

بررسی تأثیر استقرار دولت الکترونیک در مدیریت تحول نظام اداری کشور ایران

نویسنده: میترا گودرزی^۱

چکیده

یکی از مقوله‌های مهم در عصر حاضر به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات است که در صورت تحقق می‌تواند نقش بسزایی در روند امور جامعه داشته باشد. استقرار دولت الکترونیک باعث ایجاد تحول بسیار شگرفی در نحوه زندگی افراد، سازمان‌ها و دولت‌مردان کشورها می‌گردد. در این مقاله سعی شده است اهداف، مزایا، مدل‌های استقرار و چالش‌ها و موانع استقرار دولت الکترونیک و نهایتاً نقش آن در سلامت نظام اداری مورد بررسی قرار گیرد. در همین راستا تحقیق حاضر با هدف استقرار دولت الکترونیک در مدیریت تحول نظام اداری انجام شده است. برای این منظور ابتدا به تعریف دولت الکترونیک و انواع آن پرداخته شده است. این مقاله از نوع کاربردی بوده و با مطالعات کتابخانه‌ای و استخراج اطلاعات از منابع و مستندات مکتوب و نیز استفاده از نتایج بررسی‌ها و کاوش‌های پژوهش‌کننده‌های دانشگاهی و مطالعاتی که بیشتر در این زمینه یا زمینه‌های مرتبط با آن انجام گرفته است. نتایج این تحقیق میزان تأثیر استقرار دولت الکترونیک در مدیریت تحول نظام اداری را شناسایی و راهکارهای به‌کارگیری این فناوری بیان می‌گردد.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، مدیریت تحول، نظام اداری، فناوری اطلاعات

مقدمه

یکی از مفاهیمی که اخیراً و به‌طور گسترده در جوامع مختلف مورد توجه قرار گرفته، مفهوم دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک یک دولت بدون دیوار و ساختمان و دارای سازمان‌های مجازی است که خدمات دولتی را به موقع در اختیار شهروندان قرار می‌دهد. ایجاد دولت الکترونیک دارای نتایج بسیار زیادی است که می‌تواند علاوه بر کاهش هزینه‌های دولتی و دریافت اطلاعات توسط مردم باعث کاهش فساد اداری، شفافیت امور، افزایش مسئولیت کارکنان

و دائمی شدن بهبود در روندها و فرآیندها و ... گردد. به همین علت دولت‌های مختلف سعی نموده‌اند که موانع پیش‌روی استقرار دولت الکترونیک را برداشته و گرایش خود را به سوی ایجاد محیطی دیجیتال فراهم نمایند.

با پیدایش فناوری‌های ارتباطی، ابزارهای تبادل اطلاعات نیز دچار تغییر و تحول چشم‌گیری شده است و از یک بعدی بودن خارج شده‌اند. اینترنت به‌عنوان یک شبکه جهانی، ارتباط و تبادل اطلاعات بین افراد، سازمان‌ها، گروه‌ها و غیره را آسان‌تر کرده است و افراد به راحتی می‌توانند اطلاعات خود را با یکدیگر به اشتراک بگذارند و این خود موجب به‌وجود آمدن عرصه‌های جدیدی همچون جامعه الکترونیک، دولت الکترونیک، تجارت الکترونیک، آموزش الکترونیک شده است. سازمان‌ها نیز در این میان از تغییرات و دگرگونی‌های ناشی از فناوری اطلاعات به دور نبوده‌اند، این تأثیرات به گونه‌ای بوده که بنیاد سازمان‌ها را دست‌خوش تغییر ساخته‌اند. بر این اساس کاربرد فناوری در سازمان‌ها با هدف کاهش هزینه و افزایش سرعت کارهای روزمره و تکراری آغاز می‌شود. دولت‌ها نیز از این قاعده مستثنی نبوده و همراه با تحولات فناوری اطلاعات و ارتباطات تغییر کرده و به سمت الکترونیکی شدن پیش رفته‌اند.

مقاله حاضر در پی این است که با بیان نقش و جایگاه استقرار دولت الکترونیک در مدیریت تحول نظام اداری کشور ایران را در این حوزه بیان کند و مشکلات و چالش‌های آن در کشور را ذکر و برای آن‌ها راهکارهایی ارائه کند.

تحقیق حاضر در ارتباط با بررسی تأثیر استقرار دولت الکترونیک در مدیریت تحول نظام اداری کشور ایران می‌باشد، چرا که بی‌توجهی به زیرساخت‌های مطرح شده، به‌عنوان یکی از جنبه‌های مجهول تحقیق حاضر می‌باشد. از طرفی تحقیقات اخیر نشان می‌دهد که دولت الکترونیک بر مدیریت تحول نظام اداری تأثیرگذار است. اما تاکنون استقرار دولت الکترونیک با نظام اداری در اکثر سازمان از

برخی موارد خود فرصت‌های جدیدی را برای فساد ایجاد می‌کند. بنابراین برای استفاده از فناوری اطلاعات به‌عنوان ابزاری برای مبارزه با فساد، باید به عوامل دیگری نیز توجه کرد.

تحقیقی توسط معمارزاده و همکاران (۱۳۹۷) با عنوان «تعیین شاخص‌های بین‌المللی توسعه دولت الکترونیک در بین مناطق جغرافیایی جهان» انجام شد. مسأله این تحقیق این است که دولت الکترونیک در کدام مناطق توسعه بیشتری یافته است؟ وضعیت دولت الکترونیک در ایران چگونه است و چه عواملی می‌توانند تأثیر بیشتری در توسعه دولت الکترونیک در ایران داشته باشند؟ در تحقیق حاضر سعی شده با استفاده از داده‌های مربوط و با استفاده از آزمون‌های «پیمایش دولت الکترونیک سازمان ملل متحد» با نرم‌افزار SPSS در مناطق مختلف جهان با یکدیگر مقایسه شوند. نتایج «شاخص توسعه دولت الکترونیک» و رتبه‌بندی آنها، بر اساس تحقیق نشان می‌دهد که مطابق نظر افراد مورد بررسی، توسعه خدمات آنلاین و زیرساخت‌های مخابراتی بیش از توسعه سرمایه انسانی در توسعه دولت الکترونیک نقش دارد.

در پژوهشی دیگر که توسط صدیقی و همکاران (۱۳۹۷) تحت عنوان «بررسی نقش دولت الکترونیک در تحول نظام اداری کشور ایران» بود، بیان گردید که زندگی امروزی، زندگی مبتنی بر تغییر و تحول می‌باشد. ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات و در نتیجه آن، دولت الکترونیک از جمله رین این تغییرات می‌باشد. به طور کلی اعتقاد بر این است که فناوری اطلاعات و ارتباطات دارای پتانسیل قابل توجهی برای بهبود قابلیت‌های اداری و تبدیل روابط با مشتریان است. دولت الکترونیک یکی از جالب‌ترین مفاهیمی است که در رابطه با اداره عمومی در سال‌های اخیر پدید آمده است و توانسته جایگاه خود را به خوبی در میان برنامه اصلاحات مدیریت بخش عمومی و اصلاح نظام اداری باز کند. دولت الکترونیک با قدرت شگرفی که دارد، موجب بهبود روابط بین دولت و مردم و تقویت پاسخگویی و شفافیت، تسهیل ارتباطات و بهبود هماهنگی مقامات در سطوح مختلف اداره و کشور، ارائه خدمات جدید، قابل دسترسی و پاسخگویی براساس نیازها و انتظارات شرکت‌ها و شهروندان و افزایش سرعت و کارایی عملیات، کاهش هزینه‌های دولت و کاهش فساد اداری، کاهش کاغذبازی، افزایش انعطاف‌پذیری ساختار دولت، افزایش مشارکت مردمی، کاهش تمرکززدایی، تقویت پایه‌های دموکراسی و اصلاح بورکراسی اداری و دولتی، افزایش کارایی و بهره‌وری، کیفیت اطلاعات و دسترسی آسان به داده‌ها و اطلاعات و صرفه‌جویی در زمان و اثربخشی می‌شود.

عاملی و همکاران (۱۳۹۶) تحقیقی با عنوان تعیین نقش شاخص‌های فردی، سازمانی و اجتماعی بر مقبولیت دولت الکترونیک در ایران انجام داده‌اند. در این پژوهش محققین این شاخص را در سه دسته

قبیل صدا و سیما بررسی نشده است و باتوجه به اینکه در سازمان صدا و سیما، دولت الکترونیک می‌تواند نقش مهمی بر ارائه خدمات متناسب همراه با کاهش هزینه و عملکرد سازمانی داشته باشد، لذا سوال اصلی تحقیق این است که استقرار دولت الکترونیک که به‌عنوان اولین برنامه مدیریت تحول نظام اداری در کشور ایران است، چه تأثیری بر سازمان‌های دولتی یا اداری ایران دارد؟

پیشینه تحقیق

سلیم زاده و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی استقرار دولت الکترونیک (اولین عنوان برنامه تحول نظام اداری ایران) در سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران» به بررسی استقرار دولت الکترونیک در سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران پرداخت که تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از منظر روش، توصیفی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق مدیران و کارشناسان ارشد سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی در همه بخش‌ها در شهر تهران به تعداد ۴۳۰ نفر بود. اعداد نمونه، ۲۴۰ نفر از کارکنان سازمان صدا و سیما تهران که به صورت تصادفی طبقه‌بندی و بر اساس فرمول کوکران انتخاب شدند که با استفاده از آزمون کلموگروف اسمیرنوف، تی تک نمونه‌ای و رگرسیون و رتبه‌بندی فریدمن به بررسی تأثیر بین فرضیه‌ها پرداخته شد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که میانگین دیدگاه در همه فرضیه‌ها بزرگ‌تر از حد وسط طیف لیکرت است. مقدار معناداری نیز کوچک‌تر از سطح خطای ۰٫۵ است، بنابراین میانگین مشاهده شده معنادار است. مقدار آماره t از مقدار بحرانی ۱٫۹۶ بزرگ‌تر است. لذا به استناد هر یک از این یافته‌های آماری با اطمینان ۶۰٪ می‌توان گفت تمامی فرضیه‌ها به اثبات رسید.

ایران زاده و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه استقرار دولت الکترونیک و سلامت نظام اداری کشور» به بررسی استقرار دولت الکترونیک در سلامت نظام اداری پرداخت و بیان شد که فساد اداری به‌طور مستقیم بر کارایی نظام اداری، مشروعیت نظام سیاسی و مطلوبیت نظام فرهنگی و اجتماعی اثرات ناپه‌نجاری دارد، اندیشمندان دیدگاه‌های مختلفی برای مدیریت فساد ارائه کرده‌اند. یکی از این دیدگاه‌ها مدیریت شیشه‌ای است که بر اساس آن فناوری اطلاعات، کلید اصلی کنترل فساد تصور می‌شود، جامعه آماری این پژوهش ادارات شهرداری جنوب استان آذربایجان غربی بود. ابزار گردآوری داده‌ها برای دولت الکترونیک پرسشنامه استاندارد تورس، پینا و رویود بوده و برای سلامت اداری از پرسشنامه استاندارد دکتر قرضاوی است. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش از آزمون‌های آماری کلموگروف-اسمیرنوف و آزمون همبستگی اسپرمن استفاده شد و نتیجه گرفته شد که فناوری اطلاعات نه تنها اثر قابل ملاحظه‌ای بر مدیریت فساد ندارد، بلکه در

مشارکت در فرآیندها و نهادهای مردم سالار می‌دهد. دولت الکترونیک به معنای فراهم کردن شرایطی است که دولت‌ها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه‌روزی و در طول ایام هفته به شهروندان ارائه نمایند. به طور کلی دولت الکترونیک مجموعه‌ای از کلیه ارتباطات الکترونیکی بین دولت، شرکت‌ها و شهروندان است.

اهمیت ایجاد دولت الکترونیک

امروزه انتظارات مردم و احساس نیاز آنان باعث شده است که دولت‌ها خود را پاسخگوی این انتظارات و نیازها دانسته و بر همین اساس مردم خواهان افزایش زمان ارتباط، طولانی شدن زمان کاری ادارات، ارائه خدمات با کیفیت بالا و دریافت خدمات با قیمت کمتری هستند. بنابراین تنها عاملی که می‌تواند به طور کلی به خواست مردم در سراسر دنیا پاسخ دهد، وجود دولت الکترونیک است. از طرف دیگر دولت‌ها در زمینه‌های مختلفی از جمله جذب سرمایه، اشتغال، کارگران ماهر، گردشگران و ... با هم رقابت دارند و بدین منظور به امکانات جدیدی نیز نیاز دارند که دولت الکترونیک این امکانات را برای آنان فراهم می‌نماید. دولت الکترونیک نه تنها موجب یکپارچه شدن خود با جامعه می‌گردد، بلکه باعث می‌شود که دولت بر منابعی تأکید داشته باشد که بیشتر مورد نیاز است. دولت الکترونیک باعث گسترش فرهنگ خود خدمتی^۱ شده و شهروندان را قادر می‌نماید تا آنجا که ممکن است به خود کمک کنند و از هزینه‌ها و اتلاف وقت جلوگیری شود.

اهداف استقرار دولت الکترونیک

برای دولت الکترونیک اهداف مختلفی در نظر گرفته شده است که می‌توان به خدمات‌رسانی بهتر دولت به مردم، بهبود و تعامل بین دولت و تجارت و صنعت، اختیار به شهروندان جهت دسترسی به اطلاعات مورد نیاز اشاره کرد.

فاصله دیجیتالی و استقرار دولت الکترونیک

شکاف دیجیتالی فاصله روزافزون کشورهای توسعه‌نیافته از کشورهای توسعه‌یافته و برخورداری است. این شکاف با شاخص‌های متفاوتی سنجیده می‌شود، از جمله دسترسی به فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات نظیر تلفن همراه، تلفن ثابت، استفاده از اینترنت، بخش برنامه‌های مخابراتی (رادیویی و تلویزیونی) حجم تجارت الکترونیک، فاصله یا شکاف دیجیتالی یکی از چالش‌های مهم در عدم استفاده از فناوری اطلاعات است 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

شاخص‌های فردی، سازمانی و اجتماعی طبقه‌بندی و مورد بررسی قرار داده‌اند. برای شناسایی شاخص‌های مؤثر بر مقبولیت دولت الکترونیک، ابتدا با مطالعه مبانی نظری به تنظیم پرسشنامه اولیه بر این اساس اقدام شده که این پرسشنامه و شاخص‌ها و مولفه‌های مطرح شده در آن در مرحله اول توسط خبرگان فناوری اطلاعات مورد بررسی و کنکاش قرار گرفته و سپس محققین در مرحله دوم پرسشنامه اصلاح شده براساس نظر خبرگان را در سطح شهروندان تهرانی پخش و جمع‌آوری نموده و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل به آزمون مدل خود پرداخته‌اند. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که فراهم بودن بخش‌ها و خدمات، مهم‌ترین شاخص‌های مؤثر بر مقبولیت دولت الکترونیک در ایران هستند.

قنبری و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیق دیگری با عنوان "تدوین و شناسایی سناریوهای امکان‌پذیری آینده خدمات دولت الکترونیک در افق ۱۴۰۴" به تدوین آینده خدمات دولت الکترونیک در ایران با استفاده از روش سناریونویسی و با استفاده از چهار روش سناریونویسی به بررسی دولت الکترونیک می‌پردازد.

سپندار و همکاران، ۱۳۹۶ در تحقیقی با عنوان "حکمرانی الکترونیک در شهرداری‌ها: مطالعه پورتال شهرداری‌های کشور از دید فنی و تکنولوژیکی" به بررسی ۳۰ پورتال در شهرداری‌های کشور پرداخته که اغلب پورتال‌ها در سطوح اولیه بلوغ مدل‌های خدمات‌رسانی الکترونیک بوده‌اند و نیازمند توجه بیشتر مدیریت را دارند.

نجیبی (۱۳۹۸)، تحقیقی با عنوان تعیین نقش دولت الکترونیک بر عدم فساد نظام اداری دستگاه‌های اجرایی سیرجان انجام داده است. تحقیق حاضر کاربردی و پیمایشی بوده و به این نتیجه رسید که زیر ساخت‌های فنی و انسانی بیشترین تاثیر را عدم فساد نظام اداری دستگاه‌های اجرایی سیرجان دارا است.

تعریف عملیاتی متغیرهای تحقیق

مفهوم دولت الکترونیک

صاحب‌نظران تعاریف مختلفی از دولت الکترونیک ارائه داده‌اند؛ از جمله: دولت الکترونیک استفاده آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت روزانه به مشتری است.

دولت الکترونیک: استفاده دولت و سایر سازمان‌های دولتی از فناوری اطلاعات به منظور ایجاد مراکز تجاری و سایر مواردی است که با دولت در حال تعامل هستند.

دولت الکترونیک: شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری اطلاعات و فناوری‌های جدید، تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، فرصت‌های گسترده برای

است و در نهایت به شکل پاسخ دادن به سئوال‌های معمول قابل دسترسی است.

گام دوم - توسعه:

اطلاعات موجود بر 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 می‌گردد. درجه تنوع اطلاعات و محتوای آنها بالا می‌رود و به شکل کاتالوگ، خبرنامه و موتورهای جستجو قابل دستیابی هستند.

گام سوم - تعامل:

اطلاعات ارائه شده در این مرحله بر پایه نیاز مشتریان سازماندهی می‌شود و کاربران می‌توانند با پست الکترونیک یا پر کردن فرم‌های الکترونیک با سازمان خود ارتباط برقرار کنند. در این مرحله ارتباط دوسویه رسمی بیشتری میان مشتریان و سازمان برقرار می‌شود. همچنین بانک‌های اطلاعاتی با موتور جستجو در اختیار کاربران قرار می‌گیرند 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 می‌توانند از خدمات به صورت برخط استفاده کنند، جهت دریافت خدمات و اطلاعات و محصولات روی خط مبلغ مورد نظر خود را پرداخت کنند و معاملات مالی با امنیتی راه به صورت برخط انجام دهند. ارتباطات در این مرحله به شکل زنجیره‌ای است که بین خدمات و محصولات برقرار می‌شود.

گام پنجم - ادغام:

همه خدمات و اطلاعات دولتی، به سادگی در اینترنت قابل دسترسی هستند. کلیه وظایف الکترونیک یکپارچه شده‌اند و در فضای الکترونیک خطوط ممتازی کننده ادارات برداشته شده‌اند. پژوهش‌هایی 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 ارتقاء ۵۵ کشور در مرحله تعامل و ۱۷ کشور در مرحله تراکنش قرار داشته‌اند و هیچ یک از کشورهای جهان به مرحله یکپارچگی نرسیده‌اند. همچنین کشورهای فقیر و عقب مانده جهان بیشتر 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 ارتقاء 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 اینکه هنوز هیچ کشوری به مرحله یکپارچگی دست نیافته است، اما انگلستان و سنگاپور از پیشگامان ورود به این مرحله هستند.

نبودن برای عموم این فاصله را بیشتر 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.

نیازمندی‌های ایجاد دولت الکترونیک

برای ایجاد دولت الکترونیک علاوه بر اقدامات فرهنگی، مالی و اداری بایستی زیرساخت‌های چهارگانه‌ای را مورد توجه جدی قرار داد که عبارت است از:

۱. زیرساخت رایانه:

که شامل سرانه رایانه شخصی نصب شده، تعداد رایانه شخصی حمل شده بر حسب خانوار، رایانه‌های حمل شده دولتی و آموزشی، رایانه‌های شبکه‌ای شده و هزینه‌های انجام شده در رابطه به نرم افزار، سخت افزار و ... می‌باشد.

۲. زیرساخت اینترنت:

حجم تجارت الکترونیکی، تعداد کاربران خانگی اینترنت، تعداد کاربران اینترنت در کسب و کار و تعداد کاربران اینترنت در سازمان‌های آموزشی

۳. زیرساخت‌های ارتباطات:

تعداد خطوط تلفن همراه و ثابت، سرانه مالکیت گیرنده‌های 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، اما در اینجا به دو مدل سازمان ملل، لاینه‌لی و گروه گارتنر اشاره می‌گردد.

الف - مدل سازمان ملل:

در پژوهش انجام شده توسط سازمان ملل در سال ۲۰۰۲ میلادی برای پیاده شدن 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. ادارات 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

ب - مدل لاینه - لی:

این مدل توسط کارن لاینه^۱، استاد دانشکده مسائل امور شهری و جونغ و ولی^۲، استاد دانشکده تجاری دانشگاه نوادی لاس و گاس ارائه و بر پایه یکسری امکان سنجی‌های مدیریتی، سازمانی و فنی و طبق تجربیات ایالات متحده بنا شده است. این بحث از دولت ایالتی نشأت می‌گیرد و نوآوری‌های مدل در دو سطح دولت محلی و مرکزی کاربرد دارد.

راهکارهای دولت الکترونیکی

در هر یک از این وجوه، دولت الکترونیکی باید کمک‌رسان و اهرمی برای ارتقای سطح خدمات باشد. به همین دلیل در کلیه فعالیت‌هایی که در این راستا صورت می‌گیرد، باید راهکارهای زیر در نظر گرفته شود:

۱. ساده‌سازی نحوه ارائه خدمات به مشتریان و تسهیل دسترسی به آنها
 ۲. بهبود کارایی و اثربخشی دولت از طریق حذف لایه‌ها و سطوح مدیریتی
 ۳. تسهیل دسترسی مشتریان به اطلاعات از این طریق که مشتری‌مداری جایگزین بوروکراسی اداری شود.
 ۴. بهبود وضعیت پاسخگویی به مشتریان و تضمین پاسخگویی در خصوص نیازهای آنان
 ۵. ساده‌سازی فرآیندهای کسب و کار موسسات، کاهش هزینه‌ها از طریق یکپارچه‌سازی و حذف سیستم‌های زاید
 ۶. ایجاد بینش نتیجه‌گرایی در دولت
 ۷. افزایش میزان خلاقیت از طریق به کارگیری روند بخش خصوصی در امور دولتی
- در این بحث، مشتری می‌تواند هر یک از مردم، بخش خصوصی و یا حتی دیگر سازمان‌های دولتی باشد.

تحقق دولت الکترونیکی

یکی از الزامات اساسی برای ورود دولت به عصر دیجیتال آن است که فناوری ارتباطی و اطلاعاتی جدید جانشین جریان مکاتبات بین هرم دولت و دریافت کنندگان خط‌مشی و مشتریان خدمات دولتی شود. همکاری گسترده بین دولت و مشتریان نه تنها مساله‌ای مربوط به مرادده الکترونیکی است، بلکه هدف کیفیت بیشتر و قابل اعتماد بودن خدمات است. تمام دولت‌ها در تلاش هستند تا خود را برای اقتصاد دیجیتالی و جامعه اطلاعاتی آماده کنند. طبق نظریه "کارو"^۳ برای تحقق دولت الکترونیکی در جامعه اقدامات زیر ضروری است:

۱. رهبری جامعه از بالای هرم

۲. ایجاد بینش سازمانی**۳. تعهد به تامین منابع****۴. حمایت واقعی از تغییر و تحول****۵. اجرای سریع.****مشکلات دولت الکترونیکی**

دولت الکترونیکی با وجود مفهومی ساده، مشکلات زیادی برای دولت‌ها دارد. مشکل اصلی در روش طراحی نیست، بلکه ارائه خدمات به روش مناسب، معضل اول دولت‌ها است. دولت‌ها باید به عنوان یک مجموعه، قادر باشند اطلاعات دیجیتالی را به خوبی دریافت کنند و زمینه‌های فنی لازم را برای ارتباطات واحدهای مختلف کشوری با همدیگر و همکاری بخش خصوصی و دولتی فراهم سازند. مشکل دیگری که وجود دارد، فرهنگ و ذهنیت مردم است. تغییر ذهنیت و فرهنگ سنتی در مورد استفاده از خدمات، هزینه زیادی خواهد داشت. فراهم کردن فضای مناسب، دور نگه داشتن آن از استفاده‌های نامناسب و فقدان تخصص لازم در انجام تغییرات سریع در فناوری اطلاعات از مشکلات دیگر به حساب می‌آید.

دومین معضل اساسی دولت‌ها، ایجاد روش‌های قانونی مناسب برای تجارت الکترونیکی است، چون دنیا در حال حاضر به سمت اقتصاد جهانی دیجیتال حرکت می‌کند. با این وضعیت، هرگونه مغایرت قانونی در تجارت‌های بین‌المللی بیشتر نمود پیدا می‌کند. در این مسیر، دولت‌ها با مشکل مربوط به مالیات بر تجارت الکترونیکی و نحوه کنترل آن، امضای الکترونیکی قراردادهای تجاری و کنترل بر برنامه‌های رمز نویسی قوی مواجه هستند.

سومین معضل اساسی دولت‌ها که به نوعی یک مشکل بالقوه به حساب می‌آید، نیازمندی روزافزون به دموکراسی و عدم استفاده دموکراتیک از سیستم‌های دیجیتالی است. با افزایش اقتصاد دیجیتالی، فناوری از دیدگاه دموکراتیکی، خنثی یا از آن به غلط استفاده می‌شود و در نتیجه تنوع را از بین برده و مردم را تشویق می‌کند تا بر اساس روش‌های جدید جهانی تعامل کنند.

معایب دولت الکترونیک**۱. هزینه سنگین آموزش و سرمایه‌گذاری****۲. وابستگی زیاد به کامپیوتر****۳. شکاف دیجیتالی****۴. خطر حمله‌های دیجیتالی****توسعه دولت الکترونیک در ایران**

اولین موضوع اساسی در پیاده کردن یک دولت الکترونیک، اثبات

آنها به عملکرد بهتر است. به عبارتی دیگر اصلاح و بهبود ظرفیت اداری به معنای هرگونه تغییر و تحول در نظام اداری است که هدف آن افزایش اثربخشی و کارایی بخش دولتی باشد. اصلاح و بهبود در بخش دولتی پاسخی به الزاماتی است که عرصه اداره امور دولتی را دربر گرفته است.

بررسی مدیریت تحول و دولت الکترونیکی در نظام اداری کشور ایران

مهم‌ترین چالشی که همواره کارگزاران بخش عمومی با آن مواجه هستند، پاسخ به خواسته‌ها، انتظارات در حال تغییر شهروندانی است که بخش عمومی مشروعیت خود را از آنها کسب می‌کند. در راستای پاسخ به این خواسته‌ها است که مدیریت دولتی باید در جستجوی شیوه‌های نوینی باشد که نوآوری مستمر در ارائه خدمات عمومی را برای شهروندان به ارمغان آورد. کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت ارائه خدمات دولتی به جامعه که از آن تحت عنوان دولت الکترونیک نام می‌برند، ابتکار عمل جدیدی است که قصد دارد، تا زمینه دسترسی شهروندان به خدمات عمومی را از طریق رسانه‌های الکترونیک فراهم کند و روابط مدیریت دولتی و شهروندان را به گونه‌ای جدید پایه‌ریزی نماید.

متخصصان فناوری بر آن هستند تا با استقرار دولت الکترونیک و با شفاف ساختن فرایندها نسبت به کنترل فساد اداری اقدام کنند؛ اما نتایج نشان می‌دهد که رایانه‌ها به‌طور ماهوی و ذاتی عامل زدودن فساد نیستند، بلکه صرفاً نوعی ماشین هستند که انسان‌ها به آنها روح می‌دهند، استقرار دولت الکترونیک باعث کاهش هزینه‌ها، صرفه‌جویی در زمان، رضایت شهروندان از ارائه خدمات نهادهای دولتی و در مجموع منجر به حکمرانی خوب خواهد شد. اما استقرار دولت الکترونیک بر نشانه‌ها و عوارض یک نظام فسادزا تأثیر نمی‌گذارد، زیرا که فساد اداری پدیده‌ای است که ریشه در اوضاع و احوال سیاسی، فرهنگی و اقتصادی دارد و دولت الکترونیک نمی‌تواند فساد اداری را در بخش دولتی حذف کند. در واقع با استقرار دولت الکترونیک، منابع رقابت برای درآمدهای فساد گونه از طیف خاصی از کارکنان دولتی گرفته و در اختیار طیف دیگری از کارکنان دولتی که دارای مهارت‌های بیشتر در زمینه نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای الکترونیکی هستند، گذاشته می‌شود. مشکل دیگری که در زمینه زدودن فساد به وسیله دولت الکترونیک در کشور وجود دارد، این است که در حال حاضر خدمات بسیار ناچیزی به وسیله فناوری اطلاعات ارائه می‌شود و دولت الکترونیک فقط در درون نهادهای دولتی برای انجام عملیات روزانه و روتین به وسیله کارکنان این نهادها مورد استفاده قرار می‌گیرد و در واقع خدمات محدودی به صورت الکترونیکی به شهروندان ارائه می‌شود که آن هم عمدتاً مربوط به

برتری‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات از طریق مثال‌های محکم و اساسی است، به‌طریقی که تمامی شهروندان بتوانند با دلگرمی همکاری کرده و مهم‌تر از همه خود را درگیر کنند. اصول و روش این کار در گرو این حقیقت است که دولت الکترونیک در واقع یک فرصت قابل توجه و حیاتی برای کشورهای در حال توسعه مانند ایران در خصوص پیشبرد و بهبود ساختار عملکردهای دولتی، میسر ساختن کارائی و کاهش فاصله موجود با کشورهای توسعه یافته می‌باشد.

بررسی برنامه مدیریت تحول نظام اداری کشور ایران

برنامه تحول نظام اداری سازمان امور اداری و استخدامی کشور باتوجه به مشکلات روزافزون ناشی از ناکارآمدی سیستم اداری کشور و نارضایتی مردم از خدمات دستگاه‌های دولتی اقدام به تهیه اولین برنامه تحول اداری کرد. برنامه مزبور شامل اصلاح تعدادی از روش‌های انجام کار، قوانین و مقررات، ساختارهای تشکیلاتی و آموزش نیروی انسانی بود. این برنامه در قالب برنامه‌ای جامع تدوین نشده بود؛ اما بررسی عملکرد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و دستگاه‌های اجرایی نشان می‌دهد که تا حد قابل توجهی به اهداف مرحله‌ای خود نایل گردیده است.

دلیل تمایل دولت‌ها به استفاده از فناوری‌های جدید را می‌توان از زوایای مختلفی مورد بحث قرار داد. قابلیت‌های متحیرکننده فناوری اطلاعات، افزایش تقاضای شهروندان به‌منظور ارائه خدمات سریع‌تر و کارتر، افزایش فشارهای سیاسی، دولت‌ها را به سوی استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در راستای ارائه خدمات عمومی کشانده است. اصطلاح دولت الکترونیک حاصل به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت ارائه خدمات به بخش عمومی است.

توسعه ایده‌های مدیریت دولتی نوین را می‌توان یکی از عوامل و آرمان‌های بالقوه انتشار سیاست‌های دولت الکترونیکی قلمداد کرد؛ زیرا در مدیریت دولتی نوین، ترکیبی از ارزش‌های سنتی مدیریت دولتی (مانند پاسخگویی به شهروندان، مشارکت کارکنان و شهروندان در تصمیم‌گیری، توزیع مساوی خدمات دولتی و ارائه دامن‌های انتخاب‌های شهروندی) مورد توجه قرار می‌گیرد.

اصلاح اداری یکی از مهم‌ترین فعالیت دولت‌ها در گوشه و کنار جهان است. در بسیاری از کشورهای توسعه یافته، اصلاح اداری به معنای فرآیند تغییر در ساختارها و رویه‌های اداری در حوزه خدمات عمومی است و دلیل آن عدم رفع انتظارات محیط سیاسی و اجتماعی است. در جوامع در حال توسعه، اصلاح اداری به مفهوم مدرن‌سازی و تغییر در جامعه برای اثرگذاری بر دگرگونی اجتماعی و اقتصادی است. از دیدگاه پولیت^۱ (۱۹۹۶) اصلاح اداری به معنای تغییر آگاهانه در ساختارها و فرایندهای سازمان‌های بخش دولتی با هدف هدایت

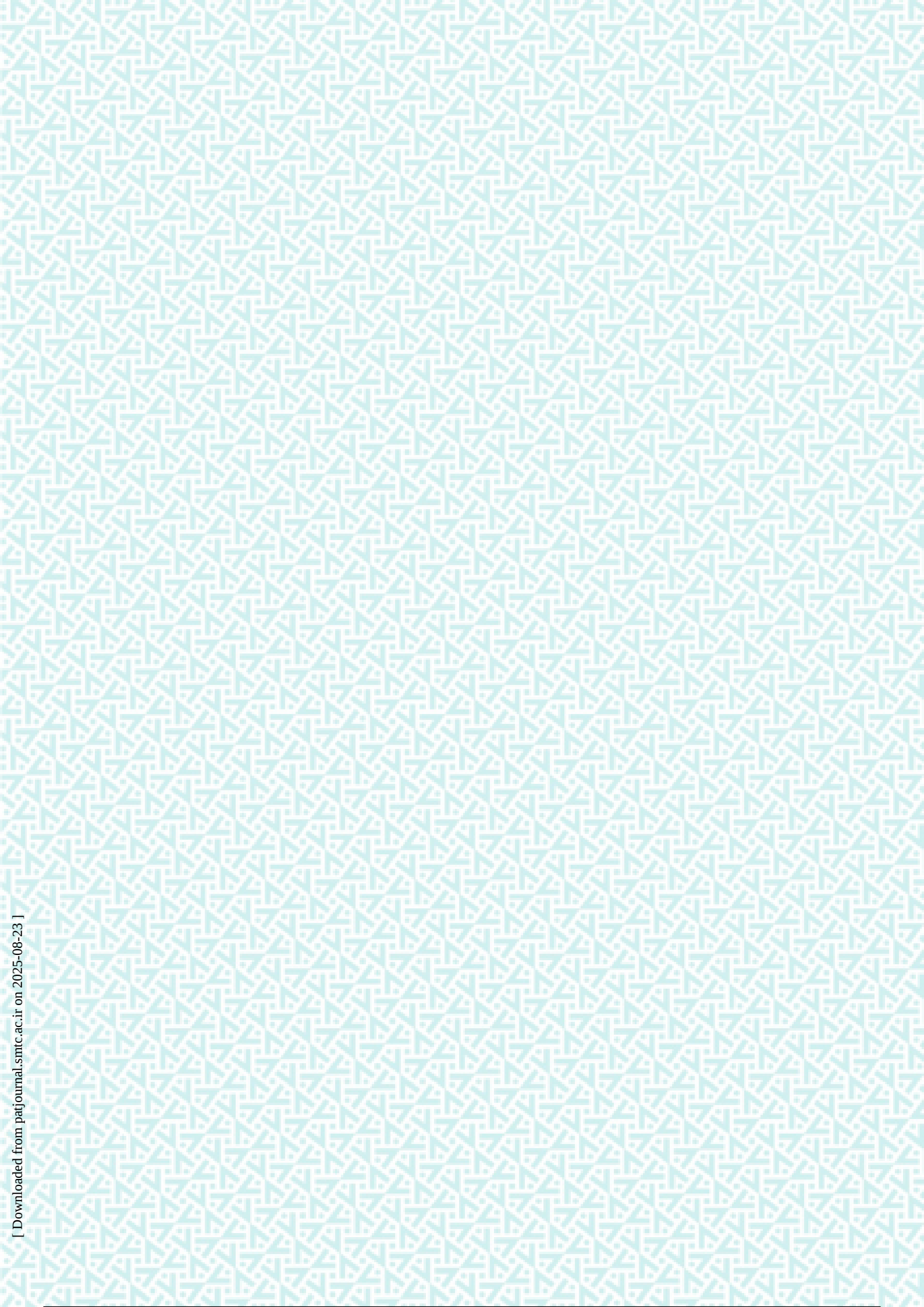
نتیجه گیری

در هر دولت، اصل اساسی برای وجود دموکراسی، جوابگو بودن است. سازمان‌های دولتی، در راستای تامین نیازهای مردم به وجود می‌آیند. سیستم پاسخگویی رابط بین دولت و شهروندان می‌باشد تا ارگان‌های دولتی وظایف مربوطه را درست اجرا نمایند و شهروندان به انجام امور خود توسط دولت و ارگان‌های مربوطه امیدوار باشند. در تحقیق حاضر به بررسی تاثیر استقرار دولت الکترونیک در مدیریت تحول نظام اداری کشور ایران پرداخته می‌شود. آنچه مسلم به نظر می‌رسد این است که هزینه‌های بسیار زیاد سازمان‌های دولتی و همچنین نیاز به دسترسی سریع اشخاص به این نهادها برای دریافت اطلاعات و خدمات مورد نیاز سبب گردیده است که کلیه کشورهای جهان به سمت اتخاذ تدابیری جهت بهبود امور مختلف جامعه حرکت کنند که از جمله این تدابیر ایجاد دولت الکترونیک است که امروزه کشورهای پیشرفته جهان از آن بهره زیادی می‌برند که عملاً باعث صرفه‌جویی در وقت مردم و کاهش هزینه‌های اجرایی سازمان‌های دولتی شده است. دولت الکترونیک علاوه بر اینکه بخش عظیمی از ارتباطات ما بین اشخاص حقیقی و حقوقی با نهادهای دولتی را تحت پوشش خود قرار می‌دهد، باعث تأثیر مثبت بر روند زندگی افراد، ارتباط نزدیک با حکومت‌داری (برخی از صاحب‌نظران معتقدند اگر دولت الکترونیک به حکومت‌داری خوب منجر نشود رسالت خود را به انجام نرسانیده است)، تبدیل نمودن شهروندان از مصرف‌کنندگان منفعل به بازیگران فعال، بهبود فرآیندهای ارائه خدمات در بخش‌های مختلف، کاهش فاصله بین مردم و دولتمردان و گسترش عدالت اجتماعی از طریق ایجاد فرصت‌های برابر برای همه افراد جامعه می‌شود. همچنین به لحاظ ارتباط دو سویه بین مردم و مسئولین و عدم مراجعه حضوری شهروندان با کارکنان علاوه بر بازمهندسی فرآیندها و روش‌ها و اصلاح امور، باعث کاهش فساد و نهایتاً منجر به سلامت اداری در دستگاه‌های دولتی می‌گردد. بنابراین ایجاد دولت الکترونیک در کلیه کشورهای جهان به ویژه در کشور ما امری ضروری به نظر می‌رسد.

بانک‌ها و نهادهای مالی هستند. دولت الکترونیک هنوز به صورت کاملاً منطقی و یکپارچه در کشور اجرا نشده است و کشور تا تحقق کامل دولت الکترونیک فاصله زیادی دارد. در نهایت کشور هنوز پتانسیل زیادی برای استفاده از خدمات یکپارچه دولت الکترونیک دارد، ولی با ارائه خدمات به ارباب رجوع در این سطح ابتدایی از دولت الکترونیک ریشه کن کردن فساد تقریباً بعید به نظر می‌رسد. همان‌طور که ICT نقش مهمی در زندگی روزمره ایفا می‌کند، آن را نیز به عرصه وارد دولت می‌شود که به نام دولت الکترونیکی شناخته می‌شود. بعضی از کشورها اجرای آن را با سطوح مختلف گزارش داده‌اند. اندونزی نیز برای اجرای وظایف دولتی به عنوان تنظیم‌کننده و ارائه خدمات عمومی به آن نیاز دارد. باستیان^۱ گفت که در سال ۲۰۰۳ اکثر ادارات اندونزی در اولین سطح دولت الکترونیک را اجرا کردند و با این کار تنها از طریق وب سایت به شهروندان اطلاعات داده شد. تنها چند اداره از ادارات اندونزی سطح دوم و سوم مانند SIMTAP یا سیستم مدیریت اطلاعات یک مرحله‌ای را که توسط برخی از دولت‌های محلی توسعه یافته بود اجرا کردند. تحقیقات دیگری توسط دالان^۲ گزارش شده است که از ۶۴ وب سایت، ۴۵/۲٪ در رده اطلاعاتی، ۵۰٪ به عنوان پاسخگو و ۴/۸٪ به عنوان تراکنش براساس نسخه بانک جهانی، اقدام کردند. باتوجه به پنج مرحله بلوغ دولت الکترونیک از نسخه UNDP، ۵۵ درصد از وب سایت دولت اندونزی متعلق به مرحله اول است که در این راستا، ۲۸ درصد در مرحله پیشرفته و ۱۷ درصد در مرحله تعاملی هستند. فقط یک دولت الکترونیک محلی در مرحله تراکنش بود، اما هیچ یک در مرحله آخر اتصال نبودند. در حالی که هرمانا و سیلفیانتی^۳ اشاره کردند که تفاوت رتبه‌بندی وب متریک بین دولت محلی در جاوا و خارج از جاوا وجود دارد. در جاوا، وب سایت حکومتی یا حکومت منطقه‌ای غالب‌تر از وب سایت استانی است، اما در خارج از جاوا خلاف این موضوع وجود دارد. علاوه بر این، هرمانا و همکاران تأیید کردند که تمام وب سایت‌های دولتی خارج از جاوا اطلاعات و خدمات پایین‌تر از وب سایت ای محلی در جاوا ارائه می‌دهند. علاوه بر این، تقسیم دیجیتالی در ارائه ویژگی و شفافیت مالی وجود دارد.

1. Bastian
2. Dalen
3. Hermana and Salfianti

۱. سلیمزاده، مجید و الوادری، حسن، ۱۳۹۹، بررسی استقرار دولت الکترونیک (اولین عنوان برنامه تحول نظام اداری ایران) در سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، کنفرانس بین‌المللی مدل‌ها و تکنیک‌های کمی در مدیریت، قزوین
۲. صدیقی، رامین و صدیقی، فاطمه و عابدی، فاطمه، ۱۳۹۷، نقش دولت الکترونیک در تحول نظام اداری کشور، دوازدهمین کنگره ملی پیشگامان پیشرفت، تهران
۳. رحمانی، مهدی و طیبی ابوالحسنی، امیرحسین و رستمی مازین، مجتبی، ۱۳۹۴، مروری بر تحولات دولت الکترونیک در ایران، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد و سامانه‌های مالی
۴. معمارزاده طهران، غ. مبینی، م و فقیهی، م. ۱۳۹۷، دولت الکترونیک، انتشارات اندیشه‌های گوه‌ر بار
۵. عاملی، س، ۱۳۹۶، نظریه‌ها و مفاهیم اساسی دولت الکترونیک، انتشارات امیرکبیر
۶. رجب‌بیگی، مجتبی، کاربرد بازمهندسی در تحول اداری، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، نشریه تحول اداری، ترجمان ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری، دوره هفتم، شماره ۳۸ و ۳۹ (۱۳۸۲)
۷. نجیبی، م. ۱۳۹۸، «بررسی رابطه آمادگی دولت الکترونیک و اعتماد عمومی»، (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه ولی عصر (عج) رفسنجان
۸. سپندار، ن، ۱۳۹۶، تاثیر دولت الکترونیک بر عملکرد سازمان، انتشارات سنجش و دانش
۹. قنبری، س، ۱۳۹۵، بررسی موانع استقرار دولت الکترونیک در نظام مالیاتی، انتشارات زانکو
۱۰. جهانگیری علی، دولت الکترونیک - مدیریت توسعه، شماره ۵۵، (۱۳۸۱)
۱۱. رضایی، مهدی و یعقوبی، اسماعیل. (۱۳۹۴). "دولت الکترونیک: الگوی جدید در اصلاح نظام اداری و ارائه خدمات عمومی". فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۴۱: صص ۲۶۶-۲۴۷.
۱۲. روشندل ارتباطی، طاهر؛ غفاری، عطا و ابراهیم‌پور، حبیب. (۱۳۹۰). "کانالیزه کردن مدیریت ارتباط با مشتری (□□□) در چارچوب دولت الکترونیکی". فصلنامه مدیریت فناوری اطلاعات. دوره ۳، شماره ۷: صص ۵۵
۱۳. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، تحول اداری، ویژه‌نامه دولت الکترونیک (۱۳۸۵)
۱۴. فضیلت‌نامه علمی پژوهش ارتش جمهوری اسلامی ایران، کنترلر، شماره ۱۵ و ۱۶ (۱۳۸۳)



مصاحبه اختصاصی