

## تحلیل گفتمانی امر اخلاقی در سیاستگذاری حکومت الکترونیکی ایران

امیرحسین خالقی<sup>۱</sup>، علی اصغر پورعزت<sup>۲</sup>، فرهاد رهبر<sup>۳</sup>، سیدسپهر قاضی نوری<sup>۴</sup>

**چکیده:** اخلاق از آغاز یکی از پایه‌ای‌ترین موضوعات فلسفه بوده و در شناخت آدمی و جهان همواره نقشی بنیادین داشته است. در روزگار نو که با چیرگی فناوری بر همه حوزه‌های زندگی انسان‌ها همراه است نیز پرسش از اخلاق ناگزیر است. اخلاق نیز مانند هر پدیده انسانی دیگری در زبان رد خود را به جا می‌گذارد و در فهم آن بایستی به جنبه‌های زبانی هم پرداخت. نوشتار پیش‌رو در پی بررسی انتقادی اخلاق در قلمرو حکومت الکترونیکی است و این را با روش‌شناسی تحلیل گفتمان پیش می‌برد. به بیانی بهتر، این پرسش پی‌گرفته می‌شود که اخلاق رسمی حکومت الکترونیکی چگونه در زبان پدیدار می‌شود و با دیگر جنبه‌های زندگی اجتماعی چه نسبتی دارد؟ سوگیری پژوهش توصیفی - تحلیلی - انتقادی است و از رهیافت تحلیل گفتمان انتقادی فرکلاف بهره می‌گیرد. با بررسی متن‌های سیاستی، نشان داده خواهد شد که اخلاق در حکومت الکترونیکی پدیداری فنی است و با آموزه‌های نولیبرالیسم همسویی بسیار دارد؛ آموزه‌هایی که سیاست و اداره را یکی می‌سازد.

واژه‌های کلیدی: اخلاق، تحلیل گفتمان انتقادی، حکومت الکترونیکی، سیاستگذاری عمومی.

۱. دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ایران

۲. استاد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ایران

۳. استاد اقتصاد، دانشکده اقتصاد، دانشگاه تهران، ایران

۴. دانشیار مهندسی صنایع، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۰۳/۲۱

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۲/۰۸/۱۲

نویسنده مسئول مقاله: امیرحسین خالقی

E-mail: Amirkhaleghi@ut.ac.ir

### مقدمه

به باور برخی اندیشگران، فناوری مسیر جامعه را دگرگون می‌کند و فناوری غالب در یک دوره تاریخی، منش و چگونگی مناسبات اجتماعی آن را هم معین می‌کند. یکی از ویژگی‌های روزگاری که در آن به سر می‌بریم گسترش روزافزون فناوری‌ها و پیوند آن‌ها با زندگی انسان‌هاست. بسیاری از مسائل اجتماعی و انسانی را باید با پیش چشم داشتن دگرگونی‌های بنیادین فناوری دوباره تفسیر کرد. چنین تفسیرهایی از اهمیتی بسزا برخوردارند، زیرا پیامدهای فناوری ممکن است بسیار ویرانگر باشد. به زبانی دیگر، فناوری با ریسک، یعنی ویژگی اساسی جامعه مدرن، گره خورده است و برای زیست در روزگار نو ناگزیر باید فناوری را هم پیش چشم داشت (Beck, 1992). در میان فناوری‌های کنونی شاید بتوان گفت نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات (فاوا) از همه پررنگ‌تر است. فاوا جهانی به هم‌پیوسته را پدیدار ساخته و تجربه‌های تازه‌ای را برای انسان‌ها آفریده است که پیشتر نبوده‌اند. در این جهان نو زمان و مکان معنایی دیگر دارند و چیزها و پدیده‌ها را باید با نگاهی دیگر بررسی و فهم کرد.

فناوری در قلمرو حکمرانی و سیاست‌ورزی هم اثرگذار است و آن‌ها را نیز دچار دگرگونی می‌سازد. در این میان حکومت الکترونیکی یکی از تازه‌ترین پدیده‌هاست و می‌توان آن را آمیزه سیاست، اداره و فناوری دانست. پژوهش‌های میدانی و تجربی بسیاری درباره این پدیده انجام گرفته، ولی کمتر به واکاوی مفهومی و ژرف آن پرداخته شده است. یکی از موضوعات درخور بررسی، نسبت حکومت الکترونیکی و اخلاق است. گفتنی است اخلاق تنها به رفتارها و کردارهای فردی نمی‌پردازد، بلکه رفتار گروه‌ها، خانواده‌ها، اجتماع‌ها و ملت‌ها را نیز دربرمی‌گیرد. اخلاق، در نگاهی کلی افزون بر عمل فردی (سپهر خصوصی) از عمل جمعی (سپهر عمومی) هم سخن می‌گوید. از این‌رو، در قلمرو آن، عمل و تصمیم نیز جای می‌گیرند که نماینده دیگران‌اند. می‌توان گفت عمل حکومت یا همان سیاست عمومی از اخلاق گریزی ندارد و با آن پیوند می‌خورد. به ویژه اگر دیدگاهی هنجاری و نه توصیفی به سیاست عمومی برگرفته شود، پیوند اخلاق و سیاست عمومی پررنگ‌تر هم هست (Boston, Bradstock, & Eng, 2010).

از این‌رو پرسش‌هایی مانند حکومت در روزگار نو چه نسبتی با اخلاق دارد؟ توانش‌های اخلاقی فناوری برای حکومت چیست؟ چه هنگامی می‌توان ادعا کرد که فناوری در بردارندگی‌های اخلاقی برای حکومت ندارد؟ و بسیاری پرسش‌های دیگر پیش روی سیاست‌گذاران‌اند. حکومت الکترونیکی هم بایستی به سنجش اخلاقی تن در دهد و پرسش‌های اخلاقی پیرامون آن کم نیست. از آنجا که حکومت الکترونیکی بیش از هر چیز گونه‌ای فناوری است، برای فهم بهتر نسبت آن با اخلاق باید به اخلاق فناوری پرداخت. شاید این ادعایی گزاف

نباشد که در جهان امروزین که فناوری جهان گیر شده است، هر نظریه اخلاقی باید جایی هم برای فناوری باز کند. با این همه فروکاستن حکومت الکترونیکی به فناوری نیز روا نیست و باید منش سازمانی، سیاسی و اجتماعی آن را نیز پیش چشم داشت. برای بررسی بهتر موضوع نخست به بررسی کلان اخلاق، به ویژه اخلاق فناوری می پردازیم. سپس، تصویری از ابعاد کلی حکومت الکترونیکی با تأکید بر سوبه های اجتماعی و سیاسی آن فرارو نهاده می شود. در بخش پایانی پیوند میان اخلاق و حکومت الکترونیکی بررسی می شود.

در پژوهش پیش رو پرسش اصلی بررسی چگونگی معناشدن اخلاق و اصول اخلاقی رسمی در پهنه حکومت الکترونیکی است. از این رو، رهیافت آن تا اندازه زیادی توصیفی است. مسئله پژوهشی در سطح فرااخلاق طرح می شود و به چگونگی کار بست زبان برای بازنمایاندن اخلاق و پدیده های اخلاقی می پردازد. در بازنمایی هر پدیده انسانی و در اینجا اخلاق حکومت الکترونیکی همواره برخی جنبه ها نادیده گرفته می شود و برخی پررنگ تر می شوند. این خود فارغ از دربردارندگی های اخلاقی نیست و رهیافت انتقادی به آن ها چشم اندازی تازه برای دیدن نادیده ها می گشاید.

این نوشتار از رویکرد اخلاق هنجاری دور می شود و به شناسایی چارچوب های تجویزی کلی یا همان بایدها و نبایدهای اخلاقی نمی پردازد و بیشتر توصیف انتقادی وضعیت کنونی را دنبال می کند. در این نقادی معنای اخلاق در زمینه خاص اینجا- اکنون بررسی می شود. از این رو، می توان به دریافتی ناب از اخلاق رسید که پیش نیاز دآوری های اخلاقی تر است.

## پیشینه نظری پژوهش

### رویکردها به اخلاق

در اخلاق پژوهی از سه مفهوم فرااخلاق، اخلاق هنجاری و اخلاق کاربردی بسیار یاد می شود. از این رو، بجاست از همین آغاز تعریفی برای آن ها آورده شود. فرااخلاق، چنانچه از نام آن برمی آید، دیدگاهی کلان و انتزاعی به اخلاق را پی می گیرد و از تجویزها دور می شود. بررسی مفاهیمی مانند حق، فضیلت و مسئولیت یا بحث از آنچه شناخت شناسی اخلاقی خوانده می شود (واقع باوری اخلاقی، سوژه باوری، نسبی گرایی و مانند آن) همه در مرزهای فرااخلاق جادارند. به بیانی دیگر، فرااخلاق پرسشی درباره اخلاق است و نه در چارچوب اخلاق. در اینجا سخن از این نیست که چه چیز خوب/ نیک است، بلکه معنا و بنیان خوبی/ نیکی به پرسش گرفته می شود. اخلاق هنجاری از کلیت فرااخلاق دور می شود و در پی نشان دادن خوب و بد است. اخلاق هنجاری راه هایی برای شناخت عمل نیک و درست پیش رو می نهد و از فرااخلاق عملگراتر است. رویکردهای اخلاقی همچون اخلاق فضیلت، فایده باوری و مانند آن همه در قلمرو اخلاق

هنجاری جای دارند. اخلاق کاربردی شاخه‌ای از اخلاق هنجاری است که بر قلمروهای خاص عمل تمرکز دارد. برخی بر این باورند که در مفهوم اخلاق کاربردی نیازی به صفت کاربردی نیست، زیرا اخلاقی که کاربردی نیست را نمی‌توان اخلاق دانست (Craig, 1998; Holmes, 2003). بجاست در اینجا به موضوعی پرداخته شود که در جهت‌گیری پژوهش پیش رو اهمیت فراوانی دارد و آن چیزی جز زبان اخلاق نیست. شناخت انسان‌ها و در آن میان شناخت اخلاقی به میانجی زبان پیش می‌رود که بر نقش بنیادین آن به ویژه پس از چرخش زبانی در فلسفه تأکید بسیار شده است. هرچند بررسی فراگیر زبان و اخلاق بسیار پراهمیت است و کسانی (استیونسون، ۱۹۷۹) نیز در این راه گام برداشته‌اند، در قلمرو این پژوهش به دلیل گستردگی و پراکندگی موضوعات نیازی به آن نیست. در اینجا با برجسته کردن برخی سویه‌های کلی، تلاش می‌شود سودمندی رویکرد تحلیل گفتمان انتقادی برای بررسی‌های اخلاقی نشان داده شود.

یکی از ابعادی که در هر رویکرد فرااخلاق اهمیت فراوانی دارد، منش زبانی داوری‌های اخلاقی است، زیرا توجه، پذیرش و به‌کارگیری مفاهیم و اصول اخلاقی در بستر زبان انجام می‌گیرد. در شهودباوری پرداختن به باورها و اصول بنیادین بدیهی‌انگاشته و طبیعی‌شده جز در بستر کاربرد زبانی آن‌ها شدنی نیست. به زبانی دیگر، نمی‌توان از چنین مفاهیمی جدا از زمینه زبانی آن‌ها سخن گفت. در برخی چارچوب‌های کاربرد زبانی، یا همان گفتمان، یک اصل و باور ممکن است طبیعی و بدیهی انگاشته شود و در دیگری چنین نباشد. از این‌رو، می‌توان گفت بدون پرداختن به چگونگی کاربرد زبان کمتر بتوان به دریافتی درخور از شهودباوری<sup>۱</sup> رسید. در طبیعت‌باوری<sup>۲</sup> و قراردادباوری<sup>۳</sup> نیز نقش زبان بسیار پررنگ است و مسائلی همچون چگونگی پیوند زبان اخلاق و طبیعت و نقش نیروهای سیاسی و اجتماعی در ساخت زبان اخلاقی و فهم آن اهمیت دارند.

## اخلاق و فاوا

فاوا را شاید بتوان همه‌گیرترین فناوری در جهان امروز دانست. انقلاب اطلاعاتی دگرگونی‌های اساسی را در زندگی انسان و شناخت او از خودش و جهان پدید آورده است. روزگار اطلاعات به باور برخی از جایی آغاز می‌شود که تاریخ آغاز شده است، از همان هنگام که نظامی برای نوشتن و ثبت پدید آمد (Floridi, 2010a). در آغاز گسترش و به‌کارگیری فاوا به شکل امروزی آن، بسیاری بر این باور بودند که این فناوری ناگزیر راه را بر جامعه‌ای آزادتر و روادارتر همسو با

- 
1. Intuitionism
  2. Naturalism
  3. Contractarianism

ارزش‌های لیبرالی می‌گشاید (جبرباوری فناورانه)، ولی امروزه با پذیرش رویکردهایی مانند ساخت اجتماعی فناوری و نظریه کنشگر- شبکه، این دیدگاه جبرباورانه کمتر خریدار دارد و به نظر می‌رسد باید خوش‌بینی و دیدگاه‌های آرمان‌شهری را به کناری نهاد (آدام، ۲۰۱۰). شاید آنچه فاوا را با دیگر فناوری‌ها متفاوت می‌کند منش مجازی آن است، چنانکه گویی نوعی پیوند انسانی میان فرد و فناوری پدید می‌آید. در چند دهه گذشته رشد تولید، به‌کارگیری و پردازش اطلاعات چنان شتابی داشته است که دریافت مفهومی فاوا، پویایی‌های آن و پیامدهای برخاسته از آن را هم بسیار دشوار ساخته است؛ چونان درختی که شاخه‌هایش بسیار تندتر از ریشه‌اش رشد می‌کنند. این هشدار برای آینده است که اگر آن را درنیابیم، واژگونی‌اش دور از انتظار نیست. یکی از پرسش‌های اصلی در مطالعات علم و فناوری نسبت میان اخلاق و فاواست. دیدگاه‌های گوناگونی در این زمینه پیشنهاد شده است. دیدگاهی وجود دارد که برای اخلاق‌پژوهی نیاز به رویکردهایی تازه است و نمی‌توان تنها با گسترش و بهبود رویکردهای کلاسیک اخلاق به چالش‌های نوپدید فناوری پرداخت و به دیدگاه‌های یکسره تازه نیاز است. برای نمونه، برخی بر این باورند باید به بازتعریف بنیادین مفهوم‌های پیشین پرداخت و به نظریه‌های تازه و سطح میانه رو کرد که پیچیدگی‌های جهان امروز را بهتر بازتاب می‌دهند (ولدن، هون، ۲۰۱۰). یا حتی کسانی همچون لوجیانو فلوریدی نیاز به اخلاقی تازه را گوشزد می‌کنند (Floridi, 2010b).

دیدگاهی دیگر نیز هست که تفاوت مسائل برآمده از فاوا و رایانه‌ها را با مسائل پیشین چندان بنیادین نمی‌بیند و واکاوی آن‌ها را با چارچوب‌های اخلاقی کنونی شدنی می‌داند (Tavani, 2010). از آنجا که فرض خنثی بودن فاوا کمتر پذیرفتنی است، اهمیت بررسی این فناوری همه‌گیر و جهانی پررنگ‌تر هم می‌شود. برای به دست دادن تصویری بهتر از توانش‌های اخلاقی فناوری اطلاعات، بجاست به دسته‌بندی‌ای اشاره شود که سه شیوه نمودار شدن سوگیری‌های ارزشی در سیستم‌های اطلاعاتی را نشان می‌دهد:

۱. سوگیری‌های پیشین (فردی و اجتماعی) که به گنجاندن کلیشه‌های فرهنگی و ایدئولوژیک در طراحی دلالت دارد، مانند طراحی سیستم‌هایی برای کاربران با گویش و جنسیت خاص؛
۲. سوگیری‌های فنی یا همان محدودیت‌های فنی که پیامدهای اخلاقی به همراه دارند، مانند امتیاز بهتر دیده شدن اطلاعات صفحه نخست در موتورهای جستجو؛

۳. سوگیری‌های نوپدید که به پیامدهای پیش‌بینی‌نشده سیستم‌ها در زمینه‌ای اجتماعی اشاره دارد، مانند به‌کارگیری دستگاه‌های خودپرداز برای افرادی که نمی‌توانند بخوانند (Brey, 2010).

فاوا افزون بر مسائل اخلاقی پیشین، دغدغه‌هایی تازه را پدید آورده است که بسیاری از آن سخن گفته‌اند: محرمانگی، دقت، مالکیت و دسترسی (Mason, 1986). با طرح مسائلی از جمله دسترسی، دوباره‌سازی، ناشناس بودن و اثر شبکه‌ای (Donaldson, 2001) مالکیت فکری، شکاف دیجیتالی و کار (Stahl, 2010)، محرمانگی، خودآیینی<sup>۱</sup> و امنیت (کلارک، ۲۰۱۰) با گسترش و پیشرفت برخی شاخه‌های فاوا مانند هوش مصنوعی، حیات مصنوعی و واقعیت مجازی نیز پرسش‌های اخلاقی یکسره تازه‌ای سر بر آورده‌اند: آیا فرآورده‌های برخوردار از هوش مصنوعی را می‌توان کنشگر اخلاقی به معنای اصیل آن دانست؟ آیا برای کنشگری اخلاقی فرض وجود حالت ذهنی و خودآگاهی ضرورت دارد؟ نیت‌مندی در انسان تا چه اندازه اصیل‌تر از نیت‌مندی چنین فرآورده‌هایی است؟ آیا خودآیینی در ساخته‌های فاوا موضوعیت دارد؟ آیا به فرض امکان، ساختن کنشگران اخلاقی مصنوعی رواست؟ (Allen, 2010; Wiegel, 2010). مسائل پیشین مانند عدالت نیز همچنان پررنگ‌اند (پورعزت، احسانی‌مقدم، یزدانی و فائز، ۱۳۹۲). این چالش‌های اخلاقی در قلمرو اخلاق اطلاعات و اخلاق رایانه جامی‌گیرند و آغازگر آن به شکل کنونی نوربرت واینر است. وی برای فهم جهان در کنار ماده و انرژی، اطلاعات را می‌آورد و به دربردارندگی‌های اخلاقی رایاسپهر (سایبرنتیک) و اطلاعات اشاره می‌کند. پیش‌بینی‌های وی برای آینده به گونه‌ای شگفت‌آور با آنچه اکنون تجربه می‌شود سازگار بود (Bynum, 2010).

### فناوری، حکمرانی و اخلاق

در طراحی و اجرای حکومت الکترونیکی در کنار جنبه‌های فناورانه، باید ابعاد دیگری را هم پیش چشم داشت. حکومت الکترونیکی سیاستی عمومی است که پیامدهای گسترده اجتماعی و سیاسی به همراه دارد. از این‌رو، برای بررسی اخلاق حکومت الکترونیکی باید به پرسش چگونگی پیوند اخلاق و سیاست عمومی هم پاسخ داد.

در پیشنهاد سیاست عمومی، داوری‌های اخلاقی ناگزیر است. سیاستگذاری از همان آغاز با دو پرسش روبه‌رو می‌شود که در بنیان خود اخلاقی‌اند. پرسش نخست این است که غایات سیاستگذاری کدام‌اند؟ یا به زبانی دیگر، حکومت‌ها برای دستیابی به چه چیز سیاستگذاری می‌کنند؟ پرسش دوم هم به این نکته می‌پردازد که وسایل مناسب یا همان ابزارهای سیاست

1. Autonomy

برای رسیدن به غایت کدام‌اند؟ برخی غایت سیاستگذاری را رسیدن به جامعه خوب یا دست‌کم بهتر از جامعه کنونی دانسته‌اند. چنانکه پیشتر هم آمد رالز آن را عدالت دانسته است. برخی از خیر عمومی سخن گفته‌اند. کسانی از برپاداشتن ملکوت خداوندی یاد کرده‌اند و فایده‌باوران بر بیشینه کردن فایده، خیر و خوشبختی پای فشرده‌اند. شاید همسو با دیدگاه‌های کلی اخلاق هنجاری در بخش‌های پیشین بتوان در اخلاق سیاستگذاری هم از دو رویکرد پیامد‌باور و بایاشناسانه<sup>۱</sup> سخن گفت که یکی به نتایج مثبت و منفی سیاست‌ها می‌نگرد و دیگری فارغ از نتیجه، بر سازگاری آن‌ها با برخی ارزش‌های اخلاقی قانونی اشاره دارد. دولت ناگزیر به برگرفتن ایستاری اخلاقی است و نمی‌توان از پذیرش بار مسئولیت اخلاقی در برابر شهروندان شانه خالی کرد (Boston, et al., 2010). از این‌رو، گذشته از چشم‌انداز فناورانه، اگر از دیدگاه سیاستگذاری عمومی هم به حکومت الکترونیکی نگریسته شود، نمی‌توان اخلاق را کنار گذاشت. گفتنی است اهمیت اخلاق سیاستگذاری و اداره امور عمومی از سال‌ها پیش شناخته شده بود و پژوهش‌های درخوری هم در این زمینه انجام گرفته است (Frederickson & Heil, 2011; Boston, et al., 2010; Sheeran, 1993; Cox, 2009; Ghore, 2005).

در یکی از پژوهش‌ها تلاش شده است چارچوبی کلی از مسائل اخلاقی در حکمرانی الکترونیکی پیشنهاد شود. در این چارچوب به چهار دسته مسائل اخلاقی اشاره می‌شود که در حکومت الکترونیکی خود را نشان می‌دهند:

۱. مسائلی که محیط الکترونیکی نه شرط لازم و نه شرط کافی برای پدید آمدن آن‌هاست.
۲. مسائلی که محیط الکترونیکی شرط لازم و نه کافی برای پیدایش آن‌هاست.
۳. مسائلی که محیط الکترونیکی شرط کافی و نه لازم برای نمایان شدن آن‌هاست.
۴. مسائلی که محیط الکترونیکی شرط لازم و کافی برای پدیدار شدن آن‌هاست.

آن‌ها برای هر یک از دسته‌های چهارگانه نمونه‌هایی را می‌آورند. برای دسته نخست از تبلیغات نادرست یا کلاهبرداری‌های اینترنتی یاد می‌کنند. پخش ویروس‌ها و هرزنامه‌ها و دسترسی به شبکه‌ها را از دسته دوم می‌دانند. مسائل برآمده از شکاف دیجیتالی را در دسته سوم جای می‌دهند. و برای دسته چهارم، به دربردارندگی‌های اخلاقی کارگزارهای هوشمند اینترنتی اشاره می‌کنند (Mullen & Horner, 2004).

در نوشته‌ای دیگر آورده شده است که بهره‌گیری از رویکردهای تجارت الکترونیکی در حکومت الکترونیکی دشواری‌های اخلاقی را پیش می‌کشد که گسترش ارزش‌های بازار آزاد در

1. Deontological

اقتصاد و لیبرالیسم برای نظام‌های سیاسی یکی از آن‌هاست (Stahl, 2005a2005b). اگر حکومت الکترونیکی را همچون کسب‌وکار الکترونیکی بنگریم و به جای مشتری‌مداری، شهروندمداری را بنشانیم، مسائلی اخلاقی سر بر می‌آورند که به دموکراسی آسیب خواهند زد (Fountain, 2001).

عارف رمضان و همکارانش، پس از مروری بر فرااخلاق، اخلاق هنجاری و اخلاق کاربردی، اخلاق حکومت الکترونیکی را گونه‌ای اخلاق کاربردی در کنار اخلاق رایانه، اخلاق اطلاعات و اخلاق رایاسپهر می‌دانند که ویژگی‌های خاص خود را داراست. هرچند به دیگر شاخه‌های اخلاق کاربردی مانند اخلاق اداره عمومی و اخلاق مدیریت هم اشاره می‌کنند، به نظر می‌رسد بیشتر بر جنبه‌های فناورانه حکومت الکترونیکی تأکید دارند (Ramadhan, Sensuse, & Arymurthy, 2011).

رومن (۲۰۱۳) نیز اخلاق حکومت الکترونیکی را حوزه‌ای نوپدید می‌داند که راهی دراز در پیش دارد. او بر این باور است که طرح پرسش‌های درست نخستین کاری است که باید برای پاگرفتن یک شاخه از دانش دنبال کرد و خود نیز همین راه را پی می‌گیرد. او در بررسی نسبت اخلاق و حکومت الکترونیکی پرداختن به اخلاق فناوری را به تنهایی بسنده نمی‌داند و افزون بر آن اخلاق اداره امور عمومی را هم پیشنهاد می‌دهد. وی همچنین بسیاری از رویکردهای رایج به اخلاق اداره امور عمومی را ساده‌انگارانه می‌بیند، زیرا بسترهای سیاسی و سازمانی عمل کارگزاران را نادیده می‌گیرند. این رویکردها، داورهای اخلاقی را همچون گزینش‌های فردی خودآیین فارغ از محدودیت‌های سازمانی و سیاسی تصویر می‌کنند که آشکارا دور از تجربه واقعی افراد در سازمان‌های عمومی است. از این‌رو، رومن نیز همسو با برخی (Scholl, De', 2005) (2002) به تعارض گروه‌های ذی‌نفع می‌پردازد و مسائل اخلاقی را برآمده از علایق و هنجارهای گوناگون گروه‌های دست‌اندرکار می‌بیند. چنانکه مدیران سیاسی، شرکت‌های خدمات فاوا و کارکنان ستادی هر کدام اهدافی متفاوتی را دنبال می‌کنند و اخلاق‌های خود را پی می‌گیرند. گفتنی است وی نقش کاربران - شهروندان را چندان پررنگ نمی‌بیند. عاملی دیگر نیز خطر این تعارض‌ها را بیشتر می‌کند: جدا شدن عمل از پیامدهای آن که پیشتر هم به آن اشاره شد و در آن فناوری چونان حجابی عمل می‌کند که می‌تواند به بی‌اخلاقی بینجامد. فناوری انسان‌ها را از پاسخگویی اخلاقی دور می‌کند و به کرختی اخلاقی دچار می‌سازد. او در پایان هشدار می‌دهد که باید خوشبینی را کنار گذاشت و هوشیارانه پیامدهای اخلاقی فناوری را دنبال کرد.



### پیشینه تجربی

درباره اخلاق در حکومت الکترونیکی پژوهش‌های چندانی انجام نگرفته و کمتر به آن پرداخته شده است (Ramadhan, et al., 2011). هرچند در نوشته‌هایی که به حکومت الکترونیکی، به ویژه ارزیابی آن پرداخته‌اند، به پاره‌ای مسائل اخلاقی مانند اعتماد و ورنمایی (Lollar, Alshawi & Alalwany, 2009; Liu, Pina, Torres, & Royo, 2010; 2006; Derzsi, Raus, & Kipp, 2008) اشاره‌هایی شده است، پیوند اخلاق با حکومت الکترونیکی هنوز کاویده نشده است.

تأکید زبانی پژوهش کنونی از پیش‌برندگی‌های دیگر آن است که با بهره‌گیری از تحلیل گفتمان انتقادی در بررسی‌های اخلاق، افزون بر اینکه تصویری بهتر از نقش و کارکرد اخلاق در میان انسان‌ها فراهم می‌آورد، مرزهای باریک میان دو مفهوم اخلاق و ایدئولوژی را بهتر واکاوی می‌کند. در همین راستا برخی پژوهش‌ها از چشم‌انداز گفتمانی به مسائل اخلاقی نگریسته‌اند (de Graaf, 2001; Pollach, 2003; Gordon, Clegg, & Kornberger, 2009). تأکید ویژه پژوهش پیش رو بر اخلاق، حکمرانی، سیاست و فاوا جایگاهی یگانه به آن می‌بخشد که کمتر می‌توان در پژوهش‌های پیشین برای آن همانندی یافت.

### روش‌شناسی پژوهش

رهیافت این پژوهش تحلیل گفتمان انتقادی نورمن فرکلاف همسو با سازه‌باوری اجتماعی است که بر فاصله گرفتن از واقعیت‌ها و برگرفتن رویکردی انتقادی تأکید دارد. همچنین، خاص بودن و وضعیت‌مندی پدیده‌ها و نقش عنصر متنی در آن‌ها را برجسته می‌سازد.

فرکلاف یکی از ویژگی‌های سرمایه‌داری نوین یا همان جهانی‌سازی را بازساختاردهی و بازمقیاس‌دهی پدیده‌های زندگی در حوزه‌های گوناگون سیاسی، اقتصادی و مانند آن می‌داند. یکی از جنبه‌های اساسی این دو دگرگونی در پهنه سیاست و قدرت حکومت الکترونیکی است که مجموعه‌ای از مناسبات تازه میان شهروندان و دولت را پدیدار می‌سازد. می‌توان گفت نسبت اخلاق و حکومت الکترونیکی هم بایستی با پیش چشم داشتن این زمینه و وضعیت تاریخی و اجتماعی انجام گیرد و پیشنهاد اصولی کلی و بی‌زمان به نام اخلاق برای سامان دادن مناسبات در این پهنه چندان روا نیست.

یکی از عناصر فرایندهای کلان اجتماعی و بازساختاردهی و بازمقیاس‌دهی دوران نو، همان نشانگی و زبان است. برای نمونه به اقتصاد دانش‌بنیان اشاره شده است که بر تولید، گردش و مصرف دانش استوار است و دانش نیز در قالب گفتمانی نمودار می‌شود (Fairclough, 2001).

(2010). از این رو، واکاوی این عنصر زبانی / نشانه‌شناسانه و بررسی نسبت آن با دیگر عناصر از اهمیتی بسزا برخوردار است. در اخلاق نیز چنانکه پیشتر آمد برجسته کردن زبان و نشانگی ضروری است.

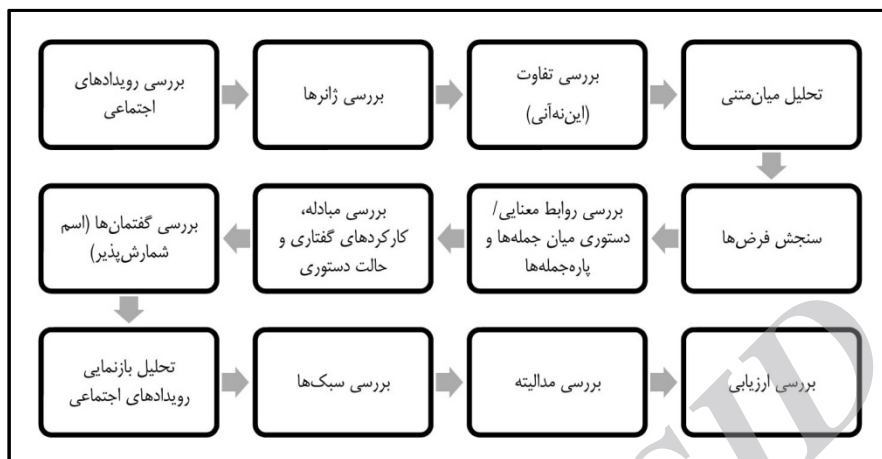
دلایل برگزیدن روش تحلیل گفتمان انتقادی را می‌توان به شکل خلاصه چنین بیان کرد:

۱. اهمیت متن‌ها و زبان در بررسی نسبت اخلاق و پدیده‌های اجتماعی
  ۲. همسوبودن پیش‌فرض‌های تحلیل گفتمان انتقادی با اخلاق برابری‌خواهی و عدالت
  ۳. پرهیز از تاریخ‌گریزی و نابه‌نگامی<sup>۱</sup>
  ۴. تأکید بر زمینه و وضعیت خاص پدیده‌ها
  ۵. رویکرد انتقادی به پدیده‌های اجتماعی و اخلاق
  ۶. تأکید بر نقش عناصر ناگفتمانی در اخلاق‌پژوهی
  ۷. نوآوری روش‌شناسانه در اخلاق‌پژوهی حوزه سیاست‌گذاری.
- فرکلاف تحلیل گفتمان انتقادی را روش نمی‌داند و آن را روش‌شناسی به معنای نوعی رویکرد کلان‌پژوهشی نام می‌نهد که از چند مرحله گذر می‌کند:

۱. گزینش و بررسی کلی مسئله‌ای اجتماعی
  ۲. شناسایی دشواری‌هایی که در گشودن مسئله باید به آن‌ها پرداخت با
    - ۱.۱. بررسی شبکه پراتیک‌ها
    - ۱.۲. بررسی نسبت ابعاد نشانه‌شناسانه با دیگر جنبه‌ها در پراتیک‌ها
    - ۱.۳. بررسی گفتمان (یا نشانگی)
  ۳. بررسی «نیاز» ساختار اجتماعی (شبکه پراتیک‌ها) به این مسئله اجتماعی
  ۴. پیشنهاد شیوه‌هایی برای کامیابی بر مسئله
  ۵. بررسی انتقادی گام‌های پیشین.
- این گام‌ها در واقعیت به هم پیوسته‌اند و مسیر خطی ندارند. بخش عمده این روش‌شناسی تحلیل متن است که در مرحله دوم به آن پرداخته می‌شود و چندین گام کیفی را دربرمی‌گیرد (شکل ۱). گفتنی است روش‌های دیگری هم برای تحلیل گفتمان انتقادی پیشنهاد شده است (مقیمی، ضیائی، عاملی و نرگسیان، ۱۳۹۱).

---

1. Anachronism



شکل ۱. گام‌های تحلیل متن

فرکلاف چارچوب تحلیلی خود را بر اساس توصیف و تفسیر و تبیین پی می‌ریزد که به نسبت میان متن، پراتیک گفتمانی و پراتیک اجتماعی اشاره دارد و پایهٔ مراحل پنج‌گانهٔ تحلیل گفتمان انتقادی به شمار می‌آید. در تحلیل‌های انتقادی کیفی بایستی انگاره‌های رایج روایی و پایایی را وانهاد و متفاوت از دیدگاه کمی پیش رفت؛ دیدگاه کمی خود از سویه‌های ایدئولوژیک دور نیست و با تأکید بر توصیف عینی از رهیافت انتقادی دور می‌شود. به جای روایی و پایایی که در پژوهش‌های کیفی - انتقادی موضوعیت ندارند برای ارزیابی اعتبار<sup>۱</sup> پژوهش از سه معیار همسازی<sup>۲</sup>، تازگی<sup>۳</sup> و اعتمادپذیری<sup>۴</sup> بهره گرفته می‌شود. همسازی به سازگاری منطقی یافته‌ها و بنیان استدلالی آن‌ها اشاره می‌کند. تازگی به نوآوری در یافته‌ها و نتایج دلالت دارد و اعتمادپذیری به دنبال کردن رویکرد نظری - روشی مشخص و پرهیز از دلخواهی بودن<sup>۵</sup> می‌پردازد.

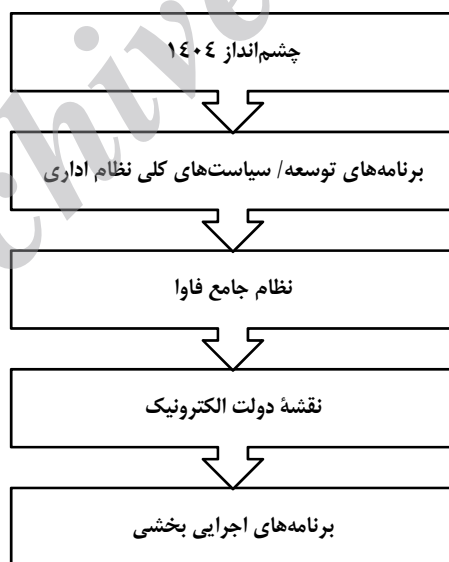
### یافته‌های پژوهش

از آنجا که رهیافت پژوهشی نقد دیدگاه رسمی در قلمرو اخلاق حکومت الکترونیکی را هدف گرفته است، مصاحبه با دست‌اندرکاران در این زمینه چندان کارساز نیست و باید مستندهای رسمی و قانونی تحلیل شوند. متن پژوهشی مستندهای «نقشهٔ جامع دولت الکترونیکی» (۲۰۶ صفحه) بوده است که سیاست‌های رسمی برای توسعهٔ حکومت الکترونیکی را مشخص می‌کند.

1. Credibility
2. Coherence
3. Novelty
4. Trustworthiness
5. Arbitrariness

این مستندها تنها متن‌های رسمی حکومت الکترونیکی در ایران به شمار می‌آیند. در بخش‌های بعدی برای اشاره به متن‌های پژوهشی واژه «نقشه» به کار گرفته می‌شود. گفتمان‌ها در سطح معنایی بالاتر از جمله بررسی می‌شوند و این از رهگذر تحلیل اجزای خرد متنی مانند واژه‌ها و پاره‌جمله‌ها و رابطه آن‌ها با یکدیگر انجام می‌گیرد. بیان یافته‌ها بر اساس گام‌های تحلیل متن (شکل ۱) در زیر آورده شده است.

در بررسی رویداد اجتماعی (گام نخست) می‌توان گفت، «نقشه» چونان سندی کلان برای دیگر برنامه‌های اجرایی در سطح خرد عمل می‌کند. در بخش «جایگاه نقشه جامع الکترونیکی در کشور» هم آمده است که این سند مرجع توسعه حکومت الکترونیکی و خدمت‌رسانی الکترونیکی به شهروندان است و تمامی طرح‌ها و برنامه‌ها باید در چارچوب آن دنبال شود. گفتنی است در پژوهش حاضر میان دولت (نهاد انتزاعی - State) و حکومت (دستگاه و سازوکار انضمامی - Government) تفاوت گذاشته شده است. در «نقشه» از نسبت دولت، حکومت و مردم سخن می‌رود و دولت با حکومت و با مردم و به نمایندگی از آن‌ها سخن می‌گوید. با این همه برای ارجاع به سرفصل‌ها فارغ از معنا عنوان اصلی در گیومه آورده شده است. پیوند میان سیاستگذاری در حوزه حکومت الکترونیکی و دیگر فرایندهای سیاستگذاری کلان در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۲. زنجیره فرایندهای سیاستگذاری

یکی از بخش‌های سند که در پیوند سراسرتی با موضوع پژوهش حاضر است، بخش «منشور اخلاقی عرضه خدمات الکترونیکی به مردم» در پیوست ششم است. اگرچه با نگاه دقیق‌تر بیشتر می‌توان آن را «بیانیه حقوق خدمات الکترونیکی شهروندان» دانست. جایگاه این بخش که بیانگر رابطه حکومت و شهروندان است چندان روشن نیست. رد پای هیچ جمعیت و سازمانی که نماینده علایق گروه‌های گوناگون شهروندان به شمار آید در تدوین سند دیده نمی‌شود. اگر شهروندان با بخش خصوصی یکی گرفته شده‌اند نارواست، زیرا هویت شهروندان به هویت اقتصادی آن‌ها فروکاسته و نوعی سازوکار حذف و کنارگذاری به کار گرفته شده است. متن‌های «نقشه» را می‌توان در ژانر سندهای سیاستی جاداد و سندهای سیاستی و از آن میان «نقشه دولت الکترونیکی» را هم می‌توان از دسته ژانرهای حکمرانی به شمار آورد. چنین متن‌های به این دلیل پدید آمده‌اند که دیگر رفتارها را شکل بدهند و راهبری کنند. سندهای سیاستی متن‌هایی مذاکره‌شده به شمار می‌آیند که در آن‌ها تفاوت چندان پررنگ نیست. بخشی اساسی از دم و دستگاه حکمرانی به شمار می‌آیند. در معرفی سند نیز آمده است که از دیگر سندهای بالادستی و جلسات کارشناسی در تدوین آن بهره گرفته شده است. از این‌رو می‌توان گفت که ژانر سندهای سیاستی کلان، همچنین ژانر مصاحبه/جلسه کارشناسی به ژانر سند سیاستی خرد بدل می‌شود. در اینجا تلاش می‌شود تا از نارسمی بودن ژانر مصاحبه/جلسه کاسته شود و همسو با ژانر سند سیاستی کلان، ژانری متفاوت به دست آید که از ویژگی‌های رسمی بودن، پروژه‌محوری و تخصص‌گرایی برخوردار است.

با بررسی گام تفاوت (این‌نه‌آنی) می‌توان گفت ویژگی گفت‌وشنودی بودن<sup>۱</sup> پایین است و تنها صدایی که از «دیگری» در متن آمده است در بخش «منشور اخلاقی عرضه خدمات الکترونیکی به مردم» است. در اینجا تلاش شده است تا حقوق مردم با صدای خود آن‌ها بیان شود، ولی از آنجا که هیچ نماینده‌ای از «دیگری» در تولید «نقشه» وجود ندارد، بازسازی و جعل صدای «دیگری» انجام گرفته است. صدای بازسازی شده «دیگری» هم در سند به دو دلیل چندان دشواری نمی‌آفریند: این «دیگری» جعلی و رام است. همچنین، مسائل بحث‌برانگیز مانند مشارکت الکترونیکی، قانونگذاری مشارکتی و حریم خصوصی هم از قلمرو سند کنار گذاشته شده (در بخش «حوزه‌های پوشش و عدم پوشش نقشه جامع دولت الکترونیکی کشور») به مسائل فنی صرف فروکاسته شده‌اند. سندهای سیاستی از آنجا که ساخت وضعیت مطلوبی در آینده را هدف گرفته‌اند، تردید در مطلوبیت غایت خود را بر نمی‌تابند. از این‌رو تصویری که از آن را فراروی مخاطب می‌نهند؛ تصویری که چنان واقعی‌تری بدیهی می‌نماید و همگان بر آن توافق

1. Dialogicality

دارند. به ویژه تلاش شده است در گذر از ژانرهای گفتگویی پیشین مانند مصاحبه عناصر ناهم‌ساز حذف و دیگران در نسبتی تازه با یکدیگر در کنار هم جای داده شوند تا تصویری واقعیت‌وار را نشان دهند.

در جای جای «نقشه» (برای نمونه ص ۱ و ۵) هم می‌توان ارجاع به برخی سندها و نوشته‌های دانشگاهی را دید که منطق کاربرد آن همان مشروع‌سازی است. به زبانی دیگر، هدف نشان دادن یکپارچگی کامل «نقشه» همچون جزئی از حاکمیت با دیگر اجزاست. چنین الگویی در بخش «خلاصه مدیریتی» هم یافتنی است؛ بخشی که در سندهای سیاستی از جایگاهی نمادین برخوردار است.

این رویکرد به میان‌متنیت را شاید بتوان به ژانر سندهای سیاستی نیز نسبت داد که صداها را به شکلی خاص بازنمایی / بازسازی می‌کند. در سراسر متن باید یک صدا به گوش برسد و آن صدای دولت است؛ دولتی که چیزی جز واقعیت نمی‌گوید. دولت برای استوار ساختن گفته‌هایش از علم یا همان حقیقت بی‌طرف مدرن بهره می‌گیرد، هرچند هنوز صدای غالب از آن اوست و دیگر صداها جایی جز پانوشتها و پیوستها ندارند.

رویکرد مطلوب در حکومت الکترونیکی «یکبار برای همیشه» است. گویی باید سازوکاری یکپارچه طراحی شود که همه‌جا و با هر وسیله در دسترس است و با یکبار شناسایی / هویت‌یابی و تصدیق هویت دیگر گریزی از این هیولای ناپیدا وجود ندارد. می‌توان دید که در این حکومت الکترونیکی از گمنامی سخن نمی‌رود و سازوکاری برای شناسایی هویت افراد پیش‌بینی شده است. برای نمونه یکی از پروژه‌ها با نام «تصدیق هویت مبتنی بر زیست‌سنجی» تعریف شده است که پرسش‌های اخلاقی جدی را پیش می‌کشد (Weckert & Henschke, 2010) ولی در سند به بسیاری از مسائل اخلاقی پرداخته نشده است. در «نقشه» همواره از واقعیت‌های فنی سخن به میان آمده است و همین نشانگر ارزش‌های خاص آن است. برجسته شدن معیارهایی همچون کارایی، سرعت و هزینه در «نقشه» همبسته با نادیده گرفتن جنبه‌های دیگر است که این‌ها از سوگیری‌های ارزشی نیست.

روابط علی‌غایتی و پیامدی در سطح پاره‌جمله‌های سند وجود دارد، ولی روابط دلیلی چندانانی به چشم نمی‌خورد. شاید برجسته‌ترین نمونه را بتوان در صفحه ۱۹۴ دید. این را شاید بتوان گواهی بر کمرنگ بودن توضیح در سندهای سیاستی دانست. در سندهای سیاستی تلاش می‌شود تا توصیفی از واقعیتی قطعی و بی‌چون‌وچرا فراهم آید و بحثی از شرایط امکان به میان نمی‌آید. چنانکه پیشتر آمد یکی از ترفندهای زبان‌آوارانه در متن‌ها مشروع‌سازی است که تلاش می‌شود تصویری پذیرفتنی از واقعیت نشان داده شود. در بخش‌هایی از متن، برای نمونه «خلاصه

مدیریتی»، این ترفند با به‌کارگیری روابط علی (غایتی و پیامدی) و ارجاع چندباره به سندهای بالادستی (قانونی‌سازی) پررنگ است.

در «نقشه» از نگاه دستوری تنها جمله‌های خبری دیده می‌شوند، ولی کارکرد گفتاری جمله‌ها را نمی‌توان تنها بیان دانست. ویژگی اساسی دیگر وجود نوع خاصی از پاره‌جمله‌هاست که برای نمونه در بخش «اهداف توسعه دولت الکترونیکی در کشور» در صفحه ۱۲ و «اهداف تدوین نقشه جامع حکومت الکترونیکی» در صفحه ۱۴ می‌توان دید. در این نوع دستوری اغلب فعل به شکل رایج آورده نمی‌شود و به جای آوردن فعل در پایان آن را به شکل اسمی در آغاز می‌آورند و «هزینه تراکنش‌ها باید کاهش یابد» را به «کاهش هزینه تراکنش‌ها» بدل می‌کنند. این را می‌توان از ویژگی‌های سندهای سیاستی دانست.

مضمون‌های اساسی در «نقشه» نمونه‌های زیر را دربرمی‌گیرند: حکومت/ دولت و امور حاکمیتی/ دولتی، فاوا، سیاستگذاری، حکومت الکترونیکی، جنبه‌های اخلاقی حکومت الکترونیکی و حق شهروندان. مضمون‌ها در گام بررسی گفتمان‌ها (شمارش‌پذیر) شناسایی می‌شوند و به جنبه‌هایی از جهان اجتماعی دلالت دارند که در متن بازنمایی شده است و گشوده به دیدگاه‌های متفاوت است. مضمون در تحلیل گفتمان انتقادی با آنچه در تحلیل محتوای کیفی از آن یاد می‌شود تفاوت دارد، زیرا تنها منش متنی ندارد و به بخشی از جهان اجتماعی اشاره دارد که با نگاهی ویژه بازنمایی شده است.

در «نقشه» درباره هر یک از مضمون‌های بالا همسویی بسیاری با دیدگاه نولیبرالیسم دیده می‌شود. برای نمونه، امور حاکمیتی/ دولتی هم‌معنا با خدمت‌رسانی گرفته می‌شود و ارتقای آن‌ها نیز با بهینه‌سازی فرایند، شفافیت، اثربخشی و مانند آن یکی گرفته شده است. در این میان بهره‌گیری از مفهوم «افزایش سطح رضایت مردم» از نگاه واژگانی شباهت بسیاری با متن‌های مدیریت بازاریابی دارد که هدف هر بهبود در سازمان را «افزایش سطح رضایت مشتری» می‌دانند. مردم، فرد و شهروند در «نقشه» تفاوتی با «مشتری» ندارند. در بخش «حوزه‌های پوشش و عدم پوشش نقشه جامع دولت الکترونیکی کشور» از حوزه‌های دیگر حاکمیتی/ دولتی جز خدمت‌رسانی نیز سخن رفته است، ولی این حوزه‌های دیگر هم گویی فنی و نه سیاسی‌اند و در عمل با خدمت‌رسانی تفاوت بنیادینی ندارند. نظام اجتماعی - فنی در پهنه‌ای در ظاهر سیاستی بازنمایی شده است، ولی در عمل کار به گونه‌ای دیگر پیش رفته است و سیاستگذاری به مدیریت فناوری فروکاسته شده است. در «منشور» بر فرد بسیار تأکید شده است و آن را در برابر دولت جای داده‌اند. تمام اصول اخلاقی در بخش «منشور اخلاقی دولت الکترونیکی» در قالب جمله‌های معلوم با ضمیر «من» آورده شده‌اند. این را می‌توان تنها بخشی در متن دانست که از

جمعی بودن دور و به فردی بودن نزدیک شده است. مخاطبان گوناگون «نقشه» همه به «من» فروکاسته شده‌اند. «من»هایی برابر که همه می‌توانند خواسته‌های اخلاقی و حقوق یکسان داشته باشند. سخن از دوتایی فرد - دولت است که دولت همچون نماینده منافع جمعی نشان داده شده است. همسویی اخلاق منشور با دیدگاه لیبرالیستی «دولت همچون شر ناگزیر» آشکار است و دولت همچون کارگزاری فنی انگاشته می‌شود که باید اصول اخلاقی - فنی منشور را برآورده سازد. نقش استعاره‌ها (با تعریف هالیدی) و ترفندهایی مانند نام‌سازی و اسم مصدر بسیار پررنگ است. توسعه، خدمت‌رسانی، پیشرفت، فناوری و بسیاری دیگر را می‌توان نمونه‌هایی از آن به شمار آورد که در سراسر متن بارها و بارها تکرار می‌شوند. با چنین ترفندهایی زمان و مدالیت فعل‌ها از بین می‌رود و کارگزار آن نیز نامشخص می‌ماند. از این‌رو، مسئولیت‌ها نیز پنهان می‌ماند. در بند دوم، «خلاصه مدیریتی» دیده می‌شود که چنان از فناوری و کاربست آن سخن می‌رود که گویی فناوری خود به خود و بدون هیچ نسبتی با انسان‌ها راه خود را می‌رود. به زبانی دیگر، نوعی جبرباوری فناورانه را می‌توان سراغ گرفت. در همین راستا بازآفرینی دولت هم نمونه‌ای درخور است که گویی فناوری و نه انسان‌ها آن را پیش می‌برند. بازآفرینی چنانکه از معنای آن برمی‌آید، تغییر در کمیت نیست و نوعی دگرگونی کیفی را دربرمی‌گیرد. با نگاهی به بخش «مدل مراحل بلوغ حکومت الکترونیکی» (ص ۲۰) تصویری کامل‌تر فراهم می‌آید. بناست پس از تحقق حکومت الکترونیکی یا عرضه تمام خدمات دولتی روی شبکه‌های امن پرسرعت تعریفی متفاوت از دولت فراهم آید و دولت بازآفرینی شود. اما با این کار تنها می‌توان به هدف بهبود کیفیت خدمات دولتی دست یافت و دگرگونی بنیادینی در دولت پدید نمی‌آید، مگر آنکه فناوری دارای توان بازآفرینی فرض شود؛ بازآفرینی که چندان با انسان‌ها کاری ندارد و راه خود را می‌رود. یکی از ویژگی‌های سبکی «نقشه» این است که در بسیاری بخش‌ها به جای بهره‌گیری از پاره‌جمله‌ها ترفند نام‌سازی به کار گرفته شده است و شاید بتوان آن را فشردگی نام نهاد. یک نمونه بارز در این زمینه بند نخست بخش «خلاصه مدیریتی» است که انبوهی از ویژگی‌های دولت کارآمد پشت سر هم آورده شده است. پیامد فشردگی همان اشاره کلی به تعداد بیشتری از مفاهیم اساسی و واقعی‌تر نشان دادن آن‌هاست. از دیگر ویژگی‌های سبکی «نقشه» که همانندی زیادی با فشردگی دارد، تعداد فراوان فهرست‌هاست که با کنار گذاشتن فعل‌ها و بهره‌گیری از اسم مصدر همراه است. این ویژگی افزون بر سودمندی‌های فشردگی، نوعی استقلال را هم میان ردیف‌های گوناگون فهرست نشان می‌دهد و بیانگر تصویری جامع از عامل‌هایی است که تنها بیان متفاوتی از هم نیستند و ارزشی مستقل دارند. در نقشه هویت فردی غایب است و هرچه هست هویتی انتزاعی و جمعی از نماینده مردم / کاربران / مشتریان / شهروندان یعنی همان دولت است.



در «نقشه» در ظاهر به بیان‌ها/ اظهارها پرداخته می‌شود، ولی در واقع باید از خواست‌ها سخن گفت و این در هیچ‌جا بیشتر از جمله‌ها با مدالیتة بایایی (موظف‌اند، باید و لازم‌الاجراست) آشکار نیست. با این همه گفتنی است در نقشه تلاش شده است تا بایدها کمتر به کار گرفته شود و بیشتر بیان توصیفی آورده شود. این الگو به ویژه در بخش هشتم «استانداردها و دستورالعمل‌ها» (ص ۵۱) بسیار به چشم می‌آید.

در «نقشه» جز یک بخش، منشور اخلاقی، همواره از زبان دولت سخن گفته می‌شود؛ زبانی که همواره عقلانی است و توصیفی بی‌طرف فرارو می‌نهد. دولت را خداگونه‌ترین پدیده زمینی می‌دانند، ولی در «نقشه» بیشتر می‌توان صدای کارشناسی همه‌چیزدان را شنید که استدلال هم می‌کند. چنانکه گفته شد در «نقشه» ویژگی گفت‌وشنودی بودن بسیار پایین است و دولت توصیف و ارزیابی می‌کند و تعهد او بر داوری‌هایش هم بالاست. گویی ارزیابی‌های او تفاوت چندانی با واقعیت ندارند و توصیفی علمی و بی‌طرف به شمار می‌آید. این سبک را می‌توان توصیفی مدیریتی - علمی - فنی از موضوعات سیاستگذاری دانست که در انگاره مدیریت دولتی نوین نمودی تمام عیار می‌یابد (Hughes, 2003).

بناست مردم/ شهروندان/ مشتریان/ کاربران و حکومت/ دستگاه‌ها تک‌گویی دولت (نهاد انتزاعی) را بشنوند. «نقشه» گویی برای نخستین گروه (مردم/ شهروندان/ مشتریان/ کاربران) گزارش واقعیت/ ارزش می‌دهد و برای دومین گروه (حکومت/ دستگاه‌ها) راه را نشان می‌دهد. نقشه نمود مرجعیت دولت است. دولت نمی‌پرسد و پاسخ همه چیز را می‌داند. ارزش‌ها را همچون واقعیت‌ها بیان می‌کند و تلاش در جهت پررنگ کردن چیزی به نام ارزش ندارد، چنانکه علم نیز ارزش‌بار بودن خود را انکار می‌کند.

کوتاه سخن آنکه اداره به جای سیاست نشسته است و با به‌کارگیری رویکردهای کسب‌وکار الکترونیکی در حکومت همان خطری که برخی به آن اشاره کردند (Stahl, 2005b 2005a)، یعنی غالب شدن ارزش‌های سرمایه‌داری، خود را آشکارا نشان می‌دهد. بسیاری از ارزش‌های اخلاقی که پیشتر به آن اشاره شده است مانند محرمانگی، ناشناس بودن، مالکیت و دسترسی، گوناگونی گویشی و قومی (Mason, 1986; Donaldson, 2001; Clarke, Stahl, 2010; Brey, 2010 2010) تنها از دید فنی برجسته شده‌اند. سازوکاری برای شناسایی مسائل اخلاقی مانند آنچه در چارچوب چهاربخشی مسائل اخلاقی حکومت الکترونیکی آمده است وجود ندارد (Mullen & Horner, 2004). از این زبان علمی - فنی - واقع‌گو دولتی که به جای همگان

می‌اندیشد تا ماشین تجسس فراگیر راه درازی نیست؛ ماشینی که فوکو با استعاره سراسربین<sup>۱</sup> کارکرد آن را شرح داده است (Foucault, 1995).

درباره اعتبار نتایج (سازواری، تازگی و اعتمادپذیری) از آنجا که ۱. نتایج بر اساس استدلال منطقی و با پشتیبانی شواهد متنی فراهم آمده‌اند و ۲. بینشی انتقادی و تازه را برای فهم گوشه‌های نادیده حکومت الکترونیکی پیشنهاد می‌دهند و ۳. با وفاداری به یک روش مشخص تحلیل متن (شکل ۱) بیان شده‌اند، می‌توان گفت پژوهش دارای اعتبار بالاست.

### نتیجه‌گیری و پیشنهاد

این پژوهش با این پیش‌فرض دنبال شد که زبان یکی از جنبه‌های بنیادین زندگی اجتماعی است و برای ژرف‌کاوی پدیده‌های انسانی ناگزیر باید به آن پرداخت. برای بررسی بهتر دیدگاه رسمی و غالب به حکومت الکترونیکی، تحلیل انتقادی متن‌های «نقشه جامع دولت الکترونیکی» بر اساس رویکرد فرکلاف دنبال شد. از این بررسی می‌توان نتیجه گرفت رهیافت رسمی غالب به حکومت الکترونیکی یکسره فنی است و جنبه‌های سیاسی آن کنار گذاشته شده است. چنین نگرشی خود گزینشی اخلاقی است که سیاست را به فن فرومی‌کاهد. این دیدگاه همسو با شاخه مدیریتی نولیبرالیسم یعنی مدیریت دولتی نوین است که معیارهای عملکردی دولت را با کسب‌وکارهای خصوصی یکی می‌گیرد. چنانکه نشان داده شد اخلاق موضوعی فنی تلقی می‌شود و جنبه‌های سیاسی حکمرانی کمرنگ می‌شود.

این پدیده را می‌توان از دیدگاه سرمایه‌داری نوین تبیین کرد: تمایز دولت‌ها از میان می‌رود و همه به الگویی جهانی نزدیک می‌شوند، سیاست و اداره با هم یکی می‌شوند و شهروندان همچون مشتریان حکومت دانسته می‌شوند و هویتی اقتصادی به خود می‌گیرند. حکومت به سازوبرگی فنی-اداری بدل می‌شود که نمی‌توان از آن رها شد، ولی حقوق افراد را هم در نظر می‌گیرد. این هم فرایندهای بازساختاردهی و بازمقیاس‌دهی است که پیشتر گفته شد.

از دید ساختاری سازوکار مشخصی برای پرداختن به مسائلی مانند شنیدن صدای مردم و پرداختن به مسائل اخلاقی در نظر گرفته نشده و به جنبه‌هایی مانند گمنامی و اعتماد چندان پرداخته نشده است. گسترش ارزش‌های اقتصاد سرمایه‌داری از پیامدهای ناگزیر رهیافت غالب به حکومت الکترونیکی است که باید برای آن چاره‌ای اندیشید. رویکردی برای دور ماندن از آسیب‌های حکومت فراگیر وجود ندارد و مشخص نیست حقوق شهروندان در منشور در واقعیت بودش است.

1. Panopticon

محدودیت‌های این پژوهش مانند دیگر پژوهش‌های روش‌شناسی تحلیل گفتمان انتقادی ویژگی ناتمامیت<sup>۱</sup> است که منش نتایج آن را موقت و مشروط می‌سازد و به ناچار گزینشی عمل می‌کند. پیشنهاد می‌شود تا با بهره‌گیری از نظر گروه‌های گوناگون شهروندان و دیگر ذی‌نفعان با دیدگاهی جامع به اخلاق حکومت الکترونیکی پرداخت و سازوکارهایی برای اطمینان از مراعات آن‌ها به ویژه حریم شخصی پیش‌بینی شود. همچنین، شیوه‌هایی مشخص برای نظارت شهروندان بر کار حکومت الکترونیکی در نظر گرفته شود. طراحی روش‌ها و رویکردهای تازه برای مهار کردن لویاتان الکترونیک (استعاره‌ای از حکومت الکترونیکی، با اشاره به هیولای عهد عتیق و کتابی به همین نام از تامس هابز درباره دولت مدرن) و حفظ حقوق شهروندان از دیگر کارهایی است که می‌توان در آینده دنبال کرد.

## منابع

- پورعزت، ع. ا؛ احسانی‌مقدم، ن.؛ یزدانی، ح. و فائز، ک. (۱۳۹۲). تحلیل مقایسه‌ای نقش ابعاد گوناگون عدالت در جو سازمان و وفاداری سازمانی: پژوهشی پیرامون یک سازمان فناوری اطلاعات. *فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت دولتی*، ۵(۱۳): ۶۵-۸۸.
- مقیمی، س.؛ ضیائی، م.؛ عاملی، س. و نرگسیان، ع. (۱۳۹۱). مطالعه ماهیت زبان دولت در سه دهه انقلاب اسلامی و ارائه الگوی کارآمد آن در ایران. *فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت دولتی*، ۴(۱۲): ۱۱۳-۱۲۸.
- Adam, A. (2010). Personal Values and computer ethics. In L. Floridi (Ed.), *The Cambridge handbook of information and computer ethics*. Cambridge, UK: New York: Cambridge University Press.
- Allen, C. (2010). Artificial life, artificial agents, virtual realities: technologies of autonomous agency. In L. Floridi (Ed.), *The Cambridge handbook of information and computer ethics*. Cambridge, UK: New York: Cambridge University Press.
- Alshawi, S. & Alalwany, H. (2009). E-government evaluation: Citizen's perspective in developing countries. [Article]. *Information Technology for Development*, 15(3): 193-208.
- Beck, U. (1992). *Risk Society: Towards a New Modernity (Published in association with Theory, Culture & Society)*: Sage Publications Ltd.

1. Incompleteness

- Boston, J., Bradstock, A. & Eng, D. L. (2010). *Public policy: why ethics matters*. Acton, A.C.T.: ANUE Press.
- Brey, P. (2010). Values in technology and disclosive computer ethics. In L. Floridi (Ed.), *The Cambridge handbook of information and computer ethics* (pp. 41-58). Cambridge, UK: New York: Cambridge University Press.
- Bynum, T. W. (2010). The historical roots of information and computer ethics. In L. Floridi (Ed.), *The Cambridge handbook of information and computer ethics* (pp. 20-38). Cambridge, UK: New York, Cambridge University Press.
- Clarke, S. (2010). On new technologies. In L. Floridi (Ed.), *The Cambridge handbook of information and computer ethics* (pp. 234-248). Cambridge, UK: New York, Cambridge University Press.
- Cox, R. W. (2009). *Ethics and integrity in public administration : concepts and cases*. Armonk, N.Y.: M.E. Sharpe.
- Craig, E. (1998). *Routledge Encyclopedia of Philosophy*. New York, London: Routledge.
- De Graaf, G. (2001). Discourse Theory and Business Ethics. The Case of Bankers' Conceptualizations of Customers. *Journal of Business Ethics*, 31(4): 299-319.
- De', R. (2005). E-Government Systems in Developing Countries: Stakeholders and Conflict. In M. Wimmer, R. Traunmüller, Å. Grönlund & K. Andersen (Eds.), (Vol. 3591, pp. 26-37): Springer Berlin / Heidelberg.
- Donaldson, T. (2001). Ethics in Cyberspace: Have We Seen This Movie Before? *Business and Society Review*, 106(4): 273-291.
- Floridi, L. (2010a). Ethics after the Information Revolution. In L. Floridi (Ed.), *The Cambridge handbook of information and computer ethics*. Cambridge, UK: New York, Cambridge University Press.
- Floridi, L. (2010b). The ethics of information society. In L. Floridi (Ed.), *The Cambridge handbook of information and computer ethics*. Cambridge, UK: New York, Cambridge University Press.
- Foucault, M. (1995). *Discipline and punish : the birth of the prison* (2nd Vintage Books ed.). New York: Vintage Books.
- Fountain, J. E. (2001). Paradoxes of Public Sector Customer Service. [Article]. *Governance*, 14(1), 55.

- Frederickson, H. G., & Ghore, R. K. (2005). *Ethics in public management*. Armonk, N.Y.: M.E. Sharpe.
- Gordon, R., Clegg, S., & Kornberger, M. (2009). Embedded Ethics: Discourse and Power in the New South Wales Police Service. *Organization Studies*, 30(1): 73-99.
- Heil, D. (2011). *Ontological fundamentals for ethical management : Heidegger and the corporate world*. Dordrecht etc.: Springer.
- Holmes, R. L. (2003). *Basic moral philosophy* (3rd ed.). Australia; Belmont, CA: Thomson/Wadsworth.
- Hughes, O. E. (2003). *Public Management and Administration*. Boston: Twayne Publishers.
- Liu, J., Derzsi, Z., Raus, M. & Kipp, A. (2008). E-Government Project Evaluation: An Integrated Framework. In M. Wimmer, H. Scholl & E. Ferro (Eds.), *Electronic Government*, (Vol. 5184, pp. 85-97): Springer Berlin Heidelberg.
- Lollar, X. L. (2006). Assessing China's E-Government: information, service, transparency and citizen outreach of government websites. [Article]. *Journal of Contemporary China*, 15(46), 31-41.
- Mason, R. O. (1986). Four ethical issues of the information age. *Mis Quarterly*, 10(1), 5-12.
- Mullen, H., & Horner, D. (2004). Ethical problems for e-government: an evaluative framework. *Electronic journal of e-government*, 2(3), 187-196.
- Pina, V., Torres, L., & Royo, S. (2010). Is e-government leading to more accountable and transparent local governments? an overall view. [Article]. *Financial Accountability & Management*, 26(1), 3-20.
- Pollach, I. (2003). Communicating Corporate Ethics on the World Wide Web: A Discourse Analysis of Selected Company Web Sites. *Business & Society*, 42(2), 277-287.
- Ramadhan, A., Sensuse, D. I., & Arymurthy, A. M. (2011). e-Government Ethics: a Synergy of Computer Ethics, Information Ethics, and Cyber Ethics. *International Journal of Advanced Computer Sciences and Applications*, 2(8), 82-86.
- Roman, A. V. (2013). Framing the Questions of E-Government Ethics: An Organizational Perspective. *The American Review of Public Administration*.

- Scholl, H. (2002). Applying Stakeholder Theory to E-government Towards the E-Society. In B. Schmid, K. Stanoevska-Slabeva & V. Tschammer (Eds.), (Vol. 74, pp. 735-747): Springer Boston.
- Sheeran, P. J. (1993). *Ethics in public administration : a philosophical approach*. Westport, Conn.: Praeger.
- Stahl, B. (2005a). The Ethical Problem of Framing E-Government in Terms of E-Commerce. *Electronic journal of e-government*, 3(2), 77-86.
- Stahl, B. (2005b). The Paradigm of E-Commerce in E-Government and E-Democracy. In W. Huang, K. Siau & K. Wei (Eds.), *Electronic Government Strategies and Implementation* (pp. 1-19): Idea Group Publishing.
- Stahl, B. (2010). Social issues in computer ethics. In L. Floridi (Ed.), *The Cambridge handbook of information and computer ethics* (pp. 101-115). Cambridge, UK: New York: Cambridge University Press.
- Stevenson, C. L. (1979). *Ethics and language* (1st AMS ed.). New York: AMS Press.
- Tavani, H. T. (2010). The foundationalist debate in computer ethics. In L. Floridi (Ed.), *The Cambridge handbook of information and computer ethics* (pp. 251-270). Cambridge, UK: New York: Cambridge University Press.
- Van den Hoven, J. (2010). The use of normative theories in computer ethics. In L. Floridi (Ed.), *The Cambridge handbook of information and computer ethics* (pp. 69-70). Cambridge, UK; New York: Cambridge University Press.
- Weckert, J., & Henschke, A. (2010). Computer ethics and applied contexts. In L. Floridi (Ed.), *The Cambridge handbook of information and computer ethics* (pp. 181-197). Cambridge, UK: New York: Cambridge University Press.
- Wiegel, V. (2010). The ethics of IT-artefacts. In L. Floridi (Ed.), *The Cambridge handbook of information and computer ethics* (pp. 201-218). Cambridge, UK: New York: Cambridge University Press.