

## چکیده

در این مقاله ابتدا به بررسی ابعاد و ویژگیهای دولت الکترونیک، مزایا و آثار ناشی از استقرار آن و تأثیر به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در عملکرد حکومتها می پردازیم و سپس حکومت داری خوب به عنوان مقوله ای جامع و ارزشمند در حوزه نوسازی دولت مورد بررسی قرار خواهد گرفت. در ادامه نیز به ارتباط میان دولت الکترونیک و حکومت داری خوب اشاره خواهد شد و به نقاط پیوند میان این دو مقوله اشاره می شود. پس از مطالعه این نوشتار، خواننده در خواهد یافت که دولت الکترونیک ابزاری مناسب به منظور تحقق عینی حکومت داری خوب است.

## مقدمه

دولت الکترونیک به معنای فراهم کردن شرایطی که دولتها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته به شهروندان ارائه کنند. این امر در سالهای اخیر به طور جدی در دستور کار دولتها قرار گرفته و دولتمردان هوشمند نیروهای خود را در راه تحقق چنین شرایطی بسیج کرده اند و درصدد برآمده اند که فرایندهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی را با کمک فناوری نوین ارتباطات و اطلاعات اصلاح کرده و از این طریق به شیوه کارآمد تری به ارائه خدمات به شهروندان پردازند. در عصر جدید، حکومت داری خوب، حکومت در

دسترس است و لازمه بهتر حکومت کردن دسترسی سریع و آسان شهروندان به اطلاعات و خدمات کیفی است. حکومت داری خوب، حکومتی است که با سرعت بیشتر، هزینه کمتر و کارایی بیشتر، خدمات خود را به طیف گسترده تری از شهروندان ارائه کند.

### تعریف دولت الکترونیک

به کارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرایندهای دولتی نظیر تمرکز زدایی، بهبود کارایی و اثر بخشی است. اصولاً تعریف واحدی درباره دولت الکترونیک وجود ندارد و این مسأله ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری است. امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثر بخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمانهای تابعه آن، بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی دولت الکترونیک اطلاق می شود. ( صفری و همکاران ۱۳۸۲). اکنون به چند تعریف از دولت الکترونیک اشاره می شود؛

- دولت الکترونیک عبارت است از تعهد به استفاده از فناوری مناسب برای ارتقای ارتباطات دولت با شهروندان و سازمانهای وابسته به دولت و به عبارتی گسترش دموکراسی، ارتقای شأن و منزلت انسان، حمایت از توسعه اقتصادی، توسعه عدالت اجتماعی و بهبود کیفیت ارائه خدمات به مردم (<http://www.ejeg.com>).

- دولت الکترونیک ، شیوه ای برای دولتها به منظور استفاده از فناوریهای جدید است که به افراد ، تسهیلات لازم برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی ، اصلاح کیفیت آنها و ارائه فرصتهای گسترده برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم سالار می دهد . ( رضایی و داوری ۱۳۸۳ )

### اهداف، ضرورتها و مزایا

همانگونه که از تعاریف دولت الکترونیک برمی آید ، هدف از ایجاد چنین دولتی بهره گیری از فناوری جدید به منظور ارائه خدمات بهتر به شهروندان و نیز بازسازی درونی دولت است . متأسفانه در برخی از کشورها و سازمانها تصور می شود که دولت الکترونیک صرفاً با قراردادن یک رایانه روی میز هر کارمند تحقق می یابد و یا در مواردی اتوماسیون اداری با دولت الکترونیک جابه جا می شود . درحالی که دولت الکترونیک اهداف گسترده تری را دنبال می کند و در جستجوی راهی برای ایجاد تحول بنیادین در سازوکارانجام امور در دولت و تغییر رابطه حکومتها با شهروندان و سایر اجزای جامعه مدنی است . یکی از مهمترین فرصتهایی که فناوریهای نوین ارتباطی و اطلاعاتی پیش روی ما قرار می دهند ، امکان استفاده از این فناوری برای مهندسی مجدد معماری دولت و قابل دسترس تر ، کارآمدتر و پاسخگوتر ساختن آن است . استفاده از این نوآوریها در فرایند اداره امور جامعه

موجب پدیدار شدن واقعیتی به نام دولت الکترونیک شده است . دولت الکترونیک لازمه

حکومت بر جامعه اطلاعاتی است . به عبارتی برای حکومت بر جامعه اطلاعاتی و مدیریت آن

نیاز به خلق دولت الکترونیک است و نمی توان با ساختار و فرایندهای سنتی جامعه اطلاعاتی

را به خوبی مدیریت کرد ( صدوقی : ۱۳۸۲ )

امروزه عوامل مختلفی دست در دست یکدیگر داده اند تا دولتها را وادار به تجربه شکل جدیدی

از اداره جامعه بکنید . 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 خواهان این هستند که ساعات کار موسسات دولتی افزایش یابد و هر زمان که خواستند

بتوانند کارهای خود را انجام دهند ، در صفها معطل نشوند ، خدمات با کیفیت تری دریافت

کنند ، خدمات و محصولات ارزانتری به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگوترین

شکل دولت برای این انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیک است . دولتها همچنین برای

جذب سرمایه ، کارگران ماهر ، گردشگران و سایر موارد با یکدیگر در رقابت هستند و بدین

منظور به امکانات جدیدی نیاز دارند که دولت الکترونیک این امکانات را فراهم می کند . به

طور خلاصه، رشد فناوریهای جدید ، تغییر انتظارات شهروندان و بنگاههای اقتصادی و سرمایه

گذاری بنگاههای اقتصادی در بخش فناوری اطلاعات از جمله مهمترین عواملی است که

ضرورت برپایی دولت الکترونیک را تشکیل می دهد ( رضایی و داوری ۱۳۸۳ ). دولت الکترونیک برای کیفیت خدمات رسانی به شهروندان ، فرصتهای خوب زیادی را ایجاد می کند . شهروندان قادرند به جای چند روز یا چند هفته ظرف چند دقیقه یا چند ساعت اطلاعات یا خدمات مورد نظر خود را دریافت کنند. شهروندان ، شرکتها و سازمانهای وابسته به دولت می توانند بدون استخدام وکلای دادگستری و حسابداران گزارشهای خواسته شده را دریافت کنند . کارمندان دولت می توانند به سادگی و به صورت کارآمد مانند کارکنان دنیای تجارت امور خود را انجام دهند . یک استراتژی مؤثر در زمینه استقرار دولت الکترونیک به بهبودهای قابل ملاحظه ای از قبیل موارد ذیل در دولت منجر خواهد شد؛

\* تسهیل خدمت رسانی به شهروندان؛

\* حذف رده هایی از مدیریت دولتی ( کوچک سازی اندازه دولت )؛

\* تسهیل اخذ اطلاعات و خدمات توسط شهروندان و شرکتها و همچنین سازمانهای وابسته به

دولت؛

\* تسهیل فرایندهای کاری سازمانها و کاهش هزینه ها از طریق ادغام و حذف سیستم های

اضافی و موازی.

## نمادهای مورد استفاده در دولت الکترونیک

نمادهای دولت الکترونیک نشان دهنده این است که یک دولت الکترونیک می تواند بخشها و افراد را با یکدیگر مرتبط سازد ؛

۱- G2C (GOVERNMENT TO CITIZEN) (تعامل میان دولت و شهروندان):

مهمترین و گسترده ترین نوع کاربرد دولت الکترونیک ، رابطه دولت با شهروندان و بالعکس است . این رابطه شامل اخذ اطلاعات از سوی شهروندان از سازمانهای دولتی و ارائه خدماتی از سوی دولت به شهروندان به شیوه الکترونیک است

۲- G2G (GOVERNMENT TO GOVERNMENT) (تعامل میان سازمانهای

دولتی): در این نوع رابطه، سازمانهایی که در زمینه های مختلف به اطلاعات نیاز دارند، می

توانند از طریق شبکه های موجود به این اطلاعات دسترسی یافته و خدمات خود را سریع تر به شهروندان ارائه کنند .

۳- BUSINESS G2B (GOVERNMENT TO BUSINESS) (تعامل میان سازمانهای دولتی و

بخش خصوصی): این نوع رابطه ، اولین رابطه ای بود که توسعه پیدا کرد که در این راستا

پرداخت مالیات ، اخذ آمار و اطلاعات، ارائه تسهیلات و نحوه اخذ مجوزهای مختلف محتوای

این نوع تعامل را شکل می دهد.

#### ۴- G2E (GOVERNMENT TO EMPLOYEES) (تعامل میان دولت و کارمندان

دولت): اطلاعات پرسنلی کارکنان، دریافت خدمات پرسنلی و سایر اطلاعات قابل مبادله میان

سازمانهای دولتی و کارکنان دولت در این چارچوب قرار می گیرند. این چهار نوع کاربرد،

ستونهای اصلی دولت الکترونیک تلقی می شود و در واقع این ارتباطات است که روح دولت

الکترونیک را تشکیل می دهد.

#### استراتژی استقرار دولت الکترونیک

اولین گام در تدوین استراتژی دولت الکترونیک تعریف آن است. بدین معنا که سیاستگذاران

باید بدانند که دقیقاً در پی دست یافتن به چه چیزی هستند. دولت الکترونیک ظرفیتهای

بالایی برای ایجاد ارتباطات الکترونیک بین دولت و شهروندان، دولت با بخش خصوصی و

اجزای مختلف درون دولت دارد. هر حکومتی با توجه به شرایط خاص خود می تواند در هنگام

تدوین استراتژی دولت الکترونیک مورد نظر خود، قلمرو نفوذ و گسترش این پدیده را تعریف

کند. پس از این مرحله باید نسبت به تدوین استراتژی اقدام شود. این استراتژی از این لحاظ

حائز اهمیت است که

برنامه های عملی مهندسی مجدد فرایندها و رویه ها را به گونه ای که در راستای دولت

الکترونیک و حمایت کننده آن باشد ، هدایت کرده و همچنین گامهای اولیه حرکت را تعیین

می سازد. این استراتژی باید دربرگیرنده مراحل ذیل باشد ؛ ( لاوری :۲۰۰۳ )

\* تعریف ساختار دولت الکترونیک و اجزا و عناصر کلیدی آن؛

\* تعیین مخاطبان و کاربران دولت الکترونیک؛

\* ترسیم چشم اندازی که به سادگی قابل درک باشد و دربرگیرنده نتایج مورد انتظار از دولت

الکترونیک باشد؛

\* تعیین اهداف عملیاتی که قابل سنجش و قابل اندازه گیری باشند؛

\* تعیین خط مشی های لازم به منظور حمایت از تحقق مطلوب دولت الکترونیک؛

\* تعریف شیوه ای که میزان آمادگی سازمانی برای استقرار دولت الکترونیک را تعیین کند؛

\* تعریف فرایند و مراحل استقرار دولت الکترونیک.

### فرایند استقرار دولت الکترونیک

به منظور تحقق دولت الکترونیک مدل های مختلفی پیشنهاد شده است ، به عنوان نمونه

مؤسسه گارتنر که یک شرکت مشاوره بین المللی است ، مدلی چهار مرحله ای را معرفی کرده

است . در این مدل دولت الکترونیک از آغاز تا پایان چهار مرحله را پشت سرخواهد

گذارد(باکس:۲۰۰۱) .



مرحله اول: در این مرحله اطلاعات عمومی درباره معرفی خدماتی که سازمانهای دولتی ارائه

می کنند ، بر روی اینترنت به مردم ارائه می شود . این اطلاعات غالباً به صورت جزوات

الکترونیک ارائه می شود. در این مرحله در دسترس بودن فرایندهای حکومتی و نیز تشریح و

شفاف سازی نحوه انجام امور برای مردم ارزش تلقی می شود . سازمانهای دولتی نیز می توانند

اطلاعات آماری خود را از طریق ابزارهای الکترونیکی با یکدیگر مبادله کنند.

مرحله دوم: در این مرحله تعامل میان دولت و شهروندان قدری توسعه می یابد و مردم می

توانند پرسشهایی را از طریق پست الکترونیکی مطرح سازند و فرم های مورد نظر را به منظور

دریافت خدمات دولتی از طریق اینترنت دریافت کنند. این امر به صرفه جویی در زمان و هزینه

شهروندان منجر

می شود . در این مرحله مردم فقط در ساعات اداری می توانند به دریافت خدمات الکترونیک

بپردازند. به علاوه در این مقطع سازمانهای دولتی از طریق ایجاد شبکه های محلی به مبادله

اطلاعات می پردازند .

مرحله سوم: در این مرحله فناوری مورد استفاده پیچیده تر شده و ارزشهای مورد نظر مردم نیز

افزایش می یابد . بدون اینکه نیازی به مراجعه مردم به ادارات باشد ، آنها می توانند خدمات

خود را از طریق شبکه های الکترونیک دریافت کنند . تمديد گواهینامه ، پرداخت مالیات ، اخذ

گذرنامه و امثال این خدمات در این مرحله بدون حضور شهروندان به دفاتر مربوطه انجام می شود. این مرحله به لحاظ مسائل امنیتی از پیچیدگی بیشتری برخوردار است و وجود امضاهای الکترونیک برای ارائه خدمات ضروری خواهد بود. برای گذار از این مرحله سازمانهای دولتی به

قوانین و مقررات جدیدی برای ارائه خدمات بدون کاغذ به شهروندان نیازمندند.

مرحله چهارم: این مرحله زمانی تحقق می یابد که کلیه سیستم های اطلاعاتی یکپارچه شوند و شهروندان با مراجعه به یک پایگاه واحد بتوانند کلیه خدمات مورد نظر را دریافت کنند.

رسیدن به این مرحله مستلزم ایجاد تغییر اساسی در فرهنگ، فرایندها و ساختار سازمانهای دولتی است. در این مرحله صرفه جوییهای قابل ملاحظه ای در هزینه های ارائه خدمات صورت می گیرد و رضایت شهروندان به حداکثر خود می رسد.

اینک، پس از ترسیم شمایی کلی از دولت الکترونیک و تبیین ابعاد مختلف آن به تشریح مفهوم حکومت داری خوب می پردازیم.

### مفهوم حکومت داری خوب

سازمانها و افراد مختلف براساس نوع نگرش و نگرانیهای خود، تعاریف متعددی از حکومت داری خوب ارائه کرده اند که هر یک بیانگر بخشی از این مفهوم است. قبل از بررسی تعاریف موجود در این زمینه شاید تعریف واژه حکومت داری ضروری باشد. براساس تعریفی کلان،

حکومت داری عبارت است از فرایندی که به واسطه آن مؤسسات دولتی به اداره امور عمومی می پردازند ، منابع عمومی را مدیریت کرده و از حقوق افراد جامعه حمایت می کنند (<http://www.unhchr.ch>) و بنا به تعبیری دیگر حکومت داری عبارت است از شیوه به

کارگیری قدرت در مدیریت توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور (جانسون: ۱۹۹۷). در تعریف اخیر حکومت داری مستقیماً با مدیریت فرایند توسعه پیوند می یابد و بخش عمومی و خصوصی را به طور توأم دربرمی گیرد . برخی از صاحب نظران تعریف گسترده تری از حکومت داری ارائه کرده اند . به زعم آنان حکومت داری فرایندی است که از طریق آن به طور جمعی مسائل مبتلا به جامعه را حل کرده و نیازهای جامعه را برطرف می کنیم . طبق این دیدگاه ، حکومت داری صرفاً شامل دولت نمی شود بلکه بخش خصوصی و افراد و گروههای جامعه مدنی را نیز دربرمی گیرد و سیستم ها ، رویه ها و فرایندهایی که به نوعی در امر برنامه ریزی ،

مدیریت و تصمیم گیری دخیل هستند را نیز شامل می شود. ( [www.unescap.org](http://www.unescap.org) )

<http://>

با عنایت به تعاریف پیش گفته و درک عمومی از مفهوم حکومت داری، می توان گفت که حکومت داری خوب (GOVERNANCE GOOD)، بر کیفیت و نحوه انجام وظیفه حکومت داری تأکید می کند . براساس یکی از تعاریف ارائه شده ، حکومت داری خوب عبارت است از

انجام وظایف حکومت به شیوه ای عاری از فساد ، تبعیض و در چارچوب قوانین موجود . در این تعریف ، حکومت داری خوب به عنوان انجام وظایف حکومت به شیوه ای منصفانه مورد توجه قرار گرفته است .

طبق تعریفی دیگر، حکومت داری خوب عبارت است از رعایت شفافیت ، پاسخگویی و برابری

در فرایند برآورده کردن نیازهای مردم ( [www.developmentgateway.com](http://www.developmentgateway.com) )

(<http://>)

در واقع پرسش اساسی در قلمرو حکومت داری خوب این است که آیا دستگامهای حکومتی قادرند به گونه ای اثربخشی شرایط یک زندگی مطلوب را اعم از برخورداری از بهداشت کافی ، غذای کافی ، مسکن و آموزش مناسب ، نظام قضایی بی طرف و امنیت را فراهم سازند ؟ با این

دیدگاه و براساس تعاریف متعددی که از حکومت داری خوب ارائه شده است می توان گفت حکومت داری خوب عبارت است از؛ فرایند تدوین و اجرای خط مشی های عمومی در زمینه های اقتصادی ، اجتماعی ، سیاسی و فرهنگی با مشارکت سازمانهای جامعه مدنی و با رعایت اصول شفافیت ، پاسخگویی و اثربخشی به گونه ای که ضمن برآوردن نیازهای اساسی جامعه ،

به تحقق عدالت ، امنیت و توسعه پایدار منابع انسانی و محیط زیست منجر شود .

ویژگیهای حکومت داری خوب: درباره ویژگیهای حکومت داری خوب نیز همچون تعریف این

واژه، دیدگاههای مختلفی ارائه گردیده است. می توان گفت که کاملترین فهرست مختصات حکومت داری خوب توسط برنامه توسعه ملل متحد (UNDP) ارائه شده است البته سایر مراجع ذیربط نیز از جمله کمیسیون اقتصادی و اجتماعی ملل متحد برای آسیا و اقیانوسیه (اسکاپ) و بانک توسط آسیا فهرست جامعی از عناصر حکومت داری خوب ارائه کرده اند. مشارکت، قانون مداری، شفافیت، پاسخگویی، توجه به خرد جمعی، اثر بخشی و کارآیی، مسئولیت مالی، برابری، دیدگاه استراتژیک و اصلاح مدیریت دولتی مجموعه ویژگیهای حکومت داری خوب را تشکیل می دهد.

### نهضت حکومت داری خوب

ظهور مفاهیمی از جمله حکومت داری خوب، بیانگر نقش در حال تغییر حکومتها در اداره جوامع و تغییر نگرش نسبت به کارکرد حکومت در جهان امروز است. در حال حاضر حتی در اقتصادهای مبتنی بر بازار نیز از حکومتها انتظار می رود که چند وظیفه عمده را به خوبی انجام دهند؛ حفظ ثبات اقتصاد کلان، تأمین کالاها و خدمات عمومی، توسعه زیرساختهای اقتصادی و فنی، جلوگیری از رکود بازار، توسعه برابری و عدالت اجتماعی و کنترل فساد اداری و اقتصادی. اگر به این فهرست صیانت از حقوق بشر، توسعه پایدار منابع انسانی و محیط زیست را اضافه کنیم، یقیناً در راستای موج جهانی غنی سازی وظایف دولت حرکت

خواهیم کرد . با توجه به آنچه تحت عنوان حکومت داری خوب عنوان شد می توان دشواری مدیریت توسعه مورد نیاز امروز را به خوبی احساس کرد . اگر در گذشته توسعه به معنای محدود بالا بودن نرخ رشد اقتصادی بود ، امروزه متغیرهای کیفی پیچیده ای در ارزیابی عملکرد دولتهای در مسیر توسعه ملاک عمل قرار گرفته اند . به عنوان مثال کمیسیون حقوق بشر سازمان ملل ، عواملی از جمله دموکراسی ، مشارکت ، برابری ، مدیریت زیست محیطی و حفاظت از محیط زیست ، صیانت از حقوق بشر ، قانون محوری ، ارائه خدمات مطلوب به مردم ، شفافیت و پاسخگویی ، امنیت ، صلح ، مدیریت تعارض ، ارتقای سطح آگاهی شهروندان و دولت الکترونیک را معیارهای ارزیابی حکومتها معرفی کرده است . از سویی به نظر می رسد که تحقق یک حکومت داری خوب تا حدی به میزان تحقق این امر در سطوح بین المللی بستگی دارد . اگر با دیدگاهی نظام گرایانه به این مقوله بنگریم در خواهیم یافت که متغیرهای کلان محیط بین المللی از جمله سلامت نظام تجارت بین الملل ، شفافیت فرایندهای مالی ، سلامت نظام پولی جهان و درجه سلامت سازمانهای بین المللی در حوزه سیاسی و قضایی می تواند در روند تحقق حکومت داری خوب در کشورهای جهان تأثیرات قابل ملاحظه ای داشته باشد . با این ملاحظات برخی از اقداماتی که می تواند جوامع را در مسیر حکومت داری خوب قرار دهد ، اشاره می شود ؛

\* جایگزین کردن فرآیندهای اداری ساده ، شفاف و کارآمد با رویه های کند و ناکارآمد فعلی؛

\* تعریف روشن تر وظایف و مأموریت‌های مؤسسات دولتی به منظور پرهیز از انجام کارهای

موازی و کاهش هزینه ها؛

\* معقول تر ساختن ساختار فعلی، سازمانهای دولتی؛

\* اصلاح سازمانهای محلی و منطقه ای و تعریف مجدد روابط آنها با سازمانهای مرکزی در

راستای مرکز زدایی؛

\* کاهش کاغذ بازی و مبارزه جدی با فساد اداری؛

\* ارتقای کیفیت خدمات بخش دولتی؛

\* اصلاح قوانین و مقررات و نظام حقوق و دستمزد در بخش خصوصی؛

\* تحقق دولت الکترونیک از طریق به کارگیری فناوری اطلاعات در دستگاههای دولتی؛

\* اصلاح نظامهای مدیریتی ، به ویژه توجه به شایستگی در انتخاب ، انتصاب و ارتقای مأموران

دولتی؛

\* اصلاح نظام بودجه ریزی و نظام مالیاتی؛

\* تمرکز بر نتایج حاصل از خط مشی های توسعه اقتصادی در راستای توسعه پایدار منابع

انسانی ، گسترش عدالت اجتماعی و به فعلیت درآوردن ظرفیتهای اقتصادی و استفاده بهینه از منابع موجود.

## دولت الکترونیک

با نگاهی گذرا به تعاریف ، اهداف ، عناصر و ماهیت دولت الکترونیک و حکومت داری خوب ، رابطه صریح میان این دو مفهوم به روشنی نمایان می شود . دولت الکترونیک ابزاری است که سعی دارد با به کارگیری دانشها و فنون جدید اطلاعات و ارتباطات فاصله میان دولت و مردم را کاهش داده و به شهروندان کمک کند تا خدمات مورد نیاز خود را با هزینه کمتر ، با سرعت بیشتر و با کیفیت مطلوبتر از سازمانهای دولتی دریافت کنند . تعقیب چنین اهدافی دقیقاً در راستای آرمانهایی قرار دارد که طرفدارن حکومت داری خوب به دنبال تحقق آن هستند . توسعه مشارکت شهروندان و سایر اجزای جامعه مدنی ، ارتقای سطح پاسخگویی دستگاههای اجرایی دولت و کارکنان آنها ، شفافیت فرآیندهای کاری ، افزایش سطح آگاهیهای عمومی ، ارتقای میزان کارایی و اثربخشی فعالیتهای سازمانهای دولتی ، کاهش هزینه ها و اندازه دولت ، گسترش عدالت اجتماعی از طریق دسترسی برابر شهروندان به اطلاعات و منابع عمومی ، نظارت مستقیم مردم و باز بودن باب انتقاد و پیشنهاد برای بخش غیر دولتی و شهروندان از جمله آرمانهای مستتر در ایده حکومت داری خوب است و جالب است که دولت الکترونیک با



توجه به ظرفیت بالایی که در درون آن نهفته است بخش قابل ملاحظه ای از آنچه برای رسیدن به اهداف حکومت داری خوب ضروری است را داراست. دولت الکترونیک در جستجوی فراهم ساختن فرایندها و ساختارهایی است که بتواند از طریق به کارگیری نیروهای بالقوه فناوری اطلاعات و ارتباطات در سطوح مختلف حکومت و به طور کلی در بخش عمومی، حکومت داری خوب را توسعه و بهبود بخشد (فینگر و پیکاد: ۲۰۰۳).

دولت الکترونیک با دگرگون ساختن رابطه میان دولت و شهروندان از دولت دیوان - محور به دولت شهروند - محور، نوسازی دولت از طریق فرآیندهای مبتنی بر فناوریهای جدید، بالا بردن سرعت و کیفیت ارائه خدمات، کاهش کارهای موازی و غیرضروری، تغییر ساختارهای بلند سازمانهای دولتی به ساختارهای تخت تر با لایه های کمتر و تغییر تدریجی فرهنگ حاکم بر سازمانهای دولتی به سوی توجه و تمرکز بر مشتری و نیازهای او فرصتهای بی شماری را به منظور تحقق عینی حکومت داری خوب فراروی دولتمردان و جامعه قرار می دهد. امروزه حکومت داری خوب، حکومت در دسترس است و برای حصول به چنین شرایطی دولت الکترونیک با امکانات گسترده ای که در اختیار ما قرار می دهد، دولت را به درون منازل و محیطهای کار می برد و از این پس خدمات در جایی ارائه می شود که مردم در آن قرار دارند. در واقع دولت الکترونیک از فناوری اطلاعات برای انجام اصلاحات از طریق تقویت شفافیت،

حذف فاصله و شکاف میان دولت و شهروندان و توانمند سازی افراد برای مشارکت در فرآیندهای سیاسی استفاده می کند که بر زندگی آنها تأثیر می گذارد.

ظهور فناوریهای جدید در عرصه اطلاعات و ارتباطات به بهبود سطح رفاه جوامع، دسترسی راحت تر به خدمات دولتی، دسترسی به فرصتهای آموزشی و شغلی، فرصتهای تفریحی و بهره گیری بهتر از اوقات فراغت و از همه مهمتر فراهم شدن زمینه حکومت داری خوب منجر شده است. دولت الکترونیک فرصتی برای احیای حکومتها فراهم کرده است. این پدیده از

طریق بهره گیری از دستاوردهای جدید علمی در پی تحقق بخشیدن به ساختارها و

فرآیندهایی است که حکومت داری خوب را در تمامی سطوح گسترش دهد. (اوکوت یوما

:۲۰۰۳)

دولت الکترونیک می تواند تحولی عظیم در اشکال سنتی اداره امور جامعه به وجود آورده و نحوه ارتباط میان دولت و شهروندان را دگرگون سازد. این پدیده با فراهم ساختن امکاناتی که شهروندان و سازمانهای جامعه مدنی بتوانند نظارت مردم سالارانه خود را بر فرآیندهای مختلف بخش عمومی اعمال کنند، در حقیقت یکی از ابزارهای کلیدی برای رسیدن به آرمانهای

حکومت داری خوب را به جوامع ارزانی داشته است. دولت الکترونیک شرایطی را فراهم می

سازد که صدای همه شهروندان به گونه ای برابر به گوش دولتمردان برسد و این به معنای

تحقق نمونه ای بلوغ یافته از مردم سالاری است که به لطف فناوری اطلاعات حاصل شده است . نوعی از مردم سالاری که طرفداران حکومت داری خوب به دنبال برپایی آن هستند . استقرار دولت الکترونیک به گسترش راههایی منجر می شود که از طریق آن اطلاعات به طور عمودی و مورب جریان می یابد و بنابراین، بخش گسترده ای از جامعه را در برمی گیرد و حجم بیشتری از اطلاعات میان دولت و اجزای جامعه مدنی و همچنین بین سازمانهای دولتی جریان خواهد یافت .

دولت الکترونیک معادلات قدرت را از تمرکز دولت بر حوزه های خاص به توزیع آن در میان اجزای مختلف جامعه و شهروندان تغییر می دهد و حتی آن را به میان گروهها و احزاب مخالف تسری می دهد . سیاستگذاران از وجود نقطه نظرات شهروندان بیشتر آگاه شده و می توانند دیدگاههای آنان را در فرآیند خط مشی گذاری دخیل سازند . آنها در می یابند که چشمان بی شماری نظاره گر عملکرد آنها هستند و از سویی مخفی کردن مسائل از انظار عمومی کار دشواری خواهد شد . دولت الکترونیک زمینه گفتمان مستقیم میان شهروندان و مقامات دولتی را فراهم می کند و بدین ترتیب اثر این نوع ارتباطات به مراتب بیشتر از شیوه های سنتی رابطه میان دولت و شهروندان خواهد بود و این امر به تحقق پاسخگویی و مسئولیت پذیری بیشتر در سازمانهای بخش عمومی کمک قابل ملاحظه ای خواهد کرد . جدول شماره یک

الگوی مشارکت شهروندان در دولت الکترونیک و حکومت‌های سنتی را مقایسه می‌کند (نث :

(۲۰۰۲)

### نتیجه‌گیری

ارتباط میان دولت الکترونیک و حکومت داری خوب به قدری نزدیک است که برخی صاحب‌نظران معتقدند که دولت الکترونیک اگر نهایتاً به حکومت داری بهتر منجر نشود هرگز رسالت خود را به انجام نرسانیده است . دولت الکترونیک شیوه‌ای است برای حصول اطمینان از اینکه همه شهروندان به گونه‌ای یکسان از فرصت مشارکت در تصمیماتی برخوردارند که به نوعی بر وضعیت و کیفیت زندگی آنها تأثیر می‌گذارد. این شکل جدید از حکومت داری ، شهروندان را از مصرف‌کنندگان منفعل خدمات دولتی به بازیگران فعال تبدیل می‌کند که می‌توانند درباره نوع خدماتی که به آن نیاز دارند اظهار نظر کنند . دولت الکترونیک امکانات گسترده‌ای را برای عینیت یافتن آرمانهای حکومت داری خوب فراهم می‌کند و با به کارگیری فناوریهای جدید ارتباطی و اطلاعاتی به بهبود فرایندهای ارائه خدمات در بخش عمومی ، تسریع ارائه خدمات به شهروندان ، پاسخگوتر شدن مأموران دولتی ، شفاف شدن اطلاعات ، کاهش فاصله میان مردم و دولتمردان ، مشارکت اثربخش تر شهروندان و اعضای جامعه مدنی در فرایند تصمیم‌گیری عمومی ، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصتهای برابر افراد برای

دسترسی به اطلاعات و ... کمک شایانی می کند و حکومتها چنانچه بخواهند در مسیر تحقق

حکومت داری خوب حرکت کنند باید به ابزار نیرومندی همچون دولت الکترونیک مسلح

باشند.

منابع و ماخذ

۱- رضایی ، حمیدرضا و علی داوری ، «دولت الکترونیک» ماهنامه تدبیر ، شماره ۱۴۶ ،

تیر ۱۳۸۳ .

۲- صدوقی مرادعلی «فناوری در خدمت خوب حکومت کردن» نشریه دنیای اقتصاد ۸۲/۲/۹ .

۳- صفری حسین و همکاران «مدل بلوغ دولت الکترونیک وزارت بازرگانی ایران» فصلنامه

دانش مدیریت شماره ۶۳ زمستان ۱۳۸۲ .

۴ - «چشم انداز دولت الکترونیک مالزی» مدیریت توسعه فناوری اطلاعات ، مرکز توسعه فن

آوری و نوسازی اداری

)