

برآورده از دولت الکترونیک والزم‌های حرکت در مسیر توسعه دولت الکترونیک

الله رحیم دوست^۱

چکیده

دولت الکترونیک به فرآیند استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، برای بهبود عملکرد دولت گفته می‌شود. پیشرفت و ارتقای سطح دولت الکترونیک در قالب خدمات دولت به دولت، دولت به شهروندان، دولت به صاحبان کسب‌وکارها و دولت به کارمندان، فرصت‌ها و منافعی را برای دولت و شهروندان فراهم می‌کند. گزارش ۲۰۲۰ سازمان ملل نشان‌دهنده بهبود بیشتر روند جهانی توسعه دولت الکترونیک و انتقال بسیاری از کشورها از سطوح پایین تر EGDI به سطوح بالاتر آن است. براساس این گزارش، قاره آسیا میانگین ارزش EGDI خود را از ۵۷۷۰/۰ در سال ۲۰۱۸ به ۶۳۷۳/۰ در سال ۲۰۲۰ افزایش داده و به دومین قاره پیشرفت‌های توسعه دولت الکترونیک تبدیل شده است. براساس داده‌های گزارش سازمان ملل، ایران در شاخص توسعه دولت الکترونیک از بین کشورهای عضو سازمان ملل رتبه ۸۹ را به دست آورده است. علاوه بر چالش‌های سازمانی، اقتصادی، دموکراتیک و فناورانه که روند تحول دولت به دولت الکترونیک را در سطح دنیا با مشکل مواجه ساخته است، در ایران نبود یک متولی مشخص برای توسعه دولت الکترونیک، فقدان خدمات پشتیبانی دولت الکترونیک و فقدان یک شبکه الکترونیکی یکپارچه بین سازمان‌ها و اداره‌ها اصلی‌ترین مشکل توسعه دولت الکترونیک است. توسعه دولت الکترونیک با تأثیرگذاری بر درآمد سرانه و رشد اقتصادی، درآمدهای مالیاتی کشور و افزایش مشارکت فعال مردم، امنیت اقتصادی را ارتقا می‌دهد. معرفی متولی واحد برای توسعه و تحول دولت الکترونیک، ایجاد پنجره واحد، ارتقای زیرساخت‌های ملی و محلی و ارتقای زیرساخت‌های مخابراتی برای رفع چالش‌های توسعه دولت الکترونیک در ایران پیشنهاد می‌شود.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، فناوری اطلاعات و ارتباطات، توسعه.

مقدمه

اکنون بخشی مهم از توسعه پایدار ملی بسیاری از کشورهای است. حتی در کشورهای فقیر خدمات دولت الکترونیک می‌تواند عامل برابری و تساوی بین افراد باشد و خدمات و فرصت‌های تعامل را به طور مستقیم برای افراد ایجاد کند و امکانات دسترسی به خدمات را در خانه یا از طریق کیوسک‌های دیجیتالی در روستاهای فراهم سازد، البته، دولت الکترونیک تنها شامل ارایه

دولت الکترونیک استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، مانند اینترنت، برای بهبود روش دولت برای اداره کشور است. به عبارت دیگر، دولت الکترونیک وسیله‌ای برای بهبود ارایه خدمات عمومی، افزایش مشارکت مردم، افزایش شفافیت، پاسخگویی و در نهایت، بهبود زندگی برای همه است. تحول دیجیتال



الکترونیک اشاره می‌کنیم. در ادامه، وضعیت دولت الکترونیک را در سطح قاره آسیا بررسی و بعد از آن، جایگاه ایران را در شاخص EGDI¹ بررسی می‌کنیم. بررسی چالش‌های توسعه دولت الکترونیک در سطح دنیا و ایران در قسمت بعد آورده می‌شود، در نهایت، پس از بیان ملاحظات امنیت اقتصادی و اقدام‌های الزامی برای ایجاد تحول در دولت الکترونیک، نتیجه‌گیری و پیشنهادها را ارائه می‌دهیم ارایه می‌شود.

۱- محرك‌ها، و منافع و خدمات دولت الکترونیک

در کشورهای در حال توسعه با نفوذ تدریجی انقلاب اطلاعات، دولت الکترونیکی به عنوان ابزاری برای امکان، تقویت و تسريع تعامل با شهروندان، افزایش اثربخشی و کارآیی در ارایه خدمات دولتی و بهبود شفافیت و پاسخگویی مورد استقبال قرار گرفت. محرك‌های اصلی دولت الکترونیکی (و تحول آن) عبارت‌اند از:

- اعتماد و اطمینان محدود به دولت.
- سطح پایین رضایت شهروندان و مشاغل از خدمات عمومی.
- پراکندگی خدمات دولتی و منابع اطلاعاتی.
- تقاضای فناوری‌های جدید و نوظهور، تقاضای هوش تجاری و شواهد برای کمک به تصمیم‌گیری.
- رقابت ملی - ایجاد بسترهاي سرمایه‌گذاری برای توسعه اقتصادی بیشتر.

پیشرفت و ارتقای سطح دولت الکترونیک در یک کشور، فرصت‌ها و خدمات مثبت فراوانی را برای

خدمات نیست، بلکه در تقویت سواد الکترونیکی، ظرفیت الکترونیکی، ارتباط الکترونیکی و برابری الکترونیکی نقش دارد.

یافته‌های گزارش ۲۰۲۰ سازمان ملل در خصوص دولت الکترونیک نشان می‌دهد در مناطق مختلف در جغرافیایی همچنین در کشورها و شهرهای مختلف در حوزه خدمات دیجیتالی پیشرفت‌های قابل توجهی صورت گرفته است. رویکردهای مشارکت الکترونیکی و داده‌محور و ایجاد ظرفیت‌های دیجیتال افزایش یافته است. در شرایط کنونی که جهان با شیوع بیماری کووید ۱۹ روبه‌رو بوده و فاصله اجتماعی موجب افزایش تعاملات آنلاین شده، اهمیت دولت الکترونیک بیش از پیش افزایش یافته است. با این حال، پیشرفت در حوزه دولت الکترونیک با چالش‌های جدیدی مانند امنیت سایبری و حریم خصوصی داده‌ها، کمبود زیرساخت‌های دیجیتال، کمبود سیستم عامل پیشرفت‌ه و منابع محدود برای اجرای سیاست‌های دولت الکترونیک روبه‌رو است. دولت‌ها باید دقیقاً به عواقب ناخواسته استفاده از فناوری توجه کنند و اقدام‌های جدی برای محافظت از داده‌های حساس و حریم خصوصی و امنیت افراد انجام دهند.

با توجه به اهمیت دولت الکترونیک در دنیا امروز ما در این گزارش ضمن ارایه برآورده از دولت الکترونیک به الزام‌های توسعه دولت الکترونیک برای ایران و چالش‌های موجود در این مسیر می‌پردازیم. در این راستا ابتدا به محرك‌ها و منافع و خدمات دولت الکترونیک و سپس، روند جهانی دولت

بازیابی سابقه پرداخت حقوق است. حقوق الکترونیکی، مزایای الکترونیکی، آموزش الکترونیکی، یادگیری الکترونیکی و نگهداری سوابق مربوط به اطلاعات شخصی برخی از فرصت‌هایی است که دولت الکترونیک در این بخش فراهم می‌کند.

در شاخص خدمات آنلاین محلی (LOSI)، درین پایتخت کشورهای مورد بررسی، تهران با کسب نمره ۰/۱۵ مقام ۷۵ را به خود اختصاص داده است و در بین شهرهای قرار گرفته است که عملکرد ضعیفی در شاخص LOSI داشته‌اند.

۲- روند جهانی توسعه دولت الکترونیک
الکترونیکی شدن بخش دولتی با افزایش کارآیی و اثربخشی ارایه خدمات عمومی، فرصت حمایت از اهداف توسعه پایدار را فراهم می‌کند. استقرار دولت الکترونیک برای حمایت از حکمرانی خوب و ایجاد مؤسسه‌های کارآ و پاسخگو ضروری است. برای بهره‌گیری از قدرت فناوری‌های مدرن، بسیاری از کشورهای عضو سازمان ملل متحد به روند ایجاد تحول دیجیتالی حاکمیت و اداره

دولت و شهروندان آن فراهم می‌کند. این خدمات و

فرصت‌ها در چهار دسته زیر گنجانده می‌شوند:
- دولت به دولت^۱ (G2G): منظور، به اشتراک‌گذاری الکترونیکی داده‌ها یا سیستم‌های اطلاعاتی بین سازمان‌های دولتی است. ابتکارات انجام شده تحت G2G به اجرای مؤثر و کارآمد رویه‌های دولت کمک می‌کند. شکه و سیستم‌های ردیابی جرم و جنایت (CCTNS²، خرید الکترونیکی، دادگاه‌های الکترونیکی و دفاتر الکترونیکی، برخی خدمات الکترونیکی ارایه شده تحت G2G هستند.

- دولت به شهروندان^۳ (G2C): خدمات دولت به شهروندان فعالیت‌هایی است هستند که دولت برای ارایه اطلاعات و خدمات آنلاین به شهروندان انجام می‌دهد. مانند برنامه حق دسترسی به اطلاعات^۴ (RTI)، پرداخت

الکترونیکی و محله الکترونیکی.

- دولت به تاجران و صاحبان کسب و کار^۵ (G2B): این بخش از خدمات برای ایجاد تعامل بین بخش‌های تجاری و دولت برای دستیابی به اطلاعات و خدمات مشاغل آنلاین انجام شده است می‌شود.

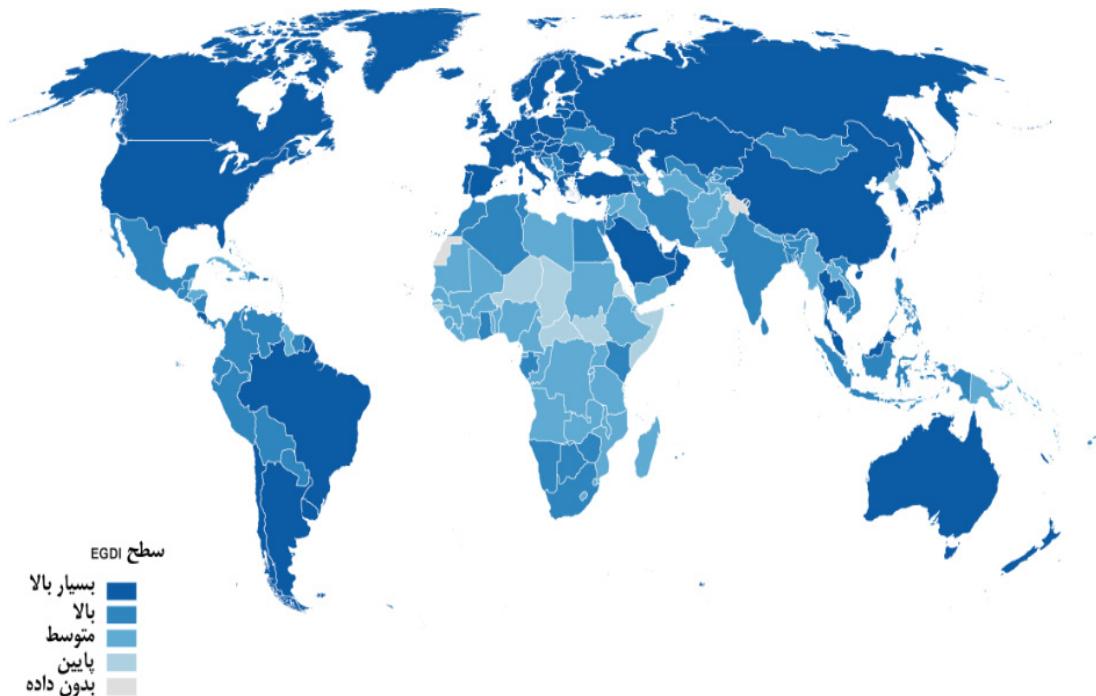
- دولت به کارمندان^۶ (G2E): این بخش شامل تسهیلات آنلاین ارایه شده به کارمندان برای درخواست مخصوصی و

- 1- Government to Government (G2G)
- 2- Crime and Criminal Tracking Network & Systems
- 3- Government to Citizen (G2C)
- 4- Right to Information (RTI)
- 5- Government to Business (G2B)
- 6- Government to Employees (G2E)

بسیاری از کشورها از سطوح پایین‌تر به EGDI سطوح بالاتر آن است و ۵۷ کشور دارای مقادیر EGDI بسیار بالا از ۰/۷۵ تا ۱/۰۰ هستند. ۶۹ کشور دارای مقادیر EGDI بالا از ۰/۵۰ تا ۰/۷۵ و تعداد ۵۹ کشور دارای مقادیر EGDI متوسط بین ۰/۲۵ تا ۰/۵۰ هستند. تنها ۸ کشور دارای مقادیر EGDI پایین (۰/۰۰ تا ۰/۲۵) هستند. شکل شماره ۱، توزیع جغرافیایی چهار گروه EGDI را در سال ۲۰۲۰ نشان می‌دهد.

عمومی جامعه خود شتاب داده‌اند. براساس گزارش ۲۰۲۰ سازمان ملل، روند توسعه دولت الکترونیک براساس ارزیابی مقادیر منعکس شده در EGDI ارایه شده است. EGDI شاخص مرکبی است که از سه شاخص خدمات آنلاین محلی^۱ (OSI)، شاخص زیرساخت ارتباطات از راه دور^۲ (TII) و شاخص ظرفیت انسانی^۳ (HCI) ترکیب شده است. گزارش ۲۰۲۰ سازمان ملل نشان‌دهنده بهبود بیشتر روند جهانی توسعه دولت الکترونیک و انتقال

شکل ۱- توزیع جغرافیایی چهار گروه EGDI در سال ۲۰۲۰



مأخذ: وبگاه سازمان ملل (۲۰۲۰).

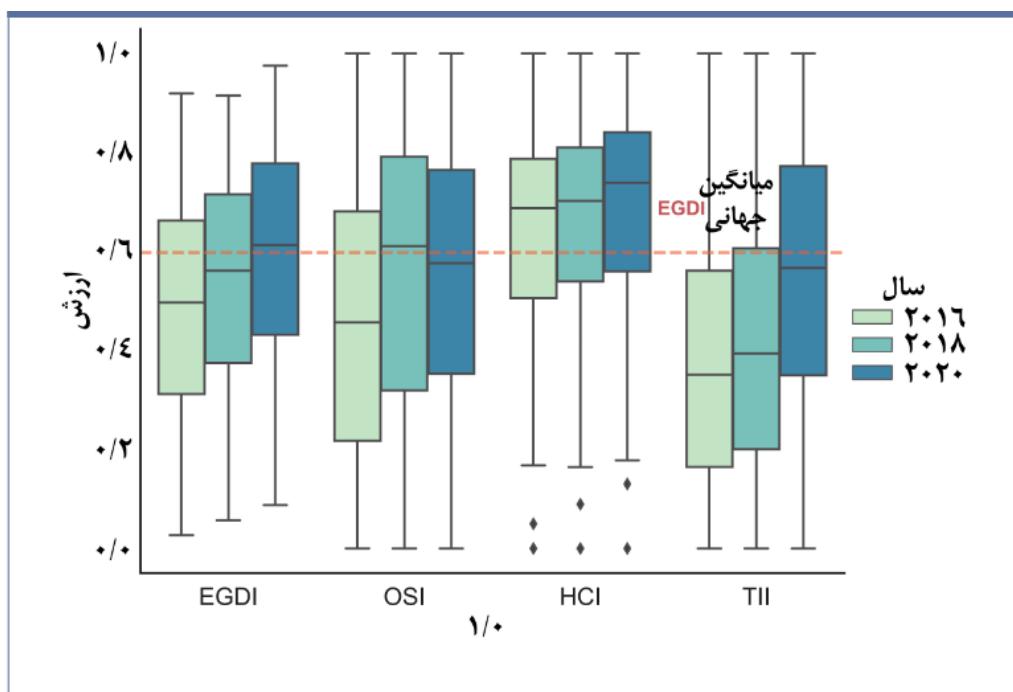
متوسط جهانی شاخص EGDI در حال افزایش بوده و از ۰/۵۵ در سال ۲۰۱۸ به ۰/۶۰ در سال ۲۰۲۰ رسیده است (شکل شماره ۲).

1- Local Online Service Index

2- Telecommunication Infrastructure Index

3- Human Capital Index

شکل ۲- میانگین جهانی شاخص EGDI



مأخذ: وبگاه سازمان ممل (۲۰۲۰).

دو سالانه دولت الکترونیک اعطای می‌شود. منطقه آسیا در گزارش دولت الکترونیک سازمان ممل ب ۵ منطقه آسیای مرکزی، آسیای شرقی، آسیای غربی، آسیای جنوبی و آسیای جنوب شرقی تقسیم شده و ایران در این طبقه‌بندی در منطقه آسیا جنوبی قرار گرفته است. جمهوری کره بهترین عملکرد EGDI را در آسیا دارد و پس از آن سنگاپور و ژاپن قرار دارند. این سه کشور در زمرة برترین کشورهای جهان در توسعه دولت الکترونیک قرار دارند. هفت کشور بر جسته آسیایی (چین، کویت، مالزی، عمان، عربستان سعودی، تایلند و ترکیه) نیز برای نخستین بار در سال ۲۰۲۰ به گروه بسیار بالای EGDI پیوستند. جدول شماره ۱، اسامی کشورهای برتر آسیایی و رتبه هر کدام از آنها را در شاخص EGDI و زیرشاخه‌های آن نشان می‌دهد.

۳- تحولات وضعیت دولت الکترونیک در قاره آسیا

میانگین ارزش EGDI در قاره آسیا میانگین ارزش EGDI خود را از ۰/۵۷۷۰ در سال ۲۰۱۸ به ۰/۶۳۷۳ در سال ۲۰۲۰ افزایش داده یافته است و آسیا به دومین قاره پیشرفته در توسعه دولت الکترونیک تبدیل شده است. این پیشرفت در درجه اول به دلیل توسعه زیرساخت‌ها بوده است. افزایش ۲۶ درصدی مقدار متوسط (TII). براساس گزارش ۲۰۲۰ سازمان ممل، در سطح قاره آسیا پانزده کشور دارای بالاترین مقادیر EGDI هستند. برای کشورهای شورای همکاری خلیج فارس، دولت الکترونیک هم شاخص و هم هدف توسعه مطرح شده است و به سازمان‌های دولتی که اقدام‌ها و تلاش‌های شایسته در زمینه توسعه دولت الکترونیک انجام داده‌اند، جایزه

جدول ۱- کشورهای آسیایی با بالاترین مقادیر EGDI

EGDI (۲۰۱۸)	EGDI (۲۰۲۰)	TII مقدار	HCI مقدار	OSI مقدار	منطقه جغرافیایی	رتبه EGDI	درجه	کشور
۰/۹۰۱	۰/۹۵۶۰	۰/۹۶۸۴	۰/۸۹۹۷	۱/۰۰۰۰	آسیای شرقی	۲	VH	جمهوری کره
۰/۸۸۱۲	۰/۹۱۵۰	۰/۸۸۹۹	۰/۸۹۰۴	۰/۹۶۴۷	جنوب شرق آسیا	۱۱	VH	سنگاپور
۰/۸۷۸۳	۰/۸۹۸۹	۰/۹۲۲۳	۰/۸۶۸۴	۰/۹۰۵۹	آسیای شرقی	۱۴	VH	ژاپن
۰/۷۷۳۶	۰/۸۷۳۱	۰/۹۰۵۷	۰/۸۴۲۹	۰/۸۷۰۶	آسیای غربی	۱۸	V3	قبرس
۰/۸۲۹۵	۰/۸۵۵۵	۰/۹۳۴۴	۰/۷۳۲۰	۰/۹۰۰۰	آسیای غربی	۲۱	V3	امارات متحده عربی
۰/۷۵۹۷	۰/۸۳۷۵	۰/۷۰۲۴	۰/۸۸۶۶	۰/۹۲۳۵	آسیای مرکزی	۲۹	V3	قزاقستان
۰/۷۹۹۸	۰/۸۳۶۱	۰/۸۶۸۹	۰/۸۹۲۴	۰/۷۴۷۱	آسیای غربی	۳۰	V2	رژیم اشغالگر قدس
۰/۸۱۱۶	۰/۸۲۱۳	۰/۸۳۱۹	۰/۸۴۳۹	۰/۷۸۸۲	آسیای غربی	۳۸	V2	بحرين
۰/۷۱۱۹	۰/۷۹۹۱	۰/۸۴۴۲	۰/۸۶۴۸	۰/۶۸۸۲	آسیای غربی	۴۳	V2	عربستان
۰/۶۸۱۱	۰/۷۹۴۸	۰/۷۳۸۸	۰/۷۳۹۶	۰/۹۰۵۹	آسیای شرقی	۴۵	V1	چین
۰/۷۳۸۸	۰/۷۹۱۳	۰/۷۸۵۸	۰/۷۴۷۰	۰/۸۴۱۲	آسیای غربی	۴۶	V1	کویت
۰/۷۱۷۴	۰/۷۸۹۲	۰/۷۶۳۴	۰/۷۵۱۳	۰/۸۵۲۹	جنوب شرقی آسیا	۴۷	V1	مالزی
۰/۶۸۴۶	۰/۷۷۴۹	۰/۶۹۶۷	۰/۷۷۵۱	۰/۸۵۲۹	آسیای غربی	۵۰	V1	عمان
۰/۷۱۱۲	۰/۷۷۱۸	۰/۶۲۸۰	۰/۸۲۸۷	۰/۸۵۸۸	آسیای غربی	۵۳	V1	ترکیه
۰/۶۵۴۳	۰/۷۵۶۵	۰/۷۰۰۴	۰/۷۷۵۱	۰/۷۹۴۱	جنوب شرق آسیا	۵۷	V1	تایلند

مأخذ: وبگاه سازمان ملل (۲۰۲۰)..

گزارش سازمان ملل، کشور مان در سال ۲۰۲۰ در EGDI، درجه H3 را به دست آوردۀ است. جدول شماره ۲، جایگاه ایران در EGDI و هریک از زیرشاخص‌های آن را نشان می‌دهد.

۴- وضعیت ایران در شاخص EGDI

همان‌طور که پیش‌تر هم اشاره شد، روند توسعه دولت الکترونیک براساس ارزیابی مقادیر منعکس شده در EGDI ارایه می‌شود. براساس آخرین

جدول ۲- وضعیت ایران در شاخص EGDI

HCI مقدار	TII مقدار	OSI مقدار	منطقه جغرافیایی	EGDI رتبه	درجه	کشور
۰/۷۶۸۶	۰/۶۲۱	۰/۵۸۸۲	آسیای جنوبی	۰/۶۵۹۳	H3	ایران

مأخذ: وبگاه سازمان ملل (۲۰۲۰)..



مطلوبی نیست. هر کدام از شاخص‌های TII و HCI دارای مؤلفه‌هایی هستند. در جدول شماره ۳، رتبه ایران در شاخص TII آمده است.

ایران با کسب این نمرات در شاخص توسعه دولت الکترونیک از در بین کشورهای عضو سازمان ملل رتبه ۸۹ را به دست آورده است که جایگاه

جدول ۳- مؤلفه‌های شاخص TII و رتبه ایران در هریک از آنها

اشتراک فعال تلفن همراه به‌ازای هر ۱۰۰ نفر	اشتراک ثابت ثابت (سیمی) به‌ازای هر ۱۰۰ نفر	درصد افرادی که از اینترنت استفاده می‌کنند	اشتراک تلفن همراه به‌ازای هر ۱۰۰ نفر
۶۸/۲۱	۱۱/۹۹	۷۰	۱۰۸/۴۶

مأخذ: وبگاه سازمان ملل (۲۰۲۰)..

جدول ۴- مؤلفه‌های شاخص HCI و رتبه ایران در هریک از آنها

سواد بزرگ‌سالان	نسبت کل ثبت‌نام‌شده‌گان	سال تحصیلات پیش‌بینی شده	میانگین سال تحصیلات
۸۵/۵۴	۹۰/۲۵	۱۴/۷	۱۰

مأخذ: وبگاه سازمان ملل (۲۰۲۰)..

کشوری، مختص آن کشور است. در این قسمت ما ابتدا به مشکلات مشترک بین همه کشورهای دنیا برای توسعه دولت الکترونیک اشاره می‌کنیم و سپس، در مورد چالش‌های کشور خودمان را بحث و بررسی می‌شود. می‌آوریم.

- چالش‌های توسعه دولت الکترونیک در سطح دنیا برخی چالش‌های مشترک بین تمام کشورها برای تبدیل دولت سنتی به دولت الکترونیک عبارت‌اند از:

- سازمانی: در سطوح مختلف و در بخش‌های مختلف باید روحیه کار گروهی و تعامل جمعی تقویت شود.

- اقتصادی - اجتماعی: به معنای تأمین بودجه مورد نیاز برای تأمین اعتبار لازم به منظور ادغام سرویس‌های موجود و گسترش خدمات به‌گونه‌ای که حداقل دسترسی برای همگان

مؤلفه‌های شاخص HCI و مقدار آنها در جدول شماره ۴، آمده است.

علاوه بر این، در شاخص خدمات آنلاین محلی (LOSI)، در بین پایتحت کشورهای مورد بررسی، تهران با کسب نمره ۰/۱۵ مقام ۷۵ را به خود اختصاص داده است و در بین شهرهایی قرار گرفته است که عملکرد ضعیفی در شاخص LOSI داشته‌اند.

۵- چالش‌های توسعه دولت الکترونیک

با وجود منافعی که دولت الکترونیک برای کشورهای دنیا به دنبال دارد، اما دولت‌ها برای توسعه دولت الکترونیک با چالش‌ها و مشکلاتی روبرو هستند. برخی از این چالش‌ها بین تمام کشورهای دنیا مشترک و برخی نیز تحت تأثیر شرایط خاص هر

موثر در عملکرد ضعیف ایران در زیرشاخص‌های توسعه دولت الکترونیک به شرح زیر است:

- نبود متولی مشخص

در ایران نبود یک متولی مشخص برای توسعه دولت الکترونیک اصلی‌ترین مشکل توسعه دولت الکترونیک است. اگرچه در حال حاضر شورای عالی اطلاع‌رسانی، شورای عالی فناوری اطلاعات و شورای عالی انفورماتیک در ارتباط با فناوری اطلاعات در ایران حضور دارند و چندین نهاد دیگر نیز درباره دولت الکترونیک و فناوری اطلاعات فعالیت می‌کنند. اما کشور ما فاقد یک متولی مشخص و یک نظام پویای ارزیابی خدمات الکترونیک است. فقدان چنین نظامی باعث شده که نظارتی مستمر بر روند ارایه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی صورت نگیرد. فقدان احراز هویت مرکز برای تمام خدمات دولت الکترونیک، فقدان یک پنجه واحد برای مراجعته شهروندان و دریافت تمام خدمات از یک درگاه رسمی، دفاتر متعدد خدمات‌دهنده مانند دفاتر ICT شهری و روستایی، پلیس +۱۰، دفاتر تأمین اجتماعی و همچنین خدمات غیررسمی کافی‌نات‌ها بخشی از معضلات این بخش در ایران بوده که موجب توسعه نامتوازن و بخشی دولت الکترونیک در کشور شده است. نبود متولی مشخص همچنین موجب می‌شود اهتمام جدی و برنامه‌ریزی دقیق و زمانمند برای ارتقای وضعیت ایران در زیرشاخص‌های دولت الکترونیک صورت نگیرد.

امکان‌پذیر باشد و شکاف دیجیتال در جامعه کاهش یابد.

- دموکراتیک: باید بین احزاب سیاسی برای اجرایی شدن برنامه‌ریزی طولانی‌مدت اصلاحات اتفاق نظر وجود داشته باشد.

- فناورانه: هرچند فناوری رشد خوبی کرده است، اما مواردی مانند رعایت حریم خصوصی داده‌ها و اطلاعات و افزایش اینمی معاملات الکترونیکی باید ارتقا یابند.

- چالش‌ها، موفقیت‌ها و ناکامی‌های توسعه دولت الکترونیک در ایران

همان‌طور که از بررسی اطلاعات ارایه شده در زمینه وضعیت ایران در زیرشاخص‌های مختلف دولت الکترونیک به دست می‌آید، ایران تنها در زیرشاخص سرمایه انسانی از وضعیت نسبتاً خوبی برخوردار بوده و عملکرد موفقی داشته و در این شاخص وضعیت بهتری نسبت به متوسط جهان و آسیا برخوردار است. برخلاف زیرشاخص سرمایه انسانی، ایران در ارایه عملکرد موفق در سه زیرشاخص دیگر ناکام بوده است. ایران در گروه‌بندی شاخص توسعه دولت الکترونیک با مقدار شاخص ۰/۶۵۹۳ در گروه مقدار شاخص متوسط قرار گرفته و از بین ۱۹۳ کشور حاضر در ارزیابی دولت الکترونیک رتبه ۸۹ را به خود اختصاص داده است. مقدار شاخص توسعه دولت الکترونیک ایران از متوسط مقدار شاخص یادشده در جهان، آسیا و در بین کشورهای با درآمد متوسط رو به بالا پایین‌تر است. برخی از چالش‌های



۶- اقدام‌های الزامی برای ایجاد تحول در دولت الکترونیک

در یک دیدگاه کلی و در قالب اقدام‌های گام‌به‌گام، برای حل چالش‌های موجود در مسیر توسعه دولت الکترونیک

و ایجاد تحول در آن، انجام اقدام‌های زیر لازم است:

۱- چشم‌انداز، رهبری و ذهنیت‌ها: منظور، تقویت رهبری تحول‌گرا، تغییر ذهنیت‌ها و تغییر ظرفیت‌های دیجیتالی در سطح فردی است.

۲- چهارچوب نهادی و نظارتی: ایجاد و توسعه یک اکوسیستم سازمانی یکپارچه از طریق یک چهارچوب قانونی و نظارتی جامع مدنظر است.

۳- ترکیب و فرهنگ سازمانی: منظور، تغییر ساختار و فرهنگ سازمانی است.

۴- تفکر و یکپارچگی سیستم: ارتقای تفکر سیستمی و توسعه رویکردهای یکپارچه برای سیاست‌گذاری و ارایه خدمات مدنظر است.

۵- حاکمیت داده‌ها: از مدیریت استراتژیک و حرفة‌ای داده‌ها اطمینان یابید تا سیاست‌گذاری مبنی بر داده و دسترسی به اطلاعات امکان‌پذیر باشد.

۶- زیرساخت ICT، قدرت خرید و میزان دسترسی به فناوری.

۷- منابع: منظور، بسیج منابع و تعیین اولویت‌ها، طرح‌ها و بودجه‌بندی برای آنها با مشارکت بخش دولتی و خصوصی است.

۸- توسعه ظرفیت سازمان‌های دولتی: باید ظرفیت مدارس و سایر مؤسسه‌های دولتی افزایش یابد.

- فقدان خدمات پشتیبانی دولت الکترونیک

سردرگم شدن مردم در روبرو شدن با خدمات دولت الکترونیک سازمان‌ها و فقدان پاسخگویی سیستماتیک و روشنمند در حوزه خدمات پشتیبانی دولت الکترونیک نیز از چالش‌های دیگر این حوزه بوده که موجب ایجاد بازاری غیررسمی در ارایه خدمات به مردم شده است. این بازار می‌تواند منشأ مشکلات دیگر مانند سوءاستفاده از مدارک مردم شود.

- فقدان یک شبکه الکترونیکی مناسب بین اداره‌ها و سازمان‌ها

در حال حاضر، به دلیل فقدان شبکه الکترونیکی مناسب بین اداره‌ها و سازمان‌ها، بیشتر اداره‌های دولتی دارای روابط بین سازمانی نیستند. به همین دلیل، مسئولان این سازمان‌ها تنها به مدیریت در حوزه درون‌سازمانی عادت کرده‌اند و ارتباط بین سازمان‌های مختلف می‌تواند سردرگمی‌ها و بی‌نظمی‌هایی را برای آنها ایجاد کند. بنابراین، آنها تلاشی برای پررنگ کردن دولت الکترونیک در سازمان‌ها نمی‌کنند. روش تصمیم‌گیری بالا به پایین نیز عامل دیگری بوده که به مشکلات مدیریتی دامن زده است.

در کشورهای فقیر خدمات دولت الکترونیک می‌تواند عامل برابری و تساوی بین افراد باشد و خدمات و فرصت‌های تعامل را به طور مستقیم برای افراد ایجاد کند و امکانات دسترسی به خدمات را در خانه یا از طریق کیوسک‌های دیجیتالی در روستاهای فراهم سازد.

دارد. توسعه دولت الکترونیکی برای صاحبان کسب‌وکار نیز تسهیل تبادلات مالی، بستر مناسب تجارت الکترونیکی و کاهش هزینه‌های بخش خصوصی را موجب می‌شود. بدین‌ترتیب، دولت الکترونیکی در کنار آثار اجتماعی، دربرگیرنده آثار اقتصادی نیز هست. دولت الکترونیک از کانال‌های زیر بر امنیت اقتصادی جامعه تأثیر می‌گذارد:

- **رشد اقتصادی:** دولت الکترونیکی، اداره امور مالی الکترونیکی را ارتقا و بدین‌ترتیب، هزینه پردازش داده‌ها، هزینه اطلاعات و نقل و انتقالات را کاهش می‌دهد و بر درآمد سرانه تأثیر مثبت دارد و رشد اقتصادی را افزایش می‌دهد. علاوه بر این، دولت الکترونیکی رقابت و حاکمیت اقتصادی را بهبود می‌بخشد و محیط امنی برای سرمایه‌گذاری ایجاد می‌کند و بدین‌ترتیب، به رشد اقتصادی منجر می‌شود.

- **افزایش درآمد مالیاتی:** گسترش دولت الکترونیک و الکترونیکی کردن سیستم مالیات‌ستانی از طریق ایجاد شفافیت اقتصادی، کاهش دخالت فردی یا گروهی و در نتیجه، کاهش فساد فردی و سیستماتیک، موجب بهبود نظام مالیاتی می‌شود. علاوه بر این، با گسترش چتر مالیاتی، مانع فرار مالیاتی افراد بانفوذ می‌شود و بدین‌ترتیب، درآمد مالیاتی کشور را افزایش می‌دهد و موجب ارتقای امنیت اقتصادی می‌شود.

- **افزایش مشارکت مردم:** دولت الکترونیک فرصتی را برای همه شهروندان فراهم می‌کند تا به گونه‌ای یکسان در تصمیماتی که بهنوعی بر وضعیت و کیفیت زندگی آنها تأثیر می‌گذارد، مشارکت داشته باشند. این

۹- ظرفیت‌های اجتماعی: ظرفیت‌ها را در سطح جامعه توسعه دهید و شکاف دیجیتالی را برطرف کنید.

این اقدام‌ها، برای ایجاد تحول در دولت الکترونیک در تمام جوامع ضروری می‌نماید. در کنار این اقدام‌های کلی، هریک از جوامع با توجه به نوع مشکلات خود، می‌تواند اقدام‌های خاصی را برای رفع آن مشکل در اولویت قرار دهد. چنان‌که ما در ادامه با توجه به نحوه عملکرد ایران در زیرشاخص‌های دولت الکترونیک، پیشنهادهایی را برای بهبود وضعیت ایران ارایه داده‌ایم.

پیشرفت در حوزه دولت الکترونیک با چالش‌های جدیدی مانند امنیت سایبری و حریم خصوصی داده‌ها، کمبود زیرساخت‌های دیجیتال، کمبود سیستم عامل پیشرفت و منابع محدود برای اجرای سیاست‌های دولت الکترونیک رو به رو است.

۷- ملاحظات امنیت اقتصادی

همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد، ارایه خدمات الکترونیکی توسط دولت، موجب افزایش قدرت پاسخگویی، مشارکت مردمی، شفافیت و انعطاف‌پذیری ساختار دولت، کاهش هزینه‌ها و کاهش تخلفات و فساد اداری می‌شود. علاوه بر این، توسعه خدمات الکترونیکی، دریافت خدمات متنوع، باکیفیت و با سرعت بیشتر و با هزینه کمتر را برای شهروندان به دنبال

مشخص برای توسعه دولت الکترونیک در ایران اصلی‌ترین مشکل توسعه دولت الکترونیک است. عدم توسعه دولت الکترونیک علاوه بر اثرات منفی اجتماعی، درآمد سرانه، رشد اقتصادی و درآمدهای مالیاتی کشور را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. این در حالی است که در شرایط تحریم و کاهش درآمدهای نفتی، افزایش درآمدهای مالیاتی برای اقتصاد کشور ضروری است. برای رفع چالش‌های توسعه دولت الکترونیک در ایران این پیشنهادها ارایه می‌شود:

- معرفی متولی واحد برای توسعه و تحول دولت الکترونیک: شناسایی سازمان فناوری اطلاعات به عنوان متولی استقرار دولت الکترونیک و دادن اختیارات فراسازمانی به آن با هدف حذف استقرار بخشی دولت الکترونیک در وزارت‌خانه‌های مختلف می‌تواند روند تحول دولت الکترونیک را در کشور تسريع بخشد. در همین راستا، تعیین متولی پروژه‌های شهر هوشمند در کشور و آغاز پیاده‌سازی اقدام‌های لازم برای هوشمندسازی شهرهای بزرگ و دارای قابلیت هوشمندسازی در کشور می‌تواند به ارتقای جایگاه ایران در شاخص دولت الکترونیک کمک کند.
- ایجاد پنجره واحد: ایجاد پنجره واحد برای ارایه تمام خدمات دولتی با استفاده از سیستم‌های احراز هویت و اعتبارسنجی مرکزی از گسترش بازار غیررسمی در حوزه دولت الکترونیک جلوگیری می‌کند و سوءاستفاده‌های احتمالی را کاهش می‌دهد.
- ارتقای وب‌سایت‌های ملی و محلی: با توجه به اهمیت زیرشاخص خدمات آنلاین در شاخص توسعه دولت الکترونیک از یک سو و وضعیت

شکل از حکومت‌داری، شهروندان را از مصرف‌کنندگان منفعل خدمات دولتی به بازیگران فعال تبدیل می‌کند. این مشارکت فعال احتمال نارضایتی‌ها و اعتراضات و شورش‌های اجتماعی و متعاقب آن، احتمال نامنی‌های اقتصادی ناشی از آنها را کاهش می‌دهد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

دولت الکترونیک ابزاری برای بهبود ارایه خدمات عمومی، افزایش مشارکت مردم، افزایش شفافیت، پاسخگویی و در نهایت، بهبود زندگی برای همه است. پیشرفت و ارتقای سطح دولت الکترونیک در یک کشور، فرصت‌ها و خدمات مثبت فراوانی را برای دولت و شهروندان آن فراهم می‌کند. این خدمات و فرصت‌ها در چهار دسته دولت به دولت، دولت به شهروندان، دولت به صاحبان کسب‌وکارها و دولت به کارمندان گنجانده می‌شود. گزارش ۲۰۲۰ سازمان ملل نشان‌دهنده بهبود بیشتر روند جهانی توسعه دولت الکترونیک و انتقال بسیاری از کشورها از سطوح پایین‌تر EGDI به سطوح بالاتر آن است، دراین‌بین، قاره آسیا نیز میانگین ارزش EGDI خود را از ۰/۵۷۷۰ در سال ۲۰۱۸ به ۰/۶۳۷۳ در سال ۲۰۲۰ افزایش داده و به دومین قاره پیشرفت‌هه در توسعه دولت الکترونیک تبدیل شده است. براساس این گزارش، ایران در شاخص توسعه دولت الکترونیک، از در بین کشورهای عضو سازمان ملل رتبه ۸۹ را به دست آورده است. علاوه بر چالش‌های سازمانی، اقتصادی، دموکراتیک و فناورانه، نبود یک متولی

- شفیع زاده، رضا، ۱۳۸۴، چالش‌ها و راهکارهای فراروی دولت الکترونیک، نشریه مدیریت، شماره ۹۹ و ۱۰۰

- Un, 2020, E-Government survey 2020, Department of economic and social affairs.

<https://www.un.org>

نامطلوب ایران در این زیرشاخص، بهبود ویژگی‌های فنی وبسایتها ملی و محلی اعم از وبسایتها وزارت‌خانه‌ها، دستگاه‌های اجرایی، استانداری‌ها، شهرداری‌ها و... بهمنظور بهبود وضعیت زیرشاخص خدمات آنلاین پیشنهاد می‌شود.

- بهبود زیرشاخص زیرساخت مخابرات ایران: کاهش قیمت‌ها، افزایش حجم و سرعت بسته‌های ارایه خدمات، افزایش پوشش شبکه، افزایش قابلیت اطمینان دسترسی بی‌سیم، افزایش حریم خصوصی و مسایل امنیتی دسترسی بی‌سیم بهمنظور افزایش پذیرش کاربران و کاهش هزینه‌های خدمات تلفن همراه، ارتقای کیفیت خدمات ارایه شده و ارایه سرویس‌های متنوع به مشترکان، کاهش هزینه‌های دسترسی به اینترنت و... از جمله راهکارهای عملیاتی برای عملکرد موفق‌آمیز ایران در زیرساخت‌های مخابراتی است.

منابع

- آتشک، محمد و ماه زاده، پریسا، ۱۳۸۶، دولت الکترونیک در ایران: وضعیت موجود و چشم انداز، کنفرانس بین‌المللی شهر الکترونیک تهران.
- سازمان فناوری اطلاعات ایران، ۱۳۹۸، گزارش وضعیت سرویس‌ها و خدمات دولت الکترونیک در شش ماهه اول سال ۱۳۹۸، تهران.
- مرکز ملی فضای مجازی، ۱۳۹۸، توسعه دولت الکترونیک در ایران، تهران

