



مرکز ملی باوردهای علمی و فناوری

سازمان بنادر و دریانوردی به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتی‌رانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



سازمان بنادر و دریانوردی

## دولت الکترونیک گامی به سوی شهروندمداری

مسعود راشکی، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فن آوری اطلاعات،

دانشگاه سیستان و بلوچستان واحد بین الملل

[Ra.masoud@yahoo.com](mailto:Ra.masoud@yahoo.com)

### چکیده:

امروزه توانمندی خدمات دهی اینترنتی و الکترونیکی می تواند اهرم قدرت هر شخص و یا سیستم اقتصادی و خدماتی باشد. در این اثنا می توان در بعد گسترده و کلان آن دولت ها را مد نظر قرار داد. دولت ها تجهیز به سلاح ارتباطات روز را در قالب چارچوب « دولت الکترونیک » مطرح ساخته و در پیاده سازی آن هر کدام از دیگری ادعای پیشی گرفتن دارند. لذا با درک ضرورت این امر، تلاش در جهت شناسایی معارف، ابعاد، راهکارهای اجرا و موانع موجود می توان گامی هر چه استوارتر در تسهیل اشاعه فرهنگ دولت الکترونیک برداشت که قوت آن، عملکرد آینده را تضمین خواهد نمود. در این مقاله به دنبال ارایه تعاریف دولت الکترونیک موفق و کارآمد، چارچوب های مشترک، انسجام خدمات و مشتری محوری، به اهمیت ایجاد این سازکار توجه شده که در بطن خود شکاف ها را از ابعاد مختلف مورد بحث قرار می دهد. مدل پیاده سازی که اساس ساختارسازی و پیاده سازی می باشد نیز مورد مطالعه قرار گرفته و در انتها ویژگی ها و استراتژی و فرآیند استقرار که از اصول بنیادین دولت الکترونیک می باشند را تحلیل می نماییم. نتیجه در صورت عمل، توانمندی سازمان های تحت نظارت و در کلان دولت را در بر خواهد گرفت.

**کلید واژه:** دولت، الکترونیک، دولت الکترونیک، استراتژی، مشتری محوری

## مقدمه :

دولت الکترونیک استفاده سهل و آسان از فن آوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم به مشتری، به صورت ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته می‌باشد. دولت الکترونیک شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فن آوری جدید می‌باشد که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و آرایه فرصت‌های گسترده‌تر برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم سالار را اعطا می‌کند.

دولت الکترونیک، یک دولت ارقامی دیجیتالی بدون دیوار و یک دولت بدون ساختمان و سازمانی مجازی است که خدمات دولتی را به صورت بلاواسطه به مشتریان ارائه می‌دهد و موجب مشارکت آنان در فعالیت‌های سیاسی می‌شود.

دولت الکترونیک یک شکل پاسخگویی از دولت می‌باشد که بهترین خدمات دولتی را به صورت بلاواسطه به شهروندان ارائه می‌دهد و آن‌ها را در فعالیت‌های اجتماعی شرکت می‌دهد بنابراین مردم دولتشان را بر سرانگشتان خویش خواهند داشت. دولت الکترونیک استفاده از فن آوری به منظور تسهیل امور دولت از طریق آرایه خدمات و اطلاعات کارا و موثر به شهروندان و شرکت‌های تجاری و تولیدی می‌باشد.

دولت الکترونیک ترکیبی از فن آوری اطلاعات شبکه تار عنکبوتی جهان‌گستر وب به منظور آرایه خدمات به طور مستقیم به عامه مردم است. حال پس از آرایه چند تعریف کلی از دولت الکترونیک به بررسی مشتریان دولت الکترونیک می‌پردازیم.

مشتریان دولت الکترونیک را می توان به طور کلی به سه دسته تقسیم کرد :

\* شهروندان

\* بنگاه های اقتصادی

\* موسسات دولتی

مشتریان دولت الکترونیک از طریق پایگاه های تار عنکبوتی دولت الکترونیک می توانند در فعالیت های اجتماعی، سیاسی و اقتصادی شرکت نمایند. یکی از اهداف اساسی دولت الکترونیک تحقق بخشیدن به مردم سالاری الکترونیک می باشد که تمامی شهروندان بتوانند در سرنوشت خویش دخالت داشته باشند. با این عمل و با مشارکت گسترده مردم در واقع دولت ماهیتی غیررسمی به خود می گیرد و شهروندان می توانند به طور کامل با دولت در تعامل باشند.

تاریخچه:

دولت الکترونیک استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات برای ایجاد تحول در ساختار عملکردی دولت ها می باشد. دولت الکترونیک بر خلاف رویکردی که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه و به ویژه خاورمیانه مشاهده می شود دادن رایانه به مقامات و کارمندان، اتوماتیک کردن رویه های عملی قدیمی یا فقط ارائه الکترونیک اطلاعات نهادها و وزارتخانه ها یا ایجاد وب سایت های وزارتخانه ای نیست. بلکه دولت الکترونیک عبارت است از متحول کردن دولت و فرآیند کشورداری از طریق قابل دسترس تر، کارآمدتر و پاسخ گوتر کردن آن و ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر نهادهای دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات ( ICT ).

ایران در خصوص تشکیل دولت الکترونیک در مقایسه با کشورهای اروپایی ۱۰۹۵ روز دیرتر اقدام کرده است و از آنجا که بحث سیاست، تکنولوژی و قدرت به همدیگر نزدیک شده اند ICT مناسب ترین ابزار برای سلطه در جهان مدرن است و اگر کشوری

از آن بهره مند نباشد، باید ارتباطش را با دنیای اطراف قطع کند. برای رسیدن به چنین تحولی توجه به یک دولت الکترونیک شهروند مدار می تواند ابزار مناسب ایجاد رابطه میان دولت و ملت را در اختیار جامعه اطلاعاتی قرار دهد.

پس از برگزاری اجلاس سران جهان پیرامون جامعه اطلاعاتی ( Wsis ) و موافقت کشورهای شرکت کننده، همه دولت ها موظف به گسترش فن آوری اطلاعات و ارتباطات ( ICT ) در تمام سطوح حکومتی خود شدند. از جمله مواردی که در این اجلاس مورد تاکید فراوان قرار گرفت، ایجاد جامعه اطلاعاتی به صورت « مردم محور » بود. بر همین اساس امروزه دولت ها سعی در به کارگیری همه توان خود و هم چنین بهره گیری از کلیه امکانات و پتانسیل های موجود برای تحقق جامعه اطلاعاتی دارند. در این بین برخی نهادها و سازمان ها می توانند نقش بسیار کلیدی و تعیین کننده ای در زمینه طرح راه کارهای مورد نیاز برای استقرار دولت الکترونیک از خود به نمایش بگذارند.

نقش این گونه سازمان ها و نهادها اعم از دولتی و غیر دولتی به عنوان پیش طلایه داران دولت الکترونیکی نقش به سزایی در دست یافتن به این مهم خواهد داشت. پروژه دولت الکترونیک OECD ، پس از مطرح شدن در جلسه سالانه مجمع که در ژوئن ۲۰۰۱ برگزار شد، مورد موافقت همه کشورهای عضو قرار گرفت. از سویی همه وزرای شرکت کننده در اجلاس، معتقد بودند که اجرای پروژه دولت الکترونیک و نیز افزایش کارایی و مدرنیزه کردن ادارات، مستلزم اجرای روش های دقیق تری است.

OECD (سازمان همکاری اقتصادی و توسعه ) ، در سال ۲۰۰۲ نیز با برگزاری سه همایش با حضور وزرای ۱۲ کشور، به بررسی راه کارهای موجود در این باره پرداخت. گفتنی است در این همایش ها، علاوه بر مسوولان دولتی، کارشناسان و متخصصان بخش های علمی و غیر انتفاعی نیز حضور داشتند. پس از پایان همایش، OECD

کتابی را تحت عنوان « لزوم ایجاد دولت الکترونیک » آماده و در اواخر سال ۲۰۰۳ منتشر ساخت. در این کتاب ضمن بررسی مبانی و اصول پروژه دولت الکترونیک، به اصول مدیریتی و نقش آن در پیشبرد برنامه های سیاسی دولت نیز اشاره شده است.

دولت الکترونیک موفق

OECD در کتاب « لزوم ایجاد دولت الکترونیک » به دنبال اصول و مبانی دولت الکترونیک پرداخته و اعمال مدیریت کارآمد را به عنوان یکی از اصول یاد شده تلقی می کند. شایان ذکر است موارد یاد شده در این کتاب بر اساس تجارب و چالش های موجود در کشورهای عضو این انجمن به دست آمده اند. به طور کلی این نکات را می توان به چهار دسته تقسیم نمود :

#### ۱- داشتن چشم انداز سیاسی :

یکی از اهداف اصلی در پروژه استقرار دولت الکترونیک، همان گونه که پیش تر اشاره شد، تغییر ساختارهای موجود در دولت و نهادینه کردن روش های جدید با استفاده از فن آوری ارتباطات و اطلاعات است. بدون شک هدف اصلی از ایجاد این تغییرات، ارایه خدمات بهتر از یک سو و اصلاح ساختار اداری برای افزایش کارآمدی آن ها است.

#### ۲- چارچوب مشترک و هماهنگ :

هم کاری میان آژانس ها و سطوح مختلف دولت، نه تنها کارآیی دولت الکترونیک را افزایش می دهد، بلکه موجب تسهیل فرآیند مدیریت می گردد. به کارگیری و استفاده از منابع مورد نیاز بر اساس مناقصه عمومی، می تواند تا حد زیادی موجب کاهش هزینه ها گردد. بر این اساس پروژه هایی که با هم کاری آژانس های مختلف و با حداقل هزینه اجرا می شوند، در اولویت قرار می گیرند.

### ۳- مشتری محوری یا کاربر محوری :

دسترسی آن لاین به خدمات و امکان انتخاب خدمات مورد نیاز، مشارکت شهروندان در امور سیاسی، اجتماعی و اقتصادی، ایجاد امنیت بیش تر برای افراد و مواردی از این دست را می توان به عنوان ستون های اصلی دولت الکترونیک مشتری محور تلقی کرد.

### ۴- ارایه خدمات منسجم هدف اصلی دولت ها :

از سال ۲۰۰۳ تاکنون OECD تلاش کرده است تا راه حل هایی را برای ارایه خدمات یک پارچه و منسجم بیابد. کشورهای عضو این مجمع معتقدند که در اجرای پروژه دولت الکترونیک بیش از نیازهای بوروکراتیک باید نیازهای شهروندان مورد توجه و تاکید قرار گیرد. سازمان دهی دولت ها برای ارایه خدمات یک پارچه یکی از دغدغه های اصلی OECD است. یکی از روش های پیشنهادی این مجمع برای تحقق این امر، استفاده بهینه از ICT و الگوبرداری از برخی کشورهای موفق در این زمینه است. در حال حاضر OECD سیاست هایی را برای تشویق دولت و بخش خصوصی برای سرمایه گذاری بیش تر در زمینه ICT تدوین نموده است. از سویی باید تلاش کرد تا هم آهنگی لازم میان بخش ها و سازمان های دولتی ( GSS ) و غیر دولتی (NGOS) ایجاد شود. این امر نیازمند برنامه ریزی دقیق و در عین حال سرمایه گذاری فراوان است.

### تعاریف دولت الکترونیکی

دولت الکترونیک که به آن دولت دیجیتالی یا دولت آنلاین نیز اطلاق می شود به معنای استفاده از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات (تکنولوژی آی.تی.) برای افزایش

توانایی‌های قوای مقننه، قضاییه و مجریه از طریق افزایش کارایی این قوا و یا تغییر نحوه ارتباط این قوا با شهروندان و یا هردوی این طرق است. دولت الکترونیک دارای سه الگوی کلی برای برقراری ارتباط است. اول، ارتباط دولت با مصرف‌کننده که به معنای برقراری ارتباط اینترنتی غیرانتفاعی بین دولت‌های مرکزی یا محلی و اشخاص خصوصی است. برای مثال بخش‌های مختلف دولت می‌توانند از طریق یک وب‌پورتال مستقیماً و به‌صورت علنی در دسترس عموم مردم قرار بگیرند که به این ترتیب مردم راحت‌تر می‌توانند در مورد خدمات دولتی اطلاعات کسب نموده و از این خدمات استفاده کنند. الگوی دوم، ارتباط دولت با بنگاه‌های اقتصادی است که به معنای ارتباط اینترنتی غیرانتفاعی دولت مرکزی یا محلی با بخش کسب‌وکار تجاری است. سومین الگوی ارتباطی نیز ارتباط دولت با دولت است که می‌تواند در هماهنگ کردن بخش‌های مختلف دولت و افزایش کارایی این بخش‌ها موثر باشد.

با توجه به مطالب ارائه شده می‌توان تعاریف مختلفی از دولت الکترونیکی ارائه داد که نمونه‌های زیر مواردی از آن‌هاست:

- ❖ دولت الکترونیک روشی برای دولت‌ها به منظور استفاده از فن‌آوری‌های جدید است تا امکانات لازم برای دسترسی مناسب به اطلاعات مورد نیاز و خدمات دولتی و ارائه فرصت‌های یکسان برای شهروندان در فرآیندها و نهادهای مدنی را فراهم کند.
- ❖ دولت الکترونیکی آغاز دوران مجازی (cyber time) یا موج چهارم است.
- ❖ دولت الکترونیک یعنی کاربرد شبکه وب جهانی (world wide web) از سوی سازمان‌ها و ادارات دولتی به منظور ارائه خدمات به مشتریان.



## مفهوم دولت الکترونیک به معنای استفاده سهل و آسان از فن آوری

اطلاعات (IT) به منظور توزیع خدمات دولتی بدون واسطه به مشتری و در طول شبانه روزی (۳۶۵ \* ۲۴ \* ۷) است.

### اهمیت ایجاد دولت الکترونیکی:

امروزه انتظارات مردم و احساس نیاز آنان باعث شده است که دولت ها خود را پاسخ گوی این انتظارات و نیازها دانسته، بر همین اساس مردم خواهان افزایش زمان ارتباط، طولانی شدن زمان کاری ادارات، ارایه خدمات با کیفیت بالا و دریافت خدمات با قیمت کم تری هستند. بنابراین تنها عاملی که می تواند بطور کلی به خواست مردم در سراسر دنیا پاسخ دهد وجود دولت الکترونیک است. از طرف دیگر دولت ها در زمینه های مختلفی از جمله جذب سرمایه، اشتغال، کارگران ماهر، گردشگران و ... با هم رقابت دارند و به این منظور به امکانات جدیدی نیز نیاز دارند که دولت الکترونیک این امکانات را برای آنان فراهم می نماید. دولت الکترونیک نه تنها موجب یکپارچه شدن خود با جامعه می شود بلکه باعث می شود که دولت بر منابعی تاکید داشته باشد که بیش تر مورد نیاز است. دولت الکترونیک باعث گسترش فرهنگ خود خدمتی (Selfservice) شده و شهروندان را قادر می نماید تا آن جا که ممکن است به خود کمک کنند و از هزینه ها و اتلاف وقت جلوگیری شود.

### فاصله دیجیتالی و استقرار دولت الکترونیک:

شکاف دیجیتالی فاصله روزافزون کشورهای توسعه نیافته از کشورهای توسعه یافته و برخوردار است. این شکاف با شاخص های متفاوتی سنجیده می شود از جمله دسترسی به

فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات نظیر تلفن همراه، تلفن ثابت، استفاده از اینترنت، بخش برنامه‌های ماهواره‌ای (رادپویی و تلویزیونی) حجم تجارت الکترونیک و ... فاصله یا شکاف دیجیتالی یکی از چالش‌های مهم در عدم استفاده از فن‌آوری اطلاعات که مانعی در راه استقرار موفق دولت الکترونیک در کشورها می‌باشد. عواملی از جمله گران بودن برای استفاده عموم - پیچیدگی - نبود زمان استفاده - نداشتن آگاهی‌های لازم - در دسترس نبودن برای عموم این فاصله را بیش تر کرده است.

به طور کلی افراد جامعه در رابطه با استفاده از اینترنت به سه دسته تقسیم می‌شوند:

- ۱ - افرادی که به اینترنت دسترسی ندارند و به تبع از آن استفاده نمی‌کنند.
- ۲ - افرادی که به اینترنت دسترسی دارند ولی از آن استفاده نمی‌کنند.
- ۳ - افرادی که به اینترنت دسترسی دارند و از آن استفاده می‌کنند.

فاصله جنسیتی در استفاده از اینترنت:

منظور از شکاف یا فاصله دیجیتالی جنسیت، فاصله زنان و مردان در دسترسی به فن‌آوری اطلاعاتی و ارتباطی، تعداد کم دختران و زنان در دوره‌های تحصیلی مرتبط با فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و فقدان یا اندک بودن تعداد زنان در نهادهای تصمیم‌گیری مرتبط با فن‌آوری‌های مذکور است. شکاف دیجیتالی جنسیت در تمام کشورهای جهان وجود دارد. یافته‌های پژوهشی که به وسیله اتحادیه بین‌المللی مخابرات در سه کشور اندولزی، بنگلادش و یونان انجام شده حاکی است که وجود فاصله جنسیتی زیادی بین مردان و زنان این کشورها وجود دارد به عنوان نمونه در کشور اندونزی ۷۵/۷۶ درصد از مردان و فقط ۲۴/۱۴ درصد از زنان از فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی بهره‌گیری می‌کنند و در دو کشور دیگر فاصله جنسیتی استفاده از

دیجیتالی بسیار زیادتر است. خانه اقتصاد بین الملل (WEF) گزارش شکاف جنسی در جهان را در سال ۲۰۰۶ منتشر کرد که در آن ۱۱۵ کشور جهان بر اساس چهار شاخص مورد بررسی قرار گرفته است این شاخص عبارتند از: مشارکت اقتصادی، فرصت‌های تحصیلی، توانمندی‌های سیاسی، بهداشت و زنده ماندن مادران. در مجموع کشورهای اسکانندیناوی مانند نروژ، سوئد، فنلاند و ایسلند بالاترین و در کشورهای خاورمیانه، عربستان سعودی و یمن در پایین‌ترین این جدول قرار دارد. ایران در زمینه رتبه‌بندی مذکور مقام ۱۰۸ را به خود اختصاص داده است و در آسیا کشور فیلپین مقام اول را دارد.

#### فاصله دیجیتالی در کشورهای جهان :

بر اساس گزارش سازمان ملل در سال ۲۰۰۱ کشورهای جهان به پنج گروه تقسیم شده است :

۱ - گروه اول: (Skaters): کشورهایی که به مثابه اینکه اسکیت به پا بسته و پر شتاب و با سرعت در دنیای دیجیتالی حرکت می‌کنند مانند: کشور سوئد و در آسیا از سنگاپور می‌توان نام برد.

۲ - گروه دوم (Striders): کشورهایی که گام‌های بلند و مؤثری در دنیای دیجیتال بر داشته‌اند و قسمت زیادی از زیرساخت‌های مربوط را به بخش خصوصی واگذار کرده‌اند که در آسیا می‌توان از کره جنوبی نام برد.

۳ - گروه سوم (Sprinters): کشورهایی که به رغم فشارهای مختلف اجتماعی، سیاسی و اقتصادی اولویت کار خود را به دیجیتالی شدن بنا نهاده‌اند. که در آسیا می‌توان به کشور امارات اشاره کرد.

۴ - گروه چهارم (Strollers): این کشورها به لحاظ محدودیت های مختلف تفریح کنان و به آهستگی در دنیای دیجیتال گام برداشته اند که در آن می توان به کشور مصر و ... در آسیا اشاره کرد.

۵ - گروه پنجم: (Starters): کشورهایی که وارد عصر دیجیتال شده اند و با محدودیت های مختلفی مواجه هستند که حدود ۴۰ درصد از جمعیت جهان را تشکیل می دهند.

### نیازمندی های ایجاد دولت الکترونیک:

برای ایجاد دولت الکترونیک علاوه بر اقدامات فرهنگی، مالی و اداری بایستی زیرساخت های چهارگانه ای را مورد توجه جدی قرار داد که عبارتند از:

#### ۱- زیرساخت رایانه:

که شامل سرانه رایانه شخصی نصب شده، تعداد رایانه شخصی حمل شده بر حسب خانوار، رایانه های حمل شده دولتی و آموزشی، رایانه های شبکه ای شده و هزینه های انجام شده در رابطه به نرم افزار، سخت افزار و ... می باشد.

#### ۲- زیرساخت اینترنت:

حجم تجارت الکترونیکی، تعداد کاربران خانگی اینترنت، تعداد کاربران اینترنت در کسب و کار و تعداد کاربران اینترنت در سازمان های آموزشی و ...

#### ۳- زیرساخت های ارتباطات:

تعداد خطوط تلفن همراه و ثابت، سرانه مالکیت گیرنده های رادیویی و تلویزیونی و ...

#### ۴- زیرساخت‌های اجتماعی:

شامل تعداد دانش آموزان متوسطه، دانشجویان، میزان روزنامه‌های مطالعه شده، آزادی مطبوعات و آزادی‌های مدنی و ...

#### مدل‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیک:

برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک مدل‌های مختلفی وجود دارد. مدل سازمان ملل، لاینه - لی و گروه گارتنر و ...، اما در اینجا مدل سازمان ملل به نحو مفصل مورد بحث قرار می‌گیرد.

#### مدل سازمان ملل:

در پژوهش انجام‌شده توسط سازمان ملل در سال ۲۰۰۲ میلادی برای پیاده‌شدن دولت الکترونیک یک مدل پنج مرحله‌ای (گام) برای تعیین وضعیت تکامل کشورها ارائه کرده است.

#### گام اول - پیدایش:

در این گام کشورها از طریق ایجاد یک وب سایت کوچک حضور می‌یابند. سازمان‌های دولتی سایت‌های اینترنتی خود را ایجاد می‌کنند و اطلاعات آن‌ها محدود و غیر پویا است. اطلاعات به طور معمول به شکل محصولات، خدمات، آدرس‌ها و ارتباط با سایر وب سایت‌ها است و در نهایت به شکل پاسخ دادن به پرسش‌های معمول قابل دسترسی است.

#### گام دوم - توسعه:

اطلاعات موجود روی سایت‌ها افزایش می‌یابند و سایت‌های اینترنتی پویاتر می‌شوند. تعداد صفحات وب افزایش می‌یابند. اطلاعات آن‌ها پویاتر می‌شود و به روز

شدن آن نیز زیادتر می شود.

درجه تنوع اطلاعات و محتوای آن ها بالا می رود و به شکل کاتالوگ، خبرنامه و موتورهای جستجو قابل دست یابی هستند.

#### **گام سوم – تعامل:**

اطلاعات ارایه شده در این مرحله بر پایه نیاز مشتریان سازماندهی می شود و کاربران می توانند با پست الکترونیک یا پر کردن فرم های الکترونیک با سازمان خود ارتباط برقرار کنند. در این مرحله ارتباط دوسویه رسمی بیش تری میان مشتریان و سازمان برقرار می شود.

هم چنین بانک های اطلاعاتی با موتور جستجو در اختیار کاربران قرار می گیرند تا امکان تبادل اطلاعات با سازمان خود را بیابند. مشتریان امکان خودی کردن محصولات و خدمات برخط را خواهند داشت.

#### **گام چهارم – تبادل:**

در این گام کاربران می توانند از خدمات به صورت برخط استفاده کنند، جهت دریافت خدمات و اطلاعات و محصولات روی خط مبلغ موردنظر خود را پرداخت کنند و معاملات مالی با امنیتی را به صورت برخط انجام دهند. ارتباطات در این مرحله به شکل زنجیره ای است که بین خدمات و محصولات برقرار می شود.

#### **گام پنجم – ادغام:**

همه خدمات و اطلاعات دولتی، به سادگی در اینترنت قابل دسترسی هستند. کلیه وظایف الکترونیک یکپارچه شده اند و در فضای الکترونیک خطوط متمایز کننده ادارات برداشته شده اند.

پژوهش هایی که توسط سازمان ملل انجام گرفته، نشان دهنده این مطلب است که در سال ۲۰۰۲ میلادی، ۳۲ کشور جهان در مرحله پیدایش، ۶۵ کشور در مرحله ارتقا ۵۵ کشور در مرحله تعامل و ۱۷ کشور در مرحله تراکنش قرار داشته اند و هیچ یک از کشورهای جهان به مرحله یکپارچگی نرسیده اند. هم چنین کشورهای فقیر و عقب مانده جهان بیش تر در گام نخست گسترش دولت الکترونیک جای دارند. ایران و برخی از کشورهای روبه توسعه، کشورهای آسیای مرکزی و برخی از کشورهای خاورمیانه در مرحله ارتقا جای دارند.

کشورهای اروپایی و برخی از کشورهای عربی مانند امارات متحده، کویت، مصر، مغرب، اردن و عربستان سعودی در مرحله تعامل قرار دارند. پیشگامان دولت الکترونیک در جهان مانند کانادا، انگلستان، سنگاپور، آمریکا و استرالیا در مرحله تراکنش هستند و با وجود این که هنوز هیچ کشوری به مرحله یکپارچگی دست نیافته است، اما انگلستان و سنگاپور از پیشگامان ورود به این مرحله هستند.

#### مراحل پیاده سازی دولت الکترونیک و کشورهای موجود

گام	نام گام	نام کشور
۱	پیدایش	آنغولا - قبرس - اتیوپی - فیجی - گابن - گامبیا - گینه - هائیتی - لائوس - مالی - نیجر - سوریه - یمن - توگو و ...
۲	توسعه	الجزایر - ارمنستان - آذربایجان - بنگلادش - بوسنی و هرزگوین - کامبوج - کامرون - کرواسی - اکوادور - گرجستان - اندونزی - ایران - عراق - قزاقستان - کنیا - نیجریه - عمان - سنگال - تاجیکستان - تانزانیا - ترکمنستان - اوگاندا ویتنام و ...
۳	تعامل	آرژانتین - اتریش - بلژیک - بحرین - بلغارستان - شیلی - چین - جمهوری چک - دانمارک - مصر - استونی - مجارستان - هند - اسرائیل - ایتالیا - ژاپن - کویت - مالزی - هلند - پاکستان - فیلیپین - لهستان - پرتغال - رومانی - روسیه - عربستان - آفریقای جنوبی - سوئد - ترکیه - اکراین - امارات - اروگوئه - یوگسلاوی و ...
۴	تبادل	استرالیا - برزیل - کانادا - فنلاند - فرانسه - آلمان - ایرلند - ایتالیا - مکزیک - نیوزیلند - نروژ - کره جنوبی - سنگاپور - اسپانیا - انگلستان - آمریکا -
۵	ادغام	-

در پایان گفتنی است که آرمان کشورها از استقرار دولت الکترونیک به الزام پیمودن تدریجی و گام به گام این مراحل نیست، به طوری که برخی از کشورها رسیدن به فازهای تعامل یا تراکنش را به عنوان آرمان خود برگزیده اند.

به طور کلی ویژگی‌های زیر برای دولت الکترونیک در نظر گرفته شده است:

- ۱ - کوچک بودن (SMALL): دولت الکترونیک نباید بیش از حد گسترده باشد تا از اتلاف سرمایه و نیروی انسانی جلوگیری نماید. بنابراین بهتر آن است که دولت‌های بزرگ به دولت‌های محلی و کوچک‌تر تقسیم شود.
- ۲ - مقید به اخلاق (MORAL): دولت الکترونیک بایستی حریم اطلاعاتی و خصوصی افراد جامعه را رعایت نموده و به اخلاق مقید باشد.
- ۳ - جواب گو بودن (AUDI TABLE): دولت الکترونیک بایستی جواب‌گوی فعالیت‌های مختلف اجتماعی، اقتصادی و سیاسی که انجام می‌دهد باشد به طوری که مردم بتوانند از روند فعالیت‌ها و پیشرفت‌های مورد نظر اطلاع و آگاهی یابند.
- ۴ - پاسخ گو بودن (Responsible): دولت الکترونیک بایستی در صورتی که در فعالیت‌اش مشکلاتی بروز نماید به مردم پاسخ گو باشد.
- ۵ - شفاف بودن (Transparent): دولت الکترونیک بایستی در رابطه با امور شهروندان از مواضع شفاف برخوردار باشد.

#### هدف‌ها ، ضرورت‌ها و مزایا

همان‌گونه که از تعریف دولت الکترونیک بر می‌آید ، هدف از ایجاد چنین دولتی بهره‌گیری از فن‌آوری جدید به منظور ارائه خدمات بهتر به شهروندان و نیز بازسازی درونی دولت است. متأسفانه در برخی از کشورها و سازمان‌ها تصور می‌شود که دولت الکترونیک صرفاً با قرار دادن یک رایانه روی میز هر کارمند تحقق می‌یابد و یا در



مواردی اتوماسیون اداری با دولت جا به جا می شود، در حالی که دولت الکترونیک اهداف گسترده تری را دنبال می کند و در جست و جوی راهی برای ایجاد تحویل بنیادین در ساز و کار انجام امور در دولت و تغییر رابطه حکومت ها با شهروندان و سایر اجزای جامعه مدنی است.

یکی از مهم ترین فرصت هایی که فن آوری های ارتباطی و اطلاعاتی پیش روی ما قرار می دهند، امکان استفاده از این فن آوری برای مهندسی مجدد معماری دولت و قابل دسترس تر، کارآمدتر و پاسخ گوتر ساختن آن است. استفاده از این نوآوری ها در فرآیند اداره امور جامعه موجب پدیدار شدن واقعیتی به نام دولت الکترونیک شده است. به عبارتی برای حکومت بر جامعه اطلاعاتی و مدیریت آن نیاز به خلق دولت الکترونیک است و نمی توان با ساختار و فرآیندهای سنتی جامعه اطلاعاتی را به خوبی مدیریت کرد. امروزه عوامل مختلفی دست در دست یکدیگر داده اند تا دولت ها را وادار به تجربه شکل جدیدی از اداره جامعه کنند. انتظار افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید پاسخ گوی این نیازها و انتظارات باشد.

آنان خواهان این هستند که ساعت کار موسسات دولتی افزایش یابد و هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صف ها معطل نشوند، خدمات با کیفیت تری دریافت کنند، خدمات و محصولات ارزان تری به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخ گوترین شکل دولت برای انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیک است. دولت ها هم چنین برای جذب سرمایه، کارگران ماهر، گردش گران و سایر موارد با یکدیگر در رقابت هستند. بدین منظور به امکانات جدیدی نیاز دارند که دولت الکترونیک این امکانات را فراهم می کند. به طور خلاصه، رشد فن آوری های جدید، تغییر انتظارات شهروندان و بنگاه های اقتصادی و سرمایه گذاری، بنگاه های

اقتصادی در بخش فن آوری اطلاعات از جمله مهم ترین عواملی است که ضرورت برپایی دولت الکترونیک را تشکیل می دهد. دولت الکترونیک برای کیفیت خدمات رسانی به شهروندان، فرصت های خوب زیادی را ایجاد می کند. شهروندان قادرند به جای چند روز یا چند هفته ظرف چند ساعت یا چند دقیقه اطلاعات یا خدمات مورد نظر خود را دریافت کنند. شهروندان شرکت ها و سازمان های وابسته به دولت می توانند بدون استخدام وکلای دادگستری و حسابداران گزارش های خواسته شده را دریافت کنند. کارمندان دولت می توانند به سادگی و به صورت کارآمد مانند کارکنان دنیای تجارت، امور خود را انجام دهد. یک استراتژی موثر در زمینه استقرار دولت الکترونیک بهبودهای قابل ملاحظه ای از قبیل موارد ذیل در دولت منجر خواهد شد:

- ۱) تسهیل خدمت رسانی به شهروندان.
- ۲) حذف رده هایی از مدیریت دولتی (کوچک سازی اندازه دولت).
- ۳) تسهیل اخذ اطلاعات و خدمات توسط شهروندان و شرکت ها و هم چنین سازمان های وابسته به دولت.
- ۴) تسهیل فرآیندهای کاری سازمان ها و کاهش هزینه ها از طریق ادغام و حذف سیستم های اضافی و موازی.

و هم چنین می توان سایر اهداف ایجاد دولت الکترونیک را این گونه شرح داد:  
هدف دولت الکترونیکی ارایه خدمات بهتر و بیش تر با هزینه کمتر و اثربخشی بالاتر است که این هدف کلی از تاسیس یک دولت الکترونیکی است اما می توان اهداف جزئی تر زیر را درباره شکل گیری این گونه دولت ها برشمرد:

- ❖ ارایه خدمات یکپارچه : خدماتی که دولت ها ارایه می دهند در دولت الکترونیکی به صورت یکپارچه ارایه خواهد شد.

- ❖ **ارایه خدمات با ارزش افزوده :** دولت الکترونیکی، دولت ها را در ارایه خدمات منسجم کمک می کند تا به جای سرگردان شدن ارباب رجوع در سازمان های اداری خود را از یک نقطه آغاز و در همان نقطه به پایان برسانند.
- ❖ **ارایه خدمات شخصی :** دولت الکترونیکی قادر است نسبت به بازسازی روابط میان خود و مردم اقدام کند. در واقع به جای ارایه خدمات یکسان برای همه دولت الکترونیکی می تواند به کمک فن آوری های اطلاعات و ارتباطات (ICT) با مردم به صورت افرادی غیریکسان عمل کرده و آن ها را به صورت شخصیت های مستقل که خواهان سرویس های غیریکسانی هستند در نظر گرفته و به آن ها خدمات شخصی ارایه دهد. (Customize).
- ❖ **ارایه خدمات با سرعت بیش تر :** امروز با پیش رفت هایی که در فن آوری اطلاعات و ارتباطات حاصل شده و نیز اثرگذاری این فن آوری بر جوانب مختلف زندگی و ظهور عصر دیجیتال که به موج چهارم مشهور شده است، تغییر در زمینه های مختلف زندگی امری اجتناب ناپذیر شده و در صورت ناسازگاری سازمان ها با این تغییرات ناکارآمدی سازمان ها بیش از پیش مشهود خواهد بود که بازاریابی و تجارت و دولت الکترونیکی نمونه های از این تاثیرگذاری است. یکی از آرمان های در حال تحقق عصر ارتباطات و اطلاعات، دولت الکترونیکی (government-E) است.
- ❖ **توسعه فن آوری :** با دسترسی به فن آوری های نو به سازمان ها و شرکت های دولتی کمک می شود تا توسعه ساختاری را از طریق مدل های دیجیتالی فراهم کند و با ترکیب آن ها در سیستم های مدیریت سنتی شاهد تغییرات شگرفی در این حوزه باشند.

❖ از میان بردن شکاف دیجیتالی : با از میان بردن طبقات دیجیتالی دولت ها این

امکان را دارند تا دسترسی به فن آوری های جدید را برای عموم مردم از طریق

دوره های مختلف مهیا کنند.

\* نمادهای مورد استفاد در دولت الکترونیک.

نمادهای دولت الکترونیک نشان دهنده این است که یک دولت الکترونیک می تواند

بخش ها و افراد را با یکدیگر مرتبط سازد.

(۱) Government 2 Citizen (G2C) (تعامل میان دولت و شهروندان) :

(۲) Government 2 Government (G2G) (تعامل میان سازمانهای دولتی) :

(۳) Government 2 Business (تعامل میان سازمان های دولتی و بخش

خصوصی).

(۴) Government 2 Employes (G2E) (تعامل میان دولت و کارمندان

دولت).

### فرآیند استقرار دولت الکترونیک

به منظور تحقق دولت الکترونیک مدل های مختلفی پیشنهاد شده است ، به عنوان

نمونه موسسه گارنتز 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

سر خواهد گذارد.

(۱) مرحله اول : در این مرحله اطلاعات عمومی درباره معرفی خدماتی که

سازمان های دولتی ارائه می کند، روی اینترنت به مردم ارائه می شود. این

اطلاعات به صورت جزوات الکترونیک ارائه می شود. در این مرحله در دسترس

بودن فرآیندهای حکومتی و نیز تشریح و شفاف سازی نحوه انجام امور برای

مردم ارزش تلقی می شود. سازمان های دولتی نیز می توانند اطلاعات آماری خود را از طریق ابزارهای الکترونیکی با یکدیگر مبادله کنند.

(۲) مرحله دوم : در این مرحله تعامل میان دولت و شهروندان قدری توسعه و مردم می توانند پرسش هایی 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 بهینه شهروندان منجر می شود. در این مرحله مردم فقط در ساعات اداری می توانند به دریافت خدمات الکترونیک بپردازند. به علاوه در این مقطع سازمان های دولتی از طریق ایجاد شبکه های محلی به مبادله اطلاعات می پردازند.

(۳) مرحله سوم : در این مرحله فن آوری مورد استفاده پیچیده تر شده و ارزش های مورد نظر مردم نیز افزایش می یابد. بدون این که نیازی به مراجعه مردم به سازمان ها باشد، آن ها می توانند خدمات خود را از طریق شبکه های الکترونیک دریافت کنند.

تمدید گواهی نامه ، پرداخت مالیات ، اخذ گذرنامه و امثال این خدمات در این مرحله بدون حضور شهروندان به دفاتر مربوطه انجام می شود. این مرحله به لحاظ مسایل امنیتی از پیچیدگی بیش تری برخوردار است و وجود امضاهای الکترونیک برای ارایه خدمات ضروری خواهد بود. برای گذر از این مرحله سازمان های دولتی به قوانین و مقررات جدیدی برای ارایه خدمات بدون کاغذ به شهروندان نیازمندند.

(۴) مرحله چهارم : در 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، فرآیندها و ساختار سازمان های دولتی است. در این مرحله صرفه جویی های قابل ملاحظه ای در هزینه های ارائه خدمات صورت می گیرد و رضایت شهروندان به حداکثر خود می رسد.
- هم چنین سازمان ملل برای ارزیابی پیشرفت کشورها در برپایی دولت الکترونیک پنج مرحله زیر را شناسایی نموده که به قرار زیر است:
- (۱) مرحله نوظهور: طی این مرحله تعدادی وب سایت ساده و مستقل از هم توسط دستگاه های دولتی ایجاد می شود که بر روی آن ها اطلاعاتی محدود و پایه ای گذاشته می شود.
  - (۲) مرحله تکامل یافته: در این مرحله بر تعداد سایت های دولتی افزوده می شود. در این مرحله اطلاعات غنی تر و پویا هستند و تغییرات با تواتر بیش تری در سایت ها اعمال می شوند.
  - (۳) مرحله تعاملی: در این مرحله کاربران از فرم های الکترونیکی استفاده می کنند و از طریق اینترنت با مقامات دولتی برای انجام کارهای خود تماس برقرار کرده و درخواست ها و قرار ملاقات های خود را به صورت online تنظیم می نمایند.
  - (۴) مرحله تراکنش: طی این مرحله کاربران می توانند پرداخت هزینه خدمات و یا انجام تبادلات مالی را از طریق شبکه و به صورت امن انجام دهند.
  - (۵) مرحله یکپارچه: طی این مرحله کلیه فعالیت های دولتی به صورت یکپارچه بر روی شبکه اینترنت ارائه خواهد شد.

#### • تحقق دولت الکترونیکی :

یکی از الزام هاس اساسی برای ورود به عصر دیجیتال آن است که فن آوری ارتباطی

و اطلاعاتی جدید جانشین جریان مکاتبات بین هرم دولت و دریافت کنندگان خط مشی و مشتریان خدمات دولتی شود. هم کاری گسترده بین دولت و مشتریان نه تنها مساله ای مربوط به مراوده الکترونیکی است بلکه هدف کیفیت بیش تر و قابل اعتماد بودن خدمات است. تمام دولت ها در تلاش هستند تا خود را برای اقتصاد دیجیتالی و جامعه اطلاعاتی آماده کنند. طبق نظریه «کارو» برای تحقق دولت الکترونیکی در جامعه انجام اقدام های زیر ضروری است :

- رهبری جامعه از بالای هرم.

- ایجاد بینش سازمانی.

- تعهد به تامین منابع.

- حمایت واقعی از تغییر و تحول.

#### • اجرای مراحل پیاده سازی دولت الکترونیکی :

کشورهایی که امر پیاده سازی دولت الکترونیکی را شروع کرده اند، بنا به تجربه، مراحل ضروری این کار را از قرار زیر دانسته اند :

اطلاع رسانی : اطلاعات مورد نیاز در اختیار مشتریان و کاربران قرار داده می شود. مانند اطلاعات لازم برای کسب مجوز شکار یا صدور گواهینامه رانندگی .

ارتباط یک طرفه : فرم های الکترونیکی، مشخص ترین وجه این مرحله است. سازمان ها، فرم ها را به صورت های مختلف در اختیار متقاضیان قرار می دهند، اما کاربران پس از گرفتن فرم ها باید به روش سنتی برای پر کردن و ارسال آن ها اقدام کنند.

ارتباط دوسویه : کاربران می توانند نه تنها فرم ها را دریافت کنند، بلکه به صورت آنلاین آن ها را هم پر کرده و ارسال کنند. البته در این مرحله، برخی عملیات مانند تعاملات مالی یا تعیین هویت متقاضی هنوز به روش سنتی صورت می گیرد.

تراکنش و تعامل : تمامی فرآیندها و عملیات از ابتدا تا انتها با توجه به امکانات به صورت الکترونیکی انجام می شود. در این مرحله تمامی وجوه دولت الکترونیکی باید پیاده شده باشد.

### مشکلات دولت الکترونیکی :

دولت الکترونیکی با وجود مفهومی ساده، مشکلات زیادی برای دولت ها دارد. مشکل اصلی در روش طراحی نیست بلکه آرایه خدمات به روش مناسب، معضل اول دولت هاست. دولت ها باید به عنوان یک مجموعه، قادر باشند اطلاعات دیجیتالی را به خوبی دریافت کنند و زمینه های فنی لازم را برای ارتباطات واحدهای مختلف کشوری با هم دیگر، و هم کاری بخش خصوصی و دولتی فراهم سازند. مشکل دیگری که وجود دارد، فرهنگ و ذهنیت مردم است. تغییر ذهنیت و فرهنگی سنتی در مورد استفاده از خدمات، هزینه زیادی خواهد داشت. فراهم کردن فضای مناسب، دور نگه داشتن آن از استفاده های نامناسب، و فقدان تخصص لازم در انجام تغییرات سریع در فن آوری اطلاعات از مشکلات دیگر به حساب می آید.

دومین معضل اساسی دولت ها، ایجاد روش های قانونی مناسب برای تجارت الکترونیکی است، چون دنیا در حال حاضر به طرف اقتصاد جهانی دیجیتال حرکت می کند. با این وضعیت، هرگونه مغایرت قانونی در تجارت های بین المللی بیش تر نمود پیدا می کند. در این مسیر، دولت ها با مشکل مربوط به مالیات بر تجارت الکترونیکی و نحوه کنترل آن، امضای الکترونیکی قراردادهای تجاری و کنترل بر برنامه های رمزنویسی قوی مواجه هستند. سومین معضل اساسی دولت ها که به نوعی یک مشکل بالقوه به حساب می آید، نیازمندی روزافزون به دموکراسی و عدم استفاده دموکراتیک از سیستم های دیجیتالی است. با افزایش اقتصاد دیجیتالی، فن آوری از دیدگاه دموکراتیکی، خنثی یا از آن به غلط استفاده می شود و در نتیجه تنوع را از بین برده و



مردم را تشویق می کند تا بر اساس روش های جدید جهانی تعامل کنند  
مزایای دولت الکترونیک

دولت الکترونیک امکانات فراوانی را برای تحقق حکومت مداری خوب فراهم می کند و با به کارگیری فن آوری های جدید به بهبود فرآیندهای ارائه خدمات عمومی، تسریع ارائه خدمات، پاسخ گوتر شدن دولت، شفافیت اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دولت، مشارکت شهروندان در تصمیم گیری های عمومی، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصت های برابر برای افراد، ارتباط مستقیم با مقام های دولتی، صرفه جویی در زمان، حمل و نقل، ساعات کار، هزینه های خدمات و منابع انرژی، امکان ارائه خدمات در هر مکان و هر زمان، افزایش کارایی، کوچک سازی دولت، تسهیل اخذ اطلاعات و خدمات از سوی شهروندان و نیز به وسیله دولت، تسهیل فرآیندهای کاری سازمان ها کمک می کند.

#### نتیجه گیری :

دولت الکترونیکی حاصل تغییرات فنی، به خصوص فن آوری اطلاعات از یک طرف، و انطباق سازمانی با تغییرات عصر اطلاعات و دیجیتال از طرف دیگر است. در صورت پذیرش تفکر مدیریت استراتژیک در حوزه دولتی، فلسفه دولت الکترونیکی به راحتی برای کارگزاران و بوروکرات ها قابل هضم خواهد بود. البته دولت الکترونیک همان طور که تشریح شد، ابعاد مختلفی نظیر مشتری مداری، کیفیت، کارایی، اثربخشی، انعطاف پذیری، استفاده از توانمندی ها و مهارت های بخش خصوصی در بخش دولتی، و به کارگیری مکانیسم های بازار را در بر می گیرد. شاید بتوان گفت که یکی از ابزار مهم برای تبدیل مدیریت دولتی سنتی، الگوی جدید مدیریت دولتی نوین فن آوری اطلاعات است که با توجه به گذشت حدود یک دهه از حرکت این اندیشه

نوبین، دولت الکترونیکی، نیز یک بحث جدید خواهد بود و به تحقیقات کاربردی میدانی و چالش‌های فراوان در مورد به کارگیری آن در جامعه ایرانی نیاز دارد. برای مثال یک نمونه از آن تحت عنوان طرح «آسیکودا» جهت الکترونیکی کردن امور گمرکی در گمرک ایران در حال شکل‌گیری است. در خاتمه باید گفت که زمینه‌های بالقوه زیادی در کشورمان وجود دارد که امکان پیاده کردن آرایه خدمات را به طریق سیستم‌های دیجیتالی میسر می‌سازد و در پیشرفت اقتصادی و اجتماعی ایران اسلامی موثر است. دولت الکترونیک مستلزم پیش‌زمینه و تمهیداتی است که داشتن فن‌آوری‌های پیش‌رفته اطلاعاتی و ارتباطی (فن‌آوری مخابراتی در قالب سیستم‌های سوئیچینگ، ماهواره‌ای، فیبرنوری و مایکروویو) اساس آن منظور می‌شود. هر کشوری که بخواهد سهم قابل توجهی از اقتصاد جهانی را داشته باشد، باید بتواند خود را مجهز به یک زیرساخت مخابراتی پیش‌رفته کرده و از حداکثر فن‌آوری‌ها استفاده کند. دولت الکترونیک می‌تواند به حکومت‌ها در بهبود ارتباطات و تامین رضایت مردم، هم چون ایجاد ارتباط دو طرفه بین مردم و مسوولان از راه‌های مختلف را میسر می‌سازد. اطلاع‌رسانی و آگاه کردن مردم از مصوبات، مقررات و مجموعه وظایف و اختیارات دولت و نیز مشارکت آنان در تقسیم‌سازی از طریق نظرسنجی الکترونیکی و ایجاد صندوق شکایات از طریق پست الکترونیکی، پاسخ‌گویی سریع به خواسته‌ها و شکایات مردم، شیوه‌هایی است که دامنه ارتباطات مردمی را بیش از پیش گسترده و بهینه می‌کند و عرضه خدمات عمومی به صورت الکترونیک، مانند پرداخت هزینه‌های آب، برق، تلفن، قبض جریمه، رزرو بلیط و صدور گذرنامه مزایایی از جمله صرفه‌جویی در وقت و نیروی انسانی، کاهش تردهای درون شهری و بین شهری و کاهش بار ترافیک دارد و این امور می‌تواند در روش زندگی مردم و تامین رفاه و رضایت آنان تاثیر به‌سزایی داشته باشد. که در نهایت می‌تواند زمینه توسعه و رشد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی را

در کشور فراهم سازد متمرکز شدن فعالیت های دولتی در امور اقتصادی ، شفاف بودن ضوابط و مقررات ، که خویشاوند سالاری و زد و بندها و رانت جویی را تا حد قابل توجهی از میان می برد. شایان ذکر است تحقق و توسعه دولت الکترونیک مستلزم روابط عمومی الکترونیک است تا بتواند مسوولیت های اطلاع رسانی را به عهده گیرد و در زمینه های مختلف توسط روش های نوین با هزینه های کم و در عین حال کارآمد نقش ایفا کند. راه رسیدن به وضعیت مطلوب را گر چه استخدام مدیرانی که توانایی های گسترده ای در فن آوری اطلاعات دارند، یک اقدام اساسی و اصولی محسوب می شود، اما آموزش مدیران قدیمی و استفاده از آن ها هم این مزیت را دارد که این افراد می توانند در هزینه ها صرفه جویی کرده و اعتبارات مازاد را برای بهبود کیفیت زیرساخت های تکنولوژیک دولت الکترونیک به کار گیرند. دولت الکترونیک علاوه بر این که بخش عظیمی از ارتباطات مابین اشخاص حقیقی و حقوقی با نهادهای دولتی را تحت پوشش خود قرار می دهد باعث تاثیر مثبت بر روند زندگی افراد، ارتباط نزدیک با حکومت داری (برخی از صاحب نظران معتقدند اگر دولت الکترونیک به حکومیت داری خوب منجر نشود رسالت خود را به انجام نرسانیده است)، تبدیل نمودن شهروندان از مصرف کنندگان منفعل به بازیگران فعال، بهبود فرآیندهای ارائه خدمات در بخش های مختلف، کاهش فاصله بین مردم و دولت مردان و گسترش عدالت اجتماعی از طریق ایجاد فرصت های برابر برای همه افراد جامعه می شود. هم چنین به لحاظ ارتباط دو سویه بین مردم و مسوولین و عدم مراجعه حضوری شهروندان با کارکنان علاوه بر بازمهندسی فرآیندها و روش ها و اصلاح امور باعث کاهش فساد و در نهایت منجر به سلامت اداری در دستگاه های دولتی می شود. بنابراین ایجاد دولت الکترونیک در کلیه کشورهای جهان به ویژه در کشور ما امری ضروری به نظر می رسد.

## منابع:

- ۱ - سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور - تحول اداری، ویژه نامه دولت الکترونیک (۱۳۸۵۹).
  - ۲ - فصل نامه علمی - پژوهش ارتش جمهوری اسلامی ایران - کنترلر، شماره ۱۵ و ۱۶ (۱۳۸۳).
  - ۳ - رجب بیگی، مجتبی، کاربرد بازمهندسی در تحول اداری، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، نشریه تحول اداری - ترجمان ستاد برنامه ریزی تحول اداری، دوره هفتم، شماره ۳۸ و ۳۹ (۱۳۸۲).
  - ۴ - ماهنامه تدبیر - شماره ۱۴۶ (۱۳۸۳).
  - ۵ - ماهنامه تدبیر - شماره ۱۵۵ (۱۳۸۴).
  - ۶ - ماهنامه تدبیر - شماره ۱۶۰ (۱۳۸۴).
  - ۷ - جهانگیری - علی، دولت الکترونیک - مدیریت توسعه، شماره ۵۵، (۱۳۸۱).
- <http://www.ictna.ir/article/archives/007324.html>
- <http://techno.msrt.ir/>
- <http://www.iranculture.org/research/internet/viewpajohesh.php?id=53>
- Caddy ،Joanne and Vergez ،Christian ،Citizens as Partners: Information ، Consultation and Public Participation in Policy-Making ،OECD publications ،۲۰۰۱
- <http://en.wikipedia.org/wiki/Egovernment>
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic\\_services\\_delivery](http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_services_delivery)
- <http://en.wikipedia.org/wiki/E-democracy>
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic\\_voting](http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_voting)
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic\\_voting\\_in\\_Belgium](http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_voting_in_Belgium)
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Elections\\_in\\_Brazil](http://en.wikipedia.org/wiki/Elections_in_Brazil)
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic\\_voting\\_in\\_Canada](http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_voting_in_Canada)
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic\\_voting\\_in\\_Estonia](http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_voting_in_Estonia)
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Indian\\_voting\\_machines](http://en.wikipedia.org/wiki/Indian_voting_machines)