

مدریت شهری

شماره ۴۱ زمستان ۹۴

No.41 Winter 2015

۲۴۷-۲۶۶

زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۴/۷/۲۲

زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۳/۱۲

دولت الکترونیک: الگوی جدید در اصلاح نظام اداری و ارائه خدمات عمومی

مهدى رضائي * - استادیار دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

اسماعيل يعقوبي - دانشجوی دکتری حقوق عمومی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

چکیده

E-Government: A new model of public service and administrative reform

Abstract

One of the major challenges facing the government is to respond to changing demands and expectations of citizens who earn their legitimacy. In order to respond to this need that the government should seek new ways to continuous innovation in providing public services for citizens. The use of information and communication technology to provide public services to the community, which is referred to as e-government, a new initiative that aims to citizen access to public services provided through electronic media and the government and citizens to establish the new species. E-government initiated a new phase of life, the relationship between the state and citizens who have their place as well as the reform of public sector management and reform of administrative system. What this article aims to explain some aspects of E-governance as a concept, typology, for the formation of goals and requirements, advantages and applications and reasons for interest in the use of E-governance.

Keywords: information and communication technology, bureaucracy, E-government, Good Governance

یکی از مهمترین چالش‌هایی که همواره دولت‌ها با آن مواجه هستند، پاسخ به خواست‌ها و انتظارات در حال تغییر شهروندانی است که مشروعيت خود را از آنها کسب می‌کنند. در راستای پاسخ به این خواسته هاست که دولت باید در جستجوی شیوه‌های نوینی باشد که نوآوری مستمر در ارائه خدمات خدمات عمومی را برای شهروندان به ارمغان آورد. کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت ارائه خدمات دولتی به جامعه، که از آن تحت عنوان دولت الکترونیک نام می‌برند، ابتکار عمل جدیدی است که قصد دارد تا زمینه دسترسی شهروندان به خدمات عمومی را از طریق رسانه‌های الکترونیک فراهم آورد و روابط دولت و شهروندان را به گونه‌ای جدید پایه ریزی نماید. دولت الکترونیک آغازگر مرحله جدیدی از حیات روابط بین دولت و شهروندان است که توانسته جایگاه خود را به خوبی در میان برنامه اصلاحات مدیریت بخش عمومی و اصلاح نظام اداری باز نماید. آنچه این نوشتار به دنبال آن است تبیین برخی از زوایای دولت الکترونیک همچون مفهوم، ساختار شناسی، دلایل شکل گیری، اهداف و ضرورت‌ها، مزایا و کاربردها و دلایل گرایش به استفاده از دولت الکترونیک و چالش‌های فراوری آن می‌باشد.

واژگان کلیدی: فناوری اطلاعات و ارتباطات، بوروکراسی، دولت الکترونیک، نظام اداری، حکمرانی خوب

مقدمه

فناوری اطلاعات در بخش دولتی را فراهم آورند. شاید بتوان عوامل بیشماری را در گرایش به سوی دولت الکترونیکی موثر دانست اما آنچه در این میان از هر عامل دیگری بیشتر جلب توجه می نماید قدرت خارق العاده فناوری اطلاعات و ارتباطات و توانایی آن در ایجاد تحولی بنیادین در روابط دولت - شهروندان می باشد.

ابتکار عمل دولت الکترونیک در آن است که کارگزاران بخش عمومی را قادر می سازد تا از طریق فناوری اطلاعات، خدمات عمومی را در تمام ایام هفته و در هر ساعتی که شهروندان تقاضا کنند به آنها ارائه نمایند و نقش موثری در راستای توئنمند سازی شهروندان ایفا نمایند. بهر حال استفاده مناسب بخش عمومی از فناوری های جدید به منظور ارائه خدمات به جامعه، تحولی اساسی در روابط میان دولت با شهروندان ایجاد خواهد نمود و بسیاری از مشکلاتی را که شهروندان در الگوی سنتی با آن مواجه هستند از جمله سلسله مراتب طولانی، پراکندگی سازمان های دولتی، اتلاف وقت را کاهش خواهد داد (الوانی و یعقوبی، ۱۳۸۲، ص ۶).

مفهوم دولت الکترونیک

دولت الکترونیک یکی از مفاهیمی است که امروزه توجه اکثر دولتها را به خود جلب نموده است. دولت الکترونیک، تغییرات پایه ای را در دولتهای سنتی و پیشین انجام داده و باعث کاهش هزینه های دولتی، کاهش فساد اداری، روشن شدن امور و افزایش رضایت شهروندان از دریافت خدمات مورد نیاز دولتی در زمان موردنیاز و با کیفیت مناسب شده است. عوامل مذکور بخشی از رویکردهای نوین دولت الکترونیک است و به همین دلیل امروزه دولتها در صدد برداشتن موانع پیش روی استقرار دولت الکترونیک هستند و حرکت خود را به سمت دولت الکترونیک پیش می برد. از دولت الکترونیک تعاریف مختلفی ارائه شده است که از میان آنها به چند مورد زیر اشاره کرد:

دولت الکترونیک عبارت است از ارائه خدمات و

پیشرفت های چشمگیر فناوری اطلاعات طی سالهای اخیر روابط میان شهروندان و دولت را در شرایط تحولی بنیادین قرار داده است. بسیاری از دولتها در صددند تا با بهره گیری از فناوری اطلاعات در راستای تغییر و اصلاحات در سازمانهای دولتی اقدام نمایند (Lips, ۱۹۹۸، ۳۲۹-۳۳۰). دلیل تمایل دولت ها به استفاده از فناوری های جدید را میتوان از زوایای مختلفی مورد بحث قرار داد.

قابلیت های متحیر کننده فناوری اطلاعات، افزایش تقاضای شهروندان به منظور ارائه خدمات سریع تر و کارآتر، افزایش فشارهای سیاسی، دولت ها به سوی استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات در راستای ارائه خدمات عمومی کشانده است. اصطلاح دولت الکترونیک حاصل بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت ارائه خدمات به بخش عمومی است. لولینگ دولت الکترونیک را به معنای استفاده دولت از شبکه ی گسترده جهانی با اینترنت یا هدف ارائه خدمات پیوسته و همزمان به شهروندان و برقراری امکان تعامل الکترونیکی شهروندان با سازمان های مختلف در سطوح مختلف بکار برد

دریی شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۱ زمستان ۹۴
No.41 Winter 2015

۲۴۸

است (Robins & Burn, ۲۰۰۳). همانگونه که از تعریف فوق بر می آید دولت الکترونیک صرفاً به قوه مجریه محدود نمی شود بلکه گستره آن قوه مقننه و قضاییه و همچنین سطوح مختلف آن از سطح مرکزی تا محلی رانیز در بر می گیرد (Vintar, ۲۰۰۱, ۹). استفاده از فناوری های نوین اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی با هدف ایجاد ساز و کار، ارائه خدمات به گونه ای سریع، آسان و مناسب طی چند سال اخیر در اغلب کشورهای جهان مورد توجه کارگزاران بخش عمومی قرار گرفته است. درک اهمیت کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی و نقشی که فناوری اطلاعات می تواند در اصلاحات بخش عمومی ایفا نماید، سیاستگزاران جوامع مختلف را بر آن داشته است تا با در دستور کار قرار دادن آن و وضع خط مشی های مرتبط، بسترهای نهادی و اجرایی کاربرد

اطلاعات دولتی از طریق اینترنت و سایر رسانه‌های کترونیکی که در این صورت سیستم‌های ارائه خدمات و اطلاعات مبتنی بر اینترنت برخلاف ساختارهای سنتی که سلسله مراتبی، خطی و یک طرفه‌اند، حالتی غیرسلسله مراتبی، غیرخطی و دو طرفه به خود گرفته و به صورت بیست و چهار ساعته و هفت روز هفته به ارائه خدمات برخط می‌پردازند (یعقوبی، ۱۳۹۲، ص ۱۶).

از دیدگاه عملیاتی، دولت کترونیکی شیوه‌ای است برای دولتها به منظور استفاده از فناوری‌های نوین که تسهیلات لازم را برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی با کیفیت بالاتری مهیا می‌سازد و فرصت‌های بیشتری را برای مشارکت مردم در فرآیندهای دموکراسی ایجاد می‌کند (Velcu, ۲۰۰۵, ۱۵).

دولت کترونیک را می‌توان به صورت کاربرد فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در ارائه مؤثر و کارآمد اطلاعات و خدمات به شهروندان و مشتریان تعريف کرد (World Bank Group, ۲۰۰۳).

دولت کترونیک عبارت است از بکارگیری فناوری اطلاعات در فرآیندهای دولتی جهت ایجاد یک دولت هوشمند، ساده، اخلاقی، محاسبه‌گر، پاسخگو و شفاف (Ghasemzade & Safari, ۲۰۰۳, ۷۲).

در یک بیان کلی، دولت کترونیک شیوه‌ای است نوین که با روش‌های سنتی اداره امور عمومی بسیار متفاوت است و دولتها از فناوری‌های اطلاعات و فناوری‌های جدید، یا به عبارتی دیگر از مجموعه‌ای از ارتباطات کترونیک بین دولت، شرکت‌ها و شهروندان استفاده می‌کنند تا بتوانند تسهیلات و امکانات لازم و مناسب را به منظور دسترسی به خدمات و اطلاعات دولتی فراهم کنند که این امر فرصت گسترش مشارکت در فرآیندها و فعالیت‌ها را به شهروندان می‌دهد.

علاوه بر تعاریفی که ذکر شد می‌توان دولت کترونیک 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) تعريف کرد. در کارکرد اقتصادی، دولت کترونیک 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 قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات شرایطی فراهم آورد که شهروندان بتوانند خدمات موردنیاز را آسان‌تر از الگوی سنتی ارائه خدمات عمومی به دست آورند. در کارکرد اطلاع رسانی دولت قصد دارد با استفاده از قابلیت‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات، اشتراک گذاری اطلاعات را در جامعه تسهیل کند و با دسترسی آسان‌تر و سریع‌تر شهروندان به اطلاعات گامی مهم در راستای تقویت زیرساخت‌های جامعه اطلاعاتی و افزایش شفافیت بردارد و سرانجام کارکرد سیاسی، دموکراسی کترونیک با مشارکت شهروندان در فرآیندهای سیاسی و خط‌مشی گذاری عمومی از دنبال می‌گردد. انتخابات و نظرسنجی عمومی از طریق اینترنت نمونه‌ای از کارکردهای سیاسی دولت الکترونیک است. همچنین در رابطه با کاربردهای دولت الکترونیک بحث مخاطبان دولت مطرح است و کارگزاران بخش عمومی در صددند با استقرار دولت الکترونیک تعامل دولت با شهروندان، تعامل دولت با شرکت‌ها، تعامل دولت با کارکنان و تعامل سطوح مختلف ساختار حکومت را به گونه‌ای متفاوت از الگوی سنتی و متناسب با الزامات عصر اطلاعات برقرار کنند (یعقوبی، ۱۳۹۲، ص ۱۷).

با اندکی تأمل در تعاریف ارائه شده می‌توان به این نتیجه رسید که کانون توجه اندیشمندان در تعريف دولت کترونیک بر دو محور استوار است. یکی استفاده دولت از فن‌آوری اطلاعات در راستای ارائه خدمات و اطلاعات بخش عمومی و دیگری کاهش شکاف میان دولت و شهروندان و افزایش سطح دسترسی شهروندان به خدمات دولتی. در مجموع

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۱ زمستان ۹۴
No.41 Winter 2015

۲۴۹

صاحب نظران دولت الکترونیک بهتر مورد تحلیل قرار داد. بر اساس این چارچوب، اصول مورد تاکید الگوی دولت الکترونیک با اصول مورد تاکید الگوی سنتی تفاوت دارد. الگوی بوروکراتیک بر ارتباط سلسله مراتبی و رویکرد بالا به پایین تاکید میورزد، در حالیکه الگوی دولت الکترونیک بر کار گروهی، شبکه چند بعدی، ارتباط مستقیم میان طرفهای برقرار کننده ارتباط و حلقه‌ی بازخور سریع تاکید می‌کند. همچنین در الگوی جدید، ساختار وظیفه‌ای واحداً و فرایند ارائه خدمات عمومی برای کاربرانی که به مرکز ارائه دهنده خدمات عمومی به صورت یکجا مراجعه می‌کنند، قابل رویت نیست و در صورتی که مرکز بتواند خدمات مورد نیاز شهروندان را به طور مناسب و به موقع عرضه کند، شهروند نیازی به دانستن اینکه چه واحد یا سازمانی مسئول ارائه خدمات بر روی شبکه شبکه است ندارد.

ظهور اینترنت و عصر دیجیتال باعث شده است تا سازمان‌های سنتی، تغییراتی را در ساختارهای سازمانی بوروکراتیک خود انجام دهند. زیرا با توجه به توسعه روزافزون فناوری اطلاعات و ارتباطات، نیاز به استفاده از آنها در سازمان‌های دولتی برای ارائه خدمات و اطلاعات کارا به شهروندان به شدت احساس می‌شود. تغییر پارادیم از دولت سنتی به دولت الکترونیک در جدول زیر نشان داده شده است. امروزه دولتها با چالش‌ها و دگرگونی‌هایی روبرو شده‌اند که آنها را به سوی دولت الکترونیک و تغییر در ساختارهای پیشین خود سوق داده است و الگوی سنتی بوروکراتیک دولتها توجه خود را بر بازده داخلی، تقسیم وظایف، سلسله مراتب و عقلانیت محوری متمرکز کرده است. این الگو به مرور جای خود را به ساختاری دانش محور داده است که استراتژی مشتری محور، ساختاری شبکه‌ای با انعطاف‌پذیری بیشتر و یکپارچه کردن ساختارهای عمودی و افقی از ویژگی‌های بارز آن است.

می‌توان گفت که دولت الکترونیک کارگزاران بخش عمومی را قادر می‌سازد تا از طریق فن آوری اطلاعات خدمات و اطلاعات عمومی را در تمام ایام هفته و در هر ساعتی که شهروندان تقاضا کنند، در دسترس آنها قرار دهد و از این طریق گامی اساسی در راستای اصلاحات و خدمات دهی مناسب، سریع و آسان به شهروندان بردارد.

دولت الکترونیک و تفاوت آن با الگوی حکومتگری بوروکراتیک

تفاوت میان الگوی جدید ارائه خدمات بخش عمومی با الگوی حکومتگری بوروکراتیک را می‌توان با مقایسه محورهای مورد تاکید هر کدام از این دو الگو از هم بازشناسخت. الگوی سنتی دیوانسالار توجه خود را بر مسائل درونی و مدیریتی متتمرکز کرده و بخش بندی، تخصص گرایی، استانداردسازی و یکنواخت کردن فرایند را مورد تاکید قرار می‌دهد. الگوی سنتی با تاکیدی که بر استانداردسازی، بخش بندی، تخصص گرایی، قوانین و مقررات و سلسله مراتب می‌ورزد، مزایایی همچون ناکارآمدی، ناتوانی در ارائه خدمات به مشتریانی که خواسته‌ها و اولویت‌های متفاوتی دارند، انعطاف‌پذیری، تاکید بر رویه‌ها و دیگر موارد مورد انتقاد واقع گشته است. در واقع مدل حکومتگری بوروکراتیک خدمات اداری یکنواختی را با استانداردهای تعیین شده ارائه میدهد (Considine & Lewis, ۲۰۰۳, ۱۳۱).

در مقابل الگوی دولت الکترونیک از زاویه دیگری به سازمان و ارباب رجوع می‌نگرد. بر اساس این الگو ارتباط میان کارگزاران بخش عمومی و شهروندان به جای آنکه در اتاقک‌های کارگزار برقرار شود، از طریق مودم‌ها و اینترنت برقرار شده و فن آوری اطلاعات و سیستم‌های هوشمند مداخله‌ی کارگزار دولتی را به حداقل خواهد رساند (Bovens & Zouridis, ۲۰۰۲, ۱۸۰-۱۸۱).

شاید بتوان تغییر الگوی ارائه خدمات عمومی و تفاوت میان الگوی بوروکراتیک با الگوی دولت الکترونیک را در چارچوب ارائه شده توسط یکی از

جدول ۱. تغییر پارادیم از دولت سنتی به دولت الکترونیک؛ مأخذ: Tapscott، ۱۹۹۶

شاخص‌ها	پارادیم دولت بوروکراتیک (سنتی)	پارادیم دولت الکترونیک
گرایش	بهره‌وری از طریق رضایت کاربران و انعطاف پذیری	بهره‌وری از طریق کاهش هزینه‌های تولید
فرآیند سازماندهی	سلسله مراتب افقی، شبکه سازمانی، به اشتراک گذاری اطلاعات	عقلانیت، سلسله مراتب عمودی
اصول مدیریت	مدیریت منعطف، کار تیمی، تمرکز رهبری	مدیریت قانونی و دستوری
سبک رهبری	تسهیل و هماهنگی، کارآفرینی نوآورانه	فرماندهی و کنترل
ارتباطات داخلی	ارتباطات مستقیم و شبکه‌ای	بالا به پائین، سلسله مرتبی
ارتباطات خارجی	ارتباطات رسمی و غیر رسمی، بازخورد سریع و مستقیم، کانال‌های ارتباطی محدود	تمرکز، کanal‌های رسمی، ارتباطات محدود
نحوه ارائه خدمات	تبادل الکترونیکی، ارتباطات بدون نیاز به برخورد رو در رو و مستقیم	مستند و ارتباطات متقابل
اصول تحويل خدمات	شخصی‌سازی و سفارشی نمودن خدمات	استاندارد، بی‌طرفی، عدالت

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۱ زمستان ۹۴
No.41 Winter 2015

۲۵۱

دلالی شکل گیری دولت الکترونیک و گرایش به آن برای بررسی علل گرایش به دولت الکترونیک و دلالی شکل گیری آن به بررسی و تحلیل عوامل چهار گانه موفقیت بخش خصوصی در کاربرد تجارت الکترونیک، حکمرانی خوب و کارکرد دولت الکترونیک، انتظارات شهروندان از دولت، تداوم اصلاحات بخش عمومی با استفاده از الگوی دولت الکترونیک پرداخت تا دلالی گرایش به دولت الکترونیک تبیین شود.

(الف) موفقیت بخش خصوصی در کاربرد تجارت الکترونیک موفقیت بخش خصوصی در کاربرد تجارت الکترونیکی از عواملی است که کارگزاران بخش عمومی را به سوی الگوی دولت الکترونیک کشانده است. فعالیت بخش خصوصی در محیطی پویا و توانم با رقابت، تحولی بنیادین در نگرش مدیران آن ایجاد نموده است. مدیریت بخش خصوصی در چنین محیطی به این امر واقع گشته است که تنها راه بقا و تداوم حیات، گذر از الگوهای سنتی ارائه کالاها و خدمات

و یافتن روش‌های نوین می‌باشد. بنابر آنچه مذکور

افتاد توجه مدیران به دو سوال اساسی می‌تواند آنها

را در شرایط امروزی محیط رهنمون سازد (بارکی، ما،

۲۰۰۲، صص ۹۱۸-۹۱۹):

۱. سازمان و مدیریت آن به منظور بقاء در محیط رقابتی امروزی و سازگاری با پویایی‌های آن به چه ویژگی‌هایی نیاز دارد؟

۲. و چه راهبردها و ساختارهایی می‌تواند ظرفیت‌های سازمانی را در سطوح مختلف آن از قوه به فعل درآورد؟

رونده رو به گسترش تجارت الکترونیک در بخش خصوصی در واقع یکی از راهبردهایی است که در

سال‌های اخیر در پاسخ به سوالات مطرح شده فوق و چالش‌های 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 نموده است تا در هر کجا باشند و هر زمانی که مایل باشند کالاها و خدمات مورد نظر خود را به صورت برخط خریداری نمایند و پیش‌بینی می‌شود تجارت

گذاری، حرفه ای شدن دیوانسالاری، دولت پاسخگو و جامعه مدنی قوی، فعال و مشارکت جو در امور عمومی تعریف کرده اند. در تعریف دیگری بر شاخص های شفافیت، پاسخگویی و مشارکت بعنوان شاخص های مهم حکمرانی خوب تاکید شده است. بر اساس این تعریف حکمرانی خوب با محوریت برابری و حاکمیت قانون در صدد تعیین اولویت های سیاسی، اجتماعی و اقتصادی است و در تعیین این اولویت ها و تصمیم گیری های مهم نیز توافق جمعی، وفاق ملی و نقش و صدای جامعه را مورد توجه قرار می دهد (Koch, ۲۰۰۲, ۸۴-۸۵).

بته حکمرانی خوب همچون بعضی از الگوهای مدیریت بخش عمومی یک وضعیت آرمانی را به تصویر می کشد که تحقق صد درصد شاخص های آن امکانپذیر نیست، اما آنچه اهمیت دارد فاصله گرفتن از شاخص های حکمرانی ضعیف و نزدیک شدن به شاخص های حکمرانی خوب است. این شاخص ها عبارتند از: وجود و تقویت ساختارهای دموکراتیک، شفافیت و پاسخگویی، هوشمندی و توسعه مشارکت، توجه و واکنش مناسب به خواسته های مردم، وضع خط مشی های مناسب اقتصادی برای تسهیل توسعه و احترام به حقوق بشر و حاکمیت قانون (Taylor, ۲۰۰۰, ۴۲).

تحقیق بسیاری از محورهای مهم حکمرانی خوب با توسعه و کاربری فن اوری اطلاعات در دولت با امکان پذیری بیشتری توان خواهد بود. دولت الکترونیک با قابلیت های منحصر به فرد خود بستر اطلاع رسانی گستردگی، دسترسی برابر به خدمات و کاهش تعیین، گسترش مشارکت شهروندان در فرایند خط مشی گذاری عمومی از طریق تعامل آنلاین با خط مشی گذار، کاهش شکاف دیجیتال، جبران محرومیت های پیشین قشرهای خاصی از جامعه و دموکراسی الکترونیک را فراهم می آورد و این همان آرمان مهمی است که در بسیاری از رویکردهای حکمرانی خوب از آن یاد می شود. معماران دولت الکترونیک با بازمهندسی اساسی فرآیندها و روش ها و تغییر

الکترونیکی در آینده نقش مسلطی در توسعه ایفا نماید و به عنوان محرك توسعه در تعاملات تجاری قرن بیست و یک قلمداد گردد (عبدالله، ۲۰۰۲، ص ۱۰۶).

تحقیقات انجام شده در ارتباط با موفقیت کاربرد تجارت الکترونیکی در بخش خصوصی موید آن است که تجارت الکترونیکی اثرات چشمگیری بر عملکرد این بخش گذاشته است. با رشد سریع تجارت الکترونیکی در سالهای گذشته و تسهیل دریافت کالاها و خدمات مشتریان این بخش احساس رضایت بالایی می کند (Edmiston, ۲۰۰۳, ۲۰-۲۱). و پیش بینی می شود با گسترش فراینده تجارت الکترونیکی در آینده ای نزدیک و دسترسی آسان و سریع مشتریان به کالاها و خدمات، سطح رضایت مشتریان از آنچه اکنون شاهد آن هستیم فراتر رود. صاحبنظران معتقدند تجربه موفق بخش خصوصی در کاربرد تجارت الکترونیکی فشار زیادی بر بخش دولتی به منظور ارائه خدمات الکترونیکی وارد آورده است. همانطور که مشتریان بخش خصوصی انتظار دارند خدمات را به صورت یکجا به شیوه ای کاربر پسند و به موقع دریافت نمایند شهروندان نیز از بخش دولتی انتظار دارند اطلاعات و خدمات دولتی را سریع، آسان و به موقع در اختیار آنها قرار دهد (Tat – Kei Ho, ۲۰۰۳).

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 است که برخی از صاحبنظران اعتقاد دارند ایده دولت الکترونیکی همانند بسیاری از مفاهیم دیگر از بخش خصوصی گرفته شده است (Moon, ۲۰۰۲, ۴۲۵).

ب) حکمرانی خوب و کارکرد دولت الکترونیک
دلیل دیگر گرایش دولت به دولت الکترونیک، کارکردی است که استقرار آن می تواند در تحقیق بعضی از شاخص های حکمرانی خوب داشته باشد. حکمرانی خوب را به معنای فرایند باز خط مشی

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۱ زمستان ۹۴
No.41 Winter 2015

۲۵۳

شهروندان می باشد (Kakabadse, ۲۰۰۳، ۵۶-۵۷). و به تبع آن یافتن شیوه های نوین ارائه خدمات عمومی به گونه ای که با خواسته ها و انتظارات شهروندان تناسب داشته باشد. الگوهای دولت الکترونیک و ابتکار عمل های منحصر به فرد آن از جمله الگوهای جدید ارائه خدمات عمومی است که امکان ارائه خدمات آسان تر و سریع تر و با هزینه کمتر را برای شهروندان فراهم می آورد و می تواند در برآوردن بخشی از تقاضای شهروندان موثر واقع گردد. دسترسی برابر شهروندان به اطلاعات و خدمات دولتی انتظار به حق دیگری است که فقدان یا ضعف آن می تواند نگرانی شهروندان را دامن زند. ویژگی های خاص حاکم بر الگوی سنتی بوروکراتیک همچون ناتوانی در ارائه خدمات به مشتریانی که خواسته ها و اولویت های متفاوتی دارند، انعطاف پذیری، تاکید بر رویه ها و غیره (Ho, Kei Tat- ۲۰۰۲، ۴۳۵) در بسیاری از موارد دسترسی نابرابر شهروندان به خدمات و اطلاعات را موجب شده و در صورتی که چاره ای مناسب اندیشه نشود چه بسا به پیامدهای نامطلوبی همچون واکنش شهروندان منجر گردد.

جهت گیری سازمان های بخش عمومی به سوی ساختارهای شبکه ای حکومتداری، توسعه شبکه ها و حل و فصل مشکلات حکمرانی از طریق تشریک مساعی به جای هدایت و کنترل های مت مرکز در واقع اقدام هایی است که کارگزاران بخش عمومی در واکنش به افزایش انتظارات و تقاضاهای شهروندان دنبال می کنند (Teisman & Klijn, ۱۹۸۲، ۲۰۰۲). و در این میان تلاش می شود معضل نابرابری دسترسی شهروندان به خدمات عمومی از طریق پیاده سازی دولت الکترونیک که بر ارائه خدمات و اطلاعات آنلاین تاکید می ورزد و به جای بلوکه کردن اطلاعات در بخش های خاصی از بوروکراسی بر انتشار گستره آن در میان تمام اقسام جامعه اصرار دارد مرتفع گردد.

کاهش شکاف میان دولت و شهروندان از خواسته های دیگر شهروندان می باشد که دولت الکترونیکی

ساختار وظیفه ای حاکم بر بخش دولتی کمک شایانی به پیاده سازی حکمرانی خوب می کند. متولیان پیاده سازی حکمرانی خوب با معماری حاکمیت، بسیاری از موانع استقرار اثربخش دولت الکترونیک را کاهش داده یا از بین می بند. معماری حاکمیت، شامل ایجاد و مدیریت مستمر چارچوبی برای حاکمیت آینده است. این چارچوب، دگرگونی بنیادی و مستمر در دولت را هدایت کرده و توجه توامان بر تغییر محتوا (چرایی) و فرایند (چگونگی) در مقیاس وسیع را امکانپذیر می سازد. تغییر الگوی حاکمیت یک تغییر گسترده و پایدار در ابعاد سازمان دولت است که به طور معنا داری عملکرد آن را تغییر می دهد. دولت الکترونیک با بهره گیری از قابلیت های فن آوری اطلاعات، فرایند انتقال به حاکمیت خوب را تاحدی تسهیل کرده و با ایجاد و توسعه سیستم های سیاسی، اقتصادی، حقوقی و اداری مبتنی بر فناوری اطلاعات، شتاب فاصله گرفتن از حاکمیت ضعیف و نزدیک شدن به حاکمیت خوب را افزایش می دهد (یعقوبی، ۱۳۹۲، ص ۹۱).

ج) انتظارات شهروندان از دولت

در نظام های مردم سالار حکومت، مشروعت خود را از شهروندان کسب می کنند و بدیهی است که حفظ و تقویت این مشروعت مستلزم حساسیت دولت در سطوح مختلف به انتظارات در حال تغییر شهروندان می باشد. همچنین دولت ها مصرف کننده منابع کمیاب هستند و شهروندان انتظار دارند دولت به گونه ای در راستای ارائه خدمات عمومی اقدام نماید که از اتلاف منابع جلوگیری شده و عملیات دولت از کارآمدی لازم برخوردار گردد (همان، ص ۹۱). صاحب نظران معتقدند در جامعه در حال تغییر امروزی روش های سنتی حکومتگری که بر جریان محدود اطلاعات و تعاملات میان بخش های مختلف جامعه و دولت پایه ریزی شده است کارآمدی لازم را نخواهد داشت و آنچه که در این وادی در حال تغییر به شدت مورد نیاز است شناخت مسیرهای آتی تغییرات اجتماعی و ارزش های مورد پذیرش

در صدد است با حذف عوامل واسطه ای و برقراری ارتباط مستقیم میان کارگزاران دولتی و شهروندان زمینه کاهش شکاف ها را فراهم آورد. در این حالت بسیاری از موانعی که در گذشته منجر به ایجاد شکاف میان بوروکراسی و جامعه می گردید از میان برداشته خواهد شد و شهروندان قادر خواهند بود از طریق ارتباطات اینترنتی نظرات و دیدگاههای خود را در مورد خط مشی های دولتی و عملکرد سازمان ها ارائه نمایند و دولت نیز با دریافت بازخوردهای مستقیم از نحوه قضاؤت شهروندان و نگرش آنها شناخت حاصل خواهد کرد. عملی شدن این آرمان در واقع تغییری در فرهنگ غالب سازمان ها ایجاد خواهد کرد و به خواست صاحبنظرانی که معتقدند دولت بایستی از فرهنگ بوروکراتیک به سوی Claver et al, ۱۹۹۹، ۴۵۹) تغییر جهت دهد.

د) تداوم اصلاحات بخش عمومی

ضرورت تداوم اصلاحات در بخش عمومی از عوامل مهم دیگری است که دولت ها را به سوی الگوی دولت الکترونیکی کشانده است. اصلاحات بخش عمومی که از دهه ۱۹۸۰ به بعد آغاز شد در گذر زمان برنامه ها و الگوهای مختلفی را در دستور کار دولتها قرار داده است و در این میان فناوری اطلاعات بویژه طی دو دهه گذشته به عنوان یکی از ارکان اصلی اصلاحات دولتی مطرح بوده و توانسته است نقش برجسته ای ایفا نماید (Moon, ۲۰۰۲، ۴۲۴). دولت الکترونیکی که بر کاربرد فناوری اطلاعات جهت ارائه خدمات بخش عمومی تاکید می ورزد در واقع در صدد است اصلاحات مدیریت بخش عمومی را با رویکرد جدید دنبال نماید. رویکردی که تحول در دولت را از طریق بهبود ارائه خدمات و همچنین بهبود ارتباطات میان شهروندان و دولت مورد توجه قرار داده است (McNeal et al, ۲۰۰۳، ۲-۳). شاید ارتباط میان نهضت اصلاحات مدیریت عمومی و الگوی دولت الکترونیکی را بتوان در نوشته های صاحبنظران بهتر شناخت. هیوز در خصوص ارتباط

دولت الکترونیکی و با نهضت اصلاحات مدیریت عمومی می نویسد: شاید بتوان دولت الکترونیکی و نهضت اصلاحات را جدا از هم قلمداد نمود اما هر دو نهضت به صورت متقابل یکدیگر را تقویت می کنند (Hughes, ۲۰۰۳، ۱۹۵). و هیکس به عنوان یکی از صاحبنظران فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک تاکید می ورزد که دولت الکترونیکی خواه به عنوان یکی بخشی از نهضت اصلاحات که از دهه ۱۹۸۰ آغاز گشته است دیده شود و خواه به عنوان شکل توسعه یافته آن، نمونه ای از آخرین طرح هایی است که به منظور گذر از الگوی سنتی به الگوی جدید مورد توجه دولت ها قرار گرفته است (Heeks, ۲۰۰۲، Heeks). «هیکس» معتقد است قرار گرفتن راهبرد اصلاحات و بازآفرینی دولت که در دستور کار مقامات بخش عمومی برخی از کشورها قرار گرفته، برآیندی از چندین عامل بوده است که عوامل سه گانه زیر و در کنار آن انقلاب فن آوری اطلاعات و فشارهای رقابتی بازارهای جهانی از جمله مهمترین آنهاست (Lenkowsky & Perry, ۲۰۰۰، ۲۹۸-۲۰۳).

۱- بحران در بخش دولتی

روندهای فراینده و ناپایدار هزینه های بخش دولتی یکی از مشکلات عدیده ای بود که به این بحران دامن می زد. دیوانسالاری دولتی هر روز بزرگتر می شد، هدر رفتن منابع، تاخیر در انجام کارها، سوء مدیریت و فساد اداری در بخش دولتی، ناکارآمدی دیوانسالاری و افزایش هزینه خدمات عمومی را روندی تصاعدی بخشیده بود. تمرکز در ساختار قدرت و وجود شکاف میان خط مشی گذار و گروههای هدف منجر به اتخاذ تصمیماتی می شد که با واقعیت های جامعه سازگار نبود و اجرای آن بسیاری از خواسته های جامعه را پوشش نمی داد و از سوی دیگر پاسخگویی خط مشی گذاران در مقابل کسانی که به شدت تحت تاثیر تصمیمات آنها قرار می گرفتند، رضایت بخش نبود. از سوی دیگر بخش دولتی در ارائه مطلوب کالاها و خدمات عمومی ناتوان بود و آنچه از این بخش انتظار می رفت برآورده نمی شد (یعقوبی،

دولتی، گسترش نقش سیاست مداران و مدیران دولتی در انجام تغییرات، پشتیبانی سرمایه داران ملی و جهانی از اطلاعات، افزایش کارکرد سازمان های بین المللی و جهانی در پیشبرد برنامه های تغییر. **کانون های دولت الکترونیک**

در الگوی سنتی بکارگیری فن آوری اطلاعات و ارتباطات در فعالیت های بخش عمومی، تاکید عمده بر خودکار کردن امور داخلی دولت بود. اما الگوی جدید به کارگیری فن آوری اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی فراتر از توجه صرف به امور داخلی دولت می اندیشد. بر اساس این الگو، بهبود فرایندهای درونی دولت فقط بخشی از قلمرو دولت الکترونیک است و برقراری تعاملات بیرونی و ارتباط با شهروندان، کانون های دیگری است که مدل جدید به آن توجه می کند (Heeks, ۲۰۰۲).

۸-۴). برقراری تعاملات بیرونی، ارتباط با شهروندان و بهبود فرایندها کانون های اصلی دولت الکترونیک به شمار می رود که در زیر به تشریح آن پرداخته می شود.

الف) بهبود فرایندها: اداره الکترونیک

بهره گیری از تجهیزات الکترونیک با هدف خودکارسازی فرایندها از جمله اقدامات ضروری در راستای دولت الکترونیک است. ابتکار عمل دولت الکترونیک در این محدوده منجر به بهبود امور درونی بخش دولتی در موارد زیر می شود:

- کاهش هزینه های فرایند: افزایش نرخ ستاده -
- داده از طریق کاهش هزینه های مالی و هزینه زمان؛
- مدیریت عملکرد فرایند: برنامه ریزی، نظارت و کنترل عملکرد منابع فرایند (انسانی، مالی و سایر منابع)؛

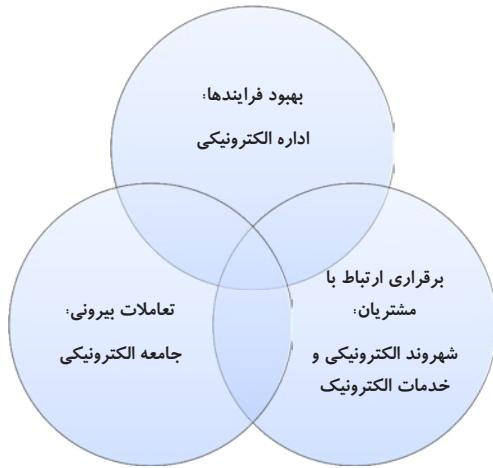
- برقراری روابط استراتژیک درون دولت: برقراری ارتباط میان موسسات، سطوح مختلف دولت و مراکز دولتی دخیره کننده اطلاعات به منظور تقویت قابلیت های تحقیق و توسعه و اجرای استراتژی ها و خط مشی هایی که فرایندهای دولت را جهت می دهد؛

۱۳۹۲، ص ۹۴).

۲- پدیدار شدن ایدئولوژی لیبرالیسم جدید
«ایدئولوژی لیبرالیسم جدید» که با تفکر «راست جدید» نیز شناخته می شد، در واقع احیای مجدد ایده های لیبرالیسم بود که به اندیشه های «جان لاک و آدام اسمیت» در قرن هفدهم و هجدهم بر می گشت. «نهولیبرالیسم» در حقیقت ارائه دهنده چارچوب نظری جدیدی بود که اصلاحات در بخش دولتی و کاهش نقش دولت در اداره امور عمومی را تشویق می کرد. بر اساس این تفکر، بازار و بخش خصوصی به دلیل ویژگی های خاص خود بازدهی بیشتری در مقایسه با بخش دولتی دارد. از اینرو می باید با بازنگری در چگونگی سازماندهی و مدیریت بخش دولتی، الگوی مدیریت بخش خصوصی را در بخش دولتی به کار گرفت و با استفاده از سازوکارهای این بخش، بازدهی بخش دولتی را در ارائه کالاها و خدمات افزایش داد. نکته ای که در رابطه با تفکر راست جدید قابل توجه می نماید آن است که به گفته یکی از صاحبنظران این تفکر صرفاً در صدد اصلاحات در دولت نبود، بلکه اصلاحات بر ضد دولت را دنبال می کرد. به طور خلاصه جایگزین کردن سازمان های بخش خصوصی با سازمان های دولتی، تاکید بر نقش حمایتی دولت از بخش خصوصی و مدیریت سازمان های دولتی با رویکرد بازار، سه مورد از مهم ترین محورهای مورد تاکید این تفکر است (یعقوبی، ۱۳۹۲، ص ۹۵).

۳- قدرت و اراده سیاسی

اگر چه بحران در بخش دولتی و احیای تفکر لیبرالیسم در قالب لیبرالیسم جدید برای اصلاحات در بخش دولتی ضروری بود، اما این دو شرط به تنها یکی برای اصلاحات کافی نبود و شرط سومی را می طلبید که همان قدرت و اراده سیاسی جهت وضع قوانین و خط مشی های مرتبط با اصلاحات در بخش دولتی بود. برخی از این عوامل بر قدرت و اراده سیاسی جهت آغاز فرایند اصلاحات و تداوم آن عبارتند از: افزایش درخواست عمومی برای اصلاحات



- خدمات مناسب تر، با کیفیت تر و با هزینه کمتر.
 - توسعه قابلیت های جامعه از جمله قابلیت های اقتصادی و اجتماعی.
 - تقویت روابط نهادی همچون روابط دولت با نهادهای بین المللی و سازمان های جامعه مدنی.
 - باید یادآور شد که کانون های سه گانه برقراری تعاملات بیرونی، ارتباط با شهروندان و بهبود فرآیندها اگر چه به صورت جدا از هم تشریح شده اند، اما در دنیای واقعی این محورهای سه گانه با یکدیگر تداخل پیدا کرده و نوعی همپوشانی ایجاد می کنند. شکل زیر تداخل میان کانون های سه گانه دولت الکترونیک را نشان می دهد (Heeks, 2014).
- تداخل کانون های سه گانه دولت الکترونیک نتیجه ای که از شکل فوق میتوان گرفت این است که مسئولین استقرار دولت الکترونیک به جای یک سونگری و تمرکز فعالیت ها در بخش خاص، بایستی کل مجموعه را با هم ببینند؛ زیرا اداره الکترونیک و امکان ارائه خدمات الکترونیک به جامعه الکترونیک و شهروندان الکترونیک نیاز دارد و زمانی میتوان به اثربخشی استقرار دولت الکترونیک امیدوار بود که هم عامل ارائه دهنده خدمات و هم استفاده کنندگان خدمات عمومی در شرایط مناسبی قرار داشته باشند و به صورت متقابل یکدیگر را تقویت کنند.

- تواناسازی: انتقال قدرت، اختیار و منابع از حالت فعلی فرایندها به حالت جدید آن.

ب) ارتباط با شهروندان: شهروندان الکترونیک و خدمات الکترونیک

کانون دوم دولت الکترونیک روابط میان دولت و شهروندان را در برابر می گیرد. شهروندان می توانند رای دهنده ای باشند که بخش عمومی مشروعيت خود را از آنها کسب می کنند یا مشتریانی باشند که از خدمات بخش عمومی استفاده می کنند. امروزه شهروندان از دولت انتظار دارند تا در راستای بهبود خدمات، کاهش اتلاف وقت ارباب رجوع جهت دریافت خدمات، بهبود دسترسی شهروندان به اطلاعات و پاسخ به نیازهای در حال تغییر آنها اقدام کند (Deconti, 1998, 4). این ابتکار عمل دولت الکترونیک ممکن است بهبود فرایندها تعریف شده در کانون اول را مدنظر قرار دهد. یکی از اهداف مهم دولت الکترونیک در این مرحله حذف عوامل واسطه ای است. برای مثال با ارائه فرم ها بر روی شبکه، کارکنان کشوری نمی توانند به صورت غیر قانونی مانع از دسترسی شهروندان به چنین فرم هایی شوند. البته این نکته قابل ذکر است که حذف عوامل واسطه ای مستلزم آنست که شهروندان از طریق کامپیوترهای شخصی خود یا از طریق سایر کامپیوترها بتوانند به شبکه وصل شوند و از این طریق اطلاعات و خدمات مورد نیاز را مستقیم و بدون واسطه به دست آورند.

ج) برقراری روابط بیرونی: جامعه الکترونیکی
برقراری روابط بیرونی به روابط میان موسسه های عمومی و سایر نهادها و شرکت های بخش خصوصی، سازمان های مردمی و غیرانتفاعی و نیز روابط میان نهادهای جامعه مدنی اشاره دارد و همانند کانون دوم، برقراری روابط بیرونی هم ممکن است به بهبود فرایندهای ذکر شده در کانون اول منجر گردد (Zier, 2002, 8-7). برقراری روابط بیرونی موارد زیر را در برابر می گیرد:

- بهبود تعامل میان دولت و بخش تجاری و ارائه

دریس شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۱ زمستان ۹۴
No.41 Winter 2015

۲۵۶

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۱ زمستان ۹۴
No.41 Winter 2015

۲۵۷

ایجاد یک نظام جامع، به هم پیوسته و پکپارچه بین دستگاه‌های دولتی است، امکان ندارد. چنانچه این رابطه به درستی شناسایی و پیاده سازی و برقرار شود دولت‌ها را در رسیدن به ویژگی‌های مورد نیاز یک حکومت خوب همچون مشارکت هر چه بیشتر شهروندان در کارهای دولت، تعیین آیین نامه‌ها و قانون گذاری‌های درست، افزایش توان پاسخگویی دولت به نیازها و خواسته‌های شهروندان و شفافیت در کارهای دولتی و کاهش فساد کمک خواهد کرد (نقدی فرد، ۱۳۸۲، ص. ۳۲).

ج) دولت با کسب و بخش تجاری (G2B): این رابطه، اولین رابطه‌ای بود که توسعه پیدا کرد و در آن به نیازهای خاصی از جامعه کسب و کار توجه شد. این روابط گستره وسیعی را شامل می‌شود و به طور کلی چند وجهی است. کسب و کارهای اقتصادی می‌توانند عرضه کننده، شریک، مشتری و حتی رقیب دولت نیز محسوب شوند. این رابطه موجب افزایش توان رقابتی کشورها در بازار جهانی و از طریق مشارکت بخش دولتی و خصوصی خواهد شد. مؤلفه دولت-بخش تجاری به طور معمول در برگیرنده عرضه کنندگان، شرکاء تجاری، مشتریان و دولت می‌باشد و تعاملات گستره‌ای را در بر می‌گیرد که دامنه‌ای از ثبت نام، مجوزها، پروانه‌ها، تدارکات الکترونیک، سیستم‌های مناقصه الکترونیک تا مالیات دهی را در بر می‌گیرد (هاشمیان، ۱۳۸۲، ص. ۱۶).

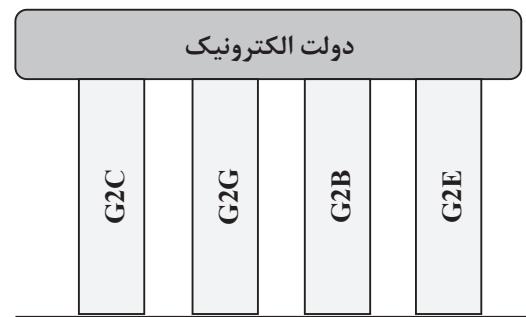
د) دولت با کارکنان (G2E): این روابط به این منظور طراحی شده تا بتواند اطلاعاتی را برای بخش عمومی عرضه کند و کارکنان دولتی بتوانند از شبکه‌های دولتی یا شبکه‌های خصوصی و غیر دولتی به اطلاعات منابع انسانی مانند اطلاعات مربوط به فرم‌های درخواستی، بازنیستگی و اطلاعات تازه شغلی، تسهیلات اعطایی و سایر خدمات و اطلاعات مرتبط دست پیدا کنند.

مزایای دولت الکترونیک

منافع دولت الکترونیک نه تنها نصیب خود دولت، بلکه شامل حال شهروندان، بخش خصوصی، کارکنان

کاربردهای دولت الکترونیک

در ساختار دولت الکترونیک از نمادهایی استفاده می‌شود. این نمادها نشان می‌دهند که دولت الکترونیک می‌تواند چه بخش‌ها و چه افرادی را با هم مرتبط سازد. مهمترین این نمادها که در شکل زیر نمایش داده شده است، عبارتند از:



ستون‌های دولت الکترونیک

الف) دولت با شهروندان (G2C): مهمترین رابطه دولت گستره‌ده ترین کاربرد دولت الکترونیک باشد و شهروندان و بالعکس است. دولت الکترونیک باید بتواند شهروندان را به دولت مرتبط سازد. رابطه دولت با شهروندان طیف گستره‌های را شامل می‌شود به عنوان مثال: ارائه خدمات و اطلاعات مناسب به شهروندان، در اختیار قرار دادن فرصت‌های مناسب برای شهروندان، تجدید گواهینامه‌های رانندگی و سایر مدارک، پرداخت قبضه‌های مختلف بخشی از این طیف گستره‌ده هستند. این روابط بین دولت و شهروندان، به ایجاد تغییراتی در زندگی شهروندان منجر می‌شود (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴، ص. ۵۸).

ب) دولت با دولت (G2G): این رابطه مربوط به تعاملات میان دستگاه‌های دولتی است (Millard, ۲۰۰۳). این روابط بسیار مهم می‌باشند، زیرا سازمان‌های دولتی متکی به دیگر نمایندگان دولتی هستند و تعامل الکترونیکی بین آنها، از اهمیت خاصی برخوردار است. در این نوع روابط، نیاز به دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی وجود دارد. این نکته باید مورد توجه قرار گیرد که پیاده سازی کامل دولت الکترونیک بدون توجه به این وجه که نمایانگر

- کاهش هزینه های خدمات دولتی برای شهروندان: باید بر این نکته تاکید شود که دولت الکترونیک فراتر از فناوری اطلاعات است و به کمک آن می توان به شهروندان جامعه امکان داد که با حذف بوروکراسی و با صرف هزینه و زمان کمتر به خدمات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنند. چنانچه ارائه خدمات سازمان یافته مبتنی بر عملکردها و فناوری های جدید باشد دولت خواهد توانست خدمات مورد نیاز شهروندان را با قیمت مناسبتری در اختیار آنها قرار دهد. برای مثال از طریق دولت الکترونیک دبی و به کمک اینترنت خدمات گمرکی و بندri ۲۴ ساعته انجام می گیرد و این کار علاوه بر کاهش قابل توجه در زمان و هزینه، کاهش هزینه های هماهنگی تا ده درصد را بواسطه ارائه خدمات الکترونیکی به همراه داشته است.

مزایای دولت الکترونیک برای دولت

- کاهش هزینه های دولت: دولت الکترونیک به مجموعه ای از فعالیت ها اطلاق می شود که خدمات و اطلاعات دولتی را به صورت الکترونیکی و به اینترنت با کاربران این خدمات مبادله می کند. دولت الکترونیک از طریق ساده و موثر کردن نحوه انجام عملیات ها، فرصت هایی را برای کاهش هزینه های دولت فراهم می کند که این امر به نوبه خود منجر به افزایش راندمان برنامه های دولت می گردد و نتایج مثبت آن را در زمینه هایی مانند اجرا و بکارگیری قوانین، آموزش و پرورش و ... می توان مشاهده کرد (Chen, ۲۰۰۲, ۲۲۳).

- کاهش تخلفات و فساد اداری: مهم ترین دستاوردهای دولت الکترونیک برای تمامی کشورها از جمله ایران ایجاد دولتی ساده، اخلاقی، مسئولیت پذیر، پاسخگو و شفاف است که تمامی این مزايا برای بر طرف کردن یکی از عمدۀ ترین ضعف های دولت های سنتی یعنی فساد و تخلفات اداری می باشد. برای مثال، کاهش انحراف و فساد با استفاده از اینترنت در دستور کار دولت کنیا قرار گرفته است. به طوریکه انجمن استانداردهای فناوری

دولت و افراد مقیم در کشورهای دیگر و مهاجرین نیز میشود که در زیر به مهمترین آنها اشاره می شود:

الف) مزایای دولت الکترونیک برای شهروندان

- افزایش کیفیت خدمات دولتی: امروزه، همچنانکه آگاهی افراد از روش های عملکردی دولت الکترونیک افزایش می یابد، میزان تمایل آنها به آن بیشتر می شود. دولت الکترونیک به شیوه ای نوین برای دولت ها در استفاده از فناوری های تازه است که به شهروندان ابزارهای مورد نیاز برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت های گسترده تر برای مشارکت در فرایند ها و نمادهای مردم سالار را فراهم می آورد (Knol, ۱۱, ۲۰۰۱). این تغییرات به این دلیل رخ می دهد که اینترنت راهکارهای سازمان ها و بخش های تجاری و نحوه ارتباط متقابل افراد جامعه را به طرز شگفت آوری تغییر داده است. برای مثال دولت با بکارگیری ابزارهایی نظیر فاکس، تلفن های همراه، تلویزیون های دیجیتال و کیوسک های اطلاعاتی و ایجاد درگاههای مختلف بهتر می تواند مسئولیت های خود را به انجام برساند.

- بهبود وضعیت شهروندان به دلیل توزیع مناسب خدمات دولتی: دولت الکترونیک بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات برای سادگی و سهولت کارهای دولت از طریق ارائه گسترده خدمات و اطلاعات کارآ و موثر به شهروندان است. استفاده کنندگان خدمات دولت الکترونیک که بطور عمده شهروندان هستند، می توانند همان سطح خدماتی را که از سازمان های تجاری دریافت می کنند، از سازمان های دولتی نیز انتظار داشته باشند (Millard, ۲۰۰۳, ۲۴).

- امکان ارائه خدمات مستقیم و بی واسطه به شهروندان: دولت الکترونیک آمیزه ای از فناوری اطلاعات و شبکه اطلاع رسانی وب برای ارائه خدمات مستقیم به مردم است؛ به طوریکه شهروندان بدون نیاز به تماس مستقیم و حضوری با سازمانهای دولتی می توانند به خدمات مورد نیاز خود دست یابند (Renu, ۱۳, ۲۰۰۴).

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۱ زمستان ۹۴
No.41 Winter 2015

۲۵۹

راستای پیاده‌سازی این طرح، شهروندان و بازارگانان می‌توانند انواع متنوعی از کانال‌های خود خدمت مکانیزه و امن را برای انجام کارهایی‌شان انتخاب کنند و به صورت الکترونیکی از طریق پست الکترونیک یا به صورت مستقیم با آن ارتباط داشته باشند (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴، ص ۴۱).

تقویت پایه‌های دموکراسی: امروزه بیشتر افراد جامعه نسبت به حقوق خود آگاهی دارند و از فرصت‌هایی که به آنان امکان میدهد تا توانایی خود در گرینش تصمیمات آگاهانه را در زمینه‌های دولتی و دیگر جنبه‌های تاثیر گذار بر زندگی‌شان پرورش دهند، آگاهی دارند. دموکراسی دیجیتال یک اقدام اجتماعی غیر انتفاعی به سمت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور توسعه و غنی‌سازی همزیستی دموکراتیک در جامعه است.

این امر جدیدترین موضوع از ابعاد دولت الکترونیک در قرن جدید می‌باشد که روابط دولت و شهروندان را از طریق ارائه الکترونیکی خدمات و پیاده‌سازی دموکراسی الکترونیک تغییر می‌دهد. هدف این استراتژی، پخش اطلاعات در مورد موضوعات مربوط به افکار عمومی و نیز ایجاد فضاهای جدید برای همفکری و مشورت است. در زمینه انتخابات، دموکراسی الکترونیک میزان آگاهی مردم از فعالیت‌های نامزدها را از طریق پست الکترونیک و سایر تجهیزات و آدرس‌های ارتباطی که برای حمایت از حقوق تک تک افراد جامعه بکار گرفته می‌شود، افزایش می‌دهد. دموکراسی دیجیتال افراد را تشویق می‌کند تا بطور مستقیم نگرانی‌هایی‌شان را برای مسئولان و تصمیم‌گیرندگان کلیدی بیان کنند (یعقوبی، ۱۳۹۲، ص ۱۰۲).

- اصلاح بوروکراسی اداری و دولتی: دولت الکترونیک بستر و فرایند مدیریت بدون کاغذ در حکومت است و بیشتر ارتباطات خود را از طریق مجراهای چند رسانه‌ای انجام میدهد. از دیگرسو، ایجاد شرایطی که تحت آن شهروندان و صاحبان حرفة‌های مختلف بتوانند بدون مراجعه به دفاتر

اطلاعات در کنیا، هدایت پروژه مدیریت الکترونیکی این کشور را در دست گرفته است. هدف این پروژه بالا بردن آگاهی مردم و تشویق آنان به مشارکت در امر مبارزه علیه کارهای انحرافی می‌باشد (Chen, ۲۰۰۲، ۲۲۴).

- افزایش مشارکت مردمی: دولت الکترونیک فرصتی را برای مخاطبان دولت همچون شهروندان، اشخاص حقیقی و حقوقی فراهم می‌کند تا به کمک روش‌های الکترونیکی با دولت ارتباط برقرار کنند و با اظهار نظر و ارائه پیشنهادهای شازنده خود دولت را یاری دهند، به این ترتیب شهروندان فرصت می‌یابند تا از طریق مزیت حکمرانی خوب در فعالیت‌های اجتماعی مشارکت کنند.

- افزایش شفافیت در بدنه دولت: پیاده‌سازی دولت الکترونیک باعث افزایش رفاه مردم بويژه در بخش خدمات دولتی، کاهش نابرابری‌ها و شفاف‌سازی کارها خواهد شد. برای مثال در راستای پیاده‌سازی این استراتژی، اطلاعات مناسب و گستره‌ای برای شهروندان کانادا بر روی اینترنت گذاشته می‌شود و بسیاری از خدمات دولتی به صورت الکترونیکی ارائه می‌گردد. عمله ترین آرمان دولت کانادا از گسترش دولت الکترونیک، شفاف‌کردن عملیات دولت است، ضمن آنکه به افزایش کارایی دولت و نیز تقویت مشارکت مردم در فرایندهای سیاسی نیز نگاهی دارد (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴، ص ۴۱).

- کاهش تمکز گرایی: کانال‌های ارتباطی و فناوری‌های جدید، فرصت‌ها و امکانات وسیعی را برای بهینه کردن سطوح خدمات و افزایش انتخاب‌های شهروندان فراهم می‌آورند. سازماندهی دوباره فرایندهای کسب و کار باعث کاهش تمکز در تصمیم‌گیری‌های اداری خواهد شد، چراکه در دولت الکترونیکی، فرایندهای تجاری به صورت آنلاین انجام می‌شود و سازمان‌های تا حد زیادی از جنبه‌های مثبت آن نظیر خدمات موثرتر به همراه کاهش هزینه‌ها بهره مند خواهند شد. در

اساسی است: سطح حداقلی از زیرساختهای فنی، سرمایه انسانی (نیروی متخصص و شهروندان آموزش دیده) و شبکه‌های الکترونیکی. برای آنکه دولت الکترونیک در سطح گسترده‌ای قابل استفاده گردد، مردم باید از حداقل دانش استفاده از کامپیوتر و اینترنت برخوردار باشند و اینترنت برای همه در دسترس باشد. مهیا کردن چنین شرایطی، اولین چالش فراوری دولت الکترونیک است. منابع مالی هنگفت مورد نیاز برای آموزش، ایجاد زیرساختها، استقرار، توسعه و روزآمد کردن شبکه‌های الکترونیکی، در دسترس بخش گسترده‌ای از جهان قرار ندارد.

از سوی دیگر فاصله و شکاف کشورهای پیشتاز و توسعه یافته با سایر کشورها در حال افزایش است که با فراگیر شدن دولت الکترونیک انتظار می‌رود این «شکاف دیجیتال» نیز افزایش یابد. هدف از کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات، تقویت دموکراسی و مشارکت عمومی بوده، اما در عمل شکاف دیجیتال و آثار آن، مسئله‌ای چالش برانگیز و امری خطیر فراوری مردم‌سالاری است. نگرانی عمدۀ در این خصوص به پیامدهای دسترس نابرابر، فقدان زیرساختهای مناسب و ضعف تکنولوژیکی بسیاری از کشورهای در حال توسعه و توسعه نیافته اشاره دارد. بنابراین شکاف دیجیتال به نابرابری در دسترس به تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات بر می‌گردد. با توجه به گسترش روزافزون کاربرد تکنولوژیهای اطلاعاتی و ارتباطاتی در جامعه مدرن امروزی، پیامدهای شکاف دیجیتال بسیار گسترده و ریشه‌ای خواهد بود. امکانات نابرابر، درآمد پایین، آموزش ناکافی، مهارت‌های فنی ضعیف، فقدان آگاهی و درک ناکافی، از عوامل اصلی مؤثر در ایجاد و تشدید شکاف دیجیتال است. با گسترش دولت الکترونیک و استفاده بیشتر از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات، مسئله شکاف دیجیتال اهمیت بسیاری پیدا می‌کند (باطنی و یزدان شناس، ۱۳۸۵، ص ۷۳).

همان طور که محققانی چون ازبورن و گابلر عبارتی چون «بازآفرینی دولت» یا به عبارتی دیگر، احیا استقرار دولت الکترونیک مستلزم سه پیش نیاز

دولتی و ایستادن در صفحه‌ای طولانی و یا پرداخت رشوه به اطلاعات دست یابند، پیشرفتی انقلابی در اصلاح بوروکراسی و ریشه‌کنی فساد خواهد بود. بنابراین، سایتهای انتشار اطلاعات دولتی از ابزارهای مهم دولت الکترونیک هستند.

- **افزایش قدرت پاسخگویی دولت: خدماتی که از طریق دولت الکترونیک ارائه می‌شود، قابلیت دسترسی بیشتری دارد و باعث می‌شوند تا دولتها در برابر خواسته‌های شهروندان قدرت پاسخگویی افزون تری داشته باشند.**

چالش‌های دولت الکترونیک از منظر حقوق عمومی و مدیریت بخش عمومی

پس از آشنایی با مبانی و مفهوم دولت الکترونیک، جا دارد با نگاهی آسیب‌شناسانه به مشکلات و چالش‌های آن نیز بپردازیم. واقعیت این است که عصر دیجیتال دغدغه‌های بسیاری را در پی دارد که مهم‌ترین آن نابرابری است. اما مهم‌ترین عرصه نابرابری در عصر جدید، نابرابری و تعییض در دانایی و اطلاعات است که دارای عمق و ابعاد تازه‌ای است. هر چند دولت الکترونیک قابلیتهای بسیاری دارد و به عنوان مثال «آموزش الکترونیک» در زمینه‌های مختلف از جمله حوزه حقوق می‌تواند آگاهی شهرهای دنیا را افزایش دهد و از بار مشکلات جامعه بکاهد و یا با استفاده از سیستمهای رایانه‌ای هوشمند (سیستمهای خبره) بسیاری از امور تسهیل می‌گردد و حتی به این روش نتیجه احتمالی دعاوی پیش بینی می‌شود و در نتیجه، بدون مراجعه به قاضی و محاکم دادگستری، طرفین به حل و فصل اختلافات می‌پردازند و از این رو پاره‌ای از دعاوی و اختلافات کاهش می‌یابد، اما به موازن شناخت و استفاده از این امکانات سودمند، آسیب‌شناسی و بررسی چالش‌های فراوری دولت الکترونیک نیز از موضوعات بسیار مهم و قابل ملاحظه‌ای است که به تازگی مورد توجه گسترده صاحب‌نظران قرار گرفته است (باطنی و یزدان شناس، ۱۳۸۵، ص ۷۲).

استقرار دولت الکترونیک مستلزم سه پیش نیاز

عین حال، نظام پاسخگویی با توجه به شرایط متغیر است. لذا همان طور که دولت الکترونیک می‌تواند تأثیر مثبتی بر پاسخگویی داشته باشد، از سوی دیگر می‌تواند منجر به مخدوش شدن پاسخگویی گردد. این خدشه ممکن است به دلیل از دست رفتن مستندات مکتوب در فضای مجازی نیز باشد. به عقیده عده‌ای از صاحب‌نظران، اسناد رایانه‌ای به جهت ناملموس بودن و انعطاف‌پذیری فراوان، ظرفیت کمتری برای پاسخگویی نسبت به اسناد مکتوب دارند. مخدوش شدن پاسخگویی همچنین می‌تواند به علت داده‌های غلط، مخفی کردن داده‌ها و یا فاضلابی و ایجاد اطلاعات موهوم و استفاده از آنها باشد. بنابراین، همان طور که امید به بهبود پاسخگویی در دولت الکترونیک وجود دارد، بیم مخدوش شدن پاسخگویی نیز می‌رود و این کارکرد دوگانه، چالشی عمده فراوری بهبود پاسخگویی است.

نالمن شدن سیستمهای اطلاعات دولتی و شخصی افراد و نیز چگونگی پخش محترمانه اطلاعات در نظام یکپارچه دولت الکترونیک، از دیگر دغدغه‌های اساسی این نظام است که در تعارض با حریم خصوصی شهروندان قرار می‌گیرد. حریم خصوصی را از جهات مختلف می‌توان مورد تقسیم قرار داد. در یک دسته‌بندی، حریم خصوصی به حریم خصوصی ارضی (مسکن)، حریم خصوصی ارتباطات (نظیر مکالمات تلفنی)، حریم خصوصی جسمانی (نظیر اطلاعات راجع به بیماری افراد) و حریم خصوصی اطلاعاتی تقسیم می‌گردد. در دولت الکترونیک، حریم خصوصی اطلاعات مورد تهدید جدی قرار می‌گیرد و این امکان استفاده از شخصی‌ترین و خصوصی‌ترین اطلاعات افراد که در اختیار دولت الکترونیک قرار دارد، معارض با حقوق مسلم شهروندان در محramانگی اطلاعات شخصی و حفظ حریم خصوصی افراد است. بنابراین اهمیت حمایت از زندگی خصوصی افراد در مقابل خطرهای ناشی از فناوری انفورماتیک باید مورد توجه قرار گیرد. امروزه «حق اشخاص بر

یا «باز مهندسی» دولت را مطرح نموده‌اند، دولت الکترونیک نیز امکان نوعی اصلاح و بازمهندسی کلی ساختار دولت و نهادهای وابسته به آن را لحاظ شکلی و حتی ماهوی پیش روی دولتمردان و مدیران قرار می‌دهد و به عنوان ضرورتی برای حکومت دولتها در جوامع اطلاعاتی مطرح می‌گردد (Backus, ۲۰۰۱). ۵ چنین فرایندی می‌تواند سیستمهای اداری را نیز با تحولاتی شگرف مواجه نماید و کار کردن با حضور در مکان و زمانی خاص، آرام آرام مفهوم خود را از دست می‌دهد. از این رو ماهیت پدیده اشتغال و روابط کار در دولت الکترونیک و جامعه اطلاعاتی متفاوت با مفاهیم سنتی و کلاسیک خواهد بود. بنا بر آنچه ذکر گردید، دولت الکترونیک شکل ساختاری سازمانها و ادارات دولتی را نیز دگرگون خواهد کرد و ساختارهای عمودی و سلسه مراتبی حاکم بر سازمانها را در هم خواهد شکست (خاکی، ۱۳۸۱، ص ۳). در این فرایند، فعالیتها و امور اداری،

بدون کاغذ و در فضای دیجیتال صورت می‌گیرد، لایه‌های متعدد سازمانها و ادارات کاهش می‌یابد و نهادهای دولتی ناگزیر به انعطاف‌پذیری و اتخاذ سیاستهای کوچک‌سازی می‌گردند. این تغییرات بیانگر آن است که نظام اداری و دولت، وارد مرحله جدیدی در عصر اطلاعات می‌شوند که اتخاذ تدابیر و پیش‌بینیهای لازم در این جهت ضروری است. هرچند بوروکراسی، تمرکز و نظام سلسه مراتبی در این ساختار تا حدود زیادی حذف می‌شود و پاسخگویی بهبود می‌یابد، اما آثار نامطلوبی نیز متوجه آن خواهد بود که به عنوان مثال می‌توان به کاهش امنیت شغلی کارکنان و ترس از دست دادن شغل، با توجه به نیاز روزافزون به نیروی متخصص و آشنا به فناوری اطلاعات و ارتباطات و همچنین کاهش تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان دولت اشاره نمود. در دولت الکترونیک سعی براین است تا با فراهم آوردن زمینه‌های مشارکت مردم در اداره امور و با کاهش تصدی دولت، فناوری اطلاعات می‌تواند پاسخگویی را از جهات مختلفی بهبود بخشد. اما در

کافی و لازم در این زمینه برای استقرار و توسعه دولت الکترونیک بسیار مهم است. دولت الکترونیک نیاز به ترکیبی از مهارت‌های نیروی انسانی شامل مهارت‌های فنی (برای نصب، نگهداری، طراحی و پیاده‌سازی زیرساخت فناوری اطلاعات)، و مهارت‌های ادراکی و ارتباطی (برای مدیریت برخط، فرآیندها، عملکردها و ارتباط با مشتریان) دارد. برای کارآمدی و اثربخشی دولت الکترونیک توجه به مسائل مربوط به نیروی انسانی، مدیریت دانش در امر آموزش کارکنان و برگزاری دوره‌های آموزشی برای ایجاد مهارت‌های فنی، ادراکی و ارتباطی، راهکارهای کلیدی است. ارتباطات و همکاری در تمامی سطوح مختلف ناحیه‌ای و ملی و همچنین بین سازمان‌های دولتی و خصوصی امری مهم در زمینه کارآمدی دولت الکترونیک است؛ با این وجود رسیدن به این امر کار آسانی نیست. دولتها سعی دارند در مقابل سیستم‌های باز، سلسله مراتب خود را حفظ کنند. اعتماد عموم مردم به دولت برای همکاری آنها در پیاده‌سازی دولت الکترونیک، امری بسیار مهم است زیرا مردم نمی‌توانند به دولتهایی که سابقه دیکتاتوری و بی ثباتی دارند اعتماد کنند. ایجاد یک استراتژی مناسب در یک بستر مناسب، چالش اساسی دیگری در زمینه دولت الکترونیک است. بسیاری از سازمان‌های دولتی، استراتژی خود را در یک ارتباط آسان در ارائه خدمات و اطلاعات برخط خلاصه می‌کنند و مهندسی مجدد فرآیندها را برای بهره‌وری بهتر از دولت الکترونیک در نظر نمی‌گیرند. دولت باید بتواند یک استراتژی روشن برای غلبه بر موانع ترسیم کند. این استراتژی باید بتواند شامل ارزیابی‌هایی در مورد وضعیت فعلی و واقعیت موجود، هزینه‌های جاری، اثرات و مزایای برنامه‌ها و تعاملات و ارتباطات با محیط بیرونی باشد. یک استراتژی ایده‌آل برای دولت الکترونیک باید در مفهوم، به معنای ایجاد امکانات و تسهیلات بیشتر برای دسترسی عموم مردم به اطلاعات مورد نیاز و همچنین ارائه خدمات با کیفیت بهتر با

حریم شخصی خود» از حقوق بنیادین بشر محسوب می‌شود و رعایت آن نشان میزان توسعه یافتنگی حقوق و احترام به کرامت انسانها در آن جامعه است. در همین عرصه نظارت الکترونیک نیز مسئله قابل توجهی در دولت الکترونیک به حساب می‌آید.

موضوع بسترها و زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات یکی از چالش‌های اولیه و اصولی در زمینه دولت الکترونیک است. برای استقرار و پیاده‌سازی دولت الکترونیک، بایستی معماری دولتهای سنتی و بینش افراد تغییر کند که برای این کار نیاز به اصول و استانداردهای خاصی است. با توجه به اینکه اینترنت اطلاعات و خدمات مورد نیاز شهروندان را به وسیله کانال‌های ارتباطی جدید فراهم می‌کند، شکاف دیجیتالی مشکل اساسی در اکثر کشورهای در حال توسعه است. توسعه زیرساخت‌های اساسی برای استفاده از مزایای ابزارهای ارتباطی و فناوری‌های نوین برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک امری ضروری است.

فرآیندهای ایجاد شده توسط دولت الکترونیک نیاز به طیف وسیعی از قوانین جدید و تغییراتی در روند قانون گذاری برای فعالیت‌های الکترونیک (مانند امضای الکترونیک، آرشیو الکترونیک، حقوق مالکیت معنوی، مسائل حق چاپ و ...) دارد. قوانین مربوط به دولت الکترونیک و تجارت الکترونیک که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه هنوز در دسترس نیست، به منظور ایجاد امنیت حقوقی، ایجاد، حمایت و اصلاحات قانونی برای اطمینان از توسعه دولت الکترونیک امری مهم و ضروری به شمار می‌رود. برای این منظور، دولتهای سراسر جهان باید برای پیاده سازی و توسعه دولت الکترونیک و تضمین امنیت معاملات تجاری به اصلاحات قانونی و وضع قوانین جدید در این مبحث بپردازند. عدم وجود اطلاعات و مهارت‌های مورد نیاز در زمینه فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی در کارکنان سازمان‌های دولتی (به خصوص کشورهای در حال توسعه) چالشی مهم در دولت الکترونیک است. وجود مهارت‌های

استفاده از شیوه‌های آسان‌تر به صورت بیست و
چهار ساعته برای آنها باشد

نتیجه‌گیری و جمعبندی

بكالریوی فناوری اطلاعات توسط دولت برای ارائه خدمات به جامعه که آنرا دولت الکترونیک می‌نامند، ابتکار عمل جدیدی است که در صدد است تا زمینه دسترسی شهروندان به خدمات عمومی را از طریق رسانه‌های الکترونیک فراهم آورد و روابط دولت و شهروندان را به گونه‌ای جدید پایه‌ریزی نماید. گرایش به دولت الکترونیک و ارائه خدمات توسط دولت به مردم از طریق رسانه‌های الکترونیک به دلیل اهمیت فناوری اطلاعات در ساختار کلان جامعه و قابلیت‌های متحیر کننده آن در روابط بین G2G,G2C,G2B,G2E دانست. به همین دلیل دولت‌ها با هدف برآورده ساختن نیازها و خواسته‌های در حال تغییر شهروندان ناچارند تا از فناوری اطلاعات در راستای انجام اصلاحات در بخش عمومی بهره‌گیرند و از این طریق تحول اساسی در نحوه ارائه خدمات عمومی فراهم آورند. دولت الکترونیک با قدرت شگرفی که دارد، نقش عمده‌ای را در کاهش کاغذ‌بازی، مهندسی مجدد، تغییر نهادهای دولتی، کاهش هزینه‌های دولت، افزایش انعطاف‌پذیری ساختار دولت و امکان تطبیق به موقع با تغییرات، کاهش تخلفات و فساد اداری، افزایش مشارکت مردمی، افزایش شفافیت در بدنی دولت، کاهش تمرکز زدایی، تقویت پایه‌های دموکراسی، اصلاح بوروکراسی اداری و دولتی، افزایش قدرت پاسخگویی دولت، افزایش کارایی و بهره‌وری، کیفیت اطلاعات و دسترسی به داده‌ها و اطلاعات، صرفه جویی در زمان و اثربخشی را ایفا می‌نماید. از طرف دیگر دولت‌ها در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات به این نکته پی برده‌اند که کاربرد فناوری‌های نوین در بخش دولتی با هدف پیاده‌سازی کامل دولت الکترونیک انتخابی نبوده بلکه ضرورتی اجتناب ناپذیر است که نمی‌توان از پذیرش آن سرباز زد بلکه با هدف همگام شدن با

تحولات دنیای پیرامون و تسهیل خدمات رسانی به شهروندان از این الگو استقبال کرد و با نگاهی تیزبین و ترسیم چشم اندازی روشن قابلیت‌های متوجه کننده آنرا به خدمت اجتماع آورد. نکته‌ی قابل ذکر دیگر آن است که عوامل چندگانه کارآمدی فن آوری اطلاعات، تجربه موفق بخش خصوصی در کاربرد تجارت الکترونیک، حکمرانی خوب و کارکرد مثبت و اثرگذار دولت الکترونیک بر شاخص‌های حکمرانی خوب، انتظارات شهروندان از دولت و تداوم اصلاحات بخش عمومی با استفاده از الگوی دولت الکترونیک تنها برخی از عوامل موثر در گرایش و الزام دولت‌ها به استقرار دولت الکترونیک باشند و احتمالاً موارد دیگری نیز وجود دارد که می‌تواند در توجیه دلایل روی آوری دولتها به دولت الکترونیک مفید افتد. در خاتمه باید یادآور شد که روند کنونی گرایش به دولت الکترونیک در سراسر دنیا و عزم جدی دولت‌ها در پیاده‌سازی آن، نوید از تحولی بنیادین در نحوه ارائه خدمات عمومی و تعاملات دولت با شهروندان و حتی روابط میان دولت‌ها می‌دهد و در این فضای ایجاد شده، دولت‌های موفق آنها ای خواهند بود که از استراتژی‌های منفعانه و واکنشی نسبت به تغییرات سریع جهانی دوری کرده و با رویکردی اثرگذار تلاش کنند در راستای بهبود خدمات رسانی و افزایش سطح رفاه اجتماعی بهره‌گیرند.

منابع و مأخذ

-هیوز، آون(۱۳۸۰) «مدیریت دولتی نوین»، ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی‌فرد، تهران، انتشارات گلشن.

-یعقوبی، نورمحمد (۱۳۹۲) «دولت الکترونیک رویکرد مدیریتی»، چاپ سوم، نشر افکار. -عربی، سید محمد (۱۳۸۰)، «مطالعه نظام پاسخگویی دولت در ایران: نگرشی تطبیقی»، ویژه‌نامه مدیریت دولتی «دانش مدیریت»، شماره ۵۵، زمستان. -الوانی، سید مهدی و یعقوبی، نورمحمد (۱۳۸۲)، «مدیریت دولتی و دولت الکترونیک»، مجله فرهنگ

مدیریت، سال اول، شماره سوم، بهار و تابستان.
پورعزن، علی‌اصغر (۱۳۸۰) «مدیریت دولتی و
عدالت اجتماعی»، ویژه‌نامه مدیریت دولتی «دانش
مدیریت»، شماره ۵۵، زمستان.

خاکی، غلامرضا، «راهبرد مجازی‌سازی دولت:
مهترین چالش پیش روی نظام اداری در برنامه
چهارم توسعه»، مجله مدیریت توسعه، شماره ۵۸.
ریاحی، حمید رضا (۱۳۸۲) «دولت الکترونیکی؛
هدف یا بهانه؟» مجله تکفا، شماره ۷ و ۸، مرداد و
شهریور.

فیضی، کامران؛ مقدسی، علیرضا (۱۳۸۴)، «دولت
الکترونیک بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات»، چاپ
اول، انتشارات ترمه
نقدی فرد هاشمیان، محسن (۱۳۸۲) «مفاهیم دولت
الکترونیکی»، مجله تکفا، شماره ۷ و ۸، مرداد و شهریور.
وارث، سید حامد (۱۳۸۰) «نگرش فرآپارادایمی به
مدیریت دولتی»، ویژه‌نامه مدیریت دولتی «دانش
مدیریت»، شماره ۵۵، زمستان.

- Abdullah, W.M(2002), E-Commerce and International Transfer Pricing of tangible Goods and Intangible Assets in the Twenty-first,IJCM,Vol.12,No.3-4.
- Backus, M. E - governance in Development Countries, IICD Research Brief, Issue 1, 2001.
- Cain, p. Making the Transition to the Electronic Age, Information for Development, Vol.7, Issue 4, 1996.
- Chen,H.(2002). Special Issue in Digital Government:Technologies and Practices.Decision Support Systems Journal,vol.34.
- Claver,E.et al.(1999), Public Administration:From Bureaucatic Culture to Citizen-Oriented Culture,The International journal of Public Sector Management,Vol.12,No.5.
- Considine,M&J.M.Lewis(2003).
Bureacracy,Network or Enterprise:Comparing Models of Governance in Australia,Britain,Netherlands

- Mcneal,B.ET AL.(2003), Innovating in Digital Government in the American States,Social Science Quarterly,vol.84,No.1.
- Moon,M.J.(2002). The Evolution of E-Government Among Municipalities:Rhetoric or Reality?.Public Administration Review Journal,Vol,62,No.4.
- Murnane,I, Digital Government: Digital Tools for the Electronic Dissemination of Government Information, Knowledge Network Unlimited, Vol. 10, Issue 2, 2002.
- OECD, Learning to Bridge the Digital Divide, OECD, 2000. 38. OECD, Partnerships for Better Governance, OECD, 2001.
- OLoonery J.(2000).The Implication of Internet Voting.GovernmentTechnologyJournal,vpl.13,No.12.
- Robins,G&burn,j(2003), moving toward E-government:A case study of organizational change processes, logistics information management,vol.16,issue,1.
- Tat-Kei,H(2002). Reinventing Local Government and the E-Government Initiative.Public Administration Reivew Journal,vol.62,Vo.4.
- Teisman,G.R.,&Klijn,e.h.(2002), Partnership Arrangements:Governmental Retic or Governance",Public Administration Review,vol.62,No.2
- Thuman,L.W.&L.Davies(2001). Best practices in electronic government:Comprehensive electronic information dissemination for Science and Technology.Government Information Quarterly,No.18.



فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۱ زمستان ۹۴
No.41 Winter 2015

۲۶۵

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۱ زمستان ۹۴
No.41 Winter 2015

۲۶۶