مدیریت شهری
شماره ۴۱ زمستان ۹۴
No.41 Winter 2015
۲۴۷-۲۶۶
زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۳/۱۲ زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۴/۷/۲۲

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

مهدی رضایی * – استادیار دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.
اسماعیل یعقوبی – دانشجوی دکتری حقوق عمومی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

چکیده
یکی از مهمترین چالش‌هایی که همواره دولت‌ها با آن مواجه هستند، پاسخ به خواست‌ها و انتظارات در حال تغییر شهروندانی است که مشروعیت خود را از آنها کسب می کنند. در راستای پاسخ به این خواسته هاست که دولت باید در جستجوی شیوه های 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 می برند، ابتکار عمل جدیدی است که قصد دارد تا زمینه دسترسی شهروندان به خدمات عمومی را از طریق رسانه های الکترونیک فراهم آورد و روابط دولت و شهروندان را به گونه ای 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، سنخ شناسی، دلایل شکل گیری، اهداف و ضرورت ها، مزایا و کاربردها و دلایل گرایش به استفاده از دولت الکترونیک و چالش های فراروی آن می باشد.

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

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- government.

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

* نویسنده مسئول مکاتبات، شماره تماس: ۰۹۱۲۶۷۸۵۵۰۶، رایانامه: m.rezaei@atu.ac.ir

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

مقدمه

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 کاراتر، افزایش فشارهای سیاسی، دولت ها را 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 برده 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 را نیز در بر می گیرد (Vintar,۲۰۰۱,۹). استفاده ار 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 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 - شهروند 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 توانمند 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 پایه‌ای را در دولت‌های سنتی و پیشین انجام داده و باعث کاهش هزینه‌های دولتی، کاهش فساد اداری، روشن شدن امور و افزایش رضایت شهروندان از دریافت خدمات مورد نیاز دولتی در زمان مورد نیاز 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 می‌برند. 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

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

اطلاعـات دولتـی از طریـق اینترنت و سـایر رسـانه‌های الکترونیکـی کـه در ایـن صـورت سیسـتم‌های ارائـه خدمـات و اطلاعـات مبتنـی بـر اینترنـت برخـلاف سـاختارهای سـنتی کـه سلسـله مراتبی، خطـی و یک طرفه‌انـد، حالتـی غیرسلسـله مراتبـی، غیرخطـی و دو طرفـه بـه خـود گرفتـه و بـه صـورت بیسـت و چهـار سـاعته و هفـت روز هفتـه بـه ارائـه خدمـات برخـط می‌پردازنـد (یعقوبـی، ۱۳۹۲، ص ۱۶).

از دیـدگاه عملیاتـی، دولت الکترونیکی شـیوه‌ای اسـت بـرای دولت‌هـا بـه منظـور اسـتفاده از فناوری‌هـای نویـن کـه تسـهیلات لازم را بـرای دسترسـی مناسـب بـه اطلاعـات و خدمات دولتـی با کیفیـت بالاتری مهیا می‌سـازد و فرصت‌هـای بیشـتری را بـرای مشـارکت مـردم در فرآیندهـای دموکراسـی ایجـاد می‌کنـد (Velcu, ۲۰۰۵,۱۵).

دولـت الکترونیـک را می‌تـوان بـه صـورت کاربـرد فناوری‌هـای اطلاعـات و ارتباطـات در ارائـه مؤثـر و کارآمـد اطلاعـات و خدمات به شـهروندان و مشـتریان تعریـف کـرد (World Bank Group, ۲۰۰۳).

دولـت الکترونیـک عبـارت اسـت از بکارگیـری فناوری اطلاعـات در فرآیندهـای دولتـی جهـت ایجـاد یـک دولت هوشـمند، سـاده، اخلاقی، محاسـبه گر، پاسخگو و شـفاف (Ghasemzade & Safari, ۲۰۰۳,۷۲).

در یـک بیـان کلـی، دولـت الکترونیک شـیوه‌ای اسـت نویـن که بـا روش‌های سـنتی اداره امور عمومی بسـیار متفـاوت اسـت و دولت‌هـا از فناوری‌هـای اطلاعـات و فناوری‌هـای جدیـد، یا بـه عبارتی دیگـر از مجموعه‌ای از ارتباطـات الکترونیـک بیـن دولـت، شـرکت‌ها و شـهروندان اسـتفاده می‌کننـد تـا بتواننـد تسـهیلات و امکانـات لازم و مناسـب را بـه منظـور دسترسـی بـه خدمـات و اطلاعـات دولتـی فراهـم کننـد که ایـن امر فرصت گسـترش مشـارکت در فرآیندها و فعالیت ها را بـه شـهروندان می‌دهـد.

عـلاوه بـر تعاریفـی کـه ذکـر شـد مـی تـوان دولـت الکترونیـک را بـر مبنـای دو عامـل کارکردهـای دولت الکترونیک (کارکـرد اقتصادی، کارکردخدمات رسـانی، کارکـرد اطلاع رسـانی، کارکـرد سیاسـی) و کاربردهای دولـت الکترونیـک (ارتبـاط دولـت بـا شـهروند، ارتباط دولـت بـا دولت،ارتباط دولت بـا شـرکتها) تعریف کرد. در کارکـرد اقتصـادی، دولـت الکترونیـک بـه معنـای اسـتفاده از قابلیـت های فنـاوری اطلاعـات و ارتباطات بـرای بهبـود وضعیـت اقتصـادی دولـت و جامعـه بکار رفتـه اسـت. در کارکرد خدمات رسـانی، توجه دولت بر ایـن نکتـه معطوف می شـود که بـا اسـتفاده از قابلیت هـای فناوری اطلاعات و ارتباطات شـرایطی فراهم آورد کـه شـهروندان بتواننـد خدمات مـورد نیاز را آسـان تر از الگـوی سـنتی ارائـه خدمات عمومی به دسـت آورند. در کارکرد اطلاع رسـانی دولت قصد دارد با اسـتفاده از قابلیـت هـای فن آوری اطلاعـات و ارتباطات، اشـتراک گـذاری اطلاعـات را در جامعـه تسـهیل کنـد و بـا دسترسـی آسـان تر و سـریع تر شـهروندان به اطلاعات گامـی مهـم در راسـتای تقویت زیرسـاخت های جامعه اطلاعاتی و افزایش شـفافیت بردارد و سـرانجام کارکرد سیاسـی، دموکراسـی الکترونیک با مشارکت شهروندان در فراینـدهـای سیاسـی و خط مشـی گـذاری عمومـی دنبـال می گـردد. انتخابـات و نظرسـنجی عمومـی از طریـق اینترنت نمونه ای از کارکردهای سیاسـی دولت الکترونیـک اسـت. همچنیـن در رابطـه بـا کاربردهـای دولـت الکترونیک بحث مخاطبان دولت مطرح اسـت و کارگـزاران بخـش عمومـی در صددند با اسـتقرار دولت الکترونیـک تعامل دولت با شـهروندان، تعامـل دولت با شـرکت-ها، تعامـل دولت بـا کارکنان و تعامل سـطوح مختلـف سـاختار حکومـت را بـه گونـه‌ای متفـاوت از الگـوی سـنتی و متناسـب بـا الزامـات عصـر اطلاعـات برقـرار کننـد (یعقوبـی، ۱۳۹۲، ص ۱۷).

بـا اندکـی تأمـل در تعاریف ارائه شـده می تـوان به این نتیجـه رسـید که کانون توجـه اندیشـمندان در تعریف دولـت الکترونیـک بـر دو محـور اسـتوار اسـت. یکـی اسـتفاده دولـت از فـن آوری اطلاعات در راسـتای ارائه خدمـات و اطلاعـات بخـش عمومـی و دیگـری کاهش شـکاف میـان دولـت و شـهروندان و افزایـش سـطح دسترسـی شـهروندان بـه خدمـات دولتـی. در مجموع

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

می توان گفت که دولت الکترونیک کارگزاران بخش عمومی را قادر می سازد 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 می توان با مقایسه محورهای مورد تاکید هر کدام از این دو الگو از هم بازشناخت. الگوی سنتی دیوانسالار توجه خود را بر مسائل درونی و مدیریتی متمرکز کرده و بخش بندی، تخصص گرایی، استانداردسازی و یکنواخت کردن فرایند را مورد تاکید قرار می دهد. الگوی سنتی با تاکیدی که بر استانداردسازی، بخش بندی، تخصص گرایی، قوانین و مقررات و سلسله مراتب می ورزد، مزایایی همچون ناکارآمدی، ناتوانی در ارائه خدمات به مشتریانی که خواسته ها و اولویت های متفاوتی دارند، انعطاف پذیری، تاکیدبر رویه ها 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 می نگرد. بر اساس این الگو ارتباط میان کارگزاران بخش عمومی و شهروندان به جای آنکه در اتاقک های کارگزار برقرار شود، از طریق مودم ها و اینترنت برقرار شده و فن آوری اطلاعات و سیستم های هوشمند مداخله ی 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 ارئه شده توسط یکی از صاحبنظران 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 طرف های برقرار کننده ارتباط و حلقه ی بازخور سریع تاکید می کند. همچنین در الگوی جدید، ساختار وظیفه ای واحدها و فرایند ارائه خدمات عمومی برای کاربرانی که به مرکز ارائه دهنده خدمات عمومی به صورت یکجا مراجعه می کنند، 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 ارئه 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 انعطاف پذیری بیشتر و یکپارچه کردن ساختارهای عمودی و افقی از ویژگی‌های بارز آن است.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول۱. تغییر پارادیم از دولت سنتی به دولت الکترونیک؛ ماخذ: Tapscott , ۱۹۹۶

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

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

دلایل شکل گیری دولت الکترونیک و گرایش به آن

برای بررسی علل گرایش به دولت الکترونیک و دلایل 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 دلایل 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 توام با رقابت، تحولی بنیادین در نگرش مدیران آن ایجاد نموده است. مدیریت بخش خصوصی در چنین محیطی به این امر واقف گشته است که تنها راه بقا و تداوم حیات، گذر از الگوهای سنتی ارائه کالاها و خدمات و یافتن روش های نوین می باشد. بنابر آنچه مذکور افتاد توجه مدیران به دو سوال اساسی می تواند 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 پویایی های آن به چه ویژگی هایی نیاز دارد؟

۲.و چه راهبردها و ساختارهایی می تواند ظرفیت های سازمانی را در سطوح مختلف آن از قوه به فعل درآورد؟

روند رو به گسترش تجارت الکترونیک در بخش خصوصی در واقع یکی از راهبردهایی است که در سال های اخیر در پاسخ به سوالات مطرح شده فوق و چالش های محیطی مورد توجه مدیریت این بخش واقع شده است. تجارت الکترونیک محدودیت های 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 بر خط خریداری نمایند و پیش بینی می شود تجارت

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

الکترونیکی در آینده نقش مسلطی در توسعه ایفا نماید و به عنوان محرک 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 کنند (Edmiston,۲۰۰۳, ۲۰-۲۱). و پیش بینی می شود با گسترش فزاینده 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, ۴۳۴-۴۳۵). 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 تحقق بعضی از شاخص های حکمرانی خوب داشته باشد. حکمرانی خوب را به معنای فرایند باز خط مشی 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, ۸۴-۸۵-۸۶). البته حکمرانی خوب همچون بعضی از الگوهای مدیریت بخش عمومی یک وضعیت آرمانی را به تصویر می کشد که تحقق صد در صد 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 شاخصه 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).

تحقق بسیاری از محورهای مهم حکمرانی خوب با توسعه و کاربری فن اوری اطلاعات در دولت با امکان پذیری بیشتری توام خواهد بود. دولت الکترونیک با قابلیت های منحصر به فرد خود بستر اطلاع رسانی گسترده، دسترسی برابر به خدمات و کاهش تبعیض، 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

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

ساختار وظیفه‌ای حاکم بر بخش دولتی کمک شایانی به پیاده سازی حکمرانی خوب می کنند. متولیان پیاده‌سازی حکمرانی خوب با معماری حاکمیت، بسیاری از موانع استقرار اثربخش دولت الکترونیک را کاهش داده یا از بین می برند. 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، مشروعیت خود را از شهروندان کسب می کنند و بدیهی است که حفظ و تقویت این مشروعیت 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). صاحبنظران 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 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(Tat- Kei Ho,۲۰۰۲, ۴۳۵) در بسیاری از موارد دسترسی نابرابر شهروندان به خدمات و اطلاعات را موجب شده و در صورتی که چاره‌ای مناسب اندیشیده 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 متمرکز در واقع اقدام هایی است که کارگزاران بخش عمومی در واکنش به افزایش انتظارات و تقاضاهای شهروندان دنبال می کنند(Teisman & Klijn,۲۰۰۲,۱۹۸). 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 گسترده آن در میان تمام اقشار جامعه اصرار دارد مرتفع گردد.

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

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

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 قضاوت 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 جامعه شهروند محور تغییر جهت دهد (Claver et al,۱۹۹۹, ۴۵۹) جامه عمل خواهد پوشاند.

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 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,۲,۲۰۰۲). «هیکس» معتقد است قرار گرفتن راهبرد اصلاحات و بازآفرینی دولت که در دستورکار 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

روند فزاینده 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،

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

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. «نئولیبرالیسم» 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 درصدد 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 تنهایی 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 دولتی، گسترش نقش سیاست مداران و مدیران دولتی در انجام تغییرات، پشتیبانی سرمایه داران ملی و جهانی از اطلاعات، افزایش کارکرد سازمان‌های بین المللی و جهانی در پیشبرد برنامه‌های 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 فرایند های 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, ۴-۸). 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؛

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

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

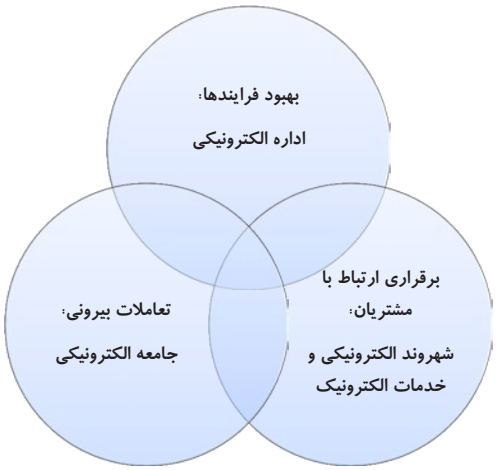
ب) ارتباط با شهروندان: شهروند الکترونیک و خدمات الکترونیک

کانون دوم دولت الکترونیک روابط میان دولت و شهروندان را در بر می گیرد. شهروندان می توانند رای دهندگانی باشند که بخش عمومی مشروعیت خود را از آنها کسب می کند 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,۴,۱۹۹۸). 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 (Heeks,۲۰۰۲, ۷-۸). برقراری روابط بیرونی موارد زیر را در برمی گیرد:

- بهبود تعامل میان دولت و بخش تجاری و ارائه



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 یکریگر تداخل پیدا کرده و نوعی همپوشانی ایجاد می کنند. شکل زیر تداخل میان کانون های سه گانه دولت الکترونیک را نشان می دهد (Heeks,۱۴,۲۰۰۱).

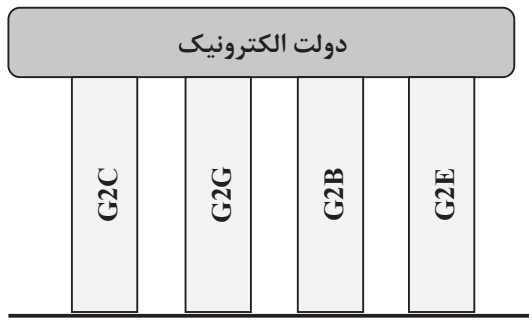
تداخل کانون های سه گانه دولت الکترونیک

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 شهروند 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.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

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 و گسترده ترین کاربرد دولت الکترونیک رابطه دولت و شهروندان و بالعکس است. دولت الکترونیک باید بتواند شهروندان را به دولت مرتبط سازد. رابطه دولت با شهروندان طیف گسترده‌ای 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 قبض‌های مختلف بخشی از این طیف گسترده 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 پایگاه های اطلاعاتی وجود دارد. این نکته باید مورد توجه قرار گیرد که پیاده سازی کامل دولت الکترونیک بدون توجه به این وجه که نمایانگر ایجاد یک نظام جامع، به هم پیوسته و پکپارچه بین دستگاه های دولتی است، امکان ندارد. چنانچه این رابطه به درستی شناسایی و پیاده سازی و برقرار شود دولت ها را در رسیدن به ویژگی های مورد نیاز یک حکومت خوب همچون مشارکت هر چه بیشتر شهروندان در کارهای دولت، تعیین آیین نامه ها و قانون گذاری های درست، افزایش توان پاسخگویی دولت به نیازها و خواسته های 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 رابطه ای 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 طورکلی 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. مولفه دولت- بخش تجاری به طور معمول در برگیرنده عرضه کنندگان، شرکاء تجاری، مشتریان و دولت می باشد و تعاملات گسترده ای را در برمیگیرد که دامنه ای از ثبت نام، مجوزها، پروانه ها، تدارکات الکترونیک، سیستم های مناقصه الکترونیک تا مالیات دهی را در بر می گیرد (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، بازنشستگی 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

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

دولـت و افراد مقیم در کشـورهای دیگر و مهاجرین نیز میشـود کـه در زیـر به مهمترین آنها اشـاره می شـود:

الف) مزایای دولت الکترونیک برای شهروندان

- **افزایـش کیفیـت خدمـات دولتـی:** امـروزه، همچنانکـه آگاهـی افراد از روش هـای عملکردی دولت الکترونیـک افزایـش می یابـد، میزان تمایـل آنها به آن بیشـتر مـی شـود. دولـت الکترونیک به شـیوه ای نوین بـرای دولـت هـا در اسـتفاده از فناوری های تازه اسـت کـه بـه شـهروندان ابزارهای مـورد نیاز برای دسترسـی مناسـب به اطلاعات و خدمـات، اصلاح کیفیت خدمات و ارائـه فرصـت هـای گسـترده تـر بـرای مشـارکت در فراینـد هـا و نمادهـای مـردم سـالار را فراهـم مـی آورد (Knol,۲۰۰۱,۱۱). ایـن تغییـرات بـه ایـن دلیل رخ می دهـد کـه اینترنـت راهکارهـای سـازمان هـا و بخش هـای تجاری و نحـوه ارتباط متقابـل افراد جامعه را بـه طـرز شـگفت آوری تغییر داده اسـت. بـرای مثال دولـت بـا بکارگیـری ابزارهایی نظیر فاکـس، تلفن های همـراه، تلویزیـون هـای دیجیتـال و کیوسـک های اطلاعاتـی و ایجـاد درگاههـای مختلـف بهتـر می تواند مسـئولیت های خـود را بـه انجام برسـاند.

- بهبـود وضعیـت شـهروندان بـه دلیل توزیع مناسـب خدمـات دولتـی: دولـت الکترونیک بکارگیـری فناوری اطلاعـات و ارتباطـات برای سـادگی و سـهولت کارهای دولـت از طریق ارائه گسـترده خدمـات و اطلاعات کارآ و موثر به شـهروندان اسـت. اسـتفاده کنندگان خدمات دولـت الکترونیـک که بطور عمده شـهروندان هسـتند، می توانند همان سـطح خدماتی را که از سـازمان های تجـاری دریافـت می کننـد، از سـازمان های دولتی نیز انتظار داشـته باشـند (Millard,۲۰۰۳,۲۴).

- **امـکان ارائه خدمات مسـتقیم و بی واسـطه به شـهروندان:** دولـت الکترونیـک آمیـزه ای از فنـاوری اطلاعات و شـبکه اطلاع رسـانی وب برای ارائه خدمات مسـتقیم به مردم اسـت؛ بـه طوریکه شـهروندان بدون نیـاز بـه تمـاس مسـتقیم و حضـوری بـا سـازمانهای دولتـی مـی تواننـد به خدمـات مـورد نیاز خود دسـت یابنـد (Renu,۲۰۰۴,۱۳).

- **کاهـش هزینـه هـای خدمـات دولتـی بـرای شـهروندان:** بایـد بـر این نکته تاکید شـود کـه دولت الکترونیـک فراتـر از فنـاوری اطلاعات اسـت و به کمک آن مـی تـوان بـه شـهروندان جامعـه امـکان داد کـه با حـذف بوروکراسـی و بـا صـرف هزینه و زمـان کمتر به خدمـات مـورد نیاز خود دسترسـی پیـدا کنند.چنانچه ارائـه خدمـات سـازمان یافتـه مبتنـی بـر عملکردهـا و فنـاوری هـای جدیـد باشـد دولـت خواهـد توانسـت خدمـات مـورد نیـاز شـهروندان را با قیمت مناسـبتری در اختیـار آنهـا قـرار دهـد. بـرای مثال از طریـق دولت الکترونیـک دبـی و بـه کمک اینترنت خدمـات گمرکی و بنـدری ۲۴ سـاعته انجـام مـی گیرد و ایـن کار علاوه بـر کاهش قابل توجـه در زمان و هزینـه، کاهش هزینه هـای هماهنگـی تـا ده درصد را بواسـطه ارائـه خدمات الکترونیکـی به همراه داشـته اسـت.

مزایای دولت الکترونیک برای دولت

- **کاهـش هزینه هـای دولـت:** دولـت الکترونیـک بـه مجموعـه ای از فعالیـت هـا اطـلاق مـی شـود کـه خدمـات و اطلاعـات دولتـی را بـه صـورت الکترونیکی و بـه اینترنت بـا کاربران ایـن خدمات مبادلـه می کند. دولـت الکترونیـک از طریـق سـاده و موثر کـردن نحوه انجـام عملیـات هـا، فرصت هایی را بـرای کاهش هزینه هـای دولـت فراهـم می کند کـه این امـر به نوبـه خود منجـر بـه افزایـش راندمـان برنامه هـای دولـت مـی گـردد و نتایـج مثبـت آن را در زمینه هایـی ماننـد اجرا و بکارگیـری قوانیـن، آمـوزش و پـرورش و ... می تـوان مشـاهده کـرد (Chen,۲۰۰۲,۲۲۳).

- **کاهـش تخلفـات و فسـاد اداری:** مهـم تریـن دسـتاورد دولـت الکترونیـک بـرای تمامـی کشـورها از جملـه ایـران ایجـاد دولتـی سـاده، اخلاقی، مسـئولیت پذیـر، پاسـخگو و شـفاف اسـت کـه تمامـی ایـن مزایا بـرای بـر طرف کـردن یکـی از عمده تریـن ضعف های دولـت هـای سـنتی یعنـی فسـاد و تخلفـات اداری می باشـد. بـرای مثـال، کاهش انحراف و فسـاد با اسـتفاده از اینترنـت در دسـتور کار دولـت کنیـا قـرار گرفتـه اسـت. بـه طوریکـه انجمـن اسـتانداردهای فنـاوری

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

اطلاعـات در کنیـا، هدایـت پروژه مدیریـت الکترونیکی ایـن کشـور را در دسـت گرفته اسـت. هدف ایـن پروژه بـالا بـردن آگاهـی مـردم و تشـویق آنـان به مشـارکت در امـر مبـارزه علیـه کارهـای انحرافـی مـی باشـد (Chen,۲۲۴,۲۰۰۲).

- **افزایـش مشـارکت مردمـی:** دولـت الکترونیـک فرصتـی را بـرای مخاطبـان دولت همچون شـهروندان، اشـخاص حقیقـی و حقوقـی فراهم میکند تـا به کمک روش هـای الکترونیکـی بـا دولت ارتباط برقـرار کنند و بـا اظهار نظر و ارائه پیشـنهادهای شـازنده خـود دولت را یـاری دهنـد، بـه این ترتیـب شـهروندان فرصت می یاینـد تـا از طریـق مزیـت حکمرانـی خـوب در فعالیت هـای اجتماعی مشـارکت کنند.

- **افزایـش شـفافیت در بدنـه دولت:** پیاده سـازی دولـت الکترونیـک باعـث افزایـش رفـاه مـردم بویژه در بخـش خدمـات دولتـی، کاهـش نابرابـری ها و شـفاف سـازی کارهـا خواهـد شـد. بـرای مثـال در راسـتای پیاده سـازی ایـن اسـتراتژی، اطلاعـات مناسـب و گسـترده ای بـرای شـهروندان کانـادا بـر روی اینترنت گذاشـته مـی شـود و بسـیاری از خدمـات دولتـی بـه صـورت الکترونیکـی ارائـه می گـردد. عمده تریـن آرمـان دولـت کانـادا از گسـترش دولـت الکترونیـک، شـفاف کردن عملیـات دولـت اسـت، ضمـن آنکـه بـه افزایـش کارایـی دولـت و نیز تقویت مشـارکت مردم در فرایندهای سیاسـی نیز نگاهی دارد (فیضی و مقدسـی، ۱۳۸۴، ص ۴۱).

- **کاهـش تمرکـز گرایـی:** کانـال هـای ارتباطـی و فنـاوری هـای جدیـد، فرصـت هـا و امکانـات وسـیعی را بـرای بهینـه کـردن سـطوح خدمـات و افزایـش انتخـاب های شـهروندان فراهم می آورند. سـازماندهی دوبـاره فرایندهـای کسـب و کار باعـث کاهـش تمرکـز در تصمیم گیری هـای اداری خواهـد شـد، چراکـه در دولـت الکترونیکـی، فرایندهـای تجـاری بـه صـورت آنلایـن انجـام مـی شـود و سـازمان ها تـا حـد زیـادی از جنبـه هـای مثبـت آن نظیـر خدمـات موثرتـر بـه همـراه کاهـش هزینـه هـا بهره منـد خواهنـد شـد. در راسـتای پیاده سـازی این طرح، شـهروندان و بازرگانان مـی تواننـد انـواع متنوعـی از کانـال های خـود خدمت مکانیـزه و امـن را برای انجام کارهایشـان انتخاب کنند و بـه صـورت الکترونیکـی از طریق پسـت الکترونیک یا به صورت مسـتقیم با آن ارتباط داشـته باشـند (فیضی و مقدسـی، ۱۳۸۴، ص ۴۱).

تقویـت پایـه هـای دموکراسـی: امـروزه بیشـتر افـراد جامعـه نسـبت بـه حقـوق خـود آگاهـی دارند و از فرصـت هایـی کـه به آنـان امـکان میدهد تـا توانایی خـود در گزینـش تصمیمـات آگاهانـه را در زمینه های دولتـی و دیگـر جنبـه هـای تاثیر گـذار بر زندگیشـان پـرورش دهنـد، آگاهـی دارنـد. دموکراسـی دیجیتـال یـک اقـدام اجتماعـی غیـر انتفاعی به سـمت اسـتفاده از فنـاوری اطلاعـات و ارتباطـات بـه منظـور توسـعه و غنی سـازی همزیسـتی دموکراتیـک در جامعـه اسـت. ایـن امـر جدیدتریـن موضـوع از ابعاد دولـت الکترونیک در قـرن جدیـد می باشـد که روابط دولت و شـهروندان را از طریـق ارائـه الکترونیکـی خدمـات و پیـاده سـازی دموکراسـی الکترونیـک تغییـر می دهـد. هـدف ایـن اسـتراتژی، پخـش اطلاعـات در مـورد موضوعـات مربـوط بـه افـکار عمومـی و نیـز ایجـاد فضاهـای جدیـد بـرای همفکـری و مشـورت اسـت. در زمینـه انتخابـات، دموکراسـی الکترونیـک میـزان آگاهی مردم از فعالیت هـای نامزدهـا را از طریـق پسـت الکترونیـک و سـایر تجهیـزات و آدرس هـای ارتباطـی کـه بـرای حمایـت از حقـوق تـک تـک افـراد جامعه بـکار گرفته میشـود، افزایش می دهـد. دموکراسـی دیجیتالی افراد را تشـویق مـی کند تـا بطور مسـتقیم نگرانی هایشـان را بـرای مسـئولان و تصمیـم گیرنـدگان کلیـدی بیـان کننـد (یعقوبـی، ۱۳۹۲، ص ۱۰۲).

- **اصـلاح بوروکراسـی اداری و دولتـی:** دولـت الکترونیـک بسـتر و فراینـد مدیریـت بـدون کاغـذ در حکومـت اسـت و بیشـتر ارتباطـات خـود را از طریـق مجراهـای چنـد رسـانه ای انجـام میدهـد. از دیگرسـو، ایجـاد شـرایطی کـه تحـت آن شـهروندان و صاحبـان حرفه هـای مختلـف بتواننـد بـدون مراجعـه بـه دفاتـر

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

دولتـی و ایسـتادن در صف هـای طولانی و یـا پرداخت رشـوه بـه اطلاعـات دسـت یابنـد، پیشـرفتی انقلابـی در اصـلاح بوروکراسـی و ریشـه کنی فسـاد خواهـد بـود. بنابرایـن، سـایت هـای انتشـار اطلاعـات دولتی از ابزارهـای مهـم دولـت الکترونیـک هسـتند.

- **افزایـش قـدرت پاسـخگویی دولـت:** خدماتـی کـه از طریـق دولـت الکترونیـک ارائه می شـود، قابلیت دسترسـی بیشـتری دارند و باعث می شـوند تـا دولتها در برابـر خواسـته های شـهروندان قـدرت پاسـخگویی افـزون تری داشـته باشـند.

چالش‌هـای دولـت الکترونیـک از منظـر حقوق عمومـی و مدیریـت بخـش عمومی

پـس از آشـنایی بـا مبانی و مفهـوم دولـت الکترونیک، جـا دارد بـا نگاهـی آسیب‌شناسـانه بـه مشـکلات و چالشـهای آن نیـز بپردازیـم. واقعیـت ایـن اسـت کـه عصـر دیجیتـال دغدغه‌هـای بسـیاری را در پـی دارد کـه مهم‌تریـن آن نابرابـری اسـت. اما مهم‌تریـن عرصهٔ نابرابـری در عصرجدیـد، نابرابـری و تبعیـض در دانایی و اطلاعـات اسـت کـه دارای عمق و ابعاد تازه‌ای اسـت. هـر چند دولـت الکترونیـک قابلیتهای بسـیاری دارد و بـه عنـوان مثـال «آمـوزش الکترونیـک» در زمینه‌های مختلـف از جملـه حـوزهٔ حقـوق می‌توانـد آگاهـی شـهروندان را افزایـش دهـد و از بـار مشـکلات جامعـه بکاهد و یا با اسـتفاده از سیسـتمهای رایانه‌ای هوشمند (سیسـتمهای خبره) بسـیاری از امور تسـهیل می‌گردد و حتـی بـه ایـن روش نتیجـهٔ احتمالـی دعـاوی پیـش بینـی می‌شـود و در نتیجـه، بـدون مراجعه بـه قاضی و محاکـم دادگسـتری، طرفین به حل و فصـل اختلافات می‌پردازنـد و از ایـن رو پـاره‌ای از دعـاوی و اختلافـات کاهـش می‌یابـد، امـا بـه مـوازات شـناخت و اسـتفاده از ایـن امکانـات سـودمند، آسیب‌شناسـی و بررسـی چالشـهای فـراروی دولـت الکترونیک نیـز از موضوعات بسـیار مهـم و قابـل ملاحظـه‌ای اسـت کـه بـه تازگـی مـورد توجـه گسـتردهٔ صاحب‌نظـران قرار گرفته اسـت (باطنـی و یـزدان شـناس، ۱۳۸۵، ص ۷۲).

اسـتقرار دولـت الکترونیـک مسـتلزم سـه پیـش نیـاز اساسـی اسـت: سـطح حداقلـی از زیرسـاختارهای فنی، سـرمایهٔ انسـانی (نیـروی متخصص و شـهروندان آمـوزش دیـده) و شـبکه‌های الکترونیکـی. بـرای آنکـه دولـت الکترونیک در سـطح گسـترده‌ای قابل اسـتفاده گـردد، مردم بایـد از حداقل دانش اسـتفاده از کامپیوتر و اینترنـت برخـوردار باشـند و اینترنـت بـرای همـه در دسـترس باشـد. مهیـا کـردن چنیـن شـرایطی، اولین چالـش فـراروی دولـت الکترونیـک اسـت. منابـع مالی هنگفـت مـورد نیـاز بـرای آمـوزش، ایجاد زیرسـاختها، استقرار، توسـعه و روزآمدکردن شبکه‌های الکترونیکی، در دسـترس بخـش گسـترده‌ای از جهـان قـرار نـدارد. از سـوی دیگـر فاصلـه و شـکاف کشـورهای پیشـتاز و توسـعه یافتـه بـا سایرکشـورها در حـال افزایش اسـت کـه بـا فراگیر شـدن دولـت الکترونیـک انتظـار می‌رود ایـن «شـکاف دیجیتـال» نیـز افزایـش یابد.

هـدف از کاربـرد فنـاوری اطلاعـات وارتباطـات، تقویت دموکراسـی و مشـارکت عمومـی بـوده، امـا در عمـل شـکاف دیجیتـال و آثـار آن، مسـئله‌ای چالـش برانگیز و امـری خطیـر فـراروی مردم‌سـالاری اسـت. نگرانـی عمـده در ایـن خصوص بـه پیامدهای دسـترس نابرابر، فقـدان زیرسـاختهای مناسـب و ضعـف تکنولوژیکـی بسـیاری از کشـورهای در حال توسـعه و توسـعه نیافته اشـاره دارد. بنابرایـن شـکاف دیجیتـال بـه نابرابـری در دسـترس بـه تکنولـوژی اطلاعـات و ارتباطـات بـر می‌گـردد. بـا توجـه بـه گسـترش روزافـزون کاربـرد تکنولوژیهـای اطلاعاتـی و ارتباطاتـی در جامعـهٔ مدرن امـروزی، پیامدهـای شـکاف دیجیتال بسـیار گسـترده و ریشـه‌ای خواهـد بـود. امکانـات نابرابر، درآمـد پایین، آمـوزش ناکافـی، مهارتهای فنی ضعیـف، فقدان آگاهی و درک ناکافی، از عوامل اصلی مؤثر در ایجاد و تشـدید شـکاف دیجیتال اسـت. با گسـترش دولـت الکترونیک و اسـتفادهٔ بیشـتر از تکنولـوژی اطلاعـات و ارتباطـات، مسـئلهٔ شـکاف دیجیتال اهمیت بسـیاری پیدا می‌کند (باطنـی و یـزدان شـناس، ۱۳۸۵، ص ۷۳).

همـان طـور که محققانی چـون ازبورن و گابلـر عباراتی چـون «بازآفرینـی دولـت» یـا بـه عبارتـی دیگـر، احیا

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

یـا «بـاز مهندسـی» دولـت را مطـرح نموده‌انـد، دولت الکترونیـک نیـز امکان نوعی اصلاح و بازمهندسـی کلی سـاختار دولـت و نهادهـای وابسـته بـه آن را از لحـاظ شـکلی و حتی ماهوی پیـش روی دولتمردان و مدیران قـرار می‌دهد و به عنوان ضرورتـی برای حکومت دولتها در جوامـع اطلاعاتـی مطـرح می‌گـردد(.(Backus, ۲۰۰۱, ۵چنیـن فراینـدی می‌تواند سیسـتمهای اداری را نیـز بـا تحولاتی شـگرف مواجه نمایـد و کار کردن با حضـور در مـکان و زمانـی خـاص، آرام آرام مفهوم خود را از دسـت می‌دهـد. از ایـن رو ماهیـت پدیدۀ اشـتغال و روابـط کار در دولـت الکترونیـک و جامعـۀ اطلاعاتـی متفـاوت بـا مفاهیـم سـنتی و کلاسـیک خواهـد بـود. بنـا بـر آنچـه ذکـر گردیـد، دولـت الکترونیـک شـکل سـاختاری سـازمانها و ادارات دولتـی را نیـز دگرگـون خواهدکـرد و سـاختارهای عمـودی و سلسـله مراتبـی حاکـم بـر سـازمانها را در هـم خواهد شکسـت (خاکی، ۱۳۸۱، ص ۳). در ایـن فراینـد، فعالیتهـا و امـور اداری، بـدون کاغـذ و در فضـای دیجیتـال صـورت می‌گیـرد، لایه‌هـای متعـدد سـازمانها و ادارات کاهـش می‌یابـد و نهادهـای دولتـی ناگزیـر بـه انعطـاف پذیـری و اتخاذ سیاسـتهای کوچک‌سـازی می‌گردنـد. ایـن تغییـرات بیانگـر آن اسـت کـه نظـام اداری و دولـت، وارد مرحلۀ جدیـدی در عصـر اطلاعات می‌شـوند که اتخـاذ تدابیر و پیش‌بینیهـای لازم در ایـن جهـت ضـروری اسـت.

هرچنـد بوروکراسـی، تمرکـز و نظـام سلسـله مراتبـی در ایـن سـاختار تـا حـدود زیـادی حـذف می‌شـود و پاسـخگویی بهبـود می‌یابـد، امـا آثـار نامطلوبـی نیـز متوجـه آن خواهـد بـود که بـه عنوان مثـال می‌توان به کاهـش امنیت شـغلی کارکنـان و ترس از دسـت دادن شـغل، بـا توجه به نیـاز روزافـزون به نیـروی متخصص و آشـنا بـه فنـاوری اطلاعـات وارتباطـات و همچنیـن کاهـش تعهد و مسـئولیت‌پذیری کارکنان دولت اشـاره نمـود. در دولـت الکترونیـک سـعی بـر ایـن اسـت تا با فراهـم آوردن زمینه‌های مشـارکت مـردم در ادارۀ امور و بـا کاهـش تصـدی دولت، فنـاوری اطلاعـات می‌تواند پاسـخگویی را از جهـات مختلفـی بهبود بخشـد. اما در عیـن حـال، نظام پاسـخگویی با توجه به شـرایط متغیر اسـت. لـذا همـان طور کـه دولـت الکترونیـک می‌تواند تأثیـر مثبتـی بـر پاسـخگویی داشـته باشـد، از سـویی دیگـر می‌توانـد منجـر بـه مخدوش شـدن پاسـخگویی گـردد. ایـن خدشـه ممکـن اسـت بـه دلیـل از دسـت رفتـن مسـتندات مکتوب در فضـای مجازی نیز باشـد. بـه عقیـدۀ عـده‌ای از صاحب‌نظـران، اسـناد رایانـه‌ای بـه جهـت ناملمـوس بـودن و انعطاف‌پذیـری فـراوان، ظرفیـت کمتـری بـرای پاسـخگویی نسـبت بـه اسـناد مکتـوب دارنـد. مخدوش شـدن پاسـخگویی همچنین می‌توانـد بـه علت داده‌هـای غلط، مخفی کـردن داده‌ها و یـا فضاسـازی و ایجـاد اطلاعـات موهوم و اسـتفاده از آنهـا باشـد. بنابرایـن، همـان طـور کـه امیـد بـه بهبود پاسـخگویی در دولـت الکترونیـک وجـود دارد، بیـم مخدوش‌شـدن پاسـخگویی نیـز مـی‌رود و ایـن کارکرد دوگانـه، چالشـی عمـده فـراروی بهبـود پاسـخگویی است.

ناامـن شـدن سیسـتمهای اطلاعات دولتی و شـخصی افـراد و نیـز چگونگـی پخـش محرمانـه اطلاعـات در نظـام یکپارچـۀ دولـت الکترونیک، از دیگـر دغدغه‌های اساسـی ایـن نظـام اسـت کـه در تعـارض بـا حریـم خصوصـی شـهروندان قـرار می‌گیـرد. حریـم خصوصی را از جهـات مختلف می‌توان مورد تقسـیم قـرار داد. در یـک دسـته‌بندی، حریـم خصوصی به حریـم خصوصی ارضـی (مسـکن)، حریـم خصوصـی ارتباطـات (نظیـر مکالمـات تلفنـی)، حریـم خصوصـی جسـمانی (نظیـر اطلاعـات راجـع بـه بیمـاری افـراد) و حریـم خصوصی اطلاعاتی تقسـیم می‌گـردد. در دولت الکترونیک، حریم خصوصـی اطلاعـات مـورد تهدیـد جدی قـرار می‌گیرد و ایـن امکان اسـتفاده از شـخصی‌ترین و خصوصی‌ترین اطلاعـات افـراد کـه در اختیـار دولـت الکترونیـک قرار دارد، معارض با حقوق مسـلّم شـهروندان در محرمانگی اطلاعـات شـخصی و حفظ حریم خصوصی افراد اسـت. بنابرایـن اهمیـت حمایـت از زندگی خصوصـی افراد در مقابـل خطرهـای ناشـی از فنـاوری انفورماتیـک بایـد مـورد توجـه قـرار گیـرد. امـروزه «حـق اشـخاص بـر

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

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

موضوع بسترها و زیرساخت های فناوری اطلاعات و ارتباطات یکی از چالش‌های اولیه و اصولی در زمینه دولت الکترونیک است. برای استقرار و پیاده سازی 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 می کند، شکاف دیجیتالی مشکل اساسی در اکثر کشورهای در حال توسعه است. توسعه زیرساخت‌های اساسی برای استفاده از مزایای ابزارهای ارتباطی و فناوری‌های نوین برای پیاده سازی 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 درحال 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 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 پیاده سازی 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 دوره های آموزشی برای ایجاد مهارت‌های فنی، ادراکی و ارتباطی، راهکارهای کلیدی است. ارتباطات و همکاری در تمامی سطوح مختلف ناحیه ای 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 پیاده سازی 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 می کنند 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 ایده آل 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

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

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

نتیجه گیری و جمعبندی

بکارگیری فناوری اطلاعات توسط دولت برای ارائه خدمات به جامعه که آنرا دولت الکترونیک می نامند، ابتکار عمل جدیدی است که در صدد است تا زمینه دسترسی شهروندان به خدمات عمومی را از طریق رسانه های الکترونیک فراهم آورد و روابط دولت و شهروندان را به گونه ای جدید پایه ریزی نماید. گرایش به دولت الکترونیک و ارائه خدمات توسط دولت به مردم از طریق رسانه های الکترونیک به دلیل اهمیت فناوری اطلاعات در ساختار کلان جامعه و قابلیت های متحیر کننده آن در روابط بین G2G،G2C،G2B،G2E دانست. به همین دلیل دولت ها با هدف برآورده ساختن نیازها و خواستهای در حال تغییر شهروندان ناچارند تا از فناوری اطلاعات در راستای انجام اصلاحات در بخش عمومی بهره گیرند و از این طریق تحول اساسی در نحوه ارائه خدمات عمومی فراهم آورند. دولت الکترونیک با قدرت شگرفی که دارد، نقش عمده ای را در کاهش کاغذ بازی، مهندسی مجدد، تغییر نهادهای دولتی، کاهش هزینه‌های دولت، افزایش انعطاف پذیری ساختار دولت و امکان تطابق به موقع با تغییرات،کاهش تخلفات و فساد اداری، افزایش مشارکت مردمی، افزایش شفافیت در بدنه دولت، کاهش تمرکززدایی، تقویت پایه‌های دموکراسی، اصلاح بوروکراسی اداری و دولتی، افزایش قدرت پاسخگویی دولت، افزایش کارایی و بهره وری، کیفیت اطلاعات و دسترسی به داده ها و اطلاعات، صرفه جویی در زمان و اثربخشی را ایفا می نماید. از طرف دیگر دولت ها در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات به این نکته پی برده اند که کاربرد فناوری های نوین در بخش دولتی با هدف پیاده سازی کامل دولت الکترونیک انتخابی نبوده بلکه ضرورتی اجتناب ناپذیر است که نمی توان 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 قابلیت های متحیر کننده آنرا به خدمت اجتماع آورد. نکته ی 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 شاخص های 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 دولت ها به استقرار دولت الکترونیک باشند و احتمالاً موارد دیگری نیز وجود دارد که می تواند 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 دولت ها در پیاده سازی آن، نوید از تحولی بنیادین در نحوه ارائه خدمات عمومی و تعاملات دولت با شهروندان و حتی روابط میان دولت ها می دهد و دراین فضای ایجاد شده، دولت های موفق آنهایی خواهند بود که از استراتژی های منفعلانه و واکنشی نسبت به تغییرات سریع جهانی دوری کرده و با رویکردی اثر گذار تلاش کنند در راستای بهبود خدمات رسانی و افزایش سطح رفاه اجتماعی بهره گیرند.

منابع و ماخذ

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

-یعقوبی، نورمحمد (۱۳۹۲) «دولت الکترونیک رویکرد مدیریتی»، چاپ سوم، نشر افکار.

-اعرابی، سید محمد(۱۳۸۰)،«مطالعهٔ نظام پاسخگویی دولت در ایران: نگرشی تطبیقی»، ویژه‌نامهٔ مدیریت دولتی «دانش مدیریت»، شمارهٔ ۵۵، زمستان.

-الوانی، سید مهدی و یعقوبی، نورمحمد (۱۳۸۲)، «مدیریت دولتی و دولت الکترونیک»، مجله فرهنگ

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

مدیریت، سال اول، شماره سوم، بهار و تابستان.
-پورعزت، علی‌اصغر (۱۳۸۰) «مدیریت دولتی و عدالت اجتماعی»، ویژه‌نامه مدیریت دولتی «دانش مدیریت»، شمارهٔ ۵۵، زمستان.
-خاکی، غلامرضا، «راهبرد مجازی‌سازی دولت: مهمترین چالش پیش روی نظام اداری در برنامه چهارم توسعه»، مجلهٔ مدیریت وتوسعه، شمارهٔ ۵۸.
-ریاحی، حمید رضا (۱۳۸۲) «دولت الکترونیکی؛ هدف یا بهانه؟» مجله تکفا، شماره ۷و۸، 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 ۷و۸،مرداد و شهریور.
-وارث، سید حامد (۱۳۸۰) «نگرش فراپارادایمی به مدیریت دولتی»، ویژه‌نامهٔ 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,I.JCM,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 Issuse 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 and New Zealand.Public Administration Review Journal,vol.62,No.2
-Deconti,L.(1998).plannigangCreatingaGovernment Web Site.Working Paper,No.2,ISPDM,University of Manchester,Manchester.
-Edmiston,K.D.(2003). State and Local E-Gonernance:prospects and Challenges.American Review of Public Admnistration Journal,vol.33,No.1.
-Ghasemzadeh,F&H.Safari(2003). Transition to Electronic Government:A Plan for Iran:Danesh Modiriat Journal,No.278
- Heeks,R(2002), failure,success and improvisation of information systems project in developing countries, working paper,NO.11,ISDPM,university of Manchester,Manchester.
- Hughes,O.et al.(2003), E-Government in Australia and Spain,Working Paper,No.31/03,Faculty of Business and Economics,Monash University.- --
Gordon,T.F.(2002). Introduction to E-Government.Special Theam :E-Government, European Research Consortium for Information and Mathematics,No.48.
-Kakabadse,A.et al.(2003), Rehnventing the Democratic Government Project Through Information Technology,Public Administration Review,vol.63,no.1.
-Knol,W.H.,&Stroeken,J.H.(2001), The Diffusion and Adoption of Information Technology in small and Medium-Size Enterprises Through it Scenarios,Technology Analysis and Strategic Management,vol.13,No.2.
-Lenkowsky,R.,Perry,J,L.(2000), Reinventing Government:The Case of National Service,Public Administration Rewiew,vol.6,no.4
- Lips,m(1998), reorganizing public service delivery in an information age, iso press.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

-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, L, 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.Government Technology Journal,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 Reiveiw Journal,vol.62,Vo.4.

-Teisman,G.R.,&Klijn,e.h.(2002), Partnership Arrangements:Governmental Retoric 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.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

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

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]