

از جمله معضلات اساسی مبتلا به دولت های امروز کاهش اعتماد مردم به دولت ها (بحران اعتماد عمومی) و همچنین کاهش مشروعیت آنها (بحران مشروعیت) در اذهان عمومی است و با توجه به ضرورتی که دولت ها در رفع این بحران ها احساس می کنند و با توجه به اینکه اعتماد مردم به دولت،

سنگ زیر بنای استحکام هر دولتی در جهان است. گرایش دولت ها به سمت دولت های دموکراتیک، آراء مردم را به مثابه نقطه ثقل سیستم تصمیم گیری در مدیریت دولت ها جلوه می دهد. امروزه حتی دیکتاتورترین دولت ها نمی توانند به اعتماد مردم و مشروعیت خود بی اعتناء باشند. یعنی دولت نیز مانند هر قدرت دیگر، خود را ب نیاز از توجیه و مشروعیت نمی بیند. بحران مشروعیت یکی از مسائل اصلی پیش روی دولت های سرمایه داری مدرن است که دولت ها را به فکر اتخاذ راه چاره ای برای غلبه بر این بحران برانگیخته است.

تا از ابزارهای گوناگونی برای رفع این بحران اعتماد و کسب مشروعیت استفاده کنند. روند بی اعتماد شدن مردم به دولتهای خود در حال افزایش است و دولت ها به فکر چاره ای برای این معضل هستند؛ یکی از کاراترین ابزارهایی که بدین منظور قابل استفاده است به کارگیری تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات است که در نهایت منجر به شکل گیری دولت الکترونیکی شده است؛ (پیران نژاد، ۱۳۸۶: ۹).

دولت الکترونیکی استفاده سهل و آسان از فن آوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به طور مستقیم و شبانه روزی به مشتری است و همچنین شیوه ای برای دولت ها به منظور استفاده از فن آوری اطلاعات و فن آوری جدید است که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت آنها و فرصت های گسترده برای مشارکت در فرایندها و نهادهای مردم سالار می دهد.

از این رو در این پژوهش ابعاد دولت الکترونیک بر اعتماد عمومی مورد بررسی قرار می گیرد و برای ارائه راهکارهایی در جهت ارتقاء عمومی تلاش می شود.

### ۳-۱ اهمیت و ضرورت پژوهش

رشد روزافزون فن آوری، به خصوص فن آوری اطلاعات در جهان باعث شده است افراد بسیاری به اینترنت دسترسی داشته باشند. پیشرفت سریع اینترنت در بخش خصوصی و عادت کردن مردم به استفاده از آن و همچنین سرمایه گذاری بنگاه های خصوصی و تطبیق آن با نیازها و شرایط خودش و مسائل جهانی شدن، دولت ها به خصوص دولت های کشورهای پیشرفته را بر آن داشته که به فن آوری اطلاعات توجه خاصی نمایند تا در آینده فاصله بخش عمومی و بخش خصوصی در زمینه اینترنت به حداقل برسد و در حقیقت بخش عمومی سد راه رشد و توسعه بخش خصوصی و کل اقتصاد کشور نشود. (صنایعی، ۱۳۸۰: ۱۸). چنین توجهی به ایجاد دولت الکترونیکی به خاطر منافع بالقوه بسیار زیادی است که برای آن وجود دارد.

بهبود ارتباطات و تامین رضایت مردم:

دولت الکترونیک ایجاد ارتباط دو طرفه بین مردم و مسئولان از راه های مختلف را میسر می سازد. اطلاع رسانی و آگاه کردن مردم از مصوبات، مقررات و مجموعه وظایف و اختیارات دولت و نیز مشارکت آنان در تقسیم بندی از طریق نظر سنجی الکترونیکی و ایجاد صندوق شکایات از طریق پست الکترونیکی، پاسخگویی سریع به خواسته ها و شکایات مردم، شیوه هایی که دامنه ارتباطات مردمی را پیش از پیش گسترده تر و بهینه می کند. عرضه خدمات عمومی به صورت الکترونیک مانند پرداخت های هزینه های آب، برق، تلفن، قبض جریمه، رزرو بلیط و ... مزایایی از جمله صرفه جویی در وقت و نیروی انسانی، کاهش تردهای شهری و بین شهری و کاهش بار ترافیک دارد و این موارد می تواند در روش زندگی مردم و تأمین رفاه مردم و رضایت آنان تأثیر بسزایی داشته باشد.

توسعه و رشد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی:

در گذشته توسعه اقتصاد عمدتاً معطوف به شرکت های بزرگ بود، ولی امروزه دولت ها با گسترش شرکت های کوچک می توانند نقش بسزایی در اشتغال داشته باشند این شرکت ها می توانند از طریق ON LINE در سطح منطقه، ملی و بین المللی حداکثر بهره مندی را به عمل آورند. متمرکز شدن فعالیت های دولتی در امور اقتصادی، شفاف نبودن ضوابط و مقررات، خویشاوندسالاری، زد و بندها و رانت جویی را فراهم می کند. متقاضیان خدمات دولتی با دسترسی به قوانین، دستورالعمل ها به صورت شفاف از طریق اینترنت خود ناظر بر عملکرد دولت می توانند باشند. دولت الکترونیک استفاده از امکانات فرهنگی، اجتماعی و سیاسی مانند دسترسی به کتابخانه ها، ثبت نام باشگاه های ورزشی، تماس با آموزشگاه ها و معلمان، دسترسی به مراجع قانون گذار و نظر سنجی بیشتر را فراهم می آورد. (گروه اقتصادی، ۱۳۸۴: ۱۲).

