

## The Tools of Government in the Digital Age

**Mohammad Abdolhosseinzadeh<sup>1</sup>**

Ph.D. Candidate in Allameh Tabataba'i University

(Received: 2019/07/25 -Accepted: 2020/02/22)

### Abstract

The book "Government Tools in the Digital Age" is one of the basic texts and an essential foundation book in the field of government tools. An instrumental approach has been considered in public policy in recent years. In the present book, by introducing the tools of government, gives readers good knowledge. The author in this book, by introducing government tools and expressing the Requirements of the digital age and information technology, seeks to state how the digital age affects the type and choice of government tools for governance and public policy. The book also focuses on the use of a combination of government tools and the subject of package tools.

### Keywords

Public Policy, Policy Instrument, Government Tools, Policy Package, Digital Age.

---

Copyright © 2020 The Author. Published by Faculty of Law & Political Science, University of Tehran.



This Work Is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International \(CC BY-NC 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

---

1 - Corresponding Author's Email: Abdolhosseinzadeh@gmail.com



فصلنامه علمی - پژوهشی سیاست‌گذاری عمومی، دوره ۶، شماره ۱، بهار ۱۳۹۹، صفحات ۳۹۱-۳۷۲

مطالعه موردی: معرفی کتاب

## ابزارهای دولت در عصر دیجیتال\*

محمد عبدالحسین زاده<sup>۱</sup>

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی

(تاریخ دریافت: ۹۸/۵/۳ - تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۲/۳)

### چکیده

کتاب «ابزارهای دولت در عصر دیجیتال» یکی از متون اساسی در زمینه ابزارهای دولت است. رویکرد ابزاری در سال‌های اخیر در عرصه سیاست‌گذاری عمومی بیش‌ازپیش مورد توجه قرار گرفته است. کتاب حاضر با معرفی ابزارهای دولت، دانش و آگاهی خوبی در اختیار خوانندگان قرار می‌دهد. نویسنده در این کتاب با بر شمردن ابزارهای دولت و بیان اقتضائات عصر دیجیتال و فناوری اطلاعات در صدد است که بیان کند عصر دیجیتال چه تأثیراتی بر نوع و انتخاب ابزارهای دولت برای حکمرانی و سیاست‌گذاری عمومی دارد. همچنین در این کتاب توجه خاصی به کاربرد ترکیبی ابزارهای دولت و موضوع جعبه‌ابزار دولت می‌شود.

**واژگان کلیدی:** سیاست‌گذاری عمومی، ابزارهای سیاسی، ابزارهای دولت، بسته سیاسی، عصر دیجیتال.

\*- این مقاله به معرفی کتاب ذیل می‌پردازد:

The Tools of Government in the Digital Age: Christopher Hood, Helen Margetts, published by Palgrave Macmillan, 2007.

1 - نویسنده مسئول - Email: Abdolhosseinzadeh@gmail.com

## مقدمه

کتاب «ابزارهای دولت در عصر دیجیتال» توسط کریستوفر هود و هلن مارگارتس توسط انتشارات پالگریو در سال ۲۰۰۷ منتشر شده است. مخاطبان این کتاب، دامنه وسیعی از افراد را شامل می‌شود. این کتاب صرفاً مختص به یک بخش خاص نیست و ناظر به همه فعالیت‌های دولت بوده و مروری جامع در خصوص وظایف و کارکردهای دولت ارائه می‌دهد. کتاب حاضر به روز شده کتابی است که توسط هود و مارگارتس در سال ۱۹۸۳ با عنوان «ابزارهای دولت» نگارش شده بود. تغییر عنوان کتاب به این دلیل بوده که حجم بحث فناوری‌های دیجیتالی در این کتاب بیشتر شده و به دنبال پاسخ به این سؤال بوده است که استفاده از فناوری‌های دیجیتالی در دولت تا چه اندازه ابزارهای اصلی دولت‌ها را تغییر داده است. ایده اولیه این کتاب توسط کریستوفر هود در موسسه جیمز مارتین دانشگاه آکسفورد در سال ۲۰۰۴ ارائه شد و ایده‌هایی از کتاب در خصوص فناوری‌های دیجیتالی را هلن مارگارتس در کنفرانس سالانه علوم سیاسی آمریکا در سال ۲۰۰۶ ارائه کرد که مجموع این دو عامل باعث شکل‌گیری کتاب حاضر شده است. نویسنده در مقدمه کتاب بیان می‌کند که ریشه و مبنای این کتاب در علوم سیاسی است نه در جنبه‌های اداری و فنی دولت الکترونیک. به عبارت دیگر در این کتاب، مباحث فنی دولت الکترونیک و فناوری اطلاعات مورد بحث قرار نمی‌گیرد بلکه نگاه سیاستگذارانه به بحث فناوری اطلاعات و تأثیرگذاری آن بر ابزارهای دولت مورد توجه است. همچنین نویسنده بیان می‌کند که این کتاب نگاه علمی و کلینیکی (ناظر به حل مسئله و مشکل) و غیر متعصبانه سیاسی دارد. فناوری‌های دیجیتال در عصر حاضر به‌گونه‌ای اساسی تغییر شکل داده‌اند و همه روابط انسانی را دستخوش تغییر کرده‌اند و توجهی به اصول قانون و دولت ندارند. رویکرد اصلی که در این کتاب برای تحلیل عصر دیجیتال استفاده می‌شود، استفاده از مؤلفه‌های اصلی نظریه کنترل در سایبرنتیک است. با مطالعه این کتاب می‌توانیم به طور دقیق‌تر متوجه شویم که ابزارهای دولت در عصر دیجیتال چه تفاوتی با عصر قبلی داشته است. چارچوبی که هود در این کتاب از ابزارها ارائه می‌دهد عبارت است از تمایز بین نزدیکی به گره<sup>۱</sup> (جمع‌آوری و ارسال اطلاعات)، اقتدار<sup>۲</sup> (تنظیم گری، مجوز دهی، ممنوعیت، پروانه دادن)، خزانه<sup>۳</sup> (مشوق‌ها، چه از طریق یارانه یا کاهش قیمت مانند تخفیف مالیاتی) و سازمان (تأمین مستقیم یا کنترل مستقیم محیط برای انتخاب). در ادامه پس از بیان چکیده‌ای کوتاه از کلیات کتاب و اهداف و محتویات آن، مباحث

1 - Nodality  
2 - Authority  
3 - Treasure

اصلی و محوری کتاب که حول محور ابزارهای دولت برای حکمرانی و سیاستگذاری است، تشریح می‌شود.

### دولت به عنوان جعبه‌ابزار

دولت چه کاری انجام می‌دهد؟ پاسخ به این سؤال ساده نیست و از منظرهای مختلف قابل بحث است. از یک نگاه می‌توان از سه منظر به این پرسش پاسخ داد:

- ❖ اول اینکه توضیح داده شود در داخل دولت چه اتفاقی رخ می‌دهد؟ چگونه تصمیم‌گیری‌ها انجام می‌شود؟ جریان اطلاعات چگونه است؟ اگر از این منظر به دولت نگاه کنیم می‌توانیم درباره فرآیندهای تصمیم‌گیری دولت صحبت کنیم. در این کتاب در خصوص تمامی سؤالات مرتبط با قدرت و نفوذ و اینکه چه کسی و در چه زمانی چه چیزی گفته است، مطالبی گفته می‌شود ولی این فقط یک زاویه نگاه به آنچه دولت انجام می‌دهد، است.
- ❖ دومین نوع جواب‌ها متمرکز بر موضوعاتی همچون اشتغال، امنیت، سلامت و ... است که مورد توجه دولت‌ها هستند. خیلی سریع این لیست طولانی و ناهمگون می‌شود و بایستی برای حفظ منافع عامه به اهداف اصلی و کلان دولت تمرکز کنیم.
- ❖ سومین نوع جواب این است که ابزارهایی که دولت به کار می‌برد را توصیف کنید. ما می‌توانیم دولت را به عنوان مجموعه‌ای از ابزارها برای کنترل اجتماعی توصیف کنیم. کارهایی که دولت‌ها انجام می‌دهند تا زندگی شهروندانی که اهداف بسیار متفاوتی دارند را با یک سری ابزارها شکل دهند؛ شهروندانی که اهداف بسیار متفاوتی دارند. این کتاب بیشتر بر مکانیسم‌ها متمرکز است تا بر اهداف دولت و این امر که دولت در جامعه چه می‌کند. در واقع کتاب، این موضوع که در داخل دولت چه اتفاقی می‌افتد را بررسی نمی‌کند.

### نوع شناسی ابزارهای دولت

به منظور نوع شناسی ابزارهای دولت تلاش شده که یک دسته‌بندی ساده انجام شود تا بتوان پیچیدگی ابزارهایی که دولت استفاده می‌شود را فهم کرد. از یک منظر ابزارهای دولت را می‌توان در دو دسته طبقه‌بندی کرد: ۱. ابزارهای تشخیصی [آشکارساز]<sup>۱</sup>: ابزارهای تشخیصی همه ابزارهای دولت هستند که برای به دست آوردن اطلاعات استفاده می‌کند. ۲. ابزارهای تأثیری<sup>۲</sup>:

1 - Detectors

2 - Effectors

ابزارهای تأثیری همه ابزارهای دولتی هستند که برای تأثیرگذاری در محیط بیرون و به‌خصوص تغییر رفتار افراد استفاده می‌کند. شاید این اصطلاحات برای برخی جدید باشد، ولی این دو اصطلاح از علم سایبرنتیک گرفته شده است. تشخیص و تأثیر دو قابلیت اساسی هر سیستم کنترل است که در تماس با جهان خارج بایستی دارا باشد. بر این اساس، ابتدا دولت بایستی با به‌کارگیری ابزارهای کنترل، سیستم‌های اجتماعی را مدیریت کند و پس از آن دولت باید ابزارهایی را برای مشاهده یا دریافت اطلاعات از دنیای خارج استخدام کند. برای هر سیستم کنترلی، ضروری است که برخی از ابزارها برای تشخیص وضعیت سیستم و یا جهان خارج و برخی از ابزارها را برای تأثیرگذاری بر سیستم و اصلاح سیستم را دارا باشد.

### طرح (NATO) - منابع اصلی دولت

ابزارهای تشخیصی و ابزارهای تأثیری در سطح دولت چیست؟ این سؤال ما را به یک مجموعه متمایز می‌رساند که به طرح «ناتو» معروف است. این طرح شامل منابع اساسی چهارگانه است که بر اساس آن می‌توان ابزارهای تشخیصی و تأثیری را به دست آورد. در این رویکرد هود به جای جامعه‌شناسی سازمان‌ها بر سایبرنتیک یعنی همان علم کنترل سیستم‌های عمومی تمرکز می‌کند. ادعای نویسنده این است که ابزارهای انحصاری دولت برای جمع‌آوری اطلاعات و اصلاح رفتار باید بر ترکیبی از حداقل چهار منبع اجتماعی بنیادی به نام‌های «گره خوردگی»، «اقتدار»، «خزانه» و «سازمان» مبتنی باشد که توضیحات مربوطه در جدول شماره ۱ آمده است.

جدول ۱ - تعریف و تشریح منابع اصلی دولت

<p>نزدیکی به گره به معنای این است که دولت در میان اطلاعات و شبکه‌های اجتماعی به عنوان یک گره ارتباطی عمل کند و مدیریت و سرپرستی جریان اطلاعات در جامعه را به عهده داشته باشند. گره خوردگی به ظرفیت دولت برای اقدام به عنوان یک نقطه مرکزی (نه لزوماً تنها نقطه مرکزی) در شبکه‌های اطلاعاتی اشاره دارد. منبع گره خوردگی به دولت توانایی تبادل داده و اطلاعات در جریان اطلاعات می‌دهد.</p>	<p>نزدیکی به گره</p>
<p>اقتدار به قدرت قانونی دولت و دیگر منابع مشروعیت اشاره دارد. این ابزار به دولت توانایی تنظیم بازیگران و افراد را در قالب‌های حقوقی و رسمی می‌دهد، نشانه‌های اقتدار نماد این ابزار است و محدودیت آن دستورالعمل‌های ثابت و غیر انعطاف است. اقتدار به معنی به رسمیت شناختن قدرت رسمی یا قانونی است. قدرت رسمی معمولاً شامل تقاضا، ممنوعیت، تضمین و قضاوت است. اقتدار به طور سنتی به مفهوم اجتناب از تخطی دستورات دولت است.</p>	<p>اقتدار</p>

<p>خزانه به معنی دارایی‌های پولی یا مالی است. البته محدود به پول نمی‌شوند بلکه هر چیزی که شبیه به پول است و قابلیت مبادله دارد مثل اعتبار جزو خزانه می‌شود. دولت‌ها در بسیاری مواقع از ابزارهای خزانه استفاده می‌کنند. این ابزار به دولت توانایی مبادله می‌دهد و پول یکی از مهم‌ترین نمادهای آن است و محدودیت آن تعویض‌پذیری است</p>	خزانه
<p>سازمان جایگاهی است که در آن عده‌ای از مردم با مهارت‌های مختلف (همچون سربازان، کارگران، بوروکرات‌ها) برای تحقق هدف خاصی فعالیت می‌کنند. در مورد تشکیل سازمان با توجه به نقش دولت نوع سازمان‌ها فرق می‌کند. مثلاً برخی دولت‌ها که فقط نقش امنیتی بر عهده می‌گویند به تشکیل ارتش می‌پردازند. سازمان ظرفیتی از دولت برای هدایت مستقیم اقدامات است مانند نیروی پلیس یا دستگاه اداری کشور. منبع سازمان به دولت‌ها توانایی فیزیکی برای اقدام مستقیم با بهره‌گیری از اجبار می‌دهد. تدبیر و نحوه عمل از نشانه‌های این ابزار است و محدودیت آن ظرفیت بودجه‌ای دولت است.</p>	سازمان

هریک از این چهار منبع اصلی به دولت توانایی‌های متفاوت با روش‌های متفاوت ارائه می‌دهد که البته هرکدام محدودیت‌هایی را نیز دارند. ابزارهای اطلاعاتی بر روی دانش و گرایش‌های افراد تأثیر می‌گذارند، ابزارهای اقتداری بر روی حق، مقام و وظایف تأثیر می‌گذارد، ابزار خزانه بر روی تعادل نظام اقتصادی و بانکی تأثیر می‌گذارد و ابزار سازمان بر روی محیط فیزیکی یا حتی شخص تأثیر می‌گذارد. با ترکیب دو مکانیسم کنترل و چهار نوع منبع می‌توان هشت نوع ابزار را در ارتباط با دنیای بیرون استفاده کرد که هرکدام از این هشت نوع ابزار در فصل‌های ۲ تا ۵ کتاب بررسی می‌شوند. به‌عنوان مثال در خصوص ابزارهای تشخیصی، دولت برای جمع‌آوری اطلاعات از چهار نوع منبع به گونه زیر استفاده می‌کند:

- ❖ ابزارهای نزدیکی به گره منجر به این می‌شود که دولت اطلاعات را به روش‌های یکسان به دست بیاورد مثلاً ممکن است مردم به‌سادگی اطلاعات را در اختیار دولت قرار دهند. در اینجا دولت در نقش دریافت‌کننده است.
- ❖ دولت‌ها ممکن است از اقتدار و ابزارهای قانونی خودشان برای تقاضای اطلاعات استفاده کنند. این نوع ابزار تشخیصی به گردآوری اطلاعات به شکل رسمی منجر می‌شود. در اینجا دولت در نقش درخواست‌کننده است.
- ❖ همچنین ممکن است دولت از خزانه و منابع مالی برای خرید اطلاعات استفاده کند که در اینجا ابزار تشخیصی به نام جایزه است.
- ❖ در حالت چهارم دولت ممکن است سازمانی را برای به دست آوردن اطلاعات ایجاد کند که به عنوان طراحی‌کننده شناخته می‌شود.

در جداولی که در ادامه می‌آید نحوه تأثیرگذاری دولت با استفاده از منابع و ابزارها و همچنین نحوه جمع‌آوری اطلاعات و آشکارسازی دولت با استفاده از منابع و ابزارها با مثال‌هایی ارائه می‌شود.

جدول ۲ - نمونه‌ای از ابزارهای تأثیری دولت

منبع اصلی				چگونه دولت خرج می‌کند یا منابع را به کار می‌گیرد	
سازمان	خزانه	اقتدار	نزدیکی به گره		
تدابیر و شیوه عمل	پول	مجوزهای رسمی و موثق	پیام	سطح کاربرد	
تدابیر فردی	پرداخت‌های سفارشی	مجوزهای مستقیم	پیام‌های قراردادی		
گروه هدف و کاربردهای مجزا					
تدابیر وسیع و فراگیر	پرداخت‌های باز	مجوزهای فراگیر	نشر پیام	عمومی	

جدول ۳ - نمونه‌ای از ابزارهای تشخیصی دولت

آشکارسازهای فنی مرتبط با انسان <sup>۱</sup>	درخواست‌های رسمی	جایزه و پاداش	گیرنده‌های اطلاعات	
نرده‌ها قفل‌های ثابت	تعهد نمایش دادن تعهد آگاهی دادن و اعلان کردن	پیشنهاد‌های داوطلبانه پاداش‌های تبلیغاتی	مناقضه‌های داوطلبانه (بدون قید و شرط) با اعلام عمومی	انفعالی (دولت در یک نقطه ثابت یا عدم ابتکار عمل)
اسکترهای موبایل	بازگشت بازجویی (جستجوی مستقیم، اطلاع‌رسانی نیاز به توجه و حضور دولت دارد)	برنامه‌های کاربردی (اطلاعات به عنوان یک محصول جانبی) تبادل اطلاعات (حوزه اطلاعات) اطلاعات با دولت برای سود متقابل تسهیم می‌شود	بررسی دقیق رسانه‌های آزاد (پژوهش فعال در ادارات دولتی)	

فعال (دولتی که محدوده عملیاتی‌اش را گسترش می‌دهد یا ابتکار عمل را به دست می‌گیرد)	تحقیق و بررسی مستقیم (دولت) مشارکت می‌کند در (اطلاع‌رسانی)	پیشنهاد‌های فعال (ایجادشده توسط دولت برای اطلاع‌رسانی‌های آینده)	بازرسی و سرکشی	اسکنرهای پنهان
---	--	--	----------------	----------------

### ابزارهای نزدیکی به گره

یکی از چهار منبع اصلی دولت، اطلاعات به معنای بودن در میان یک شبکه اجتماعی است. این موقعیت مرکزی دولت می‌تواند به تشخیص (آشکارسازی) و ساخت اطلاعات و ایجاد تصویر مشخص کمک کند. فصل حاضر در سه بخش تدوین شده است: بخش اول توضیح می‌دهد که چگونه دولت از این موقعیت مرکزی در شبکه اجتماعی برای آشکارسازی یا گردآوری اطلاعات می‌پردازد (ابزارهای گردآوری اطلاعات). در بخش دوم استفاده از ابزارهای اطلاعات به مثابه ابزارهای تأثیری و اینکه چه طور دولت اطلاعات را در سطح جامعه پخش کند، بیان می‌شود. بخش سوم در خصوص انواع ابزارهای اطلاعاتی است و اینکه ترکیب ابزارها در عصر دیجیتال و نحوه استفاده آن بر اساس شرایط، چگونه است.

### تشخیص و آشکارسازی با نزدیکی به گره: گیرنده‌های اطلاعات

بخش عمده‌ای از آنچه دولت انجام می‌دهد شامل به دست آوردن اطلاعات از روش‌های مختلف است. دولت‌ها برخی اطلاعات را ممکن است به صورت رایگان و یا با هزینه نسبتاً اندک به دست آورند مثلاً لیست ایمیل‌های افراد خاص و برخی دیگر نیز مثل سرشماری و... جمع‌آوری آن برای دولت هزینه دارند. در ادامه انواع ابزارهایی که بر اساس این منبع دولت برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده می‌کند توضیح داده می‌شود: ۱. اطلاعات به عنوان محصول جانبی<sup>۱</sup>: برخی از اطلاعات ممکن است به عنوان یک محصول جانبی رایگان برای دولت به دست بیاید. مثلاً سیستم‌های فروش بلیت الکترونیکی حمل‌ونقل عمومی یا مثلاً عوارض جاده و میزان تردد که دولت با استفاده از این اطلاعات می‌تواند برای برنامه‌ریزی حمل‌ونقل در آینده استفاده کند ۲. دستگاه‌های شنود<sup>۲</sup>: دولت می‌تواند با ایجاد دستگاه‌ها و سیستم‌های مثل مرکز خدمات خط تلفنی رایگان و یا ارائه خدمات اینترنتی رایگان اطلاعات موردنیاز به دست بیاورد و این امر توسط بوروکراسی‌های دولتی مورد استفاده قرار می‌گیرد. دو نوع دستگاه‌های شنود

1 - Information as by-Product

2 - Ear Trumpet



وجود دارد: نوع اول این است که مردم بدون اینکه مورد شنود واقع بشوند خودشان به طور مستقیم اطلاعاتشان را در اختیار دستگاه‌های دولتی قرار دهند. حالت دوم که افراد می‌توانند با مراجعه به مراکز مشخص مثل دفاتر نمایندگان دادگستری، شکایات خود و اطلاعات خود را انتقال دهند<sup>۳</sup>. بررسی دقیق رسانه‌های آزاد: بررسی رسانه‌های آزاد کشور یکی از منابعی است که دولت‌ها می‌توانند از طریق آن اطلاعات به دست آورند. روزنامه‌ها، مجلات، کتاب‌ها، گزارش‌های خبری و رسانه‌ای (رادیویی و تلویزیونی) از این قبیل هستند<sup>۴</sup>. بازجویی و تفحص مستقیم<sup>۱</sup>: در این روش دولت‌ها خودشان به سطح جامعه می‌روند و به طور میدانی و عملیاتی اطلاعاتی که می‌خواهند را کسب می‌کنند.

### اثرگذاری با ابزارهای نزدیکی به گره

یکی دیگر از جنبه‌های کاربرد ابزارهای اطلاعاتی بهره‌گیری از این ابزارها برای تأثیرگذاری در رفتار افراد و شکل‌دهی رفتار افراد جامعه می‌باشد. مثلاً تبلیغات یک نوع ابزار اطلاعاتی تأثیری است که به دنبال تغییر رفتار شهروندان به سمت رفتار مورد نظر دولت است. یا مثلاً تبلیغات در خصوص قدرت نظام و یا رژه‌های نظامی نیز یک ابزار اطلاعاتی است که به دنبال تأثیرگذاری بر دیگران است. برخی از انواع ابزارهای اطلاعاتی برای تأثیرگذاری عبارتند از: توقیف اطلاعات: بعضی از ابزارها هستند که نمی‌خواهند همه اطلاعات را در اختیار شهروندان قرار دهند و این اطلاعات بایستی ممنوع شود و در اختیار شهروندان قرار نگیرد. مثلاً دولت‌ها به طور صادقانه در خصوص آمار خودکشی یا تجاوز اطلاعات منتشر نمی‌کنند. یا مثلاً به عنوان سانسور کردن اطلاعات و ممنوعیت خبری می‌تواند از انتشار یک خبر جلوگیری کند. فیلترینگ و ممنوعیت نیز از این نوع است. ترویج و انتشار مستقیم اطلاعات: دولت‌ها با استفاده از ابزارهای مستقیم اطلاعاتی مثل برجسب غذا و یا هشدار بهداشتی بر روی سیگار، به دنبال انتشار اطلاعات هستند. پیام‌های سفارشی (قراردادی)<sup>۲</sup>: منظور از پیام‌های سفارشی، اطلاعاتی است که افراد برای گروه‌های خاص دارند. حداقل سه راه برای انتقال پیام‌های سفارشی پیش روی دولت‌ها وجود دارد: ارائه اطلاعیه‌ها مثلاً در خصوص مجوزهایی که قرار است گرفته شود، دیدار یا تماس تلفنی توسط نهادهای دولتی به اشخاص، بازدید مقامات رسمی و ارائه اطلاعات به آن‌ها. پیام‌های هدفمند گروهی<sup>۳</sup>: نقطه مقابل پیام سفارشی، پیام استاندارد است که برای گروه‌های خاص است. مثلاً برای تجویز پزشکان یک سری از داروهای خاص را مجاز کنیم تا پزشک‌ها

1 - Direct Inquiry

2 - Bespoke Messages

3 - Group Targeted Messages

داروهای گران را تجویز نکنند. پیام‌های رسانه‌ای<sup>۱</sup>: در برابر پیام‌های سفارشی پیام‌هایی است که ممکن است برای هرکسی باشد و به عبارتی مخاطبش عام است. حداقل سه نوع پیام انتشاری را می‌توان شناسایی کرد: پیام‌های محدود<sup>۲</sup>: انتشار به گونه‌ای است که به صورت محدود باشد و نسبتاً خصوصی و برای یک گروه خاص باقی بماند مثلاً اطلاعاتی که در یک مجله منتشر می‌شود ولی قیمت مجله این قدر بالا است که هرکسی نمی‌تواند دسترسی داشته باشد. بسته پیام‌های شخصی معین<sup>۳</sup>: این پیام‌ها تا حدی نسبت به پیام‌های انتشاری، خصوصی‌تر است. در اینجا دولت اطلاعات دسته‌بندی شده به صورت محرمانه و با ارائه یک کد و رمز عبور را در دسترس یک عده خاصی قرار می‌دهد. پروپاگاندا<sup>۴</sup>: پروپاگاندا به معنای پراکندن اطلاعات برای تحت تأثیر قرار دادن افکار عمومی است در جهت اعمال یک نوع فشار برای انجام یک کار. برنامه‌های تبلیغاتی و کمپین‌های اطلاعاتی برای جهت‌دهی مردم به سمت یک امر خاص مثل بحث خود اظهاری مالیاتی از این نوع است.

### جعبه‌ابزار، ابزارهای نزدیکی به گره در کاربرد

ترکیب و جای‌شناسی<sup>۵</sup> ابزارها، یکی از کارهای مهم دولت‌ها است. دولت از ترکیب ابزارهای مختلف اطلاعاتی می‌تواند برای تحقق اهدافش و تغییر رفتار جامعه استفاده کند. ترکیب ابزارهای مختلف می‌تواند برای تحقق یک هدف باشد. مثلاً دولت وقتی می‌خواهد ارز یورو را به عنوان ارز رسمی استفاده کند از همه ابزارهای اطلاعاتی به صورت ترکیبی استفاده می‌کند. همچنین با توجه به سیر زمانی در هر مرحله بخشی از اطلاعات در اختیار مخاطبان و شهروندان قرار داده می‌شود. وقتی که دولت می‌خواهد اطلاعاتی را در اختیار دیگران قرار دهد یک کمپین تبلیغاتی راه می‌اندازد. یک بخش دیگر از ترکیب ابزارهای اطلاعاتی این است که با دیگر ابزارها مثل ابزارهای خزانه یا سازمان ترکیب شوند. یک نکته مهم این است که هر یک از ابزارهای اطلاعاتی با توجه به بستر و فضای اجتماعی و فرهنگی بایستی انتخاب شوند. عوامل بسیار زیاد فرهنگی و اجتماعی هستند که در انتخاب ابزارها مؤثر هستند که در اینجا به سه مورد آن اشاره می‌شود که عبارتند از: ۱. اندازه جمعیت: اندازه جمعیت یک عامل بسیار مهم برای استفاده از پیام‌های اطلاعاتی هست. وقتی که جمعیت بسیار کوچک است استفاده از پیام‌های خاص بسیار پرهزینه

1 - Broadcast Messages

2 - Privished Message

3 - Packaged Self-Serve Message

4 - Propaganda

5 - Combinations and Permutations

است. ۲. توافق و اجماع<sup>۱</sup>: توافق و رضایت یک عنصر کلیدی در خصوص فرهنگ است که بر اساس آن می توان تشخیص داد از آن ابزار اطلاعاتی استفاده کرد یا خیر. ۳. درجه توجه<sup>۲</sup>: به عنوان مثال از آن ابزاری که می خواهید استفاده کنید چقدر در جامعه به آن توجه می شود.

### ابزارهای مبتنی بر اقتدار

اقتدار به معنای توانایی دستور دادن و ممنوعیت و مجوز دادن از طریق تشخیص رویه ها و نمادهای شناخته شده است. مثلاً مهر سلطنتی در آمریکا یک نمونه از منبع اقتدار است. در این بخش بر نحوه استفاده از اقتدار به عنوان ابزاری برای جمع آوری اطلاعات و یا به عنوان یک ابزاری برای تأثیرگذاری توجه می شود. در استفاده از ابزارهای اقتداری دولت باید اندازه و گستره جامعه هدف و همچنین اجماع بر روی ابزار را مورد توجه قرار داد. پیام ها و پرداخت های دولتی، نشانه قدرت دولت برای جمع آوری اطلاعات و تغییر رفتار است. فرامین، تحریم ها، درخواست های رسمی، اوراق قرضه، کوپن، مجوز، حق امتیاز، اعتبارنامه ها (دیجیتال یا نوع دیگر) را در سرتاسر دولت مشاهده می کنید. این ها نشان دهنده نوعی اقتدار هستند.

### ابزارهای تشخیصی مبتنی بر اقتدار: درخواست های رسمی

در اینجا به جای به دست آوردن اطلاعات از طریق مبادله یا واسطه با بهره گیری از ابزارهای اقتداری مثل تهدید به تحریم در صورت عدم رعایت، استفاده می شود. در ادامه برخی از ابزارهای تشخیصی مبتنی بر اقتدار معرفی می شوند: ۱. الزام به آگاه سازی: ابزارهای تشخیصی نیز از طیف فعال تا منفعل طبقه بندی می شوند. یکی از راه هایی که دولت می تواند اطلاعات را از طریق تهدید به تحریم به دست آورد - به نوعی فعال است - الزام به آگاه سازی است. بسیاری از برنامه های کسب و کار و صنعتی برای دریافت استانداردهای لازم از بخش دولتی باید اطلاعات خود را در اختیار دولت قرار دهند همچنین دولت با برخی از ابزارهای قانونی، شرکت های صنعتی و تجاری که اطلاعاتشان را در اختیار دیگران قرار دهند محدود می کند. همچنین دولت برخی از سامانه های ثبت نام اجباری را تهیه می کند که افراد و کسب و کارها ملزم به در اختیار گذاشتن اطلاعاتشان هستند. مثلاً در سال ۲۰۰۵ اتحادیه اروپا به کشورهای عضو خود اجازه داد که بانک ها اطلاعات تخصصی برخی از افراد مقاومت کننده را در اختیار دولت قرار دهند تا مقامات مالیاتی تصمیم های درستی بگیرند. ۲. اظهارنامه مالیاتی: یکی دیگر از ابزارهای دولت برای دریافت

1 - Consensus

2 - Degree of Attention

اطلاعات، اظهارنامه مالیاتی است. اظهارنامه مالیاتی، فرم اطلاعاتی است که افراد در خصوص کسب و کارها و فعالیت‌ها، ارائه می‌دهند.<sup>۳</sup> بازجویی و بازرسی<sup>۱</sup>: بازجویی برای مواردی است که دولت اموال یا اشخاص را در زمینه‌های مختلف و کسب اطلاعات مورد بررسی قرار می‌دهد. مثلاً بررسی اسناد و وضعیت اشخاص توسط دولت برای اهداف مالیاتی. بازرسی به این معنا است که به کارخانه‌ها، فروشگاه‌ها و ... به صورت حضوری و غیراعلام‌شده مراجعه می‌کند تا نحوه اجرا شدن قوانین را پیگیری کند. بازرسی نوعی جمع‌آوری اطلاعات به روش مستقیم و میدانی است. جمع‌آوری اطلاعات یا به صورت داوطلبانه و تشویقی است و یا بر اساس یک اجبار قانونی است. مثلاً در سرشماری اگر اطلاعات غلط داده شود منجر به مجازات می‌شود.

### تأثیرگذاری با ابزارهای اقتداری: نشانه‌های اقتدار

دولت‌ها می‌توانند از اقتدار به عنوان یک ابزار به منظور تأثیرگذاری و یا جمع‌آوری اطلاعات استفاده کنند. هنگامی که ابزارهای اساسی با نوعی تقاضا یا ممنوعیت همراه می‌شوند نشان از اقتدار وجود دارد. ابزارهای تأثیری اقتداری در یک منظر به دو دسته تقسیم‌بندی می‌شوند: ۱. توکن‌های مستقیم و رسمی<sup>۲</sup>: یکی از انواع ابزارهای اقتداری رسمی، اعتبارنامه‌ها است که نشان‌دهنده تأیید فرد مشخص در یک محدوده و موضوع مشخص است. مثل اعتبار یک کارگاه، اعتبار مدارک علمی، دوره‌های آموزشی، گواهی دولت به برخی از اتحادیه‌های کارگری. در صدور گواهینامه‌ها و اعتبارنامه‌ها که با هدف تغییر رفتار اجتماعی است دولت سه نکته را مدنظر قرار می‌دهد: با استانداردهای تأییدشده مطابقت داشته باشد، به منظور تشویق و قدردانی از واحدهای معتبر باشد و گرفتن گواهی و تأییدنامه از نهادهای بین‌المللی برای واحدهای داخلی باشد. ۲. توکن‌های غیرمستقیم و پوششی<sup>۳</sup>: تمایز اصلی توکن‌های غیرمستقیم با توکن‌های رسمی این است که حالت اجبارگونه ندارند. بدین صورت که شما در دو راهی نیستید که یا قبول کنید یا نکنید بلکه عمومی است و شما می‌توانید این اجازه‌نامه‌ها و مجوزها را انتقال مالکیت دهید. مانند انتقال حق امتیاز خطوط هوآپیمایی که می‌توان به دیگران منتقل کرد.

### ابزارهای مبتنی بر خزانه (ثروت و مال)

اصطلاح خزانه نشان‌دهنده سرمایه دولت از منابع قابل تعویض است و به معنای هرچیزی که می‌تواند به صورت آزادانه مبادله شود. معنای سنتی خزانه شامل شمش طلا و اسکناس است

1 - Inspection

2 - Directed Tokens

3 - Blanketed Tokens

اما در حال حاضر معانی ظریف‌تری را نیز شامل می‌شود. در این فصل منظور از خزانه هر آن چیزی است که به صورت آزادانه قابل تبادل است مانند پول. خزانه، دولت را قادر می‌سازد تا مبادله کند، خرید خدمت انجام دهد و جلب محبوبیت عامه را انجام دهد. شکل استفاده از منابع خزانه می‌تواند متفاوت باشد مثلاً در سیاست‌های جمعیت در سنگاپور خانواده‌هایی که فرزند دوم دارند از معافیت مالیاتی برخوردار می‌شوند. در فرانسه نیز کمک مالی به خانواده برای فرزند سوم انجام می‌شود. ارائه وام‌ها، یارانه‌ها و ... نیز از انواع ابزارها خزانه هستند.

### جمع‌آوری با خزانه: پاداش

اصطلاح پاداش به معنای اطلاعاتی است که دولت خریداری می‌کند و برخی از مشوق‌های مثبت را پیشنهاد می‌دهد. اغلب این مشوق‌ها، استفاده از خزانه است اما پاداش برای اطلاعات ممکن است در قالب پرداخت‌هایی غیر از پول نقد هم باشد. در ادامه برخی از ابزارهای خزانه که برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده می‌شود، معرفی می‌شوند.

- ❖ پیشنهادهای اختیاری: دولت‌ها ممکن است به صورت اختیاری از افراد یا سازمان‌ها در قبال مزایای سیاسی یا جایزه‌های خاص بخواهند که اطلاعات خود را در اختیار دولت قرار دهند. در اینجا دولت در قبال اطلاعات دریافتی پول پرداخت می‌کند.
- ❖ پاداش‌ها و درخواست‌های تبلیغاتی: در این روش دولت‌ها به منظور جمع‌آوری اطلاعات پاداش‌هایی را قرار می‌دهند. مثلاً اگر کسی اطلاعاتی در خصوص تخلف یا بحث‌های مالیاتی دارد می‌تواند به دولت گزارش دهد و جایزه و هدیه مالی خود را دریافت کند. البته بایستی در نظر داشت که این اطلاعات لزوماً صحیح و دقیق نیستند و بایستی راست آزمایی آن‌ها صورت گیرد. در واقع این نوع اطلاعات زمانی است که دولت از خزانه و منابع مالی خود برای تهیه اطلاعات استفاده کند. البته کمتر دولت از این ابزار استفاده می‌کند و بیشتر با استفاده از تبلیغات و تشویق مردم به دنبال دستیابی به اطلاعات است.
- ❖ تبادل اطلاعاتی و پیشنهادهای فعال: یکی دیگر از زیرمجموعه‌های کاربرد جایزه برای به دست آوردن اطلاعات، تبادل اطلاعات است. در اینجا دولت برای جمع‌آوری اطلاعات، مزایایی را ارائه می‌دهد، مثلاً از سایت‌هایی که در آنجا افراد متقاضی کار ثبت‌نام می‌کنند، اطلاعات دریافت می‌کند. در اینجا دولت پیشنهادهایی را به برخی از منابعی که اطلاعات دارند می‌دهد و از آن‌ها به جای آن اطلاعات می‌گیرد.
- ❖ نظرسنجی و پیمایش: همچنین یکی دیگر از روش‌های شایع جمع‌آوری اطلاعات در این مورد، استفاده از شرکت‌های نظرسنجی و پیمایش است که اطلاعاتی در خصوص رفتار

مردم یا دیگر موارد مورد نیاز تهیه می‌کنند و به دولت می‌فروشند. استفاده از ابزار خزانه برای جمع‌آوری اطلاعات بیشتر برای زمانی است که اولاً ابزارهای دیگر مثل تبلیغات و اقتدار کاربرد نداشته باشد و ثانیاً اطلاعات آن حوزه برای دولت بسیار با اهمیت است که مصرف منابع دولتی لازم می‌شود.

### تأثیرگذاری از طریق خزانه: از متناسب‌سازی تا پرداخت باز

در این روش دولت از طریق منابع مالی خود به دنبال این است که بر رفتار مردم تأثیر بگذارد. این تأثیرگذاری عمدتاً تأثیرگذاری بر روی کالا و خدمات است. برخی از ابزارهای خزانه‌ای که به‌منظور تأثیرگذاری از آن‌ها استفاده می‌شود، عبارتند از:

- ❖ پرداخت‌های سفارشی: برخی از شیوه انتقال خزانه، پرداخت سفارشی است. پرداخت سفارشی به صورت خاص و رسمی پرداخت می‌شود. مثلاً ممکن است یک مقدار خاص را دولت به صورت پرداخت سفارشی به شهرداری‌ها کمک کند. عمده پرداخت‌های سفارشی دولت‌ها از طریق عقد قرارداد انجام می‌شود. البته پرداخت سفارشی می‌تواند مثلاً معافیت از مالیات هم باشد. یا مثلاً کمک دولت یا وام دولت به شهروندان در ازای احیای بافت‌های فرسوده، تفکیک زباله و ... به طور خلاصه دولت از این قراردادها برای تشویق شهروندان به کارهای مفید و مدنظر خودش استفاده می‌کند. انتقال یکی دیگر از انواع پرداخت‌های سفارشی است که مثلاً سهام شرکت‌ها و یا زمین و دارایی‌های دولتی را به افراد بازنشسته می‌دهند.
- ❖ کانال‌ها: کانال‌ها، راه‌های توزیع خزانه و منابع دولتی هستند. کانال‌ها واسطه‌هایی به‌منظور رسیدن منابع دولتی به دریافت‌کنندگان نهایی هستند. مثلاً دولت ممکن است یک سری پیمانکاران را برای گرفتن مالیات استخدام کند و با استفاده از این شرکت‌ها تأثیرگذاری از طریق خزانه را انجام دهد. یا مثلاً اگر دولت‌ها بخواهند پرداخت جبران خسارت به کشاورزان بدهند از طریق انجمن‌های کشاورزی این کار را انجام می‌دهند.
- ❖ پرداخت‌های باز: پرداخت‌هایی هستند که دولت بدون اینکه طرف قرارداد را بشناسد پرداخت می‌کند. این پرداخت‌ها در دولت به ندرت اتفاق می‌افتد. حمایت اقتصادی و مالی دولت<sup>۱</sup> به شرکت‌ها و سازمان‌ها برای رونق کسب‌وکار یک نمونه از پرداخت‌های باز است.

نوع دیگر پرداخت‌ها، چک‌های در وجه حامل مستقیم<sup>۱</sup> است که دولت به منظور پرداخت‌های فوری می‌دهد که همان اوراق قرضه است. همان‌گونه که بیان شد دولت‌ها در عمل مجموعه‌ای از ابزارها را با توجه به شرایط برای تغییر رفتار به کار می‌گیرند. البته شرایط زمینه‌ای و احتمالات باعث می‌شود که ابزارهای متفاوت به کار گرفته شوند. مثلاً به منظور کاهش بیکاری ترکیب ابزارهای انتقالی (پرداخت‌های رفاهی شخصی)، قراردادهای (گرنت به سازمان‌ها برای استخدام موقت و گرنت به دانشجویان برای تقویت مهارت‌ها) و ابزارهای واسطه‌ای (مثل گرنت برای پرورش استعدادها) به کار گرفته می‌شود. دولت همچنین می‌تواند از جایگزینی پول<sup>۲</sup> برای توزیع ثروت استفاده کند مثلاً پرداخت کمک‌های مالی بین‌المللی از طریق سازمان‌های غیردولتی و مردم‌نهاد به جای پرداخت مستقیم به گروه‌های هدف. همچنین در جایگزینی پول، دولت یارانه‌ها و مشوق‌های نقدی را برای ترغیب مردم به امری یا بازداشت مردم از امری دیگر استفاده می‌کند.

### سازمان به‌مثابه ابزار

دولت از اطلاعات، اقتدار و خزانه در بسیاری از فعالیتهای خود استفاده می‌کند در کنار این منابع، سازمان نیز یکی دیگر از منابع ابزاری دولت است که به وسیله آن به صورت مستقیم سیاست‌های خود را انجام می‌دهد به جای اینکه به دیگران محول کند.

### تشخیص با سازمان: ابزارهای جمع‌آوری

سازمان‌های دولتی همانند سه منبع قبلی می‌توانند به عنوان منبعی برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شوند. ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات که از منبع سازمان استفاده می‌کنند به‌خصوص استفاده از تجهیزات و کارکنان آموزش‌دیده می‌تواند به عنوان تشخیص دهنده‌های فنی شناخته شوند. در این رویکرد دولت با تأکید بر دستگاه‌ها و سازمان‌های فعال حوزه فناوری به جمع‌آوری اطلاعات می‌پردازد. مثلاً سازمان‌هایی که پیمایش انجام می‌دهند، و یا سازمان آب‌وهوا، زمین‌شناسی و ...

1 - Bearer-Directed

2 - Substitute Money

### تأثیرگذاری با سازمان: اقدام مستقیم

در این نوع ابزارها دولت با استفاده از سازمان، تأثیرگذاری بر افراد دارد. مثلاً سازمانی ایجاد می‌کند که به طور مستقیم سلامت مردم را بررسی کند. استفاده از منبع سازمان برای تأثیرگذاری، دولت را قادر می‌سازد که به طور مستقیم سیاست‌هایش را بر افراد، اموال و محیط اعمال کند.

### مقایسه ابزارهای دولت

در این بخش چارچوبی به منظور تشریح پیچیدگی‌های ابزارهای سیاستی ارائه می‌شود. بهره‌گیری از رویکرد جعبه‌ابزار در مطالعات ابزار سیاستی از سه راه امکان‌پذیر است. اولین راه این مقایسه روش‌های مختلفی که دولت ابزارها را در عمل به کار می‌گیرد. دومین راه مقایسه به کارگیری ابزارها در سطوح مختلف دولت (سازمانی، منطقه‌ای، بخشی و ...) است. و سومین راه این است که نحوه استفاده از ابزار را در دوره‌ها زمان‌های مختلف بررسی کنیم.

### ابزارهای دولتی یا ابزارهای دولت؟

یک سؤال اساسی این است که چه چیزی در خصوص ابزارهای دولت، بسیار خاص و ویژه است. آیا آن‌ها از لحاظ کیفیت با آنچه خارج از دولت استفاده می‌شود، متفاوت است و نوع خاصی از فناوری‌های دولت است؟ در بسیاری از مواقع جواب خیر است چون ابزارهایی که دولت استفاده می‌کند خاص و منحصر به فرد نیستند. دولت به منظور تأثیرگذاری بر محیط خارج از ابزارهای غیرمعمولی استفاده نمی‌کند. مثلاً مجوز دهی که یک ابزار است هم توسط دولت و هم توسط برخی از سازمان‌های خصوصی انجام می‌شود. البته برخی از ابزارهای دولت، ویژه هستند مثل دسترسی دولت به برخی اطلاعات و همچنین صدور مجوزهای خاص که ناشی از اقتدار دولت است و در اختیار بخش خصوصی نیست. قدرت اداره و فرماندهی یکی از ویژگی‌های متمایزکننده ابزارهای دولت است.

### ابزارهای کدام دولت؟

تمایز ابزارهای دولت از منظری دیگر بستگی به این دارد که در خصوص کدام سطح از دولت بحث می‌کنیم. سطوح مختلف دولت، ابزارهای مختلف را به کار می‌گیرند. مثلاً در سطوح محلی ابزاری که استفاده می‌شود کم‌هزینه‌تر است و نیاز به اقتدار کمتری دارند ولی ابزارهایی که در سطوح بالای دولت استفاده می‌شوند حتماً بایستی ناظر به قوه اقتدار دولت باشند. فلسفه



دولت، نقش دولت و انتظارات از دولت عواملی هستند که به عنوان عوامل پیشینی بر انتخاب نوع ابزار دولتی تأثیرگذار هستند.

### داخل دولت: مقایسه سازمان‌های دولتی

بسیاری از سازمان‌های دولتی از چهار منبع ابزار در زمینه‌های محدود استفاده می‌کنند. جدول زیر نشان می‌دهد که چگونه گونه‌های مختلف ابزار توسط نهادهای دولتی مختلف همچون وزارت کشاورزی، اداره بازرگانی و اداره جمع‌آوری مالیات مورد استفاده قرار می‌گیرد:

مالیات	بازرگانی	کشاورزی		
هشدار مالیاتی	مشاوره به صادرکنندگان و سرمایه‌گذاران داخلی؛ ترویج تجارت	مشاوره دهی مناسب به کشاورزان	تأثیری	ابزارهای مبتنی بر اطلاعات
دریافت اطلاعات در خصوص فرارهای مالیاتی؛ بررسی رسانه‌های آزاد و اینترنت	دریافت شکایت در خصوص تجارت غیرمنصفانه	دریافت اطلاعات مربوط به آفات محصولات	تشخیصی	
ترخیص برای گواهی‌های گمرک، مجوز برای مالیات بر بازرگانان، ارزیابی‌های مالیاتی، معافیت مالیاتی	صدور گواهینامه شرکت‌های موفق صادراتی، مجوز واردات و صادرات، گرنت و حق امتیاز، دستورهای تعرفه‌ای	مجوز سلامت مواد؛ مجوز واردات و صادرات؛ ممنوعیت جابجایی حیوانات (کنترل بیماری)؛ دستور برای از بین بردن علف‌های هرز	تأثیری	ابزارهای مبتنی بر اقتدار
اظهارنامه‌های مالیاتی و درآمد، نام‌نویسی از معامله گران مالیاتی (برای فروش و مالیات غیرمستقیم)، بازرسی‌های مالیاتی و غیرمنتظره	ثبت شرکت‌ها، علائم تجاری، برندهای سال، رسیدگی در خصوص ورشکستگی	ثبت نام کشاورزان، اطلاع‌رسانی در خصوص بیماری‌های حیوانات، بازدید و بازرسی از مزارع	تشخیصی	
	گرنت به سازمان‌ها برای ترویج تجارت و موارد دیگر	گرنت، وام، یارانه به کشاورزان	تأثیری	ابزارهای مبتنی بر خزانة
سوت‌زن‌های پرداخت مالیات	استفاده از خدمات مشاوره	اطلاعات از برنامه‌ها	تشخیصی	

امضای اسناد حقوقی (برای مالیات تمبر)، فروشگاه‌های دارای پایانه پرداخت متصل، سازمان بازرسی‌های مالیاتی	مشخص کردن حیوانات پارانه‌ای، مراکز دام و تولیدمثل مصنوعی، مرکز واکسیناسیون و کشتار حیوانات، تخریب آفات، مزارع تحقیقاتی حیوانات و گیاهان	تأثیری	ابزارهای مبتنی بر سازمان
بازرسی کالا در بندر و فرودگاه‌ها	بررسی نمونه‌ای محصولات و پیمایش	تشخیصی	

### ابزارهای دولت در عصر اطلاعات

با گسترش فناوری اطلاعات و شبکه‌های رایانه‌ای، قدرت و کنترل در جامعه غیرمتمرکز خواهد شد و بنابراین جهت حرکت به سمت جامعه کمتر سلسله مراتبی است. سیاستمداران و پژوهشگران عرصه اصلاح خدمات عمومی مانند اوزبرن و گیبلر تأثیرات بالقوه فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عرضه خدمات عمومی را بسیار مهم ارزیابی کرده‌اند. امروز همه دولت‌ها بایستی این نکته را در نظر بگیرند که فناوری اطلاعات شیوه تعامل آن‌ها را با شهروندان بهبود خواهد بخشید. فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند تنوع و کیفیت ابزارهای دولت را بهبود دهد و این امر منجر به افزایش کیفیت فرآیند سیاستگذاری عمومی در دولت‌ها می‌شود. دولت‌ها همچنین می‌توانند از پیشرفت‌های فناوری اطلاعات برای تداوم و استحکام قدرت خویش استفاده کنند. البته فناوری اطلاعات ممکن است آسیب‌ها و اختلالاتی را برای دولت ایجاد کند. سؤال اصلی این است که آیا ابزارهای سنتی دولت هنوز برای شناخت اقدام‌های دولت در عصر اطلاعات مناسب هستند؟ رویکرد تحلیل ابزارهای دولت، هرکدام مسائل متفاوتی را برای شیوه عمل دولت در عصر رایانه‌ها به وجود می‌آورند. در رویکرد سالامون<sup>۱</sup> که ابزارها به عنوان نهاد دیده می‌شوند، مسئله اصلی این است که فناوری اطلاعات تا چه میزان گستره ترتیبات نهادی جایگزین در دسترس دولت را شکل داده یا توسعه می‌دهد. یکی از آن‌ها توسعه قدرت محاسباتی است که باعث می‌شود احتمالات نهادی از اشکال سنتی فراتر رفته و هزینه انتخاب یا معامله را کاهش می‌دهد. شیوه دیگری که از طریق فناوری اطلاعات می‌تواند ابزارهای نهاد دولت را مجدداً شکل دهد، اشکال جدیدی از ارتباطات است که تأثیر فاصله جغرافیایی بر سازمان‌ها را کاهش می‌دهد. مثل ظرفیت فناوری اطلاعات برای جداسازی فیزیکی کارکردهای اداره پنهان از فعالیت‌های

صفی یا اداره آشکار. دومین رویکرد، رویکرد سیاست‌های انتخاب ابزار است. فناوری اطلاعات و ارتباطات گزینه‌های زیادی را پیش روی دولت‌ها در نحوه انتخاب ابزارها می‌گذارد. مثلاً در خصوص مالیات، دیگر شیوه‌های سنتی ملاک انتخاب ابزار نیست چون هزینه‌های زیادی دارند. در حال حاضر با توجه به فناوری اطلاعات، انتخاب ابزار مالیاتی تفاوت پیدا کرده است. یا مثلاً دولت‌ها در رویکردهای اولیه خود طرفدار آزادی اینترنت بودند و از ابزارهای لیبرالی استفاده می‌کردند ولی در حال حاضر از ابزارهای اقتداری برای کنترل محتوا و نیز تقویت کنترل سخت‌گیرانه برای رعایت حقوق مالکیت معنوی و کپی‌رایت بهره می‌گیرند. در خصوص رویکرد سوم سؤال اصلی این است که تا چه میزان به دلیل فناوری‌های عصر اطلاعات، منابع ابزاری از رده خارج شده‌اند؟ در یک نگاه نمی‌تواند انکار کرد که فناوری هم ابزارها و هم مسائلی که دولت‌ها با آن روبه‌رو هستند را دگرگون ساخته است. به‌خصوص اینکه عصر اطلاعات تغییرات چشمگیری را به‌ویژه در ابزارهای دولت برای جمع‌آوری اطلاعات به وجود آورده است. به طور خلاصه می‌تواند گفت که فناوری اطلاعات به صورتی برجسته شیوه‌های استفاده دولت از تمامی ابزارهای خود برای جمع‌آوری اطلاعات و اصلاح رفتار را متحول ساخته است. اما در عصر اطلاعات به سه دلیل استفاده از ابزارهای سیاستی عاری از فناوری کاربرد دارد:

۱. محدودیت‌های جدی برای مجازی‌سازی دولت وجود دارد و جعبه‌ابزار دولت بایستی همیشه مشتمل بر ابزارهایی باشد که هر چیزی هستند غیر از مجازی. در واقع تمرکز زیاد بر بخش مجازی نباید توجهات را از راه‌های تعامل دولت با شهروندان در خارج از فضای سایبر منحرف کند. ۲. دلیل دوم استفاده از تحلیل‌های سنتی در عصر اطلاعات این است که این نوع تحلیل می‌تواند ما را قادر سازد تا دقیقاً مشخص کنیم که در اقدام‌های دولت در عصر اطلاعات چه تغییراتی رخ می‌دهد. به‌عبارت‌دیگر فناوری اطلاعات به طور کامل فرآیند مداخله دولت را در بر نگرفته است. مثلاً ممکن است برای بحث مالیات، فناوری اطلاعات کمک زیادی به شناسایی متخلفان کند ولی در مرحله نهایی و صدور حکم به رویکرد مجازات قانونی و سنتی نیاز است. ۳. سوم اینکه در سطح منابع بنیادی اجتماعی، فناوری اطلاعات به ظهور ابزارهای جدید منجر نشده است. به طور خلاصه می‌توان گفت که فناوری در عصر دیجیتال در ابعاد اعجاب‌آوری شیوه سازمان‌دهی درونی دولت و نیز چگونگی عملکرد اطلاعات و عملیات درون آن را تغییر می‌دهد اما تا حدودی از تغییر ابزارهای موجود دولت برای کسب اطلاعات از شهروندان یا تغییر رفتار آن‌ها عاجز است.

## نتیجه‌گیری

بدون شک پیشرفت‌های حاصل شده در فناوری اطلاعات و ارتباطات شیوه کار دولت را تغییر داده است و این روند همچنان ادامه دارد. اما ظهور عصر جدید اطلاعات به معنی این نیست که برای تحلیل ابزارهای دولت نیازمند راه‌های کاملاً جدید هستیم. راه‌های سنتی تحلیل این ابزارها می‌توانند به شناخت تغییراتی کمک کنند که فناوری اطلاعات و ارتباطات در تریبیت نهادی، در سیاست‌های مربوط به انتخاب ابزار و نیز در اشکال مداخله سیاستی در دسترس دولت به وجود می‌آورد. تغییراتی که پیشرفت‌های فناوری و اطلاعاتی در گونه‌های مختلف ابزارهای سنتی ایجاد کرده است، یکسان نیستند. به ویژه در استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در جعبه‌ابزار شناسایی دولت و نیز حسگرهای فعال آن تغییرات چشمگیری رخ داده است. در درون جعبه‌ابزار اجرایی دولت، پیشرفت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، تغییرات چشمگیری را در عملیات شبکه‌ای اطلاعاتی دولت در انتشار اطلاعات و بازسازی سازمان دولت به وجود آورده است. در مقایسه به نظر می‌رسد که پیشرفت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات در زمینه ابزارهای اقتدار و خزانه منجر به شکل‌گیری ابزارهای جدید با کارکردهای متفاوت شده است. پیشرفت‌هایی که در حوزه فناوری به دست آمده است باعث تغییر در شیوه تعامل دولت با شهروندان شده است که منجر به بهره‌گیری از ابزارهای جدید متناسب با عصر دیجیتال شده است.