

دولت الکترونیکی

احمد سرداری *

چکیده

به نظر بسیاری از اندیشمندان، صاحب نظران، دولتمردان، انقلاب فناوری اطلاعات می‌تواند نقش اساسی در مواجهه با این چالش‌ها داشته باشد [۲]. یکی از مهمترین فرصت‌هایی که این فناوری پیش روی دولت مردان و مدیران قرار می‌دهد، امکان مهندسی مجدد و افزایش قابلیت دسترسی، تقویت کارآمدی و پاسخگوتر ساختن دولت است که استفاده از آن در فرآیند حکومت داری موجب پدیدار و پایدار شدن واقعیتی به نام دولت الکترونیکی شده است که لازمه دولت‌ها در جوامع اطلاعاتی امروز است [۳].

با توجه به تحولات اخیر در سطح جهان یکی از بخش‌هایی که تحت تاثیر تحولات جهانی قرار گرفته است بخش عمومی و سازمانهای دولتی می‌باشند. جنبش «بازآفرینی دولت» که توسط (دیویداز بورن و تدگیبلر ۱۹۹۲)، عنوان شده است، حرکتی است که در آن تلاش می‌شود، تمرکز دولت از یک رویکرد درون نگر یا سازمان - مدار به یک رویکرد برون نگر یا شهروند مدار [۴] تغییر جهت دهد. به عبارت دیگر تاکید جنبش بازآفرینی بر رضایت مشتری می‌باشد [۵].

بنابراین، مطالعات صورت گرفته در مورد برنامه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات کشورهای مختلف بیانگر آن است که کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه همچون (آمریکا، انگلستان، هلند، سوئد، استرالیا، نروژ، فنلاند، هندوستان، چین، سنگاپور و حتی نامبیا)، نیز بهره‌گیری از دولت الکترونیکی را به طور جدی در دستور کار خود قرار داده‌اند و در تلاش هستند با سرعتی شتابان تحولات شگرفی را در نحوه ارائه خدمات عمومی رقم بزنند [۶].

علاوه بر این، بانک جهانی در سال ۱۹۹۵ برنامه توسعه اطلاعات را جهت بهره‌برداری از انقلاب اطلاعات در طریق توسعه کشورهای جهان سوم طراحی کرد که از جمله اهداف مهم برنامه فوق کاربرد گسترده فناوری اطلاعات در برنامه‌های اصلاحات دولتها بود [۷].

دولت الکترونیکی حاصل استفاده از فناوری اطلاعات و مدیریت فناوری اطلاعات (ICT) است که با پیاده کردن در سطح دولت، از نظر کارایی و اثربخشی سیستم‌های دولتی و نحوه خدمات رسانی تغییرات شگرف تجارتي ایجاد می‌شود که رضایت مردمی را در سطح وسیعی به دنبال خواهد داشت. با توجه به تحولات اخیر در سطح جهان یکی از بخش‌هایی که تحت تأثیر تحولات جهانی قرار گرفته است، بخش عمومی و سازمان‌های دولتی می‌باشند. این تغییرات و اقدامات منجر به نوع جدیدی از روابط میان کشورها و ملت‌ها و تبدیل آن از حالت سنتی به دیجیتال خواهد شد و در نتیجه ایران نیز باید با این تغییرات همگام و همراه شود و برنامه‌های توسعه پنجساله چهارم و چشم انداز بیست ساله را مورد توجه قرار داده تا در فهرست کشورهای پیشرفته قرار گیرد. به عبارت دیگر، دو ضرورت مهم داخلی (دسترسی به اهداف دولت الکترونیکی) و اهداف خارجی (برقراری نظام ارتباطات و فعالیت‌های اجتماعی براساس پردازش و انتقال اطلاعات تا سال ۲۰۱۰)، جهت تأثیر عوامل مؤثر بر توسعه زیرساخت‌ها و استقرار دولت الکترونیکی در ایران وجود دارد که می‌باید زیر ساخت‌های اساسی آن در کشور فراهم گردد. در این مقاله، ضرورت و اهمیت موضوع و بررسی تعامل دولت الکترونیک با شهروندان و وظایف دولت در جهت فراهم آوردن بسترهای مناسب در عصر اطلاعات و ارتباطات و افزایش توان علمی در میان طبقات مردم و تسهیل درخواست‌ها و پاسخگویی بموقع آنها در کمترین زمان تشریح می‌گردد.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیکی، توسعه زیرساخت‌ها، فناوری ارتباطات و اطلاعات (ICT).

۱-۱- سیر تطورات دولت الکترونیکی

ورود به قرن بیست و یکم و عصر اطلاعات، با چالش‌ها و نگرانی‌های بسیار جدی همراه بوده است به طوری که هیچ یک از برنامه‌های توسعه ای طراحی شده و فناوری‌ها نونین قرن بیستم نتوانسته‌اند تاثیر قاطعی بر حل این مسائل و تبعات ناشی از بروز آنها بر جای گذارند [۱].

تعاریف دولت الکترونیکی

دولت الکترونیکی عبارت است از استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای متحول کردن دولت و فرآیند حکومت داری از طریق قابل دسترسی تر، کارآمدتر و پاسخگوتر کردن آن است.

براساس تعریف دیگر دولت الکترونیکی به معنای بهره گیری از قدرت اطلاعات و فناوری های اطلاعاتی برای ایجاد ساخت جدیدی از دولت است که با جامعه اطلاعاتی و شبکه ایی همخوان است. از این رو، دولت الکترونیکی در برگیرنده توسعه و به کارگیری زیرساخت های اطلاعاتی و همچنین تدوین و اجرای سیاست ها، قوانین و مقررات لازم برای تسهیل عملکرد جامعه اطلاعاتی یا دیجیتالی است.

تحقیقی در سال (۲۰۰۴) توسط "جرج ایشولزرا عضو آکادمی علوم اتریش تحت عنوان «سناریوهای دولت الکترونیکی در سال (۲۰۱۰) و مفاهیمی برای طراحی راهبردهای آن» صورت گرفته است که محقق نتایج آن را در گرو موقعیت زمانی آینده از قبیل موقعیت سیاسی دولت، تخصیص منابع لازم، نگرش صحیح به فناوری های

ارتباطی و پیشرفتهای فنی و ابزاری برای کشورهایی می داند که در صدد اجرای دولت الکترونیکی هستند [۸].

در تحقیق دیگری که در سال (۱۳۸۳) تحت عنوان "موانع و راه کارهای شکل گیری دولت الکترونیکی در ایران" انجام پذیرفته، به این نتیجه رسید که موانع پیاده سازی را می توان در قالب چهار مانع عمده از جمله، موانع فقهی، فرهنگی-اجتماعی، مدیریتی و سرانجام موانع اقتصادی-مالی دسته بندی نمود [۹].

همچنین پژوهشی در سال ۱۳۸۴ با عنوان "چشم انداز راهبردی به آینده تجارت الکترونیکی در ایران و نقش دولت الکترونیکی در اجرای آن" انجام گرفته است [۱۰]. در این تحقیق به نقش اجتناب ناپذیر تجارت الکترونیکی در کشورهای در حال توسعه، و حرکت در این مسیر بدون دارا بودن راهبرد مشخص از ناحیه دولت و فراهم کردن زیر ساخت های لازم برای اجرای آن و دسترسی به فناوری های نوین ارتباطی مانند اینترنت غیر ممکن خواهد بود. لذا، فراهم کردن زیر ساخت های فیزیکی و فنی مناسب و طراحی سیستم هایی برای رسیدن به دولت الکترونیکی با تلاشی موازی در جهت ایجاد یک بازار الکترونیکی در تجارت، به عنوان عوامل اساسی در موفقیت در رسیدن

به اقتصاد دیجیتال و تجارت الکترونیکی معرفی شده است.

بنابراین، 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 راهبری در حوزه دولتی، فلسفه دولت الکترونیکی به راحتی برای کارگزاران قابل هضم خواهد بود. [۱۱]

تحقیقات اخیر نشان داده است که مهمترین نگرانی مدیران دولت کشورهای پیشرو محدودیت های فناوری نبوده است، بلکه سیاست های دولت الکترونیک است. بنابراین، توجه ویژه به توسعه تحقیقات در زمینه قانون گذاری و اعمال سیاستها و همچنین تعیین معیارهای دقیق با توجه به مشخصات و ویژگیهای کشور برای ارزیابی خدمات دولت الکترونیک را نباید از نظر دور داشت.

همچنین دولت الکترونیکی در کشور نیازمند مدیریت و برنامه ریزی راهبردی متجلی در تشکیلات، متولی دولت الکترونیکی با ساختار کارآمد برای اجرای این طرح ملی از حیث نظری و عملی است. در این جهت لازم است تشکیلات در کشور مسئولیت هدایت و توسعه زیرساخت ها و استقرار دولت الکترونیکی در کشور را با اختیارات ویژه به عهده گیرد و از مشخصات آن نزدیکی به راس هرم کشور است تا بتواند با قدرت و اختیار لازم در هماهنگی و هدایت سایر دستگاه های دولتی و بهره گیری از توان دستگاه های ذیربط عمل کند. بنابراین، همانگونه که می دانیم در کشور، قانون برنامه توسعه با شناخت بیشتر ضرورتها و چالش های اصلی کشور در سالهای آینده مطرح می شود که اهتمام دولت بر آن است که بسترها و طرح ها زیر بنای لازم در جهت پیشرفت کشور در ابعاد مختلف و رقابت در جهان کنونی فراهم آورد. دولت الکترونیکی نیز پروژه ای عظیم و با ابعاد وسیع، متنوع و پیچیده است که نیاز به تامین منابع مالی و الزامات اجرایی و فعالیت های گوناگون دارد، لذا لازم است این پروژه با توجه به عزم و اعتقاد مدیریت عالی کشور به این پدیده و اولویت آن به منزله ی طرحی ملی در قالب برنامه توسعه کشور مطرح و در مراجع ذی صلاح کشور تصویب شود تا از حمایت قانونی لازم الاجرا برای تمام دستگاه های حکومتی در سراسر کشور برخوردار باشد. در نهایت پروژه دولت الکترونیکی آنچه در اولویت و اهمیت بیشتری قرار دارد شهروند مداری یا توجه به مردم است

مختلف جامعه به همراه دارد مشتریان دولت الکترونیک می‌توانند با بهره‌گیری از ابزارهای الکترونیک با بخش‌های مختلف تعامل برقرار نموده و در راستای مرتفع نمودن نیازها و خواسته‌های خود همچون پرداخت مالیات و عوارض، تمدید گواهینامه، عقد قرارداد، شرکت در انتخابات، استفاده از کتابخانه مجازی، پرداخت صورتحساب‌های آب و برق، دریافت اطلاعات مختلف اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی اقدام نمایند.

۴-۲- تعامل دولت با شهروندان

تعامل دولت با شهروند و برعکس، مهم‌ترین و گسترده‌ترین نوع کاربرد دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک اغلب شهروندان را به دولت ارتباط می‌دهد کاربردهای دولت با شهروند از فراهم ساختن اطلاعات مناسب به مردم بصورت (Down load)، سفارشی (On line) و سایر خدمات اجتماعی برای استفاده از تسهیلات دولت است.

تعامل دولت با صاحبان کسب و کار

تعامل دولت به تجارت بعنوان تعامل پیشرفته دولت الکترونیک شناخته شده که در این نوع کاربرد دولت نیازهای خاص صاحبان کسب و کار جامعه را از طریق اینترنت برآورده می‌سازد، به‌رحال اینگونه خدمات چند جانبه و متنوع هستند. صاحبان کسب و کار، عرضه‌کنندگان شرکاء، مشتریان و بعضی اوقات رقباء در ارتباط با دولت هستند. اگرچه بطور کلی دسترسی به خدمات On line برای صاحبان کسب و کار که آمادگی دسترسی به خدمات On line را دارند قابل پذیرش نیست، دولت نسبت به تجارت در خصوص بزرگترین وعده خود مبنی بر تحقق افزایش کارایی‌ها و صرفه جویی‌های اقتصادی جدید از طریق دولت الکترونیک پایبند است.

تعامل دولت به کارکنان

خدمات دولت به کارکنان جهت فراهم ساختن اطلاعات به کارکنان بخش دولتی از طریق استفاده از یک اینترنت سازمانهای دولتی یا شبکه خصوصی جهت دستیابی به اطلاعات منابع انسانی نظیر مزایای پرسنلی، بازنشستگی، حقوق و دستمزد، تسهیلات اعطایی و سایر

که مشتریان و کاربران آن را شهروندان واقشار مختلف جامعه تشکیل می‌دهند که تا قبل از استقرار چنین دولتی، آنها به صورت سنتی از خدمات دولت بهره‌مند می‌شدند ولی از این پس ارائه خدمات و اطلاعات دولت به شکلی جدید، یعنی الکترونیکی و مبتنی بر فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات ارایه می‌شود.

بنابراین، دولت الکترونیک استقرار الگوهای کم هزینه تری جهت تعاملات کسب و کار بر خط شهروندان، کارکنان، صنایع و سایر منفعت طلبان است که راهبردها، فرآیندها، سازمان‌ها و فناوری را یکپارچه می‌کند. [۱۲].

۲-۲- مزایای دولت الکترونیک

این واقعیتی است که دولت‌ها، در سراسر جهان، به ویژه در کشورهای توسعه نیافته هزینه زیادی را صرف می‌کند و خدمات کمتری را ارائه می‌نماید و به اندازه کافی پاسخگو یا مسئولیت پذیر نیست. دولت الکترونیک یک روش جدید پیش برنده اصلاحات را پیشنهاد می‌کند تا به بهبود فرآیندهای دولت ارتباطات شهروندان با همدیگر و ایجاد تعاملات موثر در درون جامعه مدنی کمک نماید. امروزه اکثر سازمانهای دولتی در کشورهای غربی دارای وبگاه مستقل اینترنتی هستند که در ضعیف‌ترین حالت، اطلاعات و قوانین جاری شرکت را در اختیار شهروندان قرار دهند. استفاده از این نوع فناوری می‌تواند در کاهش آمار فساد اداری که منشاء آن ارائه اطلاعات به شهروندان است نقش بسزایی داشته باشد و با شفاف کردن فعالیت سازمان‌ها گامی موثر در جلب اعتماد عمومی محسوب می‌شود.

۳-۲- کاربردهای دولت الکترونیک

با توجه به اهداف دولت الکترونیک که ایجاد تعامل موثر میان دولت و شهروندان، دولت و موسسات تجاری، دولت و کارکنان و روابط داخل موسسات بطور دوستانه تر، مناسب تر، شفاف تر و ارزان تر می‌باشد. کاربردهای دولت الکترونیک در داخل گروه‌های چهار گانه می‌تواند تقسیم بندی شود که شامل: تعامل دولت با شهروندان دولت با صاحبان کسب و کار، دولت با کارکنان و ارتباط دولت با دولت.. همچنین دولت الکترونیک کاربردهای متعددی را برای بخش‌های

نمونه‌هایی از این وجه است.

وجه زمینه‌ای: ارتباطات و فناوری اطلاعات مربوط به سطحی فراتر از وجه ابزاری آن است. در واقع ارتباطات و فناوری اطلاعات به طور غیر مستقیم زمینه‌آفرین مجموعه‌ای از تسهیلات و توانایی‌ها می‌شود. این توانایی‌ها بر اثر تعامل بین وجوه ابزاری با وجوه اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و فعالیت‌های گروه‌ها و افراد انسانی فراهم می‌شود. برای نمونه، توسعه فناوری اطلاعات بر بستر یک شبکه ارتباطی، منجر به پیدایش شیوه‌ای فراگیر در رفتار اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و نظایر آن می‌شود. بنا براین مباحثی مانند توسعه‌ی اجتماعی - اقتصادی، توسعه‌ی نظریه پرداززی در زمینه‌های مختلف را بارور می‌کند.

وجه کاربردی: ارتباطات و فناوری اطلاعات مربوط به دستاوردهای کلان آن است، زیرا بر اثر تلفیق وجوه ابزاری و زمینه‌ای ارتباطات و فناوری اطلاعات، دستاوردهای کلان جدیدی در پهنه‌های اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی پدیدار می‌آورد. امروزه این وجوه با صنعت الکترونیک باز شناخته می‌شود. (تجارت الکترونیکی، کسب و کار الکترونیکی، اقتصاد الکترونیکی، دولت الکترونیکی، جامعه الکترونیکی)، نمونه‌هایی از این کاربردها است.

تهدیدها و ضعف‌های دولت الکترونیکی

ناتوانی ناشی از عدم دسترسی به خدمات الکترونیکی جامعه به دلایل زیر است:

- فقدان شبکه مخابراتی مناسب؛
- درآمد پایین (ناتوانی در تهیه امکانات لازم)؛
- موانع زبان و محتوا؛
- پایین بودن سطح تحصیلات؛
- خودکار (مکانیزه) نبودن فرایندهای کاری در دستگاه‌های دولتی؛
- نگرانی جامعه از عدم حفظ حریم خصوصی و داده‌های شخصی؛
- فقدان تمهیدات قانونی در مورد مستندات الکترونیکی؛
- کمبود نیروی انسانی متخصص برای ایجاد و مدیریت دولت الکترونیکی؛
- کمبود نیروی انسانی آگاه برای استفاده از دولت الکترونیکی در

خدمات و اطلاعات مرتبط استفاده کنند. این روش بسیار اثربخش جهت فراهم ساختن یادگیری الکترونیکی و به منظور ارتقاء دانش مدیریت است.

تعامل دولت با دولت

معمولاً سازمانهای دولتی جهت ارائه خدمات، به سایر موسسات دولتی وابسته هستند، تعاملات الکترونیکی بین سازمانها و موسسات دولتی بسیار مهم هستند. این نوع از کاربرد معمولاً به کمک اینترنت سازمانهای دولتی یا شبکه خصوصی قابل دسترسی است.

در اینجا تعامل میان دولت‌ها همچون اسناد و مدارک، اطلاعات، موافقت نامه‌ها، حواله‌ها، بصورت الکترونیکی صورت می‌پذیرد و نیازمند ایجاد یک نظام جامع، به هم پیوسته و یکپارچه میان دستگاه‌های دولتی است. این نوع تعاملات دولت الکترونیکی به دلیل محرمانه بودن آن بیشتر بر روی شبکه خصوصی با ضریب امنیت بالا و یا بر روی شبکه‌های خصوصی مجازی اینترنتی انجام می‌گیرد. [۱۳]

با توجه به مراتب مذکور می‌توان گفت که امروزه دولت الکترونیکی بطور گسترده‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرد و اشاره به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات از سوی ادارات دولتی دارد. ارتقاء سطح کارایی و سودمندی، ایجاد شفافیت و پاسخگویی به تغییرات در سطوح محلی، کشوری و ملی، و تعامل با شهروندان و تجار از کاربردهای فناوری ارتباطات محسوب می‌شود و بکارگیری گسترده شبکه‌ها می‌تواند اساس فعالیت‌ها و روابط را دگرگون سازد.

ایران و ضرورت حرکت به سوی دولت الکترونیکی

ارتباطات و فناوری اطلاعات ملی سه وجه به شرح ذیل دارد.

- وجه ابزاری
 - وجه زمینه‌ای
 - وجه کاربردی
- وجه ابزاری:** این وجه به فراهم کردن زمینه‌ها و پیش‌نیازهای مستقیم ارتباطات و فناوری اطلاعات مربوط است. فراهم آوردن امکانات و تجهیزات مربوط به ارتباطات مانند مخابرات، فراهم آوردن شبکه‌های مختلف، تأمین تجهیزات الکترونیکی، تهیه بسته‌های نرم افزاری

دستگاه‌های دولتی؛

- آگاهی اندک شهروندان در مورد دولت الکترونیکی؛

- کمبود منابع مالی لازم برای ایجاد دولت الکترونیکی؛

- هزینه‌ی بالای آموزش کارکنان دولت و شهروندان؛

- عدم سازگاری بین مستندات دستی و داده‌های الکترونیکی؛

عدم مشارکت و همکاری بین دستگاه‌های دولتی بر اثر:

- هزینه‌ی بالای تبدیل سیستم؛

- هزینه‌های بالای آموزش و بازآموزی؛

- مقاومت سازمانی بر اثر عدم اطمینان از آینده‌ی شغلی؛

- ناهماهنگی بین طرح‌ها و پروژه‌ها در سطوح مختلف

دولت.

- امنیت ملی

پیشنهادها

با توجه به مطالب پیش گفته شده راه‌کارهایی برای محقق شدن فرآیند

توسعه در جهت زیرساخت‌های دولت الکترونیکی در پی می‌آید:

- ایجاد هماهنگی میان ساختارهای دولتی و غیردولتی و دوری جستن

از پراکندگی دولت که منجر به فرصت‌های از دست رفته و تحمیل

هزینه‌های بالا خواهد شد.

- اتخاذ رویکرد کلان و راهبردی در توسعه زیرساخت‌های دولت

الکترونیکی از سوی مدیران ارشد دولتی.

- ایجاد یکپارچگی در سازمانها و با توجه به ماهیت دولت الکترونیکی

که مبتنی بر استفاده از فناوری اطلاعات می‌باشد.

- تهیه و تصویب سند راهبردی و دارای ضمانت اجرایی جهت برنامه

ریزی در راستای توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیکی در ایران که

در آن اولویت‌ها و مراحل اجرایی کار به طور جامع و روشن شده باشد.

- اصلاح و تقویت زیرساخت‌های فنی ابزاری کشور، بصورتی که

تمامی کاربران در سراسر کشور بتوانند به ارتباطات رایانه‌ای با سرعت

بالا دسترسی پیدا کنند.

- ارائه خدمات و اطلاعات بر مبنای وقایع حیاتی سازماندهی شوند.

از این طریق هم خدمات و اطلاعات بر مبنای خواست و نیاز مشتریان

فراهم می‌گردد و هم می‌توان چشم انداز روشنی را برای سازمانها در

جهت نحوه هماهنگ کردن و یکپارچه سازی امور مشخص نمود.

- اصلاح دیدگاه مدیران نسبت به دولت الکترونیکی و تبیین ضرورت

آن در راستای توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیکی، و همچنین

ارتقاء دانش مدیران در خصوص اهداف، ساختار، مزایا و کارکرد

زیرساخت‌های دولت الکترونیکی.

راهبردها و سیاست‌های ایجاد دولت الکترونیکی

- یکپارچه سازی دستگاه‌های دولتی؛

- پاسخگویی و جلب رضایت مردم؛

- افزایش کیفیت خدمات دولتی به کمک تسهیلات الکترونیکی؛

- افزایش مشارکت مردم در فرایندهای دولت؛

- سهولت کسب اطلاعات از وضعیت دستگاه‌های دولتی؛

- کاهش هزینه دستگاه‌های دولتی.

بطور کلی براساس مطالعه انجام گرفته عوامل مدیریتی و فنی - ابزاری

زیر بر توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیک در ایران موثرند:

۱- عوامل مدیریتی عبارتند از:

۱-۱- وجود برنامه ریزی صحیح براساس چشم انداز بیست ساله

جمهوری اسلامی ایران

۱-۲- سازماندهی مناسب

۱-۳- نظارت صحیح

۱-۴- سبک هدایت متناسب

۲- عوامل فنی - ابزاری عبارتند از:

۲-۱- وجود سایت مرجع دولتی منظم

۲-۲- کاهش هزینه تجهیزات ارتباطی و اطلاعاتی

۲-۳- افزایش ضریب نفوذ اینترنت در ایران

منابع و مأخذ

نتیجه گیری

- [1]. Kelly, C. Electronic Government Strategies, Meta Group, Advisory Service (U.S.A) , 2003.
- [2]-Backus, M , " E- Government in Developing Countries," II CD Research Brief Issue 1 .p.5-8, 2001
- [3]-Tat-Kei ho, Alfred, " Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative""::" Public Administration Review: Vol 62, No.4 , P.434-443 ,2002.
- [4]Thomson, F, Reinvention in the State Public Administration Review, vol 62, 2002
- [5]-Burke, E Digital Government: the Next Step to Re - Engineering the Federal Government, Roadmap for E- Gov in the Developing World, April 19,2000.
- [6]-World Bank "A Definition of E- Govt" , World Banks E-Govt Website. (w.w.w. World Bank.org/ Public Sector/ E-Govt/ Definition /2003.
- [7]-Ho, J , Toward the Success of E-Government, Initiative, The International Conference of Hawaii. U.S.A,2004
- [8]. Scenarios of E-Government in 2010 and Implication for Strategy Design, Available on www. Oeaw.ac.at/litalwelcom.
- ۹- قاسم زاده، فریدون، صفری، حسین. نقل و انتقال داده‌های دولت الکترونیکی در ایران ما هنامه دانش مدیریت شماره ۲۷۸ دانشکده مدیریت تهران. ۱۳۸۲
- ۱۰- شریفی، ح، و زارعی، بیژن. چشم اندازی راهبردی به آینده تجارت الکترونیکی در ایران و نقش دولت الکترونیکی در اجرای آن، انتشارات دانشکده مهندسی صنایع دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ۱۳۸۳
- [11] Sardari, Ahmad, "Fundamental of Information Technology" E- Government Definitions", Publisher Noore-Elm Press Comp, 2004.P. 238, Iran
- [12] Thurmant, L.& Davis L,"Best practices in Electronic Government: Comprehensive Electronic Information Dissemination for Science and Technology Government Information Quarterly, Issue 18. U. S.A, 2003
- [13]-West, D.M "Assessing E-Government the Internet Democracy and Service Delivery by State and Federal Governments" , Brown University Report, Issue 5 , 2000.
- [14] -Mac Nalti, Trusted Services and Public Key Infrastructure, Common Wealth |Ssecretariat, London, UK. P25

فناوری اطلاعات مهمترین ابزار راهبردی برای مدیریت صحیح جامعه معاصر به شمار می آید که با سرعت چشم گیری نیز در حال توسعه است. این فناوری ابزار قدرتمندی است که می تواند با پیدایش دولت الکترونیک به مشارکت موثرتر، قانون مندتر، شفاف تر و پیشرفته تر همه شهروندان کمک کند. در نتیجه امروزه اکثر کشورهای جهان بررسی زیر ساختها و پیاده ساز معماری دولت الکترونیکی را در بخش و یا بخش هایی که نیاز بیشتری به آن دارند، آغاز کرده اند و در مراحل گوناگون از مراحل پیاده سازی آن جای دارند.

برای بررسی وضعیت دولت های الکترونیکی در کشورهای مختلف جهان و سپس رتبه بندی آن ها، شاخص توسط سازمان ملل متحد تعریف شده و برای کشورهای عضو این سازمان محاسبه گردیده است. شاخص دولت الکترونیک محاسبه شده برای ایران براساس عوامل همچون (وضعیت وب سایت ها، زیر ساخت ICT، قابلیت نیروی انسانی)، عدد ۱/۳۱ می باشد. که رتبه ۷۷ را دارا است [۱۳]. بنابراین، ایران با این شاخص عددی (۱/۳۱)، جزء کشورهای دارای توانایی کم برای پیاده سازی دولت الکترونیک است. بهرحال فناوری اطلاعات نقش بسیار مهمی را در ایجاد تغییرات اساسی در زندگی، آموزش، اشتغال، نحوه حکومت داری و اداره جامعه، بنگاه ها و صنایع هر کشوری بازی می کند. کشور ایران مانند سایر کشورهای در حال توسعه جهان، متوجه این انقلاب انفورماتیکی و زندگی دیجیتال شده است و به پدیده دولت الکترونیک پی برده، که در خدمات رسانی و اطلاعات عمومی در تمام ایام هفته و در هر ساعتی که شهروندان تقاضا نمایند، در دسترس آنان قرار دهد و از این طریق گامی اساسی در راستای اصطلاحات و خدمات دهی مناسب، سریع و آسان به شهروندان بردارد. در سال ۲۰۰۲، بانک جهانی دولت الکترونیکی به استفاده سازمانهای دولتی از فناوری اطلاعات مانند (شبکه های گسترده، اینترنت و تلفن همراه،) گفته می شود که توانایی ایجاد تغییر در نحوه ارتباط شهروند، بخش تجاری و دیگر قسمت های دولت را دارند. این فناوری ها بصورت های مختلفی به کار می روند، از جمله می توان به ارائه بهتر خدمات دولتی به شهروندان، بهبود بخشیدن به چگونگی ارتباط با تجارت، کسب و کار و صنعت، توانمند کردن شهروندان از طریق دسترسی و آموزش آنان به اطلاعات یا مدیریت کارآمد دولت، افزایش شفافیت، رضایت بیشتر و ارتقاء منافع و یا کاهش هزینه اشاره کرد.

کتابنامه:

- ۱- الوانی، سید مهدی. «سازمان مجازی»، مدیریت دولتی، شماره ۴۲-۴۱، ص ۶-۲ (۱۳۷۷).
- ۲- رابرتسون، جیمز. آینده‌ی کار، ترجمه‌ی سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، نشر نی (۱۳۷۸).
- ۳- طیب، علیرضا. تکنولوژی اطلاعات، نشر سفیر، چاپ اول (۱۳۷۹).
- ۴- گزارش اقتصادی و نظارت بر عملکرد سال دوم برنامه سوم توسعه، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.
- ۵- گزارش مرکز آمار ایران. مرکز آمار ایران (۱۳۸۰).
- ۶- ویستر، فرانک. نظریه‌های جامعه‌ی اطلاعاتی، اسماعیل قدیمی، قصیده سرا، چاپ اول (۱۳۸۰).
- ۷- وینسنت، اندرو. نظریه‌های دولت، ترجمه‌ی حسین بشیریه، تهران، نشر نی (۱۳۷۱).
- ۸- وزارت بازرگانی، «تجارت الکترونیکی» مجموعه گزارش‌های همایش چالش‌ها و چشم‌اندازهای توسعه ایران، دفتر سوم، تهران ۱۳۸۱.
- ۹- سرداری احمد، اصول و مبانی فناوری اطلاعات «انتشارات نور علم سال - تهران (۱۳۸۴).