

الزامات عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات: نظریه پردازی در مدیریت دولتی

دکتر حسن دانایی فرد*

چکیده

در حالی که جهان با شتاب به سوی اقتصاد دانش محور پیش می‌رود، بنیادهای اداره‌ی امور عمومی یا آنچه در کشور ما تحت عنوان مدیریت دولتی متداول شده است در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات تحولات چشمگیری به خود دیده است. در این مقاله، ضمن تشریح قلمرو مدیریت دولتی و مبانی میان‌رشته‌ای آن، تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر نظریه پردازی در مدیریت دولتی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

واژه‌های کلیدی: نظریه پردازی^۱، فناوری اطلاعات و ارتباطات^۲، مدیریت دولتی^۳

* استادیار دانشگاه تربیت مدرس

1. Theorization
2. Information and Communication Technology (ICT)
3. Public Administration.

مقدمه

فناوری اطلاعات، مجموعه ابزاری است که می‌تواند برای تبدیل داده‌ها به اطلاعات و انتقال آن به جاهای متعدد با مسافت‌های مختلف مورد استفاده قرار گیرد. رایانه و شبکه‌های ارتباطی راه دور، ابزار فیزیکی‌ای هستند که تحت عنوان "فناوری اطلاعات" شناخته شده‌اند و شبکه‌ای را که فناوری اطلاعات در آن ظهور می‌یابد "اینترنت" نام گذاشته‌اند. این پدیده، بسیاری از جوانب زندگی فردی و سازمانی را متأثر کرده است. از این رو، نظریه‌هایی که به تبیین جوانب زندگی فرد و سازمان می‌پردازند باید با نگاهی نو و مبتنی بر فناوری اطلاعات مورد بازنگری قرار گیرند. مدیریت دولتی که اداره امور عمومی را بر عهده دارد به شدت از فناوری اطلاعات متأثر است و صاحب نظران متعدد (وَن دو دونک، سنیلین، فرسین^۱، ۱۹۹۹) در باب نظریه مدیریت دولتی در عصر اطلاعات سخن رانده‌اند. این مقاله در پی ارائه نظریه‌ای برای مدیریت دولتی در عصر اطلاعات نیست، بلکه هدف این است که در مقوله تأثیر فناوری اطلاعات در نظریه‌پردازی در مدیریت دولتی چارچوبی ارائه نماید. اگر دو مقولگی "اداره - سیاست"^۲ به عنوان محور نظریه‌پردازی رشته مدیریت دولتی مد نظر قرار گیرد، می‌توان دریافت که مدیریت دولتی در سه قوه مجریه، مقننه، قضاییه، و روابط قوه مجریه با دو قوه دیگر نمود می‌یابد. مدیریت در این سه قوه و روابط قوه مجریه با دیگر قوا که در پدیده‌های دیگری متجلی می‌شود، به شدت از فناوری اطلاعات تأثیر پذیر است. بنابراین، برای نظریه‌پردازی با نگاه به فناوری اطلاعات، می‌توان از یک طرف قلمرو مدیریت دولتی را مد نظر قرار داد و تلاش کرد تا نظریه‌پردازی را در این قلمرو با توجه به فناوری اطلاعات سامان بخشید و از طرف دیگر، نظر به این که مدیریت دولتی رشته‌ای میان‌رشته‌ای است باید تغییرات در مبانی میان‌رشته‌ای ناشی از فناوری اطلاعات را در نظریه‌پردازی در مورد جوانب مختلف مدیریت دولتی لحاظ کرد. از این رو، در این مقاله تأثیر فناوری اطلاعات بر نظریه‌پردازی در مدیریت دولتی از دو نگاه مد نظر قرار می‌گیرد: ۱- قلمرو مدیریت دولتی ۲- مبانی میان‌رشته‌ای مدیریت دولتی.

1. Van de Donk W.B.H.J. & Snellen, I. & Fercein
 2. Politics-Administration Dichotomy

بر این اساس، با نگاهی به فناوری اطلاعات، به شرح تأثیر این فناوری بر مدیریت دولتی از دو بعد فوق پرداخته می‌شود و در پایان نتیجه‌گیری می‌شود که بی‌توجهی به فناوری اطلاعات منجر به شکل‌گیری نظریه‌هایی خواهد شد که در عصر حاضر کاربردی نخواهند داشت.

۱- فناوری اطلاعات

همان‌طور که در مقدمه بیان شده فناوری اطلاعات مجموعه ابزاری است که می‌تواند برای تبدیل داده‌ها به اطلاعات و سپس انتقال آن به مکان‌های متعدد با مسافت‌های مختلف مورد استفاده قرار گیرد. رایانه و شبکه‌های ارتباطی از راه دور، ابزار فیزیکی‌ای هستند که تحت عنوان فناوری اطلاعات شناخته شده‌اند و شبکه‌ای که فناوری اطلاعات در آن ظهور می‌یابد "اینترنت" نامیده شده است. اکنون اینترنت به مرحله‌ای از پیشرفت رسیده که میلیون‌ها رایانه و صدها میلیون کاربر رایانه را در سراسر عالم به هم پیوند داده است (کاهن^۱، ۱۹۹۵). اینترنت دسترسی به شبکه‌ی گسترده جهانی را فراهم می‌کند. هزاران مجموعه صفحه‌های اصلی^۲، اتاق‌های گفت‌وگو، منابع اطلاعاتی قابل دستیابی به شیوه‌های آسان، اینترنت را به ابزاری مفید برای مدیریت تبدیل کرده است.

اثرات اجتماعی ناشی از اشاعه فناوری اطلاعات بسیار تحول‌آفرین بوده است. فناوری اطلاعات در حال متحول ساختن همه جوانب جهانی است که در آن زیست می‌کنیم. برای مثال فناوری اطلاعات به‌طور بنیادی ارتباطات متقابل شخصی را تغییر داده است. هم‌چنین تأثیر فضای جغرافیایی را به شدت متحول کرده است. به‌علت وجود نامه الکترونیکی، افراد غالباً حتی اگر در فاصله‌های نزدیک به هم نیز باشند به صحبت‌های میان‌فردی و رو در رو نمی‌پردازند. با این حال، نامه‌های الکترونیکی تعاملات اشخاص حقیقی و حقوقی در مسافت‌های دور را که هزینه‌زا است، نیز تسهیل می‌کند. مکان فیزیکی و جغرافیایی بر برقراری رابطه‌ی به‌موقع افراد در سراسر جهان خللی وارد نمی‌کند.

بی‌تردید، اطلاعات و دانش، تجلی نوعی قدرت هستند. از این رو، فناوری اطلاعات به‌خصوص آنچه در دو دهه اخیر ظهور کرده است، ساختارهای قدرت را به‌طور بنیادی

1. Kahn, R. E.
2. Home Pages

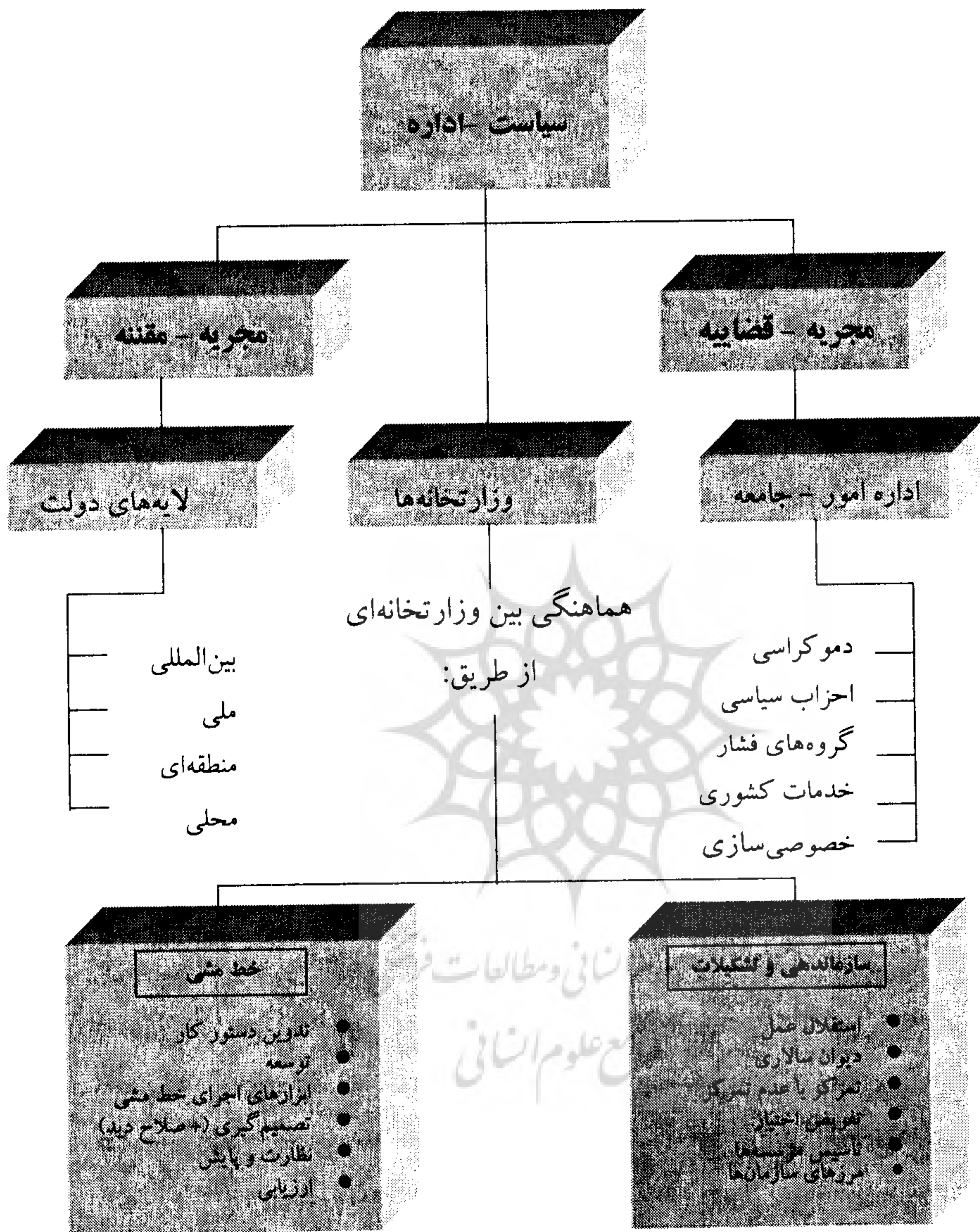
دستخوش تغییر کرده است. فناوری اطلاعات، دانش انباشته‌ای را که قبلاً در اختیار افراد معدودی بود در اختیار همگان قرار داده است. شکل‌گیری اقتصاد دانشی^۱ که در آن خلق، توزیع و به‌کارگیری دانش محور رشد اقتصادی است (دانایی فرد، ۱۳۸۳)، مبتنی بر ظهور فناوری اطلاعات بوده است. همین‌طور فناوری اطلاعات ظرفیت محاسباتی عظیمی که تا چند دهه قبل در اختیار تعداد معدودی بود در اختیار همگان قرار داده است. فناوری اطلاعات تأثیر چشمگیری بر حوزه مدیریت دولتی و مبانی نظری آن داشته است. در این مقاله به بررسی تأثیر این پدیده بر نظریه‌پردازی در مدیریت دولتی پرداخته می‌شود.

نقش فناوری اطلاعات در نظریه‌پردازی

هدف نویسنده آرایه چارچوبی برای ترسیم نقش فناوری اطلاعات در نظریه‌پردازی در مدیریت دولتی است و در این راستا با نگاهی به مدیریت دولتی از دو بعد: قلمرو رشته مدیریت دولتی و مبانی میان‌رشته‌ای مدیریت دولتی سعی دارد اثرات فناوری را بر مدیریت دولتی تشریح کند. بعد اول اشاره به گستره مدیریت دولتی دارد. محور یا به عبارت دیگر شاهرگی که رشته مدیریت دولتی بر آن استوار است، "دومقولگی سیاست - اداره" است. از این رو زمانی که از مدیریت دولتی سخن رانده می‌شود، بی‌تردید نگاه هر اندیشمندی به این دو مقولگی جلب می‌شود. خوانندگان با سیر تطور این دو مقولگی آشنا هستند. اکنون متخصصان مدیریت دولتی می‌دانند که سیاست و اداره در هم تنیده‌اند، یعنی سیاست‌گذاران همان مدیران دولتی‌اند زیرا سیاست‌گذاران برای تعیین سیاست‌ها از نظرات دیدگاه‌های مدیران و متخصصان مدیریت دولتی استفاده می‌کنند. حال می‌توان گستره مدیریت دولتی را با محوریت دو مقولگی سیاست - اداره در نمودار شماره (۱) ترسیم کرد.

1. Knowledge-based economy (اقتصاد مبتنی بر دانش)

نمودار ۱. قلمرو رشته مدیریت دولتی



منبع: (وین دانک و شلن، ۱۹۹۶: ۴)

در گستره‌ی مدیریت دولتی سه طبقه اصلی وجود دارد که خود دارای مقوله‌های فرعی‌اند. مدیریت دولتی، به‌زعم برخی از صاحب‌نظران، خود را در دولت یعنی در وزارتخانه‌ها نشان می‌دهد. در مقوله وزارتخانه‌ها، دو محور مد نظر قرار می‌گیرد: یکی دولت افقی یا هماهنگی بین وزارتخانه‌ها و دیگر خط‌مشی‌های درون و میان وزارتخانه‌ای یا بخشی و فرابخشی. در محور اول، سازماندهی و تشکیلات وزارتخانه‌ها (استقلال عمل،

دیوان سالاری، تمرکز یا عدم تمرکز، تفویض اختیار، و... و در محور دوم، خط‌مشی‌ها (تدوین دستور کار سیاست‌گذاری، توسعه، ابزارها، تصمیم‌گیری، نظارت و پایش و ارزیابی‌ها) قرار می‌گیرد.

مقوله دوم رابطه قوه مجریه و قوه قضاییه است که در اداره امور جامعه نمود می‌یابد و موضوعاتی نظیر دموکراسی، احزاب سیاسی، گروه‌های فشار، خدمات کشوری، خصوصی‌سازی را در بر می‌گیرد. مقوله سوم رابطه قوه مجریه و مقننه است که در لایه‌های دولت (ملی، منطقه‌ای و محلی) ظاهر می‌شود.

از نگاه نظریه‌پردازی هر کدام از مقوله‌های اصلی و فرعی دارای نظریه‌هایی‌اند که در سال‌های متمادی، مدیریت دولتی بر اساس آن عمل کرده است. اکنون به تأثیر فناوری در نظریه‌پردازی در مورد این ابعاد پرداخته خواهد شد.

همان‌طور که مبانی نظری مدیریت دولتی (والدو^۱، ۱۹۸۵-۱۹۸۱- ویلسون^۲، ۱۸۸۷) نشان می‌دهد، مدیریت دولتی میان‌رشته‌ای است یعنی مبتنی است بر رشته‌هایی نظیر جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، حقوق و علم سیاست، اقتصاد، مدیریت و اداره امور، که هر کدام دارای محورهای خاص خود هستند. در نگاه دوم می‌توان گفت که فناوری اطلاعات از این منظر چه تأثیری بر نظریه‌پردازی در مدیریت دولتی دارد. در بخش بعد این دو نگاه مطرح و تشریح می‌گردد.

فناوری اطلاعات در قلمرو رشته مدیریت دولتی

با نگاهی به نمودار شماره (۱) می‌توان گفت که هر خواننده مطلعی به این نکته پی خواهد برد که کاربردهای فناوری اطلاعات به یک یا چند باکس نمودار شماره (۱) محدود نخواهد شد. بلکه برعکس فناوری اطلاعات منجر به تحولات بنیادی مهمی در همه جنبه‌های دکتین بنیادی مدیریت دولتی، چارچوب سازمانی، عملیات و فرآیندهای آن خواهد شد. اگرچه اتکا به اطلاعات به‌طور خاص به تحولات مهم در سطح اجرای سیاست پیوند داده می‌شود (کاکس^۳، ۲۰۰۲، والدو، ۱۹۹۵، ویلسون، ۱۸۸۷). ولی این تحولات بر سطوح محض سازمانی اقدام دولت غالب گردیده و دکتین قانونی و سازمانی‌ای را که راهنمای مدیریت دولتی است تحت تأثیر قرار می‌دهد. همان‌طور که خوانندگان می‌دانند هر کدام از بخش‌های نمودار شماره (۱) بیان‌کننده‌ی عناصر اصلی مجموعه دانش مدیریت دولتی

1. Waldo, D.
2. Wilson, W.
3. Cox, R.

است که همگی متأثر از فناوری اطلاعات خواهند شد. بنابراین نظریه‌های حاکم بر این عناصر باید متناسب عصر اطلاعات مورد بازنگری قرار گیرند.

تشکیلات و سازمان مدیریت دولتی

متداول شدن و نفوذ فناوری اطلاعات، استقلال مدیریت دولتی را هم کاهش و هم افزایش می‌دهد. از یک طرف چون فناوری اطلاعات محدوده‌های انحصارات و کمیابی‌های اطلاعات را تعیین می‌کند، استقلال عمل آن‌ها افزایش داده می‌شود. اکنون اطلاعات در همه اجزای سازمان توزیع می‌شود. تسهیلات ارتباطی چنان گسترش یافته است که شبکه‌های افقی به‌طور پایداری نهادینه شده و یا از حالت نهادینگی خارج شده‌اند. در ارتباط بین سیاست و اداره این امر منجر به تقویت اداره شده است. حداقل این که انحصار سیاسی در تخصیص اطلاعات و منابع به‌طور جدی کاهش داده شده است.

از طرف دیگر، فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق ایجاد معماری‌هایی برای اطلاعات و ارتباطات، کنترل سازمانی واحدهای شبه مستقل را تسهیل می‌کند. کنترل مرکزی تحمیل می‌شود و این تحمیل کنترل ممکن است منجر به نوعی حاکمیت شدید سیاست شود. همزمان مفاهیم تمرکز و عدم تمرکز (تفویض اختیار) منسوخ‌تر شده است. قلمرو استقلال و کنترل از ساختارهای دیوان‌سالارانه‌ی کلاسیک مجزا شده است.

مرزهای سازمان به جای تبعیت از خطوط فیزیکی و جغرافیایی از نظام‌های اطلاعات و ارتباطات تبعیت می‌کنند. از یک طرف سیال‌تر شده‌اند و از طرف دیگر ثابت‌تر شده‌اند. بنابراین نظریه‌های حاکم بر مقوله ساختار و تشکیلات در مدیریت دولتی باید این تناقض‌ها را به‌نوعی حل کند.

خط مشی

چند دهه است که فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش مهمی در اجرای خط مشی ایفا می‌کند (مارگتس، پرآشت، لنک، راد، ۱۹۹۹). تقریباً به‌جرات می‌توان گفت که هیچ‌گونه برنامه خط‌مشی پیچیده نمی‌تواند بدون استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات اجرا شود. برای مقام عالی سیاسی نظام سیاسی، فناوری اطلاعات و ارتباطات همیشه ابزاری برای اجرای برنامه‌ها و مداخله‌هایش بوده است. اما به‌نظر می‌رسد تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر روابط بین سیاست و اداره مبهم است، زیرا میزان اختیار هم در سطح عملیاتی و

هم در سطح مقامات سیاسی در زمینه‌ی تصمیم‌گیری به‌علت ماهیت پیچیده، هزینه‌بر و ثابت نظام‌های اطلاعاتی گسترده، محدود می‌شود. این امر در کنار فرآیندهایی نظیر منبع‌یابی از خارج^۱، خصوصی‌سازی و ایجاد مؤسسه‌های مستقل، منجر به نوعی نظام درک نکردنی از نظام‌ها شده است که هم آزادی متخصصان حرفه‌ای عملیاتی را و هم فرصت تصمیم‌گیری برای مقامات سیاسی را محدود می‌کند. به نظر می‌رسد مفهوم دیوان‌سالاری عملیاتی جای خود را به اطلاعات‌سالاری مبتنی بر فضای رایانه‌ای^۲ می‌دهد. هماهنگی، نظارت، پایش و ارزیابی تسهیل می‌شوند اما در حقیقت، بیش‌تر و بیش‌تر تبدیل به دارایی‌های مؤسسات اجرایی می‌شوند.

تدوین خط‌مشی حداقل دو پیامد در پی دارد. نخست آن که تدوین خط‌مشی از سطوح عالی کابینه مؤسسه‌ها به واحدهای اجرایی خط‌مشی تغییر جهت می‌دهد. ظرفیت‌های اطلاعاتی فناوری اطلاعات و ارتباطات قویاً از این حالت پشتیبانی می‌کند. دوم آن که تدوین خط‌مشی به سمت و سوی شبکه‌های الکترونیکی خط‌مشی افقی تغییر جهت می‌دهد. افزایش استفاده از اینترنت به‌عنوان قلمروی برای خط‌مشی‌گذاری و مباحث سیاست از این نکته حمایت می‌کند. بنابراین نظریه‌های سیاست‌گذاری متناسب با فناوری اطلاعات الزامی می‌شود.

اداره و جامعه

نقش فناوری اطلاعات در ایجاد تغییر و تحول در روابط بین مدیریت دولتی و شهروندان مورد اشاره برخی از صاحب‌نظران (شالکن، ادواردز، لپس^۳، ۱۹۹۹) قرار گرفته است. صاحب‌نظران (چادویک^۴، ۲۰۰۰؛ جاکوب^۵، ۲۰۰۲) در مبحث دولت الکترونیک بر نقش فعال شهروندان در تدوین، اجرا و ارزیابی خط‌مشی‌ها و همین‌طور در همکاری‌های متقابل مدیریت دولتی و شهروندان در ارائه خدمات عمومی تأکید کرده‌اند. بی‌تردید حکومت (حکمرانی) اطلاعات^۶ موضع‌های جدیدی برای احزاب سیاسی و گروه‌های فشار، و نوعی قلمرو عمومی بسیار متفاوتی ایجاد خواهد کرد که نهادها و سازمان‌های واسطه‌ای جدید را می‌طلبد. احزاب سیاسی با دسترسی به منابع اطلاعاتی و تبلیغاتی متکی بر فناوری اطلاعات

1. Outsourcing
2. Cyberspace
3. Schalken, Edwards, Lips
4. Chadwick
5. Jakob
6. Information Governance

نقش‌های دیگری در جامعه ایفا خواهند کرد. فناوری اطلاعات از طریق ایجاد روابط مستقیم‌تر بین شهروندان و سیاست‌ها و شهروندان و مدیریت دولتی منجر به نوعی نظام پایش و بازبینی بهتر می‌شود و ماهیت هرم گونه‌ای نظام سیاسی را نسبی می‌کند و در نتیجه بر روابط بین سیاست و اداره تأثیر خواهد گذاشت.

همزمان تغییرات مردم‌سالارانه در حوزه ارایه خدمات رخ خواهد داد. اگر چه تحلیل‌های همه این پیشرفت‌ها عمدتاً در قالب‌های ابزاری نشان داده می‌شود ولی تغییراتی بنیادی‌تر در پی دارد. اگر شهروندان در کانون ارایه خدمات قرار گیرند و تقاضاهای آن‌ها محور توجه مدیریت دولتی قرار گیرد، بی‌تردید شهروندان در ارایه خدمات نقش بیش‌تری ایفا خواهند کرد و فرهنگ ظاهراً قیم‌آبانه دولت رفاه جای خود را به فرهنگ به‌اصطلاح پست مدرن می‌دهد. با توجه به انتقاداتی که بر مدیریت دولتی نوین وارد شده است باید تناقضات موجود در زمینه برخورد سنت و پست مدرن به‌نحوی نسبی حل شود. بنابراین نیاز به نظریه‌های جدیدی احساس می‌شود.

وزارتخانه‌ها

فناوری اطلاعات، دیوان‌سالاری وزارتخانه‌ای را به‌عنوان قفس‌های آهنین مدرنیته تقویت می‌کند. این امر کماکان روندی متداول است اگر چه قفس فوق به‌طور روز افزونی جای خود را به فیبرها، شبکه‌ها و تراشه‌های رایانه‌ای می‌دهد. اطلاعات‌سالاری واقعاً در مجموعه‌ای از بخش‌های سیاست ایجاد می‌شود. حتی در این روند شاهد تغییرات مهمی درون نظریه سازمان و نظریه‌ی دیوان‌سالارانه‌ی کلاسیک هستیم. اطلاعات‌سالاری سازمانی مجازی است اما تار و پود همه اجزا سازمان را تحت پوشش قرار خواهد داد. مسلماً هماهنگی و کنترل، محور دستکاری نرم افزارها و سخت افزارها قرار خواهد گرفت و دستورالعمل‌های راهنمای سنتی شکل نامریی به خود می‌گیرند، زیرا در قالب کدهایی رایانه‌ای قرار داده می‌شوند.

وزارتخانه‌ها در پرتو این توسعه‌ها بی‌در و پیکرتر خواهند شد، زیرا به‌رغم محاسن، فناوری اطلاعات آسیب‌پذیری شدیدی بر وزارتخانه‌ها تحمیل خواهد کرد. تصویر جدید، تصویر شبکه‌های سازمانی مؤسسه‌ها، نظام‌های ارتباطی و معماری‌های اطلاعاتی است. نظریه پردازان اکنون باید نشان دهند که آیا این شبکه‌ها دژهای نظامی هستند (حتی قوی‌تر و نفوذناپذیرتر از دیوان‌سالاری کلاسیک) یا مجمع‌الجزایری از واحدهای شبه مستقل با

مرزهای سیال و حتی روابط متغیر. در هر دو حالت احتمالاً کنترل سیاسی بر اداره به شدت کاهش می‌یابد.

سطوح دولت

در بسیاری از کشورها دولت ساختاری چند لایه‌ای یا چند سطحی دارد که عبارت‌اند از ملی، منطقه‌ای و محلی. تأثیر عمومی مورد تأیید فناوری اطلاعات و ارتباطات بر دولت واگذاری سطوح واسطه‌ای است. از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات، روابط در قالب اطلاعات و ارتباطات می‌تواند کوتاه و مستقیم‌تر شود. در عین حال ساختار هرمی ضرورتاً از بین نمی‌رود: تعداد رؤسا کمتر می‌شود اما رؤسا باقی می‌مانند. تأثیر دوم فناوری اطلاعات و ارتباطات بر ساختار دولت پیامدهای مؤثرتری دارد. فناوری اطلاعاتی بر سبک فعلی سیاست‌گذاری در بین سطوح دولت تأثیرگذار خواهد بود. ویژگی‌های شبکه‌ای فناوری اطلاعات و ارتباطات و از میان برداشتن مرزهای زمانی و مکانی و تصویر هرمی جایگزین تصویر مجمع‌الجزایری می‌شود که در آن یک دولت محلی می‌تواند شریک مستقیم یک دولت مرکزی شود.

روابط قوه مجریه - قوه قضاییه

فناوری اطلاعات و ارتباطات بر روابط بین قوه مجریه و قضاییه اثراتی چند بر جای می‌گذارد. توسعه نخست موسوم به ایجاد مدیریت زنجیره‌ای است. اجرای قانون، مدیریت قانون، مدیریت پلیس و نظم، فراهم کردن ظرفیت زندان‌ها و همه نوع واحدها در نظام قضایی از طریق کاربرد و استفاده از فناوری اطلاعات، مرتبط می‌شوند. این امر اجرای عدالت از طریق توسعه پایگاه‌های اطلاعاتی و نظام‌های خبره را استاندارد می‌کند و کارایی نظام پشتیبانی قضایی را افزایش می‌دهد. در نتیجه دکتترین کلاسیک استقلال قوه قضاییه زیر سؤال می‌رود. به‌طور رسمی قضات جایگاه مستقل خود را حفظ می‌کنند اما همزمان درون نوعی زیر ساختار اطلاعاتی پیوند می‌خورند که جداً آزادی کلاسیک آن‌ها را محدود می‌کند. در این زمینه، کنترل سیاسی بر نظام حقوقی افزایش می‌یابد. در وهله دوم، هم قوه مجریه و هم قوه قضاییه، به‌طور روزافزونی با فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان نوعی ویژگی مشخصه غالب بر روابط اجتماعی، در سازمان‌ها و در خانواده‌ها مواجه می‌شوند. فناوری اطلاعات و ارتباطات قلمرو بسیار جدیدی می‌گشاید که فی‌نفسه با نظام قانون که در گذر قرن‌ها شکل گرفته است سازگار نیست.

روابط قوه مجریه - قوه مقننه

رابطه بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از یک طرف و قوه مقننه و مجریه از طرف دیگر بسیار بسیار پیچیده تر می شود. در نگاه اول به نظر می رسد فناوری اطلاعات و ارتباطات ابزار کارآمد و اثربخشی باشد که به وسیله قوه مجریه برای حمایت از ارباب مقننه به کار برده می شود. به علاوه، فناوری اطلاعات و ارتباطات حاکمیت قانون و دقیقاً اجرای قانون و مقررات و ارشدیت سیاست را تقویت می کند.

فناوری اطلاعات و ارتباطات سطح قدرت قوه مجریه را به طور بی سابقه ای تقویت می کند. درون دیوان سالاری است که فناوری اطلاعات و ارتباطات اشاعه داده می شود و انحصار اطلاعات، قوه مجریه را تقویت می کند. این امر حتی شدیدتر می شود زیرا حجم عظیمی از کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات و سرمایه گذاری آن باید در مؤسسه های مستقل مجری سیاست دولت مستقر شوند. مقام سیاسی تصمیم گیر بر اساس قوانین از طریق ابزارها و سازوکارهایی محدود می شود. همه این توسعه ها در به حاشیه راندن قوه مقننه در برابر قوه مجریه در روابط ممکن با شبکه های اجتماعی با پشتیبانی فناوری اطلاعات تحقق می یابند.

فناوری اطلاعات و مبانی میان رشته ای مدیریت دولتی

در کنار بحث هایی که در مورد نقش فناوری اطلاعات ارایه می شود، مجموعه سؤال های دیگری وجود دارد که باید پاسخ داده شود. یکی از این سؤال ها این است که آیا متداول شدن فناوری اطلاعات در سازمان های دولتی و استقرار مدیریت دولتی مبتنی بر فناوری، مدیران دولتی را ملزم به پاسخ گویی به خواسته های جدید نمی کند و آیا برای پاسخ گویی به خواسته های جدید شهروندان در عصر اطلاعات مدیران دولتی به مجموعه مهارت های متفاوت نیاز دارند؟ بر این اساس نظریه پردازان مدیریت دولتی باید بر این نکته بیندیشند که چگونه متداول شدن فناوری اطلاعات در بخش دولتی، پیش فرض های بنیادی نظریه پردازان مدیریت دولتی در مورد مبانی مدیریت دولتی را تغییر داده است. به عبارت دیگر، اکنون با استقرار فناوری اطلاعات در بستر مدیریت دولتی نظریه پردازان مدیریت دولتی باید "ساختار هنجاری" نظریه، خود را متأثر از فناوری اطلاعات شکل دهند. به گفته توسی (۱۹۸۶) ساختار هنجاری نظریه اشاره به ارزش ها، باورها و پیشینه ی نظریه پرداز دارد. به عبارت دیگر، ساختار هنجاری نظریه ضمن شکل دهی دیدگاه نظریه پرداز در مورد ماهیت سازمان، جامعه و انسان، نوع پارادایم حاکم بر نظریه (همراه با ارکان چهارگانه پارادایم یعنی هستی شناسی، شناخت شناسی، روش شناسی و انسان شناسی) را نیز نشان می دهد (دانایی فرد،

طراحی سازمان‌های دولتی است زیرا فناوری اطلاعات بر طراحی سازمان و ساختار مشاغل دولتی تأثیر چشمگیری دارد (سنلن^۱، ۱۹۹۱؛ هیکس، ۱۹۹۸).

سویای تحول در موضوعات مطرح شده، تکامل و تحقق دولت خوب یا حکومت خوب که دارای شاخص‌های شفافیت، کارایی و اثربخشی، تبعیت از قانون، مشارکت‌جویی، پاسخگویی، حساس بودن نسبت به نیازهای شهروندان، عدالت‌طلبی، اجماع‌محوری است (کمیسیون اجتماعی - اقتصادی، آسیا و اقیانوسیه سازمان ملل، ۲۰۰۰)، به شدت از فناوری اطلاعات متأثر می‌شود. اگرچه بر نفس دولت خوب ایراداتی وارد است، باید در دولت خوب مبتنی بر فناوری اطلاعات در مفاهیم اقتصاد، کارایی و اثربخشی بازنگری شود. با اتکا به فناوری اطلاعات، دولت خوب دولتی تصور می‌شود که ملتی شبکه‌ای شکل داده که همه مردم از طریق فناوری اطلاعات با هم در ارتباط‌اند. بر این اساس باید در عصر اطلاعات در باب حکومت خوب به سؤال‌های زیر پاسخ داد:

- ۱- اطلاعات به‌عنوان یک کالای عمومی به چه معنا است؟
 - ۲- نقش مناسب دولت در برنامه‌ریزی، اجرا و حفظ زیر ساختارهای اطلاعاتی کشور چیست؟
 - ۳- دولت تا چه حد باید در بازار فناوری اطلاعات دخالت کند؟
- بر این اساس، باید سیاست عمومی جدیدی برای جامعه اطلاعاتی طراحی کرد. باید نوعی سیاست ارتباطاتی الکترونیکی ملی تدوین کرد که نقش مناسب دولت در قالب تدوین استانداردها، برخورد با جرایم فناوری اطلاعات و همین‌طور ارتقا و حفظ زیر ساختارهای کلیدی اطلاعات را تعریف کند. بنابراین، از این نگاه، باید برای نظریه‌پردازی در مدیریت دولتی تغییرات در سایر رشته‌های تأثیرگذار بر مدیریت دولتی را مد نظر قرارداد.

روابط قوه مجریه - قوه مقننه

رابطه بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از یک طرف و قوه مقننه و مجریه از طرف دیگر بسیار بسیار پیچیده تر می شود. در نگاه اول به نظر می رسد فناوری اطلاعات و ارتباطات ابزار کارآمد و اثربخشی باشد که به وسیله قوه مجریه برای حمایت از ارباب مقننه به کار برده می شود. به علاوه، فناوری اطلاعات و ارتباطات حاکمیت قانون و دقیقاً اجرای قانون و مقررات و ارشدیت سیاست را تقویت می کند.

فناوری اطلاعات و ارتباطات سطح قدرت قوه مجریه را به طور بی سابقه ای تقویت می کند. درون دیوان سالاری است که فناوری اطلاعات و ارتباطات اشاعه داده می شود و انحصار اطلاعات، قوه مجریه را تقویت می کند. این امر حتی شدیدتر می شود زیرا حجم عظیمی از کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات و سرمایه گذاری آن باید در مؤسسه های مستقل مجری سیاست دولت مستقر شوند. مقام سیاسی تصمیم گیر بر اساس قوانین از طریق ابزارها و سازوکارهایی محدود می شود. همه این توسعه ها در به حاشیه راندن قوه مقننه در برابر قوه مجریه در روابط ممکن با شبکه های اجتماعی با پشتیبانی فناوری اطلاعات تحقق می یابند.

فناوری اطلاعات و مبانی میان رشته ای مدیریت دولتی

در کنار بحث هایی که در مورد نقش فناوری اطلاعات ارایه می شود، مجموعه سؤال های دیگری وجود دارد که باید پاسخ داده شود. یکی از این سؤال ها این است که آیا متداول شدن فناوری اطلاعات در سازمان های دولتی و استقرار مدیریت دولتی مبتنی بر فناوری، مدیران دولتی را ملزم به پاسخ گویی به خواسته های جدید نمی کند و آیا برای پاسخ گویی به خواسته های جدید شهروندان در عصر اطلاعات مدیران دولتی به مجموعه مهارت های متفاوت نیاز دارند؟ بر این اساس نظریه پردازان مدیریت دولتی باید بر این نکته بیندیشند که چگونه متداول شدن فناوری اطلاعات در بخش دولتی، پیش فرض های بنیادی نظریه پردازان مدیریت دولتی در مورد مبانی مدیریت دولتی را تغییر داده است. به عبارت دیگر، اکنون با استقرار فناوری اطلاعات در بستر مدیریت دولتی نظریه پردازان مدیریت دولتی باید "ساختار هنجاری" نظریه، خود را متأثر از فناوری اطلاعات شکل دهند. به گفته توسی (۱۹۸۶) ساختار هنجاری نظریه اشاره به ارزش ها، باورها و پیشینه ی نظریه پرداز دارد. به عبارت دیگر، ساختار هنجاری نظریه ضمن شکل دهی دیدگاه نظریه پرداز در مورد ماهیت سازمان، جامعه و انسان، نوع پارادایم حاکم بر نظریه (همراه با ارکان چهارگانه پارادایم یعنی هستی شناسی، شناخت شناسی، روش شناسی و انسان شناسی) را نیز نشان می دهد (دانایی فرد،

الوانی، آذر، ۱۳۸۳). با توجه به این که ساختار هنجاری نظریه تجلی هسته و محور نظریه است، در عصر حاکمیت فناوری اطلاعات نظریه پردازان مدیریت دولتی باید در تدوین ساختار هنجاری نظریه‌ی خود بی‌تردید فناوری اطلاعات را مد نظر قرار دهند.

از طرف دیگر بنیان‌های مدیریت دولتی میان‌رشته است (نمودار شماره ۲ را ببینید). جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، حقوق، علوم سیاسی، اقتصاد، اداره امور و مدیریت از جمله رشته‌هایی هستند که نقش برجسته‌ای در مدیریت دولتی ایفا می‌کنند. بخش اعظم آن‌چه امروزه در مورد روابط انسانی، دیوان‌سالاری و سازمان می‌دانیم برگرفته‌شده از مبانی جامعه‌شناختی و روان‌شناسی است. نظریه‌پردازان و دانشجویان مدیریت دولتی برای عمق بخشیدن به دانش خود در مورد سیاست‌های دیوان‌سالارانه‌ی سیاست عمومی، فرآیند بودجه، دولت مرکزی و دولت‌های محلی و روابط بین دولتی (افقی و عمودی) به علم حقوق و علم سیاست متکی هستند. از طرف دیگر، علم اقتصاد، اداره امور و مدیریت، شالوده‌های مدیریت علمی، تحلیل خط مشی و ارزیابی برنامه، علم مدیریت، نظام‌های اطلاعات مدیریت و مدیریت مالی را فراهم می‌کنند. از آن‌جا که هر کدام از پدیده‌هایی که در عرصه مدیریت دولتی وارد می‌شوند، و ریشه در سایر رشته‌ها دارند، باید پیشاپیش اثرات فناوری اطلاعات بر آن رشته‌ها را مد نظر قرار داد. در ادامه، با نگاهی اجمالی به سه تا چهار پدیده که ریشه در سایر رشته‌ها دارد ولی مدیریت دولتی با آن‌ها در ارتباطی تنگاتنگ است، یادآوری می‌شود که با توجه به تأثیرگذاری فناوری اطلاعات در آن پدیده‌ها در رشته مادر، باید در مدیریت دولتی از آن منظر نظریه‌هایی در باب آن‌ها ارایه شود.

از این رو با توجه به این که ساختار هنجاری نظریه‌ها در نظریه‌های مدیریت دولتی متأثر از ارزش‌ها، باورها و پیشینه‌های نظریه‌پرداز است، پژوهش‌گران و اندیشمندان مدیریت دولتی برای بررسی نقش فناوری اطلاعات در تدوین نظریه‌های مدیریت دولتی باید در ابتدا اثرات فناوری اطلاعات را بر هر کدام از رشته‌های تشکیل دهنده مبانی مدیریت دولتی مورد مذاقه قرار دهند. بی‌تردید اگرچه تأمل کامل بر این جریان در این مقاله میسر نیست ولی می‌توان برخی از ویژگی‌های کلیدی متداول شدن و تکامل فناوری اطلاعات بر شیوه‌های سنتی تفکر در باب مدیریت دولتی را مطرح کرد.

اندیشمندان و محققان مدیریت و مدیریت دولتی بر این نکته توافق دارند که بخش اعظم آن‌چه در مورد روابط انسانی، دیوان‌سالاری و سازمان می‌دانیم و همین‌طور نحوه اندیشیدن ما در مورد سه مقوله فوق ریشه در مدل‌های ارتباطات دارد که هم ارتباطات بالا به پایین و

هم سلسله‌مراتبی و ... را در برمی‌گیرد. در عصر اطلاعات با حاکمیت فناوری اطلاعات، شکل‌ها و شیوه‌های ارتباطات به‌طور بنیادی دستخوش تغییر شده است. اکنون که نحوه برقراری ارتباطات درون و برون‌سازمانی از اساس متحول شده است، ضروری است در جنبه‌های نظری سازمان و روابط انسانی نوعی بازنگری صورت گیرد تا نظریه‌های مدیریت و مدیریت دولتی به‌روز شوند. بر این اساس نقش کلیدی فناوری اطلاعات در تغییر سازمانی و رفتار سازمانی باید مورد بازنگری قرار گیرد.

سواى تحول‌آفرینی فناوری اطلاعات در ارتباطات درون و برون‌سازمانی در مدیریت دولتی، اثرات شگرف فناوری اطلاعات، فرآیندهای سنتی سیاسی و قانونی را زیر سؤال برده است. اکنون با استقرار دولت الکترونیک که بر محوریت فناوری اطلاعات شکل گرفته شیوه اندیشیدن سنتی در مورد دموکراسی، پاسخگویی و عدالت اجتماعی نیز به شدت تحت تأثیر قرار گرفته است. واژه یا اصطلاح دموکراسی الکترونیکی، پاسخگویی الکترونیکی اشعار به اثرات جانبی فناوری اطلاعات دارد (هریس^۱، ۲۰۰۰؛ فانگ^۲، ۲۰۰۲) الزامات و ضروریات دموکراسی سنتی نظریه‌های خاصی را ایجاب می‌کرد. اکنون برای درک "دموکراسی الکترونیکی" و سیمایهای جدید جامعه اطلاعاتی دموکراتیک باید در پی تدوین نظریه‌های خاص زمان حاکمیت فناوری اطلاعات برآمد.

تنظیم و تدوین، اجرا و ارزیابی خط‌مشی‌های عمومی که مدیریت دولتی در همه مراحل آن نقش کلیدی ایفا می‌کند (هیکس^۳، ۱۹۹۸؛ روی^۴، ۲۰۰۲؛ ملیتسکی^۵، ۲۰۰۱؛ آتکینسون^۶، ۲۰۰۰) در عصر اطلاعات به ابزار، شیوه‌ها و نظریه‌هایی نیاز دارد که مبتنی بر فناوری اطلاعات باشد. در عصر حاکمیت فناوری اطلاعات شهروندان از طریق ارتباط اینترنتی در تنظیم، اجرا و ارزیابی خط‌مشی به‌طور مستقیم و غیر مستقیم ایفای نقش می‌کنند. بنابراین، نظر به نقش رایانه‌ها در فعال‌گرایی سیاسی و مسئولیت دولت در عصر اطلاعات، مدیریت دولتی نیازمند تفکری نو در باب نظریه‌های خود است.

طراحی ساختار سازمانی در بخش دولتی در کنار سیاست کلان دولت‌ها برای دستیابی به اندازه صحیح^۷ خود در عصر اطلاعات مستلزم لحاظ کردن نقش فناوری در نظریه‌های

-
1. Harris
 2. Fang, Z.
 3. Heeks
 4. Roy, J.
 5. Melitski, J.
 6. Atkinson, R.
 7. Right -Sizing

طراحی سازمان‌های دولتی است زیرا فناوری اطلاعات بر طراحی سازمان و ساختار مشاغل دولتی تأثیر چشمگیری دارد (سنلن، ۱۹۹۱؛ هیکس، ۱۹۹۸).

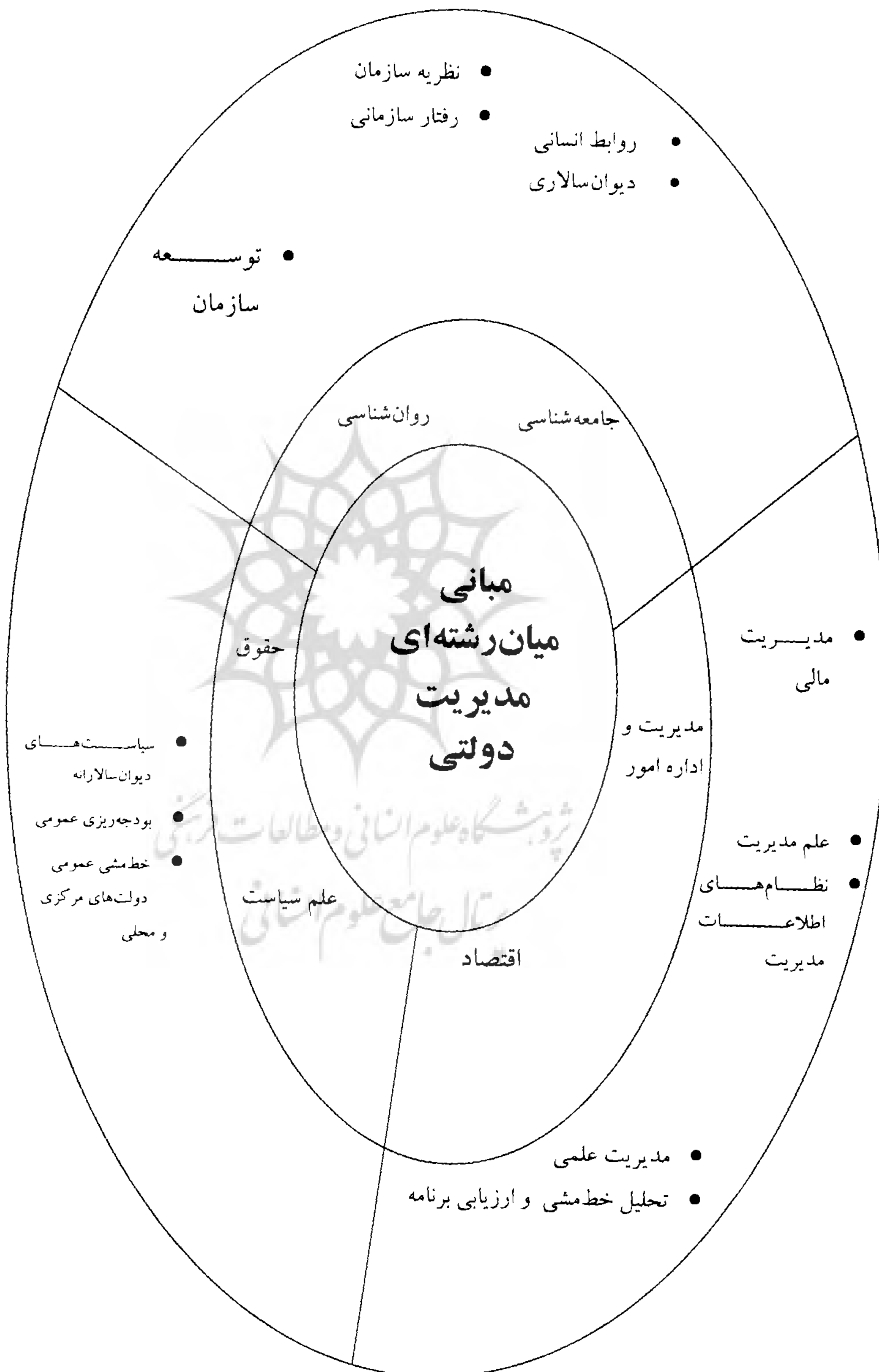
سوای تحول در موضوعات مطرح شده، تکامل و تحقق دولت خوب یا حکومت خوب که دارای شاخص‌های شفافیت، کارایی و اثربخشی، تبعیت از قانون، مشارکت جویی، پاسخگویی، حساس بودن نسبت به نیازهای شهروندان، عدالت‌طلبی، اجماع‌محوری است (کمیسیون اجتماعی - اقتصادی، آسیا و اقیانوسیه سازمان ملل، ۲۰۰۰)، به شدت از فناوری اطلاعات متأثر می‌شود. اگرچه بر نفس دولت خوب ایراداتی وارد است، باید در دولت خوب مبتنی بر فناوری اطلاعات در مفاهیم اقتصاد، کارایی و اثربخشی بازنگری شود. با اتکا به فناوری اطلاعات، دولت خوب دولتی تصور می‌شود که ملتی شبکه‌ای شکل داده که همه مردم از طریق فناوری اطلاعات با هم در ارتباط‌اند. بر این اساس باید در عصر اطلاعات در باب حکومت خوب به سؤال‌های زیر پاسخ داد:

۱- اطلاعات به‌عنوان یک کالای عمومی به چه معنا است؟

۲- نقش مناسب دولت در برنامه‌ریزی، اجرا و حفظ زیر ساختارهای اطلاعاتی کشور چیست؟

۳- دولت تا چه حد باید در بازار فناوری اطلاعات دخالت کند؟

بر این اساس، باید سیاست عمومی جدیدی برای جامعه اطلاعاتی طراحی کرد. باید نوعی سیاست ارتباطاتی الکترونیکی ملی تدوین کرد که نقش مناسب دولت در قالب تدوین استانداردها، برخورد با جرایم فناوری اطلاعات و همین‌طور ارتقا و حفظ زیر ساختارهای کلیدی اطلاعات را تعریف کند. بنابراین، از این نگاه، باید برای نظریه‌پردازی در مدیریت دولتی تغییرات در سایر رشته‌های تأثیرگذار بر مدیریت دولتی را مد نظر قرارداد.



نتیجه گیری

بی تردید، پیشرفت شتابان فناوری اطلاعات در دوران آتی شتابان تر خواهد شد و بر این اساس هر کدام از رشته‌های علمی از اثرات مستقیم و غیرمستقیم این فناوری در امان نخواهند بود. از طرف دیگر میزان تکامل هر رشته علمی به میزان نظریه‌هایی بستگی دارد که در آن رشته رایج شده‌اند. نظریه‌هایی که توسط نظریه پردازان رایج می‌شود، متأثر از عواملی است که زمان، شرایط محیطی، پیش فرض‌ها، ارزش‌ها و نوع نگاه نظریه پرداز به پدیده مورد بررسی را در بر می‌گیرد. در عصر حاضر عوامل تغییر کرده و فناوری اطلاعات بر همه جوانب زندگی بشر سایه افکنده است. مدیریت دولتی به عنوان یکی از رشته‌های علمی که سنگ بنای همه رشته‌های دیگر است باید فناوری اطلاعات را در نظریه‌های خود مد نظر قرار دهد. مدیریت دولتی از دو بعد می‌تواند به این فناوری نظر داشته باشد. یکی از بعد مبانی شکل دهنده میان رشته‌ای مدیریت دولتی و دیگری قلمرو عملی آن در گستره سیاست - اداره.

بی توجهی نظریه پردازان مدیریت دولتی در تسلط بر مبانی فلسفی و کاربردی فناوری اطلاعات، آینده مناسبی برای آن رشته ترسیم نخواهد کرد. بنابراین، عالمان این رشته باید از محدودنگری پرهیز کنند و برای نظریه پردازی، از مبانی میان رشته‌ای مدیریت دولتی آگاهی عمیق داشته باشند و نظریه‌های موجود در قلمرو مدیریت دولتی را مورد بازنگری قرار داده و فناوری اطلاعات را در آن‌ها مد نظر قرار دهند. از این رو، شکل دهی نظریه‌ها بدون توجه به فناوری اطلاعات، منجر به تدوین نظریه‌هایی می‌شود که کاربردی نخواهد داشت. بر این اساس اندیشمندانی می‌توانند در مدیریت دولتی نظریه پردازی کنند که سوای آشنایی با مبانی مدیریت دولتی، با مبانی میان رشته‌ای مدیریت دولتی آشنا و نسبت به نظریه‌ها، مدل‌ها و چارچوب نظری موجود در گستره دو مقبولگی سیاست و اداره تسلط کامل داشته باشند و فناوری اطلاعات را در ساختار هنجاری نظریه‌ها لحاظ کنند.

منابع

- الوانی، سید مهدی؛ دانایی فرد، حسن (۱۳۸۰). *تئوری‌های سازمان دولتی*. تهران: صفار.
- الوانی، سید مهدی، دانایی فرد، حسن (۱۳۸۰). *گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی*. تهران: صفار.
- دانایی فرد، حسن؛ الوانی، سید مهدی؛ آذر، عادل (زیر چاپ). *روش‌شناسی پژوهش کیفی*. تهران: انتشارات صفار.
- دانایی فرد، حسن (۱۳۸۳). *اقتصاد دانش محور: حفظ تمامیت نهادی دانشگاه*. گردهمایی مجمع صنفی اعضا هیئت علمی دانشگاه (تهران: ۲۸ و ۲۷ خرداد ۱۳۸۳). دانشگاه علامه طباطبایی.
- Alexander, J.H., Grubbs, J.W. (2002). Wired Government: Information technology, External Public Organizations, and Cyberdemocracy, www.Pamig.com [22 April 2003].
- Atkinson, R. (2002). Creating a Digital Federal Government, www.cisp.org/imp/ [12 April 2003]
- Chadwick, A. E-government and E-Democracy: a Case for Convergence? Political Studies Association Annual Conference www.polity.co.uk/newlabour [22 August 2003].
- Chadwick, A. (2003). E-Government and E-Democracy: a Case for Convergence? www.polity.co.uk/newlabour [14 August 2003].
- Collar, E.; Lee, J. (2002). *Information Technology Fashions: Building on The Theory of Management Fashions*. ccs.mit.edu/wpmenu.html. [12 June 2003].
- Cox, R.W. (2002) The New Dictomoy: Why the Dead Horse We Were Beating & Managed to Escap. PA Theory Conference (Cleveland State University: May 30-June 1, 2002). www.Pat-net.org/conference/papers.html [12 August 2003].
- Dibrell, C.C., Miller, T.R. (2002). "Organization Design: the Continuing Influence of Information Technology." *Management Decision*, 40(6), PP.620-627.
- Fang, Z. *E-government in Digita/era: Concept, Practice, and Development*, *International Journal of the Computer, the Internet and Mangement*, 1.(2), P.1-22.
- Frissen, P.H.A. (1998). "Public Administration InCyberspace." in I.TH.M Snellen and W.B.H.J. van Dedonk (eds), *Public Administration in Information Age*. pp.3-19. london: ohmsha.Co.
- Ghere, R.K, Young, B.A. (2002). "The Cyber-Management Environment: Where Technology and Ingenuity Meet Public Purpose and Accountability", www.Pamij.com [22 April 2003].

- Holzer, M. (2002). "Communicating Commitment: Public Administration As a Calling, www.Pamij.com [22 April 2003].
- Jakob, G. (2003). "Electronic Government: Perspectives and Pitfalls of Online Procedure. CSdl.computer.org/comp/proceedings/hicss/2003/187/405/187405013 9b. bdf [12 April 2003].
- Kahn, R.E., (1995). *"The Role of Government in the Evolution of the Internet: Revolution in The U.S. Information Infrastructure"*, Washington, D.C., National Academy Press, 13-25.
- Kalvet, T. (1998). "Electronic Services in Public Administration", unpanl.un.org/intradoc/groups/public [24 April 2003].
- Kunstelj, M., Leben, A. (2002) Vintar, M. "Influences of Information Technology on the Quality of Public Services. *NISP Acee Annual conference* (Jurmala: June 10-12, 2001).
- Maclin, S.A. (2002). "Going Online: What Public Managers Need To Know", www.pamij.com [22 August 2003].
- Militski, J. (2000). "The World of E-government and E-governance, http://www.aspanet.org/solutions/the_world_of_E-government_and_E-governance.htm [12 April 2003].
- Roy, J.C. (2000). "E-government: Enabling & Empowering Tomorrow's Public Service, www.governance.uottawa-ca [12 April 2003].
- Snellen, I.Th.M. (1991). Informatization in Japanese Public Administration. *Informatization and the public sector*, 1(4), 247-67.
- Srggaard, P. (2001). IT Coordination and Public Management Reform, www.ed.org [22 April 2003].
- Theresa, H., Stuart, B. (2000). "Information Technology and Restructuring in Public Sector: Does Adoption of Information Technology Affect Organizational Structures, Communications, and Decision Making?". *Journal of Public Administration Research & Theory*, vol.10 Issue 4, P.801.
- United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. "what Is Good Governance?" www.unescap.org. [12 may 2004].
- Van de Donk, W.B.H.J., Snellen, I. Th. M. (1998). "Toward a Theory of Public Administration in An Information Age?" in I.Th.M. Snellen and W.B.H.J. Van De Donk (eds). *Public Administration in Information Age*, pp.3-19. London: ohmsha.Co.
- Waldo, D. (1955). *The Study of Public Administration*. New York: Doubleday.
- Waldo, D. (1981). *The Enterprise of Public Administration*. Novo to, CA: Chandler and Sharp Publishers.
- Wescott, C.G. (2003) "E-government to Combat Corruption in the Asia Pacific Region". 11th International Anticorruption Conference (Seoul: may 25-28 2003), www.adb.org/documents/manuals/serve-and-preserve/default.asd [14 June 2003].

- Wilson, W. (1887). The Study of Administration. *Political Science Quarterly* 2(June). PP. 197-222.
- Zussman, D.(2002). "Governance in the Public Service: How is Technology Changing the Rules? www.rileyis.com/seminars/feb2002/Zussmanspeechfebox.doc [22 April 2003].

