

دولت الکترونیکی

سیده عاطفه علوی ، زینب نیری ، راشین حاتمی

چکیده

یکی از مهم‌ترین مقولات در جامعه اطلاعاتی، مسئله دولت الکترونیکی است. دولت الکترونیکی گام بزرگ و مهم برای پیشبرد ارتباط‌هایی است که در سطح بین‌المللی مورد تأیید قرار گرفته است. با نگاهی به کشورهای پیشرفته جهان درمی‌یابیم دولت الکترونیکی تا چه حد توانسته است هزینه‌های عمومی را کاهش دهد و کارایی و اثربخشی کنترل و مدیریت سیستم‌های اجتماعی، مالیاتی، بهداشتی، درمان عمومی و تامین اجتماعی را به حداکثر برساند. متأسفانه بر خلاف وجود امکانات مختلف سخت‌افزاری و نرم‌افزاری در سازمانها و ادارات دولتی و به علت عدم استفاده بهینه از آنها، فاصله بسیار زیاد و چشمگیری میان سطح دانش فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور و دیگر نقاط جهان وجود دارد. این فاصله خود به عنوان شاخصی برای شناسایی میزان عدم توسعه یافتگی کشور در سطح بین‌المللی تبدیل شده است. از سوی دیگر راهبردهای مصوب و کلان توسعه بلند مدت کشور مبنی بر کاهش بدنه دولت و و اگذاری امور تصدی‌گری به بخش خصوصی و افزایش توان نظارتی و اعمال حاکمیت در بخشهای مختلف نظام سیاسی - اداری، ضرورت استفاده از شیوه‌های جدید و الزامات فناوری‌های نوین را آشکار می‌سازد.

واژه های کلیدی: دولت الکترونیکی - شهروندان - بنگاه‌های اقتصادی - حکومت‌داری خوب

مقدمه:

دولت الکترونیکی شامل همه سازمان‌های دولتی می‌باشد که از طریق کاربرد فناوری، با یکدیگر ارتباط دارند همچنین پل ارتباطی بین افراد، تجارت، اطلاعات و خدمات دولتی می‌باشد. از چند دهه پیش تاکنون بشر در تقابل خواسته‌های درونی و جنبه‌های تخریبی توسعه با سوالی اساسی روبرو بوده است، که به راستی هدف از توسعه چیست؟ اگر هدف نهایی از توسعه را بهبود نحوه زندگی و تامین آرامش درونی انسان‌ها بدانیم و اگر بخواهیم از دستورالعمل‌های غیرواقعی و غیر عملی چون بازگشت به زندگی ماقبل توسعه اجتناب نماییم شاید دولت الکترونیکی و منافع حاصل از آن همچون استفاده بهینه از وقت و اجتناب از بوروکراسی منفی و آسیب رساندن به محیط زیست با کاهش رفت و آمدهای بی‌مورد، تقلیل مصرف سوخت و حفظ جنگل‌های با ارزش از بهترین راهکارها باشند که ضمن حفظ دستاوردهای با ارزش خود در توسعه به نیازهای اساسی و درونی خود نیز جواب مثبت داده ایم.

مفهوم دولت الکترونیکی:

دولت الکترونیکی به معنای فراهم کردن شرایطی است که دولت‌ها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته به شهروندان ارائه کنند. دولت الکترونیکی استفاده از فناوری به منظور تسهیل امور دولت از طریق ارائه خدمات و اطلاعات کارا و موثر به شهروندان و شرکت‌های تجاری و تولیدی می‌باشد.

دولت الکترونیکی یک دولت بدون ساختمان و سازمانی مجازی است که خدمات دولتی را بدون واسطه به مشتریان ارائه می‌دهد و موجب مشارکت آنان در فعالیت‌های سیاسی می‌گردد.

دولت الکترونیکی یک شکل پاسخگو از دولت است. دولت الکترونیکی تماماً راجع به موارد زیر است:

§ از فن‌آوری اطلاعات بهره‌گیری شود.

§ ارایه و تامین خدمات بهتر برای افراد و سازمانهایی که با خدمات و اطلاعات دولتی سروکار دارند.

§ گسترش استاندارد و وحدت رویه در ارایه خدمات دولتی.

عمده انتظارات:

§ تامین بستری مناسب برای همکاری سازمان‌های دولتی از طریق فن‌آوری‌های جدید. (ارایه موثرتر خدمات به مردم و جامعه)

تعاریف و اصطلاحات:

- **ذی‌نفع (Stakeholder)**: افراد، سازمان‌ها و گروه‌های خاصی هستند که به نحوی به طرح‌ها و برنامه‌های دولت علاقه‌مند هستند و تصمیمات دولت برای آنها اهمیت دارد و به عبارتی در فعالیت‌های دولتی ذی‌نفع هستند؛ مانند کارفرمایانی که مصوبات دولت در مورد حداقل حقوق کارگران برای آنها از نظر کاری و حرفه‌ای دارای اهمیت است.

- **شهروندان (Citizen)**: فردی با حقوق و مسئولیت‌های تعریف‌شده و معین در جامعه؛ این حقوق شامل حق رأی، حق اظهار نظر آزاد و ... می‌شود. افرادی که در انتخابات شرکت کرده و رأی می‌دهند و یا اشخاصی که در یک تجمع سیاسی سخنرانی می‌کنند، مشتریان دولت نیستند؛ بلکه شهروندانی هستند که در فعالیت‌های جامعه شرکت می‌کنند.

- **بنگاه‌های اقتصادی (Business)**: شرکت‌های تجاری و خصوصی بوده که از یک سو با دولت و سازمان‌های دولتی و از سوی دیگر با مصرف‌کنندگان (consumers) یا مشتریان در ارتباط هستند. تمامی شرکت‌ها از زمان تأسیس شرکت برای ثبت و امور مالی و مالیاتی و رعایت استانداردها و قوانین و ... با دولت و ارگان‌های اداری در ارتباط هستند. همچنین برخی شرکت‌ها به عنوان پیمانکار با دولت در تعامل هستند مثل شرکت‌هایی که برخی پروژه‌های عمرانی دولت را بر عهده می‌گیرند.

یکی از اهداف اساسی دولت الکترونیکی تحقق بخشیدن به مردم‌سالاری الکترونیک می‌باشد که تمامی شهروندان، بتوانند در سرنوشت خویش دخالت داشته باشند. با این عمل و با مشارکت گسترده مردم، در واقع دولت ماهیتی غیر رسمی به خود می‌گیرد و شهروندان می‌توانند بطور کامل با دولت در تعامل باشند.

رسانه منتخب برای دولت الکترونیکی:

رسانه منتخب برای دولت الکترونیکی در حال حاضر اینترنت می‌باشد که از طریق رایانه‌های شخصی متصل به آن قابل بهره‌برداری است ولی پیش‌بینی شده است که در 3 تا 5 سال آینده از کیوسک‌ها و تلفن

های همراه ویژه ای که بدین منظور طراحی و ساخته خواهند شد نیز بتوان استفاده کرد. در حال حاضر نسل اول تلفن‌های همراه که قابلیت اتصال به اینترنت بی‌سیم را دارند به صورت انبوه به بازار عرضه شده‌اند.

ساختار دولت الکترونیکی:

این نمادها در واقع حروف اختصاری چند کلمه می‌باشند و نشانگر این مورد است که دولت الکترونیکی، چه قسمت‌هایی را با چه افرادی مرتبط می‌سازد.

G2C (Government to Citizen): رابطه دولت با شهروندان که طی آن دولت سرویسی را به شهروندان ارائه می‌دهد. در اینجا شهروند به عنوان عضوی از جامعه که حق او استفاده از سرویس‌های دولت الکترونیک است، این خدمات را به صورت رایگان دریافت می‌کند.

G2C (Government to Customer): رابطه ای که طی آن دولت سرویس خود را به فردی از افراد جامعه به عنوان یک مشتری ارائه می‌کند و این گونه خدمات می‌توانند رایگان نباشند. در واقع در مدل ارتباطی دولت الکترونیکی میان Citizen و Customer تفاوت وجود دارد.

G2B (Government to Business): رابطه‌ای بین دولت و بنگاه‌های تجاری و خصوصی است که طی آن دولت سرویسی را به آن سازمان یا شرکت خصوصی ارائه می‌دهد. به عنوان مثال می‌توان به مزایده‌ای که از طرف دولت در اینترنت به اجرا گذاشته می‌شود و شرکت‌های خصوصی از طریق اینترنت در این مزایده شرکت می‌کنند اشاره کرد. خدماتی از قبیل ارائه مجوز و گواهی‌نامه‌ها، انجام خرید و فروش کالاها، خدمات و غیره در این بخش انجام می‌گیرد.

G2G (Government to Government): رابطه‌ای بین سازمان‌های درون دولت و یا بین دولت‌های مختلف که طی آن، هریک از این سازمان‌ها یا دولت‌ها می‌توانند به دیگری سرویس دهند و یا روابطی در زمینه‌های مختلف داشته باشند. اکثر امور اداری دولت به نحوی به هم مربوط هستند. بدین معنی که اطلاعات یک سازمان یا بخش مورد استفاده، از سرعت و اطمینان کافی برخوردار نیست. به همین دلیل نیاز به اتصال سازمان‌های مختلف دولتی احساس می‌شود.

G2E (Government to Employee): رابطه بین دولت با کارمندان است و شامل سرویس‌هایی است که از طرف دولت به کارمندان اداری سازمان‌های مختلف دولتی در رابطه با کار و شغل آنها ارائه می‌شود. این سرویس‌ها می‌توانند شامل امور مالی، حقوقی و مالیات و ... مربوط به کارمندان باشد. رسیدگی به نحوه عملکرد کارمندان و ارتباطات داخلی یک سازمان دولتی جهت کاهش کاغذبازی و جلوگیری از اتلاف زمان و افزایش کارایی سازمان دولتی نیز می‌تواند از جمله کارکردهای G2E باشد. با توجه به روابطی که مطرح شد ارتباطات دیگری در جهت مخالف نیز بین دولت و ارکان جامعه وجود دارد که می‌توان به یکی از آنها اشاره کرد:

C2G (Citizen to Government): عبارت است از ارتباطی میان دولت و مردم که طی آن شهروندان اطلاعاتی را به دولت ارائه می‌دهند. به عنوان مثال در یک رأی‌گیری الکترونیکی فرم‌ها و آرائی که شهروندان به دولت ارائه می‌دهند؛ یک ارتباط G2C را به وجود می‌آورد.

ویژگی‌های دولت الکترونیکی

S (SMALL) : دولت الکترونیک نباید گستردگی بیش از حد داشته باشد؛ تا بتواند از ائتلاف نیروی انسانی و سرمایه جلوگیری کند. بنابراین بهتر است دولت‌های بزرگ به دولت‌های محلی کوچک‌تر تقسیم شوند.

M (MORAL) : دولت الکترونیک باید مقید به اخلاق بوده و حریم اطلاعات خصوصی شهروندان را حفظ نماید.

A (AUDITABLE) : دولت الکترونیک باید نسبت به فعالیت اجتماعی، اقتصادی و سیاسی که انجام می‌دهد جوابگو باشد؛ بدین معنی که شهروندان بتوانند تا حد امکان از روند پیشرفت این فعالیت‌ها آگاهی‌های لازم را کسب کنند.

R (RESPONSIBLE) : دولت الکترونیک باید در صورت بروز مشکلاتی ناشی از فعالیت‌هایش به مردم پاسخگو باشد.

T (TRANSPAREN) : دولت الکترونیک باید از موضع شفافیت در رابطه با امور شهروندان برخوردار باشد.

دولت الکترونیکی کلیه شهروندان، شرکت‌های تجاری، سایر سازمان‌های دولتی و کارمندان دولت را قادر می‌سازد تا از طریق یک وب‌سایت در شبکه اینترنت و بدون محدودیت‌های مکانی و زمانی به اطلاعات و خدمات دولت دسترسی پیدا کنند، شهروندان می‌توانند خدمات و اطلاعات دولتی را از یک کیوسک کوچک اینترنتی و یا اتاقی که در یک اداره دولتی واقع شده و یا از طریق یک کامپیوتر در منزل و یا محل کار خود دریافت کنند.

همچنین مدیران تجاری می‌توانند از این طریق (پرو کردن فرم‌های الکترونیکی) بسیاری از نیازمندی‌های کار خود را برآورده کنند و مردم و مسئولان دولتی قادر خواهند شد دریافت و پرداخت هزینه‌ها را از طریق اینترنت انجام دهند. دولت الکترونیکی در واقع به مجموعه ارتباطات الکترونیکی میان دولت، شرکت‌ها، شهروندان و کارکنان دولت که از طریق شبکه اینترنت برقرار می‌شود اطلاق می‌گردد.

دولت الکترونیکی دارای منافع گوناگونی است که ارائه بهتر خدمات دولتی به شهروندان، بهبود ارتباطات میان سازمان‌های دولتی با بخش تجارت و صنعت و سایر سازمان‌های دولتی، افزایش اختیارات شهروندان از طریق دسترسی به اطلاعات و اداره موثرتر امور دولتی از آن جمله است. نتایج این مزایا، وقوع مفاسد اداری کمتر، افزایش دقت، شفافیت در کارهای دولتی، برخورداری از رفاه بیشتر، رشد درآمدهای دولت و کاهش هزینه‌ها است.

سازمان ملل برای ارزیابی پیشرفت کشورها در برپایی دولت الکترونیکی پنج مرحله را شناسایی نموده است.

1. مرحله نوظهور

طی این مرحله تعدادی وب‌سایت ساده و مستقل از هم توسط دستگاه‌های دولتی ایجاد می‌شود که بر روی آنها اطلاعاتی محدود و پایه‌ای گذاشته می‌شود.

2. مرحله تکامل یافته (Enhanced)

در این مرحله بر تعداد سایت‌های دولتی افزوده می‌شود. در این مرحله اطلاعات غنی‌تر و پویا هستند و تغییرات با تواتر بیشتری در سایت‌ها اعمال می‌شوند.

3. مرحله تعاملی (Interactive)

در این مرحله کاربران از فرم‌های الکترونیکی استفاده می‌کنند و از طریق اینترنت با مقامات دولتی برای انجام کارهای خود تماس برقرار کرده و درخواست‌ها و قرار ملاقات‌های خود را به صورت on line تنظیم می‌نمایند.

4. مرحله تراکنش (Transaction)

طی این مرحله کاربران می‌توانند پرداخت هزینه خدمات و یا انجام تبادلات مالی را از طریق شبکه و به صورت امن انجام دهند.

5. مرحله یکپارچه (Seamless)

طی این مرحله کلیه فعالیت‌های دولتی به صورت یکپارچه بر روی شبکه اینترنت ارائه خواهد شد.

موانع گسترش دولت الکترونیک: از میان موانع گسترش دولت الکترونیک، می‌توان به سه مورد

اصلی اشاره کرد که عبارتند از: فرهنگی، سازمانی و محدودیت منابع.

5-1- عوامل فرهنگی

5-1-1- موقعیت کنونی

بررسی دولت‌ها و مطالعات اولیه آنها برای به اجرا درآوردن طرح دولت الکترونیک نشان داده است که مشکل اصلی ایجاد و توسعه دولت الکترونیک، تکنولوژی نیست، بلکه مشکل اصلی در این است که آیا فرهنگ جامعه آمادگی پذیرش تغییرات بسیار زیادی که ایجاد خواهد شد را دارد یا خیر. این تغییرات تأثیر اصلی خود را بر کارمندان دولتی خواهند گذاشت. بررسی‌ها نیز نشان می‌دهد که عده‌ای از کارمندان دولت با تغییرات سریع در نظام اداری مخالفند. در حالی که عده‌ای دیگر با آن موافق بوده و از آن استقبال می‌کنند. برای راضی کردن عموم مردم نیز باید جامعه را متقاعد کرد که انتقال اطلاعات به قدر کافی امن هست و حریم خصوصی افراد کاملاً رعایت می‌شود. در ساختار سازمانی یک دولت الکترونیک، کارمندان به جای جلوگیری از خطر و ریسک در کارهای اداری به مدیریت ریسک می‌پردازند.

در چنین محیطی افراد به خلاقیت و نوآوری در کارهای اداری تشویق می‌شوند. همچنین در جامعه اطلاعاتی پیشرفته، شهروندان و واحدهای خصوصی به امنیت سیستم دولت الکترونیک اطمینان داشته و اکثر امور خود را از طریق آن انجام می‌دهند، در چنین فضایی دولت نیز از خلاقیت و نوآوری حمایت می‌کند.

5-1-2- راه رسیدن به محیط فرهنگی مطلوب

عملی ساختن دولت الکترونیک بیش از هر چیز، به مدیریت و راهبری بسیار کارآمد نیاز دارد. این هیأت‌مدیران تنها از متخصصان IT تشکیل نمی‌شوند؛ بلکه در این هیأت افرادی با تخصص‌های اقتصاد، مدیریت و جامعه‌شناسی نیز حضور خواهند داشت. گام اصلی بعدی تنظیم یک برنامه همه‌جانبه برای ادامه عملی ساختن دولت الکترونیک است.

5-2- عوامل سازمانی و اداری

5-2-1- موقعبت کنونی سازمان‌ها و ادارات

در حال حاضر، ادارات دولتی دارای روابط بین سازمانی نیستند و این به دلیل فقدان یک شبکه الکترونیکی مناسب بین آنها است. مسئولان این سازمان‌ها نیز تنها به مدیریت در حوزه درون‌سازمانی عادت کرده‌اند ارتباط بین سازمان‌های مختلف می‌تواند مشکلاتی را برای آنها ایجاد کند. روش تصمیم‌گیری بالا به پایین نیز عامل دیگری است که به مشکلات مدیریتی دامن زده است.

5-2-2- ساختار اداری مطلوب دولت الکترونیک

در یک نظام دولتی الکترونیک، موانع و حصارهای بین سازمانی برداشته می‌شود دولت از یک نظام بسته و محتاط به یک نظام باز که در آن نوآوری حرف اول را می‌زند تبدیل می‌شود.

5-2-3- راه رسیدن به ساختار اداری مطلوب

یکی از راه‌های مؤثر می‌تواند دادن پاداش به کارمندان و مدیرانی باشد که به جا افتادن دولت الکترونیک در سازمان خود کمک می‌کنند. حتی برخی دولت‌ها ارگان‌های خاصی را جهت دنبال کردن این موضوع تاسیس کرده‌اند در همین حال به موازات این فعالیت‌ها، متخصصان IT در حال ساختن زیر بنای لازم برای مرتبط ساختن ارگان‌های مختلف به یکدیگر خواهند بود.

5-3- کمبود منابع

5-3-1- وضعیت حاضر

همان‌طور که گفته شد در حال حاضر - در جوامع پیشرفته‌ای مثل ایالات متحده - کمبودی از لحاظ منابع تکنولوژیک احساس نمی‌شود؛ اما کمبود نیروی انسانی متخصص چه از لحاظ فنی و چه از نظر مدیریتی یک مشکل عمده در راه سرعت بخشیدن به روند تغییر به دولت الکترونیک به شمار می‌رود. از طرفی به دلیل نو و بدیع بودن این موضوع در واقع می‌توان گفت که هیچ نیروی مدیریتی با تجربه‌ای، برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک در سطح جامعه وجود ندارد.

5-3-2- وضعیت مطلوب برای پیاده سازی دولت الکترونیک

یک موج جدید از افراد تحصیل کرده در فناوری اطلاعات و مدیریت وارد دولت مرکزی خواهند شد. از طرفی بهتر است دولت تا حد امکان به وسیله آموزش و حقوق بیشتر به جذب افراد شایسته از بین کارکنان فعلی دولت اقدام کند؛ زیرا این افراد با ساختار دولتی و اداری آشنایی بیشتری دارند.

5-3-3- راه رسیدن به وضعیت مطلوب

گرچه استخدام مدیرانی که توانایی‌های گسترده‌ای در فناوری اطلاعات دارند، یک اقدام اساسی و اصولی محسوب می‌شود؛ اما آموزش مدیران قدیمی و استفاده از آنها این مزیت را دارد که این افراد می‌توانند

دوره‌زین‌ها صرفه‌جویی کرده و اعتبارات مازاد را برای بهبود کیفیت زیرساخت‌های تکنولوژیک دولت الکترونیک به کار گیرند.

خلق دولت الکترونیکی

یکی از مهم‌ترین فرصت‌هایی که فناوری‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی را پیش روی ما قرار می‌دهند، امکان استفاده از این فناوری برای مهندسی مجدد معماری دولت و قابل دسترس‌تر، کارآمدتر و پاسخگوتر ساختن آن است. استفاده از این نوآوری‌ها در فرآیند اداره امور جامعه، موجب پدیدار شدن واقعیتی به نام دولت الکترونیکی شده است.

امروزه عوامل مختلفی دست در دست یکدیگر داده‌اند تا دولت‌ها را وادار به تجربه شکل جدیدی از اداره جامعه بکنند. انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد. آنان خواهان این هستند که ساعات کار موسسات دولتی افزایش یابد و هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صفا معطل نشوند، خدمات و محصولات با کیفیت تر و ارزان تر و به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگوترین شکل دولت برای این انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیکی است. دولت‌ها همچنین برای جذب سرمایه، کارگران ماهر، گردشگران و سایر موارد با یکدیگر در رقابت هستند و بدین منظور به امکانات جدیدی نیاز دارند که دولت الکترونیکی این امکانات را فراهم می‌کند. دولت الکترونیکی برای کیفیت خدمات رسانی به شهروندان، فرصت‌های خوب زیادی را ایجاد می‌کند. شهروندان قادرند به جای چند روز یا چند هفته ظرف چند دقیقه یا چند ساعت اطلاعات یا خدمات مورد نظر خود را دریافت کنند. شهروندان، شرکت‌ها و سازمان‌های وابسته به دولت می‌توانند بدون استخدام وکلای دادگستری و حسابداران گزارش‌های خواسته شده را دریافت کنند. کارمندان دولت می‌توانند به سادگی و به صورت کارآمد مانند کارکنان دنیای تجارت امور خود را انجام دهند. یک استراتژی موثر در زمینه استقرار دولت الکترونیکی به بهبودهای قابل ملاحظه‌ای از قبیل موارد ذیل در دولت منجر خواهد شد؛ تسهیل خدمت رسانی به شهروندان، حذف رده‌هایی از مدیریت دولتی (کوچک سازی اندازه دولت)، تسهیل اخذ اطلاعات و خدمات توسط شهروندان و شرکت‌ها و همچنین سازمان‌های وابسته به دولت، تسهیل فرآیندهای کاری سازمان‌ها و کاهش هزینه‌ها از طریق ادغام و حذف سیستم‌های اضافی و موازی.

ما کجاایم؟

دولت الکترونیکی در ایران با وجود آن که هنوز متولی مستقلی ندارد، اما در بعضی حوزه‌ها فعال است. قریب به 1000 سایت دولتی ایران با وجود همه کاستی‌ها و نقص‌هایی که در اطلاع‌رسانی دیجیتال رسمی در وب وجود دارد، بخشی از روابط عمومی دیجیتال کشور را به دوش می‌کشند.

دفاتر دولت الکترونیکی که در استان‌های مختلف کشور راه‌اندازی شده است، خدمات مختلف انتظامی و ثبتی را انجام می‌دهند و این خود یک گام به جلو در ارائه خدمات به شهروندان الکترونیکی ایران است. اعطای ده‌ها میلیارد تومان تسهیلات از طریق طرح تکفا به بخش خصوصی در جهت تقویت زیربنای اقتصادی و علمی بخش خصوصی در حوزه‌ای تی، خود تاثیر غیرمستقیمی در گسترش دولت الکترونیکی در ایران دارد. با این

وجود، دولت الکترونیکی ما با رویه‌هایی که در کشورهای غربی حاکم است، از عقب ماندگی ساختاری و اجرایی رنج می برد که قطعاً عزم ملی و ایجاد طرح جامع در این راستا، می تواند در چشم‌انداز بیست ساله کشور، مشکل‌گشای بسیاری از موانع پیش روی باشد .

دکتر علی صناعی مدیرعامل موسسه مطالعات صادرات و بازاریابی خاورمیانه اظهار داشت: باید هر چه سریع‌تر دولت الکترونیکی و استاندارد الکترونیکی در استان‌ها هم با تلاش وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و هم با کمک دانشگاه‌ها و بخش خصوصی راه اندازی شود. وی ادامه داد: اگر دولت الکترونیکی تشکیل نشده و شرکت‌های خصوصی هم کسب و کار الکترونیکی خود را راه اندازی نکنند، صرفاً داشتن ابزارهای IT مشکل مملکت ما را حل نخواهد کرد. مدیرعامل موسسه مطالعات صادرات و بازاریابی خاورمیانه خاطرنشان کرد: خدمات الکترونیکی که در بخش خصوصی رایج شده سبب کاهش قیمت شده است، البته این درحالی است که در کشورهای دیگر هزینه پروازهای داخلی حتی به کمتر از یک سوم مقدار اولیه تقلیل یافته که این امر توسط انقلاب IT ایجاد شده و کشور ما هم نباید از این انقلاب عقب باشد. وی درخصوص راه حل مناسب برای بهبود وضعیت موجود گفت: بهتر است به جای افزایش وزارتخانه‌ها آنها را ادغام کرده و خدماتی را که در بخش خصوصی و دولتی به مردم ارایه می‌دهیم، الکترونیکی کنیم. عضو هیات علمی دانشگاه اصفهان افزود: ایجاد مشاغل کاذب و پرداخت حقوق‌های روی خط فقر هیچ مشکلی را در کشور ما حل نمی‌کند. وی در پاسخ به این که ادامه روند موجود در دولت بعدی ایران را از نظر IT در چه جایگاهی قرار می‌دهد، خاطرنشان کرد: درحال حاضر گره‌های اصلی IT در ایران به اروپا متصل بوده و روابط بین‌المللی ایران و اروپا خوب است و ما از لحاظ اینترنتی در سطح خوبی قرار داریم. حتی در سیستم‌های مخابراتی هم ارتباط رومینگ ما با اکثر کشورهای همسایه و کشورهای اروپایی درحال توسعه است. وی در پایان تصریح کرد: اگر دولت بعدی ادامه برنامه سوم را دنبال نکند و برنامه چهارم به طور کلی با برنامه سوم متفاوت باشد موفق نخواهد بود، و در مواردی مثل طرح تکفا که شکست خورد و موفق عمل نکرد، دولت باید به ترسیم آن بپردازد و نیروهای متخصص باید جایگزین افرادی شوند که درحال حاضر متولی امر تکفا هستند. دولت الکترونیکی نسبت به تعامل فعال دولت با شهروندان یا دولت با شرکت‌های تجاری بیشتر بر انتشار اطلاعات از طریق اینترنت متمرکز شده است. پیش‌بینی (Forecasting)، بی شک یک فرایند کلیدی در مدیریت اجرایی است و اساس آن بر فراوانی داده‌هایی است که قبلاً حاصل شده است. بنابراین، سیستم‌های پیش‌بینی بیش از هر چیز برای یک دولت کارا ضروری است. بخش‌هایی مانند مدیریت خدمات درمانی، بازار دارائی‌های غیر منقول و بازارهای تجاری و مالی بیشترین نیاز را به پیش‌بینی‌های نزدیک به واقعیت دارند. در قرن بیست و یکم پیش‌بینی الکترونیک جایگزین پیش‌بینی‌های سنتی شده است و در واقع به یک قسمت لازم‌الاجرا و غیر قابل انکار در دولت الکترونیکی تبدیل شده است که به سرعت دنیای کامپیوتر را تغییر می‌دهد.

در زیرمیزان کارایی خدمات دولت الکترونیکی در کشورهای مختلف جهان با یکدیگر مقایسه شده اند. مجمع جهانی اقتصاد یا World Economic Forum گزارشی را منتشر کرده است که در قالب آن نقاط ضعف و قوت برنامه‌های ملی ICT در کشورهای مختلف جهان مورد بررسی قرار گرفته است. بر اساس گزارش سازمان ملل متحد در مورد میزان کارایی خدمات دولت الکترونیکی در کشورهای مختلف جهان، ایران در این زمینه رتبه صد و پانزده را به خود اختصاص داده بود. اما این بار مجمع جهانی اقتصاد که یکی از نهادهای اقتصادی معتبر در سطح دنیا محسوب می‌شود گزارشی را با عنوان Global Information Technology منتشر کرده است که در قالب آن نقاط ضعف و قوت برنامه‌های ملی ICT در کشورهای مختلف جهان مورد بررسی قرار گرفته است و 104 کشور جهان در این زمینه به ترتیب رتبه‌بندی شده‌اند.

کشور سنگاپور به بهترین ارائه دهنده فناوری ارتباطات و اطلاعات در جهان مبدل شده است. بر طبق گزارش یاد شده که از طریق سایت www.weforum.org قابل مشاهده و دسترسی است کشور سنگاپور به بهترین ارائه دهنده فناوری ارتباطات و اطلاعات در جهان مبدل شده است. این گزارش نشان می‌دهد که آمریکا پس از کشورهای ایسلند، فنلاند و دانمارک در رتبه پنجم قرار دارد.

آنچه که باعث شده سنگاپور رتبه اول را به خود اختصاص دهد، برتری آن در زمینه ریاضیات و ارائه آموزش‌های گوناگون، هزینه پایین برقراری مکالمات تلفنی، خرید و نصب تجهیزات لازم برای پیشبرد فناوری اطلاعات و ارتباطات و نیز اولویتی است که دولت سنگاپور برای ICT در سطح ملی قائل شده است. با وجود آن که سنگاپور رتبه اول این گزارش را به خود اختصاص داده، ایالات متحده هنوز در زمینه برخی شاخص‌ها مانند آمادگی تجاری و برتری در پژوهش‌های علمی پیشتاز است. اعضای مجمع جهانی اقتصاد که مقرر آن در شهر ژنو است را برخی از بزرگترین شرکت‌های تجاری خصوصی جهان تشکیل می‌دهند و آنان برای تهیه این گزارش مجموعه‌ای از فاکتورهای گوناگون را که به برخی از آنها اشاره شده مورد بررسی قرار داده‌اند.

لازم به ذکر است که بر طبق این گزارش کشورهای سوئد، هنگ کنگ، ژاپن، سوئیس، کانادا، استرالیا، انگلستان، نروژ، آلمان، تایوان، هلند، لوکزامبورگ، رژیم صهیونیستی، اتریش، فرانسه و نیوزیلند به ترتیب رتبه‌های ششم تا بیستم را به خود اختصاص داده‌اند. در میان کشورهای اروپای مرکزی و شرقی استونی با کسب رتبه 25 در صدر قرار گرفت و شیلی نیز در میان کشورهای آمریکای لاتین در مقام 35 قرار دارد و بهترین رتبه را در این قاره کسب کرده است. دکتر علی‌اکبر جلالی: امکان پیاده‌سازی دولت الکترونیکی هنوز مهیا نیست. جایگاه دولت الکترونیکی ایران رتبه 101 است. باید توجه داشت که برای پیاده‌سازی دولت الکترونیکی، باید 5 مرحله پیدایش، ارتقا، تعامل، تراکنش و یکپارچگی را برای رسیدن به مرحله تکامل گذراند.

دکتر علی‌اکبر جلالی، تفویضین موج چهارم و استاد دانشگاه، در گفت‌وگو با خبرنگار سینتا، با بیان این مطلب که برای پیاده‌سازی دولت الکترونیکی، باید در 5 حوزه فعالیت صورت گیرد، اظهار داشت: ابتدا در حوزه زیرساخت باید ابزارهای سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و ارتباطی کاملاً در دسترس مردم قرار گیرد و آن‌ها بتوانند از هر نقطه دلخواه به راحتی از خدمات برخوردار شوند. وی افزود: در این راستا، در مناطق محروم، می‌توان با ایجاد کیوسک‌های دسترسی به اطلاعات و در مناطق شهری از طریق دفاتر دولت الکترونیکی، امکانات مناسب را فراهم کرد. جلالی، خاطر نشان کرد: به تناسب افزایش تعداد کاربران اینترنت و تلفن همراه، شانس آن‌ها در استفاده از دولت الکترونیکی بالا می‌رود و بنابراین زیرساخت ارتباطی شامل ارتباطات بی‌سیم، باسیم، ارتباطات از طریق فیبرنوری و ماهواره نقش مهمی در توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی دارد. عضو هیات علمی دانشگاه علم و صنعت، حوزه دوم را مربوط به "نیروی انسانی" عنوان و تصریح کرد: باید سازمان‌های دولتی به اندازه کافی، نیروی انسانی مجرب و متخصص برای مهندسی مجدد سازمانی داشته باشند تا بتوانند برنامه‌های کاری سنتی خود را به کارهای دیجیتالی تبدیل کنند. جلالی اظهار داشت: همچنین باید آموزش عمومی شهروندان و توسعه زمینه‌های تربیت نیروی انسانی متخصص از طریق موسسات آموزش عالی و سایر سازمان‌ها انجام شود. جلالی، گفت: در مرحله سوم، باید قوانین و مقررات متناسب با نیاز دولت الکترونیکی تغییر کند، به عنوان نمونه، امضای دیجیتالی باید به جای امضای سنتی پذیرفته شود و پول دیجیتالی در سیستم دولت الکترونیکی قابل قبول باشد. جلالی، خاطر نشان کرد: در این حوزه باید مجامع قانون‌گذار به دنبال تولید قوانین جدید برای پیاده‌سازی دولت الکترونیکی باشند. وی، چهارمین مساله مرتبط را عزم و اراده

دولت دانست و افزود: باید تمام ابزار لازم برای پیاده‌سازی دولت الکترونیکی وجود داشته باشد، در این میان، عزم و اراده بالاترین مسوول اجرایی کشور و بالاترین مقامات سازمان‌ها بسیار مهم است. این استاد دانشگاه علم و صنعت، آخرین حوزه مربوطه را نیز "بودجه و اعتبارات لازم" برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک دانست و گفت: در این رابطه باید هزینه سرانه هرنفر از شهروندان برای پیاده‌سازی دولت الکترونیکی معلوم باشد، در غیر این صورت بدون سرمایه‌گذاری دولت، امکان پیاده‌سازی دولت الکترونیکی وجود نخواهد داشت. تئوریسین موج چهارم، یادآور شد: علاوه بر پنج حوزه فوق، فرهنگ‌سازی و ایجاد فضایی که مردم خواستار دولت الکترونیکی باشند و اطمینان از اینکه پس از پیاده‌سازی، دولت الکترونیکی به مرحله عمل خواهد رسید نیز موضوع مهمی است که نباید آن را فراموش کرد. وی گفت: با بررسی امکانات موجود در داخل کشور، فضای پیاده‌سازی دولت الکترونیکی هنوز مهیا نیست و اگرچه چهار استان شیراز، آذربایجان شرقی، مشهد و اصفهان به عنوان استان‌های پایلوت، اقدامات اولیه را شروع کردند، اما آن‌ها نیز نتیجه قابل قبولی به دست نیاورند. عضو هیات علمی دانشگاه علم و صنعت، در پایان، خاطر نشان کرد: از نظر مقایسه در جهان، جایگاه دولت الکترونیکی کشورمان، از بین 190 کشور جهان در رتبه 101 است، این جایگاه در سال 2005 نسبت به سال 2006، سه رتبه کاهش نشان می‌دهد.

استراتژی استقرار دولت الکترونیکی

اولین گام در تدوین استراتژی دولت الکترونیکی تعریف آن است. بدین معنا که سیاستگذاران باید بدانند که دقیقاً در پی دست یافتن به چه چیزی هستند. دولت الکترونیکی ظرفیت‌های بالایی برای ایجاد ارتباطات الکترونیک بین دولت و شهروندان، دولت با بخش خصوصی و اجزای مختلف درون دولت دارد. هر حکومتی با توجه به شرایط خاص خود می‌تواند در هنگام تدوین استراتژی دولت الکترونیکی مورد نظر خود، قلمرو نفوذ و گسترش این پدیده را تعریف کند. پس از این مرحله باید نسبت به تدوین استراتژی اقدام شود. این استراتژی از این لحاظ حائز اهمیت است که برنامه‌های عملی مهندسی مجدد فرآیندها و رویه‌ها را به گونه‌ای که در راستای دولت الکترونیکی و حمایت‌کننده آن باشد، هدایت کرده و همچنین گام‌های اولیه حرکت را تعیین می‌سازد. این استراتژی باید دربرگیرنده مراحل ذیل باشد؛

- § تعریف ساختار دولت الکترونیکی و اجزا و عناصر کلیدی آن
- § تعیین مخاطبان و کاربران دولت الکترونیکی ترسیم چشم اندازی که به سادگی قابل درک باشد و دربرگیرنده نتایج مورد انتظار از دولت الکترونیکی باشد
- § تعیین اهداف عملیاتی که قابل سنجش و قابل اندازه‌گیری باشند.
- § تعیین خط مشی‌های لازم به منظور حمایت از تحقق مطلوب دولت الکترونیکی،
- § تعریف شیوه‌ای که میزان آمادگی سازمانی برای استقرار دولت الکترونیکی را تعیین کند،
- § تعریف فرآیند و مراحل استقرار دولت الکترونیکی

مفهوم حکومت‌داری خوب

سازمان‌ها و افراد مختلف براساس نوع نگرش و نگرانی‌های خود، تعاریف متعددی از حکومت‌داری خوب ارائه کرده‌اند که هر یک بیانگر بخشی از این مفهوم است. براساس تعریفی کلان، حکومت‌داری عبارت است از فرآیندی که به واسطه آن مؤسسات دولتی به اداره امور عمومی می‌پردازند، منابع عمومی را مدیریت کرده و از

حقوق افراد جامعه حمایت می‌کنند (www.unhchr.ch) و بنا به تعبیری دیگر حکومت‌داری عبارت است از شیوه به کارگیری قدرت در مدیریت توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور. در تعریف اخیر حکومت‌داری مستقیماً با مدیریت فرآیند توسعه پیوند می‌یابد و بخش عمومی و خصوصی را به طور توأم دربر می‌گیرد. برخی از صاحب‌نظران تعریف گسترده تری از حکومت‌داری ارائه کرده‌اند. به گفته آنان حکومت‌داری فرآیندی است که از طریق آن به طور جمعی مسائل مبتلا به جامعه را حل کرده و نیازهای جامعه را برطرف می‌کنیم. طبق این دیدگاه، حکومت‌داری صرفاً شامل دولت نمی‌شود بلکه بخش خصوصی و افراد و گروه‌های جامعه مدنی را نیز دربر می‌گیرد و سیستم‌ها، رویه‌ها و فرآیندهایی که به نوعی در امر برنامه ریزی، مدیریت و تصمیم‌گیری دخیل هستند را نیز شامل می‌شود (www.unescap.org). با عنایت به تعاریف پیش گفته و درک عمومی از مفهوم حکومت‌داری، می‌توان گفت که حکومت‌داری خوب (GOOD GOVERNANCE)، بر کیفیت و نحوه انجام وظیفه حکومت‌داری تأکید می‌کند. براساس یکی از تعاریف ارائه شده، حکومت‌داری خوب عبارت است از انجام وظایف حکومت به شیوه‌ای عاری از فساد، تبعیض و در چارچوب قوانین موجود. در این تعریف، حکومت‌داری خوب به عنوان انجام وظایف حکومت به شیوه‌ای منصفانه مورد توجه قرار گرفته است. با این دیدگاه و براساس تعاریف متعددی که از حکومت‌داری خوب ارائه شده است می‌توان گفت حکومت‌داری خوب عبارت است از؛ فرآیند تدوین و اجرای خط‌مشی‌های عمومی در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی با مشارکت سازمان‌های جامعه مدنی و با رعایت اصول شفافیت، پاسخگویی و اثربخشی به گونه‌ای که ضمن برآوردن نیازهای اساسی جامعه، به تحقق عدالت، امنیت و توسعه پایدار منابع انسانی و محیط زیست منجر شود.

نتیجه گیری:

دولت الکترونیکی شیوه‌ای است برای حصول اطمینان از اینکه همه شهروندان به گونه‌ای یکسان از فرصت مشارکت در تصمیماتی برخوردارند که به نوعی بر وضعیت و کیفیت زندگی آنها تأثیر می‌گذارد. این شکل جدید از حکومت‌داری، شهروندان را از مصرف‌کنندگان منفعل خدمات دولتی به بازیگران فعال تبدیل می‌کند که می‌توانند در باره نوع خدماتی که به آن نیاز دارند اظهار نظر کنند. ارتباط میان دولت الکترونیکی و حکومت‌داری خوب به قدری نزدیک است که برخی صاحب‌نظران معتقدند که دولت الکترونیکی اگر در نهایت به حکومت‌داری بهتر منجر نشود هرگز رسالت خود را به انجام نرسانیده است. دولت الکترونیکی امکانات گسترده‌ای را برای عینیت یافتن آرمان‌های حکومت‌داری خوب فراهم می‌کند و با به کارگیری فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی به بهبود فرآیندهای ارائه خدمات در بخش عمومی، تسریع ارائه خدمات به شهروندان، پاسخگوتر شدن مأموران دولتی، شفاف شدن اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دولتمردان، مشارکت اثربخش تر شهروندان و اعضای جامعه مدنی در فرآیند تصمیم‌گیری عمومی، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصت‌های برابر افراد برای دسترسی به اطلاعات و... کمک شایانی می‌کند و حکومت‌ها چنانچه بخواهند در مسیر تحقق حکومت‌داری خوب حرکت کنند باید به ابزار نیرومندی همچون دولت الکترونیکی مسلح باشند.

مراجع:

2- Hamegan.com [Date: 22/7/2007]

3- Academist.ir [Date: 22/7/2007] <http://www.academist.ir/?p=738>

4- مطالب بخش IT ره شهر

5- Iritn.com [Date:16/7/2007] , شبکه فناوری اطلاعات ایران
<http://www.iritn.com/?action=show&type=news&id=12126>

6-Talareweb.com [Date: 17/7/2007]
<http://www.talareweb.com/html/index.php?name=News&file=article&sid=3282>

7-Esirjan.com [Date: 18/7/2007]
http://www.esirjan.com/index.php?option=com_content&task=view&id=54&Itemid=34

8- Citna.ir [Date: 17/7/2007] <http://www.citna.ir/2065.html>