



تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۴/۱۹

حکمرانی و توسعه

دوره ۲، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۰

صفحه ۶۱-۸۵

Designing Reinventing Government Model with emphasis on the Role of Civil Society

Alireza Asadzadeh^{1*}, Mostafa Maleki²

Abstract

The discourse on government revitalization has focused mainly on re-conceptualizing the government so that the government, in addition to being more effective, can use technology for better governance at a lower cost. The lack of a theoretical framework in this area led researchers to identify the factors affecting reinventing government through theme analysis. This article is part of a qualitative research. First, using semi-structured interviews with 12 experts from the academic and executive fields of the government, the effective factors in reinventing government were identified and coded. Then, using the thematic analysis technique, 4 main themes were identified and finally, a model was designed for reinventing government. The results show that, first, the emphasis on efficiency and cost reduction, while highly desirable, and will fail in its goals without adequate guarantees of democratic accountability and social justice. Secondly, the relevance and viability of the reinvented government is limited in developing countries, as the existence of effective democratic institutions and the rule of law deprives the founders and proponents of reinventing government of this possibility. Third, and perhaps most importantly, the explicit and often uncritical desire to reform the market-based system of government undermines democratic accountability and may raise concerns for the state as a guarantor of social justice. Fourth, with the gradual "emptying" of the state, civil society can take on a greater role and act as a partner in governing the country, along with the state and the market.

Keywords: Reinventing Government, Information and Communication Technologies (ICT), Democracy, Social Justice, Civil Society

1. PhD. Candidate, Department of Public Administration, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran (Corresponding Author), E-mail: aasadzadeh@ut.ac.ir

2. PhD. Student, Department of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran, E-mail: mostafamaleki88@gmail.com

طراحی الگوی بازآفرینی دولت با تأکید بر نقش جامعه مدنی

علیرضا اسدزاده^{۱*}، مصطفی ملکی^۲

چکیده

گفتمان درباره احیای دولت عمدتاً بر مفهوم‌سازی مجدد دولت متمرکز شده است تا حکومت علاوه بر اثربخشی بیشتر، بتواند از فناوری برای اداره بهتر با هزینه‌ای کمتر استفاده نماید. کمبود چارچوب نظری در این حوزه محققان را بر آن داشت تا در این مقاله دست به شناسایی عوامل مؤثر در بازآفرینی دولت به روش تحلیل تم بزنند. مقاله حاضر بخشی از یک تحقیق کیفی است. ابتدا، با استفاده از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با ۱۲ نفر از خبرگان حوزه دانشگاهی و اجرایی دولت، عوامل مؤثر در بازآفرینی دولت شناسایی و کدگذاری شد و سپس با استفاده از تکنیک تحلیل تم، ۴ تم اصلی مشخص گردید و در نهایت به طراحی الگویی جهت بازآفرینی دولت پرداخته شد. نتایج نشان داد که اولاً تأکید بر کارایی و کاهش هزینه، همچنان که بسیار مطلوب است، بدون ضمانت‌های مناسب برای پاسخگویی دموکراتیک و عدالت اجتماعی در اهداف خود شکست خواهد خورد. دوم اینکه، ارتباط و قابلیت اجرایی دولت بازآفرینی‌شده در کشورهای درحال توسعه محدود است؛ زیرا موجودیت نهادهای دموکراتیک مؤثر و حاکمیت قانون این امکان را از بنیان و طرفداران بازآفرینی دولت می‌گیرد. سوم و شاید مهم‌تر از همه اینکه، اشتیاق واضح و اغلب غیرانتقادی اصلاح نظام مبتنی بر بازار حکومت، مسئولیت‌پذیری دموکراتیک را تضعیف کرده و ممکن است نگرانی برای دولت به‌عنوان ضامن عدالت اجتماعی به وجود آورد. در نهایت نیز با خالی شدن تدریجی دولت، جامعه مدنی می‌تواند نقش بیشتری را بر عهده گرفته و به‌عنوان یک شریک، همراه با دولت و بازار، در اداره کشور قرار گیرد.

واژگان کلیدی: بازآفرینی دولت، فناوری اطلاعات و ارتباطات، دموکراسی، عدالت اجتماعی، جامعه مدنی

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران (نویسنده مسئول)، رایانامه: aasadzadeh@ut.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران، رایانامه: mostafamaleki88@gmail.com

مقدمه

چالش دولت در قرن ۲۱ این است که چگونه آینده را با دموکراسی از طریق ایجاد دولت‌های مؤثر و پاسخگو حفظ کند. چالش برای وفق دادن نهادهای دموکراتیک برای رفع نیازهای خاص جوامع متنوع اهمیت زیادی دارد؛ به عبارت دیگر، قوانین اساسی دموکراتیک، مؤسسات و فرایندهای سیاسی نمی‌توانند به راحتی از یک جامعه با یک فرهنگ به جامعه یا فرهنگ دیگر منتقل شوند. سرهم‌بند کردن لبه‌ها کافی نیست؛^۱ این کنایه از این است که دولت نمی‌تواند اصول متفاوت را از کشورهای مختلف دریافت کرده و همه را کنار هم بچیند؛ بلکه لازم است این اصول مقتضی با شرایط داخل کشور اخذ و پیاده‌سازی شود. دولت‌ها از هر دو طرف چپ و راست طیف سیاسی مورد انتقاد قرار گرفته‌اند. طیف چپ ادعا می‌کند که روند دموکراتیک توسط گروه‌های سودجو ویژه و سرمایه‌داران شرکت‌های هلدینگ تحریف شده است. در حقیقت، نه تنها شکاف بین غنی و فقرا گسترده‌تر شده است؛ بلکه همچنین فقرا نیز فقیرتر شده‌اند. باور لیبرال‌ها به نقش دولت به‌عنوان ضامن عدالت اجتماعی به شدت تضعیف شده است. از طرف دیگر، محافظه‌کاران همواره به دولت مشکوک هستند و به حداقل دخالت دولت تأکید می‌کنند. به‌طور کلی، حملات به بخش دولتی طی سال‌های دهه ۱۹۹۰ میلادی و با روی کار آمدن مارگارت تاچر^۲ در بریتانیا و رونالد ریگان^۳ در آمریکا شدت یافت. این حملات از سه بخش اصلی مقیاس و اندازه بخش دولتی، دامنه عملیات دولت و شیوه عمل دولتی تشکیل شده بود که هدف آن کوچک‌سازی و تغییر مدیریت دولت بود. شعار رونالد ریگان، "مشکل دولت، خود دولت است"؛ همچنین مارگارت تاچر^۴ "دولتی که کم‌ترین حکومت را دارد، بهترین دولت است"؛ گویای این موضوع است (هیوز^۵، ۱۳۸۷: ۱۸-۲۸).

پرسش در مورد استفاده مؤثر از درآمد مالیاتی، نگرانی ایدئولوژیک مضاعفی برای محافظه‌کاران ایجاد نموده، کسری بودجه دولت‌ها بعد از جنگ جهانی دوم باعث افزایش مالیات و در پی آن افزایش فشار به دولت‌ها شد. در نتیجه، دولت‌ها تصمیم گرفتند با یک تیر دو نشان بزنند؛ از یک طرف، مالیات را کاهش داده و از سوی دیگر دولت را با بازار جایگزین کنند تا از این طریق بتوانند کسری بودجه خود را از طریق واگذاری خدمات به بخش خصوصی جبران نمایند تا نقش دولت، دیگر تنها محدود و به‌عنوان ضامن عدالت اجتماعی باشد. در واقع، معضل دولت‌ها این بود چگونه می‌توانند با منابع کمتر خدمات بیشتری را ارائه دهند. برای اینکه دولت‌ها بتوانند عملکرد خود را ادامه دهند و مشروعیت خود را حفظ کنند، مجبور

1. Tinkering at the edges will not be sufficient
2. Margaret Thatcher
3. Ronald Reagan
4. Margaret Thatcher
5. Hughes

شدند نقش خود را مجدد مورد بازبینی قرار دهند. دولت‌ها به دنبال پیدا کردن راه‌های نوآورانه، انعطاف‌پذیر و جایگزین برای انجام کسب‌وکار شدند؛ بالاین‌حال، این کار آسانی نبود. در برخی از موارد ماهیت و سنت دولت‌ها مانع از نوآوری بود.

نگرانی عمده برای تمام کسانی که به دنبال اصلاح مدیریت عمومی بودند، محدود کردن اختیار مقامات دولتی بود. دولت‌ها در همه کشورها بیشترین سهم منابع کشور را کنترل می‌کنند؛ خود این موضوع باعث ایجاد آزادی، جسارت و فساد می‌گردد؛ مگر اینکه به وسیله قوانین و رویه‌ها از پیشامد آن جلوگیری نمود. اصرار اصلاح‌طلبان برای تعریف دقیق قوانین در پرداخت وجوه عمومی شاید جسارت و آزادی را محدود می‌کرد؛ اما از سوی دیگر، باعث خفه شدن نوآوری و خلاقیت می‌شد. مقامات که در پشت خط قرمز خلاقیت و نوآوری، در پی تضمین بهترین حالت ارائه خدمات بودند، در صورت بروز خلاقیت و یا اعمال تغییر در انجام وظایف محوله مورد مجازات قرار می‌گرفتند، که این امر باعث فراموش کردن هدف آنها از ارائه خدمات می‌شد و اینجا بود که مرگ خدمات عمومی فرا رسید.

درحالی‌که نفرت در مورد دولت‌ها موجه به نظر می‌آید؛ اما نباید این تفکر را القاء کند که دولت یا حکومت منسوخ شده است. هر انتظاری از سقوط حکومت نه تنها زودگذر نیست؛ بلکه اشتباه و نادرست نیز هست. یک دولت مؤثر و دموکراتیک نه تنها ضامن عدالت اجتماعی است؛ بلکه برقرارکننده نظم و حکومت در قبال جامعه نیز می‌باشد. اگرچه تعداد بیشماری از افراد ادعا می‌کنند که مرگ بوروکراسی فرا رسیده است (لین، ۲۰۰۰؛ آزبورن و گیبلر، ۱۳۸۴؛ هندلر، ۱۹۹۶؛ کانتر، ۱۹۸۹)، می‌یر و هیل^۵ بحث می‌کنند که بوروکراسی نه تنها در قرن ۲۱ دوام خواهد یافت، بلکه شکوفا نیز خواهد شد. محوریت این بحث این است که وظایف در مقیاس کلان که توسط حکومت بایستی انجام شوند از جمله دفاع ملی، سیستم رفاه اجتماعی، نظارت سیاسی بر اقتصاد و ... جزء کارکردهای کلیدی حکومت‌ها در قرن ۲۱ باقی خواهد ماند و این بوروکراسی‌ها چه در حالت عام و چه در حالت چه خاص، اثربخش‌ترین راه انجام این وظایف خواهند بود (می‌یر و هیل، ۲۰۰۵: ۵۱). براین‌اساس، با توجه به مقدمه پیش‌گفته، تجدید ساختار در حکومت‌داری بهتر و مؤثرتر دولت ضروری است. واضح است که اگر دولت دوباره اعتماد مردم را به دست آورد، نه تنها می‌تواند قاطعانه عدالت اجتماعی را پیش برد؛ بلکه می‌تواند به حکومتی هوشمندانه، نوآورانه و انعطاف‌پذیر تبدیل گردد؛ ازاین‌رو، در این پژوهش سعی شده است تا با تعریف مجدد نقش اجتماعی دولت، به طراحی الگویی برای بازآفرینی دولت پرداخته شود.

1. Lane
2. Osborne & Gaebler
3. Handler
4. Kanter
5. Meier & Hill

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

پیش‌نیازهای تشکیل‌دهنده بازآفرینی دولت

(۱) حرکت فکری از دولت^۱ به حکومت^۲

از دهه ۱۹۸۰، بحران حکومتی، ضرورت اجباری برای بحث در مورد مفهوم‌سازی مجدد و شناخت دوباره نقش دولت را ایجاد کرد. بازآفرینی دولت به تغییر مسیر اساسی در ادراکمان از ماهیت و نقش دولت و عملکردش اشاره دارد که آن نیز معطوف به مجموعه‌ای از تغییرات عملیاتی مؤثری است که برای حرکت از قدیم به جدید ضروری است. در اینجا برخی از اصلاحات فرموله‌شده‌ای که ما را قادر می‌سازد نقش دولت‌ها را در روش‌های جدید ببینیم، به صورت خلاصه بیان می‌شوند؛ اول و شاید مهم‌ترین تشخیص این است که "دولت" و "حکومت" اساساً متفاوت هستند. این فهم ساده به خروج ما از مبنای فکری اشتباه و اصلاح پارامترهای مباحثمان کمک می‌کند. اکنون در اینکه، حکومت حفاظت انحصاری از دولت، و حتی سازمان‌های مدفون‌شده دولتی را بر عهده دارد، شکی نیست. حکومت یک جامعه نقش مهمی را ایفا می‌کند که شامل همه فرایندها، قوانین و مؤسساتی می‌شود که مسائل جمعی جامعه را مدیریت و کنترل می‌کند و تمامیت همه مؤسسات اجتماعی دولتی و غیردولتی؛ اما نه محدود به بازار، سازمان‌های غیردولتی^۳، شرکت‌های خصوصی و تجاری که دنبال سود هستند، شبکه‌ها و انجمن‌ها، اتحادیه‌های تجاری، جنبش‌های اجتماعی، و گروه‌های حمایت و فشار را دربرمی‌گیرد. همه عملکرد این سازمان‌ها در محدوده قوانین خاصی قرار می‌گیرد، گاهی اوقات با همکاری، گاهی اوقات مستقل و گاهی اوقات حتی برابر دولت. در دولت‌های شکننده، نهادهای رسمی دولت جایگاه و مفید بودن خود را به‌عنوان مرکز تخصیص منابع، ثروت و اعمال قدرت مشروع از دست می‌دهند. دولت‌های ضعیف، دولت‌هایی هستند که قادر به تأمین امنیت برای مردم نیستند، کنترلی بر منابع ندارند یا مهم‌تر از همه، مردم حکومت آنها را برای جامعه مفید و مناسب نمی‌دانند و از خواسته آنها در برابر رقبا حمایت نمی‌کنند. در چنین شرایطی است که مردم قربانی وضعیت ناهنجار سیاسی در جامعه و ناکارآمدی دولت در انجام وظایف خود می‌شوند. (کولیر و همکاران^۴، ۲۰۰۳). با این حال، ضعیف‌ترین دولت‌ها را نیز نمی‌توان به چالش کشید. دولت می‌تواند با قدرت مشروع خود، قدرت اجباری را به کار برده و تعهدات رسمی برای شهروندان خود ایجاد کند. در گذشته، دانشگاهیان در مفهوم‌سازی مجدد از نقش دولت، دو عامل قانع‌کننده را مطرح کردند که دولت‌ها را مجبور کرد بسیاری از وظایف خود را به سازمان‌های غیردولتی

1. State
2. Government
3. NGOs
4. Collier et al.

مانند مؤسسات مذهبی و سازمان‌های جامعه مدنی و بازار منتقل کنند. در وهله اول، دولت‌هایی که با محدودیت‌های بودجه مواجه بودند، بسیاری از خدمات اجتماعی خود را کاهش دادند و مسئولیت این برنامه‌ها را به دولت‌های ایالتی و محلی واگذار کردند (کمپ^۱، ۱۹۹۰). در مرحله دوم، دولت‌ها از سازمان عملیاتی‌بودن دور شدند و به مقامات نظارتی تبدیل گشتند. در حال حاضر، اکثر دولت‌ها نه تنها در درجه-های مختلف، نقش مناسب دولت را در تنظیم، تسهیل و ایجاد محیط کارآمدی که توسعه را پرورش می‌دهد و شهروندان را توانمند می‌کند، درک می‌کنند؛ بلکه ابتکار و سرمایه‌گذاری را نیز خفه نمی‌کنند. شهروندان قدرت مدیریت و تغییر جوامع‌شان را در اختیار دارند؛ درحالی‌که، شناخت مفهومی آن روشن و منطقی است؛ اما کاربرد عملی آن دشوار است. مسئولان دولتی برای ارائه خدمات، پیشبرد صنایع و بانک‌ها، به‌ویژه در کشورهای درحال توسعه آموزش داده شده‌اند؛ اما عدم درک آنها در تحقق وظایف محوله، تغییر پارادایم فکری را دشوار کرده است؛ به‌این ترتیب، چنین به نظر می‌رسد که از دست دادن قدرت‌شان که ناشی از پارادایم جدید است، باعث مقاومت آنها می‌شود. علاوه بر این، در بسیاری از کشورها، جوامع مدنی نه زیرساخت و ظرفیت لازم برای انجام عملکردهایی که تحت پارادایم حکومتی جدید مشروعیت انجام خدمت به آنها منتقل شده را دارند و نه مؤسسات تجاری مؤثر مورد نیاز وجود دارد. حوزه‌های زیادی وجود دارد که بخش خصوصی در سال‌های اولیه علاقه زیادی برای ورود به آنها ندارد، به‌ویژه ایجاد زیرساخت و توسعه پروژه‌هایی با نیاز به سرمایه‌گذاری بالا. همچنین کارآفرینان کمی که مایل به سرمایه‌گذاری درازمدت در زیرساخت‌ها یا سرمایه‌گذاری که بازده مالی آنها تضمین نشده‌اند باشند، وجود دارد. سوم اینکه، دولت دائماً نیاز به کشف بهترین ابزار برای دستیابی به اهدافش را دارد. باین حال، یک اجماع اجتماعی گسترده وجود دارد که معتقد است، حکومت منظم و مؤثر یک جامعه نیازمند یک رویکرد چندبخشی است که در آن دولت، بازار و جامعه مدنی هر کدام نقش‌های مختلفی را ایفا می‌کنند؛ گاهی به‌طور مستقل، گاهی اوقات در حمایت از یکدیگر، و گاهی حتی در مخالفت با یکدیگر. حکومت‌داری یک تلاش سه‌جانبه و مشترک است که هر بخش دارای مزیت نسبی خود است و متخصص در انجام حوزه کاری خود، که بهترین کار را بدون از بین بردن نقش دولت به‌عنوان ضامن عدالت اجتماعی انجام می‌دهد. دولت تنها بخشی از ساختار سه‌جانبه و مسئول نظم جامعه است. دولت‌ها منابع بزرگ و تخصص‌ها را کنترل می‌کنند؛ اما همیشه به تنهایی پاسخگوی تمام نیازها و خواسته‌های شهروندان نیستند. در بسیاری از کشورها، دولت، بخش خصوصی و غیرانتفاعی را در حکومت درگیر کرده است. سازمان همکاران و توسعه اقتصادی^۲ که "حکمرانی عمومی توزیع‌شده"^۳ نامیده می‌شود؛ همان

1. Kemp

2. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)

3. Distributed Public Governance

"تولید مشترک"^۱، یعنی تولید یک محصول از پیوستن تلاش‌های بخش خصوصی و دولتی است. در این دولت‌ها (مانند کشورمان)، جامعه مدنی نقشی کم‌رنگی ایفا می‌کند. چهارم اینکه، دولت‌ها و همچنین بخش‌های خصوصی و مدنی که به رسمیت شناخته شده‌اند، برای مشکلات جامعه پیچیده نیاز به یک رویکرد هماهنگ و یکپارچه دارند. هیچ بخش یا سازمان دولتی وجود ندارد که دارای تمام توانایی‌ها یا تخصص مورد نیاز برای حل مشکلات باشد. به‌طور فزاینده، دولت‌ها آموخته‌اند برای رفع مشکلات عمومی جامعه خاص، شبکه‌ای از ظرفیت منابع و تخصص بسیاری از سازمان‌ها (دولتی و غیردولتی) را ترکیب کرده و به کار برند. این به‌عنوان "شبکه‌ای از ظرفیت‌ها"^۲ یا "حکمرانی شبکه‌ای"^۳ شناخته شده است (رای،^۴ ۲۰۰۴). در نگاهی دیگر می‌توان به مفاهیم دولت و حکومت به شرح زیر توجه کرد:

دولت پدیده‌ای کم‌وبیش ثابت و پایدار است که در طول زمان تغییر ندارد و از عناصری نظیر جمعیت، سرزمین و حکومت تشکیل شده است (پورعزت، ۱۳۹۷: ۱۹). واژه دولت را می‌توان برای معرفی یک مجموعه حکومتی مشتمل بر سه قوه مجریه، مقننه و قضاییه به کار برد و برای معرفی قوه مجریه از اصطلاح هیأت دولت یا شاخه اجرایی دولت^۵، در برابر شاخه قضایی^۶ و شاخه تقنینی^۷ دولت استفاده کرد؛ بنابراین زمانی که در مجامع بین‌المللی از دولت ایران^۸ صحبت می‌شود، این واژه بر هر سه حوزه اعمال حاکمیت و حکومت در ایران دلالت دارد. دولت، نهادی است که از طریق آن فراگردهای سیاسی شکل می‌گیرند و رسمیت می‌یابند؛ بنابراین دولت از «سازمان، صلاحیت، اختیار و قدرت» برخوردار است (پورعزت، ۱۳۹۶: ۲۴ و ۵۱).

حکومت، به‌طور مشخص با نقش مقامات سیاسی در حفظ نظم اجتماعی در سرزمینی معین و اعمال قدرت اجرایی در محدوده آن سروکار دارد. مفهوم حکومت به‌مثابه موضوعی در قلب علوم سیاسی، ممکن است، معانی متفاوتی را به ذهن آدمی متبادر سازد. فاینر^۹ (۱۹۷۴) چهار معنای متفاوت را برای اصطلاح حکومت مطرح می‌کند (پورعزت، ۱۳۹۶: ۱۹-۲۰):

- فراگرد حکمرانی و اعمال مقتدرانه قدرت (حکومت کردن)؛
- سلطه منظم (حکومت داشتن)؛
- مقامات و افرادی که منصب‌های اقتدار را در جامعه اشغال کرده‌اند (حکمرانان)؛

1. Co-produced
 2. Network of Capacities
 3. Network Governance
 4. Roy
 5. Executive Branch
 6. Judiciary Branch
 7. Legislative Branch
 8. Iran State
 9. Finer

- روش یا سیستمی که از طریق آن بر جامعه حکمرانی می‌شود (ساختار حکومتی)؛ به‌طور خلاصه، تفاوت‌های بین مفاهیم دولت و حکومت را می‌توان شامل موارد زیر برشمرد:
- معادل انگلیسی ترجیحی واژه دولت / کشور، state و حکومت، government است (پورعزت، ۱۳۹۷: ۱۲).
- هر دولتی دارای حکومت است. به مجموعه‌ای از مقامات رسمی که امور دولت را به دست گرفته، از جانب آن اعمال اختیار می‌نمایند، حکومت گفته می‌شود؛ بنابراین حکومت در دولت منسوب به یک جامعه شکل می‌گیرد و به فعالیت سیاسی مبادرت می‌ورزد (مقتدر، ۱۳۶۹: ۴۴-۴۵؛ به نقل از پورعزت، ۱۳۹۶: ۵۱).
- دولت متشکل از همه مردم است؛ درحالی‌که حکومت از تعدادی از افراد منتخب یا منتصب تشکیل شده است.
- حکومت‌ها موقت هستند و تغییر می‌کنند (پورعزت، ۱۳۹۷: ۱۹).
- دولت به‌طور کلی اشاره به حاکمیت سرزمینی یک جامعه دارد.
- حکومت‌ها ممکن است تغییر یافته، حتی با اشکال کاملاً متضاد جایگزین گردند؛ اما دولت‌ها همواره وجود دارند. به‌عنوان مثال، با شکل‌گیری انقلاب اسلامی ایران، حکومت شاهنشاهی از بین رفت؛ اما دولت ایران همچنان باقی است. اهمیت این مطلب از آنجاست که با تغییر حکومت‌ها، تعهدات خارجی دولت‌ها همچنان پابرجاست و می‌باید به آنها عمل شود (طهماسبی، ۱۳۹۷: ۱۰-۱۱).
- به مجموع سازمانی که مجری قدرت سیاسی است، دولت گفته می‌شود.
- دولت واحدی سیاسی و بین‌المللی است که انحصاراً اجرای قدرت را در قلمرو خویش بر عهده دارد و دستگاهی که در درون دولت، زمام امور را در دست دارد، حکومت است.
- دولت، سازمانی سیاسی است که از دو طبقه فرمانروایان و فرمانبرداران تشکیل شده است. طبقه فرمانروایان را حکومت گویند؛ پس حکومت کارگزار و نماینده دولت است.
- چون دولت یک مفهوم انتزاعی است؛ لذا اهداف دولت به‌وسیله حکومت تعیین و اجرا می‌شوند؛ بنابراین حکومت ابزار دولت است که تغییر می‌کند؛ ولی دولت دارای ثبات نسبی است. بدین ترتیب، دولت بزرگ‌تر و جامع‌تر از حکومت است (نرگسیان، ۱۳۹۸: ۱۶).

۲) فناوری اطلاعات و ارتباطات^۱

فناوری اطلاعات در تعریف محدودش به سخت‌افزار و نرم‌افزارهای کامپیوتری و به مشخصات فیزیکی مانند الکترونیک، دیجیتال، چاپگر، ارتباطات از راه دور، پردازشگرها و ... مربوط می‌شود. در

1. Information and Communications Technology (ICT)

تعریفی جامع، فناوری ارتباطات به چگونگی استفاده از تجهیزات مربوط می‌شود؛ یعنی کاربرد فناوری برای فرایندهای تجاری، جمع‌آوری داده‌ها و تولید اطلاعاتی که برای مدیران باارزش است (مقیمی و نامداری، ۱۳۸۴: ۱۲۹-۱۳۰). ورود به شرایطی همچون جهانی‌شدن، افزایش رقابت، ظهور فناوری‌های نوین و افزایش اهمیت فعالیت‌های بین‌المللی موجب پدید آمدن رویکردهای «ضد بوروکراتیک» و مبتنی بر «حکمرانی مدرن» در عرصه مدیریت دولتی شده است. این جنبش‌های نوین تأکید زیادی بر بهبود کارایی و صرفه‌جویی در عملیات دولت دارند. به اعتقاد آنان دولت‌ها باید همانند بخش خصوصی عمل کنند و روش‌های آنها را به کار ببندند. از سوی دیگر، دولت به‌جای اینکه ارائه‌دهنده مستقیم کالا و خدمات از طریق بوروکراسی باشد، به‌طور غیرمستقیم و از طریق قرارداد با بخش خصوصی عمل می‌کند؛ چیزی که طرفداران مدیریت دولتی نوین آن را «هدایت کردن به‌جای پارو زدن» می‌نامند. این تغییرات، یک تجدید نظر ساده نیست؛ بلکه تحولی همه‌جانبه در رابطه میان دولت و شهروندان است. هیوز این تغییرات عمده را نشانه تغییر پارادایم بخش دولتی، از اداره امور عمومی سنتی به مدیریت دولتی نوین می‌داند (هیوز، ۲۰۰۳: ۲-۳) و ال‌گور^۱ آن را اقتضای عصر اطلاعات تلقی می‌کند (ال‌گور، ۱۹۹۳: ۵۳۵-۵۴۲). بدون شک علت اصلی این تغییرات، ناکارآمدی پارادایم سنتی است (هیوز، ۱۳۸۷: ۵۹) و بر مدیریت دولتی نوین منافی مترتب است که عمده‌ترین آن، بهبود کارایی است (وارث، ۱۳۸۰؛ نرگسیان و اسدزاده، ۱۴۰۰: ۵۶-۵۷).

تحقق اهداف مدنظر نهضت مدیریت دولتی نوین، نیازمند به‌کارگیری دو مکانیسم اصلی یعنی خصوصی‌سازی و دولت الکترونیک است. خصوصی‌سازی از طریق روش‌هایی از جمله پرداخت مستقیم هزینه، پیمانکاری، ملی‌زدایی کردن و آزادسازی قابل انجام است (هیوز، ۱۳۸۷: ۱۴۹) و دولت الکترونیک با به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات طی سه مرحله اتوماسیون، اطلاعاتی‌کردن و تبدیل (دگرگونی) صورت می‌پذیرد (هیوز، ۱۳۸۷: ۳۶۵-۳۶۶). دولت الکترونیک یا دولت دیجیتال، به‌عنوان استفاده دولت از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات برای تولید و ارائه اطلاعات و خدمات تعریف می‌شود (فونتین^۲، ۲۰۰۱) که دولت دیجیتال می‌تواند فرایندهای دموکراتیک را کاهش یا افزایش دهد (داتون^۳، ۱۹۹۶: ۱۹۳).

الزامات خدمات دولت الکترونیک بر اساس نیازهای شهروندان و ذینفعان که به‌وسیله راه‌حل‌های کارکردی دسترسی حمایت شده‌اند، نیازمند این هستند که به‌وسیله سازمان‌های دولتی و کارکنان این سازمان‌ها برطرف شوند. با این تفاسیر، یک سازمان خدماتی و اداری مقتدر باید قادر به استفاده از فناوری

1. Gore
2. Fountain
3. Dutton

اطلاعات و ارتباطات در عملیات و تعاملات خود باشد، این امر مستلزم تدوین روش‌های جدید سازماندهی کارکردهای دولتی و مراقبت از جنبه‌های مدیریتی حکمرانی است؛ به عبارت دیگر، این امر نیازمند مدیریت تغییر و مدیریت فرایند کسب‌وکار برای تحول به سمت سازمان‌های الکترونیک است؛ بنابراین، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در هر سازمانی نیازمند مدیریت تغییر در رویه‌های کاری، جریان‌های اطلاعات، نظام‌های خدماتی و اقدامات حکمرانی هستند که به احتمال زیاد بازسازی می‌شوند (آنتیروکو، ۲۰۰۸؛ به نقل از نرگسیان، ۱۳۹۸: ۲۹۶).

بخش خصوصی مدت زیادی است که از فناوری اطلاعات و ارتباطات استفاده می‌کند که باعث افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها شده است؛ اما نه کاهش هزینه و نه پذیرش فناوری جدید در دولت آسان نیست. با به‌کارگیری دولت الکترونیک تغییرات گسترده‌ای در نظام‌ها و بوروکراسی‌های اداری رخ می‌دهد. مهمترین این تغییرات عبارتند از (هیوز، ۱۳۸۷: ۳۷۰-۳۷۴):

- نیاز به مدیران میانی کاهش می‌یابد؛
 - علی‌رغم حفظ روابط سلسله‌مراتبی، سطوح این سلسله‌مراتب کاهش می‌یابد؛
 - به کارکنان سطوح پایین‌تر و عملیاتی‌تر نیاز کمتری است؛
 - کارکنان دانشی و کار دانشی جایگزین وظایف ساده تکراری و دفتری متداول در بوروکراسی‌های کاغذی شده است؛
 - ظرفیت کارکنان سطوح پایین‌تر برای انجام امور پیچیده‌تر افزایش می‌یابد و کارکنان سطوح پایین‌تر می‌توانند با استفاده از نرم‌افزارهای اطلاعاتی قوی، وظایف سطح بالا را انجام دهند.
- از طریق هر درگاه، می‌توان سیستم‌های اطلاعاتی همه بخش‌ها و واحدهای اداری را به هم متصل نمود تا خدماتی را به صورت منسجم ارائه نمایند؛ صرف نظر از اینکه کاربر چقدر با ساختار واحد اداری حکومت آشنا باشد. حکومت سنگاپور در ۱۹۹۷، درگاهی ویژه شهروند الکترونیک^۲ ایجاد کرد تا نمونه‌ای آزمایشی باشد که وزراء را قادر سازد تا با خدمات الکترونیکی منسجم و شهروندمحور آشنا شوند. بسیاری از حکومت‌ها، هنوز سطوح نسبتاً ناچیزی از تعامل الکترونیکی را به کار می‌گیرند و به مرحله استقرار یا گذار به مرحله حکومت الکترونیک نرسیده‌اند (هیوز، ۲۰۰۳: ۱۸۸-۱۸۹؛ پورعزت، ۱۳۹۶: ۲۹۵). بهره‌گیری از حکومت الکترونیک منجر به بهبود رابطه دولت و ملت و افزایش شفافیت و مشارکت شهروندان می‌شود؛ اما این پیش‌فرض همواره پذیرفتنی نیست؛ زیرا عملکرد حکومت الکترونیک را باید با توجه به زمینه سیاسی، اجتماعی و تاریخی هر کشور بررسی کرد. اجرای حکومت الکترونیک در کشورهای

1. Annttiroiko
2. E-Citizen

در حال توسعه با کشورهای توسعه یافته تفاوت‌هایی چشمگیر داشته است، تا حدی که حتی کارآمدی عملی آن برای برخی کشورها به نقد کشیده شده است (کلور،^۱ ۲۰۰۵).

برخلاف رویکردی که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه و به ویژه خاورمیانه مشاهده می‌شود، دولت الکترونیک صرفاً ارائه رایانه به مقامات و کارمندان، خودکار کردن رویه‌های قدیمی یا صرفاً ارائه الکترونیکی اطلاعات نهادها و وزارتخانه‌ها با ایجاد وب سایت نیست؛ بلکه عبارت است از متحول کردن دولت و فرایند اداره جامعه از طریق قابلیت دسترسی، کارآمدی و پاسخگویی بیشتر آن و ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر نهادهای اجتماعی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات. دولت الکترونیک بیانگر کارکردهایی همچون پاسخگویی، عدم تمرکز، شفافیت، کارایی، اثربخشی، خدمت‌رسانی به موقع و دسترسی سریع و آسان به اطلاعات دولتی می‌باشد (هیکس^۲، ۱۹۹۸؛ مک‌گرگور^۳، ۲۰۰۱).

موانع دولت الکترونیک

موانع دولت الکترونیک شامل ادراکاتی است که کاربران در مواجهه با عدم کسب اطلاعات به موقع، کارآمد و به روز حس می‌کنند. در کشورهای دارای محدودیت اینترنت، مردم ترجیح می‌دهند که تماس انسانی در برخورد با دولت داشته باشند. در ادامه، برخی از موانع دولت الکترونیک مورد بررسی قرار گرفته است.

❖ رهبری و تعهد سیاسی

تعهد از بالا برای پیاده‌سازی کاربردی و استراتژی‌های دولت الکترونیک حیاتی است. اکثر برنامه‌های کاربردی دولت الکترونیک وقتی تصمیم‌گیران اهمیت پروژه را کاملاً درک نمی‌کنند، شکست می‌خورند و بنابراین، قدرت و توان خودشان را برای حمایت از برنامه‌ها به کار نمی‌گیرند. دموکراسی دیجیتال، سیستم سیاسی را دستخوش تغییر کرده است و ممکن است دموکراسی نماینده را به دموکراسی مصرف‌کننده تبدیل کند و با اتکاء به رأی‌گیری الکترونیکی، تعداد رأی‌دهندگان کاهش یابد (هیوز، ۱۳۸۷: ۳۸۰-۳۸۵).

❖ زیرساخت

در دنیای توسعه یافته، صحبت درباره زیرساخت، در واقع صحبت در مورد کیفیت پورتال دولت الکترونیک، سهولت استفاده و توانایی هدایت کردن از طریق آن است. در دنیای در حال توسعه، زیرساخت واقعی برای ارتباط آنلاین است؛ مانند اتصال، پهنای باند، شبکه‌ها، پورتال‌ها، پایگاه‌های داده، و غیره.

1. Kluver
2. Heeks
3. McGregor

محدودیت چنین زیرساخت‌هایی منافع بالقوه دولت الکترونیک را در بیشتر کشورهای درحال توسعه کاهش می‌دهد (شورای روابط خارجی^۱، ۲۰۰۱).

❖ دسترسی به اینترنت

در این بخش، درباره زیرساخت صحبت نمی‌شود، بلکه در مورد متغیرهای مهارت و زمان حرف زده می‌شود. این جایی است که "طرفداران پنج‌دقیقه‌ای" وارد بازی می‌شوند. بسیاری از شهروندان وقت کافی برای مشارکت‌های معنی‌دار ندارند؛ بلکه به‌جای آن، تمایل به سرعت ارائه حداقل پاسخ دارند. به این ترتیب، شهروند "نخبه" مانع بالقوه می‌شود برای اینکه همه فرصت برابر در گفتن داشته باشند. این شخص کسی است که زمان زیادی در اختیار دارد و حجم غیرمعقولی از اینترنت را صرف پاسخگویی به بررسی‌ها و ارائه بازخورد می‌کند. عدم دسترسی برخی از افراد و گروه‌های جامعه به اینترنت سبب می‌شود به فراموشی سپرده شوند یا از آنها غفلت شود. یکی از ابعاد جدایی دیجیتال، عدم دسترسی مردم کشورهای درحال توسعه به شبکه اینترنتی در مقایسه با کشورهای توسعه‌یافته است (هیوز، ۱۳۸۷: ۳۸۰-۳۸۵).

❖ اعتماد

اعتماد احتمالاً مهم‌ترین جنبه‌ی دولت الکترونیک است. بدون آن، شهروندان به پورتال نمی‌روند، پرسشنامه‌ها را پاسخ نمی‌دهند، و در نتیجه نمی‌خواهند در دولت الکترونیک مشارکت کنند. اگر کسی معتقد باشد که نقطه نظراتش به‌طور جدی در نظر گرفته نمی‌شود یا احساس کند که دولت فقط خدمات را برای شخصی خاص به زبان می‌آورد، مشارکت آینده‌اش برای مدت بسیار طولانی از دست خواهد؛ در نتیجه، دولت باید برای کسب مجدد اعتماد او متحمل هزینه‌های زیادی گردد. نگرانی عمده شهروندان در مورد کاهش اطمینان و افزایش کنترل به‌وسیله دولت و امنیت اینترنت است؛ چراکه اگر به شکل مطلوب مدیریت نشود، این امکان وجود دارد که اطلاعات محرمانه شهروندان در اختیار دیگران قرار گیرد (تورس و همکاران^۲، ۲۰۰۵).

❖ منابع مالی

هر پروژه‌ای که به‌طور کامل سرمایه‌گذاری نشود، محکوم به شکست خواهد بود و پروژه دولت الکترونیک نیز از این قاعده مستثنی نیستند. در حقیقت، حتی اهمیت آن در حفظ سرمایه‌گذاری‌های قبلی برای شروع کار بر روی پروژه بیشتر می‌شود؛ زیرا به‌صورت شکست از طریق بخش میانی جامعه پنهان می‌شود. ضرب‌المثل "بزرگ اندیشیدن، شروع کوچک و مقیاس سریع"، به بیشتر برنامه‌های کاربردی

1. Council on Foreign Relations (CFR)
2. Torres et al.

دولت الکترونیک مربوط می‌شود. برنامه‌های کاربردی کوچک دولت الکترونیک یک شانس بزرگ‌تر برای موفقیت دارند و بنابراین باید تشویق شوند (پلاتیو و همکاران^۱، ۲۰۱۴).

۳) مقررات‌زدایی یا اصلاح مقررات

دولت باید قوانین خود را بسیار منعطف‌تر و کم‌هزینه‌تر کند. به‌عنوان مثال، ال‌گور، معاون رئیس‌جمهور سابق ایالات متحده در تلاش برای بازآفرینی دولت، هزاران صفحه از مقررات دولتی غیرضروری که عملکرد دولت را مسدود می‌کرد را حذف کرد. این امر به مقامات انعطاف‌پذیری، ابتکار عمل و ظرفیت بیشتری برای تمرکز بر ارائه خدمات به شهروندان داد تا آنها منحصراً زمان زیادی صرف اطمینان از اینکه رویه‌ها دقیقاً انجام می‌گیرند، نکنند و باید مقرراتی که امکان ارائه خدمات را می‌گیرد یا باعث اتلاف وقت می‌گردد، حذف یا اصلاح گردد.

۴) اصلاح خدمات و خدمتگزاران

دسترسی به فناوری و قوانین انعطاف‌پذیرتر برای ممیزی‌های دولتی و رویه‌ها مهم هستند؛ اما آنها به تنهایی برای ایجاد دولت‌های مؤثر و پاسخگو به نیازهای شهروندان کافی نیستند. این اصلاً اغراق‌آمیز نیست که حکومت جدید بدون بخش خدمات عمومی، قوانین و پیاده‌سازی خوب آن ممکن نیست (چین^۲، ۲۰۰۲). با این حال، ایجاد و نگهداری خدمات رسمی مؤثر آسان نیست. گسترش عظیم بخش خصوصی و غیرانتفاعی، هر دو به‌عنوان یک نتیجه از اقتصاد در حال گسترش‌اند. همین امر باعث شده که بسیاری از وظایف دولت به این سازمان‌ها اختصاص یابد و خود این موضوع باعث بروز مشکلاتی در دولت‌ها، در استخدام کارمندان مناسب و توانمند شده است. دولت و بخش خصوصی برای استعدادهای مشابه رقابت می‌کنند. اغلب دولت‌ها به دلیل ناتوانی خود در ارائه یک پیشنهاد رقابتی همچون بخش خصوصی شکست می‌خورند. علاوه بر این، کاهش اعتبار دولت باعث شده است، استخدام حتی مشکل‌تر باشد. تصدی مادام‌العمر خدمتگزاران مدنی با ترویج و ترقی بر پایه ارشدیت جایگزین خدمات منعطف‌تر با حقوق رقابتی، پاداش‌ها و قراردادهای عملکردی می‌شود. دولت‌ها از "عمومی بودن" به "تخصصی بودن" برای رفع پیچیدگی‌های فنی مشاغل حرکت می‌کنند و اجازه می‌دهند تا قراردادهای کوتاه‌مدت برای ورود استعدادهای تازه از بخش خصوصی عمل کنند؛ اما مهم‌تر از همه، دولت‌ها سیاست خود را از عملکردهای اجرایی جدا کرده‌اند - "دستوردهی" به "به خط کردن" - جایگزین شده است. یکی از مشکلات اساسی دولت‌های بوروکراتیک، انحصار و غیررقابتی بودن آنهاست که این امر نارسایی‌های

1. Platteau et al.
2. Cain

بسیاری را پدید می‌آورد. شاید رقابت درمان تمامی دردهای ما نباشد؛ اما رقابت، شایسته‌سالاری و خلاقیت را در خدمت‌رسانی ایجاد می‌کند (الوانی و صمدی، ۱۳۸۱: ۵-۲۵).

۵) برون‌سپاری خدمات

وظایف بیشتر و بیشتری از اجرای سیاست‌های دولتی و تحویل خدمات از سیاست‌گذاران جدا می‌شوند و به بخش‌های جداگانه منتقل می‌شوند که اغلب این سازمان‌های مستقل، به‌عنوان "آژانس‌های مرحله بعدی" شناخته می‌شوند. این امر نه تنها موجب صرفه‌جویی دولت در کاهش هزینه‌های کارکنان بزرگ می‌شود؛ بلکه دولت را متمرکز کارکردهای اصلی، سیاست‌گذاری و تنظیم می‌کند. در جوامعی که نهادهای قانونی ضعیف یا غیرقابل شفاف هستند، برون‌سپاری می‌تواند فرصت‌های بزرگ در برابر فساد و سوءمدیریت فراهم کند. "قرارداد" یا "برون‌سپاری" فعالیت‌های دولت به شدت، به توانایی دولت برای تعریف واضح و شفاف نتایج عملکرد و مکانیسمی برای اندازه‌گیری موفقیت آنها بستگی دارد. در برون‌سپاری دولت باید توجه نمود که به ایراداتی که به مدیریت دولتی نوین مطرح گشت، باز نگردیم. سیستم برون‌سپاری باید به دور از مداخلات سیاسی و رانت باشد و بتواند فعالیت‌های دولت را به سازمان‌های کارآمد و پاسخگو واگذار کرد. نکته دیگر در برون‌سپاری این است که باید متعادل باشد، نباید مزایای حاصل از برون‌سپاری وسوسه برای دولت ایجاد کند که وظایف بیشتری را برون‌سپاری کند؛ زیرا برون‌سپاری بیش از اندازه ممکن است مشروعیت دولت را زیر سؤال ببرد. سپردن ارائه خدمات به بخش خصوصی از طریق عقد قرارداد موجب کاهش هزینه‌های دولتی و افزایش کیفیت خدمات می‌شود، ضمن اینکه به افزایش پاسخگویی نیز کمک می‌کند؛ درحالی‌که اگر دولت خود به پارو زدن بپردازد، هیچ‌گاه پاسخگو نخواهد بود و هیچ‌گاه نمی‌توان کارکنان دولتی را به خاطر عملکرد ضعیف آنها عوض کرد. با وجود این باید توجه نمود که همه وظایف دولتی را نمی‌توان به بخش خصوصی سپرد. دولت‌ها برخی از وظایف مانند سیاست‌گذاری، وضع قوانین و مقررات، حفاظت از اموال، جلوگیری از تبعیض یا استثمار و تقویت همبستگی اجتماعی را بهتر از بخش خصوصی انجام می‌دهند؛ بنابراین می‌توان گفت که سپردن بسیاری از وظایف به بخش خصوصی خوب است، به شرط اینکه دولت را اثربخش‌تر، کارآمدتر، عدالت‌مدارتر و پاسخگوتر کند (آزبورن و گیلبر، ۱۳۸۷: ۶۴-۶۶).

۶) مبارزه با فساد

فساد اداری احتمالاً یکی از بزرگ‌ترین موانع تلاش برای از بین بردن فقر در کشورهای درحال توسعه است. فساد نه تنها از نظر اخلاقی و اجتماعی خورنده است؛ بلکه مانع توسعه و افزایش فقر می‌شود. به‌طور معمول، کشورهایی که سطح بالای فساد را دارند، همیشه فقیر هستند. همان‌طور که فساد در آسیا و آفریقا باعث شده که ۴۰ درصد از جمعیت در زیر خط فقر زندگی کنند. این افراد به اندازه کافی غذا

نمی‌خورند و از لحاظ فیزیکی، قادر به زندگی سالم و سازنده نیستند. دلایل این مشکلات پیچیده است؛ اما بیشتر آن ناشی از سطح بالای فساد است.

۷) حضور جامعه مدنی

از نظر فقرا، شکست ترکیبی دولت و بازار منجر به تحریفی شده است که در آن ثروتمندان ثروتمندتر و فقرا فقیرتر شده‌اند. نه دولت و نه بازار (بخش خصوصی)، سازمانشان را برای دیدن مشکلات مردم و ارائه خدمت به آنها ترک نمی‌کنند. چالش متعهدان بازآفرینی دولت، یافتن مکانیسم‌های دموکراتیک جدیدی است که دولت را در برابر گروه‌های محروم به قدرت رسیده پاسخگوتر می‌کند تا بتواند حقشان را از طریق درگیری سیاسی بزرگ‌تر محقق کنند. مشارکت سیاسی برای بیشتر دموکراسی‌ها، به‌عنوان ضامن عدالت اجتماعی لازم است؛ از این رو، نهادهای دموکراتیک باید جامع‌تر شوند. این مورد نیازمند بسیج و سازماندهی جامعه، حمایت، آموزش و ایجاد ظرفیت انسانی است. در اینجا جامعه مدنی وارد بازی می‌شود. جامعه مدنی قوی و به خوبی سازمان‌یافته می‌تواند هدایت‌کننده هم دولت و هم بازار باشد، تا از این طریق دولت را مسئولیت‌پذیر و پاسخگو به شهروندان و بازار را به گونه‌ای تنظیم کند تا آن را از انجام اعمال بیرونی که به کل جامعه زیان‌آور است، باز دارد. در حکومت جدید سه‌بخشی، سازمان‌های غیردولتی از مزیت نسبی قابل توجهی برخوردارند. آنها دارای طرحی متمایز هستند و می‌توانند نقشی تأثیرگذار داشته باشند. برخلاف دولت‌ها، سازمان‌های غیردولتی تحت فشار سیاسی یا چشم‌اندازهای محدود مسابقات انتخاباتی نیستند؛ بنابراین، آنها می‌توانند علت فقر را با آزادی و اثربخشی بیشتری پیدا کنند. برخلاف دولت‌ها، NGOها (به‌طور نظری در حداقل) زیرک، انعطاف‌پذیر و بدون محدودیت توسط گروه‌های منافع‌جو عمل می‌کنند. علاوه بر این، NGOها به علت اینکه به نگرانی‌ها و نیازهای مردم توجه می‌کنند، تجربی، نوآورانه و ریسک‌پذیرتر عمل می‌کنند و به این دلیل است که بیشتر آنها در سطح ریشه‌ای کار می‌کنند و از مشکلات مردم و راه‌حل آن‌ها اطلاع دارند. برخلاف دولت‌ها، NGOها توسط رأی‌دهندگان یا هیأت انتخابیه محدود نمی‌شوند. برای شفاف‌تر شدن، سازمان‌های غیردولتی باید گزارش‌های سالانه خود را نه تنها برای نمایندگی‌های سرمایه‌گذار، بلکه برای آگاهی عموم منتشر کنند؛ به طوری که مشروعیت خود را در جامعه مورد سؤال قرار ندهند (یازجی و دوه، ۲۰۰۹).

۸) نهاد دموکراتیک برای حکومت محلی

تغییرات قابل توجهی نیز در حوزه اجتماعی قابل مشاهده است که در آن عمل سازمان‌های سیاسی و بسیج جمعی به تدریج در موقعیت بسیاری از جوامع عقب‌مانده تغییر می‌کند. اقلیت‌ها، گروه‌های محروم اجتماعی و زنان، امروزه بیشتر از قبل صحبت می‌کنند. آنها با ترس کمتر، صریح‌تر، کم اضطراب‌تر و

بیشتر خواستار حقوق خود هستند. مهم‌تر از همه، درک عمومی از بسیاری از انواع سوءاستفاده‌ها و تهمت‌ها تغییر پیدا کرده است. همه عوامل پیش‌گفته (اقلیت‌ها، گروه‌های محروم اجتماعی و زنان) در زیر سایه یک نهاد دموکراتیک محلی که دارای اختیارات مستقل است، می‌توانند عدالت اجتماعی و دموکراسی که در پی تحقق آن هستیم را محقق کنند.

نهضت بازآفرینی دولت و فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات

نهضت بازآفرینی دولت^۱، یکی از رویکردهای عمل‌گرا و بازارمدار در بخش دولتی است که در خلال دهه ۹۰ در راستای جنبش اصلاحات در بخش دولتی شکل گرفت و درصدد بود که تحولاتی اساسی را در فرایندهای اداری و خدمت‌رسانی بخش دولتی ایجاد نماید. محور تمرکز این اصلاحات حول سه مفهوم اثربخشی، کارایی و صرفه‌جویی بوده است. این نهضت را آذربورن و گیبلر شکل داده‌اند. شکل-گیری این جنبش تحت شرایطی بود که بوروکراسی حاکم بر دولت آمریکا به شدت مورد انتقاد قرار گرفته و کمیته‌هایی توسط رئیس‌جمهور وقت آمریکا برای مقابله با آن ایجاد شده بود. آذربورن و گیبلر عضو یکی از این کمیته‌ها بودند و تجربیات خود از دستاوردهای این کمیته‌ها را در کتاب معروفشان "بازآفرینی دولت، چگونه روحیه کارآفرینی بخش دولتی را متحول می‌کند"^۲ (۱۹۹۲) به چاپ رساندند. در نهضت بازآفرینی دولت، تمرکز روی بهبود عملکرد دولت است. عقیده بر این است که دولت‌ها امروزه در شرایطی بسیار متلاطم و متحول به سر می‌برند و برای مقابله با چنین شرایطی باید در ساختار خشک و انعطاف‌ناپذیر بوروکراسی تجدید نظر کنند. آذربورن و گیبلر (۱۹۹۲)، اظهار می‌دارند که هیچ مخالفت و ضدیتی با موجودیت دولت ندارند و دولت را به‌منزله ابزاری می‌دانند که به حل مشکلات اجتماعی کمک می‌کند؛ اما دولت‌های امروزی، با بوروکراسی‌های گسترده و متمرکز نمی‌توانند با چالش‌های پیش روی جوامع در عصر اطلاعات و اقتصاد دانش‌محور مقابله کنند. آنها تأکید می‌کنند که هدفشان انتقاد از بوروکراسی است و نه کارکنان دولت؛ زیرا افراد مسئول، نخبه و متعهد زیادی در دولت وجود دارند که گرفتار نظام خشک، کهنه و انعطاف‌ناپذیر بوروکراتیک شده و در نتیجه، خلاقیت و توانمندی خود را از دست داده‌اند. به نظر آنان باید این نظام‌ها را متحول ساخت و کارکنان را از بند آنها رها نمود. ضمن اینکه دولت‌ها باید توجه خود را از چه چیز انجام دادن به چگونه انجام دادن امور تغییر دهند (طهماسبی، ۱۳۹۷: ۱۶۷-۱۶۸).

استفاده خلاقانه از فناوری اطلاعات و ارتباطات به شیوه‌های متعدد می‌تواند بر فرایند حکومت

تأثیرگذار باشد:

1. Reinventing Government Movement
2. Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Transforming the Public Sector

- فنی: ماشینی کردن وظایف تکراری و خسته‌کننده حکومت و در نتیجه، بهبود کارایی فرایندهای حکومت؛
- نقش هموارسازی و پشتیبانی: استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور تکمیل روش‌ها و کارهای باقیمانده جهت بهبود حکومت؛ به‌عنوان مثال، قرار دادن اطلاعات حکومت بر روی یک سایت و با ایجاد راه‌هایی برای افراد جهت ارتباط با کارکنان حکومت از طریق پست الکترونیکی؛
- نقش نوآوری: این نقش در ایجاد مکانیزم‌ها و خدمات جدید جهت بهبود حکومت به چشم می‌خورد. به‌طور بالقوه، برای همه افراد امکان دسترسی به اطلاعات مشابه در کوتاه‌ترین زمان وجود دارد و هنگامی که این اطلاعات در بخش عمومی وجود داشته باشد، برای مقابله با فساد اداری و کاهش انحصار اطلاعاتی صاحبان قدرتمند سستی و مفید می‌باشند. از سوی دیگر، سرعت دستیابی به اطلاعات از طریق منابع دیگر به‌جای منابع حکومتی می‌تواند موجب بهبود ظرفیت تصمیم‌گیری افراد گردد (مقیمی و نامداری، ۱۳۸۴: ۱۳۴).

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و بر اساس روش تحقیق، از نوع کیفی می‌باشد که پس از انجام مصاحبه از تکنیک تحلیل تم^۱ استفاده گردید. تحلیل تم روشی برای تعیین، تحلیل و بیان الگوهای (تم‌های) موجود درون داده‌هاست. این روش داده‌ها را سازماندهی و در قالب جزئیات توصیف می‌کند؛ اما می‌تواند از این فراتر رفته و جنبه‌های مختلف موضوع پژوهش را نیز تفسیر کند (توماس^۲، ۲۰۰۳). جامعه آماری این پژوهش شامل ۱۲ نفر از خبرگان دانشگاهی در حوزه مدیریت دولتی و اقتصاد بودند که به‌صورت هدفمند انتخاب شدند. به‌منظور گردآوری داده‌ها از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با تأکید بر رویکردی اکتشافی استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش

مراحل تحلیل تم

یافته‌های پژوهش حاضر شامل مراحل تحلیل تم و ارائه الگو می‌باشد که در ادامه بدان پرداخته می‌شود.

1. Theme analysis
2. Thomas

فراگرد تحلیل تم زمانی آغاز می‌شود که تحلیل‌گر الگوهای معنایی و موضوعاتی که جذابیت بالقوه دارند را مدنظر قرار می‌دهد. این تحلیل شامل یک رفت‌وبرگشت مستمر بین مجموعه داده‌ها و مجموعه کدگذاری‌ها و تحلیل داده‌هایی است که به وجود آمده‌اند. نگارش تحلیل از همان مرحله اول شروع می‌شود. به‌طور کلی، هیچ راه منحصربه‌فردی برای شروع مطالعه در مورد تم وجود ندارد (براون و کلارک، ۲۰۰۶). به‌علاوه تحلیل تم فراگردی است که در طول زمان باید انجام پذیرد، به این معنی که محقق در طول زمان داده‌ها را گردآوری و تحلیل خواهد کرد. مراحل شش‌گانه تحلیل تم با رویکردی که کلارک و براون (۲۰۰۶) ارائه داده‌اند، در ادامه توضیح داده شده است.

مرحله ۱) آشنایی با داده‌ها: برای اینکه محقق با عمق و گستره محتوایی داده‌ها آشنا شود، لازم است که خود را در آنها تا اندازه‌ای غوطه‌ور سازد. غوطه‌ور شدن در داده‌ها معمولاً شامل بازخوانی مکرر داده‌ها و خواندن داده‌ها به‌صورت فعال (یعنی جستجوی معانی و الگوها) است.

مرحله ۲) ایجاد کدهای اولیه: مرحله دوم زمانی شروع می‌شود که محقق داده‌ها را خوانده و با آنها آشنایی پیدا کرده است. این مرحله شامل ایجاد کدهای اولیه از داده‌ها است. کدها یک ویژگی داده‌ها را معرفی می‌نمایند که به نظر تحلیل‌گر جالب است. داده‌های کدگذاری شده از واحد تحلیل (تم‌ها) متفاوت است. کدگذاری را می‌توان به‌صورت دستی یا از طریق برنامه‌های نرم‌افزاری انجام داد. در این مرحله ۱۱۲ کد اولیه از مصاحبه‌ها احصاء گردید (نمونه‌ای از کدهای اولیه در جدول ۱، ارائه شده است).

جدول ۱. نمونه‌ای از کدهای اولیه مصاحبه

کدها
وجود سلسله‌مراتب دست و پاگیر
بی‌تفاوتی مردم به وضعیت فعلی کشور
بدبینی نسبت به دولت
عدم اطمینان به دولت برای مشارکت
عدم حمایت مدیران ارشد از برنامه بهبود ساختار

مرحله ۳) جستجوی کدهای گزینشی: این مرحله شامل دسته‌بندی کدهای مختلف در قالب کدهای گزینشی و مرتب کردن همه خلاصه داده‌های کدگذاری شده است. در واقع محقق، تحلیل کدهای خود را شروع کرده و در نظر می‌گیرد که چگونه کدهای مختلف می‌توانند برای ایجاد یک تم

کلی ترکیب شوند. در این مرحله، ۷۵ کد گزینشی توسط محققان به دست آمد. محقق کدهای ناقص یا نامرتب و همچنین کدهای تکراری را کنار گذاشتند تا به این تعداد کد گزینشی دست یافتند.

مرحله ۴) شکل‌گیری تم‌های فرعی: مرحله چهارم زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از تم‌ها را ایجاد کرده و آنها را مورد بازبینی قرار می‌دهد. این مرحله شامل دو مرحله بازبینی و تصفیه و شکل‌دهی به تم‌های فرعی است. مرحله اول شامل بازبینی در سطح خلاصه‌های کدگذاری شده است. در مرحله دوم، اعتبار تم‌های فرعی در رابطه با مجموعه‌های داده‌ها در نظر گرفته می‌شود. در این مرحله، محققان به ۳۰ تم فرعی دست پیدا کردند.

مرحله ۵) تعریف و نام‌گذاری تم‌های اصلی: مرحله پنجم زمانی شروع می‌شود که یک تصویر رضایت‌بخش از تم‌ها وجود داشته باشد. محققان در این مرحله، تم‌های اصلی را برای تحلیل ارائه، تعریف و مورد بازبینی قرار دادند، سپس داده‌های داخل آنها را تحلیل کردند. به‌وسیله تعریف و بازبینی کردن، ماهیت آن چیزی که یک تم در مورد آن بحث می‌کند، مشخص شد و تعیین گردید که هر تم اصلی کدام جنبه از داده‌ها را در خود دارد. درنهایت در این مرحله، محققان پس از رفت‌وبرگشت در میان تم‌های فرعی به ۸ تم اصلی دست یافتند که در زمینه مورد نظر تحقیق قابل تبیین بود. در جدول ۲، برخی از تم‌های فرعی که تم‌های اصلی از آنها استخراج شده، ارائه شده است.

جدول ۲. نمونه‌ای از تم‌های اصلی و فرعی

تم‌های اصلی	تم‌های فرعی	ردیف
عوامل فرهنگی	عدم آگاهی مردم	۱
	عدم تمایل مردم به مشارکت	۲
	بی‌اعتمادی نسبت به دولت	۳
	بی‌تفاوتی و بدبینی نسبت به دولت	۴
	ترس از حریم خصوصی	۵
	ترس از انتقاد	۶
عوامل سیاسی	عدم تعهد و حمایت مقامات ارشد	۷
	عدم تمایل دولت برای شفاف بودن	۸
عوامل سازمانی	سلسله‌مراتب	۹
	عدم کارایی و اثربخشی	۱۰
	نظارت و ارزیابی ضعیف	۱۱

ادامه جدول ۲. نمونه‌ای از تم‌های اصلی و فرعی

تم‌های اصلی	تم‌های فرعی	ردیف
عوامل سازمانی	نتیجه‌محوری	۱۲
	عدم انعطاف	۱۳
	تمرکز	۱۴
عوامل زیرساختی	عوامل مربوط به فناوری اطلاعات و ارتباطات	۱۵
	نبود چارچوب قانونی	۱۶
	عدم توجه به سازمان‌های غیردولتی و استفاده از ظرفیت این بخش	۱۷
	کمبود منابع مالی، انسانی، فنی	۱۸

مرحله ۶) تهیه گزارش: مرحله ششم زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از تم‌های اصلی کاملاً انتزاعی و منطبق با ساختارهای زمینه‌ای تحقیق را در اختیار داشته باشد. این مرحله شامل تحلیل پایانی و نگارش گزارش است که در ادامه شرح داده می‌شود.

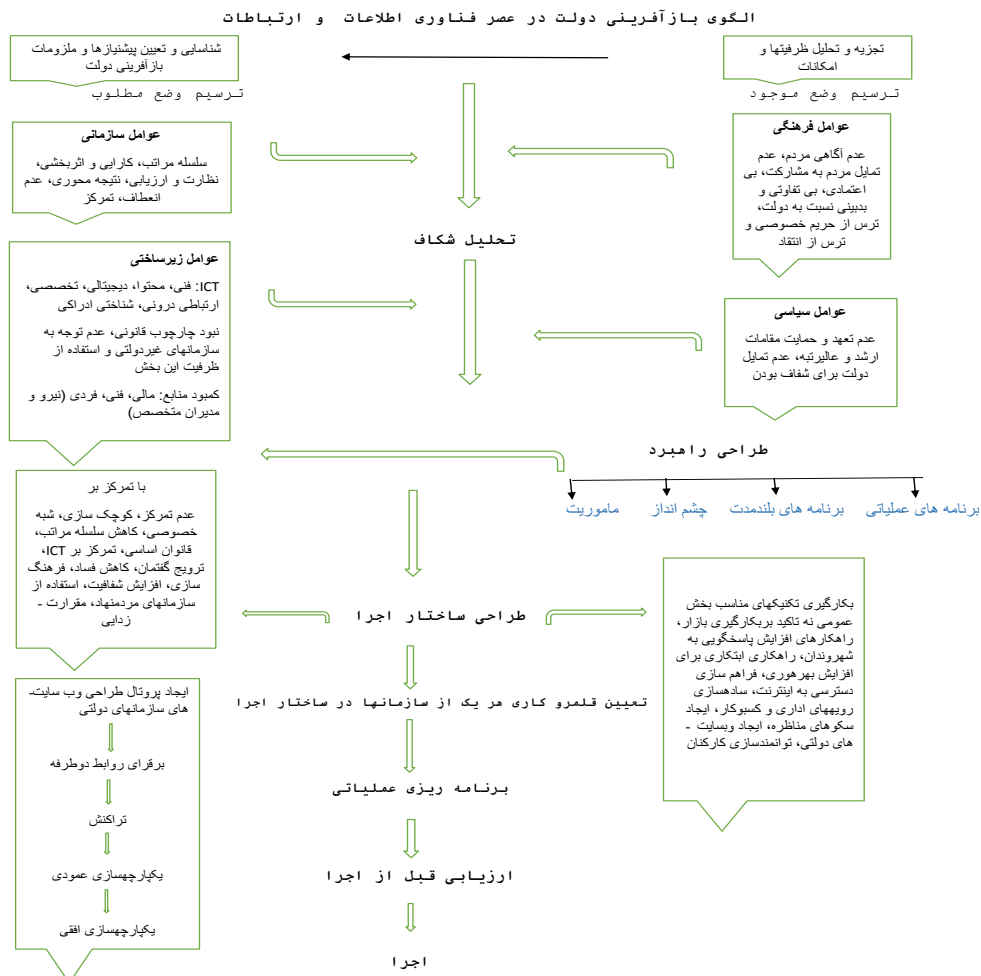
ارائه الگوی بازآفرینی دولت

در ابتدای بازآفرینی دولت لازم است، وضعیت مطلوبی که امید است به آن دست یافت را ترسیم کرد. بدین منظور، باید جهشی همه‌جانبه صورت گیرد که در رأس آن جهش، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و تکیه بر قدرت جامعه مدنی به‌عنوان شریک اصلی جنبش بازآفرینی دولت باشد. در این مرحله، وضعیت موجود چهار عامل سازمانی، سیاسی، فرهنگی و زیرساختی مورد بررسی قرار می‌گیرد. اینها عواملی هستند که در روند بازآفرینی دولت نقش دارند و اگر یکی از عوامل در وضعیت نامساعدی باشد، بازآفرینی دولت با اختلال مواجه می‌شود. علاوه بر تمرکز بر جامعه مدنی نباید نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات را نیز نادیده گرفت. با وجود فناوری ارتباطات و اطلاعات دولت‌ها می‌توانند مشارکت شهروندان را در سیاست‌گذاری پررنگ کنند. افزایش شفافیت و جلوگیری از فساد دستاورد دیگری است که می‌توان در زیر سایه فناوری اطلاعات و ارتباطات به آن دست یافت.

بعد از شناسایی شکاف‌های موجود در هر یک از عوامل مطرح‌شده، لازم است طراحی راهبرد صورت گیرد. راهبردی که متمرکز بر کاهش فساد، مقررات‌زدایی، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، تمرکز بر نقش جامعه مدنی در کنار دولت و بازار، استفاده از ابزارهای مناسب بخش دولتی (شبه خصوصی)، فرهنگ‌سازی، افزایش شفافیت و... باشد. در مرحله بعد، باید به دو نکته توجه کرد: در

طراحی ساختار اجرا باید نقشی مجزا به استقرار فناوری فناوری اطلاعات و ارتباطات، به منظور استفاده از دولت در به‌کارگیری آن داد؛ لذا باید مراحل استقرار آن را مورد توجه قرار داد. همچنین، تمرکز باید بر روی شیوه‌هایی باشد که باعث تسهیل بازآفرینی دولت می‌گردد؛ از جمله به‌کارگیری تکنیک‌های مناسب بخش عمومی، نه به‌کارگیری تکنیک‌های بازار در بخش دولت، راهکارهایی جهت افزایش پاسخگویی به شهروندان، راهکارهای ابتکاری جهت افزایش بهره‌وری، ایجاد سکوهاى مناظره، ایجاد وبسایت‌های دولتی و...

در مراحل بعدی، باید قلمرو هر یک از سازمان‌ها را در ساختار اجرا مشخص کرده و برنامه‌ریزی عملیاتی آنها صورت گیرد. درنهایت، قبل از اجرای آن نیاز به ارزیابی برنامه صورت گیرد تا در نتیجه این بازآفرینی بتوان به دموکراسی و عدالت اجتماعی دست یافت.



شکل ۱. الگوی بازآفرینی دولت در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات

بحث و نتیجه‌گیری

درحالی‌که انتقاد از ناکارآمدی دولت، انعطاف‌ناپذیری و ائتلاف منابع ممکن است تا حد زیادی موجه باشد، نباید ما را به این نتیجه برساند که دولت منسوخ شده و محکوم به این است که به جای دیگر مؤسسات جایگزین شود. دولت، مرکزیت جامعه باقی خواهد ماند. یک دولت مؤثر، کارآمد و دموکراتیک بهترین ضامن عدالت اجتماعی یک جامعه منظم است. هر انتظاری از سقوط حکومت نه تنها زودگذر است، بلکه اشتباه و نادرست است. بحث درباره "بازآفرینی" یا "دوباره مفهوم‌سازی" در مورد حکومت بهتر و مؤثرتر جامعه است. این به معنای جایگزینی دولت توسط بازار یا جامعه مدنی نیست. همچنین روشن است که اگر دولت می‌خواهد اعتماد جامعه را دوباره به دست آورد، پس باید هوشمندانه‌تر، منعطف‌تر و نوآورانه‌تر در پیشبرد عدالت اجتماعی حرکت کند. این "بحران حکومتی" واقعی است و تنها سرهم‌بند کردن لبه‌های آن برای تعمیر آن کافی نیست. ما باید کل مفهوم حکومت را دوباره درک کنیم و همچنین مجدداً دیدگاه اجتماعی از نقش دولت را بررسی نماییم؛ به عبارت دیگر، ما باید از آن قالب قدیمی تفکر خارج شویم و یک پارادایم جدید برای حکومت ایجاد کنیم.

ما شاهد آن هستیم که رؤیای حکومت دموکراتیک تقریباً رویایی جهانی است. انتظارات شهروندان تغییر کرده است و آنها خواهان دولتی هستند که به نیازها و خواسته‌هایشان پاسخ دهد. مردم دیگر تماشاگران منفعل یا کسانی که میان انتخاب‌های خود به خواب طولانی رفته باشند، نیستند. همچنین آنها نه تنها به دولت به میزان مشخصی اجازه می‌دهند، برای آنها کار کند؛ بلکه آنها می‌خواهند که دولت آنان را توانمند سازد؛ به گونه‌ای که خوششان قادر به کسب چیزهای که می‌خواهند، باشند. جریان اطلاعات ساده و رایگان به این معنی است که شهروندان دیگر به دولت به عنوان منبع اطلاعات وابسته نیستند؛ سانسور - قوی‌ترین ابزار استعمارگران - منسوخ شده است و رشد یک جامعه آگاه برای فشار بر دولت‌ها برای پاسخگویی و شفافیت بیشتر افزایش یافته است. آگهی درگذشت برای دولت زودرس است. دولت‌ها نه منسوخ می‌شوند و نه می‌خواهند که منسوخ شوند. همانند دولت محلی (State)، دولت‌ها دگرگونی عمیق را تحمل می‌کنند و باید نقش، ساختار و شخصیت خود را بازآفرینی کند. دولت‌ها برای مواجهه با خواسته‌های متعدد شهروندان، خود را بازآفرین و نوآور می‌کنند. نوآوری، مرکزیت توانمند ساختن جوامع برای ایجاد مدل‌های جدید حکومت و دولت است تا متناسب با چالش‌های قرن ۲۱ باشند. این ابداً تردیدی در مورد اینکه دولت‌ها توانایی نشان دادن چالش‌ها را دارند، ایجاد نمی‌کند. به هر حال، ما نمی‌توانیم منتظر نوآوری‌ها برای رسیدن از طریق روش‌های تکاملی آهسته باشیم؛ به جای آن، ما باید فعالانه برای ترویج کنکاش کردن و رهبری نوآورانه کار کنیم. گام‌های قابل توجهی برای "بازآفرینی" دولت؛ و نوآوری‌های مختلف و اصلاحات به‌منظور ایجاد دولت‌های مؤثرتر انجام شده است؛ از این رو، در این

پژوهش تلاش گردید تا پیش‌نیازهای بازآفرینی دولت شناسایی شود. بر همین اساس، اولین پیش‌نیاز، تغییر جهت از مفهوم دولت به حکومت است. همچنین یکی دیگر از پیش‌نیازها آن است که به نقش جامعه مدنی به‌عنوان شریک دولت در بازآفرینی توجه ویژه شود و جهت پیاده‌سازی دولت بازآفرینی شده باید به فناوری اطلاعات و ارتباطات اعتماد پیدا کرد تا از طریق آن فساد اداری کاهش یافته و شهروندانی آگاه در سیاست‌گذاری داشته باشیم. همچنین، اگر بتوان شهروندان را در حکومت‌داری دخالت داد، احساس اعتماد به دولت در آنها ایجاد می‌شود و آنان نه مخالف دولت، بلکه حامی آن خواهند شد.

منابع

- آزبورن، دیوید؛ گیبلر، تد (۱۹۹۲). *بازآفرینی دولت: چگونه روحیه کارآفرینی بخش دولتی را متحول می‌کند* (ترجمه: فضل الله امینی). تهران: انتشارات فرا، چاپ اول.
- الوانی، سید مهدی؛ صمدی، عباس (۱۳۸۱). *بازآفرینی دولت مروری بر دیدگاه‌های موافقان و مخالفان. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۲، ۵-۲۵.*
- پورعزت، علی اصغر (۱۳۹۶). *مبانی دانش اداره دولت و حکومت، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، چاپ سوم.*
- طهماسبی، رضا (۱۳۹۷). *درآمدی بر نظریه‌های مدیریت دولتی، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، چاپ هشتم.*
- مقتدر، هوشنگ (۱۳۶۹). *مفاهیم دولت - حکومت - سیاست. فرآیند مدیریت و توسعه، ۹، ۴۴-۵۳.*
- مقیمی، سیدمحمد؛ نامداری، نوراله (۱۳۸۴). *بررسی ارتباط بین فناوری اطلاعات و بازآفرینی دولت. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۹، ۱۱۵-۱۵۸.*
- نرگسیان، عباس (۱۳۹۸). *تئوری‌های مدیریت دولتی، تهران: انتشارات نگاه دانش، چاپ چهارم.*
- نرگسیان، عباس؛ اسدزاده، علیرضا (۱۴۰۰). *مبانی فلسفی نهضت‌های بخش عمومی: گذار از نهضت اداره امور عمومی سنتی به مدیریت ارزش عمومی. فصلنامه حکمرانی و توسعه، ۲(۱)، ۴۱-۷۵.*
- وارث، سیدحامد (۱۳۸۰). *نگرش فراپارادایمی به مدیریت دولتی. دانش مدیریت، ۵۵، ۵۱-۸۱.*

هیوز، آون (۱۳۸۷). مدیریت دولتی نوین: نگرشی راهبردی، سیر اندیشه‌ها، مفاهیم و نظریه‌ها (ترجمه: سیدمهدی الوانی، سهراب خلیلی شورینی و غلامرضا معمارزاده طهران). تهران: انتشارات مروارید، چاپ نهم.

Annttiroiko, A.V. (2008). *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. Hershey, Information Science Refrence.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.

CFR. Sole-24-ore. (2001): 13. For more detailed, but less updated data, see Ministry of the Treasury, Budget and Economic Planning. *White Paper on Privatization Measures 1996-2001* (April 2001). N. 267.

Collier, P., Elliott, V.L., Hegre, H., Reynal-Querol, M., & Sambanis, N. (2003). *Breaking the Conflict Trap: Civil War and Development Policy*. A World Bank Policy Research Report, Washington: Oxford University Press.

Dutton, W.H. (1996). Network rules of order: Regulating speech in public electronic forums. *Media, Culture & Society*, 18, 269-290.

Fountain, J. (2001). *Building the Virtual State*. Washington, DC: Brookings Institution.

Gore, A.J. (1993). *From Red Tape to Results: Creating a Government That Works Better and Cost Less*. Classics of Public Adminsitration, Harcourt Brace College Publishers, 4nd Edition.

Handler, J. F. (1996). *Down from Bureaucracy: The Ambiguity of Privatization and Empowerment*. Princeton: Princeton University Press.

Heeks, R. (1998). *Information systems and public sector accountability*. The University of Manchester, Institute for Development, Policy and Management Information, Systems, Technology and Government: Working Papers Series, Number 1/1998.

Hughes, O. (2003). *Public Management and Administration: An Introduction*. Basingstoke: Macmillan, 3rd Edition.

Lane, J. E. (2000). *New Public Management*, London: Routledge.

Kanter, R. M. (1989). *When Giants Learn to Dance: Mastering the Challenge of Strategy, Management, and Careers in the 1990s*. New York: Simon and Schuster.

- Kemp, P. (1990). Next Steps for the British Civil Service. *Governance*, 3, 186-119.
- Kluver, R. (2005). The Architecture of Control: A Chinese Strategy for E-Governance. *Journal of Public Policy*, 25(1), 75- 97.
- McGregor, E. B. (2001). Web page accountability: The case of public schools. *National Public Management Research Conference*, Bloomington, IN.
- Meier, K.J., & Hill, G.C. (2005). *Bureaucracy in the Twenty-First Century*. The Oxford Handbook of Public Management. Edited by Ewan Ferlie, Laurence E. Lynn, and Christopher Pollitt. Oxford; New York: Oxford University Press.
- Platteau, J.P., Somville, V., & Wahhaj, Z. (2014). Elite capture through information distortion: A theoretical essay. *Journal of Development Economics*, 106, 205-263.
- Roy, N. A., Jockin, A., & Javed, A. (2004). Community police stations in Mumbai's slums. *Environment&Urbanization*, 16(2), 135-138.
- Thomas, R.M. (2003). *Blending Qualitative and Quantitative Research Methods in Theses and Dissertations*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- Torres, J., Dominguez, S., Cerda, M.F., Obal, G., Mederos, A., Irvine, R.F., Diaz, A., & Kremer, C. (2005). Solution behaviour of myo-inositol herakisphosphate in the presence of multivalent cations. Prediction of a neutral pentamagnesium species under cytosolic/nuclear conditions. *J Inorg Biochem*, 99(3), 828-840.
- Yaziji, M., & Doh, J. (2009). *NGOs and Corporations: Conflict and Collaboration*. Cambridge University press.