

دولت الکترونیک، تمرکز زدایی، بهره‌وری بالاتر

جواد شکرریز

هیئت علمی رشته مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور واحد برزک

info@barzok-pnu.ac.ir

09131631522

چکیده

یکی از مهمترین مقولات در جامعه اطلاعاتی، مسئله دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک به معنای فراهم کردن شرایطی است که دولت بتواند خدمات خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته به شهروندان ارائه کند. این امر در سالهای اخیر به طور جدی در دستور کار دولتها قرار گرفته است و دولت مردان هوشمند نیروهای خود را در راه تحقق چنین شرایطی بسیج کرده اند و در صدد برآمده اند که فرایند سیاسی اقتصادی و اجتماعی را با کمک فناوری نوین ارتباطات و اطلاعات اصلاح کرده و از این طریق به شیوه کارآمد تری به ارائه خدمات پردازند. در حقیقت به کارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت ارائه انجام تغییرات در فرآیندهای دولتی نظیر تمرکز زدایی، بهبود کارایی و اثربخشی و بهره‌وری بالاتر است.

دولت الکترونیک ابتکار عمل جدیدی است که قصد دارد تا زمینه دسترسی شهروندان به خدمات عمومی را از طریق فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی فراهم سازد و روابط مدیریت دولتی و شهروندان را به گونه ای جدید پایه ریزی نماید.

دولت الکترونیک مزایای مهمی برای شهروندان، مشاغل و دولت ها در سرتاسر جهان بوجود آورده است، اگرچه این فناوری هنوز دوره نوجوانی خود را طی می کند ولی قابلیت های انعطاف پذیر اینترنت شامل پتانسیل بالای آن برای کاستن فوق العاده هزینه ها، افزایش سود، گسترش موارد قابل دسترس و از بین بردن فاصله ها است. دولت الکترونیک در حقیقت روش کلیدی برای دستیابی به بسیاری از اهداف مذکور است و دولت الکترونیک چیزی نیست جز سرعت دادن و کیفیت بخشیدن به خدمات رسانی مردم و صرفه جویی در هزینه های جاری کشور جهت ارتقا سطح تحرک اقتصادی و رفاه اجتماعی.

آنچه در این مقاله می خوانید، علاوه بر تعاریفی از دولت الکترونیک، به طرح برخی از زوایای دولت الکترونیک همچون آثار و پیامدهای دولت الکترونیک که مهم ترین آن آثار اقتصادی- اداری است، فرایند استقرار دولت الکترونیک، باز آفرینی دولت در عصر اطلاعات، اصلاح الگوی مصرف در پرتو دولت الکترونیک، تجارب برخی کشورها در این زمینه و در نهایت ضعف های پیاده سازی آن در ایران پرداخته شده است.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، فناوری اطلاعاتی، بهره‌وری، شهروندان الکترونیک، مشتری محوری

مقدمه

شروع بکارگیری و گسترش دولت الکترونیکی غالباً در جهت انجام تغییرات در فرآیندهای دولتی نظیر تمرکز زدایی، بهبود کارایی، اثربخشی و کاهش هزینه هاست. جوامع امروزی با سرعت شتابان به سوی بهره گیری از بسترها و ابزارهای الکترونیکی پیش می روند. اینترنت و وب جهانی این امکان را فراهم کرده اند که بشر امروزی بتواند بسیاری از خزانه های اطلاعاتی خود را از طریق این بسترها فراهم کرده، در دسترس قرار دهد و نیز امور روزمره خود را انجام دهد. مجموعه امکاناتی که امروزه از طریق این بسترها در دسترس است، مانند پست الکترونیکی، پروتکل های انتقال فایل، و قابلیت های فرامتنی و فرایوندی و چند رسانه ای از یک سو، و پهنای باند زیاد و سرعت های بسیار بالایی که به کمک فناوریهای نوین رایانه ای و ارتباطی قابل حصول است از سوی دیگر، به موسسات و دولت ها این امکان را می دهد که بتوانند بسیاری از اطلاعات و خدمات خود را از این طریق در دسترس مراجعان خود قرار دهند، سرعت ارائه خدمات خود را افزایش و هزینه های آن را کاهش دهند. شکل رسمی حد نهایی این دستاوردها، پدیده ای است که امروزه با عنوان «دولت الکترونیک»¹ از آن یاد می شود. امروزه اکثر کشورها به ضرورت ارائه خدمات به شهروندان با استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات و ایجاد دولت الکترونیک پی برده، در راه تشکیل آن گام برداشته اند. مزایای فراوان حاصل از ایجاد دولت الکترونیک، به ویژه فواید اقتصادی و اجتماعی آن، دولت ها را ترغیب می کند که به این مهم بپردازند و در این راه سرمایه گذاری کنند. این امر در سالهای اخیر به طور جدی در دستور کار دولتها قرار گرفته است و دولتمردان هوشمند، نیروهای خود را در راه تحقق چنین شرایطی بسیج کرده اند و درصدد برآمده اند که فرایندهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی را با کمک فناوری نوین ارتباطات و اطلاعات اصلاح کرده و از این طریق به شیوه کارآمد تری به ارائه خدمات به شهروندان بپردازند.

¹ - Electronic Government

تعاریف دولت الکترونیک

گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرایندهای دولتی نظیر تمرکز زدایی، بهبود کارایی و اثر بخشی است. اصولاً تعریف واحدی درباره دولت الکترونیک وجود ندارد و این مسأله ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری است. امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثر بخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمانهای تابعه آن، بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی دولت الکترونیک اطلاق می شود (صفری و همکاران، 1382). در زیر به چند نمونه از تعاریفی که از دولت الکترونیک شده، اشاره می شود.

- گروه کاری انجمن روابط بین الملل اقیانوسیه در مقاله « رهیافت برای نیل به دولت الکترونیک در جهان در حال توسعه » دولت الکترونیک را به این صورت تعریف کرده است: « استفاده از ICT برای ایجاد یک دولت کارا و موثر، با سهولت دستیابی به خدمات دولتی، دسترسی آزاد به اطلاعات برای عموم و همچنین ایجاد یک دولت پاسخگو به شهروندان » (Dermott ، 2000).

- دولت الکترونیک عبارت است از ارائه خدمات و اطلاعات دولتی از طریق اینترنت یا سایر رسانه های الکترونیکی که در این صورت سیستم های ارائه خدمات و اطلاعات مبتنی بر اینترنت بر خلاف ساختار های سنتی که سلسله مراتبی، خطی و یک طرفه اند، حالتی غیر سلسله مراتبی و دوطرفه به خود گرفته و به صورت بیست و چهار ساعته و هفت روز در هفته به ارائه خدمات برخط می پردازند (West, 2004).

- از نظر ریچارد هیکس¹ از دانشگاه منچستر انگلیس، حتی کمترین استفاده از ابزار الکترونیک در خدمات دولتی ملاک ایجاد دولت الکترونیک است. هیکس می گوید: « دولت الکترونیک عبارت است از استفاده از فناوری های اطلاعاتی و ارتباطاتی برای بهبود فعالیت های سازمان های بخش دولتی. » وی ادامه می دهد: « برخی از تعاریف دولت الکترونیک را فقط به کاربردهای اینترنتی، یا فقط به تعامل میان دولت و گروه های خارج از آن محدود می کنند، در حالی که تمام فناوری های دیجیتال اطلاعاتی و ارتباطی و تمام فعالیت های بخش های دولتی در دولت الکترونیک گنجانده می شوند. »

¹ - Heeks

- دولت الکترونیک را کاربرد فناوری ارتباطات و اطلاعات بوسیله دولت و موسسات بخش عمومی و تغییر روش تعامل دولت ها با شهروندان نشان تعریف می کنند. بکارگیری دولت الکترونیک، افزایش کارایی و اثربخشی دولت را تضمین می کند و اساسا روابط دولت ها با عموم مردم دگرگون می سازد. بهبود در فناوری و ارتباطات نقشی کلیدی در افزایش استانداردهای زندگی مردم ایفا می کنند (Peacey, 2002).

- دولت الکترونیکی به معنای استفاده دولتی از شبکه جهانی با هدف ارائه خدمات برخط به شهروندان و برقراری امکان تعامل الکترونیکی شهروندان با سازمان ها در سطوح مختلف دولت است (Born and Robins, 2003).

- دولت الکترونیک شکلی از کسب و کار الکترونیک¹ در ساختارها و فرآیندهای دولتی است که شامل توزیع خدمات الکترونیکی به عموم و مردم و شهروندان است (Prabhv, 2005).

آثار، پیامدها و کاربردهای دولت الکترونیک

یکی از مهم ترین مباحث در حمایت از دولت الکترونیک این است که باعث افزایش کارایی تولید موسسات عمومی می شود، که این موضوع باعث ذخیره و صرفه جویی پول مالیات دهندگان می شود. در تئوری، دو روش اساسی برای رسیدن به این مطلب وجود دارد. یکی افزایش بهره وری کارکنان و کاهش استخدام بوسیله اتوماتیک کردن رویه های اداری و ساده کردن فرآیندهاست و دیگری کاهش هزینه های تدارکات عمومی بوسیله اطلاعات بهتر درباره قیمت ها، ترغیب رقابت در بازار و رویه های خرید به صورت شفاف تر و با استفاده از بازار تعاونی است (Garicano, 2007).

به طور کلی آثار و پیامدهای دولت الکترونیک همانطور که در نمودار (1) نشان داده شده است شامل 4 دسته عوامل است:

1- آثار و مزایای سیاسی: شامل توسعه سیاسی، رأی گیری الکترونیکی، دسترسی عادلانه به اطلاعات برای

شهروندان، افزایش بلوغ سیاسی شهروندان در سطح جامعه که خود ناشی از دسترسی آنها به اطلاعات است و آسان تر شدن ارتباطات سیاسی با سایر کشورهای دنیا در زمینه های گوناگون می شود.

¹ - E-Business

2- آثار و مزایای حقوقی: دولت ها بیشترین خریدار عمده در میان بخش های اقتصادی جامعه هستند و بنا به دلایل سیاسی و اخلاقی آنها بایستی کالاها و خدمات را به بهترین شیوه ممکن خریداری نمایند. صرفه جویی یک واحد پولی به معنی آن است که در عرضه خدمات عمومی یک واحد کمتر هزینه کرده ایم و با شفافیت منابع مالی در گردش و توانمند سازی افراد و تسهیل مشارکت آنها در فرایند سیاسی، دولت الکترونیک به تقویت نظام حقوقی و اجرای صحیح قانون کمک خواهد نمود.

3- آثار و مزایای اجتماعی: دولت الکترونیک موجبات افزایش سطح آگاهی عمومی، تعاملات اجتماعی، سرمایه اجتماعی، اعتماد عمومی، نشر فرهنگ و سنت ها و افزایش همبستگی اجتماعی را فراهم می کند. دولت الکترونیک می تواند زمینه های تسهیل توسعه اجتماعی در جامعه را فراهم سازد. در پرتو دسترسی گروه های آسیب پذیر به فناوری های نوین ارتباطی و اطلاعاتی موجبات توانمند سازی افراد محروم و آسیب پذیر جامعه فراهم می شود.

4- آثار و مزایای اقتصادی- اداری:

آثار و پیامدهای اقتصادی مهمترین نتیجه بکارگیری دولت الکترونیک می باشد که شامل موارد زیر می شود:

الف- بهبود بهره وری و کارایی سازمان های دولتی: برای رسیدن به مقصود، روال انجام کارها ساده می شود. می توان انتظار داشت که خدمات به نحو کارآمدتری ارائه شود، بهره وری بهتری از امور اداری حاصل شود، و صرفه جویی بیشتری به عمل آید (e-Asean Task force, 2003).

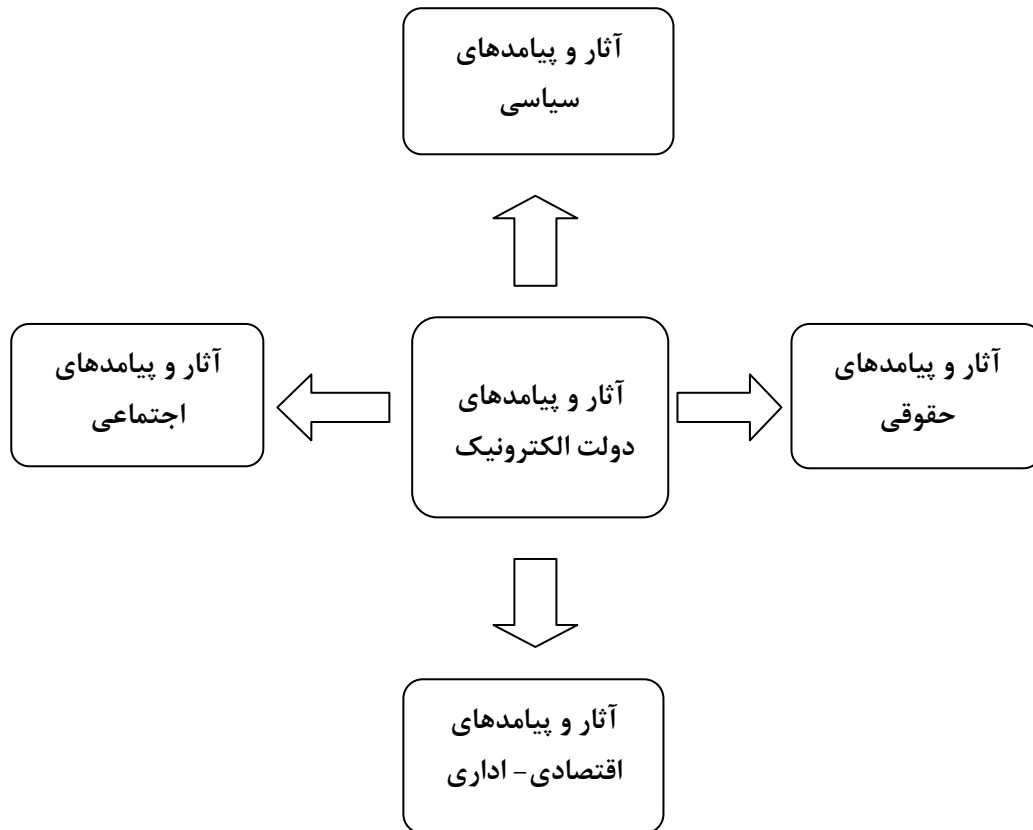
ب- ارتقای عملکرد نظام مدیریت دولتی: که موجبات تحول در فرایند ها و ساختارهای دولت را برای ایجاد یک نظام مدیریت دولتی با ساختار سلسله مراتبی کمتر و کاغذ بازی کمتر فراهم می سازد (Wimmer, 2004).

ج- ارتقای بخش های اقتصادی دارای اولویت: بدین صورت که صنایع و سایر بخش های اقتصادی کلیدی، به محض این که در راهبرد دولت الکترونیک وارد شوند، از منافع آن بهره مند خواهند شد. از جمله این منافع می توان به قطع رویه های تکراری و تاکید بر تحویل فوری و کارآمد خدمات اشاره کرد که در نهایت موجب جذب سرمایه گذاری خواهد شد (e-Asean Task force, 2003).

د- تقویت توسعه در تمامی سطوح منطقه ای، ملی و فرا ملی: در پرتو نظام دولت الکترونیک، دولت بایستی اصول و قواعد بازار را تحت نظارت داشته باشد و نقش حمایتی و تسهیل بازار را توسعه داده و مداخله در عملیات بازار را به حداقل برساند. دولت بایستی در خصوص حمایت از بخش های اقتصادی به صنایع نوین از جمله فناوری اطلاعات و ارتباطات توجه بیشتری داشته باشد و امکانات زیرساخت های فناوری اطلاعات را در حوزه های روستایی و شهری گسترش دهد.

ه- صرفه جویی در داخل سازمان های دولتی: با اجرا و پیاده سازی اتوماسیون اداری و بانک های اطلاعاتی، کاهش هزینه های جاری دستگاه های اجرایی، حذف کاغذ بازی، حذف مکاتبات اداری، تسریع در تبادل الکترونیکی خدمات عمومی، ضرورت کمتر برای استخدام در بخش دولتی، دسترسی 24 ساعته به خدمات عمومی و پرداخت مالیات از طریق الکترونیک حاصل می شود.

و- صرفه جویی برای دریافت کنندگان خدمات عمومی یا ذینفعان: که شامل صرفه جویی در هزینه های انرژی و سوخت از طریق دسترسی الکترونیکی به خدمات عمومی، صرفه جویی در زمان و صرفه جویی در هزینه های رفت و آمد می شود.



نمودار(1): آثار و پیامدهای دولت الکترونیک

دولت الکترونیک کاربردهای متعددی را برای بخش های مختلف جامعه به همراه دارد. مشتریان دولت الکترونیک می توانند با بهره گیری از ابزارهای الکترونیکی با بخش های مختلف دولتی ارتباط برقرار کرده و در راستای مرتفع کردن نیازها و خواسته های خود همچون پرداخت مالیات و عوارض، تمدید گواهینامه، عقد قرارداد، ثبت ازدواج و طلاق، شرکت در انتخابات، استفاده از کتابخانه های مجازی، پرداخت صورت حساب های آب، برق، تلفن، گاز، دریافت

جواز کسب و تمدید آن و دریافت اطلاعات مختلف اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، اقدام کنند (یعقوبی، 24:1386).

انواع کاربردهای دولت الکترونیک می تواند در 8 مقوله زیر دسته بندی شود:

- 1) دولت با شهروند (G2C)
- 2) شهروند با دولت (C2G)
- 3) دولت با کسب و کار (G2B)
- 4) کسب و کار با دولت (B2G)
- 5) دولت با کارمندان (G2E)
- 6) دولت با دولت (G2G)
- 7) دولت با بخش غیر انتفاعی (G2N)
- 8) بخش غیر انتفاعی با دولت (N2G)

از این دسته بندی می توان نتیجه گرفت که پیشگامان دولت الکترونیک باید روی 5 رابطه مصرف کننده با دولت الکترونیک تمرکز کنند: شهروند با دولت، کسب و کار با دولت، دولت با بخش غیر انتفاعی، دولت با دولت و دولت با کارمندان (Fang, 2002).

بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات : از دولت دیوان سالار و بزرگ تا دولت الکترونیک

و دیجیتال

دولت الکترونیکی به کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش عمومی اشاره دارد و در پرتو بکارگیری فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی ، دولت خدمات عمومی را به شهروندان و شرکت ها ارائه می کند و به تبع ارائه خدمات الکترونیکی اداره امور عمومی متحول و اهداف حکمرانی شایسته یا خوب تحقق می یابد. دستاوردهای استفاده از فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی در بخش دولت همان مدیریت دولتی کارآمد، اثربخش، شفاف و پاسخگو است و چنین تحولی در اداره امور عمومی و نظام مدیریت دولتی برای بهبود توسعه اقتصادی و مزیت نسبی بویژه در ارتقاء کیفیت و خدمات رسانی الکترونیکی در عرصه های بهداشت، امنیت اجتماعی، رفاه اجتماعی، فقر زدایی، توزیع عادلانه فرصتها و امکانات و کاهش نابرابری و دستیابی به توسعه پایدار و راهگشاست. (www.unpan.org)

بحث در باره دولت الکترونیک بیانگر گذار و حرکت به سوی روند فناوری نوین در مدیریت دولتی است و تغییرات در عرصه فناوری های اطلاعات و ارتباطات دولت با شهروندان و سازمان های دولتی با محیط پیرامون بهبود یافته است. یکی از موضوعات مهم درباره سیستم های اطلاعاتی دولت الکترونیک یا دولت بر خط¹ است. دولت الکترونیک بیانگر استفاده از اینترنت به منظور حصول اطمینان از دسترسی آسان به اطلاعات بخش عمومی است و در سایه دولت الکترونیک بسیاری از خدمات عمومی به صورت الکترونیکی عرضه می شود و مشارکت شهروندان از طریق ساز کارهای الکترونیکی افزایش می یابد و از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای اطمینان از رویه ها مقررات داخلی سازمان و رابط بیرونی دولت استفاده می شود.

برای نمونه در کشور های اروپایی اتحادیه اروپایی، اتحادیه اروپا سهم به سزایی در توسعه سیستم های اطلاعاتی داشته است و بر دسترسی آسان شهروندان و شرکت ها و سازمان ها به اطلاعات بخش عمومی با هدف افزایش تعداد کاربران اینترنتی و ارتقای توسعه سیستم های اطلاعاتی تاکید شده است. بعلاوه بر استفاده از فناوری های اطلاعاتی در حوزه خدمات دولتی و افزایش تعامل و مشارکت و شفافیت کارکرد و عملکرد خدمات دولتی تاکید شده است به طور نمونه در انگلستان دولت در برنامه نوسازی مصوب 1999 متعهد شده بود که تا سال 2002 سطح خدمات عمومی

¹ On Line Government

الکترونیکی و ارتباط الکترونیکی با دولت را به 25٪ و این معیار را تا سال 2005 به سقف 50٪ و تا سال 2008 به 100٪ ارتقاء دهد. از سازمان ها و دستگاههای محلی انتظار می رود که برنامه ها و اهداف خاص خودشان را در عرصه خدمات رسانی الکترونیکی مشخص سازند (Anttiroko, 2002).

فرآیند استقرار دولت الکترونیک

به منظور تحقق دولت الکترونیک مدل های مختلفی پیشنهاد شده است ، به عنوان نمونه مؤسسه گارتنر که یک شرکت مشاوره بین المللی است ، مدلی چهار مرحله ای را معرفی کرده است . در این مدل دولت الکترونیک از آغاز تا پایان چهار مرحله را پشت سرخواهد گذارد (Backus, 2001) :

مرحله اول: در این مرحله اطلاعات عمومی درباره معرفی خدماتی که سازمانهای دولتی ارائه می کنند ، بر روی اینترنت به مردم ارائه می شود. این اطلاعات غالباً به صورت جزوات الکترونیک ارائه می شود. در این مرحله در دسترس بودن فرایندهای حکومتی و نیز تشریح و شفاف سازی نحوه انجام امور برای مردم ارزش تلقی می شود . سازمانهای دولتی نیز می توانند اطلاعات آماری خود را از طریق ابزارهای الکترونیکی با یکدیگر مبادله کنند.

مرحله دوم: در این مرحله تعامل میان دولت و شهروندان قدری توسعه می یابد و مردم می توانند پرسشهایی را از طریق پست الکترونیکی مطرح سازند و فرم های مورد نظر را به منظور دریافت خدمات دولتی از طریق اینترنت دریافت کنند. این امر به صرفه جویی در زمان و هزینه شهروندان منجر می شود. در این مرحله مردم فقط در ساعات اداری می توانند به دریافت خدمات الکترونیک بپردازند. به علاوه در این مقطع سازمانهای دولتی از طریق ایجاد شبکه های محلی به مبادله اطلاعات می پردازند .

مرحله سوم: در این مرحله فناوری مورد استفاده پیچیده تر شده و ارزشهای مورد نظر مردم نیز افزایش می یابد. بدون اینکه نیازی به مراجعه مردم به ادارات باشد، آنها می توانند خدمات خود را از طریق شبکه های الکترونیک دریافت کنند . تمدید گواهینامه ، پرداخت مالیات ، اخذ گذرنامه و امثال این خدمات در این مرحله بدون حضور شهروندان به دفاتر مربوطه انجام می شود. این مرحله به لحاظ مسائل امنیتی از پیچیدگی بیشتری برخوردار است و وجود امضاهای

الکترونیک برای ارائه خدمات ضروری خواهد بود. برای گذار از این مرحله سازمانهای دولتی به قوانین و مقررات جدیدی برای ارائه خدمات بدون کاغذ به شهروندان نیازمندند.

مرحله چهارم: این مرحله زمانی تحقق می یابد که کلیه سیستم های اطلاعاتی یکپارچه شوند و شهروندان با مراجعه به یک پایگاه واحد بتوانند کلیه خدمات مورد نظر را دریافت کنند. رسیدن به این مرحله مستلزم ایجاد تغییر اساسی در فرهنگ، فرایندها و ساختار سازمانهای دولتی است. در این مرحله صرفه جوییهای قابل ملاحظه ای در هزینه های ارائه خدمات صورت می گیرد و رضایت شهروندان به حداکثر خود می رسد.

بهره وری در مخارج دولت در پرتو دولت الکترونیک

بهره وری در مصرف که به معنی نهادینه کردن روش صحیح استفاده از منابع کشور است، سبب ارتقای شاخصهای زندگی و کاهش هزینهها شده و زمینه ای برای گسترش عدالت است. بهره وری در مصرف نیازمند فرهنگسازی پایدار است و این خود نیازمند راهکارهایی است تا همه افراد جامعه الزام رفتارهای اصلاح مصرف را احساس کنند و به تدریج این اصلاح نهادینه شده و به یک رفتار پایدار و نهایتاً به یک فرهنگ در تمامی عرصه های مصرف تبدیل شود (www.iriboffice.ir).

تجارب جهانی بهره وری در مخارج دولت در پرتو دولت الکترونیک

تجارب جهانی تأیید می کند که بسیاری از دولتمردان کشور های توسعه یافته و در حال توسعه، برنامه جامع پیاده سازی دولت الکترونیک در بخش عمومی را پیش برده اند و در این میان کشور های زیادی توانسته اند صد در صد خدمات رسانی عمومی الکترونیک را عینیت بخشند و علاوه بر دستیابی به مزایای اجتماعی، سیاسی، فرهنگی صرفه جویی های قابل توجهی در مخارج دولت حاصل نمایند و این صرفه جویی ها را به افزایش هزینه های سرمایه ای و توسعه رفاه اجتماعی انتقال دهند. در انگلستان، از سال 1994 به منظور کاهش هزینه های دولتی، دسترسی آسان تر به اطلاعات دولتی و بهبود مشارکت شهروندان در سیستم های سیاسی، در زمینه دولت الکترونیک سرمایه گذاری شد و کاربردها و برنامه های ICT تنظیم گردید.

کانادا تجارب مفیدی در زمینه سرمایه گذاری و تعیین کاربردهای دولت الکترونیک از خود به جای گذارده است کشورهای که حلقه های زیاد دولتی یا سیستم سیاسی فدرال ندارند، مزیتی در زمینه کاربردهای ICT دارند زیرا همکاری آسان تر است و هزینه های بکارگیری دولت الکترونیک هم کاهش می یابد (Peacey, 2002).

سنگاپور، جزیره کوچکی که فقط 600 کیلومتر مربع وسعت دارد و هیچ منبع طبیعی نیز ندارد با مدیریت درست اقتصادی توانسته است به ترمینال بانکی و مالی، محل توزیع اطلاعات و انتقال کالا و لجستیک جهان درآید. سنگاپور اولین کشوری است که حرکت به سوی اقتصاد دانش محور را آغاز کرده است. با اتخاذ تصمیم سنگاپور به عنوان جزیره هوشمند IT در سال 2000 عملاً راه درست انتخاب شده است. در سال 1981 سنگاپور اولین کشوری بود که خدمات رایانه ای را به شهروندان شروع کرد. در سال 1986 صنایع IT سنگاپور قیمتی معادل 7/3 میلیارد دلار داشتند. 98% مردم سنگاپور دسترسی به شبکه های پرسرعت با پهنای باند زیاد دارند که از این نظر در جهان اول می باشند. تمام سرویسهای دولت به صورت On-line است و عملاً دولت الکترونیکی در آنجا به مراحل یکپارچگی نزدیک می شود. در آنجا تجارت الکترونیکی بیش از 50% عملی شده است

در استرالیا، خدمات دولتی به طور الکترونیکی از طریق اینترنت انجام می شود، پرداخت الکترونیک به عنوان وسیله ای نرمال برای پرداخت های دولتی در نظر گرفته شده و یک شبکه اینترنت برای حمایت از ارتباطات لحظه ای در نظر گرفته شده است. (Fang, 2002).

دولت الکترونیک در ایران

حرکت به سوی تکمیل دولت الکترونیک در ایران، اخیراً با به رسمیت شناختن ضرورت بکارگیری تکنولوژی های نوین الکترونیکی و ارتباطات، توجه صاحبان قدرت و برنامه ریزان سیاسی و اقتصادی را جلب کرده است. در حقیقت دولت کار آمد الکترونیک یک فرصت بزرگ و استثنایی برای توسعه کشورهایی مثل ایران است تا عملکرد خود را بهبود بخشیده و کارآیی خود را بالا ببرند و نیز یک برنامه عملکرد رو به رشدی را فراهم می کند که شکافهای موجود با کشورهای توسعه یافته را کم کند.

توسعه و گسترش یک دولت الکترونیک یک امر پیچیده هم از لحاظ تکنیکی و هم از لحاظ سیاسی است و کیفیت یک دولت الکترونیک بستگی به فاکتورهای متعددی دارد که از بین آنها، سیاست و خط مشی اطلاعاتی دولت، تعداد

کاربران و سطح تحصیلات و انگیزه مهم می‌باشد. براین اساس، رویکرد معمول برای توسعه و تکمیل دولت الکترونیک نیازمند پیش‌ساختها و پیش‌نیازها برای موفقیت در ایران است. نفوذ فرهنگ فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور، بنگاههای دولتی را به سمت استفاده از کامپیوترها در عملکرد و کارها سوق داده است. این گرایش به عنوان یک فرصت بررسی می‌شود. با این وجود، «خطرات و ریسک‌هایی که از بکارگیری تکنولوژی بدون برنامه‌ریزی دقیق بوجود می‌آید می‌تواند باعث ناهماهنگی و عدم انسجام، زائد بودن، و اتلاف منابع شود. برای مثال، تجربه فنلاند نشان می‌دهد که شکست در درک و بررسی فرصت می‌تواند هزینه‌های زیادی برای دولت در پی داشته باشد» (Jenkins, 2000).

دلایل ضعف دولت الکترونیک در ایران:

- 1- فقدان آگاهی و نگرش مدیران عالی؛
- 2 - فقدان وجود طرح جامع ملی برای آینده فناوری اطلاعات؛
- 3 - عدم وجود یک سازمان مسئول به منظور برنامه ریزی و اجرای دولت الکترونیک؛
- 4 - ضعف مقررات و رویه‌ها؛
- 5 - فقدان زیرساختهای مناسب؛
- 6 - فقدان قدرت لازم جهت جذب فناوریهای پیشرفته؛
- 7 - فقدان انعطاف پذیری اجرای پروژه های دولت دیجیتال (رضایی و داوری، 1383:).

نتیجه گیری

امروزه مزایای دولت الکترونیک دولت‌ها را ترغیب کرده که در جهت تحقق آن گام بردارند و در این راه سرمایه گذاری کنند. بنابر این در این زمینه دولت‌ها باید زیر ساخت‌های سیاسی- اقتصادی و اجتماعی خود را با کمک فناوری نوین اطلاعاتی و ارتباطات اصلاح کنند تا بتوانند خدمات بهتری را به شهروندان خود ارائه نمایند.

با گسترش دولت الکترونیک و تحقق خدمات رسانی الکترونیکی، علاوه بر دسترسی عادلانه و به موقع شهروندان به خدمات عمومی و صرفه جویی‌های قابل توجه، می‌توان بخش زیادی از هزینه‌های جاری دولت را به پروژه‌های عمرانی و اجتماعی و سرمایه‌ای اختصاص داد. مزیت یک دولت خوب آن است که هزینه‌های جاری و اداری را به

حداقل ممکن کاهش دهد و این کاهش در عصر اطلاعات با تحقق ایده های دولت الکترونیک، شهر الکترونیک و خدمات رسانی الکترونیک تحقق می یابد. با توجه به اینکه هر چه دولت ها بزرگ تر می شوند، تا مقطعی رشد و توسعه اقتصادی پیش می آید و پس از رسیدن به حد معینی این توسعه متوقف شده و روند نزولی می گیرد، ایده دولت بزرگ جای خود را به ایده دولت کوچک و کارآمد با بهره وری بالا با بکارگیری فناوری اطلاعات می دهد.

منابع و ماخذ

- 1- رضایی ، حمیدرضا و علی داوری ، «دولت الکترونیک» ماهنامه تدبیر ، شماره ۱۴۶ ، تیر ۱۳۸۳ .
- 2- صفری حسین و همکاران «مدل بلوغ دولت الکترونیک وزارت بازرگانی ایران» فصلنامه دانش مدیریت شماره ۶۳ زمستان ۱۳۸۲ .
- 3- یعقوبی، نور محمد(1386)، دولت الکترونیک؛ رویکرد مدیریتی، تهران:نشر افکار، چاپ اول.
- 4- Anttioiko Ari- Veikko (2002)"Strategic Knowledge Management in Local Government", p 292.
- 5- Backus, Michael, "E-governance in Developing countries", IICD research, brief-NO۱, March ۲۰۰۱.
- 6- Bellamy, C. and Taylor, J.A (1994). Exploiting IT in Public Administration: Towards The Information Policy? , Public Administration, 72 spring, pp 1-12.
- 7- Burn, J. & Robins. G. (2003), Moving Toward E-Government: A Case of Organizational Management, Logistics Information Management, vol. 16, No.1.
- 8- Fang, Zyiuan, E- Government in Digital Era: Concept, Practice and Development, International Journal of the Computer, the Internet and Management, Vol. 10, No.2, 2002, p 1-22.
- 9- e-Asean Task Force. (2003). developing e-Government in the Asia Pacific: An e-Government resource center for Asia-Pacific Developing Countries. A project of the e-Asean Task Force and FIT -ED with the support of UNDP-ADPIP and ITU-ASPCOE.Available at: <http://www.egovaspace.org/topics/general/topines-general-whatisegov-php>.
- 10- Garicano, luis, Information Technology, Organization, and Productivity in the Public Sector: Evidence from Police Departments, septamber5, 2007.
- 11- Jenkins, g (2000). Observations from the trenches of electronic government. Ubiquity, an ACM magazine and forume available: <http://www.acm.org/ubiquity/views/g-jenkins-/html>
- 12- <http://www.iriboffice.ir/tabid/1081/Default.aspx>

- 13- <http://www.unpan.org/dpepa-kmb.asp>
- 14- Heeks, Richard. (2002). E Government for development.
Available at: <http://www.egov4dev.org/egovdefn.htm>
- 15- Mc Dermott, p., **"what is e-government? – how will it affect us?"** National Institute of Health forum, us, October 2000
- 16- Prabhv, C.S.R (2005), E-Governance: Concepts and Case Studies, New Delhi, prentice- Hall of India.
- 17- Peacey.B, Socio-Economic Impacts of ICT, Social Science Research Centre University of Canterbury, June 2002, p 8.
- 18- West, D.M. (2004), E-Government in the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes, Public Administration Review, vol. 62, No.4.
- 19 - Wimmer M.A. (Ed.): KMGov 2004, LNAI 3035, pp. 317–324, 2004.