

## تأثیر پاندمی کرونا بر توسعه حکمرانی هوشمند

فرامرز نصری<sup>۱</sup>

محمد سعید تبرزد<sup>۲</sup>

### چکیده:

حکمرانی خوب، شامل ساختارها، فرایندها و ابزارهایی است که به اتخاذ تصمیمات بهتر منجر می‌شود. اما حکمرانی هوشمند مفهومی فراتر از دولت خوب، حکومت خوب و حکمرانی خوب است. حکمرانی هوشمند رویکردی است که به‌ویژه برای شرایط پیچیده و چندبُعدی مثل اَبَرمساله کرونا کاربرد دارد. بحران کرونا و غافلگیری بسیاری از حکومتها از ابعاد و تبعات این پاندمی سبب بروز مشکلات عدیده اقتصادی و اجتماعی در جوامع انسانی گردیده و حیات سیاسی بسیاری از دولت‌های جهان را تهدید نموده است. لذا ضرورت بازاندیشی و بازسازی رابطه حکومت (دولت) و مردم از طریق توسعه شیوه‌های حکمرانی هوشمند از قبیل بهبود فرایندهای دموکراتیک و تغییر شیوه ارائه خدمات عمومی بیش از پیش احساس می‌گردد. در این مقاله ضمن تعریف حکمرانی هوشمند به بررسی چالشهای حکمرانی ناشی از بحران جهانی کرونا در جهان و لزوم توجه و به‌کارگیری و توسعه اصول و ابزارهای حکمرانی هوشمند جهت مقابله با این چالش‌ها می‌پردازیم.

### کلیدواژه‌ها:

حکمرانی، پاندمی کرونا، توسعه حکمرانی، حکمرانی خوب، حکمرانی هوشمند

<sup>۱</sup> استادیار دانشگاه علوم دریایی امام خمینی نوشهر(ره)، تهران- nasri.faramarz@yahoo.com

<sup>۲</sup> نویسنده مسئول، کارشناس ارشد مدیریت استراتژیک - saeedtabarzd@gmail.com

## مقدمه

دولت های محلی در سراسر جهان در تلاش برای برطرف کردن چالش های اجتماعی و اقتصادی و حرکت به سمت توسعه پایدار ، برنامه های هوشمند سازی خدمات دولتی را از طریق بکارگیری فناوری های نوین دیجیتالی در بستر فضای مجازی را پذیرفته اند. و نقش شهروندان در انتقال به یک سیستم خدمات اجتماعی پایدار به رسمیت شناخته شده است. مشارکت عمومی شهروندان در توسعه خدمات اجتماعی از طریق فرایند تصمیم گیری مشروع نه تنها به یک جامعه دموکراتیک تر می انجامد، بلکه به عنوان ابزاری برای جمع آوری اطلاعات استراتژیک به دولت کمک می کند. شهروندان حامل و استفاده کننده از دانش و تخصص محلی هستند ، که این اطلاعات به عنوان دانش استراتژیک سازمانهای دولتی - برای تعیین اولویت ها و تخصیص منابع کمیاب در فرایند تصمیم گیری و خطیمشی گذاری ضروری است. لیکن مطالعات نشان داده است که جلب مشارکت آحاد جامعه در این برنامه های هوشمند سازی ارائه خدمات عمومی امری آسان نیست. حکمرانی هوشمند ابزاری برای هدایت و تقویت مشارکت عمومی از طریق بهره گیری از فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی است تا مسیری آشکار و پایدار برای ایجاد یک ابزار گفتگو بین حکومت و مردم برای پیشرفت جمعی از طریق توسعه پایدار ارائه دهد. بنابراین ما حاکمیت هوشمند را یک رویکرد جامع فنی می دانیم که با بهره گیری از فن آوری های نوین در ارائه خدمات هوشمند با هدف مقابله با مسائل و مشکلات اجتماعی ، اشکال جدیدی از همکاری دولت و مردم را معرفی می کند (رومان و میلر، ۲۰۱۳: ۷۶-۷۸؛ کاراگلیو و همکاران، ۲۰۱۱: ۷۵-۸۲)

## نگاهی به مفهوم حکمرانی خوب و حکمرانی هوشمند

مفاهیم حکمرانی و حکمرانی خوب به گونه ای فزاینده در ادبیات توسعه اقتصادی و سیاسی ، مورد استفاده قرار گرفته است. حکمرانی بد، به گونه ای گسترده، به علل ریشه ای همه زشتی ها در جوامع ما، اشاره دارد. وام دهندگان و نهادهای مالی بین المللی عمده، به شکل گسترده ای کمک ها و وام هایشان را بر مبنای اصلاحاتی قرار می دهند که براساس آن حکمرانی خوب میسر می شود. در این مقاله تلاش شده است تا به ساده ترین شکل ممکن، معانی حکمرانی، حکمرانی خوب و حکمرانی هوشمند معرفی شود.

### حکمرانی خوب:

بر طبق جدیدترین تعریف بانک جهانی، حکمرانی خوب، در اتخاذ سیاست های پیش بینی شده، آشکار و صریح دولت (که نشان دهنده شفافیت فعالیت های دولت است)؛ بوروکراسی شفاف؛ پاسخگویی دستگاه های اجرایی در قبال فعالیت های خود؛ مشارکت فعال مردم در امور اجتماعی و سیاسی و نیز برابری همه افراد در برابر قانون، تبلور مییابد. به طور کلی می توان گفت که حکمرانی خوب، تمرین

<sup>1</sup> Roman and Miller

<sup>2</sup> Caragliu et al

مدیریت (سیاسی، اقتصادی، اجرایی و...) منابع یک کشور، برای رسی‌دن به اهداف تعیین شده می‌باشد. این تمرین دربر گیرنده راهکارها و نهادهایی است که افراد و گروه‌های اجتماعی از طریق آن، توانایی دنبال کردن علایق و حقوق قانونی خود را با توجه به محدودیت‌ها داشته باشند (صباغ، ۱۳۸۷: ۳).

### اصول حکمرانی خوب

میزان پایبندی یک کشور به اصول حکمرانی خوب را می‌توان با معیارها و شاخص‌های مختلفی مورد ارزیابی و شناسایی قرار داد. کمیسیون اقتصادی، اجتماعی آسیا و اقیانوس آرام<sup>۱</sup> (که به عنوان مرکز همکاری منطقه ای سازمان ملل متحد در ترویج همکاری بین کشورها برای دستیابی به توسعه فراگیر و پایدار، عمل می‌کند.) هشت شاخص زیر را جهت ارزیابی حکمرانی خوب معرفی نموده است:

#### مشارکت:

میزان مشارکت مردم در امور جامعه یکی از کلیدی‌ترین پایه‌های حکمرانی خوب به‌شمار می‌رود. مشارکت می‌تواند به صورت مستقیم یا غیرمستقیم (از طریق نهادهای قانونی) صورت گیرد. البته نمی‌توان انتظار داشت که در نظام تصمیم‌گیری یک کشور، تمامی نظرات موجود مد نظر قرار گیرد، بلکه مفهوم مشارکت در اینجا، اشاره به آزادی بیان و تنوع دیدگاه‌ها و سازماندهی یک جامعه مدنی دارد.

#### حاکمیت قانون:

حکمرانی خوب نیازمند چارچوب عادلانه‌ای از قوانین است که در بر گیرنده حمایت کامل از حقوق افراد (بویژه اقلیت‌ها) در جامعه بوده و به صورت شایسته‌ای اجرا گردد. لازم است ذکر شود که اجرای عادلانه قوانین، مستلزم وجود نظام قضایی مستقل و یک بازوی اجرایی (پلیس) فساد ناپذیر برای این نظام می‌باشد.

#### شفافیت:

شفافیت، به معنی جریان آزاد اطلاعات و قابلیت دسترسی سهل و آسان به آن برای همه است. همچنین شفافیت را می‌توان آگاهی افراد جامعه از چگونگی اتخاذ و اجرای تصمیمات نیز دانست. در چنین شرایطی، رسانه‌های گروهی به راحتی قادر به تجزیه و تحلیل و نقد سیاست‌های اتخاذ شده در نظام تصمیم‌گیری و اجرایی کشور خواهند بود.

#### پاسخگویی:

پاسخگویی نهادها، سازمان‌ها و موسسات در چارچوب قانونی و زمانی مشخص در برابر اعضاء خود و ارباب رجوع، از جمله عواملی است که به استوار شدن پایه‌های حکمرانی خوب در یک جامعه منجر می‌شود.

<sup>1</sup> Economic and Social Commission for Asia and Pacific

**شکل‌گیری وفاق عمومی:**

همانگونه که بیان گردید، فراهم نمودن زمینه ظهور نظرات متفاوت در عرصه‌های مختلف سیاسی، اجتماعی و اقتصادی، از جمله اصول حکمرانی خوب می‌باشد. حکمران خوب، باید نظرات مختلف را در قالب وفاق ملی عمومی به سمتی رهنمون گردد که بیشترین همگرایی را با اهداف کل جامعه داشته باشد. ایفای این نقش حیاتی نیازمند شناخت دقیق نیازهای بلندمدت جامعه در مسیر حرکت به سمت توسعه پایدار می‌باشد.

**حقوق مساوی (عدالت):**

رفاه و آرامش پایدار در جامعه، با به رسمیت شناختن حقوق مساوی برای تمامی افراد ممکن خواهد بود. در جامعه باید این اطمینان وجود داشته باشد که افراد، به تناسب فعالیت خود در منافع جامعه سهیم خواهند بود. به عبارت دیگر در حکمرانی خوب، همه افراد باید از فرصت‌های برابر برخوردار باشند.

**اثر بخشی و کارایی:**

از حکمرانی خوب به عنوان ابزاری برای تنظیم فعالیت نهادها در راستای استفاده کارا از منابع طبیعی و حفاظت از محیط زیست نیز یاد می‌شود. کارایی و اثر بخشی در مقوله حکمرانی از جمله مباحثی است که با گذشت زمان، اهمیت بیشتری پیدا نموده‌است.

**مسئولیت پذیری:**

مسئولیت‌پذیری را می‌توان یکی از کلیدی‌ترین مولفه‌های حکمرانی خوب به‌شمار آورد. درکنار موسسات و نهادهای حکومتی، سازمان‌ها خصوصی و نهادهای مدنی فعال در جامعه نیز باید در قبال سیاست‌ها و اقدامات خود پاسخگو باشند. باید عنوان نمود که اصول حکمرانی خوب به‌صورت زنجیرای متصل به هم بوده و اجرایی شدن هرکدام از آنها، مستلزم اجرای سایر اصول می‌باشد. برای مثال نمی‌توان انتظار داشت که مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی بدون وجود شفافیت و حاکمیت قانون جنبه اجرایی چندانی در جامعه داشته باشد.

**حکمرانی هوشمند**

حکمرانی هوشمند به معنای استفاده هوشمند از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای بهبود تصمیم‌گیری از طریق همکاری بهتر بین ذینفعان مختلف، از جمله دولت و شهروندان است. در این حالت، ابزارهای مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات، مانند رسانه‌های اجتماعی، و باز بودن فضای سیاسی می‌تواند عواملی باشد که تعامل شهروندان را افزایش داده و از توسعه الگوهای جدید حکومنداری برای دولت هوشمند حمایت می‌کند. حکومت هوشمند همچنین ممکن است نقش مهمی در ابتکارات شهر هوشمند که نیاز به تعامل پیچیده بین دولت‌ها، شهروندان و سایر ذینفعان دارد، داشته باشد (گابریلا و همکاران، ۲۰۱۸: ۵)

### مؤلفه های حکمرانی هوشمند

با بررسی ادبیات تحقیق و یافته های پژوهشگران نخست به بیان جزئیاتی از ساختار حکمرانی هوشمند، می پردازیم تا درک خود را از حاکمیت هوشمند تقویت کنیم. برای این منظور ما به بررسی مؤلفه های اصلی مدیریت هوشمند که مطابق با تعریف ما هستند یعنی سازمان های دولتی، مشارکت شهروندان (و به تبع آن همکاری دولت و شهروندان) و استفاده از فناوری می پردازیم.

### سازمان دولتی

اولین مؤلفه حکمرانی هوشمند، سازماندهی سازمان های دولتی است. این اصطلاح مستلزم طیف گسترده ای از جنبه های فرعی از جمله انگیزه، چشم انداز و استراتژی ها، نگرش ها، تصمیم گیری ها، هماهنگی فرایندها و نقش ها و مسئولیت ها و همچنین تهیه منابع مالی، نظارتی، فناوری و منابع انسانی، مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی و غیره می باشد. (پرزبویویچ وهمکاران، ۲۰۱۷) از این بین سه ویژگی سازمانی برای حاکمیت هوشمند بسیار مهم هستند که شامل: (۱) تعهد، (۲) پاسخگویی و (۳) مدیریت عملیاتی است.

اولین ویژگی سازمانی مورد نیاز برای توسعه حکمرانی هوشمند، تعهد سازمانی است که به میزان تمایل سازمانهای دولتی برای مشارکت در توسعه پایدار از طریق ارائه خدمات به مردم با بهره گیری از فناوری های ارتباطاتی و اطلاعاتی (ICT<sup>۱</sup>) است. با توجه به تعداد زیادی مقاله در این خصوص، مدیریت هوشمند پایدار، بدون همکاری سازمانهای دولتی محلی به نتیجه نخواهد رسید (اسلام<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸: ۸؛ چیابای و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳: ۴۵-۴۶؛ پورتنی و بری<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰: ۲۰۸۱-۲۰۸۱؛ رویو و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴: ۲۵۸؛ نام و پارو<sup>۶</sup>، ۲۰۱۱: ۲۷؛ سورنسن و تورفینگ<sup>۷</sup>، ۲۰۱۶: ۵۴؛ هندریکس<sup>۸</sup>، ۲۰۱۴: ۵۶).

دومین ویژگی سازمانی پاسخگو بودن دولت است. رابطه دیرینه بین دولت و شهروندان، دولت ها را ملزم می سازد تا به عنوان یک شریک پذیرنده در قبال مردم تبدیل گردند (آلوسی وهمکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۱۱: ۶۰؛ ارتیو<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۵: ۳۱۸؛ چیابای و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۳: ۴۸؛ استیوز و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۳: انگلکن-خورخه و همکاران<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۴؛ سانتوس و همکاران<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۴: ۸۵) به منظور بهبود مستمر اثربخشی برنامه های مشارکت

<sup>1</sup> Information And Communications Technology

<sup>2</sup> Islam

<sup>3</sup> Chiabai et al

<sup>4</sup> Portney and Berry

<sup>5</sup> Royo et al

<sup>6</sup> Nam and Pardo

<sup>7</sup> Sorensen and Torfing

<sup>8</sup> Hendriks

<sup>9</sup> Alusi et al

<sup>10</sup> Ertiö,

<sup>11</sup> Estevez et al

<sup>12</sup> Engelken-Jorge et al

<sup>13</sup> Santos et al

الکترونیکی، رهبران دولت باید سطح مشارکت الکترونیکی را به ذینفعان اصلی (مردم) گزارش دهند و بازخورد موقت را ارائه دهند. این جنبه در ایجاد همکاری آنلاین متمر ثمر از اهمیت برخوردار است زیرا میزان رضایتمندی شرکت کنندگان الکترونیکی از پاسخگویی دولت به آنها ارتباط مستقیم و مثبتی با ادراک آنها از توسعه فردی، تأثیر درک شده آنها بر تصمیم‌گیری‌های حکومتی و اعتماد به دولت دارد (کیم و لی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲: ۸۲۲؛ ژنگ<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵: ۱۴؛ رویو و ییتانو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵: ۹۰).

سومین ویژگی سازمانی، مدیریت عملیاتی است. این ویژگی سازمانی کلاسیک مبنای عملیاتی را برای تجهیز برنامه‌های مدیریت مشارکتی پشتیبانی شده با فناوری با هر آنچه برای اجرای آنها لازم است فراهم می‌کند و انواع اقدامات و پیش شرط‌های تسهیل‌کننده را در بر می‌گیرد. بسیاری از مقالات تأکید می‌کند که این نیاز به یک رویکرد یکپارچه ترکیب سیستم‌های زیربنایی، تکنولوژیکی، اجتماعی، و سیاسی، و همچنین پل زدن میان بخشی بین حوزه سیاست‌ها و اولویت‌های خدمات شهروندی دارد. (مولیناری<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰: ۱۳۰؛ نام و پاردو<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱: ۲۷؛ جانوفسکی<sup>۶</sup>، ۲۰۱۵: ۲۳۰؛ پاسکالوا<sup>۷</sup>، ۲۰۱۴: ۴۷؛ لاپیدو، ۲۰۱۴: ۸۲؛ کارلسون، ۲۰۱۲: ۱۷).

مدیریت فرایند و رهبری هماهنگ و همچنین یک فرایند مشارکتی تکرار شونده خوب با دستورالعمل‌های واضح برای عناصر در هم تنیده مراحل برنامه ریزی، طراحی و اجرای استراتژیک بسیار مهم هستند. به همین ترتیب، طراحی‌های انعطاف‌پذیر سازمانی مبتنی بر شبکه‌سازی در بین بازیگران وابسته دولتی، خصوصی و مستقل با پشتیبانی فناوری اطلاعات و ارتباطات که با ابتکار عمل، طراحی مشترک و پیاده‌سازی مشترک، منجر به ایجاد خدمات عمومی جدید شوند. (ییتانو و رویو<sup>۸</sup>، ۲۰۱۵: ۳۴۰؛ کرویک شنک و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۱۴: ۸۰؛ لی و همکاران، ۲۰۱۴: ۹۰؛ سورنسون و تورفینگ<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۶: ۵۴؛ سیماندر<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۶: ۲۳۰).

از این رو، آنچه مورد نیاز است روشن است. با این حال، یافته‌های پژوهش‌های پیشین به ما می‌گوید که این خواسته‌ها اغلب در قلمرو عبارات لفظی باقی می‌ماند. با وجود حمایت کلامی ذینفعان از تأثیر فناوری بر مشارکت شهروندان، در عمل عدم بکارگیری موثر این فناوری‌ها در ارائه خدمات، اغلب منجر به اجرای تغییرات چشمگیر در این زمینه‌ها نمی‌شود. بنابراین سیاست‌های توسعه پایدار با

<sup>1</sup> Kim and Lee

<sup>2</sup> Zheng

<sup>3</sup> Royo and Yetano

<sup>4</sup> Molinari

<sup>5</sup> Nam and Pardo

<sup>6</sup> Janowski

<sup>7</sup> Paskaleva

<sup>8</sup> Yetano and Royo

<sup>9</sup> Cruickshank

<sup>10</sup> Sørensen and Torfing,

<sup>11</sup> Cimander

استفاده از فن آوری های دیجیتال به جای آنکه بیشتر کاربردی و عملیاتی باشند شبیه به شعارهای تبلیغاتی هستند و جنبه عملی پیدا نمی کنند.

### مشارکت شهروندان

دومین مولفه که بر اساس ادبیات تحقیق و پژوهش های صورت گرفته دارای پتانسیل عظیمی در حمایت از حکمرانی هوشمند است ، مشارکت شهروندان است. شهروندان می توانند پیشنهادات مفید و کاربردی را برای آژانس های دولتی ارائه دهند تا در تصمیم گیری های سیاسی بهتر آنها را یاری دهند. (الحجران و همکاران،<sup>۱</sup> ۲۰۱۳: ۱۵ ؛ استراتیگیا و همکاران،<sup>۲</sup> ۲۰۱۵: ۵۷).

با توجه به میزان مشارکت شهروندان ، یافته ها حاکی از آن است که طرح های حاکمیتی با حمایت از فناوری نتایج متوسطی دارند. این ادبیات عمدتاً به فعالیتهای غیر مشارکتی و غیر مشورتی مانند پشتیبانی سیاسی ، مشورت یا ارائه اطلاعات یک طرفه اشاره می کند (کرویک شنک، ۲۰۱۴: ۸۰ ؛ مولیناری، ۲۰۱۰: ۱۳۲؛ ادلمان،<sup>۳</sup> ۲۰۰۹: ۱۶۹) بررسی ها نشان می دهد که مشارکت الکترونیکی معتبر ، که منجر به تغییر سیاست از طریق اقتدار شهروندان در تصمیم گیری می شود ، در عمل تقریباً وجود ندارد (ون و همکاران،<sup>۴</sup> ۲۰۱۵: ۲۰۷۷؛ کاپرا، ۲۰۱۶: ۳۱؛ رویو و همکاران،<sup>۵</sup> ۲۰۱۴: ۲۶۴). به گفته برخی از صاحب نظران ، حاکمیت بهتر از طریق تسهیل همکاری دیجیتالی بین شهروندان و دولت ها یک اسطوره است ، زیرا تعداد کمی از مطالعات تجربی می تواند شواهدی از پیشرفت در این زمینه ارائه دهد (رومن و میلر ، ۲۰۱۳: ۶۹؛ بکرز و هامبورگ،<sup>۶</sup> ۲۰۰۷: ۳۷۷). از این نظر ، بسیاری از مقالات با استدلال بر اینکه دیجیتالیزه شدن منجر به مشارکت گسترده تر و عمیق تر شهروندی نشده است ، در ارزش ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در مشارکت به دیده شک مینگرند...

این یافته ها با توجه به ظرفیت و تمایل شهروندان برای مشارکت در حاکمیت هوشمند ، از تنوع بیشتری برخوردارند . در این رابطه، سولاتی در خصوص مساله نماینده بودن مشارکت شهروندان در حاکمیت هوشمند به وفور وجود دارد . مقالات متعدد اظهار داشتند که الگوهای مشارکت از پیش موجود ، از جمله تفکیک اجتماعی-اقتصادی و فنی ، به عنوان نتیجه ای از اعمال فن آوری های جدید در روابط دولت - شهروندی تقویت شده اند. (نیروتی،<sup>۷</sup> ۲۰۱۴: ۳۰؛ نئوبائروهمکاران،<sup>۸</sup> ۲۰۱۴: ۲۲۸) دلیل این امر دوگانه است : از یک سو ، فن آوری ، ظهور گروهی از شرکت کنندگان بسیار فعال را امکان پذیر کرده است که معمولاً بیشتر تحصیل کرده ، ثروتمند ، و توانا تر هستند و اطلاعات و دانش بیشتری در مورد مسایل سیاسی

<sup>1</sup> Al Hujran et al

<sup>2</sup> Stratigea et al

<sup>3</sup> Edelman

<sup>4</sup> When et al

<sup>5</sup> Roman and Miller

<sup>6</sup> Bekkers and Homburg

<sup>7</sup> Neirotti et al

<sup>8</sup> Neubauer et al

شهروندی دارند. (کارلسون<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲: ۱۵؛ ون و همکاران، ۲۰۱۵: ۲۰۸۰؛ استراتیگیو و همکاران، ۲۰۱۵: ۵۸؛ هانا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰: ۲۲۱). به عنوان مثال، شهرهای ایالات متحده که بیشتر به خاطر توجه به محیط زیست پایدار مورد توجه قرار گرفته اند، با شهروندانی جوان، آرمان گرا و مرفه شناخته می شوند که به شدت بر سیاست های پایدار شهری تأثیر دارند (واشنگتن<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴: ۹۹) از طرف دیگر، فن آوری نوظهور همچون گروهی از شهروندان "رها شده" را ایجاد می کند که در برنامه های هوشمندسازی خدمات شهروندی، مشارکت نمی کنند، به طور معمول این طبقه از جامعه، افرادی با درآمد کم، تحصیلات ناکافی که در مناطق جدا شده روستایی یا حاشیه شهرها زندگی میکنند (مانند مهاجران، معلولین، سالمندان) را شامل می شوند (مولیناری و فرو<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹: ۳۰؛ یجیت کانلر و لی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴: ۱۱۲؛ یتانو و رویو<sup>۶</sup>، ۲۰۱۵: ۲۰۱۵ و ناکاتا<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱). اگرچه نسل های قدیمی معمولاً بیشتر مشغول سیاست و امور عمومی هستند، اما از نظر دیجیتالی مهارت کمتری دارند و مشارکت سنتی (چهره به چهره) را ترجیح می دهند (ویجین هوون و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۱۵: ۴۰؛ یتانو و رویو ۲۰۱۵: ۳۳۹). جوانان تجربه قابل توجهی در استفاده از رایانه، اینترنت و تلفن های هوشمند دارند، اما عمده‌تاً انگیزه لازم برای مشارکت در فرایندهای سیاست گذاری یا توسعه شهری را ندارند. انگیزه های مشارکت در حکمرانی هوشمند نسبت به دو مؤلفه دیگر در ادبیات تحقیق کمتر مورد توجه قرار گرفته‌اند. اطلاعاتی وجود دارد که نشان می دهد انگیزه ذاتی و پاداش های نامشهود عوامل بسیار تعیین کننده در تصمیم گیری برای مشارکت در حکمرانی مبتنی بر فناوری های نوین ارتباطی نسبت به انگیزه های بیرونی (به عنوان مثال، پاداش پولی) بودند. به نظر می رسد بازیگران مدنی به دلایل همبستگی، نوع دوستی و احساس نیاز به حل مسئله در مسائل زیست محیطی و جامعه انگیزه می گیرند (رویو و یتانو، ۲۰۱۵: ۲۵۷؛ کیم و لی<sup>۹</sup>، ۲۰۱۲: ۸۲۷؛ زیت<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۷: ۳۹۰) با این حال، مطالعات بررسی شده تایید می کند که علی رغم اراده مدنی شهروندان آشنا به به کار و فعالیت های دیجیتالی، علاقه شهروندان و مشارکت آنان در امور عمومی یک کاهش کلی را نشان می دهد (کرنیوا و رودلا<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۷؛ رومن و میلر<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۳: ۸۰).

## استفاده از فناوری

<sup>1</sup> Karlsson

<sup>2</sup> Hanna

<sup>3</sup> Washington

<sup>4</sup> F. Molinari and E. Ferro

<sup>5</sup> T. Yigitcanlar and S. H. Lee

<sup>6</sup> A. Yetano and S. Royo

<sup>7</sup> Y. Sun and K. Nakata

<sup>8</sup> F. Wijnhoven et al

<sup>9</sup> S. Kim and J. Lee

<sup>10</sup> Zait

<sup>11</sup> J. Krenjova and R. Raudla

<sup>12</sup> A. V. Roman and H. T. Miller



آخرین مولفه مدیریت هوشمند، استفاده از فناوری، به ویژه فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) است کاربرد فناوریهای دیجیتالی در فرایندهای حاکمیت مشارکتی با هدف توسعه پایدار دارای ویژگیهای زیر است:

- ۱- رویکرد «حکمرانی دیجیتال» با اجرای اقدامات استراتژیک با هدف ایجاد تحولات موفق و طولانیمدت است. این رویکرد پتانسیل کامل فناوریها و دادههای دیجیتال را از ابتدا برای تجدید نظر، مهندسی مجدد و سادهسازی دولت برای ارائه یک بخش دولتی کارآمد، پایدار و شهروند محور بدون توجه به کانال مورد استفاده توسط کاربر در نظر می‌گیرند.
- ۲- دولت اطلاعات را به عنوان دارایی راهبردی و توانمندساز اساسی برای بخش عمومی به رسمیت می‌شناسد و از داده‌ها برای پیش‌بینی نیازها، شکل تحویل خدمات، درک عملکرد و واکنش به تغییر استفاده می‌کند.
- ۳- شفافیت و آزاد سازی جریان اطلاعات: دولت متعهد به افشای داده‌ها در فرمت های باز، هم‌کاری در مرزهای سازمانی و اجازه دسترسی شهروندان به اطلاعات غیر دولتی را در راستای اصول شفافیت، صداقت، پاسخگویی و مشارکت شهروندی که زیربنای روش‌های فعالیت دیجیتالی است فراهم می‌کند.
- ۴- از یک مدیریت دولتی تا یک مدیریت کاربر محور: در این سبک از مدیریت بر نیازهای کاربران و انتظارات شهروندان متمرکز است: دولت رویکردی را برای تحویل خدمات دیجیتالی اتخاذ می‌کند که با فرهنگ و خواسته های شهروندان منطبق باشد تا کانالهای را برای برطرف نمودن نیازهای شهروندان و مشاغل ایجاد نماید و آنها نیز دولت را در هنگام تدوین سیاست ها در خصوص آنها هدایت کنند.
- ۵- تبدیل نقش دولت از ارائه دهنده خدمات عمومی به بسترسازی برای هم افزایی ارزش های عمومی: دولت‌ها اکو سیستم‌های حمایتی را ایجاد می‌کنند که کارمندان دولتی را به طراحی سیاست موثر و ارائه خدمات باکیفیت هدایت می‌کند. این اکوسیستم با همکاری بین دولت، شهروندان، مشاغل، جامعه مدنی و دیگران این مکان را می‌دهد تا از خلاقیت، دانش و مهارت های جامعه در مقابله با چالش های پیش روی یک کشور استفاده کند.
- ۶- از سیاست گذاری واکنشی(انفعالی) به سیاست گذاری فعال و ارائه خدمات. دولت هایی که این ابعاد ذکر شده بالا را در ارائه خدمات عمومی منعکس می‌کنند، می‌توانند نیازهای شهروندان خود را پیش از ارائه درخواست آنان به سرعت پاسخ دهند. آنها همچنین به جای واکنش به درخواست دسترسی به اطلاعات بخش عمومی، داده ها را به طور فعالانه منتشر می‌کنند. دولت متحول شده و فعال، بجای دیجیتالی شدن جزئی و واکنشی بخشهای مختلف، اجازه می‌دهد تا مسائل و مشکلات نهایتاً به طور سیستمی و برابر زمانبندی تعیین شده برطرف شوند.

مطالعات گوناگون نرخ رو به رشد بکارگیری دستگاه ها ، ابزارها و فن‌آوری‌هایی که برای تعامل متنوع دیجیتالی تولید شده‌اند را نشان می‌دهد. یکی از متداولترین فن‌آوری‌های ارئه دهنده خدمات دولتی ، که یک ارتباط یک طرفه بین سازمان دولتی و مردم برقرار می‌کند به عنوان مثال پورتال‌های وب سایت های اطلاع رسانی این سازمان ها است. که هدف آن پشتیبانی از سیاستهای حکومتی است. این ابزارهای به طور کاملا محسوس سبب کاهش موانع دسترسی و افزایش مشارکت سیاست شهروندان در اداره امور عمومی جامعه می‌شود. از طریق این کانال های ارتباطی ، سیاستگذاران می‌توانند با طرح ایده ها و سنجش نظرات سطح توافق عمومی را در مورد پیشنهادات خود فراتر از ابزار رایج رای گیری الکترونیکی و درخواست الکترونیکی آزمایش کنند. مطالعات همچنین نشان داد که پلت فرم‌های آنلاین و ابزارهای نرم‌افزاری که امکان بازیابی ، ذخیره‌سازی ، مدل‌سازی ، تحلیل و تجسم داده‌ها را فراهم می‌کنند نقش بسیار مهمی ایفا می‌کنند . این کاربردها معمولاً به طور مشترک با گردآوری اطلاعات مذکور و فن‌آوری‌های پشتیبان ارتباطات و ابزارهایی مانند سیستم های اطلاعات جغرافیایی مشارکتی عمومی ( PPGIS ) ، سیستم‌های پشتیبانی برنامه‌ریزی (PSS<sup>۱</sup>) ، و سیستم‌های پشتیبانی تصمیم‌گیری (DSS<sup>۲</sup>) مورد استفاده قرار می‌گیرند (ون و همکاران، ۲۰۱۵؛ لاسپیدو، ۲۰۱۴).

اگرچه کاربردهای فناوری نقش مهمی در فرایندهای حاکمیتی ایفا می‌کنند، اما محدودیت هایی نیز در استفاده دارند ، عمدتاً به دلیل عدم وجود زیرساخت های فناوری و یا دانش فناوری اطلاعات و ارتباطات از جانب کارمندان و شهروندان (لی و همکاران<sup>۳</sup> ، ۲۰۱۴: ۹۷؛ کارلسون<sup>۴</sup> ، ۲۰۱۲: ۱۵؛ اسلام<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸). بر طبق پژوهشهای انجام گرفته ، سطح فناوری مورد استفاده در ارائه خدمات با سطح مشارکت مدنی رابطه معکوس دارد: پروژه هایی که وابستگی کمتری به فناوری ها و داده ها دارند ، مشارکت بیشتر شرکت کنندگان را شامل می‌شدند و بالعکس ، این امر به این دلیل است که پروژه های خدماتی پشتیبانی شده با فناوری اطلاعات و ارتباطات با فناوری قوی و ماهیت داده محور مانع درک شهروندان از موضوعات و سیاستهای پیچیده می‌شود (کاپرا<sup>۶</sup>، ۲۰۱۶: ۳۵؛ ایچیک کانلر و لی، ۲۰۱۴: ۱۱۲؛ چارالیدیز و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۱۲: ۳۸۰).

مطالعات نشان می‌دهند که با وجود افزایش مداوم خدمات آنلاین، هنوز هم بسیاری از تعاملات شهروندان و دولت از طریق ارتباط چهره به چهره اتفاق می‌افتد، زیرا این چیزی است که شهروندان ترجیح می‌دهند (کاپرا، ۲۰۱۶: ۳۶؛ ابوشناب و القوران<sup>۸</sup>، ۲۰۱۵: ۵۳؛ رویو و یتانو، ۲۰۱۵: ۳۴۷). شهروندان از

<sup>1</sup> Public Participatory Geographic Information Systems

<sup>2</sup> Planning Support Systems

<sup>3</sup> Decision Support Systems

<sup>4</sup> Lee et al

<sup>5</sup> Karlsson

<sup>6</sup> Islam

<sup>7</sup> Capra

<sup>8</sup> Charalabidis et al

<sup>9</sup> E. Abu-Shanab and H. Al-Quraan

نظر منطقی بین روشهای مختلف مشارکت آنلاین و سنتی انتخاب می کنند و این بستگی به این دارد که کدام روش راحت تر ، کارآمدتر و ارزان تر است. عملکرد برنامه های مشارکت الکترونیکی نیز بر انتخاب کاربر تأثیر می گذارد: وب سایت هایی که امکان دسترسی به شهروندان برای آنها دشوار است یا استخراج اطلاعات از آنها دشوار است ، سبب می شود شهروندان از مشارکت در آنها خودداری می کنند (ژنگ، ۲۰۱۵؛ هانگ<sup>۲</sup> ، ۵۸۰:۲۰۱۵) در مقایسه با فعالیتهای عمومی آفلاین شهروندان ، مشارکت دیجیتال سطح درگیری کمتر و نرخ ترک بالاتری را نشان می دهد. پروژههای هم کاری آنلاین به راحتی به دلیل عوامل اشاره شده، مانند تعداد کم کاربران ، تراکنشهای مالی کم و یا هزینه فرصت رها می شوند. شبکه وسیع فعالیت های آنلاین بسیاری از مردم، توجه سطحی، کمبود زمان و مشارکت زودگذر را به همراه دارد. (کیم و لی ، ۲۰۱۴: 827 ؛ رویو و یتانو، ۲۰۱۵: ۳۴۴ ؛ ژنگ، ۲۰۱۵ ؛ بیفولکو و همکاران<sup>۳</sup> ، ۱۴۵:۲۰۱۶). همچنین مطالعات نشان می دهد فناوری های موجود به جای توجه به نیازها و انتظارات کاربران ، طراحی زیرساخت های خدمات آنلاین را هدایت می کنند. مشکل دیگر دولت ها هستند که گمان می کنند تنها با افزایش کانالهای ارائه خدمات آنلاین، مشارکت شهروندان در این برنامه ها افزایش می یابد. اگرچه هم دانشگاهیان و هم متخصصان پتانسیل حاکمیت هوشمند را با ایجاد جوامع سبزتر ، سالم تر ، عادلانه تر و رونق اقتصادی و فرهنگی مرتبط می دانند (پورتنی<sup>۴</sup> ، ۲۰۱۳ ؛ میجر و بولوار<sup>۵</sup> ، ۲۰۱۶: ۴۰۱) چگونگی مشارکت شهروندان در برنامه های حکمرانی هوشمند تا حد زیادی ناشناخته مانده است. مهمترین موضوعات در حکمرانی هوشمند توانمندسازی (اجتماعی) ، ایجاد فرصت های کسب و کار (اقتصادی) ، افزایش فعالیت های انسان دوستانه (محیط زیست) و ظرفیت سازی (نهادی) است. البته در مقابل منتقدان اظهار می دارند که حکومت هوشمند هنوز نتایج پایدار طولانی مدت نداشته است (رویو و همکاران ، ۲۰۱۴ : ۹۵ ؛ ایجیک کانلر و لی ۲۰۱۴: ۱۱۲؛ رویو و یتانو، ۲۰۱۵: ۳۴۵). آنها بیشتر این ایده را رد می کنند که ایجاد دولت دیجیتال می تواند از منظر تأثیر سیاسی و اجتماعی ، مقیاس پذیری و پایداری ، ارزش داشته باشد (پاسکالوا<sup>۶</sup> ، ۲۰۱۴: ۴۹ ؛ پریئو مارتین و همکاران<sup>۷</sup> ، ۲۰۱۲: ۲۶۰) آنها به اثرات منفی رشد فزاینده فناوری که سبب شکاف اقتصادی بین افراد دارای فناوری و افرادی که به این فناوری ها دسترسی ندارند شده است. و همچنین به طیف وسیعی از نتایج نامطلوب زیست محیطی اشاره کرده اند. به عنوان مثال ، شهرهای اقتصادی جنوبی کره جنوبی مانند سونگدو و اینچئون ، در تالابهای گرانبها تأسیس شدند و زیستگاه برخی از نادرترین گونه های این سیاره را از بین بردند (ایجیک کانلر و لی، ۲۰۱۴: ۱۱۲).

<sup>1</sup> Zheng

<sup>2</sup> Hong

<sup>3</sup> Bifulco et al

<sup>4</sup> Portney

<sup>5</sup> A. Meijer and M. P. R. Bolívar

<sup>6</sup> Paskaleva

<sup>7</sup> Prieto-Martín et al

البته اکثر محققان تأکید دارند که حکومت هوشمند می تواند باعث کاهش انتشار دی اکسید کربن در هر دو سطح فردی (خانواده) و جمعی می شود. آنها تأکید می کنند که حکمرانی هوشمند، با فعال کردن شهروندان در مقیاس های مختلف، می تواند باعث تغییر رفتار و کاهش انرژی فسیلی برای حفاظت از محیط زیست شوند. با این حال، اثرات نامطلوب دیگری نیز یافت شده است مانند مواردی که تا حدودی در یک پروژه حاکمیت هوشمند اروپا بوجود آمد و هدف آن کاهش CO2 و کاهش تولید گازهای گلخانه ای بود که سبب صرفه جویی قابل توجهی در رابطه با مصرف انرژی گردید لیکن در برخی موارد افزایش تولید گازهای گلخانه ای در زمینه ی افزایش مصرف مواد غذایی و کالاهای مصرفی نیز رخ داده است. جنبه اجتماعی حکمرانی هوشمند، شامل افزایش شفافیت، دموکراسی، بهبود مشروعیت و کارایی ارائه خدمات عمومی است (ولفرام<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲؛ زاوادسکاس و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰: ۴۲۲؛ رومان و میلر<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳: ۸۰؛ کورول و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵: ۶۳؛ آراجو و طاهر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴).

### بحران کرونا و چالشهای حکمرانی

همه گیری ویروس جدید کرونا نه تنها تهدیدی بر علیه سلامت عمومی و اقتصاد جهانی است بلکه مختل کننده دموکراسی و حاکمیت در سرتاسر جهان است. بنیان دموکراسی در بسیاری از نقاط جهان (از قبیل آمریکا، فرانسه، برزیل و...) از قبل از این همه گیری نیز مورد تهدید قرار گرفته بود در طول سال ۲۰۲۰ و به احتمال زیاد فراتر از آن، دولت ها با این چالش مواجه خواهند شد که چگونه به طور مؤثر به يك بحران آشکار با بسیاری از جنبه های ناشناخته پاسخ دهند. خطر عمده این است که رهبران سیاسی و اداری از همکاری دست کشیده، درگیر فلج سیاسی شوند یا نتوانند تهدید را به طور کامل تشخیص دهند تا زمانی که منجر به خسارات جبران ناپذیری شود که متأسفانه دقیقاً چنین به نظر می رسد برخی از کشورهای بزرگ در مواجهه با بحران کرونا اینگونه پاسخ داده اند (وندروال و تالیایوی<sup>۵</sup>، ۲۰۲۰: ۲).

COVID-19 به عنوان یک بحران فرامرزی، چالش مهمی برای رهبران و سیاستگذاران عمومی بوجود آورده است، که انتظار می رود عملکردهای کلیدی مانند اقدام قاطع، رسیدگی به مقادیر زیاد داده ها، تصمیم گیری های مهم در مورد تخصیص منابع و هماهنگی با ذینفعان را به همراه داشته باشند. این فعالیتهای مدیریتی حتی بدون وجود یک بحران جهانی به اندازه کافی چالش برانگیز است در شرایط کنونی، سیاستگذاران با وقایعی مواجه شده اند که به سرعت تغییر ماهیت داده و به اندازه کافی پیچیده هستند که می توانند پیوند بین علت و پیامد را نامشخص سازند. کرونا ویروس احتمالاً ستون های حاکمیت دموکراتیک مانند فرایندهای انتخاباتی، کنترل غیرنظامیان توسط نیروهای نظامی و بسیج مدنی را تغییر دهد و به طور بالقوه شرایط اقتدارگرایی در حکمرانی را در مقابل دموکراسی

<sup>1</sup> Wolfram

<sup>2</sup> Zavadskas et al

<sup>3</sup> Curwell et al

<sup>4</sup> Araujo, and Y. Taher

<sup>5</sup> Taliawi and van der wal

برجسته‌تر کند. این همه‌گیری تقریباً با تأثیر گذاری بر کارکردهای اساسی حاکمیت کشورها، به انسجام اجتماعی-سیاسی حکومت‌ها، تشدید فساد، ایجاد روابط غیرقابل حل بین دولتهای ملی و محلی و تأثیرگذاری غیر مستقیم بر بازیگران، تقریباً تأثیرات گسترده‌ای بر دولت‌ها خواهد گذاشت. در چنین وضعیتی پاسخ به موقع به بحران حیاتی است. این تفاوت بین محدود نمودن یک بحران با اجازه دادن به آن برای نفوذ و غلبه بر توانایی یک سازمان عمومی برای عملکرد موثر را نشان می‌دهد. در اینگونه بحرانها عواقب ناخواسته ممکن است رخ دهد و این نیاز به درجه‌ای از ابتکار، فراتر از ظرفیت استاندارد حتی ماهرترین بوروکراسی‌ها دارد، زیرا قوانینی که برای انجام کارهای روزمره اعمال می‌شود، به سرعت نامناسب و منسوخ می‌شوند. و هیچ پاسخ آسانی وجود ندارد و مدتی خواهد گذشت که بتوانیم استراتژی‌های مدیریت بحران کشورها را به طور جامع ارزیابی و مقایسه کنیم. با این حال، بخش قابل توجهی از تحقیقات و بهترین شواهد در مورد مدیریت و مدیریت بحران ممکن است در این مقطع زمانی درسهای مفیدی را ارائه دهند. در اینجا، ما سه سازوکار کلی را برجسته می‌کنیم که ممکن است رهبران عمومی تلاش کنند برای مواجهه با بحران در ماه‌های پیش رو در نظر بگیرند. اول از همه، ارتباطات مؤثر، ستون اصلی مدیریت بحران است. هنگامی که سیاست‌ها برای مقابله با عدم قطعیت و ابهام در کنار هم قرار می‌گیرند، دولت‌ها برای محدود نمودن بحران ضمن برقراری ارتباط با مردم در زمان واقعی، باید تلاش کنند تا این بحران را مهار کنند. برقراری ارتباط تحت شرایط عدم اطمینان با تنش‌های دائمی و وضعیت‌های دشوار مشخص می‌شود. مهمترین ویژگی‌های ارتباط مؤثر در زمان بحران، شفافیت و دقت در انتقال اطلاعات، توانایی آماده سازی مردم برای آینده پیش رو و ایجاد همدلی و برقراری ارتباط صادقانه با مردم و تضمین حفظ کانالهای ارتباطی با مردم در زمان بحران است. حکمرانی هوشمند بستر مناسب جهت ایجاد این ارتباط مؤثر فراهم می‌کند. در این زمینه به نظر می‌رسد که تاکنون، سنگاپور در مهار شیوع ویروس و تعداد تلفات بسیار موفق بوده است، در حالی که به شهروندان، کودکان مدرسه و مشاغل اجازه می‌دهد تا حد زیادی زندگی خود را طبق معمول ادامه دهند. استفاده از رسانه‌های اجتماعی و برنامه‌های دیجیتالی سنگاپور، مانند پیام‌رسانی مستقیم و ردیابی و رهگیری بیماران از طریق واتساپ، اطلاع‌رسانی عمومی از طریق شبکه‌ای از نرم افزارهای اجتماعی به مهار انتشار ویروس کمک کرده و توسط ناظران از جمله سازمان بهداشت جهانی، از این اقدامات سنگاپور که با بهره‌گیری از فناوری‌های نوین ارتباطی در قالب ارائه خدمات عمومی هوشمند به مردم انجام شده به عنوان "واکنش استاندارد طلایی"، نام برده شده است.

دوم، اتخاذ یک رویکرد کلی نسبت به جامعه<sup>۱</sup> از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است در این رویکرد از عموم مردم خواسته می‌شود تا برای دوره‌های قابل ملاحظه‌ای اما نامعلوم در اقدامات مهار از جمله دوری از اجتماع، خود قرنطینه سازی و حمایت از جامعه شرکت کنند. در رویکرد کل جامعه، افراد، خانواده‌ها، نهادهای مذهبی، جامعه مدنی، بخش خصوصی، رسانه‌ها و دیگران را درگیر می‌کند تا از تلاش‌های ملی حمایت کنند تا آنها بتوانند مؤثر باشند و از مباحث مهم قانون و نظم که تشدید محدودیت‌های

<sup>1</sup> whole-of-society approach

موجود را بر عهده دارد ، حمایت کنند. ظرفیت بخش دولتی. برای دستیابی به این استراتژی ها باید تمام ذینفعان در این امر مشارکت کنند. علاوه بر این ، برای اطمینان از این که جامعه در طی دوره های طولانی خود قرنطینه یا تعطیلی کامل متوقف نشود ، درگیر شدن فعال کارفرمایان ، دانشگاه ها و مدارس در ارتقاء کار از راه دور ، آموزش در منزل و آموزش آنلاین بسیار مهم است. که اتخاذ این رویکرد نیز مستلزم وجود زیرساخت های حکمرانی هوشمند مبتنی بر فناوری های روز ارتباطی و اطلاعاتی است.

در نهایت ، اجرای استراتژی های مبتنی بر شواهد داده های تاریخی و همچنین داده های فعلی ، به جای تصمیم گیری براساس آنچه مصلحت سیاسی است ، بهتر عمل می کند. استراتژی هایی که در مدارک معتبر ریشه دارند ، استفاده بهینه از منابع را تضمین می کنند و به طراحی سناریوهای احتمالی کمک می کنند . هم کاری با آزمایشگاه های تحقیقاتی و موسسات در یک مقیاس جهانی ممکن است به دولت ها کمک کند تا اقدام های لازم را اتخاذ کنند که تهدید عواقب ناخواسته را کاهش دهند . استفاده از شواهد معتبر به عنوان یک معیار کلیدی در زمان اجرای اقدامات استثنایی ممکن است به جلب حمایت عمومی کمک کند . به عنوان مثال ، یک مطالعه کلیدی که توسط محققان کالج سلطنتی لندن انجام شد ، به تغییر مسیر انگلستان و سیاست دولت آمریکا در مقابله با بحران کووید ۱۹ ، احتمالاً به نجات جان هزاران نفر کمک کرد . حکمرانی هوشمند می تواند با تسهیل جریان اطلاعات و بهره گیری از زیرساخت های دیجیتال آنلاین و ابزارهای نرم افزاری که امکان بازیابی ، ذخیره سازی ، مدل سازی ، تحلیل و تجسم داده ها را فراهم می کنند نقش بسیار مهمی در افزایش سرعت و بهبود فرآیند تصمیم گیری حکمرانان در شرایط بحرانی و پیچیده کنونی ایفا کنند.

### جمع بندی:

در حالی که COVID-19 تهدید مهمی برای جهان است ، هر بحران فرصت هایی برای نوآوری و یادگیری پایدار نیز ایجاد می کند. اینکه چگونه این بحران با موفقیت مدیریت می شود ، به این بستگی دارد که هر دولت چگونه می تواند با آن هماهنگ و مؤثر با ذینفعان ، مقابله کند و جامعه را به مقابله با آن سوق دهد. این بحران نیز فرصتی برای یادگیری برای همه ما محسوب می شود. این یک آزمایش برای سیستم های حکمرانی است و به راحتی می توان گفت که پاسخ جمعی ما آینده را برای سالهای متعددی شکل خواهد داد. لیکن در ساختار جدیدی که پس از پسا کرونا شکل خواهد گرفت، تمام کشورها در یک نقطه قرار می گیرند و کشوری موفق خواهد بود که بتواند تحولات رخ داده را به صورت دقیق درک کند. درواقع حکمرانی پسا کرونا یک چالش جدی در مقابل بشر است و گذار از این دوره، بسیار جدی است. کشور سنگاپور نمونه ای موفقیت حکمرانی هوشمند در مواجهه با یک بحران جهانی مانند پاندمی کرونا را به ما نشان میدهد به اذعان سازمان بهداشت جهانی کشورهای معدودی در جهان مانند سنگاپور تا این حد بر جمعیتشان نظارت و کنترل دارند و همین به آنها امکان ردیابی دقیق و کنترل موارد ابتلا به ویروس را داده است. از طرف دیگر مردم هم نسبت به فرمان ها و خواسته های دولتی رفتار

مطیعانه‌ای دارند. وقتی دولت درخواستی از مردم دارد، تقریباً تمام جمعیت همکاری می‌کنند. در جوامعی که طبقه تولیدکننده فن‌آوری حضوری قوی در سیاست‌گذاری‌های عمومی دارند و می‌توانند برنامه‌ریزی بلندمدت‌تری ارائه دهند، دولت و متخصصان اعتماد بالایی به خود جلب می‌کنند در نتیجه بهتر می‌توانند با بحرانی مانند همه‌گیری یک ویروس مواجه شوند.

### منابع

۱. ساسانی، حسین (۱۳۹۵). **برخی شاخص‌های حکمرانی خوب**، روزنامه گسترش صمت
۲. میدری، احمد و خیرخواهان، جعفر (۱۳۸۳). **حکمرانی خوب، بنیان توسعه، مرکز پژوهش‌های مجلس، ترجمه صدیقی مشکنانی، محسن، پدram، حسین، ویراسته برنجکوب، محمود، ویرایش سوم، اصفهان، نشر شیخ بهایی، بهار ۱۳۸۰.**
3. Abu-Shanab, E., & Al-Quraan, H. (2015). Factors influencing electronic government social sustainability. *International Journal of Information Communication Technologies and Human Development (IJICTHD)*, 7(2), 42-56..
4. Abu-Shanab, E., & Al-Quraan, H. (2015). Factors influencing electronic government social sustainability. *International Journal of Information Communication Technologies and Human Development (IJICTHD)*, 7(2), 42-56.
5. Al Hujran, O., Aloudat, A., & Altarawneh, I. (2013). Factors influencing citizen adoption of e-government in developing countries: The case of Jordan. *International Journal of Technology and Human Interaction (IJTHI)*, 9(2), 1-19.
6. Alusi, A., Edmondson, A. C., & Zuzul, T. (2012). Sustainable Cities: Oxymoron or the Shape of the Future?. *Harvard Business School Organizational Behavior Unit Working Paper* (2011) 11-062.
7. Anttiroiko, A. V., Valkama, P., & Bailey, S. J. (2014). Smart cities in the new service economy: building platforms for smart services. *AI & society*, 29(3), 323-334.
8. Araujo, R. M., & Taher, Y. (2014, May). Refining IT requirements for government-citizen co-participation support in public service design and delivery. In *Conference for E-Democracy and Open Government*, Krems: DonauUniversität Krems (Vol. 1, pp. 61-72).
9. Bekkers, V., & Homburg, V. (2007). The myths of e-government: Looking beyond the assumptions of a new and better government. *The Information Society*, 23(5), 373-382.
10. Bifulco, F., Tregua, M., Amitrano, C. C., & D'Auria, A. (2016). ICT and sustainability in smart cities management. *International Journal of Public Sector Management*.
11. Capra, C. F. (2016). The smart city and its citizens: Governance and citizen participation in Amsterdam Smart City. *International Journal of E-Planning Research (IJEPR)*, 5(1), 20-38.

12. Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2011). Smart cities in Europe. *Journal of urban technology*, 18(2), 65-82.
13. Charalabidis, Y., & Koussouris, S. (Eds.). (2012). Empowering open and collaborative governance: Technologies and methods for online citizen engagement in public policy making. Springer Science & Business Media.) 3–20.
14. Charalabidis, Y., Koussouris, S., Lampathaki, F., & Misuraca, G. (2012). ICT for governance and policy modelling: Visionary directions and research paths. In *Empowering open and collaborative governance* (pp. 263-282). Springer, Berlin, Heidelberg.
15. Chiabai, A., Paskaleva, K., & Lombardi, P. (2013). e-Participation model for sustainable cultural tourism management: A bottom-up approach. *International Journal of Tourism Research*, 15(1), 35-51.
16. Cimander, R., Royo, S., & Yetano, A. (2016). Citizen Panels on Climate Targets: Ecological Impact at Collective Level. In *Evaluating e-Participation* (pp. 243-264). Springer, Cham.
17. Coleman, S., & Blumler, J. G. (2009). *The Internet and democratic citizenship: Theory, practice and policy*. Cambridge University Press.
18. Cooper, H., Hedges, L. V., & Valentine, J. C. (Eds.). (2019). *The handbook of research synthesis and meta-analysis*. Russell Sage Foundation.
19. Cruickshank, P., Ryan, B., & Smith, C. F. (2014, May). 'Hyperlocal E-participation'? Evaluating Online Activity by Scottish Community Councils. In *Conference for E-Democracy and Open Governement* (p. 73).
20. Curwell, S., Deakin, M., Cooper, I., Paskaleva-Shapira, K., Ravetz, J., & Babicki, D. (2005). Citizens' expectations of information cities: implications for urban planning and design. *Building Research & Information*, 33(1), 55-66.
21. Deakin, M., & Allwinkle, S. (2007). Urban regeneration and sustainable communities: The role of networks, innovation, and creativity in building successful partnerships. *Journal of Urban Technology*, 14(1), 77-91.
22. El-Taliawi, O. G., & Van Der Wal, Z. (2019). Developing administrative capacity: an agenda for research and practice. *Policy Design and Practice*, 2(3), 243-257.
23. Engelken-Jorge, M., Moreno, J., Keune, H., Verheyden, W., & Bartonova, A. (2014, May). Developing citizens' observatories for environmental monitoring and citizen empowerment: challenges and future scenarios. In *Conference for E-Democracy and Open Governement* (p. 49).
24. Ertiö, T. P. (2015). Participatory apps for urban planning—space for improvement. *Planning Practice & Research*, 30(3), 303-321.
25. Gabrys, J. (2014). Programming environments: environmentality and citizen sensing in the smart city. *Environment and Planning D: Society and Space*, 32(1), 30-48.



26. Hanna(2010), "Grassroots Innovation for the Information Society," in N. K. Hanna, ed., *Transforming Government and Building the Information Society* (New York: Springer, 2010) 199–226.
27. Hedges, L. V., & Cooper, H. (2009). Research synthesis as a scientific process. *The handbook of research synthesis and meta-analysis*, 1.p 3–18
28. Hendriks, F. (2014). Understanding good urban governance: Essentials, shifts, and values. *Urban Affairs Review*, 50(4), 553-576.
29. Hong, S. (2015). Citizen participation in budgeting: A trade - off between knowledge and inclusiveness?. *Public Administration Review*, 75(4), 572-582.
30. Islam, M. S. (2008). Towards a sustainable e-Participation implementation model. *European journal of ePractice*, 5(10).
31. Karlsson, M. (2012). Democratic legitimacy and recruitment strategies in eParticipation projects. In *Empowering open and collaborative governance* (pp. 3-20). Springer, Berlin, Heidelberg.
32. Kim, S., & Lee, J. (2012). E - participation, transparency, and trust in local government. *Public Administration Review*, 72(6), 819-828.
33. Laspidou, C. (2014). ICT and stakeholder participation for improved urban water management in the cities of the future. *Water Util. J*, 8, 79-85.
34. Lee, J. H., Hancock, M. G., & Hu, M. C. (2014). Towards an effective framework for building smart cities: Lessons from Seoul and San Francisco. *Technological Forecasting and Social Change*, 89, 80-99.
35. Lee, J., & Kim, S. (2014, January). Active citizen e-participation in local governance: do individual social capital and e-participation management matter?. In *2014 47th Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 2044-2053). IEEE.
36. Meijer, A., & Thaens, M. (2018). Urban technological innovation: Developing and testing a sociotechnical framework for studying smart city projects. *Urban Affairs Review*, 54(2), 363-387.
37. Molinari, F. (2010, August). On sustainable eParticipation. In *International Conference on Electronic Participation* (pp. 126-139). Springer, Berlin, Heidelberg..
38. Nam, T., & Pardo, T. A. (2011, September). Smart city as urban innovation: Focusing on management, policy, and context. In *Proceedings of the 5th international conference on theory and practice of electronic governance* (pp. 185-194).
39. Neirotti, P., De Marco, A., Cagliano, A. C., Mangano, G., & Scorrano, F. (2014). Current trends in Smart City initiatives: Some stylised facts. *Cities*, 38,p 25-36.P.
40. Neubauer, T., Vuga, T., & Ilc, B. (2012). ICT as the Facilitator of Postmodern and Empowered Forms of Citizenship: Myth or Reality?. In *Empowering Open and Collaborative Governance* (pp. 223-240). Springer, Berlin, Heidelberg.

41. Paskaleva, K. (2013). 3 E-governance as an enabler of the smart city<sup>1</sup>. *Smart Cities: Governing, modelling and analysing the transition*, p 33–51.
42. Pereira, Gabriela & Parycek, Peter & Falco, Enzo & Kleinhans, Reinout. (2018). Smart governance in the context of smart cities: A literature review. *Information Polity*. 23. 1-20. 10.3233/IP-170067.
43. Portney, K. E. (2013). *Taking sustainable cities seriously: Economic development, the environment, and quality of life in American cities*. MIT Press.
44. Portney, K. E., & Berry, J. M. (2010). Participation and the pursuit of sustainability in US cities. *Urban Affairs Review*, 46(1), 119-139.
45. Prieto-Martín, P., de Marcos, L., & Martínez, J. J. (2012). A critical analysis of EU-funded eParticipation. In *Empowering Open and Collaborative Governance* (pp. 241-262). Springer, Berlin, Heidelberg.
46. Przybilowicz, E., Cunha, M. A., & Tomor, Z. (2017, June). Identifying essential organizational characteristics for smart urban governance. In *Proceedings of the 18th Annual International Conference on Digital Government Research* (pp. 416-425)..
47. Roman, A. V., & Miller, H. T. (2015). New questions for e-government: Efficiency but not (yet?) democracy. In *Public Affairs and Administration: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 2209-2227). IGI Global..
48. Royo, S., & Yetano, A. (2015). "Crowdsourcing" as a tool for e-participation: two experiences regarding CO 2 emissions at municipal level. *Electronic Commerce Research*, 15(3), 323-348.
49. Royo, S., Yetano, A., & Acerete, B. (2014). E - participation and environmental protection: Are local governments really committed?. *Public Administration Review*, 74(1), 87-98.
50. Royo, S., Yetano, A., & Acerete, B. (2014). Perceptions about the effectiveness of e-participation: a multistakeholder perspective. In *Measuring E-government efficiency* (pp. 257-275). Springer, New York, NY.
51. Santos, H. R., Tonelli, D. F., & de Souza Bermejo, P. H. (2014). Sociopolitical Digital Interactions' Maturity: Analyzing the Brazilian States. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 10(4), 76-93.
52. Scott, T. (2015). Does collaboration make any difference? Linking collaborative governance to environmental outcomes. *Journal of Policy Analysis and Management*, 34(3), 537-566.
53. Sørensen, E., & Torfing, J. (2018). Co-initiation of collaborative innovation in urban spaces. *Urban Affairs Review*, 54(2), 388-418..

54. Stratigea, A., Papadopoulou, C. A., & Panagiotopoulou, M. (2015). Tools and technologies for planning the development of smart cities. *Journal of Urban Technology*, 22(2), 43-62.
55. Sun, Y., & Nakata, K. (2011). The decomposed UTAUT model for analysing people's motivation in participatory sensing.
56. Taliawi, O. A. G. and van der Wal, Zeger (2020), "three lessons in crisis governance for the age of coronavirus" world economic forum, 09 apr 2020
57. Voorberg, W. H., Bekkers, V. J., & Tummers, L. G. (2015). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, 17(9), 1333-1357.
58. Wang, S., & Feeney, M. K. (2016). Determinants of information and communication technology adoption in municipalities. *The American Review of Public Administration*, 46(3), 292-313.
59. Washington, V. (2014). Commentary: Local Government, the Internet, and Sustainability. *Public Administration Review*, 74(1), 99-100.
60. Wehn, U., McCarthy, S., Lanfranchi, V., & Tapsell, S. (2015). Citizen observatories as facilitators of change in water governance? Experiences from three European cases. *Environmental Engineering & Management Journal (EEMJ)*, 14(9).2073–2086.
61. Wijnhoven, F., Ehrenhard, M., & Kuhn, J. (2015). Open government objectives and participation motivations. *Government information quarterly*, 32(1), 30-42.
62. Wolfram, M. (2012). Deconstructing smart cities: an intertextual reading of concepts and practices for integrated urban and ICT development (pp. 171-181). na.
63. Yigitcanlar, T., & Lee, S. H. (2014). Korean ubiquitous-eco-city: A smart-sustainable urban form or a branding hoax?. *Technological Forecasting and Social Change*, 89, 100-114.
64. Zait, A. (2017). Exploring the role of civilizational competences for smart cities' development. *Transforming government: people, process and policy*, p377–392.
65. Zavadskas, E. K., Kaklauskas, A., & Banaitis, A. (2010). Application of E-technologies for regional development: The case of Vilnius city. *Journal of Business Economics and Management*, 11(3), 415-427.
66. Zheng, Y. (2017). Explaining citizens' E-participation usage: functionality of E-participation applications. *Administration & Society*, 49(3), 423-442.



پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی