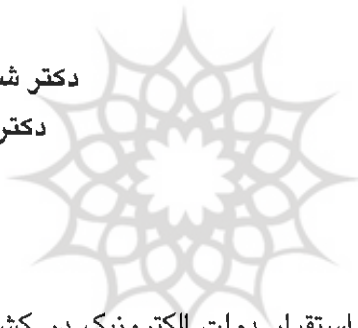


دولت الکترونیک در آسیا

دکتر شمس‌السادات زاهدی*

دکتر نورمحمد یعقوبی**



چکیده

چندی پس از آغاز فرایند استقرار دولت الکترونیک در کشورهای توسعه یافته، ضرورت آن در کشورهای در حال توسعه یافته نیز احساس شد و این کشورها یکی پس از دیگری توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در بخش دولتی را با هدف ارتقای کارآمدی در ارائه خدمات عمومی به شهروندان از طریق استقرار دولت الکترونیک در دستور کار خود قرار دادند. مالزی، هند، بنگلادش و بحرین از جمله کشورهای در حال توسعه آسیایی هستند که قابلیت‌ها و پویاییهای فناوری اطلاعات را درک نموده و در صددند با توسعه و کاربری آن در بخش‌های مختلف جامعه به ویژه در بخش اداره امور عمومی ضمن بازآفرینی و نوسازی دولت، روند خدمات‌رسانی به شهروندان را تسهیل نموده و از این رهگذر گامی اساسی در راستای رفاه اجتماعی و

* - عضو هیئت‌علمی دانشگاه علامه طباطبایی

** - عضو هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان

توسعه کشور بردارند. نویسندگان در این مقاله اقدامات کشورهای مذکور را با رویکردی مدیریتی مورد بررسی قرار داده و در خاتمه نیز با نگاهی اجمالی، عوامل پیش‌برنده و عوامل بازدارنده استقرار دولت الکترونیک را در کشورهای مذکور معرفی کرده‌اند.

مقدمه

پیشرفت پرشتاب فناوری اطلاعات فرصت بی‌سابقه‌ای برای نوسازی ابعاد مختلف زندگی جمعی و بازسازی کامل ساختار آن فراهم آورده است و پیش‌بینی می‌شود کشورهای که از این فرصت ایجاد شده به عنوان سکوی پرتابی برای جهش به دنیای جدید بهره‌گیرند دیر یا زود در عرصه مدیریت تعاملات و ارتباطات ملی و فراملی با چالش‌های جدی رو به رو خواهند شد. مروری بر جایگاه فناوری اطلاعات در برنامه‌های توسعه‌ی بسیاری از کشورهای توسعه یافته جهان از جمله امریکا (Brown and Brudney 2003)، انگلستان (Griffin and Halpin, 2002)، استرالیا (Teicher and Dow, 2002)، کانادا (Marche and Mcniven, 2003) و ... مؤید آن است که دولتمردان این کشورها با پی بردن به قابلیت‌های فناوری اطلاعات درصددند از آن به عنوان اهرمی قوی در راستای جهش به جامعه‌ی اطلاعاتی استفاده کنند و بررسی‌ها نشان می‌دهد که با ورود به هزاره‌ی سوم، روند توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در حوزه‌های مختلف از جمله اداره‌ی امور عمومی این کشورها، شتاب فزاینده‌ای به خود گرفته است. سئوالی که در این میان مطرح می‌شود آن است که آیا روند توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در کشورهای کمتر توسعه یافته جهان هم از شتاب لازم برخوردار است یا این که کشورهای مذکور به گفته‌ی یکی از صاحب‌نظران (Heeks, 2001) رویکرد غفلت را در این زمینه در پیش گرفته‌اند. واقعیت امر آن است که طی سال‌های اخیر ضرورت توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در حوزه‌های مختلف زندگی اجتماعی به ویژه در اداره‌ی امور عمومی بسیاری از این کشورها تا حدودی درک شده است و مدیریت بخش عمومی این

کشورها با فاصله گرفتن از رویکرد غفلت درصددند از قابلیت‌های منحصر به فرد فناوری اطلاعات برای خدمت به اجتماع خود بهره گیرند. حتی بعضی از مطالعات انجام شده از تداوم اصلاحات بخش عمومی با تاکید بر کاربرد فناوری اطلاعات در بسیاری از کشورهای فقیر آفریقایی حکایت دارد (Heeks, 2002) و این امر مؤید آن است که استفاده از فناوری اطلاعات به عنوان اهرمی برای جهش به جامعه‌های اطلاعاتی به یک حرکت جهانی تبدیل شده است. هدف این مقاله بررسی عملکرد کشورهای آسیایی در استقرار دولت الکترونیک است و نویسندگان، قلمرو مطالعه را به کشورهای مالزی، هند، بنگلادش و بحرین محدود کرده‌اند. البته سایر کشورهای آسیایی نیز در این زمینه فعال شده‌اند.

بسیاری از کشورهای آسیایی از جمله چین، تایوان، اندونزی، ژاپن، بعضی از کشورهای عربی و ... نیز استقرار دولت الکترونیک را در دستور کار خود قرار داده‌اند. به عنوان مثال کشور چین از سال ۱۹۹۹ به بعد طرح دولت بر خط^۱ را در دستور کار خود قرار داده‌است (Zhang, 2002) و تلاش می‌کند استراتژی خود را در زمینه‌ی اصلاحات به گونه‌ای تدوین کند که با اصلاحات اداری در سطح جهان نیز سازگار باشد. از این رو از دو دهه‌ی پیش تاکنون جایگاه ویژه‌ای را برای نوسازی دولت و حکومتگری خوب در برنامه اصلاحات اداری در نظر گرفته است (Yep and Shafiqul, 2003, 143).

دولت فعلی چین نیز برنامه‌ی نوسازی و دولت بر خط را به عنوان یکی از وظایف مهم دولت دنبال می‌کند و با ایجاد عزم ملی جهت گسترش فناوری اطلاعات در بخش دولتی و سرمایه‌گذاری هنگفت در این زمینه درصدد است چین را به عنوان یکی از بازیگران فعال در عرضه فناوری اطلاعات در سطح جهانی معرفی نماید. ایجاد و توسعه‌ی پارک‌های علم و فناوری در شهرهای بزرگ چین، ایجاد شبکه‌های گسترده‌ای همچون شبکه‌ی چین، شبکه‌ی آموزش و تحقیقات، شبکه‌ی علم و فناوری

1 - On line government

نیز از جمله اقدامات کشور چین در راستای توسعه و کابری فناوری اطلاعات در دیگر بخش‌های جامعه است (Chang and Chang, 2003, 125-133) علاوه بر چین، دولت‌های تایوان و اندونزی نیز طرح استقرار دولت الکترونیک را در دستور کار خود قرار داده‌اند. دولت تایوان از سال ۱۹۹۷، اصلاحات اداری در این کشور را با هدف نوسازی خدمات عمومی آغاز کرده است. از این سال به بعد توجه مقامات تایوان به دولت الکترونیک جلب شد و هم اکنون استقرار دولت الکترونیک در دستور کار سازمان‌های دولتی این کشور قرار گرفته و مراحل نخستین آن با حضور بر خط سازمان‌ها و ایجاد جایگاه‌های اینترنتی در حال انجام است (Huang and Chao, 2001, 358). دولت اندونزی هم از اوایل هزاره سوم میلادی با تدوین استراتژی دولت الکترونیک، استقرار آن را آغاز کرده است و مدیریت بخش عمومی این کشور در نظر دارد در طول پنج سال نخست این هزاره، ۵۰ درصد از فرایند استقرار دولت الکترونیک را به انجام برساند (APEC, 2002). همان‌گونه که ذکر شد سایر کشورهای آسیایی نیز طرح‌هایی در این زمینه در دست اجرا دارند که در این میان بسیاری از کشورهای عربی نیز به چشم می‌خورند. این کشورها یکی پس از دیگری با تدوین راهبردهای کلان خود، استقرار دولت الکترونیک را با هدف ارائه خدمات عمومی به شهروندان دنبال می‌کنند (UNDP, 2001). در صورت تداوم این روند، انتظار می‌رود فناوری اطلاعات تحول قابل توجهی در اداره امور عمومی این کشورها بوجود آورد. در ادامه این مقاله اقدامات چهار کشور مالزی، هند، بنگلادش و بحرین در زمینه استقرار دولت الکترونیک مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

مالزی

سابقه‌ی استقرار دولت الکترونیک در مالزی به کمتر از یک دهه می‌رسد. دولت مالزی تقریباً همگام با سایر کشورها از اواسط دهه‌ی ۹۰ میلادی به بعد اجرای برنامه‌های مرتبط با دولت الکترونیک را در دستور کار خود قرار داد. اگر چه این کشور هم اکنون در زمره‌ی کشورهای پیشرفته جهان در زمینه استقرار دولت

الکترونیک به شمار نمی‌آید اما پژوهش‌ها نشان می‌دهد که بین این کشور با کشورهای پیشرو در استقرار دولت الکترونیک شکاف چندان عمیقی وجود ندارد. به عنوان مثال پژوهش انجمن مدیریت دولتی آمریکا و واحد اقتصاد عمومی و مدیریت دولتی سازمان ملل نشان می‌دهد که کشور مالزی مراحل اولیه پیاده‌سازی دولت الکترونیک را طی کرده است و هم اکنون بخشی از خدمات بخش عمومی را به صورت الکترونیکی در اختیار شهروندان قرار می‌دهد. براساس این بررسی، کشور مالزی از لحاظ میزان پیشرفت دولت الکترونیک در میان آن دسته از کشورهایی قرار می‌گیرد که مرحله‌ی حضور بر خط را طی کرده است و هم‌اکنون با برقراری ارتباطات متقابل میان دولت و شهروندان و ارائه برخی از خدمات عمومی با استفاده از فناوری اطلاعات، مراحل تکمیلی الگوی جدید ارائه‌ی خدمات بخش عمومی را تجربه می‌کند (ASPA and DPEPA, 2001, 6-7). از لحاظ ساختاری، مسئولیت راهبری دولت الکترونیک در مالزی به عهده واحد برنامه‌ریزی مدیریت و نوسازی اداری مالزی^۱ است. مسئولیت این واحد که در نهاد نخست وزیری مستقر شده است راهبری دولت الکترونیک و بهبود ارائه‌ی خدمات بخش عمومی است.

هدف از استقرار دولت الکترونیک در مالزی داشتن بخش دولتی بدون کاغذ است به نحوی که ضمن افزایش کارایی، روابط میان سازمان‌های مختلف دولتی و همچنین روابط میان دولت با شهروندان و شرکت‌ها را نیز بهبود بخشد و با استقرار دولت الکترونیک کلیه فعالیت‌های دولت را با الگوی جدید ارائه نماید (Abdulkarim and Mohdkhalid, 2003, 1).

دولت مالزی برای موفقیت دولت الکترونیک سیاست‌ها و طرح‌های مختلفی در دست اجرا دارد. یکی از سیاست‌های مهمی که از سوی مراجع سیاست‌گذار این کشور وضع شده است و اجرای آن از سوی سازمان‌های دولتی نیز دنبال می‌شود آن است که تمام سازمان‌های بخش عمومی این کشور موظف شده‌اند جهت استقرار

دولت الکترونیک در چارچوب برنامه استراتژیک فناوری اطلاعات این کشور و براساس استانداردهای واحد برنامه‌ریزی مدیریت و نوسازی اداری مالزی عمل کند. این اقدام دولت مالزی با هدف ایجاد هماهنگی میان سازمان‌های مجری دولت الکترونیک انجام شده است. زیرا دولتمردان این کشور به خوبی دریافته‌اند که استقرار دولت الکترونیک مستلزم پیاده‌سازی سیستم‌های یکپارچه براساس استانداردهای مشخص است و در صورتی که سازمان‌های مختلف بخش دولتی این استانداردها را رعایت نکنند، دولت الکترونیک در مراحل تکمیلی خود برای ایجاد دولتی یکپارچه و برخط، به طور جدی دچار آسیب خواهد شد. از این رو تمام سازمان‌ها مکلف شده‌اند که در چارچوب سیاست‌ها و استانداردهای تعیین شده به پیاده‌سازی دولت الکترونیک همت گمارند. دولت مالزی این رویکرد را در ارتباط با تجارت الکترونیکی نیز دنبال کرده است. براساس این رویکرد کمیته‌ی ملی تجارت الکترونیکی^۱ از سوی دولت ایجاد شده است و به تدوین سیاست‌های هماهنگ در این زمینه می‌پردازد. از لحاظ زیرساخت‌های دولت الکترونیک نیز دولت مالزی شبکه یکپارچه ارتباطات از راه دور (GITN)^۲ و شبکه‌ی دولت الکترونیک (EG*Net)^۳ را ایجاد کرده است که تمام سازمان‌های دولتی فعال در فرایند اجرای پروژه‌های آزمایشی دولت الکترونیک را به هم متصل می‌کنند. این کشور در نظر دارد تا پنج سال آینده، حدود چهارهزار سازمان دولتی را به شبکه یکپارچه دولت متصل کند.

یکی از مسائل مهمی که بسیاری از کشورهای در حال توسعه با آن مواجهند مسئله شکاف دیجیتالی است. منظور از شکاف دیجیتالی از یک سو فقدان تجهیزات رایانه‌ای و دسترسی به این تجهیزات و از سوی دیگر نداشتن آموزش‌های لازم برای استفاده موثر از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی است. شکاف دیجیتالی هم بین کشورهای مختلف جهان و هم بین اقشار و گروه‌های مختلف در داخل کشورها

1 - The National E-Commerce Committee

2 - The Government Integrated Telecommunication Network.

3 - Government Network

وجود دارد. کاهش شکاف دیجیتالی از طریق افزایش دسترسی به فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و همچنین افزایش میزان آموزش‌های مرتبط با کامپیوتر در کلیه‌ی رده‌های ساختار اجتماعی از دیگر موضوعاتی است که با حساسیت ویژه‌ای از سوی سیاستگذاران این کشور دنبال می‌شود. دولت مالزی طی چند سال اخیر اقداماتی را به منظور کاهش شکاف دیجیتالی میان شهروندان بخش‌های مختلف شهری و نیز کاهش شکاف دیجیتالی میان روستائیان و شهرنشینان، انجام داده است. در این کشور شکاف دیجیتالی براساس شاخص‌های زیر تعریف می‌شود:

الف) دسترسی به تجهیزات اطلاعاتی و ارتباطی همچون رادیو، تلویزیون، تلفن، کامپیوتر، نرم‌افزار و شبکه اینترنت.

ب) توانایی مالی جهت خرید و استفاده از تجهیزات فناوری اطلاعات.

ج) مهارت‌های اساسی مورد نیاز جهت استفاده واقعی از تولیدات و خدمات فناوری اطلاعات.

مالزی در راستای کاهش شکاف دیجیتالی که بر اثر موارد فوق ایجاد می‌شود، اقدامات زیر را انجام داده و درصدد است با تکمیل کردن طرح‌های ناتمام در این زمینه معضل شکاف دیجیتالی در این کشور را برطرف کند. این اقدامات عبارتند از:

- افزایش سطح دسترسی آحاد جامعه به رایانه و اینترنت از طریق کیوسک‌های عمومی و سایر اماکن عمومی همچون کتابخانه‌ها، دانشگاه‌ها، مدارس و دفاتر پستی.

- کمک به شهروندان بالاتر از ده سال جهت خرید رایانه شخصی.

- کاهش هزینه‌ی دسترسی به اینترنت با هدف تشویق شهروندان و افزایش ضریب نفوذ اینترنت در جامعه.

- ارائه آموزش‌های مرتبط با فناوری‌های اطلاعات برای رده‌های مختلف سنی در جامعه و تربیت هر چه بیشتر نیروی متخصص در زمینه فناوری اطلاعات در مراکز آموزشی.

مطالعات اتحادیه بین‌المللی ارتباطات از راه دور مؤید آن است که در سال ۲۰۰۰

بیش از سی و یک درصد از مدارس ابتدایی این کشور و بیش از پنجاه و چهار درصد از مدارس دوره‌های بالاتر از ابتدایی به کامپیوتر دسترسی داشته‌اند. همچنین ده درصد از مدارس ابتدایی و سی و چهار درصد از مدارس دوره‌های بالاتر از ابتدایی به اینترنت متصل بوده‌اند به طور حتم با توجه به عنایت ویژه دولت به امر آموزش منابع انسانی، میزان دسترسی به رایانه و اینترنت در مدارس این کشور در پنج سال اخیر گسترش بیشتری یافته است. این سیاست در دانشگاه‌های مالزی هم دنبال می‌شود و دانشگاه‌های این کشور با ایجاد رشته‌های تخصصی علوم مرتبط با کامپیوتر درصددند نیروی انسانی مورد نیاز این کشور در زمینه فناوری اطلاعات را تربیت کنند. ارائه آموزش‌های مرتبط با علوم کامپیوتر در منزل، آموزش منابع انسانی شاغل در سازمان‌های دولتی و استفاده از بخش خصوصی در کنار بخش دولتی جهت افزایش مهارت‌های کامپیوتری منابع انسانی و حتی دادن کمک‌های مالی با تصویب شورای توسعه منابع انسانی این کشور به شرکت‌هایی که به منظور آموزش منابع انسانی خود کامپیوتر بخرند و از نرم‌افزارهای آموزشی مبتنی بر کامپیوتر استفاده نمایند از سیاست‌های دیگری است که دولت مالزی در راستای کاهش دسترسی نابرابر و آماده‌سازی شهروندان جهت ورود به جامعه اطلاعاتی دنبال می‌کند (International Telecommunication Union, 2002, 20-39).

هند

رشد چشمگیری که هندی‌ها طی چند سال اخیر در زمینه فناوری اطلاعات و به ویژه نرم‌افزار داشته‌اند بر کسی پوشیده نیست. این کشور توسعه‌ی صنعت فناوری اطلاعات را از اوایل دهه نود یعنی حدود سیزده سال پیش آغاز کرد و هم اکنون با کسب موفقیت‌های فراوان طی این دوره زمانی نه چندان طولانی، درصدد است تا از فناوری اطلاعات به عنوان اهرمی برای توسعه بهره گیرد و جایگاه ممتازی را برای این کشور در عرصه‌ی جهان اطلاعاتی رقم بزند. یکی از سیاست‌هایی که دولت هند طی چند سال اخیر اتخاذ کرده و خط‌مشی‌هایی نیز برای اجرای آن وضع نموده

استقرار دولت الکترونیک در این کشور است. در حقیقت هند سعی دارد نقش فناوری اطلاعات در فرایند اصلاحات عمومی را پررنگ کرده و همچون سایر کشورها از آن به منظور بهبود ارائه‌ی خدمات بخش عمومی استفاده کند (Heeks, 1998, 10-11). مسئولیت استقرار دولت الکترونیک در این کشور وزارت فناوری اطلاعات است. این وزارتخانه موظف است با الگوبرداری از اقدامات موفق سایر کشورها در زمینه استقرار دولت الکترونیک و با تشویق بخش خصوصی به مشارکت فعال، بسترهای اجرای موفق دولت الکترونیک را شناسایی و تمهیدات لازم جهت استقرار آن را فراهم آورد. همچنین الگویی که دولت مرکزی هند و ایالت‌های آن جهت استقرار دولت الکترونیک دنبال می‌کنند الگوی اسمارت (SMART)^۱ است که ایجاد دولتی ساده، اخلاقی، پاسخگو، مسئول و شفاف را در سرلوحه فعالیت‌های دولت قرار می‌دهد (Singla, 2002, 166-171).

از مهمترین عواملی که طی چند سال اخیر نقش مهمی را در موفقیت توسعه صنعت فناوری اطلاعات و به تبع آن موفقیت کاربرد فناوری اطلاعات در بخش عمومی این کشور داشته است توجه به عامل نیروی انسانی چه در بخش دولتی و چه در سایر بخش‌های هند بوده است. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که مسائل مرتبط با منابع انسانی همچون وجود کادر ماهر، آموزش مستمر جهت آشنا شدن با فناوری‌های نوین و نگرش مثبت منابع انسانی به پدیده‌های نوظهور می‌تواند یکی از عوامل کلیدی موفقیت در استقرار دولت الکترونیک به شمار آید و بی‌توجهی به این مسئله نیز می‌تواند به عنوان یک عامل بازدارنده وارد عمل شده و اجرای خط‌مشی‌های مرتبط با دولت الکترونیک را با مانع مواجه سازد (Ho and Pardo, 2004,6; Criado and Hughes, 2003,10-11). دولت هند با اذعان به این امر، استراتژی منابع انسانی این کشور در زمینه دولت الکترونیک را در دو زمینه شفاف کرده است. یکی نیازسنجی مهارت‌های مورد نیاز این کشور در رشته‌هایی همچون مهندسی نرم‌افزار، تحلیل

1 - SMART: Simple, Moral, Accountable, Responsive, Transprant

سیستم‌ها، برنامه‌نویسی، مدیریت پایگاه اطلاعاتی، متخصصین شبکه و غیره و دیگری اجرای برنامه‌های آموزشی برای پاسخگویی به نیازهای مذکور و توانمندسازی منابع انسانی. به این منظور دولت هند تلاش کرده است ظرفیت مراکز آموزشی این کشور را وسعت دهد و با مشارکت بخش خصوصی، براساس نیازسنجی‌های انجام شده در راستای تأمین نیروهای انسانی مورد نیاز دولت الکترونیک اقدام نماید (Sachdeva, 2002, 45-50). همان‌طور که مذکور افتاد خطمشی دولت هند صرفاً به آموزش منابع انسانی سازمان‌ها در رده‌های عملیاتی محدود نمی‌شود بلکه این خطمشی با دسته‌بندی منابع انسانی به چهار گروه (سیاست‌گذاران دولت الکترونیک، مدیران فناوری اطلاعات در سازمان‌ها، کارکنانی که بر روی پروژه‌های تخصصی کار می‌کنند و شهروندانی که برای دریافت خدمات الکترونیکی به مهارت‌های مرتبط با فناوری اطلاعات نیاز دارند) برنامه‌های آموزشی ویژه‌ای را برای هر یک از گروه‌ها تدارک دیده است.

نکته قابل توجه در کشور هند، تأکید واقعی دولتمردان بر مشارکت فعال بخش خصوصی در اجرای برنامه‌های مرتبط با دولت الکترونیک است. در این رویکرد، دولت به جای رقابت با بخش خصوصی نقش حمایتی به خود گرفته است و این بینش را در رده‌های مختلف ساختار حکومت تسری داده است. به عنوان مثال دولت ایالت آندراپرداش طرحی را تحت عنوان مشارکت دولت و بخش خصوصی موسوم به 'PPP تدوین و اجرا کرده است که براساس آن همکاری نزدیک میان بخش خصوصی و دولت در راستای اهداف برنامه نهادینه می‌گردد و بخش دولتی به عنوان حامی بخش خصوصی بسیاری از امور اجرایی برنامه‌ها را از طریق شرکت‌های خصوصی به انجام می‌رساند. همچنین برای رهاسازی شرکت‌های بخش خصوصی از پیچ و خم‌های بوروکراتیک و به منظور ایجاد تسهیلاتی در روابط دولت - بخش خصوصی،

پروژه‌های به نام 'E-Biz اجرا شده است که ارتباط سریع و بر خط بخش خصوصی با دولت را میسر می‌سازد (Ibid.,2002,40-50).

ایجاد درگاه الکترونیکی به منظور تسهیل روابط میان دولت - شهروند از اقدامات دیگری است که دولت مرکزی و ایالت‌ها به آن همت گماشته‌اند. از آن جایی که درگاه الکترونیکی می‌تواند اطلاعات را یکپارچه کند و امکان دسترسی شهروند به خدمات سازمان‌های دولتی را با پنجره‌ای واحد تسهیل کند (West, 2004,17-24)، دولت هند با ایجاد درگاه الکترونیکی ارتباط شهروندان را با تمام وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی و همین طور دولت در سطح ایالت‌ها برقرار ساخته است. ایالت‌ها نیز برای خود درگاه الکترونیکی ایجاد کرده‌اند که پنجره‌ای بر روی شهروندان در سطح ایالت‌ها می‌گشاید و در واقع نقطه ورودی اتصال شهروند به سازمان‌های دولتی محسوب می‌گردد. این درگاه به گونه‌ای سازماندهی شده است که کاربردهای سه گانه دولت الکترونیک (ارتباط الکترونیکی دولت با شهروندان، با بخش خصوصی و با زیرمجموعه خود دولت) را شامل می‌شود و خدمات مورد نیاز کاربران مختلف را عرضه می‌کند (Sachdeva,2002,40-45). در پایان باید این نکته را در رابطه با هند یادآور شد که حکومت این کشور با نگاهی فرابخشی به سراغ الگوی جدید ارائه خدمات در بخش عمومی رفته است، به این معنی که ابتدا با نگاهی کلان جوانب مختلف قضیه را مورد توجه قرار داده و سپس وارد هر کدام از حوزه‌های تخصصی شده و در آن زمینه سیاست‌های لازم را وضع کرده است. به عنوان مثال اگر اجرای طرح‌های مرتبط با کاربرد فناوری اطلاعات در بخش عمومی را با تأکید بر نقش راهبردی و حمایتی از سوی دولت و واگذاری امور اجرایی به بخش خصوصی و شرکت‌های خارجی در دستور کار خود قرار داده است در کنار آن مشوق‌های لازم جهت استقبال بخش خصوصی و شرکت‌های خارجی را نیز در سیاست‌های خود گنجانده است. ایجاد پنجره‌ای واحد به نام E-Biz با هدف درگیر نکردن بخش

خصوصی در پیچ و خم‌های بوروکراسی و کاهش مالیات بر شرکت‌های فعال در این حوزه از جمله این سیاست‌ها است. همچنین اگر تعاملات مبتنی بر فناوری‌های مدرن اطلاعاتی و ارتباطی را در بخش‌های مختلف جامعه مورد تأکید قرار می‌دهد و اذهان جامعه را به سوی دولت الکترونیک، تجارت الکترونیک و غیره جهت می‌دهد در کنار آن حساسیت ویژه‌ای نسبت به امنیت شبکه و وضع قوانین مرتبط با الگوهای جدید کسب و کار از خود نشان می‌دهد. قانون فناوری اطلاعات مصوب سال ۲۰۰۰ این کشور که روابط الکترونیک ضابطه‌مند را مورد تأکید قرار می‌دهد و مجازات‌هایی برای خاطیان از این قوانین وضع می‌کند، نمونه‌ای از این حساسیت‌ها است.

بنگلادش

بنگلادش از جمله کشورهای آسیایی است که در صدد پیاده‌سازی دولت الکترونیک در این کشور است. بررسی‌ها نشان می‌دهد که بسیاری از نهادها و سازمان‌های دولتی و سیاسی بنگلادش نوسازی و خودکار کردن امور داخلی خود را با علاقه و آفری دنبال می‌کنند. هم اکنون بیشتر سازمان‌های دولتی این کشور سایت اینترنتی شامل اطلاعاتی درباره سابقه سازمان، فلسفه تشکیل، سیاست‌ها، راهبردها، برنامه‌ها و غیره دارند و می‌کوشند اطلاعات مذکور را به روز نگه دارند.

گرایش به دولت الکترونیک و معرفی و اجرای برنامه‌های گسترده در این زمینه معلول وقوف دولتمردان کشور از اهمیت فناوری اطلاعات و شناسایی نقش آن در فرایند توسعه است (ASPA and DPEPA, 2000,28).

عوامل بی‌شماری در کشورهای آسیایی وجود دارد که روند اجرای دولت الکترونیک را با تأخیر مواجه می‌سازد. از جمله این عوامل می‌توان به بالا بودن هزینه‌های مرتبط با فناوری اطلاعات، ضعف قوانین و مقررات در زمینه امنیت شبکه، فقدان مهارت‌های کامپیوتری و شناخت ناکافی رهبری سیاسی از قابلیت‌های فناوری اطلاعات، مقاومت‌های سازمانی و بخشی‌نگری در بوروکراسی اشاره نمود (Wescott,2001,5)، اما دولت بنگلادش با تلاش‌های هماهنگ رهبری سیاسی،

بوروکرات‌ها و کارآفرینان بخش خصوصی سعی می‌کند توسعه مطلوب فناوری اطلاعات در بخش دولتی را تسهیل کند و اثرات بازدارنده برخی از عوامل را به حداقل ممکن برساند. اراده سیاسی این کشور در استقرار دولت الکترونیک باعث شده است مقامات این کشور به دو عامل کاربر و زیرساخت‌های فنی توجه جدی کنند. بررسی‌ها نشان می‌دهد که طی چند سال اخیر دولت بنگلادش تلاش کرده است تعداد کامپیوترهای شخصی را در این کشور افزایش دهد و مهارت‌های کامپیوتری شهروندان را توسعه بخشد. همچنین با افزایش تعداد مراکز ارائه دهنده خدمات اینترنتی در صدد است موانع دستیابی به اینترنت را از میان بردارد. یکی از اقدامات مهم این کشور در راستای افزایش ضریب نفوذ اینترنت در میان شهروندان کاهش هزینه دسترسی به اینترنت است. بنگلادش با شکستن قیمت‌ها و ارزان کردن هزینه‌های اینترنتی امکان دسترسی اقشار آسیب‌پذیر و کم درآمد جامعه به اینترنت را افزایش داده است. این راهبرد دولت بنگلادش مؤید آن است که رهبری سیاسی این کشور اهمیت و نقش کاربرد اینترنت در موفقیت دولت الکترونیک را درک کرده است. همچنین دولت این کشور توسعه مراکز آموزشی مرتبط با فناوری اطلاعات را به منظور افزایش تعداد متخصصان این رشته و تأمین نیازهای انسانی کشور به طور جدی دنبال می‌کند. هم اکنون آموزش علوم مرتبط با فناوری اطلاعات از سوی دانشگاه‌های خصوصی و دولتی این کشور دنبال می‌شود و دولت در صدد است این دوره‌های آموزشی را در میان دانش‌آموزان نیز گسترش دهد. گرچه در شرایط کنونی در مدارس این کشور دوره‌های آموزشی مرتبط با رایانه وجود دارد اما جهت‌گیری‌های این کشور نشان می‌دهد که افزایش مهارت‌های دانش‌آموزان در استفاده از رایانه، اینترنت و سایر فناوری‌های مرتبط اطلاعاتی و گسترش فرهنگ استفاده از آن به طور مؤکد در دستور کار دولت قرار گرفته است. از لحاظ زیرساخت‌های فنی و مخابراتی نیز دولت با افزایش سرعت شبکه و ضریب نفوذ تلفن، افزایش تعداد مراکز ارائه‌دهنده خدمات اینترنتی و همچنین گسترش شرکت‌های فعال در زمینه فناوری اطلاعات گام‌های مثبتی برداشته است. نکته آخر آن که دولت بنگلادش همچون بسیاری از کشورهایی که استقرار دولت الکترونیک را در دستور

کار خود قرار داده‌اند نسبت به نقش و اهمیت بخش خصوصی در توسعه صنعت فناوری اطلاعات و مشارکت با دولت در پیاده‌سازی دولت الکترونیک به خوبی واقف گشته است و سیاست‌های دولت در این زمینه مؤید آن است که دولت، بخش خصوصی را نه در تقابل با بوروکراسی دولتی بلکه در کنار آن می‌بیند و تلاش می‌کند با تشویق شرکت‌های فعال در این بخش، از آن‌ها در راستای پیاده‌سازی دولت الکترونیک استفاده کند (Hasan, 2003, 112-122).

بحرین

کشور بحرین، امیرنشین کوچک خاورمیانه، یکی از کشورهای در حال توسعه است که علی‌رغم زیرساخت‌های ضعیف توانسته موفقیت‌های چشمگیری طی چند سال اخیر در پایه‌ریزی خدمات الکترونیکی بدست آورد. برنامه‌ریزی دقیق و نگاه فراگیر در سیاست‌گذاری‌های مرتبط با فناوری اطلاعات در بحرین باعث شده است که در مدت زمانی کوتاه پیشرفت شگرفی در میزان کاربرد اینترنت و سیستم‌های بر خط خدمات شهری حاصل شود. بررسی انجمن مدیریت دولتی آمریکا و واحد اقتصاد عمومی و مدیریت دولتی سازمان ملل مؤید آن است که این کشور در مقایسه با کشورهای هم‌چون ایران، در استقرار دولت الکترونیکی پیشرفت بیشتری داشته و تقریباً توانسته است پایه پای کشورهای هم‌چون مالزی و هند در راستای استقرار دولت الکترونیک این کشور قدم بردارد (ASPA and DPEPA, 2002, 13-15). بررسی مذکور حاکی از آن است که مدیریت بخش عمومی بحرین مراحل اولیه اجرای دولت الکترونیک را پشت سر گذاشته و سایت‌های اینترنتی سازمان‌های دولتی را با ارائه اطلاعات پویا و به روز به نمایش گذاشته است. هم‌اکنون ارتباط متقابل میان دولت و ذی‌نفعان برقرار است و شهروندان می‌توانند خواسته‌های خود را مطرح کنند و در صورت تمایل به ارائه باز خور بپردازند. همچنین دریافت برخی از خدمات بدون مراجعه حضوری شهروندان به سازمان‌های دولتی امکان‌پذیر گردیده و این مورد به بهبود نحوه ارائه خدمات به شهروندان و تجربه الگوهای جدید تعاملی میان دولت -

شهروند منجر شده است. البته ناگفته نماند که از کاربرد فناوری اطلاعات در بخش عمومی این کشور بیش از یک دهه می‌گذرد و طی این سال‌ها دولت بحرین برنامه‌های مختلفی را در این زمینه اجرا کرده است. به عنوان مثال طرح سیستم‌های اطلاعات استراتژیک دولت بحرین در سال ۱۹۹۳ اجرا شد و شبکه‌ی دولت نیز در سال ۱۹۹۶ در مدیریت بخش عمومی این کشور پا به عرصه وجود گذاشت و با استقرار این شبکه تمام وزارتخانه‌های دولتی این کشور به یکدیگر متصل شدند. این شبکه یکی از پیشرفته‌ترین و ایمن‌ترین شبکه‌های دنیا می‌باشد که ضمن متصل کردن تمام وزارتخانه‌ها به یکدیگر بدون توجه به کارکرد آن‌ها، امکان اتصال به اینترنت و خدمات پست الکترونیکی را نیز برای تمام کارکنان فراهم کرده است. همچنین ایجاد درگاه الکترونیکی جهت دسترسی شهروندان به خدمات و اطلاعات دولتی از طریق دروازه‌ای واحد، اجرای راهبرد افزایش ایمنی شبکه و اختصاص بیست درصد از بودجه دولت الکترونیک به آن، جا افتادن امضای الکترونیکی جهت سرعت بخشیدن به امور و استفاده از کارت‌های هوشمند ملی، در حقیقت بخشی از برنامه‌های دولت الکترونیک در کشور بحرین است که از بعد فنی مورد توجه کارگزاران بخش عمومی این کشور قرار گرفته است. کارت هوشمند ملی در بحرین چند منظوره است و برای همه‌ی افراد بدون توجه به سن و ملیت آن‌ها صادر می‌شود. این کارت حاوی اطلاعات شخصی و مجموعه‌ای از داده‌های اقتصادی - اجتماعی مربوط به هر شهروند است و دارنده می‌تواند با استفاده از آن به سیستم یکپارچه دولت الکترونیک متصل شود، خدمات مورد نیاز خود را به سیستم اعلام کند و سپس به گونه‌ای شفاف، سریع و در عین حال ایمن، مسیر کار را پی گیرد و پاسخ خود را دریافت کند. این عملکرد دولت از ایجاد پرونده‌ها و بانک‌های اطلاعاتی موازی جلوگیری به عمل آورده و ضمن کاهش حجم عملیات دولت همچون نگهداری از پرونده‌ها، دسترسی به پرونده‌ها، انباشت اطلاعات تکراری در بانک‌های اطلاعاتی موازی و غیره، سرعت خدمات‌رسانی به شهروندان را افزایش می‌دهد (Al-Amer, 2003, 5-17). توجه به عامل فرهنگ‌سازی در کنار موضوعات فنی فوق از جمله عوامل دیگری است که در این کشور بر روند استقرار دولت الکترونیک تأثیر گذاشته است. دولت بحرین در این

زمینه تلاش کرده است با آموزش گام به گام مردم از طریق رسانه‌های گروهی و یا جزوه‌ها و بروشورهای مختلف، مفاهیم و روش‌های کاربرد خدمات الکترونیکی را به آنها آموزش دهد و با ایجاد ذهنیتی مثبت، جامعه را آماده پذیرش الگوهای تعاملی و کسب و کار در محیط‌های جدید کند. علاوه بر عامل فرهنگ‌سازی و عامل فنی، عامل سومی نیز در روند استقرار دولت الکترونیک بحرین مؤثر واقع شده است و آن توجه به منابع انسانی سازمان‌های دولتی است که نقش مهمی را در استقرار دولت الکترونیک ایفا می‌کند. دولت بحرین از طریق دوره‌های آموزشی مقدماتی، کارکنان این کشور را با فناوری‌های اطلاعات آشنا کرده و سپس از طریق دوره‌های آموزش الکترونیکی، آموزش‌های تکمیلی را به کارکنان خود ارائه می‌دهد. البته در میان کشورهای در حال توسعه تنها بحرین نیست که آموزش الکترونیکی را به عنوان یکی از برنامه‌های فرعی دولت الکترونیک دنبال می‌نماید بلکه کشورهای دیگری همچون اندونزی نیز این راهبرد را در دستور کار دولت قرار داده‌اند. دولت اندونزی چند پروژه آزمایشی در راستای استقرار دولت الکترونیک دارد که یکی از این پروژه‌ها آموزش الکترونیکی است که درصدد افزایش سطح دانش و مهارت کاربران و کاهش دسترسی نابرابر و به طور کلی کاهش شکاف‌های ایجاد شده در این زمینه است (Susatijo and Asmoro, 2003,5). اجرای چنین پروژه‌هایی نقش اساسی در موفقیت دولت الکترونیک خواهد داشت. دولت الکترونیک زمانی موفق می‌شود که کارگزاران بخش عمومی ضمن توجه به ابعاد فنی، ابعاد انسانی آن را نیز از یاد نبرند و با ارائه آموزش‌های لازم از جمله آموزش‌های الکترونیکی، گام مؤثری در راستای ارتقای سطح دانش و مهارت منابع انسانی بر دارند و این همان راهبردی است که از سوی دولت بحرین با حساسیت ویژه‌ای دنبال می‌شود.

دولت الکترونیک در کشورهای مورد مطالعه؛ نگاهی اجمالی

در صفحات قبل برخی از اقدامات مهم چهار کشور مالزی، هند، بنگلادش و بحرین با رویکردی مدیریتی تشریح شد. در این بخش از مقاله سعی شده است با نگاهی

اجمالی به عملکرد کشورهای مذکور، عوامل پیش برنده و باز دارنده استقرار دولت الکترونیک با تاکید بر عوامل سازمانی - مدیریتی و عوامل زمینه‌ای معرفی گردد. همان‌طور که جدول شماره یک نشان می‌دهد فرایند توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در بخش دولتی با هدف ارائه خدمات بر خط به شهروندان با تعریف چشم‌انداز، اهداف، راهبردها و برنامه‌های عملیاتی آغاز شده است و سپس جایگاه متولی استقرار دولت الکترونیک در ساختار حکومت تعریف شده است. متولی استقرار دولت الکترونیک بالاترین سطح ساختار اجرای برنامه را به خود اختصاص داده است و مسئولیت نهایی استقرار دولت الکترونیک را برعهده گرفته است. طراحی و پیاده‌سازی شبکه‌ی یکپارچه دولت و درگاه الکترونیکی یکی از اقدامات مهمی است که فرایند ارتباط دولت - شهروند و دولت - دولت را تسهیل نموده و تبادل اطلاعات را سرعت بخشیده است. همچنین ایجاد بسترهای مشارکت فعال بخش خصوصی در فرایند استقرار دولت الکترونیک و ارائه خدمات پشتیبانی، ارائه آموزش‌های مرتبط به گروه‌های هدف، فرهنگ‌سازی، تعریف استانداردها با هدف به حداقل رساندن اقدامات پراکنده سازمان‌های بخش عمومی و افزایش اقدامات یکپارچه، و تلاش در راستای کاهش شکاف دیجیتالی از جمله اقدامات مهم این کشورهاست که توانسته است نقش پیش برنده در استقرار دولت الکترونیک داشته باشد.

علاوه بر عوامل پیش برنده، عواملی نیز وجود دارد که فرایند استقرار دولت الکترونیک را کند نموده و مانع از اجرای برنامه در چارچوب تعیین شده می‌گردد، البته عوامل بازدارنده نه تنها در این کشورها، بلکه در اکثر کشورهای توسعه یافته و حتی پیشرو در استقرار دولت الکترونیک نیز امکان ظهور یافته است اما تفاوتی که میان کشورهای توسعه یافته و کشورهای در حال توسعه وجود دارد به شدت اثرگذاری این عوامل بر فرایند استقرار برمی‌گردد. رویکرد سیستمی و اثرگذار بسیاری از کشورهای توسعه یافته به استقرار دولت الکترونیک شدت اثرگذاری عوامل بازدارنده را تا حدی کاهش داده است و نقش بازدارندگی این عوامل را با سیری نزولی همراه نموده است. همان‌طور که جدول هم نشان می‌دهد عوامل بازدارنده‌ی استقرار دولت الکترونیک در کشورهای مورد مطالعه متنوع هستند و از

سطح خط‌مشی‌گذاری تا مرحله ساختار اجرا را در برمی‌گیرد ضمن آن که عوامل زمینه‌ای به ویژه شرایط محیط محلی و وضعیت گروه‌های هدف نیز روند استقرار دولت الکترونیک را تحت تاثیر قرار می‌دهد.

جدول ۱- نگاه اجمالی به عوامل بازدارنده و پیش‌برنده‌ی استقرار دولت الکترونیک در کشورهای مورد مطالعه

<ul style="list-style-type: none"> ❖ تعیین متولی بخش یا فرابخشی جهت راهبری فرا دولت الکترونیک ❖ تعریف چشم‌انداز، اهداف، راهبردها و برنامه‌ها: دولت الکترونیک جهت برقراری ارتباط بر خط میان ارتباطات و تبادل اطلاعات ❖ طراحی و پیاده‌سازی درگاه الکترونیکی جهت تسهیل ❖ ایجاد بسترهای مشارکت فعال بخش خصوصی در فرایند پشتیبانی ❖ نیازسنجی آموزشی و ارائه برنامه‌های آموزشی مختلف جامعه ❖ تقویت زیرساخت‌های فنی - مخابراتی جهت افزایش - کاهش شکاف دیجیتالی ❖ اجرای برنامه‌های فرهنگ‌سازی مرتبط با توسعه اطلاعات در دیوان‌سالاری دولتی و جامعه ❖ تعریف استانداردها، هدایت سازمان‌ها به سوی اقدام باز داشتن آن‌ها از اقدامات پراکنده و بخشی 	<p>عوامل پیش برنده استقرار دولت الکترونیک در کشورهای مورد مطالعه (با تاکید بر عوامل سازمانی - مدیریتی و عوامل زمینه‌ای)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ ضعف تخصص‌های مرتبط با فناوری اطلاعات در دسترسی ❖ مقاومت بعضی از ذی‌نفعان در سطوح مختلف ساختمان ❖ ضعف هماهنگی بین بخش‌های مختلف وظیفه‌ای ❖ ضعف مدیریت اطلاعات و طرح‌های مرتبط با توسعه اطلاعات ❖ ضعف خط‌مشی‌های هادی و حمایت سیاسی ❖ تنگناها و محدودیت‌های محیط محلی ❖ دسترسی نابرابر شهروندان به اینترنت و کامپیوتر ❖ عدم برخورداری طیف‌های مختلف جامعه از سوی 	<p>عوامل بازدارنده استقرار دولت الکترونیک در کشورهای مورد مطالعه (با تاکید بر عوامل سازمانی - مدیریتی و عوامل زمینه‌ای)</p>

نتیجه‌گیری

همان‌گونه که عملکرد بعضی از کشورهای آسیایی مورد مطالعه در این مقاله نشان می‌دهد مقامات بخش عمومی این کشورها تا حدی از رویکرد غفلت در توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در بخش دولتی فاصله گرفته‌اند و با پی بردن به زیان‌های جبران‌ناپذیر تعلل در این زمینه، درصددند با استقرار دولت الکترونیک گام‌های

اساسی برای نوسازی دولت و بهبود خدمت‌رسانی به شهروندان بر دارند. باید توجه داشت که چالش‌های استقرار دولت الکترونیک در این کشورها به مراتب بیشتر از چالش‌های کشورهای توسعه‌یافته‌ی جهان است. دولت الکترونیک همچون بسیاری از طرح‌ها و برنامه‌های اصلاحات در بخش عمومی به زیرساخت‌های نهادی گسترده و حمایت و پشتیبانی سیاسی جدی نیازمند است و این در حالی است که ضعف این زیرساخت‌ها در کشورهای توسعه نیافته، روند پیشرفت برنامه را کند می‌کند (Beeson, 2001, 481-482). همچنین ضعف در برنامه‌ریزی استراتژیک، عدم وجود خط‌مشی‌های هادی، مقاومت از سوی ذی‌نفعان، تنگناهای سازمان‌های محلی، نگرش منفی برخی از مدیران اجرایی و ضعف‌های تخصصی نیز برخی از موانع بازدارنده استقرار دولت الکترونیک در این کشورها می‌باشد (ASPA and DPEPA, 2001, 79) رفع این موانع و کاهش نقش بازدارندگی آن‌ها مستلزم وجود عزم و اراده‌ی قوی در سطح کلان است که با اتخاذ استراتژی‌ها و راهبردهای مناسب از استقرار و بسط دولت الکترونیک در کشور حمایت و پشتیبانی کند و جامعه را از موهبت‌های فراوان آن مستفیض سازد.

منابع و مأخذ

- Al – amer, M.A. (2003), “Kingdom of Bahrain: E-Government Program”, Available at: www.unpan.un.org
- Brudney, J.L., & Wright, D.S. (2002), “Revisiting Administration Reform in the American states”, **Public Administration Review**, Vol. 62, No.3.
- Beeson, M. (2001), “Globalization, Government, and the Political – Economy of Public Policy Reform in East Asia”, **International Journal of Policy and Administration**, Vol.14.No.4.
- Brown, M.M., & Brudney, J.L. (2003), “Learning Organizations in the Public Sector”, **Public Administration Review**, Vol.63, No.1.
- Chen Chang, P., & Jen Chang. T. (2002), “The Rise of the Information Technology Industry in China”, **American Asia Review**, Vol.xx, No.3..
- DPEPA & ASPA. (2002), “Benchmarking E-Government: A Global Perspective”, Available at: <http://www.unpan.org>.
- Griffin, D., & Halpin. E. (2002), “Local Government: A Digital Intermediary for the Information Age” **Information Polity**, 7.
- Heeks, R. (1998), “**Information Age Reform of the Public Sector**”, Working Paper, No. 6, ISDPM, University of Manchester, Manchester.
- Heeks, R. (2002), “**e-Government in Africa: Promise and Practice**”, Working Paper, No. 13, ISDPM, University of Manchester, Manchester.
- Hughes, O. et al. (2003), “**E-Government in Australia and Spain**”, Working Paper, No. 31/03, Faculty of Business and Economics, Monash University.
- Ho, J., & Pardo, T.A. (2004), “**Toward the Success of E-Government Initiative: Mapping Know Success Factors to the Design of Practical Tools**”, The 37th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Heeks, R. (1998), “**Information Age Reform of the Public Sector**”,

- Working Paper, No. 6, ISDPM, University of Manchester, Manchester.
- Hasan, S. (2003), "Introducing E-Government in Bangladesh: Programs and Prospects", **International Social Science Review**, Vol. 78, No. 3, 4.
- International Telecommunication Union (2002), "**Multimedia Malaysia: Internet Case Study**", Available at: www.unpan.un.org.
- Mohd khalid, N. and Abdul karim, M.R.(2003), "**E-Government in Malaysia**", Asean Academic Press Ltd (Pelanduk Publications).
- Marche, S., & Mcniven, J.D. (2003), "E-Government and E-Governance: the Future Isn't What it Used to be", **Canadian Journal of Administrative Sciences**, 20(1).
- Sachdava, S. (2002), "E-Government Action Plan for India", Available at: <http://www.unpan.un.org>.
- Singla, M.I.(2002), "E-Government", **Journal of Management Research**, Vol.2, No.3.
- Susatijo, D. S., & Asmoro, A. (2003), "**progress Report of Integrated E-Government Pilot Project in Indonesia**", APEC Telecommunication and Information Working Group, 26th Meeting, 19-23 August, Moscow, Russia.
- Teicher, J., & Dow. N. (2002), "**E-Government in Australia: Promise and Progress**", Information Polity, 7.
- Wescott, C.G. (2001), "E-Government in the Asia –Pacific Region", **Asian Journal of Political Science**, Vol. 9, No.2.
- West, D.M. (2004), "E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes", **Public Administration Review**, Vol.62, No. 4.
- Yep, R., & Shafiqul, A. (2003), "Globalization and Reunification: Administrative Reforms and the China- Hong Kong Convergence Challenge", **Public Administration Review**, Vol. 63; No.2.
- Zhang, M. (2002), Information Technology Policy Making in the People's Republic of China", **INT, L.J. of Public Admin**, 25(5).
- Zafarullah, H., & Shafiqul, A. (2001), "Public Management for Good Governance: Reforms, Regims, and Reality in Bangladesh", **INT,L.J.of Public Admin**, 24(12).



شروېشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی