



چکیده

با ورود و پیشرفت فناوری اطلاعات، استفاده از این فناوری در جهت افزایش بهره‌وری در عرصه‌های مختلف از جمله دولت مطرح شد. فناوری اطلاعات به منزله ابزاری کارآمد است که می‌تواند منجر به افزایش بهره‌وری در عملکرد دولتها شود. عملکرد دولتها را می‌توان به دو بخش تقسیم کرد. یک بخش ارائه خدمات به شهروندان و کسب و کارها و بخش دوم افزایش مشارکت مردم در تصمیم‌گیریهای دولتی. اکثر مدلهای ارائه شده برای بلوغ و توسعه دولت الکترونیکی، بخش اول را مد نظر قرار داده‌اند. از طرفی اغلب مدلهایی که به بخش دوم اشاره کرده‌اند، مفهوم مشارکت الکترونیکی را به عنوان آخرین مراحل بلوغ در نظر گرفته‌اند. مفاهیم دموکراسی الکترونیکی، پاسخگویی، شفافیت و عدالت محوری هنوز در حاله‌ای از ابهام قرار دارد. در این مقاله مدلی مفهومی برای مشارکت مردمی بر مبنای تفکر ارزشی ارائه می‌شود. این مدل با استفاده از متدولوژی تفکر ارزشی طراحی شده است. در طراحی مدل از مصاحبه با ۱۳۰ نفر از شهروندان (آشنا با کاربردهای دولت الکترونیک) و سپس ایجاد یک پنل خبرگان مرکب از ۵ خبره استفاده شد. نتایج حاکی از آن است که افزایش مشارکت الکترونیکی مردم نیازمند توسعه رویکرد عدالت محوری است و این امر نیازمند اعتدالی سطح تفکر دولتمردان بوده و کاهش فساد اداری و افزایش سلامت اجتماعی را دربرخواهد داشت. با توجه به چشم‌انداز بیست ساله جمهوری اسلامی ایران و سیاستهای کلان کشور، طراحی مدلی بر مبنای عدالت محوری، مردم‌سالاری دینی و مشارکت مردمی، در این مقاله می‌تواند راهگشا باشد.

کلید واژه:

دولت الکترونیک، فساد اداری، شفافیت، مشارکت الکترونیکی مردم، تفکر ارزشی

مقدمه

هدف از راه‌اندازی دولت الکترونیکی را می‌توان در دو بخش بهبود ارائه خدمات عمومی و مشارکت دادن مردم در مدیریت داخلی کشور خلاصه نمود. با راه‌اندازی دولت الکترونیکی راهی بسوی دولت‌ها باز شد تا شهروندان، کسب و کارها و دولت‌های سراسر جهان، دسترسی آسان‌تری به خدمات دولتها داشته باشند و نیز فرصت‌های همکاری مانند مشارکت‌های سیاسی از طریق اینترنت و فناوریهای بی‌سیم برای آنها فراهم شود [۱]. چشم‌انداز راهبردی دولت الکترونیکی و کاربردهای آن می‌تواند بصورت ذیل خلاصه شود [۱]:

§ شهروندگرا و فاقد محدودیتهای بوروکراسی،

§ نتیجه‌گرا،

§ بازارگرا و ترویج نوآوری.

این چشم‌انداز راهبردی دارای سه ناحیه اصلی توسعه دولت الکترونیکی است که شامل دولت با مشتریان ($G2C^2$)، دولت با کسب و کار، ($G2B^2$)، دولت با دولت ($G2G^2$) که این بخش دولت با کارمندان دولت ($G2E^2$) را نیز در بر می‌گیرد. در اهداف و فعالیت‌های هر ناحیه نشان داده شده است. در این چهار ناحیه، $G2C$ و $G2E$ تعامل و همکاری بین اشخاص و دولت را فراهم می‌کند در حالیکه $G2B$ و $G2G$ تعامل بین دولت و سازمانها را برقرار می‌کند. در $G2C$ و $G2B$ تعاملات از نوع خارجی و در $G2E$ و $G2G$ از نوع داخلی است. در یک تقسیم‌بندی دیگر می‌توان گفت که ارتباط دولت و کارمندان بخش داخلی دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهند که هدف آنها ارائه خدمات یکپارچه از طریق یک درگاه واحد به نام پرتال دولت به عموم شهروندان و کسب و کارها است. این موضوع در شکل (۱) نشان داده شده است.

طراحی مدل مفهومی مشارکت مردمی و عدالت محوری در بستر دولت الکترونیکی بر پایه متدولوژی تفکر ارزشی

فاطمه ثقفی

دانشجوی دکتری دانشکده صنایع دانشگاه علم و صنعت

saghafi@itrc.ac.ir

علیرضا علی احمدی

دانشیار دانشگاه علم و صنعت

aliamhadi@iust.ac.ir

حمید رحیمیان

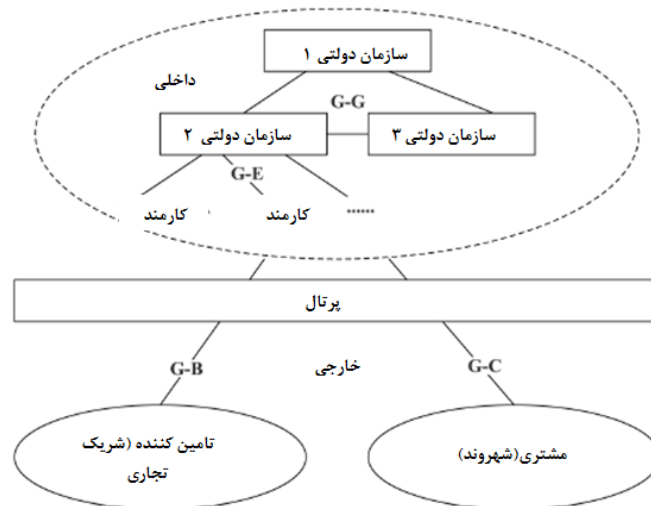
عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبایی

hamrahimian@yahoo.com

اکبر کاری دولت آبادی

عضو هیئت علمی دانشگاه هوایی شهید ستاری

Kary_akbar@yahoo.com



شکل (۱) چارچوب دولت الکترونیکی در یک کشور [۱]

با سرمایه گذاری کلانی که برای دولت الکترونیک می‌شود [۶]. دولتها سعی دارند که در این زمینه موفق شوند. موفقیت تجاری در دولت الکترونیک با درک فرصت‌ها و استفاده از این فرصت‌ها برای عرضه خدمات یا کالاهای سودآور به دست می‌آید. از این منظر، کاربرد فناوری راهی است برای گسترش مفهوم فرصت‌ها. فناوری به شیوه‌های بسیار متفاوت، ولی عمدتاً از طریق دسترسی به اطلاعات، باعث توسعه فرصت‌ها و تبدیل آنها به دانش می‌شود [۷]. اما دومین هدف دولتها، استفاده از دولت الکترونیک برای مدیریت بر مردم و حکمرانی خوب است. این هدف بدون توجه به خواسته‌های ذینفعان محقق نخواهد شد. لذا مشارکت دادن ذینفعان را می‌طلبد.

ایده ذینفعان از ادبیات مربوط به نظریه سازمان و تاثیر ذینفعان بر موفقیت سازمانها و ارتقای توانایی مدیران سازمان در جهت افزایش ثروت، ارزش و رضایت ذینفعان اقتباس شده است [۸]. در حوزه فناوری اطلاعات ذینفع به کسی اطلاق می‌شود که توانایی تاثیر گذاری بر سیستمهای اطلاعاتی، کاربرد و پیاده سازی آنها را داشته باشد [۹]. نتایج مطالعات اسکال [۱۰] حاکی از آن است که مفهوم ذینفع برای مدیریت در بخش دولتی نیز بسیار مهم و اساسی بوده و لازم است در ترکیب هیات رئیسه یا هیات موسسان نیز مد نظر قرار گیرد [۱۱]. نظریه ذینفعان بعد از انتشار کتاب اصلی فریمن در مدیریت استراتژیک بسیار مورد توجه قرار گرفت. نظریه ذینفعان، خاص هیات موسسان یک شرکت یا سازمان نیست بلکه یک مفهوم اقتصادی نئوکلاسیک شایع امروزی است که بر تمام افرادی که بگونه‌ای می‌توانند بر شرکت تاثیر گذار باشند دلالت دارد. از طرف دیگر اگر چه نظریه ذینفعان اغلب برای موضوعات یک شرکتهای خصوصی بکار رفته است. اما بعضی محققان از جمله هانز آن را در سازمان های بخش دولتی و به ویژه کارگزاری‌های دولت الکترونیک نیز بکار گرفته‌اند [۱۲]. هانز ذینفعان دولت الکترونیک را به سه بخش محدود تقسیم بندی می‌نماید که عبارتند از: دسته اول مردم، دسته دوم کسب و کارها (سازمانها و شرکتهای خصوصی) و دسته سوم کارکنان و سازمانهای دولتی.

در این مقاله ابتدا آثار شفاف سازی بر کاهش فساد و جلب اعتماد مردمی با استفاده از مرور ادبیات و تجارب سایر کشورها بیان می‌شود. سپس با توجه به اینکه طبق نظر بسیاری از محققین از جمله هانز [۱۲] شهروندان به عنوان یکی از ذینفعان اصلی در دولت الکترونیکی به شمار می‌روند. مدل مفهومی مشارکت مردمی مبتنی بر بستر دولت الکترونیکی با استفاده از نظرات شهروندان با متدولوژی تفکر ارزشی، ارائه خواهد شد. با توجه به تاکید اسناد بالادستی از جمله: سند چشم انداز بیست ساله کشور [۱۳] و منشور دولت نهم [۱۴] بر عدالت محوری و مردم سالاری در توسعه دولت، دیدگاه دولتمردان و سیاستگذاران نظام، نیز با مطالعه این اسناد مرور و تحلیل خواهد شد.

۱. بیان مسئله و روش تحقیق

مفهوم الکترونیکی شدن دولت، مفهومی مجزا از خود دولت است. الکترونیکی شدن دولت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای بهبود بهره‌وری و عملکردهای دولت است. بدیهی است در این راستا ممکن است دولت بطور کلی متحول شده و از شکل کنونی به شکل جدیدی در آید ولی زیرساختار اصلی و سیاستهای دولت در هر صورت حفظ خواهد شد. به عنوان مثال اگر دولتی علاقمند است کنترل همه حکومت را بطور مرکزی در اختیار داشته و بر همه تسلط داشته باشد می‌تواند از فناوری اطلاعات در جهت رسیدن به اهدافش استفاده کند. متقابلاً اگر دولتی علاقمند به استفاده از نظرات مردم و سیاست درهای باز باشد، فناوری اطلاعات می‌تواند برای این دولت نیز راهگشا باشد.

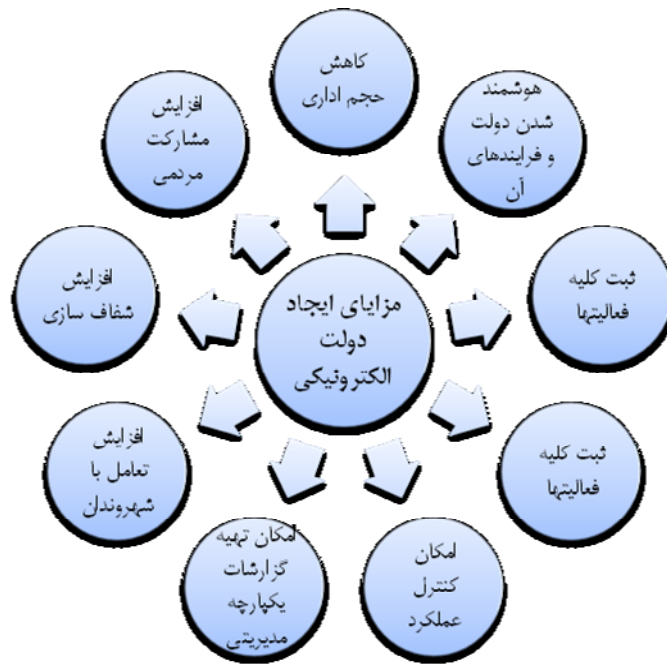


آنچه مسلم است دولتها برای خدمات رسانی به مردم و مدیریت بر کشورشان ایجاد شده اند. لذا در بخش خدمت رسانی همه دولتها یک هدف را دنبال می کنند ولی در بخش سیاسی، ساختار دولت الکترونیک هر کشور به سیاستهای هیات حاکمه آن کشور وابسته است. در بخش سیاستها معمولاً مباحثی مانند شفافیت، دموکراسی و مشارکت مطرح می شود. بعضاً شاخصهایی نیز توسط برخی موسسات بین المللی برای سنجش این موارد تعیین شده است ولی از آنجا که این مفاهیم در ادبیات علمی بصورت مبهم بیان می شود این مقاله سعی دارد با روش تفکر ارزشی، مفهوم مشارکت مردمی و عدالت محوری را از دیدگاه شهروندان شفاف نموده و سیستمی برای سنجش آن ارائه نماید. از آنجا که مفهوم عدالت در ارتباط با حداقل دو طرف ذینفع تحقق پیدا می کند. در اینجا مفهوم عدالت از نظر شهروندان به عنوان یکی از ذینفعان اصلی دولت مد نظر قرار گرفته است. لازم به ذکر است بحث مردم سالاری دینی و عدالت محوری در سند چشم انداز بیست ساله جمهوری اسلامی ایران، برنامه دولت نهم و فرمایشات مقام معظم رهبری نیز مورد تاکید قرار گرفته است. برای این کار گامهای زیر دنبال می شود.

۱. مطالعه ادبیات موضوع از منظر آثار شفاف سازی در دولت الکترونیک بر کاهش فساد اداری و جلب اعتماد مردم برای افزایش مشارکت سیاسی.
۲. مطالعه ادبیات موضوع برای شناسایی مفاهیم و حوزه های شفاف سازی و پاسخگویی
۳. مطالعه ادبیات موضوع و استخراج عوامل موثر بر موفقیت دولت الکترونیک در راستای شفاف سازی و مشارکت الکترونیکی
۴. مصاحبه با خبرگان مردم (افرادی از مردم که در زمینه دولت الکترونیک تخصص داشته باشند) از منظر انتظارات مردم از دولت الکترونیک با هدف مشارکت بیشتر مردم در فعالیتهای با استفاده از متدولوژی تفکر ارزشی^{۱۵}
۵. تدوین نظرات خبرگان بصورت اهداف مورد نظر برای دولت الکترونیکی
۶. دسته بندی اهداف و توسعه گزینه ها و پیامدها
۷. استفاده از نتایج تحقیق برای مدل سازی شبکه مشارکت مردمی.

۲. آثار شفاف سازی و پاسخگویی در دولت الکترونیک بر کاهش فساد و جلب اعتماد مردم

امروزه فناوری اطلاعات بطور عام و اینترنت بصورت خاص رسانه جدید ارتباطی بین مردم و دولت را فراهم کرده است. بنابراین، دولتها تلاش می کنند تا سرویسها و خدمات خود را از طریق اینترنت در جهت تمرکز بر شهروندان و شرکاء ارائه نمایند، هرچند بسیاری از آنها فاقد الزامات دولت الکترونیکی از جمله زیر ساخت، فرهنگ سازمانی، مهارتهای انسانی و منابع مناسب برای تبادل الکترونیکی اطلاعات هستند. [۱۶]. دولت الکترونیکی چالشها و فرصتهای زیادی را برای تحول در فرآیندهای دولت و خود حکومت ایجاد کرده و بر تمامی وظایف دولت و سازمانها، بخشهای خصوصی، و اجتماع تأثیر می گذارد و در دراز مدت روشهای جدیدی برای تعامل بین شهروندان و مؤسسات با دولت فراهم می کند [۱۷]. در مورد مزایای دولت الکترونیکی موارد زیادی ذکر شده است. بعنوان نمونه دولت الکترونیکی باعث می شود که دولت هوشمندتر شود، حجم آن کاهش یابد، ارائه سرویس و خدمات بهبود یابد و ابزار جدیدی برای تعامل شهروندان با دولت فراهم شود. ارتباط بهتر، شفاف سازی بیشتر و جلب اعتماد شهروندان نیز از دیگر مزایای آن است. این موارد که در شکل (۲) نشان داده شده است، در اینجا شرح داده می شود [۱۸، ۱۹].



شکل (۲) مزایای ایجاد دولت الکترونیکی

- ۱- کاهش حجم اداری: دولت الکترونیکی با حذف لایه های اضافی مدیریتی باعث کاهش حجم دولت شده و فساد اداری را کاهش می دهد.
- ۲- ثبت کلیه فعالیتها: دولت الکترونیکی از طریق مکانیزه کردن سیستمها و فعالیتها، کلیه فعالیتهای دولت را ثبت می نماید و به این طریق دسترسی به آنها آسانتر می شود.
- ۳- امکان کنترل عملکرد: با ثبت کلیه فعالیتهای دولت توسط سیستمهای دولت الکترونیکی، عملکرد کارکنان بسهولت توسط مدیریت سازمان قابل نظارت و کنترل است.
- ۴- امکان تهیه گزارشات یکپارچه مدیریتی: با ایجاد یکپارچگی و اتصال کلیه دستگاههای دولتی بهم، گزارشهای دقیق مدیریتی برای مدیران تصمیم گیر قابل تهیه است.
- ۵- افزایش تعامل با شهروندان: اگر اطلاعات و خدمات مورد نیاز شهروندان به راحتی از طریق شبکه در دسترس باشد، تعامل مردم با دولت افزایش می یابد.
- ۶- افزایش شفاف سازی: با ارسال اطلاعات همچون داده ها، سیاستها، قوانین و برنامه های ملاقاتها، گزارشات و اطلاعات تماسها و قابل جستجو بودن پایگاه داده ها، کسب اطلاعات برای شهروندان راحتتر شده و باعث افزایش شفاف سازی می شود و امکان پاسخگو بودن کارکنان را افزایش می دهد.
- ۷- افزایش مشارکت مردمی: مشارکت مردم با دولت افزایش یافته، دموکراسی و امکان بازخورد و دریافت گزارشات مشتریان و مردم برای مدیران دولتی فراهم می شود.

۳. مفاهیم، حوزه ها و مراحل شفاف سازی، دموکراسی و مشارکت در دولت الکترونیکی

یکی از موضوعات مهم در ارتباط بین مردم و دولت شفاف سازی عملکرد دولت است. در فرم سنتی دولت، ارائه و نمایش کلیه خدمات و فعالیتهای دولت به مردم و مؤسسات تقریباً غیرممکن است، اما در دولت الکترونیکی فرصتی برای حل این معضل فراهم می شود و باعث شفاف سازی فعالیتها و عملکرد دولت می شود. یک فعالیت شفاف است اگر همه اطلاعات درباره آن فعالیت باز و بدون محدودیت برای همگان قابل دسترسی باشد [۲۰]. شفاف سازی به معنای آزادی تصمیمات و فعالیتها است. عبارتی دیگر شفاف سازی به عنوان جریان آزادی از اطلاعات قابل دسترس برای اخذ تصمیمات و انجام فعالیتها برای همگان تعریف شده است [۲۱]. ریچارد^{۲۲} شفاف سازی الکترونیک را استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای بکارگیری همه اطلاعات مربوط به شفاف سازی تعریف کرده است. عبارتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در دولت الکترونیک می توان شفاف سازی ایجاد کرد. زمانی که ۱- جلسات دولت برای روزنامه ها و مردم باز است، ۲-



بودجه و حسابهای مالی توسط همه قابل بازبینی باشد، ۳- قوانین، قواعد و تصمیمات برای بحث آزاد باشد، فعالیتها شفاف خواهند شد [۲۱] و فرصت کمتری برای سوء استفاده از سیستم ایجاد می‌شود. از تعاریف فوق می‌توان نتیجه گرفت که شفاف سازی، آزادی آگاهی و فراهم شدن زمینه مشارکت عموم مردم در تصمیمات دولت است بطوریکه کلیه فعالیت‌های کارکنان دولت برای عموم قابل مشاهده و پیگیری باشند. شفاف سازی با ارتباط یک طرفه در تناقض است. اگر رسانه‌ها و مردم هر چیزی را که در امور کشور اتفاق می‌افتد بدانند، سوالات، اعتراضات و پیشنهادات زیادی از طرف آنها ارائه خواهد شد. مردمی که در بعضی موضوعات علاقمند هستند سعی خواهند کرد که بر تصمیمات اثرگذار باشند. شفاف سازی، مشارکت هر روزه در فرآیندهای اداری بوسیله مردم و رسانه‌ها را ایجاد می‌کند.

شفاف سازی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)، در سطوح مختلفی قابل پیاده سازی است که عبارتند از [۲۲]:

- انتشار اطلاعات: سیستم ICT فقط بعضی از اطلاعات پایه درباره نواحی خاصی از عملکرد دولت را فراهم می‌کند و برای شهروندان دید کلی نسبت به عملکرد دولت و کارکنان ایجاد می‌کند

- تراکنش: سیستم ICT بعضی از فرآیندهای بخش دولتی را مکانیزه کرده و تا حدی این فرآیندها را از کنترل انسانی خارج می‌کند.

- گزارش دهی: سیستم ICT جزئیات فعالیتها و تصمیمات بخش دولتی را تهیه می‌کند. این جزئیات ممکن است در فرم شاخصهای اجرایی گزارش داده شود.

- آزادی (باز بودن): سیستم ICT نه تنها جزئیات عملکرد حاضر را فراهم می‌کند، بلکه کاربر را قادر به مقایسه آن عملکرد با استانداردهای از پیش تعیین شده می‌کند.

- جوابگویی: علاوه بر فراهم کردن اطلاعات اجرایی، سیستم ICT بعضی از فرآیندهای کنترل روی کارکنان را پشتیبانی می‌کند.

سطوح مختلف شفاف سازی که در بالا بیان شد مشابه سطوح مختلف مدلهای بلوغ دولت الکترونیک است. این امر حاکی از آن است که با رشد دولت الکترونیک در هر یک از مراحل بلوغ، شفاف سازی نیز بیشتر خواهد شد.

شفافیت در دولت از ابعاد مختلفی قابل بررسی است که عبارتند از [۲۳]:

شفافیت مالی - در این مرحله سیستمهای اطلاعاتی و ارتباطی، در شفاف سازی اطلاعات مالی بخش دولت (اعم از بودجه و حسابهای دولتی) نقش دارند.

شفافیت تدارکات - در این مرحله خرید کالاها و خدمات دولتی شفاف سازی می‌شود (مناقصه‌ها، مزایده‌ها و قراردادهای)

شفافیت جریان کاری - در این مرحله فرآیندهای کاری بین فعالیتها و منابع بخش دولتی شفاف می‌شود.

شفافیت ثبت - در این مرحله ثبت جزئیات خاص در بخش دولتی شفاف می‌شود.

شفافیت بخشهای خاص - در این مرحله فرایند انجام شده در هر بخش خاص از بخشهای دولتی بطور شفاف قابل مشاهده است.

شفافیت جامع - در این مرحله تمام مراحل فوق قابل پیگیری است.

۴. متدولوژی تفکر ارزشی



در کتاب های مربوط به تصمیم گیری معمولاً بر فعالیت هائی تاکید می‌شود که پس از شناسائی مساله تصمیم، گزینه‌ها و اهداف باید انجام شوند. اکثر آنها بر "روش های حل مساله" تمرکز می‌کنند و آنچنان اهمیتی به "روش های تعریف مساله" نمی‌دهند. یک فرآیند خلاقانه برای شناسائی مسائل و فرصت های تصمیم، تعریف و شفاف سازی اهداف، و نهایتاً ابداع و شناسائی گزینه‌ها می‌تواند بسیار اثر بخش باشد. در تفکر گزینه ای، تصمیم گیران هنگام مواجهه با مشکلات و مسائل، قبل از هر اقدامی بر گزینه های موجود و در دسترس تمرکز کرده و مجموعه مناسبی از گزینه‌ها را به دست می‌آورند. سپس از طریق تعریف معیارها و اهداف، گزینه‌ها را با یکدیگر مقایسه کرده و بهترین گزینه را انتخاب می‌کنند. ویژگی اصلی این روش، برخورد منفعلانه و غیر پیش دستانه، عدم کنترل بر موقعیت تصمیم، سرکوب خلاقیت و نوآوری است.

سوال اصلی این تحقیق آن است که چه چیزی برای شهروندان دولت الکترونیکی بیشترین ارزش را در خصوص ایجاد انگیزه بیشتر برای مشارکت آنها در تصمیمات ایجاد می‌کند؟ برای دستیابی به جواب دو هدف اصلی دنبال می‌شود.

- مفهوم ارزش در مشارکت مردمی مشخص شود.
- دو ابزار برای اندازه گیری عوامل تاثیرگذار بر مشارکت مردم بر مبنای تفکر مبتنی بر ارزش ایجاد شده و اهداف مقطعی و بنیادی مشخص می‌شوند. سپس شبکه اهداف مقطعی بنیادی ترسیم شود.

برای دستیابی به جواب سوالات فوق، از روش شناسائی تفکر مبتنی بر ارزش استفاده می‌شود. این روش شناسائی توسط کینی (۱۹۹۶) [۲۴] ابداع شده است و جزو روشهای تصمیم گیری کیفی است که تنها بر گزینه‌ها تکیه ندارد بلکه در این روش فرصتهای

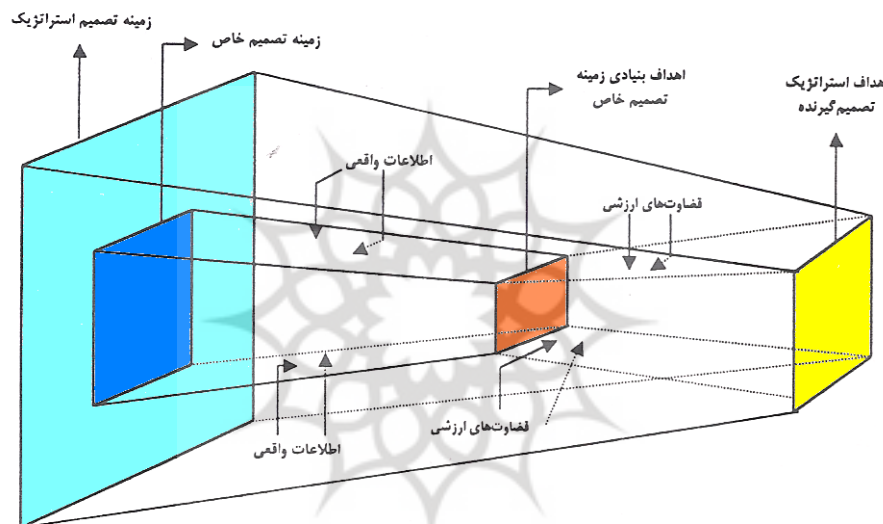


تصمیم از دانش جمعی موجود نزد صاحب نظران و سایر ذینفعان استخراج و خلق می شود. لذا بر روشهای تصمیم گیری معمول برتری دارد. ارزش ها اهمیت بنیادی دارند و گزینه ها فقط " ابزاری " برای تحقق ارزش ها هستند. بنابراین هنگام تفکر باید نخست بر ارزش ها تمرکز کرد و نه بر گزینه هایی که احتمالا این ارزش ها را محقق می سازند. اساس تفکر ارزشی این است که اول ارزش ها و بعد گزینه ها. تفکر ارزشی اساسا از دو فعالیت تشکیل می شود [۲۴]:

(۱) نخست باید درباره چیستی خواسته ها تصمیم گرفت

(۲) سپس چگونگی تحقق آنها را مشخص نمود.

برای این کار در هر موقعیت تصمیم بایستی به شناسایی مساله تصمیم، وقایع، ارزشها، اهداف، ذینفعان و گزینه های تصمیم پرداخت. در واقع این فرآیند نشان دهنده مراحل اصلی روش تفکر ارزشی است. در این فرآیند ارزشها از طریق اهداف بیان می شوند. اهداف نیز به تعیین زمینه تصمیم، موضوع و جهت ترجیح کمک می نمایند. ارزشها نشان دهنده خواسته های تصمیم گیران هستند و گزینه ها بیان کننده چگونگی دستیابی به ارزشها می باشند. اهداف شامل دو دسته اهداف نهایی^{۲۵} و مقطعی^{۲۶} می باشند. اهداف نهایی یا بنیادی اهدافی هستند که در دلیل اهمیت آنها می توان گفت که مهم هستند و دلیل اهمیت آنها را نمی توان به مساله یا هدف دیگری منسوب نمود. اهداف مقطعی اهدافی هستند که بدلیل کمک به دستیابی به دیگر اهداف مهم می باشند. در تفکر ارزشی ارتباط بین ارزشها و گزینه ها مطابق شکل زیر نشان داده می شود.



شکل (۳) مدل مفهومی تفکر ارزشی [۲۴]

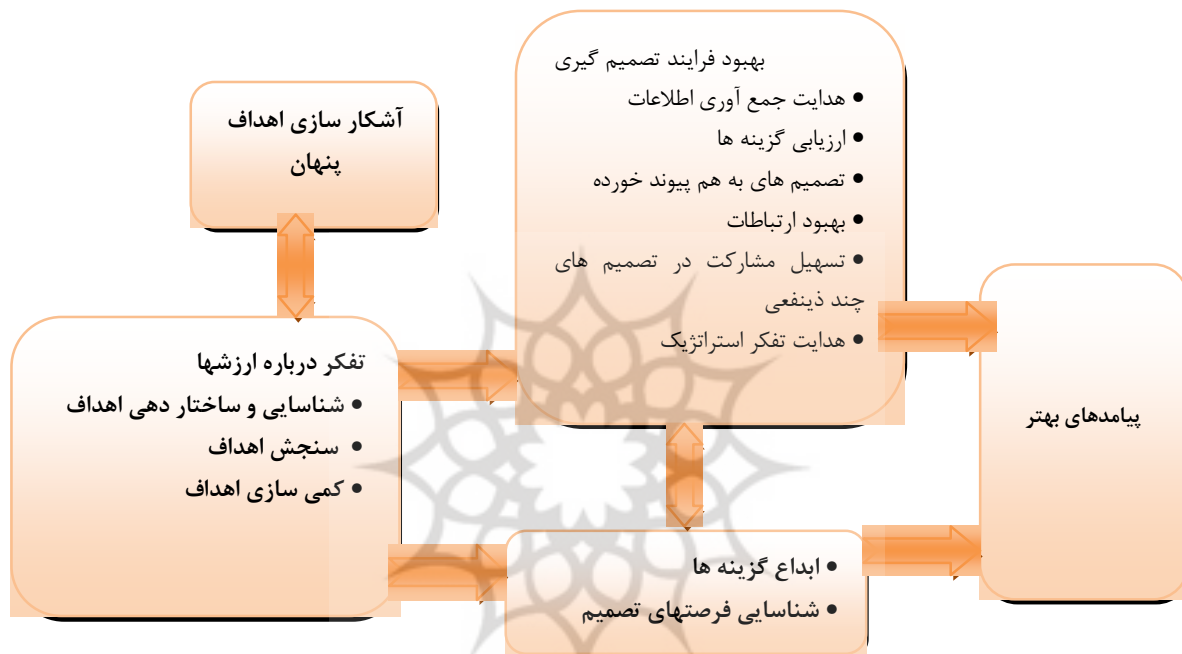
در هر موقعیت تصمیم باید تمام مواردی که در مدل فوق نشان داده شده است شناسایی شده و ارتباط بین آنها مشخص شود. در روش تفکر ارزشی، اهداف مقطعی باعث حرکت تصمیم گیرنده از زمینه تصمیم خاص به سمت اهداف بنیادی زمینه تصمیم خاص می شود. این امر بیشتر بر اطلاعات واقعی متکی است. از طرف دیگر برای رسیدن از زمینه تصمیم استراتژیک به اهداف استراتژیک نمی توان فقط بر اطلاعات واقعی متکی بود. زیرا اهداف استراتژیک خود متأثر از زمینه های تصمیم و وقایعی هستند که در آینده رخ خواهد داد. از این رو جهت تکمیل این فرآیند بایستی از قضایاتهای ارزشی ذینفعان مختلف بهره گرفت. پس می توان استدلال نمود که ارزشها و قضایاتهای ارزشی هستند که می توانند در طی زمان اهداف بنیادی یک زمینه تصمیم خاص را به سمت اهداف استراتژیک سوق دهند. این امر نوعی یکپارچگی و انسجام اهداف بنیادی زمینه های خاص مختلف با یکدیگر را به همراه دارد. در ضمن حرکت از یک زمینه خاص به سمت اهداف بنیادی آن زمینه خاص (و یا به عبارتی در هنگام تعیین اهداف بنیادی برای یک زمینه خاص) مجموعه ای از اهداف مقطعی بر یکدیگر تأثیر گذارده و سلسله مراتبی از اهداف مقطعی را ایجاد می نمایند که از یکسو از موقعیت تصمیم متأثر است و از دیگر سو به تعیین اهداف بنیادی می انجامد. هر یک از اهداف مقطعی و نهایی نیز می توانند دارای ابعاد گوناگون باشند و با شامل موارد چندی باشند. این سلسله مراتب به کمک نمودار سلسله مراتب اهداف نشان داده می شود.

تفکر درباره ارزشها با شناسایی و ساختار دهی اهداف و سپس سنجش و کمی سازی آنها شروع می شود. در فرایند ساختار دهی به اهداف ممکن است اهداف پنهان نیز آشکار شوند. پس از تعیین اهداف مرحله تصمیم گیری در خصوص آنها شروع می شود. این کار با تعیین و ارزیابی گزینه ها از نظر ذینفعان مختلف انجام می شود. در این فرایند ممکن است علاوه بر گزینه های موجود، گزینه های جدیدی بدست



آید و فرصتهای جدید تصمیم نیز شناسایی شوند. مجموعه موارد فوق مطابق شکل (۴) باعث اثر بخشی بیشتر تصمیم اتخاذ شده و پیامدهای بهتر می شود.

به منظور درک بهتر تفکر مبتنی بر ارزش، باید سه نوع تعریف را در نظر گرفت: موقعیت تصمیم، ارزشها و اهداف بنیادین. موقعیت تصمیم، معرف گزینه های مناسب برای یک موقعیت تصمیم گیری مشخص بوده و با استفاده از مجموعه ای از فعالیت ها مشخص می شود. به عنوان مثال، موقعیت تصمیم می تواند خرید یا عدم خرید اینترنتی باشد. ارزشها در واقع اصولی هستند که برای ارزیابی مطلوبیت گزینه های ممکن در یک موقعیت تصمیم گیری مشخص بکار می روند. ارزشها پیش از طرح مسئله تصمیم، مطرح می شوند. اگر سؤال خرید یا عدم خرید اینترنتی را بخواهیم به صورت یک مسئله تصمیم در آوریم، آنگاه ارزشهای مورد نظر مشتری باید به عنوان مبنای ارزیابی گزینه ها قرار گیرد. اهداف بنیادی نیز به توصیف ارزشهای مورد نظر مشتری پرداخته و نتایج مورد انتظار از آنها را بیان می کنند. این مطالعه مبتنی بر رویکرد تفکر ارزشی است که ارزشهای دولت الکترونیک در حوزه مشارکت مردم را از نظرسنجی های به عمل آمده از شهروندان خبره ای که تجربه استفاده از خدمات دولت الکترونیکی دارند استخراج می کند.



شکل (۴) چارچوب فرایندی تفکر ارزشی

۱.۴. اهداف واسطه ای و اهداف بنیادی

کینی [۲۷] با بکارگیری رویکرد تفکر مبتنی بر ارزش، یک مطالعه تجربی را برای بررسی و اکتشاف ارزش تجارت اینترنتی انجام داده و دو مجموعه از متغیرها را با نام اهداف واسطه ای و اهداف بنیادی برای خرید اینترنتی ارائه نموده است. وی فرض کرده است که اهداف واسطه ای، اهدافی هستند که کسب و کارها را در دستیابی به آنچه برای مشتریان مهم است یعنی اهداف بنیادی کمک می کنند. اهداف بنیادی نیز ارزشهای مورد نظر مشتری را به وضوح بیان کرده و نتایج و پیامدهای آنها را تعریف می کنند. بنابراین، اهداف بنیادی را می توان اهداف نهایی نیز نامید. اهداف واسطه ای، راههای دستیابی به اهداف نهایی هستند. کینی از آزمون "چرا این موضوع مهم است؟" برای طبقه بندی اهداف واسطه ای و بنیادی استفاده کرده است. برای این سوال دو نوع پاسخ وجود دارد. یک نوع از پاسخها، اهدافی را مشخص می کنند که دلیل اصلی و ضروری علاقه مشتری به آن موقعیت است و نوع دیگر پاسخها اهدافی را بیان می کنند که به دلیل استلزام و دلالتی که بر هدف دیگری دارند اهمیت دارند. اهداف مربوط به پاسخهای نوع اول را اهداف بنیادی و اهداف مربوط به پاسخهای نوع دوم را اهداف واسطه ای می نامند. به عنوان مثال، اهداف واسطه ای از قبیل به حداقل رساندن احتمال سوء استفاده از کارت اعتباری یا به حداقل رساندن احتمال سوء استفاده از اطلاعات شخصی از آن جهت مهم هستند که بر اهداف بنیادی از قبیل به حداقل رساندن مشکلات شخصی یا به حداقل رساندن هزینه ها تأثیر می گذراند [۲۷]. در صورتی که پاسخهای داده شده به این سؤال، نتایج مقوله های دیگری از تصمیم گیری را منعکس کند، آن را یک هدف بنیادی در نظر می گیرند. به عنوان مثال، صرفه جویی در وقت از آن جهت مهم است که می توان با



صرفه جویی در وقت به کارهای دیگری رسیدگی نمود. از این رو، در مقوله استفاده از خدمات دولت الکترونیک، صرفه جویی در وقت یک هدف بنیادی محسوب می شود.

۲. ۴. نحوه استفاده از تفکر ارزشی در تحقیق حاضر

تحقیقات انجام شده در حوزه کاربردهای اینترنت بیشتر تحقیقات مفهومی است تا تحقیقات میدانی [۲۸]. این تحقیق بر اساس یک مطالعه میدانی بنا شده است که ارزش خدمات را از دیدگاه شهروندان مورد توجه قرار می دهد. در این مطالعه ابتدا لیستی از اهداف دولت الکترونیک با استفاده از مطالعه اکتشافی تجارت الکترونیکی که توسط ترکزاده و فیلون انجام شده و سایر تحقیقات انجام شده در این حوزه تهیه می شود. سپس با استفاده از نظر متخصصان و خبرگان این اهداف و سایر اهداف پنهان شناسایی می شود. در ادامه تعدادی سوال برای اهداف مقطعی و بنیادی بطور جداگانه تهیه شده و بین ذینفعان این حوزه که تجربه استفاده از خدمات دولت الکترونیک را دارند، توزیع می شود. به محض جمع آوری داده ها، آنالیز و کاهش داده ها با استفاده از تحلیل عاملی^{۲۹} بر روی هر یک از دو دسته اهداف به صورت جداگانه انجام می شود. ضمناً همبستگی تقاطعی^{۳۰} بین عوامل برای اهداف مقطعی و بنیادی محاسبه می شود. خروجی این مطالعه دو ابزار برای اندازه گیری عوامل تاثیر گذار بر موفقیت پروژه های دولت الکترونیک بدست می دهد. یک ابزار اهداف میانی را در بر می گیرد که بر کاربرد دولت الکترونیک برای سرویسها و خدمات آن تاثیر می گذارد و دیگری اهداف بنیادی که دلایل اصلی از انجام پروژه های دولت الکترونیک هستند را اندازه می گیرد. این فرایند مراحل زیر را در بر می گیرد:

- تهیه لیست اهداف دولت الکترونیک با استفاده از مطالعات کتابخانه ای
- جداسازی اهداف به اهداف مقطعی و بنیادی
- تعیین ارتباط بین اهداف مقطعی و بنیادی
- تهیه شبکه اهداف

۳. ۴. استخراج اهداف دولت الکترونیک در حوزه های مرتبط با مشارکت مردمی از مطالعات کتابخانه ای

یک ابزار معتبر در تحلیل محتوا آن است که بتواند سوالات اصلی را از یک مخزن عمومی به تصویر بکشد [۳۱]. مضافاً اینکه اهداف دولت الکترونیک از تحقیقات گسترده منتشر شده در ادبیات مرجع دولت الکترونیک موجود در اینترنت و کتابخانه ها استخراج می شود. سایر اهداف دولت الکترونیک باید از مقالات و اطلاعات خبرگان استخراج شود. به عنوان مثال یکی از مقالات، بر دو نکته کم کردن شکاف دیجیتال و استفاده مفید از اطلاعات متمرکز شده است. شکاف دیجیتال، در واقع شاخص بی عدالتی بین شهروندانی است که دسترسی به اینترنت دارند با آنهایی است که به اینترنت دسترسی ندارند. مفید بودن اطلاعات مربوط به اعتبار، دقت، شفافیت، تواتر، کفایت، قابلیت اطمینان، ارتباط، محتوای خبر و هزینه است. لذا این عامل به عنوان یکی از اهداف دولت الکترونیک مد نظر قرار می گیرد. سایر موارد نیز به همین ترتیب استخراج می شود. مثلاً احتمال داشتن یک رایانه شخصی یا دسترسی اینترنت برای دستیابی به خدمات الکترونیکی عمده و متنوع با توجه به درآمد خانواده، سطح تحصیلات، سن و منطقه می تواند نمونه دیگری باشد. ارائه پاسخ اندیشمندانه دولتها در جهت کاهش این اختلافات و ارتقای جامعه سرشار از اطلاعات، عامل مهمی در موفقیت ابتکار عملهای دولت الکترونیک در سالهای اخیر به شمار می رود. تقسیم بندی اهداف به اهداف میانی و بنیادی نیازمند دسته بندی مرتبط با ارتباط بین اهداف بنیادی و میانی است. برای هر هدف عمومی اهمیت بستر تصمیم به دو گروه تقسیم می شود: که یکی از آنها به موفقیت یک یا چند هدف دیگر کمک می کند و دیگری دلیل بنیادی برای استفاده از خدمات دولت الکترونیک است. لذا اهداف دسته اول، اهداف میانی و اهداف دسته دوم اهداف بنیادی هستند [۲۷].

کینی از سوال "چرا این مهم است؟" و دو پاسخ متفاوت که به این سوال داده می شود برای دسته بندی اهداف میانی و بنیادی بهره جسته است. یکی از جوابها نشان میدهد که هدف مربوطه دلیلی بنیادی برای استفاده از دولت الکترونیک است (اهداف بنیادی) و دیگری نشانی می دهد که هدف مربوطه بخاطر تاثیرش بر سایر اهداف، بسیار مهم است (اهداف میانی). اهداف میانی کمک می کنند تا سایر اهداف به موفقیت دست یابند برای مثال رای گیری الکترونیکی به انعطاف پذیر بودن زمان (که هدفی غایی است) کمک می کند زیرا رای دهنده می تواند بدون نیاز به مراجعه مطابق روال سنتی به محلی خاص، در دامنه زمانی وسیعتری کار رای دهی را انجام دهد (هدف بنیادی). به عنوان مثالی دیگری کم کردن شکاف دیجیتالی برای کسی که دسترسی به اینترنت دارد، به عنوان هدف میانی نه تنها باعث راحتی (هدف بنیادی) استفاده از خدمات دولت الکترونیک می شود، بلکه استفاده مفید از اطلاعات (هدف بنیادی) را نیز افزایش می دهد زیرا بسیاری از مردم می توانند همزمان نتایج را ببینند لذا اطلاعات قابل استفاده می شود.

۵. طراحی مدل مفهومی سیستم مشارکت مردمی

برای طراحی این مدل ابتدا عوامل موثر بر موفقیت دولت الکترونیک در راستای شفاف سازی و مشارکت الکترونیکی از مقالات مختلف استخراج و مطابق جدول (۱) به عنوان پیش زمینه بحث در اختیار خبرگان قرار گرفت.



جدول (۱) عوامل موثر بر موفقیت دولت الکترونیک در راستای شفاف سازی و مشارکت الکترونیکی

عوامل	عنوان مقاله	نشریه	مؤلفان	هدف عمومی استخراج شده از مقاله
۱. مسائل مربوط به بی عدالتی و عدم مساوات بین شهروندان (شکاف دیجیتالی) ۲. کارآمدی اطلاعات (صحت، دقت، وضوح، فراوانی، کفایت، قابلیت اطمینان)	ارزیابی دولت الکترونیک: یک چارچوب و یک مطالعه موردی	فصلنامه اطلاعات دولت	Gupta & Jana (۲۰۰۳)	بیشینه سازی عدالت محوری FO بیشینه سازی کارآمدی اطلاعات MO
۱. مشارکت در تصمیم‌گیری (پیشنهادات آنلاین در خصوص قوانین و مقررات ارائه شده) ۲. ارسال الکترونیکی درخواست‌ها ۳. دسترسی افراد معلول ۴. زبان خارجی ۵. ساده‌سازی دسترسی به داده‌ها ۶. امنیت و حفظ حریم شخصی	حرکت مستمر به سمت دولت دیجیتالی	Computer (IEEE)	Elmagarmid & McIver (۲۰۰۱)	بیشینه سازی مشارکت در تصمیم‌گیری FO بیشینه سازی دسترسی شهروندان MO کاهش شکاف دیجیتالی MO
۱. نزدیک‌تر کردن شهروندان به دولت‌ها ۲. امنیت اطلاعات و حفظ حریم شخصی	دولت الکترونیک برای کشورهای عربی	مجله مدیریت جهانی فناوری اطلاعات	Pons (۲۰۰۴)	بیشینه سازی دموکراسی FO بیشینه سازی امنیت MO
۱. مسؤلیت‌پذیری بیشتر دولت	انتظارات عموم مردم و ملاحظه و موشکافی عمومی: یک دستورکار برای تحقیق و پژوهش در زمینه دولت الکترونیک	نهمین کنفرانس سیستم‌های اطلاعاتی آمریکا (۲۰۰۳)	Jain & Patnayakuni (۲۰۰۳)	بیشینه سازی پاسخگویی MO
۱. مشارکت و همکاری بین دولت‌های محلی، ایالتی و فدرال ۲. دولت پاسخگو ۳. افزایش اطلاعات geospatial	توسعه و گسترش یک چالش الکترونیک	مدیر عمومی	Pandy (۲۰۰۲)	بیشینه سازی پاسخگویی MO
۱. ارتباطات و ابزار روابط عمومی ۲. ترویج مشارکت عمومی در فرآیند سیاست‌گذاری	رشد و تکامل دولت الکترونیک در بین شهرداری‌ها: رویا یا واقعیت؟	Public Administration Review	Moon (۲۰۰۲)	بیشینه سازی مشارکت الکترونیکی FO
۱. بازیابی اطلاعات ۲. ارتباطات کارا و اثربخش با شهروندان ۳. به موقع بودن پاسخگویی	مواجهه با چالش‌های دولت الکترونیک: یک مطالعه موردی از شهر Corpus Christi در ایالت تگزاس	مجله تخصصی مدیریت S.A.M	Jorgensen & Cable (۲۰۰۲)	بیشینه سازی پاسخگویی به موقع MO
۱. دموکراسی اینترنتی	زیرساخت‌های الکترونیکی در حال ظهور: بررسی مؤلفه دموکراتیک	Social Science Computer Review	Gronlund (۲۰۰۳)	بیشینه سازی مشارکت الکترونیکی FO
۱. دولت شفاف ۲. ارتباطات دو طرفه	توسعه سیاست‌های اطلاعاتی ملی در سرتاسر جهان: دولت الکترونیک	مجله علوم اطلاعات	Muir & oppenheim (۲۰۰۲)	بیشینه سازی شفافیت MO
۱. اطلاعات تماس، نشریات و پایگاه‌های داده ۲. بهبود در ارائه خدمات ۳. دسترسی همگانی و تقویت دموکراسی	دولت الکترونیک و تغییر در ارائه خدمات و نگرش شهروندان	Public Administration Review	West (۲۰۰۴)	بیشینه سازی مشارکت الکترونیکی FO بیشینه سازی دسترسی شهروندان MO
۱. دسترسی ساده به اطلاعات و خدمات عمومی ۲. بهبود شفافیت در نحوه مدیریت	دولت الکترونیک در اتحادیه اروپا	سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری	Strejcek & Theil (۲۰۰۲)	بیشینه سازی دسترسی شهروندان MO بیشینه سازی شفافیت MO
۱. افزایش خدمات تراکنشی ۲. دولت مشارکتی	رشد و تکامل خدمات الکترونیکی دولت‌های محلی: قابلیت کاربرد مدل‌های بلوغ کسب و کارهای الکترونیکی	سی و هفتمین کنفرانس بین‌المللی علوم سیستم‌ها در هاوایی	Shackleton, Fisher, & Dawson (۲۰۰۴)	بیشینه سازی مشارکت الکترونیکی FO
۱. دسترسی به اطلاعات ۲. سهولت در برقراری ارتباطات متقابل ۳. دموکراسی الکترونیکی	حرکت به سمت دولت الکترونیک محلی شهروندمدار - مطالعه موردی شهر Tampere	دانشگاه Tampere، فنلاند	Anttiroiko (۲۰۰۴)	بیشینه سازی مشارکت الکترونیکی FO بیشینه سازی دسترسی شهروندان MO
۱. تأمین کافی خدمات و اطلاعات ۲. دولت شفاف	خبرگی اطلاعات در دولت و کسب و کار الکترونیک	مجله مدیریت اطلاعات	Dearstynne (۲۰۰۱)	بیشینه سازی شفافیت MO
۱. حکومت‌داری الکترونیک ۲. ارائه خدمات الکترونیک	معرفی دولت الکترونیک	Social Science Computer Review	Roy (۲۰۰۳)	بیشینه سازی مشارکت الکترونیکی FO
۱. خدمات ارائه شده بر اساس وظایف بر خلاف خدمات ارائه شده بر اساس دپارتمان‌ها ۲. مشارکت دموکراتیک	مدیریت تبدیل به دولت الکترونیک: مطالعه موردی استرالیا	Thunderbird International Business Review	Clark (۲۰۰۳)	بیشینه سازی مشارکت الکترونیکی FO
۱. بهبود در ارائه خدمات ۲. پاسخگویی دموکراتیک ۳. دسترسی عمومی	دولت الکترونیک و تغییر شکل ارائه خدمات و نگرش شهروندان	Public Administration Review	West (۲۰۰۴)	بیشینه سازی پاسخگویی MO بیشینه سازی دسترسی MO
۱. دولت یکپارچه ۲. دموکراسی الکترونیکی	روندهای اخیر در دولت الکترونیک: مدیریت دانش توزیع شده	یازدهمین کارگاه بین‌المللی کاربردهای پایگاه‌های داده و سیستم‌های خبره	Wimmer & Traunmuller (۲۰۰۰)	بیشینه سازی مشارکت الکترونیکی FO بیشینه سازی یکپارچگی MO

در ادامه پس از مصاحبه با ۱۳۰ نفر از شهروندان (آشنا با کاربردهای دولت الکترونیک) و سپس ایجاد یک پنل خبرگان مرکب از ۵ خبره، انتظارات مردم از دولت الکترونیک در حوزه مشارکت مردمی به شرح زیر استخراج و بصورت اهداف عمومی طبقه بندی شد.

۱.۵. بیشینه سازی مشارکت نهادی

- بیشینه سازی سهولت در دسترسی به اطلاعات صحیح
- بیشینه سازی سهولت در دریافت خدمات
- بیشینه سازی دسترسی به اطلاعات دقیق و به روز



- پیشینه سازی شفافیت در اطلاع رسانی (بدون ابهام)
- کمیته سازی رانت خواری در اثر عدم شفافیت در اطلاع رسانی
- پیشینه سازی دسترسی به حجم مناسب و مورد نیاز اطلاعات و خدمات (فراوانی)
- پیشینه سازی حق انتخاب حجم مورد نیاز اطلاعات و خدمات (کفایت) برای تصمیم گیری شهروند
 - § تصمیم گیری شخصی
 - § تصمیم گیری حرفه ای
 - § تصمیم گیری اجتماعی
- پیشینه سازی امکان اشتراک پرونده های مختلف (بزشکی / تحصیلی / مالی و ...) اشخاص بصورت مجازی بدون نیاز به ارسلیو کاغذی در منزل
- پیشینه سازی امنیت اطلاعات و جلوگیری از دسترسی افراد غیر مجاز (قابلیت اطمینان)
- پیشینه سازی حق مشارکت مردم در تعیین قوانین مربوط به حفظ حریم خصوصی و حدود محرمانگی و شفافیت

۲.۵. پیشینه سازی آرامش خاطر و اعتماد شهروندان

- پیشینه سازی صداقت (درستی و دقت در اطلاعات، روشها، تعاملات و تراکنشها)
 - پیشینه سازی ارائه اطلاعات صحیح، دقیق و قابل کنترل از نظر صحت به شهروندان
 - پیشینه سازی امکان نظارت بر دسترسی عادلانه و یکسان ذینفعان مختلف به اطلاعات
 - پیشینه سازی امکان نظارت همگانی بر کلیه مراحل فرایند انجام فعالیتهای عام المنفعه از طریق دولت الکترونیک نظیر استخدام، برنده شدن در مناقصات، قبولی کنگور، مجوز تراکم ساختمان؛ مجوز طرح ترافیک، قضاوت در خصوص جرائم و موارد مشابه
 - پیشینه سازی سیستمهای اعلام گزارش تخلف عدم صداقت و با امکان پیگیری
 - پیشینه سازی شایستگی از لحاظ:
 - مهارت و دانش فنی پیاده شده در سیستمها
 - روابط انسانی مناسب کارگزاران دولت الکترونیک با مردم
 - پیشینه سازی ثبات و پایداری از لحاظ:
 - قابلیت اعتماد سیستمها
 - امکان نظارت بر روشها و رویه های انجام کار در دولت الکترونیک توسط مردم برای کسب اعتماد
 - استاندارد سازی رویه ها و روشهای اطلاع رسانی در ارائه خدمات و مشارکت نهادی مردم
 - سازگاری روشها و رویه های ارائه خدمات و مشارکت نهادی مردم با استانداردهای جهانی
 - توان پیش بینی و قضاوت خوب مردم در مواجهه با سیستمها در شرایط مختلف
 - پیشینه سازی روراستی از لحاظ:
 - پیشینه سازی تبادل نظر دولت با مردم در تصمیم گیریها
 - پیشینه سازی شفافیت در کلیه امور (ارائه اطلاعات آزاد و شفاف به مردم)
 - پیشینه سازی شفافیت در شناسایی سوابق کارگزاران معتمد دولتی که مردم از طریق شبکه با آنها تعامل دارند
 - پیشینه بودن باز بودن جلسات دولت برای مردم
- § پیشینه سازی فرصتهای گزارش تخلف بصورت گمنام به ارگانهای ذیربط و پیگیری آن (بازرسی / ریاست جمهوری / قوه قضائیه / مجلس / رهبری / رسانه ها / مدیران ارشد)
- پیشینه سازی باز بودن جلسات دولت برای شهروندان
 - کمیته سازی جلسات محرمانه
 - کمیته سازی رانت خواری اطلاعاتی و برخورد متناسب و عادلانه با رانت خواران
 - پیشینه سازی شرکت شهروندان در بحثهای آزاد دولت
 - پیشینه سازی قابلیت بازبینی بودجه و حسابهای دولت
 - پیشینه سازی شفافیت در امکان سرمایه گذاری عادلانه در بخش دولتی برای مردم
 - پیشینه سازی ثبات سیاسی (وجود یک روند پایدار برای تصمیم گیریها)
 - پیشینه سازی دسترسی شفاف و امکان پیگیری پرونده های افراد تحت حمایت دولت برای جلوگیری از سوء استفاده



- پیشینه سازی اتخاذ سیاستهای شفاف در زمینه حیطه حقوق و اختیارات افراد
- پیشینه سازی راحتی پرسش و پاسخ از دولت (روابط عمومی)
- پیشینه سازی پاسخهای عقلانی و قانع کننده دولت
- پیشینه سازی امکان بیان نظرات و اولویتهای افراد در مورد سیاستها و خطمشیهای جاری
- پیشینه سازی فرهنگ به اشتراک گذاری دانش بین دولت و شهروندان
- پیشینه سازی تبادل دانش بین دولت و شهروندان
- پیشینه سازی تقابل و بحث علمی بین دولت و شهروندان
- پیشینه سازی امکان رای گیری برخط
- § پیشینه سازی وفاداری از لحاظ:
- پیشینه سازی حفظ آبرو و حیثیت مردم از منظر حفظ اطلاعات شخصی آنها
- پیشینه سازی آمادگی ذهنی کارکنان دولت که در دسترسی به اطلاعات مجاز از منظر راز داری برای مردم

۳.۵. کمیته سازی شکاف دیجیتالی (از نظر سن، ثروت، فرهنگ، موقعیت جغرافیایی، معلولیت جسمی و حرکتی، سواد، مهارت، زبان)

۴.۵. پیشینه سازی دموکراسی و مشارکت شهروندان در تصمیم گیریها در دولت الکترونیک

- پیشینه سازی آگاهی شهروندان از اطلاعات دولتی
- امکان تماس مجازی با نمایندگان مجلس
- پیشینه سازی دسترسی به افراد کلیدی از طریق ارتباط مستقیم با سایت یا پست الکترونیک
- پیشینه سازی اثرگذاری شهروندان بر تصمیم گیریهای دولت

در مرحله بعد این اهداف مطابق روش تفکر ارزشی به دو دسته اهداف بنیادی و مقطعی تقسیم شد. نتایج در جدولهای (۲) و (۳) مشاهده می شود.

جدول (۲) اهداف بنیادی مشارکت مردمی در بستر دولت الکترونیک از نگاه شهروندان

اهداف بنیادی	ریز اهداف بنیادی
بیشینه سازی زمینه های و مشارکت سیاسی	۱. پیشینه سازی حق مشارکت مردم در بهینه سازی قوانین مربوط به حفظ حریم خصوصی و حدود محرمانگی و شفافیت
	۲. پیشینه سازی تبادل نظر دولت با مردم در تصمیم گیریها
	۳. پیشینه سازی امکان رای گیری برخط برای مشارکت سیاسی
	۴. پیشینه سازی دموکراسی و مشارکت شهروندان در تصمیم گیریها در دولت الکترونیک
	۵. پیشینه سازی حضور فعال خود مردم در تصمیم گیریهای سیاسی (نه نمایندگان مجلس) به عبارتی افزایش رفتارندمها
	۶. پیشینه سازی امکان تماس مجازی با نمایندگان مجلس و سیاستگذاران دیگر
	۷. پیشینه سازی اثرگذاری شهروندان بر تصمیم گیریهای دولت
	۸. پیشینه سازی مشارکت افراد در تعیین فرایند تصمیم گیریهای دولت
	۹. پیشینه سازی تعداد احزاب سیاسی
	۱۰. پیشینه سازی دسترسی برخط به اعلام نتایج مشارکتهای مردمی در انتخابات
	۱۱. پیشینه سازی شناخت نقاط ضعف عملکرد دولت در ارائه اطلاعات/خدمات الکترونیکی با مشارکت شهروندان (از طریق نظرسنجی)
بیشینه سازی عدالت محوری و عملکرد غیر سلیقه ای دولت	۱۲. پیشینه سازی امکان نظارت بر دسترسی عادلانه و یکسان ذینفعان مختلف به اطلاعات
	۱۳. کمیته سازی رانت خواری اطلاعاتی و برخورد متناسب و عادلانه با رانت خواران
	۱۴. پیشینه سازی امکان سرمایه گذاری عادلانه در بخش دولتی برای مردم
	۱۵. پیشینه سازی امکان پیگیری پرونده های تخلف افراد تحت حمایت دولت برای نظارت بر برخورد عادلانه با آنها توسط مردم
	۱۶. پیشینه سازی پرداخت عادلانه سوبسیدها، حقوق و دستمزد به مردم در سطوح مختلف جامعه و دریافت مالیات از آنها



جدول (۳) اهداف مقطعی مشارکت مردمی در بستر دولت الکترونیک از نگاه شهروندان

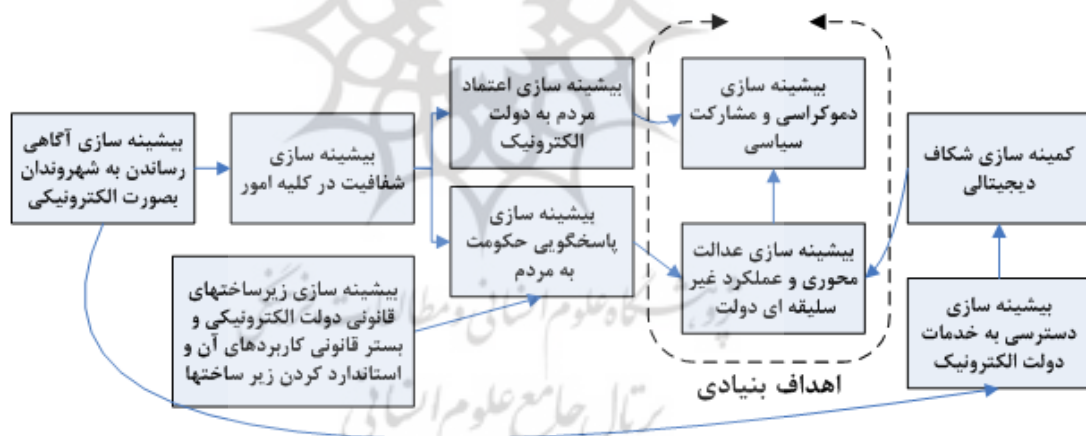
اهداف مقطعی	ریز اهداف مقطعی
کمینه سازی شکاف دیجیتالی	۱. کمینه سازی شکاف دیجیتالی از نظر ثروت
	۲. کمینه سازی شکاف دیجیتالی از نظر فرهنگ
	۳. کمینه سازی شکاف دیجیتالی از نظر معلولان جسمی حرکتی
	۴. کمینه سازی شکاف دیجیتالی از نظر سواد
	۵. کمینه سازی شکاف دیجیتالی از نظر مهارت
	۶. کمینه سازی شکاف دیجیتالی از نظر زبان
بیشینه سازی دسترسی به خدمات دولت الکترونیک	۷. بیشینه سازی کارآمدی سیستمهای کاربردی دسترسی به دولت الکترونیک
	۸. بیشینه سازی آوردن خدمات دولت به نزدیک ترین محل در دسترس شهروندان
	۹. بیشینه سازی افزایش کانالهای ارتباطی دسترسی به خدمات
	۱۰. بیشینه سازی کانالهای ثابت عمومی برای دسترسی به خدمات
	۱۱. بیشینه سازی افزایش تعداد دفاتر خدمات ارتباطی و پیشخوانهای دولت در گستره مناسب جغرافیایی
	۱۲. بیشینه سازی افزایش تعداد کیوسکهای اینترنتی در گستره مناسب جغرافیایی
	۱۳. بیشینه سازی افزایش تعداد سیستمهای مختلف تراکنشهای مالی با کارت های مختلف
	۱۴. بیشینه سازی کانالهای ثابت اختصاصی
	۱۵. بیشینه سازی افزایش امکان ارتباط با شبکه از طریق کامپیوترهای شخصی
	۱۶. بیشینه سازی افزایش امکان ارتباط با شبکه از طریق بست الکترونیک
	۱۷. بیشینه سازی کانالهای سیار دسترسی به دولت الکترونیک
	۱۸. بیشینه سازی افزایش امکان ارتباط با شبکه از طریق تلفن همراه / کامپیوتر یا دسترسی بی سیم و سایر ابزار سیار
	۱۹. بیشینه سازی کارآمدی سیستمهای کاربردی دسترسی به دولت الکترونیک
	۲۰. بیشینه سازی ثبات و پایداری در پیاده سازی و کاربرد سیستمها و اطلاعات
	۲۱. بیشینه سازی ثبات و پایداری قابلیت اعتماد سیستمها
	۲۲. بیشینه سازی ثبات و پایداری نظارت بر روشها و رویه های انجام کار در دولت الکترونیک توسط مردم برای کسب اعتماد
	۲۳. بیشینه سازی ثبات و پایداری استاندارد سازی رویه ها و روشهای اطلاع رسانی در ارائه خدمات و مشارکت نهادی مردم
	۲۴. بیشینه سازی ثبات و پایداری سازگاری روشها و رویه های ارائه خدمات و مشارکت نهادی مردم با استانداردهای جهانی
۲۵. بیشینه سازی ثبات سیاسی (وجود یک روند پایدار برای تصمیم گیریها)	
۲۶. بیشینه سازی اتخاذ سیاستهای شفاف در زمینه حیطه حقوق و اختیارات افراد	
۲۷. بیشینه سازی اعتماد مردم به عملکرد دولت	
۲۸. بیشینه سازی اجرای قوانین در برخورد با جرایم شبکه ای و آینده نگری آن	
۲۹. بیشینه سازی دسترسی سریع و موثر به مسئولین از طریق دولت الکترونیک	
بیشینه سازی پاسخگویی حکومت به مردم	۳۰. بیشینه سازی به روزآوری پاسخ به پیشنهادات و شکایات مختلف شهروندان
	۳۱. بیشینه سازی امکان نظارت همگانی بر کلیه مراحل فرایند انجام فعالیتهای عام المنفعه از طریق دولت الکترونیک/نظیر استخدام، برنده شدن در مناقصات، قبولی کنکور، مجوز تراکم ساختمان؛ مجوز طرح ترافیک، قضاوت درخصوص جرائم و موارد مشابه
	۳۲. بیشینه سازی سیستمهای اعلام گزارش تخلف عدم صداقت و یا امکان پیگیری
	۳۳. بیشینه سازی راحتی پرسش و پاسخ از دولت (روابط عمومی)
	۳۴. بیشینه سازی پاسخهای عقلانی و قانع کننده دولت
	۳۵. بیشینه سازی دسترسی به افراد کلیدی از طریق ارتباط مستقیم با سایت یا بست الکترونیک
	۳۶. بیشینه سازی ارتباطات اینترنتی بین مردم و مسئولین دولت نسبت به وضعیت سستی
	۳۷. بیشینه سازی ارائه اطلاعات صحیح، دقیق و قابل کنترل از نظر صحت به شهروندان
	۳۸. بیشینه سازی شفافیت در کلیه امور(ارائه اطلاعات آزاد و شفاف به مردم، شفافیت در سیاستهای امنیتی)
	۳۹. بیشینه سازی شفافیت در شناسایی سوابق کارگزاران معتمد دولتی که مردم از طریق شبکه با آنها تعامل دارند
۴۰. بیشینه سازی قابلیت بازبینی بودجه و حسابهای دولت	
بیشینه سازی آگاهی رساندن به شهروندان بصورت الکترونیک	۴۱. بیشینه سازی آگاهی شهروندان از اطلاعات دولتی
	۴۲. بیشینه سازی تسهیل در انتشار اطلاعات
	۴۳. بیشینه سازی ارائه آخرین اطلاعات از جمله اخبار روز، قوانین، وضع اب و هوا، الودگی، ترافیک، راههای بین شهری، سربازی / تاریخ استخدام و سایر موارد مشابه بر روی سایتها جهت آگاهی مردم
	۴۴. بیشینه سازی آگاهی در خصوص خدمات دولت الکترونیک به شهروندان در اقصا نقاط کشور
	۴۵. بیشینه سازی پیاده سازی استانداردهای جهانی در شبکه های ارتباطی/ اطلاعاتی و کاربردی دولت الکترونیک
	۴۶. بیشینه سازی انطباق استانداردهای داخل کشور با استاندارد جهانی
	۴۷. بیشینه سازی قوانین مورد نیاز در حوزه امنیت اطلاعات و حریم خصوصی، امضای الکترونیک(دیجیتالی)
	۴۸. بیشینه سازی تعداد و گستره مورد نیاز قوانین برای پیشگیری و حل و فصل جرایم رایانه ای و توجه به توسعه آن مطابق نیازهای آینده
	۴۹. بیشینه سازی اصلاح قوانین مالیاتی روی حسابهای بانکی در تطابق با استانداردهای دنیا
	۵۰. بیشینه سازی ایجاد قوانین مربوط به تجارت الکترونیک/ سلامت الکترونیک و حوزه های مشابه کاربردی
بیشینه سازی تهیه و اجرای قوانین مرزبندی شفاف اطلاعات محرمانه و غیرمحرمانه در جهت حفظ امنیت خانواده، جامعه، حفظ حقوق شهروندان و حفظ حریم خصوصی در جهت حفظ امنیت خانواده، جامعه و حفظ حریم خصوصی	۵۱. بیشینه سازی ایجاد قوانین مربوط به حدود و حفظ حریم شخصی و محرمانگی
	۵۲. بیشینه سازی تهیه و اجرای قوانین مرزبندی شفاف اطلاعات محرمانه و غیرمحرمانه در جهت حفظ امنیت خانواده، جامعه، حفظ حقوق شهروندان و حفظ حریم خصوصی در جهت حفظ امنیت خانواده، جامعه و حفظ حریم خصوصی
	۵۳. بیشینه سازی تدوین قوانین توسعه دهنده و تسهیل کننده فناوری اطلاعات برای بهره گیری فراگیر جامعه از این فناوری(تعیین قوانین در خصوص شرایط عدم پابایی شبکه های ارتباطی)
	۵۴. بیشینه سازی ایجاد قوانین مربوط به امضای دیجیتالی، تصدیق هویت، رمز نگاری در سیستمها و جوانب آن
	۵۵. بیشینه سازی ایجاد قوانین مربوط به ارتباطات بین المللی شبکه ای
	۵۶. بیشینه سازی ایجاد قوانین مربوط به کاهش رانت خواری و مفاسد اقتصادی از طریق دولت الکترونیک
	۵۷. بیشینه سازی ایجاد و اجرای قوانین مالکیت معنوی و کپی رایت ارتباطات الکترونیک

۶. شبکه اهداف مقطعی و بنیادی مشارکت الکترونیک مردمی در دولت الکترونیک



شکل (۵) شبکه اهداف مقطعی بنیادی مشارکت مردمی در بستر دولت الکترونیکی را نشان می دهد. طبق نظر خبرگان چنین استدلال می شود که تا زمانی که شفافیت نباشد، پاسخگویی مفهومی نخواهد داشت. شفافیت از نظر شهروندان خبره چنین معنا می شود که نه تنها کلیه قوانین، فرایندها، رویه ها و عملکردهای دولت بصورتی صحیح بر روی شبکه های دولت الکترونیک موجود و در دسترس عموم باشد، بلکه پیگیری روندهای مختلف مرتبط با یک فعالیت یا یک کار نیز بطور شفاف امکانپذیر باشد. به عبارتی هر فرد بتواند به اطلاعات و فرآیندهای دولتی در هر لحظه نظارت نماید. اگر فرایندها برای مردم قابل بازبینی و نظارت نباشد و یا مردم به آنها اعتماد نداشته باشند در این صورت شفافیت ایجاد نشده است. زمانی که شفافیت واقعی دست پیدا می کنیم که مردم بتوانند به دولت اعتماد کنند.

شفافیت پیش نیاز پاسخگویی نیز هست زیرا اگر مردم به دولت اعتماد نداشته باشند و فرآیندها را شفاف ندانند، به پاسخهای دولت نیز اعتمادی نخواهند داشت. لذا ابتدا باید شفافیت برقرار باشد و سپس اگر مردم در موردی ابهام دارند بتوانند درخواستها و شکایات خود را مطرح نمایند و پاسخ آن را از دولت دریافت کنند. اگر دولت بخواهد پاسخ وقتی فردی را بدهد باید مطابق استانداردها و قوانین کشور، بطور مستند پاسخ را تهیه کند تا علاوه بر آنکه صحت پاسخ تهیه شده قابل پیگیری است، این پاسخ بتواند ابهام زدا باشد. پاسخگویی دولت به مردم می تواند باعث افزایش عملکرد عادلانه و غیر سلیقه ای دولت شود. البته این امر به سیاستهای دولت نیز وابسته است. ممکن است دولتی مستبد باشد در این حالت مانند خوانین روزگاران گذشته، علیرغم اینکه ممکن است عملکردی شفاف داشته و پاسخگو نیز باشد ولی از عدالت به دور باشد. عدالت محوری و عدم تبعیض نیازمند اعتدالی سطح نگر در دولت است و لی دولتی که پاسخگو نیست عدالت محوری اش زیر سوال می رود. زیرا یکی از جنبه های عدالت، اثبات این امر برای جلب مردمی است که ابهام دارند. بدیهی است که این کار با پاسخگویی میسر است. دموکراسی و مشارکت سیاسی به منزله دخالت مردم در تصمیم گیریهای دولت است. اگر مردم دولت را از منظر عملکردی عادل ندانند، مشارکت با این دولت مفهومی ندارد. اگر مردم در رای گیری مشارکت می کنند و در تصمیمات دولت با حساسیت فعالانه مشارکت می کنند به دلیل آن است که در این مورد عملکرد دولت را عادلانه می دانند. کمینه سازی شکاف دیجیتالی، نیز باعث عدالت محوری و برخورد غیر سلیقه ای می شود. به عنوان مثال اگر مردم شهرنشین مهارت بیشتری برای کار با شبکه اینترنت نسبت به روستا نشینها دارند، این امر شکاف دیجیتالی از منظر مهارت را ایجاد می کند. اگر این شکاف توسط دولت به هر طریقی کمتر شود، عدالت در استفاده برابر از اینترنت افزایش می یابد.



شکل (۵) مدل مفهومی مشارکت مردمی در دولت الکترونیکی

نتیجه گیری

علیرغم اینکه در ایران مدیران و سران دولت توجه خاصی به برخورد با مفاسد اقتصادی و کاهش آن و شفاف سازی عملکرد دولت نشان می دهند، در روند بررسی انجام شده در ۵ سال متوالی توسط TI نشان دهنده رتبه پایین دولت الکترونیک و وجود کم و بیش فساد در بعضی از دستگاههای دولتی است. از طرفی بررسی ارتباط بین پیاده سازی دولت الکترونیک و شفاف سازی نشان می دهد که کشورهایی که در پیاده سازی دولت الکترونیک در رده بالایی قرار دارند، از نظر فساد اداری در رده های پایین تری هستند. در نتیجه دولت الکترونیکی می تواند بعنوان یکی از راه حل های مهم در کاهش فساد و افزایش شفاف سازی فعالیت های دولتی باشد. دولت الکترونیکی احتمال پیدا کردن خطا را بوسیله نگهداری جزییات داده های تراکنش شده در سیستم های با منبع باز افزایش داده و امکان دنبال کردن فعالیت و کشف فساد حاصل از فعالیت های نادرست را فراهم می کند. دولت الکترونیکی باعث می شود که شهروندان و مؤسسات در مورد فعالیت های نامعقول و اعمال خودسرانه دولت را استیضاح کنند و مانع از انجام آنها در سیستم های دولتی شوند. در پیاده سازی دولت الکترونیکی وجود سیستم های نظارتی باعث افزایش شفافیت و جلب اعتماد مردم شده و از بروز فساد اداری و رشوه خواری جلوگیری می نماید. شفافیت پیش



نیاز پاسخگویی است زیرا در صورتی که شفافیت نباشد اعتمادی به پاسخهای بیان شده نیست در نتیجه سوال کردن نیز بی مورد خواهد بود. افزایش پاسخگویی باعث افزایش برخورد های عادلانه می شود. این یک شرط لازم است ولی کافی نیست. زیرا برای برخوردهای عادلانه لازم است اعتدالی دیدگاهی نیز در دولت ایجاد شود و دولت علاقمند به ایجاد محیطی عدالت محور باشد. این امر به ذات دولت حاکمه بستگی دارد و ارتباطی با فناوری الکترونیکی بودن ندارد. عدالت محوری نیز به عنوان مهمترین عامل در انگیزه بخشی به مردم در جهت افزایش مشارکت الکترونیکی آنها است.

برای تحقق شفاف سازی، وجود سیستم نظارتی به منظور جلوگیری از تأخیرات غیر ضروری و رسیدگیهای ناعادلانه ضروری است. در این سیستم نظارتی زمانیکه شهروندان درخواست خود را برای دریافت مجوزی پر می کنند، کارمندان دولت جزئیات درخواست دریافت شده را روی سایت می فرستند. با استفاده از هر کامپیوتری که به اینترنت متصل است، (در خانه یا اداره، دور یا نزدیک) شهروندان می توانند وضعیت درخواست را نسبت به اینکه در حال حاضر کجاست، چه کسی آن را دریافت و یا باز بینی می کند، زمان مورد انتظار برای صدور مجوز و یا دلایل برگشت آن پیگیری کنند. این سیستم بعنوان یکی از ابزارهای پیشرفته برای کشف فساد و رشوه خواری در ادارات است. بعبارت دیگر شهروندان باید مطمئن شوند اطلاعات، باز خورد و یا شکایاتی که به دولت می فرستند واقعاً رسیدگی شده و قابل پیگیری است. از آنجایی که تعاملات قابل پیگیری است، این امر باعث افزایش شفاف سازی در دولت الکترونیکی می شود. استفاده از این مکانیزم در دولت الکترونیکی باعث می شود که مسیر تعامل دولت با همه شهروندان و تجار، صرفنظر از نژاد، قشر، مذهب و یا جنس تغییر کند. این یک ابزار می تواند عملکرد مدیران دولتی را نیز نشان دهد و معلوم کند آیا مدیران دولتی واقعاً به مردم خدمت می کنند. دولتها می توانند مکانیزم یاد شده را یا بعنوان قسمتی از خدمات دولت پیاده سازی کنند و یا اینکه پورتال جداگانه برای شکایات مردم به وزارتخانه های دولتی مربوطه ایجاد کنند. اگر این مکانیزم در خود سرویس پیاده سازی شود وقتی شهروندان از سرویسی همچون ثبت نام ماشینی استفاده می کنند، اگر مردم سوالی داشته باشند، یک نقطه تماس مستقیم و یک شماره شناسایی ۳۲ برای پیگیری فرآیند برای آنها فراهم می شود. شماره شناسایی به شهروندان این امکان را می دهد که بدانند چه کسی چه کاری را بر روی درخواست او انجام می دهد. این کار نیاز به یک نقطه تماس واحد از وزارتخانه های مختلف، تعریف روشنی از سیاستهای مربوط به نحوه آدرس دهی

منابع

[^۱] Siau, K. and Long, Y., "Synthesizing e-government stage models – a meta-synthesis based on the meta-ethnography approach", *Industrial Management & Data Systems*, ۱۰۰(4), ۲۰۰۵, pp. ۴۴۳-۵۸.

^۲ Government to Customer

^۳ Government to Business

^۴ Government to Government

^۵ Government to Employee

[^۶] Peters, R., Jansen, M., & Engers, T., *Measuring e-government impact: existing practices. Sixth International Conference on Electronic Commerce*, ۴۸۰-۴۸۸. Delft, Netherlands, ۲۰۰۴.

[^۷] تفتی، فاطمه، مسعودی ندوشن، عصمت، "تمهیدات مدیریتی برای توسعه کسب و کار الکترونیکی در راستای تحقق برنامه چهارم ICT، فصلنامه مدیریت فردا، سال سوم شماره ۹-۱۰، بهار و تابستان ۱۳۸۴

[^۸] Clarkson, M.: A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance. *Academy of Management Review* ۲۰ (۱۹۹۵), ۹۲-۱۱۷.

[^۹] Coakes, E., Elliman, T.: Focus issue on legacy information systems and business process engineering: the role of stakeholders in managing change. *Communications of AIS*, Vol. ۲, ۱۹۹۹.

[^{۱۰}] Scholl

[^{۱۱}] Rahul De, "E-Government Systems in Developing Countries: Stakeholders and Conflict" *Indian Institute of Management Bangalore, Banneghatta Road, Bangalore ۵۶۰۰۷۶, India*, ۲۰۰۷.

[^{۱۲}] Hans J. (Jochen) Scholl, "Applying Stakeholder Theory to E-Government: Benefits and Limits" *University at Albany/SUNY Center for Technology in Government*

[^{۱۳}] <http://www.irec.ir/Contents.aspx?p=۶۷ee۰۴aa-۷۱۷۱-4f۷۲-bdf۷-e6۶۸c۳۵۴۷e5> [۱۳] مجمع تشخیص مصلحت نظام، ۱۳۸۲. قابل مشاهده در: [

[^{۱۴}] <http://www.president.ir/fa/government/plan/index.htm#fkhl> [۱۴] برنامۀ دولت نهم جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۸۴، قابل مشاهده در: [

[^{۱۵}] Value Focused Thinking

[^{۱۶}] P. R. Devadoss, S. L. Pan, J. C. Huang, "Structurational analysis of e-government initiatives: a case study of SCO", *Decision support systems* ۳۴(۲۰۰۲)۲۵۲-۲۶۹.

[^{۱۷}] Minister of state services (New Zealand ۱۹۹۹) <http://www.e-government.govt.nz/docs/info-tech-briefing/chapter۷.html> (Accessed ۱۱ Aug ۲۰۰۳)

[^{۱۸}] Shahkooh, K.A. Shahkooh, A.S., Saghafi, F. and abdollahi, A., "A Proposal for Corruption Reduction in Developing Countries Based on E-government", *World Applied Sciences Journal*, 4 (Supple ۲): ۰۱-۰۷, ۲۰۰۸.

[^{۱۹}] E. Turban, et al., *Electronic commerce ۲۰۰۲, a managerial perspective*, 2nd ed, Prentice Hall, ۲۰۰۲.

[^{۲۰}] Transparency, [http://en.wikipedia.org/wiki/Transparency_\(humanities\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Transparency_(humanities))

[^{۲۱}] Richard Heeks, "e-government for development", transparency definition", IDPM, university of Manchester, UK, ۲۰۰۴. <http://www.e-devexchange.org/eGov/transpdefn.htm>

[^{۲۲}] Richard

[^{۲۳}] "categories of transparency project, e-government for development", <http://www.egov4dev.org/transpcateg.htm>

[^{۲۴}] Keeney, R., *Value-Focused Thinking: A Path to Creative Decision Making*, Cambridge, MA: Harvard University Press, ۱۹۹۶.

[^{۲۵}] End Goals or Fundamental Objectives (FO)

[^{۲۶}] Main Goals or Main Objectives (MO)

[^{۲۷}] Keeney, R. L., *The value of Internet commerce to the customer. Management Science*, 45(4), ۱۹۹۹, ۵۳۳-۵۴۲.

[^{۲۸}] Teo, T., & Pian, Y., *A model for Web adoption. Information & Management*, ۴۱(5), ۲۰۰۴, ۴۵۷-۴۶۸.

[^{۲۹}] factor analysis



^{۳۰} cross-correlations

[^{۳۱}] Straub, D., Validating instruments in MIS research. *MIS Quarterly*, ۱۳(۲), ۱۹۸۹, ۱۴۷- ۱۷۰.

^{۳۲} Identification Number



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی