

ضرورت ایجاد دولت الکترونیک و خدمات الکترونیک و موانع اجرای آن

فاطمه محمودی گیل کلایه^{۱*}، آذین دخت قمی^۲، روح اله شجایی^۳، مهسا شاه مرادی^۴

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی f.mahmoodi4040@gmail.com

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت Azinghomi1365@gmail.com

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی

۴- دکتری رشته مدیریت دولتی M.shahmoradi691@gmail.com

چکیده

یکی از مهم‌ترین چالش‌هایی که همواره دولت‌ها با آن مواجه هستند، پاسخ به خواست‌ها و انتظارات در حال تغییر شهروندانی است که مشروعیت خود را از آنها کسب می‌کنند. در راستای پاسخ به این خواسته‌هاست که دولت باید در جستجوی شیوه‌های نوینی باشد که نوآوری مستمر در ارائه خدمات عمومی را برای شهروندان به ارمغان آورد. کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت ارائه خدمات دولتی به جامعه، که از آن تحت عنوان دولت الکترونیک نام می‌برند، ابتکار عمل جدیدی است که قصد دارد تا زمینه دسترسی شهروندان به خدمات عمومی را از طریق رسانه‌های الکترونیک فراهم آورد و روابط دولت و شهروندان را به گونه‌ای جدید پایه‌ریزی نماید. دولت الکترونیکی گام بزرگ و مهم برای پیشبرد ارتباط‌هایی است که در سطح بین‌المللی مورد تایید قرار گرفته است. با نگاهی به کشورهای پیشرفته جهان در می‌یابیم دولت الکترونیکی تا چه حد توانسته است هزینه‌های عمومی را کاهش دهد و کارایی و اثربخشی کنترل و مدیریت سیستم‌های اجتماعی، مالیاتی، بهداشتی، درمان عمومی و تامین اجتماعی را به حداکثر برساند. متأسفانه برخلاف وجود امکانات مختلف سخت افزاری در سازمانها و ادارات دولتی و به علت عدم استفاده بهینه از آنها، فاصله بسیار زیاد و چشمگیری میان سطح دانش فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور و دیگر نقاط جهان وجود دارد. این فاصله خود به عنوان شاخصی برای شناسایی میزان عدم توسعه یافتگی کشور در سطح بین‌المللی تبدیل شده است. آنچه این نوشتار به دنبال آن است، تعریف دولت الکترونیک، تبیین برخی زوایای دولت الکترونیک، دیدگاه‌های مختلف در مورد دولت الکترونیک، ضرورت و اهمیت و شناسایی موانع استفاده از آن، می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: دولت الکترونیک، فناوری اطلاعات، خدمات الکترونیک، وب، تجارت الکترونیک

۱- مقدمه

جامعه امروز با تغییرات بی‌سابقه مواجه است و بشریت در میان دگرگونی‌هایی زندگی می‌کند که کل زندگی او را دستخوش تغییراتی اساسی ساخته است. ضریب آهنگ زندگی، تجربه‌های روزمره و برنامه‌های زمانی معمول انسان‌ها چنان دگرگون شده‌اند که در هیچ برهه‌ای از تاریخ، مانند آن مشاهده نمی‌شود. دگرگونی‌های اجتماعی ناشی از فناوری اطلاعات^۱ به سرانجامی منتهی شده است که عصر حاضر را با نام‌های چون عصر اطلاعات^۲، فضای سایبر^۳، جامعه دانش‌محوری^۴ و جامعه اطلاعاتی^۵ می‌شناسند [۱]. در واقع یکی از تحولات عمده و بسیار مهم، مطرح شدن اطلاعات و اهمیت نقش اساسی آن

¹ Information and communication technology

² informationage

³ Cyber space

⁴ Knowledge society

⁵ Information society