

## مزایا و چالش‌های دولت الکترونیک

معصومه جعفری\*

چکیده

یکی از مهم‌ترین مسائل در جامعه اطلاعاتی، مسأله دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک گام مهمی برای پیشبرد ارتباط‌هایی است که در سطح بین‌المللی مورد تأیید قرار گرفته است. با نگاهی به تجارب کشورهای جهان در استفاده از دولت الکترونیک، درمی‌یابیم که دولت الکترونیک تا چه حد توانسته است هزینه‌های عمومی را کاهش دهد و کارایی، اثربخشی کنترل، مدیریت سیستم‌های اجتماعی، مالیاتی، بهداشتی، درمان عمومی و تأمین اجتماعی را به حداکثر برساند. در واقع، دولت الکترونیک یک ابزار قدرتمندی است که باعث ارائه بهتر خدمات عمومی، کاهش زمان انتظار، بهبود اثربخشی، هزینه، افزایش بهره‌وری بهبود شفافیت و پاسخ‌گویی شده و بالارفتن توانایی دولت در انجام فعالیت‌های مهم را موجب می‌شود. در دولت الکترونیک دو بخش مهم وجود دارد: یک بخش عمومی و دو بخش دولت. اما با توجه به مشکلاتی که در نظام اداری افغانستان موجود است، در عصر کنونی یکی از ضرورت‌ها و نیازهای اصلی افغانستان، استفاده از دولت الکترونیک است. از جمله نهادهای مهم دولتی که وظیفه طراحی و ایجاد ساختارهای مناسب برای تطبیق دولت الکترونیک را در افغانستان به عهده

\* دانش‌آموخته مدیریت دولتی.

دارد، وزارت تکنالوژی و معلوماتی مخابرات است که یکی از اهداف اصلی این وزارتخانه تطبیق دولت الکترونیک در افغانستان است. هرچند تا کنون در راستای تحقق دولت الکترونیک در افغانستان اقدامات قابل توجهی انجام شده است؛ اما این مقدار تلاش به تنهایی کافی نیست و باید سرعت بیش‌تر به خود بگیرد.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، فناوری اطلاعات و ارتباطات، تراکنش الکترونیک، شهروند الکترونیک، زیرساخت‌های الکترونیک.

## مقدمه

از عصر حاضر به‌عنوان عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات یاد می‌شود و فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان یک تکنولوژی برتر جهان در همه ابعاد زندگی انسان نفوذ کرده است و روش‌های ارتباط افراد با یکدیگر را به‌طور کلی تغییر داده است. امروزه اجتماعات به جوامع علمی و شهروندان نیز به کاربران شبکه اطلاعاتی تبدیل شده‌اند. نقش حداقلی فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت و اداره یک کشور این است که به تمامی شهروندان این امکان را می‌دهد که صرف‌نظر از جنسیت و مکان در زندگی خود حضوری فعال داشته باشند. در عصر حاضر، افراد جامعه بیش‌تر به حقوق‌شان آگاه‌اند و انتظارات‌شان از دولت این است که کلیه خدمات دولتی را با کم‌ترین هزینه و در زمان بسیار کوتاه و با سرعت و کیفیت بالا در اختیارشان قرار دهد. امروزه شکل جدیدی از فرایند حکومت پا به عرصه وجود گذاشته است که دولت الکترونیک نامیده می‌شود.

## ۱. پیشینه دولت الکترونیک

تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات نوین بر شیوه اداره امور دولتی از اوایل قرن بیستم و با نفوذ فناوری تلفن در ساختار دولت آغاز شده است؛ اما خواستگاه و زمینه آن را می‌توان به قرن هجدهم و پدیده تلگراف که از الفبای مورس برای برقراری ارتباطات بهره می‌گرفت، نسبت داد. اما جهش عمده برای دیجیتالی کردن دولت از سال‌های دهه ۷۰ میلادی با گسترش کامپیوتر و به‌کارگیری آن در ساختار دولت باعث رونق کاربردهای آن شد (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴: ۸).

اما اولین اقدام کلان و اساسی در جهت ایجاد دولت الکترونیک در جهان، به برنامه توسعه

فناوری اطلاعات و ارتباطات سنگاپور معطوف می‌گردد. پس از آن در سال ۱۹۹۳ م، پروژه توسعه زیرساختار ملی آمریکا جهت گسترش زیرساختار فناوری اطلاعات و ارتباطات تدوین و راه‌اندازی شد؛ اما واژه دولت الکترونیک در سال ۱۹۹۷ م، در ادبیات سیاسی دولتی آمریکا مطرح گردید و به‌طور کلی مهندسی مجدد دولت از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات دنبال می‌گردید. در سال ۱۹۹۸، سازمان (زیرساخت علمی ملی) در آمریکا، نخستین برنامه دولت الکترونیک را برای پیاده‌سازی تهیه کرد (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴: ۸-۱۱).

امروزه کشورهای توسعه‌یافته و پیشرفته گام‌ها و برنامه‌های مؤثری را در جهت نیل به این اهداف برداشته‌اند؛ ولی هنوز برای رسیدن به این هدف بلندمدت راه درازی را در پیش دارند و باید مشکلات و موانع زیادی را از پیش رو بردارند. در آینده همه کشورهای به‌دلیل رشد سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌صورت دهکده جهانی مبدل خواهند شد و به‌سوی جهانی شدن پیش می‌روند؛ بنابراین، کشور افغانستان به‌دلیل جزئی شدن، تقسیم شدن کارها، سازمانی شدن جوامع و هم‌چنین به‌دلیل وجود مشکلات در نظام اداری کشور ما هم‌چون فساد اداری، مشکلات بروکراسی و عدم پاسخ‌گوبودن و شفاف‌نبودن دولت نسبت به نیازهای شهروندان، لازم است در این راستا اقدامات جدی صورت بگیرد؛ زیرا دولت الکترونیک می‌تواند این مشکلات را به حداقل برساند؛ بنابراین، کشور افغانستان نیز مانند سایر کشورهای در حال توسعه در راستای رسیدن به دولت الکترونیک باید اقداماتی جدی نماید. البته ناگفته نماند که وزارت مخابرات در این راستا اقداماتی را هرچند کوچک در برنامه‌های خود قرار داده است؛ اما کافی نیست. هدف اصلی ما در این تحقیق، بررسی چالش‌ها و مزایای دولت الکترونیک با استفاده از یافته‌ها، تجربیات و تحقیقات دانشمندان دیگر کشورها است.

## ۲. تعریف دولت الکترونیک

تعاریف متعددی از دولت الکترونیک ارائه شده است که این تعاریف تا حدودی با یکدیگر مشابه‌اند و هریک از آن‌ها برخی از جنبه‌ها و وجوه آن را آشکار می‌سازد. برخی از مهم‌ترین تعاریف اصطلاحی دولت الکترونیک در ادامه ارائه می‌شود که عبارت‌اند از:

یک. دولت الکترونیک عبارت است از: «استفاده از تکنولوژی اطلاعات، به‌ویژه اینترنت، در ارائه خدمات عمومی با سهولت بیشتر، مشتری‌پسندتر، با صرفه‌تر و در مجموع به طریقی

متفاوت تر و مهم تر (هلمز، ۲۰۰۱: ۲).

دو. تعریف گسترده از دولت الکترونیک: دولت الکترونیک را در تعریفی وسیع تر می توان پذیرش هر نوع تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات از جانب دولت تعریف کرد. تکنولوژی ها شامل کنفرانس تصویری، ورود اطلاعات لمسی صوتی، (CDROM)، اینترنت و سایر تکنولوژی ها مانند تلویزیون، تلفن همراه و... می باشد (اون هیوز، ترجمه الوانی، خلیلی و معمارزاده، ۱۳۷۸: ۲۵۹). دولت الکترونیک، شیوه ای است برای دولت ها به منظور استفاده از فناوری های نوین که تسهیلات لازم را برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی با کیفیت بالاتری مهیا می سازد و فرصت های بیش تری را برای مشارکت مردم در فرآیندهای دموکراسی ایجاد می کند (یعقوبی، ۱۷۶).

با توجه به تعاریفی که ارائه شد، می توان گفت که توجه اندیشمندان در تعاریف دولت الکترونیک، بر دو محور استوار است:

۱. استفاده دولت از فناوری اطلاعات و معلوماتی در راستای ارائه خدمات و اطلاعات در بخش عمومی.

۲. کاهش شکاف ارتباطی میان مدیریت دولتی و شهروندان و افزایش میزان دسترسی شهروندان به خدمات دولتی (یعقوبی، ۱۷۷).

سه. تعریف کامل و جامع از دولت الکترونیک: به طور ساده و جامع، دولت الکترونیک به معنای «تحویل الکترونیکی و متنوع اطلاعات و خدمات دولتی، در ۲۴ ساعت شبانه روز و ۷ روز هفته از طریق شبکه کامپیوتری هم چون اینترنت و توسط دولت به شهروندان، شرکت های خصوصی و نیمه خصوصی، کارکنان دولت و سایر سازمان های دولتی» به کار رفته است (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴: ۱۳).

### ۳. مزایای دولت الکترونیک

مزایای پیاده سازی دولت الکترونیک را می توان در بخش های مختلف نشانه گذاری کرد. یکی از مزیت اصلی دولت الکترونیک، ارائه خدمات با هزینه کم تر و اثربخشی بالاتر و برقراری ارتباط میان همه مردم با یکدیگر و دولت است. البته دولت الکترونیک مزیت های دیگری هم دارد که



این مزایا باعث افزایش پذیرش دولت الکترونیک در میان دولت‌مردان شده است (فیضی، ۱۳۸۴: ۳۱).

اخیراً محققان تحقیقاتی بر روی شهروندان آمریکا و دیدگاه آن‌ها نسبت به دولت الکترونیک انجام داده است که نتایج این تحقیقات نشان‌دهنده نگرش مثبت این شهروندان نسبت به دولت الکترونیک است و از این طرح به‌طور کامل حمایت می‌کند. هم‌چنین آن‌ها منتظر تحقق تأثیرات مثبت این پدیده در زندگی‌شان می‌باشد.

از جمله دلایلی که این شهروندان از دولت الکترونیک حمایت می‌کنند، عبات‌اند از:

۱. ۳۶ درصد معتقدند که قدرت پاسخ‌گویی دولت به خواسته‌ها و نیازهای آنان افزایش خواهد یافت.
۲. ۲۳ درصد معتقدند که دولت الکترونیک به توده وسیع‌تری از مردم اجازه دسترسی به اطلاعات را می‌دهد.
۳. ۲۱ درصد معتقدند که دولت کارآمدتر و قیمت‌های خدماتی ارائه‌شده مناسب‌تر خواهد بود.
۴. بیش از نیمی از توده مردم و ۶۰ درصد از کاربران اینترنت امیدوارند که دولت الکترونیک روش‌های عملکردی دولت را بهبود ببخشد.
۵. تنها ۱۰ درصد از شهروندان دیدگاهی منفی نسبت به دولت الکترونیک دارند.
۶. هم‌چنین ۹۲ درصد از صاحب‌منصبان امور دولتی و ۷۵ درصد از بازرگانان و تجار نیز انتظار دارند که روش‌های عملکردی دولت تغییر کنند (Tprince, c.j, 2000).

منافع دولت الکترونیک هم شامل خود دولت و هم شامل شهروندان، بخش خصوصی، کارکنان دولت، افراد مقیم در کشورهای دیگر و مهاجرین نیز می‌شود. سودمندی دولت الکترونیک از دیدگاه مردم (کاربران و گیرندگان دولت الکترونیک) و از دیدگاه مدیران و مسئولان (ارائه‌دهندگان خدمات) متفاوت است (Americas conference on Information Systems, 2002) و (فیضی، ۱۳۸۴: ۳۳).

### ۱-۳. مزایای دولت الکترونیک برای بخش خصوصی

۱. افزایش مشارکت و همکاری با بخش خصوصی: دولت از طریق الکترونیک شدن بهتر

می‌تواند مزایده و حراج‌های خود را به صورت برخط ارائه کند که این کار برای خود دولت و سهام‌داران منشأ منفعت است.

۲. تدارکات سریع‌تر، کم‌هزینه‌تر و مطمئن‌تر با استفاده از تدارکات الکترونیک: به‌طور مثال: دولت شیلی به‌منظور از بین بردن قوانین و مقررات سنتی، یک سیستم کارآمد را طراحی کرد که امکان انجام اصلاحات بنیادی از طریق شفاف‌سازی این سیستم فراهم شد. واحد مربوطه سیستم قبلی را از طریق متمرکز ساختن فعالیت‌های خرید لوازم دولتی سامان داد و یک وب‌سایت مرکزی ایجاد کرد. این وب‌سایت به صورت اتوماتیک برنامه‌های الکترونیکی را به شرکت‌های خصوصی عضو سیستم ارسال و پس از دریافت پاسخ مناقصه‌ها از طریق شبکه اقدام به عقد قرارداد می‌کند. این سیستم کل فرآیند تدارکات را سامان می‌دهد و نیز روش جدیدی را نیز برای نظارت و حساب‌رسی ایجاد می‌کند. این وب‌سایت شامل آمار و اطلاعات در خصوص عملکرد قبلی و سوابق پیمانکاران دولتی نیز می‌باشد. از این روش می‌توان برای سرعت و تسهیل مسائل تدارکاتی در کشور نیز استفاده کرد تا فرایند طی مراحل قانونی پروژه‌های انکشافی در زمان کم‌تر و با سرعت بیشتر صورت بگیرد.

۳. سادگی نقل و انتقال پول و مدیریت درست منابع مالی: یکی از پیامدهای پیاده‌سازی دولت الکترونیک، کمک به ایجاد روابط مطلوب مالی بین دولت و سایر بخش‌ها از جمله بخش خصوصی است.

۴. آسانی ارتباطات میان دست‌اندرکاران دادوستد بخش دولتی و خصوصی: در عصر حاضر، فناوری‌های الکترونیکی به روش‌های مختلفی توسط دولت‌ها مدیریت می‌شوند و این فناوری‌ها به دولت‌ها کمک می‌کنند تا اقتصاد جوامع را از طریق ارتباطات ساده‌تر میان صاحبان کسب‌وکار و بخش دولتی قوی‌تر نمایند و کیفیت‌شان را افزایش دهند.

۵. ایجاد بستر مناسب برای تجارت الکترونیک: سازمان‌های دولتی از تجارت الکترونیک به‌عنوان وسیله‌ای برای بهبود بخشیدن به فعالیت‌های عمده بازرگانی و تبادل اطلاعات و خدمت‌رسانی سریع‌تر، ارزان‌تر و گسترده‌تر به گروه‌های مختلف بخش‌های تجاری استفاده می‌کنند.

۶. کاهش هزینه‌های بخش خصوصی: در عصر اطلاعات، دولت الکترونیک برای بازرگانان و کسبه‌کاران به‌معنای رهایی از هزینه‌های بالا و وظایف گزارش‌دهی و بایگانی حجم وسیعی

از اطلاعات می‌باشد که رشد و توسعه اقتصادی جامعه و فراهم‌آوردن شرایط بهتر برای شهروندان را در پی خواهد داشت (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴: ۳۳-۳۶).

بنابراین، اگر یک سیستم کارآمد الکترونیکی در کشور تعبیه و راه‌اندازی شود، می‌تواند تمام مزایای فوق را برای بخش خصوصی به همراه داشته باشد.

## ۲-۳. مزایای دولت الکترونیک برای شهروندان

دولت الکترونیک از جهات مختلف منافع و مزایای پرشماری را برای بخش‌های مختلف از جمله شهروندان به همراه داشته باشد. مهم‌ترین مزایایی که برای شهروندان دارد، عبارت است از:

۱. افزایش کیفیت خدمات دولتی: دولت الکترونیک شیوه‌ای نوین برای دولت‌ها در استفاده از فناوری‌های تازه است که به شهروندان ابزارهای مورد نیاز برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های گسترده‌تر برای مشارکت در فرآیندها و نمادهای مردم‌سالار را فراهم می‌آورد.

۲. بهبود وضعیت شهروندان به دلیل توزیع مناسب خدمات دولتی: دولت الکترونیک با به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات، کارهای دولت را در زمینه ارائه گسترده خدمات و اطلاعات کارا و مؤثر به شهروندان سهل و آسان می‌نماید. هم‌چنین شهروندان می‌توانند همان‌طوری که خدمات را از سازمان‌های تجاری دریافت می‌کنند، از سازمان‌های دولتی نیز انتظار داشته باشند.

۳. تمرکز خدمات دولتی بر نیازهای شهروندان: از طریق دولت الکترونیک، شهروندان بدون نیاز به داشتن اطلاعاتی در زمینه ساختار آن، به خدمات مورد نیاز خود دسترسی خواهند داشت. خدمات در ساختاری سازمان‌یافته و یکپارچه و به‌صورت مناسب و مرتبط با نیازهای آنان ارائه می‌شوند.

۴. افزایش تنوع در خدمات دولتی: دولت الکترونیک شیوه تعامل مشتری و شهروندان و دستگاه‌های سازمان‌های اجرایی را تغییر می‌دهد. با الکترونیکی شدن دولت، هماهنگی‌های فراوان و فرآیندهای کاری بسیاری برای پاسخ‌گویی به هر نیاز و درخواست او انجام می‌گیرد.

۵. امکان ارائه خدمات برای گروه‌های خاص: دولت الکترونیک امکان ارائه خدمات دولتی را

برای افراد معلول و ناتوان بدون هیچ‌گونه تبعیضی فراهم می‌کند و در دسترس این‌گونه افراد قرار می‌دهد. به کمک آن می‌توان به شهروندان جامعه امکان داد که با حذف بروکراسی و با صرف هزینه و زمان کمتر به خدمات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنند. چنانچه ارائه خدمات سازمان‌یافته مبتنی بر عملکردها و فناوری‌های جدید باشد، دولت می‌تواند خدمات مورد نیاز شهروندان را با قیمت‌های مناسب‌تری در اختیار آن‌ها قرار دهد.

۶. افزایش در سرعت ارائه خدمات و اطلاعات دولتی: در مقایسه با استفاده از کانال‌های سنتی، استفاده از اینترنت ۷۲۰ مرتبه سریع‌تر و ۳۵۵ مرتبه ارزان‌تر است؛ به‌طوری‌که تأثیرات اینترنت در دولت الکترونیک بر همه جنبه‌های بشر در عصر اطلاعات تأثیر گذاشته است و باعث کاهش مدت زمان انجام فعالیت‌ها نیز شده است (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴: ۳۶-۳۹).

### ۳-۳. مزایای دولت الکترونیک برای دولت

دولت الکترونیک از جهات و ابعاد گوناگون برای دولت مزایا و سهولت‌هایی را از قبیل کاهش هزینه‌های بخش دولتی، انعطاف‌پذیری، کاهش تخلفات و فساد اداری، شفافیت و در نهایت تقویت بنیادهای دموکراسی به همراه خواهد داشت. در ادامه به هرکدام از این موارد به‌صورت گذرا اشاره خواهد شد.

۱. کاهش هزینه‌های دولت: دولت الکترونیک به مجموعه‌ای از فعالیت‌ها گفته می‌شود که خدمات و اطلاعات دولتی به‌صورت الکترونیکی و به کمک اینترنت یا کاربران این خدمات مبادله می‌کند. دولت الکترونیک از طریق ساده و مؤثر کردن نحوه انجام عملیات‌ها، فرصت‌هایی را برای کاهش هزینه‌های دولت فراهم می‌کند که این امر موجب افزایش راندمان برنامه‌های دولت می‌شود و نتایج مثبت آن را در زمینه‌هایی مانند اجرا و به‌کارگیری قوانین، آموزش و پرورش می‌توان مشاهده کرد.

۲. افزایش انعطاف‌پذیری ساختار دولت: آرمان دولت الکترونیک، ارائه خدمات گوناگون دولتی، با سرعت، کیفیت و هزینه مناسب به مخاطبان دولت است. با گسترش دولت الکترونیک، نوع ارتباط مردم و دولت تغییر می‌کند و یک ارتباط مستقیم با کم‌ترین محدودیت‌ها ایجاد می‌گردد که باعث تطابق به هنگام با تغییرات مختلفی می‌شود که دولت را احاطه کرده است.

۳. کاهش تخلفات و فساد اداری: مهم‌ترین دستاورد دولت الکترونیک برای تمامی کشورها

از جمله افغانستان ایجاد دولتی ساده، مسئولیت‌پذیر، پاسخ‌گو و شفاف است که تمامی این مزایا برای برطرف کردن یکی از عمده‌ترین ضعف‌های دولت‌های سستی یعنی فساد و تخلفات اداری است.

۴. افزایش مشارکت مردم: دولت الکترونیک برای مخاطبان دولت هم‌چون شهروندان، اشخاص حقیقی و حکمی شرایطی را فراهم می‌کند تا با کمک روش‌های الکترونیکی، با دولت ارتباط برقرار کنند و با اظهار نظر و ارائه پیشنهادها خود دولت را یاری دهند؛ به این ترتیب، شهروندان فرصت پیدا می‌کنند تا از طریق مزیت حکومت‌داری خوب در فعالیت‌های اجتماعی مشارکت کنند.

۵. افزایش شفافیت در بدنه دولت: پیاده‌سازی دولت الکترونیک باعث افزایش رفاه مردم، به‌ویژه در بخش خدمات دولتی، کاهش نابرابری‌ها و شفاف‌سازی کارها خواهد شد. با توجه به عدم شفافیت در کارکرد بخش‌های مختلف دولتی، این بخش برای دولت افغانستان بسیار حایز اهمیت است.

۶. کاهش تمرکزگرایی: کانال‌های ارتباطی و فناوری‌های جدید، فرصت‌ها و امکانات وسیعی را برای بهینه‌کردن سطوح خدمات و افزایش انتخاب‌های شهروندان فراهم می‌آورند. سازمان‌دهی دوباره فرآیندهای کسب و کار باعث کاهش تمرکز در تصمیم‌گیری‌های اداری خواهد شد؛ چرا که در دولت الکترونیکی، فرآیندهای تجاری به‌صورت بر خط انجام می‌شوند و سازمان‌ها تا حد زیادی از جنبه‌های مثبت آن نظیر خدمات مؤثرتر به همراه کاهش هزینه‌ها بهره‌مند خواهند شد.

۷. تقویت پایه‌های دموکراسی: امروزه بیش‌تر افراد جامعه نسبت به حقوق خود آگاهی دارند و از فرصت‌هایی که به آن‌ها این امکان را می‌دهد تا در زمینه‌های تصمیم‌گیری در رابطه با دولت و دیگر جنبه‌های تأثیرگذار بر زندگی‌شان توانایی خودشان را پرورش دهند، آگاهی دارند. دموکراسی دیجیتالی، یک اقدام اجتماعی غیر انتفاعی به سمت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌منظور توسعه و غنی‌سازی همزیستی دموکراتیک در جامعه است. این امر جدیدترین موضوع از ابعاد دولت الکترونیک در قرن جدید است که روابط دولت و شهروندان را از طریق ارائه الکترونیکی خدمات و پیاده‌سازی دموکراسی الکترونیک تغییر می‌دهد. هدف این استراتژی، پخش اطلاعات در مورد موضوعات مربوط به افکار عمومی



و نیز ایجاد فضاهای جدید برای همفکری و مشورت است. در زمینه انتخابات، دموکراسی الکترونیک میزان آگاهی مردم از فعالیت‌های نامزدها را از طریق پست الکترونیک و سایر تجهیزات و آدرس‌های ارتباطی که برای حمایت از حقوق تک‌تک افراد جامعه به کار گرفته می‌شوند، افزایش می‌دهد. دموکراسی دیجیتالی افراد را تشویق می‌کند تا به طور مستقیم نگرانی‌های‌شان را برای مسئولان و تصمیم‌گیرندگان کلیدی با کم‌ترین هزینه بیان کنند.

۸. بهبود روابط متقابل دولت با شهروندان و اصناف: از دیدگاه عملکردی، دولت الکترونیک و برنامه‌های کاربردی آن، وظایف و کارهای مبتنی بر امور دفتری را که از شمارنده‌ها انجام می‌شد و به عده زیادی از کارمندان نیاز داشت، با خدمات سلف سرویسی که در تمام ساعات و ایام هفته و در هر زمان و مکانی قابل دسترس می‌باشند، جایگزین کرده است؛ بنابراین، دولت‌ها در همه سطوح، انتظارات و خواسته‌های مردم را بیش‌تر برآورده می‌سازند و برای ایجاد روابط متقابل با شهروندان و نیز با تجار، راه‌های جدیدی را پایه‌گذاری می‌کنند و رویه‌ها و پردازش‌های تجاری خود را با این تغییرات وفق می‌دهند.

۹. اصلاح بروکراسی اداری و دولتی: دولت الکترونیک بستر و فرآیند مدیریت بدون کاغذ در حکومت است و بیش‌تر ارتباطات خود را از طریق مجراهای چندرسانه‌ای انجام می‌دهد. از دیگر سو، ایجاد شرایطی که تحت آن شهروندان و صاحبان حرفه‌های مختلف بتوانند بدون مراجعه به دفاتر دولتی و ایستادن در صف‌های طولانی و یا پرداخت رشوه به اطلاعات دست یابند، پیشرفتی انقلابی در اصلاح بروکراسی و ریشه‌کنی فساد خواهد بود؛ بنابراین، سایت انتشار اطلاعات دولتی و ارائه معلومات لازم برای تمام شهروندان و دسترسی به اطلاعات از ابزارهای مهم دولت الکترونیک می‌باشند.

۱۰. افزایش قدرت پاسخ‌گویی دولت: خدماتی که از طریق دولت الکترونیک ارائه می‌شوند، قابلیت دسترسی بیش‌تری دارند و باعث می‌شوند تا دولت‌ها در برابر خواسته‌های شهروندان قدرت پاسخ‌گویی بیش‌تری داشته باشند (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴: ۳۹-۴۵).

### ۴-۳. مزایای دولت الکترونیک برای کارکنان

الکترونیکی‌شدن دولت برای تمام اقشار مختلف کشور- اعم از کسانی که در بدنه دولت یا خارج از آن هستند و یا اشخاصی که در داخل کشور حضور دارند و چه کسانی که خارج از



آن به سر می‌برند- دارای مزیت‌های پرشماری است. مهم‌ترین مزیت‌هایی که الکترونیکی شدن دولت برای کارمندان به همراه دارد، عبارت‌اند از:

۱. تسهیل فعالیت‌های پرسنلی: پیاده‌سازی دولت الکترونیک باعث کاهش هزینه‌هایی مانند رفت و آمد نابه‌جای کارکنان به سازمان، آموزش‌های سنتی، پیگیری بسیاری از درخواست‌های شخصی مثل وام‌ها، مرخصی‌ها، حقوق بازنشستگی و... می‌شود و به آن‌ها کمک می‌کند تا بتوانند در برخی موارد کارهای اداری خود را نیز در خانه انجام دهند. این مزیت دولت الکترونیک ناشی از کاربرد مدل دولت- کارکنان است که هم برای ارائه اطلاعات و خدمات از سوی دولت به کارمندان مورد استفاده قرار گرفته و هم زمینه‌های آسایش و رفاه بیش‌تر ایشان را فراهم می‌کند.

۲. بهینه‌سازی ارتباطات میان شهروندان و سازمان‌های دولتی: اگر مؤلفه دولت- کارکنان به‌درستی و موفقیت پیاده شود، در بهینه‌کردن ارتباطات میان شهروندان و سازمان‌های دولتی نیز نقش خواهند داشت و دولت را در رسیدن به هدف شهروندمحوری یاری خواهد کرد.

۳. افزایش میزان آگاهی و دانش کارمندان: دولت الکترونیک از طریق آموزش مجازی و از راه دور، امکان دسترسی مؤثرتر و بهتر به اطلاعات را برای کارمندان فراهم می‌کند و برنامه‌های آموزشی منظمی را برای‌شان در موارد مورد نیاز ایجاد می‌کند.

تاسیس ۱۳۹۴

### ۳-۵. مزایای دولت الکترونیک برای مهاجرین سایر کشورها

امروزه پدیده مهاجرت و ترک سرزمین اجدادی به یک امر جهان‌شمول تبدیل شده است و بخشی از مردم دنیا در چنین وضعیتی به سر می‌برند و از سوی دیگر نمی‌توانند با کشور و زادگاه خود کاملاً قطع ارتباط کنند؛ بنابراین، آگاهی از مسائل اجتماعی، فرهنگی و سیاسی و ارتباطات درون‌گروهی و فراگروهی دولت الکترونیک را ایجاد می‌کند.

۱. کسب اطلاعات درباره مسائل اجتماعی، فرهنگی و سیاسی: ارتباط متقابل دولت با افرادی که قصد دارند از سایر کشورها مهاجرت کنند، باعث کسب اطلاعاتی درباره اوضاع و احوال آن کشور می‌گردد.

۲. افزایش آسانی ارتباط با دولت‌های خودی و بیگانه: دولت الکترونیک از طریق مؤلفه دولت-

مهاجرین و کاربردهای اینترنت، این فرصت را فراهم می‌آورد که آنان بتوانند به آسانی با دولت‌های خودی و بیگانه ارتباط متقابل داشته و از مزایای هزینه کم‌تر و سرعت بیشتر، کلیه امور مربوط به سفرهای خود را به انجام برسانند (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴: ۴۶).

## ۴. چالش‌های دولت الکترونیک

دولت الکترونیک می‌تواند مرحله جدیدی از فرآیندهای اصلاح مدیریت در دولت که در سال‌های ۱۹۸۰ به وجود آمده است، محسوب شود. دولت الکترونیک علی‌رغم فواید زیادی که دارد و می‌تواند برای اداره یک دولت مفید واقع شود و باعث شفافیت پاسخ‌گویی یک دولت محسوب شود، دارای مشکلاتی نیز می‌باشد و همچنین مشکلات بالقوه خود را نیز دارا است. از جمله مشکلات موجود در دولت الکترونیک می‌توان به دو مورد زیر اشاره کرد که هر یک از این مشکلات در بخش‌های متفاوت به‌طور مختصر بیان می‌شود.

۱. جدایی دیجیتالی (همه افراد جامعه)؛

۲. زندگی شخصی و امنیت.

### ۴-۱. جدایی دیجیتالی (همه افراد جامعه)

همه اقشار جامعه به اینترنت دسترسی ندارند. دسترسی به اینترنت برای افراد جامعه رو به رشد است؛ اما باز هم به‌طور کامل همه به اینترنت دسترسی پیدا نمی‌کنند، پس این‌گونه شهروندان یا به‌دست فراموشی سپرده می‌شوند و یا از باقی افراد عقب می‌مانند. این مشکل برای بخش خصوصی و کسب و کار الکترونیکی چندان حاد نمی‌باشد و می‌تواند افرادی که دسترسی به اینترنت ندارند و یا نمی‌توانند داشته باشند را نادیده بگیرند. اما بخش دولتی یا دولت نمی‌تواند بخشی از اقشار جامعه را که به اینترنت دسترسی ندارند یا نمی‌توانند داشته باشند را حذف کند یا نادیده بگیرد. دولت حق این کار را ندارد؛ چون دولت باید خدمات خود را برای همه اقشار جامعه و بدون در نظر داشت سطح تکنولوژی در دسترس ارباب رجوع، ارائه دهد. به‌طور مثال:

الف) بیش‌تر پرداخت‌های مالیات به‌صورت الکترونیکی باشد؛ اما باز هم روش پرداخت سنتی ضروری است.

ب) حتی اگر دولت ترمینال‌های رایگان الکترونیکی را در همه‌ی اماکن ایجاد کند؛ اما باز هم نیاز به دایر نگاه‌داشتن سایر کانال‌ها مانند مراکز تلفن برای برقراری ارتباط با دولت ضروری است.

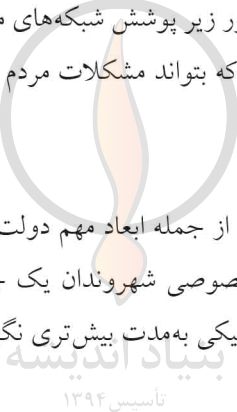
جدایی دیجیتالی باعث تشدید و تفاوت بین غنی و فقیر می‌شود. این کار از طریق عدم دسترسی مردم کشورهای در حال توسعه به شبکه‌ی اینترنتی در مقایسه با مردم کشورهای توسعه‌یافته است؛ مثلاً در کشور هند، از هر ۱۰۰۰ نفر، تنها ۲۰ نفر به تلفن و ۳ نفر به کامپیوتر دسترسی دارند (هلمز، ۲۰۰۱: ۲۶).

اگرچه دولت‌ها سعی می‌کنند این شکاف ایجادشده را برطرف کنند؛ ولی باز هم نسبت به کشورهای توسعه‌یافته از موفقیت کم‌تری برخوردار می‌باشند. هرچند در افغانستان، بر مبنای آمارهای موجود، بیش از ۸۰ درصد نقاط کشور زیر پوشش شبکه‌های مخابراتی قرار گرفته است؛ اما در بسیاری از مناطق دسترسی به اینترنت که بتواند مشکلات مردم را رفع کند، وجود ندارد.

## ۴-۲. زندگی شخصی و امنیت

حفاظت از زندگی شخصی و امنیت مردم از جمله ابعاد مهم دولت الکترونیکی است. دولت الکترونیک قابلیت جست‌وجو در زندگی خصوصی شهروندان یک جامعه را با خود به همراه می‌آورد. اطلاعات اینترنتی و نامه‌های الکترونیکی به مدت بیش‌تری نگهداری می‌شوند، در نتیجه دسترسی به آن‌ها نیز آسان است.

پلیس و سازمان‌های اطلاعاتی به راحتی و سهولت می‌توانند کلمات کلیدی کلیه نامه‌های الکترونیکی را جست‌وجو کنند؛ مثلاً پلیس انگلستان به موجب قانون «حق تحقیق و جست‌وجو» مصوب سال ۲۰۰۰ می‌تواند از صاحبان شرکت‌های اینترنتی بخواهد که دستگاه‌های شنود را بر روی سیستم‌های اینترنتی و پست الکترونیکی نصب کنند و از این طریق اطلاعات مبادله‌شده در شبکه را به مراکز کنترل و نظارت دولت منتقلی کنند. هم‌چنین اخیراً امنیت کامپیوترها نیز کاهش یافته است و هکرها توانسته‌اند راه‌های نفوذ به کامپیوترهای دولت را بیابند. باید قبل از این‌که پرداخت بدهی‌ها و حساب از طریق اینترنت فراگیر شود، نوعی امضای دیجیتالی و سایر اقدامات تأمینی، طراحی و به اجرا گذاشته شود. یکی دیگر از موضوعات مرتبط با زندگی شخصی، امنیت مالکیت و استفاده از اطلاعات به‌ویژه از اجاره وسیع تکنولوژی اطلاعات است. هم‌چنین می‌تواند به‌وسیله داده کاری و با ترکیب فنون، بازاریابی نوین، اطلاعات دولتی را برای شناسایی انواع



خاصی از کالا به کار برد.

مثلاً اگر اطلاعات مربوط به تولد کودکان در اختیار بخش خصوصی قرار می‌گرفت، می‌توانست برای فروش مستقیم کالا مورد استفاده قرار گیرد. هم‌چنین اگر امنیت اطلاعات وجود نداشته باشد، مؤسسات خصوصی مرتبط با خدمات مراقبت‌های پزشکی به راحتی می‌توانستند اطلاعات خودشان را به شرکت‌های بیمه بفروشند و آن‌ها با استفاده از این اطلاعات می‌توانستند ریسک بیمه را محاسبه کنند. هرچند دولت‌ها می‌توانند از اطلاعات در اختیارشان برای مقاصد تجاری سود ببرند؛ ولی واقعیت این است که آن‌ها موظف بر حفظ و نگهداری این اطلاعات می‌باشند و نسبت به بخش خصوصی، دولت بهتر می‌تواند این اطلاعات را حفظ کند. برای محروم کردن بخش خصوصی از دسترسی و بهره‌گیری از اطلاعات دولتی، نیاز به وضع کردن قوانین و استانداردهای اخلاقی شدید و محدودکننده است. در کل، طبق ادعای روزنامه اکونومیست (۲۴ ژوئن ۲۰۰۰)، دولت الکترونیکی با یک مشکل اساسی مواجه است.

«واقعیت این است که هر قدر دولت کارآمدتر باشد، آگاهی‌های او دربارهٔ تک‌تک شهروندان بیش‌تر خواهد بود. افزایش توانایی دولت در جمع‌آوری، نگهداری و کاوش دربارهٔ اشخاص باعث افزایش نگرانی‌ها دربارهٔ زندگی خصوصی و آزادی‌های مدنی شده است. خشنودی شهروند، هوشیاری دائمی، بهایی است که شهروند الکترونیک در ازای خشنودی خود می‌پردازد.» (خلیلی شورینی و معمارزاده، ۱۳۷۸: ۳۸۰).

درست است که پیمان‌هایی برای استفاده از اطلاعات، قوانین مربوط به زندگی خصوصی اشخاص و نظائر آن، توسط دولت‌ها به وجود آمده است؛ ولی باز هم ابعاد خصوصی و امنیت دولت الکترونیکی نگران‌کننده‌ترین آن‌ها است. با توجه به شرایط موجود این نگرانی در افغانستان حادث‌تر به نظر می‌رسد که می‌بایست همپای با الکترونیک‌سازی دولت، برای تأمین امنیت آن نیز مکانیزم مشخص در نظر گرفته شود.

مشکلات نظام اداری افغانستان و ضرورت دولت الکترونیک

نظام اداری رابطهٔ متقابل و ارگانیک با سایر ساخت‌های اجتماعی در یک جامعه دارد؛ به همین علت، نارسایی‌های موجود در آن نشانگر ناکارآمدی سایر ساختارها نیز می‌باشد.

## ۵. برخی از مشکلات موجود در نظام اداری افغانستان

در نظام اداری افغانستان موانعی در مسیر الکترونیکی‌سازی وجود دارد که به برخی از آنها اشاره می‌شود

۱. بروکراسی: بروکراسی به‌عنوان تشکیلات اداری یک حکومت، علی‌رغم معانی ضمنی منفی که در ذهنیت عامه مردم دارد، نقش انکارناپذیری در پروسه توسعه و پیشرفت در کشورها دارا است. در کشورهای پیشرفته، نظام اداری به‌عنوان نماد نظم و ثبات و قانون و نیز آن‌طوری که «ماکس وبر» گفته است، به‌عنوان «مظهر عقلانیت مدرن»، تأثیر فراوانی بر پیشبرد امور کشور و رسیدن به مقاصد حکومت‌ها دارد. در کشورهای جهان سوم، شرایط به‌گونه‌ای دیگر است؛ بروکراسی در این کشورها تصویری است از ناکارآمدی، فساد و بی‌قانونی دولت. سیستم اداری به‌جای آن‌که مسیر توسعه را در این کشورها هموار سازد، خود به‌عنوان مانعی بر سر راه توسعه تبدیل شده است. متأسفانه در کشور افغانستان بروکراسی به شیوه منفی آن استفاده می‌شود تا جایی که تبدیل به یکی از مهم‌ترین مشکلات در نظام اداری افغانستان شده است!

۲. سیاست‌زدگی: البته جداکردن سیاست‌سازی از اجرای سیاست در عمل و واقعیت بسیار دشوار است؛ حتی در لیبرال‌دموکراسی‌ها هم با تمام شفافیتی که وجود دارد، این امر به‌صورت کامل امکان‌پذیر نیست؛ اما این آشفتگی وظایف به‌نحو بسیار حادی در جوامعی مثل جامعه افغانستان قابل مشاهده است. سیاست‌زدگی، ویژگی بارز نظام اداری کشور است. در بسیاری از جوامع پیشرفته غربی، کارمندان و مدیران ارشد دولتی از شرکت در فعالیت‌های سیاسی خاص منع می‌شوند؛ اما در کشور افغانستان، نظام اداری به عرصه‌ای برای رقابت‌ها و کشمکش‌های سیاسی و نیز سکوی پرشی برای رسیدن به پست‌های سیاسی بالاتر تبدیل شده است. اگر صریح‌تر بگوییم نوعی سهمیه‌بندی برای پست‌های اداری دولتی در کشور وجود دارد.

۳. استخدام: از این منظر، سیستم اداری افغانستان بسیار عقب‌مانده است. اصولاً نهادی که به‌صورت شفاف وظیفه استخدام و جذب نیرو را داشته باشد، در کشور یا اصلاً وجود ندارد و اگر وجود داشته باشد، تحت‌الشعاع بسیاری از زدوبندهای سیاسی قرار گرفته و



قادر به انجام وظیفه و اعمال صلاحیت‌های ذاتی خود نمی‌باشد تا بر اساس رقابت سالم و شایسته‌سالاری، پست‌های اداری را به افراد مسلکی و با لیاقت تخصیص بدهد. هر مدیر و کارمندی خود را وامدار قوم، جناح و حزب خود می‌داند و از استقلال لازم برخوردار نیست؛ لذا نمی‌تواند وظایفش را به درستی انجام دهد.

۴. نبود شایسته‌سالاری: بسیاری از جوانان تحصیلکرده کشور، برای استخدام و وارد شدن در ادارات دولتی راهی را پیدا نمی‌کنند و سرگردان هستند؛ شاید بیش از این که به فکر ورود از راه‌های قانونی باشند، دنبال «واسطه‌ای» می‌گردند تا از آن طریق به هدف‌شان دست پیدا کنند. علاوه بر این، بسیاری از پست‌های اداری، به‌عنوان «پاداش سیاسی» از سوی متنفذین و نخبگان سیاسی و افراد قدرتمند در ادارات دولتی به این و آن داده می‌شود و شایستگی و تخصص اصلاً مورد توجه قرار نمی‌گیرد. بسیاری از نهادهای مهم دولتی، به‌صورت مالکیت شخصی درآمده و اختصاص به یک قوم و قبیله خاص دارد و ورود به آن گویا برای دیگر اقوام ممنوع اعلام شده است.

۵. عدم وجود فرهنگ کار و تلاش: عدم وجود فرهنگ کار و تلاش یکی دیگر از مشکلاتی است که گریبانگیر سیستم اداری کشور می‌باشد. عدم وجود روحیه کار و تلاش در ادارات دولتی ما با درصد بالا قابل نمایش است.

مواردی که در بالا ذکر شد، تنها بخشی از چالش‌ها و مشکلاتی است که فراروی سیستم اداری کشور قرار دارد. موضوعاتی هم‌چون، فساد اداری، تمرکز اداری، قوم‌سالاری و... نیز در این زمینه قابل طرح است که از توضیح بیش‌تر درباره آن‌ها صرف‌نظر می‌کنیم.

## ۶. اثرات دولت الکترونیک بر نظام اداری افغانستان

با در نظر داشت مطالب ارائه‌شده، دولت الکترونیک با توجه به خوبی‌هایی که دارد، می‌تواند اثرات مفید بر نظام اداری افغانستان داشته باشد. این تأثیرگذاری‌های مثبت را می‌توان چنین برشمرد:

۱. کاهش بروکراسی: بروکراسی یا همان کاغذبازی در نظام اداری افغانستان با توجه به پیشینه آن بسیار زیاد است که با اجرایی شدن دولت الکترونیک و کوتاه‌کردن مراحل انجام یک کار



اداری از این ناحیه کارها بسیار سریع‌تر و در زمان کم‌تر انجام می‌پذیرد.

۲. کاهش هزینه‌ها: یکی از مهم‌ترین گزینه‌ها در انجام کارهای اداری با توجه به متمرکزبودن نظام اداری در افغانستان، هزینه‌هایی است که مراجعین برای انجام کارهای خود می‌پردازند؛ مثلاً شخصی باید از دورترین ولایتی مانند نیمروز برای انجام کارهای خود به کابل سفر کند که با اجرای این نظام (دولت الکترونیک) می‌توان این گونه هزینه‌ها را به‌طور چشم‌گیر کاهش داد.

۳. کاهش زمان: یکی از براینده مثبت الکترونیک‌شدن دولت، کاهش زمان انجام کار و در نتیجه سرعت‌دادن به کارها و انجام کار بیش‌تر در زمان کم‌تر می‌باشد.

۴. جلوگیری از فساد اداری: با توجه به این که نظام اداری افغانستان یکی از فاسدترین نظام‌های اداری جهان است، اجرایی‌کردن طرح مذکور در افغانستان در حالی صورت می‌گیرد که این پدیده در کشورهای دیگر در مبارزه با فساد اداری و شفاف‌سازی عملکرد ادارات، نتایج درخشانی در پی داشته است. هرچند مطرح‌شدن چنین طرحی، آن‌هم در کشوری که ساختار و تکنولوژی‌های اداری کاملاً سنتی و ناکارآمد است، نقطه تحول و آغاز خوب برای تغییر مثبت است؛ ولی پاسخ‌گویی مطلوب و مؤثر آن در شرایط و ظرفیت‌های اداری افغانستان جای تأمل و بحث دارد و از همه مهم‌تر، معضیل چگونگی فراهم‌ساختن منابع انسانی این پروژه قویاً مطرح است. هرچند بر اثر سعی و تلاش دولت از راه‌های گوناگون در سال‌های اخیر جهت کاهش فساد، رتبه افغانستان در سطح جهان کمی بهبود یافته است؛ اما تا رسیدن به نقطه مطلوب راه درازی در پیش داریم.

## ۷. دولت الکترونیک و کاهش فساد اداری

دولت الکترونیک، مدیر آن دولت را به بازنگری در امور کاریش مجبور ساخته و وادار می‌کند تا با بررسی فعالیت‌ها و برنامه‌هایش، موانع خودساخته را حذف و روند کاری اداره را اصلاح کند. آن‌ها هم‌چنین می‌توانند از این طریق بر زیردستان خود نظارت و کنترل بیش‌تری داشته باشند.

رانت اطلاعاتی - یک مدیر یا مسئول اجرایی به اطلاعاتی دسترسی دارد که دیگران ندارند

و همین منجر به ایجاد یکسری امتیازها برای او می‌شود که سرچشمهٔ اغلب موارد فسادانگیز است- از بین می‌رود و سبب ایجاد شفافیت اطلاعاتی برای همگان می‌گردد.

شهروندان می‌توانند بدون مراجعهٔ حضوری به ادارات دولتی، خدمات مورد نیاز خود را به‌دست آورده و از روبه‌روشدن با کارمندان که یکی از عوامل ایجاد فساد اداری در ادارات دولتی هستند، اجتناب کنند؛ بنابراین، دولت الکترونیک با ایجاد محیطی شفاف، پاسخ‌گو و مبتنی بر اعتماد، ضمن ایجاد شفافیت در اطلاعات و ارتباطات که با به‌کارگیری فناوری‌های جدید اطلاعات میسر می‌شود، یک استراتژی بی‌نظیر در کاهش فساد اداری محسوب می‌شود. این فناوری با کاهش مداخلات غیرضروری کارکنان دولت، سوءاستفاده از قدرت اداری آن‌ها را کاهش می‌دهد و به نظارت بر رفتار کارمندان دولت با هزینهٔ کم می‌پردازد. دولت الکترونیک در دسترسی مردم به اطلاعات شفاف کمک می‌کند و با افزایش تعاملات متقابل میان افراد، سرمایه را نیز فراهم کرده و با ایجاد بانک اطلاعاتی دربارهٔ سیاست‌گذاری دولت به روند ارائهٔ خدمات بهتر مردم، سبب جلوگیری از رفتارهای فسادبرانگیز کارمندان گردد. به‌کارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در جریان‌های دولتی مانند کاهش و از بین بردن تمرکز، اصلاح عملکرد و افزایش کارکرد ادارات است (دانش، ۱۳۹۲).

بنابراین، یکی از نیازهای مبرم و ضروری کنونی دولت افغانستان با هدف رسیدن به موارد فوق، ساختن دولت الکترونیک است. توزیع تذکره‌های برقی و الکترونیکی به سرعت این پروسه می‌افزاید که امیدواریم این مهم به زودی در سراسر کشور عملی گردد.

## نتیجه‌گیری

دولت الکترونیک شیوه‌ای است برای حصول اطمینان از این‌که همهٔ شهروندان به‌گونه‌ای یکسان از فرصت مشارکت در تصمیماتی برخوردارند که به نوعی در وضعیت و کیفیت زندگی آن‌ها تأثیر می‌گذارد. این نوع از دولت، شهروندان را از مصرف‌کنندگان منفعل خدمات دولتی به بازیگران فعال تبدیل می‌کند که قادر می‌باشند در رابطه با نوع خدماتی که به آن نیاز دارند، اظهار نظر کنند. در واقع، هدف اصلی دولت الکترونیک، حکومت‌داری خوب است و رابطهٔ بین حکومت‌داری خوب و دولت الکترونیک به قدری نزدیک است که برخی صاحب‌نظران معتقدند دولت الکترونیک اگر در نهایت به حکمرانی خوب منجر نشود، هرگز رسالت خود را به انجام

نرسانیده است. دولت الکترونیک امکانات گسترده‌ای بر عینیت آرمان‌های حکومت‌داری خوب فراهم می‌کند و با به‌کارگیری فناوری‌های جدید در ارائه خدمات به بخش عمومی، تسریع ارائه خدمات به شهروندان، پاسخ‌گوتر شدن مأموران دولتی، شفاف‌سازی اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دولت‌مردان و مشارکت اثربخش شهروندان و اعضای جامعه مدنی در فرآیند تصمیم‌گیری عمومی، با گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصت‌های برابر برای دسترسی به اطلاعات و غیره، کمک شایانی می‌کند و حکومت‌ها چنانچه بخواهند در مسیر تحقق حکمرانی خوب حرکت کنند، باید به ابزار نیرومندی مانند دولت الکترونیک مسلح باشند.

بنابراین، با توجه به وضعیت اداری افغانستان و مشکلاتی که در نظام اداری کشور ما وجود دارد، مشکلاتی مانند عدم مسئولیت‌پذیری کارمندان و پاسخ‌گونی به نیازهای مشتریان، مشکلات بروکراسی، رعایت نکردن اصل شایسته‌سالاری و انجام‌دادن نیازهای مشتریان در قبال پرداخت رشوه و دیگر مشکلات، باعث شده است که به دنبال راه‌کارهایی برای رفع این‌گونه مشکلات باشیم و یکی از بهترین راه‌حل و طرح برای رفع این‌گونه مشکلات، طرح دولت الکترونیک است. با بررسی که در این زمینه انجام شده است و هم‌چنین با توجه به تجارب کشورهای توسعه‌یافته در استفاده از دولت الکترونیک که منجر به بهبود وضعیت اداری و بالا رفتن کارایی آن شده است، اجرا کردن این طرح برای به حداقل رساندن مشکلاتی که در نظام اداری کشور ما وجود دارد، به یک ضرورت مبدل شده است؛ زیرا دولت الکترونیک شیوه‌ای مؤثر برای به حداقل رساندن زیرمجموعه‌های فساد اداری است و می‌تواند بخش‌هایی از فساد اداری را در ادارات کاهش دهد و نقش مؤثری در شفاف‌سازی مناسبات اداری داشته باشد. البته توجه به این نکته ضروری است که دولت الکترونیک نمی‌تواند همه موارد فساد در سازمان‌ها را از بین ببرد؛ زیرا این طرح آنقدر جامع و کامل نیست و مواردی مانند سوءاستفاده از مواد و امکانات اداری از جمله مواردی است که نمی‌توان با طرح دولت الکترونیک این‌گونه فساد در سازمان‌ها را کاهش و یا از بین برد؛ بلکه نیازمند روش جدید است.

## منابع

۱. اونهیوز، مدیریت دولتی نوین، ترجمه مهدی الوانی، خلیلی شورینی و سهراب معمارزاده (۱۳۹۱)، تهران، نشر مروارید.

۲. دانش، ضیاعلی (۱۳۹۲)، دولت الکترونیک و فساد اداری، روزنامه عصر نوین.

۳. فیضی، کامران و علیرضا مقدسی (۱۳۸۴)، دولت الکترونیک (بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات)، تهران، نشر ترمه.

۴. یعقوبی، نورمحمد (۱۳۸۹)، مدیریت دولتی (سیر اندیشه‌های نوین)، تهران، انتشارات سمت.

5. Americas conference on Information Systems ,2002.

6. Tprince,c.j(2000).”The long &Winding road to egovernment”.pp.10-1132.