

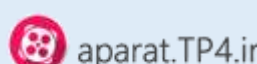


دولت به مثابه بستر (پلتفرم) – بخش ششم

سیر تحول دولت دیجیتال

خلاصه: موج دیجیتال در حال متحول نمودن رابطه بین شهروندان و دولتها است. فرصتی برای دولتها ایجاد شده که بتوانند با مردم تعامل عمیق تری برقرار نمایند و به طور قابل ملاحظه‌ای کیفیت ارائه خدمات را بهبود بخشند. دولت دیجیتال، استفاده بهینه از کانال‌های الکترونیک ارتباطاتی و تعاملی جهت بهبود رضایت شهروندان از ارائه خدمات، تحقق اقتصاد رقابتی، ساختن سطح جدیدی از تعامل و اعتماد و افزایش بهره‌وری خدمات عمومی است.

شناسه سند	
[Category]	موضوع
	طبقه‌بندی
[Status]	وضعیت انتشار
	نسخه
۱۳۹۶ / ۰۴ / ۱۱	تاریخ تصویب
مهدی یخچالی	نویسنده / مشارکت کننده



۱ دولت دیجیتال چیست؟

موج دیجیتال در حال متحول نمودن رابطه بین شهروندان و دولتها است. فرصتی برای دولتها ایجاد شده که بتوانند با مردم تعامل عمیق تری برقرار نمایند و به طور قابل ملاحظه‌ای کیفیت ارائه خدمات را بهبود بخشند. دولت دیجیتال، استفاده بهینه از کانال‌های الکترونیک ارتباطاتی و تعاملی جهت بهبود رضایت شهروندان از ارائه خدمات، تحقق اقتصاد رقابتی، ساختن سطح جدیدی از تعامل و اعتماد و افزایش بهره‌وری خدمات عمومی است. دولت دیجیتال دربرگیرنده گستره کاملی از دیجیتالی شدن (از دیجیتالی شدن خدمات عمومی تا دیجیتالی شدن زیرساختها، فرایندها و شیوه حکمرانی) که شامل تحول در بخش پشتیبانی و پیشخوان دولت برای تحقق پارادایم جدید خدمات‌رسانی می‌باشد. (accenture, 2014)

۲ اهداف دولت دیجیتال

از سال ۱۹۹۳ که مفهوم دولت دیجیتال به طور رسمی برای اولین بار در گزارش عملکرد ملی توسط معاون رئیس جمهور ایالات متحده آقای الگور مطرح شد، دولتها تلاش نموده اند که اقدامات دولت دیجیتال خود را در خدمت اهداف ارزشمند و روزافزون عمومی قرار دهند. این اهداف عبارتند از:

- افزایش کیفیت و اثربخشی عملیات داخلی دولت
- ارائه خدمات عمومی بهتر از طریق کانال‌های سنتی و الکترونیکی
- تسهیل تحول اداری و نهادی در دولت
- تعامل با شهروندان و بازیگران غیر دولتی در فرایندهای سیاست گذاری و تصمیم گیری
- حمایت از سیاستها و اهداف توسعه گرایانه بخشی و محلی

GOALS	CONTEXT	TIME
1		
2		
3		
4		
5		

جدول ۱ اهداف دولت دیجیتال و تغییر زمینه‌های دولت دیجیتال طی زمان

به جز هدف آخر، همه اهداف فوق منجر به گسترش زمینه‌های کاربردی دولت دیجیتال شده است، از محیط فناورانه در دولت، تا سازمان‌های دولتی مجهز به فناوری‌های پیشرفته، تا سازمانهای دیجیتالی که در محیط اقتصادی-اجتماعی بزرگتری عمل می‌نمایند و بر آن اثر می‌گذارند.

۳ مراحل تحول دولت دیجیتال

۱- مرحله دیجیتالی شدن^۱ (ورود تکنولوژی به دولت) از طریق ایجاد پرتالهای برخط دولتی برای ارائه برخط اطلاعات و خدمات به شهروندان.

۲- مرحله دگرگونی^۲ (دولت الکترونیک) با اتصال بخش‌های مختلف دولت به هم به نحوی که نیاز نباشد شهروندان به طور مجزا به سازمانهای مختلف مراجعه نمایند، بلکه با دولت به عنوان یک کل ارتباط برقرار نمایند.

۳- مرحله تعامل^۳ (حکمرانی الکترونیک) با استفاده از رسانه‌های اجتماعی برای تعامل با شهروندان و درگیر نمودن آنها در فرایندهای تصمیم‌گیری دولت، مشروعیت بخشی به تصمیمات و ایجاد سازوکارهایی برای مشارکت مستمر مردم.

۴- مرحله تخصصی شدن^۴ (حکمرانی الکترونیک سیاست محور) با تلاشهای متمرکز دولت برای استفاده از فناوری دیجیتال برای بهبود آموزش، سلامت، اقتصاد و بخش‌های دیگر و ارائه راهکارهای سیاستی خاص حتی برای سطوح محلی. برای مثال کشورهای مختلف از سیاستهای دولت دیجیتال برای حمایت از بخش‌های مختلف استفاده می‌نمایند. سنگاپور از بخش اقتصادی از طریق مراکز نوآوری و کارآفرینی حمایت می‌کند. کره جنوبی این حمایت را از طریق حکمرانی مشارکتی دولت-بخش خصوصی انجام می‌دهد. اتحادیه اروپا از طریق ارائه خدمات عمومی و پاسخ‌گویی به نیازهای متنوع اجتماعی به ترویج این بخش می‌پردازد. سازمان ملل نیز از این بخش از طریق برنامه‌های شهروند-محور حمایت می‌نماید. کشور استونی حفاظت از محیط زیست را از طریق مدیریت اسناد به طور دیجیتالی (بدون کاغذ) انجام می‌دهد. دانشگاه وازدا هم همین کار را از طریق ایجاد پردازش ابری و مجازی سازی مرکز داده انجام داده است.

STAGES		CHARACTERIZATIONS		
		Transformation of government?	Includes non-state actors?	Location- and sector-specific?
1	DIGITIZATION	no	no	no
2	TRANSFORMATION	yes	no	no
3	ENGAGEMENT	yes	yes	no
4	SPECIALIZATION	yes	yes	yes

جدول ۲ مراحل تحول دولت دیجیتال و ویژگی‌های هر مرحله

همان طور که در جدول ۲ قابل مشاهده است، ویژگی‌هایی چون تحول دولت، دخیل نمودن بازیگران غیر دولتی و اختصاص به محل یا بخش خاص حکومتی، طی مراحل دیجیتالی شدن دولت، محقق می‌شود.

^۱ Digitization

^۲ Transformation

^۳ Engagement

^۴ Specialization

تحول دیجیتال در دولتها چگونه بوده است؟

وجود فشار بیرونی و داخلی بر دولتها موجب شده است که دولتها از فناوری دیجیتال موجود در هر دوره برای پاسخ به این نیازها استفاده نمایند و دست به نوآوری‌های دولتی دیجیتال بزنند. در طول زمان این نوآوری‌ها تبدیل به بخشی از رویه‌های معمول دولتی شده و منجر به نهادینه سازی دولت دیجیتال شده است.

برای مثال دولت ممکن است تحت فشار باشد که کارآمدی داخلی خود را بهبود بخشد. (مرحله دیجیتالی شدن) و ممکن است که به این فشارها از طریق به اشتراک گذاری اطلاعات و خدمات سازمان‌های مختلف خود پاسخ دهد که این نوعی نوآوری دولت دیجیتال با استفاده از فناوری‌های دیجیتالی مانند اینترنت و پردازش ابری است. از طرف دیگر این نوع نوآوری‌ها از طریق تحول دولت به یک کل واحد در حال نهادینه شدن است و در حال تبدیل شدن به یک رویه معمول دولتی است.

حکومت باز^۵ یکی دیگر از نتایج تکامل دولت دیجیتال است. وقتی دولتها تحت فشار برای افزایش دسترسی به اطلاعات، کاهش فاصله با مردم و تسهیل نظارت شهروندان بر عملکرد هستند، آنها می‌توانند از طریق مشارکت دادن شهروندان در ارائه مشورت‌ها و ایده‌ها، جمع‌سپاری و ارائه خدمات مشترک، بودجه‌ریزی مشارکتی و دیگر نوآوری‌های دولت دیجیتال، با بکارگیری اینترنت، شبکه‌های اجتماعی و انبوه داده اقدام نمایند. در طی زمان، این نوآوری‌ها امکان آزادی اطلاعات، شهروندسپاری و حکومت باز را به عنوان نوع خاصی از دولت دیجیتال نهادینه شده، فراهم می‌نمایند. (Janowski, 2016)

منابع

Accenture. (2014). *Digital Government*.

Janowski, T. (2016). *Digital Government Evolution: What Leads to Open Government?*
TUDelft University.

^۵ Open Government