

## طراحی مدل حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران

علیرضا مقدسی<sup>۱</sup>، امیر مانیان<sup>۲</sup>، رحمت الله قلی پور<sup>۳</sup>، علیرضا حسن زاده<sup>۴</sup>

**چکیده:** با وجود مدل‌ها و چارچوب‌های مختلفی که درباره حکمرانی خوب الکترونیک وجود دارد، تا کنون مدل جامعی ابعاد چندگانه حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک را به صورت یکپارچه، جامع، فرایندی و سیستمی بررسی نکرده است. در این مقاله به منظور تبیین فرایند حکمرانی خوب الکترونیک، ضمن مرور سیستماتیک ادبیات و پیشینه تحقیق، به کمک روش‌شناسی فراترکیب کلیه عوامل شناسایی شدند؛ سپس براساس روش‌شناسی نظریه برخاسته از داده‌ها و رویکرد پارادایمی اشتراک و کوربین به کدگذاری باز، محوری و انتخابی اقدام شد. در ادامه به کمک روش پیمایش، میزان اهمیت و اولویت هر یک از عوامل پیشنهادی تعیین شد و این پژوهش را در زمینه‌های روش‌شناسی تحقیق و نتایج به دست آمده و در نهایت مدل پیشنهاد شده، صاحب‌نآوری‌هایی کرد که در پژوهش‌های قبلی به آن توجه نشده بود؛ به طوری که مدل پیشنهادی پژوهش ضمن برطرف کردن کمبودهای تحقیقات گذشته، این امکان را برای بخش‌های دولتی، خصوصی و نهادهای مدنی فراهم می‌کند تا فرایند ایجاد حکمرانی خوب الکترونیک را به عنوان فرایندی پویا در نظر بگیرند.

**واژه‌های کلیدی:** آموزش الکترونیک، حکمرانی الکترونیک، حکمرانی، حکمرانی خوب، حکمرانی خوب الکترونیک.

۱. استادیار مدیریت سیستم، دانشکده علوم اداری، دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع)، ایران

۲. دانشیار مدیریت سیستم، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ایران

۳. دانشیار مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ایران

۴. دانشیار مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۰۲/۱۲

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۴/۱۲/۱۹

نویسنده مسئول مقاله: علیرضا مقدسی

E-mail: [alireza\\_moghaddasi@yahoo.com](mailto:alireza_moghaddasi@yahoo.com)

## مقدمه

ظهور مفهوم حکمرانی خوب<sup>۱</sup>، بیان‌کننده نقش در حال تغییر حکومت‌ها در اداره جوامع و تغییر نگرش نسبت به کارکرد حکومت در جهان امروز است. در حال حاضر حتی در اقتصادهای مبتنی بر بازار نیز از حکومت‌ها انتظار می‌رود که چند وظیفه عمده از جمله حفظ ثبات اقتصاد کلان، تأمین کالاها و خدمات عمومی، توسعه زیرساخت‌های اقتصادی و فنی، جلوگیری از رکود بازار، توسعه برابری و عدالت اجتماعی و کنترل فساد اداری و اقتصادی را به‌خوبی انجام دهند. اگر به این فهرست صیانت از حقوق بشر، توسعه پایدار منابع انسانی و محیط زیست را اضافه کنیم، به یقین در راستای حکمرانی خوب حرکت خواهیم کرد (راما، ۲۰۰۳). در حکمرانی خوب شراکت بین سه رکن اصلی دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی در انجام فعالیت‌ها وجود دارد که گاهی فراتر از مشارکت است. شراکت یادشده سبب می‌شود تا امور و مسائل عمومی به شکل صحیح‌تر و بهینه‌تری اداره شود (وان دونگ، ۲۰۰۸).

رشد سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات<sup>۲</sup> در دو دهه گذشته جنبه‌های گوناگون زندگی، کسب‌وکار و حکومت‌داری را متحول کرده است. امروزه گستردگی به‌کارگیری این فناوری در همه زمینه‌ها و آثار و نتایج آن به‌سادگی مشهود است. اگرچه رشد و تکامل سریع فناوری‌ها وضعیت را بهبود بخشیده، چالش‌های جدیدی را نیز برای حکومت‌ها به‌وجود آورده است. دولت‌ها در حال حاضر با دوران جدیدی مواجه‌اند که در آن شهروندان با تشکیل انجمن‌ها و شبکه‌های الکترونیک، سعی دارند ارزش‌های عمومی پذیرفته‌شده خود را تنظیم، تبلیغ و پیاده‌سازی کنند (اوکوت اوما، ۲۰۱۰). به‌بیان دیگر، در حال حاضر نهادهای حکومتی یا تحت فشار تغییر سریع و هم‌زمان‌سازی خود با تغییرات تکنولوژیکی در جامعه‌اند یا اینکه از روند توسعه در جامعه عقب‌افتاده و سبب تفاوت گفتمان دولت و مردم شده‌اند. در صورت وقوع حالت دوم، عواقب این امر شکاف بین دولت و مردم و در نهایت از دست‌دادن مقبولیت دولت در درازمدت خواهد بود (لالیل، ۱۹۹۹). از سوی دیگر، دولت‌ها در کشورهای در حال توسعه به‌طور معمول پرهزینه و کم‌کار هستند و به اندازه کافی پاسخ‌گوی جامعه نیستند. برنامه‌های موسوم به «برنامه‌های حکمرانی خوب»<sup>۳</sup> به‌منظور پاسخ‌گویی به این مشکلات طراحی شده‌اند و در جامعه جهانی به‌عنوان پیش‌شرط‌های توسعه، رشد اقتصادی پایدار و مساوات و عدالت در جامعه، پذیرفته شده‌اند. در این موقعیت باید گفت که حکمرانی الکترونیک مسیر دستیابی به حکمرانی خوب برای توسعه است که به‌واسطه پیشرفت‌های فناوری ارتباطات و اطلاعات هموار شده است (استوز

---

1. Good Governance  
2. Information Technology Technology (ICT)  
3. Good Governance Plans

و جانوسکی، ۲۰۱۳). گفتنی است که در حقیقت، حکمرانی الکترونیک در قلب دو تغییر عمده جهانی انقلاب اطلاعاتی و انقلاب حکمرانی جای دارد که هر دوی این تغییرات در حال دگرگون کردن روش حرکت جامعه و روش حکومت بر آن هستند.

هدف راهبردی حکمرانی خوب الکترونیک، تأمین و تسهیل حکمرانی برای همه گروه‌ها یعنی دولت، جامعه مدنی و بنگاه‌های کسب‌وکار است (وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (هند)<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). در مجموع، هدف از حکمرانی خوب الکترونیک، افزایش سادگی، اخلاق‌مداری، پاسخ‌گویی، مسئولیت‌پذیری و شفاف‌کردن حکمرانی خوب است. بنابراین، اهداف حکمرانی الکترونیک شبیه به اهداف حکمرانی خوب است (پریاکاروپان، ۲۰۱۰).

### پیشینه نظری پژوهش

در بخش مرور ادبیات موضوع، پس از بررسی مفاهیم حکمرانی، حکمرانی خوب، حکمرانی الکترونیک و حکمرانی خوب الکترونیک، مهم‌ترین مؤلفه‌ها و ابعاد حکمرانی خوب الکترونیک معرفی می‌شوند.

**حکمرانی:** حکمرانی ترکیبی از سنت‌ها (قواعد و آداب و رسوم)، نهادها و فرایندهایی است که تعیین می‌کنند چگونه قدرت باید اعمال شود، چگونه شهروندان حق مشارکت و اعتراض دارند و چگونه تصمیم‌ها در زمینه مباحث عمومی به کار گرفته می‌شوند (اسمیت و پولیتوسکی، ۲۰۰۸). حکمرانی فرایندی است که از آن طریق مؤسسه‌ها، کسب‌وکارها و گروه‌های شهروندی علایق خود را بیان می‌کنند، درباره حقوق و تعهدهای خود اعمال نظر کرده و تفاوت‌های خود را تعدیل می‌کنند (هیرست، ۲۰۰۰: ۱۵).

**حکمرانی خوب:** حکمرانی خوب عبارتی است که از دهه ۱۹۸۰ وارد ادبیات توسعه شده است. بانک جهانی نخستین مرجعی است که در این زمینه به طرح مباحثی پرداخت و در گزارش سال ۱۹۸۹ آن را ارائه خدمات عمومی کارآمد، نظام قضایی قابل اعتماد و نظام اداری پاسخ‌گو تعریف کرد (پراوین، ۲۰۰۸). بر پایه تعریف برنامه عمران سازمان ملل، حکمرانی خوب عبارت از مدیریت امور عمومی بر پایه حاکمیت قانون، دستگاه قضایی کارآمد و دادگر و مشارکت گسترده شهروندان در فرایند حکومت‌داری است (باتلر، فلر، پوپ، بارری، مورفی، ۲۰۰۵). حکمرانی خوب در مؤلفه‌های سیاست‌گذاری شفاف، علنی و پیش‌بینی‌پذیر، نظام اداری ملهم از ویژگی‌های حرفه‌ای، پاسخ‌گویی حکومت در قبال اقدامات و جامعه مدنی قدرتمند که در امور عمومی مشارکت دارد، تجسم پیدا می‌کند. همه این مؤلفه‌ها تحت حاکمیت قانون عمل می‌کنند

(کسکینین و کوسا، ۲۰۰۶). حکمرانی خوب، واژه‌ای است که تغییر پارادایم نقش دولت و حکومت‌ها را بیان می‌کند و زمینه را برای مشارکت یکسان و برابر تمام شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری فراهم می‌آورد و بیان‌کننده این واقعیت است که حکمرانی متعلق به مردم است و توسط مردم شکل می‌گیرد (مقیمی و اردکانی، ۱۳۹۰). حکمرانی خوب مفهوم بسیار گسترده‌ای را دربرمی‌گیرد و محصول مشارکت سه نهاد دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی است. دولت محیط سیاسی و حقوقی بارور، بخش خصوصی اشتغال و درآمد، و جامعه مدنی نیز تعامل سیاسی و اجتماعی گروه‌های فعال برای مشارکت در فعالیت‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی را تسهیل می‌کند (رولینسون، ۲۰۰۸). هاتر و شاه شاخص‌هایی مانند مشارکت شهروندان، دولت‌محوری، توسعه اجتماعی و مدیریت اقتصادی را برای حکمرانی خوب معرفی کرده‌اند (هاتر و شاه، ۲۰۱۰). کمیته ورزشی استرالیا<sup>۱</sup> شاخص‌های استقلال عمل نهادها و سازمان‌ها، شفافیت و بازبودن نظام اطلاعاتی و تصمیم‌گیری، عدم تضاد منافع، کیفیت عملکرد، فرایندمحوری به جای فردمحوری، ارتباط دوسویه بین مسئولیت و پاسخ‌گویی، عملی بودن و قابل اعتمادبودن را برای نظام حکمرانی خوب برمی‌شمارد (کمیته ورزشی استرالیا، ۲۰۱۱).

**حکمرانی الکترونیک:** حکمرانی الکترونیک کاربرد فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در بخش عمومی با هدف بهبود ارائه اطلاعات و خدمات به مردم، ترغیب آنان به مشارکت در فرایندهای تصمیم‌گیری و الزام دولت به پاسخ‌گویی بیشتر و عملکردهای کارآتر و شفاف‌تر است (گرونلوند و هوران، ۲۰۰۴). به بیان دیگر در این فرایند، داده‌ها و اطلاعات با استفاده از رسانه‌ها و وسایل ارتباط جمعی مبادله می‌شود و ارتباط آسان‌تر و مؤثرتر دولت با مردم را امکان‌پذیر می‌سازد (تیم پروژه حکمرانی الکترونیک<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳). کمیسیون حقوق بشر سازمان ملل عواملی از جمله دموکراسی، مشارکت، برابری، مدیریت زیست‌محیطی و حفاظت از محیط زیست، صیانت از حقوق بشر، قانون‌محوری، ارائه خدمات مطلوب به مردم، شفافیت و پاسخ‌گویی، امنیت، صلح، مدیریت تعارض، ارتقای سطح آگاهی شهروندان و دولت الکترونیک را معیارهای ارزیابی حکمرانی الکترونیک معرفی کرده است (نیجکمپ و بلنکشتاین، ۲۰۰۹).

**حکمرانی خوب الکترونیک:** حکمرانی خوب الکترونیک، نوعی ابزار الکترونیکی است که به کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تأمین و تقویت حکمرانی خوب به کار می‌رود. از این رو، اهداف حکمرانی خوب الکترونیک به اهداف حکمرانی خوب شبیه است (کوفمن، ۲۰۰۹). حکمرانی خوب الکترونیک، کاربرد فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در بخش‌های دولتی و

1. Australian Sports Commission

2. E-Governance Project Team

عمومی با هدف بهبود ارائه اطلاعات و خدمات به کلیه ذی نفعان، ترغیب آنان به مشارکت در فرایندهای تصمیم‌گیری و الزام دولت به پاسخ‌گویی بیشتر و عملکردهای کارا تر و شفاف‌تر است (زوار و فینگر، ۲۰۱۰). حکمرانی خوب الکترونیک چند مؤلفه اصلی دارد که عبارت‌اند از: مشارکتی بودن، اجماع‌محوری، پاسخ‌گویی، شفافیت، مسئولیت‌پذیری، کارایی و اثربخشی، جامعیت و تبعیض قائل‌نشدن میان شهروندان (تساوی حقوق و جامعیت در حکمرانی)، قانون‌محوری (حاکمیت قانون) و به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات (گرونلوند و هوران، ۲۰۰۴).

### پیشینه تجربی پژوهش

پژوهش‌هایی که به حکمرانی خوب الکترونیک پرداخته‌اند به دو گروه داخلی و خارجی تقسیم می‌شوند. نتایج بررسی‌های سوابق داخلی در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. نتایج بررسی‌های سوابق داخلی در زمینه حکمرانی، حکمرانی خوب، حکمرانی الکترونیک

نام پژوهش	محقق / سال پژوهش	ویژگی‌های برجسته	ویژگی‌های روش‌شناختی پژوهش
شفافیت به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های حکمرانی مطلوب در اسناد بین‌المللی و نظام حقوقی ایران	فاطمه خرّقه‌پور (۱۳۹۰)	تأکید بر شفافیت به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های حکمرانی خوب	کیفی / بنیادی / توصیفی
حکمرانی شایسته: الگوی استراتژیک در مدیریت توسعه کشورهای نفت‌خیز مطالعه تطبیقی کشورهای نفت‌خیز صادرکننده نفت عضو سازمان اوپک ۱۹۹۶-۲۰۰۴	فرشاد علیخانی (۱۳۸۸)	تأکید بر جنبه استراتژیک و سیاست‌گذاری مقوله حکمرانی خوب	کیفی / بنیادی / توصیفی / رویکرد تفسیری
حکمرانی شایسته در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران با تأکید بر مشارکت سیاسی و پاسخ‌گویی	اکرم حمیدپور (۱۳۸۹)	تأکید بر مشارکت سیاسی و پاسخ‌گویی به‌عنوان تعدادی از مؤلفه‌های حکمرانی خوب	کیفی / بنیادی / توصیفی / رویکرد تفسیری
تأثیر حکمرانی خوب بر رشد اقتصادی در گروه کشورهای منتخب (OECD و OPEC)	پروانه سلاطین (۱۳۹۰)	تأکید بر شاخص‌ها و مؤلفه‌های ارائه‌شده بانک جهانی / رویکرد اقتصادی	کمی / بنیادی - کاربردی / توصیفی - رابطه‌ای
الگوی ملت‌سازی در پرتوی حکمرانی خوب	غزاله طاهری عطار (۱۳۹۰)	در نظر گرفتن سه جزء ملت، دولت و نهاد‌های مدنی / شناسایی عوامل چندگانه‌ای به‌عنوان مؤلفه‌های ملت‌سازی	کیفی / بنیادی / توصیفی / روش نظریه‌برخاسته از داده‌ها
سنجش شاخص‌های حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک در آن	اعلائی اردکانی (۱۳۹۰)	بررسی رابطه بین حکمرانی خوب و دولت الکترونیک	کمی / بنیادی - کاربردی / توصیفی / روش پیمایشی
تأثیر عوامل فرهنگی و فنی بر حکمرانی الکترونیک	فرزانه الیاسی (۱۳۹۱)	تأکید بر عوامل فرهنگی و فنی با موضوع حکمرانی الکترونیک	کمی / کاربردی / توصیفی / روش معادلات ساختاری

به طور خلاصه، انتقادهای وارد شده به سوابق داخلی را می توان به صورت زیر بیان کرد: هیچ یک از این پژوهش ها از دیدگاه کاربرد فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی به بررسی موضوع حکمرانی نپرداخته اند و فقط به بیان این موضوع از دیدگاه های محدود به حکمرانی و حکمرانی خوب که نسبت به مقوله حکمرانی الکترونیک و حکمرانی خوب الکترونیک محدودتر و سنتی تر است، بسنده کرده اند و حتی جزء موارد معدود و انگشت شماری که به مرحله استخراج و شناسایی عوامل و مؤلفه های موضوع حکمرانی و حکمرانی خوب وارد شده اند، هیچ یک در مرحله شناسایی و ارائه چارچوب یا مدل وارد نشده اند. نتایج بررسی های سوابق خارجی در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. نتایج بررسی های سوابق خارجی در زمینه حکمرانی، حکمرانی خوب، حکمرانی الکترونیک

نام مدل یا چارچوب	ویژگی های برجسته	مزیت ها	محدودیت ها
A Foresight based Framework for E-Government Strategic Planning	ارائه شده توسط محققان ایرانی در سال ۲۰۰۹. استفاده از رویکرد فراترکیب / بهره گیری از رویکرد فراتنوعی	تأکید بر جنبه های مختلف مدیریت استراتژیک / تنوع عوامل در چارچوب ارائه شده	نادیده گرفته شدن بعضی عوامل / بی اطلاعی از به کارگیری چارچوب و اجرایی شدن آن
Gartner	ارائه شده توسط گروه مشاوره های گارتنر / پر کاربرد / تأکید بر قالب پارادایمی و تئوریک / مدل چندمرحله ای / دارای دو نسخه اصلی و تعدیل شده و با خاصیت بلوغ	قابلیت به کارگیری در سطح شرکتی و محلی / دارای رهنمودهای اجرایی برای هر فاز	تأکید بیشتر بر مقوله فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی
Electronic Governance for Sustainable Development — Conceptual state framework and of research	چارچوب مفهومی سال ۲۰۱۳ / روش سنتز / چارچوب ارزیابی / چارچوب ارائه نتایج / در نظر گرفتن ابعاد چهارگانه سازمانی، اقتصادی، اجتماعی و محیطی	بهره مندی از مدل دموکراتیک اجتماعی و دولت الکترونیک / تأکید بر بسیاری از مؤلفه های حکمرانی الکترونیک	بی توجهی به فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدل / چارچوب نیمه یکپارچه
New Information and Communication Technologies (NICTs)	ارائه شده توسط فینگر و پکود در سال ۲۰۰۳ / دارای رویکرد یکپارچه / دارای چارچوب مفهومی	مدل ایالتی (محلی) / لحاظ کردن چهار سطح و جنبه در موضوع حکمرانی الکترونیک / جنبه سطح محلی، ملی و جهانی / کارکردهای استراتژیک، قانونی و عملیاتی / بازیگران خصوصی، دولتی و بخش سوم / به کارگیری فناوری اطلاعات در وضعیت های اطلاعات، تعامل و تبادل	مشکلات در به کارگیری / نداشتن رهنمودهای اجرایی / ارزیابی نکردن مدل

ادامه جدول ۲

نام مدل یا چارچوب	ویژگی‌های برجسته	مزیت‌ها	محدودیت‌ها
OECD	ارائه شده توسط سازمان توسعه و همکاری اقتصادی / دارای بعد بین‌المللی با دو نسخه اصلی و تعدیل شده / دارای رهنمودهای اجرایی / مدل چندمرحله‌ای برای پیاده‌سازی حکمرانی الکترونیک	مناسب برای بسیاری از کشورها / به کار گرفته شده توسط بسیاری از کشورها / تأکید بر موضوع استراتژی / قابلیت به کارگیری در سطح ملی / در نظر گرفتن شاخص‌های بسیاری در زمینه حکمرانی الکترونیک	توجه و تأکید فنی و تکنیکی محدود
همه‌پرسی در حکمرانی الکترونیک	ارائه شده توسط کسکینین و کوسا / دارای خاصیت چندمرحله‌ای و هفت فاز / شهروندمحور	دارای فازهای اجرایی / تأکید بر نیازهای شهروندان / قابلیت مشارکت کلیه شهروندان در تمام مراحل از همان فاز اول	ناتوانی در پاسخ‌گویی به تمام سؤال‌های تحقیق
شهروندمحور حکمرانی الکترونیک	ارائه شده توسط کارسون، هندریکس و پالمر در سال‌های ۲۰۰۳ و ۲۰۰۶ / شهروندمحور	تأکید بر گروه‌های مختلف و ترکیب نیازهای شهروندان / تأکید بر جنبه‌های سیاسی و خط‌مشی‌گذاری و فرایندهای سیاسی	اجرای زمان‌بر / فرایند سخت دریافت عقاید و شنیدن صدای شهروندان

به‌طور خلاصه، انتقادهای وارد شده به سوابق خارجی، مشکلات مربوط به مطالعات مفهومی و ارائه‌نکردن مدل‌های توسعه‌یافته با استفاده از روش‌شناسی‌های مطالعاتی دقیق است؛ برخی ابعاد محدودی دارند و مدل‌ها و چارچوب‌های عملیاتی ندارند؛ ابعاد در نظر گرفته پویا نیستند و برای آنها شاخص‌های کاملی لحاظ نشده است؛ برخی از آنها نمی‌توانند به تمام سؤال‌های پژوهش پاسخ دهند؛ گاهی بیشتر بر مقوله فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی تأکید کرده‌اند و گاهی توجه مستقیمی به فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدل نداشته‌اند.

### اهداف پژوهش

در این پژوهش تلاش شده است تا مدل حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک در ایران طراحی و ارائه شود. بنابراین، مهم‌ترین هدف یا به‌بیانی، هدف اصلی و اساسی پژوهش، تدوین و ارائه الگویی مناسب در زمینه حکمرانی خوب الکترونیک در ایران است. برای دستیابی به هدف اصلی یادشده، مجموعه اهداف فرعی زیر تدوین شده‌اند:

۱. شناسایی و تعیین ابعاد حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک در

ایران؛

۲. شناسایی دلایل و ضرورت‌های ایجاد حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک در ایران؛
۳. شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک در ایران؛
۴. شناسایی عوامل زمینه‌ای مؤثر بر حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک در ایران؛
۵. شناسایی راهبردهای تحقق حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک در ایران؛
۶. شناسایی نتایج و پیامدهای ایجاد حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک در ایران.

### روش‌شناسی پژوهش

از آنجا که این پژوهش به دنبال درک بهتر موضوع حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک، افزایش دانش و بررسی و مطالعات نظری در این زمینه است و قصد دارد مدل حکمرانی خوب الکترونیک را با تأکید بر حوزه آموزش الکترونیک در ایران طراحی و ارائه دهد، از نظر هدف، پژوهشی بنیادین محسوب می‌شود. همچنین این پژوهش از نظر گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی است؛ چراکه داده‌ها به صورت طبیعی و بدون دست‌کاری جمع‌آوری می‌شوند. افزون بر این، برای ساخت تئوری و طراحی مدل حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران، از روش تحقیق کیفی با سه استراتژی فراترکیب<sup>۱</sup>، نظریه بر خاسته از داده‌ها<sup>۲</sup> و مصاحبه‌های اکتشافی کیفی<sup>۳</sup> استفاده خواهد شد.

در این پژوهش، به دلایل زیر استفاده انفرادی یا مجزای هریک از سه روش فراترکیب، نظریه بر خاسته از داده‌ها و مصاحبه‌های پژوهش کیفی چندان مطلوب به نظر نمی‌رسد:

پدیده حکمرانی خوب الکترونیک ضمن آنکه با مباحث رفتاری و تصمیم‌های انسانی عجین است، صرفاً نوعی موضوع رفتاری نیست و با مباحث فنی، تکنولوژیکی و ساختاری نیز به شدت ارتباط دارد؛ در حالی که نظریه بر خاسته از داده‌ها قابلیت به‌سزایی در مطالعات رفتاری دارد. محقق در این پژوهش با به‌کارگیری روش فراترکیب، ضمن کمک به اشباع نظری مفاهیم و کدهای استخراج‌شده از روش نظریه بر خاسته از داده‌ها، کمبودهای آن را نیز جبران کرده است.

---

1. Metasyntheses  
2. Grounded Theory  
3. Interview



اشتراک و کوربین نیز در مطالعات خود، بر رفت و برگشت بین متون علمی و مصاحبه‌ها تأکید کردند، اما آنها هنگام مراجعه به متن و استفاده از کدگذاری سه‌مرحله‌ای (باز، محوری و انتخابی) برای تحلیل متون علمی و استخراج مدل نظری فرایندی از آن، به استفاده از الگوی ساختاریافته و سیستماتیکی توجهی نداشتند.

از سوی دیگر، روش فراترکیب روشی است که تنها متون علمی را مینا قرار می‌دهد؛ در واقع نظر مصاحبه‌شوندگان در جلسه‌های مصاحبه اکتشافی کیفی و ارسال پرسشنامه‌های نظرخواهی به شکل دلفی الکترونیک را برای پالایش مفاهیم و کدهای استخراجی به صورت جهت‌دار مد نظر قرار می‌دهد؛ بنابراین، استفاده تنها از روش فراترکیب نیز سبب نادیده‌انگاشتن بستر موضوعی این مطالعه می‌شد. از سوی دیگر، مفهوم شبکه‌پذیری در این تحقیق، مفهومی فرایندی است که روش فراترکیب به رغم توانایی زیاد در شناسایی ابعاد و اجزای این پدیده، قادر به مدل‌کردن آن نیست و محقق با استفاده از مزیت‌های کدگذاری سه‌مرحله‌ای تئوری برخاسته از داده‌ها این کمبودهای روش فراترکیب را برطرف کرده است.

همچنین، روش مصاحبه‌های اکتشافی کیفی می‌تواند هم به عنوان روشی مستقل برای جمع‌آوری داده‌های کیفی استفاده شود و هم به عنوان روشی برای تکمیل سایر روش‌ها، به ویژه برای تطبیق داده‌های به دست آمده از روش‌های گوناگون و بررسی اعتبار داده‌ها به کار رود. در این پژوهش از روش مصاحبه‌های اکتشافی کیفی برای اکتساب کدهای نهایی استخراج شده، مفاهیم و مقوله‌های کلی در مرحله دوم، یعنی بومی‌سازی مدل طراحی شده برای حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش ایران استفاده شده است.

فراترکیب شیوه‌ای است که در آن نتایج گروهی از تحقیقات کیفی کنار هم گذاشته می‌شود و محصول نهایی مفهوم و تفسیری جامع و نو از پدیده بررسی شده ارائه می‌دهد (سندلوسکی، دوچرتی، امدن، ۱۹۹۷: ۳۶۵-۳۷۱؛ زیمر، ۲۰۰۴: ۳۱۸-۳۱۱). در این پژوهش، در روش‌شناسی فراترکیب از روش هفت‌مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۳ و ۲۰۰۷) بهره برده می‌شود. این مدل برای انجام فرایند تحقیق در پژوهش‌هایی که با این روش انجام می‌شوند، بیشترین استفاده را دارد. مراحل این روش به ترتیب شامل تنظیم سؤال تحقیق، بررسی نظام‌مند متون، جست‌وجو و انتخاب مقاله‌های مناسب، استخراج اطلاعات مقاله، تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌های کیفی، کنترل کیفیت و ارائه یافته‌هاست.

روش‌شناسی نظریه برخاسته از داده‌ها، نوعی استراتژی کیفی است که برای تدوین تئوری در مورد نوعی پدیده به صورت استقرایی، مجموعه‌ای سیستماتیک از رویه‌ها را به کار می‌برد (کوربین و اشتراس، ۱۹۹۰: ۲۱-۳) که از طریق آن تئوری بر مبنای مفاهیم اصلی به دست آمده از داده‌ها،

شکل می‌گیرد. این استراتژی از نوعی رویکرد استقرایی بهره می‌برد، یعنی روند شکل‌گیری تئوری در این استراتژی حرکت از جزء به کل با توجه به محور اصلی بررسی است. هدف عمده آن تبیین پدیده از طریق مشخص کردن عناصر کلیدی مفاهیم (مفهوم‌ها)<sup>۱</sup>، مقوله‌ها (طبقه‌ها)<sup>۲</sup> و قضیه‌ها (فرضیه‌ها)<sup>۳</sup> و طبقه‌بندی روابط این عناصر درون بستر و فرایند آن پدیده است (کوربین و اشتراس، ۱۹۹۰: ۲۱-۳). در اینجا تحلیل داده‌ها با «کدگذاری باز» (شناسایی مقوله‌ها، مشخصه‌ها<sup>۴</sup> و ابعاد<sup>۵</sup>) آغاز می‌شود، با «کدگذاری محوری» (بررسی شرایط، راهبردها و پیامدها) ادامه می‌یابد و با «کدگذاری انتخابی» (شکل دادن نظریه حول یک مقوله) پایان می‌پذیرد. در این پژوهش، روش هفت‌مرحله‌ای فلینت (۱۹۹۸) شامل گام‌های انتخاب پدیده بررسی شده، انتخاب بستر تحقیق، انتخاب منابع جمع‌آوری داده‌ها، رعایت اصل بی‌طرفی<sup>۶</sup> ضمن افزایش حساسیت نظری<sup>۷</sup>، نمونه‌گیری نظری، تحلیل داده‌ها و ارزیابی نظریه صورت‌بندی شده، به کار برده می‌شود (محمدیان، ۱۳۹۲).

مصاحبه پژوهش کیفی، شیوه‌ای است که هدف آن جمع‌آوری توصیف‌هایی درباره جهان واقعی زندگی مصاحبه‌شونده در خصوص تفسیر معنای پدیده بررسی شده است. به زعم واله، در مرحله مصاحبه (نه در مرحله تحلیل)، هدف اصلی به‌دست آوردن پاسخ‌های کمی نیست؛ بنابراین، هدف هر نوع مصاحبه پژوهش کیفی، نگاه به موضوع پژوهش از دیدگاه مصاحبه‌شونده و درک چگونگی و چرایی این منظر یا دیدگاه است (واله، ۱۹۸۳: ۱۷۵). در این پژوهش از مدل چهارمرحله‌ای تعریف مسئله پژوهش، تدوین رهنمود مصاحبه، انتخاب مصاحبه‌شوندگان و تدوین رهنمود مصاحبه استفاده می‌شود.

### یافته‌های پژوهش

براساس اهداف تحقیق و مباحث روش‌شناسی مطرح شده، نتایج پژوهش در دو مرحله ساخت تئوری و مدل حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران و آزمون تئوری و مدل حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران بیان می‌شود.

- 
1. Concepts
  2. Categories
  3. Propositions
  4. Properties
  5. Dimensions
  6. Objectivity
  7. Theoretical Sensitivity

## مرحله نخست؛ ساخت تئوری و مدل حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران

در این پژوهش، به منظور ساخت تئوری یا نظریه جدید، روش تحلیل و کدگذاری داده‌های کیفی اشتراک و کوربین ارائه می‌شود که رویه نظام‌مندی برای کشف مقوله‌ها، مفاهیم و ابعاد استخراج‌شده از تئوری جدید است (اشتراس و کوربین، ۱۹۹۸). براساس این کدگذاری در دو مرحله، یعنی هم براساس داده‌های به دست آمده از مطالعه پیشینه تحقیقات مرتبط (روش‌شناسی فراترکیب) و هم داده‌های به دست آمده از مطالعات میدانی (روش‌شناسی نظریه برخاسته از داده‌ها و مصاحبه‌های اکتشافی کیفی)، به ساخت نظریه و ارائه مدل نظری اقدام شد تا بتوان پدیده ناشناخته حکمرانی خوب الکترونیک را تشریح و تبیین کرد.

### الف) روش‌شناسی فراترکیب

پس از تعیین سؤال‌های پژوهش، به منظور جست‌وجوی نظام‌مند، پیش از هر اقدام باید محدوده جست‌وجو مشخص شود. برای این منظور تلاش شد با بررسی مجموعه مقالاتی که طی سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۳ در مجله‌ها منتشر شده است، واژگان کلیدی آنها انتخاب شوند. برای جست‌وجو، بر دو حوزه علمی «فناوری اطلاعات/ سیستم‌های اطلاعاتی» و «حکمرانی، حکمرانی خوب، حکمرانی الکترونیک و حکمرانی خوب الکترونیک» تأکید شده است. در نتیجه جست‌وجو و بررسی مجله‌های برتر منتخب و با استفاده از واژه‌های کلیدی مد نظر، در مجموع ۲۷۵ مقاله از مجموع مقالات تفکیک شدند؛ سپس متناسب با ماهیت این پژوهش، معیارهای پذیرش<sup>۱</sup> و عدم پذیرش<sup>۲</sup> دیگری نیز برای تعیین محدوده تحقیق به منظور انتخاب یا حذف مقالات، در نظر گرفته شدند. در مرحله چهارم عملیات غربالگری، برای بررسی کیفیت متدولوژی (روش‌شناختی) تحقیقی هر یک از مقالات بررسی شده، از برنامه مهارت‌های ارزیابی حیاتی (CASP) استفاده شد که طی آن برای هر مقاله براساس ده معیار مطرح‌شده، امتیازی در نظر گرفته می‌شود. در نهایت نیز براساس گام‌های فرایند غربال، از مجموع ۲۷۵ مقاله اولیه، ۸۵ مقاله نهایی انتخاب شد. در شکل ۱، خلاصه فرایند طی‌شده برای غربال مقاله‌ها از مجله‌های برتر منتخب، همراه با نتایج هر مرحله غربالگری به نمایش گذاشته شده است.

---

1. Inclusion  
2. Exclusion



شکل ۱. خلاصه نتایج جست‌وجو و انتخاب مقالات مناسب

براساس تحلیل‌های صورت گرفته به کمک تحلیل محتوا روی ۸۵ مقاله نهایی انتخاب شده و با روش کدگذاری باز اشتراس و کوربین (شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، پدیده اصلی و ابعاد آن، اقدامات و پیامدهای حکمرانی خوب الکترونیک)، در مجموع ۶ مقوله، ۱۳ مفهوم و ۴۳ کد نهایی برای ابعاد مدل حکمرانی خوب الکترونیک، کشف و برجسب گذاری شدند. یافته‌های این مرحله نشان داد، در مطالعات قبلی چنین مطالعه نظام‌مندی انجام نگرفته و در هر یک از مطالعات، بی‌آنکه ابعاد چندگانه پدیده حکمرانی خوب الکترونیک به صورت پویا و نظام‌مند در نظر گرفته شود، فقط به جنبه خاصی از آن توجه شده است. نتایج این مرحله از تحقیق در جدول‌های ۳-۸ نشان داده شده است.

جدول ۳. مقوله، مفهوم، کدهای نهایی و منابع استخراج شده مرتبط با شرایط علی

حکمرانی خوب الکترونیک

مقوله	مفاهیم	کدهای نهایی استخراج شده	منابع استخراج کدها
شرایط علی	تجدید ساختار	تجدید ساختار	ژئو و دیگران (۲۰۰۸)، باوارید (۲۰۰۷)، چان و دیگران (۲۰۰۸)
			بوراس (۲۰۰۴)، استوییکا و ایلاس (۲۰۰۹)، بارنز و دیگران (۲۰۰۶)، کورسی و نوریس (۲۰۰۸)، کسکین (۲۰۰۴)، استوز و جانوسکی (۲۰۱۲)، کوپر و دیگران (۲۰۰۸)، مودان (۲۰۰۴)
	مخاطبان	مخاطبان	نابافو و مایگا (۲۰۱۲)، کسکین (۲۰۰۴)، سیانو و لانگ (۲۰۰۵)، استوز و جانوسکی (۲۰۱۲)، مودان (۲۰۰۴)، هیکس (۲۰۰۲)، ژئو و دیگران (۲۰۰۸)، موئه و پایوارینتا (۲۰۱۳)، یلدز (۲۰۰۷)، لاینه و لی (۲۰۰۱)
	ظهور پدیده کسب و کار الکترونیک و تجارت الکترونیک	ظهور پدیده کسب و کار الکترونیک و تجارت الکترونیک	وینستون و دیویس (۲۰۰۱)، بارنز و دیگران (۲۰۰۶)، مودان (۲۰۱۴)

جدول ۴. مقوله، مفهوم، کدهای نهایی و منابع استخراج شده مرتبط با شرایط زمینه‌ای

حکمرانی خوب الکترونیک

مقوله	مفاهیم	کدهای نهایی استخراج شده	منابع استخراج کدها	
شرایط زمینه‌ای	شرایط زمینه‌ای	کیفیت قوانین و مقررات	کونستلج و وینتار (۲۰۰۵)، کرامر (۲۰۰۶)، پریوتوک و دیگران (۲۰۰۸)، تورس و دیگران (۲۰۰۵)، کوپر و دیگران (۲۰۰۸)، میترا و گوپتا (۲۰۰۷)، اصفرخانی (۲۰۰۵)، ساوودلی و دیگران (۲۰۱۳)	
			ثبات و حاکمیت سیاسی	کاروناسا و دنگ (۲۰۱۲)، میترا و گوپتا (۲۰۰۷)، اصفرخانی (۲۰۰۵)، کونستلج و وینتار (۲۰۰۴)، پریوتوک و دیگران (۲۰۰۸)، زائد و دیگران (۲۰۰۷)
	شرایط زمینه‌ای کلان	عوامل اقتصادی و مالی	عوامل قانونی	هیکس و بایلور (۲۰۰۶)، گیل گارسیا و پارادو (۲۰۰۵)، فینگر و پکود (۲۰۰۳)
			عوامل سیاسی	منگلیس و دوگریس (۲۰۱۰)، ردیک (۲۰۰۹)، باوارید (۲۰۰۷)، شارما و دیگران (۲۰۱۴)، گیل گارسیا و پارادو (۲۰۰۵)، مودان (۲۰۰۴)، میترا و گوپتا (۲۰۰۷)، بوالیا (۲۰۰۹)، کاربو و دیگران (۲۰۰۵)
	شرایط زمینه‌ای کلان	عوامل اجتماعی و فرهنگی و تاریخی	عوامل سیاسی	نابافو و مایگا (۲۰۱۲)، شارما و دیگران (۲۰۱۴)، منگلیس و دوگریس (۲۰۱۰)، بیوهان (۲۰۱۱)، پارت و دیگران (۲۰۰۵)، لیدن (۲۰۱۲)
			عوامل اجتماعی و فرهنگی و تاریخی	شارما و دیگران (۲۰۱۴)، منگلیس و دوگریس (۲۰۱۰)، نابافو و مایگا (۲۰۱۲)، گیل گارسیا و پارادو (۲۰۰۵)، بهانتاگار (۲۰۰۰)، استوز و جانوسکی (۲۰۱۲)، هیکس و بایلور (۲۰۰۶)، بیوهان (۲۰۱۱)، لیدن (۲۰۱۲)، مودان (۲۰۰۴)
			عوامل زیرساختی و فناوری	بهانتاگار (۲۰۰۰)، استوز و جانوسکی (۲۰۱۲)، گیل گارسیا و پارادو (۲۰۰۵)، شارما و دیگران (۲۰۱۴)، هیکس و بایلور (۲۰۰۶)، وست (۲۰۰۴)، بیوهان (۲۰۱۱)، نابافو و مایگا (۲۰۱۲)، داو (۲۰۰۸)، بوالیا (۲۰۰۹)، نم (۲۰۱۱)

## جدول ۵. مقوله، مفهوم، کدهای نهایی و منابع استخراج شده مرتبط با شرایط مداخله گر

## حکمرانی خوب الکترونیک

مقوله	مفاهیم	کدهای نهایی استخراج شده	منابع استخراج کدها
شرایط مداخله گر	شرایط مداخله گر کوتاه مدت	تعهد مدیران ارشد	کایه (۲۰۰۳)، وینستون و دیویس (۲۰۰۱)، گیل گارسیا و پارادو (۲۰۰۵)
		دیدگاه و برنامه ریزی استراتژیک	گیل گارسیا و پارادو (۲۰۰۵)، کنانی و دیگران (۲۰۰۸)، کوپر و دیگران (۲۰۰۸)، کونستلج و دی من (۲۰۰۵)، هیکس و بایلور (۲۰۰۶)، تورس و دیگران (۲۰۰۵)، کرامر (۲۰۰۶)، بیوهان (۲۰۱۱)، گئورگیوف و دیگران (۲۰۰۵)، اندرسون و هندریکسن (۲۰۰۵)، جانسن و دیگران (۲۰۰۸)، دادا (۲۰۰۶)
	شرایط مداخله گر بلندمدت	اعتماد	سیانو و لانگ (۲۰۰۵)، پارت و دیگران (۲۰۰۵)
		جامعه دانشی	کسکین (۲۰۰۴)

## جدول ۶. مقوله، مفهوم، کدهای نهایی و منابع استخراج شده مرتبط با اقدامات حکمرانی خوب الکترونیک

مقوله	مفاهیم	کدهای نهایی استخراج شده	منابع استخراج کدها
اقدامات	اقدامات ساختاری	تمرکززدایی	کالگو و دیگران (۲۰۱۰)، چان و دیگران (۲۰۰۸)، داوز (۲۰۰۸)، ساوودلی و دیگران (۲۰۱۳)، موئه و پاپوارینتا (۲۰۱۳)، ملتیسکی و دیگران (۲۰۰۵)، ون اوس (۲۰۱۱)
		کوچک سازی دولت	هیکس (۲۰۰۲)
		مهندسی مجدد فرایندها	استیارت (۲۰۰۴)، ونکاتش و دیگران (۲۰۰۳)، کوپر و دیگران (۲۰۰۸)، احمد و دیگران (۲۰۰۸)، زائد و دیگران (۲۰۰۷)، بیوهان (۲۰۱۱)، کوپر و دیگران (۲۰۰۸)، ژئو و دیگران (۲۰۰۸)، کورسی و نوریس (۲۰۰۸)
	اقدامات نهادی	مدیریت منابع انسانی	هیکس و بایلور (۲۰۰۶)، شارما و دیگران (۲۰۱۴)، کورسی و نوریس (۲۰۰۸)، ویستون و دیویس (۲۰۰۱)، بیوهان (۲۰۱۱)، بوالیا (۲۰۰۹)، نایافو و مایگا (۲۰۱۲)، مودان (۲۰۰۴)، یلدز (۲۰۰۷)، نم (۲۰۱۱)
		توانمندسازی و تفویض اختیار	اولوواتوبی و اولوواتوبی (۲۰۱۱)، ساوودلی و دیگران (۲۰۱۳)، نور و دیگران (۲۰۰۷)، بوراس (۲۰۰۴)، تورس و دیگران (۲۰۰۵)، بیوهان (۲۰۱۱)، میچل (۲۰۰۵)
		مدیریت تغییر	جانسن و دیگران (۲۰۰۸)، ونکاتش و دیگران (۲۰۰۳)، مودان (۲۰۰۴)، مون (۲۰۰۲)، بوالیا (۲۰۰۹)

جدول ۷. مقوله، مفهوم، کدهای نهایی و منابع استخراج شده مرتبط با پیامدهای حکمرانی خوب الکترونیک

مقوله	مفاهیم	کدهای نهایی استخراج شده	منابع استخراج کدها
پیامدها	پیامدهای درون سازمانی	اثر بخشی و کارایی	کتانی و دیگران (۲۰۰۸)، استوز و ژوزف (۲۰۰۸)، کونستلج و دی من (۲۰۰۵)، برتشنیدر (۲۰۰۳)، ونکاتش و دیگران (۲۰۰۳)، کونستلج و وینتار (۲۰۰۴)، میترا و گوپتا (۲۰۰۷)، پریوتوک و دیگران (۲۰۰۸)، زامبرانو (۲۰۰۸)، اوانز و یین (۲۰۰۵)، کاربو و دیگران (۲۰۰۵)، چان و دیگران (۲۰۰۸)، ملتیسکی و دیگران (۲۰۰۹)، کارناسنا و دنگ (۲۰۱۲)، جانگر (۲۰۰۲)، زاند و دیگران (۲۰۰۷)، اصغر خانی (۲۰۰۵)، نور و دیگران (۲۰۰۷)، ندو (۲۰۰۴)، ساوودلی و دیگران (۲۰۱۳)، گئورگیوف و دیگران (۲۰۰۵)، مودان (۲۰۰۴)، ژنو و دیگران (۲۰۰۸)، میچل (۲۰۰۵)، زارعی و قیانچی (۲۰۰۸)
		ارتباطات	میچل (۲۰۰۵)
		خدمات / خدمات الکترونیک	اندرسون هندریکسون (۲۰۰۵)، بارنز و دیگران (۲۰۰۶)، ژنو و دیگران (۲۰۰۸)، داوز (۲۰۰۸)، نور و دیگران (۲۰۰۷)، کاریزالس و دیگران (۲۰۰۶)، کاربو و دیگران (۲۰۰۵)، ندو (۲۰۰۴)، کورسی و نوریس (۲۰۰۸)، ون اوس (۲۰۱۱)، گلرگ و ساندار (۲۰۱۳)، نم (۲۰۱۱)
پیامدهای بیرون سازمانی	پیامدهای بیرون سازمانی	مستندات الکترونیک	پارنت و دیگران (۲۰۰۵)
		اخلاق و اخلاق مداری	احمد و دیگران (۲۰۱۱)، کاریزالس و دیگران (۲۰۰۶)
		همکاری، هماهنگی و تشریک مساعی	سیانو و لانگ (۲۰۰۵)، زارعی و قیانچی (۲۰۰۸)، جانگر (۲۰۰۲)، میچل (۲۰۰۵)

جدول ۸. مقوله، مفهوم، کدهای نهایی و منابع استخراج شده مرتبط با پدیده اصلی حکمرانی خوب

الکترونیک و ابعاد آن

مقوله	مفاهیم	کدهای نهایی استخراج شده	منابع استخراج کدها
پدیده اصلی و ابعاد آن	ابعاد فنی پدیده	فناوری اطلاعات و ارتباطات	کسکین (۲۰۰۴)، نابافو و مایگا (۲۰۱۲)، سیانو و لانگ (۲۰۰۵)، فینگر و پکود (۲۰۰۳)، نم (۲۰۱۱)، اصغر خانی (۲۰۰۵)، ونکاتش و دیگران (۲۰۰۳)، برتشنیدر (۲۰۰۳)، گیل گارسیا و پارادو (۲۰۰۵)، ردیک (۲۰۰۹)، زامبرانو (۲۰۰۸)، باوارید (۲۰۰۷)، ملتیسکی و دیگران (۲۰۰۵)، اولوواتوبی و اولوواتوبی (۲۰۱۱)، چان و دیگران (۲۰۰۸)، آلن و دیگران (۲۰۰۱)، اندرسون و هندریکسن (۲۰۰۵)، جانسن و دیگران (۲۰۰۸)، اوانز و یین (۲۰۰۶)، سیانو و لانگ (۲۰۰۵)، بیوهان (۲۰۱۱)، تالبرت و موسبرگر (۲۰۰۶)، جانگر (۲۰۰۲)، مودان (۲۰۰۴)
		کیفیت اطلاعات/اطلاعات الکترونیک	پارنت و دیگران (۲۰۰۵)، برتشنیدر (۲۰۰۳)، سونگ دون و دیگران (۲۰۰۰)، فینگر و پکود (۲۰۰۳)، نور و دیگران (۲۰۰۷)، هامنر و قحطانی (۲۰۰۹)، ویتسون و دیویس (۲۰۰۱)، بارنز و دیگران (۲۰۰۶)، بیوهان (۲۰۱۱)، گیل گارسیا و پارادو (۲۰۰۵)، مودان (۲۰۰۴)، میچل (۲۰۰۵)، کاریزالس و دیگران (۲۰۰۶)، ندو (۲۰۰۴)، وست (۲۰۰۴)

## ادامه جدول ۸

مقوله	مفاهیم	کدهای نهایی استخراج شده	منابع استخراج کدها
پدیده اصلی و ابعاد آن	ابعاد فنی پدیده	تعامل / تبادل / تبدیل اطلاعات	جانسن و دیگران (۲۰۰۸)، ساتو لانگ (۲۰۰۵)، استوز و جانوسکی (۲۰۱۲)، فینگر و پکود (۲۰۰۳)، هیکس و بابلور (۲۰۰۶)، فلمینگ (۲۰۰۲)، اسریکومار (۲۰۰۷)، دادا (۲۰۰۶)، مودان (۲۰۰۴)، ژنو و دیگران (۲۰۰۸)، موته و پایوارینتا (۲۰۱۳)
		فراگیر بودن	استوز و ژوزف (۲۰۰۸)
	ابعاد اجتماعی پدیده	مسئولیت پذیری	وست (۲۰۰۴)، کونستلج و دی من (۲۰۰۵)، استوز و ژوزف (۲۰۰۸)، احمد و دیگران (۲۰۱۱)، زامبرانو (۲۰۰۸)، نور و دیگران (۲۰۰۷)، کرامر (۲۰۰۶)، جانگر (۲۰۰۲)، اوانز و بن (۲۰۰۵)، کنانی و دیگران (۲۰۰۸)، مون (۲۰۰۲)، تالبرت و موسبرگر (۲۰۰۶)، گارگ و ساندار (۲۰۱۳)، تورس و دیگران (۲۰۰۵)، کیم و هولزر (۲۰۰۶)، زارعی و قیانچی (۲۰۰۸)
		شفافیت	کنانی و دیگران (۲۰۰۸)، استوز و ژوزف (۲۰۰۸)، رلی و سایهاروال (۲۰۰۹)، کونستلج و دی من (۲۰۰۵)، احمد و دیگران (۲۰۱۱)، نور و دیگران (۲۰۰۷)، زامبرانو (۲۰۰۸)، اوانز و بن (۲۰۰۵)، ملیتسکی و دیگران (۲۰۰۵)، سونگ دون و دیگران (۲۰۰۰)، دادا (۲۰۰۶)، تورس و دیگران (۲۰۰۵)، گئورگیوف و دیگران (۲۰۰۵)، میچل (۲۰۰۵)، زارعی و قیانچی (۲۰۰۸)
		عادلانته و منصفانه	استوز و ژوزف (۲۰۰۸)، کونستلج و دی من (۲۰۰۵)، نور و دیگران (۲۰۰۷)، ملیتسکی و دیگران (۲۰۰۵)، کورسی و نوریس (۲۰۰۸)، سونگ دون و دیگران (۲۰۰۰)، کاربو و دیگران (۲۰۰۵)، گئورگیوف و دیگران (۲۰۰۵)، زامبرانو (۲۰۰۸)
		پاسخ گویی	هیکس (۲۰۰۲)، استوز و ژوزف (۲۰۰۸)، دنهارت (۲۰۰۰)، نور و دیگران (۲۰۰۷)، زامبرانو (۲۰۰۸)، احمد و دیگران (۲۰۱۱)، اوانز و بن (۲۰۰۵)، زائد و دیگران (۲۰۰۷)، کونستلج و دی من (۲۰۰۵)، سونگ دون و دیگران (۲۰۰۰)، آتن و دیگران (۲۰۰۱)، کاروناسنا و دنگ (۲۰۱۲)، پریوتوک و دیگران (۲۰۰۸)، کنانی و دیگران (۲۰۰۸)، تالبرت و موسبرگر (۲۰۰۶)، میترا و گوپتا (۲۰۰۷)، اصغرخانی (۲۰۰۵)، تورس و دیگران (۲۰۰۵)، گئورگیوف و دیگران (۲۰۰۵)، کیم و هولزر (۲۰۰۶)، ندو (۲۰۰۴)
		اجماع محوری	استوز و ژوزف (۲۰۰۸)، کونستلج و دی من (۲۰۰۵)، کنانی و دیگران (۲۰۰۸)، ملیتسکی و دیگران (۲۰۰۵)
		حق اظهار نظر	گئورگیوف و دیگران (۲۰۰۵)، پریوتوک و دیگران (۲۰۰۸)، کومیتو (۲۰۰۵)، میترا و گوپتا (۲۰۰۷)، اصغرخانی (۲۰۰۵)، کاروناسنا و دنگ (۲۰۱۲)
	ابعاد اجتماعی پدیده	قانون گرایی / التزام به قانون / حاکمیت قانون	کنانی و دیگران (۲۰۰۸)، استوز و ژوزف (۲۰۰۸)، زائد و دیگران (۲۰۰۷)، میترا و گوپتا (۲۰۰۷)، کاروناسنا و دنگ (۲۰۱۲)، اصغرخانی (۲۰۰۵)، کونستلج و دی من (۲۰۰۵)، پارت و دیگران (۲۰۰۵)، پریوتوک و دیگران (۲۰۰۸)، زامبرانو (۲۰۰۸)، داووز (۲۰۰۹)، اوانز و بن (۲۰۰۶)، زارعی و قیانچی (۲۰۰۸)
		مشارکت / مشارکت استراتژیک / مشارکت الکترونیک	کنانی و دیگران (۲۰۰۸)، کاروناسنا و دنگ (۲۰۱۲)، اسریکومار (۲۰۰۷)، ندو (۲۰۰۴)، کاربو و دیگران (۲۰۰۵)، جانسن و دیگران (۲۰۰۸)، سونگ دون و دیگران (۲۰۰۰)، استوز و ژوزف (۲۰۰۸)، زامبرانو (۲۰۰۸)، استیارت (۲۰۰۴)، زارعی و قیانچی (۲۰۰۸)، کونستلج و دی من (۲۰۰۵)، نور و دیگران (۲۰۰۷)، دنهارت (۲۰۰۰)، کومیتو (۲۰۰۵)، ملیتسکی و دیگران (۲۰۰۵)، بوراس (۲۰۰۴)، استوییکا و ایلاس (۲۰۰۹)، گارگ و ساندار (۲۰۱۳)، کسکین (۲۰۰۴)، لیدن (۲۰۱۲)، ژنو و دیگران (۲۰۰۸)، میچل (۲۰۰۵)، زائد و دیگران (۲۰۰۷)



ادامه جدول ۸

مقوله	مفاهیم	کدهای نهایی استخراج شده	منابع استخراج کدها
پدیده اصلی و ابعاد آن	ابعاد پدیده اصلی - فنی پدیده	مشاوره/مشاوره الکترونیک	اسریکومار (۲۰۰۷)، استیارت (۲۰۰۴)، هامنر و قحطانی (۲۰۰۹)
		دموکراسی / دموکراسی الکترونیک	اسریکومار (۲۰۰۷)، زارعی و قیانچی (۲۰۰۸)، کسکین (۲۰۰۴)، اندرسون و هندریکسون (۲۰۰۵)، سیانو و لانگ (۲۰۰۵)، هیکس (۲۰۰۲)، استیارت (۲۰۰۴)، استوییکا و ایلاس (۲۰۰۹)، سونگ دون و دیگران (۲۰۰۰)، استوز و جانوسکی (۲۰۱۲)، فینگر و پکود (۲۰۰۳)، دنهارت (۲۰۰۰)، مون (۲۰۰۲)، موئه و پایورینتا (۲۰۱۳)، بیوهان (۲۰۱۱)، لیدن (۲۰۱۲)، سونگ دون و دیگران (۲۰۰۰)، داوز (۲۰۰۸)، ندو (۲۰۰۴)
		عملیات الکترونیک	کسکین (۲۰۰۴)، فینگر و پکود (۲۰۰۳)
		نظارت/ نظارت الکترونیک	هیکس (۲۰۰۲)، استیارت (۲۰۰۴)، ساوودلی و دیگران (۲۰۱۳)، کالگو و دیگران (۲۰۱۰)، تورس و دیگران (۲۰۰۵)، مودان (۲۰۰۴)

### ب) روش شناسی نظریه برخاسته از داده‌ها و مصاحبه‌های اکتشافی کیفی

در اینجا، فرایند جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها، به صورت زیگزاگی و همزمان انجام می‌شود و تا جایی ادامه پیدا می‌کند که محقق به مرز اشباع برسد و مفاهیم مرتبط با پدیده حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران که توسط مصاحبه‌شدگان مختلف و در مستندات و گزارش‌های فنی متعدد مطرح می‌شوند، تکراری شده و مطلب جدیدی به مدل اولیه و طراحی شده اضافه نشود. در این تحقیق، مصاحبه با تعدادی از خبرگان و متخصصان و ارسال پرسشنامه‌های جمع‌آوری اطلاعات به صورت دلفی الکترونیک انجام گرفت که البته این مرحله به دلیل دور بودن محقق از افراد برای پی‌گیری‌های بیشتر و نیز مشغله این افراد، با محدودیت‌های زیادی روبه‌رو بود. تحلیل جزئی داده‌ها، سؤال کردن و تحلیل مقایسه‌ای، روش‌های اصلی تحلیل در تئوری برخاسته از داده‌هاست و برای توسعه مدل نظری اولیه از پدیده حکمرانی خوب الکترونیک براساس داده‌های به‌دست‌آمده از مطالعات میدانی، محقق به شکلی مداوم و هدفمند، طی فرایند تحلیل داده‌ها بین کدگذاری باز و کدگذاری محوری حرکت کرده است. ابتدای فرایند کدگذاری، مقوله‌ها از طریق کدگذاری باز مشخص شده و طی کدگذاری محوری، به یکدیگر مرتبط می‌شوند. بعد از اینکه ارتباط بین مقوله‌ها طی کدگذاری باز و کدگذاری محوری شناسایی شدند، در کدگذاری انتخابی، مقوله‌ها، مقوله‌های فرعی و ارتباط آنها با یکدیگر یکپارچه می‌شود تا مدل نظری اولیه براساس داده‌های حاصل از مطالعات میدانی نیز توسعه یابد. در این پژوهش، گام‌های فرایند کدگذاری انتخابی شامل معین کردن خط داستان<sup>۱</sup>، ارتباط دادن مفاهیم به مقوله اصلی از طریق پارادایم، اعتباربخشی به روابط

و پرکردن شکاف‌های بین مقوله‌هاست (محمدیان، ۱۳۹۲؛ اشتراک و کوربین، ۱۹۹۸). نتایج این فرایند در جدول ۹ خلاصه شده است.

جدول ۹. مقوله، مفهوم، کدهای نهایی استخراج شده از روش‌های نظریه بر خاسته از داده‌ها و

مصاحبه‌های اکتشافی کیفی

مقوله کلی	مفهوم	کدهای نهایی استخراج شده	
شرایط علی	شرایط علی داخلی	تغییرات جمعیتی و جمعیت‌شناختی	
		انتظارات جدید شهروندان و منابع انسانی بخش دولت	
	شرایط علی خارجی	استقرار و نهادینه‌سازی و تقویت جامعه مدنی	
شرایط زمینه‌ای	شرایط زمینه‌ای خرد	تحقق مردم‌سالاری	
		واکنش فعالانه نسبت به روند تغییرات و تحولات جهانی	
	شرایط زمینه‌ای کلان	کیفیت قوانین و مقررات	
		وضعیت ثبات سیاسی	
		شرایط و بستر قانونی	
		شرایط و بستر اقتصادی	
		شرایط و بستر سیاسی	
		شرایط و بستر بین‌المللی	
		شرایط و بستر اجتماعی فرهنگی	
		شرایط و بستر تکنولوژیکی	
شرایط مداخله‌گر	شرایط مداخله‌گر کوتاه‌مدت	تعهد مدیران ارشد	
		برخورداری از دیدگاه استراتژیک	
	شرایط مداخله‌گر بلندمدت	فرهنگ‌سازی مناسب	
		اعتماد و اعتمادپذیری	
پدیده اصلی و ابعاد آن	ابعاد فنی پدیده	فناوری اطلاعات و ارتباطات	
		مدیریت اطلاعات/اطلاعات الکترونیک	
	ابعاد اجتماعی پدیده	مسئولیت و مسئولیت‌پذیری	
		شفافیت	
		عدالت‌محوری	
		پاسخ‌گویی	
	ابعاد اجتماعی - فنی پدیده	اقدامات ساختاری	اجماع‌محوری
			عملیات الکترونیک
	اقدامات	اقدامات نهادی	کوچک‌سازی بخش دولت
			مهندسی مجدد فرایندها
پیامدها		پیامدهای درون‌سازمانی	تحقق مشارکت یکسان و برابر مدنی
	رابطه مناسب با ذینفعان		
	پیامدهای برون‌سازمانی	بهبود اثربخشی و کارایی	
		بهبود ارتباطات سازمانی	
		افزایش یکپارچگی الکترونیک	
		همکاری، هماهنگی و تشریک مساعی	

## مرحله دوم؛ اعتبارسنجی تئوری و مدل حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش

### الکترونیک ایران

در بخش دوم، به منظور ارزیابی اعتبار تئوری پیشنهادی از روش پرسشنامه استفاده شده است تا بتوان ضمن بومی‌سازی مدل مفهومی ساخته شده در مرحله اول، به بررسی، توصیف عمیق و تعیین وضعیت هر یک از کدهای نهایی استخراج شده به عنوان یک بعد از مدل نهایی تحقیق (مدل حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران) با تأکید بر آموزش الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران پرداخت. در واقع باید به این سؤال پاسخ داده شود که آیا ابعاد استخراج شده به حوزه آموزش الکترونیک مربوط می‌شوند یا نه؟ برای پاسخ به این سؤال، مدل ثانویه به وجود آمده از مراحل روش شناسی فراترکیب و نظریه برخاسته از داده‌ها، در مرکز آموزش الکترونیک دانشگاه تهران (اصلی‌ترین مرکز آموزش الکترونیک بین دانشگاه‌های کشور) ارزیابی می‌شود. هدف اجرای این مرحله از تحقیق، علاوه بر اعتبارسنجی مدل تعیین عوامل خاص موضوع حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک، تعیین میزان اهمیت هر یک از عوامل و رتبه‌بندی آنها با توجه به نظر خبرگان، صاحب‌نظران، سیاست‌گذاران و دست‌اندرکاران پدیده حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران است. برای اجرای این مرحله باید دو گام به شرح زیر طی کرد:

۱. بررسی نرمال بودن متغیرهای پرسشنامه (بررسی وضعیت نرمال بودن هر یک از کدهای نهایی استخراج شده)، اجرای آزمون کلموگوروف-اسمیرنوف: قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیه‌ها، باید وضعیت نرمال بودن متغیرهای تحقیق با اجرای آزمون کلموگوروف-اسمیرنوف بررسی شود. نتایج نشان می‌دهد کلیه کدهای نهایی استخراج شده غیرنرمال‌اند. بنابراین از آزمون‌های ناپارامتریک، یعنی آزمون علامت برای آمار استنباطی استفاده می‌شود.
۲. بررسی نظر خبرگان، صاحب‌نظران، سیاست‌گذاران و دست‌اندرکاران در رابطه با هریک از متغیرهای ارائه شده (بررسی، تحلیل و تعیین وضعیت هر یک از کدهای نهایی استخراج شده به عنوان یک بعد از مدل نهایی تحقیق)، اجرای آزمون علامت: حال به بررسی این موضوع پرداخته می‌شود که آیا کدهای نهایی ارائه شده در پرسشنامه از نظر خبرگان، متخصصان، سیاست‌گذاران و دست‌اندرکاران پدیده مطالعه شده تأیید می‌شوند یا نه. نتایج مرحله دوم آمار استنباطی، به تأیید (حضور) یا رد (عدم حضور) هر یک از ابعاد مدل حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران منجر می‌شود. این نتایج در جدول ۱۰ خلاصه شده‌اند.

همچنین شکل ۲ مدل نهایی تبیین فرایند حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران را بعد از نظرخواهی (پیمایش) از خبرگان مرکز آموزش الکترونیک دانشگاه تهران نشان می‌دهد.

جدول ۱۰. ابعاد فرایند حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران

مقوله کلی	مفهوم	کدهای نهایی استخراج شده
شرایط علی	شرایط علی داخلی	تجدید ساختار
		پیدایش دولت الکترونیک
		انتظارات جدید شهروندان و منابع انسانی بخش دولت
	شرایط علی خارجی	مخاطبان و مخاطب‌محوری
		ظهور پدیده کسب‌وکار الکترونیک و تجارت الکترونیک
		واکنش فعالانه نسبت به روند تغییرات و تحولات جهانی
شرایط زمینه‌ای	شرایط زمینه‌ای خرد	کیفیت قوانین و مقررات
		عوامل اقتصادی و مالی
	شرایط زمینه‌ای کلان	عوامل اجتماعی و فرهنگی و تاریخی
		عوامل زیرساختی و فناوری
		شرایط و بستر بین‌المللی
شرایط مداخله‌گر	شرایط مداخله‌گر کوتاه‌مدت	تعهد مدیران ارشد
		دیدگاه و برنامه‌ریزی استراتژیک
	شرایط مداخله‌گر بلندمدت	اعتماد
		فرهنگ‌سازی مناسب
پدیده اصلی و ابعاد آن	ابعاد فنی پدیده	فناوری اطلاعات و ارتباطات
		کیفیت اطلاعات/اطلاعات الکترونیک
		تعامل/تبادل/تبدیل اطلاعات
		فراگیربودن
	ابعاد اجتماعی پدیده	مسئولیت‌پذیری
		شفافیت
		عدالانه و منصفانه
		پاسخ‌گویی
		حق اظهارنظر

ادامه جدول ۱۰

مقوله کلی	مفهوم	کدهای نهایی استخراج شده
	ابعاد اجتماعی - فنی پدیده	عملیات الکترونیک
		مشارکت/مشارکت استراتژیک/ مشارکت الکترونیک
		مشاوره/مشاوره الکترونیک
		دموکراسی/دموکراسی الکترونیک
		نظارت الکترونیک
	اقدامات ساختاری	مهندسی مجدد فرایندها
		تمرکززدایی
		مدیریت منابع انسانی
اقدامات	اقدامات نهادی	توانمندسازی و تفویض اختیار
		مدیریت تغییر
		تحقق مشارکت یکسان و برابر مدنی
		رابطه مناسب با ذی نفعان
پیامدها	پیامدهای درون سازمانی	اثر بخشی و کارایی
		ارتباطات
		خدمات/ خدمات الکترونیک
		مستندات الکترونیک
	پیامدهای برون سازمانی	همکاری، هماهنگی و تشریک مساعی
		اخلاق و اخلاق مداری
		افزایش یکپارچگی الکترونیک



### مقایسه تحقیق حاضر با تحقیقات گذشته

همان‌طور که پیش از این بیان شد، رویکردها، مدل‌ها و چارچوب‌های زیادی درباره حکمرانی و حکمرانی الکترونیک وجود دارد، اما در زمینه حکمرانی خوب الکترونیک با تأکید بر حوزه آموزش الکترونیک، پژوهش‌های اندکی اجرا شده است. در اینجا به مواردی از سوابق تحقیقات انجام‌شده در داخل و خارج اشاره می‌شود:

مصطفی اعلائی اردکانی (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «سنجش شاخص‌های حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک در آن»، شاخص‌های حکمرانی خوب را در سطح خرد (سطح سازمانی) بررسی و ارزیابی کرده است. روش اجرای این پژوهش کیفی نیست، اما از نظر ماهیت توصیفی است و برای تشریح و تبیین وضعیت متغیرهای پژوهش و گردآوری داده‌ها، روش پیمایشی را به کار برده است.

فرزانه الیاسی (۱۳۹۱) پژوهشی را با عنوان «تأثیر عوامل فرهنگی و فنی بر حکمرانی الکترونیک» با هدف کاربردی اجرا کرده است و به‌منظور دستیابی به اهداف تحقیق، داده‌های لازم را از طریق پرسشنامه و به‌روش نمونه‌گیری خوشه‌ای جمع‌آوری کرده است.

ماتیاس فینگر و گائله پکود (۲۰۰۳) در مقاله‌ای با عنوان «از دولت الکترونیک تا حکمرانی الکترونیک؟ به سوی یک مدل از حکمرانی الکترونیک»<sup>۱</sup>، با دید کیفی مدل مفهومی حکمرانی خوب الکترونیک پژوهش خودشان را با تعاریف و ویژگی‌های جاری و مفهوم‌سازی حکمرانی الکترونیک مقایسه کرده‌اند.

عباسی شاهکوه، عبدالهی، فسقری، آزادنی (۲۰۰۹) که همگی از محققان مرکز تحقیقات مخابرات ایران هستند، در مقاله‌ای با عنوان «چارچوب مبتنی بر آینده‌پژوهی برای برنامه‌ریزی استراتژیک دولت الکترونیک»<sup>۲</sup> از متدولوژی چندمرحله‌ای یا به نوعی از رویکرد فراترکیب (متاستز) استفاده کردند.

گروه مشاوره‌ای گارتنر (۲۰۱۰) مدلی را برای پیاده‌سازی حکمرانی الکترونیک مطرح کرده است. این مدل که با نام «مدل بلوغ پیاده‌سازی حکمرانی الکترونیک گارتنر»<sup>۳</sup> شناخته می‌شود، مراحل پیشرفت حکمرانی الکترونیک را در محیط‌های به‌کار گرفته‌شده نشان می‌دهد و استراتژی‌ها و سایر عواملی را که موجب موفقیت هر مرحله می‌شود، شناسایی می‌کند.

1. From e-Government to e-Governance? Towards a Model of e-Governance

2. A Foresight based Framework for E-Government Strategic Planning

3. E-Governance Maturity Model (Gartner)

مقیمی، اعلائی اردکانی، سید امیری، دستوریان (۲۰۱۳) در مقاله‌ای با عنوان «دولت الکترونیک و حکمرانی خوب در ایران»<sup>۱</sup> با رویکرد توصیفی / قیاسی، رابطه بین دولت الکترونیک و ویژگی‌های حکمرانی خوب در ایران را بررسی کرده‌اند. در جدول ۱۱ یافته‌ها و ویژگی‌های مشابه مدل پیشنهادی این تحقیق با تحقیقات گذشته مقایسه شده است.

جدول ۱۱. مقایسه یافته‌ها و ویژگی‌های مشابه مدل پیشنهادی این تحقیق با تحقیقات خارجی گذشته

ویژگی‌ها	جامعیت	فرآیندی بودن	سطوح بررسی	پیچیدگی	سطح مدل	رویکرد رفتاری (اجتماعی)	رویکرد طراحی (فنی)	مدل روابط بین عوامل	مدل پویا و نه ایستا	میزان تبیین پدیده	بخش آموزش الکترونیک	روش تحقیق آمیخته	میزان به کارگیری
تحقیقات گذشته													
A Foresight based Framework for E-Government Strategic Planning	✓	✓				✓	✓						
Gartner's Four Phases of E-Governance Model	✓				✓								
Electronic Governance for Sustainable Development — Conceptual framework and state of research			✓			✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
New Information an Communication Technologies (NICTs)												✓	
OECD	✓			✓		✓					✓		✓
همه‌پرسی در حکمرانی الکترونیک		✓			✓						✓		
شهروند محور حکمرانی الکترونیک											✓		✓
پژوهش حاضر	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓

سابقه محدود تحقیقات این حوزه نشان‌دهنده جدید بودن موضوع و شکاف تحقیقاتی در این حوزه است. پس از بررسی و مرور ادبیات تحقیق، در جمع‌بندی کلی می‌توان گفت که این

1. Electronic government and good governance in Iran



پژوهش به دلایل زیر نسبت به تحقیقات معدود داخلی و خارجی، دارای نوآوری‌ها و امتیازهایی است:

۱. بعضی از این تحقیقات در حد بررسی و مطالعه هستند و خیلی عمیق به مسئله تحقیق وارد نشده‌اند.
۲. بیشتر این تحقیقات موضوع حکمرانی، حکمرانی خوب و دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک را بررسی کرده‌اند و کمتر به موضوع حکمرانی خوب الکترونیک با تأکید بر آموزش الکترونیک پرداخته‌اند.
۳. پژوهش‌های موجود به بستر تئوریک، نظریه‌پردازی و مدل‌سازی موضوع حکمرانی خوب الکترونیک وارد نشده‌اند و دیدگاه‌های فلسفی کمی در این خصوص مطرح شده است.
۴. در تحقیقات گذشته هیچ مدل و چارچوبی برای حکمرانی خوب الکترونیک در ایران طراحی نشده است.
۵. هدف، رویکرد یا روش‌شناسی تحقیقات قبلی با موضوع و دامنه این کار تحقیقی تفاوت دارد، روش‌شناسی‌های محققان قبلی، بیشتر از نوع کمی است و به ندرت به روش‌شناسی کیفی وارد شده‌اند.
۶. تحقیقات گذشته بیشتر از جنبه فنی و براساس رویکرد علم طراحی (نه براساس رویکرد رفتاری) به این موضوع پرداخته‌اند.
۷. تاکنون برای شناخت این پدیده مدل فرایندی که بتواند روابط پویای بین متغیرهای تأثیرگذار را در نظر بگیرد، ارائه نشده بود، در این تحقیق تلاش شد براساس تفسیر مجدد مفاهیم یادشده، هم در تجربه‌های عملی و هم در تحقیقات علمی، پدیده حکمرانی خوب الکترونیک براساس رویکردی جامع و سیستمی، تبیین شود.

### **دانش‌افزایی تحقیق**

علاوه بر تفاوت‌هایی که از لحاظ روش‌شناسی بین پژوهش حاضر و تحقیقات مشابه در این زمینه وجود دارد، مهم‌ترین دانش‌افزایی و نوآوری‌های این پژوهش به شرح زیر است:

۱. این پژوهش بیشتر از رویکرد و زمینه به کارگیری فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی به موضوع حکمرانی نگریسته است.
۲. به دلیل تغییر رویکردهای حاکم در زمینه مدیریت و فناوری اطلاعات، مقوله حکمرانی خوب الکترونیک در این پژوهش از یک سو نظریه‌پردازی و از سوی دیگر مدل‌سازی شده است.

۳. این پژوهش بر اهمیت و جایگاه حوزه آموزش الکترونیک در موضوع حکمرانی خوب الکترونیک تمرکز کرده و به تبیین آن پرداخته است.
۴. این پژوهش دیدگاه‌های فلسفی و پایه‌های تئوریک مقوله حکمرانی خوب الکترونیک را با تأکید بر آموزش الکترونیک مطرح کرده است.
۵. دیدگاه چندبعدی یکی از ویژگی‌های اساسی این تحقیق است. از لحاظ اجزای مدل، عوامل زیادی در کانون توجه قرار گرفت و کمابیش تمام این ابعاد در مدل لحاظ شد.
۶. یکی از نوآوری‌های علمی این پژوهش این است که با توجه به مدل پیشنهادشده، تبیین و نظریه‌پردازی در حوزه حکمرانی خوب الکترونیک با رویکرد آموزش الکترونیک امکان‌پذیر شده است. شایان ذکر است که نظریه، گزاره‌ای تعریف می‌شود که توانمندی تبیین پدیده، پیش‌بینی حالات و کنترل اعمال و رفتار آن را دارد.

### پیشنهادها

با توجه به اینکه مدل پیشنهادی پژوهش حاضر، دربردارنده سطوح تحلیلی مختلفی است، تلاش شده است بر اساس تحلیل یافته‌ها، پیشنهادهای کاربردی جداگانه و مشخصی برای هر یک از ذی‌نفعان مدل، شامل سیاست‌گذاران، دست‌اندرکاران اجرایی و مدیران، ارائه شود:

الف) پیشنهادهای کاربردی و اجرایی به سیاست‌گذاران

- تهیه طرح جامع و نقشه راهی برای عملیاتی‌شدن حکمرانی الکترونیک؛
- پشتیبانی‌های سیاسی اقتصادی مالی و اجتماعی لازم برای تحقق حکمرانی خوب؛
- پشتیبانی‌های فنی و فناوری لازم برای تحقق حکمرانی الکترونیک؛
- توسعه فناوری‌های جدید و استانداردهای بین‌المللی و الزام به‌کارگیری آنها در سازمان‌های دولتی، خصوصی و جامعه مدنی؛
- حل مسائل قانونی، وضع قانون و کاهش تأثیر تغییر و تحولات سیاسی کشور بر تحقق حکمرانی خوب الکترونیک؛
- توسعه زیرساخت شبکه مخابراتی و اطلاعاتی؛
- توافق مشترک با سازمان‌های بین‌المللی به‌منظور استفاده از بهترین تجربه‌ها و استانداردهای مشترک در پروژه‌های حکمرانی الکترونیک.

ب) پیشنهادهای کاربردی و اجرایی به دست‌اندرکاران

- تبیین اهداف، اصول و ارزش‌های حاکم بر موضوع حکمرانی خوب الکترونیک؛

- تعیین شفاف وظایف و مسئولیت‌های هر یک از بخش‌های سه‌گانه پدیده حکمرانی خوب الکترونیک؛
- تعیین شاخص‌ها و معیارهای سنجش موقعیت و موفقیت موضوع حکمرانی خوب الکترونیک؛
- تهیه برنامه و الگوی تجاری مناسب برای حکمرانی خوب الکترونیک؛
- تقسیم کار و تخصیص منابع مالی کافی به تمام سازمان‌های ذی‌نفع، به‌منظور توسعه زیرسیستم‌های لازم با در نظر گرفتن اصول و استانداردهای مشترک تعیین شده توسط متولیان موضوع حکمرانی خوب الکترونیک؛
- شناسایی قوانین و مقررات لازم به‌منظور یکپارچه‌سازی، هماهنگ‌سازی و ساده‌سازی شرایط، روندها، جریان‌های اطلاعاتی و مدارک در موضوع حکمرانی خوب الکترونیک.

ج) پیشنهادهای کاربردی و اجرایی به مدیران

- تبیین اهداف روشن برای سازمان‌ها برای برخورداری از حکمرانی خوب الکترونیک؛
- در نظر گرفتن بودجه مالی توسط سازمان‌ها برای تحقق پدیده حکمرانی خوب؛
- ایجاد ساختار سازمانی انعطاف‌پذیر و غیرسلسله‌مراتبی برای تحقق پدیده حکمرانی خوب؛
- تقویت روحیه کار تیمی و حمایت مدیریت عالی سازمان از حکمرانی خوب الکترونیک؛
- افزایش روحیه اعتماد و تعهد سازمانی و مدیریتی درخصوص تحقق پدیده حکمرانی خوب الکترونیک.

## References

- Abbasi Shahkooh, K., Abdollahi, A., Fasanghari, M. & Azadnia, M. (2009). *A Foresight based Framework for E-Government Strategic Planning. Journal of Software*, 4(6): 544-549. (in Persian)
- Australia Sport Committee (2011). *E-governance: Overcoming Obstacles Through Effective Human Resource Management Strategies. Adopting E-governance Journal*, 3 (4): 7-11.
- Butler, T., Feller J., Pope, A., Barry P. & Murphy C. (2005). *E-Governance: Challenges and opportunities*. 7-9 June 2005. Florence-Italy.
- Carbin, Y. & Strauss, A. (1990). Grounded Theory Research: Procedures, Canons and Evaluative Criteria. *Qualitative Sociology*, 13(1): 3-21.

- E-Governance Project Team (2013). *E-Governance Taking the Next Step at the Local Level*. Prepared by the E-Governance Project Team.
- Estevez, E. & Janowski, T. (2013). Electronic Governance for Sustainable Development- Conceptual framework and state of research. *Government Information Quarterly*, 6(30): 21-28.
- Fellintt, R. (2006). Qualitative meta-synthesis: a question of dialoguing with texts. *Journal of Advanced Nursing*. 53 (3): 21-23.
- Finger, M. & Pecoud, G. (2003). *From e-Government to e-Governance? Towards a Model of e-Governance*. EPFL (Swiss Federal Institute of Technology) Lausanne, Switzerland.
- Gronlund, A. & Horan, T.A. (2004). Introducing E-Gov: History, Definitions and Issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15(4): 32-37.
- Hirst, P. (2000). *Democracy and Governance in Pierre John. Debating Governance: Authority, Steering and Democracy*. UK: Oxford University Press.
- Huther, J. W. & Shah, G.B. (2010). *Applying a Simple Measure of Good Governance*. Newbury Park, CA: Sage.
- Kaufmann, D. (2009). *Aggregating Governance Indicators*. Policy Research Working Paper, 5 (2195): 13-16.
- Keskin, L. & Kousa, P. (2006). The Use Of Information and Communication Technologies in E-GOVERNANCE Models. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*. 1 (1): 4-7.
- Kvale, S. (1983). The qualitative research interview: a phenomenological and a hermeneutical mode fo understanding. *Journal of Phenomenological Psychology*, 171(96): 175.
- Lail, B. (1999). *Information and Communication Technologies for Improved Governance*. African Development Forum ADF. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ministry of Communication & IT (2010). *Business Intelligence and E-Governance*. National Informatic Centre of Department of Information Technology of Ministry of Communication & IT, New Delhi – 110003.
- Moghimi, M. & Alaei Ardakani, M. (2011). Measuring good governance factors and e-government role in enhancing it. *Quarterly Journal of Information technology management*, 3(8): 171-188. (in Persian)

- Moghimi, S. M., Alaei Ardakani, M., Seyyed Amiri, N. & Dastourian, B. (2013). Electronic government and good governance in Iran. *African Journal of Business Management*, 7(7): 123-133.
- Mohammadian, A. (2014). *A model for Networkability of organizations in inter-organizational networks by ICT based on system approach*. A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree of Doctor of Philosophy in System Management, University of Tehran.
- Nijkamp, P. & Cohen-Blankshtain, G. (2009). The Importance of ICT for Cities: e-Governance and Cyber Perceptions. *Government Information Quarterly*, 8(43): 26-31.
- Okot-Uma, R. W.O. (2010). *Electronic Governance: Reinventing Good Governance*. Retrieved from: <http://mipan.info/pdf/UMA/7.pdf>.
- Periakaruppan, P. (2010). *Implementation of E- Governance in Madurai City Municipal Corporation*. Department of Political Science of School of Social Sciences of Madurai Kamaraj University, Madurai, Tamilnadu, INDIA.
- Praveen, K. (2008). Public Sector Governance Reform: The World Bank's Framework. *International Journal of Public Sector Management*, (21)5: 556-567.
- Rama, R. (2003). Electronic Governance: Lessons from Experiences. *Newsletter*, 13(1): 7-8.
- Rowlinson, M. (2008). Strategy, Structure and Culture of Electronic Learning. *Journal of Management Studies*, 32(2): 45-51.
- Sandelowski, M. & Barroso, J. (2003). Toward a Meta synthesis of Qualitative Findings on Motherhood in HIV-Positive Women. *Research in Nursing & Health*, 26(2): 153-170.
- Sandelowski, M. & Barroso, J. (2007). *Handbook for Synthesizing Qualitative Research*. New York: Springer.
- Sandelowski, M., Docherty, S. & Emden, C. (1997). Qualitative Metasynthesis: Issues and Techniques. *Research in Nursing and Health*, 20(4): 365-371.
- Smith, D. & Politowski, D. (2008). *Good Governance as Risk-Based Management Systems Approach to Internal Control*. Second Edition, London, Published BSI.
- Van Donge, J. K. (2008). *The Plundering of Zambian Resources by Frederick Chiluba and his Friends: A Case Study of The Interaction Between*

*National Politics and The International Drive Towards Good Governance*. Published by Oxford University Press on behalf of Royal African Society.

Zimmer, L. (2004). Qualitative meta-synthesis: a question of dialoguing with texts. *Journal of Advanced Nursing*. 53 (3): 34-39.

Zwahr, T. & Finger, M. (2010). *Enhancing the e-Governance Model: Enterprise Architecture as a Potential Methodology to build a Holistic Framework*. Competence Centre e-Governance, EPFL, Lausanne, 1015, Switzerland.