

مفهوم پردازی حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات در جهت نیل به الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت^۱

علی اصغر پورعزت،^۲ بهنام عبدی^۳

چکیده

اداره امور عمومی، از دیرباز، در شمار دغدغه‌های اصلی جوامع گوناگون بوده است. این پژوهش به دنبال پاسخ به این پرسش است که به حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات، با توجه به رهنمودهای ناظر بر خط مشی الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت، چگونه توجه می‌شود؟ رویکرد پژوهش استقرایی و نحوه انجام آن کیفی است و بر اساس نظریه پردازی داده‌بنیاد (رویش نظریه‌ها)، ابعاد قابل توجه در این رابطه استخراج و الگوی حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات بر اساس مدل پارادایم ارائه شده است. یافته‌ها نشان می‌دهند که فناوری اطلاعات، به مثابه طبقه محوری، بر راهبردهای تعامل و کنش همچون تمرکززدایی و انعطاف‌پذیری، سازماندهی خدمات دولتی در قالب فراگردهای کسب و کار، وحدت رویه در مرادده با قشرهای مختلف شهروندان، برقراری ارتباط با شهروندان از طریق خود سازمان‌های دولتی و بهره‌گیری از شبکه‌های خط مشی جامعه یا از طریق اقدام مشترک با سازمان‌های بخش خصوصی مؤثر است و در نهایت، حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات در جهت نیل به الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت، با سازمان‌های دولتی همراه و هم‌افزا با جامعه و مردم، با توجه به عملکرد واقعی در اجرای وظایف و پیامدهای این عملکرد برای شهروندان در نظام ارزشیابی و قضاوت درباره عملکرد سازمان‌های دولتی، توجه کافی به مدیریت و نقش مدیران تا رهبران سیاسی، همگرایی مدیریتی و سامانه مدیریت و تحقق حاکمیت الکترونیکی در سطح بلوغ مشخص می‌شود.

کلیدواژه‌ها: اداره دولتی سنتی، مدیریت دولتی نوین، الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت، حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات.

۱. تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۵/۱۵ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۲/۰۷

۲. استاد دانشکده مدیریت دانشگاه تهران؛ رایانامه: pourezzat@ut.ac.ir

۳. استادیار دانشگاه امام علی (ع)، پژوهشگر پسادکتری دانشکده مدیریت دانشگاه تهران؛ رایانامه: abdi220@gmail.com

۱. مقدمه

تاریخچه مدیریت دولتی نشان می‌دهد که اتفاق نظر نسبتاً صریحی درباره ماهیت اساسی مدیریت دولتی وجود دارد؛ هرچند به نظر می‌رسد که این توافق جمعی که مواردی از ویژگی‌های یک پارادایم را داراست، به وضعیت یک پارادایم، آنگونه که در فلسفه علم توصیف می‌شود، نرسیده است (Zareh et al., 2017: 11) و شاید بتوان آن را شبه-پارادایم^۴ (Kuhn, 1962: 92) نامی‌د. این اتفاق نظر، درباره ماهیت مدیریت دولتی، نوعی توافق را درباره ماهیت دولت و شکل‌های مناسب سازمان‌ها در بخش عمومی شامل می‌شود. البته بدیهی است که درباره شیوه اعمال مدیریت در کشورهای گوناگون و تفسیر پارادایم غالب، تفاوت‌هایی وجود دارد (پورعزت، ۱۳۸۹: ۲۳).

برای نمونه، اداره امور دولتی،^۵ که در اینجا اداره دولتی سنتی نامیده می‌شود، در دوران خود یک نهضت اساسی عمده محسوب می‌شد. این الگوی سنتی اداره امور را تحت کنترل رسمی رهبری سیاسی می‌دانست و مبتنی بر یک الگوی سلسله‌مراتبی بوروکراتیک بود. از طرف دیگر، جهان مورد علاقه اداره دولتی سنتی، طی دهه‌های اخیر، دائماً در حال تغییر بوده است (پورعزت، ۱۳۹۰: ۱۱۲). این تغییر در جهان هدف مدیریت دولتی، در نتیجه اقدامات و عملیات مدیران، رهبران سیاسی و مانند آن شکل گرفته و سازوکارهای جدیدی را برای دستیابی به اهداف بخش عمومی، توسعه داده است (Suebvises, 2018:19). بیشتر این سازوکارها در حوزه



4. quasi-paradigm

5. public administration

مشترک مدیریت بخش دولتی و خصوصی یکسان هستند و در قالب مفهوم مدیریت عمومی^۶ مطرح می‌شوند (Cutler, 2015: 45).

با توجه به چالش‌های ناشی از اداره امور دولتی، تلاش‌ها به منظور تغییر پارادایم حاکم در بخش‌ها و کشورهای گوناگون دنبال شد و در نتیجه آن، به «مدیریت دولتی نوین»^۷ توجه شد (Nicholas, et al., 2017:213). این پارادایم در دهه ۱۹۸۰-۱۹۸۹ م و اوایل دهه ۱۹۹۰-۲۰۰۰ م و در پاسخ به نارسایی‌های اداره امور دولتی سنتی مطرح گردید که با رویکردی حرفه‌ای به مدیریت، سعی در ارتقای سطح کارآیی سازمان‌های دولتی از طریق ساز و کارهای خصوصی‌سازی، کوچک‌سازی، برون‌سپاری، تمرکززدایی، مشتری‌گرایی و انعطاف‌پذیری داشت (Matei & Anton- ie, 2014: 11). مفهوم پردازی‌های متفاوت مدیریت دولتی نوین، بر موارد متفاوتی تأکید داشته و عمدتاً، با تحلیل و مدیریت سامانمند خط مشی در مدیریت دولتی مرتبط است (Barzelay, 2000: 43). برای نمونه، ایده‌های متعددی توسط سازمان‌های بین‌المللی همچون سازمان همکاری‌ها و توسعه اقتصادی^۸ و بانک جهانی (Saint-Martin, 2000: 117) مطرح شده‌اند که بیشتر بر عملیات و اقدامات مدیریتی متمرکز بوده‌اند تا اشاعه ایده‌ها و اطلاعات منتشر شده و بیشتر، آنچه را قابل انجام است، بیان می‌کنند تا آنچه باید انجام شود. ضمن اینکه چنین ادعا شده که مدیریت دولتی نوین، بر چسبی بی‌ثبات است (Savoie, 1995:45; Pengsuwan & Choonhaklai, 2017: 23). در مجموع، مطالعات نشان می‌دهند که نیاز به مدرنیزه ساختن بخش عمومی، اغلب پاسخی به سطوح پایین اعتماد شهروندان به دولت است (Bouckaert & Van de Walle, 2003: 74).

فارغ از مباحث مختلف و نظرات موافق و مخالف صاحب‌نظران و اندیشمندان در این موضوع، که در بالا به صورت مختصر مرور شد، آنچه مبرهن است این واقعیت است که اداره امور دولتی و مدیریت دولتی نوین، هر دو از حل مسائل و چالش‌های واقعی حکمرانی به صورت کامل و جامع ناتوان بوده‌اند یا در خوش‌بینانه‌ترین حالت، می‌توان گفت که موفقیت قابل قبولی نداشته‌اند. علاوه بر این، نظریات ارائه شده در قالب این پارادایم‌ها و اقدامات مبتنی بر آن‌ها، منجر به بروز و ظهور چالش‌ها و مشکلات اساسی جدید شده‌اند. نکته قابل توجه دیگر در این رابطه، ناکارآمدی کاربست رویکردهای مذکور در حل مسائل و چالش‌های کشورهای در حال توسعه بوده است. به عبارت دیگر، با توجه به شرایط و مختصات کشورهای در حال توسعه، ظرفیت‌ها و نقاط مثبت این رویکرد نیز در حداقل ممکن به ثمر نشسته است. عدم شفافیت فراگردها و پاسخگو نبودن حاکمیت در این کشورها، در کنار غلبه سیاست بر عقلانیت در حکمرانی، منجر به ناکارآمدی قابل توجه این رویکردها شده است. بر اساس این، کشورهای در حال توسعه همچون جمهوری اسلامی ایران، نیازمند اتخاذ نگاهی متفاوت و متناسب هستند که بتواند خلأهای پارادایم‌های غالب و چالش‌های اختصاصی خود را مدیریت کنند. در این امتداد و با توجه به چالش‌های اساسی عدم مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی که عمدتاً ناشی از عدم شفافیت است، حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات را می‌توان مورد توجه قرار داد. از دهه ۱۹۹۰ م و با آغاز موج بلند پنجم

6. general management

7. new public management

8. OECD

ناشی از ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات، به کارگیری درست و کارآمد این ابزار و راهکارهای مبتنی بر آن می‌تواند نقش به‌سزایی در مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی سیستم حکمرانی کشور داشته باشد. بنابراین، پژوهش حاضر حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات را به عنوان پیش‌فرض، مورد توجه قرار داده و با محوریت الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت و رهنمودهای ناظر بر خط مشی الگو، این مفهوم را واکاوی و الزامات و پیش‌نیازهای اساسی قابل توجه در رابطه با آن را واریسی می‌کند.

نکته قابل توجه در این رابطه محوریت الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت در بازه زمانی ۵۰ ساله برای کشور است که با توجه به انتشار نسخه اولیه آن و فراخوان عمومی برای نقد و ارزیابی سند اولیه و ارائه پیشنهادها مرتبط به منظور اصلاح و تکمیل سند، پرداختن به آن از رویکردها و حوزه‌های متفاوت اهمیت دارد. بی‌تردید، حوزه مدیریت دولتی و مباحث حاکمیتی مرتبط، از جمله حوزه‌های اساسی و قابل توجه است و بر پژوهشگران و فعالان این حوزه، تبیین ابعاد و جلوه‌های گوناگون مرتبط واجب است. از طرف دیگر، نظریه‌پردازی در این حوزه، با رویکرد میان‌رشته‌ای و با نگاه درون‌زا و بومی، یکی از نیازمندی‌های اساسی قابل توجه در این رابطه است که در پژوهش حاضر، مورد توجه قرار گرفته است. بر این اساس، ما به اهمیت محوری تغییرات مبتنی بر فناوری اطلاعات در سیستم‌های مدیریتی و روش‌های مراوده با شهروندان اشاره خواهیم کرد و آن را حکمرانی مبتنی بر فناوری اطلاعات و دیجیتالی شدن می‌نامیم.

۲. اداره دولتی سنتی

مدل‌های سنتی اداره دولت بیشتر درصدد ارائه پاسخ‌های آسان به پرسش‌های سخت، همچون «چگونه می‌توان خط مشی‌های عمومی را مدیریت کرد»، هستند. ظرفیت پاسخ به این سوالات بر مبنای سیستم‌های سلسله‌مراتبی و مدل کلاسیک اداره دولت ایجاد شده است. والش و استوارت^۹ (۱۹۹۲) معتقدند که پنج پیش‌فرض اساسی وجود دارد که نحوه عملکرد اداره دولت را در مدل‌های سنتی توصیف می‌کنند:

۱. خودکفا بودن دولت به منزله کنشگر مستقل جامعه و اقتصاد کشور؛
۲. کنترل مستقیم سازمان‌ها و بخش‌های گوناگون توسط مدیران ارشد مربوطه؛
۳. پاسخگو بودن و مسئولیت لایه‌های پایین سلسله‌مراتب در برابر لایه‌های بالاتر؛
۴. وحدت رویه در مراوده با همه شهروندان به منظور تأمین منافع همه افراد و گروه‌ها به صورت یکسان؛
۵. ایجاد سیستم دولتی که کارکنان بخش دولتی از طریق خدمات دولتی رسمی، مانند استخدام، منتفع می‌شوند.



این موارد پنجگانه نشان می‌دهند که اداره عمومی در مفهوم سنتی خود، بیشتر شامل سازمان‌های دولتی مستقل از جامعه و مردم است. نکته مهم دیگر درباره اداره عمومی سنتی، آن است که در نظام ارزشیابی و قضاوت درباره عملکرد سازمان‌های دولتی، به جای توجه به عملکرد واقعی در اجرای وظایف و پیامدهای این عملکرد برای شهروندان، به قوانین و مباحث مالی - حسابداری توجه می‌شود (Ashraf & Uddin, 2016: 75).

به دلایل متعدد و متنوع، تلاش‌های زیادی برای جایگزینی الگوی سنتی اداره امور دولتی صورت پذیرفت. در الگوی سنتی، گرایش به سوی خشکی و بوروکراتیک بودن، توجه به فراگرد به جای پیامد و تأکید بر دستورالعمل‌ها به جای تأکید بر نتایج وجود دارد (Tsaia & Men, 2018: 9)؛ لذا الگوی سنتی، تقریباً پس از یکصد سال که از عمر آن گذشت، در معرض فروپاشی قرار گرفت (هیوز، ۱۳۹۶: ۴۵). در این دوره، نظریه‌های مرتبط با الگوی سنتی و نحوه عمل به آن قدیمی به حساب می‌آمدند و ادعا می‌شد که با نیازهای جامعه متحول امروز تطبیق ندارند. ضمن اینکه امروزه دیگر نظریه جدایی سیاست از اداره (Wilson, 1887: 65) که بخش اصلی مدل سنتی اداره بود یک افسانه تلقی می‌شود که به‌ویژه، برای طفره رفتن از مسئولیت مفید بود؛ زیرا در دنیای واقعی، هر دو آن‌ها به طور مؤثر از طریق انجام تکالیف اداری توسط سیاست‌مداران و قبول مسئولیت سیاسی توسط روسای اداری درهم آمیخته‌اند؛ لذا الگوی کنترل سیاسی همواره در حصول اطمینان از وجود پاسخگویی واقعی با مشکل روبه‌رو بوده است.

۳. مدیریت دولتی نوین

از دهه ۱۹۷۰ - ۱۹۷۹ م به بعد، الگوی سنتی اداره دولت، به خاطر گستردگی بخش دولت، عدم تأمین انتظارات و نیازهای شهروندان و کاهش اعتماد عمومی مردم به دستگاه‌های اداری، با انتقادهای زیادی مواجه شد (سالارزهی و ابراهیم پور، ۱۳۹۱: ۴۲). در پاسخ به این چالش‌ها و نارسایی‌های مدل کلاسیک، در دهه ۱۹۸۰ - ۱۹۸۹ م و اوایل دهه بعد، رویکرد نوین مدیریتی در بخش دولتی ظهور کرد (هیوز، ۱۳۹۶: ۹۵). منطق اساسی مدیریت دولتی نوین این واقعیت بود که مدیریت در بخش دولتی با مدیریت در بخش خصوصی متفاوت نیست. به زبان اقتصادی، رویکرد مدیریت دولتی نوین دال بر انجام بهتر کارها یعنی انجام کارآمدتر آن‌ها بود و استفاده کمتر از سازوکارهای نظارتی سازمانی سلسله‌مراتبی را مطرح می‌ساخت (Hood & Peters, 2004: 27). با وجود برخی انتقادات در مورد همکاری و مشارکت شهروندان در حوزه‌های مدیریتی اداره امور، اغلب پژوهش‌ها حاکی از اهمیت نقش تأثیرگذار مشارکت شهروندان در امور اداری و سیاسی است (Vigoda, 2002: 11) زیرا مشارکت شهروندان در سطوح سازمانی بوروکراتیک و اجتماعی سیاسی، موجب افزایش اعتماد شهروندان به اداره امور می‌گردد (Rose, 1999: 56). به احتمال زیاد، پاسخگویی به شهروندان، هسته و ویژگی اصلی مدرن‌سازی اداره امور عمومی است.

موفقیت‌های حاصل در این کشورها منجر به آن شد که بیشتر کشورهای عضو سازمان همکاری‌ها و

توسعه اقتصادی و کشورهای دیگر اصلاحات مدیریتی را در دستور کار خود قرار دهند (OECD, 1995: 117). دانشگاهیان بعدها ویژگی‌های مشترک این اصلاحات را مشخص کرده و آن‌ها را تحت عنوان مدیریت دولتی نوین سازماندهی کردند (Dunsire, 1995: 78). در اتحادیه اروپا، ایده همگرایی مدیریتی^۱ به منزله یکی از آثار مدیریت دولتی نوین در نظر گرفته می‌شود که به ویژه در حوزه‌های قانون گذاری، منجر به تغییراتی می‌شود (Wood, 2004: 34). بعضی از ویژگی‌های مدیریت دولتی نوین که هنوز جای بحث دارند و توسط بعضی از دانشگاهیان مطرح شده‌اند، عبارت‌اند از (Borins, 1995: 47):

(۱) عقلایی‌شدن قلمرو و قدرت؛

(۲) تحلیل و ارزیابی خط مشی؛

(۳) مقررات بهبود یافته؛

(۴) عقلایی کردن یا ساده‌سازی ساختار مدیریتی.

با وجود عرصه‌های نویدبخشی که مدیریت دولتی نوین پیش روی دولت‌ها گشوده بود، در زمان اجرا با تنگناها و چالش‌هایی مواجه می‌شد. کاهش اعتماد عمومی نسبت به دولت، تضعیف نقش نظارتی دولت و ناکارآمدی رویکرد بازار و سیستم مدیریت مبتنی بر آن (در کشورهای در حال توسعه) از جمله این محدودیت‌ها بود (الوانی، ۱۳۸۴: ۷۴)، تا حدی که گاهی چنین مطرح می‌شود که «مدیریت دولتی نوین مرده است».

۳. ۱. چالش‌های مدیریت دولتی نوین

مطالعه آگاهانه اداره دولتی سنتی زمانی آغاز شد که در عمل با مشکلات متعدد مواجه شد و مورد بی‌اعتمادی شدید قرار گرفت. در اواخر قرن نوزدهم، سازوکارهای مدیریتی در کشورهای گوناگون با فساد مواجه بود و جایگاه‌های مدیریتی بین کسانی که در انتخابات بخشی و حزبی پیروز شده بودند تقسیم می‌شد (Weber, 1956: 34). در واکنش به این فساد، افراد پیشرو در این حوزه حرکتی را به سمت اصلاح خط مشی و مدیریت شروع کردند که بر مداخله بیشتر دولت در امور، تفکیک خط مشی و مدیریت، توجه به اصل شایسته‌محوری و مدیریت مالی دقیق تأکید داشت.

در اواخر قرن بیستم، «مدیریت دولتی نوین» با تأکید بر ضرورت تغییر سازمانی در بخش عمومی بر مبنای مفاهیمی همچون رقابت، ایجاد انگیزه و غیر متمرکزسازی شکل گرفت. اگرچه آثار این رویکرد در کشورهایی که به تازگی با آن آشنا شده‌اند قابل مشاهده است اما در بسیاری از کشورهای پیشرو، عمدتاً متوقف یا معکوس شده است. از آنجا که مدیریت دولتی نوین به افزایش یکباره پیچیدگی نهادی و سیاسی منجر شده است، نوعی تناقض اتفاق افتاده و آثار غیر مستقیم و معکوس آن بر ظرفیت شهروندان برای حل مسائل اجتماعی بارز شده است. با وجود این تغییرات



مهم، بحث بر سر این موضوع است که رعایت اصول رویکرد مدیریت دولتی نوین به بحران خط مشی منجر می‌شود. بنابراین، نوعی از تغییرات مدیریتی دوران پس از مدیریت دولتی نوین در حال شکل‌گیری است (Minogue et al., 1998: 11) و به دنبال ایجاد مدیریت پسا بوروکراتیک است (Kernaghan, 2000: 22). در نهایت، مدیریت دولتی نوین در زیر چتر اصطلاحات مبتنی بر بازار، هنجارها و استانداردهای منحصر به فرد خدمات عمومی، نظیر شهروندی، نمایندگی، پاسخگویی، برابری و بی‌طرفی، با هجوم هنجارهای بازرگانی، نظیر رقابت، کارایی، بهره‌وری و سودآوری، به حاشیه رانده شد (دانا یفرد، ۱۳۸۳: ۵۶).

رویکرد گذار به توسعه‌یافتگی در برخی کشورهای آسیایی، ایده در نظر گرفتن بعضی از کشورها به منزله نمونه و الگوبرداری^{۱۱} و تقلید از آن‌ها توسط کشورهای در حال توسعه را به چالش می‌کشد؛ زیرا اگر این‌گونه باشد، کشورهای توسعه‌یافته اهدافی متحرک^{۱۲} هستند (Lundvall et al., 2006: 91). از سوی دیگر، برای موارد ذیل در اقتصاد تکاملی، ارائه مدل مدیریت دولتی در ایران باید با توجه به شرایط خاص اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و فناورانه آن مورد توجه ویژه قرار گیرد:

(۱) وابستگی به مسیر^{۱۳}: در چارچوب مکتب اقتصاد تکامل‌گرا، قوانین علمی، فراگیر و عمومی نیستند و میزان گسترش دامنه مصادیق آن‌ها، کاملاً به زمینه و مراوده نهادها و بازیگران بستگی دارد؛

(۲) پسینی بودن مطالعات^{۱۴}: این فهم چگونگی تکامل سیستم‌ها است که باید مورد توجه قرار گیرد، نه آینده‌نگری در مورد آن‌ها؛

(۳) عقلانیت محدود^{۱۵}: مسیر توسعه مقید به زمینه‌های اقتصادی، تاریخی، اجتماعی و نهادی هر جامعه است.

بر این اساس و با توجه به تأکیدات مطرح‌شده درباره تحول علوم انسانی، دیدگاه حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات، با توجه به رهنمودهای ناظر بر خط مشی الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت، به منزله الگویی بومی و مناسب با حوزه مدیریت دولتی پیشنهاد می‌شود.

۴. حکمرانی مسئولانه^{۱۶}

درباره حکمرانی، معانی و تفاسیر متفاوتی ارائه شده‌اند (Rhodes, 1996: 12)؛ به تعبیری، حکمرانی دال بر حاکمیت شبکه‌هایی است که جامعه مدنی را با دولت پیوند می‌دهند (Pettai & Illing, 2004: 23) و در واقع، فراگرد رهبری و هدایت جامعه را شکل می‌دهند (Rosenbloom, 1983: 45). به عبارت دیگر، حکمرانی به گسترش دامنه هدایت و رهبری جامعه اشاره دارد

11. benchmark
12. moving targets
13. path dependency
14. ex-post
15. bounded rationality
16. responsible governance



و در پرتو حکمرانی، مرزبندی بخش‌های سه‌گانه جامعه - بخش عمومی، خصوصی و جامعه مدنی - کمرنگ‌تر جلوه می‌نمایند؛ زیرا حکمرانی به همه فراگردهای اداره عمومی اشاره دارد که گاهی توسط دولت، گاهی بازار و گاهی شبکه، در سازمان‌های رسمی یا غیر رسمی و از طریق قوانین، هنجارها، قدرت یا حتی زبان اعمال می‌گردد (Bevir, 2013: 47) و فرایندهای تعامل و تصمیم‌گیری بین کنشگران مرتبط با حل یک مسئله عمومی را دربرمی‌گیرد تا منجر به خلق، تقویت یا بازتولید هنجارها و نهادهای اجتماعی گردد (Hufty, 2011: 83).

مبنای اساسی طرح این مفهوم، این واقعیت است که اداره صحیح کشور اساساً معطوف به هدایت اقتصاد و جامعه است و مدیران باید طیفی از الزامات و اقدامات را برای این هدایت در نظر گیرند. در همین امتداد، ارتباط بین بخش‌های دولتی و خصوصی در قالب مفهوم حکمرانی مطرح می‌شود (Pierre & Peters, 2000: 118). اساسی‌ترین مفهوم قابل درک از واژه حکمرانی آن است که دیگر نمی‌توان دولت را تنها کنشگر مستقل و دارای قدرت در جامعه (در یک زمان خاص) دانست، بلکه امروزه، بخش عمومی و بخش خصوصی، به شیوه‌های گوناگون، به هم وابسته بوده و سهم قابل توجهی از خط مشی‌های بخش عمومی بر اساس مرادف بخش دولتی و بخش خصوصی، توسعه یافته و اجرا می‌شود (Hall, 2002: 39).

از سوی دیگر، گویا تغییر اساسی در نقش مدیریت دولتی، از تمرکز بر دولت به سمت توجه به حکمرانی مسئولانه است. حکمرانی مسئولانه^{۱۷} به صداقت و فروتنی کارگزاران بخش عمومی و انگیزش درونی آنان برای ارائه خدمات به شهروندان و گسترش آن‌ها، قابلیت تشخیص و اندازه‌گیری خدمات و منافع مورد ادعا، شفافیت و ارائه اطلاعات درباره عملکرد و دستاوردها و تعارض بالقوه منافع گروه‌ها و بخش‌های گوناگون جامعه در ارزشیابی و تصمیم‌گیری تأکید دارد (Owen et al., 2012: 11). نقش و اهمیت فناوری اطلاعات در تحقق حکمرانی مسئولانه بدیهی به نظر می‌رسد. حکمرانی مسئولانه نیازمند اشراف کامل بر فراگردهای مختلف است و در این امتداد، ابزار و راهکارهای مبتنی بر فناوری اطلاعات است که می‌تواند این مهم را فراهم سازد. بر همین اساس، به مفهوم حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات اشاره می‌شود.



۴. ۱. حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات

ظهور و نفوذ فناوری اطلاعات و مطرح شدن مفاهیمی همچون عصر دیجیتال منجر به تغییرات متعددی در سازمان‌ها شده است که به صورت غیر مستقیم و به شیوه‌های متفاوت در سازمان مؤثرند. تغییرات سازمانی و تغییرات فرهنگ سازمانی در بخش دولتی از جمله اولین نوع این تغییرات‌اند.

با وجودی که فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی، نقشی اساسی در توسعه فراگردهای عقلایی‌سازی وبری^{۱۸} داشته‌اند، در نظریه مدیریت دولتی معمولاً نادیده گرفته شده و با وجود

۱۷. متعهدانه، پای کار

بعضی از نتایج سودمند عصر اطلاعاتی، تأثیر این حوزه بر خط مشی گذاری عملیاتی به حاشیه رفته است (67: Harvard Policy Group, 2000) و نکات مورد توجه متخصصان حوزه فناوری اطلاعات به ندرت در حوزه مباحث مدیریت دولتی ارائه شده یا مورد توجه قرار گرفته است. برای نمونه، عدم موفقیت حکومت الکترونیک در برآوردن انتظارات به دلیل فقدان درک روابط بین نهادها، عوامل سازمانی، فناوریها و زمینه‌های اقتصادی - اجتماعی است (Luna-Reyes and Gil, 2011: 22). نکته قابل توجه در این رابطه، نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات است که می‌توان آن را به منزله سازوکاری اساسی برای برقراری و مدیریت این روابط تلقی کرد.

با توجه به این موارد، پس از مدیریت دولتی نوین، رژیم مدیریتی جدیدی در حال شکل‌گیری است. مجموعه‌ای از تغییرات مرتبط با فناوری اطلاعات برای موج حاضر و بعدی تغییرات مهم بوده و باید بر یکپارچگی مجدد، کل‌گرایی مبتنی بر نیازها و تغییرات مبتنی بر دیجیتالی شدن تمرکز شود. سمت و سوی بسیاری از این تغییرات جدید، معطوف به حکمرانی عصر دیجیتال^{۱۹} است که بر بازتعریف یکپارچگی کارویژه‌ها در فضای دولتی، پذیرش ساختارهای کل‌گرا و مبتنی بر نیازها و تداوم دیجیتالی شدن فراگردهای مدیریتی در قالب کلی حکمرانی مسئولانه دلالت دارند. حکمرانی عصر دیجیتال فرصتی منحصر به فرد برای ایجاد تغییر پایدار در گستره‌های از تأثیرات اجتماعی، فرهنگی، سازمانی و فناورانه مرتبط فراهم می‌سازد و در نتیجه آن، مدل‌های جدید حکومت الکترونیک در قالب مفهوم حکمرانی عصر دیجیتال مورد توجه قرار گرفته‌اند. دیجیتالی شدن معطوف به انطباق‌پذیری ساختن بخش عمومی، به منظور نهادینه‌سازی ارائه خدمات به صورت الکترونیکی، به منزله قلب مدل کسب و کار دولت است (Margetts & Dunleavy, 2013: 11). این تمرکز اساساً پیرامون مدیریت کارآمد اطلاعات عمومی و درونی سیستم به منظور ارائه خدمات عمومی ایجاد می‌شود و به فراهم کردن تسهیلات برخط مورد نیاز شهروندان منجر می‌گردد که در نهایت، به افزایش مراوده گسترده شهروندان و سیستم حکمرانی انجامیده و انتظارات اولیه از تکامل دولت دیجیتال و مزایای بالقوه آن را محقق می‌سازد (Bekkers & Homburg, 2007: 54).

در نهایت، بر اساس آنچه از مبانی نظری مرتبط قابل استنتاج است، مفهوم «حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات»، ناظر بر موارد زیر است:

۱) تعهد به صداقت و شفافیت: فقدان صداقت و شفافیت، از حیث محدودیت‌های انگیزشی، منافع مورد انتظار و تعارضات سطح جامعه، به سوء تفاهم و بی‌اعتمادی بین دانشمندان، خط مشی‌گذاران و عموم مردم منجر می‌شود. در این امتداد، فناوری اطلاعات نقش اساسی و بی‌بدیلی در ارتقای شفافیت و در نتیجه، استقرار حکمرانی مسئولانه دارد. صداقت و شفافیت حاصل از حکمرانی مسئولانه منجر به ارتقای سرمایه اجتماعی در قالب اعتماد و مشارکت اجتماعی شده و همکاری مبتنی بر اعتماد متقابل در سطوح مختلف جامعه، به ویژه مدیران و عامه مردم اشاعه خواهد یافت.

۲) توجه و تدقیق ارزش‌ها و پیش‌فرض‌های اساسی: حکمرانی مسئولانه مستلزم این است

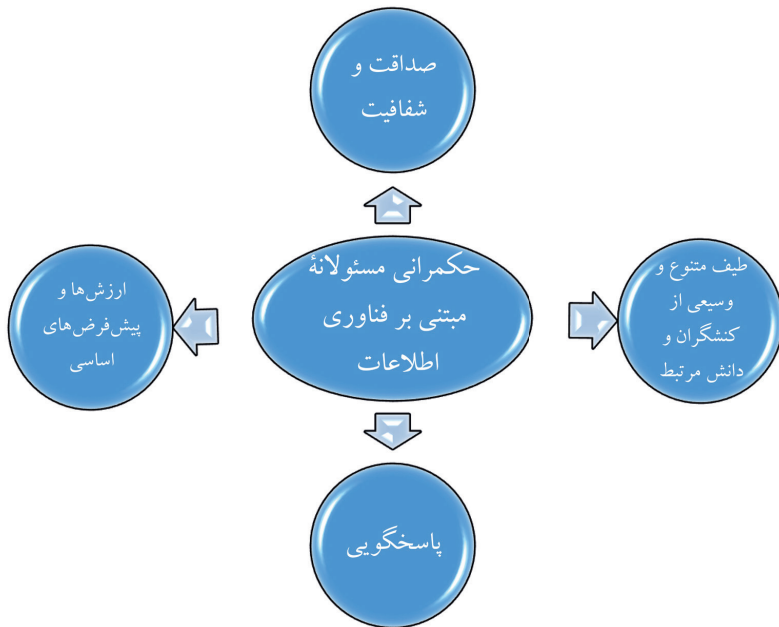
که کنشگران به این مهم توجه داشته باشند که ارزش‌ها و پیش‌فرض‌های اساسی حاکم بر نظام حکمرانی چگونه بر خلق تصویر آینده مطلوب و چگونگی شکل‌گیری و درک مسائل و راه‌حل‌ها تأثیر گذارند. بر این اساس، بازنگری، تدوین و تدقیق ارزش‌ها و پیش‌فرض‌های اساسی، اطلاع‌رسانی و تبدیل آن‌ها به گفتمان عمومی و غالب جامعه و رصد پیشرفت در مسیر ارزش‌ها و پیش‌فرض‌های اساسی با استفاده از فناوری اطلاعات تحقق خواهد یافت. بررسی و ارزیابی مستمر مسیر بر اساس پیش‌فرض‌ها و هرگونه اصلاح احتمالی در راستای تحقق حکمرانی مسئولانه از دستاوردهای قابل توجه این حوزه خواهد بود.

۳) حضور طیف متنوع و وسیعی از کنشگران و دانش مرتبط: تعهد به صداقت و شفافیت و بازتعریف نقش اساسی ارزش‌ها و پیش‌فرض‌های حاکم بر حکمرانی، این امکان را فراهم می‌آورد که طیف وسیع و متنوعی از دیدگاه‌ها، نگرش‌ها و کنشگران در حکمرانی مسئولانه مشارکت کرده و به نوعی، حکمرانی مشارکتی محقق شود. یکی از چالش‌های اساسی سامانه حکمرانی موجود، عدم امکان تعامل و مشارکت کنشگران مختلف در تصمیم‌گیری و عدم اطلاع‌رسانی صحیح، دقیق و به موقع، به‌ویژه در لایه‌های سطوح پایین‌تر و عامه مردم است. خلأ مذکور منجر به بی‌اطلاعی یا اطلاع‌رسانی نادرست از طریق مجاری غیر رسمی و نامعتبر شده و سردرگمی و بلاتکلیفی حاصل، منجر به شکل‌گیری فضای غبارآلود و تنش‌زا خواهد شد و کارآمدی سامانه حکمرانی کاهش خواهد یافت. در صورتی که با به کارگیری مناسب راهکارها و ابزارهای مبتنی بر فناوری اطلاعات، چالش‌های ناشی از این امر به حداقل ممکن خواهد رسید.

۴) پاسخگویی: عملکرد مؤثر موارد بالا نیازمند تمایل و آمادگی کنشگران و سیستم‌های حکمرانی به پاسخگویی درباره دغدغه‌ها و انتظارات اجتماعی، ارزش‌های در حال تغییر و تفسیرهای گوناگون از دستاوردهای بالقوه است (شکل ۱). یکی از چالش‌های اساسی کشورهای در حال توسعه، عدم امکان رصد و پایش تبعات و پیامدهای ناشی از تصمیمات اتخاذشده توسط سامانه حکمرانی و مدیران یک دوره در سال‌های بعد است. به نحوی که ممکن است سامانه مدیریتی جدید، دستاوردهای مثبت و قابل توجه دوره قبل را به نام خود ارائه داده و از طرف دیگر، ناکارآمدی خود را به اشتباهات مدیران قبل از خود نسبت دهد. به عبارت دیگر، امکان ارزشیابی عملکرد به معنای واقعی کلمه بر اساس دستاوردهای تصمیمات وجود ندارد، لذا مدیران را به سمت نگاه کوتاه‌مدت و مقطعی سوق می‌دهد. حکمرانی مسئولانه با به کارگیری فناوری اطلاعات، امکان رصد تصمیمات و اقدامات مبتنی بر آن را در بازه‌های زمانی متنوع و متفاوت حتی پس از تغییر سامانه حکمرانی در بخش‌های مختلف فراهم کرده و در نتیجه، نقش به‌سزایی در ارزشیابی عملکرد مبتنی بر واقعیت و در نهایت، پاسخگویی مدیران خواهد داشت.

آنچه می‌تواند موارد بالا را محقق سازد، ابزارها و راهکارهای مبتنی بر فناوری اطلاعات است که در شکل ۱ نمایش داده شده است:





شکل ۱. نمودار حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات

(استنتاج از مبانی نظری پژوهش)

۴. ۲. پیشینه مرتبط با حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات

پیرامون مفهوم مورد توجه پژوهش حاضر، در ادبیات داخلی با فقر منابع مواجه هستیم و به نظر می‌رسد این مفهوم کمتر مورد توجه پژوهشگران و نظریه‌پردازان مرتبط قرار گرفته است. تنها منبع منتشرشده و قابل دسترس مقاله‌ای تحت عنوان «حکمرانی مسئولانه داده از منظر اجتماعی» است که در سومین کنفرانس مدیریت و مهندسی صنایع ارائه شده است (صدیقی، ۱۳۹۶). این مقاله سعی دارد تا با بررسی پیشینه موضوع و مبتنی بر تجربیات گزارش شده از استقرار سیستم‌های رسمی برای حکمرانی داده در سازمان‌های مختلف و با در نظر گرفتن ابعاد اجتماعی مسئولیت‌های سازمان در قبال داده‌هایی که در اختیار دارد، چارچوبی برای حکمرانی مسئولانه داده ارائه دهد.

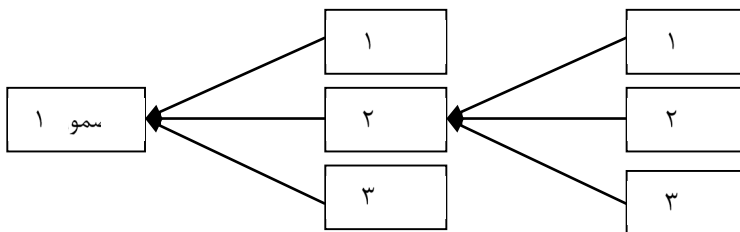
در ادبیات مرتبط خارج از کشور، بیشتر مفهوم حکمرانی عصر دیجیتال مورد توجه قرار گرفته است و در نتیجه آن، مدل‌های جدید حکومت الکترونیکی در قالب مفهوم حکمرانی عصر دیجیتال مورد توجه قرار گرفته‌اند (Margetts & Dunleavy, 2013: 11). این تمرکز اساساً پیرامون مدیریت کارآمد اطلاعات عمومی و درونی سیستم به منظور ارائه خدمات عمومی ایجاد می‌شود و به فراهم کردن تسهیلات برخط مورد نیاز شهروندان منجر می‌گردد که در نهایت، به افزایش مرادده گسترده شهروندان و سیستم حکمرانی انجامیده و انتظارات اولیه از تکامل دولت دیجیتال و مزایای بالقوه آن را محقق می‌سازد (Bekkers & Homburg, 2007: 54). چالش‌های توسعه علم و فناوری در اروپا، چین و هند پژوهش منتشرشده دیگری است که در آن، حوزه‌های

سه گانه اقتصاد، فناوری و علم مورد توجه قرار گرفته است (Arnaldi et al., 2015).

۵. روش‌شناسی پژوهش

این مطالعه از حیث هدف اکتشافی و درصدد ایجاد دانش و درک بهتر از پدیده مورد بررسی یعنی حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات است. بر این اساس، اجرای پژوهش به منظور پاسخ به این پرسش صورت می‌پذیرد که «الگوی مناسب حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات در جهت نیل به الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت کدام است؟». رویکرد این پژوهش استقرایی و نحوه انجام آن کیفی است و ماهیت بین‌رشته‌ای دارد. پژوهش‌های کیفی برای کمک به پژوهشگر، به منظور درک افراد انسانی و زمینه‌های اجتماعی و فرهنگی که انسان‌ها در آن زندگی می‌کنند، شکل گرفته‌اند (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۶: ۶۵). با توجه به ماهیت پژوهش، از راهبرد تئوری داده‌بنیاد (رویش نظریه‌ها)^{۲۰} استفاده شده است که هدف عمده آن، تبیین یک پدیده از طریق مشخص کردن عناصر کلیدی آن پدیده است (Strauss & Corbin, 1998: 34). جمع‌آوری و تحلیل هم‌زمان داده‌ها به روش نمونه‌گیری قضاوتی یا نظری تا زمان تحقق کفایت (اشباع) نظری و با استفاده از منابع و مبانی نظری مرتبط در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی به شرح زیر انجام شده است:

گام اول، کدگذاری باز: کدگذاری باز اشاره به بخشی از تحلیل دارد که با عنوان‌گذاری و مقوله‌بندی پدیده سروکار دارد. محصول عنوان‌گذاری و مقوله‌بندی، «مفاهیم» است و رکن اصلی در نظریه‌پردازی داده‌بنیاد تلقی می‌شود. در مرحله بعد، خود مفاهیم بر اساس شباهت‌هایشان طبقه‌بندی می‌شوند که به این کار مقوله‌پردازی گفته می‌شود. مضامین، از کنار هم قرار گرفتن مقولات مرتبط ایجاد می‌شوند. نحوه کدگذاری و تعیین ابعاد و مضامین گوناگون، به زبان ساده در شکل ۲ نشان داده شده است.



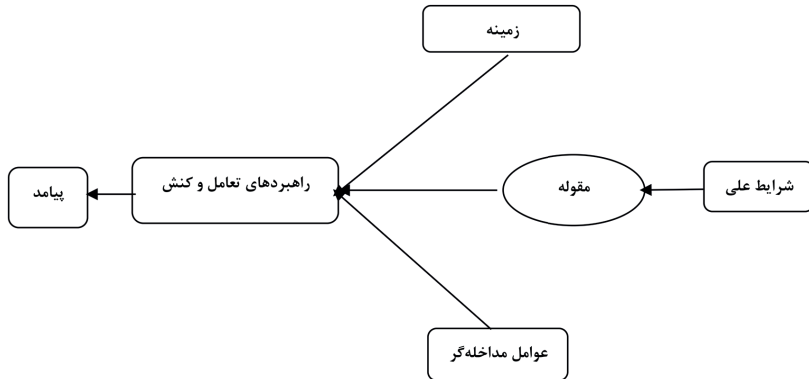
شکل ۲. نحوه کدگذاری و شناسایی ابعاد و مضامین مرتبط با پدیده مورد بررسی در نظریه‌پردازی داده‌بنیاد

نتایج فراگرد کدگذاری باز در این تحقیق در قالب مقوله‌های استخراج‌شده از مفاهیم در جدول ۱ ذکر شده‌اند.

گام دوم، کدگذاری محوری: هدف از این مرحله برقراری رابطه بین مقولات تولیدشده در



مرحله کد گذاری باز است. این کار بر اساس یک الگو و سرمشق جامع و کلی موسوم به مدل پارادایم^{۲۱} انجام می‌شود و به نظریه پرداز کمک می‌کند تا نظریه فراگرد اجتماعی مورد مطالعه را راحت تر توسعه دهد (شکل ۳).



شکل ۳. مدل پارادایم
(Strauss & Corbin, 1998:92)

با توجه به شکل ۳، بخش‌های گوناگون مدل پارادایم عبارت‌اند از:

- **شرایط علی:**^{۲۲} این شرایط باعث ایجاد و توسعه پدیده یا مقوله محوری می‌شوند.

- **طبقه محوری:**^{۲۳} پدیده یا مقوله محوری عبارت است از ایده (انگار، تصور) پدیده‌ای که اساس و محور فراگرد است.

- **زمینه:**^{۲۴} به شرایط خاصی که بر راهنم‌دها تأثیر می‌گذارند زمینه گفته می‌شود.

- **راهنم‌دهای تعامل و کنش:**^{۲۵} کنش‌ها و برهم کنش‌ها بیانگر رفتارها، فعالیت‌ها و مراودات هدف‌داری‌اند که در پاسخ به مقوله محوری و تحت تأثیر شرایط مداخله‌گر اتخاذ می‌شوند.

- **عوامل مداخله‌گر:**^{۲۶} شرایط مداخله‌گر، شرایط عمومی و ساختاری هستند که مداخله سایر عوامل را تسهیل یا محدود می‌کنند.

21. paradigm model
22. causal conditions
23. central category
24. context
25. action & interaction strategies
26. intervening conditions

- **پیامد:** ۲۷ مقوله‌ای که در رابطه با آن نظریه ارائه می‌شود و نتیجه راهبردهای تعامل و کنش است، پیامد خوانده می‌شود.

شکل ۴ که حاصل تجزیه و تحلیل مجدد داده‌ها بر اساس مدل پارادایم است بیانگر نتایج کدگذاری محوری در این تحقیق است.

گام سوم، کدگذاری انتخابی: کدگذاری انتخابی مرحله اصلی نظریه‌پردازی است که بر اساس نتایج دو مرحله قبلی کدگذاری به تولید نظریه می‌پردازد. نظریه حاصل شامل ایده‌ها و نمونه‌هایی است که می‌تواند در پژوهش‌های بعدی مورد بررسی قرار گیرد (Creswell, 2004:164) و در قالب قضایایی مطرح می‌شود که در بخش ۶.۱ ارائه شده‌اند.

۶. تحلیل و یافته‌های پژوهش

تحلیل داده‌ها بر اساس روش پژوهش و با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA نسخه ۱۲ صورت پذیرفت. در رابطه با ابعاد و عوامل حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات در جهت نیل به الگوی اسلامی-ایرانی پیشرفت، ایجاد ۸۱۱ خط کد در مرحله کدگذاری باز، تولید ۴۲۳ جزء مرتبط و ۳۶ بعد صورت گرفت و خروجی نهایی به صورت خلاصه در جدول ۱ ذکر شده است.

جدول ۱. نتایج کدگذاری باز (ابعاد و عوامل قابل توجه در رابطه با حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات در جهت نیل به الگوی اسلامی-ایرانی پیشرفت)

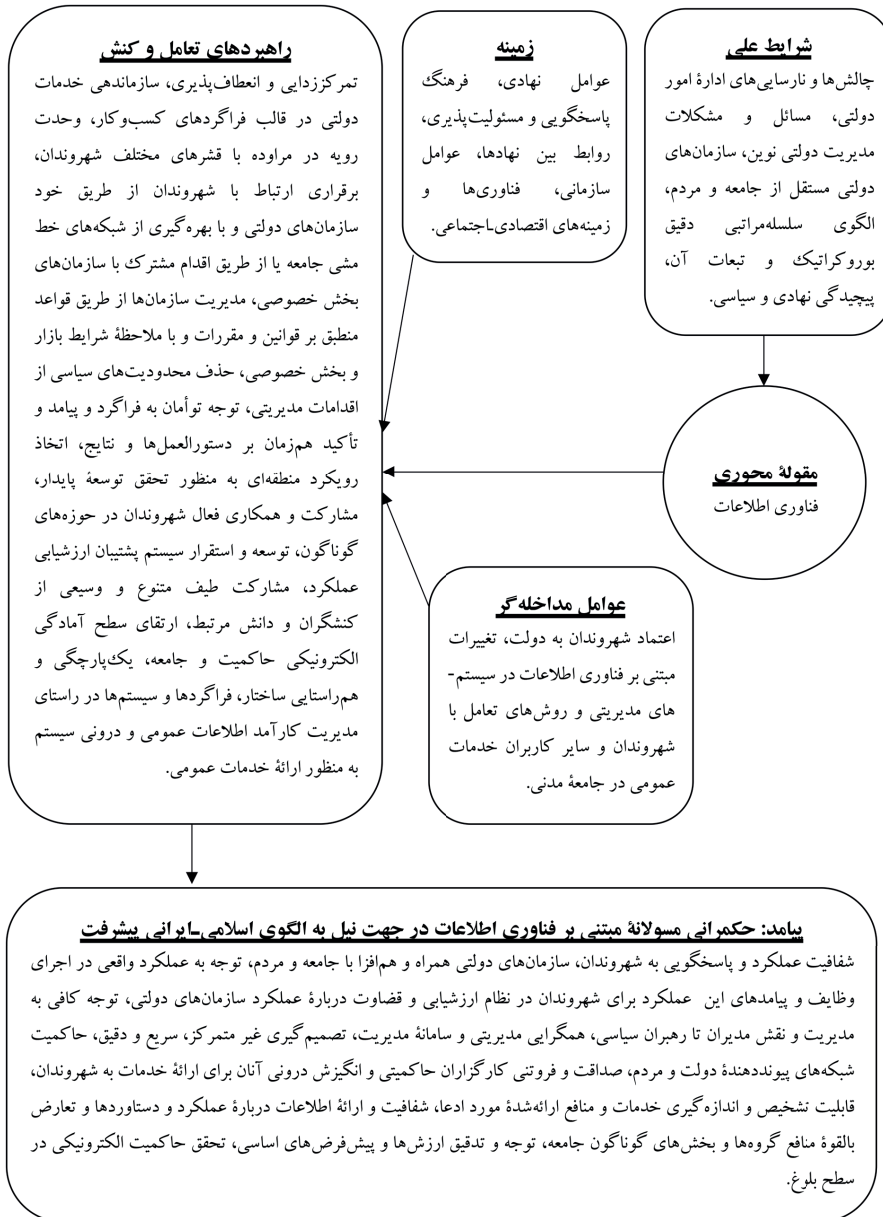
ردیف	ابعاد	تعداد اجزا
۱	چالش‌ها و نارسایی‌های اداره امور دولتی	۳۹ جزء
۲	مسائل و مشکلات مدیریت دولتی نوین	۴۸ جزء
۳	سازمان‌های دولتی مستقل از جامعه و مردم	۵۱ جزء
۴	الگوی سلسله‌مراتبی دقیق بوروکراتیک و تبعات آن	۶۴ جزء
۵	پیچیدگی نهادی و سیاسی	۶۹ جزء
۶	عوامل نهادی	۵۸ جزء
۷	فرهنگ پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری	۴۲ جزء
۸	روابط بین نهادها، عوامل سازمانی، فناوری‌ها و زمینه‌های اقتصادی-اجتماعی	۳۹ جزء
۹	تمرکززدایی و انعطاف‌پذیری	۶۴ جزء
۱۰	سازماندهی خدمات دولتی در قالب فراگردهای کسب‌وکار	۶۹ جزء
۱۱	وحدت رویه در مراوده با قشرهای مختلف شهروندان	۴ جزء



۲۰۶

۴۶ جزء	برقراری ارتباط با شهروندان از طریق خود سازمان‌های دولتی و با بهره‌گیری از شبکه‌های خط مشی جامعه یا از طریق اقدام مشترک با سازمان‌های بخش خصوصی	۱۲
۵۱ جزء	مدیریت سازمان‌ها از طریق قواعد منطبق بر قوانین و مقررات و با ملاحظه شرایط بازار و بخش خصوصی	۱۳
۴۲ جزء	حذف محدودیت‌های سیاسی از اقدامات مدیریتی	۱۴
۴۵ جزء	توجه توأمان به فراگرد و پیامد و تأکید هم‌زمان بر دستورالعمل‌ها و نتایج	۱۵
۵۳ جزء	اتخاذ رویکرد منطقه‌ای به منظور تحقق توسعه پایدار	۱۶
۳۸ جزء	مشارکت و همکاری فعال شهروندان در حوزه‌های گوناگون	۱۷
۵۴ جزء	توسعه و استقرار سیستم پشتیبان ارزشیابی عملکرد	۱۸
۳۵ جزء	مشارکت طیف متنوع و وسیعی از کنشگران و دانش مرتبط	۱۹
۶۵ جزء	ارتقای سطح آمادگی الکترونیکی حاکمیت و جامعه	۲۰
۴۱ جزء	یکپارچگی و هم‌راستایی ساختار، فراگردها و سیستم‌ها در راستای مدیریت کارآمد اطلاعات عمومی و درونی سیستم به منظور ارائه خدمات عمومی	۲۱
۵۴ جزء	فناوری اطلاعات	۲۲
۷۳ جزء	اعتماد شهروندان به دولت	۲۳
۴۵ جزء	تغییرات مبتنی بر فناوری اطلاعات در سیستم‌های مدیریتی و روش‌های مرادده با شهروندان و سایر کاربران خدمات عمومی در جامعه مدنی	۲۴
۵۲ جزء	شفافیت عملکرد و پاسخگویی به شهروندان	۲۵
۳۸ جزء	سازمان‌های دولتی همراه و هم‌افزا با جامعه و مردم	۲۶
۵۵ جزء	توجه به عملکرد واقعی در اجرای وظایف و پیامدهای این عملکرد برای شهروندان در نظام ارزشیابی و قضاوت درباره عملکرد سازمان‌های دولتی	۲۷
۴۱ جزء	توجه کافی به مدیریت و نقش مدیران تا رهبران سیاسی	۲۸
۴۳ جزء	همگرایی مدیریتی و سامانه مدیریت	۲۹
۵۶ جزء	تصمیم‌گیری غیر متمرکز، سریع و دقیق	۳۰
۵۲ جزء	حاکمیت شبکه‌های پیونددهنده دولت و مردم	۳۱
۶۴ جزء	صدافت و فروتنی کارگزاران حاکمیتی و انگیزش درونی آنان برای ارائه خدمات به شهروندان	۳۲
۵۴ جزء	قابلیت تشخیص و اندازه‌گیری خدمات و منافع ارائه‌شده مورد ادعا	۳۳
۶۴ جزء	شفافیت و ارائه اطلاعات درباره عملکرد و دستاوردها و تعارض بالقوه منافع گروه‌ها و بخش‌های گوناگون جامعه	۳۴
۴۵ جزء	توجه و تدقیق ارزش‌ها و پیش‌فرض‌های اساسی	۳۵
۴۱ جزء	تحقق حاکمیت الکترونیکی در سطح بلوغ	۳۶

در گام بعدی، کد گذاری محوری با استفاده از مدل پارادایم انجام شد. شکل ۴ که حاصل تجزیه و تحلیل مجدد داده‌ها بر اساس مدل پارادایم است بیانگر نتایج کد گذاری محوری در این تحقیق است. بر این اساس، بعد «فناوری اطلاعات» به منزله مقوله محوری در نظر گرفته شد.



شکل ۴. نظریه حکمرانی مسؤلانه مبتنی بر فناوری اطلاعات در جهت نیل به الگوی اسلامی-ایرانی پیشرفت



در گام سوم، کدگذاری انتخابی انجام و یافته‌ها در قالب قضایا به شرح ذیل مطرح می‌شوند.

۱.۶. قضایای نظریه‌مبنای^{۲۸} پیشنهادی حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات در جهت نیل به الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت

قضایای نظریه‌مبنا، روابط کلی بین طبقه محوری و سایر طبقات را نشان می‌دهند، به شکلی که در نهایت به نتیجه و پیامد نهایی منجر خواهند شد. در اینجا شش قضیه مطرح می‌شوند:

قضیه ۱. چالش‌ها و نارسایی‌های اداره امور دولتی، مسائل و مشکلات مدیریت دولتی نوین، سازمان‌های دولتی مستقل از جامعه و مردم، الگوی سلسله‌مراتبی دقیق بوروکراتیک و تبعات آن و پیچیدگی نهادی و سیاسی به منزله شرایط علی بر طبقه محوری (فناوری اطلاعات) تأثیرگذار است.

قضیه ۲. فناوری اطلاعات، به مثابه طبقه محوری، بر راهبردهای تعامل و کنش (مطرح در قضیه ۵) مؤثر است.

قضیه ۳. عواملی چون اعتماد شهروندان به دولت، تغییرات مبتنی بر فناوری اطلاعات در سیستم‌های مدیریتی و روش‌های مراوده با شهروندان و سایر کاربران خدمات عمومی در جامعه مدنی، به منزله عوامل مداخله‌گر، بر راهبردهای تعامل و کنش مؤثرند.

قضیه ۴. عوامل نهادی، فرهنگ پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، روابط بین نهادها، عوامل سازمانی، فناوری‌ها و زمینه‌های اقتصادی - اجتماعی، به عنوان بستر و زمینه‌ساز، بر راهبردهای تعامل و کنش مؤثر خواهد بود.

قضیه ۵. حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات در جهت نیل به الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت پیامد و نتیجه راهبردهایی همچون تمرکززدایی و انعطاف‌پذیری، سازماندهی خدمات دولتی در قالب فراگردهای کسب و کار، وحدت رویه در مراوده با قشرهای مختلف شهروندان، برقراری ارتباط با شهروندان از طریق خود سازمان‌های دولتی و با بهره‌گیری از شبکه‌های خط مشی جامعه یا از طریق اقدام مشترک با سازمان‌های بخش خصوصی، مدیریت سازمان‌ها از طریق قواعد منطبق بر قوانین و مقررات و با ملاحظه شرایط بازار و بخش خصوصی، حذف محدودیت‌های سیاسی از اقدامات مدیریتی، توجه توأمان به فراگرد و پیامد و تأکید هم‌زمان بر دستورالعمل‌ها و نتایج، اتخاذ رویکرد منطقه‌ای به منظور تحقق توسعه پایدار، توسعه و استقرار سیستم پشتیبان ارزشیابی عملکرد، مشارکت طیف متنوع و وسیعی از کنشگران و دانش مرتبط است.

قضیه ۶. حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات در جهت نیل به الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت با مشخصه‌های ذیل مد نظر قرار می‌گیرد: شفافیت عملکرد و پاسخگویی به شهروندان، سازمان‌های دولتی همراه و هم‌افزا با جامعه و مردم، توجه به عملکرد واقعی در اجرای وظایف و پیامدهای این عملکرد برای شهروندان در نظام ارزشیابی و قضاوت درباره عملکرد سازمان‌های دولتی، توجه کافی به مدیریت و نقش مدیران تا رهبران سیاسی، همگرایی مدیریتی و سامانه



۲۰۹

مدیریت، تصمیم‌گیری غیر متمرکز، سریع و دقیق، حاکمیت شبکه‌های پیونددهنده دولت و مردم، شفافیت و ارائه اطلاعات درباره عملکرد و دستاوردها و تعارض بالقوه منافع گروه‌ها و بخش‌های گوناگون جامعه، توجه و تدقیق ارزش‌ها و پیش‌فرض‌های اساسی، تحقق حاکمیت الکترونیکی در سطح بلوغ.

۷. نتیجه

بخشی از مباحث چالشی و مشکلات مطرح در مدیریت دولتی، به نوعی تحت تأثیر تصمیم‌گیری راهبردی معطوف به آینده، با توجه به عصر تغییرات سریع اجتماعی، فرهنگی و فناورانه مطرح شده‌اند. حکمرانی عصر دیجیتال می‌تواند با تسهیل حکمرانی برای شهروندان و خط‌مشی‌گذاران، دستاوردهای منحصر به فردی را برای حل مسائل اجتماعی به ارمغان آورد. تمرکززدایی و انعطاف‌پذیری، سازماندهی خدمات دولتی در قالب فراگردهای کسب‌وکار، وحدت رویه در مرادده با قشرهای مختلف شهروندان، برقراری ارتباط با شهروندان از طریق خود سازمان‌های دولتی و با بهره‌گیری از شبکه‌های خط‌مشی جامعه یا از طریق اقدام مشترک با سازمان‌های بخش خصوصی، مدیریت سازمان‌ها از طریق قواعد منطبق بر قوانین و مقررات و با ملاحظه شرایط بازار و بخش خصوصی، حذف محدودیت‌های سیاسی از اقدامات مدیریتی، توجه توأمان به فراگرد و پیامد و تأکید هم‌زمان بر دستورالعمل‌ها و نتایج، اتخاذ رویکرد منطقه‌ای به منظور تحقق توسعه پایدار، مشارکت و همکاری فعال شهروندان در حوزه‌های گوناگون، توسعه و استقرار سیستم پشتیبان ارزشیابی عملکرد، مشارکت طیف متنوع و وسیعی از کنشگران و دانش مرتبط، ارتقای سطح آمادگی الکترونیکی حاکمیت و جامعه، یکپارچگی و هم‌راستایی ساختار، فراگردها و سیستم‌ها در راستای مدیریت کارآمد اطلاعات عمومی و درونی سیستم به منظور ارائه خدمات عمومی از جمله راهبردهای قابل توجه به منظور استقرار حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات در کشور است. از طرف دیگر، اداره اثربخش تغییر دیجیتال نیازمند نظریه کلان جدید، ذهنیت کاملاً جدید و الگوهای فرهنگی و شخصیتی ویژه برای حکمرانی سازمانی به منظور توسعه بخش عمومی است که در این پژوهش، حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات نامی ده شد. در راستای تحقق این امر مهم، برخی از عوامل نهادی نقشی بسیار اساسی در حکمرانی مسئولانه مبتنی بر فناوری اطلاعات ایفا می‌کنند.

پژوهش حاضر با محدودیت‌هایی مواجه است. در حوزه مدیریت دولتی و مفاهیم مرتبط با حکمرانی، با توجه به ابهام مفهومی و عدم اجماع، با محدودیت‌های جدی مواجه است. بحث و بررسی مباحث حوزه حکمرانی و ارائه یافته‌ها به صورت کاربردی و عملیاتی، نیازمند ظرافت و دقت ویژه‌ای است. عدم آشنایی یا آشنایی کم با مفهوم حکمرانی مسئولانه از چالش‌های قابل توجه در این رابطه است.



کتابنامه

- الوانی، سید مهدی. ۱۳۸۴. «تنگناهای مدیریت دولتی نوین». بیک نور. دوره ۳. شماره ۳. پاییز. صص ۲-۱۰.
- پورعزت، علی اصغر. ۱۳۸۹. *مبانی دانش اداره دولت و حکومت*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- پورعزت، علی اصغر. ۱۳۹۰. *مبانی مدیریت دولتی*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- دانایی فرد، حسن. ۱۳۸۳. «مدیریت دولتی ایران به کدام سو می‌رود؟ (بخش دوم: نقدی بر مدیریت دولتی نوین)». *فصلنامه مدیریت دانش سازمانی*. سال اول. شماره ۶.
- دانایی فرد، حسن، سید مهدی الوانی و عادل آذر. ۱۳۸۶. *روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع*. تهران: نشر صفار.
- سالارزهی، حبیب‌الله و حبیب‌ابراهیم پور. ۱۳۹۱. «بررسی سیر تحول در پارادایم‌های مدیریت دولتی: از پارادایم مدیریت دولتی سنتی تا پارادایم حکمرانی خوب». *مدیریت دولتی*. دوره ۴. شماره ۹. بهار. صص ۴۳-۶۲.
- صدیقی، امیرحسین. ۱۳۹۶. حکمرانی مسئولانه داده از منظر اجتماعی. در: سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و مهندسی صنایع با تأکید بر مدیریت دانش تعالی و توانمندی رقابتی. تهران.
- هیوز، آون. ۱۳۹۶. *مدیریت دولتی نوین: نگرش راهبردی؛ سیراندیشه‌ها، مفاهیم و نظریه‌ها*. ترجمه سید مهدی الوانی، سهراب خلیلی شورینی، و غلامرضا معمارزاده. تهران: انتشارات مروارید.
- Arnaldi, S, Luca, G, Milto, Q. 2015. "Responsible governance in science and technology policy: Reflections from Europe, China and India". *Technology in Society*. Volume 42. August 2015. 81-92.
- Ashraf, J. & Uddin, S. 2016. "New public management, cost savings and regressive effects: A case from a less developed country". *Critical Perspectives on Accounting*. Volume 41. December 2016. Pages 18-33.
- Barzelay, M. 2000. *The new public management: Improving research and policy dialogue*. Berkeley: University of California Press.
- Bekkers, V. & Homburg, V. 2007. "The myths of E-government: Looking beyond the assumptions of a new and better government". *The Information Society*. 23(5). 373-382. <http://dx.doi.org/10.1080/01972240701572913>.
- Bevir, M 2013. *Governance: A very short introduction*. Oxford. UK: Oxford University Press.
- Bouckaert, G. & Van de Walle, S. 2003. "Quality of public service delivery and trust in government". In *governing networks EGPA year book*. A. Salminen. 299-318.
- Borins, S. 1995. "The New Public Management is here to stay". *Canadian Public Administration*. 38, 122-132.
- Boston, J. & Martin, J. & Pallot, J., & Walsh, P. 1996. *Public management: the New Zealand model*. Auckland: Oxford University Press.
- Cutler, T. 2015. "New Managerialism and New Public Sector Management". *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Second Edition)*. 2015. Pages 770-775.

- Creswell, J.W. 2004. *Research design: Qualitative and quantitative approaches*. California: SAGE publications.
- Dunsire, A. 1995. "Administrative theory in the 1980s: a viewpoint". *Public Administration*. 73. 17-40.
- Hall, J.S. 2002. "Reconsidering the Connection between Capacity and Governance". *Public Organization Review*. 2. 23-44.
- Harvard Policy Group on Network-Enabled Services and Government. 2000. *Eight imperatives for leaders in a networked world: Guidelines for the 2000 election and beyond*. Cambridge, MA: John F. Kennedy School of Government. <http://www-03.ibm.com/industries/government/doc/content/bin/eightImperative.pdf> (accessed August 5. 2005).
- Hood, C. & B. Peters, G. 2004. "The middle aging of new public management: Into the age of paradox?". *Journal of Public Administration Research and Theory*. 14 (3): 267-82.
- Hufty, M. 2011. "Investigating Policy Processes: The Governance Analytical Framework (GAF)". In: Wiesmann, U., Hurni, H., et al. eds. *Research for Sustainable Development: Foundations, Experiences, and Perspectives*. Bern: Geographica Bernensia: 403-424.
- Kernaghan, K. 2000. "The post-bureaucratic organization and public service values". *International Review of Administrative Sciences*. 66 (1): 91-104.
- Kuhn, T. 1962. *The structure of scientific revolutions*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Luna-Reyes, L.F. & Gil-García, J.R. 2011. "Using institutional theory and dynamic simulation to understand complex e- Government phenomena". *Government Information Quarterly*. Volume 28. Issue 3. Pp 329-345
- Lundvall, B.A. & Intarakumnerd, P. & Vang, J. 2006. *Asia's Innovation Systems in Transition*. Northampton: Edward Elgar Publishing. Inc.
- Lundvall, B. A. & Rasmussen, P. & Lorenz, E., 2008. "Education in the Learning Economy: A European perspective". *Policy Futures in Education*. V6. N6.
- Matei, A. & Antonie, C. 2014. "The New Public Management within the Complexity Model". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Volume 109. 8 January. Pp 1125-1129.
- Margetts, H. & Dunleavy, P. 2013. "The second wave of digital-era governance: A quasisparadigm for government on the web". *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*. 371 (1987). <http://dx.doi.org/10.1098/rsta.2012.0382>.
- Minogue, M. & Polidano, C. & Hulme, D. 1998. *Beyond the new public management: Changing ideas and practices in governance*. Cheltenham. UK: Edward Elgar.
- Nicholas, K. & Ann, B. & Ronlyn, D. 2017. "New public management and collaboration in canterbury, New Zealand's freshwater management". *Land Use Policy*. Volume 65. June. Pp 53-61.
- Owen, R. and Macnaghten, P. & Stilgoe, J. 2012. "Responsible research and innovation: From science in society to science for society, with society". *Science and Public Policy*. 39 (6): 751-760.
- OECD. 1995. *Governance in transition: public management reforms in OECD countries*. Paris: OECD.
- Pettai V. & Illing E. 2004. "Governance and Good Governance". *Journal of Humanities and Social Sciences*. Vol. 8. No 4.
- Pengsuwan, P. & Choonhaklai, S. 2017. "The procedure and consequences of performance agreement as a tool of new public management: A case study in the Thai Ministry of Justice". *Kasetsart Journal of Social Sciences*. Volume 38. Issue 3. September-December 2017. Pp 218-225.
- Pierre, J. & Peters, B.G. Governance, 2000. *The State and Public Policy*. Basingstoke: Palgrave.



- Rhodes, R.A.W. 1996. "The New Governance: Governing Without Governance". *Political Studies*. 44. 652-67.
- Rosenbloom, D.H. 1983. "Public Administration Theory and the Separation of Powers". *Public Administration Review*. Vol. 43. No. 3.
- Rose, L. 1999. "Citizen (re)orientations in the welfare state: From private to public citizens? In Citizenship and welfare state reform in Europe". Bussemaker. 131-48. London: Routledge.
- Savoie, D. 1995. "What is wrong with the new public management?". *Canadian Public Administration*. 38 (1): 112-21.
- Saint-Martin, D. 2000. *Building the New Managerialist State*. Oxford: Oxford University Press.
- Strauss, A. & Corbin, J. 1998. *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. California: Sage Publications. Inc.
- Suebvises, P. 2018. "Social capital, citizen participation in public administration, and public sector performance in Thailand". *World Development*. Volume 109. September. Pp 236-248.
- Tsaia, W. & Men, R. 2018. 2018. "Social messengers as the new frontier of organization-public engagement: A We Chat study". *Public Relations Review*. Volume 44. Issue 3. September. Pp 419-429.
- Vigoda, E. 2002. "Administrative agents of democracy? A structural equation modeling (SEM) of the relationship between public sector performance and citizenship involvement". *Journal of Public Administration Research and Theory*. 12. 241-272.
- Walsh, K. & Stewart J. 1992. "Change in the Management of Public Services". *Public Administration*. 70. 499-518.
- Weber, M. 1956. *Wirtschaft und gesellschaft*. Tübingen: Mohr.
- Wood, G. 2004. "New public management and Europeanization: Convergence or nestedness? In contesting public sector reforms: Critical perspectives". Pauline Dibben.
- Wilson, W. 1887. "The Study of Administration". *Political Science*. Quarterly 2. June.
- Zareh, A. & Heinemann, F & Pitlik, H. 2017. "Reforming the public administration: The role of crisis and the power of bureaucracy". *European Journal of Political Economy*. Volume 48. June 2017. Pp 128-143.

