

چالش‌ها و راهکارهای فراروی دولت الکترونیک

رضا شفیع زاده*

چکیده

یکی از ابعاد زندگی انسان‌ها در هر جامعه به ویژه در جوامع جدید نحوه رابطه آنها با دولت است. در این زمینه فناوری‌های ارتباطی می‌توانند نقش مهمی ایفا کنند. از مهمترین ویژگی‌های این فناوری می‌توان به کاهش هزینه خدمات، استمرار، دسترسی آسان، نگهداری و مبادله داده‌های مختلف و... اشاره کرد. هرچند استفاده و بهره‌برداری صحیح و مؤثر از این امکانات در جهت توسعه نظام اداری نیاز به تنظیم قوانین مدون و مدیریت منظم دارد ولی این واقعیت در متن ارتباط‌های بین دولت و مردم نهفته است که موجودیت و شکل‌گیری دولت به خاطر شهروندان و مردم می‌باشد. کانال‌های ارتباطی بین دولت و مردم هر قدر بازتر باشد میزان رفاه، سعادت، آرامش، و امنیت شهروندان بیشتر فراهم می‌شود. عدم تعامل بین دولت و مردم، عمدتاً اعتماد دولت به مردم و اعتماد مردم به دولت را از بین می‌برد که در نتیجه می‌تواند مانع اصلی توسعه جامعه باشد. تا امروز بیشتر ارتباط‌های بین دولت و مردم به شکل نامه‌نگاری، ملاقات حضوری، تلفن، دورنگار و وسایلی از این قبیل بوده است که تا حدودی سخت برقرار می‌شد و این موضوع تأثیر بسزایی در تعامل دولت و مردم داشته است ولی این روزها با پیشرفت علم و اختراع وسایل ارتباطی جدید از قبیل وب‌سایت و پست الکترونیکی مشکل ارتباطی کاهش پیدا کرده است و این وسایل جدید می‌تواند در تعامل بیشتر و بهتر مردم و سیستم مدیریت دولتی تأثیر بسزایی داشته باشند. از دیگر نتایج مورد انتظار از چنین فرآیندی، کاهش فساد اداری و شفافیت بیشتر امور، بالا رفتن میزان مسئولیت، دائمی شدن بهبود روندها و فرآیندها، سهولت بیشتر، رشد منابع و کاهش هزینه خدمات است.

هدف این مقاله بررسی اهمیت ابزارهای الکترونیکی در توسعه مدیریت‌های دولتی است که تعامل بین مردم و دولت را تحت تأثیر قرار می‌دهد، همچنین چگونگی استفاده سودمند از این فناوری در دولت الکترونیک مورد بررسی قرار می‌گیرد و در نهایت پیشنهادهایی به منظور بهره‌برداری هر چه بیشتر و مؤثرتر از این فناوری ارائه می‌گردد.

واژه‌های کلیدی

- دولت الکترونیک (۱)، تجارت الکترونیک (۲)، فناوری ارتباطی (۳)، پست الکترونیک (۴)، ارتباط دولت-مردم (۵)، اطلاعات (۶).



مفهوم دولت الکترونیک

تعاریف بسیاری از دولت الکترونیک شده است که تعدادی از آنها ارائه می‌شود:

دولت الکترونیک: استفاده آسان از فناوری اطلاعات که به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم و شبانه روزی به مشتری است.

دولت الکترونیک: استفاده دولت و سایر سازمان‌های دولتی از فناوری اطلاعات به منظور ایجاد تحول در رابطه با شهروندان، مراکز تجاری و سایر مواردی است که با دولت در حال تعامل هستند.

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

دولت الکترونیک: تکیه بر اینترنت و دیگر فناوری‌های نوظهور دارد تا اطلاعات و خدمات را به سادگی، سرعت، به شیوه‌ای کارا و با هزینه کم دریافت و توزیع کند.

اهمیت ایجاد دولت الکترونیک

به طور روز افزون، انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن در حال تغییر است و دولت نیز باید پاسخگویی این نیازها و انتظارات باشد. شهروندان خواهان این هستند که ساعات کار مؤسسات دولتی افزایش یابد و آنان هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صف‌ها معطل نشوند، خدمات با کیفیت‌تری دریافت کنند، خدمات و محصولات ارزانتری به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگوترین شکل دولت برای این انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیک است. دولت‌ها همچنین برای جذب سرمایه، مشاغل و اشتغال، کارگران ماهر، گردشگران و موارد دیگر با هم در رقابت هستند و به این منظور به امکانات

جدیدی نیاز دارند که دولت الکترونیک این امکانات را برای آنها فراهم می‌آورد. لذا دولت الکترونیک، نه تنها موجب یکپارچه شدن خود با جامعه می‌شود بلکه باعث می‌گردد که دولت بر منابعی تأکید داشته باشد که بیشتر مورد نیاز است. دولت الکترونیک باعث گسترش فرهنگ خود خدمتی (۷) می‌شود و شهروندان قادر می‌شوند تا آنجا که ممکن است به خود کمک کنند و از هزینه‌ها و اتلاف وقت خود بکاهند. عوامل متعددی، زمینه‌های لازم برای تحقق این امر را فراهم می‌آورند که همگی ناشی از فناوری و پیچیده تر شدن بشر است و دولت‌ها برای پاسخ به این پیچیدگی ناگزیرند که اقدام به ایجاد دولت الکترونیک کنند. مهمترین این عوامل عبارتند از:

۱- رشد فناوری‌های جدید و به ویژه فناوری اطلاعات: امروزه، فناوری با نرخ فزاینده و به صورت تصاعدی در حال رشد است. "قانون مور" (۸) در این مورد می‌گوید: قدرت محاسباتی رایانه‌ها هر ۱۸ ماه دو برابر می‌شود. مسیرهای ارتباطی شبکه‌ها هر ۱۲ ماه سه برابر می‌شود. سرعت رشد فناوری اطلاعات بسیار زیاد بوده و این امر در تمامی پدیده‌ها از جمله مؤسسات دولتی تأثیرات شگرفی بر جای می‌گذارد.

۲- سرمایه‌گذاری بنگاه‌های اقتصادی در بخش فناوری اطلاعات: بنگاه‌های اقتصادی سرمایه‌گذاری‌های کلانی را در زمینه فناوری اطلاعات اعمال کرده‌اند و بخش خصوصی نیز جهت پاسخگویی با شرایط کنونی و کم کردن فاصله و شکاف بین خود و دولت، ناگزیر از سرمایه‌گذاری در این خصوص است. آمارها نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری شرکت‌های آمریکایی در فناوری اطلاعات از کمتر از ۱۰ درصد در سال‌های گذشته به ۵۰ درصد در حال حاضر رسیده است و به دلیل سرمایه‌گذاری‌هایی که در این زمینه شده هزینه مبادلات بانکی به میزان ۳۰ درصد هزینه‌های بانکی غیر الکترونیک کاهش یافته است.

۳- رشد اینترنت و فراگیری عمومی

استفاده از آن: طی فصل فروش عید کریسمس در سال ۱۹۹۹ فروشندگانی که محصولات خود را از طریق اینترنت به فروش می‌رسانند معادل ۳/۱ میلیارد دلار پوند که این میزان، چهار برابر فروش آنان در سال ۹۸ بود و در سال ۲۰۰۰، امریکا برای ایجاد دولت الکترونیک رقمی معادل ۵۰۰ میلیون دلار هزینه کرده که این میزان در سال ۲۰۰۳ به ۷۶ میلیارد دلار خواهد رسید.

۴- تغییر انتظارات شهروندان و بنگاه‌های اقتصادی: در ایالت ویرجینیای امریکا، ۷۶/۸ درصد از شهروندان از خانه یا محل کار خود به اینترنت دسترسی دارند و ۳۸ درصد آنها از اینترنت و پست الکترونیک به صورت روزانه استفاده می‌کنند. این نمونه‌ها نشان می‌دهد که انتظارات مردم در مورد خدمات، محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به طور روز افزون در حال تغییر است و دولت نیز باید بتواند پاسخگویی این نیازها باشد و این امر فقط می‌تواند از طریق دولت الکترونیک تحقق یابد.

۵- جهانی شدن و فشارهای ناشی از رقابت: دولت‌ها برای جذب سرمایه، مشاغل و کارگران ماهر، گردشگران و... با هم در رقابت بوده و از سویی جهانی شدن نیز به منظور فروش کالاها و خدمات خویش، آنها را وادار به تأسیس دولت الکترونیک می‌کند.

مزایای دولت الکترونیک

تا چند سال پیش روال معمول برای دریافت خدمات دولتی، مستلزم حضور فیزیکی مراجعه‌کننده به یکی از دفاتر دولتی مرتبط بود. بایبشرفت‌های تکنولوژیک و اطلاع‌رسانی، برای نزدیک کردن محل ارائه خدمات به مشتریان حرکت جدیدی ایجاد شده است. در گام‌های نخست، ایجاد کیوسک‌های ایجاد خدمات (نظیر آنچه در شبکه‌های بانکی مورد استفاده قرار می‌گیرد) به اجرا درآمد و در گام‌های بعدی، استفاده از رایانه‌های شخصی به این منظور مورد توجه قرار گرفت. میزان گستردگی دامنه پوشش دولت الکترونیک زمانی برای ما روشن

می شود که به این امر واقف شویم که حتی موفق ترین کشورها در این زمینه تا زمان حاضر، موفق به استفاده بیش از ۲۰ درصد از پتانسیل های موجود نشده اند.

دسترسی سریع به اطلاعات در سازمان های دولتی، از اهمیت ویژه ای برخوردار است. از آنجا که فرآیندها و روندهای اداری عموماً تکراری، عادی و تابع ضابطه هستند، استفاده از رایانه، امکانات منحصر به فردی را برای جمع آوری، کنترل و گزارش دهی فوری و به موقع برای مدیران فراهم می آورد و این امر سازمان ها را بر آن داشته که مبادرت به سرمایه گذاری هنگفت در این زمینه کنند. ولی این فرآیند، تأثیر چند بر بهره وری سازمان های فوق ندارد. این درحقیقت همان نقطه ای است که پروژه دولت الکترونیک، در آن تحول ایجاد می کند. استفاده از این فناوری می تواند در پایین آوردن آمار فساد اداری که منشأ آن ارائه اطلاعات به شهروندان است نقش بسزایی داشته باشد و با شفاف کردن فعالیت سازمان ها، گامی مؤثر در جلب اعتماد عمومی محسوب می شود.

به طور خلاصه، مزایای دولت الکترونیک عبارتند از:

- ◀ دسترسی مستقیم به اطلاعات و خدمات مالی
- ◀ ارتباط مستقیم با مقامات دولتی
- ◀ صرفه جویی در زمان، حمل و نقل، ساعات کار، کاغذ، هزینه های خدمات و منابع انرژی

◀ افزایش کارایی عملیات دولتی

◀ گسترش مبادلات الکترونیک در بازارها

◀ حذف واسطه ها

◀ یکپارچگی در ارائه خدمات

◀ استاندارد شدن خدمات دولتی

◀ افزایش آگاهی افراد با حقوق خود

◀ ارائه خدمت به شهروندان به صورت ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته در هر مکان

زمینه های کاربرد دولت الکترونیک

نمادهای دولت الکترونیک، نشان دهنده این است که یک دولت الکترونیک می تواند چه بخش ها و چه افرادی را با یکدیگر مرتبط سازد و زمینه های کاربرد دولت الکترونیک چیست:

۱- مدل G2C (مؤسسه دولتی با شهروند) (۹): در این مدل دولت می تواند اطلاعات مورد نیاز را به شکل "on-line" در اختیار مردم قرار دهد که از اطلاع رسانی به مردم گرفته تا پرداخت صورتحساب هایی مانند قبوض برق و آب و تلفن از طریق شبکه را در بر می گیرد. مهمترین و گسترده ترین نوع کاربرد دولت الکترونیک، رابطه دولت با شهروند و بالعکس است. دولت الکترونیک باید شهروند را به دولت مرتبط سازد. رابطه دولت با شهروند شامل ارائه اطلاعات مناسب به افراد، در اختیار قرار دادن فرصت ها، تجدید گواهینامه رانندگی، پرداخت قبضه های مختلف و غیره می شود. این نوع رابطه دولت با شهروند، به ایجاد

تغییراتی در زندگی افراد منجر می شود.

۲- مدل G2B (دولت با شرکت ها) (۱۰): در این بخش دولت می تواند با شرکت های تجاری ارتباط برقرار کند به عنوان مثال دولت می تواند مناقصه های خود را به صورت "line-on" برگزار نماید. این نوع رابطه، اولین رابطه ای بود که توسعه پیدا کرد و لذا به نیازهای خاصی از جامعه کسب و کار توجه می شود. این خدمات چند وجهی هستند. بنگاه های اقتصادی، عرضه کننده، شریک، مشتری و اتفاقاً رقیب دولت محسوب می گردند.

۳- مدل G2E (دولت با کارکنان) (۱۱): در این بخش دولت از طریق شبکه با کارکنان خود ارتباط برقرار می نماید. هدف از آن دسترسی به منابع اطلاعاتی مانند حقوق و مزایا بازنشستگی و... است. این نوع رابطه بدین منظور طراحی شده است که اطلاعاتی را برای بخش عمومی ارائه کند (کارکنان دولتی) تا بتوانند از شبکه داخلی دولتی یا شبکه های خصوصی بر اطلاعات منابع انسانی دستیابی پیدا کنند. این اطلاعات می توانند شامل اطلاعات مربوط به بازنشستگی پرسنل، فرم های درخواست، نظام پیشنهادات و... باشد. G2E، یکی از اثر بخش ترین راه هایی است که به منظور یادگیری الکترونیک (۱۲) و مدیریت دانش صورت می گیرد. بر حسب ماهیت این نوع کاربرد، نمونه های G2E در اینترنت قابل دسترسی نیست. این نوع کاربردها، عموماً در شبکه های دولتی یا شبکه های خصوصی یافت می شود.

۴- مدل G2G (دولت با دولت) (۱۳): در این بخش امکان ارتباط میان دولت با سایر نهادها وجود دارد تدوین برنامه های پنج ساله شبکه ای مثال مناسبی در این زمینه است. بخش دولتی در کشورهای پیشرفته مدت ها است که در توسعه و استفاده از فناوری رایانه پیشرو است به عنوان مثال در کشور انگلستان از اوایل دهه ۱۹۵۰ سازمان های تأمین اجتماعی که دولتی هستند برای عملکردهای

شکل ۱: مقایسه آرمانهای دولت الکترونیک در چند کشور

| نام کشور | آرمان |
|------------------|--|
| فنلاند و ایتالیا | جامعه اطلاعات محور |
| کانادا و آمریکا | جامعه دانایی محور |
| هند | فناوری ارتباطات و اطلاعات برای همه تا ۲۰۰۸ |
| مالزی | اقتصاد دانایی محور |
| سنگاپور | جزیره هوشمند |
| مصر | E-Gypt مصر الکترونیک |
| یونسکو | اطلاعات برای همه |

(یونسکو، ۱۹۹۹، ص ۱۱۵).
امروزه تنوع و پیچیدگی فعالیت‌های مختلف علمی، اقتصادی، آموزشی و غیره در قالب سازمان‌های مختلف و گستردگی ارتباطات درون و برون‌سازمانی در نظام‌های مدیریتی و همچنین شاخص‌ها و عوامل فراوان مؤثر در رشد و توسعه سازمان‌ها موجب می‌شود تا مدیران و دولتمردان بیش از هر زمان دیگری نیازمند به استفاده از ابزارهای اطلاعاتی و ارتباطی جدید به ویژه پست الکترونیکی باشند (میل وارد و اسنیدر، ۱۹۹۶، ص ۲۶۱).

باید به ویژگی‌ها و تفاوت‌های پست الکترونیکی با دیگر ابزارهای ارتباطی نگاه کرد، پست الکترونیکی که هنوز هم برای افراد و سازمان‌ها تازگی دارد و به کارگیری آن روز به روز در حال افزایش است نسبت به دیگر وسایل ارتباطی مانند تلفن و نامه تفاوت‌های اساسی دارد از جمله هزینه کمتر، سرعت بیشتر، دسترسی آسان‌تر، استمرار، محرمانه نگاه داشتن، و اعتماد بیشتر. در تعامل دولت و مردم، مهمترین بعد به کارگیری پست الکترونیکی فراهم ساختن امتیاز بهره‌بردار از این فناوری جدید است.

ارتباطات با پست الکترونیکی هزینه‌های متفرقه اداری، چاپ و پست را از میان می‌برد. برای مثال، در آمریکا سازمان درآمدها از طریق ارائه فرم‌های الکترونیکی به

قوانینی را به تصویب برساند و در بعد فنی نیز لازم است زیر بناهای مورد نیاز برای ایجاد دولت الکترونیک را فراهم آورد و شبکه‌های اطلاع‌رسانی و پایگاه‌های اطلاعاتی مورد نیاز را ایجاد کند.

پست الکترونیکی یکی از ابزارهای دولت الکترونیک

در یک تعریف کلی، پست الکترونیکی ابزار جدید ارتباطات و اطلاعات در جامعه، بین افراد، گروه‌ها و سازمان‌هاست که در آن همه جنبه‌های تولید، بهره‌برداری، توزیع و تغییر اطلاعات به صورت الکترونیکی انجام می‌شود (توربان، ۱۹۹۰، ص ۱۱۵).

این ابزار جدید که محصول اینترنت و تکنولوژی وب است در سطح دنیا در ایجاد زیرساختار جامعه اطلاعاتی زمینه‌های مهمی را ایجاد کرده است که در کشورها به طور گسترده، مورد استفاده قرار می‌گیرد، به طوری که در آمریکا ۴۰٪ مردم و دو سوم نیروی کار از پست الکترونیکی استفاده می‌کنند. در بسیاری از کشورهای اروپایی و آسیایی منطقه اقیانوس آرام، ۵٪ نیروی کار و ۶٪ خانوارها از پست الکترونیکی استفاده می‌کنند (یونسکو، ۱۹۹۷، ص ۷۰).

طبق آمارهای منتشر شده، در سال ۱۹۹۰ تعداد استفاده‌کنندگان از پست الکترونیکی در سطح دنیا ۱۵ میلیون نفر بوده که این رقم در سال ۲۰۰۲ به یک میلیارد نفر رسیده است

تکراری‌شان و نگهداری اطلاعات مربوطه به کارکنان از طریق فناوری الکترونیک بهره برده‌اند و راهنمایی و رانندگی نیز از طریق اینترنت اطلاعات متقاضیان را ثبت می‌نماید. این نوع رابطه بین دولت‌ها بدین خاطر است که معمولاً سازمان‌های دولتی، متکی به دیگر نمایندگان دولتی هستند و تعامل الکترونیک بین آنها، از اهمیت خاصی برخوردار است. در رابطه با دولت، عموماً نیاز به دسترسی مستقیم به پایگاه‌های اطلاعاتی وجود دارد. این چهار نوع کاربرد، ستون‌های اصلی دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهد و در واقع، این ارتباطات است که روح دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهد. برای برقراری این ارتباط، دولت باید اعتماد طرف‌های ذی‌نفع در دولت الکترونیک را به منظور مشارکت در این امر جلب کند و به آنان اطمینان دهد که به خلوت خصوصی و امنیت آنان تعرضی صورت نخواهد گرفت. لازمه این امر آن است که در ابتدا قوانین دولتی را برای حمایت از حریم خصوصی افراد تصویب کرد. یکی از معضلات اینترنتی برای عضوگیری این است که اطلاعات زیادی را از افراد تقاضا می‌کند و فرد مجبور است فرم‌های مختلفی را پر کند که بعضاً از برخی از این اطلاعات به مؤسسات و شبکه‌های دیگر فروخته می‌شود. دولت باید برای جلوگیری از بروز این چنین مشکلاتی برای شهروندان،

شکل ۲: آثار دولت الکترونیک بر مدیریت دولتی

| آثار مثبت | آثار منفی |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ◀ افزایش کارایی داخلی خدمات عمومی ◀ ایجاد خدمات جدید ◀ سهولت دسترسی به اطلاعات ◀ قرار گرفتن در شبکه‌های اطلاعاتی جهانی ◀ صرفه جویی در هزینه ◀ تبادل اطلاعات بین سازمان‌ها ◀ دسترسی به خدمات عمومی به صورت آن لاین ◀ اثر بخشی فردی ◀ ایجاد فعالیت گروهی با عملکرد بالا ◀ به وجود آمدن دولت شفاف | <ul style="list-style-type: none"> ◀ وجود موانع فیزیکی ◀ ایجاد بار سنگین اطلاعات ◀ ایجاد ابهام در موضوعات (سری بودن اطلاعات دولتی - کپی رایت و محافظت آنها) ◀ دسترسی نا برابر به اطلاعات |

جمع‌آوری مالیات می‌پردازد. در شیوه سنتی برای ثبت ۱۰۴۰ پرونده، ۳/۱۷ دلار هزینه صرف می‌شود در حالی که استفاده از روش جدید هزینه را برای همان تعداد پرونده به ۷۶ دلار کاهش می‌دهد که تقریباً ۷۵ دلار صرفه جویی در پی دارد (برونینک، ۱۹۹۶، ص ۵۵). پست الکترونیکی شرایطی ایجاد کرده است که بدون توجه به مکان و زمان می‌توان ارتباط را برقرار کرد و در مسائل مورد نظر از دیگران کمک خواست یا ارائه طریق کرد. بنابراین، پست الکترونیکی با این ویژگی‌ها، بین دولت و مردم شرایط ارتباط و تعامل سالم را فراهم و شرکت شهروندان را در تصمیم‌گیری‌ها آسان می‌کند. این تکنولوژی جدید به طور کلی زمانی معنا پیدا می‌کند که دولت فضایی جهت اشتراک مردم در مدیریت ایجاد کند (هاف و دیگران، ۱۹۸۹، ص ۳۷۱).

دولت الکترونیکی و مدیریت دولتی

دولت الکترونیکی را می‌توان چنین معنا کرد: به کارگیری فناوری اطلاعات در بخش‌های مختلف دولت به منظور افزایش بهره‌وری و ارتقای سطح خدمت رسانی (کالدو، ۲۰۰۱، ص ۹۱). مهم‌ترین نتیجه این امر، افزایش رضایت مردم خواهد بود به شرطی که پیاده‌سازی دولت الکترونیکی با این که می‌تواند یک گام اساسی برای دولت‌ها باشد، چالش‌برانگیز نیز هست. اگر دولت‌ها نتوانند خدمات الکترونیکی را به صورت یکنواخت و قابل دسترس، در اختیار عموم افراد جامعه قرار بدهند، دولت الکترونیکی منجر به ایجاد شکاف طبقاتی بیشتر در جامعه و در نهایت نارضایتی مردم و افزایش مشکلات خواهد شد (میل‌وارد و اسنیدر، ۱۹۹۶، ص ۲۷۵).

دولت الکترونیکی موجب تجدید نظر در بسیاری از نظریه‌ها، مفاهیم و الگوهای مرتبط با مدیریت دولتی شده است. دولت الکترونیکی از یک طرف بر مدیریت دولتی، اثر مثبت دارد و از سوی دیگر عوارض و اثر منفی خواهد داشت که بر کل جامعه منعکس خواهد شد.

تولید دانش در دنیای کنونی رویکردهای نوینی را پدید آورده که از جمله آنها مدیریت دانش و مدیریت فناوری اطلاعات است. برای مدیریت دانش، دیگر کار، سرمایه و ماشین‌آلات منابع اصلی تولید ثروت نیستند، بلکه این دانش و دانشگران هستند که به عوامل اساسی و درآمدزا مبدل می‌شوند. با پیاده‌سازی دولت الکترونیکی، ساختارهای سازمانی تغییر یافته و به صورت کاملاً مسطح در می‌آیند، مرزها و واحدهای سازمانی کمرنگ‌تر شده و تمام فعالیت‌های سازمانی به صورت افقی انجام می‌گیرد. تمامی فعالیت‌ها و وظایف سازمان بر اساس شبکه‌های اطلاع‌رسانی طراحی و اجرا شده و کارمندان سازمان‌ها نیاز به حضور فیزیکی در محل سازمان ندارند. آنها شرکای اطلاعاتی سازمان خود بوده و به همین جهت نیز دارای قدرت هستند. از طرفی این کارکنان به صورتی مستمر در حال یادگیری و آموزش خواهند بود و خلاقیت و نوآوری، به مهمترین وظایف آنها مبدل می‌شود.

کارهای سازمان به صورت روی خط (ON-LINE) انجام خواهد شد و مدیریت سازمان‌ها بدون واسطه، با مشتریان و ارباب رجوع در ارتباط هستند، فرآیند تصمیم‌گیری شکل غیر متمرکز پیدا می‌کند و زمان تصمیم‌گیری افزایش خواهد یافت. با پیاده‌شدن دولت الکترونیکی، بخش زیادی از کارکنان سازمان‌ها آزاد شده و می‌توان از آنها در کارهای فکری استفاده کرد. همچنین در کشورهای نظیر کشور ما که فرآیندهای اداری مبتنی بر کاغذ هستند، حرکت در جهت دولت الکترونیکی مستلزم مهندسی مجدد فرآیندهای اداری است. در این زمینه، مسأله فرهنگ‌سازی نیز از اهمیت زیادی برخوردار است، لذا یکی از اهرم‌های قوی، آموزش‌های همگانی در خصوص اهمیت، مزایا و نحوه استفاده از این مجموعه امکانات است.

چالش‌های ایجاد دولت الکترونیک
در راه ایجاد دولت الکترونیک موانعی

- وجود دارد که به طور اختصار می‌توان به برخی از آنها اشاره کرد:
- ◀ عدم احساس نیاز به وجود دولت الکترونیک
- ◀ عدم حمایت مدیران ارشد سازمان‌ها
- ◀ ناتوانی در مرزبندی اطلاعات محرمانه و غیرمحرمانه
- ◀ هزینه‌های سنگین ایجاد، نگهداری و توسعه شبکه‌های اطلاع‌رسانی و پایگاه‌های اطلاعاتی
- ◀ فقدان یا کمبود نیروهای متخصص فناوری اطلاعات در برخی از کشورها
- ◀ مشکلات مرتبط با چگونگی حفاظت از اطلاعات شخصی افراد
- ◀ چگونگی تحلیل و مهندسی مجدد

بیشتری در قبال ارائه خدمات سریع با هزینه کم دارند.

گام چهارم- به رابطه خود با مشتری ادامه دهید: یکی از نشانه‌های رهبری دارای بینش درست این است که برنامه‌هایی را به منظور ارتباط با مشتری طرح‌ریزی و استراتژی‌هایی را نیز بدین منظور طراحی کند. این مسأله به بهبود شرایط اقتصادی، ایجاد وفاداری و ارتباط مناسب با مشتری در سال‌های آتی منجر می‌شود.

نمونه‌ای موفق: دولت الکترونیک در ژاپن
دولت ژاپن تا به امروز موفقیت‌هایی در زمینه دولت الکترونیک داشته و پروژه‌های متعددی را نیز در این زمینه انجام داده است. هدف از این مطالعات این است که خدمات دولتی رایانه‌ای شده و به این ترتیب، خدمات دولتی با شتاب بیشتر و کیفیت بالاتری ارائه گردد. ساختار طرح جامع ژاپن شامل سه نوع ارتباط بود که عبارتند از:

۱- معرفی نقش فناوری اطلاعات در ارتباط با رابطه بین دولت و شهروندان (G2C)

۲- ارتباط بین دولت و بخش بازرگانی (G2B).

۳- دیجیتالی کردن وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها یا دیجیتالی کردن عملکرد داخلی سازمان‌های اجرایی (G2G).

در فرآیند ارتباطی دولت و شهروندان هدف عبارت است از رایانه‌ای کردن انواع فرآیندهای مربوط به دولت که فرآیندهایی مانند دریافت انواع اجاره‌نامه‌ها، گواهینامه‌ها، درخواست نامه‌ها و همچنین ارائه اطلاعات به شهروندان به صورت الکترونیک را شامل خواهد بود. هدف از فرآیند دولت و بخش بازرگانی، فوریت دادن به ترویج تجارت الکترونیک است. همچنین دیجیتالی کردن ارتباط میان دولت و تجارت از اهمیت بالایی برخوردار است و به تبادل الکترونیک داده‌ها توجه خاصی می‌شود. در فرآیند دولت به دولت، ایجاد سیستم‌هایی مانند مدیریت اسناد الکترونیک بین وزارتخانه‌ها، مؤسسات و یا

نسبت به بخش خصوصی به صورت متفاوتی عمل می‌کرد. ولی هم اکنون کلیه سطوح دولتی متوجه به اهمیت فزاینده ارائه خدمت شده‌اند و دریافته‌اند که مشتریان مختلفی وجود دارند که دارای نیازهای متفاوتی هستند. شهروندان، کارکنان، بنگاه‌های اقتصادی و دیگر مؤسسات دولتی مشتریان دولت هستند و هر یک از آنها نیز نیازهای متفاوتی با دیگری دارد. شهروندان خواهان ثبت نام فرزندان خود، تمدید گواهینامه رانندگی، پرداخت پول پارکینگ و... هستند. بازرگانان و مؤسسات بازرگانی با اتاق‌های بازرگانی، بازرسان محلی و قانونگذاران رابطه برقرار می‌کنند. لذا دولت باید متوجه این مسأله باشد که مشتریانش چه کسانی هستند.

گام دوم- مشتریان خود را به سمت استفاده از خدمات سوق دهید: اینترنت بهترین شیوه برای جذب مشتریان است. آنها دوست ندارند که به کیوسک‌های ارائه خدمات مراجعه کنند و یا این که برای گرفتن خدمت، در صف بایستند. حال اگر تسهیلاتی ایجاد شود که آنها از منزل خدمات خود را دریافت کنند به رضایت مشتری منجر می‌شود و در دسرهای کارکنان نیز کاهش می‌یابد. کینگ، پیشنهاد تشکیل یک سایت مرجع را برای تعاملات کلیه مشتریان می‌دهد. این سایت به مشتریان اجازه می‌دهد که به بخش‌های مختلف دسترسی داشته باشند.

گام سوم- دریابید که مشتریان شما چه نیازهایی دارند و چه چیزهایی می‌خواهند: مشتریان به تسهیلات، در دسترس بودن و قابلیت اعتماد خدماتی که بخش خصوصی برای آنها ارائه می‌کند، عادت کرده‌اند. آنها از دولت نیز یک چنین انتظاراتی دارند. یکی از چالش‌هایی که بخش دولت با آن روبرو است این است که آنها علاوه بر این که یک سری کارهای منحصر به فرد خویش را انجام می‌دهند، برخی کارهای تجاری عمومی را نیز که مرتبط با بخش خصوصی است، انجام می‌دهند. در نتیجه دولت‌ها مسؤولیت

خدمات دولتی به منظور استفاده از دولت الکترونیک

◀ چگونگی دسترسی تمامی کاربران به دولت الکترونیک

◀ نحوه ارائه تمامی اطلاعات مورد نیاز مشتریان

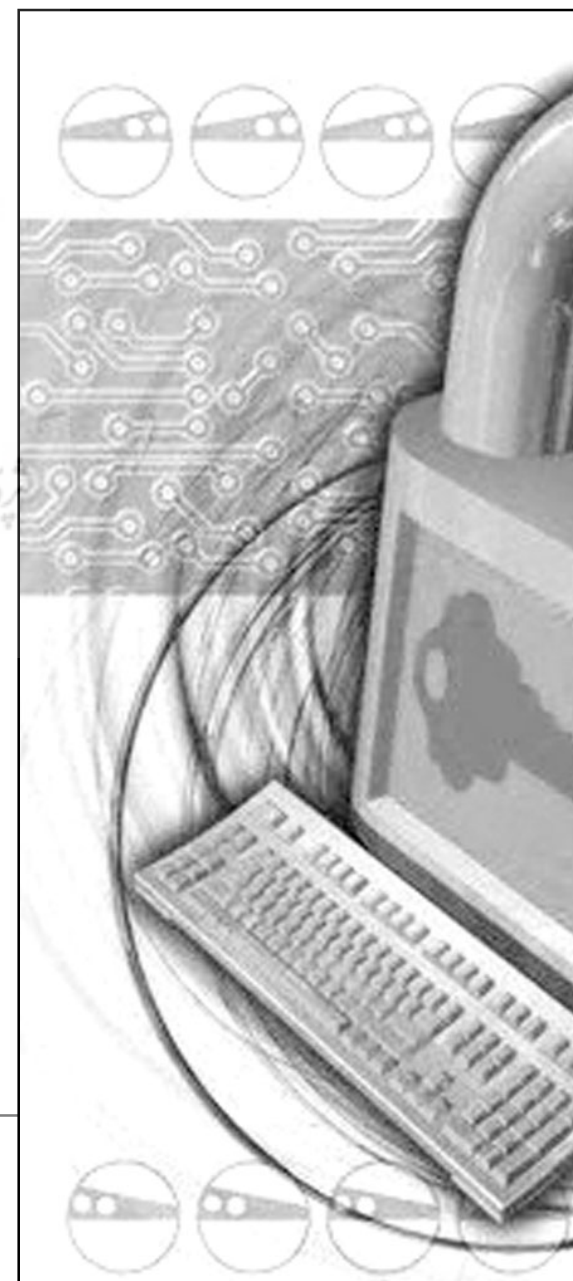
◀ مسأله مواجه شدن با افرادی که کمتر با رایانه آشنا هستند

گامهای ایجاد

یک دولت الکترونیکی موفق

کینگ (۱۴)، چهار گام را برای اطمینان یافتن از توفیق دولت الکترونیک پیشنهاد می‌کند:

گام اول- دریابید که مشتریان شما چه کسانی هستند: بیش از دو قرن، دولت امریکا



عملکرد داخلی هر سازمان اجرایی مورد نظر است. این فاز، سهم اطلاعات، کارایی و کیفیت کار مدیریت اجرایی را بهبود می بخشد.

به منظور دستیابی به این موارد، تدارک یک ساختار زیربنایی عمومی مورد نیاز است. اول، ایجاد یک شبکه زیربنایی که دولت را با شهروندان و شرکت ها پیوند دهد. اتصال بین ادارات دولتی نیز به همان اندازه لازم است. دوم، ایجاد ساختار حمایتی ضرورت دارد. برای حمایت از اطلاعات شخصی و اسناد اداری از فعالیت های غیرقانونی مانند افشای اطلاعات، زدوبندها و غیره. محکم کردن ساختارهای کلیدی بخش عمومی بسیار مهم است. ارتقا و بهبود استانداردها نیز الزامی است. فرمت اسناد، قراردادها و موارد دیگر باید به صورت متحدالشکل درآمده تا ادارات دولتی، کارخانجات و شهروندان به طور عمومی از آن بهره گیرند.

دولت ژاپن معتقد است که اگر چه آمریکا در کل جهان پیشرفته ترین کشور در زمینه فناوری اطلاعات به شمار می رود و در آسیا نیز کشور سنگاپور دارای این مقام است اما دولت ژاپن قصد دارد طی پنج سال آینده، جایگاه اول را به دست آورد. طرح ایجاد دولت الکترونیک در ژاپن، محدود به دولت مرکزی نخواهد شد. بلکه استانداری ها نیز به عنوان یک نقطه ارتباطی مهم با شهروندان، نقش حائز اهمیتی دارند. در این مورد سعی شده است که هماهنگی های لازم به عمل آید تا دولت الکترونیک و استانداری های الکترونیک هر دو ایجاد گردند.

به منظور ایجاد استانداری های الکترونیک دو پروژه اصلی در دست وزارت کشور ژاپن است. در پروژه اول، تحت عنوان شبکه نقاط مسکونی به استانداری ها این امکان داده می شود که اطلاعات شهروندان از قبیل نام، نام خانوادگی، جنسیت و... را با یک پایگاه داده ای که با استانداری های دیگر در سطح کشور مرتبط است، نگهداری کند. در طرح دوم، شبکه ای با درجه بالای اعتماد ایجاد

می شود که برای مبادله بسیاری از اسناد الکترونیک میان استانداری ها و دولت مرکزی استفاده می گردد. معرفی فناوری اطلاعات به افراد اجرایی محدود به دولت مرکزی و استانداری ها نمی شود. بلکه مؤسسات و شرکت های خصوصی شامل مراکز آموزشی، فرهنگی و بهداشتی که خدمات زیادی به عموم ارائه می دهند را نیز شامل می شود که به منظور افزایش کمیت خدمات و بهبود کیفیت آن با استفاده از ساختار فناوری اطلاعات و با کمک دولت، قصد دیجیتالی شدن دارند.

نتیجه گیری

در دنیا در پهنه مدیریت دولتی، برنامه های تغییر و تحول برنامه تبدیل جامعه علمی (اطلاعاتی) به سرعت ادامه دارد. در این راه کشورهای آمریکا، کانادا، ژاپن و سنگاپور پیشرفت زیادی کرده اند، به عنوان نمونه سنگاپور با وصل شدن به یکی از وسیع ترین شبکه های ارتباطات دنیا و با راه اندازی دولت الکترونیک، خدماتی را از قبیل ثبت و تحویل شناسنامه از زمان تولید تا تکمیل فرم بازنشستگی و نیز بسیاری از خدمات دیگر را برای مردم ارائه می کند. در آمریکا در حال حاضر بیش از ۵۰٪ مردم در موقعیتی هستند که به راحتی به اینترنت دسترسی دارند. این کشور در سال ۲۰۰۰ با پذیرش امضای الکترونیک در ورود به دولت الکترونیک قدم مهمی را برداشته است. کشور ما در فرآیند ورود به دولت الکترونیک هنوز در آغاز کار است.

دولت برای آنکه، مدیریت دولتی را به ساختار نیرومند و قوی تبدیل و مجهز کند، قبل از هر چیز باید در پی تنظیم و اصلاح قوانین مناسب به منظور به کارگیری و استفاده از فناوری اطلاعات باشد، همچنین در طی زمان با به کارگیری این فناوری ها، تغییر و تحولات مدیریتی را همزمان مدنظر داشته باشد. فرصت های ایجاد شده به دنبال الکترونیک شدن دولت بدون چالش نیست. تکامل نظام بوروکراسی بیش از دو قرن به طول انجامید و پارادایم جدید حکومت نیز به سرمایه گذاری، نوآوری و مدیریت آگاهانه تری نیازمند است.

نهادینه کردن سطوح سه گانه اطلاع رسانی، ارتباطی، و معامله ای پیش نیازهای عدیده سیاسی، فرهنگی، فنی و... دارند که بی توجهی به آن، منافع مورد نظر را محدود و حتی مسائل شناخته شده و قابل انتظار را به مشکلاتی تبدیل خواهد کرد. ■

منابع :

۱. بانک جهانی، نقش دولت در جهان در حال تحول، گروه مترجمان، مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی تهران ۱۳۷۸، چاپ اول، صفحه ۱۸۳-۱۷.
۲. جعفروند، صابر، بررسی مبادلات الکترونیک، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت مالی دانشگاه شهید بهشتی- ۱۳۸۲، صفحه ۳۷.
۳. صناعی، علی و محمد علی رضوانی، تجارت الکترونیک و دولت الکترونیک: درس هایی از تجربه ژاپن و چند کشور در حال توسعه برای ایران، پژوهشنامه بازرگانی، سال ۱۳۸۱، صفحه ۲۴-۱۸.
۴. مصوبه هیات وزیران - سیاست های کلی سند چشم انداز بلند مدت توسعه کشور تا سال ۱۳۹۴ ۱۳۸۷/۵/۲۹
5. Ghasemzadeh, Fereidon & Hossein safari, winter (2002), Transition to E-Government. Management knowledge. International Management Review, VOL 14. NO 55, P134
6. What citizens want from government. <http://WWW.ctgalbany. Edu>
7. Feng S. Chan, (2001), Implementing Reengineering Using Information Technology Writted .PP78-90
8. Jawade , Kar , (2003), Management Information System, Newdelhi , Mcgraw Hill, P124

پی نوشت ها:

- ۱- Electronic Government
- ۲- Electronic Business
- ۳- Communicational Technology
- ۴- Electronical Mail
- ۵- Government- Community Relationship
- ۶- Information
- ۷- self Service
- ۸- MOORS LAW
- ۹- Government to Community
- ۱۰- Government to Businss
- ۱۱- Government to Employee
- ۱۲- E-Learning
- ۱۳- Government to Government
- ۱۴- King

*عضو هیات علمی دانشگاه آزاد

اسلامی واحد ساوه