

## 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 می‌کنند. در راستای پاسخ به این خواسته‌هاست که دولت باید در جستجوی شیوه‌های نوینی باشد که نوآوری مستمر در ارائه خدمات خدمات عمومی را برای شهروندان به ارمغان آورد. کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت ارائه خدمات دولتی به جامعه، که از آن تحت عنوان دولت الکترونیک نام می‌برند، ابتکار عمل جدیدی است که قصد دارد تا زمینه دسترسی شهروندان به خدمات عمومی را از طریق رسانه‌های الکترونیک فراهم آورد و روابط دولت و شهروندان را به گونه‌ای جدید پایه‌ریزی نماید. دولت الکترونیک آغازگر مرحله جدیدی از حیات روابط بین دولت و شهروندان است که توانسته جایگاه خود را به خوبی در میان برنامه‌های 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، سنخ‌شناسی، دلایل شکل‌گیری، اهداف و ضرورت‌ها، مزایا و کاربردها و دلایل گرایش به استفاده از دولت الکترونیک و چالش‌های فراروی آن می‌باشد.

**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

## مقدمه

فناوری اطلاعات در بخش دولتی را فراهم آورند. شاید بتوان عوامل بیشماری را در گرایش به سوی دولت الکترونیکی موثر دانست اما آنچه در این میان از هر عامل دیگری بیشتر جلب توجه می نماید قدرت خارق العاده فناوری اطلاعات و ارتباطات و توانایی آن در ایجاد تحولی بنیادین در روابط دولت - 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 مؤثری 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 دولت ها را به خود جلب نموده است. دولت الکترونیک، تغییرات پایه ای را در دولت های سنتی و پیشین انجام داده و باعث کاهش هزینه های دولتی، کاهش فساد اداری، روشن شدن امور و افزایش رضایت شهروندان از دریافت خدمات مورد نیاز دولتی در زمان مورد نیاز و با کیفیت مناسب شده است. عوامل مذکور بخشی از رویکردهای نوین دولت الکترونیک است و به همین دلیل امروزه دولت ها در صدد برداشتن موانع پیش روی استقرار دولت الکترونیک هستند و حرکت خود را به سمت دولت الکترونیک پیش می برند. از دولت الکترونیک تعاریف مختلفی ارائه شده است که از میان آنها به چند مورد زیر اشاره کرد:

دولت الکترونیک عبارت است از ارائه خدمات و

پیشرفت های چشمگیر فناوری اطلاعات طی سالهای اخیر روابط میان شهروندان و دولت را در شرایط تحولی بنیادین قرار داده است. بسیاری از دولت ها 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 کارتر، 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 از فناوری های نوین اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی با هدف ایجاد ساز و کار، ارائه خدمات به گونه ای سریع، آسان و مناسب طی چند سال اخیر در اغلب کشورهای جهان مورد توجه کارگزاران بخش عمومی قرار گرفته است. درک اهمیت کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی و نقشی که فناوری اطلاعات می تواند در اصلاحات بخش عمومی ایفا نماید، سیاستگزاران جوامع مختلف را بر آن داشته است تا با در دستور کار قرار دادن آن و وضع خط مشی های مرتبط، بسترهای نهادی و اجرایی کاربرد

مدیریت شهری

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

۲۴۸

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

از دیدگاه عملیاتی، دولت الکترونیکی شیوه‌ای است برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری‌های نوین که تسهیلات لازم را برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی با کیفیت بالاتری مهیا می‌سازد و فرصت‌های بیشتری را برای مشارکت مردم در فرآیندهای دموکراسی ایجاد می‌کند (Velcu, 2005, 15).

دولت الکترونیک را می‌توان به صورت کاربرد فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در ارائه مؤثر و کارآمد اطلاعات و خدمات به شهروندان و مشتریان تعریف کرد (World Bank Group, 2003).

دولت الکترونیک عبارت است از بکارگیری فناوری اطلاعات در فرآیندهای دولتی جهت ایجاد یک دولت هوشمند، ساده، اخلاقی، محاسبه‌گر، پاسخگو و شفاف (Ghasemzade & Safari, 2003, 72).

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

علاوه بر تعاریفی که ذکر شد می‌توان دولت الکترونیک را بر مبنای دو عامل کارکردهای دولت الکترونیک (کارکرد اقتصادی، کارکرد خدمات رسانی،

کارکرد اطلاع رسانی، کارکرد سیاسی) و کاربردهای دولت الکترونیک (ارتباط دولت با شهروندان، ارتباط دولت با دولت، ارتباط دولت با شرکتها) تعریف کرد. در کارکرد اقتصادی، دولت الکترونیک به معنای استفاده از قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات برای بهبود وضعیت اقتصادی دولت و جامعه بکار رفته است. در کارکرد خدمات رسانی، توجه دولت بر این نکته معطوف می‌شود که با استفاده از قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات شرایطی فراهم آورد که شهروندان بتوانند خدمات مورد نیاز را آسان‌تر از الگوی سنتی ارائه خدمات عمومی به دست آورند. در کارکرد اطلاع رسانی دولت قصد دارد با استفاده از قابلیت‌های فن آوری اطلاعات و ارتباطات، اشتراک‌گذاری اطلاعات را در جامعه تسهیل کند و با دسترسی آسان‌تر و سریع‌تر شهروندان به اطلاعات گامی مهم در راستای تقویت زیرساخت‌های جامعه اطلاعاتی و افزایش شفافیت بردارد و سرانجام کارکرد سیاسی، دموکراسی الکترونیک با مشارکت شهروندان در فرآیندهای سیاسی و خط‌مشی‌گذاری عمومی دنبال می‌گردد. انتخابات و نظرسنجی عمومی از طریق اینترنت نمونه‌ای از کارکردهای سیاسی دولت الکترونیک است. همچنین در رابطه با کاربردهای دولت الکترونیک بحث مخاطبان دولت مطرح است و کارگزاران بخش عمومی در صددند با استقرار دولت الکترونیک تعامل دولت با شهروندان، تعامل دولت با شرکت‌ها، تعامل دولت با کارکنان و تعامل سطوح مختلف ساختار حکومت را به گونه‌ای متفاوت از الگوی سنتی و متناسب با الزامات عصر اطلاعات برقرار کنند (یعقوبی، ۱۳۹۲، ص ۱۷).

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

## مدیریت شهری

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

۲۴۹

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 بازخورد سریع تاکید می‌کند. 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 می‌کنند، قابل رویت نیست و در صورتی که مرکز بتواند خدمات مورد نیاز شهروندان را به طور مناسب و به موقع عرضه کند، شهروند نیازی به دانستن اینکه چه واحد یا سازمانی مسئول ارائه خدمات بر روی شبکه 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 پارادایم 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.

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

### دولت الکترونیک و تفاوت آن با الگوی حکومتگری بوروکراتیک

تفاوت میان الگوی جدید ارائه خدمات بخش عمومی با الگوی حکومتگری بوروکراتیک را می‌توان با مقایسه محورهای مورد تاکید هر کدام از این دو الگو از هم 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 می‌دهد. الگوی سنتی با تاکید بر استانداردسازی، بخش بندی، تخصص گرایی، قوانین و مقررات و سلسله مراتب می‌ورزد، مزایایی همچون ناکارآمدی، ناتوانی در ارائه خدمات به مشتریانی که خواسته‌ها و اولویت‌های متفاوتی دارند، انعطاف پذیری، تاکید بر رویه‌ها و دیگر موارد مورد انتقاد واقع گشته است. در واقع مدل حکومتگری بوروکراتیک خدمات اداری یکنواختی را با استانداردهای تعیین شده ارائه می‌دهد (Considine & Lewis, 1993, 2003).

در مقابل الگوی دولت الکترونیک از زاویه دیگری به سازمان و ارباب رجوع می‌نگرد. بر اساس این الگو ارتباط میان کارگزاران بخش عمومی و شهروندان به جای آنکه در اتافک‌های کارگزار برقرار شود، از طریق مودم‌ها و اینترنت برقرار شده و فن آوری اطلاعات و سیستم‌های هوشمند مداخله‌ی کارگزار دولتی را به حداقل خواهد رساند (Bovens & Zouridis, 2002, 180-181).

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

مدیریت شهری

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

۲۵۰

جدول ۱. 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 سفارشی نمودن خدمات

## مدیریت شهری

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

۲۵۱

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. 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

## 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 توأم 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



گذار، 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, 2002, 84-85-86). 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, 1992, 42).

تحقق بسیاری از محورهای مهم حکمرانی خوب با توسعه و کاربری فن اوری اطلاعات در دولت با امکان پذیری بیشتری توأم 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 دیجیتالی، جبران محرومیت های پیشین قشرهای خاصی از جامعه و دموکراسی الکترونیک را فراهم می آورد و این همان آرمان مهمی است که در بسیاری از رویکردهای حکمرانی خوب از آن یاد می شود. معماران دولت الکترونیک با بازمهندسی اساسی فرآیندها و روش ها و تغییر

الکترونیکی در آینده نقش مسلطی در توسعه ایفا نماید و به عنوان محرک توسعه در تعاملات تجاری قرن بیست و یک قلمداد گردد (عبدالله، 2002، ص 106).

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, 2003, 20-21). 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. صاحب نظران 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, 2003, 434-435).

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 صاحب نظران اعتقاد دارند ایده دولت الکترونیکی همانند بسیاری از مفاهیم دیگر از بخش خصوصی گرفته شده است (Moon, 2002, 425).

#### 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

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره 41 زمستان 94  
No.41 Winter 2015

252

شهروندان می باشد (Kakabadse, 2003, 56-57). 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, 2002, 435) در بسیاری از موارد دسترسی نابرابر شهروندان به خدمات و اطلاعات را موجب شده و در صورتی که چاره ای 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, 198, 2002). 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 الکترونیک

ساختار وظیفه ای حاکم بر بخش دولتی کمک شایانی به پیاده سازی حکمرانی خوب می کنند. متولیان پیاده سازی 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 توأمان 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، 1392، ص 91).

### 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 91). صاحب نظران معتقدند در جامعه در حال تغییر امروزی روش های سنتی حکومتگری که بر جریان محدود اطلاعات و تعاملات میان بخش های مختلف جامعه و دولت پایه ریزی شده است کارآمدی لازم را نخواهد داشت و آنچه که در این وادی در حال تغییر به شدت مورد نیاز است شناخت مسیرهای آتی تغییرات اجتماعی و ارزش های مورد پذیرش

## مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره 41 زمستان 94  
No.41 Winter 2015

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, 2003, 195). و هیکس به عنوان یکی از صاحب نظران 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, 2002, 2). «هیکس» معتقد است قرار گرفتن راهبرد اصلاحات و بازآفرینی دولت که در دستور کار مقامات بخش عمومی برخی از کشورها قرار گرفته، برآیندی از چندین عامل بوده است که عوامل سه گانه زیر و در کنار آن انقلاب فن آوری اطلاعات و فشارهای رقابتی بازارهای جهانی از جمله مهمترین آنهاست (Lenkowsky & Perry, 2000, 298-203).

#### 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 گروه های 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،

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 دیدگاه های 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 صاحب نظرانی که معتقدند دولت بایستی از فرهنگ بوروکراتیک به سوی جامعه شهروند محور تغییر جهت دهد (Claver et al, 1999, 459) جامعه 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, 2002, 244). 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, 2003, 2-3). شاید ارتباط میان نهضت اصلاحات مدیریت عمومی و الگوی دولت الکترونیکی را بتوان در نوشته های صاحب نظران بهتر شناخت. هیوز در خصوص ارتباط

مدیریت شهری

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



۱۳۹۲، ص ۹۴.

**۲- پدیدار شدن ایدئولوژی لیبرالیسم جدید**

«ایدئولوژی لیبرالیسم جدید» که با تفکر «راست جدید» نیز شناخته می‌شود، در واقع احیای مجدد ایده‌های لیبرالیسم بود که به اندیشه‌های «جان لاک و آدام اسمیت» در قرن هفدهم و هجدهم بر می‌گشت. «نئولیبرالیسم» در حقیقت ارائه دهنده چارچوب نظری جدیدی بود که اصلاحات در بخش دولتی و کاهش نقش دولت در اداره امور عمومی را تشویق می‌کرد. بر اساس این تفکر، بازار و بخش خصوصی به دلیل ویژگی‌های خاص خود بازدهی بیشتری در مقایسه با بخش دولتی دارد. از اینرو می‌باید 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. نکته‌ای که در رابطه با تفکر راست جدید قابل توجه می‌نماید آن است که به گفته یکی از صاحب‌نظران این تفکر صرفاً درصد اصلاحات در دولت نبود، بلکه اصلاحات بر ضد دولت را دنبال می‌کرد. به طور خلاصه جایگزین کردن سازمان‌های بخش خصوصی با سازمان‌های دولتی، تاکید بر نقش حمایتی دولت از بخش خصوصی و مدیریت سازمان‌های دولتی با رویکرد بازار، سه مورد از مهم‌ترین 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 سوم می‌طلبید که همان قدرت و اراده سیاسی جهت وضع قوانین و خط‌مشی‌های 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 سیاست‌مداران و مدیران دولتی در انجام تغییرات، پشتیبانی سرمایه‌داران ملی و جهانی از اطلاعات، افزایش کارکرد سازمان‌های بین‌المللی و جهانی در پیشبرد برنامه‌های تغییر.

**کانون‌های دولت الکترونیک**

در الگوی سنتی بکارگیری فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در فعالیت‌های بخش عمومی، تاکید عمده بر خودکار کردن امور داخلی دولت بود. اما الگوی جدید به کارگیری فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی فراتر از توجه صرف به امور داخلی دولت می‌اندیشد. بر اساس این الگو، بهبود فرایندهای درونی دولت فقط بخشی از قلمرو دولت الکترونیک است و برقراری تعاملات بیرونی و ارتباط با شهروندان، کانون‌های دیگری است که مدل جدید به آن توجه می‌کند (Heeks, 2002, 4-8). برقراری تعاملات بیرونی، ارتباط با شهروندان و بهبود فرایندها کانون‌های اصلی دولت الکترونیک به شمار می‌رود که در زیر به تشریح آن پرداخته می‌شود.

**الف) بهبود فرایندها: اداره الکترونیک**

بهره‌گیری 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 می‌شود:

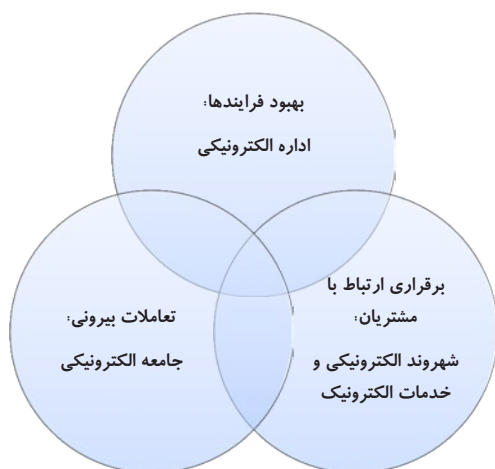
- کاهش هزینه‌های فرایند: افزایش نرخ ستاده - داده از طریق کاهش هزینه‌های مالی و هزینه زمان؛ - مدیریت عملکرد فرایند: برنامه ریزی، نظارت و کنترل عملکرد منابع فرایند (انسانی، مالی و سایر منابع)؛

- برقراری روابط استراتژیک درون دولت: برقراری ارتباط میان موسسات، سطوح مختلف دولت و مراکز دولتی دخیل کننده اطلاعات به منظور تقویت قابلیت‌های تحقیق و توسعه و اجرای استراتژی‌ها و خط‌مشی‌هایی که فرایندهای دولت را جهت می‌دهد؛

مدیریت شهری

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

۲۵۵



خدمات مناسب تر، با کیفیت تر و با هزینه کمتر. - توسعه قابلیت های جامعه از جمله قابلیت های اقتصادی و اجتماعی.

- تقویت روابط نهادی همچون روابط دولت با نهادهای بین المللی و سازمان های جامعه مدنی. - باید یادآور شد که کانون های سه گانه برقراری تعاملات بیرونی، ارتباط با شهروندان و بهبود فرآیندها اگر چه به صورت جدا از هم تشریح شده اند، اما در دنیای واقعی این محورهای سه گانه با یکدیگر تداخل پیدا کرده و نوعی همپوشانی ایجاد می کنند. شکل زیر تداخل میان کانون های سه گانه دولت الکترونیک را نشان می دهد (Heeks, 2001, 14).

#### 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.

- 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, 1998, 4). این ابتکار عمل دولت الکترونیک ممکن است بهبود فرایندها تعریف شده در کانون اول را مدنظر قرار دهد. یکی از اهداف مهم دولت الکترونیک در این مرحله حذف عوامل واسطه ای است. برای مثال با ارائه فرم ها بر روی شبکه، کارکنان کشوری نمی توانند به صورت غیر قانونی مانع از دسترسی شهروندان به چنین فرم هایی شوند. البته این نکته قابل ذکر است که حذف عوامل واسطه ای مستلزم آنست که شهروندان از طریق کامپیوترهای شخصی خود یا از طریق سایر کامپیوترها بتوانند به شبکه وصل شوند و از این طریق اطلاعات و خدمات مورد نیاز را مستقیم و بدون واسطه به دست آورند.

#### ج) برقراری روابط بیرونی: جامعه الکترونیک

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, 2002, 7-8). برقراری روابط بیرونی موارد زیر را در برمی گیرد:

- بهبود تعامل میان دولت و بخش تجاری و ارائه

مدیریت شهری

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

۲۵۶

## 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 گسترده‌ترین 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, 2003). این روابط بسیار مهم می‌باشند، زیرا سازمان‌های دولتی متکی به دیگر نمایندگان دولتی هستند و تعامل الکترونیکی بین آنها، از اهمیت خاصی برخوردار است. در این نوع روابط، نیاز به دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی وجود دارد. این نکته باید مورد توجه قرار گیرد که پیاده‌سازی کامل دولت الکترونیک بدون توجه به این وجه که نمایانگر

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

**ج) دولت با کسب و بخش تجاری (G2B):** این رابطه، اولین رابطه‌ای بود که توسعه پیدا کرد و در آن به نیازهای خاصی از جامعه کسب و کار توجه شد. این روابط گسترده وسیعی را شامل می‌شود و به طور کلی چند وجهی است. کسب و کارهای اقتصادی می‌توانند عرضه‌کننده، 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 برگزیده عرضه‌کنندگان، شرکاء تجاری، مشتریان و دولت می‌باشد و تعاملات گسترده‌ای را در برمیگیرد که دامنه‌ای از ثبت نام، مجوزها، پروانه‌ها، تدارکات الکترونیک، سیستم‌های مناقصه الکترونیک تا مالیات دهی را در بر می‌گیرد (هاشمیان، ۱۳۸۲، ص ۱۶).

**د) دولت با کارکنان (G2E):** این روابط به این منظور طراحی شده تا بتواند اطلاعاتی را برای بخش عمومی عرضه کند و کارکنان دولتی بتوانند از شبکه‌های دولتی یا شبکه‌های خصوصی و غیر دولتی به اطلاعات منابع انسانی مانند اطلاعات مربوط به فرم‌های درخواستی، 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

مدیریت شهری

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

۲۵۷

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

#### الف) مزایای دولت الکترونیک برای شهروندان

- **افزایش کیفیت خدمات دولتی:** امروزه، همچنانکه آگاهی افراد از روش های عملکردی دولت الکترونیک افزایش می یابد، میزان تمایل آنها به آن بیشتر می شود. دولت الکترونیک به شیوه ای نوین برای دولت ها در استفاده از فناوری های تازه است که به شهروندان ابزارهای مورد نیاز برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت های گسترده تر برای مشارکت در فرایند ها و نمادهای مردم سالار را فراهم می آورد (Knol, 11, 2001). این تغییرات به این دلیل رخ می دهد که اینترنت راهکارهای سازمان ها و بخش های تجاری و نحوه ارتباط متقابل افراد جامعه را به طرز شگفت آوری تغییر داده است. برای مثال دولت با بکارگیری ابزارهایی نظیر فاکس، تلفن های همراه، تلویزیون های دیجیتال و کیوسک های اطلاعاتی و ایجاد درگاههای مختلف بهتر می تواند مسئولیت های خود را به انجام برساند.

- بهبود وضعیت شهروندان به دلیل توزیع مناسب خدمات دولتی: دولت الکترونیک بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات برای سادگی و سهولت کارهای دولت از طریق ارائه گسترده خدمات و اطلاعات کارآ و موثر به شهروندان است. استفاده کنندگان خدمات دولت الکترونیک که بطور عمده شهروندان هستند، می توانند همان سطح خدماتی را که از سازمان های تجاری دریافت می کنند، از سازمان های دولتی نیز انتظار داشته باشند (Millard, 24, 2003).

- **امکان ارائه خدمات مستقیم و بی واسطه به شهروندان:** دولت الکترونیک آمیزه ای از فناوری اطلاعات و شبکه اطلاع رسانی وب برای ارائه خدمات مستقیم به مردم است؛ به طوریکه شهروندان بدون نیاز به تماس مستقیم و حضوری با سازمانهای دولتی می توانند به خدمات مورد نیاز خود دست یابند (Renu, 13, 2004).

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

#### مزایای دولت الکترونیک برای دولت

- **کاهش هزینه های دولت:** دولت الکترونیک به مجموعه ای از فعالیت ها اطلاق می شود که خدمات و اطلاعات دولتی را به صورت الکترونیکی و به اینترنت با کاربران این خدمات مبادله می کند. دولت الکترونیک از طریق ساده و موثر کردن نحوه انجام عملیات ها، فرصت هایی را برای کاهش هزینه های دولت فراهم می کند که این امر به نوبه خود منجر به افزایش راندمان برنامه های دولت می گردد و نتایج مثبت آن را در زمینه هایی مانند اجرا و بکارگیری قوانین، آموزش و پرورش و ... می توان مشاهده کرد (Chen, 223, 2002).

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

راستای پیاده سازی این طرح، شهروندان و بازرگانان می توانند انواع متنوعی از کانال های خود خدمت مکانیزه و امن را برای انجام کارهایشان انتخاب کنند و به صورت الکترونیکی از طریق پست الکترونیک یا به صورت مستقیم با آن ارتباط داشته باشند (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴، ص ۴۱).

**تقویت پایه های دموکراسی:** امروزه بیشتر افراد جامعه نسبت به حقوق خود آگاهی دارند و از فرصت هایی که به آنان امکان میدهد تا توانایی خود در گزینش تصمیمات آگاهانه را در زمینه های دولتی و دیگر جنبه های تاثیر گذار بر زندگی شان پرورش دهند، آگاهی دارند. دموکراسی دیجیتال یک اقدام اجتماعی غیر انتفاعی به سمت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور توسعه و غنی سازی همزیستی دموکراتیک در جامعه است. این امر جدیدترین موضوع از ابعاد دولت الکترونیک در قرن جدید می باشد که روابط دولت و شهروندان را از طریق ارائه الکترونیکی خدمات و پیاده سازی دموکراسی الکترونیک تغییر می دهد. هدف این استراتژی، پخش اطلاعات در مورد موضوعات مربوط به افکار عمومی و نیز ایجاد فضاهای جدید برای همفکری و مشورت است. در زمینه انتخابات، دموکراسی الکترونیک میزان آگاهی مردم از فعالیت های نامزدها را از طریق پست الکترونیک و سایر تجهیزات و آدرس های ارتباطی که برای حمایت از حقوق تک تک افراد جامعه بکار گرفته میشود، افزایش می دهد. دموکراسی دیجیتالی افراد را تشویق می کند تا بطور مستقیم نگرانی هایشان را برای مسئولان و تصمیم گیرندگان کلیدی بیان کنند (یعقوبی، ۱۳۹۲، ص ۱۰۲).

**اصلاح بوروکراسی اداری و دولتی:** دولت الکترونیک بستر و فرایند مدیریت بدون کاغذ در حکومت است و بیشتر ارتباطات خود را از طریق مجراهای چند رسانه ای انجام میدهد. از دیگر سو، ایجاد شرایطی که تحت آن شهروندان و صاحبان حرفه های مختلف بتوانند بدون مراجعه به دفاتر

اطلاعات در کنیا، هدایت پروژه مدیریت الکترونیکی این کشور را در دست گرفته است. هدف این پروژه بالا بردن آگاهی مردم و تشویق آنان به مشارکت در امر مبارزه علیه کارهای انحرافی می باشد (Chen, 2002, 224).

**افزایش مشارکت مردمی:** دولت الکترونیک فرصتی را برای مخاطبان دولت همچون شهروندان، اشخاص حقیقی و حقوقی فراهم میکند تا به کمک روش های الکترونیکی با دولت ارتباط برقرار کنند و با اظهار نظر و ارائه پیشنهادهای سازنده خود دولت را یاری دهند، به این ترتیب شهروندان فرصت می یابند تا از طریق مزیت حکمرانی خوب در فعالیت های اجتماعی مشارکت کنند.

**افزایش شفافیت در بدنه دولت:** پیاده سازی دولت الکترونیک باعث افزایش رفاه مردم بویژه در بخش خدمات دولتی، کاهش نابرابری ها و شفاف سازی کارها خواهد شد. برای مثال در راستای پیاده سازی این استراتژی، اطلاعات مناسب و گسترده ای برای شهروندان کانادا بر روی اینترنت گذاشته می شود و بسیاری از خدمات دولتی به صورت الکترونیکی ارائه می گردد. عمده ترین آرمان دولت کانادا از گسترش دولت الکترونیک، شفاف کردن عملیات دولت است، ضمن آنکه به افزایش کارایی دولت و نیز تقویت مشارکت مردم در فرایندهای سیاسی نیز نگاهی دارد (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴، ص ۴۱).

**کاهش تمرکز گرایی:** کانال های ارتباطی و فناوری های جدید، فرصت ها و امکانات وسیعی را برای بهینه کردن سطوح خدمات و افزایش انتخاب های شهروندان فراهم می آورند. سازماندهی دوباره فرایندهای کسب و کار باعث کاهش تمرکز در تصمیم گیری های اداری خواهد شد، چراکه در دولت الکترونیکی، فرایندهای تجاری به صورت آنلاین انجام می شود و سازمان ها تا حد زیادی از جنبه های مثبت آن نظیر خدمات موثرتر به همراه کاهش هزینه ها بهره مند خواهند شد. در

## مدیریت شهری

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

۲۵۹



اساسی است: سطح حداقلی از زیرساخت‌های فنی، سرمایه انسانی (نیروی متخصص و شهروندان آموزش دیده) و شبکه‌های الکترونیکی. برای آنکه دولت الکترونیک در سطح گسترده‌ای قابل استفاده گردد، مردم باید از حداقل دانش استفاده از کامپیوتر و اینترنت برخوردار باشند و اینترنت برای همه در دسترس باشد. مهیا کردن چنین شرایطی، اولین چالش فراروی دولت الکترونیک است. منابع مالی هنگفت مورد نیاز برای آموزش، ایجاد زیرساختها، استقرار، توسعه و روزآمد کردن شبکه‌های الکترونیکی، در دسترس بخش گسترده‌ای از جهان قرار ندارد. از سوی دیگر فاصله و شکاف کشورهای پیش‌تاز و توسعه یافته با سایر کشورها در حال افزایش است که با فراگیر شدن دولت الکترونیک انتظار می‌رود این «شکاف دیجیتال» نیز افزایش یابد.

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

همان طور که محققانی چون ازبورن و گابلر عباراتی چون «بازآفرینی دولت» یا به عبارتی دیگر، احیا

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

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

### چالش‌های دولت الکترونیک از منظر حقوق عمومی و مدیریت بخش عمومی

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

استقرار دولت الکترونیک مستلزم سه پیش‌نیاز

مدیریت شهری

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

۲۶۰

یا «باز مهندسی» دولت را مطرح نموده‌اند، دولت الکترونیک نیز امکان نوعی اصلاح و بازمهندسی کلی ساختار دولت و نهادهای وابسته به آن را از لحاظ شکلی و حتی ماهوی پیش روی دولتمردان و مدیران قرار می‌دهد و به عنوان ضرورتی برای حکومت دولتها در جوامع اطلاعاتی مطرح می‌گردد. (Backus, 2001, 5) چنین فرایندی می‌تواند سیستمهای اداری را نیز با تحولاتی شگرف مواجه نماید و کار کردن با حضور در مکان و زمانی خاص، آرام آرام مفهوم خود را از دست می‌دهد. از این رو ماهیت پدیده اشتغال و روابط کار در دولت الکترونیک و جامعه اطلاعاتی متفاوت با مفاهیم سنتی و کلاسیک خواهد بود. بنا بر آنچه ذکر گردید، دولت الکترونیک شکل ساختاری سازمانها و ادارات دولتی را نیز دگرگون خواهد کرد و ساختارهای عمودی و سلسله مراتبی حاکم بر سازمانها را در هم خواهد شکست (خاکی، 1381، ص 3). در این فرایند، فعالیتها و امور اداری، بدون کاغذ و در فضای دیجیتال صورت می‌گیرد، لایه‌های متعدد سازمانها و ادارات کاهش می‌یابد و نهادهای دولتی ناگزیر به انعطاف پذیری و اتخاذ سیاستهای کوچک‌سازی می‌گردند. این تغییرات بیانگر آن است که نظام اداری و دولت، وارد مرحله جدیدی در عصر اطلاعات می‌شوند که اتخاذ تدابیر و پیش‌بینیهای لازم در این جهت ضروری است. هرچند بوروکراسی، تمرکز و نظام سلسله مراتبی در این ساختار تا حدود زیادی حذف می‌شود و پاسخگویی بهبود می‌یابد، اما آثار نامطلوبی نیز متوجه آن خواهد بود که به عنوان مثال می‌توان به کاهش امنیت شغلی کارکنان و ترس از دست دادن شغل، با توجه به نیاز روزافزون به نیروی متخصص و آشنا به فناوری اطلاعات و ارتباطات و همچنین کاهش تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان دولت اشاره نمود. در دولت الکترونیک سعی بر این است تا با فراهم آوردن زمینه‌های مشارکت مردم در اداره امور و با کاهش تصدی دولت، فناوری اطلاعات می‌تواند پاسخگویی را از جهات مختلفی بهبود بخشد. اما در

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

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

## مدیریت شهری

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

۲۶۱

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

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 مسئله قابل توجهی در دولت الکترونیک به حساب می‌آید. موضوع بسترها و زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات یکی از چالش‌های اولیه و اصولی در زمینه دولت الکترونیک است. برای استقرار و پیاده‌سازی دولت الکترونیک، بایستی معماری دولت‌های سنتی و بینش افراد تغییر کند که برای این کار نیاز به اصول و استانداردهای خاصی است. با توجه به اینکه اینترنت اطلاعات و خدمات مورد نیاز شهروندان را به وسیله کانال‌های ارتباطی جدید فراهم می‌کند، شکاف دیجیتالی مشکل اساسی در اکثر کشورهای در حال توسعه است. توسعه زیرساخت‌های اساسی برای استفاده از مزایای ابزارهای ارتباطی و فناوری‌های نوین برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک امری ضروری است. فرآیندهای ایجاد شده توسط دولت الکترونیک نیاز به طیف وسیعی از قوانین جدید و تغییراتی در روند قانون‌گذاری برای فعالیتهای الکترونیک (مانند امضای الکترونیک، آرشیو الکترونیک، حقوق مالکیت معنوی، مسائل حق چاپ و ...) دارد. قوانین مربوط به دولت الکترونیک و تجارت الکترونیک که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه هنوز در دسترس نیست، به منظور ایجاد امنیت حقوقی، ایجاد، حمایت و اصلاحات قانونی برای اطمینان از توسعه دولت الکترونیک امری مهم و ضروری به شمار می‌رود. برای این منظور، دولت‌های سراسر جهان باید برای پیاده‌سازی و توسعه دولت الکترونیک و تضمین امنیت معاملات تجاری به اصلاحات قانونی و وضع قوانین جدید در این مبحث پردازند. 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

## مدیریت شهری

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

۲۶۲

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

### نتیجه گیری و جمع بندی

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 خواسته های 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 هزینه های 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 پایه های 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 تحولات بنیادین در نحوه ارائه خدمات عمومی و تعاملات دولت با شهروندان و حتی روابط میان دولت ها می دهد و در این 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»، ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران، انتشارات گلشن.

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

- اعرابی، سید محمد (۱۳۸۰)، «مطالعه نظام پاسخگویی دولت در ایران: نگرشی تطبیقی»، ویژه نامه مدیریت دولتی «دانش مدیریت»، شماره ۵۵، زمستان.

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

مدیریت شهری

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

and New Zealand. Public Administration Review Journal, vol. 62, No. 2

-Deconti, L. (1998). *plannigang Creating a Government Web Site*. Working Paper, No. 2, ISPD, University of Manchester, Manchester.

-Edmiston, K. D. (2003). *State and Local E-Governance: prospects and Challenges*. American Review of Public Administration Journal, vol. 33, No. 1.

-Ghasemzadeh, F. & H. Safari (2003). *Transition to Electronic Government: A Plan for Iran*. Danesh Modiri 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), *Reinventing 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 Review, vol. 6, no. 4

- Lips, M. (1998), *reorganizing public service delivery in an information age*, iso press.

مدیریت، سال اول، شماره سوم، بهار و تابستان.

-پورعزت، علی اصغر (۱۳۸۰) «مدیریت دولتی و عدالت اجتماعی»، ویژه نامه مدیریت دولتی «دانش مدیریت»، شماره ۵۵، زمستان.

-خاکی، غلامرضا، «راهبرد مجازی سازی دولت: مهمترین چالش پیش روی نظام اداری در برنامه چهارم توسعه»، مجله مدیریت و توسعه، شماره ۵۸.

-ریاحی، حمید رضا (۱۳۸۲) «دولت الکترونیکی؛ هدف یا بهانه؟» مجله تکفآ، شماره ۸ و ۷، مرداد و شهریور.

-فیضی، کامران؛ مقدسی، علیرضا (۱۳۸۴)، «دولت الکترونیکی باز آفرینی دولت در عصر اطلاعات»، چاپ اول، انتشارات ترمه

-نقدی فرد هاشمیان، محسن (۱۳۸۲) «مفاهیم دولت الکترونیکی»، مجله تکفآ، شماره ۸ و ۷، مرداد و شهریور.

-وارث، سید حامد (۱۳۸۰) «نگرش فرا پارادایمی به مدیریت دولتی»، ویژه نامه 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*, LJCM, Vol. 12, No. 3-4.

- Backus, M. E. - *governance in Development Countries*, IICD Research Brief, Issue 1, 2001.

- Cain, p. *Making the Transition to the Electronic Age*, Information for Development, Vol. 7, Issue 4, 1996.

-Chen, H. (2002). *Special Issue in Digital Government: Technologies and Practices*. Decision Support Systems Journal, vol. 34.

- Claver, E. et al. (1999), *Public Administration: From Bureaucratic Culture to Citizen-Oriented Culture*, The International journal of Public Sector Management, Vol. 12, No. 5.

-Considine, M. & J. M. Lewis (2003). *Bureaucracy, Network or Enterprise: Comparing Models of Governance in Australia, Britain, Netherlands*

مدیریت شهری

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

۲۶۴



- 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.
- OLooneryJ.(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 Rhetoric 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.

مدیریت شهری

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

■ ۲۶۵ ■