

شکل گیری و اجرای دموکراسی الکترونیک تحت تاثیر دولت الکترونیک

سعید خزایی

دکترای مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش، پژوهش، مدیریت و برنامه‌ریزی Saeedkhazae20@yahoo.com

چکیده

هدف اصلی این مقاله بحث درباره این موضوع است که بسیاری از مدل‌هایی که برای برای نشان دادن تکامل دولت الکترونیک تدوین و ارائه شده‌اند، دموکراسی الکترونیک را به‌عنوان مرحله پایانی و مدینه فاضله‌ای مطرح می‌سازند که دولت الکترونیک در سیر تکاملی خود زمینه را برای ظهور آن فراهم خواهد نمود، حال آنکه این مدل‌ها بیشتر هنجاری و پیش‌بینی‌کننده هستند و نه توصیفی و هنوز هیچ گونه شواهدی دال بر رسیدن به مرحله پایانی یا همان دموکراسی الکترونیک، مشاهده نشده است و تنها در سطح محلی، شواهدی مبنی بر دستیابی به دولت الکترونیک تعاملی وجود دارد. حال سوال این است که فناوری اطلاعات و ارتباطات چگونه می‌تواند در خدمت ارزش‌های دموکراسی باشد؟ برای پی بردن به این موضوع اشکال مختلف دموکراسی شامل دموکراسی نمایندگی (غیرمستقیم) و دموکراسی مستقیم مورد بررسی قرار گرفته و موانع پیش‌روی دولت‌ها جهت نیل به دموکراسی الکترونیک و ارزش‌های دموکراتیک در سایه فناوری اطلاعات مورد بحث قرار می‌گیرد، که از جمله این موانع می‌توان به سیطره دولت، شکاف دیجیتال، توهم شفافیت و ظهور بوروکرات‌ها در بدنه دولت اشاره داشت. در نهایت پیشنهاد می‌شود که جنبه‌های اجتماعی و سیاسی دولت الکترونیک را نیز در کنار جنبه‌های فنی این پدیده مورد مذاقه قرار داده و از آنچه خوش‌بینی سایبری یا قطعی‌گرایی تکنولوژیک نامیده می‌شود پرهیز شود.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، دموکراسی الکترونیک، فناوری اطلاعات، دموکراسی نمایندگی، دموکراسی مستقیم.

۱. مقدمه

یکی از مشخصه های بارز عصر حاضر، پیشرفت شتابان تکنولوژی و تأثیر فزاینده آن بر کلیه جنبه های زندگی اجتماعی بشر می باشد. در دنیایی که هر روز ارتباط افراد بیش از پیش در فضای مجازی شکل می گیرد، بی شک امکان دسترسی به تکنولوژی برای ادامه چنین حیاتی، اجتناب ناپذیر خواهد بود. در حوزه خدمات عمومی نیز ظهور دولت الکترونیک و افزایش روزافزون نیاز شهروندان به دریافت خدمات دولتی به صورت آنلاین، خود گواهی بر این مدعاست. شروع به کارگیری دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرایندهای دولتی نظیر تمرکززدایی، بهبود کارایی، اثربخشی و کاهش هزینه است. جوامع امروزی با سرعتی شتابان به سوی بهره گیری از بسترها و ابزارهای الکترونیکی پیش می روند. اینترنت این امکان را فراهم کرده است که بشر امروزی بتواند بسیاری از خزانه های اطلاعاتی خود را از طریق این بسترها فراهم کرده و در دسترس قرار دهد و امور روزمره خود را انجام دهد. باور محققان بر این است که دولت الکترونیک، تحقق شعار دولت پاسخگوست که ضمن پاسخگویی، امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات مورد نیاز را به بهترین نحو فراهم می سازد. دولت الکترونیک استعداد آن را دارد که شیوه تعامل مردم با دولت و دولت ها با یکدیگر را متحول سازد و فرصت های جدیدی برای مشارکت عموم در فرایندهای سیاسی ارائه دهد. این امر محققان را به ارائه مدل هایی درخصوص مراحل شکل گیری و تکامل دولت الکترونیک ترغیب نموده است. علیرغم وجود تفاوت های ظاهری در این مدل ها، می توان ادعا نمود که این مدل ها همگی دارای چارچوب یکسانی بوده و همگی آن ها ظهور دموکراسی الکترونیک را به عنوان مرحله نهایی تکامل دولت الکترونیک وعده داده اند؛ حال آنکه با گذشت بیش از دو دهه از ظهور دولت الکترونیک، بررسی های انجام شده در کشورهای مختلف در این خصوص نشان می دهد که حتی در جوامع پیشرفته و صنعتی نیز شواهد اندکی مبنی بر تأیید وعده فوق و استقرار دولت الکترونیکی که حامی ارزش های دموکراتیک باشد، مشاهده شده است. هدف اصلی مقاله حاضر، بررسی پاره ای از موانع موجود در جهت تحقق دموکراسی الکترونیک در جوامع مختلف و ارائه پیشنهادهای به محققان در این زمینه می باشد.

۲. دولت الکترونیک

۲.۱. پیدایش و شکل گیری دولت الکترونیک

تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات نوین بر شیوه اداره امور دولتی از اوایل قرن بیستم و با نفوذ فناوری تلفن در ساختار دولت آغاز شد. هرچند زمینه ها و خاستگاه آن را می توان به قرن هجدهم و پدیده تلگراف که از الفبای موریس برای برقراری ارتباطات بهره می گرفت، نسبت داد. سپس در سال های دهه هفتاد میلادی، گسترش کامپیوتر و به کارگیری آن در ساختار دولت، باعث رونق کاربردهای آن شد و جهش عمده ای برای دیجیتالی کردن دولت در آن زمان آغاز گردید. دوره ای که اگرچه در آغاز حرکتی کند داشت، اما از اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی رشد و شتاب بیشتری به خود گرفت؛ به طوری که طی بیست سال گذشته یکی از روندهای عمده در گسترش دولت الکترونیک، کاهش چشمگیر قیمت سخت افزارهای کامپیوتری و مهمتر از آن، ایجاد استانداردهای جهانی برای توسعه سخت افزارها بوده است. در کنار به کارگیری و گسترش کامپیوتر نباید از پیدایش اینترنت و کارکردهای متنوع آن در حوزه های متفاوت به آسانی گذشت. این پدیده که ابتدا در دهه ۱۹۶۰ به نام آرپانت ظاهر شد، در مدت به نسبت کوتاهی جای خود را باز کرد، به گونه ای که در حال حاضر نقش بی بدیلی در تسهیم اطلاعات و ارائه خدمات بازی می کند. در اولین گزارش سالانه ی « گروه کاری تجارت الکترونیک ایالات متحده » در سال ۱۹۹۹ چنین آمده است: " در حالی که در سال ۱۹۹۵ تنها ده میلیون نفر از اینترنت استفاده می کردند، این رقم در سال ۱۹۹۸ به بیش از ۱۴۰ میلیون رسیده است." این گزارش

همچنین اظهار می‌دارد، در دهه اول قرن بیست و یکم از یک میلیارد نفر در سراسر جهان از اینترنت استفاده می‌کنند و دولت‌ها در تمام سطوح چاره‌ی دیگری نخواهند داشت جز اینکه به دولت الکترونیک به عنوان یک کانال خدماتی داخلی و خارجی بیندیشند [1]

۲.۲. تعریف دولت الکترونیک

دولت الکترونیک یک دولت ارقامی (دیجیتالی) بدون دیوار و یک ساختمان و سازمان مجازی است که خدمات دولتی را بی‌واسطه به شهروندان ارائه می‌کند و آنها را در فعالیت‌های اجتماعی شرکت می‌دهد، بنابراین مردم دولتشان را در سرانگشتان خویش خواهند داشت [2]. دولت الکترونیک عبارتست از: استفاده از فناوری اطلاعات برای تحویل مستقیم خدمات دولت به مشتریان بصورت ۲۴ ساعت در شبانه‌روز و ۷ روز در هفته (۲۴/۷) [3].

در تعریف ارائه شده توسط بانک جهانی^۱ [4]، دولت الکترونیک به استفاده ادارات دولتی از تکنولوژی‌های اطلاعاتی (نظیر شبکه‌های ناحیه گسترده^۲، اینترنت، رایانش سیار^۳ و غیره) اطلاق می‌گردد که قابلیت ایجاد تحول در روابط با شهروندان، کسب و کارها و قسمت‌های دیگر دولت را دارد.

دولت الکترونیک را می‌توان بعنوان استفاده روزافزون و گسترده‌ی تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ارتباطی در بافت جامعه‌ی اطلاعاتی تعریف کرد که تأثیر آن بر بخش عمومی، بیشتر و بیشتر می‌شود. اهمیت این توسعه مورد تصدیق بسیاری از کشورها در سراسر جهان بوده و تجربه‌هایی در تمامی سطوح دولت بمنظور بهبود عملکرد خدمات بخش عمومی و توسعه‌ی تعامل این بخش‌ها با دنیای خارج صورت گرفته است [5].

۳.۲. کارکردهای دولت الکترونیک

ارائه خدمات دولت الکترونیک به ۴ صورت انجام می‌شود:

- ۱- دولت به شهروندان (G2C): مهم‌ترین و گسترده‌ترین نوع کاربرد دولت الکترونیک، رابطه دولت با شهروند است [7]. این بعد عمدتاً بر توسعه مراکز خدمات‌رسانی کاربرپسند به‌منظور دسترسی آسان به خدمات و اطلاعات دولتی با کیفیت بالا متمرکز است [6].
- ۲- G2B (دولت با کسب و کار): این نوع رابطه، اولین رابطه‌ای بود که در حوزه افزایش تعاملات الکترونیکی توسعه پیدا کرد که در آن به نیازهای خاصی از جامعه کسب و کار توجه می‌شود [7]. هدف از این بعد، تسهیل و ارتقاء قابلیت تراکنش میان دولت و بخش خصوصی از طریق بهبود ارتباطات میان دوطرف است [6].
- ۳- G2G (دولت با دولت): این نوع رابطه بین دولت‌ها بدین خاطر است که معمولاً سازمان‌های دولتی، متکی به دیگر نمایندگان دولتی هستند و تعامل الکترونیک بین آن‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است [7]. هدف از این بعد، بهبود ارتباطات و اثربخشی خدمات میان دولت‌های فدرال، ایالتی و محلی به‌منظور اداره روزانه امور عمومی است.
- ۴- G2E (دولت با کارکنان): این نوع رابطه بدین منظور طراحی شده است که اطلاعاتی را برای بخش عمومی ارائه کند تا کارکنان دولتی بتوانند از شبکه داخلی دولتی یا شبکه‌های خصوصی به اطلاعات منابع انسانی دستیابی پیدا کنند [7]. هدف از این بعد، استفاده از فناوری اطلاعات به‌منظور کاهش هزینه‌ها و بهبود کیفیت اداره و مدیریت در درون سازمان‌های دولتی است [6].

¹ . World Bank

² . Wide Area Network

³ . Mobile Computing

۴.۲. مراحل تکامل دولت الکترونیک

در جریان گسترش کمی و کیفی سرویس‌هایی که دولت الکترونیک به جامعه ارائه می‌دهد، دولت از مراحل مختلفی عبور می‌کند. مدل‌های بسیاری برای نشان دادن مراحل تکاملی دولت الکترونیک ارائه شده‌است که می‌توان گفت علیرغم تفاوت‌هایی که در تعداد و نام‌گذاری این مراحل با یکدیگر دارند، همگی آن‌ها روند یکسانی را طی می‌کنند؛ به‌عنوان مثال در تمامی این مدل‌ها دولت در ابتدای امر به انتشار اطلاعات بصورت یکطرفه و محدود در قالب تعداد محدودی وبسایت می‌پردازد که از آن غالباً تحت عنوان مرحله انتشار یاد می‌شود؛ سپس در مرحله بعدی امکان برقراری ارتباطات دوسویه غالباً از طریق پست الکترونیکی میان شهروندان و دولت مهیا می‌شود که معمولاً به‌عنوان مرحله تعاملی شناخته می‌شود. در مرحله بعد امکان مبادله کالا و خدمات بصورت آنلاین برای شهروندان فراهم می‌شود که این مرحله تحت عنوان مرحله تراکنشی یا مبادله‌ای شناخته می‌شود. در نهایت، گیشه یکپارچه خدمات دولتی می‌بایست شکل گیرد، که افراد می‌توانند با استفاده از یک وبسایت از تمامی خدمات دولتی بصورت یکپارچه بهره‌مند شوند. در اینجا به ذکر دو نمونه از این مدل‌ها اکتفا می‌کنیم.

مدل باوم و دی‌مایو^۴

این مدل شامل چهار مرحله می‌باشد:

مرحله اول: این مرحله، حضور دولت برای اولین بار در فضای مجازی می‌باشد که در آن دولت‌ها پاره‌ای اطلاعات اساسی و محدود خود را در وبسایت‌های مربوط به خود قرار می‌دهند.

مرحله دوم: در این مرحله، قابلیت تعامل بین دولت و شهروندان ایجاد شده و افراد قادر خواهند بود تا بصورت آنلاین با سازمان‌ها و مسئولان دولتی در تماس باشند.

مرحله سوم: این مرحله، تراکنشی است که در آن شهروندان قادر خواهند بود بصورت آنلاین به انجام کسب و کار با دولت بپردازند.

مرحله چهارم: این مرحله، مرحله تحول نامیده می‌شود که در آن روابط میان شهروندان و دولت‌ها دچار تحولات مثبت و بنیادین شده و این امر منجر به ایجاد یک دولت پاسخگو و شهروند-محور خواهد شد و اعتماد شهروندان به دولت را به‌میزان قابل توجهی افزایش خواهد داد [8].

مدل هیلر و بلانگر^۵

در این مدل مراحل اول و دوم که همان مراحل انتشار اطلاعات و مرحله ارتباط دوطرفه می‌باشند مشابه بسیاری از مدل‌های دیگر است. هیلر و بلانگر پیش‌بینی می‌کنند که مرحله سوم، تجمیع داده‌ها و اطلاعات در درون و میان دولت‌هاست. مرحله بعدی، مرحله تراکنش است. این دو محقق معتقدند که دولت الکترونیک در مرحله پنجم و پایانی امکان مشارکت الکترونیک را فراهم خواهد آورد [9].

⁴Baum & Di maio

⁵Hiller & Belanger

آنچه که مسلم است مدلهای پیش گفته و نیز کلیه مدل های مشابه، با تعابیر مختلف، دموکراسی الکترونیک را به عنوان مرحله پایانی و مدینه فاضله ای مطرح می سازند که دولت الکترونیک در سیر تکاملی خود زمینه را برای ظهور آن فراهم خواهد نمود. در قسمت های پیش رو در خصوص دموکراسی الکترونیک و امکان تحقق آن از مجرای دولت الکترونیک بحث خواهیم نمود.

۵.۲. دموکراسی الکترونیک

طی سال های اخیر، ما شاهد یک دگرگونی عظیم اجتماعی بوده ایم که به ضرورت به وسیله دوجنبه که با یکدیگر ارتباط نزدیکی دارند، بوجود آمده است. جنبه نخست، تغییر تکنولوژیکی است که با ورود اینترنت و وب رخ داده است و جنبه دوم، تغییر در ارزش های جامعه است که بوسیله ظهور علائق و منافع بوم شناسی، توسعه پایدار، یک دیدگاه کل نگرانه از واقعیت ها، همبستگی، ارزش های اخلاقی و غیره حاصل می شود. توسعه تکنولوژیکی خودش را در همه این حوزه های اجتماعی وارد کرده است و در مورد خاص دموکراسی، یک تعداد طرح هایی وجود دارد که هدفشان بکارگیری اینترنت و وب جهت تسهیل مشارکت مردم در فرایندهای سیاسی است [10]. البته سابقه تئوری پردازی در زمینه دموکراسی الکترونیک به دهه ۱۹۶۰ میلادی باز می گردد، هنگامی که پژوهشگران، فعالان سیاسی و سیاستمداران به پیشگویی در مورد مدینه های فاضله تکنولوژیک پرداختند [11]. بحث های اولیه در خصوص رابطه میان دموکراسی و تکنولوژی، ظرفیت های بالقوه ارتباطات از راه دور را خاطر نشان می ساختند و تأکیدشان بر روی ابزارهایی نظیر تلویزیون کابلی و کنفرانس تلفنی بود [12]. دموکراسی الکترونیک اصطلاحی است که می توان مجموعه گسترده ای از معانی را از آن استخراج کرد و در واقع شکل گیری این مفهوم، حاصل انقلاب فناوری است. همان گونه که معانی دموکراسی بسیار متنوع است، برداشت های متنوعی نیز از دموکراسی الکترونیک وجود دارد، با این حال ارائه تعریفی عملی از این مفهوم بسیار ضروری است زیرا به تشریح چگونگی زمامداری دموکراتیک در عصر اطلاعات کمک شایانی خواهد کرد. به گفته استیون کلیفت^۶ [13]، دموکراسی الکترونیک به معنای استفاده از فناوری ها و استراتژی های ارتباطی و اطلاعاتی توسط بخش های دموکراتیک موجود در فرایندهای سیاسی جوامع محلی، ایالات، مناطق، ملل و البته در عرصه جهانی است. دموکراسی الکترونیک به معنای به کارگیری فناوری اطلاعات برای پشتیبانی و توسعه مردم سالاری است. در تعریفی دیگر، دموکراسی الکترونیک به تلاش برای توسعه مشارکت سیاسی از طریق ایجاد امکان ارتباط میان شهروندان و نیز بین شهروندان و نمایندگان آنان از طریق تکنولوژی های ارتباطی و اطلاعاتی مربوط می شود [14].

درواقع دموکراسی الکترونیک فرصتی برای پل زدن بر روی شکاف بین حاکمان و افراد تحت حکومت است که فرصت مشارکت در فرایندهای تصمیم گیری را برای افراد تحت حکومت مهیا می سازد [15].

ابعاد موجود در دموکراسی الکترونیک عبارتند از:

۱. اطلاعات: وجود اطلاع رسانی شفاف از سوی حکومت به مردم.

۲. ارتباطات: تعامل دوطرفه بین حکومت و مردم.

^۶Steven Clift

۳. مشارکت: ایجاد فرصت برای توسعه مشارکت‌های مردمی.

۴. آزادی: شامل آزادی بیان، رسانه‌های آزاد، آزادی اجتماعات و انتخابات آزاد.

۵. انتخابات و رأی‌گیری الکترونیک: که یکی از نتایج مردم سالاری الکترونیک است [16].

دموکراسی الکترونیک از دو واژه «دموکراسی» و «الکترونیک» تشکیل شده است. بنابراین لازم است که ابتدا نگاهی به مفهوم دموکراسی بیفکنیم و سپس ببینیم که مقوله الکترونیک که مراد از آن همانا فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) است چگونه می‌تواند در خدمت دموکراسی قرار گیرد. اگر بخواهیم خیلی خلاصه در مورد دموکراسی صحبت کنیم، می‌توانیم آن را ترکیبی از برابری و آزادی بدانیم. دموکراسی به یک جامعه ایده‌آل اطلاق می‌شود که در آن همه شهروندان به کمک هم تصمیم می‌گیرند که چگونه باید جامعه خود را اداره کنند. در یک دولت دموکراتیک، هر شهروندی حق این را دارد که در امور مشارکت کند، سولاتی بپرسد و جواب‌هایی دریافت کند و نقطه نظرات و عقاید خود را داشته باشد. دموکراسی واقعی زمانی قابل حصول است که همه آحاد جامعه در کلیه جنبه‌های حیات سیاسی، اجتماعی و اقتصادی شرکت داشته باشند. لذا اصل مشارکت، محور دموکراسی و حکمرانی دموکراتیک است [17]. حال سوال این است که فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) چگونه می‌تواند در خدمت ارزش‌های دموکراسی باشد. برای پی بردن به این موضوع لازم است که نگاهی به اشکال مختلف دموکراسی شامل دموکراسی نمایندگی (غیرمستقیم) و دموکراسی مستقیم بیفکنیم.

۶.۲. دموکراسی نمایندگی (غیرمستقیم)

در این نوع از دموکراسی، فقط نمایندگان مردم در فرایندهای سیاسی دخالت دارد و دلیل این امر هم شاید نداشتن علاقه مردم به فعالیت‌های سیاسی و یا واجد شرایط نبودن مردم باشد [18]. در این نوع دموکراسی، ارزش نخبگان سیاسی برخلاف دموکراسی مستقیم، حفظ می‌شود [19]. دموکراسی غیرمستقیم به همراه خود مشکلاتی به همراه دارد که در واقع مشکلات ذاتی این نوع از دموکراسی محسوب می‌شود. به عقیده وایمر و وینینگ^۷ [20] دو عامل، شیوه رفتار واقعی نمایندگان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. اول اینکه نمایندگان منافع شخصی خود را دنبال می‌کنند که از اهم این منافع، امنیت شغلی است. لذا نمایندگان غالباً به دنبال جمع‌آوری آراء از حوزه انتخاباتی خود بوده و کمتر در اندیشه رفاه شهروندان هستند؛ دوم اینکه مردم نیز غالباً با توجه به محدودیت‌های مالی و زمانی توجه کمی به نمایندگان خود نشان می‌دهند. علایق دیگری را دنبال می‌کنند. این کمبود علاقه به فرایند تصمیم‌گیری عمومی، موجب می‌شود که قدرت تصمیم‌گیری در یک جا (در دست نمایندگان) متمرکز شود.

۷.۲. دموکراسی مستقیم

⁷Weimer & Vining

در این نوع دموکراسی، شهروندان با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات مستقیماً در تصمیمات اعمال نظر کرده، مشارکت فعال دارند، چراکه مشکلات مربوط به تدارک همه‌پرسی‌های بزرگ به کمک ICT قابل رفع است [9]. دموکراسی مستقیم نیز مشکلات فراوانی با خود به همراه می‌آورد. از جمله این مشکلات تنزل ارزش گروه نخبگان سیاسی در حد افراد عادی است. مشکل دیگر وجود این خطر است که هزینه انتخاب-های اجتماعی ناکارآمد به دوش اقلیت‌ها بیفتد. همچنین دموکراسی مستقیم می‌تواند منجر به تقویت پوپولیسم شود [21]. مشکل دیگر اینکه وقتی تعداد فراندوم‌ها زیاد شود این خطر وجود دارد که انگیزه شهروندان برای شرکت در فرایند تصمیم‌گیری کاهش یابد [22]. علاوه بر این اسنلن⁸ [23] معتقد است که در دموکراسی مستقیم، مشکلی به نام « رویکرد تک‌مسئله‌ای » وجود دارد. به این مفهوم در دموکراسی مستقیم شهروندان با هر مشکلی بعنوان یک مورد مستقل برخورد می‌کنند؛ این امر می‌تواند منجر به اتخاذ تصمیمات ضدونقیض توسط آنان شود، بعنوان مثال ممکن است که در همه‌پرسی‌ها، شهروندان از یک‌سو به کاهش مالیات‌ها و از سوی دیگر به افزایش مزایای بازنشستگی رای دهند. همچنین برخی از دانشمندان معتقدند که دموکراسی مستقیم به‌گونه اجتناب‌ناپذیری به حکومت عوام⁹، سلطه توده‌های تحصیل‌نکرده و یا ایجاد یک جامعه تساهل‌طلب¹⁰ خواهد انجامید [17].

بنابراین مشکلات دموکراسی مستقیم تنها جنبه تکنولوژیک ندارد، لذا استفاده از ICT را نمی‌توان بعنوان فرصتی برای گذر از دموکراسی نمایندگی به دموکراسی مستقیم دانست؛ امروزه هیچ نمونه‌ای از دموکراسی مستقیم در دنیا وجود ندارد. پیشنهادات مربوط به برگزاری چنین فراندوم‌هایی که در سال ۲۰۰۲ توسط دولت‌های بلژیک و آلمان مطرح شده بود به سرعت با عقب‌نشینی این کشورها همراه بود. لذا بهتر است که بحث خود را بر روی دموکراسی غیرمستقیم متمرکز سازیم. مشکلاتی که برای دموکراسی غیرمستقیم برشمردیم به کمک ICT قابل رفع نمی‌باشد. لذا این سؤال همچنان مطرح است که ICT چگونه می‌تواند در خدمت ارزش‌های دموکراسی باشد؟

شمس [2] معتقد است که بزرگترین عارضه رشد و فناوری اطلاعات، کاهش روابط چهره به چهره انسان با انسان و گسترش ارتباط انسان با انسان با میانجیگری یک ماشین است. روابط چهره به چهره همیشه ثمربخش نیست؛ از جمله در شرایطی که موازنه قدرت میان دو نفر وجود ندارد و طبیعتاً زمینه روحی برای اعمال فشار روانی و اقتدار از طرف فرد غالب بر فرد مغلوب فراهم می‌آید. در چنین شرایطی عمدتاً ذینفع یا مشتری از مراجعه و دریافت خدمات عمومی صرف‌نظر می‌کند و یا میزان نیاز به دریافت خدمات در او، آن‌مایه فراوان است که با هزینه نمودن موقت شخصیت، احساسات و منابع خود، بوروکراسی را تحمل می‌کند، تا از مزایای خدمات عمومی برخوردار شود. حال آنکه به لطف استفاده از ICT، روابط چهره‌به‌چهره به روابط انسان با ماشین تبدیل می‌شود که این موضوع کاهش دیوانسالاری را به دنبال دارد. وی همچنین معتقد است که استفاده از فناوری نوین، بویژه شبکه‌های اطلاعاتی، افزایش شفافیت و اطلاع‌گیری توسط مردم از دولت از یک‌سو، و برقراری ارتباطات و مبادله اطلاعات به‌طور افقی را از سوی دیگر موجب می‌گردد. این دگرگونی در راستای مردم‌سالاری است چراکه سنگ‌بنای زیرین افزایش بوروکراسی و جلوگیری از انتقال قدرت به مردم، بیش از هر چیز، کدر نمودن نظام اداری و عدم انتقال اطلاعات به محیط و جامعه و سپس، کشیدن دیواره‌های ذهنی و عمودی از راس نظام تا پایین هرم اداری و تداوم این دیواره‌ها تا محیط اجتماعی و برای جلوگیری از عبور افقی اطلاعات میان شهروندان است.

⁸Snellen

⁹Ochlocracy

¹⁰permissive

۸.۲. موانع ظهور دموکراسی الکترونیک

علیرغم وعده‌هایی که مدل‌های دولت الکترونیک درخصوص دموکراسی الکترونیک داده‌اند، باید خاطرنشان سازیم که در دنیای واقعی و در مسیر ظهور و توسعه دولت الکترونیک، موانع و مشکلاتی وجود دارد که نمی‌توان به‌سادگی از آن‌ها عبور کرد. در این قسمت قصد داریم با مروری بر این موانع، درستی ادعای فوق را به چالش بکشیم.

۱.۸.۲. شکاف دیجیتال

توسعه دولت الکترونیک و افزایش نیاز شهروندان به دریافت خدمات دولتی از طریق تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ارتباطی نظیر اینترنت، موجب ایجاد شکافی عمیق میان دارندگان اطلاعات و کسانی می‌شود که دسترسی کمی به اطلاعات دارند [24]. این عدم دسترسی به اطلاعات می‌تواند دلایل مختلفی داشته باشد، از جمله: عدم دسترسی به سخت‌افزارها و تجهیزات مورد نیاز، کمبود زیرساخت‌های IT در برخی مناطق، عدم تمایل یا ناتوانی بعضی از اقشار جامعه در سازگاری با تکنولوژی‌های مدرن و یا بی‌اعتمادی آنان به تراکنش‌های الکترونیکی [25]. توسعه دولت الکترونیک موجب کاهش مشارکت در جامعه اطلاعاتی از طرف گروه‌هایی می‌شود که اتفاقاً بزرگترین استفاده‌کنندگان خدمات دولتی هستند؛ بنابراین دولت الکترونیک می‌تواند محرومیت شهروندانی را که از قبل نیز محروم بوده‌اند، تشدید نماید [26].

بنابراین برخلاف آنچه مدل‌های تکاملی دولت الکترونیک وعده می‌دهند، دولت الکترونیک می‌تواند با نابرابری‌هایی که به‌واسطه ایجاد شکاف دیجیتال با خود به ارمغان می‌آورد، دموکراسی را خدشه‌دار سازد. حال هرچقدر دولت الکترونیک گسترده‌تر شود، این شکاف نیز عمیق‌تر خواهد شد.

۲.۸.۲. سیطره دولت

به‌موازات توسعه دولت الکترونیک، حجم تعامل شهروندان با دولت افزایش خواهد یافت. در چنین شرایطی شهروندان ناچار خواهند بود که به‌منظور دریافت خدمات عمومی، اطلاعات خود را در اختیار وبسایت‌های دولتی قرار دهند و در مقیاسی وسیع به تعامل و تراکنش با دولت بپردازند. بنابراین اینترنت می‌تواند به ابزاری برای کنترل شهروندان از سوی دولت تبدیل شود. در چنین فضایی حریم خصوصی افراد بشدت توسط دولت‌ها نقض خواهد شد [24]. این بدان معناست که در شرایطی که حجم وسیعی از اطلاعات به‌صورت الکترونیکی توسط شهروندان در اختیار دولت قرار گیرد، زمینه برای ظهور یک دولت توتالیتر^{۱۱} فراهم خواهد آمد [27]. بنابراین دولت الکترونیک این امکان بالقوه را دارد که علیرغم تمام اهدافی که از ابتدا در راستای پشتیبانی از ارزش‌های دموکراتیک بر آن مترتب بود، خود تیشه به ریشه دموکراسی بزند.

۲.۸.۳. توهم شفافیت

¹¹Totalitarian

برخی از مخالفان دولت الکترونیک معتقدند، از آنجا که دولت به کلیه اطلاعات دسترسی دارد، می‌تواند هر جا که بخواهد به این اطلاعات اضافه کند و یا مقداری از آن را در جهت حفظ منافع خود تغییر دهد و یا حذف کند. بنابراین به عقیده این افراد، افزایش شفافیت فعالیت‌های دولت به واسطه دولت الکترونیک می‌تواند تنها یک توهم باشد و به جای آن شاهد ظهور گرایش‌های پوپولیستی در دولت باشیم [28].

۲.۸.۴. ظهور تکنوکرات‌ها در بدنه دولت

دولت الکترونیک نیاز به تخصص‌های فنی را افزایش می‌دهد و از آنجا که بر این تخصص‌ها صرفاً تعدادی از دیوانسالاران تسلط دارند، تکنوکراسی گسترش می‌یابد و دایره انتخاب توسط مردم و نمایندگانشان را بویژه در کشورهای موسوم به جهان سوم محدودتر می‌نماید. دولت الکترونیک از یک سو ارائه خدمات به شهروندان را تسهیل می‌نماید، اما همزمان دیوانسالاری مجهز به ابزاری می‌شود که از نظر بسیاری از شهروندان عادی، پیچیده تلقی می‌شود. تصور اینکه دولت الکترونیک به تقویت دموکراسی منجر می‌شود بر مبنای پوزیتیویستی و تکنوکراتیک از مشروعیت سیاسی قرار دارد. حقوق سیاسی، آزادی‌های مدنی گسترده و همچنین رقابت احزاب که گردش نخبگان را تضمین نماید و فرصت‌گزینش حکومت‌کنندگان و سیاست‌های آنها را فراهم نماید، از مولفه‌های دموکراسی است که قراردادن یک e- در مقابل دموکراسی معنایی بیش از بکارگیری ابزار تکنولوژی اطلاعات ندارد و الزاماً در جهت بهبود و تحقق مولفه‌های دموکراسی عمل نمی‌کند [29]. تکنوکراسی ظاهراً اصول علمی دارد و موضع معرفت‌شناسی آن بر برخی ادراکات پوزیتیویستی بنیان نهاده شده است و یک دیدگاه تکنیکی را به ذهن متبادر می‌کند و نه یک ایده سیاسی. بدین سان تکنوکراسی در اصل در ظاهر از ایدئولوژی و منافع سیاسی فاصله می‌گیرد و عملاً نبرد قدرت و تنازع منافع که جوهره سیاست و موضوع دموکراسی است را از حیطه سیاست خارج می‌کند و معیارهای علمی- تکنیکی را جایگزین مشروعیت دموکراتیک در تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی می‌کند. از منظر تکنوکرات‌ها، امور اجتماعی و انسانی و ترجیحات در سیاست‌گذاری عمومی به‌طور علمی و از منظری پوزیتیویستی تحلیل می‌شود و لزوماً دموکراتیک نیست؛ از همین روست که می‌توان ادعا کرد که تکنوکراسی، به‌غیر سیاسی کردن سیاست دامن می‌زند و با قطع ارتباط با سنت سیاسی، آن را از مبارزه قدرت شهروندان که جوهره سیاست است، تهی می‌سازد و مشروعیت آن بر کارآمدی و رفاه استوار است، نه ضرورتاً بر دموکراسی. همین چشم‌انداز محدود از سیاست است که با اصرار بر رویکردی کاهش‌گرایانه، صرف ارائه خدمات الکترونیکی از سوی دولت را مقدم دموکراسی دانسته و دولت الکترونیک را با دموکراسی الکترونیک یکسان می‌پندارد [30].

در نهایت باید متذکر شد که تکنوکراسی، روزه روز در قامت دیوانسالاری دولتی ظاهر می‌شود و عملاً بر سلطه آن افزوده شده و با مجهز شدن به ابزار جدید یعنی تکنولوژی الکترونیکی، بیش از پیش راه اعمال نظر و نفوذ شهروندان را مشکل می‌کند [31].

۳. نتیجه‌گیری

بررسی مدل‌های ارائه شده برای تکامل دولت الکترونیک، نشان می‌دهد که این مدل‌ها عموماً مدل‌هایی توصیفی نبوده، بلکه بیشتر هنجاری و یا پیش‌بینی‌کننده هستند؛ درستی این مدل‌ها در برخی پژوهش‌های تجربی زیر سؤال رفته است، به‌گونه‌ای که با گذشت حدود دو دهه از ظهور دولت الکترونیک، هنوز هیچ‌گونه شواهدی دال بر رسیدن به مرحله پایانی یا همان دموکراسی الکترونیک، مشاهده نشده است و تنها در سطح محلی، شواهدی مبنی بر دستیابی به دولت الکترونیک تعاملی وجود دارد (برای نمونه در چین و سوئد)، که آن هم بیشتر در زمینه ارائه

خدمات است و نه خطمشی‌گذاری و مسائل سیاسی. این نکته را باید متذکر شد که بسیاری از دولت‌ها، آرمان خود را از به‌کارگیری فناوری اطلاعات در بخش عمومی، رسیدن به مرحله تعاملی و یا تراکنشی قرار داده‌اند و اقدام خاصی در جهت نیل به دموکراسی الکترونیک انجام نداده‌اند. دموکراسی، بیش از هر چیز فرایند تصمیم‌سازی است که کم و بیش امکان تحقق حقوق شهروندی و آزادی‌های اساسی را فراهم می‌آورد و بدین‌سان راه را برای ابراز دیدگاه‌های ارزشی شهروندان و ترجیح قضاوت‌های هنجاری آنان باز می‌نماید. دولت الکترونیک ارائه خدمات به شهروندان را آسان‌تر و افزون‌تر می‌کند، دسترسی آنان را به اطلاعات تسهیل نموده و امکان مشارکت آنان را فراهم می‌نماید. اما این همه به مفهوم مشارکت آنان در سیاست‌سازی و سیاست‌گذاری نیست. این تصور که دولت الکترونیک به تقویت دموکراسی منجر می‌شود بر مبنای پوزیتیویستی و تکنوکراتیک از مشروعیت سیاسی قرار دارد. در این مقاله تعدادی از موانع موجود بر سر راه تحقق دموکراسی الکترونیک از جمله شکاف دیجیتالی، سیطره دولت، توهم شفافیت و ظهور تکنوکرات‌ها در بدنه دولت را بررسی نمودیم. البته عوامل دیگری نیز وجود دارند که می‌توانند روند تکاملی دولت الکترونیک را در جهت دستیابی به دموکراسی الکترونیک مختل سازند از جمله نباید از مقاومت بوروکرات‌ها در مقابل توسعه دولت الکترونیک غافل شد. جهت انتقال اطلاعات در بوروکراسی‌ها بطور سنتی بصورت عمودی از پایین به بالاست؛ دولت الکترونیک سبب می‌شود که اطلاعات در جهات مختلف (افقی، عمودی و مورب) جریان یافته و این موضوع، ایجاد تغییر در معادلات قدرت و مشخصاً کاهش قدرت بوروکرات‌ها را سبب می‌شود و لذا از جانب بوروکرات‌ها مقاومت‌هایی در مقابل توسعه دولت الکترونیک صورت می‌گیرد. بخصوص در کشورهای در حال توسعه، ثبات قدرت سیاسی عمدتاً بر عدم شفافیت و فاصله قدرت استوار است [2]. بنابراین دولت الکترونیک می‌تواند ثبات قدرت سیاسی را برهم زند.

دلیل عدم توفیق مدل‌های پیش‌گفته را می‌توان در عدم استفاده از مطالعات تجربی گذشته و اخذ رویکرد پوزیتیویستی نسبت به ICT جویا شد، چراکه مدل‌های فوق صرفاً با اتکا به قابلیت‌های فنی ICT و بدون توجه به فرایندهای سیاسی و الزامات و چالش‌های فراروی توسعه دولت الکترونیک در دنیای واقعی تدوین شده‌اند؛ پرواضح است که این‌گونه مدل‌های خوش‌بینانه که در خلا تدوین می‌شوند، راهی به واقعیت نخواهند داشت.

با توجه به آنچه که بیان شد، به محققان پیشنهاد می‌شود که جنبه‌های اجتماعی و سیاسی دولت الکترونیک را نیز در کنار جنبه‌های فنی این پدیده مورد مذاقه قرار داده و از آنچه خوش‌بینی سایبری^{۱۲} یا قطعی‌گرایی تکنولوژیک^{۱۳} نامیده می‌شود پرهیز کنند. لازم است که در مورد دولت الکترونیک، تفکر «هرچه بیشتر بهتر» را کنار بگذاریم، چرا که توسعه دولت الکترونیک می‌تواند به نوبه خود تبعات ناگواری برای جوامع داشته باشد که نباید آن‌ها را نادیده گرفت. استفاده از مطالعات تجربی انجام شده در مورد دولت الکترونیک و تئوری‌های مربوط به کاربرد فناوری اطلاعات در بخش عمومی^{۱۴} که قدمتی ۴۰ ساله دارد، و نیز ادبیات موجود در حوزه علوم سیاسی و اداره امور عمومی^{۱۵} می‌تواند ما را به سوی تبیین‌های واقعی‌تر و پیش‌بینی‌های دقیق‌تری در باب دولت الکترونیک و دموکراسی الکترونیک رهنمون سازد.

¹²Cyber optimism

¹³ Technological determinism

¹⁴Public Information Technology

¹⁵Public Administration

1. Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. . *Government Information Quarterly*, 24(3), 646-665
2. شمس، عبدالحمید (۱۳۸۵)، «دولت الکترونیک با نگرش مدیریتی-حقوقی»، تهران، چاپ اول، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
3. Hernon P (1998) Government on the web: A comparison between the United States and New Zealand. *Government Information Quarterly* 15(4): 419-443.
4. World Bank (2003) Definition of e-Government. Retrieved 11 November 2007 from: <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definitionhtm>.
5. Vassilakis C, Lepouras G and Halatsis C (2007) A knowledge-based approach for developing multi-channel e-government services. *Electronic Commerce Research and Applications* 6(1): 113-124.
6. Karim, M. A. (2003). Technology and improved service delivery: learning points from the Malaysian experience. *International Review of Administrative Sciences*, 69(2), 191-204.
7. Turban, E., MacLean, E. R., & Wetherbe, J. C. (2006). *Information technology for management: Transforming organizations in the digital economy* (5th ed.): John Wiley & Sons Inc.
8. Baum, Christopher. H. and Andrea, Di Maio (2000) Gartner's Four Phases of E-government Model. Retrieved from <http://www.gartner.com> [accessed January 28, 2008].
9. Hiller, Janine. S. and Bélanger, France (2001). *Privacy Strategies for Electronic Government*. Washington D.C. : IBM Center for the Business of Government. Retrieved from <http://www.businessofgovernment.org/pdfs/HillerReport.pdf> [accessed January 28, 2008].
10. Moreno-Jiménez, J. M., & Polasek, W. (2003). e-democracy and knowledge. A multicriteria framework for the new democratic era. *Journal of Multi-Criteria Decision Analysis*, 12(2-3), 163-176.
11. Bryan, Cathy, Roza Tsagarousianou, and Damian Tambini (1998) Electronic democracy and the civic networking movement in context. In *Cyberdemocracy: Technology, cities, and civic networks*, ed. Roza Tsagarousianou, Damian Tambini, and Cathy Bryan. New York: Routledge.
12. Becker, Ted. 1993. Teledemocracy: Gathering momentum in state and local governance. *Spectrum: The Journal of State Government* 66:14-19.
13. Clift, S. (2000). Viewpoint: an Internet of democracy. *Communications of the ACM*, 43(11), 31-32.
14. Hansard Society (2003). E-democracy program. Retrieved April 3, 2003, Retrieved from <http://www.hansardsociety.org.uk/eDemocracy.htm>.
15. Insua, D. R., Holgado, J., & Moreno, R. (2003). Multicriteria e-negotiation systems for e-democracy. *Journal of Multi-Criteria Decision Analysis*, 12(2-3), 213-218.
۱۶. فتحیان، محمد و تقوی، منیرالسادات (۱۳۸۷)، «انتخابات الکترونیکی (بایسته‌ها و شیوه‌ها)»، تهران، چاپ اول، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.
17. Netchaeva, I. (2002). E-Government and E-Democracy A Comparison of Opportunities in the North and South. *International Communication Gazette*, 64(5), 467-477.

18. Mahrer, H., & Krimmer, R. (2005). Towards the enhancement of e-democracy: identifying the notion of the 'middleman paradox'. *Information Systems Journal*, 15(1), 27-42.
19. Astrom, J. (2001). Should democracy online be quick, strong, or thin? *Communications of the ACM*, 44(1), 49-51.
20. Weimer, D. L., & Vining, A. R. (1989). *Policy analysis: Concepts and practice*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
21. Holznagel, B., & Hanssmann, A. (2001). Möglichkeiten von wahlen und Bürgerbeteiligung per Internet (Possibilities of voting and participation of the citizens through the Internet). In B. Holznagel, A. Grünwald, & A. Hanssmann (Eds.), *Elektronische Demokratie* (pp. 55-72). München, Germany: C. H. Beck.
22. McLean, I. (1989). *Democracy and new technology*. Cambridge, UK: Polity.
23. Snellen, I. T. M. (1995). Informatie-communicatietechnologie en democratie (Information and communication technology and democracy). *Wijsgerig Perspectief op Maatschappij en Wetenschap*, 1, 6-13.
24. Kampen, J. K., & Snijkers, K. (2003). E-Democracy A Critical Evaluation of the Ultimate E-Dream. *Social Science Computer Review*, 21(4), 491-496.
25. CITU (1998), Market Research. The Propensity to Use Electronic Means of Interaction with Government, (London: Central IT Unit).
26. Dugdale, A., Daly, A., Papandrea, F., & Maley, M. (2005). Accessing e-government: challenges for citizens and organizations. *International Review of Administrative Sciences*, 71(1), 109-118.
27. Jho, W. (2005). Challenges for e-governance: protests from civil society on the protection of privacy in e-government in Korea. *International Review of Administrative Sciences*, 71(1), 151-166.
28. Drucker, S. J., & Gumpert, G. (2007). Through the looking glass: illusions of transparency and the cult of information. *Journal of Management Development*, 26(5), 493-498.
29. Caldwell, J. (2004). e-Democracy: putting down global roots. *Institute for Electronic Government, IBM*, 1-11.
30. Garson, G. D. (2007). *Modern public information technology systems: issues and challenges: Igi Global*.
31. Schwartzman, S. (1979). Science, technology, technocracy, and democracy. *The controls of technology*.-Rio de Janeiro: Iuperj.