

Journal iranian political sociology

Vol. ۵, No.۹, Azar ۲۰۲۲

<https://dx.doi.org/۱۰.۳۰۵۱۰/psi.۲۰۲۲,۳۳۵۰۳۰,۳۲۹۲>

Abstract

In recent years, advances in the context of information technology have led to the formation of a new era of reform in the public political dimension. These reforms have led to changes in public sector policies, processes, and functions through the use of new technology tools. E-government, democracy and e-government programs are designed not only to provide better services to citizens, but also to improve efficiency and increase public participation. In this regard, democracy and people's participation as a lever to increase the level of transparency in the political dimension is predicted and the goals and dimensions of e-government and the move towards e-government along with the continuous development of new e-government technology, has led to the conclusion that implementation and implementation of these new e-government programs, to be implemented as soon as possible in all aspects of providing services to the citizens of the society, and in the end it can be said that by implementing and using e-government in political and governmental dimensions, more cooperation and interaction between people and institutions A government is achieved. This article intends to examine the role and interaction of e-government in achieving public participation

<https://dx.doi.org/10.30510/psi.2022.335030.3292>

فرآیند تحقق مشارکت مردم در دولت الکترونیک

هنگامه کریمی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۲۰

حمید ضرابی^۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۲/۱۳

روح الله رحیمی^۳

مهدی شیخ موحد^۴.

چکیده

در سالهای قبلی، پیشرفت‌ها در بستر فناوری اطلاعات منجر به شکل‌گیری عصر جدید اصلاحات در ابعاد سیاسی عمومی شده است. این اصلاحات از طریق استفاده از ابزارهای فناوری نوین به دگرگونی سیاستها، فرایندها و کارکردهای بخش عمومی انجامیده است. برنامه‌های دولت الکترونیک، دموکراسی و حرکت به سمت حکمرانی الکترونیک نه فقط به منظور ارائه هرچه مطلوبتر خدمات به شهروندان، بلکه برای بهبود کارایی و افزایش مشارکت مردم طراحی شده است. در این خصوص دموکراسی و مشارکت مردم به عنوان اهرمی جهت ارتقای سطح شفافیت در ابعاد سیاسی پیش‌بینی شده و مطرح شدن اهداف و ابعاد دولت الکترونیک و حرکت به طرف حکمرانی الکترونیک همراه با توسعه مداوم فناوری نوین دولت الکترونیک، منتهی به این نتیجه شده است که بهره‌گیری و پیاده‌سازی از این برنامه‌های نوین دولت الکترونیک، هرچه سریعتر در همه ابعاد ارائه خدمات به شهروندان جامعه اجرایی گردد و در انتها می‌توان گفت با پیاده‌سازی و استفاده از دولت الکترونیک در ابعاد سیاسی و دولتی بستر مشارکت و تعامل هرچه بیشتر بین مردم و نهادهای حکومتی حاصل شود. این نوشتار قصد داشته نقش و تعامل دولت الکترونیک بر تحقق مشارکت مردم را مورد بررسی قرار دهد.

کلمات کلیدی: دولت، دولت الکترونیک، مشارکت، دموکراسی، اعتمادسازی.

^۱ دانشجوی دکتری، گروه حقوق عمومی، واحد شیراز، دانشکده حقوق، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران

^۲ استادیار، گروه حقوق عمومی، واحد شیراز، دانشکده حقوق، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران (نویسنده مسئول)

^۳ استادیار، گروه حقوق عمومی، واحد شیراز، دانشکده حقوق، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران

^۴ استادیار، گروه حقوق عمومی، واحد شیراز، دانشکده حقوق، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران

۱. مقدمه

امروزه با گسترش فناوری اطلاعات تمام ابعاد زندگی بشر دچار تحول بنیادین شده به طوری که دنیای کنونی را در جریان یک دگردیسی کامل قرار داده است و این روند همچنان ادامه دارد.

در این میان توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات با هدف استقرار دولت الکترونیک آغازگر مرحله جدیدی از حیات مدیریت بخش عمومی است و دولتها در تلاشند با استقرار آن گام مهمی در راستای حرکت به سوی جامعه اطلاعاتی بردارند. این گرایش از زمانی آغاز شد که مدیریت دولتی به اهمیت فناوری اطلاعات در ساختار کلان جامعه و قابلیت‌های متحرکننده آن در فرآیند اصلاحات پی برد (یعقوبی، ۱۳۹۵: ۲۶).

ویژگی منحصر به فرد هزاره سوم میلادی که از آن با عنوان عصر اطلاعات یاد می‌کنند، نوآوری و تغییر است. بسیاری از کشورهای جهان دریافته‌اند که عصر اطلاعات جولانگاه تاخت و تاز سازمان‌هایی است که قابلیت‌های فناوری اطلاعات^۱ را به خدمت خود و اجتماع درآورده و با رویکردی اثرگذار در راستای باز آفرینی و نوسازی، دیوانسالاری^۲ و به طور کلی نظام اجتماعی اقدام می‌کند.

در واقع فناوری اطلاعات به عنوان یکی از فناوری‌های نوین متحول‌کننده در سالهای اخیر محسوب می‌شود و از قابلیت‌های متنوعی برخوردار است. یکی از کارکردهای آن ایجاد مشارکت مردم بوده و در حوزه‌های مختلف از جمله حوزه توسعه دولت الکترونیک به عنوان یک توانمندساز مورد بهره‌برداری قرار گرفته و منجر به ارتقای مشارکت مردم شده است. یکی از مهمترین مسائل در ارتباط میان دولت و مردم، دموکراسی و ارتقای مشارکت مردم و تعامل آن با دولت است.

بنابراین، توسعه پرشتاب و گسترده فناوری اطلاعات که از سالها پیش آغاز شده است و همچنان ادامه دارد. در قرن بیست و یکم، اینترنت به عنوان ابزار ارتباطی، توانایی دارد که چهره دولت و سازمانهای عمومی را به صورت ریشه‌ای تغییر دهد. در عصر جدید، حکومتداری خوب، حکومت در دسترس است و لازمه بهتر حکومت کردن مشارکت شهروندان و مردم در امور دولتی است. حکومتداری خوب در حکومتی رخ می‌دهد؛ که امکان مشارکت شهروندان را فراهم کند و به آنان در بهبود کیفیت زندگیشان یاری رساند و این میسر نمی‌شود؛ مگر با پیاده‌سازی حکمرانی الکترونیک (ویستا^۳، ۲۰۱۴).

فناوری‌های دیجیتال^۴، شهروندان را خودآگاه‌تر و قدرتمندتر از دوران پیشین کرده‌اند، زیرا از یکسو، دولت‌ها دیگر نمی‌توانند اقتدار قاهرانه پیشین را اعمال کنند و از دیگر سو، کم کم برخی از مفاهیم مانند سرکوب، پنهانکاری، قانون‌گریزی، مرزهای ملی، و سانسور بی معنا شده‌اند. اینترنت به عنوان شاخص زیست سپهر مجازی، پتانسیل

^۱ - Information Technology

^۲ - Bureaucracy

^۳ - Wista

^۴ - Digital technologies

دموکراتیک^۱ دارد؛ زیرا در ورای کنترل‌های قاهرانه حکومت‌ها، سبب‌ساز پیدایش فضایی می‌شود که رایزنی‌های دموکراتیک را آسان می‌سازد (نصراصفهانی و همکاران، ۱۳۹۶: ۸۰).

به نظر می‌رسد فناوری‌های دیجیتال، تأثیر دو سویه‌ای نیز دارند؛ یکی آنکه منجر به پیدایش مقوله دولت الکترونیک شده‌اند و دیگر، به پدیدارشدن مفهوم دموکراسی الکترونیک مدد فراوان رسانده‌اند. بنابراین به نظر می‌رسد هم دولت‌ها قادر شده‌اند کار ویژه‌های دیرینه خود را با سهولت و کارآمدی بیشتری انجام دهند و هم شهروندان توانسته‌اند؛ قدرتمندتر و آگاهانه‌تر در عرصه عمومی حاضر شوند که نهایتاً منتهی به مشارکت آنان در امور سیاسی خواهد شد.

باتوجه به اهمیت دولت الکترونیک و مزایای ناشی از استقرار آن و تجارب مفید و مؤثر دولت‌های پیشرو در زمینه استقرار دولت الکترونیک، محقق به دنبال پاسخ به این مسئله است که آیا استقرار و پیاده‌سازی برنامه‌های دولت الکترونیک باعث مشارکت مردم خواهد شد؟

۲. دولت الکترونیک؛ تعریف مفهومی

در مراجع، تعاریف بسیاری از دولت الکترونیک ارائه شده است که هر یک از آنها برخی از جنبه‌ها و وجوه آن را آشکار می‌سازد. برخی از مهمترین تعاریف دولت الکترونیک عبارتند از:

- دولت الکترونیک به معنای کاربرد تکنولوژی به ویژه فناوری مبتنی بر وب در جهت ارتقاء دسترسی به اطلاعات و خدمات عمومی می‌باشد (براون^۲ و همکاران، ۲۰۰۱).

استفاده و کاربرد آسان از فناوری اطلاعات در جهت ارائه خدمات دولتی به صورت مستقیم به مشتریان در طول هفته و در طول ۲۴ ساعت شبانه روز می‌باشد. مشتری می‌تواند یک شهروند، واحدی تجاری یا حتی دیگر دولت‌ها باشد (دافی^۳، ۲۰۰۴).

استفاده دولت (حکومت^۴) از فناوری به خصوص فناوری ارتباطات و اطلاعات به منظور ارتقاء دسترسی و ارائه خدمات و اطلاعات دولتی به مردم، شرکاء تجاری، کارمندان و دیگر دستگاه‌ها و دولت‌ها با بهینه‌سازی مستمر ارائه خدمات، مشارکت و حکمرانی از طریق دگرگونی و تحول ارتباطات داخلی و خارجی توسط فناوری، اینترنت و رسانه‌های جدید تعبیر می‌شود.

اگرچه یک تعریف کامل از دولت الکترونیک وجود ندارد، اما بعضی از ویژگی‌های آن به این موضوع اشاره می‌کنند که دولت الکترونیک به طور بالقوه‌ای سعی در قطع مرزهای جغرافیایی، سازمان و رشته‌ای دارد. دولت الکترونیک در واقع تنها به معنای استفاده و کاربرد از فناوری ارتباطات و اطلاعات نیست، بلکه روشی برای مهندسی مجدد فرایندها و بهبود ارائه خدمات در سطوح مختلف می‌باشد.

^۱ - Democratic potential

^۲ - Brown

^۳ - Duffy

^۴ - Government

علاوه بر تعاریفی که ذکر شد، برخی از صاحب‌نظران (مکدرموت^۱، هیوز^۲) دولت الکترونیک را بر مبنای دو عامل کارکردهای دولت الکترونیک کارکرد اقتصادی، کارکرد خدمات رسانی، کارکرد اطلاع رسانی، کارکرد سیاسی و کاربردهای دولت الکترونیک-ارتباط دولت با شهروند، ارتباط دولت با دولت، ارتباط دولت با شرکت‌ها تعریفی کرده‌اند. کارکرد اقتصادی دولت الکترونیک به معنای استفاده از قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات برای بهبود وضعیت اقتصادی دولت و جامعه بکار رفته است. در کارکرد خدمات رسانی، توجه دولت بر این نکته معطوف می‌شود که با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات شرایطی فراهم آورد که شهروندان بتوانند خدمات مورد نیاز را آسان‌تر از الگوی سنتی ارائه خدمات عمومی به دست آورند. در کارکرد اطلاع‌رسانی^۳، دولت قصد دارد با استفاده از قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، به اشتراک گذاری اطلاعات را در جامعه تسهیل کند و با دسترسی آسان‌تر و سریع‌تر شهروند به اطلاعات گام مهمی در راستای تقویت زیرساخت‌های جامعه اطلاعاتی و افزایش شفافیت بردارد و سرانجام کارکرد سیاسی، دموکراسی^۴ الکترونیک با مشارکت شهروندان در فرایندهای سیاسی و خط مشی گذاری عمومی دنبال می‌گردد. انتخابات و نظرسنجی عمومی از طریق اینترنت نمونه‌ای از کارکرد سیاسی دولت الکترونیک است.

۳. ضرورت پیاده سازی دولت الکترونیک

در راستای پیاده سازی دولت الکترونیک، الزامات و دلایل مختلفی توجیه گر ضرورت این امر هستند. مهم‌ترین دلایل پیاده سازی دولت الکترونیک عبارتند از:

-رشد فناوری‌های جدید

یکی از مواردی که گرایش کارگزاران بخش عمومی به دولت الکترونیک را موجب شده است، کارآمدی فن آوری اطلاعات در بخش عمومی و خصوصی است. فن آوری اطلاعات یکی از ارکان اصلاحات مدیریتی است و پیش بینی می‌شود در آینده، دولت الکترونیک نقش برجسته‌ای در حکمرانی نوین ایفا کند. فن آوری اطلاعات، امکانات قابل پذیرش فراوانی در راستای بهبود کارایی درونی و کیفیت ارائه خدمات عمومی به شهروندان فراهم کرده است. طی دهه گذشته فن آوری اطلاعات نقش عمده‌ای در سیاست، نهادهای دولت، مدیریت عملکرد، کاهش کاغذ بازی و..... ایفا کرده است (موون^۵، ۲۰۰۲: ۸۹).

برخی از صاحب‌نظران نیز اثرات فناوری اطلاعات و به ویژه اینترنت را بر فرایندهای دموکراتیک مورد تأکید قرار داده‌اند و معتقدند فن آوری اطلاعات اشکال جدید تصمیم‌گیری را تسهیل کرده و توانایی دولت را جهت مقابله با مشکلات تقویت می‌کند و از آنجا که بخش زیادی از ستادهای دولت‌ها اطلاعات محور است، فن آوری اطلاعات می‌تواند

^۱ - McDermott

^۲ - Hughes

^۳ - Notices

^۴ - Democracy

^۵ - Moven

نقش مهمی در بهبود کارایی خدمات ایفا کند. نوشته‌های اخیر نیز به نتیجه گیری‌های خوش بینانه مشابهی در ارتباط با اثرات فن آوری اطلاعات بر ابعاد مختلف زندگی اجتماعی رسیده‌اند. به عنوان مثال نوریس در کتاب خود تحت عنوان ابعاد اجتماعی فن آوری اطلاعات و بارت و همکارانش در کتابشان تحت عنوان چگونه مدیران دولتی می‌توانند فن آوری اطلاعات را کنترل کنند، به رغم داشتن رویکردی متفاوت به این نتیجه رسیده‌اند که فن آوری اطلاعات می‌تواند منجر به بهبود قابل توجهی در دولت، جامعه آموزش و کیفیت فرایندهای سیاسی گردد (استونر^۱، ۲۰۱۰: ۲۰).

البته رشد روز افزون فن آوری و عرضه قابلیت جدید در این زمینه یکی از عوامل مهمی است که تأثیر شگرفی بر جذابیت آن نزد کارگزاران بخش عمومی داشته است و انتظار می‌رود رشد آن در آینده به دلیل گسترش بیش از رقابت در میان شرکت‌های فعال در این صنعت و توجه ویژه دولت به فراهم آوردن بسترهای توسعه این صنعت روند رو به رشد بسیار سریعی از آنچه هم اکنون شاهد آن هستیم، به خود بگیرد. پژوهش‌های و نوشته‌های بی شماری اثرات فن آوری اطلاعات بر سازمان‌های بخش عمومی و مدیریت آن را به اثبات رسانده است. در حقیقت اثبات این موضوع یکی از دلایلی است که چرایی گرایش کارگزاران بخش عمومی به دولت الکترونیک را توجیه می‌کند و با روندی فزاینده، دولت‌های سراسر دنیا را به پیاده سازی آن تحریک می‌کند.

— سرمایه گذاری بنگاه‌های اقتصادی خصوصی در بخش فناوری

قبل از پرداختن به تجربه بخش خصوصی در کاربرد تجارت الکترونیک^۲ بهتر است تعریفی از تجارت الکترونیک و تفاوت آن با تجارت سنتی ارائه شود. به طور کلی تجارت الکترونیک به معنای خرید و فروش محصولات و خدمات و انتقال اطلاعات از طریق شبکه‌های رایانه‌ای از جمله اینترنت است. بر اساس تعریفی که توربان^۳، از تجارت الکترونیک دانست که بر روی یک طیف آر کاملاً فیزیکی باشد، تجارت سنتی نامیده می‌شود و اگر کاملاً دیجیتالی باشد، تجارت الکترونیک نامیده می‌شود که در آن قسمتی از فعالیت‌ها و روش‌ها مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات است و قسمت نیمه الکترونیک و تجارت الکترونیک را نشان می‌دهد (تمیزی و اکبری، ۱۳۹۳: ۱۳۸).

فاصله گرفتن مدیریت بخش خصوصی از الگوی سنتی تجارت و تلاش جهت حرکت به سوی الگوی جدید از دیگر عوامل مؤثر بر گرایش مدیریت بخش عمومی به سوی الگوی دولت الکترونیک بوده است. فعالیت بخش خصوصی در محیطی پویا و توأم با رقابت تحولی بنیادین در نگرش مدیران آن ایجاد کرده است. مدیریت بخش خصوصی در چنین محیطی به این امر واقف گشته است که تنها راه بقا و تداوم حیات سازمان گذر و الگوهای سنتی ارائه کالاها و خدمات و یافتن روش‌های نوین است.

تقویت و تداوم چنین نگرشی در مدیران این بخش خیلی تعجب آور نیست، زیرا آنها آموخته‌اند که نمی‌توان با نگرش‌های سنتی به سراغ پویایی‌های فزاینده‌ای رفت که تمام زندگی ما را احاطه کرده‌اند و با چارچوب‌های ذهنی متمایل به حفظ وضع موجود بقای خویشتن را تضمین کرد. سازمان‌های فعال بخش خصوصی به خوبی دریافته‌اند که الگوی تقاضای شهروندان از یک فرایند خطی تبعیت نمی‌کند و در صورتی که نتوان این الگوهای غیر خطی و پیچیده

^۱ - Stoner

^۲ - electronic commerce

^۳ - Turban

را به خوبی شناسایی مشتریان عرصه فعالیت را بر آنها تنگ خواهند کرد. بنابر آنچه ذکر شد، توجه مدیران به دو سؤال اساسی می‌تواند آنها را در شرایط امروزی محسط رهنمون سازد (بار کیمن^۱، ۲۰۱۰: ۲۰).

سازمان و مدیریت آن به منظور بقاء در محیط رقابتی امروزی و سازگاری با پویایی‌های آن به چه ویژگی‌هایی نیاز دارد؟ چه راهبردها و ساختارهایی می‌تواند ظرفیت‌های سازمانی را در سطوح مختلف آن از قوه به فعل در آورد؟ روند رو به گسترش تجارت الکترونیک در بخش خصوصی در واقع یکی از راهبردهایی است که در سال‌های اخیر در پاسخ به سؤالات مطرح شده فوق و چالش‌هایی محیطی مورد توجه مدیریت این بخش واقع شده است.

تجارت الکترونیک محدودیت‌های زمانی و مکانی گذشته را به حداقل رسانده و این امکان را برای مشتریان بخش خصوصی فراهم کرده است تا در هر کجا باشند و هر زمانی که مایل باشند کالاها و خدمات مورد نظر خود را به صورت بر خط خریداری کنند و پیش بینی می‌شود تجارت الکترونیک در آینده نقش مسلطی در توسعه ایفا کند و به عنوان محرک توسعه در تعاملات تجاری قوت بیست و یکم قلمداد گردد. تحقیقات انجام شده در ارتباط با موفقیت کاربرد تجارت الکترونیک در بخش خصوصی مؤید آن است که تجارت الکترونیک اثرات چشمگیری بر عملکرد این بخش گذاشته است. با رشد سریع تجارت الکترونیک در پنج سال گذشته و تسهیل دریافت کالاها و خدمات، مشتریان این بخش احساس رضایت بالایی می‌کنند (ادمیستون^۲، ۲۰۱۱: ۶۱).

با گسترش فزاینده تجارت الکترونیکی در آینده‌ای نزدیک و دسترسی آسان و سریع مشتریان به کالاها و خدمات، سطح رضایت مشتریان از آنچه اکنون شاهد آن هستیم، فراتر رفته است. تجارت الکترونیک را می‌توان در راستای اثر بخشی آن بر اساس مؤلفه‌های بهبود دهنده عملکرد بنگاه ارزیابی کرد.

مطالعه‌ای که به همین منظور انجام گرفته است، نشان می‌دهد که تجارت الکترونیک در مقایسه با سایر کاربردهای فناوری اطلاعات در تجارت، بر اثر بخشی روی سه مؤلفه ارتقای عملکرد بنگاه‌های فراملیتی یعنی کارایی، پاسخگویی و یادگیری سازمانی از جامعیت برخوردار است. همچنین مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که اثر تجارت الکترونیک را می‌توان در مقیاس مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که اثر تجارت الکترونیک را می‌توان در مقیاس بنگاه‌های جهانی نیز تحلیل کرد. بررسی‌هایی که به مطالعه جهانی شدن و تجارت الکترونیک پرداخته است، نشان می‌دهد که رابطه دو طرفه‌ای بین جهانی شدن و تجارت الکترونیک وجود دارد. جهانی شدن موجب ترویج و تشویق تجارت الکترونیک می‌شود. تجارت الکترونیک از یکطرف به دلیل گسترش جریان‌های جهانی شدن ترویج می‌یابد و از طرف دیگر موجب ارتقای عملکرد بنگاه‌ها می‌شود. همچنین به کارگیری تجارت الکترونیک برای مؤسسات کوچک و متوسط، فرصت‌های زیادی ایجاد می‌کند. این مؤسسات به دلیل ساختار کوچک خود می‌توانند با به کارگیری تجارت الکترونیک از یادگیری حین انجام کار، اثرات شبکه‌ای و کنترل عوامل کمیاب بهره‌مند شوند. تجارت الکترونیک در سطح بخشی نیز به رقابت مندی منجر می‌شود. به طور خلاصه مهم‌ترین مؤلفه‌های به کارگیری تجارت الکترونیک در سطح بخشی عبارتند از:

^۱ - BarCayman

^۲ - Edmystone

الف- حذف یا کاهش تأخیرات ناشی از وجود بوروکراسی زاید

ب- افزایش دقت، صحت و اطمینان در جریان تبادل اطلاعات

پ- کاهش هزینه‌ها و محدودیت‌های زمانی.

ت- بهره‌مندی از مزایای سرعت فرایندهای تجاری و مزایای استراتژیک (بالا رفتن توان رقابت، سهم بیشتر بازار، افزایش بهره‌وری و ایجاد خلاقیت).

ث- افزایش توانمندی در ارائه محصولات جدید.

صاحب‌نظران معتقدند تجربه موفق بخش خصوصی در کاربرد تجارت الکترونیک فشار زیادی بر بخش دولتی به منظور ارائه خدمات الکترونیک وارد آورده است. همانطور که مشتریان بخش خصوصی انتظار دارند، خدمات را به صورت یکجا، به شیوه‌ای کاربر پسند و به موقع دریافت کند، شهروندان نیز از بخش دولتی انتظار دارند اطلاعات و خدمات دولتی را سریع، آسان و به موقع در اختیار آنها قرار دهد. و این دو عامل یعنی تجربه موفق بخش خصوصی و فشارهای شهروندان باعث تقویت گرایش کارگزاران بخش عمومی به دولت الکترونیک شده است و شاید به همین دلیل باشد که برخی از صاحب‌نظران اعتقاد دارند ایده دولت الکترونیک همانند بسیاری از مفاهیم مدیریتی از بخش خصوصی گرفته شده است.

رشد اینترنت و فراگیری استفاده از آن

اینترنت، سامانه‌ای جهانی از شبکه‌های رایانه‌ای بهم پیوسته است که از مجموعه پروتکل اینترنت برای ارتباط با یکدیگر استفاده می‌نمایند. به عبارت دیگر اینترنت، شبکه شبکه‌هاست که از میلیون‌ها شبکه خصوصی، عمومی، دانشگاهی، تجاری و دولتی در اندازه‌های محلی و کوچک تا جهانی و بسیار بزرگ تشکیل شده است که با آرایه وسیعی از فناوری‌های الکترونیکی و نوری به هم متصل گشته‌اند. اینترنت در برگیرنده منابع اطلاعاتی و خدمات گسترده ایست که برجسته‌ترین آن‌ها وب جهان‌گستر و رایانامه می‌باشند. سازمان‌ها، مراکز علمی و تحقیقاتی و مؤسسات متعدد، نیازمند دستیابی به شبکه اینترنت برای ایجاد یک وب گاه، انجام تحقیقات و یا استفاده از سیستم رایانامه، می‌باشند.

بسیاری از رسانه‌های ارتباطی سنتی مانند تلفن و تلویزیون نیز با استفاده از اینترنت تغییر شکل داده‌اند و یا مجدداً تعریف شده‌اند و خدماتی جدید همچون صدا روی پروتکل اینترنت و تلویزیون پروتکل اینترنت ظهور کردند. غالباً در گفتگوهای روزمره از دو واژه، وب و اینترنت، به اشتباه، بدون تمایز زیادی استفاده می‌شود، اما این دو واژه معانی متفاوتی دارند. اینترنت یک سامانه ارتباطی جهانی برای داده‌هاست، زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری است که رایانه‌ها در سراسر جهان به یکدیگر متصل می‌سازد. در مقابل، وب یکی از خدماتی است که بر روی اینترنت ارائه می‌شود و برای ارتباط از شبکه اینترنت بهره می‌جوید. وب مجموعه‌ای از نوشته‌های به هم پیوسته است که به کمک ابر پیوندها و آدرس جهانی به یکدیگر پیوند خورده‌اند. وب شامل سرویس‌های دیگر مانند رایانامه، انتقال فایل، گروه

خبری و بازی آنلاین است. البته ناگفته نماند که خدمات و سرویس‌های یاد شده بر روی شبکه‌های مستقل و جدا از اینترنت نیز در دسترس هستند (حسن بیگی، ۱۳۸۴: ۱۷۹).

امروزه بحث‌های مربوط به اطلاعات و ارتباطات الکترونیکی وارد عرصه جدیدی بنام فضای مجازی شده است. واژه فضای سایبر نخستین بار توسط ویلیام گیبسون^۱ در سال ۱۹۸۴ به کار برده شد. منظور از فضای مجازی محیط‌هایی غیرمادی است که در آن کاربران توسط وسایل الکترونیکی همچون اینترنت به یکدیگر متصل می‌شوند و از نظر خود دنیای مجازی را بوجود می‌آورند که وجود واقعی ندارد در حالی که این دنیا حقیقتی مجازی است که توسط رایانه بوجود آمده است. هرچند در زبان فارسی واژه سایبر را به مجازی ترجمه کرده‌اند ولی فضای سایبری فضایی است حقیقی و واقعی که بسیاری از کارهای باور نکردنی که تنها در ذهن ما نمود پیدا می‌کنند در این فضا و این دنیای مجازی حقیقت پیدا می‌کند. آن چه به موازات ساده‌سازی و تنوع بخشیدن به کارکردهای انعطاف پذیر رایانه‌ها، بهره برداری گسترده‌تر و متنوع‌تر از سیستم‌های رایانه‌ای شخص^۲ را به نحو باور نکردنی توسعه داد و به آن وجه‌های جهانی بخشید، امکان اتصال آن‌ها به یکدیگر از طریق ارتباطات الکترونیک است. این امر اشتراک گذاری کارکردها و اطلاعات میان رایانه‌ها را میسر ساخت و به تدریج شبکه‌ای جهانی به وجود آمد و فضایی به نام فضای سایبر شکل گرفت به طوری که از دنیای فیزیکی کاملاً متمایز بود و ویژگی‌هایی داشت که نمونه‌های آن در داستان‌های تخیلی آمده بود.

آنچه در این فضا باید قابل توجه قرار گیرد این است که همه چیز باهم در ارتباط است و بر هم تأثیر می‌گذارد و باعث بوجود آمدن هنجارها و فرهنگ‌های مختلف شده است، آن هم در یک دنیای بیکران و گسترده و نه در یک دنیای محدود و مشخص، که هیچ حد و مرزی برای آن وجود نداشته باشد.

با توجه به رشد سریع و گسترده فضای سایبری زمینه‌ای جدید و مهم در سیاست جهان بوجود آمده است. کم هزینه بودن ورود، ناشناس بودن افراد و نامتقارن بودن در آسیب پذیری باعث شده است که تغییرات بوجود آمده بر قدرت تأثیر مهمی داشته باشد و محیط سایبر باعث بوجود آمدن یک دنیای مصنوعی و غیرقابل تصور شده است. فضای مجازی اگر با فضای اذهان مقایسه شود، بزرگی‌اش حتی از دنیای ما نیز برجسته‌تر و بیشتر است، پس گرافه نیست تا فضای سایبر را یک دنیای جدید یا دنیای دیگر نامید (پاکزاد، ۱۳۹۰: ۴۳-۴۴).

در عصر جهانی شدن وارد شدن اطلاعات در انواع سیستم‌ها و در همه سطوح به مثابه ورود اکسیژن به آن سیستم برای ادامه حیات است و توقف اطلاعات در هر سیستمی منجر به مرگ می‌گردد.

انقلاب ارتباطات یکی از محرک‌های اصلی تحولات جهانی در زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی و سیاسی است و به دلیل ماهیت چند سویه بودنش مانع از رهبری روند تحولات توسط عده‌ای خاص می‌شود. ارتباطات متقابلاً در آگاه سازی بیش از پیش ملت‌های جهان از حقوق انسانی خویش مؤثر است (سجادی، ۱۳۹۴: ۳۱).

^۱. William Gibson

^۲. Personal computer

در عصر جهانی شدن کنونی فناوری های نوین ارتباطی و اطلاعاتی از جمله «اینترنت»^۱، امکان تغییر و تحول در باورها، ارزش ها و در نتیجه، تصویر ذهنی مخاطبین را در حد بالایی افزایش داده است (ستوده، ۱۳۸۷: ۱۱۰).

واژه فاصله از بار مفهومی مکانی و زمانی برخوردار بوده است. تاکنون امکان انواع نقل و انتقالات میان دو یا چند نقطه با در نظر گرفتن فاصله قابل سنجش بود. بعدها فاصله از مفاهیم مکانی و زمانی صرف خارج شده و فواصل فضایی مطرح شد.

در فرایند جهانی شدن فاصله مفهومی دیگر می یابد و از حالت مکانی و زمانی خارج شده و ماهیت عملکردی به خود می گیرد. به میزانی که سطح توانمندی های اطلاعاتی افراد افزایش یابد از حاشیه که در یک فاصله فضایی است خارج شده است و به متن جهانی بودن داخل می شوند اعم از اینکه در چه مکان و چه موقعیت جغرافیایی و یا چه فضای ملی باشند و به همین نسبت نیز کثرت گرا می شوند. دلیل اصلی کثرت گرایی فزاینده اتحاد آن بنا تکنولوژی معاصر است که در قالب جهان اطلاعاتی شبانه روزی ظاهر شده است. در این دوره شعور ملی به شعور جهانی تغییر یافته در حالی که به هویت محلی نیز توجه کافی شده است. منظور بسیاری از محققان از جهانی شدن همین دوره اخیر است. خصوصیات این دوران اخیر یا جهانی شدن رایج و مورد نظر عبارتند از:

۱- فناوری های اطلاعات و ارتباطات؛

۲- فشرده گی زمان و مکان؛

۳- آگاهی های حاصل از انفجار اطلاعات

۴- قلمروزدایی از جهان (سجادی، ۱۳۹۴: ۳۱-۳۲).

نکته مهم دیگر درباره ماهیت این فرآیند، پروسه های پروژه های و یا ترکیبی بودن آن است. عده ای ماهیت آن را یک فرآیند طبیعی و برخاسته از جوامع پسا صنعتی غرب می دانند و آن را یک پروسه طبیعی قلمداد می کنند. ولی در دیدگاه دیگر، جهانی شدن امری تصنعی و هدایت شده است که غرب، آن را در راستای خواستها و منافع خویش تعقیب و هدایت می نماید.

-تغییر انتظارات شهروندان

در نظام های مردم سالار کارگزاران بخش عمومی مشروعیت خود را از شهروندان کسب می کنند و بدیهی است که حفظ و تقویت این مشروعیت مستلزم حساسیت مدیریت بخش عمومی در سطوح مختلف به انتظارات در حال تغییر شهروندان است.

دولت ها مصرف کننده منابع کمیاب اند و شهروندان انتظار دارند دولت به گونه ای در راستای ارائه خدمات عمومی اقدام کند که از اتلاف منابع جلوگیری شده عملیات دولت از کا آمدی لازم برخوردار گردد. صاحب نظران معتقدند در جامعه متغیر امروزی روش های سنتی حکمرانی که بر جریان محدود اطلاعات و تعاملات میان بخش های مختلف جامعه و

^۱ - Internet

دولت پایه ریزی شده است کارآمدی لازم را ندارد و آنچه در این وادی در حال تغییر به شدت مورد نیاز است، شناخت مسیرهای آتی تغییرات اجتماعی و ارزش‌های مورد پذیرش شهروندان است.

به تبع آن یافتن شیوه‌های نوین ارائه خدمات عمومی به گونه‌ای که با خواسته‌ها و انتظارات شهروندان تناسب داشته باشد. الگوی دولت الکترونیک و ابتکار عمل‌های منحصر به فرد آن از جمله الگوهای جدید ارائه خدمات عمومی است که امکان ارائه خدمات آسان‌تر، سریع‌تر و با هزینه کمتر را برای شهروندان فراهم می‌آورد و می‌تواند در بر آوردن بخشی از تقاضای شهروندان مؤثر واقع گردد. دسترسی برای شهروندان به اطلاعات و خدمات دولتی انتظار به حق دیگری است که فقدان یا ضعف آن می‌تواند نگرانی آنها را دامن زند. ویژگی‌های خاص حاکم بر الگوی سنتی بوروکراتیک همچون ناتوانی در ارائه خدمات به مشتریان که خواسته‌ها و اولویت‌های متفاوتی دارند، انعطاف ناپذیری، تأکید بر رویه‌ها و غیره، در بسیاری از موارد دسترسی نابرابر شهروندان به خدمات و اطلاعات دولتی را موجب شده و در صورتی که چاره‌ای مناسب اندیشیده نشود، ممکن است به پیامدهای نامطلوبی منجر گردد. جهت‌گیری سازمان‌های بخش عمومی به سوی ساختارهای شبکه‌ای حکمرانی، توسعه شبکه‌ها و حل و فصل مشکلات حکمرانی از طریق تشریک مساعی به جای هدایت و کنترل متمرکز در واقع اقدام‌هایی است که کارگزاران بخش عمومی در واکنش به افزایش انتظارات و تقاضاهای شهروندان دنبال می‌کند.

در این میان تلاش می‌شود معضل نابرابری دسترسی شهروندان به خدمات عمومی از طریق پیاده سازی دولت الکترونیک که بر ارائه خدمات و اطلاعات بر خط تأکید می‌رود و به جای مسدود کردن اطلاعات در بخش‌های خاصی از بوروکراسی بر انتشار گسترده آن در میان اقشار جامعه اصرار دارد، مرتفع گردد. کاهش شکاف میان دولت و شهروندان از خواسته‌های دیگر شهروندان است که دولت الکترونیک در صدد است با حذف عوامل واسطه‌ای و برقرار ارتباط مستقیم میان کارگزاران دولتی و شهروندان زمینه کاهش شکاف را فراهم آورد. در این حالت بسیاری از موانعی که در گذشته منجر به ابعاد شکاف میان بوروکراسی و جامعه می‌گردید، از میان برداشته خواهد و شهروندان قادر خواهند بود از طریق ارتباطات اینترنتی نظرات و دیدگاه‌های خود را درباره خط مشی‌های دولتی و عملکرد سازمان‌ها ارائه کنند و مدیران دولتی نیز با دریافت بازخورد مستقیم از نحوه قضاوت شهروندان و نگرش آنها، شناخت حاصل خواهند کرد. عملی شدن این آرمان در واقع تغییر در فرهنگ غالب سازمان‌ها ایجاد خواهد کرد و به خواست صاحب‌نظرانی که معتقدند دولت می‌باید از فرهنگ بوروکراتیک به سوی فرهنگ شهروند محور تغییر جهت دهد، جامعه عمل خواهد پوشاند.

۴. امکان سنجی استقرار دولت الکترونیک در ایران

کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی و استفاده از آن در جهت ارائه خدمات و اطلاعات به بخش عمومی (دولت الکترونیک) در ایران نیز چند سالی است که مورد توجه مدیران قرار گرفته است و اگرچه کاربرد فناوری اطلاعات در ایران سابقه‌ای به نسبت طولانی دارد، اما جهت‌گیری اصلی آن در گذشته، بهبود در نظام اداری و افزایش کارایی بوده است.

بکارگیری آن در شکل نوین با تأکید دولت و تصویب آن از سوی مجلس شورای اسلامی در برنامه سوم توسعه سر فصل جدیدی را بر روی این صنعت در جامعه گشوده است. در برنامه سوم توسعه و در راستای تجزیه و تحلیل نارسایی‌ها و ارائه راهکارهای اجرایی، ابتدا به بررسی اثرات اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی آن پرداخته و سپس به تحلیل مشکلات این صنعت، خطوط اصلی ساختاری، نهادی و سیاسی در حوزه‌های مختلف این صنعت را مشخص کرده است (رضایی، ۱۳۸۳: ۸۹)

در عین حال، نخستین فعالیتهای هماهنگ و فراگیر در بخش دولتی کشور برای گسترش فناوری اطلاعات و استقرار دولت الکترونیکی، تهیه و تدوین برنامه توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران (تکفا) توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی (دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی) در خردادماه ۱۳۸۱ بود.

این طرح که با هدف هماهنگی فعالیتهای اجرایی کشور و در زمینه توسعه و کاربرد فناوری ارتباطات و اطلاعات تدوین شد، در ۹ تیرماه ۱۳۸۱ به تصویب هیئت وزیران رسید و برای اجرا به سازمان‌های ذیربط، از جمله شورای عالی اطلاع رسانی ارجاع شد (دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی، ۱۳۸۱).

براساس برنامه استراتژیک ارائه شده از سوی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، هفت حوزه کاری در زمینه برنامه ریزی استراتژیک فناوری اطلاعات و ارتباطات در دستور کار کشور قرار گرفت که عبارتند از:

- دولت الکترونیک

- گسترش کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش و پرورش و توسعه مهارت‌های دیجیتال نیروی انسانی

- گسترش کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش عالی و آموزش پزشکی

- گسترش کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در توسعه خدمات اجتماعی

- گسترش کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در اقتصاد بازرگانی و تجارت

- گسترش کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در قلمرو فرهنگ، هنر و تقویت خط و زبان فارسی در محیط رایانه‌ای

- توسعه صنعت فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق پایه گذاری مؤسسات کوچک و متوسط در پارک‌های پژوهش (پیام ارتباطات، ۱۳۸۱)

در پانزدهم تیرماه ۱۳۸۱ شورای عالی اداری کشور به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی، طرح تحقق دولت الکترونیک را تصویب نمود. (دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی، ۱۳۸۱).

با وجود انجام یکسری اقدامات، دولت الکترونیک در ایران تا جایگاه واقعی خود فاصله زیادی دارد. برای برخورداری از مزایای بالقوه دولت الکترونیک، توجه به اهداف تعیین شده و تلاش در جهت نیل به آنها امری ضروری است. از طرف دیگر، در جهت پذیرش و بکارگیری این سیستم‌ها توسط شهروندان، باید به طور ویژه مورد توجه قرار گیرد.

متخصصان ایرانی در ارتباط با این مسأله به وجود موانع اشاره نموده‌اند. ایجاد دولت الکترونیکی و استفاده از آن نه تنها یک الزام در جوامع کنونی به حساب می‌آید، بلکه ابزاری برای توسعه کشور است. این در حالی است که در این بحث تنها کارهای انجام شده محدود به سمینارها و همایش‌های یک یا دو روزه است و هیچ کار مثبتی انجام نشده است. (جلالی، ۱۳۸۷: ۱۲)

ارزیابی‌های انجام گرفته از شاخص دولت الکترونیک در میان ۱۹۰ کشور دنیا حاکی از آن است که ایران با کسب ۴ هزار و ۸۷۶ امتیاز در رتبه ۱۰۰ جهان قرار دارد و کشور کره جنوبی مکان اول این رده بندی را با امتیاز ۹ هزار و ۴۸۳ امتیاز به خود اختصاص داده است.

به گزارش خبرنگار مهر، آمارهای ارائه شده از وضعیت کشورهایی که به شاخص‌های دولت الکترونیک دست یافته‌اند از رتبه ۱۰۰ کشورمان در میان ۱۹۰ کشور دنیا حکایت دارد و این در حالی است که ۱۰ کشور برتر دنیا در این شاخص را کره جنوبی، هلند، انگلستان، دانمارک، آمریکا، فرانسه، سوئد، نروژ، فنلاند و سنگاپور تشکیل می‌دهند. هزاره سوم یا همان عصر فناوری اطلاعات با مفاهیمی همچون اشتراک اطلاعات، تبدیل فضای حقیقی به فضای مجازی و خروج آگانه از دنیای واقعی و ورود به دنیای مجازی همراه است. از این رو مفهومی مانند دولت الکترونیک نیز در طول نیمه دوم دهه ۱۹۹۰ توسط بخش خصوصی کشور آمریکا شکل گرفت و با گذشت بیش از یک دهه تقریباً این موضوع برای همه کشورهای عضو سازمان ملل متحد مورد پذیرش قرار گرفت. در همین حال دولت الکترونیک توسط بانک جهانی نیز به عنوان ابزاری برای بهبود فرآیندهای کسب و کار و ارائه خدمات به بخش دولتی و اشخاص تعریف شد. هم اکنون بسیاری از کشورها در سراسر جهان به خوبی از مزایای دولت الکترونیک آگاه هستند و از ابزار دولت الکترونیک برای ارائه خدمات به شهروندان استفاده می‌کنند. بر این اساس یکپارچگی اطلاعات و سامانه‌های توزیع شده و به بیانی دیگر ارائه خدمات یکپارچه از ویژگی‌های دولت الکترونیکی محسوب می‌شود که این مجموعه هنوز در ایران تحقق نیافته است. این در حالی است که براساس چشم انداز دولت الکترونیک در ایران در افق ۵ ساله برنامه پنجم توسعه کشور، توانمند سازی دستگاه‌های اجرایی برای عرضه مؤثر خدمات الکترونیکی دولتی به روش امن، یکپارچه و آسان و از طریق کانال‌های الکترونیکی چندگانه تکلیف شده است. (خبرگزاری مهر، ۱۳۹۲)

گسترش روزافزون ارتباطات و تأثیر آن بر فضای اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جوامع، پیچیدگی‌های ناشی از پیشرفت سریع و شتابان فن‌آوری وجود دولتی کارآمد و به‌روز را به‌منظور انجام وظایف حکومتی ضروری می‌نماید. در مورد دولت، چگونگی کارکرد آن، مکانیزم‌های درونی و رابطه آن با سایر نهادهای جامعه نظریه‌های مختلفی مطرح شده است.

علی‌رغم تفاوت‌های روش‌شناختی این نظریات، همه آن‌ها بر این مسأله تأکید دارند که دولت می‌بایست برای انجام وظایفش کارایی خود را بالا ببرد. از جمله راه‌کارهای ارتقاء کارایی دولت، پیاده‌سازی و استقرار سیستم‌هایی است که به‌طور خلاصه به دولت الکترونیکی مشهور می‌باشند. در واقع دولت الکترونیکی یکی از پدیده‌های مهم حاصل از به کارگیری فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات است که تحولات عمیقی را در شیوه زندگی بشر امروزی ایجاد کرده است. این تحقیق به‌منظور شناسایی وضعیت بلوغ دولت الکترونیکی و معرفی الزامات استقرار کامل آن در کشور، پس از

معرفی کامل دولت الکترونیک، تجربه کشورهای مختلف در زمینه پیاده سازی دولت الکترونیکی را مورد بررسی قرار داده و سپس ضمن بررسی عملکرد دستگاه‌های مختلف در این زمینه و مقایسه آن با تکلیف‌هایی که در برنامه چهارم توسعه بر عهده دستگاه‌های مذکور نهاده شده‌است، به بررسی وضعیت پیاده سازی دولت الکترونیک در ایران و چالش‌های پیش روی آن پرداخته‌است. دولت الکترونیکی یکی از پدیده‌های مهم حاصل از به کارگیری فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات است که تحولات عمیقی را در شیوه زندگی بشر امروزی ایجاد کرده است. (ره‌نورد، ۱۳۸۴: ۹۰)

چندی است که اصلاحات ساختار اداری در کشور آغاز شده است. هدف اصلی این اصلاحات بهبود در شیوه، روش و روند انجام امور اداری و کاهش بوروکراسی و تشریفات زائد اداری می‌باشد.

این مشکلات و مسائل مدت‌های مدیدی است که سازمان اداری و دولتی کشور را دچار تشتت و آشفتگی کرده است و باعث شکایت و نارضایتی برون‌سازمانی و درون‌سازمانی شده است. این مسائل در سازمان‌های دولتی به نحوی باعث ایجاد مشکلات شده است. بوروکراسی پیچیده، اهداف متداخل و بعضاً متضاد در این سازمان‌ها باعث عدم دسترسی به اهداف سازمانی شده و در نتیجه نارضایتی‌هایی بر اثر چنین روندی بوجود آمده است. (صادقی نیک پی، ۱۳۸۸: ۹۵)

از سوی دیگر انتظارات افراد درمورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد. آنان خواهان این هستند که ساعات کار مؤسسات دولتی افزایش یابد و آنان هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صف‌ها معطل نشوند، خدمات با کیفیت‌تری دریافت کنند، خدمات و محصولات ارزان‌تری به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگوترین شکل دولت برای این انتظارات در حال حاضر «دولت الکترونیک» است. دولت‌ها همچنین برای جذب سرمایه، مشاغل و اشتغال، کارگران ماهر، گردشگران و موارد دیگر با هم در رقابت هستند و بدین منظور به امکانات جدیدی نیاز دارند که دولت الکترونیک این امکانات را برای آنها فراهم می‌آورد. لذا دولت الکترونیک، نه تنها موجب یکپارچه شدن خود با جامعه می‌شود بلکه باعث می‌گردد که دولت بر منابعی تأکید داشته باشد که بیشتر مورد نیاز است. دولت الکترونیک باعث گسترش فرهنگ خود خدمتی می‌شود و شهروندان قادر می‌شوند تا آنجا که ممکن است به خود کمک کنند و از هزینه‌ها و اتلاف وقت خود بکاهند. (طوسی، ۱۳۷۲: ۷۸)

تقریباً تمام کشورهای توسعه یافته هم اکنون به گسترش و ایجاد دولت الکترونیکی به عنوان یک استراتژی کلیدی که می‌تواند آنها را در قرن ۲۱ به موفقیت برساند، توجه می‌کنند و به سرعت در حال ایجاد مقدمات اصلی این کار می‌باشند. درحالی‌که شماری از فن‌آوری‌های کلیدی هم اکنون در بخش‌های دولتی وجود دارد، اما ضرورت دولت الکترونیکی از آنجا ناشی می‌شود که باعث یکپارچگی و تغییر شکل در ارائه خدمات و نیز تهیه اطلاعات برای شهروندان شده است. متوسط شاخص دولت الکترونیک در جهان ۰/۴۲۶۷ است این در حالی است که این شاخص در کشورمان به ۰/۳۸۱۳ می‌رسد. (صنایعی، ۱۳۸۱: ۱۳۳)

در تعیین شاخص دولت الکترونیک معیارهایی از جمله تعداد رایانه‌های شخصی، تعداد میزبانان اینترنتی، افراد دارای دسترسی به اینترنت و تعداد خطوط تلفن ثابت و همراه مورد توجه قرار می‌گیرد.

درصد جمعیت شهری شاخص توسعه نیروی انسانی و شاخص دسترسی اطلاعات نیز از دیگر معیارهای تعیین شاخص دولت الکترونیک از سوی سازمان ملل متحد است. همچنین مقدار این شاخص که بیشتر وضعیت زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات در کشور را نشان می‌دهد، بیانگر ضعف زیر ساخت و پیشنیازهای لازم برای توسعه فن‌آوری اطلاعات در ایران است. لازم به ذکر است طبق آخرین تحقیقات سازمان ملل ایران از نظر فن‌آوری اطلاعات در میان کشورهای جهان رتبه ۱۰۷ را به خود اختصاص می‌دهد (یعقوبی، ۱۳۹۵: ۸۴).

نظر به اینکه روند اجرایی برنامه‌های اصلاحات ساختاری در نظام اداری کشور از کندی خاصی برخوردار است و اساساً بدون گذر از این مرحله، امکان مدیریت صحیح برنامه‌های توسعه اقتصادی توسط دولت وجود نخواهد داشت مقتضی است تا از طریق شناسایی موانع و چالش‌های استقرار دولت الکترونیک در کشور و تسریع در پیاده سازی آن، برنامه‌های اصلاح ساختار نظام اداری کشور با سرعت بیشتری دنبال گردد.

۵. دولت الکترونیک و تحقق مشارکت مردم (دموکراسی)

دولت الکترونیک شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری جدید است که به افراد تسهیلات لازم برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های گسترده‌تر برای مشارکت اختصاصی، اجتماعی و سیاسی مردم را فراهم می‌کند. به طور کلی دولت الکترونیک یعنی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای بهبود کارایی بخش دولت، که دسترسی عمومی به اطلاعات و خدمات دولتی و تبادل اطلاعات بین سازمان‌های دولتی و خصوصی را تسهیل می‌کند و همین مسئله حکمرانی مطلوب را به دنبال دارد. یکی از شاخصه‌های دولت الکترونیک تقویت مشارکت مردم است.

-اعتمادسازی عمومی (دموکراسی)

پیشینه مفهوم دموکراسی^۱ به یونان قدیم می‌رسد و امروزه این مفهوم با فرا رفتن از شیوه حکومت به یک سبک زندگی تبدیل شده است. سبکی که با نقش مردم در انتخاب کارگزاران و نظارت بر آنان و الزام به پاسخگویی انتخاب شوندگان با برگزاری انتخابات رقابتی، فعالیت نهادهای سیاسی و احزاب، دستگاه قضایی مستقل و رسانه‌ها تعریف می‌شود. اگر چه این معنای جدید به مبارزات انقلابی جامعه غربی در اواخر سده هجدهم باز می‌گردد؛ اما در تبیین دموکراسی معانی متعددی نیز وجود دارد. از جمله ایدئولوژی لیبرالیسم^۲ به مفهوم آزادی شهروندان تحت لوای حکومت قانون که اساس دموکراسی است و عناصری از تفکیک قوا، جامعه مدنی و نظارت مردم، اولویت آزادی فردی بر عدالت اجتماعی، تمایز حوزه‌های عمومی و خصوصی، تساهل به عقاید دیگران، حق مالکیت خصوصی و مقاومت در مقابل قدرت مطلقه جزو اصول آن به شمار می‌رود (بشریه، ۱۳۸۲: ۲۴۴).

^۱ -democracy

^۲ - The ideology of liberalism

اساساً دموکراسی قبل از هر چیز و بیش از هر چیز یک مجموعه مفهومی سازمان یافته [پارادایم] است که بر حق حاکمیت بالذات و مستقل از خداوند و قانون آسمانی بشر و نیز حق اصیل و بالذات و مستقل و منقطع از وحی بشر که این بشر را در مفهوم «دموس» یا «مردم» تعریف می‌کند در امر قانونگذاری تاکید می‌کند. به عبارت دیگر دموکراسی در یک عبارت کوتاه یعنی به رسمیت شناختن حق حاکمیت و حکومت بشر به صورت بالذات و بالاصاله و مستقل از خداوند و نه در طول اراده الهی و در ذیل آن و نیز به رسمیت شناختن حق قانونگذاری بشر به صورت بالاصاله و مستقل از خداوند و منقطع از وحی و نه تنظیم برخی مقررات و یا حتی وضع برخی قوانین در امور کشوری و روزمره آن هم در ذیل قانون الهی و در چارچوب شریعت آسمانی که در یونان باستان و به صورت تدریجی از حدود قرن پنجم تا قرن هفتم قبل از میلاد پدید آمده است و با انحطاط مدینه آتن نیز در روح مردمان ساکن یونان و مقدونیه و سپس روم باستان تداوم می‌یابد.

حال با پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات، زمینه برای مشارکت آحاد ملت در امور مملکتی فراهم شده و دموکراسی شکل جدیدی یافته که تحت عنوان دموکراسی الکترونیکی به کارگیری فناوری اطلاعات در فرایندهای دموکراتیک همراه است. آستروم در تحقیقات خویش سه شکل دموکراسی را بر شمرده است که عبارتند از:

-دموکراسی مستقیم: در این نوع دموکراسی، شهروندان با استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات مستقیماً در تصمیمات اعمال نظر کرده، مشارکت فعال دارند. دموکراسی الکترونیکی را می‌توان از جمله این نوع دموکراسی به شمار آورد. از جمله اشکالاتی که به این نوع دموکراسی وارد شده، تنزل ارزش گروه نخبگان سیاسی در حد افراد عادی است؛ ولی باید دقت داشت که با گذر زمان و با افزایش سطح آگاهی مردم از شدت این نارسایی کاسته شده و می‌توان امید داشت که در آینده، جمع کثیری از نخبگان سیاسی در عرصه‌های مختلف اجتماعی حضور داشته باشند.

-دموکراسی تعاملی: این نوع دموکراسی، برخلاف دموکراسی مستقیم که سعی دارد سرعت تصمیم‌گیری را زیاد کند، درصدد است تا مردم را در فرایندهای بحث و تبادل نظر درگیر کند. از جمله مزایای این نوع دموکراسی می‌توان به کیفیت بالای تصمیمات اتخاذ شده به دلیل بررسی دقیق‌تر آن‌ها اشاره کرد.

-دموکراسی غیرمستقیم: فرآیندهای سیاسی دخالت دارند و دلیل این امر هم شاید نداشتن علاقه مردم به فعالیتهای سیاسی و یا واجد شرایط نبودن مردم باشد. در این نوع دموکراسی، ارزش نخبگان سیاسی برخلاف دموکراسی مستقیم، حفظ می‌شود؛ ولی این امکان وجود دارد که نمایندگان مردم بعد از انتخاب شدن بر مبنای منافع شخصی خویش اعمال نظر کنند. مطالعات نشان داده است که اعتماد، نقش کلیدی در ایجاد ادراک مفید بودن دولت الکترونیکی دارد. شکی نیست دولت می‌تواند اعتماد ایجاد کند یا آن را از بین ببرد. لینکلن «دولت مردم، برای مردم، به وسیله مردم» را برای تعریف دموکراسی به کار برده است. پس اعتماد مردم به همدیگر و به دولت، نقش اساسی در دموکراسی دارد. آیا دولتهایی دموکراتیک قادرند اعتماد بیشتری ایجاد کنند. دولت‌ها با تعریف و تضمین حقوق مالکیت، قراردادهای و کاهش هزینه معاملات می‌توانند ریسک را کاهش و اعتماد ایجاد کنند. عده‌ای معتقدند که اعتماد، زمینه را برای دموکراسی فراهم می‌کند و برخی بر این باورند که دموکراسی به اعتماد می‌انجامد. در این بند، اعتماد به عنوان شرط لازم دموکراسی فرض می‌شود. ملتی که آحادش به همدیگر اعتماد دارند دولت‌های دموکراتیک‌تر ایجاد

می‌کنند. البته اعتماد و دموکراسی به طور مستقیم با هم رابطه دارند؛ یعنی اعتماد موجب دموکراسی و دموکراسی موجب اعتماد است و برعکس بی‌اعتمادی دموکراسی را تضعیف می‌کند و دولتهای غیردموکراتیک اعتماد را از بین می‌برند. اعتماد علاوه بر نهادهای حکومتی به نهادهای آموزشی، خانوادگی، اقتصادی و مذهبی بهتری منجر می‌شود. طی تحقیقات به عمل آمده، این نتیجه حاصل شده است که هر چه یک جامعه‌ای دموکراتیکتر باشد اعتماد در بین مردم بیشتر خواهد بود. عوامل اصلی در بازآفرینی اعتماد عمومی عبارتند از: روح شفافیت، فرهنگ پاسخگویی و انسجام مردم. پیامد کمبود اعتماد در جامعه، مشارکت کمتر افراد جامعه است. اعتماد، یک حس ظریف و شکننده انسانی است که با ایده سرمایه اجتماعی پیوند خورده است. اعتماد منجر به بروز رفتارهای مشارکتی و کاهش تعارض و همچنین کاهش هزینه انجام کار می‌شود (ستوده آرانی و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۰۹).

بنا به مطالب مذکور می‌توان ادعا کرد که: «اعتماد علت و معلول دموکراسی است». البته در این مبحث، اعتماد به عنوان علت دموکراسی در نظر گرفته شده است. باید به این نکته توجه داشت که هدف ایدئال و نهایی از به کارگیری دولت الکترونیک، توسعه ابزارهای دموکراسی الکترونیکی است؛ در حالی که امروزه بیشتر پروژههای دولت الکترونیک بر خدمت رسانی الکترونیکی، به منظور پی بردن به نیاز مردم، همانند آن چیزی که در بخش خصوصی رایج است، متمرکز شده و این، کوه نظری نسبت به دولت الکترونیک است.

الف- رابطه بین اعتمادسازی و دولت الکترونیک: برخی تحقیقات حاکی از آن است که دولت الکترونیک به عنوان یک ابزار قدرتمند برای ارتقای باور مردم به دولت، افزایش کیفیت خدمت رسانی و ابزاری برای ارتقای مشارکت عمومی است.

همچنین دولت الکترونیک به عنوان ابزاری است که منجر به افزایش کارایی درونی، افزایش کیفیت خدمات رسانی و همچنین افزایش مشارکت عمومی می‌شود. با برقراری سه زمینه مثبت افزایش کارایی، افزایش شفافیت و افزایش دگرگونی، زمینه لازم برای حمایت از دولت الکترونیک فراهم می‌شود. شفافیت و متعامل بودن با اعتماد شهروندان مرتبط بوده، همچنین بین اینترنت که در دولت الکترونیک استفاده می‌شود و شفافیت رابطه مثبتی وجود دارد (قلی پور و پیران، ۱۳۸۶: ۲۲۹).

با توجه به مراحل رشدی که برای دولت الکترونیک بیان شد تحقیقات حاکی از آن است که ریسک دولت الکترونیک در مرحله دوم، یعنی مبادله، خیلی بیشتر از مرحله اول، یعنی مرحله اطلاعاتی است. شهروندان نیز با بررسی هزینه فایده‌های که برای منفعت‌ها و ریسکهای خدمت رسانی الکترونیکی انجام می‌دهند زمینه اعتماد یا عدم اعتماد خود را شکل می‌دهند. در مرحله مبادلات با افزایش سطح خدمات، همزمان ریسک نیز افزایش می‌یابد. این ریسک نتیجه دو فرایند ارسال و ذخیره اطلاعات به صورت الکترونیکی است. ارسال و ذخیره الکترونیکی امکان کنترل کردن، خواندن و تغییر دادن اطلاعات را فراهم می‌آورد که خود منجر به بالا رفتن ریسک می‌شود که اگر با آنها مقابله نشود منجر به کاهش اعتماد می‌گردد. رضایتمندی اجتماع و ادراک عملکرد دولت، عواملی مؤثر در اعتماد عمومی هستند. فناوری ارتباطات و اطلاعات از طریق افزایش کارایی، اثربخشی، شفافیت (از طریق کاهش فساد) و پاسخگویی و افزایش

مشارکت (از طریق مشارکت شهروندان در فرایندهای سیاسی) منجر به افزایش اعتماد به دولت به صورت مستقیم و یا غیرمستقیم می‌شود (قلی پور و پیران، ۱۳۸۶: ۲۳۰).

به گفته کلیفت استفان^۱، دموکراسی الکترونیک به معنای استفاده از فناوریها و استراتژیهای ارتباطی و اطلاعاتی توسط بخشهای دموکراتیک موجود در فرایندهای سیاسی جوامع محلی، ایالات، مناطق، ملل و البته در عرصه جهانی است (فتحیان و تقوی، ۱۳۸۷: ۳۸).

در واقع دموکراسی الکترونیک را جستجوی کاربرد ابزارهای الکترونیک ارتباطی در پیشبرد فرایندهای دموکراتیک در نظام دموکراتیک دانسته‌اند.

در صورت تقسیم دموکراسی دیجیتال یا دموکراسی الکترونیک به سطح خرد و کلان، در سطح خرد، می‌توان به بررسی ارتباطات میان فردی و گروهی غیردولتی پرداخت و در سطح کلان، فرهنگ و قوانین حاکم بر فضای اطلاعات را می‌توان مورد بررسی قرار داد.

دموکراسی الکترونیکی مفهومی است که با توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات شکل گرفته است؛ و به دموکراسی مبتنی بر حضور و مشارکت مردم با بهره‌گیری از ابزارهای دیجیتالی می‌پردازد. بنابراین، این حکم بسیار کلی در مورد تأثیر فضای سایبر و مجازی این پرسش را به وجود می‌آورد؛ که تأثیر این فضا بر دموکراسی چگونه خواهد بود (جوزف^۲، ۲۰۱۰: ۲۶).

در جواب می‌توان بیان کرد که ثبت رأی دهندگان، رأی‌گیری، احترام به عقیده عمومی، ارتباطات بین نمایندگان انتخاب شده، تبادل نظر بین نمایندگان مردم به صورت الکترونیکی، سازمان‌های قانونگذار متصل و مرتبط به هم و مشارکت آرای عمومی در فرایندهای تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری از مصادیق دموکراسی الکترونیکی که تاکنون حکومتها و ملتها در نقاط مختلف جهان توانسته‌اند برخی از این موارد را تجربه کنند.

در دهه‌های اخیر همزمان با آغاز اصلاحات اداری دولتها، بعضی از کشورهای پیشرو در ایجاد دولت الکترونیک از فناوریهای ارتباطات و اطلاعات برای کمک به این اصلاحات استفاده کردند؛ انتقال خدمات الکترونیک و کارایی در مدیریت رابطه دائمی با یکدیگر دارند. به علاوه باید در نظر داشت که یکی از وجوه دولت الکترونیک، دموکراسی الکترونیک است که در واقع پذیرش این مفهوم در ایجاد دموکراسی الکترونیک نقش اساسی دارد (فراهانی و دیگران، ۱۳۸۸: ۹۲).

بنابراین کامپیوترها؛ منبع قدرت «ضمنی و مؤثر» به صاحبان خود اعطا می‌کنند. یکی از اهداف حرکت پستفوردیسم^۳ ایجاد کارکنان دانشی و تقویت نیروی کار با تسهیم اطلاعات در خارج از مرزهای بخشی سازمانها و استفاده از تکنیکهای مدیریت دانش است. بر این اساس می‌توان ادعا کرد که دولت و دموکراسی الکترونیک نه فقط مانع یکدیگر نیستند؛ بلکه بر اساس رابطه همگرایی، یکدیگر را تقویت می‌کنند.

^۱ - Clift Stephen

^۲ - Joseph

^۳ - Postfordism

خط مشی‌های کارا و قانونی تا حد زیادی بستگی به میزان در دسترس بودن اطلاعات در دولت‌ها دارد. با اشباع شدن دولت‌ها از ارزشهایی مانند دولت شبکه‌ای، غیرمتمرکز و توسعه یافته و تأکید بر فعالیتهای گروهی هماهنگ در یافتن راه حل‌ها برای خط مشی‌گذاریها، دولت الکترونیک، بسیاری از جنبه‌های دموکراسی الکترونیک را مقدس و گرامی می‌دارد. نکته دیگری که نشان دهنده همگرایی این دو مفهوم است؛ پدیده‌ای است که از آن به عنوان «تسهیل کننده دیپلماسی» یاد می‌شود. یکی از اهداف اصلاحات اداری و به خصوص دولت الکترونیک استفاده از فرایندهای موفق تجارت الکترونیک حوزه بازار و وارد کردن آنها به حوزه عمومی بخش دولتی است. با انتقال الگوهای مشتری‌گرایی موجود در تجارت الکترونیک و دنیای مجازی، رفرمیتهای دولت الکترونیک از بین رفتن انحصارگراییهای دولتی و قوانین محدودکننده را پیش بینی کرده‌اند. به جای آن، مدلی دموکراتیک و انعطاف پذیرتر در بخش دولتی ایجاد می‌شود؛ که به مشتریان (شهروندان) با تمام تنوع گرایهای عصر پست فوردیست، آنچه را که می‌خواهند در حداقل زمان با بهترین کیفیت و مطلوبترین قیمت، عرضه خواهند کرد (ابراهیمی و فرهادی نژاد، ۱۳۹۴: ۸۷).

علاوه بر آن در مباحثات مدیریت دولتی نوین در راستای همگرایی دولت و دموکراسی الکترونیک، این مطلب تأکید می‌شود که مصرف کنندگان نه تنها حق انتخاب بیشتری پیدا می‌کنند؛ بلکه در طراحی و انتخاب خدمات عمومی از طریق ارتباطات فناوری ارتباطات و اطلاعات نقش مهمی ایفا می‌کنند. ارائه بازخورد از طرف مصرف کنندگان برای بهبود خدمات عمومی ممکن است ایده جدیدی نباشد؛ اما ساده سازی، واسطه زدایی و شفافیت که همگی محصول فناوریهای ارتباطات و اطلاعات و اینترنت‌اند؛ به خدمات عمومی این امکان را می‌دهند که به طور مستقیم با عقاید مصرف کنندگان ادغام شوند و نوآوری‌های قابل توجهی را ایجاد کنند. سومین و به احتمال زیاد مشخصترین نقطه همگرایی، ادغام عملیات دموکراسی الکترونیک در جوامع مدنی با فرایندهای خط مشی‌گذاری در سطوح ملی و محلی است. نکته مهم، توجه به این مطلب است که چگونه، شاخه‌های اجرایی، خود ممکن است دستخوش تغییر شوند و در نهایت فرایندهای قانونگذاری را متحول سازند. دولت الکترونیک فاصله بین کارکردهای قانونگذاری و کارکردهای تجاری را محو کرده است، به گونه‌ای که شهروندان نه در کسوت نماینده، بلکه به عنوان یک «شهروند» می‌توانند تأثیر و نظارت مستقیم بر دموکراسی‌های دولتی داشته باشند. در این حالت ممکن است فرایندهای نمایندگی و قانونگذاری، به علت ارتباط مستقیم مردم (شهروندان) با بوروکراسی‌ها و دستگاههای اجرایی، اهمیت خود را تا اندازه‌ای از دست بدهد و به حاشیه کشیده شود. آگاهی شاخه قانونگذاری از چنین واقعیهایی باعث می‌شود؛ مجلس که به واسطه مسائل غیرفناورانه تضعیف شده است، با هدف تثبیت خود به عنوان رابط مردم و قوه مجریه (دولت و نهادهای دولتی) در نوع رابطه خود با شهروندان تجدیدنظر کند و در نهایت این تغییرات منجر به تقویت پایه‌های دموکراسی خواهند شد.

ب- خصوصیات دموکراسی در دولت الکترونیک: دموکراسی الکترونیک، عبارت است از بهره‌گیری از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات و استراتژی‌های مرتبط با آن توسط «نهادهای دموکراتیک» در فرایندهای سیاسی که از یک شورای محلی تا سطح بین‌المللی قابل توسعه است. نقش آفرینان و نهادهای دموکراتیک در این زمینه به ترتیب اهمیت عبارتند از: شهروندان/رای‌دهندگان، سازمان‌های سیاسی، رسانه‌ها، مقامات منتخب، و دولت‌ها. به مانند دموکراسی، دموکراسی الکترونیک در شکل ایده‌آل خود، یک دموکراسی مستقیم است و در شکل عملی نمونه‌ای

است محدود شده‌تر از دموکراسی سنتی. در تعریفی برجسته‌تر، عبارت دموکراسی الکترونیکی برای ارجاع به هرگونه فعالیت سیاسی که در آن از اینترنت استفاده شود، به کار گرفته می‌شود. بازیگران اصلی در دموکراسی الکترونیکی عبارتند از: دولت‌ها، افراد منتخب از طریق انتخابات، رسانه‌ها، سازمان‌های سیاسی، شهروندان و رأی دهندگان.

مهم‌ترین خصوصیات دموکراسی در دولت الکترونیک عبارتند از:

- در پرتوی دموکراسی الکترونیک، خدمات دولتی به صورت یکپارچه و الکترونیک قابل ارائه است؛
- سازمان‌های دولتی به جز ارائه خدمات پیوسته جاری، می‌توانند خدمات پیوسته و منسجم دیگری را هم عرضه کنند. آن‌ها قادرند تا به جای سرگردان کردن مردم در ادارها یا پایگاههای اینترنتی مختلف برای به دست آوردن یک تأییدیه دولتی، امکاناتی را فراهم سازند تا مردم امور خود را تنها از یک نقطه به انجام برسانند؛
- ۳-امکان دسترسی به فناوری جدید برای عموم مردم از راه دوره‌های آموزشی مختلف فراهم شده است، آموزش مادام‌العمر امکانپذیر و ایده تمام نشدن آموزش با پایان یافتن مدرسه محقق می‌شود؛
- ۴-دولت قادر به بازسازی روابط میان خود و مردم می‌شود و در واقع به جای ارائه خدمات یکسان به همه، می‌تواند به کمک فناوری جدید با مردم به صورت انفرادی مستقل عمل کند؛ به آنها خدمات شخصی ارائه دهد؛
- ۵-شهروندان در رابطه خود با دولت، احساس مسئولیت بیشتر، اعتماد و اطمینان خود را نسبت به بخش دولتی تقویت می‌کنند؛
- ۶-مردم با نمایندگان خود ارتباط نزدیکتری پیدا می‌کنند. از این راه هر کس می‌تواند بدون هیچ مشکلی در خانه خود بنشیند و حرف خود را به گوش دولتمردان برساند؛ به ویژه برای افرادی که در نقاط دوردست کشور حضور دارند؛
- ۷-تعهد افراد نسبت به دولت افزایش می‌یابد؛ زیرا راز تعهد، مشارکت راستین همه افراد است. اگر مشارکتی در کار نباشد؛ تعهدی نیز در کار نخواهد بود؛
- ۸-همخوانی مؤثر رایانه‌ای بین بخشهای دولتی و خصوصی باعث تسریع و پیشرفت امور می‌شود؛
- ۹-مشارکت مردم در تصمیم‌گیری‌های حکومتی افزایش می‌یابد، زیرا مردم همیشه خواستار برقراری ارتباط نزدیک و آسان با نهادهای حکومتی، نمایندگان و مشارکت در امر حکومت برای رفع مشکلات خود بوده‌اند (فتحیان و تقوی، ۱۳۸۷: ۲۹-۳۰).

-نظارت پذیری در نتیجه ارتقای مشارکت

تردید نیست که همه انسان‌ها به صورت غریزی تمایل دارند هنگام توزیع منابع، خود و بستگان و دوستانشان را در اولویت قرار دهند. با تأملی کوتاه در ویژگی‌های دولت مدرن، می‌توان تصدیق کرد که سازمان آن باید «مستقل، لایق و غیرشخصی» باشد.

با این توضیح، می‌توان گفت که بروز پدیده‌هایی نظیر پرداخت حقوق و مزایای غیرمتعارف به برخی از مدیران ارشد مؤسسات مالی، اعطای ملک در شهرداری‌ها و ارائه هرگونه امتیاز و رانت خارج از ضوابط در هر ارگان و سازمانی، فی نفسه برای هیچ جامعه‌ای آسیب نبوده و حتی شاید فرصتی برای نهادهای نظارتی و قضایی فراهم کند که بتوانند ضمن برخورد قاطع با متخلفان و سوءاستفاده‌کنندگان، کل نظام سیاسی را تبرئه کرده و هرگونه شکاف احتمالی میان نظام و مردم را ترمیم نمایند. نتیجه چنین برخوردی می‌تواند افزایش اعتماد عمومی و تقویت انگیزه شهروندان برای درستکاری و قانون‌مداری باشد. با این حال، بروز چنان پدیده‌هایی در میان تعداد در خور توجهی از مدیران ارشد کشور خبر از کاستی‌هایی جدی در نظام نظارتی کشور دارد، چرا که فرض بر آن است که اول اینکه، آن مدیران منفعت طلب همگی بدون استثنا از صافی‌های گزینشی متعددی عبور کرده‌اند و دوم اینکه، با نظارت نهادهای متعددی فعالیت می‌کنند.

اگر سیاستگذاری را شامل مراحل نظیر برنامه‌ریزی، سازماندهی، مدیریت اجرا و نظارت بدانیم، در آن صورت اهمیت نظارت به عنوان آخرین حلقه اجرای سیاست‌ها مشخص خواهد شد. روشن است که موضوع نظارت، همانا مقایسه عملکرد و رفتار سازمان‌ها، مدیران و مسئولان و کارکنان با قوانین و مقررات موجود است و به همین دلیل، مهم‌ترین فراز بررسی سازوکارها و روندهای نظارتی در ایران به بررسی زمینه‌های قانونی و عملکرد نهادها و سازمان‌هایی اختصاص می‌یابد که مقایسه و انطباق عملکرد دستگاه‌های اجرایی مختلف با برنامه‌ها و قوانین مصوب را بر عهده دارند.

از همین روست که امر نظارت در عرصه‌های حکمرانی مطلوب، به ویژه به موازات ایجاد و گسترش نهادهای مدرن دیوان سالارانه، ضرورت بیشتری یافته و نهادهای نظارتی متناسب تأسیس شده‌اند تا ضمن پایش و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های دولتی و حکومتی زمینه تحقق سیاست‌ها و برنامه‌ها فراهم شود. نظارت عبارت از فرایندی است مستمر که از طریق گردآوری نظام مند داده‌ها میزان انطباق وضعیت موجود با وضعیت مطلوب و عملکردها با برنامه‌ها و قوانین و مقررات را محور بررسی قرار می‌دهد. از طریق کاربست رویه‌های بهنگام نظارت، می‌توان کاستی‌های سیاست‌های مصوب را در حین اجرا مشخص کرده و برنامه‌هایی برای تصحیح مسیر تدوین نمود. نظارت از آن رو در جامعه مدرن ضرورت یافته است که امر هماهنگی میان اجزا دیوان سالاری پیچیده و گسترده را که نتیجه تقسیم کار در دوران کنونی است، تحقق بخشد. در غیاب نظارت کارآمد، ممکن است برخی اجرای نظام دیوان سالاری و حاکمیتی از کارکرد بهینه خود فاصله گرفته و وظایف خود را به درستی انجام ندهند. در نتیجه، نظام دیوان سالاری از هماهنگی درونی بی بهره گشته و دچار بی‌کارکردی، اختلال کارکردی یا کو کار کردی شود. بدیهی است که اختلال در کارکرد دیوان سالاری علاوه بر نارضایتی عمومی و ناامنی‌های ناشی از آن، فروپاشی سیستم را نیز به دنبال خواهد داشت. ارزیابی نحوه هزینه کرد بودجه‌های در اختیار و انطباق آن با سیاست‌ها، برنامه‌ها و قوانین و مقررات یکی از مهم‌ترین کارکردهای نهادهای نظارتی به شمار می‌رود. تشویق مدیریت مناسب در جهت استفاده بهینه از منابع بخش عمومی، کمک به نهادها و سازمانها برای بودجه‌ریزی و سیاستگذاری کارآمدتر و نظارت بر مناقصه‌ها و مزایده‌های نهادهای دولتی و عمومی نیز از جمله وظایف سازمان‌های نظارتی به شمار می‌رود. ناظر باید توجه داشته باشد که سازمان برای دستیابی به اهدافی شکل گرفته است و هرگونه استفاده از منابع یا استخدام افراد نیز باید در راستای تحقق اهداف مزبور باشد.

همان طور که قبلاً توضیح داده شد، نظارت می‌تواند شامل دو مرحله باشد: نظارت پیشینی و نظارت پسینی. در برخی نظام‌های نظارتی، بین نظارت بر عملکرد و ارزیابی عملکرد تفاوت قائل شده‌اند، به گونه‌ای که نظارت بر عملکرد تقریباً به صورت سالانه انجام می‌شود، در حالی که، برای ارزیابی عملکرد دوره‌های طولانی‌تر پنج ساله یا بیشتر را در نظر گرفته‌اند تا علاوه بر نتایج زود هنگام، همه آثار و پیامدهای اجرای برنامه‌ها فرصت بروز یافته باشند (فانل و کوپر^۱، ۲۰۰۰: ۶۳).

اگر هدف از نظارت را به طور ساده ارزیابی تحقق اهداف تعریف شده سازمانی و هزینه کرد منابع بر اساس قوانین و مقررات بدانیم، در آن صورت متوجه خواهیم شد که نظارت بر عملکرد سازمان‌های عمومی تفاوت عظیمی با نظارت بر سازمانها و شرکتهای خصوصی دارد، چراکه ارزیابی بر عملکرد شرکت‌های خصوصی از طریق سنجش میزان سود یا ضرر حاصله کار دشواری نخواهد بود. در حالی که، نهادهای حکومتی و مؤسسات عمومی اغلب اهداف اجتماعی را دنبال می‌کنند که آثار و پیامدهای مثبت یا منفی عملکرد آنها نه تنها به آسانی یا در کوتاه مدت قابل ارزیابی نیست، بلکه در بسیاری از مسائل، درک مشترکی از پیامدهای مثبت و منفی عملکرد افراد و سازمانها وجود ندارد. شاید به همین دلیل باشد که نظام اطلاع رسانی جامع، مناسب و پاسخگو بخش مهمی از فرایند نظارت محسوب شده است؛ چرا که شهروندان با آگاهی یافتن از کیفیت هزینه کرد منابع عمومی توسط نهادها و سازمانها، درباره نحوه مشارکت اجتماعی و سیاسی (نظیر شرکت در انتخابات) و نیز انجام وظایف قانونی‌شان (نظیر پرداخت مالیات) تصمیم می‌گیرند. از سوی دیگر، وجود نظام اطلاعاتی شفاف این امکان را برای شهروندان و سازمان‌های مردم نهاد فراهم می‌کند تا خود نیز در نظارت بر عملکرد سازمانها و نهادها مشارکت داشته و با افزودن توان خود به ناظران و بازرسان سازمانها و نهادها، امکان پوشش نظارتی را فراگیر ساخته و زمینه تصحیح عملکردها را فراهم کنند. اطلاع رسانی به جامعه از نتایج نظارتها و بازرسیها، صرفنظر از محتوای گزارش‌های نظارتی، ممکن است فی‌نفسه نقش درخور توجهی در تقویت سرمایه اجتماعی ایفا نماید؛ چراکه ارائه گزارش‌های مزبور به معنای به رسمیت شناختن شهروندان و حقوق شهروندی آنان است. در این صورت، حتی اگر گزارش‌ها حاوی موضوعاتی از تحقق نیافتن برنامه‌ها یا قانون‌گریزی‌ها بوده باشد، خواهد توانست بخشی از اعتماد عمومی و نهادی مردم را از گزند تخریب و تضعیف محافظت نماید.

نتیجه‌گیری

ارتباط میان دولت الکترونیک و حکومت‌داری خوب به قدری نزدیک است که برخی صاحب‌نظران معتقدند که دولت الکترونیک اگر در نهایت به حکومت‌داری بهتر منجر نشود هرگز رسالت خود را به انجام نرسانیده است. دولت الکترونیک شیوه‌ای است برای حصول اطمینان از اینکه همه شهروندان به گونه‌ای یکسان از فرصت مشارکت در تصمیماتی برخوردارند که به نوعی بر وضعیت و کیفیت زندگی آنها تأثیر می‌گذارد. این شکل جدید از حکومت‌داری، شهروندان را از مصرف‌کنندگان منفعل خدمات دولتی به بازیگران فعال تبدیل می‌کند که می‌توانند درباره نوع خدماتی که به آن نیاز دارند اظهار نظر کنند. دولت الکترونیک امکانات گسترده‌ای را برای عینیت یافتن آرمان‌های حکومت‌داری خوب فراهم می‌کند و با به کارگیری فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی به بهبود

^۱ - Funnel & Cooper

فرآیندهای ارائه خدمات در بخش عمومی، تسریع ارائه خدمات به شهروندان، پاسخگوتر شدن ماموران دولتی، شفاف شدن اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دولتمردان، مشارکت اثربخش‌تر شهروندان و اعضای جامعه مدنی در فرآیند تصمیم‌گیری عمومی، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصت‌های برابر افراد برای دسترسی به اطلاعات و ... کمک شایانی می‌کند و حکومت‌ها چنانچه بخواهند در مسیر تحقق حکومت‌داری خوب حرکت کنند باید به ابزار نیرومندی همچون دولت الکترونیک مسلح باشند.

دولت الکترونیک فرصتهایی را برای بهبود خدمات ارائه شده به شهروندان فراهم می‌سازد، به طوری که آنها قادر خواهند بود در هر لحظه و در هر مکان به خدمات و اطلاعات مورد نظرشان دسترسی داشته باشند. ویژگی اصلی دولت الکترونیک، ارائه خدمات با هزینه کمتر و اثر بخشی بالاتر است و هدف آن مرتبط ساختن همه مردم با یکدیگر و با دولت است. با دسترسی به فناوریهای نوین سعی می‌شود به سازمانهای دولتی و مدیران آنها کمک شود تا بتوانند توسعه ساختاری را از طریق مدل‌های دیجیتالی فراهم و با یکپارچه سازی آن در مدیریت دولتی سنتی، تغییرات اساسی ایجاد کنند. دولت الکترونیک، نتیجه استفاده از فناوری اطلاعات و مدیریت فناوری اطلاعات است که با پیاده سازی آن در سطوح دولتی، تغییرات شگرفی در زمینه‌های کارایی و اثربخشی و نحوه خدمت رسانی به شهروندان ایجاد می‌شود که نتیجه آن، رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده دولتی است.

منابع

- ابراهیمی، سیدعباس و فرهادی نژاد، محسن. (۱۳۹۴). واکاوی هم‌گرایی یا واگرایی‌های احتمالی میان دو پدیده دولت الکترونیک و دموکراسی الکترونیک و تبیین نقش آن در ارتقای سطح اعتماد عمومی به دولت. کنفرانس بین‌المللی جهت‌گیری‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
- بشیریه، حسین. (۱۳۸۲). جامعه مدنی و توسعه سیاسی در ایران. تهران: مؤسسه نشر علوم نوین.
- پاکزاد، بتول. (۱۳۹۰). جرایم رایانه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی
- تمیزی، علیرضا و اکبری، محسن. (۱۳۹۳). بررسی معیارهای توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات مطالعه موردی کشور های عضو کنفرانس اسلامی. فصلنامه دانش مدیریت، دوره ۱۷، شماره ۱.
- جلالی، علی اکبر. (۱۳۸۷). بررسی آمادگی دولت الکترونیک در ایران، خبرگزاری فارس.
- حسن بیگی، ابراهیم. (۱۳۸۴). حقوق و امنیت در فضای سایبر، تهران: انتشارات ابرار معاصر.
- دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی (۱۳۸۱). تدوین برنامه جامع فناوری اطلاعات ایران، گزارش وضعیت موجود دولت الکترونیکی در ایران.
- رضایی، حمیدرضا (۱۳۸۳). دولت الکترونیک، ماهنامه تدبیر، سال اول، شماره ۱۴۶.
- رهنورد، فرج‌الله. (۱۳۸۴). حکمرانی خوب امکان‌سنجی آن در ایران، نشریه موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، سال اول، شماره ۱۱.
- ستوده آرابی، وحید. (۱۳۹۴). حکمرانی خوب. تهران: انتشارات فرهیختگان دانشگاه.
- ستوده، سیدمحمد. (۱۳۸۷). جهانی شدن و همگرایی کشورهای اسلامی. علوم سیاسی، شماره ۱۴.

سجادی، سیده فاطمه. (۱۳۹۴). شناسایی موانع پذیرش و گسترش دولت الکترونیک از دیدگاه کارکنان سازمان امور مالیاتی. کنفرانس نخبگان مدیریت.

صادقی نیک پی، ناهید. (۱۳۸۸). شناسایی عوامل موثر بر جذب و نگهداری گروههای مردمی داوطلب ارائه خدمات داوطلبانه در جمعیت هلال احمر. تهران نشر هلال احمر.

صناعی، محمود. (۱۳۸۱). آزادی فرد و دولت و قدرت، چاپ پنجم، تهران: انتشارات هرمس.

طوسی، محمدعلی. (۱۳۷۲). مشارکت در مدیریت و مالکیت، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

فتحیان، محمد و تقوی، منیرالسادات. (۱۳۸۷). انتخابات الکترونیکی (بایسته‌ها و شیوه‌ها)، تهران: مرکز پژوهشهای مجلس شورای اسلامی.

فرهانی، علی و همکاران (۱۳۸۸). حکمرانی الکترونیک. دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.

قلی پور، آرین و پیران نژاد، علی. (۱۳۸۶). ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی. فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره اول، شماره ۵۶.

نصراصفهانی، مهدی و همکاران. (۱۳۹۶). حکمرانی الکترونیک، چالش‌های دموکراسی، ترویج علم، سال هشتم، شماره ۱۲.

یعقوبی، نورمحمد. (۱۳۹۵). دولت الکترونیک رویکرد مدیریتی، تهران، نشر افکار.

Asrton, J. (۲۰۱۰). "shoud democracy inline be quick, strong or thin?". Communications of the ACM,

Brown, K. et aI.. (۲۰۰۱), "New Models of Service Delivery in the Public Sector", The International Journal of Public Sector Management, Vol. ۱۳, No. ۳.

Duffy, D. (۲۰۰۴). "Q&A: Balancing the Role of E-Government: Interview with Mike Herson, Vice President of E-Government: for New York City-Based Gov Works.

Edmiston, K. D. (۲۰۱۱). State and Local E-government: Prospects and Challenges. American Review of Public Administration, ۳۳(۱), ۲۰-۲۵.

Funnell, Warwick and Kathie Cooper (۲۰۰۰) Public Sector Accounting and Accountability in Australia, Sydney: University of New South Wales.

Lynn, L. E (۲۰۰۸), "Public Administration in the Twenty First Century", Public Administration Review, vol. ۶۳, No. ۵.

Mcneal, B. et al. (۲۰۰۴), "Innovating in Digital Government in the American States", Social Science Quarterly, vol. ۸۴, No. ۱

Mette Kjar .Anne .Governance .Key concepts, ۲۰۰۴.

MOON (۲۰۰۰). The Evolouction of E-Government among Municipalities: Rhetoric.

Wista (۲۰۰۸). Digital planet. www.wista.org/K1.0/DigitalPlanet-۲۰۰۸Exec Summary-cover. Pdf.