

## Studying the relationship between the trend e-government and good governance in Kerman city

Moslemi Mehni, Y<sup>a,1</sup>., Afzali, R<sup>b</sup>., Sedghi, N<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Assistant Professor of Public Policy, Shahid Bahonar University of Kerman, Kerman, Iran.

<sup>b</sup> Associate Professor of Political Geography, University of Tehran, Tehran, Iran.

<sup>c</sup> MSc Student of Political Science, Shahid Bahonar University of Kerman, Kerman, Iran.

### ABSTRACT

**Objective:** Since the last decade of the twentieth century, information technology and the use of computer networks as a powerful tool in the hands of society and has been proposed as an important paradigm in the efficient management and administration of societies around the world. On the other hand, good governance is a topic that has long been discussed in the efficiency of governments and is considered by governments today. The purpose of this study is to investigate the relationship between the tendency to e-government and the realization of good governance in Kerman.

**Method:** The research is applied in terms of purpose and descriptive research in terms of data collection method, which has been done by survey method. Pearson correlation coefficient and structural equation modeling with SPSS and Amos software were used to analyze the collected data. The research data include a sample of 103 employees of the Kerman Governor's Secretariat and General Offices based in Kerman, which includes all employees in charge of the e-government correspondence site and the Kerman General Administration Secretariat using a stratified sampling method. Collected randomly. The instrument used for data collection was a questionnaire whose validity was confirmed by construct validity and its reliability was confirmed by Cronbach's alpha coefficient.

**Results:** The trend towards e-government has been able to explain 71% of the changes in good governance. The trend towards e-government has had the greatest impact on capacity building. The tendency towards e-government leads to the realization of good governance in the public management system of Kerman metropolis.

**Conclusion:** Tendency to e-government promotes transparency, accountability, effectiveness of roles and tasks, result orientation, promotion of values, capacity building in Kerman public management system.

**Keywords:** E-Government, Good Governance, Government Management System, Capacity Building, Kerman City.

**Received:** April 8, 2019    **Reviewed:** November 19, 2019    **Accepted:** December 24, 2019    **Published Online:** September 22, 2020

**Citation:** Moslemi Mehni, Y., Afzali, R., Sedghi, N (2020). *Studying the Relationship between the trend e-government and good governance in Kerman city*. Journal of Urban Social Geography, 7 (2), 27-40. (In Persian)

DOI: [10.221103/JUSG.2020.2017](https://doi.org/10.221103/JUSG.2020.2017)

<sup>1</sup> Corresponding author at: Shahid Bahonar University of Kerman, Kerman, Iran, P.C: 7616913439, E-mail address: [moslemi@uk.ac.ir](mailto:moslemi@uk.ac.ir) (Moslemi Mehni, Y).



## بررسی ارتباط بین گرایش به دولت الکترونیک و تحقق حکمرانی خوب در شهر کرمان

یوسف مسلمی مهنی<sup>a</sup>، رسول افضلی<sup>b</sup>، نغمه صدقی<sup>c</sup>

a استادیار سیاست‌گذاری عمومی، دانشگاه شهید باهنر کرمان، کرمان، ایران.

b دانشیار جغرافیای سیاسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

c دانشجوی کارشناسی ارشد علوم سیاسی، دانشگاه شهید باهنر کرمان، کرمان، ایران.

### چکیده

**تیین موضوع:** از دهه آخر قرن بیستم فناوری اطلاعات و استفاده از شبکه‌های کامپیوتری به عنوان یک ابزار قدرتمند در دست جامعه قرار گرفت و به عنوان پارادایمی مهم در مدیریت و اداره کارآمد جوامع در اقصی نقاط جهان مطرح شده است. از سوی دیگر، حکمرانی خوب به مثابه مقوله‌ای است که از دیرباز در بحث کارآمدی حکومت‌ها مطرح بوده و امروزه مورد توجه دولت‌ها قرار گرفته است. هدف پژوهش حاضر بررسی ارتباط بین گرایش به دولت الکترونیک و تحقق حکمرانی خوب در کرمان است.

**روش:** پژوهش از منظر هدف از نوع کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده از نوع پژوهش‌های توصیفی بوده که به روش پیمایشی انجام شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از ضریب همبستگی پیرسون و مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار SPSS و Amos استفاده شده است. داده‌های پژوهش، شامل نمونه‌ای ۱۰۳ نفری از کارکنان دبیرخانه استانداری و ادارات کل مستقر در کرمان که شامل کلیه کارکنان مسئول سایت مکاتبات دولت الکترونیک و بین دستگاهی دبیرخانه‌ای ادارت کل شهر کرمان است با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی گردآوری شده است. ابزار مورد استفاده برای گردآوری اطلاعات پرسشنامه است که روایی آن از طریق روایی سازه و پایایی آن از طریق ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد.

**یافته‌ها:** گرایش به دولت الکترونیک، توانسته است ۷۱ درصد از تغییرات حکمرانی خوب را تبیین کند. گرایش به دولت الکترونیک بیشترین تأثیر را بر ظرفیت‌سازی داشته است. گرایش به دولت الکترونیک به تحقق حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی کلان شهر کرمان منجر می‌شود.

**نتایج:** گرایش به دولت الکترونیک، شفاف‌سازی، پاسخگویی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، نتیجه‌گرایی، ارتقاء ارزش‌ها، ظرفیت‌سازی را در نظام مدیریت دولتی کرمان ارتقاء می‌دهد.

**کلیدواژه‌ها:** دولت الکترونیک، حکمرانی خوب، نظام مدیریت دولتی، ظرفیت‌سازی، شهر کرمان.

انتشار آنلاین: ۱۳۹۹/۷/۱

پذیرش: ۱۳۹۸/۱۰/۳

بازنگری: ۱۳۹۸/۸/۲۷

دریافت: ۱۳۹۸/۱/۱۹

استناد: مسلمی مهنی، یوسف؛ افضلی، رسول؛ صدقی، نغمه (۱۳۹۹). بررسی ارتباط بین گرایش به دولت الکترونیک و تحقق حکمرانی خوب در شهر کرمان. دوفصلنامه جغرافیای اجتماعی شهری، ۷(۲)، ۲۷-۴۰.

DOI: [10.22103/JUSG.2020.2017](https://doi.org/10.22103/JUSG.2020.2017)

## مقدمه

جهان امروز با چالش‌هایی مواجه است که ناشی از دگرگونی حاصل از پیشرفت علم و صنعت و طرح نیازهای جدید سازمانی و اجتماعی است. یکی از مهم‌ترین آن، چالش‌های فراروری بخش دولتی در تولید کالاها و خدمات عمومی است (جلودارلو، ۱۳۹۵: ۲). آنان بایستی با افزایش قابلیت‌های خود از طریق باز دمیدن نیروی تازه در نهادهای عمومی توان پاسخگویی به نیازهای جدید را افزایش دهند. این امر مهم نیازمند الگوهای جدیدی است که بتوان از همه‌ی ظرفیت‌های جامعه در بخش‌های دولتی، خصوصی و مدنی استفاده نمود، تا تولید و ارائه خدمات عمومی را حداکثر ساخت (آهنگرپور و حسینی‌فرد، ۱۳۸۸: ۴۲). در این میان الگوی حکمرانی خوب<sup>۱</sup> یکی از جنبه‌های پارادایم جدید در مدیریت دولتی است (مقیمی و اعلائی اردکانی، ۱۳۹۰: ۱۷۲) که برنامه توسعه سازمان ملل متحد، آن را اعمال قدرت سیاسی، اقتصادی و اداری برای مدیریت عمومی یک کشور در همه سطوح تعریف می‌کند (رزمی و صدیقی، ۱۳۹۱: ۵). حکومت‌داری خوب، حکومتی است که با سرعت بیشتر، هزینه کمتر و کارایی بیشتر، خدمات خود را به طیف گسترده‌تری از شهروندان ارائه کند (ابراهیمی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱) و فناوری ارتباطات و اطلاعات در پشتیبانی از اجرای قوانین، فرایندها و رفتارهایی که حکمرانی خوب را تعریف می‌کند، نقش مهمی بازی می‌کند (مقیمی و اعلائی اردکانی، ۱۳۹۰: ۱۷۲). پس دولت الکترونیک<sup>۲</sup> از طریق بهره‌گیری از دستاوردهای جدید علمی در پی تحقق بخشیدن به ساختارها و فرایندهایی است که حکمرانی خوب را در تمامی سطوح گسترش دهد (اکوت اوما، ۲۰۰۳: ۱). همان طور که مادزوا و همکاران (۲۰۱۳) معتقدند که هدف نهایی از دولت الکترونیک، ارائه خدمات عمومی به شهروندان با شیوه‌ای کارآمد و مقرون به صرفه است که آن اصل حکمرانی خوب است (مادزوا، ۲۰۱۳: ۱۵۸).

هرچند که موضوع نوین‌سازی و ایجاد تحول در نظام اداری متناسب با پیشرفت‌های فناوری در راستای تحقق خواسته‌های جامعه از سال‌های قبل دغدغه خاطر دولت‌های مختلف بوده است که علی‌رغم پیش‌بینی تدابیر و سازوکارهای متفاوت در کشور، متأسفانه به دلیل وجود و بروز نارسایی‌های جدی در رویکرد، برنامه‌ریزی و اجرا، قرین کامل نبوده است (بهپور، ۱۳۹۱: ۵)، اما تاکنون بررسی رابطه دولت الکترونیک و حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی استان کرمان مورد مطالعه قرار نگرفته است. از این رو، بررسی رابطه گرایش به دولت الکترونیک و حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی کرمان ضروری به نظر می‌رسد. همچنین باتوجه به مرکزیت سیاسی شهر کرمان، در این پژوهش کارمندان دبیرخانه استانداری و ادارات مستقر در کرمان مورد مطالعه قرار می‌گیرند. به دلیل اهمیت اجرای دولت الکترونیک در بهبود فرایندها و نتایج حکمرانی به منظور اصلاح در ارائه خدمات دولتی به شهروندان، پژوهشگران در پی پاسخ به این پرسش‌ها هستند که آیا گرایش به دولت الکترونیک به تحقق حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی کرمان منجر می‌شود؟ آیا گرایش به دولت الکترونیک به ارتقای شفافیت‌سازی، پاسخگویی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، نتیجه‌گرایی، ارتقاء ارزش‌ها و ظرفیت‌سازی در نظام مدیریت دولتی کرمان منجر می‌شود؟

## پیشینه نظری

### تعریف دولت الکترونیک

اصطلاح دولت الکترونیک که به طور جدی از دهه ۱۹۹۰ مطرح گردیده است، به عقیده صاحب‌نظران می‌تواند مدل‌های جدید حکومت را تکامل بخشد. دولت الکترونیک اطلاعات گسترده‌ای را از طریق اینترنت به شهروندان و بخش دولتی و خصوصی ارائه می‌کند (باطنی و یزدان شناس، ۱۳۸۵: ۶۲). دولت الکترونیک، یک دولت دیجیتال و بدون

<sup>1</sup> Good governance

<sup>2</sup> Electronic Government

کاغذ است، که تلاش می‌کند با استفاده از فناوری اطلاعاتی و ارتباطی، خدمات آنلاین ارائه کند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۵: ۵۰). فنگ (۲۰۰۲) معتقد است که دولت الکترونیک شیوه‌ای است برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری‌های نوین که تسهیلات لازم را برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی با کیفیت بالاتر فراهم می‌سازد و فرصت‌های بیشتری را برای مشارکت مردم در فرایندهای دموکراسی ایجاد می‌نماید. سازمان ملل (۲۰۱۰) به سه شاخص برای تعیین سطح آمادگی الکترونیک اشاره می‌کند: شاخص اندازه‌گیری وب، شاخص زیرساخت، شاخص سرمایه انسانی (عاملی، ۱۳۹۶: ۱۱۵). همچنین شاخص مشارکت الکترونیکی توسط پالویا و شارما (۲۰۰۷) مطرح شده است. در شاخص اندازه‌گیری وب، خدمات مختلف برای تعیین شاخص اندازه‌گیری وب مورد استفاده قرار می‌گیرد. شاخص زیرساخت اشاره به شاخص‌های زیرساختی دارد که بر اساس مولفه‌های داشتن تلویزیون در خانه، داشتن خط تلفن، دسترسی به رایانه، کاربران اینترنت و کاربران پهنای باند سنجیده می‌شود. شاخص سرمایه انسانی نیز شامل نرخ سواد بزرگسالان و ثبت نام در مقاطع تحصیلی است (اموس، ۲۰۱۱: ۱۵۲). حنفی زاده و دیگران (۲۰۰۹) در مدلی که ارائه می‌کنند، شاخص‌های آمادگی الکترونیک بر اساس آموزش الکترونیک، دسترسی و استفاده از فناوری از سوی افراد و خانوار، دولت الکترونیک، تجارت الکترونیک، زیرساخت و دسترسی و همچنین شاخص‌های اساسی توانمندسازی و همگرایی میان شاخص‌ها ارزیابی می‌شود. موتولا و ون براکل (۲۰۰۶)، شاخص‌های آمادگی الکترونیک را که در این پژوهش به عنوان شاخص‌های گرایش به دولت الکترونیک در نظر گرفته شده است را شامل آمادگی فناوری اطلاعات و ارتباطات، آمادگی محیط بیرونی، آمادگی منابع انسانی و آمادگی سازمانی می‌دانند.

### تعریف حکمرانی خوب

حکمرانی، در لغت به معنای اداره و تنظیم امور است و به رابطه شهروندان و حکومت‌کنندگان اطلاق می‌شود (میدری، ۱۳۸۳: ۱۷). حکمرانی موضوعی است درباره نحوه تعامل دولت‌ها و سایر سازمان‌های اجتماعی با یکدیگر، نحوه ارتباط این‌ها با شهروندان و نحوه اتخاذ تصمیمات در جهانی پیچیده (صانعی، ۱۳۸۵: ۳۰). بانک جهانی حکمرانی خوب را ارائه خدمات عمومی کارآمد، نظام قابل اعتماد و نظام اداری پاسخگو تعریف کرده است (وود، ۲۰۰۰: ۱۱۲). بانک جهانی، حکمرانی خوب را بر اساس شش شاخص تعریف نموده است که این شاخص‌ها عبارتند از: ۱- حق اظهارنظر و پاسخگویی<sup>۱</sup>، ۲- ثبات سیاسی و عدم خشونت<sup>۲</sup>، ۳- کارایی و اثربخشی دولت<sup>۳</sup>، ۴- بار مالی مقررات<sup>۴</sup>، ۵- حاکمیت قانون<sup>۵</sup> و ۶- کنترل فساد<sup>۶</sup> (کوفمن و ایتل، ۲۰۰۸: ۲۲۸). کمیسیون مستقل حکمرانی خوب در خدمات دولتی با همکاری مشترک نهاد صاحب امتیازمالیه و حسابداری دولتی و سازمان‌مدیریت دولتی در لندن در سال ۲۰۰۴ اصول و شاخص سازمان‌ها و استانداردهای حکمرانی‌خوب را در بیانیه‌های دولتی و خدماتی، طی بیانیه‌ای منتشر کردند که عبارتند از: شفافیت‌سازی، پاسخگویی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، نتیجه‌گرایی، ارتقا ارزش‌ها، ظرفیت‌سازی (مقیمی و اعلائی اردکانی، ۱۳۹۰: ۱۷۶-۱۷۵).

### شفاف‌سازی

کمیسیون اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل برای آسیا و اقیانوسیه (۲۰۰۲) شفافیت را شامل فرایندها و اطلاعاتی می‌داند که به طور مستقیم در دسترس افراد قرار می‌گیرند و اطلاعات کافی به منظور درک و کنترل آنها

<sup>1</sup> Voice and accountability

<sup>2</sup> Political stability and absence of violence

<sup>3</sup> Government Effectiveness

<sup>4</sup> Regulatory quality

<sup>5</sup> Rule of law

<sup>6</sup> Control of corruption

فراهم می‌گردد. از این رو، شفافیت مبتنی بر موجودیت سازوکارهایی برای تضمین دسترسی عامه مردم به فراگرد تصمیم‌گیری است (نرگسیان، ۱۳۹۰: ۵۲).

**پاسخگویی:** شامل فرآیند توافق در قبال فعالیت‌های انجام‌شده از طرف شما به طرف مقابل است. یک رویکرد سیستماتیک نیاز است تا این فرآیند را به اجرا گذارد. پاسخگویی واقعیت‌ها شامل گزارش‌دهی یا تشریح فعالیت‌های قبلی نیستند، بلکه شامل جذب ذینفعان برای فهماندن و پاسخ به نقطه نظرهای آنها، تحت عنوان طرح‌های سازمانی و اجرای آن نظرها نیز است (مقیم و اعلائی اردکانی، ۱۳۹۰: ۱۷۷).

**اثربخشی نقش‌ها و وظایف:** شفافیت در مورد نقش و چگونگی ارتباط با دیگران سبب افزایش شانس بهبود اجرای نقش می‌شود. شفافیت نقش‌ها به ذینفعان در جهت آگاهی بیشتر از نحوه کارکرد سیستم حکمرانی و اینکه چه کسی در قبال چه چیزی پاسخگو است، کمک شایانی می‌کند (بهپور، ۱۳۹۰: ۴۵).

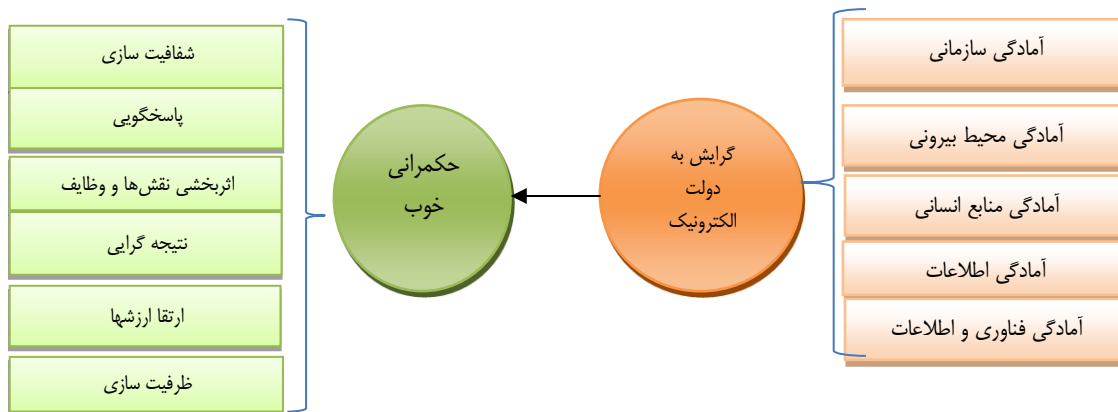
**نتیجه‌گرایی:** وظیفه حکمرانی این است که یک سازمان را از همه نظر نسبت به حصول نتایج موردنظر برای شهروندان و کاربران خدمات متقاعد کند و با شیوه‌ای کارا، اثربخش و اخلاقی آن را به اجرا درآورد. این اصل بایستی در تمام فعالیت‌های حکمرانی مدنظر قرار گیرد (بهپور، ۱۳۹۰: ۵۰).

**ارتقای ارزش‌ها:** نشانه حکمرانی خوب در توسعه ارزش‌های مشترک، این است که بخشی از فرهنگ سازمانی، خط‌مشی و زیرساخت رفتاری را از کارگزاران به تمام کارمندان و اعضای سازمان انتقال دهد (مقیم و اعلائی اردکانی، ۱۳۹۰: ۱۷۶).

**ظرفیت‌سازی:** سازمان‌ها نیاز به افرادی با مهارت‌های بالا دارد تا بتواند آنها را به نحو مؤثری راهنمایی و کنترل کند. برای یافتن افراد مناسب و لایق، شایسته است سازمان افراد را از اقشار مختلف استخدام نماید. بنابراین، در نهایت باعث هم‌افزایی مهارت‌ها شده و سازمان را در دسترسی به اهداف فردی یاری می‌رساند (مقیم و اعلائی اردکانی، ۱۳۹۰: ۱۷۷).

### چارچوب نظری و مدل مفهومی پژوهش

ارتباط میان دولت الکترونیک و حکمرانی خوب به اندازه‌ای نزدیک است که برخی صاحب‌نظران معتقدند که دولت الکترونیک اگر نهایتاً به حکمرانی بهتر منجر نشود هرگز رسالت خود را به انجام نرسانیده است (صرفی، ۱۳۹۵: ۲۹). اگر ما دولت الکترونیک را محصول برآیند طبیعی نیروهای فناورانه بدانیم، نمی‌توان آن را با نگاهی تقلیل‌گرایانه محدود به وبگاه، ایمیل، فرایند تراکنش از طریق فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی دانست (عاملی، ۱۳۹۶، ۴۰). اما یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت دولت الکترونیک پذیرش آن است که بر اساس رویکرد شهروندمحوری دولت الکترونیک تبیین می‌شود (الخطیب، ۲۰۱۳: ۳۲۵). باتوجه به اینکه یکی از ابعاد مهم حکمرانی خوب بعد شهروند محوری آن است دولت الکترونیک نیز در جهت توسعه ارائه خدمات شهروند محور تلاش می‌کند و از جمله خدمات آن می‌توان به یکپارچگی خدمات فرابخشی و در دسترس بودن داده‌های مورد نیاز و برآورده کردن انتظارات کاربران و مشارکت ذی‌نفعان در فرایند اجرای دولت الکترونیک اشاره کرد (اسکات و همکاران، ۲۰۰۴: ۶۵). که در این میان موتلا و ون براکل (۲۰۰۶) با بررسی آمادگی دولت الکترونیک با توجه به دسترسی اطلاعات شاخص‌هایی نظیر آمادگی محیط بیرونی، اطلاعات، منابع انسانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و آمادگی سازمانی را مطرح نموده‌اند که در این پژوهش به عنوان شاخص‌های دولت الکترونیک در نظر گرفته شده‌اند. در این پژوهش شاخص‌های حکمرانی خوب بر اساس شاخص‌های مطرح شده از کمیسیون مستقل حکمرانی خوب در خدمات دولتی با همکاری مشترک نهاد صاحب امتیاز مالیه و حسابداری دولتی و سازمان مدیریت دولتی در لندن در سال ۲۰۰۴ است که عبارتند از: شفافیت‌سازی، پاسخگویی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، نتیجه‌گرایی، ارتقا ارزش‌ها، ظرفیت‌سازی.



شکل ۱- مدل مفهومی اولیه پژوهش (منبع: نگارنده)

### پیشینه عملی

ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۱) در مقاله‌ای با عنوان «دولت الکترونیک و حکمرانی خوب» به این نتیجه رسیدند که ارتباط بین دولت الکترونیک و حکمرانی خوب به قدری نزدیک است که اگر حکومت‌ها بخواهند در مسیر تحقق حکمرانی خوب حرکت کنند باید به ابزار نیرومندی چون دولت الکترونیک مسلح باشند.

بهپور (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «تاثیر دولت الکترونیک بر تحقق حکمرانی خوب در سازمان‌های دولتی استان خراسان رضوی» نشان داد که بین دولت الکترونیک و حکمرانی خوب رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و ۴۰/۵ درصد از تغییرات متغیر حکمرانی خوب توسط دولت الکترونیک قابل تعیین و پیش‌بینی است.

نظریا (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین گسترش شاخص‌های دولت الکترونیک و رشد مولفه‌های حکمرانی خوب» به این نتیجه رسید که بین توسعه شاخص‌های دولت الکترونیکی با مولفه‌های حکمرانی خوب (شفافیت، پاسخگویی، قانون‌مداری، کارایی و مشارکت مردمی) رابطه معناداری وجود دارد.

«ایتنرنت و ظرفیت‌های آن برای حکمرانی خوب شهری: بررسی نظری و مصداقی» عنوان پژوهش دیگری است که سردارنیا و شاکری (۱۳۹۳) نوشته شده است پژوهشگران نشان دادند که فرصت‌هایی که فناوری نوین پیش روی جوامع قرار داده است امکان مهندسی دوباره ساختار دولت و مدیریت در فرآیند حکمرانی است که منجر به ایجاد دولت الکترونیک شده است. دولت الکترونیک عاملی برای بهبود عملکرد دولت و افزایش کارآمدی و اثر بخشی آن در سطوح گوناگون به ویژه مدیریت شهری می‌شود.

یعقوبی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «حکمرانی خوب و ارتقای سلامت نظام اداری: تبیین نقش دولت الکترونیک» نشان داده است که ایجاد و استمرار دولت الکترونیک در کشور از پنج بعد: شفافیت، پاسخگویی، مشارکت، اعتماد و نظارت‌پذیری، کارآمدی دولت و دسترسی به خدمات دولتی باعث ارتقاء شاخص‌های حکمرانی خوب در کشور خواهد شد.

علاج و وتی ابراهیم (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «تاثیر رویه‌های دولت الکترونیکی در حکمرانی خوب در لبنان» نشان دادند که دولت الکترونیک بر حکمرانی خوب تاثیری مثبت دارد و حکمرانی خوب بر ارائه خدمات تاثیر دارد.

مادزوا و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «دولت الکترونیک به عنوان ابزاری کارآمد برای حکمرانی خوب» نشان دادند که بین توسعه دولت الکترونیک و حکومت داری خوب رابطه وجود دارد و ارتباط آنها اتصال محکمی با سطح توسعه اقتصادی دارد.

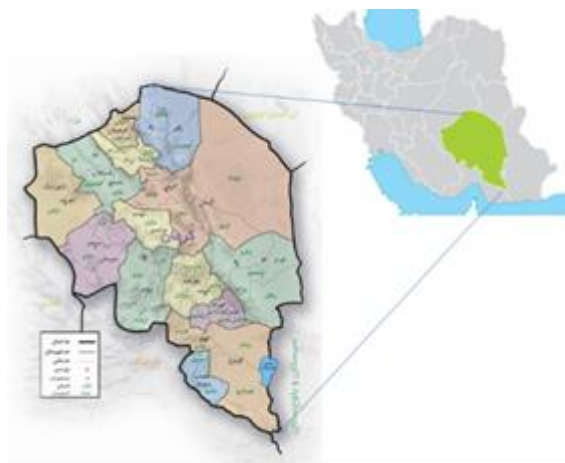
باتوجه به بررسی‌های داخلی و خارجی صورت گرفته در زمینه پژوهش حاضر ارتباط معنادار بین حکمرانی خوب و دولت الکترونیک در مطالعات متعدد داخلی و خارجی تأیید شده است یافته‌های حاصل از مطالعه، ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۱)، بهپور (۱۳۹۱)، نظریا (۱۳۹۰)، یعقوبی (۱۳۹۶)، سردارنیا و شاکری (۱۳۹۳)، علارج و وتی ابراهیم (۲۰۱۴)، مادزوا و همکاران (۲۰۱۳) همسو است. این محققان نشان داده‌اند که ارتباط بین دولت الکترونیک و حکمرانی خوب به قدری نزدیک است که اگر حکومت‌ها بخواهند در مسیر تحقق حکمرانی خوب حرکت کنند باید به ابزار نیرومندی چون دولت الکترونیک مسلح باشند. از این رو پژوهشگران در صدد برآمدن تا ارتباط بین تحقق حکمرانی خوب و دولت الکترونیک در شهر کرمان را بررسی کنند. لذا باتوجه به اینکه در بررسی آثار صورت گرفته با هیچگونه اثری در این باره برخورد نکرده‌ایم پژوهش هم به لحاظ موضوعی و هم مطالعات موردی دارای بداعت است.

### داده‌ها و روش شناسی

این پژوهش از نظر دسترسی به موضوع، از نوع پژوهش‌های پیمایشی است و از نظر هدف مطالعه، از نوع پژوهش‌های کاربردی و عملی است و از طرف دیگر چون در نظر دارد رابطه بین گرایش به دولت الکترونیک و حکمرانی خوب را مورد ارزیابی قرار دهد، یک پژوهش توصیفی-همبستگی به شمار می‌آید. روش این پژوهش، پیمایشی است و اطلاعات مورد نیاز با تکنیک پرسشنامه جمع‌آوری شده است. پرسشنامه‌های استفاده شده در این پژوهش عبارتند از: ۱- پرسشنامه ۴۲ سوالی حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی که توسط کمیسیون مستقل حکمرانی خوب در لندن در سال ۲۰۰۴ استفاده شده است که شامل ۶ بعد شفافیت‌سازی، پاسخگویی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، نتیجه‌گرایی، ارتقا ارزش‌ها و ظرفیت‌سازی است. ۲- پرسشنامه ۲۵ سوالی محقق ساخته که بر اساس مولفه‌های مطرح شده در مدل موتلا و ون براکل (۲۰۰۶) برگرفته از کتاب نظریه‌ها و مفاهیم اساسی دولت الکترونیک نوشته سعیدرضا عاملی (۱۳۹۶) می‌باشد که این مدل ۵ مولفه مادگی محیط بیرونی، اطلاعات، منابع انسانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و آمادگی سازمانی را مورد سنجش قرار می‌دهد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان دبیرخانه استانداری و ادارات کل مستقر در شهر کرمان است که تعداد کارمندان برابر با ۱۴۰ نفر می‌باشد. حجم نمونه بر حسب جدول مورگان ۱۰۳ نفر از کارکنان در نظر گرفته شد. شیوه نمونه‌گیری، طبقه‌ای تصادفی است تا کارکنان شانس یکسانی در انتخاب شدن داشته باشند. داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و Amos مورد ارزیابی قرار گرفت. برای تعیین روایی پرسشنامه از اعتبار محتوایی و سازه و برای تعیین پایایی گویه‌های پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ با ۰/۹۴۹ برای گرایش به دولت الکترونیک و ۰/۹۶۷ حکمرانی خوب مورد تأیید قرار گرفت.

### قلمرو پژوهش

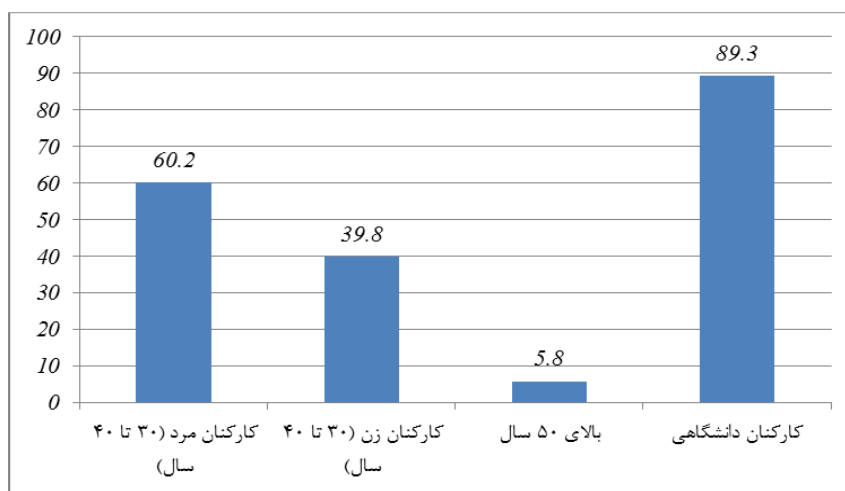
شهر کرمان در نقطه ای به مختصات ۵۰ و ۵۷ درجه طول شمالی و ۱۷ و ۳۰ درجه عرض شمالی قرار دارد. این شهر مرکز استان کرمان و بزرگترین شهر استان است. این شهر از جنوب به ماهان و جوپار از شمال به دره زنگی آباد و ارتفاعات باداموئییه و از شرق به شهداد و از غرب به دشت رفسنجان محدود شده است. کرمان از لحاظ اقلیمی دارای تابستان گرم و خشک و زمستان بسیار سرد است (محمدی و باغراهی، ۱۳۹۵: ۱۶۱).



شکل ۲- موقعیت شهر کرمان در تقسیمات کشوری- موقعیت شهر کرمان در استان

### یافته‌ها

طبق نتایج ۶۰/۲ درصد از پاسخگویان را کارکنان مرد و ۳۹/۸ درصد را کارکنان زن تشکیل می‌دهد. بیشترین کارکنان معادل ۶۲/۱ درصد (۳۴ نفر) در زمان بررسی در گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال قرار داشته‌اند. در حالی که کمترین آن‌ها معادل ۵/۸ درصد (۶ نفر) بالاتر از ۵۰ سال سن داشته‌اند. اکثریت کارکنان مورد مطالعه معادل ۸۹/۳ درصد از تحصیلات دانشگاهی برخوردارند (شکل ۳).



شکل ۳- جنسیت، گروه سنی، تحصیلات (منبع: یافته‌های تحقیق)

با توجه به بررسی‌های انجام شده از طریق آزمون همبستگی پیرسون (داده‌های پارامتریک) میان حکمرانی خوب و دولت الکترونیک همبستگی زیادی وجود دارد. جدول ذیل بیانگر دلالت ما بر این ادعا است.



جدول ۱- روابط همبستگی بین ابعاد گرایش به دولت الکترونیک و حکمرانی خوب

متغیر	گرایش به دولت الکترونیک	آمدگی سازمانی	آمدگی محیط بیرونی
حکمرانی خوب	$r=0/844$ $sig=0/00$	$r=0/711$ $sig=0/00$	$r=0/742$ $sig=0/00$
	آمدگی منابع انسانی	آمدگی اطلاعات	آمدگی فناوری اطلاعات و ارتباطات
	$r=0/605$ $sig=0/00$	$r=0/640$ $sig=0/00$	$r=0/717$ $sig=0/00$

(منبع: یافته‌های نویسندگان)

نتایج جدول (۱) حاکی از آن است که سطح معناداری در تمامی روابط کمتر از ۰/۰۱ است و مقادیر همبستگی نیز در بازه  $[+1, 0]$  قرار گرفته است. طبق نتایج بین گرایش به دولت الکترونیک و ابعاد آن (آمدگی سازمانی، آمدگی محیط بیرونی، آمدگی منابع انسانی، آمدگی اطلاعات و آمدگی فناوری اطلاعات و ارتباطات) با حکمرانی خوب رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بیشترین میزان همبستگی مربوط به رابطه آمدگی محیط بیرونی با حکمرانی خوب بوده و کمترین میزان همبستگی به رابطه آمدگی منابع انسانی با حکمرانی خوب است.

جدول ۲- روابط همبستگی بین گرایش به دولت الکترونیک و ابعاد حکمرانی خوب

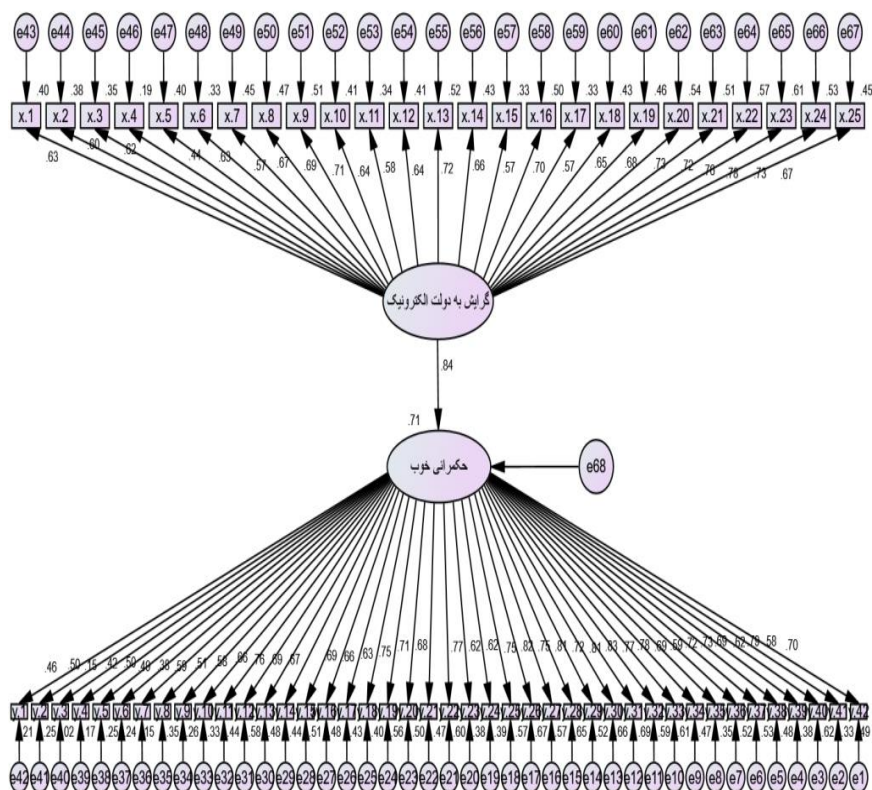
متغیر	حکمرانی خوب	شفافیت سازی	پاسخگویی
گرایش به دولت الکترونیک	$r=0/844$ $sig=0/00$	$r=0/666$ $sig=0/00$	$r=0/782$ $sig=0/00$
	اثر بخشی نقش‌ها و وظایف	نتیجه‌گرایی	ارتقاء ارزش‌ها
	$r=0/774$ $sig=0/00$	$r=0/807$ $sig=0/00$	$r=0/798$ $sig=0/00$

(منبع: یافته‌های نویسندگان)

نتایج جدول (۲) حاکی از آن است که سطح معناداری در تمامی روابط کمتر از ۰/۰۱ است و مقادیر همبستگی نیز در بازه  $[+1, 0]$  قرار گرفته است. طبق نتایج بین گرایش به دولت الکترونیک با حکمرانی خوب و ابعاد آن (شفافیت سازی، پاسخگویی، اثر بخشی نقش‌ها و وظایف، نتیجه‌گرایی، ارتقاء ارزش‌ها، ظرفیت‌سازی) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد این امر منجر به ارتقاء ارزش‌ها و و نیز ظرفیت‌سازی در نظام مدیریتی کرمان می‌شود. همچنین بیشترین میزان این همبستگی مربوط به رابطه گرایش به دولت الکترونیک با ظرفیت‌سازی بوده و کمترین میزان همبستگی به رابطه گرایش به دولت الکترونیک با شفافیت‌سازی است.

در این پژوهش آزمون الگوی نظری پژوهش و برآزش آن با داده‌های گردآوری شده، با استفاده از نرم‌افزار ایموس انجام شد. در شکل (۴) الگوی آزمون شده پژوهش حاضر ارائه شده است.

بر مبنای شکل (۴) و جدول (۳) سطح معنی‌داری وزن رگرسیونی متغیر گرایش به دولت الکترونیک بر روی حکمرانی خوب ۰/۸۴۴ به دست آمده است که در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ و با اطمینان ۰/۹۹ معنی‌دار است. جهت تغییرات نیز با توجه به مثبت بودن وزن رگرسیونی مستقیم است؛ بنابراین گرایش به دولت الکترونیک به ارتقای حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی کرمان منجر می‌شود و فرضیه اصلی تحقیق تایید می‌گردد.



شکل ۴- مدل ساختاری فرضیه اصلی پژوهش (منبع: یافته‌های تحقیق)

جدول ۳- نتایج معنی‌داری وزن رگرسیونی گرایش به دولت الکترونیک بر ارتقای حکمرانی خوب

متغیر مستقل	متغیر وابسته	مقدار وزن رگرسیونی	حد پایین	حد بالا	Sig
گرایش به دولت الکترونیک	حکمرانی خوب	۰/۸۴۴	۰/۷۳۹	۰/۹۱۶	۰/۰۰۰

(منبع: یافته‌های تحقیق)

طبق نتایج جدول (۴) می‌توان بیان نمود که ۰/۷۱ درصد تغییرات حکمرانی خوب را متغیر مستقل یعنی گرایش به دولت الکترونیک تبیین می‌کند. این مقدار در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ و با اطمینان ۰/۹۹ معنی‌دار است. با توجه به حد بالا و حد پایین، بدین ترتیب که هر وقت صفر در این بازه قرار نگیرد به معنای معنی‌داری است.

جدول ۴- نتایج معناداری ضریب تعیین ( $R^2$ ) حکمرانی خوب

متغیر وابسته	مقدار ضریب تعیین	حد پایین	حد بالا	سطح معنی‌داری
حکمرانی خوب	۰/۷۱۳	۰/۵۴۶	۰/۸۳۹	۰/۰۰۰

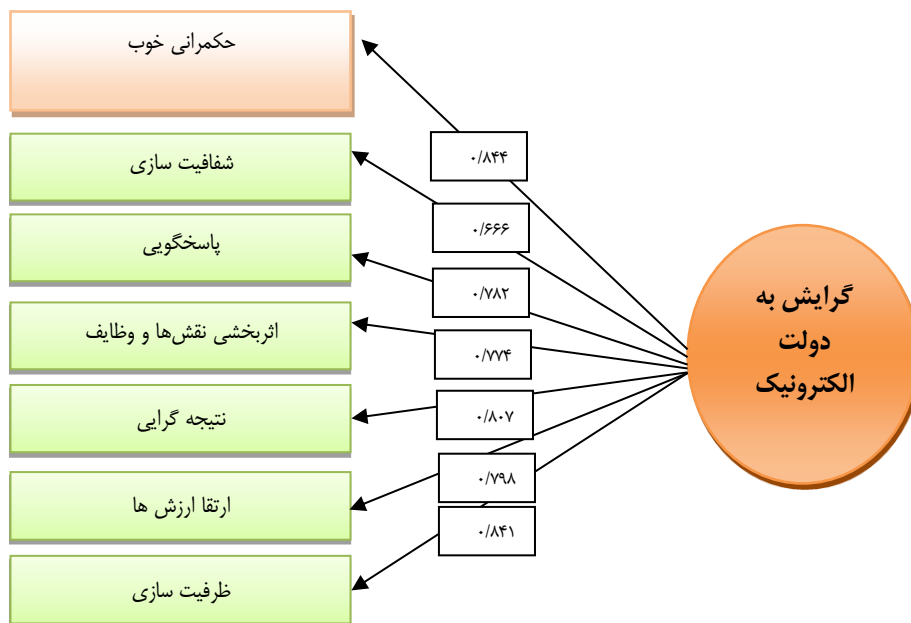
(منبع: یافته‌های تحقیق)

بعد از بررسی شاخص‌های بازنگری طبق نتایج جدول (۵) می‌توان گفت تناسب مدل مفهومی تحقیق با داده‌های تجربی در سطح مناسبی قرار دارد. مدل نهایی تحقیق در شکل (۵) آورده شده است.

جدول ۵- شاخص‌های برازندگی

شاخص	CMIN/DF	RMSEA	CFI	PCFI
معیار پیشنهاد شده	بین ۱ تا ۵	کوچک‌تر از ۰/۰۸	بزرگ‌تر از ۰/۹۰	بزرگ‌تر از ۰/۰۵
معیار گزارش شده	۲/۲۹۵	۰/۰۲۳	۰/۹۵۷	۰/۰۵۴

(منبع: یافته‌های نویسندگان)



شکل ۵- مدل نهایی تحقیق (منبع: یافته‌های تحقیق)

### نتیجه‌گیری

نتایج تحقیق بیانگر آن است که بین گرایش به دولت الکترونیک و حکمرانی خوب رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین معادلات ساختاری نشان می‌دهد که گرایش به دولت الکترونیک توانسته است ۷۱ درصد از تغییرات متغیر حکمرانی خوب را تبیین نماید. به عبارت دیگر، از دیدگاه کارکنان دبیرخانه استانداری و ادارات کل مستقر در کرمان، تقویت و توسعه دولت الکترونیک می‌تواند سبب بهبود و ارتقای حکمرانی خوب شود، یعنی سازمان‌های دولتی که از آمادگی سازمانی، آمادگی محیط بیرونی، منابع انسانی، آمادگی اطلاعات و از آمادگی فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در ارائه خدمات خود به ذینفعان برخوردارند در دستیابی و تحقق حکمرانی خوب موفق‌تر می‌باشند. نتایج کلی تحقیق نتایج نشان داده است گرایش به دولت الکترونیک بر تحقق حکمرانی خوب مؤثر است. دولت الکترونیک بر همه ابعاد حکمرانی خوب اثری فزاینده داشته است. به گونه‌ای که میزان تاثیرگذاری گرایش به دولت الکترونیک بر مؤلفه نتیجه‌گرایی بیش‌تر از سایر ابعاد حکمرانی خوب می‌باشد. در کل نتایج تحقیق بیانگر آن است که گرایش به دولت الکترونیک سهم بسزایی در تحقق حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی دارد. زیرا که با گسترش نفوذ فناوری‌ها در جامعه، انتظارات شهروندان از دولت و سازمان‌های دولتی در شیوه ارائه و کیفیت خدمات و اطلاعات افزایش یافته است.

## پیشنهادها

برآورده کردن انتظارات، تقاضاها و نیازهای متنوع طیف وسیعی از شهروندان و در سطحی فراتر، آگاهی از این انتظارات و تقاضاها ایجاب می‌کند که نظام مدیریت دولتی خود را با فناوری‌های جدیدی چون دولت الکترونیک همسو کنند تا ضمن حفظ جایگاه قدرت خود در جامعه، به امر مهمی چون حکمرانی خوب دست یابند. برای حصول این امر پیشنهاد می‌گردد که قبل از بکارگیری دولت الکترونیک، نیازسنجی لازم را در این زمینه صورت داده و نیازهای اطلاعاتی را در سطوح مختلف سازمان مشخص سازند. آن‌ها بایستی هزینه‌ها را در مقابل فواید ناشی از سیستم جدید مورد بررسی و ارزیابی قرار داده و با آشکارشدن منافع اجرای راهبردهای دولت الکترونیک، نسبت به سرمایه‌گذاری در آن یا ارتقای وبسایت‌ها و پورتال‌های سازمان اقدام کنند.

با توجه به تاثیر مثبت گرایش به دولت الکترونیک در ارتقای شفافیت‌سازی، پاسخگویی، اثربخشی نقش‌ها و ارزش‌ها، نتیجه‌گرایی، ارتقاء ارزش‌ها ظرفیت‌سازی در نظام مدیریت دولتی پیشنهاد می‌شود با انجام موارد ذیل، گامی مهم هر چند کوچک در جهت تحقق دولت الکترونیک و حکمرانی خوب در سازمان‌های دولتی برداشته شود: (۱) اصلاحات اساسی در قوانین، رویه‌ها و فرآیندهای سازمان، (۲) الکترونیکی‌نمودن فعالیت‌های سازمانی، (۳) ارائه خدمات از طریق وبسایت‌های دولتی و تدارک برخی اطلاعات، (۴) تضمین دسترسی یکپارچه به خدمات عمومی برای ذی‌نفعان، (۵) تحقق سهولت در دسترسی به خدمات عمومی، (۶) دسترسی به اطلاعات قابل اطمینان و به کار بردن نقطه نظرات مفید مردم و کاربران خدمات، (۷) توجه کافی به آموزش کارکنان در زمینه دولت الکترونیک، (۸) به روزرسانی اطلاعات موجود در سایت سازمان به طور مداوم و با سرعت، (۹) تشکیل کمیته جهت حصول اهداف فرایندهای استخدامی در شناسایی و جذب افراد مورد نیاز، (۱۰) ارزیابی عملکرد کارکنان به صورت دوره‌ای با نظرسنجی‌های مختلف، (۱۱) توجه به حریم خصوصی و تدابیر حفاظتی مناسب و کافی در دولت الکترونیک برای جلب اعتماد شهروندان، (۱۲) ایجاد برنامه‌هایی در رسانه‌های سنتی (تلویزیون) و مدرن (شبکه‌های اجتماعی مجازی) به منظور آگاهی از ویژگی‌ها و مزایای دولت الکترونیک، (۱۳) افزودن بخش آموزشی در طرح دولت الکترونیک به منظور رفع پایین بودن سواد الکترونیکی، (۱۴) دادن مشوق‌هایی به بخش خصوصی به منظور دادن آموزش و تجهیزات.

در نهایت به سایر محققین پیشنهاد می‌گردد که تأثیر هر یک از مولفه‌های گرایش به دولت را بر تحقق حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی مد نظر قرار دهند؛ زیرا که بیشتر پژوهش‌ها به ابعاد حکمرانی خوب توجه بیشتری نشان داده‌اند.

## References:

ابراهیمی، طاهره؛ حسینی، مصطفی؛ جدیدی، احمد؛ حسینی، مهسا (۱۳۹۱). *دولت الکترونیک و حکمرانی خوب*. اولین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت، شیراز، ایران، صص ۸-۱.

احمدی، سیروس؛ حیدری، آرمان؛ زارعی، محبوبه (۱۳۹۵). *تحلیل جامعه‌شناختی رابطه اعتماد اجتماعی و تحقق شهروند الکترونیک در شهر یاسوج*. مطالعات جامعه‌شناختی، دوره ۶، شماره ۲۰، صص ۴۹-۶۸.

اعلایی اردکانی، مصطفی (۱۳۸۷). *بررسی ارتباط بین گرایش به دولت الکترونیک با ویژگی‌های حکمرانی خوب در نظام مدیریت دولتی یزد*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران. غفاری، غلامرضا؛ امید، رضا (۱۳۹۰). *گذار از دستگاه مفهومی فقر به سازه رانده‌شدگی اجتماعی*. دوفصلنامه سیاسی - اقتصادی، شماره ۲۸۵، پاییز. تهران. ۲۳۷-۲۲۲.

آهنگریور، عادل؛ حسینی فرد، مجتبی (۱۳۸۸). *اهداف دولت الکترونیک در راستای تحقق حکمرانی خوب*. فصلنامه مدیریت راهبرد، شماره ۳، صص ۶۲-۳۹. گیدنز، آنتونی (۱۳۹۵). *راه سوم*. مترجم منوچهر صبوری، چاپ سوم تهران. نشر شیرازه. ۱۷۷ ص.

باطنی، ابراهیم؛ یزدان شناس، مهدی (۱۳۸۵). *نگاهی به فرایند شکل‌گیری دولت الکترونیک و چالش‌های فراروی آن*. حقوق اسلامی، دوره ۳، شماره ۹، صص ۹۴-۵۹. مهندسان مشاور بوند (۱۳۸۵). *طرح تفصیلی منطقه ۱۲*. شهرداری تهران.

بهپور، الهام (۱۳۹۱). *تأثیر دولت الکترونیک بر تحقق حکمرانی خوب در سازمان‌های دولتی استان خراسان رضوی*. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی، مشهد. مدنی قهرفرخی، سعید (۱۳۹۴).

جلودارلو، بهنام پارسا (۱۳۹۵). *بررسی رابطه بین دولت الکترونیک و حکمرانی خوب سازمانی با بهبود عملکرد کارکنان سازمان امور مالیاتی استان اردبیل*. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمی، اردبیل. ضرورت مبارزه با پدیده فقر و نابرابری در ایران. نشر آگاه. تهران. ۴۶۲ ص.

رزمی، محمدجواد؛ صدیقی، سمیه (۱۳۹۱). *الزامات تحقق حکمرانی خوب برای دستیابی به توسعه انسانی*. چهارمین همایش ملی اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خمینی شهر.

سردارنیا، خلیل‌الله؛ شاکری، حمید (۱۳۹۳). *اینترنت و ظرفیت‌های آن برای حکمرانی خوب شهری، بررسی نظری و مصداقی*. راهبرد توسعه، شماره ۴.

صانعی، مهدی (۱۳۸۵). *حکمرانی خوب مفهومی نو در مدیریت دولتی*. مجله تدبیر، دوره ۱۷، شماره ۷۸.

عاملی، سعیدرضا (۱۳۹۶). *نظریه‌ها و مفاهیم اساسی دولت الکترونیک*. چاپ اول، تهران، انتشارات امیرکبیر.

نرگسیان، عباس (۱۳۹۰). *تئوری‌های مدیریت دولتی*. چاپ اول، تهران، انتشارات نگاه دانش. یدری، احمد (۱۳۸۳). *حکمرانی خوب بنیان توسعه*. تهران، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی

مرکز آمار ایران (۱۳۹۵). *گزیده نتایج سرشماری ۱۳۹۵*.

مقیمی، محمد؛ اعلائی اردکانی، مصطفی (۱۳۹۰). *سنجش شاخص خوب‌های حکمرانی الکترونیک و نقش دولت در ارتقای آن*. مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۳، شماره ۸، صص ۱۷۱-۱۸۸.

نظریان، علی اصغر (۱۳۹۰). *بررسی رابطه بین گسترش شاخص‌های دولت الکترونیک و رشد مولفه‌های حکمرانی خوب (مطالعه موردی: شهرداری‌های مناطق استان قم)*. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور

واحد دلیجان، دلیجان بوشهر.

یعقوبی، اسماعیل (۱۳۹۶). حکمرانی خوب و ارتقای سلامت نظام اداری. تبیین نقش دولت الکترونیک، پژوهش مدیریت عمومی.

Alaaraj, H., Wati Ibrahim, F (2014). *The Influence of E-government Practices on good governance from the perspective of Public in Lebanon*. Journal of Public Administration and Governance, Vol.4, No.3, pp.171-185.

Alkhatib, H (2013). *E-Government system success and user acceptance in developing countries: The role of perceived support quality*. London, Brunel University.

Amos, W (2011). *Exploring M-Government readiness*. The case of Vanuatu, A thesis submitted to Auckland university of Technology.

Fang, Z (2002). *Government in Digital Era: Concept, Practice and Development*. International Journal of Management of the computer, No.20, pp.365-387.

Hanafizadeh, P (2009). *Taxonomy of e-readiness assessment measures*. International journal of information management, No.29, pp.189-195.

Kaufman, D., Kraay, A., Mastruzzi, M (2008). *Governance Matters VII: Aggregate and Individual Governance Indicators 1996-2007*. Development Research group. The World Bank.

Madzova, V., Sajnoski, K., Davcev, C (2013). *E-Government as an Efficient Tool towards Good Governance (Trends and Comparative Analysis throughout Worldwide Regions and within West Balkan Countries)*. Balkan Social Science Review, No.1, pp.157-174.

Matula, S.M., Van Brakel, P (2006). *An evaluation of e-readiness assessment tools with respect to information access. Towards an integrated information tool*. information journal of information management, No.29, pp.212-223.

Okotuma, R (2003). *Electronic Governance Re-Inventing Good Governance*.

Scott, M (2004). *The implementation of citizen-centered E-government: A Stakeholder viewpoint, center for Innovation& structural change*. National university of Ireland.

Woods, N (2000). *The challenge of Good Governance for the IMF and the World Bank Themselves*. World Development.