

## سبجش شاخص‌های حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک

### در ارتقای آن

سید محمد مقیمی<sup>۱</sup>، مصطفی اعلایی اردکانی<sup>۲\*</sup>

**چکیده:** حکمرانی خوب، واژه‌ای است که بیانگر تغییر پارادایم نقش دولت و حکومت‌ها است که زمینه را برای مشارکت یکسان و برابر تمام شهروندان در فرآیند تصمیم‌گیری فراهم نموده و بیانگر این واقعیت است که حکمرانی متعلق به مردم است و توسط مردم شکل می‌گیرد. از سویی دیگر، دولت الکترونیک ابزار قدرتمندی است که باعث آرایه بهتر خدمات عمومی، کاهش زمان انتظار و بهبود اثربخشی - هزینه، افزایش بهره‌وری و بهبود شفافیت و پاسخ‌گویی شده و ارتقاء توانایی دولت در انجام فعالیت‌های کلیدی را موجب می‌شود. هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی شاخص‌های حکمرانی خوب و تأثیر استقرار دولت الکترونیک بر شاخص‌های حکمرانی در سازمان‌های دولتی است. برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز پژوهش از روش میدانی و ابزار پرسشنامه استفاده شده است. در این پژوهش، ۲۰۰ پرسشنامه به‌طور تصادفی بین مدیران و کارشناسان هفت سازمان دولتی استان یزد توزیع شد. جهت بررسی میزان و نوع ارتباط بین متغیرهای مستقل و وابسته از آزمون همبستگی اسپیرمن و برای تعیین درجه اهمیت شاخص‌های حکمرانی خوب از آزمون رتبه بندی فریدمن استفاده شده است. بر پایه این تحلیل‌ها، تمام فرضیه‌های اصلی و فرعی مورد قبول واقع شده‌اند. به‌گونه‌ای که نتایج پژوهش نشان می‌دهد، استقرار دولت الکترونیک به ارتقای پاسخ‌گویی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، ظرفیت‌سازی، شفاف‌سازی، نتیجه‌گرایی و ارتقای ارزش‌ها به-عنوان شاخص‌های حکمرانی خوب منجر می‌شود.

**واژه‌های کلیدی:** حکمرانی خوب، حکمرانی الکترونیک، دولت الکترونیک، خدمات الکترونیکی

۱. دانشیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران

۲. کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی - دانشگاه تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۹/۱۰/۰۸

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۰/۰۴/۳۰

نویسنده مسئول مقاله: مصطفی اعلایی اردکانی

Email: alaeihrm@gmail.com

## مقدمه

در مدیریت دولتی، اصول حکمرانی خوب یکی از جنبه‌های پارادایم جدید در مدیریت دولتی مطرح است و تأکیدی ویژه بر نقش مدیران دولتی در فراهم نمودن و آرایه خدمات با کیفیت بالا به شهروندان و گروه‌های مختلف، دارد. تشخیص اهمیت تأمین منابع فنی و انسانی که مدیران نیازمند آن هستند تا به عملکرد مورد نظر دست یابند و همچنین پذیرش اهداف دولتی روشنفکرانه رقابتی که باید کارمندان دولتی در تقابل با بخش خصوصی انجام دهند نیز از موارد مورد تأکید حکمرانی خوب است [۱۶]. از سویی دیگر، یکی از مهم‌ترین فرصت‌هایی که فناوری‌های نوین پیش روی دولتمردان و مدیران قرار می‌دهند، امکان «مهندسی مجدد معماری دولت» و افزایش قابلیت دسترسی، تقویت کارآمدی و پاسخ‌گوتر ساختن آن است. استفاده از مهندسی مجدد معماری دولت و سایر امکانات گفته شده در فرآیند حکمرانی، موجب پیدایش واقعیتی به نام دولت الکترونیک شده است که پدیده حکمرانی الکترونیک را در پی دارد و هر دوی آن‌ها پیش‌نیاز حکومت بر جوامع اطلاعاتی هستند. دولت الکترونیک به‌طور روز افزونی به‌عنوان ابزاری مهم برای آرایه خدمات عمومی در بسیاری از بخش‌های دولتی در سراسر دنیا تبدیل شده است. این ابزار در واقع در آرایه بهتر و با کیفیت‌تر خدمات دولتی، کاهش کاغذبازی و گردش زمان بیهوده و رضایت بیشتر شهروندان کمک می‌کند. رشد گسترده و موفقیت تجارت الکترونیک در بخش دولتی به‌عنوان عاملی باعث شده تا بخش دولتی نیز وارد عرصه شود و از فناوری تحت وب در آرایه خدمات استفاده نماید [۱۴].

## بیان مسئله

فناوری ارتباطات و اطلاعات در پشتیبانی از اجرای قوانین، فرآیندها و رفتارهایی که حکمرانی خوب را تعریف می‌کند، نقشی مهم بازی می‌کند. یکی از ابزارهایی که ادارات و سازمان‌ها می‌توانند حکمرانی خویش را از داخل سازمان و همچنین کارایی و اثربخشی را در خارج سازمان و روابط خود با ذی‌نفعان را بهبود بخشند، کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات است. از سویی دیگر با بهره‌گیری از این فناوری، میزان مشارکت و مردم‌سالاری

در سازمان‌ها نیز ارتقاء می‌یابد [۶][۲۶]. در این راستا استراتژی‌هایی مورد نیاز است تا دولت الکترونیک به نحوی اثربخش بتواند اهداف خود را دنبال کند. استراتژی‌های دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه باید در ابتدا، هدف بهبود عملیات‌ها، فرآیندها و همچنین سطوح قابلیت‌های همکاری دولتی را دنبال کند [۲۳]. با توجه به اهمیت دولت الکترونیک و ضرورت پیاده شدن ویژگی‌های حکمرانی خوب در سازمان‌های دولتی این پژوهش به دنبال این مسئله است که سازمان‌های دولتی تا چه حد توانسته‌اند سازو کارهای دولت الکترونیک را در سازمان خود فراهم نموده و از سوی دیگر استقرار دولت الکترونیک به چه میزان به ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب شده است. بنابراین، بررسی ارتباط بین شاخص‌های حکمرانی خوب با میزان استقرار دولت الکترونیک به این سازمان‌ها کمک خواهد کرد تا در صورت وجود چنین ارتباطی، نسبت به تقویت شاخص‌های حکمرانی خوب از طریق استقرار دولت الکترونیک، زمینه را برای اثربخشی و خدمات رسانی مؤثرتر برای جامعه فراهم نماید.

## مروری بر ادبیات پژوهش

### تعریف دولت الکترونیک

واژه‌های مختلفی در راستای کاربری کردن فناوری ارتباطات و اطلاعات در دولت مطرح است که از جمله دولت آنلاین، دولت دیجیتال و دولت شبکه‌ای ابداع شده‌اند که در حال حاضر واژه دولت الکترونیک مورد پذیرش عموم قرار گرفته است [۳]. به نظر می‌رسد که واژه دولت الکترونیک برای اولین بار در ایالات متحده و در سال ۱۹۹۵ به کار گرفته شد [۱۰]. دولت الکترونیک یک سیستم پیچیده اجتماعی-فنی است که نیازمند سطح بالایی از بلوغ مهارت‌ها و چارچوب‌های خط‌مشی و قانونی و همچنین نیازمند تأکید ویژه بر شرایط فرهنگی-اجتماعی دارد [۱۱]. دولت الکترونیک در واقع تنها به معنای استفاده و کاربرد از فناوری ارتباطات و اطلاعات نیستند، بلکه روشی برای مهندسی مجدد فرآیندها و بهبود ارائه خدمات در سطوح مختلف است [۲][۱۳]. به عنوان تعریف در نظر گرفته شده برای برآوردن منظور این پژوهش، دولت الکترونیک به‌طور ساده و جامع به معنای

«شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری جدید است که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و آرایه فرصت‌های گسترده‌تر برای مشارکت در فرآیندها و نمادهای مردم سالار را اعطا می‌کند» به کار رفته است [۹].

### تعریف حکمرانی خوب

یکی از مباحث بسیار مهم و در عین حال جدید که از دهه ۱۹۸۰ به بعد در ادبیات توسعه مطرح شده، حکمرانی خوب است. این مسئله، به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه در راستای استقرار و نهادینه‌سازی جامعه مدنی در سیاست‌های مربوط به اعطای کمک‌ها از جایگاه ویژه‌ای برخوردار شده است. حکمرانی خوب، به‌تازگی مفهومی است که بیشتر در علم سیاست، مدیریت دولتی و به‌طور ویژه در مدیریت توسعه استفاده می‌شود [۸][۱۹][۲۲]. این مفهوم در کنار واژه‌هایی چون مردم‌سالاری، جامعه مدنی، مشارکت مردمی، اعتماد [۲۰]، حقوق بشر و حقوق اجتماعی و توسعه پایدار مطرح می‌شود. در دهه گذشته، این مفهوم ارتباط نزدیکی با تحول بخش دولتی داشت [۱۶].

حکمرانی خوب، واژه‌ای است که بیانگر تغییر پارادایم نقش دولت و حکومت‌ها است. حکمرانی تنها در مورد دستگاه‌ها یا بازیگران نیستند، بلکه از آن مهم‌تر در مورد کیفیت حکمرانی است که توسط شاخص‌ها و ابعادی آن‌را تشریح می‌کند [۱]. حکمرانی خوب در واقع مشارکت یکسان و برابر تمام شهروندان در فرآیند تصمیم‌گیری است. حکمرانی خوب یعنی شفافیت، پاسخ‌گویی، عدالت و ارتقاء تساوی افراد در برابر قانون. بنابراین، حکمرانی خوب باعث می‌شود که صدای عامه مردم، زمانی که تصمیمات اخذ و منابع تخصیص می‌یابند، به گوش برسد. این حکمرانی است که متعلق به مردم است و توسط مردم شکل می‌گیرد [۲۷].

در اواسط دهه ۱۹۹۰ سازمان‌های بین‌المللی از جمله سازمان ملل متحد و سازمان همکاری و توسعه اقتصادی، مفهوم حکمرانی خوب را تحت قالب عوامل شفافیت، جواب‌گویی و مشارکت بیان نمودند.

اصول اصلی حکمرانی خوب که توسط اعضای کمیته توسعه همکاری (DAC) تبیین شد شامل، تساوی در برابر قانون، تقویت مدیریت بخش دولتی، شفافیت و پاسخ‌گویی در راستای تخصیص بودجه، مدیریت هزینه‌های جاری و مبارزه با فساد مطرح می‌شود. طی بیانیه‌ای در سال ۲۰۰۰ از سوی کمیته توسعه همکاری (DAC) عنوان شده است: حکمرانی خوب نیازمند رویکردی گسترده نسبت به مشارکت طیف وسیعی از گروه‌ها شامل دولت، مجلس، جامعه مدنی و بخش‌های خصوصی به صورت شفاف و پاسخ‌گویانه است [۱۵][۱۸].

بدون شک، در آینده، ابعاد جدیدی در تعریف حکمرانی خوب اضافه خواهد شد. بنابراین از سه منظر حکمرانی خوب قابل تعریف است:

الف. حکمرانی خوب شامل ارتباطات دو جانبه، حمایتی و تشریک مساعانه بین دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی است.

ب. حکمرانی خوب بر طبق اصول مشارکت، شفاف‌سازی تصمیمات، پاسخ‌گویی، تساوی در برابر قانون، پیش‌بینی‌پذیری، فعالیت‌های مردم سالارانه، آزادی‌های مدنی و دسترسی به اطلاعات.

ج. حکمرانی خوب در مفهوم، مجموعه‌ای از هنجارها و ارزش‌ها تلقی می‌شود. ارزشی-هایی که غایت آرزوی نهادها، سازمان‌های دولتی و سازمان‌های بین‌المللی است [۴][۱۸][۲۸].

### شاخص‌های حکمرانی خوب در سازمان‌های دولتی

همانطور که از مباحث مربوط به شناسایی شاخص‌های حکمرانی خوب از دیدگاه نهادها و مجامع ملی و بین‌المللی در فوق بر می‌آید این است که، این ابعاد از دیدگاه کلان و در سطح ملی و بین‌المللی بدان نگریسته شده است. بنابراین، در راستای موضوع این پژوهش، باید لنز نگاه و کاوش شاخص‌ها و ابعاد حکمرانی خوب را کمی حساس‌تر کرد و این شاخص‌ها را در سطحی خردتر، یعنی سطح سازمانی، مورد بررسی و ارزیابی قرار داد. کمیسیون مستقل حکمرانی خوب در خدمات دولتی با همکاری مشترک نهاد صاحب

امتیاز مالیه و حسابداری دولتی و سازمان مدیریت دولتی در لندن در سال ۲۰۰۴، اصول و شاخص‌ها و استانداردهای حکمرانی خوب را در سازمان‌های دولتی و خدماتی، طی بیانیه-ای منتشر کردند که پژوهشگران جهت سنجش حکمرانی خوب در سازمان‌ها از مؤلفه‌های زیر استفاده نموده است، که به‌طور اجمالی در نمودار (۱) مشاهده می‌شود.



نمودار ۱. شاخص‌ها و استانداردهای حکمرانی خوب در سازمان‌های دولتی و خدماتی [۱۷]

۱. نتیجه‌گرایی: داشتن یک هدف سازمانی روشن، نشانی از حکمرانی خوب است. اگر این هدف به‌طوری مؤثر تدوین شده باشد، می‌تواند فعالیت‌ها و تصمیمات‌های افراد را در تمام سطوح در یک سازمان، هدایت و مدیریت نماید [۱۷].
۲. اثربخشی نقش‌ها و وظایف: حکمرانی خوب مستلزم این است که تمام وظایف حکمرانی، نقش‌ها و مسئولیت‌های وابسته به آن روشن و واضح باشد و افراد طوری رفتار کنند که مطابق با نقششان باشد.
۳. ارتقاء ارزش‌ها: نشانه حکمرانی خوب در توسعه ارزش‌های مشترک، این است که بخشی از فرهنگ سازمانی، خط‌مشی و زیرساخت رفتاری را از کارگزاران به تمام کارمندان و اعضای سازمان انتقال دهد.
۴. شفاف‌سازی: شفافیت شامل اتخاذ و اجرای تصمیمات بر طبق روش‌های توافق شده است [۱۷]. اطلاعات باید به‌صورت آزادانه و مستقیم در دسترس ارباب رجوعان، کاربران خدمات و عموم مردم قرار گیرد. این وظیفه نه تنها در دولت‌های مرکزی و حکومت‌های محلی امری انکارناشدنی است، بلکه در هر سازمان مستقل دیگری نیز باید اجرا شود [۱۲].

۵. **ظرفیت‌سازی:** سازمان‌ها نیاز به افرادی با مهارت‌های بالا دارد تا بتواند آن‌ها را به‌نحو مؤثری راهنمایی و کنترل کند. برای یافتن افراد مناسب و لایق، شایسته است سازمان افراد را از اقشار مختلف استخدام نماید. بنابراین، درنهایت باعث هم‌افزایی مهارت‌ها شده و سازمان را در دسترسی به اهداف فردی یاری می‌رساند [۱۷].

۶. **پاسخ‌گویی:** پاسخ‌گویی، شامل فرآیند توافق در قبال فعالیت‌های انجام شده از طرف شما به‌طرف مقابل است. یک رویکرد سیستماتیک نیاز است تا این فرآیند را به اجرا گذارد. پاسخ‌گویی واقعی تنها شامل گزارش‌دهی یا تشریح فعالیت‌های قبلی نیستند، بلکه شامل جذب ذی‌نفعان برای فهماندن و پاسخ به نقطه‌نظرهای آن‌ها، تحت عنوان طرح‌های سازمانی و اجرای آن‌ها نیز است [۱۲][۱۷].

## متدولوژی پژوهش

### اهداف پژوهش

هر پژوهشی به‌دنبال دستیابی به اهداف مشخصی است که در این پژوهش، به شرح زیر اهداف اصلی و فرعی تبیین شده‌اند.

### هدف اصلی

بررسی ارتباط بین میزان استقرار دولت الکترونیک و ویژگی‌های حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی استان یزد.

### اهداف فرعی

۱. بررسی میزان ارتقای ویژگی‌های حکمرانی خوب با توجه به میزان استقرار دولت الکترونیک در نظام مدیریت دولتی استان یزد
۲. بررسی میزان استقرار دولت الکترونیک در سازمان‌های دولتی استان یزد
۳. بررسی شاخص‌های حکمرانی خوب در سازمان‌های دولتی استان یزد
۴. اولویت‌بندی سازمان‌های دولتی استان یزد با توجه به شاخص‌های حکمرانی خوب

## مدل مفهومی پژوهش

برای تدوین فرضیه‌های پژوهش، هر پژوهشگری نیازمند مدلی مفهومی است تا بر اساس آن ضمن شناسایی متغیرهای فرضیه‌ها، روابط بین این متغیرها و تعاریف مفهومی و عملیاتی آن‌ها را تبیین نماید. بر این مبنای، با توجه به شاخص‌های استقرار دولت الکترونیک در سازمان‌ها که توسط «تورس و همکارانش» [۲۵] در سال ۲۰۰۵ طراحی و در سازمان‌های اتحادیه اروپا، دولت الکترونیک مورد تجزیه و تحلیل و سنجش قرار گرفت و همچنین برای شناسایی معیارهای حکمرانی خوب در سطح خرد (سطح سازمانی) از مقاله‌ای که از سوی مطالعات کمیسیون مستقل حکمرانی خوب در خدمات دولتی با همکاری مشترک نهاد صاحب امتیاز مالیه و حسابداری دولتی و سازمان مدیریت دولتی در لندن انجام شده [۱۷] و پژوهشگران چارچوب کلی بحث در مورد شاخص‌های حکمرانی خوب در سازمان‌های دولتی را بر اساس این مطالعه قرار داده است.



نمودار ۲. مدل مفهومی پژوهش

## فرضیه‌های پژوهش

**فرضیه اصلی اول:** استقرار دولت الکترونیک به ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی منجر می‌شود.



### فرضیه‌های فرعی

۱. استقرار دولت الکترونیک، نتیجه‌گرایی را در نظام مدیریت دولتی ارتقا می‌دهد.
  ۲. استقرار دولت الکترونیک، اثربخشی را در نظام مدیریت دولتی ارتقا می‌دهد.
  ۳. استقرار دولت الکترونیک، ارتقای ارزش‌ها را در نظام مدیریت دولتی ارتقا می‌دهد.
  ۴. استقرار دولت الکترونیک، شفاف‌سازی را در نظام مدیریت دولتی ارتقا می‌دهد.
  ۵. استقرار دولت الکترونیک، ظرفیت‌سازی را در نظام مدیریت دولتی ارتقا می‌دهد.
  ۶. استقرار دولت الکترونیک، پاسخ‌گویی را در نظام مدیریت دولتی ارتقا می‌دهد.
- فرضیه اصلی دوم:** شاخص‌های حکمرانی خوب در سازمان‌های دولتی از اهمیت یکسانی برخوردار نیستند.

### روش پژوهش

در این پژوهش از روش توصیفی استفاده شده که برای تبیین و تشریح وضعیت متغیرهای پژوهش و گردآوری داده‌های مورد نیاز، روش پیمایشی به کار گرفته شده و همچنین از روش همبستگی برای آزمون فرضیه‌های پژوهش استفاده شده است. به گونه‌ای که با استفاده از پرسشنامه‌های تلفیقی از منابع گفته شده (مورد اشاره در مدل مفهومی پژوهش) و با در نظر گرفتن شرایط فرهنگی سازمان‌های کشورمان و نیز از طریق خبرگان، طراحی و به اجرا درآمده است. پرسشنامه به صورت طیف ۴ تایی (عالی، خوب، متوسط و ضعیف) طراحی و نتایج آزمون اعتبار پرسشنامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ، ۰/۹۵۷ است.

### جامعه‌ی آماری

بر اساس تقسیم‌بندی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، سازمان‌های دولتی در هفت بخش به نسبت متجانس به شرح زیر قرار می‌گیرند:

- بخش عمرانی و خدمات زیربنایی متشکل از وزارتخانه‌های: مخابرات، نیرو، مسکن و شهرسازی و راه و ترابری
- بخش صنعتی متشکل از وزارتخانه‌های: صنایع و معادن و نفت
- بخش اقتصادی متشکل از وزارتخانه‌های: امور اقتصادی و دارایی، تعاون و بازرگانی
- بخش کشاورزی متشکل از وزارتخانه‌های: جهاد کشاورزی
- بخش اجتماعی متشکل از وزارتخانه‌های: بهداشت و درمان و آموزش پزشکی، کار و امور اجتماعی و رفاه

- بخش سیاسی و دفاعی متشکل از وزارتخانه‌های: کشور، امور خارجه و دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح
  - بخش آموزشی و فرهنگی متشکل از وزارتخانه‌های: آموزش و پرورش، فرهنگ و ارشاد اسلامی و علوم و تحقیقات و فناوری
- جامعه‌ی آماری پژوهش موردنظر، با توجه به تخصصی بودن بحث و گستردگی و پراکندگی آن تصمیم گرفته شد از میان سازمان‌های بالا از هر بخش یک نمونه انتخاب و از پست‌های مدیر و کارشناس در هفت سازمان استانداری یزد، شرکت سهامی مخابرات یزد، اداره کل صنایع و معادن یزد، اداره کل بازرگانی یزد، اداره کل جهاد کشاورزی یزد، اداره کل کار و امور اجتماعی یزد و اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی یزد، توزیع شود.

### روش نمونه‌گیری

از آنجاکه پرسشنامه طراحی شده در این پژوهش باید بین کارکنانی با پست‌های مدیر و کارشناس توزیع می‌شد و تعداد پرسنل هدف ما در این سازمان‌ها حدود ۷۳۶ نفر هستند و با توجه به اینکه در این پژوهش ارتباط بین دو متغیر را مورد بررسی قرار می‌دهیم، در نتیجه حجم نمونه پس از محاسبه از طریق فرمول، مقدار ۱۷۵ نفر محاسبه شده است. با توجه به اینکه در هر پژوهش میدانی احتمال ریزش پرسشنامه وجود دارد؛ بنابراین، پژوهشگران تصمیم گرفتند تا حجم نمونه را به ۲۰۰ نفر افزایش دهد.

برای انتخاب نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی شده استفاده و تعداد و نوع سازمان‌ها در جدول (۱) منعکس شده است.

جدول ۱. جامعه‌ی آماری و تعداد نمونه‌ها به تفکیک سازمانی

| ردیف | سازمان                    | مدیر | کارشناس | جمع | تعداد نمونه |
|------|---------------------------|------|---------|-----|-------------|
| ۱    | استانداری                 | ۳۶   | ۱۵۰     | ۱۸۶ | ۵۰          |
| ۲    | شرکت مخابرات              | ۱۵   | ۲۰۰     | ۲۱۵ | ۵۵          |
| ۳    | سازمان صنایع و معادن      | ۸    | ۲۵      | ۳۳  | ۱۲          |
| ۴    | سازمان بازرگانی           | ۱۳   | ۴۵      | ۵۸  | ۱۵          |
| ۵    | سازمان جهاد کشاورزی       | ۱۶   | ۱۲۰     | ۱۳۶ | ۳۶          |
| ۶    | سازمان کار و امور اجتماعی | ۸    | ۳۳      | ۴۱  | ۱۵          |
| ۷    | سازمان فرهنگ و ارشاد      | ۷    | ۶۰      | ۶۷  | ۱۸          |
|      | جمع                       | ۱۰۳  | ۶۲۳     | ۷۳۶ | ۲۰۰         |

### قلمرو پژوهش

این پژوهش در هفت سازمان گفته شده (قلمرو مکانی) و به منظور بررسی ارتباط بین استقرار دولت الکترونیک و ویژگی‌های حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی استان یزد (قلمرو موضوعی) انجام شده و مطالعات اولیه در بهمن ماه ۱۳۸۶ شروع و اطلاعات و داده‌های پژوهش در فاصله زمانی ماه‌های تیر و مرداد ۱۳۸۷ گردآوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است (قلمرو زمانی).

### روش‌های تحلیل آماری

برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از روش‌های مختلف آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. برای توصیف متغیرهای جمعیت‌شناختی و همچنین وضعیت مؤلفه‌های دولت الکترونیک و حکمرانی خوب، روش‌های مختلف آمار توصیفی، همچون، فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار و واریانس، در قالب جدول‌های آماری و نمودارها به کار گرفته شده است. برای بررسی فرضیه‌های پژوهش نیز با استفاده از روش آزمون همبستگی اسپیرمن، ارتباط و ضریب همبستگی مؤلفه‌ها به بوت‌آزمایش گذاشته شده است.

### تجزیه و تحلیل یافته‌ها

در این بخش تلاش می‌شود تا ابتدا با استفاده از آمار توصیفی، وضعیت هر یک از مؤلفه‌های اصلی و فرعی متغیرها در قالب جدول‌های آماری ازایه و آنگاه با توجه به محورها و مؤلفه‌های حکمرانی خوب، وضعیت جامعه‌ی مورد مطالعه تشریح و تبیین شود. سپس هر یک از فرضیه‌های پژوهش، با توجه به داده‌های پژوهش و با استفاده از آزمون‌های آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

جدول ۲. میانگین متغیرها و مؤلفه‌های وابسته به تفکیک سازمانی

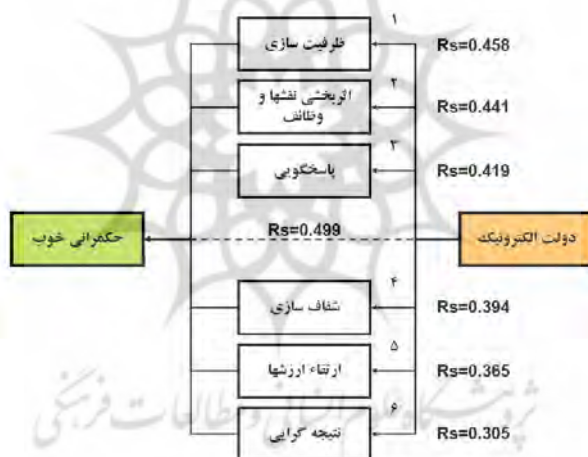
| نظامان             | دولت الکترونیک | نتیجه-گرایی | اثربخشی نقش‌ها و وظایف | ارتقاء ارزش‌ها | شفاف-سازی | ظرفیت-سازی | پاسخ-گویی | حکمرانی خوب |
|--------------------|----------------|-------------|------------------------|----------------|-----------|------------|-----------|-------------|
| مخابرات            | ۲/۶۹۸۵         | ۲/۵۲۴۵      | ۲/۵۱۶۳                 | ۲/۴۵۱۰         | ۲/۴۱۶۷    | ۲/۵۲۲۹     | ۲/۶۸۱۴    | ۲/۵۱۸۸      |
| صنایع و معادن      | ۲/۴۹۰۴         | ۲/۴۰۳۸      | ۲/۰۰۰۰                 | ۲/۲۵۶۴         | ۲/۰۱۹۲    | ۱/۸۲۰۵     | ۱/۹۶۱۵    | ۲/۰۷۶۹      |
| بازرگانی           | ۲/۴۷۷۹         | ۲/۳۹۷۱      | ۲/۳۵۲۹                 | ۲/۷۲۵۵         | ۲/۴۵۵۹    | ۲/۵۶۸۶     | ۲/۶۴۷۱    | ۲/۵۲۴۵      |
| کشاورزی جهاد       | ۲/۳۰۴۹         | ۲/۳۹۰۲      | ۲/۳۶۵۹                 | ۲/۵۲۸۶         | ۲/۱۲۸۰    | ۲/۲۵۲۰     | ۲/۴۲۰۷    | ۲/۳۴۷۶      |
| فرهنگ و ارشاد      | ۲/۱۷۶۵         | ۱/۸۲۳۵      | ۱/۸۸۲۴                 | ۲/۱۳۷۳         | ۱/۹۱۱۸    | ۱/۸۲۳۵     | ۱/۸۶۷۶    | ۱/۹۰۷۷      |
| استانداری          | ۲/۱۶۲۵         | ۲/۱۹۵۰      | ۱/۹۸۶۷                 | ۲/۱۷۳۳         | ۱/۹۲۵۰    | ۱/۸۶۶۷     | ۱/۹۷۵۰    | ۲/۰۲۰۳      |
| کار و امور اجتماعی | ۱/۶۹۳۲         | ۲/۳۱۸۲      | ۲/۲۱۲۱                 | ۲/۲۷۲۷         | ۲/۲۷۲۷    | ۲/۳۹۳۹     | ۲/۳۶۳۶    | ۲/۳۰۵۶      |
| رسم                | ۲/۳۵۱۹         | ۲/۳۲۵۰      | ۲/۲۳۵۰                 | ۲/۳۷۱۷         | ۲/۱۶۱۳    | ۲/۱۹۵۰     | ۲/۳۱۵۰    | ۲/۲۶۷۲      |

همانطور که در جدول (۲) مشاهده می‌شود، میانگین متغیرها بین اعداد  $1/9$  تا  $2/7$  متغیر است. بالاترین میانگین در رابطه با متغیر دولت الکترونیک مربوط به شرکت سهامی مخابرات با میانگین تقریبی  $2/7$  و پایین‌ترین آن مربوط به اداره کل کار و امور اجتماعی با میانگین  $1/69$  است. از سویی دیگر بالاترین میانگین در رابطه با متغیر حکمرانی خوب مربوطه به اداره کل بازرگانی با میانگین تقریبی  $2/53$  و پایین‌ترین آن مربوط به اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی با میانگین تقریبی  $1/91$  است. در مجموع میانگین کلی دولت الکترونیک در کلیه سازمان‌های گفته شده مقدار تقریبی  $2/35$  و میانگین کلی حکمرانی خوب، مقدار تقریبی  $2/27$  است که بیانگر وضعیت چندان مطلوبی نیستند.

از آنجایی که اعداد میانگین ۳ و بالاتر بیانگر مطلوب بودن و کمتر از آن، بیانگر نامطلوب بودن وضعیت شاخص‌ها در سازمان‌های دولتی معین شده است. بنابراین، میانگین کلی شاخص‌های استقرار دولت الکترونیک و نیز حکمرانی خوب در سازمان‌های دولتی

کمتر از عدد ۳ است؛ می‌توان اینگونه نتیجه گرفت، جامعه‌ی مورد مطالعه از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست.

با بهره‌گیری از آزمون همبستگی اسپیرمن، فرضیه‌ها (اصلی و فرعی) در جامعه مورد مطالعه، در بوته آزمایش گذاشته شد و در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح معنادار ۰/۰۱، فرض  $H_0$  در مورد تمام آن فرضیه‌ها رد و فرض مقابل تأیید شده است. یعنی بین میزان استقرار دولت الکترونیک و ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی استان یزد ارتباط معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر می‌توان گفت، با توسعه استقرار دولت الکترونیک در سازمان‌ها، شاخص‌های حکمرانی خوب ارتقاء می‌یابد. در نمودار زیر ارتباط بین کلیه مؤلفه‌ها و همچنین ضریب همبستگی آن‌ها و ارتباط بین کلیه مؤلفه‌ها بر اساس اولویت ضریب همبستگی اسپیرمن منعکس شده است.



نمودار ۳. ارتباط بین مؤلفه‌های پژوهش بر اساس اولویت ضریب همبستگی (مدل تحلیلی)

برای آزمون فرضیه اصلی دوم از آزمون رتبه‌بندی فریدمن استفاده شده است. براساس نتایج آزمون فریدمن در مورد مؤلفه‌های حکمرانی خوب، در سطح اطمینان ۹۵٪، مقدار  $P$ -Value برابر ۰/۰۰ و کمتر از ۰/۰۱ و در نتیجه  $H_0$  رد می‌شود. به عبارت دیگر تفاوت معناداری بین میان‌های حداقل دو متغیر وجود دارد. در نتیجه طبق جدول زیر شاخص‌های حکمرانی خوب در هفت سازمان مورد مطالعه، به ترتیب زیر رتبه‌بندی می‌شود.

## جدول ۳. میانگین رتبه‌های متغیرهای حکمرانی خوب

| رتبه | متغیرهای حکمرانی خوب   | میانگین رتبه |
|------|------------------------|--------------|
| ۱    | ارتقاء ارزش‌ها         | ۳/۹۹         |
| ۲    | پاسخ‌گویی              | ۳/۷۴         |
| ۳    | نتیجه‌گرایی            | ۳/۶۹         |
| ۴    | اثربخشی نقش‌ها و وظایف | ۳/۳۲         |
| ۵    | ظرفیت‌سازی             | ۳/۲۶         |
| ۶    | شفاف‌سازی              | ۳/۰۲         |

همچنین با آزمون مجدد فریدمن بین سه مؤلفه ارتقاء، ارزش‌ها، پاسخ‌گویی و نتیجه‌گرایی و همچنین سه مؤلفه اثربخشی نقش‌ها و وظایف، ظرفیت‌سازی و شفاف‌سازی مشخص شد که تفاوت معناداری بین میانه‌های سه مؤلفه بالایی جدول و همچنین بین میانه‌های سه مؤلفه‌های پایینی جدول وجود ندارد. در نتیجه می‌توان گفت:

۱. مؤلفه «ارتقاء ارزش‌ها» با «پاسخ‌گویی» با «نتیجه‌گرایی» از نظر اهمیت برابر بوده و تفاوت معناداری بین آن‌ها مشاهده نمی‌شود.

۲. مؤلفه «اثربخشی نقش‌ها و وظایف» با «ظرفیت‌سازی» با «شفاف‌سازی» از نظر اهمیت برابر بوده و تفاوت معناداری بین آن‌ها مشاهده نمی‌شود.

## نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به نتایج داده‌ها مشاهده می‌شود، میانگین شاخص‌های حکمرانی خوب به ترتیب برای نتیجه‌گرایی، ۲/۳۳، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، ۲/۲۴، ارتقاء ارزش‌ها، ۲/۳۷، شفاف‌سازی، ۲/۱۶، ظرفیت‌سازی، ۲/۲۰ و پاسخ‌گویی، ۲/۳۲ است. با توجه به نتایج این پژوهش، با افزایش استقرار دولت الکترونیک در سازمان‌ها، شاخص‌های حکمرانی خوب ارتقاء می‌یابد؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود جهت ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب، سازمان‌های یاد شده ساز و کارهای لازم و مناسب جهت ارتقاء شاخص‌ها و استقرار دولت الکترونیک و همچنین زمینه‌های لازم جهت اجرایی کردن خدمات الکترونیکی در بخش‌های متنوع خویش را فراهم آورند.

با توجه به اینکه دولت الکترونیک در واقع وابستگی شدیدی به فناوری تحت وب و یا به صورت کلی تر فناوری ارتباطات و اطلاعات دارد؛ بنابراین، در ابتدا باید زیرساخت‌های

لازم و کافی بحث ICT در سازمان‌ها نهادینه شود و برای تحقق این امر باید سرمایه-گذاری‌های کافی و وافی در این زمینه صورت گیرد. زیرساخت‌های لازم در این راستا در واقع بسط و توسعه شبکه‌های محلی، اینترنت، اکسترانت و به‌ویژه اینترنت است.

از سویی دیگر باید بخشی در سازمان‌ها به نام بخش دولت الکترونیک ایجاد شود که به صورت مستقل و حرفه‌ای به نیازها و الزامات سازمان در بحث توسعه زیرساخت‌ها و خدمات الکترونیکی پاسخ گو باشد. این بخش باید به صورت حرفه‌ای و علمی اقدام به نیازسنجی چه در بخش مشتریان درون سازمانی و چه در بخش مشتریان برون سازمانی پرداخته و بر اساس خواسته‌ها و موقعیت‌های موجود و امکانات تحت اختیار و بر اساس اطلاعات به‌روز، خدمات و الگوهای مناسب در راستای الکترونیکی کردن فرآیندها ارایه دهد. عامل سرمایه‌گذاری در بحث زیرساخت‌های توسعه خدمات الکترونیکی و دولت الکترونیک، تنها جنبه سخت‌افزاری است. بعد دیگری که باید به‌طور جدی به آن توجه شود، بعد نرم‌افزاری است. بعد نرم‌افزاری شامل آموزش کارکنان در راستای بهره‌گیری از امکانات فناوری‌های تحت وب است. از سویی دیگر سازمان باید در راستای آموزش شهروندان جهت تسهیل خدمات الکترونیکی برنامه‌هایی داشته باشد. بحث بسیار مهم دیگر، اطلاع‌رسانی به شهروندان در راستای استفاده از خدمات الکترونیکی سازمان است؛ چه بسا سازمان از لحاظ شاخص دولت الکترونیک بالا باشد ولی به جهت ضعف در اطلاع‌رسانی گروه‌های هدف و مشتریان سازمان از بهره‌گیری از خدمات الکترونیکی محروم باشند.

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. دولت الکترونیک شیوه‌ای است برای حصول اطمینان از اینکه همه شهروندان به گونه‌ای یکسان، از فرصت مشارکت در تصمیماتی که به‌نوعی بر وضعیت و کیفیت زندگی آن‌ها تأثیر گذارند، برخوردار است. این شکل جدید از حکومت-داری، شهروندان را از مصرف‌کنندگان منفعل خدمات دولتی به بازیگران فعال تبدیل می-

کند که می‌توانند درباره نوع خدماتی که به آن نیاز دارند اظهار نظر کنند. دولت الکترونیک امکانات گسترده‌ای را برای عینیت آرمان‌های حکومت‌داری خوب فراهم می‌کند و با به-کارگیری فناوری‌های جدید آرایه خدمات در بخش عمومی، تسریع آرایه خدمات به شهروندان، پاسخ‌گوتر شدن مأموران دولتی، شفاف‌سازی اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دولتمردان، مشارکت اثربخش‌تر شهروندان و اعضای جامعه‌ی 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.

#### منابع

1. Abdellatif A.M. Good governance and It's Relationship to Democracy and Economic Development. Global Forum III on Fighting Corruption and Safeguarding Integrity Seoul 2003; 20-31.
2. Andersen K.V, Henriksen H. ZE-Government Maturity Models: Extension of the Layne and Lee Model. Government Information Quarterly 2006; 23: 236-248.
3. Chan C.M.L, Yi Meng Lau, Shan L.Pan. E-Government Implementation: A Macro Analysis of Singapore's E-Government Initiatives. Government Information Quarterly 2008; 25: 238-255.
4. Chiu S.W.K, Hung E.P.W. Good Governance or Muddling Through? Layoffs and Employment Reform in Socialist China". Communist and Post-Communist Studies Journal 2004; 37: 394-411.
5. Ciborra C. Interpreting E-Government and Development, Efficiency, Transparency or Governance at a Distance? Information Technology & People 2005; 18(3): 260-279.
6. Commission of the European Communities. The Role of E-Government for Europe's Future; 2003.
7. EU. New Forms of Governance, Good Governance and the Lisbon Strategy. Project Part-Financed by the European Union; 2006.



8. Fennell D, Plemmber R, Marschke M. (2008). Is Adoptive Co-Management Ethical? *Journal of Environmental Management* 2008; 83: 62-75.
9. Goldkuhl G. *Generic Regulation Model: The Evolution of a Practical Theory for E-Government. Transforming Government: People, Process and Policy* 2011; 5(3): 249-267.
10. Heeks R, Bailur S. *Analyzing E-Government Research: Perspectives, Philosophies, Theories, Methods and Practice. Government Information Quarterly* 2007; 24: 243-265.
11. Lan T.Y, Aboulhoson M, Lin G, Atlien D.J. *Adoption of E-Government in Three Latin American Countries: Argentina, Brazil and Mexico. Telecommunications Policy* 2008; 32: 88-100.
12. NCA. *Essential of Good Governance. The Netherlands Court of Audit; Essentials. December; 2005.*
13. Norris D.F, K.L Kraemer, S.H Holden. *Is Your Local government plugged in? Highlights of the 2000 Electronic Government Survey. International City/Country Management Association, Washington DC; 2001.*
14. Nour Mohamad A, Abdel Rahman A. Abdel Rahman, Adam Fadlalla. *A Context-Based Integrative Framework for E-Government Initiatives. Government Information Quarterly; 2007.*
15. Mercer C. *Performing Partnership: Civil Society and the Illusions of Good Governance in Tanzania. Political Geography Journal* 2003; 22: 741-763.
16. Okot-Umao, R.W'O. *Electronic Government: Re-inventing Good Governance. Commonwealth Secretariat, London; 2001.*
17. OPM, CIPFA. *The Good Governance Standard for Public Services. The Independent Commission on Good Governance in Public Services, Office for Public Management Ltd & The Chartered Institutes of Public Finance and Accountancy. Printed by Hackney Ltd; 2004.*
18. Punyaratabandhu S. *Commitment to Good Governance, Development and Poverty Reduction: Methodological Issues in Evaluation of Progress at National and Local Levels. A Paper*

Prepared for the Sixth Session the Committee on Development Policy 2004; March 29-April 2.

19. Rajkumar A.S, Swaroop V. Public Spending and Outcomes: Does Governance Matter? *Journal of Development Economics* 2008; 86: 96-111.
20. Salminen A, Ikol-Norrbacka R. Trust, Good Governance Unethical Actions in Finish Public Administration. *International Journal of Public Sector Management* 2010; 23(7): 647-668.
21. Scholl H.J. Electronic Government: Information Management Capacity, Organizational Capabilities and the Sourcing Mix. *Government Information Quarterly* 2006; 23: 73-96.
22. Sexena K.B.C. Towards Excellence in E-Governance. *International Journal of Public Sector Management* 2005; 18(6): 498-513.
23. Sharifi H, Zarei B. An Adaptive Approach for Implementing E-Government in I.R.Iran. *Journal of Government Information* 2004; 30: 600-619.
24. Sharma S.A. Exploring Best Practices in Public-Private Partnership (PPP) in E-Government through Select Asian Case Studies. *The International Information & Library Review* 2007; 39.
25. Torres L, Vicente P, Royo S. E-Government and the Transformation of Public Administrations in EU Countries, Beyond NPM or Just a Second Wave of Reforms? *Online Information Review* 2005; 29(5): 531-553.
26. UNDP. Promoting ICT for Human Development in Asia Realizing the Millennium Development Goals. *Regional Human Development Report*; 2005.
27. UNDP. Governance for Livelihood and Development in the Pacific; 2005.
28. Waheduzzaman. Value of People's Participation for Good Governance in Developing Countries". *Transforming Government: People, Process and Policy* 2010; 4(4): 386-402.