

سازمان ثبت اسناد و املاک کشور

معاونت برنامه ریزی و مدیریت منابع

مرکز آموزش و پژوهش

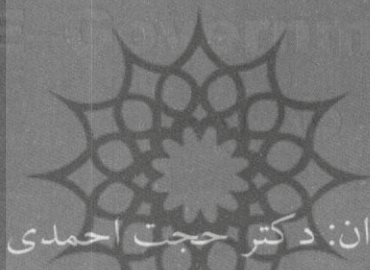
با همکاری

مجمع توسعه فناوری بین الملل

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

پرتال جامع علوم انسانی

بسمه تعالی



سخنران: دکتر حجت احمدی
(عضو هیات علمی دانشگاه تهران)

شهرتاریخ: زمستان ۱۳۸۵ / شماره ۱۵ / فصلی

پرتال جامع علوم انسانی

دولت الکترونیک همپایان همپایان

- فناوری اطلاعات و توزیع گسترده امکانات الکترونیکی و کامپیوتری طی سال های اخیر تحول عمده ای را در بخش های مختلف خدماتی و بازرگانی به وجود آورده و به نوعی این فناوری وارد گستره حکومت ها شده و نوع جدیدی از حکومت کردن و راهبري سیاست های مختلف را در بسترهای اجتماعی، فرهنگی و حتی سیاسی را به وجود آورده است.
- یکی از مفاهیمی که در دهه های اخیر به گونه ای بسیار گسترده در جوامع پیشرفته مورد بررسی قرار گرفته و حتی در بعضی مواقع با موفقیت به اجرا درآمده، مفهوم دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک، یک دولت دیجیتال بدون دیوار و ساختمان و دارای سازمانی مجازی است که خدمات دولتی خود را به صورت بهنگام (ON LINE) ارائه می کند و موجب مشارکت آنان در فعالیتهای مختلف اجتماعی سیاسی می شود.

تشریح گام به گام علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

رساله جامع علوم انسانی

- دولت الکترونیکی، امروزه تعاریف متعددی را در برمی گیرد اما شاید یکی از تعاریف جامع آن استفاده از فناوری اطلاعات IT و فناوری اطلاعات و ارتباطات ICT برای ارائه خدمات و اطلاعات مورد نیاز شهروندان در بخش های مختلف اقتصادی و سیاسی و اجتماعی باشد که در عین حال به بهبود سیستم های فعال درون دولتی نیز کمک می کند.

تعاریف مختلفی از دولت الکترونیک

- دولت الکترونیک: استفاده آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم و شبانه روزی به مشتری است.
- دولت الکترونیک، استفاده دولت و سایر سازمانهای دولتی از فناوری اطلاعات به منظور ایجاد تحول در رابطه با شهروندان، مراکز تجاری و سایر مواردی است که با دولت در حال تعامل هستند.
- دولت الکترونیک، شیوه ای برای دولتها به منظور استفاده از فناوری اطلاعات و فناوریهای جدید است که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت آنها و ارائه فرصتهای گسترده برای مشارکت در فرآیندها و نمادهای مردم سالار می دهد.
- دولت الکترونیک، تکیه بر اینترنت و دیگر فناوریهای نوظهور دارد تا اطلاعات و خدمات را به سادگی، سرعت، به شیوه ای کارا و با هزینه کم دریافت و توزیع کند.
- در تعاریف دیگری نیز که ارائه شده است به جنبه های پاسخگویی، مسئولیت پذیری، شفاف سازی و اینگونه موارد توجه گردیده است. بنابراین، دولت الکترونیک مجموعه ای از کلیه ارتباطات الکترونیک است که بین دولت، شرکتهای شهروندان رخ می دهد.

روند ایجاد دولت الکترونیک

- روند ایجاد دولت الکترونیک بدین صورت بوده است که در طول نیمه دوم دهه ۱۹۹۰، بخش خصوصی آمریکا مسئول خلق خدمات الکترونیکی شد. وجود فناوری وب (WEB)، به برانگیختن برخی اقدامات تجاری در شرکتهای منجر گشت و 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 بازده کاری آنها افزایش قابل ملاحظه ای پدید آمد. برای مثال، در سال ۱۹۹۹، میانگین بازده کاری هر ساعت فرد، پنج درصد افزایش پیدا کرد. لذا بدین طریق، بذرهای کارایی به واسطه به کارگیری این چنین فناوریها پاشیده شد و لذا فناوری وب به تغییراتی در شغل، شاغل و ارتباطات منجر شد.

تاریخچه دولت الکترونیک

- زمانی که فناوری وب در اکثر بخشهای خصوصی به کار گرفته شد، دولت از این بابت عقب مانده بود. لذا توجه دولت به این مسئله 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. اجازه دهید که خدماتتان، بیشتر در دسترس باشد. همچنین، هرگز از فناوری وب نهراسید، اما همواره برای آن برنامه ریزی کنید». لذا شهر گولدن به این نیاز استراتژیک پی برد و در ژوئیه ۲۰۰۱، اولین دولت الکترونیک برای دولت الکترونیک را تدوین کردند.

اهمیت ایجاد دولت الکترونیک

به صورت روزافزون، انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد. آنان خواهان این هستند که ساعات کار مؤسسات دولتی افزایش یابد و آنان هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صفها معطل نشوند، خدمات با کیفیت تری دریافت کنند، خدمات و محصولات ارزانتری به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگوترین شکل دولت برای این انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیک است. دولتها همچنین برای جذب سرمایه، مشاغل و اشتغال، کارگران ماهر، گردشگران و موارد دیگر با هم در رقابت هستند و بدین منظور به امکانات جدیدی نیاز دارند که دولت الکترونیک این امکانات را برای آنها فراهم می آورد. لذا دولت الکترونیک، نه تنها موجب یکپارچه شدن خود با جامعه می شود بلکه باعث می گردد که دولت بر منابعی تاکید داشته باشد که بیشتر مورد نیاز است.

(SELF SERVICE)

- دولت الکترونیک باعث گسترش می شود و شهروندان قادر می شوند تا آنجا که ممکن است به خود کمک کنند و از هزینه ها و اتلاف وقت خود بکاهند.

ضرورت ایجاد دولت

عوامل متعددی، زمینه‌های لازم برای تحقق این امر را فراهم می‌آورند که همگی ناشی از فناوری و پیچیده‌تر شدن بشر است و دولت‌ها برای پاسخ به این پیچیدگی ناگزیرند که اقدام به ایجاد دولت الکترونیک کنند. مهمترین این عوامل عبارتند از:

۱ - رشد فناوریهای جدید و بویژه 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 رایانه‌ها هر ۱۸ ماه دو برابر می‌شود. قانون «مت کالف» (MATCALF) نیز می‌گوید: میزان رشد یک شبکه به میزان توان دوم استفاده‌کنندگان از آن شبکه است و در نهایت قانون گیلدرز (GILDERS) می‌گوید: مسیرهای ارتباطی شبکه‌ها هر ۱۲ ماه سه برابر می‌شود. همان‌گونه که از مثالهای فوق برمی‌آید سرعت رشد فناوری اطلاعات بسیار زیاد بوده و این امر در تمامی پدیده‌ها از جمله موسسات دولتی تأثیرات شگرفی برجای می‌گذارد.

۲ - سرمایه‌گذاری بنگاههای اقتصادی در بخش فناوری اطلاعات: بنگاههای اقتصادی سرمایه‌گذاری‌های کلانی را در زمینه فناوری اطلاعات اعمال کرده‌اند و بخش خصوصی نیز جهت پاسخگویی با شرایط کنونی و کم کردن فاصله و شکاف بین خود و دولت، ناگزیر از سرمایه‌گذاری در این خصوص است. آمارها نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری شرکتهای آمریکایی در فناوری اطلاعات از کمتر از ۱۰ درصد در سالهای گذشته به ۵۰ درصد در حال حاضر رسیده است و به دلیل سرمایه‌گذاری‌هایی که در این زمینه شده هزینه مبادلات بانکی به میزان ۳۰ درصد هزینه‌های بانکی غیر الکترونیک کاهش یافته است.

۳ - رشد اینترنت و فراگیری عمومی استفاده از آن: طی فصل فروش عید کریسمس در سال ۱۹۹۹ فروشندگانی که محصولات خود را از طریق اینترنت به فروش می‌رسانند معادل ۱/۳ میلیارد دلار پوند که این میزان، چهار برابر فروش آنان در سال ۹۸ بود و در سال ۲۰۰۰، آمریکا برای ایجاد دولت الکترونیک رقمی معادل ۵۰۰ میلیون دلار هزینه کرده که این میزان در سال ۲۰۰۳ به ۶/۱ میلیارد دلار خواهد رسید.

۴ - تغییر انتظارات شهروندان و بنگاههای اقتصادی: در ایالت ویرجینیای آمریکا، ۸/۷۶ درصد از شهروندان از خانه یا محل کار خود به اینترنت دسترسی دارند و ۳۸ درصد آنها از اینترنت و پست الکترونیک به صورت روزانه استفاده می‌کنند. این نمونه‌ها نشان می‌دهد که 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.

۵ - جهانی شدن و فشارهای ناشی از رقابت: دولت‌ها برای جذب سرمایه، مشاغل و کارگران ماهر، گردشگران و... با هم در رقابت بوده و ازسویی جهانی شدن نیز به منظور فروش کالاها و خدمات خویش، آنها را وادار به تاسیس دولت الکترونیک می‌کند.

مزایای دولت الکترونیک

- دسترسی مستقیم به اطلاعات و خدمات مالی
- ارتباط مستقیم با مقامات دولتی
- صرفه جویی در زمان، حمل و نقل، ساعات کار کاغذ
- هزینه های خدمات و منابع انرژی
- افزایش کارایی عملیات دولتی
- ارائه خدمت به شهروندان به صورت ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته
- امکان ارائه خدمات در هر مکان.



نمادهای مورد استفاده در دولت الکترونیک

• نمادهای دولت الکترونیک، نشان دهنده این است که یک دولت الکترونیک می تواند چه بخشها و چه افرادی را با یکدیگر مرتبط سازد.

مهمترین و گسترده ترین نوع کاربرد دولت الکترونیک، رابطه دولت با شهروند و بالعکس است. دولت الکترونیک بایستی شهروند را به دولت مرتبط سازد. رابطه دولت با شهروند شامل ارائه اطلاعات مناسب به افراد، در اختیار قرار دادن فرصتها، تجدید گواهینامه رانندگی، پرداخت قبض های مختلف و غیره می شود. این نوع رابطه دولت با شهروند، به ایجاد تغییراتی در زندگی افراد منجر می شود.

رابطه دولت با دولت، این نوع رابطه بین دولتها بدین خاطر است که معمولاً سازمانهای دولتی، متکی به دیگر نمایندگان دولتی هستند و تعامل الکترونیک بین آنها، از اهمیت خاصی برخوردار است. در رابطه با دولت، عموماً نیاز به دسترسی مستقیم به پایگاههای اطلاعاتی وجود دارد.

رابطه دولت با کسب و کار، این نوع رابطه، اولین رابطه ای بود که توسعه پیدا کرد و لذا به نیازهای خاصی از جامعه کسب و کار توجه می شود. این خدمات چندوجهی هستند. بنگاههای اقتصادی، عرضه کننده، شریک، مشتری و اتفاقاً رقیب دولت محسوب می گردند.

G2E دولت یا کارکنان این نوع رابطه بدین منظور طراحی شده است که اطلاعاتی را برای بخش عمومی ارائه کند (کارکنان دولتی) تا بتوانند از شبکه داخلی دولتی یا شبکه های خصوصی بر اطلاعات منابع انسانی دستیابی پیدا کنند. این اطلاعات می توانند شامل اطلاعات مربوط به بازتثبستگی پرسنل، فرمهای درخواست، نظام پیشنهادات و... باشد. G2E، یکی از اثربخش ترین راههایی است که به منظور یادگیری الکترونیک (E-LEARNING) و مدیریت دانشی صورت می گیرد. برحسب ماهیت این نوع کاربرد، نمونه های G2E در اینترنت قابل دسترسی نیست. این نوع کاربردها، عموماً در شبکه های دولتی یا شبکه های خصوصی یافت می شود.

این چهار نوع کاربرد، ستونهای اصلی دولت الکترونیک را تشکیل می دهد و در واقع، این ارتباطات است که روح دولت الکترونیک را تشکیل می دهد.

اثرات دولت الکترونیک های پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

با پیاده سازی دولت الکترونیک، ساختارهای سازمانی تغییر یافته و به صورت کاملاً مسطح درمی آیند، مرزها و واحدهای سازمانی کمرنگ تر شده و تمام فعالیتهای سازمانی به صورت افقی انجام می گیرد. کلیه فعالیتهای و وظایف سازمان بر اساس شبکه های اطلاع رسانی طراحی و اجرا شده و کارمندان سازمانها نیاز به حضور فیزیکی در محل سازمان ندارند. آنها شرکای اطلاعاتی سازمان خود بوده و به همین جهت نیز دارای قدرت هستند. از طرفی این کارکنان به صورتی مستمر در حال یادگیری و آموزش خواهند بود و خلاقیت و نوآوری، به مهمترین وظایف آنها مبدل می شود.

کارهای سازمان به صورت برخط (ON-LINE) انجام خواهد شد و مدیریت سازمانها بدون واسطه، با مشتریان و ارباب رجوع در ارتباط هستند، فرایند تصمیم گیری شکل غیرمتمرکز پیدا می کند و زمان تصمیم گیری افزایش خواهد یافت. با پیاده شدن دولت الکترونیک، بخش زیادی از کارکنان سازمانها آزاد شده و می توان از آنها در کارهای فکری استفاده کرد.

همچنین در کشورهایی نظیر کشور ما که فرایندهای اداری مبتنی بر کاغذ هستند، حرکت در جهت دولت الکترونیک مستلزم مهندسی مجدد فرایندهای اداری است. در این زمینه، مسئله فرهنگ سازی نیز از اهمیت زیادی برخوردار است، لذا یکی از اهرمهای قوی، آموزشهای همگانی در خصوص اهمیت، مزایا و نحوه استفاده از این مجموعه امکانات است.

موانع ایجاد دولت الکترونیک و چگونگی رفع آن

• در راه ایجاد دولت الکترونیک موانعی وجود دارد که به طور اختصار می توان به برخی از آنها اشاره کرد:

عدم احساس نیاز به وجود دولت الکترونیک

عدم حمایت مدیران ارشد سازمانها؛

نا توانی در مرزبندی اطلاعات محرمانه و غیرمحرمانه

هزینه های سنگین ایجاد، نگهداری و توسعه شبکه های اطلاع رسانی و پایگاههای اطلاعاتی

فقدان یا کمبود نیروهای متخصص فناوری اطلاعات در برخی از کشورها

مشکلات مرتبط با چگونگی حفاظت از اطلاعات شخصی افراد

چگونگی تحلیل و مهندسی مجدد خدمات دولتی به منظور استفاده از دولت الکترونیک

چگونگی دسترسی کلیه کاربران به دولت الکترونیک

نحوه ارائه کلیه اطلاعات مورد نیاز مشتریان

مسئله مرتبط با مواجه شدن با افرادی که کمتر با رایانه آشنا هستند.

گامهای لازم به منظور تحقق دولت الکترونیک

• کینگ (KING)، چهار گام را برای اطمینان یافتن از توفیق دولت الکترونیک پیشنهاد می کند:

گام اول: در باید که مشتریان شما چه کسانی هستند، شهروندان، کارکنان، نگاههای اقتصادی و دیگر موسسات دولتی مشتریان دولت هستند و هر یک از آنها نیز نیازهای متفاوتی با دیگری دارد. شهروندان خواهان ثبت نام فرزندان خود، تمدید گواهینامه رانندگی، پرداخت پول پار کینگ و... هستند. بازرگانان و موسسات بازرگانی با اتاقهای بازرگانی، بازرسان محلی و قانونگذاران رابطه برقرار می کنند. لذا دولت بایستی متوجه این مسئله باشد که مشتریانش چه کسانی هستند.

گام دوم: مشتریان خود را به سمت استفاده از خدمات سوق دهید: کینگ می گوید: اینترنت بهترین شیوه برای جذب مشتریان است. آنها دوست ندارند که به کیوسک های ارائه خدمات مراجعه کنند و یا اینکه برای گرفتن خدمت، در صف بایستند. حال اگر تسهیلاتی ایجاد شود که آنها از منزل خدمات خود را دریافت کنند. به رضایت مشتری منجر می شود و در دسرهای کارکنان نیز کاهش می یابد.

گام سوم: در باید که مشتریان شما چه نیازهایی دارند و چه چیزهایی می خواهند: مشتریان به تسهیلات، دسترسی بودن و قابلیت اعتماد خدماتی که بخش خصوصی برای آنها ارائه می کند، عادت کرده اند. آنها از دولت نیز یک چنین انتظاراتی دارند. یکی از چالشهایی که بخش دولت با آن روبرو است این است که آنها علاوه بر اینکه یک سری کارهای منحصر به فرد خویش را انجام می دهند، برخی کارهای تجاری عمومی را نیز که مرتبط با بخش خصوصی است، انجام می دهند. در نتیجه دولتها مسئولیت بیشتری در قبال ارائه خدمات سریع با هزینه کم دارند.

گام چهارم: رابطه با مشتری را ادامه دهید: کینگ معتقد است یکی از نشانه های رهبری دارای بینش درست این است که برنامه هایی را به منظور ارتباط با مشتری طرح ریزی و استراتژی هایی را نیز بدین منظور طراحی کند. این مسئله به بهبود شرایط اقتصادی، ایجاد وفاداری و ارتباط مناسب با مشتری در سالهای آتی منجر می شود.

موفقیت‌های دولت ژاپن در دولت الکترونیک

دولت ژاپن تا به امروز موفقیت‌هایی در زمینه دولت الکترونیک داشته و پروژه‌های متعددی را نیز در این زمینه انجام داده است. هدف از این مطالعات این است که خدمات دولتی رایانه‌ای شده و به این ترتیب، خدمات دولتی با شتاب بیشتر و کیفیت بالاتری ارائه گردد. ساختار طرح جامع ژاپن شامل سه نوع ارتباط بود که عبارتند از:

۱- معرفی نقش فناوری اطلاعات در ارتباط با رابطه بین دولت و شهروندان (G2C)

۲- ارتباط بین دولت و بخش بازرگانی (G2B)

۳- دیجیتالی کردن وزارتخانه‌ها و سازمانها یا دیجیتالی کردن عملکرد داخلی سازمانهای اجرایی (G2G).

دولت ژاپن معتقد است که اگرچه آمریکا در کل جهان پیشرفته‌ترین کشور در زمینه فناوری اطلاعات به شمار می‌رود و در آسیا نیز کشور سنگاپور دارای این مقام است اما دولت ژاپن قصد دارد طی پنج سال آینده، جایگاه اول را به دست آورد. طرح ایجاد دولت الکترونیک در ژاپن، محدود به دولت مرکزی نخواهد شد. بلکه استانداردهای نیز به عنوان یک نقطه ارتباطی مهم با شهروندان، نقش حائز اهمیتی دارند. در این مورد سعی شده است که هماهنگی‌های لازم به عمل آید تا دولت الکترونیک و استانداردهای الکترونیک هر دو ایجاد گردند.

به منظور ایجاد استانداردهای الکترونیک دو پروژه اصلی در دست وزارت کشور ژاپن است. در پروژه اول، تحت عنوان شبکه نقاط مسکونی به استانداردهای این امکان داده می‌شود که اطلاعات شهروندان از قبیل نام، خانوادگی، جنسیت و... را با یک پایگاه داده‌ای که با استانداردهای دیگر در سطح کشور مرتبط است، نگهداری کند. در طرح دوم، شبکه‌ای با درجه بالای اعتماد ایجاد می‌شود که برای مبادله بسیاری از اسناد الکترونیک میان استانداردهای دولت مرکزی استفاده می‌گردد.

معرفی فناوری اطلاعات به افراد اجرایی محدود به دولت مرکزی و استانداردهای نمی‌شود. بلکه موسسات و شرکتهای خصوصی شامل مراکز آموزشی، فرهنگی و بهداشتی که خدمات زیادی به عموم ارائه می‌دهند را نیز شامل می‌شود که به منظور افزایش کمیت خدمات و بهبود کیفیت آن با استفاده از ساختار فناوری اطلاعات و با کمک دولت، قصد دیجیتالی شدن دارند.

اندازه گیری میزان توسعه دولت الکترونیکی

تحقیقات زیادی برای اندازه گیری میزان توسعه دولت الکترونیکی در کشورها توسط محققین مختلف و سازمانهای ذیربط از جمله سازمان ملل انجام گرفته است. در بررسی انجام شده توسط سازمان ملل، براساس سه معیار

، کشورهای جهان از لحاظ وضعیت دولت الکترونیکی

رده بندی شده اند.

علیرغم قرار گرفتن کشورهایی مانند انگلستان در رده های بالای جدول رتبه بندی، در عمل مشاهده می شود که وضعیت دولت الکترونیکی در این کشور در سطح بسیار پایینی در مقایسه با کشورهای همطرازش قرار دارد بطوریکه به عنوان مثال در سایت دولت الکترونیکی این کشور، حتی نمی توان به نخست وزیر انگلیس پست الکترونیک (email) فرستاد و تنها راه تماس با وی که بر روی سایت اعلام شده از طریق فاکس است. این در حالی است که این امکان و امکانات پیشرفته تری هم اکنون در سایت دولت الکترونیکی بسیاری از کشورهای در حال توسعه وجود دارد.

دولت الکترونیک

به منظور ارزیابی دولت الکترونیک در ایران، ابتدا آدرس اینترنتی وزارتخانه ها و سازمانهای برجسته مستقیماً زیر نظر رئیس جمهور اداره می شوند) شناسایی شد که شامل بیست وزارتخانه و پنج سازمان برجسته بود که مستقیماً تحت نظارت رئیس جمهوری اداره می شود. سپس پنج سطح برای هر یک از خدمات اصلی دولت (G2B, G2C, G2G, G2E) به مانند جدول شماره یک تعریف گشت:

در مرحله بعد، از متخصصان هر وزارتخانه و نهادی خواسته شد تا با توجه به سطوح مشخص شده، سازمان خود را ارزیابی کند. این ارزیابیها برای چهار وظیفه اصلی دولت الکترونیک (G2B, G2C, G2G, G2E) مورد سنجش قرار گرفت.

پس از جمع آوری داده ها و تحلیل آنها، نتایج زیر حاصل گشت:

- ۱- هیچ لیست رسمی از سایت های اینترنتی وجود ندارد که مشخص کننده سایت های دولتی باشد
- ۲- برخی از وب سایت های موجود به قدری ضعیف طراحی شده اند که حتی دربرگیرنده نام سازمان نیز در HOME PAGE نبوده است
- ۳- مطابق آمارهایی که در وب سایت های این موسسات وجود دارد، شماره بازدید کنندگان از این سایت های دولتی، بسیار پایین است
- ۴- اکثر سایت های دولتی موجود، ارتباطی با سازمانهای وابسته به خود ندارند
- ۵- بالاترین سطح ارتباط دولت با مشتری، قسمت شماره دو جدول است و در هیچ سازمان و وزارتخانه ای، دولت با موسسات بازرگانی و کارکنان ارتباط نداشته است.
- ۶- وب سایت های موجود، از هیچ استاندارد خاصی پیروی نمی کنند و کاربران آنها مجبور به DOWNLOAD کردن فونت های فارسی مختلف هستند تا بتوانند از این سایت ها استفاده کنند.

دلایل ضعف دولت الکترونیک

- با توجه به پژوهشی که انجام شد، دلایل ضعف دولت الکترونیک در ایران به صورت زیر تشریح گشت:
 - ۱ - فقدان آگاهی و نگرش مدیران عالی
 - ۲ - فقدان وجود طرح جامع ملی برای آینده فناوری اطلاعات
 - ۳ - عدم وجود یک سازمان مسئول به منظور برنامه ریزی و اجرای دولت الکترونیک
 - ۴ - ضعف مقررات و رویه ها
 - ۵ - فقدان زیرساختهای مناسب
 - ۶ - فقدان قدرت لازم جهت جذب فناوریهای پیشرفته
 - ۷ - فقدان انعطاف پذیری اجرای پروژه های دولت دیجیتال.

پیشنهاد طرح پنج مرحله‌ای

و اجرا توسط مراکز پژوهشی و مطالعات فرسنگی

- به منظور توسعه و اجرای دولت الکترونیک در ایران، دولت بایستی سازمان اجرایی مثل سازمان مدیریت و برنامه ریزی (MPO) ایجاد کند تا توسعه دولت الکترونیک در کشور را اداره کند. در زیر، فازهای پیشنهاد شده برای اجرای دولت الکترونیک پیشنهاد شده است:

ایجاد یک سایت مرجع دولتی
حضور
مراوده
تعامل
عامل محور

این برنامه با پیاده سازی سایت مرجع دولتی آغاز می گردد که به عنوان پنجره ای واحد برای مردم به خدمات دولتی عمل می کند. با حضور فعال کلیه دواير دولتی بر روی اینترنت برای ارائه خدمات و به دنبال آن امکان ایجاد تعامل و تراکش مالی توسط دستگاههای دولتی (از قبیل دریافت مالیات، هزینه آب و برق، بیمه و غیره) تکامل می یابد. و نهایتاً به ایجاد سازمانهای مجازی دولتی که تنها در فضای سایبرنتیک وجود دارند و هدف اصلی از آنها ایجاد سهولت و سرعت هر چه بیشتر در ارائه خدمات دولتی به مردم است خاتمه پیدا می کند. در مرحله نهایی که اصطلاحاً عامل محور نامیده می شود مردم فعالیت مربوط به یک خدمت خاص را که باید توسط چند نهاد دولتی انجام شود به صورت یکجا از طریق اینترنت دریافت می کنند، مرحله ای که پیشرفته ترین سطح تکوین دولت الکترونیک در یک کشور است.

رتبه نامل برانگیز ایران در گزارش جهانی دولت الکترونیک سازمان ملل

چندی قبل، گزارشی از سوی واحد UNPAN سازمان ملل در رسانه‌ها منتشر شد که میزان دسترسی مردم به خدمات دولتی و عمومی از طریق شبکه‌های الکترونیک موسوم به دولت الکترونیک را مورد بررسی قرار داده بود.

در این گزارش ایالات متحده در رتبه اول، دانمارک در رتبه دوم و انگلستان رتبه سوم را کسب کرده بود و رتبه‌های دیگر به ترتیب مربوط به کشورهای سوئد، کره، استرالیا، کانادا، سنگاپور، فنلاند و نروژ بود. اما اگر کمی به آخر لیست توجه می‌شد، رتبه ۱۱۵ ایران، میان ۱۷۸ کشور و پایین‌تر بودن آن از کشورهای کوچک و توسعه نیافته‌ای مانند دومینیکن، سریلانکا، گرانادا، عراق، کوبا، سورینام، ترکمنستان، پاراگوئه، آلبانی، گواتمالا، ویتنام، هندوراس و اوگاندا بسیار خودنمایی می‌کرد.

در این گزارش عوامل متفاوتی که بر نحوه و کیفیت نفوذ خدمات دولت الکترونیک تاثیر گذار بوده عواملی چون ایدئولوژی سیاسی هر کشور، سیستم‌های اجتماعی و اقتصادی، سطح توسعه، میزان در اختیار داشتن منابع ضروری، وجود یا عدم وجود زیرساخت‌های انسانی و فنی، چارچوب‌های نهادی و الگوهای فرهنگی شمرده شده که به نوعی این عوامل را می‌توان شاخص‌ها و ملاک‌سنجش گزارش یاد شده دانست.

و اما امروزه پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

بر اساس آخرین گزارش‌های ارائه‌شده هنوز هیچ کشوری به سطح ارائه خدمات به طور ایده‌آل و واقعی نرسیده، اما تلاش‌های متعددی توسط کشورهای مختلف، خصوصاً کشورهای پیشرفته و توسعه یافته، در این عرصه صورت گرفته و بسیاری از کشورهای در حال توسعه نیز با بهره‌گیری از تجربیات و نتایج به دست آمده از نمونه‌های انجام گرفته چنین مسیری را در پیش گرفته‌اند.