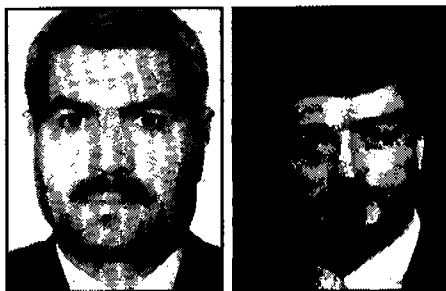


نگاهی به تجربه کره در ایجاد دولت الکترونیک



غلامرضا خالقی

محمد رضا میرزایی

آشنایی با نویسندگان

محمد رضا میرزایی: کارشناس ارشد مدیریت دولتی، مدیر کل دفتر تشکلات و بهبود روشهای وزارت کشور، با پیشینه اجرایی مدیر کل سیاسی و انتظامی استانداری تهران، مدیر کل برنامه ریزی و بهبود سیستمهای گمرک جمهوری اسلامی ایران.
غلامرضا خالقی: کارشناس ارشد علوم اقتصادی، مدیر کل دفتر برنامه ریزی و بودجه وزارت کشور، با پیشینه اجرایی معاون اداری و مالی سازمان جنگلها و مراتع کشور، دارای مقالاتی در زمینه های رفتار سازمانی و برنامه ریزی منطقی ای

چکیده

اعمال اصلاحات اداری و اقتصادی در کشورهای آسیایی در دهه های اخیر با توجه به نوع برنامه های اجرا شده و شرایط حاکم بر کشورها، نتایج متفاوتی را به وجود آورده است که بیانگر دستاوردهای چشمگیر در برخی از کشورها و عدم توفیق برنامه ها در دیگر کشورها بوده است. کره جنوبی یکی از نمونه های موفق اصلاحات اداری در آسیا بوده که این موفقیت را با تحقق دولت الکترونیک، به اوج خود رسانیده است.

در این مقاله زمینه های ایجاد دولت الکترونیک و استراتژی های دولت کره در اجرای این پروژه، تبیین خواهد شد. این نوشتار، حاوی درسهای مفیدی است که می تواند نگرش واقع بینانه تری را نسبت به ایجاد دولت الکترونیک در ذهن دست اندرکاران این طرح در کشور ما ایجاد نماید.

زمینه های تشکیل دولت الکترونیک و اقدامهای دولت کره

دولت کره، از جمله فعالترین دولتها در زمینه استفاده از فناوری اطلاعات (IT) در راستای تحقق دولت الکترونیک بوده است، به طوری که در دهه اخیر به دستاوردهای

قابل ملاحظه‌ای از جمله صرفه اقتصادی، کارایی و توان رقابتی دست یافته است. در ادامه، به طور اجمالی به روند ایجاد دولت الکترونیک در کره پرداخته می‌شود.

دولت کره از اواسط دهه ۹۰، دست به کار ایجاد زیربناهای اطلاعاتی در سطح کشور شده، به طوری که بتواند فناوری اطلاعات را در تمامی حوزه‌های جغرافیایی و وظیفه‌ای گسترش داده و دولت الکترونیک را بر مبنای این زیرساخت‌ها بنا کند. هدف دولت از ایجاد دولت الکترونیک، ساختن دولتی کوچکتر، کارآمدتر و سالمتر و جامعه‌ای آگاهتر با کیفیت مطلوب زندگی است.

مورد کره برای کشورهایی از جمله ایران که در آغاز راه به کارگیری فناوری اطلاعات هستند از این لحاظ حائز اهمیت است که این کشور از جمله کشورهایی است که در این مسیر دارای تجارب موفق است. علاوه بر این چالشهایی که دولت کره در ایجاد دولت الکترونیک با آن مواجه شده و راهکارهایی که برگزیده است، می‌تواند به ما در تدوین راهبردها و انتخاب راهکارهای مناسب یاری نماید.

در کشور کره به دلیل توجه به زیرساخت‌های الکترونیکی، به کارگیری فناوری اطلاعات در میان مردم و دستگاههای اجرایی از عمومیت بسیاری برخوردار است و این امر نشأت گرفته از اعتقاد دولت و مردم کره به اهمیت نقش فناوری اطلاعات به منظور افزایش کارایی و رقابت جهانی است. گام نخست دولت در بنیانگذاری دولت الکترونیک، تقویت زیرساخت‌های فناوری اطلاعات به منظور شفاف کردن عملکرد دولت بود.

دولت کره در مراحل آغازین، توجه خود را بر ایجاد شبکه‌های ارتباطی سریع و نیز ایجاد بانکهای اطلاعاتی متمرکز کرد. در اواسط دهه ۹۰، گسترش انفجار آمیز استفاده از اینترنت، همه بخشهای زندگی مردم کره را در بر گرفت و بدین ترتیب فناوری اطلاعات بر همه شئون زندگی جامعه کره نفوذ کرد، به طوری که این کشور با ۷۸ درصد کاربر به یکی از کشورهای درجه اول در زمینه به کارگیری فناوری اطلاعات تبدیل شد. امروزه خریدهای اینترنتی، تجارت سهام، بانکداری اینترنتی، خدمات دولتی الکترونیکی و امثال آن از جمله دستاوردهای تلاش دولت کره در ایجاد جامعه اطلاعاتی بوده است.

دولت کره به منظور گسترش فناوری اطلاعات و به کارگیری آن در سطح جامعه، دست به ایجاد کافی‌نت‌هایی زد که در حال حاضر بیش از ۳۲۰۰۰ واحد از این مراکز کامپیوتری در سراسر کشور وجود دارد.

نگاهی به تجربه کره در ایجاد دولت الکترونیک

در حال حاضر سرمایه‌گذاری زیادی در زمینه ایجاد ارتباطات الکترونیکی بین طبقات مختلف جامعه از جمله کارکنان دولت، دانش‌آموزان، نظامیان و ... صورت می‌گیرد و جزایر کوچک و روستاهای کوهستانی از طریق مراکز اینترنتی و اداره‌های محلی پست، می‌توانند از خدمات مختلف دولت، بهره‌مند شوند.

امروزه افرادی که دست‌اندرکار ساخت و ساز مسکن هستند، آپارتمانهایی را بنا می‌کنند که مجهز به سیستمهای ارتباطی باشند و این نوع آپارتمانها به صورت یک عامل رقابتی در صنعت خانه‌سازی درآمد است و برای افرادی که در حرفه ارتباطات اشتغال دارند نیز طراحی این گونه اماکن بویژه در نواحی‌ای که تراکم جمعیت بیشتر است، به یک فرصت تجاری تبدیل شده است. نکته جالبی که در این مورد قابل ذکر است اینکه دو ویژگی عمومی جامعه کره؛ یعنی بی‌صبری و مخاطره‌پذیری، با خصوصیات مورد نیاز عصر اطلاعات به خوبی تلفیق شده است، چرا که در عصر اطلاعات به ارزشهایی از جمله انجام سریع امور و مخاطره‌پذیری بها داده می‌شود.

بررسی اجمالی تجربه کره نشان می‌دهد که، دولت کره به فناوری اطلاعات به عنوان یک عامل کلیدی به منظور گذار موفق به دولتی شفاف، سالم و کارآمد نگاه کرده است. بر این اساس از اواخر دهه هشتاد، استفاده از فناوری اطلاعات به عنوان وسیله‌ای کارآمد در ابداع فرایندهای دولتی و افزایش اثربخشی در دستگاههای اجرایی کره، مورد توجه قرار گرفته و دولت کره نیز نقش رهبری فناورانه را در بسیج منابع در راستای بهره‌مندی هر چه بیشتر شهروندان از نتایج استفاده از فناوری اطلاعات، بر عهده گرفته است.

دولت کره در راه تشکیل دولت الکترونیک به ایجاد زیرساخت‌های لازم از جمله شبکه ملی اینترنت که بر مبنای آن پروژه دولت الکترونیکی بنا شده است و نیز ایجاد بانکهای اطلاعاتی در زمینه‌های مسکن، زمین، شهروندان و وسایل نقلیه پرداخته است که این اقدامات، فرصتهایی را برای به اشتراک گذاردن منابع اطلاعاتی در بین واحدهای دولتی فراهم آورده که به نوبه خود به کارآمدتر شدن عملیات آنها منجر شده است. افزون بر این تجهیز کارکنان به رایانه‌های شخصی، کارکنان را در سراسر کشور به یکدیگر متصل کرده و زمینه را برای ایجاد دیدگاههای مشترک و مبادله اسناد و مدارک آنها فراهم نموده و نیاز آنان به استفاده از کاغذ را نیز کاهش داده است.

این شبکه که ضمن آن ۳۵۰۰ مرکز با یکدیگر در ارتباط هستند، بالاترین و پایبندترین سطح سازمانی را به یکدیگر متصل می‌کند. در حال حاضر شهروندان و

شرکتها از طریق یک پنجره واحد که ارائه کننده خدمات گوناگون دولت است، می‌توانند به این اطلاعات و خدمات دسترسی یابند.

شبکه دولت به گونه‌ای مورد تجدیدنظر قرار گرفته که مردم بتوانند به طور الکترونیکی از خدمات دولتی بهره‌مند شوند. به عنوان مثال آنها قادرند که به صورت همزمان^۱ با سازمانهای مورد نظرشان، ارتباط برقرار کنند.

در گذشته شبکه‌های دولتی بر اساس نیازهای دستگاههای دولتی سازماندهی شده بودند، در حالی که امروزه دولت کره دریافته است که این شبکه‌ها باید در جهت نیازهای زندگی روزمره شهروندان از جمله تولد، ازدواج، استخدام، تجارت و رفع نیازهایی از این دست، تغییر یابند.

دستگاههای دولتی به شهروندان فرصت می‌دهند که به خدمات آنان به سهولت دسترسی پیدا کنند و از طریق نظام تسهیم^۲ اطلاعات، منابع اطلاعاتی خود را در اختیار یکدیگر قرار می‌دهند و از این طریق با هم تعامل دارند. بنابراین خدمات و اطلاعات گوناگون، جمع‌آوری شده و در اختیار شهروندان قرار می‌گیرد. سایتهایی که برای ارائه اطلاعات و خدمات به مردم طراحی شده شامل ارائه فرمهای تقاضا، انواع فرمها، قوانین و مقررات مرتبط، برنامه‌های دولت و مسئولان است. هدف این سایتها، غلبه بر پیچیدگیها همراه با ارائه خدمات دولتی است.

تجارب کره

یکی از تجربیه‌های دولت کره در زمینه بهره‌گیری از فناوری اطلاعات، اجرای پروژه نظام اطلاعات پایه‌ای ملی است که اولین پروژه‌ای به شمار می‌آید که با تمرکز بر فناوری اطلاعات اجرا شده است. این پروژه در اواخر دهه ۸۰ تعریف شد؛ یعنی زمانی که دولت کره به این باور رسید که فناوری اطلاعات می‌تواند نقش کلیدی در ایجاد زیر ساخت‌های نوین ملی ایفا کند. در ابتدا این پروژه بر رایانه‌ای کردن بخش عمومی با هدف تحقق دولت کوچک و کارآمد متمرکز شد که در نهایت بتواند سطح زندگی روزمره شهروندان را تا حدی بهبود بخشد. علاوه بر این انتظار می‌رفت که در نتیجه اجرای این پروژه، بخش خصوصی نیز در به کارگیری فناوری اطلاعات در فرایندهای کار و کسب تشویق شود. این پروژه به پنج پروژه فرعی تقسیم می‌شود که

1. Online
2. Sharing

عبارتند از : اداره امور دولت، مؤسسه‌های مالی، آموزش و پژوهش، دفاع ملی، و امنیت ملی.

در پروژه اداره امور دولت که «نظام اطلاعات اداری ملی» نام گرفت، مجموعه‌ای از ابتکارهای دولت الکترونیک آغاز شد که عبارتند از : اتوماسیون امور دولتی و ایجاد بانکهای اطلاعاتی مورد نیاز. در این مورد، دولت سرمایه‌گذاری کلانی صورت داد که نزدیک به ۲۰۰ میلیون دلار آمریکا بود و این امر بیانگر حمایت جدی دولت از این برنامه است. با اجرای این پروژه، تا پایان سال ۲۰۰۰، هر فردی در دولتهای مرکزی و سازمانهای محلی به رایانه شخصی مجهز شده و به شبکه اداره امور دولتی متصل شده است، بنابراین اسناد الکترونیکی بین اداره‌های دولتی در سراسر کشور مبادله می‌شود. به منظور تشویق کارکنان، همه آنان به صندوق پستی شخصی دسترسی دارند تا بتوانند اطلاعات مفید با یکدیگر مبادله کنند. یکی از هدفهای اتوماسیون اداری، بهبود کیفیت خدمات ارائه شده است.

در آغاز سال ۲۰۰۱، یازده پروژه با هدف سرعت بخشیدن به فرایند ایجاد دولت الکترونیک تعریف شده است که تا پایان سال ۲۰۰۲ با موفقیت به اجرا در آمده و همچنان پیگیری می‌شوند. این پروژه‌ها به سه دسته به شرح در پی آمده تقسیم می‌شوند :

۱. خدمات دولتی با کیفیت مطلوب برای شهروندان و بخش خصوصی

این پروژه شامل ایجاد سیستم اینترنتی برای ارائه خدمات به شهروندان، نظام اطلاعات بیمه اجتماعی، نظام مالیاتی و نظام پشتیبانی دولت الکترونیک است.

۲. بهبود اثربخشی اداره امور دولتی

این پروژه شامل تنظیم اطلاعات مالی ملی، نظام اطلاعات آموزش ملی، شبکه اطلاعات سازمانهای محلی و نظام پشتیبانی خط مشی‌های مربوط به کارکنان است.

۳. ایجاد زیرساخت‌های لازم برای دولت الکترونیک

این پروژه شامل نظام اسناد الکترونیک و نظام مدیریت یکپارچه منابع اطلاعاتی دولت است.

دیدگاه دولت کره درباره دولت الکترونیک، چیزی فراتر از اضافه کردن کابلها یا اتصال رایانه‌ها به یکدیگر است و دربرگیرنده زیرساخت‌های اجتماعی نوین می‌باشد که دامنه آن از محیط قانونی و فرهنگی تا ایجاد تسهیلات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری لازم برای تسهیل جریان اطلاعات دولتی بین دستگاههای اجرایی، گسترده است. در واقع تسهیم و به اشتراک گذاردن اطلاعات، مهمترین عنصر برای موفقیت پروژه‌های دولت الکترونیک است؛ چرا که هر سازمانی باید به اطلاعاتی که در سایر سازمانها نگهداری می‌شود دسترسی داشته باشد تا بتواند در ارائه خدمات به جامعه، مؤثرتر عمل کند. دولت کره این مقوله را به درستی درک کرده و آن را سرلوحه برنامه‌های الکترونیک خود قرار داده است. دولت کره، برنامه‌های آموزشی در سطح ملی تدارک دیده است که از طریق آن ۱۰ میلیون نفر با مهارتهای پایه‌ای اینترنت و خدمات دولتی آشنا شده و آموزش می‌بینند. در این راستا چندین وزارتخانه در امر آموزش همگانی درگیر هستند از جمله وزارت آموزش و پرورش برای آموزش دانش‌آموزان، وزارت کشاورزی برای آموزش کشاورزان، وزارت دفاع برای آموزش نظامیان و وزارت مدیریت دولتی برای آموزش کارکنان دولت. همه وزارتخانه‌ها طبق قانون موظفند که بر اساس یک برنامه سالانه، به کاهش استفاده از کاغذ در انجام امور بپردازند.

هماهنگی

دولت کره با آگاهی به اهمیت مقوله هماهنگی به عنوان شرط اولیه تحقق دولت الکترونیک، هماهنگی لازم میان مراجع تصمیم‌گیری ذی‌ربط را به وجود آورده و میان حوزه‌های مختلف مالی، مالیاتی، رفاهی، آموزشی، خدماتی، دفاعی و امنیتی هماهنگی لازم را ایجاد کرده است. برای اجرای مؤثرتر خط‌مشی‌ها، هماهنگی بین واحدهای ذی‌ربط بسیار حیاتی است. با نگاهی به تجربه کره در می‌یابیم که شاید مهمترین چالش در استقرار دولت الکترونیک، ایجاد هماهنگی بین واحدهای ذی‌ربط است. بنابراین با توجه به اهمیت امر هماهنگی در استقرار دولت الکترونیک رئیس‌جمهور کره دستور داد تا سازمانی ایجاد شود که متولی هماهنگی برنامه‌های دولت الکترونیک باشد. لذا برای این منظور کمیته موقت در اوایل سال ۲۰۰۱ در دبیرخانه ریاست جمهوری تشکیل شد که تا پایان سال ۲۰۰۳، این وظیفه را عهده‌دار خواهد بود.

این کمیته از اصول در پی آمده پیروی می‌کند :


- ابتکارهای مطرح شده را بر اساس درجه مفید بودنشان برای منافع ملی، انتخاب می‌کند.
- شیوه‌ها و راهکارهای مختلف را در قالب یک برنامه واحد، تنظیم می‌کند.
- در راستای بیشینه‌سازی تسهیم اطلاعات و کمینه‌سازی دوباره‌کاری‌ها، عمل می‌کند.
- استفاده از فناوری اطلاعات را بر اساس فرایندهای کاری جدید، قرار می‌دهد.

پروژه جی فور سی (G4C)

یکی از پروژه‌هایی که وزارت داخله و امور اداری (به عنوان متولی اصلی) با همکاری سایر وزارتخانه‌های ذی‌ربط از جمله وزارت اطلاعات و ارتباطات، وزارت برنامه و بودجه، وزارت راه و سازمان ملی دارایی در سال ۲۰۰۱ انجام داده‌اند، پروژه جی فور سی بوده است که در برگیرنده مهندسی مجدد فرایندهای اجرایی در دولت است. با تکمیل این پروژه در سال ۲۰۰۲، برخی از خدمات دولتی به سهولت در اختیار افرادی که اینترنت در اختیار دارند قرار گرفت و علاوه بر این فرایندهای کاری از اثربخشی و کارایی بیشتری برخوردار شدند.

نتیجه‌گیری

آنچه از تجربه کره در زمینه استفاده از فناوری اطلاعات و استقرار دولت الکترونیک می‌توان دریافت این است که، آنها زیرساخت‌های نرم‌افزاری، سخت‌افزاری، ساختاری و فرهنگی لازم را برای تحقق دولت الکترونیک فراهم آورده و در این راه سرمایه‌گذاری قابل ملاحظه‌ای کرده‌اند. افزون بر این، دولت کره اطلاعات را نه فقط به منظور استفاده سازمانهای دولتی، بلکه برای رونق تجاری و بهبود بخشیدن به کیفیت زندگی شهروندان خود به کار گرفته است. همچنین کره از طریق عمومیت بخشیدن به استفاده از فناوری اطلاعات در زندگی روزمره مردم، تقاضای لازم برای استفاده از خدمات الکترونیک را فراهم آورده است که، توصیه می‌شود نکات یاد شده در برنامه‌های کشور ما به هنگام طراحی دولت الکترونیک،

لحاظ شود. 



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی