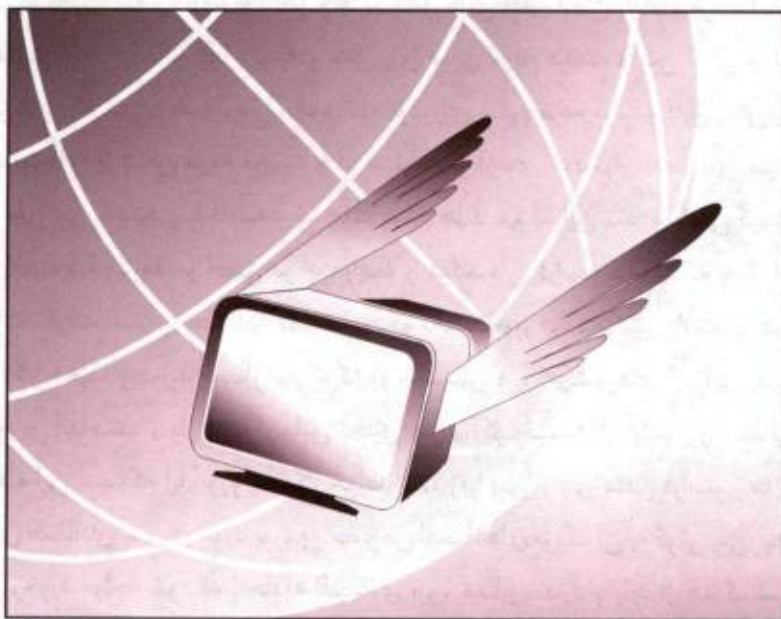


دولت الکترونیک

علیرضا مهدی قلی‌زاده

مقدمه

در دنیای امروز، فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی^۱ به صورت روزافزون نقش حیاتی‌تری در زندگی مردم بازی می‌کنند. در قلمرو دولت، برنامه‌های فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، امیدبخش بهبود در ارائه خدمات به شهروندان است که این فرآیند نه تنها به وسیله



جهت افزودن دسترسی و ارائه خدمات دولت برای بهره‌مند شدن بیشتر شهروندان، شرکت‌های تجاری و کارمندان از این خدمات^۲ در حال تغییر است. هدف اصلی این تعاریف آن است که دولت الکترونیک شامل خودکارسازی و رایانه‌ای کردن رویه‌های کاغذ مبنای موجود می‌باشد که روش‌های جدید

رهبری، بحث و راهبردهای تصمیم‌گیری، دادوستد تجاری، ارتباط با شهروندان و انجمن‌ها و راه‌های جدید سازماندهی و تحویل اطلاعات را موجب می‌شود.

به‌طور کلی، هدف نهایی دولت الکترونیک، بهبود دسترسی و تحویل خدمات دولت به صورتی است که به نفع شهروندان باشد و هدف بسیار مهم‌تر، آن تقویت حرکت دولت به سوی دولتی کارا تر و با شفافیت بیشتر برای مدیریت بهتر منابع اجتماعی و اقتصادی کشور برای توسعه می‌باشد.

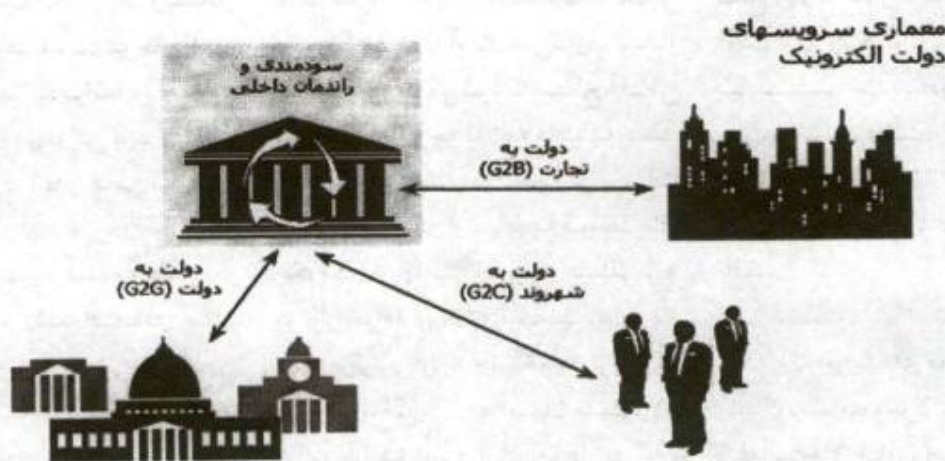
تأثیر فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در جهان امروز، توسعه ناهمگون اقتصادی را فزونی خواهد بخشید. هدف این مقاله روشن کردن مفاهیم اصلی است که دولت الکترونیک را احاطه کرده‌اند.

دولت الکترونیک چیست؟

تعاریف دولت الکترونیک از "استفاده از فناوری اطلاعات برای حرکت آزاد اطلاعات جهت چیره شدن بر محدودیت‌های فیزیکی سیستم‌های مبتنی بر کاغذ و فیزیکی" تا "استفاده از فناوری

بهبود در طرز عمل و مدیریت دولت، بلکه به‌وسیله دوباره تعریف کردن مفاهیم بنیادی شهروندی و دموکراسی صورت می‌گیرد.

تأثیرات فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در جوامع هم دور از دسترس و هم ناهمگون است. از طرفی، فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی گذر از اقتصاد مبتنی بر صنایع (صنعت مبنای) به اقتصاد مبتنی بر دانش (دانش مبنای) را تسریع می‌بخشد. از طرف دیگر، این فناوری هنوز تأثیر بسیار اندک (و در مواردی هیچ) در زندگی مردم در بسیاری از کشورها دارد. این اختلاف زیاد در



مزایای دولت الکترونیک

کلید ورود به دولت الکترونیک، برقراری یک راهبرد بلندمدت و سازمان‌یافته جهت بهبود پایدار در فعالیت‌ها با هدف نهایی برآورده کردن نیازهای شهروندان است. بنابراین، دولت الکترونیک باید منجر به تحویل کارا و سریع خدمات به شهروندان، شرکت‌های تجاری، کارمندان دولت و ادارات شود. دولت الکترونیک برای شهروندان و شرکت‌های تجاری، به معنای ساده‌سازی رویه‌ها و برای کارمندان دولت و ادارات به معنای ساده شدن هماهنگی و همکاری بین ادارات برای تصمیم‌گیری مناسب و سروساز می‌باشد.

انواع معاملات دولت الکترونیک

خدمات دولت الکترونیک بر روی چهار دسته از مشتریان مختلف یعنی شهروندان، شرکت‌های تجاری، کارمندان دولت، و ادارات دولتی متمرکز است. هدف دولت الکترونیک آن است که تعامل با شهروندان، شرکت‌های تجاری، کارمندان

دولتی، ادارات دولتی و دیگر دولت‌ها را بسیار راحت، دوستانه، شفاف، ارزان و موثر سازد. در یک سیستم دولت الکترونیک، اشخاص می‌توانند متقاضی یک خدمت مشخص دولتی باشند و سپس آن خدمت را از طریق اینترنت و یا سازوکاری رایانه‌ای دریافت کنند. در مواردی دیگر، یک فعالیت دولتی بدون تماس مستقیم شخص با یک کارمند دولت تکمیل خواهد شد.

خدمات دولت الکترونیک

خدمات دولت الکترونیک عبارتند از: (۱) خدمات دولت به شهروندان^۱ شامل انتشار اطلاعات برای عموم در مواردی هم چون آموزش، سلامت، اطلاعات بیمارستان‌ها، کتابخانه‌ها و نیز ارائه خدمات پیوسته‌ای چون تمدید جواز، درخواست گواهی تولد/ازدواج/مرگ است.

(۲) خدمات دولت به تجارت^۲ شامل خدمات مختلفی هم چون انتشار سیاست‌ها، یادداشت‌ها، احکام و آیین‌نامه‌هاست که بین دولت و شرکت‌های

(۳) خدمات دولت به کارکنان^۳ شامل خدمات دولت به شهروندان و هم چنین خدماتی است که تنها کارمندان دولت را پوشش می‌دهد.

(۴) خدمات دولت به دولت^۴ در دو سطح داخلی و بین‌المللی است. این خدمات در سطح داخلی می‌تواند شامل ارتباط بین ادارات و در سطح خارجی شامل دادوستدهای بین دولت‌ها بوده و به عنوان وسیله‌ای جهت توسعه روابط بین‌المللی و دیپلماسی به کار رود.

اهداف دولت الکترونیک

توسعه دهندگان دولت الکترونیک در

سراسر جهان پنج هدف عمده زیر را شناسایی کرده‌اند که در دولت الکترونیک دنبال می‌شود. دولت الکترونیک وسیله‌ای برای انجام این اهداف است. توجه داشته باشید که این اهداف براساس اهمیت فهرست نشده‌اند و هر دولتی باید با توجه به اولویت‌های خود، آنها را عملی سازد.

(۱) ایجاد محیط تجاری بهتر. واضح است که فناوری یک تسریع کننده مطمئن در افزایش بهره‌وری و رشد اقتصادی است. استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در دولت و ایجاد زیربنای دولت الکترونیک، به ایجاد یک محیط تجاری شکوفا و جدید (مخصوصاً برای شرکت‌های کوچک و متوسط) از طریق ساده و موثر کردن مبادلات و ارتباطات بین دولت و تجارت کمک می‌کند و با از بین بردن افزونگی در فرایندها و اهمیت دادن به ارائه سریع و موثر خدمات، دولت الکترونیک شرایطی را به وجود می‌آورد که باعث جذب سرمایه‌گذاران و سرمایه‌گذاری می‌شود.

(۲) مشتری‌های برخط نه به خط. این امر از طریق ارائه موثر خدمات عمومی به شهروندان حاصل می‌شود که باید با پاسخ سریع دولت با کمترین مداخله مقامات دولتی انجام گیرد.

(۳) تقویت حکومت و توسعه مشارکت عمومی. ترقی دادن شفافیت و جوابگویی در دولت از طریق ازدیاد فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در مدیریت و عملکردها، شانس مشارکت فعال‌تر شهروندان در فرایندهای سیاسی و تصمیمات دولت را به صورت موثری بهبود می‌بخشد. دولت الکترونیک به عنوان ابزار اصلی در ایجاد بنیان شفافیت در دولت می‌تواند به عنوان موثرترین ابزار مبارزه با فساد به کار برده شود. دولت الکترونیک به تنهایی فساد موجود (در ساختار اداری) را

به پایان نمی‌رساند و باید به وسیله سازوکارهای دیگر همراه شود تا کاملاً موثر باشد. همزمان که دولت الکترونیک تحویل سریع اطلاعات را آسان می‌سازد، انتشار اطلاعات باعث می‌شود که سطح آگاهی شهروندان، با توجه به اطلاعات به دست آمده، افزایش یابد و در نتیجه تصمیمات اتخاذ شده (در ارتباط با فعالیت‌های حکومت) از جانب آنان بسیار منطقی‌تر و موثرتر خواهد بود. شفافیت اطلاعات نه تنها دموکراسی را به جلو خواهد برد بلکه حس پاسخ‌گویی را در میان مسئولان دولتی افزایش داده و آنان را وادار به اداره کارتر حکومت می‌کند.

(۴) بهبود در بازده و بهره‌وری سازمان‌های دولتی. طراحی دوباره فرایندها و رویه‌های سازمان‌های دولتی (که از ملزومات دولت الکترونیک است) ارائه خدمات را ساده خواهد ساخت، سودمندی سازمان‌های اداری را خواهد افزود و باعث صرفه‌جویی در هزینه‌های آنان می‌شود. به ویژه دولت الکترونیک می‌تواند در موارد زیر موثر باشد:

● افزایش کارایی کارمندان دولت با توجه به کاسته شدن از کاغذ بازی‌های موجود و مراجعه مستقیم کمتر به ادارات و سازمان‌های دولتی، کارمندان می‌توانند به طور موثرتری به فعالیت‌های خود بپردازند. هم چنین موجب افزایش درآمدهایی می‌شود که از طریق ارائه خدمات (مثلاً صدور جواز)، به شهروندان و شرکت‌ها کسب می‌شود. علت این افزایش ساده‌تر شدن فرایندهای مربوط به ارائه خدمات است که باعث جذب کسانی می‌شود که قبلاً کمتر از این خدمات (به علت دردسرهایی که بر سر راه دریافت این خدمات وجود داشت) استفاده می‌کردند.

● کاهش هزینه‌ها در میان‌مدت و بلندمدت اگر چه در کوتاه‌مدت، با توجه به

هزینه‌های صرف شده برای راه‌اندازی دولت الکترونیک و نیز نیاز به ارائه خدمات در دو سطح (هم به صورت مرسوم و هم بر مبنای دولت الکترونیک)، تا زمان آشنایی کاربران با سیستم جدید، دولت مشکلاتی در پیش‌رو خواهد داشت، اما در درازمدت به دلیل ارزان‌تر بودن ارائه خدمات برای دولت، هزینه‌ها به شدت کاهش خواهد یافت.

● ساده و موثر شدن عملکردهای دولت اکثر فرایندهای دولتی در طی سال‌ها رشد کرده‌اند و معمولاً شامل مراحل، کارها و فعالیت‌های زیادی می‌باشند. ساده‌سازی عملکرد دولت از طریق فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی مراحل زائد را خواهد زدود و فرایندها را ساده خواهد کرد.

(۵) کمک به رشد شرکت‌ها و تعاونی‌های محروم. فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، ارتباط دولت با شرکت‌ها و تعاونی‌های حاشیه‌ای (کم اهمیت) را امکان‌پذیر می‌سازد و به رشد آنها کمک خواهد کرد. با توجه به این که خدمات درخواستی این شرکت‌ها بسیار سریع‌تر در اختیار آنان قرار می‌گیرد و می‌توانند شرکت فعال‌تری در فرایندهای سیاسی داشته باشند لذا به سرعت توسعه می‌یابند. به طور کلی، هدف دولت الکترونیک افزودن به تعاملات بین سه بازیگر عمده در جامعه یعنی دولت، شهروندان و شرکت‌های تجاری به منظور تسریع در رشد فرایندهای سیاسی، اجتماعی و اقتصادی کشور می‌باشد.

● تاثیر استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی بر پاسخ‌گویی دولت الکترونیک با تاکید بر استفاده از فناوری اطلاعات در ارائه خدمات، شانس اندیشه دوباره درباره نحوه ارائه خدمات را برای سازمان‌های دولتی فراهم می‌آورد. دولت الکترونیک فرصتی را برای سازمان فراهم می‌کند تا عملیات و فرایندهای جاری خود

ادامه در صفحه ۳۹

● دموکراسی دیجیتال

شد که نه تنها تحویل خدمات بلکه کیفیت این خدمات نیز بهتر گردد.

بالا بردن مشارکت سیاسی: فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی این امکان را برای شهروندان در سراسر جهان فراهم می‌آورد که در توسعه سیاسی شریک باشند، صدایشان را به گوش سیاستمداران برسانند و بر تصمیمات آنان تاثیر بگذارند. فناوری‌های اطلاعات و ارتباطی، راه‌های بیشماری را گشوده‌اند که معمولاً یا باز نیستند و یا در دسترس عموم قرار ندارند. نمونه‌های بسیاری در سراسر جهان توان فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی را برای تغییر جامعه از طریق شریک کردن قشر وسیعی از افراد با سابقه‌های اجتماعی، فرهنگی، طبقاتی و اعتقادات مذهبی مختلف نشان داده است.

ایجاد اختیارات برای زنان: دولت‌ها باید توجه خاصی را به فراهم آوردن نه تنها دسترسی به فناوری اطلاعات، بلکه آموزش فناوری اطلاعات برای زنان مبذول دارند. فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی شانس جدیدی برای زنان جهت ارتقای اقتصادی، سیاسی و اجتماعی زندگی آنان فراهم می‌آورد. دولت الکترونیک می‌تواند خدمات ترویج و بازاریابی برای فعالیت‌های زنان مانند صنایع دستی، دست بافته‌ها و هنرهای مرسوم را ارائه دهد. کشاورزان زن می‌توانند کارایی و سود خود را از طریق دسترسی به اطلاعات و ظرفیت‌های بهبود یافته کشاورزی، آب و هوا، بازارها، روش‌های جدید تولید و فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی افزایش دهند. به علاوه سیاست‌هایی که دسترسی زنان به نقدینگی را افزایش می‌دهند به صورت قابل توجهی در کاهش فقر موثر است. دولت الکترونیک هم چنین می‌تواند جهت تقویت مشارکت زنان در فرایندهای

در مواردی استفاده می‌شود که استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی باعث افزایش مشارکت شهروندان در فرایندهای دموکراتیک می‌گردد. دموکراسی دیجیتال، رایانه‌ای کردن محاورات سیاسی، سیاستگذاری و فرایندهای سیاسی با هدف‌نهایی افزایش، بهینه‌سازی و عمیق‌سازی مشارکت شهروندان در فرایندهای سیاسی و تصمیم‌گیری‌های دولت از طریق طیفی از فعالیت‌ها مانند رای، مشاوره، انتخابات و تبادل نظرات بین انتخاب‌شوندگان و انتخاب‌کنندگان است.

در حالی که شانس شهروندان برای مشارکت فعال‌تر در فرایند سیاستگذاری و تصمیم‌گیری افزایش می‌یابد، هنوز تعداد زیادی از تصمیم‌گیری‌های دولت به صورت مخفی صورت می‌گیرد. هم چنان که اطلاعات بیشتری در اختیار عموم قرار می‌گیرد مشارکت آنان در فرایندهای سیاسی افزایش یافته و هم چنین مسوولان جوابگوتر خواهند بود. برای بهبود دسترسی به اطلاعات و خدمات عمومی، دولت این مسئولیت را برعهده دارد تا از دسترسی کامل شهروندان، انجمن‌ها، شرکت‌های تجاری و جامعه مدنی به اطلاعات مورد نیازشان جهت صدور تصمیمات مهم و برنامه‌ریزی به موقع و مناسب، اطمینان یابد. از طریق فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی تعریف شده شامل رادیو، تلویزیون و تلفن، مردم بسیار آسان‌تر می‌توانند به اطلاعات و خدمات دست یابند. با ارائه جزئیات فعالیت‌های دولت به مردم و شریک کردن آنان در این فعالیت‌ها به صورت فعال، دولت الکترونیک صاحب منصبان را وادار می‌سازد تا در برابر فعالیت‌ها و تصمیماتشان بسیار شفاف‌تر و جوابگوتر باشند. هم چنین باعث خواهد

را آزمایش نماید، فرایندهای قابل ساده‌سازی را شناسایی کند، آنها را پیاده نماید و نهایتاً با استفاده از فناوری این فرایندها را بهینه کند. در انتها، فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی شیوه ارائه خدمات دولتی را دوباره طراحی خواهد کرد و در شیوه‌های حکومتی تغییر ایجاد می‌کند. ساده‌سازی و بهینه کردن تعدادی از خدمات از طریق کم کردن مراحل لازم برای تکمیل آنها کافی نیست، بلکه آنچه مهم‌تر است ساده‌سازی همگی فرایندهای دولت است که این خود به نوبه باعث تغییر مفهوم حکومتمداری و تغییر در سطوح ارتباطی بین دولت و شهروندان و شفاف‌تر شدن هر چه بیشتر این ارتباط می‌گردد.

دولت الکترونیک و توسعه انسانی

● چگونه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی خوب حکومت‌داری را آسان خواهند کرد؟

فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی امکان فعالیت بهینه و موثر دولت را ممکن و کارکرد بهینه دولت شرایط حکومت‌داری بهتر و ساده‌تر را فراهم می‌سازد.

● دسترسی برابر به خدمات و اطلاعات

دولت پیاده‌سازی دولت الکترونیک با افزایش راه‌های دسترسی به دولت، مشارکت شهروندان در حکومت‌داری را افزایش خواهد داد. اما دولت الکترونیک با توجه به داشتن توان دموکراتیک کردن ارائه خدمات ابتدایی و هم سطح سازی تاثیرات توسعه می‌تواند باعث افزایش فاصله بین شهروندان و دولت شود و حقوق موجود شهروندان را کم‌رنگ‌تر سازد. لذا سیاستگذاران برای هدایت کشور به سوی توسعه از طریق دولت الکترونیک، باید پروژه‌هایی را در اولویت قرار دهند که حداکثر مزایا را برای تعداد بیشتری از مردم فراهم کند.

سیاسی استفاده گردد و به زنان کمک می‌کند به حقوق بنیادی خود دست یابند، انتخاب صاحب‌منصبان دولتی توسط زنان را بهبود می‌بخشد و دفاع از حقوق زنان را تقویت می‌کند. فراهم آوردن کانال‌هایی برای مشارکت در سیاست‌گذاری‌های امور زنان جزء بسیار مهمی از دولت الکترونیک است.

مشکلات دولت الکترونیک

● نحوه پرداخت هزینه‌های دولت الکترونیک

مانند هر پروژه زیربنایی دولتی، دولت الکترونیک می‌تواند طی مراحل انجام گیرد و هزینه‌های پیاده‌سازی بستگی به فراهم بودن زیر ساخت کنونی، توانایی‌های تهیه‌کننده، کاربر و روش‌های ارائه خدمات (از طریق اینترنت یا خطوط تلفن و یا با ابزارهایی در مکان‌های مشخص) خواهد داشت. هر چه نوع خدمات دولت پیچیده‌تر باشد هزینه‌ها بیشتر خواهد بود. پروژه‌های دولت الکترونیک باید از لحاظ مالی قابل تحمل باشند. باید در ابتدا از یک مدل درآمدزا و کم هزینه استفاده کرد. پروژه‌های کوچکتر دارای درآمد مشخص و سرمایه‌گذاری‌های اولیه کمتر، در درازمدت تحمل‌پذیرند. برای مثال، وب سایت‌ها یکی از آسانترین و ارزانه‌ترین راه‌های دستیابی به دولت الکترونیک را به صورت موثر با کمترین سرمایه‌گذاری می‌باشند.

پروژه‌های دولت الکترونیک اغلب جزو فعالیت‌های درازمدت است و نیازمند تزریق حجم عظیمی از سرمایه، نرم‌افزار، سخت‌افزار، زیرساخت و آموزش می‌باشند. یک طرح قابل قبول سرمایه‌گذاری در این زمینه نه تنها باید هزینه‌های اولیه ضروری برای شروع دولت الکترونیک را بپردازد، بلکه باید نیازهای بلندمدت پروژه را نیز

مدنظر داشته باشد.

● نحوه تشویق عموم به استفاده از دولت الکترونیک

دولت الکترونیک در هر شرایطی باید مشی شهروند محوری را هدف خود قرار دهد. این به آن معنی است که دولت الکترونیک باید یک خدمت برخاسته از نیاز و تقاضای کاربر باشد. هر چند شهروندان زیادی از دولت الکترونیک به دلیل مختلف مانند ناآشنایی با فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، نداشتن دسترسی، کمبود آموزش، و نگرانی بابت امنیت و محرمانه بودن اطلاعات استفاده نمی‌کنند. اما دولت الکترونیک می‌تواند تحویل خدمات عمومی را ساده سازد و خدمات دولتی جدیدی را ارائه دهد، بدیهی است هیچ یک از این موارد، شهروندان را به استفاده از دولت الکترونیک تشویق نمی‌کند مگر آنکه در ابتدا نگرانی‌های پیشگفته رفع گردد.

● اهمیت و محرمانه بودن

امنیت عموماً مربوط به حفاظت از اطلاعات و کنترل دسترسی به اطلاعات است و محرمانه بودن به امتیاز اطلاعات متعلق به یک شخص اشاره دارد که باید با سطح حفاظت مناسبی نگهداری گردد.

حفاظت از اطلاعات محرمانه شهروندان و مطمئن کردن آنان از اینکه اطلاعات آنان مورد تعرض قرار نخواهد گرفت برای دولت الکترونیک بسیار حیاتی است زیرا این امر باعث جلب اطمینان آنان می‌گردد. افراد بدون وجود این اطمینان، مایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک نیستند.

اهمیت یک چارچوب طرح‌ریزی شده ملی برای دولت الکترونیک

پیاده‌سازی دولت الکترونیک نیازمند رهبری و دید قوی است. هم چنین نیازمند

یک راهبرد جامع می‌باشد که نه تنها در "بهترین تجربیات عمومی" محک زده شده باشد، بلکه مناسب شرایط و واقعیات سیاسی و اقتصادی کنونی باشد.

برای واقعیت یافتن دولت الکترونیک، دولت‌ها، در مشاوره با سرمایه‌گذارها، باید سعی کنند که یک چارچوب طرح‌ریزی شده ملی را توسعه دهند که افق، مراحل مهم، اهداف، مشی تکنیکی و استانداردهای دولت الکترونیک را به صورت کامل شرح دهد.

در این جا گفتن این موضوع لازم است که تدوین چارچوب ملی در ابتدا پیش‌نیاز هیچ پروژه دولت الکترونیک نیست و پروژه‌های دولت الکترونیک را که در حال حاضر در اداره، سازمان یا سطوح دولت محلی در حال اجراست را نباید به دلیل عدم وجود چارچوب ملی متوقف کرد. تعداد زیادی از کشورها، سال‌ها وقت و منابع با ارزش خود را جهت ایجاد یک چارچوب ملی صرف کرده‌اند، در حالی که می‌توانستند چندین پروژه حیاتی را به جلو ببرند و عملی کنند. توجه به این مطلب بسیار ضروری است که ایجاد یک چارچوب طرح‌ریزی شده ملی یک فرایند مداوم است.

● دوشی دولت الکترونیک

دو مشی برای دولت الکترونیک وجود دارد. اول مشی بالا - پایین می‌باشد که مشخصه اصلی آن درجه بسیار بالای کنترل آن توسط دولت مرکزی است و معمولاً شامل یک راهبرد توسعه می‌باشد. دوم مشی پایین - بالا می‌باشد که در آن ادارات و سازمان‌های دولتی به صورت مستقل با پروژه‌های خود به جلو می‌روند. در این خط مشی، استانداردهای عمومی انعطاف‌پذیرند و راهبرد ملی آن‌چنان مهم نیست. سنگاپور و چین روش اول را به کار گرفته‌اند، در حالی که روش به کار رفته در ایالات متحده و فیلیپین به مشی دوم نزدیک‌تر است.

هر دو روش دارای مزایا و معایبی است. روش اول یکپارچه سازی را آسان می کند، هر چند توسعه یک راهبرد ملی، که این مشی بر آن تاکید دارد معمولاً نیاز به صرف سال ها وقت و هزینه دارد و تصمیمات فناوری اتخاذ شده ممکن است در طی این مدت ضعیف شوند. روش پایین - بالا کم نظم تر بوده و دارای مقداری افزونگی می باشد و باعث بدعت گذاری در بسیاری از پروژه ها می گردد. به طور کلی، بهترین مشی در توسعه دولت الکترونیک هر کشوری به وضعیت خود آن کشور و این که سیستم سیاسی آن چگونه کار می کند و هر واحد دولتی در چه سطحی از کیفیت فناوری است بستگی دارد. علاوه بر این، آگاهی و پشتیبانی عمومی برای موفقیت و ماندگار شدن دولت الکترونیک حیاتی است. هم چنین آگاهی از گرایش های عمومی و مطالعه بهترین کارهای انجام شده در زمینه پروژه ها و راهبردهای دولت الکترونیک مهم است.

یک کشور با مطالعه موفقیت ها و شکست های دیگر کشورها در این زمینه می تواند راهبرد دولت الکترونیک را طراحی کرده و از دام هایی پرهیز نماید که باعث به هدر دادن وقت، پول و منابع می گردد. مطالعه تجربیات دیگر کشورها به دولت هایی که قصد شروع به توسعه راهبردهای دولت الکترونیک دارند اجازه می دهد اولویت های خود را براساس زیر ساخت فرهنگی خاص خود تعریف کنند.

● زیربنای مناسب برای دولت

زیربنای اطلاعاتی دولت^۶، شبکه ای است که تمام سازمان های دولتی را به هم متصل می کند و جهت اطمینان از بهره مند شدن شهروندان از تمام مزایای دولت الکترونیک مورد نیاز است. ساخت زیربنای

اطلاعاتی دولت بسیار پرهزینه است و نیازمند طراحی فرا - سازمانی، فرا - دولتی می باشد. هنگامی که چنین ستون فقراتی برای دولت ساخته می شود باید این موارد در نظر گرفته شود:

هزینه های لازم. برای چنین کاری مطالعه امکانات مالی موجود بسیار ضروری است. این مطالعه می تواند به دولت کمک نماید تا تصمیم گیرد که آیا قسمت هایی از این ستون فقرات را برای استفاده های دیگر باز نماید و هزینه های حاصل از آن را صرف توسعه این زیربنا سازد و یا به علت محدودیت های مالی از یک شبکه خصوصی موجود استفاده کند.

منافع و ریسک ها. داشتن ستون فقرات مخصوص به خود به دولت اطمینان می دهد که ارتباطات باز و امن است و ۲۴ ساعت در روز، ۷ روز هفته و ۳۶۵ روز در سال کار می کنند. اگر چه این موضوع، موجب اضافه شدن هزینه هایی است که باید صرف به روز کردن و نگهداری شبکه و هم چنین استخدام گروهی برای پشتیبانی تمام وقت شبکه می شود.

بعضی دولت ها ممکن است تصمیم بگیرند که ساختن ستون فقرات مختص به خودشان پرهزینه و وقت گیر می باشد. ساخت ستون فقرات ممکن است نیاز به سال ها وقت و میلیون ها دلار هزینه برای تکمیل داشته باشد و اگر دولت ها بخواهند فوراً به حیطه دولت الکترونیک وارد گردند، ممکن است زمان و هزینه کافی برای این کار وجود نداشته باشد. روش جایگزین استفاده از ستون فقرات ارتباطی موجود است که معمولاً توسط سازمان های مربوط به ارتباطات ساخته می شود. این به آن معنی است که دولت امنیت شبکه را به اپراتور واگذار می کند و هم چنین هزینه های نگهداری و پشتیبانی تکنیکی و ریسک

خرابی احتمالی شبکه در نظر گرفته می شود. به منظور پایین آوردن خطرات امنیتی، دولت های استفاده کننده از ستون فقرات موجود باید موارد امنیتی مانند دیوارهای آتش^۷، نرم افزارهای ردیابی ورود غیرمجاز، رمز کردن^۸ و نیز برای سازمان های دولتی نیازمند سطح بالایی از امنیت (همانند نیروهای مسلح)، شبکه های امن مانند شبکه های مجازی خصوصی در نظر گرفته شود.

عملی کردن دولت الکترونیک

عملی کردن دولت الکترونیک مستلزم اجرای پنج مرحله به شرح زیر است:

مرحله اول: ایجاد دیدگاه عمومی

قبل از آن که دولت شروع به انجام یک پروژه بزرگ کند، ابتدا باید تعیین شود که قصد دست یافتن به چه اهدافی را دارد. دولت الکترونیک باید اهداف بزرگی هم چون توسعه کشور و نیز نگرانی های جامعه در این زمینه را مدنظر داشته باشد. آشکار کردن این دیدگاه برای عموم و شریک کردن آنها در تصمیم گیری های دولت در این مورد بسیار مهم است. اگر شرکت های تجاری و مجامع مردمی را نیز جزئی از شهروندان به حساب آوریم، شانس دولت در ایجاد دولت الکترونیک افزایش می یابد.

مرحله دوم: ارزیابی آمادگی الکترونیک

شناسایی دارایی های موجود دولت در ابستدا و پس از آن، ارزیابی کیفیت آن موضوعی مهم است. دولت هم چنین باید آنچه که ندارد را تعیین کند. سپس فهرستی از دارایی های مورد نیاز را تهیه و آنها را خریداری کند تا دولت الکترونیک به حقیقت بپیوندد.

یافتن پاسخ های سوالات زیر امکان ارزیابی آمادگی برای دولت الکترونیک را

فراهم می‌کند:

● افراد و توانایی‌ها

- چه نوع مهارت‌های فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی را دارا می‌باشند؟
- در چه سطحی از صلاحیت قرار دارند؟
- آیا تعداد کافی از آنان برای اداره کردن یک پروژه دولت الکترونیک وجود دارد؟

● سخت‌افزار، نرم‌افزار و تجهیزات

- هر سازمان دولتی دارای چه تجهیزات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی است؟
- آیا این تجهیزات جدید یا قدیمی‌اند؟
- زیربنای فیزیکی ارتباطی دولت در حال حاضر به چه شکل است؟

● قوانین و مقررات

- آیا سیاست‌ها و قوانین مناسب جهت توسعه و ایجاد دولت الکترونیک وجود دارد؟
- چه سیاست‌ها و قوانینی احتیاج به اصلاح یا تغییر دارند تا ایجاد دولت الکترونیک را تسهیل کرد؟
مرحله سوم: شناسایی اهداف قابل تحقق شعار "بزرگ فکر کن، از کوچک شروع کن و سریع رشد بده" شعار خوبی برای دولت الکترونیک است. این به معنی آن است که ابتدا باید بر روی پروژه‌های بسیار حیاتی و قابل اطمینان، به جای پروژه بزرگ و پرهزینه متمرکز شد.

آن دسته از خدمات دولتی را شناسایی کنند که از طریق دولت الکترونیک در دسترس قرار می‌گیرند دولت باید خدماتی را اولویت‌بندی کند که نهایتاً به صورت پیوسته ارائه می‌شوند. بهترین انتخاب، خدماتی است که می‌توانند در کوتاه‌مدت، هزینه خود را پرداخت کنند و به اندازه‌ای درآمدزا باشند که بتوانند دیگر پروژه‌های دولت الکترونیک را از نظر مالی پشتیبانی نمایند. خدماتی که باید در اولویت قرار داده شوند آنهایی است که محیط بهتری برای

سرمایه‌گذاری ایجاد می‌کنند. این خدمات از طریق حجم زیاد دادوستد، درآمد زیادشان برای دولت و نیز عمومی بودن آنها تشخیص داده می‌شوند. به عنوان مثال‌هایی از این خدمات می‌توان به پرداخت مالیات به صورت پیوسته، تمدید جوازها و اجازه‌نامه‌ها، ثبت شرکت‌های تجاری و نیز اموری مانند صدور سند تولد/ ازدواج/ مرگ اشاره کرد. محک‌هایی را جهت اندازه‌گیری موفقیت، شکست یا پیشرفت پروژه دولت الکترونیک ایجاد کنید. محک‌ها برای سیاستمداران و مدیران مانند یک "بررسی واقعی" عمل می‌نمایند. آنها راهی برای اندازه‌گیری بر مبنای واقعیت برای تعیین آن فراهم می‌آورند که آیا پروژه‌های دولت الکترونیک در حال پیشرفت هستند، مناسب می‌باشند، قابل تحمل بوده و به آنچه که قول داده شده بود می‌رسند. هم چنین مراحل مهم باید معین گردد تا پیشرفت پروژه پیگیری گردد.

سازمان‌های کلیدی و افراد مهم در دولت را شناسایی کنید که مدیریت توسعه و اجرای پروژه‌های دولت الکترونیک را رهبری می‌کنند. یک هدایت‌کننده متعهد و متخصص در سطح بالای دولتی برای شروع و پیشبرد پروژه دولت الکترونیک حیاتی است. فرد سطح بالای دولتی به این علت مورد نیاز است که این شخص اختیارات کافی برای تصمیم‌گیری، و یا لغو آن، در صورت لزوم را داشته باشد. اگر در یک پروژه دولت الکترونیک کشمکش‌هایی وجود داشته باشد که نیازمند هماهنگی فرا-اختیاری و یا فرا-سازمانی باشد، تنها شخصی با سطح بالایی از اختیارات می‌تواند این مشکل را رفع نماید. هم چنین اگر مقاومت‌هایی در برابر دولت الکترونیک وجود دارد، تنها شخصی با اختیارات کافی می‌تواند کارکنان دیگر را تحریک، تشویق و یا در صورت لزوم وادار به وفق دادن خود با

محیط در حال تغییر کند.

مرحله چهارم: اتخاذ راهبرد مدیریت تغییرات

بسیار مفید است که کارکنان عادی دولت نیز در مراحل اولیه طراحی و توسعه دولت الکترونیک شرکت داده شوند و بسیار مهم است که درخواست‌های آنها را پیگیری کرد، زیرا باعث می‌شود که آنان احساس کنند که به بازی گرفته می‌شوند و این موضوع باعث تحریک آنان شده و آنان را به وسیله‌ای کلیدی جهت ارائه ایده‌های دولت الکترونیک به دیگر اعضای دولتی تبدیل می‌کند. هم چنین لازم است اطلاع‌رسانی هم داخل سازمان‌های دولتی و هم برای عموم ایجاد شود. مقاومت کارمندان سازمان‌های دولتی در برابر تغییرات اکثراً به خاطر کمبود اطلاعات و درک ناقص از مفاهیم و تغییرات است. برای مثال، مقاومت ممکن است به علت ترس از اینکه اتوماسیون خدمات دولتی و یا از دست دادن شغل، مسئولیت‌ها و درآمد اضافی باشد که از طریق رشوه گرفتن و پرداخت‌های غیررسمی کسب می‌شود.

بنابراین فهماندن چه، چرا و چگونگی پروژه‌های جدید به کارمندان دولت مهم است. دولت باید تلاش کند که این تغییرات را توضیح دهد، کسانی را که در داخل سازمان مقاومت می‌کنند شناسایی کرده و نقشه‌ای برای چیره شدن بر آنها اتخاذ نماید.

مرحله پنجم: ایجاد مشارکت عمومی و خصوصی

دلایل زیادی برای مشارکت با بخش خصوصی برای توسعه پروژه‌های دولت الکترونیک وجود دارد. اولاً، امکان انجام پروژه‌هایی با هزینه مشترک و دارای امکان بازگشت سرمایه برای بخش خصوصی، وجود دارد. ثانیاً، بخش خصوصی

ادامه در صفحه ۸۵

دولت الکترونیک

توانایی‌های ارزشمندی دارد که می‌توانند توسط دولت در زمینه‌هایی هم چون جلب رضایت مشتری، بهره‌وری عملکرد و بازده کارکنان مورد استفاده قرار گیرد.

فازهای دولت الکترونیک

دولت‌ها، راهبردهای مختلفی برای ساختن دولت الکترونیک دارند. بعضی سیاست‌های جامع بلندمدت اتخاذ کرده‌اند، دیگران چند ناحیه کلیدی را در پروژه‌های اولیه مورد توجه قرار داده‌اند. اما در کل، کشورهایی که به عنوان موفق‌ترین در این زمینه شناخته شده‌اند از پروژه‌های کوچک برای ایجاد ساختار دولت الکترونیک خود شروع کرده‌اند. به‌طور کلی، می‌توان مراحل ایجاد دولت الکترونیک را به سه فاز تقسیم کرد. این فازها به هم دیگر وابسته نیستند و نیازی به کامل شدن یک فاز برای شروع فاز دیگر نیست.

فاز اول: انتشار. استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی برای بسط دسترسی به اطلاعات دولت

دولت‌ها حجم عظیمی از اطلاعات را تولید می‌کنند و مقدار زیادی از این اطلاعات به‌طور بالقوه برای افراد و شرکت‌های تجاری مفید است. اینترنت و دیگر فناوری‌های پیشرفته ارتباطی می‌توانند این اطلاعات را بسیار سریع و مستقیم به شهروندان برسانند. پیاده‌سازی‌های فاز اول یعنی انتشار دولت الکترونیک از لحاظ طراحی محتویات آن بسیار متفاوت است. اما کشورهای در حال توسعه عموماً می‌توانند فرایند دولت الکترونیک را انتشار اطلاعات دولتی به صورت پیوسته، مثلاً قوانین و مقررات، اسناد و فرم‌ها شروع کنند. قادر ساختن شهروندان و شرکت‌های تجاری در

دسترس به اطلاعات دولتی بدون مراجعه به سازمان‌های دولتی، انتظار در صف‌های طولانی و یا پرداخت رشوه می‌تواند پیشرفتی عظیم برای جوامعی باشد که کاغذ بازی‌های اداری آنان را با مشکل روبرو ساخته است.

سایت‌های "انتشار" اطلاعاتی را درباره دولت و اطلاعات تهیه شده توسط دولت را برای عموم منتشر می‌کنند. این سایت‌ها در حقیقت به عنوان پیش‌تاز دولت الکترونیک عمل می‌کنند.

فاز دوم: اثر متقابل توسعه مشارکت مردمی در دولت

سایت‌های "انتشار"، هراندازه در محتویات غنی باشند باز هم تنها قدم اولیه هستند. دولت الکترونیک این توان را دارد که شهروندان را در فرایندهای سیاسی و حکومتداری، از طریق تعامل با سیاستگذاران، شریک کند. دولت الکترونیک نیاز به ارتباطی دو طرفه دارد که می‌تواند از طریق ابزارهایی چون پست الکترونیک و یا فورم‌های باز خورد برای کاربران فراهم آید.

این فاز از دولت الکترونیک هم چنین ممکن است شامل ایجاد تبادل نظرهای بین شهروندان و دولت باشد. چنین تبادل نظرهایی می‌تواند باعث ایجاد گفتمان‌های پیوسته‌ای گردد تا مردم بتوانند عقاید خود را مبادله کنند، آگاهی عمومی را افزایش یابد و شانس جدیدی برای از سرگیری فعالیت‌هایی فراهم کنند که به وسیله فاصله محدود شده‌اند.

فاز سوم: دادوستد

در دسترس بودن خدمات دولت‌ها به صورت پیوسته، می‌توانند با ایجاد وب سایت‌هایی تسریع شود که به کاربران اجازه

دادوستد به صورت پیوسته را می‌دهد هم چنان که بخشی خصوصی در کشورهای در حال توسعه از اینترنت جهت ارائه خدمات تجارت الکترونیک استفاده می‌کنند، از دولت‌ها انتظار می‌رود که همین کار را برای خدمات خود انجام بدهند. یک وب سایت "دادوستد" یک پیوند مستقیم به خدمات دولت ایجاد می‌کند تا در هر زمانی قابل دسترس باشد. در گذشته خدمات دولتی مانند ثبت زمین یا تمدید جواز نیازمند انتظار طولانی، مواجهه با کاغذبازی‌های عذاب‌آور و رشوه‌های مربوط می‌شد. بدعت‌هایی هم چون کیوسک‌های خدمات شهروندی واقع در مراکز خرید در کشور برزیل یا رایانه‌های قابل حمل دولتی در کشور هند، دولت الکترونیک را مستقیماً برای شهروندان کشورهای در حال توسعه به ارمغان می‌آورد.

پی‌نوشت:

- 1- Information and Commuication Technoloegis (ICT)
- 2- Government to Citizen (C2G)
- 3- Government to Business (B2G)
- 4- Government to Employee (E2G)
- 5- Government to Government (G2G)
- 6- Government Information Infrastructure (GII)
- 7- Firewalls
- 8- encryption

منابع

- ۱- فصلنامه الکترونیک وزارت کار
- ۲- شبکه آمار و اطلاع‌رسانی وزارت صنایع و معادن
- ۳- گزیده‌ای از سخنرانی آقای دکتر بیگزاده - کوالامپور ۱۳۸۲/۱۱/۲۸