

حکومت الکترونیک

E-Government



حکومت الکترونیک – E-Government

یکی از مفاهیمی که در دهه های اخیر به گونه ای بسیار گسترده در جوامع پیشرفته مورد بررسی قرار گرفته و حتی در بعضی مواقع با موفقیت به اجرا درآمده، مفهوم حکومت الکترونیک است. حکومت الکترونیک، یک حکومت دیجیتال بدون دیوار و ساختمان و دارای سازمانی مجازی است که خدمات دولتی خود را به صورت بهنگام (ON LINE) ارائه می کند و موجب مشارکت آنان در فعالیتهای مختلف اجتماعی سیاسی می شود .



- برای مثال، در سال ۱۹۹۹، میانگین بازده کاری هر ساعت فرد، پنج درصد افزایش پیدا کرد. لذا بدین طریق، بذره‌های کارایی به واسطه به کارگیری این چنین فناوریها پاشیده شد و لذا فناوری وب به تغییراتی در شغل، شاغل و ارتباطات منجر شد .
- زمانی که فناوری وب در اکثر بخشهای خصوصی به کار گرفته شد، حکومت از این بابت عقب مانده بود. بنابراین توجه حکومت به این مسئله معطوف گشت که ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیک بسیار ساده تر خواهد بود .



تعاریف حکومت الکترونیک:

- حکومت الکترونیک: استفاده آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات حکومتی به صورت مستقیم و شبانه روزی به مشتری است .
- حکومت الکترونیک، استفاده حکومت و سایر سازمان‌های حکومتی از فناوری اطلاعات به منظور ایجاد تحول در رابطه با شهروندان، مراکز تجاری و سایر مواردی است که با حکومت در حال تعامل هستند .
- در تعاریف دیگری نیز که ارائه شده است به جنبه‌های پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، شفاف‌سازی و اینگونه موارد توجه گردیده است. بنابراین، حکومت الکترونیک مجموعه‌ای از کلیه ارتباطات الکترونیک است که بین حکومت، شرکتها و شهروندان رخ می‌دهد .

اهمیت ایجاد حکومت الکترونیک

- مردم خواهان این هستند که ساعات کار موسسات حکومتی افزایش یابد و آنان هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صفها معطل نشوند، خدمات با کیفیت تری دریافت کنند، خدمات و محصولات ارزانتری به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگوترین شکل حکومت برای این انتظارات در حال حاضر حکومت الکترونیک است.
- حکومتها همچنین برای جذب سرمایه، مشاغل و اشتغال، کارگران ماهر، گردشگران و موارد دیگر با هم در رقابت هستند و بدین منظور به امکانات جدیدی نیاز دارند که حکومت الکترونیک این امکانات را برای آنها فراهم می آورد.
- حکومت الکترونیک باعث گسترش فرهنگ خودخدمتی (SELF SERVICE) می شود و شهروندان قادر می شوند تا آنجا که ممکن است به خود کمک کنند و از هزینه ها و اتلاف وقت خود بکاهند .

اهمیت ایجاد حکومت الکترونیک:

- تا چند سال پیش روال معمول برای دریافت خدمات حکومتی، مستلزم حضور فیزیکی مراجعه کننده به یکی از دفاتر حکومتی مرتبط بود.
- با پیشرفتهای تکنولوژیک و اطلاع رسانی، برای نزدیک کردن محل ارائه خدمات به مشتریان حرکت جدیدی ایجاد شده است.
- در گامهای نخست، ایجاد کیوسک های ارائه خدمات (نظیر آنچه که در شبکه های بانکی مورد استفاده قرار می گیرد) به اجرا درآمد
- در گامهای بعدی، استفاده از کمپیوترهای شخصی بدین منظور مورد توجه قرار گرفت.



- دسترسی سریع به اطلاعات در سازمانهای حکومتی، از اهمیت ویژه ای برخوردار است.
- از آنجا که فرایندها و روندهای اداری عموماً تکراری، عادی و تابع ضابطه هستند، استفاده از رایانه، امکانات منحصر به فردی را برای جمع آوری، کنترل و گزارش دهی فوری و به موقع برای مدیران فراهم می آورد
- ولی این فرایند، تاثیر چندانی بر بهره وری سازمانهای فوق ندارد. این درحقیقت همان نقطه ای است که پروژه حکومت الکترونیک، در آن تحول ایجاد می کند .



مخاطبان اصلی حکومت الکترونیک

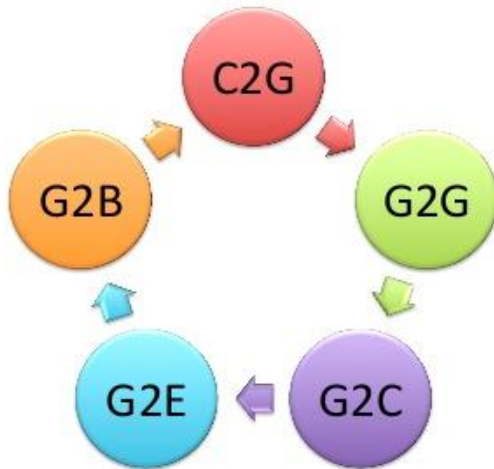
مخاطبان اصلی حکومت الکترونیک شامل سه گروه هستند.

۱- شهروندان

۲- بنگاه های اقتصادی و بازرگانی

۳- موسسات حکومتی

5 modes of e-govt delivery



Source: Jeong, 2007



مزایای یک حکومت الکترونیک

مزایای حکومت الکترونیک عبارتند از :

1. دسترسی مستقیم به اطلاعات و خدمات مالی؛
2. ارتباط مستقیم با مقامات حکومتی؛
3. صرفه جویی در زمان، حمل و نقل، ساعات کار، کاغذ، هزینه های خدمات و منابع انرژی؛
4. افزایش کارایی عملیات حکومتی؛
5. مدیریت حکومتی کارآ تر
6. ارائه بهتر خدمات حکومتی به شهروندان
7. تعامل بهتر با شهروندان و بخش های بازرگانی و صنعت
8. افزایش توان از طریق دسترسی به اطلاعات
9. ارائه خدمات به مردم، در هر زمان و در هر مکان



- سرعت بیشتر در ارائه خدمات
- شفافیت بالاتر
- مسؤلیت پذیری بیشتر
- یکپارچه سازی شهروندان
- گسترش فرهنگ خودمحوری در خدمات رسانی



عوامل ایجاد و توسعه حکومت الکترونیک

پایه ریزی و توسعه حکومت الکترونیک ناشی از عوامل مختلفی در حوزه های علمی، فرهنگی، اجتماعی و حتی سیاسی است که همگی متأثر از رشد فناوری و پیچیده تر شدن زندگی بشر است.

۱- رشد فناوری های مختلف به ویژه فناوری های ارتباطی و اطلاعاتی.

۲- سرمایه گذاری بنگاه های اقتصادی در بخش فناوری اطلاعات و تطبیق آن با نیازها و شرایط روز مشتریان خود

۳- رشد استفاده از اینترنت و عادت کردن مردم به استفاده از آن برای انجام امور مختلف

۴- تغییر انتظارهای شهروندان و بنگاه های اقتصادی خصوصی

۵- فشارها ناشی از رقابت

۶- جهانی شدن

موانع و تهدیدهای عدم ایجاد حکومت الکترونیکی

برخی از این موانع عبارتند از:

- ۱- عدم تمایل حکومت‌ها به ایجاد حکومت الکترونیکی به علت شناخت کم، شرایط اقتصادی و غیره
- ۲- ضعف مدیران حکومت برای ایجاد حکومت الکترونیک
- ۳- کمبود توان علمی و فنی برای مرز بندی بین اطلاعات محرمانه و اطلاعات قابل ارایه به شهروندان و بنگاه های اقتصادی به علت بزرگ بودن حجم حکومت
- ۴- هزینه سنگین ایجاد، نگهداری و توسعه شبکه های اطلاع رسانی و پایگاه های اطلاعاتی
- ۵- فقدان یا کمبود متخصص فناوری اطلاعات در برخی کشورها



تهدید های ناشی از عدم ایجاد حکومت الکترونیک

- ۱- بیشتر شدن شکاف بین کشورهای در حال توسعه و فقیر با کشورهای پیشرفته
- ۲- افزایش شکاف بین انتظارات مردم و توانایی های حکومت
- ۳- هدر رفتن سرمایه های ملی، فرصت ها و امکانات
- ۴- افزایش روز افزون هزینه های حکومت، به علت ارایه خدمات به صورت سنتی
- ۵- افزایش آلودگی هوا و فشار عصبی عمومی
- ۶- گسترش فساد اقتصادی و اداری



فرایند ایجاد حکومت الکترونیک

در جریان گسترش کمی و کیفی سرویس‌هایی که حکومت الکترونیک به جامعه ارائه می‌دهد، حکومت از مراحل مختلفی عبور می‌کند که می‌توان آنها را به چهار مرحله تقسیم کرد:

1. به وجود آمدن وب سایتهای حکومتی که شامل اطلاعاتی در مورد سازمانهای مختلف حکومتی می‌باشند.
2. ایجاد سایتهای حکومتی که شامل اطلاعات سازمانها در یک محیط تعاملی هستند.
3. ایجاد وب سایتهایی که به سرویس گیرندگان این اجازه را می‌دهند که بتوانند به اطلاعات شخصی مورد نیاز خود دست یابند.
4. گسترش وب سایتها و شبکه‌هایی که دائما به شهروندان خدمات می‌دهند و شامل سازمانهای بسیار زیادی هستند که توسط این شبکه به یکدیگر متصل شده‌اند.

مراحل پیشرفت حکومت الکترونیک

مراحل پیشرفت حکومت الکترونیک و سرویسهای ارائه شده در هر مرحله در شکل زیر به نمایش در آمده است.

سازمان ملل نیز برای ارزیابی پیشرفت کشورها در برپایی حکومت الکترونیک پنج مرحله را شناسایی نموده است:

گام اول: پیدایش یا ظهور

گام دوم: تکامل یا توسعه

گام سوم: تعامل

گام چهارم: تراکنش یا تبادل

گام پنجم: یکپارچگی



اولین مرحله مرحله نوظهور می باشد که طی آن تعدادی وب سایت ساده و مستقل از هم توسط دستگاه های حکومتی ایجاد می شود که بر روی آنها اطلاعاتی محدود و پایه ای گذاشته می شود.

در مرحله بعد که به مرحله تکامل یافته موسوم است بر تعداد سایتهای حکومتی افزوده می شود در این مرحله اطلاعات غنی تر و پویا هستند و تغییرات با تواتر بیشتری در سایتهای اعمال میشوند.

- مرحله سوم به مرحله تعاملی موسوم است در این مرحله کاربران از فرمهای الکترونیکی استفاده می کنند و از طریق اینترنت با مقامات حکومتی برای انجام کارهای خود تماس برقرار کرده و در خواستها و قرار ملاقاتهای خود را به صورت Online تنظیم می نمایند.

- 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 و به صورت امن انجام دهند

- بالاخره در مرحله آخر که به مرحله یکپارچه موسوم است ، کلیه فعالیتهای حکومتی به صورت یکپارچه بر روی شبکه اینترنت ارایه خواهد شد.



پیاده سازی حکومت الکترونیک:

- اکنون که با ویژگیهای حکومت الکترونیک آشنا شدیم به این موضوع می پردازیم که چگونه می توان یک حکومت الکترونیک را عملی ساخت؟
- بدون زیر ساختهای مخابراتی ، شبکه های کامپیوتری ، نیروی انسانی متخصص و روشهای مدیریتی صحیح نمی توان حکومت الکترونیک را به وجود آورد.
- در بعد فنی حکومت می بایست زیر بناهای لازم برای ایجاد حکومت الکترونیک را فراهم آورد و شبکه های اطلاع رسانی و پایگاه های اطلاعاتی مورد نیاز را ایجاد نماید.
- از طرف دیگر بایستی در جامعه نیز پذیرش چنین تغییرات مهمی ممکن باشد . که در این مورد بحث عوامل فرهنگی و مدیریتی مطرح می شود که خود یکی از مهمترین بخشهای سیاستگذاری در زمینه حکومت الکترونیک می باشد.

UN E-Government Survey 2016

E-Government Development Index - Top 10 Countries

<i>Country</i>	<i>Index</i>
United Kingdom	0.9193
Australia	0.9143
Republic of Korea	0.8915
Singapore	0.8828
Finland	0.8817
Sweden	0.8704
Netherlands	0.8659
New Zealand	0.8653
Denmark	0.8510
France	0.8456

تشکر از توجه تان!