

دولت الکترونیک رویکرد سازگار برای ارتباط شهروندان با دولت

نویسنده: فردوس شهریار

خلاصه

اکنون در دورانی زنده گی میکنیم که از آن با عنوان عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات یاد میشود. نفوذ فناوریهای اطلاعات و ارتباطات در جنبه های مختلف زنده گی انسان باعث شده است که روشهای ارتباط افراد، به طور کلی تغییر کند. امروز اجتماعات و شهروندان نیز به جوامع علمی و کاربران شبکه اطلاعاتی تبدیل شده اند. اکنون مردم بیشتر به حقوق شان آگاهی دارند و سعی میکنند که تواناییهای خود را در اخذ تصمیمات آگاهانه در جنبه های تأثیر گذار بر زنده گی شان توسعه دهند. در همین راستا ایده دولتهای الکترونیکی در اقصی نقاط دنیا مورد توجه قرار گرفته است و کشورهای توسعه یافته حرکتی را در جهت نیل به این هدف شروع کرده اند. میتوان گفت که دولت الکترونیکی از حد یک ایده فراتر رفته است و همه کشورهای توسعه

یافته و حتی در حال توسعه، گامهای موفقیتی را به سوی این هدف طولانی مدت برداشته اند و افراد جامعه انتظار دارند که کلیه خدمات و سرویسهای دولتی با حداقل هزینه و با حداکثر سرعت و حداقل زمان در اختیار آنها قرار گیرد. لذا این امر بسیار حایز اهمیت است که دولت این توانایی را داشته باشد که بهترین خدمات را در کمترین زمان و با بهترین راندمان در اختیار اقشار مختلف جامعه قرار دهد.

سعی بر آن است که درین مقاله مبانی دولت الکترونیک و اهمیت ایجاد آن در عصر ارتباطات و فناوری اطلاعات مورد بررسی قرار گیرد؛ در همین راستا ابتدا به بیان تعابیر مختلفی که از دولت الکترونیک استنباط گردیده پرداخته و پیشینه بحث دولت الکترونیک بیان شده است. به دنبال آن ضرورت ایجاد دولت الکترونیک، ابعاد آن، استراتژی استقرار، راهکارهای دولت الکترونیک در جهت ارتقای سطح خدمات مطرح و نظریه "کارو" در زمینه تحقق دولت الکترونیک تشریح میشود. در ادامه، وضعیت دولت الکترونیک در افغانستان، در نهایت ابعاد مختلف دولت الکترونیک در سالهای اخیر مورد بحث و بررسی قرار میگیرد.

کلمات کلیدی: دولت الکترونیک، شهروندان، تکنولوژی، دسترسی نامحدود، خدمات الکترونیکی.

مقدمه

دولت الکترونیک استفاده سهل و آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم به شهروندان بدون هیچ گونه محدودیت زمانی و مکانی میباشد. دولت الکترونیک ظرفیت های بالایی برای ایجاد ارتباطات الکترونیک بین دولت و شهروندان، دولت با بخش خصوصی و اجزای مختلف درون دولت دارد. هر حکومتی با توجه به شرایط خاص خود میتواند در هنگام تدوین استراتژی دولت

الکترونیک مورد نظر خود، قلمرو نفوذ و گسترش این پدیده را تعریف کند. امروزه عوامل مختلفی دست در دست یکدیگر داده‌اند تا دولتها را وادار به تجربه شکل جدید و در واقع اجتناب ناپذیری از اداره جامعه، سازگار با تحولات نوین جهانی در عرصه تکنولوژی و فناوری اطلاعات بکنند. در واقع دولت الکترونیک یک افق هدایتگرانه قدرتمند در جهت تحولی است که دولتها و ادارات عمومی طی دهه های آینده دستخوش آن خواهند شد. این مسأله از چهار جنبه قابل تأمل است: دیدگاه شهروندان، دیدگاه فرآیندی (سازماندهی مجدد)، دیدگاه مشارکتی، و دیدگاه دانش و آگاهی. به نظر میرسد دولت الکترونیک ملاحظات درونی و بیرونی را به عنوان یک رویکرد مقدس باهم ترکیب میکند. الگوهای سیاستی و قوانین بخش عمومی، با به کارگیری دیدگاه های مشارکتی و دانش محور میتواند در جهت کنترل و هدایت مهندسی مجدد در بخش عمومی و تحقق دولت الکترونیک به طور مطلوبی مورد استفاده قرار گیرد. امروزه زنده گی الکترونیکی در دولت الکترونیک، متأثر از سرعت قابل توجه عناصر این پدیده است؛ چون ارتباطات و فناوری اطلاعات در کمتر از یک دهه، با به کارگیری راهبردهای مؤثر توانسته است دگرگونیهای قابل توجهی را در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و ... موجب گردد.

دولت الکترونیک

به کارگیری فناوری اطلاعات در بخشهای مختلف دولت به منظور افزایش بهره وری و ارتقای سطح خدمات رسانی است. مهم ترین نتیجه این امر، 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 با این که میتواند یک گام اساسی برای دولتها باشد چالش برانگیز نیز است. اگر دولتها نتوانند خدمات الکترونیکی

را به صورت یکنواخت و قابل دسترس، در اختیار عموم افراد جامعه قرار دهند، دولت الکترونیکی منجر به شکاف طبقاتی بیش تر 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 دقیق تر برای این امر مهم، که در عصر دیجیتال اجتناب ناپذیر به نظر میرسد.

امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثربخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمان‌های تابعه آن، بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی، دولت الکترونیک اطلاق میشود. دولت الکترونیک استفاده سهل و آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم به مشتری، به صورت ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته میباشد. جنبه دیگر دولت الکترونیک، تکنولوژی‌یی است که برای اتصال شهروندان به شبکه ارتباطی سازمانها که یک سری از خدمات مرتبط با نیاز کاربران را تأمین می کند، به کار میرود. در بخشهای عمومی، غیرانتفاعی و خصوصی شبکه هایی برای ارائه خدماتی که به صورت مشارکتی عرضه میشود مثل مراقبت صحی، رفاه، مسکن، توسعه اقتصادی، آموزش شغل و دستیابی به آن و دیگر خدمات همه گانی سرمایه گذاری شده، وجود دارد. [۷] از نگاه دیگر، دولت الکترونیک یک واژه عام است که برای مفاهیمی از قبیل خدمات الکترونیک، دموکراسی الکترونیک و از همه مهمتر، مدیریت یا نظارت الکترونیک مورد استفاده قرار میگیرد. این به کارگیری فن آوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) است که دسترسی به خدمات دولتی، و متقابلاً ارائه خدمات توسط دولت را در جهت انتفاع به شهروندان، شرکای تجاری دولت، بخشهای عمومی و بخشهای خصوصی افزایش میدهد. دولت

الکترونیک فرایندهای جاری مبتنی بر کاغذ (بازی) را مکانیزه و دیجیتالی نموده که این سرعت با بخش روشهای جدید مدیریت میگردد. این سیستم، بین مقامات دولتی، بخشهای خصوصی و شهروندان پل ارتباطی ایجاد مینماید. [۱۰] مهمتر از همه، امکان اعمال یک کنترل اثربخش را برای دولت در جهت استفاده بهینه از سرمایه های اجتماعی، سیاسی، و اقتصادی در مسیر توسعه فراهم میسازد.

تاریخچه دولت الکترونیک

روند ایجاد دولت الکترونیک بدین صورت بوده است که در طول نیمه دوم دهه ۱۹۹۰، بخش خصوصی امریکا مسؤول خلق خدمات الکترونیکی شد. وجود فناوری وب (WEB)، به برانگیختن برخی اقدامات تجاری در شرکتها منجر گشت. لذا نتایج خوب و قابل سنجشی از این اقدامات حاصل شد. مهمتر از آن، این بود که کارکنان هر چه بیشتر اثربخش شدند. به طوری که در بازه کاری آنها افزایش قابل ملاحظه یی پدید آمد؛ برای مثال، در سال ۱۹۹۹، میانگین بازه کاری هر ساعت فرد، پنج درصد افزایش پیدا کرد. [۲۱ و ۲] پی آمد چنین نتایج مطلوبی، استفاده از فناوری وب مورد توجه قرار گرفت و موجب تحولات عظیمی در عرصه مشاغل و ارتباطات گردید. زمانی که فناوری وب در اکثر بخشهای خصوصی به کار گرفته شد، دولت از این بابت عقب مانده بود. لذا توجه دولت به این مسأله معطوف گشت که ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیک بسیار ساده تر خواهد بود.

در نتیجه وینتون سرف (VINTON CERF) که به عنوان یکی از پدر بزرگهای اینترنت مشهور است این پیشنهاد را به رهبران دولتی داد که «لطفاً از فناوری اطلاعات استفاده کنید و اجازه دهید که خدمات تان، بیشتر در دسترس باشد. همچنین، هرگز از فناوری وب نهراسید؛ اما همواره برای آن برنامه ریزی کنید». [۲] لذا شهر گولدن به این

نیاز استراتژیک پی برد و در جون ۲۰۰۱، برنامه ریزی استراتژیک را برای دولت الکترونیک تدوین کرد.

ضرورت ایجاد دولت الکترونیک

عوامل متعددی، زمینه های لازم را برای تحقق این امر فراهم می آورند که همه گی ناشی از فناوری و پیچیده تر شدن بشر است و دولتها برای پاسخ به این پیچیده گی ناگزیرند که اقدام به ایجاد دولت الکترونیک کنند. مهمترین این عوامل عبارتند از: رشد فناوریهای جدید و به ویژه فناوری اطلاعات: امروزه، فناوری با نرخ فزاینده و به صورت تصاعدی در حال رشد است. قانون مور (MOORS LAW) در این مورد میگوید: قدرت محاسباتی کامپیوترها هر ۱۸ ماه دو برابر میشود. قانون "مت کالف" (MATCALF) نیز میگوید: میزان رشد یک شبکه به میزان توان دوم استفاده کننده گان از آن شبکه است و در نهایت قانون گیلدرز (GILDERS) میگوید: مسیرهای ارتباطی شبکه ها هر ۱۲ ماه سه برابر میشود [۲]. همان گونه که از مثالهای فوق برمی آید سرعت رشد فناوری اطلاعات بسیار زیاد بوده و این امر در تمامی پدیده ها از جمله مؤسسات دولتی تأثیرات شگرفی برجای میگذارد.

سرمایه گذاری تصدیهای اقتصادی در بخش فناوری اطلاعات: تصدیهای اقتصادی سرمایه گذاریهای بزرگی را در زمینه فناوری اطلاعات اعمال کرده اند و بخش خصوصی نیز جهت پاسخگویی با شرایط کنونی و کم کردن فاصله و شکاف بین خود و دولت، ناگزیر از سرمایه گذاری در این خصوص است. آمارها نشان میدهد که سرمایه گذاری شرکتهای امریکایی در فناوری اطلاعات کمتر از ۱۰ درصد در سالهای گذشته به ۵۰ درصد در حال حاضر رسیده است و به دلیل سرمایه گذاریهایی که در این زمینه شده هزینه مبادلات بانکی به میزان ۳۰ درصد هزینه های بانکی غیر

الکترونیک کاهش یافته است.

رشد اینترنت و فراگیری عمومی استفاده از آن: طی فصل فروش کریسمس در سال ۱۹۹۹ فروشنده گانی که محصولات خود را از طریق اینترنت به فروش میرساندند معادل ۳/۱ میلیارد دلار بود که این میزان، چهار برابر فروش آنان در سال ۹۸ بود و در سال ۲۰۰۰، امریکا برای ایجاد دولت الکترونیک رقمی معادل ۵۰۰ میلیون دلار هزینه کرده که این میزان در سال ۲۰۰۳ به ۱/۶ میلیارد دلار خواهد رسید. [۲]

تغییر انتظارات شهروندان و تصدیهای اقتصادی: انتظارات مردم در مورد خدمات، محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید بتواند پاسخگوی این نیازها باشد و این امر فقط میتواند از طریق دولت الکترونیک تحقق یابد.

جهانی شدن و فشارهای ناشی از رقابت: دولتها برای جذب سرمایه، مشاغل و کارگران ماهر، گردشگران... با هم در رقابت بوده اند. از سویی جهانی شدن نیز به منظور فروش کالاها و خدمات خویش، آنها را وادار به تأسیس دولت الکترونیک میکند. [۲]

ساختار دولت الکترونیک

ستون اصلی دولت الکترونیکی رابطه یی است که با شهروندان، شرکتهای، کارکنان و مؤسسات دولتی برقرار میشود و این ارتباطات است که روح دولت الکترونیک را تشکیل میدهد. دولت الکترونیک برای خدمات دهی به شهروندان، واحدهای خصوصی و شرکتهای دولتی دیگر از کانالهای مختلفی استفاده میکند که خود به روابط میان دولت و سایر ارکان جامعه منتهی میشود که در گروه های زیر دسته بندی میشود:

(Government to Business) یا G2B : رابطه یی که میان دولت و شرکتهای

خصوصی برقرار میشود که در آن دولت سرویسی را به آن سازمان ارائه میدهد، مانند ارائه مجوز و سندها، انجام خرید و فروش کالاها و خدمات و غیره.

(Government to Citizen) یا G2C: رابطه دولت با شهروندان که در این رابطه دولت خدماتی را به شهروندان ارائه میدهد، در این نوع رابطه دولت سرویسهای درخواستی شهروندان را به صورت رایگان بر روی شبکه قرار میدهد.

(Citizen to Government) یا C2G: ارتباط میان دولت و مردم که در آن شهروندان اطلاعاتی را به دولت ارائه میدهند؛ به عنوان نمونه کاربردی میتوان به انتخابات الکترونیکی اشاره کرد.

(Government to Government) یا G2G: رابطه درون سازمانی میان ادارات دولتی و یا میان دولتهای مختلف که در آن هر یک از سازمانها یا دولتها اقدام به ارائه سرویس میکنند و یا روابطی را بر روی شبکه جهانی به وجود می آورند.

(Government to Employer) یا G2E: رابطه میان دولت و کارمندان است که شامل خدماتی است که در رابطه با شغل کارمندان بر روی شبکه جهانی در اختیار آنها قرار میگیرد. این خدمات شامل امور مالیاتی، حقوقی و مالی است. رسیده گی به عملکرد پرسونل و ارتباطات درون سازمانی در جهت کاهش بروکراسیهای بی مورد اداری و جلوگیری از اتلاف زمان و افزایش بهره وری در سازمان نیز از مصادیق G2E است.

استراتژی استقرار دولت الکترونیک

اولین گام در تدوین استراتژی دولت الکترونیک تعریف آن است. بدین معنا که سیاستگذاران باید بدانند که دقیقاً در پی دست یافتن به چه چیزی هستند. دولت الکترونیک ظرفیتهای بالایی برای ایجاد ارتباطات الکترونیک بین دولت و شهروندان،

دولت با بخش خصوصی و اجزای مختلف درون دولت دارد. هر حکومتی با توجه به شرایط خاص خود میتواند در هنگام تدوین استراتژی دولت الکترونیک مورد نظر خود، قلمرو نفوذ و گسترش این پدیده را تعریف کند. پس از این مرحله باید نسبت به تدوین استراتژی اقدام شود. این استراتژی از این لحاظ حایز اهمیت است که برنامه‌های عملی مهندسی مجدد فرآیندها و رویه‌ها را به گونه‌ای که در راستای دولت الکترونیک و حمایت کننده آن باشد، هدایت میکند. همچنین گامهای اولیه حرکت را تعیین میسازد. این استراتژی باید در برگیرنده مراحل زیر باشد:

- تعریف ساختار دولت الکترونیک و اجزا و عناصر کلیدی آن؛

- تعیین مخاطبان و کاربران دولت الکترونیک؛

- ترسیم چشم اندازی که به ساده گی قابل درک باشد و دربرگیرنده نتایج مورد انتظار از دولت الکترونیک باشد.

- تعیین اهداف عملیاتی که قابل سنجش و قابل اندازه گیری باشند.

- تعیین خط مشیهای لازم به منظور حمایت از تحقق مطلوب دولت الکترونیک.

- تعریف شیوه‌ی که میزان آماده گی سازمانی برای استقرار دولت الکترونیک را تعیین کند.

تعریف فرآیند و مراحل استقرار دولت الکترونیک.

راهکارهای دولت الکترونیک در جهت ارتقای سطح خدمات

دولت الکترونیک باید در جهت ارتقای 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. [۱۱]

ساده سازی نحوه ارائه خدمات به مشتریان و تسهیل دسترسی به آنها.

بهبود کارآیی و اثربخشی دولت از طریق حذف لایه ها و سطوح مدیریتی. تسهیل دسترسی مشتریان به اطلاعات از این طریق که مشتری مداری جایگزین بوروکراسی اداری شود. بهبود وضعیت پاسخگویی به مشتریان و تضمین پاسخگویی در خصوص نیازهای آنان.

ساده سازی فرآیندهای کسب و کار مؤسسات، کاهش هزینه ها از طریق یکپارچه سازی و حذف سیستمهای زاید.

نظریه "کارو" برای تحقق دولت الکترونیک

یکی از الزامات اساسی برای ورود دولت به عصر دیجیتال آن است که فناوری ارتباطی و اطلاعاتی جدید جانشین جریان مکاتبات بین هرم دولت و دریافت کننده گان خط مشی و مشتریان خدمات دولتی شود. همکاری گسترده بین دولت و مشتریان نه تنها مسئله مربوط به مراوده الکترونیکی است؛ بلکه هدف کیفیت بیش تر و قابل اعتماد بودن خدمات است.

بر اساس نظریه "کارو" برای تحقق دولت الکترونیک در جامعه اقدامات زیر ضروری است. [۱۱]

- رهبری جامعه از بالای هرم؛
- ایجاد بینش سازمانی؛
- تعهد به تأمین منابع؛
- حمایت واقعی از تغییر و تحول؛
- اجرای سریع؛

مراحل اجرای دولت الکترونیک

کشورهایی که برنامه های اجرای دولت الکترونیکی را شروع کرده اند، بنا به تجربه، مراحل ضروری این کار را از قرار زیر دانسته اند.

اطلاع رسانی: اطلاعات مورد نیاز در اختیار مشتریان و کاربران قرار داده میشود؛ مانند اطلاعات لازم برای کسب مجوز شکار یا صدور جواز راننده گی.

ارتباط یک طرفه: فرمهای الکترونیکی، مشخص ترین وجه این مرحله است سازمانها، فرمها را به صورتهای مختلف در اختیار متقاضیان قرار میدهند؛ اما کاربران پس از گرفتن فرمها باید به روش سنتی برای پرکردن و ارسال آنها اقدام کنند. ارتباط دوسویه: کاربران میتوانند نه تنها فرمها را دریافت کنند؛ بلکه به صورت آنلاین آنها را هم پر کرده و ارسال کنند. البته در این مرحله، برخی عملیات مانند تعاملات مالی یا تعیین هویت متقاضی هنوز به روش سنتی صورت میگیرد. تراکنشها و تعاملات: تمامی فرآیندها و عملیات از ابتدا تا انتها با توجه به امکانات به صورت الکترونیکی انجام می شود. در این مرحله تمامی ابعاد دولت الکترونیک باید پیاده شده باشد. [۱۱]

با افزایش چشمگیر مشاغلی که با تجارت الکترونیک مرتبط هستند، سازمانهای عمومی در تلاش اند تا به هر نحو دولت الکترونیک را بپذیرند تا توانایی رقابت با بازار را در عرصه های بین المللی از دست ندهند. [۱۰]

تکنالوژی در افغانستان

وزارت مخابرات و تکنالوژی معلوماتی افغانستان در سال ۱۹۵۵ ایجاد گردیده است. افغانستان در جهان ارتباطات الکترونیکی با نصب تلفون سیمدار در سال ۱۸۹۸ در قصر ارگ (محل اقامت شاه) در کابل گام برداشته است.

در سال ۱۹۰۸ یک سیستم کوچک تلیفون با ظرفیت ۲۵ لین به طرف شمال قصر ارگ نصب گردیده بود. خدمات تیلگرافی نوع دیگری از تسهیلات مخابراتی بود که در سال ۱۹۱۴ در افغانستان راه اندازی گردید. نصب سیستم تیلگرافی به طاقت دو کیلووات اساساً به مقصد اهداف نظامی در باغ بابر (باغ تاریخی در شهر کابل، که بیانگر اولین سلسله امپراتوری مغول، ظهیر الدین محمد بابر می باشد) نصب گردیده بود.

در سال ۱۹۱۹، چندین سیستم تلیفون (سیوچورد ها) ۵۰ لینه و ۱۰۰ لینه در پسته خانه شاه دوشمشیره (ع) نصب گردیده بود. در همین سال برای اولین بار برای ۱۴ محصل بورس تحصیلی داده شده بود تا در رشته تیلگراف بیسیم در خارج تحصیل نمایند.

در سال ۱۹۲۰، ماشین تیلگرافی دیگری ساخت انگلستان در کابل نصب گردید که تا سال ۱۹۳۲ از آن استفاده میگردید.

افغانستان در ماه اپریل سال ۱۹۲۸ عضویت اتحادیه بین المللی تیلگراف (ITU) را حاصل نمود. (نام اتحادیه بین المللی تیلگراف در سال ۱۸۶۵ بوجود آمد و در سال ۱۹۳۲ نام آن به اتحادیه بین المللی مخابرات مبدل گردید).

در سال ۱۹۳۰ هفت پایه ماشین تلیفون و تیلگراف موج کوتاه از کمپنی مارکونی ایتالوی خریداری و در شهر های کابل، هرات، مزارشریف، میمنه و خوست نصب و منتاژ گردیده بود. در اواخر سال ۱۹۳۳ سیستم دیگری با آنتن طاقت بلندتر از همان کمپنی خریداری شده و در تعمیر مرکزی تیلگراف در کابل نصب و منتاژ گردید. در سال ۱۹۴۹، یک پایه دستگاه تلیفون ریلی اتومات با ظرفیت ۱۳۰۰ لین خریداری شده و شبکه کیلی آن در سال ۱۹۵۰ تکمیل گردید.

در سال ۱۹۵۳، یک پایه دستگاه دیگر تلیفون با ظرفیت ۵۰۰۰ لین از طریق کمپنی سیمنس تهیه گردیده و بعد از تکمیل شبکه آن، در سال ۱۹۵۷ به کار انداخته شد.

با تهیه تجهیزات فرعی از کمپنی سیمنس، وزارت مخابرات وصلیه های تلیفون بین کابل و مزار شریف و بین کابل و قندهار در سال ۱۹۵۹ ایجاد شد.

در سال ۱۹۶۱، یک پایه دستگاه ۱۵۰۰ لینه از کشور چکسلواکیا خریداری شده و در شهر کابل نصب گردید. در همین سال، وصلیه بین کابل و کندهار ایجاد شد. همچنان کابل با تورخم و بخش شمال کشور وصل گردید.

در همان موقع خدمات مخابراتی با استفاده از سیستمهای سه چینله و ۱۲ چینله و به طول تقریباً ۱۴۰۰۰ کیلومتر شبکه لین دار در سر تا سر افغانستان عرضه میگردد. وصلیه های زمینی به منظور اجرای مخابره های بین المللی و ترانزیت به بعضی از کشور های همسایه مانند پاکستان، ایران و ترکیه نیز مورد استفاده قرار داشت. تعداد مجموعی چینلها در آن موقع متجاوز از ۱۲۰ چینل بود.

نظر به ازدیاد تقاضا برای خدمات تلیفون، یک پلان توسعه شبکه در شبکه در شهر کابل در سال ۱۹۶۴ راه اندازی شده بود. بر اساس همین پلان ۳۰۰۰ لین تلیفون در شیر شاه مینه، ۳۰۰۰ لین تلیفون در شهر نو، ۲۰۰ لین تلیفون در پلچرخی و ۵۰۰۰ لین تلیفون در ساحه مرکزی شهر کابل توسعه داده شده بود. شبکه متذکره به طور مکمل در سال ۱۹۶۹ به فعالیت آغاز کرد.

اولین ستیشن ترانسیور رادیویی به طاقت ۲۰ کیلووات در شهر کابل نصب گردید که کابل را با پاریس از طریق رادیو وصل کرده بود.

در اواخر سال ۱۹۶۴ یک فرستنده رادیویی به طاقت ۱۰ کیلووات و دو ستیشن آخذه

از کمپنی فلیس (نیدرلند) تهیه گردیده بود و به منظور تأمین مخابره با مراکز ترانزیت در پاریس، دهلی جدید، لندن و مسکو مورد استفاده قرار داده شده بود.

در سال ۱۹۷۳، پروژه شبکه توسعه وی (پروژه دوم تیلی کمونیکیشن) با مشوره تخنیکي اتحادیه بین المللی تیلی کمونیکیشن در شهر کابل راه انداز گردید. با تطبیق پروژه سوم، دستگاه های اتومات فرعی شهری در شهر نو، خیر خانه و مکرویان نصب شده بود با کمپنی زیمنس به تعداد ۱۳۲۰۰ لین تلفون را در شهر کابل فعال نموده بود.

افغانستان در سال ۱۹۷۹ عضویت جمعیت مخابراتی آسیا پسفیک (APT) را حاصل نمود.

در سالهای ۱۹۸۳ و ۱۹۸۴، دستگاه های نوع کراسبار در شهر کابل های جلال آباد، پروان، پلخمری، شبرغان و کندز نصب گردید.

در اواسط سال های ۷۰، خدمات اساسی مخابراتی به شمول تلفون و تیلگراف در افغانستان در سطح ولسوالیها قابل دسترسی بود. هر چند سیستم مخابراتی اکثر محدود به بعضی بخشهای حکومت بود، مردمان محل نیز دسترسی محدود به خدمات داشتند.

در دو دهه گذشته (سالهای ۸۰ و ۹۰)، شورشهای سیاسی - اجتماعی و جنگ نه تنها زیربنا ها و ثروت افغانستان را منهدم نمود؛ بلکه سیستمهای مخابراتی را نیز تخریب نمود و به آن رسیده گی صورت نگرفت. در اکثر بخشهای از کشور حتی خدمات مخابراتی بسیار ضروری نیز موجود نبود.

بعد از اینکه حکومت موقت در سال ۲۰۰۱ در افغانستان ایجاد شد، روزه های جدید سیاسی و احیای مجدد اقتصادی - اجتماعی و باز سازی در کشور باز گردید.

در جریان سال ۲۰۰۲، بعد از ایجاد حکومت انتقالی و متعاقباً پس از تشکیل حکومت در سالهای ۲۰۰۳ و ۲۰۰۴ از طریق انتخابات، همزمان با پروسه ثبات سیاسی، حکومت یک محیط مناسب را برای سکتور خصوصی به وجود آورد تا افغانها را در ساحات مختلفه زنده گی شان از طریق منظوری سیستم خصوصی سازی به طور رسمی کمک نماید.

نظر به موقعیت جغرافیایی افغانستان که بیشترین بخشهای آن توسط کوه ها احاطه شده است و تعدادی زیادی از مردم افغان در داخل و خارج از افغانستان متفرق شده اند تسهیلات و خدمات مخابراتی یک موضوع بسیار مهم برای اعمار مجدد افغانستان میباشد.

از سال ۲۰۰۱، وزارت مخابرات و تکنالوژی معلوماتی ازجمله اولین ادارات افغانستان بود که استراتژی و پالیسیهای عمومی را برای سکتور مخابرات ترتیب نمود تا کمپنها و ادارات خصوصی را به منظور سرمایه گذاری در بخش مخابرات و به کار انداختن سیستمهای مخابراتی قادر نماید. [۱۲]

وضعیت افغانستان در ایجاد دولت الکترونیک

افغانستان در سالهای اخیر شاهد رشد چشمگیری در عرصه مخابرات و ارتباطات بوده است. توسعه خدمات ارتباطی و مخابراتی موجب تغییرات شگرفی نه تنها در رشد اقتصادی بلکه موجب تغییر در الگوی روابط شهروندان نیز شده است.

حدود ۲۰ میلیون نفر به موبایل دسترسی دارند و بیش از دو میلیون استفاده کننده انترنت در سراسر افغانستان وجود دارد. این درحالی است که وزارت مخابرات افغانستان در سالهای اخیر سرمایه گذاریهای زیادی روی پروژه فایبر نوری انجام داده است که با

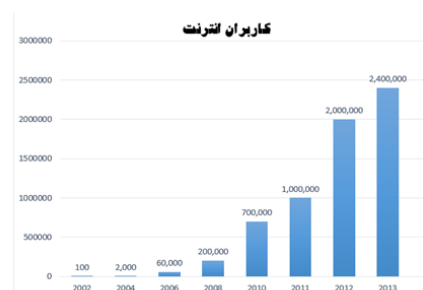
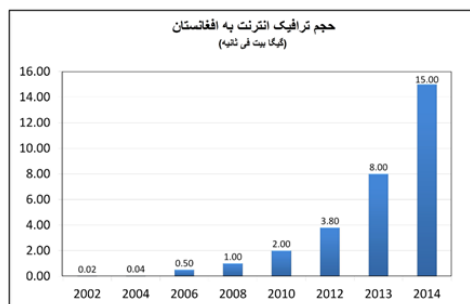
تکمیل شدن این پروژه، افغانستان به خطوط جهانی فایبر نوری و اینترنت پرسرعت متصل میشود. در حال حاضر تقریباً در همه شهرهای افغانستان و ادارات دولتی دسترسی به اینترنت وجود دارد.

اینترنت روی موبایل

دیگر شبکه مخابراتی نیز به تازه گی نسل جدیدی از اینترنت پرسرعت 3G را در افغانستان توزیع میکنند که هر استفاده کننده یی چه بر روی موبایل خود و چه بر روی کامپیوتر خود در تمام مدت شبانه روز به آن دسترسی دارد. تنها مشکل خدمات GPRS برای دسترسی به اینترنت بر روی گوشیهای موبایل هزینه نسبتاً بالای آن است که پیش بینی میشود با توجه با بازار رقابتی و فعالیتهای مختلف مخابراتی کاهش یابد. ضریب نفوذ اینترنت در افغانستان نسبت به سالهای گذشته قابل مقایسه نیست و این روند همچنان رو به رشد است.

شبکه فایبر نوری

فایبر نوری رشته یی از تارهای شیشه یی بوده که از آنان برای انتقال اطلاعات در مسیرهای طولانی استفاده میشود و در مواردی نظیر شبکه های مخابرات، کامپیوتر و اینترنت استفاده میشود. سرعت، دقت و سهولت از مهمترین خصوصیات فایبر نوری است که برای کشور ما که به لحاظ موقعیت جغرافیایی کوهستانی است بهترین گزینه برای



توسعه خدمات اینترنتی

است.

مسئولان وزارت

مخابرات کار تطبیق فایبر

نوری را در سالهای گذشته

شروع کرده اند که با اتمام

آن افغانستان به خطوط

جهانی و اینترنت پرسرعت

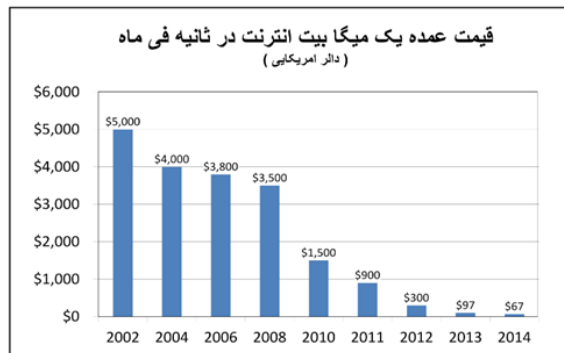
متصل خواهد شد.

بانکداری الکترونیکی

در حال حاضر چهارده بانک خصوصی و سه بانک دولتی با ۸۰۰ نماینده گی در افغانستان مشغول فعالیت هستند و ارزش کل سرمایه این بانکها به گفته مسئولان وزارت مالیه در حدود پنج میلیارد دالر میرسد. هر چند بانکهای خصوصی در افغانستان نسبت به بانکهای دولتی از سرعت و دقت بیشتری برخوردار هستند در زمینه خدمات نوین نیز پیشگام میباشند.

خدمات بانکی در افغانستان عموماً به دو دسته عمده تقسیم میشود، خدمات اصلی شامل افتتاح انواع حسابات و ارائه قرضه به سکتور خصوصی و خدمات دیگر شامل خدمات بانکداری اسلامی و بانکداری الکترونیک است که میزان ارائه این خدمات در بانکهای مختلف متفاوت است.

بانکداری الکترونیک شیوه یی برای ارائه خدمات و محصولات بانکی از طریق



انترنت است که در آن بانک به وسیله ایجاد پایگاه اینترنتی و معرفی آن به مشتریان با آنها ارتباط متقابل برقرار کرده و خدمات خود را توسعه میدهد. بانکها از طریق تکنالوژی موبایل از طریق سرویس مسج و GPRS خدمات خود را به مشتریان ارائه مینمایند. همچنین ارتباط بانک با ماشینهای اتومات صرافی و ترمینالهای POS از طریق اینترنت پرسرعت صورت میگیرد .

در حال حاضر خدمات بانکداری الکترونیکی در افغانستان با توجه به فضای رقابتی بین بانکها رو به گسترش است. بانکهای افغانستان در تلاش هستند تا خدمات خود را در این عرصه نیز ارائه کنند.

تله‌مدیسین

شورای عالی فناوری اطلاعات افغانستان که متشکل از همه وزیران این کشور است در اولین جلسه کاری خود در سال گذشته تصویب کرد تا با توجه به راه‌اندازی شبکه فیبرنوری و توسعه ارتباطات اینترنتی، وزارت صحت اقدامات لازم برای راه‌اندازی پزشکی از راه دور یا همان تله‌مدیسین را به سرعت فراهم نماید.

اولویتهای وزارت مخابرات برای سه سال آینده

عرضه و رسانیدن خدمات مخابراتی و تکنالوژی معلوماتی برای ساحات روستایی در سراسر کشور.

ارایه خدمات اینترنتی با کیفیت و سرعت بلند برای مردم.

طرح، توسعه و گسترش پلاتفورم تخنیکی کارت هویت ملی به منظور اجرا و تطبیق

موفقیت آمیز پروژه، و آماده ساختن کمکهای تخنیکي به وزارت امور داخله

تمدید شبکه فایبر نوری در مناطق که تا اکنون تحت پوشش قرار ندارد.

تعویض سیستم انالوگ موجود تلویزیونی با سیستم جدید دیجیتال و وضع قواعد برای تلویزیونهای که در کشور فعالیت دارند.

ارتقای ظرفیت اتباع کشور در مورد آشنایی آنها با حکومتداری الکترونیکي، تشویق و حمایت تمام وزارتخانه ها تادر امور مربوطه خویش از تکنالوژی معلوماتی استفاده نمایند. [۱۲]

پالیسی دولت افغانستان برای پیاده سازی دولت الکترونیک

- کارت هویت ملی (تذکره)؛
- مرکز منابع دولت الکترونیک؛
- وب سایت برای ارائه خدمات یکطرفه یا متقابل؛
- رجستری خودکار مالکیت زمین، کارت هویت ملی، گذرنامه و سایر مجوزهای
- ایجاد یک دهکده فناوری اطلاعات و ارتباطات؛
- توسعه برنامه های الکترونیکي دولت؛
- بهبود آموزش ICT و سواد دیجیتالی؛
- کارت هویت ملی (تذکره) به عنوان اولین قدم؛
- جواز راننده گی؛
- ثبت وسایل حمل و نقل؛
- امضای الکترونیک - مصون سازی انتقال اطلاعات و منابع از طریق فضای سایبری
- بایومتریک - ایجاد سهولتهای امنیتی؛

مرکز منابع دولت الکترونیک

مرکز اصلی پایگاه داده های افغانستان در کابل واقع وزارت مخابرات و تکنالوژی است که با داشتن زیرساختهای جهانی و با ظرفیت بیش از ۵۰ رک و حمایت وسیع خدمات تکنالوژی را دارد. این امکانات به طور فزینگی و منطقی و مجازی در امنیت کامل هستند. در این پایگاه زیرساختهای شبکه، امکانات تأمین برق و محیط مناسب و سیستمهای نظارت تا ۹۹.۹ فیصد فراهم گردید تا اطلاعات دولت و سکتور خصوصی در فضای کاملاً مناسب حفظ گردد.

هدف فوری این پروژه ایجاد مرکز منابع دولت الکترونیک در وزارت مخابرات و تکنالوژی (MCIT) به منظور ارائه مشاوره به موقع و با کیفیت بالا در سطوح آموزش، مشاوره و سایر خدمات در زمینه دولت الکترونیکی به وزارتخانه های مختلف، گروه ها و سازمانهای دولت افغانستان و کمک کننده پشتیبانی پروژه های توسعه به منظور تسهیل و بهینه سازی استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی افغانستان و برای کاتالیز تحول دولت الکترونیک در کشور است. با تصویب فرهنگ دولت الکترونیک، دولت قادر خواهد شد تا با غلبه بر مسایل، شفافیت، کارایی و ارائه خدمات عمومی را در دستگاه دولت ایجاد نماید. [۱۳]

توسعه برنامه های دولت الکترونیک

وزارت مخابرات و تکنالوژی پیش نویس از استراتژی دولت الکترونیکی و طرح جامع پوشش ۵ سال آینده را به اتمام رسانده است و قرار است تا در شورای ملی فناوری اطلاعات و ارتباطات ارائه شود. وزارت مخابرات و تکنالوژی مشاوره های خویش را به وزارتها در زمینه های صحت، زراعت، آموزش و گسترش حکومت به توسعه برنامه

های کاربردی دولت الکترونیک وسعت میبخشد که در نهایت این پروسه وزارتخانه را قادر به ارائه خدمات به شیوه یی کارآمد تر و شفاف میسازد.

خدمات (G2C دولت به مشتری) و (G2B دولت به کسب و کار)

- دسترسی اطلاعات دولت به صورت آنلاین در وب سایتهای دولتی؛
- فرمهای موجود دولت برای دانلود آسان؛
- ثبت نام آنلاین از تولد و مرگ و میر؛
- درخواست آنلاین برای استفاده از خدمات مختلف دولت؛
- ثبت زمین مدیریت سوابق و اطلاعات؛
- درخواست جواز راننده گی به صورت آنلاین؛
- ثبت کسب و کار و مجوز تجارت؛
- درخواست آنلاین برای ترخیص کالا از گمرک؛
- درخواست آنلاین برای گذرنامه؛
- درخواست آنلاین برای ورود به مؤسسات آموزشی در دولت؛
- تدارکات الکترونیکی و مناقصه آنلاین؛
- استخدام الکترونیک و مدیریت منابع انسانی آنلاین؛
- پخش اطلاعات الکترونیکی؛
- پرداختهای الکترونیکی دولت؛
- ثبت شکایت و پیگیری موضوعات شهروندی؛
- رایه خدمات بهداشتی الکترونیکی؛
- رایه اطلاعات حیاتی به گروه شهروند تخصصی مانند کشاورزان، دانشجویان، زنان، جوانان و شهروندان ارشد با استفاده از ابزار الکترونیکی مانند کامپیوتر و گوشیهای

تلفون همراه.

خدمات G2G (دولت به دولت)

فرایندهای خودکار سازی دولت از جمله ذخیره سازی الکترونیکی، بازیابی و پردازش اطلاعات برای ارائه خدمات و تصمیم گیری. تبادل الکترونیکی اسناد و مدیریت اسناد در سطح وسیع به طور کامل عملیاتی. همکاری بین کارکنان دولت به صورت آنلاین شامل چت، ایمیل، خدمات تصویری و ویدیو کنفرانس. فرآیند کسب و کار و ادغام جریان کار بین بخشهای مختلف، سازمانها و وزارتخانه ها.

به اشتراک گذاری اطلاعات و پایگاه داده یکپارچه.

جست و جو اطلاعات الکترونیکی در سراسر سازمانها در سطح گسترده.

حقوق و دستمزد و مدیریت پرسونل آنلاین

مدیریت منابع انسانی و توسعه شامل آموزش

دولت مدیریت مالی

برنامه ریزی استراتژیک دولت و تصمیم گیریهای عملیاتی در سطح سازمانها با استفاده از سیستمهای مدیریت معلوماتی و سیستم پشتیبانی تصمیم گیری. [۱۲]

مهارتهای زمینه سازی و فرهنگ سازی

مهارت CHART (ارتباطات، اکتشافی، تحلیلی، رابطه و فناوری): تمرکز بر

مهارتهای بنیادی مورد نیاز در بخش فناوری اطلاعات و ارتباطات

مهارت SMART (نرم افزار، موبایل، سیستمها، تحقیقات و فناوری): با تمرکز بر

صنعت فناوری اطلاعات

مهارت START (راه اندازی، آموزش از طریق انجمن و تیمهای از راه دور): با تمرکز بر کارآفرینی و برش لبه فن آوری. [۱۲]

مزایای دولت الکترونیک

دولت الکترونیک امکانات فراوانی را برای تحقق حکومت مداری خوب فراهم میکند و با به کارگیری فناوریهای جدید به بهبود فرایندهای ارائه خدمات عمومی، تسریع ارائه خدمات، پاسخگوتر شدن دولت، شفافیت اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دولت، مشارکت شهروندان در تصمیم گیریهای عمومی، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصتهای برابر برای افراد، ارتباط مستقیم با مقامهای دولتی، صرفه جویی در زمان، حمل و نقل، ساعات کار، هزینه های خدمات و منابع انرژی، امکان ارائه خدمات در هر مکان و هر زمان، افزایش کارآیی، کوچک سازی دولت، تسهیل اخذ اطلاعات و خدمات از سوی شهروندان و نیز به وسیله دولت، تسهیل فرایندهای کاری سازمانها کمک میکند.

امنیت در دولت الکترونیک

تمامی بخشهای مختلف ارتباط میان مردم و دولتها باید زیر نظر دولت الکترونیکی انجام شود و به وسیله این ابزار مورد تهدید قرار نگیرد. امنیت و پوشش اطلاعات شخصی افراد دو مسأله ایی است که بیشترین اهمیت را در دولت الکترونیک دارد و باید بیش از دیگر مقوله ها به آن پرداخته شود. دولت الکترونیکی باید به گونه ایی فعالیتهای خود را دنبال کند که اطمینان و اعتماد عمومی و ملی را در مقابل ترس و واهمه اجتماعی به دنبال داشته باشد. یک قانون محافظه کارانه توانمند و قوی نخستین گام برای ایجاد اعتماد ملی محسوب میشود. شهروندان یک جامعه باید مطمئن باشند که اطلاعات

آنها تنها با اهدافی مشخص مورد استفاده قرار میگیرد و هرگز از آنها سوءاستفاده نمیشود. قوانین صریح و روشنی که در این زمینه موجود است و جزئیات آن به اطلاع کاربران میرسد میتواند علاوه بر تأمین اهداف عموم مردم، اهداف دولتی را نیز محقق سازد. [۶]

دولت الکترونیکی و تاثیرات آن برای کاهش میزان جرم و جنایت در جامعه بسیار زیاد است که متأسفانه تاکنون کمتر به آن پرداخته شده و توجه خاصی به آن نشده است. برای کاهشهای چشمگیر تخلفات در جامعه به وسیله دولت الکترونیکی دلایل فراوانی وجود دارد؛ اما تطابق فناوری با امنیت عمومی امری است که به وضوح در این زمینه دیده میشود. بسیاری از تبهکاران فراری که شامل قاتلین نیز میشوند در روند ارتباط الکترونیکی دولت با دولت شناسایی شده و به این وسیله امنیت اجتماعی برقرار میشود. این ظرفیت میتواند در سالهای آینده افزایش پیدا کند و به عنوان شبکه‌ی عمومی در سطح کشور به اجرا درآید. دولتهایی که خود را با فناوری تطابق میدهند به عنوان بخشی از این شبکه عظیم وارد عمل میشوند که نتیجه آن جمع شدن متخلفان از سطح شهر و خیابانها خواهد بود. [۶] نکته مهمی که این روند به دنبال دارد آن است که، جمع آوری متخلفان از سطح شهرها به کمک دولت الکترونیکی باعث میشد تا ماموران پلیس زمان بیشتری پیدا کنند تا بتوانند امنیت بیشتری را برای عموم مردم حاصل کنند.

نتیجه گیری

برای گذار از مدیریت دولتی سنتی در عصر دیجیتال، یکی از ابزارهای مهم استفاده از الگوی جدید مدیریت دولتی نوین فناوری اطلاعات است. با وجود گذشت زمان حدود یک دهه از آغاز این اندیشه نوین، نهادهای گردن بحث دولت الکترونیک به عنوان بحثی جدید و در عین حال ضرورت پذیر، مسلماً با معضلاتی رو به روست که لزوم

نتیجه گیری

برای گذار از مدیریت دولتی سنتی در عصر دیجیتال، یکی از ابزارهای مهم استفاده از الگوی جدید مدیریت دولتی نوین فناوری اطلاعات است. با وجود گذشت زمانی حدود یک دهه از آغاز این اندیشه نوین، نهادهای در حال تحول دولت الکترونیک به عنوان بحثی جدید و در عین حال ضرورت پذیر، مسلماً با معضلاتی روبه‌روست که لزوم دیدگاه تحقیقاتی و عملکردگرا را در این حوزه می‌طلبد تا همگام با اجرای تدریجی اصول بنیادی روند توسعه آن نیز مورد ارزیابی قرار گیرد. در سالهای اخیر در کشور عزیز ما افغانستان، شاهد تغییراتی نسبتاً امیدوار کننده در راستای تحقق دولت الکترونیک، و توجه خاص به مسئله امنیت حریم شخصی شهروندان به عنوان یکی از مهمترین دغدغه‌های اجرای سیاستهای دولت الکترونیک و عدالت اجتماعی از طریق امکان دستیابی برابر به حقوق شهروندی در محیط‌های مجازی بوده ایم که از نمونه‌های آن می‌توان به آماده‌گی دولت جهت صدور کارت هویت ملی (تذکره) و یا طرح اجرای دولت الکترونیک اشاره کرد که می‌توان از آن به عنوان نمونه‌های بارزی از گام‌های کوچک ولی مثبت، در جهت توسعه شکل جدیدی از ارتباط با سازمان‌های دولتی متناسب با پیشرفت تکنولوژی و فناوری اطلاعات یاد کرد.

منابع

- ۱ - جلالی فراهانی، علیرضا. (۱۳۸۰). **خدمات دولتی و ارتباطات الکترونیکی**. ماهنامه آموزشی، پژوهشی اطلاع رسانی، سال دوم، شماره ۱۸.
- ۲ - رضایی، حمیدرضا و داوری، علی. (تیر ۱۳۸۳). **دولت الکترونیک**. مجله تدبیر، ماهنامه علمی آموزشی، شماره ۱۴۶.
- ۳ - صنایعی، علی و محمد علی رضوانی. (۱۳۸۱). **تجارت الکترونیکی و دولت الکترونیکی؛ درسهایی از تجربه جاپان و چند کشور در حال توسعه برای ایران**.

پژوهشنامه بازرگانی.

4- Amirzai Rangin, Aimal Marjan, Abdul Moheb Mohmand, Ministry of ICT (2013): Developing e-Government in Afghanistan.

5- Dmitry Pozhidaev, ASGP/UNDP (2014): Local e-Governance in Afghanistan, a dream or...?

6- Lenk, K. Traunmuller, R., Oldenburg Univ (2000); a framework for electronic government, 271-277.

7-Provan, Keith G., and Milward, H. Brinton. 1991 'Institutional-Level Norms and Organizational Involvement in a Service Implementation Network." Journal of Public Administration Research and Theory 1 (Oct.):391-417.

8- Lieber, A. (2000). E-government initiatives meeting. [Internet e-mail]. Point of contact: ostiwebmaster@osti.gov.

9- Stephen H. Holden, Donald F. Norris, Patricia D. Fletcher ; Electroni Governmant At The Local Level, JSTOR Public Performance & Management Review, Vol_ 26, No_ 4 (Jun_, 2003), pp_ 325-344

10-Pascal patricia <http://www.electronic-government.blogspot.com/2003>

11<<http://www.ltpaper.ir> >
<http://www.mcit.gov.af>

۱۲- وب سایت رسمی وزارت مخابرات و تکنالوژی افغانستان

<http://www.andc.gov.af>

۱۳- وب سایت رسمی پایگاه داده های افغانستان