

## بررسی نقش فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک در حکمرانی خوب

### با تأکید بر نقش دولت در کسب و کار الکترونیک

پوریا رحیمی<sup>۱</sup> مهدی اسماعیل نژاد<sup>۲</sup>

۱- دانشجوی دکتری دانشگاه آزاد اسلامی، عضو نخبگان بنیاد شهید (نویسنده و مسئول)

[pourya.rahimi96@gmail.com](mailto:pourya.rahimi96@gmail.com)

۲- دانشجوی دکتری روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرگان

[mahdiesmailnezhad@gmail.com](mailto:mahdiesmailnezhad@gmail.com)

### چکیده

دولت الکترونیک با استفاده از فناوری اطلاعات در راستای تسهیل و تسريع امور، ارائه بهتر خدمات عمومی، کاهش زمان انتظار و رضایتمندی شهروندان گام مؤثری برداشته و با بهبود پاسخگویی، شفافیت، اثربخشی و کارایی در ایجاد اعتماد عمومی و ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب موفق عمل کرده است. کسب و کار الکترونیک به عنوان یکی از توانمندسازها در اقتصاد کشور و زیرمجموعه فناوری-های اطلاعات در دهه گذشته رشد چشمگیری داشته است. بازارهای امروزی، جهانی است و همواره در حال تغییر و گذار از صنعت به دانش و فناوری است. فضای امروز کسب و کار از حالت فیزیکی به حالت الکترونیکی تغییر شکل یافته و بازارهای سنتی و آفلاین را دگرگون ساخته‌اند. سرمایه‌گذاران موفق تغییرات روش‌های کسب و کار سنتی به کسب و کار الکترونیکی را پذیرفته‌اند به طوری که سیاست بیشتر مؤسسات تجاری در پذیرش و به کارگیری کسب و کار الکترونیک جهت ورود به بازارهای جهانی و جذب مشتریان جدید، مؤثر و کارا است. اهمیت فضای کسب و کار الکترونیکی و پذیرش بالای مردم در سال‌های گذشته و ورود کسب و کارها به این فضا لزوم برنامه‌ریزی و توسعه این فضا را بیش از پیش آشکار می‌کند.

### کلمات کلیدی

فناوری اطلاعات، حکمرانی خوب، دولت الکترونیک، شفافیت، کسب و کار الکترونیک.

## مقدمه

حکومت‌ها و افراد با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌توانند به نحو مؤثرتری در همکاری با یکدیگر عمل کنند و حکومت‌ها مشکلات را به‌طور مؤثرتر از میان برداشته و به ایجاد رفاه و آسایش بپردازند. فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند به‌عنوان ابزاری کارآمد در توانمندسازی دولت محسوب شود و دولت‌ها با استفاده از این ابزار می‌توانند با شفافیت فعالیت نمایند که این امر خود مسئولیت‌پذیری و قدرت پاسخگویی آن‌ها را افزایش داده و در نهایت باعث ایجاد عدالت، کارایی و اثربخشی دولت‌ها خواهد شد (توماس، ۲۰۰۰، ۱۳۶). از سوی دیگر دولت الکترونیک به‌طور روزافزونی به‌عنوان ابزاری مهم برای ارائه خدمات عمومی در بسیاری از بخش‌های دولتی در سراسر دنیا تبدیل شده است. این ابزار در واقع در ارائه بهتر و با کیفیت‌تر خدمات دولتی، مشارکت اثربخش شهروندان و اعضای جامعه مدنی در فرایند تصمیم‌گیری عمومی، کاهش کاغذبازی، رضایت بیشتر شهروندان، افزایش بهره‌وری، بهبود شفافیت، پاسخگویی و ارتقاء توانایی دولت در انجام فعالیت‌های کلیدی و گسترش عدالت اجتماعی از طریق ایجاد فرصت‌های برابر افراد برای دسترسی به اطلاعات را موجب می‌شود. (نرگسیان، ۱۳۹۲، ۴۵). باید این نکته را در نظر داشت که فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک یکی از الزامات تحقق حکمرانی خوب و به عبارتی ابزار تحقق آن است. ارتباط میان حکمرانی خوب و فناوری‌های اطلاعاتی، ارتباطی است که تا اندازه‌های وثیق است و به باور عده‌ای از پژوهشگران کاربست فناوری اطلاعات زمانی قرین موفقیت است که در نهایت به بسط حکمرانی خوب منجر شود. (ویب، ۱۴۸، ۲۰۰۶) از طرفی حکمرانی خوب به‌مثابه مقوله‌ای که از دیرباز در بحث از کارآمدی حکومت‌ها مطرح بوده است و در سال‌های اخیر بار دیگر مورد توجه و تحقیق قرار گرفته و به یک معنا در مشروعیت بخشی دولت‌ها نقش اساسی ایفا کرده است فراگیری کاربردها و فواید این دست فناوری‌ها تا بدین حد است که حکومت‌ها برای نیل به وضعیت حکمرانی خوب، ناگزیر از استفاده از ابزارهایی نظیر فناوری اطلاعات و ارتباطات هستند. فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان یکی از فناوری‌های نوین باقابلیت کاربرد و استفاده در همه عرصه‌های حیات بشری در طی سال‌های مورد توجه سیاست‌گذاران توسعه قرار گرفته است. از طرفی می‌توان اذعان داشت اطلاعات و ارتباطات دو ابزار اساسی مورد نیاز هر فعالیت کارآفرینی و کسب‌وکارهای جدید است. کارآفرینی در انزوا و بدون حمایت نهادهای سازمان‌ها و انسان‌ها امکان‌پذیر نیست. کسب‌وکارهای الکترونیک مستلزم کشف یک نیاز اجتماعی است و کشف نیازهای اجتماعی به شناخت اجتماع و نیازهای آن و بافت فرهنگی و اجتماعی و اقتصادی آن وابسته است که بدون اطلاعات و دانش کافی شناسایی امکان‌پذیر نیست. بنابراین

اطلاعات و دانش مانند ارتباطات از ملزومات هر فعالیت کارآفرینی و کسب‌وکارهای جدید است و دولت الکترونیک ابزاری مهم برای این مهم است

دولت با تأکید بر توسعه دولت الکترونیک به معنای اطلاع‌رسانی و خدمات‌رسانی به‌موقع، دقیق و کارا در ۲۴ ساعت شبانه‌روز و ۷ روز هفته از طریق وسایل ارتباطی گوناگون مانند تلفن و اینترنت گام مؤثری در رضایتمندی شهروندان برداشته است که این رضایتمندی باعث ایجاد شفافیت و پاسخگویی دولت و سازمان‌ها خواهد شد و با ارتقا سطح خدمات و تسهیل در انجام فعالیت‌ها و حذف بروکراسی نقش مؤثری در رشد کسب‌وکارهای الکترونیک خواهد داشت. دولت برای سهولت در کسب‌وکارهای الکترونیک از ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تحقق بخشیدن به جامعه مدنی و مردم‌سالاری استفاده نموده و برنامه‌هایی همچون تکفا- کریدور علم و فناوری - سند دولت الکترونیک برای ارائه خدمات کارا در حوزه کسب‌وکار در دستور کار قرار داده است. هدف پژوهش حاضر کاربردی و به دنبال بررسی نقش فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک در حکمرانی خوب با تأکید بر نقش دولت در کسب‌وکار الکترونیک است. روش پژوهش تحلیل محتوای کیفی و برای جمع‌آوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است، مدعا و فرضیه پژوهش این است که دولت الکترونیک با استفاده از ابزار فناوری اطلاعات ضمن تأثیر در حکمرانی خوب و ارتقای شفافیت و پاسخگویی باعث توسعه کسب‌وکار الکترونیک شده است. به همین منظور بررسی این ابعاد جدید از فناوری گویای جدید بودن پژوهش است.

### مبانی نظری

فناوری اطلاعات: فناوری اطلاعات<sup>۱</sup> با روند رو به رشد و سرعت نوآوری‌ها توانسته است ماهیت کار دولت‌ها را متحول کند و پیامدهای گوناگونی از جمله افزایش سرعت و دقت عمل، دستیابی به اطلاعات منظم، انعطاف‌پذیر شدن سازمان‌ها و پاسخگویی سریع به شرایط بسیار متغیر و پویای محیطی را به همراه داشته باشد و به‌طور کلی موجب ایجاد تحولات وسیع در سازمان‌ها و در ابعاد گسترده دولت‌ها شود (مقیمی و نامداری، ۱۳۸۷، ۱۱۵)

حکمرانی خوب: حکمرانی خوب مفهوم جدیدی است که در سال ۱۹۹۰ از سوی نهادهای بین‌المللی مطرح شده و در سایه حمایت سازمان ملل بسط و توسعه یافت. این آموزه با تأکید بر توانمندسازی دولت، معیارها و اصول حکومت‌داری که دولت‌ها از طریق آن‌ها به اداره امور عمومی و تضمین حقوق بشر می‌پردازند را در برمی‌گیرد. (زارعی، ۱۳۸۳، ۱۶۱) به عبارت دیگر حکمرانی خوب یعنی شفافیت، پاسخگویی، عدالت و ارتقاء تساوی افراد در برابر قانون.

حکمرانی الکترونیک: حکمرانی الکترونیک فراتر از وبسایت دولتی بر روی اینترنت است. برای حکمرانی الکترونیک تعاریف متعددی وجود دارد. مفهوم حکمرانی الکترونیک در ارتباط تنگاتنگ با کسب و کار الکترونیک، دموکراسی الکترونیک و دولت الکترونیک است. (بکیوس، ۲۰۰۱، ۵) در تعریفی که یونسکو ارائه می‌دهد حکمرانی الکترونیک عبارتاند از استفاده بخش عمومی از تکنولوژی‌های ارتباطی و اطلاعاتی در راستای بهتر شدن ارائه خدمات، تشویق شهروندان به مشارکت بیشتر در تصمیم‌گیری و افزایش مؤلفه‌های پاسخگویی، شفافیت و اثربخشی در دولت. هدف استراتژیک حکمرانی الکترونیک تأمین و تسهیل حکمرانی برای همه گروه‌ها یعنی دولت، مردم و بنگاه‌های کسب و کار می‌باشد. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات<sup>۲</sup> می‌تواند منافع این سه بازیگر اصلی را به یکدیگر پیوند دهد. به بیان دیگر در حکمرانی الکترونیک، ابزار الکترونیک برای تأمین و تقویت حکمرانی خوب به کار می‌رود (هیوج، ۲۰۱۳، ۸۵)

دولت الکترونیک: دولت الکترونیک عبارتاند از ارائه خدمات و اطلاعات دولتی از طریق اینترنت یا سایر رسانه‌های الکترونیکی که در این صورت سیستم‌های ارائه خدمات و اطلاعات مبتنی بر اینترنت و برخلاف ساختارهای سنتی که سلسله مراتبی، خطی و یک‌طرفه‌اند، حالتی غیر سلسله مراتبی، غیر خطی و دوطرفه به خود گرفته و به صورت بیست و چهار ساعته و هفت روز هفته به ارائه خدمات بر خط می‌پردازد. (وسکات، ۲۰۰۵، ۹۶)

کسب و کار الکترونیک: به معنی انجام کسب و کار با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات از راه دور و ابزارهای مرتبط با آن است. (دفتر توسعه جامعه اروپا<sup>۳</sup>)

### مراحل حکمرانی خوب

مرحله اول: اطلاعات به معنای وجود دولت و حضور آن در فضای وب است. در این مرحله تنها دولت است که اقدام به قرار دادن اطلاعات بر روی سایت خود نموده و ارتباط آن با شهروندان یک‌طرفه است. اگرچه مردم از اطلاعات منتشره توسط دولت می‌توانند بهره ببرند اما ابزاری در جهت برقراری ارتباط با حکومت در اختیارشان نیست.

مرحله دوم: مردم می‌توانند از طریق پست الکترونیک سؤالات خود را بپرسند و فرم‌ها و اسناد را دانلود کنند. در دولت نیز سازمان‌ها می‌توانند از اینترنت، پست الکترونیک و شبکه محلی<sup>۴</sup> برای برقراری ارتباط و تبادل داده‌ها استفاده کنند.

مرحله سوم: دارای پیچیدگی‌های تکنولوژیک فراوانی است اما در عین حال مزایای بیشتری را برای مردم فراهم می‌نماید. در این مرحله می‌توان تمامی فرایندها و امور اداری را بدون حضور فیزیکی در محل انجام داد مثل پر کردن فرم‌های مالیاتی - اعم از مالیات بر درآمد یا دارایی، تمدید ویزا یا گواهینامه و رأی‌گیری آنلاین

مرحله چهارم: هنگامی است که همه سیستم‌های اطلاعاتی یکپارچه گردند و عامه مردم قادر باشند از خدمات تعامل میان دولت و بنگاه‌های کسب و کار<sup>۵</sup>، تعامل میان دولت و شهروندان<sup>۶</sup>، تعامل میان دولت و کارکنان<sup>۷</sup>، تعامل میان دولت با دولت<sup>۸</sup> در یک مکان بهره‌مند گردند. (کانستلی، ۱۴۸، ۲۰۰۴)

### **آثار حکمرانی الکترونیک بر حکمرانی خوب**

رأی‌گیری آنلاین و مشارکت سیاسی در طی دوره‌های اخیر انتخابات شوراهای اسلامی شهر شاهد روند نزولی مشارکت مردم در انتخابات

بوده‌ایم. استفاده از رأی‌گیری آنلاین می‌تواند سبب مشارکت بیشتر مردم در انتخابات گردد. در کشور ما ایران، حضور جوانان و رأی‌اولی‌ها در هر انتخاباتی چشمگیر و گسترده است و عمده شرکت‌کنندگان جوانان می‌باشند. استفاده از رأی‌گیری الکترونیک می‌تواند انگیزه‌های برای آن‌ها برای مشارکت سیاسی گردد. با بررسی کاربران اینترنت به راحتی می‌توان متوجه شد که به علت شکاف بین نسلی عمده کاربران را جوانان تشکیل می‌دهند. پس می‌توان فناوری اطلاعاتی و ارتباطی را به عنوان ابزاری برای استفاده از پتانسیل آن‌ها در فرایند مشارکت سیاسی به کار بست. البته نباید از نظر دور داشت که برخی تجارب بین‌المللی در این زمینه با شکست روبرو بوده‌اند. مثلاً در انتخابات محلی سال ۲۰۰۲ در انگلستان، مشارکت مردم کمتر از حد مورد انتظار بود. بنابراین برای استفاده از این امکانات و تکنولوژی باید تمامی جوانب آن را در نظر گرفت.

### **تأثیر (ICT) بر پاسخگویی**

در سال ۲۰۰۵ تحقیقی در دانشگاه زاراگوزا انجام پذیرفت و نقش فناوری ارتباطات و اطلاعات را در افزایش پاسخگویی در ۱۹ کشور عضو سازمان همکاری اقتصادی و توسعه<sup>۹</sup> را بررسی نمود. (ردیک، ۲۰۱۱، ۱۸)

بر اساس این پژوهش اگرچه حسابداری تعهدی در کشورهای آمریکایی توسعه بیشتری یافته است اما تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات نتوانسته باعث شود که پاسخگویی فراتر از شرایط قانونی لازم بهبود یابد. باین حال ظرفیت اینترنت در تراکنش اطلاعات به خودی خود سبب افزایش پاسخگویی در همه

ابعاد آن می‌شود. گزارش‌های مالی در همه جای اینترنت در دسترس قرار می‌گیرند و می‌توان آن‌ها را تجزیه و تحلیل نمود که به نوبه خود باعث شفافیت و پاسخگویی می‌گردد و نیز به طور نسبی کاهش هزینه‌های انتشار اطلاعات را در پی خواهد داشت. با این حال فناوری اطلاعات و ارتباطات نتوانسته است تأثیر چشمگیری بر پاسخگویی عمومی حتی در کشوری مانند آمریکا بگذارد. در واقع فناوری اگر چه لازمه افزایش پاسخگویی است اما شرط کافی نیست و نیازمند تغییرات اساسی در نحوه ارتباط دولت-مردم<sup>۱۰</sup> است.

کارایی و اثربخشی: حکمرانی الکترونیک به کمک زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، خود بر کارایی و اثربخشی نیز اثر می‌گذارند. از جمله موارد آن می‌توان به طرح اتوماسیون اداری و مکانیزاسیون خدمات اشاره کرد که البته بر بعد مسئولیت‌پذیری حکمرانی خوب نیز تأثیرگذار است. در زمینه حمل و نقل نیز فناوری اطلاعات و ارتباطات با قابلیت‌های اطلاعاتی از قید زمان و مکان تأثیر قابل ملاحظه‌ای را در سیستم‌های حمل و نقل داشته است که از جمله می‌توان به سیستم‌های هوشمند حمل و نقل، سیستم موقعیت‌یاب جهانی و سیستم‌های هدایت وسایل نقلیه اشاره کرد. (نقی‌زاده، ۸۳، ۱۳۸۶)

شفافیت: ایجاد سیستم‌های مبتنی بر پاسخگویی به سؤالات شهروندان، ارائه اطلاعات به آن‌ها درباره حقوق خود از جمله تأثیرات حکمرانی الکترونیک بر حکمرانی خوب است.

#### پیشینه پژوهش

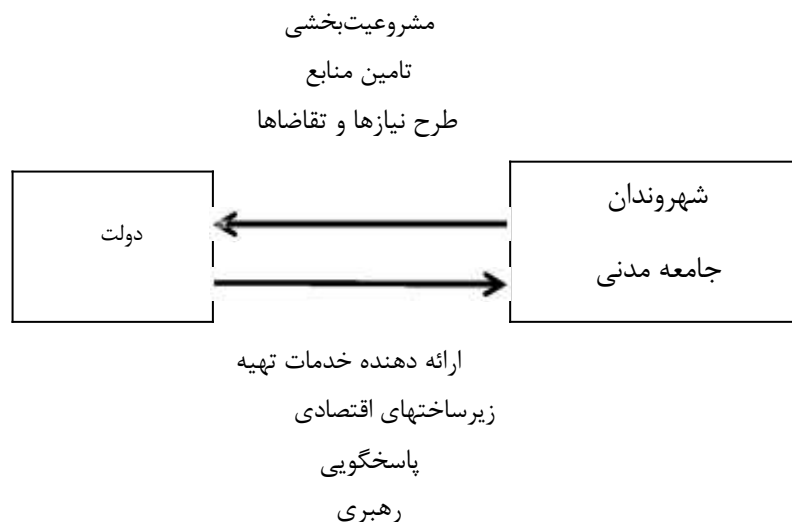
چانگ و همکارانش (چانگ، ۲۰۱۵، ۲۰۴) به مطالعه یک مدل کسب‌وکار مناسب برای شرکت‌های کتاب‌های الکترونیکی در تایوان پرداخته‌اند. جهت انتخاب مدل کسب‌وکار مناسب از پنج معیار استراتژی کسب‌وکار، ویژگی‌های مالی، ویژگی‌های بازار، اندازه‌گیری کیفیت محصول و خدمات و اجرا با پیاده‌سازی برای قابلیت توسعه کسب‌وکار شرکت‌ها استفاده نموده و در آخر به این نتیجه رسیده است که معیار استراتژی کسب‌وکار بیشترین تأثیر را در انتخاب یک مدل کسب‌وکار مناسب برای شرکت‌های کتاب‌های الکترونیک داراست. رشادی و همکارش در تحقیقی با عنوان "انتخاب مدل کسب‌وکار الکترونیک با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی" (رشادی، ۱۲۳، ۲۰۱۳) به ارائه اطلاعات مفید در مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی برای شرکت‌های ایرانی پرداخته‌اند. این پژوهش یک روش مبتنی بر فرایند تحلیل سلسله مراتبی<sup>۱۱</sup> برای انتخاب یک مدل کسب‌وکار الکترونیکی مناسب را پیشنهاد کرده است. در آخر به این نتیجه رسیده است که مدل‌های فروشگاه الکترونیکی، خدمات مستقیم به مشتری و تبلیغات از مدل‌های محبوب و شناخته‌شده برای شرکت‌های ایرانی می‌باشند. حنفی زاده و همکارانش (حنیف‌زاده، ۲۶۷، ۲۰۱۱) در تحقیقی با عنوان "ارائه چارچوبی برای انتخاب یک مدل کسب‌وکار

الکترونیکی مناسب در شرکت‌های هلدینگ مدیریتی” به ارائه یک چارچوب برای انتخاب یک مدل کسب‌وکار الکترونیکی مناسب مدل در شرکت‌های سهامی مدیریتی در منطقه‌ای از صنعت خودرو پرداخته است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که از میان ۱۸ عامل بررسی‌شده، تنها سه عامل ادغام داخلی و خارجی از فعالیت‌های منابع انسانی، انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز در وظایف تأثیر کمتری در شناسایی مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی مناسب در شرکت‌های هلدینگ با ساختار زنجیره‌ای در صنعت خودرو داشته‌اند. در تحقیق دیگری طبقه‌بندی مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی بر اساس مرور ادبیات” طبقه‌بندی مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی مختلف را مورد بررسی قرار می‌دهد و ویژگی‌های برجسته مربوط به مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی را برمی‌شمرد. پژوهش فوق بر این موضوع تأکید دارد که برای پیاده‌سازی کسب‌وکارهای الکترونیک و از همه مهم‌تر، کسب مزیت رقابتی، شرکت باید قادر به یکپارچه‌سازی منابع داخلی و خارجی اطلاعات و پردازش آن‌ها از طریق یک شبکه ارتباطی یکپارچه‌شده باشد. (دومینیسی، ۲۰۱۲، ۲۰)

### **دولت الکترونیک حلقه واسط میان فناوری اطلاعات و حکمرانی خوب**

مهم‌ترین عامل واسطه‌ای میان فناوری اطلاعات و حکمرانی خوب را دولت الکترونیک تشکیل می‌دهد. دولت الکترونیک طی سال‌های اخیر توجه بسیاری از سیاستمداران، اندیشمندان و تصمیم‌گیران کشورهای جهان را به خود جلب کرده است تا جایی که تقریباً تمامی کشورها نیل به آن را بخشی از برنامه‌های خود در بازه‌های زمانی گوناگون قرار داده‌اند. علی‌رغم این اقبال عمومی، تفاوت‌هایی در حوزه‌های عملیاتی و اجرایی این مفهوم دیده می‌شود. باوجود این تفاوت تقریباً همه دولت‌ها آن را استراتژی کلیدی برای دستیابی به موفقیت و هسته مرکزی فعالیت‌های معطوف به بازسازی دولت‌ها می‌دانند. (آهنگرپور، ۱۳۸۸، ۴۱) بهره‌گیری از دولت الکترونیک و مساعی دولت‌ها برای فراگیری آن عمدتاً با هدف ایجاد دگرگونی‌هایی در فرایندهای دولتی همانند عدم تمرکز، افزایش کارآمدی، و اثربخشی سازمانی صورت می‌پذیرد. از طرفی ادبیات مطرح درباره حکمرانی خوب را می‌توان معطوف به یافتن الگو و ترکیب جدیدی از همکاری سه بخش دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی دانست. در این الگو نهادهای مدنی به‌عنوان مدافع حقوق شهروندی در تقویت مشارکت مردمی به منظور اثرگذاری بر سیاست‌گذاری‌های عمومی مطرح‌اند و بخش خصوصی عامل تولید در تقویت سرمایه‌گذاری در رشد تولید ناخالص ملی برای افزایش درآمد سرانه و پویایی اقتصاد و بازار و ایجاد رفاه نسبی است و دولت تسهیل‌کننده فعالیت‌های عمومی در فراهم‌سازی محیطی برای توسعه پایدار به منظور ثبات و توسعه عدالت اجتماعی در جامعه است.

در نمودار زیر نقش‌های هر یک از سه بخش توضیح داده شده است:



نقش بخش‌های سه‌گانه در حکمرانی خوب (همان، ۸۷)

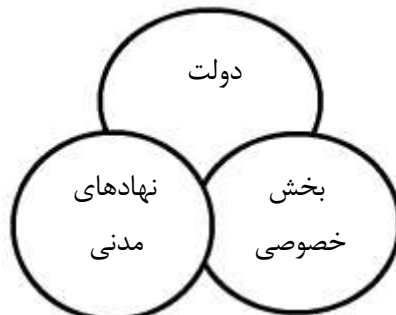
درواقع می‌توان گفت اگر پیش‌ازین، تعریف حکمرانی فقط به دولت مربوط بود و آن را شامل می‌شد، در کاربرد جدید علاوه بر دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی را نیز در برمی‌گیرد. حکمرانی خوب مفهوم جدیدی است که از پیوند سیاست و اداره کردن جامعه آمده است. هدف در حکمرانی خوب افزایش کارآمدی نظام سیاسی در اداره جامعه یا به عبارتی بهتر اداره کردن جامعه است و توانایی دولت‌ها برای اجرای سیاست‌ها و نظارت بر آن اهمیت دارد. درعین حال نقش و سهم هر یک از بازیگران در حکمرانی خوب به شرح زیر است: (منوریان، ۱۳۷۹، ۲۲)

الف) دولت: در تأمین بودجه عمومی و زیرساخت‌های اقتصادی، تدوین مقررات، ضوابط، ارزش‌ها، دستورالعمل و خط‌مشی‌ها و همچنین مشخص ساختن ارزش‌های ملی و تدوین و تشخیص ایده‌های عزم و حمایت سیاسی و تأمین امنیت نقش دارد.

ب) جامعه مدنی: نیز بسیج و تجهیز منابع محلی، تأمین شبکه غیررسمی، ساختار ویژه و منعطف، درک صحیح مسائل و موضوعات محلی، تعهد احساسی و درونی مردم و دیدگاه خودیاری اجتماعی را بر عهده دارد.



ج) بخش خصوصی: به موضوع پول و درآمد، تسهیلات، امکانات و مواد، مهارت‌های کارآفرینی، مدیریت نتیجه مدار، بازاریابی و تبلیغ در مورد تولیدات و فرآورده‌ها، اقدامات و اعتقادات مشتری‌مدارانه توجه دارد.



حکمرانی خوب بنابراین حکمرانی خوب که رویکرد غالب

جامعه جهانی امروز است، بر بسترسازی برای تقویت

نهادهای مدنی و آزادی‌های اجتماعی تأکید دارد. درعین حال یک عامل بازدارنده در همکاری سه بخش دولت، بخش خصوصی و مدنی وجود دارد و آن ناشی از نگاه سنتی دولت می‌باشد که باید آن را تغییر دهد. این نگاه حاکی از نوعی انحصار سلطه و بی‌اعتمادی به سایر بخش‌های جامعه می‌باشد و دست‌کم شامل موارد زیر است:

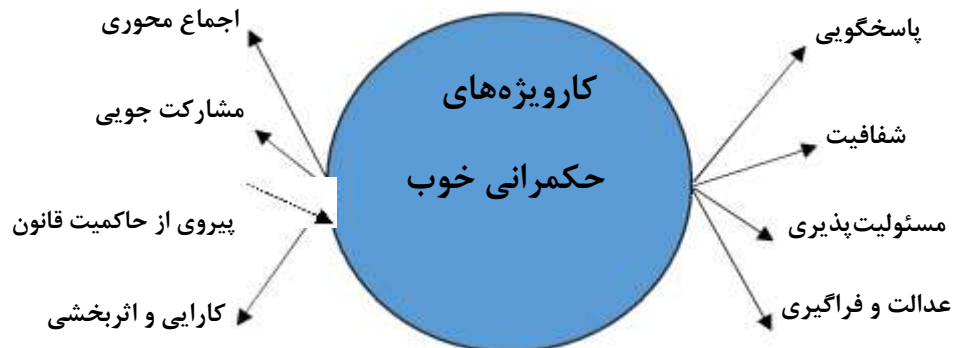
- حفظ عادت ایفای نقش راهبری و هدایت در همه فعالیت‌های جامعه؛

- اعتقاد به اینکه جامعه مدنی و بخش خصوصی فاقد دیدگاه کلان هستند؛

- بی‌اعتمادی به نهادهای مدنی و بخش خصوصی؛

نکته دیگری که دارای اهمیت است، ابهام در سهم هر یک از این سه بخش و ایجاد تعادل میان آن‌هاست. به نظر می‌رسد مراد از تعادل، اعطای سهم مساوی برای آن‌ها در حکمرانی نیست، بلکه این امر بستگی به ظرفیت نظام سیاسی و نظام اجتماعی در هر کشوری دارد. در گزارش کمیسیون اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل متحد برای آسیا و اقیانوسیه<sup>۱۲</sup>، حکمرانی خوب دارای هشت ویژگی عمده است که عبارتند از: مشارکت، اجماع‌محوری، پاسخگویی، شفافیت، مسئولیت‌پذیری، اثربخشی و کارایی عدالت و فراگیری و پیروی از حاکمیت قانون. این ویژگی‌ها تضمین می‌کند که فساد به حداقل برسد، نظر اقلیت‌ها به حساب بیاید و صدای اقشار آسیب‌پذیر جامعه در تصمیم‌گیری‌ها شنیده شود. همچنین به نیازهای حال و آینده جامعه پاسخ داده شود.

ویژگی‌های حکمرانی خوب براساس گزارش کمیسیون اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل متحد:



مشارکت‌جویی<sup>۱۳</sup>: مشارکت مردان و زنان پایه و اساس حکمرانی خوب است. مشارکت می‌تواند به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم و از طریق نهادهای واسطه مشروع یا نمایندگی‌ها باشد. نکته مهمی که هست مراد از دموکراسی نمایندگی الزاماً به معنای دخالت در تصمیم‌گیری مربوط به آسیب‌های اجتماعی نیست، بلکه به معنای وجود آزادی بیان و اجتماعات از یک‌سو و وجود جامعه مدنی سازمان‌یافته از سوی دیگر است.

حاکمیت قانون<sup>۱۴</sup>: حکمرانی خوب مستلزم یک چارچوب قانونی عادلانه و اجرای بی‌طرفانه آن است. همچنین این قانون باید به‌طور کامل حمایت‌کننده حقوق همه افراد به‌ویژه اقلیت‌های موجود باشد. اجرای بی‌طرفانه قانون نیازمند یک قوه قضائیه بی‌طرف و به‌دوراز فساد است.

شفاف‌سازی<sup>۱۵</sup>: شفافیت بدان معناست که تصمیمات و اجرای آن با استفاده از قوانین و مقررات انجام گیرد. همچنین امکان دسترسی به اطلاعات به‌صورت آزادانه برای همه‌کسانی که در معرض این تصمیماتاند، مقدور باشد. معنای دیگر شفافیت، بیان اطلاعات لازم و قابل‌فهم در قالب فرم‌های مشخص و از طریق رسانه‌های عمومی است.

مسئولیت‌پذیری<sup>۱۶</sup>: حکمرانی خوب نیازمند آن است که نهادها و فرآیندها برای دادن خدمات لازم به همه ذینفعان در یک بازه زمانی مناسب تلاش کنند.

اجماع محوری<sup>۱۷</sup>: بازیگران متعدد با نظرهای مختلف در یک جامعه وجود دارند. حکمرانی خوب مستلزم میانجیگری میان دیدگاه‌های مختلف جامعه برای رسیدن به اجماع گسترده به نفع کل جامعه و نحوه دستیابی به آن می‌باشد. همچنین نیازمند یک چشم‌انداز بلندمدت برای توسعه انسانی پایدار و

چگونگی رسیدن به آن است و این تنها از طریق درک صحیح زمینه‌های تاریخی، فرهنگی، اجتماعی یک جامعه به دست می‌آید.

عدالت<sup>۱۸</sup> و فراگیری: وجود یک جامعه بستگی به آن دارد که اعضایش اطمینان حاصل کنند در آن سهمی دارند و از جریان اصلی جامعه حذف نشده‌اند. این امر مستلزم برخورداری شدن همه گروه‌ها به‌ویژه قشر آسیب‌پذیر از فرصت‌های رشد و بهبود است.

کارایی و اثربخشی<sup>۱۹</sup>: حکمرانی خوب بدین معناست که فرایندها و مؤسسه‌ای که تأمین‌کننده نیازهای مردمان، بهترین استفاده را از منابع در اختیار خود ببرند. مفهوم اثربخشی در حکمرانی خوب استفاده پایدار از منابع طبیعی است و حفظ محیط‌زیست را در برمی‌گیرد.

پاسخگویی<sup>۲۰</sup>: پاسخگویی یک نیاز اصلی در حکمرانی خوب است. نه تنها نهادهای دولتی بلکه بخش خصوصی و نهادهای مدنی در قبال منافع مردم و ذی‌نفعان خود مسئولند. اما چه کسی پاسخگوی تصمیمات و اقدامات درونی و بیرونی سازمان یا مؤسسه می‌باشد، متفاوت است. به‌طور کلی یک سازمان یا یک‌نهاد به کسانی پاسخگوست که تصمیمات یا اقداماتش بر آن‌ها تأثیرگذار است. پاسخگویی بدون شفافیت و حاکمیت قانون قابل‌اجرا نمی‌باشد.

دولت در الگوی حکمرانی خوب از مؤلفه‌های دموکراسی، مشارکت، پاسخگویی، عدالت محوری و اثربخشی برخوردار است که هر یک با تأکید بر ارزش‌های بنیادین کار ویژه‌هایی ارزشمند خواهند داشت. ضمن آنکه شرط دستیابی به کار ویژه‌های هر یک از مؤلفه‌ها، ایجاد ساختارهای مناسب در درون دولت است.

### مراحل تکامل دولت الکترونیکی

مدل‌های مختلفی درباره تکامل و استقرار دولت الکترونیکی در تحقیقات مطرح شده است. (واتسون و ماندی<sup>۲۱</sup>، ۲۰۰۱) مدل استقرار دولت الکترونیکی را در سه مرحله شروع<sup>۲۲</sup>، انتشار<sup>۲۳</sup>، و سفارش‌گیری<sup>۲۴</sup> مطرح می‌سازند. (سیموندز<sup>۲۵</sup>، ۲۰۰۰) تکامل دولت الکترونیکی را در چهار مرحله ارتباطات یک‌طرفه، ارتباطات دوطرفه، مبادله، و درگاه یکپارچه<sup>۲۶</sup> خلاصه می‌کند که در مقایسه با مدل پیش‌گفته جزئیات بیشتری را نشان می‌دهد. پنج مدل معروف در این خصوص توسط بالوتیس<sup>۲۷</sup> (۲۰۰۱)، لین ولی<sup>۲۸</sup> (۲۰۰۱)، بلانگر و هیلر<sup>۲۹</sup> (۲۰۰۶)، سازمان ملل<sup>۳۰</sup> (۲۰۰۵)، و گروه گارتنر<sup>۳۱</sup> (۲۰۰۱) ارائه شده‌اند. جزئیات این مدل‌ها در جدول شماره یک تشریح شده است.

جدول ۱- مقایسه مدل‌های مراحل تکاملی دولت الکترونیک

| شرح                    | مراحل (گام‌ها)                                                                                                                      | تشریح                                                                                                                                                                                             |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| گروه گارتنر (۲۰۰۱)     | مرحله اول: ظهور<br>مرحله دوم: تعاملی<br>مرحله سوم: تراکنشی<br>مرحله چهارم: دگرگونی                                                  | - دیدارگاه‌های ایستا برای ارائه اطلاعات<br>- قابلیت جستجو در دیدارگاه و فرم‌های قابل دسترسی<br>- دریافت خدمات الکترونیکی مانند دریافت گواهینامه<br>- درگاه واحد برای دسترسی به خدمات              |
| بالوتیس (۲۰۰۱)         | مرحله اول: اطلاع‌رسانی<br>مرحله دوم: تأمین فرم‌ها<br>مرحله سوم: تراکنش الکترونیکی<br>مرحله چهارم: دگرگونی دولت                      | - تأمین اطلاعات<br>- تأمین فرم‌ها<br>- پرداخت الکترونیکی نظیر مالیات<br>- یکپارچه‌سازی خدمات دولتی                                                                                                |
| ایسکا و کاتالوگ (۲۰۰۲) | مرحله اول: کاتالوگ<br>مرحله دوم: تراکنش<br>مرحله سوم: یکپارچه‌سازی عمودی<br>مرحله چهارم: یکپارچه‌سازی افقی                          | - ارائه اطلاعات ایستا<br>- جستجو، تکمیل فرم‌ها، دریافت جوابیه<br>- ارتباط دهی دولت‌های محلی، ایالتی و کشوری<br>- یکپارچه‌سازی در میان وظایف یا خدمات مختلف                                        |
| سازمان ملل (۲۰۰۵)      | مرحله اول: ظهور<br>مرحله دوم: ارتقا یافته<br>مرحله سوم: تعاملی<br>مرحله چهارم: تراکنشی<br>مرحله پنجم: یکپارچه (شبکه‌ای)             | - ظهور دیدگاه‌های رسمی با اطلاعات ایستا<br>- اطلاعات تخصصی و پویا<br>- تعامل رسمی بین شهروندان و سرویس‌دهندگان<br>- معاملات و خدمات الکترونیکی<br>- یکپارچه‌سازی خدمات‌رسانی در سطوح مختلف        |
| بلانگر و هیلر (۲۰۰۶)   | مرحله اول: اطلاع‌رسانی<br>مرحله دوم: ارتباطات دوطرفه<br>مرحله سوم: تراکنشی<br>مرحله چهارم: یکپارچه‌سازی<br>مرحله پنجم: مشارکت سیاسی | - ارائه اطلاعات ایستا<br>- درخواست و دریافت اطلاعات دوسویه، جستجو، فرم<br>- معاملات و پرداخت‌های الکترونیکی<br>- یکپارچه‌سازی دیدارگاه در سطوح مختلف<br>- اظهارنظرهای سیاسی و تشکل‌های الکترونیکی |

با توجه به این که سازمان ملل کشورهای عضو خود را بر مبنای مدل پنج مرحله‌ای ارزیابی می‌کند، و با توجه به حائز اهمیت بودن این مدل نسبت به سایر مدل‌ها در ذیل به تشریح آن خواهیم پرداخت.

### مدل پنج مرحله‌ای تحقق دولت الکترونیکی از نگاه سازمان ملل

مرحله ظهور: در این مرحله برخی از دستگاه‌های اجرایی بخش دولتی به طراحی و استقرار وب سایت‌های خود پرداخته و اطلاعات ایستا در آن‌ها عرضه می‌شود.

مرحله تکامل یافته: در این مرحله سایت‌ها افزایش می‌یابد و اطلاعات بیشتر جویا می‌شوند.

مرحله تعاملی: در این مرحله کاربران می‌توانند فرم‌ها را ذخیره و به مسئولین پیام الکترونیکی بفرستند و با آن‌ها از طریق وب در تعامل باشند.

مرحله تراکنشی: در این مرحله کاربر می‌تواند هزینه خدمات دریافتی و دیگر معاملات خود را به‌صورت به‌هنگام پرداخت و دریافت کند. (دپیپا، ۶۸، ۲۰۰۴)

مرحله یکپارچه: در این مرحله خدمات الکترونیکی یکپارچه در سراسر مرزهای اداری ارائه می‌شود

### **مدل بلوغ تکامل دولت الکترونیک در ایران**

دولت الکترونیکی (۱۳۹۳): توسعه عمودی خدمات الکترونیکی، ارائه خدمات اولیه از طریق پیشخوان‌ها، شکل‌گیری شبکه‌های درون‌سازمانی، اتوماسیون خدمات درون سازمان، استفاده از کانال‌های جدا از هم برای ارائه خدمت، ظهور سازمان‌های پیشرو و خدمات نوین

دولت تعامل‌پذیر (۱۳۹۶): ارائه حداکثری سرویس‌های خارج از دولت، توسعه مفهوم آنلاین<sup>۳۲</sup>، اتصال سرویس‌ها و قدرت تحرک‌پذیری کاربر، ایجاد کانال‌های نوین و یکپارچه موبایل، مشارکت‌جویی دولت از مردم در ارائه اخذ و ارزیابی سرویس، توسعه مفهوم SSO، یکپارچه‌سازی موبایلی پرداخت‌های دولت، دولت هوشمند (۱۴۰۱): ایجاد شبکه‌های بین سازمانی، ارائه خدمات بر اساس سرویس کاتالوگ، حرکت در چارچوب معماری استاندارد، بهره‌گیری از پنجره‌های واحد، توسعه چارچوب تعامل‌پذیری دولت ارائه سرویس از کانال‌های یکپارچه، (شکوری مقدم، ۱۵۰، ۱۳۹۷)

### **مهم‌ترین آثار ایجاد دولت الکترونیک**

● مرزهای زمانی را از بین می‌برد، بدین معنی که خدمات‌رسانی در تمام بیست‌و‌چهار ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته و تمام ایام سال صورت می‌گیرد.

● مرزهای مکانی را از بین می‌برد، بدین معنی که در دولت الکترونیک مسافت از بین رفته و ارائه خدمات چه برای آن فرد که در دورترین نقطه کشور ساکن است و چه برای کسی که در پایتخت کشور سکونت دارد یکسان خواهد بود.

● افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها، یعنی با توجه به ماهیت فناوری به‌کاررفته و تغییرات عمده‌ای که در شیوه ارائه خدمات صورت می‌گیرد، هزینه ارائه خدمات به نحو چشم‌گیری کاهش و کیفیت خدمات، همچنین سرعت ارائه آن به‌صورت بارزی افزایش می‌یابد.

● شفافیت و پاسخگو کردن دولت، از آنجاکه از یک‌سو شفافیت و از سوی دیگر دسترسی آسان مردم به اطلاعات و خدمات ارائه‌شده از لوازم اصلی دولت الکترونیکی است، این امر به پاسخگویی بهتر و

شفافیت بیشتر دولت می‌انجامد که خود باعث تحقق حکمرانی خوب خواهد شد

● معماری مجدد دولت، با توجه به اینکه دولت الکترونیک مرزهای زمان و مکان را از بین می‌برد و ارتباط مستقیم‌تری را با مردم برقرار می‌نماید. این امر باعث حذف رده‌هایی از مدیریت دولتی و کوچک سازی اندازه دولت خواهد شد. (مقدوسی و فیضی، ۱۳۸۸، ۳۵).

### راهکارهای دولت الکترونیک در جهت ارتقاء سطح خدمات

دولت الکترونیک باید در جهت ارتقاء سطح خدمات در هر یک از ابعاد بیان شده تلاش کند. به همین دلیل در کلیه فعالیت‌هایی که در این راستا صورت می‌گیرد. باید راهکارهای زیر در نظر گرفته شود.

۱- ساده‌سازی نحوه ارائه خدمات به مشتریان و تسهیل دسترسی به آن‌ها؛ ۲- بهبود کارایی و اثربخشی دولت از طریق حذف لایه‌ها و سطوح مدیریتی؛ ۳- تسهیل دسترسی مشتریان به اطلاعات از این طریق که مشتری مداری جایگزین بوروکراسی اداری شود؛ ۴- بهبود وضعیت پاسخگویی به مشتریان و تضمین پاسخگویی در خصوص نیازهای آنان؛ ۵- ساده‌سازی فرایندهای کسب و کار مؤسسات، کاهش هزینه‌ها از طریق یکپارچه‌سازی و حذف سیستم‌های زائد؛ ۶- ایجاد بینش نتیجه‌گرایی در دولت؛ ۷- افزایش میزان خلاقیت از طریق به‌کارگیری روند بخش خصوص در امور دولتی. (بمانیان، رضائی‌فر، ۱۳۸۸، ۴) اثرات مثبت زیست محیطی و کارآفرینی که این عوامل تأثیر به‌سزایی در ایجاد کسب و کارهای جدید و توسعه کسب و کارهای الکترونیک دارد. بنابراین دولت الکترونیک شیوه‌ای است برای حصول اطمینان از اینکه همه شهروندان به‌گونه‌ای یکسان از فرصت مشارکت در تصمیماتی برخوردارند که به‌نوعی بر وضعیت و کیفیت زندگی آن‌ها تأثیر می‌گذارد. این شکل جدید از حکومت‌داری، شهروندان را از مصرف‌کنندگان منفعل خدمات دولتی به بازیگران فعال تبدیل می‌کند که می‌توانند درباره نوع خدماتی که به آن نیاز دارند اظهار نظر کنند. علاوه بر آن دولت الکترونیک امکانات گسترده‌ای را برای عینیت یافتن آرمان‌های حکومت‌داری خوب فراهم می‌کند و با به‌کارگیری فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی به بهبود فرایندهای ارائه خدمات در بخش عمومی، تسریع ارائه خدمات به شهروندان، پاسخگوتر شدن مأموران دولتی، شفاف شدن اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دولتمردان، مشارکت اثربخش شهروندان و اعضای جامعه مدنی در فرایند تصمیم‌گیری عمومی و گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصت‌های برابر افراد برای دسترسی به اطلاعات کمک شایانی می‌کند و حکومت‌ها چنانچه بخواهند در مسیر تحقق حکومت‌داری خوب حرکت کنند باید به ابزار نیرومندی مانند دولت الکترونیک مسلح باشند.

## نقش دولت الکترونیک و فناوری اطلاعات در بهبود فضای کسب و کار

فناوری اطلاعات با برخورداری از ویژگی‌ها و قابلیت‌های مختلف توانسته است انعطاف‌پذیری شایان توجهی را در زمینه کسب و کارها از خود نشان دهد. همین ویژگی‌ها سبب افزایش کارایی این فناوری در امر کارآفرینی و ایجاد اشتغال شده است. در یک نگاه کلی به برخی از این ویژگی‌ها اشاره می‌نمایم افزایش سرعت: محاسبه و پردازش سریع اطلاعات و انتقال فوری آن، زمان انجام کار را کاهش و در نتیجه بهره‌وری را افزایش می‌دهد.

افزایش دقت در مشاغل مبتنی بر انسان دقت انجام کار متغیر است، درحالی‌که این فناوری دقتی بالا و ثابت را تأمین می‌کند.

کاهش اندازه فیزیکی مخازن اطلاعات: با توسعه این فناوری و به‌کارگیری آن دیگر لزومی به حمل و نگهداری حجم زیادی از کتاب‌های مرجع تخصصی وجود ندارد. به‌راحتی می‌توان در هر دیسک فشرده اطلاعات چندین کتاب را ذخیره نمود و یا آنکه منابع موردنیاز را از طریق شبکه‌های رایانه‌ای دریافت نمود.

رفع برخی از فسادهای اداری: استفاده از این فناوری شفافیت در انجام کارها را افزایش می‌دهد و بسیاری از واسطه‌ها را حذف می‌کند. این دو مزیت کلیدی منجر به رفع برخی از فسادهای اداری خصوصاً در سطوح پایینی شوند. ۵. ایجاد امکان همکاری از راه دور: مخابرات، تلفن، تله کنفرانس، ویدئو کنفرانس و همچنین سیستم‌های همکاری و غیره نمونه‌هایی از کاربردهای این فناوری در زمینه \_\_\_\_

کارآفرینی هستند (حامد، محمودی، ۱۳۸۹، ۲۷)

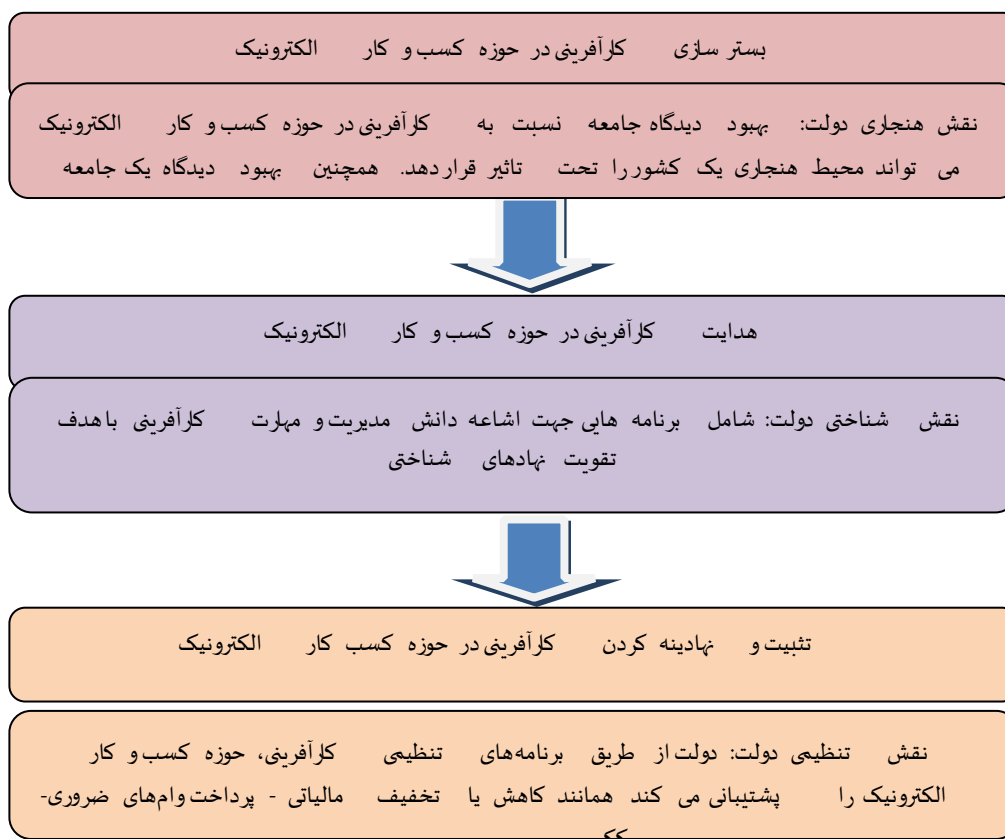
## سیر تکاملی مدل‌های کسب و کار الکترونیکی

| مدل                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| مدل ارتباط بنگاه با مصرف‌کننده، مدل ارتباط بنگاه با بنگاه                                                                                                                                                                         |  |  |
| ۱۱ ساختار برای مدل‌های بنگاه با بنگاه (فروشگاه الکترونیکی - تدارک الکترونیک - حراج الکترونیک - مرکز الکترونیک - بازار شخص ثالث - اجتماع مجازی - متحد کنندگان زنجیره ارزش - پلتفرم همکاری - کارمزد دلالتی اطلاعاتی - مدیریت امانی) |  |  |
| هشت مدل هسته‌ای کسب و کار الکترونیک (واسطه ایجاد زیرساخت مشترک - جامعه مجازی - متحد کنندگان زنجیره ارزش - پلتفرم همکاری - کارمزد دلالتی اطلاعاتی - مدیریت امانی)                                                                  |  |  |
| مدل ارتباط بنگاه با مصرف‌کننده، مدل ارتباط بنگاه با بنگاه - مدل ارتباط بنگاه با دولت - مدل ارتباط مصرف‌کننده با مصرف‌کننده . تجارت متحرک                                                                                          |  |  |

|                                                                                                             |      |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|
| ۹ طبقه مدل‌های درآمد کسب و کار اینترنتی (مدل‌های دلالتی - مدل تبلیغاتی - مدل واسطه اطلاعاتی - مدل بازرگانی) | ۲۰۰۱ | ۳۷ راپا |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|

منبع: (خاتمی فیروز آبادی، عسگری‌مهر و مرتاض هجری، ۱۳۹۷، ۲۷۵)

## مدل مفهومی



نقش سه‌گانه دولت (هنجاری، تنظیمی و شناختی) در فرایند کسب و کار الکترونیک دولت‌ها در سه مرحله به استقرار نظام کارآفرینی و کسب و کار الکترونیک در جامعه می‌پردازند. این مراحل عبارتند از: بستر سازی برای کارآفرینی، هدایت کارآفرینی در مرحله عمل و نهاده‌سازی کارآفرینی. در هر یک از این مراحل، نقش‌های خاصی توسط دولت ایفا می‌شود که عبارتند از:

الف) آموزش و فرهنگ‌سازی به منظور ایجاد بسترهای لازم



ب) قانون‌گذاری و پشتیبانی به منظور هدایت کسب‌وکار الکترونیک در مرحله عمل

ج) تشویق کارآفرینی به منظور نهادینه‌سازی کسب‌وکار الکترونیک

### یافته‌های پژوهش

موانع پیاده‌سازی دولت الکترونیک شامل مسائل مربوط به اعتماد و عدم احساس نیاز به وجود دولت الکترونیک، چگونگی دسترسی کاربران به دولت الکترونیک و نحوه ارائه اطلاعات موردنیاز شهروندان است. باید توجه داشت استقرار سیستم‌های الکترونیکی و به‌کارگیری آن‌ها مستلزم فراهم بودن زیرساخت‌های موردنیاز است. دولت‌ها با فقدان زیرساخت‌های لازم به‌عنوان یک مانع اصلی ارائه خدمات الکترونیکی مواجه هستند. یکی دیگر از چالش موجود در پذیرش فناوری اطلاعات، مسائل امنیتی است. اعتمادسازی در ارتباط با امنیت و قابل‌اتکا بودن فناوری‌های نوین ارتباطات و اطلاعات امری اساسی است. یکی از مهم‌ترین مشکلات پذیرش و به‌کارگیری سیستم‌ها و فناوری جدید، نداشتن دانش استفاده از این سیستم‌ها است. بسیاری از شهروندان ممکن است مایل به استفاده از این سیستم‌ها باشند اما با نحوه به‌کارگیری این سیستم‌ها آشنایی نداشته باشند و آموزش لازم را ندیده باشند. بنابراین می‌توان از دیگر مشکلات پیاده‌سازی دولت الکترونیک برای ارتقاء کسب‌وکار الکترونیک، پذیرش و به‌کارگیری آن توسط شهروندان را نام برد. به‌طور کلی علل زیر را می‌توان به‌عنوان عوامل مهمی برشمرد که مانع از تحقق کامل دولت الکترونیک در ایران می‌شوند

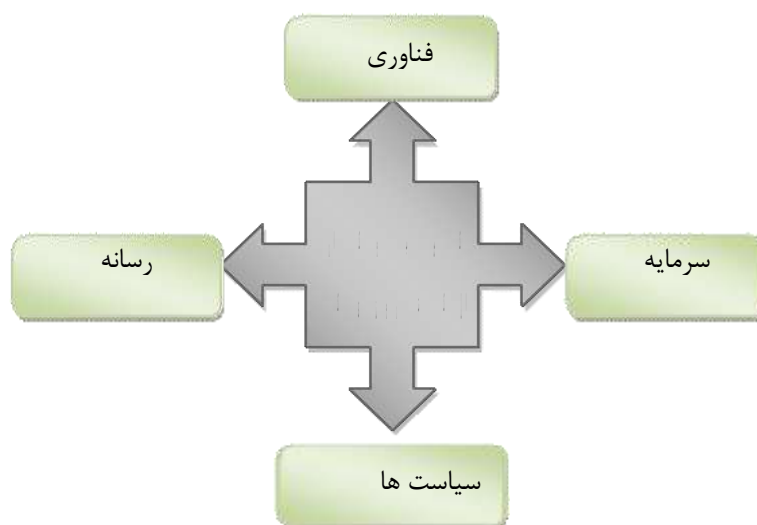
۱. عدم حمایت مدیران ارشد سازمان‌ها و ادارات از ارائه خدمات الکترونیکی و تحقق دولت الکترونیک  
۲. هزینه‌های سنگین سخت‌افزاری و نرم‌افزاری ارائه خدمات الکترونیکی  
۳. کمبود نیروهای متخصص در رشته فناوری اطلاعات و ارتباطات  
۴. مشکلات مربوط به حفاظت و امنیت اطلاعات شخصی افراد و سازمان‌ها  
۵. کمبود سواد رایانه‌ای برخی از مردم. در این رابطه عوامل مهم و تأثیرگذار در رابطه با موفقیت یک کسب‌وکار آنلاین را می‌توان به چهار دسته عمده تقسیم‌بندی کرد که همه این دسته‌ها با یکدیگر مرتبط بوده و به هم وصل هستند. این عوامل مانند یک زنجیر به یکدیگر متصل بوده و نمی‌توان آن‌ها را از هم جدا کرد. در ادامه به تشریح این عوامل خواهیم پرداخت.

-فناوری: پایه و اساس کسب‌وکار الکترونیکی را تشکیل می‌دهد و زمانی یک سازمان در عرصه رقابت و کسب‌وکار الکترونیکی موفق خواهد شد که زیرساخت فناوری خود را تقویت کند و از اساس فناوری که همان اینترنت است، استفاده کند. رسیدن به موفقیت بدون داشتن زیرساخت‌ها و بستر مناسب فناوری، تقریباً امری محال است.

- سرمایه: زیرساخت سرمایه‌ای سازمان از فاکتورهای مهم موفقیت کسب‌وکار الکترونیک است. منابع مالی موردنیاز استقرار کسب‌وکار با توجه به منابع سازمانی تأمین شود و ایمنی لازم را برای سرمایه‌گذاری در کسب‌وکار ایجاد کند. نظارت بر سرمایه آنلاین بسیار مهم است.

- رسانه: کسب‌وکار الکترونیک در بین رسانه‌ها باید دارای قدرت انتخاب باشد و با توجه به همگرایی در فناوری‌های ایجادشده، همگرایی رسانه‌ای ایجاد کند. استفاده از رسانه‌ها برای رسیدن به موفقیت می‌تواند بسیار مفید باشد، اگر سازمان چهره‌های محبوب در نزد رسانه‌ها نداشته باشد، ممکن است خریداران زیادی را از دست بدهد، اما اگر بتواند چهره‌های مناسب در رسانه‌ها داشته باشید به‌طور قطع می‌تواند خریداران زیادی را جذب کند.

- سیاست عمومی: مدیران ارشد سازمان‌ها برای آن‌که در عرصه کسب‌وکار الکترونیک موفق باشند باید به سیاست عمومی سازمان توجه داشته باشند، یعنی باید قوانین رایج و همچنین خدمات و کمک‌های ناشی از تغییر قوانین و مقررات کسب‌وکار را درک کنند و به این نکته پی ببرند که اینترنت چگونه جامعه را تحت تأثیر قرار می‌دهد و به‌طور متقابل جامعه چگونه اینترنت را متأثر می‌کند و با توجه به تصمیمات مرتبط با استراتژی، فناوری، سرمایه و رسانه سیاست‌هایی را اعمال کند که نه تنها شرکت‌های خاص، بلکه رقبا را هم تحت تأثیر قرار دهد.



## نتیجه گیری

فناوری اطلاعات به منزله یک سلاح و ابزار جدید برای فعالیت جهان معاصر محسوب می شود که عدم استفاده از آن انزوای کشور و در نهایت حذف شدن از جامعه جهانی را به دنبال خواهد داشت. امروزه اهمیت فضای کسب و کار به حدی است که بانک جهانی شاخصی با عنوان فضای کسب و کار تعریف کرده و سالیانه اقدام به رتبه بندی کشورهای مختلف جهان از منظر این شاخص می نماید، که به نوعی بیانگر فضای کسب و کار هر کشور است. شایان ذکر است، اهمیت دولت الکترونیک در افزایش بهره وری و ارتقا سطح خدمات رسانی و ارائه اطلاعات نیز امری غیر قابل انکار است و مهم ترین نتیجه آن افزایش رضایت مردم خواهد بود، به شرطی که پیاده سازی دولت الکترونیکی به طور صحیح و با موفقیت صورت گیرد. به عبارت دیگر، دولت الکترونیکی باینکه می تواند یک گام اساسی برای دولت ها باشد، چالش برانگیز نیز هست. یکی از راهکارهایی که امروزه جهت بهبود فضای کسب و کار در نظر گرفته شده به کارگیری دولت الکترونیک است بدون تردید دولت الکترونیک نقش کلیدی در بهبود فضای کسب و کار الکترونیک خواهد داشت. در دولت الکترونیک سامانه ای به وجود خواهد آمد که رفتارهای سلیقه ای را به حداقل می رساند و بر اساس آن می توان پرونده ها را بر اساس وضعیت ثابت و مشخص، کارها و درخواست ها را بر اساس استانداردها، نظارت آسان بر رویه انجام امور، کاهش هزینه ها و جلوگیری از فساد اداری پیگیری کرد. از سوی دیگر رشد اقتصادی هر کشور به شرایط و فضای کسب و کار آن کشور بستگی دارد. فضای کسب و کار باید به گونه ای باشد، که صاحبان کسب و کار بتوانند هزینه های خود را کاهش داده و سودآوری و درآمدهایش را افزایش دهند. بنابراین دولت الکترونیک با استفاده از ابزار فناوری اطلاعات می تواند بستر لازم را برای توسعه کسب و کار الکترونیک فراهم کند. باید توجه داشت در راه تحقق و پیاده سازی دولت الکترونیک موانع بسیاری اعم از محدودیت های فناوریانه، اقتصادی و مالی، نگرش های موجود در جامعه در سطح مدیران و کارکنان سازمان های مختلف و شهروندان قابل مشاهده است. پیش نیاز و البته ماهیت دولت الکترونیک، یکپارچه شدن خدمات و اطلاعات سازمان های دولتی است. لذا یکی از موانع اصلی پیش روی این طرح ها، مدیریت جزیره ای و ناهماهنگ در بین سازمان های مختلف دولتی و عمومی است که از یکپارچگی جلوگیری می کند. اما باید توجه کرد که منظور از یکپارچگی، اتصال سخت افزاری و نرم افزاری تمام سازمان ها به یک شبکه واحد نیست. یکپارچگی یعنی ایجاد یک فهم مشترک نسبت به تمام روندها، فرایندها، قوانین و آیین نامه ها در سازمان ها از طرفی فراگیر شدن کسب و کار الکترونیکی نیازمند فراهم آوردن زیرساخت های فنی، ارتباطی و مخابراتی، فرهنگی، حقوقی و قانونی و مدیریتی است. توجه به این نکته

حائز اهمیت است که کسب اعتماد مردم به کسب و کار الکترونیک نیازمند فرهنگ سازی است. بنابراین نهادهای نظارتی باید با به کارگیری قوانین و اقدامات مناسب در این زمینه بستر اعتماد مردم را در این نوع مشاغل فراهم کنند. همچنین افزایش ریسک های امنیتی و حملات سایبری ازجمله مهم ترین تهدیدهای کسب و کارهای الکترونیکی است و عدم توجه به مسائل امنیتی و استانداردهای بین المللی می تواند کسب و کارهای الکترونیک را با چالش های اساسی مواجه کند.

بدین منظور پیشنهادهایی جهت رفع موانع موجود و استقرار کامل دولت الکترونیک در ایران ارائه می گردد.

۱. سرمایه گذاری دولت در زمینه طراحی و به کارگیری سیستم های جدید.

۲. فراهم سازی زیرساخت های مخابراتی، شبکه و اینترنت جهت تحقق دولت الکترونیک که این امر می تواند با اعتماد به بخش خصوصی و استفاده از ظرفیت های آن روند رو به رشدی را طی نماید.

۳. جهت عملی ساختن دولت الکترونیک نیازمند یک مدیریت راهبردی کارآمد و افراد متخصص می باشیم.

۴. فرهنگ سازی مناسب بین مردم و مراجعه کنندگان به ادارات دولتی از طریق برنامه های آموزشی

و تبلیغات در مدارس و بخصوص صدا و سیما.

## منابع

- (۱) آهنگرپور، عادل و حسینی فرد، سیدمجتبی، "اهداف دولت الکترونیک در راستای تحقق حکمرانی خوب" (۱۳۸۸)، فصلنامه راهبردی، شماره ۳.
- (۲) بمانیان، محمدرضا و رضائی فر، فاطمه، "دولت الکترونیک رویکردی در جهت سازگاری بستر ارتباطی شهروندان با سازمان‌های عمومی و دولتی از طریق تکنولوژی"، (۱۳۸۸)، دومین کنفرانس بین‌المللی شهرداری الکترونیکی، سازمان شهرداری‌ها و همیاری‌های وزارت کشور.
- (۳) حامد، محمدعلی، محمودی، پروانه (فناوری اطلاعات IT و نقش آن در توسعه کارآفرینی ناب، ۱۳۸۹، سال دوم، شماره ۱۱، صفحه
- (۴) خاتمی فیروز آبادی، سید محمدعلی، عسگری مهر، مسعود و مرتاض هجری، فرخنده، مقاله راهکارهای توسعه کسب و کارهای الکترونیک در چارچوب تسهیل و ارتقای فضای کسب و کار، فصلنامه پژوهشنامه اقتصادی- سال هجدهم- شماره ۶۸- بهار ۱۳۹۷- ۲۵۷ (۵) زارعی، محمدحسین، "حاکمیت و حکومت در ایران"، (۱۳۸۳)، مجله تحقیقات حقوقی، تهران، شماره ۴۰.
- (۶) شکوری مقدم، محسن، "در باب پیکربندی دولت الکترونیک برای حکمرانی خوب"، (۱۳۹۷)، تهران، سپماک.
- (۷) فیضی، کامران و مقدسی، علیرضا، "دولت الکترونیک بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات"، (۱۳۸۴)، تهران، انتشارات ترمه.
- (۸) منوریان، عباس، "از دولت خوب تا حکومت‌داری خوب"، (۱۳۷۹) "فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه (مدیریت دولتی)، تهران، شماره ۴۸.
- (۹) مقیمی، محمد و نامداری، نورالله (۱۳۸۷). بررسی ارتباط بین فناوری اطلاعات و بازآفرینی دولت، فرهنگ مدیریت، شماره ۹، ۱۱۵-۱۵۸ (۱۰) نرگسیان، عباس، "تئوری‌های مدیریت دولتی"، (۱۳۹۲). جلد اول، تهران. نگاه دانش.
- (۱۱) نقی‌زاده، رستگار، "استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات در روان‌سازی امور شهری"، (۱۳۸۶)، تهران، کنفرانس ملی توسعه نظام اجرایی پروژه‌های شهری.

- 
- ۱۲) Backus, Michiel(۲۰۰۱). 'E-Governance in Developing Countries'. IICD Research Brief., March.
- ۱۳) Chang, S. C., Tsai, P. H., & Chang, S. C. (۲۰۱۵). A hybrid fuzzy model for selecting and evaluating the e-book business model: A case study on Taiwan e-book firms. *Applied Soft Computing*,
- ۱۴) DPEPA(۲۰۰۴) Benchmarking E-Government: A Global Perspective, United Nations, Division for Public Economics and Public Administration
- ۱۵) G. (۲۰۱۲). E-Business Model: a content based taxonomy of literature. *International Journal of Management and Administrative Sciences*,
- ۱۶) Hughes, Owen,(۲۰۱۳).' Public Management and Administration'. Palgrave Macmillan, third ۶ edition.
- ۱۷) Hanafizadeh, P., & Shafiei Nikabadi, M. (۲۰۱۱) . Framework for selecting an appropriate e-business model in managerial holding companies: Case study: Iran Khodro. *Journal of Enterprise Information Management*,
- ۱۸) Kunstelj, M., & Vintar, M. (۲۰۰۴). Evaluating the progress of e-government development: A critical analysis. *Information polity*
- ۱۹) Reddick, Christopher G. (۲۰۱۱) citizen interaction and e-government evidence for the managerial, consultative, and participatory models *Transforming Government: people, process and policy*.
- ۲۰) reshadi, f., & reshad, m. (۲۰۱۳). Electronic Business model selection using the Analytic Hierarchy Process. Paper presented at the international symposium on advances in science and technology, hormozgan university.
- ۲۱) Thomas, vinod et al, (۲۰۰۰) *Quality of Growth*, Chapter ۶, Published for world Bank by Oxford university press
- ۲۲) W escott.c,(۲۰۰۵), *E-Government in Asia*. Manila: Asian Development Bank
- ۲۳) Webb, p,(۲۰۰۶) et al "Attempting to Define IT Governance: Wisdom or folly?" *System sciences*, proceeding of the ۳۹th Annual Hawaii International Conference on IEEE.
- ۲۴) W escott.c,(۲۰۰۵), *E-Government in Asia*. Manila: Asian Development Bank

- 1) IT
- Local 3) oecd 2) ICT
- 4) area network
- 5) Government to Business (G2B)
- 6) Government to Citizens (G2C)
- 7) Government to Employee (G2E)
- 8) Government to Government (G2G)
- Government to Citizens 2C) 9) OECD
- 11) AHP 10) (G
- 12) <http://www.unescap.org/resources/what-good-governance>
- 13) participation
- 14) Rule of Law
- 15) Transparency
- 16) Accountability
- Justice 17) Consensus oriented
- Efficiency and Effectiveness 18)
- Watson 20) Responsibility 19)
- 22) Initiation 21) and Mundy
- 24) Customization 23) Infusion
- 26) Integrated Portal 25) Symonds
- 28) Layne and Lee 27) Balutis
- 29) Belanger and Hileer
- Baum and 30) DPADM
- 32) ubiquity 31) DiMaio
- Timmers 33) Kalakota
- 35) Weil and Vitale 34)
- 37) Rappa 36) Andam