

دولت الکترونیکی (E-government) مفهومی نو، ساده و برای دولت‌ها چالش برانگیز است. با آمدن عصر دیجیتال، تغییر در زمینه‌های مختلف اجتناب ناپذیر شده و در صورت عدم انطباق، ناکارآمدی سازمان‌ها بیش از اندازه مشهود خواهد شد. دولت الکترونیکی ثمره تحول در فناوری اطلاعات است. "دولت الکترونیک عبارت است از استفاده از تکنولوژی (فناوری) مخصوصاً کاربردهای مبتنی بر وب سایت‌های اینترنتی برای افزایش دسترسی و ارائه خدمات و اطلاعات به شهروندان، شرکای تجاری، کارکنان و سایر مؤسسات."

این روش، زمینه بالقوه‌ای است برای کمک به ایجاد رابطه ساده، روان، و مؤثر بین دولت و مؤسسات دولتی با شهروندان و همچنین ارائه اطلاعات و خدمات ارزان قیمت، فوری و فراگیر به کلیه گروه‌های استفاده کننده.

با دسترسی به فناوری‌های جدید سعی می‌شود به سازمان‌های دولتی و مدیران آنها کمک شود تا آنها توسعه ساختاری را از طریق مدل‌های دیجیتالی فراهم کنند و با ادغام آن در مدیریت دولتی سنتی، تغییرات اساسی ایجاد شود. (Layne, 2001)

دولت الکترونیکی

علی جهانگیری

عضو هیئت علمی مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی

jahangiry@elixiran.com

افزایش تقاضای دسترسی به اینترنت برای دریافت اطلاعات و خدمات، روش‌های کار و زندگی را تحت تأثیر قرار داده است.

دولت الکترونیکی، حاصل استفاده از فناوری اطلاعات و مدیریت فناوری اطلاعات است که با پیاده کردن آن در سطح دولت، از نظر کارایی و اثربخشی سیستم‌های دولتی و نحوه خدمات رسانی تغییراتی شگرف ایجاد می‌شود که رضایت مردمی را در سطح وسیعی به دنبال خواهد داشت. در این نوشتار با تشریح این مفهوم جدید جهانی، سعی شده است اهمیت دولت الکترونیکی و اجتناب ناپذیر بودن آن در جامعه اطلاعاتی، اهمیت پاسخگویی به نیازهای مردمی، اهمیت دیدگاه مردم نسبت به دولت و بالعکس و نهایتاً فرایند ایجاد دولت الکترونیکی و مشکلات به کارگیری آن تشریح شود.

بنابراین، وظیفه دولت الکترونیکی ارایه اطلاعات و خدمات On-Line از طریق اینترنت یا سایر وسایل دیجیتال است. با شروع انقلاب دیجیتال خیلی از واحدهای دولتی طیف گسترده‌ای از منابع، انتشارات، بانک های اطلاعاتی خود را به عنوان خدمات واقعی دولتی به طور On-Line در اختیار شهروندان قرار دادند. اما دولت الکترونیکی در دنیا هنوز رشد نیافته و در مرحله طفولیت به سر می برد و در وب سایت های دولت ها هنوز از فناوری روز به طور مؤثر استفاده نمی شود. (Darrell, 2000)

ارزش دولت الکترونیکی چیست؟

دولت الکترونیکی فرصتهایی را فراهم می سازد تا کیفیت خدمات ارایه شده به شهروندان بهبود یابد و آنها قادر باشند در هر دقیقه یا ساعت (به جای استانداردهای روز و هفته) به خدمات یا اطلاعات دسترسی پیدا کنند. شهروندان، مؤسسه های تجاری، سازمان های محلی باید بتوانند بدون داشتن حسابداران و حقوق دانان با تکیه بر اطلاعات دریافتی گزارش تهیه کنند و کارکنان دولت نیز باید بتوانند

کار خود را به طور مؤثر و کارا (همانند کارکنان مؤسسه های بازرگانی) انجام دهند (Mitchell, 2002).

افزایش تقاضای دسترسی به اینترنت برای دریافت اطلاعات و خدمات؛ روش های کار و زندگی را تحت تأثیر قرار داده است لذا مدیران جامعه نمی توانند نسبت به این درخواست ها بی تفاوت باشند (منبع شماره ۱).

برای مثال، استفاده دولت امریکا از اینترنت برای ارایه خدمات و اطلاعات به رشد صنعتی آن کشور سرعت بخشیده است. تغییرات شدید در زمینه های تجارت و بازرگانی الکترونیکی، و ارایه خدمات به صورت مکانیزه، رابطه بین شهروندان و دولت را تسهیل بخشیده است. به طوری که در ایالت جورجیا، افراد می توانند پروانه ماهیگیری، شکار یا قیقرانی را به صورت On-Line از دولت اخذ کنند. یا در یکی دیگر از ایالت های امریکا، امکان بر کردن اظهار نامه های مالیاتی و هرگونه سؤال و جواب با کارگزاران مالیاتی از طریق پست الکترونیکی امکان پذیر شده است (منبع شماره ۲).

نتایج تحقیق نظرسنجی از شهروندان امریکایی در مورد علاقه مندی برای دریافت خدمات الکترونیکی به شرح زیر است:

۱. تجدید نظر در نحوه دادن مجوز رانندگی؛
۲. نام نویسی در حوزه های مختلف رأی گیری؛
۳. اطلاعات مربوط به گردشگاه های دولتی و نحوه رزرو کردن آنها؛
۴. دسترسی از یک نقطه به تمام خدمات دولتی؛
۵. انجام اقدامات مربوط به تولد، مرگ، و ازدواج؛
۶. بر کردن اظهارنامه های مالیاتی؛
۷. اخذ پروانه های ماهیگیری، شکار و غیره؛
۸. رأی دادن از طریق اینترنت؛
۹. دسترسی به اطلاعات پزشکی (از منبع شماره ۷).

استراتژی دولت الکترونیکی

دولت ها اطلاعات مدرن و فناوری های ارتباطی را برای ارایه خدمات بهتر به کار می گیرند. افزایش اثربخشی و کیفیت خدمات دولتی نه تنها یک موضوع فناوری جدید است بلکه یک بینش و هدف روشن از استراتژی تجاری است. برای حمایت از اقدامات سیستم های دولتی به منظور ارایه خدمات به مشتریان، سیستم های اطلاعاتی مستلزم تبادل دیجیتال بین ذی نفع های اجتماعی است (منبع شماره ۶).

میچل (۲۰۰۲) معتقد است که استراتژی مؤثر در این زمینه باید دربرگیرنده موارد زیر باشد:

۱. ساده سازی نحوه ارائه خدمات به شهروندان و تسهیل دسترسی به آنها؛
۲. بهبود کارایی و اثربخشی دولت از طریق حذف لایه ها و سطوح مدیریت دولتی؛
۳. تسهیل دسترسی شهروندان به اطلاعات از این طریق که شهروند مدارای جایگزین بوروکراسی مداری شود؛
۴. بهبود پاسخگویی به شهروندان و تضمین پاسخگویی در خصوص نیازهای شهروندان؛
۵. ساده سازی فرایندهای کسب و کار مؤسسه ها، کاهش هزینه ها از طریق یکپارچه سازی و حذف سیستم های زاید؛
۶. ایجاد بینش نتیجه گرایی در دولت؛
۷. افزایش خلاقیت از طریق به کارگیری مکانیسم های بازار در امور دولتی.

دولت در یک جامعه اطلاعاتی

تأثیر فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی در

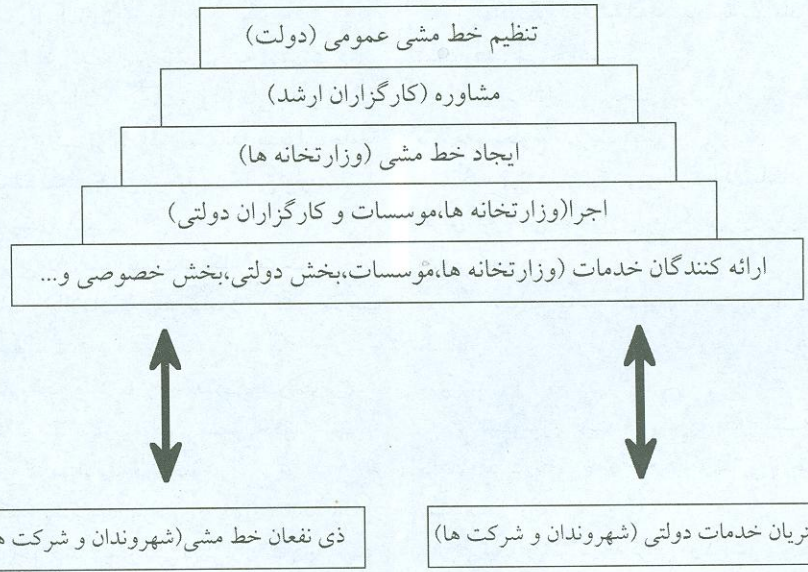
دو عامل یکی تأکید بر شهروندان (به عنوان مشتری) و دیگری فناوری، رابطه دولت و شهروندان را در بلند مدت بهبود خواهد بخشید.

افزایش اثربخشی و کیفیت خدمات دولتی نه تنها یک موضوع فناوری جدید است بلکه یک بینش و هدف روشن از استراتژی تجاری است.

شود یا کاربرد ضعیفی داشته باشد. بنابراین، در صورت تقویت مدیریت اطلاعاتی، امکان تغییر در نحوه ارائه خدمات از روش های سنتی به روش های جدید مقدور خواهد بود و کانال های ارتباطی جدید جایگزین شکل های سنتی (تلفن و فکس و مراجعه حضوری و استفاده از کاغذ) می شود و زیرساختارهای فناوری اطلاعاتی برای تغییر فرایندهای کسب و کار و اجرای امور با استفاده از سیستم های شبکه ای دیجیتالی در خدمات رسانی دولت مفید واقع خواهد شد.

استامولیس (Stamoulis, 2001) چهار پیشنهاد برای غنی سازی مدیریت اطلاعات برای کمک به دولت الکترونیکی پیشنهاد می کند:

۱. ارائه خدمات به مردم و ذی نفع ها از طریق کانال های الکترونیکی به انتخاب مشتریان؛
۲. مدیریت ذخیره اطلاعات دولتی در راستای حداکثر کردن کیفیت خدمات و اثربخشی منابع؛
۳. حمایت مؤثر از رسالت دولت در خدمات شهری و مؤثر کردن نقش اجتماعی دولت یا استفاده از سیستم های اطلاعاتی؛
۴. مدیریت فرایندهای سیستم اطلاعاتی دولتی.



نمودار ۱. نمایش هرم دولت

جدید جانشین جریان مکاتبات بین دولت و دریافت کنندگان خط مشی و مشتریان خدمات دولتی شود.

همکاری گسترده بین دولت و مشتریان نه تنها یک مسئله مراوده الکترونیکی است بلکه هدف از آن کیفیت بیشتر و قابل اعتماد بودن خدمات است. تمام دولت ها در تلاش اند که خود را برای اقتصاد دیجیتالی و جامعه اطلاعاتی آماده کنند. (Stamoulis, 2001). طبق نظر کارو (2001) برای تحقق دولت الکترونیکی در این جامعه اقدامات زیر ضروری است:

۱. رهبری جامعه از بالای هرم؛
۲. ایجاد پیش سازمانی؛
۳. تعهد به تأمین منابع؛
۴. حمایت واقعی از تغییر؛
۵. اجرای با سرعت.

فلسفه مدیریت اطلاعات در راستای دولت الکترونیکی

تاکید بر فناوری اطلاعاتی ابزاری برای رفع نیازهای مشتریان و آرایه خدمات با کیفیت تر است. لذا فناوری اطلاعاتی به عنوان ابزاری مدیریتی می تواند مفید واقع

سیستم های دولتی و شرکت های تجاری چندان متفاوت نیست. همان مقدار که مشتریان از شرکت های تجاری انتظار دارند به همان اندازه نیز برای دریافت خدمات از دولت، انتظار دارند. اما دولت ها برای افزایش کارایی و اثربخشی به ساختارهای مشابه بخش خصوصی نیاز دارند. پارادایم های جدید مدیریتی در بخش دولتی، چالش ها و نوآوری هایی است که در زمینه تکنولوژی های ارتباطی و اطلاعاتی عرضه شده است.

با ظهور عصر اطلاعات، از دولت ها انتظار می رود نه تنها محیط قانونی مناسبی را برای ایجاد بازار آزاد بدون هرگونه اغراق در قوانین فراهم کنند بلکه اصلاحات لازم را در سازمان دولت برای اجرای نقش راهبردی و نظارتی عملی کنند. همان طور که در نمودار ۱ نشان داده شده است اطلاعات به صورت عمودی، رو به پایین جریان می یابد. این جریان به طور فرایند ای از طریق حرکت کاغذها صورت می گیرد.

یکی از الزامات اساسی برای ورود دولت به عصر دیجیتال آن است که فناوری ارتباطی و اطلاعاتی

انجام بانک های اطلاعاتی

نامتجانس و رفع مشکلات

تعارض آنها مستلزم وظایف

متعدد و رفع هرگونه مانع برای

دسترسی به آنهاست.

در صورت پذیرش تفکر مدیریت استراتژیک در حوزه دولتی، فلسفه دولت الکترونیکی به راحتی برای کارگزاران و بوروکرات ها قابل هضم خواهد بود.

۳. چهل درصد از وب سایت های دولتی امکان ترجمه فایل خود را فراهم می کنند؛
۴. بیست و دو درصد از وب سایت های دولتی حداقل یک خدمت ارایه می دهند؛
۵. سایت های خیلی کمی شروع به نشان دادن آگهی های تجاری کرده اند که این امر مسایل مورد تردید در بخش دولتی را افزایش می دهد؛
۶. نود و یک درصد از سایت ها در وقت اداری به نامه های پستی الکترونیک جواب می دهند؛
۷. سایت های قضایی ضعیف ترین سایت ها در ارایه اطلاعات هستند.

برای اینکه شهروندان بتوانند از خدمات و اطلاعات On-Line دولت ها استفاده کنند، پیشنهادهای زیر مطلوب خواهد بود:

۱. پخش اطلاعات: مؤسسات دولتی از فناوری هایی استفاده کنند که دسترسی هرچه بیشتر به اطلاعات برای مشتریان فراهم کنند.
۲. رابطه دو طرفه رسمی: مؤسسات دولتی از فناوری هایی استفاده کنند که رابطه دو طرفه مثل امضای

- الکترونیکی وب سایت های اختصاصی و پاسخگویی امکان پذیر شود.
۳. نمایش چند هدفه: مؤسسات دولتی صفحات اینترنتی را به گونه ای طراحی کنند که مشتریان و مؤسسه های تجاری از یک نقطه تماس با وزارتخانه های مختلف ارتباط پیدا کنند.
 ۴. آزاد گذاشتن تجاری ورودی به اینترنت: وب سایت های اینترنتی دولتی به گونه ای طراحی شوند که مشتریان قادر باشند بر اساس خواست خودشان از مجاری ورودی متعددی استفاده کنند.
 ۵. دسته بندی خدمات عمومی: اصلاح واقعی ساختار، امروزه کار سختی است و مشتریان وقتی که خدمات خاصی را به صورت بسته های مختلف از مجاری مختلف دریافت می کنند در ذهن شان ابهام ایجاد می شود. بنابراین بهتر است خدمات قابل ارایه از طریق یک کانال خاص یا مجاری ورودی خاص با سرعت بیشتری ارائه شود.
 ۶. یکپارچگی کامل و اصلاح مؤسسه ها: مرکز خدماتی دیجیتالی می تواند دایره المعارف

دیدگاه دولت الکترونیکی نسبت به شهروندان

درخواست شهروندان برای دریافت خدمات بهتر، زمینه را برای رشد فراهم می کند زیرا در این حالت، مدیران استانداردهای جدید خدمات را از بخش خصوصی به عاریت می گیرند و با استفاده از فناوری، آنها را در بخش دولتی به کار می برند. تحقیقات دارل (۲۰۰۰) نشان می دهد که دو عامل: تأکید بر شهروندان (به عنوان مشتری) و فناوری، رابطه دولت و شهروندان را در بلند مدت بهبود خواهد بخشید. طبق تحقیقات مذکور، ۳۴ درصد شهروندان کانادایی تمایل دارند که از طریق اینترنت خدمات دریافت کنند و استفاده از فناوری های جدید اغلب در راستای سهیم شدن در اطلاعات است. همچنین تحقیق دیگری در جامعه امریکایی نتایج زیر را نشان می دهد:

۱. تنها ۵ درصد از وب سایت های دولتی، سیاست امنیتی و ۷٪ سیاست های محرمانه دارند؛
۲. پانزده درصد از وب سایت های دولتی، فرم های عدم امکان دسترسی یا سازمان های فاقد صلاحیت را مشخص می کنند؛

یکپارچه‌ای باشد تا هر فرد با سلیقه خودش بتواند از آن استفاده کند. بین روش‌های قدیمی ارائه خدمات و روش‌های جدید اختلاف وجود دارد اما باید با فناوری‌های جدید پل ارتباطی بین نحوه ارائه خدمات در گذشته و در وضع موجود ایجاد کرد تا شکاف‌های ایجاد شده از بین برود. در بعضی موارد حتی وظایف تعیین شده جدید برای وزارتخانه‌ها با استفاده از روش‌های قبلی شکل می‌گیرد لذا باید ارائه خدمات به شکلی طراحی شوند که همانند گذشته نباشند، (از منبع شماره ۳).

فرایند الکترونیکی کردن دولت

برای ایجاد دولت الکترونیکی مبتنی بر اینترنت و روش‌های دیجیتالی طبق مطالعات لاینه و همکارانش (۲۰۰۱) مراحل زیر ضروری است:

۱. فهرست کردن

به دلیل درخواست مردم، فشار فناوری اطلاعات، بالا رفتن دانش فنی کارکنان، و درخواست صاحبان سهام وجود وب سایت دولتی ضروری است. با ایجاد این سایت شهروندان می‌توانند با دریافت اطلاعات از سایت‌ها و روش‌های دولتی از نحوه ارائه خدمات و نحوه خدمات بعد از فروش آگاهی پیدا کنند. ایده خدمات قابل دسترس برای همگان مستلزم روش‌های Off-Line و روش‌های غیرالکترونیکی است زیرا همگان ممکن است به امکانات اینترنتی دسترسی نداشته باشند. با شعار شهروندان به عنوان مشتری، مقدار اطلاعات قابل ارائه باید افزایش یابد و با ایجاد یک سایت فهرست، امکان وصل و استفاده برای سایر سایت‌ها نیز فراهم شود.

معمولاً در سایت فهرست، موضوع‌ها براساس وظایف یا عناوین وزارتخانه‌ها و مؤسسه‌های دولتی تقسیم بندی می‌شود. ضمناً برای نگه داشتن سایت‌های دولتی باتوجه به تغییرات متفاوتی که در روش‌ها و مقررات انجام می‌گردد سریعاً باید در اطلاعات سایت‌ها اصلاحات لازم به عمل آید و مسئولیت هرکدام از مؤسسات دولتی در هماهنگی و برنامه‌ریزی و حفظ وب سایت مشخص شود. البته ممکن است یک مؤسسه مرکزی مسئولیت وب را در اختیار بگیرد.

۲. روش‌های ارتباطی

کارگزاران و مدیران دولتی و شهروندان با بودن

خدمات رسانی است. زیرا بعد از راه‌اندازی سیستم‌های ارتباطی جدید، انتظارات شهروندان افزایش پیدا می‌کند.

اغلب مؤسسه‌های دولتی، بانک‌های اطلاعاتی خاصی دارند و طراحی و فرایندهای مشابه ندارند. لذا انسجام عمودی آنها ضروری است. بعضی از وظایف مشابه ابتدا همسان می‌شوند و این کار از طریق یک بانک اطلاعاتی متمرکز انجام می‌گیرد و یا اینکه از طریق کانال خاص باهم ارتباط پیدا می‌کنند.

البته این انسجام عمودی بیشتر در حکومت‌های فدرال که در آن حکومت مرکزی و ایالت‌های چندگانه وجود دارد بیشتر مفهوم پیدا می‌کند همچنین این سیستم را می‌توان در خصوص دانشگاه‌ها به عنوان یک سیستم دولتی پیاده کرد.

۴. انسجام واقعی

از دیدگاه شهروندان، خدمات قابل ارائه می‌تواند از طریق سیلوهای مختلف یا به صورت یکپارچه ارائه شود. شهروندان نیازهای مختلفی از قبیل آموزش، بهداشت، غذا، مسکن و ... دارند که می‌توانند از کمک‌های اطلاعاتی دولتی استفاده کنند. مؤسسه‌های مختلف با حوزه‌های وظیفه‌ای متفاوت می‌توانند با همدیگر همکاری کنند و در اطلاعات سهیم شوند. به طوری که اطلاعات مشترک از طریق مؤسسه منتشر شود و همه وظایف مؤسسه‌ها را دربرگیرد. از نظر فنی، انسجام بانک‌های اطلاعاتی نامتجانس و رفع مشکلات تعارض آنها مستلزم وظایف متعدد و رفع هرگونه مانع برای دسترسی به آنهاست. از این طریق مؤسسه‌ها قادر خواهند بود که از اصل صرفه‌جویی در مقیاس استفاده کنند و هزینه‌ها را کاهش دهند. به شرطی که شهروندان این انسجام را به عنوان خوشه‌چینی از اطلاعات و یک جامعه محصور شده با اطلاعات منحصر به فرد تلقی نکنند.

برای افزایش کارایی و اثربخشی سیستم‌های ارتباطی دیجیتالی و محقق کردن یک سیستم دولتی الکترونیکی سه اصل زیر اهمیت زیادی دارد:

الف. دسترسی همگانی: ماهیت دسترسی همیشگی به اینترنت ممکن است که در ذهن مردم به خطا این تصور را ایجاد کند که همه‌کس می‌تواند، همه خدمات از همه جا در هر زمان به دست آورد.

کانال‌های ارتباطی On-Line به دنبال افزودن کانال‌های ارائه خدمات هستند. شهروندان روز به روز خواستار انجام دادن کارهایشان به صورت الکترونیکی هستند. این نوع ارتباطات امید به بهبود کارایی را برای طرفین افزایش داده است زیرا شهروندان از مزایای این روش از قبیل نمایش در همه اوقات روز، صرف وقت کم به دلیل عدم مراجعه حضوری و مواجه شدن با مشکلات رفت و آمد، ایستادن در نوبت و عدم پاسخگویی در اداره‌ها، باخبرند.

روش‌های ارتباطی به گونه‌ای تنظیم می‌شوند که روابط دوطرفه باشد یعنی نقش فعال به شهروندان می‌دهند زیرا آنها مستقیماً می‌توانند با مسئولان مربوط تماس برقرار کنند. البته حوزه و قلمرو تماس و ارتباط برای افراد داخل سازمان و شهروندان قبلاً در طراحی سایت مدنظر قرار می‌گیرد.

نهایتاً اینکه در این جامعه، پاسخگویی و کیفیت سیستم‌های On-Line با سیستم‌های Off-Line مقایسه می‌شود و یکپارچگی آنها مدنظر قرار می‌گیرد.

۳. انسجام عمودی

هدف از این مرحله، اصلاح سیستم و روش‌های

گرچه اینترنت رشد زیادی کرده است ولی تعداد محدودی از افراد به دلایل مختلف به آن دسترسی دارند.

بنابراین دسترسی همگانی به اینترنت سرایی نیست و باید از ابزارهای دیگری مثل سیستم های پاسخگویی خودکار تلفنی و تسهیلات فیزیکی آرایه خدمات یا ترمینال های عمومی برای دسترسی استفاده کرد.

ب. جنبه محرمانه بودن: مانع دیگر در تصویر واقعی استفاده از اینترنت، محرمانه بودن بعضی از خدمات است گرچه محرمانه بودن در پابرجا ماندن و حفظ وب سایت و سلامت اطلاعات آن اهمیت فراوانی دارد.

پ. تأکید شهروندان بر مدیریت: ساختار سازمانی سازمان های دولتی باتوجه به عوامل داخلی و خارجی باید تغییر پیدا کنند. از نظر داخلی کارایی سیستم و جلوگیری از تخاصم واحدها به همدیگر و همکاری آنها برای بهبود امور و از نظر خارجی رضایت و راحتی شهروندان در اثر استفاده از فناوری ارتباطی و اطلاعاتی را مدیریت تضمین کند.

مشکلات دولت الکترونیکی

دولت الکترونیکی مفهومی ساده است. اما مشکلات زیادی برای دولت ها دارد. مشکل اصلی در روش طراحی نیست بلکه ارائه خدمات به روش مناسب معضل اول دولت هاست. دولت ها باید به عنوان یک مجموعه کل، قادر باشند اطلاعات دیجیتالی را به خوبی دریافت کنند و زمینه های 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 استفاده از خدمات هزینه زیادی خواهد داشت.

فراهم کردن فضای مناسب، حفظ آن از استفاده های نامناسب، و فقدان تخصص لازم در انجام تغییرات سریع در فناوری اطلاعات از مشکلات دیگر به حساب می آید.

دومین معضل اساسی دولت ها، ایجاد روش های قانونی مناسب برای تجارت الکترونیکی است زیرا دنیا در حال حاضر به طرف اقتصاد جهانی دیجیتالی

بود. البته دولت الکترونیک، همان طور که در این نوشتار تشریح شد، ابعاد مختلفی را دربر می گیرد، ابعادی از قبیل مشتری مداری، کیفیت، کارایی، اثربخشی، انعطاف پذیری، استفاده از توانمندی ها و مهارت های بخش خصوصی در بخش دولتی، به کارگیری مکانیسم های بازار و ...

شاید بتوان گفت که یکی از ابزارهای مهم تبدیل مدیریت دولتی سنتی به پارادایم جدید مدیریت دولتی نوین فناوری اطلاعات است که مسلماً باتوجه به گذشت حدود یک دهه از حرکت این اندیشه نوین، دولت الکترونیکی نیز بحث جدید خواهد بود و به تحقیقات میدانی و چالش های فراوان درمورد به کارگیری آن در جامعه ایرانی نیاز دارد که برای مثال یک نمونه از آن تحت عنوان طرح آسکودا جهت الکترونیکی کردن امور گمرکی در گمرک ایران در حال شکل گیری است. زمینه های بالقوه زیادی در کشور وجود دارد که امکان پیاده کردن آرایه خدمات را به طریق سیستم های دیجیتالی میسر می سازد. (۱)

حرکت می کند. با این وضعیت، هرگونه مغایرت قانونی در تجارت های بین المللی بیشتر مشهود است. در این مسیر، دولت ها با مشکل مالیاتی بر تجارت الکترونیکی و نحوه کنترل آن، امضاهای الکترونیکی قراردادهای تجاری و کنترل بر برنامه های رمز نویسی قوی مواجه هستند.

سومین معضل اساسی دولت ها که به نوعی مشکل بالقوه است، نیازمندی روزافزون به دموکراسی و عدم استفاده دموکراتیک از سیستم های دیجیتالی است. با افزایش اقتصاد دیجیتالی، فناوری از دیدگاه دموکراتیکی، خنثی یا از آن به غلط استفاده می شود و تنوع را از بین می برد و مردم را تشویق می کند تا براساس روش های جدید جهانی تعامل کنند (منبع شماره ۸).

نتیجه گیری

دولت الکترونیکی حاصل تغییرات فنی، بخصوص فناوری 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

○ منابع

1. Carrow, John C. (2001). "Five Keys to", *Interactive Week*, Vol. 8, Issue 2.
2. Darrell M. West, (2000). "Assessing E-Government: The Internet...", Brown University, Sept.
3. Deloitte, (2001). "The Citizen as Customer", *CMA Management*, Vol. 74, Issue 10, Jan.
4. Layne, Karen; Lee, Jung Woo, (2001). "Developing Fully Functional: A Four Stage Model", *Government Information Quarterly*, Vol. 18, Issue 2.
5. Mitchel E. Daniel, (2002). "E-Government Strategy", WWW.Whitehouse . gov/omb/infogov/. Feb.
6. Stamoulis, D., et al., (2001). "Revisiting Public Information Management for Effective E-Government Services", *Information Management Computer Security*, Vol.9, Issue 4.
7. "E-Government: Creating Tools of the Trade", CTGweb.news, Albany University, (<http://WWW.ctg.albany.edu/>).
8. "Debating Point: E-Government: The Technology Is the Easy Bit", *E-Government Bulletin*, Issue 85, March 2000.