

تحول‌گرایی حکمرانی: از دولت الکترونیک تا حکمرانی دیجیتال

رضا توکلی‌راد^۱

حوریه سادات میری^۲

چکیده

چشم‌انداز حکمرانی دیجیتال، پیوسته در حال تغییر است. در همین راستا تحولات ناشی از دولت الکترونیک سبب وقوع مجموعه‌ای از تغییرات سازمانی و فرهنگی شده است. عدم تبعیت این تحولات از یک مدل تکامل یافته مانع از تحقق بایسته حکمرانی دیجیتال می‌گردد. یکی از مدل‌های معرفی شده در این زمینه مدل مفهومی تحول‌گرایی حکمرانی (T-Gov) است. نوشتار حاضر بدنبال معرفی این مدل مفهومی و نقش آن در تحول حکمرانی می‌باشد. در این مطالعه کیفی، مرور نظام‌مند ۳۵ پژوهش صورت گرفته، در حوزه "حکمرانی دیجیتال" طی سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۱ نشان می‌دهد که مدل تحول‌گرایی حکمرانی یک مدل تطبیقی با قابلیت فراهم‌سازی شرایط سازمانی و فرهنگی لازم در جهت حرکت از "دولت الکترونیک" بسمت "حکمرانی دیجیتال" می‌باشد؛ همچنین در گذار تدریجی و برنامه‌ریزی شده این مدل، مردم در مرکز ساماندهی مجدد مکانیسم‌های حکمرانی قرار می‌گیرند. لذا این مطالعه نتیجه گرفت که مشارکت شهروندان مهمترین هدف استراتژی‌های تحولی می‌باشد و مدل تحول‌گرایی حکمرانی با مفهوم‌سازی حکمرانی دیجیتال این مهم را میسر می‌سازد.

کلیدواژه‌گان: تحول‌گرایی حکمرانی، دولت الکترونیک، حکمرانی دیجیتال، تحول حکمرانی.

^۱ دانشجوی دکترا، مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران

^۲ کارشناسی ارشد، علوم اقتصادی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران

مقدمه

حکمرانی و عبارتی چگونگی حکومت کردن همواره مورد توجه اندیشمندان سیاسی و جامعه‌شناسان بوده است. رهبران و مسئولان سیاسی همواره در تلاش برای افزایش کارآمدی نظام سیاسی خود هستند و هدف خود را از این تلاش افزایش رفاه شهروندان معرفی می‌کنند. همه حکومت‌ها مدعی هستند که بسترسازی و مفهوم‌سازی‌های آن‌ها منجر به بهسازی فردی، اجتماعی و نهادی خواهد شد (ساعی و روشن، ۱۳۸۹).

برای رسیدن به چنین اهدافی، شیوه‌های مختلف حکمرانی توسط حاکمان بکار گرفته شده و یا در طول زمان این شیوه‌ها متحول شده است (نوبری و یعقوبی، ۱۳۹۹). به طور کلی "تحول" به معنای تغییر از یک وضعیت به وضعیت دیگر است؛ وضعیت جدیدی که از لحاظ کیفی با وضعیت اولیه متفاوت می‌باشد (وینسترا^۱ و همکاران، ۲۰۱۱). تحول در ارتباط با مدل‌های حکمرانی به معنی تقلید از دیگر دولت‌ها نیست بلکه به مفهوم رشد کردن، غنی شدن و متبلور ساختن توانایی‌ها بوسیله تجربه، تدبیر و فناوری‌ها است. دولت‌ها نقش مهمی در ایجاد محیطی توانمند و فعال، اتخاذ نوآوری‌ها و بکارگیری فناوری‌های جدید ایفا می‌کنند. ایجاد محیطی پر جنب و جوش که در آن اطلاعات مفیدی برای کمک به اقشار مختلف جامعه جریان یافته است امکان تصمیم‌گیری بهتر را فراهم می‌کند. در عصر حاضر ستون‌های نگهدارنده کلیدی برای چنین محیطی شامل اطلاعات کافی و زیرساخت ارتباطی، سواد دیجیتالی و پرورش نیروی کار حرفه‌ای در فناوری اطلاعات و ارتباطات است که تلاش‌های در حال ظهور برای نفوذ فناوری اطلاعات و ارتباطات را به سطح بعدی یعنی پایداری می‌رساند. در این مسیر نگاه جامع و چند بعدی به سررشته تصمیمات کلان توسط دولت‌ها میسر می‌گردد لذا در عمل ابتدا دولت باید مولفه‌های حکمرانی خود را با کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات به روزرسانی و اغنا کند تا شهروندان را نیز به کاربری این مهم ترغیب نماید (بانک جهانی، ۲۰۱۲).

^۱ Veenstra

در طول دهه اخیر مفهوم تحول‌گرایی حکمرانی^۱ در واژه‌نامه سیاسی با هدف ارتقا به یک مرحله‌ی جهش یافته از دولت الکترونیک ایجاد شده است (یانوفسکی^۲، ۲۰۱۵). در عمل، فعال کردن این امکان به معنای اعمال مجموعه‌ای از تغییرات سازمانی و فرهنگی است که توانایی دولت را برای دموکراتیک کردن قدرت عمومی و مشارکت کاربران افزایش می‌دهد (ساولدولی و همکاران، ۲۰۱۴). این مسیر از طریق توسعه مکانیزم‌های زمینه‌ای حکمرانی الکترونیک دنبال می‌شود که به دنبال قرار دادن شهروندان و سایر ذینفعان در مرکز عملیات و اداره دولت است (یانوفسکی، ۲۰۱۵). بنابراین تحول‌گرایی حکمرانی مدلی است که در مسیر خود دولت الکترونیک را پشت سر گذاشته و حول شهروندان مسیر رشد خود را ترسیم می‌کند. این مدل، حکمرانی الکترونیک یا دیجیتال را برای بازطراحی فرآیندها بکار می‌گیرد به این ترتیب نتایج این دولت از یکسو در رضایت و عدم رضایت شهروندان تغییر ایجاد می‌کند و از سوی دیگر در سطح حاکمیت موجب تغییر وضعیت حکمرانی خواهد شد. این وضعیت جدید کیفیتی متفاوت از حالت قبل را خواهد داشت و این کیفیت متفاوت ثمره فرآیند دیجیتالی‌سازی حکمرانی و افزایش یا کاهش این کیفیت منوط به چگونگی حضور شهروندان در مدل مذکور است. در همین راستا مطالعه حاضر بدنبال پاسخ به پرسش‌های زیر می‌باشد:

- مدل تحول‌گرایی حکمرانی چیست و چه مراحل دارد؟
 - چه نسبتی بین تحول‌گرایی حکمرانی، دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک وجود دارد؟
 - مردم در تحول‌گرایی حکمرانی چگونه اثرگذارند؟
- پاسخ پرسش‌های فوق نقشه راهی خواهد بود که نقش تحول‌گرایی حکمرانی و جایگاه مردم را در تحول حکمرانی مشخص می‌نماید.

^۱T-Gov

^۲ Janowski

۱- مبانی نظری و پیشینه تجربی

مبانی نظری

تحول‌گرایی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات در حکمرانی

در مدل مفهومی ارائه شده توسط فریمن و حسناوی^۱ (۲۰۱۰) چهار عامل بنیادین زیر برای فناوری اطلاعات و ارتباطات معرفی شده است:

- عامل انسانی: که دربردارنده‌ی مفاهیم، اندیشه‌ها، نیازها، نوآوری و تخصص است.
- سازوکارها: که مستلزم قوانین، قواعد و روش‌ها، سازوکارهای بهبود و ارزیابی است.
- ابزارها: که دربردارنده نرم‌افزار، سخت‌افزار، شبکه‌ها و ارتباطات است.
- ساختارها: که شامل ساختارهای سازمانی، فراسازمانی و جهانی می‌باشد (فریمن و حسناوی، ۲۰۱۰).

هرکدام از عوامل مذکور به نحوی در حکومت‌ها بکار گرفته شده و تغییرات هر چهار مولفه باهمدیگر تحولاتی را به همراه خواهد داشت که در نگاه کلان، حکمرانی را متاثر می‌سازد. مقصود از ارتباط میان فناوری اطلاعات و حکمرانی نیز نوعاً با اشاره به همین تصویر و به معنای شیوه‌هایی به کارگیری عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات در حکمرانی و همچنین تأثیر و تأثر متقابل میان مردم و حکومت از محل استفاده این فناوری‌ها خواهد بود. کم‌رنگ شدن مرزهای جغرافیایی، خارج شدن انحصار دسترسی به اطلاعات از سوی دولت‌ها و نیز سهولت استفاده از شبکه‌های ارتباطی برای انتشار اطلاعات و به یک معنا کمک به تسهیل گردش آزاد اطلاعات در جوامع و نیز در محیط پیرامونی و خارج از جامعه ملی و محلی، همگی نشان‌دهنده تحولی عمیق در مختصات وجودی و کارکرد جوامع و دولت‌هاست (سلطانی‌نژاد و گودرزی، ۱۳۹۵).

البته که این تغییر به یکباره اتفاق نمی‌افتد و نتیجه گام‌هایی پیوسته است که در مجموع یک مسیر تکاملی را ایجاد می‌کنند. این گام‌ها از نظر میزان استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و تغییر و تأثیر

^۱Freeman & Hasnaoui

در چهار عامل مذکور بایکدیگر متفاوت هستند اما در پی یکدیگر با هدف تحول در حکمرانی رخ می-دهند.

نقش دولت الکترونیک در تحول حکمرانی

با ورود عناصر مهم و جهت بخشی به امور، شیوه زندگی افراد، تغییر اساسی یافته و به تبع آن جوامع نیز در معرض دگرگونی‌های کلی قرار می‌گیرند. این تغییرات دارای اثرات مثبت و منفی بسیاری در بین آحاد مردم خواهد بود که با اندیشیدن تدابیر مناسب و کاربست راهکارهای سازنده می‌توان از اثرات منفی کاسته و به پیامدهای مثبت آن افزود. از مهم‌ترین و مطلوب‌ترین دستاوردهای تغییرات زندگی بشر، صرفه‌جویی در امور مختلف از جمله زمان، انرژی، هزینه‌ها، افزایش رفاه و ... می‌باشد. با به کارگیری دانش روز و فناوری و همچنین الکترونیکی کردن امور می‌توان شاهد پیشرفت‌های چشم‌گیر در عرصه‌های مختلف بود. نهادینه شدن فناوری در زندگی روزمره باعث شده است انتظارات افراد نیز تغییر یافته و متناسب با این دگرگونی‌ها رشد و افزایش یابد. توسعه و بسط فناوری در بین مردم منجر به رشد و آگاهی ایشان در بسیاری از زمینه‌ها از جمله امور اقتصادی، سیاسی، بین‌الملل و ... خواهد شد که این امر مهم بدون شک فعالیت‌های دولت‌ها را نیز تحت تاثیر خود قرار خواهد داد.

در همین راستا و با ظهور پدیده دولت الکترونیک، کلیه خدمات دولتی با حداقل زمان و به سهولت انجام خواهد پذیرفت. در این بین دولت‌ها نیز می‌کوشند خود را با فناوری اطلاعات هم‌سو و هم‌گام سازند و از این امر مهم دور نمانند. دولت الکترونیک امکان تعامل سازنده بین مردم و حکمرانی فراهم می‌سازد که به تبع آن دستاوردهای ارزنده‌ای برای کشورها ایجاد خواهد شد. دولت الکترونیک، کلیه فعالیت‌ها را به روزرسانی کرده و درصد خطا و اشتباهات احتمالی را به حداقل ممکن می‌رساند. بالا بودن کیفیت و رضایت در این روند موجب شده است این مهم به صورت امری بدیهی پذیرفته شود و نبود آن اختلالات گسترده‌ای در فعالیت‌ها به وجود آورد (محتشمی، ۱۳۹۳).

جایگاه حکمرانی الکترونیک در تحول حکمرانی

با شروع هزاره سوم، فناوری اطلاعات به عنوان عمده‌ترین محور تحول و توسعه در جهان منظور شده و برای بسیاری از بیماری‌ها همچون سوء مدیریت، حکمرانی ضعیف، تورم، انحصار فروش، رکود تجاری و در یک کلام حکمرانی بد در سطح ملی و بین‌المللی راه حل موثری می‌باشد (حسن‌زاده عباس‌آبادی،

۱۳۹۵). تقریباً همه وجوه فعالیت‌های اجتماعی و اقتصادی تحت تأثیر انقلاب الکترونیک قرار گرفته‌اند. دولت‌ها در استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در برنامه‌ها و ارائه خدمات بهتر به مردم در حال رقابت باهم هستند. به‌رغم تفاوت‌های گسترده در سطوح و میزان استفاده از امکانات الکترونیک در میان دولت‌ها در جهان و منطقه این احساس که دنیا به سمت «عصر حکمرانی الکترونیک» پیش می‌رود واقعیتی غیرقابل انکار است (سینها^۱، ۲۰۰۶). به این ترتیب شاید پس از مدیریت دولتی نوین، دومین انقلاب در مدیریت دولتی باشد که نه تنها روش ارائه خدمات عمومی را دگرگون کرد، بلکه ارتباط بین دولت و شهروندان را نیز متحول ساخت (ساکسنا^۲، ۲۰۰۵). در واقع حکمرانی الکترونیک در قلب دو تغییر عمده جهانی شامل انقلاب اطلاعاتی و انقلاب حکمرانی جای دارد. هردوی این تغییرات در حال دگرگون ساختن جهت حرکت جامعه و روش حکومت بر آن هستند (هیکس^۳، ۲۰۰۱).

بر طبق تعریف یونسکو حکمرانی الکترونیکی به معنای استفاده بخش عمومی از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات باهدف تشویق شهروندان به مشارکت در فرآیند تصمیم‌گیری و به‌منظور گسترش مردم‌سالاری، تسهیم اطلاعات و ایجاد دولت پاسخگو، شفاف و اثربخش است (کومار^۴، ۲۰۱۵). اهمیت حکمرانی الکترونیک در دنیای امروز غیرقابل انکار و چشم‌پوشی است تا حدی که در ایران هم به‌منظور اجرای بندهای هفتم، هشتم، نهم و دهم اصل سوم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و سیاست‌های کلی نظام اداری، اصل چهل و چهارم قانون اساسی، اقتصاد مقاومتی، امنیت فضای تولید و تبادل اطلاعات و برنامه ششم توسعه کشور، ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) و همچنین مصوبات شورای عالی فضای مجازی، قانون حکمرانی الکترونیکی تصویب و ابلاغ شد (ناظمی جنابی و رحمانی، ۱۳۹۹).

^۱ Sinha

^۲ Saxena

^۳ Heeks

^۴ Kumar

پیشینه تجربی

با هدف آشنایی با پیشینه تحقیق حاضر و توضیح وجه تمایز این مطالعه با پژوهش‌های گذشته در زیر به برخی از مطالعات داخلی و خارجی انجام شده در این موضوع خواهیم پرداخت.

مطالعات داخلی:

قیاسی و همکاران (۱۴۰۰) در مطالعه خود تحت عنوان "بررسی نقش فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک بر حکمرانی خوب با تاکید بر نقش دولت در کسب و کار الکترونیک"، دولت الکترونیک را عامل افزایش رضایتمندی شهروندان معرفی کردند. آن‌ها با توجه به اهمیت فضای کسب و کارهای الکترونیک و پذیرش بالای مردم، در مطالعه خود بر لزوم برنامه‌ریزی برای توسعه دولت الکترونیک تاکید نمودند. مسلمی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهش خود با عنوان "بررسی ارتباط بین گرایش به دولت الکترونیک و تحقق حکمرانی خوب در شهر کرمان" با استفاده از تحلیل داده‌های پرسشنامه‌ای از یک نمونه ۱۰۳ نفره از کارکنان دبیرخانه استانداری و ادارات کل مستقر در استان کرمان اثبات نمودند که گرایش به دولت الکترونیک، شفاف‌سازی، پاسخگویی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، نتیجه‌گرایی، حرکت به سمت ارزش‌ها و ظرفیت‌سازی را در نظام مدیریت دولتی کرمان ارتقاء می‌دهد.

در پژوهش انجام شده توسط دقتی و همکاران (۱۳۹۸) با عنوان "ارائه الگوی استقرار و توسعه حکمرانی الکترونیک با استفاده از رویکرد فراترکیب" عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات، اینترنت پرسرعت و امن، شرایط و بستر فناورانه، طراحی زیرساخت، محرمانه بودن اطلاعات، بازیگران متنوع، مدرنیزه کردن دولت، بهبود فرایندهای دولتی و قابلیت اطمینان به خدمات، به عنوان مهم‌ترین عوامل در مراحل سه‌گانه بررسی و شناسایی الزامات، استقرار و توسعه حکمرانی الکترونیک شناسایی شدند. آن‌ها الگوبرداری از حکمرانی الکترونیک موفق در سایر کشورها، استقرار حکمرانی الکترونیک در سازمان‌ها و فرهنگ‌سازی و بازمهندسی آن را به مدیران دولتی توصیه کردند.

وکیلیان و قاسم‌زاده (۱۳۹۶) در پژوهش خود با عنوان "حکمرانی الکترونیک و ارتقای مشارکت عمومی" فناوری اطلاعات و ارتباطات را عامل تحولات شگرف در رویکردهای حکمرانی معرفی کردند. این تحول کیفیت رابطه شهروندان و حکومت و در نتیجه شیوه حکمرانی را کاملاً تغییر داده و در جهت منافع مشارکت عمومی به دولت‌ها کمک می‌نماید.

نصر اصفهانی و همکاران (۱۳۹۶) در مقاله خود تحت عنوان "حکمرانی الکترونیک، چالش‌های دموکراسی" پس از طرح و بررسی مفاهیم و مولفه‌های اصلی مرتبط با دولت الکترونیک، حکمرانی الکترونیک و دموکراسی الکترونیک، نیاز به تخصص و دانش جهت بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات، زیرساخت‌های قانونی، تامین امنیت، مشارکت توانان بخش دولتی و خصوصی و ایجاد زمینه‌ها و مفاهیم فرهنگی را چالش‌های اصلی این مفهوم معرفی کردند.

سلطانی‌نژاد و گودرزی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان "فناوری اطلاعات و تحول در مفهوم حکمرانی خوب" دولت الکترونیک را حلقه واسط بین فناوری اطلاعات و حکمرانی خوب معرفی کردند. آن‌ها اذعان داشتند که جامعه مدنی، بخش خصوصی و دولت هم‌پای یکدیگر در تحقق مفهوم تحول بسمت حکمرانی خوب با ابزار فناوری اطلاعات اثرگذارند.

مقدسی و همکارانش (۱۳۹۵) در مطالعه‌ای تحت عنوان "طراحی مدل حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران" ضمن مرور سیستماتیک ادبیات و پیشینه پژوهش ابعاد حکمرانی خوب الکترونیک را در آموزش الکترونیک مشتمل بر ۶ بعد شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، پدیده‌های حاصل، اقدامات و پیامدها معرفی کردند. آن‌ها تهیه طرح جامع و نقشه راهی عملیاتی و حل مشکلات زمینه‌ای را برای اجرای حکمرانی خوب در همه بخش‌ها ضروری دانستند.

مطالعات خارجی:

الفلاح (۲۰۲۱) در مطالعه‌ای با عنوان "مدلسازی دولت الکترونیک در کشورهای درحال توسعه" به مرور ۵۱ مطالعه انجام شده در حوزه حکمرانی الکترونیک پرداخت. نتایج مطالعه او نشان داد که دولت الکترونیک آغازگر تحولات ناشی از حضور فناوری اطلاعات و ارتباطات در حکمرانی کشورهای عربستان سعودی، کویت، بحرین، عمان، قطر و امارات متحده عربی بوده است.

ارکوت^۱ (۲۰۲۰) در مطالعه‌ای تحت عنوان "از دولت دیجیتال تا حکمرانی دیجیتال" مسئله اصلی حکمرانی دیجیتال را چگونگی ورود مردم به ساختارهای حکمرانی می‌داند. بنابراین گذار پایدار از دولت

^۱ Erkut

دیجیتال به حکمرانی دیجیتالی را تکامل از یک ساختار فنی به چندین فرآیند در سطوح مختلف معرفی می‌کند که هر یک از این فرایندها محدودیت‌های خاص خود را دارند.

ایاد^۱ (۲۰۱۹) در پژوهش خود با عنوان " حکمرانی الکترونیک: مروری بر فرصت‌ها و چالش‌ها" مدل‌های مختلف حکمرانی الکترونیکی را به عنوان ابزاری برای کاهش هزینه‌ها، بهبود خدمات به شهروندان و افزایش اثربخشی و کارایی بخش دولتی معرفی نمود و فرصت‌ها و مشکلات پیش‌روی توسعه این مدل‌ها را بررسی کرد.

دانلیوی و مارگتس^۲ (۲۰۱۵) در مقاله خود تحت عنوان "اصول طراحی حکمرانی دیجیتال" پیشنهاد می‌کنند کشورها در عصر دیجیتال بسمت حکمرانی الکترونیک و دیجیتال حرکت کنند. چراکه عموم مردم از مزایای دیجیتال آگاه شده و مفهوم‌سازی آن در زمان پیاده‌سازی به مراتب ساده‌تر است. آن‌ها چالش‌های اخلاقی موجود در استفاده از رویکردهای دیجیتال را از اصول ضروری می‌دانند که باید در طراحی مدل‌های تحول حکمرانی مبتنی بر دیجیتال لحاظ گردد. در واقع از نظر اصل زمان‌بندی اجرا و با مدنظر قرار دادن ملاحظات اخلاقی عصر دیجیتال زمان حاضر را بهترین موقعیت برای حرکت بسمت حکمرانی دیجیتال معرفی نمودند.

ژوزوپوآ^۳ و همکاران (۲۰۱۱) در مطالعه خود با عنوان "پایداری برنامه‌های حکمرانی الکترونیکی در کشورهای در حال توسعه" با مطالعه موردی افغانستان حفظ ابتکارات حکمرانی الکترونیک را در مواجهه با محدودیت منابع، فساد و شرایط ناپایدار اقتصادی و سیاسی مطرح کردند. چالش اصلی که منجر به مقابله شده بود در این مقاله فقدان حکمرانی محلی، فقدان رهبری، ضعف‌های نهادی و عدم آگاهی از ظرفیت‌ها و توانایی‌ها گفته شد. لذا آن‌ها چارچوب‌هایی را برای پیاده‌سازی حکمرانی الکترونیک پیشنهاد دادند که قابلیت ارزیابی اثربخشی را داشته باشد.

^۱ Iyad

^۲ Dunleavy & Margetts

^۳ Dzhusupova

پیتاوی و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان "اهمیت مدیریت فناوری اطلاعات در دولت تحول آفرین" نشان دادند که تکامل حکمرانی فناوری اطلاعات عامل مهمی در طراحی مجدد فرآیندهای کسب و کار است. علاوه بر این، اگرچه دولت‌ها می‌توانند از خدمات دولتی مشابه برای شهروندان با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات مشابه تقلید کنند، اما طراحی مجدد (یا عدم) طراحی فرآیندهای تجاری توسط دولت‌ها تعیین‌کننده هزینه ارائه خدمات به ازای هر شهروند است.

می‌توان گفت در سابقه مطالعاتی پژوهشی حاضر، برنامه‌های تحول حکمرانی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات متمرکز بر عارضه‌یابی یا بررسی فرصت‌های آن بوده است. مطالعاتی هم که مدل معرفی کرده‌اند مدلی تک بعدی داشته و یا مختص بخشی خاص (مانند بازرگانی، آموزش و...) است در واقع مطالعات گذشته فاقد تشریح سیر تکامل، تحول حکمرانی بوده‌اند.

۲- روش پژوهش

روش مورد استفاده در پژوهش حاضر مرور نظام‌مند پیشینه پژوهش است. روش‌های مرور پیشینه پژوهش متعارف، همچون روش نظام‌مند مرور پیشینه، بعنوان روش‌های ویژه‌ای برای جستجو، ارزیابی و ترکیب یافته‌های مطالعات اولیه توسعه داده شده‌اند و راهی برای منظم، منطقی‌سازی و عینی نمودن فرآیند جستجو پیشنهاد می‌کنند (دیکسون^۱ و همکاران، ۲۰۰۶). مفاهیم کلیدی با استفاده از مرور، تعیین شده و داده‌ها از مطالعات تجربی تحت عناوین این مفاهیم و ابعاد، خلاصه و تحلیل می‌شوند. مرور نظام‌مند پیشینه در این مطالعه دنبال پاسخ به سوالات زیر است:

- مدل تحول‌گرایی حکمرانی چیست و چه مراحل دارد؟
 - چه نسبتی بین تحول‌گرایی حکمرانی، دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک وجود دارد؟
 - مردم در تحول‌گرایی حکمرانی چگونه اثرگذاراند؟
- بعد از تعیین سوالات مرور جستجوی اینترنتی مقالات و کتب مرتبط براساس کلمات کلیدی پژوهش در موتورهای جستجوی گوگل، گوگل اسکالر و همچنین وب سایت‌های ناشرین و پایگاه‌های الکترونیکی

^۱ Dixon

همچون: ساینس دایرکت، پروکوئست، اسپرینگر، سیج و امرالد انجام شد. نتیجه شناسایی ۸۳ مطالعه بود. که ضمن بررسی کیفیت مطالعات با استفاده از معیارهایی همچون اعتبار نویسنده و ناشر، بیان شفاف، ارائه داده‌های کافی برای پشتیبانی از تفاسیر و نتیجه‌گیری‌ها و تعداد استنادهای صورت گرفته به آن، ۳۵ مطالعه جهت مرور نظام‌مند انتخاب شدند.

۳- یافته‌های پژوهش

۴٫۱. مفهوم دولت تحول‌گرا

علوم مختلف در تحول و تغییرات از طبقه‌بندی‌های متفاوتی استفاده می‌کنند برای مثال زیست-شناسان دو نوع تحول بنیادی و جزئی را به رسمیت می‌شناسند. فناوری نیز تغییر و تحول خود را در سه گروه طبقه‌بندی می‌کند. گروه اول تحولاتی است که ناشی از نوآوری‌ها بوده و به آن‌ها راه‌حل‌های خلاقانه دیجیتالی^۱ گفته می‌شود. گروه دوم تحولاتی نهادی^۲ نامیده می‌شود و از تحول قوانین و ارزش‌ها نشأت می‌گیرد. اما گروه سوم تحولاتی است که از هر دو موقعیت گروه‌های قبلی تاثیر می‌پذیرد و به آن دیدگاه هم‌تحولی^۳ گفته می‌شود. دیدگاه هم‌تحولی مبدا تحول‌گرایی حکمرانی است. این دیدگاه ناشی از همگرایی تحولات نهادی و نوآوری‌های دیجیتال بوده جهت حل مشکلات سیستم‌های پیشین ایجاد شده است (دایاس و گومس^۴، ۲۰۲۱). مدل تحول‌گرایی حکمرانی نخستین بار توسط یانوفسکی (۲۰۱۵) ارائه شد. این مدل دارای ۴ مرحله مطابق جدول ۱ است:

^۱ creative digital solutions

^۲ institutional transformation

^۳ coevolutionary

^۴ Dias & Gomes

جدول ۳ مدل تحول‌گرایی حکمرانی

| توصیفات | | | زمینه کاربرد | مرحله | ردیف |
|---|--|--|-----------------------------------|---------------|------|
| آیا تحول در مفاهیم تغییری ایجاد می‌کند؟ | آیا تحول تأثیری بر سیاست‌های خارجی دارد؟ | آیا تحول باعث تغییر در سیاست‌های داخلی می‌شود؟ | | | |
| خیر | خیر | خیر | فناوری در دولت | اتوماسیون-ساز | ۱ |
| خیر | خیر | بله | دولت الکترونیک | تحول‌گرایی | ۲ |
| خیر | بله | بله | حکمرانی الکترونیک | مشارکت‌پذیری | ۳ |
| بله | بله | بله | محرک‌های سیاستی حکمرانی الکترونیک | مفهوم‌سازی | ۴ |

(ماخذ: یانوفسکی، ۲۰۱۵)

در مدل فوق وجود تحول در دولت داخلی، مشروط به ارائه پاسخ مثبت به دو متغیر باقی مانده است. به طور خاص، اگر پاسخ متغیر "تحول در سیاست داخلی دولت" منفی باشد، پاسخ دو متغیر باقی مانده نیز منفی خواهد بود. همچنین در صورتی که تحول بر روابط خارجی اثرگذار باشد، "تأثیر بر سیاست-های خارجی" قطعی است، زیرا مورد اول به امکان تحول روابط خارجی بستگی دارد. به طور خاص، اگر پاسخ متغیر "اثر تحول بر سیاست خارجی" منفی باشد، پاسخ متغیر "تغییر در مفاهیم تحول" نیز منفی

خواهد شد. تحت محدودیت‌های مذکور، چهار جایگشت احتمالی متغیرها منجر به چهار مرحله متناظر در فرآیند تکامل می‌شود:

- مرحله اول - اتوماسیون‌سازی یا "فناوری در دولت" هیچگونه تحولی در سیاست داخلی دولت ایجاد نمی‌کند. بنابراین هیچگونه تحول در روابط خارجی رخ نداده و هیچ تغییری در مفاهیم پیشین رخ نخواهد داد.

- مرحله دوم - تحول‌گرایی یا "دولت الکترونیکی" باعث تغییر در سیاست داخلی خواهد شد، اما هیچ تغییری در روابط خارجی ایجاد نمی‌کند و بنابراین وابستگی به مفاهیم ندارد.

- مرحله سوم - مشارکت‌پذیری یا "حکمرانی الکترونیکی" شامل تغییر دولت داخلی و تغییر روابط خارجی است، اما هیچ وابستگی به مفاهیم ندارد.

- مرحله چهارم - مفهوم‌سازی یا "محرك‌های سیاستی حکمرانی الکترونیک" هم تحول در سیاست‌های داخلی و هم تحول در روابط خارجی را مشخص می‌کند و به تغییر در مفاهیم منجر خواهد شد. تحقق چهار مرحله فوق که به تفصیل به آن‌ها می‌پردازیم مدل تحول‌گرایی حکمرانی را شکل می‌دهد. که مراحل این مدل ساختاری پیوسته و تو در تو دارند.

۴،۱،۱. اتوماسیون‌سازی دولت

مرحله اتوماسیون‌سازی عمدتاً با هدف نوسازی و در مرتبه بعد جهت افزایش کارایی و سهولت دسترسی‌ها انجام می‌شود، این مرحله مشتمل بر فرآیندهای توسعه، بهره‌برداری و نگهداری محیط تکنولوژیک، از جمله در دسترس بودن قابلیت‌های فناورانه، خدمات و زیرساخت‌ها در داخل و بین سازمان‌های دولتی است. این مرحله مستلزم نمایش داده‌ها، اسناد و سایر اطلاعات در قالب‌های دیجیتالی است، فرآیندهای مذکور پیش‌تر توسط سازمان‌های دولتی به شکل فیزیکی یا آنالوگ نگهداری می‌شدند. قرار دادن چنین اطلاعاتی در اختیار کارکنان، شرکا و سایر ذینفعان درون و خارج از یک سازمان دولتی در قالب‌های دیجیتالی رضایت آن‌ها را افزایش داده و قابلیت خودکارسازی فرایندها و خدمات را

در دفاتر بر اساس اطلاعات دیجیتالی شده و تبادل آن از طریق شبکه‌های دیجیتالی ایجاد می‌- نماید (ارکوت^۱، ۲۰۲۰).

این مرحله بدنبال طراحی مجدد، بهبود یا تغییر روش‌ها، خدمات یا شیوه‌های موجود نیست، بلکه فقط دیجیتالی کردن و خودکارسازی آنچه در حال حاضر وجود دارد را دنبال می‌کند تا در نهایت نتایج را در اختیار سهامداران و مشتریان از طریق شبکه‌های دیجیتالی قرار دهد. اگر یک فرایند یا یک روال کاری قبل از دیجیتالی شدن بی‌اثر بود، احتمالاً پس از آن نیز به همان اندازه بی‌اثر خواهد ماند. به این ترتیب، مرحله مذکور به تنهایی ارزش محدودی را برای سازمان‌های دولتی از نظر بهبود عملیات داخلی آن‌ها، سازگاری با شرایط عملیاتی و انتظارات اجتماعی و ارائه ارزش به مردم ارائه می‌دهد، اما یک مرحله ضروری برای طی کردن مراحل بعدی تحول‌گرایی حکمرانی است. به منظور تحقق پتانسیل دیجیتالی شدن در بخش دولتی، محدودیت تغییر کارکرد و ساختار سازمان‌های دولتی همراه با فرایند دیجیتالی شدن باید برداشته شود. به همین سبب این مرحله جوهر مراحل بعد تحقق دولت تحول‌گرا است (یانوفسکی^۲، ۲۰۱۶).

براساس مطالعات کریدون^۳ و همکاران (۲۰۱۶) در این مرحله قابلیت‌های شهروندان و مشاغل با محرک‌های ویژه‌ای در سیستم دولتی فعال می‌گردد این قابلیت‌ها و محرک‌ها در شکل زیر آورده شده است. محرک دولت در استفاده از نوآوری‌ها استراتژی، حکمرانی و سازماندهی، رهبری استعدادها و فرهنگ و فناوری قابل تعریف است. همچنین دولت بر ۴ نقطه از جمله خدمات، فرایندها، تصمیمات و اشتراک اطلاعات با هدف تسریع دیجیتالی سازی متمرکز می‌باشد.

همان‌طور که در شکل ۱ مشاهده می‌شود در اتوماسیون‌سازی دولت سرویس‌دهی به شهروندان مبتنی بر استراتژی‌هایی انجام می‌شود که نیازهای مردم را لحاظ کرده است. در مرحله دوم فرایندها در

^۱ Erkut

^۲ Janowski

^۳ Corydon

صورت عدم پاسخگویی به نیاز شهروندان قابل بازنگری هستند. در مرحله سوم این نیروهای مردمی و متخصص هستند که نسبت به اجرایی سازی اقدام می‌کنند. در پایان اتوماسیون سازی دولت با هدف پشتیبانی ایمن و چابک از اطلاعات از راه حل های نوآورانه مردم در بخش خصوصی استفاده می‌کند.



شکل ۱ محرك ها و قابلیت های اتوماسیون سازی دولت

طی دو دهه گذشته کارنامه دولت‌ها به ویژه کشورهای توسعه یافته سرشار از پروژه‌های کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تحول در کارکرد آن‌ها در زمینه‌ی افزایش بهره‌وری و انجام کارها و وظایف اداری و درونی خود در جهت بهبود خدمت‌رسانی به شهروندان و ارباب رجوع بوده است. لذا با توجه به پتانسیل قوی شبکه اینترنت در سراسر جهان و فراگیر شدن تدریجی کاربرد آن در میان مردم، ارائه خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات متداول شده است و موجب ظهور مفهومی بنام "دولت الکترونیک" شده است (بائوم و دی‌مایو^۱، ۲۰۰۱). پیشرفت تکنولوژی موجب تغییر الگوی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت دولتی و حکمرانی گشته است (بارسونیوس^۲ و همکاران، ۲۰۱۹).

مرحله دوم در ایجاد تحول‌گرایی حکمرانی ایجاد دولت الکترونیک است که فراتر از خدمات به شهروندان بوده و دربردارنده تغییراتی با ابعاد سازمانی است. قانون دولت الکترونیک ایالات متحده، دولت الکترونیکی را به عنوان "استفاده دولت از برنامه‌های اینترنتی تحت وب و سایر فناوری‌های اطلاعاتی، همراه با فرایندهایی که این فناوری‌ها را پیاده می‌کند" تعریف کرده است. بنابراین دولت الکترونیک می‌تواند موجب افزایش دسترسی و ارائه اطلاعات و خدمات دولتی به مردم، آژانس‌ها و سایر نهادهای دولتی و در نتیجه بهبود عملکردهای دولتی شامل اثربخشی، کارایی، کیفیت خدمات و یا تغییر گردد. آنچه از تعاریف متعدد دولت الکترونیک قابل استنباط است پذیرش نیاز به اصلاحات مبتنی بر فناوری اطلاعات و اثرگذاری آن بر حکمرانی است (گرونلوند و هوران^۳، ۲۰۰۵).

تاکنون مدل‌های متعددی از مسیر تحقق دولت الکترونیک ارائه شده است که این مدل‌ها بصورت خلاصه در جدول ۲ آورده شده است:

^۱ Baum & DiMaio

^۲ Barcevičius

^۳ Grönlund & Horan

جدول ۴ مدل‌های ارائه شده برای دولت الکترونیک

| ردیف | نام مدل | گام‌ها | توضیحات |
|------|---|--------|--------------------------------------|
| ۱ | مدل هوارد ^۱ (۲۰۰۱) | اول | ایجاد وب سایت و انتشار اطلاعات |
| | | دوم | تعامل دولت با شهروندان |
| | | سوم | تراکنش |
| ۲ | مدل لینه ولی ^۲ (۲۰۰۱) | اول | ایجاد وب سایت و انتشار اطلاعات |
| | | دوم | تراکنش |
| | | سوم | یکپارچگی عمودی |
| | | چهارم | یکپارچگی افقی |
| ۳ | مدل گروه گارتنر یا مدل بائوم و دی ^۳ (۲۰۰۲) | اول | ایجاد وب سایت و انتشار اطلاعات |
| | | دوم | تعامل دولت با شهروندان |
| | | سوم | تراکنش |
| | | چهارم | تحول |
| ۴ | مدل آی بی ام ^۴ | اول | ایجاد اتوماسیون و راه‌اندازی وب سایت |
| | | دوم | ارتقاء |
| | | سوم | یکپارچگی |
| | | چهارم | تبدیل شدن به یک مدل مبتنی بر تقاضا |
| ۵ | | اول | راه‌اندازی پورتال |

^۱ Howard^۲ Layneh and Lee^۳ Baum & Di^۴ IBM

| ردیف | نام مدل | گام‌ها | توضیحات |
|------|--|--------|---|
| | مدل قاسمی‌زاده و صفری (۲۰۰۳) | دوم | تعیین چارچوب زمانی برای همه سازمان‌های دولتی اجهت راه‌اندازی وب‌سایت |
| | | سوم | تعامل دولت با شهروندان |
| | | چهارم | تراکنش |
| | | پنجم | تحول |
| ۶ | مدل سازمان ملل متحد (۲۰۱۲) | اول | ایجاد وب‌سایت و انتشار اطلاعات بصورت ایستا |
| | | دوم | بروز رسانی اطلاعات |
| | | سوم | تعامل دولت با شهروندان |
| | | چهارم | تراکنش |
| | | پنجم | یکپارچگی |
| ۷ | مدل هیلر و بلانگرس ^۱ (۲۰۰۱) | اول | ایجاد وب‌سایت و انتشار اطلاعات بصورت ایستا |
| | | دوم | تعاملات دوجانبه |
| | | سوم | تراکنش |
| | | چهارم | یکپارچگی |
| | | پنجم | مشارکت سیاسی |
| ۸ | مدل گروه دلویت ^۲ (۲۰۰۲) | اول | ایجاد وب‌سایت و انتشار اطلاعات بصورت ایستا |
| | | دوم | تراکنش |
| | | سوم | تعامل دولت با شهروندان |
| | | چهارم | با سفارشی کردن پورتال با توجه به نیازهای شهروندان |

^۱Hiller & Belangers^۲Deloitte

| ردیف | نام مدل | گام‌ها | توضیحات |
|------|---|--------|--|
| | | پنجم | ارتقاء و بهبود پورتال‌ها |
| | | ششم | یکپارچگی |
| ۹ | مدل زارعی و همکاران (۲۰۰۸) | اول | توسعه استراتژی |
| | | دوم | ایجاد زیرساخت |
| | | سوم | ایجاد اعتماد |
| ۱۰ | مدل جنوب شرقی آسیا و اقیانوسیه | اول | راه‌اندازی سیستم پست الکترونیکی و شبکه داخلی |
| | | دوم | فعال سازی عمومی و دسترسی بین سازمانی به اطلاعات |
| | | سوم | امکان برقراری ارتباط دو طرفه |
| | | چهارم | امکان اشتراک گذاری قیمت |
| | | پنجم | دموکراسی دیجیتال |
| | | ششم | دولت یکپارچه |
| ۱۱ | مدل گسترش فناوری اطلاعات نولان ^۱ | اول | مقدماتی |
| | | دوم | توسعه |
| | | سوم | کنترل |
| | | چهارم | یکپارچه سازی |
| | | پنجم | مدیریت داده‌ها |
| | | ششم | بلوغ |
| ۱۲ | مدل میسرا و دینگرا | اول | عدم آشنایی با فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی، فقدان منابع کافی و عدم تفکر استراتژیک |

^۱ Nolan

| ردیف | نام مدل | گام‌ها | توضیحات |
|------|--|--------|--|
| | | دوم | برنامه‌ریزی جهت خودکار سازی فرآیندها |
| | | سوم | تعریف سیاست‌ها، استراتژی‌ها، فعالیت‌های مختلف اجرایی، نقشه‌ها، مسئولیت‌ها و منابع بر حسب زمان، پول و |
| | | چهارم | یکپارچگی |
| | | پنجم | نهادینه‌سازی |
| | | ششم | بهینه‌سازی |
| ۱۳ | مدل ایالت یوتا | اول | راه‌اندازی وب‌سایت ساده و ایستا |
| | | دوم | تراکنش |
| | | سوم | دولت یکپارچه |
| | | چهارم | تحول |
| ۱۴ | مدل گروه مشاوره‌ای تیش ^۱ (۲۰۰۰) | اول | انتشار و اشتراک اطلاعات از طریق وب‌سایت |
| | | دوم | مبادلات رسمی دوجانبه |
| | | سوم | پورتال‌های چند منظوره |
| | | چهارم | شخصی‌سازی پورتال |
| | | پنجم | یکپارچه‌سازی خدمات |
| | | ششم | انسجام و تحول |
| ۱۵ | | اول | دسترسی |
| | | دوم | آموزش |
| | | سوم | محتوا |

^۱ Touche

| ردیف | نام مدل | گام‌ها | توضیحات |
|------|----------------------------------|--------|-----------------------|
| | مدل | چهارم | ایجاد |
| | ویلیامسون ^۱ (۲۰۰۳) | پنجم | اشتراک‌گذاری و انتشار |

(ماخذ: یافته‌های پژوهش)

۴ گام مشترک و اصلی مطابق مدل‌های جدول ۲؛ حضور در وب، تعامل دولت با شهروندان، تراکنش و یکپارچه‌سازی می‌باشد. برنرزی^۲ که در دهه ۱۹۸۰ شبکه جهانی وب را پیشنهاد کرد، مسیر ایجاد و بلوغ دولت الکترونیک را در سه سطح نوآورانه "وب اسناد" (وب ۱،۰)، "وب مردم" (وب ۲،۰) و "وب داده‌ها" (وب ۳،۰) توضیح می‌دهد (اندرسون، ۲۰۰۷). هر یک از این پیشرفت‌های تکنولوژیکی بر تغییر الگوی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت دولتی تأثیر گذاشته است. ویژگی هر یک از این سه سطح مطابق گام‌های مشترک مذکور برای مدل‌های دولت الکترونیک در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۵ گام تحولی مشترک در مدل‌های دولت الکترونیک

| ردیف | حوزه گام‌های تحولی | دولت > ۳،۰ وب الکترونیک | دولت > ۲،۰ وب الکترونیک | دولت > ۱،۰ وب الکترونیک |
|------|--------------------|------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| ۱ | نوع خدمات | خدمات شخصی‌سازی شده و هوشمند | شهروند محور و عرضه مبتنی بر مشارکت | دولت مدار و عرضه مبتنی بر اطلاعات |
| ۲ | نوع تعاملات | همکارانه | اثرگذار و اثرپذیر | تعامل محدود |

^۱ Williamson

^۲ Bernerz-Lee

| ردیف | حوزه گام‌های تحویلی | دولت > ۳,۰ وب الکترونیک ۳,۰ | دولت > ۲,۰ وب الکترونیک ۲,۰ | دولت > ۱,۰ وب الکترونیک ۱,۰ |
|------|------------------------------|--|---|-----------------------------------|
| ۳ | یکپارچگی | یکپارچگی خدمات و قابلیت دسترسی در هرجا و هر زمان | خدمات تلفن همراه | محدودیت زمانی و مکانی در خدمات |
| ۴ | ایجاد و انتشار اطلاعات | انتشار و ایجاد محتوا توسط سازمان‌ها و افراد | انتشار محتوا توسط افراد | انتشار محتوا توسط سازمان |
| | | سیستم عامل‌های یکپارچه با ارائه چندیدن سرویس مبتنی بر وب معنایی، هوش مصنوعی و بلاکچین | پورتال‌های خدماتی با فناوری‌های مرتبط با وبلاگ‌ها، ویکی‌ها، فیدهای آر اس اس، پادکست‌ها و شبکه‌های اجتماعی. | صفحات وب ابرمتن |

(ماخذ: یافته‌های پژوهش)

مطابق جدول ۳ در هر مرحله دولت الکترونیک کامل‌تر شده و در آخرین نسخه خود در دنیا می‌تواند خدمات را برای هر فرد استاندارد نموده و در قالب ارتباطی همکارانه آن‌ها را با استفاده از آخرین فناوری-های عصر دیجیتال از جمله هوش مصنوعی و بلاکچین ارائه نماید. براساس مطالعه انجام شده توسط قربانی‌زاده و همکاران (۱۳۹۳) مهم‌ترین عواملی که شکل‌گیری دولت الکترونیک را برای تحول‌گرایی حکمرانی ضروری می‌نماید بترتیب زیر است:

(۱) رشد گسترده شبکه جهانی: امروزه در مورد باندپهن جهانی در اکثر اماکن صحبت می‌شود. همچنین اغلب سازمان‌ها در حال حاضر وب سایت دارند و سعی می‌کنند کارهای روزانه خود را با اتصال به این شبکه انجام دهند.

۲) رشد مبتنی بر شبکه‌های ارتباطی: در کشورهای صنعتی، بیشتر مردم در خانه، محل کار، مدرسه و سایر نقاط به شبکه‌ها دسترسی دارند. با گسترش استفاده شهروندان از شبکه‌ها، ضروری است که خدمات دولتی در این شبکه‌ها نیز جانمایی شود.

۳) کاهش هزینه‌ها: پیشرفت کارها به روش سنتی هزینه بیشتری نسبت به استفاده از اینترنت و شبکه دارد و از نظر زمان و استفاده از لوازم اداری مانند کاغذ ارزان‌تر می‌باشد. تعاملات اینترنتی ارزان‌تر است، اما هزینه‌های مربوط به اینترنت ممکن است قبل از استفاده کامل از شبکه‌های ارتباطی افزایش یابد.

۴) افزایش انتظارات عمومی: توسعه تجارت الکترونیکی و استفاده روزافزون از آن، انتظارات شهروندان از دولت‌ها را در انجام امور مرتبط افزایش می‌دهد (قربانی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳).

در واقع می‌توان گفت این مرحله باید توانایی پاسخگویی به انتظارات عمومی در کاهش هزینه را از طریق ارتباطات و فناوری اطلاعات داشته باشد. بنابراین تحقق هدف نهایی این مرحله به عموم مردم وابسته است. هر قدر انتظارات عمومی بالاتر باشد لازمست قابلیت‌های دولت الکترونیک نیز ارتقا پیدا کند.

۴.۱.۳. مشارکت و ایجاد حکمرانی الکترونیک

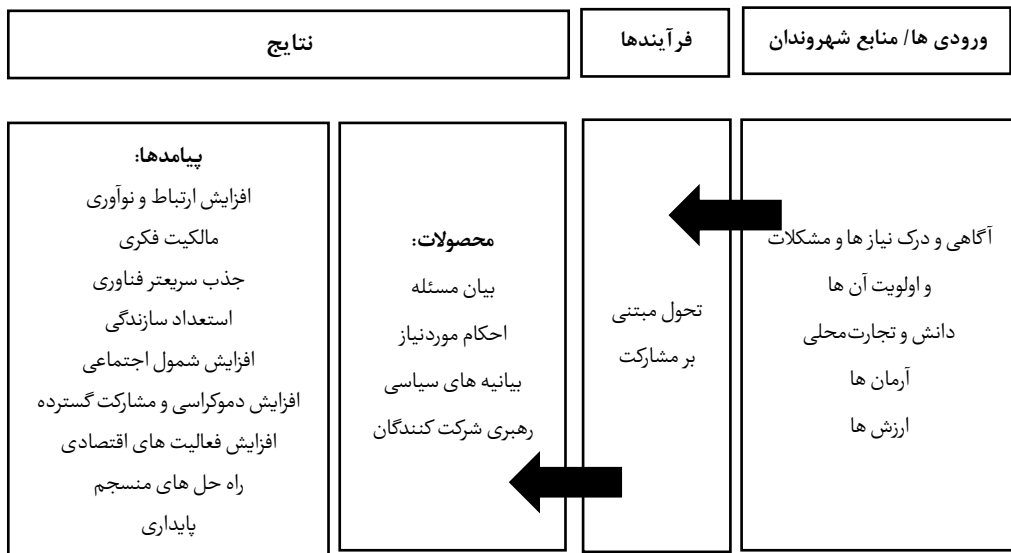
تفاوت بین انتظارات شهروندان و ظرفیت‌های دولت‌ها سبب نارضایتی آن‌ها از دولت‌ها شده است (نوریس^۱، ۲۰۱۱). تجربه پیاده‌سازی دولت الکترونیک در دنیا جهت تکامل دولت الکترونیک مشارکت مردم را پیشنهاد می‌کند. طبق مطالعه صورت گرفته توسط وندی و دموداران^۲ (۲۰۰۷) تاثیر مشارکت مردم بر تحول به منظور تحقق حکمرانی الکترونیک در دو سطح طراحی و ارائه خدمات می‌تواند موثر باشد. مشارکت مردم در دولت تحول‌گرا ورودی‌هایی از جمله درک و آگاهی از نیازها و اولویت آن‌ها، بهره‌گیری از تجارب محلی (مانند سلیق، علائق و بافت منطقه)، آرمان‌ها و ارزش‌ها را ایجاد می‌کند این ورودی‌ها در فرآیندها نتایجی را به همراه خواهند داشت که این نتایج در دو دسته‌ی محصولات و پیامدها قابل

^۱ Norris

^۲ Wendy & Damodaran

ارائه هستند. تفاوت این دو دسته ملموس بودن آن‌ها است. در واقع محصولات کاملاً ملموس و پیامدها کمتر قابل لمس هستند. شکل ۲ ورودی‌ها یا منابع حاصل از مشارکت و نتایج آن حضور این ورودی‌ها را در فرآیندهای تحولی نشان می‌دهد.

مطابق شکل ۲ در سطح طراحی درک نیازهای عمومی و اولویت‌بندی آن‌ها و بکارگیری تجربه محلی، آرمان‌ها و ارزش‌ها جهت طراحی محصولات، فرآیندها را در دولت الکترونیک استاندارد نموده و در مرحله ارائه خدمات مسائل قابل تعریف و پیش‌بینی هستند لذا احکام و سیاست‌های مورد نیاز برای آن‌ها در نظر گرفته شده و مشارکت‌کنندگان قابل رهبری خواهند بود. این محصولات مستقیماً دستاوردهایی از جمله افزایش نوآوری، تقویت حقوق مالکیت فکری، جذب سریع‌تر به سمت فناوری، افزایش شمول اجتماعی، تقویت ظرفیت‌سازی، افزایش دموکراسی و مشارکت اجتماعی، امکان ارائه راه‌حل‌های منسجم و پایداری دولت الکترونیک را در پی خواهند داشت.

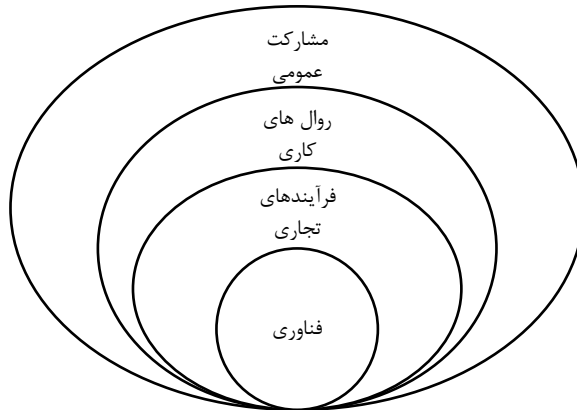


شکل ۲ مدل مشارکت و ایجاد حکمرانی الکترونیک

نمونه اجرایی شده مشارکت در دولت الکترونیک در انگلستان منجر به بهبود عملکرد (کارآمدسازی، سادگی و یکپارچگی) خاصه در سیستم‌های اطلاعاتی شد. همچنین مشارکت عمومی گسترده‌تر در

فرآیندهای سیاسی و افزایش شمول اجتماعی را دربرداشت. در نهایت توانمندسازی اجتماعی دستاورد اصلی این مشارکت بود. از عواملی که در این توانمندسازی نقش داشتند می‌توان به استفاده از ابزارها و تکنیک‌ها برای افزایش ارتباط بین ذی‌نفعان، ورهبری موثر و تسهیل فرآیند نام برد. این همکاری با کمک تئوری سیستم‌های اجتماعی - فنی توجیه شد. این عبارت به تعامل زیرساخت‌های پیچیده یک جامعه و رفتارهای انسانی اشاره دارد. از این زاویه دید جامعه و بیشتر زیرساخت‌های آن نظام‌های فنی اجتماعی هستند. در نظریه سیستم‌های فنی اجتماعی طراح سامانه نقش محوری دارد، یعنی طراحان می‌توانند سامانه را برای طیف متنوعی از اهداف بکار گیرند. نمونه‌ای از سامانه‌های مذکور دولت الکترونیک است که بکارگیری موثر آن مشروط بر مشارکت مردم گفته شد.

دفتر مطالعات نخست وزیری بریتانیا^۱ الگوی مشتمل بر ۴ جزء بشکل ۳ ارائه کردند:



شکل ۳ اجزای مدل تکاملی حکمرانی الکترونیک

در مسیر تکامل از دولت الکترونیک تا حکمرانی الکترونیک حضور فناوری مستلزم تغییر در فرآیندهای تجاری و روال‌های کاری و بالاتر از همه مشارکت عمومی است. بنابراین مشارکت فعال افراد و کسب و کارها به عنوان مشتریان، مخاطبان، و شهروندان باید پیکربندی شود. این موضوع شامل آگاهی و اعتماد به سیستم‌ها و خدمات دولت الکترونیک می‌باشد. بعلاوه چشم‌انداز جدیدی در الگوهای

^۱ODPM

حکمرانی به همراه دارد که در آن ساختار حکمرانی به شهروندان نزدیکتر می‌شود چراکه به نیازهای جامعه حساس‌تر خواهد شد. به این ترتیب می‌توان ادعا کرد مشخصه‌های فرهنگی این نزدیکی، سیاست داخلی را از خود متأثر می‌سازد. همچنین اگر نیاز جامعه به سمت تغییر تعاملات با کشورهای دیگر حرکت کند می‌توان ادعا کرد که مشارکت مردم سیاست‌های خارجی را نیز تغییر می‌دهد (لی‌گیلرا و لی، ۲۰۱۹).

۴٫۱٫۴. مفهوم‌سازی و محرک‌های سیاستی حکمرانی الکترونیک

مرحله مفهوم‌سازی با هدف حمایت دولت دیجیتال از تلاش‌های خاص کشورها، مناطق، شهرها، جوامع و دیگر واحدهای سرزمینی و اجتماعی برای پیگیری سیاست‌های عمومی خاص و اهداف توسعه پایدار تعریف شده است. این اصطلاحات هنوز در مفهوم‌سازی خود در حال تکامل است. بررسی مفهوم-سازی انجام شده در مطالعات پیشین بر لزوم مفهوم‌سازی حداقل در ۶ زمینه از جمله: دولت در تحول-گرایی حکمرانی، اهمیت دولت در مفهوم ملی، دولت در مفهوم بخشی، مفهوم دولت در طرح‌های توسعه‌ای، جایگاه دولت در پرداختن به مشکلات سیاستی و رسیدگی به مشکلات گروه‌های آسیب‌پذیر پس از طی مراحل تحول‌گرایی حکمرانی اشاره دارد. جدول ۴ موضوعات مهم در هر زمینه را برای مفهوم-سازی تحول‌گرایی حکمرانی بیان کرده است. البته به جز موارد زیر به فراخور محل پیاده‌سازی مفاهیم جدیدی شکل خواهد گرفت که پس از طی سه مرحله فوق قابل مفهوم‌سازی هستند.

جدول ۶ مفاهیم مرسوم تحول‌گرایی حکمرانی در مطالعات پیشین

| منبع | تم‌های مطالعات پیشین | مفهوم | ردیف |
|---------------------------|--|-------|------|
| شوپان ^۲ ، ۲۰۰۹ | مدنظر قراردادن زمینه‌های مختلف نهادی، فرهنگی و اداری برای اجرای دولت الکترونیک | | ۱ |

^۱ Lee-Geillera & Lee

^۲ Schuppan

| منبع | تم‌های مطالعات پیشین | مفهوم | ردیف |
|---|---|---------------------------------------|------|
| آلادوانی ^۱ ، ۲۰۱۳ | روبه رو شدن با تفاوت فرهنگی بین درک کاربران دو کشور مختلف از کیفیت خدمات دولت الکترونیک | دولت در تحول - گرایی حکمرانی | |
| نور ^۲ و همکاران، ۲۰۰۸ | سطح آمادگی دولت الکترونیک و دموکراتیک شدن آن جهت بروز ابتکارات در دولت الکترونیک | | |
| هسیه ^۳ و همکاران، ۲۰۱۳ | آمادگی دولت الکترونیک در ایجاد تمایز و طراحی وبسایت برای مناطق مختلف با پیشینه متفاوت فرهنگ ملی | | |
| بهویان ^۴ ، ۲۰۱۱ | بنگلادش - دولت الکترونیک جهت ارائه خدمات عمومی و کنترل فساد اهمیت دارد. | اهمیت دولت در | ۲ |
| شیئا ^۵ ، ۲۰۱۰ | چین - دولت الکترونیک به منظور تجزیه و تحلیل و اطلاع از برنامه‌های توسعه روستایی در این کشور حائز اهمیت است. | مفهوم ملی پس از طی | |

^۱ Aladwani^۲ Nour^۳ Hsieh^۴ Bhuiyan^۵ Xia

| منبع | تم‌های مطالعات پیشین | مفهوم | ردیف |
|---|--|------------------------------------|------|
| همنرو قحطانی ^۱ ، ۲۰۰۹ | عربستان سعودی- در این کشور پذیرش عمومی دولت الکترونیک حائز اهمیت است. | مراحل تحول- گرایی حکمرانی | |
| الکساندر ^۲ و همکاران، ۲۰۰۸ | آفریقای جنوبی- در آگاهی از اولویت‌های توسعه ملی از طریق دولت الکترونیک اهمیت دارد. | | |
| کاروناسنا و دنگ ^۳ ، ۲۰۱۲ | سريلانکا- از عوامل مهم ارزیابی ارزش عمومی دولت الکترونیک است. | | |
| کارتسوس ^۴ ، ۲۰۰۸ | کشاورزی: تعریف خدمات مناسب و مقرون بصره سرویس‌های دولت الکترونیک بر بستر تلفن همراه ویژه بخش کشاورزی | دولت در مفهوم بخشی | ۳ |
| اوریسولی ^۵ و همکاران، ۲۰۱۳ | بازرگانی: تعریف عواملی که در بسترهای گمرکی و بازرگانی الکترونیک امور را تسهیل یا مانع‌تراشی می‌کنند. | پس از طی مراحل | |

^۱ Hamner & Al-Qahtani^۲ Alexander^۳ Karunasena & Deng^۴ Karetsos^۵ Urciuoli

| منبع | تم‌های مطالعات پیشین | مفهوم | ردیف |
|---|--|---------------------------|------|
| اندرسون ^۱ و همکاران، ۲۰۱۲ | مراقبت‌های بهداشتی: تعریف تاثیر استفاده از رسانه‌های اجتماعی بر مراقبت‌های بهداشتی | تحول- گرایی حکمرانی | |
| چن ^۲ و همکاران، ۲۰۰۹ | بیمه: پیاده‌سازی و تعریف تاثیر دولت الکترونیک در اجرای بیمه | | |
| روزا ^۴ و همکاران، ۲۰۱۳ | دادگستری: بهره‌گیری از تجربه جهانی و عوامل خطرزا در استفاده از بسترهای دادگستری الکترونیک ^۳ | | |
| ترپسیادو ^۵ ، ۲۰۰۹ | مالیات: بکارگیری سیستم اطلاعاتی برای اخذ مالیات | | |
| چن و همکاران، ۲۰۰۷ | منابع آب: یکپارچگی منابع اطلاعاتی برای رصد کیفیت آب | | |

^۱ Andersen^۲ Chen^۳ e-justice^۴ Rosa^۵ Terpsiadou

| منبع | تم‌های مطالعات پیشین | مفهوم | ردیف |
|--|--|---|------|
| ما ^۱ و همکاران، ۲۰۰۵ | دولت الکترونیک از مدیریت عمومی شفاف حمایت می‌کند | مفهوم دولت در | ۴ |
| جانسن و استوز ^۲ ، ۲۰۱۳ | دولت الکترونیک ذینفعان را بسیج کرده و نوآوری را در آنها تحریک می‌کند. | طرح‌های توسعه‌ای | |
| کوردلا و بونینا ^۳ ، ۲۰۱۲ | دولت الکترونیک در خدمات عمومی ارزش افزوده ایجاد می‌کند. | پس از طی مراحل تحول- گرایی حکمرانی | |
| کیم ^۴ و همکاران، ۲۰۰۹ | توسعه سیستم‌های مبارزه با فساد | جایگاه دولت در پرداختن | ۵ |
| لیو ^۵ و همکاران، ۲۰۱۱ | استفاده از ظرفیت اینترنت در کاهش فساد | به مشکلات | |

^۱ Ma^۲ Janssen & Estevez^۳ Cordella & Bonina^۴ Kim^۵ Lio

| منبع | تم‌های مطالعات پیشین | مفهوم | ردیف |
|---------------------------------------|--|---|------|
| اندرسن ^۱ و همکاران، ۲۰۱۴ | کاهش بار اداری مشاغل | سیاستی پس از طی مراحل تحول- گرایی حکمرانی | |
| کوزما ^۲ ، ۲۰۱۰ | تسهیل دسترسی به سایت‌های دولت الکترونیک برای معلولان | رسیدگی به | ۶ |
| یانوفسکی و آووتوی ^۳ ، ۲۰۱۳ | بکارگیری دولت الکترونیک بر بستر تلفن همراه برای کارگران مهاجر و زنان سرپرست خانوار | دغدغه- های | |
| واتن و مکون ^۴ ، ۲۰۱۰ | آگاهی بخشی به زنان و کودکان در معرض خشونت خانگی | گروه‌های آسیب | |
| نایک ^۵ و همکاران، ۲۰۱۲ | راه‌اندازی مراکز دورکاری برای شرایط خاص | پذیر پس از طی مراحل | |

^۱ Arendsen^۲ Kuzma^۳ Janowski & Awotwi^۴ Wathen & mckeown^۵ Naik

| منبع | تم‌های مطالعات پیشین | مفهوم | ردیف |
|----------------------------|--|---------------|------|
| ویلسون ^۱ ، ۲۰۱۴ | تعریف خدمات اتوماسیونی ویژه اقشار کم درآمد | تحول - | |
| نیهاوز ^۲ ، ۲۰۱۱ | تعریف خدمات موردنیاز گروه سالخورده در دولت الکترونیک | گرایی حکمرانی | |

(ماخذ: یافته‌های پژوهش)

همان‌طور که دیده می‌شود، برخلاف مراحل اولیه تکامل تحول‌گرایی حکمرانی، مفهوم‌سازی اهداف خود را بسیار فراتر از نیازهای خود دولت تعریف می‌کند. در مدل تکاملی پیشنهادی، این مرحله بالاترین سطح در سلسله‌مراتب است، و تحقیقات آتی باید بر تعیین و غلبه بر محدودیت‌های آن تمرکز کنند. این محدودیت‌ها غالباً فرهنگی و اجتماعی هستند و از درک عموم مردم، استفاده آن‌ها، رضایت آن‌ها و در پایان پیامدهای این استفاده نشات می‌گیرند.

۴،۱،۵. مدل و استراتژی‌های دولت تحول‌گرا

^۱ Wilson

^۲ Niehaves

دولت بریتانیا در سال ۲۰۱۸ مدل تحول‌گرایی حکمرانی در ۷ کانال زیر تعریف کرد:

| | |
|------------|---|
| ۷ | چشم انداز: نتایج، موضوعات کلیدی در نحوه عملکرد سازمان‌ها را پس از تغییر مشخص شوند. |
| کانال | طراحی: مشخص می‌کند که چگونه اجزای مختلف برای دستیابی به چشم انداز پی‌گیری می‌شوند. |
| ارائه | برنامه ریزی: برنامه ریزی باید ضمن حفظ انعطاف پذیری کافی فرایندهای تحولی را با اطمینان از دستیابی به چشم انداز تعدیل نماید. |
| مدل تحول | رهبری تحول آفرین: دستیابی به تحول اغلب به معنای انگیزه دهی به شبکه‌ای از افراد است که تحت مدیریت مستقیم فرماندهی تحول نیستند. |
| گرای | همکاری: همکاری کلید تحول در یک محیط چند بعدی است که بطور فزاینده مرزها را کاهش می‌دهد. |
| ی حکم رانی | پاسخگویی: برخورداری از پاسخگویی شفاف برای تحول بهروری تصمیم‌گیری را بهبود بخشیده و نتایج بهتری ایجاد خواهد کرد. |
| | افراد: تحول مستلزم این است که افراد همراه هم شیوه کار خود را تغییر داده و با آن‌ها ارتباط موثر برقرار شود. |

۷ کانال مذکور کلیت طراحی مدل تحول‌گرایی حکمرانی در جهان می‌باشد. اما به این معنا نیست که این یک رویکرد "تک اندازه برای همه" قابل استفاده است. برای استاندارد سازی این مدل در کشورهای مختلف می‌توان ۴ مولفه را تغییر داد:

- تصور رابطه بین کار در بخش دولتی و ارتباط با کاربر
 - ابتکار عمل در ارائه خدمات عمومی بصورت الکترونیکی
 - رویکردهای کارآمدسازی (برپایه مدیریت هزینه)
 - تمرکز بر ارائه دهندگان خدمات عمومی یا کاربران خدمات
- تغییرات مولفه‌های فوق می‌تواند استراتژی، طراحی، برنامه‌ریزی، رهبری، همکاری، پاسخگویی و افراد را مدل تحول‌گرایی حکمرانی متناسب با محل پیاده‌سازی تغییر دهد. لذا می‌توان گفت این مدل در مناطق مختلف قابلیت استاندارد شدن و اجرا دارد (دیاس و گومس، ۲۰۲۱).

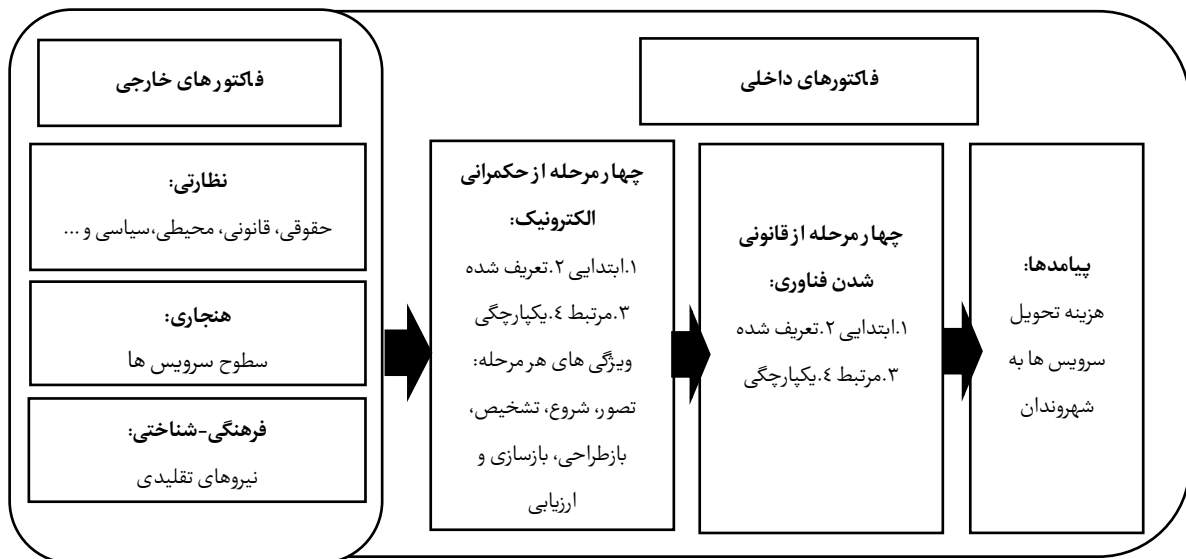
۴٫۲. نسبت تحول‌گرایی حکمرانی با حکمرانی الکترونیک

به گفته پیتاوی و همکاران (۲۰۱۰) در ادبیات تحول حکمرانی مبتنی بر فناوری ۶ بخش زیر قابل بحث

است:

- ۱- تاثیرات نظارتی: این نوع تاثیر به سیستم‌های قدرت بیرونی، قواعد، قوانین و تاثیرات اقتصادی اشاره دارد و نیروهای اجباری را شامل می‌شود که رویه‌ها و پروتکل‌های سازمانی را شکل می‌دهد.
- ۲- تاثیرات هنجاری: این تاثیرات به فشارهای ناشی از انتظارات اجتماعی برای سطوح خاص خدمات دولت‌های محلی اشاره دارد.
- ۳- تاثیرات فرهنگی-شناختی: این تاثیرات به دانش بالقوه و تجربه فعالان از تکنولوژی اشاره دارد.
- ۴- حکمرانی الکترونیک: این نوع حکمرانی به استفاده از مکانیزم‌هایی برای تحول از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات تاکید دارد.
- ۵- قانونی شدن فناوری: قانونی شدن فناوری نحوه پیاده‌سازی فناوری اطلاعات را در جهت حمایت از کسب و کارها مشخص می‌نماید.
- ۶- پیامدها: پیامدها به عنوان هزینه تحویل خدمات به شهروندان در دولت تحول‌گرا تعریف می‌شوند.

بنابراین چارچوب نظری تحول‌گرایی حکمرانی به شکل ۴ می‌باشد:



شکل ۴ چارچوب نظری تحول‌گرایی حکمرانی

آنچه از مدل شکل ۴ برمی‌آید، مویید این مهم است که حکمرانی الکترونیک جزئی از تحول‌گرایی حکمرانی می‌باشد. در واقع حکمرانی الکترونیک بر تحول‌گرایی حکمرانی مقدم است. این جزء فرآیندهای عملیاتی حکمرانی سنتی را دریافت نموده و پس از تاثیر پذیری از فاکتورهای خارجی آن‌ها را بروزرسانی می‌کند تا در قوانین امکان شکل‌دهی به مفاهیم بر مبنای عملیات‌ها و تجربیات اجرایی ایجاد گردد و این مهم به بهینه‌سازی پیامدها کمک نماید.

چارچوب فوق‌تر را به تعریف و ارتباط حکمرانی الکترونیک با تحول‌گرایی حکمرانی می‌رساند. این چارچوب حکمرانی الکترونیک یا حکمرانی دیجیتال را بعنوان یکی از فاکتورهای خارجی در مدل تحول-گرایی حکمرانی معرفی می‌کند که پس از آن مفهوم سازی‌های لازم صورت گرفته و باید منتظر پیامدهای آن باشیم (پیتاوی و همکاران، ۲۰۱۰). کارایی و اثربخشی این فرآیندها در پروسه ارزیابی با استفاده از پیامدها ایجاد می‌شود. هرچقدر هزینه خدمات بالاتر رفته باشد می‌توان گفت تحول ناموفق‌تر بوده است. بنابراین نظر شهروندان در نتیجه تغییرات اعمال شده بر مدل حکمرانی حائز اهمیت خواهد بود. در همین راستا مطالعه وینسترا^۱ و همکاران (۲۰۱۱) گواه بر این مدعاست که مشارکت شهروندان در این مدل‌ها موجب افزایش رضایت از تحول‌های مبتنی بر فناوری بوده است.

۴.۳. نسبت حکمرانی الکترونیک و دولت الکترونیک

دولت الکترونیک عموماً با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به بهبود کارایی بخش عمومی، ارائه خدمات به شهروندان و همچنین برخورداری از روندهای دموکراتیک می‌پردازد. با این وجود تفاوت در روش‌های استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به ایجاد نام‌های متعددی از جمله "دولت دیجیتال"، "دولت برخط"، "حکمرانی الکترونیکی"، "حکمرانی دیجیتال" و نام‌های دیگر منتهی شده

^۱ Veenstra

است. که گاهی به اشتباه بصورت هم معنی بکار گرفته می‌شوند. (سوارزا، ۲۰۰۹) این درحالیست که اصطلاح "دولت" برای تعیین نهادهای رسمی و با در نظر گرفتن مأموریت آن جهت حفظ امنیت عمومی و هدایت مجموعه‌ای از دستورکارهای سلسله‌مراتبی بکارگرفته می‌شود. دولت الکترونیکی عبارتست از کاربرد فناوری اطلاعات برای بهبود ارائه خدمات و دریافت داده‌ها، تشویق مشارکت مردم در فرآیند تصمیم‌گیری و برجسته‌سازی اعتماد و شفافیت دولت (عاریف و همکاران، ۲۰۲۱). درمقابل حکمرانی به اجرای مجموعه اقدامات عمومی دولت محدود شده و نسبت به چارچوب‌بندی مفاهیم جامع‌تر، شامل شبکه‌های جدید روابط درون سازمانی و نیمه رسمی بین دولت، بخش خصوصی و جامعه مدنی اقدام می‌کند (پیر و پیتر^۲، ۲۰۰۰). به همین دلیل حکمرانی الکترونیکی یا حکمرانی دیجیتال به مراتب مفهومی وسیع‌تر از دولت الکترونیک هستند؛ که صرفاً به شیوه استفاده از فناوری به ویژه فناوری اطلاعات و ارتباطات در تحول‌گرایی حکمرانی اشاره می‌کند.

با وجود اینکه هر دو مفهوم دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک برپایه فناوری اطلاعات و ارتباطات قرار دارند اما حکمرانی الکترونیک سازنده و شکل دهنده ساختارها و فرآیندها است. همچنین بصورت غیرمستقیم هنجارها را تحت تاثیر قرار می‌دهد. دولت الکترونیک نیز خط مشی خود را در اجرای فرآیندها از حکمرانی الکترونیک دریافت می‌کند به این ترتیب بهبود کارایی فرآیندها و سهولت استفاده از خدمات در نتیجه عملکرد مستقیم دولت الکترونیک و تغییر ساختارها توسط حکمرانی الکترونیک رخ داده است.

جدول ۵ خلاصه‌ای از تفاوت دولت و حکمرانی الکترونیک می‌باشد. براساس تفاوت‌های مطرح شده در این جدول دولت با دیدی کوتاه مدت به فعالیت‌ها نگاه می‌کند، درحالی که حکمرانی نگاهی بلندمدت دارد. در این جدول این تفاوت‌ها را با جفت کردن مفاهیمی که به یکدیگر تعلق دارند نشان می‌دهد. بعنوان مثال، "قوانین" توسط دولت ایجاد شده اما "اهداف" چرایی ایجاد قوانین را معین می‌کنند. در

^۱ Soares

^۲ Pierre & Peters

مرتبه بعد "وظایف" وجود دارد که توسط ساختارهای دولتی تعیین شده و چگونگی انجام این وظایف بعنوان "کارایی" در حکمرانی قابل تعریف است.

جدول ۷ تفاوت حکمرانی الکترونیک و دولت الکترونیک

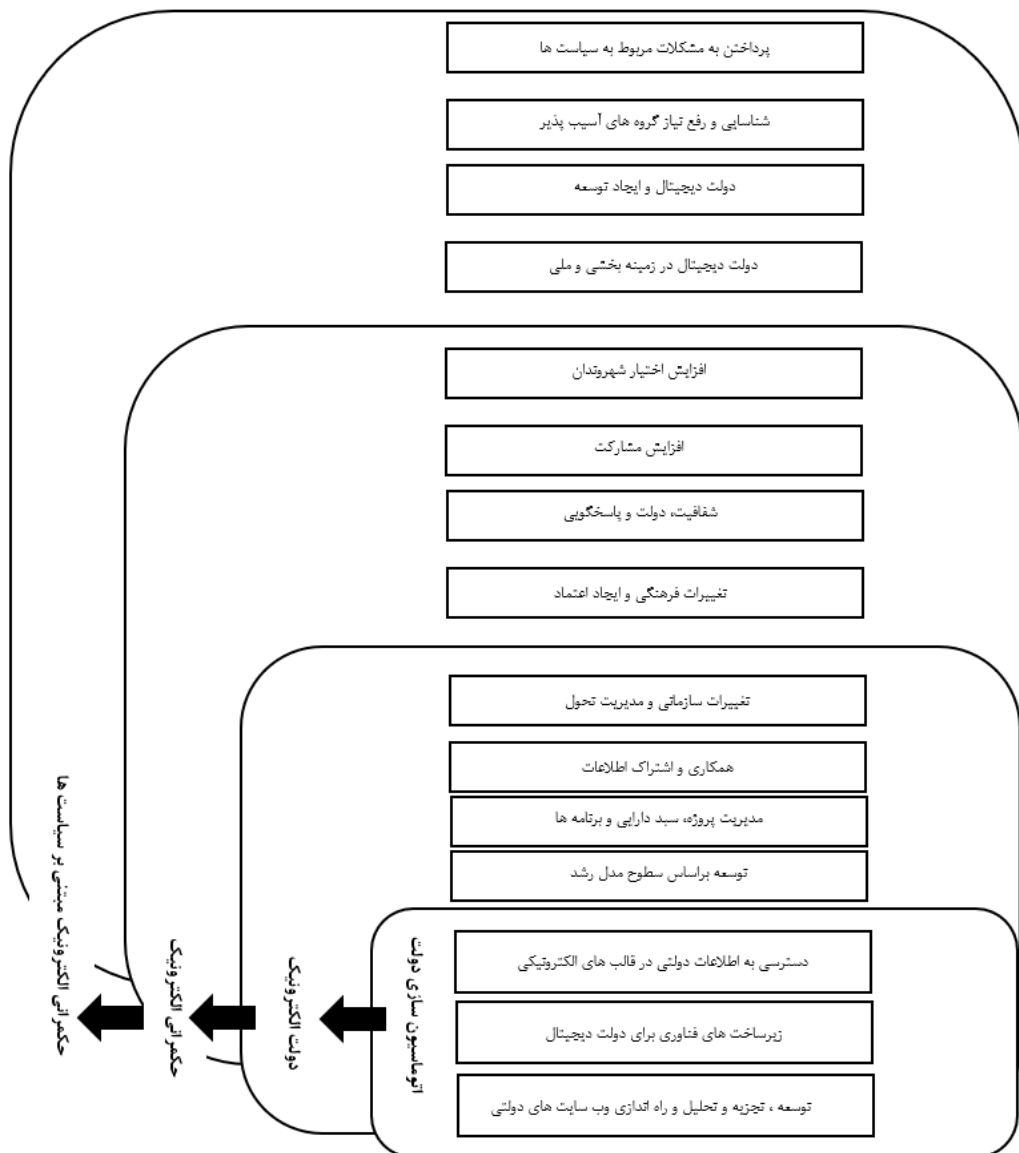
| حکمرانی | دولت |
|-----------------------|------------------------|
| عملکرد | روبنا |
| فرآیندها | تصمیمات |
| اهداف | قوانین |
| کارایی | وظایف |
| هماهنگی | پیاده‌سازی |
| نتایج | خروجی‌ها |
| حکمرانی الکترونیک | دولت الکترونیک |
| مشاوره الکترونیکی | ارائه خدمات الکترونیکی |
| کنترل الکترونیکی | گردش کار الکترونیکی |
| مشارکت الکترونیک | رای‌گیری الکترونیک |
| هدایت اجتماعی شبکه‌ای | بهره‌وری الکترونیکی |

(ماخذ: رایلی^۱، ۲۰۰۴)

۴- جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

این مطالعه به بیان اختصاری مدل تحول‌گرایی حکمرانی در چهارگام پرداخت. سپس در قالب این مدل تفاوت بین دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک بیان شد. شکل ۵ بطور خلاصه گام‌های تحول‌گرایی حکمرانی و ضرورت هرگام را نشان می‌دهد:

^۱ Riley



شکل ۵ جمع‌بندی گام‌های مدل تحول‌گرایی حکمرانی و ضرورت هر گام این مدل

همچنین براساس یافته‌های این پژوهش مردم‌نقشی محوری و استراتژیک در روند عملیاتی مدل تحول-گرایی حکمرانی دارند که این نقش در هرگام مدل مذکور بترتیب زیر قابل تعریف است:

در گام نخست یا اتوماسیون‌سازی دولت سرویس‌دهی بر مبنای نیاز شهروندان خواهد بود و در صورتی که این سرویس‌دهی پاسخگوی نیاز آن‌ها نباشد مورد بازنگری قرار خواهد گرفت و خود مردم در فرآیندهای اجرایی بصورت عملی اثرگذار می‌باشند. در نهایت ایده‌های مردمی و بخش خصوصی با هدف پشتیبانی و چابک‌سازی در این مرحله بکار گرفته می‌شوند. در گام دوم دولت الکترونیک موظف است انتظارات شهروندان را در جهت کاهش هزینه‌های آن‌ها برآورده نماید. گام سوم یا حکمرانی الکترونیک پیکربندی روال‌های کاری و فرآیندهای تجاری را با کمک فناوری و مطابق چشم‌انداز ترسیم شده شهروندان و جامعه انجام خواهد داد و در گام پایانی که مفهوم‌سازی‌ها صورت می‌پذیرد، شاهد پیامد فرهنگی-اجتماعی حکمرانی الکترونیک در بین عموم مردم هستیم. لذا مفهوم‌سازی‌ها از بازخورد عموم مردم نسبت به حضور فناوری در حکمرانی شکل می‌گیرند.

براساس نقش‌های ذکر شده پیشنهاد می‌شود با کمک چهار استراتژی زیر شهروندان را نسبت به مشارکت در تحول‌گرایی حکمرانی تشویق نماییم:

(۱) اصلاح مفاهیم با رویکردهای نوآورانه مانند برگزاری مسابقه و ایجاد رقابت، کارگاه‌ها و جلسات طوفان فکری و واحدهای اختصاصی.

(۲) مدیریت انتظارات شهروندان با کمک آگاه‌سازی آن‌ها نسبت به ماهیت، مزایا، مهارت‌های مورد نیاز و مزایا و نتایج مشارکت در تحول‌گرایی حکمرانی.

(۳) ارتباط پیوسته ارکان داخلی دولت الکترونیک با خارج از طریق ایجاد گروه‌های ارتباطی اختصاصی باهدف آگاهی از نوآوری‌های خارجی، ایجاد مکانیسم‌های فعال ارتباطی به منظور به‌روزرسانی چشم‌اندازها و ارزش عمومی فعالیت‌ها، یکپارچه‌سازی اطلاعات کاربران و سازگاری اطلاعات با مشارکت شهروندان.

۴) مشارکت شهروندان با نگاهی وسیع‌تر و در مفهومی گسترده‌تر به نحوی که آن‌ها خود را در اهداف و مقاصد تحول موثر ارزیابی کنند. بعبارتی آن‌ها خود را عضوی از یک جنبش بزرگ که به نتایج مثبت برای خودشان منتهی می‌شود بدانند.

۵- مراجع

فارسی:

- [۱] ساعی، علی، روشن، تینا (۱۳۸۹)؛ تحلیل درک کیفیت حکمرانی در ایران. مطالعات فرهنگی و ارتباطات، ۶(۲۱)، زمستان ۸۹، صص ۱۶۷-۱۸۷.
- [۲] نوبری، علیرضا، یعقوبی، سید شهاب الدین (۱۳۹۹)؛ تحلیل محتوای نامه های امام علی (ع) به ککارگزاران با محوریت اصول حکمرانی. پژوهش های سیاست اسلامی، شماره علمی-پژوهشی (وزارت علوم) ۱۷، بهار و تابستان، ۱۳۹۹، صص ۴۰-۷۰.
- [۳] سلطانی نژاد، احمد، گودرزی، سهیل (۱۳۹۶)؛ فناوری اطلاعات و تحول در مفهوم حکمرانی خوب، فصلنامه سیاست، مجله دانشکده حقوق و علوم سیاسی، ۴۷(۱)، بهار ۱۳۹۶، صص ۷۹-۹۷.
- [۴] محتشمی، عباس (۱۳۹۳)؛ نقش دولت الکترونیکی در جوامع نوین، سایت شرکت سازه اطلاعات سامان، پایگاه دانش.
- [۵] حسن زاده عباس آبادی (۱۳۹۵)؛ از دولت الکترونیک تا حکمرانی الکترونیک: مطالعه دستگا ههای دولتی شهر کرمان. پایا ن نامه کارشناسی ارشد، رفسنجان: دانشگاه ولیعصر (عج) رفسنجان.
- [۶] ناظمی جنابی، فائقه، رحمانی، حامد، (۱۳۹۹)؛ حکمرانی الکترونیک: تحلیل استنادی پژوهش های ملی و بی نالمللی با رویکردی به آینده ایران. فصلنامه علمی مطالعات راهبردی سیاست گذاری عمومی، ۱۰(۳۴)، بهار ۹۹، صص ۲۹۴-۳۱۵.
- [۷] قیاسی، فاطمه، درویش پور، حجت الله، توحیدفام، محمد، امینی، علی اکبر (۱۴۰۰)؛ بررسی نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در تحولات حکمرانی صالح (با تاکید بر فناوری دولت یازدهم در کسب و کار الکترونیک). فصلنامه مدیریت کسب و کار، ۱۳(۴۹)، بهار ۱۴۰۰، صص ۴۶۷-۴۸۹.
- [۸] مسلمی مهنی، یوسف، افضل، رسول، صدقی، نغمه (۱۳۹۹)؛ بررسی ارتباط بین گرایش به دولت الکترونیک و تحقق حکمرانی خوب در شهر کرمان. فصلنامه جغرافیای اجنماعی شهری، ۷(۲)، مهر ۱۳۹۲، صص ۲۷-۴۰.

[۹] دقتی، عادل، یعقوبی، نورمحمد، کمالیان، امین رضا، دهقانی، مسعود و مرادی، ابراهیم (۱۳۹۸): ارائه الگوی استقرار و توسعه حکمرانی الکترونیک با استفاده از رویکرد فراترکیب. فصلنامه علمی چشم انداز مدیریت دولتی، ۱۰(۴)، دی ۱۳۹۸، صص ۸۹-۱۲۰.

[۱۰] وکیلان، ح. و قاسم‌زاده، ف. (۱۳۹۶) حکمرانی الکترونیک و ارتقای مشارکت عمومی ارائه شده در همایش بین‌المللی جنبه‌های حقوقی فناوری اطلاعات و ارتباطات، دانشگاه علم و فرهنگ، تهران، ایران، ۵ و ۶ اسفند ۹۶.

[۱۱] نصرافهانی، مهدی، شهسواری، قاسم، هادی پیکانی، مهربان. (۱۳۹۶): حکمرانی الکترونیک، چالش‌های دموکراسی. ترویج علم، ۸(۱۲)، تابستان ۱۳۹۶، صص ۷۹-۹۷.

[۱۲] مقدسی، ع.ر.، مانیان، ا.، قلی‌پور، ر.، و حسن‌زاده، ع.ر. (۱۳۹۵) طراحی مدل حکمرانی خوب الکترونیک در حوزه آموزش الکترونیک ایران. مدیریت فناوری اطلاعات ۸ (۳). صص ۵۹۱-۶۲۰.

[۱۳] رضایی، مهدی، یعقوبی، اسماعیل (۱۳۹۴): دولت الکترونیک: الگوی جدید در اصلاح نظام اداری و ارائه خدمات عمومی. فصلنامه مدیریت شهری، ۱۴(۴)، زمستان ۹۴، صص ۲۶۶-۲۴۷.

[۱۴] قربانی‌زاده، وجه‌اله، رودساز، حبیب، عباس‌پور، جعفر (۱۳۹۳): فراتحلیل موانع استقرار دولت الکترونیک در ایران. فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات، ۲(۸)، تابستان ۱۳۹۳، صص ۱-۳۲.

لاتین:

[۱] Van Veenstra, Anne Fleur, Klievink, Bram, and Janssen, Marjin (۲۰۱۱); Barriers and impediments to transformational government: insights from literature and practice. *Electronic Government, An International Journal*, Vo. ۸, No. ۲, pp. ۲۲۶-۲۴۱.

[۲] Sudan, Randeep, Bhatia, Deepak, Melhem Anat, Samia, Petrov, Lewin Oleg (۲۰۱۵); E-Government. The World Bank, Online at <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>

[۳] Janowski, Tomasz (۲۰۱۵); Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, Vo. ۳۲, No. ۳, ۲۰۱۵, pp ۲۲۱-۲۳۶.

[۴] Freeman, I., & Hasnaoui, A. (۲۰۱۰, April). Information and communication technologies (ICT): A tool to implement and drive corporate social responsibility (CSR). In ۱۵th International Conference of the Association Information and Management.

- [۵] Sinha, S. K. (۲۰۰۶). Use of Smart Card Technology for E-governance Service Delivery. *Delivering E-government*, ۱۳۸.
- [۶] Saxena, S. (۲۰۱۷). Factors influencing perceptions on corruption in public service delivery via e-government platform. *foresight*.
- [۷] Heeks, R. (۲۰۰۱); e-Government in Africa: Promise and practice. *Information polity*, vol. ۷, No. ۲, pp. ۹۷-۱۱۴.
- [۸] Kumar, T. V. (۲۰۱۵). E-governance for smart cities. *E-governance for smart cities*, pp. ۱-۴۳, Springer, Singapore.
- [۹] Savoldelli, Alberto, Codagnone, Cristiano, Misuraca, Gianluca (۲۰۱۴); Understanding the e-government paradox: Learning from literature and practice on barriers to adoption. *Government Information Quarterly*, Vo. ۳۱, No. ۱, pp. ۶۳-۷۱, ۲۰۱۴.
- [۱۰] Alfalah, A. (۲۰۲۱); Visualization of E-Gov Adoption Models in a Developing Region: A Review of the Predictors in Empirical Research. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, Vo. ۱۷, No. ۴, Pp. ۱۰۳-۱۲۱.
- [۱۱] Erkut, Burak (۲۰۲۰); From Digital Government to Digital Governance: Are We There Yet? *Sustainability*, Vo. ۱۲, No. ۳, ۲۰۲۱.
- [۱۲] Iyad, Dhaoui (۲۰۱۹); Electronic governance: An overview of opportunities and challenges. MPRA (hosted by university library LMU Munich), paper No. ۹۲۵۴۵.
- [۱۳] Dunleavy, Patrick, Margetts, Helen (۲۰۱۵); Design principles for essentially digital governance. ۱۱th Annual Meeting of the American Political Science Association, ۳- ۶ September ۲۰۱۵, American Political Science Association.
- [۱۴] Dzhupova, Zamira, Janowski, Tomasz, Ojo, Adegboyega and Estevez, Elsa (۲۰۱۱); Sustaining electronic governance programs in developing countries. ۱۱th European Conference on eGovernment, Ljubljana, ۲۰۱۱.
- [۱۵] Pittaway, J. J., Montazemi, A. R., & Qahri-Saremi, H. (۲۰۱۰). Significance of IT governance in transformational government. In *Transformational Government Workshop*, pp. ۱-۲۸.

- [۱۶] Dixon-Woods, M., Cavers, D., Agarwal, S., Annandale, E., Arthur, A., Harvey, J., & Sutton, A. J. (۲۰۰۶). Conducting a critical interpretive synthesis of the literature on access to healthcare by vulnerable groups. *BMC medical research methodology*, Vol. ۶, No. ۱, pp. ۱-۱۳.
- [۱۷] Dias, Ricardo Cunha, Gomes, Marco Antonio Santana (۲۰۲۱); From Electronic Government to Digital Governance: Transformation Governance Models and Strategies. *Public Sciences & Policies*, Vo. ۷, No. ۱, ۲۰۲۱, pp. ۱۱۹-۱۴۳.
- [۱۸] Corydon, B., Ganesan, V., & Lundqvist, M. (۲۰۱۶). Transforming government through digitization.
- [۱۹] Baum, c. and Dimaio, A. (۲۰۰۱); Gartner's Four Phases Of E-Government Model. *Tutorials, Reserch Note*, november ۲۱.
- [۲۰] Barcevičius, E., Cibaitė, G., Codagnone, C., Gineikytė, V., Klimavičiūtė, L., Liva, G., ... & Vanini, I. (۲۰۱۹). Exploring Digital Government transformation in the EU. *Publications Office of the European Union*, Luxembourg.
- [۲۱] Gronlund, Ake, Horan, Thomas A. (۲۰۰۵); Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues. *Communications of the Association for Information Systems*, Vol. ۱۵, No. ۱, ۲۰۰۵, pp. ۷۱۲-۷۳۹.
- [۲۲] Howard, M. (۲۰۰۱). E-government across the globe: how will e' change government. *e-Government*, ۹, ۸۰.
- [۲۳] Layne, karen, lee, jungwoo (۲۰۰۱); Developing fully functional E-government: A four stage model, *Government Information Quarterly*. Vol. ۱۸, No. ۲, June ۲۰۰۱, pp. ۱۲۲-۱۳۶.
- [۲۴] Ghasemzadeh, Fereidoun, Safari, Hossein (۲۰۰۲); E-Government Maturity Level: A Study about Iran. *EurAsian Conference*, Shiraz, Iran, October ۲۹-۳۱, ۲۰۰۲.
- [۲۵] Hiller, Janine S. , Belanger, France (۲۰۰۱); Privacy Strategies for Electronic Government. *E-government* January ۲۰۰۱, pp. ۱۶۲-۱۹۸, Rowman & Littkefiels Publishers INC.
- [۲۶] DELOITTE RESEARCH (۲۰۰۰); AT THE DAWN OF E-GOVERNMENT: THE CITIZEN AS CUSTOMER. APRIL ۲۳.
- [۲۷] Zarei, B., Ghapanchi, A., & Sattary, B. (۲۰۰۸). Toward national e-government development models for developing countries: A nine-stage model. *The international information & library review*, Vol. ۴۰, No. ۳, pp. ۱۹۹-۲۰۷.

- [۲۸] Williamson, A. (۲۰۰۳). Shifting the centre: The Internet as a tool for community activism. In Proceedings of the 8th International Information Technology in Regional Areas (ITiRA) Conference, pp. ۱۴۹-۱۵۵.
- [۲۹] Anderson, Paul (۲۰۰۷); All That Glisters Is Not Gold — Web ۲.۰ And The Librarian. *Journal Of Librarianship And Information Science*, Vo. ۳۹, No. ۴, December ۲۰۰۷ pp. ۱۹۵-۱۹۸.
- [۳۰] Norris, D. F., & Reddick, C. G. (۲۰۱۳). Local e-government in the United States: Transformation or incremental change?. *Public Administration Review*, Vol. ۷۳, No. ۱, pp. ۱۶۵-۱۷۵.
- [۳۱] Wendy, Olphert, Damodaran, Leela (۲۰۰۷); Citizen Participation and engagement in the Design of e-Government Services: The Missing Link in Effective ICT Design and Delivery. *Journal of the Association for Information Systems*, Vo. ۸, No. ۹, Article ۴, pp. ۴۹۱-۵۰۷, September ۲۰۰۷
- [۳۲] Lee-Geiller, Seulki, Lee, Taejun (David), (۲۰۱۹); Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation, *Government Information Quarterly*, Vo. ۳۶, No. ۲, pp. ۲۰۸-۲۲۵, ۲۰۱۹.
- [۳۳] Schuppan, Tino (۲۰۰۹); E-Government in developing countries: Experiences from sub-Saharan Africa. *Government Information Quarterly*, Vol. ۲۶, No. ۱, ۲۰۰۹, pp. ۱۱۸-۱۲۷, ISSN ۰۷۴۰-۶۲۴.
- [۳۴] Aladwani, Adel M. (۲۰۱۳); A cross-cultural comparison of Kuwaiti and British citizens' views of e-government interface quality. *Government Information Quarterly*, Vol. ۳۰, No. ۱, ۲۰۱۳, pp. ۷۴-۸۶.
- [۳۵] Nour, M. A., AbdelRahman, A. A., & Fadlalla, A. (۲۰۰۸). A context-based integrative framework for e-government initiatives. *Government Information Quarterly*, Vol. ۲۵, No. ۳, pp. ۴۴۸-۴۶۱.
- [۳۶] Hsieh, P.H., Huang, C.S., Yen, David C. (۲۰۱۳); Assessing web services of emerging economies in an Eastern country—Taiwan's e-government. *Government Information Quarterly*, Vol. ۳۰, No ۳, ۲۰۱۳, pp. ۶۷-۲۷۶.
- [۳۷] Bhuiyan, Shahjahan H. (۲۰۱۱); Modernizing Bangladesh public administration through e-governance: Benefits and challenges. *Government Information Quarterly*, Vol. ۲۸, No. ۱, ۲۰۱۱, pp. ۵۴-۶۵.
- [۳۸] Xia, Y., & Huang, C. (۲۰۰۷). Government information access: A decisive factor for e-government. In *Integration and Innovation Orient to E-Society Volume ۲* (pp. ۲۸۹-۲۹۶). Springer, Boston, MA.

- [۳۹] Hamner, Marvine, Al-Qahtani, Fahad (۲۰۰۹); Enhancing the case for Electronic Government in developing nations: A people-centric study focused in Saudi Arabia. *Government Information Quarterly*, Vol. ۲۶, No. ۱, ۲۰۰۹, pp. ۱۳۷-۱۴۳.
- [۴۰] Maumbe, B. M., Owei, V., & Alexander, H. (۲۰۰۸). Questioning the pace and pathway of e-government development in Africa: A case study of South Africa's Cape Gateway project. *Government information quarterly*, Vol. ۲۵, No. ۴, pp. ۷۵۷-۷۷۷.
- [۴۱] Karunasena, ishka, Deng, Hepu (۲۰۱۲); Critical factors for evaluating the public value of e-government in Sri Lanka. *Government Information Quarterly*, Vol. ۲۹, No. ۱, ۲۰۱۲, pp. ۷۶-۸۴.
- [۴۲] Ntaliani, M., Costopoulou, C., Karetos, S., & Tambouris, E. (۲۰۰۸). A framework for deploying agricultural e-government services. In *Proceedings of the ۴th International Conference of Hellenic Association of ICT in Agriculture, Food and Environment (HAICTA) on Information and Communication Technologies in Bio and Earth Sciences, Athens, Greece* (pp. ۳۱۲-۳۲۱).
- [۴۳] Urciuoli, L., Hintsa, J., & Ahokas, J. (۲۰۱۳). Drivers and barriers affecting usage of e-Customs—A global survey with customs administrations using multivariate analysis techniques. *Government Information Quarterly*, Vol. ۳۰, No. ۴, pp. ۴۷۳-۴۸۵.
- [۴۴] Zhen-xuan, C. (۲۰۰۹). Research on Method of Emergency Response Database Recovery for Water Resources E-government System. *Automation in Water Resources and Hydrology*
- [۴۵] Bikfalvi, A., Rosa, J.L.D.L., & Keefe, T.N. (۲۰۱۳). E-Government service evaluation: A multiple-item scale for assessing information quality. *Electronic Government and Electronic Participation—Joint Proceedings of Ongoing Research of IFIPEGOV and IFIP ePart ۲۰۱۷*.
- [۴۶] Terpsiadou, M. H., & Economides, A. A. (۲۰۰۹). The use of information systems in the Greek public financial services: The case of TAXIS. *Government Information Quarterly*, ۲۶(۳), ۴۶۸-۴۷۶.
- [۴۷] Ma, L., Chung, J., & Thorson, S. (۲۰۰۵). E-government in China: Bringing economic development through administrative reform. *Government Information Quarterly*, ۲۲(۱), ۲۰-۳۷.
- [۴۸] Janssen, Marijn, Estevez, Elsa (۲۰۱۳); Lean government and platform-based governance—Doing more with less. *Government Information Quarterly*, Vol. ۳۰, No. ۱, ۲۰۱۳, pp. ۱-۸.

- [۴۹] Cordella, Antonio, Bonina, Carla M. (۲۰۱۲); A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. *Government Information Quarterly*, Vol. ۲۹, No ۴, ۲۰۱۲, pp. ۵۱۲-۵۲۰.
- [۵۰] Kim, Seongcheol, Kim, Hyun Jeong, Lee, Heejin(۲۰۰۹); An institutional analysis of an e-government system for anti-corruption: The case of OPEN. *Government Information Quarterly*, Vol. ۲۶, No. ۱, ۲۰۰۹, pp. ۴۲-۵۰.
- [۵۱] Lio, Mon-Chi, Liu, Meng-Chun, Ou, Yi-Pey(۲۰۱۱); Can the internet reduce corruption? A cross-country study based on dynamic panel data models. *Government Information Quarterly*, Vol. ۲۸, No. ۱, ۲۰۱۱, pp. ۴۷-۵۳.
- [۵۲] Arendsen, R., Peters, O., Ter Hedde, M., & Van Dijk, J. (۲۰۱۴). Does e-government reduce the administrative burden of businesses? An assessment of business-to-government systems usage in the Netherlands. *Government information quarterly*, ۳۱(۱), ۱۶۰-۱۶۹.
- [۵۳] Kuzma, J. (۲۰۱۰). Global E-government web accessibility: a case study.
- [۵۴] Ojo, Adegboyege, Janowski, Tomasz, Awotwi, Johanna (۲۰۱۳); Enabling development through governance and mobile technology. *Government Information Quarterly*, Vol. ۳۰, No. ۱, ۲۰۱۳, pp. ۳۲-۴۵.
- [۵۵] Wathen, C. Nadine, McKeown, Sandra (۲۰۱۰); Can the government really help? Online information for women experiencing violence. *Government Information Quarterly*, Vol. ۲۷, No. ۲, ۲۰۱۰, pp. ۱۷۰-۱۷۶.
- [۵۶] Naik, G., Joshi, S. & Basavaraj, K.P. (۲۰۱۲) Fostering Inclusive Growth through E-governance Embedded Rural Telecenters (EGERT) in India. *Government Information Quarterly*, ۲۹, ۵۸۲-۵۸۹.
- [۵۷] Wilson, R. F. (۲۰۱۴). When Governments Insulate Dissenters from Social Change: What Hobby Lobby and Abortion Conscience Clauses Teach About Specific Exemptions. *UC Davis Law Review*, ۷۰۳-۷۹۰.
- [۵۸] Niehaves, Bjorn(۲۰۱۱); Iceberg ahead: On electronic government research and societal aging. *Government Information Quarterly*, Vol. ۲۸, No. ۳, ۲۰۱۱, pp. ۳۱۰-۳۱۹.
- [۵۹] Alarabiat, A., Soares, D., Ferreira, L., & de Sá-Soares, F. (۲۰۱۸, May). Analyzing e-governance assessment initiatives: an exploratory study. In *Proceedings of the ۱۹th Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age*, pp. ۱-۱۰.
- [۶۰] Arief, Assaf (۲۰۲۱); Study on E-Government Integration: A Theoretical and Empirical Review. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering ۱۱۲۵ ۲۰۲۱ ۰۱۲۰۲۸, IOP Publishing.

[۶۱] Peters, B. G., & Pierre, J. (۲۰۰۰). Citizens versus the new public manager: The problem of mutual empowerment. *Administration & Society*, ۳۲(۱), ۹-۲۸.

[۶۲] Bannister, Frank, Connolly, Regina (۲۰۱۲); Defining E-Governance. *e-Service Journal*, Volume ۸, Number ۲, Winter ۲۰۱۲, pp. ۳-۲۵, Published by Indiana University Press.

[۶۳] Riley, C. G. (۲۰۰۳). The Changing Role of the Citizen in the E-governance and E-democracy equation. Commonwealth centre for e-governance.