

نقش دولت الکترونیک در ارتقای شفافیت و پاسخگویی مدیران جمهوری اسلامی با تأکید بر اندیشه‌های مقام معظم رهبری مبنی بر مدیریت تراز انقلاب اسلامی

علی اصغر یاریاب^۱، سجاد همتی بروجنی^۲

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد معارف اسلامی و علوم سیاسی، دانشگاه امام صادق ع، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد معارف اسلامی و علوم سیاسی، دانشگاه امام صادق ع، تهران، ایران.

چکیده

امروزه با توجه به پیشرفت جوامع بشری، نیاز به یک دولت پاسخگو و مؤثر کاملاً احساس می‌شود که در حال حاضر، پاسخگوترین نوع دولت، دولت الکترونیک است که با استفاده از قابلیت‌های فناوری اطلاعات مداخلات غیرضروری کارکنان دولت را کاهش داده و با ایجاد اطلاعاتی شفاف درباره فرایند خط مشی گذاری دولت و فرایند ارائه خدمات به مردم توانسته از رفتارهای فساد برانگیز کارکنان دولت پیشگیری کند. دولت الکترونیک باعث افزایش شفافیت هم در سیستم سیاسی و هم در سیستم اقتصادی می‌گردد، به طوری که این مهم بر اطلاع رسانی و اطلاع یابی آحاد جامعه بنیان نهاده شده، بالطبع مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی از شاخصه‌های آن بوده و حوزه عمومی را به سمت شفاف‌سازی امور رهنمون می‌سازد. دولت الکترونیک با افزایش شفافیت عملکرد دولت و کاهش تبعیض‌های احتمالی دولت بین افراد، گروه‌ها یا قومیت‌های مختلف، به افزایش عدالت بین مردم و همچنین ارتباط با ایشان با احترام، حفظ شأن آن‌ها و ... منجر می‌شود که این روح شفافیت، فرهنگ پاسخگویی و انسجام مردم در افزایش اعتماد به دولت نیز نقش مهمی دارد. در این راستا مقام معظم رهبری معتقدند شفافیت دولت الکترونیک از مهم‌ترین و اساسی‌ترین مؤلفه‌ها جهت حکمرانی خوب و اداره جامعه می‌باشد، به طوری که اساسی‌ترین برنامه‌های دولت الکترونیک تأثیر آن بر کاهش فساد و شفاف‌سازی است. بنابراین در رابطه با مؤلفه‌های شفافیت می‌توان به حق دسترسی به اطلاعات، مبارزه با فساد، دولت الکترونیک اشاره کرد که در این مقاله این مهم مورد بررسی قرار می‌گیرد.

واژه‌های کلیدی: دولت الکترونیک، شفاف‌سازی، مبارزه با فساد، حق دسترسی به اطلاعات، پاسخگویی.

مقدمه

امروزه بهره‌مندی از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارائه خدمات و مدیریت تعاملی که از آن تحت عنوان دولت الکترونیک یاد می‌شود، تلاش دارد تا زمینه‌های دسترسی‌های آحاد اجتماع و جوامع را به خدمات و تسهیلات عمومی و نیز کارگزاران را در اداره امور کشور از طریق ابزارهای نوین رسانه‌ای الکترونیک فراهم کرده و ارتباط دولت و شهروندان را به شکلی جدید پی‌ریزی و ایجاد نماید. در این راستا اطلاعات و فناوری اطلاعات در ایجاد یک دولت شفاف نقش قابل توجهی دارد. در دنیای امروز که گرایش به سمت جهانی شدن شدت گرفته، اطلاعات و ارتباطات مرزهای جغرافیایی را در نور دیده است، دولت‌هایی که بتوانند اطلاعات را به صورت شفاف در اختیار شهروندان قرار دهند، قدرتمندتر و مردمی‌ترند. به بیان دیگر دولت‌ها با شفاف نمودن عملکرد خود از طریق اطلاع‌رسانی آن هم به صورت الکترونیکی مشروعیت کسب می‌کنند و دولت الکترونیک به مثابه گذرگاهی مطمئن، دولت‌های سنتی را تبدیل به دولت‌های نوین می‌کند. در واقع دولت الکترونیک با استفاده از قابلیت های فناوری اطلاعات مداخلات غیرضروری کارکنان دولت را کاهش داده و با ایجاد اطلاعاتی شفاف درباره فرایند خط مشی گذاری دولت و فرایند ارائه خدمات به مردم توانسته از رفتارهای فساد برانگیز کارکنان دولت پیش گیری کند. (عبداللهی و توکلی جوشقانی، ۱۳۹۳: ۸۸) فراهم کردن بستر دسترسی آزاد شهروندان به اطلاعات، شالوده ایجاد دولتی شفاف را پی‌ریزی می‌نماید. شفافیت در دنیای امروزی که گرایش به سمت جهانی شدن در آن شدت گرفته است، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و نگرش مردم و مسئولان به سبب تماس با فراسوی مرزها میل به شفاف‌سازی و پاسخگویی دارد. زیرا این جریان (جهانی شدن) اقتضا می‌کند اطلاعات و ارتباطات از مرزهای جغرافیایی گذشته و موجب نزدیکی تمامی حوزه‌های جوامع شود. از این رو دولت‌هایی که بتوانند اطلاعات خود را به صورت شفاف در اختیار دیگران قرار دهند از دیدگاه بین المللی از مشروعیت ویژه‌ای برخوردار هستند. دولت‌ها برای ارتقای شفافیت، با استفاده از کانال‌های مختلف، ارتباط میان دولت و مردم را برقرار و جریان اطلاع رسانی به جامعه را تسریع می‌نمایند، ارائه برخط قوانین و مقررات، در دسترس قرار دادن نام‌ها و نشانی‌ها، ارائه برخط اطلاعات مربوط به طرح‌ها و برنامه‌های دولتی، هزینه‌های صرف شده و میزان کارایی بخش‌های مختلف دولتی، همه و همه نمونه‌هایی از تلاش دولت‌هایی است که در پی ارتقای شفافیت خود هستند. حتی اندیشمندان عرصه علوم اجتماعی نیز کارکردها و پیامدهای فراوانی بر سامانه دولت الکترونیک مفروض دانسته‌اند: فروکش کردن فساد اجتماعی در نتیجه ارتقاء و بهبود شفافیت، سهولت بیشتر در فرایندها و روندهای جاری و ساری اجتماع، افزایش حضور شهروندان و مسئولیت فیمابین کارگزاران و شهروندان و جلوگیری از اتلاف هزینه در فعالیتهای اجتماعی از جمله موارد سامانه مذکور است. همچنین اهمیت فناوری اطلاعات و ارتباطات، در حوزه مبارزه با فساد و به ویژه فساد اداری از طرفی، به لحاظ امکان نظارتی است که به واسطه دستاوردهای تکنولوژیکی فراهم آورده و از طرف دیگر، مهمترین و قوی‌ترین ابزار برقراری آزادی اطلاعات و مناسب‌ترین بستر برای تحقق

مفهوم شفافیت به عنوان مهمترین راهکار در این زمینه، به شمار می‌رود، چرا که بهره‌گیری از جلوه‌های گوناگون این فناوری، مانند اینترنت، دولت الکترونیک، نظارت ویدیویی و ... افق‌های جدیدی را فراروی مبارزه‌کنندگان با فساد گشوده و آنان را به چنان امکانات و شیوه‌های نظارتی مسلح نموده است که از طریق سایر روش‌های مبارزه با فساد، متصور نبوده است. بر مبنای همین استدلال، مدافعان استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و زیر مجموعه‌های آن، این شیوه را بهترین راهکار ایجاد شفافیت و مبارزه با فساد اداری تلقی می‌نمایند. هدف اصلی از انجام این پژوهش، تأکید بر نقش و اهمیت ویژه دولت الکترونیک در دنیای معاصر است که موجب کارایی و شفافیت در عرصه عمومی و تعاملات فیما بین شهروندان و کارگزاران و بالطبع ایجاد اعتماد در جامعه می‌باشد و همچنین بررسی و پژوهش بر تحقق شفافیت تعاملات دولت، مردم و اجرای عدالت اجتماعی و تغییر حوزه عمومی است. لذا در این پژوهش نقش دولت الکترونیک در ارتقای شفافیت و پاسخگویی مدیران جمهوری اسلامی با تأکید بر اندیشه‌های مقام معظم رهبری مبنی بر مدیریت تراز انقلاب اسلامی را مورد بررسی قرار می‌دهیم. بر این اساس، با توجه به ماهیت موضوع، تحقیق حاضر از لحاظ هدف، کاربردی، از لحاظ روش تحقیق، به صورت نظری می‌باشد و روش گردآوری اطلاعات کتابخانه‌ای بوده و روش تجزیه و تحلیل و جمع‌بندی به صورت توصیفی خواهد بود.

۱- مفهوم دولت الکترونیک

با گسترش فناوری و هوشمندسازی حوزه اطلاعات و ارتباطات یکی از مفاهیمی که در سال‌های اخیر به شکلی بسیار گسترده مورد تحقیق و بررسی قرار گرفته، مفهوم دولت الکترونیک است. از اواخر دهه قرن بیستم با رشد و توسعه بیش از پیش علم و فناوری و نمودی که این عرصه بر فناوری اطلاعات و ارتباطات داشته است، دولتمردان به واسطه ظرفیت‌های فزاینده‌ای که از پیامدهای اطلاعات و ارتباطات بر بستر عمومی متصور بودند تلاش در استفاده از کارافزارهای نوین را سر لوحه خود قرار داده به طوری که با سرمایه‌گذاری در این حوزه ابداعاتی در کارافزارها و در نتیجه اصطلاحات مختلفی همچون دولت شبکه‌ای، دولت برخط و دولت دیجیتال در جامعه مطرح گردید که به واسطه دایره شمول واژه دولت الکترونیک، این واژه مقبول عموم آحاد جامعه قرار گرفت. اصطلاح دولت الکترونیکی، به معنای کاربرد شبکه اینترنت یا اینترنت در سازمان‌های دولتی و حوزه خصوصی برای ارائه خدمات و اطلاعات به مردم، شرکت‌ها و دیگر سازمان‌های دولتی و خصوصی در هر دو صورت آن میسر است. دولت الکترونیک یک واژه عام است که برای مفاهیمی از قبیل خدمات الکترونیکی، دموکراسی الکترونیکی و از همه مهمتر، مدیریت و نظارت الکترونیکی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در واقع این به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) است که دسترسی به خدمات دولتی و متقابلاً ارائه خدمات توسط دولت را در جهت انتفاع به شهروندان، شرکای تجاری دولت، بخش‌های عمومی و خصوصی افزایش می‌دهد. (معمارزاده و همکاران، ۱۳۹۶: ۶) به دیگر سخن پرتابل بودن ماهیت این سامانه است، همچنین در

تعریفی که اتحادیه اروپا از دولت الکترونیک به عمل آورده است این واژه را در بهره‌مندی از فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهت ایجاد، اصلاح و بهبود ساختارهای دولتی در ارائه خدمات رسانی و فرایندهای دموکراتیک در بستر اعمال سیاست‌های عمومی مفروض دانسته است. دولت الکترونیک بر چگونگی استفاده از تکنولوژی‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تقویت درخواست‌های عمومی به عنوان نیرویی در تغییر فرآیندهای دموکراتیک تمرکز می‌کند و تغییر ساختار مدیریت و نظارت بر دولت را در جهت بهتر نمودن منافع عمومی مورد توجه قرار می‌دهد. در دموکراسی‌های مدرن، مسئولیت و قدرت برای اجرای سیاست و مقررات تقسیم شده است. بنابراین، دولت الکترونیکی نه تنها در مدیریت عمومی بلکه در مورد بهبود تمام حوزه‌های دولت به کار می‌رود. دولت الکترونیکی تنها زیر ساخت فناوری یا استراتژی نیست، بلکه یک سبک یکپارچه جدید از سازمان مدیریت دولتی و عملیات است. دولت الکترونیک به روش‌های گوناگونی اشاره دارد که کارگزاران دولتی از طریق فناوری‌های نوین نظیر شبکه‌های مجازی، کنفرانس‌های شبکه‌ای، نرم افزار و کارافزارهای تعاملی با شهروندان ارتباط برقرار می‌کند. برخی از صاحب‌نظران دولت الکترونیک را بر مبنای مجموع عوامل کارکردهای دولت الکترونیک (اقتصادی، خدمات رسانی، اطلاع رسانی و سیاسی) و کاربردهای دولت الکترونیک (ارتباط حکومت با بدنه خویش، با شهروند و شرکت‌ها) تعریف کرده‌اند. بدون شک هدف اصلی از ایجاد دولت الکترونیک، ارائه خدمات بهتر از یک سو و اصلاح ساختار اداری برای افزایش کارآمدی آن‌ها است. ناگفته پیداست، اجرای چنین پروژه‌های بیش از هر چیز نیازمند مدیریت کارآمد است که خود شامل اجرای طرح توسعه فناوری اطلاعات ارتباطات در کلیه سطوح دولتی، تقابل با مرکز اطلاع رسانی، تهیه، تدوین و ارائه سیاست‌های مورد نظر، برنامه ریزی، ایجاد هماهنگی، نظارت بر جریان فعالیتها و غیره است. از زمانی که استفاده از اینترنت و کامپیوترهای شخصی رواج پیدا کرد، هدف اصلی فناوری مورد استفاده در دولت، ارتقای اثربخشی مدیریتی در بخش دولتی، از طریق افزایش بهره‌وری دولتی بوده و این در حالی است که تا قبل از آن (ظهور اینترنت و کامپیوترهای شخصی)، صرفاً در جهت اتوماسیون اداری بهره می‌بردند. در مجموع می‌توان اظهار داشت که دولت الکترونیک، کارگزاران و دولتمردان را مجهز به استفاده از ابزارهای نوین اطلاعاتی و ارتباطی می‌کند تا به واسطه آن کارگزاران قادر باشند خدمات عمومی را به صورت مطلوب در تمامی لحظات و به صورت آنی به متقاضیان و شهروندان ارائه سرویس داده و در دسترس آن‌ها قرار دهند و از این طریق گامی اساسی در انجام مسئولیت و خدمت‌رسانی مناسب و سریع و آسان بردارند. (پورعزت و همکاران، ۱۳۹۳: ۳۳)

۲- ویژگی‌ها و مزایای دولت الکترونیک

دولت الکترونیک روی عناصر مهم حکمرانی خوب مانند، سادگی، اخلاقی، مسئولیت‌پذیری و شفافیت تمرکز دارد. یکی از مهمترین اهداف دولت الکترونیک، اجرای عدالت اجتماعی است. خدمات رسانی به شهروندان، اصلاح روند تعاملی دولت با

تجارت و اقتصاد، دسترسی مردم به اطلاعات و شفاف سازی فعالیت‌های دولت از اهداف و مزایای استقرار دولت الکترونیک است. بنابراین ویژگی‌های دولت الکترونیک عبارتست از: ۱- کاربرد آسان: سهولت در استفاده با حداقل امکانات موجود برای همه شهروندان. ۲- اخلاقی: در دولت هوشمند، یک سیستم جدید مدیریت بر اساس هنجارها و ارزش‌های اخلاقی پدید خواهد آمد. ۳- مسئولیت‌پذیری: ارائه خدمات مدنی مشخص و تعریف شده بر مبنای اساسنامه و پذیرش مسئولیت. ۴- پاسخگویی: توجه به نیازهای رایج انسان و پاسخ به موقع به نیاز خاص اشاره دارد. ۵- شفافیت: حاکمیت قانون در سطح میدان بازی، عمل و اجرا حاکم می‌شود. قوانین و مقررات حاکم بر فضای دولت الکترونیک باید از موضع شفافیت برخوردار باشد. ۶- جامع: ارائه تسهیلات و خدمات، حتی‌المقدور جامع و فراگیر باشد. ۷- مجتمع: همه اهداف و برنامه به صورت ادغام شده و به صورت کلیتی یکپارچه در ارائه خدمات باشد. ۸- دسترسی: سهولت در دسترسی در هر زمان و مکانی و با حداقل ابزار و دسترسی برای کلیه کاربران امکانپذیر باشد. ۹- امنیت: از کلیدی‌ترین ویژگی‌های دولت الکترونیک، حوزه امنیت و اطلاعات شخصی کاربران است که یکی از دغدغه‌های کاربران و کارگزاران به شمار می‌رود. روند توسعه علم و فناوری و جهانی شدن، همواره دولت‌ها را به سمت بهترین و سهل‌الوصول‌ترین وسیله در امر اداره جوامع سوق می‌دهد. آنچه که امروزه در جوامع پیشرفته مشاهده می‌شود تمایل و گرایش این دولت‌ها به سوی الکترونیک شدن است. عوامل و زمینه‌های مختلف و متعددی در الکترونیکی شدن اداره اجتماعات مورد نظر است که همگی موارد از رشد تکنولوژی و فناوری حکایت می‌کنند. (معمارزاده و همکاران: ۱۳۹۶: ۳۰) از این‌رو رشد فناوری و تغییر رویکرد جوامع و نیز نزدیکی کشورها را می‌توان از مهمترین عوامل ایجاد این فناوری دانست. رشد فزاینده فناوری اطلاعات؛ یکی از مهمترین موارد محسوب می‌شود. دولت الکترونیک امکانات فراوانی را برای تحقق حکومت‌مداری خوب فراهم می‌کند و با به کارگیری فناوری‌های جدید به بهبود فرایندهای ارائه خدمات عمومی، تسريع ارائه خدمات، پاسخگوتر شدن دولت، شفافیت اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دولت، مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های عمومی، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصت‌های برابر برای افراد، ارتباط مستقیم با مقام‌های دولتی، صرفه‌جویی در زمان، حمل و نقل، ساعات کار، هزینه‌های خدمات و منابع انرژی، امکان ارائه خدمات در هر مکان و هر زمان، افزایش کارایی، کوچک‌سازی دولت، تسهیل اخذ اطلاعات و خدمات از سوی شهروندان و نیز به وسیله دولت، تسهیل فرایندهای کاری سازمان‌ها کمک می‌کند. فواید دولت الکترونیک را در سه عرصه می‌توان مشاهده کرد: برای شهروندان، برای ادارات، برای دولت.

۳- نتایج مدیریتی و سازمانی دولت الکترونیک

نظر به اینکه دولت الکترونیک به شکل کنونی‌اش، پدیده‌ای نسبتاً جدید و به سرعت در حال توسعه محسوب می‌شود، مشاهده اثرات کامل آن بر مدیریت دولتی در حال حاضر امکان‌پذیر نیست ولی در سال‌های آتی این امر قابل تحقق خواهد بود. این

خود پاسخی است بر این سؤال است که چرا مجموعه دانش مرتبط با دولت الکترونیک، در حال حاضر نمی‌تواند تأثیر دولت الکترونیک بر مدیریت دولتی و سازمان‌های دولتی را مشخص سازد. (Orgeron, 2007: 1536) با پیاده سازی دولت الکترونیک، برای مدیریت، دیگر کار، سرمایه و ماشین آلات منابع اصلی تولید ثروت نیستند، بلکه این دانش و دانشگران هستند که به عوامل اساسی و درآمدزا مبدل می‌شوند و مدیریت دانش از اهمیت ویژه‌ای برخوردار خواهد بود. امورات سازمان به صورت آنلاین انجام خواهد شد و مدیریت سازمان‌ها بدون واسطه با مشتریان و ارباب رجوع در ارتباط هستند، فرآیند تصمیم‌گیری شکل غیرمتمرکز پیدا می‌کند و زمان تصمیم‌گیری افزایش خواهد یافت. با پیاده‌سازی دولت الکترونیک، بخش زیادی از کارکنان سازمان‌ها آزاد شده و می‌توان از آن‌ها در کارهای فکری استفاده کرد. اگر چند دهه قبل، استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی در دولت، در سطح عملیاتی متمرکز بود اکنون به مقطعی رسیده‌ایم که در آن از فناوری‌های اطلاعاتی در فرایندهای مبادله‌ای و تعاملی استفاده می‌شود. در حال حاضر، پذیرش یک دیدگاه راهبردی در خصوص بهره‌گیری و استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی، به چالشی روزافزون برای سازمان‌های عمومی تبدیل شده است. این نوع استفاده و چالش، حقیقت تغییر در تأثیرات مدیریتی دولت الکترونیک را نشان می‌دهد. با این وجود، حتی اگر فناوری‌های اطلاعاتی به طور مشخص اعمال مدیریتی نظیر حرکت از سیستم‌های نظارتی بسته به سمت سیستم‌های نظارتی باز و سیستم‌های نظارتی شبکه مند و مجازی را تغییر داده باشد، باز بر سر این موضوع که فناوری‌های اطلاعاتی، اعمال و رفتار موجود مجریان و مدیران دولتی را تقویت نموده است، بحث‌های ضد و نقیضی شنیده می‌شود. مدیران دولتی به دنبال بوده‌اند تا در درون سازمان‌هایشان بهره‌وری را افزایش و هزینه‌های عملیات را کاهش دهند. آن‌ها برای محقق ساختن این هدف به سراغ تکنولوژی‌های جدید رفته‌اند تا به مدد آن‌ها کنترل مدیریتی و بهره‌وری کارکنان منفرد را افزایش دهند. به عبارت دیگر سازمان‌های دولتی متوجه شدند که فقط به مدد استفاده از کامپیوتر شبکه‌های اطلاعاتی است که می‌توانند به سطح بالایی از کارایی نائل شوند. ابداع شبکه اینترنت، عنصر مهمی را برای مدیریت دولتی به ارمغان آورد. بدین معنی که اینترنت ابزارهای جدیدی را برای مهندسی مجدد و حتی برای تغییر در فلسفه کلی مدیریت یعنی تغییر تمرکز از کارایی به سمت کیفیت خدمات فراهم کرده و به عبارت دیگر اینترنت باعث شد تا تحول الکترونیک در بخش عمومی به مفاهیمی نظیر مدیریت کیفیت جامع، دولت مشترک‌گرا و نظایر آن پیوند بخورد.

۴- کاربردهای دولت الکترونیک

ستون‌های اصلی در دولت الکترونیک شامل روابطی است که دولت با شهروندان، کسب و کارهای اقتصادی، کارکنان و سایر مؤسسات دولتی برقرار می‌کند. این ارتباطات نقش بسیار مهمی در دولت الکترونیک دارند تا آنجایی که به منزله روح دولت

الکترونیک شناخته شده‌اند. یکی از راهکارهای اساسی در برقراری این ارتباطات، جلب اعتماد طرف‌های ذینفع در دولت الکترونیک به منظور مشارکت در این روابط و ارتباطات از جانب دولت است، به طوری که آن‌ها در مورد حریم خصوصی و اطلاعات شخصی و محرمانه خود احساس امنیت داشته باشند. در ابعاد فنی هم دولت باید بتواند پایه‌ها و زیرساخت‌های لازم برای ایجاد و استمرار دولت الکترونیک را به خوبی فراهم کند و شبکه‌های اطلاع رسانی و پایگاه‌های اطلاع رسانی مورد نیاز را تشکیل دهد. دولت الکترونیک باید بتواند شهروندان را به دولت مرتبط سازد. رابطه دولت با شهروندان طیف گسترده‌ای را شامل می‌شود. به عنوان مثال، ارائه خدمات و اطلاعات مناسب به شهروندان، در اختیار قرار دادن فرصت‌های مناسب برای شهروندان، تجدید گواهینامه‌های رانندگی و سایر مدارک، پرداخت قبض‌های مختلف و ... بخشی از این طیف گسترده هستند. یکی از مواردی که گرایش کارگزاران بخش عمومی به دولت الکترونیک را موجب شده، کارآمدی فناوری اطلاعات در بخش عمومی و خصوصی است که این مهم یکی از ارکان اصلاحات مدیریتی است و پیش‌بینی می‌شود در آینده، دولت الکترونیک نقش برجسته‌ای در حکمرانی نوین ایفا کند، به طوری که امروزه فناوری اطلاعات، امکانات قابل پذیرش فراوانی در راستای بهبود کارایی درونی و کیفیت ارائه خدمات عمومی به شهروندان فراهم کرده است. دلیل دیگر گرایش دولت‌ها به دولت الکترونیک، کارکردی است که استقرار آن می‌تواند در تحقق بعضی از شاخص‌های حکمرانی خوب داشته باشد. حکمرانی خوب را به معنای فرایند باز خط مشی‌گذاری، حرفه‌ای شدن دیوان‌سالاری، دولت پاسخگو و جامعه مدنی قوی، فعال و مشارکت‌جو در امور عمومی تعریف کرده‌اند. حکمرانی خوب همچون بعضی از الگوهای صد در صد شاخص‌های آن امکان‌پذیر نیست، اما آنچه اهمیت دارد، فاصله گرفتن از شاخص‌های حکمرانی ضعیف و نزدیک شدن به شاخص‌های حکمرانی خوب است. این شاخص‌ها عبارتند از: وجود و تقویت ساختارهای دموکراتیک، شفافیت، پاسخگوی، هوشمندی و توسعه مشارکت، توجه و واکنش مناسب به خواسته‌های مردم، وضع خط مشی‌های مناسب اقتصادی برای تسهیل توسعه و احترام به حقوق بشر و حاکمیت قانون.

۵- شفافیت و دولت الکترونیک

فناوری اطلاعات به عنوان یکی از فناوری‌های نوین متحول‌کننده در سال‌های اخیر محسوب می‌شود که از قابلیت‌های متنوعی برخوردار بوده و یکی از کارکردهای آن ایجاد شفافیت می‌باشد و در حوزه‌های مختلف از جمله حوزه توسعه دولت الکترونیک به عنوان یک توانمندساز مورد بهره‌برداری قرار گرفته است. مطالعات انجام شده در اغلب نقاط جهان گواه این مطلب است که همواره آن دسته از کشورهایی که در زمینه دولت الکترونیک سرمایه‌گذاری نموده‌اند، توانسته‌اند پیشرفت‌های مهمی در جهت افزایش شفافیت و کاهش فساد داشته باشند. لذا این امر دولتمردان را بر آن داشته تا با استفاده از ظرفیت‌های فناوری اطلاعات

و ارتباطات و مهندسی مجدد در معماری ساختار دولت، آن را از حالت سنتی و بروکراتیک خارج کرده و به صورت الکترونیک درآوردند و بدین ترتیب درصدد به حداکثر رساندن شفافیت و کاهش مفاسد اداری در پروسه‌ها و ساز و کارهای دولتی برآیند. به عبارت دیگر توسعه دولت الکترونیک در کشورهای مختلف با هدف افزایش شفافیت و کاهش فساد بوده است. (عبداللهی و توکلی، ۱۳۹۳: ۷۴) مفهوم شفافیت بر یک ویژگی عمومی استوار است که تداعی کننده روندی است که از قبل یک سری سیاست‌ها، عملکردها و تدابیری در جامعه متبلور می‌شود که پیامد آن به شهروندان دسترسی، استفاده، سود بردن، فهمیدن اطلاعات و حساب پس‌دهی و نیز امکان اطلاع‌یابی از دلایل رویدادها را از سوی مراکز قدرت و ساختار حکومت به تمامی آحاد جامعه را می‌دهد. فرایند فهم و بازخورد متقابل بین مردم و دولت از موضوعات مهم برای کامل‌تر شدن روند والای شفافیت در جامعه می‌باشد. شفافیت از دیرباز برای جوامع دموکراتیک از اهمیت به سزایی برخوردار بوده و حق آگاهی و دسترسی به اطلاعات از موضوعات مهم و بنیادین در جوامع مدرن است. شفافیت در حال حاضر به عنوان یک ضرورت اخلاقی در تمام نظام‌های دموکراتیک محسوب گردیده و برای جلوگیری از هرگونه انحراف و اختلاس در عرصه اجتماعی به عنوان یک هنجار حکومتی در بخش‌های دولتی و خصوصی توسعه یافته است، مضاف بر آنکه حتی میتوان شفافیت را جایگزین اعتماد قرار داد. همچنین شفافیت به عنوان در دسترس بودن اطلاعات یک سازمان و یا علت و نحوه عمل بازیگرانی که نقش چشمگیری در جامعه ایفا می‌کنند نیز تعبیر می‌شود. شفافیت به عنوان یکی از عناصر حکمرانی خوب، از آن رو اهمیت دارد که جلب اعتماد عمومی به نظام حاکم، بدون وجود آن امکان پذیر نیست. در واقع وجود شفافیت شرط لازم برای کسب اعتماد عمومی نسبت به دستگاه حاکم و شیوه اداره کشور است. شفافیت روابط میان مسئولان و آحاد جامعه را توسعه می‌دهد تا میان اطلاعات ایجاد شده توسط دولت و آنچه در اختیار شهروندان است توازن برقرار نماید. (جبری انصاری و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۰)

۶- شفافیت دولت الکترونیک در اندیشه‌های آیت‌الله خامنه‌ای

یکی از اهداف اصلی استقرار دولت الکترونیک، شفافیت اطلاعات است. این مهم همیشه به عنوان یکی از اساسی‌ترین و مهم‌ترین ارکان مبارزه با فساد دولتی و حکمرانی خوب است که می‌تواند باعث افزایش شفافیت شود و مشکلات مربوط به اطلاعات نامتقارن را با افزایش دسترسی به اطلاعات کاهش دهد. همچنین آگاهی هرچه بیشتر نهادهای غیردولتی و مردم از تصمیم‌گیری‌ها و سیاست‌گذاری‌ها و روش اجرای آن‌ها توسط حاکمیت و دولتمردان در لایه‌های گوناگون حکمرانی مورد توجه اندیشمندان و صاحب‌نظران واقع گردیده است. لذا شفافیت و دولت الکترونیک از مهم‌ترین و اساسی‌ترین مؤلفه‌ها جهت حکمرانی خوب و اداره جامعه می‌باشد، به طوری که اساسی‌ترین برنامه‌های دولت الکترونیک در جوامع جهان سوم و توسعه نیافته تأثیر آن بر کاهش فساد و شفاف‌سازی است. در این راستا مقام معظم رهبری در رابطه با شفاف سازی، مسأله فساد

ستیزی را مطرح می‌کنند که در این مورد باید شفاف سازی صورت گیرد و در مبارزه با فساد، خصوصاً فساد اقتصادی، باید فضای رقابتی سالم و باثباتی به وجود آورد تا فعال اقتصادی احساس امنیت کند. همچنین ایشان در پیرو مبارزه با فساد و توجه مسئولین به این امر در سازمان‌ها و ارگان‌های تحت مدیریت خود، خواهان جلوگیری و پیشگیری از فساد در بین مدیران و مسئولین دولتی هستند. طبق نظرات مقام معظم رهبری، شفافیت یکی از شاخص‌های حکمرانی خوب است و برای رسیدن به شفافیت یکی از کارهای ضروری پاسخگویی است تا به مردم در رابطه با اقدامات انجام شده اطلاع رسانی شود. همچنین شفافیت یکی از مفاهیم کلیدی مطرح در مباحث مربوط به فساد و سلامت اداری نیز می‌باشد که عبارتست از آشکار بودن مبنای تصمیمات حکومتی و ساز و کارهای حاکم بر توزیع قدرت و درآمد. شفافیت به عنوان مؤثرترین ابزار مبارزه با فساد اداری، برای استقرار دولتی کارا و ایجاد جامعه‌ای پایدار به کار می‌رود. (حسنی و شمس، ۱۳۹۱: ۹۹) در رابطه با این شاخص یکی از ابزارها نظارت در مورد فسادهای ممکن در دستگاه دولت و در سایر نهادها و سازمان‌ها است. به عبارتی شفافیت به معنی جریان آزاد اطلاعات و قابلیت دسترسی آسان به آن برای تمام ذی‌نفعان مربوطه است. همچنین شفافیت و شفافیت‌گرایی از مقوله‌های مورد تأکید و توجه در آموزه‌های دینی نیز است. دین مبین اسلام که حکومت را امانتی در دست حاکمان و کارگزاران حکومت می‌داند، نظارت بر چگونگی استفاده و نگهداری از این امانت و ضرورت پاسخگویی در قبال آن را از مسلمات مبنایی سیاسی اسلام به شمار می‌آورد. فساد اداری حاصل وجود و تعامل عواملی چون انحصارطلبی، پنهان کاری و عدم شفافیت، فقدان شایسته سالاری و مسئولیت اجتماعی شهروندان است. در حکمرانی خوب با رویکرد اسلامی، مبارزه با فساد در عرصه‌های زندگی فردی، اجتماعی و اداری مورد توجه است چرا که هرگونه فساد عامل تباهی منابع مادی و معنوی می‌شود. فساد پدیده‌ای است جهانی و هیچ جامعه‌ای تحت هیچ نظامی نمی‌تواند از فساد و پیامدهای آن ایمن باشد. تعاریف متعددی از فساد ارائه شده و وجه مشترک همه این تعاریف آن است که در محیط فاسد، حقوق اجتماعی، اقتصادی و سیاسی شهروندان نادیده گرفته می‌شود و یا حق مسلم فرد و یا گروهی به آسانی پایمال یا به ناحق به دیگری یا دیگران واگذار می‌شود. (شکری و خیرگو، ۱۳۸۸: ۱۴۳) حضرت آیت‌الله خامنه‌ای با تأسی از سیره حکومتی امیرالمومنین (ع) سعی کرده است، المان‌های حکومت دینی را با محتوای دینی آن مطابق شرایط روز تطبیق دهد و در هدایت جامعه به کار گیرد. به کارگیری شفافیت در این سیره، مطابق با شیوه امیرالمومنین (ع)، از جمله این تلاش‌ها برای حکمرانی دینی است. (علویان و ذکریاپور، ۱۴۰۰، ۶۰) در این راستا از یک سو شفافیت و ظهور آن در انتشار و افشاء ارائه ابتکاری اطلاعات، به مثابه تضمینی در اجرای بهتر زمامداری و نظام دموکراتیکی است؛ و از سوی دیگر شرطی بنیادی برای تجمیع مشارکت عمومی در فرآیندهای مربوط به اتخاذ تصمیمات وارد در حیطه حقوق و آزادی‌های عمومی می‌باشد. به بیان دیگر، شفافیت، مقوله‌ای است که در جهت تقویت رابطه حکومت با شهروندان، یک حرکت اساسی در بهبود سیاست‌گذاری قلمداد می‌شود و یکی از مؤلفه‌های اساسی حکمرانی

خوب به شمار می‌آید. از میان عناصر مختلف حکمرانی خوب، شفافیت را می‌توان یک رکن بنیادین جهت نیل به این تئوری در نظر گرفت که خود زمینه ساز و تقویت کننده دیگر مؤلفه‌ها نیز به شمار می‌آید. (طاهری و ارسطا، ۱۳۹۵، ۳) شفافیت همواره رابطه تنگاتنگی با پاسخگویی دارد. در واقع هدف از درخواست شفافیت اجازه دادن به شهروندان، بازارها یا دولتهاست تا سایرین را در قبال سیاست‌ها و عملکردهایشان پاسخگو نگه دارند. پاسخگویی مستلزم شفافیت و دسترسی کامل به اطلاعات است، به گونه‌ای که مردم از گردش کار حکومت آگاه شده و بتوانند با استناد به اطلاعات از زمامداران پاسخ بخواهند. همچنین لازمه پاسخگویی، رقابت مندی است، به گونه‌ای که دامنه انتخاب شهروندان گسترش یافته و شهروند آزادی عمل بیشتری در انتخاب‌های داشته باشد. شفافیت را می‌توان به منزله اطلاعاتی دانست که از سوی نهادها منتشر می‌شوند و مربوط به ارزیابی این نهادهاست. بنابراین مطابق با نظرات مقام معظم رهبری هرچه شفافیت، پاسخگویی و دسترسی مردم به اطلاعات بهتر و مناسب‌تر صورت پذیرد، روند حرکتی به سوی مؤلفه‌های زمامداری شایسته بیشتر و ملموس‌تر است.

نتیجه‌گیری

با توجه مطالبی که بیان شد مشخص می‌شود، دولت الکترونیک، درصدد است تا زمینه دسترسی شهروندان به خدمات عمومی را از طریق رسانه‌های الکترونیک فراهم آورد و روابط دولت و شهروندان را به گونه‌ای جدید پایه‌ریزی نماید. دولت الکترونیک با قدرت شگرفی که دارد، نقش عمده‌ای را در کاهش کاغذ بازی، مهندسی مجدد، کاهش هزینه‌های دولت، افزایش انعطاف پذیری ساختار دولت و امکان تطابق به موقع با تغییرات، کاهش تخلفات و فساد اداری، افزایش مشارکت مردمی، افزایش شفافیت در بدنه دولت، کاهش تمرکز زدایی، تقویت پایه‌های دموکراسی، اصلاح بوروکراسی اداری و دولتی، افزایش قدرت پاسخگویی دولت، افزایش کارایی و بهره‌وری، کیفیت دسترسی به اطلاعات و داده‌ها، صرفه جویی در زمان و اثربخشی را ایفا می‌نماید. قابلیت‌ها و امکانات ویژه فناوری اطلاعات و ارتباطات، ضمن کمک به شکل‌گیری دولتی کارآمد، پویا و تأثیرگذار، از طریق رهیافت‌هایی مانند آموزش، اطلاع رسانی، ارائه همگانی و یکنواخت سطوح بهتر و بالاتری از خدمات عمومی و ... منجر به مبارزه با فساد و پیشگیری از آن خواهد شد. علاوه بر این، شیوه مذکور، به طور خودکار، تحقق سایر روش‌های مبارزه با فساد مانند پاسخگویی دولت در برابر مردم، اطلاع‌رسانی و ... را نیز در بر خواهد داشت. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، در قالب دولت الکترونیک و شیوه‌های نظارتی، منجر به از میان برداشتن عملی زمینه‌های اصلی فساد گشته و امکان تحقق آن‌ها را منتفی می‌سازد، به طوری که تسریع در انجام امور شهروندان، قطع رابطه میان مراجعین و متصدیان امور بخش دولتی، ارتقاء کیفیت تدارکات و خدمات و شفاف‌سازی امور مالی، منجر به عقیم گشتن پرخطرترین نقاط تحقق فساد اداری می‌گردد.

دولت الکترونیک فقط یک وبسایت دولتی در اینترنت نیست، بلکه یک ابزار قدرتمند و همه‌جانبه برای حمایت و ساده‌سازی حکومت‌داری در مورد شهروندان، کسب و کارها، تسهیل همکاری‌های بین سازمانی و خود دولت است که به کارگیری آن می‌تواند، شفافیت و پاسخگویی دولت را افزایش و فاصله میان دولت و مردم را کاهش داده و به شهروندان کمک کند تا خدمات مورد نیاز خود را با هزینه کمتر، سرعت بیشتر و با کیفیت مطلوب‌تر از سازمان‌های دولتی دریافت کنند. انتظار می‌رود که با ورود دولت الکترونیک به عنوان یک کارافزار نوین، تغییرات بنیادینی را در تمامی حوزه‌های جامعه حاصل شود که به طور مختصر می‌توان ابعادی همچون تسهیل دریافت خدمات و تسريع تعامل بین دولت و شهروندان، افزایش، بهبود بازدهی و اثربخشی اقدامات حوزه دولت به شهروندان، تسريع و تسهیل در امور جاری کشور و تعاملات تمامی گروه‌های اجتماعی و اصناف، بهبود و ارتقاء فرایند تبادل اطلاعات و دسترسی مردم در حوزه‌های دموکراتیک کشور به واسطه اطلاعات شفاف، اصلاح فرایندهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی با کمک فناوری نوین ارتباطات و اطلاعات و در نتیجه کاهش هزینه در ارائه خدمات یکپارچه از طریق دولت الکترونیک و نهایتاً اینکه با استقرار دولت الکترونیک، تسهیل در خدمات رسانی شایسته با حداقل هزینه و نتیجه بخشی بیشتر را شاهد خواهیم بود، لذا با مفروض بودن موارد مذکور، جامعه بالطبع پاسخگویی، مسئولیت پذیری شفافیت مواجه خواهد بود که منجر به تغییر ساختار دولت، فرهنگ مشارکت، کاهش بوروکراسی و ارتقای شفافیت در تمامی عرصه‌های کشور می‌شود.

پیشنهادهای

۱- برای تحقق اهداف دولت الکترونیک در ایران، ضرورت دارد که دولت با نگاهی راهبردی، نقشه جامع تدوین کند و در آن مشخص نماید که در هر مرحله، چه خدماتی باید به صورت الکترونیکی ارائه شوند. این امر مستلزم صرف هزینه‌های بسیاری در کوتاه مدت است که اگر عزم راسخ مسئولان و حمایت مالی پروژه‌های دولت الکترونیک توسط دولت، پشتوانه آن نباشد، ممکن است پس از مدتی، پروژه با چالش‌های جدی مواجه شود.

۲- همچنین، به نظر می‌رسد سازمانی تحت عنوان سازمان دولت الکترونیک در زیر مجموعه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات تشکیل شود که وظیفه تخصصی مدیریت، اجرا و نظارت بر پروژه پیاده سازی دولت الکترونیک را در کشور بر عهده داشته باشد. این امر باعث می‌شود که این پروژه مسئول مشخصی داشته باشد و از اعمال ناهماهنگ سازمان‌ها و هدر رفتن منابع مالی جلوگیری شود. از سویی دیگر بهتر است در سازمان‌ها بخشی به نام دولت الکترونیک ایجاد شود که به صورت مستقل و حرفه‌ای، به نیازسنجی در زمینه دولت الکترونیک در آن سازمان‌ها بپردازند و به نیازها و الزامات سازمان‌ها در بحث توسعه دولت الکترونیک پاسخگو باشند.

۳- ایجاد حس اضطرار و پایبندی عمومی در مدیران و برنامه‌ریزان دولت جهت حرکت به سمت دولت الکترونیک و ارائه شفاف اطلاعات.

۴- تقویت و ترویج دیدگاه متمرکز بر منافع شفافیت و لزوم وجود و رشد آن. در این راستا جهت ارائه اطلاعات توسط سازمان‌های بخش دولتی باید رویکرد مدیران به نحوی تغییر یابد که بر منافع حاصل از شفافیت تمرکز یابند و شفاف‌سازی را اولویت اول خود قرار دهند.

منابع

- پورعزت، علی اصغر و گروهی از نویسندگان (۱۳۹۳)، مدیریت ایران، کشورداری الکترونیک، شرکت انتشارات علمی و فرهنگی.
- جابری انصاری، محمدرضا، نجفبیگی، رضا و الوانی، سید مهدی (۱۳۹۵)، راهکارهای ارتقای اعتماد عمومی به سازمان دولتی، دوره ۶، شماره ۱۵.
- حسینی، علی و شمس، عبدالحمید (۱۳۹۱)، راهکارهای مبارزه با فساد اداری بر اساس ارزش‌های اسلامی، فصلنامه اسلام و پژوهش‌های مدیریتی، سال دوم، شماره ۵.
- شکری، زینب و خیرگو، منصور (۱۳۸۸)، استراتژی مبارزه با فساد، آیا خصوصی سازی، فساد اداری را کاهش می‌دهد؟ مجله اطلاعات سیاسی - اقتصادی، شماره ۲۶۳ و ۲۶۴.
- طاهری، محسن و ارسطا، محمد جواد (۱۳۹۵)، بررسی تطبیقی مبانی اصل شفافیت از دیدگاه اسلام و نظریه حکمرانی خوب، فصلنامه پژوهش تطبیقی حقوق اسلام و غرب، سال سوم، شماره سوم.
- عبداللهی، علی و توکلی جوشقانی، نازنین (۱۳۹۳)، بررسی نقش فناوری اطلاعات در شفاف سازی و کاهش فساد سازمان‌های دولتی، نشریه چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۱۸.
- علویان، مرتضی و ذکریاپور، سعید (۱۴۰۰)، واکاوی جایگاه شفافیت در حکمرانی شایسته، مبتنی بر اندیشه آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، فصلنامه علمی جامعه شناسی سیاسی انقلاب اسلامی، دوره ۲، شماره ۳.
- معمارزاده طهران، غلامرضا، مبینی، محمد و فقیهی، مهدی (۱۳۹۶)، دولت الکترونیک، انتشارات اندیشه‌های گهربار.

Orgeron, C.P. (2007). Theory-Based Models of E-Government Adoption. In A.-V. Anttiroiko & M. Malkia (Eds.), Encyclopedia of Digital Government, (Vol, 3, pp. 1536-1540). Hershey, PA: Idea Group Reference.