

## شناسایی شاخص‌های کلیدی هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی دولت (مطالعه موردی: وزارت کشور)

دکتر محمدرضا مردانی<sup>۱</sup> و الهه منصوری<sup>۲</sup>

تاریخ وصول: ۹۵/۱/۲۵

تاریخ پذیرش: ۹۵/۳/۲۹

### چکیده:

حرکت جهانی در کشورهای توسعه یافته برای تغییر ساختار نهاد حاکمیتی دولت، با دگرگونی جوامع از جوامع سنتی به جوامع دانایی محور و بهره‌گیری از شرایط نوین ارتباطی پدید آمده است. از این رو، هدف این پژوهش شناسایی شاخص‌های کلیدی هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی دولت می‌باشد؛ به همین منظور پس از بررسی ادبیات نظری پژوهش، با استفاده از نظریات صاحب‌نظران، عوامل و شاخص‌های هوشمندسازی تعیین شد. سپس پرسشنامه‌های مقایسات زوجی برای نظرسنجی خبرگان آماده و روایی محتوای پرسشنامه توسط ۹ نفر از خبرگان تأیید شد. پس از تهیه پرسشنامه مقایسات زوجی به روش گلوله‌برفی، در نهایت ۶ پرسشنامه تکمیل شده بدست آمد و بر اساس ماتریس‌های مقایسات زوجی تلفیقی آن‌ها و با کمک نرم‌افزار اکسپرت چویس وزن عوامل و شاخص‌ها و در نهایت وزن نهایی شاخص‌ها تعیین شد. بر اساس نتایج پژوهش، اولویت و وزن ۸ عامل اصلی به ترتیب عبارت‌اند از: فناوری اطلاعات و ارتباطات با وزن ۲۰/۶٪، منابع انسانی با وزن ۱۷/۶۸٪، حقوقی با وزن ۱۵/۱۲٪، اقتصادی با وزن ۱۵/۱۱٪، سیاسی با وزن ۱۰/۵۶٪، امنیتی و نظامی با وزن ۹/۰۵٪، فرهنگی - اجتماعی با وزن ۷/۸۴٪ و عمرانی و زیست‌محیطی با وزن ۶/۲۸٪. اولویت شاخص‌ها نیز مشخص شدند و بر اساس آن پیشنهادات اجرایی جهت هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی به وزارت کشور ارائه شد.

مفاهیم کلیدی: شاخص‌های هوشمندسازی، وزارت کشور، نهاد حاکمیتی دولت

<sup>۱</sup> استادیار گروه مدیریت دانشگاه جامع امام حسین (ع) (نویسنده مسئول)

mardanimr@yahoo.com

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات واحد الکترونیک تهران

mansouri.elahesh@yahoo.com

## مقدمه و بیان مسأله

هوشمندسازی دولت اصلی‌ترین زمینه‌ی تحقق عدالت در جامعه است، امروزه دولت‌ها باید با چابکی همه‌ی وظایف اصلی خود را انجام دهد؛ به نحوی که با تحول در بهره‌وری و استفاده‌ی بهینه و حداکثری از منابع مالی و توان کارشناسی می‌توانند زمینه‌ی تحقق دولت و دانا را فراهم کنند. کشورهای صنعتی و پیشرفته با سوار شدن بر قطار تکنولوژی توانسته‌اند به نیروهای پیشرو تبدیل شوند؛ لذا دیگر کشورها نیز باید با پیگیری راه پیموده شده‌ی آن‌ها، خود را به سطح بالایی از توسعه‌ی فناوری برسانند (بانک، ۱۳۹۳).

برخورداری دولت‌ها از عدالت، پاسخگویی، آزادی، استقلال و هویت و همبستگی ملی را می‌توان از جمله عواملی دانست که احتمالاً وجود آن‌ها موجب می‌گردد که ارکان آن جامعه پایدارتر شود و عدم آن‌ها یا مواجه شدن با عواملی چون ظلم، استبداد و خودکامگی حکمرانان موجب می‌شود که جامعه به ورطه‌ی نابودی فرو افتد و در چرخه‌ی خردگریزی و اضمحلال باقی بماند (پورعزت و طاهری عطار، ۱۳۸۵: ۱۵۰-۱۳۱).

وزارت کشور نام یک دستگاه دولتی است که به اداره‌ی امور درون‌مرزی ایران می‌پردازد. فراهم نمودن موجبات حفظ نظم و امنیت در سراسر کشور و تأمین آزادی‌های سیاسی و اجتماعی در چارچوب قانون اساسی و سایر قوانین مملکتی و اجرای سیاست عمومی دولت به منظور پیشبرد برنامه‌های اجتماعی، اقتصادی عمرانی و حفظ دستاوردهای انقلاب اسلامی با استفاده از مشارکت‌های عمومی و نظارت بر اداره‌ی امور مناطق کشور از طریق استانداران، فرمانداران، بخشداران و دهداران و همچنین شناسایی و تعیین هویت افراد و رفع بحران‌های ناشی از حوادث و وقایع غیر مترقبه از وظایف این وزارتخانه محسوب می‌شود (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۹۴). وزارت کشور در حقیقت وظایف حاکمیتی و حکمرانی را عهده‌دار است دقت و سرعت در تصمیم‌گیری و ایفای نقش از ویژگی‌های مدیریت در این وزارتخانه است.

با توجه به اهمیت و استراتژیکی بودن این وزارتخانه به‌عنوان نهادی فرابخشی که مسئولیت تصمیم‌گذاری و برنامه‌ریزی‌های کلان و خطیری را بر عهده دارد، از آنجایی که هنوز وزارت کشور از امتیاز هوشمندسازی برخوردار نیست و مدیریت در این مجموعه به‌طور کامل از فناوری‌های نوین بهره نمی‌برد، لذا برای هوشمندسازی کامل اگر چه گام‌هایی برداشته شده لیکن نتیجه‌ی نهایی حاصل نگردیده است و از طرفی اهمیت و مزایای هوشمندسازی این نهاد محقق بر آن دید تا به شناسایی شاخص‌های هوشمندسازی این نهاد پردازد. در همین راستا ابتدا وضعیت موجود شاخص‌های هوشمندسازی شناسایی

و سپس وضعیت مطلوب شاخص‌های هوشمندسازی تعیین و در نهایت پس از احصا انحراف میان وضعیت مطلوب و موجود، راهکارها و استراتژی لازم برای رسیدن به وضعیت مطلوب ارائه خواهد شد. از این‌رو، هدف اصلی این پژوهش شناسایی شاخص‌های کلیدی هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی دولت می‌باشد. بر این اساس اهداف فرعی زیر تعریف می‌گردد:

۱. شناسایی عوامل هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی؛
۲. شناسایی شاخص‌های هر یک از عوامل هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی؛
۳. وزن‌دهی و اولویت‌بندی عوامل هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی وزارت کشور؛
۴. وزن‌دهی و اولویت‌بندی شاخص‌های هر یک از عوامل هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی وزارت کشور؛
۵. وزن‌دهی و اولویت‌بندی شاخص‌های هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی وزارت کشور.

### پیشینه پژوهش

گسترده‌ی عرصه‌ی بهره‌برداری از فن‌آوری‌های ارتباطات در امور دولتی، تحولات و تغییرات پی‌درپی به انضمام پیچیدگی‌های خاص قوانین و مقررات باعث شده تا گرایش به سمت سیستم‌های رایانه‌ای در سازمان‌های دولتی امری گریزناپذیر باشد. بسیاری از شهروندان از اهمیت بالقوه‌ی اینترنت در توانایی دستیابی به دموکراسی الکترونیک پیشگام به‌عنوان ابزاری در مدیریت دولتی نوین به‌طور کامل آگاه نیستند. دولت هوشمند و الکترونیک در چند سال آینده هم به یک راه در ارائه‌ی خدمات دولتی و هم به طریقه روابط اساسی بین دولت، جامعه و شهروندان تبدیل خواهد شد. دولت الکترونیک فراتر رفتن از تهیه‌ی خدمت ساده برای ساختن تعاملات بیرونی است. به‌عبارت دیگر دولت هوشمند باعث تقویت مؤسسات و فرآیندهای دموکراتیک و درگیری دولت در انتخاب‌های سیاسی برای نیازهای خود و پیشگامی در احترام به دیگران می‌شود. حرکت جهانی در حال توسعه به مانند کشورهای توسعه‌یافته برای تغییر ساختار آموزشی، با دگرگونی جوامع از جوامع سنتی به جوامع دانایی محور و بهره‌گیری از شرایط نوین ارتباطی پدید آمده است. در ایران نیز در سال تحصیلی ۸۴-۱۳۸۳ سازمان آموزش و پرورش تهران اقدام به راه‌اندازی مدارس هوشمند در چهار دبیرستان منتخب مناطق مختلف تهران نمود و مسئولان کشور تغییر شرایط جهانی و نیاز به تغییر در نظام آموزشی کشور را به خوبی

درک کردند. از این رو، در ادامه به برخی از پژوهش‌های داخلی و بین‌المللی صورت گرفته مرتبط با موضوع هوشمندسازی و حکمرانی اشاره خواهد شد.

#### الف) تحقیقات داخلی

پورعزت و طاهری عطار (۱۳۸۵)، در پژوهشی تحت عنوان: مبانی استقرار و توسعه‌ی دولت هوشمند؛ به بررسی و سنجش اعتبار مدل «دولت هوشمند» و فراهم‌سازی امکان اصلاح یا تکمیل آن پرداختند. به‌منظور ارزیابی اعتبار مدل، ضمن مراجعه به ۳۰ نفر از خبرگان (در رشته‌های مدیریت، اقتصاد و علوم سیاسی)، آرا و نظرهای منطقی آنان، به مثابه مبنای اصلاح و تکمیل مدل مورد نظر قرار گرفت؛ و در نهایت مدل نهایی دولت هوشمند را ارائه نمودند (پورعزت و طاهری عطار، ۱۳۸۵: ۱۵۰-۱۳۱).

رزمی و صدیقی (۱۳۹۱)، در پژوهشی تحت عنوان: الزامات تحقق حکمرانی خوب برای دستیابی به توسعه‌ی انسانی، با تأکید بر اهمیت توسعه‌ی انسانی، در جست‌وجوی شناخت الزامات تحقق حکمرانی خوب برای رسیدن به توسعه‌ی انسانی پایدار بوده‌اند. نتیجه‌ی به‌دست آمده از بررسی مؤلفه‌های حکمرانی خوب در ایران بیانگر وضعیت نامناسب این شاخص در سال‌های ۲۰۱۰-۱۹۹۶ می‌باشد (رزمی و صدیقی، ۱۳۹۱: ۵۴).

در پژوهشی دیگر تحت عنوان: تحلیل شاخص‌های رشد هوشمند شهری در مشهد، رهنما و حیاتی (۱۳۹۲) به بررسی شاخص‌های رشد هوشمند شهری در شهر مشهد بر اساس سه شاخص فشردگی، زیست‌محیطی و دسترسی به تفکیک مناطق شهرداری پرداختند. روش اصلی مورد استفاده در این پژوهش، روش توصیفی / تحلیلی بوده است که با استفاده از تکنیک ANP انجام شد. نتایج این پژوهش نشان داد که منطقه‌ی هشت شهرداری مشهد بهترین ساختار رشد هوشمند شهری را در میان مناطق شهر مشهد داراست؛ همچنین با استفاده از تحلیل خود همبستگی فضایی موران مشخص گردید که میان شاخص‌های دسترسی و زیست‌محیطی در میان مناطق شهر مشهد تفاوت معنی‌داری وجود ندارد (رهنما و حیاتی، ۱۳۹۲: ۹۸-۷۱).

#### ب) تحقیقات خارجی

ساودلی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۴)، در پژوهشی با عنوان: فهم تضاد دولت الکترونیک: آموزش از ادبیات و اقدامات در موانع پذیرش، به بررسی ادبیات تولید شده توسط

<sup>۱</sup> Savoldelli

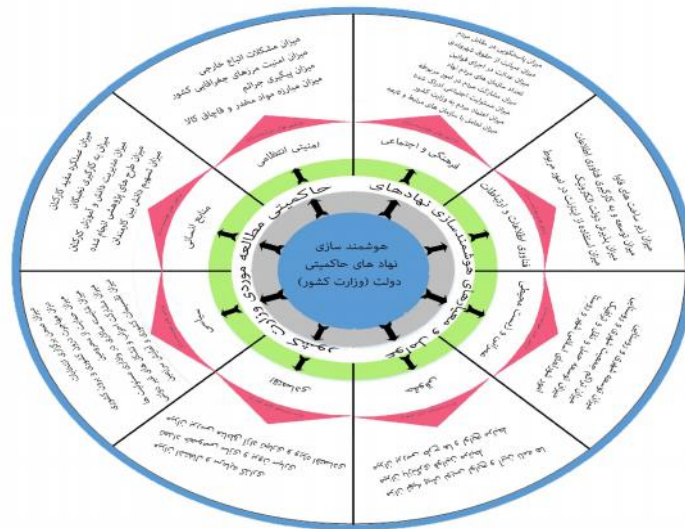
دانشگاه‌ها، سازمان‌های بین‌المللی و محققان در سال‌های ۱۹۹۴ تا ۲۰۱۳ پرداختند و به این مهم دست یافتند که استقرار دولت الکترونیک برای یک مدت طولانی متمرکز در مسائل تکنولوژیکی و عملیاتی‌تر بوده و اخیراً به مسائل نهادی و سیاسی توجه دارد. در واقع موانع نهادی و سیاسی یکی از عوامل اصلی توضیح عدم استفاده از دولت الکترونیک هستند و پس از تأکید جدید *EU2020* استراتژی «هوشمند بودن» فضای جدیدی برای مهار *ICT* در دولت نوآورانه فراهم کرده است.

گیل گارکا<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۴)، در پژوهشی دیگر تحت عنوان: در حال هوشمند شدن: فن‌آوری‌های نوظهور و نوآوری‌ها در بخش دولتی، مقدماتی را در مورد دولت هوشمند بیان کرده و خلاصه یافته‌های حاصل از دوازده مقاله مرتبط با این موضوع را در این پژوهش جای داده‌اند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که مقالات به ارائه دیدگاه‌هایی درباره‌ی ماهیت دولت‌های هوشمند پرداخته‌اند و اقدامات و ابتکار عمل‌هایی درباره‌ی چگونگی مقابله‌ی دولت‌ها با مقوله‌ی هوشمند شدن، ارائه دادند.

### مدل مفهومی پژوهش

انسان توانایی درک موضوعات مختلف، تمیز دادن آن موضوعات و ارتباط دادن اجزای مختلف یک موضوع را دارد. ذهن انسان توانایی ایجاد ساختار سلسله مراتبی برای واقعیات پیچیده را با توجه به اجزای آن دارد؛ یعنی اینکه ذهن انسان یک موضوع را به بخش‌های کوچک‌تر تفکیک کرده و گاهی این بخش‌ها را به بخش‌های کوچک‌تر تقسیم می‌کند، ضمن آنکه ارتباط منطقی آن‌ها را نیز مدنظر قرار می‌دهد. بدین ترتیب یک سلسله مراتب شکل می‌گیرد (آذر و رجب‌زاده، ۱۳۹۳). حال با توجه به آنچه گذشت، در شکل (۱) مدل مفهومی پیشنهادی پژوهش ارائه شده است.

<sup>۱</sup> Gil-Garcia



شکل ۱: مدل مفهومی پیشنهادی پژوهش

بنابراین با توجه به مدل مفهومی پیشنهادی پژوهش، سؤال‌های اصلی و فرعی پژوهش به صورت زیر تعریف می‌گردد.

### سؤال اصلی پژوهش

عوامل مؤثر در هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور کدام‌اند؟ اهمیت و اولویت آن‌ها چگونه است؟

### سؤالات فرعی پژوهش

۱. شاخص‌های عامل «فرهنگی و اجتماعی» مدل هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور کدام‌اند؟ اهمیت و اولویت هر کدام چگونه است؟
۲. شاخص‌های عامل «امنیتی و نظامی» مدل هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور کدام‌اند؟ اهمیت و اولویت هر کدام چگونه است؟
۳. شاخص‌های عامل «منابع انسانی» مدل هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور کدام‌اند؟ اهمیت و اولویت هر کدام چگونه است؟

۴. شاخص‌های عامل «سیاسی» مدل هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور کدام‌اند؟ اهمیت و اولویت هر کدام چگونه است؟
۵. شاخص‌های عامل «اقتصادی» مدل هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور کدام‌اند؟ اهمیت و اولویت هر کدام چگونه است؟
۶. شاخص‌های عامل «فناوری ارتباطات و اطلاعات» مدل هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور کدام‌اند؟ اهمیت و اولویت هر کدام چگونه است؟
۷. شاخص‌های عامل «عمرانی و زیست‌محیطی» مدل هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور کدام‌اند؟ اهمیت و اولویت هر کدام چگونه است؟
۸. شاخص‌های عامل «حقوقی» مدل هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور کدام‌اند؟ اهمیت و اولویت هر کدام چگونه است؟
۹. اهمیت و اولویت شاخص‌های مدل هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور کدام‌اند؟

### روش‌شناسی پژوهش

از آنجا که هدف این تحقیق، شناسایی و اولویت‌بندی شاخص‌های کلیدی هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی دولت در وزارت کشور از طریق مطالعه‌ی کتابخانه‌ای و مصاحبه با خبرگان مذکور می‌باشد، لذا تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع «کاربردی» است. پژوهش توصیفی شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آن‌ها توصیف کردن شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است. اجرای پژوهش توصیفی می‌تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرآیند تصمیم‌گیری باشد. پژوهش توصیفی را می‌توان به دسته‌های زیر تقسیم کرد: تحقیق پیمایشی<sup>۱</sup>؛ تحقیق همبستگی<sup>۲</sup>؛ اقدام پژوهشی<sup>۳</sup>؛ بررسی موردی<sup>۴</sup>؛ تحقیق پس - رویدادی<sup>۵</sup> (سرمد و همکاران، ۱۳۹۳). در پژوهش حاضر، از آنجایی که از روش *AHP* برای پاسخگویی به سؤالات پژوهش استفاده می‌گردد، از نظر شیوه‌ی گردآوری اطلاعات تحقیق «توصیفی (غیر آزمایشی)» و از نوع «پیمایشی» است. در ضمن این تحقیق از شاخه‌ی تحقیقات میدانی است.

<sup>1</sup> survey research

<sup>2</sup> correlational research

<sup>3</sup> action research

<sup>4</sup> case study

<sup>5</sup> ex-post facto research

جامعه‌ی آماری پژوهش شامل مدیران ارشد وزارت کشور با حداقل ۱۰ سال سابقه‌ی فعالیت و خبرگان دانشگاهی همکار با وزارت کشور است که با مفهوم هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی نیز آشنایی کامل دارند.

با توجه به اینکه برای پاسخگویی به سؤالات پرسشنامه به تخصص خبرگان احتیاج می‌باشد. پرسشنامه با روش نمونه‌گیری قضاوتی - هدفمند از نوع روش نمونه‌گیری گلوله برفی بین ۹ نفر از خبرگان توزیع گردید و در نهایت تعداد ۶ پرسشنامه‌ی تکمیل شده برگشت داده شد که این تعداد بنا بر روش «فرایند تحلیل سلسله مراتبی گروهی» مناسب می‌باشد زیرا این روش در مواقعی که تعداد خبره موضوع مورد نظر محدود می‌باشد بسیار مفید است و با افزایش تعداد خبرگان نرخ ناسازگاری افزایش می‌یابد (هانگ و یون<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲).

این تحقیق به صورت کتابخانه‌ای و میدانی انجام می‌گیرد. بدین صورت که، ابتدا با «روش مطالعه‌ی کتابخانه‌ای» ادبیات، پیشینه‌ی تحقیق و نظریات مرتبط با «هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی» و «روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی» وجود دارند، بررسی شدند. گردآوری اطلاعات در زمینه‌ی مبانی نظر و ادبیات تحقیق، از منابع کتابخانه‌ای، مقالات، کتب، نشریات و نیز اینترنت استفاده شده است. در ادامه پس از تعیین عوامل هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی، در روش میدانی با مصاحبه با خبرگان دانشگاهی آشنا با وزارت کشور و مدیران ارشد وزارت کشور در ارتباط با موضوع تحقیق، صورت گرفت و عامل‌ها نهایی شدند. سپس پرسشنامه‌ی مقایسات زوجی برای وزن‌دهی عوامل طراحی و توزیع شد تا با استفاده از تکنیک فرایند تحلیل سلسله مراتبی به وزن‌دهی این عوامل و شاخص‌ها پرداخته شود. برای جمع‌آوری داده‌ها برای پاسخگویی به سؤالات پژوهش در حوزه‌ی عمل، از تحقیقات میدانی و پرسشنامه‌ی مقایسات زوجی استفاده شد. جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز برای اولویت‌بندی شاخص‌های مدل از طریق پرسشنامه‌ی مقایسات زوجی. در پرسشنامه‌ی مقایسات زوجی ابتدا هر یک از عوامل با یکدیگر به‌طور زوجی مقایسه می‌شوند و سپس شاخص‌های هر یک از عوامل به‌طور زوجی مورد مقایسه قرار می‌گیرند.

برای تعیین روایی پرسشنامه روش‌های متعددی وجود دارد که در این پژوهش، برای بررسی روایی پرسشنامه نیز، از روش «روایی محتوا» استفاده شد. روایی محتوا به این

<sup>1</sup> Hwang & Yoon



مطلب اشاره می‌کند که نمونه سؤال‌های مورد استفاده در یک آزمون تا چه حد معرف کل جامع سؤال‌هایی ممکن است که می‌توان از محتوا یا موضوع مورد نظر تهیه کرد (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۲). بدین منظور پس از تدوین چهارچوب اولیه، جهت ارزیابی پرسشنامه‌ی تحقیق از دیدگاه ۹ نفر از خبرگان (شامل: ۷ نفر از خبرگان حوزه‌ی هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی و ۲ تن از اساتید دانشگاه) ارائه و نظرسنجی گردید. این ارزیابی در اصل بر روایی محتوایی گویه‌های ارائه شده برای سنجش عوامل مورد نظر در طرح تحقیق تمرکز داشت؛ بنابراین در مرحله‌ی اولیه از روش روایی محتوا برای سنجش میزان اعتبار پرسشنامه و اصلاح آن در صورت ضرورت استفاده شده است.

در نهایت برای بررسی پایایی پرسشنامه در این روش از شاخص نرخ ناسازگاری استفاده شد. نرخ ناسازگاری برای هر پرسشنامه باید کمتر از ۰/۱ باشد (مهرگان، ۱۳۹۲)؛ که نتایج آن در بخش بعد برای هر یک از پرسشنامه‌های مقایسات زوجی آمده است.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

پرسشنامه‌ی مقایسات زوجی عوامل اصلی «هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور» و مقایسات زوجی شاخص‌های هر عامل، بین ۹ نفر به روش گلوله برفی از خبرگان وزارت کشور توزیع گردید که در نهایت ۶ پرسشنامه تکمیل شده برگشت داده شد. داده‌های حاصل از ۶ پرسش‌نامه به روش «فرایند تحلیل سلسله مراتبی گروهی» با نرم‌افزار اکسپرت چویس جهت رتبه‌بندی شاخص‌های شناسایی شده «هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور»، استفاده گردید.

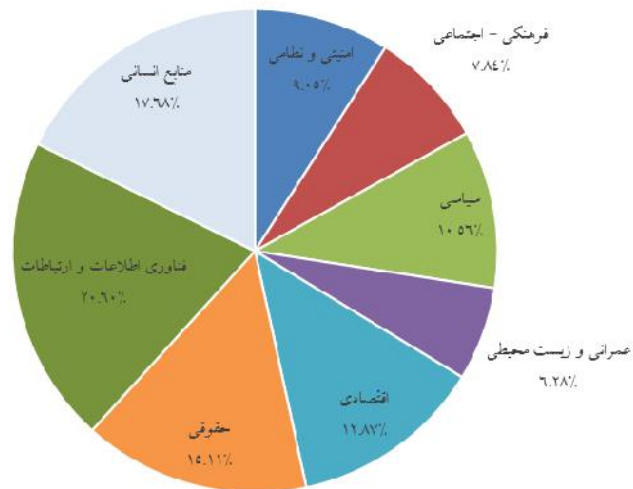
به بیان دیگر، پس از آنکه ۳۹ شاخص در ۸ عامل؛ «فرهنگی و اجتماعی» (با ۷ شاخص)، امنیتی و نظامی (با ۴ شاخص)، «منابع انسانی» (با ۵ شاخص)، «سیاسی» (با ۷ شاخص)، اقتصادی (با ۳ شاخص)، فناوری اطلاعات و ارتباطات (با ۵ شاخص)، عمرانی و زیست‌محیطی (با ۵ شاخص) و حقوقی (با ۳ شاخص)، طبقه‌بندی شدند؛ این عوامل با پرسشنامه‌ی جدول مقایسات زوجی، مورد مقایسه قرار گرفتند. پرسشنامه‌ی مقایسات زوجی «هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور» شامل ۹ جدول مقایسات زوجی (۸ جدول برای عوامل در شاخص مربوطه و یک جدول برای مقایسه‌ی زوجی عوامل اصلی) تهیه گردید در نهایت از داده‌های حاصل از آن به روش «فرایند تحلیل سلسله مراتبی گروهی» با نرم‌افزار اکسپرت چویس جهت رتبه‌بندی متغیرهای شناسایی شده در هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور، استفاده شد.

با استفاده از نرم‌افزار اکسپرت چویس نظرات افراد با یکدیگر تلفیق شد. این نرم‌افزار دارای امکانات گسترده‌ای جهت اخذ ماتریس‌های مقایسات زوجی افراد و سپس تلفیق ماتریس‌های افراد گوناگون و تبدیل به یک ماتریس واحد است که از طریق میانگین هندسی تک‌تک عناصر ماتریس‌های افراد به دست می‌آید. طریقه‌ی کار بدین صورت بود که پس از تکمیل پرسشنامه‌ها توسط پاسخ‌دهندگان، ماتریس‌های مقایسات زوجی آن پرسشنامه، درون نرم‌افزار به صورت انفرادی وارد گردید و برای تعیین روایی پرسشنامه (تعیین سازگاری یا ناسازگاری نظرات)، لازم بود نرخ ناسازگاری هر یک از جداول مقایسات زوجی (در هر جدول) به طور جداگانه محاسبه گردند. نرم‌افزار برای هر کدام از ۹ ماتریس یک ماتریس تلفیقی (که امتیازات تمامی افراد به صورت میانگین هندسی در آن قرار داشت) ایجاد کرد و نرخ ناسازگاری هر کدام را به دست آورد. نرخ ناسازگاری هر ماتریس تلفیقی می‌بایست کمتر از ۰/۱ باشد.

وزن هر یک از عوامل اصلی مدل «هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور» در جدول ۱ و نمودار ۱ آمده است.

**جدول ۱:** وزن و رتبه‌ی عوامل اصلی «هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور»

رتبه	وزن (درصد)	عوامل اصلی
۱	۲۰/۶۰	فناوری اطلاعات و ارتباطات
۲	۱۷/۶۸	منابع انسانی
۳	۱۵/۱۱	حقوقی
۴	۱۲/۸۷	اقتصادی
۵	۱۰/۵۶	سیاسی
۶	۹/۰۵	امنیتی و نظامی
۷	۷/۸۴	فرهنگی - اجتماعی
۸	۶/۲۸	عمرانی و زیست‌محیطی
	۱۰۰	جمع



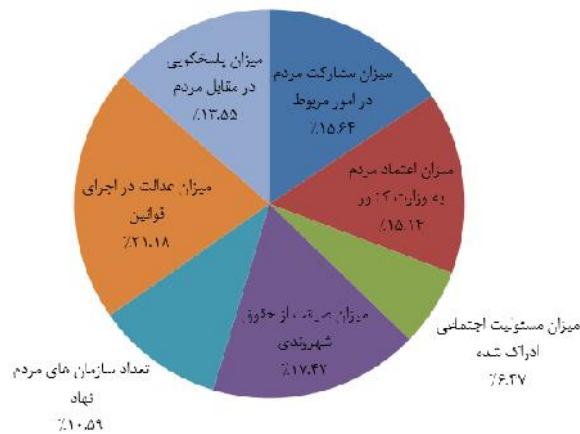
نمودار ۱: وزن عوامل اصلی «هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور»

نرخ ناسازگاری برای ماتریس تلفیقی عوامل اصلی مدل «هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور» برابر ۰/۰۷۴۱ می‌باشد و از آنجایی‌که این نرخ کمتر از ۰/۱ است، بیانگر سازگاری خوب در مقایسات است؛ همچنین، وزندهی و رتبه‌بندی شاخص‌های شاخص «فرهنگی و اجتماعی» در جدول ۲ و نمودار دایره‌ای ۲ آمده است.

جدول ۲: وزن و رتبه‌ی شاخص‌های عامل «فرهنگی و اجتماعی» هوشمندسازی نهادهای

حاکمیتی در وزارت کشور

رتبه	وزن (درصد)	شاخص‌ها
۱	۲۱/۱۸	میزان عدالت در اجرای قوانین
۲	۱۷/۴۲	میزان صیانت از حقوق شهروندی
۳	۱۵/۶۴	میزان مشارکت مردم در امور مربوط
۴	۱۵/۱۴	میزان اعتماد مردم به وزارت کشور
۵	۱۳/۵۵	میزان پاسخگویی در مقابل مردم
۶	۱۰/۵۹	تعداد سازمان‌های مردم‌نهاد
۷	۶/۷۴	میزان مسئولیت اجتماعی ادراک شده
	۱۰۰	جمع

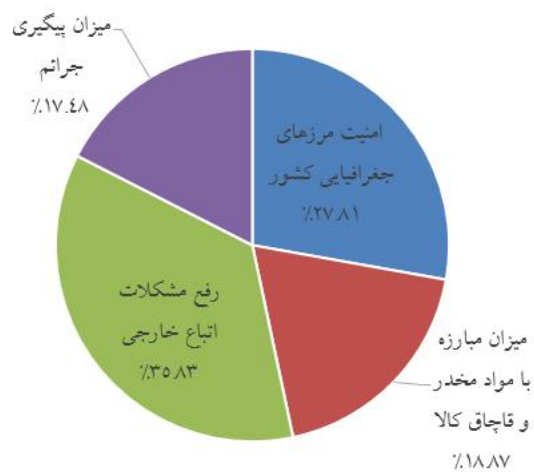


**نمودار ۲:** وزن شاخص‌های عامل «فرهنگی و اجتماعی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور

نرخ ناسازگاری برای ماتریس تلفیقی زیر شاخص‌های شاخص «فرهنگی و اجتماعی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور، برابر  $۰/۰۵۶۳$  می‌باشد و از آنجایی که این نرخ کمتر از  $۰/۱$  است، بیانگر سازگاری خوب در مقایسات است. وزن‌دهی و رتبه‌بندی زیر شاخص‌های شاخص «امنیتی و نظامی» در جدول ۳ و نمودار دایره‌ای ۳ آمده است.

**جدول ۳:** وزن و رتبه‌ی شاخص‌های عامل «امنیتی و نظامی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی وزارت کشور

رتبه	وزن (درصد)	شاخص‌ها
۱	۳۵/۸۳	رفع مشکلات اتباع خارجی
۲	۲۷/۸۱	میزان امنیت مرزهای جغرافیایی کشور
۳	۱۸/۸۷	میزان مبارزه با مواد مخدر و قاچاق کالا
۴	۱۷/۴۸	میزان پیگیری جرائم
	۱۰۰	جمع

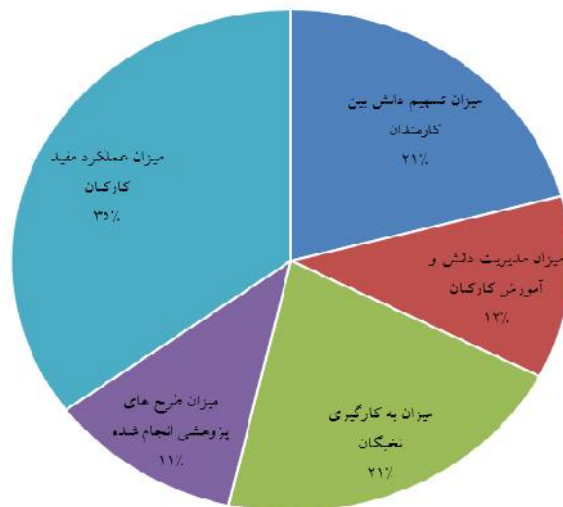


**نمودار ۳:** وزن شاخص‌های عامل «امنیتی و نظامی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور

نرخ ناسازگاری برای ماتریس تلفیقی شاخص‌های عامل «امنیتی و نظامی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور، برابر  $۰/۰۰۳۷$  می‌باشد و از آنجایی که این نرخ کمتر از  $۰/۱$  است، بیانگر سازگاری خوب در مقایسات است. وزن‌دهی و رتبه‌بندی زیر شاخص‌های شاخص «منابع انسانی» در جدول ۴ و نمودار دایره‌ای ۴ آمده است.

**جدول ۴:** وزن و رتبه‌ی شاخص‌های عامل «منابع انسانی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور

رتبه	وزن (درصد)	شاخص‌ها
۱	۳۹/۸۱	میزان تسهیم دانش بین کارمندان
۲	۲۵/۱۷	میزان مدیریت دانش و آموزش کارکنان
۳	۱۵/۹۷	میزان بکارگیری نخبگان
۴	۱۲/۹۲	میزان طرح‌های پژوهشی انجام شده
۵	۶/۱۲	میزان عملکرد مفید کارکنان
	۱۰۰	جمع

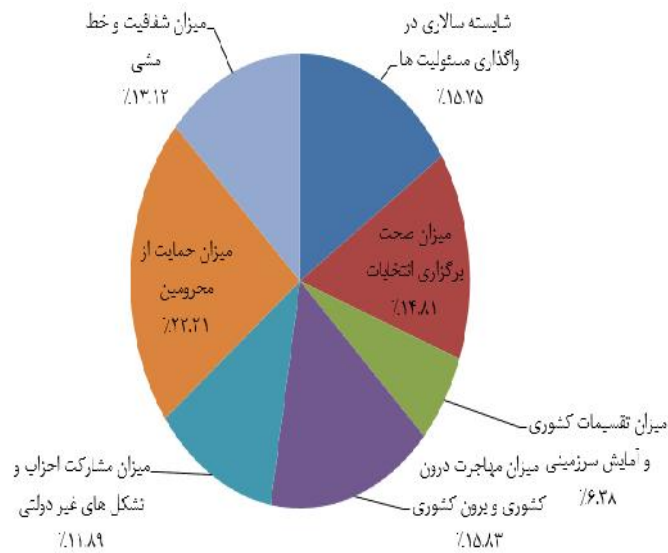


نمودار ۴: وزن شاخص‌های عامل «منابع انسانی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور

نرخ ناسازگاری برای ماتریس تلفیقی شاخص‌های عامل «منابع انسانی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور، برابر ۰/۰۲۸۵ می‌باشد و از آنجایی که این نرخ کمتر از ۰/۱ است، بیانگر سازگاری خوب در مقایسات است. وزن‌دهی و رتبه‌بندی شاخص‌های عامل «سیاسی» در جدول ۵ و نمودار دایره‌ای ۵ آمده است.

جدول ۵: وزن و رتبه‌ی شاخص‌های عامل «سیاسی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور

رتبه	وزن (درصد)	شاخص
۱	۲۲/۲۱	میزان حمایت از محرومین
۲	۱۵/۸۳	میزان مهاجرت درون کشوری و برون کشور
۳	۱۵/۷۵	میزان شایسته‌سالاری در واگذاری مسئولیت‌ها
۴	۱۴/۸۱	میزان صحت برگزاری انتخابات
۵	۱۳/۱۲	میزان شفافیت و خط‌مشی
۶	۱۱/۸۹	میزان مشارکت احزاب و تشکل‌های غیر دولتی
۷	۶/۳۸	میزان تقسیمات کشوری و آمایش سرزمینی
	۱۰۰	جمع

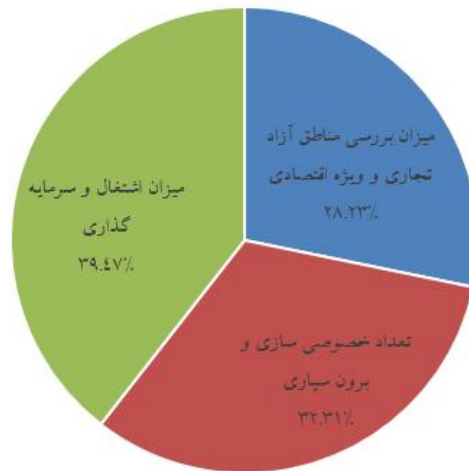


**نمودار ۵:** وزن شاخص‌های عامل «سیاسی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور

نرخ ناسازگاری برای ماتریس تلفیقی شاخص‌های عامل «سیاسی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور، برابر ۰/۰۶۸۲ می‌باشد و از آنجایی که این نرخ کمتر از ۰/۱ است، بیانگر سازگاری خوب در مقایسات است. وزن‌دهی و رتبه‌بندی شاخص‌های عامل «اقتصادی» در جدول ۶ و نمودار دایره‌ای ۶ آمده است.

**جدول ۶:** وزن و رتبه‌ی شاخص‌های عامل «اقتصادی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور

رتبه	وزن (درصد)	شاخص‌ها
۱	۳۹/۴۷	میزان اشتغال و سرمایه‌گذاری
۲	۳۲/۳۱	تعداد خصوصی‌سازی و برون‌سپاری
۳	۲۸/۲۳	میزان بررسی مناطق آزاد تجاری و ویژه‌ی اقتصادی
	۱۰۰	جمع



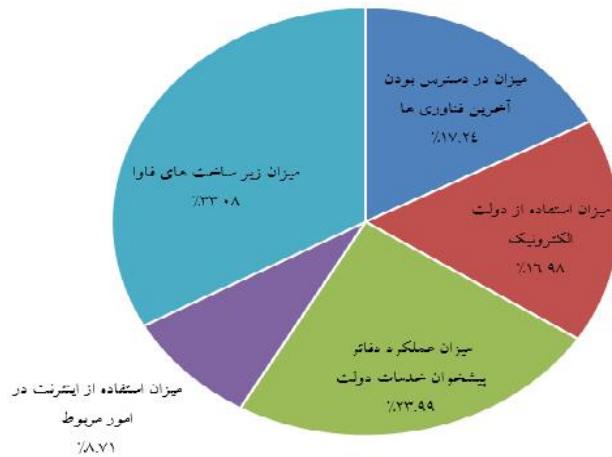
**نمودار ۶:** وزن شاخص‌های عامل «اقتصادی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور

نرخ ناسازگاری برای ماتریس تلفیقی شاخص‌های عامل «اقتصادی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور، برابر ۰/۰۴۴۱ می‌باشد و از آنجایی که این نرخ کمتر از ۰/۱ است، بیانگر سازگاری خوب در مقایسات است. وزن‌دهی و رتبه‌بندی شاخص‌های عامل «فناوری اطلاعات و ارتباطات» در جدول ۷ و نمودار دایره‌ای ۷ آمده است.

**جدول ۷:** وزن و رتبه‌ی شاخص‌های عامل «فناوری اطلاعات و ارتباطات» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور

رتبه	وزن (درصد)	شاخص‌ها
۱	۳۳/۰۸	میزان زیرساخت‌های فاوا
۲	۲۳/۹۹	میزان عملکرد دفاتر پیشخوان خدمات دولت
۳	۱۷/۲۴	میزان در دسترس بودن آخرین فناوری‌ها
۴	۱۶/۹۸	میزان استفاده از دولت الکترونیک
۵	۸/۷۱	میزان استفاده از اینترنت در امور مربوط
	۱۰۰	جمع



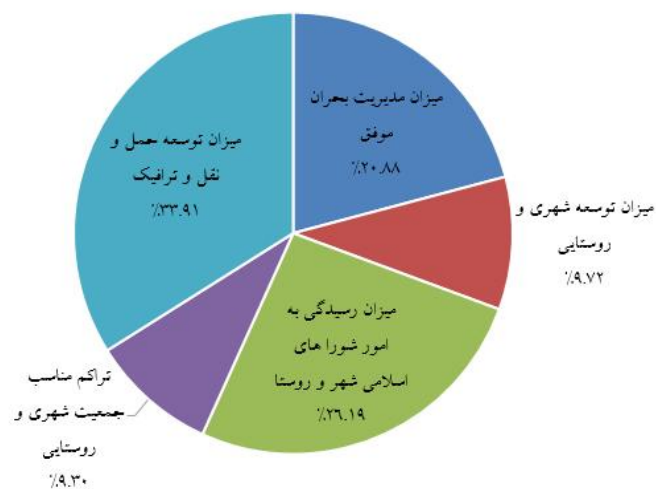


**نمودار ۷:** وزن شاخص‌های عامل «فناوری اطلاعات و ارتباطات» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور

نرخ ناسازگاری برای ماتریس تلفیقی زیر شاخص‌های شاخص «فناوری اطلاعات و ارتباطات» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور، برابر ۰/۰۷۳۹ می‌باشد و از آنجایی که این نرخ کمتر از ۰/۱ است، بیانگر سازگاری خوب در مقایسات است. وزن‌دهی و رتبه‌بندی شاخص‌های عامل «عمرانی و زیست‌محیطی» در جدول ۸ و نمودار دایره‌ای ۸ آمده است.

**جدول ۸:** وزن و رتبه‌ی شاخص‌های عامل «عمرانی و زیست‌محیطی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور

رتبه	وزن (درصد)	شاخص‌ها
۱	۳۹/۸۱	میزان توسعه حمل و نقل و ترافیک
۲	۲۵/۱۷	رسیدگی به امور شوراهای اسلامی شهر و روستا
۳	۱۵/۹۷	میزان مدیریت بحران موفق
۴	۱۲/۹۲	میزان توسعه‌ی شهری و روستایی
۵	۶/۱۲	تناسب تراکم جمعیت شهری و روستایی
	۱۰۰	جمع



**نمودار ۸:** وزن شاخص‌های عامل «عمرانی و زیست‌محیطی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور

نرخ ناسازگاری برای ماتریس تلفیقی شاخص‌های عامل «عمرانی و زیست‌محیطی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور، برابر ۰/۰۲۷۱ می‌باشد و از آنجایی که این نرخ کمتر از ۰/۱ است، بیانگر سازگاری خوب در مقایسات است. وزن‌دهی و رتبه‌بندی شاخص‌های عامل «حقوقی» در جدول ۹ و نمودار دایره‌ای ۹ آمده است.

**جدول ۹:** وزن و رتبه‌ی شاخص‌های عامل «حقوقی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی وزارت کشور

رتبه	وزن (درصد)	شاخص‌ها
۱	۴۷/۸۲	میزان بازنگری قوانین مرتبط
۲	۲۹/۴۶	میزان تهیه‌ی پیش‌نویس لوایح و آیین‌نامه‌ها
۳	۲۲/۷۲	میزان بررسی طرح‌ها و لوایح مرتبط
	۱۰۰	جمع



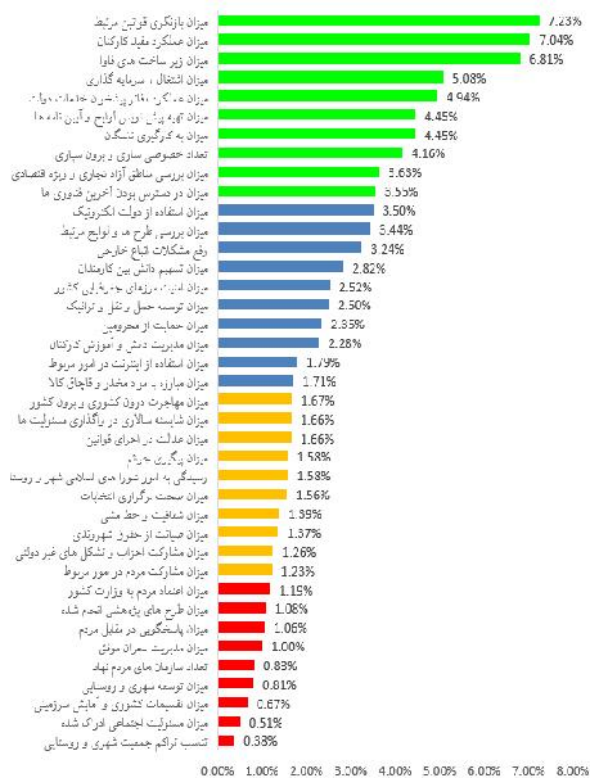
**نمودار ۹:** وزن شاخص‌های عامل «حقوقی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی وزارت کشور

نرخ ناسازگاری برای ماتریس تلفیقی شاخص‌های عامل «حقوقی» هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور، برابر  $0/0278$  می‌باشد و از آنجایی که این نرخ کمتر از  $0/1$  است، بیانگر سازگاری خوب در مقایسات است. وزن نهایی هر شاخص در کل مدل «هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور»، با کمک وزن عوامل اصلی (نتیجه‌ی جدول ۱) ضربدر وزن شاخص‌ها در گروه خودشان (نتایج جداول ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸ و ۹) به دست می‌آید. وزن نهایی به دست آمده برای هر شاخص و رتبه‌ی آن‌ها در بین تمام شاخص‌های مدل «هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور» شهر تهران به شرح جدول ۱۰ و نمودار ۱۰ است.

جدول ۱۰: اوزان و رتبه‌ی عوامل و شاخص‌های «هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور»

رتبه‌ی شاخص	وزن نهایی شاخص (درصد)	وزن شاخص (درصد)	شاخص‌ها	وزن معیارها (درصد)	عامل
۲۳	۱/۶۶	۲۱/۱۸	میزان عدالت در اجرای قوانین	۷/۸۴	فرهنگی - اجتماعی
۲۸	۱/۳۷	۱۷/۴۲	میزان صیانت از حقوق شهروندی		
۳۰	۱/۲۳	۱۵/۶۴	میزان مشارکت مردم در امور مربوط		
۳۱	۱/۱۹	۱۵/۱۴	میزان اعتماد مردم به وزارت کشور		
۳۳	۱/۰۶	۱۳/۵۵	میزان پاسخگویی در مقابل مردم		
۳۵	۰/۸۳	۱۰/۵۹	تعداد سازمان‌های مردم‌نهاد		
۳۸	۰/۵۱	۶/۴۷	میزان مسئولیت اجتماعی ادراک شده		
۱۳	۳/۲۴	۳۵/۸۳	رفع مشکلات اتباع خارجی	۹/۰۵	امنیتی و انتظامی
۱۵	۲/۵۲	۲۷/۸۱	میزان امنیت مرزهای جغرافیایی کشور		
۲۰	۱/۷۱	۱۸/۸۷	میزان مبارزه با مواد مخدر و قاچاق کالا		
۲۴	۱/۵۸	۱۷/۴۸	میزان پیگیری جرائم		
۲	۷/۰۴	۳۹/۸۱	میزان عملکرد مفید کارکنان	۱۷/۶۸	منابع انسانی
۷	۴/۴۵	۲۵/۱۷	میزان به‌کارگیری نخبگان		
۱۴	۲/۸۲	۱۵/۹۷	میزان تسهیم دانش بین کارمندان		
۱۸	۲/۲۸	۱۲/۹۲	میزان مدیریت دانش و آموزش کارکنان		
۳۲	۱/۰۸	۶/۱۲	میزان طرح‌های پژوهشی انجام‌شده		
۱۷	۲/۳۵	۲۲/۲۱	میزان حمایت از محرومین	۱۰/۵۶	سیاسی
۲۱	۱/۶۷	۱۵/۸۳	میزان مهاجرت درون کشوری و برون کشور		
۲۲	۱/۶۶	۱۵/۷۵	میزان شایسته‌سالاری در واگذاری مسئولیت‌ها		
۲۶	۱/۵۶	۱۴/۸۱	میزان صحت برگزاری انتخابات		
۲۷	۱/۳۹	۱۳/۱۲	میزان شفافیت و خط‌مشی		
۲۹	۱/۲۶	۱۱/۸۹	میزان مشارکت احزاب و تشکل‌های غیر دولتی		

رتبه‌ی شاخص	وزن نهایی شاخص (درصد)	وزن شاخص (درصد)	شاخص‌ها	وزن معیارها (درصد)	عامل
۳۷	۰/۶۷	۶/۳۸	میزان تقسیمات کشوری و آمایش سرزمینی		
۴	۵/۰۸	۳۹/۷۴	میزان اشتغال و سرمایه‌گذاری	۱۲/۸۷	اقتصادی
۸	۴/۱۶	۳۲/۳۱	تعداد خصوصی‌سازی و برون‌سپاری		
۹	۳/۶۳	۲۸/۲۳	میزان بررسی مناطق آزاد تجاری و ویژه‌ی اقتصادی		
۳	۶/۸۱	۳۳/۰۸	میزان زیرساخت‌های فاوا	۲۰/۶۰	فناوری اطلاعات و ارتباطات
۵	۴/۹۴	۲۳/۹۹	میزان عملکرد دفاتر پیشخوان خدمات دولت		
۱۰	۳/۵۵	۱۷/۲۴	میزان در دسترس بودن آخرین فناوری‌ها		
۱۱	۳/۵۰	۱۶/۹۸	میزان استفاده از دولت الکترونیک		
۱۹	۱/۷۹	۸/۷۱	میزان استفاده از اینترنت در امور مربوط		
۱۶	۲/۵	۳۹/۸۱	میزان توسعه‌ی حمل و نقل و ترافیک	۶/۲۸	عمرانی و زیست‌محیطی
۲۵	۱/۵۸	۲۵/۱۷	رسیدگی به امور شوراها‌ی اسلامی شهر و روستا		
۳۴	۱/۰۰	۱۵/۹۷	میزان مدیریت بحران موفق		
۳۶	۰/۸۱	۱۲/۹۲	میزان توسعه‌ی شهری و روستایی		
۳۹	۰/۳۸	۶/۱۲	تناسب تراکم جمعیت شهری و روستایی		
۱	۷/۲۳	۴۷/۸۲	میزان بازنگری قوانین مرتبط	۱۵/۱۲	حقوقی
۶	۴/۴۵	۲۹/۴۶	میزان تهیه‌ی پیش‌نویس لوایح و آیین‌نامه‌ها		
۱۲	۳/۴۴	۲۲/۷۲	میزان بررسی طرح‌ها و لوایح مرتبط		
...	۱۰۰	...	...	۱۰۰	جمع



**نمودار ۱۰: وزن ها و اولویت نهایی زیر شاخص های «هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور»**

بر اساس نظر خبرگان و محاسبات روش «فرایند تحلیل سلسله مراتبی گروهی»، از اهم یافته های این پژوهش این است که در زمینه «هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور»، به طور کلی اخص های سبز رنگ از اهمیت بالاتری نسبت به سایر شاخص ها برخوردارند؛ همچنین، شاخص های به رنگ قرمز نیز کمترین میزان اهمیت را کسب کردند.

### بحث و نتیجه گیری

هدف این تحقیق شناسایی شاخص های کلیدی هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی دولت پیرامون وزارت کشور بوده است. طبق تجزیه و تحلیل هایی که با نرم افزار اکسپرت چویس انجام شده است، مشخص شد؛ عوامل اصلی هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در

وزارت کشور به ترتیب اولویت شامل ۸ عامل «فناوری اطلاعات و ارتباطات» با وزن  $۰/۲۰/۶$ ، «منابع انسانی» با وزن  $۰/۱۷/۶۸$ ، «حقوقی» با وزن  $۰/۱۵/۱۲$ ، «اقتصادی» با وزن  $۰/۱۵/۱۱$ ، «سیاسی» با وزن  $۰/۱۰/۵۶$ ، «امنیتی و نظامی» با وزن  $۰/۹/۰۵$ ، «فرهنگی - اجتماعی» با وزن  $۰/۷/۸۴$  و «عمرانی» و «زیست‌محیطی» با وزن  $۰/۶/۲۸$  هستند. نتایج این تحقیق در بسیاری از ابعاد با نتایج سایر تحقیقات صورت گرفته هماهنگی دارد. به‌طور مثال بر مبنای نتایج تحقیق، اولویت‌های اصلی هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت کشور به ترتیب اولویت مربوط به «فناوری اطلاعات و ارتباطات»، منابع انسانی و حقوقی، اقتصادی، سیاسی، امنیتی و نظامی، فرهنگی - اجتماعی، عمرانی و زیست‌محیطی بوده است. ساودلی و همکاران (۲۰۱۴)، نیز بیان داشته‌اند که «دولت الکترونیک» یکی از ارکان کلیدی هوشمندسازی است؛ همچنین، رهنما و حیاتی (۱۳۹۲)، نیز بیان داشته‌اند که «معیار زیست‌محیطی» در هوشمندسازی شهری بسیار مهم است. به‌طور کلی نتایج این تحقیق آگاهی ما را نسبت به «هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی» افزایش داد و همچنین وزن و اولویت‌بندی هر یک از عوامل و شاخص‌های هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی در وزارت را نیز مشخص کرد.

بر اساس نتایج پژوهش، پیشنهادات زیر برای وزارت کشور قابل اجراست: پیشنهاد می‌شود مدیران وزارت کشور، روی همه‌ی عوامل هوشمندسازی نهادهای حاکمیتی سرمایه‌گذاری کنند و اولویت‌های بهبود به ترتیب بیشتر در بخش‌های «فناوری اطلاعات و ارتباطات»، «منابع انسانی» و حقوقی تعریف شوند.

برای بهبود عامل «فناوری اطلاعات و ارتباطات» پیشنهاد می‌گردد که وزارت کشور برای توسعه‌ی زیرساخت‌های فاوا با وزارت ارتباطات و اطلاعات همکاری داشته باشد تا ورود فناوری‌های جدید و گسترش کمی آنکه نیازمند هماهنگی و مجوز وزارت کشور است، با سرعت بیشتر انجام شود؛ و یا عملکرد دفاتر پیشخوان خدمات دولت به‌طور مستمر ارزیابی گردد و برنامه‌های پیشخوان‌هایی که عملکرد نامناسب دارند، تعریف شود. به همین ترتیب، برای بهبود عامل «منابع انسانی» پیشنهاد می‌گردد که میزان عملکرد مفید کارکنان وزارت کشور و نهادهای ذی‌ربط به‌طور مداوم ارزیابی گردد و برنامه‌هایی برای بهبود عملکردشان تعریف شود؛ و اینکه، هنگام جذب نیروی انسانی در وزارت کشور و نهادهای ذی‌ربط، نخبگان و دانش‌آموختگان برتر و ممتاز دانشگاه‌ها و مراکز تحقیقاتی در اولویت قرار گیرند.

برای بهبود عامل «حقوقی» پیشنهاد می‌گردد که مقررات و قوانین مرتبط با وزارت کشور به‌طور مستمر بازنگری شود و لایحه‌هایی برای بهبود و بروزرسانی قوانین موجود تقدیم مجلس شود؛ یا اینکه، پیش‌نویس لوایح و آیین‌نامه‌ها توسط کمیته‌های تخصصی تحقیقاتی ارزیابی شود تا منطبق بر نیازهای اولویت‌دار کشور تنظیم شوند. برای بهبود عامل «اقتصادی» پیشنهاد می‌گردد که وضعیت اشتغال و سرمایه‌گذاری توسط وزارت کشور ارزیابی و عارضه‌یابی شود و بر اساس وضعیت موجود پیشنهادات اجرایی به وزارت کشور و سازمان‌های زیرمجموعه ارائه شود؛ و یا فعالیت‌های تخصصی در حوزه‌ی وظایف وزارت کشور که جنبه‌ی امنیتی ندارند، در صورت امکان خصوصی‌سازی و برون‌سپاری شوند.

برای بهبود عامل «سیاسی» پیشنهاد می‌گردد که محرومین کشور به‌طور مداوم شناسایی و ارزیابی شوند و برنامه‌هایی برای حمایت از محرومین تعریف شود. دلایل مهاجرت درون کشوری و برون کشوری شناسایی و عرضه‌یابی شود و بر اساس نگهداشت نخبگان در استان خودشان و حفظ و نگهداشت نخبگان در کشور برنامه‌ریزی صورت گیرد. برای توسعه‌ی منابع انسانی در کشور از مدل‌های شایستگی استفاده شود و برای واگذاری مسئولیت‌ها در وزارت کشور ارزیابی شایستگی صورت گیرد.

برای بهبود عامل «امنیتی و نظامی» پیشنهاد می‌گردد که مشکلات اتباع خارجی در کشور شناسایی شوند و با همکاری سایر نهادها و وزارتخانه‌های ذی‌ربط برای رفع مشکلات آن‌ها برنامه‌ریزی صورت گیرد. امنیت مرزهای جغرافیایی کشور به‌طور دائم ارزیابی گردد و در مناطق بحرانی برنامه‌های پیشگیرانه راهبردی تعریف شود.

برای بهبود عامل «فرهنگی - اجتماعی» پیشنهاد می‌گردد که میزان عدالت در اجرای قوانین برای شهروندان بسیار مهم است. بررسی وضعیت این عدالت و ریشه‌یابی و همکاری با سایر نهادهای حاکمیتی مانند قوه‌ی قضاییه برای کاهش بی‌عدالتی‌های موجود بسیار مهم و ضروری است. صیانت از حقوق شهروندی نیازمند تعریف این حقوق و ایجاد قابلیت پیگیری آن توسط شهروندان است. به وزارت کشور توصیه می‌شود جهت تدوین حقوق شهروندی و ساماندهی پیگیری آن توسط افراد جامعه تلاش کند.

برای بهبود عامل «عمرانی و زیست‌محیطی» پیشنهاد می‌گردد که برنامه‌ریزی‌های لازم برای توسعه‌ی حمل و نقل و ترافیک کشور صورت گیرد و با نهادهای مرتبط مانند وزارت راه و شهرسازی و شهرداری‌ها همکاری‌هایی برای بهبود وضعیت حمل و نقل در کشور و کاهش ترافیک‌های درون و برون‌شهری تلاش شود. شوراهای اسلامی شهر و روستا



جزو مهم‌ترین ارکان نظام جمهوری اسلامی است و به گسترش مردم‌سالاری دینی کمک می‌کند. توجه به این موضوع باید جزو اولویت‌های اصلی وزارت کشور باشد. مهم‌ترین محدودیت پژوهش این است که این تحقیق تنها برای وزارت کشور صورت گرفته است و نتایج آن برای سایر وزارتخانه‌ها قابل‌تعمیم نمی‌باشد که نیازمند انجام تحقیقات بیشتر است. از این‌رو و پیشنهاد می‌شود که محققین آتی با رویکردی دینامیک در طراحی سایر شاخص‌های هوشمندسازی با بهره‌گیری از مدل‌ها و روش‌های مختلف در زمینه‌های مختلف تلاش نمایند.

**فهرست منابع:**

- آذر، عادل، و رجبزاده، علی (۱۳۹۳). تصمیم‌گیری کاربردی رویکرد *MADM*، چاپ ششم، تهران: انتشارات نگاه دانش.
- بانک، مرتضی (۱۳۹۳). "هوشمندسازی؛ اصلی‌ترین ابزار برای تحقق دولت دانا"، مجله‌ی فناوری شهرآرا، ۱۴۸۹.
- پورعزت، علی‌اصغر و طاهری عطار، غزاله (۱۳۸۵). "مبانی استقرار و توسعه‌ی دولت هوشمند"، نشریه‌ی فرهنگ مدیریت، ۱۴(۱۳).
- دانایی‌فرد، حسن؛ الوانی، سید مهدی و آذر، عادل (۱۳۹۲). روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع (چاپ هشتم)، تهران: انتشارات صفار.
- رزمی، محمدجواد و صدیقی، سمیه (۱۳۹۱). الزامات تحقق حکمرانی خوب برای دستیابی به توسعه‌ی انسانی، خمینی‌شهر: چهارمین همایش ملی اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی.
- رهنما، محمدرحیم و حیاتی، سلمان (۱۳۹۲). "تحلیل شاخص‌های رشد هوشمند شهری در مشهد"، فصلنامه‌ی مطالعات برنامه‌ریزی شهری، ۱(۴).
- سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۹۳). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری چاپ بیست و ششم، تهران: نشر آگه.
- مهرگان، محمدرضا (۱۳۹۲). پژوهش عملیاتی پیشرفته (چاپ چهارم)، تهران: نشر کتب دانشگاهی.

Gil-Garcia, J. R., Helbig, N., & Ojo, A. (2014). "Being smart: Emerging technologies and innovation in the public sector", *Government Information Quarterly*, 31, I1-I8.

<http://sajat.mporg.ir/>.

Hwang, C. L., & Yoon, K. (2012). *Multiple attribute decision making: methods and applications a state-of-the-art survey* (Vol. 186), Springer Science & Business Media.

Savoldelli, A., Codagnone, C., & Misuraca, G. (2014). "Understanding the e-government paradox: Learning from literature and practice on barriers to adoption", *Government Information Quarterly*, 31, S63-S71.