

چارچوبی برای پیاده‌سازی دولت الکترونیکی

چکیده

بی‌تردید دولت الکترونیکی اندیشه‌ای است که زمان تحقق آن فرا رسیده است. در بسیاری از کشورها توجه به مفهوم دولت الکترونیکی و پیاده‌سازی آن اهمیت ویژه‌ای پیدا کرده است. دولتها این مفهوم را تلاشی برای مدرنیزاسیون یا اصلاح و بازمهندسی دولت می‌دانند و در این میان دولتها باید نقش اساسی برای دستیابی و توسعه این فناوری ایفا کنند. کشورهای توسعه‌یافته و برخی کشورهای در حال توسعه برای استقرار چنین دولتی اقدام کرده‌اند، ولی ایجاد دولت الکترونیکی مستلزم تغییرات اساسی است که چالشهای جدی را نیز به همراه خواهد داشت. لذا این کشورها برای استقرار چنین دولتی در پی ترکیبی از فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهت فعالیتهای بیرونی و درونی دولت، راهبردها و برنامه‌هایی را برای پیاده‌سازی دولت الکترونیکی در نظر گرفته‌اند. در این مقاله کوشیده‌ایم اهمیت و ضرورت این موضوع و مفاهیم آن و مطالعه تطبیقی برخی از کشورهای پیشرو در حرکت به سمت دولت الکترونیکی را بررسی و تحلیل کنیم و درباره چارچوبی مشترک برای پیاده‌سازی دولت الکترونیکی و نتیجه‌گیری موردنظر در جهت کاربرد آن در ایران پیشنهادهایی ارائه دهیم.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیکی، فناوری اطلاعات، بازمهندسی کسب‌وکار، شهروندان.

مقدمه

پس از ظهور شبکه جهانی اینترنت و در پی متداول شدن تجارت الکترونیکی (E-Commerce) سازمانها و شرکتهای از این فناوریها سود جستند، چنانکه در سالهای اخیر شاهد پدیده نوین دیگری به نام دولت الکترونیکی (E-Government) هستیم. مسئله اینجاست دولتها چگونه باید به دولت الکترونیکی و نقش مستقیم آن در توسعه

این فناوری توجه کنند.

دولتها برای ارتقای سطح اقدامهای خود باید از این فناوری استفاده کنند تا از این راه بر کارآمدی خود بیفزایند. مدیران عالی باید همت خود را در ایجاد نظامهایی معطوف کنند تا امکان دسترسی سریع مردم به خدمات با کیفیت و امن و لازم برای مردم و شرکتهای تجاری و سازمانها را فراهم سازند. افزون بر این، یکی از اولویتهای ضروری، ایجاد نظامهایی است که از هزینههای دولت بکاهد. تجارت الکترونیکی همه روزه به این هدف دست می‌یابد و دلیلی ندارد که دولتهای الکترونیکی توانایی چنین کاری را نداشته باشند. همان‌گونه که سازمانهای تجاری به نیازهای مشتریان خود تأکید می‌کنند دولتها نیز باید به نیازهای شهروندان خود تأکید کنند و با ارتقای سطح فناوری اطلاعات، این نیازها را رفع سازند و قیدوبندی را که نظام اداری ایجاد کرده از بین ببرند بدین ترتیب، به این واقعیت صحنه بگذارند که فعالیتهای بین بخشی، کاراتر، سازنده‌تر و مؤثرتر انجام گیرد.

۱. دگرگونی دولت، ضرورتی در عصر حاضر

در سالهای اخیر در بخش دولتی، بیش از هر زمان دیگری شاهد دگرگونی هستیم. این دگرگونیها به خودی خود ایجاد نشده‌اند، بلکه در پاسخ به الزامات متعدد و وابسته به هم شکل یافته‌اند (هیوز، ۱۳۸۰). انعکاس آنچه در اصل دولت باید انجام دهد ارزشمند است. بی‌گمان نقشهای اساسی دولت عبارت است از:

۱. حفظ امنیت ملی و سازماندهی دفاع در مقابل حمله خارجی؛
۲. تضمین سلامت و امنیت داخلی و توانا ساختن شهروندان به زسندگی و کار با همدیگر؛
۳. پیشینه‌سازی شکوفایی اقتصادی ملی؛
۴. تضمین استاندارد زندگی برای تمام شهروندان؛
۵. تضمین تدارک خدمات و زیرساختهایی که برای شالوده ملی لازم است.

حتی در این زمان، دولتها کمی بیش از ایفای پنج نقش فوق کار می‌کنند. دولتها به‌طور عمیق گرفتار اداره بسیاری از جنبه‌های زندگی روزمره شهروندان و نهادها هستند (هیل، ۱۳۸۱). تغییر سریع در بخش خصوصی و درک این واقعیت که مدیریت و کارایی بخش دولتی بر اقتصاد خصوصی و رقابت ملی اثر می‌گذارد، ایجاد تغییر در بخش عمومی را نیز الزام‌آور می‌کند (هیوز، ۱۳۸۰). در گزارش سازمان همکاری و توسعه اقتصادی آمده است که: اصلاح ساختار بخش دولتی با توجه به جایگاهی که فعالیت‌های بخش دولتی در کل اقتصاد دارد هدفی مهم تلقی می‌شود. همچنین بخش دولتی برحسب اثرات بالفعل و بالقوه‌ای که بر کارایی بخش خصوصی دارد، دارای اهمیت است. بخش‌های خصوصی و دولتی متقابلاً به یکدیگر وابسته‌اند. از این‌رو، بخش خصوصی آن‌چنان به عملیات کارآمد بخش دولتی وابسته است که برای مثال، می‌توان به ضروریات اداری برای استقرار اقتصادی مدرن با حداقل هزینه و تأخیر اشاره کرد.

در سالهای اخیر، بخش خصوصی در بسیاری از کشورها، در فرایندی تعدیلی، که در مجموع مشکل نیز بوده است، با تغییرات شگرفی مواجه شده است. اگر دولتها بخش دولتی را تغییر ندهند و این تغییر در همان جهتی که بخش خصوصی تغییر کرده است انجام نشود با مقاومت و مخالفت روبه‌رو خواهند شد. تغییرات بخش خصوصی به موازات تغییراتی است که در بخش دولتی در حال وقوع است. پورتر بعضی از تغییرات داخل مؤسسات را تشریح کرده است. به نظر او چهار نیروی وابسته به هم وجود دارد که روند رشد روابط بین بخش‌های مختلف سازمان و عملکرد خوب آنها را تسریع می‌کند:

- فلسفه ایجاد تنوع با تأکید بر تنوع مربوط، در حال تغییر است. تعداد رشته‌های فعالیت بر اثر توجه بیشتر «تناسب رشته‌ها» کاهش یافته، به نحوی که کسب‌وکارهای نامربوط و کم‌درآمد حذف شده‌اند.

- به دلیل وجود محیط دشوارتر که ناشی از رشد کندتر و افزایش رقابت جهانی

است، تأکید بر رشد، جای خود را به تأکید بر عملکرد داده است.

- تغییرات فناورانه باعث افزایش روابط و وصول‌پذیرتر شدن آنها به‌خصوص در الکترونیک و فناوری اطلاعات شده است. توسعه فناوری جدید، ایفای فعالیت‌های مشترک در بین واحدهای کسب‌وکار را افزایش می‌دهد.

- رقابت چندجانبه به‌دلیل آنکه مؤسسات بسیاری در پی روابط بین واحدهای کسب‌وکار خود هستند، در حال افزایش است.

اولین نکته مورد نظر پورتر در بخش دولتی نیز به‌وقوع پیوسته است. حرکت به‌سمت خصوصی‌سازی در شکل‌های مختلف آن مانند پیمانکاری و کاهش هزینه‌های دولتی را می‌توان به‌منزله دور ریختن بخش‌هایی از دولت که مربوط به «کار اصلی» نیستند تلقی کرد. دومین دیدگاه پورتر نیز به‌خوبی کاربرد دازد. در حال حاضر، هیچ‌گونه رشدی در بخش عمومی وجود ندارد ولی هنوز هم این احتمال می‌رود که کارکردهای دولتها بهبود یابد و به‌همین دلیل دولتها در همه جای دنیا با مشکل مواجه شده‌اند. نیروهای جهانی بر بخش دولتی و بخش خصوصی یکسان اثر می‌گذارد. سوم، تغییرات فناورانه امکان ورود نظام‌های مدیریت جدید به داخل دولت را فراهم می‌آورند. هر نوع اطلاعات و داده را می‌توان ارزان جمع‌آوری و ارسال کرد و آنها را به اطلاعات عملکرد که به نوبه خود، امکان عدم تمرکز مدیریت را فراهم می‌آورد تبدیل کرد. چهارمین دیدگاه پورتر هم‌ترازی در بخش دولتی است. نوع روابط فی‌مابین شامل ارتباط بهتر در داخل سازمان و رقابت و فعالیت مشترک با بخش خصوصی است. همچنین روند جهانی شدن بر مدیریت بخش دولتی تأثیر می‌گذارد.

۲. اصلاح و بازمهندسی دولت

در اواخر دهه ۸۰ و اوایل دهه ۹۰ م، واژگان جدیدی در بخش عمومی تکوین یافت. مفسران از احیا یا بازمهندسی دولت یا آن‌چنان که اسپورن و گابلر از آن یاد کردند، از بازآفرینی دولت سخن گفتند. اصلاح بخش عمومی، در تعریفی کلی عبارت است از

تغییرات در سازمانهای بخش عمومی برای بهبود کارایی آنها. بدین ترتیب، اصلاح بخش عمومی را می‌توان به منزله فرایندی مداوم از بدو تأسیس مؤسساتی که ما امروزه آنها را تحت عنوان «بخش عمومی» می‌شناسیم تصور کرد. اگرچه سازمانهای دولتی تقریباً بی‌رقیب هستند، باید مأموریت خود را به نحوی مطلوب، شایسته و کم‌هزینه انجام دهند. انجام دادن آسان مأموریت، مورد توجه رویکرد بازمهندسی است (همر، ۱۳۷۹).

گفتنی است که مردم در مراجعه به بخش خصوصی، نیازهای خود را سریع، درست، ارزان و آسان به دست می‌آورند. پس برای آنها پذیرفتنی نیست که بخش دولتی در همان سطح قبلی خود فعالیت کند و ارتقا نیابد. (همر، ۱۳۷۹). بسیاری از فعالیتهای سازمانها و شرکتهای بیهوده است. منظور از فعالیتهای بیهوده، فعالیتهایی است که نه تولید ارزش می‌کند و نه ارزش‌آفرینی را فراهم می‌سازد (همان، ۱۳۷۹). این فعالیتهای فعالیتهای بدون ارزش افزوده‌ای نامیده‌اند که هم در بخش خصوصی و هم در بخش دولتی فراوان به چشم می‌خورند.

در نظام بازمهندسی کسب‌وکار، عنوانهای کهن و ترتیبات سازمانی گذشته همچون بخش‌بندی اداره، دایره، گروه و مانند آن از اهمیت می‌افتد. در بازمهندسی، مهم این است که با یاری گرفتن از نیازهای امروز فناوریهای نوین، چگونه کار را سازمان دهیم. آنچه مردم و شرکتهای دیروز انجام داده‌اند کمکی نخواهد کرد (همر و شامپی، ۱۳۷۹). از این‌رو، آنچه در فلسفه بازمهندسی مشهود است تغییر ساختار سازمانی با توجه به مقتضیات زمان و پیشرفتهای فناوری در جهت ماندگاری سازمانی است. اما باید توجه داشت، بازمهندسی فناوری اطلاعات در صورتی می‌تواند منشأ تحول بزرگی شود که ابتدا کارها به صورت درست سازماندهی شوند. فعالیتهای بیهوده حذف شود، تفویض اختیارات صورت پذیرد و سپس پرسیده شود که چگونه می‌توان با استفاده از این فناوری به آنچه اکنون در توانمان نیست دست یابیم؟ (همر و شامپی، ۱۳۷۹).

آن‌گونه که در بخش دولتی مرسوم شده، رایانه را در چارچوب نظام موجود به

جنگ مشکلات می‌فرستند بازمهندسی تلقی نمی‌شود. در حقیقت استفاده نادرست از فناوری، اندیشه‌ها و رفتار کهنه را پابرجا تر می‌کند و می‌تواند سدی در برابر تفکر نوین و بازمهندسی باشد (همر و شامبی، ۱۳۷۹).

بر اساس تجربه شرکتها و سازمانهای موفق رهنمودهایی به شرح زیر مطرح می‌شود:

- اقدام بازمهندسی باید در قالب مأموریتی راهبردی کاملاً روشن و تعریف شده باشد.

- در بازمهندسی باید به فرایندهای کار بین‌سازمانی که در قالب مأموریت سازمان حایز اهمیت و حساس است تأکید شود.

- کاهش هزینه تنها هدف بازمهندسی نیست. جست‌وجوی فرصتهایی برای منابع جدید رشد درآمد، می‌تواند محرک با اهمیتی برای اقدامات بازمهندسی باشد.

- رهبری در موفقیت اقدامات بازمهندسی نقش بسزایی ایفا می‌کند.

خودکار کردن فعالیتهای اداری سبب می‌شود تا حجم بسیار زیادی از دیوان‌سالاری کاهش یابد، مشروط بر آنکه قبل از استفاده از این نظامها، فرایندهای کاری تعریف شود، و ساده‌سازی لازم انجام پذیرد. پس از این فناوری استفاده مطلوب انجام گیرد (رجب‌بیگی، ۱۳۸۲). مفهوم بازمهندسی تا حد زیادی بد تعبیر می‌شود. این واژه به تعبیر عام بدل شده که تقریباً در مورد هر نوع تغییر و تحول سازمانی از کنار گذاشتن کار تا به‌کارگیری دستگاههای خودکار به‌کار می‌رود. بازمهندسی فعالیت را حذف می‌کند نه شغل و انسان را؛ بازمهندسی به چگونگی کار می‌پردازد نه به چگونگی

سازماندهی مجدد سازمان، بازمهندسی به‌جای ارائه سازوکارهای جدید برای طراحیهای قدیم طراحی روند جدید را میسر می‌سازد (همر، ۱۳۷۹).

از لحاظ نظری هرچه که فناوری اطلاعات قادر به انجام دادن آن باشد، می‌تواند با ابزاری از نوع دیگر انجام پذیرد. اما در صحنه عمل، توانایی فناوری اطلاعات در افزایش سرعت یا کاهش هزینه فعالیتهای اطلاعاتی به این معنی است که این فناوری کاراییهایی دارد که در صورت استفاده از روش جایگزینی به‌نحو شایسته‌ای قادر به

فصل دوازدهم - دوربین - شماره ۳۳ و ۳۴

انجام دادن آنها نخواهیم بود. از این رو، IT همراه با خود تغییرات را به ارمغان می‌آورد و سه دسته امکان تغییر در بطن اصلاحات دارد (هیگ، ۱۳۷۸).

جایگزینی: IT امکان خودکارسازی فرایندهای موجودی که انسان انجام می‌دهد و شامل پذیرش ذخیره‌سازی، پردازش، برون‌دهی یا انتقال اطلاعات است. برای مثال می‌توان خودکارسازی کارهای فروشندگی معمول در فروشگاهها را در نظر گرفت.

پشتیبانی: IT به فرایندهایی که انسان انجام می‌دهد کمک می‌کند. برای مثال: کمک در فرایندهای کنونی دولت در تصمیم‌گیری، ارتباطات و اجرای تصمیمها.

نوآوری: امکان ایجاد زمینه‌های جدیدی که IT انجام می‌دهد یا پشتیبانی از فرایندهای نوینی که از سوی انسان انجام می‌شوند. برای مثال می‌توان از خلق روشهای جدید عرضه خدمات همگانی نام برد.

فناوری اطلاعات پنج مزیت عمده برای فرایند اصلاحات به همراه دارد. هرچند در عمل این پنج مزیت کاملاً تفکیک‌پذیر نیستند، اما می‌توان آنها را به ترتیب زیر خلاصه کرد: ارزانتر، بیشتر، سریعتر، بهتر و برای اولین بار.

۲.۱ دگرگونی ساختار سازمانی

در سازمانهای کسب‌وکار امروزی، نظارت مؤثر در محیطی پیچیده و متلاطم مسئله اساسی بوده که مدیران رده بالا و رؤسای سازمان باید از عهده آن برابند. لذا ساختارهای جدیدی برای فائق آمدن، بر واقعتهای جدید محیطی به‌طور عمده‌ای به‌خاطر امکانات اطلاعات و نظارتی ممکن شده است.

سازمانها در نیمه قرن گذشته دستخوش دگرگونیهای وسیع و گسترده ساختاری شده‌اند و قسمت اعظم آن به‌سبب تغییرات در محیط کاری و همچنین به‌علت پیشرفتهایی است که در نظریه مدیریت و سازمان صورت گرفته است. کارآمد بودن بیشتر از طریق دیوانسالاری ماشینی شبیه ساختار نیاز عصر پیشین بود. چنین ساختاری هنوز در محیطی که ویژگی آن ثبات و پیچیدگی کمتر است عملی است. این ساختارها

امروزه نسبتاً نامتعارف می‌نماید چراکه سازمانهای کسب و کار یا تجاری از ضوابط و معیارهای کارایی به ملاکهای اثرگذاری تغییر کرده‌اند.

حرکت یا انتقال از ساختارهای متمرکز به ساختارهای اطلاعاتی غیرمتمرکز، همراه با حرکت مشابه در ساختارهای سازمان به‌علت شیوه‌ای که هر دو چنین شباهتهای نزدیکی از نظر تکاملشان دارند باید وابسته و همراه باشند. باید به‌خاطر داشت که هم نظامهای اطلاعاتی و هم سازمانها به‌دلایل متفاوت تکامل یافتند و دگرگون شدند. ساختار اطلاعاتی دست‌کم در دوران گذشته به‌سبب فشار و تأثیر فناوری اطلاعاتی و ارتباطی تکامل یافته، در حالی که ساختارهای سازمانی همان‌گونه که تحت تأثیر بزرگی نیروها از جمله محیط، رقابت و فناوری بودند تحول پیدا کردند.

بر مبنای بررسی مطالعه لیفر (۱۹۸۸) برخی ساختارهای سازمانی با بعضی ساختارهای اطلاعاتی سازگارترند، بنا به گفته او، ناهماهنگی منجر به عملکرد نازلتر می‌شود مگر اینکه تغییری در معماری و ساختار یا هر دو صورت گیرد.

در ساختارهای آتی سازمانها روند تاریخی به‌سوی سازمانهای انعطاف‌پذیرتر که قادر به نشان دادن واکنش مؤثرتر و کارآمدتر نسبت به محیط هستند ادامه می‌یابد. تکامل نقش فناوری اطلاعات نیز با کمک ابزاری که ساختارهای سازمانی پشتیبانی ادامه خواهد یافت و نیز سازوکاری که به‌منزله شاخص ساختارهای سازمانی به‌شکل ساختار مجازی عمل می‌کنند. از این‌رو، ساختار مجازی شامل فناوری اطلاعات است که جایگزین ساختار سازمانی سنتی می‌شود و گنجایش داده‌پردازی بیشتر، کارآمدتر و مؤثرتری را فراهم می‌کند. مدل داده‌پردازی حکایت از این دارد که هرچه کار پیچیده‌تر باشد، بلا تکلیفی و یا عدم قطعیت و نیاز به اطلاعات بیشتر است. افزون بر این، سازمانهایی با ساختارهای مجازی که سازگارتر و غیرمتمرکزترند و در منابع ناپایدار عمل می‌کنند قادر خواهند بود که مستقیماً و بیشتر با سازمانهای بزرگ‌تر رقابت کنند چون که سودها و منافع رقابتی از طریق کاربرد مؤثرتر فناوری اطلاعات به‌دست می‌آید.

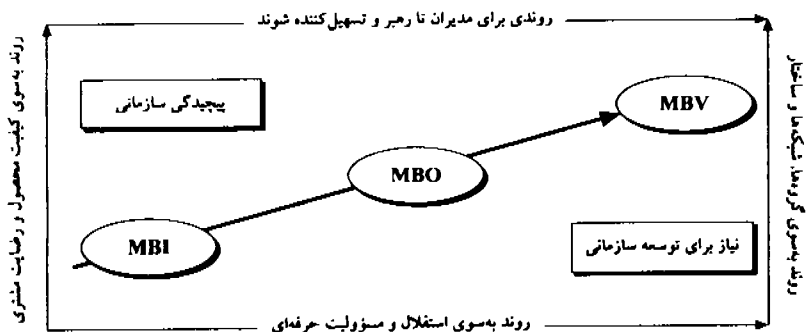
در ظرف چندین سال گذشته، دگرگونی‌های چشمگیری از ساختار اداری یا دیوانسالارانه به ساختار ماتریسی، شبکه‌ای و اکنون احتمالاً ساختار مجازی صورت گرفته است. بر پایه روندهای تاریخی احتمال می‌رود که ناپایداریهای محیط افزایش یابد و در نتیجه تقاضا برای شکلهای سازمانی که قادر به پاسخگویی به تقاضاهای داده‌پردازی بیشتر باشد افزایش یابد. بدین ترتیب، می‌توان به‌طور معقولی کاربرد مستمر یا مداوم فناوریهای پیشرفته اطلاعاتی را برای طراحیهای سازمان آتی پیش‌بینی کرد.

۲.۲ طراحی مجدد فرهنگی برای تغییر سازمانی در عصر حاضر

نظام عقاید و ارزشها که طی قرن بیستم مدلی را برای مدیریت و سازمانها شکل داد دیگر برای امروز مناسب نیست. برای حفظ عملکرد خوب هر حرفه‌ای و رقابت موفقیت‌آمیز آن در کسب‌وکارهایی که به‌طور فزاینده‌ای جهانی و پیچیده‌تر و از نظر حرفه‌ای دشوارترند و دائماً تغییر می‌کنند و به محصول و رضایت مشتری توجه دارند، مدلی جدید لازم است.

مدل قدیمی که براساس نظارت سلسله‌مراتبی کارکنان بود، بی‌تردید برای اهمیت دادن به روش جدید تفکر و اجرای امور در سرکار باید به‌سمت «فرهنگی جدید» تکامل یابد. البته این فرهنگ باید سازوکارهای مؤثر نظارت «بالا به پایین» نتایج را حفظ کند، اما از رهبران انتظار می‌رود که نه‌تنها در مورد نظارت بلکه در مورد گسترش تواناییهای شخصی و حرفه‌ای هر عضو در سازمان انتخابی راهبردی انجام دهند (Dolan & Garcia 2002). امروزه هم مدیریت بر مبنای دستورالعملها^۱ (MBI) و هم مدیریت بر مبنای اهداف^۲ (MBO) نتایج کاملاً نامناسبی ارائه می‌دهند. از سوی دیگر، مدیریت بر مبنای ارزشها^۳ (MBV)، در نتیجه ارتباط زیاد آن در سطوح گوناگون، برای ابزار رهبری راهبردی با قابلیت بالا، برای توسعه عملی ظاهر می‌شود.

1. Management by instruction
2. Management by objectives
3. Management by values



نمودار ۱. تکامل از سه روش اداره شرکتها بر مبنای دستراالعملها، اهداف و ارزشها

نمودار (۱) تصویری از رشد تکاملی را نشان می‌دهد. این تحول یا رشد، نتیجه ظهور چهار روند سازمانی طی دهه‌های اخیر است که سازمانها را بر آن داشته تا برای رقابتی ماندن در کسب‌وکارها، خود را سازگار کنند.

این چهار روند به شکلی مرتبط، به‌طور مستقیم باعث افزایش در پیچیدگی و عدم اطمینان در سازمانها را ایجاد می‌کنند.

۱. نیاز به کیفیت و مشتری‌مداری؛
۲. نیاز به تخصص، استقلال و مسؤلیت بیشتر؛
۳. نیاز به اینکه «رؤسا» به رهبران یا تسهیل‌کنندگان، تغییر پیدا کنند؛
۴. نیاز به ساختارهای سازمانی «تخت‌تر» یا یکنواخت‌تر و فعالتر.

۳. دولت الکترونیکی

باتوجه به تعاریف زیادی که درخصوص دولت الکترونیک انجام گرفته است در اینجا براساس رویکرد دولت الکترونیکی به برخی از جامعترین آنها اشاره می‌شود. دولت الکترونیکی بهینه‌سازی مداوم ارائه خدمات، مشارکت ذی‌نفعان و دولت با دگرگونی ارتباط داخلی و خارجی از طریق فناوری، اینترنت و واسطه‌های جدید است (شامل G2C, G2B, G2C, G2E).

دولت الکترونیکی شیوه‌ای است برای دولتها به منظور استفاده از فناوری جدید که تسهیلات لازم را برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی را با کیفیت بالاتر فراهم می‌کند و فرصتهای بیشتری را برای مشارکت مردم در فرایندهای دموکراسی ایجاد می‌کند (Fang 2002). دولت الکترونیکی، شیوه‌ای برای دولتها در جهت استفاده از فناوریهای جدید است که برای افراد تسهیلات لازم به منظور دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارایه فرصتهای گسترده برای مشارکت در فرایندها را فراهم می‌سازد (هیگ، ۱۳۷۸).

دولت الکترونیکی به استفاده سازمانهای دولتی از فناوری اطلاعات (مانند: شبکه‌های گسترده، اینترنت و تلفن همراه) گفته می‌شود که توانایی ایجاد تغییر در نحوه ارتباط با شهروند، بخش تجاری و دیگر قسمتهای دولت را دارند. این فناوریها به صورتهای مختلفی به کار می‌روند، از جمله می‌توان به ارایه بهتر خدمات دولت به شهروندان، بهبود بخشیدن به چگونگی ارتباط با تجارت، کسب و کار و صنعت، توانمند کردن شهروندان از طریق دسترسی آنان به اطلاعات یا مدیریت کارآمد دولت، مزایای حاصل شده، شکست کمتر، افزایش شفافیت، رضایت بیشتر و ارتقای منافع و یا کاهش هزینه اشاره کرد (بانک جهانی، ۲۰۰۲).

دولت استرالیا: هدف دولت از ایجاد و پیاده‌سازی دولت الکترونیکی توسعه بیشتر و بهتر خدمات یکپارچه و دایم و عبور از سدهای ساختاری حکومتی و قانونی است که در آن به نیازهای واقعی مردم و بخش تجارت توجه می‌شود.

دولت کانادا: هدف دولت کانادا این است که بیشترین ارتباطات را با شهروندانش به‌خصوص مشارکت آنان در فعالیتهای سیاسی را داشته باشد و شهروندانش قادر به دسترسی به تمام اطلاعات و خدمات دولت و به‌طور همیشگی در هر زمان و هر مکان، به دلخواه خویش باشند.

دولت دانمارک: رویکرد این دولت، استفاده نظام‌مند و اساسی از فناوری دیجیتال برای معرفی روش جدید تفکر و دگرگونی سازمانها و فرایندها و رویه‌های کار است

که کیفیت خدمات و کارایی آنها را بهبود می‌بخشد.

دولت فنلاند: دولت الکترونیکی منجر می‌شود به این‌که با استفاده از فرصت‌های به‌دست آمده در جامعه اطلاعاتی، بتوان به بهبود کیفیت زندگی، افزایش دانایی و مهارت‌ها، رقابت‌های جهانی و تعامل دوطرفه در مسیری روان و پایدار و نمونه دست یافت.

دولت کره: این دولت بر فراهم آوردن و ارائه خدمات دولتی از طریق اینترنت با هدف شهروندگرایی، ایجاد محیطی بهینه و فرایندهای مناسب کسب‌وکار، رسیدن به بهره‌وری بیشتر و شفافیت و سطح دموکراسی بالاتر در جامعه تأکید می‌کند.

دولت انگلیس: رویکرد دولت الکترونیکی مدرنیزه کردن است. دولتی کارا تر، زندگی در جامعه‌ای با آخرین توسعه در تجارت الکترونیکی و پاسخگویی و ارائه خدمات بهتر به نیازهای شهروندان و بخش تجارت و در نهایت تحقق UK-ONLINE. دولت ژاپن: راهبرد ملی دولت ژاپن، ایجاد جامعه‌ای مبتنی بر دانایی و شناخت که سبب تولید قدرت خلاقیت و ابتکار در جامعه به‌واسطه مبادله دانایی بین شهروندان است.

دولت مالزی: دولت الکترونیکی رویکردی است که تعامل و همکاری دولت، بخش خصوصی و مردم مالزی با یکدیگر را به‌نحوی برقرار می‌سازد که منافع ملی مالزی را به‌دنبال دارد.

دولت سنگاپور: رویکرد این دولت، تبدیل سنگاپور به جزیره‌ای هوشمند است که زیربنای اطلاعاتی پیشرفته دارد و در حد ملی است. سنگاپور با بهره‌گیری وسیع از فناوری اطلاعات برای تقویت رقابت اقتصادی و سطح کیفیت زندگی شهروندان در حال تبدیل به یکی از ملتهای پیشرفته در جهان است.

باتوجه به مطالب فوق به این موارد می‌توان اشاره کرد:

حکومتها آموخته‌اند که دگرگونی و تغییر شکل خدمات، دایم و بدون وقفه به‌دست نمی‌آید بلکه از طراحی مجدد سازمانهایی حاصل می‌شود که در آن شهروندان یا عموم

مردم به‌منزله محور در نظر گرفته می‌شوند و در آن بر نتیجه‌گرایی و کسب‌وکار براساس مشتری‌گرایی همراه با رشد نوآوری و خلاقیت تأکید می‌شود.

۱.۳ ضرورت و مبنای ایجاد دولت الکترونیکی

شبکه اینترنت محیط مهمی برای سازمانهایی شده است که نیاز به ارتباط متقابل با طیف وسیعی از سهامداران دارند. این شبکه جهانی نیروی بالقوه برای بازاریابی فرآورده‌ها و خدمات، انتقال اطلاعات به جامعه جهانی، تأمین گردهمایی الکترونیکی برای ارتباط و پردازش دادوستدهای تجاری را دارد. محیط کاملاً جدیدی در حال پیدایش است که در آن شرکتها باید با هم کنار کنند تا شبکه‌های دائم مشتریان، عرضه‌کنندگان و فرایندهایی با ارزش افزوده را ایجاد کنند (Tricoll et.al 1998). و با این همه، اکنون تلاش همه‌جانبه‌ای برای تغییر و دگرگونی بنیادی در دولت و احیای مجدد دولت وجود دارد که با حرکت به سوی خدمات دائم و به‌هنگام تسریع شده است (Sprecher 2000).

شبکه اینترنت نیروی بالقوه‌ای برای افزایش چشمگیر سطح خدمات کیفی دولت دارد و این کار با دسترس‌پذیر کردن خدمات کنونی برای شهروندان و شرکتها که بر پایه کاغذ و خدمات مبتنی بر باجه یا پیشخوان است انجام می‌پذیرد. به این علت دولت را با اولویتهایی روبه‌رو می‌کند که از سوی رهبران آن تعیین شده است و دولت الکترونیکی فرصت برجسته‌ای فراهم کرده که با عرضه شیوه‌های جدید ارائه خدمات تحویل کالا به انتظارات جدید و تقاضاهای شهروندان و شرکتها، پاسخ دهد. برای دولتها، شبکه اینترنت رسانه‌ای محیط مقرون به صرفه برای افزایش و تأمین اطلاعات و خدمات است (Luling 2001).

رشته‌الر و تامپسون (Reschenthal & Thompson 1996) استفاده از فناوری اطلاعات در دولت را به‌منزله آخرین پدیده در رشته‌ای از دگرگونیهای بزرگ تلقی می‌کنند که به حکومت یا دولت دوباره شکل داده است. دولت الکترونیکی را می‌توان به‌سان تلاشهای دولتها برای تأمین اطلاعات و خدماتی که شهروندان نیاز دارند با

به‌کارگیری گسترده‌ای از اطلاعات و فناوریهای ارتباطی تعریف کرد. لولینگ (Luling 2001) دولت الکترونیکی را به‌منزله خدمات همیشگی دولت تعریف می‌کنند، یعنی در هر تعامل یا ارتباط متقابلی که شخص ممکن است با هیئت یا سازمان حاکم با استفاده از شبکه اینترنت یا اینترنت داشته باشد. در نهایت، دولت الکترونیکی در حول و حوش روابط ما با نهادهای شهری خود و بنیاد جوامع نسل بعدی دور زده و درباره گسترش یا توسعه یا قرارداد اجتماعی برای فراهم کردن خدمات بهتر برای همه شهروندان و شرکتهاست. دولت الکترونیکی فقط برای قرار دادن فرمها و خدمات موجود به شکلی دایم نیست بلکه فرصتی را فراهم می‌کند که در مورد نحوه تأمین خدمات از سوی دولت و همچنین چگونگی ارتباط با آنها به‌نحوی که متناسب با نیازهای کاربران یا استفاده‌کنندگان باشد مجدداً بررسی یا تجدیدنظر کنیم. دولت‌ها باید این روش را که «آن را بسازد و مردم آن را به‌کار خواهند برد» رها کنند.

دولت الکترونیکی چهار اصل دارد: ۱. تأمین خدمات بر مبنای افزایش حق انتخاب برای شهروندان؛ ۲. دولت و خدمات آن را دسترس‌پذیرتر ساختن؛ ۳. تأمین شمول اجتماعی؛ ۴. استفاده بهتر از اطلاعات.

اسبورن و گابلر (۱۹۹۲) در کتابشان به نام *اختراع دوباره دولت*: چگونه روحیه کارگشایی در حال دگرگونی بخش دولتی است، این اندیشه را مطرح کردند که مدل سنتی دیوان‌سالارانه دولت دیگر تحمیلی نیست. هدف اصلی این است که: کاری کنیم که دولت بهتر کار کند. آنها روش شهروند در مقام مشتری را برای اصلاح پیشنهاد می‌کنند که رهایی از مدل سنتی و دیوان‌سالارانه مدار و حرکت به سوی برقراری ارتباط متقابل نزدیکتر بین کارمندان دولت و شهروندانی که وظیفه خدمات به آنها را دارند مورد پشتیبانی قرار دهد.

۲.۳. دولت الکترونیکی؛ مسیری جدید برای کیفیت

در اوایل دهه ۱۹۹۰ از جنبش کیفیت بخش دولتی استقبال شد. همانند مورد مربوط به دیگر اصلاحات که از بخش خصوصی عبور کرده از جمله برنامه‌ریزی راهبردی،

حقوق یا پرداخت تشویقی، ارزیابی کارکرد، واگذاری به پیمانکاری بیرون از سازمان و مدیریت عملکرد، اجرا یا پیاده‌سازی گاهی اوقات با مسئله روبه‌رو می‌شود. با وجود استفاده آشکار دولتها از هنجارهای بخش خصوصی در سراسر دنیا تحت عنوان مدیریت دولتی جدید روشن می‌شود که نوعاً مدیران بخش دولتی در چارچوب معیارهای مختلف زیر کار می‌کنند:

- سنجش یا اندازه‌گیری نتایج دشوارتر است؛
- آزادی کمتری برای اختیاری بودن وجود دارد؛
- تصمیم‌گیریها باید به‌طور قاطعی بر پایه قانون باشد؛
- موشکافی بیشتری از جانب مطبوعات و مردم وجود دارد؛
- نفوذ فراگیر سیاست و مسؤولیت بر منصوبان سیاسی.

همه اینها ترکیب شده و محیط متمایزی را ایجاد می‌کند. ولی بخشهایی را در بر می‌گیرد که در آن آینده بخش دولتی در رقابت مستقیم با بخش خصوصی است یا در جایی که نیروی بالقوه‌ای برای کالاها و خدمات وجود دارد که باید در محیط بازار فراهم شود.

بزرگترین دشواری در برخورد با محیط بخش دولتی امکان سنجش یا اندازه‌گیری نتایج یا حتی تولیدها به شیوه‌های هدفمند است و این موضوع محدودیتهای واقعی بر گنجایشی می‌گذارد که مفاهیم کیفیت گرفته شده از بخش خصوصی باید در مورد آنها به‌کار رود. در نتیجه، در حالی که قصد و هدف هنوز در بهبود بخشیدن معیارها یا استانداردهای کیفیت است شیوه این کار به‌طور فزاینده‌ای به‌سوی سایر سازوکارها از قبیل قراردادهای صریح، خصوصی‌سازی، جدا کردن سازمانهای تهیه و تدارک خدمات از سیاست و خط‌مشی و اخیراً دولت الکترونیکی سوق پیدا کرده است.

دولت الکترونیکی گاهی اوقات به‌منزله انقلاب دوم در مدیریت دولتی پس از مدیریت جدید دولتی نامیده می‌شود و بنابر نوشته مجله اکونومیست (2000) این موضوع نه تنها شیوه‌ای بیشتر خدمات عمومی یا دولتی را دگرگون می‌کند بلکه

رابطه بنیادین بین دولت و شهروند را تغییر می‌دهد. به‌طور کلی، دولت الکترونیکی مستلزم به‌کارگیری فناوریهای متکی بر شبکه اینترنت برای دادوستد و کسب‌وکار دولت است. در سطح خدمات، دولت الکترونیکی ارائه خدمات کامل ۲۴ ساعته در هفت روز هفته، دسترس‌پذیری بیشتر، گنجایش گرفتن خدمات دولت بدون سرزدن به اداره دولتی و کاهش هزینه به‌علت دخالت بیشتر فناوری را نوید می‌دهد. در سطح عوامل اساسی (مسئولیت دولت و پذیرش کلی نهادهای ایالتی یا کشوری)، دولت الکترونیکی به عمل کردن دموکراسی از طریق تهیه و تدارک مستقیم گزارش‌ها و سایر اطلاعات دولتی که در غیر این صورت به‌دست آوردن آنها دشوار بوده یا در دسترس نیست و از راه مناظره‌ها و همه‌پرسیهای دایم و به‌هنگام کمک می‌کند.

دولت الکترونیکی را می‌توان برای پرداختن به شماری از اهداف اصلی مدیریت جامع کیفیت در بخش دولتی و به‌ویژه آنهایی که نیاز است که مرتبط با این موارد باشند: با هدایت مشتری بودن، دادن اختیار به جوامع، کارکنان و مشتریان، مؤثر و کارآمد بودن، در نظر گرفت.

۳.۳ فاصله دیجیتالی چالشی در استقرار دولت الکترونیکی

فاصله یا شکاف دیجیتالی به منزله یکی از چالشهای مهم در استفاده نکردن از فناوری اطلاعات است، که مانعی در راه استقرار موفق دولت الکترونیکی در کشورهاست که تقریباً تمام کشورها بدان توجه کرده‌اند. در جهت فاصله دیجیتالی، کمبود تحقیق در زمینه وابستگی ارتباط میان دسترسی استفاده و موانع دلیلی وجود دارد. در فهرست زیر بر تعدادی از مرتبطترین موارد در خصوص به‌کار نرفتن ICT در جوامع اشاره شده است:

– گران بودن برای استفاده عموم، پیچیدگی زیاد برای استفاده، نبود امنیت لازم، نداشتن یا کمبود مزایا، نداشتن زمان استفاده، نداشتن آگاهی و دانش کافی، امتناع و رد استفاده در عموم، فناوری برای همه در دسترس نیست، نداشتن تجهیزات لازم برای

استفاده عموم.

برای نمونه در آلمان بیشتر از ۲۲٫۹ میلیون نفر امکان لازم را برای دسترسی به اینترنت در منازل خود دارند اما فقط ۱۳٫۵ میلیون نفر واقعاً از آن استفاده می‌کنند. به عبارت دیگر، به رغم اینکه گروه وسیعی با مشکلات و موانع فیزیکی کاربر با اینترنت مواجه نیستند تنها ۶۰٪ این افراد از آن استفاده می‌کنند. بیشتر از ۴۰٪ این افراد جزو گروه غیرکاربران محسوب می‌شوند که به طور نظری می‌توانند از اینترنت استفاده کنند اما این کار را انجام نمی‌دهند. این مسئله نشان می‌دهد که صرف دسترسی به اینترنت برای کاربرد آن کفایت نمی‌کند. بخشهای جامعه در دسترسی و کاربرد اینترنت به سه مقوله تقسیم می‌شوند:

۱. افرادی که به اینترنت دسترسی ندارند و به تبع از آن استفاده نمی‌کنند؛

۲. افرادی که به اینترنت دسترسی دارند و از آن استفاده نمی‌کنند؛

۳. افرادی که به اینترنت دسترسی دارند و از آن استفاده می‌کنند.

در موانع فیزیکی در استفاده از اینترنت می‌توان به موارد فناوری، مهارت، اعتماد و هزینه‌ها اشاره کرد و درخصوص جنبه می‌توان به مواردی از قبیل کمبود مزایا، نداشتن وقت، بی‌نیازی، امتناع عمومی و کمبود اطلاعات اشاره داشت.

باتوجه به مطالب فوق، متوجه می‌شویم، موانع در مورد با دسترسی و دلایل از لحاظ استفاده و کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات قرار دارد. لذا باید بر حذف موانع با فراهم آوردن دسترسی و کاهش دلایل در جهت استفاده از اینترنت برای حذف یا کاهش فاصله دیجیتالی، اقدام شود.

۴.۳ کاربردهای مختلف و مراحل توسعه دولت الکترونیک

دولت الکترونیکی در نظر دارد تقابل بین دولت و شهروندان، دولت و بخش تجارت، دولت و کارکنان و ارتباط بین دستگاهی را هر چه سهلتر، مناسبتر، شفافتر و با هزینه کمتر فراهم کند. کاربردهای دولت الکترونیکی به چهار حوزه کلی تقسیم می‌شود که

عبارت‌اند از: دولت به شهروند (G2C)، دولت با بخش تجارت (G2B)، دولت به کارمند (G2E) و دولت به دولت (G2G).

سازمان ملل برای ارزیابی پیشرفت کشورها در برپایی دولت الکترونیکی پنج مرحله را شناسایی کرده است (UN, 2001).

۱. مرحله ظهور (Emerging)؛ که طی آن تعدادی وب‌سایت‌های ساده و مستقل از هم از طریق دستگاه‌های دولتی ایجاد و بر روی آنها اطلاعات محدود و پایه‌ای گذاشته می‌شود.

۲. مرحله تکامل یافته (Enhanced)؛ در این مرحله بر تعداد سایت‌های دولتی افزوده می‌شود و نیز در این مرحله اطلاعات غنیر و پویاتر (Dynamic) هستند و تغییرات با تواتر بیشتری در سایتها اعمال می‌شوند و کاربران انتخاب‌های بیشتری در دسترسی به اطلاعات دارند.

۳. مرحله تعاملی (Interactive)؛ در این مرحله کاربران از پرسشنامه‌های الکترونیکی سود می‌جویند و از طریق اینترنت با بخش‌های دولتی برای انجام دادن کار خود تماس برقرار می‌کنند.

۴. مرحله تراکنش (Transaction)؛ که طی آن کاربران می‌توانند پرداخت هزینه خدمات یا انجام دادن تبادلات مالی از طریق شبکه اینترنت و به صورت امن (Secure) صورت دهند.

۵. مرحله یکپارچه (Seamless or Fully Integrated)؛ در این مرحله، کلیه فعالیت‌های دولتی به صورت یکپارچه از طریق مدخلی واحد بر روی شبکه اینترنت ارایه خواهد شد.

۴. بررسی تطبیقی دولتهای الکترونیکی

در این بخش، مروری کلی بر نحوه تدوین و اجرای راهبردهای دولت الکترونیکی در چند کشور نمونه ارایه می‌شود. کشورهای موردنظر عبارت‌اند از: امریکا، نیوزیلند،

انگلستان و مالزی که از نمایندگان مهم دولتهای الکترونیکی هستند؛ امریکا به منزله کشوری پیشگام که کلیه فناوریهای لازم برای تحقق چنین دولتی را دارد و اقدام به به کارگیری امکانات فناوری اطلاعات برای تسریع جریان امور دولتی و ارتباط با شهروندان خود کرده است. انگلیس ساختار قدیمی در رویه های اداری و دولتی دارد و ضمن روی آوردن به دولت الکترونیکی با کمی تأخیر نسبت به سایر رقبای، قصد اصلاح ساختارهای قدیمی و مدرنیزه کردن آن را دارد. نیوزیلند با توجه به فعالیت چشمگیر و موفقیتی که در تحقق استقرار دولت الکترونیکی داشته، از موارد دیگری است که آشنایی با موقعیت آن در این زمینه بسیار مفید است. مالزی که با استفاده از شرایط فراهم شده در عصر اطلاعات به یکباره در زمره کشورهای مطرح در زمینه فناوری اطلاعات قرار گرفته است، نمونه های موفق دیگری سراغ داریم که تجربیات خوبی برای برقراری دولت الکترونیکی هستند که در این بخش به مطالعه آنها پرداخته می شود. همچنین در کشورهای مذکور، شاخص ظرفیت دولت الکترونیکی در سطوح بالا قرار دارد. در سال ۲۰۰۲، در رتبه بندی کشورها براساس این شاخص از موقعیت مناسبی برخوردارند.

۱.۴ امریکا

آنچه در مطالعه این کشور مشهود و نمایان است، پیشگامی دولت امریکا در به کارگیری ICT و اینترنت با حمایت و پشتیبانی رهبران آن است. تعریف پروژه شاهراه اطلاعاتی و زیرساخت ملی اطلاعات از طرف رییس جمهور و معاون وی با هدف توسعه و رقابت جهانی آغاز شد که فناوری اطلاعات و ارتباطات ضروریترین زیرساختار برای دولت قرن آینده می دانند که دولت الکترونیکی تجدید رهبری امریکا در قرن بیست و یکم را محقق می سازد و دسترسی آحاد مردم امریکا را در هر زمان و مکان به اطلاعات و خدمات دولت فراهم می سازد.

همچنین نارضایتی رییس جمهور از پیشرفت دولت الکترونیکی و پیگیری وی و ارایه راهبردهای جدید و سرمایه گذاری چشمگیر در IT در بخش دولتی به منظور

اجرای دولت الکترونیکی درخور توجه است. در امریکا پروژه دولت الکترونیکی با خط‌مشی و سیاستگذاری دولت الکترونیک را رییس‌جمهور، به‌سان بخشی از چارچوب بازآفرینی دولت - دولت الکترونیک - (بازمهندسی از طریق فناوری اطلاعات) در قالب برنامه خود قرار داد و سپس تدوین برنامه راهبردی NPR به‌نام (America Access) در جهت دولت الکترونیکی و در ادامه گسترش دولت الکترونیکی و حمایت‌کنگره با تصویب قوانین لازم در پشتیبانی از دولت الکترونیکی درخور توجه است.

مدیریت اجرایی در دولت فدرال به‌وسیله دفتر مدیریت و بودجه (OMB) در ارتباط نزدیک با رییس‌جمهور است و موضوعات مرتبط با هدایت، نظارت و رهبری دولت الکترونیکی از طریق OMB انجام می‌شود. واحدهای پشتیبانی‌کننده و حامیان دولت الکترونیکی نیز آن را در جهات مختلف حمایت و کمک می‌کنند. برای استقرار دولت الکترونیکی، سازمانها موظف به داشتن راهبردی در استفاده از فناوری اطلاعات و اینترنت جهت افزایش قابلیت‌هایشان (مؤثرتر و پاسخگوتر و کارآمدتر) شده‌اند و طرح معماری فراگیر ساختار عملیات دولت فدرال (FEA) که از طریق OMB انجام می‌گیرد تمام سازمانهای دولت فدرال را شامل می‌شود و باعث تحولی در فعالیت آنها در ارایه خدماتشان می‌گردد. حذف لایه‌های مدیریت دولت و متحول کردن ساختار اداری و آسان کردن فرایندهای کسب‌وکار سازمان و کاهش هزینه‌ها به‌وسیله یکپارچگی و حذف نظامهای اضافه در اولویت قرار گرفته است.

دستگاههای موظف به تعیین و نصب مسؤول ارشد IT در دستگاهها با اختیارات مناسب شده‌اند. همچنین آموزش گسترده کارکنان دولت فدرال (آموزش تخصصی کارمندان و نیروهای متخصص فناوری اطلاعات به‌شکلی مستمر) انجام می‌شود. تغییر فرهنگ سازمانی و حذف مقاومتها درخصوص تغییرات و فرایندهای سنتی، اشتراک استفاده از نظامهای بین دستگاهی برای ساختار اداری بین دستگاهی و اولویت‌دادن به کارهای بین بخشی، مدنظر است.

برای اجرای موفقیت‌آمیز پروژه دولت الکترونیکی، اطلاع‌رسانی همگانی و کاهش فشار بر مردم در مورد جمع‌آوری اطلاعات از جامعه و درک تفاوت‌های ناشی از فقدان مهارت یا ناتوانی دسترسی به فناوری اطلاعات در میان بخش‌های مختلف جامعه امریکا است. کمک در توسعه و گسترش نوعی راهبرد ملی برای ایجاد امکان دسترسی به رایانه‌ها و اینترنت برای همه، ارتقای سطح مهارت‌های IT به‌خصوص در بخش‌های روستایی یا شهری توسعه‌نیافته زندگی می‌کنند. مطالعه و ارزیابی تفاوت‌های ارتباط الکترونیکی و فناوری الکترونیکی در چارچوب متغیرهای مربوط به جمعیت و جغرافیا، در اختیار قرار دادن فناوری در دسترس همگان و کمک به شرکت‌های کوچک برای تجهیز به فناوری در دسترس قرار دادن اینترنت در مراکز همگانی مانند کتابخانه‌ها و مدارس و ارائه چارچوبی فکری برای ترویج و ایجاد تبحر در فناوری اطلاعات برای حضور فراگیر فناوری اطلاعات در زندگی مردم امریکا جهت استقرار چنین دولتی توجه شده است.

۲.۴ نیوزیلند

سیاستگذاران این کشور به‌وقوع انقلابی در فناوریهای اطلاعات و ارتباطات و تأثیر آن در کار و تعامل جامعه اذعان دارند که نیازمند تغییرات فرهنگی، سازمانی و فناورانه در دولت در عصر اطلاعات است. نقش دولت در هدایت و پشتیبانی جامعه در عصر اطلاعات اساسی است. دولت نیوزیلند برای بهبود زندگی مردم اقدام ذیل را انجام می‌دهد:

- محیطی را فراهم می‌آورد که تمام بخش‌های جامعه بتوانند بیشترین استفاده را از

IT کنند؛

- برای بهبود خدمات ارائه شده به مردم نیوزیلند بر روی فناوریهای الکترونیکی

سرمایه‌گذاری کند.

برنامه جامع برای دولت الکترونیکی در دولت ارائه و تصویب شد. جهانی شدن

به‌منزله فرایندی انکارناپذیر، به‌خصوص در اقتصاد آینده در کشور بسیار مهم تلقی شده است. دولت الکترونیکی به مثابه کلیدی برای رفاه اجتماعی بهتر با تمرکز بر درک بهتر نیازها و خواسته‌های افراد نیوزیلند است و فرصتهایی را برای مشارکت همگانی بیشتر در دولت و فرایندهای دموکراتیک ایجاد می‌کند. دولت نیوزیلند، پروژه کلان دولت الکترونیکی را در ماه می سال ۲۰۰۰ تصویب کرد، و راهبردهای لازم ارائه شد.

ایجاد زیرساختهای فنی و ترتیبات جدید کسب‌وکار در بخش دولتی و علاقه‌مندی به تغییر روش کار ادارات با یکدیگر و به اشتراک‌گذاری اطلاعات و خدمات باید انجام پذیرد. دولت الکترونیک در برنامه‌ریزی راهبردی دستگاهها قرار گرفت و اثربخشی دولت الکترونیک بایستی اندازه‌گیری شود. (با اندازه‌گیری یک‌سری از ورودیها و خروجیها). ایجاد قابلیت و مهارت در کارکنان دولت در استفاده از فناوری اطلاعات برای خدمت‌رسانی اجتناب‌ناپذیر است و دستگاهها ملزم به گزارش میزان تحقق اهداف و پروژه‌ها از عملکرد دستگاهها و شناسایی پروژه‌های IT در دستگاهها برای سازگاری آنها با برنامه‌های دولت الکترونیک هستند.

در دولت نیوزیلند وزارت خدمات کشوری متولی دولت الکترونیک شده است. مسئولیت پیشبرد دولت الکترونیکی به کمیسیون خدمات کشوری واگذار شده است. هیئت نظارت در امر هدایت و نظارت برنامه‌های دولت الکترونیک که در کمیسیون مذکور تشکیل شده است، شامل چهار نفر از مدیران اجرایی خدمات دولتی، نماینده دولت محلی و یک نفر از بخش خصوصی است. واحد دولت الکترونیک در وزارت خدمات کشوری برای پیشبرد برنامه‌های دولت الکترونیک تشکیل شده است. رییس واحد دولت الکترونیکی از اعضای کمیسیون خدمات کشوری است. واحد مذکور گروهی از تخصصها و مهارتهای مختلف است. همچنین برای اجرای موفق دولت الکترونیک توانایی تغییر فرهنگ، مهارتها، ترتیبات مالی برای پشتیبانی از دولت الکترونیک لازم است.

کسب اطمینان در زمینه رعایت عدالت در دسترسی به اطلاعات از سوی مردم و

بهبود ارتباط متقابل بهنگام کاربران و دولت باید حاصل شود. انعطاف کافی برای تهیه تنوع گسترده برای تعاملات مردم با دولت در استقرار دولت الکترونیک باید مدنظر باشد. از جهت فرهنگی و سیاسی برای مردم نیوزیلند قابل پذیرش باشد. نیاز به فرهنگ همکاری و تلاش برای حذف شکافی دیجیتال در جامعه انجام شود و توجه به این نکته ضروری است که در کوتاه مدت نیاز به استفاده و انجام دادن کارهای موازی در دولت الکترونیک وجود دارد.

۳.۴ انگلیس

دولت انگلیس کشوری پیشرو در زمینه تجارت الکترونیکی است و دولت الکترونیکی جزو سه پروژه اصلی دولت بریتانیا در مواجهه با چالشهای عصر اطلاعات است. دولت الکترونیکی پروژه‌های زیربنایی است که دولت براساس آن مشارکت همه‌جانبه در دگرگونی اساسی و بنیادی جامعه خواهد داشت. گزارش برنامه «مدرنیزه کردن دولت» از سوی دولت انگلیس منتشر شد که دولت باید بیشترین استفاده را از فناوری اطلاعات داشته باشد. پیاده‌سازی دولت الکترونیکی نیاز به هدایت و رهبری از جانب دولت دارد و باید به صورت مرکزی باشد و لازم است تمام مناطق و دولت‌های محلی را تحت پوشش قرار دهد.

گزارش «مدرنیزه کردن دولت» از سوی دولت انگلیس به منزله برنامه دولت الکترونیک در سال ۱۹۹۹ تصویب شد که دولت باید بیشترین استفاده را از فناوری داشته باشد. دولت الکترونیکی راهبردی برای عصر اطلاعات است و بر این اساس راهبرد هماهنگ فناوری اطلاعات برای دولت می‌بایست توسعه یابد.

سازمانهای بخش دولتی باید برنامه و طرحهایی را برای تحقق چشم‌انداز تدارک ببینند و انعطاف‌پذیری لازم را از خود نشان دهند. کارکنان و کارمندان بخشهای دولتی در جریان امور داخلی باید بتوانند تعاملهای کارآمدتر و مؤثری داشته باشند. باید نوعی دگرگونی بنیادی در نظامهای سازمانهای بخش دولتی برای رعایت استانداردهای

پروتکل اینترنت و همچنین ارتباط با اینترنت و دروازه دولت صورت بگیرد. مهارتها، تجهیزات و اطلاعات لازم را برای کارکنانی که در «جلوی باجه» فعالیت دارند، فراهم کرده تا به بهترین وجه عمل کنند. کسب مهارتهای لازم در دولت در چهار سطح: راهبری و سیاستگذاری، سطح مدیریت پروژه و تحول، سطح مشتریان هوشمند، کاربران نهایی باید حاصل شود. اصلاح رویه‌های قدیمی اداری دستگاههای دولتی در برنامه دولت الکترونیکی با دخالت شهروندان در طراحی دوباره خدمات و بهبود آنها باید اجرا شود.

برای استقرار دولت الکترونیکی یک نماینده الکترونیکی تعیین شده است. نماینده دولت الکترونیکی (E-Envoy) به نمایندگی از وزراء، مسؤول پیاده‌سازی دولت الکترونیکی است. وی مسؤول راهبری و اجرای برنامه‌های دولت الکترونیکی است. واحد مرکزی فناوری اطلاعات (CITU): در هیئت دولت مستقر است و وظیفه آن هماهنگی و نظارت بر راهبردهای دولت الکترونیکی است. قهرمانان و حامیان دولت عصر اطلاعات شامل ۳۶ نماینده محلی و مقامات عالی‌رتبه دولتی است که کار تدوین راهبردی دولت الکترونیکی را بر عهده دارد. حامیان دیگری نیز برای دولت الکترونیک فعالیت می‌کنند.

همچنین دولت در نظر دارد تا شکاف دیجیتالی را از طریق مراکز آموزش فناوری اطلاعات و نیز به وسیله شبکه ملی آموزش و ایجاد کتابخانه‌های الکترونیکی و فراهم آوردن مهارتها و دسترس‌های لازم از بین ببرد و در این خصوص توجه به بافت سنتی جامعه انگلستان و تحول در آن مورد توجه است.

۴.۴ مالزی

سیاستمداران مالزی نیاز به درک و پاسخ به موقع موج سوم، یعنی انقلاب اطلاعاتی را احساس کرده و کوشیده‌اند مالزی را در آستانه ورود به عصر اطلاعات قرار دهند، دوره‌ای جدید که فرصتهای بی‌ظنیری را برای پذیرش تغییرات ایجاد کرده است. در

این حین، دولت نیز با چالش‌هایی نه فقط دگرگونی سریع کشور بلکه بازمهندسی خودش مواجه شده است. در عصر اطلاعات، دولت به یادگیری و پاسخگویی بیشتر نیازمند است تا درخواستهای مردم را با قابلیت‌های دسترسی و کیفیت خدمات دولت بهبود دهد. عوامل توسعه داخلی (هفتمین برنامه مالزی، دومین برنامه مهم صنعتی) عوامل خارجی (جهانی شدن تجارت، سرعت سیر تکامل فناوری) تدوین و تنظیم برنامه فناوری اطلاعات در جهت این مهم است. در مالزی نخست‌وزیر رییس شورای ملی فناوری اطلاعات مالزی است که با قرار دادن افق سال ۲۰۲۰ برای دستیابی به اهداف تعیین شده، اقدام به تعریف پروژه عظیم ملی (National Agenda) با سرمایه‌گذاری کلان کرده‌اند.

تدوین و تنظیم برنامه ملی فناوری اطلاعات در سال ۱۹۹۶ را شورای ملی فناوری اطلاعات انجام داد و تصویب شد. تعریف پروژه کلان MSC که شامل هفت پروژه اساسی و برجسته است. MSC به‌منزله پروژه عظیم ملی است و بستر عملیاتی مناسب و محور کاری اصلی برای سایر پروژه‌ها قرار گرفته است که دولت الکترونیک نیز به‌منزله یکی از هفت پروژه برجسته آن است که بسیار مورد تأکید و توجه نخست‌وزیر مالزی است.

دستگاه‌های دولتی برای ارتقای سطح کیفی و کمی خدمات دولتی اقدام به مهندسی مجدد فرایندهای کاری کرده‌اند. در این اصلاحات، بازسازی عملکرد خدمات داخلی دولت و نحوه خدمت‌رسانی به مردم از طریق فناوری چندرسانه‌ای هماهنگی لازم را با MAMPU در جهت پروژه دولت الکترونیک می‌کنند. همچنین تعریف مجدد دولت برای ایجاد اداره‌ای بدون کاغذ و شبکه‌ای در بستر فناوریهای چندرسانه‌ای حاصل می‌شود. در این جهت بازنگری در آموزش کارکنان دولت و آموزش اکثر کارکنان دولت در سطوح مختلف و اتصال آنها به کاربردهای چندرسانه‌ای انجام گرفته است. همچنین غلبه بر مقاومت سازمانی و فردی با افزایش آموزش و سطح آگاهی در زمینه فواید پروژه‌ها و فرهنگسازی لازم و آشنایی متصدیان و مدیران دولتی برای

اجرای هموار پروژه‌ها محقق شود.

شورای ملی فناوری اطلاعات (NITC) برای پیشبرد سریع IT و کاربردهای آن و ورود این کشور به عصر اطلاعات، تشکیل شده است. این شورای فناوری اطلاعات مستقیم با دولت در ارتباط است و یک بخش مهم و راهبردی به نام شوراهای ایالتی فناوری اطلاعات (SITC) دارد. دولت الکترونیکی نیز زیر نظر واحد، برنامه‌ریزی مدیریت و مدرنیزه کردن اداری مالزی (MAMPU) در تشکیلات هیئت دولت و در ارتباط با NITC قرار دارد که مسؤلیت و اختیارات ویژه‌ای به MAMPU محول شده است.

در مالزی برای تحقق موفق دولت الکترونیکی، بازنگری در آموزش افراد جامعه به صورت شبکه‌های رسمی و غیررسمی، فرصتی را برای آموزش بلندمدت برای افراد جامعه فراهم آورد (فرهنگ یادگیری مستمر با هزینه کمتر). ارتقای هویت ملی و ثبات اجتماعی و یکپارچگی در برابر چالشها برای اقتدار ملی نیز دنبال می‌شود. در مسائل مربوط به شکاف دیجیتالی (تفاوت مهارتها و امکانات افراد) در جهت آگاهی و آشنایی بیشتر مردم و سطح سواد آنان در این زمینه می‌کوشند و برنامه‌های موازی و متنوع برای توسعه محتوایی اطلاعات محلی برای افزایش قابلیت دسترسی مردم در سراسر کشور ارائه می‌دهند و نیز با عرضه تسهیلات بیشتری برای مردم جهت دسترسی به شبکه‌های ارتباطی و تجهیزات قابل می‌شوند.

۵.۴ چارچوب مشترک

ملاحظه توسعه دولت الکترونیک در کشورهایی که در سطوح بالای ظرفیت دولت الکترونیک قرار دارند، نشان می‌دهد که یکی از شباهتهای اصلی بین کشورها در این زمینه این است که در هر چهار کشور اجرای دولت الکترونیک ناشی از تصمیم وعزم مدیریت عالی یا دولت‌های آنهاست که منجر به تصویب برنامه راهبردی و اجرایی این طرح در بالاترین جایگاه حکومتی شده است. همچنین اصل خودکارسازی فرایندسازی

جدول ۱. جدول مقایسه تطبیقی

کشور	عملیات انجام شده
امریکا	<p>۱. پیشگامی در به کارگیری ICT و اینترنت و ایجاد دولت الکترونیکی؛</p> <p>۲. پروژه شاهره اطلاعاتی از جانب رییس جمهور و معاون وی؛</p> <p>۳. طرح و اجرای برنامه NPR؛</p> <p>۴. دفتر مدیریت و برنامه ریزی مسؤل هدایت و اجرای دولت الکترونیکی است؛</p> <p>۵. اجرای طرح معماری گسترده عملیات دولت فدرال برای تمام ادارات دولتی؛</p> <p>۶. دستگاهها موظف به استقرار مدیریت IT هستند؛</p> <p>۷. توسعه و گسترش راهبرد ملی در ارتقای سطح مهارتهای IT در جامعه و امکان و تسهیل در دسترسی مردم.</p>
نیوزیلند	<p>۱. پروژه دولت الکترونیک در سال ۲۰۰۰ تصویب شد؛</p> <p>۲. وزارت خدمات کشوری متولی دولت الکترونیکی است؛</p> <p>۳. واحد دولت الکترونیکی مؤول پیشبرد دولت الکترونیکی است؛</p> <p>۴. ایجاد زیرساختهای فنی و ترتیبات جدید کسب و کار در بخش دولتی و اشتراک گذاری اطلاعات و خدمات بین ادارات دولتی؛</p> <p>۵. پذیرش ایجاد چنین دولتی از جهت فرهنگی و سیاسی برای مردم با کسب اطمینان در زمینه رعایت عدالت دسترسی به اطلاعات و خدمات و حذف یا کاهش شکاف دیجیتالی.</p>
انگلیس	<p>۱. پیشرو در تجارت الکترونیکی و دولت الکترونیکی جزء سه پروژه اصلی دولت قرار دارد؛</p> <p>۲. گزارش مدرنیزه کردن دولت از سوی دولت به عنوان برنامه دولت الکترونیکی در سال ۱۹۹۹ تصویب شد؛</p> <p>۳. نماینده ای از طرف دولت به عنوان نماینده دولت الکترونیکی مؤول پیاده سازی آن است (E-envoy)؛</p> <p>۴. گروهی مرکب از ۳۶ نماینده محلی و مقامات عالی رتبه کار تدوین راهبردی دولت الکترونیکی را بر عهده دارند؛</p> <p>۵. مراکز آموزش فناوری اطلاعات و پرداختن به بحث آموزش ملی برای رفع شکاف دیجیتالی از برنامه های دولت است.</p>

مالزی	<p>۱. نخست‌وزیر رییس شورای ملی فناوری اطلاعات (NITC) است که با هدف قرار دادن سال ۲۰۲۰ اقدام به تعریف پروژه کلان MSC کرده است؛</p> <p>۲. دولت الکترونیکی یکی از هفت برنامه برجسته MSC است؛</p> <p>۳. دولت الکترونیکی زیر نظر واحد مدیریت و برنامه‌ریزی اداری مالزی MAMPU است؛</p> <p>۴. MAMPU در تشکیلات هیئت دولت مالزی قرار دارد که ضمن داشتن اختیارات ویژه به‌خصوص در اصلاح اداری، ارتباط نزدیکی با NITC دارد؛</p> <p>۵. فرهنگسازی و بازنگری در آموزش جامعه به‌صورت‌های مختلف در اولویتهای دولت مالزی است (توجه به امر یادگیری مستمر).</p>
-------	--

کار سستی دولتها مطرح نیست؛ بلکه، بازنگری اساسی در چگونگی انجام کار دولتهاست. در امریکا، نیوزیلند، انگلستان و مالزی، قبل از هر چیز به‌نظر می‌رسد که دولت الکترونیکی آینده، دولتی است که مشتریان را در اولویت اول قرار می‌دهد (شهروند محوری). دستیابی بهتر به اطلاعات و خدمات دولت به‌طور برابر و عادلانه در همه شهرها (شامل شهرهایی که محروم محسوب می‌شوند، روستاها و مناطق دورافتاده) را می‌توان انگیزه اصلی اعمال دولت الکترونیک در هر چهار کشور دانست و مدت زیادی طول نمی‌کشد که مردم در این کشورها با اولویت در آموزشها و فرهنگسازی صورت گرفته، متوجه می‌شوند که چه‌طور دولت بازسازی شده است و چگونه می‌توانند به اطلاعات و خدمات دست یابند.

در هر چهار کشور، دولت الکترونیک آینده به‌گونه‌ای طراحی می‌شود که از مزیت کارایی هزینه و اثربخشی برخوردار است و از نظر امنیت و اعتبار در حید بالایی قرار دارد. برای رسیدن به این اهداف مشترک، به بسترها و ابزارهای لازم نیاز است.

اما در هر چهار کشور، طرح آینده دولت الکترونیک و مدلی مشخص برای آن مبهم و نامعلوم است و هنوز آزمایش و مطالعات وسیعی درخصوص IT برای یادگیری و توسعه قابلیت‌ها برای نوآوری فعالیتهای دولت، لازم است. همچنین ابهام بیشتر از

توانایی دولت الکترونیک، به‌خاطر ویژگی‌ها و موانع فرهنگی و اجتماعی و ملی در کشورهای مورد مطالعه وجود دارد.

واضح است که هر چهار کشور چشم‌اندازها، مأموریتها و اهداف خود را داشته‌اند و راهبرد دولت الکترونیک در هر کشور نیز نیازمند ملزومات، برنامه‌ها، پیش‌بینیها و وجود عوامل متعدد اجرایی، اقتصادی، اجتماعی و مدیریتی برای دستیابی به اهداف و پیش خود است. در این قسمت با توجه به اشاره فوق و مرور کشورها در این خصوص، چارچوب مشترکی را که در پیاده‌سازی دولت الکترونیک باید مورد توجه قرار داد، به‌شرح ذیل ارایه می‌شود. در ارایه این چارچوب کوشیده‌ایم به‌گونه‌ای باشد که در قالب آن اثر عوامل مختلف در پیاده‌سازی تا حد امکان درخور بررسی و تحلیل باشد.

اجزای چنین چارچوبی برای پیاده‌سازی دولت الکترونیکی با توجه به مطالعه انجام شده، عبارت‌اند از:

۱) رهبری و تفکر راهبردی

همان‌طور که در مطالعه هر چهار کشور مشخص است، حرکت به‌سمت دولت الکترونیکی، ناشی از تفکری راهبردی مدیریت عالی کشور است که بیشتر به‌صورت کنشی به آن نگریسته شده است تا واکنشی. در هر چهار کشور رهبری یا مدیران عالی آنها درصدد هستند با رویکردی مناسب بتوانند دولت الکترونیکی را در جهت حمایت از برنامه‌های توسعه کشور به مرحله عمل و اجرا درآورند.

۲) گنجاندن دولت الکترونیکی در قانون برنامه‌های توسعه کلان کشور

در هر چهار کشور نسبت به ارایه برنامه‌ای جامع درخصوص دولت الکترونیکی اهتمام ورزیده شده است که نشان می‌دهد وجود بستر قانونی برای قانونمند و نظام‌مند کردن پیاده‌سازی دولت الکترونیکی الزامی است و بدون تصویب یا ابلاغ چنین کاری به تمام

سازمانها به شکلی قانونی، اجرای موفق از دولت الکترونیک متصور نمی‌شود.

ج) برنامه‌ریزی و مدیریت راهبردی

در کشورهای مورد اشاره، شاهد ایجاد ساختار اجرایی کارآمدی برای مدیریت و برنامه‌ریزی جهت اجرای پروژه کلان دولت الکترونیکی در هر یک از کشورها هستیم. این تشکیلات موظف به تدوین برنامه‌ها، شناخت چالشها، مشکلات، ضرورتها و نیازها همچنین پشتیبانی اجرایی قوی همراه با اعتبارات لازم است.

د) ساختار سازمانی دستگاهها متناسب با دولت الکترونیکی

همان‌طور که در هر یک از کشورها مشاهده می‌شود دولت الکترونیکی نیاز به تحول و دگرگونی در ارکان نظامهای اداری و سازمانی دولتها در جهات مختلف دارد تا بتواند در فرایند استقرار دولت الکترونیکی، دستگاههای دولتی مأموریت خود را به‌نحو احسن انجام دهند.

ه) ایجاد بسترهای فرهنگی و اجتماعی

در هر یک از کشورها نظر به این است که دولت الکترونیکی، درگیر شدن دولت از یک‌سو و جامعه از سوی دیگر را به‌طور جدی به‌دنبال خواهد داشت. در کشورهای مورد مطالعه، برای تحقق چنین دولتی به شرایط و وضعیت فرهنگی و اجتماعی جامعه و ظرفیت قبول و تأثیرات چنین اقدامی توجه اساسی و جدی صورت پذیرفته است تا هزینه‌های مصروف برای چنین دولتی، از بهره‌وری و کارایی لازم در جامعه برخوردار باشد.

۵. نتیجه‌گیری

با در نظر گرفتن چارچوب مشترک ارائه شده در این مقاله لازم است نسبت به شناخت وجوه مختلف آن با توجه به مقتضیات ایران و وضعیت موجود کشور نسبت به ارائه

تصویری کامل در قالب این چارچوب برای پیاده‌سازی دولت الکترونیکی در ایران اقدام شود.

در کشور ما آنچه به چشم می‌خورد حرکت‌هایی است که بیشتر از سوی برخی افراد در سطوح عالی کشور انجام می‌شود و می‌کوشند نظر مدیریت عالی کشور را به آن جلب کنند تا با تأمین اعتبارات لازم این گونه طرحها آسانتر فراهم شود ولی به‌رغم موفقیت مقطعی این گونه برنامه‌ها و حتی تصویب برخی از آنها و تخصیص منابع مالی به آنها، این مقوله جنبه اولویت ندارد و سبب‌ساز انگیزشی که بدان به‌شکل تفکر راهبردی از سوی مدیریت عالی برای کشور باشد جلوه نکرده است. لذا این طرحها هیچ‌گاه اثربخشی و کارایی لازم را ندارد و نخواهند داشت و پایه‌گذار تغییر و تحول اساسی در کشور نخواهند بود.


یکی از مهمترین عوامل موفقیت در پیاده‌سازی دولت الکترونیکی تفکر و اعتقاد مدیریت عالی کشور است تا این مقوله را در اولویت اول برنامه‌ریزی کشور قرار دهد و ایجاد چنین باوری نیاز به آن دارد که گروهی پیشرو این مسئله را پیروانند و سپس آن را به مدیریت عالی کشور عرضه کنند و با پاسخ به سؤالات «چرایی و چه چیزی» این اعتقاد را در ایشان به‌وجود آورد. همچنین مناسب است این باورها را با مطالعه تطبیقی کشورها و نتایج این تفکرات در سایر کشورها در جهات مختلف منعکس کرد و نشان داد که دیگر رایه خدمات به مردم در عصر حاضر با روشها و ابزارهای قدیمی از طریق دستگاههای دولتی جوابگو نیست. لازم به‌نظر می‌رسد در ابتدا سعی به رایه الگوی معماری برای دولت الکترونیک به رییس‌جمهور برای اجماع نظر در بدنه حکومت یا دولت مفید باشد تا بینشی مشترک در کشور ایجاد کند.

همان‌طور که می‌دانیم در کشور قانون برنامه‌های توسعه با شناخت بیشتر ضرورتها و چالشهای اصلی کشور در سالهای آتی مطرح می‌شود که اهتمام دولت بر آن است که بسترها و طرحهای زیربنایی لازم در جهت پیشرفت کشور در ابعاد مختلف و رقابت در جهان کنونی فراهم آورد. دولت الکترونیکی نیز پروژه‌ای عظیم

و با ابعاد وسیع، متنوع و پیچیده است که نیاز به تأمین منابع مالی و الزامات اجرایی و فعالیتهای مختلف دارد، لذا لازم است این پروژه با توجه به عزم و اعتقاد مدیریت عالی کشور به این پدیده و اولویت آن به منزله طرحی ملی در قالب برنامه توسعه کشور مطرح و در مراجع ذیصلاح کشور تصویب شود تا از حمایت قانونی لازم الاجرا برای تمام دستگاههای حکومتی در سراسر کشور برخوردار باشد. لذا وجود بستر قانونی برای قانونمند و نظاممند کردن دولت الکترونیکی به منزله طرح ملی، برای پیاده‌سازی در سراسر کشور لازم است که بدون تصویب یا ابلاغ چنین کاری به تمام دستگاههای دولتی به شکلی قانونی این امر حرکت نخواهد کرد و تنها به شکلی سلیقه‌ای اجرا می‌شود که ممکن است لطمات جدی را برای کشور به دنبال داشته باشد.

همچنین دولت الکترونیکی در کشور نیازمند مدیریت و برنامه‌ریزی راهبردی متجلی در تشکیلات، متولی دولت الکترونیکی با ساختار کارآمد برای اجرای این طرح ملی از حیث نظری و عملی است. در این جهت لازم است تشکیلاتی در کشور مسؤولیت هدایت و توسعه و استقرار دولت الکترونیکی در کشور را با اختیارات ویژه به عهده گیرد و از مشخصات آن نزدیکی به رأس هرم سازمانی کشور است تا بتواند با قدرت و اختیار لازم در هماهنگی و هدایت سایر دستگاههای دولتی و بهره‌گیری از توان دستگاههای ذی‌ربط عمل کند، همچنین سازمان مذکور باید از مشاوران و متخصصان در حوزه‌های سیاستگذاری، مدیریت پروژه، برنامه‌ریزی راهبردی، فناوری اطلاعات، ... از بخش دولتی و خصوصی در قالب کمیسیونهای راهبردی و تخصصی برای مبادله آرا و اجماع صاحب‌نظران بهره‌مند شود.

قطعاً ساختار کنونی دستگاههای دولتی کشور نیز هیچ تناسبی با بهره‌گیری IT و ابزار فناوری نوین ندارد و در چنین ساختاری شاهد هیچ‌گونه تغییر و دگرگونی اساسی در فعالیت دستگاههای دولتی برای پاسخ به نیازهای کنونی

است، به تعامل کلان نظام دولت الکترونیکی که باید پیاده‌سازی شود و به نظام فرهنگی و اجتماعی کلان کشور توجه کرد تا این پدیده جدید بتواند با مخاطبان خود هرچه بهتر صحبت و رضایت و مشارکت آنها را جلب کند. از این رو، لازم است با به‌کارگیری برخی عوامل مهم و تأثیرگذار برای ایجاد و تسهیل این ارتباط اقدام کرد. 

منابع

○ ترنر، مارک و دیوید هیوم (۱۳۷۹)، *حکومتداری، مدیریت و توسعه: چگونه دولت کارآمد داشته باشیم*، ترجمه عباس منوریان؛ چاپ اول، تهران: مرکز مدیریت آموزش دولتی.

○ رجب‌بیگی، مجتبی (۱۳۸۲)، «کاربرد بازمهندسی در تحول اداری»؛ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی: *نشریه تحول اداری - ترجمان*، ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری، دوره هفتم، شماره ۳۸ و ۳۹.

○ میقاتی، بهزاد؛ «فن‌آوری اطلاعات در مالزی»، *خبرنامه انفورماتیک*؛ تهران: شورای عالی انفورماتیک؛ شماره ۶۶.

○ همر، مایکل و جیمز شامپی (۱۳۷۹)؛ *مهندسی دوباره شرکتها: منشور انقلاب سازمانی*؛ ترجمه عبدالرضا رضایی‌نژاد؛ چاپ سوم، تهران: خدمات فرهنگی رسا.

○ هیک، ریچارد (۱۳۷۸)؛ «بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات»؛ ترجمه محمدعلی ابونئی اردکانی؛ *مجله نمایه پژوهش*.

○ هیل، مایکل (۱۳۸۱)؛ *تأثیر اطلاعات بر جامعه*، ترجمه محسن نوکاریزی؛ ج اول، تهران: نشر چاپار.

○ هیوز، آون (۱۳۸۰)، *مدیریت دولتی نوین*، ترجمه سیدمهدی الوانی و همکاران؛ ج سوم، تهران: چاپ گلشن.

○ *Ministry of state services (2000); New Zeland E-government Strategy: New Zeland will be a world leader in E-government (2001), Published by the state*

services commission; Ministry of state services; vailable at: <http://www.e-government.govt.nz>

○ Boyle, Brendan (2000); *Electronic Government for NewZeland: Managing the Transition*; Master of Business Administration, Massachusetts Institute Technology.

○ *Office of Management and Budget* (2002); *E-government Strategy: Implementing the President's Management Agenda for Government*. February 27, 2002; Washington D.C; Available at: <http://www.whitehouse.gov/omb/inforeg>

○ Hunter, David; *The Government Executive Services; E-government Leadership-Realizing the vision*; Available at: <http://www.accenture.com>

○ Malaysian Administration Modernisation and Management Minister's Department (MAMPU) (1997); *Electronic Government Implementation*; 1997; Government of Malaysia.

○ Lips, Miriam (2001); *Designing E-government: On the Crossroads of Technological, Innovation and Instituional change; 2001 Kluwer Law International*; Printed in the Netherlands.

○ Yoon Bycon-Nam, Ko young-Min (2002); *Korea's E-government Strategy and Status*; 20-24 May 2002, 27th conference (chiangrai); <http://www.aic.or.jp/conference/27th/pdf>

○ Central IT Unit (2000); *e-government: A Strategic Framework for public services in the Information Age*; April 2000; printed in England by Breckland print solutions Ltd; Avaiable at: <http://www.iagchampions.gov.uk/stratcgy.htm>

○ *Towards e-government: Vision and Strategy for Public Sector in Denmark*; January 2002; The Publication is avaiable online: <http://www.e.gov.dk>

- Attal, Jocelyne (2002); *The E-Government Imperative; Government rocurement*; pp. 16-17, August 2002.
- Fang, Zhiyuan (2002); E-Government in Digital Era: "Concept, Practice and Development; international journal management of the computer": *The internet and Management*; vol. 10. no. 2, 2002, p. 1-22.
- Heil, Alexander (2002); *The information society in the united Kingdom and Germany: Chances, Risks and Challenges*; University of Lcipzig; Master thesis, 2002; pp. 62-79.
- Teicher, Julian and Owen Hughes and Nina Dow (2002); "E-Government: a new route to public sector quality"; *Management Service Quality Volume 12*. Number 6. 2002; pp. 384-393.
- Mukherji, Amanda (2002); *"The evolution of information systems: Their impact on organizations and structures"*; *Management Decision*, 2002.
- Dolan, Shimon & Salvador Garcia (2002); "Managing by values Cultural redesign for strategic organizational change at the dwn of the twenty-first century", *Journal of Management Development*; vol 21. No. 2, 2002, pp. 107-117.
- Dibrell, C.clay & Thomas R. Miller (2002); "Organization Design: The Continuing influence of information Technology"; *Management Decision*; 2002, pp. 620-627.
- Relyea, Harold (2002); E-gov: "Introduction Overview", *Government Information Quarterly* 19, 2002, pp. 9-35.
- Attaran Mohsen & Glenn G.Wood (1999); "How to succeed at reengineering"; *Management Decision*, p. 752-757.

- Ronaghan, Stephen (2002); "Benchmarking E-Government: A Global Perspective"; *Unite Nations Division for public Economics and Public Administration*.
- Cabinet Office of UK (2000); c-gov: Electronic Government Services for the 21st Century; *A Performance and Innovation Unit Report*.
- "Office of management and Budget" (2003); Federal Enterprise Architecture-Program Management Office; Available at: <http://www.fcapmo.gov>.

=====
مجيد هادي زاده
فوق ليسانس مهندسي صنايع از
دانشگاه تربيت مدرس.

=====
دکتر محمد اقدسي
استاد دانشگاه تربيت مدرس، دانشکده
فني و مهندسي، گروه مهندسي صنايع.

پژوهشگاه علوم انساني و مطالعات فرهنگي
پرتال جامع علوم انساني



پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی