



دو فصلنامه اختصاصی مطالعات فرهنگی «خط‌مشی‌گذاری در فرهنگ»
سال دوم، شماره دوم، پیاپی ۲، بهار و تابستان ۱۴۰۴

صص ۶۸-۴۱؛ تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۲۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۲/۱۸

حکمرانی دیجیتال و دولت دیجیتال مفهومی نوین در مدیریت

سمیه قجری^۱

چکیده

توسعه حوزه دموکراسی دیجیتال اساساً به چگونگی درک صحیح ابعاد مفهومی آن و تعیین دقیق وظایف دولت دیجیتال و حکمرانی دیجیتال بستگی دارد، به این صورت که دولت دیجیتال نشان دهنده تغییرات اساسی فرایند گسترش مأموریت دولتهای سراسر جهان می‌باشد و اینکه حکمرانی دیجیتال صرفاً یک توانمندساز فناورانه نیست. دولت دیجیتال و حکمرانی دیجیتال (از نظر ریشه و مفاهیم) به عنوان یک پدیده چندوجهی، چندبعدی و وابسته به چند رشته علمی شناخته شده است که اغلب در مباحث علمی این دو واژه را به صورت مترادف در نظر می‌گیرند. در ادبیات علمی و یا اسناد رسمی به جای یکدیگر به کار برده می‌شود. بنابراین بسیار دشوار است که بتوان ابهام مفهومی موجود بین آنها را رفع کرد. در دیدگاه جهانی در مورد تعاریف این دو واژه توافقی وجود ندارد و این ابهام مفهومی تأثیر منفی بر توسعه دموکراسی دیجیتال می‌گذارد. هدف مقاله حاضر ایجاد درک عمیقی از مفاهیم دولت دیجیتال و حکمرانی دیجیتال بر مبنای مطالعات تجربی، و رفع ابهام موجود در تفاوت‌های بین این دو مفهوم می‌باشد طوریکه این تفاوت صرفاً به مسأله تفاوت جزئی علمی بین آنها تمرکز ندارد. این مقاله براساس تحلیل تطبیقی معانی مفهومی دولت دیجیتال و حکمرانی دیجیتال رویکردی را



بر مبنای دولت دیجیتال و حکمرانی دیجیتال پیشنهاد می‌کند تا نشان دهد این دو واژه با وجود اینکه متفاوتند اما دقیقاً به یکدیگر مرتبط هستند و مفاهیمی هستند که با یکدیگر ترکیب شده‌اند. بنابراین در بخش نتیجه‌گیری با توجه به توسعه یک مفهوم برجسته جدید، پیشنهادهایی مطرح می‌شود تا بیان کند هر دو واژه چشم‌انداز مفهومی چند بعدی را با هم ترکیب می‌کنند.

کلیدواژه‌ها: دموکراسی دیجیتال، دولت دیجیتال، حکمرانی دیجیتال.

مقدمه

دولت دیجیتال و حکمرانی دیجیتال اصولاً به‌عنوان یک مفهوم حمایت‌کننده و پوشش‌دهنده مورد بحث قرار می‌گیرد و احتمالاً در پاسخ به اولویتهای مختلف دولت تحلیل می‌شود. این موضوع به‌عنوان یک جزء مهم حکمرانی نوین مورد توجه قرار گرفته است (۵ رکن از انجمن حکمرانی خوب حکمرانی دیجیتال، ۲۰۲۳). در بین پیش‌بینی‌های گسترده‌ای که از بیان تأثیر خط‌مشی با ارزش بالا وجود دارد، دولت دیجیتال به‌عنوان یک توانمندساز برای توسعه پایدار شناخته شده است. (دولت دیجیتال، ۲۰۱۳).

همانطور که در انتخاب مضمونهای سه ویرایش جدید از بررسی دولت الکترونیک جهانی مشاهده شده است، سازمان ملل مفهوم دولت دیجیتال را به‌عنوان محرکی برای حکمرانی پایدار تأیید می‌کند: در پژوهشهای سال ۲۰۲۲ افزایش تعامل تحول دیجیتال و دولت دیجیتال را جهت درک سریع برنامه پژوهشی مورد بحث در سال ۲۰۳۰ به منظور توسعه پایدار نشان می‌دهد و اطمینان می‌دهد که در عصر دیجیتال هیچ‌چیز مورد غفلت قرار نمی‌گیرد و آفلاین نیست. پژوهشها نشان می‌دهد فناوری‌های دیجیتال در بین فناوری‌های مختلف دیگر به دولتها اجازه می‌دهد تا در بیان چالشهای مربوط به بحران سلامت جهانی، طول دوره زمانی رشد عقب‌ماندگی، عدم اطمینان و آسیب‌پذیری (بررسی دولت الکترونیک، ۲۰۲۲)، دولت الکترونیک در حمایت از توسعه پایدار (بررسی دولت الکترونیک، ۲۰۱۶)، تجهیز دولت الکترونیک به حمایت از تغییر به سمت جوامع پایدار و اصلاح‌پذیر (دولت الکترونیک، ۲۰۱۸) و دولت دیجیتال در دهه فعالیت در جهت توسعه پایدار (بررسی دولت الکترونیک، ۲۰۲۰) نقش حیاتی را ایفا نموده و اطمینان لازم را برای ارائه خدمات عمومی ضروری اثربخش فراهم نمایند.



دولت دیجیتال تعریف مشخصی ندارد و معنای کامل آن به عنوان یک فعالیت علمی خودبخود مشخص می شود که براساس آن تعاریف متفاوتی را برحسب حوزه نظری؛ از عرضه اطلاعات تا دموکراسی الکترونیک، برحسب موضوع؛ از شهروندان تا کلیه ذی نفعان عمومی، برحسب خانواده فناوری؛ از رایانه های شخصی تا اینترنت را دربرمی گیرد (دولت دیجیتال، ۲۰۱۳).

دولت دیجیتال با واژه هایی مختلف و مترادفی مثل دولت الکترونیک، حکمرانی الکترونیک و دولت تحول گرا و غیره نیز نام گذاری شده است. در سازمان ملل پژوهشهای دولت الکترونیک در سال ۲۰۲۲ و ۲۰۲۰: دولت الکترونیک و دولت دیجیتال را بجای یکدیگر مورد استفاده قرار داده اند بطوریکه هنوز نتوانسته اند تمایز رسمی بین ریشه های آن در جامعه علمی، سیاست گذاران و افراد حرفه ای دیگر قائل شوند. به هر حال اصطلاح دولت دیجیتال و دولت الکترونیک به جای یکدیگر استفاده می شود و بعید است معنای ضمنی متفاوتی داشته باشد. دولت دیجیتال به استراتژی ها و ساختارهای تفصیلی اشاره دارد که توسط دولت برای تأمین نیازها و مسائل شهروندان تنظیم می شود. دولت الکترونیک بر فناوری ارتباطات و اطلاعات واقعی تمرکز دارد که برای تحقق اهداف واقعی دولت مورد استفاده قرار می گیرد. دولت الکترونیک ملزم به دیجیتالی شدن رویه ها، اسناد، و خدمات به منظور بهبود حکمرانی از طریق کاربرد فناوری های جدید می باشد. دولت دیجیتال از ابزارهای ایجاد شده برای بهبود مدیریت و سازماندهی خدمات دولتی استفاده می کند تا نیازهای فعلی شهروندان خود را رفع نماید. در زمانی که قدرتهای عمومی و کارکنان اداری با یکدیگر بصورت کارآمد کار می کنند، این شکل از دولت می تواند از کارآمد شدن ادارات دولتی حمایت نماید (خدمات دولت دیجیتال، ۲۰۲۳).

در تمایز بین دولت (دولت در هر سطحی می تواند یک ذینفع در این فرایند باشد) و حکمرانی (حکمرانی یک فرایند با چند ذینفع) ملاحظات را باید در نظر گرفت:

۱. دولت دیجیتال به یک نقطه بحرانی رسیده است و از این مرحله به بعد یک ابزار ایستا و خوداتکا نیست، و برای ناکارآمدیها و ضعف های دولت حلال مشکلات (نوشدارو) نیست؛ بلکه باید آنرا به عنوان یک جنبه اساسی و کاملاً یکپارچه از عملکرد فیزیکی مؤسسات عمومی و ارائه خدمات در نظر گرفت (بررسی دولت الکترونیک، ۲۰۲۳).

دولت دیجیتال تغییری اساسی را از شیوه درک دولتهای جهان از مأموریت جدید خود نشان می دهد. دولت ها از تعیین اهداف اداری قابل اندازه گیری تا بهبود ارائه خدمات عمومی؛ از تصمیم گیری داده محور تا اجرای سیاست های مبتنی بر شواهد؛ از مسئولیت پذیری و شفافیت بیشتر در درون دولتها تا



ایجاد اعتماد عمومی بیشتر، از قدرت فناوری اطلاعات در جهت تحول استفاده نموده و آنرا تحت نفوذ خود قرار می‌دهند. (دولت دیجیتال برای توسعه پایدار، ۲۰۲۳).

تحت چارچوب سیاسی دولت دیجیتال^۱، یک دولت دیجیتال متعالی از بعد طراحی: در زمانی که فناوری‌های دیجیتال را برای بازنگری و بازمهندسی فرایندهای عمومی ساده سازی رویه‌ها و خلق مجاری جدید ارتباطات و مواجهه با ذی‌نفعان اداره کرده و تحت نفوذ قرار می‌دهد **دیجیتال** است؛ و در زمانی که ارزشهای داده به‌عنوان یک دارایی استراتژیک تلقی می‌شود و حکمرانی، دسترسی، تسهیم و استفاده مجدد از مکانیزم‌های تصمیم‌گیری و ارائه خدمات اصلاحی را فراهم می‌کند **داده محور** است؛ و در زمانی که پلتفرم‌ها، استانداردها، و خدمات را توسعه می‌دهد تا به تیمها برای تمرکز بر نیاز کاربران در طراحی و ارائه خدمات عمومی کمک کند به‌عنوان یک **پلتفرم** عمل می‌کند؛ و در زمانی که داده‌های دولت و فرایندهای سیاست‌گذاری را با وجود محدودیتهای قانونی موجود و در تعادل با منافع عمومی و ملی در دسترس عموم افراد قرار می‌دهد بصورت پیش فرض **آزاد** است؛ و در زمانی که اصلاحات نقش محوری را برای نیازهای مردم و سهولت شکل‌گیری فرایندها، خدمات، سیاست‌ها ایفا می‌کند و پذیرش مکانیزم‌های موردنظر این رخداد را تقویت می‌کند **کاربر محور** است؛ و در زمانی که نیازهای مردم را پیش‌بینی می‌کند و به‌سرعت به آنها پاسخ می‌دهد **پیش‌کنش** است، که از نیاز به داده و فرایندهای ارائه خدمات دست و پاگیر و بطئی اجتناب می‌کند (OECD DGI:2019).

۲. حکمرانی دیجیتال صرفاً یک توانمندساز فناورانه نیست. در سازمانهای با عملکرد بالا این مفهوم نقش محوری در تعریف فرهنگ و استراتژی سازمانی ایفا می‌کند و بر سازمانهایی که از آن استفاده می‌کنند تأثیر بسزایی دارد.

حکمرانی دیجیتال به مدیرانی نیاز دارد که به این نکته توجه کنند که چگونه فناوری بر هر فعالیتی در سازمان تأثیر می‌گذارد. از فناوری می‌توان به‌منظور جلوگیری از ایجاد خطا توسط افراد استفاده کرد و به آنها کمک کرد که تصمیم‌های خود را آگاهانه‌تر، سریع‌تر و آسانتر اتخاذ نمایند و از طریق ثبت هر نوع ارتباطی پاسخگویی را بهبود بخشند. در نتیجه حکمرانی دیجیتال خوب^۲، سرمایه‌گذاری در آموزش و زمان موردنیاز برای سخت‌افزار و نرم‌افزار را به‌منظور استفاده از فناوری‌های دیجیتال مهم می‌داند، زیرا این فعالیت اجرای کارهای درست را آسان و انجام کارهای اشتباه را غیرممکن می‌کند تا

1 Digital Government Policy Framework(DGPG)

2 Good digital governance



جایی که مأموریت سیستم یا سازمان کامل شود (۵ رکن از انجمن حکمرانی خوب حکمرانی دیجیتال، ۲۰۲۳).

حکمرانی دیجیتال چارچوبی برای ایجاد پاسخگویی، ایفای نقش، اختیار و قدرت تصمیم‌گیری برای شخصیت دیجیتال یک سازمان فراهم می‌کند تا وب سایتها، سایتهای سیار، کانالهای اجتماعی، و هر نوع محصول یا خدمت مبتنی بر وب و اینترنت را معنا می‌شود چارچوب حکمرانی دیجیتال نظامی است که قدرت تصمیم‌گیری دیجیتال را برای محصولات و خدمات دیجیتال خاص، از مرکز سازمان به بخشهای دیگر سازمان تفویض می‌کند و این معنا را انتقال می‌دهد که چارچوب حکمرانی دیجیتال یک فرایند تولیدی را تعیین نمی‌کند، یک استراتژی محتوایی روشن و معماری اطلاعات نیست، و خواه ناخواه شما در یک محیط توسعه یافته چابک و آبشاری کار خواهید کرد. نقش چارچوب حکمرانی دیجیتال مشخص می‌کند چه کسی قدرت تصمیم‌گیری دارد. این تمایز صریح در فرایندهای تولیدی از قدرت تصمیم‌گیری برای استانداردها است که منجر به تقویت چارچوب مورد نظر می‌شود. (ولچمن^۱، ۲۰۱۴).

داشتن یک چارچوب حکمرانی دیجیتال که به خوبی طراحی شده باشد، حجم مباحث تاکتیکی را با در نظر گرفتن ماهیت و مدیریت شخصیت دیجیتال یک سازمان از طریق توجه به انتخاب دقیق فردی که در تیم دیجیتال شما قدرت تصمیم‌گیری برای حوزه استراتژی دیجیتال (استراتژی دیجیتال رویکرد یک سازمان برای پوشش قابلیت‌های اینترنت، و وب در عصر جهانی را به‌خوبی توصیف می‌کند) دارد را کاهش می‌دهد. استراتژی دیجیتال دو شکل دارد: اصول راهبردی و اهداف عملکردی. اصول راهبردی سطح بالای کارآمدسازی و حالت کیفی ارزشها و نیت کسب‌وکار دیجیتال سطح بالا سازمان شما را برای سهامداران فراهم می‌کند. اهداف عملکردی از نظر کمیت ابزارهای موفقیت دیجیتال یک سازمان تعریف می‌شود که شامل؛ خط‌مشی دیجیتال و استاندارد دیجیتال می‌باشد. خط‌مشی‌های دیجیتال؛ اصول راهنمای هستند که فضایی را برای مدیریت ریسک و اطمینان از اینکه هسته اصلی سازمان علاقه دارد که خدمت خود را به صورت آنلاین ارائه دهد ایجاد می‌کند. ماهیت خط‌مشی دیجیتال این است که باید در زمانی که کارکنان مواد اولیه را برای کانالهای آنلاین بسط می‌دهند بر رفتار آنها تأثیر بگذارند؛ استاندارد دیجیتال (استانداردهای دیجیتال ماهیت دقیق یک پورتفولیوی دیجیتال سازمان را بخوبی توصیف می‌کند. استانداردها به منظور اطمینان از کیفیت و اثربخشی دیجیتال



مطلوب بوجود می‌آیند و وسیع و عمیق هستند و دامنه وسیعی از موضوعات عمیق مثل تجربه کلی کاربران و مضمون استراتژی محتوایی و مشخصات تاکتیکی مرتبط با مسائل را مثل مدل محتوایی مبنی بر اجزاء وب سایت و یا چکیده کدهای تکرارپذیر را نشان می‌دهند.

حکمرانی دیجیتال می‌تواند از طریق یکپارچه کردن ۵ رکن زیر هماهنگ شوند که شامل؛ چارچوب حکمرانی دیجیتال، التزام سهامداران به طراحی، امنیت و حمایت از داده‌ها، اتخاذ تصمیم‌های اخلاقی، یکپارچه کردن مشارکت در کار می‌باشد (۵ رکن از انجمن حکمرانی خوب حکمرانی دیجیتال، ۲۰۲۳).

مبانی نظری دولت دیجیتال — حکمرانی دیجیتال

تحت این شرایط توجه به دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک به عنوان پدیده‌های مستقل و در عین حال وابسته و مرتبط به هم، در زمینه مفهوم واحدی از دولت دیجیتال — حکمرانی دیجیتال اهمیت دارد. پدیده‌ای که در حال حاضر با عنوان دولت الکترونیک / حکمرانی الکترونیک نام‌گذاری شده است به عنوان یک اصلاح عمومی مدیریتی مهم طی دهه‌های گذشته مورد توجه قرار گرفته است و با شتاب زیاد در حال توسعه می‌باشد. توسعه این دو مفهوم اغلب در نتیجه ظهور یک ایدئولوژی در بخش عمومی تحت عنوان مدیریت دولتی نوین صورت گرفت (اسبورن^۱، ۲۰۱۶).

عوامل متعددی در نهادینه سازی مفهوم دولت دیجیتال و حکمرانی دیجیتال تأثیر داشته و به رشد آن کمک کرده است. بطور کلی این مفهوم در اثر نیاز به پاسخگویی به فشارها و چالشهای خاص که دولت‌ها در کشورهای در حال توسعه و یا توسعه یافته با آن مواجه هستند (مثل فشارهای مربوط به بودجه ریزی، افزایش انتظارات، رشد نابرابری و کاهش اعتماد عمومی، تجارت الکترونیک و) شکل گرفت (هانان^۲، ۲۰۱۰). رشد دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک در کشورهای در حال توسعه که اساساً بوسیله نیروهای خارجی هدایت شده است (بطور قابل ملاحظه نهادهای مالی بین المللی) (مثل بانک جهانی) (هکز، ۲۰۰۲) و مسائل داخلی در ابتدا نیاز به رفاه و امنیت عمومی در درون مرزهای ملی، و بازنگری در زمینه نقش تسهیلات دیجیتال به منظور ارائه خدمت به عامه مردم را ضرورت می‌بخشد.

¹ Osborne

² Hannah



بسیاری از کشورها در حال حاضر به دنبال توسعه، اجرا و بهبود راهبردهای خود برای تحول در خدمات دولتی با استفاده از فناوریهای ارتباطات و اطلاعات^۱ هستند. این تحول خدمات اشاره به دولت الکترونیک، حکمرانی الکترونیک، دولت دیجیتال، حکمرانی دیجیتال، دولت آنلاین، و یا دولت تحول گرا دارد (گاپتا^۲، ۲۰۰۷).

دولت دیجیتال و حکمرانی دیجیتال حوزه ای است که از نظر محققان منجر به ارائه مباحثی در جهت تعریف این واژه ها شده است، هرچند معنای مشترک و واحدی بین محققان و سهامداران درباره این واژه ها وجود ندارد (سیفرد و رلیا^۳، ۲۰۰۷).

با وجود توجه به واژه حکمرانی دیجیتال و دولت دیجیتال هنوز چشم انداز برجسته و مفهومی واحد در مورد آنها وجود ندارد و مرزهای مفهومی هر دو پدیده مبهم است. به علاوه این ابهام وجود دارد که آیا دولت دیجیتال شامل جنبه های درونی و بیرونی خدمات عمومی مثل حکمرانی می شود. با این وجود ملاحظات مشترک توافق شده ای وجود دارد که شامل: کارآیی و اثربخشی دولت، توانمندسازی شهروندان می شود و سازمانها با دسترسی به اطلاعات، سطوح دموکراسی، مشارکت شهروندان و شفافیت را تقویت می کنند (اویومنو^۴، ۲۰۰۴).

دولت دیجیتال و حکمرانی دیجیتال یک مفهوم چندبعدی و مربوط به رشته های علمی مختلف هستند و هنوز زمینه نامفهومی دارد (جایگر^۵، ۲۰۰۳)، بنابراین این موضوع مشکلات زیادی را برای تعیین یک تعریف مشترک (روی، ۲۰۰۳) و یا شفاف شدن ابهام مفهومی موجود بین آنها ایجاد می کند. با توجه به اینکه که این دو واژه مربوط به چند رشته هستند بنابراین درگیر زمینه های متعددی مثل: سیستم های اطلاعاتی، علم کامپیوتر، مدیریت دولتی، و علوم سیاسی می شود (هکس و بایلور^۶، ۲۰۰۵).

دولت دیجیتال و حکمرانی دیجیتال (از لحاظ اصطلاح و مفاهیم) اغلب به صورت مترادف مورد بحث قرار می گیرد و در مبانی نظری علمی و اسناد رسمی به جای یکدیگر به کار برده می شود. آنها تعاریفی را برای دولت دیجیتال ارائه می دهند که اجزاء تقریباً یکسان و مشترکی را در ارتباط با مفهوم

1 Information and communication technologies

2 Gupta

3 Seifert and Relyea

4 Oyomno

5 Jaeger

6 Heeks & Bailur



حکمرانی دیجیتال مورد استفاده قرار می‌دهد. هرچند برخی از محققان استدلال می‌کنند که بین این دو واژه در چشم انداز تفاوت وجود دارد (لارسون و گرانلوند^۱، ۲۰۱۴).

براساس نظر گریلتی نایگرین (۲۰۰۹) مفهوم دولت دیجیتال حرکت در مرزهای بین بخش عمومی، فناوری جدید و شکلهای اداری متغیر است. هیکس (۲۰۰۶) دولت دیجیتال را به عنوان "کاربرد فناوری اطلاعات در بخش عمومی تعریف می‌کند". دبندیکتیز و همکاران (۲۰۰۲) دولت دیجیتال را به معنای کاربرد فناوری اطلاعات مبتنی بر اینترنت به منظور تقویت پاسخگویی و اجرای فعالیتهای دولتی تعریف می‌کند.

برخی از محققان ادعا دارند دولت دیجیتال تنها یک زیرمجموعه از حکمرانی دیجیتال است و حکمرانی دیجیتال مفهوم وسیع‌تری دارد که شامل استفاده دولت از فناوری اطلاعات و ارتباطات^۲ و جامعه مدنی برای ارتقاء مشارکت بیشتر شهروندان در حکمرانی مؤسسات سیاسی مثل استفاده از اینترنت توسط سیاستمداران و حزبهای سیاسی برای آشکارسازی دیدگاهها از موفقیتهای خود در حالت کارآمد و یا تعمیم دیدگاههای مربوط به سازمانهای اجتماعی مدنی که در تعارض با قدرتهای قانونی است، می‌باشد (هوارد^۳، ۲۰۰۲) همانطور که پری (۲۰۰۴) بیان کرده است دولت دیجیتال بر مبنای فعالیت به چهار حوزه متمایز: دموکراسی الکترونیک، تأمین خدمات الکترونیک، مدیریت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک تقسیم می‌شود.

همانگونه که کیم^۴ (۲۰۰۳) بیان کرده است مدلهای دولت دیجیتال طی چهارگام توسعه یافته است: بوروکراسی، مدیریت اطلاعات، مشارکت شهروندی، و حکمرانی. تنوع اجتماعی و بلوغ عوامل مهمی برای بهبود دولت دیجیتال محسوب می‌شوند. بنابراین دولت دیجیتال یک فناوری تولیدی نیست بلکه دربرگیرنده یک اجتماع، فرهنگ، و سیاستها می‌باشد. از این رو چهار مدل برای دولت دیجیتال مطرح می‌شود: (۱) مدل بوروکراسی: که هدف سیاسی اصلی تمرکز بر وظایف اداری کارآمد در ساختار دولت و بخش خصوصی می‌باشد. (۲) مدل مدیریت اطلاعات: که ارتباط بین دولت و شهروندان را برحسب خدمات عمومی الکترونیک تعیین می‌کن (۳) مدل مشارکت شهروندی: که مشارکت قوی و مثبتی در تصمیم‌گیری از طریق تعاملات دوطرفه دارد. (۴) مدل حکمرانی: که بیان می‌کند که

1 Larsson & Gronlund

2 Information and communication technology

3 Howard

4 Kim



شهروندان و گروههای مدنی متنوع در کلیه فرایندهای تصمیم‌گیری سیاسی فعالانه مشارکت دارند و عقاید خود را از طریق اینترنت بیان می‌کنند.

کوک و همکاران^۱ (۲۰۰۲) و سنلن^۲ (۲۰۰۶) عقیده دارند که دولت دیجیتال کلیه جنبه‌های ارائه خدمات عمومی و حکمرانی را دربرمی‌گیرد. براین اساس حکمرانی دیجیتال مفهوم وسیع‌تری دارد که به معنای کاربرد فناوریهای اطلاعات و ارتباطات در نظم نهادی دولت، فرایندهای تصمیم‌گیری و اجرای کلیه تغییرات در روابط بین دولت و عامه مردم می‌باشد؛ از طرف دیگر به نظر می‌رسد که دولت دیجیتال بنا به ضرورت اساساً یک زیرمجموعه از حکمرانی دیجیتال می‌باشد. پینا (۲۰۰۶) بیان می‌کند که حکمرانی دیجیتال دربرگیرنده دولت دیجیتال است.

از نظر شریدان^۳ (۲۰۰۶)، گرونلوند و هوران^۴ (۲۰۰۵)، روسل و فینگر^۴ (۲۰۰۷)، ساب و هوسین^۵ (۲۰۰۸)، و جایاشری و مارتاندان^۶ (۲۰۱۰)، و لارسون و گرونلند (۲۰۱۴) حکمرانی دیجیتال وسیع‌تر از دولت دیجیتال است و بیشتر این مفهوم را دربر می‌گیرد که زنجیره کلی از روابط و شبکه‌های درونی دولت را با توجه به استفاده و کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات شامل می‌شود در حالیکه دولت دیجیتال به توسعه خدمات آنلاین محدود می‌شود و نه تنها دربرگیرنده مؤسسات عمومی است بلکه بخش خصوصی را هم پوشش می‌دهد. بنابراین دولت دیجیتال محدودتر از حکمرانی دیجیتال است و بر هماهنگی منابع و توزیع آن در بخش عمومی تمرکز دارد. گجلستراپ و سورنسن (۲۰۰۷) این موضوع را تأیید کرده‌اند.

محققان دیگر مثل آنتیرویک^۷ (۲۰۰۷) دولت دیجیتال و حکمرانی دیجیتال را به عنوان دو مفهوم کاملاً مجزا از هم در نظر گرفته‌اند. حکمرانی دیجیتال اصطلاح وسیع‌تری دارد و دامنه‌ای از روابط و شبکه‌ها را در دولت دربرمی‌گیرد و به کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات اشاره دارد. اما دولت دیجیتال حوزه محدودتری را دربرمی‌گیرد که با توسعه خدمات مستقیم به شهروندان مرتبط است، و به موضوعاتی مثل مالیات الکترونیک، آموزش الکترونیک، یا سلامت الکترونیک توجه بیشتری دارد. حکمرانی دیجیتال مفهومی است که تأثیر فناوری را بر فعالیتهای حکمرانی روابط بین دولت و مردم، سازمانهای

1 Kook et.al

2 Snellen

3 Sheridan

4 Rossel & Finger

5 Saber & Hossein

6 Jayashree & martandan

7 Anttiroik



مردم نهاد، و نهادهای بخش خصوصی تعریف می‌کند و دامنه جامع و گسترده ای از مراحل اداری و توسعه دولت را پوشش می‌دهد و از اجرای موفقیت آمیز خدمات ارائه شده دولت به عامه مردم اطمینان می‌دهد. ایده اصلی دولت دیجیتال از نیاز عامه مردم به خدمات الکترونیک جهت دسترسی به تصمیمها و اسناد متناسب به ابزارهای الکترونیکی نشأت می‌گیرد، و در نهایت به بررسی فرصتهای مشارکت مردم در فرایند تصمیم گیریها به منظور مشورت با نهادهای دولتی دلالت دارد.

گراوند و هوران (۲۰۰۵) بیان کردند که بین دولت دیجیتال که اشاره به آنچه که در درون دولت اتفاق می‌افتد دارد و حکمرانی دیجیتال که اشاره به کل سیستم درگیر در مدیریت جامعه دارد تفاوت وجود دارد. حکمرانی دیجیتال شامل استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور حمایت از خدمات عمومی، مدیریت دولتی، فرایندهای دموکراتیک، و روابط بین شهروندان جامعه مدنی، بخش خصوصی، و دولت می‌باشد. (داویز، ۲۰۰۸).

استیویز و جانووسکی (۲۰۱۳) در تعریف حکمرانی دیجیتال بیان نمودند: حکمرانی دیجیتال: به کاربرد فناوری اطلاعات برای انتقال خود و تعاملات خود با مشتریان به منظور تأثیرگذاری بر جامعه با اشاره قبلی به فرایند به اشتراک گذاری و شناخت مجدد قدرت در بین سهامداران و شهروندان تأکید دارد در حالیکه بعدها به ارائه خدمات الکترونیک عمومی توجه نمود. این احتمال وجود دارد که درک مفهوم دولت دیجیتال و حکمرانی دیجیتال بصورت متمایزی به کانون تمرکز آنها بستگی داشته باشد (یالدهز، ۲۰۰۷).

نوریجانی و همکاران (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان ارائه الگوی مطلوب حکمرانی دیجیتال در عصر جامعه شبکه ای نتیجه گرفتند که علی‌رغم اینکه عده‌ای بر این باورند که رویکرد حکمرانی باز در عرصه بین‌الملل از سوی کشورها، رویکرد غالب است، ترکیبی از هر دو و مبتنی بر نظام مسائل جوامع بر شیوه‌های حکمرانی سایبری آنها اثرگذار است؛ بنابراین الگوی مطلوب حکمرانی دیجیتال، حکمرانی اقتداری منعطف و مبتنی بر نظام مسائلی است که باید در عرصه داخلی و بین‌المللی از سوی کشورها اتخاذ شود.

بیگ زاد و جلیلی نژاد (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان آسیب شناسی حکمرانی دیجیتال در دولت الکترونیک ابتدا زیرساخت‌های بوروکراسی و مدل حکومت باز بررسی و به الزامات، استقرار، توسعه



و نتایج حکمرانی خوب الکترونیک را بررسی کردند و سپس شاخص های حکمرانی دیجیتال و موانع ساختاری آن در سازمان ها را بررسی و در نهایت حکمرانی دیجیتال را براساس مطالعات تطبیقی و با تحلیل تکنولوژی های آینده محور بحث و پیشنهاداتی جهت استقرار و توسعه حکمرانی دیجیتال در کشور ارائه گردیده است.

ابهام مفهومی موجود در محتوای اساسی دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک از منظرهای علمی متضاد زیر نشان داده شده است:

۱) دولت الکترونیک بر مبنای فعالیتها و نمایش مدلهای ارائه شده به ۴ طبقه تقسیم می شود: ارتباط دولت با دولت (G2G)، ارتباط دولت با شهروند (G2C)، ارتباط دولت با کارمند (G2E)، ارتباط دولت با کسب و کار (G2B) (کاتر و بلنجر^۱، ۲۰۱۴). این طبقه بندی از دولت الکترونیک شبیه ارتباط کسب و کار به کسب و کار (B2B)، کسب و کار به مشتری (B2C)، مشتری به مشتری (C2C) و طبقه بندی تجارت الکترونیک است. همچنین پدیده دولت الکترونیک و یا دولت دیجیتال برخی از ویژگیهای مشترک سیستم تجارت الکترونیک بخشهای خصوصی مثل: ارائه خدمات، اپلیکیشن ها، و اثرات سازمانی آنها را دربر می گیرد (سچال^۲، ۲۰۱۶).

۲) بر مبنای تعاملات: دولت الکترونیک به سه طبقه تقسیم می شود. یعنی ارتباط دولت و کسب و کار (GnB)، دولت و شهروند (GnC)، دولت و دولت (GnG)، که بعدها از منظر ملی و بین المللی به ارتباط دولت با کسب و کار (G2B)، کسب و کار با دولت (B2G)، و دولت با شهروند (G2C)، و شهروند با دولت (C2G)، و دولت با دولت (G2G) تقسیم شد (قایور^۳، ۲۰۰۶).

۳. حکمرانی دیجیتال کاربرد IT برای ارائه خدمات دولتی، مبادله اطلاعات، تراکنش های ارتباطی، سیستم های خوداتکا متنوع و یکپارچه، و خدمات بین دولت و شهروندان (G2C)، دولت و کسب و کار (G2B)، و همچنین فرایندهای پشتیبانی و تعاملات درون چارچوب کاری دولت می باشد (سانگاتا و راشل^۴، ۲۰۰۷).

۴) برخی از ابزارهای تعاملات دیجیتال (G2B)، (G2C)، (G2B)، (G2SC)، (C2C)، به عنوان دولت دیجیتال یا حکمرانی دیجیتال یا اداره امور دیجیتال یا الکترونیک مورد بحث قرار می گیرد؛ ارتباط

1 Kater & Belanger

2 Schall

3 Ghayur

4 Saugata, rashel



دولت با دولت (G2G) که به تعریف اداره امور الکترونیک اشاره دارد (مثل: ایجاد و استفاده از منبع داده‌های مشترک)؛ دولت با شهروند (G2C) به تعریف دولت الکترونیک و دیجیتال (مثل وبسایت سازمان دولتی، ارتباط ایمیلی بین شهروندان و مسئولان دولتی) اشاره دارد؛ دولت با کسب و کار (G2C)، که به تعریف دولت الکترونیک، تجارت الکترونیک و همکاری الکترونیک مثل؛ ارسال کمک‌های دولت به وب؛ رویه‌های الکترونیک و مشارکت الکترونیک اشاره دارد؛ دولت با سازمانهای جامعه مدنی (G2Cs) که به مفهوم حکمرانی الکترونیک مثل: ارتباطات الکترونیک و تلاشهای همکاری بعد از شکست اشاره دارد؛ شهروند با شهروند (C2C) که به مفهوم حکمرانی الکترونیک (مثل: گروههای مباحثه الکترونیکی در مسائل شهری) اشاره دارد (یزدلی، ۲۰۰۷).

این واضح و روشن است که در توصیف حیطه‌های دولت دیجیتال و حکمرانی دیجیتال آشفتگی قابل ملاحظه‌ای وجود دارد. به همین دلیل در این مقاله تلاش بر این است که به بهانه درک غیرهمپوشانی هر دو موضوع از طریق بررسی و بازنگری چارچوب

مفهومی موجود که جزئیات و روابط متغیرها و یا شباهتهای اصلی و کلیدی را مطرح کنند، این ابهام برطرف گردد.

دولت الکترونیک در برابر حکمرانی الکترونیک: اصطلاحی مرکب

قرار دادن حرف E یا D به عنوان یک پیشوند برای هر دو مفهوم دولت و حکمرانی به اداره کردن با کمک ابزارهای الکترونیک اشاره دارد. بخش E هر دو واژه دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک پلتفرمهای الکترونیک یا زیرساختی را مطرح می‌کند که در شبکه‌سازی توسعه سیاست عمومی و به کارگیری آن هم توانمندی ایجاد کرده و هم از آن حمایت می‌کند (شریدن، ۲۰۱۱).

دولت یک فراساختار نهادی است که در جامعه برای تبدیل سیاستها به خط‌مشی‌ها و قوانین از آن استفاده می‌کند. دولتها موسساتی را که برای حکمرانی مشارکت دارند را سفارشی می‌کند. دولتها از نظر بوروکراسی سازماندهی می‌شوند و از لحاظ نهادی قانونمند می‌شوند. آنها هم بالاترین جایگاه را برای خط‌مشی‌گذاری در درون قلمرو قدرت بکار می‌برند و هم در دادگاهها نهایی استیناف در درون قلمرو قدرت با این سیاستها مخالفت می‌کنند. اکثر فعالیتهای دولت شامل اجرای واقعی سیاستها از طریق برنامه‌های ارائه خدمت می‌باشد. افراد و گروهها عملکرد دولتی را بر حسب ادراک خود ارزیابی می‌کنند. اغلب دولتها با ضرورت منطقی کردن تفاوتها در بین تمایلات مردم برای دستیابی به اهداف مشخص شان مواجه هستند.



برای تعریف واژه حکمرانی تعریف واحدی وجود ندارد که محققان در مورد آن توافق داشته باشند. بیکر و همکاران (۲۰۰۷)

استدلال کرده اند که حکمرانی اینگونه درک شده است که اداره امور عمومی یک نهاد نیست و چندین بازیگر دارد که بازیگران دیگر را از عموم افرادی که تلاش دارند که بر توسعه اجتماعی تأثیر بگذارند متمایز می کند و اداره امور عمومی در شبکه های سیاسی که قدرت منابع و استراتژی در آن مهم هستند را مدنظر قرار می دهند. ونبرگ (۲۰۱۱) حکمرانی را به عنوان فرمان همکاری و حکمرانی شبکه ای که خصوصیت اصلی جوامع مدرن است تعریف می کند.

حکمرانی پیامد تعامل دولت، بخش عمومی و شهروندان در سراسر فرایندهای توسعه سیاسی، طراحی برنامه و ارائه خدمات می باشد. نهاد دولت دامنه محدودتری از توجه را دربر می گیرد که به وظایف گسترده حکمرانی توجه دارد. حکمرانی از دولت متمایز است به این شکل که شامل فرایندهای بلندمدت تری از تصمیم های فوری می باشد. حکمرانی مجموعه ای از فرایندهای مستمر است که معمولاً به آرامی با کاربرد دولت غیرمعمول درگیر می شود. حکمرانی به جای تمرکز بر تصمیم، بر فرایندها متمرکز می شود. حکمرانی دیدگاه وسیع تری به اهداف اجتماعی دارد طوری که بیشتر درگیر هماهنگی در زمینه تلاشها می شود تا اجرای برنامه های خاص. این چشم انداز سیستماتیکی است که مخالف تمرکز بر اقدامهای فردی یا بازیگر یا فرایند است خط مقدم برای حکمرانی پیامد است و نه خروجی دولت.

دولت الکترونیک: بعد مفهومی

این مفهوم درحال حاضر تعریف استاندارد و مشترکی ندارد. دولت الکترونیک براساس چشم اندازهای متفاوتی مثل؛ وظیفه تکنولوژیکی، سیاسی، تجاری، شهروند، فرایند و دولت تعریف شده است (وراکودی، ۲۰۰۸؛ آیرانی و همکاران، ۲۰۰۶). مفاهیم دولت الکترونیک در بین نهادهای بین المللی، دولتها، محققان، و غیره متفاوت می باشد. در نتیجه تعاریف متنوعی از دولت الکترونیک از چشم اندازهای متفاوت وجود دارد: ۱) از دید فناوری اطلاعات در تعاریف ارائه شده توسط UNPNN (سچال، ۲۰۱۱) دولت الکترونیک استفاده از فناوری اطلاعات برای حمایت از فعالیتهای دولت، مشارکت شهروندان و ارائه خدمات دولتی در نظر گرفته شده است ۲) فرایند دولتی در تعاریف ارائه شده توسط بانک جهانی (۲۰۱۰) و کاسومین و همکاران (۲۰۱۷) به این نکته اشاره کرده اند که دولت الکترونیک یک فرایند پیچیده و پیشرفته و مبتنی بر کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات با ارائه خدمات متنوع می باشد که بدنبال رضایت سهامداران جهت رفع نیازهایشان طراحی شده است ۳) تعریف متمرکز



بر منافع دولت که توسط کی و وی (۲۰۰۴) ارائه شده است (۴) شهروندان: تمرکز خود را بر خصوصیات اصلی که توسط باران و رابینز ارائه شده است نشان می‌دهند که دولت الکترونیک را به عنوان ارائه خدمات یکپارچه به شهروندان و دولت معرفی می‌کنند که تلاش برای مجهز کردن شهروندان به اطلاعات و خدماتی که آنها نیاز دارند می‌باشد که از طریق کاربرد راه‌حلهای فناورانه بدست می‌آید. (۵) نقطه سیاسی آینده ای از تعریف توسط دادا (۲۰۱۶) است که "استفاده از فناوری برای دستیابی به سطوحی از بهبود است که در حوزه های متنوعی از دولت، انتقال ماهیت سیاستها و روابط بین دولت و شهروندان استفاده می‌شود.

جدول ۱. معنای مفهومی دولت الکترونیک (دیجیتال)

تعاریف/معنای مفهومی دولت الکترونیک

دولت الکترونیک برای هر چیزی از خدمات دولتی آنلاین تا مبادله اطلاعات و خدمات به صورت الکترونیکی با شهروندان و کسب و کارها و نهادهای دیگر دولت بکار می‌گیرد. بنابراین دولت الکترونیک می‌تواند از ITC به منظور ارائه خدمات کارآتر و اثربخش تر به شهروندان و کسب و کارها استفاده نماید. این مفهوم کاربرد ITC را در فعالیتهای دولت برای دستیابی به اهداف عمومی از طریق ابزارهای دیجیتال مطرح می‌کند. اصل اساسی دولت الکترونیک این است که از طریق چارچوب نهادی حکمرانی الکترونیک حمایت شود، فعالیتهای درونی بخش عمومی را از طریق کاهش هزینه های مالی و زمان معامله بهبود دهد بصورتی که جریانها و فرایندهای کاری را بطور مطلوبتری یکپارچه کند و به نهادهای بخش عمومی قدرت دهد که کاربرد منابع اثربخش را برای راه‌حلهای پایدار مدنظر قرار دهند. دولتها از طریق نوآوری و دولت دیجیتال در سراسر جهان می‌تواند کارآمدتر شوند و خدمات بهتری را ارائه دهند و به تقاضای شهروندان برای شفافیت و پاسخگویی، پاسخ مناسب تری دهند و بنابراین اعتماد شهروندان به دولتها را کامل تر کنند (سازمان ملل).

دولت الکترونیک به عنوان کاربرد اینترنت و WWW برای ارائه خدمات و اطلاعات دولتی به شهروندان تعریف شده است (سازمان ملل).

دولت الکترونیک اشاره به استفاده نهادهای دولتی از فناوریهای اطلاعات مثل (شبکه های حوزه ای وسیع اینترنت و محاسبه سیار) اشاره دارد. که توانایی انتقال ارتباطات را با شهروندان، کسب و کارها، و نهادهای دیگر دولت فراهم می‌کند. این فناوری ها می‌تواند با اهداف متنوع و گسترده بکار گرفته شود: ارائه خدمات بهتر دولت به شهروندان، بهبود تعاملات با کسب و کارها و صنعت و توانمندسازی شهروندان از طریق دسترسی به اطلاعات یا مدیریت کارآمدتر دولت، منافع منتج از آن می‌تواند به کاهش ورشکستگی، شفافیت روزافزون، متقاعدسازی بیشتر، رشد درآمد و یا کاهش هزینه ها منجر شود (بانک جهانی).

دولت الکترونیک به تلاش قدرتهای عمومی برای استفاده از ITC به منظور بهبود خدمات عمومی و



افزایش مشارکت دموکراتیک اشاره دارد. دولت الکترونیک بهبود کارآیی دولت از طریق کاهش هزینه های مدیریت اطلاعات و ارتباطات الکترونیک، سازماندهی مجدد نهادهای دولتی و کاهش محدودیتهای اداری اطلاعات را در نظر دارد (اتحادیه اروپا)

واژه دولت الکترونیک بر استفاده از ITC جدید از طریق دولت تمرکز دارد بطوریکه برای دامنه کاملی از وظایف دولت به کار گرفته می شود. به خصوص ظرفیت شبکه سازی که از طریق اینترنت با فناوری های مرتبط ظرفیت تحول ساختارها و فعالیتهای دولت را پیشنهاد می دهد (OECD).

دولت الکترونیک به معنای استفاده دولت از برنامه های اینترنت مبتنی بر وب، اپلیکشن ها و فناوری های اطلاعاتی دیگر می باشد که با فرایندهای که این فناوریها را به اجرا در می آورد ترکیب می شود تا (۱) دسترسی به ارائه خدمات و اطلاعات دولت برای عامه مردم، نهادها و سازمانهای دولتی دیگر تقویت شود (۲) اصلاحاتی را در فعالیتهای دولت ایجاد می کند که امکان دارد در برگیرنده اثربخشی، کارآیی، کیفیت خدمات یا تحول شود: اطلاعات و خدمات برای عموم افراد، نهادهای و سازمانهای دولتی باشد (ایالات متحده آمریکا).

این واژه می تواند به شکل استفاده از ITC برای ارائه خدمات دولتی به شهروندان و کسب و کارها بصورت کارآمد تر و اثربخش تر باشد. این مفهوم کاربرد ITC را در فعالیتهای دولت، جهت دستیابی به اهداف عمومی از طریق ابزارهای دیجیتال مطرح می کند. استفاده یا کاربرد ITC (مثل سیستم های اینترنت و اینترنت) برای فرایندها و فعالیتهای دولت جهت تسهیل جریان اطلاعات از دولت به شهروندان، از شهروندان به دولت، و در درون دولت می باشد. به کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات جدید توسط دولت اشاره دارد تا در دامنه کاملی از وظایف دولت بکار برده شود. (IGI GLOBAL)

بهبود مستمر ارائه خدمات دولتی، مشارکت اقتضایی، و حکمرانی از طریق تحول ارتباطات داخلی و خارجی از طریق فناوری، اینترنت و رسانه های جدید. (گروه گارتنر، ۲۰۱۰).

دولت الکترونیک اشاره به موقعیتی دارد که در آن نهادهای قضایی، اداری و قانونی (شامل دولت مرکزی و محلی می شود) فعالیتهای درونی و بیرونی خود را تفویض می کنند و سیستم های شبکه ای شده را بصورت کارآتر به منظور واقعیت بخشی کیفیت بهتر و تأمین خدمات عمومی دیجیتالی می کند. (باشار، ریزوال، گران، ۲۰۱۹).

دولت الکترونیک به اجرای فناوری اطلاعات و ارتباطات مثل اینترنت، بهبود فعالیت ها و فرایندهای دولت با هدف افزایش کارآیی، شفافیت، و درگیری شهروند اشاره دارد. از طرف دیگر امکان دارد دولت الکترونیک به عنوان یکپارچگی فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت دولتی یعنی فرایندهای متنوعی دولت، عملیات، و ساختارها با هدف تقویت شفافیت، کارآیی، پاسخگویی، و مشارکت شهروندی تعریف شود. این مفهوم سطح بیشتر کارآیی و اثربخشی در فعالیتهای و فرایندهای دولت را تسهیل می کند. تقویت کیفیت خدمات عمومی: ساده کردن فرایندهای اداری، بهبود دسترسی به اطلاعات، افزایش ارتباط بین نهادهای دولتی مختلف، تقویت حمایت از سیاستهای عمومی، توانمندسازی دولت یکپارچه می باشد (کی دیفرینس، ۲۰۱۷)



دولت الکترونیک می‌تواند به عنوان کاربرد فناوری اطلاعات مبتنی بر اینترنت به منظور تقویت پاسخگویی و اجرای فعالیتهای دولت تعریف شود. این فعالیتها شامل اجرایی شدن فعالیتهای دولتی به خصوص ارائه خدمات، دسترسی به اطلاعات و فرایندهای دولتی، مشارکت شهروندان و سازمانها در دولت می‌باشد (دیندیکتیز، و همکاران، ۲۰۱۸).

ارائه الکترونیکی اطلاعات و خدمات توسط دولت: ۲۴ ساعت در روز، ۷ روز در هفته (نوریس و مون، ۲۰۱۹)

استفاده از فناوری اطلاعات و اطلاعات در درون دولت به منظور دستیابی به عملیات کارآتر، کیفیت بهتر خدمات و دسترسی آسان عموم مردم به اطلاعات خدمات دولتی. (کرایمر و کینگ، ۲۰۲۰).

دامنه کاملی از نقشها و فعالیتهای دولت که از طریق ITC ایجاد می‌گردد (براون، ۲۰۱۵) ..

استفاده از فناوری اطلاعات به منظور حمایت از عملیات، درگیر شدن شهروندان و ارائه خدمات دولتی (کوک، لویجن، پاگانو، دیویز، و پارو، ۲۰۰۲) ..

دولت الکترونیک به عنوان سبکی از دولت تعریف می‌شود که از فناوری اطلاعات و ارتباطات نوآورانه تر استفاده می‌کند.. به خصوص اپلیکشن‌های اینترنتی مبتنی بر وب به منظور مجهز کردن شهروندان و کسب و کارها به دسترسی آسان به خدمات و اطلاعات دولتی، و بهبود کیفیت خدمات و ایجاد فرصتهای بیشتر برای مشارکت در نهادها و فرایندهای دموکراتیک. (فانگ، ۲۰۱۲)

دولت الکترونیک درگیر استفاده از ITC به منظور حمایت از فعالیتهای دولت و ارائه خدمات دولتی می‌شود (فراگا، ۲۰۱۲)

دولت الکترونیک به جلو می‌رود و بطور اساسی تحول از فرایندهای تولیدی را مدنظر قرار می‌دهد بطوری که خدمات عمومی ارائه دهد و به این وسیله دامنه کاملی از روابط در مجموعه های عمومی با شهروندان کسب و کارها و دولتهای دیگر را متحول کند (لینتر، ۲۰۰۳)

خدمات دولت الکترونیک به معنای کاربرد ITC برای تقویت و بهبود کارآیی خدمات دولتی است که به شهروندان، کارکنان دولت، کسب و کارها و نهادها ارائه می‌شود (کارتز و بلنکر، ۲۰۱۵).

همانگونه که هامبورگ (۲۰۰۸) مطرح کرده است دولت الکترونیک از این زمان به بعد چندقابلی شده است و در دامنه وسیعی از شکلهای متنوع اجرا شده است که در ادامه فرایند تلاش برای تعیین یک معنای واحد و جامع را پیچیده تر می‌کند.



دولت الکترونیک مفهومی چندقابلی است که معنای متفاوتی را برای اجزاء تشکیل دهنده متفاوت خود دارد (گلد و گلدفینچ^۱، ۲۰۱۶): از نظر سیاستمداران دولت الکترونیک محرکی برای اصلاح و مواجهه با تمایلات مدیریت دولتی نوین محسوب می شود. از نظر بخش عمومی: دولت الکترونیک به عنوان منبعی از اطلاعات وسیع تر و تأثیر بر دولت مورد بررسی قرار می گیرد. از نظر بوروکراتها دولت الکترونیک به عنوان ابزاری مدیریتی به منظور بهبود شیوه ارائه خدمات معرفی می شود. می شود.

| ۵۷

دولت الکترونیک در زمینه ارتباط با پیشینه نظری آن به شکل متفاوتی درک شده است. بر مبنای نظر گارسون (۱۹۹۹) دولت الکترونیک در چهار چارچوب نظری مفهوم سازی شده است. بعد اول چارچوب، ظرفیت فناوری اطلاعات را در عدم تمرکز و تمرکزسازی معنا می کند. بعد دوم هنجاری/ویران شهر محدودیتها و تضادهای فناوری را مورد توجه قرار میدهد. بعد سوم رویکرد نظامهای اجتماعی/فنی را مدنظر قرار می دهد که تعاملات دوسویه و مستمر فناوری و محیط سازمان/نهاد را شامل می شود. بعد چهارم بعد دولت الکترونیک را در درون نظریه های یکپارچگی قرار میدهد.

دولت الکترونیک از جنبه های متفاوتی مورد بحث قرار گرفته است. از زمینه فناوریانه (زیوان^۲، ۲۰۰۲) از جنبه ارائه خدمات (نوریس و مول^۳، ۲۰۰۵) از چشم انداز شهروندمحوری (روی^۴، ۲۰۰۷)، از چشم انداز مالی (سلفریت و پترسن^۵، ۲۰۰۲) از چشم انداز ساختار اجتماعی (براون^۶، ۲۰۰۵) و از چشم انداز تغییر بنیادی (کرامر و کینگ، ۲۰۰۸).

بطور کلی مفهوم دولت الکترونیک مبتنی بر سه نقطه نظر اصلی است: ۱) جبرگرایی فنی که بر فناوری متمرکز است و از طریق معیارهای جبرگرایی فنی و توسعه فناوری اطلاعات برای حداقل کردن مفهوم دولت الکترونیک محدود شده است ۲) جبرگرایی اجتماعی که بر سازماندهی مجدد خدمات عمومی از طریق بهبود رویه های مدیریت برای حمایت از معرفی فناوری اطلاعات به صورت کارآمد تمرکز دارد. ۳) ابزارهای توسعه اقتصادی که به صورت سنتی از طریق شناخت ابزارهای استراتژیک اصلاح شده تعریف شده است یعنی دولت الکترونیک مفهوم رقابت جویی ملی و فعال سازی اقتصادی مبتنی

1 Gauld, Goldfinch

2 Zhiyuan

3 Norris, Moon

4 Roy

5 Selfert, Peterson

6 Brown



بر توسعه و پیش روی صنعت اطلاعات را از طریق حمایت مستقیم و غیرمستقیم صنعت ارتباطات و اطلاعات با توسعه توزیع عرضه و زیربنای شبکه ای را بهبود می بخشد.

هدف اولیه دولت الکترونیک افزایش کارآیی دولت بود. در جوامع مدرن هدف آرمانی دولت الکترونیک واقعیت بخشی دموکراسی و اطمینان بخشی به زندگی انسانی بود. در ارتباط با پیشرفت فناوری اطلاعات و افزایش مشارکت شهروندان مفهوم دولت الکترونیک بر کارآیی و دموکراسی تمرکز یافته است. این روند تأکید بر دموکراسی و مشارکت را که منجر به توسعه دموکراسی الکترونیک می شود تمرکز دارد (فاچر، کاص، ۲۰۰۱؛ نوریس، ۲۰۰۱).

از تعاریف ذکر شده در بالا آشکار می شود که دولت الکترونیک به عنوان یک رویکرد نهادی برای عملیات سیاسی در قلمرو قدرت مربوط به اختیار قانونی و نظم محدودتر مواجه با توسعه خدمات آنلاین را مورد توجه قرار می گیرد. نقش دولت الکترونیک تقویت دسترسی به اطلاعات و پیشنهاد خدمات کارآ، پیشنهاد کاهش تشریفات اداری و پیشنهاد شفافیت در ارائه خدمات برای شهروندان با استفاده از پیشرفت CT می باشد.

حکمرانی الکترونیک؛ بعد مفهومی

همانگونه که دیدگاههای مفهومی زیادی از حکمرانی وجود دارد، رویکردهای مفهومی زیادی نیز از حکمرانی الکترونیک وجود دارد (گودزد کارج، ۲۰۱۱) (جدول ۲) اگرچه آنها همیشه همراستا نیستند حکمرانی الکترونیک بر شبکه های مبتنی بر ITC از خدمات اداری در مجموعه های مدیریت دولتی نوین اشاره دارد که شامل بازیگران بخش خصوصی و دولتی می شود.

با توجه به شرایط خاص و الزامات و یا فعالیت های حکمرانی (هالاچی، ۲۰۰۷) مدل قابل توجهی از حکمرانی الکترونیک ارائه می دهد (۱) اشاعه مدل انتظار اطلاعات حکمرانی سودمند برای داشتن شهروندان آگاه (۲) مدل مسیر بحرانی از مسیریابی اطلاعات از ارزش بحرانی تا پیام گیران مورد هدف (۳) مدل تحلیل جامع از ادغام بهترین فعالیت ها در زمینه حکمرانی برای کشورهای در حال توسعه تا توانمندی شهروندان (۴) مدل دفاع/تحرك بخشی الکترونیک و لابی گری توسعه عقاید جوامع مجازی طوری که جامعه مدنی جهانی بتواند بر فرایندهای تصمیم گیری جهانی تأثیر داشته باشد. (۵) مدل خدمات هم کشی از مشارکت مستقیم افراد در فرایندهای حکمرانی تا عینیت بخشی و شفافیت بیشتر در فرایندهای تصمیم گیری را مطرح می کند.



جدول ۲. معنای مفهومی حکمرانی الکترونیک (دیجیتال)

تعاریف / مبانی مفهومی حکمرانی الکترونیک

حکمرانی الکترونیک استفاده از فناوری اطلاعات برای افزایش کیفیت ارائه خدمات دولتها به شهروندان و کسب و کارها می‌باشد. این امیدوار کننده است که حکمرانی الکترونیک ارتباط بین دولتمردان و جوامع را تقویت می‌کند طوری که منجر به تقویت دموکراسی، پاسخگویی و فراگیری بیشتر آن می‌شود (شورای اروپا).

در حکمرانی الکترونیک استفاده بخش عمومی از فناوری اطلاعات و ارتباطات است با هدف بهبود ارائه خدمات و اطلاعات و تشویق شهروندان به مشارکت در فرایند تصمیم‌گیری و ایجاد دولت پاسخگو تر، شفاف تر، و کارآتر. حکمرانی الکترونیک مستلزم سبکهای جدید رهبری شیوه‌های جدید مباحثه، تصمیم‌گیری و سرمایه‌گذاری و شیوه‌های جدید دسترسی به آموزش و شیوه‌های جدید شنیدن صدای شهروندان و شیوه‌های جدید سازماندهی و ارائه اطلاعات و خدمات می‌شود. حکمرانی الکترونیک بطور کلی به عنوان یک مفهوم وسیعتر از دولت الکترونیک مورد توجه قرار می‌گیرد. زیرا می‌تواند در مسیر شهروندان که به دولتها و به یکدیگر مرتبط هستند تغییر ایجاد کند. حکمرانی الکترونیک می‌تواند مفاهیم جدید دیگری را از شهروندی بر حسب نیاز و مسئولیت‌های شهروندی به همراه بیاورد. و هدف آن درگیر کردن، قدرت دادن و توانمندسازی شهروندان می‌باشد (UNESCO).

اپلیکشن‌های حکمرانی الکترونیک هم به کاربرد فناوری و هم مشارکت شهروندان در سیاستهای مرتبط است. الکترونیکی شدن قابلیت‌های فناوری عصر ما نشان می‌دهد و حکمرانی چشم انداز جدیدی را در پارادایم دولت می‌باشد. نوآوری‌ها در فناوری و چشم انداز درک جدیدی را برای مدیریت کردن مانند اداره کردن با مردم ارائه می‌دهد.

معنای حکمرانی الکترونیک استفاده از فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی در سطوح متعدد دولت و بخش عمومی و ماورای آن با هدف تقویت حکمرانی می‌باشد هولمز، ۲۰۱۰).

حکمرانی به فرایندها و نهادهای رسمی و غیر رسمی اشاره دارد که فعالیت‌های جمعی یک گروه را هدایت و کنترل می‌کند. دولت یک زیرمجموعه‌ای است که با قدرت عمل می‌کند و تعهدات رسمی را خلق می‌کند. حکمرانی ضرورتاً نیاز به این ندارد بطور انحصاری توسط دولتها اجرا شود. شرکتهای خصوصی، انجمن‌های شرکتهای، سازمانها غیردولتی، و انجمن‌های NGO همه درگیر آن هستند و اغلب با مجموعه‌های دولتی برای خلق حکمرانی گاهی بدون قدرت دولت همراه است (کنوهان، ۲۰۱۰).

دموکراسی الکترونیک براساس حکمرانی الکترونیک ایجاد می‌شود و بر فعاليتها و نوآوریهای که از طریق فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات توانمند شده است و با سطوح بالاتری از انگیزه و نیت دموکراتیک تمرکز دارد (کلیفت، ۲۰۱۳).

حکمرانی الکترونیک به عنوان کاربرد ابزارهای الکترونیک در ۱) تعامل بین دولت و شهروندان و دولت و کسب و کار ۲) در فعالیتهای داخلی دولت برای ساده کردن و بهبود جنبه‌های تجاری و دولتی



دموکراسی برای حکمرانی را دربر می‌گیرد (بکیوس، ۲۰۲۰).

حکمرانی الکترونیک کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارائه خدمات دولتی از طریق یکپارچگی سیستم‌های خوداتکا متنوع بین دولت و شهروندان، دولت و کسب‌وکار، دولت و دولت است و اغلب با فرایندهای تشریفات اداری و تعاملات درون چارچوب دولت ارتباط می‌یابد و از طریق حکمرانی الکترونیک خدمات دولتی را برای شهروندان به شکل کارآمد و آسان در دسترس قرار می‌دهد (IGI GLOBAL).

فناوری خدماتی که تحول در رابطه بین دولت و شهروندان است تسهیل می‌کند را میانجی‌گری می‌کند (اوآکلی، ۲۰۲۰).

تعهد برای کاربرد فناوری متناسب با اهداف متنوع است که شامل دموکراسی وسیع‌تر و خدمات منصفانه‌تر و کارآتر می‌شود. (ریلی، ۲۰۲۱)

هدف، ارائه چارچوبی برای تمایز بین حکمرانی الکترونیک و دولت الکترونیک است که در آنها مدل حکمرانی الکترونیک از لحاظ درونی بر استفاده از ITC یا مدیریت منابع سازمانی و مدیریت سیاستها و رویه‌ها تمرکز دارد؛ دولت الکترونیک برون‌گرا و شهروند محور است (پالویا، و شارما، ۲۰۰۲).

مواجهه با طیف کلی روابط و شبکه‌ها درون دولت با توجه به کاربرد و به‌کارگیری فناوری ارتباطات و اطلاعات است (شردان وریلی، ۲۰۱۰)

استفاده از ITC برای بهبود کیفیت خدمات و حکمرانی (چین و هیش، ۲۰۰۹).

رابطه‌ای با نقش میانجی فناوری بین شهروندان و دولت از منظر مشورت الکترونیکی بالقوه بر ارتباط مدنی، تحول سیاسی و بیان دموکراتیک شهروندان است (مارپه و مک نیوان، ۲۰۱۳).

ITC کانالهای ارتباطی جذابی را فراهم می‌کند که در تحول فرایند مدیریت وضعیت جاری همکاری و مشارکت بازیگران مختلف در فرایندها و ارائه خدمت و اطلاعات مهم آزاد است (پوتنیز، ۲۰۱۹)

حکمرانی الکترونیک در ارتباط با استفاده از ITC در سیاست‌گذاری‌ها و قانونگذاری‌ها، حسابرسی، پاسخگویی، اپلیکشن‌های دولتی برای ارائه شفافیت و پاسخگویی دولتها در ارائه خدمات است (یلدیز، ۲۰۱۷)

یک شکل از تجارت الکترونیک در حکمرانی فرایند وساختارهای درگیر در ارائه خدمات الکترونیک را برای عامه مردم یعنی شهروندان دربر می‌گیرد.

دولت الکترونیک را به‌عنوان استفاده از ITC به‌منظور بهبود فرایند دولت تعریف می‌شود. در معنای دقیق‌تر گاهی اوقات این واژه به عنوان خدمات شهروندی، بازمهندسی کردن با فناوری و یا پشتیبان اینترنت تعریف می‌شود (سینگور و همکاران، ۲۰۱۵).

تأثیر تعاملات دولت بر دولت، خدمات عامه مردم و شهروندان در سراسر فرایند سیاسی، توسعه سیاسی،



طراحی برنامه و ارائه خدمات

پیشینه

دولت الکترونیک را کاربرد فناوری‌های اطلاعات و اینترنت برای ارائه بهتر خدمات دولتی به شهروندان تعریف می‌کنند. علاوه بر این مدیریت کارآمدتر و بهبود تعاملات بین دولت و شهروندان نیز تعریف می‌شود (سپرمیک و همکاران، ۲۰۱۹).

| ۶۱ |

تعاملات بین بازیگران سیاسی اجتماعی و اقتصادی است در حقیقت دولت الکترونیک کسب و کارها را برای معامله با یکدیگر (B2B) بصورت کارآمدتر مجاز میکند و مشتریان را بصورت دقیق تر به کسب و کار (B2C) وارد می‌کند. همچنین دولت الکترونیک میتواند بین دولت و شهروندان (G2C)، دولت و موسسات تجاری (G2B) و روابط سازمانها را با یکدیگر (G2G) مرتبط نماید (مارساندان، ۲۰۲۰).

حکمرانی الکترونیک مفهومی وسیع تر از دولت الکترونیک است زیرا می‌تواند تغییراتی را در شیوه ای که شهروندان به دولت و با یکدیگر مرتبط می‌شوند را فراهم نماید (سینگنور و همکاران، ۲۰۱۵)..

حکمرانی الکترونیک به معنای اداره کردن و مدیریت یک کشور / استان یا سازمان با کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌باشد. حکمرانی الکترونیک به به بهره برداری از ICT برای ارائه خدمات دولتی، نشر اطلاعات و فعالیتهای ارتباطی و ترکیب موارد مختلف سیستم خدمات و خوداتکاء، و خدمات بین مدل‌های مختلف، فرایندها و تعاملات در درون ساختار کلی اشاره دارد. حکمرانی الکترونیک ابزاری است که خدمات دولتی متنوعی را برای شهروندان به شکل آسان مثل؛ تأمین خدمات دولتی، بهبود تعاملات با گروههای مختلف، توانمندسازی شهروندان از طریق دسترسی به اطلاعات و مدیریت دولتی کارآمد فراهم می‌کند (کی دیفرنس، ۲۰۱۷)..

حکمرانی الکترونیک بر فرایندهای دموکراتیک تمرکز دارد (مارگولیز، ۲۰۲۰).

حکمرانی الکترونیک به استفاده از ICT در مدیریت دولتی به منظور بهبود اطلاعات و خدمات عمومی و تشویق مشارکت شهروندان در فرایندهای تصمیم گیری و استقرار دولت پاسخگو و شفاف تر و کارآتر محسوب می‌شود (بود و هریس، ۲۰۱۹).

موارد بحث شده در جدول ۳ مدل‌های محدودی از حکمرانی الکترونیک با مراحل متفاوتی از حکمرانی الکترونیک را توصیف می‌کند که براساس مجموعه معینی از معیارهای و خصوصیات مهم و ویژگیهای مهم آنها شناسایی شده است.



جدول ۳: حکمرانی الکترونیک، گامها، مدلها، و ویژگیها

انتشار اطلاعات ساده (ارتباطات یک طرفه): که به عنوان اساسی ترین شکل مورد ملاحظه قرار گرفته است طوری که برای انتشار اطلاعات محدود مورد استفاده قرار می گیرد.

ارتباطات دو طرفه (درخواست و پاسخ): که با سیستم ایمیل و فناوری‌های انتقال داده و اطلاعات به شکل وبسایت توصیف شده است.

شفافیت مالی و خدماتی: که شامل خدمات آنلاین و شفافیت مالی می‌شود که از طریق سلف سرویس‌های مبتنی بر وب هدایت می‌شود.

یکپارچگی (افقی و عمودی): در این مرحله دولت تلاش برای یکپارچگی داخلی و بین سازمانهای دولتی تلاش می‌کند.

مشارکت سیاسی: به معنای رأی‌گیری آنلاین، انجمن‌های عمومی آنلاین، بررسی عقاید برای وسعت تعاملات مستقیم با دولت می‌باشد.

حضور در حال ظهور: وب‌سایت دولت تا حدودی مستقل که رسمی است اما اطلاعات محدود و ایستا را ارائه می‌دهد.

حضور تقویت شده: وب‌سایت دولت اطلاعات به روز شده را بصورت قانونی و سفارشی شده و پویا ارائه می‌دهد.

حضور تعاملی: وب‌سایتهای دولت به‌عنوان پورتالی برای ارتباط کاربران و ارائه دهندگان خدمات عمل می‌کند و تعاملی که در سطح خردمندانه تر ایجاد می‌کند.

حضور تحول‌گرا: کاربران قابلیت این را دارند که مبادلات کامل و امنی را مثل تمدید ویزا، دستیابی به پاسپورتها و بروز سازی اسناد تولد و مرگ از طریق وب‌سایت دولتل منحصر بفرد انجام دهد.

شخصیت کاملاً یکپارچه یا هماهنگ: دولتها از یک وب‌سایت جهانی ساده برای ارائه پورتال یکپارچه استفاده می‌کند که در آن کاربران می‌توانند دسترسی فوری و آسانی به کلیه خدمات داشته باشند.

مدل ۵ مرحله‌ای موزن و هیلر و بلنکر

مدل پیشنهادی سازمان ملل و انجمن آمریکایی برای مدیریت دولتی



انتشار: توسعه ملی می تواند فرایند حکمرانی الکترونیک را از طریق نشر آنلاین اطلاعات دولت شروع کند و با قوانین و مقررات و اسناد و فرمها آغاز شود.

تعامل: حکمرانی الکترونیک پتانسیلی را برای مشارکت شهروندان در فرایند حکمرانی از طریق مواجه آنها در تعامل با سیاست مداران در سراسر چرخه سیاسی و در کل سطوح دولت فراهم می کند. تقویت مشارکت برای ایجاد اعتماد عمومی به دولت است.

شفافیت: دولتها می توانند وب سایتهایی را طراحی نمایند که به کاربران اجازه دهد که مبادلات آنلاین را ایجاد کنند. صرفه جویی در هزینه بالقوه، پاسخگویی از طریق ورود به سیستم اطلاعاتی و بهبود بهره‌وری محرکهای مهمی خواهند بود.

شخصیت وب: نهادها وب سائتی را برای ارسال اطلاعات اساسی به عموم افراد فراهم می کنند.

تعامل: کاربران می توانند که با نهادها از طریق وب سایت ها (مثل ایمیل یا سلف سرویس ها) اسناد داندلود شده) ارتباط برقرار کنند

مبادلات: کاربران (که شامل مشتریان و کسب و کارها هستند) می توانند مبادلات کاملی را انجام دهند (مثل مجوزهای اپلیکیشن ها و پشتیبانی های آنلاین)

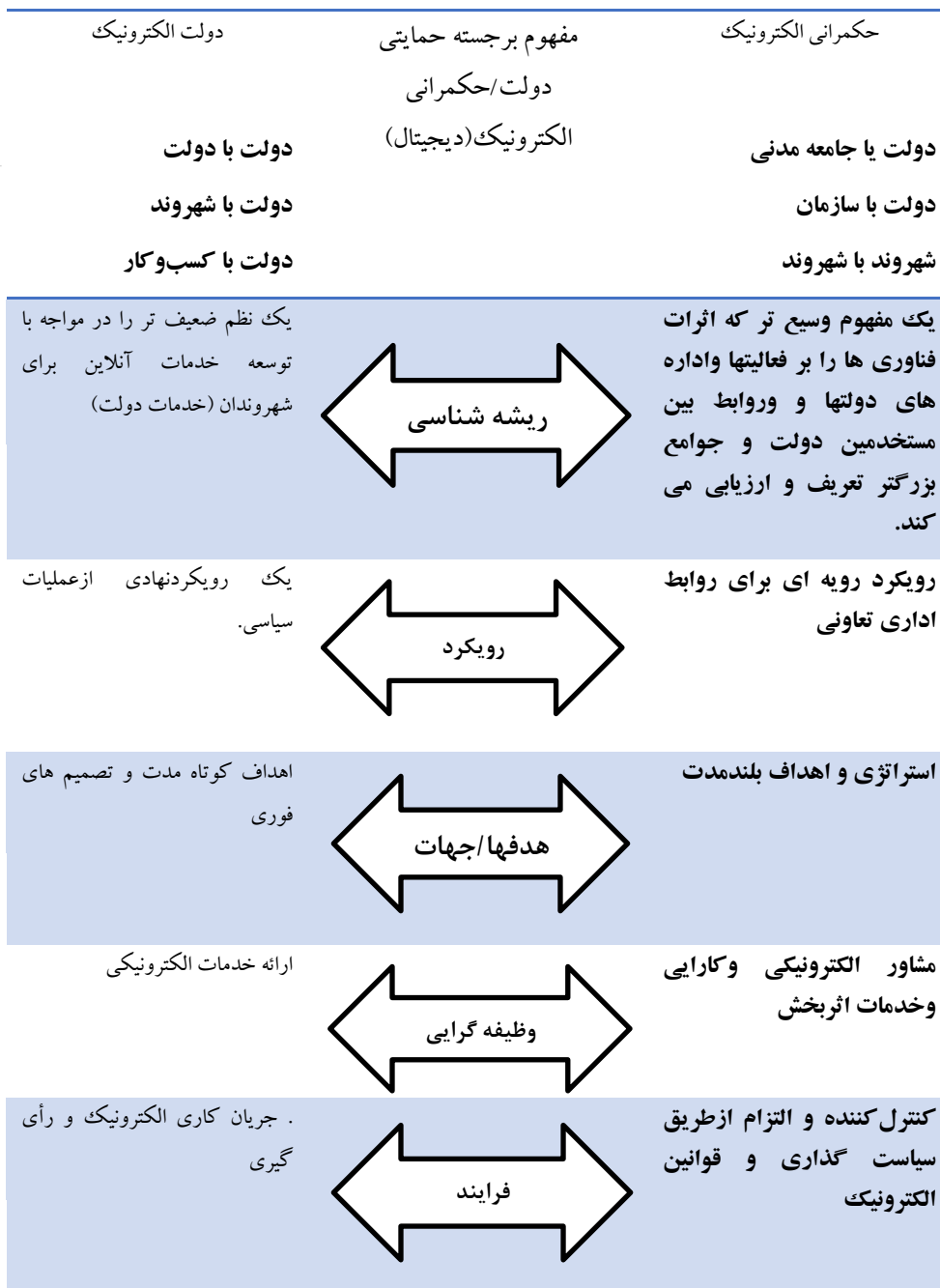
تحول: (دولتها فرایندهای عملیاتی جاری را برای ارائه خدمات سفارشی شده، متحد و یکپارچه و کارآتر متحول می کنند.

مضمون مشترک این تعاریف و دیدگاههای مفهومی این است که حکمرانی الکترونیک مستلزم اتوماتیزه شدن یا کامپیوتری شدن روندهای مبتنی بر کاغذ است که سبکهای جدید رهبری، شیوه های جدید استراتژیهای بحث و تصمیم گیری، شیوه های جدید معاملات را ارتقاء می بخشد. حکمرانی الکترونیک باید به عنوان یک رویکرد رویه ای (روابط اداری تعاونی) تعیین شود تا رویه های استاندارد و اساسی را در محدوده درونی اداره امور دولتی ارائه دهد. این بعدها به عنوان رکن اصلی عمل می کند که از موفقیت ارائه خدمات اطمینان حاصل کند. حکمرانی الکترونیک مفهومی وسیعتری دارد که آثار فناوری ها را بر فعالیت ها و ادارات و دولتها و روابط بین مستخدمین دولت و جوامع وسیعتر مثل مواجه با بدنه منتخب یا گروههای خارجی تعریف و ارزیابی کند. حکمرانی الکترونیک مجموعه ای از گامهای ضروری را برای نهادهای دولتی و برای توسعه و اداره کردن ایجاد می کند تا از اجرای موفقیت آمیز خدمات دولت الکترونیک برای عموم افراد در سطح گسترده اطمینان یابد. تفاوت بین این دو مفهوم مهم در ادامه این مقاله بررسی می شود.



نتیجه‌گیری

تحلیل تطبیقی دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک (حکمرانی دیجیتال) آشکار نمود که مفاهیم مورد بحث نشان می‌دهد که هر دو پدیده را از منظر معنا و حوزه عملیاتی آنها می‌توان بطور متمایز در نظر گرفت. دولت الکترونیک یک سیستم است در حالی که حکمرانی الکترونیک یک کارکردگرایی است. دولت الکترونیک یک پروتکل ارتباطی یکطرفه است در حالیکه حکمرانی الکترونیک ماهیت انتزاعی از پروتکل ارتباطی دوطرفه است. تحلیلها نشان می‌دهد که هر دو حوزه رابطه متعامل/ وابستگی متقابل دارند و در تحقیقهای آتی توسعه بیشتر مفهومی برجسته و حمایتی از حکمرانی/حکومت دیجیتال الکترونیک (به عنوان یک جزء کلیدی از دموکراسی دیجیتال مدرن و توانمندساز و توسعه پایدار) به منظور شفاف نمودن ابهامات مفهومی موجود بین این دو اصطلاح توصیه می‌شود.



نمودار ۱. مفهوم اصلی جامع حکمرانی /دولت الکترونیک (دیجیتال)



فهرست منابع

صفحه

بیگ زاده، جعفر؛ قاسم علینژاد (۱۴۰۰)، آسیب شناسی حکمرانی دیجیتال در دولت الکترونیک، مجله نخبگان علوم و مهندسی، دوره ۶، شماره ۶، ص ۱۷

| ۶۶ |

نوریجانی، علی؛ و حسین اسلامی، سید علیرضا افشانی و حسن دهقان دهنوی، ارائه الگوی مطلوب حکمرانی دیجیتال در عصر جامعه شبکه ای، مجله علمی/پژوهشی مطالعات رسانه‌های نوین، دوره ۹، شماره ۳۴، صفحه ۳۹۹-۴۲۹

- Bannister, F. and Walsh, N. (2002), The virtual public servant: Ireland's public services broker. *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 7 (2/3)
- Bashar M.R., Rezaul K.M., Grout V., (2011), E-Government vs. Ordinary Bureaucratic Government: A Comparative Study
- Brown, M. M. (2001). The Benefits and Costs of Information Technology Innovations: An Empirical Assessment of a Local Government Agency. *Public Performance & Management Review*, 24
- Clift, S. (2003) E-Governance to E-Democracy: Progress in Australia and New Zealand toward InformationAge Democracy
<http://www.publicus.net/articles/edempublicnetwork.html>
- Cook, M. E., LaVigne, M. F., Pagano, C. M., Dawes, S. S., and Pardo, T. A. (2002). Making a Case for Local E-Government. Albany, New York: Center for Technology in Government
- Dada, D. (2006), "The failure of e-government in developing countries: A literature review", *The electronic journal of information systems in developing countries*, vol. 26, no. 7
- Dawes, S. S. (2008). The evolution and continuing challenges of e-governance [Special Issue]. *Public Administration Review*, December, 86-102. doi: 10.1111/j.1540-6210.2008.00981.x
- DeBenedictis, A., Howell, W., Figueroa, R., and Boggs, R. A. (2002), "E-government defined: an overview of the next big information technology challenge", *International Association for Computer Information Systems (Issues in Information Systems)*, vol. 3 19) E-Government Act. (2002), <https://www.justice.gov/opcl/e-government-act-2002>
- Fang, Z. (2002). E-government in digital era: concept, practice, and development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, 10(2)
- Gartner Group (2000), Key Issues in E-Government Strategy and Management. Research Notes, Key Issues (23 May 2000)
- Halchin, L. E. (2004). Electronic government: Government capability and terrorist resource. *Government Information Quarterly*.
- IGI Global, What is E-Government, <https://www.igi-global.com/dictionary/a-modelproposal-for-local-governments-to-increase-citizen-involvement-in-the-age-of-information-society-and-e-government/870>.



- Irani, Z., Al-Sebie, M., and Elliman, T. (2006), "Transaction Stage of e-Government Systems: Identification of its Location & Importance", Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Science, Hawaii
- Ke, W. and Wei, K. K. (2004), "Successful e-government in Singapore" Communications of the ACM, vol. 47
- Key differences (2017), Difference Between e-Government and e-Governance, <https://keydifferences.com/difference-between-e-government-and-e-governance.html>
- Kim, S. T. (2003). Global e-government theory. Seoul, ROK: Bobmoonsa
- Kraemer, K. L., and King, J. L. (2003). Information Technology and Administrative Reform: Will the Time After E-Government Be Different? Paper presented at the Heinrich Reinermann Schrift fest, Post Graduate School of Administration, Speyer, Germany, September
- Norris, P. (2003). Digital divide – Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide. Cambridge, UK: Cambridge University Press
- Oakley, K. (2002), "What is e-Governance?", Integrated Project 1: e-Governance Workshop, Strasbourg, 10-11 June, 2002
- Perri 6. (2004). E-Governance: Styles of Political Judgment in the Information Age Polity (Palgrave Macmillan, Basingstoke, 2004
- Scholl, H. J. (2003), E-government: a special of ICT enabled business process change, proceeding of 36th Hawaii international conference on system sciences, IEEE
- The five pillars of digital governance Good governance institute, (2023), <https://www.good-governance.org.uk/publications/insights/the-five-pillars-of-digitalgovernance>, accessed 13.01.20
- United Nations. E-Government Survey 2022. (2022), United Nations: New York, NY, USA, 2022

Digital Governance and digital Government: new concept of management

Somayeghajari¹

Abstract

Development of digital democracy domain substantially depends on how correctly are understood conceptual dimensions and how clearly are determined functions of digital government and digital governance, as digital government represents a fundamental shift in the way governments around the world are embracing their mission and digital governance is no longer just a technological enabler. Digital government and digital governance (as terms and concepts), known as multi dimensional, multifaceted and multidisciplinary phenomenon, are often treated as synonymous and used interchangeably in the academic literature or formal documents. Therefore, it is becoming increasingly difficult to clear existing conceptual ambiguity between them. There are no universally accepted definitions of both abstractions. Such conceptual uncertainty has a negative impact on the development of digital democracy. The research objective of this article is to provide a deeper understanding of digital government and digital governance concepts through empirical studies and scatter the existing ambiguity in differences between these two concepts as this variety is not just questions of academic nuance. Based on a comparative analysis of digital government and digital governance conceptual meanings, this article offers an approach according to which digital government and digital governance represents two various but closely related and co-existing concepts. Furthermore, in the concluding section of the article, there is suggested recommendation regarding development a new grand concept in which both multidimensional conceptual visions will be combined.

Keywords: Digital Democracy; Digital Governance; Digital Government; Electronic Government; Electronic Governance.

1 - Department of public administration, ST.C., branch, Islamic azad university, Tehran, Iran.