

# ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی: تبیین نقش دولت الکترونیک

آرین قلی پور<sup>۱\*</sup>، علی پیران نژاد<sup>۲</sup>

۱- استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

پذیرش: ۸۶/۴/۱۶

دریافت: ۸۵/۸/۲۰

## چکیده

اندیشمندان از دیر باز آرزو داشته اند که در جوامع دموکراتیک، یکایک مردم در فرایند تصمیم گیری برای جامعه خویش مشارکت داشته باشند. هر چند سالیان متمادی این آرزو برآورده نشده، ولی این امکان وجود دارد که فناوری ارتباطات و اطلاعات، زمینه مساعدی برای مشارکت تک تک اعضای جامعه در امور مربوط به جامعه خویش فراهم کند. از آن جا که وجود اعتماد، زیربنای وجود دولتهای دموکراتیک است، این مقاله درصدد است تا آثار دولت الکترونیک بر نهادهای اولیه و تأثیر آن بر میزان اعتماد به دولت و دموکراسی در جامعه را تبیین کند. بدین منظور، نظر سه گروه مدیران دولتی، اساتید و دانشجویان مورد بررسی قرار گرفته است. یافته‌های تحقیق حاکی از وجود رابطه علی بین دولت الکترونیک، میزان اعتماد عمومی، و دموکراسی الکترونیکی است.

**کلیدواژه‌ها:** دولت الکترونیک، دموکراسی الکترونیکی، اعتماد عمومی.

## ۱- مقدمه

علی رغم افزایش سطح آگاهی عامه مردم در مقایسه با دوران قدیم به عنوان یک عامل مؤثر

E-mail: agholipor@ut.ac.ir

\* نویسنده مسؤول مقاله:

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از اصلاحات پیشنهادی ارزنده استاد ارجمند جناب آقای دکتر دانایی فرد که موجب بهبود و غنای مقاله شده است، تشکر و قدردانی کنند.

مثبت در تحقق دموکراسی مستقیم (مشارکت تک تک اعضای جامعه در امور مملکتی)، انفجار جمعیت عاملی است که شرایط را برای تحقق آرمان دیرینه دموکراسی واقعی دشوار می‌کند. چرا که شاید دیگر امکان تجمیع افراد در یک مکان و تصمیم‌گیری بر سر مسائل گوناگون غیرممکن به نظر آید. حال با توجه به اینکه در عصر فراصنعتی با توجه به پیشرفت شگرف در تکنولوژی، تحقق هیچ آرمانی دور از ذهن نیست، می‌توان از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات<sup>۱</sup> جهت حل معضلی که بحران جمعیت، برای تحقق دموکراسی مستقیم ایجاد کرده است، بهره‌مند شد؛ چرا که این فناوری با ایجاد فضای شبکه‌ای<sup>۲</sup> توانسته است زمینه را برای مشارکت همگان در امور مختلف فراهم آورد که در نهایت منجر به شکل جدیدی از دموکراسی تحت عنوان دموکراسی دیجیتالی<sup>۳</sup> یا دموکراسی الکترونیکی شده که در این نوع از مشارکت مردم، اعضای جامعه به مدد شبکه‌های اینترنتی در امور مهم مملکتی، نظیر رأی دادن الکترونیکی<sup>۴</sup> و ... مشارکت می‌کنند.

علی‌رغم اینکه تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات، امکان تحقق دموکراسی مستقیم را فراهم کرده، ولی عامل دیگری که در میزان تمایل مردم به مشارکت در امور جامعه نقش مهمی ایفا می‌کند، میزان اعتمادی است که ایشان نسبت به یکدیگر و نسبت به دولتمردان خویش دارند؛ چراکه فناوری جدید ارتباطات و اطلاعات باعث شده تا تعاملات رو در رو که از غنای ارتباطی بالایی برخوردار است، جای خود را به تعاملات مجازی بدهد و چون در تعاملات مجازی، افراد طرف مقابلشان را به صورت مستقیم ملاقات نمی‌کنند، باعث افزایش ریسک تعاملات یا به بیان دیگر منجر به تشدید بحران بی‌اعتمادی می‌شود. این بحران یا به عبارتی، پایین بودن سطح اعتماد در بین مردم، انسجام ملی (حس ما بودن) و متعاقب آن مشارکتشان در امور جامعه را کمرنگتر خواهد کرد [۱] که در نهایت، مانعی برای تحقق آرمان دیرینه بشر (دموکراسی مستقیم) خواهد بود.

مسأله اصلی این مقاله، بی‌اعتمادی به تکنولوژی اطلاعات و دولت الکترونیکی است و راه حل ارائه شده، توجه به ابعاد پنج‌گانه عدالت برای تعدیل رابطه بین این دو است.

1. Information and communication technology (ICT)
2. network
3. Electronic democracy (E-Democracy)
4. Electronic voting (E-Voting)

## ۲- اعتماد و دموکراسی الکترونیکی

دموکراسی از جمله مفاهیمی است که با گذشت زمان طرفداران بیشتری را به خود جلب می‌کند؛ چراکه با گذشت زمان و با بهره‌مندی از فناوریهای پیشرفته، بلوغ سیاسی اعضای جامعه که از جمله ارکان اصلی مشارکت مردم در امور جامعه است ارتقا یافته، از دموکراسی، تصویری بهتر در اذهان بشر ایجاد می‌کند. به منظور بیان بهتر ضرورت دموکراسی می‌توان به این گفته نیکسون اشاره کرد که «تنها مردم قادرند، مشکلاتی را که مردم ایجاد کرده اند حل کنند»<sup>۱</sup> [۲].

حال با پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات، زمینه برای مشارکت آحاد ملت در امور مملکتی فراهم شده و دموکراسی شکل جدیدی یافته که تحت عنوان دموکراسی الکترونیکی به کارگیری فناوری اطلاعات در فرایندهای دموکراتیک همراه است [۳]. آستروم در تحقیقات خویش سه شکل دموکراسی را بر شمرده است (نمودار شماره ۱) که عبارتند از:

۲-۱- **دموکراسی مستقیم (قوی)**<sup>۲</sup>: در این نوع دموکراسی، شهروندان با استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات مستقیماً در تصمیمات اعمال نظر کرده، مشارکت فعال دارند. دموکراسی الکترونیکی را می‌توان از جمله این نوع دموکراسی به شمار آورد. از جمله اشکالاتی که به این نوع دموکراسی وارد شده، تنزل ارزش گروه نخبگان سیاسی در حد افراد عادی است؛ ولی باید دقت داشت که با گذر زمان و با افزایش سطح آگاهی مردم از شدت این نارسایی کاسته شده و می‌توان امید داشت که در آینده، جمع کثیری از نخبگان سیاسی در عرصه‌های مختلف اجتماعی حضور داشته باشند.

۲-۱- **دموکراسی تعاملی (متوسط)**<sup>۳</sup>: این نوع دموکراسی، برخلاف دموکراسی مستقیم که سعی دارد سرعت تصمیم‌گیری را زیاد کند، درصدد است تا مردم را در فرایندهای بحث و تبادل نظر درگیر کند. از جمله مزایای این نوع دموکراسی می‌توان به کیفیت بالای تصمیمات اتخاذ شده به دلیل بررسی دقیق‌تر آنها اشاره کرد.

1. Only people can solve problems people create.

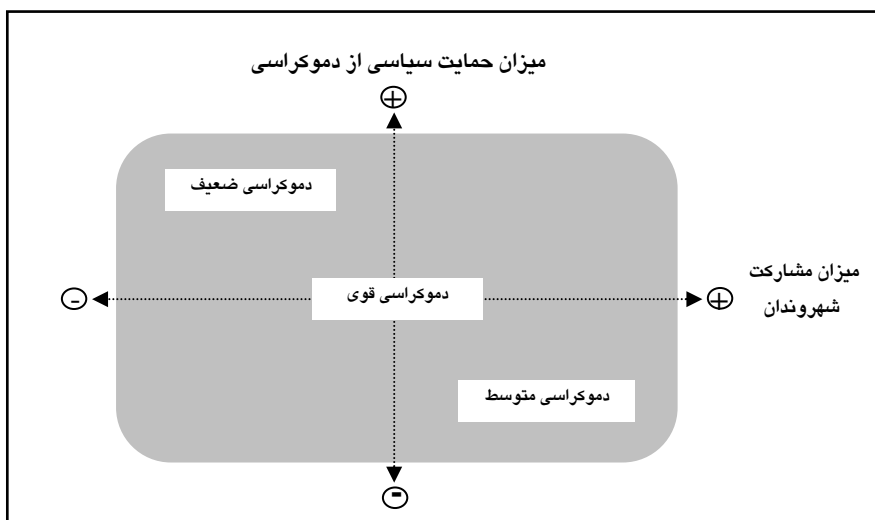
2. Direct democracy (strong democracy)

3. Interactive democracy (quick democracy)

۲-۳- دموکراسی غیرمستقیم (ضعیف)<sup>۱</sup>: در این حالت، فقط نمایندگان مردم در فرآیندهای سیاسی دخالت دارند و دلیل این امر هم شاید نداشتن علاقه مردم به فعالیتهای سیاسی و یا واجد شرایط نبودن مردم باشد [۴]. در این نوع دموکراسی، ارزش نخبگان سیاسی برخلاف دموکراسی مستقیم، حفظ می‌شود؛ ولی این امکان وجود دارد که نمایندگان مردم بعد از انتخاب شدن بر مبنای منافع شخصی خویش اعمال نظر کنند.

جدول ۱ ویژگیهای انواع دموکراسی (Asrtom ۲۰۰۱)

| دموکراسی غیرمستقیم | دموکراسی تعاملی | دموکراسی مستقیم       | هدف            |
|--------------------|-----------------|-----------------------|----------------|
| آزادی فردی         | خودمختاری       | فرمانروایی مردم/تساوی | مبنای مشروعیت  |
| پاسخگویی           | مناظره عمومی    | تصمیم اکثریت          | نقش شهروندان   |
| رأی دهنده          | شکل دهنده نظرها | تصمیم گیرنده          | اختیار منتخبان |
| باز                | تعاملی          | محدود                 | تمرکز ICT      |
| اطلاعات            | بحث و مناظره    | تصمیمات               |                |



نمودار ۱ انواع دموکراسی (Mahrer and Krimmer, ۲۰۰۵)

1. indirect democracy (thin democracy)

مطالعات نشان داده است که اعتماد، نقش کلیدی در ایجاد ادراک مفید بودن دولت الکترونیک دارد [۵]. شکی نیست دولت می‌تواند اعتماد ایجاد کند [۶؛ ۷] یا آن را از بین ببرد. لینکلن «دولت مردم، برای مردم، به وسیله مردم» را برای تعریف دموکراسی به کار برده است. پس اعتماد مردم به همدیگر و به دولت، نقش اساسی در دموکراسی دارد. آیا دولتهایی دموکراتیک قادرند اعتماد بیشتری ایجاد کنند. دولتها با تعریف و تضمین حقوق مالکیت، قراردادهای و کاهش هزینه معاملات می‌توانند ریسک را کاهش و اعتماد ایجاد کنند. عده ای معتقدند که اعتماد، زمینه را برای دموکراسی فراهم می‌کند و برخی بر این باورند که دموکراسی به اعتماد می‌انجامد. در این مقاله، اعتماد به عنوان شرط لازم دموکراسی فرض می‌شود. ملتی که آحادش به همدیگر اعتماد دارند دولتهای دموکراتیک تر ایجاد می‌کنند. البته اعتماد و دموکراسی به طور مستقیم با هم رابطه دارند؛ یعنی اعتماد موجب دموکراسی و دموکراسی موجب اعتماد است و برعکس بی‌اعتمادی دموکراسی را تضعیف می‌کند و دولتهای غیردموکراتیک اعتماد را از بین می‌برند. اعتماد علاوه بر نهادهای حکومتی به نهادهای آموزشی، خانوادگی، اقتصادی و مذهبی بهتری منجر می‌شود.

طی تحقیقات به عمل آمده، این نتیجه حاصل شده است که هر چه یک جامعه‌ای دموکراتیک‌تر باشد اعتماد در بین مردم بیشتر خواهد بود [۸؛ ۹؛ ۱۰؛ ۱۱؛ ۱۲]. عوامل اصلی در بازآفرینی (بازگرداندن) اعتماد عمومی عبارتند از: روح شفافیت، فرهنگ پاسخگویی و انسجام مردم [۱۳]. پیامد کمبود اعتماد در جامعه، مشارکت کمتر افراد جامعه است. اعتماد، یک حس ظریف و شکننده انسانی است که با ایده سرمایه اجتماعی پیوند خورده است [۱]. اعتماد منجر به بروز رفتارهای مشارکتی و کاهش تعارض و همچنین کاهش هزینه انجام کار می‌شود [۱۴]. بنا به مطالب مذکور می‌توان ادعا کرد که: «اعتماد علت و معلول دموکراسی است». البته در این مقاله، اعتماد به عنوان علت دموکراسی در نظر گرفته شده است. باید به این نکته توجه داشت که هدف ایدئال و نهایی از به کارگیری دولت الکترونیک، توسعه ابزارهای دموکراسی الکترونیکی است؛ در حالی که امروزه بیشتر پروژه‌های دولت الکترونیک بر خدمت‌رسانی الکترونیکی<sup>۱</sup> به منظور پی‌بردن به نیاز مردم، همانند آن چیزی که در بخش خصوصی رایج است، متمرکز شده و این، کوتاه نظری نسبت به دولت الکترونیک است.

### ۳- دولت الکترونیک

در اواخر سال ۱۹۹۰ تغییرات سریع در تکنولوژی، شروع به تأثیرگذاری بر سازمان‌های دولتی کرد و منجر به نیاز شدید برای تغییرات سازمانی به منظور ایجاد دولتی با هزینه کمتر و کار بهتر شد. فناوری یکی از راه‌های رسیدن به این منظور بود. بروکراسی در قرن حاضر به سادگی نمی‌تواند در عصری که دارای ویژگی‌هایی از قبیل تغییرات سریع، غنای اطلاعات و جامعه دانش محور است، خوب عمل کند [۱۵]. در این دوران، شهروندان احساس می‌کردند که مدیریت‌گرایی فاصله بین دولت و شهروندان را به جای اینکه کمتر کند، بیشتر کرده است [۱۶] و در چنین شرایطی، عدم رضایت و عدم مشارکت شهروندان در ادراک اینکه خدمات عمومی از دست رفته و دارای کیفیت پایین است، انعکاس می‌یافت [۱۷]. تحقیقات صورت گرفته در مورد سبک‌های جدید حکومت، حکایت از درگیر شدن شهروندان به عنوان راهی برای تغییر نگرش منفی ایشان و مشارکت بیشتر آنها در امور و همچنین بهبود اعتماد عمومی به حکومت دارد [۱۸].

در اوایل قرن بیستم، بخش خصوصی به منظور ارائه محصولات بهتر به مشتریان خود یا به عبارت کلی‌تر به منظور کسب مزیت رقابتی و غلبه بر رقیبان خود، درصدد بهره‌مندی از تکنولوژی اطلاعات به ویژه اینترنت برآمد که منجر به ظهور تجارت الکترونیک<sup>۱</sup> شد. دولت‌مردان نیز برای ارائه خدمات با کیفیت بهتر، در زمان کمتر و ... که همگی در مشروعیت بخشی به دولت، که اساسی‌ترین عامل بقای دولت و کسب اعتماد بیشتر مردم به دولت است، درصدد بهره‌مندی از فناوری ارتباطات و اطلاعات در فرآیندهای دولت برآمدند که در نهایت منجر به ظهور شکل جدیدی از دولت تحت عنوان دولت الکترونیکی شد. منطبق شدن خدمات دولتی با فناوری تحت وب، امروزه به صورت یک جریان جهانی در مدیریت دولتی در آمده است.

برخلاف سازمانهای سنتی که سلسله‌مراتبی و یک طرفه بودند، ساختارهای مبتنی بر اینترنت، سلسله‌مراتبی نیستند، بلکه دوطرفه بوده، در ۲۴ ساعت شبانه‌روز و ۷ روز هفته خدمت‌رسانی می‌کنند. ویژگی سلسله‌مراتبی نبودن خدمات اینترنتی، شهروندان را در جستجوی اطلاعاتی که مطلوب است، حتی زمانی که ادارات باز نیستند، یاری می‌رساند [۱۹]. بر خلاف رویکردی که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه و به ویژه خاورمیانه مشاهده می‌شود، دولت الکترونیک صرفاً ارائه رایانه به مقامات و کارمندان، اتوماتیک کردن

1. electronic commerce (E-Commerce)

رویه‌های عملی قدیمی یا صرفاً ارائه الکترونیکی اطلاعات نهادها و وزارتخانه‌ها یا ایجاد وبسایت‌های وزارتخانه‌ای نیست، بلکه عبارت است از متحول کردن دولت و فرایند کشورداری از طریق قابل دسترس‌تر، کارآمدتر و پاسخگوتر کردن آن و ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر نهادهای اجتماعی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT). دولت الکترونیک بیانگر کارکردهایی همچون پاسخگویی، عدم تمرکز، شفافیت، کارایی، اثربخشی، خدمت‌رسانی به موقع و دسترسی سریع و آسان به اطلاعات دولتی است [۲۰؛۲۱]. بدون شک هدف اصلی از ایجاد این تغییرات، ارائه خدمات بهتر از یک سو و اصلاح ساختار اداری برای افزایش کارآمدی آنها است. ناگفته پیداست، اجرای چنین پروژه‌های بیش از هر چیز نیازمند مدیریت کارآمد است که خود شامل اجرای طرح توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات<sup>۱</sup> در کلیه سطوح دولتی، تقابل با مرکز اطلاع رسانی، تهیه، تدوین و ارائه سیاست‌های موردنظر، برنامه‌ریزی، ایجاد هماهنگی، نظارت بر جریان فعالیت‌ها و غیره است. از زمانی که استفاده از اینترنت و کامپیوترهای شخصی رواج پیدا کرد، هدف اصلی فناوری مورد استفاده در دولت، ارتقای اثربخشی مدیریتی در بخش دولتی، از طریق افزایش بهره‌وری دولتی بوده و این در حالی است که تا قبل از آن (ظهور اینترنت و کامپیوترهای شخصی)، دولت‌ها از تکنولوژی، صرفاً در جهت اتوماسیون اداری بهره می‌بردند [۲۲].

تناقض درونی که در دولت الکترونیک مشاهده می‌شود به این قرار است که از یک طرف، دولت الکترونیک چند اصل اساسی دارد که عبارتند از: دسترسی سریع و آسان به اطلاعات دولتی، دولت باز، حق دانستن مردم، شفافیت و مسئولیت پذیری و از طرف دیگر، این اصول بنیادی خود بحران بالقوه‌ای را برای امنیت ملی فراهم می‌سازند که در صورت عدم مدیریت صحیح اصول اولیه، دولت الکترونیک را به عاملی خطرناک برای کشور تبدیل می‌سازد [۲۳؛۲۴].

فعالیت‌های دولت الکترونیک را می‌توان در سه دسته اصلی  $G2G$ <sup>۲</sup>،  $G2C$ <sup>۳</sup>،  $G2B$ <sup>۴</sup> طبقه بندی کرد و شاید بتوان دو طبقه دیگر، شامل  $G2CS$ <sup>۵</sup> و  $G2C$ <sup>۶</sup> را ایجاد کرد، آن هم در شرایطی که

1. ICT
2. Government to Government
3. Government to Citizen
4. Government to Bossiness
5. Government to Civil Societal
6. Citizen to citizen

تعامل بین شهروندان به یکی از سه دسته اصلی دولت الکترونیک ارتباط پیدا می‌کند [۲۵:۲۶].

جدول ۲ فعالیتهای دولت الکترونیک (Yildiz, ۲۰۰۳)

| بخشهای ارتباطی | ویژگی غالب   | تعریف                             | مثال   |
|----------------|--|-----------------------------------|--|
| GyG            | ارتباطات، هماهنگی، استاندارد سازی اطلاعات و خدمات                                    | اداره الکترونیک                   | استقرار و کاربرد ذخیره داده  |
| GyC            | ارتباطات، شفافیت، پاسخگویی، کارایی، اثربخشی، استانداردسازی اطلاعات و خدمات، بهره‌وری | دولت الکترونیک                    | وب سایت سازمان دولتی، پست الکترونیکی، ارتباطات بین شهروندان و مقامات دولتی |
| GyB            | ارتباطات، همکاری و کسب‌وکار  | دولت الکترونیک<br>تجارت الکترونیک | مشارکت الکترونیکی، تدارکات الکترونیکی، پست‌کردن مناقصات دولتی از طریق وب   |
| GyCS           | ارتباطات، هماهنگی، شفافیت و پاسخگویی   | دولت الکترونیک                    | ارتباطات الکترونیکی و تلاشی در جهت هماهنگی بعد از یک فاجعه(سانحه)          |
| CyC            | ارتباطات، هماهنگی، شفافیت، پاسخگویی، سازمانهای وابسته به عام                         | دولت الکترونیک                    | گروههای بحث الکترونیکی بر سر موضوعات مدنی                                  |

در یک نوع شناسی از دولت الکترونیک که توسط چند گروه تحقیقاتی انجام شده است، پنج مرحله از دولت الکترونیک یا به عبارتی پنج نوع از آن شناسایی شده که عبارتند از:

جدول ۳ مراحل دولت الکترونیک (Schelin, ۲۰۰۳)

| مرحله                                       | گرایش                   | خدمات   | تکنولوژی   | شهروندان                                  |
|---|-------------------------|---|--|---|
| مرحله اول: ایجاد حضور وبی(نمایش از طریق وب) | اداری                   | کم یا هیچ   | فقط وب   | تنها ماندن(بدون هیچ تعامل و مبادله)       |
| مرحله دوم: ارتقاء حضور وبی                  | اداری، اطلاعات          | چند فرم محدود، بدون هیچ مبادله‌ای                               | وب و پست الکترونیکی  | وصل شدن به سازمانهای محلی                 |
| مرحله سوم: تعامل از طریق حضور وبی           | اطلاعات، کاربران، اداری | تعدادی از فرمها، پذیرش برخط                                     | وب، پست الکترونیکی، درگاه  | وصل شدن به تعدادی از سایتهای دولتهای محلی |
| مرحله چهارم: تبادل از طریق حضور وبی         | اطلاعات، کاربران        | تعداد زیادی از فرمها و مبادلات                                  | وب، پست الکترونیکی، امضاء اینترنتی، درگاه، SSL, PKI                      | وصل شدن به تعدادی از سایتهای دولتهای محلی |
| مرحله پنجم: حضور وبی بی‌سیم                 | کاربران                 | منعکس کردن همه خدماتی که اشخاص احتیاج دارند به وسیله پست و تلفن | وب، پست الکترونیکی، امضاء اینترنتی، درگاه، SSL و سایر تکنولوژی‌های موجود | عبور از بخشها و سطوح گوناگون دولت         |



در مراحل توسعه دولت الکترونیک، انواع مختلفی از تعاملات بین دولت و دیگر بخشها (شهروندان بخش خصوصی، بخشهای مختلف دولت) وجود دارد که عبارتند از:

۱- **اطلاعات:** در این مرحله، دولتها اطلاعاتی از خودشان را که مورد نیاز کاربران خارجی (خارج از دولت) است، از طریق اینترنت در اختیار کاربران قرار می‌دهند. این اطلاعات شامل اهداف دولت و چگونگی برقراری ارتباط با دولت است. باید توجه داشت که این ارتباطات ماهیتی منفعل و یک طرفه دارند و اغلب اطلاعات ارائه شده در این نوع ارتباطات با اغراق تهیه می‌شوند؛ یعنی چیزی فراتر از خدمات رسانی واقعی دولت هستند. هدف این مرحله به کارگیری ماشین آلات به منظور کاهش هزینه‌هاست.

۲- **تعامل:** در این مرحله، دولت از وسایل ارتباطات دوطرفه بهره‌مند می‌شود و به شهروندان این امکان را می‌دهد که اطلاعات جدیدی درباره دولت (مثل تغییر آدرس یک وزارتخانه یا سازمان) به دست بیاورند و از طریق ابزارهایی مثل پست الکترونیکی بتوانند با دولت ارتباط برقرار کنند. در این مرحله، احتیاج به تلفن و یا نوشتن نامه به منظور برقراری ارتباط با دولت کم‌رنگتر می‌شود و افراد می‌توانند فرم‌های مختلف مورد نیاز خود را از روی سایت برداشته، آن را پر کرده و از طریق پست الکترونیکی به سازمان مدنظرشان بفرستند؛ اگر چه در این حالت، بازخور هنوز محدود است.

۳- **پردازش کردن:** در این مرحله، اطلاعات به صورت پردازش شده و معنا دار در اختیار شهروندان قرار می‌گیرد.

۴- **داد و ستد (تبادل):** در این مرحله، یک دروازه (پورتال) برای ارائه حوزه گسترده‌ای از خدمات دولتی فراهم می‌شود. منظور از دروازه، چیزی فراتر از یک سایت ساده است و قابلیت این را دارد که خدمات دولتی را بر مبنای نیاز و خواسته شهروندان ارائه کند و جایگزین ساختار سنتی دولتی شود. در این حالت، سیستم اطلاعاتی همه بخشها و سازمانها به منظور خدمت رسانی همه جانبه به شهروندان به یکدیگر متصل هستند. از این مرحله می‌توان به عنوان اهداف اولیه دولت الکترونیک نام برد [۲۷].

تعامل دوطرفه بین مردم و دولت که در نهایت منجر به بهبود خدمت‌رسانی و همچنین بالا رفتن مسئولیت‌پذیری شهروندان می‌شود، راهی برای ارتقای اعتماد عمومی به دولت شمرده شده و همچنین منجر به انجام بهتر وظایف دولت، نسبت به آنچه که انجام می‌دهد و افزایش

پاسخگویی دولت نسبت به نیازها و تقاضاهای شهروندان، می‌شود. با اطلاعات بیشتری که از طریق دولت الکترونیکی در اختیار شهروندان قرار می‌گیرد، انتظار می‌رود که شفافیت<sup>۱</sup> دولت و توانمندسازی<sup>۲</sup> شهروندان برای نظارت و کنترل بیشتر بر عملکرد دولت ارتقا یابد. در نهایت می‌توان این‌گونه نتیجه‌گیری کرد که دولت الکترونیک با ارتقای شفافیت و همچنین توانمندسازی شهروندان در جهت افزایش اعتماد عمومی به دولت نقش مهمی ایفا می‌کند. به عقیده توماس<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) اعتماد عمومی به وسیله تعاملات موفق بین شهروندان و دولت از طریق وبسایتهای باز دولت برای شهروندان، خلق یا بازآفریده می‌شود [۲۸].

#### ۴- کارکردها و کژکاردهای دولت الکترونیک

افزایش پاسخگویی، شفافیت و مشارکت در دموکراسی و بهبود کیفیت خدمات از جمله فواید دولت الکترونیک برای شهروندان است که همگی در نهایت منجر به نزدیک شدن مدیریت دولتی به شهروندان که نقش بسزایی در ترمیم اعتماد ملت به دولت دارد، می‌شود. کارکردها و کژکارکردهای دولت الکترونیک در سه دسته کلی ذیل قابل بیان هستند:

- برای ادارات، منجر به رضایت بیشتر مردم از دولت می‌شود. در نتیجه، انعطاف‌پذیری دولت بیشتر شده، در نهایت منجر به بهبود تصور اجتماع از دولت می‌شود و روابط جامعه و دولت را نزدیکتر می‌کند.

- برای دولت، کاهش هزینه، ایجاد مزیت رقابتی برای کشورها، و منطقی کردن رویه‌ها از جمله این فواید است که در نهایت به بهبود تصور اجتماع از دولت منجر شده، روابط جامعه و دولت را نزدیکتر می‌کند که خود عامل اساسی در افزایش مشارکت شهروندان در امور مملکتی است.

- برای شهروندان، نگرانی عمده شهروندان در مورد کاهش اطمینان و افزایش کنترل به وسیله دولت و همچنین نگرانی مردم از امنیت اینترنت است؛ چراکه اگر اینترنت به نحو مطلوب مدیریت نشود، این امکان وجود دارد که اطلاعات محرمانه شهروندان در اختیار دیگران قرار گیرد [۱۸].

---

1. transparency  
2. empowerment  
3. Thomas

هر نوآوری در فناوری ارتباطات منجر به نزدیک شدن به دنیای دموکراتیک می‌شود؛ چراکه دموکراسی فقط زمانی که علایق قابلیت رقابت با هم را داشته باشند، ایجاد می‌شود و هر نوآوری نیز منجر به توسعه این رقابت می‌شود. در واقع می‌توان این‌گونه بیان داشت که فناوری‌های جدید ارتباطی منجر به حیات مجدد جامعه مدنی می‌شود. البته باید دقت شود که این فناوری جدید، علی‌رغم فواید مهمی که دارد، عوارضی همچون کنترل اذهان عمومی، همگن کردن و تحت تأثیر قرار دادن نظر عموم (از طریق پخش اطلاعات خاص) را دارد؛ زیرا اگر در مدیریت این فناوری دقت لازم به عمل نیاید، می‌تواند به یک ابزار قدرتمند در اختیار یک عده خاص که به دنبال منافع سیاسی و اقتصادی خویش هستند تبدیل شود [۲۹].

با استفاده از فناوریهای جدید ابزار کنترل افکار عمومی قوی‌تر شده است؛ چراکه می‌توان بر آنها (افکار عمومی) تأثیر گذاشته، رفتار آتی آنها را پیش‌بینی کرد. یعنی از اینکه مردم در آینده چه نیازهایی خواهند داشت مطلع خواهند شد، زیرا شاید خود ایشان این خواسته‌ها را القا کرده‌اند که در نهایت منجر به همگن شدن جوامع و از بین رفتن تضاد و تعارض سازنده که از عوامل اصلی پویایی جوامع است، می‌شوند. شاید بتوان این‌گونه بیان کرد که فناوری ارتباطات و اطلاعات، نوعی ساختاردهی مجدد است، چراکه ساختارهای اجتماعی شکل گرفته را در هم شکسته، ساختارهای جدید مبتنی بر دموکراسی را بنیان می‌نهد. باید دقت داشت که دولت الکترونیک به تنهایی هدف نیست، بلکه وسیله‌ای برای بهبود خدمت‌رسانی به شهروندان و کارایی و اثربخشی و در نهایت برقراری دموکراسی واقعی است.

در مدیریت دولتی قدیم (مدل سنتی اداره امور)، بیشتر تمرکزها در درجه اول بر این بود که چه اتفاقی در بروکراسیهای دولتی (مسائل داخلی) می‌افتد، در حالی که با توجه به چالشهای آتی مدیران دولتی باید تغییر جهتی در این نگرش ایجاد شود و بیشتر به مسائل دنیای برون (دنیای شهروندان و جامعه) توجه کنند. ایده‌ای که در این رابطه در برخی کشورها انجام شده، به نام شهروندان در اولویت اول<sup>۱</sup> است که در آن، یک مسیر دوطرفه بین دولت و ملت طراحی شده و دولت به خوبی به نیازها و خواسته‌ها و نظر مردم گوش می‌دهد و مردم نیز نقش خود را به عنوان شهروند جامعه پذیرفته‌اند. امروزه بسیاری از مردم به دولتها اعتماد ندارند، چراکه به اعتقاد آنها دولتها خوب عمل نمی‌کنند. از این‌رو حکومتها در

---

1. citizen first



تلاشند تا از طریق بهبود کارایی، پاسخگویی و شفافیت، این اعتماد را بهبود بخشند [۳۰]. شهروندان را نباید به عنوان مشتری و مصرف‌کننده نگریست [۳۱]؛ چراکه این برداشت ساده‌انگارانه ایشان را از وظیفه خطیر خویش که همانا مشارکت در امور مربوط به جامعه خویش یا به عبارت دیگر به عنوان بازیگران سیاسی است دور کرده، سیر توسعه جامعه را کندتر خواهد کرد. جان دیویی<sup>۱</sup>، از آموزش به عنوان خواهر دموکراسی یاد می‌کند [۳۲] که بیانگر نقش بسزای آموزش در اسقرار دموکراسی است. حال به منظور دستیابی به این مهم می‌توان از دولت الکترونیک به عنوان وسیله‌ای برای آموزش، آگاه سازی و توانمندسازی شهروندان و به عبارت کلی برای ارتقای بلوغ سیاسی ایشان بهره برد.

در یکی از جامعترین تحقیقاتی که در ارتباط با دولت الکترونیک صورت گرفته [۳۳]، پنج عامل اصلی را برای ارزیابی دولتهای الکترونیکی برشمرده اند که در این تحقیق نیز به عنوان ابعاد دولت الکترونیک در نظر گرفته شده اند:

۱- امنیت<sup>۲</sup>: از جمله معضلاتی که در دولت الکترونیک می توان به آن اشاره کرد بحث امنیت و حفظ حریم خصوصی افراد<sup>۳</sup> است؛ چراکه دولت الکترونیک پایگاه اطلاعاتی بسیار ارزشمند و دقیقی از اعضای جامعه را در بر دارد و دولتمردان می توانند از این پایگاه برای تصمیم گیری هر چه بهتر در جهت منافع جامعه استفاده کنند. علی رغم این مزیت عمده، در صورت عدم مدیریت صحیح این پایگاه اطلاعاتی، معایبی چند، گریبانگیر دولت الکترونیک خواهد شد که در کارایی و اثربخشی آن نقش منفی خواهد داشت [۱۹]. از جمله این معایب بحث امنیت اطلاعات است، یعنی اطلاعات شخصی افراد جامعه نباید در اختیار کسانی که قصد ناشایست دارند قرار گیرد که همین عامل، باعث کاهش اعتماد مردم به دولت الکترونیک و نهایتاً نظام حاکم بر جامعه خواهد شد. از میان راهکارهای مقابله با این بحران می توان به طبقه بندی اطلاعات اشاره کرد که در آن، اطلاعاتی که از اهمیت بالایی برخوردارند در طبقه محرمانه جایگذاری شده، از دسترسی همگان به آنها جلوگیری می شود.

۲- کاربردی بودن<sup>۴</sup>: از دیگر معیارهای ارزیابی وب سایتهای دولتی می توان به میزان

---

1. John Dewey  
2. security  
3. privacy  
4. usability

هوشمند بودن آنها اشاره کرد که از میان ویژگیهای آنها می‌توان به قابلیت جستجوکردن و همچنین محدودکردن دامنه جستجو و طراحی وب سایتها اشاره کرد، به گونه ای که از ثبت اطلاعات غلط به صورت خودکار ممانعت گردد و یا بعد از ثبت، تأییدیه در اختیار کاربر قرار دهد، که خود به نوعی بر افزایش اعتماد مردم به دولت و اینکه اطلاعات ایشان حتماً در پایگاه دولت ثبت می‌شود، تأثیرگذار است [۳۴].

۳- محتوا: محتوای اجزای اساسی هر وب سایت است. هنگام بررسی محتوای یک وب سایت باید چهار حوزه اصلی را در نظر داشت که عبارتند از: ۱) حوزه ارتباط با ما که در این بخش به کسب اطلاعات به منظور برقراری ارتباط با قسمتی از دولت که در آن وب سایت معرفی شده پرداخته می‌شود؛ ۲) حوزه مدارک عمومی که در این بخش اطلاعاتی در مورد چشم انداز و رسالت سازمان مذکور و همچنین میزان بودجه آن و... ارائه می‌شود؛ ۳) حوزه چند رسانه‌ای که در آن، اطلاعات به شکلهای متفاوت، مانند فیلم، موسیقی و... در اختیار استفاده کنندگان قرار می‌گیرد؛ ۴) حوزه غیر قابل دسترسی عامل اساسی افزایش اعتماد مردم به دولت الکترونیک، شفافیت آن است و در وب سایتهای دولتی باید بخشی را طراحی کرد که در آن مشخص شود که برخی اطلاعات محرمانه بوده، از دسترس همگان به دور هستند.

۴- خدمت رسانی: دو نوع وب سایت دولتی وجود دارد. در نوع اول، شهروندان به صورت یک طرفه به وب سایت متصل شده، فقط اطلاعات دریافت می‌کنند؛ مثل دریافت فرمها و اسناد و... نوع دوم شامل ارتباط دوطرفه بین شهروندان و دولت است؛ یعنی کاربران همزمان که اطلاعات از وب سایت دریافت می‌کنند، اطلاعاتی نیز به آن قرار می‌دهند، یعنی می‌توانند خدمات خاصی را درخواست یا کالای خاصی را به صورت اینترنتی خریداری کنند یا فرمها و مدارک خاصی را به صورت الکترونیکی تکمیل کرده، از طریق وب سایت دولتی ارسال دارند.

۵- مشارکت شهروندان: شاید مهمترین هدف از دولت الکترونیک، بهره‌گیری از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات به منظور افزایش مشارکت شهروندان در فرآیندهای دموکراتیک باشد. از میان شاخصهایی که در وب سایتهای دولتی نشان دهنده نقش مشارکت شهروندان در شکل



دهی سیاستهای اجتماعی است، می توان به بخش انتقادات و پیشنهادات اشاره کرد. همچنین برخی وب سایتها درصد نظرخواهی در مورد یک موضوع خاص از مردم شده اند تا در صورت موافقت مردم با آن، به اجرای یا عدم اجرای آن بپردازند.

این پنج کارکرد دولت الکترونیک با پنج نهاد اولیه یعنی خانواده، مذهب، حکومت، آموزش و اقتصاد مرتبط است [۳۵]. به عقیده لارنس تصور اینکه دولت بیشتر مسؤول پاسخگویی به علایق خواص است و از علایق شهروندان عادی دور می شود، می تواند منجر به کاهش اعتماد عمومی شود [۳۶]. بر اساس تحقیقاتی که در روان شناسی سیاسی شده، اعتماد یک ویژگی شخصیتی افراد است که در دوران کودکی آموخته می شود. اعتماد ممکن است در مراحل بعدی تغییر کند ولی تغییر آن با توجه به تجارب مکرر و یا یک رویداد تکان دهنده به صورت آهسته رخ می دهد [۳۷:۱۰؛ ۳۸؛ ۳۹؛ ۴۰] ما اعتماد را از اوایل زندگی از والدین خود می آموزیم و این بیانگر نقش کلیدی خانواده در ایجاد حس اعتماد در کودکان است؛ زیرا والدینی که اعتماد به دولت نداشته و از عملکرد آن راضی نباشند این حس را در فرزندان خود نیز نهادینه کرده، انسان هایی با حس بی اعتمادی به دولت را تحویل جامعه می دهند [۴۱؛ ۴۲]. دولت الکترونیک با تلاشی که در جهت افزایش کارایی و اثربخشی دولت ها می کند (افزایش پاسخگویی، افزایش شفافیت، تخصیص بهینه منابع، کاهش بروکراسی زائد اداری و...) منجر به تغییر نگرش مردم نسبت به دولت می شود. دولت الکترونیک با افزایش شفافیت عملکرد دولت، و کاهش تبعیض های احتمالی دولت بین افراد، گروه ها یا قومیت های مختلف، به افزایش عدالت احساسی (اظهار عادلانه احساسات) بین مردم و همچنین عدالت مرادهای (ارتباط با مردم با احترام، حفظ شأن آنها و...) منجر می شود که این موارد در افزایش اعتماد به دولت نقش مهمی داشته، آنها دولت (دولت الکترونیک) را وسیله ای برای تحقق اهداف خود خواهند دانست [۴۳؛ ۴۴].

پکستون در تحقیقات خود به همبستگی منفی شدید بین صنعتی شدن و اعتماد پی برد. دلایلی را که برای این همبستگی منفی می توان بیان کرد عبارتند از: هنجارگسیختگی اجتماعی<sup>۱</sup>، از خودبیگانگی، و همچنین کمبود تعلق اجتماعی که منجر به بی اعتمادی می شود. می توان گفت که اعتماد اجتماعی به طور بنیادی موضوعی اخلاقی است که با اعتقادات مذهبی

1. Anomie

ارتباط دارد [۴۱؛ ۴۲]. دولت الکترونیک با تکیه بر تکنولوژی مدرن، اعتقادات مذهبی را تحت الشعاع قرار می‌دهد. محور شدن تکنولوژی در دنیای مدرن و سکولاریزه شدن همه امور، مذهب را به حاشیه رانده است. از اینرو این تهدید با فراگیر شدن تکنولوژی اطلاعات، همچنان وجود دارد که دوباره تکنوکراتها از پیغمبران جلو بیفتند. دولت الکترونیک و اعتماد به آن از رهنمودهای مذهبی تأثیر می‌پذیرد. پویاییهای نهادی دولت الکترونیک در بعد مذهبی، ضمن تأثیر بر اعتماد عمومی به دولت، از عدالتهای توزیعی، احساسی، اطلاعاتی و مراوده ای تأثیر می‌پذیرد. مطالعات در زمینه دولتها حاکی از آن است که دولتها از طریق سیستم دولت الکترونیک به ارتقاء و به روز نگه داشتن سیستم داخلی و رویه‌های خود می‌پردازند. این حالت، شامل ارائه اطلاعات و مبادلات الکترونیکی بین بخشهای مختلف دولت می‌شود [۴۵]. دولت الکترونیک، ابزاری است که بازخوردهای بیشتری از عموم مردم را در ارتباط با دولت در زمان کمتر در اختیار دولتمردان قرار می‌دهد و همین می‌تواند به عنوان یک سازوکار یادگیرنده برای دولت ایفای نقش کند.

تحقیقاتی که پو (۲۰۰۱) انجام داده حاکی از آن است که دولت الکترونیک تأثیر مثبتی بر بهبود نگرش شهروندان نسبت به دولت داشته است [۴۶]. دولتها با بهره‌مندی از دولت الکترونیک، اطلاعاتی بهتر (از نظر کمی و کیفی) در ارتباط با بخشهای داخلی خود و سازمانهای تابعشان به دست می‌آورند که آنها را در توزیع منابع مالی و اطلاعاتی و همچنین بازبینی رویه‌ها و اصلاح آنها یا به عبارت دیگر در افزایش کارایی و اثر بخشی دولتها یاری می‌رساند؛ چرا که دولتمردان از طریق فناوری ارتباطات و اطلاعات (دولت الکترونیک) به نیازهای بخشهای مختلف دولت پی‌برده، اولویتهای تخصیص منابع را مشخص می‌کنند همچنین اطلاعات در زمینه قسمت‌های مختلف دولت را با کیفیت بهتر در زمان کمتر در اختیار بخشهای دیگر قرار می‌دهند که منجر به هماهنگی و یکپارچگی فعالیتهای دولت به عنوان یک مجموعه منسجم می‌شود و کمک رسانی به دولت در اخذ بازخورد نسبت به رویه‌های مورد استفاده و احیاناً اصلاح خلق رویه‌های جدید یاری می‌رساند. در کل می‌توان اشاره کرد که استفاده از دولت الکترونیک در دولتها منجر به برقراری هر چه بهتر عدالت توزیعی، اطلاعاتی و رویه‌ای می‌شود.

از جمله معضلاتی که در ارتباط با اعتماد به دولت الکترونیک وجود دارد بحث آموزش و



شکاف دیجیتالی است. هیچ فناوری نمی‌تواند بدون آموزش کارا باشد. پس می‌توان آموزش رایگان در استفاده از دولت الکترونیک و ویژگیهای آن را عاملی برای ایجاد اعتماد به دولت الکترونیک برشمرد. همچنین شکاف دیجیتالی<sup>۱</sup> (عدم دسترسی همگان به کامپیوتر و اینترنت که ابزار اولیه اتصال به دولت الکترونیک است) نیز از جمله عواملی است که اگر مدنظر قرار نگیرد، در کاهش اعتماد عمومی به دولت الکترونیک مؤثر خواهد بود [۳۱]. نهادهای آموزشی به این نیازهای آموزشی در جوامع پاسخ داده اند. این واکنش، پویاییهایی را در نهادهای آموزشی به وجود آورده است. تعامل دولت الکترونیک با نهادهای آموزشی به ایجاد اعتماد یا بی اعتمادی مردم به دولت منجر می‌شود. البته در این زمینه نمی‌توان عدالت اطلاعاتی ادراک شده توسط عموم مردم را نادیده گرفت.

دولت الکترونیک، واسطه‌ای در جهت آشتی بخش دولتی و بخش خصوصی است؛ زیرا با بهبود کاستیهای دولت که همواره به خاطر آنها مورد سرزنش بخش خصوصی بوده (اتلاف وقت و منابع، بروکراسی زائد اداری، عدم هماهنگی و عدم انسجام و...) به ایجاد رابطه‌ای نزدیکتر و گاه رقابتی بین این دو بخش مبادرت می‌ورزد. دولت الکترونیک با توجه به اینکه اطلاعاتی ارزشمند نسبت به نیازهای جامعه در اختیار دارد، می‌تواند نهادهای اقتصادی را در جهت پاسخ هر چه بیشتر به آن نیازها سوق دهد. در حقیقت، فعالیت نهادهای اقتصادی را از طریق سازوکارهای تشویقی (آنهايي که در راستای پاسخگویی به نیازهای جامعه هستند) و یا از طریق سازوکارهای تنبیهی (آنهايي که در راستای پاسخگویی به نیازهای جامعه نیستند)، یا به عبارت بهتر در جهت برقراری هر چه بیشتر عدالت توزیعی و اطلاعاتی هدایت یاری نماید [۴۳؛۴۴].

## ۵- اعتماد عمومی

اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد، مبادلات را در زمینه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سرعت می‌بخشد. در فضای مبتنی بر اعتماد، ابزارهایی چون زور و اجبار برای تضمین دادوستدها کارایی خود را از دست می‌دهند و در عوض قصد افراد برای بازپرداختها و اعتقاد به

---

1. Digital divide



درستکاری افزایش می‌یابد. اعتماد، کار بازار را رونق می‌بخشد، تمایل افراد را به تعامل و همکاری با گروه‌ها افزایش می‌دهد و شبکه‌ای پر رونق از تجمعی‌های داوطلبانه در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی ایجاد می‌کند. اعتماد، رضایت را جانشین اجبار می‌سازد و این یکی از اهداف مهمی است که نخبگان و اداره‌کنندگان جامعه درصدد دستیابی به آن هستند [۴۷].

اعتماد، پیش شرط عمده و کلیدی برای موجودیت هر جامعه محسوب می‌شود و برای حل مسائل اجتماعی ضروری به نظر می‌رسد. ما در زندگی با خطرهای زیادی مواجه هستیم و پیشرفت تکنولوژی، زندگی را بیش از پیش غیر قابل پیش بینی می‌سازد. در اینجاست که احتمال ریسک افزایش می‌یابد. اعتماد، پیش زمینه‌ای برای مشارکت سیاسی و تلاش‌های مبتکرانه و آمادگی برای پذیرش فناوریهای جدید است. امروزه جامعه‌شناسان در نهایت دریافته‌اند که بدون اعتماد، زندگی روزمره اجتماعی که ما برای خود فراهم می‌کنیم به سادگی امکان‌پذیر نیست. اعتماد باعث پیدایش آرامش و امنیت روانی می‌گردد و برای حرکت موفقیت آمیز افراد و افزایش مشروعیت حکام و توسعه سیاسی ضرورت دارد. در شرایطی که جامعه ما در طی دهه گذشته و به ویژه در سالهای اخیر دستخوش تحولات فرهنگی و اجتماعی بوده است، بررسی و شناسایی این عناصر فرهنگی که به شناسایی تحولات فرهنگی اجتماعی مبتلا به جامعه کمک می‌کنند، جهت افزایش اعتماد و کوشش در جهت حل آن مسائل، ضرورت تام می‌یابد [۴۸]. بررسی منابع و مآخذ مربوط به اعتماد عمومی نشان می‌دهد که به این مفهوم از دیدگاه‌های مختلف روان‌شناسی اجتماعی، جامعه‌شناختی و معرفت‌شناختی پرداخته شده است. در حوزه روان‌شناسی اجتماعی، اعتماد به عنوان ویژگی فردی مطرح می‌شود و بر احساسات، عواطف و ارزشهای فردی تأکید می‌گردد و در بررسی اعتماد، تئوریهای شخصیت و متغیرهای فردی مورد توجه است. در حوزه جامعه‌شناختی، اعتماد به عنوان ویژگی روابط اجتماعی یا ویژگی نظام اجتماعی مفهوم سازی می‌شود. این دیدگاه بر خلاف دیدگاه روان‌شناسی اجتماعی بر زمینه‌های اجتماعی تأکید می‌کند.

اعتماد اجتماعی یکی از شاخصهای سرمایه اجتماعی است و اگر آن را در یک جامعه اندازه‌گیری کنیم در واقع میزان اعتماد سنجیده شده، نشان دهنده میزان سرمایه اجتماعی در آن جامعه خواهد بود. همچنین اعتماد، از پایه‌های اصلی مشارکت است و کاهش آن، زمینه را برای رشد انحرافات و افزایش جرائم و نابسامانی و بی‌نظمی در جامعه فراهم می‌سازد.

مشارکت نیز یکی از مؤلفه های مهم در توسعه و خصوصاً توسعه پایدار کشورهای جهان محسوب می شود. به عبارت دیگر می توان گفت که توسعه بدون مشارکت همگانی و همکاری افراد جامعه امکان پذیر نیست و مشارکت مردم در امور نیز بر پایه اعتماد متقابل بین آنان مسئولین جامعه قرار دارد. باید خاطر نشان کرد که اگر اعتماد در سطح تمام روابط اجتماعی جامعه منتشر شود، حسن ظن نسبت به همه افراد در روابط اجتماعی و در روابط افراد با نهادهای اجتماعی گسترش و تعمیم یافته [۴۷]، کنشهای اجتماعی دیگران در آینده قابل پیش بینی می شود [۴۹].

امیل دورکیم، با مبنای نظری انسجام گروههای مذهبی، اعتماد را احساس همبستگی گروه در دو سطح مکانیکی و ارگانیکی تعریف می کند. وی مبنای اعتماد را در اشتراک و اعتماد می بیند. ماکس وبر، با مبنای نظری صور کنش، اعتماد را پیش بینی رفتار کنشگران بر اساس نیت مندی و منافع متقابل و کارکردی تعریف می کند و مبنای اعتماد را منافع متقابل و احساسات مشترک می داند. جورج زیمل، با مبنای نظری مبادله<sup>۱</sup>، اعتماد را شکلی از اعتقاد به مثابه وابستگی مطمئن به یک نفر یا یک اصل و صور انتزاعی مثل پول تعریف می کند. وی مبنای اعتماد را ارتباط می داند. مبادله اصلی ترین شکل کنشهای متقابل انسانهایی است که در آن به دنبال منافع خود هستند. به نظر وی یکی از مهمترین شرایط مبادله، اعتماد است. بدون اعتماد عمومی افراد نسبت به یکدیگر، جامعه تجزیه می شود و بنابراین، اعتماد را یکی از مهمترین نیروهای انسجام جامعه می خواند. تالکوت پارسونز، با مبنای نظری نظم اجتماعی، اعتماد را مدل درونی شده ارزشها، هنجارها و تعهدات می داند. استومپکا میحث اعتماد اجتماعی را مورد توجه ویژه قرار داده، معتقد است برخورداری جامعه جدید از ویژگیهای منحصر به فردی چون شدت وابستگی متقابل، گستردگی و تنوع جوامع، تزاید نقشها و تمایز اجتماعی، بسط نظام انتخاب، پیچیدگی نهادها و افزایش ابهام، غریبه بودن نسبت به محیط اجتماعی، توجه به اعتماد و نقش آن در حیات اجتماعی را به واقعیتی جدی مبدل کرده است [۵۰].

یک رابطه مبتنی بر اعتماد، حداقل دو طرف دارد: (۱) فرد مورد اعتماد<sup>۲</sup>، (۲) فردی که

1. exchange  
2. trustee

اعتماد می‌کند.<sup>۱</sup> در این رابطه، هر دو به دنبال منافع خود بوده، کنشهای هر کنشگر معقول می‌شود. اصولاً در رابطه مبتنی بر اعتماد ما با کنشگران عقلایی مواجه هستیم. در این رابطه، اگر احتمال پیروزی در مقایسه با احتمال شکست بالاتر باشد، کنشگران اعتماد کنند و انتظار منفعت دارند و باید اعتماد کنند. این بیان ساده، مبتنی بر اصل به حداکثر رساندن سودمندی، تحت شرایط ریسک است. اعتماد کننده بالقوه باید بین اعتماد نکردن که در این صورت هیچ تغییر سودمندی برای وی حاصل نمی‌شود و اعتماد کردن که در این مورد بستگی به کنش طرف مقابل دارد، تصمیم‌گیری کند [۵۱].

اعتماد از عناصر و مؤلفه‌های اصلی مدرنیته است. موضوع ریسک و مخاطره با انواع اعتماد در ارتباط است. اعتماد بنیادی، اضطراب را کاهش داده، نوعی احساس تداوم و نظم در رویدادها یا امنیت وجودی در فرد به وجود می‌آورد. اعتماد، شیوه ضروری و اجتناب‌ناپذیر نظم اجتماعی است و جزء لاینفک زندگی اجتماعی در نظر گرفته شده، ماهیت نهادهای مدرن وابسته به سازوکارهای اعتماد به نظامهای انتزاعی به ویژه نظامهای تخصصی است [۵۲].

گیدنز چهار زمینه اصلی اعتماد در فرهنگهای پیش از مدرن را به قرار زیر از یکدیگر متمایز می‌سازد:

اولین زمینه اعتماد، نظام خویشاوندی است که در بیشتر محیطهای پیش از مدرن، سازماندهی رشته‌های روابط اجتماعی را در راستای زمان و مکان فراهم می‌سازد. دومین زمینه اعتماد، اجتماع محلی است. سومین زمینه مبتنی بر اعتماد، مذهب است. دین، حسن اعتماد به رویدادهای طبیعی و اجتماعی را ایجاد می‌کند. چهارمین زمینه اعتماد، سنت است. سنت بر خلاف دین به مجموعه خاصی از اعتقادات و عملکردها ارجاع ندارد، بلکه به شیوه این اعتقادات و عملکردها به ویژه در رابطه با زمان مربوط می‌شود. سنت به شیوه‌ای بنیادی در امنیت وجودی دخیل است، چراکه اعتماد تداوم گذشته، حال و آینده را حفظ می‌کند. گیدنز اعتقاد دارد که هیچیک از چهار کانون اصلی اعتماد و امنیت وجودی در محیطهای پیش از مدرن به همان اندازه، در دوران مدرن اهمیت ندارد. هر چند روابط خانوادگی به ویژه در قالب خانواده برای اکثر مردم هنوز اهمیت دارند، اما دیگر حاملان پیوندهای اجتماعی بسیار سازمان یافته در پهنه زمانی- مکانی به شمار نمی‌آیند. در جوامع مدرن که نظامهای انتزاعی

---

1. trustor

تسلط دارند، اعتماد بسیار مهم است. دیگر نیاز نداریم فقط به کسانی که پیوسته در معرض دیدمان هستند و فعالیت‌هایشان را مستقیماً می‌توان بازنگری کرد، اعتماد کنیم. اعتماد هنگامی ضروری می‌شود که در نتیجه فاصله‌گیری روز افزون زمانی و مکانی، دیگر اطلاع کاملی از پدیده‌های اجتماعی نداشته باشیم. به نظر گیدنز در جوامع نوین، افراد هر چه فاصله زمانی-مکانی بیشتری از هم داشته باشند، به اعتماد نیاز بیشتری دارند [۵۲].

اعتماد تعمیر یافته را می‌توان داشتن حسن ظن نسبت به افراد جامعه، جدا از تعلق آنها به گروه‌های قومی و قبیله‌ای تعریف کرد. این تعریف، بیانگر چند نکته اساسی است: اعتماد تعمیر یافته تنها به افرادی که با هم برهم‌کنش دارند و میانشان روابط چهره به چهره برقرار است، محدود نمی‌شود و حوزه‌ای از کسانی را که با ما برهم‌کنش دارند یا بالقوه می‌توانند برهم‌کنش داشته باشند در بر می‌گیرد. این نوع اعتماد، مرزهای خانوادگی، همسایگی، قومی و محلی را در می‌نوردد و در سطح ملی گسترش می‌یابد و پدیده نسبتاً جدیدی است که همراه با شکل‌گیری دولتهای مدرن یا دولت-ملت مطرح می‌شود. اعتماد تعمیر یافته، لازمه همکاری و مشارکت میلیون‌ها شهروندی است که جوامع پیچیده و مدرن امروزی را تشکیل می‌دهند. در جوامع سنتی، اعتماد تعمیر یافته وجود نداشت، چراکه در چنین جوامعی خطوط فاصل مشخصی بین خودی و بیگانه و همچنین بین دوست و دشمن ترسیم می‌شود و اعتماد محدود به کسانی است که به جمع و گروه تعلق دارند و هر کس خارج از آن قرار گیرد مظنون و مشکوک است. یکی از تفاوت‌های اساسی جهان امروز با دنیای سنتی این است که افراد متعامل ممکن است هیچ وقت همدیگر را به صورت چهره به چهره ندیده باشند. این مسأله باعث می‌شود که ارتباطات غیر کلامی که غنای خاصی هم دارد از فرایند ارتباطی حذف شود. یکی از واسطه‌های اصلی بین دولتهای معاصر و ملتها، فناوری اطلاعات است. وقتی ارتباطات چهره به چهره تبدیل به ارتباطات از راه دور می‌شود یکی از مسائل اساسی، چگونگی اعتماد به طرف مقابل است، یعنی در حالتی که فناوری واسطه ارتباط می‌شود، ریسک ارتباطات بالا می‌رود. برای مثال، تحقیقات زیادی بحث نبود یا کمبود اعتماد در تجارت الکترونیک را یادآور شده‌اند [۵۳؛ ۵۴]. تلاش برای اعتمادسازی در بین دولتها در دهه‌های اخیر، زیاد به چشم می‌خورد. دولتها همانند سازمانهای بخش خصوصی به این موضوع اعتقاد پیدا کرده‌اند که دولت وقتی دارای سرمایه اجتماعی بالایی باشد مولدتر است [۵۵]. یکی

از اصلی‌ترین عوامل در سرمایه اجتماعی بحث اعتماد است [۵۶؛ ۵۷؛ ۵۸]. وقتی اعتماد بین دولت و ملت وجود داشته باشد هزینه کنترل‌های اضافی پایین می‌آید و علاوه بر مزایای اجتماعی، منافع اقتصادی نیز به دنبال خواهد داشت [۴۲]. از منظر اقتصادی، اعتماد برای همه مبادلات بین کنشگران فردی یا سازمانی یک مسأله حیاتی است [۴۹]. در قرن بیستم، تحقیقات حاکی از آن است که اعتماد عمومی، همبستگی مثبتی با اقتصاد سالم دارد [۵۸]. حتی شواهدی در زمینه نقش اعتماد در ساختن سرمایه سیاسی [۵۹] و تأثیر مهم آن در رفتار رأی دهندگان وجود دارد [۶۰]. به عقیده توماس هابس، اعتماد، زندگی را آسانتر و امن‌تر می‌کند و پیش شرطی برای همکاری و همیاری افراد است و همچنین ابزاری برای کاهش پیچیدگی اجتماع است [۶۱].

به گفته کنفوسیوس، «اگر مردم به دولتمردان خود اعتماد (ایمان) نداشته باشند، دولت توان ماندگاری ندارد». باید به این نکته توجه داشت که اعتماد مردم به دولت، با جنس اعتماد مردم به یکدیگر یا به یک مؤسسه یا به دانشگاه و... متفاوت است؛ چرا که اعتماد یک فرد به یک مؤسسه یا سازمان، ارتباط نزدیکی با انتظارات و دانش وی نسبت به آن مؤسسه یا سازمان دارد (از طریق ارزیابی نیت و لیاقت افرادی که وی با آنها در آن مؤسسه یا سازمان برخورد داشته شکل می‌گیرد)، در حالی که اعتماد یک فرد به دولت که شامل صدها و شاید میلیون‌ها نفر است از طریق این سازوکار غیرممکن خواهد بود. اعتماد به دولت، وهم انگیز و نامعقول است، چرا که دانش مورد نیاز برای ایجاد هرگونه اعتمادی به راحتی در دسترس شهروندان عادی قرار نمی‌گیرد. علاوه بر آن، هاردین تفاوتی بین اعتماد به دولت و اعتماد به مردم قائل شده و پیشنهاد می‌کند که دولت نمی‌تواند به طور فعال به دنبال اعتماد مردم باشد و فقط می‌تواند با پافشاری بر رفتارهای اعتماد آمیز، آن اعتماد را به دست آورد [۶۲]. در این دیدگاه دو موضوع مهم مدنظر قرار می‌گیرد که عبارتند از: ۱) اعتماد محصول تجربه است و دائم بروز می‌شود [۶۳]؛ ۲) اعتماد یک موضوع نهادی است، یعنی راههایی که افراد در آن به فعالیت می‌پردازند چارچوبی برای اینکه افراد بتوانند رفتارهای اعتمادآمیز یا گمان برانگیز را انجام دهند، ایجاد می‌کند. برای مثال، نیروی پلیس صادق افرادش را ترغیب می‌کند تا رفتارهای اعتماد آمیز با دیگران داشته باشد، در حالی که نیروی پلیسی که صداقت را پیشه نکند در نیروهای خود نیز این رفتار غیرصادقانه را نهادینه می‌کند. مطالعات بعدی روی اعتماد اجتماعی متغیرهای دیگری برای اعتماد قائل شدند که عبارتند از معیار خوش

بینی شخص، اطمینان به همکاری، و حس داشتن کنترل بر زندگی شخصی فرد. نکته دیگر اینکه افرادی که اعتماد اجتماعی دارند، اعتماد خود را در حیطه شرایط و همچنین در ارتباط با دامنه‌ای از موضوعات اجتماعی مثل خانواده، دوست، شهروندان و سیاستها تشریح می‌کنند. افرادی که اعتماد اجتماعی دارند، اعتماد خود را در شرایط مختلف به کار می‌برند [۱۰].

تحقیقات انجام شده حاکی از رابطه مثبت بین ثروت و اعتماد عمومی است؛ بدین معنا که کشورهای که از نظر دارایی و ثروت غنی‌تر هستند از اعتماد عمومی بیشتری در بین شهروندانشان برخوردارند [۸؛ ۹؛ ۱۲] البته باید توجه داشت که وجود رابطه مثبت بین ثروت و اعتماد عمومی شاید به دلیل این باشد که در کشورهای ثروتمند معمولاً نهادهای پانگانه اثربخش و کارا بوده، منابع به شکلی مناسب و سازنده تخصیص داده می‌شوند.

شش عامل اصلی ایجادکننده اعتماد بدین ترتیب است: ۱) نیک نامی (شهرت) [۶۴] نیک نامی از اینکه دولت به صورت الکترونیکی باشد یا نباشد تأثیر نمی‌پذیرد؛ ۲) عملکرد: دولت الکترونیک عملکرد دولت را به طور قابل توجهی بهبود می‌بخشد؛ ۳) وجهه ظاهری: وجهه ظاهری بستگی به طراحی نرم افزار انسان محور (سازگار با انسان) دارد؛ ۴) پاسخگویی: فرایند پاسخگویی نیز تحت تأثیر دولت الکترونیک ارتقا می‌یابد؛ ۵) پیش تعهد: پیش تعهد نیز از طریق ارائه مستندات، گواهی نامه‌ها و... در هنگام ارائه خدمت ایجاد می‌شود؛ ۶) عوامل تسهیلگر زمینه‌ای: به عنوان فرهنگ اعتماد به وسیله رفتار شهروندان و رفتار دولت پرورش و توسعه می‌یابند. برای تبیین این عوامل باید بین اعتماد ابزاری (مرتبط با اهداف ویژه)، اعتماد بر مبنای انتظارات اخلاقی و اعتماد امانتی (که بر مبنای وظایف قانونی یا شبه قانونی) تمایز قائل شد. دولت به صورت کلی ابزاری برای تحقق اهداف شهروندان است که به ندرت مدعی اخلاقیات می‌شود و بیشتر به انجام وظایف قانونی می‌پردازد و همین باعث شده که بیشتر به دنبال اعتماد ابزاری و اعتماد امانتی باشد [۶۴].

## ۶- دولت الکترونیک و اعتماد

برخی تحقیقات حاکی از آن است که دولت الکترونیک به عنوان یک ابزار قدرتمند برای ارتقای باور مردم به دولت، افزایش کیفیت خدمت رسانی و ابزاری برای ارتقای مشارکت عمومی است [۶۵]. همچنین دولت الکترونیک به عنوان ابزاری است که منجر به افزایش کارایی درونی، افزایش

کیفیت خدمات رسانی و همچنین افزایش مشارکت عمومی می‌شود. با برقراری سه زمینه مثبت افزایش کارایی، افزایش شفافیت و افزایش دگرگونی، زمینه لازم برای حمایت از دولت الکترونیک فراهم می‌شود [۶۶]. شفافیت و متعامل بودن با اعتماد شهروندان مرتبط بوده، همچنین بین اینترنت که در دولت الکترونیک استفاده می‌شود و شفافیت رابطه مثبتی وجود دارد [۶۷].

با توجه به مراحل رشدی که برای دولت الکترونیک بیان شد تحقیقات حاکی از آن است که ریسک دولت الکترونیک در مرحله دوم، یعنی مبادله، خیلی بیشتر از مرحله اول، یعنی مرحله اطلاعاتی است. شهروندان نیز با بررسی هزینه فایده‌ای که برای منفعتها و ریسکهای خدمت رسانی الکترونیکی انجام می‌دهند زمینه اعتماد یا عدم اعتماد خود را شکل می‌دهند. در مرحله مبادلات با افزایش سطح خدمات، همزمان ریسک نیز افزایش می‌یابد. این ریسک نتیجه دو فرایند ارسال و ذخیره اطلاعات به صورت الکترونیکی است. ارسال و ذخیره الکترونیکی امکان کنترل کردن، خواندن و تغییر دادن اطلاعات را فراهم می‌آورد که خود منجر به بالارفتن ریسک می‌شود که اگر با آنها مقابله نشود منجر به کاهش اعتماد می‌گردد [۵؛ ۶۸].

رضایتمندی اجتماع و ادراک عملکرد دولت، عواملی مؤثر در اعتماد عمومی هستند [۶۹]. فناوری ارتباطات و اطلاعات از طریق افزایش کارایی، اثربخشی، شفافیت (از طریق کاهش فساد) و پاسخگویی و افزایش مشارکت (از طریق مشارکت شهروندان در فرایندهای سیاسی) منجر به افزایش اعتماد به دولت به صورت مستقیم و یا غیرمستقیم می‌شود [۷۰].

## ۷- مدل پنج بعدی عدالت اجتماعی

تحقیقات، رابطه مثبتی بین عدالت<sup>۱</sup> ادارک شده و اعتماد مردم را نشان داده اند و اینکه این دو مفهوم به شدت به هم مرتبط هستند [۷۱؛ ۷۲؛ ۷۳].

- عدالت توزیعی: عدالت توزیعی، اولین مفهوم عدالت بود که توسط روان شناسان اجتماعی مطالعه شد. عدالت توزیعی به ادراک عدالت نسبت به تخصیص منابع مربوط می‌شود. این نوع عدالت بر ستاده‌ها مثل افزایش حقوق، قوانین تخصیص دهنده منابع و پایگاه اجتماعی تأکید دارد. ادبیات عدالت توزیعی بر گرفته از تئوری برابری آدامز (۱۹۶۵) است که

---

۱. واژه عدالت در این تحقیق معادل Justice و Equity در نظر گرفته شده است و منظور Equality نیست که همه به صورت یکسان در نظر گرفته می‌شوند.

مربوط به ادراک عدالت (انصاف) بر مبنای نسبت ستاده‌ها به داده‌ها است. مردم، عادلانه بودن را بر اساس مقایسه داده‌ها و ستاده‌ها و همچنین مقایسه نسبت آنها با استانداردهایی که بر مبنای آن دریافتی می‌گیرند، درک می‌کنند.

- عدالت رویه‌ای: افراد فقط به ستاده‌های خود عکس العمل نشان نمی‌دهند، بلکه نسبت به رویه‌هایی که منجر به ستاده هاشان می‌شود نیز عکس العمل نشان می‌دهند. در برخی از شرایط، افراد نسبت به عدالت رویه‌ای بیشتر از عدالت توزیعی عکس العمل نشان می‌دهند [۷۴]. عدالت رویه‌ای به ادراک عدالت نسبت به رویه‌هایی که در کار رفته در اتخاذ تصمیم مربوط می‌شود. این نوع عدالت بر رویه‌های انجام کار تأکید می‌کند؛ یعنی عدالت رویه‌ای به کیفیت و انصاف در روابط بین افراد، جامعه و دولت اشاره دارد [۷۵؛ ۷۶].

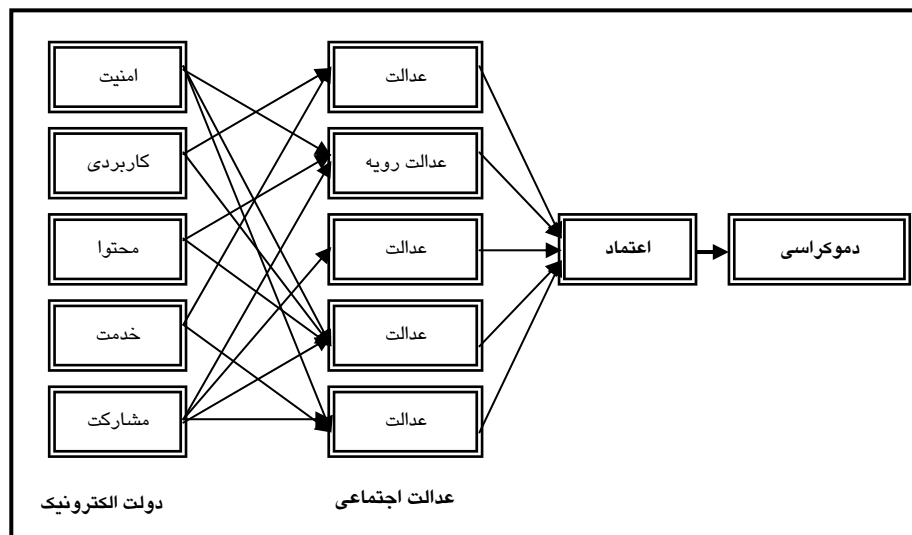
- عدالت مراوده‌ای: این نوع عدالت بر چگونگی رفتار جامعه با مردم بر اساس صداقت، تکریم، احترام تأکید دارد. عدالت مراوده‌ای به میزان رفتاری که با مردم با احترام و صداقت انجام می‌شود دلالت می‌کند [۷۷]. این بعد از عدالت اجتماعی به رفتار خوب، محترمانه و صادقانه که در تعاملات اجتماعی مشهود است مربوط می‌شود. برخی از محققان پیشنهاد کرده‌اند که عدالت رویه‌ای باید از عدالت مراوده‌ای مجزا شود. بعدها برخی دیگر بیان کردند که عدالت مراوده‌ای از دو جزء عدالت بین فردی و عدالت اطلاعاتی، که هر کدام پیامدهای متفاوتی دارند، تشکیل شده است [۷۵؛ ۷۷]. باید توجه داشت که در ارتباط با این بعد از عدالت سازمانی بین اندیشمندان توافق نظری مبنی بر اینکه این خود یک بعد مستقل است یا زیر مجموعه‌ای از دو بعد اولیه (توزیعی و رویه‌ای) وجود ندارد. برای مثال، گرینبرگ این بعد از عدالت را به دو شاخه تقسیم می‌کند. وی پیشنهاد می‌کند که عدالت مراوده‌ای از آن منظر که به رفتار محترمانه و ... در روابط بین افراد ارتباط می‌یابد می‌تواند به عنوان زیرمجموعه‌ای از عدالت توزیعی قرار گیرد، چرا که احترام گذاشتن و ... ممکن است علی‌رغم نتایج نامطلوب، باعث ایجاد احساس خوب در افراد شود و از آن منظر که به تشریح منطق تصمیمات اتخاذ شده می‌پردازد، به عنوان زیرمجموعه عدالت رویه‌ای قرار می‌گیرد [۷۸].

- عدالت اطلاعاتی: عدالت اطلاعاتی به تبیین رفتار کنشگران انتقال دهنده اطلاعات اشاره دارد. عدالت اطلاعاتی از طریق نحوه، مکان و زمان ارائه اطلاعات لازم به دست می‌آید. به طور کلی، عدالت اطلاعاتی بیشتر بر بیانات و رفتارهای افرادی که نقش تصمیم‌گیرندگان را ایفا می‌کنند متمرکز است تا بر ویژگیهای سیستماتیک و یا ساختاری رویه‌ها و برون‌داده‌ها



[۷۱:۷۰]. تا چه اندازه اطلاعات در جامعه به لحاظ مکانی، زمانی، عادلانه ارائه می شود.  
 - عدالت احساسی؛ برای سالیان متمادی، علوم انسانی توانسته بود بخش مهمی از انسان، یعنی احساسات وی را نادیده بگیرد. در دهه‌های اخیر، بحث احساس در علوم انسانی علایق مطالعاتی زیادی را برانگیخته است. این مباحث هم شامل ابراز احساسات و هم شامل خواندن احساسات می شود. این بعد از عدالت، بیان کننده تقسیم عادلانه احساسات (ابراز) و توجه به احساسات (خواندن) در بین آحاد مردم است. این بعد نسبت به ابعاد دیگر عدالت کمتر مورد توجه قرار گرفته است.

ملاحظه می شود که تحقیقات مذکور در صفحات پیشین، ابعاد پنج گانه دولت الکترونیک را مد نظر قرار داده‌اند. از طرفی عدالت اجتماعی در ابعاد چهارگانه نیز مدنظر اندیشمندان قرار گرفته و همچنین روابط بین عدالت، اعتماد و دموکراسی الکترونیکی بررسی شده است. در این تحقیق، بُعد احساسی به عنوان بُعد پنجم عدالت، به مدل اضافه شده و مدل مفهومی تحقیق (نمودار شماره ۲) به صورت همزمان همه ابعاد دولت الکترونیک، عدالت اجتماعی و اعتماد عمومی را بررسی می کند. چنین مدلی تاکنون در تحقیقات داخلی و خارجی تبیین نشده است و تبیین این مدل با این مختصات، دولتمردان را در استفاده مؤثر از دولت الکترونیک یاری می دهد.



نمودار ۲ مدل مفهومی تحقیق

## ۸- روش تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف، یک تحقیق با مضامین کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌آید و از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع علی است. روش انجام تحقیق به صورت پیمایش تحلیلی بوده است. از مهمترین ویژگیها و مزایای این روش، قابلیت تعمیم نتایج به دست آمده است.

## ۹- فرضیات تحقیق

کارکرد امنیت دولت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت رویه ای موجب افزایش اعتماد عمومی می شود.

کارکرد امنیت دولت الکترونیک با تغییر در میزان اطلاعاتی موجب افزایش اعتماد عمومی می شود.

کارکرد امنیت دولت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت احساسی موجب افزایش اعتماد عمومی می شود.

کارکرد کاربردی بودن دولت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت توزیعی موجب افزایش اعتماد عمومی می شود.

کارکرد کاربردی بودن دولت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت اطلاعاتی موجب افزایش اعتماد عمومی می شود.

کارکرد محتوای دولت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت رویه ای موجب افزایش اعتماد عمومی می شود.

کارکرد محتوای دولت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت اطلاعاتی موجب افزایش اعتماد عمومی می شود.

کارکرد خدمت رسانی دولت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت توزیعی موجب افزایش اعتماد عمومی می شود.

کارکرد خدمت رسانی دولت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت احساسی موجب افزایش اعتماد عمومی می شود.

کارکرد مشارکت دولت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت رویه ای موجب افزایش اعتماد

عمومی می شود.

کارکرد مشارکت دولت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت مراوده ای موجب افزایش اعتماد عمومی می شود.

کارکرد مشارکت دولت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت اطلاعاتی موجب افزایش اعتماد عمومی می شود.

کارکرد مشارکت دولت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت احساسی موجب افزایش اعتماد عمومی می شود.

#### ۹-۱- متغیرهای تحقیق

ابعاد پنج گانه دولت الکترونیک به عنوان متغیرهای مستقل، ابعاد پنج گانه عدالت به عنوان متغیرهای مداخله گر، و اعتماد و دموکراسی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.

#### ۹-۲- نمونه آماری و روش نمونه گیری

حجم نمونه آماری براساس جدول مورگان حدود ۲۳۰ نفر برآورد شده و روش نمونه گیری، تصادفی ساده بوده است.

#### ۹-۳- ابزار گردآوری داده ها و روایی و پایایی آن

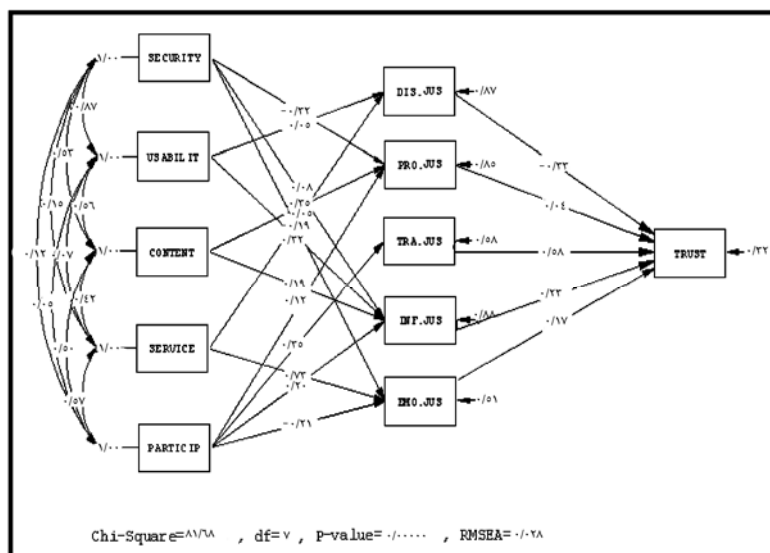
به منظور گردآوری داده های تحقیق از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه مرکب از ۴۰ سؤال است که ۳ سؤال برای هر کدام از ویژگیهای دولت الکترونیک (جمعاً ۱۵ سؤال)، برای ۱۵ سؤال ابعاد پنج گانه عدالت (عدالت توزیعی ۳ سؤال، عدالت احساسی ۳ سؤال، عدالت مراوده ای ۳ سؤال، عدالت رویه ای ۳ سؤال و عدالت اطلاعاتی ۳ سؤال) و ۱۰ سؤال برای متغیر اعتماد طراحی شده است. از ۴۰۰ پرسشنامه توزیع شده، ۲۸۰ پرسشنامه عودت داده شده که ۲۵۷ پرسشنامه کامل بوده و در تحلیل استفاده شده است. نرخ بازگشت پرسشنامه ۷۰ درصد و نرخ پرسشنامه های کاملاً تکمیل شده ۶۴ درصد بوده است که نرخ رضایتبخشی است.

به منظور آزمون روایی سؤالات از نظر متخصصان، اساتید دانشگاهی و کارشناسان خبره استفاده شده است. در طراحی سؤالات پرسشنامه دقت لازم به عمل آمده تا سؤالات از سادگی و وضوح کافی برخوردار باشند. در این مرحله با انجام مصاحبه های مختلف و کسب نظرات افراد یاد شده، اصلاحات لازم به عمل آمده و بدین ترتیب، اطمینان حاصل

گردیده که پرسشنامه همان خصیصه مورد نظر محققین را می‌سنجد. همچنین به منظور تعیین پایایی پرسشنامه، تعداد ۳۰ پرسشنامه در بین دانشجویان توزیع و تکمیل گردید. ضریب آلفای کرونباخ مقیاس ابعاد دولت الکترونیک حدود ۸۹ درصد، مقیاس ابعاد عدالت ۹۱ درصد و مقیاس اعتماد ۸۶ درصد است که نشان از قابلیت اعتماد ابزار تحقیق دارد. آزمون اعتبار عاملی پرسشنامه نیز با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم افزار لیزرل ۸/۵۳ انجام گرفت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای هر سه مقیاس ابعاد دولت الکترونیک، ابعاد عدالت اجتماعی و اعتماد عمومی، حاکی از اعتبار عاملی مناسب پرسشنامه است؛ چراکه که مقدار کای دو، مقدار RMSEA و نسبت کای دو به درجه آزادی آن کم بوده و نیز مقدار GFI و AGFA آن بالای ۹۰ درصد است. کلیه مقادیر «تی» نیز معنادار است. مجموع این نتایج بیانگر آن است که پرسشنامه این تحقیق دارای اعتبار و روایی بالایی است.

#### ۹-۴- روشهای تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها:

به منظور آزمون فرضیات و سنجش رابطه علی بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق، از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. در تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیات، از نرم افزار آماری علوم اجتماعی (SPSS) نسخه ۱۲ و لیزرل ۸/۵۳ بهره گرفته شده و سطح خطای ۰/۰۵ برای آزمون فرضیات لحاظ شده است.



نمودار ۲ مدل‌سازی معادلات ساختاری

لازم به ذکر است که برای اینکه مدل اندازه‌گیری تأیید شود، اولاً باید شاخصهای آن برازش مناسبی داشته و ثانیاً مقادیر  $t$ -value ضرایب استاندارد آن معنادار باشند. اگر مقدار  $\chi^2$  کم، نسبت  $\chi^2$  به درجه آزادی<sup>۱</sup> کوچکتر از ۳،  $RMSE$ <sup>۲</sup> کوچکتر از ۰.۰۵ و نیز  $GFI$ <sup>۳</sup> و  $AGFA$ <sup>۴</sup> بزرگتر از ۹۰ درصد باشند، می‌توان نتیجه گرفت که مدل، برازش بسیار مناسبی دارد. مقادیر «تی» نیز اگر از ۲ بزرگتر یا از ۲- کوچکتر باشند، در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار خواهند بود. با نگاهی با نتایج خروجی لیزرل، ملاحظه می‌شود که مدل اندازه‌گیری، مدل مناسبی است؛ چون مقدار کای دو، مقدار  $RMSEA$  و نسبت کای دو به درجه آزادی آن کم بوده، نیز مقدار  $GFI$  و  $AGFA$  آن بالای ۹۰ درصد است. کلیه مقادیر «تی» نیز معنا دارند.

1. Degree of Freedom
2. Root Mean Square Error of Approximation
3. Goodness of Fit Index
4. Adjusted Goodness of Fit Index

## ۱۰- بحث و نتیجه‌گیری

دموکراسی با همه معایبی که دارد، به عنوان یک روش قابل قبول برای اداره جوامع، مشروعیت یافته و در اکثر کشورها نهادینه شده است. آرمان مشارکت همه جانبه همه مردم همچنان تلاشهایی را در جهت بهبود دموکراسی برمی‌انگیزاند. یکی از تلاشهای اخیر در این باره استفاده از تکنولوژی اطلاعات است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که دموکراسی الکترونیکی به عنوان روشی برای حضور مستقیم و بلاواسطه مردم، با عدالت و اعتماد پیوند دارد. همانگونه که در مدلسازی معادلات ساختاری نشان داده شده، مشارکت شهروندان با ادراک عدالت مرادده‌ای رابطه علی دارد؛ یعنی وقتی شهروندان در تعیین سرنوشت خود مشارکت دارند، احساس می‌کنند که مبادلات اجتماعی و سیاسی عادلانه تنظیم شده است. علاوه بر این، مشارکت با ادراک عدالت رویه ای رابطه علی مثبت و معنا داری دارد؛ بدین معنا که مشارکت شهروندان موجب تنظیم و تصویب رویه‌ها و مقررات عادلانه می‌شود. همچنین مشارکت با عدالت اطلاعاتی رابطه علی نشان داده است؛ یعنی مشارکت عدالت اطلاعاتی را در جامعه تسهیل می‌کند. بر خلاف مدل مفهومی تحقیق، مشارکت با عدالت احساسی رابطه منفی نشان داده است؛ یعنی مشارکت مردم تأثیری در ادراک عدالت احساسی ندارد. با توجه به رابطه علی کارکرد مشارکت دولت الکترونیک با سه بعد از ابعاد عدالت توجه به عدالت برای افزایش اعتماد شهروندان به تکنولوژی اطلاعات در کشور ضروری به نظر می‌رسد.

برخلاف انتظار نویسندگان، کارکرد امنیت دولت الکترونیک با ادراک عدالت رویه‌ای، رابطه منفی نشان داده است. شاید بتوان این رابطه را اینگونه تبیین کرد که مردم از رویه‌ها، قوانین و دستورالعملهای دولتی ادراک عادلانه بودن ندارند و این مسأله برای جامعه بسیار خطرناک است. کارکرد امنیت دولت الکترونیک با ادراک عدالت اطلاعاتی رابطه مثبت نشان می‌دهد؛ ولی میزان رابطه کم است. مسؤولان باید تدابیری برای تزریق عدالت به تبادل اطلاعات در فرایندهای دولت الکترونیک اتخاذ کنند. همچنین کارکرد امنیت دولت الکترونیک با ادراک عدالت احساسی رابطه معنا داری نشان داده و حاکی از آن است که دولتمردان در خواندن و ابراز احساسات دقت بیشتری داشته، عادلانه‌تر برخورد کنند. نباید ابراز احساسات دولتمردان متناسب با شأن و قدرت مخاطب تنظیم شود.

کارکرد خدمت رسانی دولت الکترونیک با عدالت توزیعی و احساسی رابطه علی معنا

داری را نشان داده است. فرایندهای دولت الکترونیک، توزیع منابع را عادلانه تر کرده و موجب شکل‌گیری احساسات مثبت به دولت الکترونیک شده است. هر چه احساسات مردم نسبت به دولت الکترونیک مثبت‌تر باشد، اعتماد بیشتر و زمینه برای دموکراسی مساعدتر می‌شود. توجه به خواص نباید در سایتهای وزارتخانه‌ها و سازمانهای دولتی بارز شود و خدمات الکترونیکی باید به صورت یکسان ارائه شود. توجه به افراد مهم در کارکرد خدمت‌رسانی دولت الکترونیک سم‌کشنده‌ای برای اعتماد به دولت است.

کارکرد کاربردی بودن دولت الکترونیک با عدالت توزیعی و عدالت اطلاعاتی و همچنین کارکرد محتوا با عدالت رویه‌ای و عدالت اطلاعاتی رابطه معنا داری دارد. محتوای اصلی دولت الکترونیک اطلاعات است. ادراک عدالت از ارائه و تبادل اطلاعات در دولت الکترونیک تأثیر فوق‌العاده‌ای بر اعتماد عمومی دارد. این مسأله برای ایجاد و توسعه نهادهای رویه‌های دموکراتیک بسیار حیاتی است.

چهار بعد از مدل پنج بعدی عدالت با اعتماد عمومی رابطه معنا داری نشان می‌دهد. بر خلاف انتظار، عدالت توزیعی با اعتماد عمومی رابطه منفی نشان داده است. بخشی از این مسأله بر ادراک نا عادلانه بودن فرایندهای دولت الکترونیک دلالت دارد. این ضرایب هشدار می‌دهد برای دولتمردان کشور در تنظیم تعاملات خود با مردم است. رفتارهای عادلانه، اعتماد عمومی را تضمین می‌کند.

در پایان خاطر نشان می‌سازد که در وضعیت فعلی کشور که توسعه نهادهای دموکراتیک، مشروعیت نظام را در نظر نهادهای بین‌المللی و کشورهای دیگر تثبیت می‌کند، توجه به اعتماد عمومی بسیار حائز اهمیت است. اعتماد عمومی، پشتوانه نظام است. از اینرو توجه خاص به عدالت در توزیع منابع، تصویب رویه‌ها، تنظیم مراودات، تبادل اطلاعات و احساسات، نوشدارویی برای دولت الکترونیک است. بی‌اعتمادی به تکنولوژی اطلاعات از طریق تجهیز دولت به عدالت اجتماعی کاهش یافته، زمینه برای اعتماد و دموکراسی فراهم می‌شود. همچنان که مدلسازی معادلات ساختاری نشان می‌دهد دولتمردان باید توجه کنند که عدالت، دموکراسی و اعتماد عمومی در هم تنیده‌اند.

## ۱۱- منابع

- [1] Moloney, K.. “Trust and public relation: Center and edge”. Public Relations Review, 2005.
- [2] Wriston, W. “freedom and democracy in the information age”. Technology in Society. vol 26, 2004.
- [3] Mahrer, H. and Krimmer, R. “Toward the enhancement of e-democracy: identifying the notion of the middleman paradox”. Information *system journal*. vol 15, 2005.
- [4] Asrtom, J. “shoud democracy inline be quick, strong or thin?”. Communications of the ACM, 2001..
- [5] Horst, M. and Kuttschreuter, M. and Gutteling, J. M. Perceived usefulness, personal experience, risk perception and trust as determinants of adoption of E-Government services in The Netherlands. Computers in Human Behavior, 2006.
- [6] Levi, “A State of Trust. ” In Margaret Levi and Valerie Braithwaite, eds. , Trust and Governance. New York: Russell Sage Foundation, 1998.
- [7] Rothstein, Bo. “Trust, Social Dilemmas, and Collective Memories: On the Rise and Decline of the Swedish Model”, *Journal of Theoretical Politics*. Margaret, 2001..
- [8] Knack, S. and Keefer P. “Does social capital have an economic payoff? A cross-country investigation”, Quarterly Journal of Economics, 1997.
- [9] Inglehart, R. Trust, well-being and democracy. Cambridge: Cambridge University Press, 1999..
- [10] Newton, K. “Social trust: individual and cross-national approaches”, *Portuguese Journal of Social Science* 3, 2004.
- [11] Booth, J. A. and Richard, P. B. Civil society and political context in central America: Tufts University Press, 2001.
- [12] Paxton, P. “Social capital and democracy: an inter-dependent relationship”, *American Sociological Review*, 67, pp. 254–77, 2002.



- [13] DiPiazza, S. and Eccles, R. Building Public Trust, the Future of Corporate Reporting. John Wiley & Sons, Inc, NewYork, 2002.
- [14] Rousseau, D. M. and Sitkin, S. B. and Burt, R. S. and Camerer, C. “Not so different after all: A cross-discipline view of trust”. The Academy of Management Review, 1998.
- [15] Osborne, D. and T. Gaebler “Reinventing Government”. Addison-Wiley, Reading. Peters, T. J. and R. H. Waterman Jr. 1982. In Search of Excellence. Warner Books, NewYork, 1992.
- [16] Noordhoek, P. and Saner, R. “Beyond new public management: answering the claims of both politics and society”, paper presented at the IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, 2-5 November, 2004.
- [17] Oakley, B. A. It takes two to tango: How ‘good’ students enable problematic behavior in teams. *Journal of Student Centered Learning*, 2002.
- [18] Torres J, Dominguez S, Cerda MF, Obal G, Mederos A, Irvine RF, Diaz A & Kremer C . “Solution behaviour of myo-inositol hexakisphosphate in the presence of multivalent cations”. Prediction of a neutral pentamagnesium species under cytosolic/nuclear conditions. *J Inorg Biochem* 99, 2005.
- [19] West, D. “Assessing E-Government: the Internet democracy and service delivery by state and federal governments”. Brown University Report, 2001.
- [20] Heeks, R.B. “The Uneven Profile of Indian Software Exports”. IDPM Development Informatics paper no.3, University of Manchester, UK, 1998.
- [21] McGregor, B.A. “The quality of cashmere and its influence on textile materials produced from cashmere and blends with superfine wool”, PhD thesis, The University of New South Wales, 2001.
- [22] Schelin, S.H. “E-Government: An Overview,” In Garson, G.D. ed. *Public Information Technology: Policy and Management Issues* Hershey, PA: Idea Group, 120-137, 2003.



- [23] Halchin, L. E.: The Coalition Provisional Authority (CPA): Origin, Characteristics, and Institutional Authorities. CRS Report for Congress, April 29, 2004, USA, 2004.
- [24] Hernon, P. "Government on the Web: a comparison between the United States and New Zealand". *Government Information Quarterly* 15(4), 1998.
- [25] Brown, M. M. & Brudney J. L. October. Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective." Paper presented at the National Public Management Research Conference, Bloomington, IN, 2001.
- [26] Yildiz, M. 'Peeking into the Black Box of e-Government Policy-Making: Evidence from Turkey', Paper prepared for the 7th National Public Management Research Conference, 2003.
- [27] Bellamy, C., and Taylor, J.A., *Governing in the Information Age*, Buckingham: Open University Press, 1998.
- [28] Raney, R. F. 24 February. A Utopian with a Twinkle and an Idea: Online Democracy, *New York Times*, p. G6, 2000.
- [29] Hiebert, J. "Interpreting a Bill of Rights: The Importance of Legislative Rights Review" *.British Journal of Political Science* 235, 2005.
- [30] Denhardt, K. "Enhancing Ethics in the Public Service: Setting Standards and Defining Values." In *Public Service in Transition: Enhancing its Role, Professionalism, Ethical Values and Standards*. UN New York, USA, 1999.
- [31] Cavanaugh, J. W. "E-Democracy: Thinking About the Impact if technology on civic life". *National Civic Review*, vol 89, no 3, 2000.
- [32] Gervais, Daniel.: *Traditional Knowledge & Intellectual Property: A TRIPS-Compatible Approach*, *MICHIGAN STATE LAW REVIEW*, pp. 137 ff.
- [33] Holzer, M. and Melitski, J. 2003. "A Comparative E-Government Analysis of New Jersey's 10 Largest Municipalities". *The National Center for Public Productivity*, 2005.

- [34] Giga Consulting. Giga Scorecard Analysis of the New Jersey Department of Treasury. An unpublished report to the NJ Department of Treasury, 2000.
- [۳۵] قلی پور، آرین و علی پیران نژاد.. «دولت الکترونیک، پویایی نهادی و بحران اعتماد سازی». فرهنگ مدیریت. شماره ۱۲. صص ۳۰-۱۳۸۵.
- [36] Lawrence, R. Z. Is it really the economy stupid?. Cambridge, MA7 Harvard University Press, 1997.
- [37] Erikson, E. H.. Childhood and society. New York, NY: Norton, 1950.
- [38] Allport, G. W.. Pattern and Growth in Personality, New York: Holt, Rinehart and Winston, 1961.
- [39] Cattell, R. B. The Scientific Analysis of Personality, Baltimore, MD: Penguin, 1965.
- [40] Rosenberg, M. “Misanthropy and attitudes towards international affairs”, *Journal of Conflict Resolution*, 1957.
- [41] Uslaner, E. M. “Producing and consuming trust”, *Political Science Quarterly*, 2000.
- [42] Uslaner, E. M. 2002. The Moral Foundations of Trust, New York: Cambridge University Press.
- [43] Evans, D. & Yen, D. C. “E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact”. *Government Information Quarterly*, 2005..
- [44] Reddick, C. G. “A two-stage model of e-government growth: Theories and empirical evidence for U.S. cities”. *Government Information Quarterly*, 2004.
- [45] Atkinson, R, and Ulevich, J. “Digital Government: The Next Step to Reengineering the Federal Government”, *Technology & New Economy Project*, Progressive Policy Institute, 2000..
- [46] Mossberger, K., C. Tolbert and M. Stansbury. *Virtual inequality: Beyond the digital divide*. Washington, DC: Georgetown University Press, 2003.
- [۴۷] گلابی، فاطمه.. نقش اعتماد اجتماعی در امر توسعه با تاکید بر عملکرد و نقش شوراها

- اسلامی(مطالعه موردی استان آذربایجان شرقی). دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران، ۱۳۸۳.
- [48] Good, D.. Individuals, interpersonal relations, and trust. In *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, Gambetta, D. (ed.), New York: Basil Blackwell, 1988.
- [49] Dasgupta, P. “Trust as a commodity. In: Gambetta”, D. (ed.) *Trust: Making and Breaking Co-operative Relations*. Oxford: Basil Blackwell, 1988.
- [۵۰] غفاری، غلامرضا. اعتماد اجتماعی در ایران: تحلیل یافته های پیمایش ارزش ها و نگرش های ایرانیان. انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، ۱۳۸۳.
- [51] Coleman, J. S. “Social capital in the creation of human capital”, *American Journal of Sociology*, 94, pp. 95–120, 1988.
- [۵۲] گیدنز، آنتونی. پیامدهای مدرنیت، ترجمه محسن ثلاثی، نشر مرکز، تهران، ۱۳۷۷.
- [53] Egger, F. N. “Affective Design of E-Commerce User Interfaces: How to maximise perceived trustworthiness”. *Conference on Affective Human Factors Design*. ACM Press, New York, NY, 2001.
- [54] Grabner-Kraeuter, S. and Kaluscha, E. A. “Empirical Research in on-line trust: a review and critical assessment”. *International Journal of Human Computer Studies*, 2003.
- [55] Putnam, R. D. *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon & Schuster, New York, 2000.
- [56] Fukuyama, F. *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Simon & Schuster, 1995.
- [57] Glaeser, E. L. and Laibson, D. and Scheinkman, J. A. and Soutter, C. L. , “Measuring Trust”. *Quarterly Journal of Economics*, 2000..
- [58] Ridley, M. *The Origins of Virtues: Human Instincts and the Evolution of Cooperation*, New York: Viking, 1997.
- [59] Parent, M. and Vandebek, C,A. and Gemino, A,C. “Bulding citizen trust through

- e-government". Government Information Quarterly, 2005.
- [60] Belanger, E. and Nadeau, R. "Political Trust and the Vote in Multiparty Elections": The Canadian Case." European Journal of Political Research 44, 2005.
- [61] Luhmann, N. Trust and Power. Chichester, John Wiley & Sons, Inc, New York, 1979.
- [62] Hardin, R. Trust and Trustworthiness. New York: Russell Sage Foundation, 2002.
- [63] Hardin, R. Trust in government. New York: Russell Sage, pp. 9–27, 1998,
- [64] Sztompka, P. Trust: A sociological theory. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.
- [65] Gartner Group. Western Europe Government Sector: IT solution opportunities. Market analysis. Stamford, CT: Gartner, 2000.
- [66] Northrup, T.A. and Thorson, S.J. The Web of Governance and Democratic Accountability, Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences, Hawaii, 2003.
- [67] Welch, E. and Hinnant, C. Internet use, transparency, and interactivity effects on trust in government. Proc. of 36th Hawaii Intl Conf. on System Sciences, Honolulu, HI, 2003.
- [68] Evangelidis, A. and Akomode, J. and Taleb-Bendiab, A, and Taylor, M. Risk assessment & success factors for e-government in a UK Establishment. LNCS, Berlin, Heidelberg: Springer, 2002.
- [69] Orren, G. Fall from grace: the public's loss of faith in government', Cambridge, MA: Harvard University Press, 1997.
- [70] Moon, M. J. "The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality?". Public Administration Review 62(4), 2002.
- [71] Alexander, S. and Ruderman, M. "The role of procedural and distributive justice in organizational behavior". Social Justice Research, 1987.
- [72] Cropanzano, R. and Folger, R. Procedural justice and worker motivation. Motivation and work behavior. New York: McGraw-Hill, 1991.

- [73] Sweeney, PD and McFarlin, DB 'Workers' evaluation of the "ends" and the "means": An examination of the models of distributive justice and procedural justice', *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1993,
- [74] Tyler T R and Lind E A "A Relational Model of Authority in Groups", *Advances in Experimental Social Psychology*, 1992.
- [75] Colquitt, JA, Conlon, DE, Wesson, MJ, Porter, COLH & Ng, KY, 'Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research, *Journal of Applied Psychology*, 2001.
- [76] Cohen-Charash, Yochi and Paul E. Spector The Role of Justice in Organizations: A Meta-Analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2001.
- [77] Colquitt, J.A.. On the dimensionality of organizational justice: A construct validity of a, 2001.
- [78] Greenberg, Jerald. Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow. *Journal of Management*,