

## فناوری اطلاعات و تحول در مفهوم حکمرانی خوب

احمد سلطانی نژاد<sup>۱</sup>

استادیار گروه روابط بین‌الملل دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس

سهیل گودرزی

دانشجوی دکتری روابط بین‌الملل دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس

(تاریخ دریافت: ۹۵/۲/۳۱ - تاریخ تصویب: ۹۵/۴/۲۶)

### چکیده

فناوری اطلاعات به‌منزله ابزاری نوین و بسیار کارآمد در ارتباطات انسانی، کارکردهای متعددی دارد که تأثیر بر مدیریت امور عمومی از جمله آنهاست. همگام با رشد و گسترش این فناوری‌ها در جهان معاصر، این کارکرد نیز توسعه یافته و در حال تبدیل شدن به پارادایمی مهم در مدیریت و اداره کارآمد جوامع در اقصی نقاط جهان است. از دیگر سو حکمرانی خوب نیز به‌مثابه مقوله‌ای که از دیرباز در بحث از کارآمدی حکومت‌ها مطرح بوده است، در سال‌های اخیر بار دیگر مورد توجه و تدقیق قرار گرفته و به یک معنا در مشروعیت‌بخشی دولت‌ها نقش اساسی ایفا کرده است. عنایت به گسترش حجم و کیفیت خدماتی که از سوی جامعه و بخش‌های مختلف آن مورد انتظار است، بر دشواری تحقق حکمرانی خوب افزوده و الزاماتی را برای آن تعریف کرده است؛ تا آنجا که به‌نظر می‌رسد تنها از رهگذر کاربست فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی می‌توان به تحقق شاخص‌های حکمرانی خوب در یک جامعه امید داشت. مقاله حاضر ضمن توجه به رابطه تنگاتنگ فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی بر مقوله حکمرانی خوب در سالیان اخیر بر آن است تا تحول حادث‌شده در مفهوم حکمرانی خوب تحت تأثیر فناوری اطلاعاتی را در چارچوب پرسش چگونگی این تأثیر بررسی کند. بر این مبنا، فرض اصلی در این پژوهش تحول مفهوم حکمرانی خوب در سایه ایجاد و تأسیس ابزارها و روش‌های نوین خدماتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات خواهد بود.

### واژگان کلیدی

حکمرانی، حکمرانی خوب، دولت الکترونیک، فناوری اطلاعات و ارتباطات.

## مقدمه

فناوری ارتباطات در سالیان اخیر، جهان پیرامون ما را بیش از هر عامل دیگری دستخوش تغییر و دگرگونی کرد است، تا آنجا که فرایند جهانی شدن، که امروزه به پارادایم مسلط تبیین مسائل جهان ما بدل شده است نیز در تحلیل نهایی چیزی جز ارتباطات و تعاملات پیچیده میان سطوح و عوامل گوناگون سیاسی و بین‌المللی نیست. این فناوری‌ها امروزه تقریباً در تمامی ارکان جوامع فعال بوده و حتی بنیان‌های اندیشه‌ورزی دیرپای بشر را نیز به چالش کشیده است. تحول در نموها و نمادهای بسیاری از عناصر متشکله جهان اجتماعی بشر از جمله این چالش‌هاست. دگرگونی در نقش‌های اجتماعی و دگرگونی در ماهیت نهادها و نمادهای زندگی، تنها یکی از ابعاد متنوع تأثیر فناوری‌های نوین است.

بی‌تردید نهاد مدیریت جامعه و عناصر مقوم آن به‌عنوان رکن اساسی حیات جامعه بشری نیز مشمول چنین دگرگونی و تحولی شده است. به‌عبارت دیگر، طی سالیان اخیر بسیاری از مفاهیم علوم انسانی تحت تأثیر این عامل دچار دگرگونی و تحول شده است. در این میان، مفهوم حکمرانی نیز به‌مثابه مفهومی میان‌رشته‌ای، شامل دانش‌های مختلفی مانند حقوق، جامعه‌شناسی، مدیریت، اقتصاد و علوم سیاسی، اندک‌اندک معنایی متفاوت از برداشت کلاسیک خود پیدا کرده و بر مؤلفه‌هایی مانند پراکندگی و تفکیک حوزه‌های قدرت بین سطوح دولتی و درون‌دولتی، تشویق و ترغیب تمرکززدایی از دولت و اتکای روزافزون بر انواع جدید مشاوره و مشارکت شهروندان تمرکز یافته است (Meehan, 2003: 2-3). دگرگونی در ماهیت، جایگاه، وظایف و حتی سهم قدرت نهادی که روزگاری منشأ قانون-رفتار سیاسی بود و تبدیل آن به نهادی که در عرض و در کنار دیگر لایه‌های اجتماعی ادامه حیات می‌دهد، شاید بارزترین وجه تمایز روزگار ما از اعصار پیشین در این عرصه است. شاید بتوان گفت آنچه امروزه حکمرانی خوب نامیده می‌شود، به یک معنا ظهور و بروز چنین تحولی است که در شکل‌گیری و گسترش آن فناوری‌های نوین بیش از هر عامل دیگری نقش و تأثیر داشته‌اند. فناوری اطلاعات و ارتباطات در پشتیبانی از اجرای قوانین، فرایندها و رفتارهایی که حکمرانی خوب را تعریف می‌کند، نقش بسیار مهمی دارد. اساس فرایندهایی که حکمرانی خوب را تشکیل می‌دهند، فقط و فقط از رهگذر به‌کارگیری چنین فناوری‌هایی امکان عملیاتی و اجرایی شدن دارند. از سوی دیگر، به‌کارگیری این فناوری‌ها مستلزم ایجاد سازوکارهایی است که خواه‌ناخواه به ایجاد دگرگونی‌هایی در ساخت و وظایف دولت و حکومت منجر می‌شود. به‌نظر می‌رسد دولت و به‌عبارت بهتر حاکمیت، در معرض دگردیسی تمام‌عیار قرار گرفته و بار دیگر، در اوان هزاره سوم دموکراسی و حکمرانی مستقیم و بی‌واسطه که نمود

آرمانی آن در جامعه یونان باستان تجربه شده بود، این بار در فضایی به گستره جهان در حال شکل‌گیری است (حافظ‌نیا و دیگران، ۱۳۹۱: ۱۴۵).

با توجه به جایگاه و اهمیت این مسئله، پژوهش حاضر بر آن است تا ضمن بررسی مفهوم حکمرانی خوب، نقش و تأثیر فناوری اطلاعات را در تحول این مفهوم بررسی کند. در این زمینه برای پاسخ به پرسش اصلی پژوهش مبنی بر اینکه فناوری اطلاعات و ارتباطات چگونه موجب تحول مفهوم حکمرانی خوب شده است؟ فرضیه پژوهش در قالب این گزاره که فناوری اطلاعات و ارتباطات از رهگذر تغییر ابزار و فرایندهای تحقق و اثربخشی کارکرد دولت‌ها در زمینه شاخص‌های حکمرانی خوب موجب بروز تحول در این مفهوم شده است، سازمان می‌یابد. این پژوهش با رویکردی توصیفی-تحلیلی و به‌کارگیری داده‌های کتابخانه‌ای و اسنادی، مجموعه عواملی را که زمینه‌ساز این دگرگونی بوده است، مورد توجه قرار می‌دهد و از طریق آزمون فرضیه اصلی، به نتیجه پژوهش دست خواهد یافت.

#### ۱. فناوری اطلاعات و ارتباط آن با مسئله حکمرانی

به‌طور کلی و براساس تعریف انجمن فناوری اطلاعات آمریکا<sup>۱</sup>، بررسی، ساخت، گسترش، اجرا، پشتیبانی و مدیریت سامانه‌های اطلاعاتی بر اساس رایانه، به‌ویژه نرم‌افزار و سخت‌افزار کامپیوتری از جمله کارویژه‌های فناوری اطلاعات است. به‌دیگر سخن، فناوری اطلاعات از رهگذر تمرکز بر اموری همانند نحوه کاربرد کامپیوتر و نرم‌افزارهای مربوط به آن، تبدیل، ذخیره، حفاظت، پردازش، انتقال و بازیابی اطلاعات در نهایت اطمینان و امنیت را مد نظر قرار می‌دهد (Lucas, 2000: 11).

به موازات افزایش کاربری فناوری‌های پیش‌گفته در شئون متنوع جوامع تعریف مذکور مختصراً دچار جرح و تعدیل شده و در پی آن اصطلاح مذکور به‌طور مشخص مجموعه ارتباطات مخابراتی را نیز شامل شد. بر همین اساس بسیاری از پژوهشگران و صاحب‌نظران امروزه اغلب از برنام «فناوری اطلاعات و ارتباطات»<sup>۲</sup> استفاده کنند (Freeman & Hasnaoui, 2010: 5).

فناوری اطلاعات، به‌معنایی که در سطور فوق تشریح شد، در بردارنده‌ی چهار عامل بنیادین است: ساختار، عامل انسانی، سازوکارها و ابزار. توضیح آن‌که در فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی اطلاعات و ورودی‌ها از رهگذر ترکیب و هماهنگی این عناصر کارکردیافته و ارتقای کل مجموعه را به‌مثابه هدف اصلی دنبال می‌کنند. عناصر چهارگانه فناوری اطلاعات

1. Information Technology Association of America: ITAA

2. Information and Communications Technology: ITC

نیز هر یک مستلزم مؤلفه‌هایی به شرح زیرند:

۱. عامل انسانی: دربردارنده‌ی منابع انسانی، مفاهیم و اندیشه‌ها و نوآوری؛
۲. سازوکارها: مستلزم قوانین، قواعد و متدها، سازوکارهای بهبود و رشد و سازوکارهای ارزیابی؛

۳. ابزار: عبارت است از نرم‌افزار، سخت‌افزار، شبکه و ارتباطات؛

۴. ساختار: شامل ساختار سازمانی، فراسازمانی و جهانی (Freeman & Hasnaoui, 2010: 7).

مفهوم فناوری اطلاعات گاه با مفهوم کامپیوتر و انفورماتیک به یک معنا گرفته می‌شود، این در حالی است که کامپیوتر و انفورماتیک ابزارهای فناوری اطلاعات هستند و نمود تمامی آن‌چه فناوری اطلاعات عرضه می‌کند، نیستند (Freeman & Hasnaoui, 2010: 5).

آن‌گونه که گفته شد، فناوری اطلاعات امروزه به یکی از ابزارها و گاه حتی پارادایم اداره امور جوامع بدل شده است. بی‌تردید این نقش‌آفرینی در حوزه عمومی ارتباط وثیقی با مقوله حکمرانی دارد و چه به‌صورت ابزار و چه در وجه رکنی از نظام اجرایی بر فرایندهای حکمرانی اثرگذار خواهد بود. مقصود از ارتباط میان فناوری اطلاعات و حکمرانی نیز نوعاً با اشاره به همین تصویر و به معنای شیوه‌های به‌کارگیری فناوری اطلاعات در حکمرانی و همچنین تأثیر و تأثر متقابل میان مردم و حکومت از رهگذر استفاده از این فناوری‌ها خواهد بود. کمرنگ شدن مرزهای جغرافیایی، خارج شدن انحصار دسترسی به اطلاعات از سوی دولت‌ها و نیز سهولت استفاده از شبکه‌های ارتباطی برای انتشار اطلاعات و به یک معنا کمک به تسهیل گردش آزاد اطلاعات در جوامع و نیز در محیط پیرامونی و خارج از جامعه ملی و محلی، همه و همه نشان‌دهنده تحولی عمیق در مختصات وجودی و کارکرد جوامع و دولت‌هاست.

## ۲. مفهوم حکمرانی

واژه حکمرانی ترجمه‌ای از واژه یونانی «کوبرنا»<sup>۱</sup> به معنای سکانداری قایق یا کشتی بود که ظاهراً اولین بار به‌عنوان استعاره توسط افلاطون به مفهوم رهبری به‌کار رفت. پس، افلاطون این واژه را به‌منظور تبیین کم و کیف اداره یک نظام حکومتی به‌کار برده است. این واژه یونانی در قرون وسطی معنای راندن، حکمرانی کردن<sup>۲</sup> یا رهبری را به خود گرفت. بر این اساس حکمرانی به‌مثابه «عمل یا شیوه حکومت کردن یا کارکرد حکومت» تلقی می‌شود (کایر، ۱۳۸۶: ۳).

1. Kubernan (κυβερνάω [kubernáo])

2. Gubernane

نهادهای تخصصی و مشورتی سازمان ملل متحد حکمرانی را عبارت از «مجموعه اقدامات فردی و نهادی، عمومی و خصوصی برای برنامه‌ریزی و اداره مشترک امور و فرایند مستمری از ایجاد تفاهم میان منافع متفاوت و متضاد، که در قالب اقدامات مشارکتی و سازگار حرکت کرده و شامل نهادهای رسمی و ترتیبات غیررسمی و سرمایه اجتماعی شهروندان است» تعریف می‌کنند (UN-HABITAT, 2002: 5).

باید توجه داشت که حکمرانی<sup>۱</sup>، مترادف با حکومت نیست. حکمرانی به‌عنوان یک مفهوم، به این امر که قدرت در داخل و خارج از اقتدار رسمی و نهادهای حکومتی وجود دارد، اشاره می‌کند. مفهوم حکمرانی از جمله موضوعات میان‌رشته‌ای و وام‌دار رشته‌های حقوق، جامعه‌شناسی، مدیریت، اقتصاد و سیاست است. پژوهشگران این حوزه اغلب بر ایده‌های نسبتاً نوین مانند ماهیت متکثر قدرت و تکثیر آن میان سطوح دولتی و فرودولتی، تشویق و ترغیب تمرکززدایی از دولت و اتکای روزافزون بر اشکال گوناگون مشورت و مشارکت شهروندان، متمرکزند. در این معنا، حکمرانی از رهگذر نگرشی جدید و متفاوت، به مسئله محدود ساختن قدرت سنتی (که نوعاً ماهیت سلسله‌مراتبی دارد) و ایجاد تغییر در آن برای نیل به مدل‌های متنوع تصمیم‌گیری جمعی می‌پردازد. به دیگر سخن، پژوهشگران این حوزه معتقدند ناکارآمدی نسبی دولت‌ها در انجام یکجانبه امور موجب ایجاد و بسط این مفهوم شده است. از این رو با تفکیک حوزه‌های مختلف دولت و نیز ایجاد تمایز میان بخش خصوصی و بخش دولتی از یک سو و تمایز میان دولت و جامعه مدنی از دیگر سو، سعی در تغییر ساختار سنتی قدرت و افزودن بر وزن و تأثیرگذاری نهادهای موازی دولت در تصمیم‌گیری‌ها و سیاستگذاری‌ها دارند. از این رو و به نظر ایشان قدرت مؤثر و مشروع قدرتی است که از طریق مشارکت و منازعه نهادها و نیروهای متنوع در سطوح مختلف ملی، منطقه‌ای و گاه جهانی به دست می‌آید (UN-HABITAT, 2002: 6-7).

این مفهوم نوعاً سه گروه اصلی از بازیگران را شامل می‌شود: حکومت، بخش خصوصی و جامعه مدنی. بر همین سیاق، حکمرانی بر «فرایند» تأکید دارد و ناظر بر آن است که تصمیمات با توجه به روابط پیچیده بین تعدادی از بازیگران با اولویت‌ها و سلايق متفاوت اتخاذ می‌شوند. به یک معنا حکمرانی، توافقی بین اولویت‌ها و سلايق رقیب و حتی گاهی متضاد برقرار می‌کند، مسئله‌ای که اساس و شالوده مفهوم حکمرانی را تشکیل می‌دهد (UN-HABITAT, 2002: 12).

به‌طور کلی در بحث از اداره امور عمومی می‌توان به دو مدل کلان استناد جست؛ نخست

- 
1. Governance
  2. Government

مدل حکومت‌محور که آن‌گونه که از نام آن برمی‌آید، مسئولیت تمام امور را بر عهده حکومت و به‌طور مشخص نهاد دولت می‌گذارد. در این مدل حکومت موظف است که تمامی خدمات لازم به‌منظور مصرف جامعه مدنی و شهروندان را فراهم کند. اما مدل دوم تحت عنوان مدل حکمرانی مسئولیت اداره امور عمومی را میان سه نهاد حکومت، جامعه مدنی و بخش خصوصی تقسیم می‌کند. در مدل اخیر هر سه بخش مذکور در تعامل با یکدیگر قرار دارند، به‌گونه‌ای که ضعف در کارکرد یکی لاجرم به افزایش قدرت بخش یا بخش‌های دیگر منجر می‌شود و در نهایت تعادل سیستم را با اختلال روبه‌رو می‌کند و واجد کژکاری‌های برای آن خواهد بود. از این‌رو، ایجاد ارتباط و تعادل لازم و نیز تفکیک وظایف هر یک از سه بخش پیش‌گفته امکان بهتر زیستن را در یک جامعه مطلوب فراهم خواهد کرد (صدیق سروسستانی و دیگران، ۱۳۸۶: ۹).

به نظر اتکینسن که مفهوم حکمرانی ماهیت پیچیده جوامع کنونی را بهتر منعکس کند و از این رهگذر مبین نکاتی حائز اهمیت است؛ نخست آنکه به رشد و گسترش این ایده منجر شد که حکومت (در معنای سنتی آن) همانند گذشته قادر به پاسخگویی نیست. به دیگر سخن، حکومت در ایام کنونی قادر به حل مسائل پیچیده در اداره امور عمومی نیست. دوم، ظرفیت‌های حکومت برای انجام کارویژه‌های ناظر بر حوزه عمومی نامکفی است و بازار نیز لزوماً باید واجد نقش و تأثیر شود. سوم، این حقیقت که به‌منظور ارائه راهکار و پاسخ متناسب به مسائلی مانند فقر، نابرابری، محرومیت و تبعیض اجتماعی و نیز برای کاهش بار هزینه‌های دولت در حوزه اجتماع و تأمین خدمات، تنفیذ بخشی از اقتدار و ظرفیت اقدام به جامعه مدنی و گروه‌های اجتماعی نیز ضروری می‌نماید (Mc kinalay, 1999).

پرواضح است که تحقق حکمرانی مستلزم کنش متقابل بین بخش رسمی و جامعه مدنی است. این دو دسته نهادها بر تقویت عرصه عمومی تأکید کرده و از آنجا که در چنین فرایندی نهادهای گوناگون جامعه مدنی در مدیریت و اداره امور عمومی شرکت می‌کنند، سازگاری منافع و رفع تعارضات از جمله امور قابل انتظار از این فرایند خواهد بود (تاجدار، ۱۳۸۸: ۱۳۲). از این‌رو می‌توان گفت بر مبنای مفهوم حکمرانی، حکومت یا قوه اجرایی به‌عنوان یک نهاد یا مجموعه‌ای از نهادها نگریسته شده و تنها یکی از چندین بازیگر اصلی در جامعه به‌شمار می‌آید. براساس این تعریف و در حوزه اداره امور عمومی، هنگامی که حکومت برای انجام وظیفه‌ای خاص واجد ظرفیت اقدام و توان لازم نباشد، دیگر بخش‌ها، وارد عمل می‌شوند و آن وظیفه را به انجام خواهند رساند. حکمرانی به‌مثابه مفهومی که اغلب بر فرایند تأکید دارد، نمایانگر آن است که تصمیمات اداری و اجرایی با عنایت به روابط پیچیده میان بازیگران با

اولویت‌ها و علایق متفاوت اتخاذ می‌شوند؛ در این معنا حکمرانی ترجمان توافقی است که میان اولویت‌ها و منافع رقیب و گاهی متضاد برقرار می‌شود (UN-HABITAT, 2002: 19).

### ۳. مفهوم حکمرانی خوب

#### ۳.۱. تعریف و شاخص‌ها

از جمله مفاهیم مطرح شده در زمینه کلی نظریات توسعه، مفهوم «حکمرانی خوب»<sup>۱</sup> است. این واژه به‌خصوص از دهه ۱۹۸۰ به بعد بخش مهمی از ادبیات مربوط به توسعه را به خود اختصاص داد و به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه و به‌طور مشخص در بحث استقرار جامعه مدنی و ملزومات آن با اقبال بیشتری مواجه شد؛ تا آنجا که در موارد بسیاری حکمرانی خوب در ارتباط و تلازم با مفاهیمی مانند مردم‌سالاری، جامعه مدنی، مشارکت مردمی، اعتماد، حقوق بشر و حقوق اجتماعی و توسعه پایدار مطرح می‌شود (Umao - 6Okot, 2001:6).

این واژه اولین بار در سال ۱۹۷۹م از سوی اقتصاددانی به نام ویلیامسون<sup>۲</sup> در ادبیات اقتصادی برای بیان وضعیت ایده‌آل در رابطه میان دولت و بازار مطرح شد؛ اما از سال ۱۹۸۰م به بعد این اصطلاح در پژوهش‌های دیگر علوم نیز بیشتر دیده شد، رواج این اصطلاح تا بدان پایه بود که بانک جهانی گزارش سالانه خود در ۱۹۸۹ را به حکمرانی خوب اختصاص داد (Maldonado, 2010: 19-20). شاید در آن زمان کمتر کسی تصور می‌کرد که حکمرانی خوب جایگاهی تا به این درجه منحصر به فرد در ادبیات توسعه پیدا کند.

به واقع امر حکمرانی خوب، مبین نوعی تغییر نگرش در زمینه نقش دولت و حکومت‌هاست. حکمرانی خوب اشاره به مشارکت یکسان و برابر تمام شهروندان در فرایندهای تصمیم‌گیری است. به عبارت دیگر، حکمرانی خوب مترادف با شفافیت، پاسخگویی، عدالت و ارتقای تساوی افراد در برابر قانون است.

حکمرانی خوب بنا بر ماهیت روایتی با انتهای باز محسوب می‌شود. به جرات می‌توان ادعا کرد که در آینده ابعاد جدیدی به این مفهوم اضافه خواهد شد؛ اما آنچه اکنون و در بحث از حکمرانی خوب مطرح است، اغلب در سه بعد معنا و تعیین می‌یابد:

- حکمرانی خوب به‌منابۀ ارتباطات دوجانبه، حمایتی و واجد تشریک مساعی بین دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی؛
- حکمرانی خوب براساس اصول مشارکت، شفاف‌سازی تصمیمات، پاسخگویی، تساوی در برابر قانون، پیش‌بینی‌پذیری، فعالیت‌های مردم‌سالارانه، آزادی‌های مدنی و دسترسی به جریان اطلاعات؛

1. Good Governance

2. John Williamson

- حکمرانی خوب به معنای مجموعه‌ای از هنجارها و ارزش‌ها. ارزش‌هایی که هدف نهایی نهادها، سازمان‌های دولتی و سازمان‌های بین‌المللی به‌شمار می‌آیند (Chiu S.W.K 2004):403.

شاخص‌های مورد استفاده برای مفصل بندی مفهوم حکمرانی خوب نسبتاً گسترده اما در عین حال مشخصی را شامل می‌شوند. به‌طور معمول و بر اساس مجموعه‌ای از بررسی‌ها در این زمینه، میزان مشارکت، وضعیت بروندهای بخش دولتی، درجه و کیفیت توسعه‌ی اجتماعی و نهایتاً وضعیت سیستم اقتصادی به‌عنوان مؤلفه‌های اصلی در نظر گرفته شده‌اند. شاخص‌های مورد استفاده برای سنجش این مؤلفه‌ها به ترتیب عبارتند از: آزادی و ثبات سیاسی، کارکرد دستگاه قضایی، سیستم بوروکراتیک و درجه‌ی فساد، مجموعه شاخص‌های توسعه‌ی انسانی، تخصیص عادلانه‌ی ارزش‌ها، توجه به ساخت بخش غیردولتی، میزان و درجه‌ی استقلال بانک مرکزی، نرخ سود نسبت به سرمایه‌گذاری و... را برای حکمرانی خوب ارائه کرده‌اند. (Huther & Shah, 1998: 6) پرواضح است که دستیابی به این پارادایم در زمینه اداره‌ی امور عمومی، با عنایت به وضعیت کنونی ارتباطات در جوامع و پیچیدگی و تراکم امور انسانی و اجتماعی مستلزم به‌کارگیری مجموعه ابزارهایی است که در عین دقت و سرعت بتوانند حداکثر نتیجه را از رهگذر ایجاد ارتباط میان بخش‌های سه‌گانه‌ی اصلی در جامعه (بخش دولتی، بخش خصوصی و نهادهای مدنی) در زمینه دستیابی به الگوی فوق فراهم آورد. به‌نظر می‌رسد طی سال‌های گذشته این امر شکل و صورت دغدغه‌ای جهانی را به خود گرفته است؛ تا آن‌جا که حتی اعلامیه هزاره مجمع عمومی ملل متحد در آغاز هزاره سوم عمدتاً بر کاربست اصول و قواعد منبعت از ضوابط حقوق بشری و همچنین نهادینه شدن حکمرانی خوب از سوی دولت‌ها متمرکز شده است. (Millennium Declaration, 2000: 7-8). از سوی دیگر کمیسیون حقوق بشر نیز در فرایند تدوین قطعنامه نهایی خود در همان زمان ضمن اشاره به اموری همانند مشارکت، پاسخگویی، قانونمندی، شفافیت و... کاربرد و اجرای این مجموعه را به‌مثابه اصول راهنمای حکمرانی خوب به دولت‌ها توصیه کرده است. (باطنی، ۱۳۸۵: ۱۸).

به‌طور کلی و چنانچه از بررسی متون متنوع تفسیرکننده اعلامیه‌های فوق برمی‌آید، مؤلفه‌های ثابت حکمرانی خوب که تقریباً در همه‌ی تعاریف وجود دارند عبارتند از: مشارکت، اجماع‌محوری، پاسخگویی، شفافیت، مسئولیت‌پذیری، کارایی و اثربخشی، جامعیت و عدم تبعیض میان شهروندان و در نهایت حاکمیت قانون (Gold, 2011: 3).

در زمینه‌ی ابزارهای تحقق مؤلفه‌های فوق نیز «کمیته مشورتی سازمان ملل در زمینه مسائل اجرایی»، دولت الکترونیک را در جایگاه زمینه تحقق مردم سالاری و حاکمیت مردم، قرار داده است. این مقوله گاه به‌عنوان «دموکراسی الکترونیکی» یا «دموکراسی دیجیتالی» نیز خوانده شده



است؛ در این معنا دولت نه به‌مثابه منشأ هنجار و ارزش، بلکه به‌مثابه‌ی حلقه‌ی واسطی در ارتباطات تعریف می‌شود و در جریان این ارتباط میان دولت و شهروندان، بخش عمده مسئولیت از سوی مردم اتخاذ شده و به اجرا در می‌آید. در این حالت بخش چشمگیری از اقدامات و سیاست‌های دولت در راستای مشارکت حداکثری شهروندان در فرایندهای پیش گفته سامان می‌یابد. پرواضح است که در این حالت به موازات کاسته شدن از اهمیت فرایندهای بوروکراتیک و رسمی، بر اهمیت ارائه‌ی خدمات به شهروندان بر مبنای رویکرد شهروند محوری و دموکراتیک افزوده می‌شود (باطنی، ۱۳۸۵: ۲۳). به عبارت دیگر، دولت الکترونیک به‌عنوان یکی از ابزارهای بسیار مفید در امر حکمرانی خوب و به‌ویژه در زمینه‌هایی نظیر شفاف‌سازی، پاسخگویی، کارایی، مشارکت، اجماع و قانونمندی، کاربرد گسترده‌ای می‌یابد؛ اما در عین حال نباید فراموش کرد که به‌رغم اهمیت و نقش دولت الکترونیک در این زمینه، خود این پدیده تنها ابزاری برای نیل به حکمرانی خوب است. به واقع امر دیجیتال شدن کارکردهای بخش عمومی در این سیستم صرفاً به‌مثابه عامل شتاب بخش برای نیل به هدف اصلی (یعنی تحقق حکمرانی خوب) عمل می‌کند. (همان)

#### ویژگی‌های حکمرانی خوب از منظر بانک جهانی

شاخص‌ها	متغیرها	
۱-۱: حق اظهار نظر و پاسخگویی	فرایند انتخاب، عزل و نظارت بر حکومت	۱
۱-۲: ثبات سیاسی و عدم خشونت		
۲-۱: اثربخشی	ظرفیت دولت برای تدوین و اجرای سیاست‌ها	۲
۲-۲: کیفیت مقررات		
۳-۱: حاکمیت قانون	اقدام مردم و حکومت بر نهادهای حاکم بر تعاملات اقتصادی و اجتماعی	۳
۳-۲: مبارزه با فساد		

(Source: www.worldbank.com/Index)

#### ۲.۳. مؤلفه‌های حکمرانی خوب

در مورد مؤلفه‌های حکمرانی خوب اظهار نظرهای زیادی مطرح شده و در این خصوص شاخص‌های متفاوتی مورد توجه قرار گرفته است، ولی در این میان در مورد شش مؤلفه اساسی، اجماع و اتفاق نظر وجود دارد که در اینجا به‌اختصار آنها را بررسی می‌کنیم.

**شفاف‌سازی<sup>۱</sup>:** راه تداوم حکومت، شفافیت‌سازی است. شفافیت شامل اتخاذ و اجرای تصمیمات براساس روش‌های توافق‌شده است. اطلاعات باید به‌صورت آزادانه و مستقیم در

دسترس ارباب رجوع، کاربران خدمات و عموم مردم قرار گیرد. این وظیفه نه تنها در دولت‌های مرکزی و حکومت‌های محلی امری انکارناشدنی است، بلکه در هر سازمان مستقل دیگر نیز باید اجرا شود. برای مثال توجه به شفافیت مالی به‌عنوان یک شاخص مهم در حکمرانی خوب، بارها از سوی مجامع بین‌المللی، مورد توجه و تأکید بوده است. حکمرانی باید شفاف باشد، زیرا بسیاری از حکومت‌ها و سازمان‌های بین‌المللی در سال‌های اخیر با اکراه دریافته‌اند که دیگر با شیوه تصمیم‌گیری مخفیانه گروه کوچکی از نخبگان، نمی‌توان راه را ادامه داد. تصمیم‌گیران نباید سعی کنند حتی سیاست‌های عمومی خوب را نیز دور از چشم مردم تدوین کنند (میدری و خیرخواهان، ۱۳۸۳: ۵۵۶).

**پاسخگویی<sup>۱</sup>:** سیاستگذاران در سه بخش اصلی اداره‌ی امور جامعه باید در زمینه مسائل عمومی همانند منافع سازمانی و شهروندان و حامیان خود پاسخگو باشند. لذا چنین به‌نظر می‌رسد که پاسخگویی امری فقط مختص دولت نیست، بلکه در نگرش مبتنی بر حکمرانی خوب دو بخش دیگر اداره امور یعنی بخش خصوصی و نهادهای مدنی نیز ملزم به پاسخگویی در زمینه امور عمومی و همچنین مسایل خاص سازمانی خویش هستند. (شریف‌زاده، ۱۳۸۲: ۱۰۱) و (نرگیان، ۱۳۹۲: ۳۷). علاوه بر آن پاسخگویی فرصتی است برای افراد جامعه تا در مورد اینکه آیا تصمیم‌گیرندگان مسئول انجام امور توانسته‌اند به مسئولیت‌های محول‌شده به آنها، جامه عمل بپوشانند یا نه، اظهار نظر کنند (Esty, 2006: 515). در سایه این فرصت افراد جامعه به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم می‌توانند از مسئولین امور در قبال وظایف و مسئولیت‌هایی که به آنها محول شده، انتظار پاسخگویی داشته باشند.

**اثربخشی و کارایی<sup>۲</sup>:** مفهومی که از شاخصه عملکرد استنباط می‌شود، به کارایی و اثربخشی حاکمیت مربوط می‌شود. این دو مفهوم به معنای استفاده صحیح از منابع تحت اختیار حاکمیت است. شاخص‌های عملکرد نیز دارای شش ملاک به شرح زیر است:

۱. اثربخشی در هزینه‌های انجام گرفته به اثربخشی در دستیابی به اهداف مربوط می‌شود؛
۲. صلاحیت؛ که این امر به توانایی مسئولان برمی‌گردد؛
۳. در اختیار گذاشتن اطلاعات کافی و بسنده برای همه افراد؛
۴. مدیریت توافقی که به توانایی مدیران و تربیتشان بستگی دارد؛
۵. بازنگری و ارزیابی در کارهای انجام گرفته؛
۶. مدیریت ریسک‌پذیری که به توانایی مدیریت در تشخیص مشکلات اجتماعی و آماده شدن برای حل آن برمی‌گردد (بیگی‌نیا، ۱۳۹۱: ۲۱۷).

همچنین باید گفت که حکمرانی خوب بیانگر وضعیتی است که طی آن در عین تأمین نیازهای جامعه از رهگذر فرایندها و نهادهای متنوع، از منابع در دسترس نیز به بهترین وجه بهره‌گیری به عمل می‌آید.

**مشارکت‌جویی<sup>۱</sup>:** در تصمیم‌گیری‌ها باید نظرات و ایده‌های همه شهروندان در نظر گرفته شود. به دیگر سخن، همه شهروندان می‌باید به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم در فرایندهای تصمیم‌گیری و سیاستگذاری سهیم گردند. بی‌تردید دستیابی به این وضعیت پیش از هرچیز در گرو رشد فرهنگ مشارکت و افزایش مهارت‌های مربوط به این کنش است؛ به‌طوری که با گذشت زمان تدریجاً یک جامعه مدنی سازماندهی شده شکل گیرد و در عین حال آزادی‌های بنیادین همچون آزادی بیان، اجتماعات و... نیز گسترده شده و ضمانت قانونی یابد (نرگیان، همان). از سوی دیگر، در سیر تصمیم‌گیری مردم صاحب حق است. اگر جامعه مدنی در سیر تصمیم‌گیری‌ها مشارکتی نداشته باشد، سهولت در تصمیم‌گیری‌ها هدف غیرممکنی به نظر می‌رسد.

**حاکمیت قانون<sup>۲</sup>:** حاکمیت قانون در جامعه‌ای ظهور و استمرار می‌یابد که در آن مجموعه‌ای شناخته‌شده و مورد احترام از حقوق و همچنین حدود آن برای تمامی آحاد جامعه اعم از دولتمردان و مردم عادی، وجود داشته باشد و به رسمیت شناخته شده باشد. در واقع این مقوله از یک‌سو نیازمند پابندی حاکمیت و شهروندان به این مجموعه هنجارها بوده تا نهایتاً شکل‌گیری حاکمیت قانون در یک جامعه عملی گردد؛ و از سوی دیگر وجهی دوجانبه داشته و مستلزم متقابل بودن و رعایت حقوق هر یک از طرفین از سوی دیگری است. (میدری و خیرخواهان، ۱۳۸۳: ۲۱۳).

بر این اساس و برای نیل به این هدف، کارایی حکومت تابعی از عملکرد متناسب در چارچوب قوانین مدون و مصرح به‌منظور رعایت انصاف و حفظ حقوق شهروندان و همچنین برخورداری از ظرفیت اقدام و کارگزاری‌های مشخص برای اعمال قوانین پیش‌گفته است. (شریف‌زاده ۱۳۸۲: ۱۰۱).

**اجماع‌محوری<sup>۳</sup>:** هر اندازه نظرهای موجود در یک جامعه از تفاوت‌های زیادی برخوردار باشند، به تبع بازیگران گوناگونی نیز وجود خواهند داشت، از این‌رو حکمرانی خوب نیازمند این است که منافع و سلاقی مختلف در جامعه به سمت اجماعی گسترده که بهترین و بیشترین منفعت را برای تمام اجتماع در پی دارد، هدایت کند. این امر مستلزم این است که چشم‌انداز

- 
1. participation
  2. Rule of Law
  3. Consensus oriented

بلندمدت و وسیعی نسبت به آنچه برای توسعه انسانی پایدار ضروری است و چگونگی دستیابی به اهداف چنین توسعه‌ای وجود داشته باشد. این مهم نیز تنها از طریق فهم و درک مفاهیم تاریخی، فرهنگی و اجتماعی جامعه قابل دستیابی است. به عبارت بهتر، اجماع‌محوری به وجود آوردن درکی مشترک از منافع ملی و اجماع افراد جامعه درباره آن منافع و ارزش‌های سیاسی لازم برای کل جامعه است.

باید گفت که حکمرانی خوب مستلزم جمع‌بندی بین آرای عمومی و منابع مختلف در سطح جامعه با هدف دستیابی به اجماع فراگیر در سطح جامعه راجع به ارزش‌های سیاسی، خیر عمومی و مصلحت تمام شهروندان است. گرچه این اجماع و جمع‌بندی خود به خود بر فرایندهای دستیابی به مصلحت عمومی نیز ناظر است. در این وضعیت همه شهروندان و گروه‌های جامعه برای در اختیار گرفتن ارزش‌ها و فرصت‌های اجتماعی شانس و وضعیتی یکسان داشته باشند (نرگسیان، ۱۳۹۲). در نمودار زیر مؤلفه‌ها و شاخص‌های شش‌گانه مورد نظر آمده است:



#### ۴. فناوری اطلاعات و حکمرانی خوب

آن‌گونه که گفته شد فناوری اطلاعات یکی از الزامات تحقق حکمرانی خوب و به عبارتی ابزار تحقق آن است. ارتباط میان حکمرانی خوب و فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی تا اندازه‌ای

وثیق است که به باور عده‌ای از پژوهشگران کاربست فناوری اطلاعات زمانی قرین موفقیت است که در نهایت به بسط حکمرانی خوب منجر شود (Webb, et al., 2006: 112). فناوری اطلاعات امکانات گسترده‌ای را برای تحقق یافتن اهداف و اصول حکمرانی خوب ایجاد می‌کند؛ استفاده از این فناوری‌ها بهینه‌سازی فرایندهای ارائه خدمات در بخش عمومی، تسریع ارائه خدمات به شهروندان، پاسخگویی کارگزاران دولتی، شفاف شدن اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دولتمردان، مشارکت اثربخش شهروندان و اعضای جامعه مدنی در فرایند تصمیم‌گیری عمومی، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصت‌های برابر افراد برای دسترسی به اطلاعات و... را در پی خواهد داشت (نرگسیان، ۱۳۹۲). فراگیری کاربردها و فواید این دست فناوری‌ها تا بدان حد است که حکومت‌ها برای نیل به وضعیت حکمرانی خوب، ناگزیر از استفاده از ابزارهایی نظیر فناوری اطلاعات و ارتباطات هستند.

#### ۴.۱. از حکمرانی تا حکمرانی خوب

سال‌ها دولت (با مختصات کلاسیک آن) مرجع اقتدار و منشأ هنجارها و نیز رفتار اجتماعی به‌شمار می‌رفت. حفظ امنیت، بهبود در وضع ثروت عمومی و تخصیص آموخته‌های ارزش‌های سیاسی، اقتصادی و اجتماعی، از جمله مهم‌ترین کارکردها و نمادهای دولت بودند. جهانی شدن به‌عنوان تأثیرگذارترین نیرویی که تا به امروز حیات سیاسی کشورها را دستخوش دگرگونی ساخته، موجب تغییر در نقش و کارویژه‌های دولت‌ها نیز شده است. به دیگر سخن، ارتباطات گسترده در گستره‌ای به وسعت تمام دنیا، که کلید فهم معنا و مفهوم جهانی شدن در عصر حاضر است، به‌واقع امر جز از طریق به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات امکان‌پذیر نیست. ارتباطات مذکور موجب افزایش آگاهی مردم کشورهای مختلف از یک‌سو و به دست دادن نوعی شاخص قیاس و تطبیق از سوی دیگر می‌شود (حافظ‌نیا و دیگران، ۱۳۹۴: ۱۳۲). این مسئله موجب می‌شود تا افراد انسانی نه به‌مثابه موجودیت‌هایی ایزوله، بلکه به‌عنوان عناصر مؤثر و متأثر نسبت به یکدیگر عمل کنند و در نهایت در دست یافتن به مفهومی مشترک از امور انسانی سهیم شوند. حکمرانی و چگونگی اداره امور جمعی نیز از جمله این مفاهیم است که در عصر حاضر تا حدودی دستخوش دگرگونی شده و در قالب حکمرانی خوب، حکومت‌مداری عادلانه، حکمرانی مطلوب و... نمود یافته است (مرادی و هاشمی، ۱۳۸۴: ۵۷).

بسط فناوری‌های نوین امروزه موجب شده تا دولت‌ها نه به‌مثابه مرجع تعیین‌کننده ارزش-هنجار، بلکه به‌عنوان کنش‌گری دخیل در آن مطرح باشند. دولت‌ها در جهان امروزی که بر ساخته و محصول ارتباطات مشترک انسانی است، تنها یکی از لایه‌ها و مراجع تصمیم‌گیری و در کنار و هم‌عرض کنشگران و لایه‌های متعدد دیگر قرار می‌گیرند.

حکمرانی خوب، مفهومی که برای بیان تغییر نقش و کارکرد دولت‌ها به کار می‌رود نیز بر همین اساس قابل بررسی است. شاخص‌های حکمرانی خوب که نوعی توافق جهانی در مورد آنها وجود دارد نیز همگی دال بر این دگرگونی در نقش دولت‌ها هستند و از همین رو می‌توان گفت که حکمرانی خوب به بهترین معنا تحول صورت‌یافته در نهاد دولت و حاکمیت را به منصفه ظهور می‌رساند و آن را تشریح می‌کند.

#### ۲.۴. دولت الکترونیک؛ حلقه واسط میان فناوری اطلاعات و حکمرانی خوب

مهم‌ترین عامل واسطه‌ای میان فناوری اطلاعات و حکمرانی خوب را دولت الکترونیک تشکیل می‌دهد. دولت الکترونیک طی سال‌های اخیر توجه بسیاری از سیاستمداران، اندیشمندان و تصمیم‌گیران کشورهای جهان را به خود جلب کرده است، تا آنجا که تقریباً تمامی کشورها نیل به آن را بخشی از برنامه‌های خود در بازه‌های زمانی گوناگون قرار داده‌اند. علی‌رغم این اقبال عمومی، تفاوت‌هایی در حوزه عملیاتی و اجرایی این مفهوم دیده می‌شود. با وجود این تفاوت، تقریباً همه دولت‌ها آن را استراتژی کلیدی برای دستیابی به موفقیت و هسته مرکزی فعالیت‌های معطوف به بازسازی دولت‌ها می‌دانند (آهنگرپور و حسینی‌فرد، ۱۳۸۸: ۴۱).

بهره‌گیری از دولت الکترونیک و مساعی دولت‌ها برای فراگیری آن عمدتاً با هدف ایجاد دگرگونی‌هایی در فرایندهای دولتی همانند عدم تمرکز، افزایش کارآمدی و اثربخشی سازمانی صورت می‌پذیرد. به لحاظ مفهومی و نیز کارکردی، تقریباً تعریف مشخص و واحدی برای دولت الکترونیک به دست داده نشده که خود از دینامیسم و دگرگونی‌های سریع در این مقوله ناشی شده است (فرهادی نژاد، ۱۳۸۵). به دیگر سخن، «امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور 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، ۱۳۸۲: ۵۵-۵۴).

یک تعریف متداول از دولت الکترونیک آن‌را روشی می‌داند که دولت‌ها از رهگذر آن امکانات لازم برای بهره‌گیری از فناوری‌های نوین را در اختیار افراد و شهروندان می‌گذارند. بهره‌گیری از فناوری‌های نوین در این راستا موجب می‌شود تا شهروندان ضمن دسترسی به اطلاعات و خدمات مورد نیاز خود، امکان اثرگذاری بر فرایندهای تصحیح خدمات و همچنین فرصت‌های بیشتر برای نقش آفرینی در فرایندها و امور جمعی را به دست آورند. به دیگر سخن، «دولت الکترونیک عبارت است از تعهد به استفاده از فناوری مناسب برای ارتقای ارتباطات دولت با شهروندان و سازمان‌های وابسته به دولت؛ به عبارتی گسترش دموکراسی،

ارتقای شأن و منزلت انسان، حمایت از توسعه اقتصادی، توسعه عدالت اجتماعی و بهبود کیفیت ارائه خدمات به مردم» (رضایی و داوری، ۱۳۸۳: ۲۱).

به طور خلاصه، می‌توان گفت رشد فناوری‌های جدید و به‌ویژه فناوری اطلاعات، سرمایه‌گذاری بنگاه‌های اقتصادی در این فناوری‌ها، گسترش شبکه جهانی وب و فراگیری عمومی استفاده از آن، دگرگونی در مطالبات مردم، جهانی شدن و بالاخره فشارهای متأثر از وضعیت رقابتی در جهان، از جمله مهم‌ترین عواملی است که ضرورت به‌کارگیری دولت الکترونیک را توجیه می‌کنند (فرهادی نژاد، ۱۳۸۵).

هواداران دولت الکترونیک در سراسر جهان پنج هدف عمده زیر را اهدافی می‌دانند که می‌باید توسط دولت الکترونیک دنبال شود:

- **ایجاد محیط تجاری بهتر:** کاربست فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در ساختار دولتی به‌منظور تشکیل زیرساخت‌های دولت الکترونیک، به فضای پر رونق و نوین در تجارت منتج شده و همچنین از رهگذر تسهیل و نیز افزایش ضریب تأثیر مبادلات و ارتباطات میان بخش دولتی و بخش‌های فعال در امور تجاری و نهایتاً با از بین بردن فرایندهای اضافی و مزاحم و اهمیت دادن به ارائه سریع و مؤثر خدمات، شرایطی را به‌وجود می‌آورد که موجب جذب سرمایه‌گذاران و سرمایه‌گذاری می‌شود.

- **مشتری‌های آنلاین:** از رهگذر خدمات عمومی برای متقاضیان به بهترین وجه حاصل می‌شود که خود مستلزم پاسخگویی بخش دولتی در کمترین زمان ممکن و همچنین حداقل میزان دخالت بخش مذکور صورت پذیرد.

- **تقویت حکومت و توسعه مشارکت:** بالا بردن سطح شفافیت و پاسخگویی در دولت به‌واسطه‌ی گسترده‌تر شدن فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در مدیریت و رویه‌های اجرایی، به معنای بیشتر شدن فرصت‌ها برای مشارکت فعال مردم در فرایندها و تصمیمات دولت خواهد بود. در این راستا دولت الکترونیک به‌مثابه یکی از ابزارهای اصلی ایجاد و بسط شفافیت در بخش دولتی می‌تواند به‌عنوان یک ابزار مؤثر در امر کاهش فساد مورد استفاده قرار گیرد.

- **بهبود بازده و بهره‌وری سازمانی:** طراحی مجدد فرایندها و رویه‌های سازمانی در نهایت به ارائه بهتر خدمات منجر خواهد شد. این امر بازده سازمانی را افزایش می‌دهد و صرفه‌جویی در هزینه‌های سازمانی را در پی خواهد داشت.

- **رشد شرکت‌ها و تعاونی‌های محروم:** فناوری‌های پیش‌گفته ارتباط دولت با نهادهای غیرمتمرکز و خارج از مرکز را نیز ممکن می‌سازد. با در نظر گرفتن این مسئله که با استفاده از ظرفیت‌های دولت الکترونیک، امور مورد مطالبه‌ی این بنگاه‌ها به‌سهولت و سرعت

به آنان ارائه می‌شود، این بنگاه‌ها قادر به ایفای نقشی فعال‌تر در فرایندهای مرتبط خواهند بود (قلی‌زاده، ۱۳۸۹: ۵-۶).

به‌طور کلی با توجه به آنچه گذشت، درمی‌یابیم که میان دولت الکترونیک و حکمرانی خوب ارتباطی وثیق و محکم برقرار است؛ تا آنجا که برخی برآنند که دولت الکترونیک هنگامی دارای نقش و کارکرد بوده و هنگامی موفق است که در نهایت به بسط حکمرانی خوب منجر شود.

در این معنا دولت الکترونیک سازوکاری است که طی آن شهروندان به‌صورت برابر از فرصت مشارکت در تصمیمات مؤثر بر زندگی آنها برخوردار می‌شوند. دولت الکترونیک به‌عنوان سازوکار حکمرانی خوب، شهروندان را از مصرف‌کنندگان خدمات دولتی به کنش گرانی مستقلی بدل می‌سازد که هم در باب ماهیت خدمات و هم شیوه‌ی ارائه‌ی آنها دخل و تصرف می‌کنند. به عبارت دیگر این پدیده زمینه‌ی لازم برای تحقق اهداف و کارویژه‌های حکمرانی خوب را فراروی دولت‌ها قرار داده و ضمن استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی به بهبود ارائه خدمات در بخش عمومی، بهبود و سرعت بیشتر خدمات ارائه شده به مردم، پاسخگویی بخش دولتی، شفافیت در عرصه‌ی اطلاعات، نزدیکی بیشتر شهروندان و کارگزاران، نقش آفرینی اثربخش شهروندان و همچنین نهادهای جامعه مدنی در فرایندهای تصمیم‌گیری، بسط عدالت اجتماعی از رهگذر فرصت‌های برابر افراد و... یاری می‌رساند. دامنه‌ی کاربرد و نقش فناوری‌های پیش گفته در تحقق الگوی حکمرانی خوب به حدی است که دستیابی دولت‌ها به وضعیت ایده‌آل در حکمرانی مستلزم استفاده از چنین فناوری‌هایی است (پیران‌نژاد، ۱۳۸۶: ۴۱).

فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش مهمی در پشتیبانی از اجرای قوانین، فرایندها و رفتارهایی که حکمرانی خوب را تعریف می‌کند، دارد. دولت الکترونیک، از طریق کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات 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 بهبود بخشند، کاربردی کردن فناوری ارتباطات و اطلاعات است. از سویی دیگر، با بهره‌گیری از این فناوری، میزان مشارکت و مردم‌سالاری در سازمان‌ها ارتقا می‌یابد (Ciborra, 2005: 261).

به‌طور خلاصه نقش دولت الکترونیک در تحقق حکمرانی خوب را می‌توان شامل موارد زیر دانست: مردم‌سالاری مبتنی بر مشارکت؛ انسجام بیشتر میان دستورکارهای تعریف شده برای بخش‌ها و نهادهای دولتی و دواير اجرایی و عملیاتی؛ هماهنگی، اثربخشی و کارایی؛ سهولت همکاری و اجرای شبکه‌ای دستورکارها به شیوه‌های سریع‌تر و کارآمدتر؛ شفافیت و



اماکن دسترسی به فرایندها در سراسر زمان اجرا و تدوین دستورکارها؛ امکان دسترسی به اطلاعات برای شهروندان و در نهایت فراهم ساختن امکان مشارکت فعال تمامی اشخاص ذی‌نفع در خط تصمیم‌گیری‌ها (باطنی، ۱۳۸۵: ۷۱).

دولت الکترونیک عاملی برای بهبود اساسی عملکرد دولت به صورت جهشی به سطح جدید عملکرد است؛ عملکردی که از مصادیق آن می‌توان به کاهش زمان برای انجام عملیات، پاسخگویی به شهروندان برای دریافت خدمات باکیفیت، سریع و ارزان، افزایش بهره‌وری و... اشاره کرد. با این برداشت و انتظار از دولت الکترونیک می‌توان ادعا کرد که نقش دولت و به‌طور کلی نهادهای متولی امر حکمرانی نیز متحول شده و مسئولیت آن نیز متفاوت از گذشته تعریف می‌شود. در این برداشت نهادهای متولی حکمرانی باید با بالا بردن توانمندی‌های خویش در بخش عمومی، ظرفیت پاسخگویی در قبال مطالبات نوین جامعه را بیشتر کنند. این امر الگوهای متفاوتی را می‌طلبد اما در مجموع، از رهگذر آن‌ها بهره‌برداری از پتانسیل‌های متنوع جامعه در بخش‌های سه‌گانه‌ی اداره‌ی امور به‌منظور ارائه‌ی خدمات عمومی به بیشترین میزان ممکن ارتقا می‌یابد.

### نتیجه

حکمرانی از جمله مفاهیمی است که از دیرباز در سیاست و اندیشه‌ی سیاسی مطرح بوده است. در آغاز این مفهوم برای بیان حکومت و رهبری مردمان در یک سرزمین به‌کار می‌رفت و ناظر بر وجود کارکردهایی در حکومت بود که امروزه تحت عنوان حکمرانی خوب شناخته می‌شود. حکمرانی خوب در دوران معاصر و در ادبیات توسعه ناظر بر تغییر نقش و کارکرد حکومت‌ها و دولت‌هاست. در بحث از حکمرانی خوب، حکومت نهادی پاسخگو و تابع جریان آزاد اطلاعات شناخته می‌شود که با برداشت سنتی از حاکمیت که در نگاه فلاسفه و اندیشمندان مدرن مانند وبر یا هگل مطرح می‌شود، تفاوت فراوان دارد. البته باید توجه داشت که این تفاوت از دگرگونی در کارویژه‌های حکومت‌ها ناشی نمی‌شود، بلکه نوعاً ناظر بر تغییر در ابزار و ابعاد کارویژه‌های آنهاست. برای مثال وظایف دولت در قبال شهروندان کماکان به قوت خویش باقی است؛ اما به‌واسطه‌ی گسترش فناوری‌های نوین و تعمیق بحث حکومت و عملکرد آن، این نقش‌ها از یک سو گسترش یافته و از دیگر سو دارای مراجع اجرایی متعددی شده‌اند که همین امر اقتدار دولت را در تصمیم‌سازی و اجرای آن محدود می‌کند.

به اعتبار این تفاوت و نیز نقش فناوری‌های اطلاعاتی در توسعه‌ی حکمرانی خوب در اداره‌ی امور جوامع مختلف می‌توان به تحول مفهوم حکمرانی خوب در سایه‌ی کارکرد و بسط فناوری اطلاعات اشاره کرد. اگر بپذیریم که الگوی حکمرانی خوب می‌تواند نقطه‌ی عطفی در

پاسخگویی در تناظر با انتظارات و مسئولیت‌های جدید باشد، می‌توان نتیجه گرفت که حکمرانی خوب چه به لحاظ مفهومی و چه به لحاظ کارکردی دگرگون شده است. مفهوم حکمرانی خوب که در مدل کلاسیک حکومت تا حد زیادی بستگی به اراده دولت‌ها و قوانین مدون سیاسی و اجتماعی داشت، امروزه در جریان جهانی شدن و بسط جریان ارتباطی واجد ابزار نوینی شده که بیش از هر زمان دیگری امکان تحقق آن را در افق حیات سیاسی و اجتماعی بشر فراهم ساخته است. از این رو تحول در ابزارهای تحقق حکمرانی خوب مانند دولت الکترونیک تحت تأثیر گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات است که موجب شده اولاً دولت و ابزار حاکمیتی آن همانند گذشته تنها ابزار موجود برای نیل به حکمرانی خوب نباشد و ثانیاً، دولت نیز در کنار جامعه مدنی و بخش خصوصی یکی از سه رکن دخیل در شناخت و تبیین و در نتیجه در تحقق و اجرای این مفهوم باشد.

## منابع و مأخذ

### الف) فارسی

۱. آهنگرپور، عادل و حسینی‌فرد، سید مجتبی (۱۳۸۸). «اهداف دولت الکترونیک در راستای تحقق حکمرانی خوب»، فصلنامه راهبرد، ش ۳.
۲. باطنی، ابراهیم و یزدان‌شناس، مهدی (۱۳۸۵). «نگاهی به فرایند شکل‌گیری دولت الکترونیک و چالش‌های فراروی آن»، فصلنامه فقه و حقوق، ش ۹.
۳. بیگی‌نیا، عبدالرضا و دیگران (۱۳۹۱). «بررسی تطبیقی نظام حکمرانی کوروش کبیر با اصول حکمرانی خوب»، فصلنامه راهبرد، سال پنجم، ش ۷.
۴. پیران‌نژاد، علی و قلی‌پور، آرین (۱۳۸۶). «ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی، نقش دولت الکترونیک»، فصلنامه علوم انسانی مدرس، ش ۴.
۵. تاجدار، رسول (۱۳۸۸). درآمدی بر حکمروایی خوب شهری در رویکردی تحلیلی، مدیریت شهری، شماره بیست و سوم.
۶. حافظ‌نیا، محمدرضا و دیگران (۱۳۹۱). «قابلیت‌های فناوری اطلاعات در اجرای دموکراسی مستقیم»، پژوهشنامه علوم سیاسی، سال هفتم، ش ۴.
۷. رضایی، حمیدرضا و داوری، علی (۱۳۸۳). «دولت الکترونیک»، ماهنامه تدبیر، سال پانزدهم، تابستان، ش ۱۴۶.
۸. رهبر، فرهاد (۱۳۹۰). «شناخت روابط علی میان مؤلفه‌های حکمرانی خوب در کشورهای در مخاطره نفرین منابع طبیعی»، سیاست‌های اقتصادی، ش ۲.
۹. سامتی، مرتضی و دیگران (۱۳۹۰). «تحلیل تأثیر شاخص‌های حکمرانی خوب بر شاخص توسعه انسانی؛ مطالعه موردی: کشورهای جنوب شرقی آسیا»، فصلنامه پژوهش‌های رشد و توسعه اقتصادی، سال اول، ش ۴.
۱۰. شریف‌زاده، فتاح و قلی‌پور، رحمت اله (۱۳۸۲). «حکمرانی خوب و نقش دولت»، ماهنامه فرهنگ مدیریت، سال اول، ش ۴.
۱۱. صدیق سروسستانی و دیگران (۱۳۸۶). «تحلیل مدل‌های حکمرانی شهری در انتخابات سومین دوره شورای اسلامی شهر تهران»، رفاه اجتماعی، ش ۲۴.
۱۲. صفری، حسین و دیگران (۱۳۸۲). «مدل بلوغ دولت الکترونیک؛ وزارت بازرگانی ایران»، فصلنامه دانش مدیریت، ش ۶۲.

۱۳. علایی اردکانی، مصطفی و مقیمی، سید محمد (۱۳۹۰). «سنجش شاخص‌های حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک در ارتقای آن»، مدیریت فناوری اطلاعات، سال اول، ش ۳.
۱۴. قلی‌پور، رحمت‌الله (۱۳۹۰). حکمرانی خوب و الگوی مناسب دولت، تهران: انتشارات مرکز تحقیقات استراتژیک مجمع تشخیص مصلحت نظام.
۱۵. قلی‌زاده، علیرضا مهدی (۱۳۸۹). «دولت الکترونیک»، تهران: فصلنامه حسابدار، ش ۱۶۶.
۱۶. کایر، آنه، مته، (۱۳۸۶)، حاکمیت: مفاهیم کلیدی، ترجمه ابراهیم گلشن و علی آدوسی، تهران، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
۱۷. مرادی، محمدحسن و هاشمی فرهود، رقیه (۱۳۸۴). فناوری اطلاعات و دولت الکترونیکی، قم: نور علم.
۱۸. میدری، احمد و خیرخواهان، جعفر (۱۳۸۳). حکمرانی خوب: بنیان توسعه، تهران: مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.
۱۹. نرگسیان، عباس (۱۳۹۲). «تنوری‌های مدیریت دولتی»، (جلد اول)، تهران: نگاه دانش.

### ب) خارجی

20. Chiu S.W, "Good Governance or Muddling Through? Layoffs and Employment Reform in Socialist China", Communist and Post-Communist Studies Journal, No. 34, 2004
21. Ciborra, C, " Interpreting E-Government & Pevelopment EFF Icincy, Transparency or Governancem", Information technology, No. 18, 2005
22. Esty, D. C, "Good Governance at the Supranational Scale: Globalizing Administrative Law", The Yale Law Journal, 2006
23. Freeman, Ina & Hasnaoui, Amir, "Information and Communication Technologies (ICT)", La Rochelle, France, 2010. Access in: <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal/document>
24. Gold, k. G, "Generic Regulation Model: The Evolution of a Practical Theory for Government, Transforming Government: People", Information technology, No. 18, 2011
25. Huther, J. and A. Shah, " Applying a Simple Measure of Good Governance to the Debate on Fiscal Decentralization", 1998, Access in: World Bank-free PDF
26. Lucas, Henry, "Information Technology for Management", McGraw Hill Book Co, 2000
27. Maldonado, Nicole, "The World Bank's evolving concept of good governance & Its Impact on Human Rights", Stockholm, 2010, Access in: <http://web.worldbank.org/wb-site/external/menaex>
28. Mc kinalay, P, "Globalization, Sulosidiarity & Enabling the Governance",Mc kinalay & Douglas Ltd, 1999. Access in: [www.mdi.co.nz site/mckinley/files/resources](http://www.mdi.co.nz/site/mckinley/files/resources)
29. Meehan, Elizabeth, "From Government to Governance, Civic Participation & New Politics; the Context of Potential Opportunities for the Better Representation of Women", Queen's University Belfast, School of Politics & International Studies, 2003. Access in: <http://www.qub.ac.uk/cawp/research/meehan.pdf>
30. "Millennium Declaration",General Assembly act, NO. 55/2, 2000. Access in: <http://www.un.org/millennium/declaration/ares552e.htm>
31. Okot-Umao, R. W. O, "Electronic Government: Re-inventing Good Governance", Commonwealth Secretariat, London: 2001
32. UN-HABITAT, "Global Campaign on Urban Governance: Concept Paper", 2002, Access in: [www.unhabitat.com](http://www.unhabitat.com)
33. Webb, P, et al, "Attempting to Define IT Governance: Wisdom or Folly? "System Sciences, Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on IEEE, 2006
34. <http://www.worldbank.com/Index>.