

نظام اداری الکترونیکی

نظام اداری الکترونیکی

گردآوری: راضیه معصومی

دولت الکترونیک شامل همه سازمان‌های دولتی می‌باشد که از طریق کاربرد فناوری، با یکدیگر ارتباط دارند همچنین پل ارتباطی بین افراد، تجارت و اطلاعات و خدمات دولتی می‌باشد. البته از دولت الکترونیک تنها برای کاربرد تکنولوژی اطلاعات (IT) در سازمان‌های دولتی استفاده نمی‌شود، بلکه مفهومی بسیار وسیع‌تر و گسترده‌تر دارد.

اگرچه از عمر این بحث جدید مدت زیادی نمی‌گذرد، ولی بسیاری از کشورهای توسعه یافته همچون ایالات متحده، کانادا، ژاپن و کشورهای در حال توسعه همچون مالزی با جدیت تمام به دنبال پیاده کردن این سیستم پیچیده و فراگیر هستند چون به منافع ناشی از آن به خوبی واقف هستند.

مفهوم دولت الکترونیک

دولت الکترونیک استفاده سهل و آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم، ۲۴ ساعت در ۷ روز هفته می‌باشد. دولت الکترونیک شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری جدید می‌باشد، که به افراد تسهیلات لازم برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های گسترده‌تر برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم‌سالار را اعطا می‌نماید.

دولت الکترونیک، یک دولت بدون ساختمان و سازمانی مجازی است که خدمات دولتی را بدون واسطه به مشتریان ارائه می‌دهد و موجب مشارکت آنان در فعالیت‌های سیاسی می‌گردد. دولت الکترونیک یک شکل پاسخگو از دولت است که بهترین خدمات دولتی را به شهروندان ارائه می‌دهد و آنها را در فعالیت‌های اجتماعی شرکت می‌دهد، دولت الکترونیک استفاده از فناوری به منظور تسهیل امور دولت از طریق ارائه خدمات و اطلاعات کارا و مؤثر به شهروندان و شرکت‌های تجاری و

تولیدی می باشد. این نوع دولت یعنی استفاده از فن آوری اطلاعات شبکه جهانی وب، به منظور ارائه خدمات به طور مستقیم به عموم مردم.

مشتریان دولت الکترونیک

مشتریان دولت الکترونیک را می توان به طور کلی به سه دسته تقسیم کرد:

شهروندان ❁

بنگاههای اقتصادی ❁

مؤسسات دولتی ❁

مشتریان دولت الکترونیک، از طریق پایگاههای متصل به هم می توانند در فعالیت های اجتماعی و سیاسی و اقتصادی شرکت نمایند. یکی از اهداف اساسی دولت الکترونیک تحقق بخشیدن به مردم-سالاری الکترونیک می باشد که تمامی شهروندان، بتوانند در سرنوشت خویش دخالت داشته باشند. با این عمل و با مشارکت گسترده مردم، در واقع دولت ماهیتی غیررسمی به خود می گیرد و شهروندان می توانند به طور کامل با دولت در تعامل باشند. شهروندان بنگاههای اقتصادی و مؤسسات دولتی می توانند از طریق دولت الکترونیک فعالیت های گوناگونی نظیر موارد ذیل را انجام دهند:

- پرداخت مالیات و عوارض تجدید گواهینامه
- دریافت و تجدید جواز کسب
- ثبت شرکت
- عقد قرارداد
- ثبت ازدواج و طلاق
- تولد و مرگ
- انجام فعالیت های مالی و اعتباری
- شرکت در انتخابات و پرکردن فرمهای الکترونیک برای مقاصد مختلف
- بازدید از موزه ها
- استفاده از کتابخانه های مجازی
- تعامل با نهادهای مختلف دولتی

- پرداخت صورت حساب های مختلف مثل صورت حساب آب ، برق، گاز ، تلفن
- دریافت پروانه ساخت و ساز ساختمان
- دریافت اطلاعات مختلف سیاسی، اقتصادی و اجتماعی و موارد دیگر

دولت الکترونیکی چه بخش‌هایی را زیر پوشش خود قرار می دهد؟

سه حوزه اصلی دولت الکترونیکی عبارتند از :

۱. پیشرفت فرایندهای اجرایی دولت
۲. ایجاد ارتباط بین شهروندان به صورت الکترونیکی
۳. معاملات خارجی

حوزه های اصل ابتکار الکترونیکی:

جزئیات بیشتر در مورد حوزه های دولت الکترونیکی به شرح ذیل می باشد:

- ارتقاء فرایند کاری دولت (اجرای الکترونیکی)
- نوآوری که دولت الکترونیکی در بخشهای دولتی است این امور عبارتند از :
 ۱. پایین آوردن هزینه ها (بهبود بخشیدن نسبت داده ها و تولیدات با پایین آوردن هزینه های مالی و همچنین جلوگیری از اتلاف وقت)
 ۲. فرایند مدیریت اجرایی (طرح ریزی، نظارت و کنترل منابع انسانی، مالی و ...)
 ۳. ایجاد ارتباطات کامل در دولت(ارتباط بین واحدها، دفاتر نمایندگی و منابع اطلاعاتی دولت برای افزایش ظرفیت در امر سرمایه گذاری و پیاده سازی سیاستی که روند کاری دولت را هدایت کند)
 ۴. ایجاد قدرت(انتقال اقتدار، نفوذ و منابع از موقعیت فعل به موقعیت جدید)
 ۵. ایجاد ارتباط بین شهروندان(دولت شهروندی و دولت خدماتی الکترونیک)

این نوآوری به رابطه بین دولت و شهروندان می پردازد. دولت الکترونیکی همانند سهامداران و رأی دهندگان باید مشروعیت خود و با مشتریانی را که از خدمات دولتی استفاده می کنند را از دولت اخذ نماید، این نوآوری ممکن است باعث یکپارچه شدن فرایندهای بهسازی شود، اگر چه این نوآوری ها هم شامل محدودیت های کاری خاص می شوند.

ایجاد ارتباط از طریق صحبت کردن با شهروندان:

فراهم کردن جزئیات فعالیتهای بخش دولتی برای شهروندان که البته این امر تا حدود زیادی به انواع مشخصی از پاسخگویی ها مربوط می شود، در نتیجه ایجاد مراکز خدماتی که پاسخگویی فعالیت ها و تصمیم گیریهایشان باشند، انجام می پذیرد.

ایجاد ارتباط از طریق گوش دادن به شهروندان:

استفاده بیشتر از نظریات شهروندان در تصمیم گیری ها و همچنین فعالیت های دولتی که این امر می تواند به عنوان پرچمی به منظور ایجاد دموکراسی و ایجاد مشارکت بیشتر در بخشهای دولتی مورد نیاز باشد.

بهسازی در امر خدمات دولتی :

گسترش ارائه خدمات به اعضای دولت در راستای کیفیت، راحتی و هزینه عملکردهای خارجی:

این عملکردها به رابطه بین سازمان های دولتی با سایر موسسات، شرکتهای خصوصی و موسسات غیردولتی و سازمان های اجامعی مربوط می شوند.
ارتقاء در کار تجارت:

گسترش رابطه متقابل بین دولت و مشاغل که این امر شامل بالا بردن کیفیت، تسهیلات و پایین آوردن هزینه های مشاغل، خدمات، تدارکات و نظارت دیجیتال می باشد.
گسترش ارتباطات:

ساختن مراکز اقتصادی و اجتماعی بخش دولتی که معمولاً یکی از شرکای این سازمان می باشد اگر چه در بعضی مواقع تسهیل کننده کار برای دیگران عمل می کند.

عوامل ایجاد دولت الکترونیک:

عوامل متعددی زمینه این امر را فراهم می سازد که همگی ناشی از رشد فن آوری و پیچیده تر شدن زندگی بشر می باشد، دولت ها برای پاسخ به این پیچیدگی ناگزیرند که اقدام به ایجاد دولت الکترونیک نمایند:

- رشد فن آوری ویژه اطلاعات
- سرمایه گذاری بنگاههای اقتصادی در بخش فن آوری اطلاعات و تطبیق آن با نیازها و شرایط خویش
- رشد استفاده از اینترنت و عادت کردن مردم به استفاده از آن
- فشارهای ناشی از رقابت
- جهانی شدن

ساختار و نمادهای دولت الکترونیکی

برخی نمادهای مرتبط با دولت الکترونیک:

این نمادها در واقع حروف اختصاری چند کلمه می باشند و نشانگر این مورد است که دولت الکترونیک چه قسمت هایی را با چه افرادی مرتبط می سازد.

- موسسه دولتی به شهروند G2C
- موسسه دولتی بکارکنان G2E
- موسسه دولتی به بنگاه اقتصادی G2B
- موسسه دولتی به موسسه دولتی دیگر G2G
- بنگاه اقتصادی به بنگاه اقتصادی دیگر B2B

موانع مهم توسعه دولت الکترونیکی محسوب می‌شود. از این رو هر چه دولت‌ها منابع بیشتری را روی شبکه قرار دهند و سرویس‌های متنوع‌تری از طریق شبکه به شهروندان ارائه دهند، نیاز به یک سامانه دوگانه ارائه خدمت بیشتر آشکار می‌شود. اعمال این سیستم دوگانه، علاوه بر ترغیب شهروندان به بهره‌گیری از شبکه و رایانه برای دریافت خدمات از دولت سبب می‌شود سطح مهارت و فرهنگ مورد نیاز یک جامعه اطلاعاتی ارتقاء یابد.

تحولات ایجاد دولت الکترونیکی:

دولت الکترونیکی در مورد همکاری سازمان‌های دولتی به منظور استفاده از تکنولوژی در راستای همکاری نیروهای دولت با یکدیگر می‌باشد بنابراین با استفاده از این تکنولوژی، سازمان‌ها می‌توانند زمینه فن‌آوری افراد و مشاغل را با در نظر گرفتن خدمات و اطلاعات دولتی به طور صحیح‌تری تأمین نمایند. البته باید توجه داشت که دولت الکترونیکی یک تکنولوژی اطلاعات گسترده نیست، بلکه نقش اصلی آن گردآوری استانداردهای عمومی به منظور ارائه خدمات موثرتر و همچنین تسهیل همکاری سازمان‌ها با یکدیگر به منظور استفاده از تکنولوژی می‌باشد.

امروزه انتظار می‌رود تمام اطلاعات و خدمات به صورت کامپیوتری و بیست و چهارساعته در منازل، مدارس، کتابخانه‌ها و سایر اماکن شغلی در دسترس باشند. به این ترتیب افراد می‌توانند با به‌کارگیری راه‌های جدید ارتباطات، هم در زمینه کاری و هم در زمینه شخصی سریع‌تر عمل کنند و به همین علت دولت برای این خواسته مردم راه حلی پیدا کرده است.

سرمایه دولت الکترونیکی:

دولت به غیر از هزینه‌های جانبی از قبیل توسعه Portal با هزینه‌هایی که صرف سازمان‌هایی می‌شود که عملیات کامپیوتری بیشتری دارند، مبالغ زیادی جهت سرمایه‌گذاری در واحد دولت الکترونیک کنار گذاشته است. لازم است که مالیاتها به طور موثری برای توسعه خدمات پیوسته، صرف شوند و در این میان دولت الکترونیکی نقش کلیدی را بازی می‌کند.

دولت الکترونیکی تابع قوانین روز نیست، بلکه یک گام اساسی پیشرفته در ارتباطات است که در سطح بین المللی پذیرفته شده است. دولت الکترونیکی یک سیستم اختیاری نیست، بلکه سیستمی است که توسط دولت جهت کمک به پایین آوردن زمان طرح ریزی شده است.

حال آیا می توانیم در صورت بالا رفتن کارآیی بخشهای دولتی، مالیات کمتری بپردازیم؟ اخذ مالیاتها برای توسعه کیفیت خدمات دولت ادامه پیدا می کند. بنا به دلایل متفاوت، مردم ترجیح می دهند که به اطلاعات و خدمات دولتی از طریق اینترنت دسترسی پیدا کنند چرا که ارتباط با یک سازمان دولتی می تواند مشکل و هزینه ساز باشد. دولت الکترونیکی زمینه ای را فراهم کرده که این خدمات سریعتر و تأثیر پذیرتر باشند. از طریق دولت الکترونیکی مردم می توانند هر طور که راحت هستند، به سازمانهای دولتی دسترسی پیدا کنند بدون اینکه مجبور باشند به نزدیک ترین سازمان مراجعه کنند و مدت طولانی منتظر بمانند و این می تواند یک امتیاز بزرگ برای افرادی باشد که در نقاط دور افتاده زندگی می کنند. دولت الکترونیکی باعث می شود که مردم در نظرخواهی های دولت راحت تر بتوانند اطلاعاتی راجع به زمان، کار، تحصیلات و همچنین اطلاعات خانوادگی پیدا کنند برای مثال:

- درخواست جهت مزایای بیمه های اجتماعی
- پرداخت مالیات و سایر صورت حسابها
- دریافت اطلاعاتی راجع به فعالیت های پارلمانی و نوعی دسترسی online به قوانین

تدابیر دولت الکترونیک برای مشاغل بزرگ و کوچک:

نه تنها استفاده از دولت الکترونیکی همکاری بین سازمانهای دولتی و مشاغل را بسیار آسانتر از آنچه امروزهست می کند بلکه در پایین آوردن هزینه ها نیز نقشی اساسی دارد. از این طریق مردم هم می توانند به اطلاعات و قوانین صحیح دسترسی پیدا کنند و هم می توانند معامله های سریعتر و پیچیده تری را به اجرا برسانند. دولت الکترونیکی به منظور ایجاد انگیزه برای استفاده از اینترنت قصد دارد به طور غیرمستقیم فرصت های کاری را جهت توسعه خدمات کامپیوتری گسترش دهد. یک ترقی واقعی با به کارگیری نیروی کاری کم از جمله اهداف دولت الکترونیک است. در این

راستا برخی از کارمندان که وظایف خود را به صورت دستی انجام می دادند برای مهیا ساختن خدمات کامپیوتری به کار گرفته می شوند.

این مسأله قابل ذکر است که تمام کارهای پیشرفته ای که به صورت هماهنگ و ساختاری در درون دولت صورت می گیرند توسط واحد دولت الکترونیکی مهیا می شوند این در حالی است که در سیستم اینترنتی هیچ چیز را نمی توان کاملاً تضمین شده دانست.

تضمین در اینترنت همیشه یک موضوع مهم برای تحقیق و مباحث بوده است. هدف محیط الکترونیکی، ایمنی و مشارکت فعالیت های شغلی می باشد و لازم است تا آنجا که احتیاج باشد، روش های تکنیکی را باید به روز نماییم.

به کارگیری دولت الکترونیکی در کشورهای جهان:

برنامه ملی توسعه تکنولوژی اطلاعاتی مالزی برنامه ای سی ساله است که سال ۱۹۹۰ آغاز شده و به برنامه ۲۰۲۰ معروف است. قرار است در آینده همه سازمان ها و ادارات دولتی مالزی در یک منطقه قرار گیرند و مفهوم دولت الکترونیکی در آن به طور کامل پیاده شود. ایجاد دولت الکترونیکی، راه اندازی پروژه های بزرگ و نگاه به کشور به عنوان یک بنگاه بزرگ اقتصادی از اهداف دولت های شرق آسیا از جمله سنگاپور است.

موسسه گسترش مولتی مدیا یا MDC (Multimedia Development Corporation) در سال ۱۹۹۶ با سرمایه گذاری مستقیم دولت مالزی تأسیس شده است و از نظر حقوقی یک شرکت خصوصی است. وظیفه اصلی این شرکت توسعه و اجرای برنامه ها و پروژه دولتی مولتی مدیا سوپر کریدور (MSC) است. MSC منطقه ای از مرکز شهر کوالالامپور تا فرودگاه بین المللی را پوشش می دهد. دو شهر مهم پوتراجایا و سایبرجایا نیز در این محدوده قرار دارند. پوتراجایا شهر دولتی مالزی است که قرار است در آینده کلیه سازمان ها و ادارات دولتی را در خود جای دهد و مفهوم دولت الکترونیکی در آن به طور کامل پیاده سازی شود. سایبرجایا نیز مکانی است که با زیرساخت های لازم برای فعالیت شرکتها با ملیت های مختلف که در صنعت ICT روشهایی عمل می کنند که بسیاری از عملکردهای دولت را تغییر می دهند. راهکارها و عملیات دولت الکترونیکی دولت مجبور است که

سریعاً نبض کار را به دست گرفته و با طیفی از روش‌ها و سیاست‌ها، برای به کارگیری موفقیت آمیز دولت الکترونیکی اقدام کند. به منظور اصلاح کارآیی و تحول کیفیت خدمات دولت الکترونیکی، دولت ناگزیر به پی ریزی یک معماری عمومی می باشد. این معماری حداقل باید دارای چهارشاخه زیر باشد:

☞ ذخیره سازی داده ها

☞ امنیت داده ها

☞ امنیت داده ها

☞ واسطه های کاربر

ارتباطات و عملیات داخلی با هر کدام از این اجزاء باید وجود داشته باشد که نیازمند حداقل درجه استاندارد کردن می باشد. برای مثال اشتراک اطلاعات و مخابرات داده ها بین موسسات باید به طور فزاینده ای به وسیله زبان هایی مثل XML ارتقاء یابد. مزیت کامل این ساختار باید بوسیله تمام موسسات و کاربران تحقق یابد که این روشی برای ارتباط کلیدهای عمومی بدون نیاز به تأیید شناسه می باشد. دولت همچنین باید توسعه و یا استفاده از ابزارهای هدایتی را در بخش خصوصی و به منظور سازمان دهی بهتر اطلاعات دولت در اینترنت برای شهروندان و بخش تجاری، تضمین کند. با توجه به محرمانه بودن، حکومت مجبور خواهد بود که در مورد ساختار و مدل دولت الکترونیکی تصمیم بیگرد. در فقدان چنین ساختاری، موسسات و وزارتخانه‌ها باید خود، آنرا ایجاد کنند. تجارت روی مدل های متنوع دولت الکترونیکی در سطح بین المللی، ایالتی و محلی می تواند درباره موفقیت های نسبی این مدل ها ایجاد آگاهی کند. دولت الکترونیکی نیازمند تصویب تصمیم گیران نهایی در عالی ترین سطح دولت می باشد. رهبری الکترونیکی دولت نیازمند ارسال یک پیام فوری و شفاف در این باره و به طور مستقیم به روسای موسسات و وزارتخانه‌ها را برای همکاری با یکدیگر ملزوم کرده و استانداران را برای به کارگیری خدمات دولت الکترونیکی و آدرس دهی معماری فنی فوق الذکر مجاب کند. مجلس و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نیز باید لایحه میان سازمانی (برای دستگاه‌های دولتی) تهیه و تصویب کند. دولتمردان در وزارتخانه‌ها و موسسات باید مشارکت لازم را در این باره انجام دهند. آنها باید این را از داخل وزارتخانه های بزرگ آغاز کرده و به سمت همکاری با دیگر وزارتخانه ها و

مؤسسات حرکت کنند و در نهایت با بخش‌های تجاری و غیرانتفاعی مشارکت کنند. دولت باید محل ویژه‌ای متشکل از بهترین سیستم‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری را ایجاد کند. مشابه آنچه که در هنگام مواجهه شدن با مشکل سیستم‌های الکترونیکی برای ورود به قرن بیست و یکم (y2k) ایجاد شده بود. دولت باید محیط مناسبی در میان مؤسسات و وزارتخانه‌ها ایجاد کند که هدف‌ها و یا عمل کردهای مشترک (مثل محدودیت‌ها)، مزایا، مولدها، ارائه‌دهندگان اطلاعات عمومی (در سطح بین‌المللی و محلی) را به اشتراک گذارد. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و مجلس باید روشن سازند که اولویت دولت برای موسسه‌ها و وزارتخانه‌ها، به کارگیری پروژه‌ها و برنامه‌های دولت الکترونیکی با راه‌حل‌های فن‌آوری موجود و دیگر مؤسسات انجام شود که نسبت به ایجاد یک راه‌حل it منحصر به فرد برای هر موسسه برتری دارد فعالیت می‌کنند.

در آنجا دانشگاه، مراکز تحقیقات، دفاتر مرکزی شرکت‌های بزرگ چند ملیتی که عملیات تولید و تجارت خود را در سراسر دنیا با تکنولوژی مالتی‌مدیا کنترل می‌کنند و دفاتر شرکتهای بزرگ و کوچک دیگر واقع شده است.

به طور کلی MDC مسئول بازاریابی در سطح بین‌المللی، ارائه خدمات به مشتریان، منابع انسانی، مدیریت دانش و تکنولوژی اطلاعاتی، ارائه مشاوره تخصصی و حمایت از کشورها در جهت تأمین فرصت‌های بازار جهانی، تشویق فعالیتهای مشارکتی میان شرکتهای، دانشگاهها و مؤسسات تحقیقاتی و حمایت قانونی از شرکتهای کوچک و متوسط می‌باشد.

سنگاپور یکی از اولین کشورهای دنیا می‌باشد که به برنامه‌ریزی بر روی IT پرداخت و اهدافش عبارتند از: توسعه کاربرد IT ارائه خدمات عمومی به شهروندان از طریق اینترنت، ایجاد دولت الکترونیکی راه‌اندازی پروژه‌های بزرگ و نگاه به کشور به عنوان یک بنگاه بزرگ اقتصادی شبکه تجارت این کشور خدمات دولتی تجارتي را از طریق اینترنت ارائه می‌کند. مواردی چون صدور مجوز صادرات، واردات، گواهی مبدأ و سایر خدمات مورد نیاز در زمانی کمتر از دو ساعت بدون آنکه نیاز باشد از پشت میز کار حرکت کنیم، صادر می‌شود. در کشور سنگاپور صدور مجوزهایی مثل صادرات، واردات، گواهی مبدأ و خدماتی از این دست در کمتر از ۲ ساعت صادر می‌شود. اگر چه دهکده جهانی

«مک لوهان» آن طور که او پیش بینی می کرد به وقوع نپیوست، اما این ایده موج سوم «آلومین تافلر» عصر اطلاعات و تکنولوژی اطلاعاتی او محقق شد و گونه‌ای به شکل‌گیری دهکده جهانی کمک کرد. ظهور این موج بسیاری از کشورهای تازه صنعتی شده را به نوعی سرمایه گذاری و برنامه‌ریزی در این زمینه فراخواند.

طرح دولت الکترونیکی آفریقای جنوبی تحت عنوان پروژه ارتباط اطلاعات تا سال ۲۰۲۵ اجرا خواهد شد. گام های اولیه این طرح برداشته شده و مراکز عمومی برای دسترسی افراد به اینترنت حتی در مناطق روستایی در نظر گرفته شده اند. شرکت هایی چون مایکروسافت نیز اقدام به همکاری کرده و در مناطق روستایی به تأسیس مراکز کامپیوتری پرداخته اند. انجمن تکنولوژی اطلاعات این کشور (SITA) به منظور ارتقاء تکنولوژی های موجود در پیاده سازی سیستم های جدید در تمامی بخش های دولتی، شکل گرفته است. این انجمن همچنین مشاور دولت در شورای GITO در خصوص چگونگی شکل گیری استراتژی IT و نظارت بر نحوه انجام سیاست گذاری های تکنولوژی می باشد. وظیفه دوگانه این انجمن به طور کلی به بهسازی ارائه خدمات به مردم و کاهش مخارج فن آوری خلاصه می شود. SITA کار خود را در رابطه با سازگار کردن سیستم های کامپیوتری بخش های مختلف آغاز کرده تا دسترسی به اطلاعات، جزو فاز دوم مسئولیت این انجمن است.

شایان ذکر است که کشورهای پیشرفته نیز برای رسیدن به اهداف خود، برنامه‌ریزی های طولانی مدت دارند. از جمله این کشورها انگلستان است که برنامه ای را برای ایجاد دولت الکترونیکی تدوین کرده است. کشور آلمان نیز از جمله کشورهایی است که پروژه دولت الکترونیکی را در نظر گرفته است. نیمه غربی این کشور توانست دولت الکترونیکی را طی ۹ ماه پیاده سازی نماید. البته این پروژه به صورت آزمایشی توسط اتحادیه اروپا سرمایه گذاری و اجرا گردید. لیکن در نیمه شرقی این کشور برای ارتقاء استانداردها به سطح استانداردهای آلمان غربی حداقل ۲۰ تا ۳۰ سال زمان لازم خواهد بود.

دومین مرحله دولت ONLINE نامیده می شود. بزرگترین اختلاف بین یک وب سایت ساده و دولت ONLINE افزایش عملکرد براساس خدماتی است که ارزش واقعی را برای مشتری ارائه می کند و تمرکز بر روی بخش و کار او وجود دارد. تعدادی از مکانیزم های عمل کرد ONLINE مانند E-

MAIL فرم های مبنی بر وب برای استنباط اطلاعات از استفاده کننده و کمک دادن و بازخورد می باشد.

سومین مرحله، دولت یکپارچه میباشد. دولت یکپارچه ما را از عملکرد بخش فردی به سمت عملکردهایی که دارای فرایند چندگانه در مسیر هدف هستند سوق می دهد. یکی از نکات اساسی، معاملات الکترونیک انتها به انتها می باشد. بدین معنا که یک وب سایت فقط یک برچسب تکنولوژی پیشرفته بر روی فرایند قدیمی نیست، بلکه کاملاً در جریان ها و سیستم های اداری قبلی پیشرفت کرده است.

ساختار دولت الکترونیک :

ستون های اصلی دولت الکترونیک ارتباطی است که دولت با شهروندان، بنگاههای اقتصادی، کارکنان و سایر موسسات دولتی برقرار می سازد و در واقع این ارتباط تشکیل دهنده روح دولت الکترونیک است. برای برقراری این ارتباطات، دولت باید اعتماد طرف های ذینفع در دولت الکترونیک را به منظور مشارکت در این امر جلب نماید و به آنان اطمینان دهد که به حریم خصوصی و امنیت آنان تعرضی نخواهد شد. در بعد فنی هم دولت می بایست زیربناهای لازم برای ایجاد دولت الکترونیک را فراهم سازد و شبکه های اطلاع رسانی و پایگاههای اطلاعاتی مورد نظر را ایجاد نماید.

زمینه های کاربرد دولت الکترونیکی به چهار بخش تقسیم می شود:

بخش اول : برقراری ارتباط بین دولت با شهروندان که در واقع می تواند مهمترین و گسترده ترین جنبه کاربرد دولت الکترونیکی باشد. این کاربرد که از اطلاع رسانی به مردم تا پرداخت صورت حساب هایی مانند قبوض برق، آب ، تلفن و جریمه های ترافیکی از طریق شبکه اینترنت را دربرگیرد که به نام GC افرادی مرتبط می سازد خوانده می شود.

بخش دوم: برقرار ارتباط میان دولت با بخش تجارت و صنعت است که طی آن دولت به ارائه خدمت به بخش تجاری و صنعت از طریق اینترنت می پردازد. خدماتی از قبیل ارائه مجوز و گواهی نامه ها،

انجام خرید و فروش کالاها و خدمات و غیره در این بخش که به نام G2B خوانده می‌شود انجام می‌گیرد.

بخش سوم: برقراری ارتباط بین دولت و کارمندان است که هدف از آن ارائه اطلاعات به کارمندان دولتی با استفاده از شبکه های داخلی دولتی (اینترانت) می باشد و اطلاعات مختلفی از قبیل اطلاعات پرسنلی مانند مزایا، بازنشستگی پرسنل و آخرین اخبار مربوط به فعالیت ها و درخواست های سایر کارمندان در این بخش که به نام G2E خوانده می‌شود، انجام می‌گردد.

بخش چهارم : ارتباط بین دولت با دولت است که منظور از آن ارتباط سازمان های دولتی با یکدیگر از طریق شبکه های داخلی اعم از اینترانت و یا اکسترانت است. تهیه بودجه سالیانه و یا برنامه های پنج ساله از طریق اینترنت مثال های مناسبی در این بخش است که به نام G2G خوانده می‌شود، می باشد.

سازمان ملل برای ارزیابی پیشرفت کشورها در برپایی دولت الکترونیکی پنج مرحله را شناسایی نموده است. اولین مرحله، مرحله نوظهور می باشد که طی آن تعدادی وب سایت های ساده و مستقل از هم توسط دستگاه های دولتی ایجاد می‌شود که بروی آنها اطلاعات محدود و پایه ای گذاشته می‌شود.

در مرحله بعدی که به مرحله تکامل یافته موسوم است بر تعداد سایت های دولتی افزوده می‌شود. در این مرحله اطلاعات، غنی تر و پویا هستند و تغییرات با سرعت بیشتری در سایتها اعمال می‌شوند مرحله سوم به مرحله تعاملی موسوم است. در این مرحله کاربران از فرم های الکترونیکی استفاده می‌کنند و از طریق اینترنت با مقامات دولتی برای انجام کار خود تماس برقرار کرده و درخواستها و قرار ملاقات های خود را به صورت ONLINE تنظیم می‌نمایند.

مرحله چهارم به مرحله تراکنش موسوم است که طی آن کاربران می توانند پرداخت هزینه خدمات و یا انجام تبادلات مالی را از طریق شبکه اینترنت و به صورت امن صورت دهند و بالاخره در مرحله آخر که به مرحله یکپارچه برروی شبکه اینترنت ارائه خواهند شد. به عنوان مثال دولت ایالات متحده در نظر دارد تا سال ۲۰۰۴ کلیه خدمات دولتی را از طریق اینترنت مردم قرار دهد.

دولت الکترونیکی و گره‌هایی که باید گشوده شود

دولت الکترونیک امروزه به عنوان یکی از مهمترین اهداف و آرمان‌های منتج از فناوری اطلاعات، در دستور کار بسیاری از جوامع و دولت‌ها قرار دارد. این آرمان خصوصاً در جوامع توسعه یافته و دموکراتیک و نیز در جوامعی که روند دست‌یابی به دموکراسی و توسعه را در کنار هم پیش می‌برند، به اصلاح ساختار حکومت، ارتقاء کارایی و تسهیل ارائه خدمت به مردم، تلقی می‌شود. با وجود تلاش بسیار در جهت تأسیس دولت الکترونیکی در ایران، کشور ما نیز همچون هر جامعه در حال توسعه دیگر، چالش‌هایی را در کنار پیامدهای مثبت آن، پیش روی دولتمردان و نیز کلیت جامعه قرار خواهد داد. دولت الکترونیکی نه تنها از نظر ساختاری بلکه از نظر ماهیت هم دولتی مدرن و برپا شده بر اساس تعامل متقابل و برابر دولت با شهروندان است. از این منظر شهروندان صاحبان اصلی حاکمیت سیاسی هستند و رضایت و خواست و اداره آنها، تنها انگیزه و موتور محرک حکومت محسوب می‌شود از این رو اولین و مهمترین انتظار شهروندان از دولت الکترونیکی، فراهم ساختن امکان دست‌یابی به اطلاعاتی است که دولت، آنها را در اختیار دارد و باید برحسب نیاز شهروندان، به عنوان حقوق آنها، ارائه دهد. اطلاعاتی که توسط دولت تولید، جمع‌آوری و نگهداری می‌شود، در دولت الکترونیکی باید به صورت واقعی، هدفمند، مفید و به روز در اختیار شهروندان قرار گیرد. براین اساس تأمین امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات دولتی، نیازمند دو فرایند مشخص در عین حال مرتبط با یکدیگر است:

اول: اصلاح اساسی در سامانه‌ها و روش‌های دستیابی به داده‌ها شامل ذخیره‌سازی داده، افزایش کارایی و نیز ابزار مکان‌یابی و ارائه اطلاعات

دوم: تأسیس شبکه‌ها و نرم‌افزارهای کارا، قابل اعتماد و ایمن برای ارائه حفاظت از اطلاعات مهم و ضروری

دستیابی به چنین وضعیتی مستلزم توسعه راهبردهای بلندمدت فن‌آوری و همچنین به کارگیری پیشرفت‌هایی در جهت فن‌آوری توسط دولت است، تا ابتدا مخازن بزرگ اطلاعاتی دولت در دسترس

شهروندان قرار گیرد و دوم این دسترسی برای شهروندان در نظر گرفتن موقعیت جغرافیایی، دانش رایانه‌ای و توانایی جسمی فراهم باشد. از دیگر چالش‌های پیش روی دولت الکترونیکی، نیاز به تنوع وسیع مهارت‌ها است. تجربه پیشگامان دولت الکترونیکی نشان داده است که تدوین برنامه‌های آموزشی نیروی کار، مبتنی باشد. تنها پس از این ارزیابی‌ها است که می‌توان از مناسب بودن برنامه‌های آموزشی دولتی و خصوصی در برآوردن نیازهای اساسی نیروی کار می‌تواند تجربه مفیدی برای برنامه‌ریزان باشد، به هر حال تحقق پروژه دولت الکترونیکی مستلزم مدیریت، مهارت‌های تحلیلی و ایجاد ارتباط و ارائه است. تجربه پیشگامان دولت الکترونیکی همچنین نشان داده است که افراد یک جامعه دارای گرایش‌های متفاوتی برای دسترسی به شبکه هستند.