

## Challenges and Strategies of E-Government for Democracy

Hassan Khosravi\*, Hassan Tayebi Tavakol\*\*

NaserAli Mansoorian\*\*\*

### Abstract

E-government, with the aim of improving services to the people, causes more people to interact with the government and their participation in democratic processes, and this in the realization of rights and freedoms, structure and function of government institutions and ultimately norms for government governance. A rule of law in which limitation of power, observance of hierarchy and oversight using e-government will be facilitated and made very transparent. The method of the present research will be descriptive and analytical.

E-government can use new communication and information technologies to structure services in order to guarantee the fundamental rights of citizens and effective participation of people and civil society in the public decision-making process, so one of the results of e-government and governance Electronics, the creation of democracy, But the most important challenges in the realization of e-government can be the violation of privacy, integration of technical systems, change of technology and the need to revitalize issues related to human factors, the extent of acceptance of the culture of using e-government services, digital divide, participation He noted inadequate

\* Ph.D in Public Law, Associate Professor of Law Department, Payame Noor University, Tehran, Iran,  
(Corresponding Author), hkh.be82@yahoo.com

\*\* PhD Student in Public Law, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran,  
tayebihassan98@gmail.com

\*\*\* Associate Professor, Department of Public and International Law, Faculty of Law and Political Science,  
Allameh Tabatabai University, Tehran, Iran, mansourian@atu.ac.ir

Date received: 13/03/2020, Date of acceptance: 20/03/2020



Copyright © 2010, IHCS (Institute for Humanities and Cultural Studies). This is an Open Access article. This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

implementation of e-government, low e-literacy, and a lack of a coherent program in the process of preparing for democracy

**Keywords:** e-government, democracy, digital transparency, e-literacy, privacy.



## چالش‌ها و راهبردهای دولت الکترونیک در راستای تحقق دموکراسی

حسن خسروی\*

حسن طیبی توکل\*\*، ناصرعلی منصوریان\*\*\*

### چکیده

دولت الکترونیک با هدف بهبود خدمات رسانی به مردم، موجب تعامل بیشتر مردم با دولت و مشارکت آن‌ها را در فرآیندهای دموکراتیک می‌شود و این امر در تحقق حقوق و آزادی‌ها، ساختار و کارکرد نهادهای حکومت و نهایتاً در هنجارها برای حاکمیت دولت قانون‌مدار که در آن تحدید قدرت، رعایت سلسله مراتب و نظارت‌پذیری با استفاده از دولت الکترونیک تسهیل و بسیار شفاف خواهد شد. پژوهش حاضر به صورت توصیفی و تحلیلی این موضوع را بررسی می‌کند.

دولت الکترونیک می‌تواند با بکارگیری فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی به ساختاربندی خدمات در راستای تضمین حقوق اساسی شهروندان و مشارکت اثر بخش مردم و جامعه مدنی در فرآیند تصمیم‌گیری عمومی عمل کند، از این رو یکی از نتایج اجرای دولت الکترونیک و حکومت‌گری الکترونیک، خلق دموکراسی باشد، ولی مهم‌ترین چالش‌ها در تحقق دولت الکترونیک می‌توان به نقض حریم خصوصی، یکپارچه سازی سامانه‌های فنی، تغییر

\* دانشیار، گروه حقوق عمومی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران (نویسنده مسئول)، hkh.be82@yahoo.com

\*\* دانشجوی دکتری تخصصی حقوق عمومی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران،

tayebihassan98@gmail.com

\*\*\* دانشیار گروه حقوق عمومی و بین‌الملل، دانشکده حقوق و علوم سیاسی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران،

ایران، mansourian@atu.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۲/۰۱، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۲۲



فناوری و لزوم احیای مجدد مسائل مربوط به عوامل انسانی، اندازه پذیرش فرهنگ استفاده از خدمات دولت الکترونیک، شکاف دیجیتالی، مشارکت ناکافی در پیاده‌سازی دولت الکترونیکی، سواد الکترونیک پایین و فقدان برنامه منسجم در روند مطلوب آماده‌سازی برای تحقق دموکراسی، اشاره کرد.

**کلیدواژه‌ها:** دولت الکترونیک، دموکراسی، شکاف دیجیتالی، سواد الکترونیک، حریم خصوصی.

## ۱. مقدمه

استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی با هدف ایجاد ساز و کار، ارائه خدمات به گونه‌ای سریع، آسان و مناسب طی چند سال اخیر در اغلب کشورهای جهان مورد توجه کارگزاران بخش عمومی قرار گرفته است. درک اهمیت کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی و نقشی که فناوری اطلاعات می‌تواند در اصلاحات بخش عمومی ایفا نماید، سیاستگذاران جوامع مختلف را بر آن داشته است تا با در دستور کار قرار دادن آن و وضع خط‌مشی‌های مرتبط، بسترهای نهادی و اجرایی کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی را فراهم آورند. شاید بتوان عوامل بی‌شماری را در گرایش به سوی دولت الکترونیکی موثر دانست اما آن چه در این میان از هر عامل دیگری بیشتر جلب توجه می‌نماید قدرت خارق‌العاده فناوری اطلاعات و ارتباطات و توانایی آن در ایجاد تحولی بنیادین در روابط دولت - شهروند می‌باشد.

شیوه‌های ارتباطی سنتی به سرعت سمت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات پیش می‌روند. دولت الکترونیک فرصتی عالی برای کشورهای در حال توسعه مانند ایران برای بهبود عملکرد دولت و یک برنامه راهبردی رو به رشدی برای کاهش شکاف موجود با کشورهای توسعه یافته است؛ دولت الکترونیک سبب کارایی بخش دولتی، پاسخ‌گویی در عملکردهای دولت و کاهش هزینه‌های مدیریت عمومی است. دولت الکترونیک کاربرد اینترنت بر اساس فناوری اطلاعات برای فراهم کردن اطلاعات و خدمات موردنیاز کاربران برای ایجاد حکمرانی خوب کارآمد می‌کند (قلی پور سوتو و دیگران، ۱۳۹۸: ۱۸۶).

فناوری‌های جدید، یک دارایی برای دموکراسی محسوب می‌شوند، که با فراهم نمودن شرایط دسترسی گسترده و همه‌جایی و همزمان زمینه‌های تحقق جامعه‌ای دموکرات‌تر و مساوات‌تر از گذشته را به وجود خواهد آورد. با توجه به نقش اینترنت و قابلیت‌های مهم آن در برقراری ارتباط دوسویه و همچنین رشد شبکه‌های اینترنتی و افزوده شدن لحظه به لحظه

تعداد کاربران آن‌ها می‌توان این شبکه‌ها را به عنوان فرصتی برای تحقق و توسعه دموکراسی در جامعه دانست.

در عین حال با نظر به جایگاه شبکه‌های اینترنتی در ایران و روند رو به رشد تعداد کاربران آن این پتانسیل در ایران نیز وجود دارد که شبکه‌های اجتماعی مجازی را به عنوان نمود ابزارهای فناوری ارتباطی، زمینه ساز دموکراسی دیجیتال دانست. تأثیرگذاری فناوری ارتباطات و اطلاعات بر ساختار دولت‌ها و چگونگی ارتباط آن‌ها با مردم، از طریق مفهومی به نام دولت الکترونیک یا به عبارت بهتر حکومت‌گری الکترونیکی صورت می‌پذیرد (جبلی، ۱۳۸۶: ۱۴۰).

حکومت‌گری الکترونیک تحقق شعار دولت پاسخگو است که ضمن پاسخ‌گویی (Responsiveness)، امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات مورد نیاز را به بهترین نحو، ممکن می‌سازد. حکومت‌گری الکترونیک در عصر دیجیتال زمینه تحقق دموکراسی دیجیتال یا الکترونیک را محقق می‌سازد و با فراهم نمودن امکان مشارکت بیشتر و مؤثرتر مردم در چرخه سیاست‌گذاری، نقش شهروندان را پررنگ‌تر می‌کند؛ به عبارتی حکومت‌گری الکترونیکی تعامل مردم با دولت‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد و ورود مردم را به دستگاه حکومتی افزایش می‌دهد.

به عبارتی وب‌سایت‌ها و شبکه‌های اینترنتی به کاربران خود اجازه می‌دهند تا علاقه‌مندی‌ها، افکار و فعالیت‌های خود را با دیگران به اشتراک بگذارند و از این طریق با تأثیرگذاری بر ارزش‌های دموکراتیک جامعه تا اندازه زیادی جوهره دموکراسی را تغییر دهند و با برقراری ارتباط مستقیم با شهروندان فرصت‌های تازه‌ای را برای مشارکت سیاسی در فضای مجازی فراهم می‌کنند. به بیانی دیگر این شبکه‌های با فراهم نمودن فرصت‌های جدید ارتباطی بین حکومت و شهروندان زمینه‌هایی را برای خدمات‌رسانی بهتر و فعالیت‌ها و ارتباطات سیاسی بهتر امکان‌پذیر می‌سازد (Gronlund, 2006, 126).

### ۱.۱ پیشینه تحقیق

موضوع دولت الکترونیکی از جمله مواردی است که در سال‌های اخیر بسیار مورد توجه قرار گرفته است از جمله، آریایی منفرد، زهرا (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان «چالش‌های حقوقی گسترش نقاط تجاری مجازی در دولت الکترونیکی در نظام حقوقی ایران» علاوه بر امکان سنجی فراهم آوردن تجارت الکترونیکی از طریق نقاط تجاری مجازی در بستر دولت الکترونیکی، چالش‌هایی که این مراکز مهم تجاری از جنبه حقوقی مورد بررسی قرار داده است. در پژوهش دیگری طراحی منفرد، الهام (۱۳۹۵) با عنوان «ابعاد حقوقی قیمت‌گذاری

خدمات دولت الکترونیک» به بررسی ملاحظات و الزامات حقوقی در قیمت‌گذاری و هزینه‌یابی خدمات دولت الکترونیکی و مستندات قانونی قیمت‌گذاری بر اساس بهای تمام‌شده پرداخته است. همچنین خلیلی، محسن (۱۳۹۴) در مقاله «کشاکش دولت الکترونیک با دموکراسی الکترونیک»؛ به تحلیل برخی از مفاهیم نوپیدا همانند جهانی‌شدن، دهکده‌ی جهانی، دولت الکترونیک، فضای مجازی، دموکراسی سایبر، جامعه‌ی مدنی مجازی پرداخته و به توجه دولت‌ها، در عرصه‌ی زمامداری به زور و تطمیع و وادارسازی و اجبار و فرمان اشاره کرده است.

رشیدی، احمد (۱۳۹۳) در پژوهشی نقش دولت الکترونیک در تحقق حکمرانی خوب در ایران تشریح کرده و اشتریان، کیومرث (۱۳۸۴) به آسیب‌شناسی دولت الکترونیک: تحول غیر دموکراتیک در سیاست‌گذاری عمومی پرداخته است. نوآوری این پژوهش این است که نگارندگان از منظر حقوق عمومی به جایگاه دولت الکترونیک در راستای تحقق دموکراسی پرداخته‌اند.

اهمیت و ضرورت این تحقیق به دو دلیل است؛ یکی به خاطر ضعف توانایی ایران در پیاده‌سازی دولت الکترونیکی و دیگری به خاطر ضرورت پیاده‌سازی دولت الکترونیکی در این عصر با توجه به توسعه شبکه‌های اجتماعی مجازی است لذا با توجه به ادبیات پژوهش و متغیرهای مطرح شده این تحقیق بصورت توصیفی و تحلیلی همچنین با استفاده از منابع کتابخانه‌ای به این موضوع پرداخته است. بر همین اساس تحقیق حاضر قصد دارد که به سوالات ذیل پاسخ دهد چالش‌های دولت الکترونیک در راستای تحقق دموکراسی چیست؟ و چه راهبردهایی در ایجاد دولت الکترونیک در راستای تحقق دموکراسی وجود دارد؟ در پاسخ به سوالات مطرح‌شده می‌توان فرضیه‌های ذیل را اشاره کرد. به نظر می‌رسد مهم‌ترین چالش‌ها در تحقق دولت الکترونیک، نقض حریم خصوصی، یکپارچه‌سازی سامانه‌های فنی، تغییر فناوری و لزوم احیای مجدد مسائل مربوط به عوامل انسانی، اندازه‌پذیرش فرهنگ استفاده از خدمات دولت الکترونیک، شکاف دیجیتالی، مشارکت ناکافی در پیاده‌سازی دولت الکترونیکی، سواد الکترونیک پایین و فقدان برنامه منسجم در روند مطلوب آماده‌سازی برای تحقق دموکراسی باشد. هم‌چنین به نظر می‌رسد ایجاد و اصلاح زیرساخت‌های حقوقی و حفظ حریم خصوصی، برقراری عدالت اجتماعی و از بین بردن شکاف دیجیتالی و گسترش فرهنگ صحیح و موثر بکارگیری دولت الکترونیکی مهم‌ترین راهبردهای ایجاد دولت الکترونیک در راستای تحقق دموکراسی باشند.

نگارندگان بر مبنای سوالات و فرضیه‌های پژوهش، مقاله حاضر را به سه بند تقسیم‌بندی کردند که در بند اول به مفاهیم پرداخته‌اند و مفهوم دولت الکترونیک و مفهوم دموکراسی الکترونیکی اشاره خواهد شد و در بند دوم به چالش‌های دولت الکترونیک در راستای تحقق دموکراسی پرداخته می‌شود و نهایتاً در بند سوم راهبردهای ایجاد دولت الکترونیک در راستای تحقق دموکراسی تحلیل می‌شود. نتایج این تحلیل نشان می‌دهد بین مفهوم دولت الکترونیک و تحقق دموکراسی رابطه معناداری وجود دارد و با رفع چالش‌های موجود و با توجه به نقش موثر فضای مجازی و استفاده از دستاوردهای نوین الکترونیکی در عصر کنونی و تسهیل ارائه خدمات دولتی و بهینه‌سازی ارائه خدمات دولت الکترونیکی می‌توان به تحقق دموکراسی و نهادینه‌سازی سازوکارهای دموکراتیک دست یافت.

## ۲. مفاهیم

### ۱.۲ مفهوم دولت الکترونیک (e-government)

دولت الکترونیکی از دست آوردهای توسعه فناوری اطلاعات در جهان است و مهمترین بستر پیاده‌سازی آن اینترنت یا شبکه‌های ملی اطلاعات است. دولت الکترونیک چهره و طبیعت دولت را دگرگون می‌سازد و تنها یک راه حل برای بهبود ساختار بیمار بروکراسی اداری و یا توسعه خدمات دولتی نیست؛ بلکه فراتر از همه اینها، یک شیوه نوین اداره حکومت و برقراری ارتباط با شهروندان است که در سایه آن بسیاری از راه حل‌ها و برنامه‌های توسعه محقق خواهند شد.

اصولاً تعریف واحدی درباره دولت الکترونیک وجود ندارد و این مسئله نیز، ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری است. امروز، اساساً به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثربخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه‌پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمان‌های تابعه آن، بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی دولت الکترونیک اطلاق می‌شود. گسترش روزافزون ارتباطات و تأثیر آن بر فضای اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جوامع، پیچیدگی‌های ناشی از پیشرفت سریع و شتابان فناوری؛ وجود دولتی کارآمد و به روز را به منظور انجام وظایف حکومتی ضروری می‌نماید. در مورد دولت، چگونگی کارکرد آن، مکانیزم‌های درونی و رابطه آن با سایر نهادهای جامعه نظریه‌های مختلفی مطرح شده است. با وجود تفاوت‌های روش شناختی این نظریات، تمامی

این نظریات بر این مسئله تأکید دارند که دولت‌ها می‌بایستی برای انجام هر چه مطلوب تر وظایف خویش، کارآیی خود را به انحاء مختلف بالا ببرند.

دولت الکترونیک، به عنوان یک اصطلاح، عبارت است از استفاده از تکنولوژی اطلاعات به ویژه اینترنت، در ارائه خدمات عمومی، با سهولت بیشتر مشتری پسندتر، با صرفه تر و در مجموع به طریقی متفاوت تر و بهتر (هیوز، ۱۳۸۵: ۲۷)؛ دولت الکترونیک از مزایای بالقوه بسیاری برخوردار است. بهره‌گیری از امکانات دولت الکترونیک، می‌تواند موجب ارائه بهتر خدمات دولتی به شهروندان شود و امکان استفاده و دسترسی برابر کلیه شهروندان، تعامل اثربخش تر با طرف‌های درگیر و غنی‌سازی شهروندان را فراهم آورد و در مجموع، به ایجاد مدیریت دولتی اثربخش تر منجر شود. از جمله نتایج مورد انتظار از چنین فرآیندی، کاهش فساد اداری و شفافیت بیشتر امور، بالا رفتن میزان مسئولیت، بهبود روندها و فرآیندها، راحتی بیشتر، رشد منابع و کاهش هزینه خدمات است (رضایی و داوری، ۱۳۸۳: ۱۷).

دولت الکترونیک طرح تغییر شکل گسترده که با قدرت قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند: ۱) خدمات عمومی بی‌سیم با کیفیت بالا و یکپارچه‌ای را توسعه دهد و فراهم کند؛ ۲) مؤلفه‌های مؤثر مدیریت روابط را ایجاد کند؛ و ۳) از اهداف توسعه اقتصادی و اجتماعی شهروندان، شرکت‌ها و جامعه مدنی در سطح محلی، استانی، ملی و بین‌المللی پشتیبانی کند (عاملی، ۱۳۹۶: ۲۸۳)، با توجه به مطالب فوق می‌توان این تعریف را برای دولت الکترونیک برگزید: دولت الکترونیک مجموعه‌ای از کلیه ارتباطات الکترونیک است که بین دولت، شرکت‌ها و شهروندان رخ می‌دهد.<sup>۱</sup>

با اندکی تأمل در تعاریف ارائه شده می‌توان به این نتیجه رسید که کانون توجه اندیشمندان در تعریف دولت الکترونیک بر دو محور استوار است. یکی استفاده دولت از فن‌آوری اطلاعات در راستای ارائه خدمات و اطلاعات بخش عمومی و دیگری کاهش شکاف میان دولت و شهروندان و افزایش سطح دسترسی شهروندان به خدمات دولتی. در مجموع می‌توان گفت که دولت الکترونیک کارگزاران بخش عمومی را قادر می‌سازد تا از طریق فن‌آوری اطلاعات خدمات و اطلاعات عمومی را در تمام ایام هفته و در هر ساعتی که شهروندان تقاضا کنند، در دسترس آن‌ها قرار دهد و از این طریق گامی اساسی در راستای اصلاحات و خدمات‌دهی مناسب، سریع و آسان به شهروندان بردارد.



## ۲.۲ مفهوم دموکراسی الکترونیکی (مردم‌سالاری الکترونیکی)

در کنار دموکراسی الکترونیکی از اصطلاح مردم‌سالاری الکترونیکی استفاده شده است که یک تعریف پذیرفته شده عمومی ندارد و معادل‌هایی نظیر همکاری الکترونیک، مردم‌سالاری مجازی، مردم‌سالاری از راه دور، یا مردم‌سالاری دیجیتال نیز برای آن به کار می‌رود. بسیاری از پژوهش‌ها و کارهای موجود درباره مردم‌سالاری الکترونیک تلویحاً با صراحتاً معتقدند که مردم‌سالاری الکترونیک (یا حداقل جنبه‌هایی از آن) از طریق تحویل برخاسته از اطلاعات و خدمات دولت، قابل دستیابی است. مردم‌سالاری الکترونیکی را استفاده از فن‌آوری‌های ارتباطات و اطلاعات به منظور فراهم ساختن دسترسی شهروندان به سازمان‌ها و مقامات رسمی (انتخابی و انتصابی) دولتی، و امکان مشارکت شهروندان در فرآیندها، تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های دولتی شامل رأی‌گیری از راه دور (مثلاً از طریق اینترنت) تعریف نموده است (کاشفی و زمانی فر، ۱۳۸۹: ۱۱).

هنگامی که دولت الکترونیک در حدود پانزده سال قبل پای به عرصه وجود گذاشت، بسیاری معتقد بودند که پیامدهای بسیار مثبتی از جمله مردم‌سالاری الکترونیکی را به ارمغان خواهد آورد. چنین ادعاهایی در آن زمان مبهم بود، چرا که مفهوم مردم‌سالاری الکترونیک دقیقاً مشخص نبود. البته تعاریف اولیه‌ای نظیر مشارکت شهروندان و رأی‌گیری الکترونیک برای آن وجود داشت که ادعا می‌شد طبعاً از دولت الکترونیک تبعیت می‌کنند (کاشفی و زمانی فر، ۱۳۸۹: ۱۲).

برخی از کارها و ادعاهایی که درباره دولت الکترونیک و مردم‌سالاری الکترونیک انجام شده است، عبارتند از: توانایی تسهیل مردم‌سالاری، درگیر شدن شهروندان در امور، قدرت‌دادن به شهروندان، انتقال و حرکت به سمت دولت شهروند محور، دسترسی و مشارکت شهروندان، ارتباط و تماس شهروندان با دولت، اعتماد شهروندان به دولت و مردم‌سالاری مشارکتی پاسخ‌گو.

با استفاده از پیشرفت‌های فن‌آوری، دسترسی پذیر کردن خدمات از طریق کانال‌های مختلف و پاسخگوتر کردن دولت توسط فراهم کردن خدماتی به هم پیوسته، شهروندان به اطلاعات مرتبط با خدمات دسترسی پیدا خواهند کرد. این تحولی است که می‌تواند منجر به دولت‌های کارا تر، راه‌های شفاف تر برای تجارت با شاخه‌های مختلف دولت، مسیر دوطرفه‌ای از مشارکت و همکاری، مرحله جدیدی از پاسخگو بودن دولت، و سیاست‌های پاسخ‌گو تر و بازتر شود.

### ۳. چالش‌های دولت الکترونیک در راستای تحقق دموکراسی

یکی از مهم‌ترین مقولات در عصر اطلاعاتی، مسئله دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک به معنای فراهم کردن شرایطی است که دولت‌ها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته به شهروندان ارائه کنند. این امر در سال‌های اخیر به طور جدی در دستورکار دولت‌ها قرار گرفته است و دولت‌مردان هوشمند نیروهای خود را در راه تحقق چنین شرایطی بسیج کرده‌اند و درصدد برآمده‌اند که فرآیندهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی را با کمک فناوری نوین ارتباطات و اطلاعات اصلاح کرده و از این طریق به شیوه کارآمدتری به ارائه خدمات به شهروندان بپردازند.

در حقیقت، به کارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرآیندهای دولتی نظیر تمرکززدایی، بهبود کارایی و اثربخشی است. اصولاً تعریف واحدی درباره دولت الکترونیک وجود ندارد و این مسئله ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری است. امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثربخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه‌پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمان‌های تابعه آن، بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی دولت الکترونیک اطلاق می‌شود. در این راستا دولت‌ها با چالش‌هایی مواجه هستند که از قرار ذیل است:

#### ۱.۳ چالش‌های فرهنگی

برخی معتقدند موانع پیاده‌سازی دولت الکترونیک، ماهیت فنی ندارند، بلکه برآمده از معانی فرهنگی فناوری‌های نوین هستند. در واقع خصوصیات شخصی و شرایط ذهنی بیشتر احتمال دارد که متأثر از عوامل فرهنگی شود تا شرایط عینی که پیرامون توسعه و اشاعه فناوری جدید وجود دارد (Alshehri, Drew, 2010, 40).

بررسی دولت‌ها و مطالعات اولیه آن‌ها برای به اجرا در آوردن طرح دولت الکترونیک نشان داده است که مشکل اصلی ایجاد و توسعه دولت الکترونیک، تکنولوژی نیست، بلکه مشکل اصلی در این است که آیا فرهنگ جامعه آمادگی پذیرش تغییرات بسیار زیادی که ایجاد خواهد شد را دارد یا خیر. این تغییرات تأثیر اصلی خود را بر کارمندان دولتی خواهند گذاشت. بررسی‌ها نشان می‌دهد که عده‌ای از کارمندان دولت با تغییرات سریع در نظام اداری مخالفند. در حالی که عده‌ای دیگر با آن موافق بوده و از آن استقبال می‌کنند.

برای راضی کردن عموم مردم نیز باید جامعه را متقاعد کرد که انتقال اطلاعات به قدر کافی امن هست و حریم خصوصی افراد کاملاً رعایت می‌شود. در ساختار سازمانی یک دولت الکترونیک، کارمندان به جای جلوگیری از خطر و ریسک در کارهای اداری به مدیریت می‌پردازند. در چنین محیطی افراد به خلاقیت و نوآوری در کارهای اداری تشویق می‌شوند. هم‌چنین در جامعه اطلاعاتی پیشرفته، شهروندان و واحدهای خصوصی به امنیت سیستم دولت الکترونیک اطمینان داشته و اکثر امور خود را از طریق آن انجام می‌دهند، در چنین فضایی دولت نیز از خلاقیت و نوآوری حمایت می‌کند (Gallivan, Keil, 2003, 12).

### ۲.۳ چالش‌های سازمانی و اداری

در حال حاضر، ادارات دولتی دارای روابط بین سازمانی نیستند و این به دلیل فقدان یک شبکه الکترونیکی مناسب بین آنها است. مسئولان این سازمانها نیز تنها به مدیریت در حوزه درون سازمانی عادت کرده‌اند و ارتباط بین سازمان‌های مختلف می‌تواند مشکلاتی را برای آنها ایجاد کند. روش تصمیم‌گیری بالا به پایین نیز عامل دیگری است که به مشکلات مدیریتی دامن زده است. در یک نظام باز که در آن نوآوری حرف اول را می‌زند تبدیل می‌شود. تولید دانش در دنیای کنونی رویکردهای نوینی را پدید آورده که از جمله آنها مدیریت دانش و مدیریت فناوری اطلاعات است. برای مدیریت دانش، دیگر کار سرمایه و ماشین‌آلات منابع اصلی تولید ثروت نیستند، بلکه این دانش و دانشمندان هستند که به عوامل اساسی و درآمدزا مبدل می‌شوند. با پیاده‌سازی دولت الکترونیک، ساختارهای سازمانی تغییر یافته و به صورت کاملاً مسطح درمی‌آیند. مرزها و واحدهای سازمانی کم‌رنگ‌تر شده و تمام فعالیت‌های سازمانی به صورت افقی انجام می‌گیرد (سرداری، ۱۳۸۶: ۱۵).

کلیه فعالیت‌ها و وظایف سازمان براساس شبکه‌های اطلاع‌رسانی طراحی و اجرا شده و کارمندان سازمان‌ها نیاز به حضور فیزیکی در محل سازمان ندارند. آن‌ها شرکای اطلاعاتی سازمان خود بوده و به همین جهت نیز دارای قدرت هستند. از طرفی این کارکنان به صورتی مستمر در حال یادگیری و آموزش خواهند بود و ارائه خلاقیت و نوآوری، به مهم‌ترین وظایف آنها مبدل می‌شود. کارهای سازمان به صورت برخط (online) انجام خواهد شد و مدیریت سازمان نیز بدون واسطه با مشتریان و ارباب رجوع در ارتباط خواهند بود، فرآیند تصمیم‌گیری شکل غیرمتمرکز پیدا می‌کند و زمان تصمیم‌گیری افزایش خواهد یافت. با پیاده‌شدن دولت الکترونیک، بخش زیادی از کارکنان سازمان‌ها آزاد شده و می‌توان از آنها در

کارهای فکری استفاده کرد. همچنین در کشورهایی نظیر کشور ما که فرآیندهای اداری مبتنی بر کاغذ هستند، حرکت در جهت دولت الکترونیک مستلزم مهندسی مجدد فرایندهای اداری است. در این زمینه، مسئله فرهنگ سازی نیز از اهمیت زیادی برخوردار است. لذا یکی از اهرم‌های قوی، آموزش‌های همگانی درخصوص اهمیت، مزایا و نحوه استفاده از این مجموعه امکانات است. در این راستا، در فرآیند شکل‌گیری و ایجاد دولت الکترونیک، موانعی وجود دارد که به طور اختصار می‌توان به برخی از آنها به ترتیب ذیل اشاره کرد:

- هزینه‌های سنگین ایجاد آن.
- عدم حمایت مدیران ارشد سازمان‌ها،
- عدم احساس نیاز به وجود دولت الکترونیک،
- ناتوانی در مرزبندی اطلاعات محرمانه و غیرمحرمانه؛
- چگونگی دسترسی کلیه کاربران به دولت الکترونیک؛
- عدم وجود تمهیدات قانونی در مورد مستندات الکترونیکی؛
- فقدان یا کمبود نیروهای متخصص فناوری اطلاعات در برخی از کشورها؛
- هزینه‌های نگهداری و توسعه شبکه‌های اطلاعاتی رسانی و پایگاه‌های اطلاعاتی؛
- چگونگی تحلیل و مهندسی مجدد خدمات دولتی به منظور استفاده از دولت الکترونیک؛
- مشکلات حفاظت از اطلاعات شخصی افراد و نگرانی افراد از عدم رعایت حریم خصوصی و عدم حفظ داده‌های شخصی آن‌ها (رستمی و اصغرنیا، ۱۳۹۲: ۱۱۶-۱۱۷).

### ۳.۳ چالش‌های کمبود منابع

همان‌طور که گفته شد در حال حاضر در جوامع پیشرفت‌های مثل ایالات متحده - کمبودی از لحاظ منابع تکنولوژیک احساس نمی‌شود؛ اما کمبود نیروی انسانی متخصص چه از لحاظ فنی و چه از نظر مدیریتی یک مشکل عمده در راه سرعت بخشیدن به روند تغییر به دولت الکترونیک به شمار می‌رود. از طرفی به دلیل نو و بدیع بودن این موضوع در واقع می‌توان گفت که هیچ نیروی مدیریتی با تجربه‌ای برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک در سطح جامعه وجود ندارد.

هم‌چنین در راه ایجاد دولت الکترونیک موانع دیگری نیز وجود دارد که به طور اختصار می‌توان به برخی از آن‌ها اشاره کرد:

- عدم احساس نیاز به وجود دولت الکترونیک؛
- عدم حمایت مدیران ارشد سازمان‌ها؛
- ناتوانی در مرزبندی اطلاعات محرمانه و غیرمحرمانه؛
- هزینه‌های سنگین ایجاد، نگهداری و توسعه شبکه‌های اطلاع‌رسانی و پایگاه‌های اطلاعاتی؛
- فقدان یا کمبود نیروهای متخصص فناوری اطلاعات در برخی از کشورها؛
- مشکلات مرتبط با چگونگی حفاظت از اطلاعات شخصی افراد؛
- چگونگی تحلیل و مهندسی مجدد خدمات دولتی به منظور استفاده از دولت الکترونیک؛
- چگونگی دسترسی تمامی کاربران به دولت الکترونیک؛
- نحوه ارائه تمامی اطلاعات مورد نیاز مشتریان؛
- مسأله مهم مواجه شدن با افرادی که کمتر با رایانه آشنا هستند (گوی آبادی، ۱۳۸۴: ۲۸).

پیاده سازی دولت الکترونیکی مستلزم تغییرات اساسی و بسیاری در دولت و حتی در جامعه است. چرا که با اجرای پروژه دولت الکترونیکی ساختار دولت و ارتباطات آن تغییر می‌کند و به منظور اجرای موفقیت آمیز دولت الکترونیکی همواره باید ویژگی‌هایی برای آن در نظر گرفته شود.

### ۴.۳ چالش‌های سواد الکترونیک پایین

فقدان یا ضعف «سواد الکترونیک و آمادگی الکترونیک فناوری اطلاعات» در شهروندان می‌تواند چالشی برای دولت الکترونیک محسوب شود. سواد الکترونیکی به معنای به‌حاشیه‌رفتن گروهی است که به دلیل نداشتن سواد رایانه‌ای، نمی‌توانند از فناوری اطلاعات استفاده کنند (عاملی، ۱۳۹۶: ۷۹). می‌توان سواد الکترونیک را یکی از عوامل پذیرش دولت

الکترونیک در میان شهروندان دانست که به فرد قدرت و توان استفاده و متفع شده از فناوری را می‌دهد.

در ارتباط با سواد الکترونیکی، موضوع زبان نیز مطرح است و ارائه خدمات به زبان قابل فهم برای تمامی شهروندان اهمیت زیادی دارد. همچنین موضوع سواد الکترونیک و تفاوت میان کسانی که سواد الکترونیک دارند و کسانی که فاقد سواد الکترونیک هستند، طبقه بندی جدیدی از جهان معاصر داده است: اغنیای اطلاعاتی و فقرای اطلاعاتی (عاملی، ۱۳۹۶: ۷۹). این تقسیم‌بندی مبتنی بر سواد الکترونیک است و اهمیت سواد الکترونیک را در جهانی که بر اساس انقلاب فناوری اطلاعات و ارتباطات شناخته می‌شود، بیان می‌کند.

### ۵.۳ چالش‌های نقض حریم خصوصی

از جمله مسائل اساسی در بعد حقوقی فضای مجازی مسئله حریم خصوصی و آزادی است. به دلیل فقدان مدل بلوغ در نظامات فضای مجازی در کشور نظریه‌ها و حدود مشخصی برای حریم خصوصی و آزادی تعیین نشده است. برای مثال در دوران پست مدرن بروز ویژگی‌های جدید ناشناسی (گمنامی)، لامکانی، لازمانی و گسترش مخاطب پیام در فضای مجازی باعث ایجاد تغییرات اساسی در تعریف و حدود آزادی بیان شده است؛ اما متأسفانه به دلیل نبود مدل بلوغ مناسب در کشور نسبت به این حدود و تعریف شناخت کافی را نداریم (فیروزآبادی، ۱۳۹۹: ۳۴).

حریم خصوصی یکی از مهم‌ترین حقوقی است که امروزه توسط اینترنت در معرض خطر قرار گرفته است. این فناوری جدید، امکانات بی‌سابقه‌ای را جهت تجاوز به حریم خصوصی افراد ایجاد کرده است. ارتباطات خصوصی افراد در این محیط مجازی ممکن است قطع شده و فایل‌های محرمانه که در کامپیوتر ذخیره شده و با اینترنت مرتبط گشته است از هر جایی در دنیا مورد دسترسی قرار گرفته یا کپی شود. همچنین کاربران با بی‌توجهی نسبت به اطلاعاتی که از خود در طی انجام فعالیت‌های اینترنتی باقی می‌گذارند، ممکن است موجبات سوء استفاده از داده‌های شخصی و خصوصی خود را فراهم آورند (کدخدایی و وکیل، ۱۳۹۴: ۱۳۵-۱۳۶).

در خصوص نقض حریم خصوصی در خدمات دولت الکترونیک هم باید بیان داشت که، همان‌طور که در خصوص حق حریم خصوصی دیدیم، یکی از حقوق اساسی بشر این حق می‌باشد، که وی را در مقابل تعرضات دیگران به حریم خصوصی‌اش و نیز مداخلات ناروای دولت‌ها مورد حمایت قرار می‌دهد. اما امروزه با گسترش ابزارهای اطلاع‌رسانی و

استفاده گسترده از سرویس‌های، این حق به یکی از چالش‌های انگیزترین مسائل حقوقی تبدیل شده است که قطعاً حمایت‌های مدنی از حریم خصوصی و حمایت از افراد در برابر انواع شیوه‌های نقض حریم خصوصی آنها در این جوامع مجازی بخش جدایی‌ناپذیر حمایت از حریم خصوصی است. در معرض مخاطره قرار گرفتن حریم خصوصی افراد یکی از مشکلات اخلاقی است که با گسترش ارتباطات از طریق چنین خدمات الکترونیکی و مجازی بروز کرده است.

### ۶.۳ چالش‌های شکاف دیجیتالی

یکی از عواملی که مانع توسعه دولت الکترونیک در ایران است، توسعه نامتوازن و دسترسی نابرابر افراد در کشور به زیرساخت‌ها و ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌باشد. دولت الکترونیک علاوه بر ایجاد مزیت‌های زیادی در زمینه صرفه‌جویی در هزینه و زمان از ابزارهای برقراری عدالت اجتماعی است، لذا توزیع مناسب امکانات و زیرساخت‌های الکترونیک از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در ایران با ورود و رواج ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در دو دهه اخیر شاهد رشد محسوسی در زمینه توسعه این ابزارها بوده‌ایم، لیکن رشد صرفاً مدنظر نمی‌باشد و دسترسی مناسب همگانی به خدمات دولت الکترونیک مطابق با استانداردهای جهانی مورد نظر است که متأسفانه زیرساخت‌ها و ابزارهای الکترونیک غالباً حول شهرهای بزرگ متمرکز شده‌اند (معمارزاده طهران و دیگران، ۱۳۹۶: ۲۵۸-۲۸۶).

تحقیق و توسعه مبحث دیجیتالی شدن اداره امور دولتی، امروزه از موضوعات روز جامعه علمی فعال در حوزه اداره امور دولتی است در سال‌های اخیر، فناوری اطلاعات و ارتباطات، که نزد متخصصان و پژوهشگران عرصه فناوری اطلاعات کشور از آن با عنوان اختصاری «فاوا» یاد می‌شود، به مثابه عنصر مهمی برای رشد و شکوفایی اقتصادی کشورها در نظر گرفته می‌شود؛ به علاوه، فاوا در حکم عامل مؤثر و کارایی بر روی جنبه‌های مختلف کشورها از قبیل قدرت رقابت بین‌المللی، بهداشت و درمان، آموزش و پرورش و آموزش عالی، ایجاد فرصت‌های شغلی جدید و کاهش فقر در کشورهای در حال توسعه و کشورهای توسعه نیافته، تأثیر دارد (رودساز و صوفی، ۱۳۹۹: ۲۷).

هدف از کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات، تقویت دموکراسی و مشارکت عمومی بوده، اما در عمل شکاف دیجیتال و آثار آن، مسئله‌ای چالش‌برانگیز و امری خطیر فراروی مردم‌سالاری است. نگرانی عمده در این خصوص به پیامدهای دسترس نابرابر، فقدان

زیرساخت‌های مناسب و ضعف تکنولوژیکی بسیاری از کشورهای در حال توسعه و توسعه‌نیافته اشاره دارد. بنابراین شکاف دیجیتال به نابرابری در دسترسی به تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات بر می‌گردد. با توجه به گسترش روزافزون کاربرد تکنولوژیهای اطلاعاتی و ارتباطاتی در جامعه مدرن امروزی، پیامدهای شکاف دیجیتال بسیار گسترده و ریشه‌ای خواهد بود. امکانات نابرابر، درآمد پایین، آموزش ناکافی، مهارت‌های فنی ضعیف، فقدان آگاهی و درک ناکافی، از عوامل اصلی مؤثر در ایجاد و تشدید شکاف دیجیتال است. با گسترش دولت الکترونیک و استفاده بیشتر از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات، مسئله شکاف دیجیتال اهمیت بسیاری پیدا می‌کند (رضایی و یعقوبی، ۱۳۹۴: ۲۶۲).

شکاف دیجیتال به مشکلات مربوط به «دسترسی به فناوری» اطلاق می‌شود و بر تفاوت میان کسانی که به فناوری و به ویژه اینترنت دسترسی دارند و کسانی که به آن دسترسی ندارند، تأکید دارد و در ارتباط با عواملی چون «موانع زبانی، آموزش، سن و ناتوانی جسمی» است (Kanaan, 2009, 24).

به عبارت دیگر شکاف دیجیتالی شکاف در فرصت میان کسانی که به اینترنت دسترسی دارند و کسانی که دسترسی ندارند، است (Alshehri, Drew, 2010, 40) و به معنای این است که کسانی که به اینترنت دسترسی ندارند، نمی‌توانند از خدمات برخط بهره‌گیرند. تمامی شهروندان به دلایل متعددی مانند عدم دسترسی به فناوری و یا نداشتن مهارت‌های لازم و یا داشتن مشکلاتی در ارتباط با استفاده از فناوری در دسترس، ممکن است که دسترسی برابری به فناوری نداشته باشند. به ویژه عدم دسترسی به فناوری در کشورهای در حال توسعه که زیرساخت ضعیفی دارند، بیشتر است.

همچنین در کشورهای در حال توسعه، شکاف دیجیتالی به افزایش موانع فنی و اقتصادی دامن می‌زند. بر اساس پیمایشی که سازمان ملل در سال ۲۰۰۸ انجام داده است، «افزایش شکاف دیجیتالی در کشورهای در حال توسعه، هزینه‌ها و موانع فنی را در اجرا و حفظ خدمات دولت الکترونیک افزایش می‌دهد» (Kanaan, 2009, 29).

در مجموع شکاف دیجیتالی منتهی به این امر می‌شود که افرادی که دسترسی به اینترنت و فناوری ندارند، نتوانند مهارت‌های فناوری را بیاموزند، «نمی‌توانند به اطلاعاتی که می‌تواند فرصت‌های اقتصادی برای آنها داشته باشد، دسترسی پیدا کنند و نمی‌توانند از مزایای دولت الکترونیک استفاده کنند» (Almarabeh, AbuAli, , 2010, 32-33).



بسیاری از متخصصان بر این باورند که روند پیشرفت فناوری در آینده ممکن است به بیش‌تر شدن شکاف دیجیتال بینجامد. امروزه تمامی کشورها به دنبال این هستند تا اینترنت را فراگیرتر کنند، اما شکاف دیجیتالی همچنان وجود دارد. همچنین ممکن است که گسترش اینترنت نسبی باشد و مثلاً درون یک جامعه ممکن است پیشرفت در استاندارد زندگی و سبک زندگی و دسترسی و استفاده از فناوری صورت گیرد، اما گروه محدودی دسترسی به خدمات و تسهیلات پیچیده خواهند داشت (عاملی، ۱۳۹۷: ۷۲).

باید توجه داشت که فناوری تنها امکان در دسترس بودن دولت الکترونیک را به شهروندان می‌دهد، اما به آنها انگیزه‌ای برای استفاده از دولت الکترونیک نمی‌دهد و وظیفه فناوری این است که استفاده از خدمات را آسان‌تر کند. در این میان، خطر اصلی، گسترش نوعی از بی‌سوادی دیجیتالی است که برای پیشگیری از آن، اقدامات آموزشی و یادگیری اهمیت زیادی دارد. در واقع خود فناوری می‌تواند شکاف دیجیتالی را کاهش یا افزایش بدهد و این امر بستگی به این دارد که چگونه فناوری در خدمات مورد استفاده قرار بگیرد. بر این اساس، مدیریت مناسب تغییر، استراتژی‌ها، امکان اجرای استراتژی‌ها و توسعه خدمات، عوامل مهمی خواهند بود.

### ۷.۳ چالش فقدان متولی مشخص و عدم برنامه‌ریزی منسجم

بخشی از مشکلات حقوقی ما در بخش فضای مجازی ناشی از تعدد مراکز تدوین سیاست‌ها و تعیین مقررات است. طبیعی است که واگذاری این موضوع مهم به نهادهای مختلف موجب تفاوت نتایج، تعارض قوانین، ابهام مجریان و تشتت آثار می‌گردد. باید تدبیری اندیشید که همه بایدها و نبایدهای فضای مجازی از راهبردها و سیاست‌های واحد یا مشابه و هم‌سو پیروی کرده و هدف‌های یکسانی را نیز دنبال کنند. از این رو با توجه به تعدد مراجع سیاست‌گذار در حوزه فضای مجازی؛ شورای عالی فضای مجازی، به عنوان کانون سیاست‌گذاری، تصمیم‌گیری و هماهنگی در فضای سایبر و مرکز ملی فضای مجازی نیز به‌عنوان بازوی اجرایی آن ایجاد شده است (کرامتی معز، ۱۳۹۹: ۱۵۲-۱۵۳).

با توجه به اینکه سند چشم‌انداز توسعه جمهوری اسلامی ایران بر بهره‌گیری بهینه از سرمایه‌های انسانی و مادی جهت شتاب بخشیدن به آهنگ رشد و توسعه اقتصادی تأکید دارد، اتخاذ سیاست‌ها و برنامه‌هایی که با اهداف سند چشم‌انداز منطبق و هم‌سو باشد لازم و ضروری است در زمینه تدوین یک برنامه جامع فناوری اطلاعات و ارتباطات با وجود اجرای

طرح تکفا در سال های پیشین متأسفانه در چند سال اخیر سند راهبردی بازننگری شده ای در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات وجود نداشت. دغدغه های دلسوزانه مسئولین دبیرخانه دو شورای تأثیرگذار در فناوری اطلاعات موجب گردیده است که تدوین دو سند در شورای عالی مختلف در دستور کار قرار گیرد. یکی از این اسناد تدوین و تصویب گردیده است و دیگری نیز در فرایند تدوین است. وجود دو سند راهبردی در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات اتلاف کننده منابع ملی و محل نزاع جهت تخصیص بودجه و اجرای پروژه های فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور خواهد بود در این راستا پیشنهاد می گردد مسئولین فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور به دور از تعلقات نهادی و سازمانی خود در جهت تدوین یک برنامه راهبردی واحد جهت عدم اتلاف منابع اقدام نمایند (معمارزاده طهران و دیگران، ۱۳۹۶: ۲۸۵).

در تصویب، تدوین و اجرای یک برنامه راهبردی نیز بایستی توجه کرد که یک برنامه راهبردی و جامع نبایستی با تغییر دولت ها و اعمال سلیقه دچار تحول اساسی یا حتی حذف شود. از طرف دیگر انجام چنین موازی کاری ها در مرحله تدوین و تصویب یک سند راهبردی که هدایت کننده فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور است نشان دهنده عدم دوراندیشی مسئولین جهت یکپارچه و هم راستا کردن فعالیت های مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور است. ضررهای هنگفت اقتصادی و ممانعت از کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهت توسعه اقتصادی و بالتبع آن عدم نیل به اهداف سند چشم انداز توسعه جمهوری اسلامی از مضرات انجام چنین موازی کاری هایی است. انجام کارهای مشابه و جزیره ای و موازی برخی از و دستگاه ها و نهادهای اجرایی کشور نیز از مسئله فوق نشأت می گیرد. بنابراین

وجود تفرق در برنامه ریزی کلان کشور به پروژه های دستگاه ها و نهادهای اجرایی کشور تسری می یابد. بنابراین تلفیق این دو سند راهبردی و عدم انجام موازیکاری توسط نهادهای ذی ربط می تواند بهترین راهکاری باشد تا فناوری اطلاعات و ارتباطات و منافی که از توسعه آن می تواند حاصل شود بیش از این دچار بی برنامهگی و موازی کاری نشود.

#### ۴. راهبردهای دولت الکترونیک در راستای تحقق دموکراسی

##### ۱.۴ ایجاد و اصلاح زیرساخت‌های حقوقی و حفظ حریم خصوصی

زیر ساخت‌های حقوقی نیز در کنار سایر زیر ساخت‌ها بر روابط مبتنی بر شبکه تأثیر می‌گذارد. دولت الکترونیک به منظور ارائه خدمات مختلف به قوانینی نیازمند است که نظام‌مندی روابط الکترونیک را به ارمغان آورد و به کاربران اجازه دهد با سطح اطمینان بالا به انجام تراکنش‌های الکترونیکی مبادرت ورزند، به موانعی هم چون فقدان قانون هویت الکترونیکی و عدم وجود تفکر نظام گراکه باعث شکست پروژه‌های دولت الکترونیک می‌شود، موانع حقوقی - قانونی گفته می‌شود (امام‌پوردی، ۱۳۹۸: ۲۳).

ایجاد و تقویت زیرساخت‌های حقوقی و قانونی دولت الکترونیک از موضوعات دیگری است که ضرورت آن در کنار سایر زیر ساخت‌ها به شدت احساس می‌شود. واقعیت امر آن است که هر گونه تعامل مبتنی بر شبکه بدون ضابطه‌مندی می‌تواند عواقب نامطلوبی به همراه داشته باشد و در بسیاری از موارد آسیب‌های اجتماعی را افزایش دهد. از این رو، ضرورت دارد در راستای تقویت زیر ساخت‌های حقوقی جامعه اطلاعاتی و فضای سایبر، طرح‌ها و لوایح مرتبط با موضوع تدوین و به تصویب قانون‌گذار برسد و پس از آن نیز ساز و کارهای اجرایی آن در جامعه فراهم گردد. وجود و تقویت زیرساخت‌های حقوقی قانونی در استان همچون قانون جرائم در محیط الکترونیکی، نظام ملی تأیید هویت و امضا الکترونیکی، قانون حفظ و صیانت از حریم خصوصی افراد در محیط دیجیتال و ایجاد خانه دآوری مراعات رایانه‌ای از جمله پیش شرط‌های مهم توسعه تبادلات بر خط دولت شهروند است که ضرورت توجه جدی به آن می‌تواند نقش موثری در اثربخشی پیاده‌سازی دولت الکترونیک ایفا کند.

فقدان اعتماد متقابل بین شهروندان و دولت‌ها (که اغلب در بسیاری از کشورهای در حال توسعه وجود دارد) می‌تواند در حکم عامل مهارکننده‌ای در توسعه دولت الکترونیک باشد. برای ایجاد اعتماد و پذیرش استفاده از برنامه‌های دولت الکترونیک، ضرورت استفاده از یک محیط پویای قانونی وجود دارد. ایجاد مجوز برای صدور گواهینامه، درگاه‌های پرداخت، قوانین تجارت الکترونیک و نیز اصلاح قوانین دسترسی به اطلاعات، حفظ حریم خصوصی امنیت داده‌ها، قوانین مدنی و جرائم اینترنتی باید مورد توجه قرار گیرد.

در مورد امضای دیجیتالی، تعدادی از مفسران بر این عقیده‌اند که الزامات ایجادشده در زمینه امضا، بزرگترین مانع برای توسعه تجارت الکترونیک است و معتقدند که باید یک طرح

نظارتی جهانی برای امضای دیجیتالی ایجاد شود. شایان ذکر است که کشورهای مختلف یا برخی ایالت در کشورهای گوناگون، مقررات خاصی را در مورد امضای دیجیتالی در نظر گرفته‌اند.

امنیت، دارای چندین بعد است: امنیت عملیاتی، ارتباطات، قراردادها و اسناد الکترونیکی را پوشش می‌دهد. امنیت شبکه‌های رایانه ای با جرائم اینترنتی، هکرها و همچنین ویروس‌ها روبه‌روست. حریم خصوصی به چگونگی جمع‌آوری، پردازش و انتشار اطلاعات مربوط افراد مرتبط می‌شود. داده‌ها باید به طور عادلانه و قانونی برای اهداف در نظر گرفته و پردازش شوند. این امر، نباید بیشتر از ضرورت، طولانی شود و باید مطابق با حقوق و مسائل امنیت ملی و حریم خصوصی انجام شود.

پس از ۱۱ سپتامبر ۲۰۰۱، بسیاری از دولت‌ها از قوانین و مقررات حفظ حریم خصوصی مختلف سازمان‌های امنیتی ملی، معاف شدند؛ همچنین امنیت، به مثابه مؤلفه ای برای حفظ حریم خصوصی مطرح می‌شود؛ بنابراین، برای کاربرد مورد قبول فناوری در راستای حفظ حریم خصوصی، از رمزنگاری برای ارتباطات الکترونیکی استفاده می‌شود. با این حال، چنین فناوری‌هایی، منافع سازمان‌های امنیتی را برآورده می‌کنند. تجربه برخی از کشورهای در حال توسعه نشان داده است که به نظر نمی‌رسد حفظ حریم خصوصی و مسائل امنیتی مانع ایجاد برخی مشکلات شوند. پذیرش فرهنگی در خصوص جمع‌آوری اطلاعات به دست دولت، در مورد یک فرد کمتر مشکل ساز است.

دولت‌ها روش‌های مختلفی را برای اجرای چارچوب قانونی دولت الکترونیک و تجارت الکترونیک در نظر گرفته‌اند. برخی از آن‌ها تصمیم گرفته‌اند که قانون سایبری شفافیت را تنظیم کنند که شامل تمام معاملات الکترونیکی می‌شود. چنین قانون فراگیری، موجب کم‌تر شدن نیاز به اصلاح قوانین مربوط به تدارکات، مالیات، بایگانی و غیره می‌شود. در برخی کشورها، ایجاد چنین قوانین سایبری جامعی با دیدگاه سیاسی، متضاد است و دولت‌ها برای جلوگیری از ایجاد تأخیر در ارتباط با تصویب این قوانین جدید، ترجیح می‌دهند تا قوانین موجود را اصلاح کنند.

مدل قانون یونیکترال (UNCITRAL) تجارت الکترونیک، قانونی کلی است که می‌تواند در کشورهای مختلف تمديد و تقویت شود. در طراحی این مدل، قصد بر این بوده است که در همه کشورها، بدون در نظر گرفتن مهارت فنی یا چارچوب قانونی آن کشور، توسعه‌پذیر باشد. در واقع این قانون، مدل کلی ای را فراهم می‌کند که در آن، ارتباطات الکترونیکی باید اثر

قانونی معادل با ارتباطات مبتنی بر کاغذ را داشته باشد و به طور خاص در مورد این موضوع است که چگونه برخی از انواع ارتباطات الکترونیکی می‌تواند با رعایت الزامات نگارش، امضا و تشکیل قرارداد، جانشین مبتنی بر کاغذ باشند. این قانون را بسیاری از کشورها، از جمله استرالیا، هنگ کنگ، جمهوری کره، سنگاپور و فیلیپین تصویب کرده اند (رودساز و صوفی، ۱۳۹۹: ۱۴۶-۱۴۷).

فرآیندهای ایجاد شده توسط دولت الکترونیک نیاز به طیف وسیعی از قوانین جدید و تغییراتی در روند قانون گذاری برای فعالیتهای الکترونیک (مانند امضای الکترونیک، آرشیو الکترونیک، حقوق مالکیت معنوی، مسائل حق چاپ و...) دارد. قوانین مربوط به دولت الکترونیک و تجارت الکترونیک که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه هنوز در دسترس نیست، به منظور ایجاد امنیت حقوقی، ایجاد، حمایت و اصلاحات قانونی برای اطمینان از توسعه دولت الکترونیک امری مهم و ضروری به شمار می‌رود (رضایی و یعقوبی، ۱۳۹۴: ۲۶۲).

بنابراین بدیهی است که دولت الکترونیکی بدون ایجاد اعتماد و امنیت برای شهروندان و بنگاه‌ها نمی‌تواند به اهداف بالقوه دست یابد (جهانگیری و علوی، ۱۳۸۵: ۴۸)، در نتیجه، هرگونه طرح دولت الکترونیکی نیازمند تدوین چارچوبی حقوقی در زمینه حفاظت از حریم خصوصی، تعقیب جرائم رایانه‌ای، ایجاد و تقویت مراجع سنجش اعتبار و سندیت و قانونی کردن امضاهای دیجیتالی است؛ به عبارت دیگر، زیرساخت حقوقی برای حمایت و اجرای دولت الکترونیکی، میتواند شامل موارد زیر باشد:

- قانون دولت الکترونیکی که دولت را قادر می‌سازد تا روش‌های اداری، کارکردها و خدماتش را به شکل الکترونیکی و دیجیتال انجام دهد؛
- قانون حفاظت از داده‌ها که به حفظ حریم خصوصی اطلاعات شخصی می‌پردازد؛
- قانون آزادی اطلاعات که اجازه دسترسی وسیع به اطلاعات عمومی را می‌دهد؛
- قانون امضای دیجیتال یا ارتباطات الکترونیک که امضاها و اسناد دیجیتال را به رسمیت می‌شناسد و هویت الکترونیکی را مقرر می‌دارد؛
- قانون جرم شبکه‌ای و سوءاستفاده از شبکه که به حفاظت از حقوق مالکیت معنوی دیجیتال می‌پردازد؛

## ۲.۴ برقراری عدالت اجتماعی و از بین بردن شکاف دیجیتالی

از جمله مسائل اخلاقی مهم در حیطه عدالت اجتماعی، دسترسی تبعیض آمیز به خدمات الکترونیک است. بررسی‌ها نشان می‌دهند که نوعی نگرانی گسترده پیرامون عدم دسترسی برابر به خدمات آنلاین، به واسطه عدم برخورداری از ابزارهای فنی مورد نیاز، یا دانش و تجربه ضروری، وجود دارد.

همچنان که برخی استدلال می‌کنند: «استانداردهای اخلاقی حقوق برابر که معرف آرمان‌ها و ایده‌آل‌های جامعه تساوی طلب هستند تصریح می‌دارند همه افراد دارای حق دسترسی به خدمات بنیادینی هستند که برای مشارکت در زندگی اجتماعی، ضروری‌اند» (Hamelink, 2000, 10).

شاید این گونه استدلال شود که توزیعات فعلی، فضای تبلیغاتی غالب برای توسعه و پیشرفت منابع سایبری در تضاد با استاندارد حقوق برابر هستند؛ زیرا کسب و کار الکترونیکی، از طریق فضاهای الکترونیکی در ارتقاء تجارت آزاد، انتخاب آزاد و آزادی بیان متفجع می‌شود. برای مثال، گزارش‌های حاکی از «شکست نسبی» گسترش دسترسی سریع به وب و سایر خدمات اینترنتی و ناهمخوانی میان گروه‌های مختلف در کشور بریتانیاست (Greenhalgh, 2001, 13).

در این جا این سؤال مطرح می‌شود که بین درک ما از دموکراسی، ارزش‌های دموکراتیک و مفاهیم ICT چه ارتباطی وجود دارد؟ برخی، در پاسخ به این پرسش، از مسائلی نظیر جدایی مفاهیم سرعت، سادگی و اطلاعات استفاده می‌کنند. بر اساس بررسی‌ها، دموکراسی، بر مشارکت فعال همه شهروندانی تأکید دارد که باید در شوراهای عمومی گردهم آیند. اگر استفاده از رایانه‌ها، منجر به انزوای بیشتر افراد شود، فرایندهای دموکراتیک به جای اینکه تقویت شوند، در معرض خطر قرار می‌گیرند. این امر زمانی مصداق پیدا می‌کند که افراد جامعه به جای تعامل با سایر افراد، زمان زیادی را صرف کار با رایانه می‌کنند.

از این رو، مشخصه ICT در پشتیبانی از سرعت و سادگی - برای مثال در استفاده از اینترنت برای دریافت نظرها و آرای مردم پیرامون مسائل سیاسی روز می‌تواند به در خطر قرار گرفتن فرایند شوراهای عمومی منجر شود. بر اساس تحقیقات، اینترنت، فضایی از اطلاعات بیکران، همراه با تحمیل ریسک فشار طاقت فرسای ناشی از فراوانی اطلاعات برای شهروندان - به جای انتقال آن به دانش شخصی است. حقیقت آن است که دسترسی به اطلاعات فی نفسه، تضمین کننده افزایش دموکراسی نیست (Colleste, Holmqvist, 2004, 18).

بلکه دگرگونی اطلاعات در راستای دانش فردی، امکان استفاده از آن در فرایند مبتنی بر دموکراسی را میسر می‌دارد. البته دولت الکترونیک، همچنان بر این نکته تأکید می‌کند که مقوله IT، از ابزارهای مبتنی بر دموکراسی برای شفافیت و آزادی و در نتیجه، تحدید فساد و تقلب است.

#### ۳.۴ گسترش فرهنگ صحیح و موثر بکارگیری دولت الکترونیکی

گسترش فرهنگ صحیح و موثر بکارگیری دولت الکترونیکی از طریق آماده سازی و بسترسازی فرهنگی، آمادگی فرهنگی دستگاه‌های اجرایی از مهم‌ترین پیش نیازهای دولت الکترونیک است. بنابراین برای تحقق این فرهنگ و نهادینه شدن آن این اقدامات ضروری است:

- رسانه‌های عمومی همچون صدا و سیما و مطبوعات باید در جهت معرفی و فرهنگ‌سازی دولت الکترونیک تلاش بیشتری کنند. اقدام دیگری که رسانه‌های عمومی می‌توانند در این زمینه انجام دهند، معرفی سایت‌هایی است که در زمینه دولت الکترونیک فعالیت می‌کنند. پس از فرهنگ سازی وظیفه دیگری که باید در این زمینه صورت گیرد، اعتماد سازی است که شرط کافی برای نهادینه کردن بکارگیری دولت الکترونیکی در استان به شمار می‌رود. از این باید به سوی آن حرکت کرد و این کار به معنای حمایت از سازمان‌های پیشرو، پشتیبانی از استان‌های پیشرو، تشویق دستگاه‌های اجرایی و ... می‌باشد (امام‌پوردی، ۱۳۹۸: ۱۰۵-۱۰۶). گسترش استفاده از اینترنت از طریق کاهش هزینه‌های دستیابی و بکارگیری آن. برای پیاده سازی دولت الکترونیک در استان باید استفاده از اینترنت همگانی شود و امکانات و تجهیزات آن با هزینه‌های پایین در اختیار همه افراد قرار گیرد. در عین حال کاهش هزینه‌های دستیابی به اینترنت کافی نیست، بلکه هم‌زمان باید آموزش‌های لازم در سطوح مختلف سازمانی نیز انجام شود.

#### ۵. نتیجه‌گیری

دولت الکترونیک از یکی از مهم‌ترین عرصه‌های دیجیتالی شدن خدمات الکترونیک، عرصه ارائه خدمات اداری است که ذیل دولت الکترونیک مطرح می‌شود. همچنین دولت الکترونیک

یکی از مهم ترین خدمات کاربردی است که بر بستر شبکه ملی اطلاعات شکل می گیرد. اصطلاح «دولت الکترونیک» بر استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات توسط دولت و در فرآیندهای دولتی تمرکز دارد که شامل تبادلات الکترونیکی (مبادله اطلاعات و تراکنش ها) مابین دولت، بخش عمومی (شهروندان و کسب و کارها) و کارمندان است.

با توجه به تعاریف مختلفی که توسط سازمان های داخلی و مجامع بین المللی ارائه شده می توان گفت دولت الکترونیکی عبارت است از کاربرد فضای مجازی و تغییر ساختار و عملیات داخلی و خارجی دولت به منظور امکان تبادلات الکترونیکی مابین بخش های مختلف دولت، مردم و کسب و کارها و ارائه خدمات عمومی یکپارچه و باکیفیت به شهروندان، کسب و کارها و صنعت، افزایش میزان دسترس پذیری شهروندان به خدمات، توانمندسازی شهروندان از طریق دسترسی به اطلاعات و به تبع آن افزایش اختیار مردم، مشارکت مردم، تقویت دانش جامعه، افزایش ابتکارات نوین، بهبود کارایی و اثربخشی دولت و افزایش میزان پاسخ گویی دولت به شهروندان است.

دولت الکترونیکی عنوانی است که برای فراهم شدن بسترهای مورد نیاز تبادل الکترونیکی در کشور در نظر گرفته شده است. این عنوان با در نظر گرفتن نقش کلیه بازیگران و ذی نفعان (اعم از دولتی، حاکمیتی و خصوصی) که به صورت مستقل عرضه کننده خدمات الکترونیکی هستند، از جامعیت برخوردار بوده و کلیه ارکان کشور اعم از سازمان های دولتی، نهادهای حکومتی و کسب و کار (بخش خصوصی) را در برمی گیرد و به عبارتی در پی تحول نهادی و استقرار «نظام و یا حاکمیت الکترونیکی» است.

بر این اساس، عمده ترین قوانین و سیاست ها و راهبردها در حوزه زیرساخت دولت الکترونیک در زمینه های امنیت و اعتبار زیرساخت، ارتقای زیرساخت فناوری، امنیت مبادلات اینترنتی، تقویت مبادلات برخط، کاهش شکاف دیجیتالی دسترس پذیری برای همه شهروندان، سازگار بودن زیرساخت و انطباق با تغییرات نوظهور فناورانه، دسترسی با سرعت بالا و امن و یکپارچه، تقویت رقابت بازار مخابرات، بازبودگی برای رقابت، تامین نیازهای گروه های حاشیه ای، قابلیت همکاری، ارتقای فناوری اطلاعات، استاندارد بالا برای مجوزها، توسعه صنایع فناوری و تقویت سیستم مخابراتی، تعامل پذیری، استانداردسازی، یکپارچگی فرمت داده های دولتی، افزایش پهنای باند، ایجاد شبکه هایی ایمن و مدرن مطرح شده است.

از این رو ابزارهای الکترونیک فرصت هایی را در زمینه تقویت مشارکت سیاسی و ارتباط افقی میان شهروندان پدید آورده است؛ در واقع، دسترسی مستقیم و همزمان به اطلاعات و



ارتباطات کامپیوتری باعث تسهیل انتشار و اصلاح اطلاعات می‌شود و امکاناتی برای تعامل و مباحثه در عرصه‌ای خودمختار الکترونیک عرضه می‌دارد که از کنترل رسانه‌ها خارج است. علاوه بر این مهم‌تر این است که، شهروندان می‌توانند منظومه‌های ایدئولوژیک و سیاسی مختص به خود را تشکیل دهند؛ منظومه‌هایی که بر ساختار سیاسی مستقر پیشی می‌گیرند و بدین سان عرصه سیاسی انعطاف و انطباق‌پذیری ایجاد می‌کنند؛ ابزارهای الکترونیک از طریق فراهم نمودن مشارکت در فضای مجازی امکان تبادل اطلاعات و تصمیم‌گیری سیاسی را برای شهروندان محقق می‌سازند که این امر خود در گسترش و رشد دموکراسی الکترونیک از طریق ارتباط کامپیوتری نقش پراهمیتی را دارا می‌باشد. از سوی دیگر علاوه بر نقش پراهمیت ابزارهای الکترونیک در گسترش دموکراسی الکترونیک، اگر این شکل از سیاست دموکراتیک به‌عنوان ابزار فهمی برای مباحثه، نمایندگی و تصمیم‌گیری، برقرار شود. دولت الکترونیک یا به‌عبارتی حکومت‌گری الکترونیک علاوه بر بهبود خدمات رسانی به مردم، موجب تعامل بیشتر مردم با دولت و مشارکت آن‌ها را در فرایندهای دموکراتیک می‌شود. از نظر کلیت و هم‌فکران او، یکی از نتایج حتمی، دولت الکترونیک و حکومت‌گری الکترونیک، خلق دموکراسی دیجیتال می‌باشد. دولت الکترونیک یا به‌عبارتی حکومت‌گری الکترونیک علاوه بر بهبود خدمات رسانی به مردم، موجب تعامل بیشتر مردم با دولت و مشارکت آن‌ها را در فرایندهای دموکراتیک می‌شود. از نظر کلیت و هم‌فکران او، یکی از نتایج حتمی، دولت الکترونیک و حکومت‌گری الکترونیک، خلق دموکراسی دیجیتال می‌باشد.

### پی‌نوشت

۱. دولت الکترونیک صرفاً به قوه مجریه محدود نمی‌شود بلکه گستره آن قوه مقننه و قضاییه و همچنین سطوح مختلف آن از سطح مرکزی تا محلی را نیز دربرمی‌گیرد.

### کتاب‌نامه

آریایی منفرد، زهرا (۱۳۹۷). چالش‌های حقوقی گسترش نقاط تجاری مجازی در دولت الکترونیک در نظام حقوقی ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته حقوق تجارت الکترونیک، دانشگاه علم و فرهنگ تهران.

اشتریان، کیومرث (۱۳۸۴). آسیب‌شناسی دولت الکترونیک: تحول غیر دموکراتیک در سیاست‌گذاری عمومی، فصلنامه دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران، شماره ۶۹.

- امام‌پوردی، محسن (۱۳۹۸). موانع پیاده سازی دولت الکترونیک در دستگاه‌های اجرایی، تهران: انتشارات برتراندیشان، چاپ اول.
- جبلی، ندا (۱۳۸۶). تأثیر تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات (ICT) بر تعمیق دموکراسی در کشورهای توسعه یافته (دموکراسی دیجیتال)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته حقوق بین‌الملل، دانشکده حقوق، دانشگاه علامه طباطبائی.
- جهانگیری، علی و علوی، نازنین (۱۳۸۵). بسترسازی برای استقرار دولت الکترونیکی، فرآیند مدیریت و توسعه، نشریه علمی فرآیند و توسعه، دوره ۲۰، شماره‌های ۳ و ۴.
- خلیلی، محسن (۱۳۹۴). کشاکش دولت الکترونیک با دموکراسی الکترونیک، فصلنامه علمی پژوهشی دولت پژوهشی، شماره سوم.
- سرداری، احمد (۱۳۸۶). دولت الکترونیکی، مجله رهیافت، شماره ۳۹.
- رستمی، ولی و اصغرینیا، مرتضی (۱۳۹۲). نقش دولت الکترونیک در جهت ارتقاء سلامت کارکنان نظام مالیاتی، مجموعه مقالات همایش چالش‌ها و فرصت‌های فراروی سلامت نظام مالیاتی کشور با تأکید بر پیشگیری از تخلف، انتشارات میزان، چاپ اول.
- رشیدی، احمد (۱۳۹۳). نقش دولت الکترونیک در تحقق حکمرانی خوب در ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته حقوق عمومی، دانشگاه مازندران: دانشکده حقوق و علوم سیاسی.
- رضایی، مهدی و یعقوبی، اسماعیل (۱۳۹۴). دولت الکترونیک: الگوی جدید در اصلاح نظام اداری و ارائه خدمات عمومی، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۴۱.
- رضایی، حمیدرضا و داوری، علی (۱۳۸۳). دولت الکترونیک، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴۶.
- رودساز، حبیب و صوفی، هما (۱۳۹۹). دولت الکترونیک مفهوم، راهبرد و فرآیند، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی، چاپ اول.
- طراحی منفرد، الهام (۱۳۹۵). بررسی ابعاد حقوقی قیمت گذاری خدمات دولت الکترونیک، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته حقوق ارتباطات، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده حقوق و علوم سیاسی.
- عاملی، سید سعید رضا (۱۳۹۷). آینده پژوهشی دولت الکترونیک، تهران: انتشارات امیرکبیر، چاپ اول.
- عاملی، سید سعید رضا (۱۳۹۶). نظریه‌ها و مفاهیم اساسی دولت الکترونیک، تهران: موسسه انتشارات امیرکبیر، چاپ اول.
- فیروزآبادی، ابوالحسن (۱۳۹۹). درآمدی بر حکمرانی فضای مجازی، تهران: انتشارات دانشگاه امام صادق و مرکز ملی فضای مجازی، چاپ اول.

### چالش‌ها و راهبردهای دولت الکترونیک در ... (حسن خسروی و دیگران) ۸۳

قلی پور سوته، رحمت اله، منصوریان، عباس، الهیاری دویین، ملیحه (۱۳۹۸). طراحی مدل دولت الکترونیک در چارچوب اخلاقی حکمرانی خوب، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال چهاردهم، شماره ۲.

کاشفی، امید و زمانی فر، آزاده (۱۳۸۹). دولت الکترونیک، دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی. کدخدایی، عباسعلی و وکیل، امیرساعد (۱۳۹۴). حقوق شهروندی در اینترنت، تهران: انتشارات جنگل، چاپ اول.

کرامتی معز، هادی (۱۳۹۹). بزه دیده شناسی کودکان در شبکه‌های مجازی، تهران: انتشارات دادگستر، چاپ اول.

معمارزاده طهران، غلامرضا؛ مبینی، محمد و فقیهی، مهدی (۱۳۹۶). دولت الکترونیک، انتشارات اندیشه‌های گوهریار، چاپ سوم.

هیوز، آن (۱۳۸۵). مدیریت دولتی نوین، ترجمه سید مهدی الوانی و دیگران، انتشارات مروارید، چاپ هفتم.

Almarabeh, T. & AbuAli, A. (2010). A General Framework for Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success, *European Journal of Scientific Research*, 39

Alshehri, Mohammed & Drew, Steve (2010). E-government fundamentals, *IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings*.

Colleste, G. and Holmqvist J(2004). Information Technology and Democrati Values, *The ETHICOMP E-Journal*, 1,1.

Gallivan, M.J. & Keil(2003). M. The user-developer communication process: A critical case study. *Information Systems Journal*

Gronlund, R(2006). Democracy in an IT-framed society. *Communications of the ACM*, Vol. 44, No. 1.

Hamelink, C.J(2000).. *The Ethics of Cyberspace*. London: Sage Publications.

Kanaan, Raed Kareem (2009). Making sense of e-government implementation in Jordan: A qualitative investigation, A thesis submitted in De Montfort University, United Kingdom.