



مرکز مطالعات راهبردی و آموزش وزارت کشور



تجسم حکمرانی در عصر دیجیتال

میز تخصصی فناوری‌های حکمرانی

گروه مطالعات اقتصاد و فناوری

آبان ۱۴۰۲

شماره ۱۱۹

نمای راهبردی

پایه‌های تخصصی



مرکز مطالعات راهبردی و آموزش وزارت کشور



نویسنده: مهدی بابالو

میز تخصصی: فناوری‌های حکمرانی

تهیه شده در: گروه مطالعات اقتصاد و فناوری

تاریخ انتشار: آبان ۱۴۰۲

نمای راهبردی

تجسم حکمرانی در عصر دیجیتال



در این نما می خوانید

در عصر دیجیتال، دولت باید برنامه‌های سازمان‌یافته‌ای برای بهبود زندگی مردم اجرا کند.



ارائه خدمات الکترونیکی و بهبود سطح زندگی و خشنودی شهروندان با استفاده از فناوری‌های نوین از این نوع برنامه‌ها هست.



به دلیل اینکه خدمات‌رسانی به مردم از وظایف وزارت کشور است، در این راستا ترویج تصمیم‌گیری در دنیای دیجیتال بر عهده این وزارت است.





چکیده

حکمرانی دیجیتال به عنوان یک رویکرد مدیریتی جدید در عصر دیجیتال، با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در فرایند تصمیم‌گیری و اجرایی شدن سیاست‌های دولتی، به کاهش هزینه‌های دولتی، افزایش شفافیت و تقویت پایه‌های دموکراسی، افزایش کارایی و بهره‌وری در بخش عمومی، کاهش تخلفات و فساد اداری، تمرکززدایی و اصلاح بروکراسی اداری و دولتی کمک می‌کند. حکمرانی دیجیتال می‌تواند تحول اساسی در نحوه ارائه خدمات عمومی به شهروندان و بهبود عملکرد دولتی به جامعه و شهروندان به وجود آورد. این رویکرد با استفاده از تکنولوژی، به بهترین نحو ممکن به نیازها و خواسته‌های در حال تغییر شهروندان پاسخ می‌دهد و باعث اصلاحات لازم در بخش عمومی می‌شود. در کل، حکمرانی دیجیتال با توجه به مزایایی که دارد، می‌تواند تحولی عمیق در نحوه ارائه خدمات عمومی به شهروندان به وجود آورد و بهبود عملکرد دولتی را به شهروندان و جامعه ارائه دهد.



فهرست

- ۱..... یافته‌های کلیدی
- ۲..... مقدمه
- ۳..... دولت در عصر حکمرانی دیجیتال
- ۳..... ضرورت وجود حکمرانی دیجیتال
- ۵..... حکمرانی دیجیتال و تفاوت آن با حکمرانی بروکراتیک
- ۷..... نقش وزارت کشور در حکمرانی در عصر دیجیتال
- ۸..... جمع‌بندی و تجویز راهبردی
- ۹..... تجویز راهبردی



یافته‌های کلیدی

- یافته کلیدی ۱؛ حجم بسیار زیادی از اطلاعات در ارتباط با افراد، گروه‌ها و جوامع تولید شده است.
- یافته کلیدی ۲؛ حکمرانی دیجیتال به معنای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در فرایند تصمیم‌گیری و اجرایی شدن سیاست‌های دولتی است.
- یافته کلیدی ۳؛ حکمرانی دیجیتال می‌تواند به کاهش هزینه‌های دولتی، افزایش شفافیت، تقویت پایه‌های دموکراسی، افزایش کارایی و بهره‌وری در بخش عمومی، کاهش تخلفات و فساد اداری، اصلاح بروکراسی اداری و دولتی کمک کند.
- یافته کلیدی ۴؛ مرکز مطالعات می‌تواند با پژوهش‌های خود در حوزه حکمرانی داده‌محور، آگاهی و فرهنگ‌سازی را در جامعه افزایش دهد و با ارائه آموزش‌های مختلف در مفاهیم و فنون حکمرانی داده‌محور، افراد را با این رویکرد آشنا کند.



مقدمه

در دهه‌های اخیر، پیشرفت چشمگیر فناوری اطلاعات و ارتباطات^۱ باعث شده است تا حجم بسیار زیادی از اطلاعات در ارتباط با افراد، گروه‌ها و جوامع تولید شود. این اطلاعات شامل داده‌های مربوط به ترافیک اینترنتی، فعالیت‌های اجتماعی در شبکه‌های اجتماعی، معاملات بانکی و ... می‌شود. با توجه به این حجم زیاد از اطلاعات، دولت‌ها برای بهبود شاخص‌های حکمرانی خود به دنبال دسترسی و استفاده از این اطلاعات هستند.

در این راستا، حکمرانی دیجیتال به عنوان یکی از رویکردهای مدیریتی جدید در عصر دیجیتال به چشم می‌آید. حکمرانی دیجیتال به معنای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در فرایند تصمیم‌گیری و اجرایی شدن سیاست‌های دولتی است. با توجه به توانایی زیادی که حکمرانی دیجیتال دارد، می‌تواند تحول اساسی در نحوه ارائه خدمات عمومی فراهم کند.

استفاده از حکمرانی دیجیتال می‌تواند به کاهش هزینه‌های دولتی منجر شود. این امر به دلیل کاهش تعداد نیروی انسانی موردنیاز در بخش عمومی و کاهش مصرف کاغذ در فرآیندهای مختلف مدیریتی است. همچنین، حکمرانی دیجیتال می‌تواند باعث افزایش شفافیت در بدنه دولت و تقویت پایه‌های دموکراسی شود. با دسترسی به اطلاعات بیشتر، شهروندان می‌توانند بهتر از عملکرد دولت خود آگاه شوند و در فرآیند تصمیم‌گیری دولتی شرکت کنند.

علاوه بر این، حکمرانی دیجیتال باعث افزایش کارایی و بهره‌وری در بخش عمومی می‌شود. این امر به دلیل کاهش زمان و انرژی موردنیاز برای انجام فرآیندهای مختلف مدیریتی است. همچنین، این روش‌های بهبودی در کیفیت اطلاعات و دسترسی به داده‌ها و اطلاعات می‌تواند باشد که باعث افزایش پاسخگویی دولت به شهروندان و کاهش تخلفات و فساد اداری می‌شود. همچنین، حکمرانی دیجیتال می‌تواند به کاهش تمرکززدایی و اصلاح بروکراسی اداری و دولتی کمک کند و با افزایش مشارکت مردمی، امکان تطابق به موقع با تغییرات را فراهم می‌کند.

با توجه به همه این مزایا، حکمرانی دیجیتال به عنوان یک رویکرد مدیریتی جدید و اساسی می‌تواند تحولی عمیق در نحوه ارائه خدمات عمومی به شهروندان به وجود آورد. با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، دولت‌ها می‌توانند به بهترین نحو ممکن به نیازها و خواسته‌های در حال تغییر شهروندان پاسخ دهند و اصلاحات لازم را در بخش عمومی انجام دهند. به طور کلی، حکمرانی دیجیتال می‌تواند با کاهش هزینه‌ها، افزایش شفافیت، تقویت پایه‌های دموکراسی و کارایی، تحول اساسی در نحوه ارائه خدمات عمومی و بهبود عملکرد دولتی به شهروندان و جامعه کمک کند.

^۱ (ICT)



دولت در عصر حکمرانی دیجیتال

در عصر دیجیتال، رابطه بین دولت و شهروندان بسیار حائز اهمیت است. از آنجا که دولت مسئول ارائه خدمات به شهروندان است، باید برنامه‌های سازمان‌یافته‌ای برای بهبود زندگی مردم اجرا کند. این برنامه‌ها باید به گونه‌ای باشند که هم ارائه خدمات به صورت الکترونیکی را پوشش دهند و هم سبب بهبود سطح زندگی و خشنودی شهروندان شوند.

در این رابطه، باید گفت که ارائه خدمات به صورت الکترونیکی از مزایای بسیاری برخوردار است. به عنوان مثال، با ارائه خدمات الکترونیکی، می‌توان زمان و هزینه‌های بسیاری را صرفه‌جویی کرد. همچنین، این روش می‌تواند بهبودی در سطح کیفیت خدمات ارائه‌شده و افزایش پاسخگویی دولت به شهروندان داشته باشد.

به علاوه، برنامه‌های سازمان‌یافته دولت باید به گونه‌ای باشند که بهبود سطح زندگی و خشنودی شهروندان را هدف قرار دهند. این بهبود می‌تواند به شکل‌های مختلفی باشد، از جمله بهبود سطح آموزش و پرورش، بهبود وضعیت اقتصادی، بهبود سطح بهداشت و درمان و غیره. در واقع، هدف دولت باید ارتقای سطح زندگی و خشنودی شهروندان باشد. برای این منظور، دولت باید به صورت مداوم برنامه‌های جدیدی را در نظر بگیرد و بر اساس نیازهای شهروندان و وضعیت کشور، اقدامات مناسبی را انجام دهد.

یکی از نکات جذاب در این مورد، استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمات به شهروندان است. با استفاده از فناوری‌هایی مانند هوش مصنوعی، اینترنت اشیا و داده‌کاوی می‌توان به راحتی اطلاعات مفیدی را از شهروندان جمع‌آوری کرده و این اطلاعات را برای بهبود خدمات به مردم استفاده کرد. به طور مثال، با تحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده از رفتار و نیازهای شهروندان، می‌توان برنامه‌های بهبودی را طراحی و اجرا کرد. همچنین، این فناوری‌ها می‌توانند بهبودی در سطح پاسخگویی دولت به نیازهای شهروندان داشته باشند.

ضرورت وجود حکمرانی دیجیتال

در جامعه مشحون از اطلاعات، دولت الکترونیک به عنوان یکی از مهم‌ترین مقولات مورد توجه قرار گرفته است. هدف اصلی دولت الکترونیک، فراهم کردن شرایطی است که دولت‌ها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته به شهروندان ارائه کنند. این موضوع در سال‌های اخیر به طور جدی در دستور کار دولت‌ها قرار گرفته و نیروهای خود را در راه تحقق این امر بسیج کرده‌اند. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در دولت الکترونیک به منظور بهبود کارایی و اثربخشی شفافیت اطلاعات و مقایسه‌پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی درون دولت، بین دولت و سازمان‌های تابعه آن، بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

با این حال، تعریف دقیقی از دولت الکترونیک وجود ندارد و این مسئله ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری است. در ایران، دولت الکترونیک در بعضی حوزه‌ها فعال است و قریب به ۱۰۰۰ سایت دولتی ایران، بخشی از روابط عمومی دیجیتالی کشور را به دوش می‌کشند. همچنین، دفاتر دولت الکترونیک در استان‌های مختلف



کشور راهاندازی شده‌اند و خدمات مختلف انتظامی و ثبتي را ارائه می‌دهند. با این وجود، دولت الکترونیک در ایران از رویه‌هایی که در کشورهای غربی حاکم است، عقب مانده است و نیازمند عزم ملی و ایجاد طرح جامع در این راستا است.

استراتژی استقرار دولت الکترونیک می‌تواند یکی از راهکارهای مؤثر در زمینه‌ی بهبود کارایی و اثربخشی دولت باشد. در این راستا، ابتدا باید تعریف دقیقی از دولت الکترونیک ارائه شود و سپس با توجه به شرایط خاص هر حکومت، قلمرو نفوذ و گسترش این پدیده تعریف شود. در مرحله بعد، استراتژی اقدامی برای تحقق دولت الکترونیک باید تدوین شود. این استراتژی باید برنامه‌های عملی و مهندسی مجدد فرآیندها و رویه‌ها را به گونه‌ای که در راستای دولت الکترونیک و حمایت‌کننده آن باشد، هدایت کرده و گام‌های اولیه حرکت را تعیین کند. با تدوین چنین استراتژی‌ای، می‌توان بهبودهای هنگفتی در دولت الکترونیک ایجاد کرد که شامل مواردی مانند مهندسی مجدد فرآیندها و رویه‌ها، تحقق شفافیت اطلاعات و مقایسه‌پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی، تسهیل در ارتباطات الکترونیکی بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی، ارائه خدمات الکترونیکی شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته و بهبود کارایی و اثربخشی دولت باشد.

دولت الکترونیک به عنوان یکی از عوامل اصلی بهبود کارایی و اثربخشی حکمرانی، در چشم‌انداز بیست‌ساله کشور می‌تواند راه گشای بسیاری از موانع پیش روی توسعه و پیشرفت باشد. با این حال، برای رسیدن به این هدف، علاوه بر عزم ملی، تحلیل شرایط فعلی و آینده کشور و نیازهای شهروندان با اهمیت است، همچنین باید نکاتی مانند امنیت اطلاعات، حفظ حریم خصوصی شهروندان و پاسخ به نیازهای آن‌ها در نظر گرفته شود. در این مرحله، باید به ایجاد زیرساخت‌های فنی و فرهنگی نیز توجه شود. این زیرساخت‌ها شامل ایجاد شبکه‌های ارتباطی پایدار و پرسرعت، ایجاد امنیت در فضای الکترونیکی، آموزش کارکنان دولت الکترونیک و شهروندان در استفاده از سامانه‌های الکترونیکی، توسعه نرم‌افزارهای موردنیاز و ایجاد فرهنگی برای استفاده از خدمات الکترونیکی است.

یکی از مهم‌ترین مسائل در دولت الکترونیک، ایجاد ارتباط مؤثر حاکمیت با شهروندان و دسترسی آسان و راحت شهروندان به خدمات الکترونیکی است. برای این منظور، باید سامانه‌های راهبردی و مؤثری برای ارتباط با شهروندان ایجاد شود، به طوری که شهروندان بتوانند به راحتی با دولت ارتباط برقرار کنند و از خدمات الکترونیکی استفاده کنند. این سامانه‌ها می‌توانند شامل پایگاه داده‌های شهروندی، سامانه‌های پاسخگویی به شکایات و درخواست‌های شهروندان، سامانه‌های پرسش و پاسخ و سامانه‌های اطلاع‌رسانی باشند.

همچنین، برای ایجاد دولت الکترونیک باید به همکاری و هماهنگی بین سازمان‌های دولتی و بخش خصوصی نیز توجه شود. این همکاری‌ها می‌توانند شامل توسعه نرم‌افزارهای مشترک، ایجاد شبکه‌های ارتباطی بین دولت و بخش خصوصی و همچنین توسعه خدمات الکترونیکی مشترک باشند.



دولت الکترونیک همچنین می‌تواند در بسیاری از حوزه‌های دیگر نیز اثرگذار باشد، از جمله مدیریت منابع آب، حفاظت از محیط زیست، بهبود ترافیک شهری و توسعه اقتصادی. در این حوزه‌ها نیز باید از فناوری‌های نوین و دولت الکترونیک برای بهبود عملکرد استفاده شود.

در نهایت، باید توجه داشت که پیاده‌سازی دولت الکترونیک برای کشورهایی با شرایط مختلف متفاوت است. بنابراین، استراتژی‌هایی که در یک کشور با موفقیت اجرا شده‌اند، برای کشور دیگری ممکن است بهینه نباشد. بنابراین، برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک در هر کشور، باید به شرایط خاص آن کشور توجه شود و استراتژی‌های مناسب برای آن کشور تدوین شود.

دولت الکترونیک باعث بهبود کارایی و اثربخشی دولت در ارائه خدمات به شهروندان می‌شود و همچنین بهبود تعامل دولت با بخش خصوصی و شهروندان را نیز فراهم می‌کند. با توجه به پتانسیل بالای دولت الکترونیک در بهبود فرآیندهای دولتی و ارائه خدمات بهتر به شهروندان، تلاش برای پیاده‌سازی و گسترش آن در کشورها بسیار مهم است و می‌تواند بهبود چشمگیری در عملکرد دولت و رفاه شهروندان داشته باشد.

حکمرانی دیجیتال و تفاوت آن با حکمرانی بروکراتیک

می‌توان با مقایسه محورهای مورد تأکید الگوی جدید ارائه خدمات بخش عمومی با الگوی حکومتگری بروکراتیک، تفاوت بین این دو الگو را بازشناخت کرد. الگوی سنتی تمرکز خود را بر مسائل درونی و مدیریتی متمرکز کرده و بخش‌بندی، تخصص‌گرایی، استانداردسازی و یکنواخت کردن فرایندها را مورد تأکید قرار می‌دهد. این الگو با تأکید بر استانداردسازی بخش‌بندی، قوانین و مقررات و سلسله‌مراتب، ناکارآمدی و ناتوانی در ارائه خدمات به مشتریانی که خواسته‌ها و اولویت‌های متفاوتی دارند را تجربه می‌کند. این الگو همچنین در انعطاف‌پذیری و رویه‌های مورد انتقاد واقع شده است.

در مقابل، الگوی دولت الکترونیک با تأکید بر کار گروهی، شبکه چندبعدی و ارتباط مستقیم میان طرف‌های برقرارکننده ارتباط و حلقه باز، تمرکز خود را بر ارائه خدمات به شهروندان با کیفیت بیشتر و بهبود رضایت آن‌ها از خدمات دولتی قرار می‌دهد. ساختار وظیفه‌ای واحدها و فرایند ارائه خدمات عمومی در این الگو قابل رؤیت نیست و در صورتی که مرکز ارائه‌دهنده خدمات موردنیاز شهروندان را به طور مناسب و به موقع عرضه کند، شهروندان نیازی به دانستن اینکه چه واحد یا سازمانی مسئول ارائه خدمات بر روی شبکه است ندارند. با ظهور اینترنت و عصر دیجیتال، سازمان‌های دولتی نیازمند تغییراتی در ساختارهای بروکراتیک خود شده‌اند. الگوی سنتی بروکراتیک به مرور جای خود را به ساختاری دانش‌محور داده است که استراتژی مشتری‌محور، ساختاری شبکه‌ای با انعطاف‌پذیری بیشتر، و یکپارچه کردن ساختارهای عمودی و افقی از ویژگی‌های بارز آن است. الگوی دولت الکترونیک با ارتباط مستقیم بین کارگزاران بخش عمومی و شهروندان، مداخله کارگزار دولتی را به حداقل کاهش می‌دهد و با استفاده از فناوری اطلاعات و سامانه‌های هوشمند، خدمات و اطلاعات کار را به شهروندان ارائه می‌دهد.



به طور کلی، تفاوت بین الگوی جدید ارائه خدمات عمومی و الگوی حکومتگری بروکراتیک، در تأکید آن‌ها بر استانداردسازی و یکنواختی در مقابل تأکید الگوی دولت الکترونیک بر کار گروهی، شبکه چندبعدی و ارتباط مستقیم با شهروندان قرار دارد. الگوی سنتی بروکراتیک در تأکید بر سلسله‌مراتب و عقلانیت محوری و تقسیم وظایف داخلی متمرکز شده است، در حالی که الگوی دولت الکترونیک به ساختاری دانش‌محور و مشتری‌محور تمایل دارد و با استفاده از فناوری اطلاعات، خدمات و اطلاعات کارا را به شهروندان ارائه می‌دهد.

در عصر دیجیتال، دولت‌ها با چالش‌ها و تغییراتی روبرو شده‌اند که آن‌ها را به سوی دولت الکترونیک و تغییر الگوی دولت الکترونیک با تمرکز بر کار گروهی، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، حلقه باز، و ساختار شبکه‌ای، سعی در بهبود ارتباطات مستقیم بین شهروندان و دولت و افزایش کارایی در ارائه خدمات دارد.

با توجه به این الگو، سازمان‌های دولتی باید به منظور ارائه خدمات بهتر، ساختارهای سنتی خود را با توجه به نیازهای مشتریان و امکانات فناوری اطلاعات و ارتباطات تغییر دهند. این تغییرات می‌تواند شامل استفاده از سامانه‌های هوشمند، تحلیل داده‌ها، و بهبود فرایندهای ارائه خدمات باشد.

به علاوه، الگوی دولت الکترونیک بر ارتباطات افقی و ساختار شبکه‌ای تأکید دارد که برای بهبود هماهنگی و ارتباط بین دستگاه‌های دولتی و ارائه خدمات بهتر به مشتریان، بسیار حیاتی است.

در مقابل، الگوی سنتی بروکراتیک بر روی سلسله‌مراتب، بخش‌بندی تخصصی، و استانداردسازی فرایندها تأکید دارد. این الگو برای مدیریت بهتر و ارائه خدمات به شکل یکنواخت به مشتریان، از ساختارهای سلسله‌مراتبی و تخصصی استفاده می‌کند.

به طور کلی، الگوی سنتی بروکراتیک در مواردی که ارائه خدمات به مشتریان با نیازها و اولویت‌های متفاوت مطرح است، عملکرد کمتری دارد و نسبت به انعطاف‌پذیری و تغییرات کمتری ابراز می‌کند. علاوه بر این، این الگو ممکن است با مشکلاتی همچون ناتوانی در تطبیق با تغییرات فناوری مواجه گردد.

در نتیجه، از آنجایی که تغییرات فناوری و ارتباطات در حال افزایش و گسترش هستند، دولت‌ها باید به سمت الگوی دولت الکترونیک حرکت کنند و ساختارهای خود را با توجه به نیازهای مشتریان و فرصت فناوری اصلاح کنند. الگوی دولت الکترونیک با تأکید بر کار گروهی، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، حلقه باز، و ساختار شبکه‌ای، می‌تواند بهبود قابل توجهی در ارائه خدمات دولتی و افزایش رضایت مشتریان داشته باشد. این الگو همچنین می‌تواند بهبود هماهنگی و ارتباط بین دستگاه‌های دولتی و ارائه خدمات بهتر به مشتریان را نیز فراهم کند.

در این راستا، دولت‌ها باید به منظور ارائه خدمات بهتر، سامانه‌های هوشمند، تحلیل داده‌ها، و بهبود فرایندهای ارائه خدمات را در سازمان‌های خود پیاده‌سازی کنند و به سمت ساختاری دانش‌محور و مشتری‌محور حرکت کنند. همچنین، برای پیاده‌سازی الگوی دولت الکترونیک، نیاز به تغییر فرهنگ سازمانی و آموزش کارکنان



دولتی نیز وجود دارد. به طور کلی، تغییر به سمت الگوی دولت الکترونیک نیاز به رهبری قوی، تفکر استراتژیک، و هماهنگی بین اجزای دولتی دارد.

نقش وزارت کشور در حکمرانی در عصر دیجیتال

در دنیای امروز، دولت‌های سراسر جهان مسئول ارائه خدمات به شهروندان خود هستند. در این راستا، وزارت کشور ایران نیز مسئولیت ارائه خدمات دولتی را بر عهده دارد. با توجه به پیشرفت فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات، وزارت کشور ایران می‌تواند از این فناوری‌ها بهره‌برد و با اقداماتی مجتمع و جامع، سطح خدمات دولتی را ارتقا دهد و ارتباط مستقیم و مؤثر با شهروندان را بهبود بخشد.

از جمله اقداماتی که وزارت کشور می‌تواند برای بهبود خدمات دولتی و ارتباط مستقیم با شهروندان انجام دهد، استفاده از دو بال پژوهشی و آموزشی است. با این ابزارها، وزارت کشور می‌تواند در جهت بهبود حال شهروندان ابتدا به پژوهش‌های گسترده‌ای در راستای حکمرانی خوب در عصر دیجیتال بپردازد. سپس با استفاده از شبکه عظیمی که در سیستم حکمرانی در شهرستان‌ها و استان‌ها و در هیئت دولت وجود دارد، می‌تواند به آموزش فرهنگ حکمرانی در بین مسئولین پرداخته و سبب افزایش سطح رضایتمندی مردم از حکمرانی شود.

با توجه به اینکه فناوری‌های اطلاعات ارتباطات به سرعت در حال پیشرفت هستند، استفاده از آن‌ها برای بهبود خدمات دولتی و ارتباط مستقیم با شهروندان امری ضروری است. وزارت کشور ایران می‌تواند با بهره‌گیری از این فناوری‌ها و انجام پژوهش‌های گسترده، راهکارهایی را برای بهبود حکمرانی در دنیای دیجیتال پیدا کند. همچنین، در این راستا، آموزش‌هایی برای فرهنگ‌سازی حکمرانی در بین مسئولین و کارکنان دولتی نیز بسیار مهم است.

به طور خلاصه، وزارت کشور ایران با بهره‌گیری از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و انجام پژوهش‌های گسترده، می‌تواند بهبود خدمات دولتی و ارتباط مستقیم با شهروندان را بهبود بخشد. همچنین، با آموزش فرهنگ حکمرانی به مسئولین دولتی، شهرستانی و استانی، می‌تواند سطح حکمرانی را در کشور بهبود داده و رضایتمندی مردم را افزایش دهد. در نتیجه، بهبود حکمرانی در دنیای دیجیتال یکی از اهداف اصلی وزارت کشور است که با استفاده از فناوری‌های نوین و آموزش‌های مؤثر، می‌توان آن را به دست آورد. از جمله آموزش‌ها مسولین، آموزش فرهنگ بررسی شواهد مبتنی بر دیجیتال‌سازی سامانه‌ها و فرآیندها و مشکلات احتمالی سامانه‌ها، چگونگی بررسی شواهد مبتنی بر رضایتمندی شهروندان از خدمات دولت الکترونیک و تغییر فرآیندها برای افزایش کارایی این فرآیند مدنظر است.



جمع‌بندی و تجویز راهبردی

با وجود تمام فوایدی که محیط سایبر و فعالیت‌های مجازی دارند، حوزه عمومی و حضور شهروندان در جامعه نباید فراموش شود. شهروندان عضو جامعه هستند و فضاهای سیاسی و مجازی نباید حوزه عمومی را به سمت کمرنگ کردن حرکت دهند. دولت‌ها برای برآورده کردن نیازها و خواسته‌های در حال تغییر شهروندان، نیازمند بهره‌گیری از فناوری اطلاعات هستند. این فناوری‌ها می‌توانند در راستای انجام اصلاحات در بخش عمومی به کار گرفته شوند و از این طریق تحول اساسی در نحوه ارائه خدمات عمومی فراهم شوند.

دولت الکترونیک با قدرت شگرفی که دارد، می‌تواند در کاهش کاغذبازی، تغییر نهادهای دولتی، کاهش هزینه‌های دولت، افزایش انعطاف‌پذیری ساختار دولت و امکان تطابق به موقع با تغییرات، کاهش تخلفات و فساد اداری، افزایش مشارکت مردمی، افزایش شفافیت در بدنه دولت، تمرکززدایی، تقویت پایه‌های دموکراسی، اصلاح بروکراسی اداری و دولتی، افزایش قدرت پاسخگویی دولت، افزایش کارایی و بهره‌وری، کیفیت اطلاعات و دسترسی به داده‌ها و اطلاعات، صرفه‌جویی در زمان و اثربخشی را نقشی ایفا کند.

دولت‌ها در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات به این نکته پی برده‌اند که کاربرد فناوری‌های نوین در بخش دولتی با هدف پیاده‌سازی کامل دولت الکترونیک انتخابی نبوده بلکه ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. از طرف دیگر، دولت‌ها باید با توجه به تحولات دنیای پیرامون و با هدف تسهیل خدمت‌رسانی به شهروندان، از این الگو استقبال کرده و با نگاهی تیزبین و ترسیم چشم‌اندازی روشن، قابلیت‌های متحیرکننده دولت الکترونیک را به خدمت اجتماعی بگذارند.

عوامل چندگانه‌ای مانند کارآمدی فناوری‌های اطلاعات، تجربه موفق بخش خصوصی در کاربرد تجارت الکترونیک، حکمرانی خوب و کارکرد مثبت و اثرگذار دولت الکترونیک بر شاخص‌های حکمرانی خوب و توقعات شهروندان از دولت، تداوم اصلاحات بخش عمومی با استفاده از الگوی دولت الکترونیک، تنها برخی از عوامل مؤثر در گرایش و الزام دولت‌ها به استقرار دولت الکترونیک هستند. در عین حال، موارد دیگری نیز وجود دارند که می‌توانند در احتمال توجیه دلیل روی‌آوری دولت‌ها به حکمرانی دیجیتال مفید باشند.

به طور خلاصه، باید به این نکته توجه کرد که در عصر فناوری اطلاعات، دولت‌ها نیازمند استقرار دولت الکترونیک هستند تا بتوانند نیازها و خواسته‌های شهروندان را برآورده کنند. با استفاده از این فناوری‌ها، تحولات اساسی در نحوه ارائه خدمات عمومی فراهم می‌شوند و امکاناتی مانند کاهش هزینه‌ها، افزایش شفافیت و کارایی، تقویت پایه‌های دموکراسی و اصلاح بروکراسی اداری و دولتی فراهم می‌شود. با این حال، باید به یاد داشت که حوزه عمومی و حضور شهروندان در جامعه نیز باید تقویت شود و فضاهای سیاسی و مجازی نباید باعث کمرنگ شدن حوزه عمومی شوند.



تجويز راهبردی

وزارت کشور می‌تواند به منظور ارتقای سطح خدمات دولتی و بهبود ارتباط مستقیم میان دولت و شهروندان، اقداماتی را انجام دهد. برخی از این اقدامات عبارت‌اند از

- تجویز راهبردی ۱؛ بهبود سامانه هوشمند دولت من، البته در حال حاضر سامانه مورد نظر با ارائه خدمات خوب خود می‌توان گفت در حد قابل قبول است، اما می‌توان این سامانه را با ادغام سامانه‌های مدیریت الکترونیک اسناد، سامانه‌های پرداخت الکترونیکی، سامانه‌های هوشمند خدمات درون شهری و خارج از شهری، و سایر سامانه‌ها به این بستر و به روز کردن این سامانه رضایت مردم را بیشتر و بیشتر نمود.
- تجویز راهبردی ۲؛ وزارت کشور می‌تواند با استفاده از تحلیل داده‌ها، بهبود کارایی و بهره‌وری در سازمان‌های دولتی را به دست آورد. این تحلیل‌ها می‌توانند شامل تحلیل داده‌های مربوط به عملکرد سازمان‌ها، نیازهای مشتریان، و مشکلات رایج در ارائه خدمات باشند.
- تجویز راهبردی ۳؛ بهبود فرایندهای ارائه خدمات؛ وزارت کشور می‌تواند با بهبود فرایندهای ارائه خدمات دولتی، بهبود کیفیت و سرعت ارائه خدمات را فراهم کند. برای این منظور می‌تواند فرایندهای ارائه خدمات را بازنگری و با بهره‌گیری از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی بهبود بخشد.
- تجویز راهبردی ۴؛ آموزش کارکنان دولتی، وزارت کشور می‌تواند برنامه‌های آموزشی مناسبی را برای کارکنان دولتی در نظر بگیرد تا آن‌ها با نحوه استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی آشنا شوند و توانایی ارائه خدمات بهتری را داشته باشند. توسعه شبکه آموزشی؛ وزارت کشور می‌تواند با توسعه شبکه آموزشی خود، آموزش و پژوهش را بهبود دهد و به کارکنان دولتی و شهروندان، برای استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی آموزش دهد. این شبکه آموزشی می‌تواند شامل دوره‌های آموزشی مجازی، وبینارها، کارگاه‌های آموزشی و سایر روش‌های آموزشی باشد. اصلاح فرهنگ سازمانی؛ وزارت کشور می‌تواند با اصلاح فرهنگ سازمانی، به جای الگوی سنتی بروکراتیک، الگوی دولت الکترونیک را به عنوان الگوی اصلی برای خدمات دولتی و ارتباط با مشتریان برگزیند. برای این منظور، می‌تواند برنامه‌های آموزشی و تحولی را برای کارکنان دولتی طراحی کند تا آن‌ها با الگوی دولت الکترونیک آشنا شوند و بتوانند فرهنگ سازمانی را به سمت این الگو تغییر دهند.
- تجویز راهبردی ۵؛ پیاده‌سازی سامانه‌های الکترونیکی، وزارت کشور می‌تواند با پیاده‌سازی سامانه‌های الکترونیکی، مانند سامانه‌های جامع اخبار، سامانه‌های جامع اطلاعات مشاغل و شرکت‌ها، سامانه‌های مدیریت مالی و حسابداری، سامانه‌های مدیریت ارتباط با مشتریان و سایر سامانه‌های الکترونیکی، به بهبود عملکرد و کیفیت خدمات دولتی و ارتباط مستقیم با شهروندان کمک کند.



- تجویز راهبردی ۶؛ توسعه سامانه‌های بازخورد: وزارت کشور می‌تواند با توسعه سامانه‌های بازخورد، شهروندان را به عنوان ناظران و مشارکت‌کنندگان در ارائه خدمات دولتی شناسایی کند. این سامانه‌ها می‌توانند شامل سامانه‌های ارائه نظرات و پیشنهادهای سامانه‌های گزارش مشکلات و سامانه‌های بررسی میزان رضایتمندی شهروندان با خدمات دولتی باشند. با استفاده از این سامانه‌ها، وزارت کشور می‌تواند به رفع مشکلات و بهبود خدمات دولتی بپردازد و همچنین ارتباط مستقیم با شهروندان را برقرار کند.
 - تجویز راهبردی ۷؛ توسعه ارتباطات عمومی، وزارت کشور می‌تواند با توسعه ارتباطات عمومی، ارتباط مستقیم و مؤثر با شهروندان را تقویت کرده و آن‌ها را با خدمات دولتی و فعالیت‌های سازمان‌های دولتی آشنا کند. این تلاش‌ها می‌توانند شامل توسعه سایت‌های رسمی دولتی، استفاده از شبکه‌های اجتماعی، برگزاری اجلاس‌ها و جلسات عمومی، انتشار اخبار و تبلیغات در رسانه‌های عمومی و سایر روش‌های ارتباطی باشند.
 - تجویز راهبردی ۸؛ توسعه فرهنگ مشارکت شهروندان، وزارت کشور می‌تواند با توسعه فرهنگ مشارکت شهروندان، آن‌ها را به عنوان شریکان در ارائه خدمات دولتی و تصمیم‌گیری‌های سیاسی شناسایی کند. این تلاش‌ها می‌توانند شامل برگزاری جلسات عمومی و مشاوره‌های مشارکتی، استفاده از سامانه‌های مشارکتی، تشکیل کمیته‌های مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های سیاسی و سایر روش‌های تشویق به مشارکت شهروندان باشد.
- به طور کلی، وزارت کشور می‌تواند با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی، افزایش کیفیت و سرعت ارائه خدمات، افزایش رضایتمندی شهروندان و تقویت ارتباط مستقیم و مؤثر با آن‌ها را فراهم کند.



نمای راهبردی

تجسم حکمرانی در عصر دیجیتال

تاریخ انتشار: خرداد ۱۴۰۲

میز تخصصی: فناوری‌های حکمرانی

شناسه یکتا: ETG-SV-1811

