

## کاوش پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند با روی- آورد دلفی‌فازی

سید عبدالرسول حسینی\* محمد قاسمی\*\* نورمحمد یعقوبی\*\* حبیب‌الله سالارزهی\*\*\*

\*دانشجوی دکتری مدیریت، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

\*\*دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

\*\*\*استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

\*\*\*\*دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۰۶ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۱/۲۸

نوع مقاله: پژوهشی

### چکیده

زمینه: پژوهش حاضر به منظور شناسایی پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند از طریق رویکرد دلفی‌فازی انجام پذیرفت. روش: پژوهش در زمره پژوهش‌های آمیخته در رهیافت قیاسی-استقرایی است؛ که از حیث هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی-پیمایشی است. جامعه‌آماري پژوهش را کلیه فعالان حوزه حکمرانی تشکیل می‌دهند که ۲۶ نفر از خبرگان آن‌ها براساس اصل کفایت‌نظری و با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شده‌اند. در بخش کیفی پژوهش برای گردآوری اطلاعات از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شد. علاوه بر این در بخش کمی برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شد که روایی و پایایی آن با استفاده از روایی محتوا و آزمون مجدد تأیید شد. در بخش کیفی، داده‌های به دست آمده از مصاحبه با استفاده از نرم افزار Atlas.ti و روش شناسه‌گذاری تحلیل شد. همچنین در بخش کمی پژوهش، با استفاده از فن دلفی‌فازی اولویت‌بندی پیشایندها و پسایندها انجام پذیرفت.

یافته‌ها و نتایج: نتایج پژوهش حاکی از آن است که از میان پیشایندها به ترتیب فناوری و داده‌های هوشمند، تعامل الکترونیک و هوشمند، حاکمیت قانون، کارگزاران شایسته و متعهد، امنیت سایبری و هوشمند، جامعه و شهروند خوب هوشمند، مدیریت هوشمند و رهبری قوای اجرایی، معماری الکترونیک، دولت هوشمند و الکترونیک و کیفیت قوانین و مقررات، حکمرانی شفاف، زیرساخت دموکراتیک و هوشمند، راهبردها و ثبات‌سیاسی، و تقویت جامعه مدنی و ارشاد عمومی بالاترین اولویت را داشتند. و در میان پسایندها اثر بخشی و کارایی، کارآفرینی، ارتقاء کیفیت زندگی و توسعه پایدار، اخلاق و اخلاق مداری، برابری و عدالت فراگیر، کوچک‌سازی، مدیریت بحران موفق، پاسخ‌آنی به چالش‌ها، افزایش نزدیکی و عطفوت بین دولت و مردم، کاهش فساد، فهم فناوری، کاهش زمان انجام کار و پروسه‌های اداری، حذف بوروکراسی به ترتیب دارای بالاترین الویت بودند. نتایج پژوهش می‌تواند در تلاش جهت استقرار حکمرانی خوب هوشمند یاری رسان باشد.

واژگان کلیدی: پیشایندها، پسایندها، حکمرانی خوب، حکمرانی هوشمند، حکمرانی خوب هوشمند

### ۱. مقدمه

کشورهای مختلف از مجموعه پارامترهای حکمرانی خود پیروی می‌کنند و غالباً نتیجه سیاست‌های مبتنی بر آنها را ارزیابی می‌کنند.

بیان‌کننده این واقعیت است که حکمرانی متعلق به مردم است و توسط مردم شکل می‌گیرد [۳]. در حقیقت حکمرانی خوب دارای دو بخش است؛ در بخش اول، شراکت (که گاهی فراتر از مشارکت است) بین سه رکن اصلی یعنی دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی را نشان می‌دهد، که این شراکت سبب می‌شود تا امور و مسائل عمومی به شکل صحیحتر و بهینه تری اداره شود [۴]، و در بخش دوم، که شاخص‌های حکمرانی خوب را برای یک نظام سیاسی به دو وجه سلبی و ایجابی تعریف می‌کند، در حقیقت کیفیت و ماهیت دولت را ترسیم می‌کند [۵].

هوشمند شدن پدیده‌ها در عصر نوین، موضوعی غیرقابل کتمان است. امروزه اهمیت هوشمندسازی تقریباً بر هیچ‌کس پوشیده نیست، و کلیه سیاستمداران و مدیران به دنبال ترویج آن در جامعه هدف خود هستند. افزایش هزینه نیروی کار، بازدهی پایین و احتمال بروز خطاهای انسانی بعضاً جبران‌ناپذیر، بسیاری از مدیران و حکمرانان را برای حرکت به سمت هوشمندسازی متقاعد نموده است.

حکمرانی هوشمند عبارت است از، ظرفیت استفاده از اقدامات و فعالیتهای هوشمندانه و سازگارانه برای مراقبت و تصمیم‌گیری در مورد یک مسأله [۶]. در حکمرانی هوشمند، مسئولان کشور بایستی نسبت به مسائل جامعه پاسخگو باشند و چالش‌های گوناگون را به صورت شفاف با مردم در میان بگذارند؛ حکمرانی هوشمند میزان مشارکت مردم را در فعالیت‌های مختلف افزایش می‌دهد و باعث کاهش هزینه‌های اداره جامعه می‌شود. هدف از دموکراسی، پایه‌گذاری یک حکومت آرمانی و کامل است؛ اما وجود فساد، سیاست‌های ناعادلانه و مدیریت نادرست حکمرانان باعث می‌شود تا مردم اعتماد خود را نسبت به آنها از دست بدهند. حکمرانی هوشمند قصد دارد با ایجاد یک فضای مشارکتی و با کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات و تحلیل و داده‌کاوی، همکاری میان مردم، دولت و تمامی نهادهای جامعه را بهبود بخشد.

حکمرانی خوب یک نظام سیاستی فعال و نوآور است که باید تماماً هوشمند باشد، یعنی حکمرانی خوب هوشمند؛ این نظام باید هوش واقعی و هوش مصنوعی را در مدیریت راهبردی بکار گیرد تا به ارتقای حکمروایی کشور کمک کند.

حکمرانی خوب هوشمند، نوعی ابزار هوشمندسازی است که به کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات، تحلیل و داده‌کاوی برای تأمین و تقویت حکمرانی خوب بکار می‌رود [۷].

هوشمندسازی در واقع بخشی از علم مدیریت و حکمرانی است که به ارایه روشهایی (که ممکن است به استفاده از رایانه محدود نشود) می‌پردازد که به حل برخی مسایل کمک می‌کند. روش‌های حل مسأله در هوشمندسازی شامل: شناسایی وضعیت موجود و مشکل بوجود آمده، شناسایی علل به وجود آورنده مشکل، و در نهایت

حکمرانی مفهوم جدیدی نیست و به اندازه تمدن بشری قدمت دارد. حکمرانی به معنی قوانین، فرایندها و رفتارهایی است که بر نحوه اعمال قدرت تأثیر می‌گذارد و شامل جنبه‌هایی مانند شفافیت، آزادی، مشارکت، پاسخگویی، اثربخشی و انسجام می‌شود. بنابراین، حکمرانی منعکس‌کننده پیچیدگی جامعه و تمامی اقدامات صورت گرفته، بازاندیشی، حل تعارض بین کنشگران و اتخاذ تصمیمات در چارچوب قوانین مشخص و تعریف شده (حاکمیت قانون)، عملکرد مناسب نهادها و سازمان‌ها و پذیرش آنها از سوی مردم (مشروعیت)، کسب اتفاق نظر، احترام به تنوع و تفاوتها می‌باشد [۱]. به عبارت ساده "حکمرانی" به معنی فرایند تصمیم‌گیری و فرایند مورد استفاده برای اجرا یا عدم اجرای تصمیمات است. حکمرانی ممکن است در چندین زمینه مانند حکمرانی شرکتی، حکمرانی بین‌المللی، حکمرانی ملی، حکمرانی محلی، حکمرانی خوب، حکمرانی هوشمند و ... مورد استفاده قرار گیرد. از آنجا که حکمرانی فرایند تصمیم‌گیری و مورد استفاده برای اجرای تصمیمات است، تجزیه و تحلیل حکمرانی بر بازیگران رسمی و غیر رسمی درگیر در تصمیم‌گیری و اجرای تصمیمات اتخاذ شده و ساختارهای رسمی و غیر رسمی مورد استفاده برای اجرای تصمیمات تمرکز دارد.

جهان پیوسته در حال دگرگونی است و بشر همواره کوشیده تا بر چالش‌های موجود غلبه کرده و محیطی برای زندگی خویش فراهم سازد که در آن به بالاترین احساس رضایت از کیفیت زیستن دست یابد. فضای پیچیده حکمرانی، پیوسته اندیشمندان و حکمرانان را برای رهایی از نارسایی‌ها و رسیدن به خدمتعالی زندگی، به فکر اصلاح و ایجاد ساختارهای جدید حکمرانی وادار نموده است. حرکت جهانی در کشورهای توسعه یافته برای تغییر ساختار نهاد حاکمیتی، با دگرگونی جوامع از سنتی به دانایی محور و بهره‌گیری از شرایط نوین ارتباطی پدید آمده است.

نظریه حکمرانی خوب در مقابل حکمرانی ضعیف مطرح شده است. در حکمرانی ضعیف، قوانین و مقررات از کارکرد مناسب بازار می‌کاهد و فساد اداری را ترویج و رقابت را تضعیف می‌کند؛ اولویت‌گذاریهایی نامناسب به تخصیص بد منابع می‌انجامد، و ناتوانی در وضع قوانین و مقررات متناسب با الزامات توسعه مشهود است. ایجاد و بهبود فرآیند حکمرانی خوب را باید بر پیوستاری مطالعه کرد که در یک سوی آن حکمرانی ضعیف و سوی دیگر آن حکمرانی خوب است، و حرکت روی این پیوستار از حکمرانی ضعیف به حکمرانی مطلوب، فعالیتهای متعدد و متنوعی را می‌طلبد. الگوی حکمرانی خوب مطلوب و سبب ساز تعالی جامعه است [۲].

حکمرانی خوب، واژه‌ای است که تغییر پارادایم نقش دولت و حکومتها را بیان می‌کند، و زمینه را برای مشارکت یکسان و برابر تمام شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری فراهم می‌آورد و

داشته باشد، اینکه ما بتوانیم آنها را اولویت بندی کنیم خیلی مهم است؛ چون ما همواره نمی توانیم با توجه به امکانات و زمان محدودی که داریم، تمام متغیرهای مختلف یک موضوع را بطور همزمان با هم مورد بررسی قرار دهیم؛ از اینرو ما متغیرها را اولویت بندی می کنیم که ببینیم کدام مهمتر و دارای اولویت هست، و تمرکز بیشتری روی آن داشته باشیم. همچنین، با توجه به جدید بودن موضوع، تعیین پیشایندها و پسایندهای آن، و اولویت بندی آنها به انجام تحقیقات بعدی و ارایه مدل و الگوی متناسب با موضوع کمک شایانی خواهد کرد.

## ۲. مبانی نظری

### ۱.۲ حکمرانی

حکمرانی واژه‌ای قدیمی است که در چند دهه اخیر رایج شده است. در یک تعریف ابتدایی، حکمرانی به‌عنوان مجموعه‌ای از سنت‌ها و نهادها که حاکمان در چارچوب آن‌ها عمل می‌کنند یا به‌عنوان روش پیاده‌سازی قدرت در نهادهای اقتصادی، سیاسی و اجتماعی کشورها یا تصدی‌گری اقتصادی، سیاسی و اجرایی برای مدیریت کلیه مناسبات کشور در کلیه سطوح تعریف شده است. این تصدی‌گری شامل سازوکارها، فرایندها و نهادهایی است که شهروندان و گروه‌های ذی‌نفع، حقوق قانونی خود را مطالبه کرده، با تعهدات خود آشنا شده و در مورد تفاوت‌ها یا اختلافات، با یکدیگر مواجه می‌شوند [۹]. حکمرانی به‌عنوان شیوه اعمال قدرت و اختیارات در مدیریت منابع اقتصادی و اجتماعی به منظور دستیابی به توسعه تعریف شده است [۱۰]. حکمرانی یعنی رابطه بین جامعه مدنی و دولت، حکمرانان و حکمرانی شوندگان، حکومت و حکومت شوندگان [۱۱]. حکمرانی دارای سه جنبه کاملاً متمایز است: الف) ساختار یک رژیم سیاسی (پارلمانی یا ریاست جمهوری، نظامی و یا غیر نظامی، استبدادی و یا دموکراتیک)، ب) روند اعمال قدرت برای مدیریت منابع اقتصادی و اجتماعی یک کشور و ج) ظرفیت دولت‌ها برای طراحی، تدوین و اجرای سیاست‌ها و عملکردها و نقش‌ها دولتی [۱۲].

حکمرانی می‌تواند متمرکز بر گستره وسیعی، از دولت‌ها گرفته تا سازمان‌های رسمی و غیررسمی، و طایفه‌ها و خانواده‌ها باشد؛ و از طریق گستره وسیعی از ابزارها، شامل قوانین، هنجارها یا قدرت پیاده شود [۱۳]. هدف حکمرانی می‌تواند خلق، تقویت یا بازتولید هنجارها یا نهادهای اجتماعی باشد [۱۴]. طبق واژه‌نامه کسب‌وکار، حکمرانی به معنای پیاده‌سازی سیاست‌ها، و پایش دائمی از اجرای مناسب آن‌ها می‌باشد.

توجه حکمرانی به ابعاد راهبردی تر هدایت است، یعنی اخذ تصمیمات کلان‌تر در زمینه نحوه هدایت و نقش‌ها. به‌عبارت دیگر، حکمرانی علاوه بر جواب این سؤال که "به کجا برویم"، به سؤالات:

بررسی امکانات موجود برای حل مسأله است. مهمترین نکته در زمینه هوشمندسازی در حکمرانی خوب اقدام به تغییر در سبک حکمرانی و فعالیت‌ها در جهت ارتقاء کیفیت حکمرانی خوب هوشمند است.

آنچه حکمرانی خوب را به سوی هوشمندی پیش می‌برد، تنها استفاده از ابزار الکترونیکی و سیستم ارتباطاتی نیست. حکمرانی خوب هوشمند، حکمرانی است که در اداره تمام امور کشور و شهروندان شامل خدمات، سرویس‌های دولتی و خصوصی و جامعه مدنی به صورت آنلاین و هوشمند کاربرد دارد؛ بنابراین یکی از تفاوت‌های عمده آن با دیگر مفاهیم حکمرانی (حکمرانی خوب، حکمرانی هوشمند، حکمرانی الکترونیک، حکمرانی شهری و ...) توانایی در پاسخگویی و حل مسائل جامعه و شهروندان تحت سلسله مراتبی پایین به بالا (در کنار سلسله مراتبی بالا به پایین) است. در حکمرانی خوب هوشمند، شهروندان به دلیل آگاهی بیشتر از جامعه خودشان و مشارکت در اداره آن، مسئولیت پذیری زیادی دارند و در سطح مشارکتی خود، تولیدکننده خدمات خواهند بود. در حکمرانی خوب هوشمند، سیاستها، چشم‌اندازها، مأموریت‌ها، طرح و برنامه‌ها و ... بر پایه تحلیل و داده‌کاوی و اهداف و آرمانهای واقعی تبیین می‌شوند [۸].

استفاده روز افزون از ICT و تغییر نگرش مردم نسبت به حکومت باعث گردید تا رفته رفته حکمرانان برای کاهش هزینه‌ها و ارتباط مؤثر با نهادها و شهروندان به استفاده از ICT بپردازند، بطوریکه استفاده از ICT و تحلیل و داده‌کاوی مفهوم حکمرانی هوشمند را معرفی کرد. تلفیق مفهوم حکمرانی خوب و هوشمندی، حکمرانی خوب هوشمند را بوجود آورد. امروزه حکمرانی هوشمند به‌عنوان ابزاری قدرتمند جهت دسترسی به حکمرانی خوب هوشمند مورد توجه قرار گرفته، و ایران به‌عنوان کشوری در حال توسعه، ناگزیر از حرکت به سمت حکمرانی هوشمند است تا مشخصه‌های حکمرانی خوب را بهبود بخشد. همچنین، با گسترده شدن و پیچیده‌تر شدن جوامع بشری، موضوع حکمرانی خوب با محوریت جلب همکاری مردم و نهادهای مدنی و دوسوگی یا روابط متقابل حکومت و شهروندان برای مدیریت جامعه، به‌مراتب و بسیار بیشتر از گذشته اهمیت و ضرورت یافته است و دیگر رهیافت‌های سنتی و قدیمی اعمال حاکمیت و مدیریت یک‌سویه برای اداره جامعه پیچیده امروز مناسب به نظر نمی‌رسند، لذا رویکردهای جدید حاکمیتی در قالب حکمرانی خوب هوشمند و توسعه سازوکارهای مرتبط با آن ضروری هستند.

لذا با توجه به جدید بودن موضوع حکمرانی خوب هوشمند و عدم انجام تحقیق در این زمینه، محقق بر آن شد تا پیشایندها و پسایندهای موضوع را بررسی نماید؛ و از آنجا که همواره برای یک موضوع و متغیر پیشایندها و پسایندهای متعددی ممکن است وجود

هستند. علاوه بر این، حکمرانی خوب دربرگیرنده روابط بین دولت و مردم است [۲۱]. در روابط جدید، جامعه مدنی از طریق بسیج عمومی برای مشارکت اجتماعی افراد در فعالیت‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی، اقدام می‌نماید [۲۲]. جامعه مدنی شامل همه حوزه‌هایی است که پس از تعیین و تجزیه حوزه دولت و تجارت باقی می‌ماند [۲۳]. نهادهای جامعه مدنی، سازمان‌های مردم نهاد داوطلبانه و غیرانتفاعی که برای رفاه اجتماعی کار می‌کنند تعریف می‌شوند [۲۴].

### ۳.۲ حکمرانی هوشمند

حکمرانی هوشمند کاربرد اینترنت بر پایه فناوری اطلاعات برای فراهم کردن اطلاعات و خدمات مورد نیاز کاربران جهت ایجاد حاکمیت خوب اثربخش و کارآمد است [۲۵]. از نظر نهادهای تخصصی و مشورتی سازمان ملل متحد، حکمرانی هوشمند، مجموعه اقدامات فردی و نهادی، عمومی و خصوصی جهت برنامه‌ریزی و اداره مشترک امور و فرایند مستمر ایجاد تفاهم میان منافع متفاوت و متضاد که در قالب اقدامات مشارکتی و سازگار حرکت کرده، و شامل نهادهای رسمی و ترتیبات غیررسمی و سرمایه اجتماعی شهروندان است [۲۶]. در واقع، حکمرانی هوشمند به این امر اشاره می‌کند که قدرت در داخل و خارج از اقتدار رسمی و نهادهای حکومتی وجود دارد. در برنامه اجتماعات هوشمند کانادا، اجتماع هوشمند یک منطقه جغرافیایی است که می‌تواند شامل چند کشور نیز باشد که در آن شهروندان، سازمان‌ها و نهادهای دولتی، فناوری‌های جدید اطلاعاتی و ارتباطی را برای تحول در منطقه مورد استفاده قرار می‌دهند. حکمرانی هوشمند سازوکارها و فرایندهایی را در بر می‌گیرد که از طریق آن‌ها افراد می‌توانند منافع خود را به بحث گذاشته، تفاوت‌ها را کم‌رنگ ساخته، احقاق حقوقشان را تضمین کنند؛ تحقق این معنا در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات،

نیازمند دروازه‌هایی بانام وب‌سایت‌ها است . [۲۷]

فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات هوشمند در حال پیدا کردن راه خود در تمامی بخش‌های جامعه هستند. امروزه ابتکارات بیشماری در بخش حکومتی وجود دارد که نوید الگویی جدید برای خدمات عمومی می‌دهد، که حکمرانی هوشمند است. به موازات ظهور فناوریهای جدید، حکومتها باید توانایی استفاده از آنها، انطباق با شرایط جدید و ایجاد نوآوری در شیوه ارائه خدمات همراه با سرعت و کیفیت آن را داشته باشند [۲۸].

اصول حکمرانی هوشمند با افزودن اصل تعامل پذیری به اصول دولت باز ارائه شده توسط اوپاما مشخص می‌شوند، که شامل چهار اصل شفافیت، همکاری، مشارکت و در نهایت تعامل پذیری می‌باشد؛ بنابراین، حکمرانی هوشمند شامل دولت باز نیز می‌شود، و در واقع بدون دولت باز، حکمرانی هوشمند پدید نخواهد آمد [۲۹].

چه کسی باید در تصمیم‌گیری دخیل باشد و با چه ظرفیتی، نیز پاسخ می‌دهد. حکمرانی ترکیبی است از سنتها (آداب و رسوم و قواعد)، نهادها و فرایندهایی که مشخص می‌کنند قدرت باید چگونه اعمال شود، شهروندان چگونه حق مشارکت و اعتراض دارند و تصمیمها چگونه در مورد مباحث عمومی به کار می‌روند [۱۵].

### ۲.۲ حکمرانی خوب

حکمرانی خوب یکی از موضوعات بسیار مهم و جدیدی است که از دهه ۱۹۸۰ به بعد در ادبیات توسعه مطرح شده است؛ ظهور این مفهوم در جهان امروز، بیان‌کننده نقش در حال تحول حکومتها در اداره جوامع و تغییر نگرش نسبت به کارکرد حکومت است. در مورد حکمرانی خوب، تقریباً هیچ تعریف پذیرفته شده جهانی وجود ندارد [۱۶]. اولین مرجعی که در این زمینه به طرح موضوعاتی پرداخت بانک جهانی است، که در سال ۱۹۸۹ طی گزارشی آن را اینگونه تعریف کرد: ارائه خدمات عمومی کارآمد، نظام قضایی قابل اعتماد و نظام اداری پاسخگو [۱۷]؛ یعنی سه جنبه متمایز از حکمرانی خوب ارائه داد: نوعی نظام سیاسی؛ فرایندی که در مدیریت منابع اجتماعی و اقتصادی کشور در جهت توسعه اعمال می‌شود؛ و ظرفیت دولت‌ها برای طراحی، تدوین و اجرای خطمشی‌ها.

حکمرانی خوب به عنوان مدیریت شفاف و مسئولانه منابع انسانی، طبیعی، اقتصادی و مالی برای دستیابی به اهداف توسعه برابر و پایدار؛ و همچنین ناشی از رویه‌های تصمیم‌گیری شفاف در سطح سازمان‌های دولتی و مؤسسات و نهادهای مسئولیت‌پذیر، برتری قانون در مدیریت و توزیع منابع و ظرفیت‌سازی برای تعیین و اجرای اقدامات با هدف پیشگیری و مبارزه با فساد تعریف شده است [۱۸].

حکمرانی خوب بعضی مواقع فقط به اجرای مؤثر سیاستها اشاره دارد، و نه به مباحثی مثل پاسخگویی دموکراتیک و آزادیهای مدنی [۱۹]؛ اما بطور کلی حکمرانی خوب در سه بعد سیاسی، اقتصادی و اداری خلاصه می‌شود [۲۰].

حکمرانی خوب به مجموعه‌ای از خصوصیات کیفی مربوط به فرآیندهای قانونگذاری و مبانی نهادی آنها اشاره دارد. مفهوم حکمرانی دربرگیرنده ارزشهایی مانند قبیل مشارکت ارتقایافته، شفافیت، پاسخگویی و دسترسی عمومی به اطلاعات است. حکمرانی خوب همچنین به مبارزه با فساد کمک می‌کند و تامین حقوق اساسی انسان و حاکمیت قانون کمک می‌کند؛ بر این اساس، مؤسسات و سیستمهای دارای حکمرانی مؤثر که پاسخگوی نیازهای عمومی هستند، خدمات اساسی را ارائه داده و رشد فراگیر را ارتقا می‌بخشند. مؤسسات و نهادها مبانی اساسی حکمرانی خوب

بنابراین، حکمرانی هوشمند مسیر دستیابی به حکمرانی خوب برای توسعه و ارتقای کیفیت خدمت رسانی است که به واسطه پیشرفت های فناوری ارتباطات و اطلاعات، خلاقیت و نوآوری، و هوش رقابتی هموار شده است [۳۸]. درحقیقت، حکمرانی هوشمند در قلب دو تحول عمده جهانی انقلاب اطلاعاتی و انقلاب حکمرانی قرار دارد؛ هر دوی این تغییرات در حال دگرگون کردن روش حرکت جامعه و حکومت هستند. هدف استراتژیک حکمرانی خوب هوشمند، تأمین و تسهیل حکمرانی برای همه گروهها؛ یعنی حکومت، جامعه مدنی و بنگاههای کسب و کار است [۳۹]. درکل، هدف از حکمرانی خوب هوشمند، چابکی، جمع سپاری، ایجاد سرمایه و دانش فکری، افزایش سادگی، اخلاق مداری، پاسخگویی، مسئولیت پذیری و شفاف کردن حکمرانی خوب است؛ بنابراین، اهداف حکمرانی هوشمند شبیه به اهداف حکمرانی خوب است [۴۰].

بر اساس گفته انجمن شهرهای هوشمند، چهار عنصر اساسی برای حکمرانی خوب در هوشمندسازی عبارت است از: رهبری قوای اجرایی، مشارکت ذینفعان، حاکمیت، و یکپارچگی؛ همه این موارد برای هوشمندسازی بر اساس مدیریت داده‌ها مورد نیاز است. داده‌های هوشمند و حکمرانی هوشمند بطور ذاتی با یکدیگر مرتبط هستند، و این مجموعه به بررسی نحوه اداره این داده‌ها بر اساس احترام به اطلاعات شخصی، بدون در نظر گرفتن شکل آن می‌پردازد.

### ۳. پیشینه پژوهش

در پژوهشی با عنوان "شناسایی شاخص های کلیدی هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی دولت"، پس از بررسی ادبیات نظری پژوهش، با استفاده از نظریات صاحب نظران، عوامل و شاخص های هوشمندسازی را تعیین گردیده است؛ سپس پرسشنامه بر اساس ماتریس های مقایسات زوجی تلفیقی تهیه شده، و با کمک نرم افزار اکسپرت چویس وزن عوامل و شاخصها و در نهایت وزن نهایی شاخصها تعیین شده است. بر اساس نتایج پژوهش، اولویت ۸ عامل اصلی به ترتیب عبارت اند از: فناوری اطلاعات و ارتباطات، منابع انسانی، حقوقی، اقتصادی، سیاسی، امنیتی و نظامی، فرهنگی - اجتماعی، و عمرانی و زیست محیطی. همچنین، اولویت شاخصها نیز مشخص شده اند و بر اساس آن پیشنهاداتی جهت هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی به وزارت کشور ارائه شده است [۴۱].

در تحقیقی دیگر، با تمرکز بر موضوع گردشگری در شهر هوشمند، طی یک مطالعه موردی به مسائلی که به گردشگری، حکمرانی مقصد، مدیریت دانش و به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات مربوط می شود، پرداخته شده است [۴۲].

حکمرانی هوشمند اقدامی است که می‌تواند سبب رضایتمندی کلیه عناصر حاضر در یک جامعه شود. رشد روزافزون جمعیت و بحران های مختلف، رهبران و دولتمردان را به سمت هوشمندسازی در همه ابعاد و ارکان جامعه سوق داده است. ایران به عنوان یک کشور رو به رشد از لحاظ جمعیتی و اقتصادی، نیاز دارد تا به این مقوله وارد شود. یکی از مهمترین اقداماتی که مسئولین باید به آن توجه ویژه‌ای کنند، ایجاد زیرساخت های هوشمندسازی است.

### ۴.۲ حکمرانی خوب هوشمند

فناوری ارتباطات و اطلاعات، در پشتیبانی از اجرای قوانین، فرایندها و رفتارهایی که حکمرانی خوب را تعریف می کنند، نقشی مهم ایفا می کنند. یکی از ابزارهایی که جامعه و سازمانها می توانند حکمرانی خویش را از داخل و همچنین، کارایی و اثربخشی را در خارج و روابط خود را با ذینفعان بهبود بخشند، کاربرد فناوری ارتباطات و اطلاعات و داده کاوی است [۳۰]. از طرف دیگر، با بهره گیری از این فناوری، میزان مشارکت و مردم سالاری در جامعه نیز ارتقا می یابد [۳۱]. در واقع، اطلاعات، عامل حیاتی پیشرفت جامعه و سازمانها و منبع تقویت کننده تمایز رقابتی شده است [۳۲].

حاکمیت هوشمند مجموعه ای از قوانین و قواعد اداری، قضایی و عملیاتی است که فعالیت های دولت را محدود نموده و فعالیت ها و ارائه کالاها و خدماتی را که بطور عمده به وسیله دولت تأمین مالی می شوند را تعیین می کند [۳۳]. فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی سبب بهبود حاکمیت می شوند و حاکمیت مبتنی بر این فناوری ها به عبارتی حاکمیت هوشمند نامیده می شود. به اعتقاد جانستون و هانسن، حاکمیت هوشمند مبتنی بر پیاده سازی یک زیرساخت حاکمیتی خوب می باشد که باید مسئولیت پذیر، پاسخگو و شفاف باشد [۳۴]. عوامل حاکمیت عبارتند از: همکاری، رهبری، مشارکت، ارتباط، تبادل داده، یکپارچگی خدمات و کاربرد، مسئولیت پذیری، و شفافیت. همچنین، بستر سیاسی نیز حیاتی می باشد؛ تا جامعه ای از نظر بستر سیاستی اصلاح نشود، امکان بروز خلاقیت و نوآوری نیز در آن با مشکل مواجه خواهد شد [۳۵].

حکمرانی خوب هوشمند، کاربرد فناوری های اطلاعات و ارتباطات، تحلیل و داده کاوی در تمامی بخشها با هدف بهبود ارائه اطلاعات و خدمات به همه ذینفعان، ترغیب آنها به مشارکت در فرایندهای تصمیم گیری و نوآوری، و الزام حکومت به پاسخگویی بیشتر و عملکردهای کارآتر و شفافتر است [۳۶]. حکمرانی خوب هوشمند چند مؤلفه اصلی دارد که عبارت اند از: چابکی و نوآوری، مشارکتی بودن، اجماع محوری و وب تعاملی، پاسخگویی، شفافیت، مسئولیت پذیری، کارایی و اثربخشی، جامعیت و تبعیض قائل نشدن میان شهروندان، حاکمیت قانون و به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات و تحلیل و داده کاوی [۳۷].

شخصی، عامل اجرایی و عامل سیاستگذاری)، که ممکن است بر عملکرد تأثیر بگذارند، پرداخته شده است. یافته‌های مطالعه نشان داد "شایستگی" به عنوان شاخص عامل شخصی بر کیفیت صورت‌های مالی تأثیر می‌گذارد، اما تأثیر مستقیمی بر عملکرد ندارد. همچنین مشاهده شده، مقررات و ارائه صورت‌های مالی با کیفیت به عنوان شاخص‌های عامل اجرایی اجتماعی، تأثیر مستقیمی بر عملکرد ندارد [۴۷].

در مقاله‌ای تحت عنوان "حکمرانی خوب برای توسعه پایدار" به بررسی موضوعات توسعه پایدار و تشریح پیوند بین ابعاد حکمرانی خوب و شاخص‌های منتخب توسعه پرداخته شده است. همچنین، این مقاله به بررسی شرایط و الزامات حکمرانی خوب اشاره کرده است. بر اساس گفته داتو، مؤسسات و سیستم‌های دارای حکمرانی موثر که پاسخگوی نیازهای عمومی هستند، خدمات اساسی را ارائه داده و رشد فراگیر را ارتقا می‌بخشند. مؤسسات و نهادها، مبانی اساسی حکمرانی خوب هستند. علاوه بر این، حکمرانی خوب دربرگیرنده روابط بین دولت و مردم است [۲۱].

در پژوهشی تحت عنوان "در حال هوشمند شدن: فناوری‌های نوظهور و نوآوری‌ها در بخش دولتی"، مقدماتی در مورد حکمرانی هوشمند بیان شده، و خلاصه یافته‌های حاصل از دوازده مقاله مرتبط با این موضوع در این پژوهش جای داده شده است. یافته‌های این پژوهش نشان داد که مقالات به ارائه دیدگاه‌هایی درباره ماهیت حکمرانی هوشمند پرداخته‌اند و اقدامات و ابتکار عمل‌هایی درباره چگونگی مواجهه حکومت‌ها با مقوله هوشمند شدن، ارائه داده‌اند [۴۸].

در مطالعه‌ای تحت عنوان "حکمرانی هوشمند برای شهر هوشمند" نشان داده شده که شاخص‌های حکمرانی هوشمند برای شهرها به شش دسته تقسیم می‌شوند؛ که عبارتند از: اقتصاد هوشمند، محیط زیست هوشمند، شرایط زندگی هوشمند، دولت هوشمند، تحرک و فعالیت هوشمندانه، و افراد/ شهروندان هوشمند [۴۹].

در مطالعه‌ای با عنوان "بازتعریف شهر هوشمند: فرهنگ، متابولیسم و حکمرانی" به مرور تحقیقات در مورد ماهیت، چالش‌ها و فرصت‌های شهرهای هوشمند پرداخته شده است. در این تحقیق، چارچوب جدید شهر هوشمند بر اساس ابعاد فرهنگ، متابولیسم و حکمرانی پیشنهاد شده است. یافته‌های مطالعه به دنبال افزایش آگاهی سیاست‌گذاران در مورد چشم‌اندازی جایگزین در الگوی شهر هوشمند است، که به جای فناوری بیشتر بر روی پیامدهای شهری تمرکز دارد [۵۰].

در پژوهش "داده‌های بزرگ: انقلاب مدیریت"، اهمیت و ارزش به کارگیری داده‌های عظیم در تولید الکترونیسیته و بهبود مدیریت عملکردی و روابط اجتماعی و حکمرانی هوشمند بررسی گردیده است [۴۲].

در پژوهشی دیگر، به بررسی نقش اصول حاکمیت شرکتی خوب بر عملکرد کارکنان و نیز عملکرد سازمان در بخش خدمات عمومی در استان آچه مالزی پرداخته شده است. جامعه مورد مطالعه کارمندان دولتی استان آچه بوده، که با استفاده از روش نمونه‌گیری احتمالی ۲۷۰ نفر انتخاب شده‌اند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از رگرسیون چندمتغیره خطی و سلسله‌مراتبی استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد، اصول شفافیت و پاسخگویی تأثیرات مثبت و معنی‌داری بر عملکرد کارکنان دارد، در حالی که اصل مسئولیت‌پذیری بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد. عملکرد کارکنان نقش واسطه‌ای بین رابطه اصول حاکمیت شرکتی خوب (شفافیت و پاسخگویی) و عملکرد سازمانی ایفا می‌کند. همچنین مشاهده شده بخش خدماتی از طریق اجرای اصول حاکمیت خوب دولتی و افزایش عملکرد کارکنان بهبود می‌یابد [۴۴].

به منظور طراحی یک چارچوب منسجم حکمرانی خوب، در مطالعه‌ای با عنوان "چارچوب حکمرانی خوب برای مدیریت شهری هوشمند" به بررسی مقایسه‌ای ۲۲ چارچوب حکمرانی موجود در سراسر جهان پرداخته شده، و ۱۳ معیار اصلی را به همراه ۷۴ ملاک فرعی شناسایی گردیده است. همچنین روش اندازه‌گیری مولفه‌های حکمرانی را با کمک شاخص‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته و از نظر کارشناسان برای تعیین وزن و اهمیت این شاخص‌ها استفاده کرده است. این مطالعه به صورت موردی بر روی شهر بمبئی انجام شده، و نتایج مطالعه نشان داده که شاخص‌های درصد محکومیت در پرونده‌های فساد، تعداد کمیسیون فعال ضد فساد، و پاسخگویی سه شاخص تأثیرگذار بر حکمرانی خوب هستند [۴۵].

مقاله تحقیقی "حکمرانی و حکمرانی خوب از یک دیدگاه مفهومی"، حکمرانی خوب را با همه عناصر اساسی آن به عنوان اقدامات صورت گرفته برای اجرای برنامه‌های توسعه با ارزشهای پایدار و مشارکت سیاسی با ایده‌های دموکراتیک برای دستیابی به هدف توسعه پایدار منطقه‌ای تعریف کرده است. همچنین در این مقاله، چشم‌انداز حکمرانی خوب از جمله نهادها، دولت و عوامل اجتماعی و اقتصادی در دوره اصلاحات حکمرانی خوب مورد بحث قرار گرفته است [۴۶].

در مقاله‌ای با عنوان "طراحی مدل حکمرانی خوب برای بهبود عملکرد" به بررسی مجدد عوامل تعیین‌کننده کیفیت صورت‌های مالی و عملکرد دولت با در نظر گرفتن عوامل زمینه‌ای (عامل

#### ۴. روش‌شناسی پژوهش

گرفت که پرسشنامه پایایی لازم را دارد. نسبت مشارکت کنندگان بر حسب جنسیت ۹۴ درصد مرد و ۶ درصد زن بین ۳۳ تا ۶۴ سال با سابقه کار بین ۱۵ تا ۲۹ سال بود.

این پژوهش در پارادایم قیاسی - استقرایی و به صورت کیفی و کمی بر پایه پژوهش آمیخته است، که از حیث هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی - پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش، خبرگانی متشکل از فعالان حوزه حکمرانی می‌باشند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند، ۲۶ نفر از آنان به عنوان اعضای نمونه انتخاب شده‌اند. یکی از اصول نمونه‌گیری در تحقیقات کیفی اصل کفایت است، که تعداد مورد مطالعه آنقدر ادامه می‌یابد که داده‌ها و اطلاعات به تکرار بیفتند؛ به این ترتیب، براساس اصل کفایت نظری، تا سرحد اشباع، داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز جمع‌آوری شد. خبره در این پژوهش عضوی از جامعه قلمداد می‌شود که پس از دریافت تعریف مفهومی حکمرانی خوب هوشمند، به شناخت چنین مفهومی و پیشایندها و پسایندهای آن اذعان نماید؛ از چنین روش نمونه‌گیری به نمونه‌گیری مفهوم یاد می‌شود [۵۱]. از آنجا که پژوهش حاضر یک پژوهش آمیخته است، از این رو، باید روش - شناسی پژوهش به تفکیک کیفی و کمی ارائه شود. ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کیفی، مصاحبه نیمه ساختاریافته است؛ در این مصاحبه‌ها اگر چه پرسشها از قبل توسط محقق طراحی شده است، هنگام مصاحبه و بر اساس جواب پاسخگویان به بررسی و تعمیق بیشتر مطالب، پرداخته می‌شود. سؤالات مصاحبه با توجه به سؤالات تحقیق و تحقیقات مشابه و ادبیات نظری طراحی شده است که سپس با نظر کارشناسان و خبرگان مورد اصلاح قرار گرفت، که روایی و پایایی آن به ترتیب با استفاده از ضریب CVR و آزمون کاپای - کوهن مورد تأیید قرار گرفت. همچنین ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کمی، پرسشنامه محقق ساخته است که روایی و پایایی آن به ترتیب با استفاده از روایی محتوا و آزمون مجدد تأیید شد. در بخش کیفی پژوهش، داده‌های به دست آمده از مصاحبه با استفاده از نرم افزار Atlas.ti و روش شناسه گذاری تحلیل، و پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند شناسایی شدند. همچنین در بخش کمی پژوهش، با استفاده از رویکرد دلفی فازی تعیین اولویت پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند انجام پذیرفت و مهم‌ترین عوامل و پیامدهای حکمرانی خوب هوشمند مشخص شد. لازم به ذکر است در روش دلفی فازی پرسشنامه‌ها حداقل دو بار و در دو مقطع زمانی متفاوت توزیع و جمع‌آوری می‌شود. از این رو، می‌توان از نرخ ناسازگاری و اختلاف میانگین فازی‌زدایی دو مرحله برای سنجش و بررسی پایایی استفاده کرد. بدین صورت که در این رویکرد با بررسی اختلاف میانگین فازی‌زدایی و نرخ ناسازگاری، اگر این میزان از ۱/۱ کم‌تر باشد، می‌توان بیان داشت که پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار است و از آنجا که در پژوهش حاضر نرخ ناسازگاری و اختلاف میانگین فازی - زدایی در دو مرحله برای پرسشنامه از ۱/۱ کم‌تر است، می‌توان نتیجه

#### ۵. یافته‌های پژوهش

##### ۱.۵. مرحله کیفی: شناسایی پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند

در پژوهش حاضر از طریق مطالعه متون و مصاحبه با خبرگان پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند شناسایی شد. در رابطه با نحوه استخراج متغیرهای مربوطه لازم به ذکر است که این امر با بررسی متون مصاحبه‌ها و با استفاده از نرم افزار Atlas.ti و از طریق شناسه گذاری زنده<sup>۱</sup> انجام شد. روش شناسه گذاری زنده، گونه‌ای از کدگذاری است که در متون روش‌شناختی به اسم‌هایی همچون کدگذاری تحت‌اللفظی، کدگذاری استقرایی، کدگذاری کلمه به کلمه، کدگذاری درونی، و کدگذاری طبیعی خوانده می‌شود. در حقیقت شناسه گذاری زنده به کلمه یا عبارتی کوتاه که در کلمات موجود در متن داده‌های مصاحبه وجود دارد، اشاره می‌کند. در شناسه گذاری زنده از تجمیع اصطلاحاتی که خود مشارکت کنندگان استفاده کرده‌اند، مقوله‌ها و مؤلفه‌ها حاصل می‌شوند [۵۲]. در جدول ۱ پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند نشان داده شده است.

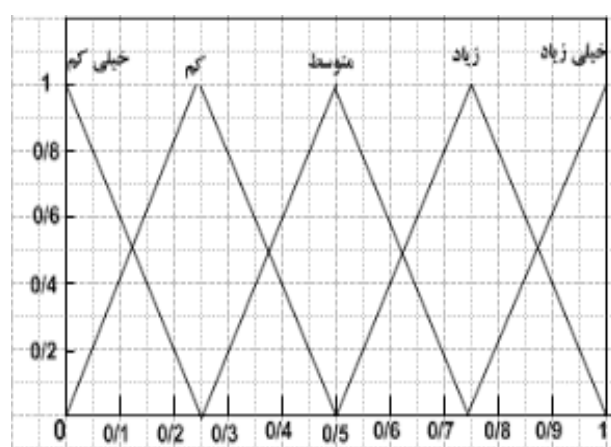
جدول ۱. پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند

پیشایندها	کدها	پسایندها	کدها
کارگزاران شایسته و متعهد	S۱	کارآفرینی	S۱۵
حاکمیت قانون	S۲	مدیریت بحران موفق	S۱۶
جامعه و شهروند خوب هوشمند	S۳	اثر بخشی و کارایی	S۱۷
تعامل الکترونیک و هوشمند	S۴	کوچک سازی	S۱۸
فناوری و داده‌های هوشمند	S۵	اخلاق و اخلاق مداری	S۱۹
دولت هوشمند و الکترونیک	S۶	کاهش فساد	S۲۰
امنیت سایبری و هوشمند	S۷	ارتقاء کیفیت زندگی	S۲۱
حکمرانی شفاف	S۸	توسعه پایدار	S۲۲
زیرساخت دموکراتیک و هوشمند	S۹	حذف بوروکراسی	S۲۳
معماری الکترونیک	S۱۰	پاسخ آبی به چالش‌ها	S۲۴
مدیریت هوشمند و رهبری قوای اجرایی	S۱۱	افزایش عطوفت بین دولت و مردم	S۲۵
کیفیت قوانین و مقررات	S۱۲	فهم فناوری	S۲۶
راهبردها و ثبات سیاسی	S۱۳	برابری و عدالت فراگیر	S۲۷
تقویت جامعه مدنی و ارشاد عمومی	S۱۴	کاهش زمان انجام کار و پروسه‌های اداری	S۲۸

<sup>۱</sup> Live coding

## ۲.۵. مرحله کمی: تعریف متغیرهای زبانی

در این مرحله بعد از انجام مصاحبه و تعیین پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند، متغیرها در قالب پرسشنامه با هدف کسب نظر خبرگان راجع به میزان موافقت آنها با متغیرها طراحی شد. خبرگان از طریق متغیرهای کلامی خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد میزان موافقت خود را اظهار می‌کنند. از آنجا که خصوصیات متفاوت افراد بر تعابیر ذهنی آنها نسبت به متغیرهای کیفی تأثیرگذار است، لذا با تعریف دامنه متغیرهای کیفی، خبرگان با ذهنیت یکسان به سؤالها پاسخ می‌دهند. این متغیرها با توجه به شکل ۱ و جدول ۲ به شکل اعداد فازی مثلثی و اعداد فازی قطعی شده تعریف گردید.



شکل ۱. تعریف متغیرهای زبانی

جدول ۲. جدول اعداد فازی مثلثی

اعداد فازی قطعی شده	اعداد فازی مثلثی	متغیر کلامی
۰/۷۵	(۰/۷۵, ۱, ۱)	خیلی زیاد
۰/۵۶۲۵	(۰/۵, ۰/۷۵, ۱)	زیاد
۰/۳۱۲۵	(۰/۲۵, ۰/۵, ۰/۷۵)	متوسط
۰/۰۶۲۵	(۰, ۰/۲۵, ۰/۵)	کم
۰/۰۶۲۵	(۰, ۰, ۰/۲۵)	خیلی کم

لازم به ذکر است که اعداد فازی قطعی شده در جدول فوق با استفاده از رابطه مینکوسکی به شکل رابطه ۱ محاسبه شده اند. در این رابطه  $u$  حد بالای فازی مثلثی،  $l$  حد وسط عدد فازی مثلثی و  $m$  حد پایین عدد فازی مثلثی را نشان می‌دهد.

$$\chi = m + \frac{u - l}{4} \quad (1)$$

### ❖ مرحله اول نظرسنجی

پس از شناسایی متغیرها، جهت دستیابی به اجماع نظر خبرگان در مورد صحت متغیرهای شناسایی شده از تکنیک دلفی فازی در دو مرحله استفاده شد. در مرحله اول متغیرهای شناسایی شده با کمک مصاحبه در قالب پرسشنامه به خبرگان داده شد و با توجه به گزینه پیشنهادی و متغیرهای زبانی تعریف شده نتایج حاصل از بررسی پاسخهای قید شده در پرسشنامه برای به دست آوردن میانگین فازی متغیرها مورد بررسی قرار گرفت. برای محاسبه میانگین فازی از روابط زیر استفاده گردید.

(۲)

$$A_i = (a_i^1, a_i^2, a_i^3), i = 1, 2, 3, \dots, n$$

(۳)

$$A_{ave} = (m_1, m_2, m_3) = \left( \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_1^{(i)}, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_2^{(i)}, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_3^{(i)} \right)$$

در رابطه فوق  $A_i$  بیانگر دیدگاه خبره  $i$  ام و  $A_{ave}$  بیان کننده دیدگاه خبرگان است. بعد از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، تعداد پاسخ‌های داده شده به هر عامل مورد شمارش و بررسی قرار گرفت، که در نظرسنجی مرحله اول نتایج شمارش پاسخهای داده شده در جدول ۳ ارائه شده است.



جدول ۳. نتایج شمارش پاسخ‌های مرحله اول نظرسنجی

پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند					
متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
کارگزاران شایسته و متعهد	۱۹	۴	۲	۱	۰
حاکمیت قانون	۱۸	۷	۱	۰	۰
جامعه و شهروند خوب هوشمند	۱۹	۳	۳	۰	۱
تعامل الکترونیک و هوشمند	۲۱	۴	۱	۰	۰
فناوری و داده های هوشمند	۲۲	۳	۱	۰	۰
دولت هوشمند و الکترونیک	۱۷	۶	۱	۱	۱
امنیت سایبری و هوشمند	۱۵	۸	۲	۱	۰
حکمرانی شفاف	۱۶	۵	۲	۲	۱
زیرساخت دموکراتیک و هوشمند	۱۴	۹	۱	۱	۱
معماری الکترونیک	۱۳	۱۰	۰	۲	۱
مدیریت هوشمند و رهبری قوای اجرایی	۱۶	۶	۲	۰	۲
کیفیت قوانین و مقررات راهبردها و ثبات سیاسی	۱۰	۱۰	۵	۱	۰
تقویت جامعه مدنی و ارشاد عمومی	۱۱	۹	۳	۰	۳
کارآفرینی	۲۱	۴	۱	۰	۰
مدیریت بحران موفق	۱۸	۵	۱	۱	۱
اثر بخشی و کارایی	۲۱	۳	۲	۰	۰
کوچک سازی	۱۵	۸	۱	۱	۱
اخلاق و اخلاق مداری	۱۸	۶	۰	۲	۰
کاهش فساد	۱۶	۶	۴	۰	۰
ارتقاء کیفیت زندگی	۲۰	۴	۲	۰	۰
توسعه پایدار	۱۹	۲	۳	۲	۰
حذف بوروکراسی	۱۵	۵	۲	۲	۲
پاسخ آنی به چالش ها	۱۴	۹	۱	۱	۱
افزایش نزدیکی و عطفوت بین دولت و مردم	۱۷	۷	۲	۰	۰
فهم فناوری	۱۲	۱۰	۳	۱	۰
برابری و عدالت فراگیر	۱۳	۱۱	۱	۰	۱
کاهش زمان انجام کار و پروسه های اداری	۱۰	۱۲	۲	۱	۱

استفاده شد. میانگین قطعی بدست آمده نشان دهنده شدت موافقت خبرگان با هر یک از متغیرهای شناسایی شده است. براساس نتایج بدست آمده در بین متغیرهای شناسایی شده بیشترین میزان توافق در مورد پیشایندها مربوط به فناوری و داده های هوشمند، تعامل الکترونیک و هوشمند، و حاکمیت قانون؛ و در مورد پسایندها مربوط به کارآفرینی، اثربخشی و کارایی، و ارتقاء کیفیت زندگی بود. نتایج حاصل از میانگین فازی و فازی زدایی متغیرها در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. میانگین دیدگاه های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله اول

متغیر پیشایندها	میانگین فازی مثلثی	فازی زدایی
کارگزاران شایسته و متعهد	(۰/۱۸۹۴، ۰/۱۶۴۴، ۰/۹۶۱)	۰/۶۶۰
حاکمیت قانون	(۰/۹۹۰، ۰/۹۱۳، ۰/۶۶۳)	۰/۶۸۲
جامعه و شهروند خوب هوشمند	(۰/۹۴۲، ۰/۸۷۵، ۰/۶۳۵)	۰/۶۵۲
تعامل الکترونیک و هوشمند	(۰/۹۹۰، ۰/۹۴۲، ۰/۶۹۲)	۰/۷۰۴
فناوری و داده های هوشمند	(۰/۹۹۰، ۰/۹۵۲، ۰/۷۰۲)	۰/۷۱۲
دولت هوشمند و الکترونیک	(۰/۹۴۲، ۰/۸۵۶، ۰/۶۱۵)	۰/۶۳۷
امنیت سایبری و هوشمند	(۰/۹۶۲، ۰/۸۵۶، ۰/۶۰۶)	۰/۶۳۳
حکمرانی شفاف	(۰/۹۱۳، ۰/۸۱۷، ۰/۵۷۷)	۰/۶۰۱
زیرساخت دموکراتیک و هوشمند	(۰/۹۴۲، ۰/۸۲۷، ۰/۵۸۷)	۰/۶۱۵
معماری الکترونیک	(۰/۹۳۳، ۰/۸۰۸، ۰/۵۶۷)	۰/۵۹۸
مدیریت هوشمند رهبری قوای اجرایی	(۰/۹۲۳، ۰/۸۲۷، ۰/۵۹۶)	۰/۶۲۰
کیفیت قوانین و مقررات	(۰/۹۴۲، ۰/۸۱۷، ۰/۵۶۷)	۰/۵۹۸
راهبردها و ثبات سیاسی	(۰/۹۴۲، ۰/۷۸۸، ۰/۵۲۹)	۰/۵۶۸
تقویت جامعه مدنی و ارشاد عمومی	(۰/۸۸۵، ۰/۷۴۰، ۰/۵۱۹)	۰/۵۵۵
کارآفرینی	(۰/۹۹۰، ۰/۹۲۳، ۰/۶۹۲)	۰/۷۰۹
مدیریت بحران موفق	(۰/۹۴۲، ۰/۸۶۵، ۰/۶۲۵)	۰/۶۴۴
اثر بخشی و کارایی	(۰/۹۸۱، ۰/۹۳۳، ۰/۶۸۳)	۰/۶۹۵
کوچک سازی	(۰/۹۴۲، ۰/۸۳۷، ۰/۵۹۶)	۰/۶۲۲
اخلاق و اخلاق مداری	(۰/۹۶۲، ۰/۸۸۵، ۰/۶۳۵)	۰/۶۵۴
کاهش فساد	(۰/۹۶۲، ۰/۸۶۵، ۰/۶۱۵)	۰/۶۳۹
ارتقاء کیفیت زندگی	(۰/۹۸۱، ۰/۹۲۳، ۰/۶۷۳)	۰/۶۸۸
توسعه پایدار	(۰/۹۳۳، ۰/۸۶۵، ۰/۶۱۵)	۰/۶۳۲
حذف بوروکراسی	(۰/۸۸۵، ۰/۷۷۹، ۰/۵۴۸)	۰/۵۷۵
پاسخ آنی به چالش ها	(۰/۹۴۲، ۰/۸۲۷، ۰/۵۸۷)	۰/۶۱۶
افزایش عطفوت بین دولت و مردم	(۰/۹۸۱، ۰/۸۷۵، ۰/۶۴۴)	۰/۶۷۱
فهم فناوری	(۰/۹۵۲، ۰/۸۱۷، ۰/۵۶۷)	۰/۶۰۱
برابری و عدالت فراگیر	(۰/۹۶۲، ۰/۸۳۷، ۰/۵۹۶)	۰/۶۲۷
کاهش زمان انجام پروسه های اداری	(۰/۹۳۳، ۰/۷۷۹، ۰/۵۳۸)	۰/۵۷۷

با اتمام نظرسنجی در مرحله اول لازم است که دور دوم نیز انجام شود، تا نتایج به دست آمده از هر دو مرحله با هم مقایسه و نتیجه مشخص شود.

بعد از اینکه تعداد پاسخ‌های داده شده به هریک از متغیرها تعیین گردید و بعد از محاسبه میانگین فازی مثلثی برای متغیرها از اعداد فازی قطعی شده و فرمول مینکووسکی برای محاسبه هر متغیر

۰	۱	۲	۸	۱۵	پاسخ آنی به چالش ها
۱	۱	۱	۷	۱۶	افزایش عطوفت بین دولت و مردم
۰	۲	۲	۹	۱۳	فهم فناوری
۰	۰	۲	۱۰	۱۴	برابری و عدالت فراگیر
۰	۱	۴	۱۱	۱۰	کاهش زمان انجام کار و پروسه‌های اداری

### ❖ دور دوم نظرسنجی

در این مرحله، میزان اختلاف نظر هر خبره با میانگین نظرات اعضای پانل خبرگان محاسبه شد؛ سپس پرسشنامه دیگری به همراه نظر قبلی هر خبره و میزان اختلاف نظر وی با میانگین نظرات اعضای پانل در اختیار آنها قرار گرفت. نتایج شمارش پاسخ‌ها در دور دوم در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵. نتایج شمارش پاسخ‌های مرحله دوم نظرسنجی

پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند					
متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
کارگزاران شایسته و متعهد	۱۸	۵	۲	۱	۰
حاکمیت قانون	۱۹	۴	۲	۱	۰
جامعه و شهروند خوب هوشمند	۱۸	۴	۲	۱	۱
تعامل الکترونیک و هوشمند	۲۲	۳	۰	۱	۰
فناوری و داده های هوشمند	۲۳	۲	۱	۰	۰
دولت هوشمند و الکترونیک	۱۶	۵	۲	۲	۱
امنیت سایبری و هوشمند	۱۴	۹	۳	۰	۰
حکمرانی شفاف	۱۷	۳	۳	۳	۰
زیرساخت دموکراتیک و هوشمند	۱۳	۷	۲	۲	۲
معماری الکترونیک	۱۴	۸	۲	۱	۱
مدیریت هوشمند و رهبری قوای اجرایی	۱۵	۷	۲	۲	۰
کیفیت قوانین و مقررات	۱۲	۱۰	۳	۰	۱
راهبردها و ثبات سیاسی	۱۱	۸	۶	۱	۰
تقویت جامعه مدنی و ارشاد عمومی	۱۲	۶	۵	۲	۱
کارآفرینی	۲۰	۵	۰	۱	۰
مدیریت بحران موفق	۱۹	۴	۰	۲	۱
اثر بخشی و کارایی	۲۲	۲	۱	۱	۰
کوچک سازی	۱۶	۷	۲	۰	۱
اخلاق و اخلاق مداری	۱۷	۷	۱	۱	۰
کاهش فساد	۱۵	۵	۵	۱	۰
ارتقاء کیفیت زندگی	۲۱	۳	۱	۰	۱
توسعه پایدار	۲۰	۳	۱	۱	۱
حذف بوروکراسی	۱۴	۶	۱	۳	۲

بعد از آنکه تعداد پاسخ های داده شده به متغیرها در دور دوم تعیین شد و بعد از محاسبه میانگین فازی مثلثی برای متغیرها، با کمک فرمول مینکووسکی و اعداد فازی قطعی شده مقدار هر متغیر تعیین شد. براساس نتایج بدست آمده در بین متغیرهای شناسایی شده بیشترین میزان توافق در مورد پیشایندها مربوط به فناوری و داده های هوشمند، تعامل الکترونیک و هوشمند، و حاکمیت قانون؛ و در مورد پسایندها مربوط به اثر بخشی و کارایی، کارآفرینی، و ارتقاء کیفیت زندگی و توسعه پایدار بود. نتایج حاصل از میانگین فازی و فازی زدایی (مقدار کریسپ) در دور دوم به شرح جدول ۶ می‌باشد.

جدول ۶. میانگین دیدگاه های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله دوم

متغیر پیشایندها	میانگین فازی مثلثی	فازی زدایی
کارگزاران شایسته و متعهد	(۰/۶۳۵، ۰/۸۸۵، ۰/۹۶۲)	۰/۶۵۴
حاکمیت قانون	(۰/۶۴۴، ۰/۸۹۴، ۰/۹۶۲)	۰/۶۷۵
جامعه و شهروند خوب هوشمند	(۰/۶۱۵، ۰/۸۵۶، ۰/۹۳۳)	۰/۶۳۴
تعامل الکترونیک و هوشمند	(۰/۶۹۲، ۰/۹۴۲، ۰/۹۸۱)	۰/۷۰۲
فناوری و داده های هوشمند	(۰/۷۱۲، ۰/۹۶۲، ۰/۹۹۰)	۰/۷۱۹
دولت هوشمند و الکترونیک	(۰/۵۷۷، ۰/۸۱۷، ۰/۹۱۳)	۰/۶۰۱
امنیت سایبری و هوشمند	(۰/۶۰۶، ۰/۸۵۶، ۰/۹۷۱)	۰/۶۳۵
حکمرانی شفاف	(۰/۵۷۷، ۰/۸۲۷، ۰/۹۱۳)	۰/۵۹۹
زیرساخت دموکراتیک و هوشمند	(۰/۵۲۹، ۰/۷۶۰، ۰/۸۸۵)	۰/۵۶۰
معماری الکترونیک	(۰/۵۷۷، ۰/۸۱۷، ۰/۹۳۳)	۰/۶۰۶
مدیریت هوشمند و رهبری قوای اجرایی	(۰/۵۸۷، ۰/۸۳۷، ۰/۹۴۲)	۰/۶۱۳
کیفیت قوانین و مقررات	(۰/۵۶۷، ۰/۸۰۸، ۰/۹۴۲)	۰/۶۰۱
راهبردها و ثبات سیاسی	(۰/۵۲۳، ۰/۷۷۹، ۰/۹۲۳)	۰/۵۵۹
تقویت جامعه مدنی و ارشاد عمومی	(۰/۵۱۰، ۰/۷۵۰، ۰/۸۸۵)	۰/۵۴۴

دولت هوشمند و الکترونیک	۰/۶۳۷	۰/۶۰۱	۰/۰۷۲
امنیت سایبری و هوشمند	۰/۶۳۳	۰/۶۳۵	۰/۰۰۲
حکمرانی شفاف	۰/۶۰۱	۰/۵۹۹	۰/۰۰۲
زیرساخت دموکراتیک و هوشمند	۰/۶۱۵	۰/۵۶۰	۰/۰۵۵
معماری الکترونیک	۰/۵۹۸	۰/۶۰۶	۰/۰۰۸
مدیریت هوشمند و رهبری قوای اجرایی	۰/۶۲۰	۰/۶۱۳	۰/۰۰۷
کیفیت قوانین و مقررات	۰/۵۹۸	۰/۶۰۱	۰/۰۰۳
راهبردها و ثبات سیاسی	۰/۵۶۸	۰/۵۵۹	۰/۰۰۹
تقویت جامعه مدنی و ارشاد عمومی	۰/۵۵۵	۰/۵۴۴	۰/۰۱۱
کارآفرینی	۰/۷۰۹	۰/۶۸۸	۰/۰۲۱
مدیریت بحران موفق	۰/۶۴۴	۰/۶۳۷	۰/۰۰۷
اثر بخشی و کارایی	۰/۶۹۵	۰/۶۹۵	۰
کوچک سازی	۰/۶۲۲	۰/۶۳۹	۰/۰۱۷
اخلاق و اخلاق مداری	۰/۶۵۴	۰/۶۵۷	۰/۰۰۳
کاهش فساد	۰/۶۳۹	۰/۶۰۴	۰/۰۳۵
ارتقاء کیفیت زندگی	۰/۶۸۸	۰/۶۸۵	۰/۰۰۳
توسعه پایدار	۰/۶۳۲	۰/۶۵۸	۰/۰۲۶
حذف بوروکراسی	۰/۵۷۵	۰/۵۵۳	۰/۰۲۲
پاسخ آبی به چالش ها	۰/۶۱۶	۰/۶۳۳	۰/۰۱۷
افزایش نزدیکی و عطوفت بین دولت و مردم	۰/۶۷۱	۰/۶۳۰	۰/۰۴۱
فهم فناوری	۰/۶۰۱	۰/۵۹۸	۰/۰۰۳
برابری و عدالت فراگیر	۰/۶۲۷	۰/۶۴۴	۰/۰۱۷
کاهش زمان انجام کار و پروسه های اداری	۰/۵۷۷	۰/۵۷۷	۰

جدول ۶. میانگین دیدگاه های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله دوم

فازی زدایی	میانگین فازی مثلثی	متغیر پسايندها
۰/۶۸۸	(۰/۶۷۳، ۰/۹۲۳، ۰/۹۸۱)	کارآفرینی
۰/۶۳۷	(۰/۶۲۵، ۰/۸۸۵، ۰/۹۳۳)	مدیریت بحران موفق
۰/۶۹۵	(۰/۶۸۳، ۰/۹۲۳، ۰/۹۷۱)	اثر بخشی و کارایی
۰/۶۳۹	(۰/۶۱۵، ۰/۸۵۶، ۰/۹۵۲)	کوچک سازی
۰/۶۵۷	(۰/۶۳۵، ۰/۸۸۵/۹۷۱)	اخلاق و اخلاق مداری
۰/۶۰۴	(۰/۵۷۷، ۰/۸۲۷، ۰/۹۳۳)	کاهش فساد
۰/۶۸۵	(۰/۶۷۳، ۰/۹۱۳، ۰/۹۶۲)	ارتقاء کیفیت زندگی
۰/۶۵۸	(۰/۶۴۴، ۰/۸۸۵، ۰/۹۴۲)	توسعه پایدار
۰/۵۵۳	(۰/۵۲۹، ۰/۷۶۰، ۰/۸۵۶)	حذف بوروکراسی
۰/۶۳۳	(۰/۶۰۶، ۰/۸۵۶، ۰/۹۶۲)	پاسخ آبی به چالش ها
۰/۶۳۰	(۰/۶۰۶، ۰/۸۴۶/۹۴۲)	افزایش عطوفت بین دولت و مردم
۰/۵۹۸	(۰/۵۶۷، ۰/۸۱۷، ۰/۹۴۲)	فهم فناوری
۰/۶۴۴	(۰/۶۱۵، ۰/۸۶۵، ۰/۹۸۱)	برابری و عدالت فراگیر
۰/۵۷۷	(۰/۰۵۳۸/۷۸۸، ۰/۹۴۲)	کاهش زمان انجام پروسه های اداری

با انجام نظرسنجی در هر دو مرحله، لازم است که اختلاف میان میانگین فازی زدایی شده (مقدار کریسپ) پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند مورد بررسی قرار گیرد که نتایج به شرح جدول ۷ است.

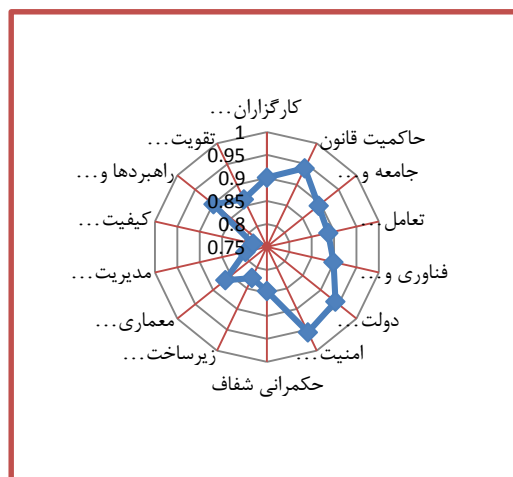
جدول ۷. میانگین دیدگاه های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله اول و دوم

اختلاف مقدار فازی زدایی	مقدار فازی مرحله دوم	مقدار فازی مرحله اول	متغیر پیشایندها
۰/۰۰۶	۰/۶۵۴	۰/۶۶۰	کارگزاران شایسته و متعهد
۰/۰۰۷	۰/۶۷۵	۰/۶۸۲	حاکمیت قانون
۰/۰۱۸	۰/۶۳۴	۰/۶۵۲	جامعه و شهروند خوب هوشمند
۰/۰۰۲	۰/۷۰۲	۰/۷۰۴	تعامل الکترونیک و هوشمند
۰/۰۰۷	۰/۷۱۹	۰/۷۱۲	فناوری و داده های هوشمند

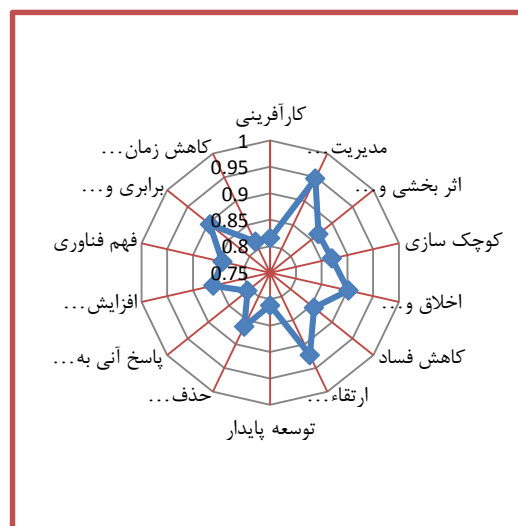
با توجه به نظرات ارائه شده در مرحله اول و مقایسه آن با نتایج مرحله دوم، چنانچه اختلاف میانگین فازی زدایی شده در دو مرحله کم تر از حد آستانه ۱/ باشد، فرایند نظرسنجی متوقف می شود. همان گونه که ملاحظه می شود اختلاف میانگین فازی زدایی شده نظر خبرگان در دو مرحله از حد آستانه کمتر است؛ بنابراین، خبرگان در خصوص پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند به اجماع رسیدند و نظرسنجی در این مرحله به اتمام رسیده، و نیازی به ادامه این روش وجود ندارد. باتوجه به مطالب پیش گفته، اولویت تمامی عوامل در قالب نمودار ۱ و نمودار ۲ نشان داده شده است.

عمده جهانی انقلاب اطلاعاتی و انقلاب حکمرانی قرار دارد؛ هر دوی این تغییرات در حال دگرگون کردن روش حرکت جامعه و حکومت هستند. هدف استراتژیک حکمرانی خوب هوشمند، تأمین و تسهیل حکمرانی برای همهٔ گروهها؛ یعنی حکومت، جامعهٔ مدنی و بنگاههای کسب و کار است. درکل، هدف از حکمرانی خوب هوشمند، چابکی، جمع سپاری، ایجاد سرمایه و دانش فکری، افزایش سادگی، اخلاق مداری، پاسخگویی، مسئولیت پذیری و شفاف کردن حکمرانی خوب است؛ بنابراین، اهداف حکمرانی هوشمند شبیه به اهداف حکمرانی خوب است.

پژوهش حاضر جهت استقرار حکمرانی خوب هوشمند در صد شناسایی پیشامدها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند با تکنیک دلفی فازی برآمد. پیشایندهای شناسایی شده شامل کارگزاران شایسته و متعهد، حاکمیت قانون، جامعه و شهروند خوب هوشمند، تعامل الکترونیک و هوشمند، فناوری و داده های هوشمند، دولت هوشمند و الکترونیک، امنیت سایبری و هوشمند، حکمرانی شفاف، زیرساخت دموکراتیک و هوشمند، معماری الکترونیک، مدیریت هوشمند و رهبری قوای اجرایی، کیفیت قوانین و مقررات، راهبردها و ثبات سیاسی، و تقویت جامعه مدنی و ارشاد عمومی بودند. و پسایندهای شناسایی شده شامل کارآفرینی، مدیریت بحران موفق، اثر بخشی و...، کوچک سازی، اخلاق و اخلاق مداری، کاهش فساد، ارتقاء کیفیت زندگی، توسعه پایدار، حذف بورواکراسی، پاسخ آبی به چالش ها، افزایش نزدیکی و عطوفت بین دولت و مردم، فهم فناوری، برابری و عدالت فراگیر، و کاهش زمان انجام کار و پروسه های اداری بودند. که از میان پیشایندها به ترتیب فناوری و داده های هوشمند، تعامل الکترونیک و هوشمند، حاکمیت قانون، کارگزاران شایسته و متعهد، امنیت سایبری و هوشمند، جامعه و شهروند خوب هوشمند، مدیریت هوشمند و رهبری قوای اجرایی، معماری الکترونیک، دولت هوشمند و الکترونیک و کیفیت قوانین و مقررات، حکمرانی شفاف، زیرساخت دموکراتیک و هوشمند، راهبردها و ثبات سیاسی، و تقویت جامعه مدنی و ارشاد عمومی بالاترین اولویت را داشتند. و در میان پسایندها اثر بخشی و کارآفرینی، ارتقاء کیفیت زندگی و توسعه پایدار، اخلاق و اخلاق مداری، برابری و عدالت فراگیر، کوچک سازی، مدیریت بحران موفق، پاسخ آبی به چالش ها، افزایش نزدیکی و عطوفت بین دولت و مردم، کاهش فساد، فهم فناوری، حذف بورواکراسی به ترتیب دارای بالاترین الویت بودند. در خصوص وجه نوآوری پژوهش حاضر لازم به ذکر است با توجه به اینکه حکمرانی خوب هوشمند از مفاهیم بدیع و نوظهور در ادبیات حکومت و مدیریت و سازمان است، تا زمان انجام این پژوهش، تحقیقی که به شناسایی پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند پرداخته باشد، دیده نشد. در نهایت در خصوص



شکل ۱. اولویت بندی پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند



شکل ۲. اولویت بندی پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند

## ۶. بحث و نتیجه گیری

حکمرانی خوب هوشمند به معنای کاربرد فناوری های اطلاعات و ارتباطات، تحلیل و داده کاوی در تمامی بخشها با هدف بهبود ارائه اطلاعات و خدمات به همهٔ ذینفعان، ترغیب آنها به مشارکت در فرایندهای تصمیم گیری و نوآوری، و الزام حکومت به پاسخگویی بیشتر و عملکردهای کارآتر و شفافتر است.

حکمرانی هوشمند مسیر دستیابی به حکمرانی خوب برای توسعه و ارتقای کیفیت خدمت رسانی است که به واسطهٔ پیشرفت های فناوری ارتباطات و اطلاعات، خلاقیت و نوآوری، و هوش رقابتی هموار شده است. درحقیقت، حکمرانی هوشمند در قلب دو تحول

[۱] Vymětal, P. (۲۰۰۷). Governance: Defining the concept. Working papers: University of Economics, Prague Faculty of International Relations.

[۲] یعقوبی، نورمحمد (۱۳۹۴). مدیریت دولتی: سیر اندیشه های نوین، تهران: سمت، چاپ پنجم.

[۳] مقیمی، محمد؛ اعلائی اردکانی، مصطفی (۱۳۹۰). سنجش شاخص های حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک در ارتقای آن. مدیریت تکنولوژی اطلاعات، ۳ (۸)، ۱۷۱-۱۸۸.

[۴] Van Donge, J. K. (۲۰۰۸). The Plundering of Zambian Resources by Frederick Chiluba and his Friends: A Case Study of The Interaction Between National Politics and The International Drive Towards Good Governance. Published by Oxford University Press on behalf of Royal African Society.

[۵] امام جمعه زاده، سید جواد؛ شهرام نیا، امیرمسعود؛ صفریان گرمه خانی، روح الله (۱۳۹۵). الگوی حکمرانی خوب: جامعه همکار و دولت کارآمد در مدیریت توسعه. فصلنامه تخصصی علوم سیاسی، ۱۲ (۳۶)، ۴۰-۷.

[۶] Pereira, G. V., Parycek, P., Falco, E., & Kleinmans, R. (۲۰۱۸). Smart governance in the context of smart cities: A literature review. Information Polity, ۲۳(۲)، ۱۴۳-۱۶۲. <https://doi.org/10.3233/IP-170067>.

[۷] Kaufmann, D. (۲۰۰۹). Aggregating governance indicators. Policy Research Working Paper. ۵(۲۱۹۵)، ۱۳-۶.

[۸] ادیبانی، سید یونس. (۱۳۹۶). فن حکمرانی: فن توسعه انسانی، دفتر مطالعات بنیادین حکومتی، تهران، مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی، چاپ اول، ۱۱۴-۱.

[۹] The World Bank, (۲۰۰۶) "A decade of measuring the quality of governance. ", The World Bank, Washington, DC.

[۱۰] Kaufmann Daniel & Kraay Aart. (۲۰۱۳). Governance Indicators: Where Are We, Where Should We Be Going? Policy Research Working Paper ۴۷۳۰, p. ۴.

[۱۱] منتظری، محمد؛ بهمنی، اکبر؛ فتحی زاده، علیرضا (۱۳۹۷). الگوی حکمرانی خوب از دیدگاه نهج البلاغه: گامی در جهت تبیین الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت. مطالعات الگوی پیشرفت اسلامی ایرانی، ۶ (۱۱)، ۱۳۳-۱۵۵.

محدودیت های پژوهش باید عنوان نمود که از کم بودن ادبیات پژوهش و تعداد محدود پژوهش های صورت گرفته در ارتباط با مفهوم حکمرانی خوب هوشمند به عنوان محدودیت پژوهش حاضر یاد می شود.

#### پیشنهادات:

- پژوهش حاضر بر مبنای یافته ها به دولتمردان و سیاستمداران پیشنهاد می کند که به پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند توجه لازم را مبذول دارند تا به راحتی و با اطمینان خاطر بیشتر بتوانند از مزایای آن در راستای اهداف و منافع کشور و شهروندان، و حرکت به سمت توسعه پایدار و اثربخشی بهره جویند.

- زیرساخت های لازم برای ارائه خدمات الکترونیک و هوشمند با کیفیت که نقش اساسی در بهبود اعتماد و مشارکت شهروندان دارد، فراهم آید. به این منظور ضرورت دارد تا مؤلفه های اساسی حکمروایی خوب به خصوص پاسخگویی، اثربخشی، شفافیت و غیره در قالب ابزارهای الکترونیکی و روندهای هوشمند پیگیری شود.

- بر اساس یافته ها، تعامل الکترونیک و هوشمند یکی از مهم ترین علل استقرار حکمرانی خوب هوشمند است. از این رو، پیشنهاد می شود با تقویت و ارتقای تعاملات، ضمن ایجاد همدلی و اعتماد میان مردم و دولت، از ارتباطات باز و هوشمند حمایت و پشتیبانی شود تا زمینه ساز فضای بیشتری برای مشارکت و پاسخگویی شود که در نتیجه آن حکمرانی خوب هوشمند استقرار می یابد.

- با توجه به نتایج پژوهش، سبک تفکر مدیران و رهبران در موضوع حکمرانی خوب هوشمند بسیار حائز اهمیت است. مدیران و رهبران باید بتوانند سبک تفکر خود را هوشمند و مقارن با تفکر جانبی و خلاق با پرهیز از انجماد فکری قرار دهند. با توجه به اینکه یافته های پژوهش حکایت از آن دارد که تفکر خلاق و اخلاق گرایی و کارآفرینی از عوامل و پیامدهای حکمرانی خوب هوشمند است، لذا مدیران و رهبران باید با توجه به محیط سیال حکمرانی خوب هوشمند از تفکر خطی بپرهیزند به سمت خلاقیت و نوآوری، و همکاری و تبادل داده گام بردارند.

در نهایت به محققین در راستای پیشنهاد برای تحقیقات آینده توصیه می شود که با استفاده از رویکرد فراترکیب و داده بنیاد عوامل علی، زمینه ای و مداخله ای حکمرانی خوب هوشمند را بسنجند، و یا اثرگذاری آن را بر متغیرهای با قرابت معنایی مناسب مورد تحلیل و ارزیابی قرار دهند. همچنین محققین می توانند به بررسی پیشرانها و پسرانهای توسعه حکمرانی خوب هوشمند پرداخته، و با توجه به عدم وجود مدلی برای حکمرانی خوب هوشمند با استفاده از روشهای مدل سازی مختلف، مدلی بومی برای این موضوع ارائه دهند.

#### مراجع

- Planning, ۶۴, ۲۰-۳۲. doi:۱۰.۱۰۱۶/j.evalprogplan.۲۰۱۷.۰۵.۰۰۴ .
- [۲۳] قبادی، خسرو (۱۳۹۸). تعیین و الویت بندی شاخصهای نقش نهادهای مدنی در کارآمدی دولت. سیاست نظری، ۲۵، ۲۰۵-۲۲۳ .
- [۲۴] Yuanni Wanga, H.; Caoa, Y. Y.; Ruilian, Z. (۲۰۲۰). Empowerment through emotional connection and capacity building: Public participation through environmental non-governmental organizations. Environmental Impact Assessment Review, ۸۰, ۱-۹.
- [۲۵] Sharma, Sujeet Kumar (۲۰۱۵). Adoption of e-government Services: The role of service quality dimensions and demographic variables. Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. ۹, No. ۲, pp: ۲۰۷-۲۲۲.
- [۲۶] Un-Habitat. (۲۰۰۶). "The Global Campaign on Urban Governance". www.un habitat.org.
- [۲۷] عبادی، نغمه، پیران نژاد، علی (۱۳۹۳). حکمرانی الکترونیک در شهرداریها: مطالعه پورتال شهرداری‌های کشور، مدیریت دولتی، شماره ۲، ص ۲۶۵-۲۸۸ .
- [۲۸] تقوا، محمدرضا؛ تقوی فرد، محمدتقی؛ معینی، علی؛ زین الدینی، محمدرضا (۱۳۹۶). مدلی برای دولت هوشمند: تبیین ابعاد دولت هوشمند با استفاده از روش فراترکیب، فصلنامه مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند، ۶ (۲۱)، ۱۳۱-۱۶۸.
- [۲۹] Jiménez C.E. (۲۰۱۳) "Smart Governance: An approach to smart governance", Perspective Journal.
- [۳۰] رستم زاده، نادر؛ افشاری، مصطفی؛ علم، زهرا؛ و قربانی، سعید. (۱۳۹۸). ارائه مدل حکمرانی خوب الکترونیک در وزارت ورزش و جوانان. مطالعات مدیریت ورزشی، ۱۱ (۵۶)، ۴۳-۶۲ .
- [۳۱] Commission of the European Communities. (۲۰۰۳). The role of E government for Europe's future. Boston: Olympic Publications.
- [۳۲] Lin, B. (۲۰۱۱). Information technology capability and value creation. Journal of Technology in Society, ۲۹(۱), ۹۳-۱۰۶.
- [۳۳] Lynn L. E., Heinrich C. J., Hill C. J. (۲۰۰۰) "Studying governance and public management: Challenges and prospects", Journal of Public Administration Research and Theory, ۱۰ (۲), ۲۳۳-۲۶۲.
- [۳۴] Mooij J. (۲۰۰۳) "Smart governance? Politics in the policy process in Andhra Pradesh", India.
- [۱۲] Furio Cerutti (۲۰۱۷). Conceptualizing Politics: An Introduction to Political Philosophy, Routledge, p. ۱۷.
- [۱۳] Bevir, M. (۲۰۱۳) "Governance: A Very Short Introduction," Oxford University Press, Oxford, UK.
- [۱۴] Hufty, M. (۲۰۱۱) "Investigating Policy Processes: The Governance Analytical Framework (GAF)," in Research for Sustainable Development: Foundations, Experiences, and Perspectives.
- [۱۵] Smith, D. & Politowski, D. (۲۰۰۸). Good Governance as Risk-Based Management Systems Approach to Internal Control. Second Edition, London, Published BSI.
- [۱۶] Fukuyama, F. (۲۰۱۶). Governance: What do we know, and how do we know it? Annual Review of Political Science, ۱۹, ۸۹-۱۰۵.
- [۱۷] Praveen, K. (۲۰۰۸). Public Sector Governance Reform: The World Bank's Framework. International Journal of Public Sector Management, (۲۱)۵: ۵۵۶-۵۶۷.
- [۱۸] KASK, O. (۲۰۱۴). Partnership Agreement between the States of the African, Caribbean and Pacific group of States on the one part, and the European Community and its member States on the another part, available at: [http://ec.europa.eu/development/icenter/repository/agr۰۱\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/development/icenter/repository/agr۰۱_en.pdf).
- [۱۹] Dijkstra, G. (۲۰۱۷). Aid and good governance: Examining aggregate unintended effects of aid. Evaluation and Program Planning, ۶۸, ۲۲۵-۳۲.
- [۲۰] Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (۲۰۱۰). The worldwide governance indicators: Methodology and analytical issues. Working Paper No. ۵۴۳۰. Washington, DC: The World Bank.
- [۲۱] Dhaoui, Iyad, (۲۰۱۹) Good governance for sustainable development. MPRA: Munich Personal RePEc Archive <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/۹۲۵۴۴/> MPRA.
- [۲۲] Latif, K. F., & Williams, N. (۲۰۱۷). Team effectiveness in Non-Governmental Organizations (NGOs) projects. Evaluation and Program

- [۴۳] McAfee, A., Brynjolfsson, E., Davenport, T. H., Patil, D. J., & Barton, D. (۲۰۱۲). Big data: the management revolution. *Harvard business review*, ۹۰(۱۰), ۶۰-۶۸.
- [۴۴] Sulaiman, AhmadNizam, Farid, T. Meldi Kesuma, Iskandarsyah Madjid, Ridha Siregar (۲۰۲۰). The Role of Good Government Governance Principles in Enhancing the Performance of Public Organization in Aceh, Indonesia. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, volume ۲۹۲.
- [۴۵] Rathin Biswas, Arnab Jana, Kavi Arya, Krithi Ramamritham (۲۰۱۹). A good-governance framework for urban management. *Journal of Urban Management* ۸ (۲۰۱۹) ۲۲۵-۲۳۶.
- [۴۶] Abdul Rahim (۲۰۱۹). Governance and Good Governance- A Conceptual Perspective. *Journal of Public Administration and Governance*, ۲۰۱۹, Vol. ۹, No. ۳.
- [۴۷] Haliah and Nirwana (۲۰۱۹). The development of good governance model for performance improvement. *International Journal of Excellence in Government*, Vol. ۱ No. ۱, pp. ۲۱-۳۶.
- [۴۸] Gil-Garcia, J. R., Helbig, N., & Ojo, A. (۲۰۱۴). Being smart: Emerging technologies and innovation in the public sector. *Government Information Quarterly*, ۳۱, ۱۱-۱۸.
- [۴۹] Dewi Mutiara, Siti Yuniarti and Bambang Pratama (۲۰۱۸). Smart governance for smart city. *Earth and Environmental Science* ۱۲۶ (۲۰۱۸) ۰۱۲۰۷۳.
- [۵۰] Zaheer Allam and Peter Newman (۲۰۱۸). Redefining the Smart City: Culture, Metabolism and Governance. *Smart Cities* ۲۰۱۸, ۱, ۴-۲۵.
- [۵۱] Creswell JW. (۲۰۱۲). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Boston: Pearson Publication.
- <https://pdfs.semanticscholar.org/e99d/40796f84248ed8227734fa99abfee31b2409.pdf>  
(Accessed ۱۴ July ۲۰۱۸).
- [۵۲] Saldena, J. (۲۰۱۳). The coding manual for qualitative researchers. Translate by Guywan, A., Scientific and Cultural Publishing Company.
- ODI Working Papers, ۲۲۸. Available from <http://www.odi.org.uk/resources/download/۱۷۹۳.pdf>.
- [۳۵] Chourabi H., Nam T., Walker S., Gil-García J. R., Mellouli S., Nahon K. & et al (۲۰۱۲) Understanding smart cities: An integrative framework. ۲۰۱۲ ۴۵th Hawaii International Conference on System Sciences, pp. ۲۲۸۹-۲۲۹۷, Hawaii: IEEE .
- [۳۶] Zwahr, T., & Finger, M. (۲۰۱۰). Enhancing the e-governance model: Enterprise architecture as a potential methodology to build a holistic framework. Available at: <https://pdfs.semanticscholar.org/e99d/40796f84248ed8227734fa99abfee31b2409.pdf> (Accessed ۱۴ July ۲۰۱۸).
- [۳۷] Gronlund, A., & Horan, T. A. (۲۰۰۴). Introducing e-gov: History, definitions and issues. *Communications of the Association for Information Systems*, ۱۵(۴), ۳۲-۷.
- [۳۸] Estevez, E., & Janowski, T. (۲۰۱۳). Electronic governance for sustainable development conceptual framework and state of research. *Government Information Quarterly*, ۶(۳۰), ۲۱-۸.
- [۳۹] Ministry of Communication & IT. (۲۰۱۰). Business intelligence and e-governance. National Informatic Centre of Department of Information Technology of Ministry of Communication & IT. New Delhi: Ministry of Communication & IT Publications.
- [۴۰] Periakaruppan, P. (۲۰۱۰). Implementation of e-governance in Madurai city municipal corporation. M A Thesis. Kamaraj University.
- [۴۱] مردانی، محمد رضا؛ منصورى، الهه (۱۳۹۵). شناسایی شاخص های کلیدی هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی دولت (مطالعه موردی: وزارت کشور)، فصلنامه توسعه اجتماعی (توسعه انسانی سابق)، ۱۰، (۴)، ۱۹۶-۱۷۱.
- [۴۲] Micera, R., Presenza, A., Splendiani, S., & Del Chiappa, G. (۲۰۱۳). SMART Destinations. New strategies to manage tourism industry. In *International Forum on Knowledge Asset Dynamics IFKAD* (۲۰۱۳)(págs. ۱۴۰۵-۱۴۲۲). Zagreb: IFKAD. Recuperado el (Vol. ۱۹).





