

## تأثیرپذیری فرهنگی و اجتماعی استقرار دولت الکترونیک و چالش‌های فرارو

حمید باصری \*

محسن ناصری راد \*\*

تاریخ دریافت مقاله: ۹۱/۱/۱۶

تاریخ تأیید مقاله: ۹۱/۲/۳۰

### چکیده:

شکل‌گیری دولت الکترونیک از نظر اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و فنی موضوع پیچیده‌ای است. مهم‌تر این‌که، آمادگی پذیرش دولت الکترونیک در کشورهای مختلف نیز به‌نحو قابل توجه‌ای متفاوت است. در ایران، موفقیت در بهره‌گیری از دولت الکترونیک، ملاحظات و تأملات دقیقی در خصوص پیش‌زمینه فرهنگی جامعه ایرانی و جنبه‌های اجتماعی آن را می‌طلبد. هدف اصلی مقاله حاضر، بررسی جنبه‌های فرهنگی و اجتماعی مؤثر بر استقرار دولت الکترونیک در ایران است. مشارکت اجتماعی و سیاسی، تغییرات فرهنگی و اجتماعی، ارتباطات بین دولت و ارکان جامعه و فرایند توانمندسازی زنان از مهم‌ترین ویژگی‌های فرهنگی و اجتماعی خاص جامعه ایران است و جایگاه ویژه‌ای در دستیابی به علم و تکنولوژی داشته و موفقیت آن را تضمین می‌کرده است. درعین حال، ارتباطات انسانی مجازی، عدم اعتمادپذیری، باورهای مذهبی غلط، ساختار زبانی و سطح سواد و عدم امنیت و کنترل حریم شخصی استقرار دولت الکترونیک را با موانعی روبرو ساخته است. پیاده‌سازی دولت الکترونیک مستلزم بازمهندسی فرایندها، مدیریت و دید قوی و یک استراتژی جامع است.

**واژگان کلیدی:** ارتباطات، بازمهندسی، تکنولوژی، چالش فرهنگی و اجتماعی،

دولت الکترونیک.

## مقدمه و طرح مسئله

پس از ظهور شبکه جهانی اینترنت و به دنبال شیوه استفاده از پیشوند E) (در مقابل واژگان مختلف، در دهه اخیر شاهد حضور پدیده‌ای جدید با عنوان دولت الکترونیک<sup>۱</sup> بوده‌ایم. اصطلاح دولت الکترونیک به‌طور جدی از دهه ۱۹۹۰ مطرح شده است (باطنی و یزدان‌شناس، ۱۳۸۵: ۵۹-۹۵). پیدایش دولت الکترونیک به اجرای برنامه بانکداری الکترونیک در آمریکا باز می‌گردد. در گزارش فناوری اطلاعات درباره بررسی عملکرد ملی ایالات متحده که در اوایل سال ۱۹۹۱ منتشر شد، بر گسترش دسترسی به کارت‌های الکترونیک بانکی و استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی در کل کشور تأکید شده بود. از آن زمان به بعد، نگرش و استراتژی مشخص و روشنی پیرامون دولت الکترونیک در زمان ریاست جمهوری کلینتون به‌وجود آمد. دیدگاه ذکر شده، در پروژه تأسیسات زیربنایی اطلاعات ملی در سال ۱۹۹۳ متبلور شده. پروژه فوق ضرورت ایجاد کیفیت مطلوب در زندگی، ایجاد گروه‌های اجتماعی، ارتقاء سلامت جامعه، گسترش اوقات فراغت، مشارکت هرچه بیشتر در فرایند دموکراسی و غیره را مورد تأکید قرار داده بود. مفهوم دولت الکترونیک تحت تأثیر عوامل عمده‌ای از قبیل اولویت سیاست‌گذاری، اهداف مدنظر دولت، نیت و منظور تصمیم‌گیران و زمینه‌های اجتماعی و اقتصادی کشور مورد مطالعه شکل می‌گیرد (ستوده، ۱۳۸۹).

تعاریف متعددی از دولت الکترونیک ارائه شده است: دولت الکترونیک شیوه‌ای برای دولت‌ها به‌منظور استفاده از فناوری‌های جدید است که به افراد تسهیلات لازم برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های گسترده‌تر برای مشارکت در فرایندها و نهادهای مردم‌سالار را اعطاء می‌کند (هازلت و هیل، ۲۰۰۳). گارتز<sup>۲</sup> دولت الکترونیک را بهینه‌سازی مداوم ارائه خدمات، مشارکت ذی‌نفعان و دولت با دگرگونی ارتباط داخلی و خارجی از طریق تکنولوژی، اینترنت و واسطه‌های جدید می‌داند (ملک‌محمدی و هادی‌زاده، ۱۳۸۳: ۱۵۴-۱۴۳). فانگ<sup>۳</sup> معتقد است دولت الکترونیک شیوه‌ای است برای دولت‌ها به‌منظور استفاده از فناوری جدید که تسهیلات لازم را برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی با کیفیت بالا فراهم می‌کند و فرصت‌های بیشتری را برای مشارکت مردم در فرایندهای دموکراسی ایجاد می‌کند (فانگ، ۲۰۰۲). هیک<sup>۴</sup> آن را شیوه‌ای برای

1. E.Government
2. Gartz
3. Fang
4. Hick

دولت‌ها به‌منظور استفاده از فناوری‌های نو می‌داند که تسهیلات لازم برای افراد جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های گسترده برای مشارکت در فرایندها را فراهم می‌سازد (هیگ، ۱۳۸۱). در تعریفی دیگر، دولت الکترونیک عبارت است از: استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی برای متحول کردن دولت و فرایند حاکمیت از طریق قابل دسترس‌تر، کارآمدتر و پاسخگوتر آن است. همچنین، براساس تعریف دیگر، دولت الکترونیک به‌معنای بهره‌گیری از قدرت اطلاعات و تکنولوژی‌های اطلاعاتی برای ایجاد ساخت جدیدی از دولت است که با جامعه اطلاعاتی و شبکه‌ای همخوان است. از این رو، دولت الکترونیک دربرگیرنده توسعه و بکارگیری زیرساخت‌های اطلاعاتی و همچنین تدوین و اجرای سیاست‌ها، قوانین و مقررات لازم برای تسهیل عملکرد جامعه اطلاعاتی و دیجیتالی است. در واقع، دولت الکترونیک از فناوری برای انجام اصلاحات از طریق تقویت شفافیت، حذف فاصله و دیگر شکاف‌ها و توانمندسازی افراد برای مشارکت در فرآیندهای سیاسی که بر زندگی آنها تأثیر می‌گذارد، استفاده می‌کند (سرفرازی و معمارزاده، ۱۳۸۶: ۴). سازمان همکاری اقتصادی و توسعه اقتصادی (OECD) دولت الکترونیک را بدین‌گونه تعریف می‌کند: استفاده از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات و به‌خصوص اینترنت به عنوان ابزار توسعه دولتی بهتر (سازمان همکاری و توسعه اقتصادی، ۲۰۰۳: ۲۳).

رشد و تکوین دولت الکترونیک از نظر اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و فنی موضوعی به غایت پیچیده است. کیفیت یک دولت الکترونیک وابسته به عوامل متعددی مانند سیاست و خط‌مشی اطلاعاتی دولت، تعداد کاربران و انگیزه آنان و سطح تحصیلات است. رواج فرهنگ بکارگیری IT در کل کشور و بدنه دولت، مردم را وادار ساخته است تا از رایانه به‌منظور نیل به جنبه‌های زندگی‌شان استفاده کنند (توحیدی، ۲۰۱۱: ۱۱۰۱-۱۱۰۵). آمادگی پذیرش دولت الکترونیک در کشورهای مختلف به‌نحو قابل توجه‌ای متفاوت است. میل به دولت الکترونیک ملی بستگی به عواملی مانند قابلیت دسترسی اقتصاد، انسان، منابع تکنولوژیک، تمایل دولت به فهم و تأمین نیازهای مردم، زبان، اعتماد و محرمانه بودن دارد. با این همه، بسیاری از این عوامل عمیقاً ریشه در ویژگی‌ها و خصوصیات فرهنگی ملی دارد (خلیل، ۲۰۱۱: ۳۸۸-۳۹۹). شکل‌گیری دولت الکترونیک در مسیر تحقق حقوق شهروندان و در جهت منافع اجتماعی توجیه می‌گردد و تحقق عدالت اجتماعی، مبنای توجیه حیات دولت و سنگ بنای مشروعیت اقدام آن در عرصه‌های سیاسی، اقتصادی و فرهنگی جامعه است (پورعزت، ۱۳۸۰، ۱۷). صرف سرمایه‌گذاری و فراهم کردن تجهیزات و امکانات مورد نیاز،

نمی‌تواند به ایجاد و شکل‌گیری دولت الکترونیک منجر شود، بلکه برای دستیابی به دولت الکترونیک، باید تأثیرپذیری آن از جامعه و فرهنگ و چالش‌های پیش روی آن را نیز مدنظر قرار داد. همچنین، استمرار دولت الکترونیک، منوط به توجه به دلایل مؤثر و تدوین و اجرای سیاست‌های مناسب به‌وسیله دولتها امری ضروری و اجتناب‌پذیر است.

موفقیت در بهره‌گیری از دولت الکترونیک در ایران ملاحظات و تأملات دقیقی درخصوص پیش‌زمینه فرهنگی جامعه ایرانی و جنبه‌های اجتماعی آن را می‌طلبد. فهم موانع فرهنگی و اجتماعی‌ای که آمادگی جامعه ایران برای پذیرش تغییرات در سیستم خدمات دولتی را تعیین می‌کند یکی از این موضوعات و مسائل است (شریفی و زارعی، ۲۰۰۴: ۶۰۰-۶۱۹). بنابراین به منظور موفقیت در استقرار دولت الکترونیک، ملاحظات فرهنگی و نهادی نیز باید مورد توجه قرار گیرند (شوین، ۲۰۰۹: ۱۱۸-۱۲۷). به‌رغم اهمیت این موضوع، در این زمینه تحقیقات چندانی صورت نگرفته است که این مسئله ضرورت انجام این بررسی را ایجاب می‌نماید.

هدف اصلی این مقاله، بررسی جنبه‌های فرهنگی و اجتماعی مؤثر بر شکل‌گیری دولت الکترونیک در ایران است. علاوه بر این، در این مقاله پس از بررسی وضعیت فرهنگی و اجتماعی دولت الکترونیک در ایران، به بررسی اجمالی مزایا و موانع فرهنگی و اجتماعی استقرار دولت الکترونیک پرداخته می‌شود و پس از آن، راهکارهای مطرح در زمینه این فناوری الکترونیکی جدید بررسی خواهد شد.

## تأثیرات فرهنگی و اجتماعی شکل‌گیری دولت الکترونیک

استقرار دولت الکترونیک در ایران، حاصل ویژگی‌های فرهنگی و اجتماعی خاصی است و جایگاه ویژه‌ای در دستیابی به علم و تکنولوژی داشته و موفقیت آن را تضمین کرده است که در ادامه به آن پرداخته شده است.

### مشارکت اجتماعی و سیاسی

از آن‌جا که شهروند الکترونیک با فناوری اطلاعات آشنایی دارد و می‌تواند از خدمات الکترونیکی یک شهر الکترونیک در انجام امور روزمره خود از قبیل تفریحات، آموزش، ارتباطات و تراکنش‌های فردی استفاده کند و در شهر الکترونیک اداره امور شهروندان شامل خدمات و سرویس‌های دولتی و سازمان‌های بخش خصوصی به صورت برخط و بطور

شبانه‌روزی، در هفت روز هفته با کیفیت و ضریب ایمنی بالا با استفاده از ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربردهای آن انجام می‌شود، دولت الکترونیک نیز این پتانسیل را دارد که شهروندان را در فرایندهای سیاسی و حکومت‌داری، از طریق فعل و انفعال با سیاست‌گذاران، شریک کند.

در عین حال، دولت الکترونیک فعل و انفعالی، نیاز به ارتباطی دو طرفه دارد که می‌تواند از طریق ابزارهایی چون پست الکترونیک برای کاربران فراهم آید. این فاز از دولت الکترونیک همچنین ممکن است شامل ایجاد فروم‌های شهروند، دولت باشد. چنین فروم‌هایی می‌تواند باعث ایجاد انجمن‌های آنلاین گردد که مردم بتوانند عقاید خود را مبادله کنند، آگاهی عمومی را افزایش داده و شانس جدید برای از سرگیری فعالیت‌هایی که به وسیله فاصله محدود شده‌اند فراهم کند (مقدسی، ۱۳۹۰: ۳۷-۳۲) که این امر به معنای کامپیوتری کردن گفت‌وگوهای سیاسی، خط‌مشی‌گذاری، رأی‌گیری و ارتقا فرایندهای دموکراتیک و مردم‌سالاری و تبادل اطلاعات بین مردم و مسئولین است، آنچه که می‌توان به‌عنوان دموکراسی دیجیتال یاد کرد.

### تغییرات فرهنگی و اجتماعی

تغییر مطالبات مردم برای دریافت خدمات بهتر و سریع‌تر و همچنین افزایش انتظارات مردم در مورد پاسخگو بودن دولت به دلیل احساس ناکارآمدی بخش دولتی که اصلاح آن را اجتناب‌ناپذیر می‌نماید و نیز مشکلات موجود در ارتباط با سوء مدیریت‌ها و فساد اداری بخش دولتی، عدم توجه به منافع عامه، تمرکزگرایی شدید و تصور ناکارآمدی بخش دولتی در ارائه خدمات و ایفای وظایف مربوط، از دفاع اجتماعی و کنترل جرائم گرفته تا بهداشت، آموزش و پرورش و رفاه اجتماعی و ... سبب شده است، دولت‌ها درصدد پاسخ به این نیازها و جلب رضایتمندی شهروندان برآیند (دانایی فرد، ۱۳۸۲: ۷۳).

از طرف دیگر الگوی جدید مدیریت دولتی که از آن به بازآفرینی دولت (نوآفرینی حکومت) تعبیر شده است، ریشه در بهبود عملی اداره امور دارد. ویژگی مهم رویکرد نوین مدیریت در بخش عمومی، جلب مشارکت مردم در انجام امور و سپردن کارها به دست آنان است. ساختار و تشکیلات گسترده دولتی نمی‌تواند به بهره‌وری بالایی دست یابد، مگر آنکه سطوح عملیاتی و اجرایی خود را به دست شهروندان بسپارد و تنها سیاست‌گذاری و نظارت را از آن خود بداند (هیوز، ۱۳۸۰: ۱۰).

در این مسیر، فناوری اطلاعات امکانات وسیعی در زمینه افزایش کیفیت، کمیت و

سرعت ارائه خدمات و اطلاعات در اختیار دولت‌ها قرار می‌دهد. این امر، به‌نوبه خود، باعث تغییر نگرش‌ها نسبت به نقش دولت نیز گردیده است. این تغییر در نگرش‌ها، در عمل، هم برای دولت و هم برای شهروندان مؤثر و کارآمد است (ایوانز و یین، ۲۰۰۵: ۳۵۴-۳۷۳).

### ارتباطات بین دولت و ارکان جامعه

ستون اصلی دولت الکترونیک، ارتباطی است که دولت با شهروندان، بنگاه‌های اقتصادی، کارکنان و سایر مؤسسات دولتی برقرار می‌کند و این ارتباطات است که روح دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهد. روابط مابین دولت الکترونیک و ارکان مختلف جامعه را می‌توان به شرح ذیل بیان کرد:

۱. رابطه دولت با شهروندان - که طی آن دولت، سرویسی را به شهروندان ارائه می‌دهد- در اینجا شهروند به‌عنوان عضوی از جامعه حق او استفاده از سرویس‌های دولت الکترونیک است،
۲. رابطه‌ای میان دولت و بنگاه‌های تجاری و خصوصی وجود دارد که طی آن دولت سرویسی را به آن سازمان یا شرکت خصوصی ارائه می‌دهد. خدماتی از قبیل ارائه مجوز و گواهی‌نامه‌ها و ...
۳. رابطه‌ای بین سازمان‌های درون دولت و یا بین دولت‌های مختلف که طی آن، هر یک از این سازمان‌ها یا دولت‌ها می‌توانند به یکدیگر سرویس دهند و یا روابطی در زمینه‌های مختلف داشته باشند. اکثر امور اداری دولت به هم مربوط‌اند،
۴. رابطه بین دولت با کارکنانش شامل سرویس‌هایی است که از طرف دولت به کارمندان اداری سازمان‌های مختلف دولتی در رابطه با کار و شغل آن‌ها ارائه می‌شود. رسیدگی به نحوه عملکرد کارکنان و ارتباطات داخلی یک سازمان دولتی برای کاهش کاغذبازی و جلوگیری از اتلاف وقت و افزایش کارایی سازمان دولتی نیز می‌تواند از جمله کارکردهای این نوع از رابطه باشد،
۵. ارتباط دیگر بین دولت و ارکان جامعه که در جهتی مخالف است، عبارت است از: ارتباط میان دولت و مردم که طی آن شهروندان اطلاعاتی را به دولت ارائه می‌دهند، مانند رأی‌گیری الکترونیکی (منوچهری و محمودی‌منش، ۱۳۸۵: ۴۹-۵۳).

### فرایند توانمندسازی زنان

ایجاد کانال‌هایی برای مشارکت در سیاست‌گذاری‌هایی که مرتبط با مسائل زنان است یکی از مؤلفه‌های حساس و مهم دولت الکترونیک است. زنان کشورهای در حال توسعه

خواستار رهایی از فقر، رهایی از قرارگیری در حاشیه و دریافت حقوق مدنی خویش‌اند. در مقابل، دولت الکترونیک به منظور تقویت بخشیدن به مشارکت سیاسی زنان، کمک به زنان برای بهره‌مندی از حقوق اساسی و مسلم خود، بهبود و ارتقای عملکرد زنانی که برای مسئولیت‌های دولتی انتخاب شده‌اند، تقویت دفاع از مسائل زنان و نشر دانش مورد استفاده قرار می‌گیرد. IT فرصت‌های جدیدی را برای زنان جهت بهبود و ارتقای زندگی آنان از نظر اقتصادی، سیاسی و اجتماعی فراهم می‌سازد. پروژه‌های متنوع ICT، مانند پورتال‌های بهداشت و کشاورزی، نیز به زنان شانس ارتقاء و بهبود زندگی خود را می‌دهد (پاسکوال، ۱۳۸۵: ۴-۱۷).

### چالش‌های فرهنگی و اجتماعی فراروی دولت الکترونیک

به‌رغم اینکه در دولت الکترونیک، رابطه بین دولت و شهروندان از حالت سنتی خود که به شکل سلسله‌مراتبی و یک‌طرفه است و به‌صورتی دو طرفه در می‌آید که شهروندان، مشارکت‌کنندگانی شریف خواهند بود، چالش‌هایی نیز پیش رو داشته است که در ادامه به آن پرداخته می‌شود.

### ارتباطات انسانی - مجازی

اصلی‌ترین ویژگی ارتباطات الکترونیکی، مجازی بودن آن است، یعنی در فضایی شکل می‌گیرد که انسان‌ها خود را به سطوح خاصی کاهش می‌دهند. روابط رودررو و شفاهی که شاید مهم‌ترین ابزار درک و همدلی است جای خود را به ارتباطات مجازی شکل گرفته در فضای رقمی ۰ تا ۱ می‌دهد. شکل‌گیری منافع، ارزش‌ها، هنجارها، سازمان‌ها و جنبش‌های اجتماعی، همگی در قالب‌های مجازی انجام می‌شود. ارتباطات شفاهی و رودررو قدیمی‌ترین، ساده‌ترین، فراگیرترین و شاید واقع‌نماترین وسیله ارتباطی بشر است. شاید انسان ناطق بیش از هر چیز از طریق ارتباطات شفاهی به ابراز احساسات و اندیشه‌های خود می‌پردازد و حتی به کشف خود و عرصه‌های درونی خود نائل می‌گردد. زندگی اجتماعی، نهادهای مدنی، کشف منافع و ارزش‌های مشترک که بستر زندگی سیاسی را فراهم می‌کند، کشف همدلی‌ها و همدردی‌ها و هم‌آوایی‌هایی که زمینه زندگی مدنی را فراهم می‌کند و حضور افراد در جامعه، همه و همه که در زمانه دولت الکترونیک به‌کلی به عرصه‌ای غیر رودررو و مجازی برده می‌شوند و بخش زیادی از آمال، فهم‌ها و درک‌ها و احساسات واقعی در پشت دروازه مرموز گذر واژه<sup>۱</sup> به‌جای می‌ماند (اشتریان، ۱۳۸۴: ۴۳-۵۹).

## عدم اعتمادپذیری

دولت الکترونیک که بخواهد به وسیله شهروندان پذیرفته شود تا حدی از طریق تجربه‌های جمعی یک فرهنگ و اعتمادشان به دولت خویش تعیین می‌شود (ایوانز و ین، ۲۰۰۵: ۳۵۴-۳۷۳). یکی از موانع موجود در توسعه دولت الکترونیک نگرانی در مورد قابل اعتماد بودن است (تورز و همکاران، ۲۰۰۵: ۵۵۵-۵۳۱). پذیرش عمومی خدمات دولت الکترونیک بستگی به سطح اعتماد شهروندان نسبت به دولت دارد. اعتماد به عنوان یکی از عوامل کلیدی پذیرش دولت الکترونیک موفق شناخته شده است (لاتیرانتا و کامپا، ۲۰۰۶: ۲۱-۱۳). اگرچه طرح‌های دولت الکترونیک از نظر محبوبیت در حال رشدند، دولت الکترونیک، هنوز در مراحل ابتدایی است. شهروندان شروع به کسب اطلاعات معنادارتر درباره مزایا و پیامدهای انجام تعاملات آنلاین با دولت کرده‌اند. از این رو، گرایش کلی یک شخص به اعتماد تأثیر عمیقی بر پذیرش دولت الکترونیکی از طریق نفوذش بر اعتماد به اینترنت و اعتماد به دولت خواهد داشت (بلانگر و کارتر، ۲۰۰۸: ۱۶).

بنابراین، اعتماد شهروندان به این سیستم‌ها و خدمات و ارائه‌دهندگان آن، می‌تواند عاملی تعیین‌کننده باشد. بهره‌مندی از دولت الکترونیک مستلزم آن است که شهروندان در خصوص انتشار اطلاعات شخصی و برقراری ارتباطات با دولت تمایل نشان دهند. این گونه ارتباطات در مقایسه با تماس‌های تلفنی و ارتباطات رودررو بسیار غیرشخصی‌تر محسوب می‌گردند. سطح بالای اعتماد دولت به مردم و بالعکس، عامل بسیار مهمی در راستای اجرای موفقیت‌آمیز پروژه دولت الکترونیک تلقی می‌شود.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

## باورهای مذهبی غلط، ساختار زبانی و سطح تحصیلات

باورهای مذهبی غلط غیر اسلامی و آمیخته با خرافات ممکن است استقرار دولت الکترونیک را با موانعی روبرو کند و پیشرفت آن را کند سازد. چنین باورهایی از تأثیرات بیرونی دولت الکترونیک پرهیز می‌کنند و آن را ابزاری برای فساد جامعه و خانه‌هایشان می‌دانند و در برابر تکنولوژی دولت الکترونیک و تغییرات مقاومت می‌کنند. ساختار زبانی مختلف فقط کلمات مختلف در زبان‌های مختلف را تحمیل نمی‌کنند، بلکه قالب‌های حائل متفاوتی را نیز تحمیل می‌سازند. پایین بودن سطح تحصیلات و آموزش نیز کاربران اینترنتی‌ای را به همراه خواهد داشت که با قالب‌های حائل اساسی ناآشنا هستند. مفهوم مشارکت الکترونیک که تنها منوط به توانایی شهروندان در زمینه خواندن و نوشتن نبوده، می‌تواند تا شهروندان در



حد معقولی از دانش ICT بهره‌مند باشند. برنامه دولت الکترونیک می‌باید فرضی اساسی را در جهت آموزش و توانمندسازی شهروندان در زمینه استفاده از خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات فراهم آورده باشد. سواد الکترونیک دربرگیرنده سواد ICT، سواد اطلاعاتی و دیگر دانش‌هایی است که در این حوزه کاربرد دارند.

### عدم امنیت و کنترل حریم شخصی

مهمترین چالش موجود در پذیرش و استقرار فناوری اطلاعات، مسائل امنیتی است (الهی و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۷-۶۱). از زمان ارائه خدمات دولت الکترونیک به مردم، مسائل بسیاری پیرامون امنیت، تعرض به حریم خصوصی افراد و انسجام اطلاعاتی مطرح شده است. نگرانی در خصوص امنیت موجب شده که برخی افراد از آنلاین تراکنش‌های انجام این‌گونه معاملات پرهیز کنند. حصول اطمینان در زمینه حفظ حریم خصوصی اشخاص، منوط به داشتن اطلاعات کافی و بهره‌مندی از شبکه امنیتی مستحکم است. علاوه بر این، کنترل منظم این امر که تنها اشخاص مجاز بتوانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند و آن را تعدیل کنند، مسئله بسیار مهمی است.

### بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادات

دولت الکترونیک مفهومی نوپا، اما دارای بار ارزشی فراوانی است. عرضه اطلاعات دولتی در سطح محلی، ملی و عرضه خدمات متعاقب آن از طریق اینترنت یا ابزارهای دیجیتالی دیگر به شهروندان و اجزای دولت، از مؤلفه‌های اصلی دولت الکترونیک است. هدف نهایی دولت الکترونیک بهبود در دسترسی به تحویل خدمات دولت است، به صورتی که به نفع شهروندان باشد و هدف بسیار مهم‌تر آن تقویت حرکت دولت به سوی دولتی کارتر و شفافیت بیشتر برای مدیریت بهتر منابع اجتماعی و اقتصادی کشور برای توسعه است. قوم‌مدارانه<sup>۱</sup> خواهد بود اگر بگوییم که یک فرهنگ به‌نحو قابل ملاحظه‌ای ارزش‌هایی متفاوت با دیگر فرهنگ‌ها دارد؛ اما می‌توان گفت که به قطع دولت الکترونیک باید استقرار یابد تا از آزادی و شرافت شهروندانش و از متبرکات میراث فرهنگی واحد و فردی آنان حفاظت کند.

به نظر می‌رسد چالش‌های عمده کشور ما فقط ساختارهای غیر تکنولوژیک نیست، بلکه

گونه‌ای از فرهنگ منع گسترش<sup>۱</sup> بین شهروندان دولتی سازمان‌های دولتی و نگرش‌های آن‌هاست (توحیدی، ۲۰۱۱: ۱۱۰۱-۱۱۰۵). کلید ورود به دولت الکترونیک برقرار ساختن استراتژی بلندمدت و سازمانیافته برای بهبود پایدار در فعالیت‌ها با دید نهایی برآورده کردن نیازهای شهروندان است. پیاده‌سازی دولت الکترونیک نیازمند رهبری و دید قوی است. همچنین نیازمند استراتژی جامع است که نه تنها در بهترین تجربیات عمومی محک زده شده باشد، بلکه مناسب شرایط و واقعیات سیاسی و اقتصادی کنونی باشد.

لزوم شکل‌گیری دولت الکترونیک منوط به شناخت دولتمردان از معماری کلان فناوری اطلاعات و مهندسی در حوزه‌های مختلف فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی است (احراری، ۱۳۸۸: ۱۱۷-۱۲۴). برای موفقیت در استقرار دولت الکترونیک، توجه به پذیرش و به کارگیری آن به‌وسیله شهروندان بسیار ضروری است. به منظور افزایش احتمال به کارگیری خدمات دولت الکترونیک به‌وسیله شهروندان، توجه به عوامل مؤثر و تدوین و اجرای سیاست‌های مناسب توسط دولت‌ها امری ضروری و اجتناب‌پذیر است. همچنین، باید به این نکته توجه کرد که فناوری پیشرفته یا اتوماسیون فرایندهای دولتی، هیچ‌کدام به تنهایی منجر به افزایش کارایی دولت الکترونیک نخواهند شد، بلکه علاوه بر موارد فوق باید میزان مشارکت مردم افزایش یابد و نوع نگرش کارمندان دولت نسبت به شهروندان تغییر پیدا کند. درحقیقت، دولت الکترونیک روش نوینی را در روابط بین دولت با شهروندان، دولت با فعالان اقتصادی و نیز دولت با زیرمجموعه‌های خودش به‌منظور مدیریت امور کشور ارائه می‌نماید. تحقق چنین امری منوط به آن است که تمام فرایندهای انجام امور اداری مجدداً طراحی شوند و متناسب با تعاملات و ارتباطات روش نوین مورد بازنگری قرار گیرند. به عبارت دیگر می‌توان گفت که با به‌کارگیری بازمهندسی فرایند کسب و کار، وظایف و فعالیت‌های دولتی مجدداً و به‌طور کامل مورد بازنگری قرار خواهند گرفت.

بنابراین مهم است آگاه باشیم که ابزارهای سازماندهی مختلفی وجود دارند که مبتنی بر سطوح تجربه کاربر اینترنتی و ادراکات فرهنگی رایج‌اند. لازم است تا برای تحقیقات آتی راهکارهای اجرایی برای رسیدن به وضعیت مطلوب در شکل‌گیری و استقرار دولت الکترونیک با توجه به نتایج حاصل از این مقاله، تدوین شود. از طرف دیگر، با فرض اینکه دولت الکترونیک توسط فرهنگ و جامعه شکل گیرد، سایر عوامل مؤثر بر استقرار آن نیز بررسی و تدوین شود.

## منابع:

- احراری، کورش. (۱۳۸۸). «مقدمه‌ای بر دولت الکترونیک، فناوری اطلاعات»، شماره ۴۳، صص ۱۱۷-۱۲۴.
- اشتریان، کیومرث. (۱۳۸۴). «آسیب‌شناسی دولت الکترونیک: تحول غیردموکراتیک در سیاست‌گذاری عمومی»، مجله دانشکده حقوق و علوم سیاسی، شماره ۸۹، صص ۴۳-۵۹.
- الهی، شعبان؛ عبدی، بهنام؛ دانایی‌فرد، حسن. (۱۳۸۹). «پذیرش دولت الکترونیک در ایران: تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری»، فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۱، صص ۴۱-۶۷.
- باطنی، ابراهیم؛ یزدان‌شناس، مهدی. (۱۳۸۵). «نگاهی به فرایند شکل‌گیری دولت الکترونیک و چالش‌های فراروی آن»، فصل‌نامه فقه و حقوق، سال سوم، شماره ۹، صص ۵۹-۹۵.
- پاسکوال، پاتریشیا. (۱۳۸۵). «دولت الکترونیک»، ترجمه رؤیا مرادیان مینا، ماهنامه فن‌آوری اطلاعات، سال دوم، شماره ۳، صص ۱۷-۴.
- پورعزت، علی‌اصغر. (۱۳۸۰). «مدیریت دولتی و عدالت اجتماعی»، مجله دانش و مدیریت، شماره ۵۵، صص ۸۳-۱۱۸.
- دانایی‌فرد، حسین. (۱۳۸۲). «پاسخگویی در سازمان‌های دولتی»: آیا فناوری اطلاعات پاسخگویی را افزایش می‌دهد؟، فصل‌نامه مدیریت و توسعه، شماره ۱۶، صص ۷۱-۹۰.
- ستوده، سیدمحمد. (۱۳۸۹). «دولت الکترونیک»، مفاهیم و الزامات، ماهنامه وب، سال یازدهم، شماره ۱۲۴، صص ۶۸-۷۲.
- سرفرازی، مهرداد؛ معمارزاده، غلامرضا. (۱۳۸۶). «پارادایم استقرار شهرداری الکترونیک (E-Municipality) ضرورتی در عصر مجازی». اولین کنفرانس بین‌المللی شهر الکترونیک، سالن همایش‌های بین‌المللی برج میلاد، ۱ و ۲ اسفندماه، تهران.
- مقدسی، علی‌رضا. (۱۳۹۰). مدل پیاده‌سازی دولت الکترونیک، دو ماهنامه تخصصی امواج برتر، سال هشتم، شماره ۴۹، صص ۳۲-۳۷.
- ملک محمدی، حمیدرضا؛ هادیزاده، مجید. (۱۳۸۳). «بازمهندسی دولت در قالب دولت الکترونیکی؛ راهی نو به سوی تولید و اجرای سیاست‌ها»، مجله دانشکده حقوق و علوم سیاسی، شماره ۶۵، صص ۴۵-۵۴.
- منوچهری، احسان؛ محمودی‌منش، محمدرضا. (۱۳۸۵). «مروری بر مفاهیم دولت الکترونیک»، فصل‌نامه طیف برق، شماره ۲، صص ۴۹-۵۳.
- هییک، ریچارد. (۱۳۸۱). «بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات»، ترجمه محسن نوکریزی، تهران: چاپار.
- هیوز، آون. (۱۳۸۰). «مدیریت دولتی نوین»، ترجمه سیدمهدی الوانی و حسن دانایی‌فرد، تهران: گلشن.
- Belanger, France., Carter, Lemuria. (2008). Trust and risk in e-government adoption, Journal of Strategic Information Systems, 17, 165-176.
- Evans, Donna., Yen, David C. (2005). E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact, Government Information Quarterly, 22, 354-373.
- Fang, Z. (2002). E.Government in digital era: Concept practice and development: International Journal management of computer, The internet management , 10 (2).
- Hazlett, Shirley-Ann., Hill, Frances. (2003). E-government: The realities of using IT to transform the public sector, Managing Service Quality, 13 (6), 445 - 452.
- Khalil, Omar E.M. (2011). E-Government readiness: Does national culture matter?, Government Information Quarterly, 28, 388-399.
- Lahtiranta, K., Kimppa, J. (2006), Elderly people and emerging threats of the internet and



new media. IFIP, 226, 13 - 21.

- OECD. (2003). e government imperative: Main Findings, OECD.

- Schuppan, T. (2009). E-Government in developing countries: Experiences from sub-saharan Africa, Government Information Quarterly, 26, 118–127.

- Sharifi, Hossein,. Zarei, Behrouz. (2004). An adaptive approach for implementing e-government in I.R. Iran, Journal of Government Information, 30, 600–619.

-Tohidi, Hamid. (2011). E-government and its different dimensions: Iran, Procedia Computer Science, 3, 1101–1105 .

- Torres, L., Pina, V., Royo, S. (2005), E-Government and the transformation of public administrations in EU countries beyond NPM or just a second wave of reforms?, Online Information Review, 29 (5), 531553-.

