

# دولت سیار؛ پرقابلیت، پرهزینه

ترجمه: روح‌الله نوری

noori\_2003@yahoo.com

رضا حریری

yaharrin@yahoo.com

## چکیده

دولت سیار، زیرمجموعه‌ای از دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک عبارت است از استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات برای بهبود فعالیت‌های سازمان‌های دولتی. در مورد دولت سیار، فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات، به فناوری‌های موبایل و یا بر سیم، نظیر تلفن‌های سلولار موبایل، لپ‌تاپ‌ها و همیاران دیجیتال شخصی - که به شبکه‌های منطقه‌ای محلی بر سیم متصل می‌شوند - محدود می‌شوند. دولت سیار می‌تواند به فراهم کردن اطلاعات عمومی و خدمات دولتی در هر زمان و در هر مکان کمک کند.



تدبیر

شماره ۱۸۵ - مهر ۸۶

مجله



## الگوها و مثالها

به دولت سیار نباید به عنوان پدیده جدیدی نگاه کرد. برای مثال، فناوری بی‌سیم همیشه بخش مهمی از اجرای قانون بوده است. امروزه، افسران پلیس از لپ‌تاپ‌های بی‌سیم متصل به اینترنت، به همان خوبی استفاده از رادیوهای دوطرفه قدیمی بهره می‌گیرند. آنها وقتی به خودرویی مشکوک برمی‌خورند، می‌توانند مستقیماً از طریق پایگاه‌های داده‌ها به اطلاعاتی در مورد مالک خودرو، مسروقه بودن آن، حضور آن در صحنه جنایت، تحت تعقیب بودن مالک آن و غیره دست پیدا کنند. بازرسان بهداشت و ایمنی اکنون می‌توانند گزارشهای خود را در محل مورد بازرسی و در زمان واقعی با استفاده از یک رایانه جیبی یا ترمینال‌های دستی ثبت کنند. به این ترتیب، پس از بازگشت به دفتر کارشان، نیازی به فرم‌های کاغذی و ورود مجدد داده‌های جمع‌آوری شده ندارند.

از سوی دیگر، شهروندان می‌توانند با دسترسی به اینترنت و شبکه‌های دولتی از طریق تلفن‌های همراه و دیگر ابزارهای بی‌سیم، صرفه‌جویی بیشتری در زمان و انرژی کنند. برای مثال، در مالزی،

شهروندان می‌توانند اطلاعات مربوط به رای‌گیریها را با استفاده از خدمت پیام کوتاه دریافت کنند.

دولت سیار تنها برای کارایی نیست، بلکه امکان فعالیت مدنی را به شهروندان می‌دهد. در فیلیپین، شهروندان می‌توانند با گزارش کردن اتوبوس‌ها و دیگر وسایل نقلیه همگانی دودزا از طریق پیام کوتاه، به اجرای قوانین مبارزه با آلودگی کمک کنند. همچنین از پیام کوتاه برای دخیل کردن شهروندان در مبارزه با جنایت و مواد مخدر استفاده می‌شود.

## دولت سیار و کشورهای در حال توسعه

دولت سیار، به گونه‌ای ویژه، برای جهان در حال توسعه مناسب است که در آن، میزان دسترسی به اینترنت، پایین است، اما میزان نفوذ تلفن همراه، به ویژه در مناطق شهری، سریعاً در حال رشد است. در سطح جهان،

تعداد تلفن‌های همراه از تعداد تلفن‌های ثابت بیشتر شده است. این امر در بسیاری از کشورها، از جمله ۴۹ کشور دارای درآمد متوسط و ۳۶ کشور کم‌درآمد نیز مصداق دارد. از جمله این کشورها می‌توان به بوركینافاسو، چاد، هندوراس، اندونزی، اردن، مکزیک، مغولستان، نیجریه، فیلیپین، عربستان سعودی و آفریقای جنوبی اشاره کرد.

## دولت سیار و دولت الکترونیک

دولت سیار، جایگزینی برای دولت الکترونیک نیست، بلکه مکمل آن است. گرچه ابزارهای سیار، وسایل دسترسی بسیار خوبی هستند، اما بیشتر آنها، ویژه تلفن‌های همراه، برای انتقال اطلاعات پیچیده و حجیم، مناسب نیستند. با وجود ظهور گوشیهایی مجهزتر، تلفن‌های همراه، فاقد مشخصات و خدماتی

**چالش هزینه بر بودن دولت سیار تا زمانی که بتواند واقعاً جانسین دیگر کانال‌های ارائه خدمات شود، ادامه خواهد داشت.**

هستند که کاربردهای اینترنتی مبتنی بر کامپیوترهای شخصی از آنها برخوردارند. برای مثال، خدمت پیام کوتاه، پیامها را به ۱۶۰ کاراکتر محدود می‌کند، در حالی که با پست الکترونیک می‌توان حجم تقریباً نامحدودی از کاراکترها و داده‌های چند رسانه‌ای را فرستاد. حتی همیاران دیجیتال شخصی یا کامپیوترهای جیبی که از پست الکترونیک پشتیبانی می‌کنند، دارای محدودیت صفحه نمایش و دیگر محدودیتها هستند. کامپیوترهای شخصی متصل به اینترنت هنوز وسیله مرجح برای حضور در مباحثات سیاسی آنلاین، جستجو برای یافتن اطلاعات تفصیلی در مورد بخش دولتی و انجام بیشتر انواع خدمات دولت الکترونیک هستند. کاربردهای سیار همچنین به زیرساخت و فرایندهای کاری مناسب در حوزه فناوری‌های اطلاعات و

ارتباطات - شبکه‌ها و پایگاه‌های اطلاعات دولتی، رویه‌های کیفیت داده‌ها، فرایندهای ثبت تراکنش‌ها و غیره - متکی هستند.

دولت سیار مثل ماشین‌های خودپرداز است. در هر دو مورد، ابزار مورد استفاده، سریع و راحت است. اما این فقط نوک یک کوه یخ است. فقط کانال تحویل پایانی به شهروندان، در زیر آن، یک زیرساخت پیچیده و پرهزینه وجود دارد. دولت سیار را می‌توان برای چهار هدف و کارکرد اصلی در بخش دولتی - که در زیر خلاصه شده است - به کار برد:

## الف - ارتباطات سیار: بهبود ارتباطات

### میان دولت و شهروندان (G2C, C2G)

ارائه اطلاعات به مردم، یک فعالیت کم‌اهمیت نیست، بلکه پایه توانمندسازی شهروندان است. بدون اطلاعات مرتبط، شهروندان نمی‌توانند نظرات هوشمندانه ارائه دهند و در زمینه مسائل پیرامون خود کارکرد معناداری داشته باشند. اطلاعات همچنین نه تنها برای افزایش شفافیت بلکه برای ارتقای پاسخگویی لازم است.

ابزارهای سیار، کانال دسترسی مهمی را در اختیار دولتها قرار می‌دهند تا بتوانند با شهروندان در ارتباط باشند

(G2C). برای مثال، سنگاپوری‌ها این حق انتخاب را دارند تا هشدارها در قالب پیام کوتاه را برای طیف متفاوتی از خدمات الکترونیک نظیر تمدید عوارض راهها، آزمایشهای پزشکی برای کارگران داخلی، اطلاعیه‌های تمدید گذرنامه، یادآورهای فصلی در مورد پارکینگ و اطلاعیه‌های پارلمانی دریافت کنند. شهروندان مالت می‌توانند برای دریافت اطلاعیه‌های پیام کوتاه در مورد جلسات دادگاهها و تعویق آنها، تمدید گواهینامه رانندگی، نتایج امتحانات و پرداختهای اعتباری مستقیم از سوی سازمان تأمین اجتماعی ثبت نام کنند. در انگلستان، پلیس لندن، ارسال پیام متنی را در زمره گزینه‌های خدمت هشدار خود گنجانده است و از رهگذر آن، هشدارهایی را به صاحبان مشاغل در لندن در مورد تهدیدهای امنیتی، از جمله بمب‌گذاریها

ارسال می‌کند. با وجود دریافت هزینه‌ای ماهانه برای خدمت ارسال پیام متنی / پیچر و وجود یک خدمت پست الکترونیک رایگان، تعداد کسانی که برای دریافت هشدارهای متنی / پیچر ثبت نام کرده‌اند، بیش از آنهایی است که خواهان استفاده از سیستم هشدارهای پست الکترونیک بوده‌اند.

گذشته از این ارتباطات G2C انتخابی از طریق تلفن‌های همراه، از خدمت پیام کوتاه همچنین در ارسال اخبار فوری و اضطراری استفاده می‌شود. در اوج بحران سارس، دولت هنگ‌کنگ اقدام به ارسال یک پیام متنی سراسری به ۶ میلیون تلفن همراه کرد که هدف از آن، پایان دادن به موج ترس عمومی بود.

خدمت پیام کوتاه همچنین کانالی برای ارتباط شهروندان با دولت است (C2G). در فیلیپین، نیمی از وزارتخانه‌ها دارای خدمات مبتنی بر پیام کوتاه هستند که به شهروندان اجازه می‌دهد تا درخواست اطلاعات کنند یا در مورد مقامات و خدمات دولتی اظهار نظر کنند یا از آنها شکایت کنند. در چین، دارندگان تلفن همراه می‌توانند به ۲۹۸۷ نماینده کنگره ملی خلق، پیام کوتاه بفرستند.

#### ب - خدمات سیار: تراکنش‌های سیار و پرداخت‌های سیار

پیام کوتاه و دیگر ابزارهای سیار، نه تنها یک کانال ارتباط میان شهروندان و دولت را فراهم می‌کنند، بلکه امکان تعامل دولت با شهروندان را به وجود می‌آورد. دولت ایالت کارناتاکا در هند، سوابق مربوط به زمین‌ها را کامپیوتری کرده است. تنها مشکل آن است که سرورهایی که این سوابق را ذخیره می‌کنند، در ستاد منطقه مستقر هستند و روستاهایی که فاقد خطوط تلفن هستند، دسترسی آسان به آنها ندارند. دولت سنگاپور به این نتیجه رسیده است که از پیام کوتاه در برنامه افزایش جمعیت خود استفاده کند. واحد توسعه اجتماعی آن به عنوان یک آژانس رسمی گذاشتن قرار ملاقات برای افراد مجرد تحصیلکرده عمل می‌کند. این واحد به اعضای خود ۴۰ پیام رایگان بر روی تلفن‌های همراه می‌فرستد تا بتوانند با

حرفه‌ای‌های واجد شرایط تماس بگیرند. هیئت مدیره کتابخانه ملی سنگاپور نیز یک خدمت پیام کوتاه را عرضه کرده است که به کاربران دائمی اجازه می‌دهد وضعیت حسابهای خود و کتابهای به امانت گرفته شده را چک کنند و پیش از تاریخ سررسید امانت کتاب، پیامهای یادآوری را دریافت کنند. آنها همچنین می‌توانند کارهایی نظیر تمدید مهلت کتابها یا پرداخت جریمه را با استفاده از تلفن همراه انجام دهند. هزینه این خدمت برای هر کاربر، سالانه ۵ دلار است.

دیگر مثالهای وجود پتانسیل برای این فناوری را می‌توان در کشورهای صنعتی جستجو کرد:

- ادارات مالیات نروژ، بازگشت‌های مالیاتی با استفاده از پیام کوتاه را عرضه کرده‌اند. مالیات‌دهندگان که هیچ تغییری برای اعمال در فرم مالیات - که در دفاتر پست دریافت می‌کنند - ندارند، می‌توانند به جای بازگرداندن فرم از طریق پست، تنها یک پیام متنی را همراه با یک کدواژه، شماره شناسایی خود و یک پین کد ارسال کنند. این خدمت جدید، به نفع حدود ۱/۵ میلیون مالیات دهنده نروژی است که در حالت عادی، فرم مالیات بر درآمد را از طریق پست باز می‌گردانند.

- در فنلاند، بلیتهای SMS را می‌توان برای استفاده از سیستم حمل و نقل عمومی هلسینکی به کار برد. این بلیت‌ها را می‌توان با ارسال یک پیام متنی سفارش داد که صورت‌حساب آن در قبض تلفن همراه کاربر درج می‌شود. خود بلیت نیز با استفاده از پیام کوتاه به شرکت حمل و نقل

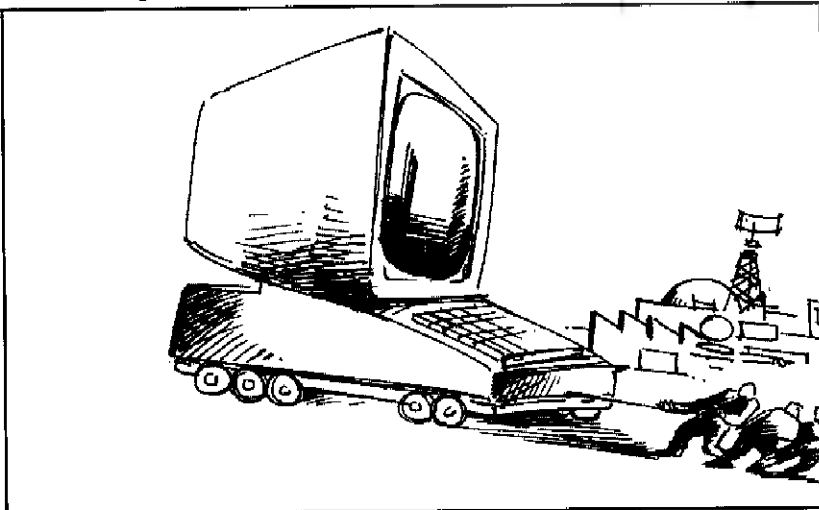
تحويل داده می‌شود.

گرچه استفاده از پرداخت سیار در دولت الکترونیک هنوز محدود است، اما انتظار می‌رود به موازات تکامل سیستم‌های پرداخت سیار از حالت پرداختهای ساده برای محتوا و خدمات دیجیتال به پرداختهای پیچیده یکپارچه بین تلفن همراه، بانک و اپراتور، کاربرد آن در تعاملات با دولتها بیشتر شود.

#### ج - دموکراسی سیار

رای‌گیری سیار و استفاده از پیام کوتاه و ابزارهای سیار برای مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیریهای سیاسی، یکی از کاربردهای دولت سیار است که از پتانسیل بسیار بالایی برای افزایش مشارکت دموکراتیک برخوردار است. در حال حاضر، هیچ تجربه چشمگیری در زمینه دموکراسی سیار در کشورهای در حال توسعه/ در حال گذار وجود ندارد. بنابراین شواهد مندرج در این مقاله را از تجربه‌های انگلستان برگرفته‌ایم. بیشتر تجربه‌های انگلستان در زمینه رای‌گیری الکترونیک، از جمله رای‌گیری از طریق تلفن همراه، موجب کشف راههای آسانتر برای درگیر ساختن شهروندان در تصمیم‌گیریهای سیاسی شده است.

برای آنکه رای‌گیری از طریق تلفن همراه از مقبولیت گسترده برخوردار شود، چند دغدغه باید مورد توجه قرار گیرد که مهمترین آنها امنیت و رازداری هستند. در روش سنتی رای‌گیری، حضور شخص در محل رای‌گیری کافی است. در سیستم رای‌گیری سیار، این اطمینان باید



وجود داشته باشد که فرستنده پیام، یک رای‌دهنده ثبت شده است و اینکه هیچ‌کس از این سیستم برای بیش از یک بار رای دادن یا رای دادن به جای فرد دیگری سوء استفاده نمی‌کند. در انتخابات محلی لیورپول و شفیلد در مه ۲۰۰۲، اعداد پین به رای‌دهندگان داده شد تا اگر می‌خواهند با پیام متنی رای دهند، از آنها استفاده کنند.

یک مسئله دیگر، راحت ساختن سیستم برای کاربر تا سر حد امکان است. اگر پین‌ها بسیار طولانی باشند، این احتمال وجود دارد که بسیاری از افراد، پین‌های خود را فراموش کنند. سپس مشکل استفاده از صفحه کلید تلفن برای وارد کردن نام احزاب یا نامزدها وجود دارد. در پایان، خود رویه رای‌گیری باید به رای‌دهندگان اجازه بدهد تا داده‌ها و گزینه‌ها را تکرار کنند. افزون بر این، ظرفیت سیستم باید آنقدر کافی باشد تا بتواند از پس دوره‌های زمانی اوج کار برآید، زیرا خطوط تلفن مشغول، به اندازه صف‌های طولانی رای‌گیری دلسردکننده هستند.

با این حال، اینها مسائلی «فنی» هستند که غلبه بر آنها ممکن است به سختی غلبه بر تمایل رای‌دهندگان به استفاده از تلفن‌های همراه و پیام کوتاه نباشد. مطالعات اخیر در اسکاتلند و ولز، نشان‌دهنده علاقه عمومی - ۴۰ تا ۵۰ درصد افراد مورد بررسی - به شیوه‌های الکترونیک رای‌گیری، از جمله رای‌گیری سیار بوده است. با این حال، مطالعه دیگری که اخیراً در انگلستان انجام شد، نشان می‌دهد به موازات این تمایل کلی به رای‌گیری الکترونیک و علاقه به رای‌گیری سیار، بسیاری از شهروندان ظاهراً تمایلی به استفاده از پیام متنی ندارند.

بر اساس این مطالعه، "پاسخ‌دهندگان مسن‌تر احساس می‌کردند که این روش برای آنها مناسب نیست، زیرا نمی‌دانستند چگونه پیام متنی بفرستند." جالب اینکه در این مطالعه آمده است که "پاسخ‌دهندگان جوانتر و آنهایی که از پیام متنی استفاده کردند، احساس می‌کردند که این روش، گزینه آسانی است، اما تعداد اندکی مایل به استفاده از آن بودند." چرا همان پاسخ‌دهندگانی که معتقدند مزایای کلیدی رای‌گیری الکترونیک، آسانی و سرعت است، از آن استفاده نمی‌کنند؟ آنها در

پاسخ به این پرسش چنین گفتند: «این برداشت وجود دارد که پیام کوتاه، آنقدر سطحی و غیرجدی است که از آن نمی‌توان برای رای‌گیری استفاده کرد و اینکه ارسال پیام متنی، یک ابزار ارتباطی "تفنی" است که برای رای‌گیری، مناسب نیست. ظاهراً دیدگاههایی که در مورد فناوری وجود دارد، عامل اصلی در تعیین تمایل شهروندان انگلیسی به استفاده از روش‌های الکترونیک رای‌گیری است.

این یافته‌ها ممکن است معانی ضمنی گسترده‌تری برای تمام کاربردهای دولت سیار داشته باشد و با مشکلاتی که در فیلیپین در زمینه ارسال پیامهای تقلبی و فکاهی گسترده به سیستم‌های دولت سیار وجود دارد، سازگاری داشته باشد. آنها همچنین نشان می‌دهند که سیستم‌های رای‌گیری سیار را - در صورت عرضه - باید مجرای در میان چندین مجرای رای‌گیری - پستی، اینترنتی و تلفنی - دانست.

### د- مدیریت سیار: بهبود عملیات داخلی در بخش دولتی

دولت سیار همچنین فرصتهایی را برای بهبود عملیات داخلی در سازمانهای دولتی فراهم می‌کند. در این مورد نیز نمونه‌های اندکی از این گونه کاربردها در اقتصادهای در حال توسعه/در حال گذار وجود داشته است.

یک پتانسیل دیگر فناوری بی‌سیم آن است که می‌تواند محیط نفوذناپذیری را برای کارکنان دولت فراهم کند تا دائماً در ارتباط با وسایل الکترونیک باشند. اطلاعات و خدمات به روز در زمینه رابطه دولت با کارکنان (G2E) را می‌توان در هر زمان ارائه کرد؛ خواه داده‌های مورد نیاز آنها در اینترنت، در شبکه سازمانی، یا در یک وسیله قابل حمل تحت کنترل آنها باشد.

دولت سیار می‌تواند مزایای بالقوه‌ای برای بخش دولتی داشته باشد، اما آن نیز با چالشهایی روبروست که در زیر به آنها می‌پردازیم.

### مزایا

مهمترین مزیتی که دولت سیار دارد، پتانسیل مرزشکنی آن است: یعنی واقعاً

امکان کار کردن در هر جا و هر زمان را فراهم می‌کند و به ایجاد یک سیستم عصبی دیجیتال یکپارچه برای دولت کمک می‌کند. به دلیل فوری بودن و راحتی آن، موانع بر سر راه خدمات دولتی را کاهش می‌دهد و شهروندان یا ارائه‌کنندگان خدمات را تشویق می‌کند که از این فناوری استفاده کنند.

این مزایای اصلی را می‌توان در مجموعه گسترده‌تری از مزایای دولت سیار، به شرح زیر، متجلی دید:

• **افزایش بهره‌وری کارکنان دولت:** دولت سیار به کارکنان دولت امکان می‌دهد تا داده‌ها را دقیقاً در محل به سیستم‌های دیجیتال وارد کنند. این کار نه تنها گردآوری داده‌ها را به عملیات در زمان واقعی نزدیکتر می‌کند، بلکه زمانی را که کارکنان دولت صرف فعالیت‌های داده‌ای می‌کنند، کاهش می‌دهد و به این ترتیب، مقدار بیشتری از زمان آنها برای فعالیت‌های دارای ارزش افزوده و مرتبط با خدمات آزاد می‌شود.

• **افزایش کارایی کارکنان دولت:** کارکنان دولت هم‌اکنون مجبورند با داده‌هایی کار کنند که آنها را دائماً در پیرامون خود - در مغز خود یا در فایل‌های قابل حمل - جابه جا می‌کنند. با استفاده از دولت سیار، آنها می‌توانند کل دولت دیجیتال را با خود به محل مورد نظر ببرند و تصمیمات و اقدامات بسیار بهتر و سنجیده تری داشته باشند.

• **بهبود ارائه اطلاعات و خدمات دولت:** دولت سیار می‌تواند داده‌ها و خدمات را در هر زمان و هر مکان که شهروند حضور دارد، ارائه دهد. این امر، یک مزیت برای شهروندان دارد: آنها می‌توانند دسترسی فوری به هر چیزی که می‌خواهند داشته باشند و اصلاً مهم نیست که در کجا هستند. برای دولتها نیز یک مزیت دارد: برای مثال، در ارسال هشدارهای ضد تروریستی یا دیگر اطلاعات بسیار مهم از نظر زمانی، دولت سیار، بیشترین امکانات را فراهم می‌کند.

• **افزایش کانال‌ها برای تعاملات عمومی:** دولت سیار (در مواردی که به عنوان جانشین دیگر کانال‌ها به کار نمی‌رود) یک کانال اضافی را برای تمام



دست‌اندرکاران دولتی - ارائه‌دهندگان خدمات، سیاستگذاران، مصرف‌کنندگان خدمات، نمایندگان جامعه مدنی - فراهم می‌کند و به این ترتیب، حق انتخابها را بیشتر می‌کند.

● **کاهش هزینه‌ها و افزایش مشارکت:** امیدی که در ارتباط با فرایند سیاسی وجود دارد، آن است که دولت سیار با کم کردن زمان و بیشتر کردن تلاشهای ارتباطی، افزایش ارتباطات را تشویق خواهد کرد.

### چالشها

● **هزینه:** دولت سیار نوعاً هنوز یک مجرای اضافی برای دولت الکترونیک است که موجب هزینه‌های اضافی خواهد شد. این وضعیت تا زمانی که دولت سیار بتواند واقعاً جانشین دیگر کانال‌های ارائه خدمات شود، ادامه خواهد داشت. با این حال، با توجه به تعداد افرادی که تا آینده‌ای قابل پیش‌بینی احتمالاً همچنان بدون ابزارهای سیار خواهند بود، دولت سیار، مشکلات جدی برای سیستم‌های مرتبط با شهروندان به وجود خواهد آورد. بنابراین، چنین سیستم‌هایی احتمالاً به جای آنکه موجب جانشینی هزینه‌ها شوند، باعث

افزایش هزینه‌ها می‌شوند. حداقل برخی دولتها توانسته‌اند استراتژی‌های هزینه‌یابی نوآورانه، مانند استفاده از ترتیبات سهیم شدن در هزینه‌ها، را به کار گیرند.

● **شکاف دیجیتال سیار:** همانگونه که گفته شد، همه تلفن همراه ندارند. به طور خاص، گروههای مسن‌تر و فقیرتر جامعه از این فناوری محرومند. اگر قرار باشد دولت سیار مزایایی داشته باشد، این گروهها از آنها برخوردار نخواهند شد. ضمناً یک چالش بر سر راه آن، حصول اطمینان از این است که دولت سیار صرفاً راه دیگری نیست که در آن، داراها به قیمت زبان دیدن ندارها منتفع می‌شوند.

● **ذهنیت عمومی:** بسیاری از افراد، وسایل موبایل - مخصوصاً تلفن‌های سلولار - را بیشتر ابزارهایی برای تفریح و سرگرمی می‌دانند تا برای فعالیت‌های جدی. با این حال، سیاست، مسئله‌ای جدی

است که در بردارنده انتخابهای دشوار است. متحد کردن و همسو نمودن این دو دنیای ناسازگار ممکن است سخت باشد. علامتی که در حال پدیدار شدن از این تنش زیربنایی است، استفاده از سیستم‌های دولت سیار برای لودگی، نظیر ارسال پیامهای دروغین است.

● **اعتماد/امنیت:** اگر قرار باشد دولت سیار، سیستم‌های پرداخت سیار یا دیگر خدمات دولتی را در برگیرد، در این صورت باید از امنیت خوبی برخوردار باشد و قابلیت اعتماد را داشته باشد. تا کنون، همچنان یک شکاف در قابلیت اعتماد وجود دارد که باید از میان برود.

● **پیش از حد بودن داده‌ها:** ابزارهای سیار، فشارهای دنیایی را افزایش می‌دهند که در آن، کاربران دائماً وصل هستند. این وصل بودن دائمی، تعداد پیامهای در حال گردش را زیاد می‌کند و می‌تواند یک

**بزرگترین ویژگی دولت سیار که از آن به عنوان یک مزیت هم یاد می‌شود، مرز شکنی آن است.**

ایجاد انتظارات، آسان است، اما به دست آوردن دوباره اعتماد، سخت است. شهروندانی که تجربه موفق از دولت سیار ندارند، نه تنها جذب دوباره آنها سخت تر است، بلکه بر ضد آن تبلیغ خواهند کرد. پس مهم است که:

● **کاربردهای دولت سیار را عاقلانه انتخاب کنید.** مطمئن شوید که بااهمیت هستند و در عین حال، مراقب باشید که مشکوکترین موارد نباشند.

● **مطمئن شوید که کاربرد مورد نظر، راحت و آسان است.** نیاز خود به اطلاعات را با سطح آسایش (یا دلسردی) کاربران فناوری مورد نظر متوازن کنید.

● **در استقرار کاربردهای دولت سیار، اطمینان حاصل کنید که شهروندان، آنچه را که کاربرد مورد نظر ادعا می‌کند می‌تواند در کوتاهترین زمان ممکن ارائه دهد، دقیقاً دریافت می‌کنند.** اگر کاربرد مورد نظر، کانالی برای دریافت شکایات است، مطمئن شوید که مرتباً به شکایات در مورد وضعیت شکایت اصلی مراجعه می‌کنید تا زمانی که مشکل حل شود.

● **مطمئن شوید که سیستم‌های پشتیبان مناسبی برای تحقق وعده‌های دولت سیار وجود دارد.**

شراکتها - مخصوصاً با شرکتهای مخابرات که ارائه‌دهنده خدمات سلولار هستند - مهم است. این شرکتهای اطلاعات بیشتری را در مورد امنیت، قابلیت اعتماد، کاربرد آسان و دیگر مسائل مرتبط با کاربردهای سیار ارائه می‌کنند. آنها همچنین ممکن است دارای کاربردهای سیار برای کارهایی باشند که می‌توان آنها را با نوع کارهای دولتها سازگار کرد. □

منبع:

Richard Heeks & Emmanuel C. Lallana ,  
E-GOVERNMENT JOURNAL, NO 45

● روح الله نوری: دانشجوی دکتری مدیریت دولتی در دانشگاه تهران و پژوهشگر موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی  
● رضا حریری: دستیار پژوهشی موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی

طوفان ارتباطی را به وجود آورد که بعضاً ارزشمند و بعضاً بی ارزش است.

برخی اصول راهنما به شرح زیر می‌توان برای برنامه‌ریزان سیستم‌های دولت سیار تدوین کرد:

نخست، درک کنید که دولت سیار، جانشین دولت الکترونیک نیست. این طور نیست که تمام کاربردها را بتوان با ابزارهای سیار محقق کرد و اصلاً نباید چنین باشد. این طور نیست که تمام ارتباطات بی‌سیم، کم‌هزینه‌تر از ارتباطات باسیم باشند. دولت سیار باید به عنوان بخشی از کلیت استراتژی و برنامه دولت الکترونیک درک کرد و توسعه داد. ترکیب دقیق دولت سیار و کاربردهای سنتی دولت الکترونیک، به شرایط منحصر به فرد هر کشور بستگی دارد. یک عامل تعیین کننده مهم، وضعیت زیرساخت اطلاعاتی کشورهاست.