

## Challenges and Strategies of E-Government for Democracy

Hassan Khosravi\*

Hassan Tayebi Tavakol\*\*, NaserAli Mansoorian\*\*\*

### Abstract

E-government, with the aim of improving services to the people, causes more people to interact with the government and their participation in democratic processes, and this in the realization of rights and freedoms, structure and function of government institutions and ultimately norms for government governance. A rule of law in which limitation of power, observance of hierarchy and oversight using e-government will be facilitated and made very transparent. The method of the present research will be descriptive and analytical.

E-government can use new communication and information technologies to structure services in order to guarantee the fundamental rights of citizens and effective participation of people and civil society in the public decision-making process, so one of the results of e-government and governance Electronics, the creation of democracy, But the most important challenges in the realization of e-government can be the violation of privacy, integration of technical systems, change of technology and the need to revitalize issues related to human factors, the extent of acceptance of the culture of using e-government services, digital divide, participation He noted inadequate implementation of e-government, low e-literacy, and a lack of a coherent program in the process of preparing for democracy

**Keywords:** E-Government, Democracy, Digital Transparency, E-Literacy, Privacy.

\* Ph.D in Public Law, Associate Professor of Law Department, Payame Noor University, Tehran, Iran,  
(Corresponding Author), hkh.be82@yahoo.com

\*\* PhD Student in Public Law, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran,  
tayebihassan98@gmail.com

\*\*\* Associate Professor, Department of Public and International Law, Faculty of Law and Political Science,  
Allameh Tabatabai University, Tehran, Iran, mansourian@atu.ac.ir

Date received: 13/03/2020, Date of acceptance: 20/03/2020



Copyright © 2010, IHCS (Institute for Humanities and Cultural Studies). This is an Open Access article. This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.



## چالش‌ها و راهبردهای دولت الکترونیک در جهت تحقق دموکراسی

حسن خسروی\*

حسن طیبی توکل\*\*، ناصرعلی منصوریان\*\*\*

### چکیده

دولت الکترونیک با هدف بهبود خدمات‌رسانی به مردم موجب تعامل بیشتر مردم با دولت و مشارکت آن‌ها در فرایندهای دموکراتیک می‌شود و این امر در تحقق حقوق و آزادی‌ها، ساختار و کارکرد نهادهای حکومت، و نهایتاً در هنجارها برای حاکمیت دولت قانون‌مدار مؤثر است که در آن تحدید قدرت، رعایت سلسله مراتب و نظارت‌پذیری با استفاده از دولت الکترونیک تسهیل و بسیار شفاف خواهد شد. پژوهش حاضر به صورت توصیفی و تحلیلی این موضوع را بررسی می‌کند.

دولت الکترونیک می‌تواند با به‌کارگیری فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی به ساختاربندی خدمات درجهت تضمین حقوق اساسی شهروندان و مشارکت اثربخش مردم و جامعه مدنی در فرایند تصمیم‌گیری عمومی عمل کند. از این رو، یکی از نتایج اجرای دولت الکترونیک و حکومت‌گری الکترونیک خلق دموکراسی است، ولی از مهم‌ترین چالش‌ها در تحقق دولت الکترونیک می‌توان به نقض حریم خصوصی، یکپارچه‌سازی سامانه‌های فنی، تغییر فناوری، و لزوم احیای مجدد مسائل مربوط به عوامل انسانی، اندازه پذیرش فرهنگ استفاده از

\* دانشیار، گروه حقوق عمومی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران (نویسنده مسئول)، hkh.be82@yahoo.com

\*\* دانشجوی دکتری تخصصی حقوق عمومی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران،

tayebihassan98@gmail.com

\*\*\* دانشیار گروه حقوق عمومی و بین‌الملل، دانشکده حقوق و علوم سیاسی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران،

ایران، mansourian@atu.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۲/۰۱، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۲۲



Copyright © 2018, IHCS (Institute for Humanities and Cultural Studies). This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International, which permits others to download this work, share it with others and Adapt the material for any purpose.

خدمات دولت الکترونیک، شکاف دیجیتالی، مشارکت ناکافی در پیاده‌سازی دولت الکترونیکی، سواد الکترونیک پایین، و فقدان برنامه منسجم در روند مطلوب آماده‌سازی برای تحقق دموکراسی اشاره کرد.

**کلیدواژه‌ها:** دولت الکترونیک، دموکراسی، شکاف دیجیتالی، سواد الکترونیک، حریم خصوصی.

## ۱. مقدمه

استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی با هدف ایجاد ساز و کار و ارائه خدمات به گونه‌ای سریع، آسان، و مناسب طی چند سال اخیر در اغلب کشورهای جهان مورد توجه کارگزاران بخش عمومی قرار گرفته است. درک اهمیت کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی و نقشی که فناوری اطلاعات می‌تواند در اصلاحات بخش عمومی ایفا کند، سیاستگذاران جوامع مختلف را بر آن داشته است تا با در دستورکار قرار دادن آن و وضع خط‌مشی‌های مرتبط، بسترهای نهادی و اجرایی کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی را فراهم آورند. شاید بتوان عوامل بی‌شماری را در گرایش به سوی دولت الکترونیکی مؤثر دانست، اما آنچه در این میان از هر عامل دیگری بیش‌تر جلب توجه می‌کند قدرت خارق‌العاده فناوری اطلاعات و ارتباطات و توانایی آن در ایجاد تحولی بنیادین در روابط دولت - شهروند است.

شیوه‌های ارتباطی سنتی به سرعت سمت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات پیش می‌روند. دولت الکترونیک فرصتی عالی برای کشورهای در حال توسعه مانند ایران برای بهبود عملکرد دولت و یک برنامه راهبردی رو به رشدی برای کاهش شکاف موجود با کشورهای توسعه یافته است. دولت الکترونیک سبب کارآیی بخش دولتی، پاسخ‌گویی در عملکردهای دولت، و کاهش هزینه‌های مدیریت عمومی است. دولت الکترونیک کاربرد اینترنت بر اساس فناوری اطلاعات برای فراهم کردن اطلاعات و خدمات موردنیاز کاربران برای ایجاد حکمرانی خوب کارآمد است (قلی‌پور سوته و دیگران ۱۳۹۸: ۱۸۶).

فناوری‌های جدید یک دارایی برای دموکراسی محسوب می‌شوند که با فراهم کردن شرایط دسترسی گسترده و همه‌جایی همزمان زمینه‌های تحقق جامعه‌ای دموکرات‌تر و مساوات‌تر از گذشته را به وجود خواهند آورد. با توجه به نقش اینترنت و قابلیت‌های مهم آن در برقراری ارتباط دوسویه و همچنین رشد شبکه‌های اینترنتی و افزوده شدن لحظه به لحظه تعداد کاربران آن‌ها می‌توان این شبکه‌ها را به عنوان فرصتی برای تحقق و توسعه دموکراسی در جامعه دانست.

در عین حال با نظر به جایگاه شبکه‌های اینترنتی در ایران و روند رو به رشد تعداد کاربران آن این پتانسیل در ایران نیز وجود دارد که شبکه‌های اجتماعی مجازی را به عنوان نمود ابزارهای فناوری ارتباطی زمینه‌ساز دموکراسی دیجیتال دانست. تأثیرگذاری فناوری ارتباطات و اطلاعات بر ساختار دولت‌ها و چگونگی ارتباط آن‌ها با مردم، از طریق مفهومی به نام دولت الکترونیک یا به عبارت بهتر حکومت‌گری الکترونیکی صورت می‌پذیرد (جلیلی ۱۳۸۶: ۱۴۰).

حکومت‌گری الکترونیک تحقق شعار دولت پاسخگو است که ضمن پاسخ‌گویی (responsiveness)، امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات مورد نیاز را به بهترین نحو، ممکن می‌سازد. حکومت‌گری الکترونیک در عصر دیجیتال زمینه تحقق دموکراسی دیجیتال یا الکترونیک را محقق می‌سازد و با فراهم کردن امکان مشارکت بیشتر و مؤثرتر مردم در چرخه سیاست‌گذاری، نقش شهروندان را پررنگ‌تر می‌کند؛ به عبارتی حکومت‌گری الکترونیکی تعامل مردم با دولت‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد و ورود مردم را به دستگاه حکومتی افزایش می‌دهد. به عبارتی وب‌سایت‌ها و شبکه‌های اینترنتی به کاربران خود اجازه می‌دهند تا علاقه‌مندی‌ها، افکار، و فعالیت‌های خود را با دیگران به اشتراک بگذارند و از این طریق با تأثیرگذاری بر ارزش‌های دموکراتیک جامعه تا اندازه زیادی جوهره دموکراسی را تغییر دهند و با برقراری ارتباط مستقیم با شهروندان فرصت‌های تازه‌ای را برای مشارکت سیاسی در فضای مجازی فراهم کنند. به بیانی دیگر، این شبکه‌ها با فراهم کردن فرصت‌های جدید ارتباطی بین حکومت و شهروندان زمینه‌هایی را برای خدمات‌رسانی بهتر و فعالیت‌ها و ارتباطات سیاسی بهتر فراهم می‌سازد (Gronlund 2006: 126).

## ۱.۱ پیشینه تحقیق

موضوع دولت الکترونیکی از جمله مواردی است که در سال‌های اخیر بسیار مورد توجه قرار گرفته است؛ از جمله آریایی منفرد (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان «چالش‌های حقوقی گسترش نقاط تجاری مجازی در دولت الکترونیکی در نظام حقوقی ایران» علاوه بر امکان‌سنجی و فراهم‌آوردن تجارت الکترونیکی از طریق نقاط تجاری مجازی در بستر دولت الکترونیکی، چالش‌های این مراکز مهم تجاری را از جنبه حقوقی مورد بررسی قرار داده است. طراحی منفرد (۱۳۹۵) در پژوهش دیگری با عنوان «ابعاد حقوقی قیمت‌گذاری خدمات دولت الکترونیک» به بررسی ملاحظات و الزامات حقوقی در قیمت‌گذاری و هزینه‌یابی خدمات دولت الکترونیکی و مستندات قانونی قیمت‌گذاری بر اساس بهای تمام‌شده پرداخته است. همچنین، خلیلی (۱۳۹۴)

در مقاله «کشاکش دولت الکترونیک با دموکراسی الکترونیک» به تحلیل برخی از مفاهیم نوپیدا همانند جهانی شدن، دهکده جهانی، دولت الکترونیک، فضای مجازی، دموکراسی سایبر، و جامعه مدنی مجازی پرداخته و به توجه دولت‌ها در عرصه زمامداری به زور و تطمیع و ادارسازی و اجبار و فرمان اشاره کرده است.

رشیدی (۱۳۹۳) در پژوهشی به نقش دولت الکترونیک در تحقق حکمرانی خوب در ایران پرداخته و اشتریان (۱۳۸۴) به «آسیب‌شناسی دولت الکترونیک: تحول غیردموکراتیک در سیاست‌گذاری عمومی» پرداخته است. نوآوری این پژوهش این است که نگارندگان از منظر حقوق عمومی به جایگاه دولت الکترونیک در جهت تحقق دموکراسی پرداخته‌اند.

اهمیت و ضرورت این تحقیق به دو دلیل است؛ یکی به خاطر ضعف توانایی ایران در پیاده‌سازی دولت الکترونیکی و دیگری به خاطر ضرورت پیاده‌سازی دولت الکترونیکی در این عصر با توجه به توسعه شبکه‌های اجتماعی مجازی. لذا با توجه به ادبیات پژوهش و متغیرهای مطرح‌شده این تحقیق به صورت توصیفی و تحلیلی، همچنین با استفاده از منابع کتاب‌خانه‌ای به این موضوع پرداخته است. بر همین اساس، تحقیق حاضر قصد دارد که به سؤالات ذیل پاسخ دهد: چالش‌های دولت الکترونیک در جهت تحقق دموکراسی چیست؟ و چه راهبردهایی در ایجاد دولت الکترونیک در جهت تحقق دموکراسی وجود دارد؟ در پاسخ به سؤالات مطرحه می‌توان به فرضیه‌های ذیل اشاره کرد. به نظر می‌رسد مهم‌ترین چالش‌ها در تحقق دولت الکترونیک، نقض حریم خصوصی، یکپارچه‌سازی سامانه‌های فنی، تغییر فناوری و لزوم احیای مجدد مسائل مربوط به عوامل انسانی، اندازه پذیرش فرهنگ استفاده از خدمات دولت الکترونیک، شکاف دیجیتالی، مشارکت ناکافی در پیاده‌سازی دولت الکترونیکی، سواد الکترونیک پایین، و فقدان برنامه منسجم در روند مطلوب آماده‌سازی برای تحقق دموکراسی باشد. همچنین به نظر می‌رسد ایجاد و اصلاح زیرساخت‌های حقوقی و حفظ حریم خصوصی، برقراری عدالت اجتماعی، و از بین بردن شکاف دیجیتالی و گسترش فرهنگ صحیح و مؤثر به‌کارگیری دولت الکترونیکی مهم‌ترین راهبردهای ایجاد دولت الکترونیک در جهت تحقق دموکراسی باشند.

نگارندگان بر مبنای سؤالات و فرضیه‌های پژوهش، مقاله حاضر را به سه بند تقسیم‌بندی کردند که در بند اول به مفاهیم پرداخته‌اند و به مفهوم دولت الکترونیک و مفهوم دموکراسی الکترونیکی اشاره خواهد شد، در بند دوم به چالش‌های دولت الکترونیک در جهت تحقق دموکراسی پرداخته می‌شود، و نهایتاً در بند سوم راهبردهای ایجاد دولت الکترونیک در جهت

تحقق دموکراسی تحلیل می‌شود. نتایج این تحلیل نشان می‌دهد بین مفهوم دولت الکترونیک و تحقق دموکراسی رابطه معناداری وجود دارد و با رفع چالش‌های موجود و با توجه به نقش مؤثر فضای مجازی و استفاده از دستاوردهای نوین الکترونیکی در عصر کنونی و تسهیل ارائه خدمات دولتی و بهینه‌سازی ارائه خدمات دولت الکترونیکی می‌توان به تحقق دموکراسی و نهادینه‌سازی سازوکارهای دموکراتیک دست یافت.

## ۲. مفاهیم

### ۱.۲ مفهوم دولت الکترونیک (e-government)

دولت الکترونیکی از دستاوردهای توسعه فناوری اطلاعات در جهان است و مهم‌ترین بستر پیاده‌سازی آن اینترنت یا شبکه‌های ملی اطلاعات است. دولت الکترونیک چهره و طبیعت دولت را دگرگون می‌سازد و تنها یک راه‌حل برای بهبود ساختار بیمار بروکراسی اداری و یا توسعه خدمات دولتی نیست، بلکه فراتر از همه این‌ها یک شیوه نوین اداره حکومت و برقراری ارتباط با شهروندان است که در سایه آن بسیاری از راه‌حل‌ها و برنامه‌های توسعه محقق خواهند شد.

اصولاً تعریف واحدی درباره دولت الکترونیک وجود ندارد و این مسئله نیز ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری است. امروز، اساساً به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌منظور بهبود کارایی و اثربخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه‌پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمان‌های تابعه آن، بین دولت و شهروندان، و بین دولت و بخش خصوصی دولت الکترونیک اطلاق می‌شود. گسترش روزافزون ارتباطات و تأثیر آن بر فضای اقتصادی، اجتماعی، و سیاسی جوامع و پیچیدگی‌های ناشی از پیشرفت سریع و شتابان فناوری وجود دولتی کارآمد و به‌روز را به منظور انجام وظایف حکومتی ضروری می‌نماید. در مورد دولت، چگونگی کارکرد آن، مکانیزم‌های درونی، و رابطه آن با سایر نهادهای جامعه نظریه‌های مختلفی مطرح شده است. با وجود تفاوت‌های روش‌شناختی این نظریات، تمامی این نظریات بر این مسئله تأکید دارند که دولت‌ها می‌بایستی برای انجام هرچه مطلوب‌تر وظایف خویش کارایی خود را به انحاء مختلف بالا ببرند.

دولت الکترونیک، به عنوان یک اصطلاح، عبارت است از استفاده از تکنولوژی اطلاعات به ویژه اینترنت، در ارائه خدمات عمومی، با سهولت بیشتر مشتری‌پسندتر، با صرفه‌تر و

در مجموع به طریقی متفاوت‌تر و بهتر (هیوز ۱۳۸۵: ۲۷). دولت الکترونیک از مزایای بالقوه بسیاری برخوردار است. بهره‌گیری از امکانات دولت الکترونیک می‌تواند موجب ارائه بهتر خدمات دولتی به شهروندان شود و امکان استفاده و دسترسی برابر کلیه شهروندان، تعامل اثربخش‌تر با طرف‌های درگیر، و غنی‌سازی شهروندان را فراهم آورد و در مجموع، به ایجاد مدیریت دولتی اثربخش‌تر منجر شود. از جمله نتایج مورد انتظار از چنین فرایندی، کاهش فساد اداری و شفافیت بیش‌تر امور، بالارفتن میزان مسئولیت، بهبود روندها و فرایندها، راحتی بیش‌تر، رشد منابع، و کاهش هزینه خدمات است (رضایی و داوری ۱۳۸۳: ۱۷).

دولت الکترونیک طرح تغییر شکل گسترده با قدرت قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند: ۱. خدمات عمومی بی‌سیم با کیفیت بالا و یکپارچه‌ای را توسعه دهد و فراهم کند؛ ۲. مؤلفه‌های مؤثر مدیریت روابط را ایجاد کند؛ ۳. از اهداف توسعه اقتصادی و اجتماعی شهروندان، شرکت‌ها، و جامعه مدنی در سطح محلی، استانی، ملی، و بین‌المللی پشتیبانی کند (عاملی ۱۳۹۶: ۲۸۳). با توجه به مطالب بالا می‌توان این تعریف را برای دولت الکترونیک برگزید: دولت الکترونیک مجموعه‌ای از کلیه ارتباطات الکترونیک است که بین دولت، شرکت‌ها، و شهروندان رخ می‌دهد.<sup>۱</sup>

با اندکی تأمل در تعاریف ارائه‌شده می‌توان به این نتیجه رسید که کانون توجه اندیشمندان در تعریف دولت الکترونیک بر دو محور استوار است: یکی استفاده دولت از فناوری اطلاعات در جهت ارائه خدمات و اطلاعات بخش عمومی و دیگری کاهش شکاف میان دولت و شهروندان و افزایش سطح دسترسی شهروندان به خدمات دولتی. در مجموع می‌توان گفت که دولت الکترونیک کارگزاران بخش عمومی را قادر می‌سازد تا از طریق فناوری اطلاعات خدمات و اطلاعات عمومی را در تمام ایام هفته و در هر ساعتی که شهروندان تقاضا کنند، در دسترس آن‌ها قرار دهد و از این طریق گامی اساسی در جهت اصلاحات و خدمات‌دهی مناسب، سریع، و آسان به شهروندان بردارد.

## ۲.۲ مفهوم دموکراسی الکترونیکی (مردم‌سالاری الکترونیکی)

در کنار دموکراسی الکترونیکی از اصطلاح مردم‌سالاری الکترونیکی استفاده شده است که یک تعریف پذیرفته‌شده عمومی ندارد و معادل‌هایی نظیر همکاری الکترونیک، مردم‌سالاری مجازی، مردم‌سالاری از راه دور، یا مردم‌سالاری دیجیتال نیز برای آن به کار می‌رود. بسیاری از پژوهش‌ها و کارهای موجود درباره مردم‌سالاری الکترونیک تلویحاً و با صراحت معتقدند که



مردم‌سالاری الکترونیک (یا حداقل جنبه‌هایی از آن) از طریق تحویل برخظ اطلاعات و خدمات دولت قابل دستیابی است. مردم‌سالاری الکترونیکی را استفاده از فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات به منظور فراهم‌ساختن دسترسی شهروندان به سازمان‌ها و مقامات رسمی (انتخابی و انتصابی) دولتی، و امکان مشارکت شهروندان در فرایندها، تصمیم‌گیری‌ها، و فعالیت‌های دولتی شامل رأی‌گیری از راه دور (مثلاً از طریق اینترنت) تعریف کرده است (کاشفی و زمانی فر ۱۳۸۹: ۱۱).

هنگامی که دولت الکترونیک در حدود پانزده سال قبل پای به عرصه وجود گذاشت، بسیاری معتقد بودند که پی‌آمدهای بسیار مثبتی از جمله مردم‌سالاری الکترونیکی را به ارمغان خواهد آورد. چنین ادعاهایی در آن زمان مبهم بود، چراکه مفهوم مردم‌سالاری الکترونیک دقیقاً مشخص نبود. البته تعاریف اولیه‌ای نظیر مشارکت شهروندان و رأی‌گیری الکترونیک برای آن وجود داشت که ادعا می‌شد طبعاً از دولت الکترونیک تبعیت می‌کنند (همان: ۱۲).

برخی از کارها و ادعاهایی که درباره دولت الکترونیک و مردم‌سالاری الکترونیک انجام شده است، عبارت‌اند از: توانایی تسهیل مردم‌سالاری، درگیرشدن شهروندان در امور، قدرت‌دادن به شهروندان، انتقال و حرکت به سمت دولت شهروندمحور، دسترسی و مشارکت شهروندان، ارتباط و تماس شهروندان با دولت، اعتماد شهروندان به دولت، و مردم‌سالاری مشارکتی پاسخ‌گو.

با استفاده از پیشرفت‌های فناوری، دسترس‌پذیرکردن خدمات از طریق کانال‌های مختلف، و پاسخگوترکردن دولت توسط فراهم‌کردن خدماتی به هم پیوسته شهروندان به اطلاعات مرتبط با خدمات دسترسی پیدا خواهند کرد. این تحولی است که می‌تواند به دولت‌های کارآتر، راه‌های شفاف‌تر برای تجارت با شاخه‌های مختلف دولت، مسیر دوطرفه‌ای از مشارکت و همکاری، مرحله جدیدی از پاسخگو بودن دولت، و سیاست‌های پاسخ‌گوتر و بازتر منجر شود.

### ۳. چالش‌های دولت الکترونیک در جهت تحقق دموکراسی

یکی از مهم‌ترین مقولات در عصر اطلاعاتی، مسئله دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک به معنای فراهم‌کردن شرایطی است که دولت‌ها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته به شهروندان ارائه کنند. این امر در سال‌های اخیر به طور جدی در دستورکار دولت‌ها قرار گرفته است و دولت‌مردان هوشمند نیروهای خود را در راه تحقق چنین شرایطی بسیج کرده‌اند و درصدد برآمده‌اند که فرایندهای سیاسی، اقتصادی، و اجتماعی را با

کمک فناوری نوین ارتباطات و اطلاعات اصلاح کنند و از این طریق به شیوه کارآمدتری به ارائه خدمات به شهروندان بپردازند.

درحقیقت، به‌کارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرایندهای دولتی نظیر تمرکززدایی، بهبود کارایی، و اثربخشی است. اصولاً تعریف واحدی درباره دولت الکترونیک وجود ندارد و این مسئله ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری است. امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثربخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه‌پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت، و سازمان‌های تابعه آن، بین دولت و شهروندان، و بین دولت و بخش خصوصی دولت الکترونیک اطلاق می‌شود. در این زمینه دولت‌ها با چالش‌هایی مواجه هستند که از قرار ذیل است:

### ۱.۳ چالش‌های فرهنگی

برخی معتقدند موانع پیاده‌سازی دولت الکترونیک ماهیت فنی ندارند، بلکه برآمده از معانی فرهنگی فناوری‌های نوین هستند. درواقع، خصوصیات شخصی و شرایط ذهنی بیش‌تر احتمال دارد که متأثر از عوامل فرهنگی شود تا شرایط عینی که پیرامون توسعه و اشاعه فناوری جدید وجود دارد (Alshehri and Drew 2010: 40).

بررسی دولت‌ها و مطالعات اولیه آن‌ها برای به‌اجرا درآوردن طرح دولت الکترونیک نشان داده است که مشکل اصلی ایجاد و توسعه دولت الکترونیک، تکنولوژی نیست، بلکه مشکل اصلی در این است که آیا فرهنگ جامعه آمادگی پذیرش تغییرات بسیار زیادی را که ایجاد خواهد شد دارد یا خیر؟ این تغییرات تأثیر اصلی خود را بر کارمندان دولتی خواهد گذاشت. بررسی‌ها نشان می‌دهد که عده‌ای از کارمندان دولت با تغییرات سریع در نظام اداری مخالف‌اند، در حالی که عده‌ای دیگر با آن موافق‌اند و از آن استقبال می‌کنند.

برای راضی کردن عموم مردم نیز باید جامعه را متقاعد کرد که انتقال اطلاعات به قدر کافی امن است و حریم خصوصی افراد کاملاً رعایت می‌شود. در ساختار سازمانی یک دولت الکترونیک، کارمندان به جای جلوگیری از خطر و ریسک در کارهای اداری به مدیریت می‌پردازند. در چنین محیطی افراد به خلاقیت و نوآوری در کارهای اداری تشویق می‌شوند. هم‌چنین، در جامعه اطلاعاتی پیشرفته، شهروندان و واحدهای خصوصی به امنیت سیستم دولت الکترونیک اطمینان دارند و اکثر امور خود را از طریق آن انجام می‌دهند، در چنین فضایی دولت نیز از خلاقیت و نوآوری حمایت می‌کند (Gallivan and Keil 2003: 12).

### ۲.۳ چالش‌های سازمانی و اداری

در حال حاضر، ادارات دولتی دارای روابط بین‌سازمانی نیستند و این به دلیل فقدان یک شبکه الکترونیکی مناسب بین آنهاست. مسئولان این سازمان‌ها نیر تنها به مدیریت در حوزه درون‌سازمانی عادت کرده‌اند و ارتباط بین سازمان‌های مختلف می‌تواند مشکلاتی را برای آنها ایجاد کند. روش تصمیم‌گیری بالا به پایین نیز عامل دیگری است که به مشکلات مدیریتی دامن زده است.

تولید دانش در دنیای کنونی رویکردهای نوینی را پدید آورده که از جمله آنها مدیریت دانش و مدیریت فناوری اطلاعات است. برای مدیریت دانش، دیگر کار سرمایه و ماشین‌آلات منابع اصلی تولید ثروت نیست، بلکه این دانش و دانشمندان هستند که به عوامل اساسی و درآمدزا مبدل می‌شوند. با پیاده‌سازی دولت الکترونیک، ساختارهای سازمانی تغییر یافته‌اند و به صورت کاملاً مسطح درمی‌آیند. مرزها و واحدهای سازمانی کم‌رنگ‌تر می‌شوند و تمام فعالیت‌های سازمانی به صورت افقی انجام می‌گیرند (سرداری ۱۳۸۶: ۱۵).

کلیه فعالیت‌ها و وظایف سازمان براساس شبکه‌های اطلاع‌رسانی طراحی و اجرا شده و کارمندان سازمان‌ها به حضور فیزیکی در محل سازمان نیاز ندارند. آنها شرکای اطلاعاتی سازمان خود بوده و به همین جهت نیز دارای قدرت هستند. از طرفی، این کارکنان به صورتی مستمر در حال یادگیری و آموزش خواهند بود و ارائه خلاقیت و نوآوری، به مهم‌ترین وظایف آنها مبدل می‌شود. کارهای سازمان به صورت برخط (online) انجام خواهد شد و مدیریت سازمان نیز بدون واسطه با مشتریان و ارباب رجوع در ارتباط خواهد بود، فرایند تصمیم‌گیری شکل غیرمتمرکز پیدا می‌کند، و زمان تصمیم‌گیری افزایش خواهد یافت. با پیاده‌شدن دولت الکترونیک، بخش زیادی از کارکنان سازمان‌ها آزاد شده و می‌توان از آنها در کارهای فکری استفاده کرد. همچنین، در کشورهای نظیر کشور ما، که فرایندهای اداری مبتنی بر کاغذ هستند، حرکت در جهت دولت الکترونیک مستلزم مهندسی مجدد فرایندهای اداری است. در این زمینه، مسئله فرهنگ‌سازی نیز از اهمیت زیادی برخوردار است. لذا یکی از اهرم‌های قوی، آموزش‌های همگانی درخصوص اهمیت، مزایا، و نحوه استفاده از این مجموعه امکانات است. در این خصوص، در فرایند شکل‌گیری و ایجاد دولت الکترونیک موانعی وجود دارد که به طور اختصار می‌توان به برخی از آنها به ترتیب ذیل اشاره کرد:

- هزینه‌های سنگین ایجاد آن؛

- عدم حمایت مدیران ارشد سازمان‌ها؛

- عدم احساس نیاز به وجود دولت الکترونیک؛
- ناتوانی در مرزبندی اطلاعات محرمانه و غیرمحرمانه؛
- چگونگی دسترسی کلیه کاربران به دولت الکترونیک؛
- عدم وجود تمهیدات قانونی در مورد مستندات الکترونیکی؛
- فقدان یا کمبود نیروهای متخصص فناوری اطلاعات در برخی از کشورها؛
- هزینه‌های نگهداری و توسعه شبکه‌های اطلاع‌رسانی و پایگاه‌های اطلاعاتی؛
- چگونگی تحلیل و مهندسی مجدد خدمات دولتی به منظور استفاده از دولت الکترونیک؛
- مشکلات حفاظت از اطلاعات شخصی افراد و نگرانی افراد از عدم رعایت حریم خصوصی و عدم حفظ داده‌های شخصی آن‌ها (رستمی و اصغرینیا ۱۳۹۲: ۱۱۶-۱۱۷).

### ۳.۳ چالش‌های کمبود منابع

همان‌طور که گفته شد، در حال حاضر در جوامع پیشرفته‌ای مثل ایالات متحده کمبودی از لحاظ منابع تکنولوژیک احساس نمی‌شود، اما کمبود نیروی انسانی متخصص چه از لحاظ فنی و چه از نظر مدیریتی یک مشکل عمده در راه سرعت بخشیدن به روند تغییر به دولت الکترونیک به شمار می‌رود. از طرفی، به دلیل نو و بدیع بودن این موضوع در واقع می‌توان گفت که هیچ نیروی مدیریتی باتجربه‌ای برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک در سطح جامعه وجود ندارد.

هم‌چنین، در راه ایجاد دولت الکترونیک موانع دیگری نیز وجود دارد که به طور اختصار می‌توان به برخی از آن‌ها اشاره کرد:

- عدم احساس نیاز به وجود دولت الکترونیک؛
- عدم حمایت مدیران ارشد سازمان‌ها؛
- ناتوانی در مرزبندی اطلاعات محرمانه و غیرمحرمانه؛
- هزینه‌های سنگین ایجاد، نگهداری، و توسعه شبکه‌های اطلاع‌رسانی و پایگاه‌های اطلاعاتی؛
- فقدان یا کمبود نیروهای متخصص فناوری اطلاعات در برخی از کشورها؛

- مشکلات مرتبط با چگونگی حفاظت از اطلاعات شخصی افراد؛
- چگونگی تحلیل و مهندسی مجدد خدمات دولتی به منظور استفاده از دولت الکترونیک؛
- چگونگی دسترسی تمامی کاربران به دولت الکترونیک؛
- نحوه ارائه تمامی اطلاعات مورد نیاز مشتریان؛
- مسئله مهم مواجه شدن با افرادی که کم‌تر با رایانه آشنا هستند (گوی‌آبادی ۱۳۸۴: ۲۸).

پیاپیاده‌سازی دولت الکترونیکی مستلزم تغییرات اساسی و بسیاری در دولت و حتی در جامعه است، چراکه با اجرای پروژه دولت الکترونیکی ساختار دولت و ارتباطات آن تغییر می‌کند و به منظور اجرای موفقیت‌آمیز دولت الکترونیکی همواره باید ویژگی‌هایی برای آن در نظر گرفته شود.

### ۴.۳ چالش‌های سواد الکترونیک پایین

فقدان یا ضعف «سواد الکترونیک و آمادگی الکترونیک فناوری اطلاعات» در شهروندان می‌تواند چالشی برای دولت الکترونیک محسوب شود. سواد الکترونیکی به معنای به‌حاشیه‌رفتن گروهی است که به دلیل نداشتن سواد رایانه‌ای نمی‌توانند از فناوری اطلاعات استفاده کنند (عاملی ۱۳۹۶: ۷۹). می‌توان سواد الکترونیک را یکی از عوامل پذیرش دولت الکترونیک در میان شهروندان دانست که به فرد قدرت و توان استفاده و منتفع‌شده از فناوری را می‌دهد.

در ارتباط با سواد الکترونیکی، موضوع زبان نیز مطرح است و ارائه خدمات به زبان قابل فهم برای تمامی شهروندان اهمیت زیادی دارد. همچنین، موضوع سواد الکترونیک و تفاوت میان کسانی که سواد الکترونیک دارند و کسانی که فاقد سواد الکترونیک هستند، طبقه‌بندی جدیدی از جهان معاصر داده است: اغنیای اطلاعاتی و فقرای اطلاعاتی (همان). این تقسیم‌بندی مبتنی بر سواد الکترونیک است و اهمیت سواد الکترونیک را در جهانی که بر اساس انقلاب فناوری اطلاعات و ارتباطات شناخته می‌شود، بیان می‌کند.

### ۵.۳ چالش‌های نقض حریم خصوصی

از جمله مسائل اساسی در بعد حقوقی فضای مجازی مسئله حریم خصوصی و آزادی است. به دلیل فقدان مدل بلوغ در نظامات فضای مجازی در کشور نظریه‌ها و حدود مشخصی برای

حریم خصوصی و آزادی تعیین نشده است. برای مثال، در دوران پست‌مدرن بروز ویژگی‌های جدید ناشناسی (گمنامی)، لامکانی، لازمانی، و گسترش مخاطب پیام در فضای مجازی باعث ایجاد تغییرات اساسی در تعریف و حدود آزادی بیان شده است، اما متأسفانه به دلیل نبود مدل بلوغ مناسب در کشور نسبت به این حدود و تعریف شناخت کافی را نداریم (فیروزآبادی ۱۳۹۹: ۳۴).

حریم خصوصی یکی از مهم‌ترین حقوقی است که امروزه توسط اینترنت در معرض خطر قرار گرفته است. این فناوری جدید، امکانات بی‌سابقه‌ای را جهت تجاوز به حریم خصوصی افراد ایجاد کرده است. ارتباطات خصوصی افراد در این محیط مجازی ممکن است قطع شده و فایل‌های محرمانه، که در کامپیوتر ذخیره شده و با اینترنت مرتبط گشته است، از هر جایی در دنیا مورد دسترسی قرار گرفته یا کپی شود. همچنین، کاربران با بی‌توجهی نسبت به اطلاعاتی که از خود در طی انجام فعالیت‌های اینترنتی باقی می‌گذارند، ممکن است موجبات سوء استفاده از داده‌های شخصی و خصوصی خود را فراهم آورند (کدخدایی و وکیل ۱۳۹۴: ۱۳۵-۱۳۶).

در خصوص نقض حریم خصوصی در خدمات دولت الکترونیک هم باید بیان داشت که، همان‌طور که در خصوص حق حریم خصوصی دیدیم، یکی از حقوق اساسی بشر این حق است که وی را در مقابل تعرضات دیگران به حریم خصوصی‌اش و نیز مداخلات ناروای دولت‌ها مورد حمایت قرار می‌دهد. اما امروزه با گسترش ابزارهای اطلاع‌رسانی و استفاده گسترده از این سرویس‌ها، این حق به یکی از چالش‌انگیزترین مسائل حقوقی تبدیل شده است که قطعاً حمایت‌های مدنی از حریم خصوصی و حمایت از افراد در برابر انواع شیوه‌های نقض حریم خصوصی آن‌ها در این جوامع مجازی بخش جدایی‌ناپذیر حمایت از حریم خصوصی است. در معرض مخاطره قرار گرفتن حریم خصوصی افراد یکی از مشکلات اخلاقی است که با گسترش ارتباطات از طریق چنین خدمات الکترونیکی و مجازی بروز کرده است.

### ۶.۳ چالش‌های شکاف دیجیتالی

یکی از عواملی که مانع توسعه دولت الکترونیکی در ایران است، توسعه نامتوازن و دسترسی نابرابر افراد در کشور به زیرساخت‌ها و ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات است. دولت الکترونیکی علاوه بر ایجاد مزیت‌های زیادی در زمینه صرفه‌جویی در هزینه و زمان از ابزارهای برقراری عدالت اجتماعی است، لذا توزیع مناسب امکانات و زیرساخت‌های الکترونیکی از

اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در ایران با ورود و رواج ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در دو دهه اخیر شاهد رشد محسوس در زمینه توسعه این ابزارها بوده‌ایم، لیکن رشد صرفاً مدنظر نیست و دسترسی مناسب همگانی به خدمات دولت الکترونیکی مطابق با استانداردهای جهانی موردنظر است که متأسفانه زیرساخت‌ها و ابزارهای الکترونیکی غالباً حول شهرهای بزرگ متمرکز شده‌اند (معمارزاده طهران و دیگران ۱۳۹۶: ۲۵۸-۲۸۶).

تحقیق و توسعه مبحث دیجیتالی شدن اداره امور دولتی امروزه از موضوعات روز جامعه علمی فعال در حوزه اداره امور دولتی است. در سال‌های اخیر، فناوری اطلاعات و ارتباطات، که نزد متخصصان و پژوهشگران عرصه فناوری اطلاعات کشور از آن با عنوان اختصاری «فاوا» یاد می‌شود، به مثابه عنصر مهمی برای رشد و شکوفایی اقتصادی کشورها در نظر گرفته می‌شود. به علاوه، فاوا در حکم عامل مؤثر و کارآیی بر روی جنبه‌های مختلف کشورها از قبیل قدرت رقابت بین‌المللی، بهداشت و درمان، آموزش و پرورش و آموزش عالی، ایجاد فرصت‌های شغلی جدید، و کاهش فقر در کشورهای در حال توسعه و کشورهای توسعه‌نیافته تأثیر دارد (رودساز و صوفی ۱۳۹۹: ۲۷).

هدف از کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات، تقویت دموکراسی و مشارکت عمومی بوده، اما در عمل شکاف دیجیتال و آثار آن مسئله‌ای چالش‌برانگیز و امری خطیر فراروی مردم‌سالاری است. نگرانی عمده در این خصوص به پی‌آمدهای دسترس نابرابر، فقدان زیرساخت‌های مناسب، و ضعف تکنولوژیکی بسیاری از کشورهای در حال توسعه و توسعه‌نیافته اشاره دارد. بنابراین، شکاف دیجیتال به نابرابری در دسترس به تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات برمی‌گردد. با توجه به گسترش روزافزون کاربرد تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی در جامعه مدرن امروزی، پی‌آمدهای شکاف دیجیتال بسیار گسترده و ریشه‌ای خواهد بود. امکانات نابرابر، درآمد پایین، آموزش ناکافی، مهارت‌های فنی ضعیف، و فقدان آگاهی و درک ناکافی از عوامل اصلی مؤثر در ایجاد و تشدید شکاف دیجیتال است. با گسترش دولت الکترونیک و استفاده بیش‌تر از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات، مسئله شکاف دیجیتال اهمیت بسیاری پیدا می‌کند (رضایی و یعقوبی ۱۳۹۴: ۲۶۲).

شکاف دیجیتال به مشکلات مربوط به «دسترسی به فناوری» اطلاق می‌شود و بر تفاوت میان کسانی که به فناوری و به‌ویژه اینترنت دسترسی دارند و کسانی که به آن دسترسی ندارند، تأکید دارد و در ارتباط با عواملی چون «موانع زبانی، آموزش، سن، و ناتوانی جسمی» است (Kanaan 2009: 24).

به عبارت دیگر، شکاف دیجیتالی شکاف در فرصت میان کسانی است که به اینترنت دسترسی دارند و کسانی که دسترسی ندارد (Alshehri and Drew 2010: 40) و به معنای این است که کسانی که به اینترنت دسترسی ندارند، نمی‌توانند از خدمات برخط بهره‌گیرند. تمامی شهروندان به دلایل متعددی مانند عدم دسترسی به فناوری و یا نداشتن مهارت‌های لازم و یا داشتن مشکلاتی در ارتباط با استفاده از فناوری در دسترس ممکن است که دسترسی برابری به فناوری نداشته باشند. به ویژه عدم دسترسی به فناوری در کشورهای در حال توسعه، که زیرساخت ضعیفی دارند، بیش‌تر است.

همچنین، در کشورهای در حال توسعه، شکاف دیجیتالی به افزایش موانع فنی و اقتصادی دامن می‌زند. بر اساس پیمایشی که سازمان ملل در سال ۲۰۰۸ انجام داده است، «افزایش شکاف دیجیتالی در کشورهای در حال توسعه، هزینه‌ها و موانع فنی را در اجرا و حفظ خدمات دولت الکترونیک افزایش می‌دهد» (Kanaan 2009: 29).

در مجموع شکاف دیجیتالی منتهی به این امر می‌شود که افرادی که دسترسی به اینترنت و فناوری ندارند، نتوانند مهارت‌های فناوری را بیاموزند، «نمی‌توانند به اطلاعاتی که می‌تواند فرصت‌های اقتصادی برای آن‌ها داشته باشد، دسترسی پیدا کنند و نمی‌توانند از مزایای دولت الکترونیک استفاده کنند» (Almarabeh and AbuAli 2010: 32-33).

بسیاری از متخصصان بر این باورند که روند پیشرفت فناوری در آینده ممکن است به بیش‌تر شدن شکاف دیجیتال بینجامد. امروزه تمامی کشورها به دنبال این هستند تا اینترنت را فراگیرتر کنند، اما شکاف دیجیتالی همچنان وجود دارد. همچنین، ممکن است که گسترش اینترنت نسبی باشد و مثلاً درون یک جامعه ممکن است پیشرفت در استاندارد زندگی و سبک زندگی و دسترسی و استفاده از فناوری صورت گیرد، اما گروه محدودی دسترسی به خدمات و تسهیلات پیچیده خواهند داشت (عاملی ۱۳۹۷: ۷۲).

باید توجه داشت که فناوری تنها امکان در دسترس بودن دولت الکترونیک را به شهروندان می‌دهد، اما به آن‌ها انگیزه‌ای برای استفاده از دولت الکترونیک نمی‌دهد و وظیفه فناوری این است که استفاده از خدمات را آسان‌تر کند. در این میان، خطر اصلی، گسترش نوعی از بی‌سوادی دیجیتالی است که برای پیشگیری از آن اقدامات آموزشی و یادگیری اهمیت زیادی دارد. در واقع، فناوری می‌تواند شکاف دیجیتالی را کاهش یا افزایش بدهد و این امر بستگی به این دارد که چگونه فناوری در خدمات مورد استفاده قرار بگیرد. بر این اساس، «مدیریت مناسب تغییر، استراتژی‌ها، امکان اجرای استراتژی‌ها، و توسعه خدمات» عوامل مهمی خواهند بود.



### ۷.۳ چالش فقدان متولی مشخص و عدم برنامه‌ریزی منسجم

بخشی از مشکلات حقوقی ما در بخش فضای مجازی ناشی از تعدد مراکز تدوین سیاست‌ها و تعیین مقررات است. طبیعی است که واگذاری این موضوع مهم به نهادهای مختلف موجب تفاوت نتایج، تعارض قوانین، ابهام مجریان، و تشتت آثار می‌گردد. باید تدبیری اندیشید که همه بایدها و نبایدهای فضای مجازی از راهبردها و سیاست‌های واحد یا مشابه و هم‌سو پیروی کنند و هدف‌های یکسانی را نیز دنبال کنند. از این رو، با توجه به تعدد مراجع سیاست‌گذار در حوزه فضای مجازی شورای عالی فضای مجازی، به عنوان کانون سیاست‌گذاری، تصمیم‌گیری، و هماهنگی در فضای سایبر و مرکز ملی فضای مجازی نیز به‌عنوان بازوی اجرایی آن ایجاد شده است (کرامتی معز ۱۳۹۹: ۱۵۲-۱۵۳).

با توجه به اینکه سند چشم‌انداز توسعه جمهوری اسلامی ایران بر بهره‌گیری بهینه از سرمایه‌های انسانی و مادی جهت شتاب‌بخشیدن به آهنگ رشد و توسعه اقتصادی تأکید دارد، اتخاذ سیاست‌ها و برنامه‌هایی که با اهداف سند چشم‌انداز منطبق و هم‌سو باشد لازم و ضروری است. در زمینه تدوین یک برنامه جامع فناوری اطلاعات و ارتباطات، با وجود اجرای طرح تکفا در سال‌های پیشین، متأسفانه در چند سال اخیر سند راهبردی بازنگری‌شده‌ای در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات وجود نداشت. دغدغه‌های دلسوزانه مسئولان دبیرخانه دو شورای تأثیرگذار در فناوری اطلاعات موجب گردیده است که تدوین دو سند در شورای عالی مختلف در دستور کار قرار گیرد. یکی از این اسناد تدوین و تصویب گردیده است و دیگری نیز در فرایند تدوین است. وجود دو سند راهبردی در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات ائتلاف‌کننده منابع ملی و محل نزاع جهت تخصیص بودجه و اجرای پروژه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور خواهد بود. در این زمینه پیشنهاد می‌گردد مسئولان فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور به دور از تعلقات نهادی و سازمانی خود در جهت تدوین یک برنامه راهبردی واحد جهت عدم ائتلاف منابع اقدام کنند (معمارزاده طهران و دیگران ۱۳۹۶: ۲۸۵).

در تصویب، تدوین، و اجرای یک برنامه راهبردی نیز بایستی توجه کرد که یک برنامه راهبردی و جامع بایستی با تغییر دولت‌ها و اعمال سلیقه دچار تحول اساسی یا حتی حذف شود. از طرف دیگر، انجام چنین موازی‌کاری‌ها در مرحله تدوین و تصویب یک سند راهبردی، که هدایت‌کننده فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور است، نشان‌دهنده عدم دوراندیشی مسئولان جهت یکپارچه و همسو کردن فعالیت‌های مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور است. ضررهای هنگفت اقتصادی و ممانعت از کاربرد فناوری اطلاعات و

ارتباطات در جهت توسعه اقتصادی و به تبع آن عدم نیل به اهداف سند چشم‌انداز توسعه جمهوری اسلامی از مضرات انجام چنین موازی‌کاری‌هایی است. انجام کارهای مشابه و جزیره‌ای و موازی برخی از دستگاه‌ها و نهادهای اجرایی کشور نیز از مسئله فوق‌نشت می‌گیرد. بنابراین، وجود تفرق در برنامه‌ریزی کلان کشور به پروژه‌های دستگاه‌ها و نهادهای اجرایی کشور تسری می‌یابد. بنابراین، تلفیق این دو سند راهبردی و عدم انجام موازی‌کاری توسط نهادهای ذی‌ربط می‌تواند بهترین راهکاری باشد تا فناوری اطلاعات و ارتباطات و منافعی که از توسعه آن می‌تواند حاصل شود بیش از این دچار بی‌برنامگی و موازی‌کاری نشود.

#### ۴. راهبردهای دولت الکترونیک در جهت تحقق دموکراسی

##### ۱.۴ ایجاد و اصلاح زیرساخت‌های حقوقی و حفظ حریم خصوصی

زیرساخت‌های حقوقی نیز در کنار سایر زیرساخت‌ها بر روابط مبتنی بر شبکه تأثیر می‌گذارد. دولت الکترونیک به منظور ارائه خدمات مختلف به قوانینی نیازمند است که نظام‌مندی روابط الکترونیک را به ارمغان آورد و به کاربران اجازه دهد با سطح اطمینان بالا به انجام تراکنش‌های الکترونیکی مبادرت ورزند. به موانعی همچون فقدان قانون هویت الکترونیکی و عدم وجود تفکر نظام‌گرا، که باعث شکست پروژه‌های دولت الکترونیک می‌شود، موانع حقوقی - قانونی گفته می‌شود (امام‌پوردی ۱۳۹۸: ۲۳).

ایجاد و تقویت زیرساخت‌های حقوقی و قانونی دولت الکترونیک از موضوعات دیگری است که ضرورت آن در کنار سایر زیرساخت‌ها به شدت احساس می‌شود. واقعیت امر آن است که هرگونه تعامل مبتنی بر شبکه بدون ضابطه‌مندی می‌تواند عواقب نامطلوبی به همراه داشته باشد و در بسیاری از موارد آسیب‌های اجتماعی را افزایش دهد. از این رو، ضرورت دارد در جهت تقویت زیرساخت‌های حقوقی جامعه اطلاعاتی و فضای سایبر، طرح‌ها و لوایح مرتبط با موضوع تدوین و به تصویب قانون‌گذار برسد و پس از آن نیز ساز و کارهای اجرایی آن در جامعه فراهم گردد. وجود و تقویت زیرساخت‌های حقوقی قانونی در استان همچون قانون جرایم در محیط الکترونیکی، نظام ملی تأیید هویت و امضای الکترونیکی، قانون حفظ و صیانت از حریم خصوصی افراد در محیط دیجیتال، و ایجاد خانه داوری مراعات رایانه‌ای از جمله پیش‌شرط‌های مهم توسعه تبادلات برخط دولت شهروند است که ضرورت توجه جدی به آن می‌تواند نقش مؤثری در اثربخشی پیاده‌سازی دولت الکترونیک ایفا کند.

فقدان اعتماد متقابل بین شهروندان و دولت‌ها (که اغلب در بسیاری از کشورهای در حال توسعه وجود دارد) می‌تواند در حکم عامل مهارکننده‌ای در توسعه دولت الکترونیک باشد. برای ایجاد اعتماد و پذیرش استفاده از برنامه‌های دولت الکترونیک، ضرورت استفاده از یک محیط پویای قانونی وجود دارد. ایجاد مجوز برای صدور گواهینامه، درگاه‌های پرداخت، قوانین تجارت الکترونیک، و نیز اصلاح قوانین دسترسی به اطلاعات، حفظ حریم خصوصی امنیت داده‌ها، قوانین مدنی، و جرایم اینترنتی باید مورد توجه قرار گیرد.

درمورد امضای دیجیتالی، تعدادی از مفسران بر این عقیده‌اند که الزامات ایجادشده در زمینه امضا بزرگ‌ترین مانع برای توسعه تجارت الکترونیک است و معتقدند که باید یک طرح نظارتی جهانی برای امضای دیجیتالی ایجاد شود. شایان ذکر است که کشورهای مختلف یا برخی ایالات در کشورهای گوناگون مقررات خاصی را در مورد امضای دیجیتالی در نظر گرفته‌اند.

امنیت دارای چندین بعد است: امنیت عملیاتی، ارتباطات، قراردادها، و اسناد الکترونیکی را پوشش می‌دهد. امنیت شبکه‌های رایانه‌ای با جرایم اینترنتی، هکرها، و همچنین ویروس‌ها روبه‌روست. حریم خصوصی به چگونگی جمع‌آوری، پردازش، و انتشار اطلاعات مربوط افراد مرتبط می‌شود. داده‌ها باید به طور عادلانه و قانونی برای اهداف در نظر گرفته و پردازش شوند. این امر نباید بیش‌تر از ضرورت طولانی شود و باید مطابق با حقوق و مسائل امنیت ملی و حریم خصوصی انجام شود.

پس از یازده سپتامبر ۲۰۰۱، بسیاری از دولت‌ها از قوانین و مقررات حفظ حریم خصوصی مختلف سازمان‌های امنیتی ملی معاف شدند. همچنین، امنیت به مثابه مؤلفه‌ای برای حفظ حریم خصوصی مطرح می‌شود. بنابراین، برای کاربرد مورد قبول فناوری در جهت حفظ حریم خصوصی، از رمزنگاری برای ارتباطات الکترونیکی استفاده می‌شود. با این حال، چنین فناوری‌هایی منافع سازمان‌های امنیتی را برآورده می‌کند. تجربه برخی از کشورهای در حال توسعه نشان داده است که به نظر نمی‌رسد حفظ حریم خصوصی و مسائل امنیتی مانع ایجاد برخی مشکلات شود. پذیرش فرهنگی درخصوص جمع‌آوری اطلاعات به دست دولت در مورد یک فرد کم‌تر مشکل‌ساز است.

دولت‌ها روش‌های مختلفی را برای اجرای چهارچوب قانونی دولت الکترونیک و تجارت الکترونیک در نظر گرفته‌اند. برخی از آن‌ها تصمیم گرفته‌اند که قانون سایبری شفاف‌تری را تنظیم کنند که شامل تمام معاملات الکترونیکی می‌شود. چنین قانون فراگیری موجب کم‌تر شدن نیاز به اصلاح قوانین مربوط به تدارکات، مالیات، بایگانی، و غیره می‌شود. در برخی کشورها، ایجاد

چنین قوانین سایبری جامعی با دیدگاه سیاسی متضاد است و دولت‌ها برای جلوگیری از ایجاد تأخیر در ارتباط با تصویب این قوانین جدید ترجیح می‌دهند تا قوانین موجود را اصلاح کنند. مدل قانون یونیکترال (UNCITRAL) تجارت الکترونیک، قانونی کلی است که می‌تواند در کشورهای مختلف تمدید و تقویت شود. در طراحی این مدل قصد بر این بوده است که در همه کشورهای، بدون در نظر گرفتن مهارت فنی یا چهارچوب قانونی آن کشور، توسعه‌پذیر باشد. در واقع، این قانون مدل کلی‌ای را فراهم می‌کند که در آن ارتباطات الکترونیکی باید اثر قانونی معادل با ارتباطات مبتنی بر کاغذ را داشته باشد و به طور خاص در مورد این موضوع است که چگونه برخی از انواع ارتباطات الکترونیکی می‌توانند با رعایت الزامات نگارش، امضا، و تشکیل قرارداد جانشین مبتنی بر کاغذ باشند. این قانون را بسیاری از کشورهای، از جمله استرالیا، هنگ کنگ، جمهوری کره، سنگاپور، و فیلیپین تصویب کرده‌اند (رودساز و صوفی ۱۳۹۹: ۱۴۶-۱۴۷).

فرایندهای ایجادشده توسط دولت الکترونیک نیاز به طیف وسیعی از قوانین جدید و تغییراتی در روند قانون‌گذاری برای فعالیتهای الکترونیک (مانند امضای الکترونیک، آرشیو الکترونیک، حقوق مالکیت معنوی، مسائل حق چاپ، و ...) دارد. قوانین مربوط به دولت الکترونیک و تجارت الکترونیک، که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه هنوز در دسترس نیست، به منظور ایجاد امنیت حقوقی، ایجاد، حمایت، و اصلاحات قانونی برای اطمینان از توسعه دولت الکترونیک امری مهم و ضروری به شمار می‌رود (رضایی و یعقوبی ۱۳۹۴: ۲۶۲).

بنابراین، بدیهی است که دولت الکترونیکی بدون ایجاد اعتماد و امنیت برای شهروندان و بنگاه‌ها نمی‌تواند به اهداف بالقوه دست یابد (جهانگیری و علوی ۱۳۸۵: ۴۸)، در نتیجه، هرگونه طرح دولت الکترونیکی نیازمند تدوین چهارچوبی حقوقی در زمینه حفاظت از حریم خصوصی، تعقیب جرایم رایانه‌ای، ایجاد و تقویت مراجع سنجش اعتبار، و سندیت و قانونی کردن امضاهای دیجیتال است. به عبارت دیگر، زیرساخت حقوقی برای حمایت و اجرای دولت الکترونیکی می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- قانون دولت الکترونیکی که دولت را قادر می‌سازد تا روش‌های اداری، کارکردها، و خدماتش را به شکل الکترونیکی و دیجیتال انجام دهد؛
- قانون حفاظت از داده‌ها که به حفظ حریم خصوصی اطلاعات شخصی می‌پردازد؛
- قانون آزادی اطلاعات که اجازه دسترسی وسیع به اطلاعات عمومی را می‌دهد؛
- قانون امضای دیجیتال یا ارتباطات الکترونیک که امضاها و اسناد دیجیتال را به رسمیت می‌شناسد و هویت الکترونیکی را مقرر می‌دارد؛

- قانون جرم شبکه‌ای و سوءاستفاده از شبکه که به حفاظت از حقوق مالکیت معنوی دیجیتال می‌پردازد؛

#### ۲.۴ برقراری عدالت اجتماعی و از بین بردن شکاف دیجیتالی

از جمله مسائل اخلاقی مهم در حیطه عدالت اجتماعی، دسترسی تبعیض‌آمیز به خدمات الکترونیک است. بررسی‌ها نشان می‌دهند که نوعی نگرانی گسترده پیرامون عدم دسترسی برابر به خدمات آنلاین، به‌واسطه عدم برخورداری از ابزارهای فنی موردنیاز، یا دانش و تجربه ضروری وجود دارد.

همچنان که برخی استدلال می‌کنند: «استانداردهای اخلاقی حقوق برابر که معرف آرمان‌ها و ایدئال‌های جامعه تساوی طلب هستند تصریح می‌دارند همه افراد دارای حق دسترسی به خدمات بنیادینی هستند که برای مشارکت در زندگی اجتماعی ضروری‌اند» (Hamelink 2000: 10).

شاید اینگونه استدلال شود که توزیعات فعلی، فضای تبلیغاتی غالب برای توسعه و پیشرفت منابع سایبری در تضاد با استاندارد حقوق برابر هستند، زیرا کسب و کار الکترونیکی، از طریق فضاهای الکترونیکی در ارتقای تجارت آزاد، انتخاب آزاد، و آزادی بیان منتفع می‌شود. برای مثال، گزارش‌ها حاکی از «شکست نسبی» گسترش دسترسی سریع به وب و سایر خدمات اینترنتی و ناهمخوانی میان گروه‌های مختلف در کشور بریتانیا است (Greenhalgh 2001: 13).

در این‌جا این سؤال مطرح می‌شود که بین درک ما از دموکراسی، ارزش‌های دموکراتیک، و مفاهیم ICT چه ارتباطی وجود دارد؟ برخی، در پاسخ به این پرسش، از مسائلی نظیر جدایی مفاهیم سرعت، سادگی، و اطلاعات استفاده می‌کنند. بر اساس بررسی‌ها، دموکراسی، بر مشارکت فعال همه شهروندانی تأکید دارد که باید در شوراهای عمومی گرد هم آیند. اگر استفاده از رایانه‌ها، به انزوای بیش‌تر افراد منجر شود، فرایندهای دموکراتیک به جای اینکه تقویت شوند، در معرض خطر قرار می‌گیرند. این امر زمانی مصداق پیدا می‌کند که افراد جامعه به جای تعامل با سایر افراد زمان زیادی را صرف کار با رایانه می‌کنند.

از این رو، مشخصه ICT در پشتیبانی از سرعت و سادگی، برای مثال در استفاده از اینترنت برای دریافت نظرها و آرای مردم پیرامون مسائل سیاسی روز، می‌تواند به درخطر قرارگرفتن فرایند شوراهای عمومی منجر شود. بر اساس تحقیقات، اینترنت، فضایی از اطلاعات بیکران، همراه با تحمیل ریسک فشار طاقت‌فرسای ناشی از فراوانی اطلاعات برای شهروندان به‌جای

انتقال آن به دانش شخصی است. حقیقت آن است که دسترسی به اطلاعات فی‌نفسه تضمین‌کننده افزایش دموکراسی نیست (Colleste and Holmqvist 2004: 18). بلکه دگرگونی اطلاعات درجهت دانش فردی، امکان استفاده از آن در فرایند مبتنی بر دموکراسی را میسر می‌دارد. البته دولت الکترونیک، همچنان بر این نکته تأکید می‌کند که مقوله IT، از ابزارهای مبتنی بر دموکراسی برای شفافیت و آزادی و در نتیجه تحدید فساد و تقلب است.

### ۳.۴ گسترش فرهنگ صحیح و مؤثر به کارگیری دولت الکترونیک

گسترش فرهنگ صحیح و مؤثر به کارگیری دولت الکترونیک از طریق آماده‌سازی و بسترسازی فرهنگی و آمادگی فرهنگی دستگاه‌های اجرایی از مهم‌ترین پیش‌نیازهای دولت الکترونیک است. بنابراین، برای تحقق این فرهنگ و نهادینه‌شدن آن این اقدامات ضروری است:

- رسانه‌های عمومی همچون صدا و سیما و مطبوعات باید درجهت معرفی و فرهنگ‌سازی دولت الکترونیک تلاش بیش‌تری کنند. اقدام دیگری که رسانه‌های عمومی می‌توانند در این زمینه انجام دهند، معرفی سایت‌هایی است که در زمینه دولت الکترونیک فعالیت می‌کنند. پس از فرهنگ‌سازی وظیفه دیگری که باید در این زمینه صورت گیرد، اعتمادسازی است که شرط کافی برای نهادینه‌کردن به کارگیری دولت الکترونیک در استان به شمار می‌رود. از این رو، باید به سوی آن حرکت کرد و این کار به معنای حمایت از سازمان‌های پیشرو، پشتیبانی از استان‌های پیشرو، تشویق دستگاه‌های اجرایی، و ... است (امام‌پوردی ۱۳۹۸: ۱۰۵-۱۰۶). گسترش استفاده از اینترنت از طریق کاهش هزینه‌های دستیابی و به کارگیری آن. برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک در استان باید استفاده از اینترنت همگانی شود و امکانات و تجهیزات آن با هزینه‌های پایین در اختیار همه افراد قرار گیرد. در عین حال، کاهش هزینه‌های دستیابی به اینترنت کافی نیست، بلکه هم‌زمان باید آموزش‌های لازم در سطوح مختلف سازمانی نیز انجام شود.

### ۵. نتیجه‌گیری

دولت الکترونیک یکی از مهم‌ترین عرصه‌های دیجیتالی‌شدن خدمات الکترونیک و عرصه ارائه خدمات اداری است که ذیل دولت الکترونیک مطرح می‌شود. همچنین، دولت الکترونیک یکی

از مهم‌ترین خدمات کاربردی است که بر بستر شبکه ملی اطلاعات شکل می‌گیرد. اصطلاح «دولت الکترونیک» بر استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات توسط دولت و در فرایندهای دولتی تمرکز دارد که شامل تبادلات الکترونیکی (مبادله اطلاعات و تراکنش‌ها) مابین دولت، بخش عمومی (شهروندان و کسب و کارها)، و کارمندان است.

با توجه به تعاریف مختلفی که توسط سازمان‌های داخلی و مجامع بین‌المللی ارائه شده است می‌توان گفت دولت الکترونیکی عبارت است از: کاربرد فضای مجازی و تغییر ساختار و عملیات داخلی و خارجی دولت به منظور امکان تبادلات الکترونیکی مابین بخش‌های مختلف دولت، مردم، و کسب و کارها، و ارائه خدمات عمومی یکپارچه و باکیفیت به شهروندان، کسب‌وکارها، و صنعت، افزایش میزان دسترس پذیری شهروندان به خدمات، توانمندسازی شهروندان از طریق دسترسی به اطلاعات، و به تبع آن افزایش اختیار مردم، مشارکت مردم، تقویت دانش جامعه، افزایش ابتکارات نوین، بهبود کارایی و اثربخشی دولت، و افزایش میزان پاسخ‌گویی دولت به شهروندان.

دولت الکترونیکی عنوانی است که برای فراهم‌شدن بسترهای موردنیاز تبادل الکترونیکی در کشور در نظر گرفته شده است. این عنوان با در نظر گرفتن نقش کلیه بازیگران و ذی‌نفعان (اعم از دولتی، حاکمیتی، و خصوصی) که به صورت مستقل عرضه‌کننده خدمات الکترونیکی هستند، از جامعیت برخوردار بوده و کلیه ارکان کشور اعم از سازمان‌های دولتی، نهادهای حکومتی، و کسب و کار (بخش خصوصی) را در بر می‌گیرد و به عبارتی در پی تحول نهادی و استقرار «نظام و یا حاکمیت الکترونیکی» است.

بر این اساس، عمده‌ترین قوانین و سیاست‌ها و راهبردها در حوزه زیرساخت دولت الکترونیک در زمینه‌های امنیت و اعتبار زیرساخت، ارتقای زیرساخت فناوری، امنیت مبادلات اینترنتی، تقویت مبادلات برخط، کاهش شکاف دیجیتالی دسترس‌پذیری برای همه شهروندان، سازگاربودن زیرساخت و انطباق با تغییرات نوظهور فناورانه، دسترسی با سرعت بالا، امن، و یکپارچه، تقویت رقابت بازار مخابرات، بازبودگی برای رقابت، تأمین نیازهای گروه‌های حاشیه‌ای، قابلیت همکاری، ارتقای فناوری اطلاعات، استاندارد بالا برای مجوزها، توسعه صنایع فناوری و تقویت سیستم مخابراتی، تعامل‌پذیری، استانداردسازی، یکپارچگی فرمت داده‌های دولتی، افزایش پهنای باند، ایجاد شبکه‌هایی ایمن و مدرن مطرح شده است.

از این رو، ابزارهای الکترونیک فرصت‌هایی را در زمینه تقویت مشارکت سیاسی و ارتباط افقی میان شهروندان پدید آورده است. در واقع، دسترسی مستقیم و هم‌زمان به اطلاعات و

ارتباطات کامپیوتری باعث تسهیل انتشار و اصلاح اطلاعات می شود و امکاناتی برای تعامل و مباحثه در عرصه‌ای خودمختار الکترونیک عرضه می‌دارد که از کنترل رسانه‌ها خارج است. علاوه بر این، مهم‌تر این است که شهروندان می‌توانند منظومه‌های ایدئولوژیک و سیاسی مختص به خود را تشکیل دهند؛ منظومه‌هایی که بر ساختار سیاسی مستقر پیشی می‌گیرند و بدین سان عرصه سیاسی انعطاف و انطباق‌پذیری ایجاد می‌کنند؛ ابزارهای الکترونیک از طریق فراهم کردن مشارکت در فضای مجازی امکان تبادل اطلاعات و تصمیم‌گیری سیاسی را برای شهروندان محقق می‌سازند که این امر خود در گسترش و رشد دموکراسی الکترونیک از طریق ارتباط کامپیوتری نقش پراهمیتی را دارد. از سوی دیگر، علاوه بر نقش پراهمیت ابزارهای الکترونیک در گسترش دموکراسی الکترونیک، اگر این شکل از سیاست دموکراتیک به‌عنوان ابزار فهمی برای مباحثه، نمایندگی، و تصمیم‌گیری برقرار شود، دولت الکترونیک یا به‌عبارتی حکومت‌گری الکترونیک علاوه بر بهبود خدمات‌رسانی به مردم، موجب تعامل بیش‌تر مردم با دولت و مشارکت آن‌ها را در فرایندهای دموکراتیک می‌شود. از نظر کلیت و هم‌فکران او، یکی از نتایج حتمی، دولت الکترونیک و حکومت‌گری الکترونیک، خلق دموکراسی دیجیتال است. دولت الکترونیک یا به‌عبارتی حکومت‌گری الکترونیک علاوه بر بهبود خدمات‌رسانی به مردم، موجب تعامل بیش‌تر مردم با دولت و مشارکت آن‌ها را در فرایندهای دموکراتیک می‌شود. از نظر کلیت و هم‌فکران او، یکی از نتایج حتمی، دولت الکترونیک و حکومت‌گری الکترونیک، خلق دموکراسی دیجیتال است.

### پی‌نوشت

۱. دولت الکترونیک صرفاً به‌قوه مجریه محدود نمی‌شود، بلکه گستره آن قوه مقننه و قضاییه و همچنین سطوح مختلف آن از سطح مرکزی تا محلی را نیز در بر می‌گیرد.

### کتاب‌نامه

آریایی منفرد، زهرا (۱۳۹۷)، چالش‌های حقوقی گسترش نقاط تجاری مجازی در دولت الکترونیک در نظام حقوقی ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته حقوق تجارت الکترونیک، دانشگاه علم و فرهنگ تهران.

اشتریان، کیومرث (۱۳۸۴)، «آسیب‌شناسی دولت الکترونیک: تحول غیردموکراتیک در سیاست‌گذاری عمومی»، فصلنامه دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران، ش ۶۹.



## چالش‌ها و راهبردهای دولت الکترونیک ... (حسن خسروی و دیگران) ۷۹

امام‌پوردی، محسن (۱۳۹۸)، *موانع پیاده‌سازی دولت الکترونیک در دستگاه‌های اجرایی*، تهران: برتراندیشان.

جبلی، ندا (۱۳۸۶)، *تأثیر تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات (ICT) بر تعمیق دموکراسی در کشورهای توسعه‌یافته (دموکراسی دیجیتال)*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته حقوق بین‌الملل، دانشکده حقوق، دانشگاه علامه طباطبایی.

جهانگیری، علی و نازنین علوی (۱۳۸۵)، «بسترسازی برای استقرار دولت الکترونیکی، فرایند مدیریت و توسعه»، *نشریه علمی فرایند و توسعه*، دوره ۲۰، ش ۳ و ۴.

خلیلی، محسن (۱۳۹۴)، «کشاکش دولت الکترونیک با دموکراسی الکترونیک»، *فصلنامه علمی - پژوهشی دولت‌پژوهشی*، ش ۳.

رستمی، ولی و مرتضی اصغرینیا (۱۳۹۲)، «نقش دولت الکترونیک در جهت ارتقای سلامت کارکنان نظام مالیاتی»، در: *مجموعه مقالات همایش چالش‌ها و فرصت‌های فراروی سلامت نظام مالیاتی کشور با تأکید بر پیشگیری از تخلف*، انتشارات میزان.

رشیدی، احمد (۱۳۹۳)، *نقش دولت الکترونیک در تحقق حکمرانی خوب در ایران*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته حقوق عمومی، دانشگاه مازندران: دانشکده حقوق و علوم سیاسی.

رضایی، مهدی و اسماعیل یعقوبی (۱۳۹۴)، «دولت الکترونیک: الگوی جدید در اصلاح نظام اداری و ارائه خدمات عمومی»، *فصلنامه مدیریت شهری*، ش ۴۱.

رضایی، حمیدرضا و علی داوری (۱۳۸۳)، «دولت الکترونیک»، *ماهنامه تدبیر*، ش ۱۴۶.

رودساز، حبیب و هما صوفی (۱۳۹۹)، *دولت الکترونیک مفهوم، راهبرد، و فرایند*، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.

سرداری، احمد (۱۳۸۶)، «دولت الکترونیکی»، *مجله رهیافت*، ش ۳۹.

طراحی منفرد، الهام (۱۳۹۵)، *بررسی ابعاد حقوقی قیمت‌گذاری خدمات دولت الکترونیک*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته حقوق ارتباطات، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده حقوق و علوم سیاسی.

عاملی، سیدسعیدرضا (۱۳۹۷)، *آینده‌پژوهی دولت الکترونیک*، تهران: امیرکبیر.

عاملی، سیدسعیدرضا (۱۳۹۶)، *نظریه‌ها و مفاهیم اساسی دولت الکترونیک*، تهران: امیرکبیر.

فیروزآبادی، ابوالحسن (۱۳۹۹)، *درآمدی بر حکمرانی فضای مجازی*، تهران: دانشگاه امام صادق و مرکز ملی فضای مجازی.

قلی‌پور سوتیه، رحمت‌اله، عباس منصوریان، و ملیحه الهیاری دویین (۱۳۹۸)، «طراحی مدل دولت الکترونیک در چهارچوب اخلاقی حکمرانی خوب»، *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، س ۱۴،

ش ۲.

کاشفی، امید و آزاده زمانی فر (۱۳۸۹)، *دولت الکترونیک*، دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی.  
کدخدایی، عباسعلی و امیرساعد وکیل (۱۳۹۴)، *حقوق شهروندی در اینترنت*، تهران: جنگل.  
کرامتی معز، هادی (۱۳۹۹)، *بزه‌دیدة شناسی کودکان در شبکه‌های مجازی*، تهران: دادگستر.  
معمارزاده طهران، غلامرضا، محمد مبینی، و مهدی فقیهی (۱۳۹۶)، *دولت الکترونیک*، تهران:  
اندیشه‌های گوه‌ربار.  
هیوز، آون (۱۳۸۵)، *مدیریت دولتی نوین*، ترجمه سیدمهدی الوانی و دیگران، تهران: مروارید.

- Almarabeh, T. and A. AbuAli (2010), "A General Framework for Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success", *European Journal of Scientific Research*, vol. 39.
- Alshehri, Mohammed and Steve Drew (2010), "E-government fundamentals", *IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings*.
- Colleste, G. and J. Holmqvist (2004), "Information Technology and Democrati Values", *The Ethicomp E-Journal*, vol. 1, no. 1.
- Gallivan, M. J. and M. Keil (2003), "The user-developer communication process: A critical case study", *Information Systems Journal*.
- Gronlund, R. (2006), "Democracy in an IT-framed society", *Communications of the ACM*, vol. 44, no. 1.
- Hamelink, C. J. (2000), *The Ethics of Cyberspace*, London: Sage Publications.
- Kanaan, Raed Kareem (2009), *Making sense of e-government implementation in Jordan: A qualitative investigation*, A thesis submitted in De Montfort University, United Kingdom.