است چون داده‌ها در فاصله زمانی مشخص جمع‌آوری می‌شوند. راهبرد تحقیق حاضر در روش کمی، پیمایش است. باتوجه به هدف تحقیق، جامعه آماری این تحقیق، خبرگان در زمینه دولت الکترونیک، و حکمرانی خوب با تأکید بر سلامت نظام اداری هستند. مناسب‌ترین افرادی که قرار است به‌عنوان پاسخ‌دهندگان در این تحقیق انتخاب شوند، اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها و مؤسسه‌های تحقیقاتی و پژوهشی، کارشناسان و صاحب‌نظران در حوزه‌ی متغیرهای مورد مطالعه هستند. در این تحقیق از روش نمونه‌گیری غیراحتمالی (هدفمند و قضاوتی) برای تعیین تعداد واحد تحلیل استفاده شده‌است. تعداد نمونه آماری براساس فرمول کوکران برای جامعه نامحدود محاسبه شده‌است.

ابزار اصلی گردآوری داده‌های تحقیق، پرسشنامه بوده‌است. پرسشنامه در دو بخش مشخصه‌های جمعیت‌شناختی (۸ پرسش) و سؤالات چندگزینه‌ای مربوط به محورهای؛ تسهیل و کمک به اجرای بهتر قوانین و مقررات (۵سؤال)، شفاف‌سازی از طریق مراحل انجام کار، افزایش اطلاع‌رسانی، جریان آزاد اطلاعات و نظارت‌پذیری (۱۵سؤال)، شفاف‌سازی معاملات (۷ سؤال)، شفاف‌سازی در امور اداری و استخدامی (۴سؤال)، شفاف‌سازی از طریق اتوماسیون اداری و سیستم مکانیزه اطلاعات (۱۰ سؤال)، پاسخگوبودن به مراجعه‌کنندگان و رعایت حقوق ارباب‌رجوع (۱۰سؤال)، بهبود و تسریع در پاسخگویی به رسانه‌ها و افکار

عمومی (۶سؤال)، پاسخگویی به دستگاه‌ها و واحدهای نظارتی (۴سؤال)، مشارکت (۸سؤال)، اعتماد و نظارت‌پذیری (۹سؤال)، کارآمدی دولت و دسترسی به خدمات دولتی (۵سؤال) طراحی شده و در اختیار پاسخگویان قرار گرفته‌است.

باتوجه به یافته‌های به‌دست‌آمده از اطلاعات جمعیت‌شناختی مشخص شد که: بیشتر شرکت‌کنندگان با ۸۴ درصد، مردان هستند، بیشتر شرکت‌کنندگان با ۴۷ درصد، بین ۴۱ تا ۵۰ سال سن دارند، بیشتر آنها، با ۶۰ درصد، ۵ تا ۱۰ سال سابقه دارند. همچنین مشخص شد که بیشتر شرکت‌کنندگان به‌اندازه خیلی زیادی با شاخصه‌های حکمرانی خوب آشنایی دارند و نیز به‌اندازه خیلی زیادی با شاخصه‌های سلامت نظام اداری آشنایی دارند. طبق نتایج به‌دست‌آمده، ۴۸ درصد از ادارات از تسهیلات مرتبط با فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک برخوردار هستند، و ۵۴ درصد دارای تسهیلات حقوق عمومی حکمرانی و امور اداری هستند.

در این تحقیق برای تعیین پایایی سؤالات پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج مربوط به پایایی سازه‌های تحقیق در جدول شماره ۱ آورده شده‌است.

جدول ۱: ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق

|                                      |                      |        |  |                                       |                               |                                   |                                    |                   |                                   |   |                    |
|--------------------------------------|----------------------|--------|--|---------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|---|--------------------|
| کارآمدی دولت و دسترسی به خدمات دولتی | اعتماد و نظارت‌پذیری | مشارکت | پاسخگویی به دستگاه‌ها و واحدهای نظارتی | بهبود و تسریع در پاسخگویی به رسانه‌ها | پاسخگو بودن به مراجعه‌کنندگان | شفاف‌سازی از طریق اتوماسیون اداری | شفاف‌سازی در امور اداری و استخدامی | شفاف‌سازی معاملات | شفاف‌سازی از طریق مراحل انجام کار | تسهیل و کمک به اجرای بهتر قوانین و مقررات | تعداد سوال         |
| ۵                                    | ۹                    | ۸      | ۴                                      | ۶                                     | ۱۰                            | ۱۰                                | ۴                                  | ۷                 | ۱۴                                | ۵   | تعداد سوال         |
| ۰/۹۶۹                                | ۰/۹۷۱                | ۰/۹۷۸  | ۰/۹۶۲                                  | ۰/۹۸۴                                 | ۰/۹۸۱                         | ۰/۹۶۷                             | ۰/۹۵۵                              | ۰/۹۵۵             | ۰/۹۷۸                             | ۰/۹۳۵                                     | ضریب الفای کرونباخ |

### یافته‌های تحقیق

براساس داده‌های جدول ۱، کلیه متغیرهای تحقیق از ضریب پایایی قابل قبول برخوردار هستند. لازم به ذکر است که برای تعیین روایی سازه از روش تحلیل عاملی-

تأییدی<sup>۱</sup> به کمک نرم افزار لیزرل<sup>۲</sup> استفاده شده است. خروجی های آزمون اعتبار سازه های تحقیق نشان داد که کلیه اعداد تخمین استاندارد بیشتر از ۰/۳ بوده و اعداد معنی داری نیز بیشتر از ۱/۹۶ هستند. از طرفی شاخص های مدل نیز در محدوده مجاز قرار دارند. بنابراین می توان ادعا کرد که سوالات متغیرهای تحقیق از روایی خوبی برخوردار هستند. آزمون فرضیه های تحقیق

پیش از آزمون فرضیه های تحقیق، لازم است تا توزیع متغیرهای تحقیق مشخص گردد. از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای سنجش نرمال بودن متغیرها استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول شماره ۲ آمده است.

جدول ۲: نتایج آزمون نرمال بودن متغیرهای تحقیق

| کارآمدی دولت و دسترسی به خدمات دولتی | اعتماد و نظارت پذیری | مشارکت | پاسخگویی به دستگاهها و واحدهای نظارتی | بهبود و تسریع در پاسخگویی به رسانه ها | پاسخگو بودن به مراجعه کنندگان | شفاف سازی از طریق اتوماسیون اداری | شفاف سازی در امور اداری و استخدامی | شفاف سازی معاملات | شفاف سازی از طریق مراحل انجام کار | تسهیل و کمک به اجرای بهتر قوانین و مقررات |              |
|--------------------------------------|----------------------|--------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|---|--------------|
| ۴/۳۰۰۰                               | ۴/۵۴۲۶               | ۴/۴۷۰۸ | ۴/۳۲۹۲                                | ۴/۳۵۲۸                                | ۴/۳۱۸۳                        | ۴/۵۰۸۳                            | ۴/۲۷۵۰                             | ۴/۶۰۲۴            | ۴/۵۸۶۹                            | ۴/۶۵۳۳                                    | میانگین      |
| .۷۱۷۳۴                               | .۵۸۵۸۴               | .۶۵۶۳۶ | .۶۳۵۳۰                                | .۶۵۸۲۰                                | .۵۹۰۴۶                        | .۵۴۷۱۹                            | .۶۷۲۸۷                             | .۴۹۹۱۱            | .۵۳۸۰۳                            | .۴۱۱۴۷                                    | انحراف معیار |
| ۱/۸۶۲                                | ۱/۹۳۰                | ۲/۱۱۷  | ۱/۴۸۵                                 | ۱/۹۶۷                                 | ۱/۸۷۸                         | ۱/۶۷۷                             | ۱/۴۹۳                              | ۲/۲۲۴             | ۲/۱۶۱                             | ۲/۴۹۹                                     | آماره K-S    |
| ۰/۰۹۲                                | ۰/۵۴۱                | ۰/۲۱۲  | ۰/۱۱۲                                 | ۰/۱۲۳                                 | ۰/۰۷۲                         | ۰/۰۸۱                             | ۰/۰۹۲                              | ۰/۱۰۲             | ۰/۱۰۱                             | ۰/۵۱۲                                     | معنی داری    |

باتوجه به اینکه کلیه متغیرها سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵ را دارند، بنابراین توزیع داده ها نرمال بوده، از اینرو برای آزمون فرضیه های تحقیق از آزمون پارامتریک تی-استیودنت بهره گرفته شده است. خلاصه نتایج مربوط به آزمون فرضیه های تحقیق در جدول شماره ۳ آمده است.

1- Confirmatory factor analysis (CFA)

2 -Lisrel

## جدول ۳. خلاصه نتایج آزمون t- استیودنت جهت بررسی فرضیه‌های تحقیق

| فرضیه‌ها         | t استیودنت | درجه آزادی | سطح معنی‌داری | نتیجه تأیید/رد فرضیه |
|------------------|------------|------------|---------------|----------------------|
| فرضیه اصلی اول   | ۳/۹۶       | ۵۹         | ۰۰۰۰          | تأیید                |
| فرضیه اصلی دوم   | ۴/۶۱       | ۵۹         | ۰۰۱۰          | تأیید                |
| فرضیه اصلی سوم   | ۳/۵۴       | ۵۹         | ۰۰۲۳۳         | تأیید                |
| فرضیه اصلی چهارم | ۴/۳۴       | ۵۹         | ۰۰۱۱۲         | تأیید                |
| فرضیه اصلی پنجم  | ۴/۷۳       | ۵۹         | ۰۰۰۰۰         | تأیید                |
| فرضیه فرعی اول   | ۳/۹۲       | ۵۹         | ۰۰۱۲۸         | تأیید                |
| فرضیه فرعی دوم   | ۳/۸۷       | ۵۹         | ۰۰۰۳۲         | تأیید                |
| فرضیه فرعی سوم   | ۳/۵۴       | ۵۹         | ۰۰۰۴۵         | تأیید                |
| فرضیه فرعی چهارم | ۳/۹۶       | ۵۹         | ۰۰۰۰۴         | تأیید                |
| فرضیه فرعی پنجم  | ۳/۲۸       | ۵۹         | ۰۰۰۰۵         | تأیید                |
| فرضیه فرعی ششم   | ۴/۸۳       | ۵۹         | ۰۰۰۰۱         | تأیید                |
| فرضیه فرعی هفتم  | ۴/۳۱       | ۵۹         | ۰۰۰۰۶         | تأیید                |
| فرضیه فرعی هشتم  | ۴/۷۴       | ۵۹         | ۰۰۰۲۱         | تأیید                |

منبع: یافته‌های تحقیق

نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق، بیانگر تأیید هشت فرضیه بررسی‌شده در تحقیق است. در ادامه به بحث درباره نتایج تحقیق، و ارائه پیشنهاداتی در راستای نتایج تحقیق پرداخته شده‌است.

## بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهند که ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد شفافیت؛ از طریق تسهیل و کمک به اجرای بهتر قوانین و مقررات، از طریق شفاف‌سازی مراحل انجام کار، افزایش اطلاع‌رسانی، جریان آزاد اطلاعات و نظارت‌پذیری، همچنین از بعد شفاف-سازي معاملات، شفاف‌سازی در امور اداری و استخدامی، و شفاف‌سازی از طریق اتوماسیون باعث ارتقای حکمرانی خوب خواهد شد. نتایج همچنین نشان می‌دهد که ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از بعد پاسخگویی؛ از طریق پاسخگوبودن به مراجعه‌کنندگان و رعایت حقوق ارباب‌رجوع، بهبود و تسریع در پاسخگویی به رسانه‌ها و افکار عمومی، و نیز پاسخگویی به دستگاه‌ها و واحدهای نظارتی باعث ارتقای حکمرانی خوب خواهد شد. از طرف دیگر، ایجاد و استقرار دولت الکترونیک در ایران از ابعاد مشارکت، اعتماد و نظارت‌پذیری، و از بعد کارآمدی دولت و دسترسی به خدمات دولتی نیز باعث ارتقای حکمرانی خوب خواهد شد.



بنابر تأیید فرضیه اصلی اول یکی از عواملی که از بی‌عدالتی‌ها و فسادهای بالقوه نظام و نیز اصول نسنجیده کارایی و صرفه‌جویی خالص در فرآیندهای مدیریت و اداره جلوگیری می‌کند، شفافیت است. شفاف‌بودن امور و مسائل در حکومت و مدیریت از جمله کلیدی‌ترین سیاست‌ها است؛ زیرا به‌طور عمده تباهی و خلافت‌کاری آنجا پیدا می‌شود و رشد می‌کند و برپا می‌ماند که امور و موضوعات از دید مردمان و اداره‌شوندگان پنهان بماند. بر این اساس پیشنهادات زیر به مدیران و مسئولین امر پیشنهاد می‌شود:

- ایجاد شرایط روحی برای کارکنان تا بتوانند بدون داشتن وا همه از وارد شدن خدشه به جایگاه، موارد نقض قوانین و مقررات را به مدیریت انعکاس دهند تا در مواقع لزوم به دستگاه‌های مربوط بازخورد داده شود.

- حذف برخی مراحل تشریفاتی اداری از جمله؛ امضای مدیران ارشد برای امور جزئی و امکان برقراری ارتباطات شبکه بین‌سازمانی در مواردی که ارباب‌رجوع نیاز دارد تا برای کار خود به دو سازمان مختلف مراجعه کند.

- واگذاری برخی مسئولیت‌ها به بخش خصوصی و شرکت‌های کارگزاری که در آن ارباب‌رجوع می‌تواند در فرایند اداری نقش بیشتری داشته‌باشد و چون کاهش هزینه‌های اداری برای بخش خصوصی اهمیت دارد، از تشریفات جلوگیری خواهد شد.

- الزام پیمانکاران به تحویل نسخه الکترونیکی اسناد شرکت به سازمان به‌منظور تسهیل وارد کردن متن قراردادهای مربوط به معاملات متوسط و بالاتر و اسناد و ضامم آنها در پایگاه اطلاعات قراردادها.

- تعیین معیارهای تشخیص موارد عدم الزام به برگزاری مناقصه از جمله سقف قیمت، محل پروژه، حدود جغرافیایی (استانی یا کشوری) معامله و ...

- تهیه شرح شماتیکی از مسیر ارتقای شغلی برای هر پست به صورت جزئی و کلیه پست‌ها. - اعطا امتیازات قانونی و امور رفاهی براساس عملکرد شغلی، تحصیلات، پست سازمانی و متناسب با پاداش و اعلام نحوه اعطای این امتیازات از طریق سایت.

بنابر تأیید فرضیه اصلی دوم، همه مدیران واحدهای سازمانی، چه در سطح خرد و چه در سطح کلان نظام اداری، مسئولیتی مشترک دارند که به‌سوی اهداف حرکت کنند. مدیران ارشد با مسئولان پایین‌تر کاملاً در اشتراک و همسویی قرار دارند و ماهیت سرپرستی، مسئولانه است. لازمه مدیریت، تلقی مسئولیت مشترک است، یعنی هرکس به‌تناسب نقش خود، مسئول و پاسخگوست، و نیز مجموعه سازمان مسئول و پاسخگویند.

## References

- 1-Armstrong, E. (2005). Integrity, transparency and accountability in public administration: Recent trends, regional and international developments and emerging issues. United Nations, Department of Economic and Social Affairs.
- 2-Burn, J, & Robins, G.(2008), Moving Toward E-Governmen: A Case of Organizational Manegment. Logistics information managememen. Vol.62 .pp .82-103.
- 3-Danayifard, H., (2003) , public theory in public administration; preconditions for the formulation of popular theory, Quarterly Journal of Management Studies, Issue 37 , and 38 . (In Persian)
- 4-Dolati, A., Darvishi, F., Lotfi, E. A., (2011) , Good Governance and Control of Corruption in Iran and Other Countries, Ilam Police Knowledge Quarterly, Second Year, No. 7. (In Persian)
- 5-aaa ,, .. & ee ,, .. C. (5555)5 E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social mmac,, eeee eeee II I ffr r nnnnnnnnn eeeyy
- 6-Fletcher, P. (2002).The Government Paperwork Elimination Act. Berlin: INT'L.J Of Public Admin., pp. 162-175.
- 7-Holden, s.(2006),Electronic Government at the Local and Public Subsystem. public Performance and Management Review, Vol.21 .pp.54-81.
- 8-Jasbi ,J., Nafari, N., (2009) , Designing a Good Governance Model Based on the Theory of the System Open, Journal of Management Management of Iran, Year 4, Issue 16. (In Persian)
- 9-Landman. T. (2003). " Map Making and Analysis of the Main International Initiatives on Developing Indicators on Democracy and Good Governance" , University of Essex :Human Rights Center .
- 10-L,, ,, Z,, ,, , & Wagg, B. (9999)9 xx gggggggceeeee rrrr acceptance of instant messaging using the theory of planned behavior, eee ccggggggg acceccccc ,, ,, , dd eee wwwrrrr r , Ctttt t ss nn Human Behavior, 25 (1), pp. 29-39.
- 11-Maideri, A., Khairkahan, J. (2004) , the ruler Good Based Development , note book review S economic Center Research Of the Islamic Consultative Assembly . (In Persian)
- 12-Malimir, A., Shirvani, A.R., Rashidpour, A., Soltani, Iraj (2014) , Managing Relationship with the Citizen and Desired Governor, Development Quarterly, Year 9, No. 34. (In Persian)

- 13-Memarzadeh, Gh.R., Jassabi, J., Tafri, Neda (2010), Governance Good: Ecology Balanced, Journal of Research Management, No. 83. (In Persian)
- 14-Moghimi, S.M., Ardakani, M., (2011) , Indicator Measurement Good governance and the role of e-government in promoting it, Journal of Information Technology Management, Volume 3, Number 8. (In Persian)
- 15-rrrr ,,,, eeee RR,,,,, ,, Falllll 1,, .. (8888)8 A Context Based Iggggaiee Faawwrr k rrr eeeee eeee tt Ittt eeee eeee tt Information Quarterly (25), pp. 448- 461.
- 16-Rafiei, H., Shahanoushi, N., (2014) , The Effect of Good Government and Good Governance on Human Development by Using Geographical Regression, Quarterly Journal of Research Economics of Iran, November 19, No. 58. (In Persian)
- 17-Sadegh, N., Sajjadi, S.A., Aghili,S.V., (2013) , Role Establishment Government Electronic On The effectiveness of the company S Insurance ( case Study Company Joint stock insurance Iran ) Quarterly Studies management Urban, Year 5, No. 16. (In Persian)
- 18-Saghafi, F.,Ali Ahmadi , A.R., Rahimian , H., Kari Dolatabadi , A., (2010). The design of a conceptual model of people's participation and justice in the context of e-government based on the methodology of value thinking , Tomorrow management,the period9,No.23, Pages3-16.(In Persian)
- 19-Samani, A., Nedaei, A.A., Khodadad Hoseini, Seyyed Hamid; Mousavi, M., (2015) , Measurement of Good City Governance for World Cities, Research Management in Iran, Volume 19, Issue 1. (In Persian)
- 20-Santiso, Carlos. (2002). eeee aaacce Cttttt tttttt t add eee Rerrr m ff ll iieeeeaaal ee eemmmnnn Fccccc: eee Reee ff eee rr ppp ff ggg,,, G8 Governance Number 7.
- 21-Shah, A. (2006). "Corruption and decentralized public governance", Policy research working paper series, 3824. Washington DC: World Bank.
- 22-Sharifi, H., Javadi, M.H., Haji Pour, Marzieh (2013) , Investigating the Role of Information Technology in Reducing Corruption through Increasing Information Transparency, Improving Responsiveness and Promoting Trust and Trust, Iranian Journal of Information Science and Technology, Period Twenty-Eight, Fluid . (In Persian)
- 23-, ,,,, ,, (6666)6 Ifrr nnnnnn nccyyyy as ff Cmmnaaaaaann eeeee ee: eee Innnnn neeee Reiiii nn Beaaadd Be,, Jan Bwwwwy,

Biswajit Das, Vibodh Parthasarathi and Guy Poitevin (eds.) Media and Mediation, New Delhi: Sage Publications.

24-Torres, J., Dominguez S, Cerda MF., Obal G, Mederos A., Irvine RF., aaaz A & rr errr C . (5555)5 Stttt nnn eeaarrrrr rr yy o-inositol eexahhhhhhhhhhhnnnee rreecce ff ll l iiaatttt t aii..... Peennnnnnnnna neutral pentamagnesium species under cytosolic/nuclear conditions. J Inorg Biochem 99.

25-UNDP. Promoting ICT for Human Development in Asia Realizing the Millennium Development Goals. Regional Human Development Report; 2005.

26-United Nations Development Program (2002), Human Development Report, New York: Oxford University Press.

27-Valdés, G., Solar, M., Astudillo, H., Iribarren, M., Concha, G. & Visconti, M. (2011). Conception, development and implementation of an e-government maturity model in public agencies, Government Information Quarterly. 28(2), 176-187.

28-Williams. Bob. (2008). Intelligent Transport Systems Standards, Library of Congress Cataloging-in-Publication Data A catalog record for this book is available from the U.S. Library of Congress, ISBN-13: 978-1-59693-291-3.

29-World Bank. (2003). "A Definition of E-government, Available at: <http://www.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>.

30-Yaghubi, N.M., (2009) , Government Electronic : Approach Management , Second Edition, Tehran : Publishing Thoughts. (In Persian)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
 رتال جامع علوم انسانی