

چرخه بلوغ دولت الکترونیک و نقش آن در رفاه شهروندان

فرهاد جواهر دشتی- دنیای کامپیوتر و ارتباطات توضیح: مطالب مندرج در این مقاله حاوی چکیده‌ای از مطالعات گستردۀ نویسنده در این زمینه طی یک دوره زمانی طولانی‌مدت و برگرفته از نتایج حاصل از فعالیت‌های عملی او در این خصوص می‌باشد؛ از قبیل استغال مقطعی وی به عنوان نماینده کنسرسیوم مجری پروره «تدوین برنامه جامع راهبردی فناوری اطلاعات ایران» (نکفای ۲). نظر به اینکه به منابع ذیقیمتی اشاره شده که دسترسی به اکثر آنها از طریق اینترنت امکان‌پذیر نیست، خواندن این مقاله به کلیه فعالان و دست‌اندرکاران کشور در حوزه «دولت الکترونیک» توصیه می‌شود.

بیش از شروع بحث در باب این مطلب، لازم است در ابتدا به این نکته اشاره شود که از مفهوم «دولت الکترونیک» اساساً به عنوان رویه‌ای برای ایجاد تغییر شکل و طراحی مجدد ساختار و فرآیندهای دولت با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات نام برده می‌شود. در حالی‌که بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته جهان با گذر از مراحل اولیه و میانی مرتبط با بلوغ رویه مذکور، سعی می‌نمایند که به بسط دامنه و بهبود جوانب کاربردی و تعاملی این امر پرداخته و به خواسته‌های راهبردی و هدفمند خود در این خصوص جامه عمل پیوшуند، لکن طبق شواهد ظاهرآ ما هنوز با موانع زیادی بر سر راه به حرکت درآوردن جدی چرخه توسعه این مهم دست به‌گیریابیم.

به‌هر حال، شواهد گواه از آن دارد که به‌رغم رکود مشهود در وضعیت بازار فناوری اطلاعات کشور، اخیراً اشتیاق کلی در سطوح ارشد مملکتی نسبت به انجام یکسری اقدامات جهشی در این ارتباط بیش از همیشه خود را نمایان ساخته است؛ شاید به این دلیل که از موضوع «بهینه‌سازی دولت و ایجاد دولت الکترونیک» به عنوان یکی از محورهای سند تلفیقی اسناد توسعه‌بخشی و فرایخشی برنامه‌های کشور - با هدف نوسازی دولت و ارتقای اثربخشی حاکمیت - یاد شده است.

با نگاهی به این موضوع از منظر سرمایه‌گذاری در این حوزه و ارزیابی زمینه‌هایی که گفته می‌شود اینگونه سرمایه‌گذاری‌ها بازگشتهای چشمگیری را در پی خواهند داشت، در می‌باییم که (۱) ثمرات ناشی از آن صرفاً متوجه شهروندان نمی‌شود، بلکه بسته به نوع و میزان اثربخشی اقدام به عمل آمده، سازمانها و کسب و کارها نیز به صور مختلف از آن بهره‌مند می‌گردند، و (۲) یک دستآورد صرفاً به دلیل اعمال یک تغییر در یکی از فرایندهای سازمان پدید نمی‌آید، بلکه این جمیع و برایند تغییرات است که به موازات و در رابطه با یکدیگر منجر به حصول نتایج مورد انتظار و تقویت (پایداری) آن می‌گردد.

طبق بررسی‌های صورت پذیرفته توسط شرکت چند ملیتی کپ‌جمینی – (Capgemini) یکی از چند شرکت برتر خدمات مشاوره‌ای در جهان – به نیابت از کمیسیون اتحادیه اروپا، اساساً به هفت دستآورد زیر که بدان به عنوان زمینه‌های بازگشت سرمایه نگریسته می‌شود، اشاره شده است:

1. بهبود در کیفیت اطلاعات و نیز منابع اطلاعاتی
2. کاهش زمان پردازش اطلاعات
3. تقلیل فشار کار (بار واردہ) بر گروههای اداری درگیر در امور مربوطه
4. کاهش هزینه‌ها
5. ارتقای سطح خدمات قابل ارائه
6. ارتقای راندمان و بازدهی کاری
7. ارتقای سطح رضایتمندی ارباب رجوع

با عنایت به موارد فوق الذکر، این‌گونه می‌توان اظهار داشت که دستاوردهای مورد اشاره مکمل میزان کارایی یکدیگر قلمداد می‌شوند، نه اینکه بشود گفت هر اقدامی در جهت الکترونیکی نمودن فرآیندهای کاری دولت به کلیه دستاوردها خواهد انجامید.

برای مثال، ارتقای سطح خدمات قابل ارائه عملاً موجب کاهش زمان پردازش اطلاعات و یا کاهش هزینه‌ها نمی‌شود، ولیکن نشان از ارتقای سطح رضایتمندی اریاب رجوع داشته و در نتیجه، با واسطه آن، تأثیر خود را بر رخی دیگر از زمینه‌ها به‌طور غیر مستقیم وارد می‌آورد. به بیانی دیگر، اگر سازمانی نخواهد و یا نتواند به عنوان مثال، تمرکز خود را به صورتی کارآمد بر ارتقای سطح خدمات قابل ارائه معطوف سازد، هرگونه اقدام جسته و گریخته (غیر کارآمد) در راستای الکترونیکی شدن به افزایش محسوس میزان درک کاربران از آن منجر نخواهد شد و به تبع آن، دستیابی به اهدافی نظری ارتقای بازدهی کار با مشکل مواجه خواهد شد.

از سویی دیگر، لازم است بر این نکته نیز تاکید شود که اگر چه اقدامات قابل انجام در خصوص هر یک از نتایج مورد انتظار تابع شرایط و چگونگی آن اقدام بوده و میزان تأثیر آن بر سایر دستاوردها به متغیرهای مختلفی وابسته است، اما نمی‌توان منکر تأثیر افقی هر دستاوردي بر جملگی شخصیت‌های ذیربیط شد؛ به عبارتی، اریاب رجوع، کسب و کارها و سازمانها همگی از آن دستاورد منتفع خواهند شد. از سویی دیگر، با بررسی این موضوع بر پایه متدولوزی‌های راهبردی (استراتژیک) مورد استفاده در این خصوص، در می‌یابیم که در جوامع مترقی عموماً از منظرهای زیر با این موضوع برخورد می‌شود:

الف (استفاده از مدل بلوغ مدل بلوغ (Maturity Model) که مبتنی بر مطالعات صورت‌پذیرفته و رویه‌های توصیه شده توسط کمیسیون اتحادیه اروپا، شرکت مشاوره‌ای Booz/Allen/Hamilton و ارگان‌های مشابه می‌باشد، طبق توصیف زیر نمایانگر رابطه بین نقش دولت در ارائه خدمات و درجه تغیرات حاصل در سازمان مربوطه است: در مرحله اولیه بلوغ دولت الکترونیک که از آن به عنوان «دولت الکترونیک به عنوان یک ابزار توانمندساز» نام برده می‌شود، بر به عمل آوردن سه نوع اقدام از جانب دولت تاکید شده است:

1. حضور اولیه (Emerging Presence): در راستای این اقدام، دولت از طریق ایجاد یکسری وبسایت‌های اطلاعاتی عموماً ایستا (Static) عمدتاً حضور خود را در صحنه اعلام می‌دارد. بدیهی است که امکان عرضه خدمات دولت الکترونیک به شکل برخط به موجب این قبیل اقدامات وجود نخواهد داشت.

2. حضور بهبودیافته (Enhanced Presence): تعداد سایت‌های دولتی مرتبط با این امر افزایش می‌یابد. این سایتها باید حاوی اطلاعاتی باشند که بشود به‌طور منظم و مستمر آنها را به هنگام‌سازی نمود؛ نظیر درج نشریات، قوانین، آیین‌نامه‌ها و مقررات، و خبرنامه‌ها در آن، به همراه لحاظ نمودن امکاناتی نظیر موتورهای جستجو و قابلیت ارسال و دریافت پست الکترونیکی.

3. حضور تعاملی (Interactive Presence): در این مقطع، تعاملات و خدمات فراوانی در رابطه با تعداد زیادی از نهادهای دولتی امکان‌پذیر می‌شود؛ ضمن اینکه امکان ارسال و دریافت پست الکترونیکی، انتقال داده و ضمیمه نمودن مستندات نیز فراهم می‌آید. در مرحله بعدی که طی آن از خدمات دولت الکترونیک به عنوان «تغییر شکل‌دهنده» استفاده به عمل می‌آید، پیشبرد این منظور با طراحی مجدد فرآیندهای مرتبط با ارائه خدمات در نهادهای دولتی همراه می‌گردد و از آنجایی که کاربردهای دولت الکترونیک در میان نهادهای دولتی باید جنبه یکپارچه داشته باشند، علاوه بر لزوم همکاری مابین آنها، لازم است که به موضوعاتی چون مهندسی مجدد فرایندها و ساماندهی سازمان‌های مربوطه نیز پرداخته شود. دو نوع اقدام در این رابطه پیشنهاد شده است:

1. حضور تراکنشی (Transactional Presence): در این مقطع، طیفی از تراکنش‌های دولتی باید به شکل برخط انجام شوند؛ بدین صورت که با کارهای ساده شروع و در مراحل بعدی، کاربردهای بیچیده‌تری - مانند امضای الکترونیک، رمزگاری و رمز عبور - بدان افزوده خواهد شد.

2. حضور بدون درز و یکپارچه (Seamless Presence): در این مرحله لازم است که تمامی خدمات، بیدرنگ و بدون قائل شدن تمایز بین نهادهای دولتی، از طریق یک پورتال قابل ارائه باشند. این در حالی است که به جرات می‌توان گفت هیچ دولتی در حال حاضر نمی‌تواند ادعا کند که بهطور کامل در این مرحله از کار قرار گرفته است.

ب) ارزیابی میزان آمادگی کشور در زمینه تحقق اهداف دولت الکترونیک عموماً موضوعات زیر در این رابطه مورد بررسی قرار می‌گیرد:

- کارمندان دولتی و میزان آگاهی آنان از فناوری اطلاعات و ارتباطات: طرز برخورد و مهارت‌های آنان
- فناوری و بهکارگیری آن: سطح بهکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در دولت
- فرآیندها: میزان استفاده درست از فناوری اطلاعات و ارتباطات در پشتیبانی از فرآیندهای داخلی و ارتباط با مشتریان و تامین‌کنندگان
- تاثیرهای محیطی: مزهای فناوری، شرایط قانونگذاری و در دسترس بودن اطلاعات

ج) بررسی روند توسعه فناوری در جهان و انجام مطالعات تطبیقی جهت کسب اطلاع از سیاست‌ها/ برنامه‌ها/ اقدامات دیگر کشورها در این حوزه نظر به اینکه اجرای برنامه‌های دولت الکترونیک به‌هیچوجه موضوع جدیدی در جهان به حساب نمی‌آید، در پی بررسی وضعیت موجود کشور (As-Is Situation)، نیاز چندانی نسبت به تعیین وضعیت مطلوب (To-Be Situation) جهت تحلیل شکاف موجود (Gap Analysis) وجود ندارد، زیرا که وضعیت مطلوب تقریباً شناخته شده است.

بر این اساس، دسترسی به مطالعات و پیمایش‌های صورت‌پذیرفته در سایر کشورها (شامل کشورهای پیشرو و نیز کشورهایی که از ویژگی‌هایی نسبتاً مشابهی برخوردارند) در زمینه سیاست‌ها، راهبردها و رویکردهای بهکار گرفته شده در مواجهه با هر یک از موارد هفتگانه بازگشت سرمایه (دستاوردهای مورد انتظار که پیش از این به آن اشاره شد، مبنای مناسبی برای این کار بهشمار می‌آید).

از جمله منابع مورد استفاده در این رابطه نتایج حاصل از پیمایش‌هایی است که در کشورهای دانمارک، استونی، فنلاند، فرانسه، آلمان، هلند، اسوانی و اسپانیا در این زمینه صورت پذیرفته و گزارش مربوط به آن در اجلاس ویژه سال ۲۰۰۴ کمیسیون اتحادیه اروپا (rd Quality Conference for Public Administrations in the EU) ارائه شده است.

همچنین، گزارش‌های دیگری تحت عنوان "eGovernment Factsheets" تهیه گردیده است که نشانگر خواسته‌ها، اولویت‌ها و نتایج حاصل از اقدامات به عمل آمده در ۲۵ کشور عضو اتحادیه اروپا در این خصوص می‌باشد.

خاطر نشان می‌دارد که منابع مورد اشاره حاوی اطلاعات در زمینه اجرای برنامه‌های دولت الکترونیک در سه حوزه: ۱) خدمات دولت به شهروندان (G2C)، ۲) خدمات دولت به کسب و کارها (G2B) و ۳) خدمات دولت به دولت (G2G) است. بدیهی است اینکه چه حوزه‌ای بر دیگری مقدم است تابع درجه اهمیت و اولویت کشورها بر پایه ملاحظات زیر می‌باشد:

- نوع و ابعاد تغییرات سازمانی مورد نیاز برای اجرای برنامه مورد نظر

- میزان تغییر در فرایندها
- فناوری و چگونگی گردش اطلاعات
- موضوعات و مسائل مربوط به سیاستگذاری و قانونمندسازی
- موضوعات پرسنلی و نیروی کار
- ملاحظات هزینه‌ای و بازگشت سرمایه (شامل زمان بازگشت سرمایه)

د) سایر ملاحظات و پیش‌نیازها: تعیین اهداف، پروژه‌های پیشناز (Flagship Projects) و بازیگران عمدۀ در حوزه دولت الکترونیکی (مشتمل بر معین نمودن مسئولیت‌های مربوطه)، ارزیابی نقاط قوت و ضعف کشور از دیدگاه سیاستی، راهبردی، ساختاری، اجتماعی، فناوری، حقوقی و قانونگذاری در پشتیبانی از این منظور، مشخص ساختن نحوه اختصاص بودجه و چگونگی نظارت و کنترل برنامه‌ها/طرح‌ها، و تعیین و در نظرگیری شاخص‌های عملکرد کلیدی مرتبط (KPI) ها) در سایر زمینه‌های وابسته؛ از قبیل:

- امور زیرساختی؛ شامل - :مالکیت رایانه توسط کارمندان دولتی، غیردولتی و شهروندان - درصد دسترسی به اینترنت توسط کارمندان و شهروندان - هزینه دسترسی به اینترنت - زیرساخت ارتباطی امن
- امور مرتبط با افراد و منابع؛ از قبیل: - تعداد کارمندان دولتی و غیردولتی و شهروندان با مهارت‌های رایانه‌ای و اینترنتی - استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی توسط دولت- درصد کارمندانی که در بخش‌های ICT کار می‌کنند - به کارگیری استانداردها توسط دولت
- امور مرتبط با خدمات قابل ارائه؛ مانند: - وب سایت مرکزی دولت - پورتال مرکزی دولت - فرآیندهایی که با استفاده از ICT پشتیبانی می‌شوند - سطح تبادل داده‌ها بین نهادهای دولتی - خدمات دولت به اریاب‌رجوع - خدمات دولت به کسب و کارها

در خاتمه شایان ذکر است که از نقطه نظر معیارهای اجرایی و استاندارهای حاکم بر پیاده‌سازی طرح‌های کسب و کار الکترونیک، به‌ویژه دولت الکترونیک، در جهان، ارگانی غیرانتفاعی به نام "OASIS" (Organization for the Advancement of Structured Information Standards) به عنوان متولی اصلی این امر شناخته شده که در پی انعقاد یک پیمان‌نامه همکاری مابین ارگان مذکور و WCO (The World Customs Organization) در این ارتباط، دامنه و میزان توجه جهانی نسبت به رعایت ضوابط و به کارگیری استانداردهای پیشنهادی، به‌ویژه در حوزه امور شهروندگرا (Citizen-Centric)، از روند فرایندهای برخوردار گردیده است.

***کارشناس و مشاور در زمینه فناوری اطلاعات و عضو کارکروه ICT جامعه اسلامی مهندسین**