

## فرامطالعه‌ای بر پژوهش‌های دولت الکترونیک در ایران

تاریخ دریافت: ۹۵/۷/۱۳

تاریخ پذیرش: ۹۵/۱۲/۶

علی پیران نژاد\*

### چکیده:

مطالعه حاضر فرامطالعه ای بر پژوهش‌های دولت الکترونیک در کشور در طی پانزده سال گذشته است. در این پژوهش تلاش شده تا با مطالعه و بررسی روند پژوهش‌های انجام شده در این حوزه مطالعاتی، به ارائه تصویری جامع از مطالعات این حوزه، در سطح ملی پرداخته شود که بر اساس آن توجه پژوهشگران به حوزه های مغفول باقی مانده را جلب کرده و در نهایت بر توسعه یافتگی روزافزون این مفهوم در کشور کمک نماید. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل ۹۴ مقاله علمی پژوهشی است که در بازه زمانی سال ۱۳۹۴-۱۳۸۰ در کشور به چاپ رسیده اند. از میان این مطالعات ۷۸ مقاله به عنوان نمونه آماری انتخاب و در پژوهش حاضر مورد استفاده قرار گرفتند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که توجه به ابعاد کاربردی و تعاملی دولت الکترونیک بیشترین جذابیت را برای پژوهشگران در کشور داشته و این در حالی است که سایر ابعاد آن مغفول مانده اند. در انتها نیز پیشنهاداتی برای اصلاح روند مطالعاتی در این حوزه ارائه گردید.

### مفاهیم کلیدی:

دولت الکترونیک، فرامطالعه، ایران.

### مقدمه

با گذشت زمان و پس از تغییر رویکرد جوامع از سبک‌های سنتی اداره، به دولتهای مدرن با ویژگی‌هایی همچون کارایی، اثربخشی، شهبوندمداری، مسئولیت پذیری، پاسخگو بودن و شفاف بودن و پس از پیدایش علم اداره و حکومت (۱۸۸۷ میلادی) به عنوان یک حوزه پژوهشی و مطالعاتی در دانشگاهها، اندیشمندان و صاحب نظران فراوانی به ارائه ایده ها و طرحهای نظری و همچنین کاربردی خود به منظور ایجاد تحول در این دولتهای مدرن پرداخته اند. مطرح شدن نظرات

\* استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، [pirannejad@ut.ac.ir](mailto:pirannejad@ut.ac.ir)

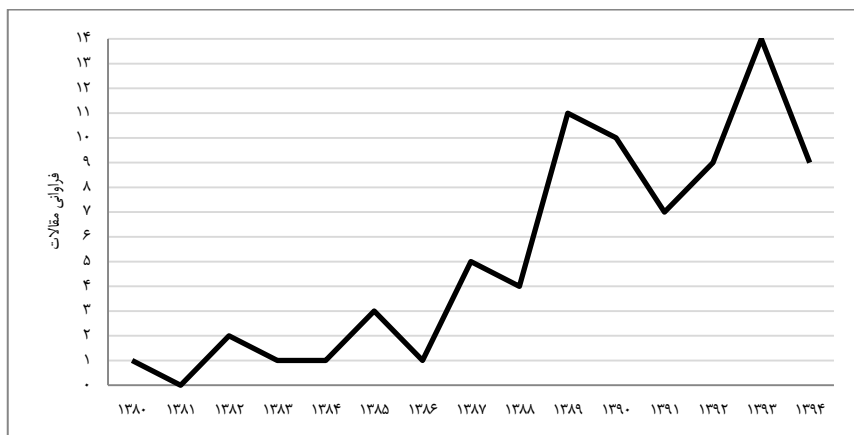
اندیشمندان که برخی در قالب نقد و برخی در قالب تایید پارادایمهای رایج در عصر خود بوده اند، تغییر رویکردی نظری این چنین از مدیریت دولتی سنتی<sup>۱</sup> به اداره دولتی نوین<sup>ii</sup> و بعد به مدیریت دولتی نوین<sup>iii</sup> و بازآفرینی دولت<sup>iv</sup> و در نهایت به خدمات دولتی نوین<sup>v</sup> را به همراه داشته است (دائزینگر و اندرسون، ۲۰۰۲؛ تورس، ۲۰۰۴؛ مکینتاش، ۲۰۰۴). با مطالعه سیر تاریخی و فلسفه وجودی این رویکردها، به این مطلب خواهیم رسید که همواره به سبک اداره امور و حکمرانی در برهه های زمانی مختلف نقد وارد شده و تلاش اندیشمندان و صاحب نظران رشته علوم سیاسی و مدیریت دولتی بر آن بوده است تا با اتخاذ رویکردی نقادانه، سبک مطلوبی از اداره امور عمومی را تبیین نمایند که نتیجه این تلاشها زمانی که با ظهور فناوریهای نوین اطلاعاتی و ارتباطی در جوامع بشری همزمان گردید، شکل جدیدی از دولتها را تحت عنوان دولت الکترونیک<sup>vi</sup> پایه گذاری کرد (هالچین، ۲۰۰۴؛ هیکس، ۱۹۹۸).

با مطالعه سیر تطور رشته مدیریت دولتی به این نکته اذعان خواهیم کرد که فرایند الکترونیکی شدن دولتها، از زمان استفاده از رایانه های اولیه در بخش دولتی در فرایند مکانیزه کردن فعالیتها، آغاز گردیده است ولی از اواخر دهه ۹۰ میلادی و با ظهور دنیای مجازی و اینترنت، این فرایند با عنوان پروژه دولت الکترونیک و یا با تعبیر دیگری همچون دولت مجازی<sup>vii</sup>، دولت سایبری<sup>viii</sup>، دولت شبکه ای<sup>ix</sup>، دولت دیجیتال<sup>x</sup>، دولت باز<sup>xi</sup>، دولت سیار<sup>xii</sup>، و دولت گذار<sup>xiii</sup> شناخته می شود (گرونلوند، ۲۰۰۳؛ هو، ۲۰۰۲).

موضوع دولت الکترونیک از اواخر دهه ۱۳۷۰ مورد توجه برخی از پژوهشگران و صاحب نظران حوزه های مدیریت دولتی، علوم سیاسی و فناوری اطلاعات در کشور قرار گرفت. اغلب پژوهشهای اولیه در این خصوص بیشتر بر ضرورت توجه به فرایند الکترونیکی شدن دولتها پرداخته و در تلاش برای زمینه سازی برای پذیرش دولت الکترونیک به عنوان پدیده ای ضروری بویژه در سالهای آتی بودند، چرا که این ضرورت در حدود یک دهه قبل در کشورهای توسعه یافته احساس شده بود و متعاقب آن در کشورهای در حال توسعه همچون ایران نیز به صورت امری ضروری در آینده ای نه چندان دور خودنمایی خواهد کرد.

با گذشت زمان و همزمان با توسعه و بلوغ یافتگی مباحث دولت الکترونیک در سطح بین المللی، پژوهشهای داخلی نیز از پرداختن به دلایل توجیهی برای ترغیب دولتها، به الکترونیکی شدن در کشور به سمت موضوعات محوری دیگری همچون مباحث فنی، اقتصادی، اجتماعی و سیاسی مربوطه روی آوردند. از سوی دیگر با گذشت زمان بر تعداد پژوهشها و مطالعات انجام شده در این حوزه افزوده شد (نمودار شماره ۱) تا آنجا که در یک بازه زمانی ۱۵ ساله (از سال ۱۳۸۰ تا

۱۳۹۴) شاهد رشد نه برابری این پژوهشها در سطح ملی هستیم.



نمودار شماره ۱: فراوانی مقالات در حوزه دولت الکترونیک در بازه زمانی ۱۳۸۰-۱۳۹۴ در کشور

مرور مطالعات انجام شده در حوزه دولت الکترونیک در سطح بین المللی حاکی از آن است که مفهوم دولت الکترونیک، مفهومی چندوجهی بوده و از زوایا و ابعاد گوناگونی برای مطالعه برخوردار می باشد (هالچین، ۲۰۰۴؛ مکینتاش، ۲۰۰۴). با توجه به جدید بودن این حوزه تحقیقاتی در کشور، هر یک از پژوهشگران بر حسب علایق خود، میزان ضرورت موضوع و... به انتخاب بخشهایی از این مفهوم در مطالعات خود پرداختند که این روند تا به امروز نیز ادامه دارد. به یقین انجام مطالعات هر چه بیشتر در هر یک از حوزه های انتخابی توسط پژوهشگران، بر توسعه یافتگی و ارتقای سطح کیفی پروژه های دولت الکترونیک در کشور خواهد افزود، ولی سوالی که در این میان گاهها به صورت یک ابهام و یا یک نقد، به ذهن علاقه مندان به حوزه دولت الکترونیک خطور می کند این است که چرا مطالعات ارزشمند انجام شده از یک رویکرد سیستماتیک برخوردار نبوده و گاهها در برخی از ابعاد تعدد مطالعه و پژوهشهای انجام شده، مشاهده می شود و در برخی دیگر، هیچ مطالعه ای در سطح ملی صورت نپذیرفته است؟ آیا نبود هیچ پژوهش علمی با محوریت برخی از ابعاد دولت الکترونیک به معنی عدم ضرورت آنها در فرایند الکترونیکی شدن دولت در ایران است؟ به صراحت می توان پاسخ منفی به این سوال ارائه کرد، زیرا که تقریباً هیچ وجهی از پدیده دولت الکترونیک بر دیگری ارجحیت نداشته و از همه مهمتر، با استناد به نمونه های موفق جهانی، استقرار موفق آمیز پروژه های دولت الکترونیک در

هر کشور منوط به توجه همزمان به تمامی ابعاد مربوط به این مهم می باشد (ویرتز و دیزر، ۲۰۱۶).

در این پژوهش تلاش شده است تا با مرور پژوهشهای انجام شده در کشور در حوزه دولت الکترونیک، به بررسی و مطالعه روند این پژوهشها در سطح ملی پرداخته شود. به بیان دیگر این مطالعه بر آن است تا به ارائه یک تصویر جامع از پژوهشهای داخلی با محوریت دولت الکترونیک بپردازد تا ضمن ارائه دسته بندی مناسبی از این مطالعات، به نقاط کمتر مورد توجه قرار گرفته در این حوزه مطالعاتی نیز اشاره کند. بر همین اساس هدف اصلی این مقاله کلان نگری مطالعات انجام شده در حوزه دولت الکترونیک و سپس ارائه رهنمودهایی برای هدایت پژوهشهای آتی جهت توسعه یافتگی هر چه بیشتر مطالعات و پژوهشها در این حوزه تحقیقاتی می باشد.

### پیشینه پژوهش

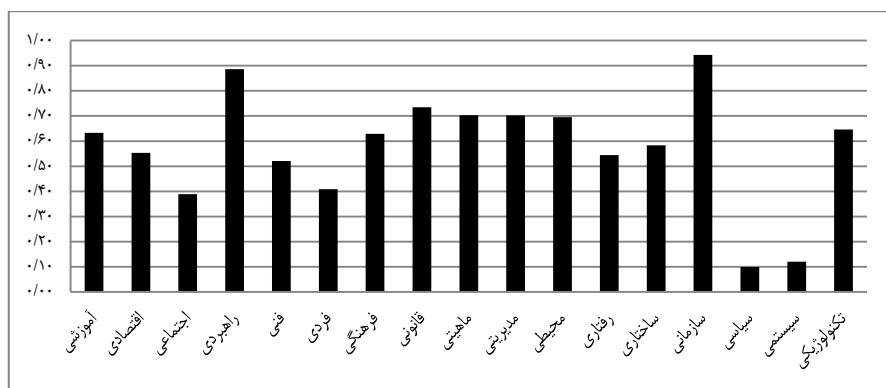
مرور پژوهشهای انجام شده در حوزه دولت الکترونیک در سطح ملی و بین المللی، حاکی از استقبال چشمگیر محققان و اندیشمندان از این حوزه تحقیقاتی می باشد. در طی سالیان گذشته مفهوم دولت الکترونیک از زوایای متعدد و در سطوح مختلف مورد مطالعه و بررسی واقع شده است. با این حال پژوهشهایی که به طور خاص به فرامطالعه و فراتحلیل این مهم در سطح ملی و بین المللی پرداخته باشند، بسیار محدود بوده و می توان صرفا به یک مطالعه ملی و سه مطالعه بین المللی که به روش فراتحلیل به بررسی پژوهشهای انجام شده در این حوزه پرداخته اند، اشاره کرد. این در حالی است که روند رو به رشد مطالعات دولت الکترونیک در طی دهه اخیر، ضرورت انجام مطالعاتی از جنس فرامطالعه را که به هدایتگری پژوهشهای آتی به منظور شناسایی و معرفی نقاط کمتر مورد توجه قرار گرفته بپردازد، آشکار می سازد.

در این بخش بدلیل آنکه موضوع این پژوهش فرامطالعه پژوهشهای ایرانی در حوزه دولت الکترونیک است از پرداختن به مرور ادبیات نظری مربوط به مفهوم دولت الکترونیک که به وفور در مقالات و پژوهشهای داخلی بدان اشاره شده است، صرف نظر شده و صرفا به مرور مطالعات فرامطالعه و فراتحلیل داخلی و خارجی در موضوع دولت الکترونیک پرداخته شده است.

### مرور پژوهشهای ملی:

قربانی زاده و همکاران در سال ۱۳۹۳ به فراتحلیل موانع استقرار دولت الکترونیک در ایران پرداخته اند. پژوهش حاضر با هدف ترکیب کمی نتایج پژوهشهای انجام شده در حوزه استقرار

دولت الکترونیک در سازمانهای ایرانی انجام شده و با استفاده از روش فراتحلیل، تعداد بیست پایان نامه و مقاله را مورد بررسی قرار داده است. نتایج فراتحلیل انجام شده در این پژوهش حاکی از آن است که در زمینه موانع استقرار دولت الکترونیک، هفده متغیر (شامل عوامل فنی، اقتصادی، قانونی، محیطی، مدیریتی، فرهنگی، ساختاری، رفتاری، سازمانی، آموزشی، فناورانه، راهبردی، ماهیتی، سیاسی، سامانه ای، اجتماعی و فردی) شناسایی و دسته بندی شدند. بررسی پژوهشهای صورت گرفته در زمینه موانع استقرار دولت الکترونیک در این فراتحلیل حاکی از آن است که موانع سازمانی با اندازه اثر ۰/۹۴ و موانع راهبردی با اندازه اثر ۰/۸۸، دارای بیشترین اثر بازدارندگی و موانع سیستمی با اندازه اثر ۰/۱۲ و موانع سیاسی با اندازه اثر ۰/۰۹، دارای کمترین اثر بازدارندگی در استقرار دولت الکترونیک بوده است (نمودار شماره دو).



نمودار شماره ۲: اندازه اثر موانع استقرار دولت الکترونیک بر اساس فراتحلیل قربانی زاده و رودساز و عباس پور (۱۳۹۳)

#### مرور پژوهشهای بین‌المللی:

ویرتز و دیزر<sup>xi v</sup> در سال ۲۰۱۶ به فراتحلیل مطالعات کمی انجام شده در حوزه دولت الکترونیک در سطح بین‌المللی پرداختند. نویسندگان در این پژوهش با بررسی مقالات پایگاه علمی ایسکو<sup>xv</sup>، به انتخاب ۱۲۹ مطالعه کمی در این زمینه پرداخته‌اند. در این تحقیق، تلاش شده تا با مرور مطالعات موجود در عرصه بین‌المللی و طبقه بندی آنها، فراوانی این مطالعات را بررسی کرده و در نهایت ابعادی از مفهوم دولت الکترونیک را که کمتر مورد توجه محققان این حوزه قرار گرفته است را مشخص و پژوهشگران را برای تحقیق در این حوزه ترغیب نمایند. همانطوری که در جدول شماره یک مشاهده می‌شود، فراتحلیل مطالعات مورد بررسی در این

تحقیق حاکی از آن است که ۶۱ درصد پژوهشهای بررسی شده از پژوهشهای کاربردی و بنیادی بوده اند که در آنها با استفاده از روشهای کمی به بررسی و ارزیابی متغیرهای مربوطه پرداخته اند. از سوی دیگر ۳۸ درصد دیگر از تحقیقات بررسی شده در این فراتحلیل، از نوع اکتشافی بوده و با هدف توسعه کشف مدلها و ابعاد جدید در این حوزه مطالعاتی انجام شده اند. همچنین در این فراتحلیل، ۱۲۹ پژوهش در قالب ۱۲ طبقه مورد دسته بندی قرار گرفته اند که در میان این طبقات، پژوهشهایی با موضوعات تطبیق پذیری، محرکها و توسعه یافتگی با اختصاص ۳۲/۵ درصد و طبقه پذیرش، استفاده و رضایتمندی با ۲۵/۵ درصد بیشترین تعداد پژوهش و از سوی دیگر طبقات مربوط مباحث درون دولت و سازمانی و همچنین برون سپاری و حفظ اقتدار با اختصاص کمترین تعداد پژوهشها در حوزه دولت الکترونیک در میان مطالعات مورد بررسی به خود اختصاص دادند(جدول شماره ۱).

محققان این پژوهش در انتها به علاقه مندان حوزه دولت الکترونیک توصیه می کنند به منظور آشکارتر شدن ابعاد مختلف دولت الکترونیک بویژه ابعادی که در این مطالعه کمترین فراوانی را دارا هستند، به توسعه هر چه بیشتر پدیده دولت الکترونیک به صورتی متعادل کمک نمایند.

فراوانی کل	نوع پژوهش		محورهای اصلی
	اکتشافی	کاربردی	
۳۹	۳۱	۸	تطبیق پذیری/محرکها/ توسعه
۳۳	۹	۲۴	پذیرش/استفاده/رضایت مندی
۲۱	۱۰	۱۱	موفقیت/عملکرد/ارزشها
۱۳	۹	۴	نگرش/اعتماد
۴	۴	۰	زمینه های اقتصادی و اجتماعی
۴	۳	۱	مدیریت
۴	۴	۰	داده ها/اطلاعات
۳	۳	۰	کاربر پسند بودن/پیچیدگی
۳	۳	۰	فرهنگ
۳	۲	۱	مهارتهای نیروی انسانی/توانمندسازی
۱	۱	۰	موضوعات درون دولت
۱	۰	۱	اقتدار/برون سپاری
<b>۱۲۹</b>	<b>۷۹</b>	<b>۵۰</b>	<b>جمع کل</b>

جدول شماره ۱: محتوای اصلی و نوع شناسی پژوهشهای مورد استفاده در فراتحلیل ویرتز و دبیزر(۲۰۱۶)

در مطالعه ای دیگر، رانا، دیویودی و ویلیامز<sup>xvi</sup> در سال ۲۰۱۵ به فراتحلیل پژوهش‌های انجام شده در حوزه دولت الکترونیک با محوریت انطباق پذیری شهروندان در پروژه های دولت الکترونیک پرداخته اند. در این مطالعه، تمامی مقالات منتشر شده در مجلات موجود در پایگاه داده آی اس آی<sup>xvii</sup> که در عنوان و یا واژگان کلیدی دربردارنده مفاهیمی همچون دولت الکترونیک، پذیرش فناوری اطلاعات، شهروندان، کاربرد فناوری اطلاعات، و انطباق پذیری شهروندان بودند مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج فراتحلیل ۱۰۳ پژوهش میدانی مورد مطالعه در این پژوهش حاکی از آن است که فاکتورهای مربوط به تطبیق پذیری شهروندان در پروژه های دولت الکترونیک در سطح بین المللی قابل دسته بندی در قالب ۱۹ فاکتور می باشند(جدول شماره دو). در میان پژوهش‌های مورد بررسی در این تحقیق، محورهای سهولت استفاده ادراک شده و درک مفید بودن از بیشترین توجه و در نقطه مقابل، اثرات اولیه استفاده از دولت الکترونیک از سوی شهروندان، کمترین توجه را از سوی محققان این حوزه به خود جلب کرده اند.

محورهای اصلی	فراوانی	درصد فراوانی
سهولت استفاده ادراک شده	۱۸	۱۷ درصد
درک مفید بودن	۱۴	۱۴ درصد
اعتماد	۱۲	۱۱ درصد
سازگاری	۸	۸ درصد
نگرش	۶	۶ درصد
رضایت مندی	۶	۶ درصد
منافع حاصل از استفاده	۵	۴ درصد
نیت های رفتاری	۴	۴ درصد
ریسک استفاده ادراک شده	۴	۴ درصد
هنجارهای عینی	۳	۳ درصد
عملکرد مورد انتظار	۳	۳ درصد
تلاشهای مورد انتظار	۳	۳ درصد
اثرات اجتماعی	۳	۳ درصد
کنترل‌های رفتاری ادراک شده	۳	۳ درصد
شرایط تسهیل گر	۳	۳ درصد
کیفیت اطلاعات	۲	۲ درصد
کیفیت خدمات	۲	۲ درصد
مرتبط بودن با شغل	۲	۲ درصد
اثرات اولیه	۱	۱ درصد
<b>جمع</b>	<b>۱۰۳</b>	<b>۱۰۰ درصد</b>

جدول شماره ۲: و محتوای اصلی و فراوانی مربوطه در فراتحلیل رانا، دیویودی و ویلیامز(۲۰۱۵)

در پژوهشی دیگر، لی<sup>xviii</sup> در سال ۲۰۱۰ به فراتحلیل مطالعات انجام شده در خصوص مدل‌های بلوغ دولت الکترونیک در سطح بین‌المللی پرداخت. همانطوری که در جدول شماره سه مشاهده می‌شود، مدل‌های مورد مطالعه، زوایای گوناگونی از پدیده استقرار و توسعه یافتگی پروژه‌های دولت الکترونیک را مورد بررسی قرار داده‌اند که با نگاهی اجمالی می‌توان به نقاط مشترک و متفاوت آنها را پی‌برد (جدول شماره ۳).

مرحله ششم	مرحله پنجم	مرحله چهارم	مرحله سوم	مرحله دوم	مرحله اول	مراحل
---	---	ادغام افقی	ادغام عمودی	تراکنش	فهرست کردن	لاین و لی
حکومت یکپارچه	دموکراسی دیجیتالی	امکان تبادل ارزش	ایجاد ارتباط دوطرفه	برقراری امکان دسترسی بین‌سازمانی و عمومی به اطلاعات	راه‌اندازی سیستم پست الکترونیکی و شبکه داخلی	وسکات
---	---	دگرگونی	تراکنش	تعامل	حضور وبی	گارتنر
---	مشارکت سیاسی	یکپارچه‌سازی عمودی و افقی	ارائه خدمات الکترونیکی و تراکنش مالی	ارتباطات دوجانبه	انتشار اطلاعات	هیلر و بلانگر
---	---	---	تراکنش	تعامل	انتشار	بانک جهانی
بهبودسازی	نهادینه‌شدن	شکل‌گیری	برنامه‌ریزی شده	اولیه	پسته	میسرا و دینگرا
---	یکپارچگی	تراکنش	تعامل	تکامل یافته	پیدایش	سازمان ملل متحد
---	---	اجرای آزمایشی پروژه‌های حکمرانی الکترونیکی	ایجاد ظرفیتهای استقرار حکمرانی الکترونیکی	ایجاد ظرفیتهای استراتژیک حکمرانی الکترونیکی	ایجاد آگاهی و تعهد نسبت به حکمرانی الکترونیکی	هیکس
---	---	مردم‌سالاری تعاملی	پورتال	خدمت‌رسانی بخشی	بیلورد (اطلاع‌رسانی)	وست
یکپارچگی کامل و دگرگونی سازمان	دسته‌بندی خدمات رایج	شخصی‌سازی پورتال	پورتالهای چندمنظوره	تراکنشهای رسمی دوسویه	انتشار اطلاعات	دلویت
---	مردم‌سالاری الکترونیکی	دگرگونی	تراکنش	تعامل	حضور وبی	سیانو و لانگ
---	---	دگرگونی	بلوغ	گسترش	ایجاد	اندرسن و هنریکسن

جدول شماره ۳: نگاهی اجمالی به مدل‌های بلوغ دولت الکترونیک (پیران نژاد، ۱۳۹۵)

بررسی اجمالی مدل‌های ارائه شده در خصوص فرایند توسعه یافتگی و بلوغ پروژه‌های دولت الکترونیک حاکی از آن است که اغلب آنها به پدیده استقرار و بلوغ پروژه‌های مذکور در قالب فرایندی تدریجی و تکاملی نگریسته‌اند. علی‌رغم آنکه مدل‌های اشاره شده از مدل‌های سه مرحله تا مدل‌های شش مرحله متنوع می‌باشند، ولی اکثریت آنها با عنوانهایی متفاوت در مرحله اول خود به راه‌اندازی وب‌سایت‌های دولتی به منظور اشاعه و انتشار اطلاعات پرداخته‌اند. در مراحل بعدی نیز اغلب مدل‌های اشاره شده، بالغ‌شدن پروژه‌های دولت الکترونیک را در قالب یکپارچه‌سازی

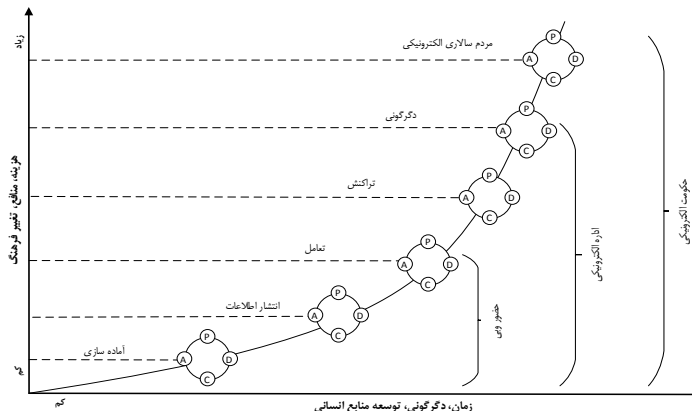


عمودی و افقی فرایندهای موجود در سازمانهای دولتی معرفی کرده اند. باید دقت داشت که علی‌رغم شباهتهایی این چنین که در مدل‌های اشاره شده قابل رویت می باشد، نقطه‌نهایی بلوغ پروژه‌های دولت الکترونیک، یا به عبارت دیگر، کامل‌ترین نسخه پروژه‌های مذکور از دیدگاه مدل‌های اشاره شده با یکدیگر متفاوت می باشد. در اغلب آنها همانطوری که اشاره شد، راه اندازی یک پورتال جامع که تمامی خدمات مورد نیاز شهروندان را به صورتی متمرکز ارائه می نماید، به عنوان نقطه مطلوب پروژه‌های دولت الکترونیک معرفی شده اند و این در حالی است که در برخی دیگر از مدل‌ها، دولت الکترونیک و استقرار موفقیت آمیز آن به عنوان ابزاری در راستای تقویت مشارکت شهروندان و افزایش قدرت تصمیم سازی ایشان مورد توجه قرار گرفته است. در مدل‌های مذکور، مردم سالاری الکترونیکی به عنوان مصداق بارز دولت‌های الکترونیکی بالغ و توسعه یافته معرفی می شوند (پیران نژاد، ۱۳۹۵).

به عبارت دیگر، اگر بدنبال ارائه مدلی که در بردارنده اغلب مراحل موجود در مدل‌هایی که تاکنون توسط صاحب نظران طراحی شدند، باشیم همانطوری که در نمودار شماره سه مشاهده می شود، می توان شش مرحله آماده سازی، انتشار اطلاعات، تعامل، تراکنش، دگرگونی و مردم سالاری الکترونیکی را به عنوان مراحل جمع شده مدل‌های مذکور معرفی کرد که در هر مرحله چرخه برنامه ریزی (P) <sup>xi</sup>، اجرا (D) <sup>xx</sup>، کنترل و بررسی (C) <sup>xxi</sup>، و عمل (A) <sup>xxi i</sup> قابل تصور است. نکته جالب توجه آن است که پروژه‌های دولت الکترونیک تا گذر از سه مرحله نخست، صرفاً به راه اندازی وب سایت سازمان‌های دولتی و برقراری ارتباطات دوجانبه میان سازمان‌های دولتی و شهروندان می پردازند. پس از گذشتن از این دوران تا تحقق مرحله دگرگونی، که در بردارنده یکپارچگی عمودی و افقی در سازمان‌های دولتی و همچنین ایجاد تغییرات بنیادین در فرایندهای سازمانی و ارائه خدمات عمومی به شهروندان می باشد، ادارات دولتی به نوعی الکترونیکی (اداره الکترونیکی <sup>xxi i</sup>) شده اند و فعالیتها آنها به واسطه فناوریهای نوین اطلاعاتی و ارتباطی الکترونیکی شده است. در فاز نهایی، پس از رخ داد دگرگونیهای اشاره شده در سازمان‌های دولتی، پروژه‌های دولت الکترونیک به دغدغه‌هایی همچون افزایش مشارکت شهروندان، افزایش قدرت تصمیم گیری شهروندان، رای دهی الکترونیکی، و نظر خواهی الکترونیکی می پردازند. در این مرحله است که پروژه‌های دولت الکترونیکی با تمرکز بر مردم سالاری الکترونیکی به بلوغ کامل دست یافته اند.

همانطوری که در نمودار شماره سه نشان داده شده است، در هر مرحله از توسعه یافتگی دولت‌های الکترونیک، هزینه‌های مورد نیاز برای گذر از مراحل توسعه یافتگی در مقایسه با مراحل قبل،

افزایش چشمگیری داشته؛ نیازمند اصلاح نگرشها و تقویت ارزشها و باورهای فرهنگی در راستای الکترونیکی شدن دولتها همچون خدمت رسانی به عنوان یک ارزش، انجام کارهای با کیفیت به عنوان یک ارزش، تسریع در امور به عنوان یک ارزش؛ افزایش تحولات در فرایندهای انجام کار، بازمهندسی فعالیتها، اصلاح ساختار سازمانی و.. در سازمانهای دولتی؛ نیازمند توانمندسازی نیروی انسانی به منظور افزایش قابلیتها و توانمندی ایشان در بکارگیری از فناوریهای نوین اشاره شده؛ می باشد که در کنار موارد اشاره شده با گذشت زمان و کامل شدن فرایند استقرار دولت الکترونیک، به دلیل بالغ شدن این پروژه ها، فواید حاصل از استقرار آنها نیز بیش از پیش آشکار می شود.



نمودار شماره ۳: مراحل توسعه یافتگی پروژه های دولت الکترونیک (اقتباسی از هاشمیان و هاشمیان، ۱۳۸۸)

ذکر این نکته ضروری است که طراحی مدل‌های مختلف که هر یک از منظری خاص به پروژه های دولت الکترونیک می نگرند، گواه این مطلب است که بهره مندی از فناوریهای نوین اطلاعاتی و ارتباطی در سازمانهای دولتی و رسوخ آنها در لایه های مختلف دولتها، تاثیرات فراوانی را در نظامهای سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی جوامع به همراه دارد، که مدل‌های اشاره شده با تمرکز بر بخش ویژه ای از این تاثیرات به مطالعه فرایند استقرار و توسعه یافتگی دولت الکترونیک می پردازند. از سوی دیگر تعدد مدل‌های موجود برای دولت‌های موجود در دنیا از یک سو امری مطلوب بحساب می آید. زیرا همانطور که پیشتر بدان اشاره شد، استقرار موفقیت آمیز پروژه های دولت الکترونیک در هر حکومتی، مستلزم در نظر داشتن متغیرهای بومی و منطقه ای، فرهنگی، جغرافیایی، تکنولوژیکی، مدیریتی، و... می باشد که تعدد مدل‌های اشاره

شده، این امکان را برای دولت‌ها فراهم می‌سازد تا با بررسی و تحلیل مدل‌های موجود، به انتخاب مناسب‌ترین آنها با در نظر گرفتن متغیرهای بومی خود اقدام نمایند (پیران نژاد، ۱۳۹۵).

### روش شناسی پژوهش

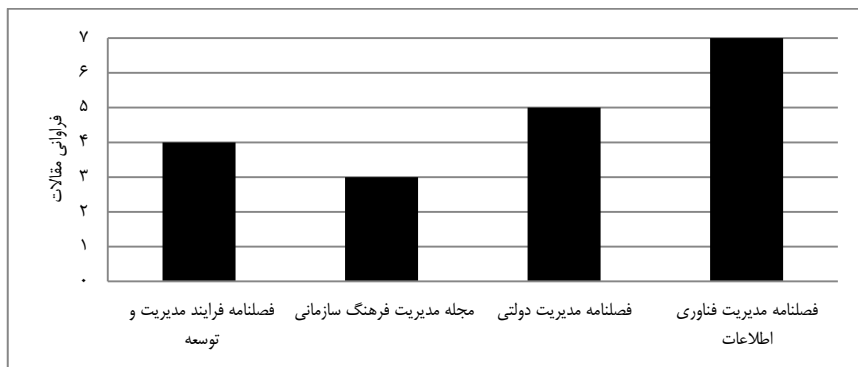
در این پژوهش با توجه به هدف پژوهش، از روش فرامطالعه<sup>xxi v</sup> استفاده شده است. تحقیق حاضر از جنبه هدف، در زمره تحقیقات توسعه‌ای و کاربردی قرار داشته و از جنبه نوع و ماهیت داده‌ها، وجهی کمی-کیفی دارد. بر اساس خصوصیات موضوع، تحقیق پیشرو، از نوع توصیفی-تحلیلی است. گردآوری اطلاعات در این پژوهش از طریق مطالعه اسنادی (کتابخانه‌ای) و جستجو در پایگاه‌های اینترنتی نشریات علمی-پژوهشی داخل کشور با موضوع دولت الکترونیک در بازه زمانی پانزده سال گذشته (۱۳۸۰ الی ۱۳۹۴) می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه مقالات علمی-پژوهشی چاپ شده در ۶۳ نشریه (مصوب وزارت ع.ت.ف) می‌باشد که یا در عنوان و یا در واژگان کلیدی، مفهوم دولت الکترونیک را در برداشته‌اند. بر همین اساس ۹۶ مقاله علمی-پژوهشی در بازه زمانی اشاره شده به عنوان جامعه آماری انتخاب شدند که از این میان تنها ۷۸ مقاله به لحاظ روش شناسی شرایط لازم را برای بررسی برخوردار بودند. بر همین اساس حجم نمونه ۷۸ مقاله می‌باشد که به روش تمام شماری انتخاب و مورد استناد قرار گرفتند.

در روش فرامطالعه، موضوع پژوهش شامل یافته‌های پژوهشی موجود در یک زمینه خاص (به عنوان مثال دولت الکترونیک در این مطالعه) است و پژوهشگر این امکان را می‌یابد که، در مقایسه با یک روش مطالعه واحد، شناخت بیش تری از پدیده‌ها به دست آورد (ازکیا و توکلی، ۱۳۸۵). اساساً رویکرد فرامطالعه، که به دنبال ادغام و ترکیب مطالعات پژوهشی و مداخله‌ای است، چیزی چندین متفاوت یا فراتر از روشی برای تجزیه یا تحلیل داده‌ها نیست. در روش فرامطالعه، به معنی کلاسیک آن، پژوهش‌گر با ثبت ویژگی‌ها و یافته‌های تجمعی از پژوهش‌ها در قالب مفاهیم کمی آنها را برای استفاده از روش‌های قدرت مند آماری آماده می‌کند. فرامطالعه رویکرد یا جعبه ابزاری برای ترکیب کمی اطلاعات حاصل از چند پژوهش و سپس کشف روابط تازه‌ای است که از مطالعات جداگانه و انفرادی دست یافتنی نیست (قاضی طباطبایی و وداده‌ی، ۱۳۸۹: ۳۷-۳۸). کاربرد صحیح فرامطالعه می‌تواند پژوهشگران هر حوزه را از محدوده دانش انباشته شده موجود درباره هر موضوع، نقاط قوت و ضعف کارهای انجام شده، ابعاد شناخته شده و زمینه‌ها و زوایای ناشناخته، و بینش‌ها و روش‌های مناسبتر آگاه

سازد و مانع تکرار اشتباهات گذشتگان و دوباره کاری و هدر دادن وقت و انرژی آن ها شود(عبداللهی، ۱۳۸۹: ۲۵-۲۶).

### یافته های پژوهش

همانطور که در بخش روش تحقیق توضیح داده شد، در این پژوهش به بررسی ۷۸ مقاله منتشر شده در مجلات علمی-پژوهشی در طی پانزده سال گذشته در کشور با موضوعیت دولت الکترونیک پرداخته شده است. در میان ۶۳ مجله علمی-پژوهشی مورد بررسی که در طی بازه زمانی اشاره شده حداقل یک مقاله با موضوع دولت الکترونیک به چاپ رسانیده اند، فصلنامه مدیریت فناوری اطلاعات، فصلنامه مدیریت دولتی، فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، و مجله مدیریت فرهنگ سازمانی، به ترتیب از بیشترین تعداد پژوهش در این حوزه در کشور برخوردار بودند(نمودار شماره ۴).



نمودار شماره ۴: فراوانی مقالات در مجلاتی که بیشترین مقالات را در حوزه دولت الکترونیک در بازه زمانی ۱۳۸۰-۱۳۹۴ داشته اند.

بررسی دقیق مقالات مورد بررسی در این فرامطالعه حاکی از آن است که موضوعات مورد توجه در این پژوهشها در قالب ۳۶ مضمون اصلی که در جدول ذیل بدانها اشاره شده است، قابل دسته بندی می باشد(جدول شماره ۴). همانطوری در جدول شماره یک قابل مشاهده می باشد، در طی پانزده سال گذشته موضوعاتی با محتوای پذیرش دولت الکترونیک و همچنین استراتژیهای استقرار دولت الکترونیک، بیشترین توجه و موضوعاتی همچون روستای الکترونیکی، مسئولیت پذیری اجتماعی، هوش مصنوعی، رضایت شهروندان از دولت الکترونیک، جامعه اطلاعاتی،

پاسخگویی عمومی، حکمرانی خوب، عدالت محوری، مطالعه نمونه‌های موفق دولت الکترونیک در سطح بین‌المللی، و شهرداری‌های الکترونیکی کمترین توجه را از جانب پژوهشگران فعال در این حوزه به خود جلب کرده‌اند.

مضمون و محتوای اصلی	فراوانی	درصد فراوانی
پذیرش دولت الکترونیک	۷	۹ درصد
استراتژی‌های استقرار دولت الکترونیک	۵	۶ درصد
کاربرد دولت الکترونیک (اظهارنامه مالیاتی، پلیس ۱۰+ و...)	۵	۶ درصد
زیرساخت‌های دولت الکترونیک	۴	۵ درصد
سلامت اداری و کاهش فساد اداری	۴	۵ درصد
ویژگی‌های وب سایت‌های دولتی	۳	۴ درصد
ارزیابی دولت الکترونیک/بلوغ سنجی دولتی الکترونیک	۳	۴ درصد
چالش‌های دولت الکترونیک	۳	۴ درصد
شهر الکترونیک	۳	۴ درصد
شهروندمداری	۳	۴ درصد
خدمت‌رسانی الکترونیکی	۳	۴ درصد
منابع انسانی در دولت الکترونیک	۲	۳ درصد
اعتماد عمومی	۲	۲ درصد
ارتباطات الکترونیکی (G2G, G2B, G2C)	۲	۲ درصد
بانکداری الکترونیکی	۲	۲ درصد
آمادگی الکترونیکی	۲	۲ درصد
پارادایم شیفت در مدیریت دولتی	۲	۲ درصد
مشارکت الکترونیکی	۲	۲ درصد
چشم‌انداز دولت الکترونیک	۲	۲ درصد
مردم‌سالاری الکترونیکی	۲	۲ درصد
دولت الکترونیک از منظر سیاسی	۲	۲ درصد
چابکی سازمانی	۲	۲ درصد
شفافیت	۲	۲ درصد
روستای الکترونیکی	۱	۱ درصد
مسئولیت‌پذیری اجتماعی	۱	۱ درصد
هوش مصنوعی	۱	۱ درصد
رضایت شهروندان از دولت الکترونیک	۱	۱ درصد
جامعه اطلاعاتی	۱	۱ درصد
پاسخگویی عمومی	۱	۱ درصد
حکمرانی خوب	۱	۱ درصد
عدالت محوری	۱	۱ درصد
مطالعه نمونه‌های موفق دولت الکترونیک در سطح بین‌المللی	۱	۱ درصد
شهرداری‌های الکترونیکی	۱	۱ درصد
<b>جمع</b>	<b>۷۸</b>	<b>۱۰۰ درصد</b>

جدول شماره ۴: مضمون و محتوای اصلی مقالات در فصلنامه‌های بررسی شده

از سوی دیگر، به منظور دسته بندی مناسب تر مضمونی و محتوایی مقالات مورد مطالعه در این فرامطالعه، می توان به طبقه بندی آنها بر اساس مدل‌های بلوغ دولت الکترونیک نیز پرداخت. به عبارت دیگر می توان تمامی ۷۸ مطالعه مورد بررسی در این پژوهش را در قالب سطوح توسعه یافتگی پروژه های دولت الکترونیک مورد طبقه بندی مجدد قرار داد. بدین منظور از میان مدل‌های بلوغ دولت الکترونیک که در بخش مرور ادبیات نظری بدانها اشاره شد، در این بخش مدل پنج مرحله ای سیائو و لانگ<sup>xxv</sup> بدلیل جامعیت بیشتر مورد استفاده قرار گرفت. سیائو و لانگ در سال ۲۰۰۵، با بررسی مدل‌های بلوغ دولت الکترونیک ارائه شده تا آن زمان و با تاکید بر نقش موفقیت آمیز استقرار پروژه های دولت الکترونیک در تحقق مردم سالاری، به ارائه مدلی پنج مرحله ای از فرایند توسعه یافتگی دولت الکترونیک پرداختند که این مراحل عبارتند از (سیائو و لانگ، ۲۰۰۵): مرحله اول؛ حضور وبی<sup>xxvi</sup>؛ در این مرحله، سازمانهای دولتی اقدام به راه اندازی وب سایتی با قابلیت‌های اولیه و سطحی از ارائه اطلاعات ایستا، آمار و ارقام مربوط به فعالیتهای خود می نمایند. مرحله دوم؛ تعامل<sup>xxvii</sup>؛ در این مرحله، تلاش می شود تا با بهره مندی از فناوریهای نوین اطلاعاتی و ارتباطی همچون ارسال پیامک و ایمیل، امکان برقراری ارتباطات دوجانبه میان شهروندان و سایر مراجعه کنندگان، و سازمانهای دولتی مهیا شود. مرحله سوم؛ تراکنش<sup>xxviii</sup>؛ در این مرحله علاوه بر تعاملات دوسویه ایجاد شده در مرحله قبل، امکان تراکنشها و تبادلات مالی در وب سایتهای دولتی مهیا می شود.

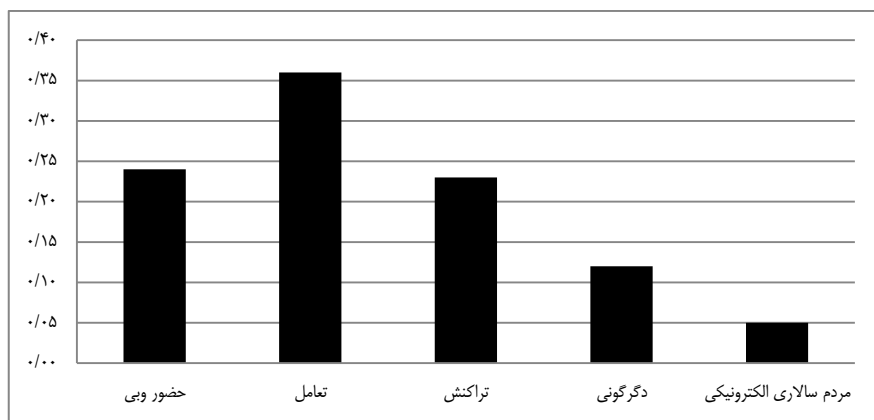
مرحله چهارم؛ دگرگونی<sup>xxix</sup>؛ در این مرحله به واسطه ادغامهای عمودی و افقی که در سیستمهای حکومتی رخ می دهد، تحولی عظیم در حوزه خدمت رسانی به شهروندان اتفاق می افتد. وجود پایگاه داده مشترک میان سازمانهای دولتی مختلف، امکان ارائه خدمات متعدد که در قالب یک پورتال مرکزی متمرکز شده اند، فراهم می آید. مرحله پنجم؛ مردم سالاری الکترونیکی<sup>xxx</sup>؛ در این مرحله بیشتر به جنبه سیاسی فرایند استقرار دولت الکترونیکی توجه شده است. در این مرحله دولتهای الکترونیکی به واسطه امکانات و نوآوریهای ایجاد شده، زمینه مشارکت هر چه بیشتر شهروندان در امورات مربوط به جامعه خویش و تصمیم گیری در خصوص آنها را مهیا می سازند.

بر اساس مدل فوق، مضامین مقالات بررسی شده در این فرامطالعه، در قالب پنج سطح بر اساس میزان توسعه یافتگی پروژه های دولت الکترونیک طبقه بندی شدند. همانطوری که در جدول شماره پنج مشاهده می شود، در حدود ۳۶ درصد مقالات بررسی شده (بیشترین فراوانی)، به موضوعاتی در سطح دوم توسعه یافتگی و بلوغ پروژه های دولت الکترونیک همچون برقراری

تعامل میان دولت‌ها و سایر بخش‌های جامعه (G2G)<sup>xxxii</sup>، G2C<sup>xxxiii</sup>، G2B<sup>xxxi</sup>، G2CS<sup>xxxiv</sup> و C2C<sup>xxxv</sup>) پرداخته اند و همچنین در حدود ۵ درصد پژوهش‌های بررسی شده (کمترین فراوانی) به موضوعاتی در سطح مردم سالاری به عنوان غایت و ایده آل پروژه های دولت الکترونیک همچون توسعه سیاسی، یکپارچگی دولت، و توانمندسازی شهروندان پرداخته اند (نمودار شماره ۵).

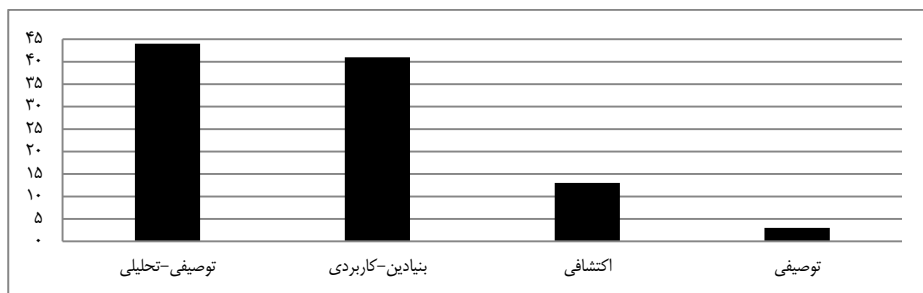
سطوح توسعه یافتگی	فراوانی	درصد فراوانی
حضور وبی	۱۹	۲۴ درصد
تعامل	۲۸	۳۶ درصد
تراکش	۱۸	۲۳ درصد
دگرگونی	۹	۱۲ درصد
مردم سالاری الکترونیکی	۴	۵ درصد

جدول شماره ۵: فراوانی مقالات مورد بررسی بر اساس سطوح پنج گانه توسعه یافتگی پروژه های دولت الکترونیک



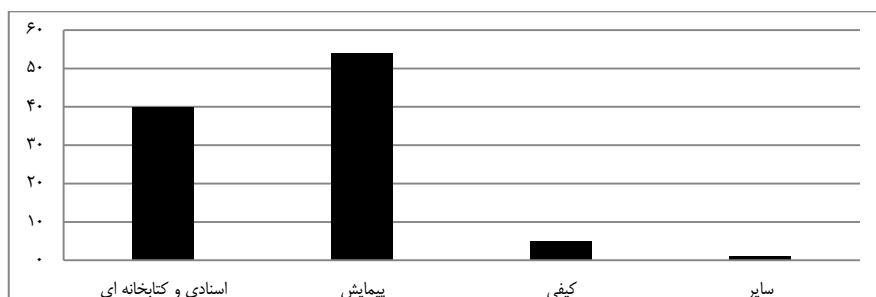
نمودار شماره ۵: درصد فراوانی مقالات مورد بررسی بر اساس سطوح پنج گانه توسعه یافتگی

بررسی پژوهش‌های مورد استفاده در این تحقیق از منظر روش شناسی نیز نکات جالبی را به همراه دارد. همانطوری که در نمودار شماره شش مشاهده می شود، از میان ۷۸ پژوهش مورد بررسی در این مطالعه، از منظر نوع روش پژوهش، ۳۴ مقاله (حدود ۴۴ درصد) از نوع توصیفی-تحلیلی، ۳۲ مقاله (در حدود ۴۱ درصد) از نوع بنیادین-کاربردی، ۱۰ مقاله (حدود ۱۳ درصد) از نوع اکتشافی و ۲ مقاله (حدود ۳ درصد) از نوع توصیفی بوده اند.



نمودار شماره ۶: درصد فراوانی مقالات مورد بررسی بر اساس نوع پژوهش

همچنین بررسی دقیق تر پژوهشهای مورد مطالعه از منظر روش شناسی، حاکی از آن است که ۴۲ مقاله (در حدود ۵۴ درصد) از روش پیمایشی، ۳۱ مقاله (در حدود ۴۰ درصد) از روش اسنادی-کتابخانه ای، ۴ مقاله (در حدود ۵ درصد) از روش کیفی، و در نهایت ۱ مقاله (در حدود ۱ درصد) از سایر روشهای تحقیق برای پژوهش در حوزه دولت الکترونیک در نمونه آماری مورد استفاده در این فرامطالعه بهره برده اند (نمودار شماره ۷).



نمودار شماره ۷: درصد فراوانی روش تحقیق بکار رفته در مقالات بررسی شده

### نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

مفهوم دولت الکترونیک در ایران موضوعی است میان رشته ای که در طی دهه گذشته توجه پژوهشگران حوزه های مدیریت دولتی، علوم سیاسی، و فناوری اطلاعات را به خود جلب کرده و هر یک از مطالعات انجام شده به بررسی ابعادی خاص از این مهم پرداخته اند. این پژوهش بر آن بود تا با فرامطالعه پژوهشهای مدیریت دولتی در ایران، تصویر روشن و جامعی از روند تحقیقات صورت گرفته در این حوزه مطالعاتی در کشور فراهم آورد. نتایج این پژوهش حاکی از



آن است که در طی پانزده سال گذشته پژوهش‌های انجام شده در این حوزه از روند رو به رشدی (در حدود نه برابر) برخوردار بوده است که گواه این مدعا چاپ ۹۶ مقاله در ۵۳ نشریه علمی پژوهشی مصوب وزارت ع.ت.ف می باشد. در میان نشریات مذکور، به ترتیب فصلنامه مدیریت فناوری اطلاعات، فصلنامه مدیریت دولتی، فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، و مجله مدیریت فرهنگ سازمانی که همگی از جمله مجلات مطرح در رشته های علوم انسانی می باشد، بیشترین تعداد مقالات در حوزه دولت الکترونیک را به چاپ رسانده اند. باید به این نکته اذعان داشت که پدیده دولت الکترونیک، پدیده ای چندوجهی است و توجه به ابعاد فنی و تکنولوژیکی این پدیده نیز همچون سایر ابعاد سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، مدیریتی و... نیازمند مطالعه و تحقیق بیشتری است. چرا که در میان مجلات اشاره شده که بیشترین تعداد انتشار مقالات علمی-پژوهشی را داشتند، هیچ مجله ای از رشته های فنی و مهندسی به چشم نمی خورد. به بیانی دیگر توجه به جنبه های فنی و تکنولوژیکی مفهوم دولت الکترونیک، حداقل به گواه تعداد مقالات انتشار یافته در مجلات فنی و مهندسی بسیار محدود بوده و این در حالی است که تمامی پروژه های موفق دولت الکترونیک در سطح بین المللی، همواره از بعد فنی و تکنولوژیکی خود به عنوان یک مزیت رقابتی و یکی از ارکان موفقیت خود نام می برند. برای مثال می توان به پروژه دولت الکترونیک در کشورهای کره جنوبی (رتبه اول دولت الکترونیک در جهان، رتبه اول سرعت اینترنت در جهان) و سنگاپور (رتبه سوم دولت الکترونیک در جهان، رتبه دهم سرعت اینترنت در جهان) اشاره کرده که شرط اصلی جایگاه والای آنها در بحث دولت الکترونیک، مرهون توجه همزمان و همه جانبه به تمامی ابعاد دولت الکترونیک، از جمله بعد فنی و تکنولوژیکی می باشد. بر همین اساس پیشنهاد می شود تا مجلات فنی و مهندسی با اتخاذ تمهیداتی در راستای ترغیب پژوهشگران در تحقیق و پژوهش بیشتر در ابعاد فنی و تکنولوژیکی دولت الکترونیک، زمینه تقویت مطالعات دولت الکترونیک در کشور را فراهم آورند.

نتایج فرامطالعه انجام شده بیان کننده این مهم است که متأسفانه مطالعات انجام شده در حوزه دولت الکترونیک در کشور از انسجام مناسبی برخوردار نبوده و به دلیل نبود تصویری جامع از پژوهشها در این حوزه، گاه دوباره کاری ها علمی در این حوزه مشاهده می شود. از سوی دیگر اغلب پژوهشهای انجام شده، مسئله محور نیستند. به عبارت دیگر اغلب مطالعات انجام شده کمترین توجه را به روند جاری پژوهشهای انجام شده در این حوزه در کشور داشته اند و متأسفانه در برخی موارد شاهد صرفاً تولید مقالات علمی با کمترین دغدغه رفع مسائل و یا دانش افزایی در این حوزه هستیم. بر همین اساس توصیه می شود، تمامی علاقه مندان به حوزه مطالعاتی

دولت الکترونیک، پیش از انتخاب موضوعی برای تحقیق در این حوزه، ابتدا به مطالعه روند تحقیقاتی موجود در زمینه دولت الکترونیک بپردازند تا با انتخاب صحیح حوزه پژوهشی خود، بر توسعه دانش کشور در این زمینه بپردازند تا برآیند مطالعاتی این چنین هدفمند، سطح بلوغ دولت الکترونیک در کشور را ارتقا دهد و شاهد ارتقاء رتبه جهانی کشور در موضوع دولت الکترونیک باشیم.

نتایج فرامطالعه انجام شده در خصوص مضامین و محورهای اصلی پژوهشهای مورد مطالعه در این تحقیق حاکی از آن است که اغلب این تحقیقات بر کاربرد دولت الکترونیک و مصداقهای عملیاتی آن همچون خدمت رسانی الکترونیکی پرداخته اند. به عبارت دیگر اگر از منظر سطح بلوغ، مطالعات مورد نظر را مورد بررسی قرار دهیم، خواهیم دید که در حدود ۴۰ درصد این پژوهشها در سطح دوم (تعامل) از سطوح پنج گانه بلوغ دولت الکترونیک متمرکز شده اند و موضوعاتی همچون یکپارچگی عمودی و افقی، مردم سالاری الکترونیکی که در سطوح متعالی بلوغ دولت الکترونیک هستند، کمترین توجه را از جانب پژوهشگران کشور به خود جلب کرده اند. ذکر این نکته ضروری است که شاید در نگاه اول چنین روندی در مطالعات ملی، بسیار طبیعی جلوه کند چرا که با توجه به نوظهور بودن مفهوم دولت الکترونیک در کشور، و همچنین سطح فعلی بلوغ پروژه های دولت الکترونیک (سطح دوم و یا سوم)، پژوهش بیشتر در این سطوح امری منطقی به نظر آید، ولی باید به این نکته توجه داشت که ماهیت فناوریهای نوین به گونه ای است که در صورتی که به صورتی سیستماتیک بدانها توجه نشود و صرفا بر ابعاد کاربردی و ملموس آنها تاکید شود، و از توجه همزمان به سایر ابعاد نامشهود این فناوریها (در این موضوع خاص، زیرساختهای فنی، قانونی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، مدیریتی و...) اجتناب شود، به مرور زمان فناوریهای مذکور کارایی و اثربخشی که باید از آنها انتظار داشت را از دست داده و گاهی در اجتماع بجای کارکرد از کژکارکردهای آن بیشتر صحبت خواهد شد. بر همین اساس توصیه می شود تا علاقه مندان به حوزه مطالعاتی دولت الکترونیک، در هنگام پژوهش در این حوزه علمی، همواره با رویکرد سیستماتیک و جامع نگر به مفهوم دولت الکترونیک و تحقیق در این حوزه بپردازند تا علاوه بر تاکید بر ابعاد ملموس این پدیده، ابعاد نامشهود ولی بسیار ضروری این حوزه را که در میان/بلند مدت کارکردهای این پدیده را تحت تاثیر قرار می دهد، مورد مطالعه و بررسی قرار دهند.

از دیگر نتایج این فرامطالعه، شناسایی روند مطالعات حوزه دولت الکترونیک در کشور از منظر روش شناسی بود. یافته های این پژوهش حاکی از آن است که در طی پانزده سال گذشته، بیش

از ۹۴ درصد مطالعات کشور در این حوزه از نوع پیمایشی و یا اسنادی-کتابخانه‌ای بوده و کمتر از ۶ درصد این مطالعات از روشهای کیفی پژوهش بهره برده‌اند. از سوی دیگر نوع شناسی این پژوهشها نیز حاکی از آن است که بیش از ۸۵ درصد این پژوهشها از نوع تحقیقات کاربردی و یا توصیفی-تحلیلی بوده‌اند و در حدود ۱۶ درصد دیگر از نوع تحقیقات اکتشافی و یا توصیفی بوده‌اند. البته باید به این نکته توجه داشت که هیچ یک از روشهای تحقیق در روش شناسی بر دیگری ارجحیت ندارد و هدف از ارائه این نتایج صرفا مشخص کردن روند پژوهشی کشور در این حوزه است. از سوی دیگر بنا به ماهیت پدیده مورد مطالعه، هر یک از روشهای مورد استفاده در پژوهشهای علمی، دارای نقاط قوت و ضعف ویژه‌ای است که بر اساس فرامطالعه انجام شده توصیه می‌شود تا محققان از روشهای کمتر مورد استفاده شده، بویژه روشهای کیفی به منظور اکتشاف متغیرهایی از مفهوم دولت الکترونیک که بیشتر جنبه بومی داشته و نیازمند دسته بندی نظرات خبرگان ملی در این حوزه هاست نیز بپردازند تا مدل‌های بین المللی را بر اساس متغیرهای فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و... به مدل‌های بومی به منظور بازدهی هر چه بیشتر آنها مبدل سازند.

لازم به ذکر است که این یافته‌ها با روند مطالعات دولت الکترونیک در عرصه بین المللی بسیار همراستا است. به عنوان مثال رانا، دیویودی و ویلیامز (۲۰۱۵) در فراتحلیل خود بیش از ۶۰ درصد مطالعات مورد بررسی خود را از نوع پیمایشی و یا اسنادی-کتابخانه‌ای معرفی کرده‌اند. همچنین وریتز و دیزر (۲۰۱۶) نیز در فراتحلیلی که بر پژوهشهای دولت الکترونیک در عرصه بین المللی انجام دادند، بیش از ۶۸ درصد پژوهشهای مورد تحلیل خود را از منظر روش شناسی در زمره تحقیقات کمی دسته بندی کردند.

لازم به ذکر است که در تحقیق حاضر فقط بخشی از مقالات فارسی چاپ شده در نشریات علمی و دارای رتبه مصوب وزارت ع.ت.ف فرامطالعه شده است، و این در حالی است که می‌توان در پژوهشی کلان تر، افزون بر تحلیل مقالات علمی، پایان نامه‌های دانشگاهی مرتبط با این حوزه را نیز، در مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه‌های دولتی و آزاد کشور، مورد بررسی و تحلیل قرار داد. همچنین در صورت دسترسی به پژوهشهای فراوان انجام شده در این زمینه در نهادها و سازمان‌های دولتی ایران، می‌توان از منابع بیش تری برای تحلیل بهره برد.

## پی‌نوشت‌ها

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 1. classic public administration  | 20. do   |
| 2. new public administration      | 21. check  |
| 3. new public management          | 22. act  |
| 4. reinventing government         | 23. Electronic Administration (E-Administration) |
| 5. new public services            | 24. meta-study                                   |
| 6. e-government                   | 25. Keng Siau and Yuan Long                      |
| 7. virtual government             | 26. web presence                                 |
| 8. cyber government               | 27. interaction                                  |
| 9. network government             | 28. transaction                                  |
| 10. digital government            | 29. transformation                               |
| 11. open government               | 30. Electronic Democracy (E-democracy)           |
| 12. mobile government             | 31. Government to Government                     |
| 13. transformational government   | 32. Government to Citizen                        |
| 14. Wirtz and Daiser              | 33. Government to Bissinuss                      |
| 15. EBSCO                         | 34. Government to Civil Societal                 |
| 16. Rana and Dwivedi and Williams | 35. Citizen to Citizen                           |
| 17. ISI Web of Knowledge          |  |
| 18. Lee                           |  |
| 19. plan                          |  |

## منابع

- احمدی، اکبر. (۱۳۹۴). نقش فناوری اطلاعات در پشتیبانی از چابکی سازمان‌ها، دو ماهنامه مهندسی مدیریت، ۶۳، ۷۰-۸۴.
- اشتریان، کیومرث. (۱۳۸۴). آسیب شناسی دولت الکترونیک: تحول غیر دموکراتیک در سیاست گذاری عمومی. فصلنامه سیاست، ۶۹، ۴۳-۵۸.
- ایران زاده، سلیمان؛ داوودی، کامل. (۱۳۹۱). بررسی رابطه استقرار دولت الکترونیک و سلامت نظام اداری کشور، مدیریت بهره‌وری (فرا سوی مدیریت)، ۶(۲۲)، ۵۵-۷۴.
- بابازاده، نرگس؛ منصوریان، علی؛ زارعی نژاد، مزگان؛ فرنی، مهدی. (۱۳۹۰). بهبود فرایند صدور مجوزهای معدنی و صنعتی بر پایه دولت الکترونیک مکان محور: نمونه مطالعاتی احداث کارخانه سیمان با رعایت ملاحظات زیست محیطی، علوم زمین، ۲۱(۸۲)، ۳-۱۰.
- باقری نژاد، جعفر؛ شریفی، فروغ. (۱۳۹۰). مدل پذیرش خدمات دولت الکترونیک در صنایع کوچک و متوسط ایران، مطالعات مدیریت صنعتی، ۹(۲۲)، ۱۰۵-۱۳۴.
- پیران نژاد، علی. (۱۳۹۵). حکومت الکترونیک، انتشارات دانشگاه تهران، چاپ اول.
- ثقفی، فاطمه؛ علی احمدی، علیرضا؛ قاضی نوری، سیدسپهر؛ حورعلی، منصوره. (۱۳۹۴). تدوین و شناسایی سناریوهای امکان پذیر آینده خدمات دولت الکترونیک ایران در افق ۱۴۰۴، مدیریت فناوری اطلاعات، ۱۷(۱)، ۴۹-۶۸.
- حقیقی نسب، منیژه؛ قاسمی، سمیرا؛ ترکمان، مهدی؛ قاسمی، علی. (۱۳۹۴). شناسایی عوامل تاثیرگذار بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان مورد پژوهی: دفاتر پیشخوان دولت در شهر تهران، مدیریت بازاریابی، ۱۰(۲۷)، ۱۰۱-۱۲۱.

- حیاتی، زهیر؛ درخشنده دشتی، زهرا. (۱۳۹۳). بررسی نقش دولت الکترونیک در کاهش بوروکراسی و ارتقای سلامت اداری در سازمان بازرگانی شیراز، *دانش حسابرسی*، ۱۴(۵۶)، ۱۲۱-۱۴۲.
- خلیلی، محسن. (۱۳۹۴). کشاکش دولت الکترونیک با دموکراسی الکترونیک، *فصلنامه دولت پژوهی*، ۳، ۱-۳۲.
- راشکی، مسعود. (۱۳۹۰). دولت الکترونیک گامی به سوی شهروندمداری، *دیدگاه*، ۲(۱)، ۶۸-۹۴.
- رضایی مهدی؛ یعقوبی، اسماعیل. (۱۳۹۴). دولت الکترونیک: الگویی جدید در اصلاح نظام اداری و ارائه خدمات عمومی، *مدیریت شهری*، ۱۴(۴۱)، ۲۴۷-۲۶۵.
- رکن الدین افشاری عبدالرضا؛ آقایی هیر، محسن؛ منتظر، غلامعلی؛ پورطاهری، مهدی. (۱۳۹۱). ارزیابی تحقق دولت الکترونیک در روستاهای ایران، *فصلنامه مدرس علوم انسانی (برنامه ریزی و آمایش فضا)*، ۱۶(۲)، ۱-۲۱.
- رهنورد آهن، فرج اله؛ محمدی زنجیرانی، داریوش. (۱۳۸۶). ارزیابی مراحل تکاملی دولت الکترونیک در ایران، *پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی*، ۷(۲۷)، ۶۳-۸۰.
- زینالی صومعه، پروانه؛ پورعزت، علی اصغر؛ دودانگه، پروین. (۱۳۹۲). کارکردهای استقرار دولت الکترونیک در ایران (مورد مطالعه: بانکداری الکترونیک)، *آینده پژوهی مدیریت (پژوهش های مدیریت)*، ۳۲(۹۹)، ۵۵-۷۰.
- سرفرازی، مهرزاد. (۱۳۸۹). سنجش آمادگی الکترونیکی شهروندان، در راستای استقرار دولت الکترونیک، *شهرداری الکترونیک و بانکداری الکترونیک، مطالعات مدیریت شهری*، ۲(۱)، ۹۵-۱۲۲.
- سرفرازی، مهرزاد. (۱۳۸۹). نقش استراتژیک دولت الکترونیک در تحقق چشم انداز شهر الکترونیک، *مدیریت شهری*، ۲(۲)، ۱۴۵-۱۸۰.
- صادق، نسترن؛ سجادی، سیدعبداله؛ عقیلی، سیدوحید. (۱۳۹۲). نقش استقرار دولت الکترونیک بر اثربخشی شرکت های بیمه (مورد مطالعه شرکت سهامی بیمه ایران)، *مطالعات مدیریت شهری*، ۵(۱۶)، ۹۷-۱۰۷.
- صرافی زاده، اصغر؛ مختاری بایع کلایی، مهران. (۱۳۸۸). نقش دولت الکترونیک در تسهیل به کارگیری مدیریت دولتی نوین در جمهوری اسلامی ایران و ارائه یک الگوی مناسب، *آینده پژوهی مدیریت (پژوهش های مدیریت)*، ۲۰(۸۱)، ۱۱۳-۱۳۴.
- صمیمی، سیدمهدی. (۱۳۸۹). بررسی تاثیرگذاری شاخص های ارتقا دهنده زیرساخت های فنی و قانونی برای توسعه دولت الکترونیک در ایران با رویکرد دولت به دولت (G2G)، *مدیریت نظامی*، ۱۰(۳۹)، ۱۱-۳۱.
- عباس زاد تهرانی، علیرضا. (۱۳۹۴). ارتباطات الکترونیک و جایگاه آن در بهینه سازی تحقق دولت الکترونیک، *ماهنامه روابط عمومی*، ۹۷، ۵۶-۷۸.
- علامه، سیدمحسن؛ عباسی رستمی، نجیبه. (۱۳۹۴). دولت الکترونیک و راهکارهای اعتماد آفرینی در شهروندان، *ماهنامه عصر فناوری اطلاعات*، ۱۰۹، ۷۳-۹۸.
- فرزندی پور، مهرداد؛ میدانی، زهرا؛ گیلانی، حمیدرضا. (۱۳۹۲). ارائه خدمات آموزشی و پژوهشی در راستای دولت الکترونیک: نقش وب سایت دانشگاه های علوم پزشکی کشور، *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۳(۱)، ۱۸-۲۸.
- فقیهی، مهدی؛ معمارزاده طهران، غلامرضا. (۱۳۹۳). دولت الکترونیک به مثابه نظام فنی - اجتماعی: دسته بندی الگوهای پیاده سازی، *سیاست علم و فناوری*، ۴(۴)، ۲۱-۳۲.
- فقیهی، مهدی؛ معمارزاده، غلامرضا. (۱۳۹۴). مدل توسعه دولت الکترونیک در ایران ۱۴۰۴، *مدیریت فناوری اطلاعات*، ۷(۱)، ۱۲۵-۱۴۲.
- قدمی، محسن؛ کوثر زهرا. (۱۳۹۲). تاثیر دولت الکترونیک بر مسوولیت پذیری اجتماعی، *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲۲(۷۱)، ۷۵-۱۰۴.
- قلی پور رحمت اله؛ توفیقی رخی، غلامرضا. (۱۳۸۸). بررسی موانع ایجاد دولت الکترونیک در ایران با تمرکز بر مشکلات

- مربوط به تبادلات پولی و مالی از طریق شبکه بانکی در کشور، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، ۹ (۲)، ۸۳-۱۰۶.
- قلی پور، آرین؛ پیران نژاد، علی. (۱۳۸۷). ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی: تبیین نقش دولت الکترونیک. *مدرس علوم انسانی*، ۱۱۲ (۱)، ۲۱۹-۲۵۶.
- لگزیان، محمد؛ مرتضوی، سعید؛ رجب زاده، محسن. (۱۳۹۰). تاثیر عوامل موثر بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک از سوی کاربران با استفاده از الگوی UTAUT، *فرآیند مدیریت توسعه*، ۳۴ (۷۸)، ۳-۲۰.
- میرسپاسی، ناصر. (۱۳۸۹). ویژگی‌های کیفیت منابع انسانی در سازمانها و دولت الکترونیک (تحقیقی نظری و کاربردی)، *رسالت مدیریت دولتی (مدیریت دولتی)*، ۱۱ (۱)، ۱-۳۷.
- نامی محمدرضا؛ کمالی دهقان، ملیحه؛ عباسی مهسا؛ فارسی الهام. (۱۳۸۷). نقش عامل‌های هوشمند در بهبود فعالیت‌های دولت الکترونیک، *مهندسی برق مجلسی*، ۲ (۴)، ۳۷-۴۲.
- الهی، شعبان؛ عبدی، بهنام؛ دانایی فرد، حسن. (۱۳۸۹). پذیرش دولت الکترونیک در ایران: تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری، *چشم‌انداز مدیریت دولتی*، ۱۱ (۱)، ۴۱-۶۷.
- واعظی، رضا؛ صداقت پور، فرزانه. (۱۳۹۱). مطالعه دولت الکترونیک و چابکی در سازمان ثبت احوال استان تهران، *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲۲ (۶۷)، ۱-۱۷.
- Danziger, J. N., & Andersen, K. V. (2002). The Impacts of Information Technology on Public Administration: an Analysis of Empirical Research from the "Golden Age" of Transformation [1]. *International Journal of Public Administration*, 25(5): 591-627.
- Halchin, L. E. (2004). Electronic government: Government capability and terrorist resource. *Government Information Quarterly*, 21(4): 406-419.
- Heeks, R. (2005). E-Government as a Carrier of Context. *Journal of Public Policy*, 25(01): 51-74.
- Lee, J. (2010). 10year retrospect on stage models of e-Government: A qualitative meta-synthesis. *Government Information Quarterly*, 27(3), 220-230.
- Macintosh, A. (2004). Citizen participation in public affairs. In *Electronic Government* (pp. 256-263). Springer Berlin Heidelberg.
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2015). A meta-analysis of existing research on citizen adoption of e-government. *Information Systems Frontiers*, 17(3), 547-563.
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2016). A meta-analysis of empirical e-government research and its future research implications. *International Review of Administrative Sciences*, 0020852315599047.