

## سنجش میزان تأثیر رویکرد قابلیت بر توسعه‌ی دولت الکترونیکی

بهروز زارعی<sup>۱</sup>، فاطمه ثقفی<sup>۲</sup>، لیلا زرین<sup>۳</sup>

**چکیده:** در رویکرد قابلیت، مفاهیم توسعه و توسعه‌نیافتگی و ابزار تحقق آن با رویکردهای رایج متفاوت است. تنها انسان‌هایی که قابلیت‌های فردی و شرایط محیطی برایشان فراهم است، پیام‌آور توسعه هستند. این رویکرد در ادبیات برنامه‌ریزی کشور ما مغفول مانده و می‌تواند باعث رفع چالش‌های توسعه‌ی دولت الکترونیکی شود. در این پژوهش از روش توصیفی - پیمایشی و ابزار پرسش‌نامه برای جمع‌آوری نظر خبرگان استفاده شده است. ابتدا چالش‌های عمده در توسعه‌ی دولت الکترونیکی شناسایی شده‌اند. سپس مدل‌های رویکرد قابلیت و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر آن، استخراج و دسته‌بندی شده‌اند. سپس میزان تأثیرات قابلیت‌های انسانی بر چالش‌های دولت الکترونیک با استفاده از ماتریس خانه‌ی کیفیت، بررسی و با روش آنتروپی شانن رتبه‌بندی شده‌اند. نتایج نشان داد که در توسعه‌ی دولت الکترونیک، توجه به قابلیت‌های مردم در کنار توجه به نظرات دولت می‌تواند کارساز باشد. قابلیت‌های مهم عبارتند از: توانایی ایجاد محیط آزاد در جامعه‌ی اطلاعاتی و دسترسی به اطلاعات، توانایی فراگیری سواد الکترونیکی، توانایی ارائه‌ی خدمات با کیفیت الکترونیکی، توانایی احقاق حق در محیط الکترونیکی.

**واژه‌های کلیدی:** رویکرد قابلیت، دولت الکترونیکی، توسعه‌ی انسانی، نظریه‌ی ذینفعان، QFD.

۱. دانشیار دانشکده‌ی کارآفرینی دانشگاه تهران، تهران، ایران

۲. استادیار دانشکده‌ی علوم و فنون نوین دانشگاه تهران، تهران

۳. کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی قروه، سنندج، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۰۸/۲۷

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۱/۱۱/۲۴

نویسنده مسئول مقاله: فاطمه ثقفی

E-mail: fsaghafi@ut.ac.ir

## مقدمه

کشورهای مختلف با اهداف متفاوتی دولت الکترونیکی را در کشور خود اجرا کرده‌اند. توسعه‌ی دولت الکترونیکی در کشورها، نیازمند مدلی متناسب با شرایط محیطی، ساختارهای داخلی و امکانات بالقوه و بالفعل موجود در آن کشور است. مطالعه‌ی مدل‌های توسعه‌ی دولت الکترونیکی، نشان داد که اغلب آنها توسعه‌ی دولت الکترونیکی را در حد مدل ارائه‌ی خدمت مورد توجه قرار داده‌اند و از توصیف توسعه‌ی سیاسی - اجتماعی دولت الکترونیکی باز مانده‌اند. دولت الکترونیکی، فناوری‌بنیان است و بدون جلب نظر و حمایت نیروی انسانی ماهر و آموزش دیده، قابل پیاده‌سازی نیست. در مدلی که برای توسعه‌ی دولت الکترونیکی در ایران ارائه شده است (ثقفی و دیگران، ۱۳۹۰)، ذینفعان دولت الکترونیکی، به‌عنوان بستر اصلی توسعه‌ی دولت الکترونیکی در نظر گرفته شده‌اند. در این مدل مدیریت، یکپارچه‌سازی، کنترل، ارزیابی و بازنگری، در تمام گام‌ها دخالت دارند و فرصت‌های بلندمدت برای توسعه‌ی دولت الکترونیکی با استفاده از آینده‌نگری به‌دست می‌آیند. نکته‌ی دیگر در این مدل آن است که به موازات توسعه‌ی ارائه‌ی خدمات، توسعه‌ی سیاسی و فرهنگ‌سازی نیز انجام می‌شود. این مدل نشان می‌دهد، برخی مؤلفه‌ها در طول زمان توسعه می‌یابند. این مؤلفه‌ها همان مواردی هستند که با توسعه‌ی نیروی انسانی و جلب اعتماد او مرتبط هستند. این دیدگاه و در کنار آن، وجود حلقه‌های بازخورد، سبب شده مدل فوق، مدلی پویا بوده و تنها برای مدت زمان محدودی در آینده طراحی نشده باشد.

با این حال، پیاده‌سازی موفق دولت الکترونیک، امری ساده و آسان نیست و نمی‌توان آن را در دوره‌ی زمانی کوتاه عملی ساخت. موانع عمده‌ی موجود در راه توسعه و استقرار دولت الکترونیک عبارتند از: نبود زیرساخت‌های مناسب به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات شامل، دانش‌افزار، سخت‌افزار، نرم‌افزار؛ مسائل مربوط به امنیت و حفظ حریم شخصی افراد؛ موانع سازمانی، فرهنگی و مدیریتی و هزینه‌های اجرایی آن (Luk, 2009; Al-Busaidy and Weerakkody, 2009). علاوه بر آن، نبود ره‌نگاشت و برنامه‌ی بلندمدت برای توسعه از یک سو و تمرکز به برنامه‌های کوتاه‌مدت زودبازده اما غیر یکپارچه از سوی دیگر، باعث کندی روند توسعه‌ی دولت الکترونیکی شده است. در دنیای رقابتی، مزیت افراد بر مبنای قابلیت آنها سنجیده می‌شود و به درآمد آنها وابسته نیست. افراد بر اساس توانایی‌هایشان در مدیریت زندگی و مهار بحران آن، مورد قضاوت قرار می‌گیرند. نظریه‌ی قابلیت در بطن خود این ایده را دنبال می‌کند که تعیین کند، مردم چه کارهایی می‌توانند انجام دهند و چه کارهایی را در عمل انجام می‌دهند. در این دیدگاه برخورداری از قابلیت دو جنبه دارد، به فرد امکان دست یافتن به زندگی دلخواه را عطا می‌کند و مانع سقوط فرد در شرایط بحران می‌شود (محمودی، ۱۳۸۵). در این نوشتار، ابتدا انگیزه

و هدف از سنجش تأثیر رویکرد قابلیت بر توسعه‌ی دولت الکترونیکی بیان می‌شود. در ادامه رویکرد قابلیت و چالش‌های دولت الکترونیکی بررسی می‌شوند. در ادامه روش پژوهش و نحوه‌ی سنجش و یافته‌های پژوهش بیان خواهد شد.

### بیان مسئله

گسترش آزادی‌هایی حقیقی یا به تفسیری دیگر، قابلیت‌های انسانی که شهروندان برای تعقیب هدف‌های باارزش خود در اختیار دارند، به‌عنوان جنبه‌ی اصلی فرآیند توسعه در نظر گرفته می‌شود (کاکس و دیگران، ۱۳۸۲). دولت الکترونیک، نه تنها روش ارائه‌ی خدمات از سوی سازمان‌های دولتی را متحول می‌کند، بلکه روابط اساسی بین دولت و شهروندان را نیز تغییر خواهد داد (کریمی و دیگران، ۱۳۸۵؛ روشندل و دیگران، ۱۳۹۰). این روابط می‌تواند بر قابلیت‌های انسانی تأثیرگذار باشد. بنابراین به نظر می‌رسد، توجه به رویکرد قابلیت می‌تواند باعث بهبود توسعه‌ی دولت الکترونیکی در ابعاد مختلف شده و از سوی دیگر، توسعه‌ی دولت الکترونیکی نیز باعث ارتقای قابلیت‌های مردم شود (مقیم‌ی و اعلائی، ۱۳۸۵)؛ زیرا رویکرد قابلیت، به افزایش دانش و توانایی‌های مردم مربوط می‌شود (Oosterlaken, et al 2009). رشد اقتصادی و توسعه، می‌تواند با تمرکز بر توسعه‌ی انسانی ایجاد شود. براساس گزارش‌های توسعه‌ی انسانی، توسعه‌ی انسانی فرآیند آزادی و گسترش انتخاب‌های افراد در فراهم شدن زندگی سالم و طولانی، آموزش، برخورداری از استانداردهای مطلوب زندگی و انتخاب‌های بیشتر شامل آزادی‌های سیاسی، حقوق انسانی تضمین شده و عزت نفس است (Robeyns, 2003). رویکرد قابلیت تمام جنبه‌های رفاه انسانی را پوشش می‌دهد. موفقیت‌های برنامه‌های توسعه را نمی‌توان فقط برحسب اثر آنها بر درآمدها و تولید مورد قضاوت قرار داد، باید توجه خود را به زندگی مطلوب مردم در آینده معطوف داشت (کاکس و دیگران، ۱۳۸۲). تعریف توسعه و توسعه‌نیافتگی و نیز ابزار تحقق توسعه و درنهایت معیار ارزیابی توسعه در رویکرد قابلیت، کاملاً متفاوت از رویکردهای رایج به توسعه است. در این رویکرد گسترش دامنه‌ی آزادی و انتخاب انسان‌ها و فرآیند روبه‌گسترش آن، همان هدف نهایی توسعه است (محمودی، ۱۳۸۲). با این رویکرد انسان آزاد و توانمند باید توانایی رفع چالش‌های دولت الکترونیک را داشته باشد. این پژوهش نخست با مطالعه‌ی اکتشافی و عمیق روی رویکرد قابلیت و چالش‌های توسعه‌ی دولت الکترونیکی، آنها را شناسایی کرده و ارتباط بین آنها را بر مبنای مطالعه‌ی مقاله‌های موجود کشف می‌کند. در ادامه با تحلیل دستاوردها به این پرسش پاسخ خواهد داد که رویکرد قابلیت تا چه حد

می‌تواند باعث مرتفع کردن چالش‌های توسعه‌ی دولت الکترونیکی شود. این سؤال شامل سؤال‌های فرعی زیر است:

- چالش‌های مؤثر برای برآورده کردن خواسته‌های مشتریان دولت الکترونیک کدامند؟
- مهم‌ترین قابلیت‌های رویکرد قابلیت کدامند؟ (اولویت‌بندی)
- آیا با به کارگیری دیدگاه رویکرد قابلیت، چالش‌های دولت الکترونیک کاهش می‌یابد؟

### پیشینه‌ی پژوهش

#### پیشینه‌ی نظری

دولت الکترونیکی به‌طور بالقوه به بهبود رابطه بین دولت و مردم به‌وسیله‌ی تعاملات روان‌تر، آسان‌تر و کارا تر کمک می‌کند (Zarei et al., 2008). چالش‌های زیادی در زمینه‌ی توسعه و پیاده‌سازی دولت الکترونیک وجود دارد. البوسیدی در مقاله‌ی خود برخی از رایج‌ترین چالش‌ها در زمینه‌ی دولت الکترونیک را برپایه‌ی نظر محققان دیگر به بدین شرح بیان کرده است: چالش‌های، محرمانگی و امنیت، دسترسی، زیرساخت و قابلیت نیروی انسانی در زمینه‌ی فناوری اطلاعات (Al-Busaidy, 2009) و قابلیت اطمینان (Macintosh and Whyte, 2008). از آنجا که یکپارچگی سیستم‌ها مهم‌ترین بخش از بلوغ دولت الکترونیکی است، ادغام فناوری‌های مختلف بین نهادهای دولتی، بدون در نظر گرفتن استانداردهای تعاملی، یک مانع اصلی برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک است. در این زمینه استفاده از استانداردهای تعامل‌پذیری برای ساختن سیستم‌های دولت الکترونیک، انعطاف‌پذیری سیستم‌ها را برای ادغام با همدیگر افزایش خواهد داد (روشندل، ۱۳۹۰؛ Al-Busaidy, 2009). از آنجایی که هر جامعه نیازها و اولویت‌های مخصوص به خود دارد، استانداردهای یگانه‌ی جهانی، برای آماده کردن توسعه‌ی پروژه‌های دولت الکترونیک وجود ندارد (Sharifi and Manian, 2010). البوسیدی بیان می‌کند که محققانی همچون، رایلی (۲۰۰۳)، ایرانی و دیگران (۲۰۰۸) و بینان - دیویس (۲۰۰۷) بیان کردند که پیاده‌سازی موفق دولت الکترونیک، در گرو مرتفع کردن چالش‌ها است و موجب بهبود فرآیندها بین نهادهای دولتی و افزایش کارایی و مدیریت بهتر و ارائه‌ی بهتر خدمات عمومی می‌شود (Al-Busaidy, 2009).

نتایج به‌دست آمده در پژوهش البوسیدی و ویورکدی در کشور عمان، نشان داد که از دیدگاه کارکنان دولت، موضوعاتی مانند دسترسی، کارایی، قابلیت استفاده، امنیت و پوشیدگی اطلاعات موانعی برای استفاده‌ی شهروندان از خدمات دولت الکترونیک بوده است. ضمن اینکه رضایت شهروندان از این عوامل، می‌تواند باعث اطمینان و اعتماد آنها شود. این پژوهش رابطه‌ی قوی

بین چهار عامل مختلف دسترسی، کارایی، قابلیت استفاده و اطمینان را نشان داد و تأیید کرد که سه عامل نخست (دسترسی، کارایی و قابلیت استفاده) سطح بالاتری از اطمینان را در بین شهروندان ایجاد خواهند کرد (Al-Busaidy, 2009).

### پیشینه‌ی تجربی

مفهوم قابلیت، نخستین بار از سوی آمار تیاسن در اوایل دهه‌ی ۱۹۸۰ مطرح شد. وی با انتقاد از سایه‌ی سنگین عنصری به نام «درآمد» که کمابیش بر تمامی جنبه‌های اقتصادی، اعم از مباحث مطلوبیت، رشد، توسعه، فقر، نابرابری و مانند آن سایه افکنده است، تلاش کرد که نشان دهد نگاه محدود و ابزاری معطوف به درآمد در تحلیل‌های اقتصادی، مهم‌ترین علت عدم توفیق برنامه‌های توسعه و برنامه‌های سیاست اجتماعی معطوف به فقر و نابرابری است. درآمد محوری که به باور وی، درون‌مایه‌ی بسیاری از نظریه‌ها در حوزه‌های علوم اقتصادی و اقتصاد توسعه، فلسفه‌ی اجتماعی و علوم اجتماعی بوده است، از نارسایی‌های جدی در تبیین و تعریف و درنهایت ارزیابی و سیاست‌گذاری‌های مرتبط، رنج می‌برد (محمودی، ۱۳۸۵). به اعتقاد او، اهمیت و ارزش کالاها از آن روست که نیاز انسان‌ها را رفع می‌کند. بنابراین افراد با داشتن کالاهای یکسان، ممکن است مطلوبیت و رضایت یکسانی نداشته باشند و شخصی در عین ثروتمندی، ممکن است احساس بدبختی کند (محمودی، ۱۳۸۵). اگرچه برخی از اجزای «رویکرد قابلیت» ریشه در نوشته‌های ارسطو، آدام اسمیت، جان استوارت میل و مارکس دارد، اما به‌طور خاص، آمار تیاسن این رویکرد را طی سه دهه‌ی گذشته پایه‌ریزی کرد و نظریه‌ی جامعی پیشنهاد کرد که ایده‌ی وی مورد اقبال بسیاری از دانشمندان قرار گرفت (Robeyns, 2005). نگرش سن به اقتصاد رفاه، باعث شد جایزه‌ی نوبل به او تخصیص یابد. کارهای سن بیشتر در زمینه‌ی اندیشه برای صلح و امنیت بوده است (اشراقی، ۱۳۸۸). رویکرد قابلیت یک ساختار اصولی گسترده برای ارزیابی و تشخیص رفاه فردی و ترتیبات اجتماعی، طراحی سیاست‌ها و پیشنهادهایی درباره‌ی تغییرات اجتماعی در جامعه است که در نظریه‌های توسعه مرتبط با پیوند بین رشدگرایی و حمایت‌گرایی و نیز پیوند بین توسعه‌ی اقتصادی و توسعه‌ی سیاسی قابل طرح است (محمودی، ۱۳۸۵).

رویکرد قابلیت به‌طور عام بر آزادی‌های در دسترس و به‌طور خاص بر قابلیت‌ها و کارکردها متمرکز است. مهم‌ترین اجزای رویکرد قابلیت، قابلیت‌ها و کارکردها است (اشراقی، ۱۳۸۸؛ Robeyns, 2003; Zheng, 2007). دو تعریف از قابلیت‌های فردی ارائه شده است: (۱) قابلیت‌های فردی مجموعه‌ای از گزینه‌های  $n$  تایی از کارکردهایی هستند که انسان می‌تواند به آنها دست یابد، یا به بیان دیگر، راهکارهایی که در زندگی برای انسان باز هستند (Gasper ,

(2007). ۲) قابلیت یعنی، توسعه‌ی آزادی‌های مثبت برای انسان یا ارزش‌گذاری به آزادی‌های مثبتی که او بر اساس نتایج ارزش‌گذاری شده‌ی عقلانی در دسترسی به رفاه عینی پیدا می‌کند و او باید از میان آنها انتخاب کند (Gasper, 2007). سن بیان می‌کند که قابلیت یک فرد، ترکیب‌های گوناگونی از کارکردهایی است که فرد می‌تواند به آنها دسترسی داشته باشد (Robeyns, 2005) یا به بیان دیگر، آزادی‌ها و فرصت‌های ارزشمند با گزینه‌های مختلف برای انتخاب. قابلیت‌های پایه‌ای به فرصت‌های واقعی در اجتناب از فقر اشاره می‌کنند (Robeyns, 2003).

سن با تعبیر قابلیت به آنچه واقعاً مردم انجام می‌دهند، استدلال می‌کند که «چه بودن» و «چه کردن» انسان‌ها اهمیت محوری ندارد، آنچه مهم است، توانایی بالقوه افراد است برای انتخابی متفاوت از آنچه هستند و آنچه انجام می‌دهند (اشراقی، ۱۳۸۸). نگرش وی منجر به تفاوت نگاه به ماهیت توسعه و ارزیابی توسعه‌یافتگی شده است. اگر وضعیت اقتصادی و اجتماعی یک نفر بر حسب شاخص‌های معمول توسعه مناسب باشد، اما این وضعیت ناشی از اجبار و نه اختیار باشد، و اگر از دست دهد قادر به بازیابی آن نباشد، این فرد فقیر است. نکته‌ی جالب آنکه با توجه به تعریف سن از قابلیت، دست‌یابی به قابلیت نیست، بلکه امکان وجود آن در جامعه است (محمودی، ۱۳۸۵). قابلیت یک نوع قدرت است و با توجه به تعهد انسانی باید در جهت اصلاح جامعه باشد. قابلیت‌ها آزادی‌های واقعی و حقیقی هستند که مردم باید انجام دهند و باشند (Walker, et. al., 2009). در جدول شماره‌ی ۱ اجزای تعاریف قابلیت توسط صاحب‌نظران مختلف با هم مقایسه شده‌اند:

جدول ۱. مقایسه‌ی تعریف‌های واژه‌ی قابلیت

مرجع	محمودی، ۱۳۸۵	Gasper, 2007	Robeyns, 2005	اشراقی، ۱۳۸۸	Walker, et. al. 2009
وجود شرایط (فردی یا اجتماعی)	*				
گزینه‌های n تایی کارکردها	*	*	*		
انتخاب‌های انسانی و امکان دست‌یابی	*	*	*	*	
آزادی‌های مثبت و راهکارهای باز در زندگی		*			
آزادی و فرصت‌های ارزشمند و واقعی			*		*
توانایی‌های بالقوه			*	*	
فرصت‌های واقعی در اجتناب از فقر			*		
استفاده از قدرت در اصلاح جامعه					*
آنچه مردم باید انجام دهند و باشند				*	*

**آزادی و توسعه‌ی انسانی از دیدگاه رویکرد قابلیت:** آمارتیاسن، چارچوب مفهومی برای قابلیت ارائه داد که با قابلیت‌های انسان و آزادی ارتباط دارد (Herzwurm, Schockert, Pietsch, 2003). در بین طرفداران آزادی فردی، آزادی امری عادی است. آزادی در رویکرد قابلیت حقیقی و واقعی است. چارچوب رویکرد قابلیت، تصدیق می‌کند که اگر فرد نتواند بخواند یا بنویسد و یا امکان دسترسی به رسانه‌ها و دیگر ابزارها را برای شنیدن صدای اشخاص نداشته باشد، این فرد آزادی بیان زیادی ندارد (Kotan, 2010). سن آزادی را هم هدف توسعه و هم ابزاری برای توسعه می‌داند. آزادی‌هایی که سن از آنها نام می‌برد، آزادی‌های اساسی و ذاتی هستند، نه آزادی‌های رسمی و مصطلح. انواع آزادی‌هایی که سن نام می‌برد عبارتند از: ۱. آزادی‌های سیاسی؛ ۲. برخورداری از امکانات و تسهیلات اقتصادی؛ ۳. تضمین شفافیت؛ ۴. فرصت‌های اجتماعی و ۵. نظام حمایتی مناسب. نکته‌ی مهم آن است که این آزادی‌ها مکمل یکدیگر هستند (اشراقی، ۱۳۸۸). آزادی‌های سیاسی به تمام آن چیزهایی اشاره دارد که مربوط به حقوق مدنی و تعیین تکلیف برای افراد، اصول و مبانی حکومت است. تسهیلات اقتصادی، ناظر بر فرصت‌هایی است که افراد از آن به ترتیب بهره می‌برند تا منابع اقتصادی را برای اهداف مصرف یا تولید یا مبادله به کار گیرند. فرصت‌های اجتماعی دربرگیرنده‌ی ترتیباتی هستند که جامعه برای آموزش، بهداشت عمومی و غیره ایجاد می‌کند و در واقع، پیش‌نیاز بهره‌بردن از سایر آزادی‌ها هستند. شفافیت تضمین‌کننده‌ی فضای اعتماد میان جامعه است. نظام حمایتی نیز، آزادی است که تحت آن شبکه‌های تأمین اجتماعی برای جلوگیری از نابودی تهیدستان توسعه می‌یابند (سن، ۱۳۸۲). از آنجایی که این رویکرد با نام قابلیت شناخته شده است، درک مفهوم قابلیت نقش محوری در درک «رویکرد» دارد. در واقع قابلیت یک فرد به مجموعه فضای برداری متشکل از کارکردهایی است که فرد بالقوه می‌تواند آنها را اجرایی کند، اما بسته به اینکه چه نوع زندگی را برای خود ترجیح می‌دهد، یکی از این بردارها (کارکردها) انتخاب می‌شود (اشراقی، ۱۳۸۸). قابلیت‌ها می‌توانند برخورداری از سواد، آموزش، تغذیه‌ی کافی، سلامتی، مهارت و مانند آن باشند؛ اما آیا داشتن این ویژگی‌ها کافی است تا فرد بتواند موقعیت خود را تغییر دهد یا به زندگی دلخواه دست یابد؟ آیا در شرایط بحران برای جبران خسارت و جلوگیری از سقوط خود، ابزار فوق کافی است؟ آیا برخورداری از درآمد نمی‌تواند آن عناصر را در فرد جمع کند؟ (محمودی، ۱۳۸۵).

سن (۲۰۰۴) بیان کرده که قابلیت‌ها در زمان‌ها و مکان‌های مختلف متفاوتند. بنابراین سنجش قابلیت‌های انسانی، نیازمند چارچوب ارزیابی قابل انعطاف است (Costantini & Monni, 2009). کنوی و دیگران در پژوهش خود نه قابلیت پایه‌ای را در دو لایه مشخص کردند. در لایه‌ی اول قابلیت‌هایی که به‌طور مستقیم مربوط به سیاست‌گذاری عمومی هستند و

البته همیشه ثابت نیستند و در لایه‌ی دوم، شاخص‌های خاص هر قابلیت را تعیین کردند (Canoya, 2010). در جدول شماره‌ی ۲ فهرستی از قابلیت‌های معتبر با مراجع آنها آورده شده است. «قابلیت» توانایی دستیابی به موقعیت فردی یا اجتماعی و «کارکرد»، قابلیت بالفعل یا تحقق یافته یا دست یافتن به موفقیت فردی و اجتماعی است. تعابیر «بالقوه» برای قابلیت و «بالفعل» برای کارکرد، هر چند که تعابیری نارسا هستند، اما به درک مفهوم قابلیت‌ها و کارکردها کمک زیادی می‌کنند (محمودی، ۱۳۸۵).

جدول ۲. فهرست قابلیت‌های انسانی به روایت صاحب‌نظران

لیست قابلیت‌ها	مرجع
قابلیت‌های عمومی مرکزی نوسام که برای زندگی انسانی کامل لازم هستند، شامل ۱۰ طبقه است: ۱. زندگی؛ ۲. سلامت جسمانی؛ ۳. بی‌عیبی جسمی؛ ۴. حواس پنج‌گانه، تصور و تفکر؛ ۵. احساسات؛ ۶. وابستگی؛ ۷. منطق عملی؛ ۸. انواع دیگر؛ ۹. بازی؛ ۱۰. کنترل محیط خصوصی	Robeyns, 2005
سه قابلیت که توسط ولف و دی شلیت <sup>۱</sup> ذکر شده است: ۱. خوب بودن با دیگران؛ ۲. زندگی به شکل مطیع قانون و ۳. فهم قانون	Walker, et.al., 2009
در رویکرد قابلیت سن به این موارد اشاره شده است: رفاه، فقر، عاملیت و تنوع انسانی	اشراقی، ۱۳۸۸
با توجه به اظهارات سن قابلیت‌ها را در سه گروه تقسیم کرده‌اند: ۱. قابلیت‌های فردی؛ ۲. قابلیت‌های اجتماعی؛ و ۳. قابلیت‌های محیطی	Robeyns, 2003
۱. سلامتی و طول عمر؛ ۲. ایمنی (امنیت)؛ ۳. آموزش و پرورش؛ ۴. کنترل سطح زندگی؛ ۵. فعالیت‌های با ارزش و تولیدی (مولد)؛ ۶. کیفیت (چگونگی) تعامل اجتماعی؛ ۷. توانایی زندگی در محیط؛ ۸. فرهنگ و سرگرمی؛ ۹. برخورداری از حقوق ابتدایی	Canoya, et.al., 2010

آنچه زندگی را ارزشمند می‌کند، مجموعه کارکردهای یک انسان است. در واقع فرصت‌های ارزشمند او (قابلیت‌ها) یا آزادی‌های یک انسان است که به وی این امکان را می‌دهد تا زندگی مورد علاقه خود را انتخاب کند (Robeyns, 2005). فرد از میان گزینه‌های ارزشمند، گزینه‌ای را انتخاب می‌کند که برای وی ارزشمندتر است و اگر فردی به کارکردی دست یافته باشد و از آن راضی باشد، اگر در شرایط بحرانی مانند بلایای طبیعی، حوادث اجتماعی، سیاست‌های اقتصادی خاص، جز این کارکرد امکان دیگری برای وی فراهم نباشد، این فرد فقیر محسوب می‌شود (محمودی، ۱۳۸۵). با مقایسه‌ی اجزای مختلفی از کارکردها که توسط صاحب‌نظران ارائه شده، در مجموع می‌توان گفت کارکرد بر چه بودن‌ها و چه کردن‌ها در جهت ارزشمند ساختن زندگی

1. Wolff and De Shalit



افراد (Gasper, 2007)، دستیابی به قابلیت‌های فردی و اقدام در عرصه‌ی اجتماعی، تأکید بر موجودیت فرد، توانایی‌های بالفعل، تحقق یافتن قابلیت‌ها و کارهای انجام شده (Robeyns, 2005; Gasper, 2007) و انتخاب‌های دیگر برای زندگی مورد علاقه افراد (محمودی، ۱۳۸۵) دلالت دارد.

### روش پژوهش

این پژوهش از یک سو مطالعه‌ای اکتشافی است که در آن رویکرد قابلیت و سازه‌های آن بررسی و عوامل تأثیرگذار بر رویکرد قابلیت با استفاده از تحلیل محتوای متون مربوطه استخراج می‌شود. از سوی دیگر پژوهشی توصیفی - پیمایشی است؛ زیرا نتایج استخراج شده، در قالب پرسش‌نامه دسته‌بندی و برای دریافت نظر خبرگان ارسال می‌شود. برای تهیه‌ی پرسش‌نامه‌ی مذکور، ابتدا چالش‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیک با مرور ادبیات بررسی و دسته‌بندی می‌شود. در ادامه نقش رویکرد قابلیت بر چالش‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیک برای تعیین تأثیرات متقابل آنها مورد بررسی قرار می‌گیرد. برای اندازه‌گیری تأثیر رویکرد قابلیت، از دیدگاه ۲۵ نفر خبره استفاده شده و با روش خانه‌ی کیفیت (QFD)<sup>۱</sup>، میزان تأثیر قابلیت‌ها بر مرتفع کردن چالش‌ها اندازه‌گیری شده است. QFD یک رویکرد در طراحی است که ترجمه‌ی نیازهای ذینفعان به الزامات مناسب را برای هر مرحله از توسعه و تولید محصول یا ارائه‌ی خدمت فراهم می‌کند (Herzwurm, 2003; Chan & Wu, 2002). در مطالعات انجام گرفته‌ی هواران و همکارانش (۱۳۸۱)، QFD یک روش بسیار مناسب و مؤثر برای ایجاد ارتباط بین نیازهای واقعی مشتریان و کیفیت سیستم‌های پیاده‌سازی شده در عمل، نامیده شده است. از این مدل برای فرآیند توسعه‌ی کارکردهای کیفی و ایجاد ارتباط و همترازی بین راهبردها، سیستم‌های اطلاعاتی و نیازهای مشتری استفاده می‌شود (علی احمدی و دیگران، ۱۳۸۴).

این روش باعث به حداکثر رساندن رضایت می‌شود و برای رسیدن به این هدف، بر شناخت مسائلی که نزد مشتری با ارزش است، تمرکز دارد (زاهدی و بی‌نیاز، ۱۳۸۵). خبرگان این پژوهش کسانی هستند که دست‌کم مدرک تحصیلی آنها فوق لیسانس بوده و در زمینه‌ی رویکرد قابلیت و دولت الکترونیکی پژوهش‌هایی داشته‌اند یا تجربه‌ی سه سال تدریس را دارند. پرسش‌نامه بین گروه ۳۰ نفری صاحب‌نظران توزیع و ۲۵ پاسخ دریافت شد و با روش آنتروپی شانن میزان اهمیت آن تحلیل شد. برای تعیین میزان ارتباط بین الزامات کارکردی و نیازهای مشتری، در مقاله‌های متعدد استفاده از QFD برای کاربردهای مختلف، از جمله تأمین کیفیت فرآیندها؛

1. Quality function deployment (QFD)

تعیین راهبرد برتر و تعیین ارتباطات علی و معلولی بین عوامل در حوزه‌های مختلفی چون آموزشی، دفاعی، صنعت و خدمات، از میانگین وزنی هر یک از ستون‌های الزامات کارکردی استفاده می‌شود (مؤمنی و مرمضی، ۱۳۸۶). از آنجا که آنتروپی شانن روش معتبری در علم آمار برای اندازه‌گیری اطلاعات موجود در توزیع فراوانی یک حوزه شمرده می‌شود، از این روش برای برقراری ارتباط بین الزامات عملکردی و نیازهای مردم استفاده شد. در این روش، اگر احتمال برای تمامی مقادیر یک متغیر برابر باشد، هیچ اطلاع خاصی در چنین توزیعی وجود ندارد. شاخص آنتروپی شانن دارای خاصیت تجزیه‌پذیری است، بنابراین برای مقاصد تحلیلی و سیاست‌گذاری بسیار مناسب است. این شاخص در واقع بر جمع وزنی متغیرهای مرتبط با یک حوزه تمرکز دارد و شاخص‌های آنتروپی معکوس تمرکز در آن وزن را نشان می‌دهند و برای به‌دست آوردن اندازه‌ی شاخص، باید مقدار عددی شاخص آنتروپی را از عدد یک کم کرد. اگر در آن حوزه شرایط انحصاری برقرار باشد، به‌طوری که تنها یک متغیر از ارزش بالایی برخوردار باشد، سهمی معادل ۱ خواهد داشت. در شرایط عادی اگر متغیرها اندازه‌های متفاوت داشته باشند؛ شاخص فوق به نسبت آنها تقسیم می‌شود (ثقفی و محامدپور، ۱۳۸۸). در این پژوهش ابتدا چالش‌ها رتبه‌بندی شدند تا میزان اهمیت آنها تعیین شود و در ادامه، مهم‌ترین قابلیت‌ها که باعث مرتفع شدن چالش‌ها می‌شوند با روش آنتروپی شانن آورده شده است.

### یافته‌های پژوهش

برای ایجاد قابلیت‌های واقعی که فرد بتواند از آنها بهره‌بردار شود، سه عامل وجود دارد: قابلیت‌های فردی و شخصی (درونی)، قابلیت‌های محیطی (بیرونی)، قابلیت‌های اجتماعی (بیرونی) (Zheng, 2007). قابلیت‌های شخصی، شرایط فیزیکی و روانی، سواد و جنسیت هستند. قابلیت‌های اجتماعی، هنجارهای اجتماعی هستند. قابلیت‌های محیطی، مواردی مانند آب‌وهوا، زیرساخت‌ها، منابع و کالاهای عمومی هستند (Zheng, 2007). فرصت‌های مناسب برای یک فرد زمانی وجود دارد که وی از محدودیت فردی، اجتماعی و محیطی رها باشد. اگر تنها قابلیت‌های فردی مورد توجه قرار گیرند، اما بستر اجتماعی و محیطی مناسب برای بروز آنها فراهم نباشد، رشد قابلیت انسانی با مشکل مواجه خواهد شد. هر فردی که قابلیت‌های بیشتری برای انتخاب داشته باشد، آزادتر است (محمودی، ۱۳۸۵).

در مفهوم جدید توسعه‌ی منابع انسانی، انسان‌ها بایستی به کیفیت‌هایی مجهز شوند که هیچ‌گونه مشکلی با سازمان نداشته باشند و با دلسوزی و تعهد و بینشی علمی، تمام توانمندی‌ها، انرژی، تخصص و فکر خود را در راستای تحقق مأموریت‌های سازمانی قرار دهند و همواره برای

سازمان، ارزش‌های فکری و کیفی جدیدی تولید کنند. بنابراین با توجه به موارد فوق، قابلیت‌های انسانی که در بخش‌های پیشین مورد مطالعه قرار گرفت در سه دسته‌ی محیطی، اجتماعی و فردی در جدول شماره‌ی ۳ دسته‌بندی شده است:

جدول ۳. دسته‌بندی قابلیت‌ها با توجه به نظر صاحب‌نظران

قابلیت‌ها	نوع
۱. توانایی فراگیری الکترونیکی؛ ۲. توانایی و مهارت انجام فعالیت‌های مولد در محیط الکترونیکی؛ ۳. توانایی ایجاد سلامتی و تغذیه‌ی مناسب با بهره‌گیری از محیط الکترونیکی	فردی Zheng, 2007
۱. توانایی ایجاد محیط آزاد در جامعه‌ی اطلاعاتی و دسترسی به اطلاعات؛ ۲. توانایی گرفتن حق خود از دیگران در محیط الکترونیکی؛ ۳. توانایی ایجاد ارزش‌های فرهنگی در جامعه‌ی اطلاعاتی؛ ۴. توانایی انجام فعالیت‌های اجتماعی و کار با دیگران در محیط الکترونیکی؛ ۵. توانایی ایجاد امنیت در جامعه‌ی اطلاعاتی	اجتماعی محمودی، ۱۳۸۵ Gasper,2007 Walker,2009 Canoya,et.al.2010
۱. توانایی ایجاد هوای پاک و محیط سالم؛ ۲. توانایی ارائه‌ی خدمات با کیفیت الکترونیکی؛ ۳. توانایی ایجاد نهادهای کار آمد در جامعه‌ی اطلاعاتی؛ ۴. توانایی تولید کالاها و ارائه‌ی خدمات عمومی الکترونیکی؛ ۵. بهره‌برداری بهتر از منابع	محیطی محمودی، ۱۳۸۵ Gasper,2007 Walker,2009 Canoya,et.al.2010

### تعیین تأثیر رویکرد قابلیت بر توسعه‌ی دولت الکترونیکی

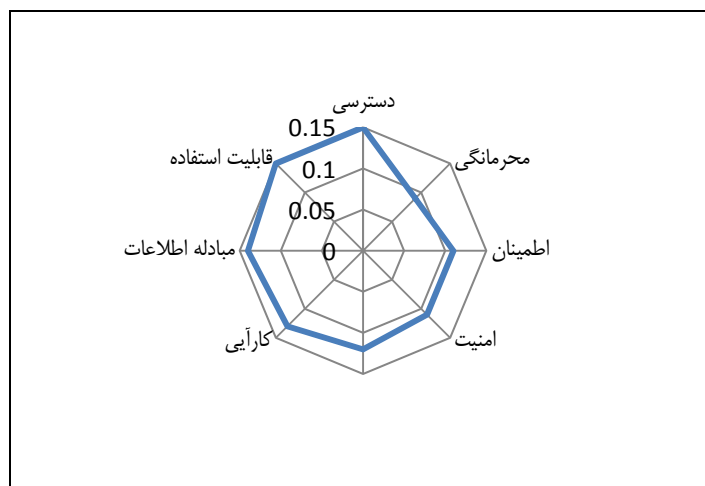
در این بخش اثرات هر یک از قابلیت‌های استخراج شده بر چالش‌ها با استفاده از ادبیات موضوع و استفاده از مراجع مختلف استخراج شده است. از آنجا که برای برخی از موارد مرجعی یافت نشد، این موارد ذکر نشده است.

مطالعه‌ی این جدول نشان می‌دهد که استفاده از رویکرد قابلیت، می‌تواند منجر به مرتفع شدن چالش‌های دولت الکترونیکی شود. از آنجا که برای تعیین تأثیر برخی از قابلیت‌ها بر مرتفع کردن چالش‌های دولت الکترونیکی، مرجع معتبری یافت نشد و نیز، میزان تأثیرگذاری عوامل مؤثر بر رویکرد قابلیت در برطرف کردن چالش‌های دولت الکترونیکی متفاوت است، به همین منظور پرسش‌نامه‌ای برای تعیین تأثیرات عوامل بیان شده تدوین شد. در این پرسش‌نامه‌ی برای تعیین اهمیت شاخص‌ها، از خبرگان خواسته شد تا میزان ارتباط هر یک از قابلیت‌ها (Ca) و چالش‌های دولت الکترونیک (Ch) را بر اساس طیف لیکرت (خیلی زیاد عدد ۹ و خیلی کم عدد ۱) مشخص کنند.



### تحلیل یافته‌ها

نتایج به‌دست آمده از ماتریس QFD با استفاده از روش آنترویی شانن تحلیل شدند و نشان دادند که از دیدگاه خبرگان چالش‌هایی مانند، دسترسی، قابلیت استفاده، مبادله‌ی اطلاعات و کارایی، به‌ترتیب دارای بیشترین رتبه در بین چالش‌ها بوده و اهمیت بیشتری دارند. نتایج به‌دست آمده، پژوهش‌های بیان شده در ادبیات موضوع این مقاله را تأیید می‌کند. این چالش‌ها مهم‌ترین موانع توسعه‌ی دولت الکترونیک هستند. در حالی که موضوعاتی مانند، مشارکت بخش خصوصی، امنیت، اطمینان و محرمانگی، در درجه‌های بعدی رتبه‌بندی قرار دارند. نمودار شماره ۱، رتبه‌بندی اهمیت چالش‌ها و نمودار رادار آنها را مطابق با پارامترهای آنترویی شانن نشان می‌دهد.



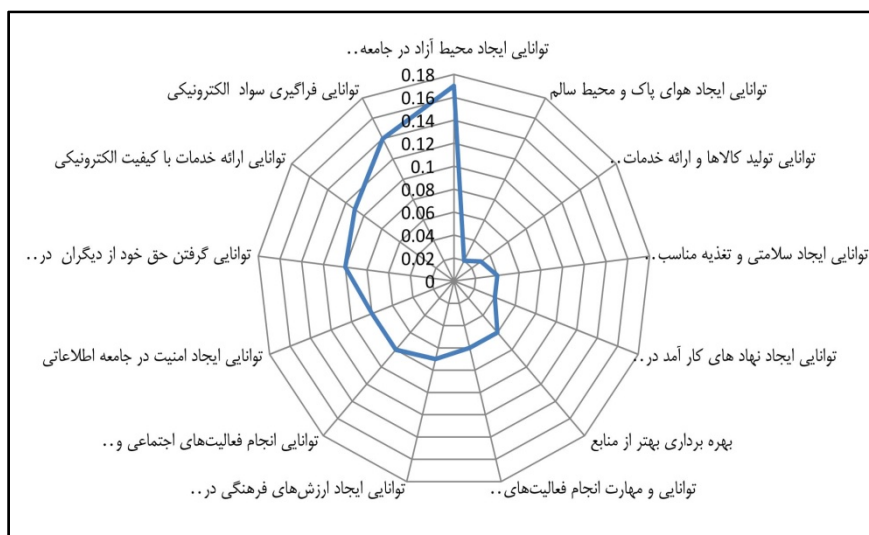
نمودار ۱. نتایج اولویت اهمیت چالش‌ها - مقایسه‌ی میزان اهمیت چالش‌ها مطابق با پارامترهای آنترویی شانن (Wj) در نمودار رادار

با جمع کردن وزن چالش‌های اصلی از نمودار راداری شماره ۱، می‌توان دریافت که هر کدام از چالش‌ها می‌توانند باعث ایجاد ۸۰ درصد مشکلات باشند. موارد نوشته شده در ردیف‌های اول تا ششم این جدول، ۸۰ درصد وزن را به خود اختصاص داده‌اند. بنابراین ملاحظه می‌شود از نظر صاحب‌نظران شش چالشی که چالش‌های اصلی و عمده تلقی می‌شوند، کمابیش از اهمیت یکسانی برخوردارند؛ زیرا تفاوت وزنی زیادی بین آنها وجود ندارد. رایج‌ترین چالش‌ها در توسعه‌ی دولت الکترونیکی با توجه به مقاله‌ها و نتایج QFD در قالب ۸ چالش اشاره شده است، اما در بین این چالش‌ها نیز، دسترسی، قابلیت استفاده، مبادله‌ی اطلاعات و کارایی، نزدیک به ۶۰ درصد از

چالش‌ها را پوشش می‌دهند و از اهمیت بیشتری نسبت به بقیه برخوردارند. بنابراین با مرتفع کردن آنها، درصد زیادی از موانع توسعه‌ی دولت الکترونیک مرتفع خواهد شد. در این مرحله مهم‌ترین قابلیت‌هایی که باعث مرتفع شدن چالش‌های دولت الکترونیک می‌شوند با استفاده از ماتریس خانه‌ی کیفیت شناسایی شده‌اند. نتایج به‌دست آمده در جدول شماره‌ی ۵ و نمودار شماره‌ی ۲ آورده شده است. نتایج حاکی از آن است که از نظر خبرگان مهم‌ترین قابلیت‌های رویکرد قابلیت که بر رفع چالش‌های دولت الکترونیک اثرگذارند، به‌ترتیب عبارتند از: توانایی ایجاد محیط آزاد در جامعه‌ی اطلاعاتی و دسترسی به اطلاعات، توانایی فراگیری سواد الکترونیکی، توانایی ارائه‌ی خدمات با کیفیت الکترونیکی، توانایی گرفتن حق خود از دیگران. با توجه به نتایج می‌توان گفت که قابلیت‌های رویکرد، توانایی رفع چهار چالش عمده‌ی دولت الکترونیک، یعنی دسترسی، قابلیت استفاده، مبادله‌ی اطلاعات و کارایی که با QFD مشخص شدند را دارند. قابلیت اجتماعی، توانایی ایجاد محیط آزاد در جامعه‌ی اطلاعاتی و دسترسی به اطلاعات روی دو چالش عمده‌ی دسترسی و کارایی، و قابلیت فردی توانایی فراگیری سواد الکترونیکی روی چهار چالش عمده‌ی دسترسی، قابلیت استفاده، مبادله‌ی اطلاعات و کارایی تأثیر دارد. قابلیت محیطی توانایی ارائه‌ی خدمات با کیفیت الکترونیکی، در رفع همه‌ی چالش‌ها تأثیر دارد و قابلیت اجتماعی توانایی گرفتن حق خود از دیگران در محیط الکترونیکی روی دو چالش عمده‌ی دسترسی و قابلیت استفاده تأثیر دارد.

جدول ۵. رتبه‌بندی امتیاز شاخص‌های مربوط به قابلیت‌ها

W	قابلیت‌ها	
۰.۱۷	توانایی ایجاد محیط آزاد در جامعه‌ی اطلاعاتی و دسترسی به اطلاعات	۱
۰.۱۴	توانایی فراگیری سواد الکترونیکی	۲
۰.۱۱	توانایی ارائه‌ی خدمات با کیفیت الکترونیکی	۳
۰.۰۱	توانایی گرفتن حق خود از دیگران در محیط الکترونیکی	۴
۰.۰۸	توانایی ایجاد امنیت در جامعه‌ی اطلاعاتی	۵
۰.۰۸	توانایی انجام فعالیت‌های اجتماعی و کار با دیگران در محیط الکترونیکی	۶
۰.۰۷	توانایی ایجاد ارزش‌های فرهنگی در جامعه‌ی اطلاعاتی	۷
۰.۰۶	توانایی و مهارت انجام فعالیت‌های مولد در محیط الکترونیکی	۸
۰.۰۶	بهره‌برداری بهتر از منابع	۹
۰.۰۴	توانایی ایجاد نهادهای کارآمد در جامعه‌ی اطلاعاتی	۱۰
۰.۰۴	توانایی ایجاد سلامتی و تغذیه‌ی مناسب با بهره‌گیری از محیط الکترونیکی	۱۱
۰.۰۳	توانایی تولید کالاها و ارائه‌ی خدمات عمومی الکترونیکی	۱۲
۰.۰۲	توانایی ایجاد هوای پاک و محیط سالم	۱۳



نمودار ۲. نمودار رادار قابلیت‌ها مطابق با پارامترهای آن‌تروپی شانون

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

دولت و مردم به‌همراه هم، نقش اساسی برای ایفای توسعه‌ی اقتصادی دارند. در حالی که مکاتب فکری برای نقش‌های دولت و مردم تأکیدهای متفاوتی قائلند، وابستگی متقابل آنها قابل اغماض نیست. درست همان‌طور که ماهیت فعالیت‌های دولت تا حدود زیادی به خواسته‌ها و فشارهای اجتماعی و نظرات عموم مردم بستگی دارد، اقدامات عموم مردم - چه همکاری و چه مخالفت - وقتی مؤثرتر می‌شوند که دولت نقش خود را در کمک به توانمند ساختن شهروندان از طریق تضمین آزادی‌های اساسی مردم، اطمینان از سوادآموزی گسترده، حمایت از حقوق قانونی گروه‌های محروم، فراهم آوردن نوعی امنیت و تأمین در مقابل مسکنت شدید، ایفا کند. به این معنا، یک رابطه‌ی عمیق تکمیلی بین اقدامات دولت و اقدامات مردم وجود دارد. در این مقاله چالش‌های اثرگذار بر توسعه‌ی دولت الکترونیک با رویکرد قابلیت، رتبه‌بندی شد و هشت چالش: دسترسی، امنیت، کارایی، محرمانگی، اطمینان، قابلیت استفاده، مشارکت بخش خصوصی و مبادله‌ی اطلاعات، مهم‌ترین چالش‌های دولت الکترونیک معرفی شدند. در ادامه رویکرد قابلیت، مؤلفه‌های متشکله (قابلیت‌ها و کارکردهای آن) مرور شدند و فهرستی از قابلیت‌های انسانی مطابق با مطالعاتی که در این زمینه انجام شده بود، ارائه شد و ۱۳ قابلیت انسانی در دولت

الکترونیک در سه دسته‌ی فردی، اجتماعی و محیطی استخراج شدند. در بخش سوم با تلفیق اطلاعات مربوط به چالش‌های اثرگذار بر توسعه‌ی دولت الکترونیک و استفاده از تجارب جهانی در زمینه‌ی رویکرد قابلیت و مؤلفه‌های آن، آثار هر یک از قابلیت‌ها بر رفع چالش‌ها با استفاده از روش QFD و روش آنتروپی شانون رتبه‌بندی شدند. بررسی نتایج حاکی از آن است که در مرتفع ساختن چالش‌هایی دولت الکترونیک، توجه به قابلیت‌های توانایی ایجاد محیط آزاد در جامعه‌ی اطلاعاتی و دسترسی به اطلاعات، توانایی فراگیری سواد الکترونیکی، توانایی ارائه‌ی خدمات با کیفیت الکترونیکی، و توانایی گرفتن حق خود از دیگران در محیط الکترونیکی، از اهمیت شایانی برخوردارند. در این راستا راهکارهای پیشنهادی برای مرتفع کردن چالش‌های توسعه‌ی دولت الکترونیکی در کشور ایران با توجه به دیدگاه رویکرد قابلیت، به شرح زیر ارائه می‌شود:

۱. بهبود رفاه اقتصادی و اجتماعی باید هدف اصلی توسعه‌ی دولت الکترونیکی در نظر گرفته شود و توجه به توزیع کاربرد ICT برای رفاه مردم در کنار توجه به توانایی‌های مردم برای پذیرش ICT مد نظر قرار گیرد. این امر می‌تواند از طریق موارد ذیل تحقق یابد:
  - در نظر گرفتن آزادی‌های فردی قابل توجه به‌عنوان هدف توسعه؛
  - ضرورت ارتباط بین توزیع خدمات قابل دسترس با ICT با توانایی‌های شخصی برای دستیابی به زندگی ارزشمند؛
  - توجه به فرصت‌های مؤثر برای مردم در جهت بهره‌گیری بهینه از ICT.
۲. کالاهای و خدمات ICT منعکس‌کننده‌ی عملکردهای مطلوب‌تر نسبت به عملکرد در وضعیت سنتی و با دسترسی بالاتر باشند. در این راستا باید ملاحظات زیر مورد توجه قرار گیرد:
  - ICT به‌عنوان توانمندی اثرگذار بر افزایش تولید شود در نظر گرفته شود.
  - ICT قابلیت‌ی در اختیار مردم قرار دهد تا به پتانسیل‌های تولیدی دست پیدا کنند و به مردم اجازه دهد که آزادی انتخاب برای تشخیص این دستاوردها را داشته باشند.
۳. در سنجش عملکرد و کاربرد ICT به‌عنوان ابزار توسعه‌ی انسانی با توجه به تنوع طلبی‌های انسان، از معیارهای جهانی استفاده شود، به ویژه موارد زیر مورد توجه قرار گیرند:
  - به تنوع و پراکندگی شرایط انسانی توجه شود؛
  - به فضای برابری در دسترسی به امکانات دولت الکترونیکی با توجه به قابلیت‌ها و حقوق انسانی توجه شود؛



۴. توجه به عاملیت و قابلیت انسان‌ها، باعث می‌شود افراد به‌عنوان دریافت‌کنندگان منفعل نوآوری‌ها، مورد توجه قرار نگیرند و به تنظیمات اجتماعی و ارزش‌های فرهنگی به‌عنوان بافت‌های دربرگیرنده و پذیرش‌کننده‌ی ICT توجه شود تا رفاه و زندگی با کیفیت و مطلوبی به‌دست آید. بدین منظور لازم است که:

- خدمات ارائه‌شده، نه تنها با داشته‌ها و نداشته‌ها، بلکه با توانستن‌ها و نتوانستن‌ها در ارتباط باشند و به عاملیت کاربر ICT و نیازهای آنان و انطباق خدمات با نیازها، ارزش‌های فرهنگی و توانایی‌های فردی توجه شود.

## منابع

- اشراقی، ع. (۱۳۸۸). به‌سوی ارائه‌ی مدل روابط متقابل بین رویکرد قابلیت و دولت الکترونیک، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشکده‌ی مدیریت، دانشگاه تهران.
- روشندل اربطانی، ط.، غفاری، ع.، ابراهیم‌پور، ح. (۱۳۹۰). کانالیزه‌کردن مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) در چارچوب دولت الکترونیک. نشریه‌ی مدیریت فناوری اطلاعات، ۳ (۷): ۷۶-۵۵.
- زاهدی، ش.، بی‌نیاز، ج. (۱۳۸۷). سنجش کیفیت خدمات الکترونیک در شرکت قطارهای مسافری رجاء. نشریه‌ی مدیریت فناوری اطلاعات، ۱ (۱): ۸۲-۶۵.
- علی احمدی، ع.، ابراهیمی، م. و سلیمانی ملکان، ح. (۱۳۸۴). برنامه‌ریزی استراتژیک فناوری اطلاعات و ارتباطات، تهران: انتشارات مدیریت دانش.
- ثقفی، ف.، زارعی، ب. و دیباج، س. م. (۱۳۹۰). مدل ملی توسعه‌ی دولت الکترونیک ایران. فصلنامه علمی پژوهشی سیاست علم و فناوری، ۴ (۲): ۴۰-۲۷.
- ثقفی، ف.، محامدپور، م. (۱۳۸۸). مدل ارزیابی متوازن عملکرد پروژه‌های آینده‌نگاری فناوری اطلاعات. مجله‌ی علمی پژوهشی سیاست علم و فناوری، ۲ (۲): ۲۸-۱۵.
- سن، آ. (۱۳۸۲). توسعه به‌مثابه آزادی. ترجمه‌ی دکتر وحید محمودی. تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- کاکس، ر. و دیگران. (۱۳۸۲). دولت، فساد و فرصت‌های اجتماعی (تعامل اندیشه‌ها در اقتصاد سیاسی توسعه). ترجمه‌ی حسین راغفر. تهران: انتشارات نقش و نگار.
- کریمی دستجردی، د. و یاکیده، ک. (۱۳۸۷). اثرات متعارض شاخص‌های فنی محصول بر خواسته‌های مشتری (کاربرد MODM در QFD). دانش مدیریت، ۲۱ (۸۱): ۱۲۶-۱۱۱.

- محمودی، و. (۱۳۸۵). پژوهش‌هایی راهبردی در توسعه‌ی اقتصادی ایران. تهران: مرکز تحقیقات استراتژیک مجمع تشخیص مصلحت نظام.
- مقیم، س. م.، اعلائی اردکانی، م. (۱۳۹۰). سنجش شاخص‌های حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک در ارتقای آن. *مدیریت فناوری اطلاعات*، ۳ (۸): ۱۷۱-۱۸۸.
- مؤمنی، م.، مرمضی، ح. (۱۳۸۶). ارتقای کیفیت خدمات امور مالی با به‌کارگیری QFD و AHP. *بررسی‌های حسابداری و حسابرسی*، ۱۴ (۴۸): ۱۰۵-۱۲۴.
- هواران، ب.، کوکین لم، س.، پیتمن، گ. (۱۳۸۱). *QFD در خدمات*. ترجمه‌ی م. عباسی و م. یزدان پناه. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- Al-Busaidy, M. and Weerakkody, V. (2009). E-government diffusion in Oman: a public sector employees' perspective. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 3(4): 375-393.
- Chan, L., Wu, M. (2002). Quality function deployment: A literature review. *European Journal of Operational Research*, 143 (3): 463-497.
- Chan, C. and Pan, S. (2008). User engagement in e-government systems implementation: A comparative case study of two Singaporean e-government initiatives. *Journal of Strategic Information Systems*, 17(2): 124-139.
- Costantini, V., and Monni, S. (2009). Gender disparities in the Italian regions from a human development perspective. *Journal of Socio-Economics*, 38(2): 256-269.
- Canoya, M., Leraisb, F. and Schokkaertc, E. (2010). Applying the capability approach to policy-making: The impact assessment of the EU-proposal on organ donation. *Journal of Socio-Economics*, 39(3): 339-446.
- Gaspar, D. (2007). What is the capability approach? Its core, rationale, partners and dangers. *Journal of Socio-Economics*, 36(3): 335-359.
- Herzwurm G., Schockert S., Pietsch W. (2003). QFD for customer-focused requirements engineering, *Proceedings of 11th IEEE International Requirements Engineering Conference*. Stuttgart University, Germany, PP.330-338.
- Kulig, A., Kolfoort, H., and Hoekstra, R. (2010). The case for the hybrid capital approach for the measurement of the welfare and Sustainability. *Ecological Indicators*, 10(2): 118-128.

- Kotan, M. (2010). Freedom or happiness? Agency and subjective well-being in the capability Approach. *The Journal of Socio-Economics*, 39(3): 369-375.
- Luk, S.C.Y. (2009). The impact of leadership and stakeholders on the success/ failure of e-government service: Using the case study of e-stamping service in Hong Kong. *Government Information Quarterly*, 26(4): 594-604.
- Macintosh, A., Robson, E., Smith, E and et al., Electronic Democracy and Young People, *In Social Science Computer Review*, 21(1): 43-54.
- Macintosh, A. and Whyte, A. (2008). Towards an evaluation framework for Participation Transforming Government: People, *Process and Policy*, 2(1): 16-30.
- Oosterlaken, I. and et al. (2009). Technology and Human Development- A Capability Approach. Delft University of Technology, *Bangalore: Indian Institute of Science*, March: 26-37.
- Olphert, W. and Damodaran, L. (2007). Citizen Participation and engagement in the Design of e-Government Services: The Missing Link in Effective ICT Design and Delivery. *Journal of the Association for Information Systems*, 8(9): 491-507.
- Paul, S. (2007). A case study of E-governance initiatives in India. *The International Information & Library Review*, 39(3-4): 176-184.
- Robeyns, I. (2005). The Capability Approach: a theoretical survey, *Journal of Human Development*, 6(1): 93-114.
- Robeyns, I. (2003). The Capability Approach An Interdisciplinary Introduction. *International Conference on the Capability Approach*. Pavia, Italy.
- Sharifi, M. and Manian, A. (2010). The study of the success indicators for pre-implementation activities of Iran's E-Government development projects. *Government Information Quarterly*, 27(1): 63-69.
- Tripathi, M. (2007). Lokvani (voice of the masses): A case study of e-governance in rural India. *International Information & Library Review*, 39(3-4): 194-202.

- Walker, M. and et al. (2009). South African universities and human development: Towards a theorization and operationalisation of professional capabilities for poverty reduction. *International Journal of Educational Development*, 29(6): 565–572.
- Zarei, B. and Ghapanchi, A. and Sattary, B., (2008). Toward national e-government development models for developing countries: A nine-stage model. *International Information & Library Review*, 40(3): 199-207.
- Zheng, Y. (2007). Exploring the Value of the Capability Approach for e-Development. *Proceedings of the 9th International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries*, São Paulo, Brazil, May.