



## دولت الکترونیک، مزایا، موانع،

### نمادهای مورد استفاده

## و گامهای لازم

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات اجتماعی  
رتال جامع علوم انسانی

#### مقدمه:

است. ایجاد دولت الکترونیک از جمله راهکارهایی است که می‌تواند منجر به تحول و نوسازی نظام اداری، توزیع برابر اطلاعات بین آحاد جامعه و در نتیجه مانع رانت اطلاعاتی توسط عده‌ای خاص به دلیل دسترسی انحصاری آنها به اطلاعات باشد. دولت الکترونیک این امکان را به دولت می‌دهد که خدمات خود را با مناسب‌ترین شیوه، کمترین هزینه، بالاترین کیفیت و در کم‌ترین زمان ممکن در دسترس مردم قرار دهد.

دولت الکترونیک، یک دولت دیجیتال (رقمی) بدون دیوار و ساختمان و دارای سازمانی مجازی است که خدمات دولتی خود را به صورت بهنگام (ON LINE) ارائه می‌کند و موجب

عصری که در آن به سر می‌بریم به دلیل وفور و تنوع اطلاعات و نیز سرعت زیاد تغییرات آن، عصر اطلاعات نامیده می‌شود. مهم‌ترین ویژگی این عصر، تسهیل و تسریع اطلاعات است. در عصر اطلاعات با پدیده‌هایی مانند سازمان‌های مجازی، تجارت الکترونیک، دولت الکترونیک، مدیریت دانش، آموزش الکترونیکی، بازاریابی الکترونیکی، رأی‌گیری الکترونیک و... مواجه هستیم که این پدیده‌ها جهان امروز را با تغییرات سریع و غیرقابل پیش‌بینی روبرو کرده‌اند. دولت الکترونیک از جمله مفاهیمی است که اخیراً مورد توجه جوامع بشری قرار گرفته و حتی در بعضی کشورها با موفقیت اجرا شده

افزایش یابد و آنان هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صفا معطل نشوند، خدمات باکیفیت تری دریافت کنند، خدمات و محصولات ارزان تری 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 هستند و بدین منظور به امکانات جدیدی نیاز دارند که دولت الکترونیک این امکانات را برای آنها فراهم می‌آورد. لذا دولت الکترونیک، نه تنها موجب یکپارچه شدن خود با جامعه می‌شود بلکه باعث می‌گردد که دولت بر منابعی تأکید داشته باشد که بیشتر مورد نیاز است. دولت الکترونیک باعث گسترش فرهنگ خودخدمتی (SELF SERVICE) می‌شود و شهروندان قادر می‌شوند تا آنجا که ممکن است به خود کمک کنند و از هزینه‌ها و اتلاف وقت خود بکاهند.

### تعاریف

تعاریف بسیاری از دولت الکترونیک ارائه شده است که تعدادی از آنها ذیل آورده می‌شوند:

دولت الکترونیک مجموعه‌ای از تمامی ارتباطات الکترونیک است که بین دولت، شرکت‌ها و شهروندان رخ می‌دهد.

دولت الکترونیک، شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری اطلاعات و فناوری‌های جدید است که به افراد تسهیلات لازم برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های گسترده برای مشارکت در فرآیندها و نمادهای مردم‌سالار را می‌دهد.

دولت الکترونیک، تکیه بر اینترنت و دیگر فناوری‌های نوظهور است تا اطلاعات و خدمات را به سادگی، سرعت، به شیوه‌ای کارا و با هزینه‌ای کم دریافت و توزیع کند. در تعاریف دیگری که ارائه شده است به جنبه‌های پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، شفاف‌سازی و این‌گونه موارد نیز توجه شده است.

### مزایای دولت الکترونیک

تا چند سال پیش روال معمول برای دریافت خدمات دولتی، مستلزم حضور فیزیکی مراجعه‌کننده به یکی از دفاتر دولتی مرتبط بود. با پیشرفت‌های فناوری و اطلاع‌رسانی، برای

مشارکت آنان در فعالیت‌های مختلف اجتماعی-سیاسی می‌شود. به هر حال، بهره‌گیری از امکانات دولت الکترونیک می‌تواند موجب ارائه بهتر خدمات دولتی به شهروندان شود و امکان استفاده و دسترسی برابر برای تمام شهروندان، تعامل اثربخش تر با طرف‌های درگیر و غنی‌سازی شهروندان را فراهم آورد و در مجموع، به ایجاد مدیریت دولتی اثربخش تر منجر شود. از جمله نتایج مورد انتظار از چنین فرآیندی، کاهش فساد اداری و شفافیت بیشتر امور، بالا رفتن میزان مسئولیت، دائمی شدن بهبود روندها و فرآیندها، راحتی بیشتر، رشد منابع و کاهش هزینه خدمات است. با ظهور فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، مراکز خدمات‌رسانی به مشتریان نزدیک تر می‌شوند و افراد می‌توانند حتی از طریق رایانه‌های شخصی، خدمات خود را دریافت کنند. همچنین دولت الکترونیک موجب صرفه‌جویی در وقت و هزینه دولت، شهروندان و کسب‌وکار می‌گردد. جهانی شدن نیز دولت‌ها را وادار می‌سازد تا به منظور فروش کالا و خدمات خویش و همچنین صدور فرهنگ و شناساندن خویش به سایر فرهنگ‌ها و تمدن‌ها، اقدام به تأسیس دولت الکترونیک کنند.

### دولت الکترونیک چیست؟

دولت الکترونیک استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ایجاد تحول در ساختار عملکردی دولت‌ها می‌باشد. دولت الکترونیک برخلاف رویکردی که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه و به ویژه خاورمیانه مشاهده می‌شود، دادن رایانه به مقامات و کارمندان، خودکار کردن رویه‌های عملی قدیمی یا صرفاً ارائه الکترونیک اطلاعات نهادها و وزارتخانه‌ها یا ایجاد وب‌سایت‌های وزارتخانه‌ای نیست. بلکه دولت الکترونیک عبارت است از متحول کردن دولت و فرآیند کشورداری از طریق قابل دسترس تر کردن، کارآمدتر کردن و پاسخگوتر کردن دولت و ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر نهادهای دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) اهمیت ایجاد دولت الکترونیک، انتظارات افراد را در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه خدمات به طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد. مردم خواهان این هستند که ساعات کار مؤسسات دولتی

نزدیک کردن محل ارائه خدمات به مشتریان حرکت جدیدی شروع شد و آن ایجاد دولت الکترونیک است. در گام‌های نخست، ایجاد دکه‌های ارائه خدمات (نظیر آنچه که در شبکه‌های بانکی مورد استفاده قرار می‌گیرد) به اجرا درآمد و در گام‌های بعدی، استفاده از رایانه‌های شخصی بدین منظور مورد توجه قرار گرفت. میزان گستردگی دامنه پوشش دولت الکترونیک زمانی برای ما روشن می‌شود که به این امر واقف شویم که حتی موفق‌ترین کشورها در این زمینه تا زمان حاضر، موفق به استفاده بیش از ۲۰ درصد از توانمندی‌های موجود نشده‌اند. از آنجاکه فرآیندها و روندهای اداری عموماً تکراری،

عادی و تابع ضابطه هستند، استفاده از رایانه، امکانات منحصر به فردی را برای جمع‌آوری، نظارت و گزارش دهی فوری و به موقع برای مدیران فراهم می‌آورد و این امر سازمان‌ها را بر آن داشته که مبادرت به سرمایه‌گذاری هنگفت در این زمینه کنند. ولی این فرآیند، تأثیر چندانی بر بهره‌وری سازمان‌های فوق ندارد. این در حقیقت همان نقطه‌ای است که طرح دولت الکترونیک، در آن تحول ایجاد می‌کند. گام نخست در فرآیند ایجاد دولت الکترونیک، امکان استفاده آزاد و آسان از اطلاعات، برای شهروندان است. این گام در تمامی کشورهایی که در این مسیر قدم گذاشته‌اند مشترک است.

برخی از ممالک پیشرفته، حتی قبل از ایجاد شبکه جهانی، اقدام به ایجاد مجموعه‌های الکترونیک غنی از اطلاعات به خدمات دوایر مختلف دولتی کرده و آن را به طرق مختلف در اختیار شهروندان قرار داده‌اند. امروزه، اکثر سازمان‌های دولتی در کشورهای غربی، دارای سایت مستقل اینترنتی هستند که در ضعیف‌ترین 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 زیرمجموعه‌های دولتی است، وجود دارد و شهروند با ورود به این سایت، می‌تواند راه خود را تا

جزیی‌ترین خدمات موجود، به راحتی انتخاب کند. استفاده از این فناوری می‌تواند در پایین آوردن آمار فساد اداری که منشأ آن ارائه اطلاعات به شهروندان است نقش به‌سزایی داشته باشد و با شفاف کردن فعالیت سازمان‌ها، گامی مؤثر 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؛
- صرفه‌جویی در زمان، حمل و نقل، ساعات کار، کاغذ، هزینه‌های خدمات و منابع انرژی؛

- 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، نشان‌دهنده این است که یک دولت الکترونیک می‌تواند چه بخش‌ها و چه افرادی را با یکدیگر مرتبط سازد.

G2C (۱) (مؤسسه دولتی به شهروند): مهم‌ترین و گسترده‌ترین 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، تجدیدگواهینامه رانندگی، پرداخت قبض‌های مختلف و غیره می‌شود. این نوع رابطه دولت با شهروند، به ایجاد تغییراتی در زندگی افراد منجر می‌شود.

G2G (۲) (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.





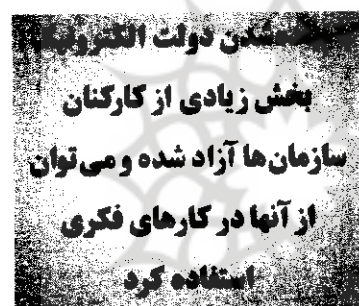
آورده که از جمله آنها مدیریت دانش و مدیریت فناوری اطلاعات است. برای مدیریت دانش، دیگرکار، سرمایه و ماشین‌آلات منابع اصلی تولید ثروت نیستند، بلکه این دانش و دانشگران هستند که به عوامل اساسی و درآمدزا مبدل می‌شوند. با پیاده‌سازی دولت الکترونیک، ساختارهای سازمانی تغییر یافته و به صورت کاملاً مسطح درمی‌آیند، مرزها و واحدهای سازمانی کم‌رنگ‌تر شده و تمام فعالیت‌های سازمانی به صورت افقی انجام می‌گیرد. تمامی فعالیت‌ها و وظایف سازمان بر اساس شبکه‌های اطلاع‌رسانی طراحی و اجرا شده و کارمندان سازمان‌ها نیاز به حضور فیزیکی در محل سازمان ندارند. آنها شرکای اطلاعاتی سازمان خود بوده و به همین دلیل 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 می‌شود.

(۲) G2B (رابطه دولت با کسب و کار): این نوع رابطه، اولین رابطه‌ای بود که توسعه پیدا کرد و لذا به نیازهای خاصی از جامعه و کسب و کار توجه می‌شود. این خدمات چندوجهی هستند. بنگاه‌های اقتصادی، عرضه‌کننده، 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 شبکه‌های خصوصی به اطلاعات منابع انسانی دستیابی پیدا کنند. این اطلاعات می‌توانند شامل اطلاعات مربوط به بازنشستگی کارکنان، برگه‌های درخواست، نظام پیشنهادهای ... باشد. G2E، یکی از اثربخش‌ترین راه‌هایی است که به منظور یادگیری الکترونیک (E-LEARNING) و مدیریت دانشی صورت می‌گیرد. برحسب ماهیت این نوع کاربرد، نمونه‌های G2E در اینترنت قابل دسترسی نیست. این نوع کاربردها،

کارهای سازمان به صورت برخط (ON-LINE) انجام خواهد

شد و مدیریت سازمان‌ها بدون واسطه، با مشتریان و ارباب رجوع در ارتباط هستند، فرآیند تصمیم‌گیری شکل غیرمتمرکز پیدا می‌کند و زمان تصمیم‌گیری افزایش خواهد یافت. با پیاده‌شدن دولت الکترونیک، بخش زیادی از کارکنان سازمان‌ها آزاد



شده و می‌توان از آنها در کارهای فکری استفاده کرد. همچنین در کشورهایی نظیر کشور ماکه فرآیندهای اداری مبتنی بر کاغذ هستند، حرکت در جهت دولت الکترونیک مستلزم مهندسی مجدد فرآیندهای اداری است. در این زمینه، مسئله فرهنگ‌سازی 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 می‌توان به برخی از آنها اشاره کرد:

- عدم احساس نیاز به وجود دولت الکترونیک؛
- عدم حمایت مدیران ارشد سازمان‌ها؛
- ناتوانی در مرزبندی اطلاعات محرمانه و غیرمحرمانه؛
- هزینه‌های سنگین ایجاد، نگهداری و توسعه شبکه‌های اطلاع‌رسانی و پایگاه‌های اطلاعاتی؛

عموماً در شبکه‌های دولتی یا شبکه‌های خصوصی یافت می‌شود. این چهار نوع کاربرد، ستون‌های اصلی دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهند و در واقع، این ارتباطات است که روح دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهد. برای برقراری این ارتباط، دولت باید

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 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 برگه‌های مختلفی را پر کند که بعضاً از برخی از این اطلاعات به مؤسسات و شبکه‌های دیگر فروخته می‌شود. دولت باید برای جلوگیری از بروز این چنین مشکلاتی برای شهروندان، قوانینی را به تصویب برساند و در بعد فنی نیز لازم است زیربنای مورد نیاز برای ایجاد دولت الکترونیک را فراهم آورد و شبکه‌های اطلاع‌رسانی و پایگاه‌های اطلاعاتی مورد نیاز را ایجاد کند.

### اثرات دولت الکترونیک بر مدیریت و سازمان

تولید دانش در دنیای کنونی رویکردهای نوینی را پدید

www.jstnar.iut.ac.ir

- 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 کاربران به دولت الکترونیک؛

- نحوه ارائه کلیه اطلاعات مورد نیاز مشتریان؛

- مسئله مرتبط با مواجهه شدن افرادی که کمتر با رایانه آشنا هستند.

### گام های لازم به منظور ایجاد دولت الکترونیک موفق

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

**گام اول)** در یابید که مشتریان شما چه کسانی هستند؛ بیش از دو قرن دولت ایالات متحده نسبت به

بخش خصوصی به صورت متفاوتی عمل می کرد. ولی هم اکنون تمامی سطوح

دولتی متوجه اهمیت فزاینده ارائه خدمت شده اند و دریافته اند که

مشتریان مختلفی وجود دارند که دارای نیازهای متفاوتی هستند. شهروندان،

کارکنان، بنگاه های اقتصادی و دیگر مؤسسات 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 مؤسسات بازرگانی با اتاق های بازرگانی، بازرسان محلی و قانون گذاران 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؛ 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 دسر های کارکنان نیز

کاهش می یابد. پیشنهاد تشکیل یک سایت مرجع (PORTAL) برای تعاملات تمامی مشتریان داده شده است.

این سایت به مشتریان اجازه می دهد که به بخش های مختلف

دسترسی داشته باشند.

گام سوم) در یابید که مشتریان شما چه نیازهایی دارند و چه چیزهایی می خواهند؛ مشتریان به تسهیلات، در دسترس

بودن و قابلیت اعتماد خدماتی که بخش خصوصی برای آنها ارائه می کند، عادت کرده اند. آنها از دولت نیز چنین انتظاراتی

دارند. یکی از چالش هایی که بخش دولت با آن روبرو است این است که آنها علاوه بر این که مجموعه ای از کارهای

منحصربه فرد خویش را انجام می دهند، برخی کارهای تجاری عمومی را نیز که مرتبط با بخش خصوصی است، انجام

می دهند. در نتیجه دولت ها مسئولیت بیشتری در قبال ارائه خدمات سریع با هزینه کم دارند.

**گام چهارم)** رابطه با مشتری را ادامه دهید؛ عقیده بر این است که یکی از نشانه های رهبری دارای بینش درست این

است که برنامه هایی را به منظور ارتباط با مشتری، طرح ریزی و راهبردهایی را نیز بدین منظور طراحی

کند. این مسئله به بهبود شرایط اقتصادی، ایجاد وفاداری و ارتباط مناسب

با مشتری در سال های آتی منجر می شود.

#### فهرست منابع:

۱) جلالی فراهانی، علیرضا (۱۳۸۰)؛ خدمات دولتی و ارتباطات

الکترونیکی؛ ماهنامه آموزشی، پژوهشی اطلاع رسانی، سال دوم، شماره ۱۸

۲) رضایی، حمیدرضا و علی داوری (۱۳۸۳)؛ دولت الکترونیک؛ ماهنامه علمی، آموزشی تدبیر، سال ۱۵، شماره ۱۴۶

۳) سازمان مدیریت و برنامه ریزی (۱۳۸۰)؛ دولت الکترونیک گامی مؤثر در تحول نظام اداری؛ هفته نامه پیام

تحول اداری، هفته دوم تیرماه

۴) کالاتیل، شانتی (۲۰۰۳)؛ دولت الکترونیک و زندگی شهروندان؛ ترجمه حسن نورائی بیدخت

5) Atkinson R.D. & Ulevich D. (2000) ; Digital next step to reengineering government the federal government ;

http://www.DLCPPT.org

6) http:// weblog.radmanitd.com /archives/000053.html

7) www.entekhab9.ir

