

دکتر حمیدرضا ملک محمدی\*

مهندس مجید هادیزاده\*\*

## باز مهندسی دولت در قالب دولت الکترونیکی؛ راهی نوبه سوی تولید و اجرای سیاست‌ها

چکیده:

تغییر توجه از کمیت به کیفیت و چرخشی معنادار به سوی اثربخشی و کارآمدی در محیطی متغیر با مؤلفه‌های پیش‌بینی نشده و در شرایطی مشحون از نااطمینانی‌ها، سازمان‌ها را بر آن می‌دارد تا با استفاده از فنون نوین، اصلاحات ساختار را به مثابه ضرورتی برای دستیابی به نتایج مورد انتظار بنگرند. در این میان، دولت‌ها به عنوان سازمان‌های اداره‌کننده جوامع با دارا بودن بیشترین منابع و بزرگترین مسئولیت پاسخگویی؛ ضرورتی دو چندان را در عرصه اصلاحات نیازمندند. سرعت بی‌مانند فناوری بویژه در عرصه اطلاعات و الکترونیک، IT را به عنوان آورده‌گاه اصلی رقابت رقیبان در دهه جاری معرفی می‌نماید. آنچه از پی خواهد آمد، تلاشی برای شناسایی این پدیده و مدخلی بر شناخت دولت الکترونیکی و ظرفیت‌های آن می‌باشد.

واژگان کلیدی:

سازمان، دولت، دولت الکترونیکی، IT، اصلاحات ساختاری  
سیاست‌گذاری

\* دانشیار دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران

از این نویسنده تاکنون مقالات زیر در مجله دانشکده حقوق و علوم سیاسی منتشر شده است:

«نگاهی به پدیده دولت قانونمند در متون سیاسی - حقوقی اروپایی»، سال ۷۶، شماره ۳۸ - «دولت قانونمند و دولت رفاه، چالش‌های و نظریه در عرصه سیاسی - حقوقی اروپا»، سال ۷۷، شماره ۴۲ - «رویکردهای نو در سیاست‌گذاری عمومی؛ از منطق سامان‌گزینی تا راهکارهای سامانمند»، سال ۷۸، شماره ۴۵ - «بر لبه بسامانی و سامان‌گزینی اجتماعی»، سال ۷۹، شماره ۴۷ - «بررسی مبانی و برخی مدل‌های تغییر و اصلاحات در سیاست‌گذاری عمومی در ایالات متحده آمریکا»، سال ۸۰، شماره ۵۴ - «بازخوانی نظریه جوامع منشوری ریگز و مسأله‌یابی سیاست‌گذاری عمومی در ایران»، سال ۸۲، شماره ۵۹.

\*\* کارشناس ارشد مهندسی صنایع

## آغاز سخن

سازمان پدیده‌ای اجتماعی به شمار می‌آید که به شکلی آگاهانه، هماهنگ شده و دارای حدود و مرزهایی مشخص بوده و برای تحقق هدف یا اهدافی بر اساس یک سلسله مبانی دائمی فعالیت می‌کند. اهمیت سازمان‌ها در تحول عمومی جوامع در زمینه‌هایی مختلف از توسعه صنعتی و تجاری گرفته تا افزایش و گسترش خدمات عمومی به خوبی روشن است. رشد مربوط به سده ۱۹ میلادی با زایش سازمان‌های بزرگ و همچنین توسعه دستگاه دیوانی همزمان می‌شود. این حرکت به‌ویژه در اروپا از فردای جنگ دوم جهانی، شتابی چشمگیر به خود می‌گیرد و سپس در گذار از فرایند نوگرایی و جهانی شدن، هم در بخش خصوصی و هم در بخش عمومی، خود را بیش از پیش به نمایش می‌گذارد. (کاترین باله، جامع‌شناسی سازمان‌ها، ترجمه ملک‌محمدی،

(۱۳۷۹)

در بررسی سازمان‌ها از نگاهی کلی، دو مؤلفه ساختار و طراحی از اهمیت قابل توجهی برخوردار می‌باشند. ساختار سازمان، یکی از مؤلفه‌های سازمان است که از عنصر پیچیدگی، رسمیت و تمرکز تشکیل شده است و طراحی سازمان نیز مؤلفه دیگری است که با تأکید بر جنبه مدیریت تئوری سازمان به نحوه ساخت و تغییر ساختار برای تحقق اهداف سازمانی اشاره دارد. (استیفن رابینز، تئوری سازمان، ترجمه الوانی، ۱۳۷۶) سازمان‌های امروزی با مسائلی گوناگون روبه‌رو هستند که از آن میان، کنترل یک محیط پیچیده و متلاطم، مساله‌ای اساسی است که برای رویارویی با آن، طراحی ساختارهای جدید برای سازمان‌ها ضروری می‌نماید.

سازمان‌ها در نیم سده گذشته، شاهد دگرگونی‌های گسترده ساختاری بوده‌اند که اغلب این دگرگونی‌ها، ریشه در تغییرات محیطی و ابداع روش‌های نوین داشته است. عصر جدید با ایجاد تغییر در ملاک‌ها و ضوابط و سوق دادن آنها از کارایی به سوی اثربخشی، دیوان‌سالاری ماشینی را نیز با تحولی بنیادین روبه‌رو ساخته که این مسأله، خود، محصول فشار فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی تکامل یافته می‌باشد. در طی ربع قرن گذشته، سازمان‌ها با نیازهای روز، هماهنگ و سازگار شده‌اند و از این رهگذر، تغییرات چشمگیری از ساختارهای سنتی به ساختارهای ماتریسی، شبکه‌ای و اکنون، ساختارهای مجازی صورت گرفته است و از آنجایی که پیش‌بینی می‌شود تغییرات و ناپایداری‌های محیطی افزایش یابند، تقاضا برای گونه‌هایی از اشکال سازمانی که قادر به پاسخگویی به شرایط نوین باشند نیز بیشتر خواهد شد. روشن است آنچه در طی سده بیستم میلادی به عنوان مدلی برای سازمان‌ها مطرح بود، برای سازمان‌های سده

بیست و یکم مناسب نیست و به گفته «لیفر»، چنانچه سازمان‌ها در ساختار خویش تغییری صورت ندهند، با عملکردی نازل و پایین روبه‌رو خواهند شد. (Mokhreji, A., The Evolution of..., 2002) در همین ارتباط پس از ظهور شبکه جهانی اینترنت و به دنبال شیوع استفاده از E. در مقابل واژگان مختلف، در سال‌های گذشته شاهد حضور پدیده‌ای جدید به نام دولت الکترونیکی E.Government بوده‌ایم. دولت‌ها به منظور ارتقاء سطح اقدامات خود و افزایش میزان کارآمدی‌ها، بر استفاده از فناوری‌های نوین تأکید دارند. این اقدام زمانی که متوجه خود دولت می‌شود نه تنها به کاهش هزینه‌ها می‌انجامد بلکه رسیدگی بیشتر به نیازهای شهروندان یعنی مشتریان این سازمان بزرگ را تسهیل می‌نماید. آنچه از پی می‌آید، تلاشی برای بازساخت این پدیده ضروری و اساسی در عصر حاضر خواهد بود.

### یکم: دگرگونی دولت؛ ضرورتی از عصر حاضر

دولت به مثابه یک سازمان بزرگ، نقش‌های گوناگونی را بر عهده دارد که مهم‌ترین آنها شامل مواردی همچون: حفظ امنیت ملی و سازماندهی دفاع در مقابل حملات خارجی؛ تضمین سلامت و امنیت داخلی و قادر ساختن شهروندان به زندگی و کار با یکدیگر؛ بیشینه‌سازی شکوفایی اقتصادی ملی؛ تضمین استانداردهای زندگی برای تمامی شهروندان و سرانجام، تضمین تدارک خدمات و زیرساخت‌های لازم در یک شالوده ملی، می‌باشد. این نقش‌ها در عمل می‌تواند کمتر یا بیشتر از آنچه گفته شد باشد اما نکته اساسی در این میان، روح حاکم بر جریان‌ها و حوادثی است که در سال‌های اخیر بر سازمان‌های مختلف حاکم بوده است. این روح، روح تغییر و اصلاح با هدف دستیابی به درجات بالاتری از اثرگذاری‌هاست. این تغییرات که در پاسخ به الزامات متعدد و وابسته به هم شکل گرفته است (آون هیوز، مدیریت دولتی نون، ترجمه الوانی، ۱۳۸۰)، هم بخش خصوصی و هم بخش دولتی را به شدت در معرض خود قرار می‌دهد. از این رهگذر در سال‌های اخیر، بخش خصوصی در بسیاری از کشورهای جهان در یک فرایند تعدیل که در مجموع، بسیار مشکل نیز بوده، با تغییرات بزرگی مواجه شده است. در این حال روشن است اگر دولت‌ها تمایلی به انجام تغییرات در خود احساس نکنند، دیر یا زود به دلیل ناهمخوانی این دو بخش از جامعه، با مقاومت و مخالفت روبه‌رو خواهند گردید. نگاهی به فعالیت سازمان‌ها در بیست سال گذشته نشان می‌دهد که اولاً فلسفه ایجاد تنوع با تأکید بر تنوع مربوط، در حال تغییر است. «تعداد رشته‌های فعالیت» در اثر توجه بیشتر به «تناسب رشته‌ها»، کاهش یافته و امور

نامربوط و کم‌بازده حذف شده است. ثانیاً به دلیل وجود محیطی دشوارتر که ناشی از رشد کندتر و افزایش رقابت جهانی است، تأکید بر «رشد» جای خود را به تأکید بر «عملکرد» داده است. ثالثاً تغییرات تکنولوژیکی باعث افزایش روابط و قابل وصول‌تر شدن آنها به‌ویژه در الکترونیک و تکنولوژی اطلاعات (IT) شده است. توسعه تکنولوژی جدید، انجام فعالیت‌های مشترک میان واحدهای مختلف را افزایش داده است. سرانجام، این موارد به افزایش میزان رقابت‌ها انجامیده است. (آون هیز، پیشین) از میان نکات چهارگانه بیان شده، اولین نکته به خوبی در دولت‌ها و بخش‌های وابسته به آن در حال انجام است. حرکت به سوی خصوصی‌سازی در اشکال مختلف آن را می‌توان به عنوان دور ریختن بخش‌هایی از دولت که مربوط به «کار اصلی» نیستند، تلقی کرد. دومین نکته نیز دارای کارکردی مشهود است. در حال حاضر رشد در بخش عمومی وجود ندارد در عوض دولت‌ها به دنبال بهبود کارکردهای خود هستند. در خصوص سومین نکته باید اشاره نمود که تغییرات تکنولوژیکی امکان ورود سیستم‌های مدیریتی جدید را به داخل دولت فراهم می‌آورند. داده‌ها و اطلاعات را می‌توان با هزینه‌ای اندک، جمع‌آوری و ارسال کرد و از آنها در انجام فعالیت‌های مختلف بهره‌جست و سرانجام آنکه عرصه‌ای برای رقابت میان بخش‌های دولتی و خصوصی به‌بازاندیشی در دستیابی به روش‌های نوین طراحی و عملکرد انجامیده است.

از منظر آنچه گفته شد می‌توان به این نکته اشاره نمود که دولت‌ها نیازمند نوعی بازآفرینی هستند (ریچارد هیک، بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات، ترجمه کاربری، ۱۳۸۱) که حاصل آن، پیدایش و ایجاد اصلاح در بخش عمومی است. اگرچه سازمان‌های دولتی در اغلب موارد سازمان‌هایی بی‌رقیب هستند اما مطلوبیت، شایستگی و کم‌هزینه بودن فعالیت‌هایشان امری حیاتی تلقی می‌شود و این همان چیزی است که بازآفرینی دولت یا بازمهندسی آن در پی‌اش می‌باشد. (رجب‌بیگی، کاربرد باز مهندسی در تحول اداری، ۱۳۸۲) در آینده مردمی که برای رفع نیازهای خود به بخش خصوصی مراجعه می‌کنند و نیازهایشان را سریع، ارزان و آسان و درست به دست می‌آورند، نمی‌توانند قبول کنند که فعالیت‌های بخش دولتی، ارتقایافته در همان سطح پیشین باقی بماند. (رجب‌بیگی، کاربرد باز مهندسی در تحول اداری، ۱۳۸۲)

### دوم: دولت الکترونیکی

در میان تعاریف دولت الکترونیکی، برخی از جامعیت بیشتری برخوردارند. «گارتز» دولت

الکترونیکی را بهینه سازی مداوم ارائه خدمات، مشارکت ذی نفعان و دولت با دگرگونی ارتباط داخلی و خارجی از طریق تکنولوژی، اینترنت و واسطه‌های جدید می‌داند. (Fang, Z., E. Government in... 2002) «فانگ» عقیده دارد دولت الکترونیکی شیوه‌ای است برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری جدید که تسهیلات لازم را برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی با کیفیت بالا فراهم می‌آورد و فرصت‌های بیشتری را برای مشارکت مردم در فرایندهای دموکراسی ایجاد می‌کند. (Fang, Z., E. Government in... 2002) «هیگ»، آن را شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری‌های نو می‌داند که تسهیلات لازم برای افراد جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های گسترده برای مشارکت در فرایندها را فراهم می‌سازد. (ریچارد میک، بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات، ترجمه کاریزی، ۱۳۸۱) در یک نگاه، دولت الکترونیکی به بهره‌گیری از فناوری اطلاعات از سوی سازمان‌های دولتی اطلاق می‌شود که توانایی ایجاد تغییر در نحوه ارتباط با شهروندان، بخش تجاری و دیگر قسمت‌های دولت را دارند. فناوری یاد شده می‌تواند به ارائه بهتر خدمات دولت به شهروندان، بهبود بخشیدن چگونگی ارتباط با تجارت، توانمند سازی شهروندان از طریق دسترسی آنها به اطلاعات مربوط و کارآمد دولت، افزایش شفافیت، رضایتمندی بیشتر و ارتقاء منافع و کاهش هزینه‌ها منجر گردد. (www.world bank.org.)

رشتنهال و تامپسون، استفاده فزاینده از فناوری اطلاعات در دولت را به عنوان آخرین پدیده در یک رشته از دگرگونی‌های بزرگ تلقی می‌کنند که به دولت یا حکومت، شکل دوباره داده است. دولت الکترونیکی را می‌توان به عنوان تلاش‌های دولت در راستای تأمین اطلاعات و خدماتی که شهروندان بدان نیاز دارند با به‌کارگیری گسترده از اطلاعات و فناوری‌های ارتباطی تعریف نمود. (Burn, Moving, Towards..., 2003, pp. 25-35) دولت الکترونیکی دارای چهار اصل راهنماست: ۱) تأمین خدمات بر مبنای افزایش حق انتخاب برای شهروندان ۲) در دسترس پذیرتر کردن دولت و خدمات آن ۳) تأمین شمول اجتماعی در زمینه‌های مختلف ۴) استفاده بهتر از اطلاعات. در واقع نتیجه نهایی از اصول یاد شده آن است که باید کاری کرد تا دولت، بهتر کار کند. اینک باید به دنبال دستیابی به راه‌هایی جدید برای کیفیت بود.

### سوم: مسیری جدید برای دستیابی به کیفیت

دولت‌ها آموخته‌اند که ایجاد اصلاحات، دگرگونی و تغییر شکل در ارائه خدمات، محصولی

از طراحی دوباره ساختارهاست به گونه‌ای که در آن، شهروندان به عنوان محور در نظر گرفته شده و بر پدیده‌هایی همچون نتیجه‌گرایی و مشتری‌گرایی همراه با نوآوری و خلاقیت تأکید شود. از این رهگذر، شبکه اینترنت، به محیطی مهم برای سازمان‌هایی که نیاز به ارتباط متقابل با طیفی گسترده از سهامداران دارند، تبدیل شده است. این شبکه نیرویی بالقوه را برای بازاریابی فرآورده‌ها و خدمات، انتقال اطلاعات به جامعه جهانی، تأمین و ایجاد گردهمایی‌های الکترونیکی برای ارتباط و پردازش دادوستدهای تجاری داراست. (Burn, Moving, Towards..., 2003, pp. 25-35) شبکه وب نیرویی عظیم را برای افزایش سطح خدمات کیفی دولت در دست دارد و این کار را از طریق تسهیل و دسترس‌پذیر نمودن خدمات فعلی برای شهروندان و شرکت‌ها که بر پایه کاغذ و خدمات مبتنی بر بایچه Counter - based services می‌باشد، انجام می‌دهد.

دولت الکترونیکی در نظر دارد تعامل میان دولت و شهروندان، دولت و بخش تجارت و دولت و کارکنان را هرچه سهل‌تر، مناسب‌تر، شفاف‌تر و با هزینه کمتر فراهم کند. از این رهگذر، سازمان ملل متحد برای ارزیابی پیشرفت کشورها در برپایی دولت الکترونیکی، پنج مرحله را شناسایی نموده است: (Ronaghan, benchmarking..., 2002)

۱- مرحله ظهور Emerging که ضمن آن، شماری از وب سایت‌های ساده و مستقل از یکدیگر توسط دستگاه‌های دولتی ایجاد می‌شود که بر روی آنها اطلاعات محدود و پایه‌ای گذاشته می‌شود.

۲- مرحله پیشرفته Enhanced که ضمن آن بر تعداد سایت‌های دولتی افزوده می‌شود. در این مرحله اطلاعات غنی و پویا هستند و تغییرات با تواتر بیشتری در سایت‌ها اعمال می‌شوند و کاربران انتخاب‌های بیشتری در دسترسی به اطلاعات دارند.

۳- مرحله تعاملی Interactive که در آن، کاربران از فرم‌های الکترونیکی استفاده می‌کنند و از طریق اینترنت با بخش‌های دولتی برای انجام کار خود تماس برقرار می‌کنند.

۴- مرحله تراکنش Transaction که ضمن آن، کاربران قادرند پرداخت هزینه خدمات یا انجام تبادلات مالی را از طریق شبکه اینترنت و به صورت امن Secure انجام دهند.

۵- مرحله یکپارچگی Fully Integrated که در آن، تمامی فعالیت‌های دولتی به صورت یکپارچه توسط یک مدخل واحد بر روی شبکه اینترنت ارائه خواهد شد.

دولت الکترونیکی که از آن به عنوان انقلاب دوم پس از مدیریت نوین دولتی یاد می‌شود نه

تنها شیوه ارائه بهتر خدمات دولتی را دگرگون می‌کند بلکه رابطه میان دولت و شهروند را نیز تغییر خواهد داد. این دولت در سطح خدمات، ارائه کامل خدمات ۲۴ ساعته در هفت روز هفته را بدون حضور فیزیکی کاربران در اماکن موردنظر نوید می‌دهد و در سطح عوامل اساسی مانند مسئولیت دولت، به عملی کردن دموکراسی از طریق تهیه و تدارک گزارش‌ها و سایر اطلاعات دولتی که در غیر این صورت، به دست آوردن آنها بسیار دشوار است کمک شایان می‌نماید.

اما این مسیر جدید با چالش‌هایی روبه‌روست. از این رهگذر، فاصله یا شکاف دیجیتالی به عنوان یکی از چالش‌های مهم در عدم استفاده از فناوری اطلاعات که مانعی در راه استقرار موفق دولت الکترونیکی است، مطرح می‌باشد که در ضمن آن از مواردی همچون گران بودن برای استفاده عموم، پیچیدگی در استفاده، عدم امنیت لازم، نداشتن دانش کافی، عدم اقبال از سوی عموم، نداشتن تجهیزات لازم برای عموم و مواردی مشابه می‌توان نام برد. به‌عنوان نمونه در آلمان بیش از ۲۲/۹ میلیون نفر امکان لازم برای دسترسی به اینترنت را در منازل خود دارا هستند اما فقط ۱۳/۵ میلیون نفر از آن استفاده می‌کنند یعنی در حالی که گروه وسیعی از کاربران با موانع فیزیکی استفاده از این فناوری روبه‌رو نیستند اما این استفاده تنها به ۶۰ درصد آنها باز می‌گردد. این مسأله نشان می‌دهد که صرف دسترسی به اینترنت برای کاربرد آن کفایت نمی‌کند. (Heil, The Information society..., 2002, pp. 62-79) این مسأله حتی در سطحی کلان نیز به گونه‌ای دیگر مطرح است. به گفته «همر» و «شامپی»، آن‌گونه که در بخش دولتی مرسوم شده و رایانه را در چارچوب نظام موجود به جنگ مشکلات می‌فرستند، نمی‌تواند نوعی روش درست تلقی شود زیرا استفاده نادرست از فناوری، اندیشه‌ها و رفتار کهنه موجود را پابرجاتر می‌کند و می‌تواند سدی در برابر تفکر نوین باشد. (مایکل همر، جیمز شامپی، مهندسی دوباره شرکت‌ها...، ۱۳۷۹)

از سوی دیگر ملاحظه توسعه دولت الکترونیکی در کشورهایی که در سطوح بالای ظرفیت دولت الکترونیکی قرار دارند نشان می‌دهد که یکی از شباهت‌های اصلی بین این کشورها، عزم مدیریت عالی آنهاست که منجر به تصویب برنامه‌های راهبردی و اجرایی این طرح در بالاترین جایگاه‌های حکومتی شده است. پس از تفکر راهبردی، دومین مورد شباهت کشورهای یاد شده، گنجاندن دولت الکترونیکی در قانون برنامه‌های توسعه کلان این کشورها می‌باشد. این مسأله نشان می‌دهد که وجود بستر قانونی با هدف نظام‌مند کردن پیاده سازی دولت الکترونیکی، از اهمیت بالایی برخوردار است. ایجاد تحول در ساختار سازمانی دستگاه‌ها با هدف ایجاد تناسب برای دستیابی به دولت الکترونیکی سومین نقطه شباهت دولت‌های پیشرفته در زمینه دولت

الکترونیکی است. سرانجام، ایجاد بسترهای فرهنگی و اجتماعی با هدف بالا بردن ظرفیت قبول تأثیرات چنین اقدامی، یک گام اساسی و جدی در کشورهای یاد شده تلقی می‌شود.

### ایران و پدیده دولت الکترونیکی

در فرجام کلام با توجه به اهمیت پدیده دولت الکترونیکی، تلاش می‌شود تا وضعیت این پدیده در ایران مورد توجه قرار گیرد. ایران اگرچه شاهد حرکت‌هایی برای پیاده سازی مقدمات دولت الکترونیکی بوده اما به نظر می‌رسد این جریان هنوز به شکل نوعی تفکر استراتژیک از سوی مدیریت عالی کشور مورد توجه قرار نگرفته است. لذا چنین طرح‌هایی فاقد اثربخشی و کارایی لازم خواهد بود و نمی‌تواند پایه‌گذار تغییر اساسی در کشور باشد. از سوی دیگر، دولت الکترونیکی پروژه‌ای عظیم با ابعاد گسترده، متنوع و پیچیده است که نیاز به تأمین منابع مالی و الزامات اجرایی دارد. لذا لازم است تا اولویت این طرح به عنوان یک طرح ملی در قالب برنامه توسعه کشور مطرح گردد و در مراجع ذی صلاح کشور تصویب شود تا از حمایت قانونی لازم‌الاجرا برای دستگاه‌های حکومتی در سراسر کشور برخوردار گردد. همچنین استقرار دولت الکترونیکی در کشور نیازمند مدیریت قدرتمند، هوشمند و برنامه‌ریز است تا با دارا بودن اختیارات لازم در هماهنگی سایر دستگاه‌های دولتی، این پروژه بزرگ را با موفقیت به اجرا درآورد. تناسب ساختار دستگاه‌های دولتی نیز از دیگر نیازمندی‌های پیاده سازی دولت الکترونیکی است. در شرایط حاضر چنین به نظر می‌رسد که ساختار فعلی دستگاه‌های دولتی فاقد تناسب لازم برای بهره‌گیری از فناوری اطلاعات است و لذا در بطن چنین ساختاری نمی‌توان انتظار وجود پتانسیل مطلوب برای سازگاری با پیش‌نیازهای دولت الکترونیکی را داشت. سرانجام آنکه در پروژه دولت الکترونیکی، آنچه در اولویت و اهمیت اصلی قرار دارد، شهروندمداری و مشتری‌گرایی است که مشتریان و کاربران آن را شهروندان دولتی تشکیل می‌دهند که تا پیش از استقرار چنین دولتی، به صورت سنتی از خدمات دولت بهره‌مند بودند اما از این پس، ارائه خدمات به شکلی جدید یعنی الکترونیکی و مبتنی بر فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی ارائه خواهد گردید. لذا به منظور بهره‌مندی مطلوب قشرهای مختلف اجتماع از خدمات موردنظر و بهره‌وری و اثربخشی سرمایه‌گذاری‌های کلان صورت گرفته و برگشت سرمایه و کاهش هزینه برای دولت، لازم است تا بستر فرهنگی و اجتماعی لازم در کشور ایجاد گردد.



بی‌شک دولت الکترونیکی، اندیشه‌ای است که زمان تحقق آن فرا رسیده و در بسیاری از کشورها توجه به مفهوم دولت الکترونیکی و تلاش برای پیاده‌سازی آن اهمیت ویژه‌ای پیدا کرده است تا جایی که این دولت‌ها برای اصلاح، بازآفرینی و بازمهندسی خود، به شکلی جدی، تلاش‌های خود را در قالب برنامه‌های راهبردی خویش جای داده‌اند و برای استقرار چنین دولت‌هایی، در پی ترکیبی از فناوری اطلاعات و ارتباطات هستند تا به کمک آن زمینه‌های مناسب برای پیاده‌سازی دولت الکترونیکی را فراهم آورند.

آشنایی سرعتمند ایرانیان با تکنولوژی‌های رایانه‌ای و ماهواره‌ای به‌ویژه در دهه گذشته تا امروز این ادعا را قوت بخشیده که جامعه برای پذیرش پدیده دولت الکترونیکی از آمادگی قابل قبولی برخوردار است. در این میان، چنانکه پیشتر نیز اشاره شد، تعامل کلان - سیستم دولت الکترونیکی با کلان سیستم فرهنگی - اجتماعی کشور از اهمیتی وصف‌ناپذیر برخوردار است. این تعامل، پیش‌نیاز برقراری ارتباط مناسب‌تر دولت الکترونیکی با مخاطبان خود و جلب مشارکت و رضایت آنهاست. دولت الکترونیکی، دولت فردا نیست، دولت امروز است که ایجاد آن با وقفه و تأخیر مواجه شده است.

### کتابنامه:

#### الف - فارسی

- ۱ - باله، کاترین، «جامعه‌شناسی سازمان‌ها»، ترجمه حمید رضا ملک محمدی، تهران، دادگستر، ۱۳۷۹.
- ۲ - رایبیز، استیفن، «نظری سازمان»، ترجمه سیدموسی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران، صفار، ۱۳۷۶.
- ۳ - رجب‌بیگی، مسیحی، کاربرد باز مهندسی در تحول اداری، «تحول اداری»، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، دوره هفتم، شماره ۳۹-۳۸، بهار ۸۲.
- ۴ - همر، مایکل، جیمز شامپی، «مهندسی درباره شرکت‌ها: منشور انقلاب سازمانی»، ترجمه عبدالرضا رضایی‌نژاد، تهران، رسا، ۱۳۷۹.
- ۵ - هیک، ریچارد، «بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات» ترجمه محسن نوکاربیزی، تهران، چاپار، ۱۳۸۱.
- ۶ - هیوز، آون، «مدیریت دولتی نوین»، ترجمه سیده‌مهدی الوانی و همکاران، چاپ سوم، تهران، گلشن، ۱۳۸۰.

#### ب - لاتین

- 1 - Fang, Z., E. Government in digital era: Concept, Practice and development "International Journal management of Computer", The

Internet management, vol. 10, No.2, 2002.

- 2 - Heil, A., "The Information society in the united kingdom and Germany: Changes, Risks and challenges", university of Leipzig, Master Thesis, 2002.
- 3 - Mukhreji, A., The Evolution of Information systems: Their impact on Organizations and Structures, "Management Decision", 2002.
- 4 - Ronaghan, S., "Benchmarking E. Government: A global Perspective", U.N. division for public Economics and Public Administration, 2002.
- 5 - www 1. and others, Moving towards organization: A case study of organizational change Processes, "Logistic Information management", vol. 16, No. 1, 2003.