

زنگنه

یکی از مفاهیمی که در دهه های اخیر به گونه ای بسیار گسترده در جوامع پیشرفته مورد بررسی قرار گرفته و حتی در بعضی مواقع با موفقیت به اجرا درآمده، مفهوم دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک، یک دولت دیجیتال بسدون دیوار و ساختمان و دارای سازمانی مجازی است که خدمات دولتی خود را به صورت بهنگام (ON LINE) ارائه می کند و موجب مشارکت آنان در فعالیتهای مختلف اجتماعی سیاسی می شود.

روند ایجاد دولت الکترونیک بدین صورت بوده است که در طول نیمه دوم دهه ۱۹۹۰، بخش خصوصی آمریکا مسئول خلق خدمات الکترونیکی شد. وجود فناوری وب (WEB)، به برانگیختن برخی اقدامات تجاری در شرکتها منجر گشت و لذا نتایج خوب و قابل سنجشی از این اقدامات حاصل شد. مهمتر از آن، این بود که کارکنان هرچه بیشتر اثربخش شدند به طوری که در بازده کاری آنها افزایش قابل ملاحظه ای پدید آمد. برای مثال، در سال ۱۹۹۹، میانگین بازده کاری هر ساعت فرد، پنج درصد افزایش پیدا کرد. لذا بسدین طریق، بذرهای کارایی به واسطه به کارگیری این چنین فناوریها پاشیده شد و لذا فناوری وب به تغییراتی در شغل، شاغل و ارتباطات منجر شد. زمانی که فناوری وب در اکثر بخشهای خصوصی به کار گرفته شد، دولت از این بابت عقب مانده بود. لذا توجه دولت به این مسئله معطوف گشت که ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیک بسیار ساده تر خواهد بود. در نتیجه ویتون سرف (VINTON CERF) که به عنوان یکی از پدربزرگهای اینترنت مشهور است این پیشنهاد را به رهبران دولتی داد که «لطفاً از فناوری اطلاعات استفاده کنید. اجازه دهید که خدماتتان، بیشتر در دسترس باشند. همچنین، هرگز از فناوری وب نهراسید، اما همواره برای آن برنامه ریزی کنید». لذا شهر گولدن به این نیاز استراتژیک پی برد و در ژوئیه ۲۰۰۱، برنامه ریزی استراتژیک برای دولت الکترونیک را تدوین کردند. به هرحال، بهر گری از امکانات دولت الکترونیک می تواند موجب ارائه بهتر خدمات دولتی به شهروندان شود و امکان استفاده و دسترسی برابر کلیه شهروندان، تعامل اثربخش تر با

دولت الکترونیک

حمیدرضا رضایی و علی داوری

است که تعدادی از آنها به صورت زیر ارائه می شود:

● دولت الکترونیک: استفاده آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم و شبانه روزی به مشتری است.

● دولت الکترونیک، استفاده دولت و سایر سازمانهای دولتی از فناوری اطلاعات به منظور ایجاد تحول در رابطه با شهروندان، مراکز تجاری و سایر مواردی است که با دولت در حال تعامل هستند.

● دولت الکترونیک، شیوه ای برای دولتها به منظور استفاده از فناوری اطلاعات و فناوریهای جدید است که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت آنها و ارائه فرصتهای گسترده برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم سالار می دهد.

● دولت الکترونیک، تکیه بر اینترنت و دیگر فناوریهای نوظهور دارد تا اطلاعات و خدمات را به سادگی، سرعت، به شیوه ای کارا و با هزینه کم دریافت و توزیع کند.

در تعاریف دیگری نیز که ارائه شده است به جنبه های پاسخگویی، مسئولیت پذیری، شفاف سازی و اینگونه موارد توجه گردیده است. بنابراین، دولت الکترونیک مجموعه ای از کلیه ارتباطات الکترونیک است که بین دولت، شرکتها و شهروندان رخ می دهد.

اهمیت ایجاد دولت الکترونیک

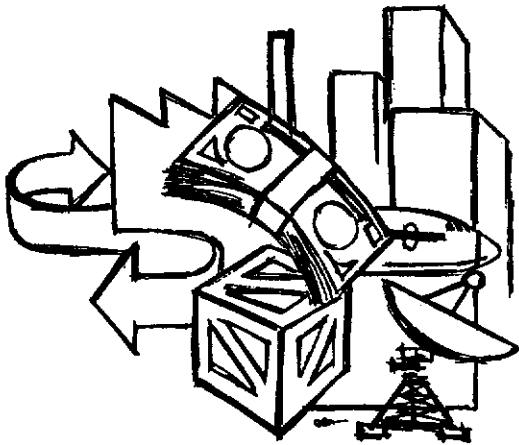
به صورت روزافزون، انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید پاسخگویی این نیازها و انتظارات باشد. آنان خواهان این هستند که ساعات کار موسسات دولتی افزایش یابد و آنان هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صفها معطل نشوند، خدمات با کیفیت تری دریافت کنند، خدمات و محصولات ارزاتری به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگوترین شکل دولت برای این انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیک است. دولتها همچنین برای جذب سرمایه، مشاغل و اشتغال، کارگران ماهر، گردشگران و موارد دیگر با هم در رقابت

طرفهای درگیر و غنی سازی شهروندان را فراهم آورد و در مجموع، به ایجاد مدیریت دولتی اثربخش تر منجر شود.

از جمله نتایج موردانتظار از چنین فرایندی، کاهش فساد اداری و شفافیت بیشتر امور، بالارفتن میزان مسئولیت، دائمی شدن بهبود روندها و فرایندها، راحتی بیشتر، رشد منابع و کاهش هزینه خدمات است. با ظهور فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی، مراکز خدمات رسانی به مشتریان نزدیکتر می شوند و افراد می توانند حتی از طریق رایانه های شخصی، خدمات خود را دریافت کنند. همچنین دولت الکترونیک موجب صرفه جویی در وقت و هزینه، دولت، شهروندان و کسب و کار می گردد. جهانی شدن نیز دولتها را وادار می سازد تا به منظور فروش کالا و خدمات خویش و همچنین صدور فرهنگ و شناساندن خویش به سایر فرهنگها و تمدنها، اقدام به تاسیس دولت الکترونیک کنند.

تعاریف

تعاریف بسیاری از دولت الکترونیک شده



هستند و بدین منظور به امکانات جدیدی نیاز دارند که دولت الکترونیک این امکانات را برای آنها فراهم می آورد. لذا دولت الکترونیک، نه تنها موجب یکپارچه شدن خود بسا جامعه می شود بلکه باعث می گردد که دولت بسر متابعی تاکید داشته باشد که بیشتر مورد نیاز است. دولت الکترونیک باعث گسترش فرهنگ خودخدمتی (SELF SERVICE) می شود و شهروندان قادر می شوند تا آنجا که ممکن است به خود کمک کنند و از هزینه ها و اتلاف وقت خود بکاهند.

ضرورت ایجاد

عوامل متعددی، زمینه های لازم برای تحقق این امر را فراهم می آورند که همگی ناشی از فناوری و پیچیده تر شدن بشر است و دولتها برای پاسخ به این پیچیدگی ناگزیرند که اقدام به ایجاد دولت الکترونیک کنند. مهمترین این عوامل عبارتند از:

۱- رشد فناوریهای جدید و ویژه فناوری اطلاعات: امروزه، فناوری با نرخ فزاینده و به صورت تصاعدی در حال رشد است. قانون مور (MOORS LAW) در این مورد می گوید: قدرت محاسباتی رایانه ها هر ۱۸ ماه دو برابر می شود. قانون «مت کالف» (MATCALF) نیز می گوید: میزان رشد یک شبکه به میزان توان دوم استفاده کنندگان از آن شبکه است و در نهایت قانون گیلدرز (GILDERS) می گوید: مسیرهای ارتباطی شبکه ها هر ۱۲ ماه سه برابر می شود. همان گونه که از مثالهای فوق برمی آید سرعت رشد فناوری اطلاعات بسیار زیاد بوده و این امر در تمامی پدیده ها از جمله موسسات دولتی تاثیرات شگرفی برجای می گذارد.

۲- سرمایه گذاری بنگاههای اقتصادی در بخش فناوری اطلاعات: بنگاههای اقتصادی سرمایه گذاری های کلانی را در زمینه فناوری اطلاعات اعمال کرده اند و بخش خصوصی نیز جهت پاسخگویی با شرایط کنونی و کم کردن فاصله و شکاف بین خود و دولت، ناگزیر از سرمایه گذاری در این خصوص است. آمارها نشان می دهد که سرمایه گذاری شرکتهای آمریکایی در فناوری اطلاعات از کمتر از ۱۰ درصد در سالهای گذشته به ۵۰ درصد در حال حاضر رسیده است و به دلیل

مزایا

تا چند سال پیش روال معمول برای دریافت خدمات دولتی، مستلزم حضور فیزیکی مراجعه کننده به یکی از دفاتر دولتی مرتبط بود. با پیشرفت های تکنولوژیک و اطلاع رسانی، برای نزدیک کردن محل ارائه خدمات به مشتریان حرکت جدیدی ایجاد شده است. در گامهای نخست، ایجاد کیوسک های ارائه خدمات (نظیر آنچه که در شبکه های بانکی مورد استفاده قرار می گیرد) به اجرا درآمد و در گامهای بعدی، استفاده از رایانه های شخصی بدین منظور مورد توجه قرار گرفت. میزان گسترده گی دامنه پوشش دولت الکترونیک زمانی برای ما روشن می شود که به این امر واقف شویم که حتی موفق ترین کشورها در این زمینه تا زمان حاضر، موفق به استفاده بیش از ۲۰ درصد از پتانسیل های موجود نشده اند.

دسترسی سریع به اطلاعات در سازمانهای دولتی، از اهمیت ویژه ای برخوردار است. از آنجا که فرایندها و روندهای اداری عموماً تکراری، عادی و تابع ضابطه هستند، استفاده از رایانه، امکانات منحصر به فردی را برای جمع آوری، کنترل و گزارش دهی فوری و به موقع برای مدیران فراهم می آورد و این امر سازمانها را بر آن داشته که مبادرت به سرمایه گذاری هنگفت در این زمینه کنند. ولی این فرایند، تاثیر چندانی بر بهره وری سازمانهای فوق ندارد. این درحقیقت همان نقطه ای است که پروژه دولت الکترونیک، در آن تحول ایجاد می کند.

سرمایه گذاری هایی که در این زمینه شده هزینه مبادلات بانکی به میزان ۳۰ درصد هزینه های بانکی غیر الکترونیک کاهش یافته است.

۳- رشد اینترنت و فراگیری عمومی استفاده از آن: طی فصل فروش عید کریسمس در سال ۱۹۹۹ فروشندگانی که محصولات خود را از طریق اینترنت به فروش می رسانند معادل ۳/۱ میلیارد دلار پوند که این میزان، چهار برابر فروش آنان در سال ۹۸ بود و در سال ۲۰۰۰، آمریکا برای ایجاد دولت الکترونیک رقمی معادل ۵۰۰ میلیون دلار هزینه کرده که این میزان در سال ۲۰۰۳ به ۱/۶ میلیارد دلار خواهد رسید.

۴- تغییر انتظارات شهروندان و بنگاههای اقتصادی: در ایالت ویرجینیای آمریکا، ۷۶/۸ درصد از شهروندان از خانه یا محل کار خود به اینترنت دسترسی دارند و ۳۸ درصد آنها از اینترنت و پست الکترونیک به صورت روزانه استفاده می کنند. این نمونه ها نشان می دهد که انتظارات مردم در مورد خدمات، محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید بتواند پاسخگویی این نیازها باشد و این امر فقط می تواند از طریق دولت الکترونیک تحقق یابد.

۵- جهانی شدن و فشارهای ناشی از رقابت: دولتها برای جذب سرمایه، مشاغل و کارگران ماهر، گردشگران و... با هم در رقابت بوده و از سویی جهانی شدن نیز به منظور فروش کالاها و خدمات خویش، آنها را وادار به تاسیس دولت الکترونیک می کند.

لذا به نیازهای خاصی از جامعه کسب و کار توجه نمی‌شود. این خدمات چندوجهی هستند. بنگاههای اقتصادی، عرضه کننده، شریک، مشتری و اتفاقاً رقیب دولت محسوب می‌گردند.

۴ - G2E (دولت با کارکنان): این نوع رابطه بدین منظور طراحی شده است که اطلاعاتی را برای بخش عمومی ارائه کند (کارکنان دولتی) تا بتوانند از شبکه داخلی دولتی یا شبکه های خصوصی بر اطلاعات منابع انسانی دستیابی پیدا کنند. این اطلاعات می‌تواند شامل اطلاعات مربوط به بازنشستگی پرسنل، فرمهای درخواست، نظام پیشنهادات و... باشد. G2E، یکی از اثربخش ترین راههایی است که به منظور یادگیری الکترونیک (E-LEARNING) و مدیریت دانشی صورت می‌گیرد. برحسب ماهیت این نوع کاربرد، نمونه های G2E در اینترنت قابل دسترسی نیست. این نوع کاربردها، عموماً در شبکه های دولتی یا شبکه های خصوصی یافت می‌شود.

این چهار نوع کاربرد، ستونهای اصلی دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهد و در واقع، این ارتباطات است که روح دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهد. برای برقراری این ارتباط، دولت بسایند اعتماد طرفهای ذینفع در دولت الکترونیک را به منظور مشارکت در این امر جلب کند و به آنان اطمینان دهد که به خلوت خصوصی و امنیت آنان تعرضی صورت نخواهد گرفت. لازمه این امر آن است که در ابتدا قوانین دولتی را برای حمایت از حریم خصوصی افراد تصویب کرد. یکی از معضلات اینترنتی برای عضوگیری این است که اطلاعات زیادی را از افراد تقاضا می‌کند و فرد مجبور است فرمهای مختلفی را پر کند که بعضاً از برخی از این اطلاعات به موسسات و شبکه های دیگر فروخته می‌شود. دولت باید برای جلوگیری از بروز این چنین مشکلاتی برای شهروندان، قوانینی را به تصویب برساند در بعد فنی نیز لازم است زیرساختهای مورد نیاز برای ایجاد دولت الکترونیک را فراهم آورد و شبکه های اطلاع رسانی و پایگاههای اطلاعاتی مورد نیاز را ایجاد کند.

اثرات دولت الکترونیک بر مدیریت و سازمان

**دولت الکترونیک
باعث گسترش فرهنگ
خود خدمتی می‌شود
و از این طریق
از هزینه ها
و اتلاف وقت شهروندان
کاسته خواهد شد.**

- افزایش کارایی عملیات دولتی؛
- ارائه خدمت به شهروندان به صورت ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته؛
- امکان ارائه خدمات در هر مکان.

نمادهای مورد استفاده در دولت الکترونیک

نمادهای دولت الکترونیک، نشان دهنده این است که یک دولت الکترونیک می‌تواند چه بخشها و چه افرادی را با یکدیگر مرتبط سازد.

۱ - G2C (موسسه دولتی به شهروند): مهمترین و گسترده ترین نوع کاربرد دولت الکترونیک، رابطه دولت با شهروند و بالعکس است. دولت الکترونیک بایستی شهروند را به دولت مرتبط سازد. رابطه دولت با شهروند شامل ارائه اطلاعات مناسب به افراد، در اختیار قرار دادن فرصتها، تجدید گواهینامه رانندگی، پرداخت قبض های مختلف و غیره می‌شود. این نوع رابطه دولت با شهروند، به ایجاد تغییراتی در زندگی افراد منجر می‌شود.

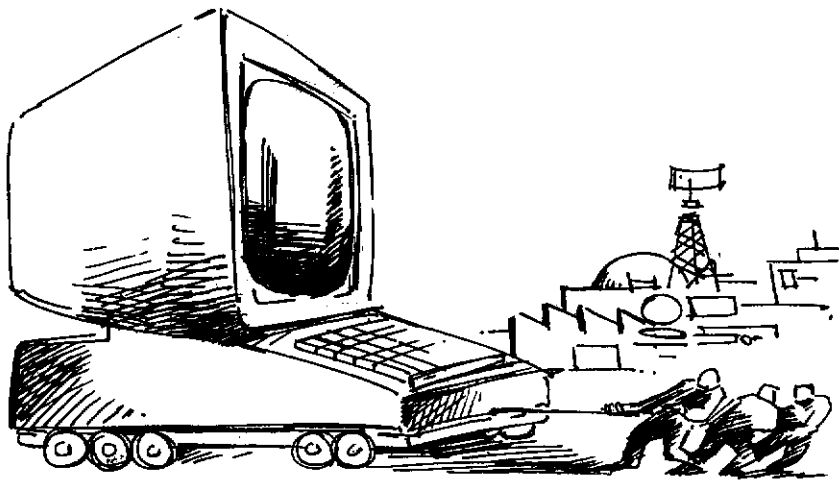
۲ - G2G (رابطه دولت با دولت): این نوع رابطه بین دولتها بدین خاطر است که معمولاً سازمانهای دولتی، متکی به دیگر نمایندگان دولتی هستند و تعامل الکترونیک بین آنها، از اهمیت خاصی برخوردار است. در رابطه با دولت، عموماً نیاز به دسترسی مستقیم به پایگاههای اطلاعاتی وجود دارد.

۳ - G2B (رابطه دولت با کسب و کار): این نوع رابطه، اولین رابطه ای بود که توسعه پیدا کرد و

**دولت الکترونیک
با تکیه بر اینترنت
اطلاعات و خدمات را
به سادگی
و به شیوه ای کم هزینه
دریافت
و سپس توزیع می‌کند.**

گام نخست در فرایند ایجاد دولت الکترونیک، امکان استفاده آزاد و آسان از اطلاعات، برای شهروندان است. این گام در تمامی کشورهایی که در این مسیر قدم گذاشته اند مشترک است. برخی از ممالک پیشرفته، حتی قبل از ایجاد شبکه جهانی، اقدام به ایجاد مجموعه های الکترونیک غنی از اطلاعات به خدمات دواير مختلف دولتی کرده و آن را به طرق مختلف در اختیار شهروندان قرار داده اند. امروزه، اکثر سازمانهای دولتی در کشورهای غربی، دارای سایت مستقل اینترنتی هستند که در ضعیف ترین حالت، اطلاعات و قوانین جاری شرکت را در اختیار شهروندان قرار می‌دهند. در برخی دیگر از کشورها نیز، این مجموعه به صورت یک سایت مادر که حاوی پیوندهایی به زیرمجموعه های دولتی است، وجود دارد و شهروند با ورود به این سایت، می‌تواند راه خود را تا جزیی ترین خدمات موجود، به راحتی انتخاب کند. استفاده از این فناوری می‌تواند در پایین آوردن آمار فساد اداری که منشا آن ارائه اطلاعات به شهروندان است نقش بسزایی داشته باشد و با شفاف کردن فعالیت سازمانها، گامی موثر در جلب اعتماد عمومی محسوب می‌شود. به طور خلاصه، مزایای دولت الکترونیک عبارتند از:

- دسترسی مستقیم به اطلاعات و خدمات مالی؛
- ارتباط مستقیم با مقامات دولتی؛
- صرفه جویی در زمان، حمل و نقل، ساعات کار، کاغذ، هزینه های خدمات و منابع انرژی؛



تولید دانش در دنیای کنونی رویکردهای نوینی را پدید آورده که از جمله آنها مدیریت دانش و مدیریت فناوری اطلاعات است. برای مدیریت دانش، دیگـــــر کار، سرمایه و ماشین آلات منابع اصلی تولید ثروت نیستند، بلکه این دانش و دانشگران هستند که به عوامل اساسی و درآمدزا مبدل می شوند.

بسا پیاده سازی دولت الکترونیک، ساختارهای سازمانی تغییر یافته و به صورت کاملاً مسطح درمی آیند، مرزها و واحدهای سازمانی کمرنگ تر شده و تمام فعالیتهای سازمانی به صورت افقی انجام می گیرد. کلیه فعالیتها و وظایف سازمان بر اساس شبکه های اطلاع رسانی طراحی و اجرا شده و کارمندان سازمانها نیاز به حضور فیزیکی در محل خود بوده و به همین جهت نیز دارای قدرت هستند. از طرفی این کارکنان به صورتی مستمر در حال یادگیری و آموزش خواهند بود و خلاقیت و نوآوری، به مهمترین وظایف آنها مبدل می شود.

کـــــارهای سازمان به صورت برخط (ON-LINE) انجام خواهد شد و مدیریت سازمانها بدون واسطه، با مشتریان و ارباب رجوع در ارتباط هستند. فرایند تصمیم گیری شکل غیرمتمرکز پیدا می کند و زمان تصمیم گیری افزایش خواهد یافت. بسا پیاده شدن دولت الکترونیک، بخش زیادی از کارکنان سازمانها آزاد شده و می توان از آنها در کارهای فکری استفاده کرد.

همچنین در کشورهایی نظیر کشور ما که فرایندهای اداری مبتنی بر کاغذ هستند، حرکت در جهت دولت الکترونیک مستلزم مهندسی مجدد فرایندهای اداری است. در این زمینه، مسئله فرهنگ سازی نیز از اهمیت زیادی برخوردار است، لذا یکی از اهرمهای قوی، آموزشهای همگانی در خصوص اهمیت، مزایا و نحوه استفاده از این مجموعه امکانات است.

موانع ایجاد دولت الکترونیک و چالشهای آن

در راه ایجاد دولت الکترونیک موانعی وجود دارد که به طور اختصار می توان به برخی از آنها اشاره کرد:

● عدم احساس نیاز به وجود دولت الکترونیک؛

هستند. شهروندان، کارکنان، بسنگاههای اقتصادی و دیگر موسسات دولتی مشتریان دولت هستند و هر یک از آنها نیز نیازهای متفاوتی با دیگری دارد. شهروندان خواهان ثبت نام فرزندان خود، تمدید گواهینامه رانندگی، پرداخت پول پارکینگ و... هستند. بازرگانان و موسسات بازرگانی با اتاقهای بازرگانی، بازرسان محلی و قانونگذاران رابطه برقرار می کنند. لذا دولت بایستی متوجه این مسئله باشد که مشتریان چه کسانی هستند.

گام دوم: مشتریان خود را به سمت استفاده از خدمات سوق دهید: کینگ می گوید: اینترنت بهترین شیوه برای جذب مشتریان است. آنها دوست ندارند که به کیوسک های ارائه خدمات مراجعه کنند و یا اینکه برای گرفتن خدمت، در صف بایستند. حال اگر تسهیلاتی ایجاد شود که آنها از منزل خدمات خود را دریافت کنند به رضایت مشتری منجر می شود و در دسرهای کارکنان نیز کاهش می یابد. کینگ، پیشنهاد تشکیل یک سایت مرجع (PORTAL) را برای تعاملات کلیه مشتریان می دهد. این سایت به مشتریان اجازه می دهد که به بخشهای مختلف دسترسی داشته باشند.

گام سوم: دریابید که مشتریان شما چه نیازهایی دارند و چه چیزهایی می خواهند: مشتریان به تسهیلات، دردسترس بودن و قابلیت اعتماد خدماتی که بخش خصوصی برای آنها ارائه می کند، عادت کرده اند. آنها از دولت نیز یک چنین انتظاراتی دارند. یکی از چالشهایی که بخش دولت با آن روبرو است این است که آنها

- عدم حمایت مدیران ارشد سازمانها؛
- ناتوانی در رمزبندی اطلاعات محرمانه و غیرمحرمانه؛
- هزینه های سنگین ایجاد، نگهداری و توسعه شبکه های اطلاع رسانی و پایگاههای اطلاعاتی؛
- فقدان یا کمبود نیروهای متخصص فناوری اطلاعات در برخی از کشورها؛
- مشکلات مرتبط با چگونگی حفاظت از اطلاعات شخصی افراد؛
- چگونگی تحلیل و مهندسی مجدد خدمات دولتی به منظور استفاده از دولت الکترونیک؛
- چگونگی دسترسی کلیه کاربران به دولت الکترونیک؛
- نحوه ارائه کلیه اطلاعات موردنیاز مشتریان؛
- مسئله مرتبط با مواجه شدن با افرادی که کمتر با رایانه آشنا هستند.

گامهای لازم به منظور ایجاد یک دولت الکترونیکی موفق

کینگ (KING)، چهار گام را برای اطمینان یافتن از توفیق دولت الکترونیک پیشنهاد می کند:

گام اول: دریابید که مشتریان شما چه کسانی هستند: بیش از دو قرن، دولت آمریکا نسبت به بخش خصوصی به صورت متفاوتی عمل می کرد. کینگ مطرح می کند: ولی هم اکنون کلیه سطوح دولتی متوجه به اهمیت فزاینده ارائه خدمت شده اند و دریافته اند که مشتریان مختلفی وجود دارند که دارای نیازهای متفاوتی

علاوه بر اینکه یک سری کارهای منحصر به فرد خویش را انجام می دهند، بسرخمی کارهای تجاری عمومی را نیز که مرتبط با بخش خصوصی است، انجام می دهند. در نتیجه دولت‌ها مسئولیت بیشتری در قبال ارائه خدمات سریع با هزینه کم دارند.

گام چهارم: رابطه با مشتری را ادامه دهید: کینگ معتقد است یکی از نشانه‌های رهبری دارای بینش درست این است که برنامه‌هایی را به منظور ارتباط با مشتری طرح ریزی و استراتژی‌هایی را نیز بدین منظور طراحی کند. این مسئله به بهبود شرایط اقتصادی، ایجاد وفاداری و ارتباط مناسب با مشتری در سالهای آتی منجر می شود.

موفقیتهای دولت ژاپن

دولت ژاپن تا به امروز موفقیتهایی در زمینه دولت الکترونیک داشته و پروژه‌های متعددی را نیز در این زمینه انجام داده است. هدف از این مطالعات این است که خدمات دولتی رایانه‌ای شده و به این ترتیب، خدمات دولتی با شتاب بیشتر و کیفیت بالاتری ارائه گردد. ساختار طرح جامع ژاپن شامل سه نوع ارتباط بود که عبارتند از:

- ۱- معرفی نقش فناوری اطلاعات در ارتباط با رابطه بین دولت و شهروندان (G2C)؛
 - ۲- ارتباط بین دولت و بخش بازرگانی (G2B)؛
 - ۳- دیجیتالی کردن وزارتخانه‌ها و سازمانها یا دیجیتالی کردن عملکرد داخلی سازمانهای اجرایی (G2G).
- در فرایند ارتباطی دولت و شهروندان

هدف عبارت است از رایانه‌ای کردن انواع فرایندهای مربوط به دولت که فرایندهایی مانند دریافت انواع اجاره نامه‌ها، گواهینامه‌ها، درخواست نامه‌ها و همچنین ارائه اطلاعات به شهروندان به صورت الکترونیک را شامل خواهد بود. هدف از فرایند دولت و بخش بازرگانی، فوریت دادن به ترویج تجارت الکترونیک است. همچنین دیجیتالی کردن ارتباط میان دولت و تجارت از اهمیت بسالایی برخوردار است و به تبادل الکترونیک داده‌ها توجه خاصی می شود. در فرایند دولت به دولت، ایجاد سیستم‌هایی مانند مدیریت اسناد الکترونیک بین وزارتخانه‌ها، موسسات و یا عملکرد داخلی هر سازمان اجرایی موردنظر است. این فاز، سهم اطلاعات، کارایی و کیفیت کار مدیریت اجرایی را بهبود می بخشد.

به منظور دستیابی به این موارد، تدارک یک ساختار زیربنایی عمومی مورد نیاز است. اول، ایجاد یک شبکه زیربنایی که دولت را با شهروندان و شرکتها پیوند دهد. اتصال بین ادارات دولتی نیز به همان اندازه لازم است. دوم، ایجاد ساختار حمایتی ضرورت دارد. برای حمایت از اطلاعات شخصی و اسناد اداری از فعالیتهای غیرقانونی مانند افشای اطلاعات، زدوبندها و غیره، محکم کردن ساختارهای کلیدی بخش عمومی بسیار مهم است. ارتقا و بهبود استانداردها نیز الزامی است. فرمت اسناد، قراردادها و موارد دیگر باید به صورت متحدالشکل درآمده تا ادارات دولتی، کارخانجات و شهروندان به طور عمومی از آن بهره گیرند.

جدول ۱ - خدمات اصلی دولت

سطح	توصیف
۰	هیچ توزیع اطلاعات و خدمتی وجود ندارد
۱	توزیع اطلاعات به صورت ضعیف؛ توزیع خدمت به هیچ وجه وجود ندارد
۲	توزیع اطلاعات قابل قبول؛ توزیع خدمت به هیچ وجه وجود ندارد
۳	توزیع اطلاعات قابل قبول؛ توزیع خدمت ضعیف است
۴	توزیع اطلاعات و خدمات به صورت قابل پذیرش است

دولت ژاپن معتقد است که اگرچه آمریکا در کل جهان پیشرفته‌ترین کشور در زمینه فناوری اطلاعات به شمار می رود و در آسیا نیز کشور سنگاپور دارای این مقام است اما دولت ژاپن قصد دارد طی پنج سال آینده، جایگاه اول را به دست آورد. طرح ایجاد دولت الکترونیک در ژاپن، محدود به دولت مرکزی نخواهد شد. بلکه استانداریها نیز به عنوان یک نقطه ارتباطی مهم با شهروندان، نقش حائزاهمیتی دارند. در این مورد سعی شده است که هماهنگی‌های لازم به عمل آید تا دولت الکترونیک و استانداریهای الکترونیک هر دو ایجاد گردند.

به منظور ایجاد استانداریهای الکترونیک دو پروژه اصلی در دست وزارت کشور ژاپن است. در پروژه اول، تحت عنوان شبکه نقاط مسکونی به استانداریها این امکان داده می شود که اطلاعات شهروندان از قبیل نام، خانوادگی، جنسیت و... را با یک پایگاه داده‌ای که با استانداریهای دیگر در سطح کشور مرتبط است، نگهداری کند. در طرح دوم، شبکه‌ای با درجه بسالایی اعتماد ایجاد می شود که برای مبادله بسیاری از اسناد الکترونیک میان استانداریها و دولت مرکزی استفاده می گردد.

معرفی فناوری اطلاعات به افراد اجرایی محسوسدود به دولت مرکزی و استانداریها نمی شود. بلکه موسسات و شرکتهای خصوصی شامل مراکز آموزشی، فرهنگی و بهداشتی کسه خدمات زیادی به عموم ارائه می دهند را نیز شامل می شود که به منظور افزایش کمیت خدمات و بهبود کیفیت آن با استفاده از ساختار فناوری اطلاعات و با کمک دولت، قصد دیجیتالی شدن دارند.

گذار سریع به سمت دیجیتالی شدن و اینترنت را می توان در بخش آموزش هم به خوبی مشاهده کرد. در دانشگاهها، شبکه‌های ارتباطی بین استادان، گروههای دانشجویی و غیره در حال فعالیت است. مسئله مدرسه اینترنتی به عنوان یک سیاست ملی در دبیرستانها، مدارس راهنمایی و مدارس ابتدایی ترویج می شود. باید یادآور شد که ایجاد دولت الکترونیک موضوع بسیار گسترده‌ای است که یک ساختار اطلاعاتی ملی را ایجاد می کند به گونه‌ای که دولت مرکزی، استانداریها، شرکتهای خصوصی، خانواده‌ها و افراد مختلف دیگر را دربر می گیرد.

- ایجاد یک سایت مرجع دولتی؛
- حضور؛
- مراوده؛
- تعامل؛
- عامل محور.

این برنامه با پیاده سازی سایت مرجع دولتی آغاز می گردد که به عنوان پنجره ای واحد برای مردم به خدمات دولتی عمل می کند. با حضور فعال کلیه دواير دولتی بر روی اینترنت برای ارائه خدمات و به دنبال آن امکان ایجاد تعامل و تراکنش مالی توسط دستگاههای دولتی (از قبیل دریافت مالیات، هزینه آب و برق، بیمه و غیره) تکامل می یابد. و نهایتاً به ایجاد سازمانهای مجازی دولتی که تنها در فضای سایبرنتیک وجود دارند و هدف اصلی از آنها ایجاد سهولت و سرعت هر چه بیشتر در ارائه خدمات دولتی به مردم است خاتمه پیدا می کند. در مرحله نهایی که اصطلاحاً عامل محور نامیده می شود مردم فعالیت مربوط به یک خدمت خاص را که باید توسط چند نهاد دولتی انجام شود به صورت یکجا از طریق اینترنت دریافت می کنند، مرحله ای که پیشرفته ترین سطح تکوین دولت الکترونیک در یک کشور است. □

منابع و مأخذ:

- ۱ - جلالی فراهانی؛ علیرضا. خدمات دولتی و ارتباطات الکترونیکی. ماهنامه آموزشی، پژوهشی اطلاع رسانی، سال دوم، شماره ۱۸، آذرماه ۱۳۸۰.
- ۲ - صناعی، علی و محمد علی رضوانی، تجارت الکترونیکی و دولت الکترونیکی؛ در سبهای از تجربه ژاپن و چند کشور در حال توسعه برای ایران، پژوهشنامه بازرگانی، سال ۱۳۸۱.

3 - GHASEMZADEH, FEREIDON & HOSSEIN SAFARI, TRANSITION TO E-GOVERNMENT. MANAGEMENT KNOWLEDGE WINTER 2002. VOL. 14. NO.55.

4 - WHAT CITIZENS WANT FROM E-GOVERNMENT. HTTP://WWW.ctg.albany.edu/resources/htmlrpt/e-government/what/citizens-want.html/

5 - DEFINITION OF E-GOVERNMENT: HTTP://WWW.L.WORLD BANK.ORG/PUBLIC SECTOR/EGOV/DEFINITION.HTM.

6 - ATKINSON. R.D. ULEVICH. D (2000) DIGITAL GOVERNMENT THE NEXT STEP TO REENGINEERING THE FEDERAL GOVERNMENT. HTTP://WWW.DLCPPI.ORG.

- حمیدرضا رضایی؛ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی
- علی داوری؛ کارشناس ارشد مدیریت دانشگاه تهران

بهره گیری از امکانات دولت الکترونیک به ایجاد مدیریت دولتی اثربخش منجر خواهد شد.

دولت الکترونیک موجب صرفه جویی در وقت و هزینه دولت، شهروندان و کسب و کار می شود.

دولت الکترونیک در ایران

به منظور ارزیابی دولت الکترونیک در ایران، ابتدا آدرس اینترنتی وزارتخانه ها و سازمانهای برجسته (که مستقیماً زیر نظر رئیس جمهور اداره می شوند) شناسایی شد که شامل بیست وزارتخانه و پنج سازمان برجسته بود که مستقیماً تحت نظارت رئیس جمهوری اداره می شود. سپس پنج سطح برای هر یک از خدمات اصلی دولت (G2B, G2C, G2G, G2E) به مانند جدول شماره یک تعریف گشت:

در مرحله بعد، از متخصصان هر وزارتخانه و نهادی خواسته شد تا با توجه به جدول شماره یک، سطوح مشخص شده، سازمان خود را ارزیابی کند. این ارزیابیها برای چهار وظیفه اصلی دولت الکترونیک (G2B, G2C, G2G, G2E) موردسنجش قرار گرفت. پس از جمع آوری داده ها و تحلیل آنها، نتایج زیر حاصل گشت:

- ۱ - هیچ لیست رسمی از سایت های اینترنتی وجود ندارد که مشخص کننده سایت های دولتی باشد؛
- ۲ - برخی از وب سایت های موجود به قدری ضعیف طراحی شده اند که حتی دربرگیرنده نام سازمان نیز در HOME PAGE نبوده است؛
- ۳ - مطابق آمارهایی که در وب سایت های این موسسات وجود دارد، شماره بازدیدکنندگان از این سایت های دولتی، بسیار پایین است؛
- ۴ - اکثر سایت های دولتی موجود، ارتباطی با سازمانهای وابسته به خود ندارند؛
- ۵ - بالاترین سطح ارتباط دولت با مشتری،

قسمت شماره دو جدول است و در هیچ سازمان و وزارتخانه ای، دولت با موسسات بازرگانی و کارکنان ارتباط نداشته است.

۶ - وب سایت های موجود، از هیچ استاندارد خاصی پیروی نمی کنند و کاربران آنها مجبور به DOWNLOAD کردن فونت های فارسی مختلف هستند تا بتوانند از این سایت ها استفاده کنند.

با توجه به پژوهشی که انجام شد، دلایل ضعف دولت الکترونیک به صورت زیر تشریح گشت:

- ۱ - فقدان آگاهی و نگرش مدیران عالی؛
- ۲ - فقدان وجود طرح جامع ملی برای آینده فناوری اطلاعات؛
- ۳ - عدم وجود یک سازمان مسئول به منظور برنامه ریزی و اجرای دولت الکترونیک؛
- ۴ - ضعف مقررات و رویه ها؛
- ۵ - فقدان زیرساختهای مناسب؛
- ۶ - فقدان قدرت لازم جهت جذب فناوریهای پیشرفته؛
- ۷ - فقدان انعطاف پذیری اجرای پروژه های دولت دیجیتال.

پیشنهاد طرح پنج مرحله ای

به منظور توسعه و اجرای دولت الکترونیک در ایران، دولت بایستی سازمان اجرایی مثل سازمان مدیریت و برنامه ریزی (MPO) ایجاد کند تا توسعه دولت الکترونیک در کشور را اداره کند. در زیر، فازهای پیشنهادشده برای اجرای دولت الکترونیک پیشنهاد شده است: