

واژه‌های کلیدی: پست الکترونیکی، دولت - مردم، ارتباطات، دولت الکترونیکی، اطلاعات

چکیده

تکنولوژی ارتباطات الکترونیکی، به ویژه تکنولوژی وب و پست الکترونیکی در ارتباطات نقش مهمی ایفا می‌کند که نباید این پدیده را از نظر دور داشت. به طور کلی این تکنولوژیها در همه جنبه‌های زندگی فردی و اجتماعی انسان رسوخ کرده، و آثار قابل توجهی بر جای گذاشته است. یکی از ابعاد زندگی انسانها در هر جامعه به ویژه در جوامع جدید رابطه آنها با دولت حاکم است. در این زمینه تکنولوژیهای ارتباطی می‌توانند نقش مهمی ایفا کنند. از مهمترین ویژگیهای این تکنولوژی می‌توان به: کاهش هزینه خدمات، استمرار، دسترسی آسان، نگهداری و مبادله داده‌های مختلف و ... اشاره کرد. استفاده و بهره‌برداری صحیح و مؤثر از این امکانات در جهت توسعه جامعه نیاز به تنظیم قوانین مدون و مدیریت منظم دارد. هدف این مقاله بررسی اهمیت ابزار الکترونیکی به ویژه پست الکترونیکی در مدیریت دولتی جامعه است که تعامل بین مردم و دولت را تحت تأثیر قرار می‌دهد، همچنین چگونگی استفاده عادلانه و سودمند از این تکنولوژی مورد بررسی قرار می‌گیرد و در نهایت پیشنهادهایی به منظور بهره‌برداری هرچه بهتر و مؤثرتر دولت از این تکنولوژی ارائه شده است.

دکتر رضا رسولی

استادیار دانشگاه پیام نور - مرکز تهران
r-rasouli@tehran.pnu.ac.ir

نقش ارتباطات الکترونیکی در بهبود روابط دولت و مردم

مقدمه

است ولی این روزها با پیشرفت علم و اختراع وسایل ارتباطی جدید از قبیل وب سایت و پست الکترونیکی مشکل ارتباطی کاهش پیدا کرده است و این وسایل جدید می‌توانند در تعامل بیشتر و بهتر مردم و دولت و مدیریت دولتی تأثیر بسزایی داشته باشند. و اما از این نکته هم نباید غافل شد که برای بهره‌مند شدن از این تکنولوژیهای جدید نیاز به تنظیم قوانین مدیریتی و سازمانی مناسب است.

در این نوشتار به اهمیت تکنولوژیهای ارتباطی، به ویژه پست الکترونیکی، در تعامل بین دولت و مردم پرداخته می‌شود و همچنین پیشنهادهایی به منظور بهره‌برداری هرچه بهتر دولت و مردم از این وسایل ارتباطی در جهت افزایش تعامل دولت و مردم ارائه خواهد شد.

این واقعیت در متن ارتباطهای بین دولت و مردم نهفته است که موجودیت و شکل‌گیری دولت به خاطر شهروندان و مردم می‌باشد. کانالهای ارتباطی بین دولت و مردم هر قدر بازتر باشد میزان رفاه، سعادت، آرامش، و امنیت شهروندان بیشتر فراهم می‌شود. عدم تعامل بین دولت و مردم، عمدتاً اعتماد دولت به مردم و اعتماد مردم به دولت را از بین می‌برد که در نتیجه می‌تواند مانع اصلی توسعه جامعه باشد. تا امروز بیشتر ارتباطهای بین دولت و مردم به شکل نامه نگاری، ملاقات حضوری، تلفن، دورنگار، و وسایلی از این قبیل بوده است که تا حدودی سخت برقرار می‌شد و این موضوع تأثیر بسزایی در تعامل مردم و دولت داشته

موقعیت بهره‌برداری از پست الکترونیکی

در یک تعریف کلی، پست الکترونیکی ابزار جدید ارتباطات و اطلاعات در جامعه، بین افراد، گروهها، و سازمانهاست که در آن همه جنبه‌های تولید، بهره‌برداری، توزیع، و تغییر اطلاعات به صورت الکترونیکی انجام می‌شود (توربان، ۱۹۹۰، ص ۱۱۵).

این ابزار جدید که که محصول اینترنت و تکنولوژی وب است در سطح دنیا در ایجاد زیرساختار جامعه اطلاعاتی زمینه‌های مهمی را ایجاد کرده است که در کشورها به طور گسترده، مورد استفاده قرار می‌گیرد، به طوری که با توجه به ثبت Nua در امریکا ۴۰٪ مردم و دو سوم نیروی کار از پست الکترونیکی استفاده می‌کنند. در بسیاری از کشورهای اروپایی و آسیایی منطقه اقیانوس آرام، ۵٪ نیروی کار و ۶٪ خانوارها از پست الکترونیکی استفاده می‌کنند (یونسکو، ۱۹۹۷، ص ۷۰).

طبق آمارهای منتشر شده، در سال ۱۹۹۰ تعداد استفاده‌کنندگان از پست الکترونیکی در سطح دنیا ۱۵ میلیون نفر بوده که این رقم در سال ۲۰۰۲ به یک میلیارد نفر رسیده است (یونسکو، ۱۹۹۹، ص ۱۱۵).

در ارتباطات بین دولت و مردم چرا از پست الکترونیکی استفاده می‌شود؟

برای پاسخ دادن به این سؤال باید به ویژگیهای جامعه امروزی توجه داشته باشیم. امروزه تنوع و پیچیدگی فعالیتهای مختلف علمی، اقتصادی، آموزشی و غیره در قالب سازمانهای مختلف و گستردگی ارتباطات درون و برون سازمانی در نظامهای مدیریتی و همچنین شاخصها و عوامل فراوان مؤثر در رشد و توسعه سازمانها موجب می‌شود تا مدیران و دولتمردان بیش از هر زمان دیگری

نیازمند به استفاده از ابزارهای اطلاعاتی و ارتباطی جدید به ویژه پست الکترونیکی باشند (میل‌وارد و اسنیدر، ۱۹۹۶، ص ۲۶۱).

همچنین برای پاسخ دادن به سؤال فوق باید به ویژگیها و تفاوتهای پست الکترونیکی با دیگر ابزارهای ارتباطی نگاه کرد، پست الکترونیکی که هنوز هم برای افراد و سازمانها تازگی دارد و به کارگیری آن روز به روز در حال افزایش است نسبت به دیگر وسائل ارتباطی مانند تلفن و نامه تفاوتهای اساسی دارد از جمله هزینه کمتر، سرعت بیشتر، دسترسی آسانتر، استمرار، محرمانه نگاه داشتن، و اعتماد بیشتر.

در تعامل دولت و مردم، مهمترین بُعد به کارگیری پست الکترونیکی فراهم ساختن امتیاز بهره‌برداری از این فناوری جدید است. برای ارسال پیامهای مدیریتی در قالب سیستم الکترونیکی به بخشهای

گوناگون سازمان و یا نقاط گوناگون سراسر جهان، پست الکترونیک ابزاری سریع و کارآمد است. همچنین با برنامه پست الکترونیک می‌توان برنامه مورد نظر خود را تهیه، ارسال، دریافت، ذخیره‌سازی، و مدیریت کرد (اندرسون و بیکسان ۱۹۹۵، ص ۲۳).

ارتباطات با پست الکترونیکی هزینه‌های متفرقه اداری، چاپ، و پست را از میان می‌برد. برای مثال، در آمریکاسازمان درآمدها (IRS) از طریق ارائه فرمهای الکترونیکی به جمع‌آوری مالیات می‌پردازد. در شیوه سنتی برای ثبت ۱۰۴۰ پرونده، ۳/۱۷ دلار هزینه صرف می‌شود در حالی که استفاده از روش جدید هزینه را برای همان تعداد پرونده به ۱/۷۶ دلار کاهش می‌دهد که تقریباً ۱/۵ دلار صرفه جویی در پی دارد (برونینک، ۱۹۹۶، ص ۵۵).

پست الکترونیکی شرایطی ایجاد کرده است که بدون توجه به مکان و زمان می‌توان ارتباط را برقرار کرد و در مسائل موردنظر از دیگران کمک خواست یا ارائه طریق کرد.

بنابراین، پست الکترونیکی با این ویژگیها، بین دولت و مردم شرایط ارتباط و تعامل سالم را فراهم و شرکت شهروندان را در تصمیم‌گیریها آسان می‌کند. این تکنولوژی جدید به طور کلی زمانی معنا پیدا می‌کند که دولت فضایی جهت اشتراک مردم در مدیریت ایجاد کند (هاف و دیگران، ۱۹۸۹، ص ۳۷۱).

محدودیتها و عوامل بازدارنده بهره‌برداری از پست الکترونیکی

پست الکترونیکی در ارتباطات بین دولت و مردم، در کنار امتیازهای ذکر شده در بالا، محدودیتهایی نیز دارد. یکی از این محدودیتها، ضرورت سرمایه‌گذاری با هزینه بالا در راستای دسترسی مردم به امکانات پست الکترونیکی است. محدودیتهای دیگر پست الکترونیکی که اهمیت ویژه‌ای برای دولت و مردم دارد، مسئله امنیت اطلاعات محرمانه دولتی یا شخصی است.

انقلاب دیجیتال برای کشورمان نیز چالشهایی دارد. از جمله ناامن شدن سیستمهای اطلاعات دولتی و چگونگی و پخش اطلاعاتی است که محرمانه تلقی می‌شوند. با پیشرفت نرم افزارهای کامپیوتری و دسترسی جوانان به راههای کاربردی آن، حفظ امنیت سیستمهای اطلاعات دولتی از اهمیت بالایی برخوردار می‌شود. در این جریان، یک طرف قضیه حکومت و دولت است که با ناامن شدن سیستمهای اطلاعاتی اش مورد تهدید قرار می‌گیرد و سوی دیگر مردمی هستند که با از دست رفتن حریم خصوصی شان و دسترسی افراد غیرمسئول به اطلاعات شخصی آنان که در



فایل های دولتی موجود است، چه بسا از این بابت آسیب ببینند. از دیگر محدودیتهای فناوری جدید الکترونیکی چالشهای مخصوصی است که در مدیریت دولتی چه در ساختار سازمانی و چه در فرایندهای مدیریتی در عدم تحقق تغییر و تحول مدیریت سازمان وجود دارد و از بهره گیری مؤثر از امکانات این تکنولوژی می کاهد. عدم انتقال فرهنگ استفاده از این تکنولوژی و اینترنت در حد مطلوب برای مدیران و مردم از دیگر محدودیتهای قابل ذکر است (زانک و انجل، ۱۹۹۰، ص ۱۳۶). سرانجام اینکه در کشورهای در حال توسعه مانند ایران درصد بسیار کمی از مردم می توانند از این تکنولوژی استفاده کنند، این نسبت اکنون کمتر از ۵٪ درصد است. علت اصلی این است که شرایط لازم برای بهره برداری همه فراهم نشده است (ساکسی، ۱۹۹۰، ص ۱۶۱).

چگونه باید باشد؟

- سازمانهای دولتی از جابجایی نامه ها که تعداد آنها افزایش می یابد چگونه باید محافظت کنند؟

برقراری امنیت در ارتباطات پست الکترونیکی

پست الکترونیک در ارتباطات بین دولت و مردم، متفاوت از دیگر ابزارهای ارتباطی (پست، تلفن و...) نیاز به یک سیستم امنیتی منظم دارد. ارتباطات الکترونیکی مطمئن باید دارای ویژگیهای زیر باشد:

- سری بودن، اطلاعات مربوط به دولت و مردم نباید در دسترس افرادی قرار گیرد که مجاز به استفاده

جدول ۱. آثار دولت الکترونیکی بر مدیریت دولتی

آثار منفی	آثار مثبت
<ul style="list-style-type: none"> ● وجود موانع فیزیکی ● ایجاد بار سنگین اطلاعات ● ایجاد ابهام در موضوعات (سری بودن اطلاعات دولتی - کپی رایت و محافظت آنها) ● دسترسی نابرابر به اطلاعات 	<ul style="list-style-type: none"> ● افزایش کارایی داخلی خدمات عمومی ● ایجاد خدمات جدید ● سهولت دسترسی به اطلاعات ● قرار گرفتن در شبکه های اطلاعاتی جهانی ● صرفه جویی در هزینه ● تبادل اطلاعات بین سازمانها ● دسترسی به خدمات عمومی به صورت آن لاین ● اثربخشی فردی ● ایجاد فعالیت گروهی با عملکرد بالا ● به وجود آمدن دولت شفاف

سیاستگذاری مدیریت پست الکترونیکی در سازمانهای دولتی

امکاناتی که پست الکترونیکی فراهم می کند حجم ارتباطات بین سازمانهای دولتی و شهروندان را به طور فزاینده ای افزایش می دهد. بنابراین دولت قبل از اینکه با حجم مترامی از ارتباطات مردم مواجه شود، باید برنامه ای منظم تدوین کند که این برنامه جوابگوی سئوالات زیر باشد:

- حجم پست الکترونیکی چقدر باید باشد؟
- برای اینکه شهروندان از امکانات پست الکترونیکی باخبر شوند، چه نوع برنامه های آموزشی باید تنظیم کرد؟
- آیا پست الکترونیکی با یک فرم استاندارد، قابل ارائه است؟
- در سازمانها، مدیریت پست الکترونیکی، چه نوع سازماندهی و منابع انسانی را ضروری می داند؟
- در به کارگیری پست الکترونیکی سطح امنیت قابل قبول

از اطلاعات مذکور نیستند.

- یکپارچگی، در هر شکل، ماهیت و فرم اطلاعات انتقال یافته نباید تغییر یابد.
 - اعتماد، طرفین ارتباط باید نسبت به همدیگر اعتماد کامل داشته باشند.
- سازمانهای دولتی با توجه به رسالت و اهداف عالی خود به سطوح امنیتی متفاوتی نیاز دارند، بنابراین ایجاد استانداردهای امنیتی باید با توجه به رسالت و اهداف سازمانها باشد زیرا بی توجهی به این موضوع می تواند باعث چالشهای فراوانی شود.

سیاست حقوقی اطلاعات

در این قسمت فقط زیرساختار فنی مدنظر نیست، بلکه اقدامات اداری و قضایی نیز باید رعایت شود. با اینکه تکنولوژی جدید زمینه را برای تشکیل پست الکترونیکی بازساختار مطمئن فراهم می کند زیرساختار اداری و

حقوقی موجود با ابزار جدید تناسبی ندارد، بنابراین دولت موظف است با در نظر گرفتن ویژگیهای پست الکترونیکی، قوانین حقوقی و اداری خاص تنظیم کند.

ایجاد بوفه‌های الکترونیکی

جهت گسترش بهره‌برداری و استفاده از اینترنت و پست الکترونیکی، ایجاد مکانهایی برای استفاده عموم مردم به صورت آزاد و رایگان اجتناب ناپذیر است. این موضوع در کشورهایمانند ایران ضرورت بیشتری دارد زیرا در حال حاضر حدود ۳٪ از جمعیت کشور به اینترنت دسترسی دارند.

تنظیم برنامه‌های آموزشی

دولت می‌تواند با تنظیم برنامه‌های آموزشی در زمینه استفاده از اینترنت و پست الکترونیکی، فرهنگ استفاده از فناوریهای نوین را در جامعه متناسب با این ابزار ارتقا دهد. همچنین مردم را از کم و کیف این برنامه‌ها با خبر سازد تا شاهد توسعه پایدار در کشور با استفاده از فناوریهای جدید باشیم.

دولت الکترونیکی و مدیریت دولتی

دولت الکترونیکی را می‌توان چنین تعریف کرد: به کارگیری فناوری اطلاعات در بخشهای مختلف دولت به منظور افزایش بهره‌وری و ارتقای سطح خدمت رسانی (کالدو، ۲۰۰۱، ص ۹۱). مهم ترین نتیجه این امر، افزایش رضایت مردم خواهد بود به شرطی که پیاده‌سازی دولت الکترونیک به طور صحیح و با موفقیت صورت گیرد. به عبارت دیگر، دولت الکترونیکی با اینکه می‌تواند یک گام اساسی برای دولتها باشد، چالش برانگیز نیز هست. اگر دولتها نتوانند خدمات الکترونیکی را به صورت یکنواخت و قابل دسترس، در اختیار عموم افراد جامعه قرار بدهند، دولت الکترونیکی منجر به ایجاد شکاف طبقاتی بیشتر در جامعه و در نهایت نارضایتی مردم و افزایش مشکلات خواهد شد (میل‌وارد و اسنیدر، ۱۹۹۶، ص ۲۷۵).

پست الکترونیکی و تنیده به این سیستم یعنی دولت الکترونیکی موجب تجدید نظر در بسیاری از نظریه‌ها، مفاهیم و الگوهای مرتبط با مدیریت دولتی شده است. در دولت الکترونیکی، پست الکترونیکی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. دولت الکترونیکی از یک طرف بر مدیریت دولتی، اثر مثبت دارد و از سوی دیگر عوارض و اثر منفی خواهد داشت که بر کل جامعه منعکس خواهد شد. در جدول ۱ به بعضی از آثار مثبت و منفی دولت الکترونیکی بر مدیریت دولتی اشاره خواهد شد.

نتیجه‌گیری

در دنیا در پهنه مدیریت دولتی، برنامه‌های تغییر و تحول برای تبدیل جامعه علمی (اطلاعاتی) به سرعت ادامه دارد. در این راه کشورهای آمریکا، کانادا، ژاپن و سنگاپور پیشرفت زیادی کرده‌اند، به عنوان نمونه سنگاپور با وصل شدن به یکی از وسیع‌ترین شبکه‌های ارتباطات دنیا و باراه‌اندازی دولت الکترونیکی، خدماتی را از قبیل ثبت و تحویل شناسنامه از زمان تولد تا

تکمیل فرم بازنشستگی و نیز بسیاری از خدمات دیگر را برای ملتش ارائه می‌کند. در آمریکا در حال حاضر بیش از ۵۰٪ مردم در موقعیتی هستند که به راحتی به اینترنت دسترسی دارند، در سال ۲۰۰۰ با پذیرش امضای الکترونیکی در ورود به دولت الکترونیکی قدم مهمی را برداشته است. کشور مادر فرایند ورود به دولت الکترونیکی هنوز در آغاز کار است.

دولت برای آنکه، مدیریت دولتی را به ساختار نیرومند و قوی تبدیل و مجهز کند، قبل از هر چیز باید در پی تنظیم و اصلاح قوانین مناسب به منظور به کارگیری و استفاده از فناوری اطلاعات باشد، همچنین طی زمان با به کارگیری این فناوریها، تغییر و تحولات مدیریتی را همزمان مدنظر داشته باشد. فرصتهای ایجاد شده به دنبال الکترونیکی شدن دولت بدون چالش نیست. تکامل نظام بوروکراسی بیش از دو قرن به طول انجامید و پارادایم جدید حکومت نیز به سرمایه‌گذاری، نوآوری و مدیریت آگاهانه تری نیازمند است. نهادینه کردن سطوح سه‌گانه اطلاع‌رسانی، ارتباطی، و معامله‌ای پیش نیازهای عدیده سیاسی، فرهنگی، فنی و... دارند که بی‌توجهی به آن، منافع موردنظر را محدود و حتی مسائل شناخته شده و قابل انتظار را به مشکلاتی تبدیل خواهد کرد.

منابع

- Anderson, Robert H. & Bikson, Torak (1995). **Universal Access to E-mail: Feasibility and Societal Implications**, Santa Monica, CA., Rand.
- Browning, G. (1996). **Electronic Democracy: Using the Internet to Influence American Politics**, Wilton, CT, Pemberton Press.
- Coldow, J. (2001). **Seven E-Government Leadership Milestones**, In Vision C and Revision, London, Routledge.
- Huff, C.; Sproull, L.; and Kiesler, S. (1989). "Computer Communication and Organizational Commitment: Tracing The Relationship in a City Government", **Journal of Applied Social Psychology**, Vol. 19, No. 2.
- Milvard, H.B. & Snyder, L.O. (1996). "Electronic Government: Linking Citizens to Public Organizations through Technology", **Journal of Public Administration Research and Theory**, Vol. 6, No.2.
- Saxby, Stephen (1990). **The Age Information: The Post Development and Future Significance of Computing and Communication**, McMillan Press.
- Turban, Efraim (1990). **Decision Support and Expert Systems: Management Support Systems**, Maxwell McMillan International, New York.
- UNESCO (1997). **World Communication Report: The Media and Challenges of the New Technologies**, Paris.
- ———. (1999). **World Communication and Information Report**, Paris.
- Zhang, Bingxun & Angell, L.O. (1990). "Decision Support Systems in China: A Clash of Cultures", **Information Technology for Development**, Vol. 5, No.2.

