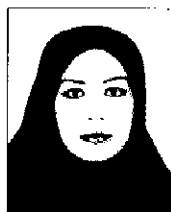


مقدمه

امروزه فناوری اطلاعات بطور فزاینده و به صورت تصاعدی در حال رشد است. به تناسب این رشد، فناوری اطلاعات انتظارات افراد را در مورد خدمات، محصولات، نحوه و کیفیت آرایه‌ها را بطور روزافزون تغییر داده است و دولت‌ها خود را در مقابل این انتظارات و نیازها مسئول می‌دانند. همچنین گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) این امید را در دل دولتمردان به وجود آورده که دولت‌ها می‌توانند متحول شوند و می‌توان مشارکت بیشتر مردم و فعالان اقتصادی را در امور سیاسی و اقتصادی و سایر شئون جامع فراهم کرد. این رویکرد تحت عنوان دولت الکترونیک و به انگیزه آرایه خدمات دولتی به صورت سریع، راحت و موثر ابتدا با توسعه و پیشرفت وسایل ارتباطی از قبیل تلفن بی‌سیم، مودم و نامبر پا به عرصه وجود گذاشت و ظهور فناوری اینترنت جان تازه‌یی به آن بخشید. از این رو البته دولت‌ها نیز حرکت شتابانی برای آرایه خدمات خود به صورت (online) در فرایندهای کاری و ایجاد تعامل بیشتر با شهروندان آغاز کرده‌اند و مردم از دولت‌ها می‌خواهند که در اموراتشان در صف‌ها معطل نشوند و خدمات را با کیفیت بالاتر و ارزان‌تر و

دولت الکترونیک دولت ایده‌آل



سپهلا دکاکی
کارشناس ارشد علوم ارتباطات
مدرس دانشگاه

سریع تر بدست آورند تا بتوانند بطور مستقیم از اطلاعات، تسهیلات و خدمات دولتی بهره‌مند شوند.

دولت الکترونیک چیست؟

دولت الکترونیک استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به منظور ارائه خدمات دولتی، به صورت بهنگام و مستقیم به شهروندان، در ۲۴ ساعته شبانه روز و ۷ روز هفته است. دولت الکترونیک به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی و فرصت‌های گسترده‌تر برای مشارکت در فرایندها را ارائه می‌نماید. دولت الکترونیک شیوهی برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری جدید است که به افراد تسهیلات لازم برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های گسترده‌تر برای مشارکت اختصاصی، اجتماعی و سیاسی مردم را فراهم می‌کند. و به طور کلی دولت الکترونیک یعنی اینکه مردم مجبور نیستند برای دریافت اطلاعات مورد نیاز یا استفاده از خدمات دولتی مانند پرداخت مالیات و عوارض، تجدید گواهینامه، گرفتن مجوزهای مختلف، پر کردن فرم‌های الکترونیک برای مقاصد مختلف، بازدید از موزه‌ها و کتابخانه‌های مجازی، تعامل با نهادهای مختلف دولتی و تجاری و اجتماعی، پرداخت صورت‌حساب‌های آب، برق و تلفن مراجعه حضوری به ادارات مختلف داشته باشند. فقط کافی است در هر ساعت شبانه‌روز از منزل، محل کار یا کیوسک‌های اطلاعات عمومی به آدرس اینترنتی سازمان مورد نظر مراجعه و فرم درخواست خود را تکمیل کرده و با فشار دادن یک دکمه اطلاعات را ارسال و منتظر نتیجه باشند. این کار ممکن است چند دقیقه به طول انجامد، ولی با صرف این چند دقیقه کار چند روز و چند هفته را جلو می‌اندازند. ضمن اینکه علاوه بر صرفه‌جویی در وقت و هزینه، تردد نکردن در خیابان‌های پرترافیک، پاکیزگی بیشتر محیط زیست نیز را به دنبال دارد.

اهداف، ضرورت‌ها و مزایا

همان‌گونه که از تعریف دولت الکترونیک برمی‌آید، هدف از ایجاد چنین دولتی بهره‌گیری از فناوری جدید به منظور ارائه خدمات بهتر به شهروندان و نیز بازسازی درونی دولت است. متأسفانه در برخی از کشورها و سازمانها تصور می‌شود که دولت

الکترونیک صرفاً با قرار دادن یک رایانه روی میز هر کارمند تحقق می‌یابد و یا در مواردی اتوماسیون اداری با دولت جایه‌جا می‌شود. در حالی که دولت الکترونیک اهداف گسترده‌تری را دنبال می‌کند و در جست و جوی راهی برای ایجاد تحول بنیادین در ساز و کار انجام امور در دولت و تغییر رابطه حکومت‌ها با شهروندان و سایر اجزای جامعه مدنی است.

یکی از مهمترین فرصت‌هایی که فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی پیش روی ما قرار می‌دهند، امکان استفاده از این فناوری برای مهندسی مجدد معماری دولت و قابل دسترس‌تر، کارآمدتر و پاسخگوتر ساختن آن است. استفاده از این نوآوری‌ها در فرایند اداره امور جامعه موجب پدیدار شدن واقعیتهایی به نام دولت الکترونیک شده است. به عبارتی برای حکومت بر جامعه اطلاعاتی و مدیریت آن نیاز به خلق دولت الکترونیک است و نمی‌توان با ساختار و فرایندهای سنتی جامعه اطلاعاتی را به خوبی مدیریت کرد.

امروزه عوامل مختلفی دست در دست یکدیگر داده‌اند تا دولت‌ها را وادار به تجربه شکل جدیدی از اداره جامعه بکند. 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 پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد.

آنان خواهان این هستند که ساعت کار موسسات دولتی افزایش یابد و هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صفاها معطل نشوند، خدمات با کیفیت‌تری دریافت کنند، خدمات و محصولات ارزاتری به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگوترین شکل دولت برای انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیک است. دولت‌ها همچنین برای جذب سرمایه، کارگران ماهر، گردشگران و سایر موارد با یکدیگر در رقابت هستند. بدین منظور به امکانات جدیدی نیاز دارند که دولت الکترونیک این امکانات را فراهم می‌کند. به طور خلاصه، رشد فناوری‌های جدید، تغییر انتظارات شهروندان و بنگاههای اقتصادی و سرمایه‌گذاری بنگاههای اقتصادی در بخش فناوری اطلاعات از جمله مهمترین عواملی است که ضرورت برپایی دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهد. دولت الکترونیک برای کیفیت خدمات رسانی به شهروندان، فرصت‌های خوب زیادی را ایجاد می‌کند. شهروندان قادرند به جای چند روز یا چند هفته طرف چند ساعت یا چند دقیقه اطلاعات یا خدمات موردنظر خود را دریافت کنند. شهروندان

دولت الکترونیک
یعنی اینکه مردم
مجبور نیستند
برای دریافت
اطلاعات مورد
نیاز یا استفاده
از خدمات دولتی
مانند پرداخت
مالیات و عوارض،
تجدید گواهینامه،
گرفتن مجوزهای
مختلف، پر
کردن فرم‌های
الکترونیک برای
مقاصد مختلف،
بازدید از موزه‌ها
و کتابخانه‌های
مجازی، تعامل با
نهادهای مختلف
دولتی و تجاری و
اجتماعی، پرداخت
صورت‌حساب‌های
آب، برق و تلفن
مراجعه حضوری
به ادارات مختلف
داشته باشند

و سایر اطلاعات قابل مبادله میان سازمان‌های دولتی و کارکنان دولت در این چارچوب قرار می‌گیرند. این چهار نوع کاربرد، ستون‌های اصلی دولت الکترونیک تلقی می‌شود و در واقع این ارتباطات است که روح دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهد.

استراتژی استقرار دولت الکترونیک

اولین گام در تدوین استراتژی دولت الکترونیک تعریف آن است. بدین معنا که سیاست‌گذاران باید بدانند که دقیقاً در پی دست یافتن به چه چیزی هستند. دولت الکترونیک ظرفیت‌های بالایی برای ایجاد ارتباطات الکترونیک بین دولت و شهروندان، دولت، بخش خصوصی و اجزای مختلف درون دولت است. هر حکومتی با توجه به شرایط خاص خود می‌تواند در هنگام تدوین استراتژی دولت الکترونیک موردنظر قلمرو نفوذ و گسترش این پدیده باید تعریف شود. پس از این مرحله باید نسبت به تدوین استراتژی اقدام شود. این استراتژی از این لحاظ حائز اهمیت است که برنامه‌های عملی مهندسی مجدد فرایندها و رویه‌ها را به گونه‌ای که در راستای دولت الکترونیک و حمایت‌کننده آن، باشد، هدایت کرده و همچنین گام‌های اولیه حرکت را تعیین می‌سازد. این استراتژی باید دربرگیرنده مراحل ذیل باشد:

الف - تعریف ساختار دولت الکترونیک و اجزا و عناصر کلیدی آن.

ب - تعیین مخاطبان و کاربران دولت الکترونیک
ج - ترسیم چشم‌اندازی که با سادگی قابل درک باشد و دربرگیرنده نتایج مورد انتظار از دولت الکترونیک

د - تعیین اهداف عملیاتی که قابل سنجش و قابل اندازه‌گیری باشند.

و- تعیین خط‌مشی‌های لازم به منظور حمایت از تحقق مطلوب دولت الکترونیک

ه - تعریف شیوه‌ای که میزان آمادگی سازمانی برای استقرار دولت الکترونیک را تعیین کند.

ی - تعریف فرایند و مراحل استقرار دولت الکترونیک

فرایند استقرار دولت الکترونیک

به منظور تحقق دولت الکترونیک مدل‌های مختلفی پیشنهاد شده است، به عنوان نمونه مؤسسه گارنتز که یک شرکت مشاوره بین‌المللی است، مدلی چهار مرحله‌ای را معرفی کرده است. در این مدل دولت الکترونیک از آغاز تا پایان چهار مرحله را پشت سر

شرکت‌ها و سازمان‌های وابسته به دولت می‌توانند بدون استخدام وکلای دادگستری و حسابداران گزارشهای خواسته شده را دریافت کنند. کارمندان دولت می‌توانند به سادگی و به صورت کارآمد مانند کارکنان دنیای تجارت، امور خود را انجام دهند. یک استراتژی موثر در زمینه استقرار دولت الکترونیک بهبودهای قابل ملاحظه‌ای از قبیل موارد ذیل در دولت منجر خواهد شد:

۱. تسهیل خدمت‌رسانی به شهروندان
۲. حذف رده‌هایی از مدیریت دولتی (کوچک‌سازی اندازه دولت)
۳. تسهیل اخذ اطلاعات و خدمات توسط شهروندان و شرکت‌ها و همچنین سازمان‌های وابسته به دولت
۴. تسهیل فرایندهای کاری سازمان‌ها و کاهش هزینه‌ها از طریق ادغام و حذف سیستم‌های اضافی و موازی.

نمادهای مورد استفاده در دولت الکترونیک

نمادهای دولت الکترونیک نشان‌دهنده این است که یک دولت الکترونیک می‌تواند بخشها و افراد را با یکدیگر مرتبط سازد.

۱. Government 2 Citizen (G2C) (تعامل میان دولت و شهروندان):

مهمترین و گسترده‌ترین نوع کاربرد دولت الکترونیک، رابطه دولت با شهروندان و بالعکس است. این رابطه شامل اخذ اطلاعات از سوی شهروندان از سازمان‌های دولتی و ارائه خدماتی از سوی دولت به شهروندان به شیوه الکترونیک است.

۲. Government 2 Government (G2G) (تعامل میان سازمان‌های دولتی):

در این نوع رابطه، سازمان‌هایی که در زمینه‌های مختلف بر اطلاعات نیاز دارند، می‌توانند از طریق شبکه‌های موجود به این اطلاعات دسترسی یافته و خدمات خود را سریع‌تر به شهروندان ارائه کنند.

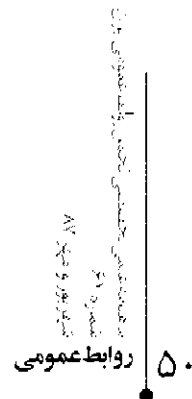
۳. Government 2 Business (G2B) (تعامل میان سازمان‌های دولتی و بخش خصوصی):

این نوع رابطه، اولین رابطه‌ای بود که توسعه پیدا کرد که در این راستا پرداخت مالیات، اخذ آمار و اطلاعات، ارائه تسهیلات و نحوه اخذ مجوزهای مختلف محتوای این نوع تعامل را شکل می‌دهد.

۴. Government 2 Employees (G2E) (تعامل میان دولت و کارمندان دولت):

اطلاعات پرسنلی کارکنان، دریافت خدمات پرسنلی

اولین گام در تدوین استراتژی دولت الکترونیک تعریف آن است بدین معنا که سیاست‌گذاران باید بدانند که دقیقاً در پی دست یافتن به چه چیزی هستند دولت الکترونیک ظرفیت‌های بالایی برای ایجاد ارتباطات الکترونیک بین دولت و شهروندان، دولت، بخش خصوصی و اجزای مختلف درون دولت است



خواهد گذارد.

مرحله اول: در این مرحله اطلاعات عمومی درباره معرفی خدماتی که سازمان‌های دولتی ارائه می‌کند، بر روی اینترنت به مردم ارائه می‌شود. این اطلاعات غالباً به صورت جزوات الکترونیک ارائه می‌شود. در این مرحله در دسترس بودن فرایندهای حکومتی و نیز تشریح و شفاف سازی نحوه انجام امور برای مردم ارزش تلقی می‌شود. سازمان‌های دولتی نیز می‌توانند اطلاعات آماری خود را از طریق ابزارهای الکترونیکی با یکدیگر مبادله کنند.

مرحله دوم: در این مرحله تعامل میان دولت و شهروندان قدری توسعه و مردم می‌توانند پرسش‌هایی را از طریق پست الکترونیکی مطرح سازند و فرم‌های موردنظر را به منظور دریافت خدمات دولتی از طریق اینترنت دریافت کنند. این امر به صرفه‌جویی در زمان و هزینه شهروندان منجر می‌شود. در این مرحله مردم فقط در ساعات اداری می‌توانند به دریافت خدمات الکترونیک بپردازند. به علاوه در این مقطع سازمان‌های دولتی از طریق ایجاد شبکه‌های محلی به مبادله اطلاعات می‌پردازند.

مرحله سوم: در این مرحله فناوری مورد استفاده پیچیده‌تر شده و ارزشهای موردنظر مردم نیز افزایش می‌یابد. بدون اینکه نیازی به مراجعه مردم به ادارات باشد، آنها می‌توانند خدمات خود را از طریق شبکه‌های الکترونیک دریافت کنند. تمديد گواهینامه، پرداخت مالیات، اخذ گذرنامه و امثال این خدمات در این مرحله بدون حضور شهروندان به دفاتر مربوطه انجام می‌شود. این مرحله به لحاظ مسائل امنیتی از پیچیدگی بیشتری برخوردار است و وجود امضاهای الکترونیک برای ارائه خدمات ضروری خواهد بود. برای گذر از این مرحله سازمان‌های دولتی به قوانین و مقررات جدیدی برای ارائه خدمات بدون کاغذ به شهروندان نیازمندند.

مرحله چهارم: در این مرحله زمانی تحقق می‌یابد که کلیه سیستم‌های اطلاعاتی یکپارچه شوند و شهروندان با مراجعه به یک پایگاه واحد بتوانند کلیه خدمات موردنظر را دریافت کنند. رسیدن به این مرحله مستلزم ایجاد تغییر اساسی در فرهنگ، فرایندها و ساختار سازمان‌های دولتی است. در این مرحله صرفه‌جویی‌های قابل ملاحظه‌ای در هزینه‌های ارائه خدمات صورت می‌گیرد و رضایت شهروندان به حداکثر خود می‌رسد.

همچنین سازمان ملل برای ارزیابی پیشرفت

کشورها در برپایی دولت الکترونیک پنج مرحله زیر را شناسایی نموده که به قرار زیر است: (۱) مرحله نوظهور طی این مرحله تعدادی وبسایت ساده و مستقل از هم توسط دستگاه‌های دولتی ایجاد می‌شود که بر روی آنها اطلاعاتی محدود و پایه‌ای گذاشته می‌شود. (۲) مرحله تکامل یافته در این مرحله بر تعداد سایت‌های دولتی افزوده می‌شود. در این مرحله اطلاعات غنی‌تر و پویا هستند و تغییرات با تواتر بیشتری در سایت‌ها اعمال می‌شوند. (۳) مرحله تعاملی در این مرحله کاربران از فرم‌های الکترونیکی استفاده می‌کنند و از طریق اینترنت با مقامات دولتی برای انجام کارهای خود تماس برقرار کرده و درخواست‌ها و قرار ملاقات‌های خود را به صورت online تنظیم می‌نمایند. (۴) مرحله تراکنش طی این مرحله کاربران می‌توانند پرداخت هزینه خدمات و یا انجام تبادلات مالی را از طریق شبکه و به صورت امن انجام دهند. (۵) مرحله یکپارچه طی این مرحله کلیه فعالیت‌های دولتی به صورت یکپارچه بر روی شبکه اینترنت ارائه خواهد شد.

دولت الکترونیک مستلزم روابط عمومی الکترونیک

با توجه به مطالب ارائه شده چنین به نظر می‌رسد که روابط عمومی الکترونیک از ضرورت‌های اجتناب ناپذیر دولت الکترونیک است و روابط عمومی است که می‌تواند و باید زمینه‌های



روابط عمومی‌ها
به دلایل مختلف
باید گام به گام
و در عین حال با
سرعتی قابل قبول،
روش‌های سنتی
را کنار گذاشته و
با استفاده از ابزار
روابط عمومی
الکترونیک
وظایفشان را انجام
دهند و یا تلفیقی
از روابط عمومی
سنتی و الکترونیک
را بکار بندند؛ چرا
که مخاطب امروز
با مخاطب دیروز
متفاوت است.
مخاطب امروزی
خود، به دنبال
اطلاعات رفته و
منتظر دریافت
اطلاعات از دیگران
نیست

لازم و بستر سازی مناسب را برای تحقق دولت الکترونیک فراهم نماید چرا که هر گونه بی‌توجهی نسبت به تربیت شهروند الکترونیک، باعث خواهد شد انرژی و هزینه‌های مربوط به ایجاد دولت الکترونیک هدر رفته و آن را با شکست مواجه کند. با این همه روشن است که نیاز به توسعه‌ی آموزش و تربیت شهروند الکترونیک به اندازه‌ی ایجاد زیرساخت‌های ارتباطی برای توسعه IT در کشور از اهمیت برخوردار است و اهمیت بخشی به روابط عمومی الکترونیک از سوی دولت‌مردان و سیاست‌گزاران عرصه‌ی روابط عمومی می‌تواند این شرایط را تسهیل نماید.

چرا روابط عمومی الکترونیک؟

باید پذیرفت که در شرایط کنونی جامعه توسعه‌ی روابط عمومی الکترونیک نه تنها یک ضرورت بلکه یک اجبار غیر قابل انکار است که خواسته یا ناخواسته باید به سوی آن برویم. روابط عمومی‌ها به دلایل مختلف باید گام به گام و در عین حال با سرعتی قابل قبول، روش‌های سنتی را کنار گذاشته و با استفاده از ابزار روابط عمومی الکترونیک وظایفشان را انجام دهند و یا تلفیقی از روابط عمومی سنتی و الکترونیک را بکار بندند؛ چرا که مخاطب امروز با مخاطب دیروز متفاوت است. مخاطب امروزی خود، به دنبال اطلاعات رفته و منتظر دریافت اطلاعات از دیگران نیست. بنابراین روابط عمومی‌ها باید بتوانند با استفاده از شیوه‌های نوین، اطلاعات لازم مخاطب را در سریع‌ترین زمان ممکن در اختیار وی قرار دهند. حجم وسیع اطلاعات و داده‌های گسترده که هر روزه بر حجم آنها هم افزوده می‌شود یکی دیگر از الزامات حرکت به سمت روابط عمومی الکترونیک است، چرا که روش‌های سنتی قادر به دسته‌بندی و ایجاد امکان دسترسی به حجم بالای داده‌های سازمان‌های اجتماعی، اقتصادی فرهنگی و خدماتی نیستند و تنها روابط عمومی الکترونیک می‌تواند با استفاده از فن‌آوری‌های نوین این علم، این مشکل را مرتفع کند. عصر ارتباطات و اطلاعات، شرایط بین‌المللی و بهره‌گیری از کامپیوتر و اینترنت در معادلات بین‌المللی، یکی دیگر از ضرورت‌های اجتناب‌ناپذیر پرداختن به روابط عمومی الکترونیک است به طوری که دیگر نمی‌شود اطلاعات دنیا را از طریق اینترنت دریافت کرد و با روش‌های سنتی و معمول به آنها پاسخ داد. در چنین شرایطی تنها از طریق روابط عمومی الکترونیک، تعامل با کشورهای

دنیا را می‌توان توسعه داد و به آن عمق بخشید. روابط عمومی الکترونیک سازمان را از قید و بند محدودیت‌های زمانی و مکانی رها ساخته و به توسعه‌ی روابط عمومی و در نهایت به توسعه‌ی کشور کمک خواهد کرد. البته نباید از نظر دور داشته باشیم که بحث آموزش در روابط عمومی آنهم در چنین شرایطی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت با توجه به شرایط امروزی علم روابط عمومی و همایش‌های علمی منطقه‌ای، ملی و بین‌المللی با استفاده از حضور اساتید مجرب و موفق در این عرصه می‌تواند شرایط مساعد تری را برای پذیرش این تغییر و ایجاد انگیزه‌های بیشتر در وجود مدیران و دست‌اندرکاران و متولیان روابط عمومی در کشور ایجاد نماید؛ هرچند در این حوزه مانند سایر حوزه‌ها در بهره‌گیری از تکنولوژی‌های روز دنیا با تأخیری قابل تأمل نسبت به کشورهای توسعه یافته مواجه هستیم و باید در این مسیر با سرعت بیشتری گام برداریم، که اقدامات صورت گرفته در این عرصه مانند برگزاری همایش‌های بین‌المللی، سایت‌ها، وبلاگ‌ها و پایگاه‌های تخصصی روابط عمومی را می‌توان برای شروع حرکت به سمت روابط عمومی الکترونیک؛ خوب و مفید ارزیابی کرد.

نتیجه‌گیری

دولت الکترونیک مستلزم پیش زمینه و تمهیداتی است که داشتن فناوری‌های پیشرفته اطلاعاتی و ارتباطی اساس آن بشمار می‌رود. هر کشوری که بخواهد سهم قابل توجهی از اقتصاد جهانی را داشته باشد، باید بتواند خود را مجهز به یک زیرساخت مخابراتی پیشرفته کرده و از حداکثر فناوری‌ها استفاده کند. فناوری مخابراتی در قالب سیستم‌های سویچینگ، ماهواره، فیبر نوری و میکروویو به عنوان زیرساخت شبکه‌های ارتباطی و اطلاعاتی عمل می‌کنند. تحقق و توسعه دولت الکترونیک می‌تواند حکومت‌داری خوبی به همراه داشته و رسالت خود را به نحو احسن به انجام رساند. دولت الکترونیک شیوه‌ای برای حصول اطمینان از اینکه همه شهروندان به گونه‌ای یکسان از فرصت مشارکت در تصمیماتی برخوردارند که به نوعی بر وضعیت و کیفیت زندگی آنها تأثیر می‌گذارد. این شکل جدید از حکومت‌داری، شهروندان را از مصرف‌کنندگان منفعل خدمات دولتی به بازیگران فعال تبدیل می‌کند که می‌توانند درباره نوع خدماتی که به آن نیاز دارند اظهارنظر

کنند. همچنین دولت الکترونیک با به کارگیری فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی به بهبود فرآیندهای ارائه خدمات در بخش عمومی، تسریع ارائه خدمات به شهروندان، پاسخگوتر شدن مأموران دولتی، شفاف شدن اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دولتمردان، مشارکت اثربخش تر شهروندان و اعضای جامعه مدنی در فرآیند تصمیم‌گیری عمومی، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصت‌های برابر افراد برای دسترسی به اطلاعات و... کمک شایانی می‌کند و حکومت‌ها چنانچه بخواهند در مسیر تحقق حکومت‌داری ایده‌آل حرکت کنند باید به ابزار نیرومندی همچون دولت الکترونیک مسلح باشند.

دولت الکترونیک می‌تواند به حکومت‌ها در بهبود ارتباطات و تأمین رضایت مردم، همچون ایجاد ارتباط دو طرفه بین مردم و مسئولان از راه‌های مختلف را میسر می‌سازد. اطلاع‌رسانی و آگاه کردن مردم از مصوبات، مقررات و مجموعه وظایف و اختیارات دولت و نیز مشارکت آنان در تقسیم‌سازی از طریق نظرسنجی الکترونیکی و ایجاد صندوق شکایات از طریق پست الکترونیکی، پاسخگویی سریع به خواسته‌ها و شکایات مردم، شیوه‌هایی است که دامنه ارتباطات مردمی را بیش از پیش گسترده و بهینه می‌کند و عرضه خدمات عمومی به صورت الکترونیک، مانند پرداخت هزینه‌های آب، برق، تلفن، قبضه جرمه، رزرو بلیت و صدور گذرنامه مزایایی از جمله صرفه‌جویی در وقت و نیروی انسانی، کاهش تردهای درون شهری و بین شهری و کاهش بار ترافیک دارد و این امور می‌تواند در روش زندگی مردم و تأمین رفاه و رضایت آنان تأثیر بسزایی داشته باشد. که در نهایت می‌تواند موجبات توسعه و رشد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی را در کشور فراهم سازد متمرکز شدن فعالیت‌های دولتی در امور اقتصادی، شفاف بودن ضوابط و مقررات، که خوبشاوندسالاری و زدووندها و رانت‌جویی را تا حد قابل توجهی از میان می‌برد.

شایان به ذکر است تحقق و توسعه دولت الکترونیک مستلزم روابط عمومی الکترونیک است تا بتواند مسئولیت‌های اطلاع‌رسانی را به عهده بگیرد و در زمینه‌های مختلف توسط روش‌های نوین با هزینه‌های کم و در عین حال کارآمدنقش ایفا کند. همچنین آمادگی الکترونیکی در سازمان‌ها و تبع آن در جامعه، در این مقوله امری مهم تلقی می‌شود. از دیگر عواملی که می‌توان به آن اشاره کرد اینکه در برخی جوامع پیشرفته کمبودی از لحاظ

منابع تکنولوژیک احساس نمی‌شود؛ اما کمبود نیروی انسانی متخصص چه از لحاظ فنی و چه از نظر مدیریتی یک مشکل عمده در راه سرعت بخشیدن به روند تغیر به دولت الکترونیک به شمار می‌رود. از طرفی به دلیل نو و بدیع بودن این موضوع در واقع می‌توان گفت که هیچ نیروی مدیریتی با تجربه‌ای، برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک در سطح جامعه وجود ندارد. برای این مهم و وضعیت مطلوب در گرو پیاده‌سازی دولت الکترونیک لازم است یک موج جدید از افراد تحصیل‌کرده در فناوری اطلاعات و مدیریت وارد دولت مرکزی شوند و از طرفی هم دولت تا حد امکان به وسیله آموزش و حقوق بیشتر به جذب افراد شایسته از بین کارکنان فعلی دولت اقدام کند. همچنین راه رسیدن به وضعیت مطلوب را گرچه استخدام مدیرانی که توانایی‌های گسترده‌ای در فناوری اطلاعات دارند، یک اقدام اساسی و اصولی محسوب می‌شود؛ اما آموزش مدیران قدیمی و استفاده از آنها هم این مزیت را دارد که این افراد می‌توانند در هزینه‌ها صرفه‌جویی کرده و اعتبارات مازاد را برای بهبود کیفیت زیرساخت‌های تکنولوژیک دولت الکترونیک به کار گیرند.

منابع و ماخذ

۱. رضایی، دآوری، ۱۳۸۳، "دولت الکترونیک"، ماهنامه تدبیر، سال پانزدهم، شماره ۱۴۶، ص ۱۷
۲. فرهادی نژاد، محسن، ۱۳۸۵، "دولت الکترونیک و حکومت‌داری خوب"، سال هفدهم، شماره ۱۶۹، صص ۲۲-۲۵

http://aftab.ir/articles/computer-internet-information-technology/information-technology/governance-electronic_p1.php

http://aftab.ir/articles/computer-internet-information-technology/information-technology/governance-electronic_p1.php

http://aftab.ir/articles/economy-marketing-business/information-technology/governance-electronic_p1.php
<http://.ejeg.Com>
http://zoka.blogfa.com/cat_1.aspx