

بلوغ دولت الکترونیک: فرصتها، چالشها و نقش آن در بهبود محیط کسب و کار

مجتبی خالصی^۱، محمدرضا ظریفیان^۲

چکیده:

پیشرفت فناوری در عرصه های گوناگون موجب خلق فرصتهای جدید برای بهبود محیط فعالیت و تسهیل امور می شود. دولت الکترونیک نیز با هدف تسهیل ارتباط بین شهروندان و دولت بوجود آمد و فرصت تعامل کسب و کارها و شهروندان را با دولت فراهم ساخت. دولت الکترونیک به علت نیاز به افزایش کارایی خدمات عمومی به وجود آمده است. بلوغ دولت الکترونیک عبارت است از میزان بالغ شدن خدماتی که توسط دولت ارائه می شود. مسائل استراتژیکی که در زمینه بلوغ دولت الکترونیک مطرح می شود عبارت هستند از: درصدی که خدمات دولتی به صورت آنلاین ارائه می شوند، درصدی که این خدمات تکامل یافته اند و مدیریت نظامند ارتباط با کاربر که خود شامل شاخص هایی همچون پیشنهادات کاربر، تعامل داشتن با کاربر، ارتباطات شبکه ای و ساختار سازمانی می شود. هدف مقاله حاضر تشریح جایگاه راهبردی دولت الکترونیک و بلوغ آن در بهبود محیط کسب و کار از طریق مرور ادبیات موضوع و مطالعات کتابخانه ای است. از این رو ابتدا به توصیف ارائه خدمات دولتی در بستر فناوری اطلاعات، روند مفهومی سازی آن، مراحل توسعه دولت

^۱ (رییس امور شورای اقتصاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و مدرس دانشکده کارآفرینی دانشگاه تهران)

^۲ (دانشجوی دکتری کارآفرینی، گرایش توسعه، دانشگاه تهران) mzarifian@ut.ac.ir

الکترونیک و بلوغ دولت الکترونیک می پردازیم. سپس نقش استراتژیک دولت الکترونیک را در بهبود محیط کسب و کار مورد بررسی قرار می دهیم و موانع، فرصتها و چالش های موجود در این راه را تشریح می کنیم. در پایان نتیجه گیری از مطالب ذکر شده ارائه می گردد و پیشنهاداتی برای اثربخش تر نمودن جایگاه دولت الکترونیک در بهبود محیط کسب و کار عرضه می شود.

کلمات کلیدی: دولت الکترونیک، ارائه خدمت، کارآفرینی، بهبود محیط کسب و کار.

مقدمه:

شناخت ماهیت ارائه خدمات دولتی در بستر فناوری اطلاعات:

دولت الکترونیک عبارت است از متحول کردن دولت و فرایند اداره کشور از طریق قابل دسترس تر، کارآمدتر و پاسخگوتر کردن آن و ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر نهادهای دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (Layne & Lee, 2001). در واقع دولت الکترونیک مفهومی است که استراتژی، شیوه های خدمت رسانی، دولت و تکنولوژی را یکپارچه می سازد (Welch et al., 2005).

اصولاً تعریف واحدی درباره دولت الکترونیک وجود ندارد و این مسئله ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری است. امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثربخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمان های تابعه آن، بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی، دولت الکترونیک اطلاق می شود (Alomari et al., 2012). دولت الکترونیک استفاده سهل و آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم به مشتری، به صورت ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته می باشد. جنبه دیگر دولت الکترونیک، تکنولوژی ای است که برای اتصال شهروندان به شبکه ارتباطی سازمان ها که یک سری از خدمات مرتبط با نیاز کاربران را تأمین می کند، بکار می رود. در بخش های عمومی، غیرانتفاعی و خصوصی شبکه هایی برای ارائه خدماتی که به صورت مشارکتی عرضه می شود مثل مراقبت بهداشتی، رفاه، مسکن، توسعه اقتصادی، آموزش شغل و دستبازی به آن و دیگر خدمات همگانی سرمایه گذاری شده، وجود دارد (Bertot et al., 2010). از نگاه دیگر، دولت الکترونیک یک واژه عام است که برای مفاهیمی از قبیل خدمات الکترونیک، دموکراسی الکترونیک و از همه مهمتر، مدیریت/ نظارت الکترونیک مورد استفاده قرار می گیرد. این بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات است که دسترسی به خدمات دولتی، و متقابلاً ارائه خدمات توسط دولت را در جهت انتفاع به شهروندان، شرکای تجاری دولت، بخشهای عمومی و بخشهای خصوصی افزایش می دهد (Verdegem & Verleye, 2009). دولت الکترونیک فرایندهای جاری مبتنی

بر بوروکراسی را مکانیزه و دیجیتالی نموده که این سرعت بخش روشهای جدید مدیریت می گردد. این سیستم، بین مقامات دولتی، بخش های خصوصی و شهروندان پل ارتباطی ایجاد مینماید. مهمتر از همه، امکان اعمال یک کنترل اثربخش را برای دولت در جهت استفاده بهینه از سرمایه های اجتماعی، سیاسی، و اقتصادی در مسیر توسعه فراهم میسازد. مدیریت الکترونیک در دولت الکترونیک، عبارت است از چگونگی ایجاد یکپارچگی و تعامل بین سیاستمداران، کارمندان، بنگاههای اقتصادی و مردم به منظور تسهیل امور و افزایش اثربخشی فعالیتها از شروع کار تا حصول نتیجه (Schuppan, 2009).

خدمات در دولت الکترونیک، به مفهوم تمرکز روی نیازهای شهروندان و بنگاههای اقتصادی و هدف آن ایجاد تعامل بین آنها و نهادهای دولتی و کارکنان دولت، در شرایط آسان، دوستانه، شفاف، کم هزینه و اثربخش می باشد (Lean et al., 2009). این بدان معنی است که افراد قادر به تقاضا و تأمین خدمات مورد نظر خود از دولت بصورت الکترونیک بوده و از طریق اینترنت یا سایر مسیرهای مکانیزه بتوانند به خواسته خود دست یابند. این یک راهکار تأمین نیازهای روزافزون شهروندان در خدمات می باشد که با بهره گیری از امکانات پیشرفته داخلی و خارجی فناوری اطلاعات و ارتباطات تعامل و یکپارچگی انواع سیستم های متداول جاری را فراهم می سازد. این امر لزوماً تغییر در سیستمها و روشها را مطرح می سازد تا ایجاد دسترسی به اطلاعات و خدمات به ساده ترین شکل فراهم گردد، و در نتیجه تنها متکی به کامپیوتر نباشد (Bwalya, 2009).

دولت الکترونیکی خدمات خود را در ساده ترین حالت ممکن به کاربران عرضه می کند و در آن واحد به دولت امکان می دهد تا این خدمات را در ارزان ترین حالت ممکن به دست مشتریان خود برسانند. نخستین مرحله از خدمات دولت الکترونیکی عرضه خطوط اینترنت بر روی رایانه های شخصی است. دولت ها در عصر جامعه اطلاعاتی می بایست برای برآورده کردن نیازها و انتظارات شهروندان خدمات و محصولات خود را به طور روزافزون کیفی تر و مطلوب تر نمایند (Shareef et al., 2011).

دولت الکترونیک یا دولت دیجیتالی، به تعبیری دیگر، استفاده دولت از فن آوری اطلاعات برای جابجایی اطلاعات بین مردم، سازمانها، بازار و ارکان دیگر دولتی است که ممکن است توسط قوه قانونگذاری، قوه قضائیه یا قوه اجرایی به کار برده شود تا بهره وری داخلی

را بهبود بخشد، خدمات عمومی را ارائه دهد، یا روندهای دولتی مردم گرا را برای مردم فراهم کند.

روند مفهومی سازی ارائه خدمات دولتی در بستر فناوری اطلاعات:

روند ایجاد دولت الکترونیک بدین صورت بوده است که در طول نیمه دوم دهه ۱۹۹۰، بخش خصوصی آمریکا مسئول خلق خدمات الکترونیکی شد. وجود فناوری وب، به برانگیختن برخی اقدامات تجاری در شرکتها منجر گشت و لذا نتایج خوب و قابل ستجشی از این اقدامات حاصل شد (Gronlund, 2010). مهمتر از آن، این بود که کارکنان هرچه بیشتر اثربخش شدند به طوری که در بازده کاری آنها افزایش قابل ملاحظه ای پدید آمد. برای مثال، در سال ۱۹۹۹، میانگین بازده کاری هر ساعت فرد، پنج درصد افزایش پیدا کرد. پی آمد چنین نتایج مطلوبی، استفاده از فناوری وب مورد توجه قرار گرفت و موجب تحولات عظیمی در عرصه مشاغل و ارتباطات گردید. زمانی که فناوری وب در اکثر بخشهای خصوصی به کار گرفته شد، دولت از این بابت عقب مانده بود. لذا توجه دولت به این مسئله معطوف گشت که ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیک بسیار ساده تر خواهد بود (Gronlund, 2010).

الزامات و پیشبرنده های ارائه خدمات دولتی در بستر فناوری اطلاعات:

عوامل متعددی، زمینه های لازم برای تحقق این امر را فراهم می آورند که همگی ناشی از فناوری و پیچیده تر شدن بشر است و دولتها برای پاسخ به این پیچیدگی ناگزیرند که اقدام به ایجاد دولت الکترونیک کنند. مهمترین این عوامل عبارتند از:

۱ - رشد فناوریهای جدید و بویژه فناوری اطلاعات: امروزه، فناوری با نرخ فزاینده و به صورت تصاعدی درحال رشد است. قانون "مور"^۱ در این مورد می گوید: قدرت محاسباتی رایانه ها هر ۱۸ ماه دو برابر می شود. قانون "مت کالف"^۲ نیز می گوید: میزان رشد یک شبکه به میزان توان دوم استفاده کنندگان از آن شبکه است و درنهایت قانون

^۱ Moors law

^۲ Matcalf

"گیلدرز"^۱ می گوید: مسیرهای ارتباطی شبکه ها هر ۱۲ ماه سه برابر می شود. همان گونه که از مثالهای فوق برمی آید سرعت رشد فناوری اطلاعات بسیار زیاد بوده و این امر در تمامی پدیده ها از جمله موسسات دولتی تاثیرات شگرفی برجای می گذارد (Verdegem & Verleye, 2009).

۲ - سرمایه گذاری بنگاههای اقتصادی در بخش فناوری اطلاعات: بنگاههای اقتصادی سرمایه گذاری های کلانی را در زمینه فناوری اطلاعات اعمال کرده اند و بخش خصوصی نیز جهت پاسخگویی با شرایط کنونی و کم کردن فاصله و شکاف بین خود و دولت، ناگزیر از سرمایه گذاری در این خصوص است. آمارها نشان می دهد که سرمایه گذاری شرکتهای آمریکایی در فناوری اطلاعات از کمتر از ۱۰ درصد در سالهای گذشته به ۵۰ درصد درحال حاضر رسیده است و به دلیل سرمایه گذاری هایی که در این زمینه شده هزینه مبادلات بانکی به میزان ۳۰ درصد هزینه های بانکی غیر الکترونیک کاهش یافته است (Rose & Grant, 2010).

۳ - رشد اینترنت و فراگیری عمومی استفاده از آن: طی فصل فروش عید کریسمس در سال ۱۹۹۹ فروشندگانی که محصولات خود را از طریق اینترنت به فروش می رسانند معادل ۱/۳ میلیارد دلار پوند که این میزان، چهار برابر فروش آنان در سال ۹۸ بود و در سال ۲۰۰۰، آمریکا برای ایجاد دولت الکترونیک رقمی معادل ۵۰۰ میلیون دلار هزینه کرده که این میزان در سال ۲۰۰۳ به ۶/۱ میلیارد دلار خواهد رسید (Layne & Lee, 2001).

۴ - تغییر انتظارات شهروندان و بنگاههای اقتصادی: انتظارات مردم درمورد خدمات، محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به طور روزافزون درحال تغییر است و دولت نیز باید بتواند پاسخگوی این نیازها باشد و این امر فقط می تواند از طریق دولت الکترونیک تحقق یابد.

۵ - جهانی شدن و فشارهای ناشی از رقابت: دولتها برای جذب سرمایه، مشاغل و کارگران ماهر، گردشگران و غیره با هم در رقابت بوده و از سویی جهانی شدن نیز به منظور

1 Gilders

فروش کالاها و خدمات خویش، آنها را وادار به تاسیس دولت الکترونیک می کند (Yildiz, 2007).

ارکان و اجزای ارائه خدمات دولتی در بستر فناوری اطلاعات در مبانی دولت الکترونیک ابعاد مختلفی برای آن قایل شده اند و از یک دیدگاه می توان سه بعد کلی را برای آن در نظر گرفت:

- **G2G (Government to Government)** (تعامل میان سازمان‌های دولتی): در این نوع رابطه، سازمان‌هایی که در زمینه‌های مختلف به اطلاعات نیاز دارند، می‌توانند از طریق شبکه‌های موجود به این اطلاعات دسترسی یافته و خدمات خود را سریع‌تر به شهروندان ارائه کنند.
- **G2B (Government to business)** (تعامل میان سازمان‌های دولتی و بخش خصوصی): این نوع رابطه، اولین رابطه‌ای بود که توسعه پیدا کرد که در این راستا پرداخت مالیات، اخذ آمار و اطلاعات، ارائه تسهیلات و نحوه اخذ مجوزهای مختلف محتوای این نوع تعامل را شکل می‌دهد.
- **G2C (Government to citizen)** (تعامل میان دولت و شهروندان): مهم‌ترین و گسترده‌ترین نوع کاربرد دولت الکترونیک، رابطه دولت با شهروندان و بالعکس است. این رابطه شامل اخذ اطلاعات از سوی شهروندان از سازمان‌های دولتی و ارائه خدماتی از سوی دولت به شهروندان به شیوه الکترونیک است

Government to Supplier و Government to Employee از دیگر ابعادی هستند که می‌توان آنها را در ارتباط با بخش‌های فوق در نظر گرفت. G2E، یکی از اثربخش‌ترین راه‌هایی است که به منظور یادگیری الکترونیک و مدیریت دانشی صورت می‌گیرد. برحسب ماهیت این نوع کاربرد، نمونه‌های G2E در اینترنت قابل دسترسی نیست. این نوع کاربردها، عموماً در شبکه‌های دولتی یا شبکه‌های خصوصی یافت می‌شود. در عموم کشورها با وجود این که وجه G2G، زیر ساختار دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهد و به عبارت دیگر نقش back office را ایفا می‌کند، به دلیل اهمیت یافتن خدمات

مشتری مدار، دو وجه G2B و C2G که به عبارتی نقش front office را ایفا می کنند، اهمیت بیش تری در پیاده سازی یافته اند (Kunstelj & Vintar, 2004).

این کاربردها، از اصول اساسی دولت الکترونیک تلقی می شود و در واقع این ارتباطات است که دولت الکترونیک را شکل می دهد. یک استراتژی موثر در زمینه استقرار دولت الکترونیک به بهبودهای قابل ملاحظه ای از قبیل موارد ذیل در دولت منجر خواهد شد؛

- تسهیل خدمت رسانی به شهروندان
- حذف رده هایی از مدیریت دولتی (کوچک سازی اندازه دولت) و تحقق الگوی مصرف
- تسهیل اخذ اطلاعات و خدمات توسط شهروندان و شرکت ها و همچنین سازمان های وابسته به دولت
- تسهیل فرآیندهای کاری سازمان ها و کاهش هزینه ها از طریق ادغام و حذف سیستم های اضافی و موازی (Evans & Yen, 2005)

گامهای تعالی و بلوغ دولت الکترونیک:

در مرحله اولیه بلوغ دولت الکترونیک که از آن به عنوان «دولت الکترونیک به عنوان یک ابزار توانمندساز» نام برده می شود، بر به عمل آوردن سه نوع اقدام از جانب دولت تاکید شده است (Andersen & Henriksen, 2006):

۱) حضور اولیه: در راستای این اقدام، دولت از طریق ایجاد یک سری وب سایت های اطلاعاتی عموماً ایستا عمدتاً حضور خود را در صحنه اعلام می دارد. بدیهی است که امکان عرضه خدمات دولت الکترونیک به شکل برخط به موجب این قبیل اقدامات وجود نخواهد داشت.

۲) حضور بهبودیافته: تعداد سایت های دولتی مرتبط با این امر افزایش می یابد. این سایت ها باید حاوی اطلاعاتی باشند که بشود به طور منظم و مستمر آنها را به هنگام

سازی نمود؛ نظیر درج نشریات، قوانین، آیین نامه ها و مقررات، و خبرنامه ها در آن، به همراه لحاظ نمودن امکاناتی نظیر موتورهای جستجو و قابلیت ارسال و دریافت پست الکترونیکی.

۳) حضور تعاملی: در این مقطع، تعاملات و خدمات فراوانی در رابطه با تعداد زیادی از نهادهای دولتی امکان پذیر می شود؛ ضمن اینکه امکان ارسال و دریافت پست الکترونیکی، انتقال داده و ضمیمه نمودن مستندات نیز فراهم می آید. در مرحله بعدی که طی آن از خدمات دولت الکترونیک به عنوان «تغییر شکل دهنده» استفاده به عمل می آید، پیشبرد این منظور با طراحی مجدد فرآیندهای مرتبط با ارائه خدمات در نهادهای دولتی همراه می گردد و از آنجایی که کاربردهای دولت الکترونیک در میان نهادهای دولتی باید جنبه یکپارچه داشته باشند، علاوه بر لزوم همکاری مابین آنها، لازم است که به موضوعاتی چون مهندسی مجدد فرایندها و سامان دهی سازمان های مربوطه نیز پرداخته شود. دو نوع اقدام در این رابطه پیشنهاد شده است:

۱) حضور تراکنشی: در این مقطع، طیفی از تراکنش های دولتی باید به شکل برخط انجام شوند؛ بدین صورت که با کارهای ساده شروع و در مراحل بعدی، کاربردهای پیچیده تری – مانند امضای الکترونیک، رمزنگاری و رمز عبور – بدان افزوده خواهد شد (Andersen & Henriksen, 2006).

۲) حضور یکپارچه: در این مرحله لازم است که تمامی خدمات، بیدرنگ و بدون قائل شدن تمایز بین نهادهای دولتی، از طریق یک پورتال قابل ارائه باشند. این در حالی است که به جرات می توان گفت هیچ دولتی در حال حاضر نمی تواند ادعا کند که به طور کامل در این مرحله از کار قرار گرفته است.

ب) ارزیابی میزان آمادگی کشور در زمینه تحقق اهداف دولت الکترونیک عموماً موضوعات زیر در این رابطه مورد بررسی قرار می گیرد:

▪ کارمندان دولتی و میزان آگاهی آنان از فناوری اطلاعات و ارتباطات: طرز برخورد و مهارت های آنان

- فناوری و به کارگیری آن: سطح به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در دولت
- فرآیندها: میزان استفاده درست از فناوری اطلاعات و ارتباطات در پشتیبانی از فرآیندهای داخلی و ارتباط با مشتریان و تامین کنندگان
- تاثیرهای محیطی: مرزهای فناوری، شرایط قانون گذاری و در دسترس بودن اطلاعات
- ج (بررسی روند توسعه فناوری در جهان و انجام مطالعات تطبیقی جهت کسب اطلاع از سیاست ها/برنامه ها/اقدامات دیگر کشورها در این حوزه.

بلوغ دولت الکترونیک و محیط کسب و کار:

در عصر حاضر و دنیای کنونی فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یکی از بسترهای نوین به سرعت در حال تأثیرگذاری بر زندگی بشر در جوامع در حال رشد می‌باشد. این تأثیر در کلیه وجوه اجتماعی دیده می‌شود. از آن جمله تأثیر شدید فناوری اطلاعات بر اقتصاد است. در اقتصاد جدید که مبتنی بر شبکه‌های کامپیوتری است محیط کسب و کار در حال تبدیل به محیطی دیجیتالی است. چنین اقتصادی را اقتصاد شبکه‌ای یا اقتصاد دیجیتال می‌نامند. ورود اینترنت به سازمان‌ها و مراکز اقتصادی سر منشاء آغاز و پایه‌ریزی اقتصاد دیجیتال، اقتصاد شبکه‌ای، اقتصاد اینترنت یا اقتصاد وب است. شاید بتوان بزرگترین هدف توسعه اینترنت را رقابتهای تجاری و اقتصادی عنوان کرد. اقتصاد دیجیتال، انقلابی است در بستر فناوری‌های نوین، که اقتصاد سنتی را متحول کرده و سنگ بنای رشد اقتصاد، که شرکت‌ها و صنایع موجود در هر اقتصاد هستند را دچار تحولی شگرف نموده است. اقتصاد دیجیتال در حقیقت سرآغازی برای رشد و ترویج کارآفرینی در بستر فناوری اطلاعات است.

پیشرفت‌هایی که اخیراً در حوزه فناوری اطلاعات روی داده است، آن را به موتور اصلی بهره‌وری در جوامع تبدیل نموده است. امروزه روشن شده است که اطلاعات و ارتباطات دو قدرت مهم هستند. این دو، هم خود ارزش دارند و هم ارزش بوجود می‌آورند. فردی که از بازارهای مختلف و قیمت اجناس در آن بازارها اطلاع داشته باشد یا از گذشته و آینده بازار با خبر باشد، تصمیمات بهتری را برای رسیدن به سود بیشتر می‌تواند بگیرد. اطلاعات،

علاوه بر ارزش ذاتی، جنبه دیگری دارد که به دانش منتهی می‌شود و در مکانیزم تصمیم‌گیری و انجام بهتر آن اثر می‌گذارد. ارتباطات نیز مانند اطلاعات ارزشمند است و ارزش افزوده‌ای متناسب با اندازه و نوع ارتباطات نصیب افراد می‌کند.

اطلاعات و ارتباطات دو ابزار اساسی مورد نیاز هر فعالیت کارآفرینی هستند. کارآفرینی در انزوا و بدون حمایت نهادها، سازمانها و انسانها امکان پذیر نیست. کارآفرینی مستلزم یک نیاز اجتماعی است و کشف نیازهای اجتماعی به شناخت اجتماع، نیازهای آن و بافت فرهنگی و اجتماعی و اقتصادی آن وابسته است. در شناسایی نیاز هر فعالیت کارآفرینانه، ایده‌پرداز یا تئورسین می‌بایست نسبت به محیط بینش و بصیرت داشته باشد و بداند چه راه حل‌هایی برای رفع آن نیاز، در نقاط دیگری از دنیا ارائه شده است. بنابراین اطلاعات و دانش مانند ارتباطات از ملزومات هر فعالیت کارآفرینی هستند. فناوری اطلاعات و در رأس آن اینترنت شرایط تازه‌ای را پدید آورده است که در آن تولیدکنندگان، تأمین کنندگان، فروشندگان و مشتریان، و تقریباً همه عوامل دست اندرکار یک چرخه اقتصادی قادرند، در یک فضای مجازی مشترک با یکدیگر در ارتباط باشند و به تبادل اطلاعات، خدمات، محصولات و پول بپردازند.

اینترنت تئوری‌ها و نظریات جدیدی را به میان آورده است که یکی از آنها اشتغال مجازی است. در این نوع اشتغال فرد شاغل، کار خود را با استفاده از امکانات رایانه‌ای انجام می‌دهد و حاصل کار را از طریق اینترنت در اختیار کارفرما یا مشتریان قرار می‌دهد. جالب‌تر آنکه دریافت دستمزد یا پرداخت مبالغ نیز با استفاده از اینترنت و از طریق مجاری اعتباری اینترنتی نظیر حسابهای اینترنتی و کارتهای اعتباری صورت می‌گیرد. مجموعه این فعالیتها و تعاملات در قالب آنچه که امروزه تجارت الکترونیک نامیده می‌شود، قابل بررسی است. در حقیقت تجارت الکترونیک یکی از نمودها و کاربردهای ویژه فناوری اطلاعات است و هم اکنون حجم وسیعی از تعاملات بازرگانی در کشورهای پیشرفته به شیوه الکترونیکی صورت می‌پذیرد. کارآفرینی در اینترنت همچنین در زمینه نرم افزارهای مبتنی بر شبکه و محتویات شبکه نیز وجود دارد. کارآفرینی در شیوه‌های جذب مشتریان اینترنتی، بازاریابی اینترنتی، همکاری‌ها و شبکه‌های مجازی، واقعیت مجازی، آموزش از طریق اینترنت، کار از راه دور و غیره همه و همه گستردگی کارآفرینی در عصر اطلاعات را نشان می‌دهند. اینترنت شبکه-ای مجازی است که تا حد زیادی مستقل از محل می‌باشد. این شبکه بازاری بدون مرز

است که می‌توان به راحتی در آن تجارت نمود. برای این منظور می‌بایست افراد کارآفرین با ایده‌های نو، شرکت‌هایی اینترنتی را تأسیس کنند و پس از مدتی که ارزش فوق العاده‌ای یافتند آنها را بفروشند. گسترش روز افزون اینترنت در عرصه‌های گوناگون خدمات که بر مبنای پیدایش نیازهای جدید صورت می‌گیرد، سبب شده است تا هر روز افراد بیشتری جذب این بازار کاری مجازی شوند و شانس خود را در یافتن مشاغل مناسب امتحان کنند. مؤسسات، سازمانها و نهادهای خصوصی و دولتی در همه کشورها بر آن شده‌اند تا معرفی محصولات و خدمات خود را در بستر اینترنت انجام دهند. از این رو اولین نیازی که فرا روی آنها قرار می‌گیرد، مراجعه به افرادی است که از دانش و مهارت کافی برای انجام چنین فعالیت‌هایی برخوردار باشند. طبیعی است که امروزه نمی‌توان مؤسسه‌ای را عاری از متخصصان فناوری اطلاعات یافت. ورود رایانه و فناوری‌های مرتبط با آن به بازار کار و تجارت و کاربرد روز افزون معاملات اینترنتی سبب شده است که بازاری دائمی برای متخصصان فناوری اطلاعات به وجود آید. بنابراین فناوری اطلاعات به عنوان یک پدیده، به نوبه خود سبب کارآفرینی در حوزه‌های مختلف گردیده است.

با نگاهی گذرا به تعاریف، اهداف، عناصر و ماهیت دولت الکترونیک و حکومت داری خوب، رابطه صریح میان این دو مفهوم به روشنی نمایان می‌شود. دولت الکترونیک ابزاری است که سعی دارد با به کارگیری دانشها و فنون جدید اطلاعات و ارتباطات فاصله میان دولت و مردم را کاهش داده و به شهروندان کمک کند تا خدمات مورد نیاز خود را با هزینه کمتر، با سرعت بیشتر و با کیفیت مطلوبتر از سازمانهای دولتی دریافت کنند. تعقیب چنین اهدافی دقیقاً در راستای آرمانهایی قرار دارد که طرفدارن حکومت داری خوب به دنبال تحقق آن هستند. توسعه مشارکت شهروندان و سایر اجزای جامعه مدنی، ارتقای سطح پاسخگویی دستگاههای اجرایی دولت و کارکنان آنها، شفافیت فرآیندهای کاری، افزایش سطح آگاهیهای عمومی، ارتقای میزان کارایی و اثربخشی فعالیتهای سازمانهای دولتی، کاهش هزینه‌ها و اندازه دولت، گسترش عدالت اجتماعی از طریق دسترسی برابر شهروندان به اطلاعات و منابع عمومی، نظارت مستقیم مردم و باز بودن باب انتقاد و پیشنهاد برای بخش غیر دولتی و شهروندان از جمله آرمانهای مستتر در ایده حکومت داری خوب است و جالب است که دولت الکترونیک با توجه به ظرفیت بالایی که در درون آن نهفته است بخش قابل ملاحظه‌ای از آنچه برای رسیدن به اهداف حکومت داری خوب ضروری است

را داراست. دولت الکترونیک در جستجوی فراهم ساختن فرایندها و ساختارهایی است که بتواند از طریق به کارگیری نیروهای بالقوه فناوری اطلاعات و ارتباطات در سطوح مختلف حکومت و به طور کلی در بخش عمومی، حکومت داری خوب را توسعه و بهبود بخشد (Warkentin et al., 2002).

دولت الکترونیک با دگرگون ساختن رابطه میان دولت و شهروندان از دیوان-محور به دولت شهروند-محور، نوسازی دولت از طریق فرآیندهای مبتنی بر فناوریهای جدید، بالا بردن سرعت و کیفیت ارائه خدمات، کاهش کارهای موازی و غیرضروری، تغییر ساختارهای بلند سازمانهای دولتی به ساختارهای تخت تر با لایه های کمتر و تغییر تدریجی فرهنگ حاکم بر سازمانهای دولتی به سوی توجه و تمرکز بر مشتری و نیازهای او فرصتهای بی شماری را به منظور تحقق عینی حکومت داری خوب فراروی دولتمردان و جامعه قرار می دهد. امروزه حکومت داری خوب، حکومت در دسترس است و برای حصول به چنین شرایطی دولت الکترونیک با امکانات گسترده ای که در اختیار ما قرار می دهد، دولت را به درون منازل و محیطهای کار می برد و از این پس خدمات در جایی ارائه می شود که مردم در آن قرار دارند. در واقع دولت الکترونیک از فناوری اطلاعات برای انجام اصلاحات از طریق تقویت شفافیت، حذف فاصله و شکاف میان دولت و شهروندان و توانمند سازی افراد برای مشارکت در فرآیندهای سیاسی استفاده می کند که بر زندگی آنها تأثیر می گذارد (Tolbert & Mossberger, 2006).

ظهور فناوریهای جدید در عرصه اطلاعات و ارتباطات به بهبود سطح رفاه جوامع، دسترسی راحت تر به خدمات دولتی، دسترسی به فرصتهای آموزشی و شغلی، فرصتهای تفریحی و بهره گیری بهتر از اوقات فراغت و از همه مهمتر فراهم شدن زمینه حکومت داری خوب منجر شده است. دولت الکترونیک فرصتی برای احیای حکومتها فراهم کرده است. این پدیده از طریق بهره گیری از دستاوردهای جدید علمی در پی تحقق بخشیدن به ساختارها و فرآیندهایی است که حکومت داری خوب را در تمامی سطوح گسترش دهد (Warkentin et al., 2002).

دولت الکترونیک می تواند تحولی عظیم در اشکال سنتی اداره امور جامعه به وجود آورده و نحوه ارتباط میان دولت و شهروندان را دگرگون سازد. این پدیده با فراهم ساختن امکاناتی

که شهروندان و سازمانهای جامعه مدنی بتوانند نظارت مردم سالارانه خود را بر فرآیندهای مختلف بخش عمومی اعمال کنند، در حقیقت یکی از ابزارهای کلیدی برای رسیدن به آرمانهای حکومت داری خوب را به جوامع ارزانی داشته است. دولت الکترونیک شرایطی را فراهم می سازد که صدای همه شهروندان به گونه ای برابر به گوش دولتمردان برسد و این به معنای تحقق نمونه ای بلوغ یافته از مردم سالاری است که به لطف فناوری اطلاعات حاصل شده است. نوعی از مردم سالاری که طرفداران حکومت داری خوب به دنبال برپایی آن هستند. استقرار دولت الکترونیک به گسترش راههایی منجر می شود که از طریق آن اطلاعات به طور عمودی و مورب جریان می یابد و بنابراین، بخش گسترده ای از جامعه را در برمی گیرد و حجم بیشتری از اطلاعات میان دولت و اجزای جامعه مدنی و همچنین بین سازمانهای دولتی جریان خواهد یافت.

دولت الکترونیک معادلات قدرت را از تمرکز دولت بر حوزه های خاص به توزیع آن در میان اجزای مختلف جامعه و شهروندان تغییر می دهد و حتی آن را به میان گروهها و احزاب مخالف تسری می دهد. سیاستگذاران از وجود نقطه نظرات شهروندان بیشتر آگاه شده و می توانند دیدگاههای آنان را در فرآیند خط مشی گذاری دخیل سازند. آنها در می یابند که چشمان بی شماری نظاره گر عملکرد آنها هستند و از سویی مخفی کردن مسائل از انظار عمومی کار دشواری خواهد شد. دولت الکترونیک زمینه گفتمان مستقیم میان شهروندان و مقامات دولتی را فراهم می کند و بدین ترتیب اثر این نوع ارتباطات به مراتب بیشتر از شیوه های سنتی رابطه میان دولت و شهروندان خواهد بود و این امر به تحقق پاسخگویی و مسئولیت پذیری بیشتر در سازمانهای بخش عمومی کمک قابل ملاحظه ای خواهد کرد (Wong & Welch, 2004).

نتیجه گیری:

امروزه آنچه مسلم است، حضور بی قید و شرط و بلادرنگ تمامی کشورها در محیط جدید و استفاده از فناوری اطلاعات است. بنابر این پذیرش فناوری اطلاعات یکی از ضروریات لازم و حیاتی برای کشورهای در حال توسعه است. از آن جا که امروزه مردم با مباحثی همچون تجارت الکترونیک، کسب و کار الکترونیک و غیره روبه رو هستند و سازمانها و بخش های خصوصی از این طریق خدمات خود را به سطح بالایی رسانده اند، لذا از دولت ها نیز انتظار می رود تا آنها نیز خدمات خود را به سطح مطلوبی از کیفیت برسانند. از سوی دیگر در طراحی یا پیاده سازی دولت الکترونیک در سازمانهای تابعه و مقایسه آنها با یکدیگر و به عبارت دیگر تعیین یک سطح جاری میزان بلوغ در فرایند الکترونیک سازی دولت قدم اول محسوب میشود (Jaeger & Thompson, 2003).

ارتباط میان دولت الکترونیک و حکومت داری خوب به قدری نزدیک است که برخی صاحب نظران معتقدند که دولت الکترونیک اگر نهایتاً به حکومت داری بهتر منجر نشود هرگز رسالت خود را به انجام نرسانیده است. دولت الکترونیک شیوه ای است برای حصول اطمینان از اینکه همه شهروندان به گونه ای یکسان از فرصت مشارکت در تصمیماتی برخوردارند که به نوعی بر وضعیت و کیفیت زندگی آنها تأثیر می گذارد. این شکل جدید از حکومت داری، شهروندان را از مصرف کنندگان منفعل خدمات دولتی به بازیگران فعال تبدیل می کند که می توانند درباره نوع خدماتی که به آن نیاز دارند اظهار نظر کنند (Yildiz, 2007). دولت الکترونیک امکانات گسترده ای را برای عینیت یافتن آرمانهای حکومت داری خوب فراهم می کند و با به کارگیری فناوریهای جدید ارتباطی و اطلاعاتی به بهبود فرایندهای 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 فرایند تصمیم گیری عمومی، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصتهای برابر افراد برای دسترسی به اطلاعات و غیره کمک شایانی می کند.

منابع:

- Alomari, M., Woods, P., & Sandhu, K. (2012). Predictors for e-government adoption in Jordan: Deployment of an empirical evaluation based on a citizen-centric approach. *Information Technology & People*, 25(2), 207-234.
- Andersen, K. V., & Henriksen, H. Z. (2006). E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model. *Government information quarterly*, 23(2), 236-248.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government information quarterly*, 27(3), 264-271.
- Bwalya, K. J. (2009). Factors affecting adoption of e-government in Zambia. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 38.
- Evans, D., & Yen, D. C. (2005). E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact. *Government Information Quarterly*, 22(3), 354-373.
- Grönlund, Å. (2010). Ten years of e-government: The 'end of history' and new beginning. In *Electronic government* (pp. 13-24). Springer Berlin Heidelberg.
- Kunstelj, M., & Vintar, M. (2004). Evaluating the progress of e-government development: A critical analysis. *Information polity*, 9(3), 131-148.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government information quarterly*, 18(2), 122-136.
- Lean, O. K., Zailani, S., Ramayah, T., & Fernando, Y. (2009). Factors influencing intention to use e-government services

among citizens in Malaysia. *International Journal of Information Management*, 29(6), 458-475.

- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly*, 28(1), 17-35.
- Schuppan, T. (2009). E-Government in developing countries: Experiences from sub-Saharan Africa. *Government Information Quarterly*, 26(1), 118-127.
- Verdegem, P., & Verleye, G. (2009). User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction. *Government Information Quarterly*, 26(3), 487-497.
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., & Rose, G. M. (2002). Encouraging citizen adoption of e-government by building trust. *Electronic markets*, 12(3), 157-162.
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of public administration research and theory*, 15(3), 371-391.
- Wong, W., & Welch, E. (2004). Does e- government promote accountability? A comparative analysis of website openness and government accountability. *Governance*, 17(2), 275-297.
- Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646-665.