

Identifying the Drivers of Sustainable and Future-Oriented E-Governance in Line with the General Policies of the System



* Leila Asadollahi¹ , Habib Ollah Danaei² 

1. MA of Executive Management, Faculty of Management, Accounting and Economics, Payame Noor University West Branch, Tehran, Iran
2. Associate Professor, Department of Management, Faculty of Management, Accounting and Economics, Payame Noor University West Branch, Tehran, Iran



Citation: Asadollahi, L., & Danaei, H. (2024). Identifying the Drivers of Sustainable and Future-Oriented E-Governance in Line with the General Policies of the System. *Quarterly Journal of The Macro and Strategic Policies*, 12(46), 392-423. <https://doi:10.30507/jmsp.2023.405146.2608>

 <https://doi:10.30507/jmsp.2023.405146.2608>



20.1001.1.23452544.1403.12.46.7.0



Funding: See Page 419

Received: 2023/07/05

Accepted: 2023/10/07

Available Online: 2024/06/21

Article Type: Research paper

Keywords:

E-governance, Sustainability, Futuristic, General policies of the system.

Abstract

The successful implementation of e-governance is a critical step toward achieving stability, reconstruction, and socio-economic development in developing countries. Despite its potential, many e-governance initiatives fail due to their broad, diverse, and sometimes conflicting objectives. This study aims to identify the drivers of sustainable and futuristic e-governance aligned with systemic general policies using a qualitative approach. The research is applied in purpose and exploratory in methodology. The participants comprised 12 academic experts and senior managers from government organizations, selected through purposive sampling. Data were collected via semi-structured interviews and analyzed using thematic analysis and MAXQDA software. The findings reveal a comprehensive framework encompassing 71 selective codes, 17 subcategories, and 6 main categories: futuristic organization, social sustainability, futuristic accountability, political stability, futuristic administrative systems, and economic sustainability. These results provide actionable insights for policymakers and e-governance planners, helping them develop robust strategies and frameworks to ensure the long-term success and sustainability of e-governance systems.

* Corresponding author:

Leila Asadollahi

Address: Tehran, Payame Noor University West Branch

Tel: +98(912)5379022

Email: leila.asadollahi@yahoo.com



Extended abstract

Introduction

E-governance, which operates at a level above e-government, is recognized as a critical force for improving governance effectiveness and supporting the development of e-government (Bala & Verma, 2018, p. 244). As a result, governments are increasingly implementing e-governance to provide high-quality services and technologies to citizens (Hooda & Singla, 2020, p. 88). The United Nations e-Governance Report (2018) highlights that all member states must innovate through re-engineering in e-governance to develop sustainable, forward-looking practices that will ensure long-term success. Klischewski & Lessa (2012) emphasized that e-governance can only be considered successful if it is both sustainable and future-oriented. Hence, the concept of sustainable and futuristic e-governance refers to "sustainable investments by governments in information technology in a way that their benefits continue into the future" (Klischewski & Lessa, 2012, p. 110).

In Iran, addressing electronic governance aligns with the country's ongoing international development efforts and remains one of the primary concerns for its managers and senior officials. The policy of "developing the electronic administrative system" is outlined in the general policies of the administrative system, as announced by Iran's Supreme Leader (01/14/2019) (paragraph 15). Furthermore, e-governance, which goes beyond e-government, depends on achieving good governance principles outlined in paragraphs 2 (justice-oriented), 12 (efficiency), 13 (transparency), and 20 (legalism) of the general system policies. Additionally, the policies on "Creating sustainable job opportunities and planning for their national and global development" (28/04/2013), and the emphasis on sustainability within the country's economic, social, defense, and health system policies (11/30/2013) highlight the necessity for sustainability and foresight in meeting the country's strategic goals. However, despite more than 8 years passing since the announcement of this resolution, its performance remains unsatisfactory. A review of the literature suggests that until the sustainability of e-governance measures is thoroughly examined, the opportunities offered to citizens in developing countries cannot be fully utilized due to ongoing failures. Moreover, the future presents complex and dynamic challenges that require a broader, more flexible approach. By fostering self-awareness and future-oriented thinking, decision-making prudence and effectiveness can be enhanced. These factors emphasize the importance of addressing

the drivers of sustainable and futuristic e-governance. Given the significance of this topic and the existing research gap, this study seeks to answer the following question:

What are the drivers of sustainable and futuristic electronic governance to realize the general policies of the system?

Methodes

This research is applied in nature and uses an exploratory design with a qualitative approach. The research community consisted of knowledgeable and experienced academic experts and senior managers from government organizations involved in e-government development. The sample size was determined using the theoretical saturation method, where sampling continued until no new insights emerged from the interviews. Theoretical saturation was achieved after interviewing 12 individuals. A non-probability, purposive sampling method was used to select participants, with criteria including a graduate degree in relevant fields, membership on a prestigious university faculty, research experience in the field, and at least five years of managerial experience in e-government. Semi-structured interviews were used as the data collection tool, with the interview protocol designed based on a literature review and expert opinions. The findings were analyzed using the thematic analysis method outlined by Braun and Clarke (2006) in six steps. To ensure validity, the participants' expertise was validated, the results were reviewed by professors and experts familiar with the topic, and the findings were compared with existing literature. To assess reliability, the test-retest method was applied. Maxqda 20 software was used for data analysis.

Results and Discussion

The research results revealed a final model consisting of 71 open codes, 17 sub-categories, and 6 main categories: futuristic organization, social sustainability, futuristic accountability, political stability, futuristic administrative system, and economic sustainability. The futuristic organization includes 3 sub-categories: futuristic human capital, social responsibility in organizations, and the creation of electronic governance infrastructure. Social sustainability includes 3 sub-categories: mutual trust between people and government, social participation, and citizens' interaction with e-governance. Futuristic accountability includes 2 sub-categories: identifying future needs of the population and the cultural adaptation to technological changes. Political stability includes 3 sub-categories: stability in government strategies, the government's supervisory role, and its facilitative role. The futuristic administrative system consists of 3 sub-categories: process improvement, administrative system integration, and planning integration. Economic sustainability

includes 3 sub-categories: adequate resource allocation, reducing corruption from economic interactions, and fostering economic development.


Conclusion

The findings of this research can assist policymakers and e-governance planners in the country in identifying the necessary components for successful and sustainable e-governance implementation, ensuring its long-term success and alignment with the goals of the 6th Development Plan. Based on these findings, managers should prioritize the planning and implementation of futuristic e-governance, focusing on the future needs of citizens and developing relevant skills. A key demand from the next generation, as indicated by the research, is the government's recognition of internet and online jobs, along with the acknowledgment of the rights of individuals working in these fields. As many businesses rely on social networks and have invested in expanding their operations on these platforms, they would face significant losses without government support and recognition. Therefore, governmental support for internet-based businesses and understanding citizens' technological needs are key indicators of futuristic accountability. This aligns with the general employment policies of the 6th Development Plan, which emphasize the creation of sustainable job opportunities and the use of technology and knowledge-based economies. The policy of improving the business environment in the context of national production also supports the development of Iranian work and capital. To facilitate this, it is suggested that continuous communication with government officials, addressing their needs in e-governance systems, and investing in training and human resource development in the public sector be prioritized. Additionally, given the influence of social media, governments should formulate strategies based on web space opportunities to drive futuristic accountability.

شناسایی پیشران‌های حاکمیت الکترونیک پایدار و آینده‌نگر در راستای سیاست‌های کلی نظام

* لیلا اسداللهی^۱، حبیب‌الله دانایی^۲

۱. کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشکده مدیریت، حسابداری و اقتصاد، دانشگاه پیام نور مرکز تهران غرب، تهران، ایران
۲. دانشیار، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، حسابداری و اقتصاد، دانشگاه پیام نور مرکز تهران غرب، تهران، ایران

 20.1001.1.23452544.1403.12.46.7.0

چیکید

استقرار موفق حاکمیت الکترونیک گامی حیاتی به‌سوی ثبات، بازسازی، و بهبود اجتماعی - اقتصادی در کشورهای در حال توسعه است. با این حال، بیشتر برنامه‌های حاکمیت الکترونیک به دلیل اهداف گسترده، متنوع و گاه متضاد، در اجرا شکست خورده‌اند. پژوهش حاضر با هدف شناسایی پیشران‌های حاکمیت الکترونیک پایدار و آینده‌نگر در راستای سیاست‌های کلی نظام با رویکرد کیفی صورت گرفت. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر شیوه جمع‌آوری داده‌ها، اکتشافی است. مشارکت‌کنندگان در پژوهش دوازده نفر از خبرگان دانشگاهی و مدیران ارشد سازمان‌های دولتی در کشور بودند که به روش هدفمند انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته بود. برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مضمون و نرم‌افزار مکس کیودا استفاده شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد الگوی نهایی پژوهش شامل ۷۱ کد گزینشی، ۱۷ مقوله فرعی و ۶ مقوله اصلی مشتمل بر سازمان آینده‌نگر، پایداری اجتماعی، پاسخ‌گویی آینده‌نگر، پایداری سیاسی، نظام اداری آینده‌نگر و پایداری اقتصادی است. نتایج تحقیق حاضر به سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان توسعه حاکمیت الکترونیک در کشور کمک می‌کند الزامات اجرای حاکمیت الکترونیک برای اطمینان از موفقیت بلندمدت آن را در آینده توسعه دهند.

تاریخ دریافت: ۱۴ تیر ۱۴۰۲

تاریخ پذیرش: ۱۵ مهر ۱۴۰۲

تاریخ انتشار: ۱ تیر ۱۴۰۳

نوع مقاله: علمی - پژوهشی

کلیدواژه‌ها:

حاکمیت الکترونیک، پایداری، آینده‌نگری، سیاست‌های کلی نظام.

* نویسنده مسئول:

لیلا اسداللهی

نشانی: تهران، دانشگاه پیام نور مرکز تهران غرب

تلفن: +۹۸(۹۰۱)۵۳۷۹۰۲۲

پست الکترونیک: leila.asadollahi@yahoo.com

۱. مقدمه

اجرای حاکمیت الکترونیک با بهبود کارایی، شفافیت و پاسخ‌گویی دستگاه‌های اداری، دولت‌ها را در سراسر جهان متحول کرده است (Bindu, Sankar & Kumar, 2019, p. 385). بررسی توسعه دولت الکترونیک در سال ۲۰۱۸ م نشان داد روند مثبت جهانی مستمر به سمت توسعه حاکمیت الکترونیک وجود دارد (United Nations, 2018). حاکمیت الکترونیک در سطحی بالاتر از دولت الکترونیک به عنوان نیرویی حیاتی برای بهبود در اثربخشی حکمرانی و حمایت از توسعه دولت الکترونیک شناخته شده است (Bala & Verma, 2018, p. 244). از این رو دولت‌ها در حال اجرای حاکمیت الکترونیک‌اند تا خدمات با کیفیت بالا و فناوری را به شهروندان عرضه کنند (Hooda & Singla, 2020, p. 88). به همین ترتیب، اجرای حاکمیت الکترونیک در بسیاری از کشورهای در حال توسعه نیز روندی شتابان دارد، و برای مهار فساد و بوروکراسی، تضمین شفافیت، مسئولیت‌پذیری، شمول اجتماعی، کارایی و اثربخشی در حکمرانی اجرا می‌شود (Arshad, Asghar & Noor, 2023, p. 22). با این حال، اکثر برنامه‌های حاکمیت الکترونیک در اجرا شکست خورده‌اند (Hooda & Singla, 2020, p. 81) و هنوز اغلب تلاش‌ها برای یکپارچگی و تعامل‌پذیری بین سازمان‌های دولتی با محدودیت‌ها و چالش‌های جدی روبه‌روست (قوچانی، رضاییان، قربانی‌زاده و حسینی، ۱۳۹۷، ص ۴۸)؛ زیرا اهداف حاکمیت الکترونیک بسیار گسترده و متنوع و گاهی متضاد است، و بنابراین راه رسیدن به آن پیچیده است (Larsson & Grönlund, 2014, p. 137).

نظریه هدف استراتژیک^۱ هامل و پراهالاد^۲ (2005) پیشنهاد می‌کند موفقیت هر سازمانی در قالب پایداری و آینده‌نگری تعریف می‌شود، و برای موفقیت هر سازمانی باید بر توسعه شایستگی‌های اصلی تمرکز کرد تا در برابر هر نوع تغییرات نامطلوب در محیط داخلی یا خارجی مقاومت کند. نظریه محتوای استراتژیک^۳ بوین و واکر^۴ (2004) نیز نیاز به چنین حرکات استراتژیک در بخش دولتی را پیشنهاد می‌کند (Hooda & Singla, 2020, p. 82). بر اساس گزارش حاکمیت الکترونیک سازمان ملل (2018)، همه کشورهای عضو باید به‌طور نوآورانه از مهندسی مجدد در حاکمیت الکترونیک برای توسعه شیوه‌های آینده‌گرا و پایدار استفاده کنند که در نهایت موفقیت آن را تضمین می‌کند. کلیشوسکی و لسا^۵ (2012) اذعان کردند حاکمیت الکترونیک در صورتی موفق است که پایدار و آینده‌نگر باشد. بر این اساس، مفهوم حاکمیت الکترونیک پایدار و آینده‌نگر، یعنی «سرمایه‌گذاری‌های پایدار دولت‌ها در فناوری اطلاعات به گونه‌ای که مزایای آن‌ها در آینده ادامه دارد» (p. 110).

1. Strategic intent
2. Hamel & Prahalad
3. Strategic content
4. Boyne & Walker
5. Klischewski & Lessa

پایداری برای موفقیت مهم است؛ زیرا ناپایداری نوعی شکست محسوب می‌شود (Lessa, 2015, p. 2). هیکس^۶ (Anteneh, Klischewski, & Belachew, 2015, p. 2) استدلال می‌کند موفقیت حاکمیت الکترونیک، در پارادایم جدید به‌جای سود و رشد، با هدف پیشرفت اقتصادی، زیست‌محیطی و اجتماعی پایدار سنجیده می‌شود و هدف نهایی‌اش حفظ کیفیت مطلوب زندگی است که مستلزم تعادل موفقیت اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی است. پایداری به‌ویژه برای کشورهای در حال توسعه به‌دلیل مشکلات انتقال فناوری، محدودیت مالی و وابستگی به منابع خارجی حیاتی است (Klischewski & Lessa, 2012, p. 111). اما تاکنون شواهد تحقیقاتی اندکی وجود دارد که به این چالش پرداخته باشد.

داوز^۷ (2009) بحث می‌کند که در موفقیت حاکمیت الکترونیک به دیدگاه آینده‌گرا نیاز است. به گفته او، حاکمیت الکترونیک، به‌عنوان سیستم اجتماعی - فنی پویا، شامل تعاملات بین روندهای اجتماعی، عناصر انسانی، فناوری در حال تغییر، مدیریت اطلاعات، تعامل و پیچیدگی، هدف و نقش دولت است. از این منظر، حاکمیت الکترونیک به معنای اجرای وظایف خدماتی مختلف بین بسیاری از بازیگران است (Larsson & Grönlund, 2014, p. 138). وظیفه حاکمیت الکترونیک فراتر از ایجاد «حکمرانی خوب» است تا دیدگاهی آینده‌گرا را در خود بگنجانند که در آن، پویایی دولت و جامعه با هم مرتبط می‌شود؛ همچنین توانایی بقا در تغییرات عظیم و گاه سریع در ابعاد اجتماعی، فنی و اقتصادی را شامل می‌شود. این بدان معناست که برای درک ماهیت پیچیده حاکمیت الکترونیک، باید دیدگاهی را به کار گرفت که نه فقط نیازهای امروز را برجسته می‌کند، بلکه درک تفاوت‌های ابتکارات آینده حاکمیت الکترونیک را در یک زمینه اجتماعی شکل می‌دهد (Larsson & Grönlund, 2016, p. 106).

واگولیکار و چاندانی^۸ (2023) در بررسی روند مقالات پژوهشی در دو دهه اخیر در حوزه دولت الکترونیک و فناوری اطلاعات و ارتباطات، دریافتند این مقالات از سال 2005 روند صعودی داشته است و تمرکز مقالات اخیر در کشورهای در حال توسعه است که گرایش اخیر این کشورها را به حاکمیت الکترونیک نشان می‌دهد (p. 707). مرور مطالعات انجام‌شده نشان می‌دهد چالش‌های متعددی در اجرای حاکمیت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه وجود دارد (Bala & Verma, 2015, Lessa et al., 2018)؛ اما تحقیقات کمی در مورد چگونگی رسیدگی به این چالش‌ها انجام شده است (Hooda & Singla, 2020, p. 81). از سوی دیگر تحقیقات حاکمیت الکترونیک اغلب بر پذیرش حاکمیت الکترونیک تمرکز دارد. اما هر برنامه‌ای در صورتی موفق تلقی می‌شود که پایدار باشد (Lessa et al., 2015, p. 5). با این حال، موضوع پایداری به‌صورت محدود در مطالعات حاکمیت دولتی در نظر گرفته شده است. از سوی دیگر این جهت‌گیری آینده هر برنامه

6. Heeks

7. Dawes

8. Wagholikar & Chandani

حاکمیت الکترونیک است که بر پایداری نهایی شیوه‌های حاکمیت الکترونیک تأثیر می‌گذارد (Larsson & Grönlund, 2014, p. 137) کلیشوسکی و لسا (2012)، لارسون و گرونلوند (2014) و لسا و دیگران (2015) در مطالعه خود خواهان انجام تحقیق بیشتر در مورد حاکمیت الکترونیک آینده‌نگر با تمرکز بر پایداری شده‌اند. با توجه به اطلاعات محدود در این حوزه، پیشران‌های اجرای حاکمیت الکترونیک با تأکید بر آینده‌نگری و پایداری مستلزم تحقیقات بیشتری در این زمینه است.

در ایران نیز همسوبا تحولات جدید جامعه جهانی، پرداختن به حاکمیت الکترونیک یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران و مسئولان ارشد کشور به شمار می‌رود. در خصوص ارتباط بین حاکمیت الکترونیک و سیاست‌های کلی نظام می‌توان گفت تحقق دولت الکترونیک بارها در اسناد توسعه‌ای کشور مورد تأکید قرار گرفته است. براساس سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه در بخش امور فناوری اطلاعات و ارتباطات، «کسب جایگاه برتر منطقه در توسعه دولت الکترونیک در بستر شبکه ملی اطلاعات» به‌عنوان یک سیاست کلی مطرح شده است (بند ۳۲). سیاست «توسعه نظام اداری الکترونیک» نیز در متن سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (۱۳۸۹/۰۱/۱۴) نیز بیان شده است (بند ۱۵). از سوی دیگر حاکمیت الکترونیک در سطحی بالاتر از دولت الکترونیک قرار دارد و تحقق آن در گرو دستیابی به اصول حکمرانی خوب است که در بند ۲ (عدالت‌محوری)، بند ۱۲ (کارایی)، بند ۱۳ (شفافیت) و بند ۲۰ (قانون‌گرایی) سیاست‌های کلی نظام اداری بر آن تأکید شده است. همچنین با عنایت به حمایت از دموکراسی الکترونیک در بطن حاکمیت الکترونیک، این مهم نیز ارتباطی عمیق با سیاست‌های کلی نظام دارد. در پی ابلاغ سند چشم‌انداز بیست‌ساله، حمایت از آزادی‌های مشروع و صیانت از حقوق اساسی ملت (بند ۳۸ برنامه پنجم توسعه) گسترش و عمق بخشیدن به روحیه تعاون و مشارکت عمومی (بند ۱۸ برنامه چهارم توسعه)، به‌عنوان سیاست‌های کلی برنامه پنج‌ساله مطرح شدند. این مسیر از طریق توسعه حاکمیت الکترونیک محقق می‌شود؛ چراکه حاکمیت الکترونیک به دنبال قرار دادن شهروندان و سایر ذی‌نفعان در مرکز عملیات و اداره دولت الکترونیک است و قدرت و مشارکت عمومی را افزایش می‌دهد. به همین ترتیب، تأکید بر استمرار خدمات عمومی در سیاست‌های کلی بخش امنیت فضای تولید و تبادل اطلاعات ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری در (۱۳۸۹/۱۱/۲۹) نیز مؤید اهمیت توجه به حاکمیت الکترونیک در سیاست‌های کلی نظام است. از سوی دیگر سیاست «ایجاد فرصت‌های شغلی پایدار و آینده‌نگری نسبت به تحولات آن‌ها در سطح ملی و جهانی» در متن سیاست‌های کلی اشتغال ابلاغی (۱۳۹۰/۰۴/۲۸)، همچنین تأکید بر پایداری در سیاست‌های کلی امور اقتصادی، اجتماعی، دفاعی و امنیتی، نظام سلامت و سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی ابلاغی (۱۳۹۲/۱۱/۳۰) حاکی از الزام پایداری و آینده‌نگری در تحقق اهداف بالادستی کشور است.

موضوع تکامل حاکمیت الکترونیک در کشور از سال ۱۳۹۳ با تصویب نقشه‌راه دولت

الکترونیک در دستورکار قرار گرفت. در حال حاضر، ارزیابی‌های انجام‌شده در این حوزه (نظیر ارزیابی دوسالانه سازمان ملل متحد در شاخص توسعه دولت الکترونیک)، نشان‌دهنده وضعیت نامناسب کشور در حوزه توسعه دولت الکترونیک است (شجاعان، تقوی‌فر، الیاسی و محمدی، ۱۳۹۸، ص. ۴۹). به‌زعم خرم، اسدی و درنیانی (۱۴۰۱)، با وجود تأکید استاد بالادستی و بیانات رهبر معظم کشور، همچنان هدف توسعه دولت الکترونیک اداری و الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی محقق نشده است. گزارش بررسی وضعیت ملت‌ها در توسعه دولت الکترونیک در سال ۲۰۲۲ م نشان می‌دهد ایران دارای رتبه ۹۱ و شاخص ۰/۶۴۳ از میان ۱۹۳ کشور جهان است که در مقایسه با سال ۲۰۱۸ م (رتبه ۸۶) تنزل یافته است (United Nations E-Government Survey, 2022). همچنین معاونت دولت الکترونیک سازمان فناوری اطلاعات، گزارشی از پایش پیشرفت برنامه‌های دولت الکترونیک منتشر کرد که مطابق آن، از میان ۲۳ برنامه اولویت‌دار دولت الکترونیک، فقط پیشرفت و عملکرد ۵۱ درصد برنامه‌ها قابل قبول اعلام شده، ۳۵ درصد آن‌ها نیازمند پیشبرد و ۱۲ درصد نیز نیازمند بازبینی است (سازمان فناوری اطلاعات ایران، ۱۴۰۱). با وجود این، به نظر می‌رسد با گذشت بیش از هشت سال از ابلاغیه اجرای این مصوبه، وضعیت عملکرد قابل قبول نیست. با مرور پیشینه پژوهش می‌توان گفت تا زمانی که پایداری اقدامات حاکمیت الکترونیک با جدیت بررسی نشود، از فرصت‌هایی که برای شهروندان در کشورهای در حال توسعه فراهم می‌شود، به‌دلیل شکست، به‌خوبی استفاده نمی‌شود. از سوی دیگر، آینده چالش‌های پیچیده و پویایی را پدیدار می‌سازد که چشم‌اندازی جامع‌تر و انعطاف‌پذیرتر را می‌طلبد. آینده‌نگری با ارتقای سطح تفکر آینده‌گرای خودآگاه و کارآمد، به افزایش تدبیر در تصمیم‌گیری و نیز ارتقای سطح اثربخشی اقدامات می‌انجامد. موارد ذکرشده لزوم پرداختن به پیشران‌های حاکمیت الکترونیک پایدار و آینده‌نگر را روشن می‌کند. با توجه به اهمیت موضوع و شکاف تحقیقاتی موجود، پرسش این تحقیق عبارت است از:

پیشران‌های حاکمیت الکترونیک پایدار و آینده‌نگر در راستای تحقق سیاست‌های کلی نظام چیست؟

نتایج این تحقیق راهکارهای ارزشمندی را به منظور تحقق حاکمیت الکترونیک همسوی اسناد بالادستی و توسعه‌ای در کشور، در اختیار سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان قرار می‌دهد و نیز در سایر کشورهای در حال توسعه در راستای اجرای حاکمیت الکترونیک با تأکید بر پایداری و آینده‌نگری می‌توان از یافته‌های این پژوهش استفاده کرد.

۲. پیشینه تحقیق

خرم و دیگران (۱۴۰۱) در مقاله «شناسایی و تحلیل عوامل مؤثر در توسعه دولت الکترونیک با رویکرد سیاست‌های کلی نظام اداری» با رویکرد آمیخته، الگویی با شش عامل و نوزده مؤلفه پیشنهاد کردند. با توجه به نتایج تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی، برای هر یک از عوامل سرمایه انسانی، فناوریانه، اقتصادی - مالی، فرهنگی - اجتماعی و سازمانی - مدیریتی سه مؤلفه و برای

عامل سیاسی - قانونی چهار مؤلفه شناسایی شد.

کلابی و یعقوبی (۱۴۰۱) در مطالعه‌ای با عنوان «ارائه مدل حکمرانی پایدار با تأکید بر توسعه کارآفرینی» دریافتند براساس فراترکیب و یافته‌های کیفی مؤلفه‌های استخراج‌شده در سه سطح کسب‌وکار، ملی و بین‌المللی طبقه‌بندی شدند و این سه سطح مکمل یکدیگرند.

ابوالمعالی، دانش‌فرد و پورعزت (۱۳۹۹) در مقاله «الگوی برای شناسایی پیشران‌های کاربست مدل حکومت باز در دستگاه‌های اجرایی ایران» اظهار کردند مضامین برای کاربست حکومت باز به‌ترتیب عبارت‌اند از: اجرایی شدن قانون دسترسی آزاد به اطلاعات، داده حاکمیتی باز، استفاده از فناوری، بهره‌گیری از داده‌های حکومتی و فناوری برای اجرایی کردن برنامه‌های دولت به‌مثابه پلتفرم و در نهایت دسترسی به شفافیت واقعی.

شجاعان و دیگران (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان «تحقق حاکمیت الکترونیک ایران: گامی به‌سوی دولت هوشمند» دریافتند مؤلفه‌های مؤثر بر تحقق حاکمیت الکترونیک ایران عبارت‌اند از: مدیریت هوشمند، تعامل هوشمند، محیط هوشمند، خدمات هوشمند، فناوری هوشمند، امنیت و ایمنی هوشمند.

دقتی، یعقوبی، کمالیان، دهقانی و مرادی (۱۳۹۸) در مقاله «ارائه الگوی استقرار و توسعه حکمرانی الکترونیک با استفاده از رویکرد فراترکیب» دریافتند عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات، اینترنت پرسرعت و امن، شرایط و بستر فناورانه، طراحی زیرساخت، محرمانه بودن اطلاعات، بازیگران متنوع، مدرنیزه کردن دولت، بهبود فرایندهای دولتی و قابلیت اطمینان به خدمات، مهم‌ترین عوامل در مراحل سه‌گانه بررسی و شناسایی الزامات، استقرار و توسعه حکمرانی الکترونیک شناسایی شدند.

مرزبان، محمدی، پورعزت و قادری (۱۳۹۷) در مطالعه «آینده حکمرانی در عرصه تسهیلات عام‌المنفعه: عوامل کلیدی و روندهای نوظهور» دریافتند ۲۳ عامل کلیدی مؤثر بر شکل‌گیری گزینه‌های آینده حکمرانی در عرصه توزیع انرژی برق، در هفت گروه اصلی (سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، فناورانه، زیست‌محیطی، حقوقی و صنعتی) احصا شد.

ارشد و دیگران (2023) در مقاله «چارچوبی برای موفقیت پروژه دولت الکترونیک: یک مطالعه اکتشافی با استفاده از مرور ادبیات سیستماتیک و بررسی تجربی» دریافتند پنج پیش‌بینی موفقیت پروژه دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه عبارت‌اند از: جنبه‌های سازمانی، مدیریتی، عملیاتی و زیست‌محیطی، فنی و اجتماعی.

بالیسانی، اوزگیت و رجوب^۹ (2022) در تحقیقی با عنوان «پیوند میان عملکردهای خوب حاکمیت الکترونیک، تمرکز دایمی، و مدیریت دولتی برای توسعه پایدار محلی» دریافتند واگذاری قدرت و اختیار به واحدهای فرعی در عراق می‌تواند حاکمیت دولتی و توسعه محلی پایدار را ارتقا دهد.

هودا و سینگولا (2020) در مقاله با عنوان «هسته - شایستگی‌ها - کلید اجرای حکومت الکترونیک آینده‌گرا و پایدار: تحقیق با روش ترکیبی» دریافتند برای اطمینان از اجرای حکمرانی الکترونیک آینده‌نگر و پایدار در هند، به توسعه شایستگی‌های اصلی نیاز است که عبارت‌اند از: مدیریت فرایند، مشارکت کارکنان، کیفیت خدمات داخلی، کیفیت خدمات خارجی، رضایت شهروندان، رهبری، فرهنگ و فناوری.

بیندو و دیگران (2019) در مقاله‌ای با عنوان «از حکمرانی متعارف تا دموکراسی الکترونیک: ردیابی سیر تحول روندهای تحقیقاتی حاکمیت الکترونیک با استفاده از ابزارهای تحلیل شبکه» دریافتند شاخص‌های کلیدی در تحقق حاکمیت دولت الکترونیک عبارت‌اند از: عوامل سیاسی، حمایت سیستم، عوامل کیفیت سیستم، برنامه‌های استراتژیک، نظارت و ارزیابی برای پایداری حاکمیت الکترونیک.

بالا وورما (2018) در مطالعه «حکمرانی تا حکمرانی خوب از طریق حکمرانی الکترونیک: بررسی انتقادی مفهوم، مدل، ابتکارات و چالش‌ها در هند» به این نتیجه رسیدند حاکمیت الکترونیک با مشارکت دموکراتیک، پاسخ‌گویی، شفافیت و کیفیت و سرعت خدمات را افزایش می‌دهد.

میانگ، کنون و سئو^{۱۰} (2014) در مقاله‌ای با عنوان «حکومت الکترونیک پایدار: رابطه اعتماد، شکاف دیجیتالی و دولت الکترونیک» دریافتند نتایج نشان‌دهنده هم‌بستگی جزئی بین کیفیت خدمات دولت الکترونیک و اعتماد به دولت است. همچنین طبق یافته‌های این تحقیق، مدیریت یکپارچه‌تر داده‌ها از جمله امنیت شبکه و نگرش باز به اشتراک‌گذاری اطلاعات فراتر از سطح مسائل فنی مهم‌تر خواهد بود.

۳. چارچوب نظری

در میانی نظری حاکمیت الکترونیک، سه اصطلاح رایج وجود دارد: دولت الکترونیک^{۱۱}، حاکمیت الکترونیک^{۱۲} و حاکمیت دیجیتال^{۱۳}. دولت الکترونیک بر خدمات‌رسانی دولتی از طریق اینترنت متمرکز

9. Balisany, Özgit & Rjoub
10. Myeong, Kwon & Seo
11. E-government
12. E-governance
13. digital governance

است، حاکمیت الکترونیک بر بازطراحی فرایندهای داخلی برای ارتقای عملکرد دولت تمرکز می‌کند و ارتباطات دوطرفه را را به چالش می‌کشد. در نهایت حاکمیت دیجیتال بر بازطراحی فرایندهای شهروندمحور برای خدمات‌رسانی دیجیتال به شهروندان تمرکز دارد (Hooda & Singla, 2020, p. 84).

اصطلاح حاکمیت الکترونیک معنای گسترده‌تری در مورد استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارتقای فرایند حکمرانی و حمایت از دموکراسی الکترونیک، دولت الکترونیک و کسب‌وکار الکترونیک دارد (Bindu et al., 2019, p. 385).

حاکمیت پایدار در راستای پاسخ به کاستی‌های حکمرانی خوب به وجود آمد. حاکمیت پایدار به معنای ایجاد تناسب بین سه بخش اجتماعی، یعنی بخش‌های دولتی، خصوصی و نهادهای مدنی، با تأکید بر مبانی انسان‌شناختی و توسعه پایدار، مبتنی بر پارادایم تفسیرگراست (کلابی و یعقوبی، ۱۴۰۱، ص. ۲۰۱). پایداری حاکمیت الکترونیک به معنای تضمین تداوم حکمرانی الکترونیک به سود ذی‌نفعان، از طریق نهادینه‌سازی برنامه‌های حکمرانی الکترونیک و ظرفیت‌سازی است (Dzhusupova, Janowski, Ojo, & Estevez, 2011, p. 205). دیاس، ویرزینگ، کدیکارا و ایکانایاکا^{۱۴} (2014) معتقد بودند پایداری به معنای استفاده طولانی‌مدت از خدمات دولت الکترونیک است. الگوی استومنز سه بُعد را برای حاکمیت پایدار معرفی می‌کند: سرمایه اجتماعی، محیطی و اقتصادی. کلمنز^{۱۵} (2003) سه شاخص را برای حکمرانی پایدار معرفی می‌کند: مشارکت مردمی، شفافیت و ظرفیت محیط طبیعی. دژوسوپوا و دیگران (2011) هفت چالش اصلی مؤثر بر پایداری برنامه‌های دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه را شناسایی کردند: مالکیت، رهبری، چشم‌انداز و استراتژی، ظرفیت نهادی، طراحی در مقابل واقعیت، ظرفیت و آگاهی، و وابستگی به کمک‌های خارجی. بر این اساس، آن‌ها چارچوبی از شش فعالیت مرتبط را به منظور اجرای چهار اصل (مالکیت ملی، رهبری قوی، مشارکت ذی‌نفعان، متعادل کردن نقش‌های داخلی و خارجی) پیشنهاد کردند.

آینده‌نگری به‌عنوان میزانی تعریف می‌شود که در آن، پیامدهای آتی پیش‌بینی می‌شود و برنامه‌های پیش‌رو قبل از اقدام تدوین می‌گردد. برای اطمینان از پایداری هر برنامه‌ای، نیاز به آینده‌نگری است (Hooda & Singla, 2020, p. 84). موفقیت هر برنامه‌ای در منافع کوتاه‌مدت نیست، بلکه موفقیت به معنای تحویل مستمر ارزش‌ها به ذی‌نفعان در آینده است (Klischewski & Lessa, 2012, p. 111). بنابراین اجرای حاکمیت الکترونیک به آینده‌نگری نیاز دارد (Hooda & Singla, 2020, p. 84).

داوز (2009) برای آینده‌نگری حاکمیت الکترونیک چارچوبی ارائه کرد که به موجب آن، در نظر گرفتن هدف و نقش دولت در اجرای حاکمیت الکترونیک بسیار مهم است. به این منظور،

14. Dias, Weerasinghe, Kodikara & Ekanayaka

15. Clemens

اطمینان از عملکرد و یکپارچگی سازمان، توانمندی کارکنان دولت، کارایی و اثربخشی فرایندها و تنوع سازمان‌های دولتی ضروری است (p. 259). در طی سال‌های ۲۰۰۶ تا ۲۰۰۷ م، کمیسیون اروپا برنامه‌ای تحقیقاتی به نام eGovRTD2020 را ارائه کردند که تصویری جامع از سیاست‌های آینده را نشان می‌دهد (نک. جدول ۱). این برنامه تحقیقاتی نشان می‌دهد اعتماد، حریم خصوصی و هویت مهم‌ترین حوزه‌هایی هستند که در آینده مورد توجه قرار می‌گیرند. **مرزبان و دیگران (۱۳۹۷)** عوامل کلیدی آینده حکمرانی در عرصه تسهیلات عام‌المنفعه را شامل سه بخش دموکراتیزه شدن، توسعه نوآوری‌های فنی / اجتماعی، پرورش ابعاد انسانی، اجتماعی و فرهنگی معرفی کردند. به طور کلی تحقیقات آینده‌نگر در مطالعات حاکمیت الکترونیک محدود است، اما در دهه گذشته تلاش‌های کمی انجام شده است (Hooda & Singla, 2020, p. 84).

جدول ۱. مضامین حاکمیت دولتی آینده‌نگر در برنامه تحقیقاتی eGovRTD2020

| مضمون | شرح |
|---------------------------------------|--|
| حریم خصوصی داده‌ها و هویت شخصی | حریم خصوصی داده‌ها و هویت شخصی مربوط به سیاست‌ها، پروتکل‌ها و سازکارهای مدیریت داده‌های مورد نیاز برای ایجاد تعادل بین حفاظت از حریم خصوصی افراد با استفاده مؤثر و کارآمد از آن اطلاعات، توسط دولت است. |
| اعتماد به دولت الکترونیک | اعتماد به دولت الکترونیک فرایندهایی را در بر می‌گیرد که از طریق آن، اعتماد در فرهنگ‌های مختلف ایجاد می‌شود، از بین می‌رود، استفاده می‌شود یا مورد سوء استفاده قرار می‌گیرد، و همچنین شرایط و سازکارهای مورد نیاز برای ایجاد و حفظ اعتماد در فرایندها و خدمات دولت الکترونیک است. |
| کیفیت اطلاعات | مسائل مربوط به کیفیت اطلاعات ناشی از نیاز دولت‌ها، بازار و افراد برای یافتن، انتخاب، ارزیابی و تأیید صحت اطلاعاتی است که برای یک کاربرد خاص مناسب است. |
| مشارکت الکترونیک | مشارکت شهروندان و فرایندهای دموکراتیک نگرانی‌هایی را در مورد باز بودن و پاسخ‌گویی مقامات منتخب و کارمندان دولتی و همچنین تضمین اینکه آن دسته از افراد و گروه‌هایی که مایل به مشارکت در فرایندهای دموکراتیک‌اند فرصت و ابزار لازم برای انجام این کار را دارند، نشان می‌دهد. |
| مدیریت اطلاعات و دانش هوشمند | هستی‌شناسی‌ها و دغدغه‌های مدیریت اطلاعات و دانش هوشمند نیاز به استانداردها و مکانیسم‌هایی مانند جست‌وجو، بازیابی، تجسم، متن‌کاوی و استدلال هوشمند را برای دستیابی به کیفیت و صرفه‌جویی اطلاعات و پشتیبانی از فرایندهای دانش‌محور مورد بهره‌برداری قرار می‌دهند. |
| حاکمیت روابط بخش عمومی - خصوصی - مدنی | حاکمیت روابط بخش عمومی - خصوصی - مدنی به اصول و چارچوب‌های مورد نیاز برای اشتراک‌گذاری مسئولیت‌ها و تبادل اطلاعات بین شبکه‌های سازمان‌های مختلف به روش‌هایی که ارزش عمومی ایجاد می‌کند و الزامات عمومی برای انصاف، پاسخ‌گویی و شایستگی را برآورده می‌سازد، مربوط می‌شود. |
| ارزیابی ارزش سرمایه‌گذاری‌های دولتی | ارزیابی ارزش سرمایه‌گذاری‌های دولتی ICT به چارچوب‌ها، روش‌ها و معیارهایی برای نظارت، ارزیابی، و اطلاع‌رسانی مناسب هزینه‌ها و منافع این سرمایه‌گذاری‌ها برای ذی‌نفعان مختلف مربوط می‌شود. |
| اهداف مأموریت‌گرا و مدیریت عملکرد | اهداف مأموریت‌گرا و مدیریت عملکرد با جایگزینی دیدگاه مأموریت‌محور از اولویت‌ها، سرمایه‌گذاری‌ها، شیوه‌ها و ارزیابی نتایج، نارسایی‌های ریکوردر مبتنی بر فناوری به دولت الکترونیک را برطرف می‌کند. |
| عبور از مرزها | عبور از مرزها و نیاز به قابلیت‌های حکمرانی مستلزم بررسی موضوعاتی است که فراتر از مرزهای محلی، منطقه‌ای یا ملی است و راه‌هایی برای برقراری ارتباط و اقدام از طریق شبکه‌های حکمرانی که زمینه‌های فرهنگی، فنی و سیاسی متنوعی را در بر می‌گیرد. |
| نقش دولت | نقش دولت در دنیای مجازی شامل نگرانی از نقش‌ها، مسئولیت‌ها و محدودیت‌های دولت در دنیای در حال ظهور است که به‌طور فزاینده‌ای غیرفیزیکی و بدون مرز است. |

لارسون و گرونلوند (2014) در مطالعه خود سه بُعد محیطی، اقتصادی و اجتماعی را برای تحقق حاکمیت دولتی آینده‌نگر پایداری در نظر گرفتند. ایشان بُعد چهارم فناوری را نیز به الگویشان اضافه کردند؛ چراکه امروزه فناوری تقریباً در هر تجارت و فعالیت دولتی ریشه دوانده است و نقش مهمی در تقویت توانایی دولت‌ها دارد (p. 139). شاخص‌های شناسایی شده در مطالعه ایشان در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. شاخص‌های حاکمیت الکترونیک آینده‌نگر

| اجتماعی | اقتصادی | محیطی | فنی |
|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> نیازها و مشارکت سیاست‌ها و حکمرانی ارزیابی، تحلیل و اندازه‌گیری ارزش‌ها و اهداف عدم اطمینان از آینده قوانین، اعتماد و امنیت نگاه کل‌نگر به سازمان و فناوری | <ul style="list-style-type: none"> همکاری امنیت و کنترل برنامه‌ریزی ذی‌نفعان همسویی ابعاد اجتماعی و فنی تصمیم‌گیری | <ul style="list-style-type: none"> زیرساخت و انرژی استراتژی محیطی محیط زیست به‌منزله ارزش | <ul style="list-style-type: none"> استانداردها و قابلیت همکاری حفظ اطلاعات در طول نسل‌ها نگاه کل‌نگر زیرساخت فناوری |

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و حکمان

(source: Larsson & Grönlund, 2014, p. 143)

با این حال، لارسون و گرونلوند (2014) بیان کردند: «ما ادعا نمی‌کنیم تصویر کاملی از تمام جنبه‌هایی که باید در دستورکار تحقیقاتی برای حاکمیت الکترونیک آینده‌نگر گنجانده شود، ترسیم کرده‌ایم» (p. 146). از این رو به تحقیقات بیشتر در این زمینه نیاز است.

مرور پیشینه پژوهش نیز حاکی از آن است که موفقیت حاکمیت الکترونیک برای کشورهای در حال توسعه اهمیت بسیاری دارد (Arshad et al., 2023; Bala & Werma, 2018; Waghlikar & Chandani, 2023). از سوی دیگر بیندو و دیگران (2019) در مطالعه خود در حوزه روندهای پیش‌روی حاکمیت الکترونیک که به‌صورت مرور نظام‌مند انجام شد، دریافتند منحنی رشد متناسب با تعداد مقالات منتشرشده در سال نشان می‌دهد فعالیت‌های پژوهشی در حوزه حاکمیت دولتی هنوز در مرحله صعودی قرار دارند. این موضوع بیانگر آن است که به‌رغم قدمت موضوع، همچنان نیازهای پژوهشی در این حوزه احساس می‌شود. با این حال، پیشینه پژوهش موجود نشان می‌دهد ۱. شکست اقدامات دولت الکترونیک در این کشورها بسیار زیاد است (Waghlikar & Chandani, 2023) و این یعنی موضوع همچنان چالش‌انگیز است و درک ضعیفی از آن وجود دارد؛ ۲. موضوع جنبه پایداری اقدامات حاکمیت الکترونیک نادیده گرفته شده است (Hooda & Singla, 2020; Klischewski & Lessa, 2012)؛ حال آنکه پیشینه پژوهش نشان می‌دهد دو مفهوم موفقیت دولت و پایداری با یکدیگر مرتبط‌اند و بررسی یکپارچه آن‌ها ضرورت دارد. با این حال، پایداری یک شاخص اغلب نادیده گرفته‌شده در پیشینه پژوهش حاکمیت الکترونیک است؛ ۳. تحقیقات محدودی به حاکمیت الکترونیک با دیدگاه آینده‌نگری پرداخته‌اند؛ حال آنکه طرح‌های دولت الکترونیک سرمایه‌گذاری هنگامی دریافت می‌کنند و موفقیت بلندمدت آن‌ها در آینده اهمیت فراوانی دارد؛ به‌ویژه برای

کشورهای در حال توسعه که با چالش‌هایی مانند بودجه محدود، وابستگی، انتقال فناوری، ناپایداری سیاسی و اقتصادی مواجه‌اند. ترکیب دیدگاه آینده‌محور در تحقق و اجرای حاکمیت الکترونیک مهم است تا بتوان با پویایی‌ها و تضادها در محیط تصمیم‌گیری حاکمیت معاصر مقابله کرد؛ ۴. در نهایت پژوهشی که به‌طور هم‌زمان و جامع دیدگاه آینده‌نگری و پایداری را در تحقق حاکمیت الکترونیک به کار گرفته باشد، دیده نمی‌شود، و مطالعه **هودا و سینگلا (2020)** نیز صرفاً شایستگی‌های تحقق حاکمیت الکترونیک را با تأکید بر منابع داخلی شناسایی کرده‌اند که ابعاد گسترده و پیچیده اجرای حاکمیت الکترونیک را در بر نمی‌گیرد. بنابراین با توجه به خلأهای پژوهشی ذکر شده، پژوهش حاضر در زمینه شناسایی پیشران‌های حاکمیت الکترونیک پایدار و آینده‌نگر انجام شده است.

۴. روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی بوده و طرح تحقیق اکتشافی از نوع کیفی است. جامعه پژوهش شامل خبرگان دانشگاهی صاحب‌نظر و باتجربه و همچنین مدیران ارشد و باسابقه سازمان‌های دولتی کشور در حوزه توسعه دولت الکترونیک بود. تعداد نمونه مورد نیاز با روش اشباع نظری تعیین شد و فرایند نمونه‌گیری تا جایی ادامه داشت که یافته‌های جدید از مصاحبه‌ها به دست نیاید. بنابراین اشباع نظری در مصاحبه با دوازده نفر به دست آمد. برای انتخاب نمونه‌ها از روش غیراحتمالی هدفمند استفاده شد. در این روش، محققان معیارهایی را برای انتخاب نمونه‌ها در نظر می‌گیرند. در این تحقیق معیار انتخاب نمونه‌ها، برخورداری از مدرک تحصیلات تکمیلی در رشته‌های مرتبط، عضویت در هیئت علمی دانشگاه‌های معتبر کشور و همچنین داشتن سابقه پژوهشی در حوزه تحقیق برای جامعه خبرگان دانشگاهی و سابقه کار اجرایی و مدیریتی در حوزه دولت الکترونیک دست کم به مدت پنج سال در سازمان‌های دولتی در جامعه مدیران بود. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته بود که پروتکل مصاحبه براساس مرور پیشینه پژوهش و نظر خبرگان طراحی شد. مصاحبه‌ها به صورت جلسات فردی و با میانگین زمانی یک‌ساعته صورت گرفت. در ابتدای هر جلسه، هدف پژوهش بیان شد و سپس سؤالات مصاحبه از افراد پرسیده و پاسخ‌های افراد ضبط شد. پس از اتمام هر مصاحبه، از مشارکت‌کننده خواسته شد اگر چیزی از قلم افتاده است، بیان کند. در ادامه پاسخ‌ها بررسی شد و در صورت ابهام یا نیاز به توضیحات بیشتر، موارد لازم پیگیری شد. سپس تمام موارد مطرح شده توسط خبرگان عیناً در نرم‌افزار واژه‌پرداز ورد پیاده شد. در گام بعدی، بیانات و اظهارات مشارکت‌کنندگان به متن نوشتاری تبدیل و برای کدگذاری وارد نرم‌افزار مکس کیودا شد. سپس تحلیل یافته‌ها با استفاده از روش تحلیل مضمون **برون و کلارک (2006)** در شش مرحله صورت گرفت. به‌زعم **بویاتزیس و رینو کیس (1989)**، تحلیل مضمون می‌تواند ارتباطی مناسب بین محققان رشته‌های مختلف ایجاد کند. این روش محققان را قادر می‌سازد فرایند انتقال مشاهده‌ها، یافته‌ها و تفاسیر خود را به دیگران تسهیل کنند.

در خصوص روایی مصاحبه‌ها، از تأییدپذیری مشارکت‌کنندگان، بازبینی و کنترل نتایج توسط استادان و خبرگان آشنا به موضوع و مقایسه یافته‌ها با پیشینه پژوهش، برای تأیید روایی استفاده شد. به منظور بررسی پایایی کدگذاری نیز روش پایایی بازآزمون به کار رفت. در این روش، از توافق

بین دو کدگذار بهره گرفته شد. در هر کدگذاری، کدهای مشابه به نام توافق و کدهای غیرمشابه به نام عدم توافق مشخص و پایایی بین کدگذاری‌ها با فرمول زیر محاسبه شد.

$$\text{رابطه ۱} \quad \text{ضریب پایایی} = \frac{\text{تعداد توافقات} \times 2}{\text{تعداد کل کدها}}$$

درصد پایایی بازآزمون برای دو مصاحبه برابر با ۰/۸۴ و ۰/۹۲ تعیین شد که نشان‌دهنده پایایی قابل قبول کدگذاری‌هاست.

۵. یافته‌های تحقیق

در این تحقیق، از دیدگاه دوازده نفر از خبرگان دانشگاهی و مدیران حوزه توسعه دولت الکترونیک بهره برده شد. **جدول ۳** نشان‌دهنده مشخصات مشارکت‌کنندگان در تحقیق است.

جدول ۳. مشخصات مشارکت‌کنندگان در تحقیق

| پسرخ دهندگان | عنوان شغلی | سابقه کار | تحصیلات | رشته تحصیلی |
|--------------|--|-----------|---------------|----------------------------|
| ۱ | کارشناس امور توسعه دولت الکترونیک در سازمان اداری و استخدامی کشور | ۵ سال | دکترا | نرم‌افزار، مدیریت دولتی |
| ۲ | رئیس امور توسعه حکمرانی داده‌مبنا در سازمان اداری و استخدامی کشور | ۱۲ سال | کارشناسی ارشد | مدیریت دولتی |
| ۳ | مدرس دانشگاه و مدیر گروه مدیریت دولتی | ۱۰ سال | دکترا | مدیریت دولتی |
| ۴ | استادیار گروه مدیریت و معاونت اداری و معاونت آموزش دانشگاه | ۱۰ سال | دکترا | مدیریت دولتی |
| ۵ | استادیار گروه مدیریت دولتی | ۸ سال | دکترا | مدیریت دولتی |
| ۶ | استادیار گروه مدیریت دولتی | ۱۰ سال | دکترا | مدیریت دولتی |
| ۷ | استادیار گروه مدیریت دولتی | ۹ سال | دکترا | مدیریت دولتی |
| ۸ | کارشناس دفتر توسعه حکمرانی داده‌مبنا در سازمان اداری و استخدامی کشور | ۱۰ سال | کارشناسی ارشد | سیستم‌های تکنولوژی اطلاعات |
| ۹ | کارشناس دفتر توسعه حکمرانی داده‌مبنا در سازمان اداری و استخدامی کشور | ۷ سال | کارشناسی ارشد | فناوری اطلاعات |
| ۱۰ | عضو کمیسیون توسعه دولت الکترونیک و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات | ۱۱ سال | دکترا | مدیریت دولتی |
| ۱۱ | کارشناس امور توسعه دولت الکترونیک در سازمان اداری و استخدامی کشور | ۶ سال | دکترا | مدیریت دولتی |
| ۱۲ | استادیار گروه مدیریت دولتی | ۱۳ سال | دکترا | مدیریت دولتی |

۵-۱. تحلیل مصاحبه‌ها

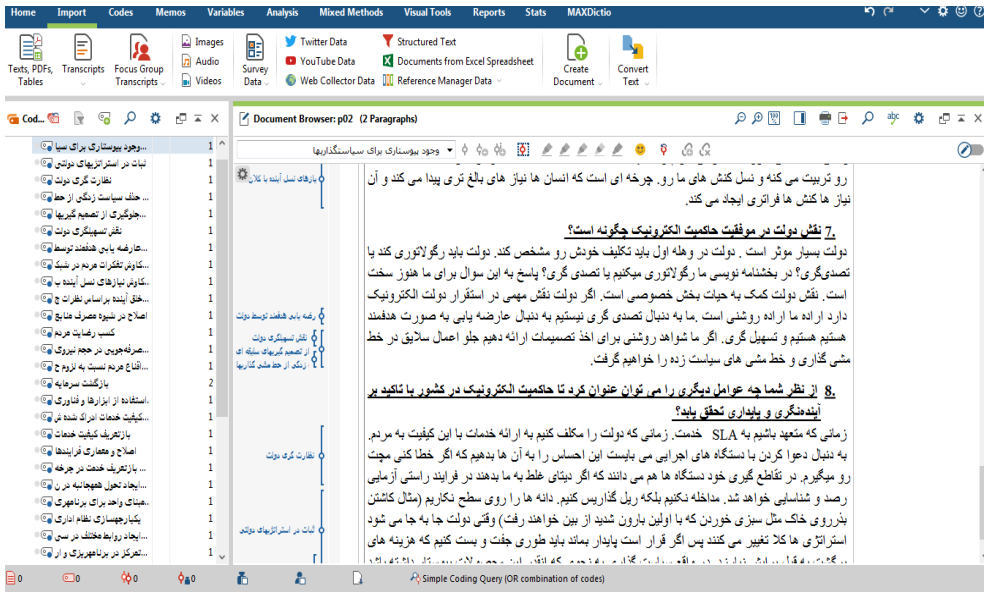
تحلیل یافته‌های مصاحبه‌ها با استفاده از روش تحلیل مضمون در شش مرحله انجام شد. در مرحله اول، برای آشنایی محقق با عمق و گستره محتوایی داده‌ها، غوطه‌ورسازی در داده‌ها آغاز شد. در مرحله دوم، کدگذاری باز به صورت بند به بند انجام گرفت. در کدگذاری باز که نخستین مرحله در اجرای راهبرد تحلیل مضمون است، نکات کلیدی مصاحبه‌ها شناسایی و کدگذاری شد. در این مرحله، ۱۹۸ کد از مصاحبه‌ها به دست آمد. **جدول ۴** گزیده‌ای از کدگذاری باز بر روی متن مصاحبه‌هاست.

جدول ۴. گزیده‌ای از کدگذاری باز بر روی متن مصاحبه‌ها

| کد مصاحبه‌شونده | متن مصاحبه | کدگذاری باز اولیه |
|-----------------|--|---|
| P02 | برای تبیین درست دولت الکترونیک و حاکمیت الکترونیک باید به این سؤال پاسخ دهیم که چرا مردم ناراضی‌اند. چون خدمات خوبی دریافت نمی‌کنند. پس اساساً دولت‌ها برای خدمات‌رسانی ایجاد شده‌اند. ناراضی‌تای زمانی به وجود می‌آید که بین انتظار و ادراک مردم فاصله ایجاد می‌شود. پس اولین قدم، تعریف درست «خدمت» در چرخه هوشمندسازی است. بعد از آن باید بدانیم الزام الکترونیکی بودن تحت وب بودن نیست. برای هر کدام از فرایندها باز معماری سازمانی اتفاق بیفتد، برای معماری سازمانی نوین از فناوری‌ها و ابزارهای نوین در این حوزه استفاده گردد و با استفاده از سامانه‌های محقق‌کننده کیفیت خدمات تعریف و ارزیابی بشود و مردم بتوانند نسبت به کیفیت خدمات ادراک شده‌شان، نسبت به آنچه ادراک شده است، امکان شکایت داشته باشند... همه این‌ها می‌شود تحقق هوشمندسازی در فرایندهای دولت، رصدگر و پایشگر آن حکمرانی داده است. | بازتعریف خدمت در چرخه هوشمندسازی، باز معماری فرایندها با فناوری‌های نوین، بازتعریف کیفیت خدمات، امکان شکایت مردم از خدمات |
| P03 | به نظرم، پرورش ابعاد انسانی در واقع آگاهی بخشی به شهروندان است که با ترغیب و تشویق افراد به مشارکت‌های سیاسی، مشورت با افراد، درگیر کردن آن‌ها با امور جاری شهری و کشوری می‌توان گفت باعث موفقیت در حاکمیت الکترونیک می‌شود. در واقع زمانی که افراد رشد پیدا می‌کنند، زمینه برای تعامل با حاکمیت الکترونیک فراهم می‌شود، چون به آن‌ها امکان می‌دهد از طریق شبکه اطلاعات مورد نیازشان را به دست بیاورند و زمانی که بر آگاهی‌شان اضافه شد، آسان‌تر می‌توانند مشارکت کنند. | آگاهی بخشی به شهروندان، ترغیب افراد به مشارکت‌های سیاسی، درگیر کردن افراد در امور جاری کشور، دسترسی به شبکه اطلاعات |

ادامهٔ جدول ۴. گزیده‌ای از کدگذاری باز بر روی متن مصاحبه‌ها

| کدگذاری باز اولیه | متن مصاحبه | کد مصاحبه‌شونده |
|--|--|-----------------|
| <p>خلق آینده براساس نظرات جمعی، کاوش تفکرات مردم در شبکه‌های اجتماعی کاوش نیازهای نسل آینده با کلان‌داده</p> | <p>ما به سمت لبه‌های تکنولوژیکی حرکت می‌کنیم که حاکمیت الکترونیک را محقق می‌کند. خلق آینده با بررسی نظرات جمعی آدم‌ها و دغدغه‌هایشان و متخصصان مختلف اتفاق می‌افتد. انسان نسل آینده اقتضات خود را دارد. کنش‌های ما نسل را تربیت می‌کند و نسل کنش‌های ما را. چرخه‌ای است که انسان‌ها نیازهای حیاتی تری پیدا می‌کنند و آن نیازها کنش‌های فراتری ایجاد می‌کند. تفکرات خلق شده در توییت‌ها و... چیزهایی را ایجاد می‌کند که متخصصان تکنولوژی نمی‌توانند به‌تنهایی آن‌ها را درک کنند. یادگیری با کلان‌داده حاصل می‌شود.</p> | P02 |
| <p>درک نیازهای شهروندان با توجه به تغییرات فناوری، مسئولیت اجتماعی در سازمانها، تغییر نگرش دانش و مهارت نیروی انسانی، زیر ساخت‌های سخت افزاری در سازمان‌ها، جو سازمانی انعطاف‌پذیر</p> | <p>به نظر می‌رسد با توجه به تغییرات فناوری در آینده، درک نیازهای شهروندان و جامعه با توجه به تغییرات فناوری در آینده و احساس مسئولیت اجتماعی در سازمان‌ها و توجه به فرهنگ سازمانی و تغییر نگرش دانش و مهارت نیروی انسانی می‌تواند به تغییرات فناوری در آینده پاسخ داد. البته ایجاد زیرساخت‌های سخت‌افزاری و توجه به ساختار سازمانی انعطاف‌ناپذیر و تبدیل آن‌ها به ساختار منعطف و پویا به این مهم می‌تواند دست یافت. در این زمینه ایجاد محیط و جو سازمانی انعطاف‌پذیر و دوری از بوروکراسی ماشینی می‌تواند کمک کند تا به موفقیت‌های حاکمیت الکترونیک دست یافت.</p> | P04 |
| <p>صرفه‌جویی در حجم نیروی پشتیبانی، اقتناع مردم دربارهٔ لزوم حاکمیت الکترونیک کسب رضایت مردم</p> | <p>برنامه‌هایی از جنس خدمت باید هم عایدی نقدی و هم عایدی غیرنقدی داشته باشد؛ یعنی حاکمیت الکترونیک بتواند صرفه‌جویی به مقیاس ساختاری و در تراکم و حجم نیروی انسانی داشته باشد. چرا نیروی انسانی شاغل در مشاغل پشتیبانی بسیار بیشتر از مشاغل تخصصی دستگاه‌هاست؟ پس حاکمیت الکترونیک باید نخست الزام اقناعی ایجاد کند و دوم اینکه حاکمیت الکترونیک به واسطهٔ صرفه‌جویی‌هایی که ایجاد می‌کند، مردم را قانع کند که الزامی است... عایدی غیرنقدی رضایت مردم است.</p> | P09 |



شکل ۱. نمایش بخشی از کدگذاری‌ها بر مصاحبه‌ها در نرم‌افزار مکس کیودا

مرحله سوم شامل دسته‌بندی کدهای در گوناگون قالب کدهای گزینشی و مرتب کردن خلاصه داده‌های کدگذاری شده است. در واقع پژوهشگر ضمن تحلیل کدهای خود، در نظر می‌گیرد که چگونه کدهای گوناگون می‌توانند برای ایجاد مضمون کلی ترکیب شود. در این مرحله، ۷۱ کد گزینشی به دست آمد. مرحله چهارم زمانی شروع می‌شود که پژوهشگر مجموعه‌ای از مضمون‌ها را ایجاد و آن‌ها را بازبینی می‌کند. این مرحله شامل دو مرحله تصفیه و شکل‌دهی به مضمون‌های فرعی است. مرحله نخست شامل بازبینی در رابطه با خلاصه‌های کدگذاری شده است. در مرحله دوم، اعتبار مضمون‌های فرعی در رابطه با مجموعه داده‌ها لحاظ می‌شود. در این مرحله، پژوهشگران به هفده مضمون فرعی دست یافتند. مرحله پنجم زمانی شروع می‌شود که تصویری رضایت‌بخش از مضمون‌ها وجود داشته باشد. پژوهشگر در این مرحله، مضمون‌های اصلی را برای تحلیل ارائه، تعریف و بازبینی می‌کند و تعیین می‌کند که هر مضمون اصلی کدام جنبه از داده‌ها را در خود دارد. به طور کلی پژوهشگران در نهایت پس از رفت‌وبرگشت در میان مضمون‌ها، ۷۱ کد گزینشی، ۱۷ مقوله فرعی و ۶ مقوله اصلی به دست آمد. جدول ۵ نشان‌دهنده کدهای نهایی مستخرج از مصاحبه‌هاست.

جدول ۵. ابعاد و مؤلفه‌های شناسایی شده از بخش کیفی

| مقوله اصلی | مقوله فرعی | ردیف | کد گزینشی |
|---|--------------------------------|--|-----------------------|
| سازمان آینده‌نگر | سرمايه انسانی آینده‌گرا | آموزش نیروی انسانی با توجه به نیازهای آینده | |
| | | تغییر نگرش دانش و مهارت نیروی انسانی | |
| | | مدیران کارآزموده، متخصص و متعهد | |
| | | منابع انسانی ماهر و خبره | |
| | | جو سازمانی انعطاف‌پذیر | |
| | مسئولیت اجتماعی در سازمان‌ها | مقابله با رانت‌خواری و مفاسد در سازمان | |
| | | حذف سیستم مراجعه حضوری | |
| | | کاهش هزینه‌های اداری | |
| | | اصلاح در شیوه مصرف منابع | |
| | | حذف سیستم کاغذی | |
| ایجاد زیرساخت‌های حاکمیت الکترونیک در سازمان‌ها | توجه به حفاظت از محیط‌زیست | مدیریت منابع انسانی سبز | |
| | | توسعه شبکه‌های ارتباطی و الکترونیک | |
| | | زیرساخت‌های سخت‌افزاری در سازمان‌ها | |
| | | دسترسی به فناوری اطلاعات در سازمان‌ها | |
| | | دسترسی به شبکه اطلاعات | |
| | اعتماد متقابل میان مردم و دولت | ایجاد درگاه‌های اینترنتی در سازمان‌های دولتی | |
| | | عرضه خدمات مختلف از طریق وبسایت‌ها | |
| | | قرار دادن اطلاعات در وبسایت‌ها | |
| | | کسب رضایت مردم | |
| | | اقناع مردم نسبت به لزوم حاکمیت الکترونیک | |
| پایداری اجتماعی | اعتماد متقابل میان مردم و دولت | شهروندمحور بودن | |
| | | برطرف کردن تعارض منافع شهروندان | |
| | | شفاف‌سازی فعالیت‌های دولتی | |
| | | | ایجاد شفافیت در جامعه |

ادامهٔ جدول ۵. ابعاد و مؤلفه‌های شناسایی‌شده از بخش کیفی

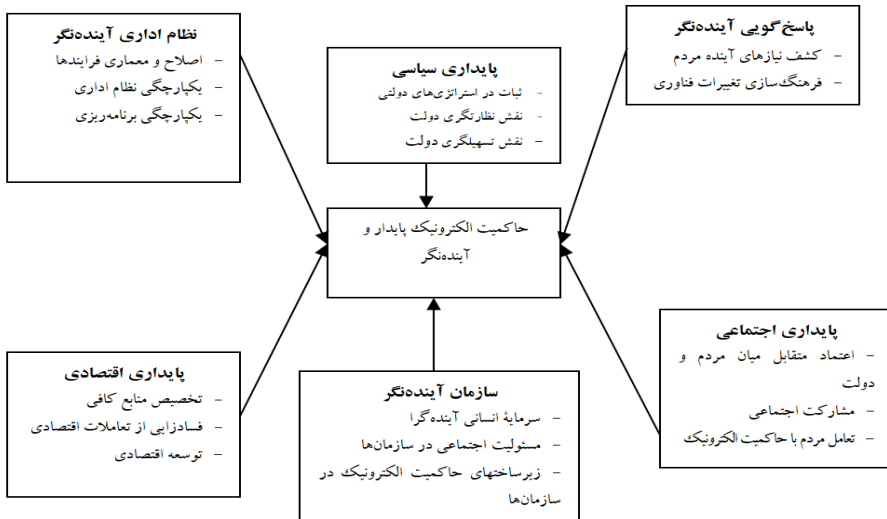
| مقولهٔ اصلی | مقولهٔ فرعی | ردیف | کد گزینشی |
|---------------------|--------------------------------|------|--|
| | مشارکت اجتماعی | ۱ | درگیر کردن افراد در امور جاری کشور |
| | | ۲ | دردسترس بودن اطلاعات برای همه |
| پایداری اجتماعی | تعامل مردم با حاکمیت الکترونیک | ۳ | برقراری ارتباط مؤثر و دوطرفه با مردم |
| | | ۴ | آگاهی‌بخشی به شهروندان |
| | | ۵ | ترغیب و تشویق افراد به مشارکت‌های سیاسی |
| | | ۶ | تعامل با نسل جدید شهروندان |
| پاسخ‌گویی آینده‌نگر | کشف نیازهای آیندهٔ مردم | ۷ | درک نیازهای شهروندان با توجه به تغییرات فناوری |
| | | ۸ | توجه به مشاغل اینترنتی در آینده |
| | | ۹ | خلق آینده براساس نظرات جمعی |
| | | ۱۰ | کاوش نیازهای نسل آینده با کلان‌داده |
| | | ۱۱ | کاوش تفکرات مردم در شبکه‌های اجتماعی |
| | فرهنگ‌سازی تغییرات فناوری | ۱۲ | دسترسی افراد به فناوری |
| | | ۱۳ | آموزش فناوری‌های نوین برای مردم |
| | | ۱۴ | جلوگیری از تصمیم‌گیری‌های سلیقه‌ای |
| | | ۱۵ | وجود پیوستاری برای سیاست‌گذاری‌ها |
| پایداری سیاسی | نقش نظارت‌گری دولت | ۱۶ | حذف سیاست‌زدگی از خط‌مشی‌گذاری‌ها |
| | | ۱۷ | رشد درآمدهای دولتی |
| | | ۱۸ | ایجاد قوانین نظارتی |
| | | ۱۹ | رفع خلأ در قوانین موجود |
| | | ۲۰ | عارضه‌یابی هدفمند توسط دولت |
| | نقش تسهیلگری دولت | ۲۱ | آموزش مردم و سازمان‌ها به‌صورت رایگان |
| | | ۲۲ | عرضهٔ کالاهای مورد نیاز مردم به‌صورت الکترونیک |
| | | ۲۳ | کم کردن هزینه‌های اینترنت |

ادامه جدول ۵. ابعاد و مؤلفه‌های شناسایی شده از بخش کیفی

| مقوله اصلی | مقوله فرعی | ردیف | کد گزینشی |
|----------------------|-----------------------------|------|--|
| | | | بازتعریف کیفیت خدمات |
| | | | رفع نواقص سیستم |
| نظام اداری آینده‌نگر | اصلاح و معماری فرایندها | | بازمعماری فرایندها با فناوری‌های نوین |
| | | | یکپارچه‌سازی فرایندهای خدمت‌رسانی |
| | | | اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار |
| نظام اداری آینده‌نگر | یکپارچگی نظام اداری | | بازتعریف خدمت در چرخه هوشمندسازی |
| | | | به‌روز بودن و هماهنگ بودن با پیشرفت فناوری |
| | | | ایجاد روابط مختلف در سیستم توسط دولت |
| | | | ایجاد تحول همه‌جانبه در نظام اداری کشور |
| نظام اداری آینده‌نگر | یکپارچگی برنامه‌ریزی | | مبنای واحد برای برنامه‌ریزی |
| | | | تمرکز در برنامه‌ریزی و ارزیابی عملکرد نظام اداری |
| | | | هماهنگی تمام ارکان حاکمیت |
| پایداری اقتصادی | فسادزایی از تعاملات اقتصادی | | برنامه‌ریزی مناسب در سطح کلان سیاست‌گذاری |
| | | | صرفه‌جویی در حجم نیروی پشتیبانی |
| | | | تأمین بودجه در زمان مقرر |
| | | | تخصیص بودجه مناسب |
| | | | تأکید بر بازگشت سرمایه فعالیت‌های اقتصادی |
| توسعه اقتصادی | توسعه اقتصادی | | شفافیت تعاملات اقتصادی |
| | | | نبود تبعیض در فعالیت‌های اقتصادی |
| | | | رفع انحصار دولت در معاملات اقتصادی |
| | | | ایجاد فرصت‌های معاملات اقتصادی بین المللی |
| | | | جذب سرمایه‌های بین‌المللی |
| | | | توسعه تعاملات مالی الکترونیک |



در نهایت در گام ششم، تحلیل پایانی و گزارش ارائه می‌شود. مدل مفهومی تحقیق به شرح زیر است:



فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

شکل ۲. مدل مفهومی پژوهش

شکل ۳ ابرکده‌ها را براساس فراوانی آن‌ها در بین اسناد نشان می‌دهد. بر این اساس، مشاهده می‌شود که درک نیازهای شهروندان با توجه به تغییرات فناوری بیشترین فراوانی را دارد و در میان کدهای دیگر برجسته‌تر است.

توجه به حفاظت از محیط زیست
 کاهش فشارات مردم بر سیستم‌های حمل و نقل
 منابع انسانی ماهر و خبره
 حذف سیستم‌های غیر ضروری
 عارضه بانی هدفمند توسط دولت
 دسترسی به شبکه اطلاعات
 اعتماد متقابل میان مردم و دولت
 مسئولیت اجتماعی در سازمانها
 فرار دادن اطلاعات در وب سایتها
 کسب رضایت مردم
 برای واحد برای برنامه‌ریزی
 آگاهی بخشی به شهروندان
 اصلاح در شیوه مصرف منابع
 حذف سیستم کاغذی
 ایجاد فواید نظاری
 همایشی تمامی ارکان حاکمیت
 آموزش نیروی انسانی با توجه به نیازهای آینده
 دسترسی افراد به فناوری
 پیکارچگی در برنامه ریزی
 کم کردن هزینه های اینترنت
 نیازهای شهروندی نظام اداری توجه به مشاغل اینترنتی در آینده
 ترغیب و تشویق افراد به مشارکت های سیاسی زیر ساخت های سخت افزاری در سازمانها
 ایجاد شفافیت در جامعه
 شهروندمحور بودن بر طرف نمودن تمامی مشاغل شهروندان
 پیکارچهمسازی فرایندهای ارائه خدمات
 کاهش هزینه های اداری
 کاهش نیازهای سسل آینده با کلان داده
 توسعه شبکه های ارتباطی و الکترونیکی
 اصلاح و معماری فرایندها
 ایجاد درگاههای اینترنتی در سازمانهای دولتی
 افلاع مردم نسبت به لزوم حاکمیت الکترونیک
 حذف سیستم مراجعه حضوری
 مقابله با رانت خواری و مفسدین در سازمان
 آموزش مردم و سازمانها به صورت رایگان

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

شکل ۳. ابرکده‌ها (خروجی نرم افزار مکس کیودا)

۶. نتیجه

پژوهش حاضر با هدف شناسایی پیشران‌های حاکمیت الکترونیک پایدار و آینده‌نگر در راستای تحقق سیاست‌های کلی نظام اداری کشور با رویکرد کیفی انجام شد. به این منظور، با بهره‌گیری از روش کیفی و تحلیل مضمون، داده‌های مصاحبه دوازده نفر از خبرگان حوزه توسعه دولت الکترونیک در سازمان‌های دولتی کشور تجزیه و تحلیل شد. براساس یافته‌های پژوهش، ۷۱ کد گزینشی، ۱۷ مقوله فرعی و ۶ مقوله اصلی شامل سازمان آینده‌نگر، پایداری اجتماعی، پاسخگویی آینده‌نگر، پایداری سیاسی، نظام اداری آینده‌نگر و پایداری اقتصادی به دست آمد.

با توجه به یافته‌ها، سازمان آینده‌نگر دربرگیرنده سه مقوله فرعی سرمایه انسانی آینده‌گرا، مسئولیت اجتماعی در سازمان‌ها و ایجاد زیرساخت‌های حاکمیت الکترونیک در سازمان‌هاست. یافته‌های مصاحبه با خبرگان نشان می‌دهد در حال حاضر، برنامه‌های توسعه دولت الکترونیک در کشور جهت‌گیری ضعیفی درباره آینده دارند. اغلب اقدامات با هدف دستیابی به هدف‌های کوتاه‌مدت و در چارچوب دولت فعلی صورت می‌گیرد و با تغییر دولت استراتژی‌ها تغییر می‌کنند. با این حال، برای اطمینان از موفقیت بلندمدت حاکمیت الکترونیک، باید برنامه‌ریزی و اجرای حکمرانی الکترونیک آینده‌نگر در سازمان‌ها تمرکز شود. در این زمینه، ایجاد سرمایه انسانی آینده‌گرا متضمن آینده حاکمیت دولت است، و تا زمانی که تمرکز بر تقویت شایستگی‌های سرمایه انسانی به وجود نیاید، حاکمیت الکترونیک نمی‌تواند به مدت طولانی شکوفا شود. اتکا بر توانایی‌های انسانی و طبیعی و امکانات داخلی و فرصت‌های وسیع برآمده از زیرساخت‌های موجود در کشور و بهره‌گیری از مدیریت جهادی و روحیه انقلابی برآمده از سیاست‌های کلی «اصل ۴۴»، «اقتصاد مقاومتی»، «علم و فناوری»، «نظام اداری» و «جمعیت» است که می‌تواند کشور را در تحقق اهداف برنامه ششم یاری رساند. یافته‌های **هودا و سینگلا (2020)** در مصاحبه با مقامات ارشد درگیر در اجرای حاکمیت الکترونیک در سراسر هند نشان داد در حال حاضر در اجرای حکمرانی الکترونیک در هند، جهت‌گیری آینده وجود ندارد و تمرکز بر دستیابی به کارایی عملیاتی است. ایشان اشاره کردند که بدون ایجاد شایستگی‌های محوری آینده‌گرا، حاکمیت الکترونیک ممکن است ادامه یابد، اما با کاهش کارایی و کیفیت همراه است. به‌زعم آن‌ها، آموزش و توسعه منظم نیروی انسانی و توانمندسازی مقامات دولتی باعث افزایش پذیرش سیستم‌های حاکمیت الکترونیک می‌شود. **قوچانی و دیگران (۱۳۹۷)** نیز بر نقش توانمندی‌های نیروی انسانی در ابعاد نظری و ادراکی در بلوغ تعامل‌پذیری دولت الکترونیک تأکید کردند. **کلایی و یعقوبی (۱۴۰۱)** اذعان کردند نوسازی بدنه دولت باید با آموزش و ارتقای مهارت‌های کارکنان برای پذیرش تکنولوژی صورت گیرد. با توجه به تمرکز پایداری بر جنبه‌های زیست‌محیطی، مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها عاملی مهم به شمار می‌آید. مسئولیت اجتماعی، به‌عنوان مفهومی فراگیر در سازمان‌ها، می‌تواند علاوه بر جنبه‌های زیست‌محیطی، جنبه‌های اخلاقی و بشردوستانه را نیز در بر بگیرد. به‌زعم **لارسون و گرونلود (2014)**، جنبه‌های

زیست‌محیطی به‌عنوان محوری برای دولت الکترونیک برجسته شده است؛ اما در عمل این اهداف در سطح سازمانی به‌ندرت به‌طور عملیاتی به‌شکل کامل رعایت می‌شوند. همچنین به توسعه زیرساخت‌های حاکمیت الکترونیک نیاز است که در دسترس بودن اطلاعات را برای همه ذی‌نفعان در سراسر سازمان‌های دولتی تضمین کند. اطلاعات باید در تمام سطوح دولت جریان داشته و در دسترس همه ذی‌نفعان باشد. در این زمینه زیرساخت‌های حاکمیت الکترونیک به اطمینان از تحویل بموقع اطلاعات صحیح به همه ذی‌نفعان کمک می‌کند. به عبارتی زیرساخت‌های فنی منبع تغذیه پایدار در هسته حاکمیت الکترونیک پایدار است. **شجاعان و دیگران (۱۳۹۸)** نیز به تأمین زیرساخت‌های فناوری اطلاعات در تحقق حاکمیت الکترونیک در ایران اشاره کردند.

پایداری اجتماعی شامل سه مقوله فرعی اعتماد متقابل میان مردم و دولت، مشارکت اجتماعی و تعامل مردم با حاکمیت الکترونیک است. این یافته‌ها مطابق با سیاست‌های کلی نظام اداری است که تحت سیاست‌های «خدمات‌رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم» و فرهنگ مسئولیت‌پذیرش اداری و اجتماعی، پاسخ‌گویی و تکریم ارباب‌رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها» بیان شده است. در حال حاضر، انتظارات افراد در مورد خدمات و نیز نحوه و کیفیت عرضه آن به‌طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید با تضمین پایداری در بُعد اجتماعی، پاسخ‌گویی این نیازها و انتظارات باشد. برقراری اعتماد متقابل میان افراد جامعه، به‌ویژه حاکمان و مردم، یکی از عوامل مهم دستیابی به پایداری در حوزه حاکمیت است. این موضوع با افزایش شفافیت در فعالیت‌ها، تلاش در جهت کسب رضایت مردم و کاهش تعارضات بین منافع دولت و شهروندان محقق می‌شود. همان‌طور که پیش‌تر گفته شد، اجرای دولت الکترونیک نه‌فقط اقدام فنی صرف نیست، بلکه از جنبه‌های گوناگونی، مانند میزان پذیرش شهروندی و مطابقت فرهنگی مورد انتظار، متفاوت است. از این‌رو تعامل مردم با حاکمیت الکترونیک به منظور شناسایی شکاف‌های موجود و نیاز شناسایی نیازهای نسل جدید حیاتی است. **شجاعان و دیگران (۱۳۹۸)** این عامل را با تعامل هوشمند در تحقق حاکمیت الکترونیک توضیح دادند. **سامی، احمدی، غفاری و محمدی‌زاده (۱۴۰۱)** به عامل اعتمادسازی مدنی اشاره کردند. **بیندو و دیگران (2019)** به عامل شفافیت، اعتبار و پاسخ‌گویی اشاره کردند. **کلیشوسکی و لسا (2012)** مشارکت گروه‌های هدف را عاملی توانمندساز در تحقق دولت الکترونیک معرفی کردند. **ارشد و دیگران (2023)** نیز با تأکید بر بُعد اجتماعی، آن را یکی از پیشایندهای تحقق دولت الکترونیک شناسایی کردند. **بالا و ورما (2018)** نیز دریافتند حاکمیت الکترونیک با مشارکت دموکراتیک، شفافیت و کیفیت و سرعت خدمات را افزایش می‌دهد.

پاسخ‌گویی آینده‌نگر شامل دو مقوله فرعی کشف نیازهای آینده مردم و فرهنگ‌سازی تغییرات فناوری است. به‌طور کلی پاسخ‌گویی مسئله‌ای چالش‌انگیز و معیاری متداول برای ارزیابی

مردم‌سالاری در خدمات عمومی محسوب می‌شود. بانک جهانی بر پاسخ‌گویی، به‌عنوان دومین شاخص حکمرانی خوب، تأکید کرده است. به‌زعم **رحیمی و ایمان‌پور (۱۳۹۷)** پاسخ‌گویی پایدار با تقسیم عادلانه فرصت‌ها بین نسل‌های آینده و کنونی صورت می‌گیرد. به‌منظور تحقق حاکمیت الکترونیک آینده‌نگر و پایدار، توجه به نیازهای آینده مردم عاملی اساسی است. برای پاسخ‌گویی و هدایت جامعه به‌سوی آرمان‌ها، با تغییر جامعه و نیازمندی‌های شهروندان، حاکمیت نیز نیازمند تحول است. انسان نسل فناوری اقتضائات و دغدغه‌های متفاوتی دارد و شناسایی آن‌ها با کاوش در تفکرات و نظرات خلق شده در بستر شبکه‌های اجتماعی امکان‌پذیر است. با نفوذ شبکه‌های اجتماعی در زندگی شهروندان، حاکمیت الکترونیک به معنای خدمات‌رسانی تحت وب نیست، بلکه باید با تکیه بر ابزارهای نسل چهارم فناوری، همچون هوش مصنوعی و تحلیل کلان‌داده، الگوهای رفتاری و فکری افراد جامعه را شناسایی کرد و ویژگی‌های حاکمیت الکترونیک را منطبق بر نیازهای آینده نسل دیجیتال طراحی و اجرا نمود. براساس یافته‌های مصاحبه‌ها، یکی از مهم‌ترین خواسته‌های نسل آینده پذیرش ایجاد مشاغل اینترنتی و آنلاین از سوی دولت و به رسمیت شناختن حقوق آن‌هاست. در حال حاضر، کسب‌وکارهای بزرگ و کوچک به شبکه‌های اجتماعی وابسته‌اند و برای گسترش فعالیت خود در این پلتفرم‌ها سرمایه‌گذاری کرده‌اند که در صورت عدم حمایت و به رسمیت شناخته نشدن این فعالیت‌ها در بستر شبکه‌های اجتماعی، ضرر هنگفتی را متحمل خواهند شد. از این‌رو حمایت دولت از مشاغل اینترنتی و درک نیازهای مردم با توجه به تغییرات فناوری یکی از شاخص‌های پاسخ‌گویی آینده‌نگر است که باید به آن توجه کرد. این موضوع در راستای سیاست‌های کلی اشتغال در برنامه ششم توسعه کشور نیز با عنوان «ایجاد فرصت‌های شغلی پایدار با تأکید بر استفاده از توسعه فناوری و اقتصاد دانش‌بنیان و آینده‌نگری نسبت به تحولات آن‌ها در سطح ملی و جهانی» و سیاست «بهبود فضای کسب‌وکار» در سیاست‌های کلی تولید ملی، و حمایت از کار و سرمایه ایرانی است.

پایداری سیاسی شامل سه مقوله ثبات در استراتژی‌های دولتی، نقش نظارت‌گری دولت و نقش تسهیلگری دولت است. نقش دولت‌ها در اجرای حاکمیت الکترونیک پایدار و آینده‌نگر انکارناپذیر است. تا جایی که یکی از مصاحبه‌شوندگان گفت: «دولت به‌عنوان سیاست‌گذار کلان، نقشه اصلی در تعریف و تنظیم روابط مختلف در حاکمیت الکترونیک را بر عهده دارد». دولت‌ها باید با ایفای نقش نظارت‌گری و تسهیلگری، شواهد روشنی برای اخذ تصمیمات ارائه دهند و از اعمال سلابق در خط‌مشی‌گذاری و خط‌مشی‌های سیاست‌زده جلوگیری کنند. در سراسر نظام سلامت، علم و فناوری و امور اجتماعی، سیاسی، دفاعی و امنیتی، بر نظارت در سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه تأکید شده است. **بیندو و دیگران (2019)** سیاست‌گذاری دولتی را یکی از عوامل تحول حاکمیت الکترونیک معرفی کردند. **شجاعان و دیگران (۱۳۹۸)** به عامل ایجاد ساختار نظارتی و اجرایی در تحقق حاکمیت الکترونیک در ایران اشاره کردند.

نظام اداری آینده‌نگر شامل سه مقوله فرعی اصلاح و معماری فرایندها، یکپارچگی نظام اداری و یکپارچگی برنامه‌ریزی است. این یافته‌ها در راستای سیاست‌های کلی نظام اداری با عنوان «۲۵- کارآمدسازی و هماهنگی ساختارها و شیوه‌های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه‌سازی اطلاعات» است. در این زمینه باید گفت فناوری به‌تنهایی موفقیت حاکمیت الکترونیک را تضمین نمی‌کند، بلکه به تمرکز بر عواملی نیاز است که جریان اطلاعات را در تمام سطوح نظام اداری دولتی تضمین می‌کند. نتایج مطالعه حاضر استفاده از اصلاح و بازمعماری فرایندها را برای توسعه نظام‌های اداری آینده‌نگر پیشنهاد می‌کند که ادارات دولتی را برای مقابله با هرگونه رویداد احتمالی آینده بدون به خطر انداختن عملکرد بخش آماده می‌کند. نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های مطالعه بات و گروور (2005) مطابقت دارد که نشان می‌دهد بازمهندسی فناوری اطلاعات به‌تنهایی مزیت عملکرد پایدار را ارائه نمی‌کند. هودا و سینگلا (2020) نیز دریافتند به بازمهندسی فرایندها متناسب با فناوری‌های نوین، فرهنگ سازمانی، استراتژی کسب‌وکار و منابع انسانی نیاز است.

پایداری اقتصادی شامل سه مقوله فرعی تخصیص منابع کافی، فسادزایی از تعاملات اقتصادی و توسعه اقتصادی است. این یافته‌ها در راستای سیاست‌های کلی اقتصادی مقاومتی است که با عنوان «شفاف‌سازی اقتصاد و سالم‌سازی آن و جلوگیری از اقدامات، فعالیت‌ها و زمینه‌های فسادزا در حوزه‌های پولی، تجاری، ارزی و...» و «تسویق سرمایه‌گذاری خارجی» در راستای دستیابی به اهداف سند چشم‌انداز بیست‌ساله بیان شد. در هسته اصلی این موضوع، نیاز به برنامه‌های پایدار و ساختارهای مالی برای صرفه‌جویی در هزینه، همکاری بین بخش دولتی و همچنین با بازیگران خصوصی و اشتراک‌گذاری منابع فنی و انسانی با سایر سازمان‌های دولتی برای صرفه‌جویی در هزینه‌ها نهفته است. در وهله اول باید منابع کافی به توسعه حاکمیت الکترونیک تخصیص یابد. لارسون و گرونلود (2014) نیز به تخصیص و تأمین مالی کافی برای توسعه حاکمیت الکترونیک پایدار و آینده‌نگر اشاره و پیشنهاد کردند درگیری شهروندان و مشارکت در طرح‌های حاکمیت الکترونیک به پایداری اقتصادی کمک می‌کند. شجاعان و دیگران (۱۳۹۸) نیز به تأمین منابع مالی لازم در تحقق حاکمیت الکترونیک در ایران پرداختند. حاکمیت الکترونیک باید عملکرد رسمی دولت را افزایش دهد و فساد را مهار کند؛ زیرا استفاده درست از فناوری اطلاعات و ارتباطات در حاکمیت الکترونیک برای کاهش بوروکراسی و فساد در کشور ثابت شده است (Belwal & Al-zoubi, 2008; Singh, Pathak, Naz & Belwal, 2010). سامی و دیگران (۱۴۰۱) نیز به عامل شرایط اقتصادی و فسادستیزی در مدل حکمرانی داده‌باز اشاره کردند که همسو با نتایج این تحقیق است.

به طور کلی، نتایج تحقیق حاضر می‌تواند به سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان توسعه حاکمیت الکترونیک در کشور کمک کند تا الزامات اجرای حاکمیت الکترونیک برای اطمینان از موفقیت بلندمدت آن را در آینده در راستای تحقق سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه دهند. براساس

یافته‌های پژوهش، برای اطمینان از موفقیت بلندمدت حاکمیت الکترونیک، مدیران باید بر برنامه‌ریزی و اجرای حاکمیت الکترونیک آینده‌نگر تمرکز کنند. این مهم نیازمند تأکید بر نیازهای آینده شهروندان و نیز توسعه مهارت‌های مرتبط با این نیازهاست. بدین منظور، پیشنهاد می‌شود به ارتباط مستمر با مقامات دولتی، رسیدگی به نیازهای مسئولان و گنجاندن آن‌ها در سیستم‌های حاکمیت الکترونیک، آموزش و توسعه منظم و توانمندسازی نیروی انسانی در بخش دولتی توجه شود. از سویی با توجه به نفوذ رسانه‌های اجتماعی، شبکه‌های اجتماعی به‌عنوان منبع اطلاعات غنی، فرصت‌های جدیدی را پیش‌روی دولت‌ها قرار داده است، با تدوین استراتژی‌های وب‌بنیاد می‌توان این فرصت‌ها را هدایت و در راستای بهره‌گیری از آن‌ها در ایجاد پاسخ‌گویی آینده‌نگر گام برداشت.

تحقیق حاضر با محدودیت‌هایی نیز مواجه بوده است. مطالعاتی با روش کیفی، با وجود ارائه نتایج برگرفته از نظر خبرگان و صاحب‌نظران، محدودیت‌هایی در تعمیم‌پذیری دارد. از این رو پیشنهاد می‌شود محققان آتی با آزمون الگوی به‌دست‌آمده در این تحقیق، در جوامع بزرگ با روش‌های کمی، ساختار عاملی و برازش الگوی تحقیق حاضر را بررسی کنند. این تحقیق در راستای سیاست‌های کلی نظام انجام شده و فاقد تمرکز خاص بر زیرمجموعه‌های سیاست‌های کلی نظام است؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود پژوهشگران آینده به شناسایی پیشران‌های حاکمیت الکترونیک پایدار و آینده‌نگر، به تفکیک سیاست‌های نظام سلامت، صنعت، آموزش و پرورش و سایر زیرمجموعه‌های نظام، پردازند. در نهایت پیشنهاد می‌شود آینده‌پژوهی حاکمیت الکترونیک در کشور با روش‌های نگاشت سناریو و ترسیم نقشه‌راه انجام شود.

ملاحظات اخلاقی

حامی مالی

این مقاله حامی مالی ندارد.

مشارکت نویسندگان

تمام نویسندگان در آماده‌سازی این مقاله مشارکت کرده‌اند.

تعارض منافع

بناباه اظهار نویسندگان، در این مقاله هیچ‌گونه تعارض منافی وجود ندارد.

تعهد کپی‌رایت

طبق تعهد نویسندگان، حق کپی‌رایت (CC) رعایت شده است.

References

- Aboalmaali, F. S., Daneshfard, K., & Pourezzat, A. A. (2020). A pattern to recognition of triggering element of open government implementation in Iran's public organizations (case study: ministry of interior). *Journal of Public Administration*, 12(1), 145-174. (in Persian)
- Arshad, H., Asghar, S., & Noor, M. A. (2023). A framework for eGovernment project success: an exploratory study using systematic literature review and empirical investigation. *Electronic Government, an International Journal*, 19(1), 22-54. <https://doi.org/10.1504/EG.2023.127577>.
- Bala, M., & Verma, D. (2018). Governance to good governance through e-Governance: A critical review of concept, model, initiatives & challenges in India. *International Journal of Management, IT and Engineering*, 8(10), 244-269. Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=3554581>.
- Balisany, W., Özgüt, H., & Rjoub, H. (2022). The nexus among good e-governance practice, decentralization, and public administration for sustainable local development. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, vol. 2022, Article ID 9886372, 11. <https://doi.org/10.1155/2022/9886372>.
- Belwal, R., & Al-Zoubi, K. (2008). Public centric e-governance in Jordan. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 6(4), 317-333. <https://doi.org/10.1108/14779960810921123>.
- Bhatt, G. D., & Grover, V. (2005). Types of information technology capabilities and their role in competitive advantage: an empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 22(2), 253-277. <https://doi.org/10.1080/07421222.2005.11045844>.
- Bindu, N., Sankar, C. P., & Kumar, K. S. (2019). From conventional governance to e-democracy: Tracing the evolution of e-governance research trends using network analysis tools. *Government Information Quarterly*, 36(3), 385-399. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.02.005>.
- Boyne, G. A., & Walker, R. M. (2004). Strategy content and public service organizations. *Journal of public Administration Research and Theory*, 14(2), 231-252. <https://www.jstor.org/stable/3525871>.
- Boyatzis, R. E., & Renio Case, A. (1989). The impact of an MBA programme on managerial abilities. *Journal of Management Development*, 8(5), 66-77. <https://doi.org/10.1108/EUM000000001363>.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research*

- in *Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>.
- Clemens, J. D. (2003). S-type granitic magmas-petrogenetic issues, models and evidence. *Earth-Science Reviews*, 61(1-2), 1-18. [https://doi.org/10.1016/S0012-8252\(02\)00107-1](https://doi.org/10.1016/S0012-8252(02)00107-1).
- Dawes, S. S. (2009). Governance in the digital age: A research and action framework for an uncertain future. *Government Information Quarterly*, 26, 257-264. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.12.003>.
- Deghati, A., Yaghoubi, N., Kamalian, A. R., Dehghani, M., & Moradi, E. (2019). Presenting an Establishment and Development Pattern of Electronic Governance Using Meta-synthesis Approach. *Public Administration Perspaective*, 10(4), 89-120. <https://doi.org/10.48308/JPAP.2019.96614>. (in Persian)
- Dias, D. M. P., Weerasinghe, K., Kodikara, N. D., & Ekanayaka, Y. (2014). Achieving sustainability of e-Government projects in developing nations. In *25th Australasian Conference on Information Systems, Auckland*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/271709444_Achieving_Sustainability_of_e-Government_Projects_in_Developing_Nations.
- Dzhusupova, Z., Janowski, T., Ojo, A., & Estevez, E. (2011). Sustaining electronic governance programs in developing countries. *11th European Conference on eGovernment (ECEG 2011)*. Slovenia, pp. 203-212. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/228449113_Sustaining_Electronic_Governance_Programs_in_Developing_Countries.
- Hamel, G., & Prahalad, C. (2005). Strategic intent. *Harvard Business Review*. Retrieved from <https://hbr.org/2005/07/strategic-intent>.
- Heeks, R. (2006). Health information systems: Failure, success and improvisation. *International Journal of Medical Informatics*, 75(2), 125-137. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2005.07.024>.
- Hooda, A., & Singla, M. L. (2020). Core-competencies-a key to future-oriented and sustainable e-governance implementation: a mixed method research. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 15(1), 80-107. <https://doi.org/10.1108/TG-12-2019-0122>.
- Information Technology Organization of Iran. (2022). Report on the status of progress and performance of priority electronic projects. Retrieved from <https://emonitor.ito.gov.ir/Pages/Amakard.aspx>. (in Persian)
- Khoram, K., Asadi, E., & Dorniani, S. (2022). The identification and analysis of effective factors in the development of e-government considering the general policies of

- administrative system. *Quarterly Journal of The Macro and Strategic Policies*, 10(40), 714-745. <https://doi.org/10.30507/JMSP.2022.331126.2387>. (in Persian)
- Klischewski, R., & Lessa, L. (2012). Sustainability of e-government success: an integrated research agenda. In E-government success factors and measures: theories. *Concepts, and Methodologies* (pp. 104-123). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-8358-7.ch014>.
- Kolabi, A. M., & Yaghoubi, N. M. (2022). Developing a Sustainable Governance Model with an Emphasis on Entrepreneurial Development. *Journal of Public Administration*, 14(2), 195-214. <https://doi.org/10.22059/JIPA.2022.338281.3110>. (in Persian)
- Larsson, H., & Grönlund, Å. (2014). Future-oriented eGovernance: the sustainability concept in eGov research, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 31(1), 137-149 <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.07.004>.
- Larsson, H., & Grönlund, Å. (2016). Sustainable eGovernance? Practices, problems and beliefs about the future in Swedish eGov practice. *Government Information Quarterly*, 33(1), 105-114. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.11.002>.
- Lessa, L., Anteneh, S., Klischewski, R., & Belachew, M. (2015). Towards a conceptual framework for pledging sustainable e-Government success. in *IEEE*. 1-5. <https://doi.org/10.1109/AFRCON.2015.7332017>.
- Marzban, E., Mohammadi, M., Pourezzat, A., & Ghaderi, S. (2018). The future of governance in public utilities: key factors and emerging trends (case of study: power distribution). *Strategic Studies of Public Policy*, 8(27), 109-132. Retrieved from https://sspp.iranjournals.ir/article_31963.html. (in Persian)
- Myeong, S., Kwon, Y., & Seo, H. (2014). Sustainable e-governance: The relationship among trust, digital divide, and e-government. *Sustainability*, 6(9), 6049-6069. <https://doi.org/10.3390/su6096049>.
- United Nations, U. (2018). E-Government survey 2018-Gearing E-Government to support transformation towards sustainable and resilient societies.
- UN E-Government Survey (2022). Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/79-Iran-Islamic-Republic-of-Iran>.
- Quchani, F., Rezaian, A., Ghorbanzadeh, V., & Hosseini, S. H. (2018). Investigating the capabilities of human resources related to the maturity of e-government interactivity. *Human Resource Management Research*, 10(3), 47-68. <https://dor.org/20.1001.1.82548002.1397.10.3.3.0>. (in Persian)

- Rahimi G., & Imanpour, Q. (2017). Examining the role of accountability and its impact on sustainable development management. *Scientific Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 2(4), 115-123. Retrieved from <https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/48>. (in Persian)
- Sami, A., Ahmadi, M., Ghafari, R., & Mohammadizadeh, C. (2022). An Open Data Governance Model for Administrative Health with the Establishment of E-Government in the Tax Affairs Organization. *Quarterly Journal of The Macro and Strategic Policies*, 10(40), 826-846. <https://doi.org/10.30507/JMSP.2022.334524.2395>. (in Persian)
- Shujaan, A., Tagvi Far, M., Eliasi, M., & Mohammadi, M. (2019). Realization of Iran's electronic governance: A step towards a smart government. Retrieved from https://www.joem.ir/article_36656.html. (in Persian)
- Singh, G., Pathak, R. D., Naz, R., & Belwal, R. (2010). E-governance for improved public sector service delivery in India, Ethiopia and Fiji. *International Journal of Public Sector Management*, 23(3), 254-275. <https://doi.org/10.1108/09513551011032473>.
- Waghlikar, S., & Chandani, A. (2023). A Bibliometric Analysis of E-Governance and ICT. In A. Joshi, M. Mahmud & R. G. Ragel (Eds.), *Information and Communication Technology for Competitive Strategies*. (ICTCS 2021). Lecture Notes in Networks and Systems. <https://doi.org/10.1145/3584816.3584830>.