

## طراحی مدل دولت الکترونیک در چارچوب اخلاقی حکمرانی خوب

دکتر رحمت اله قلی پورسوته<sup>۱\*</sup>، دکتر عباس منوریان<sup>۱</sup>، ملیحه الهیاری دوین<sup>۲</sup>

۱. گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ایران

۲. گروه مدیریت، پردیس بین الملل کیش، دانشگاه تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۹۸/۸/۶، تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۰/۲)

### چکیده

**زمینه:** حکمرانی خوب در چارچوب اخلاق، همکاری فعال و سازنده بین دولت و شهروندان است و کلید موفقیت آن در رفتار اخلاقی قدرت‌های شرکت‌کننده در مدیریت سیاسی نهفته است. هدف پژوهش حاضر، طراحی مدل دولت الکترونیک در چارچوب اخلاقی حکمرانی خوب است.

**روش:** روش پژوهش حاضر کاربردی از نوع کیفی (رویکرد داده بنیاد) بود. جامعه آماری شامل گروهی از مدیران و کارکنان وزارت نفت است. ۱۷ تن از خبرگان بر اساس روش اشباع و نمونه‌گیری هدفمند به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری مصاحبه بود. در تحلیل داده‌ها از روش کدبندی اطلاعات شامل کدگذاری باز، محوری، گزینشی با استفاده از نرم‌افزار Maxqda استفاده شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد ۱۰۲ از میان ۹۲۳ مفهوم شناسایی شد. ۱۰۲ کد اولیه در قالب ۱۸ مقوله شامل ارزیابی و نظارت، اعتماد و امنیت عمومی، تعامل و ارتباطات، توسعه انسانی و اجتماعی، رضایتمندی، زیرساخت‌ها، سلامت اداری و سازمانی، سیاست‌گذاری، شفافیت و پاسخگویی، عدالت محوری، عزم و تعهد سازمانی، عوامل مالی، فناوری اطلاعات، کارایی و اثربخشی، کیفیت قوانین و مقررات، کیفیت خدمات الکترونیک، مدیریت روند و بستر اجرا، مشارکت‌جویی به دست آمد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان داد پایه‌ریزی ارزش‌های اخلاقی در مؤلفه‌های حکمرانی خوب می‌تواند عاملی مهم برای موفقیت دولت الکترونیک باشد.

**کلید واژگان:** اخلاق، دولت الکترونیک، حکمرانی خوب.

### سر آغاز

شیوه‌های ارتباطی سنتی به سرعت سمت استفاده از فناوری اطلاعات<sup>۱</sup> و ارتباطات پیش‌می‌روند (۱). دولت الکترونیک<sup>۲</sup> فرصتی عالی برای کشورهای در حال توسعه مانند ایران برای بهبود عملکرد دولت و یک برنامه راهبردی رو به رشدی برای کاهش شکاف موجود با کشورهای توسعه یافته است (۲). دولت الکترونیک سبب کارایی بخش دولتی، پاسخ‌گویی<sup>۳</sup> در عملکردهای دولت و کاهش هزینه‌های مدیریت عمومی<sup>۴</sup> است (۳) دولت الکترونیک کاربرد اینترنت بر اساس فناوری اطلاعات برای فراهم کردن اطلاعات و خدمات موردنیاز کاربران برای ایجاد<sup>۵</sup> چارچوب اخلاقی<sup>۶</sup> حکمرانی خوب<sup>۶</sup> کارآمد می‌کند (۴).

دولت الکترونیک به شیوه‌های حکمرانی خوب به پشتوانه اخلاقی<sup>۷</sup> نیاز دارند. برای تحقق دولت الکترونیک، نیازمند وجود شاخص‌های حکمرانی خوب با زیرساخت اخلاق<sup>۸</sup> است. حکمرانی خوب می‌تواند از زیرساخت‌های موردنیاز برای دولت الکترونیک باشد. اخلاق انسان را به تکامل درونی<sup>۹</sup> می‌رساند و با حکمرانی مدیریت جامعه به امور مردم در همه ابعاد می‌پردازد و در دل حکومت و حاکمیت سیاسی<sup>۱۰</sup> نقش‌آفرین است به طوری که با بررسی شاخص‌های حکمرانی<sup>۱۱</sup> خوب، اصول خوب مانند مسئولیت‌پذیری<sup>۱۲</sup> مشارکت<sup>۱۳</sup>، کنترل و مبارزه با فساد و شفافیت<sup>۱۴</sup> از بعد اخلاقی تعریف و تفسیر می‌شوند؛ بنابراین اخلاق و حاکمیت هیچ تعارضی با همدیگر نداشتند و آثار آن استمرار نوع رفتار خاص، توسط



الکترونیکی مورد بررسی قرار نگرفته از این نظر پژوهش حاضر به بررسی رابطه متقابل دولت و حاکمیت در چارچوب اخلاق پرداخته است

### روش

روش پژوهش حاضر کاربردی از نوع کیفی (رویکرد داده بنیاد) بود. جامعه آماری شامل گروهی از مدیران و کارکنان وزارت نفت بود که از میان آنها ۱۷ تن از خبرگان بر اساس روش اشباع و نمونه‌گیری هدفمند به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده‌ها مصاحبه نیمه ساختار یافته عمیق بود.

در تحلیل داده‌ها از روش کدبندی اطلاعات شامل کدگذاری باز، محوری، گزینشی با استفاده از نرم‌افزار Maxqda استفاده شد.

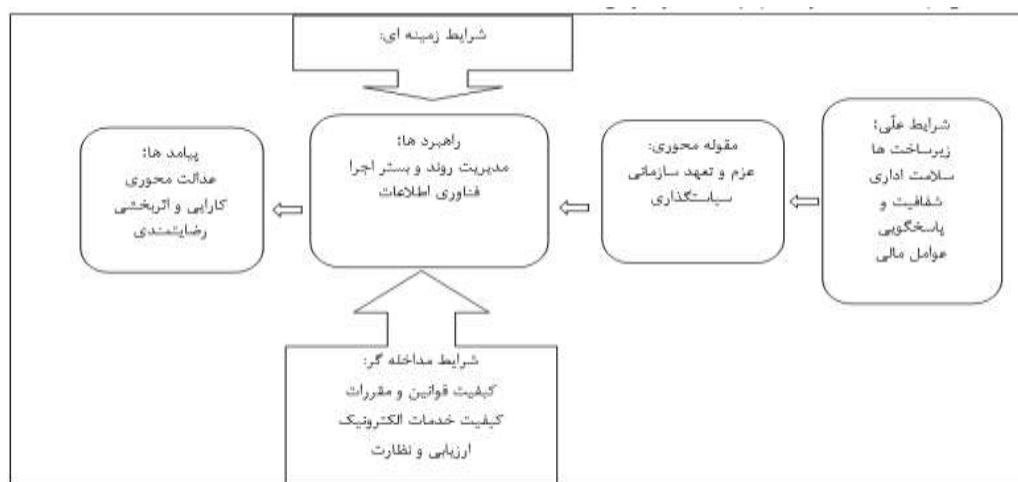
### یافته‌ها

تعداد ۱۰۲ کد از میان ۹۲۳ مفهوم، بخش کدگذاری محوری ۱۰۲ کد اولیه در قالب ۱۸ مقوله دسته‌بندی شده‌اند که اخلاق در تمامی این مؤلفه‌ها (ارزیابی و نظارت، اعتماد و امنیت عمومی، تعامل و ارتباطات، توسعه انسانی و اجتماعی، رضایتمندی، زیرساخت‌ها، سلامت اداری و سازمانی، سیاست‌گذاری، شفافیت و پاسخگویی، عدالت محوری، عزم و تعهد سازمانی، عوامل مالی، فناوری اطلاعات، کارایی و اثربخشی، کیفیت قوانین و مقررات، کیفیت خدمات الکترونیک، مدیریت روند و بستر اجرا) حکم فرماست. از خبرگان خواسته شد که در مورد فرایند تدوین مدل نظرات خود را ارائه دهند که بیشتر آن‌ها مدل را تأیید و نظرات اصلاحی آن‌ها اعمال شد. برای یکپارچه‌سازی و طراحی مدل دولت الکترونیک در چارچوب نظریه حکمرانی خوب، پس از شناسایی مقوله محوری و ربط دادن سایر مقوله‌ها در قالب پارادایم نظام‌مند نظریه‌سازی داده بنیاد، به پالایش الگوی طراحی شده و پروراندن عوامل اصلی اقدام و مدل نهایی به دست آمد (نگاره ۱)

افراد مؤثر در جامعه هدف و البته در مدیریت جامعه اثرگذار است به طوری که به تدریج به نوعی غالب درمی‌آید که می‌توان آثار مطلوب آن را در فرهنگ جامعه و حکومت مشاهده کرد. اخلاقیات در حاکمیت به عنوان سیستمی از ارزشها، باید و نبایدهاست که بر اساس آن نیکی-های حکومت مشخص و از اعمال ناپسند متمایز می‌شود (۵) اهمیت وجود اخلاق در حکمرانی از زیرساختی بودن اخلاق در مولفه‌های حکمرانی خوب مشاهده می‌شود.

دولت الکترونیک شیوه‌ای برای حصول اطمینان از این است که همه شهروندان به گونه‌ای یکسان از فرصت مشارکت در تصمیماتی برخوردار باشند که به نوعی بر وضعیت و کیفیت زندگی<sup>۱۵</sup> آن‌ها اثر می‌گذارد (۶) وزارت نفت در ارزیابی دولت الکترونیک (جایزه دولت الکترونیک) در سالهای ۹۶ و ۹۷ ممیزی خارجی قرار گرفت. وزارت نفت توسط ممیز بیرونی در دسته اول امتیازی (بین صفر تا ۳۰۰) قرار گرفت که در بین ۵۷ دستگاه ممیزی شده تنها سه دستگاه امتیازی کمی بیشتر از ۳۰۰ (دسته دوم) را کسب نمود. به نظر می‌رسد پیش از ارزیابی و تشخیص موانع داشتن الگوی مناسب جهت پیاده‌سازی مبتنی بر ویژگی‌های قابل اجرا و لحاظ نمودن موانع پیشین جهت بالا بردن درصد موفقیت وجود نداشت (۷، ۸)

عملکرد دولت الکترونیک تنها حمایت از بهبود خدمات نیست بلکه حامی و ترویج حکمرانی خوب است، پیشرفت دولت الکترونیک توسط اخلاق در حاکمیت خوب از جمله اجرای قانون، کارایی اداره دولتی و اثربخشی، مشارکت عمومی و انصاف تعیین می‌شود (۹، ۱۰، ۱۱). بنابراین مؤلفه‌های حکمرانی خوب بر پایه اخلاق، یکی از عوامل اثرگذار بر موفقیت دولت الکترونیک است. ضرورت اخلاق به عنوان رهنمود فعالیت‌ها به افراد و سیاست‌گذاران کمک می‌کند تا بتوانند با مشارکت افراد جامعه در سایه عدالت و حکمرانی مطلوب به دولت الکترونیک موفق تبدیل شوند. تحقیقات تنها دستاوردهای حکمرانی خوب پس از اجرای دولت الکترونیک را بررسی کرده‌اند اما موفقیت پیاده‌سازی دولت



نگاره ۱: مدل طراحی شده

## بحث

دولت الکترونیک راهکاری برای استفاده از فناوری جدید است که تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های گسترده‌تر برای مشارکت در فرایندها و نهادهای مردم اعطا می‌کند. دولت الکترونیک پاسخگویی است که بهترین خدمات دولتی را به‌صورت بلافاصله به شهروندان ارائه و آن‌ها را در فعالیت‌های اجتماعی شرکت و با آنان اخلاقی عمل می‌کند و از طریق همین رفتار، اخلاق را فرهنگ‌سازی می‌کند. ارائه خدمات دولتی با کیفیت، وظیفه دولت است و جزئی از اصول رفتاری اخلاق مدار است تا بتواند رابطه مثبت دوطرفه ایجاد کند. استفاده از مجاری آنلاین، راهی برای بهبود کارایی و شفافیت در زمان ارائه این خدمات و ارتباط با مردم است. یکی از چالش‌ها الگوی دولت‌های الکترونیکی، ارائه یک خدمات عمومی باکیفیت در چارچوب اخلاق است. مقوله‌های شناسایی شده که شالوده‌ی وجودی آنها از اخلاق است شامل ارزیابی و نظارت، اعتماد و امنیت عمومی، تعامل و ارتباطات، توسعه انسانی و اجتماعی، رضایتمندی، زیرساختها، سلامت اداری و سازمانی، سیاستگذاری، شفافیت و پاسخگویی، عدالت محوری، عزم و تعهد سازمانی، عوامل مالی، فناوری اطلاعات، کارایی و اثربخشی، کیفیت قوانین و مقررات، کیفیت خدمات الکترونیک، مدیریت روند و بستر اجرا، مشارکت‌جویی است. نتایج این پژوهش با مطالعات (۴) و (۵) همخوان می‌باشد.

با تغییر نقش حکومت‌ها زمینه برای مشارکت برابر تمامی شهروندان در فرآیند تصمیم‌گیری فراهم شده و دولت‌ها از فناوری اطلاعات و ارتباطات با در نظر گرفتن اخلاق به‌عنوان ابزاری برای تحقق حکمرانی خوب بهره گرفتند. اخلاق نقش واسطه‌ای برای موفقیت این امر دارد. اخلاق تصمیم‌گیری‌ها، عملکردها را رهنمود می‌کند. پژوهشگران معتقدند اصولی مانند مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، پاسخگویی، حکومت، قانون، عدالت ورزی، دادرسی، حق اظهارنظر، مشارکت، مبارزه با فساد و شفافیت اخلاقی هستند. لذا مؤلفه‌های حاکمیت خوب بر پایه اخلاق هستند و باوجود اخلاق حکمرانی خوب، بهتر به بار می‌نشیند (۸). پژوهش مانند تحقیقات دیگر با محدودیت‌هایی داشته باوجود این، پیشنهادها ارائه می‌دهد.

- نیروی انسانی نقش تعیین‌کننده‌ای در اجرایی کردن دولت الکترونیک در وزارت نفت دارد، پیشنهاد می‌گردد آموزش مناسب برای افراد در نظر گرفته و در این آموزش‌ها اخلاق آموزش داده شود.  
- عوامل برون‌سازمانی در عدم استقرار تأثیر زیادی دارد، برای این منظور، حمایت‌های کافی از سوی سازمان‌های مجری اعمال شود و سیاست‌های لازم برای اجرایی کردن دولت الکترونیک، ارائه گردد.  
- برای اجرایی کردن مناسب دولت الکترونیک در وزارت نفت، رده‌هایی از مدیریت اخلاق مدار برای کوچک سازی سازمان و تغییر رفتارها به سمت اخلاق اجرای شود.

مقوله محوری، همان پدیده اصلی موردنظر پژوهش یعنی ارائه الگوی مدل دولت الکترونیک در چارچوب اخلاق حکمرانی خوب است که اساس فرآیندیست که تمام مقوله‌های اصلی دیگر به آن ربط دارند. مقوله تعهد سامانی و سیاستگذاری مبتنی بر اخلاق اشاره شد.

شرایط علی، بر بعد زیرساختها، سلامت اداری، سازمانی و شفافیت، عوامل مالی و پاسخگویی، تأکید شد. شرایط زمینه‌ای، اکثریت قریب به اتفاق به تعامل و ارتباطات، توسعه انسانی - اجتماعی، مشارکت‌جویی و اعتماد و امنیت عمومی، اشاره کردند که چگونه این عوامل راهبردهای اتخاذ شده کار را تسهیل میکنند.

راهبردها، به بعد مدیریت روند و بستر اجرا و فناوری اطلاعات بیش از سایرین اشاره نمودند.

شرایط مداخله گر، بعد کیفیت قوانین و مقررات، کیفیت خدمات الکترونیک و ارزیابی و نظارت تأکید شد.

. پیامدها و نتایج، از مصاحبه‌شوندگان این پژوهش بر بعد عدالت محوری، کارایی و اثربخشی و رضایتمندی اشاره کردند.

پایایی مدل

سنجش پایایی مدل طراحی شده از شاخص کاپا و مفاهیم بر اساس دو نفر تشابهات آن دسته‌بندی - مقایسه و شاخص کاپا محاسبه شد. محقق ۱۸ مفهوم و فرد دیگر ۱۶ مفهوم ایجاد کردند که از این تعداد ۱۴ مفهوم مشترک هستند.

## جدول ۱: وضعیت تبدیل کدها به مفاهیم

نظر محقق	مجموع		
	بله	خیر	مجموع
نظر فرد	A=۱۴	B=۲	۱۶
دیگر	C=۴	D=۰	۴
	۱۸	۲	۲۰

شاخص کاپا برابر با ۰/۴۸۴ سطح توافق معتبر قرار گرفت

## جدول ۲: وضعیت شاخص کاپا

مقدار عددی شاخص کاپا	وضعیت توافق
کمتر از صفر	ضعیف
بین ۰ تا ۰/۲	بی اهمیت
بین ۰/۲۱ تا ۰/۴	متوسط
بین ۰/۴۱ تا ۰/۶	مناسب
بین ۰/۶۱ تا ۰/۸	معتبر
بین ۰/۸۱ تا ۱	عالی



## References

- Ahmadi F, Pashapour H. (2017). Identifying and ranking the quality dimensions of public electronics services with emphasis on ethical indicators. *Ethics in Science and Technology*; 12(1): 1-9. (In Persian).
- Amiri AN, Hasani N. (2012). E-Government implementation analysis: A look at the state of E-government in Iran. *Strategy* (Tehran University); 8: 81 - 98. (In Persian).
- Madzova V, Krste S, Ljupco D. (2013). E-government as an efficient tool towards good governance (Trends and comparative analysis throughout worldwide regions and within west Balkan countries). *Balkan Social Science Review*; 1 (1): 1857-1872 .
- Sharma Sujeet K. (2015). Adoption of E-government services. *Transforming Government: People, Process and Policy*; 9 (20): 207 – 222.
- Mousavi SZA, Mamak J, Norouzi H. (2018). Islamic ethics in good governance. *Ethical Research*; 8 (4): 203-224. (In Persian).
- Keping TY. (2017). Governance and good governance: A new framework for political analysis. *Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences*; 11(1): 1-8.
- Plan and Budget Organization. (2018). Budget Law. Available at: <http://www.rnk.ir/Files/Laws/%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86%20%D8%A8%D9%88%D8%AF%D8%AC%D9%87%20%D8%B3%D8%A7%D9%84%201398%20%D9%83%D9%84%20%D9%83%D8%B4%D9%88%D8%B1.pdf>. Accessed: 12 Jun 2019. (In Persian).
- Unaited Nations. (2018). UN E-government survey 2018. Available at: <https://www.un.org/development/desa/publications/2018-un-e-government-survey.html>. Accseed: 2 Feb 2018.
- Yne K, Jungwoo L. (2001). Developing fully function: a four stage model. *Government Information Quarterly*; 2 (1): 10-41.
- Salam MA, Zohurul I. (2013). E-government service delivery: Assessment of district E-service centres in Bangladesh. *JU Journal of Information Technology (JIT)*; 4102. (In Persian).
- Kumar Devid B, Niraj P, Jin-Wan S. (2018). Does E-government reduce corruption? Evidence from a heterogeneous panel data model. *Transforming Government: People, Process and Policy*; 12 (2): 134-154.

- به مدیران وزارت نفت، پیشنهاد می‌شود، به صراحت، پاسخگوی درخواست های محیطی بوده و ایجاد یک فرهنگ پاسخگو بودن مدیران مجتمع، سعی نمایند با عملکرد شفاف در سطح جامعه بر اساس ارزشهای اخلاقی در این زمینه فعالیت نمایند.

- به مدیران وزارت نفت، پیشنهاد می‌شود، برای رفع ابهام در عملکرد و حذومرز های سازمانی، به طور صریح، قانون سازمانی را تبیین و به اطلاع کارکنان برسانند.

## نتیجه گیری

حکمرانی خوب زمانی موفق است، اخلاق را رهنمودی برای موفقیت خود بداند. بر اساس مولفه‌های خود نظیر ارزیابی و نظارت، اعتماد و امنیت عمومی، تعامل و ارتباطات، توسعه انسانی و اجتماعی، رضایتمندی، زیرساخت‌ها، سلامت اداری و سازمانی، سیاستگذاری، شفافیت و پاسخگویی، عدالت محوری، عزم و تعهدسازمانی، عوامل مالی، فناوری اطلاعات، کارایی و اثربخشی، کیفیت قوانین و مقررات، کیفیت خدمات الکترونیک، مدیریت روند و بستر اجرا، مشارکت جویی که همه بر اساس شالوده و زیرساخت اخلاقی اعمال می‌شوند موفقتر به هدف خود که دولت الکترونیک است، می‌رسد.

## ملاحظه های اخلاقی

در این پژوهش با معرفی منابع مورد استفاده، اصل اخلاقی امانت داری علمی رعایت و حق معنوی مؤلفین آثار محترم شمرده شده است و سایر اصول اخلاقی علمی همچون رازداری و رضایت آگاهانه، رعایت شده است.

## واژه نامه

1. Information Technology	فناوری اطلاعات
2. Electronic government	دولت الکترونیک
3. Responsiveness	پاسخگویی
4. Public management	مدیریت عمومی
5. Ethical framework	چارچوب اخلاقی
6. Good ruling	حکمرانی خوب
7. Moral support	پشتوانه اخلاقی
8. Ethics infrastructure	زیرساخت اخلاقی
9. Internal evolution	تکامل درونی
10. Political rule	حاکمیت سیاسی
11. Governance indicators	شاخص های حکمرانی
12. Responsibility	مسئولیت پذیری
13. Partnership	مشارکت
14. Transparency	شفافیت
15. Quality of life	کیفیت زندگی