

بررسی جایگاه دولت الکترونیک در عصر ارتباطات مجازی

سپهر اصغرزاده ۱ و عادل صفری ۲

۱دکترای مدیریت بازرگانی - بازاریابی Sepehrasgharzadeh@yahoo.com

۲کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش مالی دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه

Safari8531@gmail.com

چکیده

دولت الکترونیک، پدیده‌ای است نوین که زادهٔ پیشرفت‌ها و نیز نیازهای عصر الکترونیک و ارتباطات مجازی است. دولت الکترونیک، پیاده کردن اندیشه‌ها، انگاره‌ها و طرح‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) در طرح‌ریزی ساختار دولت، مدیریت دولت و خدمات‌رسانی به مردم است و این پدیده، مرحله‌ای از پیشرفت تمدن و فرهنگ نوین بشر است که به موج چهارم یا عصر دیجیتال شهرت دارد. دولت الکترونیک، پاسخی است به نیازهای ناشی از سرعت، سهولت و وسعت یافتن امور بشری در عصر دیجیتال که باعث حذف فواصل مکانی، کوتاه شدن طول زمان، کاهش هزینه‌های پرداختی، رفع موانع فیزیکی و ایجاد سهولت برای متقاضیان خدمات دولت است. در عین حال دولت الکترونیک در عین مزایای بی‌شمارش ممکن است موجب تشدید شکاف طبقاتی شود، زیرا برخورداران از خدمات دولت الکترونیک را با فرصت‌های وسیع مواجه می‌سازد، درحالی دیگر اقشار جامعه را از همان فرصت‌ها بی‌بهره می‌سازد، بنابراین شمول دولت الکترونیک باید همه‌گیر و در خدمت همگان باشد. در این مقاله، تلاش بر آن است که با دو روش تحلیلی و توصیفی به بررسی ماهیت دولت الکترونیک، مزایای آن و آسیب‌های احتمالی‌اش پرداخته شود. یافته‌های این مقاله بیانگر لزوم استقرار دولت الکترونیک در جامعهٔ امروزی است و در عین حال نیاز است که با ایجاد شمول و همه‌گیری و برقراری برابری در بهره‌گیری مردم از خدمات دولت الکترونیک، از آسیب‌های احتمالی این گونه از دولت جلوگیری شود.

واژه‌های کلیدی: دولت الکترونیک، فناوری اطلاعات، فناوری ارتباطات، ارتباطات مجازی

۱- مقدمه

تعریف کردن دولت الکترونیک، پدیده‌ای است سهل ممتنع یا به تعبیری دیگر، پدیده‌ای است آسان سخت. از یک سو کمابیش هرکسی از مخاطبانش تصویری روشن از آن دارد، اما نمی‌تواند آن را به دقت تعریف کند به طرزیکه تعریفش جامع و مانع باشد. دولت الکترونیک برای افراد مختلف معانی مختلفی دارد. در حالی که دیدگاه‌ها نسبت به دولت الکترونیک بسیار متفاوت است، بعضی از زمینه‌های مشترک را می‌توان در طبیعتش پیدا کرد. دولت الکترونیک شامل استفاده از فناوری اطلاعات به خصوص اینترنت برای ارتقاء ارائه خدمات دولت به شهروندان، تجارت و دیگر نهادهای حکومتی است (تقوی دامغانی، ۱۳۷۹: ۳۸). این کار پتانسیل این را دارد که دولت را با شهروندانش به طور مستقیم مرتبط کند به صورتی که باعث بوجود آمدن موقعیت‌های جدید همچنین چالش‌های جدید شود. دولت الکترونیک این امکان را به مردم می‌دهد که بتوانند ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته از خدمات دولت استفاده کنند. بعضی از کارشناسان دولت الکترونیک عقیده دارند که ارائه خدمات می‌تواند بهتر قابل اعتمادتر و کم‌هزینه‌تر شود. دولت الکترونیک را به عنوان استفاده از تکنولوژی اینترنت و پروتوکل‌ها برای انتقال کیفیت خدمات و تأثیرگذاری آن‌ها توصیف می‌کند. دولت الکترونیک به خودی خود، پروسه‌ای است که در مراحل اولیه پیشرفت خود قرار دارد. اقدامات اولیه در قوانین دولت الکترونیک روی ارائه دسترسی پیشرفت به اطلاعات و خدمات ساده تأکید دارد. اگر چه تمامی تأثیرات دولت الکترونیک هنوز به طور وسیعی ناشناخته باقی مانده، رشد پرسرعت در کشمکش و منابع اختصاص داده شده به دولت الکترونیک می‌تواند این تغییرات را تسهیل کند. دولت الکترونیک را به عنوان ارتباط بین دولت، مشتریان دولت (دولت‌های دیگر، شهروندان، کسب‌وکار) تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان (دولت‌های دیگر، شهروندان، کسب‌وکار) با استفاده از ابزارهای الکترونیکی تعریف کرده‌اند. نیز دولت الکترونیک را استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت دولتی که با تغییرات سازمانی و مهارت‌های جدید برای بهبود خدمت‌رسانی عمومی و فرآیندهای دموکراتیک و حمایت قوی از سیاست‌های عمومی تعریف شده‌است (صفری و همکاران، ۱۳۸۲: ۵۳).

به خاطر دلایل مختلف فنی، اقتصادی و سیاسی قوانین دولت الکترونیک برای رسیدن به ظرفیت کمال خود نیازمند زمان هستند. در نتیجه شخص می‌تواند پروژه‌های دولت الکترونیک را به ۴ مرحله از تکامل تقسیم کند: ایجاد، تعامل، انتقال و تبدیل شدن. هر مرحله نمایانگر توانایی رشد کرده‌ای برای دادن اطلاعات و خدمات به عنوان تعامل انتقال آنلاین است. درنهایت هواداران و منتقدان دولت الکترونیک متوجه می‌شوند که تعداد زیادی موقعیت و چالش عملی کردن تصمیمات دولت الکترونیک وجود دارد. بعضی از فرصت‌های نهفته شامل خدمات جدید، افزایش دخالت شهروندان در دولت و ایجاد ساختار پیشرفته اطلاعاتی می‌شود. بعضی از چالش‌های نهفته شامل امنیت اطلاعات و حفظ حریم شخصی، مشکلات در دسترسی به کامپیوتر و مدیریت می‌شود (رضایی و داوری، ۱۳۸۳: ۴۶). به همین دلیل، دولت الکترونیک می‌تواند به‌عنوان یک پروسه یا راهی برای رسیدن به یک هدف در نظر گرفته شود تا خود یک هدف. دولت الکترونیک هنوز در مراحل اولیه تشکیل قرار دارد و قول ارتقا همراه با پیشرفت تکنولوژی و پذیرفته شدن توسط مردم را می‌دهد. حقیقت دولت الکترونیک و کاربردهای بخش‌بندی آن ممکن است گاهی اوقات قربانی نبود درک دقیقی از معنی و اهمیت آن شود.

قوانین دولت الکترونیک می‌توانند اشاره‌ای به تمرکززدایی در خدمات رسانی دولت‌ها داشته باشند. یکی از نشانه‌های تمرکز دولتی، تأکید بر تقسیم عمودی قدرت است. در مقابل قوانین دولت الکترونیک از تکنولوژی اطلاعاتی استفاده می‌کند که بر مدل افقی یا شبکه‌ای ارتباط و تعامل تأکید دارد. در حالیکه دولت الکترونیک برای این طراحی شده تا موانع بین آژانس‌های مختلف را جدا کند می‌تواند همچنین اثری مشابه بر مرزهای حکومت غیرمتمرکز گذارد. اگر چه دولت الکترونیک شامل دامنه‌ی بزرگی از فعالیت‌ها و کارکنان می‌شود، سه بخش مختلف را می‌توان شناسایی کرد. این‌ها شامل دولت به دولت، دولت به تجارت و دولت به شهروندان می‌شوند. هر کدام از این بخش‌ها نماینده‌ی تلفیقی متفاوت از نیروهای انگیزه‌ساز و تصمیمات‌اند. به هر حال، بعضی اهداف شامل ارتقای بازدهی، اطمینان و کیفیت خدمات برای گروه‌های شهری می‌شود (پیرکیانی و ایزددوست، ۱۳۸۹: ۳۸).

۱-۱- بیان مسئله

پیشرفت فناوری و دانش در عصر جدید چندین موج داشته‌است و موج اخیر آن را اصطلاحاً موج چهارم یا عصر دیجیتال یا عصر دنیای مجازی دانسته‌اند. موج چهارم یا عصر مجازی در حقیقت، شکل توسعه و تکامل یافته عصر اطلاعات و دانش است که در آینده ای نزدیک ظهور خواهد کرد و فضای سه بعدی را در اختیار بشر قرار خواهد داد. موج سوم مربوط به عصر اطلاعات است که با حضور رایانه معرفی شده به سرعت در حال گسترش و توسعه بوده و به پیش می رود و حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات را شدیداً تحت تاثیر خود قرار داده است، اینترنت مشخص ترین نماد این عصر است. هدف از بوجود آمدن این عصر رفع نیاز اطلاعاتی بشر بوده است که به کمک رایانه و اینترنت همراه با بانکهای اطلاعاتی و شبکه‌های تار عنکبوتی (شبکه‌های وب) جهانی این نیاز تا حدودی مرتفع شده و در آینده تاثیر خود را با انتقال فضای یک بعدی (متن، پست الکترونیکی و اتاق‌های گفت‌وگو) به دوبعدی (فیلم، تصویر، و آدمکهای شبیه سازی شده) که مشخصه این عصر است بیشتر نمایان خواهد نمود. عمر این عصر کوتاه خواهد بود و فقط از چند دهه تجاوز نخواهد کرد. موج چهارم در راه است و به زودی دنیای سه بعدی رابه جهان عرضه خواهد کرد و شرایطی را فراهم می نماید تا تخیل انسان بتواند به حقیقت نزدیک شده و فضای جدیدی را معرفی خواهد نمود که بسیار توسعه یافته تر و متفاوت با جهان امروز است (زمانی و کسرای، ۱۴۰۱: ۱۸۱). جامعه اطلاعاتی امروز باید چشم‌انداز روشنی برای ادامه مسیر خود به سمت تمام اموری که این روزها در عصر ارتباطات و موج سوم با پسوند مطرح می‌شوند، در عصر مجازی دارای پسوند مجازی خواهند شد. مثلاً بانکداری مجازی جایگزین بانکداری الکترونیکی، پول مجازی جایگزین پول الکترونیکی، تجارت مجازی جایگزین تجارت الکترونیکی، سرویسها و خدمات مجازی جایگزین سرویسها و خدمات الکترونیکی خواهد شد و نهایتاً دولت مجازی دولت الکترونیکی خواهد شد. اطلاع از تغییر جهان به سوی عصر مجازی، از جنبه های مختلف دارای اهمیت است. شاید مسئولین اداره این دسته از کشورها با اطلاع از پیدایش عصر مجازی به بحرانی بودن و عقب افتادگی وضعیت کشورهايشان در این زمینه پی ببرند و با حرکتی پر شتاب، حداقل توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات را جدی بگیرند و با وارد شدن به موج سوم و سپس موجه چهارم، عصر مجازی را چشم‌انداز برنامه‌های ICT درازمدت خود قرار دهند (بخت‌جو و همکاران، ۱۳۹۷: ۷۸). در این مقاله تلاش می‌شود که ماهیت دولت الکترونیک بررسی شود و ساختار آن تبیین گردد تا از این طریق، فواید آن برای آینده جامعه معرفی شود. همچنین آسیب‌های احتمالی پیش روی دولت مجازی بررسی می‌گردد و ماهیت و علل این آسیب‌ها تبیین می‌گردد.

۱-۲- پیشینه تحقیق

درباره دولت الکترونیک تا کنون پژوهش‌های فراوانی شده‌است و این بسیاری پژوهش‌ها به سبب اهمیت دولت الکترونیک در عصر جدید است. این پژوهش‌ها هر یک گوشه‌ای از ویژگی‌ها و ماهیت دولت الکترونیک را تبیین کرده‌اند. در ادامه به برخی از این آثار پرداخته می‌شود:

- بخت جو، شراره؛ شامی زنجانی، مهدی؛ باقری اصل، رضا؛ آریا، نادر. (۱۳۹۷). «توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری». *مجله تحول اداری*. صص ۷۴ - ۸۵. در چکیده این مقاله می‌خوانیم: یکی از کارکردها و مأموریت‌های فصلنامه تحول اداری برگزاری میزگردهای تخصصی و کاربردی در حوزه نظام اداری در خصوص محورها و موضوعات کلیدی، به ویژه برنامه‌های اصلاح نظام اداری است. از این رو بنا داریم برنامه‌های ده گانه اصلاح نظام اداری را در شماره‌های مختلف به بحث و تبادل نظر گذاشته تا مخاطبین با اهداف، اقدامات، عملکرد، چالش‌ها و راه کارهای اجرای کارآمد برنامه‌ها آشنا شده و از دیدگاه‌های صاحب نظران و دست اندرکاران مربوطه، هم از بعد علمی و دانشگاهی؛ و هم از منظر اجرایی برای پیشبرد برنامه‌های خود استفاده نمایند. در این شماره و بنا به ضرورت، بحث دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری که از موضوعات مهم برای سازمان اداری و استخدامی است با حضور دکتر مهدی شامی زنجانی، عضو هیات علمی دانشگاه تهران؛ مهندس رضا باقری اصل، عضو هیات عامل سازمان فناوری اطلاعات؛ مهندس نادر آریا، مشاور وزیر اقتصاد در امور دولت الکترونیک؛ و مهندس شراره بخت‌جو، رئیس امور توسعه دولت الکترونیک سازمان اداری و استخدامی کشور، به‌عنوان مهمانان صاحب‌نظر و کارشناس در این حوزه، مورد بحث و بررسی قرار داده‌ایم که از نظرتان می‌گذرد.

- بهادری، یونس؛ مهدیزاده، سمانه؛ نیک پور، امین. (۱۴۰۰). «تحلیل آماری نقش دولت الکترونیک در بهبود اجرای خط مشی های کیفی صادرات نفت وزارت نفت جمهوری اسلامی ایران با ارائه مدل تحقیق (مطالعه موردی: شرکت پایانه نفتی جزیره خارگ). مجله جغرافیا (برنامه ریزی منطقه ای). صص ۲۱۹-۲۳۷. پژوهش حاضر با هدف تجزیه و تحلیل آماری نقش دولت الکترونیک در بهبود شاخص های کیفی صادرات نفت وزارت نفت جمهوری اسلامی ایران در شرکت پایانه نفتی جزیره خارگ در سال ۱۳۹۸ انجام شده است. جامعه آماری در پژوهش حاضر کارکنان شرکت پایانه نفتی جزیره خارگ به تعداد ۱۵۰۰ نفر بوده که از بین آن ها تعداد ۳۰۶ نفر با استفاده از جدول مورگان انتخاب گردید. روش تحقیق در این پژوهش بر مبنای توصیفی استنباطی می باشد. در پژوهش حاضر به منظور انتخاب افراد نمونه از روش تصادفی ساده استفاده شد. روایی صوری پرسشنامه ها با استفاده از نظرات استاد راهنما و اساتید گروه و خبرگان و با استفاده از تکنیک دلفی تایید شده است. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰.۸۵ تعیین گردید که نشان دهنده پایایی مناسب اندازه گیری می باشد. یافته های تحقیق نشان داد که بدلیل توسعه سریع مسئولیت های دولت در اجرای خط مشی های مطالبه شده از سوی جامعه اقتصادی، بکارگیری فناوری های پیشرفته در قالب دولت الکترونیک و همچنین بکارگیری نقش های حساس و الزام آور، موفقیت جامعه در دستیابی به الگوهای مدرن و تسهیل و تسریع صادرات نفت توسط سازمان های دولتی و نیز سازمان های متولی در بخش خصوصی با تکیه بر تحلیل های آماری متقن و شاخص های کاربردی اعمال شده بسیار مبرم و اثربخش خواهد بود. همچنین نتایج نشان داد که نقش های دولت الکترونیک و نیز اجرای خط مشی کیفی رابطه بسیار حائز اهمیت و با محوریت اجرای خط مشی کیفی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

- پیرکیانی، مسعود؛ ایزددوست، حمید. (۱۳۸۹). «راهکارهای استقرار دولت الکترونیک: مردم سالاری الکترونیکی؛ چشم اندازهای نادیده مدیران آینده». توسعه مدیریت. شماره ۸۴. صص ۳۶-۳۹. در این مقاله می خوانیم: کاهش دیوانسالاری اداری و ارائه خدمات سریع و صرفه جویی در زمان پاسخگویی از طریق شفاف تر نمودن فعالیت های دولتی، ساده و کوتاه نمودن زمان و مراحل چرخه کار اداری، حذف تراکم ارباب رجوع در دستگاه های دولتی و شکل گیری «دولت شهروند-محور»، تبدیل دولت اقتدارگرا و «دستوردهنده» به دولتدموکراتیک و «پیشنهاددهنده» (به تصویر صفحه مراجعه شود) راهکارهای دولت الکترونیک می توان یک سری راهکارها را برای دولت الکترونیکی به ترتیب زیر در نظر گرفت. تسهیل تحویل خدمات به شهروندان. حذف لایه های مدیریت دولتی و مسطح کردن ساختار سازمانی دولت. تسهیل دسترسی به اطلاعات و خدمات برای شهروندان، کسب و کارها و سایر سطوح مدیریت. تسهیل فرآیندهای تجاری و کاهش هزینه ها از طریق منسجم سازی و حذف سیستم های اضافی. انقباض دولت و کاهش عملیات دولتی برای تسریع پاسخگویی به نیازهای شهروندان این راهکارها را می توان در بخش های مختلف به ترتیب زیر مطرح کرد: مدیریت راهبردی سرمایه انسانی از جمله راهکارهای مطرح در این حوزه می توان به موارد زیر اشاره کرد: تسریع کارمندیابی و استخدام دانش آموختگان دانشگاهیبه روشی متناسب با شغلی که در جست و جوی آن می باشند.

- احمد، خراسانی. (۱۳۸۹). «دولت الکترونیک، معرفی و نقد». کتاب ماه علوم و فنون. شماره ۱۳۱. صص ۲۰-۲۱. در این مقاله می خوانیم: دولت الکترونیک، بازتاب دهنده و عامل ایجاد توازن در عرضه خدمات دولت نوین و نیاز متقاضیان خدمات است. چنین عدم توازن در نقش آی سی تی در زندگی مردم کشورهای مختلف، سبب شده که رشد اقتصادی کشورها نیز یکسان نباشد. در یک جا دولت الکترونیکی استفاده از آی سی تی برای انتقال سریع تر اطلاعات، فارغ از قید و بندهای فیزیکی نظام های مبتنی بر کاغذ و دیوان سالاری و در جای دیگر ابزاری برای افزایش دسترسی مردم، شرکت ها و کارکنان به خدمات دولتی تعریف شده است. فصل دوم نیز به اهداف دولت الکترونیکی شامل: ایجاد یک محیط کسب و کاری بهتر، امکان دسترسی بیشتر متقاضیان به اینترنت، تقویت اقتدار دولت و افزایش مشارکت مردم، بهبود بهره وری و کارایی نهادهای دولتی و بهبود کیفیت زندگی محرومان جامعه و دولت را پاسخ گوتر و قابل دسترس تر می کند، پرداخته است. در فصل ششم هم اهمیت ایجاد یک دیدمان، ارزیابی آمادگی الکترونیکی کشور، اهداف واقعی، اهمیت مدیریت تغییر، نقش رهبری در موفقیت دولت

الکترونیکی، اهمیت مشارکت بخش دولتی و خصوصی، مبانی ارتباط با بخش خصوصی، تأثیر شکاف دیجیتالی در پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز دولت الکترونیکی و پل زدن به شکاف دیجیتالی، بررسی می‌شود.

زمانی، وحید؛ کسرائی، احمدرضا. (۱۴۰۱). «نقش اینترنت اشیاء در تحقق دولت الکترونیک و ارتقای جایگاه قدرت منطقه‌ای ایران با تأکید بر سند چشم‌انداز ۱۴۰۴». *مجله روابط خارجی*. صص ۱۷۸ - ۲۰۶. در این مقاله آمده‌است: یکی از مهمترین الزامات ارتقاء جایگاه کشور در نظام توزیع جهانی و منطقهای قدرت، برخورداری از دانش پیشرفته و جایگاه اول علمی و فناوری در منطقه است که در سند چشم‌انداز ۱۴۰۴ جمهوری اسلامی ایران انعکاس یافته است. تحقق دولت الکترونیک در شاخص‌های مختلف آن نیز از جمله شاخص‌های مهم کسب جایگاه اول علمی و فناوری در منطقه می‌باشد. در این چارچوب، یکی از مهمترین روندها و ابزارهای نوظهور فناورانه در سال‌های اخیر رشد اینترنت اشیاء به عنوان یک شبکه جهانی از ماشین‌ها و دستگاه‌هایی است که توانایی تعامل با یکدیگر را از طریق عملکردها و پروتکل‌های خاص برای منتفع ساختن جامعه کاربران هدف، بر اساس سیاست‌های ویژه دارند. در این مقاله به این پرسش اساسی پرداخته می‌شود که آیا اینترنت اشیاء در تحقق دولت الکترونیک و جایگاه قدرت منطقه‌ای ایران موثر است؟ جامعه آماری این تحقیق شامل ۳۰ نفر از اساتید هیئت علمی آشنا با موضوع تحقیق می‌باشد که نظر آنها درباره مدل مرجع اینترنت اشیاء توسط پرسشنامه گرفته شد و با استفاده از نرم افزار SPSS ویراست ۲۵ داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد مدل مرجع بر افزایش راهبری اینترنت اشیاء در دولت الکترونیک و ارتقاء جایگاه قدرت منطقهای ایران متناسب با سند چشم‌انداز ۱۴۰۴ تاثیرگذار است ($p < 0/05$). همچنین مقدار کای دو؛ برای تعامل مدل مرجع برابر با $32/67$ و مقدار کای دو در جدول در سطح ۹۵ درصد با ۴ درجه آزادی برابر $11/67$ است لذا از نظر اساتید تاثیرگذاری مدل مرجع پذیرفتنی است.

۳-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق

دولت الکترونیک در عصر جدید حیات بشر، دارای اهمیت و ضرورت بسیار است. از یک سو این دولت، برآمده از تغییرات تاریخی است که در بطن و متن جامعه و حیات بشر رخ داده‌است و از سوی دیگر، دولت الکترونیک، پاسخ‌گوی نیازی است که در عصر سرعت و کمبود وقت برای استفاده‌کنندگان از خدمات دولت پدید آمده است. بنابراین باید دولت الکترونیک را به‌خوبی شناخت تا بتوان آن را به‌خوبی در جامعه مستقر کرد. از این لحاظ هرگونه پژوهش و تحقیق درباره شناخت ماهیت دولت الکترونیک و فواید آن دارای اهمیت و ضرورت بسیار است.

۴-۱- روش تحقیق

روش تحقیق در این مقاله مبتنی بر دو روش تحلیلی و توصیفی است. ابتدا به توصیف دولت الکترونیک و ماهیت آن پرداخته می‌شود و سپس ساختار این دولت مورد بررسی و کندوکاو قرار می‌گیرد و فواید آن مورد تحلیل قرار می‌گیرد. همچنین داده‌های به کار آمده در این مقاله مبتنی بر مطالعات کتابخانه‌ای است.

۲- بحث

۱-۲- تعریف دولت الکترونیک

دولت الکترونیکی را می‌توان چنین تعریف کرد: به کارگیری فناوری اطلاعات در بخش‌های مختلف دولت به منظور افزایش بهره‌وری و ارتقا سطح خدمات رسانی. مهم‌ترین نتیجه این امر، افزایش رضایت مردم خواهد بود به شرطی که پیاده‌سازی دولت الکترونیکی به‌طور صحیح و با موفقیت صورت گیرد. به عبارت دیگر، دولت الکترونیکی با این که می‌تواند یک گام اساسی برای دولت‌ها باشد، چالش برانگیز نیز است. اگر دولت‌ها نتوانند خدمات الکترونیکی را به‌صورت یکنواخت و قابل دسترس، در اختیار عموم افراد جامعه قرار دهند، دولت الکترونیکی منجر به شکاف طبقاتی بیش‌تر در جامعه و در نهایت نارضایتی مردم، و افزایش مشکلات خواهد شد. البته این به مفهوم انکار دولت الکترونیکی نیست بلکه تأکیدی است بر برنامه ریزی دقیق‌تر برای این امر مهم، که در عصر دیجیتال اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد. در این نوشتار سعی شده است که مبانی دولت الکترونیکی و اهمیت آن به بحث گذارده شود. دولت الکترونیکی مفهومی است که بر به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارائه خدمات مختلف دولتی به شهروندان اشاره دارد. با الکترونیکی‌شدن ساختار و نحوه عملکرد دولت‌ها، شیوه

ارتباطی آنها با شهروندان، سازمان‌ها و حتی نهادهای بین‌المللی نیز دستخوش تغییر و تحول می‌شود. این عبارت، فرصت جدیدی پیش‌روی دولت و مردم می‌گذارد و راه ارتباطی آسانی را برای دسترسی به ارگان‌های دولتی و مشارکت مستقیم و بدون واسطه مردم ترسیم می‌کند (بهادری و همکاران، ۱۴۰۰: ۲۲۶).

دولت الکترونیکی که به معنای استفاده از فناوری اطلاعات در همه حوزه‌ها است و پیرو مفهوم دموکراسی الکترونیکی، به‌دنبال تبدیل‌شدن به دولتی کارآمدتر، موثرتر و خدمت‌گزارتر است. این چهره از دولت که به شکل جدیدی از ارتباطات تاکید دارد نه تنها بستر مفید و بهینه‌ای برای شهروندان خود ایجاد می‌کند بلکه این نوآوری در جهت تقویت قدرت نظارت دولتی و عملکرد نوین آن گامی موثر به شمار می‌رود. یکی از پیامدهای اصلی شکل‌گیری دولت الکترونیکی برقراری ارتباط و امکان تعامل مردم با دولت است، در این صورت بسیاری از تشریفات و اقدامات بی‌جهت از میان برداشته می‌شود و عملیات موردنظر با شفافیت و کمترین ابهام، تسهیل شده و در اسرع وقت انجام می‌شود. یکی دیگر از پیامدهای اجرای دولت الکترونیکی کاهش تعداد مدارک و پرونده‌ها و بطور کلی نسخه فیزیکی اسناد مورد نیاز است، عدم نیاز مراجعه حضوری به دفاتر و سازمان‌های مربوطه و انجام همه این کارها تنها با اتصال به اینترنت و ورود به پایگاه الکترونیکی نهاد مورد نظر، مهم‌ترین و اصلی‌ترین قابلیت این تغییر است (بخت‌جو و همکاران، ۱۳۹۷: ۷۸).

۲-۲- چگونگی ساختار دولت الکترونیک

ساختار دولت الکترونیکی در ۴ سطح تعریف می‌شود:

۱. دولت و شهروندان
۲. دولت و بازرگانان
۳. دولت و کارمندان دولتی
۴. دولت و دولت

۱-۲-۲- دولت و شهروندان (C2G)

این مولفه از مهم‌ترین مولفه‌های دولت الکترونیکی است. الکترونیکی کردن خدمات دولتی به مردم و ارتقای کیفیت سطح زندگی آنها اولویت این مولفه است. با اجرایی‌شدن این طرح، شکل ارتباط میان مردم و سازمان‌های دولتی تغییر می‌کند و پایگاه‌های اینترنتی سازمان‌ها جایگزین دفاتر آنها جهت حضور مشتریان و پیگیری امورشان می‌شود (آقازمانی، ۱۳۸۴: ۱۲).

۲-۲-۲- دولت و بازرگانان (B2G)

مولفه مهم دیگر مربوط به ارتباط دولت با بازرگانان است. تاجران و بازرگانان در سطوح مختلف ملی یا بین‌المللی می‌توانند از اطلاعاتی که دولت الکترونیکی در اختیار آنها قرار می‌دهد، استفاده کنند. این نوع از خدمت موجب فراهم‌شدن شرایط مناسب و به‌صرفه جهت تجارت با کمترین هزینه و اتلاف وقت می‌شود (احمدی، ۱۳۸۹: ۲۱).

۳-۲-۲- دولت و کارمندان دولتی (E2G)

در این سطح بهینه‌سازی روابط کارمندان نهادهای دولتی و کم‌هزینه‌کردن اقداماتی که صورت می‌گیرد اصل مهمی است که باید توسط همه اشخاص رعایت و عملی شود. الکترونیکی کردن درخواست‌ها مانند درخواست مرخصی، وام، حقوق بازنشستگی و غیره نمونه‌هایی از ورود و نفوذ این فناوری در لایه‌های مختلف سازمان‌ها است. نکته حائز اهمیت، تاثیر عملکرد این بخش بر روابط دولت و شهروندان است در صورتی که این سطح با کمترین عیب و ایراد موفق به پیاده‌سازی الکترونیکی کردن دولت باشند شاهد بهبود و توسعه روابط دولت با شهروندان خواهیم بود (بهادری و همکاران، ۱۴۰۰: ۲۲۶).

۴-۲-۲- دولت و دولت (G2G)

این مولفه نقش بزرگی را در عرصه جهانی ایفا می‌کند. روش ارتباطی و تعامل دولت‌ها با یکدیگر زیر سایه دولت الکترونیکی، شکل جدیدی به خود می‌گیرد و تبادل مدارک، اسناد و اطلاعات به شکل دیجیتالی رقم می‌خورد. این اتفاق از برگزاری بسیاری از جلسات هزینه‌بر و اقدامات کم‌اهمیت جلوگیری کرده و با سرعت بیشتر و مبالغ کمتر موجب زودتر به نتیجه رسیدن گفت‌وگوها در عرصه بین‌المللی می‌شود (بخت‌جو و همکاران، ۱۳۹۷: ۷۸).

۲-۳- مزایا و معایب دولت الکترونیکی

۲-۳-۱- مزایا

۱. فناوری با کاهش تشریفات و اقدامات بدون تاثیر موجب افزایش سرعت انجام کارها می‌شود. مراجعه حضوری و سرگردانی میان چندین ساختمان و نهاد جایش را به یک آدرس سایت می‌دهد و هزاران هزار برگه و کاغذ به یک صفحه دیجیتالی تبدیل می‌شود که این مورد اثرات مثبت زیست محیطی را نیز به همراه دارد.
۲. صرفه‌جویی در وقت و هزینه‌ها برای طرفین سودآور است، کاهش این مناسبات و اقلام موردنیاز و کاستن از مراجعه حضور مشتری و پرداخت کمتر هزینه در راستای تحقق کار مورد نظر که مولفه‌های فرهنگ خود خدمتی (Self Service) است از اساسی‌ترین ویژگی‌های این شکل از دولت است.
۳. دولت الکترونیکی، موجب یکپارچگی و سازماندهی دولت در ارائه خدمات و نوع ارتباطاتش می‌شود. یکی دیگر از پیامدهای مثبت این شیوه از تعامل، افزایش اطمینان شهروندان به مسئولان بخش‌هایی است که در رابطه با آنها موردی را پیگیری می‌کنند، به علت مزیت‌های نام برده شهروندان زودتر به نتیجه می‌رسند و مدیر و مسئول نیز در جایگاه خدمت‌گزار وظیفه خود را به خوبی انجام می‌دهد.
۴. پاسخگویی و پیگیری امور مشتریان، همکاری، همیاری و مشارکت مردم را به همراه دارد، در چنین سیستمی که ارتباط دوسویه برقرار است و افرادی از سمت دولت در دسترس‌اند تا به ابهامات و سوالات پاسخ دهند، اختلال و مشکلات به حداقل می‌رسد و رضایت شهروندان بویژه نسل جدید که متولدین عصر تکنولوژی به شمار می‌آیند و مهم‌ترین عامل بقای این چهره جدید از دولت هستند، محقق می‌شود.
۵. شفافیت مهم‌ترین مزیت دولت الکترونیکی است، این ویژگی باعث می‌شود که همه شهروندان به همه اطلاعات مورد نظرشان بدون هیچ‌گونه ابهامی دسترسی داشته باشند. این عامل، تکرار رفتارهایی مانند رشوه‌خواری، دورزدن مالیات، دزدی و غیره را کاهش می‌دهد.
۶. دولت الکترونیکی با راه‌اندازی یک شبکه مستقل و پیشرفته زمینه را برای توسعه اقتصادی فراهم می‌کند. در نتیجه دیجیتالی‌شدن سیستم و آسان‌تر شدن دسترسی به اطلاعات، افزایش تعداد داده‌های مورد نیاز تاجران و فراهم آمدن بستری جهت انجام مبادلات تجاری در سطوح خرد و کلان، شاخص توسعه اقتصادی کشور رشد خواهد کرد (زمانی و کسرای، ۱۴۰۱: ۱۸۱-۱۸۳).

۲-۳-۲- معایب

- ورود فناوری به این حوزه علیرغم تمام امتیازاتی که به همراه دارد، معایبی نیز دارد. خرید و راه‌اندازی کامپیوترها و به‌روزرسانی کردن آنها، تعمیر در صورت خرابی و هزینه‌های این چینی که کم نیست، از معایب دولت الکترونیکی به حساب می‌آید.
۱. اختلال در روند کاری دولت الکترونیکی در صورت خرابی دستگاه‌ها و نوسان در اینترنت یکی دیگر از پیامدهای ناخوشایند این فناوری است. وابستگی زیاد به کامپیوتر و تجمیع همه اطلاعات روی سیستم، حملات سایبری را در کمین دارد.
 ۲. دیجیتالی‌شدن دولت و دسترس‌پذیر بودن آن، برای همه اقشار جامعه، اتفاق مثبتی تلقی نمی‌شود، قشر کم‌سواد و بی‌سواد جامعه تمایلی به استفاده از فناوری ندارند و حتی اگر تمایل به استفاده کردن از فناوری را داشته باشند به علت آشنا نبودن و نداشتن اطلاعات کافی موفق به انجام عملیات خود نمی‌شوند. آموزش به بخشی از این گروه که امکان‌پذیر است و شناخت نسبی درباره گوشی و تبلت هوشمند دارند نیز هزینه سنگین و زمان زیادی را به‌دنبال خواهد داشت.
 ۳. از لحاظ جامعه‌شناختی نیز ارتباطات بین‌فردی که از مهم‌ترین مدل‌های ارتباطی محسوب می‌شود، در دولت الکترونیکی به دلیل شکل‌گیری فضای مجازی از بین می‌رود.

۴. احتمال زیاد خرابی و اختلال از دیگر معایب و آسیب‌های دولت الکترونیک است. در این گونه خدمات‌رسانی همواره احتمال هست که سامانه‌ها مختل شوند و از دسترسی خارج شوند و این فقدان دسترسی ممکن است از دقایق تا روزهای بسیار به طول کشد و بارها نیز تکرار شود.

۵. حملات سایبری از دیگر آفات و معایب دولت الکترونیک است. هکرها، سارقان و آزارگران اینترنتی همواره در کمین سامانه‌ها هستند و برخی برای منافع خویش و برخی برای دشمنی و تعدادی نیز برای تفریح به سراغ ایجاد اختلال در سامانه‌ها می‌روند.

۶. عدم دسترسی همه اقشار جامعه از دیگر آسیب‌های دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک به سبب استقرار بر بستر فضای مجازی، در بطن خود یک خط‌کشی و تقسیم‌بندی بین دو بخش جامعه دارد: کسانی که به فضای مجازی دسترسی دارند و کسانی که به فضای مجازی دسترسی یا آشنایی ندارند. بدین ترتیب دولت الکترونیک در بطن خود آماده‌است که بخشی از جامعه را با فرصت‌های تازه مواجه سازد و همان فرصت‌ها را از برخی دیگر از طبقات و اقشار جامعه دریغ کند (رضایی و داوری، ۱۳۸۳: ۴۶-۴۷).

۴-۲- دولت الکترونیکی در ایران

دولت الکترونیکی با رویکرد هوشمندسازی دولت به‌دنبال ارائه خدمات با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به شهروندان است. این نگاه به فناوری و اولویت قرار دادن آن، مکانسیمی را طراحی می‌کند که در فضایی به نام اینترنت بهم متصل‌اند. دولت الکترونیکی توسط قوه مقننه، قضائیه یا مجریه اداره و کنترل می‌شود. این فناوری در ایران از زمانی پدید آمد که اصلاحات ساختاری با هدف بهبود و بهینه‌کردن شیوه سازمان‌های اداری آغاز شد. یک‌سویه بودن ارتباطات، پیچیده بودن شیوه خدمات‌رسانی این نهادها، تشریفات بی‌رویه و کاغذبازی و یکسری از امور زائد، کارایی و تاثیر مثبت این تشکلهای را دچار نقصان کرده بود. درخواست‌های مکرر و متنوع که ماهیت جامعه است بر پیچیده بودن این شیوه از ارائه خدمات افزود. مشتری یا به عبارتی شهروند، فردی است پویا که به اقتضای جامعه، نیازها و درخواست‌هایش تغییر می‌کند و ارگان‌های مربوطه نیز باید در برابر این بازار نیاز، همواره کارآمد و بروز باشد. این انتظار از دولت و ارگان‌های دولتی در صورتی که همچنان این مدل قدیمی و غیر نوین ساختارها پابرجا باشد، عملاً اقدامی سخت و بعید است. علاوه بر ارتباط میان دولت و شهروند، رقابتی میان دولت‌های مختلف وجود دارد که هر دولت برای افزایش قابلیت‌های سرمایه‌گذاری، اشتغال، نیروی انسانی متخصص و گردشگری به‌دنبال استفاده از ابزارهای دولت الکترونیکی است (آقازمانی، ۱۳۸۴: ۱۳).

در حال حاضر بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته، دولت الکترونیکی را اولویت خود قرار داده‌اند و ایران نیز اقداماتی در همین راستا انجام داده است اما سرعت رشد و توسعه دولت الکترونیکی در ایران به مثابه کشورهای توسعه‌یافته نیست. این کندی از دلایل مختلفی نشات می‌گیرد. عوامل فرهنگی، عوامل سازمانی و اداری و کمبود منابع از موانع اصلی گسترش و پیشرفت این فناوری در کشورمان است. متوسط شاخص دولت الکترونیک در جهان به ۴۲۶۷ می‌رسد درحالی که این شاخص در ایران معادل ۳۸۱۳ است (پیرکیانی و ایزددوست، ۱۳۸۹: ۳۹).

۴-۲-۱- موانع دولت الکترونیک در ایران

برخی از موانع بر سر راه استقرار کامل دولت الکترونیک در ایران عبارت است از:

۴-۲-۱-۱- عامل فرهنگی

استقبال از فناوری در فرهنگ‌های مختلف، متفاوت است. ایجاد تغییر و تحول که ماهیت فناوری است در جوامع، واکنش‌های گوناگونی را به‌دنبال دارد. عدم پذیرش جمعی در ایران دست‌اندازی بر سر راه دولت الکترونیکی شده است. نامانوس بودن و سخت بنظر رسیدن این سازوکار، رغبت شهروندان را به همراه ندارد. پیچیده بنظر رسیدن، نگرانی از شیوه انتقال اطلاعات، عدم آگاهی و شناخت از مهم‌ترین دلایلی است که حمایت مردم را به حداکثر نمی‌رساند. نه‌تنها شهروندان بلکه بخشی از کارمندان دولتی نیز همچنان شیوه سنتی را ارجح می‌دانند. در صورتی که همه همراه نباشند و اتحادی در استفاده از این تکنولوژی نداشته باشند، عملاً سرعت پیشرفت و پوست اندازی الکترونیکی بودن دولت سالیان سال طول می‌کشد. بنابراین

در ایران عملی کردن دولت الکترونیکی نیازمند مدیریت و یک برنامه راهبردی است که همکاری متخصصان حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی، آی تی و غیره را می‌طلبد (احمدی، ۱۳۸۹: ۲۱).

۲-۴-۱-۲- عامل سازمانی و اداری

ساختار سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی با کلیت ایده‌آل ساختار دولت الکترونیکی فاصله دارد. ارتباطات سازمان‌ها و ادارات به دلیل نبود یک شبکه الکترونیکی مناسب و مدل ارتباط و انتقال از بالا به پایین همچنان غیر نوین است. این شیوه امکان تعامل با سایر نهادها را نیز با مشکل روبه رو می‌کند. سازمانی که تا به امروز در محیطی بسته و غیرتعاملی پیش‌رفته برای تغییر سبک قطعاً با مسیری سخت و طولانی روبه‌رو خواهد بود. ساختار مطلوب دولت الکترونیکی سازمانی است که روابط درون سازمانی و برون سازمانی بهبود یافته و رویکردی نوآورانه دارد (تقوی دامغانی، ۱۳۷۹: ۴۱).

۲-۴-۱-۳- کمبود منابع

در ایران با کمبود نیروی متخصص و سرمایه جهت تجهیز همه نهادها روبه‌رو هستیم. نو بودن این فناوری علتی است بر کم‌تعداد بودن افراد تحصیل کرده و ماهر در این حوزه، اما برای پیشبرد هدف اصلی باید از تمام منابع انسانی بهره برد و آموزش در رشته‌های مربوط را از سنین پایین در اولویت قرار داد تا در آینده مشکلی از نظر نیروی کار نداشته باشیم. حمایت مالی و سرمایه‌گذاری شاخصه دیگری است که اگر بحرانی در این منبع رخ ندهد، تجهیزات تامین می‌شود. حمایت همه‌جانبه و کسب موفقیت باعث افزایش انگیزه نوجوانان و جوانان می‌شود (آقازمانی، ۱۳۸۴: ۱۲).

۲-۴-۲- خدمات دولت الکترونیکی در ایران

تعداد سایت‌های دولت الکترونیکی در ایران بسیار زیاد است اما همچنان ایران در راه‌اندازی و تغییر شکل سازمان‌های دولتی و روی آوردن به وب‌سایت‌ها در مقیاس جهانی چند گام عقب است؛ این در حالی است که ایران در تاسیس (دفاتر دولت الکترونیکی) و ارائه خدمات از این اماکن عملکرد بسیار خوبی داشته است. این دفاتر با هدف افزایش بازدهی، آسان‌سازی و تسریع مراحل کار اداری، تجمیع خدمات و جلوگیری از رفت‌وآمدهای متعدد و غیره تاسیس شد؛ پیشخوان دولت، پیشخوان خدمات مالیاتی، دفتر خدمات الکترونیکی شهر و سازمان تامین اجتماعی و پلیس ۱۰+ نمونه‌هایی از دفاتر موجود در کشور هستند. یکی از اقدامات موثر جهت تقویت زیرساخت‌های اقتصادی و علمی دفاتر دولت الکترونیکی اعطای تسهیلات از طریق (طرح تکفا) به بخش خصوصی در راه‌اندازی این دفاتر است. برخی از خدمات دولت الکترونیک در ایران عبارت است از:

۱. دریافت و پرداخت الکترونیکی: پرداخت قبوض مانند قبض آب، برق، تلفن
۲. خدمات ثبت احوال الکترونیکی: دریافت شناسنامه، هوشمندسازی کارت ملی
۳. خدمات قضائی الکترونیکی: ارسال زمان و مکان دادگاه
۴. خدمات بانکداری الکترونیکی: پرداخت، کارت به کارت
۵. خدمات سلامت الکترونیکی: نسخه الکترونیکی
۶. خدمات آموزش الکترونیکی: برگزاری کلاسها به صورت مجازی
۷. ثبت نام الکترونیکی: ثبت نام کنکور، آزمون استخدامی
۸. خدمات پیگیری الکترونیکی: پیگیری مرسولات
۹. خدمات بیمه الکترونیکی: تحت پوشش درآمد انواع بیمه‌ها
۱۰. درخواست مجوز الکترونیکی: برای تاسیس شرکت، موسسه، مدارس (بخت‌جو و همکاران، ۱۳۹۷: ۷۹)

۲-۵- دولت الکترونیکی در جهان

سازمان ملل متحد در سال جاری (سال ۲۰۲۲) در دوازدهمین نشست ارزیابی چشم‌انداز دولت الکترونیکی که ۱۹۳ کشور عضو را پوشش می‌دهد، کشورهای برتر دولت الکترونیکی را معرفی کرد. در این رتبه‌بندی دولت الکترونیکی سه کشور دانمارک، فنلاند و کره جنوبی به ترتیب بالاترین رتبه را در زمینه کیفیت خدمات آنلاین، وضعیت زیرساخت‌های مخابراتی و ظرفیت انسانی کسب کرده‌اند (آقازمانی، ۱۳۸۴: ۱۳).

براساس این گزارش شاخص توسعه دولت الکترونیکی (EDGI) در دو سال گذشته تقریباً بهبود یافته است اما با وجود این رشد تقریبی، ۴۵ درصد مردم جهان در کشورهایی با وضعیت دیجیتالی ضعیف زندگی می‌کنند. جهان از منظر دیجیتالی به شدت تقسیم شده است و در حالی که برخی از کشورها مسیر دیجیتالی شدن را به سرعت می‌پیمایند برخی دیگر هنوز در مراحل ابتدایی قرار دارند، تعدادی از کشورها نیز بطور کلی با فناوری ناآشنا هستند. اروپا پیشرو در دولت الکترونیکی است و کشورهای آفریقایی ضعیف‌ترین کشورها در رابطه با این فناوری هستند (احمدی، ۱۳۸۹: ۲۱-۲۲).

۳- نتیجه‌گیری

یکی از پدیده‌های بسیار مهم در عصر جدید، پیدایش دولت الکترونیک و استقرار آن در بطن دولت‌های سنتی یا در کنار آن و به منزله دولت مکمل است. امروزه با پیشرفت‌هایی که در فناوری اطلاعات و ارتباطات حاصل شده و نیز اثرگذاری این فناوری بر جوانب مختلف زندگی و ظهور عصر دیجیتال که به موج چهارم مشهور شده است، تغییر در زمینه‌های مختلف زندگی امری اجتناب‌ناپذیر شده و در صورت ناسازگاری سازمان‌ها با این تغییرات ناکارآمدی سازمان‌ها بیش از پیش مشهود خواهد بود که بازاریابی و تجارت و دولت الکترونیکی نمونه‌هایی از این تأثیرگذاری است. یکی از آرمان‌های در حال تحقق عصر ارتباطات و اطلاعات، دولت الکترونیکی است. دولت الکترونیک به فعالیت‌های دولتی که بر مبنای ارتباطات الکترونیکی بین همه‌ی سطوح دولت، شهروندان و بخش تجاری صورت می‌گیرد، می‌باشد که بخش تجاری شامل تهیه و تدارک محصولات و خدمات، ارائه و دریافت سفارشات، فراهم کردن و کسب اطلاعات و تکمیل تراکنش‌های مالی می‌باشد. دولت الکترونیک دارای فواید و معایبی است که هر دو را باید در کنار هم شناخت. مهم‌ترین فواید دولت الکترونیک، برداشتن فاصله‌های مکانی و کوتاه کردن فرایند زمانی و کاهش هزینه‌هاست، اما معایب آن، خط‌کشی بین طبقات مردم، احتمال اختلال مداوم و خطر حملات مزاحمان اینترنتی است. امروزه دولت الکترونیک در سطح جهان بسیار رواج یافته‌است و ایران نیز به استقرار دولت الکترونیک به صورت مکمل دولت سنتی پرداخته‌است و خدمات فراوانی را در حوزه صدور مدارک و اسناد، استعلام‌ها، ثبت نام‌ها و پرداخت‌ها از طریق دولت الکترونیک انجام می‌دهد.

فهرست منابع

- آقا زمانی، علی. (۱۳۸۴). «ویژگی‌های سازمان‌های الکترونیکی». *روزنامه شرق*. سال سوم. شماره ۶۱۰. ص ۱۲.
- احمدی، حسین. (۱۳۸۹). «دولت الکترونیک، معرفی و نقد». *کتاب ماه علوم و فنون*. شماره ۱۳۱. صص ۲۰-۲۱.
- بخت جو، شراره؛ شامی زنجانی، مهدی؛ باقری اصل، رضا؛ آریا، نادر. (۱۳۹۷). «توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری». *مجله تحول اداری*. صص ۷۴-۸۵.
- بهادری، یونس؛ مهدیزاده، سمانه؛ نیک پور، امین. (۱۴۰۰). «تحلیل آماری نقش دولت الکترونیک در بهبود اجرای خط مشی‌های کیفی صادرات نفت و وزارت نفت جمهوری اسلامی ایران با ارائه مدل تحقیق (مطالعه موردی: شرکت پایانه نفتی جزیره خارگ)». *مجله جغرافیا (برنامه‌ریزی منطقه‌ای)*. صص ۲۱۹-۲۳۷.
- پیرکیانی، مسعود؛ ایزددوست، حمید. (۱۳۸۹). «راهکارهای استقرار دولت الکترونیک: مردم سالاری الکترونیکی؛ چشم اندازهای نادیده مدیران آینده». *توسعه مدیریت*. شماره ۸۴. صص ۳۶-۳۹.
- زمانی، وحید؛ کسرائی، احمدرضا. (۱۴۰۱). «نقش اینترنت اشیا در تحقق دولت الکترونیک و ارتقای جایگاه قدرت منطقه‌ای ایران با تاکید بر سند چشم انداز ۱۴۰۴». *مجله روابط خارجی*. صص ۱۷۸-۲۰۶.
- رضایی، حمید؛ داوری، علی. (۱۳۸۳). «دولت الکترونیک». *مجله تدبیر، ماهنامه علمی آموزشی*. شماره ۱۴۶. صص ۴۳-۵۱.
- صفری، حامد و همکاران. (۱۳۸۲). «مدل بلوغ دولت الکترونیک وزارت بازرگانی ایران». *فصلنامه دانش مدیریت*. شماره ۶۳. صص ۵۱-۶۲.
- تقوی دامغانی، سعید. (۱۳۷۹). *نگرشی بر مدیریت اسلامی*. تهران: شرکت چاپ و نشر بین المللی سازمان تبلیغات اسلامی.