

بسم ا...

دولت ۲.۰

شماره ثبت : -----

انتشارات ...

دولت ۲ / مؤلف اصغر مصاحب - تهران ، انتشارات ----- ، ۱۴۰۲.

هـ . ---- ص

کتابنامه به صورت زیر نویس.

فهرست‌نویسی بر اساس اطلاعات پیش از انتشار (فیپا).

چاپ اول : بهمن ۱۴۰۲

۱. مدیریت ۲۰ - حکمرانی -- ۲. مدیریت ۲۰ - وب ۲۰ - الف. مصاحب، اصغر ب. انتشارات ج.عنوان

شماره شابک :

نام کتاب : دولت ۲

شناسنامه پدیدآورنده

مؤلف : اصغر مصاحب

حروفچینی و صفحه آرایی : ----

طرح جلد : ----

لیتوگرافی، چاپ و صحافی : ----

شناسنامه کتاب

چاپ اول : بهمن ۱۴۰۲

ناشر : ----

نشانی : ----

پیشگفتار

در سالیان اخیر رشد بهره‌گیری دولت‌ها و حرکت به سمت استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و اخیراً، طرح چگونگی استفاده از هوش مصنوعی این فرصت را پیش روی دولت‌ها قرار داده است تا با تغییرات بنیادی در بدنه‌ی خود، راه را برای ارائه‌ی هر چه بهتر خدمات به شهروندان فراهم سازند. به همین جهت، قریب دو دهه است که پروژه‌های ایجاد دولت الکترونیکی و به دنبال آن یک دهه اخیر طرح دولت باز با سه مولفه شفافیت، مشارکت و همکاری و طرح دولت مبتنی بر وب ۲۰ در برخی از کشورها به منظور شفافیت و کارایی دولت، مشارکت شهروندان و در نتیجه بهبود زندگی مردم ابلاغ گردید. این طرح ارتقا یافته برنامه دولت الکترونیک و دولت باز با بکارگیری ابزارهای وب ۲ خصوصاً رسانه‌های اجتماعی است. یکی از نتایج مورد انتظار از استقرار دولت مبتنی بر وب ۲۰ کاهش فساد اداری از طریق شفافیت بیشتر امور، مشارکت شهروندان و همچنین همکاری می باشد.

دولت مبتنی بر وب ۲۰ می باشد هنوز به طور کامل حاصل نشده است، زیرا انتقال دولت نیازمند یک گفتگوی پرمعنا بین دولت و شهروندان و همچنین در بین خود شهروندان است. در این مرحله اطلاعات نه تنها باید از جانب دولت به شهروندان بلکه باید از جانب شهروندان به دولت و دیگر شهروندان نیز حرکت کند. صدای شهروندان باید شنیده شده و در سیاست‌های دولت موجود به کار گرفته شود. برای دستیابی به این نوع انتقال، به پشتیبانی فناوری گسترده برای مشارکت شهروندان نیاز است. به علاوه، دولت باید اطمینان حاصل کند که اطلاعات برای مشارکت و گفتگوی شهروندان موجود هستند. این گفتگو در عوض باعث ترقی فرآیند تصمیم‌گیری از طریق مشارکت دادن عموم مردم در سیاست‌های جدید دولت می‌شود. دولت مبتنی بر وب ۲۰ همان دولت باز ولی مبتنی بر ابزارهای وب ۲۰ می باشد.

در مباحث مطرح شده در کتاب حاضر با مروری بر شیوه اداره دولت‌ها و روایت برخی مدل‌های حکمرانی به استقرار دولت مبتنی بر وب ۲۰ و تاثیر آن بر سلامت اداری خواهیم پرداخت. دولت مبتنی بر وب ۲۰ بر اساس سه مولفه استقرار دولت باز یعنی مشارکت شهروندان، ایجاد شفافیت، ایجاد همکاری مبتنی بر ابزارهای وب ۲۰ مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

بدون شک ارتقاء سلامت اداری موجب افزایش اعتماد عمومی به دولت، قوام بخش مشروعیت دولت‌ها و در نتیجه عامل اصلی بقای حکومت است؛ از اینرو دولت‌ها در صدد برآمدند تا از ابزارهای گوناگونی برای رفع بحران اعتماد و کسب مشروعیت بیشتر و کاهش فساد اداری استفاده کنند. در خصوص سلامت اداری چهار بعد اداری، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی مد نظر قرار دارد.

برای درک بهتر موضوع، ابتدا یک بازخوانی اجمالی از الگوی سنتی مدیریت دولتی خواهیم داشت. سپس مدیریت دولتی نوین، ویژگیها و انتقادهای مترتب بر آن را مورد بررسی قرار خواهیم داد. اشاره مختصری به دولت کارآفرین و سپس به دلیل اهمیت ویژه مقوله دولت الکترونیک این مهم را بصورت مبسوط تری طرح و سپس حکمرانی خوب و شاخص های اصلی آن را واکاوی خواهیم نمود.

مقوله سلامت اداری و شاخص های آن که بدون تردید جزو اثرگذارترین عوامل مشروعیت حاکمیت در برابر جامعه و پذیرش حکمرانی خوب می باشد بخش بعدی کتاب را به خود اختصاص خواهد داد. در ادامه با تمرکز بر دولت باز به دلیل دارا بودن مؤلفه های برجسته و شایسته حکمرانی مطلوب خصوصا با تاکید بر مقوله شهروندسپاری، به تلفیقی از این شیوه و مدل دولت الکترونیک و البته بهره بردن از وب ۲ که در حقیقت پایه و اساس دولت ۲ هستند، اشاره خواهیم داشت. در پایان با طرح مدل مفهومی دولت ۲ و نیز مدل مفهومی ارتباط آن با سلامت اداری، چگونگی استقرار این شیوه مدرن و چالش های پیش روی استقرار آن را مورد بررسی قرار می دهیم.

در اینجا بر خود لازم می دانم از همکاری صمیمانه سرکار خانم دکتر سیده سمانه توکلی که پیشنهاد تحقیق، تدوین و نگارش کتاب از سوی مشارالیهها مطرح گردید کمال تشکر را داشته باشم. موجب امتنان است صاحب نظران با ارئه نظرات خود در اصلاح، تکمیل و غنای مطالب ما را یاری نمایند.

فهرست مطالب

مقدمه

مدیریت دولتی تا امروز

الگوی سنتی مدیریت دولتی

مدیریت دولتی نوین

ابعاد مدیریت دولتی نوین

ویژگی‌های مدیریت دولتی نوین

مدیریت دولتی نوین و اصلاح نظام اداری

انتقادات به مدیریت دولتی نوین

دولت کارآفرین

تعریف دولت کارآفرین

ابعاد دولت کارآفرین

دولت الکترونیک

تعاریف، دیدگاه‌ها و اشکال دولت الکترونیک

خدمات الکترونیکی

ابعاد و آثار دولت الکترونیک

مدل‌های توسعه و مراحل تکامل دولت الکترونیک

حکمرانی خوب

ویژگی‌های حکمرانی خوب

چرایی توجه به حکمرانی خوب

حکمرانی خوب و تفاوت با حاکمیت دولت

سطوح حکمرانی

اصول حکمرانی خوب

ساختمان حکمرانی بخش دولتی

حرکت از مدیریت نوین دولتی به سمت حکمرانی خوب

سلامت اداری

تعریف سلامت سازمانی

فساد اداری

شاخص‌های اندازه‌گیری سلامت نظام اداری

شاخص ادراک از فساد

دولت باز

مشارکت شهروندی

جلب مشارکت شهروندی به عنوان یک موج جدید

شهروند سپاری

مزیت شهروندسپاری

ابعاد شهروندسپاری

ارزیابی طرح‌های شهروندسپاری

دولت مبتنی بر وب ۲.۰

دولت ۲.۰

ارتباط بین شهروندان، داده‌ها و دولت

مروری بر الزامات دولت باز

فناوری وب ۲.۰

استفاده از رسانه اجتماعی در دولت

مشکلات پیش روی دولت ۲.۰

پیشینه اجرای دولت ۲.۰ در کشورها

پیشینه پژوهش‌های مرتبط

پیشنهادها

منابع



مقدمه

شیوه حکمرانی و به عبارتی چگونگی اداره دولت‌ها از دیرباز مورد توجه بسیاری از جامعه‌شناسان و صاحب‌نظران عرصه مدیریت و سیاست بوده است. در سالیان اخیر نیز نوع نگرش به سازوکارها و چگونگی استقرار مدلی از حکمرانی که دغدغه‌های مردم و دولت را به صورت مشترک پاسخگو باشد، تغییر یافت تا آنجا که مفاهیمی چون ارتقای سلامت اداری، صیانت از حقوق شهروندی، پاسخگویی، شفافیت، دموکراسی، جامعه مدنی، توجه به سازمان‌های مردم‌نهاد و مواردی از این دست برجسته شده و به گفتمان غالب تبدیل شد. حال ضمن بررسی شیوه‌های حکمرانی و اداره دولت‌ها تاکنون، مولفه‌ها و شیوه مطلوب را که دربرگیرنده شاخص‌های پیش‌گفته باشد، طرح کرده و در نهایت مدلی نوین را معرفی کنیم.

از سوی دیگر این مهم که فساد اداری به طور مستقیم بر کارایی نظام اداری، مشروعیت نظام سیاسی و مطلوبیت نظام فرهنگی و اجتماعی اثرات ناپهناجاری دارد امری انکارناپذیر است. در این میان اندیشمندان دیدگاه‌های مختلفی برای مدیریت فساد ارائه کرده‌اند، یکی از این دیدگاه‌ها مدیریت شیشه‌ای است که بر اساس آن فناوری اطلاعات، کلید اصلی کنترل فساد تصور می‌شود و بکارگیری آن در سازمان‌ها موجب ایجاد سلامت اداری می‌گردد.

برای دستیابی به این شفافیت بهره‌گیری از فناوری‌های نو خصوصاً استقرار دولت الکترونیک به عنوان گزینه مناسب مطرح گردید. فناوری اطلاعات و ارتباطات، نه تنها زندگی روزمره مردم را تغییر داده بلکه تعاملات بین دولت‌ها و شهروندان را نیز متحول ساخته است. ظهور این دگرگونی به ایجاد گرایش جدید در روابط شهروند و دولت انجامیده است. این فناوری‌های جدید شهروندان را قادر می‌سازد تا در تصمیم‌گیری‌های جمعی درگیر شده و نتیجتاً در حکمرانی مشارکت داشته باشند.

تحول دولت الکترونیک در مراحل مختلفی مورد مطالعه قرار گرفته است. مرحله‌ای که الگوهای تعاملات دولت دیجیتال با عموم مردم را توصیف می‌کنند را می‌توان این‌گونه برشمرد: اولین مرحله بر روی «حضور دیجیتال» با وب سایت‌های اطلاعاتی ساده و دارای ماهیت منفعل به ویژه دیجیتالی کردن اطلاعات دولتی تمرکز دارد. مرحله دوم

امکان تعاملات مبتنی بر وب بین دولت با شهروندان، کسب و کارها و نمایندگان دولتی را از طریق ایمیل و فرم های تعاملی فراهم می کند. مرحله سوم به ارائه خدمات معاملاتی آنلاین مانند تمدید مجوز، صدور مجوز و پرداخت مالیات می پردازد.

در سه مرحله اول، دولت الکترونیک را می توان به عنوان یک فرآیند مدرنیزه کردن بخش دولتی در حرکت از امور کاغذی به دیجیالی در نظر گرفت. این مراحل مبتنی بر پایه ی «مدل ارائه اطلاعات» و «مدل اتوماسیون فرآیند مدیریت دولتی» هستند که به دسترسی آسان و ۲۴ ساعته به اطلاعات و خدمات دولتی و ایجاد یک دولت کارا تر از طریق خدمات الکترونیک می انجامد. اطلاعات موجود در این سه مرحله به یک سمت حرکت می کنند، از دولت به مردم با بازخورد محدود از جانب شهروندان. اغلب، این دولت ها را دولت الکترونیک مبتنی بر وب نسخه ۱.۰ و یا دولت ۱.۰ می نامند.

در سالیان اخیر رشد بهره گیری دولت ها و حرکت به سمت استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات و اخیراً، طرح چگونگی استفاده از هوش مصنوعی این فرصت را پیش روی دولت ها قرار داده است تا با تغییرات بنیادی در بدنه ی خود، راه را برای ارائه ی هر چه بهتر خدمات به شهروندان فراهم سازند. به همین جهت، قریب دو دهه است که پروژه های ایجاد دولت الکترونیکی و به دنبال آن یک دهه اخیر طرح دولت باز با سه مولفه شفافیت، مشارکت و همکاری و طرح دولت مبتنی بر وب ۲.۰ در برخی از کشورها به منظور شفافیت و کارایی دولت، مشارکت شهروندان و در نتیجه بهبود زندگی مردم ابلاغ گردید. این طرح ارتقا یافته برنامه دولت الکترونیک و دولت باز با بکارگیری ابزارهای وب ۲ خصوصاً رسانه های اجتماعی است. یکی از نتایج مورد انتظار از استقرار دولت مبتنی بر وب ۲.۰ کاهش فساد اداری از طریق شفافیت بیشتر امور، مشارکت شهروندان و همچنین همکاری می باشد.

دولت مبتنی بر وب ۲.۰ می باشد هنوز به طور کامل حاصل نشده است، زیرا انتقال دولت نیازمند یک گفتگوی پرمعنا بین دولت و شهروندان و همچنین در بین خود شهروندان است. در این مرحله اطلاعات نه تنها باید از جانب دولت به شهروندان بلکه باید از جانب شهروندان به دولت و دیگر شهروندان نیز حرکت کند. صدای شهروندان باید شنیده شده و در سیاست های دولت موجود به کار گرفته شود. برای دستیابی به این نوع انتقال، به پشتیبانی فناوری گسترده برای مشارکت شهروندان نیاز است. به علاوه، دولت باید اطمینان حاصل کند که اطلاعات برای مشارکت و گفتگوی شهروندان موجود هستند. این گفتگو در عوض باعث ترقی فرآیند تصمیم گیری از طریق مشارکت دادن عموم مردم در سیاست های جدید دولت می شود. دولت مبتنی بر وب ۲.۰ همان دولت باز ولی مبتنی بر ابزارهای وب ۲.۰ می باشد. دولت باز بر اجرای سه اصل توسط دولت اصرار دارد: شفافیت، مشارکت و همکاری. شفافیت در دولت را می توان از طریق ارائه اطلاعات به شهروندان در مورد آنچه دولت انجام می دهد بدست آورد، شفافیت باعث ترقی و پیشرفت پاسخگویی می شود. سازمان های دولتی باید اطلاعات مربوط به عملکرد و تصمیمات خود را به سرعت افشا کند به گونه ای که عموم مردم بتوانند آن ها را یافته و مورد استفاده قرار دهند. با افزایش فرصت ها برای مشارکت

مردم در سیاستگذاری و همچنین در اختیار قرار دادن دانش و ایده های مردم به دولت، باعث تشویق مردم می گردد. این نوع مشارکت کارایی دولت را افزایش داده و کیفیت تصمیمات را بهبود می بخشد. اصل همکاری نیازمند شراکت و همکاری بین سازمان های دولتی با تمامی سطوح دولتی و سازمان ها، کسب و کارها و افراد است و این موضوع نیز موجب بهبود کارایی دولت می شود. در دولت مبتنی بر وب ۲۰۰ دستیابی به سه اصل شفافیت، مشارکت و همکاری از طریق ابزارهای وب ۲۰۰ صورت می گیرد و دولتی که به عنوان یک نهاد ارائه اطلاعات و خدمات و اجرای سیاست ها و تصمیم گیری مدلسازی شده بود، به یک دولت اشتراکی تبدیل شده است که اکنون در اموری مانند ایجاد اطلاعات، اجرای خدمات و سیاستگذاری، شهروندان و سازمان های دیگر (مانند NGO ها) را نیز به عنوان شرکا و همکاران در بر می گیرد. مدل دولت اشتراکی و مشارکت مردم در دولت دیجیتال، قدمی به سوی یک فرآیند دموکرات تر است که از آن به عنوان دموکراسی دیجیتال یاد می شود. این پارادایم جدید دولت را شفاف تر، پاسخگو تر و قابل اعتماد تر می کند، زیرا شهروندان، مسئولان دولتی و سهامداران در امر سیاستگذاری، ایجاد محتوا، جمع آوری داده، به اشتراک گذاری دانش و تصمیم گیری شرکت می کنند. از آنجایی که انتظار می رود استقرار چنین دولتی شاخص های سلامت اداری را ارتقاء دهد، بنابر این در این کتاب با بررسی موضوع سلامت اداری به نوعی ارتباط آن با استقرار دولت مبتنی بر وب ۲۰۰ و مولفه های آن (مشارکت شهروندان، ایجاد شفافیت، ایجاد همکاری مبتنی بر ابزارهای وب ۲۰۰) را نشان خواهد داد.

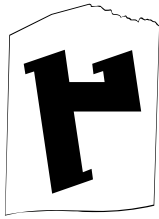
در مباحث مطرح شده در کتاب حاضر با مروری بر شیوه اداره دولت ها و روایت برخی مدل های حکمرانی به استقرار دولت مبتنی بر وب ۲۰۰ و تاثیر آن بر سلامت اداری خواهیم پرداخت. دولت مبتنی بر وب ۲۰۰ بر اساس سه مولفه استقرار دولت باز یعنی مشارکت شهروندان، ایجاد شفافیت، ایجاد همکاری مبتنی بر ابزارهای وب ۲۰۰ مورد بررسی قرار خواهد گرفت و در خصوص سلامت اداری چهار بعد اداری، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی مد نظر قرار دارد. بدون شک ارتقاء سلامت اداری موجب افزایش اعتماد عمومی به دولت، قوام بخش مشروعیت دولت ها و در نتیجه عامل اصلی بقای حکومت است؛ از اینرو دولت ها در صدد برآمدند تا از ابزارهای گوناگونی برای رفع بحران اعتماد و کسب مشروعیت بیشتر و کاهش فساد اداری استفاده کنند.

هدف اصلی از استقرار دولت مبتنی بر وب ۲۰۰ بهبود در شیوه، روش و روند انجام امور اداری و کاهش بوروکراسی از طریق ایجاد شفافیت، جلب مشارکت شهروندان و همکاری و تعامل سازمان های دولتی با شهروندان و سایر سازمان های دولتی و غیر دولتی و در نهایت کاهش فساد اداری است.

برای اینکه دولت شفاف باشد و برای همکاری های بین سازمان های دولتی و بین دولت ها و شهروندان، باید یکپارچه سازی داده ها از طریق میانجی های معنایی ایجاد شوند، به گونه ای که داده ها به طور معنادار یکپارچه و به اشتراک گذاشته شود. برای ایجاد مشارکت، شهروندان باید دارای یک ساز و کار برای بیان ایده های خود بدون از دست رفتن شبکه های گفتگو باشد، و این ساز و کار باید ابزارهایی برای آنالیز و ارزیابی تاثیر تصمیمات سیاسی معین

به دولت ارائه دهد. به علاوه، مفاهیم رسانه اجتماعی و وب ۲۰۰ باید به طور خلاقانه ای برای ایجاد برنامه ها و ابزارهای نوآورانه مورد استفاده قرار گیرد.

در کشور ما نیز در بسیاری اسناد بالادستی و راهبردی بر مباحث مهمی چون ضرورت ارتقا سلامت، استقرار دولت الکترونیک و شفاف سازی اشاره شده است. در بند ۲۴ سیاست‌های ابلاغی نظام اداری به شرح "ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزشهای اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره گیری از امکانات فرهنگی و به کارگیری نظام مؤثر پیشگیری و برخورد با تخلفات"، بند ۱۵ "توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی" و بند ۱۸ "شفاف سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تأکید بر دسترسی آسان و ضابطه مند مردم به اطلاعات صحیح" این موارد بصورت خاص مورد اعتنا قرار گرفته اند.



مدیریت دولتی تا امروز

اولین رویکردها به اداره حکومت شیوه اداره سنتی بود که مبتنی بر دوگانگی اداره و سیاست مطرح شد و از ویژگی‌های آن تاکید بر فراگرد به جای نتایج و توسعه بوروکراسی بود. در الگوی سنتی استعاره غالب معرف رفتار حکومت، پارو زدن است. یعنی حکومت عهده‌دار ارائه خدمات به جامعه می‌شود و پارو می‌زند تا کشتی جامعه پیش برده شود، البته پاروهایی که برای جامعه بسیار گران تمام می‌شود.

در ادامه به نقد رویکرد سنتی، نهضت اداره دولتی نوین با اصول برابری اجتماعی، پاسخگویی در برابر عامه مردم، «تجویزی‌تر شدن و نقض جدایی سیاست از اداره» شکل گرفت. روح غالب بر الگوی اداره دولتی نوین عدالت‌خواهی و ضرورت تغییر برای توسعه برابری بود. از تضاد بین نگرش‌ها به اداره حکومت، رویکردهای جدیدی با عناوین: مدیریت دولتی نوین، حکومت کارآفرین، حکومت الکترونیک، حکمرانی خوب و خدمات دولتی نوین ظهور پیدا کرد

مدیریت دولتی نوین بر کاهش بوروکراسی و استفاده از ساز و کار بازار، کاربرد مدیریت حرفه‌ای در بخش عمومی، خصوصی‌سازی و برون‌سپاری تاکید داشت. استعاره غالب معرف رفتار حکومت و شهروندان در این رویکرد سکنداری به جای پارو زدن است، ولی هرگز معلوم نشد حکومت فارغ‌شده از مسئولیت پارو زدن چگونه به مهارت راهبری کشتی دست می‌یابد.

در امتداد نهضت اصلاحات اداری در آمریکا رویکرد حکومت کارآفرین با اصول تسهیل بخش‌های خصوصی و داوطلبانه و دولتی برای مشارکت در حل مشکلات جامعه، توانمندسازی شهروندان، استفاده از سازوکارهای بازار و افزایش نوآوری در ارائه خدمات مطرح شد. استعاره غالب معرف رفتار حکومت و شهروندان در رویکرد حکومت کارآفرین نیز سکنداری به جای پارو زدن است. با این تفاوت که سکنداری به سفارش جامعه و با مشارکت کارآفرینانه آنان انجام می‌پذیرد. پس از آن پارادایم حکومت الکترونیک به وجود آمد که پاسخی فنی به ناکارآمدی‌های الگوهای پیشین اداره است که در ادامه بیشتر به آن می‌پردازیم. استعاره غالب معرف رفتار حکومت و شهروندان در رویکرد حکومت الکترونیک قایق مجازی و الکترونیکی است که در هر زمان و در هر مکان قابل استفاده همه شهروندان است. رویکرد حکمرانی خوب معطوف به اتخاذ راهبردهای اصلاحی وسیعی برای تقویت نهادهای جامعه مدنی و توسعه

حکومت‌های پاسخگوتر و دموکراتیک‌تر ظهور پیدا کرد. در این رویکرد بر اهمیت مشارکت بخش خصوصی، جامعه مدنی و حکومت تاکید می‌شود. استعاره غالب این رویکرد سکنداری مشارکت‌جویانه قایق است، قایقی که عامه مردم باید برای هدایت صحیح آن به حکومت کمک کنند. در امتداد رویکردهای دموکراتیک‌تر به اداره دولت رویکرد خدمات دولتی نوین با تاکید بر حقوق شهروندی مطرح شد. نقطه ثقل این رویکرد خدمت به عامه مردم است.

نظریه اداره و حکمرانی هنوز راهی طولانی در پیش دارد و به‌رغم اینکه بسیاری از مدل‌های مطرح‌شده شاید در مقطعی کارگشا بودند اما شاید به دو دلیل تاکنون توفیقی در سطح اداره دولت‌ها محقق نشده است: نخست عدم انتخاب مدل مناسب در زمان مناسب و دیگر اینکه اجرای مدل‌های منتخب نیز هرگز به صورت کامل و منطبق با آنچه در مدل‌ها مطرح شده، اجرا نشده است که این دو، هر کدام متأثر از دلایل بسیاری است که باید در مجال دیگری به آن پرداخت.

سالیان اخیر در کشور ما نیز با طرح موضوعات و ابلاغ قوانینی نظیر ارتقای سلامت اداری (مبارزه با فساد)، صیانت از حقوق شهروندی، انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات؛ زمینه‌های شفافیت در امور و مدیریت مشارکتی در اداره دولت مطرح شده است. فارغ از مطلوبیت یا برتری شیوه‌های مطرح تا امروز، با نگاهی به شعارها و برنامه‌های ارائه شده، قرابت و نزدیکی بسیاری را با مولفه‌های دولت باز خواهیم یافت.

برای درک بهتر موضوع، ابتدا یک بازخوانی اجمالی از الگوی سنتی مدیریت دولتی خواهیم داشت. سپس مدیریت دولتی نوین، ویژگیها و انتقادهای مترتب بر آن را مورد بررسی قرار خواهیم داد. اشاره مختصری به دولت کارآفرین و سپس به دلیل اهمیت ویژه مقوله دولت الکترونیک این مهم را بصورت مبسوط تری طرح و سپس حکمرانی خوب و شاخص‌های اصلی آن را واکاوی خواهیم نمود.

مقوله سلامت اداری و شاخص‌های آن که بدون تردید جزو اثرگذارترین عوامل مشروعیت حاکمیت در برابر جامعه و پذیرش حکمرانی خوب می‌باشد بخش بعدی کتاب را به خود اختصاص خواهد داد.

در ادامه با تمرکز بر دولت باز به دلیل دارا بودن مؤلفه‌های برجسته و شایسته حکمرانی مطلوب خصوصا با تاکید بر مقوله شهروندسپاری، به تلفیقی از این شیوه و مدل دولت الکترونیک و البته بهره بردن از وب ۲ که در حقیقت پایه و اساس دولت ۲ هستند، اشاره خواهیم داشت.

در پایان با طرح مدل مفهومی دولت ۲ و نیز مدل مفهومی ارتباط آن با سلامت اداری، چگونگی استقرار این شیوه مدرن و چالش‌های پیش روی استقرار آن را مورد بررسی قرار می‌دهیم.



الگوی سنتی مدیریت دولتی

اداره امور سنتی به صورت غیر رسمی از ظهور حکومت های باستان شروع شد اما همواره متکی به شخص بودند نه به قانونی بودن و تعهد به سازمان و حکومت. اما اداره امور سنتی به صورت نظام یافته تقریباً از اواسط قرن ۱۹ شروع شد. پیش از آن و از زمانی که اداره امور دولتی متکی به اشخاص بود به علت مفاسد زیاد، آن را سیستم تاراج^۳ می نامیدند.

الگوی سنتی مدیریت را می توان اداره امور تحت کنترل رسمی رهبری سیاسی دانست که مبتنی بر یک الگوی سلسله مراتب دقیق بوروکراسی است. لغت «بوروکراسی» نخستین بار توسط «وینسنت گرومی» در سال ۱۷۶۵ وضع شد. «ماکس وبر»، در اوایل قرن بیست متوجه اهمیت بوروکراسی شد. از آنجا که مهم ترین مساله وبر مدرنیته و عقلانیت مدرن بود، به ناچار توجه معطوف سازمان های مدرن گردید (سرزعیم، ۱۳۸۶).

پیش فرض اساسی در الگوی بوروکراسی این چنین است که مقامات ثابت بی طرف و گمنام در آن بکار گمارده می شوند. عامل انگیزش آنها، صرفاً علایق عمومی است، به همه احزاب حاکم به طور یکسان و برابر خدمت می کنند. در سیاست گذاری دخالت ندارند، بلکه صرفاً خط مشی هایی را که توسط سیاستمداران وضع می شوند، به مورد اجرا می گذارند (هیوز، ۱۳۸۷).

الگوی سنتی اداره امور دولتی، که ماندگارترین و موفق ترین نظریه مدیریت در بخش دولتی است به دلایل فراوان با شیوه های دیگر جایگزین شد. در الگوی سنتی گرایش، به دلیل توجه ویژه به فرآیند به جای پیامد و تاکید بر دستور العمل ها به جای تاکید بر نتایج حالتی خشک و بروکراتیک وجود داشت. از سال ۱۹۷۰ انتقادهای مستدل و دقیقی درباره بی کفایتی بوروکراسی های خشک که زمانی به عنوان وسیله ای برای تحقق بالاترین سطح کارایی مورد توجه بودند، به عمل آمد. دولت ها توجه خود را از دستور العمل های رسمی، ساختارها، اقدامات حفاظتی، به سوی نتایج معطوف کردند و کمتر درباره ابزارهای نیل به نتایج به بحث می پرداختند. الگوی سنتی، تقریباً پس از یکصد

سال که از عمر آن می گذرد، در معرض فروپاشی قرار گرفته است. نظریه های الگوی سنتی و نحوه ی عمل به آن در حال حاضر، قدیمی به حساب می آیند و به هیچ وجه با نیازهای جامعه ی دگرگون یافته ی امروز تطبیق ندارند.

بسیاری بر این عقیده اند که اداره امور، یک وظیفه ی محدودتر و کم دامنه تر از مدیریت است و به همین دلیل گذار از اداره امور دولتی به مدیریت دولتی به معنای ایجاد تغییر عمده از جنبه تئوری و عملکرد می باشد. اداره ی امور از ریشه «minor» و سپس از ریشه «Minstar» به معنای «خدمت کردن» و به دنبال آن «حکومت کردن» است. مدیریت از ریشه «Manus» به معنی «کنترل کردن و دستیابی به نتایج» آمده است. از تعاریف متعددی که در متون و فرهنگ های لغت تخصصی از این واژه ها به عمل آمده، چنین استنباط می شود که توجه اداره امور دولتی بر فرآیند، بر دستور العمل ها و قواعد متداول و مرسوم متمرکز است، حال آن که مدیریت دولتی فراتر از این است. به جای آنکه فقط از دستور العمل ها پیروی کند، بر تحقق نتایج و قبول مسئولیت آن ها تاکید دارد.

در الگوی سنتی اداره امور دولتی، قوانینی که رهبری سیاسی و بوروکراسی را به یکدیگر وصل می کند، حداقل در سطح نظری روشن و واضح هستند. وودور ویلسون به عنوان استاد ادراه امور دولتی پیش از احراز مقام ریاست جمهوری امریکا، عقیده داشت که باید حد فاصل سیاست از اداره کاملاً روشن باشد، یعنی باید تعیین خط مشی از اجرای خط مشی که وظیفه ای کاملاً اداری است، تفکیک شده باشد (هیوز، ۱۳۸۷). هر چند تئوری جدایی سیاست از اداره بخش اصلی مدل سنتی اداره امور است، ولی بیشتر یک افسانه تلقی شده است و بخصوص برای طفره رفتن از مسئولیت مفید بوده است. در دنیای واقعی هر دوی آن ها به طور موثر از طریق انجام تکالیف اداری توسط سیاستمداران و قبول مسئولیت سیاسی توسط روسای اداری، در هم آمیخته اند (کایدن، ۱۹۸۲).



مدیریت دولتی نوین^۴

در پاسخ به کاستی‌ها و نارسایی‌های مدل کلاسیک مدیریت دولتی یک رویکرد نوین مدیریتی در اواخر دهه ۱۹۸۰ و اوایل ۱۹۹۰ ظهور کرد. این رویکرد بوجود آمد تا برخی از مشکلات و مسائل مدل پیشین را از میان بردارد، لیکن متضمن تغییرات شگرفی در نحوه اداره بخش دولتی شد (هیوز، ۱۳۸۷)

مدیریت دولتی نوین یا به عبارتی مدیریت گرایی راهکاری بود در راستای اصلاح الگوی اداره امور عمومی که برآن بود تا سازوکارهای بخش خصوصی را در بخش دولتی پیاده کند. پالیت^۵ در سال ۱۹۹۴ جنبش مدیریت دولتی نوین را به عنوان سیستم فکری ایدئولوژیک مطرح می کند که با ویژگی به کارگیری ایده های بخش خصوصی شناخته می شود. ویرتانن^۶ در سال ۱۹۹۶ معتقد است مدیریت دولتی نوین ریشه در تزویج دو جریان مختلف دارد: ۱- اقتصاد بنیاد گرایی نوین، ۲- مدیریت گرایی مبتنی بر بازار (هود، ۱۹۹۱). هوپ^۷ (۲۰۰۲) پایه بنیادین شکل گیری مدیریت دولتی نوین را در کاربرد بازار اقتصادی به عنوان مدلی برای روابط اداری و سیاسی خلاصه می کند.

مدیریت دولتی نوین توسط دیوید آزبورن و گیبلر تد به سال ۱۹۹۲ معرفی شد. تمرکز مدیریت دولتی نوین بر استفاده از مدل های بازار و ارزش های آن در فهم و نقش فعالیت های دولت و اطمینان از کارایی خدمات آن است. این رویکرد بر شش محور استوار است:

- بازار
- بهره‌وری
- نبود تمرکز
- جهت‌گیری خدمات
- پاسخگویی نتایج
- سیاست

⁴ - New Public Management

⁵ - Pollitt

⁶ - Virtanen

⁷ -Hoope

بطور کلی مدیریت دولتی نوین از دو نظریه علم اقتصاد و مدیریت بخش خصوصی ارتزاق می کند. هر

چند بین بخش‌های دولتی و خصوصی تفاوت‌های اساسی وجود دارد، اما این به معنی آن نیست که فنون و نظریه‌های بخش خصوصی در بخش دولتی کاربرد ندارد. تمرکز بر نتیجه و توجه به برنامه ریزی استراتژیک در بخش دولتی از بخش خصوصی اقتباس شده است.

رویکرد مدیریتی، معانی بسیاری دارد: «مدیریت گرایی» (پولیت، ۱۹۹۰)، «مدیریت دولتی نوین» (هود، ۱۹۹۱)، «اداره امور دولتی بر اساس بازار» (لن ورزنبوم، ۱۹۹۲) و یا «دولت کارآفرین» (آزبورن و گیبلر، ۱۹۹۲).

نامهای گوناگون برای مدیریت دولتی نوین، نشانگر دیدگاه‌های مختلف درباره رویدادهای کنونی است. با وجود این، همه این‌ها در نکاتی نیز اشتراک دارند:

۱) هر نامی برای مدل انتخاب شود، انتقال عمده‌ای از اداره امور دولتی سنتی، به توجه بسیار زیاد به دستیابی به نتیجه‌ها و مسئولیت‌های فردی مدیران است.

۲) رای سازگار کردن سازمان‌ها، کارکنان، شرایط و مقررات استخدامی توجه صریحی به فاصله گرفتن از دیوان سالاری کلاسیک است.

۳) هدف‌های فردی و سازمانی باید به روشنی تدوین شوند، تا اندازه‌گیری از طریق شاخص‌های عملکردی (PI) امکان پذیر شود. به همین طریق ارزیابی سیستماتیک برنامه‌های اجرایی بیشتر صورت خواهد گرفت. سه مولفه صرفه جویی، کارایی و اثر بخشی محرک‌های اصلی نکات پیش گفته هستند.

۴) کارکنان بلند پایه، به جای آنکه بدون گرایش خاص سیاسی و بی طرف باشند، تمایل دارند که از نظر سیاسی به دولت حاکم متعهد باشند.

۵) وظایف دولت هر چه بیشتر با آزمون بازار روبرو می‌شوند، مثل واگذار کردن کارها به دیگران توسط قرار داد و این چیزی است که برخی نویسندگان آن را «هدایت کردن قایق به جای پارو زدن» خوانده‌اند. دخالت دولتی نباید همیشه به معنای انجام کار توسط ابزارهای بوروکراتیک باشد.

۶) روند کاستن از وظایف دولت از طریق خصوصی سازی نیز وجود دارد که در بعضی موارد، سرعت بسیاری دارد. این لزوماً به معنای بخشی از برنامه مدیریتی نیست، زیرا اصلاحات یاد شده ممکن است بدون کاستن از دامنه وظایف و مسئولیت‌های دولت روی دهند. ولی به هر حال، این دو مساله در یک زمان روی می‌دهند. اشتراک همه این نکات در آنست که توجه از فرآیندها به نتایج منتقل می‌شود (هیوز، ۱۳۸۷).

ابعاد مدیریت دولتی نوین:

- تمرکز زدایی
- کاهش بروکراسی
- مدیریت گرای
- خصوصی سازی
- کوچک سازی



ویژگی های مدیریت دولتی نوین

در سالهای اخیر علاقه روزافزونی به مطالعه مدیریت دولتی نوین (NPM)^۸، اصلاحات، شاخصهای عملکرد بخش عمومی (PI)^۹ و تاثیر مدرنیزه کردن اداره امور عمومی در بین ملل و جوامع، در حال گسترش می باشد. برای نمونه مطالعات نشان می دهند که نیاز برای مدرنیزه ساختن بخش عمومی، اغلب پاسخی به سطوح پایین اعتماد شهروندان به دولت می باشد. (بوکارت و وال، ۲۰۰۳). تصور منفی شهروندان از دولت و اداره امور عمومی ممکن است پیامد نحوه اجرای وظایف این سازمانها باشد. بدین معنی که کیفیت بهتر خدمات عمومی موجب رضایت استفاده کنندگان این خدمات و در نتیجه افزایش اعتماد به دولت می گردد (گلاسر و بارتلی، ۱۹۹۹). بعلاوه برخی مطالعات نشان می دهند که اعتماد به دولت موجب مستحکم تر شدن و افزایش توان سیستم های دموکراتیک می شود (بور، ۲۰۰۰). باید توجه

⁸ New Public Management

⁹ Performance Indicator

داشت که دموکراسی پایدار نیازمند مشارکت و همکاری فعال شهروندان در حوزه های مختلف می باشد (بکس، ۱۹۹۹). علیرغم برخی انتقادات در مورد همکاری و مشارکت شهروندان در حوزه های مدیریتی اداره امور، اغلب تحقیقات حاکی از نقش تاثیرگذار مشارکت شهروندان در امور اداری و سیاسی می باشند (ویگودا، ۲۰۰۲). بحث اصلی این تحقیقات این است که مشارکت شهروندان در سطوح سازمانی / بوروکراتیک و اجتماعی / سیاسی به احتمال زیاد موجب افزایش اعتماد شهروندان به اداره امور می گردد، چرا که مشارکت شهروندان موجب افزایش آگاهی و اطلاعات آنها در خصوص فرآیندها، نتایج و دست آوردها گشته و انتظارات آنان از دولت را تعدیل می سازد (رز، ۱۹۹۹). به احتمال زیاد پاسخگویی به شهروندان به عنوان ارباب رجوع هسته و ویژگی اصلی مدرنیته ساختن اداره امور عمومی می باشد چرا که بوروکراسی پاسخگو، خدمات و کالاها را با سرعت و دقت بالایی به مقصد می رساند. پاسخگویی در ارتباط تنگاتنگ با سرعت و دقت پاسخ به انتظارات و نیازمندی های ارباب رجوع می باشد زیرا سرعت موجب کاهش زمان انتظار و دقت باعث پاسخ مناسب به نیازها و خواسته های ارباب رجوع می گردد (استوارت و استوارت، ۱۹۹۴).

اروین و استنسبری در مطالعه ای که در ارتباط با مزایا و معایب مشارکت شهروندان در سطوح مختلف سازمانی و اداری انجام دادند اینگونه نتیجه گیری کردند که ایده آل ترین شرایط برای چنین مشارکتی می تواند پیوندهای اجتماعی مستحکم، گروه های کوچک سازمان یافته محلی، میزان اهمیت و ضرورت موضوع و بالاخره تمایل افراد به مشارکت داوطلبانه باشد (ایوان و استانسبوری، ۲۰۰۴). علیرغم انتقاداتی که توسط برخی محققان به مشارکت شهروندان نابهنجار در تصمیم گیری امور اداری می شود، در کل این مشارکت می تواند زیربنای ایجاد سیستم اداری دموکراتیک، سالم و متوازن باشد. در بسیاری موارد گفته شد که مشارکت افراد در فرآیندها و تصمیم گیری های اداری موجب افزایش اعتماد آنان به دولت می گردد. برخی از محققان معتقدند که اعتماد بیش از حد به دولت موجب نادیده گرفتن برخی اعمال و سیاست های ناسالم دولت می گردد. اگرچه سطحی از اعتماد برای قانونگذاری و اداره امور سیستم های دموکراتیک لازم و ضروری است، اما اعتماد بیش از حد شهروندان به دولت موجب بروز شرایطی می گردد که اصول اولیه سیستم های دموکراتیک را با خطر روبرو می سازد (نرگیان، ۱۳۸۹).

در گذشته، شیوه های کنترل شده متمرکز در ساختار دولتی جوابگوی نیازهای بیشتری از شهروندان بود اما در شرایط کنونی و با توجه به گستردگی و پیچیدگی فعالیت های دولت بدون مشارکت و هم اندیشی با شهروندان در یک ساختار مشارکتی راه دیگری برای ادامه حیات در مدیریت دولتی وجود ندارد. با بهره گیری از نیروهای مردمی و مشارکت دادن شهروندان چرخه فعالیت های دولتی سرعت گرفته و به منظور نیل به این هدف باید الگوهای ساختاری دولت از سلسله مراتبی به غیر سلسله مراتبی و گروهی جهت مشارکت افراد تغییر یابد و نگرش و تفکر درباره رهبری و مدیریت عوض شود. رهبری و مدیریت را به عنوان فرآیندی برای توسعه، بالندگی و توانمندسازی کارکنان ببینند و آرمان مشترک برای گروه ایجاد کنند.

امروزه شهروندان، انتظار دریافت خدمات با کیفیت بالاتری را دارند. بنابراین دولت‌ها باید قابلیت‌هایی برای شهروندان و ذینفعان فراهم آورند تا آن‌ها بتوانند در موضوعات عمومی مشارکت فعال‌تری داشته باشند و نهایتاً، انتظارات پرسنل سازمان‌ها تغییر کرده است و پاسخگویی به این انتظارات، شرایط جدیدی را می‌طلبد؛ پاسخگویی به این چالش‌ها نیازمند برخورداری از پارادایم‌های دولت الکترونیک، حکمرانی خوب و خدمات عمومی نوین در سطح کلان جامعه است. با این وجود، در حال حاضر مدیریت دولتی هر یک از جوامع، با توجه به فرهنگ اجتماعی، سیاسی موجود خود، از یکی از این پارادایم‌ها یا مجموع آن‌ها بهره می‌برند (نرگسیان، ۱۳۸۹).

رویکرد جدید مدیریتی مورد توجه بسیاری از پژوهشگران قرار گرفته است. جنبه مثبت این موضوع، بیشتر متعلق به آذربورن و گیبلر^{۱۰} می‌باشد که آن را از دیدگاه قبلی خود مبنی بر اینکه دولت باید «بازسازی شود» استنتاج کرده‌اند. این اندیشمندان اعلام می‌کنند که دولت را قبول دارند و می‌پذیرند که دولت قادر به انجام کاری است که از عهده بازار بر نمی‌آید. با این وجود، آن‌ها ادعا می‌کنند که بوروکراسی هم غیر ضروری و هم فاقد کارایی می‌باشد و می‌بایست به وسایل دیگر متوسل شد (هیوز، ۱۳۸۹).

طراحی مجدد دولت و بازسازی آن یکی از بهترین ابزارهای حل مشکلات بخش دولتی است این موفقیت موجب می‌شود تا سرخوردگی گسترده از بوروکراسی و دولت بوروکراتیک رفع شود و به خواست مردم برای اجرای طرح‌های جدید که دولت را از ورطه مشکلات می‌رهاند، پاسخ می‌دهد.

مدیریت دولتی سنتی، به دنبال تغییرات اندک و ساختارهای ایستا و ساکن بود اما مدیریت دولتی نوین به دنبال ساختارهای پویا و تغییرپذیر است؛ شکل‌های تغییرپذیر سازمانی، ساختارهای انعطاف‌پذیر، تمرکززدایی، آموزش حساسیت، بهبود سازمانی و مشارکت همه افراد از جمله ویژگی‌های مدیریت دولتی نوین محسوب می‌گردد. مدیریت دولتی نوین تنها به دنبال اقتصاد بهتر نیست بلکه به دنبال سیاست‌های اجرایی برای بهبود کیفیت زندگی افراد، توسعه و تقویت نهادهای حل مشکلات عمومی جامعه است. مدیریت دولتی نوین، متعهد به برقراری عدالت اجتماعی از طریق مدیران اجرایی قوی دارد که «هامیلتون» از آن به عنوان «عامل انگیزش مدیران اجرایی» یاد می‌کند. مدیریت دولتی نوین کمترین توجه را به توسعه شهری، بوروکراسی‌های غیرمسئول، ساخت مؤسسات بیشتر دارد و بیشتر به دنبال حل مشکلاتی نظیر کاهش بهداشتی، فقر روستایی، اعتیاد و... است (عباس زاده، ۱۳۸۴).

از نگاه آلیسون (۱۹۸۲) وظایف مدیریت دولتی نوین تحت تاثیر عواملی است:

۱. استراتژی

• تعیین اهداف و اولویت‌های سازمان (SWOT)

• تدوین برنامه عملیاتی تحقق اهداف

۲. مدیریت مولفه‌های درونی

- سازماندهی و تامین نیروی انسانی
- هدایت کارکنان و نظام مدیریت منابع انسانی
- کنترل عملکرد

۳. مدیریت مولفه های بیرونی

- ارتباط با واحدهای بیرونی
- ارتباط با سازمانهای مستقل
- ارتباط با رسانه ها و مردم

با این نگاه برنامه اجرایی مدیریتی شامل ۴ نوع تغییر خواهد بود:

- تغییر در توجه به برون دادها: لزوم تدوین استراتژی و برنامه عملیاتی
- تغییر در توجه به درون دادها: با هدف بهبود مشوقها و در نتیجه عملکرد
- کاستن از دامنه دولت
- ارتباط با سیاستمداران و مردم

مدیریت دولتی نوین و اصلاح نظام اداری

در خصوص میزان اثرگذاری عناصر مختلف مدیریت دولتی نوین در تلاشهای اصلاحی کشورهای مختلف، اتفاق نظر وجود ندارد. با این وجود، برخی از اندیشمندان (مثلاً بوستون، ۱۹۹۶؛ کامنسکی، ۱۹۹۶؛ هود، ۱۹۹۱؛ چی یانگ و روزنبلوم، ۱۹۹۲) معتقدند که با به کارگیری عناصر مدیریت دولتی نوین در اصلاحات اداری، تغییرات گسترده ای را می توان انتظار داشت. ولی این تغییرات، از دید کامنسکی (۱۹۹۶) زمانی حاصل خواهند شد که به موارد زیر توجه شده و مورد استفاده قرار گیرند:

- تاکید بر مهارت های مدیریتی به عنوان مکمل مهارت در خط مشی گذاری.
- تغییر جهت از کنترل های دورن داد و روش ها و مقررات بوروکراتیک به برون دادهای قابل کمی شدن و اهداف عملکرد.
- عدم تمرکز کنترل های مدیریتی همراه با استراتژی جدید گزارش دهی، نظارت و پاسخگویی.
- قائل شدن اولویت برای مالکیت خصوصی، واگذاری امور به بخش های غیردولتی، و رقابت در عرصه دولتی جهت تامین خدمات.
- تجزیه ساختارهای بوروکراتیک بزرگ به سازمان های نیمه مستقل، بویژه جدا کردن وظایف تجاری از وظایف غیرتجاری، و تفکیک تدوین خط مشی از اجرای خط مشی.
- تقلید از عملکردهای مدیریتی بخش خصوصی نظیر استفاده از قراردادهای کاری کوتاه مدت، توسعه برنامه های شرکتی کلان، توافق در مورد عملکرد و تدوین بیانیه رسالت.

• قائل شدن اولویت برای استفاده از انگیزه های مالی در قیاس با انگیزه های غیرمالی (نظیر اخلاقیات، شعارها، و موقعیت اجتماعی).

• تأکید بر کاهش هزینه، افزایش کارایی و کم کردن کارکنان و کوچک سازی و چابک سازی سازمان.

بارزترین تاثیر ظهور رویکرد مدیریت دولتی نوین بر اصلاح اداری کشورهای مختلف، بویژه کشورهای توسعه یافته، تغییر روابط میان بخش های دولتی و خصوصی بوده است (کامنسکی، ۱۹۹۶). به اعتقاد «پالت»^{۱۱} (۱۹۹۵)، نقش مدیران شامل تدوین اهداف روشن، تبادل نظر در مورد مقاصد، تخصیص منابع برای تحقق اهداف کنترل هزینه ها، انگیزش کارکنان، ارتقاء کارایی، تلاش استراتژیک و ایجاد فرهنگ سازمانی مناسب است. براساس این رویکرد، اصلاح مدیریت دولتی ترکیبی از سه چهره است:

۱- چهره مهندسی مجدد: برگرفته از تلاش های بخش خصوصی در زمینه بازسازی ساختارها و فرآیندهای سازمانی؛

۲- چهره بهبود مستمر: برگرفته از جنبش کیفیت؛

۳- چهره کوچک سازی: ناشی از تلاش جهانی برای کوچک کردن اندازه دولت (کتل، ۱۹۶۹).

تغییر از مدل سنتی امور اداری به مدل جدید مدیریت دولتی بیانگر یک تغییر اساسی در قالب فکری (پارادایم) است. همان طور که "هیوز" بیان می دارد: اصلاح مدیریت دولتی به معنای یک تغییر جهت کلی است؛ تغییری نه تنها در مدیریت دولتی، بلکه همچنین در روابط بین بازار و دولت، دولت و بوروکراسی، دولت و شهروندان، و بوروکراسی و شهروندان. علاوه بر آن امروزه برای حکمرانی خوب از سوی مجامع بین المللی ویژگی هایی مطرح می شود که مهمترین آن ها عبارتند از: پاسخگویی، مسولیت پذیری، شفافیت، اجماع محوری، قانون مداری، کارایی و اثر بخشی، مشارکت، انصاف و عدالت (ویگودا، ۲۰۰۰).

انتقادات به مدیریت گرایی نوین

در پی اجرای برنامه ی همه جانبه ی اصلاحات اداری و مدیریتی در بخش عمومی، نقدهایی هم بر آن وارد شده است که به ذکر برخی از آن ها می پردازیم:

شالوده اقتصادی مدیریت گرایی: به اعتقاد برخی صاحب نظران، اقتصاد یک دانش اجتماعی ناقص است و کاربرد آن در دولت نیز کاستی هایی پدید می آورد. همچنین گفته می شود گر چه اقتصاد به عنوان شالوده نظام اقتصادی و بخش خصوصی، صحت و اعتباری دارد، کاربرد آن در دولت نتیجه بخش نیست (هیوز، ۱۳۸۹).

دولت ۲ (شیوه نوین حکمرانی مبتنی بر وب ۲)

شالوده مدیریت بخش خصوصی : در زیر چتر اصطلاحات مبتنی بر بازار، هنجارها و استانداردهای منحصر به فرد خدمات عمومی نظیر شهروندی، نمایندگی، پاسخ گوئی، برابری، بی طرفی و... با هجوم هنجارهای بازرگانی نظیر رقابت، کارایی، بهره وری و سودآوری به حاشیه رانده می شود(دانایی فرد، ۱۳۸۳).

تیلوریسم جدید : به اعتقاد پولیت، مدیریت گرایی، احیای نظرات مدیریت علمی تیلور می باشد و بازگشت به این نظریه، توسعه رفتار سازمانی را از زمان تیلور تا کنون نادیده می گیرد یا حذف می کند(پالیت، ۱۹۹۰).

مشخصات مبهم : تعریف دقیقی از مدیریت دولتی نوین یا مدیریت گرایی وجود ندارد. فهرستی از چیزهای مورد نظر - اندازه گیری عملکرد، مشوق ها، بودجه بندی برنامه ای و غیره - در دست است اما تعریف مشخصی وجود ندارد(هیوز، ۱۳۸۷).

ایجاد زمینه فساد : مدیریت دولتی نوین ممکن است منافع شخصی و فساد را بین خط مشی گذاران و سران بوروکرات که چشم به خصوصی سازی و برون سپاری دوخته اند، افزایش دهد چرا که این عوامل بدلیل خلاهای قانونی موجود، فرصت برای سود جویی شخصی و تخلفات اداری را افزایش می دهد(لربی، ۱۹۹۹).



دولت کارآفرین

دولت کارآفرین (Entrepreneurial state) اشاره به فعالیتهای نوآورانه دولت برای ایجاد فرصتهای شغلی و بهبود رفاه اقتصادی جامعه دارد. با این تعریف یکی از مناظر اصلی چنین رویکردی کارآفرینی در سازمانهای دولتی است. از عبارت دولت کارآفرین برای توصیف نظم جدید حاکم بر صنایع و اقتصاد استفاده می‌شود. از آنجایی که بصورت عام کارآفرین را به چشم افراد می‌نگرند، این عبارت تا حدودی شبهه‌برانگیز است. براساس تعاریف جدید در هزاره سوم کارآفرین منابع اقتصادی را از حوزه‌های کم‌بازده به حوزه‌های پربازده منتقل می‌کند. این تعریف به‌طور یکسان بخش خصوصی، دولتی و داوطلبی را شامل می‌شود.

وقتی از کارآفرینان دولتی صحبت به میان می‌آید آن دسته از نهادهای بخش عمومی مد نظر هستند که پیوسته از منابع خود به شیوه‌های نوین استفاده می‌کنند تا کارایی و اثربخشی و بالطبع بهره‌وری خود را افزایش دهند. ناکامی اصلی امروز دولت‌ها نه از جنس هدف بلکه از نوع ابزار است.

تعریف دولت کارآفرین

کارآفرین دولتی فردی است که فعالیتهای هدفمند یک یا چند بخش دولتی را بر عهده می‌گیرد. با توجه به اینکه ایده‌های بخش خصوصی از دهه ۹۰ بر تفکرات مرتبط با تحول در بخش دولتی اثرگذار بوده، لیکن بخش دولتی در مقایسه با بخش خصوصی گستردگی و پیچیدگی‌های متعددی دارد، هر یک از اندیشمندان و با تمرکز بر بخشی از این حوزه، مفهوم دولت کارآفرین را تبیین و تعریف کرده‌اند. برخی از این تعاریف عبارتند از:

- معرفی نظرها و طرح‌های جدید و نوآورانه و اجرای این نظریه‌های نوآورانه در فعالیتهای بخش دولتی
- استفاده توأم با مخاطره از منابع عمومی برای ایجاد ارزش برای افراد

- استفاده توأم با ریسک‌پذیری از منابع عمومی جهت هم‌آفرینی ارزش با افراد
- فرآیند خلق ارزش برای شهروندان از طریق بهره‌مندی همزمان از امکانات دولتی و خصوصی برای کسب و بهره‌مندی از فرصت‌های اجتماعی
- فرآیند معرفی، ایجاد و بکارگیری و ترجمه نظریه‌های نوین و خلاقانه در بخش دولتی و خدمت‌رسانی عمومی
- کمک به خلاقیت، مخاطره‌پذیری و پیشگامی در سیستم‌های دولتی برای دستیابی به هدف‌های عمومی
- جستجوی هدفمند و منظم تغییرات نوآورانه در سازمان‌های دولتی و فعالیت‌های آنها

همان‌گونه که از تنوع تعاریف پیداست هر کدام از این تعاریف بر بخشی خاص از سازمان‌های دولتی تمرکز کرده‌اند (مانند: خروجی‌های سازمان‌های دولتی، منابع مورد استفاده در سازمان‌های دولتی، فواید کارآفرینی برای شهروندان) که این نشان دهنده گستردگی این مفهوم در بخش دولتی است.

ابعاد دولت کارآفرین

باید توجه داشت که بخش دولتی نمی‌تواند به‌طور مستقیم وارد کسب‌وکار شود، لیکن بدان معنا نیست که نمی‌تواند بیش از پیش خود را کارآفرین نماید. سازمان‌های دولتی کارآفرین به معنی ایجاد تغییر عمده در نظریه و عمل است که با ایجاد تغییر و تحول در بخش دولتی موجب بهبود کارایی و اثربخشی سازمان‌های دولتی می‌شود. به‌عبارت دیگر، دولت کارآفرین همچون فردی است که طرح می‌دهد و ایده‌های جدیدی را در دولت اجرا می‌نماید. از طرفی دیگر چنین دولتی با تغییر، نوآوری و رسیدن به شرایط مفید و تحویل خدمات دولتی که تکمیل‌کننده سرمایه جامعه است، ارزیابی می‌شود.

بر اساس تعاریف و دیدگاه‌های موجود می‌توان گفت ابعاد دولت کارآفرین عبارتند از:

- رسالت‌محوری
- مشتری‌مداری
- سیاست کلان
- تمرکز زدایی
- حمایت و پشتیبانی
- عدالت اجتماعی
- حکمرانی خوب
- بازارگرایی

• فرهنگ اجتماعی





دولت الکترونیک

آنچه تاکنون آمد بیشتر پیرامون مدل و سیاست‌های کلی اداره دولت است، لیکن زمان اجرای این سیاست‌ها وجود برخی ابزارها، کارآمدی و اثربخشی این مهم را تقویت خواهد کرد. در اینجا بهره‌گیری از «وب» به عنوان ابزاری برای اجرای سیاست‌ها مطرح شد. نتیجه بهره گرفتن از این ابزار استقرار دولت الکترونیک را به همراه داشت. هر چند در بسیاری از تعاریف ممکن است دولت الکترونیک را به گونه‌هایی متفاوت مشخص کنند اما ابزار استقرار دولت الکترونیک - با هر مولفه‌ای - را می‌توان در بهره‌گیری از «وب ۱» یافت.

از سال ۱۹۸۹ که وب توسط آقای «برنرزی» ابداع شد جنبشی به وجود آمد که بیابید همه چیز را از روی کاغذ به اطلاعات الکترونیکی تبدیل کنیم. افراد و شرکت‌ها تلاش می‌کردند محتوای کاغذی خود را به محتوای دیجیتالی تبدیل کنند. جنبش پر سرعت دیجیتالی شدن اطلاعات سبب شد که کاربران امکان دسترسی به انبوهی از اطلاعات را داشته باشند. دیجیتالی شدن اطلاعات همچنان با سرعت زیادی ادامه دارد و احتمالاً تا سال‌های زیادی نیز ادامه خواهد داشت.

وب ۱.۰ در واقع اولین قدم از انقلاب **www** بود. این نسخه از وب معمولاً با نام **read-only web** شناخته می‌شود. وبسایت‌ها در این دوره استاتیک بودند و امکان تعامل خاصی با آن‌ها وجود نداشت. در وب ۱ چندین هایپر تکست با هم یک صفحه وب را تشکیل داده بودند. در واقع در این دوران، خبری از **CSS** و جذابیت‌های بصری، لینک‌های پویا و دینامیک و تعاملی مانند ساختن حساب کاربری و ورود به سایت، ارسال نظر و ... نبود.

دوران سلطنت وب ۱ از سال ۱۹۹۱ آغاز شد و تا سال ۲۰۰۴ میلادی ادامه پیدا کرد. در این دوران، کاربران تنها مصرف‌کنندگان اطلاعاتی بودند که توسط تولیدکنندگان محتوا و وب مسترها تولید می‌شد.

این دوران موجب تغییر نگاه دولت‌ها به پدیده فناوری و استفاده از آن برای ارائه خدمات بهتر به شهروندان بود. در ادامه با ظهور وب ۲.۰، شاهد انقلابی در بهره‌گیری فناوری برای رسیدن به حکمرانی خوب بودیم که در ادامه به آن خواهیم پرداخت.

تعاریف، دیدگاه‌ها و اشکال دولت الکترونیک

مطابق گزارش کمیسیون اروپایی، دولت الکترونیک به مثابه بهره‌گیری نافذ و فزاینده از فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی در بافت جامعه اطلاعاتی تلقی شده و عمدتاً این تعامل به منظور تحقق سه هدف ارائه خدمات دولتی، بهبود اثربخشی مدیریتی و ارتقای دموکراسی برقرار می‌شود. تلاش‌های دولت الکترونیک را می‌توان در قالب سه طبقه، دولت-دولت، دولت-شهروند، دولت-کسب و کار تقسیم‌بندی کرد، همچنین می‌توان دو طبقه دیگر را نیز مدنظر قرار داد، دولت-سازمان‌های اجتماعی مدنی، و شهروند-شهروند. این طبقه‌بندی از اداره الکترونیک شروع، سپس به دولت الکترونیک، بازرگانی الکترونیک، همکاری الکترونیک و در نهایت به حکمرانی الکترونیک می‌رسد.

دولت الکترونیک به مثابه فرصتی برای اداره‌کنندگان به منظور تقلیل هزینه‌ها، تسریع در رویه‌ها، افزایش کارایی و واکنش‌پذیری آن‌ها تلقی می‌شود. ابتکارات دولت الکترونیک می‌تواند سهم مهمی در بهبود خدمات دولتی داشته و به مثابه بهترین گزینه برای کمک به بهبود روابط کلی میان دولت‌ها و شهروندان باشد. در این میان خدمات الکترونیک سهم بسزایی در اجرای این مهم دارد.

دولت الکترونیک به معنای مجموعه‌ای پیچیده از بکارگیری فناوری در اعمال اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و اداری دولتی است. اما دولت الکترونیک بیش از بارگذاری اطلاعات و خدمات روی وب است و بر تغییرات نهادی و سازمانی چشمگیر دلالت دارد.

از دیدگاه مینز و اشنایدر، دولت الکترونیک دارای اصولی اساسی نظیر دسترسی آسان و ارزان به اطلاعات دولتی، حق افراد برای دانستن، شفافیت و پاسخگویی می‌باشد.

همکاری گسترده و به اشتراک نهادن اطلاعات میان ادارات دولتی ممکن است برخی از اصول نهادی همچون تفکیک قوا، توزیع و تعادل قدرت میان دولت‌های فدرال، دولتی و محلی را به مخاطره اندازد. فناوری اطلاعات می‌تواند به خلق ساختاری شبکه یافته برای ارتباط فیما بین، ارائه خدمات، کارایی و اثربخشی، عدم تمرکز، شفافیت و پاسخگویی کمک نماید. اندرسن و هنریکسن، دولت الکترونیک را موجی میدانند که هم توجه صنعت نرم افزار و مشاوران و هم توجه نهادهای دولتی و اداره امور دولتی را به خود معطوف داشته و دلیل این مدعا را تعداد پژوهش‌های انجام شده و کنفرانس‌های برگزار شده می‌دانند. همچنین آکمن و دیگران دولت الکترونیک را انقلابی میدانند

که در دهه اخیر در فناوریهای ارتباطی و اطلاعاتی رخ داده و زندگی روزانه افراد را متحول نموده و ویژگیهای تعاملات میان دولت و شهروندان را نیز تغییر داده است.

تعریف فراگیر و پذیرفته شده ای از مفهوم دولت الکترونیک وجود ندارد و واژگان متعددی به آن اطلاق می شود. برای مثال فانتاین این پدیده را دولت دیجیتال یا دولت مجازی می نامد. به منظور پوشش دادن ابعاد چندگانه، می توان تعاریف گوناگونی از آن را ارائه نمود:

- بهره گیری از اینترنت و شبکه گسترده جهانی برای ارائه اطلاعات و خدمات دولتی به شهروندان، همچنین کاربرد دیگر ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات همچون پایگاه داده، شبکه، چندرسانه‌ای‌ها، فناوری‌های تشخیص هویت برای ارائه خدمات.

- تعامل میان دولت‌ها، مشتریان (کسب و کارها، سایر دولت‌ها و شهروندان) و عرضه کنندگان (کسب و کارها، سایر دولت‌ها و شهروندان) از طریق به کارگیری ابزارهای الکترونیکی.

- بهره‌مندی از فناوری بویژه کاربردهای مبتنی بر شبکه برای افزایش دسترسی و ارائه کارآمد اطلاعات و خدمات دولتی

- استفاده از همه اشکال فناوری اطلاعات و ارتباطات توسط دولت‌ها و عواملشان به منظور ارتقاء سطح عملیات، ارائه اطلاعات، خدمات عمومی، مشارکت و همفکری شهروندان و تغییر و اصلاح فرآیند حکمرانی.

- بکارگیری اینترنت برای ارائه خدمات و اطلاعات به شهروندان و کسب و کارها

- استفاده دولت از فناوری، بویژه اینترنت و فناوری مبتنی بر شبکه در راستای افزایش دسترسی و ارائه اطلاعات و خدمات دولتی به شهروندان، شرکای تجاری، کارکنان و دیگر سازمان‌ها و دولت‌ها.

همانگونه که پیداست در اکثر تعاریف، دولت الکترونیک به منزله کاربرد ابزارهای الکترونیکی در تعامل میان دولت و شهروندان، دولت و کسب و کارها و همچنین در عملیات داخلی دولت، برای ساده سازی و بهبود ابعاد کسب و کار و دولت توصیف شده است، هدف راهبردی دولت الکترونیک حمایت و ساده سازی حکمرانی بر همه طرفین (اعم از شهروندان و کسب و کارها) می باشد.

در بخش دیگری از گزارش کمیسیون اروپایی آمده است که تعامل موجود بین فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و بافت اجتماعی به منظور تحقق سه هدف ارائه خدمات دولتی، بهبود اثربخشی مدیریتی و ارتقاء دموکراسی برقرار می شود.

مطابق نظر (Summermatter&Schedler,2004) سه بیانیه‌ی مهم زیر برای درک جامع دولت الکترونیک حائز

اهمیت است:

- دولت الکترونیک از فناوری اطلاعات و اینترنت بهره می‌گیرد (Schedler, 2007). در این میان، اینترنت به واسطه امکان تعدیل جریان اطلاعاتی و کاری از طریق مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار تأثیر بسزایی بر فرآیندهای کاری دارد (Montagna, 2005).
- دولت الکترونیک تعامل اداره امور دولتی با محیط خود (یعنی با مشتری، عرضه‌کننده، شهروند، کسب و کارها و سیاستمداران و... را در نظر می‌گیرد (Schedler, 2007).
- هدف دولت الکترونیک در دسترس‌تر قرار دادن خدمات دولتی است و طیف وسیعی از خدمات را اعم از خدمات برای شهروندان و کسب و کارها در بر می‌گیرد که بیشترین تمرکز را بر مشتری، ارتباط بیشتر با شهروندان و پاسخگویی بیشتر به نیازهای آنها توأم با نقش حیاتی در ارتقاء مشارکت شهروند در موضوعات دموکراتیک و مدنی دارد (Gunter, 2003) که اتخاذ آن توسط دولت‌ها، خودکارسازی فرآیندهای تجاری و منسجم سازی زیرساخت‌های فناوری اطلاعات در سازمان‌های بخش دولتی به همراه خواهد داشت (Ebrahim, 2006). اهداف اولیه برای ارزیابی مجدد تصمیمات، نه فقط در دولت‌ها بلکه در بسیاری از سازمان‌ها، زیر ساخت‌های فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی بوده است (Schedler, 2007).

در ادبیات دولت الکترونیک درک فرآیند سیاسی مستتر در توسعه دولت الکترونیک برای غلبه بر موانع مفهومی و تحلیلی موجود حیاتی است، چنین تلاشی مستلزم درک تاریخی رابطه میان فناوری و اداره است. پژوهشگران فناوری عصر حاضر، موضوعات فناوریک عرصه دولت را به مثابه مفهومی بیرونی و محیطی مدنظر قرار می‌دهند.

فناوری به مثابه ابزاری برای مدیریت محدودیت‌های عقلانیت محدود و فراهم نمودن شالوده و زیربنایی برای تصمیم‌گیری بهتر مدنظر قرار می‌گیرد. به بیانی دیگر تا پیش از معرفی اینترنت و بکارگیری گسترده کامپیوترهای شخصی، هدف اصلی بکارگیری فناوری در دولت، بالا بردن اثربخشی مدیریتی اداره کنندگان دولتی و افزایش بهره‌وری دولتی به شمار می‌آمد. تا زمان حاضر کاربرد اصلی فناوری در عرصه دولت و سازمان‌های دولتی، اتوماسیونی کردن فرآیندهای اجرایی انبوه بود (فرآیندهایی اجرایی مالی با بهره‌گیری از کامپیوترهای مرکزی^{۱۲}). علاوه بر آن فناوری اطلاعات برای پیاده‌سازی اتوماسیون و مکانیزه سازی عملیات و بهبود کارایی فعالیت‌ها مورد استفاده قرار می‌گرفت. و متخصصان فناوری اطلاعات دولتی از اشتباهات و بی‌توجهی‌های کارکردی و اجرایی مبرا بودند. فناوری و محیط به دلیل پویایی و تغییرات مداوم دو منبع اساسی عدم اطمینان هستند که می‌توانند عقلانیت محدود موجود در فرآیند تصمیم‌گیری سازمانی را به چالش بکشند.

برای استقرار دولت الکترونیک الزامات فناوری و سازمانی تعریف شده در سازمان‌های بخش دولتی با ایجاد یک چارچوب معماری منسجم ضروری است. در اینجا توجه به ارتباط دولت الکترونیک با تجارت الکترونیک حائز اهمیت

است و مطابق نظرآمور، دولت الکترونیک سیستمی اطلاعاتی است که فرآیندهای تجاری را افزایش می دهد و اغلب به کاربرد فناوری‌های وب اشاره دارد. از مزایای عملیاتی این دو مقوله در بخش دولتی، دولت و شرکت‌های بخش عمومی مشتمل بر مواردی نظیر: کاهش کار کاغذی؛ تهیه و تدارک خدمات مستمر برای مشتریان؛ کاهش در زمان پاسخ دهی و کاهش در نرخ خطاست که تمامی این عوامل به افزایش کارایی می انجامد و به منزله ابزار دستور کار مدرنیته کردن بخش دولتی در نظر گرفته می‌شوند.

استراتژی دولت الکترونیک عاملی اساسی در مدرنیته کردن بخش دولتی است که این امر از طریق شناسایی و توسعه ساختار سازمانی، شناسایی کانالهای تعامل با شهروندان و کسب و کارها، کاهش هزینه و مراحل فرآیندهای کسب و کار سازمانی محقق می‌گردد، تا بدین وسیله از طریق اینترنت، طیف گسترده‌ای از اطلاعات را برای شهروندان و کسب و کارها فراهم نماید. اما، نقش دولت الکترونیک فقط فراهم نمودن اطلاعات و خدمات برای شهروندان نمی باشد؛ زیرا این فرآیند بوسیله شرکت‌های تجاری نیز قابل تحقق می باشد، دولت الکترونیک می‌تواند ارتباطات استراتژیک بین سازمان‌های بخش دولتی و واحدهای آنها و ارتباط بین سطوح دولتی را توسعه بخشد. از طریق ایجاد یک درگاه وب منسجم، افزایش تعامل شهروندان و کسب و کارها با نهادهای دولتی، بدون نیاز به مراجعه به واحدهای مجزا در اماکن متفاوت، امکان پذیر خواهد بود.

حال می‌توان گفت با در نظر گرفتن هر یک از کارکردهای دولت، از طریق استفاده از شبکه های کامپیوتری در دولت‌های الکترونیک، انواع تعاملات ذیل قابل ذکر می باشد :

- (۱) دولت با شهروند
- (۲) دولت با کسب و کار
- (۳) دولت با دولت
- (۴) شهروند با شهروند
- (۵) دولت الکترونیک داخلی
- (۶) دولت با سازمان‌های غیر دولتی
- (۷) دولت با سازمان‌های غیرانتفاعی

همان‌گونه که پیش از این اشاره شد ، تلاشهای دولت الکترونیک را می‌توان در قالب سه طبقه، دولت - دولت، دولت - شهروند، کسب و کار تقسیم بندی نمود، همچنین می‌توان دو طبقه دیگر نیز مدنظر قرار داد؛ دولت - سازمان‌های اجتماعی مدنی، و شهروند - شهروند.

در جدول زیر ضمن مشاهده بخش‌های ارتباطی، به ویژگی‌های غالب در هر کدام از این طبقات اشاره شده است:

تعریف	ویژگیهای غالب	محتوا	بخش های ارتباطی
اداره الکترونیک	ارتباطات، هماهنگی، استانداردسازی خدمات و اطلاعات	اطلاعات و خدمات دولت	دولت - دولت
دولت الکترونیک	ارتباطات، شفافیت، پاسخگویی، اثربخشی، کارایی، استانداردسازی خدمات و اطلاعات، بهره وری		دولت - شهروند
دولت الکترونیک بازرگانی الکترونیک همکاری الکترونیک	ارتباطات، همکاری، بازرگانی و تجارت		دولت - کسب و کار
حکمرانی الکترونیک	ارتباطات، هماهنگی، شفافیت، پاسخگویی		دولت - سازمان های اجتماعی مدنی
حکمرانی الکترونیک	ارتباطات، هماهنگی، شفافیت، پاسخگویی سازمان عمومی		شهروند - شهروند

طبقات فرعی دولت الکترونیک (یدلیز، ۲۰۰۷)

خدمات الکترونیکی

دولت الکترونیک به دنبال آن است تا انواع خدمات الکترونیکی به سهولت در دسترس عموم مردم قرار گیرد و به همین منظور یک درگاه وب مرکزی را به منزله دروازه ای منفرد^{۱۳} برای تمامی خدمات الکترونیکی متفاوت در نظر می گیرد. همچنین دولت از طیف گسترده ای از مشوق ها به منظور ترغیب عموم مردم به بهره گیری از خدمات الکترونیکی استفاده می نماید. خدمت الکترونیک به نوع «برخط^{۱۴}» خدمات سنتی دولتی اشاره دارد.

محور ارائه بسیاری از خدمات الکترونیکی اینترنت است تا جایی که دولت ها بسیاری از خدمات خود از جمله تبادل اطلاعات، تبادلات مالی و ... را بر بستر اینترنت و یا اینترنت داخلی ارائه می دهند. بدیهی است که در فرآیند توسعه دولت الکترونیک، کارکنان دولتی بایستی علاوه بر دانش و مهارت حوزه تخصصی مشاغل، وظائف و فعالیت های خود با عملیات کامپیوتری آشنا گردند.

زیرساختهای اطلاعاتی دولت عموماً با مدل تجاری ارائه خدمت مطابقت می نماید. این فرآیند تطابق مشتمل بر

مراحل ذیل است :

- ✓ شناسایی حوزه های مهم برای ارائه خدمات الکترونیکی؛
- ✓ بررسی و استقرار کانالهای دستیابی متنوع برای ذی نفعان متفاوت؛
- ✓ مهندسی مجدد یا ساخت سیستمهای مبتنی بر فناوری اطلاعاتی برای مدیریت تعامل مشتری؛

- ✓ حصول اطمینان از انسجام سیستمهای قبل وبعد فناوری اطلاعات؛
- ✓ ایجاد زیرساخت منسجم فناوری اطلاعات؛
- ✓ حصول اطمینان از تعاملات ایمن در طول کانالهای ارتباطی و داده در سیستمهای فناوری اطلاعات؛
- ✓ تسهیم داده و خدمات با سازمانهای شریک؛
- ✓ نوآوری فرآیندهای سازمانی با فناوری اطلاعات یا ساخت زیرساختهای جدید فعالیت انسانی.

ابعاد و آثار دولت الکترونیک

در یک طبقه بندی اهداف دولت الکترونیک در طبقات فردی، اجتماعی، سازمانی و سیاسی قرار گرفته است. طبقه بندی مذکور به درک بهتر اهداف دولت الکترونیک و تدوین استراتژی اقدام می‌نماید. برای مثال ممکن است چهار نوع استراتژی بر مبنای این طبقه بندی مطرح شود، فرد محور (افزایش میزان دسترسی افراد به خدمات دولتی)؛ جامعه محور (بهره مندی بهتر از منابع کمیاب جامعه)؛ سازمان محور (توانمند کردن اعضاء سازمان) و سیاسی محور (افزایش پاسخگویی دولتی).

دولت الکترونیک به مثابه فرصتی برای اداره کنندگان به منظور تقلیل هزینه ها، تسریع در روبه ها، افزایش کارایی و واکنش پذیری آنها تلقی می‌گردد. لذا می‌توان گفت، اکثر ابتکارات دولت الکترونیک، افزایش کارایی و اثربخشی روبه ها و فعالیتها را به همراه دارد. دولت الکترونیک دستیابی بیشتر به انواع اطلاعات دولتی و امکان درگیری و مشارکت بیشتر در تصمیم گیری دولتی را مهیا می‌سازد.

دولت الکترونیک می‌تواند سهم بسزایی در بهبود خدمات دولتی داشته و به عبارتی بهترین گزینه برای کمک به بهبود روابط کلی میان دولت‌ها و شهروندان باشد. این شیوه یکی از مفاهیم اساسی برای تغییر شکل بخش دولتی است، به نحوی که برخی از طرفداران این مفهوم مدعی هستند که دولت مزبور تضمین کننده شفافیت، پاسخگویی و تعامل با شهروندان و سایر ادارات ملی و محلی است.

«ریگینز» برای تجارت الکترونیک سه معیار عملکردی مشتعل بر کارایی، اثربخشی و منافع راهبردی را معرفی می‌کند که این معیارها قابل تعمیم به دولت الکترونیک نیز می‌باشند. علاوه بر این معیارها شایسته است بعد دیگری نیز به آن اضافه شود و آن تسهیم بودن در شفافیت و نظم نهادی است که در ارتباط با اعمال دولتی دارای اعتبار است، به طوری که می‌توان گفت دولت الکترونیک، بکارگیری فناوری ارتباطی و اطلاعاتی برای ارتقاء کارایی، اثربخشی، شفافیت و پاسخگویی در تبادلات مرادده‌ای و اطلاعاتی در داخل دولت و نهادهای دولتی، شهروندان و کسب و کارها و نیز توانمندسازی شهروندان از طریق دستیابی و استفاده از اطلاعات می‌باشد.

تأثیرات بکارگیری دولت الکترونیک شامل سه بعد، اثرات داخلی، اثرات خارجی و اثر پذیرش می‌گردد. اثرات داخلی اساساً به جنبه داخلی حکمرانی و نیز فرآیندها و جریان‌های کاری درونی متمرکز است؛ این اثرات شامل شبکه سازی، افقی کردن، تبادل الکترونیکی داده، حذف کاغذبازی، طراحی مجدد فرآیندها می‌باشد. از سوی دیگر، اثرات خارجی شامل دسترسی، شفافیت، ارائه الکترونیکی خدمات، رضایت بیشتر مشتری و توانمندسازی جامعه می‌گردد. اثر سوم اثر پذیرش است که به پذیرش بکارگیری دولت الکترونیک در سازمان‌ها بواسطه مدیریت تغییر نرم اشاره دارد. این امر از طریق میزان پیشرفت در توسعه مهارت فناوری اطلاعات در سازمان، پذیرش کارهای مبتنی بر فناوری اطلاعات در سازمان و طرز تلقی نسبت به تغییر و انجام کارها به صورت متفاوت است.

تصویر ذیل به طور اجمالی این اثرات را در ابعاد عملکردی نشان می‌دهد.

اثرات دولت الکترونیک	ابعاد عملکردی
اثرات داخلی	کارایی داخلی ➡
اثرات خارجی	رضایت عمومی ➡
اثرات پذیرش	رضایت کارکنان ➡

بر این اساس می‌توان گفت همبستگی مثبت میان بکارگیری دولت الکترونیک و رضایت عمومی وجود دارد.

مطابق با نظر «آسنچر» استقرار دولت الکترونیک، می‌تواند بواسطه بهبود محیط کسب و کار بخش خصوصی و ایجاد جذابیت برای سرمایه گذاری خصوصاً سرمایه گذاری مستقیم خارجی، منافع اقتصادی را به همراه داشته باشد و چنین منافع بالقوه‌ای بسیاری از کشورها را به آغاز پروژه های دولت الکترونیک در سال های اخیر هدایت کرده است.

«ریگینز» چهار بعد دولت الکترونیک را این گونه کرده است که عبارتست از: محصول، زمان، فاصله، و تعامل و بعد پنجمی که بدان افزوده شده، رویه ها هستند.

بعد اول: محصول؛ دولت‌ها، محصولات یا خدماتی را به محیط کسب و کار و سطوح دولتی دیگر و شهروندان ارائه می‌نمایند. بعد دیگر، زمان است؛ اینترنت فرصت ارتباطات همزمان را فراهم می‌کند ضمن اینکه در بعد فاصله، اینترنت ارتباطات جهانی را محقق می‌سازد و نیز مهیا شدن فرصت تعامل میان دولت و سایر شرکاء، عنصری کلیدی در موفقیت دولت الکترونیک محسوب می‌گردد. فناوری نوین ابزاری را برای تشریک مساعی و همکاری دولت با شهروندان

کسب و کارها و دولت‌ها فراهم می‌کند. در این میان بعد تعامل به اندازه‌ای ارزشمند است که «هیگز» از حکمرانی تعاملی به جای اصطلاح معمول دولت الکترونیک که بیشتر فناوری مدار است، صحبت می‌کند.

مدل‌های توسعه و مراحل تکامل دولت الکترونیک

مطالعه دولت الکترونیک در سالهای اخیر افزایش یافته و محققان درصدد توسعه مدل‌های مفهومی و نظری برای درک جنبه‌های متفاوت دولت الکترونیک هستند. در ادامه به ذکر برخی مدل‌های مطرح می‌پردازیم :

مدل لاین و لی

این مدل توسط کارن لاینه، استاد دانشکده مسائل امور شهری و جونگ وو لی، استاد دانشکده تجاری دانشگاه نوادا لاس وگاس ارائه و برپایه یکسری امکان‌سنجی‌های مدیریتی، سازمانی و فنی و طبق تجربیات ایالات متحده بنا شده است. این بحث از دولت ایالتی نشأت می‌گیرد و نوآوریهای مدل در دو سطح دولت محلی و مرکزی کاربرد دارد. طبق نظر این دو محقق برای ایجاد یک دولت الکترونیک مبتنی بر اینترنت و روشهای دیجیتالی مراحل زیر ضروری است:

مرحله اول - فهرست برداری: به دلیل درخواست شهروندان، فشار فناوری اطلاعات، بالارفتن دانش فنی کارکنان و درخواست صاحبان سهام وجود وب سایت دولتی ضروری است. با ایجاد این سایت شهروندان می‌توانند از نحوه ارائه خدمات و نحوه خدمات بعداز آن با دریافت اطلاعاتی از سایت‌ها و روش‌های دولتی آگاهی یابند. با شعار شهروندان به عنوان مشتری، مقدار اطلاعات قابل ارائه باید افزایش یابد و با ایجاد یک سایت فهرست، امکان اتصال و استفاده برای سایر سایت‌ها نیز فراهم شود.

به طور معمول در سایت فهرست، موضوعها براساس وظایف یا عناوین وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی طبقه بندی می‌شوند. در ضمن برای به روز نگه داشتن سایت‌های دولتی، با توجه به تغییرات متفاوتی که در روش‌ها و مقررات انجام می‌گیرد، به طور سریع باید در اطلاعات وب سایت‌ها اصلاحات لازم به عمل آید. همچنین مسئولیت هرکدام از موسسات دولتی در هماهنگی، برنامه ریزی و حفظ وب سایت مشخص شود. البته ممکن است یک موسسه مرکزی مسئولیت وب سایت‌های دولتی را برعهده بگیرد. در این مرحله هیچگونه تغییری به لحاظ الکترونیک اتفاق نمی‌افتد بلکه تنها به پرکردن یکسری فرم‌ها محدود می‌گردد.

در پایان باید گفت که ایده خدمات قابل دسترس برای همگان مستلزم روشهای برخط و غیرالکترونیک است زیرا همگان ممکن است به امکانات اینترنتی دسترسی نداشته باشند.

مرحله دوم - تراکنش: در این مرحله شهروندان روز به روز خواستار گسترش انجام کارهایشان به صورت الکترونیک هستند. بنابراین، کارگزاران، مدیران دولتی و شهروندان با بودن کانال‌های ارتباطی مقدماتی برخط، به دنبال افزودن بر این کانال‌های ارائه خدمات هستند. این نوع ارتباطات امید به بهبود کارایی را برای طرفین افزایش می‌دهد. شهروندان به تدریج از مزایای دولت الکترونیک همچون خدمت‌رسانی در همه اوقات روز، صرفه‌جویی در وقت به دلیل عدم مراجعه حضوری و مواجه شدن با مشکلات رفت و آمد، ایستادن در نوبت و عدم پاسخگویی در اداره‌ها آگاهی می‌یابند. این خود باعث گسترش استفاده از دولت الکترونیک می‌شود. ثبت فعالیت‌های وسایط نقلیه یا پرکردن فرمهای مالیاتی سرآغاز چنین خدمات تراکنش محور هستند.

در این مرحله، روشهای ارتباطی به گونه‌ای تنظیم می‌شوند که روابط دوطرفه باشد. این توانایی باعث اعطای نقش فعال‌تری به شهروندان می‌شود زیرا آن‌ها به طور مستقیم می‌توانند با مسئولان مربوط تماس برقرار کنند. در نهایت اینکه در این جامعه پاسخگویی و کیفیت سیستم‌های *ON-LINE* با سیستم‌های *OFF - LINE* مقایسه می‌شود و یکپارچگی آن‌ها مدنظر قرار می‌گیرد.

مرحله سوم - ادغام عمودی: هدف از این مرحله، اصلاح سیستم و روشهای خدمات‌رسانی است. این ضرورت به این خاطر است که بعد از راه‌اندازی سیستم‌های ارتباطی جدید، انتظارات شهروندان افزایش پیدا می‌کند. طی این مرحله اغلب سازمان‌های دولتی، بانک‌های اطلاعاتی خاصی دارند و طراحی و فرایندهای مشابه ندارند. لذا ادغام عمودی آن‌ها ضروری است. به همین منظور بعضی از وظایف مشابه ابتدا همسان می‌شوند و این کار از طریق یک بانک اطلاعاتی متمرکز انجام می‌گیرد و یا اینکه از طریق کانال خاصی با هم ارتباط پیدا می‌کنند.

به عنوان نمونه‌ای از فعالیتهای این مرحله یک سیستم ثبت مجوز رانندگی در یک ایالت آمریکا را در نظر بگیرید. این سیستم ممکن است به یک پایگاه داده ملی که دربرگیرنده رانندگان وسایط نقلیه سنگین عبوری است، متصل شود. از آنجا که سیستم‌ها به طور عمودی ادغام شده‌اند، به محض اینکه یک شهروند برای یک مجوز کاری در دولت فرمی را پر می‌کند، این اطلاعات به سیستم مجوز کار ایالتی، دولت مرکزی و شماره تشخیص کارمند وارد و ثبت می‌شود.

مرحله چهارم - ادغام افقی: از آنجا که شهروندان دارای نیازهای مختلفی از قبیل آموزش، بهداشت، غذا، مسکن و... هستند، می‌توانند از کمکهای اطلاعاتی و خدمات دولتی این مرحله به بهترین نحو ممکن استفاده کنند. از دیدگاه آنان خدمات قابل ارائه می‌توانند از طریق سیلوهای مختلف و یا به صورت یکپارچه فراهم شوند. سازمان‌های مختلف با حوزه‌های وظیفه‌ای متفاوت نیز می‌توانند با همدیگر همکاری کرده و در اطلاعات یکدیگر هم‌سهم شوند. به طوری که اطلاعات مشترک از طریق یک موسسه منتشر شود و همه وظایف موسسه‌ها را برعهده گیرد.

از نظر فنی ادغام بانک‌های اطلاعاتی نامتجانس و رفع مشکلات تعارض آن‌ها مستلزم وظایف متعدد و رفع هرگونه

مانع برای دسترسی به آنهاست. از این طریق سازمان‌ها قادر خواهند بود که از اصل صرفه جویی در مقیاس استفاده کنند و هزینه‌ها را کاهش دهند. به شرطی که شهروندان این ادغام را به عنوان خوشه چینی از اطلاعات یک جامعه محصور شده و یا اطلاعات منحصر به فرد تلقی نکنند.

مدل سازمان ملل

در پژوهشی که در سال ۲۰۰۲ میلادی توسط سازمان ملل انجام گرفته، یک مدل پنج مرحله‌ای برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک تعیین شده است. سازمان ملل این مدل را برای تبیین وضعیت تکامل کشورهای ارائه نموده و همزمان میزان آمادگی آنها را برای پذیرش فناوری اطلاعات نشان می‌دهد. نگرش این مدل کاربردی است و بر روی کاربران و نیز نوع و تعداد خدمات ارائه شده به آنان تأکید دارد. شناسایی هرکدام از این گام‌ها با بررسی وضعیت دولت الکترونیک در کشورهای عضو سازمان ملل و چگونگی توسعه آن در جهان صورت گرفته است. این گام‌ها عبارتند از:

گام نخست -پیدایش (ظهور): در این مرحله کشورها از طریق ایجاد یک وب سایت کوچک در وب حضور می‌یابند. ادارات دولتی سایت‌های اینترنتی خود را ایجاد می‌کنند، همچنین اطلاعات موجود بر روی این وب سایت‌ها شکل ناکافی و ایستا داشته و به ندرت به روز می‌شوند و اطلاعات لازم برای نشان دادن نحوه دسترسی به خدمات به کاربران ارائه نمی‌گردد. اطلاعات معمولاً به شکل محصولات، خدمات، آدرس‌ها و ارتباط با سایر وب سایت‌ها بوده و در نهایت به شکل پاسخ دادن به سؤالات معمول قابل دسترسی است.

گام دوم -ارتقاء (توسعه): اطلاعات موجود بر روی سایت‌ها افزایش یافته، سایت‌های اینترنتی پویاتر گشته و تعداد صفحات وب ارتقاء می‌یابند. اطلاعات به شکل پویا ارائه شده و دفعات به روز شدن آن گسترش می‌یابد. همچنین درجه تنوع اطلاعات و محتوای آنها بالا می‌رود و به شکل کاتالوگ، خبرنامه و موتورهای جستجو قابل دستیابی هستند.

گام سوم -تعامل: ارائه اطلاعات در این مرحله بر پایه نیاز مراجعان سازماندهی می‌شود و کاربران می‌توانند با پست الکترونیک یا پرکردن فرم‌های الکترونیکی با سازمان خود ارتباط برقرار کنند. در این مرحله ارتباط دو سویه رسمی بیشتری میان مشتریان و سازمان برقرار می‌شود. همچنین بانک‌های اطلاعاتی با موتور جستجو در اختیار کاربران قرار می‌گیرد تا بدین وسیله امکان تبادل اطلاعات با سازمان خود را بیابند. مشتریان امکان منحصر نمودن محصولات و خدمات بر خط را خواهند داشت؛ یعنی، می‌توانند تنها محصولات و اطلاعاتی را مشاهده نمایند که مورد نظرشان است.

دولت ۲ (شیوه نوین حکمرانی مبتنی بر وب ۲)

گام چهارم - تراکنش (تبادل) : طی این مرحله، کاربران می‌توانند از خدمات به صورت برخط استفاده کرده و به منظور دریافت خدمات، اطلاعات و محصولات روی خط، مبلغ مورد نظر خود را پرداخت نموده و معاملات مالی با امنیتی را به صورت برخط انجام دهند. ارتباطات در این مرحله به شکل زنجیره‌های میان خدمات و محصولات برقرار می‌شود تا بالاترین میزان رضایت کاربران تأمین گردد. به علاوه در این مرحله بر روی رعایت حریم افراد، تأیید صحت ارتباطات، اعتبار تبادلات، یکپارچگی و عدم تکرار تمرکز می‌شود.

گام پنجم - یکپارچگی (ادغام) : در این مرحله، کلیه خدمات و اطلاعات دولتی، به سادگی در اینترنت قابل دسترسی هستند. تمامی وظایف الکترونیک یکپارچه شده‌اند و در فضای الکترونیک، خطوط متمایزکننده ادارات برداشته شده‌اند. (زینالی صومعه پروانه، پورعزت علی اصغر، دودانگه پروین، ۱۳۹۲)

مدل سه مرحله ای واتسون و ماندی

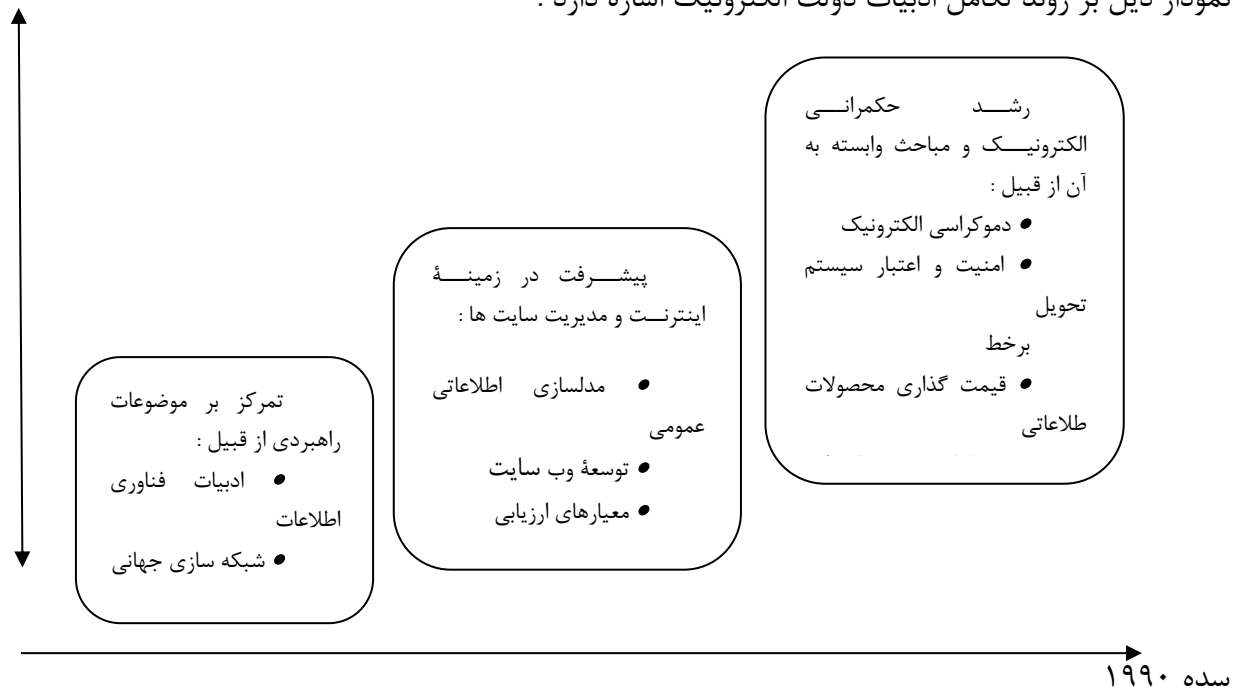
واتسون و ماندی مدلی سه مرحله ای در خصوص رشد دولت الکترونیک پیشنهاد می‌کنند. آن‌ها بویژه به توصیف دولت الکترونیک به منزله فرآیند توزیع نوآوری در فناوری چرخه های دولتی علاقمندند و از این رو بر ویژگی منافع کارایی و اثربخشی مراحل ذیل تأکید نموده‌اند:

- (۱) ابتکار؛ فراهم نمودن امکان دستیابی به اطلاعات دولتی و پرداختهای دولتی مبتنی بر وب؛ به عبارتی دیگر، تحقق کارایی حاصل کاهش هزینه مرادوات دولتی و تحقق اثربخشی به وسیله آگاه‌تر نمودن شهروندان تحقق می‌یابد.
- (۲) القاء و گسترش؛ در این مرحله، تقریباً همه بدنه های دولتی اصول دولت الکترونیک را که مشتمل بر بازنمایی انبوه، بررسی و استفاده وسیع از پرداخت ها «برخط» به وسیله شهروندان است، اخذ نموده‌اند. به طوری که محتمل است منافع کارایی از طریق استفاده استراتژیک بکارگیری راه حل‌های تأمین کننده خدمت برای سازمان‌های کوچک دولتی بهبود یابد و اثربخشی نیز از طریق افزایش شفافیت عملیات دولتی و افزایش دسترسی باز به دولت ارتقاء یابد.
- (۳) بهبود دادن؛ ایجاد رابطه ای یک به یک میان شهروند و دولت و حفظ نمایه‌های شخصی شهروندان و تعاملاتشان با دولت که از طریق توسعه درگاه‌های شخصی شهروندان با دولت، منجر به بهبود ارتباطات می‌گردد.

رویکرد تکاملی

مراحل دولت الکترونیک را از توسعه صفحات وب تا سیستم های منسجم دولتی ناشی از تعامل وب مورد بررسی قرار می‌دهد. در این دیدگاه، دولت‌ها از مرحله ای به مرحله دیگر تکامل می‌یابند. هر یک از این مراحل نمایانگر سطوح متفاوت پیچیدگی فناوری و شهروندگرایی است.

نمودار ذیل بر روند تکامل ادبیات دولت الکترونیک اشاره دارد :



رشد ادبیات در خصوص دولت الکترونیک (میترا، ۲۰۰۷)

مراحل تکامل دولت الکترونیک را می توان در چارچوب مراحل ذیل در نظر گرفت :

- حضور اولیه
- حضور بسط یافته
- حضور تعاملی
- حضور مراوده ای
- انسجام عمودی
- انسجام افقی
- حضور کلی منسجم

روند تکامل ادبیات دولت الکترونیک از تمرکز بر موضوعات راهبردی آغاز، سپس پیشرفت در زمینه اینترنت و مدیریت سایت ها مطرح شد و در نهایت به رشد حکمرانی الکترونیک رسید. همه آنچه تاکنون آمد استقرار یک دولت هوشمند و کارآمد را در پی داشت. با این حال هنوز عدم دوسویه بودن و تعامل، حداقل بودن مشارکت شهروندان در سیاستگذاری و خطمشی گذاری، عدم توفیق کامل در دسترسی آزاد به اطلاعات و مواردی نظیر اینکه با استقرار «وب ۱» امکان توفیق کامل در آن وجود نداشت، مشهود بود.

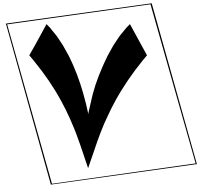
دولت ۲ (شیوه نوین حکمرانی مبتنی بر وب ۲)

در سالیان اخیر شبکه‌های اجتماعی مجازی به عنوان ابزار «وب ۲» فرآیند ارتباط و تعامل در امور اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و حتی اقتصادی را تحت تاثیر خود قرار داد تا آنجا که حتی در سیاستگذاری‌ها و خط‌مشی‌گذاری بسیاری از سازمان‌ها و موسسات و نهادها مورد توجه قرار گرفت.

نگاهی به نواقص دولت الکترونیک از سویی، پررنگ شدن «وب ۲» از سوی دیگر و در نهایت جست‌وجو برای ابزاری که کاستی‌های نبود تعامل در دولت الکترونیک را برطرف سازد، موجب شد مفهوم جدید «دولت ۲» پدید آید. در حقیقت همان‌گونه که تاکنون آمد مدل دولت باز مزایای بسیاری به همراه داشت. حال این مدل در تلفیقی با دولت الکترونیک می‌تواند آثاری چون سلامت اداری، شفافیت، شهروندسپاری، استقرار جامعه مدنی، دموکراسی، انتشار آزاد اطلاعات، پاسخگویی، ایجاد اعتماد عمومی، اعتماد سیاسی و بسیاری موارد را داشته باشد.

باید اذعان داشت، پدیده الکترونیکی شدن دولت، پدیده ای ایستا و همگن نیست. مطالعات تجربی اخیر دو پویایی مهم را در تکامل دولت الکترونیک شناسایی نموده است.

نخست آنکه، دولت الکترونیک، از حضور اولیه در اینترنت با استفاده از کاربردهای مراوده ای بیشتر و منسجم تر ظهور یافته است. به عبارتی به منظور استقرار دولت الکترونیک، شرکت‌ها لازم است سیستم‌های اینترنتی، گروه افزارها و سیستم‌های جمعی را به مثابه گام ابتدایی فراهم آورده و از آن حمایت نمایند. گرچه حکمرانی الکترونیک بیش از شناور سازی وب سایت‌های دولت بر روی اینترنت است و دوم آنکه، در سطح کلی و به منزله روندی عمومی، دولت‌ها در پی افزایش پیچیدگی‌های سازمانی و فناوری می‌باشند.



حکمرانی خوب^{۱۵}

در طول دوران‌های مختلف با معرفی سبک‌ها و روش‌های اداره دولت و براساس نظریات مختلف صاحب‌نظران حوزه‌های علوم اجتماعی، حقوق، مدیریت و ... شیوه‌های مختلفی جهت نحوه اداره و مدیریت بخش دولتی و فراهم آوردن رفاه بیشتر برای شهروندان مطرح شده است که در چارچوب پارادایم‌های زمان خود، به اظهار نظر و ارائه راه حل پرداخته اند. پیش از این اشاره شد که یکی از شناخته شده ترین این پارادایم‌ها، پارادایم مدیریت دولتی سنتی که پارادایم مطرح در حوزه مدیریت بخش دولتی بشمار می‌آید. اما با ظاهر شدن ابعاد منفی و نقاط ضعف آن، پارادایم دیگری به نام مدیریت دولتی نوین مطرح شد که شعار اصلی آن «خصوصی سازی و پیمانکاری» بود. اما بزودی مشخص شدند این پارادایم نیز قادر نیست خیر و رفاه مناسب و عادلانه‌ای برای شهروندان فراهم سازد. این تغییر پارادایم‌ها همچنان ادامه داشت تا مفهوم حکمرانی خوب مطرح گردید که در آن ماهیت مسائل مدیریتی دولت تغییر یافت. در دوره‌های پیشین مسأله ابعاد دولت (بزرگی و کوچکی آن) مطرح بود حال آن‌که در این دوره مسأله کمیت دولت جای خود را به کیفیت مداخله دولت می‌دهد.

حکمرانی خوب ارائه شده است تا بخشی از برنامه ایجاد «دولت‌های توانمندساز»^{۱۶} باشد. یعنی دولت‌های که فضای مناسب را برای مانور موسسات و شهروندانی فراهم می‌نمایند که موجب رشد و توسعه بهره برداری مؤثر از منابع می‌شوند. دولت توانمندساز بخشی از تفکر اصلاح شده لیبرالیسم است که لزوماً همراه با «دولت کوچک» نمی‌باشد بلکه بر «دولت بهتر» تأکید می‌کند. بنابراین برنامه حکمرانی خوب، فرزند لیبرالیسم اصلاح شده ای است که بر این واقعیت اتفاق نظر دارد که بهره برداری بهینه از منابع وابسته به شیوه‌های حکمرانی و مشارکت همگانی است (هامس، ۲۰۰۲).

¹⁵ - Good governance

¹⁶ - enabling states

تعاریف متعددی از حکمرانی خوب ارائه شده است. بر اساس تعریف اتحادیه اروپا: «حکمرانی خوب مدیریت شفاف و پاسخگوی منابع در یک کشور با هدف تضمین توسعه اقتصادی و اجتماعی عادلانه و پایدار است. در تعریفی دیگر: «حکمرانی خوب متضمن احترام سیاستمداران و سازمان‌ها به حقوق بشر و اصول دموکراسی و حاکمیت قانون است. به علاوه حکمرانی خوب به طور خاص به موضوع مدیریت عمومی منابع به منظور ایجاد اقتصادی توانمندساز و شیوه های توزیع مربوط می‌شود.» در این بحث به بررسی حکمرانی خوب و مفاهیم مرتبط با آن خواهیم پرداخت (هداوند، ۱۳۸۴).

ویژگی های حکمرانی خوب

بر اساس روایت «کمیسیون اقتصادی و اجتماعی ملل متحد برای آسیا و اقیانوسیه»^{۱۷} حکمرانی خوب هشت ویژگی: مشارکت جویانه، وفاق محور، پاسخگو، شفاف، انعطاف پذیر، کارآمد و اثربخش، منصفانه و فراگیر و تابع حاکمیت قانون را در برمی‌گیرد. این مدل حکمرانی تضمین می‌کند که فساد به حداقل برسد، دیدگاه های اقلیت به حساب آید و اینکه صدای آسیب پذیران در روند تصمیم گیری شنیده شود. به نیازها و احتیاجات فعلی و آتی جامعه حساس و پذیرای آنهاست

(۱) مشارکت

مشارکت مردان و زنان، سنگ بنای حکمرانی خوب است. مشارکت می‌تواند مستقیم یا از طریق نهادها و نمایندگان واسط قانونی باشد. لازم به ذکر است که دموکراسی نمایندگی لزوماً به این مفهوم نیست که منافع و علائق اغلب آسیب پذیران در جامعه در تصمیم گیری لحاظ گردیده است. مشارکت مستلزم آن است که متشکل و سازمان دهی شود. این امر به مفهوم آزادی ایجاد تشکل و آزادی بیان از یک سو و جامعه مدنی سازمان یافته از سوی دیگر است (هداوند، ۱۳۸۴).

(۲) حاکمیت قانون

حکمرانی خوب مستلزم ساختارهای حقوقی عادلانه ای است که بی طرفانه اعمال شوند. حکمرانی خوب همچنین منوط به حمایت کامل از حقوق بشر به ویژه حمایت از حقوق آن‌هایی است که در اقلیت هستند. اعمال بی طرفانه قوانین مستلزم وجود قوه قضاییه مستقل و نیروی پلیس بی طرف و فسادناپذیر است (هداوند، ۱۳۸۴).

۳) شفافیت

شفافیت به این معناست که تصمیم گیری و اجرای آن به شیوه‌ای انجام شود که تابع قواعد و مقررات باشد. شفافیت همچنین به این مفهوم است که اطلاعات برای کسانی که این تصمیمات و اجرای آن‌ها بر آنان تأثیر می‌گذارد، آزادانه در دسترس و مستقیماً قابل دستیابی باشد. شفافیت همچنین به این معناست که اطلاعات به میزان کافی ارائه و تأمین گردد و اینکه این اطلاعات به شکل‌های قابل فهم و از طریق رسانه‌های همگانی عرضه شوند (هداوند، ۱۳۸۴).

۴) انعطاف پذیری (حساسیت و داشتن واکنش)

حکمرانی خوب مستلزم آن است که نهادها و فرآیندها سعی کنند تا در یک محدوده زمانی معقول در خدمت همه «گروه‌های هم سود» باشند.

۵) وفاق محور

در هر جامعه‌ای، بازیگران متعدد و دیدگاه‌های متنوعی وجود دارند. حکمرانی خوب، مستلزم میانجی‌گری میان علایق و منافع مختلف و نامشابه در جامعه برای رسیدن به وفاقی عام و چگونگی دستیابی به آن در موردی است که بهترین منفعت را برای کل اجتماع در بر دارد. حکمرانی خوب مستلزم سعه نظر و روشن بینی گسترده و طولانی مدت در مورد آن چیزی است که برای توسعه انسانی پایدار و چگونگی نیل به اهداف چنین توسعه‌ای مورد نیاز است. این امر صرفاً نتیجه درک بسترهای تاریخی، فرهنگی و اجتماعی یک جامعه یا گروه معین است (هداوند، ۱۳۸۴).

۶) انصاف و فراگیری

سعادت و بهروزی یک جامعه وابسته به اطمینان از این موضوع است که همه اعضای آن احساس کنند که سهمی در آن دارند و این که احساس نکنند که از جریان و روند کلی جامعه کنار گذاشته شده‌اند. این امر باعث می‌شود که همه گروه‌ها و به ویژه اغلب آسیب پذیران فرصت بهبود و تأمین سعادت خود را داشته باشند (هداوند، ۱۳۸۴).

۷) کارآمدی و اثربخشی

حکمرانی خوب به این مفهوم است که فرآیندها و نهادها منجر به نتایجی می‌شوند که نیازهای جامعه را تأمین می‌کنند و در عین حال بهترین بهره برداری از منابع در اختیار را امکان پذیر می‌نمایند. مفهوم کارایی و اثربخشی (بهره‌وری) در بستر حکمرانی خوب، استفاده پایدار از منابع طبیعی و حفاظت از محیط زیست را شامل می‌شود (هداوند، ۱۳۸۴).

۸) پاسخگویی

پاسخگویی شرط اصلی حکمرانی خوب است. نه تنها نهادهای حکومتی بلکه حتی بخش خصوصی و نهادهای جامعه مدنی نیز بایستی به عموم مردم و ذی‌نفعهای خود پاسخگو باشند. بسته به این که تصمیمات متخذه یا اقدامات انجام شده در یک سازمان یا موسسه، درونی یا بیرونی هستند، مشخص می‌شود که این نهادها در مقابل چه کسانی پاسخگو هستند. به طور کلی یک سازمان یا موسسه به کسانی پاسخگو خواهد بود که تصمیمات یا اقدامات وی بر آن‌ها تأثیر می‌گذارد. پاسخگویی نمی‌تواند بدون شفافیت و حاکمیت قانون تحقق یابد (هداوند، ۱۳۸۴).

چرایی توجه به حکمرانی خوب

در ابتدای قرن حاضر، دولت‌ها با چالشهای جدیدی مواجه شده‌اند. در عصر جهانی شدن، باید واکنش فعالانه‌ای به فرصتهای مثبت اقتصادی و واکنشهای تدافعی نسبت به فشارهای منفی اقتصادی از خود نشان دهند، بروز تغییرات جمعیتی در اکثر کشورها، بر دولت‌ها به‌عنوان کارفرما و فراهم‌کننده خدمات تأثیر گذاشته است. جمعیت اکثر کشورها، مسن‌تر شده است و این جمعیت مسن، خواهان خدمات اجتماعی بیشتری است. همچنین، سازمان‌های دولتی باید برای استخدام افراد ماهر و با انگیزه با سازمان‌های غیر انتفاعی و کارفرمایان خصوصی رقابت کند. خصوصاً اینکه سطح دستمزدها در بخش دولتی نسبت به بخش خصوصی پایین‌تر است. پس، سازمان‌های دولتی باید مشوق‌های غیر پولی دیگری برای استخدام و حفظ کارکنان با عملکرد بالا شناسایی کنند و این چالشی بزرگ برای آن‌ها خواهد بود. از دیگر چالش‌ها اینک بخش دولتی با انتظارات جدید شهروندان تحصیل کرده روبرو خواهد بود. آن‌ها انتظار دریافت خدمات با کیفیت بالاتری را خواهند داشت لذا باید قابلیت‌هایی برای شهروندان و ذی‌نفعان فراهم آید تا آن‌ها بتوانند در موضوعات عمومی مشارکت فعال‌تری داشته باشند و نهایتاً، انتظارات پرسنل سازمان‌ها تغییر کرده و پاسخگویی به این انتظارات، شرایط جدیدی را می‌طلبد. از این رو پاسخگویی به این چالش‌ها نیازمند برخورداری از حکمرانی صحیح در سطح کلان جامعه است (استور، ۱۹۹۲).

حکمرانی خوب و تفاوت با حاکمیت دولت

واژه حکمرانی از اوایل دهه ۱۹۹۰ رایج شد و معمولاً مشابه با دولت و به جای آن مورد استفاده قرار گرفته است. فرهنگ فشرده آکسفورد دولت را به‌عنوان مجموعه‌ای از نهاد های تشکیل شده از افراد که، یک اداره و یا وزارتخانه را هدایت و اداره می‌کنند، تعریف می‌کند. این فرهنگ همچنین دولت را به‌عنوان عمل "روش حکومت کردن" تعریف می‌کند. این فرهنگ تعریف بسیار مشابهی برای حکمرانی ارائه می‌دهد که عبارت است از: "عمل، روش، حقیقت و یا وظیفه حکومت کردن، نفوذ و کنترل". همانگونه که مشاهده می‌شود، این دو واژه بسیار گمراه کننده و مبهم اند.

اما این ابهام در کاربرد این دو واژه، پیامد های نامناسبی را به‌همراه خواهد داشت. نتیجه آن خواهد بود که مسائل مربوط به خط مشی، بی چون و چرا تبدیل به یک مسئله دولتی می‌شود. پیامد منطقی این موضوع، چنین خواهد بود که مسئولیت رسیدگی به این مسئله ضرورتاً بر دوش دولت قرار می‌گیرد و راه‌های دیگر برای پرداختن به مسئله و یا بخش‌های دیگر جامعه که باید در پرداختن به مسئله از خود ابتکاراتی بروز دهند، مد نظر قرار نخواهند گرفت پس، یکی دانستن دولت با حکمرانی، روشهای شناسایی مسئله را محدود خواهد کرد و باعث گمراه شدن فرد در شناسایی استراتژی های مختلفی می‌شوند که برای برطرف کردن مشکل، در دسترس و مناسب خواهند بود. بطور خلاصه، وجود ابهام در واژه شناسی مرتبط با حکمرانی می‌تواند پیامد های اجرایی مهمی در پی داشته باشد. این امر ممکن است بر تعریف مسئله و نحوه تجزیه و تحلیل خط مشی رفع آن تأثیر بگذارد.

زمانی که دولت در نظرسهروندان به‌عنوان نهادی مستقل مطرح می‌شود (به جای اینکه یک فرآیند باشد)، نیاز به حکمرانی به‌عنوان مفهومی جدای از دولت خود را آشکار می‌نماید. گفته می‌شود که در آتن باستان که به‌عنوان مهد دموکراسی شناخته شده است، شهروندان در بازار شهر همدیگر را ملاقات می‌کردند تا به مسائل مورد توجه جامعه و نحوه رفع آن بپردازند. در چنین شرایطی، دولت فرآیندی بود برای پرداختن به مسائل و رفع آن. با این حال، امروزه دولت بندرت به‌عنوان یک فرآیند تعریف می‌شود، بلکه به‌عنوان یک نهاد و یا مجموعه‌ای از نهادها نگریده می‌شود و تنها یکی از چندین بازیگر اصلی در اجتماع است. زمانی که دولت قادر به انجام کاری نباشد، سایر عاملان و بازیگران، ممکن است وارد عمل شوند و آن کار را انجام می‌دهند. مثلاً شهروندان با یکدیگر تصمیم بگیرند تا شهر خود را تمیز کنند (رودا و سانیا، ۲۰۱۱).

مشارکت‌هایی که مردم از آن سود می‌برند می‌تواند شهروندان، مقامات دولتی و کسب و کارها را با یکدیگر هماهنگ کند، تا به برخی مسائل عمومی بپردازند و آن‌ها را بر طرف کنند. امروز، دولت‌ها اشکال مختلف مشارکت را تجربه می‌کنند که در آن، سیاستمداران یا دولتمردان، با سایر بخش‌های جامعه، قدرت را به اشتراک می‌گذارند. این اشکال مختلف مشارکت به دلایل مختلف شکل می‌گیرند. جامعه به این نکته پی برده است که هر گروه، سهم و نقش خاصی در برطرف ساختن یک مسئله پیچیده دارد و یا اینکه، دولت‌ها تمایل دارند به سرمایه کسب و کارها، دسترسی یابند. عمومیت یافتن چنین روابطی، این سوال را پیش آورده است که: چه کسی باید در چه کاری مشارکت داده و درگیر

شود؟ به عنوان مثال: برخی این سوال را مطرح می کنند که دولت تا چه اندازه باید با حوزه های مختلف در زمینه هایی که نفع عمومی مطرح است مثل آموزش و پرورش و یا بهداشت، مشارکت کند؟

پروفسور «دونالد کتل» در کتاب خود با عنوان «تغییر حکمرانی»^{۱۸} مباحثی را در خصوص تمایز بین دولت و حکمرانی ارائه می دهد. دولت یک فراساختار نهادی^{۱۹} است که جامعه برای تبدیل سیاستها به خط مشی ها و قانون مورد استفاده قرار می دهد. حکمرانی، پیامد (نتیجه) تعامل دولت، خدمات عمومی و شهروندان از طریق فرآیند سیاسی، توسعه خط مشی، طراحی برنامه و ارائه خدمت است. دولتها، نهادهای خاصی هستند که در حکمرانی مشارکت دارند. دولت هایی که نماینده مردمند، در جستجوی حمایت شهروندان هستند. با این حال، این دولتها نیازمند مشارکت فعال کارکنان خود هستند. حکمرانی، نتیجه سیاستها، خط مشی ها و برنامه هاست (رودا و سانپال، ۲۰۱۱).

در اصل، مفهوم حکمرانی را می توان برای اشکال مختلف اقدامات اشتراکی مورد استفاده قرار داد. حکمرانی متوجه ابعاد استراتژیک تر هدایت است، یعنی اتخاذ تصمیمات کلان تر در خصوص نحوه هدایت و نقشها. به عبارت دیگر، حکمرانی فقط متوجه این سوال نیست که " به کجا برویم " بلکه در پی پاسخگویی به این سوالات نیز هست: چه کسی باید در تصمیم گیری دخیل باشد؟ و با چه ظرفیتی؟

سطوح حکمرانی

مفهوم حکمرانی در چهار سطح زیر مطرح است:

۱) حکمرانی در فضای جهانی، که با مسائل فراتر از حوزه دولت های ملی سروکار دارد.

۲) حکمرانی در فضای ملی، یعنی درون یک کشور. این سطح خود دارای سطوح زیر است: سطح ملی، استانی، شهری و محلی.

۳) حکمرانی در فضای سازمان یا حکمرانی سازمانی. این سطح شامل فعالیتهای مختلف سازمانها می شود که معمولاً باید در برابر هیأت مدیره پاسخگو باشد. برخی از این سازمانها خصوصی اند (نظیر شرکتهای تجاری خصوصی) و برخی دیگر دولتی نظیر (بیمارستانها، مدرسهها، شرکتهای دولتی و...).

۴) حکمرانی در فضای جوامع محلی، که این سطح شامل فعالیتهایی در سطح محلی می شود (صانعی، ۱۳۸۵).

¹⁸ - Transformations of governance

¹⁹ - Institutional superstructure

اصول حکمرانی خوب

تعریف اصول حکمرانی خوب، بسیار مشکل است. برنامه توسعه سازمان ملل متحد (۱۹۹۷)، مجموعه ای از اصول را تشریح کرده است که با کمی اختلاف، تقریباً " در سطح جهانی پذیرفته شده است. باید توجه داشت که این اصول غالباً " با یکدیگر تداخل دارند و در بعضی مواقع، با یکدیگر در تضاد هستند. بکارگیری این اصول، بسیار مشکل بوده و کلیه آن‌ها متوجه نتایج حاصل از قدرت نیستند، بلکه به نحوه اعمال قدرت نیز توجه دارند. در جدول زیر، این اصول ارائه شده است.

<p>مشارکت: کلیه مردم باید در تصمیم گیری نقش داشته باشند، چه به صورت مستقیم و چه از طریق موسسات واسطه قانونی که نظرات مردم را ارائه می کند. این مشارکت گسترده بر اساس آزادی، مشارکت و آزادی بیان و ظرفیت در مشارکت می تواند مؤثر افتد.</p> <p>اتفاق نظر: حکمرانی خوب، منافع مختلف را تعدیل می کند تا به اتفاق نظر گسترده در خصوص بهترین نفع گروه و بهترین سیاست ها و رویه ها دست یابد.</p>	<p>۱) مشروعیت و حق اظهار نظر (Legitimacy and Voice)</p>
<p>نگرش استراتژیک: رهبران جامعه دیدگاهی گسترده و بلندمدت در خصوص حکمرانی خوب، توسعه انسانی و آنچه که برای نسل به چینی توسعه ای مورد نیاز است، دارند. همچنین، پیچیدگی های تاریخی، فرهنگی و اجتماعی که این دیدگاه در آن قرار گرفته است، به خوبی شناخته شده اند.</p>	<p>۲) هدایت (Direction)</p>
<p>پاسخگویی: مؤسسات و فرآیندها سعی می نمایند تا به کلیه ذی نفعان ارائه خدمت نمایند. کارایی و اثربخشی فرآیندها و مؤسسات با بهترین استفاده از منابع، نیازها را برآورده می سازد.</p>	<p>۳) عملکرد (Performance)</p>
<p>مسئولیت پذیری: تصمیم گیران بخش دولتی، بخش خصوصی و سازمان های جامعه مدنی در برابر جامعه و ذی نفعان سازمان مسئولند. این مسئولیت پذیری با توجه به نوع سازمان ها و اینکه چه موقع تصمیمات درونی است و یا بیرونی، متفاوت خواهد بود.</p> <p>شفافیت: شفافیت بر اساس جریان آزاد اطلاعات شکل می گیرد. فرآیندها، مؤسسات و اطلاعات، به طور مستقیم در اختیار کسانی قرار می گیرند که با آن ها ارتباط دارند و اطلاعات کافی برای شناخت و نظارت بر آن ها ارائه می شود.</p>	<p>۴) مسئولیت پذیری (Accountability)</p>
<p>برابری: کلیه مردان و زنان از فرصت بهبود و حفظ سلامتی شان برخوردارند.</p> <p>حکومت قانون: چارچوب های قانونی باید عادلانه باشد و بدون تبعیض و جانبداری به اجرا درآیند، خصوصاً قوانین مربوط به حقوق انسانی.</p>	<p>۵) انصاف و برابری (Fairness)</p>

منبع: (صانعی، ۱۳۸۵)

ساختمان حکمرانی بخش دولتی

هر سازمان قادر خواهد بود بر اساس مشاوره کارآمد با ذی نفعان درونی و بیرونی، در اختیار داشتن اطلاعات مناسب و پشتیبانی از تصمیم، تشکیلاتی به وجود آورد که او را در امر برنامه ریزی و ارائه ستاده ها و نتایج مورد نیاز پاسخگویی درونی و بیرونی یاری کند. با این حال، این عوامل، عواملی پویا هستند که می توانند بسیار تحت تأثیر ابعاد انسانی، رفتار و ارزشها قرار گیرند.

اجرا، حفظ و تقویت این عوامل، این شانس را افزایش می دهد که سازمان از اعتماد ذی نفعان، ارباب رجوع، پرسنل و مدیریت خود برخوردار شده و مشخص شود که سازمان تصمیماتی سالم، آگاهانه و مسئولانه اتخاذ می کند که منجر به اقدامات مناسب و کارآمد می شود. استفاده از تشکیلات عملیاتی حکمرانی بهتر، سازگاری و عملکرد سازمان را تضمین نمی کند، اما این عاملی حیاتی است که شانس و احتمال موفقیت در هر دو زمینه را افزایش می دهد. بر عکس، به احتمال خیلی زیاد، سازمانی که توجه کمی به مسائل حکمرانی مبذول می دارد، نهایتاً با شکستهایی جدی از لحاظ برآوردن حداقل الزامات قانونی و یا انتظارات عملکرد و یا هر دو مواجه خواهد شد. روابطی که بین عناصر مختلف حکمرانی خوب برقرار می شوند بسیار مهمند. رهبری، اصول اخلاقی و یک فرهنگ عملکردی، چارچوب را بعنوان یک کل، حمایت کرده و آنرا حفظ می کند. بدون آنها، زیر بنایی وجود نخواهد داشت که ساختمان بر آن اساس استوار شود (استو، ۱۹۹۲). برخی عوامل مؤثر در این خصوص را در ادامه معرفی می کنیم:

رابطه با ذی نفعان

بسیاری از سازمان های بخش دولتی، ذی نفعان مختلفی دارند که منافع آنها بسیار متنوع بوده و حتی گاهی با یکدیگر در تضاد و تعارض است. پس، مدیریت ذی نفعان یکی از ابعاد کلیدی مدیریت ریسک برای سازمان های دولتی است. معمولاً نمی توان از کلیه تعارضات جلوگیری کرد. آن دسته از ذی نفعانی که بیشترین منافع را در اختیار سازمان قرار می دهند، همان افرادی هستند که بیشترین نفع را از نتایج سازمان می برند. همچنین، باید درجه، ماهیت و گستردگی این تعارضات بالقوه را مدنظر قرار داد، طرفین درگیر را نسبت به این تعارضات آگاه نمود و برای کاهش احتمال بروز این تعارضات، قرار داد هایی بین طرفین وضع کرد.

مدیریت ریسک

مدیریت ریسک فرآیند شناسایی، تجزیه و تحلیل، نظارت و اعلام ریسک ها را برقرار می کند. این ریسک ها، ممکن است سازمان را از نیل به اهداف خود باز دارد و یا اینکه فرصت کسب منافع بیشتر را پیش روی سازمان قرار دهد. مدیریت ریسک، کنترل و انعطاف پذیری سازمانی را فراهم می آورد. مدیریت ریسک، غالباً با نگاهی از بیرون، نقش سازمان را مورد بررسی قرار می دهد و آنرا تقویت می کند. از این طریق، توجه به مشتریان و ارباب رجوع افزایش می یابد و تأکید بیشتری بر نتایج مبذول می شود و بر اولویتهای منافع و ارزیابی عملکرد بعنوان بخشی از تصمیم گیری مدیریت تمرکز می شود.

برای اینکه فرآیند مدیریت ریسک کارآمد باشد باید دقیق، ساختارمند و سیستماتیک باشد. مدیریت ریسک کارآمد نیازمند سازمانی است که از فرهنگ ارزیابی ریسک برخوردار باشد (الوانی و علیزاده ثانی، ۱۳۸۶).

باسخگویی بیرونی

سازمان‌های موفق دولتی در امر پاسخگویی، معمولاً "الزام به پاسخگویی را جزء اولین مراحل برنامه ریزی، توسعه خط مشی و تصمیم‌گیری خود قرار می‌دهند. امنیت بیرونی عاملی اساسی برای سازمان است تا بتواند خود را بعنوان بخشی از دولت ابقا کند. نیل به پاسخگویی و سازگاری، یکی از معیارهای موفقیت سازمان‌های دولتی است. مراجع متعددی در محیط بیرون سازمان‌های دولتی وجود دارند که این سازمان‌ها باید نسبت به آن‌ها پاسخگو باشند. یکی از مهمترین این مراجع، مجلسها هستند.

پاسخگویی درونی

تشکیلات پاسخگویی درونی باید ارتباط نزدیکی با تشکیلات پاسخگویی بیرونی داشته باشند. برای نیل به کارآمدی، تشکیلات درونی باید بر اساس انتظارات و استانداردهای گسترده‌تر، بنا شوند. اولین وظیفه تشکیلات پاسخگویی درونی، تضمین وضوح نقشها و ارتباطات مربوط به تصمیمات و اقدامات است. اینکه این تشکیلات، درونی هستند، بدین معنی نیست که آن‌ها ضرورتاً "باید محرمانه باقی بمانند و برای افراد و سازمان‌های بیرون از سازمان ناشناخته باشند(الوانی و علیزاده ثانی، ۱۳۸۶).

برنامه ریزی و نظارت بر عملکرد

حکمرانی فقط درباره سازگاری و برآورده ساختن الزامات رسمی پاسخگویی نیست. حکمرانی فراتر از این‌هاست و بدنبال حصول اطمینان از این نکته است که سازمان نهایت تلاش خود را بعمل آورده است. تا به خط مشی و اهداف عملیاتی خود دست یابد.

اطلاعات و پشتیبانی از تصمیم

در یک محیط عملیاتی بسیار پیچیده و چند بُعدی، سازمان‌های دولتی باید اطلاعات خود را به روشهایی پیشرفته تر مدیریت کنند. این شامل، حفظ مناسب اسناد، فایلها و سایر اسناد حاوی اطلاعات مختلف می‌شود.

بررسی و ارزیابی تشکیلات حکمرانی

بررسی و ارزیابی عملکرد سازمان و فعالیتهای آن، بخشی مهم از وظایف هیئت مدیره و کمیته‌های مختلف سازمان است. در زمان‌های مختلف، اعضای هیئت مدیره و کمیته‌های آن‌ها باید جهت ارزیابی تشکیلات کلان حکمرانی و همچنین عملکرد و نقشهای خود، سرمایه‌گذاری کنند. این امر می‌تواند به فرآیند یادگیری کمک کند، منجر به بهبود شود و به سازمان امکان رویارویی موفقیت آمیز با چالشهای جدید را بدهد.

ارزیابی تشکیلات حکمرانی می‌تواند اشکال مختلفی به خود بگیرد. در انجام ارزیابی، باید نکات زیر را مدنظر قرار

داد.

الف) زمان بندی: تشکیلات حکمرانی باید بطور مداوم و مشروح هر سال یا هر دو سال یکبار مورد بررسی قرار گیرند. همچنین، در هر زمان که عاملی مهم بروز کند که بر پاسخگویی سازمان یا تشکیلات مدیریت تأثیر می‌گذارد باید تشکیلات حکمرانی مورد باز بینی قرار گیرند.

ب) بررسی بیرونی در برابر بررسی درونی: انجام بررسی درونی که از آن طریق مدیر ارشد سازمان ساختارهای حکمرانی سازمان و عملکرد خود را مورد باز بینی قرار می‌دهد، کافی به نظر می‌رسد. با این حال، هر از چند گاهی باید بررسیهای بیرونی نیز انجام گیرد. این بررسی می‌تواند اطلاعاتی را برای انجام سیرهای مختلف در طول زمان فراهم سازد.

ج) قلمرو: بررسی حکمرانی می‌تواند گسترده باشد و تمام بخش‌های سازمان را در بر گیرد و یا اینکه محدود به سطح خاصی شود. با این حال، در هر صورت باید پیروی (نظیر توجه به الزامات قانونی و استانداردهای عام ساختار) و مسائل عملکردی (نظیر کیفیت تصمیم گیری، برگزاری جلسات و اثر بخشی ابلاغ تصمیمات) مد نظر قرار گیرد (پرخیده، ۱۳۸۷).

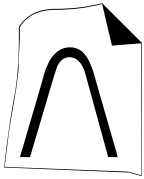
حرکت از مدیریت نوین دولتی به سمت حکمرانی خوب

جهت نیل به حکمرانی خوب باید مسائل مورد نظر این رویکرد را مورد توجه قرار داد. جدول زیر، مسائل مورد نظر حکمرانی و مدیریت دولتی نوین را نشان می‌دهد که می‌توانیم مقایسه دیدگاه مدیریت دولتی نوین و حکمرانی خوب را بهتر دریابیم.

مسائل مورد نظر حکمرانی	مسائل مورد نظر مدیریت دولتی نوین
رهبری شبکه‌ها	رهبری سازمان‌ها
توسعه شبکه‌های سیاست، شبکه‌های ذی نفع و جوامع مرتبط	توسعه سازمان‌ها
مدیریت انتظارات شهروندان، شرکت‌ها و سایر ذی‌نفعان به طوری که آن‌ها تعهد بیشتری به فرآیندهای دموکراتیک پیدا کنند و بیشتر در خط مشی گذاری و مدیریت خدمات درگیر شوند.	خلق مجموعه‌ای از ارزش‌ها و احساس مشترک که فرصتی برای استقلال فردی و خلاقیت را برای مدیران میانی و کارکنان فراهم می‌سازد.
فعالیت سیاسی: متوازن ساختن منافع استراتژیک	سیاست و استراتژی
فعال ساختن جامعه مدنی (از طریق اطلاعات، مشاوره و مشارکت) در سیاست‌ها و مدیریت	توجه به نیازهای مشتریان
تضمین انسجام و وحدت سیاسی در سطوح مختلف	تضمین وحدت و انسجام سیاسی در سطوح مختلف
توجه به توسعه پایدار	توجه به توسعه خدمات و بخش‌های سازمانی

جدایی سیاست از اداره امور عمومی	مدیریت دولتی به عنوان فرآیند برقراری تعامل بین مدیران برگزیده شده از طریق رأی گیری، مدیران منصوب شده از طریق سیاسی، مشاوران موقت و ذی‌نفعان بیرونی مدنظر است.
طرح های سالانه، تمرکز به هزینه جاری	طرح های بلندمدت، یکپارچه سازی طرح های خدماتی، کیفیت طرح های مربوط به زندگی، طرح های مربوط به جامعه، طرح های مربوط به بودجه سرمایه ای و مدیریت دارایی ها
مدیریت افراد	مدیریت بازار نیروی کار
افزایش بهره وری نیروی کار از طریق کوچک سازی	بهبود مشارکت پرسنل در دستیابی به کلیه اهداف سازمان
برانگیختن افراد از طریق سیستم های ارزیابی عینی تر و سیستم های پرداخت منعطف تر	وادار ساختن پرسنل به تمرکز بر کیفیت زندگی، در غالب کیفیت پیامدهای ناشی از ارائه خدمت به کاربران و سایر ذی‌نفعان و همچنین کیفیت زندگی کاری برای پرسنل همکار
استخدام و آموزش آن دسته از پرسنلی که انتظار می رود خدمات بهتری ارائه دهند و به ذی‌نفعان کمک کنند تا به خودشان کمک کنند	استخدام و حفظ پرسنل با کیفیت و شایسته از طریق فرآیندهای استخدامی رقابتی برای کاهش میزان هزینه های مربوط به حقوق و دستمزد
استخدام، نگهداری و ارتقای کارکنان فقط بر اساس میزان توانایی های آنها	استخدام، آموزش و ارتقای پرسنل به طریقی که تنوع خدمات ارائه شده به جامعه را از لحاظ جنسیت، نژاد، سن و معلولیت ها افزایش دهد
استفاده بهتر از منابع پرسنلی در درون سازمان	استفاده بهتر از منابع پرسنلی از طریق افزایش تحرک در درون بخش دولتی و همچنین بین سایر بخش ها و زمینه ها
مدیریت منابع	مدیریت دانش و منابع
تنظیم بودجه از بالا به پایین	تهیه بودجه با مشارکت فعال نمایندگان کلیه ذی‌نفعان
سنجش هزینه های واحد به منظور بهبود عملکرد و نظارت بر عملکرد	سنجش میزان پول و هزینه زمانی صرف شده برای فعالیت های سازمان، هم از دیدگاه سازمان و هم از دیدگاه ذی‌نفعان
شفاف سازی گزارش های مالی	شفافیت مالی برای اعلام به ذی‌نفعان بیرونی (کسب و کارها، شهروندان، رسانه ها و...) بر اساس ارزش پولی هر یک از فعالیت ها
بهبود کارایی فنی	بهبود کارایی اجتماعی شامل توزیع عادلانه خدمات و بودجه
فراهم کردن ICT برای کلیه پرسنل به منظور تقویت کارایی	فراهم کردن ICT برای کلیه ذی‌نفعان به منظور بهبود اثربخشی
کمک به پرسنل جهت بهبود دانش خود از طریق آموزش، به منظور افزایش کارایی و اثربخشی در شغل	ایجاد و حفظ دانش جدید از طریق مدیریت دانش، هم برای کارکنان و هم ذی‌نفعان
فرآیندها	رابطه درونی و بیرونی
فرآیندهای بهبود درونی (مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار)	مدیریت فرآیندها فراتر از مرزهای سازمان شامل محدودیت ها و روابط بین دولتی

یکپارچه ساختن فرآیندها با مؤسسات بیرونی برای ایجاد خدمات بهم پیوسته و بدون مرز	یکپارچه کردن فرآیندهای درونی به منظور نیل به کارایی
مدیریت قراردادهای و روابط با عرضه کنندگان مواد اولیه و استفاده کنندگان از خدمات به عنوان مشارکت دوجانبه (تولید مشارکتی خدمات)	رقابت برای مناقصه ها
خلاقیت و ارزش های خدمات عمومی	ارزش های سازمان
احساس تعهد نسبت به ارزش های خدمات دولتی، شامل تعهد نسبت به رفاه شهروندان و استفاده کنندگان از خدمات	وفاداری نسبت به سازمان، مأموریت سازمان، کارایی و موفقیت سازمان
تعهد نسبت به افشای فسادها و کلاهبرداری ها در کلیه سازمان هایی که سازمان با آنها تعامل دارد	حذف کلیه کلاهبرداری ها و فسادهای داخلی
تعهد نسبت به رفتار عادلانه با کلیه گروه های جامعه خصوصاً کسانی که کمتر از منافع عمومی استفاده کرده اند و تلاش برای رفع بی عدالتی ها در استخدام و استفاده از خدمات	تعهد نسبت به برخورد عادلانه با کلیه کارکنان و کلیه گروه های موجود در جامعه که تحت حمایت قانون هستند.
توسعه حکمرانی محلی خوب	انجام وظیفه دولت در سطح محلی
توانمند کردن جامعه برای برنامه ریزی و مدیریت امور خود (توسعه دهنده جامعه)	ارائه خدمت به جامعه از طریق تهیه سایت ها، خدمات و دانش (ارائه کننده خدمت)
بهبود اثربخشی بیرونی نهادهای محلی	بهبود کارایی درونی نهادهای محلی
ایجاد اعتماد عمومی در دولت محلی از طریق پاسخگویی و فرآیندهای شفاف و همچنین از طریق گفتگوی دموکراتیک	افزایش سطح رضایت افراد استفاده کننده از خدمات



سلامت اداری

اینکه در میان مباحث حکمرانی و مدیریت دولتی به این موضوع ورود کردیم به دلیل توجه به این موضوع است که مقابله با فساد و ارتقاء سلامت نظام اداری از الزامات یک نظام حکومتی پایدار و درعین حال از اصلی‌ترین پایه های استحکام آن محسوب میشود. بر این اساس دولت‌ها با ساختارها و گرایش های فلسفی و ایدئولوژیکی مختلف، برای بقای نظامی که بر اساس آن مشروعیت یافته اند، همواره ارتقاء سلامت اداری و مقابله با فساد را سرلوحه برنامه های خود قرار می دهند، زیرا پیشرفت و اعتلای خود را مرهون آن می دانند. جامعه‌شناسان و روان‌شناسان اجتماعی نیز معتقدند در جامعه ای که احساس ظلم، اجحاف و حرمان، تبعیض، قانون گریزی و رویه های مذمومی از این قبیل در میان آحاد مردم رواج پیدا کند، آن جامعه یا کشور روی توسعه را به خود نخواهد دید و نظام حاکم بر آن با بحران مقبولیت مواجه خواهد شد در چنین وضعیتی مردم رغبتی به همکاری با دولت‌ها نخواهند داشت. به بیان دیگر مشروعیت و مانایی برای یک حکمرانی مستلزم ارتقاء سلامت اداری است.

در ادامه خواهیم دید که فساد اداری که ریشه های آن در قالب چهار عامل مطرح هستند، از طریق اقداماتی مرتفع خواهد شد که جزو ارکان اصلی در شیوه های مدیریت دولتی و حکمرانی هستند. در مدیریت باز و دولت ۲ که در ادامه به آن خواهیم پرداخت سه اصل محوری را دنبال می کنند که رابطه مستقیم با شاخص‌های سلامت اداری دارند و می توان اینگونه عنوان کرد که با ارتقاء سلامت اداری گام مهمی در تحقق سه اصل اساسی این شیوه های حکمرانی برداشته می شود.

تعریف سلامت سازمانی

اصطلاح سلامت سازمانی، نخستین بار در سال ۱۹۶۹ توسط مایلز در مطالعه جو سازمانی مدارس به کار برده شد. «مایلز» سلامت سازمانی را این گونه تعریف نمود: «یک سازمان سالم را می‌توان به عنوان سازمانی تعریف کرد

که نه تنها در محیط خود دوام می آورد بلکه در یک برهه زمانی طولانی به طور کافی سازش کرده و توانایی های بقا و سازش خود را به طور مداوم توسعه و گسترش می دهد « عباسپور، راضیه (۱۳۹۰).

همچنین از نظر «لایدن و کلینگل»، سلامت سازمانی شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف خود به طور موثر در راستای رشد و بهبود سازمانی است (مظلومی و دیگران ۱۳۸۹).

سلامت اداری به وضعی فراتر از اثر بخشی کوتاه مدت سازمان اشاره دارد. سلامت نظام اداری مجموعه ای است از خصایص نسبتاً پایدار که انطباق با شرایط محیط، روحیه بالای نیروی کار، کفایت برای حل مشکلات، سرعت عمل و... را به همراه دارد. به طور کلی سلامت نظام اداری بر برآیند انجام کار اثر بخش تأکید دارد. (طالب پور و رضانی، ۱۳۹۲).

سازمان سالم جایی است که افراد با علاقه به محل کارشان می آیند و به کار کردن در این محل افتخار می کنند (جاهد، ۱۳۸۴). افراد می خواهند در آنجا بمانند و کار کنند و خود افرادی سودمند و مؤثر باشند (مظلومی و دیگران، ۱۳۸۹). در این سازمان‌ها، کارمندان متعهد و وظیفه شناس بوده و از روحیه و عملکرد بالایی برخوردارند (جاهد، ۱۳۸۴).

اما با مشاهده دقیق تر در می یابیم که وقتی افراد وارد یک سازمان می شوند، تحت تأثیر عوامل مختلف درون و برون سازمانی سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی قرار گرفته و شخصیت فردی و کاری آنان شکل گرفته و تکامل می یابد. در این بین، تعداد اندکی وجود دارند که از عوامل مختلف تأثیر منفی گرفته و مرتکب هنجارشکنی، تخلفات سازمانی و کاری و فساد اداری در انواع مختلف می شوند که این امر سلامت نظام اداری را خدشه دار نموده و اثرات نامطلوبی بر روند کار و تولید و سایر افراد دارد (سلطانی، ۱۳۷۹).

فساد اداری

وجود فساد در نظام های اداری و دولت‌ها، در هر جایی که میزانی از اختیار نهفته است، شاید یک امر اجتناب ناپذیر باشد؛ فساد اداری به مجموعه رفتارهای آن دسته از کارکنان بخش عمومی اطلاق می شود که در جهت تأمین منافع شخصی، قواعد و مقررات پذیرفته شده را نادیده می گیرند (هانتینگتون، ۱۳۸۵). «جیمز اسکات»، نیز فساد اداری را این گونه تعریف کرده است:

«فساد اداری به رفتاری اطلاق می گردد که ضمن آن، فرد به دلیل تحقق منافع خصوصی خود و دستیابی به رفاه بیشتر و یا موقعیت بهتر، خارج از چارچوب رسمی وظایف یک نقش دولتی عمل می کند» فساد زمانی اتفاق می افتد که دو وضعیت اساسی ذیل فراهم باشد:

- قصدها: تمایل به فساد در ذهن عامل آن قرار دارد. تمایل می‌تواند ناشی از عوامل متعددی باشد، حال اینکه این عوامل از درون فرد نشأت می‌گیرد یا از محیط، چندان تفاوتی در عمل به وجود نمی‌آورد.
- فرصت: به منظور مبادرت به فساد باید فرصت مناسب نیز وجود داشته باشد. چنین فرصتی ممکن است در پی طراحی و تدابیر بلند مدت پیش بیاید و یا ناشی از تصادف باشد. چنانچه تمایل و فرصت اقدام به فساد وجود داشته باشد، فساد متولد خواهد شد و در صورت مهیا بودن سایر شرایط، رشد خواهد کرد (جونز، ۲۰۰۵).

هیدن هیمر، پژوهشگر علوم سیاسی، فساد اداری را به سه گونه تقسیم می‌کند:

- فساد اداری سیاه: دلالت بر عملکرد یا رفتاری دارد که از نظر توده‌ها و نخبگان سیاسی منفور است و عامل آن باید تنبیه شود.
- فساد اداری خاکستری: حاکی از عملکرد یا رفتاری است که از نظر بیشتر نخبگان منفور است، اما توده‌های مردم در مورد آن بی‌تفاوت هستند و تنها نخبگان سیاسی به مضر بودن آن معتقدند.
- فساد اداری سفید: اشاره به عملکرد یا رفتاری دارد که به ظاهر مخالف قانون است، اما بیشتر اعضای جامعه (نخبگان سیاسی و بیشتر مردم عادی) آن را آنقدر مضر و با اهمیت نمی‌دانند که خواستار تنبیه آن باشند. (فرج پور، ۱۳۸۱).

شکی نیست که فساد پدیده‌ای جهانی است و هیچ جامعه‌ای، نمی‌تواند از فساد و تبعات آن ایمن باشد. علت این فراگیری و عمومیت این است که ریشه‌های فساد در جوامع مختلف یکسان است؛ بنابراین، فساد نیز به عنوان محصول واحد این ریشه‌های مشترک، طبیعتاً در همه جا رشد خواهد کرد؛ اما انواع مختلف ظهور فساد و همچنین، شدت و فراگیری آن به مناسبت تفاوت‌های جوامع در ساختارهای سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی متفاوت خواهد بود (محمدزاده، ۱۳۸۴).

اما ریشه‌های اصلی فساد اداری عبارت است از:

- (۱) عوامل اداری و مدیریتی؛
- (۲) عوامل فرهنگی و اجتماعی؛
- (۳) عوامل سیاسی؛
- (۴) عوامل اقتصادی؛

شاخص های اندازه گیری سلامت نظام اداری^{۲۰}

- قانون گرایی
- استقرار توسعه سامانه های الکترونیکی
- شفافیت
- نظارت و کنترل داخلی
- پاسخگویی
- انضباط اداری و مالی
- آموزش
- شایسته سالاری
- الگوی مصرف

شاخص ادراک از فساد (CPI)^{۲۱}

شاخص ادراک از فساد در سال ۱۹۹۵ به عنوان شاخص ترکیبی برای سنجش ادراک فساد در بخش دولتی در کشورهای مختلف سراسر جهان توسط سازمان شفافیت بین الملل منتشر شد. طی ۲۵ سال گذشته، هم منابع مورد استفاده برای تدوین شاخص و هم متدولوژی آن تعدیل یافته و اصلاح شده اند. در سال ۲۰۱۲، تغییرات مهمی در متدولوژی ایجاد شد تا امکان مقایسه امتیاز در طول زمان میسر گردد، قابلیتی که پیش از سال ۲۰۱۲ ممکن نبود.

شاخص CPI فساد را اندازه نمی گیرد، چرا که فساد پدیده ای پنهان است و وقوع آن به سادگی قابل شمارش یا اندازه گیری نیست. شاخص CPI صرفاً ادراک عمومی از فساد را اندازه گیری می کند. گاهی ادراک از فساد بیشتر از واقعیت موجود است و گاهی نیز کمتر از آن.

فساد) با مقابله و اداری نظام سلامت ارتقاء قانون ۲۸ ماده (وفق)^{۲۰}

^{۲۱} Corruption Perception Index

شاخص CPI میانگینی است از تعدادی از منابع مرتبط (شاخص‌های بین‌المللی) که سازمان شفافیت بین‌الملل در هر سال آن‌ها را انتخاب می‌کند. شاخص CPI مهم‌ترین و مطرح‌ترین شاخصی است که در حوزه‌ی فساد به صورت بین‌المللی شناخته شده است.

این شاخص توسط مهم‌ترین و بزرگترین سازمان مردم‌نهاد (NGO) بین‌المللی در حوزه‌ی مبارزه با فساد، یعنی سازمان شفافیت بین‌المللی^{۲۲} و از سال ۱۹۹۵ به صورت سالیانه تهیه شده و منتشر می‌گردد. دامنه‌ی شمول کشورها در این فهرست از سال اول ۴۱ کشور و در آخرین نسخه از این شاخص در سال ۲۰۲۰ به ۱۸۰ کشور رسیده است.

علاوه بر شاخص CIP که در آن میزان پرداخت و دریافت رشوه، اختلاس و جرایم مشابه مقامات سیاسی و اداری مورد ارزیابی قرار می‌گیرد شاخص‌های زیر هم برای بررسی وضعیت فساد مطرح هستند :

- شاخص نسبت رشوه (BR) گرایش فعالان تجاری و اقتصادی به پرداخت رشوه مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.
- شاخص تجارت بین‌الملل (BI) کشورها بر اساس آن میزان از مبادلات بازرگانی که شامل فساد مالی یا پرداخت‌های مشکوک باشند، رتبه‌بندی می‌شوند.
- شاخص راهنمای بین‌المللی ریسک کشوری (ICRG) دیدگاه کارشناسان مبنای تحلیل قرار می‌گیرد. ICRG مخفف کلمه راهنمای بین‌المللی ریسک کشوری است.
- شاخص گزارش رقابت جهانی (GCR) بر اساس پاسخ مدیران بنگاه‌های اقتصادی است.
- شاخص شفافیت بین‌الملل (TI) با شاخص‌های مختلف کشورها از یک تا ۱۰ رتبه‌بندی می‌شوند. شفافیت بین‌الملل یک سازمان غیردولتی است که در سال ۱۹۹۳ تاسیس شد و دفتر اصلی آن در برلین آلمان قرار دارد. هدف این سازمان که در حدود ۱۰۰ کشور نمایندگی دارد، تلاش برای مبارزه با فساد و افزایش آگاهی در مورد آن است. این سازمان به‌طور سالانه اقدام به انتشار شاخص ادراک فساد می‌کند. سنجش فساد به استفاده از شاخص‌هایی نظیر فساد، اختلاس، رشوه‌گیری، خرید و فروش پست‌های دولتی، رشوه‌پذیری دستگاه قضایی، فساد مالی در میان سیاستمداران و مقام‌های دولتی و عدم‌مقابله کافی یا ناکارایی در پیکار علیه موادمخدر است.
- طرح موضوعات مرتبط با سلامت اداری و شاخص‌های ادراک فساد به این دلیل مطرح شد تا با درک بهتری از الزامات یک شیوه مدیریت دولت و یا حکمرانی شایسته فارغ از شیوه‌هایی که تا کنون برشمردیم به موضوع اصلی یعنی دولت باز، شاخص‌های آن و در نهایت دولت ۲۰۰ ورود کنیم.



دولت باز

دولت باز یک دکترین حکمرانی است که بیان می‌دارد، شهروندان حق دسترسی به مدارک و رویه‌های دولتی را دارند تا بتوانند بر بخش عمومی نظارت داشته باشند. به صورت کلی این دکترین بر مقابله با استدلال‌های دیگر دولت برای مشروعیت‌بخشی به محرمانگی فزاینده عملکرد دولت استوار است. دولت باز بر اجرای سه اصل توسط دولت اصرار دارد: شفافیت، مشارکت و همکاری.

نخستین مؤلفه دولت باز شفافیت در دولت است که می‌توان از طریق ارائه اطلاعات به شهروندان در مورد آنچه دولت انجام می‌دهد به دست آورد. سازمان‌های دولتی باید اطلاعات مربوط به عملکرد و تصمیمات خود را به سرعت افشا کنند به گونه‌ای که عموم مردم بتوانند آن‌ها را یافته و مورد استفاده قرار دهند. اطلاعات حفظ‌شده توسط دولت یک دارایی ملی است. دولت باید مطابق با قانون در جهت افشای سریع اطلاعات به طوری که شهروندان بتوانند از آن‌ها استفاده کنند، اقدامات لازم را انجام دهد. سازمان‌های دولتی باید فناوری‌های جدید را برای ارائه برخط اطلاعات در مورد اقدامات و تصمیمات خود به کار گیرند. سازمان‌های دولتی همچنین باید خواستار بازخورد عمومی برای شناخت اطلاعات باشند. شفافیت باعث ارتقای پاسخگویی شده و به شهروندان اجازه می‌دهد از فعالیت‌های دولت خود مطلع شوند.

مؤلفه دوم در دولت باز همکاری است. همکاری در دولت باز بین شهروندان با یکدیگر و با دولت اتفاق می‌افتد. اصل همکاری نیازمند شراکت و همکاری بین سازمان‌های دولتی با تمامی سطوح دولتی و سازمان‌ها، کسب و کارها و افراد است و باعث بهبود کارایی دولت می‌شود. همکاری فعال، شهروندان را در عملکرد دولتشان درگیر می‌کند. سازمان‌های دولتی برای همکاری با هم در تمامی سطوح دولتی و سازمان‌های خیریه، کسب و کارها و افراد بخش خصوصی از ابزارها، روش‌ها و سیستم‌های نوآورانه استفاده می‌کنند و باید برای ارزیابی و بهبود سطح همکاری خود و همچنین تشخیص فرصت‌های جدید همکاری خواستار بازخورد از مردم باشند.

سومین مولفه دولت باز، مشارکت است. سازمان‌های اجرایی باید فرصت مشارکت مردم در سیاستگذاری را بدهند و امکان بهره‌برداری از اطلاعات و تخصص جمعی آن‌ها را برای دولت فراهم آورند. نظرات شهروندان یکی از منابع نوآورانه سیاستگذاری است زیرا یک تصمیم خوب نیازمند دانش، تجربه، اختلاف نگاه‌ها و تفاوت ارزش‌های عموم مردم است. مشارکت عمومی باعث تقویت اثربخشی دولت می‌شود و کیفیت تصمیمات آن را بهبود می‌بخشد. مشارکت با افزایش فرصت‌ها برای مشارکت مردم در سیاستگذاری و همچنین در اختیار قرار دادن دانش و ایده‌های مردم به دولت، باعث تشویق مردم می‌شود.

مزیت‌های بالقوه مشارکت شامل رابطه تنگاتنگ با شهروندان، بهبود روابط شهروند-دولت و تسهیل اجرای سیاست‌هاست. اول اینکه، مشارکت برای یادگیری مدنی سودمند است. یک اقدام مشارکتی معنادار می‌تواند افراد را در فرآیند یادگیری از دیگران، باز کردن ذهن آن‌ها در مورد ایده‌های مختلف و شکل‌دهی مجدد اولویت‌ها درگیر کند. از این‌رو، آموزش مدنی از طریق مشارکت در پروژه‌های شهروندسپاری می‌تواند دانش شهروندان در مورد مسائل را غنی کند، درک آن‌ها از بازیگران کلیدی و نقش دولت را گسترش دهد و مهارت‌های مدنی آن‌ها را با استفاده از ابزارهای حاکمیتی شکل دهد. سطح بالای مشارکت شهروندان می‌تواند منجر به ایجاد شهروندانی مطلع و مشارکت‌کننده شود که نگرانی‌های یک اجتماع را درک کرده و برای حل آن‌ها ابزارهایی در اختیار دارند. مشارکت می‌تواند رابطه بین شهروندان و دولت را تقویت کند و تنش بین آن‌ها را تسکین دهد. هنگامی که شهروندان احساس بیگانگی کمتری با فرآیندهای سیاستگذاری دارند، درک آن‌ها از سیاست‌های دولت مثبت‌تر است. مشارکت از طریق شهروندسپاری تنها در زمینه ارائه اطلاعات به سازمان‌های دولتی نیست. این مشارکت در زمینه توانمندسازی دولت، کانال جدیدی از خوداظهاری، درک بهتر ارزش‌های افراد و اجتماع و پیگیری دموکراتیک اهداف و عقاید فرد است. تاثیر برخاسته از مشارکت مستقیم ممکن است باعث افزایش اعتماد در دولت شود به خصوص هنگامی که دولت، دیگر به عنوان یک دشمن دوردست به شمار نمی‌رود بلکه به عنوان شریکی در فعالیتهای مشترک برای بهبود کیفیت زندگی شهروندان در نظر گرفته می‌شود.

در نهایت مشارکت می‌تواند موجب به حداقل رسیدن تضادها شده و بنابراین چشم‌اندازهای اجرای موفقیت‌آمیز سیاست‌ها را افزایش دهد. کسانی که در شهروندسپاری شرکت می‌کنند می‌توانند به دولت در کسب حقانیت و حمایت سیاسی در اتخاذ سیاست‌های جدید یا آزمون اهداف جدید کمک کنند. حتی اگر خروجی نهایی حاصل از مشارکت شهروندی نشان‌دهنده اولویت‌های فردی شرکت‌کنندگان نباشد، مطالعات نشان داده‌اند شرکت‌کنندگان فرآیندهایی را که در آن‌ها مجاز به مشارکت و تصمیم‌گیری هستند مثبت ارزیابی می‌کنند.

با توجه به اینکه مدیریت دولتی نوین تنها از برون‌سپاری و یا محول کردن عملیات‌های دولتی به بخش خصوصی حمایت می‌کند، خلاء مشارکت شهروندان از دانش جمعی عموم مردم و وجود دموکراسی اشتراکی مجهز به فناوری

پس از مدیریت دولتی نوین ملموس به نظر می‌رسید؛ و از آنجا که موضوع شهروند سپاری به عنوان یک مفهوم خاص و قابل تامل در دولت باز مطرح است، در ادامه بیشتر با این مفهوم آشنا خواهیم شد.

مشارکت شهروندی:

مشارکت مردمی به معنای تعامل مستقیم در زمینه توسعه، بازبینی و اختیار برنامه‌ها و پیشنهادها بین برنامه‌ریزان و مراجع رسمی از یکسو و افراد و گروه‌های متأثر از آن برنامه‌ها از سوی دیگر است. مشارکت مردمی حفاظت از منافع عمومی، برابری و کارایی را تضمین می‌کند.

شهروند سپاری

واژه شهروندسپاری به نوعی از مفهوم جمع سپاری اقتباس شده که به معنای تقسیم یک کار بین تعداد زیادی از افراد است به گونه‌ای که هر فرد بخش کوچکی از آن را انجام دهد. این واژه از ترکیب جمعیت و برونسپاری به معنای واگذاری امور به انبوه مردم تشکیل شده است.

شهروندسپاری نوعی از برون‌سپاری است که به گشایش فرایند نوآوری برای یکپارچه سازی و «انتشار شایستگی‌های بیشمار» از طریق امکانات وب اشاره دارد. این شایستگی‌ها می‌تواند شایستگی‌های افراد (مثلاً مردم، نظریه پردازان، گروه‌های مرجع، دانشمندان و مهندسیین خلاق) یا جوامع سازمان یافته موجود جوامع باشد.

شهروندسپاری رویکردی توسعه یافته است که شهروندان را صاحب اصلی جامعه می‌داند و از آن‌ها می‌خواهد برای سرعت بخشیدن به روند تولید و ارائه خدمات و همچنین کاهش هزینه‌ها در اداره امور، مشارکت جدی و فعالانه داشته باشند.

هدف اصلی شهروندسپاری، مشارکت شهروندان است و با این نگرش تا حد قابل توجهی جایگزین مدیریت دولتی نوین ۲۳ می‌شود. مدیریت دولتی نوین از برون‌سپاری و یا محول کردن عملیات‌های دولتی به بخش خصوصی حمایت می‌کند، درحالی‌که مشارکت شهروندان از دانش جمعی عموم مردم استفاده می‌کند. با تاکید بر دموکراسی اشتراکی مجهز به فناوری، شهروندسپاری قابلیت کار به عنوان یک مکانیزم جدید برای دولت‌ها در پارادایم پس از مدیریت دولتی نوین را داراست. اگر همانند «تورن» سه عنصر اصلی دموکراسی یعنی شهروند، حقوق اولیه و نمایندگی بدانیم شهروندسپاری دو حُسن (از مردم و با مردم) را (از آن مردم، توسط مردم و برای مردم) می‌داند.

دیگر اینکه جمع سپاری (بروندسپاری به مردم) در بخش کسب و کار و توسعه نرم افزار های رایگان و متن باز^{۲۴} با ارزش هوش جمعی در دولت‌ها رسوخ می‌کند. درحالیکه جمع سپاری تلاش های اینترنتی بخش خصوصی که به هوش جمعی برای طراحی محصولات و ایجاد محتوا می انجامد، را معنا می‌کند (بوتین، ۲۰۰۶؛ براهام، ۲۰۰۸؛ هوه، ۲۰۰۶؛ لوکنس میر و تورز، ۲۰۰۸؛ تاپ اسکات و ویلیامز، ۲۰۰۸).

در آمریکا ریاست جمهوری و افرادی که ابتکار عمل را در دست دارند، محیطی را ایجاد می‌کند که در آن سازمان‌های دولتی ارزش زیادی برای همکاری با شهروندان و یادگیری از دانش جمع قائل هستند. رئیس جمهور اواما از زمان گرفتن دفتر در ۲۱ ژانویه سال ۲۰۰۹، با امضای *یادداشتی بر شفافیت و دولت باز* مسیر جدیدی برای آمریکا ایجاد نمود که بخش جدیدی در عصر شفافیت، مشارکت و همکاری باز کرد. رهنمودهای دولت باز سازمان‌های دولتی را به ابزارهایی مرتبط مجهز کرده و از دانش جمعی حمایت می‌کند (مک درموت، ۲۰۱۰؛ ویلسون و لیندرز، ۲۰۱۱). دولت ۲۰ و یا اتخاذ وب ۲۰ در دولت (جوهانسون، ۲۰۱۰) روشی جدید در توصیف استفاده کنونی از این فناوری ها برای اجتماعی کردن خدمات، فرآیندها و داده های دولتی است (دی مایو، ۲۰۰۹؛ اوریلی، ۲۰۱۰). مدیریت اواما استفاده از شهروندسپاری را نسبت به سایر حامیان فناوری یکی دولت ۲۰ ارجحیت داده است، دولت باز و محرک آن، دولت ۲۰، یک گرایش تنها مربوط به آمریکا نیستند، بلکه گرایشی جهانی در بخش دولتی هستند (اسکولونگ، ۲۰۰۹).

مزیت های شهروندسپاری

الف) مزیت های مشارکت

مزیت های بالقوه شهروندسپاری شامل درگیری تقویت یافته با شهروندان، بهبود روابط شهروند-دولت، و تسهیل اجرای سیاست‌ها می باشد. اول اینکه، شهروندسپاری برای یادگیری مدنی سودمند است. لوکنس میر و تورز (۲۰۰۸) توانایی بالقوه آن را در بهبود قابلیت های شهروندان را مورد تحسین قرار دادند. یک اقدام مشارکتی معنادار می‌تواند افراد را در فرآیند یادگیری از دیگران، باز کردن ذهن آن‌ها در مورد ایده های مختلف و شکل دهی مجدد اولویت ها «درگیر» کند (شاکاباتور، ۲۰۱۱). از اینرو، آموزش مدنی از طریق مشارکت در پروژه های شهروندسپاری می‌تواند دانش شهروندان در مورد مسائل را غنی کند، درک آن‌ها از بازیگران کلیدی و نقش دولت را گسترش دهد، و مهارت های مدنی آن‌ها را با استفاده از ابزارهای حاکمیتی شکل دهند. از دیدگاه پاتمان (۱۹۷۰)، سطح بالای مشارکت شهروندان می‌تواند منجر به ایجاد شهروندانی مطلع و مشارکت کننده شود، که نگرانی های یک اجتماع را درک کرده و برای حل آن‌ها ابزارهایی در اختیار دارند.

دوم اینکه، شهروندسپاری می‌تواند رابطه بین شهروندان و دولت را تقویت کند و تنش قراردادی بین آن‌ها را تسکین دهد. هنگامی که شهروندان احساس بیگانگی کمتری با فرآیندهای سیاستگذاری دارند، درک آن‌ها از سیاست‌های دولت مثبت‌تر است (وربا، اسکلوزمان، و برادی، ۱۹۹۵). مشارکت از طریق شهروندسپاری تنها در زمینه ارائه اطلاعات به سازمان‌های دولتی نیست. براساس نظر شاکابوتار (۲۰۱۱)، این مشارکت در زمینه‌ی توانمندسازی دولت، کانال جدیدی از خود اظهاری، درک بهتر ارزش‌های افراد و اجتماع، و پیگیری دموکراتیک اهداف و عقاید فرد می‌باشد. تاثیر برخاسته از مشارکت مستقیم ممکن است باعث افزایش اعتماد در دولت گردد (نیه، ۱۹۹۷؛ پارت، واندبیک و جمینو، ۲۰۰۵)، به خصوص هنگامی که دولت دیگر به عنوان یک دشمن دوردست به شمار نمی‌رود بلکه به عنوان شریکی در فعالیت‌های مشترک برای بهبود کیفیت زندگی شهروندان در نظر گرفته می‌شود.

در نهایت، شهروندسپاری می‌تواند موجب به حداقل رسیدن تضادهای شده و بنابراین چشم‌اندازهای اجرای موفقیت‌آمیز سیاست‌ها را افزایش دهد. شاکاباتور (۲۰۱۱) بیان داشت کسانی که در شهروندسپاری شرکت می‌کنند می‌توانند به دولت در کسب حقانیت و حمایت سیاسی در اتخاذ سیاست‌های جدید و یا آزمون اهداف جدید کمک کنند. حتی اگر خروجی نهایی حاصل از مشارکت شهروندی نشان‌دهنده‌ی اولویت‌های فردی شرکت‌کنندگان نباشد، مطالعات نشان داده‌اند که شرکت‌کنندگان به طور مثبتی فرآیندهایی که در آن‌ها مجاز به مشارکت و تصمیم‌گیری هستند را مورد ارزیابی قرار می‌دهند (فارینا، ۱۹۹۷؛ لیند و تایلور، ۱۹۸۸؛ تایلور، ۲۰۰۶).

ب) مزیت‌های ناشی از نوآوری

• جمع‌آوری ایده و نوآوری

براساس ادبیات شهروندسپاری (براهام، ۲۰۰۸؛ بریتو، ۲۰۰۸؛ گوش، ۱۹۹۸؛ هرتل، نیدنر و هرمان، ۲۰۰۳؛ هوه، ۲۰۰۶، ۲۰۰۹؛ بوی، ۱۹۹۷)، منطق هوش جمعی این است که جمعیت محتاط بر حضور غیر متخصصین یعنی کسانی که نه حرفه‌ای هستند و نه نخبه‌ای دارند. تحت شرایط مطلوب، «گروه‌ها به طور قابل ملاحظه‌ای هوشمند هستند و اغلب هوشمندتر از افراد باهوش عمل می‌کنند» (سورویکی، ۲۰۰۴). برای مشکلی که نیازمند هوش جمعی است، موفقیت یک راه حل، به تحقق بدنه‌ای بزرگ از افراد آماتور بستگی دارد.

هرچند هوش جمعی یک مفهوم جدید در عصر دیجیتال نیست، اما روش جمع‌آوری این هوش با استفاده از فناوری‌های وب ۲.۰ بسیار متحول شده است. به طور خاص، به اشتراک‌گذاری اطلاعات، ساخت مشارکتی، و مشورت جمعی که از طریق وب ۲.۰ تسهیل می‌شوند، جمع‌آوری کارآ و موثر هوش انسانی پراکنده را مقدور می‌سازد. وب ۲.۰ با غلبه بر محدودیت‌های زمانی و مکانی مشارکت عمومی، به ما تا حدودی در درک دموکراسی ایده‌آل در یونان باستان کمک می‌کند.

• نوآوری اطلاعات و نوع تولید خدمات

ساختارهای جدید ارتباط شبکه ای آنلاین می‌توانند شکل تولید را از تولید یک-به-همه به تولید مشارکتی و توزیعی همه-به-همه تغییر دهند. فناوری‌های اطلاعاتی حالت سوم تولید را ممکن می‌سازند: همکاری نظیر به نظیر^{۲۵} (پیترز و آرایا، ۲۰۰۸) و یا همکاری اجتماعی (بنکлер، ۲۰۰۶). یک چنین همکاری ای که توسط وب ۲.۰ ایجاد می‌شود از طریق تقویت مشارکت مشتری در طراحی و تولید دوگانگی سنتی بین تولید و مصرف را رد می‌کند (استیل-ویواز، ۱۹۹۶؛ تاپ اسکات، ۱۹۹۵؛ تافلر، ۱۹۸۰). به همین شکل، انتقال فناوری از وب ۱.۰ به وب ۲.۰ رویکرد دولتی تولید اطلاعات را تحت تاثیر قرار داده است. وب ۲.۰ «رویکرد هوش جمعی بیرون به داخل» را ممکن می‌سازد، رویکردی که در آن عموم مردم خارج از مرزهای سازمانی، از طریق شبکه بندی همکارانانه به تولید اطلاعات می‌پردازند. این رویکرد در نقطه مقابل «رویکرد معتبر داخل به بیرون» قرار دارد (چان و همکاران، ۲۰۱۰) که در آن یک سازمان سازنده و سامانده اصلی محتواست و اعضای جامعه تنها مصرف کننده محصولات دولتی می‌باشند.

در این حالت، شهروندسازی ممکن است دولت و مردم را به اتخاذ نقش های مختلف به عنوان ارائه دهندگان و مصرف کنندگان اطلاعات و خدمات وادار کند (بووارید، ۲۰۰۷؛ کاسیا و مگنو، ۲۰۰۹). از لحاظ سنتی، یک دولت به ارائه خدمات به شهروندان می‌پردازد، و شهروندان بدون پرسش و یا شرکت در تصمیمات منتهی به اتخاذ خدمات، از آن‌ها استفاده می‌کنند. تحت تاثیر اثرات دولت باز، نقش شهروندان تغییر کرده است و به دولت‌ها اجازه می‌دهد که مصرف کننده اطلاعات و خدمات ارائه شده توسط مشتریان از طریق مکانیزم شهروندسازی تبدیل شوند. بنابراین، شهروندسازی می‌تواند چشم انداز دولت در مورد مردم را از درک شهروندان به عنوان «استفاده کنندگان» از برنامه ها و خدمات دولت به «سازندگان» و «شکل دهندگان» سیاست ها و تصمیمات تغییر دهد (لوکنس میر و تورز، ۲۰۰۸) تغییر دهد.

ابعاد شهروندسازی

اگر بخواهیم چهارچوبی برای شهروندسازی ارائه دهیم، می‌توان آن را از سه بعد هدف، نوع خرد جمع آوری شده و استراتژی بررسی کرد:

دسته بندی	بعد
• ارائه تصویری از اطلاعات	هدف

<ul style="list-style-type: none"> • ایجاد اطلاعات • تولید مشارکتی خدمات • حل مشکلات • سیاستگذاری 	
<ul style="list-style-type: none"> • مهارت ها و دانش حرفه ای • ایده های مبتکرانه 	<p>نوع خرد جمع آوری شده</p>
<ul style="list-style-type: none"> • رقابت • ویکی • شبکه اجتماعی • رای گیری اجتماعی 	<p>استراتژی</p>

۱) از بعد هدف (اهداف شهروندسازی)

براساس نظر مارگتز (۲۰۰۵)، دولت‌ها از زمان انتشار سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات در داخل اجتماع، در خطر عقب افتادن از اجتماعاتی باشند که حجم وسیعی از شهروندان و کسب و کارها به انجام الکترونیکی امور آن‌ها عادت کرده اند. سازمان‌های دولتی که برای هم قدم ماندن با انتظارات شهروندان و کسب و کارها تحت فشار هستند، گرایش دارند از فناوری های جدید برای نشان دادن اینکه «ما نیز در حال انجام همین کار هستیم» استفاده می‌کنند.

شهروندسازی با اهداف دیگری نیز هماهنگی دارد. سازمان‌های دولتی می‌توانند برای خروج از مشکلات اقدام به شهروندسازی کنند. بسیاری از سازمان‌ها با انتظار اینکه ایده های بکر شهروندسازی به بهبود اطلاعات، خدمات، راهکارها و سیاست ها کمک می‌کند، نسبت به شهروندسازی اقدام می‌کنند. جدول ۳ تغییر در چشم انداز از مدل سنتی دولت به مدل شهروندسازی را نشان می‌دهد.

یکی از اهداف اولیه اتخاذ شهروندسازی مشمول کردن شهروندان به عنوان همکار در فرآیند ایجاد دانش و

اطلاعات است (جوهانسون، ۲۰۱۰؛ میزورا، ۲۰۰۹)

همانطور که در جدول زیر نشان داده شده است، دو هدف اصلی شهروندسازی مشخص شده‌اند و می‌توان آن‌ها را به عنوان منفعل (ایجاد یک تصویر منفعل از دولت به عنوان اتخاذ کننده فناوری ها). یا فعال (پرورش دادن مشارکت مشتاقانه شهروندان در همکاری جمعی) در نظر گرفت.

شهروندسپاری منفعل	شهروندسپاری فعال
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه اطلاعات 	<ul style="list-style-type: none"> • ایجاد اطلاعات باهمکاری شهروندان • بهبود خدمات باهمکاری شهروندان • توسعه راهکار با همکاری شهروندان • سیاستگذاری با همکاری شهروندان

شهروندسپاری: منفعل /فعال

شهروندان با استفاده از شهروندسپاری در فرآیند سیاستگذاری وارد می‌شوند تا فرآیند های مشورت عمومی، سیاستگذاری عمومی و بازخورد سیاسی را تقویت کنند. سوروویکی (۲۰۰۴) مطرح کرد که تنوع تجربه، ایده ها، و دانش در درون یک گروه می‌تواند بخش بزرگتری از مجموع قسمت های خود را پردازش کند. مشارکت شهروندی موثر می‌تواند بدنه شواهد موجود برای تصمیم گیران را گسترش دهد، محدوده دیدگاه ها و تجارب در نظر گرفته شده تحت تاثیر سیاست را وسیع تر کند، و انرژی های مدنی شهروندان را برای حل مشکلات تحت کنترل درآورد. برای برخی سازمان‌ها، دولت ۲۰۰ ممکن است در حال حاضر تبدیل به منبع جدیدی از توصیه سیاسی شود و سیاستگذاران را در جمع آوری ایده های مختلف که از منابع سنتی سیاسی نشات نمی‌گیرند کمک کند (لوکنس میر و تورز، ۲۰۰۸).

دولت سنتی	شهروندسپاری
<ul style="list-style-type: none"> • مدل انتشار اطلاعات • مدل ارائه خدمات • مدل خرید راه حل • مدل اجرای سیاست 	<ul style="list-style-type: none"> • مدل ایجاد اطلاعات • مدل تولید مشارکتی خدمات • مدل ایجاد راه حل • مدل سیاستگذاری

تغییر پارادایم به شهروندسپاری

۲) از نوع خرد جمع آوری شده (خرد جمعی)

پس از هدف از ابعاد دیگر شهروندسپاری نوع خرد است. به این معنا که دولت‌ها خواستار نه فقط نظرات متخصصین که اتفاقاً علاوه بر آن خواستار تخصص های نیمه حرفه ای هستند که مجموع این تخصص ها می‌تواند به دانش حرفه ای تبدیل شود. خرد جمعی می‌تواند مشکلات معین را در زمان کمتر و با صرف هزینه پایین تر حل کند (هوه، ۲۰۰۹). به عبارتی، ایده های مفید به رهبران و متخصصان محدود نیستند (کول، ۲۰۰۹).

در رابطه با تنوعی از مسائل عمومی که به طور مستقیم تری به بهبود کیفیت زندگی مربوط است، سازمان‌های دولتی دوست دارند از طیف وسیع تری از شهروندان ایده بگیرند. ایده‌های عمومی گاهی اوقات به اندازه کافی برای عملکرد بهتر رهبران ایده و سیاستگذاران نوآور می‌باشند. مردم عادی ممکن است برای تقویت تصمیم‌گیری صرف نظر از موقعیت حرفه‌ای‌شان اطلاعات مفید را پردازش نمایند (برابهام، ۲۰۰۹؛ نووک، ۲۰۰۹؛ رینگلد، ۲۰۰۲). شهروندان با در اختیار داشتن فرصت برای به اشتراک گذاری ایده‌هایشان با دولت، قادرند چیزی فراتر از پاسخ‌های ثابت فراهم شده در رای‌گیری و نظرسنجی‌های عادی مطرح کنند.

۳) از بعد انتخاب استراتژی

براساس نظر ویلسون و لیندرز (۲۰۱۱)، فناوری لازم است اما با این حال یک ابزار است نه یک استراتژی. رقابت، ویکی‌ها، شبکه اجتماعی، و رای‌گیری اجتماعی به عنوان استراتژی‌های اصلی شهروندسازی که از فناوری استفاده می‌کند تعیین می‌شوند. چهار استراتژی از حیث اینکه چطور یک سازمان دولتی می‌تواند هوش جمعی را بدست بیاورد و اینکه برای چه کسی، توصیف شده‌اند.

رقابت

رقابت یک استراتژی تجارت محور است، اما رقابت ممکن است به طور موثری برای دولت به کار گرفته شوند. محرک‌های رقابت محور برون‌سپاری کاملاً طبیعی هستند زیرا انگیزه‌های مادی و فرصت‌های شغلی به فعالیت‌های مشارکتی روح می‌بخشند (برابهام، ۲۰۰۹). وجه نقد و جوایز انگیزه‌ای قوی برای مشارکت فعال هستند.

توجه به اقداماتی معین که از پیش در حال وقوع هستند خالی از لطف نیست. به عنوان مثال، برخی از سازمان‌های فدرال از شهروندان در ایجاد ویدئوهای کوتاه برای الهام‌گیری از مشارکت اجتماع، اشاعه اطلاعات و ارتقاء عملکرد کمک خواسته‌اند. دپارتمان خدمات سلامت، شهروندان را در ایجاد محتوا برای این سازمان تشویق می‌کرد (به عنوان مثال بهترین ویدئو جلوگیری از آنفولانزا *H1N1* بر روی یوتیوب). سازمان حفاظت از محیط زیست حامی یک رقابت ویدئویی (سیاره ما، مشکل ما، انتخاب ما) برای بالابردن آگاهی مردم در مورد ارتباط بین محیط، کالاهای مصرفی توسط مردم، بازیافت و دور انداختن مواد بود. اداره خدمات عمومی بر روی وب سایت خود یک مسابقه ویدئویی به راه انداخت که از شهروندان می‌خواست با یک ویدئوی ۳۰ تا ۹۰ ثانیه‌ای نشان دهند که سایت آن‌ها چطور زندگی‌شان را آسان تر کرده است.

ویکی

یک ویکی به معنای یک وب سایت مشارکتی است که همه می‌توانند آن را به طور مستقیم با استفاده از یک مرورگر وب اصلاح کنند. دلایل غیرمالی مردم را به مشارکت در ویکی‌ها تحریک می‌کند. دوستاری (تعهد به سرگرمی‌ها)، و نوع دوستی (مشارکت داوطلبانه در اجتماع) دو انگیزه اصلی برای مشارکت در ویکی‌ها است (بناکورسی و روسی، ۲۰۰۴؛ گوشو ۱۹۹۸؛ هارس و او، ۲۰۰۲؛ هرتل و همکاران، ۲۰۰۳؛ مور و سروا، ۲۰۰۷؛ پدیبوتلا و سابرامانی، ۲۰۰۷؛ رافائل و آریل، ۲۰۰۸).

با ترکیب مطالعات پیشین، یک یافته مشترک این است که مشارکت خود محرک و سرگرمی محور در ویکی نهایتاً به مشارکت‌های نوع دوستانه منجر می‌شود. احتمال اینکه مشارکت داوطلبانه در شهروندسپاری توسط افراد نوع دوست که به اجتماع اهمیت می‌دهند انجام شود بیشتر از کسانی است که به دنبال سرگرمی هستند.

شبکه اجتماعی

در اهمیت ابزارهای ارتباط مجازی هرچه بگوییم کم گفته ایم این ابزارها رفته رفته امکانات و توانمندی‌های پیشرفته و کاربردی فراوانی در اختیار کاربران خود می‌گذارند. دیگر تنها اشتراک گذاری تنها از طریق پست الکترونیک صورت نمی‌گیرد. این حولات خصوصاً در دهه اخیر این ضرورت را هرچه بیشتر برای سازمان‌های دولتی محسوس تر می‌کنند که برای استفاده از امکانات این شبکه‌ها سیاست‌های منسجم و کارآمد تری اتخاذ کرده و خود را بروز رسانی کنند. شبکه‌های اجتماعی می‌توانند تبادل اطلاعات با عموم مردم را باز تعریف کنند. گذشته از جلب حمایت عمومی برای حمایت از سیاست‌های سازمان و کاهش هزینه‌های ارتباطی علی‌الخصوص دولت‌های کره و آمریکا از شبکه‌های اجتماعی برای موارد زیر هم استفاده می‌کنند. (پی، جیون اوه و کیم، ۲۱۷، ۲۰۱۳-۲۱۰)

شبکه اجتماعی به عنوان نوع جدیدی از ارتباطات، در مرحله اول افراد را از طریق اشتیاق در ایجاد روابط جدید و تقویت روابط موجود تشویق به مشارکت می‌کند (بودکه، مارلو و لنتو، ۲۰۰۹). تعهد دولت به سایت‌های شبکه اجتماعی می‌تواند کسب اطلاعات را تسهیل نماید (راموس و پایپر، ۲۰۰۶). این سایت‌ها ممکن است همچنین دارای فضایی برای گفتگو و ایجاد سطح بالایی از تعاملات باشد (سائب و همکاران، ۲۰۰۹). به علاوه، استفاده دولت از این سایت‌ها می‌تواند بازدیدکننده‌های فعال را به حامیان سازمان‌های دولتی بدل کند. بنابراین، شبکه اجتماعی می‌تواند به سازمان‌های دولتی در ایجاد حامیان زیاد برای آنچه در حال حاضر انجام می‌دهند و آنچه در آینده قصد دارند انجام دهند، کمک می‌کند.

به عنوان مثال، ناسا از سال ۲۰۱۱ توانسته است از طریق صفحه فیس بوک خود بیش از نیم میلیون هوادار پیدا کند. این سایت نه تنها به عنوان یک منبع رسانه بالا-به-پایین در ارائه اطلاعات در مورد آنچه ناسا انجام می‌دهد،

عمل می‌کند، بلکه به یک رسانه تعاملی و اجتماعی برای درگیر کردن حامیان خود در گفتگوها و گاهی اوقات ایده پردازی در مورد مسائل سیاسی سازمان نیز تبدیل می‌شود.

یکی از نمونه های استفاده موفق از سرویس میکرو بلاگ برای شهروند سپاری، نظرسنجی جغرافیایی وزارت کشور آمریکا است. وزارت کشور برای نمایش و گزارش زمین لرزه ها از سرویس کشف زلزله توئیتر استفاده می‌کند، سرویسی که به عنوان یکی از بهترین مطالعات موردی در توئیتر ۱۰۱ کسب و کار برگزیده شد. این سرویس به طور خودکار به جمع آوری توئیت ها می پردازد تا بتواند یک بررسی کلی از آنچه مردم در طی زمین لرزه تجربه کرده اند را فراهم آورد (اپریل و همکاران، ۲۰۱۰). گزارشات ان اغلب جلوتر از هشدارهای تایید شده و منتشر شده وزارت کشور است. ابزار نرم افزار اجتماعی برای ارتباط با شهروندان در مواقع ضروری و همچنین دریافت اطلاعات از شهروندان در هنگام یک بلای طبیعی و یا تصادف مورد استفاده قرار می گیرد (مرکز فناوری دولت، ۲۰۰۹).

رای گیری اجتماعی

رای گیری اجتماعی به مردم این امکان را می دهد تا ایده های جدید خود را پست کنند، در مورد ایده های افراد دیگر نظر بدهند، و آن ها را رتبه بندی کنند. شرکت کنندگان واقعی در این مکانیزم دارای یک انگیزه منحصر به فرد برای مشارکت در آن هستند: آن ها می خواهند صدایشان توسط شهروندان دیگر و دولت شنیده شود. اثربخشی یک انگیزه قوی برای تشویق آن ها به مشارکت است. رای گیری اجتماعی بر ضعف های ذاتی موجود در ساز و کار رای گیری سنتی غلبه می کند. تعداد نامحدودی از ایده ها را می توان بدون محدودیت های مکانی و یا زمانی مورد ارزیابی قرار داد. رای گیری اجتماعی می تواند بدون در نظر گرفتن برنامه زمانی آغاز شود. دولت و مشارکت کنندگان به طور مشابهی می توانند از دلایل موجود در پس هر رتبه بندی درس بگیرند. بسیاری از برنامه های رای گیری اجتماعی در حال حاضر به صورت نرم افزارهای رایگان در دسترس هستند.

ارزیابی طرح های شهروند سپاری

چارچوب ارزیابی پروژه های شهروند سپاری را از سه چشم انداز : طراحی، پردازش، و خروجی می توان بررسی کرد. جدول زیر معیارهای هسته ای ارزیابی را به طور خلاصه نشان می دهد که در ادامه به اختصار توضیحی خواهیم داشت :

معیار	محور
<ul style="list-style-type: none"> • طراحی فنی-اجتماعی • طراحی کاربردی • طراحی رویه ای • طراحی خط مشی دولت ۲۰۰ 	ارزیابی طراحی
<p style="text-align: center;"><u>شفافیت</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • باز بودن اطلاعات مربوط به عملیات ها و تصمیمات دولتی • باز بودن اطلاعات مربوط به مشارکت و همکاری • باز بودن فرآیند های مشارکت و همکاری <p style="text-align: center;"><u>مشارکت</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • مشمول بودن • نمایندگی • تنوع <p style="text-align: center;"><u>همکاری</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ارتباط • شراکت • مشورت 	ارزیابی فرآیندی
<ul style="list-style-type: none"> • اثربخشی • تاثیرگذاری 	ارزیابی خروجی

معیارهای ارزیابی

• ارزیابی طراحی

چهار عامل طراحی : طراحی اجتماعی-فنی، طراحی کاربردی، طراحی رویه ای، و طراحی سیاست دولت ۲۰۰ وجود دارند که باید در نظر گرفته شوند. در اینجا صحت و کیفیت طراحی پلتفرم دولت ۲۰۰ برای عملکرد شهروندسپاری ضروری است.

عدم موفقیت در طراحی صفحات وب، خطوط ارتباطی، نرم افزار و یا سیستم های اطلاعاتی اغلب ناشی از توجه بیش از اندازه به جنبه های سازمانی و نهادی فناوری های مورد استفاده است. نگاه یکپارچه یک چنین درک تفکیک شده از جنبه های فنی و غیر فنی را به چالش کشیده است و روابط بین ساختارهای اجتماعی و فناوری ها را پررنگ کرده است. فونتتان (۲۰۰۱) بیان می کند فناوری های علمی توسط عوامل سازمانی و نهادی تغییر می کنند تا به

دولت ۲ (شیوه نوین حکمرانی مبتنی بر وب ۲)

فناوری‌های تصویب شده تبدیل شوند. طراحی دولت الکترونیک انعکاس دهنده اشکال سازمانی و ترتیبات سازمانی معین است (کوردلا و لاناچی، ۲۰۱۰؛ گیل گارسیا، ۲۰۰۶؛ لونا ریس و گیل گارسیا، ۲۰۱۱). از دیدگاه یکپارچه در مورد دولت الکترونیک طراحی یک پلتفرم دولت ۲.۰ ناگزیر فنی-اجتماعی است.

معیار پایه ای دوم برای ارزیابی طراحی تعیین این است که آیا مشخصه های کاربردی پلتفرم های شهروندسپاری برای مشارکت و مشورت شهروندان مناسب است یا خیر. سازمان‌های دولتی باید زیرساخت مشارکت را از حیث اینکه آیا این زیرساخت ها می‌توانند موجب شهروندسپاری کارآ و موثر در تعاملات و ارتباطات شود یا خیر. براساس نظر رینگلد (۲۰۰۲) و سورویکی (۲۰۰۴)، مکانیزم هوش شبکه ای که برون سپاری هوشمند را برای شهروندسپاری ممکن می‌سازد، نیازمند جمعیت آگاه است. برای محقق شدن اصل «هرچه بیشتر، هوشمند تر» شهروندسپاری، مشخصه های کاربردی شهروندسپاری باید افراد بیشتری را جذب نماید. سهولت استفاده، محبوبیت و جذبه ی دیداری مشخصه های مهمی در هوش جمعی هستند.

سوم اینکه، مسائل طراحی زیادی در مورد رویه وجود دارند. این مسائل شامل کسانی می‌شود که به تعیین زمانبندی و اولویت برای مشکلات می‌پردازند (لوکسن میر و تورز، ۲۰۰۸). آن دسته از کارکنان دولت که در طراحی یک وب سایت شرکت می‌کنند ممکن است بدون در نظر گرفتن بازخورد شهروندان به تعیین زمانبندی و رویه ها بیپردازند. شکاباتور (۲۰۱۱) دریافت که دیالوگ های موجود بر روی بسیاری از وب سایت های مشارکت دیجیتال فاقد گفتگو در مورد دیدگاه های قانونی و مرتبط است. به طور آشکار، یک مشکل رویه ای در این شرایط فقدان مدیر سایت است. به علاوه، اختیار فعالیت به شکل گمنام منجر به دیدگاه های نامناسب و فحاشی شد.

جنبه دیگر ارزیابی طراحی این است که آیا سازمان‌ها دارای سیاست های قابل اجرای دولت ۲.۰ هستند یا خیر، سیاست هایی که می‌توانند راهی برای حل مشکلات رویه ای باشد (سیاست رسانه اجتماعی). هردینوا و همکاران (۲۰۱۰) ادعا می‌کنند که ایجاد سیاست رسانه اجتماعی یک مرحله ابتدایی مهم برای سازمان‌های دولتی است که استفاده از رسانه اجتماعی را در نظر می‌گیرند و در نهایت به عنوان یک محرک کلیدی برای نفوذ موثر و مسئولانه ابزارهای رسانه اجتماعی عمل می‌کند. با در نظر گرفتن ماهیت ابزارهای مختلف دولت ۲.۰، نسبتاً دولت‌های کمی به طور واقعی یک مجموعه منظم از خط مشی ها را برای هدایت تلاش های خود برپا ساخته اند. سازمان‌های دولتی با تفسیر مجدد و به کارگیری سیاست های قدیمی و یا ایجاد سیاست های کاملاً جدید رو به رو هستند. یکی از این خط مشی ها ساخت و اجرای قوانینی است که کلمات نامناسب را ممنوع و حذف می‌کند. به عنوان مثال، شهر سیتل با ممنوع کردن موارد زیر، کلمات نامناسب برای استفاده در سایت رسانه اجتماعی خود را مشخص می‌کند (هاردینوا، هلبیگ و پیترز، ۲۰۱۰): دیدگاه هایی که به موضوعات رسانه اجتماعی مطرح شده مرتبط نیستند، دیدگاه هایی که از کمپین های سیاسی حمایت می‌کنند و یا ضد آن‌ها هستند، رقابت جنسیتی، درخواست وجه، و اطلاعاتی که ممکن است امنیت سیستم ها عمومی را به خطر بیندازد.

• ارزیابی فرآیندی

فرآیند پروژه های شهروندسپاری همچنین باید از حیث سه هدف کلیدی دولت باز مورد ارزیابی قرار گیرند.

شفافیت

انتخاب معیاری برای سنجش شفافیت در شهروندسپاری باید از طریق نگاهی دقیق به معنای عملی شفافیت برای دولت باز شروع شود:

دولت باید شفاف باشد. شفافیت باعث ارتقای پاسخگویی شده و به شهروندان اجازه می دهد از فعالیت های دولت خود مطلع شوند. اطلاعات حفظ شده توسط دولت یک دارایی ملی است. دولت باید مطابق با قانون در جهت افشای سریع اطلاعات به طوری که شهروندان بتوانند از آنها استفاده کنند، اقدامات لازم را انجام می دهد. دپارتمانها و سازمانهای اجرایی باید فناوری های جدید را برای ارائه آنلاین اطلاعات در مورد عملیات و تصمیمات خود تحت کنترل درآورند. دپارتمانها و سازمانها همچنین باید خواستار بازخورد عمومی برای شناخت اطلاعات باشند. (اوباما، ۲۰۰۹).

همانطور که در بالا توضیح داده شد، جنبه های مختلفی از شفافیت به عنوان هدف اولیه دولت باز وجود دارد. در مورد دولت ۲۰۰، گفتگوی اصلی در مورد شفافیت تمایل دارد تنها مسائل مربوط به داده ها و اطلاعات را مورد خطاب قرار دهد. اطلاعات محبوب، جامع و شفاف در حقیقت برای همکاری دیجیتال و شهروندسپاری ضروری است، اما قرار دادن داده های سنگین بر روی یک وب سایت شفافیت را تضمین نمی کند (فانگ، گراهام و ویل، ۲۰۰۷). یادداشت بالا حوزه شفافیت مبتنی بر فناوری را برای تصمیمات و عملیات های دولتی گسترش می دهد. در این مفهوم، توجهات باید به سمت شفافیت اطلاعات در مورد فرآیند های مشارکتی شهروندسپاری جلب شود.

دولت ۲۰۰ را می توان به عنوان ابزاری برای شفافیت شهروندسپاری در نظر گرفت (برتوت، جائگر، و گریمز، ۲۰۱۰). به وسیله فناوری های جدید، دولت های می توانند از ارائه سریع اطلاعات مطمئن شده و آنها را برای مشارکت و گفتگو در دسترس قرار دهند (چان و همکاران، ۲۰۱۰). در مقابل تبادل نظر آگاهانه باعث ارتقای فرآیند تصمیم گیری می شود. پروژه های شهروندسپاری به چیزی بیشتر از تلاش های شفاف سازی موجود نیاز دارند، چیزی که شامل مطابقت با قانون آزادی اطلاعات، برقراری جلسات آنلاین و درخواست دیدگاه های آنلاین برای گرفتن بازخورد در مورد سیاست های پیشنهادی باشد. براساس نظر جائگر و برتوت (۲۰۱۰)، دولت ۲۰۰ توانایی بالقوه برای ایجاد «شفافیت شهروند محور» را داراست. سرچشمه تاکید بر شفافیت بر ایده ی شهروندی آگاهانه استوار است که در گفتگوهای بالقوه شرکت می کند و آینده ی دولت را شکل می دهد.

مشارکت

دولت باید مشارکت گونه باشد. مشارکت عمومی باعث تقویت اثربخشی دولت می‌شود و کیفیت تصمیمات آن را بهبود می‌بخشد. دانش به طور گسترده‌ای در اجتماع پراکنده شده است و مسئولان دولتی از دستیابی به این دانش پراکنده بهره می‌برند. سازمان‌های اجرایی باید فرصت مشارکت مردم در سیاستگذاری را بدهند و امکان بهره‌بری از اطلاعات و تخصص جمعی آن‌ها را برای دولت فراهم آورند. سازمان‌های دولتی باید خواستار دیدگاه‌های عمومی در مورد این موضوع باشند که چطور ما می‌توانیم فرصت مشارکت عمومی در دولت را بهبود بخشیم (اوباما، ۲۰۰۹).

همانطور که در بالا توصیف شد، دانش به طور گسترده‌ای در اجتماع پراکنده شده است. بنابراین، ورودی‌های مشارکتی مبتنی بر اطلاعات باید از بخش‌های مختلف جمعیت استخراج گردند. حُسن مشارکت شهروندسپاری شامل مشمول بودن، نمایندگی و تنوع است. براساس نظر برتوت، جانگر، مونسان، و گلاسور (۲۰۱۰)، یکی از موانع موجود بر سر راه استفاده از فناوری‌های رسانه اجتماعی برای دولت باز شامل اطمینان از این موضوع است که این فناوری‌ها مشمول و قابل دسترس باشند. سائب و همکاران (۲۰۰۸) پیشنهاد دادند که ترکیب دموگرافیک مشارکت شهروندی یک معیار مهم برای ارزیابی مشارکت دیجیتال است.

صرف نظر از نمایندگی مشارکتی در شهروندسپاری، تردید و امیدواری نیز وجود دارد. هزاران نفر از افرادی که محروم بودند اکنون می‌توانند به طور آزادانه ایده‌های خود را مطرح کنند و یک اجتماع مشارکتی زنده را تشکیل دهند (پرستراس، منتزاس، ترابانیس و آبکر، ۲۰۰۹). با این حال، پلتفرم‌های مشارکت شهروندی با طراحی و مدیریت ضعیف مخرب هستند (مادیسون، ۱۹۶۱). مطالعات پیشین (ساندرز، ۱۹۹۷؛ سانستین، ۲۰۰۰) دریافته‌اند که این فرآیند‌ها می‌توانند نابرابری‌های اجتماعی را تقویت کنند و قدرت گروه‌هایی که انتظار می‌رود به عنوان بخشی از فرآیند باشند را کاهش می‌دهد. الگوی تاریخی مشارکت مدنی نابرابری مشارکتی را نشان داده است (موس برگر، تولبرت و مک میل، ۲۰۰۸ و ۲۰۰۳؛ موس برگر، تولبرت و استنسبری، ۲۰۰۳)، اسمیت (۲۰۰۳) از آن به عنوان *سلسله مراتب خطی* یاد کرد، این اصطلاح به طور تلویحی نشان می‌دهد که نابرابری مشارکتی در کلاس‌های اجتماعی-اقتصادی به کار گرفته شده‌اند. شهروندسپاری می‌تواند مورد تقسیم *دموکراتیک* قرار گیرد- «یک انشعاب بین افرادی که از منابع دیجیتال برای مشارکت در زندگی عمومی خود استفاده می‌کنند و افرادی که از این منابع استفاده نمی‌کنند» (نوریس، ۲۰۰۱). یافته‌های جدیدتر بر روی نگرانی در مورد این شکاف در نمایندگی تمرکز دارند. هیندمان (۲۰۰۷) بیان داشت که بلاگرهایی که به طور منظم در مورد مسائل سیاسی و اجتماعی بحث می‌کنند معمولاً هم از حیث تحصیلات و هم از حیث اشتغال دارای پس زمینه نخبگی هستند. براساس نظر شکاباتور (۲۰۱۱)، برخی پروژه‌های مشارکت دیجیتال شکل خاصی از تخصص طلب می‌کنند، به خصوص مهارت‌های برنامه‌ریزی، که بخش اندکی از اجتماع از آن برخوردارند.

به علاوه، رفتار مشارکت آنلاین می‌تواند تنوع در مشارکت را کاهش دهد. کول (۲۰۰۹) امکان خود انتخابی برای مشارکت آنلاین در سایت های رسانه اجتماعی سازمان‌های دولتی را بیان می‌کند. این حقیقت که ۹۶٪ از خوانندگان اینترنتی تنها بلاگ‌هایی را دنبال می‌کنند که با ایده‌ها آن‌ها سازگار است، پدیده خودانتخابی را نشان می‌دهد (کول، ۲۰۰۹). یک چنین گرایش به ایجاد تفکیک در بلاگ‌ها می‌انجامد. موس برگر و همکاران (۲۰۰۸) دریافت که مشارکت دیجیتال در بین شهروندانی که از پیش به دولت علاقه دارند بیشتر است، و بنابراین تجارب بیشتری در بازدید از وب سایت های مربوط به دولت دارند. سازمان‌های دولتی باید بررسی کنند که آیا این گرایش در شهروندسازی اتفاق می‌افتد یا خیر، و باید برای تعیین اینکه آن‌ها در هنگام شهروندسازی با چه کسانی مواجه هستند، تحقیق کنند.

همکاری

همکاری در شهروندسازی بین شهروندان و دولت و شهروندان دیگر اتفاق می‌افتد. دستورالعمل‌های زیر استفاده از روش‌های نوآورانه برای همکاری را مشخص می‌کنند:

دولت باید همکاری محور باشد. همکاری فعال شهروندان را در عملکرد دولت شان درگیر می‌کند. سازمان‌های دولتی برای همکاری با هم در تمامی سطوح دولتی و سازمان‌های خیریه، کسب و کارها و افراد بخش خصوصی از ابزارها، روش‌ها و سیستم‌های نوآورانه استفاده می‌کنند. سازمان‌های اجرایی باید برای ارزیابی و بهبود سطح همکاری خود و همچنین تشخیص فرصت‌های جدید همکاری خواستار بازخورد از مردم باشند (اوباما، ۲۰۰۹).

ارزیابی همکاری باید با نحوه‌ی تاثیر شهروندسازی در عملکرد سازمان‌های دولتی مرتبط باشد. سه اصل ضروری - ارتباط، شراکت و مشورت عمومی - از ادبیات اخیر استخراج می‌شوند. معیار همکاری بر روی مسائل کیفی مشارکت شهروندی تکیه دارد. سائب و همکاران (۲۰۰۸) بیان می‌دارد که کیفیت ارتباط دیجیتالی به عنوان مثال، تون و سبک پست‌های آنلاین - بر روی عملکرد مشارکت تاثیر می‌گذارد. براساس نظر ویمر (۲۰۰۷)، همکاری دیجیتال به «شراکت با مردم از طریق کانال ارتباطی دو طرفه پیشرفته» ارتباط دارد. چان و همکاران (۲۰۱۰) نگاه گسترده‌تری به اصل همکاری داشتند: شراکت و همکاری بین سازمان‌های دولتی در تمامی سطوح دولت و با شهروندان برای بهبود اثربخشی دولت است. در واقعیت، فرآیند جمع‌آوری ایده‌های نوآورانه از شهروندان عادی اغلب اوقات مبتنی بر همکاری نیست. در مشاهده انجام شده توسط هیندلمان (۲۰۰۷)، متخصصین با نفوذ و تعدادی از شهروندان با هم مشارکت می‌کنند، نخبه‌های حرفه‌ای احتمالاً به رهبران ایده‌ای بدل می‌شوند که در فرمول بندی زمانبندیهای اولیه، تنظیم اهداف، و حل اختلافات نفوذ دارند.

همکاری در شهروندسپاری نیازمند مشورت عمومی و نگاه مثبت به مشورت است. براساس نظر ویلسون و لیندرز (۲۰۱۱)، مشورت عمومی باعث ارتقای همکاری و استفاده از هوش جمعی ست و در عین حال از دخالت های سیاسی اجتناب می کند. بدون همکاری از طریق مشورت، اختلافات موجود در اولویت های سیاسی افراد منجر به مشاجرات طولانی مدت می شود، و نتیجه ای در بر نخواهد داشت. منطق عملیاتی موجود در ورای همکاری باز خودساماندهی، و خودساختاری بدون وجود رهبر و یا مدیر است. همکاری زیاد در گفتگوهای آزاد اغلب به افراد اجازه می دهد انرژی خود را بیشتر صرف مسائل و مشکلات کم اهمیت تر نمایند. به همین منظور، شکباتور (۲۰۱۱) مشورت پروژه های مشارکت دیجیتال کنونی را ضعیف ارزیابی کرد.

• ارزیابی خروجی

دو مفهوم کلیدی در شهروندسپاری باید مورد ارزیابی قرار گیرند.

مورد اول اثربخشی خود یک محصول نهایی ست (ایده، راهکار، و یا پیش نویس سیاسی) که توسط شهروندسپاری ایجاد می شود یا به طور خاص «میزان دستیابی به اهداف و میزان حل مشکلات مورد هدف». بریول (۲۰۱۰) به معرفی اصول راهنمای کلیدی مربوط به سیاست برون سپاری پرداخت، که «عملیات، اهداف و مقاصد سازمان حمایتی» در راس آن قرار دارد. با این وجود، برای ارزیابی اثربخشی شهروندسپاری، سازمان های دولتی باید میزان همراستایی عملیات ها، اهداف و مقاصد با خروجی ها را مورد بررسی قرار دهند. عملکرد شهروندسپاری باید از حیث هدف خود- ایجاد اطلاعات، ارائه خدمات، حل مشکلات و یا سیاستگذاری- مورد ارزیابی قرار گیرد.

دوم اینکه، اینکه آیا این محصول تاثیری بر دولت دارد را باید بررسی کرد. به عبارتی دیگر، تاثیر ورودی های مشارکتی بر روی عملکرد دولت باید مورد ارزیابی قرار گیرد. اگر شهروندسپاری تنها برای هم قدم ماندن با شهروندانی شروع شده است که از فناوری های جدید استفاده می کنند، تاثیر آن چندان با اهمیتی ندارد. ویلسون و لیندرز (۲۰۱۱) با تحلیل طرح های دولت باز در سازمان های دولتی دریافتند که «فقدان مسیری روشن برای خروجی های سیاسی مورد هدف سازمان ها را در مطابقت کورکورانه با سیاست های دولت باز ترغیب می کند». اگر یک سازمان دولتی نحوه ی تاثیرگذاری هوش جمعی گرفته شده از برون سپاری مدنی بر روی عملکرد دولت را در نظر نگیرد، اجرای ابزارهای مختلف دولت ۲۰ چیزی بیش از یک شعار در مورد مشارکت شهروندی نیست. این عقیده که مشارکت در نهایت به ایجاد یک جامعه، دولت و کشور بهتر کمک کند، باعث می شود شهروندان وقت و انرژی خود را صرف شهروندسپاری کنند. شهروندان مایلند بدانند که تا چه حد ایده های آن ها به طور واقعی توسط دولت در نظر گرفته می شوند و به اجرا در می آیند. در مقابل، سازمان های دولتی برای مطلع کردن تاثیر واقعی برون سپاری مسئول هستند. (نام، تاوو، ۱۲، ۲۰۱۲-۲۰۲۰)

امکانات الکترونیکی جدید کانالهای ارتباطی جدیدی را بین شهروندان، نهادها و مدیریتهای گشوده است و افزایش مشارکت عمومی را تسهیل می کنند. «وایت» مشارکت الکترونیکی را بعنوان استفاده از فناوری اطلاعات جهت شرکت در گفتگوها و ارتباط بین شهروندان و مسئولان برای مسائل سیاست عمومی می داند در تعریف دیگری، مشارکت شهروندی الکترونیک استفاده از فن آوری اطلاعات در جهت بهبود و گسترش مشارکت شهروندی تعریف شده است.

در سالهای اخیر فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یکی از ابزارهای مهم برای مشارکت شهروندان مطرح شده است. یکی از مبانی شکل گیری این مشارکت، فراهم کردن دسترسی شهروندان به اطلاعات جامع، کامل، مناسب و به موقع در قالب متنوع و جذاب است. به این ترتیب شهروندان می توانند از طریق رسانه های دیجیتالی مبتنی بر اینترنت و شبکه های کامپیوتری، عقاید، ایده ها، نظرات و آراء خود را در خصوص مسایل مهم و مورد علاقه ارایه و در پیشبرد پروژه های عمومی همکاری و مشارکت نمایند.

هدف مشارکت شهروندی الکترونیک، توانمند سازی شهروندان جهت مشارکت در تصمیمات (تصمیم گیری از پایین به بالا) با استفاده از فناوری اطلاعات است. شهروندان می توانند با استفاده از اینترنت ایده ها، پیشنهادها و ابتکارات خلاقیت های خود را برای حل مشکلات و هرچه بهتر شدن وضعیت ارائه بدهند.

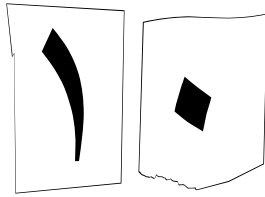
طی سالهای اخیر دولت های زیادی به طور گسترده نسبت به استفاده از امکانات الکترونیک در اداره امور کشور (دولت الکترونیکی) اقدام نموده و تصمیمات زیادی را برای ارایه اطلاعات و خدمات آنلاین اتخاذ نموده اند. همچنین، رشد فزاینده ای از پژوهش ها به دولت الکترونیک به عنوان ابزاری برای ترویج مشارکت شهروندان در فرآیند تصمیم گیری سازمان های دولتی توجه نموده اند. سازمان های مختلف دولتی به طور گسترده ای از وب سایت های مختلف برای ارایه خدمات استفاده می کنند. خیلی از سازمان ها از سایت ها و شبکه های اجتماعی (مانند فیس بوک) برای ارتباط با مردم استفاده می کنند. (عظیمی، اسماعیل پور، حیدری ۱۳۹۴)

جلب مشارکت شهروندی به عنوان یک موج جدید

پیدایش اخیر فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی، که اغلب وب ۲.۰ نامیده می شود، به ایجاد گرایش جدید در روابط شهروند-دولت انجامیده است (دوتیل، هووارد، لانگ فورد، و روی، ۲۰۰۷). وب ۲.۰ شامل سرویس های شبکه اجتماعی (فیس بوک)، رسانه اجتماعی و یا به اشتراک گذاری چندرسانه ای (یوتیوب)، ویکی ها، بلاگ ها، میکرو بلاگ ها (توییتر) و مش آپ ها می باشد (برتوت، جائگر و گریمز، ۲۰۱۰؛ میلارد، ۲۰۰۹). این فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی جدید توسط اتصالات دیجیتال دو یا چند جهته خود شناخته می شوند، اتصالاتی که شهروندان را قادر می سازد در تصمیم گیری جمعی درگیر شوند و از طریق شبکه های آنلاین در امور همکاری داشته باشند. برخی سازمان های دولتی اکنون سیاست گذاری و تولید خدمات را بر پایه ی ورودی از اجتماع استوار می سازند. این پدیده

دولت ۲ (شیوه نوین حکمرانی مبتنی بر وب ۲)

به عنوان یک گرایش جدید شهروند سپاری نامیده می‌شود، در اینجا شهروند سپاری به این معناست که «چطور سازمان‌های دولت خدماتی که برای حل الزامات دستیابی به مأموریت‌های خود به آن‌ها نیاز دارند را به دست می‌آورند، و اینکه چطور این تصمیمات حاصل می‌گردند» (برول، ۲۰۱۰). تنها برخی از شرکت کنندگان و محققین از مفهوم شهروند سپاری استفاده می‌کنند (دوتون، ۲۰۱۱؛ عیلگرز و ایهل، ۲۰۱۰؛ لوکنس میر و تورز، ۲۰۰۸؛ تورز، ۲۰۰۷)، اما اقدامات متعددی بر روی وب سایت‌های سازمان‌های دولتی و سایت‌های شبکه اجتماعی دیده می‌شود که نشان دهنده اجرای شهروند سپاری می‌باشد.



دولت مبتنی بر وب ۲۰

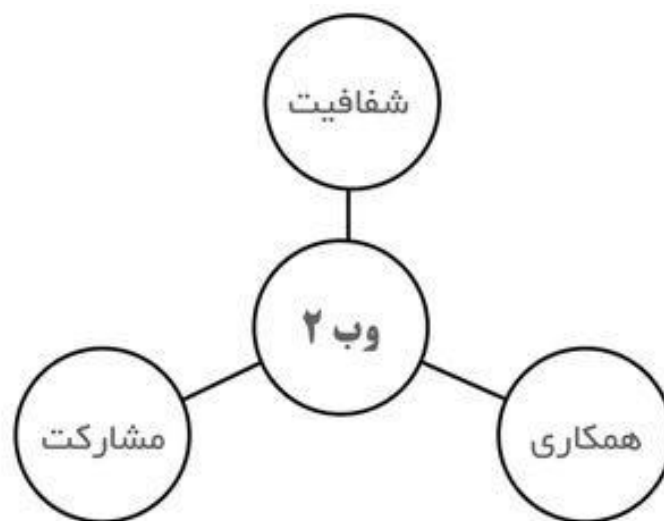
دولت ۲۰

در کمتر از یک دهه اخیر طرح دولت مبتنی بر وب ۲۰ در برخی از کشورها به منظور شفافیت و کارایی دولت، مشارکت شهروندان و در نتیجه بهبود زندگی مردم مطرح شد. دولت ۲۰ نسخه بازتر، اجتماعی‌تر، تعاملی‌تر و شهروندمحورتر دولت با قابلیت بازسازی روابط بین دولت و شهروندان از طریق خط‌مشی‌گذاری، کنترل و ارائه خدمت با همکاری دولت، شهروندان و جامعه مدنی است. در این شیوه حکمرانی، اطلاعات نه‌تنها باید از جانب دولت به شهروندان بلکه باید از جانب شهروندان به دولت و دیگر شهروندان نیز حرکت کند. صدای شهروندان باید شنیده شده و در سیاست‌های دولت به کار گرفته شود. برای دستیابی به این نوع انتقال، به پشتیبانی فناوری گسترده‌ای برای مشارکت شهروندان نیاز است. به علاوه، دولت باید اطمینان حاصل کند که اطلاعات برای مشارکت و گفت‌وگوی شهروندان موجود هستند. این گفت‌وگو در عوض باعث ترقی فرآیند تصمیم‌گیری از طریق مشارکت دادن عموم مردم در سیاست‌های جدید دولت می‌شود. دولت مبتنی بر وب ۲۰ ارتقا یافته برنامه دولت الکترونیک و دولت باز و با به‌کارگیری ابزارهای وب ۲۰ خصوصاً رسانه‌های اجتماعی است.

«فناوری وب ۲۰» به مجموعه‌ای از رسانه‌های اجتماعی گفته می‌شود که افراد از طریق آن به طور فعال به سازمان‌دهی، اصلاح، ترکیب، به اشتراک‌گذاری، دیدگاه‌گذاری و رتبه‌بندی محتوای وب و همچنین شکل‌دهی به یک رسانه اجتماعی از طریق تعامل با هم می‌پردازند. وب ساخته‌شده با استفاده از این رسانه اجتماعی را وب ۲۰ یا وب اجتماعی می‌گویند. فناوری‌های وب ۲۰ شامل بلاگ‌ها، ویکی‌ها، هاب‌های شبکه اجتماعی (مانند فیس‌بوک و مای اسپیس)، سیستم‌های اشتراک ویدئو (مانند یوتیوب)، سیستم‌های اشتراک‌گذاری صوت (مانند پادکست‌ها)، ویجت‌ها، دنیای مجازی، میکروبلگ‌ها (مانند توئیتر)، نشانه‌گذاری کردن وب‌سایت‌ها و... می‌شود.

در دولت مبتنی بر وب ۲.۰ دستیابی به سه اصل شفافیت، مشارکت و همکاری از طریق ابزارهای وب ۲.۰ صورت می‌گیرد و دولتی که به عنوان یک نهاد ارائه اطلاعات و خدمات و اجرای سیاست‌ها و تصمیم‌گیری، مدل‌سازی شده بود، به یک دولت اشتراکی تبدیل شده که اکنون شهروندان و سازمان‌های مردم‌نهاد را نیز به عنوان شرکا و همکاران در اموری مانند ایجاد اطلاعات، اجرای خدمات و سیاستگذاری دربر می‌گیرد. مدل دولت اشتراکی و مشارکت مردم در دولت دیجیتال قدمی به سوی یک فرآیند دموکرات‌تر است که از آن به عنوان دموکراسی دیجیتال یاد می‌شود. این پارادایم جدید دولت را شفاف‌تر، پاسخگوتر و قابل اعتمادتر می‌کند، زیرا شهروندان، مسوولان دولتی و سهامداران در امر سیاستگذاری، ایجاد محتوا، جمع‌آوری داده، به اشتراک‌گذاری دانش و تصمیم‌گیری شرکت می‌کنند. دولت ۲.۰ را می‌توان با ویژگی‌هایی از دولت ۱ متمایز ساخت، در دولت ۱ تنها ارائه اطلاعات، خدمات و اجرای سیاست‌ها صورت می‌گیرد و تصمیم‌گیری نیز در درون دولت رخ می‌دهد در حالی که در دولت ۲.۰ کنترل به صورت غیرمتمرکز انجام می‌گیرد، محتوا به تنهایی توسط دولت ایجاد و منتشر نمی‌شود بلکه توسط کاربران نهایی نیز ایجاد می‌شود. در دولت ۲.۰ ارتباطات چندجانبه، تعاملی و پویاست و تاکید بر روی «هوش خارج به داخل» است که در آن داده‌ها و اطلاعات توسط مردم خارج از مرز سازمانی و از طریق همکاری در شبکه ایجاد می‌شود. این رویکرد از «رویکرد داخل به خارج» در وب ۱ متفاوت است، جایی که در آن یک سازمان سازنده و تنظیم‌کننده کلیدی محتوای محتواست و مردم به چشم مشتریان اطلاعات در نظر گرفته می‌شوند.

حال که به مزایای به‌کارگیری این شیوه حکمرانی برای دستیابی به اهداف دولت از جمله شفافیت، سلامت و اعتماد عمومی آگاه شدیم لازم است به چگونگی اجرای آن نیز بیندیشیم. قطعاً استقرار هر نظامی مستلزم تدوین طرح با در نظر گرفتن الزامات و زیرساخت‌های فرهنگی و فیزیکی مورد نیاز و در پی آن تدوین و ابلاغ دستورالعمل‌های اجرایی آن در سطح دولت است.



ارتباط بین شهروندان، داده ها و دولت

انقلاب فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی نه تنها زندگی روزمره مردم را تغییر داده است بلکه تعاملات بین دولت‌ها و شهروندان را نیز متحول ساخته است. دولت دیجیتال و یا دولت الکترونیک به عنوان یک سازمان عمومی جدید شروع به کار کرده اند، این سازمان اطلاعات موجود و اطلاعات جدید را تایید و باز تعریف می‌کند، و از طریق فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی ارتباطات و تعاملات معاملاتی با ذی‌نفعان را شکل می‌دهد، به ویژه از طریق اینترنت و فناوری‌های وب. هدف این سازمان بهبود عملکرد و فرآیندهای دولت است.

تحول دولت الکترونیک در مراحل مختلفی مورد مطالعه قرار گرفته است، مرحله‌ای که الگوهای تعاملات دولت‌های دیجیتال با عموم مردم را توصیف می‌کنند: اولین مرحله بر روی «حضور دیجیتال» با وب سایت های اطلاعاتی ساده و دارای ماهیت منفعل تمرکز دارد، به ویژه دیجیتالی کردن اطلاعات دولتی. مرحله دوم امکان تعاملات مبتنی بر وب سایت دولت با شهروندان، کسب و کارها و نمایندگان دولتی را از طریق ایمیل و فرم های تعاملی را فراهم می‌کند. مرحله سوم به ارائه خدمات معاملاتی آنلاین مانند تمدید مجوز، صدور مجوز و پرداخت مالیات می‌پردازد. و مرحله بعدی زمانی است که دولت به ایجاد حاکمیت اشتراکی برای انتقال نحوه عملکرد دولت می‌پردازد.

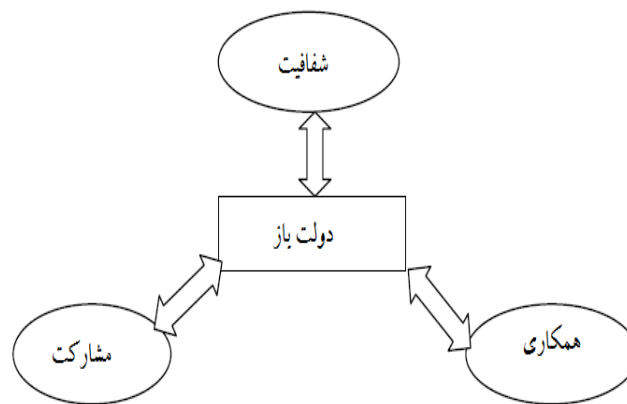
در سه مرحله اول، دولت الکترونیک را می‌توان به عنوان یک فرآیند مدرنیزه بخش دولتی در حرکت از امور کاغذی به دیجیتالی در نظر گرفت. این مراحل بر پایه ی «مدل ارائه اطلاعات» و «مدل اتوماسیون فرآیند مدیریت دولتی» مبتنی هستند، که به دسترسی آسان و ۲۴ ساعته به اطلاعات و خدمات دولتی و ایجاد یک دولت کارا تر از طریق خدمات اتوماتیک می‌انجامد. اطلاعات موجود در این سه مرحله به یک سمت حرکت می‌کنند، از دولت به مردم با بازخورد محدود از جانب شهروندان. ما اغلب این دولت‌ها را دولت الکترونیک مبتنی بر وب نسخه ۱.۰ و یا دولت ۱.۰ می‌نامیم.

مرحله آخر هنوز به طور کامل حاصل نشده است، زیرا انتقال دولت نیازمند یک گفتگوی پرمعنا بین دولت و شهروندان و همچنین در بین خود شهروندان است. در این مرحله اطلاعات نه تنها باید از جانب دولت به شهروندان بلکه باید از جانب شهروندان به دولت و دیگر شهروندان نیز حرکت کند. صدای شهروندان باید شنیده شده و در سیاست های دولت موجود به کار گرفته شود. برای دستیابی به این نوع انتقال، به پشتیبانی فناوری گسترده برای مشارکت شهروندان نیاز است. به علاوه، دولت باید اطمینان حاصل کند که اطلاعات برای مشارکت و گفتگوی شهروندان موجود هستند. این گفتگو در عوض باعث ترقی فرآیند تصمیم‌گیری از طریق مشارکت دادن عموم مردم در سیاست های جدید دولت می‌شود.

مروری بر اصول و الزامات دولت باز

دولت باز بر اجرای سه اصل توسط دولت اصرار دارد: شفافیت، مشارکت، و همکاری .

شفافیت در دولت را می توان از طریق ارائه اطلاعات به شهروندان در مورد آنچه دولت انجام می دهد بدست آورد، شفافیت باعث ترقی و پیشرفت پاسخگویی می شود. سازمان های دولتی باید اطلاعات مربوط به عملکرد و تصمیمات خود را به سرعت افشاء کند به گونه ای عموم مردم بتوانند آن ها را یافته و مورد استفاده قرار دهند. مشارکت با افزایش فرصت ها برای مشارکت مردم در سیاستگذاری و همچنین در اختیار قرار دادن دانش و ایده های مردم به دولت، باعث تشویق مردم می گردد. این نوع مشارکت کارایی دولت را افزایش داده و کیفیت تصمیمات را بهبود می بخشد. اصل همکاری نیازمند شراکت و همکاری بین سازمان های دولت با تمامی سطوح دولتی و سازمان ها، کسب و کارها و افراد است و باعث بهبود کارایی دولت می شود. دستورالعمل های مربوط به این اصول در شکل زیر نشان داده شده اند:



سه اصل دولت باز

فناوری وب ۲.۰

«فناوری وب ۲.۰» به مجموعه ای از رسانه های اجتماعی گفته می شود که افراد از طریق آن به طور فعال در ساخت، سازماندهی، اصلاح، ترکیب، به اشتراک گذاری، دیدگاه گذاری و رتبه بندی محتوای وب و همچنین شکل دهی به یک رسانه اجتماعی از طریق تعامل با هم می پردازند. وب ساخته شده با استفاده از این رسانه اجتماعی را وب ۲.۰ یا وب اجتماعی می گویند. فناوری های وب ۲.۰ شامل بلاگ ها، ویکی ها، هاب های شبکه اجتماعی (مانند فیسبوک و مای اسپیس)، سیستم های اشتراک ویدئو (مانند یوتیوب)، سیستم های اشتراک گذاری صوت (مانند پادکست ها)، ویجت ها، دنیای مجازی، میکرو بلاگ ها (مانند توییتر)، نشانه گذاری کردن وب سایت ها، و غیره می شود.

جدول زیر تعاریف و کاربردهای مختصر این رسانه های اجتماعی را نشان می دهد. به وسیله این رسانه های اجتماعی افراد می توانند به عنوان نمایندگان فعال در ساخت، سازماندهی، ترکیب و به اشتراک گذاری محتوای وب فعالیت کنند. تاکید بر روی «هوش خارج به داخل» است که در آن داده ها و اطلاعات توسط مردم خارج از مرز

سازمانی و از طریق حالت همکاری در شبکه ایجاد می‌شود. این رویکرد از «رویکرد داخل به خارج» که در وب ۱.۰ متفاوت است، جایی که در آن یک سازمان سازنده و تنظیم کننده کلیدی محتوا است و مردم به چشم مشتریان اطلاعات در نظر گرفته می‌شوند.

<p>وبلاگ یک برنامه تعاملی مبتنی بر وب است که به افراد اجازه می‌دهد که در مورد حوادث مختلف مقالات خود را منتشر کند و یا ایده خود در مورد موضوعات خاص را بیان کند. وبلاگ یک ابزار تولید محتوای محبوب است. بلاگ ها معمولا شامل متن، تصویر، ویدئو، موزیک و صدا هستند.</p>	<p>بلاگ</p>
<p>فرآیند ایجاد یک بلاگ کوچک که در اصل برای به اشتراک گذاری اطلاعات در مورد حوادث جاری و یا ایده های شخصی بر روی موبایل طراحی شده است. یکی از نمونه های شناخته شده توثیر می باشد.</p>	<p>میکرو بلاگ</p>
<p>یک ابزار مبتنی بر وب که به افراد مختلف اجازه می‌دهد در ارائه دانش خود در مورد محتوای سایت مشارکت داشته باشند. یک نویسنده می‌تواند محتوای ایجاد شده توسط نویسنده دیگر را ارتقاء دهد. یکی از نمونه های موفق این ابزار سایت ویکی پدیا است.</p>	<p>ویکی</p>
<p>ابزار و یا مدلی مبتنی بر وب که به افراد در دستیابی و شکل دهی به یک اجتماع مجازی از طریق شبکه سازی با روابط مختلف مانند روابط دوستی و حرفه ای، به اشتراک گذاری اطلاعات چندرسانه ای، و تبادل سلاقی کمک می‌کند.</p>	<p>شبکه های اجتماعی</p>
<p>محتوای چندرسانه ای غنی مانند عکس، ویدئو، صوت از طریق ابزارهای مختلف به اشتراک گذاشته می‌شوند. یوتیوب، فلیکر، پیکاسا، ویمئو و غیره نمونه ای از این ابزارها هستند.</p>	<p>به اشتراک گذاری اطلاعات چند رسانه ای</p>
<p>اپلیکیشنی که از محتوای دو یا چند منبع خارجی استفاده می‌کند و آن‌ها را با هم ترکیب و یکپارچه می‌سازد و اطلاعاتی جدید و ارزشمند ایجاد می‌کند. این یعنی استفاده مجدد از داده های منبع از طریق بازیابی محتوای منبع با اینترفیس های برنامه ریزی اپلیکیشن و یکپارچه سازی آن‌ها براساس نیازهای اطلاعاتی.</p>	<p>مَش آپ</p>
<p>یک اپلیکیشن وب که می‌تواند محتوا را از منابعی که براساس استاندارد متادیتا یا همان RSS ساخته شده‌اند، بیرون بکشد. فید های RSS و یا فیدهای وب را می‌توان توسط نویسندگان منتشر و یا به روز کرد و آن‌ها را به</p>	<p>RSS</p>

<p>راحتی در سایت ها قرار داد. فیدهای RSS با متادیتا حاشیه نویسی می شوند، اطلاعاتی مانند تاریخ و نویسنده. جمع آوری کنندگان محتوای مبتنی بر RSS شامل تیتراخبار، هشدارهای آب و هوایی، بلاگ ها و غیره می باشد. هنگامی که محتوای منبع به روزرسانی می شود، اطلاعات RSS نیز به روزرسانی می شوند.</p>	
<p>اپلیکیشن های کوچک بر روی دستکتاپ، موبایل و یا وب. ویجت ها محتوای شخصی سازی شده را از منابع داده از پیش تعریف شده نمایش می دهند.</p>	<p>ویجت ها</p>
<p>دنیای مجازی یک دنیای سه بعدی شبیه سازی شده است که در آن آواتارها توسط کاربران کنترل می شوند.</p>	<p>دنیای مجازی</p>
<p>یک سیستم تگ که به کاربران اجازه می دهد محتوای منابع وب را با متادیتاهایی مانند متن، دیدگاه، رتبه بندی و آراء توصیف کنند. این مجموعه تگ های ساخته شده توسط انسان باعث شکل گیری یک سیستم رتبه بندی آنلاین می شود و به خوشه بندی منابع وب کمک می کند.</p>	<p>نشانه گذاری اجتماعی و تگ کردن</p>

انواع رسانه های اجتماعی

کارکردهای الزامی دولت باز را می توان به راحتی از طریق اتخاذ فناوری های وب ۲.۰ که باعث ارتقای مشارکت مردمی می شوند، به دست آورد. اتخاذ اپلیکیشن های وب ۲.۰ در یک سازمان تجاری برنامه ای به نام بنگاه اقتصادی²⁶ ۲.۰ را شکل می دهد که کارمندان را در ابزارهای رسانه اجتماعی پشتیبانی می کند تا بهره وری، روابط مشتری و کیفیت ارتباطات را به همراه کارایی سازمان ارتقاء بخشد.

براساس مک کافی، عملکردهای اصلی بنگاه اقتصادی ۲.۰ باید شامل موارد زیر باشد: جستجو، لینک، نویسنده، تگ، افزونه، و سیگنال. قابلیت جستجو به کارمندان اجازه می دهد به طور موثر منابع دانش را جستجو کنند. قابلیت لینک دهی به کارمندان اجازه می دهد شبکه های اجتماعی ارزشمند و پیچیده ایجاد کنند. عملکرد نویسنده به کارمندان اجازه می دهد ایده ها، تجارب و دانش خود را منتشر کنند. تگ ها به افراد در سازماندهی و اتصال دانش برای به اشتراک گذاری موثر کمک می کند، و فیلترکردن باعث می شود آن ها بتوانند دانش کلی خود را به یک حوزه خاص گسترش دهند. اطلاعات جدید را می توان به سرعت با استفاده از عملکردهای سیگنال مانند RSS و یا توئیترانتشار داد. به همین شکل، اتخاذ فناوری های رسانه اجتماعی در دولت به پیدایش دولت ۲.۰ می انجامد. دولت

دولت ۲ (شیوه نوین حکمرانی مبتنی بر وب ۲)

۲۰۰ باید شامل عملکردهای بالا باشد نه تنها برای خدمتگذاران شهری داخل سازمان‌های دولتی بلکه برای مردمی که خارج از مرزهای سازمان‌های دولتی هستند.

استفاده از رسانه اجتماعی در دولت

امروزه دولت‌ها با الزامات شفاف سازی مختلفی روبه رو هستند، و بیش از پیش به استفاده از فناوری های اجتماعی تشویق می‌شوند. قدرت تحولی رسانه اجتماعی در دولت اغلب به عنوان تغییر پارادایم توصیف می‌شود، همانطور که در جدول زیر این تغییر پارادایم نشان داده شده است.

دولت الکترونیک سنتی	دولت الکترونیک مبتنی بر رسانه های اجتماعی (دولت ۲۰۰)
مدل ارائه اطلاعات	مدل منبع اطلاعات
مدل ارائه خدمات	مدل تقاضای خدمات
مدل اجرای سیاست	مدل سیاستگذاری و مذاکره
تصمیم گیری داخلی /مدل حکومتی	حکومت اشتراکی

مقایسه بین دولت سنتی و دولت ۲۰۰

دولتی که به عنوان یک نهاد ارائه اطلاعات و خدمات و اجرای سیاست ها و تصمیم گیری مدلسازی شده بود، به یک دولت اشتراکی تبدیل شده است که اکنون در امورمانند ایجاد اطلاعات، اجرای خدمات و سیاستگذاری شامل شهروندان و سازمان‌های دیگر (مانند سازمان‌های مردم نهادها) به عنوان شرکا و همکاران است. مدل دولت اشتراکی و مشارکت مردم در دولت دیجیتال قدمی به سوی یک فرآیند دموکرات تر است که از آن به عنوان دموکراسی الکترونیک یاد می‌شود. این پارادایم جدید دولت را شفاف تر، پاسخگو تر و قابل اعتماد تر می‌کند، زیرا شهروندان، مسئولان دولتی و سهامداران در امر سیاستگذاری، ایجاد محتوا، جمع آوری داده، به اشتراک گذاری دانش و تصمیم گیری شرکت می‌کنند.

مشکلات پیش روی دولت الکترونیک ۲۰۰

دولت دیجیتال ۲۰۰ با چالش های تحقیقاتی زیادی روبه رو می‌شود، از قبیل:

- نحوه ی تحلیل داده های جمع آوری شده از طریق مشارکت جمعی جهت استفاده صحیح از آن‌ها در تصمیم گیری؛
- نحوه جستجو و به اشتراک گذاری داده ها برای امور جمعی دولتی؛
- نحوه به کار گیری رسانه اجتماعی به عنوان راه حلی مبتکرانه برای دولت‌ها؛
- نحوه اندازه گیری استفاده از رفتار و الگوهای رسانه اجتماعی و نوع ارزش هایی که دولت می‌تواند از آن‌ها استخراج کند؛
- نحوه تسهیل مشارکت شهروندان در مخازن داده های برخط دموکراسی الکترونیک
- نحوه یکپارچه سازی داده های مربوط به منابع مختلف بدون به خطر انداختن حریم خصوصی، و نحوه مدیریت هویتی که بتوان داده های رسانه اجتماعی را به راحتی به آن مرتبط ساخت؛
- مسائل مربوط به قابلیت های همکاری در دولت ۲.۰ کدامند، و چطور باید این قابلیت ها را در دولت ۲.۰ طراحی کرد
- آیا می‌شود امضای دولت ۲.۰ را برای تسهیل ارائه خدمات همکارانه شبیه سازی کرد
- نحوه کم کردن مشکل داده های «پر صدا» و استخراج داده های با کیفیت از مشارکت و تولید محتوای بالا. (اشوایگ، مرگل، استاندفورد، ۱۹۵۸، ۲۰۱۲-۱۷۵)

پیشینه اجرای دولت ۲.۰ در کشورها:

استرالیا:

دولت استرالیا در سال ۲۰۱۰ به منظور شفافیت و کارایی دولت، مشارکت شهروندان و در نتیجه بهبود زندگی مردم طرح دولت ۲ را ابلاغ کرد. این طرح ارتقا یافته برنامه دولت الکترونیک با بکارگیری ابزارهای وب ۲ خصوصاً رسانه های اجتماعی بود. استفاده از رسانه های اجتماعی توسط کارکنان دولت از سوی توسط کمیسیون خدمات عمومی استرالیا (APSC) ابلاغ شده است. وظیفه این کمیسیون حفاظت در برابر عملکرد ضعیف سازمان‌ها در برابر تقلب، فساد، بی‌عدالتی است. عدم رعایت قوانین آن باعث انفصال از خدمت یا توبیخ رسمی کارمند دولت می‌شود در بیانیه پایانی طرح دولت ۲ استرالیا توصیه شده است: "تعامل برخط در قالب پاسخگویی کارکنان دولت جزئی از حقوق شهروندان است. سازمان‌ها با بهره‌گیری از این مزیت به توسعه حرفه تخصصی خود بپردازند و مردم استرالیا و کارکنان خود را به استفاده از آن تشویق و ترغیب کنند. کمیسیون APS در سال ۲۰۱۲ بخشنامه ای برای حضور رسانه ای و آنلاین سازمان‌ها ابلاغ کرد. این بخشنامه از یادداشت‌ها و مصاحبه‌های مطبوعاتی تا محتوای اینترنت را شامل می‌شود. حتی در این بخشنامه در خصوص مدت زمان مجاز استفاده از تلفن‌های هوشمند توسط کارکنان در محل کار اظهار نظر شده است. تدوین بخشنامه مذکور برای بکارگیری رسانه‌های اجتماعی در سازمان‌ها در اجرای برنامه‌های

دولت ۲ (شیوه نوین حکمرانی مبتنی بر وب ۲)

دولت ۲ شکل گرفت و صریحا به موضوع ”وبلاگ‌ها، شبکه‌های اجتماعی، میکرو بلاگینگ و سایت های خبری آنلاین“ اشاره کرده است. (<http://www.apsc.gov0>)

نیوزیلند

در نوامبر ۲۰۱۱ وزارت امور داخلی نیوزیلند طرح ”رسانه‌های اجتماعی در دولت“ را ارائه کرد. هدف از تدوین این طرح، ”تثویق سازمان‌های دولتی برای استفاده بهینه از رسانه‌های اجتماعی و ارائه نمای کلی از نقاط قوت، نقاط ضعف، مزایا و خطرات این مجموعه ابزار بسیار مهم و به سرعت در حال رشد“ است. در این سند، دستورالعملی آمده است که مدیران هر سازمان دولتی با توجه به مأموریت سازمانی خود نسبت به استفاده از رسانه‌های اجتماعی و مفید بودن آن چگونه تصمیم‌گیری کنند؟ این کانال جدید ارتباطی، نیاز به برنامه‌ریزی مناسب، سود و ارزیابی ریسک و منابع و تعهد دارد و...

بریتانیا

در سال ۲۰۱۲ دفتر کابینه بریتانیای کبیر، راهنمای استفاده از رسانه‌های اجتماعی سازمانی را برای کارکنان دولت ابلاغ کرد که شامل شش اصل است:

دولت باید:

- با شهروندان در هر مکانی که حضور دارند ارتباط داشته باشد
 - از رسانه های اجتماعی برای مشورت دادن و تعامل استفاده کند
 - برای شفاف تر و پاسخگو تر بودن از رسانه های اجتماعی استفاده نماید
 - بخشی از گفتگوی در این رسانه‌ها باشد با تمام مزایایی که به ارمغان می آورد (اشاره به نقش پر رنگ دولت)
 - بداند که نمی‌تواند همه چیز را به تنهایی و در انزوا انجام دهد، (مشارکت و نه جزیره‌ای عمل کردن)
 - امیدوار باشد کارکنان دولت به قانون خدمات کشوری (چه آنلاین و چه آفلاین) پای‌بند خواهند بود
- رئیس خدمات کشوری دولت بریتانیا در مقدمه این دستورالعمل آورده است:

فضای کسب و کار آینده، سختگیری و سلسله مراتب امروزی را کمتر می‌کند و سازمان‌ها را منعطف‌تر می‌سازد. مشارکت کارکنان در رسانه‌های اجتماعی، راه خوبی است برای نیروی انسانی مدرن که بیاموزد چگونه در این محیط ارتباط برقرار کند و کار مردم راه بیندازد.

پیشینه پژوهش‌های مرتبط :

• اسکات رابرتسون و همکاران به بررسی این موضوع پرداختند که چطور یک سایت شبکه اجتماعی محبوب (فیس بوک) به عنوان قلمرویی برای گفتگوی سیاسی در بین کاندیداهای ریاست جمهوری ۲۰۰۸ آمریکا مورد استفاده قرار می‌گیرد. این مقاله به بررسی الگوهای ارتباطی مردمی می‌پردازد که تا دو سال قبل از انتخابات ریاست جمهوری آمریکا در سال ۲۰۰۸ به ارسال لینک بر روی صفحه فیس بوک خود می‌پرداختند. تحلیل الگوهای ارتباطی از حیث شدت مشارکت، وسعت مشارکت و محتوای مشارکت انجام گردید، که هر یک از طریق آنالیز رفتار پست گذاری مانند کمیت و تناوب پست‌ها و همچنین محتوا مورد تحلیل قرار گرفتند. تحلیل الگوهای ارتباطی ممکن است باعث روشن شدن الزامات قابلیت‌های قلمرو عمومی شده باشد. نتیجه‌گیری می‌شود که قلمرو عمومی باید به ارائه قابلیت‌های نقش پذیر بپردازد، به گونه‌ای که کاربران نسبت به گفتگوهای خود تعهد داشته باشند، و اینکه کاربران بتوانند به مشارکت کنندگان دیگر احترام بگذارند. این قلمرو همچنین باید فرصت‌های یکسانی را برای مشارکت مساوی تمامی افراد ارائه نماید. با این حال، هنوز هم باید نشان داده شود که آیا خروجی دیالوگ‌ها و مشارکت‌ها در چنین قلمرویی بعد از رای دادن به ایجاد تصمیمات سیاسی آگاهانه می‌انجامد یا خیر.

• کلمنتز هیدینگر و همکاران چالش‌های تحقیق را از طریق تحلیل ایده‌های عمومی و بیانات در مورد سیاست، هنجارها و قوانین و از طریق مشارکت ساختارهای دانش سیاستگذاری در یک پلتفرم وب ۲.۰ مورد خطاب قرار دادند. این سیستم وب اجتماعی به قانونگذاران و متخصصان اجازه می‌دهد بیانات سیاسی را از طریق سیستم‌های اصلاح و رای‌گیری جمعی تحلیل کنند. این سیستم به ارائه‌ی قابلیت‌های تحلیلی برای مقایسه سیاست‌های جایگزین و اندازه‌گیری تاثیرات سیاسی در انتخاب بهترین سیاست جایگزین می‌پردازد. بیانات سیاسی به همراه دسته‌بندی‌های موضوعی و روابط به بیانات و یا موضوعات دیگر وارد می‌شوند. مشخصه‌ی یک دسته‌بندی موضوعی و روابط برای شناخت اینکه آیا یک بیانیه برای حمایت از یک سیاست لینک‌دار است یا اینکه با موضوعات در تضاد است مورد استفاده قرار می‌گیرد. این روابط و دسته‌بندی موضوعات که توسط شهروندان اضافه شده‌اند و در نتیجه توسط متخصصان فیلتر شده‌اند، پایه و اساس تحلیل و تصمیم‌گیری مورد نیاز برای ارائه‌ی یک ابزار تحلیلی در مورد تاثیر بیانات ایجاد شده از چندین چشم‌انداز را تشکیل می‌دهند.

• نیکولاس مایزونیو و همکاران از مشارکت شهروندی به عنوان یک راهکار نوین در آلودگی صوتی محیط استفاده کردند، راهکاری که می‌تواند نصب ایستگاه‌های نظارتی گرانقیمت را حذف کند. سیستم سیستم نمونه نویز تیوب به شهروندان اجازه می‌دهد با استفاده از دستگاه‌های موبایل به عنوان سنسورهای صدا، میزان قرار گیری خود در معرض اصوات را در محیط خود اندازه گیری کنند. شهروندان به طور مستقیم در ارزیابی پایداری محیط و شهری مشارکت کردند. این کار ایده‌ی شبکه‌های سنسور بی‌سیم، سنجش مشارکتی، سنجش مردم محور و علوم شهروندی را ایجاد می‌کند. اندازه گیری‌های صوت جغرافیایی و متادیتا ایجاد شده توسط کاربران را می‌توان با یک اجتماع آنلاین به اشتراک گذاشت. در نتیجه، هر کاربر به طور موثر با یک کمپین نظارتی اصوات جمعی هم بخشی می‌کند.

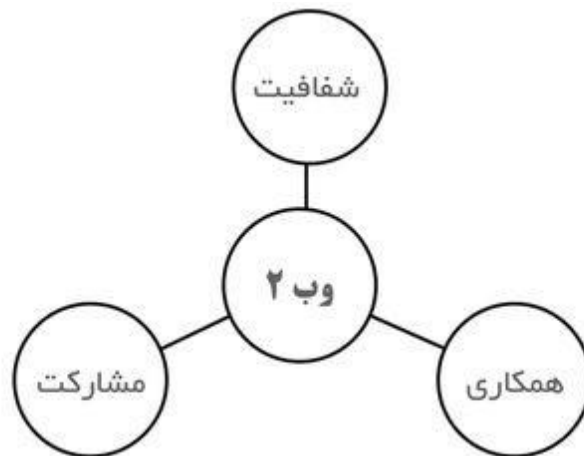
• کریستیانو ماکئیل و همکاران این پرسش را خطاب قرار می‌دهند که چطور مشارکت عمومی در فرآیند‌های مشورتی برای تصمیم‌گیری دموکراتیک باید ارتقاء یابد. آن‌ها به ارائه‌ی یک مدل تعاملی دولت-شهروند پرداختند که یک مدل اجتماع مجازی به همراه یک ساختار مباحثه خاص و فرصت‌های اجتماعی را برای شهروندان است تا آن‌ها بتوانند به عنوان افراد مسئول در تصمیمات اجتماعی شرکت کنند. مدل اجتماع مجازی مشارکت شهروندان در مراحل مختلف (مانند شروع فرآیند از طریق عضویت و ایجاد پروفایل کاربری، ایجاد اجتماع مجازی شهروندی، عضویت و پست گذاشتن در مورد خواسته‌ها، انجام یک مباحثه مشورتی، خوشه بندی خواسته‌ها، و رای گیری) را ساختار بندی می‌کند. مباحثه به زبان تعامل دموکراتیک‌سازماندهی می‌شود که به دسته بندی ایده‌ها و مذاکرات حامی آن‌ها در دسته بندی‌های «برای»، «در مخالفت با» و «خنثی» می‌پردازد. نمونه‌ی این مدل اجتماع مجازی یکپارچه که اجتماع شهروندی دموکراتیک نامیده می‌شود، توسط شهروندان ایجاد و مورد استفاده قرار می‌گیرد. تحلیل این محیط درک بهبود نواحی برای مشارکت بهتر در فرآیند‌های تصمیم‌گیری دولت را شفاف تر می‌کند.

• چان و وارنر به گفتگو در مورد مسئله یافتن اطلاعات دولتی با استفاده از تگ‌ها می‌پردازند. در دولت ۲۰۰، یعنی استفاده از رسانه اجتماعی، شهروندان به طور فعال در ایجاد محتوا شرکت می‌کنند، اما فراوانی محتوا باعث دشوار شدن تشخیص اطلاعات درست و مفید در مورد امور حیاتی و همچنین تولید خدمات شهروندی بهتر می‌شود. آن‌ها به ارائه‌ی یک مدل داده‌ای با تگ‌های اجتماعی غنی و هم‌چنین یک محیط تگ دولت-شهروندی پرداختند. حاشیه نویسی نه تنها معنی‌شناسی بلکه جنبه‌های اجتماعی و عملی مرتبط با منابع مانند چه کسی، چه موقع، کجا، و چگونه و چرا امور مرتبط با منابع به اشتراک گذاشته می‌شوند را نیز تسخیر می‌کند. مدل تگ دیتا توانایی فیلتر، کشف و جیتجوی منابع جدید، داینامیک و مخفی را ایجاد می‌نماید.

• آدجیویگا اوجو و همکاران به بررسی مسائل قابلیت همکاری معنایی مرتبط با شبکه‌های حکومتی ۲۰۰ می‌پردازند. قابلیت همکاری معنایی یعنی توانایی تعامل نهادهای شبکه‌ای-سیستم‌های آژانس، شهروندان، رسانه اجتماعی و غیره- در برخورداری از یک درک پایدار نسبت به اطلاعات به اشتراک گذاشته شده و توانایی حل تفاوت‌ها در مفهومی کردن توانایی نهادها و اعضا. این توانایی‌ها شامل توصیف، میانجی‌گری و کشف معنادار است که در

آن افراد می‌توانند به اطلاعاتی که می‌خواهند به اشتراک بگذارند معنا ببخشند، اطلاعاتی که آن‌ها بر پایه‌ی توصیفات ارائه شده توسط دیگران به آن نیاز دارند؛ و اطلاعات به اشتراک گذاشته شده در روشی مطابق با هدف استفاده از آن‌ها را پردازش کنند. برای تحلیل سناریوهای موجود برای تضادهای معنایی ممکن در یک محیط به اشتراک گذاری دولت ۲.۰ یک مطالعه موردی به کار گرفته شده است. براساس این الزامات قابلیت همکاری، آن‌ها یک چهارچوب مفهومی را پیشنهاد دادند که دولت‌ها و سازمان‌های دولتی را در ایجاد قابلیت‌های همکاری معنادار کمک می‌کند. این چارچوب به طور خاص برای دستیابی به قابلیت‌های دولت ۲.۰ نیازمند تحلیل سه بُعد است: (۱) سیاست، حکومت، قابلیت همکاری فنی و سازمانی؛ (۲) سطحی که باید قابلیت همکاری در آن مورد خطاب قرار گیرد، مانند شبکه (کل دولت)، و یا نهاد (یکسازماندولتی)؛ و (۳) لایه‌های ارتباطی-زمینه، پروتکل، پیام، محتوا و حوزه با تضادهای معنایی مرتبط هستند..

• کیوینک و جانسن توجهات به شباهت اصول وب ۲.۰ را به سمت بازی شبیه سازی شده جلب کردند، زیرا هر دو برای تسهیل همکاری از «هوش جمعی» بهره می‌برند. آن‌ها بازی شبیه سازی را به عنوان وسیله‌ای برای مدیریت ارائه خدمات چندکاناله با بازیگران و نقش‌های چندگانه از مرزهای سازمانی مختلف به کار گرفتند و از آن به عنوان ابزاری انتقالی در کشف جایگزین‌های خدمات مبتکرانه و سیاست‌های جایگزین از طریق مشارکت جمعی استفاده کردند. این مقاله به ارائه مدل بازی می‌پردازد که شامل معرفی سناریو، یک دوره بازی سناریو، یک مرحله ایجاد رویکردهای جایگزین برای ارائه خدمات چندکاناله با استفاده از دانش ضمنی و نقش بازی کردن شرکت کنندگان و همچنین ارزیابی و انعکاس مراحل برای مقایسه راهکارهای جایگزین است. این مقاله دو مثال در مورد بازی شبیه سازی شده برای خدمات چندکاناله شهرداری‌های هلندی ارائه می‌کند، به عنوان مثال، درخواست تغییر آدرس، و مجوز ثبت خودرو. بازی شبیه سازی شده به شبیه سازی جنبه همکاری و مشارکت اصول وب ۲.۰ پرداخت و منجر به این شد که فرآیند مبتکرانه و جایگزین‌های سیاسی همکاری طرفین درگیر را برای خدمات چندکاناله بهبود دادند.



مدل نظری دولت مبتنی بر وب دو

پیشنهادها

با توجه به آنچه تا کنون آمد اقدامات ذیل می‌تواند دستیابی به سلامت اداری با استقرار دولت ۲ را تسهیل نماید:

- ایجاد زیرساختهای فناوری جهت استقرار دولت مبتنی بر وب ۲ در سطح سازمان‌های دولتی
- ایجاد بسترهای فرهنگی استقرار دولت باز و استفاده از ابزارهای وب ۲
- ایجاد سازو کار و الزامات قانونی استقرار دولت مبتنی بر وب ۲
- بررسی و شناسایی مناسب ترین ابزارهای وب ۲ جهت بکارگیری در دولت با توجه به شرایط کشور
- ارائه آموزشهای لازم به شهروندان جهت بهره برداری از وب ۲ در جهت مشارکت در فرآیند خط مشی گذاری در دولت
- تدوین نقشه راه استقرار دولت باز و سازماندهی استقرار دولت باز به صورت رسمی با بهره گیری از ابزارهای وب ۲

همچنین برخی موضوعات دیگر که می‌تواند در آینده مورد بررسی قرار گیرد به شرح ذیل می باشند:

- طراحی مولفه های دولت ۲ در ایران
- مطالعه تطبیقی استقرار دولت ۲ در کشورهای که دولت ۲ استقرار داده اند.
- تدوین راهبردهای استقرار دولت دو در ایران
- امکان سنجی استقرار دولت ۲ در ایران
- بررسی رابطه استقرار دولت ۲ با عملکرد دولت

در پایان ذکر این نکته که با توجه به نو بودن استقرار دولت ۲ در دنیا و به خصوص در ایران تدبیر برای رفع

محدودیت ها برای کار مطالعاتی و پژوهش در این عرصه ضروری بنظر می رسد.

به امید روزهای بهتر برای سرزمینمان ایران

منابع :

- ربانی، رسول، وارثی، حمیدرضا، اخوان، محسن، ۱۳۹۰، بررسی نقش و جایگاه سواد اطلاعاتی بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری، ۱۹۷-۲۱۶
- ربیعی علی، بیگدلی مینو، ۱۳۹۰، در فصلنامه علمی، پژوهشی دین و ارتباطات سال هجدهم، شماره اول، صفحه ۲۰۵
- زینالی، پروانه، پور عزت، علی اصغر، دودانگه، پروین، ۱۳۹۲، کارکردهای استقرار دولت الکترونیک در ایران (مورد مطالعه : بانکداری الکترونیک)، فصلنامه آینده پژوهی مدیریت، سال دوم، شماره دوم
- طالب پور، مهدی؛ رضانی، ملیحه (۱۳۹۲). بررسی رابطه سلامت سازمانی و اثربخشی در دانشکده های تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه های دولتی تهران، مطالعات مدیریت ورزشی، ۱۷: ۲۰۵-۲۱۶.
- عباسپور، راضیه (۱۳۹۰). پیش بینی سلامت سازمانی بر اساس ویژگی های شخصیتی و سلامت روانی مدیران، پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشکده ی علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت.
- عظیمی، نورالدین، اسماعیل پور، رضا، حیدری، سمیرا، ۱۳۹۴، ارزیابی عوامل موثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت امور شهری، مطالعات و پژوهشهای شهری و منطقه ای، سال هفتم، شماره ۱۸۹، ۲۶-۲۰۶
- سرزعی، علی، "اقتصاد سیاسی بوروکراسی"، روزنامه دنیای اقتصاد ۵ اردیبهشت ۱۳۸۶
- عباس زاده، حسن (۱۳۸۴)، "مدیریت دولتی نوین و توسعه پایدار"، تدبیر، ش ۱۶۳، سازمان مدیریت صنعتی
- دانایی فرد، حسن، (۱۳۸۳)، "مدیریت دولتی ایران به کدام سو می رود؟ (بخش دوم : نقدی بر مدیریت دولتی نوین)"، فصلنامه مدیریت دانش سازمانی، سال اول، شماره ۶
- نرگسیان، عباس "شبه پارادایم خدمات عمومی نوین"، سرویس مسائل راهبردی خبرگزاری دانشجویان ایران.
- نجاری، جلال (۱۳۸۵)، "بوروکراسی یا بردگی مدرن؟!"، فصلنامه سیاسی اجتماعی فرهنگی دانشجویان کرد دانشگاه تربیت معلم تهران
- هیوز، آون (۱۳۷۷)، "مدیریت دولتی نوین"، ترجمه سیدمهدی الوانی و خلیل شورینی، تهران، انتشارات مروارید.
- *Charles M. Schweik*, Ines Mergel_, Jodi R. Sandfort_, Zhiron J. Zhao_2011, Toward Open Public Administration Scholarship*University of Massachusetts, Amherst; _Syracuse University; _University of Minnesota, 175-198*
- *Ebrahim, Zakareya and Zahir Irani (2006), "Egovernment adoption: architecture and barriers", Business Process Management Journal, Vol. 11, No.5, pp. 589-611.*
- <http://www.apsc.gov.au/publications-and-media/current-circulars-and-advice/2012/circular-20121>
- *Myongho Yi a, Sam Gyun Oh b,*, Sunghun Kim, 2013, Comparison of social media use for the U.S. and the Korean governments. 310-317*
- Sir Bob Kerslake : <http://digital.cabinetoffice.gov.uk/۱۷/۰۵/۲۰۱۲/cabinet-office-launches-social-media-guidance-for-civil-servants>

دولت ۲ (شیوه نوین حکمرانی مبتنی بر وب ۲)

- Social Media in Government: Hands-on Toolbox- Government Information Services Department of Internal Affairs - November 2011

- Soon Ae Chun, Stuart Shulman, Amherst Rodrigo Sandoval, Eduard Hovy,2006 Government 2.0: Making Connections between Citizens, Data and Government

Taewoo Nam 2012,,

- *Suggesting frameworks of citizen-sourcing via Government 2.0,12-20*