

عنوان مقاله: تأملی بر دولت الکترونیک و ابعاد تعامل شهروندان با آن

مؤلف: روح الله تولایی و امیر اعظمی و محمد مهدی شاه آبادی و جلیل خلیلی

موضوع: فناوری اطلاعات IT

سال انتشار(میلادی): 2009

وضعیت: تمام متن

منبع: پنجمین کنفرانس بین المللی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات

چکیده: در هزاره سوم یکی از مهمترین رویدادها، پیدایش اینترنت و گسترش فراگیر آن در تمام عرصه ها بوده است، که با استقرار روزافزون آن و سایر وسایل ارتباطی زیر مجموعه IT، پدیده های جدیدی در زمینه های اجتماعی، سیاسی، و اقتصادی پدید آمده است. دولت ها نیز در جهت استقرار اثربخشی و کارآمدی خود در تمامی عرصه ها، وارد حوزه های نوینی شدند که امروز دولت الکترونیک نام دارد. دولت الکترونیک مفهومی جدید در ادبیات فن آوری اطلاعات می باشد که عمر پیاده سازی آن به بیش از دو دهه نمی رسد. دولت الکترونیک مزایای مهمی برای شهروندان، مشاغل و دولت در سرتاسر جهان دارد؛ اگر چه هنوز در دوره نوجوانی به سر می برد ولی قابلیت های فراوانی را دارا می باشد. این مفهوم دارای دو بعد می باشد: بعد اول، بعد فنی آن می باشد که به دانش فن آوری اطلاعات و علوم مرتبط با آن بر می -گردد؛ و بعد دوم، بیانگر ارتباط مفهوم دولت الکترونیک با رشته مدیریت دولتی و اداره حکومت می باشد. در این مقاله برآنیم تا پس از مروری کلی بر مفهوم دولت الکترونیک و گام های پیاده سازی آن، به مسأله مهم "نحوه تعامل شهروندان" با این چهره جدید دولت بپردازیم.

کلمات کلیدی: دولت الکترونیک، شهروند الکترونیک، فرهنگ ملی، اعتماد سیاسی، پیاده سازی، مشتری.

1-مقدمه

در اولین سال های قرن 21 که اقتصاد بسیاری از کشور ها همراه با انقلاب اطلاعاتی تغییر نموده است، بروز برخی تغییرات در عملیات دولت انکار ناپذیر است. به موازات پیشرفت بخش خصوصی در کسب و کار الکترونیکی و بازرگانی الکترونیکی، تغییراتی نیز تحت عنوان دولت الکترونیکی - که مربوط به اداره بخش عمومی کشورهاست - به وجود آمده است. تشکیل دولت الکترونیکی، ضروری ترین اقدام

دولت‌ها برای کاربرد فناوری اطلاعات (IT) در جامعه است. زیرا از یک سو کارکردهای (IT) در فرآیند‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی نمایان می‌شود و از سوی دیگر شهروندان به استفاده از ابزار دیجیتالی در تعاملات اجتماعی پیرامون شان پی می‌برند. در واقع دولت الکترونیک استفاده فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی به ویژه اینترنت در جهت ارائه خدمت به شهروندان با کمترین هزینه و رضایت‌مندی بیشتر می‌باشد. یکی از مهم‌ترین چالش‌های آینده، بازتعریف نقش شهروندان در دولت‌های جدید خواهد بود. همان‌گونه که در دوره‌های گوناگون تحول دولت، مانند ملوک‌الطوایفی و فئودالی، دولت‌های مدرن و دموکراسی جدید همراه با آن، کم‌رنگ شدن نقش نهادهایی مانند سلطنت و کلیسا در اداره دولت در غرب، هر یک باعث تغییر وظایف شهروندان می‌شده‌اند، انتظار می‌رود که تحولات دولت الکترونیک نیز این‌گونه تغییرات را به همراه داشته باشد. هدف این مقاله آن است که با مروری بر ادبیات این بحث، به دسته‌بندی در ابعاد این رابطه جدید «شهروند- دولت» بپردازد. ذکر این نکته لازم می‌باشد که این مقاله مدعی آن نیست که تمامی ابعاد تعامل این دو رکن جامعه را احصا نموده؛ بلکه در این مقاله به برخی از مهمترین‌های ابعاد تعاملی این دو پرداخته شده است.

2- تعریف دولت الکترونیک

دولت الکترونیک شامل استفاده از فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی برای تحویل خدمات دولتی به شهروندان و بنگاه‌ها می‌باشد. این کار مستلزم تحویل خدمات دولتی به شهروندان از طریق فرآیندهای سازمانی جدید و فن‌آوری‌های جدید می‌باشد. هدف دولت الکترونیک، در دسترس قرار دادن بیشتر خدمات دولتی، متمرکز ساختن بیشتر این خدمات بر مصرف‌کننده، مرتبط‌تر ساختن آنها بر شهروندان و پاسخگوتر ساختن نسبت به نیازهای آنها می‌باشد. همچنین به نظر می‌رسد دولت الکترونیک نقشی حیاتی در ارتقای بیشتر مشارکت شهروندان در رویدادهای مدنی و دموکراتیک باشد.

همچنین دولت الکترونیک به منظور تسهیل، سبکی به هم پیوسته‌تر از دولت طراحی شده است. این امر به معنای پیوندهای ارتباطی افزایش یافته، روش‌های سازمانی همگون و مشارکت بین لایه‌های مختلف دولت، بخش‌های مختلف دولت، گروه‌های مرکزی و محلی دولت و گروه‌های دولت با سایر سازمان‌های اجرایی و قانون‌گذاری می‌باشد.

در زمینه دولت الکترونیک تعاریف مختلفی وجود دارد که در ذیل به پاره‌ای از این تعاریف اشاره می‌گردد:

به کارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرآیندهای دولتی نظیر تمرکز زدایی، بهبود کارایی و اثر بخشی است. اصولاً تعریف واحدی درباره دولت الکترونیک وجود ندارد و این مسأله ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری است. امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثر بخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه‌پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمان‌های تابعه آن، بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی، "دولت الکترونیک" اطلاق می‌شود [2]. دولت الکترونیک، شیوه‌ای برای دولت‌ها است که در آن با استفاده از فناوری‌های جدید، به افراد، تسهیلات لازم برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت آنها و ارائه فرصت‌های گسترده برای مشارکت در فرآیندها و نمادهای مردم‌سالار را می‌دهد [1].

شبکه اداره عمومی سازمان ملل نیز دولت الکترونیک را این گونه تعریف می کند: "استفاده کردن از اینترنت و شبکه گسترده جهانی برای انتقال اطلاعات و خدمات دولت به شهروندان" [10].

در نهایت می توان دولت الکترونیک را این گونه تعریف کرد: "استفاده بخش های دولتی از تکنولوژی اطلاعات، به ویژه اینترنت، به منظور ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان، بخش های اقتصادی کارمندان و دیگر قسمت های دولت". در واقع دولت الکترونیک، پیش نیاز تحقق "تجارت الکترونیک" است. از سوی دیگر تحقق دولت الکترونیک در کشور، نیازمند مشارکت شهروندان الکترونیکی است که نقش موثرتری در رسیدن به اهداف مورد نظر ایفا می کنند [3].

3- ابعاد دولت الکترونیک

3-1- دولت - شهروند (G2C)

این نوع خدمت بر روی "توانایی دولت و شهروند برای برقرار کردن ارتباط اطلاعاتی از راه الکترونیکی و کار" تمرکز دارد. در این رابطه، شهروند، سود بیشتری از ارتباطات دولت می برد که از ساده ترین مثال های آن می توان به انتقال الکترونیکی فرم های پستی اشاره کرد .

از دیگر مزایای آن می توان به توسعه سواد اطلاعاتی ، امنیت زندان و رأی دادن الکترونیکی اشاره کرد .

3-2- دولت با بازار (G2B)

این نوع، تمرکز بر روی "توانایی کاهش هزینه ها و جمع آوری بهتر اطلاعات" دارد. این بعد به دولت اجازه می دهد که کالاهایی را بخرد، صورت حسابش را پرداخت کند و با روشی اثربخش تر از لحاظ هزینه، با بازار تجاری ارتباط بگیرد. همچنین دولت را یاری می کند تا داده ها را برای تجزیه و تحلیل جهت کمک در تصمیم گیری ها به دست آورد. از اهداف این بخش از دولت الکترونیک موارد زیر قابل ذکر است:

• توانایی تنظیم مستمر و پویا برای نمایندگی ها و توانمندی های الکترونیکی فزاینده مالیاتی برای بخش تجاری .

• تثبیت و تقویت اطلاعات تجاری برای داده های صادرات / واردات و به وجود آوردن پذیرش تجاری برای "مرکز اطلاعات ."

3-3- دولت با دولت (G2G)

این بخش تلاش دارد که کارایی تحویل خدماتی را زمانی که تبادل اطلاعات در خلال خود دولت یا با دیگر دولت هاست، بالا ببرد .

این بخش به دولت امکان می‌دهد که به نحوی اثربخش، با حذف موانع و دوباره کاری‌ها، ارتباط برقرار کند. همچنین این نحوه رابطه می‌تواند بازرسی جرائم و امنیت‌کشوری را ممکن‌سازد. از مثال‌های آن می‌توان به همکاری میان دولتی، توسعه سیستم‌های پاسخ اضطراری و ارتباط‌گیری نمایندگی‌های اجرایی قانون، اشاره کرد.

3-4- درون دولتی (IEE)

این بعد از مربع دولت الکترونیک، بر روی سیستم‌های تحویل خدمات و اطلاعات که در میان سیستم دولت الکترونیک قرار دارند، متمرکز است. این بخش به دنبال این هدف است که صرفه‌جویی‌های واقعی را به وسیله فراهم کردن زمینه‌ای برای مدیریت بهتر مسائل و موضوعات زنجیره پشتیبانی، به همان خوبی گردآوری اطلاعات، صورت دهد. این بخش به دولت امکان می‌دهد که به نحوی اثربخش زنجیره پشتیبانی خود را مدیریت نماید تا بدین وسیله حداقل انبارها و حداقل قیمت را به دست آورد [10].

4- مزایای دولت الکترونیک

در ذیل فهرستی از مهم‌ترین مزایای دولت الکترونیک به اختصار بیان گشته‌اند:

- افزایش سطوح خدمات مشتری و کاهش هزینه‌ها؛
- توزیع اطلاعات؛
- ایجاد این تلقی از شهروندان که آنها مشتریانی هستند که رضایت‌شان مهم است؛
- با جمع‌آوری اطلاعات به تصمیم‌گیران کمک می‌شود تا اثربخش‌تر به شهروندان خدمت‌رسانی کنند؛
- کمک به تمرکز گرایی در برخی فعالیت‌ها؛
- مدیریت دولتی کارا تر؛
- تسهیلات و سرعت بیشتر؛
- کاهش فساد اداری و شفافیت بیشتر امور؛
- گسترش فرهنگ خود خدمات‌رسانی؛
- انجام فعالیت‌های مالی و اعتباری؛
- شرکت در انتخابات؛
- پر کردن فرم‌های الکترونیکی برای مقاصد مختلف؛

• تعامل با نهادهای مختلف دولتی و تجاری و اجتماعی؛

...

شهروندان اطلاعاتی با شهروندان تعاملی

در پایان این دو سطح T شهروندان الکترونیکی را در دولت الکترونیکی بر اساس مطالعه ردیک با یکدیگر مقایسه می‌نماییم:

شاخصه‌های شهروندان تعاملی، حضور در عرصه‌های: آمارگیری اجتماعی، دموکراسی الکترونیکی و تعامل شهروندان الکترونیکی با دولت الکترونیکی می‌باشد.

اگر شهروند الکترونیکی کارمند دولت باشد، احتمال بیشتری دارد که در پی جستجوی اطلاعات آن لاین در وب سایت دولت باشد.

شهروندان در بین سنین 55 تا 64 احتمال کمتری دارد که در جستجوی اطلاعاتی مشارکت کنند.

اگر شهروند الکترونیکی به حکومت‌های ایالتی اعتماد داشته باشد، احتمال بیشتری دارد که درگیر جستجوهای اطلاعاتی دولت الکترونیک بشود.

در مورد شهروندان الکترونیکی تعاملی، باید گفت که بیشتر سفیدپوست بوده و از درآمدی بیش از 75000 دلار برخوردارند. در مورد شهروندان الکترونیکی تعاملی، آنها با احتمال بیشتری به حکومت‌های ایالتی اطمینان می‌کنند. در مورد شهروندان الکترونیکی تعاملی، بیشتر در پی اعمال نظر در تغییر سیاست‌های دولتی هستند.

در مقایسه، شهروندان تعاملی سطح درآمد بالاتری از شهروندان اطلاعاتی دارند و همچنین بیشتر سفید پوست اند. شهروندان معتقدند تعامل الکترونیکی با دولت به خاطر وجود اینترنت رو به افزایش است [6]

2-11- طبقه بندی اشنفلدر و کلارک

طبقه بندی دیگری را اشنفلدر و کلارک [7] انجام داده اند و شهروندان را بر اساس میزان تعامل شان با وب سایت‌های دولتی و عمق این تعامل دسته بندی نمودند:

تئوری‌های دموکراسی تعیین می‌کنند که چه نوع اطلاعاتی باید دولت (حکومت) به مردم بدهد. تئوری‌های مختلف، نظرات گوناگونی دارند، لذا ما از مدل GIV خودمان بهره می‌گیریم که بر اساس آن 4 دسته شهروند خواهیم داشت:

- شهروند- ناشر
- شهروند مشاور
- شهروند زیرک
- شهروند شخصی

جدول شماره 2: مدل GIV

اطلاعات کاملتر درباره 4 دسته شهروند در جدول شماره 2 بیان گشته است.

تصمیم گیرندگان شهروند

(شهروند- ناشر)

چرخه اطلاعات و رای

شهروندان و دولت به سایر

برسد و همه به بحث بنشینند

سازمان های اجتماعی شهری

شهروندان (شهروند مشاور)

خبرگان دولت + نظرات

اطلاعات تا اندازه ای

که شهروندان جزئی از

تصمیم گیری به شمار آیند

خبرگان دولت

(شهروند زیرک)

اطلاعات لازم برای توانمندسازی شهروندان در ارزیابی

سیاست های دولت و گرفتن نظرات شهروندان

خبرگان دولت

(شهروند شخصی)

حداقل اطلاعات ضروری

اطلاعات لازم برای تصمیم‌گیری فردی شهروندان با مثال: هشدارهای در مورد مراقبت‌های سلامتی

نقش وب‌سایت‌ها در اینجا قضاوت درباره تصمیمات سیاسی نیست بلکه تنها تسهیل‌کننده کسب گسترده‌تری پیرامون مسائل سیاسی خواهند بود.

تلقی ابتدایی از اطلاعات وب‌سایت‌های دولتی آن است که اطلاعات متنی، گام اولیه در توسعه دولت الکترونیک است. این ماهیت خطی از توسعه باعث شده تا ارزش اطلاعات متنی انکار شود و در حد یک جزوه کوچک پایین آورده شود. در تلقی دیگری، برای سنجش اطلاعات فنی وب‌سایت‌ها از "بود/ نبود" استفاده می‌شود و صرفاً به این مطلب اکتفا می‌شود که آیا فرضاً اطلاعات پیرامون گزارش، قوانین، تحقیقات و... در سایت موجود هست یا موجود نیست. البته هر دو تلقی فوق، این اشکال را دارند که تمامی انواع اطلاعات متنی را با همه تفاوت‌هایشان در یک طبقه جای می‌دهند و گوناگونی آنها را لحاظ نمی‌کنند. علاوه بر آنکه در نگاه "نبودی، بودی" به اطلاعات متنی، از ویژگی‌های محتوایی آنها غافل می‌شویم.

برای آنکه یک وب‌سایت دولتی بتواند امکانات لازم را برای کمک به ارزیابی کردن شهروندان از سیاست‌های خودشان (شهروند زیرک) مهیا نماید، دو سطح کار را می‌توان تصور نمود:

1) دولت، اطلاعات مورد کارهای مدیریتی انجام شده برای حل یک مسأله را به طور کامل در اختیار شهروندان قرار دهد و همچنین معیارهای عملکرد را ارائه دهد تا شهروندان بتوانند از اداره کنندگان نسبت به عملکردشان بازخواست کنند.

2) دولت، تمامی اطلاعات لازم برای قضاوت در مورد تصمیمات سیاسی خود، شامل شواهد و مفروضات استفاده شده در تصمیم‌گیری را فراهم سازد.

برای کمک به ایجاد شهروندی مشاور در امور اداری، وب‌سایت حکومتی باید امکاناتی را ابتدا فراهم آورد تا نظرات شهروندان اخذ شود. این کار می‌تواند از طریق نظر خواهی، پنل‌های گفت و گو و... صورت پذیرد.

به طور دقیق، وب‌سایت چنین کارهایی را می‌تواند انجام دهد.

1) دولت، اطلاعات راجع به ماهیت مسأله، راه حل‌های معمول و ابزارهای ارزیابی برای استفاده در امر تصمیم‌گیری‌ها (همانند مدل‌های پیش‌بینی، تجزیه و تحلیل‌های هزینه، فایده...) را در اختیار شهروندان قرار دهد تا شهروندان علاقمند بتوانند به تصمیم‌گیران کمک بنمایند.

2) دولت، خلاصه‌سازی کند یا مراجعی را برای داده‌های کاسته شده در تصمیم‌گیری ذکر کند و دلایل کاهش اطلاعات را بیان نماید.

3) دولت به طور خلاصه انتخاب های دیگر سیاسی یا ادراکات مساله را شرح دهد و توضیح دهد که چرا آنها را نپذیرفته است تا شهروندان از مبنای بحث آگاه شوند .

برای پرورش شهروندان ناشر، وب سایت دولتی باید لینک ها و ارتباطات خود را با سایر نهادها و سازمان های اجتماعی شهری تقویت نماید [7]

11-3- شهروند به مثابه مشتری

آخرین نحوه تعاملی که در این مقاله به آن خواهیم پرداخت، نگاه به شهروندان به مثابه مشتری است که ریشه در پارادایم مدیریت دولتی نوین دارد.

"انتخاب" کلمه ای زیر بنایی برای حکومت هاست. یعنی شهروندان باید توانمند شوند تا بتوانند در امور عمومی مربوط به خودشان مانند بیمارستان، مدرسه و ... حق انتخاب داشته باشند. به تعبیر کینگ، در آینده، شهروندان به عنوان مصرف کنندگان قدرتمندی دیده می-شوند که بهترین را بر می-گزینند. تبدیل مصرف کنندگان به مشتریان، راهل رهایی از مساله ناکارآمدی بروکراسی است. با وام گرفتن از ادبیات مدیریت دولتی نوین که دولت را به مثابه بخش خصوصی بزرگی می-بیند، ارباب رجوع بخش عمومی تبدیل به مشتری می-شود. یکی از راه های هدایت این جریان "تجاری سازی بخش عمومی"، فرآیند "مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)" است که به شکل فزآینده ای در بخش خصوصی به کار گرفته می شود. به تازگی نیز در انگلستان، CRM، ابزاری برای توانمندسازی دولت الکترونیک دانسته شده است. از دیدگاه کینگ همان گونه که نظریه بروکراسی وبر، فصلی از درب اداره امور دولتی در نیمه اول قرن بیستم گشود، دولت الکترونیک نیز همین کار را برای نیمه دوم این قرن انجام داده است .

یک مثال؛ ابعاد موفقیت آمیز دولت الکترونیک محلی در انگلستان

• خدمات مشتری: خدمات مشتری محور با حداکثر هزینه برای اثربخشی .

• شمول اجتماعی: اجتناب از مساله "مهم دیجیتالی"

• دموکراسی و پاسخگویی: تشویق مشارکت فعالی دموکراتیک و باز .

CRM برای تمثیل مشکلات توسعه دولت الکترونیک چه می تواند بکند؟

در پی انجام تحقیق کینگ در انگلستان، مشکلات چهارگانه دولت های محلی در توسعه دولت الکترونیک که شامل موارد ذیل می باشد، شناسایی گردید:

1) توانمندی مدیریت تغییر،

2) سرمایه گذاری،

3) سر کانالی به وسیله شهروندان

4) هماهنگی فعالیت های دولتی؛

اگرچه تحقیق کینگ در انگلستان انجام شده و ناظر به مشکلات چهارگانه دولت‌های محلی در توسعه دولت الکترونیک است، اما می‌تواند به طور عمومی‌تری مورد استفاده قرار گیرد.

همچنین CRM به عنوان رویکردی توسعه یافته، که بتوان بر پایه آن ارتباطات مثبت با مشتریان را حفظ کرد، وفاداری آنها را افزایش و ارزش زمان زندگی‌شان را گسترش داد، دیده می‌شود. فهم نیازهای مشتریان و پیشنهاد دادن خدمات دارای ارزش افزوده به عنوان عواملی که موفقیت یا شکست شرکت را رقم می‌زنند، شناخته شده‌اند CRM. دقیقاً در پاسخ به چنین نیازهایی ایجاد شده است. پیاده سازی CRM در بخش عمومی نیز از چهارچوب استراتژیک CRM تبعیت می‌کند[5]

جدول شماره 3

چرخه های کاری پیچیده

شخصی سازی

یکی کردن نگاه مشتری

فرآیندهای ساده توانمند سازی الکترونیکی

دسترسی به کانالهای چند گانه و مدیریت تماس

12- نتیجه گیری

در این مقاله، هدف دسته بندی و مرور بر ادبیات موجود درباره موضوع جدید "رابطه شهروندان با دولت الکترونیک" بود. بر پایه نتایج تحقیقات انجام شده، باید گفت که پیاده سازی دولت الکترونیکی نه تنها یک کار فنی صرف نیست، بلکه از جنبه های گوناگونی همانند میزان پذیرش شهروندی، مطابقت فرهنگی و حتی کارکردهای بومی مورد انتظار متفاوت خواهد بود. در مرحله پس از پیاده سازی نیز نگاه دولت و شهروندان مختلف است؛ گاه به شکل مشتری به شهروند نگاه می‌شود، گاه یک مشاور و گاه یک ناظر. گام بعدی بومی سازی این فرآیندها با توجه به تجربیات دیگر کشورها برای کشور خودمان می باشد.

منابع:

[1] رضایی، حمیدرضا، داوری، علی "دولت الکترونیک"، ماهنامه تدبیر، شماره 146، تیر 1383.

[2] صفری، حسین و همکاران، "مدل بلوغ دولت الکترونیک وزارت بازرگانی ایران"، فصلنامه دانش مدیریت، شماره 63، زمستان 1382.

[3] کرباسی، امیر، "شهروند الکترونیک، نیاز هزاره سوم؛ چهارمین همایش ملی تجارت الکترونیکی"، آذر 1386

[4] Akman, Ibrahim, Ysici, Ali, Arifoglu, Ali, E- Government: A global view and an empirical evaluation of some attribute of citizens, Government Information Quarterly, 22, 2005

[5] F. King, Stephen, Citizens as customers: Exploring the future of CRM in UK local government, Government Information Quarterly, 24, 2007

[6] G. Reddick, Christopher, Citizens interaction with e-government: From the streets to servers?, Government Information Quarterly, 22, 2005

[7] R. Eschenfelder, Kristin, A., Miller, Clark, Examining the role of Web site information in fascinating different citizen-government relationship: A case of state Chronic Wasting Disease Web sites, Government Information Quarterly, 24, 2007

[8] Parent, Michael, A., Vandebek, Christine, C., Gemino Andrew, Building citizen trust through e- Government, Government Information Quarterly, 22, 2005

[9] Evans, Donna, C., Yen, David, E- government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact, Government Information Quarterly, 22, 2005

[10] Evans, Donna, Yen, C., David, E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic and international development, Government Information Quarterly, 23, 2006