

۲- آشنایی با مدل‌های توسعه دولت الکترونیک

۲-۱- مدل انتشاري

مبنای این مدل، انتشار اطلاعات دستگاه‌ها و سازمان‌های دولتی برای همه اقشار جامعه است تا بر اساس آن بتوانند بهتر تصمیم‌گیری کنند. این مدل به شهروندان کمک می‌کند که بدانند چه خدمات دولتی ارائه می‌شوند و چگونه می‌توان به آنها دسترسی پیدا کرد. همچنین در این مدل، اطلاعات مربوط به اقدامات و عملکرد دولت در اختیار حوزه وسیع‌تری از مردم قرار می‌گیرد. مزیت این مدل آن است که یک شهروند مطلع بهتر می‌تواند از خدمات ارائه شده استفاده کند. استفاده از این مدل وضعیت فقدان اطلاعات که در کشورهای در حال توسعه متداول است، را اصلاح می‌کند. از ویژگی‌های اصلی این مدل عبارت است از:

- قراردادن قوانین و مقررات دولتی به صورت online
- دسترسی قراردادن نام، آدرس، پست الکترونیکی و شماره تلفن و فاکس ادارات و سازمان‌های دولتی و اطلاعات خدمات ارائه شده توسط آنها به صورت online
- دسترسی قراردادن اطلاعاتی از قبیل طرح‌ها، بودجه، هزینه و گزارش عملکرد سازمان‌های دولتی به صورت online

۲-۲- مدل سازمان ملل

«مدل سازمان ملل: در پژوهشی که در سال ۲۰۰۲ میلادی توسط سازمان ملل انجام گرفته، یک مدل پنج مرحله‌ای برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک مشخص شده است. سازمان ملل این مدل را برای تعیین وضعیت تکامل کشورها ارائه کرده و درعین حال میزان آمادگی آنها را برای پذیرش فناوری اطلاعات نشان می‌دهد. تاکید این مدل که نگرش کاربردی دارد بر روی کاربران و نیز نوع و تعداد خدمات ارائه شده به آنان متمرکز است. شناسایی هر کدام از این گامها با بررسی وضعیت دولت الکترونیک در کشورهای عضو سازمان ملل و چگونگی توسعه آن در جهان صورت گرفته است. این گامها عبارتند از:

الف) پیدایش (ظهور): در این مرحله کشورها از طریق ایجاد یک وب سایت کوچک در وب حضور می‌یابند. ادارات دولتی سایتهای اینترنتی خود را ایجاد می‌کنند. همچنین اطلاعات موجود بر روی این وب سایت ها شکل غیرکافی و ایستا دارند و به ندرت به روز می‌شوند و اطلاعات لازم برای نشان دادن نحوه دسترسی به خدمات به کاربران داده نمی‌شود. اطلاعات به طور معمول به شکل محصولات، خدمات، آدرسها و ارتباط با سایر وب سایتهای است و در نهایت به شکل پاسخ دادن به سوالهای معمول قابل دسترسی است.

ب) ارتقا (توسعه): اطلاعات موجود بر روی سایتهای افزایش می‌یابند و سایتهای اینترنتی پویاتر می‌شوند. تعداد صفحات وب افزایش می‌یابند.

اطلاعات به شکل پویا ارائه و دفعات به روز شدن آن زیاد می‌شوند. همچنین درجه تنوع اطلاعات و محتوای آنها بالا می‌رود و به شکل کاتالوگ، خبرنامه و موتورهای جستجو قابل دستیابی هستند.

دوره ضمن خدمات کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاندارد قزوین)

ج) تعامل: ارائه اطلاعات در این مرحله برپایه نیاز مراجعان سازماندهی می شود و کاربران می توانند با پست الکترونیک یا پرکردن فرمهای الکترونیک با سازمان خود ارتباط برقرار کنند. در این مرحله ارتباط دوسویه رسمی بیشتری میان مشتریان و سازمان برقرار می شود. همچنین بانکهای اطلاعاتی با موتور جستجو در اختیار کاربران قرار می گیرد تا امکان تبادل اطلاعات با سازمان خود را بیابند. مشتریان امکان خودی کردن محصولات و خدمات بر خط را خواهند داشت؛ یعنی، می توانند تنها محصولات و اطلاعاتی را ببینند که مورد نیازشان است.

د) تراکنش (تبادل): طی این مرحله، کاربران می توانند از خدمات به صورت برخط استفاده کنند، جهت دریافت خدمات و اطلاعات و محصولات روی خط مبلغ مورد نظر خود را پرداخت کنند و معاملات مالی با امنیتی را به صورت برخط انجام دهند. ارتباطات در این مرحله به شکل زنجیره ای است که بین خدمات و محصولات برقرار می شود تا بالاترین میزان رضایت کاربران تامین شود. به علاوه بر روی حریم افراد، تایید صحت ارتباطات، اعتبار تبادلات، یکپارچگی و عدم تکرار تمرکز می شود. و) یکپارچگی (ادغام): در این مرحله، همه خدمات و اطلاعات دولتی، به سادگی در اینترنت قابل دسترسی هستند. کلیه وظایف الکترونیک یکپارچه شده اند و در فضای الکترونیک خطوط متمایزکننده ادارات برداشته شده اند.

پژوهشهایی که توسط سازمان ملل انجام گرفته، نشان دهنده این مطلب است که در سال ۲۰۰۲ میلادی، ۳۲ کشور جهان در مرحله پیدایش، ۶۵ کشور در مرحله ارتقا، ۵۵ کشور در مرحله تعامل و ۱۷ کشور در مرحله تراکنش قرار داشته اند و هیچ یک از کشورهای جهان به مرحله یکپارچگی نرسیده اند. (۶) همچنین کشورهای فقیر و عقب مانده جهان بیشتر در گام نخست گسترش دولت الکترونیک جای دارند. ایران و برخی از کشورهای روبه توسعه، کشورهای آسیای مرکزی و برخی از کشورهای خاورمیانه در مرحله ارتقا جای دارند. کشورهای اروپایی و برخی از کشورهای عربی مانند امارات متحده، کویت، مصر، مغرب، اردن و عربستان سعودی در مرحله تعامل قرار دارند. پیشگامان دولت الکترونیک در جهان مانند کانادا، انگلستان، سنگاپور، آمریکا و استرالیا در مرحله تراکنش هستند و با وجود اینکه هنوز هیچ کشوری به مرحله یکپارچگی دست نیافته است، اما انگلستان و سنگاپور از پیشگامان ورود به این مرحله هستند.