

## بررسی عوامل کامیابی دولت‌ها در برقراری ابزارها و امکانات فناوری اطلاعات

## دولت کی الکترونیکی می‌شود؟

دکتر مریم ابراهیمی / سمیه کشاورز حدادها

امروز پس از هر واژه‌آشنایی، واژه «الکترونیکی» را می‌بینیم و می‌شنویم؛ مثل پست الکترونیکی، تجارت الکترونیکی، پرداخت الکترونیکی، استراتژی الکترونیکی، ... و دولت الکترونیکی<sup>۱</sup>. دولت الکترونیکی به زبان ساده، به مفهوم استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای اصلاح اقدامات قانونی حکومت است. به تعبیری دیگر، دولت الکترونیکی، نوعی خدمات‌رسانی به شهروندان

مرحله تعاملی<sup>۲</sup>: در این مرحله، کاربران از فرم‌های الکترونیکی استفاده می‌کنند و از طریق اینترنت با مقامات دولتی برای انجام کار خود تماس برقرار می‌کنند و درخواست‌های قرار ملاقات خود را به صورت فوری تنظیم می‌کنند.

مرحله تراکنش<sup>۳</sup>: در این مرحله، کاربران می‌توانند پرداخت هزینه خدمات یا انجام تبادلات مالی را از طریق شبکه اینترنت، به صورت امن انجام دهند.

مرحله انتقال<sup>۴</sup>: در این مرحله، همه فعالیت‌های دولتی به صورت یکپارچه، توسط یک مبدأ واحد روی

الکترونیکی، در تحقق اهداف انتقالی دولت الکترونیکی دچار شکست خواهند شد<sup>[۲]</sup>. بنابراین توجه به عوامل موثر بر موفقیت دولت الکترونیکی، جایز اهمیت است که موارد مطروحه در آن، در جدول ۱ درج گردیده است.

از منظر کاربرد، دولت باید بزرگ‌ترین پشتیبان باشد و قبل از بقیه به حمایت و پشتیبانی بپردازد. به علاوه، این کار باید به بهترین شکل ممکن، مورد پذیرش کاربران قرارگیرد و اختیارات و مسوولیت‌های کاربران را شناسایی کند و همچنین مهارت‌های فناوری اطلاعات کاربران را ارتقا بخشد. گذشته از این، تنوع و گوناگونی ابزارهای الکترونیکی از قبیل ارتباطات بی‌سیم، ملاقات‌های اینترنتی، ویدیوکنفرانس‌ها و تلفن‌های تصویری برای دولت الکترونیکی بسیار مفید و سودمند هستند.

همچنین، از نقطه نظر اجرایی، امنیت بالا، هماهنگ‌سازی و مدیریت داده‌ها برای دولت الکترونیکی واجب و ضروری‌اند؛ پس از آن، تهیه و تدارک خدمات خاص و تاکید بر کیفیت نمود پیدا می‌کند. به علاوه، تاسیس یک مرکز تایید ملی نیاز ضروری است. بنابراین کاربران می‌توانند با هویت‌های حقیقی خود از این خدمات بهره ببرند و همه این عملیات، برای حفاظت از اسناد الکترونیکی در قبال هر گونه آسیبی در مرکز ملی مدیریت پرونده‌ها ثبت می‌شود.

از نقطه نظر حقوقی، لازم است که برای مشروعیت یافتن، قانونی وضع شود که با این کار، همه مردم در برابر قانون برابر خواهند بود. در پایان، از نقطه نظر نرم/سخت‌افزاری، عمومیت دادن ساخت تاسیسات زیربنایی فناوری اطلاعات برای دولت الکترونیکی لازم و ضروری است. به علاوه، بسیار مهم است که تمامیت، نفوذ و سیطره سامانه دولت، ارتقا یابد<sup>[۸]</sup>.



شبکه اینترنت ارائه خواهد شد. طبق بررسی‌های انجام شده در مورد وضعیت دولت الکترونیکی در ایران، دولت الکترونیکی در مرحله ظهور قرار دارد. یکی از راه‌های رسیدن به مرحله بلوغ، تحقق عوامل موفقیت دولت الکترونیکی است؛ بنابراین در این نوستار به شناسایی عوامل موفقیت دولت الکترونیکی پرداخته شده است. بیش از ۷۰ درصد تلاش‌های مرتبط به دولت

است که به وسیله فناوری، دوباره طرح‌ریزی شده باشد یا نوعی خدمات‌رسانی است که از طریق اینترنت ارائه می‌شود<sup>[۱]</sup>. به طور کلی، دولت الکترونیکی برای رسیدن به بلوغ، مراحل را طی می‌کند که عبارتند از<sup>[۲]</sup>:

مرحله ظهور<sup>۲</sup>: در این مرحله، تعدادی وب‌سایت ساده و مستقل از هم، توسط دستگاه‌های دولتی ایجاد می‌شود که روی آن‌ها، اطلاعات محدود و پایه‌ای گذاشته می‌شود.

جدول ۲- عوامل اساسی موفقیت در دولت الکترونیکی از دیدگاهی فراگیر<sup>[۹]</sup>.

دیدگاه کاربران	دیدگاه اقدامات قانونی
<ul style="list-style-type: none"> <li>- حمایت شدید و یاری از طرف دولت و سیاست‌هایش</li> <li>- پذیرفتن اصل استفاده آسان از طرف کاربران</li> <li>- مشروعیت و حمایت قانونی</li> <li>- امنیت بالا</li> <li>- هماهنگ‌سازی</li> <li>- پذیرفتن اختیارات و مسوولیت‌های کاربران به شکل واضح و روشن</li> <li>- فراهم آوردن خدمات ویژه و تاکید بر کیفیت آن</li> <li>- مرکز تایید ملی</li> <li>- مرکز مدیریت پرونده‌های ملی</li> <li>- توجه به ایجاد و ساخت زیرساخت‌های فناوری اطلاعات</li> <li>- افزایش مهارت‌های اطلاعاتی کاربر</li> <li>- انسجام بالا و سیطره بالای سامانه‌های دولت الکترونیکی</li> <li>- تنوع و گوناگونی پیغام‌های الکترونیکی</li> <li>- مدیریت داده‌ها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دیدگاه سخت‌افزار و نرم‌افزار</li> </ul>

عوامل اساسی موفقیت در دولت الکترونیکی از دیدگاهی دیگر، طبق جدول زیر است که در آن ۱۴ عامل اساسی موفقیت آن معرفی شده است. این عوامل اساسی در دولت الکترونیکی از دیدگاه عام و گسترده مورد بررسی قرار گرفته‌اند که شامل دیدگاه کاربران، شیوه‌ها، نرم‌افزارها، سخت‌افزارها و نیز دیدگاه حقوقی هستند.

## منابع

- [1] Gordon, F. T. (2002), "e-government introduction", ERCIM News. No. 48.
- [2] Keller, B. and Baum, C. (2000), "Identifying and assessing e-government inhibitors", Gartner Group Report No. DF-12-5688.
- [3] Li, C. T., Hwang M. S., C. Y.P. (2004), "Challenges in e-government and security of information". Information & Security International Journal. Vol. 15, No. 1, P.9-20.
- [4] Lagzian, M and Harper, T. W. (2006), "The e-government magazine for Asia and the middle east"
- [5] Roy, R. (2005). "Towards an integrated e-government model", CEFRIO.
- [6] Signore, O., Chesi, F. and Pallotti M. (2005), "e-government: challenges and opportunities", CMG Italy -XIX Conference.
- [7] Saidi, N and Yared, H. (2003), "e-Government: technology for good governance, development and democracy in the MENA countries".
- [8] Esis Extension/Mediterranean countries synthesis, 1999-2000. www.eu-esis.org /esis2www/synthMED7.htm.
- [9] Gage, J. (2002), "Some thoughts on how ICTs could really change the world", The Global Information Technology Report, Harvard University.

## پی‌نوشت‌ها

1. e-Government
2. Presence
3. Interaction
4. Transaction
5. Transformation

## جدول ۱ - عوامل موفقیت دولت الکترونیکی

عوامل موفقیت	شرح
قانونی [۳ و ۴]	ایجاد معیارهای قانونی فناوری اطلاعات مانند قوانین حق کپی، پرداخت الکترونیکی، امضای الکترونیکی و حفاظت از اطلاعات
سیاسی [۴ و ۵]	گسترش آگاهی سیاسی، حمایت سیاستمداران از دولت الکترونیکی
فرهنگی [۳ و ۴]	بهبود شناخت کاربر از استفاده از خدمات اطلاعاتی، تغییر فرهنگ مقاومت به تغییر، تغییر نگرش منفی در مورد تحقق برنامه‌های دولت
سازمانی [۴]	مدل سنتی بوروکراسی اداری مانند تغییر تصویر ذهنی غالب بروکراسی سیستم اداری دولتی، کاهش پیچیدگی ساختار دولت و رفع موانع عملیاتی و مدیریتی
اقتصادی [۶]	توجه به دولت الکترونیکی به عنوان ابزاری در کاهش هزینه‌ها، قابلیت نگهداری دولت الکترونیکی در محیط به سرعت در حال تغییر
اجتماعی [۶]	دسترسی پذیری دولت الکترونیکی که توسط هر فردی، در هر جایی و در هر زمانی قابل استفاده باشد؛ قابلیت استفاده توسط تمام افراد، متخصص یا غیرمتخصص
مدیریت منابع [۴، ۵ و ۷]	منابع انسانی مانند گسترش پرسنل با مهارت‌های فناوری اطلاعات به رغم وجود جوانان تحصیل کرده آماده به کار، گسترش مدیرانی که در حوزه‌های مورد نیاز تخصص داشته باشند و بهبود استراتژی برونسپاری برای تامین نیروی کار دارای صلاحیت‌های فناوری اطلاعات، گسترش منابع مالی، گسترش اطلاعات، بهبود زیرساختار تکنولوژیکی.