مجله علمی پژوهش در علوم انسانی ومطالعات اجتماعی (سال پنجم)
شماره ۱۶ / تابستان ۱۳۹۸ / ص ۲۱۷-۲۰۲

# حکومت الکترونیک ، پژوهش های کیفی و آمیخته در مدیریت

# باز مهندسی تشکیلات دولتی کشور ایران

**مهرداد احمدی [۱] ، سید محمد امین رضوی نیا [۲]**

[۱] عضو هیئت علمی پیام نور شیراز

[۲] کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش طراحی سازمان های دولتی

نویسنده مسئول:

**سید محمد امین رضوی نیا**

**چکیده**

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

**کلید واژه :** حکومت الکترونیک ، پژوهش های کیفی دولت الکترونیک ، کشور ایران ، کارکردهای دولت و حکومت الکترونیک.

## مقدمه

دولت الکترونیک به معنای فراهم کردن شرایطی که دولتها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته به شهروندان ارائه کنند. این امر در سالهای اخیر به طور جدی در دستور کار دولتها قرار گرفته و دولتمردان هوشمند نیروهای خود را در راه تحقق چنین شرایطی بسیج کرده اند و درصدد برآمده اند که فرایندهای سیاسی ، اقتصادی و اجتماعی را با کمک فناوری نوین ارتباطات و اطلاعات اصلاح کرده و از این طریق به شیوه کارآمد تری به ارائه خدمات به شهروندان بپردازند . در عصر جدید ، حکومت داری خوب ، حکومت در دسترس است و لازمه بهتر حکومت کردن دسترسی سریع و آسان شهروندان به اطلاعات و خدمات کیفی است . حکومت‌داری خوب ، حکومتی است که با سرعت بیشتر ، هزینه کمتر و کارایی بیشتر، خدمات خود را به طیف گسترده تری از شهروندان ارائه کند . در راستای تحقق چشم‌انداز بیست ساله جمهوری اسلامی ایران، به منظور همگرایی و هماهنگی برنامه‌ها، و ایجاد وفاق در تحقق یکپارچگی، کیفیت ساختار و فعالیت‌های دولت در بستره فناوری ارتباطات و اطلاعات، سند حاضر با :

- تعیین رویکرد کشور در سازماندهی و برنامه‌ریزی توسعه در حوزه دولت الکترونیک، مبتنی بر تبیین معماری و بناشده بر مبانی نظری،
- تبیین ابعاد دولت الکترونیک مطلوب، شامل کارکردها، پیامدها، پیش‌بینی عوارض احتمالی آن و ملزومات مورد نیاز برای استقرار دولت الکترونیکی و به حداقل رساندن عوارض آن،
- تعیین ساختار کلان و دورنمایی از معماری دولت الکترونیک،
- و تعیین گام‌ها و فازهای تحقق دولت الکترونیک،

راهبرد ملّی کشور را در حوزه دولت الکترونیک تعیین می‌کند، و به عنوان سند بالادستی کلیه برنامه‌های بخشی و فرابخشی این حوزه تلقی می‌گردد.

## مبانی نظری تحقیق

در این بخش، پس از شرح اختصارات، از میان تعاریف گوناگونی که از اصطلاحات مطرح است، تعریف مورد استناد در تهیه این سند، ارایه می‌گردد.

**فاوا:** فناوری اطلاعات و ارتباطات.

**چم:** چارچوب و متدولوژی ملی معماری نظام‌های خرد و کلان.

**د.ا:** دولت الکترونیک،

**دولت الکترونیک:** نوعی از دولت است که در آن قوا و دستگاه‌های آن، سازوکارها و فعالیت‌های آن‌ها، در بستره فاوا، مبتنی بر سازماندهی، مدیریت، نگهداری، تأمین و توزیع اطلاعات، برای ارائه خدمات و اعمال حاکمیت در و بر جامعه اطلاعاتی سامان یافته‌اند.

**نظام:** مجموعه‌ای از "مؤلفه‌های فیزیکی و حقیقی یا غیرفیزیکی و اعتباری" است، با "تعاملات، هم‌بندی، ارتباط یا وابستگی و اثر متقابل، و وظایف و سازوکارهای مشخص"، دارای "ساختار و رفتار مشخص"، به‌صورت "یکپارچه و تبیین‌کننده یک کل واحد"، که دارای خصوصیات معین، در تقابل با محیط، در محدوده معین، برای رسیدن به هدف مشخص باشد.

**نظام خرد:** نظامی است که ساختار و رفتار آن، به‌واسطه مشخص ساختن دقیق مولفه‌ها، و تعاملات آن‌ها، به صورت دقیق تبیین‌پذیر باشد؛ و این تبیین بتواند تحقق خصوصیات و اهداف نظام را صریحا و بطور شفاف نشان دهد.

**نظام کلان:** نظامی است که به‌واسطه ماهیت پیچیده ناشی از "وسعت، تغییرات دائمی، وابستگی به تصمیمات انسان‌ها، و نظایر آن"، تبیین دقیق ساختار و رفتار آن، بر اساس تبیین دقیق مولفه‌ها و تعاملات آن‌ها، به راحتی امکان نداشته، یا به‌دلایلی تمایل و ضرورتی برای این تبیین دقیق وجود نداشته‌باشد؛ و بر این اساس، تبیین ساختار و رفتار، در سطحی از تجرید صورت گیرد، که در آن بخشی از مولفه‌ها و تعاملات آن‌ها، مورد تحلیل قرار گرفته، و اعمال تغییر در این نظام نیز، با تغییر در بخشی از مولفه‌ها و تعاملات آن‌ها، برای تحقق تخمینی و ضمنی خصوصیات و اهداف نظام، انجام شود.

**نظام خودسازمانده:** نظامی است که مولفه‌ها، تعاملات و سازوکارهای آن، از توانائی بالقوه و بالفعل لازم برای تغییر و شکل‌گیری نوع جدید و از پیش نامشخصی از ساختار و رفتار نظام، برخوردار باشند؛ به نحوی که امکان تحقق خصوصیات و اهداف متفاوت، و بعضا غیر قابل پیش‌بینی در هنگام طراحی و توسعه نظام را، در واکنش به تغییرات محیط یا محدوده نظام، بوجود آورند.

**معماری نظام:** معماری تبیین یک نگاه کل‌گرا و عقلانی بر یک نظام پیچیده است، که اجازه تمرکز بر مولفه‌های کلیدی و هم‌بندی و تعامل آن‌ها را می‌دهد، و امکان پرهیز از ورود به جزئیات را فراهم می‌سازد.

**فرهنگ:** بستری در بر دارنده قابلیت "ادراک، شناخت و قدرت طبقه‌بندی و تفکیک پدیده‌های مختلف و طیف‌های گوناگون آن‌ها"، به عنوان محمل شکل‌گیری "ارزش‌ها و تحقق خواست‌ها و اراده"، متاثر از فرارفتارهائی نظیر " ایدئولوژی، باورها، عادت‌ها، مهارت‌ها، هنجارها"، در بروز رفتارهای بامعنای فرد، جامعه، حکومت و دولت، به صورت خودآگاه یا ناخودآگاه است.

## مفهوم حکومت داری مطلوب

سازمانها و افراد مختلف براساس نوع نگرش و نگرانیهای خود ، تعاریف متعددی از حکومت داری خوب ارائه کرده اند که هر یک بیانگر بخشی از این مفهوم است . قبل از بررسی تعاریف موجود در این زمینه شاید تعریف واژه حکومت داری ضروری باشد . براساس تعریفی کلان ، حکومت داری عبارت است از فرایندی که به واسطه آن مؤسسات دولتی به اداره امور عمومی می پردازند ، منابع عمومی را مدیریت کرده و از حقوق افراد جامعه حمایت می کنند (http www.unhchr.ch://) و بنا به تعبیری دیگر حکومت داری عبارت است از شیوه به کارگیری قدرت در مدیریت توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور (جانسون :۱۹۹۷۷ ). در تعریف اخیر حکومت داری مستقیماً با مدیریت فرایند توسعه پیوند می یابد و بخش عمومی و خصوصی را به طور توأم دربرمی گیرد . برخی از صاحبنظران تعریف گسترده تری از حکومت داری ارائه کرده اند . به زعم آنان حکومت داری فرایندی است که از طریق آن به طور جمعی مسائل مبتلا به جامعه را حل کرده و نیازهای جامعه را برطرف می کنیم . طبق این دیدگاه ، حکومت داری صرفاً شامل دولت نمی شود بلکه بخش خصوصی و افراد و گروههای جامعه مدنی را نیز دربرمی گیرد و سیستم ها ، رویه ها و فرایندهایی که به نوعی در امر برنامه ریزی ، مدیریت و تصمیم گیری دخیل هستند را نیز شامل می شود. ( http www.unescap.org://)

با عنایت به تعاریف پیش گفته و درک عمومی از مفهوم حکومت داری، می توان گفت که حکومت داری خوب ( GOOD GOVERNANCE)، برکیفیت و نحوه انجام وظیفه حکومت داری تأکید می کند . براساس یکی از تعاریف ارائه شده ، حکومت داری خوب عبارت است از انجام وظایف حکومت به شیوه ای عاری از فساد ، تبعیض و در چارچوب قوانین موجود . در این تعریف ، حکومت داری خوب به عنوان انجام وظایف حکومت به شیوه ای منصفانه مورد توجه قرار گرفته است . طبق تعریفی دیگر، حکومت داری خوب عبارت است از رعایت شفافیت ، پاسخگویی و برابری در فرایند برآورده کردن نیازهای مردم ( http www.developmentgateway.com://)

در واقع پرسش اساسی در قلمرو حکومت داری خوب این است که آیا دستگاههای حکومتی قادرند به گونه‌ای اثربخشی شرایط یک زندگی مطلوب را اعم از برخورداری از بهداشت کافی ، غذای کافی ، مسکن و آموزش مناسب ، نظام قضایی بی طرف و امنیت را فراهم سازند ؟ با این دیدگاه و براساس تعاریف متعددی که از حکومت داری خوب ارائه شده است می توان گفت حکومت داری خوب عبارت است از؛ فرایند تدوین و اجرای خط مشی های عمومی در زمینه های اقتصادی ، اجتماعی ، سیاسی و فرهنگی با مشارکت سازمانهای جامعه مدنی و با رعایت اصول شفافیت ، پاسخگویی و اثربخشی به گونه ای که ضمن برآوردن نیازهای اساسی جامعه ، به تحقق عدالت ، امنیت و توسعه پایدار منابع انسانی و محیط زیست منجر شود . ویژگیهای حکومت داری خوب: درباره ویژگیهای حکومت داری خوب نیز همچون تعریف این واژه، دیدگاههای مختلفی ارائه گردیده است . می توان گفت که کاملترین فهرست مختصات حکومت داری خوب توسط برنامه توسعه ملل متحد (UNDP) ارائه شده است البته سایر مراجع ذیربط نیز از جمله کمیسیون اقتصادی و اجتماعی ملل متحد برای آسیا و اقیانوسیه (اسکاپ) و بانک توسط آسیا فهرست جامعی از عناصر حکومت داری خوب ارائه کرده اند .

مشارکت ، قانون مداری ، شفافیت ، پاسخگویی ، توجه به خرد جمعی ، اثر بخشی و کارآیی ، مسئولیت مالی ، برابری ، دیدگاه استراتژیک و اصلاح مدیریت دولتی مجموعه ویژگیهای حکومت داری خوب را تشکیل می دهد . در ادارهٔ امور حکومت، کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات منجر به کاهش سلسله‌مراتب، افقی‌سازی ساختار دولت، کوچک‌شدن بدنه‌ی دولت، کوتاه شدن فرایندهای تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری، نظارت بیشتر و کارآمدتر، کاهش فساد اداری، برنامه‌ریزی دقیق‌تر، شفافیت کامل، و مشارکت بیشتر شهروندان در تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری خواهدشد. در سطح ملی، برای کاربرد و اشاعهٔ این فناوری در ادارهٔ امور حکومت، بخش دولتی با بخش خصوصی و تشکل‌های غیردولتی همکاری نزدیکی خواهدداشت. در سطح جهانی، این فناوری در ایجاد روابط فراگیر و همکاری‌های نوین با دیگر کشورها، برای نیل به هدف‌های متعالی بشری از جمله صلح، اخلاق، و همبستگی جهانی به خدمت درخواهدآمد.

حکومت و جامعه دارای تعامل وسیعی هستند، و حرکت به سوی جامعه اطلاعاتی، شکل‌گیری حکومت و دولت الکترونیک را اجتناب ناپذیر می‌سازد.

پدیده دولت الکترونیک را می‌توان هم از دیدگاه ابزاری، و هم از دیدگاه تحول دولت، مورد توجه قرارداد. برنامه توسعه مبتنی بر دیدگاه ابزاری، تنها به تعریف طرح‌ها و پروژه‌های ایجادکننده ابزارها می‌پردازد؛ اما برنامه توسعه‌ی تحول‌دهنده، به پی‌ریزی زیرساختی برای تحول و راهبردها و سازوکارهای اساسی آن می‌پردازد. دستیابی به برنامه توسعه تحول‌دهنده به عنوان رویکردی اساسی، مستلزم استوارکردن آن بر معماری بناشده بر بنیادهای نظری است. اولین گام برای تحقق دولت الکترونیک، شناخت این پدیده توسط دولت و جامعه، عزم جدی، و فراهم‌کردن ملزومات اساسی تحقق آن به شکل بسترسازی بنیادهای فرهنگی، نظری، معماری و فنی آن است. پدیده دولت الکترونیک، ماهیتاً نیازمند تحقق یکپارچگی و تعامل بین‌دستگاهی در فعالیت‌های نظام‌های فناوری اطلاعات است؛ و این امر نیازمند یک وفاق در ابعاد راهبردی، عملیاتی، بخشی و فرابخشی است. راهبرد ملی دولت الکترونیک می‌تواند چنین وفاقی را برای تضمین دستیابی به کمیت، کیفیت، یکپارچگی، سازگاری و امکان تعامل بینابینی، تأمین‌کرده، بستری برای دسترسی به این خصوصیات فراهم نماید. در تدوین این سند، ابتدا بنیادهای نظری، متدولوژی و چارچوب معماری نظام‌های کلان ترسیم و بر اساس آن دورنمای معماری دولت الکترونیک تصویر، و راهبرد ملی بر اساس آن تهیه و ارائه گردیده است. اهداف دولت الکترونیک در این سند، در چهار فاز پنج ساله تحقق می‌یابد.

## نتایج تحقیق

### فرایند استقرار دولت الکترونیک

به منظور تحقق دولت الکترونیک مدل های مختلفی پیشنهاد شده است ، به عنوان نمونه مؤسسه گارتنر که یک شرکت مشاوره بین المللی است ، مدلی چهار مرحله ای را معرفی کرده است . در این مدل دولت الکترونیک از آغاز تا پایان چهار مرحله را پشت سرخواهد گذارد (باکس:۲۰۱۸) .

مرحله اول: در این مرحله اطلاعات عمومی درباره معرفی خدماتی که سازمانهای دولتی ارائه می کنند ، بر روی اینترنت به مردم ارائه می شود .این اطلاعات غالباً به صورت جزوات الکترونیک ارائه می شود. در این مرحله در دسترس بودن فرایندهای حکومتی و نیز تشریح و شفاف سازی نحوه انجام امور برای مردم ارزش تلقی می‌شود . سازمانهای دولتی نیز می توانند اطلاعات آماری خود را از طریق ابزارهای الکترونیکی با یکدیگر مبادله کنند.

مرحله دوم: در این مرحله تعامل میان دولت و شهروندان قدری توسعه می یابد و مردم می توانند پرسشهایی را از طریق پست الکترونیکی مطرح سازند و فرم های مورد نظر را به منظور دریافت خدمات دولتی از طریق اینترنت دریافت کنند. این امر به صرفه جویی در زمان وهزینه شهروندان منجر می شود . در این مرحله مردم فقط در ساعات اداری می توانند به دریافت خدمات الکترونیک بپردازند. به علاوه در این مقطع سازمانهای دولتی از طریق ایجاد شبکه های محلی به مبادله اطلاعات می پردازند .

مرحله سوم: در این مرحله فناوری مورد استفاده پیچیده تر شده و ارزشهای مورد نظر مردم نیز افزایش می یابد . بدون اینکه نیازی به مراجعه مردم به ادارات باشد ، آنها می توانند خدمات خود را از طریق شبکه های الکترونیک دریافت کنند . تمدید گواهینامه ، پرداخت مالیات ، اخذ گذرنامه و امثال این خدمات در این مرحله بدون حضور شهروندان به دفاتر مربوطه انجام می شود .این مرحله به لحاظ مسائل امنیتی از پیچیدگی بیشتری برخودار است و وجود امضاهای الکترونیک برای ارائه خدمات ضروری خواهد بود . برای گذار از این مرحله سازمانهای دولتی به قوانین و مقررات جدیدی برای ارائه خدمات بدون کاغذ به شهروندان نیازمندند .

مرحله چهارم: این مرحله زمانی تحقق می یابد که کلیه سیستم های اطلاعاتی یکپارچه شوند و شهروندان با مراجعه به یک پایگاه واحد بتوانند کلیه خدمات مورد نظر را دریافت کنند . رسیدن به این مرحله مستلزم ایجاد تغییر اساسی در فرهنگ، فرایندها و ساختار سازمانهای دولتی است . در این مرحله صرفه جوییهای قابل ملاحظه ای در هزینه های ارائه خدمات صورت می گیرد و رضایت شهروندان به حداکثر خود می رسد.

### تعریف دولت الکترونیک

به کارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرایندهای دولتی نظیر تمرکز زدایی ، بهبود کارایی و اثر بخشی است . اصولاً تعریف واحدی درباره دولت الکترونیک وجود ندارد و این مسأله ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری است . امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثر بخشی ، شفافیت اطلاعات و مقایسه پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت ، بین دولت و سازمانهای تابعه آن،بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی دولت الکترونیک اطلاق می شود . ( صفری و همکاران ۱۳۹۶ ). اکنون به چند تعریف از دولت الکترونیک اشاره می شود ؛

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

– دولت الکترونیک ، شیوه ای برای دولتها به منظور استفاده از فناوریهای جدید است که به افراد ، تسهیلات لازم برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی ، اصلاح کیفیت آنها و ارائه فرصتهای گسترده برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم سالار می دهد . ( رضایی و داوری۱۳۹۵ )

**اهداف، ضرورتها و مزایا**

همانگونه که از تعاریف دولت الکترونیک برمی آید ، هدف از ایجاد چنین دولتی بهره گیری از فناوری جدید به منظور ارائه خدمات بهتر به شهروندان و نیز بازسازی درونی دولت است . متأسفانه در برخی از کشورها و سازمانها تصور می شود که دولت الکترونیک صرفاً با قراردادن یک رایانه روی میز هر کارمند تحقق می یابد و یا در مواردی اتوماسیون اداری با دولت الکترونیک جابه جا می شود . درحالی که دولت الکترونیک اهداف گسترده تری را دنبال می کند و در جست جوی راهی برای ایجاد تحول بنیادین در سازوکارانجام امور در دولت و تغییر رابطه حکومتها با شهروندان و سایر اجزای جامعه مدنی است .

یکی از مهمترین فرصتهایی که فناوریهای نوین ارتباطی و اطلاعاتی پیش روی ما قرار می دهند ، امکان استفاده از این فناوری برای مهندسی مجدد معماری دولت و قابل دسترس تر ، کارآمدتر و پاسخگوتر ساختن آن است . استفاده از این نوآوریها در فرایند اداره امور جامعه موجب پدیدار شدن واقعیتی به نام دولت الکترونیک شده است . دولت الکترونیک لازمه حکومت بر جامعه اطلاعاتی است . به عبارتی برای حکومت بر جامعه اطلاعاتی و مدیریت آن نیاز به خلق دولت الکترونیک است و نمی توان با ساختار و فرایندهای سنتی جامعه اطلاعاتی را به خوبی مدیریت کرد ( صدوقی :۱۳۹۵ )

امروزه عوامل مختلفی دست در دست یکدیگر داده اند تا دولتها را وادار به تجربه شکل جدیدی از اداره جامعه بکنید . انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد . آنان خواهان این هستند که ساعات کار موسسات دولتی افزایش یابد و هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند ، در صفها معطل نشوند ، خدمات با کیفیت تری دریافت کنند ، خدمات و محصولات ارزانتری به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگوترین شکل دولت برای این انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیک است . دولتها همچنین برای جذب سرمایه ، کارگران ماهر ، گردشگران و سایر موارد با یکدیگر در رقابت هستند و بدین منظور به امکانات جدیدی نیاز دارند که دولت الکترونیک این امکانات را فراهم می کند . به طور خلاصه، رشد فناوریهای جدید ، تغییر انتظارات شهروندان و بنگاههای اقتصادی و سرمایه گذاری بنگاههای اقتصادی در بخش فناوری اطلاعات از جمله مهمترین عواملی است که ضرورت برپایی دولت الکترونیک را تشکیل می دهد ( رضایی و داوری ۱۳۹۶ ). دولت الکترونیک برای کیفیت خدمات رسانی به شهروندان ، فرصتهای خوب زیادی را ایجاد می کند . شهروندان قادرند به جای چند روز یا چند هفته ظرف چند دقیقه یا چند ساعت اطلاعات یا خدمات مورد نظر خود را دریافت کنند. شهروندان ، شرکتها و سازمانهای وابسته به دولت می توانند بدون استخدام وکلای دادگستری و حسابداران گزارشهای خواسته شده را دریافت کنند .کارمندان دولت می توانند به سادگی و به صورت کارآمد مانند کارکنان دنیای تجارت امور خود را انجام دهند . یک استراتژی مؤثر در زمینه استقرار دولت الکترونیک به بهبودهای قابل ملاحظه ای از قبیل موارد ذیل در دولت منجر خواهد شد؛

* تسهیل خدمت رسانی به شهروندان؛
* حذف رده هایی از مدیریت دولتی ( کوچک سازی اندازه دولت )؛
* تسهیل اخذ اطلاعات و خدمات توسط شهروندان و شرکتها و همچنین سازمانهای وابسته به دولت؛
* تسهیل فرایندهای کاری سازمانها و کاهش هزینه ها از طریق ادغام و حذف سیستم های اضافی و موازی.

**نمادهای مورد استفاده در دولت الکترونیک**

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

۱- G2C (GOVERNMENT TO CITIZENN) ( تعامل میان دولت و شهروندان ): مهمترین و گسترده ترین نوع کاربرد دولت الکترونیک ، رابطه دولت با شهروندان و بالعکس است . این رابطه شامل اخذ اطلاعات از سوی شهروندان از سازمانهای دولتی وارائه خدماتی از سوی دولت به شهروندان به شیوه الکترونیک است

۲- G2G (GOVERNMENT TO GOVERNMENTT) ( تعامل میان سازمانهای دولتی ): دراین نوع رابطه، سازمانهایی که در زمینه های مختلف به اطلاعات نیاز دارند، می توانند از طریق شبکه های موجود به این اطلاعات دسترسی یافته وخدمات خود را سریع تر به شهروندان ارائه کنند .

۳- G2B (GOVERNMENT TO BUSINESSS) ( تعامل میان سازمانهای دولتی و بخش خصوصی ): این نوع رابطه ، اولین رابطه ای بود که توسعه پیدا کرد که در این راستا پرداخت مالیات ، اخذ آمار و اطلاعات، ارائه تسهیلات و نحوه اخذ مجوزهای مختلف محتوای این نوع تعامل را شکل می دهد .

۴- G2E (GOVERNMENT TO EMPLOYEES) ( تعامل میان دولت و کارمندان دولت ): اطلاعات پرسنلی کارکنان ، دریافت خدمات پرسنلی و سایر اطلاعات قابل مبادله میان سازمانهای دولتی و کارکنان دولت در این چارچوب قرار می گیرند . این چهار نوع کاربرد ، ستونهای اصلی دولت الکترونیک تلقی می شود و در واقع این ارتباطات است که روح دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهد(فینگر ، ۲۰۱۹).

**استراتژی استقرار دولت الکترونیک**

اولین گام در تدوین استراتژی دولت الکترونیک تعریف آن است . بدین معنا که سیاستگذاران باید بدانند که دقیقاً در پی دست یافتن به چه چیزی هستند . دولت الکترونیک ظرفیتهای بالایی برای ایجاد ارتباطات الکترونیک بین دولت و شهروندان ، دولت با بخش خصوصی و اجزای مختلف درون دولت دارد . هر حکومتی با توجه به شرایط خاص خود می تواند در هنگام تدوین استراتژی دولت الکترونیک مورد نظر خود ، قلمرو نفوذ و گسترش این پدیده را تعریف کند . پس از این مرحله باید نسبت به تدوین استراتژی اقدام شود. این استراتژی از این لحاظ حائز اهمیت است که برنامه های عملی مهندسی مجدد فرایندها و رویه ها را به گونه ای که در راستای دولت الکترونیک و حمایت کننده آن باشد ، هدایت کرده و همچنین گامهای اولیه حرکت را تعیین می سازد .این استراتژی باید دربرگیرنده مراحل ذیل باشد ؛ ( لاوری :۲۰۱۸ )

* تعریف ساختار دولت الکترونیک و اجزا و عناصر کلیدی آن؛
* تعیین مخاطبان و کاربران دولت الکترونیک؛
* ترسیم چشم اندازی که به سادگی قابل درک باشد و دربرگیرنده نتایج مورد انتظار از دولت الکترونیک باشد؛
* تعیین اهداف عملیاتی که قابل سنجش و قابل اندازه گیری باشند؛
* تعیین خط مشی های لازم به منظور حمایت از تحقق مطلوب دولت الکترونیک؛
* تعریف شیوه ای که میزان آمادگی سازمانی برای استقرار دولت الکترونیک را تعیین کند؛
* تعریف فرایند و مراحل استقرار دولت الکترونیک.

## ۱. چشم انداز دولت الکترونیک کشور در سال ۱۴۰۴

به یاری و اراده خداوند قادر متعال، دولت الکترونیک جمهوری اسلامی ایران در این سال دولتی است که با ایجاد نقش اساسی بستره فاوا :

- با ارزش‌ها و آرمان‌های متعالی و توانمند در برقراری عدالت برتر،
- کارامد و بهره‌ور، فعال، انعطاف‌پذیر، پویا و خودسازمانده و مطابق با نیازهای محیط، در سطح بالائی از شفافیت، سلامت و رفع فساد، مقتدر، پایدار و با ثبات در بستر مشروعیت اجتماعی و موفق در تحقق مشروعیت بیشتر و ایجاد حسن ظن و جلب رضایت مردم،
- با ارائه فراگیر خدمات موثر در بستره فاوا، توانمند در بهبود مستمرکیفیت زندگی، افزایش رفاه و کاهش فقر.
- با بهره‌مندی جدی از مشارکت، هم‌کاری و هم‌فکری شهروندان در برنامه‌ریزی‌ها، تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌ها، و ایجاد حکومت یکپارچه و نهادینه‌شده در بستره جامعه، دارای بستر رشد عقلانیت، استعدادها و خلاقیت‌ها؛ بطور جدی بهره مند از نیروی‌های بنیادین و پتانسیل‌های نهفته در جامعه،

که بستر تحقق و عملی شدن دولت اخلاقی و کریمه طبق تعالیم عالیه اسلام را فراهم کرده است.

## ۲. ابعاد دولت الکترونیک مطلوب

هدف بنیادین، تحقق دولت الکترونیک مطلوب، در فراهم ساختن ساختار و عملکرد حکومتی خوب به عنوان محملی برای توسعه، و تعالی جامعه است. حکومت خوب باید دارای کارکردها و پیامدهای مشخصی باشد و عوارض آن را به حداقل رسانده‌باشد.

**کارکردهای مطلوب دولت الکترونیک**

دولت الکترونیک، به‌عنوان کارکردهای مطلوب، باید حداقل بسترهای الکترونیکی زیر را فراهم‌سازد:

- آگاهی از وقایع و حقایق جامعه، حکومت و دولت
- شناخت عمیق‌تر مسائل و امور کوچک و بزرگ جامعه
- رسیدگی، شناخت و مدیریت منابع
- راهبرد و سیاستگذاری کشور
- تدبیر برای برنامه‌ریزی
- تدبیر برای سازماندهی و بهبود ساختار تسهیل عملیات
- تسهیل عملیات
- تصمیم‌گیری به شکل توزیع‌شده و علمی
- هماهنگی داخلی و بیرونی دولت و جامعه
- شبیه‌سازی و تحلیل فعالیت‌ها

انجام فنی و کارشناسی شده فعالیت‌ها

- پیگیری فعالیت‌ها و اقدامات
- پاداش و تنبیه مناسب
- واکنش سریع
- مدیریت بحران
- نظارت متقابل مردم _ حکومت
- سنجش و ارزیابی فعالیت‌های دولت و جامعه
- پاسخگوئی متقابل حکومت _ مردم
- سهولت دستیابی مردم _ حکومت
- تعامل در حکومت
- تسهیل رسیدگی و رفع مشکلات و امور کوچک و بزرگ مردم در هر سطح جامعه
- بهبود خدمات عمومی حکومت به مردم
- معاملات و فعالیت‌ها در جامعه و دولت
- ساماندهی و بهبود و تکامل قوانین
- تبلیغات و فرهنگ‌سازی ملی
- کسب و بسط دانش
- هماهنگی و همگرائی پژوهش‌های کاربردی

**پیامدهای اساسی ممکن و مطلوب دولت الکترونیک**

دولت الکترونیک با فراهم ساختن بسترهای کارکردی مطرح شده، باید حداقل منجر به تحقق پیامدهای زیر گردد :

- افزایش شفافیت
- افزایش آزادی عمل شهروندان
- همراه‌ساختن افکار عمومی در برنامه‌های حکومت
- ایجاد انگیزه در حرکت برای سازندگی و بهبود
- استفاده از پتانسیل‌های نهفته در جامعه و رشد استعدادها و خلاقیت
- نهادینه‌شدن حکومت در جامعه
- یکپارچگی بیشتر حکومت _ جامعه
- کاهش اصطکاک در تعاملات
- ارتقاء سلامت و کاهش فساد در حکومت _ دولت
- ارتقاء عقلانیت جامعه و دولت
- ایجاد نظم پایدار و با ثبات

- کارائی بیشتر ساختارهای حکومتی
- کوچک شدن ساختار حکومت
- انعطاف‌پذیری، خودسازماندهی و تعادل و تطابق با تحولات سریع، و نیازمندی‌های محیط
- بهره‌وری منابع
- بهبود کیفیت زندگی، افزایش رفاه و کاهش فقر
- تحقق مشروعیت بیشتر و ایجاد حسن ظن و جلب رضایت مردم
- تحکیم اقتدار ملی و دولت
- تحقق عدالت برتر
- تعالی جامعه و دولت
- فراهم‌شدن بهتر زمینه تحقق و عملی‌شدن دولت اخلاقی و کریمه طبق تعالیم عالیه اسلام

### ۴,۱ عوارض احتمالی دولت الکترونیک

پیش‌بینی‌های لازم باید برای شناخت، کاهش یا تعامل مطلوب با عوارض احتمالی دولت الکترونیک صورت گیرد. از جمله این عوارض احتمالی عبارتند از :

- مشکل در بهره‌گیری برخی از طبقات جامعه از برخی خدمات دولتی
- شکاف دیجیتالی در طبقات جامعه
- بوجودآمدن زمینه‌ها و مسائل فرهنگی جدید
- پیدایش انواع جدید فساد اداری و سیاسی و ساختارهای زیرزمینی مجازی
- تغییر و تحول سریع محیط و ساختارها
- تغییر نوع حاکمیت و اقتدار
- تغییر نوع مرزها از سرزمینی صرف به انواع جدید
- وابستگی فعالیت‌های دولت به افزارها و بسترها و خلل در فعالیت دولت در صورت خلل در افزارها
- پیدایش انواع جدید مسائل امنیت
- پیدایش انواع جدید بحران

## ۳. ملزومات

برای تحقق دولت الکترونیک مطلوب، حداقل باید ملزومات زیر فراهم‌شود :

- فرصت‌های عادلانه در تصمیم‌گیری‌ها
- فرصت‌های عادلانه و ملزومات در استفاده از فاوا
- فرصت‌های ویژه و یارانه‌ای در کاربرد فاوا
- مشارکت مردم _ حکومت
- خارج شدن از حصار و ابزارهای حکومت
- ساختارهای مناسب و جدید حکومت
- چارچوب‌های قانونی و سیاسی جدید و متفاوت
- جریان آزاد ایده‌ها
- احترام به آزادی‌های مشروع و فراهم‌آوردن فرصت برای ارائه دیدگاه‌ها و نظرات و مشارکت در فعالیت‌ها
- حفظ حریم‌ها و اطمینان و امنیت و ایمنی
- تعامل و مشارکت جهانی
- ارتقاء دانش و مهارت و فرهنگ و آگاهی‌عمومی نیروی انسانی
- درک فرهنگ‌های متفاوت و تعامل فرهنگی آگاهانه
- شناخت عمیق مسائل جدید و ابعاد و واکنش‌های مناسب آن

- غیرفنی‌سازی در حوزه کاربری فاوا
- چندزبانی شدن بسترهای اطلاعاتی
- رشد عقلانیت
- ساختارهای امنیت، نظارت، ایمنی، و مقابله با بحران‌ها
- ساختارهای پشتیبان و اضطراری غیرالکترونیکی
- ساختارهای فنی بستره فاوا
- شناخت عمیق تعالیم اسلام و تطبیق بنیادین ساختارهای د.ا. با آن

**ابعاد اساسی معماری دولت الکترونیک**

برای تحقق کارکردها و پیامدهای مطلوب، و کاهش یا تعامل مطلوب با عوارض، معماری دولت الکترونیک، باید بر محورهای زیر بنا شود :

- فراهم‌کردن بستر و ساختار باز برای حکومت و دولت
- بصورت سازمان‌وار، زنده و خودسازمانده،
- با تصمیم‌گیری و عملیات توزیع‌شده
- طی مشارکت و تعامل وسیع جامعه و حکومت
- و نهادینه‌شدن تصمیم‌گیری‌ها و قدرت حکومت در فرهنگ و بدنه جامعه.

**لایه‌های بنیادی معماری**

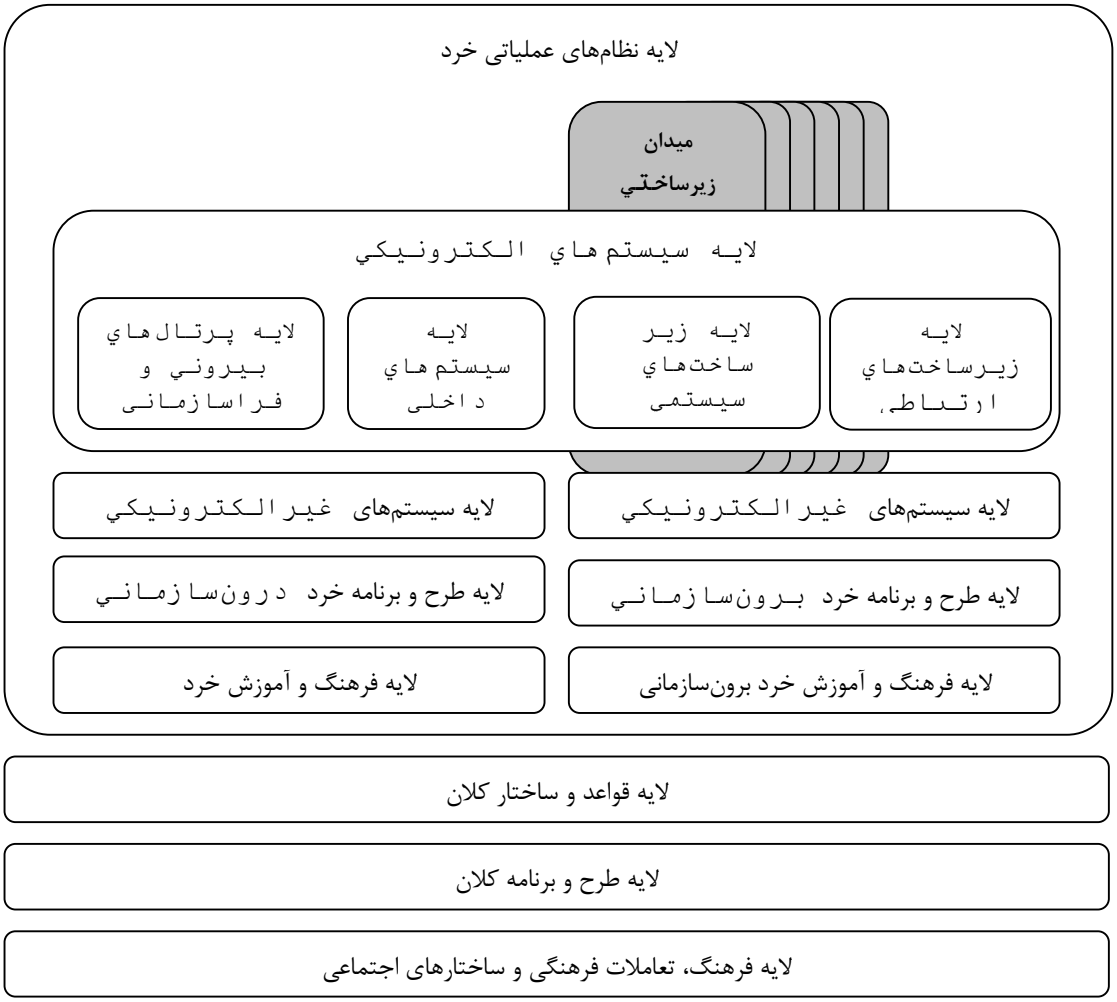
برای تحقق محورهای تبیین‌شده، نظام دولت الکترونیک به عنوان یک نظام کلان، باید در چند لایه بنیادی سازمان یابد. لازم است اقدامات تبیین‌شده در اسناد راهبردی و عملیاتی، این لایه‌ها را پوشش دهند، و مولفه‌های اساسی را که در این لایه‌ها قرار می‌گیرد، در اقدامات توسعه دولت الکترونیک شکل‌دهند. این لایه‌ها عبارتند از :

- لایه اول : فرهنگ، تعاملات فرهنگی و ساختارهای اجتماعی
- لایه دوم : طرح و برنامه
- لایه سوم : قواعد و ساختار
- لایه چهارم : نظام‌های عملیاتی خرد

لایه چهارم خود شامل چهار جزء و لایه داخلی است :

- لایه سیستم‌ها و بسترهای الکترونیکی
- لایه سازمان و نظام‌های غیرالکترونیکی
- لایه طرح و برنامه خرد
- لایه فرهنگ و آموزش خرد

هر یک از لایه‌های داخلی نظام‌های عملیاتی خرد، خود در دو حوزه بین‌سازمانی و درون‌سازمانی، به صورت مجزا شکل‌می‌گیرد. در عین این‌که لایه سیستم‌های الکترونیکی داخل دستگاه، در حوزه بین‌سازمانی شامل حوزه زیرساخت‌های ارتباطی، و زیرساخت‌های سیستمی است؛ و در حوزه درون‌سازمانی، شامل حوزه سیستم‌های داخلی سازمان، و حوزه پرتال‌های بیرونی و فراسازمانی است.




شکل ۱ – لایه‌های اصلی معماری دولت الکترونیک

### ۶,۱ میدان‌های زیرساختی نظام‌های خرد

حوزه‌های لایه زیرساخت‌ها و سیستم‌های الکترونیکی، لازم است در قالب مجموعه‌ای از میدان‌های زیرساختی سازماندهی شوند. هر یک از این میدان‌های زیرساختی باید بستری را برای یک زیرساخت مشخص فراهم‌کند. یک میدان زیرساختی می‌تواند انحصاراً مربوط به یک سازمان، یا میدانی مشترک بین چند دستگاه مشخص باشد. یک میدان زیرساختی، امکان به جریان انداختن اطلاعات و خدمات را در یک موضوع مشخص، در بستر یک دستگاه یا بین دستگاه‌ها، فراهم‌می‌کند. میدان‌های زیرساختی می‌توانند انواع گوناگونی داشته باشد. نظیر :

- میدان و بسترهای سخت‌افزاری، ارتباطی و شبکه‌ها
- میدان و بسترهای نرم‌افزاری و سیستم‌عامل
- میدان و بسترهای اطلاعاتی و خدماتی مشترک

متولیان هر یک از میدان‌های زیرساختی، می‌توانند بخش خصوصی یا دولتی باشد، بصورتی‌که امکان مشارکت و تعامل بخش‌های خصوصی در دولت الکترونیک، و فراهم‌سازی بسترهای دولت الکترونیک توسط بخش خصوصی فراهم‌شود.

## ۴. فازهای تحقق دولت الکترونیک

گام بنیادین در دستیابی به دولت الکترونیک، طراحی معماری فرابخشی و معماری‌های بخشی دولت الکترونیک است. بر اساس دورنمای معماری دولت الکترونیک کشور، دولت الکترونیک، باید طی چهار فاز زیر محقق‌شود:

**فاز اول : بستر سازی محوری برای دستیابی به دولت مصمم و آماده**

ارایه خدمات نمونه موثر، تدوین و تصویب قوانین بنیادی و فراهم ساختن سازوکار و متدولوژی مناسب برای طرح و برنامه، بسترسازی محوری برای شناخت و ایجاد بنیادهای فرهنگی، نظری، معماری و فنی، ایجاد زیرساخت‌های ارتباطی و سیستمی لازم برای دستیابی به دولت مصمم و آماده. دولت مصمم و آماده دولتی است که اصلاحات در بستره فاوا در میدان نظری دولت اسلامی، و ارزش آن را می‌شناسد، به آن احساس نیاز می‌کند، بطور جدی و مصمم آن را طلب‌می‌کند، ملزومات آن را فراهم‌می‌سازد، و برای تحقق آن آمادگی لازم را کسب کرده‌است.

**فاز دوم : توسعه و تحقق دولت توانمند**

فراگیری وسیع ارائه خدمات مبتنی بر فاوا و قوانین و مقررات آن، فعال‌سازی طرح و برنامه، بسترسازی فرهنگی و توسعه زیرساخت‌ها، برای دستیابی به دولت توانمند. دولت توانمند دولتی است که در به‌کارگیری توانمندی‌های فاوا، در بستره دولت اسلامی توانمند است، فعالیت‌ها و خدمات خود را بطور گسترده در بستره فاوا انجام و ارائه می‌دهد، و خدمت‌رسانی مبتنی بر فاوا در تمام حوزه‌های فعالیت دولت فراگیر است.

**فاز سوم : بهینه سازی و تحقق دولت کارآمد و بهره‌ور**

یکپارچه‌سازی خدمات و قوانین و مقررات فراگیر، خودسازماندهی طرح و برنامه، نهادینه‌سازی فرهنگ در بستره جامعه، و گسترش زیرساخت‌ها، برای دستیابی به دولت کارآمد و بهره‌ور. دولت کارآمد و بهره‌ور دولتی است که در به‌کارگیری توانمندی‌های فاوا به بهره‌وری و استفاده از حداکثر منابع با حداکثر کارائی می‌رسد، یکپارچگی و خودسازماندهی را در این بهره‌وری به نحو موثر فرا می‌خواند.

**فاز چهارم : تثبیت و تحقق دولت خود سازمانده‌ی پایدار**

دسترسی به خودسازماندهی وسیع به‌صورت پایدار، برای دستیابی به دولت خودسازمانده‌ی‌پایدار. دولت خودسازمانده‌ی‌پایدار دولتی است که در بهره‌وری به‌صورت خودسازمانده و تکامل یابنده به پایداری رسیده‌است؛ و بستری برای دولت کریمه اسلامی است.

بر طبق معماری دولت الکترونیک، تحقق خصوصیات چهارگانه و مولفه‌های چهار لایه‌ی فرهنگ، طرح و برنامه، قواعد و ساختار، و سیستمهای عملیاتی خرد، در هر یک از فازها، طبق جدول ۱ مطلوب و مد نظر است.

جدول ۱ – خصوصیات مطلوب لایه‌های بنیادی نظام دولت الکترونیک کشور در انتهای هر یک از فازها

| | فاز اول | فاز دوم | فاز سوم | فاز چهارم |
|---|---|---|---|---|
| | **دولت مصمم و آماده** | **دولت توانمند** | **دولت کارآمد و بهره‌ور** | **دولت خودسازمانده‌ی‌پایدار** |
| **لایه سیستم‌های خرد** | خدمات نمونه موثر زیرساخت‌های آماده | خدمات فراگیر | خدمات یکپارچه‌ی فراگیر | خدمات یکپارچه‌ی فراگیر خودسازمانده‌ی پایدار |
| **لایه قواعد و ساختار** | قوانین و مقررات بنیادی | قوانین و مقررات فراگیر (ق و م د.ا. در تمام قوانین فراگیرشده) | قوانین و مقررات یکپارچه | قوانین و مقررات خودسازمانده (خودسازماندهی در بطن ق‌وم) |
| **لایه طرح و برنامه** | سازوکار و متدولوژی مناسب طرح و برنامه | طرح و برنامه فعال | طرح و برنامه خودسازمانده | طرح وبرنامه خودسازمانده‌ی پایدار |
| **لایه فرهنگ** | شناخت فرهنگ | بستر سازی فرهنگ | نهادینه‌شدن فرهنگ | پایداری و ماندگاری فرهنگ |

**ترتیبات اجرائی**

به منظور تحقق چشم انداز و اهداف این سند، وظایف و تکالیف وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و دستگاه‌های مختلف به شرح زیر تعیین می‌گردد.

۸،۱ یکی از کمیسیون‌های دولت با حضور وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات ، دبیر شورای‌عالی فناوری اطلاعات ، دبیر شورای‌عالی اطلاع‌رسانی و ریاست سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی به‌صورت ویژه مسؤلیت هماهنگی کلان حوزه دولت الکترونیک را برعهده خواهد داشت.

۸،۲ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، مسئولیت سازماندهی، برنامه‌ریزی، پیگیری و نظارت اجرای دقیق و کامل مفاد این سند، و تهیه آئین‌نامه‌ها و طرح‌های لازم با همکاری دستگاه‌های مرتبط با آن را برعهده دارد.

۸،۳ شورای‌عالی فن آوری اطلاعات موظف است حداکثر ظرف مدت ۶ ماه چارچوب و متدولوژی ملی معماری نظامهای خرد و کلان (چم) این سند را ابلاغ نماید.

۸،۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، موظف است با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات حداکثر تا اول مهر ماه ۱۳۸۴ بر اساس مفاد این سند، و نظام ملی فناوری اطلاعات که از سوی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات ارائه می‌شود، سند راهبردی و عملیاتی فاز اول را در قالب برنامه چهارم توسعه اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی، تهیه و ارائه نموده، و منابع اعتباری لازم را فراهم‌کند.

۸،۵ کلیه دستگاه‌ها موظفند برنامه‌های بخشی و فرابخشی خود در حوزه دولت الکترونیک، را مطابق این سند، و سند راهبردی و عملیاتی فاز اول آن، به‌صورت یکپارچه تهیه و ارایه نمایند و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی مسؤلیت تامین بودجه و نظارت بر اجرای این برنامه‌ها را بر عهده دارد.

۸،۶ اولین مرحله بازنگری در این سند پس از تدوین نظام ملی فناوری اطلاعات و بسترسازی تحقق دولت مصمم و آماده صورت می‌گیرد.

۸،۷ ریاست جمهوری (مرکز فناوری اطلاعات) مسئولیت نظارت عالیه تحقق دولت الکترونیک را بر عهده دارد.

## ۵. خطوط راهنمای تدوین برنامه راهبردی و عملیاتی فاز اول و محورهای اقدامات

برای تدوین برنامه راهبردی و عملیاتی فاز اول در قالب برنامه چهارم توسعه اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی، لازم است خطوط راهنما و محورهای اصلی اقدامات زیر مورد توجه قرار گیرد.

### خطوط راهنمای تدوین برنامه راهبردی و عملیاتی فاز اول

برای انجام فعالیت‌ها و تحقق دولت الکترونیک، از تاسیس سازمان‌های جدید خودداری، و از سازمان‌های موجود با تغییر ساختار و تعیین نقش و جایگاه هر یک در تحقق اهداف سند استفاده شود.

از فضای بوجود آمده، پتانسیل‌ها و جنبش‌های موجود استفاده و ایجاد زیرساخت‌ها و فعالیت‌های بسترسازی محوری و عملیاتی در حوزه دولت الکترونیک تقویت شود

تمرکز اصلی بر بسترسازی نظری، ساختاری، روش‌شناسی، فکری و فرهنگی؛ اصل بر شناخت پدیده دولت الکترونیک مطلوب، و فراهم‌سازی بسترهای نظری، ساختاری، روش‌شناسی، فکری و فرهنگی است. که لازم است از طریق :

- ترسیم بنیادهای نظری دولت الکترونیک،
- نهادینه‌سازی مفهوم د.ا. و پدیده‌های رفتاری شکل‌دهنده آن در فرهنگ جامعه،
- تبیین رویکرد طرح و برنامه‌ای مناسب
- نهادینه‌سازی فرهنگ استفاده از متدولوژی و چارچوب معماری در بنانهادن سیستم‌ها،

و تهیه، تدوین و تصویب قوانین و مقررات مورد نیاز د.ا محقق گردد.

ابقای حرکت‌های موجود؛ فعالیت‌ها و حرکت‌های موجود و در حال آغاز یا انجام در حوزه دولت الکترونیک حفظ، و حتی‌الامکان در آن‌ها دخالت نشود و برای تغییر جهت، متوقف یا کند نگردند. بلکه تلاش شود تا این فعالیت‌ها، از طریق ارائه رهنمود، توصیه، ترغیب و تقویت حوزه‌های نظری، ساختاری، روش‌شناسی، فکری و فرهنگی، مورد پشتیبانی قرار گیرند.

انتشار از طریق الگو؛ مفاهیم، بنیادها و ساختار دولت الکترونیک مطلوب، نه به‌شکل یک انتشار دستوری، بلکه به‌شکل یک انتشار خودسازمانده، از طریق ارائه الگوهای مطلوب، و اثرگذاری غیرمستقیم و مستقیم این الگوها بر سایر سیستم‌ها و دستگاه‌ها، انجام شود. نهادها و دستگاه‌های الگو، و اختصاصا نهاد ریاست جمهوری، نقش الگوی دیددهنده در حوزه نظری و ساختاری جدید، را ایفا می‌کنند.

همزیستی برای تحول تدریجی؛ برای کاهش حداکثری اصطکاک‌ها و مقاومت‌ها؛ مفاهیم، ساختار و رویکرد دولت الکترونیک مطلوب، در کنار ساختار و رویکردهای جاری، به‌صورت دومین انتخاب ممکن، در فعالیت‌ها و سیستم‌ها، ظاهر شود. این ظهور به شکل افزارها و امکانات جدید در کنار امکانات موجود، انجام گیرد. به‌نحوی که مطلوبیت‌های ساختار و رویکرد مطلوب، منجر به حل‌شدن تدریجی سیستم‌های موجود در ساختار مطلوب گردد.

تمایز لایه‌بندی‌شده اقدامات سیستم‌های خرد؛ بر اساس لایه‌های سیستم‌های خرد، تبیین‌شده در دورنمای معماری دولت الکترونیک، اقدامات سیستم‌های خرد لایه‌بندی و برای هر یک از لایه‌ها، سطح اقدامات زیر صورت گیرد:

- لایه زیرساخت‌های ارتباطی : توجه و تمرکز اکید در ایجاد زیرساخت‌های عمومی و اختصاصی شبکه دولت.
- لایه زیرساخت‌های سیستمی : توجه و تمرکز در استانداردسازی، طراحی و ایجاد.
- لایه پرتال‌های بیرونی و فراسازمانی : در حوزه‌های کلیدی تکلیف و تعیین متولی؛ در سایر حوزه‌ها توجیه و ترغیب و وضع استانداردها و بسترهای متدولوژیک و ابزاری مناسب.
- لایه سازمان و نظام غیرالکترونیکی خرد فرا و بین سازمانی : یافتن گلوگاه‌ها و نقاط کلیدی و تبیین اقدامات لازم و پیگیری تحقق.
- لایه طرح و برنامه فراسازمانی : تبیین و ایجاد بسترهای متدولوژیک.
- لایه فرهنگ‌سازی و آموزش فرا و بین سازمانی : ترسیم گراف پدیده‌های رفتار و اقدامات فرهنگ‌سازی مبتنی بر آن.
- لایه‌های سیستم‌های داخلی سازمان، سازمان و نظام غیرالکترونیکی خرد داخل‌سازمانی، طرح و برنامه داخل‌سازمانی، فرهنگ‌سازی و آموزش داخل‌سازمانی : توجیه و ترغیب سازمان‌ها به اصلاح و ایجاد؛ وضع استانداردها و بسترهای متدولوژیک و ابزاری مناسب.

**نهضت حکومت داری خوب**

ظهور مفاهیمی از جمله حکومت داری خوب ، بیانگر نقش در حال تغییر حکومتها در اداره جوامع و تغییر نگرش نسبت به کارکرد حکومت در جهان امروز است . در حال حاضر حتی در اقتصادهای مبتنی بر بازار نیز از حکومتها انتظار می رود که چند وظیفه عمده را به خوبی انجام دهند ؛ حفظ ثبات اقتصاد کلان ، تأمین کالاها و خدمات عمومی ، توسعه زیرساختهای اقتصادی و فنی ، جلوگیری از رکود بازار ، توسعه برابری و عدالت اجتماعی و کنترل فساد اداری و اقتصادی . اگر به این فهرست صیانت از حقوق بشر ، توسعه پایدار منابع انسانی و محیط زیست را اضافه کنیم ، یقیناً در راستای موج جهانی غنی سازی وظایف دولت حرکت خواهیم کرد . با توجه به آنچه تحت عنوان حکومت داری خوب عنوان شد می توان دشواری مدیریت توسعه مورد نیاز امروز را به خوبی احساس کرد . اگر در گذشته توسعه به معنای محدود بالا بودن نرخ رشد اقتصادی بود ، امروزه متغیرهای کیفی پیچیده ای در ارزیابی عملکرد دولتهای در مسیر توسعه ملاک عمل قرار گرفته‌اند. به عنوان مثال کمیسیون حقوق بشر سازمان ملل، عواملی از جمله دموکراسی ، مشارکت ، برابری ، مدیریت زیست محیطی و حفاظت از محیط زیست ، صیانت از حقوق بشر ، قانون محوری ، ارائه خدمات مطلوب به مردم ، شفافیت و پاسخگویی ، امنیت ، صلح ، مدیریت تعارض ، ارتقای سطح آگاهی شهروندان و دولت الکترونیک را معیارهای ارزیابی حکومتها معرفی کرده است . از سویی به نظر می رسد که تحقق یک حکومت‌داری خوب تا حدی به میزان تحقق این امر در سطوح بین المللی بستگی دارد.اگر با دیدگاهی نظام گرایانه به این مقوله بنگریم در خواهیم یافت که متغیرهای کلان محیط بین المللی از جمله سلامت نظام تجارت بین الملل ، شفافیت فرایندهای مالی ، سلامت نظام پولی جهان و درجه سلامت سازمانهای بین المللی در حوزه سیاسی و قضایی می تواند در روند تحقق حکومت داری خوب در کشورهای جهان تأثیرات قابل ملاحظه ای داشته باشد . با این ملاحظات برخی از اقداماتی که می تواند جوامع را در مسیر حکومت داری خوب قرار دهد ، اشاره می شود ؛

* جایگزین کردن فرآیندهای اداری ساده ، شفاف و کارآمد با رویه های کند و ناکارآمد فعلی؛
* تعریف روشن تر وظایف و مأموریتهای مؤسسات دولتی به منظور پرهیز از انجام کارهای موازی وکاهش هزینه ها؛
* معقول تر ساختن ساختار فعلی، سازمانهای دولتی؛
* اصلاح سازمانهای محلی و منطقه ای و تعریف مجدد روابط آنها با سازمانهای مرکزی در راستای مرکز زدایی؛
* کاهش کاغذ بازی و مبارزه جدی با فساد اداری؛
* ارتقای کیفیت خدمات بخش دولتی؛
* اصلاح قوانین و مقررات و نظام حقوق و دستمزد در بخش خصوصی؛
* تحقق دولت الکترونیک از طریق به کارگیری فناوری اطلاعات در دستگاههای دولتی؛
* اصلاح نظامهای مدیریتی ، به ویژه توجه به شایستگی در انتخاب ، انتصاب و ارتقای مأموران دولتی؛
* اصلاح نظام بودجه ریزی و نظام مالیاتی؛
* تمرکز بر نتایج حاصل از خط مشی های توسعه اقتصادی در راستای توسعه پایدار منابع انسانی ، گسترش عدالت اجتماعی و به فعلیت درآوردن ظرفیتهای اقتصادی و استفاده بهینه از منابع موجود.

دولت الکترونیک

با نگاهی گذرا به تعاریف ، اهداف ، عناصر و ماهیت دولت الکترونیک و حکومت داری خوب ، رابطه صریح میان این دو مفهوم به روشنی نمایان می شود . دولت الکترونیک ابزاری است که سعی دارد با به کارگیری دانشها و فنون جدید اطلاعات و ارتباطات فاصله میان دولت و مردم را کاهش داده و به شهروندان کمک کند تا خدمات مورد نیاز خود را با هزینه کمتر ، با سرعت بیشتر و با کیفیت مطلوبتر از سازمانهای دولتی دریافت کنند . تعقیب چنین اهدافی دقیقاً در راستای آرمانهایی قرار دارد که طرفدارن حکومت داری خوب به دنبال تحقق آن هستند . توسعه مشارکت شهروندان و سایر اجزای جامعه مدنی ، ارتقای سطح پاسخگویی دستگاههای اجرایی دولت و کارکنان آنها ، شفافیت فرآیندهای کاری ، افزایش سطح آگاهیهای عمومی ، ارتقای میزان کارایی و اثربخشی فعالیتهای سازمانهای دولتی ، کاهش هزینه ها و اندازه دولت ، گسترش عدالت اجتماعی از طریق دسترسی برابر شهروندان به اطلاعات و منابع عمومی ، نظارت مستقیم مردم و باز بودن باب انتقاد و پیشنهاد برای بخش غیر دولتی و شهروندان از جمله آرمانهای مستتر در ایده حکومت داری خوب است و جالب است که دولت الکترونیک با توجه به ظرفیت بالایی که در درون آن نهفته است بخش قابل ملاحظه ای از آنچه برای رسیدن به اهداف حکومت داری خوب ضروری است را داراست . دولت الکترونیک در جست جوی فراهم ساختن فرایندها و ساختارهایی است که بتواند از طریق به کارگیری نیروهای بالقوه فناوری اطلاعات و ارتباطات در سطوح مختلف حکومت و به طور کلی در بخش عمومی ، حکومت داری خوب را توسعه و بهبود بخشد ( فینگر و پیکاد :۲۰۱۹ ).
دولت الکترونیک با دگرگون ساختن رابطه میان دولت و شهروندان از دولت دیوان – محور به دولت شهروند – محور ، نوسازی دولت از طریق فرآیندهای مبتنی بر فناوریهای جدید ، بالا بردن سرعت و کیفیت ارائه خدمات ، کاهش کارهای موازی و غیرضروری ، تغییر ساختار های بلند سازمانهای دولتی به ساختارهای تخت تر با لایه های کمتر و تغییر تدریجی فرهنگ حاکم بر سازمانهای دولتی به سوی توجه و تمرکز بر مشتری و نیازهای او فرصتهای بی شماری را به منظور تحقق عینی حکومت داری خوب فراروی دولتمردان و جامعه قرار می دهد . امروزه حکومت داری خوب ، حکومت در دسترس است و برای حصول به چنین شرایطی دولت الکترونیک با امکانات گسترده ای که در اختیار ما قرار می دهد ، دولت را به درون منازل و محیطهای کار می برد و از این پس خدمات در جایی ارائه می شود که مردم در آن قرار دارند . در واقع دولت الکترونیک از فناوری اطلاعات برای انجام اصلاحات از طریق تقویت شفافیت ، حذف فاصله و شکاف میان دولت و شهروندان و توانمند سازی افراد برای مشارکت در فرآیندهای سیاسی استفاده می کند که بر زندگی آنها تأثیر می گذارد.
ظهور فناوریهای جدید در عرصه اطلاعات و ارتباطات به بهبود سطح رفاه جوامع ، دسترسی راحت تر به خدمات دولتی ، دسترسی به فرصتهای آموزشی و شغلی ، فرصتهای تفریحی و بهره گیری بهتر از اوقات فراغت و از همه مهمتر فراهم شدن زمینه حکومت داری خوب منجر شده است . دولت الکترونیک فرصتی برای احیای حکومتها فراهم کرده است . این پدیده از طریق بهره گیری از دستاوردهای جدید علمی در پی تحقق بخشیدن به ساختارها و فرآیندهایی است که حکومت داری خوب را در تمامی سطوح گسترش دهد. ( اوکوت یوما :۲۰۱۸ )
دولت الکترونیک می تواند تحولی عظیم در اشکال سنتی اداره امور جامعه به وجود آورده و نحوه ارتباط میان دولت و شهروندان را دگرگون سازد. این پدیده با فراهم ساختن امکاناتی که شهروندان و سازمانهای جامعه مدنی بتوانند نظارت مردم سالارانه خود را برفرآیندهای مختلف بخش عمومی اعمال کنند ، در حقیقت یکی از ابزارهای کلیدی برای رسیدن به آرمانهای حکومت داری خوب را به جوامع ارزانی داشته است . دولت الکترونیک شرایطی را فراهم می سازد که صدای همه شهروندان به گونه ای برابر به گوش دولتمردان برسد و این به معنای تحقق نمونه ای بلوغ یافته از مردم سالاری است که به لطف فناوری اطلاعات حاصل شده است . نوعی از مردم سالاری که طرفداران حکومت داری خوب به دنبال برپایی آن هستند . استقرار دولت الکترونیک به گسترش راههایی منجر می‌شود که از طریق آن اطلاعات به طور عمودی و مورب جریان می یابد و بنابراین، بخش گسترده ای از جامعه را در برمی گیرد و حجم بیشتری از اطلاعات میان دولت و اجزای جامعه مدنی و همچنین بین سازمانهای دولتی جریان خواهد یافت .
دولت الکترونیک معادلات قدرت را از تمرکز دولت بر حوزه های خاص به توزیع آن در میان اجزای مختلف جامعه و شهروندان تغییر می دهد و حتی آن را به میان گروهها و احزاب مخالف تسری می دهد . سیاستگذاران از وجود نقطه نظرات شهروندان بیشتر آگاه شده و می توانند دیدگاههای آنان را در فرآیند خط مشی گذاری دخیل سازند . آنها در می یابند که چشمان بی شماری نظاره گر عملکرد آنها هستند و از سویی مخفی کردن مسائل از انظار عمومی کار دشواری خواهد شد . دولت الکترونیک زمینه گفتمان مستقیم میان شهروندان و مقامات دولتی را فراهم می کند و بدین ترتیب اثر این نوع ارتباطات به مراتب بیشتر از شیوه های سنتی رابطه میان دولت و شهروندان خواهد بود و این امر به تحقق پاسخگویی و مسئولیت پذیری بیشتر در سازمانهای بخش عمومی کمک قابل ملاحظه ای خواهد کرد . جدول شماره یک الگوی مشارکت شهروندان در دولت الکترونیک و حکومتهای سنتی را مقایسه می کند (نث : ۲۰۱۹ ).

## نتیجه گیری

ارتباط میان دولت الکترونیک و حکومت داری خوب به قدری نزدیک است که برخی صاحبنظران معتقدند که دولت الکترونیک اگر نهایتاً به حکومت داری بهتر منجر نشود هرگز رسالت خود را به انجام نرسانیده است . دولت الکترونیک شیوه ای است برای حصول اطمینان از اینکه همه شهروندان به گونه ای یکسان از فرصت مشارکت در تصمیماتی برخوردارند که به نوعی بر وضعیت و کیفیت زندگی آنها تأثیر می گذارد. این شکل جدید ازحکومت داری ، شهروندان را از مصرف کنندگان منفعل خدمات دولتی به بازیگران فعال تبدیل می‌کند که می‌توانند درباره نوع خدماتی که به آن نیاز دارند اظهار نظر کنند . دولت الکترونیک امکانات گسترده ای را برای عینیت یافتن آرمانهای حکومت داری خوب فراهم می کند و با به کارگیری فناوریهای جدید ارتباطی و اطلاعاتی به بهبود فرایندهای ارائه خدمات در بخش عمومی ، تسریع ارائه خدمات به شهروندان ، پاسخگوتر شدن مأموران دولتی ، شفاف شدن اطلاعات ، کاهش فاصله میان مردم و دولتمردان ، مشارکت اثربخش تر شهروندان و اعضای جامعه مدنی در فرایند تصمیم‌گیری عمومی ، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصتهای برابر افراد برای دسترسی به اطلاعات و .... کمک شایانی می کند و حکومتها چنانچه بخواهند در مسیر تحقق حکومت داری خوب حرکت کنند باید به ابزار نیرومندی همچون دولت الکترونیک مسلح باشند.

## منابع

[۱]رضایی ، حمیدرضا و علی داوری ،«دولت الکترونیک» ماهنامه تدبیر ، شماره ۱۴۶ ، تیر۱۳۹۵ .
[۲]صدوقی مرادعلی «فناوری در خدمت خوب حکومت کردن» نشریه دنیای اقتصاد ۹۵/۲/۹ .
[۳]صفری حسین و همکاران «مدل بلوغ دولت الکترونیک وزارت بازرگانی ایران» فصلنامه دانش مدیریت شماره ۶۳ زمستان ۱۳۹۶ .
[۴]«چشم انداز دولت الکترونیک مالزی» مدیریت توسعه فناوری اطلاعات ،مرکز توسعه فن آوری و نوسازی اداری.

. [5] Backus, Michiel , “E-governance in Developing countries” , IICD research, brief-NO1, March 2018
/[6]Lowery ,Liza ,”Developing a successful E- government strategy “,http://unpan1.un.org, 2017
[7] Nath, Vikas ,”Digital Govrnment Models : moving towards good governance in developing countries”, -۳
/http://www.innovation.cc, 2017
[8] “http://www.unhchr.ch,۲۰۱۶ ,what is Good Governance?” ,
/[9]the Elements of Good Governance” , Asian Development Bank, (2018) , http://www.ADB.org /topics
[10]What is Good Governance? ,2018, “http://www.unescap.org “
/[11]Johnson ,Isable ,2019,“Redefining the concept of Governance” , http://www.acdi-cida.gc.ca
[12] Okot-uma, Rogers ,2019, “Electronic Governance :Re-Inventing Goood Governance”, http://www.worldbank.org
[13] Finger, Matthias,2019, “from E-government to E-governance,toward a Model of E-governance “http://www.ejeg.com.
[14] www.unhchr.ch http.
(//:15- www.unescap.org http