

## دولت الکترونیک پارادایمی جدید در ارائه خدمات عمومی و اصلاح نظام اداری کشور

محسن محمدیان<sup>۱</sup>، شادان وهاب زاده<sup>۲</sup>

چکیده:

اینترنت ابزاری بسیار مهم و قوی برای ایجاد دولت های جدید فراهم می نماید. اینترنت موجب انتقال از پارادایم بوروکراسی سنتی به پارادایم دولت الکترونیک گردیده است. بوروکراسی سنتی دولت مدار بوده و تاکید بر استاندارد سازی، طبقه بندی، تقسیم کار و هزینه - کارائی عملیات دارد، در حالی که دولت الکترونیک مشتری مدار بوده و تاکید بر ایجاد شبکه های هماهنگ، همکاری برون سازمانی و خدمت به مشتری دارد. دولت الکترونیک به همان اندازه که با تغییر در فناوری در ارتباط است، با تغییر در فرهنگ سازمانی نیز مرتبط می باشد. به اعتقاد اکثر کارشناسان و صاحب نظران بخش سخت افزاری و فناوری، دولت الکترونیک نسبتاً آسان است. در حالی که بخش مشکل و حائز اهمیت آن: جایگزینی ساختار سازمانی انعطاف پذیر و شبکه های پویای کوچک به جای ساختارهای غیر منعطف و سنتی، جایگزینی رویکردی از پائین به بالا (bottom-up) که منجر به تحصیل در امر تصمیم گیری و مشارکت همه اعضا حتی شهروندان عادی شده به جای شیوه از بالا به پائین (Top-down) و اقتدارگرا، ایجاد و تاکید به گرایش مشتری مداری در ارائه خدمات عمومی و بکارگیری اصول بازار به منظور تقویت کارائی و بهره وری دارد. این مقاله به این نکته اشاره دارد که به منظور حرکت از یک دولت سنتی و بوروکراتیک به سوی یک دولت الکترونیک، نیازمند تدوین برنامه های اصلاحی و ساختار دهی مجدد دولت، و نیز تغییر اساسی در استراتژی های مدیریتی می باشیم در غیر این صورت تحقق اهداف دولت الکترونیک امکان پذیر نخواهد بود.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، پارادایم، بوروکراسی، مشتری مداری.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه

۲. دانشجوی دوره دکتری مدیریت بازرگانی و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران - شمال.

## مقدمه

ورود به قرن بیست و یکم و عصر اطلاعات با چالشها و نگرانی های بسیار جدی همراه بوده است، به طوری که هیچ یک از برنامه های توسعه ای طراحی شده و فناوری نوین قرن بیستم، نتوانسته اند تاثیر قاطعی بر حل این مسائل و تبعات ناشی از بروز آنها بر جای گذارند (کلی ۲۰۰۳)<sup>۱</sup>. به نظر بسیاری از اندیشمندان، محققین و مدیران، انقلاب اطلاعات و فناوری ارتباطی، می تواند نقش اساسی در مواجهه با این چالش ها داشته باشد (مورنان ۲۰۰۲)<sup>۲</sup>.

تغییرات گسترده و پیشرفت های بدست آمده در عرصه فناوری اطلاعات و ارتباطات در دهه های اخیر، ضرورت تجدید نظر درمسائل مختلف سازمانی را امری اجتناب ناپذیر کرده است. فراگیر شدن استفاده از فناوریهای اطلاعات و ارتباطات نظیر اینترنت، پست الکترونیکی و شبکه های کامپیوتری منجر شده تا شکل های نوین سازمانی پا به عرصه وجود بگذارند که با سازمانهای بزرگ و دیوانسالاری کاملاً متفاوتند.

به طبع تغییر در ساختار سازمانها، نحوه ارائه خدمات به شهروندان را نیز دچار تغییرات اساسی کرده است. دولت الکترونیک شیوه ای برای دولتها به منظور استفاده از فناوری اطلاعات است که، تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات دولتی و ارائه فرصتهای بیشتر برای مشارکت در فرآیندها و نهادهای مردم سالار را فراهم می آورد.

## چالش ها و تنگناهای بوروکراسی و بری

وقتی مردم در مورد دولت فکر می کنند، آنها معمولاً آن را به عنوان یک بوروکراسی سلسله مراتبی می بینند، دقیقاً این همان چیزی است که می باشد. به طور رایج این مدل شناخته شده به عنوان مدل و بری سازمان توسط جامعه شناس معروف آلمانی ماکس وبر نام گذاری شده که تمرکز بر مسائل داخلی و مدیریتی داشته و تاکید آن بر طبقه بندی و تخصص گرایی، استاندارد سازی و روتین سازی فرآیند تولید می باشد.

در اواخر قرن بیستم، و بر شکل جدیدی از سلسله مراتب سازمانی را در رابطه با چالش های جدید حوزه صنعتی ارائه نموده و اصولی را خلاصه بندی نمود که از طریق آن بوروکراسی های جدید ساختار دهی شدند (جرس و میلز ۱۹۵۸)<sup>۳</sup>.

- حاکمیت تمرکز و سلسله مراتب در سازمانها،
- ایجاد نظم با تاکید بر قوانین و مقررات،
- استاندارد سازی و غیر شخصی کردن سازمان و ارائه یک رفتار و خدمت یکسان و مشابه به تمامی کارکنان،
- توجه به عوامل درون سازمانی و نه به مکانیزمها و قراردادهای برون سازمانی،
- انتخاب کارکنان بر اساس آزمون و شایستگی و نه بر اساس معیار ذهنی، و

1. Kelly

2. Mornan

3. Gerth and mills

- در بوروکراسی وبری کارکنانی که وظایف مشابه ای انجام می دهند گروه بندی شده و در یک واحد و یا یک بخش اداری سازماندهی می گردند. هر واحد مسئول شناسایی مشتریان خود، طراحی و ارزیابی مقاصد خود می باشد.

به منظور اطمینان از سازگار بودن طرحهای واحدها با هم، اداره بودجه به طور هماهنگ و متمرکز عمل می کند. یکی از مزایای بوروکراسی وبری این است که هزینه های تراکنشی و انتقالی ارتباطات اداری و هماهنگی آنها از طریق طبقه بندی و یکسان سازی کاهش می یابد. این رویکرد همچنین باعث تشویق تخصص گرایی شده و کارایی و صرفه جویی در اندازه مقایس را به طور بالقوه به حداکثر می رساند. مدل بوروکراتیک همچنین از طریق قانون گذاری و نظارت سلسله مراتبی فرصت اشتباهات سهوی، غفلت و بی توجهی و رفتارهای فرصت طلبانه کارکنان را کاهش می دهد. همچنین موجب اطمینان از یک نوع رفتار عادلانه و یکسان با مشتریان می گردد. با این وجود بوروکراسی وبری بدلیل:

- عدم انعطاف پذیری،

- تاکید بر روبه های مدون و مشخص، و

- ناکارآمدی و ناتوانی اش در ارائه خدمت به «مشتریان انسانی»<sup>۱</sup> که دارای ترجیحات و احساسات هستند، اغلب مورد انتقاد قرار گرفته است (بوزمن ۲۰۰۱).<sup>۲</sup>

مادامی که بوروکراسی رشد و تکامل می یافته انگیزه قوی به کارکنان می داد که دنباله رو قوانین باشند و سرشان را پایین نگه دارند. نوآوری می توانست برای سازمان مشکل ساز بوده و همچنین پرداخت ها به کارکنان بدون توجه به نتایج تولید و خدمات به طور یکسان صورت می گرفت. اکثر سازمانهای دولتی انحصاری یا نزدیک به انحصاری هستند که از ناکامی و اتوانی های خود بی اطلاع و ایزوله شده اند.

در پاسخ به سوء استفاده های گسترده توسط سیاستمداران، اصلاح طلبان بوروکراسی و منتقدین آن از مدتها پیش بینی شد تا واحدهای اداری تخصصی ایجاد شود، تا از این طریق تاثیرات سیاسی بر روی ادارات دولتی به حداقل برسد. از سوی دیگر مدیران و کارکنان کم سعی نمودند تا در خصوص اجرای قوانین و مقررات شهری و اداری تا حدودی پاسخگو باشند.

سیستمهای بوروکراتیک از بخشهای مجزاء واحدهای عملیاتی، قوانین زمانبندی شده، شرح مشاغل استفاده می کنند. وقتی کارکنان به چنین شرایطی عادت کرده و خو بگیرند، آنها مروج چنین فرهنگی خواهد شد. این چنین کارمندانی بسیار انفعالی، وابسته، ترسو و ریسک ناپذیر از نظر بکارگیری خلاقیت و نوآوری می باشند. بدین ترتیب بوروکراسی نوعی فرهنگ مبتنی بر ترس سرزنش و مقاومت در برابر تغییر را ایجاد می کند. مدل بوروکراتیک در زمان خود خوب عملکرد، سیستمهای بوروکراتیک برای شرایط پایداری طراحی شده بودند، مادامی که فعالیت ها نسبتاً ساده و محیط ثابت بود این سازمانها خوب کار می کردند. اما در ۲۰ سال اخیر سازمانها با شرایط متفاوتی روبرو شده اند، تخصص گرایی بالا، بازارهای مجزا و بخش بندی شده، نیروی کار ماهر و مشتریان متنوع، از آن جمله اند. دیگر تمرکز گرایی، انحصار گرایی و اخذ تصمیمها به شیوه ای از بالا به پایین<sup>۳</sup> در ارائه خدمات، بسیار کند و غیر

1. Human Clients

2. Bozemen

3. Top-down

پاسخگو بوده، و نیز در رویارویی با تغییرات جهانی، ناتوان است (آسبورن و پلاستریک ۱۹۹۷).<sup>۱</sup> در پاسخ به پیامدهای منفی بوروکراسی در طی سالهای اخیر، اندیشمندان مدیریت به طرح نظرات و عقایدی همچون: طراحی مجدد<sup>۲</sup> اصلاح بخشی عمومی<sup>۳</sup> مدیریت دولتی<sup>۴</sup>، و مدیریت گرایی<sup>۵</sup> اقدام نمودند.

در این راستا سازمان توسعه و همکاری اقتصادی (OECD)<sup>۶</sup> در سال ۱۹۹۶ در گزارش سالیانه خود به این نتیجه رسید که تمامی کشورهای عضو با فشارها و نارسایی های حاصل از بوروکراسی و همچنین تغییر در اقتصاد جهانی، شهروندان ناراضی و بحرانهای مالی روبرو می باشند. در این گزارش سعی شده تا شیوه های یک پارچه ای یکسانی را برای کشورهای عضو به منظور مقابله با فشارهای یاد شده ارائه کنند از آن جمله:

الف) دادن مسئولیت و اختیار بیشتر به سطوح پایین تر دولت،

ب) یک بررسی و مرور مجدد بر روی وظایف دولت صورت گیرد،

ج) کوچک سازی دولت، خصوصی سازی و ایجاد تعاونی ها،

د) بکارگیری روشهایی در ارائه خدمات دولتی با هزینه های اثر بخش، مانند استفاده از پیمانکاران خارجی، مکانیزمهای بازار و دریافت هزینه خدمات از کاربران،

ه) مشتری مداری از طریق ارائه خدمات عمومی با توجه به استانداردهای کیفیت،

ر) الگوبرداری و ارزیابی عملکرد، و

ز) طراحی و اصلاحات اداری به منظور ساده سازی قوانین و مقررات و کاهش هزینه ها.

### نقش اینترنت در ایجاد دولت جدید

در این بخش از مقاله، نقش مهمی که فناوری اطلاعات در توسعه و گسترش مدیریت دولتی ایفا می کند را به دقت مورد بررسی قرار داده و آن را به چالش می کشیم.

قبل از ورود اینترنت در اواخر دهه ۱۹۸۰، برخی از دولتها فعالانه به دنبال فناوری اطلاعات به منظور بهبود کارایی عملیاتی و تقویت ارتباطات داخلی بودند (برون ۱۹۹۹).<sup>۷</sup> هر چند که تاکید به «دولت الکترونیک» در این حوزه ابتدای امر داخلی و مدیریتی بود، ورود اینترنت و شبکه مبانی Web موجب استفاده از فناوری اطلاعات توسط دولت ها در روابط خارجی با شهروندان گردید (اسکارو ۱۹۹۹).<sup>۸</sup> فناوری خود، مشخصاً نقش مهمی را در تسریع این تغییر ایفا کرد. فناوری از گروههای خبری و بسترهای الکترونیکی تجاری در اواسط دهه ۱۹۸۰ شروع شد و تا توسعه فناوری گسترده Web در اوایل دهه ۱۹۹۰ ادامه پیدا کرد (زاکون ۲۰۰۲).<sup>۹</sup>

1. Osborn and plastrik
2. Redesign
3. Public sector Reform
4. The New Public Management
5. Manageralism
6. The Organization for economic cooperation Development
7. Brown
8. Scavo
9. Zakon

رشد سریع اینترنت، کم کم باعث کاهش هزینه برای کارکنان به منظور ارتباط مستقیم با شهروندان و ارائه مقادیر انبوهی از اطلاعات به عموم مردم گشت. رشد تجارت الکترونیک در بخش خصوصی، مجدداً باعث تشدید توجه دولتها به مسائل برون سازمانی و روابط خارجی گشت. اینترنت نه تنها به کمپانی ها و موسسات بزرگ، بلکه به افراد شخصی نیز اجازه می دهد تا اطلاعات را مبادله کرده و تبادلات تجاری را با هزینه کمتری دنبال نمایند. از سویی انعطاف پذیری اینترنت در فراهم نمودن آسان شهروندان به کالاها، خدمات و اطلاعات، انتظارات و توقعات شهروندان را از لحاظ دریافت خدمات عمومی و شهری در برخی زمینه ها همچون تعاملات با دولت افزایش داد. بسیاری از شهروندان هم اکنون به دنبال این هستند که هر آن چه در مورد دولت و خدمات آن نیاز دارند بر روی Web به طور ۲۴ ساعته، هفت روز هفته بدانند و دریافت کنند. به طور کلی دولت الکترونیک موجب خلق یک دیدگاه جدید و یک بازنگری اساسی در روابط بین دولت و شهروندان شده است (جوری ۱۹۹۳). این موضوع به طور روشن و شفاف یک شیوه و راه جدید تفکر در مورد ارائه خدمات دولتی و این که چگونه این خدمات به شهروندان ارائه گردد را منعکس می کند.

### انتقال پارادایم<sup>۱</sup>

امروزه تکنولوژی اطلاعات و اینترنت در حال انتقال و تبدیل مدیریت دولت به حوزه دیجیتالی می باشد. جدول شماره ۱، نشان دهنده تغییر پارادایم در ارائه خدمات به بخش عمومی است. در پارادایم بوروکراسی سنتی، دولت محور اصلی بوده، توجه به کارایی داخلی، وظایف عقلانی، طبقه بندی، کنترل سلسله مراتبی و مدیریت مبتنی بر قانون و تمرکز حاکم می باشد (بوزمن ۲۰۰۰)<sup>۲</sup>.

برخلاف پارادایم بوروکراتیک، پارادایم دولت الکترونیک مشتری مدار، مبتنی بر تکنولوژی اطلاعات، توجه و تمرکز بر روی رضایت و خواسته مشتری، انعطاف پذیر در ارائه خدمات، و مدیریت شبکه ای با توجه به بخشهای داخلی و خارجی. پارادایم جدید (دولت الکترونیک) بر نوآوری، یادگیری سازمانی و کارآفرینی تاکید می کند با این هدف که دولت بتواند خودش را دوباره شناسایی و تقویت نماید.

در مدل جدید خدمات دولتی دیگر استاندارد سازی نشده است. به کمک تکنولوژی اطلاعات دولت الکترونیک می تواند خدمات را بر اساس نیازها و ترجیحات شخصی مشتریان شناسایی و ارائه نماید (بوزمن ۲۰۰۰) پارادایم جدید همچنین اصولی سازمانی مدیریت دولتی را تغییر شکل می دهد. مدل بوروکراتیک بر تصمیم گیری به شیوه بالا به پایین<sup>۳</sup> و ارتباطات سلسله مراتبی تاکید می کند، در حالی که مدل جدید بر کار گروهی و تیمی، شبکه چند، ارتباطات مستقیم بین بخشها و یک حلقه باز خور سریع تاکید می ورزد (روسل ۱۹۹۹)<sup>۴</sup>. همچنین رهبری در پارادایم جدید باعث سهولت و هماهنگی در بین بخش ها شده و فرآیند سلسله مراتبی را کاهش می دهند.

1 . Paradigm shift  
2 . Bozeman  
3 . Top-down  
4 . Rosell

## (جدول شماره ۱) تغییر پارادایم در ارائه خدمات عمومی

پارادایم دولت الکترونیک	پارادایم بوروکراسی	
رضایت و کنترل کاربر، انعطاف پذیری	تولید بر مبنای کارایی - هزینه	گرایش
سلسله مراتب افقی، سازمان شبکه ای، مشارکت و سهم مشارکت در اطلاعات	وظایف عقلایی، بخش بندی و کنترل عمومی و سلسله مراتبی	فرآیندهای سازمانی
مدیریت انعطاف پذیر، تیم های کاری درون واحدی همراه با هماهنگی مرکزی	مدیریت بر اساس نقش و اجبار وظیفه مداری	اصول مدیریتی
سهولت و هماهنگی، کارآفرینی و تشویق نوآوری	فرماندهی همراه با کنترل مستقیم	سبک رهبری
شبکه چند جانبه با یک هماهنگی مرکزی همراه با ارتباط مستقیم	بالا به پایین و سلسله مراتبی	ارتباطات داخلی
بازخور سریع و آسان، رسمی و غیر رسمی همراه با کانالهای ارتباطی چندگانه	تمرکز، رسمی و کانالهای ارتباطی محدود	ارتباطات خارجی
مبادلات الکترونیکی و تعاملات غیر حضوری	مستند و تعاملات میان فردی	نحوه و شیوه ارائه خدمات
ارائه خدمت بر اساس نیاز و خواسته مشتری بطور مجزا و جداگانه	استاندارد سازی، برابری و برخورد یکسان	اصول ارائه خدمات

مدلی جهت استقرار دولت الکترونیک (مدل چهار مرحله ای گاردنر)<sup>۲</sup>

این مدل در سال ۲۰۰۲ و توسط گروه کاری گارتنر توسعه داده شد. در این مدل چهار مرحله برای بلوغ دولت الکترونیک معرفی شده است: اطلاع رسانی، تعامل، تبادل و تغییر شکل شرح هر یک از این مراحل به ترتیب زیر است.

اطلاع رسانی: <sup>۳</sup>

مرحله ابتدایی اجرای دولت الکترونیکی حضور بر روی وب و فراهم آوردن اطلاعات مربوط به آن جهت استفاده عمومی است. شکل وب سایت در این مرحله شبیه به یک کتاب راهنما است. ارزش ایجاد شده در این است که اطلاعات دولتی به شکل عمومی قابل دسترسی است. در این مرحله فرآیندهای دولتی بر روی وب سایت تشریح می شوند و بدین ترتیب شفافیت نسبت به گذشته افزایش یافته و این امر به معنی بهبود خدمات است. در درون دولت امکان انتقال اطلاعات به کمک ابزارهای الکترونیکی نظیر اینترنت وجود دارد.

1. TaT- KeiHo,A.2002

2. Gartner

3. Information

### تعامل (اندرکنش):<sup>۱</sup>

در مرحله دوم، تعامل بین دولت، بخش بازرگانی و شهروندان تشویق می شود. مردم می توانند از طریق پست الکترونیک از مراکز دولتی اطلاعات لازم را اخذ کنند. در این مرحله، امکان استفاده از موتورهای جست و جو جهت کسب اطلاعات و امکان بارگذاری کردن<sup>۲</sup> اسناد و فرمهای مربوط به آن وجود خواهد داشت. این فعالیتها امکان صرفه جویی در زمان را فراهم می آورد و در واقع خدمتی است که ۲۴ ساعته در هفت روز هفته ارائه می شود. در این مرحله، در درون دولت نیز امکان به کارگیری شبکه های رایانه ای محلی<sup>۳</sup>، اینترنت و استفاده از پست الکترونیک جهت ایجاد ارتباطات و رد و بدل کردن داده ها به وجود می آید. در نهایت می توان گفت که کارایی و اثر بخشی، در این مرحله افزایش می یابد، چون اغلب فرآیندهای دولت به صورت به هنگام<sup>۴</sup> انجام می شود. هر چند که ارباب رجوع برای انجام تبادلات نهایی باید به دفاتر کاری مراجعه کند اما استفاده از ابزارهای ارتباطی الکترونیکی، فرآیندهای دولتی را تسریع می کند.

### تبادل (تراکنش):<sup>۵</sup>

در این مرحله، پیچیدگی فناوری افزایش یافته، و همراه با آن ارباب رجوع نیز منتفع می شود و مبادلات با حجم زیاد و پیچیده نیز بدون مراجعه به دفاتر دولتی قابل اجرا است. به طور مثال خدمت رسانی به هنگام، پرداخت مالیات، تمدید یا اخذ مجوزها، اخذ گذرنامه و رویداد و رای گیری به هنگام در این مرحله صورت می گیرد. پیچیدگی این مرحله به دلیل نیاز امنیتی بالا و تغییر شکل کامل تمامی خدمات است. در درون دولت نیز، فعالیت ها در جهت فراهم آوردن خدمات بهتر دوباره طراحی می شوند و دولت جهت انجام تراکنشهای بدون کاغذ، باید قوانین و مقرراتی را وضع کند. در پایان نهایت این مرحله اجرای همه فرآیندها به طور کاملاً به هنگام میسر شده، و موجب صرفه جویی در زمان، پول و کاغذ می شود.

### تغییر شکل:<sup>۶</sup>

در این مرحله، همه سامانه های اطلاعاتی یکپارچه اند و مردم امکان استفاده از خدمات دولت را از یک مکان مجازی خواهند داشت. بیشترین پیچیدگی موجود در این مرحله، مربوط به بخش داخلی است که نیازمند تغییر اساسی در فرهنگ سازمانی، فرآیندها و مسئولیت ها در درون دولت است. کارمندان دولت در بخشهای مختلف باید با یکدیگر به شکل کاملاً خودکار کار کنند. در این مرحله صرفه جویی در هزینه ها و کارایی و رضایت مشتری به بالاترین حد ممکن می رسد.

- 1 . Interaction
- 2 . Download
- 3 . L.A.N
- 4 . Online
- 5 . Transaction
- 6 . Transformation

## تهدید پنهان برای دولت الکترونیک

اکثر دولت ها، وقتی پروژه های بزرگ فن آوری اطلاعات (IT) را اجراء می کنند، مشکلاتی را تجربه می نمایند. بودجه ها افزایش یافته و اغلب کیفیت سیستم جدید خیلی پایین تر از استاندارد توافق شده در زمان گرفتن پروژه می باشد. فقط دولتها در این شکست تنها نیستند. شواهد نشان می دهد، شرکتهای بخش خصوصی مشکلاتی مشابه دارند.

پروژه های دولتی در خصوص فناوری اطلاعات، می توانند موجب تحمیل ریسکهای سیاسی وسیعی گردند. وزراء و دولت ها باید برای این شکستها پاسخگو باشند. این کمبودها و فقدان های اقتصادی معنی دار نه تنها موجب افزایش بودجه و پروژه های بی مصرف می گردد، بلکه به همان اندازه موجب از دست رفتن فرصت های مناسب می شود. ناتوانی دولت ها در اداره پروژه های وسیع فناوری اطلاعات، می تواند تهدیدی برای به ارزش انداختن تمامی تلاش ها به منظور ایجاد دولت الکترونیک باشد. بسیاری از کشورها اقدام به طرحهای جاه طلبانه برای اجرای دولت الکترونیک نمودند. هدف این است که ارائه خدمت را به طرف شبکه جهانی Web حرکت داه شده، و موجب تقویت اطلاع رسانی به شهروندان گردد. همچنین دسترسی به مراکز و خدمات بخش دولتی را برای شهروندان، سیاستمداران و خدمتگزاران شهری، تقویت نمایند. اگر دولتها، ریسکهای مربوط به پروژه های وسیع فناوری اطلاعات را از لحاظ اداره آن یاد نگیرند، این رو با ها به کابوسهای جهانی تبدیل می گردند. دولتها اگر بخواهند از نیروی عظیم و بالقوه خدمات به هنگام بهره برداری نمایند، باید پایه و اساس فناوری اطلاعات را به طور صحیح بنیان بگذارند.

## نتیجه گیری و پیشنهادات:

دولت الکترونیک استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ایجاد تحول در ساختار عملکرد دولتی می باشد. دولت الکترونیک بر خلاف رویکردی که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه مشاهده می شود، دادن رایانه به مقامات و کارمندان و یا ایجاد وب سایت های وزارتخانه ای نیست. بلکه دولت الکترونیک عبارت است از متحول کردن دولت و فرآیند کشورداری از طریق قابل دسترسی تر، کارآمدتر و پاسخگوتر کردن دولتها و ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر نهادهای دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات می باشد.

با توجه به این که حرکت به سوی دولت الکترونیک بیش از آن که یک نیاز باشد یک ضرورت است، در این راستا نقش مدیران و ایجاد فرهنگ صحیح و موثر بکارگیری دولت الکترونیک، می تواند محوری باشد از آن جمله:

- ۱- ارتقاء دانش مدیران در خصوص: اهداف، ساختار، کارکرد و مزایای استقرار دولت الکترونیک،
- ۲- استفاده از تجارب کشورهای موفق در زمینه استقرار دولت الکترونیک،
- ۳- رسانه های عمومی همچون صدا و سیما و مطبوعات باید از صحت معرفی و فرهنگ سازی دولت الکترونیک بیش از پیش تلاش کنند،
- ۴- اعتماد سازی به عنوان شرط لازم برای نهادینه کردن استفاده از دولت الکترونیک،
- ۵- جایگزینی شیوه های سنتی ارائه خدمات با شیوه های جدید، که البته سعی شود اولویت را به روشهایی داد که تاثیر و نقش بیشتری در بهبود ارائه خدمات به مردم دارند، و
- ۶- تشویق، ترقیب و جلب مشارکت و همکاری کارشناسان و متخصصان بخش خصوصی (داخلی و خارجی).



## منابع فارسی

- ۱- فیضی کامران، موانع و راهکارهای استقرار دولت الکترونیک در ایران، مدیریت و توسعه، شماره ۲۲-۱۳۸۳.
- ۲- صفری حسین، مدل بلوغ دولت الکترونیک وزارت بازرگانی ایران، طرح تحقیقاتی انجام شده در موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، وزارت بازرگانی سال ۱۳۸۲.

## منابع خارجی:

- 1-Accenture 2001 (April). "E-Government Leadership: Rhetoric vs. Reality-Closing the Gap" [www.accenture.com](http://www.accenture.com).
- 2-Bozeman, B.2000, *Bureaucracy and Red Tape*. Upper Saddle River, Nj: Pentice Hell.
- 3-Brown, D.M. 1999. "Information system for improved performance management Development.
- 4-Deloitte consulting and Research.2002."The Transformation is Now: Michigan's Innovative formula for e-Government success". New York: Deloitte consulting .Also see [www.michigan.gov](http://www.michigan.gov).
- 5- Gartner Group. 2002(21 November). "Gartner's Four Phases of E-Government Mode". Research Note Tutorials [www.gartner.com](http://www.gartner.com).
- 6- Puma. OECD. 1996."Ministerial symposium on the future of public services", March Paris, [www.oecd.org](http://www.oecd.org)
- 7-Puma /OECD.2001,"The Hidden threat to E-Government: Avoiding Large Government It failures" Paris. [www.oecd.org](http://www.oecd.org).
- 8-Robinson, B. 2002(13March). "Who cares about e-government?" Federal computer weekly. [www.fcw.com](http://www.fcw.com)
- 9-Zakon,R.2002. "Hobbes Internet timeline v5.3 ",<http://www.zakaolrobert/internet/timeline/>.