

حکمرانی الکترونیک، چالش‌های دموکراسی

مهدی نصر اصفهانی^۱

قاسم شهسواری^۲

مهربان هادی پیکانی^۳

چکیده

طی سال‌های اخیر پیشرفت‌ها در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات منجر به آغاز عصر جدید اصلاحات در بخش عمومی شده است. این اصلاحات از طریق استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات به دگرگونی سیاست‌ها، فرایندها و کارکردهای بخش عمومی انجامیده است. برنامه‌های اجرایی دولت الکترونیک، دموکراسی الکترونیک و حرکت به سمت حکمرانی الکترونیک نه فقط به منظور ارائه هرچه مطلوب‌تر خدمات به شهروندان، بلکه برای بهبود کارایی و اثربخشی بخش عمومی، افزایش مشارکت مردم در امور عمومی و سیاسی و ایجاد شفافیت و پاسخگویی در امور دولتی طراحی شده است. در این زمینه دموکراسی الکترونیک به عنوان اهرمی برای شفافیت در عرصه‌های سیاسی دولت در نظر گرفته می‌شود و مطرح شدن برنامه دولت الکترونیک و حرکت به سمت حکمرانی الکترونیک همراه با توسعه مداوم فناوری اطلاعات و ارتباطات منجر به این اتفاق نظر شده است که استفاده از این فناوری‌های نوین هرچه سریع‌تر در تمامی عرصه‌های ارائه خدمات به شهروندان جامعه اجرایی شود؛ و در نهایت با استفاده از این فناوری‌های نوین در عرصه‌های سیاسی، دولتی و مدیریتی زمینه مشارکت و تعامل هرچه بیشتر بین مردم و نهادهای حکومتی حاصل شود. در این نوشتار پس از طرح بررسی مفاهیم و مؤلفه‌های اصلی مرتبط با دولت الکترونیک، حکومت الکترونیک، حکمرانی الکترونیک و دموکراسی الکترونیک و مقایسه موردی آنها با یکدیگر به بررسی چالش‌های پیش روی اجرای دموکراسی الکترونیکی و حکومت الکترونیک در جهان و ایران پرداخته و در نهایت به بیان آینده حکومت الکترونیک پرداخته خواهد شد.

کلیدواژه‌گان: دموکراسی، حکمرانی، دموکراسی الکترونیک، دولت الکترونیک، حکمرانی الکترونیک.

۱. دانشجوی دکتری رشته مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان؛ mahdinasrisfahani@yahoo.com

۲. دانشجوی دکتری رشته مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان

۳. استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (نویسنده مسئول)؛ paykani2323@gmail.com

مقدمه و بیان مسئله

توسعه پرشتاب و گسترده فناوری اطلاعات که از سال‌ها پیش آغاز شده است و همچنان ادامه دارد (Dooley, 2013). در قرن بیست و یکم، اینترنت به عنوان ابزار ارتباطی، توانایی دارد که چهره دولت و سازمان‌های عمومی را به صورت ریشه‌ای تغییر دهد.

در عصر جدید، حکومتداری خوب، حکومت در دسترس است و لازمه بهتر حکومت کردن دسترسی سریع و آسان شهروندان به اطلاعات و خدمات کیفی است. حکومتداری خوب در حکومتی رخ می‌دهد؛ که امکان مشارکت و نظارت شهروندان را فراهم کند و به آنان در بهبود کیفیت زندگیشان یاری رساند و این میسر نمی‌شود؛ مگر با پیاده‌سازی حکمرانی الکترونیک^۱ (Wista, 2008).

فناوری‌های دیجیتال، شهروندان را خودآگاه‌تر و قدرتمندتر از دوران پیشین کرده‌اند، زیرا از یک سو، دولت‌ها دیگر نمی‌توانند اقتدار قاهرانه پیشین را اعمال کنند و از دیگر سو، به تدریج برخی از مفاهیم مانند سرکوب، پنهان‌کاری، قانون‌گریزی، مرزهای ملی، و سانسور بی معنا شده‌اند. اینترنت به عنوان شاخص زیست‌سپهر مجازی، پتانسیل دموکراتیک دارد؛ زیرا در ورای کنترل‌های قاهرانه حکومت‌ها، سبب‌ساز پیدایش فضایی می‌شود که رایزنی‌های دموکراتیک را آسان می‌سازد (خلیلی، ۱۳۹۴).

به نظر می‌رسد فناوری‌های دیجیتال، تأثیر دو سویه‌ای نیز دارند؛ یکی آنکه منجر به پیدایش مقوله دولت الکترونیک شده‌اند و دیگر، به پدیدارشدن مفهوم دموکراسی الکترونیک مد فراوان رسانده‌اند. بنابراین به نظر می‌رسد هم دولت‌ها قادر شده‌اند کار ویژه‌های دیرینه خود را با سهولت و کارامدی بیشتری انجام دهند و هم شهروندان توانسته‌اند؛ قدرتمندتر و آگاهانه‌تر در عرصه عمومی حاضر شوند (خلیلی، ۱۳۹۴).

غالب کشورها در شرایط کنونی به ضرورت توجه به توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربردهای آن واقف شده‌اند؛ و هر یک به نوبه خود تلاش می‌کنند؛ تا در بهره‌مندی از مزایای این ضرورت از یکدیگر پیشی بگیرند. سنجش میزان این پیشرفت نیز عاملی است که توجه بسیاری را برانگیخته و سازمان‌های بین‌المللی را به تکاپو برای ابداع روش‌های استاندارد سنجش این پیشرفت‌ها وادار کرده است. به همین منظور در کشور ما نیز به دلیل اهمیت موضوع، فصولی از سند چشم‌انداز کشور و برنامه‌های توسعه‌ای کشور، به ویژه برنامه ششم توسعه به این امر پرداخته شده است.

از طرف دیگر، پیشرفت‌های اخیر در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات طی سال‌های اخیر منجر به آغاز عصر جدید اصلاحات در بخش عمومی شده است. این اصلاحات از طریق استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات به دگرگونی سیاست‌ها، فرایندها و کارکردهای بخش عمومی انجامیده است. برنامه‌های اجرایی دولت الکترونیک، دموکراسی الکترونیک و حرکت به سمت حکمرانی الکترونیک نه فقط به منظور ارائه هرچه مطلوب‌تر خدمات به شهروندان، بلکه برای بهبود کارایی و اثربخشی بخش عمومی، افزایش مشارکت مردم در امور عمومی و سیاسی و ایجاد شفافیت و پاسخگویی در امور دولتی طراحی شده است. در این زمینه دموکراسی الکترونیک به عنوان اهرمی برای شفافیت در عرصه‌های سیاسی دولت در نظر گرفته می‌شود. مطرح شدن برنامه دولت الکترونیک و حرکت به سمت حکمرانی الکترونیک همراه با توسعه مداوم فناوری اطلاعات و ارتباطات منجر به این اتفاق نظر شده است که استفاده از این فناوری‌های نوین هرچه سریع‌تر در تمامی عرصه‌های ارائه خدمات به

شهروندان جامعه اجرایی شود؛ و در نهایت با استفاده از این فناوری‌های نوین در عرصه‌های سیاسی، دولتی و مدیریتی موجب مشارکت و تعامل هرچه بیشتر بین مردم و نهادهای حکومتی حاصل شود. بنابراین، در این مقاله تحت عنوان کلی بررسی حکمرانی الکترونیک، چالش‌های دموکراسی به بررسی مباحثی همچون دولت الکترونیک، دموکراسی الکترونیک، حکمرانی الکترونیک و نقش و تأثیرات آنها بر یکدیگر و پیامدها و چالش‌های پیش رو در تعامل شهروندان و نهادهای حاکمیتی در عرصه‌های سیاسی، دولتی و مدیریتی جامعه مورد کاوش قرار خواهد گرفت.

امروزه فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات الکترونیک همچون فضای مجازی، ایمیل، گستره جهانی وب، شبکه‌های دیجیتال و مواردی از این گونه، فرصت‌های جدید متعددی را برای ارتباط بین حکومت و شهروندان ایجاد کرده‌اند؛ و می‌توان اثرات آن را در فراهم کردن بهتر خدمات عمومی و همچنین در زمینه فعالیت‌ها و ارتباطات سیاسی، دولتی و مدیریتی به گونه آشکار مشاهده کرد. در همین راستا والتر ریسون چنین می‌گوید: عصر اطلاعات با سرعت تمام، قدرتی در اختیار مردم نقاط مختلف دنیا قرار می‌دهد؛ که تا چند سال پیش ناممکن به نظر می‌رسید (پورعزت، ۱۳۹۳).

همراه تحولات بنیادین اجتماعی و اطلاعاتی در کشور و ایجاد پارادایم‌های نوین در مدیریت دولتی در سطح جهانی که با ظهور مدیریت دولتی نوین کامل و تغییرات بسیار سریع عصر فناوری سبب شد؛ تا لزوم هماهنگ‌سازی میان این تغییرات و بهره‌مندی از مزایای فناورانه بیش از پیش مشخص شود. به عنوان نمونه در گذشته برقراری هرگونه ارتباط کاری بین شهروندان با حکومت تنها از طریق حضور فیزیکی دو طرف در یک سازمان حکومتی امکان‌پذیر بود. اما در عصر فراصنعتی، شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری جدید است که به افراد تسهیلات لازم برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های گسترده‌تر، برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم‌سالار را اعطا می‌کند.

در همین راستا با توجه به تغییرات نوین حادث شده در مباحث فناوری اطلاعات و مدیریت دولتی نوین، اهمیت هرچه بیشتر در مورد نقش و تأثیر دموکراسی الکترونیک، دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیکی و پیامدهای و چالش‌های پیش‌رو در اجرای هرچه بهتر حکمرانی الکترونیک که در نهایت منجر به مشارکت و تعامل شهروندان و نهادهای حاکمیتی در عرصه‌های سیاسی، دولتی و مدیریتی روشن‌تر می‌شود. بنابراین، با توجه به اهمیت موضوع، این مقاله درصدد است تا تفاوت بین دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک را تبیین کند و چالش‌های پیاده‌سازی حکمرانی الکترونیک را مطرح سازد؛ تا بتوان دموکراسی الکترونیک را به صورت اثر بخش پیاده‌سازی کرد.

نقش و ضرورت دولت الکترونیک در جوامع نوین

در تعریفی که از دولت الکترونیک صورت گرفته است؛ آن را ارائه خدمات دولتی با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در ۲۴ ساعت شبانه‌روز معرفی کرده‌اند؛ و اصطلاح دولت الکترونیکی، به معنای کاربرد شبکه اینترنت یا اینترنت در سازمان‌های دولتی برای ارائه خدمات و اطلاعات به مردم، شرکت‌ها و دیگر سازمان‌های دولتی و خصوصی است که فرایندهای جاری مبتنی بر کاغذ را مکانیزه و کامپیوتریزه می‌کند؛ و بین مقام‌های دولتی، بخش خصوصی و شهروندان پل ارتباطی ایجاد می‌کند (معمارزاده و دیگران، ۱۳۹۱).

شاید امروز دیگر کمتر کسی باشد که قبول نداشته باشد؛ حل مشکلات کلان شهرها به روش سنتی و بدون استفاده از خدمات الکترونیکی ممکن نیست و همانند بسیاری از کشورها می‌توان به کمک ارائه خدمات به صورت الکترونیکی، اینگونه مشکلات را برطرف کرد.

در دنیای جدید انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد. آنان می‌خواهند ساعت‌های کار مؤسسه‌های دولتی افزایش یابد و هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند؛ در صفاها معطل نشوند؛ خدمات با کیفیت‌تری دریافت کنند که پاسخگوترین شکل دولت برای این انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیک است (محتشمی، ۱۳۹۳).

به راستی چگونه است که شهروندان برخی کشورها برای دریافت صدها خدمت از منزل خارج نمی‌شوند و آنگاه یکی از معضلات هر روزه ما بحث ترافیک و پیامدهای آن است؟ آیا نمی‌توان برای حل معضلات موجود در بوروکراسی اداری خود از به کارگیری و گسترش دولت الکترونیک به عنوان راه‌حلی برای تغییرات در فرایندهای دولتی نظیر تمرکززدایی، بهبود کارایی و اثربخشی استفاده کنیم.

رابطه بین دموکراسی الکترونیک و دولت الکترونیک

به گفته کلیف استفان، دموکراسی الکترونیک به معنای استفاده از فناوری‌ها و استراتژی‌های ارتباطی و اطلاعاتی توسط بخش‌های دموکراتیک موجود در فرایندهای سیاسی جوامع محلی، ایالات، مناطق، ملل و البته در عرصه جهانی است (فتحیان و تقوی، ۱۳۸۷: ۳۸). در واقع دموکراسی الکترونیک را جست‌وجوی کاربرد ابزارهای الکترونیک ارتباطی در پیشبرد فرایندهای دموکراتیک در نظام دموکراتیک دانسته‌اند. در صورت تقسیم دموکراسی دیجیتال یا دموکراسی الکترونیک به سطح خرد و کلان، در سطح خرد، می‌توان به بررسی ارتباطات میان فردی و گروهی غیردولتی پرداخت و در سطح کلان، فرهنگ و قوانین حاکم بر فضای اطلاعات را می‌توان مورد بررسی قرار داد (Arora, 2011).

دموکراسی الکترونیکی مفهومی است که با توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات شکل گرفته است؛ و به دموکراسی مبتنی بر حضور و مشارکت مردم با بهره‌گیری از ابزارهای دیجیتالی می‌پردازد. بنابراین، این حکم بسیار کلی در مورد تأثیر فضای سایبر و مجازی این پرسش را به وجود می‌آورد؛ که تأثیر این فضا بر دموکراسی چگونه خواهد بود (Kesselman, Krieger & Joseph, 2010: 26). در جواب می‌توان بیان کرد که ثبت رأی‌دهندگان، رأی‌گیری، احترام به عقیده عمومی، ارتباطات بین نمایندگان انتخاب شده، تبادل نظر بین نمایندگان مردم به صورت الکترونیکی، سازمان‌های قانونگذار متصل و مرتبط به هم و مشارکت آرای عمومی در فرایندهای تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری از مصادیق دموکراسی الکترونیکی که تاکنون حکومت‌ها و ملت‌ها در نقاط مختلف جهان توانسته‌اند برخی از این موارد را تجربه کنند.

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

با وجود این، آیا بین این دو پدیده همگرایی وجود دارد یا واگرایی؟ در ادامه به صورت نظری به بررسی این رابطه می‌پردازیم. نقطه مناسب برای شروع این بحث، مفهوم دموکراتیزاسیون در درون بخش دولتی است. مکتب «تمرکزگرایی» که توسط پژوهشگران دانشگاه کالیفرنیا، مطرح شده بیان می‌کند که فناوری ارتباطات و فناوری‌های مرتبط تغییرات زیادی را در ساختار قدرت در سازمان‌های دولتی ایجاد نخواهد کرد. در عوض این فناوری‌ها، به سادگی، نابرابری‌های قدرت را تقویت می‌کنند و حتی تلاش برای اصلاحات^۱ اداری را بیهوده می‌گذارند.

با توجه به مباحث علوم سیاسی درباره دموکرات‌های سیاسی و تطابق آن با مکتب تمرکزگرایی این نتیجه حاصل می‌شود که در حقیقت سازمان‌های بزرگ از گروه‌هایی تشکیل شده‌اند؛ که تمایلات متفاوت با اهداف سازمانی دارند؛ و در نهایت هر یک از این گروه‌ها به دنبال در دست گرفتن منابع قدرت در سازمان‌ها برای رسیدن به اهداف شخصی‌اند. از این دیدگاه، در صورتی که در عصر حاضر، اطلاعات به عنوان منبع قدرت در نظر گرفته شود؛ به نقطه‌ای برای تمرکز همه رقابت‌های درون سازمانی، تبدیل خواهند شد. همانطور که عنوان می‌کند؛ مدیران به سه دلیل، فعالانه، برای تسلط بر کامپیوترها رقابت می‌کنند.

نخست، میزان دسترسی به اطلاعات ذخیره شده در کامپیوترها است که مشخص می‌کند؛ کدامیک از گروه‌های موجود در سازمان، قدرت را به دست می‌آورند و یا از دست می‌دهند.

دوم، محاسبه کردن^۲ زیرساخت‌ها بسیار پر هزینه است؛ و افرادی که این وظیفه مهم را بر عهده می‌گیرند، حجم زیادی از سرمایه‌های مالی را تحت کنترل خواهند داشت. و در نهایت اینکه بسیاری از افراد، کسانی را که با فناوری ارتباطات و اطلاعات و فناوری اطلاعات درگیرند، حرفه‌ای و لایق به حساب می‌آورند. بنابراین کامپیوترها؛ منبع قدرت «ضمنی و مؤثر» به صاحبان خود اعطا می‌کنند.

یکی از اهداف حرکت پست‌فوردیسم ایجاد کارکنان دانشی و تقویت نیروی کار با تسهیم اطلاعات در خارج از مرزهای بخشی سازمان‌ها و استفاده از تکنیک‌های مدیریت دانش است. بر این اساس می‌توان ادعا کرد که دولت و دموکراسی الکترونیک نه فقط مانع یکدیگر نیستند؛ بلکه بر اساس رابطه همگرایی، یکدیگر را تقویت می‌کنند (باقری، ۱۳۹۴).

خط‌مشی‌های کارا و قانونی تا حد زیادی بستگی به میزان در دسترس بودن اطلاعات در دولت‌ها دارد. با اشباع شدن دولت‌ها از ارزش‌هایی مانند دولت شبکه‌ای، غیرمتمرکز و توسعه‌یافته و تأکید بر فعالیت‌های گروهی هماهنگ در یافتن راه‌حل‌ها برای خط‌مشی‌گذاری‌ها، دولت الکترونیک، بسیاری از جنبه‌های دموکراسی الکترونیک را مقدس و گرامی می‌دارد.

نکته دیگری که نشان‌دهنده همگرایی این دو مفهوم است؛ پدیده‌ای است که از آن به عنوان «تسهیل‌کننده دیپلماسی» یاد می‌شود. یکی از اهداف اصلاحات اداری و به خصوص دولت الکترونیک استفاده از فرایندهای موفق تجارت الکترونیک حوزه بازار و وارد کردن آنها به حوزه عمومی بخش دولتی است. با انتقال الگوهای مشتری‌گرایی موجود در تجارت الکترونیک و دنیای مجازی، رفرمیست‌های دولت الکترونیک از بین رفتن انحصارگرایی‌های دولتی و قوانین محدودکننده را پیش‌بینی کرده‌اند. به جای آن، مدلی دموکراتیک و انعطاف‌پذیرتر در بخش دولتی ایجاد می‌شود؛ که به مشتریان (شهروندان) با تمام تنوع‌گرایی‌های عصر پست-

فوردیست، آنچه را که می‌خواهند در حداقل زمان با بهترین کیفیت و مطلوب‌ترین قیمت، عرضه خواهند کرد (ابراهیمی و فرهادی نژاد، ۱۳۹۴).

علاوه بر آن در مباحثات مدیریت دولتی نوین^۱، در راستای همگرایی دولت و دموکراسی الکترونیک، این مطلب تأکید می‌شود که مصرف‌کنندگان نه تنها حق انتخاب بیشتری پیدا می‌کنند؛ بلکه در طراحی و انتخاب خدمات عمومی از طریق ارتباطات فناوری ارتباطات و اطلاعات نقش مهمی ایفا می‌کنند. ارائه بازخورد از طرف مصرف‌کنندگان برای بهبود خدمات عمومی ممکن است ایده جدیدی نباشد؛ اما ساده‌سازی، واسطه‌زدایی و شفافیت که همگی محصول فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات و اینترنت‌اند؛ به خدمات عمومی این امکان را می‌دهند که به طور مستقیم با عقاید مصرف‌کنندگان ادغام شوند و نوآوری‌های قابل توجهی را ایجاد کنند.

سومین و به احتمال زیاد مشخص‌ترین نقطه همگرایی، ادغام عملیات دموکراسی الکترونیک در جوامع مدنی با فرایندهای خطمشی‌گذاری در سطوح ملی و محلی است. نکته مهم، توجه به این مطلب است که چگونه، شاخه‌های اجرایی، خود ممکن است دستخوش تغییر شوند و در نهایت فرایندهای قانونگذاری را متحول سازند. دولت الکترونیک فاصله بین کارکردهای قانونگذاری و کارکردهای تجاری را محو کرده است، به گونه‌ای که شهروندان نه در کسوت نماینده، بلکه به عنوان یک «شهروند» می‌توانند تأثیر و نظارت مستقیم بر دموکراسی-های دولتی داشته باشند.

در این حالت ممکن است فرایندهای نمایندگی و قانونگذاری، به علت ارتباط مستقیم مردم (شهروندان) با بوروکراسی‌ها و دستگاه‌های اجرایی، اهمیت خود را تا اندازه‌ای از دست بدهد؛ و به حاشیه کشیده شود. آگاهی شاخه قانونگذاری از چنین واقعیت‌هایی باعث می‌شود؛ مجلس که به واسطه مسایل غیرفناورانه تضعیف شده است، با هدف تثبیت خود به عنوان رابط مردم و قوه مجریه (دولت و نهادهای دولتی) در نوع رابطه خود با شهروندان تجدیدنظر کند و در نهایت این تغییرات منجر به تقویت پایه‌های دموکراسی خواهند شد.

ظهور حکمرانی الکترونیک

در دهه‌های اخیر عملکرد بخش دولتی به مثابه معیاری برای ارزیابی بخش دولتی مدنظر قرار گرفته است. زیرا کارایی و اثربخشی و صرفه‌جویی از جمله معیارهای غالب در این بخش بوده‌اند؛ که به دلیل عینیت بیشتر این معیارها نسبت به معیارهای رایج در بخش دولتی نظیر عدالت، پاسخگویی، آزادی، برابری و رفاه عامه به نحو کارآمدتری جلوه کرده‌اند. با این حال برخی از اندیشمندان مدیریت دولتی، با وجود تمایزی که در فلسفه وجودی این دو بخش حاکم است سعی در آشتی دادن آن دو داشته‌اند؛ و در شکل‌گیری مدیریت دولتی نوین کمک کرده‌اند.

رویکرد اداره دولتی سنتی در درجه اول بیشتر بر این موضوع مهم تمرکز داشت که در بوروکراسی‌های دولتی به ویژه در مسائل داخلی باید چه اتفاقی بیفتد؛ در حالی که با توجه به چالش‌های آتی مدیران دولتی باید تغییر جهتی در این نگرش ایجاد و بیشتر به مسائل دنیای بیرون یعنی دنیای شهروندان و جامعه توجه می‌شد. برخلاف سازمان‌های سنتی که سلسله‌مراتبی و یک‌طرفه بودند؛ ساختارهای مبتنی بر شبکه و اینترنت سلسله‌مراتبی نیست و بر ارتباطات دو طرفه تأکید دارند. این ویژگی سلسله‌مراتبی نبودن خدمات اینترنتی شهروندان را قادر می‌سازد؛ تا

1. NPM

در زمانی که اداره‌های دولتی باز نیستند به جستجوی اطلاعات مطلوب خود بپردازند (West, 2004). البته باید توجه داشت که با وجود نزدیک شدن شیوه‌های مدیریت بخش دولتی به بخش خصوصی، شهروندان را نباید با عناوینی چون مشتری و مصرف‌کننده و نظایر آن نگریست. زیرا این برداشت ساده‌انگارانه، مردم را از وظیفه خطیرشان که همانا مشارکت در امور مربوط به جامعه خویش و یا به عبارت دیگر بازیگر سیاسی فعال در جامعه است دور می‌کند.

در حقیقت هدف ایدئال و نهایی از به کارگیری حکومت الکترونیک توسعه ابزارهای دموکراسی الکترونیک است. مزایای حکومت الکترونیک بسیار بیش از آن است که ابتدا به نظر می‌رسید. مرآوده دوجانبه حکومت و شهروندان منجر به بهبود خدمت‌رسانی به آنها و همچنین بالا رفتن مسئولیت‌پذیری آنان می‌شود و سطح اعتماد عمومی به دولت را افزایش می‌دهد و به انجام بهتر وظایف حکومت کمک می‌کند. این تعامل دوسویه از طریق اینترنت منجر به افزایش پاسخگویی حکومت نسبت به نیازها و تقاضاهای شهروندان می‌شود. با ارائه اطلاعات بیشتر که در اختیار شهروندان قرار می‌گیرد؛ شاید شفافیت عملکرد حکومت افزایش می‌یابد که این امر موجب افزایش توانمندی شهروندان برای نظارت و کنترل بر عملکرد حکومت می‌شود و در نهایت می‌توان اینگونه نتیجه‌گیری کرد که حکومت الکترونیک با ارتقای شفافیت و ارائه اطلاعات به‌روز و قابل فهم و دقیق در توانمندسازی شهروندان نقش مهمی ایفا می‌کند (la Porte and et al., 2002).

پس می‌توان حکومت الکترونیک را یک شیفت جدید در برابر شیفت قدیم بوروکراسی تصور کرد؛ زیرا در آن مردم به راحتی به حکومت متصل می‌شوند؛ و خواسته‌های خود را بیان می‌کنند. در واقع در حکومت الکترونیک مدیران دولتی از تأکید بر امور معطوف به تولید همانند کارایی و کاهش هزینه‌ها و نظایر آن، به اموری چون تمرکز بر رضایت، کنترل، و انعطاف‌پذیری در خدمت‌رسانی به شهروندان و توسعه شبکه‌های داخلی و خارجی می‌پردازند (Kopstein, 2009).

مفهوم حکمرانی الکترونیکی

در گذشته سازمان‌های دولتی به کیفیت یا پاسخگویی در مقابل مشتریان و ارباب رجوع کمتر توجه داشتند. با ظهور مدیریت دولتی نوین این رویکرد در اکثر کشورهای توسعه‌یافته تغییر کرد. پس با این تفسیر می‌توان حکمرانی الکترونیک را تحول ثانویه در مدیریت دولتی پس از مدیریت دولتی نوین دانست و به قول رایلی^۱ حکمرانی الکترونیک استفاده مناسب از فناوری‌ها به منظور ارتقای روابط دولتی در راستای مردم‌سالاری، حقوق بشر، حمایت از توسعه اقتصادی و ترغیب عادلانه و اثربخش ارائه خدمات است. در واقع حکمرانی الکترونیک، را می‌توان فراگردی دانست؛ که نیازمند برنامه‌ریزی توسعه پایدار منابع و اراده سیاسی است (Sexena, 2005: 498-513).

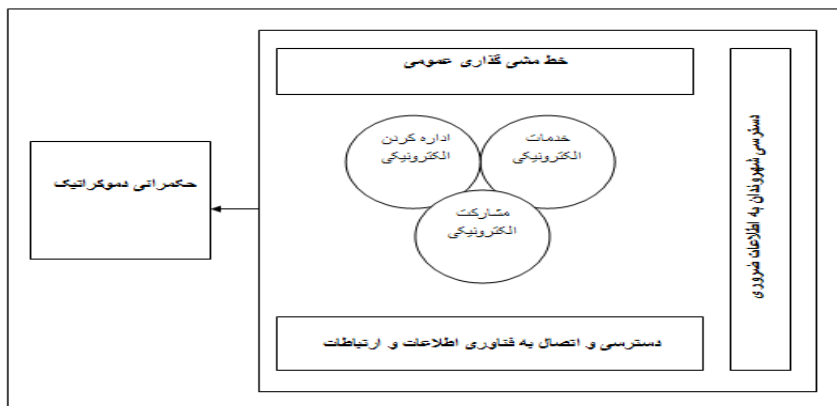
طبق تعریف یونسکو، حکمرانی الکترونیکی به معنای استفاده بخش عمومی از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات با هدف تشویق شهروندان به مشارکت در فرایند تصمیم‌گیری به منظور گسترش مردم‌سالاری، تسهیم اطلاعات و ایجاد دولت پاسخگو، شفاف و اثربخش است. حکمرانی الکترونیکی شامل سبک‌های جدید رهبری، سازماندهی و روش‌های جدید بحث و تصمیم‌گیری درباره سیاست و سرمایه‌گذاری، شنیدن خواسته‌های شهروندان و عرضه اطلاعات و خدمات است (Mphidi, 2008). به عبارت دیگر، حکمرانی الکترونیکی کاربرد

1. Riley

فناوری اطلاعات و ارتباطات در سیستم حکمرانی به منظور دستیابی به حکومت ساده، اخلاقی، مسئول، پاسخگو و شفاف است (Ranganath and et al, 2011). بر اساس تعریف سازمان ملل متحد و انجمن مدیریت دولتی آمریکا، حکومت الکترونیک بر استفاده از اینترنت و شبکه‌های ارتباطی برای ارائه خدمات و اطلاعات حکومت‌ها و دولت‌ها به شهروندان دلالت دارد. ضمن اینکه در برنامه توسعه سازمان ملل^۲، حکمرانی الکترونیک را در جدیدترین تعریف در سال ۲۰۱۰ م. مشتمل بر سه عنصر اصلی دانسته‌اند که عبارت‌اند از:

- ۱- اداره کردن الکترونیکی؛
- ۲- ارائه خدمات الکترونیکی؛
- ۳- مشارکت الکترونیکی.

به این ترتیب این سه عنصر، اجزای اصلی حکمرانی الکترونیکی‌اند. و این سه جزء، در صورت وجود سه عنصر محیطی «دسترسی به فناوری ارتباطات و اطلاعات و اتصال»، «محیط خط‌مشی‌گذاری و تدوین مقررات» و «دسترسی به اطلاعات» شرایط توسعه حکمرانی دموکراتیک در جهان واقعی را فراهم می‌آورند (حنفی‌زاده و دیگران، ۱۳۹۳).



نمودار حکمرانی الکترونیکی بر اساس تعریف برنامه توسعه سازمان ملل ۲۰۱۰ م.

کارکردها و کژکاردهای حکومت الکترونیک

حکومت الکترونیک را نیز می‌توان مانند هر پدیده اجتماعی دیگر از نظر کارکردها و کژکارکردها در معرض ارزیابی‌های گوناگون قرار داد. البته ابعاد کارکردی و کژکارکردی این پدیده به آنچه تا به امروز اتفاق افتاده است ختم نمی‌شود؛ زیرا الکترونیک‌گرایی در معرض توسعه قرار دارد. بنابراین می‌توان کارکردها و کژکارکردهای الکترونیک‌گرایی را در مسائل مربوط به حکومت و حکمرانی، به صورت زیر فهرست کرد:

1. American Society for Public Administration (ASPA)
2. United Nations Development Programme (UNDP)

کارکردها و آثار مثبت

۱. دموکراسی الکترونیکی و تسهیل دموکراسی مستقیم از طریق سیستم‌های الکترونیکی؛
۲. توسعه مشارکت در حکمرانی و تسهیل مشاوره با مردم و طلب مشارکت از آنها در امر تصمیم‌گیری و سایر امور حکمرانی؛
۳. عدالت اطلاعاتی و تسهیل دسترسی افراد به اطلاعات مورد نیاز به طور برابر و شفاف؛
۴. توسعه شفافیت و تسهیل نظارت مردم بر امور حکومت و حکمرانی؛
۵. تسهیل حساب پس‌دهی و پاسخگویی و تسهیل مراوده مردم با حکومت و حساب‌کشی از عملکردها و افزایش صراحت در فراگرد حساب پس‌دهی و پاسخگویی مستقیم؛
۶. تسهیل ارائه خدمات اجتماعی و افزایش سطح دسترسی افراد به خدمات عمومی از طریق درگاه‌های حکومت الکترونیک.

کژکارکردها

۱. افزایش سلطه اطلاعاتی حکومت‌ها و آسیب‌پذیری افراد در برابر آنها، به لحاظ توسعه ابزار کنترل و ثبت و ضبط وقایع درباره افراد، توسط حکومت‌ها؛
۲. تضعیف حریم خصوصی و کاهش فضای خصوصی جوامع و در دسترس قرار گرفتن بسیاری از اطلاعات محرمانه افراد توسط سازمان‌های دولتی؛
۳. افزایش احتمال هجوم رایانه‌ای و سرقت اطلاعات خصوصی افراد و سوءاستفاده از آن توسط سایر افراد، گروه‌ها، احزاب و سازمان‌های خصوصی (پورعزت و طاهری عطار، ۱۳۹۳).

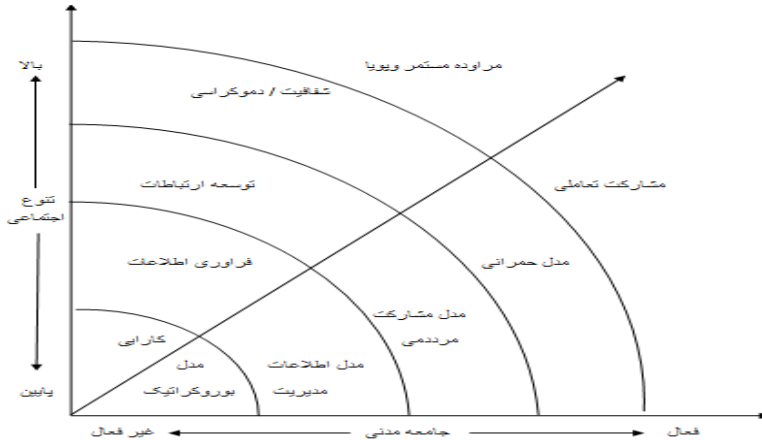
سیر تکاملی مدل‌های حکومت الکترونیک

سیر تکاملی مدل‌های حکمرانی الکترونیک را بر اساس دو عامل بلوغ اجتماعی و تنوع اجتماعی می‌توان به صورت‌های زیر ترسیم کرد:

۱. **مدل دیوان سالارانه؛** هدف اصلی این مدل، افزایش کارایی وظایف اداری، با توجه به ساختار داخلی حکومت و کارمندان وابسته به آن است. این مدل در جوامعی آشکار می‌شود که به سطح بلوغ کافی نرسیده‌اند؛
۲. **مدل مدیریت اطلاعات؛** هنگامی که به واسطه ارائه خدمات الکترونیکی، ارتباط و پیوند بین مردم و حکومت برقرار شود؛ این مدل نمود پیدا می‌کند. در این مدل به علت پایین بودن سطح بلوغ اجتماعی، ورودی‌های قابل توجهی در فراگردهای خط‌مشی‌گذاری دولتی حاصل نمی‌شود؛
۳. **مدل مشارکتی شهروندی؛** در این مدل ارتباط دوسویه‌ای بین مردم و حکومت ایجاد می‌شود که این خود باعث ایجاد ورودی‌هایی برای فراگردهای خط‌مشی‌گذاری در دولت می‌شود. در این مدل، چنین فرض می‌شود که جامعه مدنی به بلوغ کافی نائل شده است؛
۴. **مدل حکمرانی؛** گروه‌های مدنی گوناگون و شهروندان، فعالانه در همه فراگردهای خط‌مشی‌گذاری عمومی، مشارکت دارند؛ آرا و پیشنهادهای خود را از طریق حکومت الکترونیک ارائه می‌دهند. در این

مدل فراگردهای شفاف دموکراتیک، از اهمیت بالایی برخوردارند و فرض بر این است که جامعه مدنی به سطح غائی خود نائل می‌شود (Kim, 2007: 8).

به طور کلی مدل‌های دیوان‌سالارانه و مدیریت اطلاعات معمول در کشورهای توسعه‌نیافته و در حال توسعه مشاهده می‌شوند؛ و دو مدل بعدی بیشتر، در کشورهای توسعه‌یافته تجلی یافته‌اند. بنابراین حکمرانی الکترونیک علاوه بر اینکه محصول فناوری اطلاعات است تحت تأثیر عواملی دیگر همچون جامعه، فرهنگ و سیاست نیز قرار دارد.



نمودار سیر تکاملی مدل‌های حکومت الکترونیک (adapted: KIM, 2007: 9)

مقایسه حکمرانی و حکمرانی الکترونیک

برنامه توسعه سازمان ملل در تعریفی از حکمرانی آن را اعمال قدرت در مدیریت سازمان، مؤسسه یا دولت تعریف کرده است؛ یعنی به کارگیری اختیار یا قدرت سیاسی، اقتصادی و اداری به منظور اداره مسائل جامعه در تمام سطوح (UNDP, 2004). حکمرانی در سه جزء تبلور می‌یابد: «حکومت» برای اعمال حاکمیت و فراگرد حکومت؛ «ملت» به مثابه هدف حکومت؛ و «سرزمین» و جغرافیا به مثابه زمینه تحقق حکمرانی.

بر اساس گزاره‌های یاد شده، حکمرانی الکترونیکی در فضای مجازی، باید با این مفاهیم منطبق شود. یعنی حکمرانی الکترونیکی به حکومت الکترونیک، برای اجرای قوانین و مقررات، به مردم و شهروندان الکترونیک به مثابه هدف اصلی و مخاطب حکمرانی الکترونیکی و زیرساخت‌ها به منزله سرزمین تحقق حکمرانی الکترونیکی نیاز دارد (پورعزت، ۱۳۹۳).

جدول ۱: مقایسه حکمرانی معمولی و الکترونیک

ردیف	نوع حکمرانی (وجه مقایسه)	حکمرانی معمولی	حکمرانی الکترونیکی
۱	عامل	حکومت	حکومت الکترونیک
۲	هدف	ملت	شهروند الکترونیک
۳	زمینه	سرزمین	زیرساخت‌های الکترونیک

دموکراسی الکترونیکی: مدینه فاضله حکمرانی الکترونیکی

اکنون با افزایش سطح دانش و آگاهی مردم به ویژه بهبود سطح بلوغ سیاسی ایشان، عرصه بر صاحبان قدرت تنگ شده است و با نگاهی اجمالی به حکومت‌های معاصر جهان، می‌توان تصور کرد که فقط تعداد معدودی از آنان به طور آشکار خط‌مشی دیکتاتوری دارند؛ و خود را با واژگانی چون دیکتاتور خیرخواه معرفی می‌کند.

البته با وجود افزایش سطح آگاهی مردم در مقایسه با دوران قدیم به مثابه یک عامل مؤثر مثبت در تحقق دموکراسی مستقیم (مشارکت تک تک اعضای جامعه در امور مملکتی)، انفجار جمعیت عاملی است که شرایط را برای تحقق این آرمان دیرینه (دموکراسی واقعی) دشوار می‌کند؛ به طوری که امکان جمع‌آوری افراد در یک مکان و تصمیم‌گیری بر سر مسائل گوناگون غیرممکن به نظر می‌رسد. در این شرایط می‌توان از دانش فناوری اطلاعات و ارتباطات به نحوی اثربخش برای تحقق دموکراسی مستقیم استفاده کرد. این فناوری با ایجاد فضای شبکه‌ای^۱، شکل جدیدی از دموکراسی با عنوان دموکراسی دیجیتالی مجازی یا دموکراسی الکترونیکی را ایجاد می‌کند که در آن اعضای جامعه می‌توانند با استفاده از شبکه‌های اینترنتی در امور مهم مملکتی، نظیر انتخابات الکترونیکی^۲ مشارکت کنند (قلی‌پور و پیران‌نژاد، ۱۳۹۳).

اما درباره مردم‌سالاری و مشارکت مستقیم مردم در امور اجتماع ملاحظه می‌شود که در بسیاری از آنها بر نقش توانمندسازی شهروندان و ارائه اطلاعات مرتبط در حوزه‌های گوناگون به آنها، به مثابه عاملی حیاتی برای توسعه مردم‌سالاری تأکید شده است، زیرا به ویژه توانمندسازی سیاسی شهروندان، پیامدهای منفی و اثرات مخرب احتمالی مردم‌سالاری مستقیم را کاهش می‌دهد. از جمله این پیامدهای منفی آن است که در دموکراسی تعداد سرها مهم‌تر است تا تعداد مغزها به عبارت دیگر چون در مردم‌سالاری جایگاه نخبگان در حد متوسط مردم تنزل پیدا می‌کند؛ پس خروجی این سیستم در مقایسه با سیستمی که نخبگان در تصمیم‌گیری قرار دارند (مردم‌سالاری غیرمستقیم)، از کیفیت کمتری برخوردار خواهد بود. یعنی در دموکراسی، عامه مردم که اطلاعات دقیقی درباره مسائل اجتماعی ندارند؛ و نخبگانی که به اطلاعات دقیق‌تری در این باره در دسترس دارند؛ در جایگاهی برابر قرار می‌گیرند؛ که این موضوع مهم به مثابه انتقاد اصلی به بنیان‌های دموکراسی مدنظر قرار می‌گیرد.

اما اکنون، چنین به نظر می‌رسد که با توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، زمینه رفع این اتهام فراهم شده است. در واقع دولت‌ها به مدد حکومت الکترونیک در تلاش‌اند با ارائه اطلاعات مرتبط و دقیق و به موقع، شهروندان را در جریان امور قرار دهند (Torres and et al., 2005). این رویکرد، علاوه بر افزایش سطح

1. Network Space
2. Electronic Voting (e-voting)

اعتماد ملت به حکومت، نقش مهمی در روند توانمندسازی شهروندان جامعه ایفا می‌کند. به عبارت دیگر، حکومت الکترونیک موجب بهبود فرایند آموزش، افزایش بلوغ سیاسی مردم و تحقق دموکراسی واقعی و مشارکت شهروندان مطلع و آگاه در امور عمومی می‌شود.

ویژگی‌های دموکراسی الکترونیک

در ادامه مباحث مربوط به دموکراسی الکترونیک می‌توان ویژگی‌های آن را به صورت زیر فهرست کرد:

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

چالش‌های پیش‌رو اجرای دموکراسی الکترونیکی

برای تحقق دموکراسی الکترونیکی هنوز موانع مهمی پیش‌روست.

نخست، نهادهای دولت غیردموکراتیک با جریان آزاد اطلاعات تهدید می‌شود. بنابراین، به صرف تحقق شرایط مناسب فنی، این دولت‌ها نمی‌توانند به آثار مطلوب سیاسی گذر کنند. به علاوه، در این کشورها پایداری عقاید

کهنه، مقاومت نهادها و اختیارات مردان حکومتی از عوامل بازدارنده مهم‌اند. دوم، دو طبقه متمایز از دارا و نندار^۱ در حال شکل‌گیری است که محتوای جدیدی به واژه‌های فقیر و غنی بخشیده و قادر است فعل مشارکت الکترونیکی شهروندان را در عمل مختل کند. دموکراسی الکترونیکی و استبداد الکترونیکی دو روی یک سکه‌اند. همان قدر که فناوری جدید در ایجاد زمینه‌های مشارکت مستقیم، عالی عمل می‌کند؛ به همان نسبت ممکن است به سخت‌ترین و بی‌رحمانه‌ترین شکل اما به وجه معنوی استبدادی پیچیده به وجود آورد. افراد دارای امکانات جدید می‌توانند در سیاست‌گذاری شرکت کنند؛ و به سرعت منابعی از اطلاعات را دارا شوند؛ که از نظر طبقاتی نسبت به کسانی که دیرتر به این وسایل دسترسی پیدا می‌کنند؛ جزء اغنیای اطلاعاتی محسوب می‌شوند و بسیار محتمل است که نخبگان جامعه از طریق واسطه‌های جدید نیات و خواست‌های خود را به عنوان خواست ملت مطرح کنند و زمام امور را در عمل به دست گیرند و عده‌ای قلیل به جای همه صحبت کنند. سوم، تا چه میزان می‌توان به صداقت متولیان کلیدی سیستم اطمینان حاصل کرد؟ (قاجار و گرامی، ۱۳۹۵).

طبق نظر مکی‌ناتاش، دموکراسی الکترونیک با استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات برای درگیر کردن شهروندان، حمایت از فرایندهای تصمیم‌گیری دموکراتیک و تقویت دموکراسی نمایندگی، در ارتباط است. این امر بیان می‌کند که در نظریه، فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات می‌تواند؛ نقش مهمی در حمایت از همه مراحل فرایند دموکراتیک یا در تبدیل آنها ایفا کند (Pascal, 2003: 158).

اما در عمل، به نظر می‌رسد که دموکراسی الکترونیک به یک شیوه و روش ثابت و هماهنگ در زمینه‌های نهادی و سیاسی متفاوت، مورد استفاده قرار نگرفته است. فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات برای تسهیل عملیات مختلف دموکراتیک در شرایط متفاوت و برای دستیابی به هدف‌های مختلف به کار برده می‌شوند. یعنی، بعضی نهادهای حکومتی، فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات را به طور عمده برای پخش اطلاعات به جامعه و بعضی دیگر، برای گفتگو با شهروندان و یا درگیری آنها در مسائل سیاسی، مورد استفاده قرار می‌دهند و بر اساس این تفاوت در استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در دموکراسی الکترونیک، یعنی در کشورها و محیط‌های مختلف با زمینه‌های نهادی متفاوت، تصمیم‌هایی درباره عرضه یا فقدان عرضه یک نوع خاص از دموکراسی الکترونیک، با هم متفاوت خواهد بود (Pascal, 2003: 162).

چالش‌های اجرای حکمرانی الکترونیکی

در تعاریف انجام شده از حکمرانی الکترونیکی، به عنوان سبکی جدید از حکومتداری که در پی ایجاد مشارکت شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری به منظور گسترش مردم‌سالاری، تسهیم اطلاعات و ایجاد دولت پاسخگو و شفاف است؛ یاد شده است (Mphidi, 2008). اما همانقدر که این تعریف دلنشین و خوشایند است؛ دستیابی به آن سخت و دشوار خواهد بود. اصولاً پیدایش اداره الکترونیکی، موانع ارتباطی میان ارباب رجوع و سازمان را کنار می‌زند؛ ساختار سلسله‌مراتبی نظام دیوان‌سالاری سنتی را زیر سوال می‌برد؛ و در عین حال تماس و ارتباط با همه بخش‌های سازمان و حرکت آزاد اطلاعات و تقویت شفافیت در نظام اداری را فراهم می‌کند. چنین تغییراتی، ثبات قدرت سیاسی را در اغلب کشورهای در حال توسعه را که به طور عمده بر فقدان شفافیت و فاصله قدرت استوارند؛ بر هم می‌زند. در کشورهایی که فرهنگ اکثر سازمان‌ها طوری است که مدیران در پی حفظ قدرت‌اند؛ ایجاد

1. The haves and the have nots

مشارکت عمومی و شفافیت کار آسانی نخواهد بود. از طرفی، کمبودهای فنی و شکاف دیجیتالی نیز مزید بر علت شده و اجرای اقدام‌های الکترونیکی را با چالش مواجه کرده است. طبق تحقیقات ایندجه و ژنگ نیز (۲۰۱۰) بسیاری از مشکلات پیاده‌سازی فناوری‌های جدید در دولت متأثر از عوامل سازمانی و به ویژه فرهنگ سازمانی است. در ادامه می‌توان بیان کرد؛ زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات برای دستیابی به هر متغیر الکترونیکی (به ویژه حکمرانی الکترونیکی) لازم و ضروری است و هرچه دسترسی به فناوری و دانش به کارگیری آن در سطح بهتری قرار داشته باشد؛ دستیابی به آن نیز آسان خواهد بود (Dasgupta, 2010). مطالعات هامر و قاضی (۲۰۰۹) نیز مؤید وجود رابطه میان زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و تصمیم افراد برای به کارگیری فناوری است. از آنجا که در عصر حاضر، اغلب جوامع کمتر توسعه یافته، در پی سیاست دسترسی جهانی به دنبال افزایش فناوری ارتباطات و اطلاعات و فراهم کردن حداکثر پوشش برای شهروندان‌اند؛ امکان بهره‌مندی از مزایای الکترونیک برای آحاد جامعه صرفنظر از محل سکونت، جنسیت، معلولیت و دیگر ویژگی‌های فردی آنان فراهم خواهد شد (Barrett & Slavova, 2011). با این حال اگر با وجود فناوری‌های لازم، دانش و مهارت به کارگیری آن فناوری وجود نداشته باشد؛ حکمرانی الکترونیک در ایجاد شفافیت، پاسخگویی و اثربخشی ناکام خواهد ماند (Dasgupta, 2010). آموزش کاربران، آگاهی و درک صحیح مدیریت ارشد از کاربردهای فناوری اطلاعات و وجود مشاوران و متخصصان واجد شرایط در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات از جمله عواملی است که در بسیاری از پژوهش‌های پیشین در بخش‌های دولتی و غیردولتی به عنوان عامل موفقیت کاربرد فناوری اطلاعات مطرح شده است (قربانی زاده و الیاسی، ۱۳۹۵).

تحلیل وضعیت ایران در تحقق حکومت الکترونیک

یکی از اهداف حکومت الکترونیک توسعه دموکراسی الکترونیکی است؛ که شامل فراهم کردن امکان رأی‌گیری الکترونیکی برای شهروندان و انتشار کلیه گزارش‌ها دستور جلسه کمیته‌ها و خلاصه مذاکره‌ها بر اینترنت است؛ (ChiefExecutives, 2005). در ایران نیز هدف از توسعه فناوری اطلاعات و تحقق حکومت الکترونیک، ارائه خدمات مؤثر و کارآمد به شهروندان است. به گونه‌ای که حکومت بهتر بتواند پاسخگوی نیازهای شهروندان باشد. بر این مبنا حکومت با رویکرد استفاده از فناوری اطلاعات در مراودات مردم و خود؛ در پی تحقق این اهداف‌اند:

۱. استفاده از قابلیت ارائه اطلاعات و خدمات در شبانه‌روز؛
۲. کاهش مراجعه‌های حضوری برای دریافت اطلاعات و خدمات؛
۳. ارائه اطلاعات و خدمات سریع و مطمئن؛
۴. افزایش اثربخشی و کاهش هزینه‌های دولت؛
۵. شفاف‌سازی عملیات و ارتقای پاسخگویی دولت و به منظور تحقق این امر قوانین متعددی در زمینه حکومت الکترونیک و ارائه خدمات عمومی الکترونیک در کشور تدوین و تصویب شده است که از جمله مهم‌ترین آنها می‌توان به طرح توسعه کاربرد فناوری اطلاعات (تکفا، ۱۳۸۱)، قانون تجارت الکترونیک (۱۳۸۲)، سند نظام جامع فناوری اطلاعات کشور (۱۳۸۶)، قانون مدیریت خدمات کشوری (۱۳۸۸)، قانون برنامه توسعه پنجم (۱۳۹۰)، و قانون برنامه توسعه ششم (۱۳۹۶) اشاره کرد.

در سال‌های اخیر توجه مدیران دولتی کشور به مقوله خدمات الکترونیکی از طریق درگاه‌های استانی به صورت مستقل (در اولویت اول) و توسعه حکومت الکترونیک جامع کشوری (در مرحله بعد)، افزایش یافته است تا حدی که یکی از ده برنامه تحول در نظام اداری کشور، استقرار حکومت الکترونیکی است (جلالی، ۱۳۹۳). با این همه در جدیدترین گزارش منتشر شده در سال ۲۰۱۴ از سوی سازمان ملل در زمینه دولت الکترونیکی نشان‌دهنده جایگاه ۱۰۵ ایران در بین ۱۹۳ کشور جهان است. این جایگاه ۵ رتبه پایین‌تر از سال ۲۰۱۲ و ۳ رتبه کمتر از سال ۲۰۱۰ است (United Nation, 2014). با این شرح نتیجه می‌شود که آمارهای خوبی همیشه از پیشرفت‌ها در این زمینه ارائه می‌شود؛ اما خروجی دولت الکترونیکی مایه سردرگمی شهروندان در دریافت خدمات الکترونیکی و در عین حال رتبه نامطلوبی است که در جهان کسب می‌کنیم؛ و این مسئله نیاز فوری به بررسی و انجام مطالعات آسیب‌شناسی در این بخش را نشان می‌دهد.

موانع تحقق دموکراسی الکترونیک: حکمرانی الکترونیک در ایران

با وجود اینکه شاهدیم فناوری اطلاعات و ارتباطات، امکان تحقق دموکراسی مستقیم را فراهم کرده است، ولی عامل دیگری که در میزان تمایل مردم به مشارکت در امور جامعه نقش مهمی ایفا می‌کند؛ میزان اعتمادی است که ایشان به یکدیگر و نسبت به دولتمردان خویش دارند؛ زیرا فناوری جدید باعث می‌شود تا تعاملات رودررو که از غنای ارتباطی بالایی برخوردار است؛ جای خود را به تعاملات مجازی بدهد و چون در تعاملات مجازی، افراد طرف مقابل‌شان را به صورت مستقیم ملاقات نمی‌کنند؛ باعث افزایش ریسک تعاملات یا به بیان دیگر منجر به تشدید بحران بی‌اعتمادی می‌شود. این بحران یا به عبارتی، پایین بودن سطح اعتماد در بین مردم، انسجام ملی (حس ما بودن) و متعاقب آن مشارکت‌شان در امور جامعه را کم‌رنگ‌تر خواهد کرد (قلی‌پور و پیران‌نژاد، ۱۳۹۰). همانطور که بحث شد؛ با وجود اینکه حرکت‌هایی در زمینه پیاده‌سازی مقدماتی حکومت الکترونیک در ایران انجام شده است و همچنین با توجه به میزان پیشرفت این پدیده در دنیای کنونی، رسیدن به جایگاه مناسب توسعه‌یافتگی حکومت الکترونیک، مستلزم رفع برخی چالش‌هاست. بررسی شرایط حاکم بر روند پیاده‌سازی پروژه حکومت الکترونیک نشان می‌دهد که بخشی از این چالش‌ها به لحاظ ماهیت و اهمیت حکومت الکترونیک و الزام‌های این پروژه بزرگ ایجاد شده‌اند؛ و برخی نیز به دلیل مشکلات زیرساختی و ویژگی‌های عمومی ایران مطرح می‌شوند. برخی از این چالش‌ها عبارت‌اند از:

۱. نیاز به حمایت مدیریت عالی؛
۲. تخصص و دانش مورد نیاز برای به کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی؛
۳. نیاز به سرمایه و بودجه کافی؛
۴. زیرساخت‌های سازمانی و قانونی مورد نیاز؛
۵. مشارکت بخش دولتی و خصوصی در پیاده‌سازی حکومت الکترونیک؛
۶. تأمین امنیت؛
۷. ایجاد زمینه فرهنگی (دانایی فرد و دیگران، ۱۳۹۳).

این موارد، از جمله چالش‌های مهم پیش‌روی حکومت الکترونیک‌اند. اینها تمام موانع و مشکلات مرتبط با این پروژه نیستند؛ ولی بی‌تردید پیشرفت در استقرار حکومت الکترونیک و توسعه آن در بخش دولتی، به شدت وابسته به رفع آنهاست.

آینده حکومت الکترونیک

بر اساس بصیرت حاصل از تحلیل رابطه سیستم و محیط می‌توان ادعا کرد که پدیده‌های محیطی، به طور مستمر در پرتو راهبردها و اهداف افراد و سازمان‌ها باز تعریف می‌شوند (Soott and Davis, 2007). حکومت الکترونیک نیز به مثابه پدیده‌ای مجازی در تعامل با محیط شکل می‌گیرد. بنابراین می‌توان گفت که این پدیده حاصل بخشی از سیستم هدف‌گذاری اجتماعی است. در این امتداد می‌توان سیستم هدف‌گذاری اجتماعی را نتیجه مرآده آحاد جامعه و تلاش انفرادی آنها برای هدف‌گذاری فردی و هم‌افزایی حاصل از مواجهه و تأثیر متقابل ساخت اهداف فردی در فراگرد شکل‌گیری اهداف اجتماعی دانست (پورعزت و طاهری‌عطار، ۱۳۹۳). به این ترتیب، هدف‌گذاری‌های رسمی و غیررسمی، واقعی و مجازی، حقیقی و خیالی و نظایر آن، همگی بر مرآده‌های زبان‌شناختی و از طریق آن، بر فراگرد ساخت اجتماعی واقعیت تأثیر دارند. و می‌توان گفت که بنا بر نظریه وضع (Weick, 1969; HachSoott and Davis, 2007)، سازمان‌ها فاعل اصلی در محیط‌اند؛ و بر اساس نظریه ساخت اجتماعی واقعیت نیز سازمان‌ها و مردم و همه موجودیت‌هایی که در مباحث اجتماعی مشارکت یا تأثیر دارند؛ در رویدادی زبان‌شناسانه واقعیت آینده را در محیط خود می‌سازند (Pourezzat, 2010).

نتیجه‌گیری

با توسعه حکومت الکترونیک می‌توان انتظار داشت که شرایط مناسبی برای توسعه دموکراسی مستقیم و واقعی فراهم شود. زیرا با افزایش سطح شفافیت و اطلاع‌رسانی و تسهیل روند مشارکت عامه موانع سنتی توسعه دموکراسی کاهش می‌یابد؛ و زمینه مناسبی برای مشارکت آگاهانه شهروندان فراهم می‌آید. به هر حال، با گسترش و نفوذ الکترونیک، گذار بسیاری از حکومت‌ها از وضعیت سنتی به حکومت الکترونیکی غیرقابل اجتناب است. ولی در عمل، به نظر می‌رسد که دموکراسی الکترونیک به یک شیوه و روش ثابت و هماهنگ در زمینه‌های نهادی و سیاسی متفاوت مورد استفاده قرار نرفته است.

شهروندمداری و ارائه خدمات بهینه و افزایش مشارکت مردم در تصمیم‌ها و ایجاد ارتباط دوسویه تعاملی هدف عالی و چشم‌انداز اجرای حکمرانی الکترونیک و دموکراسی الکترونیک است؛ و خطمشی‌گذاران باید در طراحی سیستم‌ها، خطمشی‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌های مرتبط با این حوزه آن را مدنظر داشته باشند. با این حال پژوهش‌ها نشان می‌دهد که اهداف پیش‌بینی شده برای توسعه حکومت الکترونیک مطابق برنامه‌ها محقق نشده‌اند؛ و برخی از کشورها در اجرایی کردن آن با موانع بسیاری مواجه‌اند. بنابراین عملکرد واحدهای دولتی به منظور تحقق پیش‌فرض‌های استقرار حکومت الکترونیک نیاز به بهبود دارد. این در حالی است که در بسیاری از کشورها به ویژه کشورهای پیشرفته با وجود برخی چالش‌های پیش‌روی تحقق حکومت الکترونیک تحولات شگرفی رخ داده است. بنابراین، استفاده از تجربیات برخی از کشورهای پیش‌تاز در این عرصه می‌تواند راه‌حل‌های مناسب‌تر و منطقی‌تری برای پیشبرد اهداف توسعه حکومت الکترونیک و رفع چالش‌های آن به ویژه در ایران ارائه دهد.

منابع

- پور عزت، ع. ا. (۱۳۹۳). مدیریت ایران کشور داری الکترونیک. تهران: انتشارات علمی فرهنگی.
- پورعزت، ع. ا. و طاهری عطار، غ. (۱۳۹۳). تحلیل دوران گزار به حکومت الکترونیک، به مثابه یک واقعیت اجتماعی پویا. تهران: انتشارات علمی فرهنگی.
- دانایی فرد، ح. و دیگران (۱۳۹۳). حکومت الکترونیک: تحلیلی بر وضعیت عملکرد جمهوری اسلامی ایران. تهران: انتشارات علمی فرهنگی.
- باقری، س. ج. (۱۳۹۴). فرایند شکل‌گیری فوردیسم و پست‌فوردیسم در غرب. سومین کنفرانس ملی جامعه‌شناسی و علوم اجتماعی، تهران.
- ابراهیمی س. ع. و فرهادی نژاد، م. (۱۳۹۴). واکاوی هم‌گرایی یا واگرایی‌های احتمالی میان دو پدیده دولت الکترونیک و دموکراسی الکترونیک و تبیین، کنفرانس بین‌المللی جهت‌گیری‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
- حنفی‌زاده، پ. و دیگران (۱۳۹۳). حکمرانی الکترونیکی. تهران: انتشارات علمی فرهنگی.
- خلیلی، م. (۱۳۹۴). کشاکش دولت الکترونیک با دموکراسی الکترونیک. فصلنامه دولت پژوهی، دوره اول، شماره ۳، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.
- جلالی، ع. ا. (۱۳۹۳). مقاله حکومت الکترونیک در ایران. مجله دانشکده برق دانشگاه علم و صنعت، تهران.
- فراهانی، ا. ح. و دیگران (۱۳۸۸). حکمرانی الکترونیک. دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- قاجار، س. و گرامی، م. ر. (۱۳۹۴). قانون آزادی اطلاعات از تله دموکراسی تا دموکراسی الکترونیکی، مجله الکترونیکی، <http://vista.ir/article/296117>
- قلی‌پور، آ. و پیران‌نژاد، ع. (۱۳۹۰). ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی. فصلنامه مدرس علوم انسانی، تهران.
- قلی‌پور، آ. و پیران‌نژاد، ع. (۱۳۹۳). دموکراسی الکترونیکی: مدینه فاضله حکومت الکترونیک. تهران: انتشارات علمی فرهنگی.
- قربانی‌زاده، و. و الیاسی، ف. (۱۳۹۵). تأثیر عوامل فرهنگی و فنی بر حکمرانی الکترونیکی. فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۴، شماره ۲ تابستان، تهران.
- محتشمی، ع. (۱۳۹۳). نقش دولت الکترونیکی در جوامع نوین، سایت شرکت سازه اطلاعات سامان، پایگاه دانش.
- معمارزاده طهران، غ.؛ مبینی، م. و فقیهی، م. (۱۳۹۱). دولت الکترونیک. تهران: انتشارات اندیشه‌های گوهربار.
- Arora, N. D. (2011). Political Science, New Delhi: Tata McGraw Hill. UN, 2000, Governance, Participation and Partnerships. Available at: www.un.org/cyberschoolbus/habitat/background/bg5.asp.
- Bannister, F. and R. Connolly, R. (2012). Defining-governance. *E-Service Journal*, 8 (2), 3-25
- Barrett, M.; Slavova, M. (2011). Making ICT infrastructure appliances and services more accessible and affordable in rural areas, *overview of ICT in agriculture: opportunities, access and cross-cutting themes, economic and sector work*. World Bank Publication, 15-48.

- Calista, D.; Melitski, J. (2007). *E-government and e-governance: converging constructs of public sector information and communications technologies*. Paq Spring, 87-120.
- Chief Executives Group to Information Management and Technology. (2005). *Electronic Government, Briefing to Minister of State Services and Minister of Information Technology, USA*.
- Concha and Marcello Visconti. (2011). Conception Deelopment and Implementation of an E-government maturity model in public agencies. *Government Information Quarterly*, Volume 28, Issue 2, Apil.
- Dasgupta, Sh. (2010). *Integrating the poor through e-governance: a case study of the national e-governance plan in Indi*. A Thesis Submitted To The Graduate Faculty Of Rensselaer Polytechnic Institute.
- De Brí, F. and F. Bannister, (2015). *E-Government Stag e Models: A Contextual Critique*. In System Sciences (HICSS), (2015) 48th Hawaii International Conference on (pp. 2222-2231). IEEE.
- Dooley, K. L., Patten, Joseph, N. (2013). *Why Politics Matters: An Introduction to PoliticalScience*. Ottawa: Wads Worth.
- Godse, V., Garg, A. (2007). From e-government to e-governance, foundations of egovernment, computer society of India. Available at: www.CsiSigegov.Org/1/2_313.Pdf.
- Gordon, T. F. (2006) . *InformationTechnologyforGoodGovernance*, at www.mapit.gov.in/volumez.doc
- Graft, Paul Van der & Svensson, Jorgen. (2006). explaining edemocracy development: A quantitative empricial study, *Journal of information policy*, pp. ۱۳۴-۱۳۳
- Kesselman, Mark; Krieger, Joel; Joseph, William A. (2010). *Introduction to Comparative Politics*. Boston: Wadsworth, fifth edition.
- Kim, S. T. (2007). *Converging E-Democracy and E-Government Model toward an Evolutionary Model of E-Governance : The Caseo fSouth Korea*, Sungkyunkwan University, <http://zunia.org/fr/post/converging-e-democracy-and-e-government-model-toward-an-evolutionary-model-of-e-overnance>.
- Kopstein, J.; Lichbach, M. (2009). *Comparative Politics: Interests, Identities, and Institutions in a Changing Global Order*. Cambridge: Cambridge University Press.
- La Porte, T. M., C. C. Demachak and et al. (2002). *Webbing Governance: global trends across national-level public agencies, communications of the ACM*. 44 (1), PP. 63-67.
- Montañ a, Mireia; Estanyol, Elisenda; Lalueza, Ferran ,(2015), *Internet y nuevos medios: studio sobre usos y opiniones de los seniors en Españ a*. *El profesional de la informaci ó n*, v. 24, n. 6, pp. 759-765. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.nov.07>.

- Mphidi, H. (2008). *Digital divide and e-governance in South Africa*. Tshwane University of Technology.
- Pascal, A. (2003). *Promise and problems of e-democracy*, ISBN 92-64-01948-0 NO. 53285, 75775 Paris cedex 16, France, pp. 1-162.
- Pourezat, A. A. and Taheri Attar, G. and Sharifmousavi, S. M. (2011). Application of Era-based Cellular Planning for Development of e-Government in Developing Countries, *International Journal of Innovation in the Digital Economy*, 2 (2): pp. 1-11.
- Ranganath, N. S.; Raju, T. K.; Rao, P. T. (2011). E-governance and ICTs: challenging initiatives in India. The Journal of Sri Krishna Research & Educational Consortium, *Asia Pacific Journal of Research in Business Management*, 2 (6), 231-239.
- Saxena, K. B. C. (2005). Toward excellence in e-governance. *International Journal of Public Sector Management*, 18 (6), 498-513.
- Scholl, H. J., & Dwivedi, Y. K. (2014). Forums for Electronic Government Scholars: Insights from a 2012/2013 Study. *Government Information Quarterly*, 31(2), 229-242.
- Scott, W. Richard and Gerald F. D. (2007). *Organizations and Organizing: Rational, Natural and Open System Perspective*, Prentice Hall.
- Sharreef, M. A., Vinod Kumar, Uma Kumar and Yogesh K. Dwivedi, (2011). Transforming to E-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity Levels, *Government Information Quarterly*, 28. pp. 17-35.
- Torres, L., V. Pina ad B. Acerete (2005). E-government Development on Delivering Public Services among EU Cities, *Government Informental Information Quarterly* (forthcoming).
- UNDP (2004). Resolution Adopted by the General Assembly A/ RES/55/96 on/Promoting and Consolidating Democracy.
- United Nation (2014). *E-Government survey 2014: E-government for the future we want*.
- United Nations (2010). *E-government Survey 2010 Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis*.
- Votis, k. , c. alexakos, B. Vassiliadis and S. Likothanassis ,(2008), An Ontologically Principled Service-Oriented Architecture for Managing Distributed E-Government Nodes, *Journal of Network and Computer Applications*, Vol. 31 . pp. 131-148.
- Webster, F. (1995). *Theories of the Information Society*, Routledge, London.
- West, D. (2004). *Digital Government: Technology and Public Sector Performance*. Princeton University Press.
- Wista (2008). Digital planet. www.wista.org/K108/DigitalPlanet-2008ExecSummary-cover.Pdf.