

اهداف دولت الکترونیک در راستای تحقق حکمرانی خوب

عادل آهنگر پور

کارشناس ارشد مدیریت دولتی پردیس قم دانشگاه تهران

سید مجتبی حسینی فرد

دانشجوی مدیریت دولتی پردیس قم دانشگاه تهران

چکیده

استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان ابزاری در جهت بازآفرینی دولت مطرح می‌باشد. برخی از اقدامات تحولی که حاصل نتایج اجرایی کردن فن آوری اطلاعات و ارتباطات است، شامل؛ افزایش توجه به مشتری، ارتقاء کارایی، اثربخشی و کاهش بوروکراسی می‌باشد. با توجه به این موضوع تاکنون کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه برای اجرایی کردن دولت الکترونیک میلیون‌ها دلار خرج نموده‌اند (Chan & et al, 2008: 242). در این مقاله ابتدا به بررسی ابعاد و ویژگی‌های دولت الکترونیک، مزایا و آثار ناشی از استقرار آن می‌پردازیم و سپس حکومت داری خوب به عنوان مقوله‌ای جامع و ارزشمند در حوزه نوسازی دولت مورد بررسی قرار خواهد گرفت. در ادامه به تأثیر به‌کارگیری دولت الکترونیک بر بهره‌وری حکومت‌ها، ارتباط میان دولت الکترونیک و حکومت‌داری خوب و به نقاط پیوند میان این دو مقوله اشاره می‌شود.

واژگان کلیدی

فن آوری اطلاعات و ارتباطات، دولت الکترونیک، حکمرانی، حکمرانی خوب، حکمرانی الکترونیک.

مقدمه

دولت الکترونیک به معنای فراهم کردن شرایطی است که دولتها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه‌روزی 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 کرده‌اند و درصدد برآمده‌اند که فرآیندهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی را با کمک فناوری نوین ارتباطات و اطلاعات اصلاح کرده و از این طریق به شیوه کارآمدتری به ارائه خدمات به شهروندان بپردازند. در عصر جدید، حکومت‌داری 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 گسترده‌تری از شهروندان ارائه کند.

دولت الکترونیک

دولت الکترونیکی در سالیان اخیر توجه بسیاری از سیاستمداران، اندیشمندان و مسئولین کشورهای جهان را به خود جلب کرده است بگونه‌ای که تقریباً تمامی کشورها بخشی از توان خود را صرف رسیدن به آن نموده‌اند (Deakins, Dillon, 2002 / Lor, As, 2002 / Criado, Ramilo, 2003). با وجود چنین عمومیتی، کشورهای مختلف این واژه را برای بیان مفاهیم متفاوتی به کار می‌برند. برای مثال، آمریکا آن را شیوه‌ای برای اداره دولت می‌داند که به کمک فناوریهای جدید تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی فراهم شده، کیفیت خدمات بهبود یافته و بدین وسیله مشارکت مردم را موجب می‌گردد. نیوزیلند آن را ابزاری برای ارتباط خودکار دولت با دولت و دولت با مردم می‌داند که افراد را قادر می‌سازد که در هر مکان و هر زمان اطلاعات مورد نظر خود را کسب، ارتباط دوطرفه برقرار و با نمایندگان خود ارزان، سریع و کارا در ارتباط باشد (NZ E-commerce Strategy, 2000). مالزی نیز آن را دولتی مبتنی بر دورنمایی از تعریف مجدد دولت می‌داند که به صورت بدون کاغذ بوده و بخشهای دولت، مردم و تجارت را به هم متصل می‌کند. دولتهای دیگر نیز تعاریف متفاوتی از این واژه ارائه نموده‌اند، اما همگی آن را به عنوان یک استراتژی کلیدی جهت دستیابی به موفقیت

در قرن بیست و یکم دانسته و آن را به‌عنوان هسته مرکزی جهت بازسازی دولتها می‌دانند. ویژگی مشترک تعاریف کشورهای مختلف، مشتری مدار نمودن کلیه بخشهای جامعه است. بنابراین از لحاظ مفهومی، دولت الکترونیکی عاملی برای بهبود اساسی عملکرد دولت به‌صورت جهش به یک سطح جدید عملکرد (Breakthrough performance)، نه بهبود تدریجی عملکرد) است که از مصادیق آن کاهش زمان لازم برای انجام عملیات، پاسخی به شهروندان بی‌حوصله و عجول برای دریافت خدمات با کیفیت، سریع و ارزان، و همچنین ارضاء کارکنان دولت که خود نیز از نحوه انجام امور در رنج هستند دانست. همچنین می‌توان آنرا وسیله‌ای برای کاهش زمان لازم برای تصمیم‌گیری‌ها، و در کل یک روش جدید برای اندیشیدن در نظر گرفت که نتیجه آن تغییر روش انجام کارها، لحظه‌ای کردن ارایه‌ی (Online) خدمات، و قابل استفاده نمودن آن برای مشتریان می‌باشد. بنابراین، تنها استفاده از فناوری‌های جدید در سازمانهای غیرکارآمد را نمی‌توان استقرار دولت الکترونیکی نامید چرا که این امر می‌تواند به‌نوعی باعث برجسته‌تر شدن مشکلات آنها گردد. اما بدون شک راه‌اندازی زیر ساختهای دولت الکترونیکی نظیر شبکه الکترونیکی دولت مقدمه ساز دولت الکترونیکی محسوب می‌شود.

تعریف دولت الکترونیک

بکارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرایندهای دولتی نظیر تمرکززدایی، بهبود کارایی و اثربخشی 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 اثربخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه‌پذیری 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 می‌شود (صفری و همکاران، ۱۳۸۲: ۵۵ - ۵۴). اکنون به چند تعریف از دولت الکترونیک اشاره می‌شود:

تعاریف دولت الکترونیک
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.
دولت الکترونیک، شیوه‌ای 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 می‌دهد (رضایی و داوری، ۱۳۸۳: ۱۷).
گرونلند ^۱ دولت الکترونیک را به عنوان فرآیندهای تجدید ساختار جهت نیل به کارایی بهتر، خدمات بهتر و مشارکت دموکراتیک تعریف می‌کند (Gronland, 2001: 29).
مونتگنا ^۲ آنرا روشی جهت تلفیق همه شبکه‌های بالقوه اینترنت و کامپیوتری در درون مدیریت دولتی تعریف می‌کند (Montagna, 2005).

اهداف، ضرورت‌ها و مزایای دولت الکترونیک

همانگونه که از تعاریف دولت الکترونیک برمی‌آید، هدف از ایجاد چنین دولتی بهره‌گیری از فناوری جدید به منظور ارائه خدمات بهتر به شهروندان و نیز بازسازی درونی دولت است. متأسفانه در برخی از کشورها و سازمان‌ها تصور می‌شود که دولت الکترونیک صرفاً با قراردادن یک رایانه روی میز هر کارمند تحقق می‌یابد و یا در مواردی اتوماسیون اداری با دولت الکترونیک جابه‌جا می‌شود. درحالی‌که دولت الکترونیک اهداف گسترده‌تری را دنبال می‌کند و در جست‌وجوی راهی برای ایجاد تحول بنیادین در ساز و کار انجام 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 می‌دهند، امکان استفاده از این فناوری برای مهندسی مجدد معماری دولت و قابل دسترس‌تر،

1 . Gronland

2 . Montagna

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 نمی‌توان با ساختار و فرایندهای سنتی جامعه اطلاعاتی را به‌خوبی مدیریت کرد (صدوقی، ۱۳۸۲).

امروزه عوامل مختلفی دست در دست یکدیگر داده‌اند تا دولت‌ها را وادار به تجربه شکل جدیدی از اداره جامعه بکنند. انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به‌طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد. آنان خواهان این هستند که ساعات کار مؤسسات دولتی افزایش یابد و هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صفها معطل نشوند، خدمات با کیفیت‌تری دریافت کنند، خدمات و محصولات ارزانه‌تری 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 می‌کند.

به‌طور خلاصه، رشد فناوریهای جدید و بویژه فناوری اطلاعات، سرمایه‌گذاری بنگاه‌های اقتصادی در بخش فناوری اطلاعات، رشد اینترنت و فراگیری عمومی استفاده از آن، تغییر انتظارات شهروندان و جهانی شدن و فشارهای ناشی از رقابت از جمله مهمترین عواملی است که ضرورت برپایی دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهد (رضایی و داوری، ۱۳۸۳: ۱۸). دولت الکترونیک برای کیفیت خدمات رسانی به شهروندان، فرصتهای خوب زیادی را ایجاد می‌کند. شهروندان قادرند به‌جای 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 می‌توانند بدون استخدام و کلای دادگستری و حسابداران گزارشهای خواسته شده را دریافت کنند. کارمندان دولت می‌توانند به سادگی و به‌صورت کارآمد مانند کارکنان دنیای تجارت امور خود را انجام دهند. یک استراتژی مؤثر در زمینه استقرار دولت الکترونیک به بهبودهای قابل ملاحظه‌ای از قبیل موارد ذیل در دولت منجر خواهد شد:

- تسهیل خدمت رسانی به شهروندان؛
- حذف رده‌هایی از مدیریت دولتی (کوچک‌سازی اندازه دولت)؛
- تسهیل اخذ اطلاعات و خدمات توسط شهروندان و شرکتها و همچنین سازمانهای وابسته به دولت؛
- تسهیل فرایندهای کاری سازمانها و کاهش هزینه‌ها از طریق ادغام و حذف سیستم‌های اضافی و موازی.

حکمرانی خوب

در جهان متحول امروز، نقش دولت نیز متحول و مسؤولیت آن متفاوت خواهد بود، دولتها به تنهایی قادر به پاسخگویی به نیازهای جدید نخواهند بود. آنان بایستی با افزایش قابلیت‌های خود از طریق باز دمیدن نیروی تازه در نهادهای عمومی توان پاسخگویی به نیازهای جدید را افزایش دهند. این مهم نیازمند الگوهای جدیدی است که بتوان از همه طرفیتهای جامعه در بخشهای دولتی، خصوصی و مدنی استفاده نمود، تا تولید و ارائه خدمات عمومی را حداکثر ساخت. الگوی حکمرانی خوب می‌تواند نظریه‌ای نوین در پاسخگویی به انتظارات و و مسؤولیت‌های جدید باشد. الگویی که می‌تواند راه برون رفت از وضعیت فعلی و روشی برای ارائه خدمات عمومی باشد (شریف زاده / قلی پور، ۱۳۸۲: ۹۴).

در مدیریت دولتی، اصول حکمرانی خوب به‌عنوان جنبه پارادایم جدیدی در مدیریت دولتی که تأکید بر نقش مدیران دولتی در فراهم آوردن و ارائه خدمات با کیفیت بالا که شهروندان و گروه‌های مختلف از آن بهره‌مند هستند، اشاره دارد و همچنین این رویکرد جدید از افزایش روزافزون استقلال مدیریتی به‌طور ویژه از طریق کاهش کنترل‌های دستگاه‌های مرکزی، تقاضاها، در ارتباط با هر دو جنبه عملکرد شخصی و سازمانی دارد. تشخیص اهمیت تأمین منابع فنی و انسانی که مدیران نیازمند آن می‌باشند تا به عملکرد مورد نظر دست یابند و همچنین پذیرش اهداف دولتی روشنفکرانه رقابتی که بایستی کارمندان دولتی در تقابل با بخش خصوصی انجام دهند نیز از جمله موارد مورد تأکید حکمرانی خوب می‌باشد (Okot-Umao, 2001: 1).

تعریف حکمرانی و حکمرانی خوب

ریشه‌یابی کلمه حکمرانی ما را به فعل یونانی Kubernan (راهبری یا هدایت کردن) می‌رساند. واژه‌ای که افلاطون آن را برای چگونگی طراحی یک نظام حکومتی بکار برده است. این واژه یونانی، در قرون وسطی به کلمه لاتینی Gubernare تبدیل شده است که بر راندن، حکم‌روایی کردن یا راهبری دلالت دارد. این واژه آن‌چنان که از فرهنگ واژگان Concise Oxford Dictionary بر می‌آید هم معنای Government (حکومت) بوده است. در اینجا حکمرانی، عمل یا شیوه حکومت کردن، مقام یا کارکرد حکومت کردن است (کایر، ۱۳۸۶: ۳). یکی از مباحث بسیار مهم و در عین حال جدید که از دهه ۱۹۸۰ به بعد در ادبیات توسعه مطرح شده، حکمرانی خوب می‌باشد. این مسأله، بویژه در کشورهای در حال توسعه در راستای استقرار و نهادینه سازی جامعه مدنی در سیاست‌های مربوط به اعطای کمک‌ها دارای جایگاه ویژه‌ای است (شریف زاده / قلی پور، ۱۳۸۲: ۹۵). حکمرانی خوب، اخیراً مفهومی است که بیشتر در علم سیاست، مدیریت دولتی و بطور ویژه در مدیریت توسعه^۱ استفاده می‌شود (Fennell, Plemmer, Marschke, 2008: 63 / Rajkummar, Swaroop, 2008: 96 / Sachiko, Zaelke, Durwood, 2007: 3 / Kakonge, 1998: 295 / Sharma, 2007: 35 / Sexena, 2005: 500).

این مفهوم در کنار واژگانی چون مردم سالاری^۲، جامعه مدنی^۳، مشارکت مردمی^۴، حقوق بشر^۵، حقوق اجتماعی^۶ و توسعه پایدار^۷ مطرح می‌شود. در دهه گذشته، این مفهوم ارتباط نزدیکی با تحول بخش دولتی داشت (Okot- Umao, 2001: 1 / Golshan, 2006: 8).

حکمرانی خوب، واژه‌ای است که حاکی از تغییر پارادایم نقش دولت و حکومت‌ها می‌باشد. حکمرانی تنها در مورد دستگاه‌ها^۸ یا بازیگران^۹ نمی‌باشد، بلکه از آن مهمتر در مورد

- 1 . Development Government
- 2 . Democracy
- 3 . Civil Society
- 4 . Popular Participation
- 5 . Human Rights
- 6 . Social Rights
- 7 . Sustainable Development
- 8 . Organs
- 9 . Actors

کیفیت حکمرانی است که توسط شاخص‌ها و ابعادی آن را تشریح می‌کند (Abdellatif, 2003: 2). حکمرانی خوب در واقع مشارکت یکسان و برابر تمام شهروندان در فرآیند تصمیم‌گیری می‌باشد. حکمرانی خوب یعنی شفافیت، پاسخگویی، عدالت و ارتقاء تساوی افراد در برابر قانون. لذا حکمرانی خوب باعث می‌شود که صدای عامه مردم، زمانیکه تصمیمات اخذ و منابع تخصیص می‌یابند به گوش برسد. این حکمرانی است که متعلق به مردم است و توسط مردم شکل می‌گیرد (UNDP, 2005b: 47-48).

در اواسط دهه ۱۹۹۰ سازمانهای بین‌المللی از جمله سازمان ملل متحد^۱ و سازمان همکاری و توسعه اقتصادی^۲، مفهوم حکمرانی خوب را تحت قالب عوامل شفافیت، جوابگویی و مشارکت بیان نمودند. برای مثال، گروه کاری موردی^۳ در بحث توسعه مشارکت و حکمرانی خوب که توسط کمیته همکاری توسعه (DAC)^۴ سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (OECD) در سال ۱۹۹۳ تأیید گردید، اولین اصل خود را چنین عنوان نمود: «مردم سالاری و حکمرانی خوب دو عامل اصلی و اساسی در توفیق اهداف توسعه‌ای در قرن ۲۱ می‌باشد» (آخرین گزارش، ۱۹۹۷).

اصول اصلی حکمرانی خوب که توسط اعضای DAC تبیین گردید شامل؛ تساوی در برابر قانون، تقویت مدیریت بخش دولتی و شفافیت، جوابگویی از طریق اقدامات پاسخگویانه در راستای بودجه‌بندی‌ها و مدیریت مخارج عمومی و مبارزه با فساد مطرح می‌شود. تا سال ۲۰۰۰ بیشتر عوامل و اصول به مفهوم حکمرانی خوب اضافه شده بود. لذا بیانیه‌ای در سال ۲۰۰۰ از سوی کمیته همکاری توسعه (DAC) انتشار یافت که: حکمرانی خوب نیازمند رویکردی گسترده نسبت به مشارکت طیف وسیعی از گروه‌ها شامل دولت، مجلس، جامعه مدنی و بخشهای خصوصی میشود. همچنین نیازمند به شفاف سازی و پاسخگویی نیز می‌باشد. در این راستا بعد جدیدی بنام پیش‌بینی‌پذیری به ابعاد قبلی اضافه گردید. این آخرین بعد، از دیدگاه بحرانهای مالی، در پایان دهه ۱۹۹۰ مطرح گردید (Mercer, 2003: 743 / 1). اصل پیش‌بینی‌پذیری به‌طور قاطع تأکید بر ایجاد

1 . UNDP

2 . OECD

3 . Ad Hoc Working Group

4 . Development Assistance Committee

چهارچوبهای قانونی برای توسعه دارد. تأکید این اصل بر قوانین و مقررات است که بایستی به نحوی یکسان و بی غرضانه به اجرا گذاشته شود (Chiu, Hung, 2004: 397).

شاخص‌های حکمرانی خوب

شاخص، ساز و کار مناسب برای معرفی و سنجش یک پدیده است. در این راستا عده‌ای در تعریف و شناسایی حکمرانی خوب به بیان شاخص‌های آن پرداخته‌اند، تا ضمن شناسایی حکمرانی خوب، با استفاده از شاخص‌ها به اندازه‌گیری و سنجش آن در جوامع مختلف بپردازند. برای این منظور افراد، گروه‌ها و نهادهای ملی و بین‌المللی هر یک شاخص‌ها و ویژگی‌هایی برای حکمرانی خوب معرفی نموده‌اند (شریف زاده / قلی‌پور، ۱۳۸۲: ۹۹). اما نکته‌ای که بایستی بدان توجه شود این است که حکمرانی خوب از مشارکت و ارتباط صحیح بخش‌های زیر حاصل می‌شود:

بخش‌ها	وظایف
دولت	نظارت قوه مجریه بر تمام سیستم‌ها.
اداره امور دولتی	جایی که خط‌مشی‌ها به اجرا گذاشته می‌شوند.
قوه قضاییه	جایی که مناقشات و مشاجرات و نزاع‌ها در آنجا بررسی می‌شود.
جامعه اقتصادی ^۱	اشاره به بازار و بخش‌های خصوصی و دولتی دارد.
جامعه سیاسی ^۲	جایی که منافع اجتماعی در آنجا گرد آمده است.
جامعه مدنی ^۳	جایی که مردم در رابطه با موضوعات سیاسی آگاهی پیدا می‌کنند.
توسعه پایدار ^۴	شامل تمام روابط پیرامون می‌شود.

(UNECE, 2007: 14)

- 1 . Economic Society
- 2 . Political Society
- 3 . Civil Society
- 4 . Sustainable Development

ارتباط بین دولت الکترونیک و حکمرانی خوب

ظهور فناوری ارتباطات و اطلاعات فرصتهای جدیدی را برای رشد و توسعه کشورهای در سراسر دنیا بوجود آورده است. دولت‌ها، امروزه در صدد آن هستند که از طریق دستیابی به فناوری‌های پیشرفته ارتباطات و اطلاعات ابعاد جدید رشد و پیشرفت اجتماعی و اقتصادی را ایجاد کنند (Okot- Umao, 2001: 3). فناوری ارتباطات و اطلاعات، امروزه نوشدارویی معجزه‌آسا برای بسیاری از بیماری‌ها همچون، سوء مدیریت، حکمرانی ضعیف، تورم، انحصار فروش^۱، رکود تجاری، بی‌سوادی و در یک کلام حکمرانی بد^۲ در سطح ملی و بین‌المللی مطرح می‌باشد (Roberts et al, 2007: 967). یکی از جنبه‌های کاربردی بسیار مهم این فناوری در حکمرانی الکترونیک می‌باشد (Ghayur, 2007: 6). فناوری ارتباطات و اطلاعات نقش مهم در پشتیبانی از اجرای قوانین، فرآیندها و رفتارهایی که حکمرانی خوب را تعریف می‌کند، بازی می‌کند. دولت الکترونیک، از طریق کاربرد فناوری ارتباطات و اطلاعات از دولت حمایت می‌کند. یکی از ابزارهایی که ادارات و سازمان‌ها می‌توانند حکمرانی خویش را از داخل سازمان و همچنین کارایی و اثربخشی را در خارج سازمان و روابط خود با ذی‌نفعان را بهبود بخشند، کاربردی کردن فناوری ارتباطات و اطلاعات می‌باشد. از سویی دیگر با بهره‌گیری از این فناوری، میزان مشارکت و مردم‌سالاری در سازمان‌ها نیز ارتقاء می‌یابد (EU, 2006: 2 / Ciborra, 2005: 261). استراتژی دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه بایستی در ابتدا هدف بهبود عملیات‌ها و فرآیندها و همچنین سطوح قابلیت‌های همکاری دولتی را دنبال کند. لذا با این شرایط، تمام دولت‌های دنیا بایستی به سوی حکمرانی خوب گام بردارند (Sharifi & Zarei, 2004: 602).

رویکردهای مختلف به حکمرانی الکترونیک

از آنجایی که فناوری ارتباطات و اطلاعات نقش بسیار مهمی در حکمرانی الکترونیک بازی می‌کند، رویکردها به دولت الکترونیک از منظر فناوری محور^۳ می‌باشد. همانطور که از

-
- 1 . Monopolies
 - 2 . Bad Governance
 - 3 . Techno - Centric

تعاریف گذشته در مورد دولت الکترونیک برداشت می‌شود، رویکرد فناوری محور به این قضیه می‌باشد (Sexsena, 2005: 502).

از آنجایی که رویکرد فناوری محور به دولت الکترونیک بیشتر بر پایه اتوماتیک و کامپیوتری کردن فعالیت‌ها می‌باشد و در متن این رویکرد، مضامین نوآوری‌های اقتصادی - اجتماعی و تغییرات سیاسی - اداری^۱ بر پایه اقدامات و فعالیت‌های فناوری ارتباطات و اطلاعات نهفته می‌باشد. اما در این اثنا از جنبه تحول فرهنگی - اجتماعی نگرستن به این قضیه غفلت شده است. هر چند که توجه به دولت الکترونیک از منظر رویکرد فناوری محور، باعث تسهیل امور گردیده است. اما در واقع سلامت و اثربخشی دولت در هاله‌ای از ابهام می‌باشد. اگر در چنین قالبی فناوری ارتباطات و اطلاعات قرار نگیرد نمی‌تواند ضامن منافع حاصله از دولت الکترونیک، همچون مردم سالاری، اثربخشی، تحول کارها و اقدامات عمومی و دولتی گردد و در چنین شرائطی تنها فناوری ارتباطات و اطلاعات می‌تواند تأثیر اندکی بر مشارکت مردمی و مردم سالاری داشته باشد. لذا آن چیز که مبرهن و آشکار می‌آید این است که فناوری ارتباطات و اطلاعات، شرط لازم برای تحقق حکمرانی خوب می‌باشد ولی شرط کافی نیست (Ibid: 503).

بنابراین رویکرد دیگری نسبت به حکمرانی الکترونیک وجود دارد و آن رویکرد حکمرانی محور^۲ می‌باشد. این رویکرد بیشتر به جای اینکه بر خروجی‌ها^۳ تأکید داشته باشد بر پیامدها^۴ و نتایج حاصله از خروجی‌ها توجه دارد. به عبارت دیگر رویکرد حکمرانی محور به جای اینکه بر کارایی توجه داشته باشد به اثربخشی تأکید دارد. لذا این رویکرد به توانایی و ظرفیت دولت به پاسخ‌دهی به نیازهای افراد و گروه‌های گوناگون اشاره دارد.

به قول معروف رویکرد حکمرانی محور به حکمرانی الکترونیک، بدان «حکمرانی الکترونیک متعالی»^۵ یا «E-governance» می‌گوییم و حکمرانی الکترونیک به تنهایی اشاره به رویکرد فناوری محور دارد. در واقع رویکرد حکمرانی محور به حکمرانی الکترونیک، تأکید خاصی بر تحقق حکمرانی خوب از طریق حکمرانی الکترونیک دارد (Ibid: 503).

- 1 . Politico - Administrative
- 2 . Governance - Centric
- 3 . Outputs
- 4 . Outcomes
- 5 . Excellent E - Governance

مفهوم حکمرانی الکترونیک متعالی

واژه «متعالی»^۱ در سازمانها به مفاهیم زیر اشاره دارد:

- هدف محور^۲؛
- مشتری محور^۳؛
- فرآیندگرایی^۴؛
- ساختار حمایتی^۵.

وزارت کار و امور دولتی در سال ۱۹۹۹ واژه متعالی را در حکمرانی در راستای تحقق

اهداف زیر تعریف نمود:

- اداره امور نتیجه گرا و کارا^۶

اداره امور دولتی بایستی در حد امکان به نتایج در قالب اهداف تعیین شده دسترسی پیدا

کند و این اهداف نیز بدون صرف منابع، تحقق ناپذیر خواهد بود. لذا واژه متعالی دربرگیرنده

رویکرد هدف محور می باشد.

- اداره امور مردم گرا^۷

اداره امور دولتی بایستی به نیازهای کاربران (مردم) آگاهی داشته باشد و کارها و اقدامات

خود را بر اساس این نیازها وفق دهد.

- اداره امور باز و مردم سالار بر پایه تساوی همگان در برابر قانون^۸

اداره امور بایستی رفتار برابر، شفاف و واضحی به مردم داشته باشد و شرایطی را فراهم

آورد تا مردم در فرآیندهای تصمیم گیری مشارکت داشته باشند. طبق این بیان بار دیگر به

مدیریت هدف محور تأکید می شود که این هدف نیز برای اینکه عالی باشد بایستی «حکمرانی

محور» باشد (Ibid: 504).

- 1 . Excellence
- 2 . Purpose - Driven
- 3 . Customer - Centric
- 4 . Process - Oriented
- 5 . Structure - Supported
- 6 . Efficient and Result - Oriented Administration
- 7 . Citizen - Oriented
- 8 . Open and Democratic Administration under the Rule of Law

• اداره امور قابل مدیریت از لحاظ سیاسی^۱

اداره امور دولتی بایستی انعطاف‌پذیر و منطبق برای اجرای خط‌مشی‌های دولتی باشد. به عبارت دیگر فرآیندها و ساختارهای دولتی بایستی از اجرای خط‌مشی‌های دولتی حمایت کنند. بنابراین معنای واژه «متعالی» در دولت الکترونیک دربرگیرنده بهره‌مندی از فرآیندها، ساختارها و فناوری‌ها به منظور ارایه یک مدیریت کارا، اثربخش (پیامدمحور)، از لحاظ سیاسی قابل اداره، باز، شفاف و مردم‌سالار (حکمرانی محور) باشد که در مجموع به آن «دولت الکترونیک حکمرانی محور» گفته می‌شود. لذا در این راستا اقدامات زیر لازم و ضروری به نظر می‌رسد:

- تعریف یک چشم‌انداز حکمرانی محور یا مردم محور برای پروژه‌های حکمرانی الکترونیک: اغلب پروژه‌های حکمرانی الکترونیک فاقد یک چشم انداز واضح و روشن نسبت به اثربخشی می‌باشد و رویکرد آنها بیشتر بر پایه کارایی است.
 - ایجاد و توسعه رویکرد فرآیند محور نسبت به اقدامات دولت: کارایی دولت به‌طور کلی از طریق بخش‌ها (دستگاه‌ها)ی عمومی و خشک که ارتباطات چندانی با هم ندارند، اجرا می‌شود. لذا بایستی شرائطی را فراهم کرد که بخش و دستگاه‌های دولتی بیشتر با هم ارتباط داشته و از حالت خشکی و سلسله مراتبی و متمرکز خارج شوند.
 - ایجاد یک سیستم مدیریت عملکرد برای ارایه خدمات بصورت کارا و اثربخش که بطور مداوم عملکرد خدمات را مورد سنجش و بازبینی قرار دهد.
 - تعریف یک ساختار فناوری انعطاف‌پذیر که امنیت داشته و به راحتی خدمات را به کاربران ارایه دهد و در ادامه نیز از هزینه‌های دولت در بحث ارایه خدمات بکاهد.
- بطور خلاصه، دولت الکترونیک تنها رویکرد به مدیریت دولتی از طریق کاربرد فناوری ارتباطات و اطلاعات ندارد، بلکه به عنوان کلیدی در جهت ایجاد حکمرانی مدرن بر پایه مردم محوری^۲، تشریک مساعانه^۳، یکپارچه^۴ اما با چندین کانون^۵ می‌باشد (Ibid: 505).

- 1 . Politically Manageable Administration
- 2 . Citizen - Centric
- 3 . Cooperative
- 4 . Seamless
- 5 . Polycentric

اهداف دولت الکترونیک در راستای تحقق حکمرانی خوب

استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات به عنوان ابزاری در جهت بازآفرینی دولت مطرح می‌باشد. برخی از اقدامات تحولی که حاصل نتایج اجرایی کردن فناوری ارتباطات و اطلاعات می‌باشد، شامل؛ افزایش توجه به مشتری، ارتقاء کارایی، اثربخشی و کاهش بوروکراسی می‌باشد. لذا با توجه به این موضوع تاکنون کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه برای اجرایی کردن دولت الکترونیک میلیون‌ها دلار خرج نموده‌اند (Chan et al, 2008: 242).

فناوری‌های دیجیتالی منافع خاصی همچون، دسترسی راحت‌تر به خدمات دولتی، بهبود روشها و دسترسی جدید به آموزش و کار، فعالیت‌های بازرگانی نوین، فرصت‌های فراغت و سرگرمی که در مجموع تحقق واژه حکمرانی خوب می‌باشد. کاربرد فناوری ارتباطات و اطلاعات هم به نوعی می‌تواند مخاطره‌آمیز باشد که این امر ناشی از مشکلاتی چون مسایل مربوط به استراتژی، محیط و عمل می‌باشد. فرصت‌ها و چالش‌های مرتبط با فناوری ارتباطات و اطلاعات، دولت‌ها را بر آن می‌دارد که تلاشهایی در راستای ایجاد و توسعه خط‌مشی‌ها و استراتژی‌های اطلاعات ملی انجام دهند. به عنوان مثال در چند کشور مشترک المنافع اقداماتی در راستای این قضیه انجام داده‌اند تا از فناوری ارتباطات و اطلاعات به منظور تحول دولت، مردم‌سالاری، روابط دولت با متن جامعه چه از بعد اقتصادی و چه از بعد اجتماعی بهره گیرند. دولت‌ها و دیگر ساختارهای حکمرانی، به ویژه بخش خصوصی مسئولیت را برای ارزیابی جامعه دیجیتالی نوین و دانش اقتصادی از طریق توجه به توسعه مردم محور^۱ تسهیم نموده‌اند. گرچه تمایلات بیشتر به خصوصی‌سازی و کاهش اندازه دولت می‌باشد، اما دولت همچنان سعی دارد نقش مرکزی را در تأثیر برآینده داشته باشد (Okot- Umao, 2001: 3).

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

فناوری ارتباطات و اطلاعات می‌تواند در سه فاز بر فرآیندهای حکمرانی تأثیرگذار باشد:

نقش	توضیحات
۱. فنی	خودکار نمودن وظایف تکراری حکمرانی و به تبع آن بهبود کارآمدی فرآیندهای حکمرانی مثل پرکردن فرمهای مالیاتی به صورت خودکار، رأی‌گیری الکترونیکی و غیره.
۲. پشتیبانی	کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات باعث تکمیل فرآیندها و تلاشهایی در جهت بهبود حکمرانی می‌باشد. مثلاً استفاده از اینترنت باعث افزایش شفافیت اطلاعات و همچنین بهره‌گیری از پست الکترونیکی و ارتباط با قانون‌گذاران باعث بهبود شرایط تصمیم‌گیری و شفافیت می‌شود.
۳. نوآورانه	فناوری ارتباطات و اطلاعات باعث می‌شود که نوآوری‌های جدیدی در خدمات عمومی و مکانیزم‌های جدیدی در بهبود نحوه ارائه خدمات صورت گیرد.

(Ashrafolighalaei, 2005: 3)

از سویی دیگر یک استراتژی مؤثر در زمینه دولت الکترونیک باید دربرگیرنده موارد ذیل

باشد:

- ساده‌سازی نحوه ارائه خدمات به شهروندان و تسهیل دسترسی به آنها؛
 - بهبود کارایی و اثربخشی دولت از طریق حذف لایه‌ها و سطوح مدیریت دولتی؛
 - تسهیل دسترسی شهروندان به اطلاعات از طریق جایگزینی شهروندمداری با بوروکراسی مداری؛
 - بهبود پاسخگویی به شهروندان و تضمین پاسخگویی در خصوص نیازهای شهروندان؛
 - ساده‌سازی فرآیندهای کسب و کار مؤسسه‌ها؛
 - کاهش هزینه‌ها از طریق یکپارچه‌سازی و حذف سیستم‌های زاید؛
 - ایجاد بینش نتیجه‌گرایی در دولت؛
 - افزایش خلاقیت از طریق بکارگیری مکانیزم‌های بازار در امور دولتی (Daniels, 2002: 25 / Siau & Long, 2005: 444 / Hesson & Al-Ameed, 2007: 224).
- همانطور که از مطالب فوق برمی‌آید دولت الکترونیک در واقع تأثیر بسزایی می‌تواند بر حکمرانی و بالاخص برقراری حکمرانی خوب براساس مطالب مطروحه داشته باشد.

حال به اهداف دولت الکترونیک پرداخته می‌شود و مشاهده می‌شود که این اهداف چگونه شاخص‌های حکمرانی خوب را تحت پوشش خود قرار می‌دهند. نور و همکارانش^۱ (۲۰۰۷) اهداف دولت الکترونیک را به اهداف شخصی، اجتماعی، سازمانی و یا سیاسی تقسیم‌بندی کرده‌اند. این تقسیم‌بندی کمک می‌کند تا درک بهتری از اهداف دولت الکترونیک و تنظیم استراتژی‌ها برای دولت الکترونیک داشته باشیم. برای مثال، ۴ نوع استراتژی ممکن است براساس این تقسیم‌بندی حاصل آید: استراتژی فرد محور (افزایش دسترسی به خدمات دولتی برای افراد)، جامعه محور (استفاده بهتر از منابع کمیاب جامعه)، سازمان محور (توانمندسازی اعضای سازمان) و سیاسی محور (ارتقاء پاسخگویی دولتی) (Nour et al, 2007: 4). بر اساس جدول زیر مشاهده می‌شود که اهداف دولت الکترونیک همپوشانی زیادی با مؤلفه‌های حکمرانی خوب همچون: اثربخشی، کارایی، دسترسی، پاسخگویی، برابری، مشارکت، توانمندسازی (ظرفیت سازی)، شفاف سازی و غیره دارد.

سیاسی	سازمانی	اجتماعی	فردی	سطوح اهداف
				کارایی
				اثربخشی
				دسترسی
				پاسخگویی
				برابری
				توانمندسازی / مشارکت
				شفاف سازی
				دسترسی به خدمات
				مسئولیت پذیری
				یکپارچگی (جامعیت)

تقسیم‌بندی اهداف (ارزش‌های) دولت الکترونیک (Nour et al, 2007: 5)

1 . Nour et al

دولت الکترونیک بعنوان حلقه‌ای مرکزی محسوب می‌شود که رابط بین استراتژی، فرآیند، سازمان و فناوری است تا به نحوی مؤثر خدمات را به مشتریان و گروه‌های ذینفع ارائه دهد (Sharifi & Zarei, 2004: 602). و بخش دولتی را در حفظ و نگهداری و تقویت حکمرانی خوب در جامعه دانشی یاری می‌رساند، بدین معنی که:

۱. بخش دولتی که باز و شفاف است: دولت‌هایی که در قبال شهروندان پاسخگو هستند و در قبال مشارکت مردم سالارانه باز می‌باشند.
۲. بخش دولتی که برای همه خدمات ارائه می‌دهد: بخش دولتی کاربر محور فراگیر خواهد بود. این امر از طریق ارائه خدمات و احترام به افراد از طریق ارائه خدمات شخصی تحقق می‌یابد.
۳. بخش دولتی بهره‌ور که بالاترین ارزش را برای مالیات دهندگان ارائه می‌دهد: این مفهوم بطور ضمنی دربرگیرنده این است که زمان زیادی در صف‌های طولیل برای انجام امور اداری هدر نمی‌رود، خطاها و لغزشها به شدت کاهش می‌یابد، زمان بیشتری برای خدمات چهره به چهره در دسترس می‌باشد و مشاغل کارمندان دولت نیز بیشتر می‌تواند ارزشی باشد.

چگونه دولت الکترونیک موجب افزایش بهره‌وری می‌گردد؟

نظریات متفاوتی که در مورد دولت طرح گردیده است تقریباً، قریب به اتفاق دولت را مرکز و نهادی دانسته‌اند که موظف به برآورده نمودن نیازها و خواسته‌های شهروندان، اعم از نیازهای امنیت، عدالت و تأمین نیازهای ضروری زندگی می‌باشد. این نیازها و انتظارات شهروندان در زمانها، مکانها و شرایط گوناگون متفاوت بوده است. امروزه توسعه دموکراسی از یک سو و پیشرفت تکنولوژی از سویی دیگر (که موجب آگاهی ملتها از یکدیگر شده است) دولت‌ها را هرچه بیشتر ملزم به توجه به خواسته‌های شهروندان خود نموده است. و دولت دیجیتال، تلاش برای تغییر پیچیده‌ای است که تمایل به کاربرد تکنولوژی‌های جدید جهت حمایت یک دگرگونی در عملکرد و اثربخشی دولت دارد (Pardo, 2000).

بطور کلی می‌توان مزایای دولت الکترونیک که هر یک به گونه‌ای در افزایش بهره‌وری مؤثرند به شرح زیر بیان نمود:

۱. تصمیم‌گیری مبتنی بر اطلاعات

از آنجا که ۹۰٪ یک تصمیم براساس اطلاعات و ۱۰٪ براساس مهارت‌های ادراکی فردی است (خاکی، ۱۳۸۱: ۲۷) اهمیت اطلاعات آشکار می‌گردد. اصولاً یکی از وظایف دولت الکترونیک دستیابی به اطلاعات مؤثق و تبادل آن است (Jaeger, 2005). در روش سنتی، جمع‌آوری اطلاعات معتبر و بهنگام مستلزم صرف هزینه و زمان زیادی بود. اما در دولت الکترونیک اطلاعات مؤثق و بهنگام همواره قابل دسترسی است (خاکی، ۱۳۸۱: ۲۷) و اشکال جدید تصمیم‌گیری را تسهیل نموده است (فقیهی و یعقوبی، ۱۳۸۳).

۲. افزایش کارایی و بهره‌وری اقتصادی

مهمترین مزیت دولت الکترونیک، افزایش بهره‌وری و تأثیر آن بر کارایی اقتصادی است (خاکی، ۱۳۸۱: ۲۸-۲۷). صاحب‌نظران معتقدند که آن بطور بالقوه یک استراتژی برای بررسی خدمات کارآتر و اثربخش‌تر است (Davies, 2002). برخی از طرفداران دولت الکترونیک حسن آن را در کاهش مقدار زمان صرف شده بر وظایف تکرار می‌دانند (Seifert, 2003). دولت‌ها همچنین می‌توانند با عرضه اطلاعات در مزایده‌ها و مناقصه‌ها، هزینه‌های خود را کاهش دهند. هزینه‌های اطلاع‌رسانی کاغذی و ایجاد بایگانی‌های کاغذی که بخش عمده‌ای از هزینه دولت‌ها کاهش می‌یابد (خاکی، ۱۳۸۱: ۲۸-۲۷). ساده‌سازی فرآیندهای سازمانی و یکپارچه کردن سیستم‌ها و حذف سیستم‌های زائد و تکراری از مزایای مهم دولت الکترونیک است (الوانی / یعقوبی، ۱۳۸۲). در واقع دولت الکترونیک بطور بالقوه مستعد افزایش هزینه - اثربخش می‌باشد. دولت الکترونیک با بکار بردن تکنولوژی سعی در حداکثرسازی درآمد و ذخیره یا محدود نمودن هزینه‌ها دارد (Babich, 2003).

۳. تسریع در انجام امور

سرعت بخشیدن به اطلاع‌رسانی و عرضه خدمات، یکی دیگر از فواید دولت الکترونیک است (خاکی، ۱۳۸۱: ۲۸). دولت الکترونیک اطلاعات و خدمات را بصورت ۲۴ ساعته در هفته یعنی بطور پیوسته ارائه می‌دهد.

۴. اثرهای مثبت زیست محیطی

در دولت الکترونیک نسخه‌های کاغذی، پرونده‌ها، مدارک، کتابها و غیره به یک نسخه الکترونیکی تبدیل می‌شود و با این عمل موجب حفظ منابع طبیعی و همچنین با کاهش مواد مصرفی موجبات کارایی و در نتیجه بهره‌وری را هر چه بیشتر فراهم می‌نماید (خاکی، ۱۳۸۱: ۲۸).

۵. کارآفرینی

ایجاد دولت الکترونیک مستلزم زیرساخت‌های تکنولوژیکی و مخابراتی است لذا دولت موظف به گسترش فناوری اطلاعات می‌شود. در نتیجه فرصت‌های شغلی زیادی برای متخصصان ایجاد می‌شود. به هر حال فناوری اطلاعات، فرصت‌های شغلی نامحدودی در اختیار دولت‌ها و ملت‌ها قرار داده است که اگر به آن توجه نگردد از دست خواهد رفت. این امر برای جامعه ما که حدود ۷٪ بیکاران فاقد تخصص‌اند بسیار مهم است (خاکی، ۱۳۸۱: ۲۹).



نتیجه گیری

ارتباط میان دولت الکترونیک و حکومت‌داری خوب به قدری نزدیک است که برخی صاحب‌نظران معتقدند که دولت الکترونیک اگر نهایتاً به حکومت‌داری بهتر منجر نشود هرگز رسالت خود را به انجام نرسانیده است. دولت الکترونیک شیوه‌ای است برای حصول اطمینان از اینکه همه شهروندان به گونه‌ای یکسان از فرصت مشارکت در تصمیماتی برخوردارند که به نوعی بر وضعیت و کیفیت زندگی آنها تأثیر می‌گذارد. این شکل جدید از حکومت‌داری، 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 گسترده‌ای را برای عینیت یافتن آرمانهای حکومت‌داری خوب فراهم می‌کند و با بکارگیری 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 اثربخش‌تر شهروندان و اعضای جامعه مدنی در فرآیند تصمیم‌گیری عمومی، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصت‌های برابر افراد برای دسترسی به اطلاعات و کمک شایانی می‌کند، بطور خلاصه می‌توان گفت که، دولت الکترونیک به ایجاد و تأسیس یک بخش دولتی بهره‌ور، فراگیر و باز به همراه آرایه حکمرانی خوب کمک می‌کند، این امر لازمه تمام بخش‌های دولتی است که در آینده خود را به این ابزار مجهز کنند و حکومت‌ها چنانچه بخواهند در مسیر تحقق حکومت‌داری خوب حرکت کنند باید به ابزار نیرومندی همچون دولت الکترونیک مسلح باشند.

منابع و مآخذ

۱. الوانی، سید مهدی / یعقوبی، نور محمد، ۱۳۸۲، «مدیریت دولتی و دولت الکترونیک»، فصلنامه فرهنگ مدیریت، سال اول، شماره سوم، مجتمع آموزش عالی قم.
۲. خاکی، غلامرضا، ۱۳۸۱، «راهبرد مجازی سازی دولت: مهمترین چالش پیش روی نظام اداری در برنامه چهارم توسعه»، فصلنامه مدیریت و توسعه، ۵۸، زمستان ۸۱، ص. ۲۳ تا ۳۶.
۳. رضایی، حمیدرضا / علی داوری، ۱۳۸۳، «دولت الکترونیک»، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴۶.
۴. صفری حسین و همکاران، ۱۳۸۲، «مدل بلوغ دولت الکترونیک وزارت بازرگانی ایران»، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۶۳.
۵. صدوقی مرادعلی، اردیبهشت ۱۳۸۲، «فناوری در خدمت خوب حکومت کردن»، نشریه دنیای اقتصاد.
۶. کایر، آنه مته، ۱۳۸۶، «حکمرانی (مفاهیم کلیدی)»، مترجمان: ابراهیم گلشن و علی آدوسی، انتشارات مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، تهران.
7. Ashrafologhalaei, A. (2005). " E-Government in the Asia- Pacific Region: An assessment of Issues and Strategie's".
8. Abdellatif, A.M. (2003). " Good Governance and It's Relationship to Democracy and Economic Development". Global Forum III on Fighting Corruption and Safeguarding Integrity Seoul 20-31 May.
9. Chan, C.M.L, Yi Meng Lau, Shan L.Pan. (2008),"E-Government Implementation: A Macro Analysis of Singapores E-Government Initiatives". Government Information Quarterly, Vol.25, PP. 238-255.
10. Chiu, S.W.K., Hung E.P.W. (2004), Good Governance or Muddling Through? Layoffs and Emplement Reform in Socialist China". Communist and Post-Communist Studies Gournal, Vol.37, PP. 394-411.
11. Ciborra, C. (2005). " Interpreting E-Government and Development Efficincy, Transparency or Governance at a Distance?". Information Technology & People, Vol.18, No.3, PP. 260-279.
12. Criado, J.I. and Ramilo, M.C., (2003) E-government in practice, The International Journal of Public Sector Management, Vol.16, No. 3, pp. 191-218.
13. Daniels, M.E. (2002). " E-Government Strategy". Office of Management and Budget, The President's Management Agenda, Feb27.

14. Deakins, E. and Dillon, S.M. (2002), E-government in New Zealand: the local authority perspective, *The International Journal of Public Sector Management*, Vol.15, No. 5, pp. 375-398.
15. EU. (2006). "New Forms of Governance, Good Governance and the Lisbon Strategy", Project Part-Financed by the European Union.
16. Fennell, D. Plemmber, R. Marschke, M.(2008). "Is Adoptive Co-Management Ethical?". *Journal of Environmental Management*, Vol.83, pp. 62-75.
17. Ghayur, G. (2007). "Towards Good Governance: Developing an E-Government".
18. Golshan, E. (2006). "Sovereignty, Governance and Government Performance". 13-17 November.
19. Gronland, Ake. (2002) "Electronic Government :DESIGN, Applications & Management", Idea group publishing.
20. Hesson, M. Al- Ameen, H. (2007). "Online Security Evaluation Process for New E-Services". *Business Process Management Journal*, Vol.13, No.2, pp. 223-246.
21. Kakonge, J.O. (1998). "EIA and Good Governance; Issues and Lessons From Africa". *Environ Impact Asses Rev*, Vol.18, pp. 289-305.
22. Jaeger, Paul T. (2005). "Deliberative democracy and the conceptual foundations of electronic government", *Government Information Quarterly* 22 (2005) 702–719.
23. Lor, P.J. and As A.V. (2002), Work in progress: Developing policies for access to government information in the New South Africa, *Government Information Quarterly*, Vol.19, pp. 101-121.
24. Mercer, C. (2003). "Performing Partnership: Civil Society and the Illusions of Good Governance in Tanzania". *Political Geography Journal*, Vol.22, pp. 741-763.
25. Montagna, J.M. (2005). "A Framework for the Assessment and Analysis of Electronic Government Proposals". *Electronic Commerce Research and Applications*, Vol.4, pp. 204-219.
26. Montagna, Jorge Marcelo.(2005)."A framework for the assessment and analysis of electronic government proposals", *Electronic Commerce Research and Application* 4 (2005)204-219, ELSEVIER.
27. Nour, Mohamad A., Abdel Rahman, Adam Fadlalla. (2007). "A Context-Based Integrative Framework for E-Government Initiatives". *Government Information Quarterly*.
28. NZ E-Commerce Strategy (2000), E-commerce: building the strategy for New Zealand, available at:
<http://www.med.govt.nz/consumer/elcom/strategy/index.html>
29. Okot-Umao, R.W.O. (2001). "Electronic Government: Re Inventing Good Governance". Commonwealth Secretariat, London.

30. pardo , T.A.(2000)."Realizing the Promise of Digital Government": Center for Technology in Government (CTG) www.e.isp.org
31. Punyaratabandihu, S. (2004). "Commitment to Good Governance, Development and Poverty Reduction: Methodological Issues in Evaluation of Progress at National and Local Levels". A Paper Prepared for the Sixth Session the Committee on Development Policy, March 29-April2.
32. Rajkumar, A.S., Swaroop, V. (2008). "Public Spending and Outcomes" Does Governance Matter?". Journal of Development Economics, Vol.86, pp. 96-111.
33. Roberts, S.M., Wright, S., O'Neill, P. (2007). "Good Governance in the Pacific? Ambivalence and Possibility". Geoforum Journal, Vol.38, pp.967-984.
34. Sachiko, M., Zaelke, Durwood. (2007). "Rule of Law, Good Governance, and Sustainable Development".
35. Seifert , Jeffrey W.(2003). "A Primer on E-Government: sectors, stages, opportunities ,and challenges of online government" CRS web.
36. Sexena, K.B.C. (2005). "Towards Excellence in E-Governance". International Journal of Public Sector Management, Vol.18, No.6, pp. 498-513.
37. Sharifi, H., Zarei, B. (2004). "An Adaptive Approach for Implementing E-Government in I.R.Iran". Journal of Government Information, Vol.30, pp. 600-619.
38. Sharma, S.A. (2007). "Exploring Best Practices in Public-Private Partnership (PPP) in E-Government through Select Asian Case Studies". The International Information & Library Review, Vol.39.
39. Siau, K., Long, Y. (2005). "Synthesizing E-Government Stage Models-A Meta-Synthesis Based on Meta Ethnography Approach". Industrial Management & Data Systems, Vol.105, No.4, pp. 443-458.
40. UNECE. (2007). "Guidebook on Promoting Good Governance in Public Private Partnerships". United Nations Economic Commission for Europe.



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی