

## چکیده

توسعه روز افزون فناوری اطلاعات و ارتباطات عامل افزایش انتظار شهروندان از دولت در زمینه ارائه خدمات شده است. دولت با پیاده‌سازی دولت الکترونیکی می‌تواند خدمات مورد نیاز مردم را به صورت کارتر و سریعتر به آنها ارائه دهد. در پیاده‌سازی دولت الکترونیکی خدمات عمومی به چند گروه تقسیم می‌شوند و در هر گروه تعدادی خدمت تعریف می‌شود که در این میان برخی از خدمات بر خدمات دیگر اولویت دارند و با توجه به منابع مالی محدود دولتها مسلم است که قسمت اعظم منابع مالی باید در خدمات با اولویت بیشتر صرف گردد. تجربیات موثر کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه دنیا تقسیم‌بندی‌های مختلف خدمات و سیاستگذاری‌های انجام شده در کشورهای مختلف را نشان می‌دهد. پژوهش حاضر با هدف استخراج و تعیین اولویت استقرار خدمات الکترونیکی بخش عمومی در کشور و با تکیه بر نتایج حاصل از مطالعه تعدادی از کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه به همراه استخراج وظایف و خدمات عمومی دولتی از قوانین و مقررات مربوطه شامل قانون اساسی، اساسنامه یا قانون تشکیل وزارتخانه‌ها و سازمانهای دولتی و قوانین مرتبط دیگر انجام شده است. این پژوهش با روش توصیفی از نوع پیمایشی از طریق مراجعه به اسناد و مدارک و گردآوری اطلاعات به روش پرسشنامه در بین نمونه‌های جامعه آماری شامل خبرگان موضوع انجام شده و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از روشهای آمار توصیفی نظیر فراوانی، درصد و میانگین و روش فازی استفاده شده است.

## کلیدواژه:

دولت الکترونیک، خدمات عمومی، اولویت بندی خدمات

## استخراج خدمات عمومی قابل الکترونیکی شدن در کشور ایران و اولویت بندی آنها به روش فازی

دکتر لطف اله فروزنده دهکردی  
عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور

دکتر محمد حسین صبور  
عضو هیات علمی دانشگاه تهران

سحر کوثری  
دانشجوی دکتری آینده پژوهی  
[saharkosarion@yahoo.com](mailto:saharkosarion@yahoo.com)

## مقدمه

امروزه انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به طور روز افزون 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 پاسخگویی به این انتظارات 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 می‌آورد. لذا دولت الکترونیک، نه تنها موجب یکپارچه شدن خود بسا جامعه می‌شود بلکه باعث می‌گردد که دولت بر منابعی تاکید داشته باشد که بیشتر مورد نیاز است. دولت الکترونیک باعث گسترش فرهنگ خودخدمتی<sup>1</sup> می‌شود و شهروندان قادر می‌شوند تا آنجا که ممکن است به خود کمک کنند و از هزینه‌ها و اتلاف وقت خود بکاهند. (کلایف، 2004)

دولت الکترونیک، یک دولت سازمانی مجازی است که خدمات دولتی را به صورت بلاواسطه به مشتریان ارائه می‌دهد و موجب مشارکت آنان در فعالیت‌های سیاسی می‌گردد مشتریان دولت الکترونیک را می‌توان به طور کلی به سه دسته تقسیم کرد: (وستات، 2004)

#### 1- شهروندان 2- بنگاه‌های اقتصادی 3- موسسات دولتی

پرداخت مالیات و عوارض، تجدید گواهینامه، دریافت و تجدید جواز کسب، ثبت شرکت، عقد قرارداد ثبت ازدواج و طلاق، ثبت تولد و مرگ، انجام فعالیت‌های مالی و اعتباری، شرکت در انتخابات، پر کردن فرم‌های الکترونیک برای مقاصد مختلف، بازدید از موزه‌ها، استفاده از کتابخانه‌های مجازی، تعامل با نهادهای مختلف دولتی و تجاری و اجتماعی، پرداخت صورت حساب‌های مختلف مثل صورت حساب آب و برق و گاز و تلفن، دریافت اجازه ساخت و ساز ساختمان، دریافت اطلاعات مختلف سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و موارد دیگر از جمله خدمات الکترونیکی دولت می‌توانند باشند. (وزیری، 1384) تمام پروژه‌های دولت الکترونیکی که در سراسر دنیا با موفقیت انجام شده‌اند دارای خصوصیات زیر بوده‌اند: (یالدیز، 2004)

1) کامل بودن (2) مجتمع بودن (3) دسترسی آسان (4) استفاده راحت (5) امنیت (6) حفظ حریم خصوصی افراد (7) طراحی مجدد دولت می‌تواند با طراحی یک استراتژی مناسب برای توسعه دولت الکترونیکی به اهدافی که قرار است با استقرار کامل دولت الکترونیکی به آنها برسد، مرحله به مرحله به آنها نزدیکتر شود.

#### 1. مبانی نظری تحقیق

اصطلاح دولت الکترونیکی و همچنین هم‌معناهای آن در اواخر دهه 1990 پدیدار شدند. اما تاریخچه استفاده از ICT<sup>2</sup> در سازمان‌های دولتی را می‌توان تا اوایل تاریخ پیدایش رایانه دنبال کرد. ادبیات IT در دولت به دهه 1970 برمی‌گردد. (فقیهی، 1386) این ادبیات به استفاده از فناوری اطلاعات در دولت توجه دارد، در حالی که ادبیات اخیر ناظر بر دولت الکترونیکی، غالباً به استفاده برون‌سازمانی توجه دارد، مانند خدماتی که به شهروندان ارائه می‌شود. با جدی شدن این بحث در عصر اینترنت، آثاری از نویسندگان بزرگ به چشم می‌خورد که از جمله می‌توان به راهبری در عصر اطلاعات<sup>3</sup>، متعلق به بلامی<sup>4</sup> و تیلور<sup>5</sup> و مردم‌سالاری سایبری<sup>6</sup> اثر تساکاروسیانوا<sup>7</sup> اشاره کرد. اولین اثری که اصطلاح «دولت الکترونیکی» را به کار برد، «دولت الکترونیکی: طراحی، کاربرد و مدیریت»<sup>8</sup> و جدیدترین نوشته مشابه آن «اجرا و مدیریت دولت الکترونیکی»<sup>9</sup> است. با این حال، همانطور که مطالعات گرانلوند<sup>10</sup> (2004 و 2005) نشان می‌دهد، پژوهش‌ها بیشتر به داستان‌سرایی و نقل «آموزه‌های اکتسابی» و کمتر به آزمون نظریه‌ها و توسعه نظری آنها می‌پردازند. (لوئیس، 2009)

دولت الکترونیکی به عنوان یک حوزه کاربردی، اساساً با فراخواندن کاربران به رویارویی با چالش‌های جدید رسانه اینترنت<sup>11</sup>، از آنها می‌خواهد با تکیه بر ابتکارهای خود و بکارگیری سیستم‌های جدید به رفع آنها بپردازند. چنانچه بخواهیم نقطه‌ای را برای آغاز فعالیت‌های این حوزه تعیین کنیم، برنامه «بررسی عملکرد ملی ایالات متحده»<sup>12</sup> خواهد بود

که در سال 1993 آغاز شد و تأکید زیادی بر نقش دولت الکترونیکی در خدمات دولت فدرال داشت. سپس با هدایت معاون رئیس جمهور، آقای ال گور که با تمرکز قوی اداره کلینتون بر اقتصاد رشدیافته پیوندخورده بود، حائز جلوۀ رفیعی شد و کاملاً بر فناوری اینترنتی جدید با اثرگذاری دوجانبه بر سیاست‌گذاری و فناوری برای ارتقای یکدیگر استوار گشت. (جلالی فراهانی، 1386)

تعاریف بسیاری از دولت الکترونیک موجود است و رویکرد های متفاوتی نسبت به آن وجود دارد. اولین رویکرد، رویکرد ابزاری آن است که آن را " به کار بردن فناوری اطلاعات توسط دستگاههای حکومتی جهت کاهش هزینه و افزایش بهره وری در خدمت رسانی به شهروندان" می داند.

از دیدگاهی دیگر می توان آن را «نوعی از دولت که با استفاده از فناوری اطلاعات امکان نظارت مردم بر حکومت و همچنین نظارت حکومت بر عناصر غیر حکومتی را فراهم می آورد» دانست. (قاسم زاده، 2008)

در نهایت در جامع ترین تعریف می توان چنین بیان کرد: « دولت الکترونیکی نوعی از دولت است که نیازهای شهروندان جامعه اطلاعاتی و حاکمان آن ها را در راستای رسیدن به اهداف آن جامعه برآورده می سازد.» (فرد، 2004)

در راستای ایجاد دولت الکترونیک چالش ها و موانعی نیز وجود دارد که از جمله می توان به عدم زیر ساخت های ارتباطی، عدم محتوای لازم در محیط های الکترونیکی، عدم آموزش نیروی انسانی، عدم پژوهش های کاربردی، عدم مشارکت های عمومی در فرایندهای اطلاعاتی، عدم یکپارچه بودن فعالیت های حکومتی و عدم فرهنگ سازمانی و توسعه مشتری محوری در سازمان ها اشاره کرد. (کلی، 2003)

واژ جمله فرصت های موجود در مسیر ایجاد دولت الکترونیک دسترسی متمرکز به خدمات، استفاده موثر از زمان، تعامل کارآمدتر با دولت، رفع پیچیدگی، کاهش هزینه های کسب و کار، به کارگیری موثر واسطه های تجاری، خدمات نوین با قابلیت دستیابی سریع تر، ارتباطات دو طرفه الکترونیکی باشد. (کلی، 2003)

## 2. انواع دولت الکترونیک

براساس تعاریف دولت الکترونیکی و نتایجی که از نمونه های عملی دولت الکترونیکی در کشورهای مختلف داشته ایم می توان انواع مختلف دولت الکترونیکی را تعیین نمود.

هشت نوع مختلف دولت الکترونیکی که می توانند نتایج و منافع قابل توجهی را برای دولت، مردم و مراکز تجاری داشته باشد، از قرار زیر هستند<sup>0</sup>

1 و 2) دولت به شهروند (G2C) و بالعکس (C2G)

3 و 4) دولت به مراکز تجاری (G2B) و بالعکس (B2G)

5) دولت به کارمند (G2E)

6) دولت به دولت (G2G)

7 و 8) دولت به سازمانهای غیر انتفاعی (G2N) و بالعکس (N2G) (کالدو، 2005)

### 3. مدل‌های ارائه خدمات در دولت الکترونیک

مدل‌های ارائه خدمات در دولت الکترونیک به شرح زیر می باشد: (واسیلیس، 2009)

الف. مدل انتشاری<sup>13</sup>: مبنای این مدل، انتشار اطلاعات دستگاه‌ها و سازمان‌های دولتی برای همه اقشار جامعه است تا بر اساس آن بتوانند بهتر تصمیم‌گیری کنند.

ب. مدل جریان اطلاعات حساس<sup>14</sup>: این مدل مبتنی بر انتشار اطلاعات حساس مورد نیاز مخاطبان خاص می باشد.

ج. مدل تحلیل مقایسه‌ای<sup>15</sup>: این مدل برای کشورهای در حال توسعه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در این مدل نقاط ضعف و قوت دولت با هم مقایسه شده و جنبه‌های مختلف نقاط ضعف و اثر آن بر مردم بررسی و تحلیل می‌شود.

د. مدل مشارکت عمومی<sup>16</sup>: این مدل یکی از رایج‌ترین مدل‌های دولت الکترونیکی است و به کمک آن می‌توان بر روندهای عمومی تصمیم‌گیری، تأثیر گذاشت. این مدل روی جریان برنامه‌ریزی و هدایت اطلاعات بنا شده است و به ساختن گروه‌های مجازی کمک می‌کند.

ه. مدل ارائه خدمات به صورت تعاملی<sup>17</sup>: این مدل نسبت به مدل قبلی از توانایی بیشتری برخوردار است و امکان مشارکت مستقیم اشخاص در فرآیندهای دولتی را فراهم می‌کند. در این مدل کانال ارتباطی دوطرفه‌ای میان شهروندان و دولت ایجاد می‌شود.

### 4. مدل توسعه دولت الکترونیک از دیدگاه UNDP<sup>18</sup> و گارتنر

فرآیند حرکت به سوی دولتی ایده‌آل در ارائه خدمات، چه به شهروندان، چه به کارمندان و چه به دولت‌های دیگر (در هر کدام از قالب‌ها و مدل‌های دولتی G2X) دارای سه بخش اصلی می‌باشد. (بام، 2006)

- دوره سازمانی
- دوره فناوری و سازمان
- دوره تبدیل

#### 1.4. دوره سازمانی

در این دوره ابتدا زیرساخت‌های لازم برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک در کل حکومت شکل می‌گیرد. بدین صورت که ابتدا وظایف حکومت در مقابل ذینفعانش و همچنین بالعکس مشخص می‌گردد. سپس همین وظایف برای زیرساخت‌های حکومتی مشخص شده و به همین ترتیب تا سطوح پائین حکومت تمام وظایف مشخص می‌گردد. گام دوم مشخص کردن فرآیندها است و باید معین شود که هر درخواستی را حکومت چگونه پاسخ می‌گوید. این مرحله را می‌توان انجام یک مهندسی مجدد<sup>19</sup> در حکومت دانست. (بارک، 2000) که هم زمینه را برای ایجاد دولت الکترونیک آماده می‌کند و هم باعث افزایش کیفیت در سازمانها و شفاف‌سازی می‌گردد. بعضی معتقدند مهندسی مجدد و فناوری اطلاعات لازم و ملزوم یکدیگر هستند و هر کدام تواناساز<sup>20</sup> دیگری است. با این دید پیش نیاز حرکت به سوی دولت الکترونیک، مهندسی مجدد حکومت است.

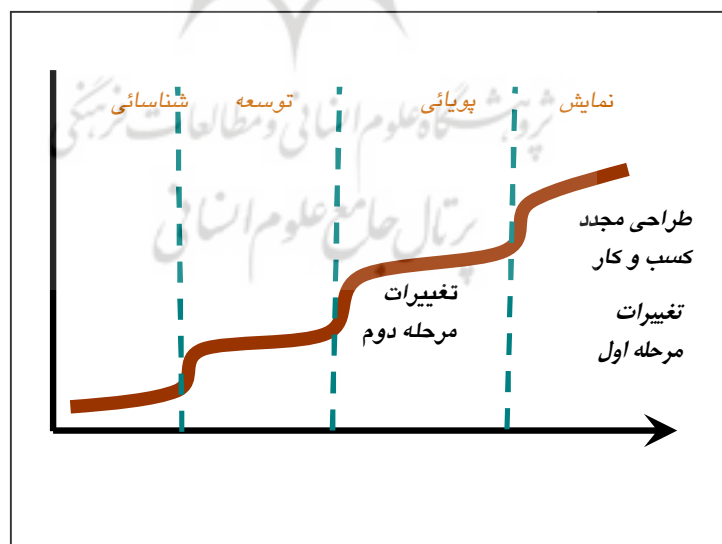
#### 2.4. دوره فناوری و سازمان

در این مرحله فناوری اطلاعات با سازمان یکپارچه شده و رفته رفته سازمان شکل نوینی به خود می‌گیرد. در این مرحله است که فرایندها از حالت سنتی به حالت الکترونیکی تغییر شکل می‌دهند و نقش نیروی انسانی در نقطه تماس با مراجعین کمرنگ می‌شود. اغلب مدل‌های موجود اساس فرآیند توسعه را همین مرحله می‌دانند. این دوره از توسعه دولت الکترونیک شامل سه بخش اصلی است.

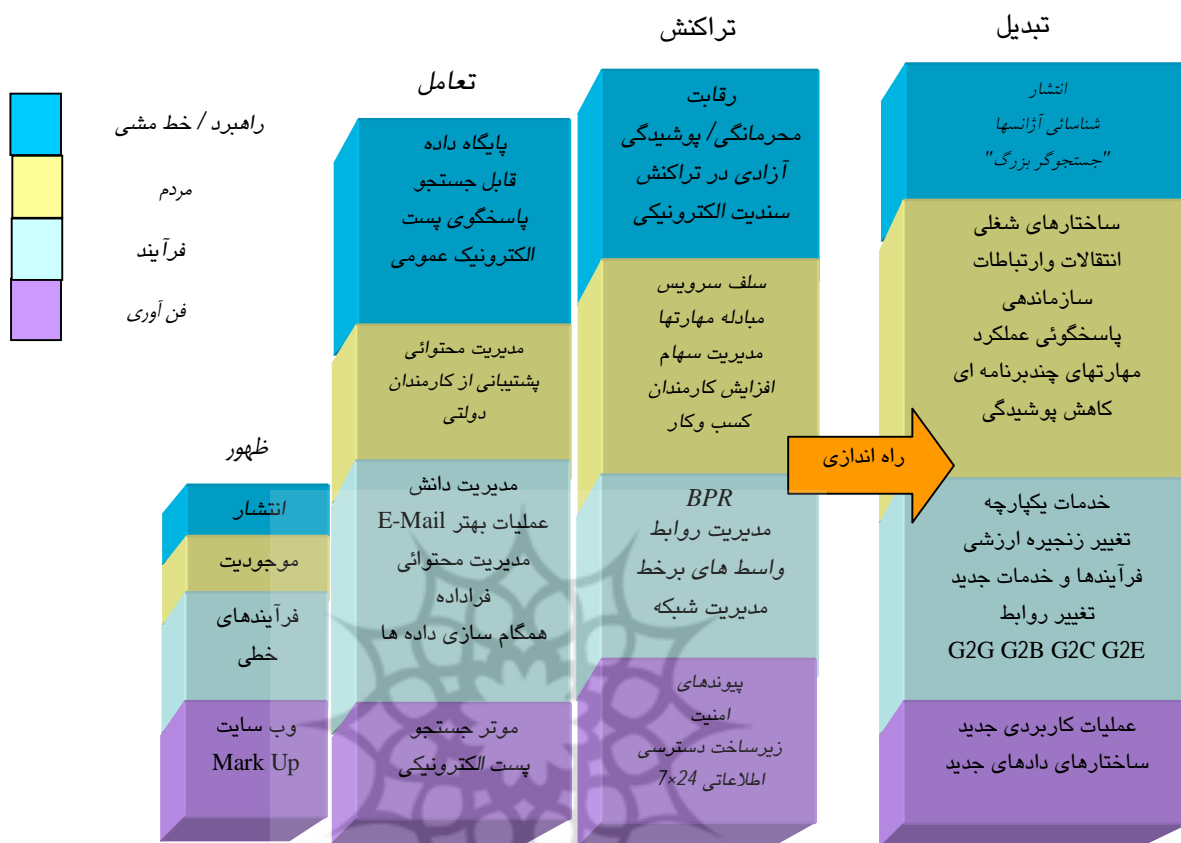
- انتشار اطلاعات: شامل ارائه اطلاعات مورد نیاز ذینفعان حکومت از طریق کانال‌های ارتباطی مختلف چه الکترونیکی و چه غیر الکترونیکی است. هدف در اصل اطلاع رسانی بدون حد و مرز زمانی و مکانی است.
- تعامل: در این مرحله برقراری ارتباط دوطرفه بین سازمان و مردم عموماً از طریق کانال‌های ارتباطی نوین مانند پست الکترونیک این قابلیت را به رده‌های مختلف سازمان‌های حکومتی می‌دهد تا بدون واسطه از وضعیت محیط و نظرات کاربران خدمات و ذینفعان خود مطلع شوند.
- انجام تراکنش: این مرحله سازمان را توانمند می‌سازد تا نیازهای مراجعین را در محیط‌های الکترونیکی بدون محدودیت زمانی و مکانی برآورده گرداند.

#### 3.4. دوره تبدیل

پس از بوجود آمدن بستر لازم، اکنون جامعه به این توان رسیده تا فعالیت‌های خود را بر اساس دولتی نوین بنا کند. در این مرحله است که برای تحقق آرمان جامعه‌ای نوین نیاز به فرهنگ‌سازی و توسعه فعالیت‌های حکومتی احساس می‌شود. شکل 2-2 مراحل توسعه دولت الکترونیک در مرحله فناوری و سازمان و سپس مرحله تبدیل را از دیدگاه مدل UNDP و شکل 2 همین مراحل را از دید مدل توسعه گارتنر نشان می‌دهند.



شکل 1: مراحل توسعه دولت الکترونیک بر اساس دیدگاه UNDP  
منبع: فیلیپ دلبیو جنز، 2006



شکل (2): مراحل توسعه دولت الکترونیک بر اساس دیدگاه گارتنر

منبع: زارعی و دیگران، 2008

توسعه دولت الکترونیکی هر کشور بر اساس فاکتورهای زیر سنجیده می‌شود: (مقان، 2004)

وجود وب سایت: مقدار وب سایت‌های رسمی که به ارائه اطلاعات به عموم می پردازند.

کیفیت وب سایت: کافی بودن اطلاعات روی وب سایت برای تأمین نیازمندیهای افراد جامعه مورد نظر است.

تعاملی بودن وب سایت: نحوه طراحی وب سایت و نحوه برقراری ارتباط وب سایت با کاربران به چه شکل باشد و اینکه

کاربران به آسانی به نیازمندی های خود دسترسی پیدا کنند.

مجتمع بودن خدمات: اینکه تمام خدماتی که دولت به صورت الکترونیکی ارائه می دهد در یک وب سایت به صورت

مجتمع قابل دستیابی باشد.

تبدیل تراکنش تعامل انتشار

## 5. روش پژوهش

روش پژوهش حاضر با توجه به اینکه پژوهشگر به بررسی و توصیف پدیده ها بدون دستکاری در متغیرها پرداخته است روش پژوهش، توصیفی می باشد و از آنجایی که جهت انتخاب و اولویت بندی خدمات عمومی دولت الکترونیک از دیدگاه و نظرات کارشناسان استفاده شده است، پژوهش از نوع پیمایشی است. همچنین پژوهش کاربردی است و هدف آن در جهت کاربرد علمی دانش در یک زمینه خاص است. در ابتدا جهت استخراج و شناسایی خدمات عمومی الکترونیکی

به مطالعه تطبیقی و بررسی اسناد و مدارک پایگاههای اطلاعاتی و اینترنتی و منابع مکتوب پرداخته شد. سپس پرسشنامه مقدماتی تدوین گردید و با مراجعه به خبرگان موضوع روایی سوالات تایید شد. پرسشنامه اولیه به صورت مقدماتی اجرا گردید و پس از اجرای مقدماتی بر اساس نتایج حاصله، پرسشنامه اصلاح و نهایی گردید.

#### 5.1. ابزار پژوهش:

جهت جمع آوری اطلاعات از دو روش مطالعه کتابخانه ای و روش میدانی (از طریق اجرای پرسشنامه پژوهشگر ساخته و مراجعه به اسناد و مدارک مرتبط) استفاده شده است.

#### 5.2. جامعه آماری و روش نمونه گیری:

جامعه آماری در این پژوهش مشتمل بر خبرگان موضوع می باشد. حجم جامعه آماری 40 نفر است. با توجه به کوچک بودن حجم جامعه، تعداد نمونه جامعه آماری را برابر تعداد کل جامعه (40 نفر) در نظر گرفتیم که از بین 40 پرسشنامه توزیع شده تعداد 32 عدد از آنها تکمیل و گردآوری گردید.

#### 5.3. پایایی<sup>21</sup>:

جهت سنجش میزان اعتبار پرسشنامه در بین 15 نفر از جامعه آماری با انتخاب تصادفی توزیع گردید که تعداد 12 پرسشنامه جمع آوری شد، داده‌ای حاصل از پرسشنامه با استفاده از نرم افزار آماری SPSS جهت تعیین آلفای کرونباخ مورد استفاده قرار گرفت و مقدار آلفای بدست آمده برابر 0/83 بود و به این ترتیب پایایی پرسشنامه هاتایید شد.

#### 5.4. روایی<sup>22</sup>:

از آنجایی که سؤالهای پرسشنامه با نظر خبرگان موضوع تعیین و اصلاح گردید، می‌توان گفت که از روایی مناسب برخوردار است.

#### 6. مطالعات تطبیقی دولت الکترونیک در چند کشور منتخب:

بسیاری از کشورها از اروپا و آسیا و آمریکای جنوبی و آفریقا در حال توسعه دولت الکترونیکی خود هستند. در جدول زیر به صورت خلاصه این پیشرفت‌ها را بررسی میکنیم:<sup>23</sup>



جدول (2): خلاصه پیشرفتهای دولت الکترونیکی کشورهای مختلف جهان

کشور	پیشرفت دولت الکترونیکی
استرالیا <sup>24</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ارائه همه خدمات رفاه عمومی به صورت الکترونیکی بر روی اینترنت</li> <li>- تاسیس یک مرکز اطلاعات به عنوان مکانی برای دستیابی به اطلاعات خدمات دولتی</li> <li>- امکان پرداخت الکترونیکی قبضهها به دولت</li> <li>- تاسیس یک اینترنت دولتی برای ارتباطات امن <b>online</b></li> </ul>
کانادا <sup>25</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دولت الکترونیکی براساس اصول زیر تاثیر گذار بوده است:</li> <li>- پاسخگویی به تقاضاهای عمومی برای داشتن دولتی پاسخگو</li> <li>- داشتن دولتی با حداقل هزینه اقتصادی</li> <li>- تخصیص منابع دولتی برای افراد شایسته تر</li> </ul>
چین <sup>26</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- پروژه دولت <b>online</b>، 5 مورد مهم را پوشش می دهد:</li> <li>- انتقال کلیه اطلاعات دولتی از قبیل قوانین، وظایف و ساختارهای سازمانها ی دولتی به اینترنت، به گونه ای که توسط مردم قابل استفاده باشد.</li> <li>- اسناد دولتی، آرشیو ها و بانکهای اطلاعاتی به صورت <b>online</b> قابل دسترسی است.</li> <li>- کلیه امور اداری روزانه به صورت <b>online</b> انجام می شود.</li> <li>- افزایش قابلیت مدیریت <b>online</b> مدیران دولتی</li> <li>- انجام کلیه امور تجاری به صورت <b>online</b></li> </ul>
دانمارک <sup>27</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دولت الکترونیکی در این کشور بر پایه اصول زیر است:</li> <li>- جامعه اطلاعاتی برای همه</li> <li>- درک مفهوم دهکده جهانی توسط مردم</li> <li>- وجود اینترنت با پهنای خط بالا برای مؤسسات تحقیقاتی</li> <li>- استفاده از انتشارات <b>online</b></li> <li>- استفاده از <b>IT</b> در شرکتها ی دانمارکی</li> <li>- استفاده از <b>IT</b> در آموزش</li> <li>- مدیریت الکترونیکی</li> </ul>
فنلاند <sup>28</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دولت الکترونیکی باعث گسترش موارد زیر شده است:</li> <li>- اشتراک اطلاعات بین مؤسسات دولتی</li> <li>- استفاده از نامه های الکترونیکی</li> <li>- پرداخت الکترونیکی در بعضی موارد</li> <li>- تجارت الکترونیکی</li> <li>- استفاده از کارتهای هوشمند</li> <li>- استفاده از کیوسها ی اینترنتی</li> <li>- وجود ارتباطات و اسناد به صورت الکترونیکی</li> </ul>
فرانسه <sup>29</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- در این کشور از <b>IT</b> به عنوان ابزاری برای مدرن کردن و پیشرفت دولت الکترونیکی استفاده میشود.</li> </ul>
نیوزلند <sup>30</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- از جمله کشور هایی است که با استفاده از <b>IT</b> زندگی را برای مردم خود بهتر کرده است</li> </ul>
انگلستان <sup>31</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- چهار اصل مهم در استراتژی دولت الکترونیکی این کشور به شرح زیر است:</li> <li>- ارائه خدمات بر محور سلاقی شهروندان</li> <li>- قابل دسترسی تر کردن خدمات دولتی</li> <li>- استفاده از اطلاعات به صورت کارآمدتر</li> <li>- توجه به این مسئله که تبعیضی بین شهروندانی که به امکانات دولت الکترونیکی دسترسی دارند، با آنهایی که ندارند بوجود نمی آید.</li> </ul>

## 7. استخراج اولویت بندی خدمات عمومی قابل الکترونیکی شدن در کشور به روش فازی

پژوهش حاضر با هدف استخراج و تعیین اولویت استقرار خدمات الکترونیکی بخش عمومی در کشور و با تکیه بر نتایج حاصل از مطالعه تعدادی از کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه به همراه استخراج وظایف و خدمات عمومی دولتی از قوانین و مقررات مربوطه شامل قانون اساسی، اساسنامه یا قانون تشکیل وزارتخانهها و سازمانهای دولتی و قوانین مرتبط دیگر انجام شده است

در پیاده سازی دولت الکترونیکی خدمات عمومی به چند گروه تقسیم می شوند و در هر گروه تعدادی خدمت تعریف می شود که در این میان برخی از خدمات بر خدمات دیگر اولویت دارند و با توجه به منابع مالی محدود دولتها مسلم است که قسمت اعظم منابع مالی باید در خدمات با اولویت بیشتر صرف گردد. تجربیات موثر کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه دنیا تقسیم بندی های مختلف خدمات و سیاستگذاریهای انجام شده در کشورهای مختلف را نشان می دهد با مدنظر قرار دادن این موارد خدمات عمومی قابل الکترونیکی شدن در کشور ایران در 9 گروه کشاورزی و محیط زیست



آموزش، سلامت، امنیت عمومی و حقوقی شهروندی، قانون و قضا، مالی، ارتباطات و حمل و نقل، کسب و کار، دین و فرهنگ استخراج و خدمت های هر گروه نیز مشخص وبا روش فازی اولویت بندی گردید.

### 1.7. اولویت بندی به روش فازی

روش فازی یکی از جدید ترین روش ها در پایان نامه ها و مقالات داخلی و خارجی جهت اولویت بندی شاخص ها می باشد در این روش وزن دهی، جامعه آماری خبرگان حداقل باید 7-8 نفر باشد و هر چه جامعه آماری خبرگان بزرگتر باشد نتیجه بهتری به دست می آید اگر جامعه آماری 30 نفر باشد بسیار عالی است. (زمرمن، 1990:300) این روش برای داده های کیفی به کار می رود و آنها را تبدیل به داده های کمی می کند (آیگنیزو، 1992:456) از آنجا که پاسخ پرسشها در پرسشنامه ها به صورت اعداد کیفی هفت گزینه ای از فوق العاده مهم تا بی اهمیت قید شده بود لذا برای تبدیل این اعداد به اعداد کمی قطعی ابتدا به هریک از گزینه ها یک عدد مثلثی فازی همانند جدول 1 تخصیص داده شد آنگاه برای امکان استفاده از نرم افزار آماری SPSS و لزوم تخصیص عدد قطعی به این گزینه ها ، با استفاده از منطق فازی و فرمول تبدیل اعداد فازی به اعداد قطعی مینکووسکی  $x = m + (b-a)/4$  گزینه های فازی مزبور تبدیل به اعداد قطعی معادل می شود که در ستون آخر جدول 1 ملاحظه می شود: (هوانگ، 1981:298) پس از جمع آوری پرسشنامه های اولویت بندی فازی که به وسیله 32 نفر از خبرگان پر شده است ابتدا فراوانی در هر گزینه برای هر معیار مشخص می شود و بعد از محاسبه فراوانی ها با توجه به اعداد دفازی شده به محاسبه میانگین فازی هر شاخص و سپس نرمال سازی می پردازیم و هر شاخص که وزن نرمال شده بیشتری داشته باشد از اولویت بیشتری برخوردار خواهد بود و بدین ترتیب معیارها به روش فازی رتبه بندی خواهند شد. (هوانگ، 1987:196). که در ادامه به استخراج و اولویت بندی فازی خدمات عمومی قابل الکترونیکی شدن در 9 گروه کشاورزی و محیط زیست ،آموزش، سلامت، امنیت عمومی و حقوقی شهروندی، قانون و قضا، مالی، ارتباطات و حمل و نقل، کسب و کار، دین و فرهنگ خواهیم پرداخت:

جدول (1) تبدیل اعداد فازی مثلثی به اعداد قطعی

گزینه	عدد کیفی	عدد فازی مثلثی	عدد فازی قطعی شده
الف	فوق العاده مهم	( 1.00 0,10 0,00 )	0,975
ب	خیلی مهم	( 0,85 0,15 0,15 )	0,850
ج	مهم	( 0,65 0,15 0,15 )	0,650
د	اهمیت متوسط	( 0,50 0,20 0,20 )	0,500
ه	کم اهمیت	( 0,35 0,15 0,15 )	0,350
و	خیلی کم اهمیت	( 0,15 0,15 0,15 )	0,150
ز	بی اهمیت	( 0,00 0,00 0,00 )	0,025

منبع: محقروامین ناصری. 172:1380



## 2.7. استخراج و اولویت بندی خدمات قابل الکترونیکی شدن گروه کشاورزی و محیط زیست

### 2.7.1. گروه کشاورزی

در این گروه آموزش و ترویج کشاورزی و دامپروری رتبه اول، صدور مجوزهای واردات محصولات کشاورزی رتبه دوم، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه سوم، صدور مجوزهای کشاورزی و دامپروری رتبه چهارم را از جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند

### 2.7.2. گروه محیط زیست

در این گروه اطلاع رسانی محیط زیست رتبه اول، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه دوم، رسیدگی به شکایات رتبه سوم، صدور مجوزهای شکار، صید، گهداری و خرید و فروش حیوانات وحشی رتبه چهارم، صدور پروانه‌ای اکتشاف و بهره برداری رتبه پنجم را از جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

## 3.7. استخراج و اولویت بندی خدمات قابل الکترونیکی شدن گروه آموزش

### 3.7.1. گروه آموزش عالی

در این گروه خدمات برگزاری کنکورها، اعلام نتایج و رسیدگی به شکایات رتبه اول، آموزش الکترونیکی و غیرحضوری رتبه دوم، خدمات امور تحصیلی دانشجویان رتبه سوم، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه چهارم، صدور تاییدیه های مدارک تحصیلی رتبه پنجم، امور پرسنلی و هیات علمی رتبه ششم، صدور مجوزهای واحدهای آموزشی رتبه هفتم را از جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

### 3.7.2. گروه آموزش فنی و حرفه ای

در این گروه اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه اول، مشاوره و هدایت تحصیلی رتبه دوم، خدمات امور تحصیلی رتبه سوم، ابزارهای کمک آموزشی رتبه چهارم، آموزش الکترونیکی رتبه پنجم، صدور تاییدیه های مدارک تحصیلی رتبه ششم، صدور مجوزهای واحدهای فنی و حرفه ای رتبه هفتم را از جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

### 3.7.3. گروه آموزش و پرورش

در این گروه ثبت نام دانش آموزان رتبه اول، آموزش مجازی و غیرحضوری رتبه دوم، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه سوم، اعلام نتایج امتحانات و صدور کارنامه و پیگیری تحصیلی رتبه چهارم، خدمات استعدادهای درخشان رتبه پنجم، مشاوره و هدایت تحصیلی رتبه ششم، ابزارهای کمک آموزشی (چند رسانه ای و کتب الکترونیکی) رتبه هفتم، رسیدگی به شکایات رتبه هشتم، آموزش فنی و حرفه ای و کاردانش رتبه نهم، صدور تاییدیه های مدارک تحصیلی رتبه دهم، آموزش دانش آموزان خارج از کشور رتبه یازدهم، صدور مجوزهای واحدهای غیر دولتی رتبه دوازدهم، خدمات کودکان استثنایی رتبه سیزدهم، خدمات پیش دبستان رتبه چهاردهم را از جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

#### 4.7. استخراج و اولویت بندی خدمات قابل الکترونیکی شدن گروه سلامت

##### 4.7.1. گروه بهداشت

در این گروه رسیدگی به شکایات رتبه اول، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه دوم، خدمات بهداشتی رتبه سوم، صدور پروانه ورود، تولید و توزیع مواد غذایی، آرایشی و بهداشتی رتبه چهارم، اطلاع رسانی و آموزش بهداشت عمومی رتبه پنجم، صدور پروانه ورود، تولید و توزیع تجهیزات پزشکی رتبه ششم، طرح ثبت ارقام پزشکی رتبه هفتم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

##### 4.7.2. گروه سلامت

در این گروه اطلاع رسانی و آموزش دارویی رتبه اول، خدمات درمان رتبه دوم، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه سوم، بیمه درمان رتبه چهارم، رسیدگی به شکایات رتبه پنجم، صدور پروانه تاسیس داروخانه، مطب، کلینیک و بیمارستان رتبه ششم، صدور پروانه تولید دارو و داروهای گیاهی رتبه هفتم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

##### 4.7.3. گروه آموزش پزشکی

در این گروه اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه اول، خدمات پزشکی و درمانی رتبه دوم، امور تحصیلی دانشجویان رتبه سوم، خدمات نظارتی بر غذا و دارو رتبه چهارم، صدور تاییدیه های و استعلام مدارک تحصیلی رتبه پنجم، خدمات پژوهشی رتبه ششم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

#### 5.7. استخراج و اولویت بندی خدمات قابل الکترونیکی شدن گروه امنیت و حقوق شهروندی

##### 5.7.1. گروه خدمات انتظامی

در این گروه صدور وضعیت خلافی خودرو رتبه اول، صدور و پیگیری کارت سوخت رتبه دوم، صدور گذرنامه رتبه سوم، اعتراض به جرایم رانندگی رتبه چهارم، رسیدگی به شکایات رتبه پنجم، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد در خصوص راهها، جرایم و محکومین رتبه ششم، آموزشهای عمومی پیشگیرانه از جرایم رتبه هفتم، استعلامات رتبه هشتم، صدور و تمدید گواهینامه رتبه نهم، اصلاحی نشانی مالکین خودرو رتبه دهم، خدمات نظام وظیفه رتبه یازدهم، مبارزه با جرایم خاص و رایانه ای رتبه دوازدهم، مبارزه با سرقت، مواد مخدر، قاچاق و جرایم خاص رتبه سیزدهم، صدور مجوز تردد خودروهای خارجی رتبه چهاردهم، خدمات اتباع امور خارجه رتبه پانزدهم، خدمات پلیس بین الملل رتبه شانزدهم، صدور پروانه کسب و موسسات غیر انتفاعی رتبه هفدهم، تشخیص هویت و سو پیشینه رتبه هجدهم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

##### 5.7.2. خدمات امور شهری

در این گروه عوارض نوسازی رتبه اول، اطلاع رسانی حمل و نقل شهری رتبه دوم، صدور پروانه ساختمان رتبه سوم، صدور پایان کار رتبه چهارم، صدور مجوز طرح ترافیک رتبه پنجم، استعلامات شهرسازی و شهرداری رتبه ششم،



ساماندهی مشاغل شهری رتبه هفتم، نظارت بر حمل و نقل شهری رتبه هشتم، مناقصات، مزایات و رتبه بندی پیمانکاران رتبه نهم، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه دهم، رسیدگی به شکایات رتبه یازدهم، ساماندهی کارگران ساختمانی رتبه دوازدهم، نظارت بر ناوگان تاکسیرانی رتبه سیزدهم، صدور مجوزهای تبلیغاتی رتبه چهاردهم، خدمات فرهنگسراها و خانه های فرهنگ رتبه پانزدهم، خدمات میدین میوه و تره بار رتبه شانزدهم، خدمات پارکها و فضای سبز رتبه هفدهم، جمع آوری و بازیافت زباله و ضایعات رتبه هجدهم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

#### 7.5.3. بخش انتخابات

در این گروه خدمات تبلیغات انتخابات رتبه اول، برگزاری انتخابات رتبه دوم، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه سوم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

#### 7.5.4. بخش سجلی

در این گروه خدمات شماره و کارت ملی رتبه اول، خدمات شناسنامه رتبه دوم، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه سوم، ثبت فوت و صدور گواهی فوت رتبه چهارم، استعلام ثبتی رتبه پنجم، ثبت ازدواج و طلاق و نقل تحولات رتبه ششم، خدمات تغییر نام و نام خانوادگی، تاریخ تولد و... رتبه هفتم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

#### 7.5.5. بخش رسانه

در این گروه نشر الکترونیکی رتبه اول، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه دوم، خبرگزاریهای الکترونیکی رتبه سوم، رادیو و تلویزیون مبتنی بر وب رتبه چهارم، بازیهای رایانه ای رتبه پنجم، رسیدگی به شکایات از رسانه های الکترونیکی رتبه ششم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

#### 7.6.6. استخراج و اولویت بندی خدمات قابل الکترونیکی شدن گروه قانون و قضا

##### 7.6.1. بخش قانون و قضا

در این گروه اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه اول، ثبت و پیگیری پرونده و صدور قرارها و احکام رتبه دوم، ارشاد قضایی رتبه سوم، خدمات شوراهای حل اختلاف رتبه چهارم، رسیدگی به شکایات (سازمان بازرسی) رتبه پنجم، رسیدگی به شکایات (دیوان عدالت) رتبه ششم، رسیدگی به شکایات (دادسرای کارکنان دولت) رتبه هفتم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

##### 7.6.2. بخش اسناد

در این گروه ثبت اسناد منقول و غیر منقول رتبه اول، استعلام ثبتی رتبه دوم، رسیدگی به شکایات رتبه سوم، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه چهارم، آگهی در روزنامه رسمی رتبه پنجم، تاسیس و ثبت تغییرات شرکت رتبه ششم، صدور وکالت نامه ها و گواهی امضا رتبه هفتم، اطلاع رسانی از افراد ممنوع معامله رتبه

هشتم، امور ثبتی ازدواج و طلاق رتبه نهم، ثبت اختراع، علایم تجاری و اکتشافات رتبه دهم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

#### 7.7. استخراج و اولویت بندی خدمات قابل الکترونیکی شدن گروه مالی

##### 7.7.1. بخش بانکداری

در این گروه خدمات بانکداری الکترونیکی (بین بانکی) رتبه اول، خدمات حسابهای الکترونیکی رتبه دوم، خدمات پول و چک الکترونیکی رتبه سوم، خدمات تسهیلات بانکی رتبه چهارم، رسیدگی به شکایات رتبه پنجم، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه ششم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

##### 7.7.2. بخش مالیاتی

در این گروه اطلاع رسانی رتبه اول، خدمات خرید و فروش سهام رتبه دوم، خدمات پذیرش، کنترل، ارزیابی و شفاف سازی شرکتها در بورس رتبه سوم را از جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

##### 7.7.3. بخش سهام

در این گروه اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه اول، خدمات اظهار مالیاتی رتبه دوم، رسیدگی به شکایات رتبه سوم، توزیع و فروش سفته و بارنامه تجاری رتبه چهارم، تهیه و توزیع و نظارت بر چاپ اوراق بهادار رتبه پنجم، خدمات ارزیابی، اظهار، تعیین تعرفه و ارزش کالای وارداتی رتبه ششم، صدور مجوز صادرات و مجوز ترانزیت کالا رتبه هفتم، صدور مجوز حق العمل کاری رتبه هشتم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

#### 7.8. استخراج و اولویت بندی خدمات قابل الکترونیکی شدن گروه ارتباطات و حمل و نقل

##### 7.8.1. بخش ارتباطات

در این گروه خدمات تلفن ثابت رتبه اول، رسیدگی به شکایات پست رتبه دوم، رهگیری مرسوله رتبه سوم، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه چهارم، خدمات تلفن همراه رتبه پنجم، خدمات کد پستی رتبه ششم، رسیدگی به شکایات مخابرات رتبه هفتم، خدمات پست رستانت، یافته، مستقیم، جواب قبول، پیشتاز رتبه هشتم، صندوقهای شخصی رتبه نهم، اطلاع رسانی از تعرفه خدمات مخابراتی رتبه دهم، خدمات تلفن همگانی رتبه یازدهم، صدور پروانه عرضه و توزیع اینترنت رتبه دوازدهم، صدور مجوز دفاتر خدمات ارتباطی رتبه سیزدهم، خدمات IP، اینترنت، شبکه خصوصی مجازی، ارتباطات اختصاصی نقطه به نقطه و نقطه به چند نقطه رتبه چهاردهم، صدور مجوز انتقال داده از طریق ماهواره رتبه پانزدهم، صدور مجوز خدمات عمومی تلفن ثابت رتبه شانزدهم، صدور مجوز خدمات ارتباطات ماهواره ای رتبه هفدهم، صدور مجوز فرکانسهای رادیویی رتبه هجدهم، صدور پروانه ندا رتبه نوزدهم، صدور مجوز ورود، تولید و فروش تجهیزات رادیویی رتبه بیستم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.



#### 7.8.2. بخش حمل و نقل

در این گروه اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه اول، رسیدگی به شکایات رتبه دوم، خدمات هواشناسی و وضعیت راهها رتبه سوم، خدمات فروش بلیط هواپیما رتبه چهارم، خدمات فروش بلیط اتوبوسهای بین شهری رتبه پنجم، خدمات فروش بلیط قطار رتبه ششم، صدور مجوز شرکتهای حمل و نقل رتبه هفتم، صدور مجوز دفاتر خدمات مسافرتی رتبه هشتم، صدور مجوز تردد وسایل نقلیه خارجی رتبه نهم، صدور مجوز استفاده از ناوگان حمل و نقل خارجی رتبه دهم، صدور مجوز مجتمع های رفاهی و خدماتی بین راهی رتبه یازدهم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

#### 7.9.1. استخراج و اولویت بندی خدمات قابل الکترونیکی شدن گروه کسب و کار

##### 7.9.1.1. بخش اشتغال و کار آفرینی

در این گروه کاریابی رتبه اول، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه دوم، رسیدگی به شکایات کارگر و کارفرما رتبه سوم، تسهیلات کارآفرینی رتبه چهارم، آموزش مهارتهای شغلی و مشاوره شغلی رتبه پنجم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

##### 7.9.2. بخش بیمه

در این گروه خدمات بیمه نامه ها رتبه اول، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه دوم، پرداخت خسارت رتبه سوم، تسهیلات کارآفرینی رتبه چهارم، صدور مجوزهای کارگزاری و نمایندگی رتبه پنجم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

##### 7.9.3. بخش مسکن

در این گروه خرید و فروش مسکن رتبه اول، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه دوم، اطلاع رسانی وضعیت املاک و مستغلات رتبه سوم، رسیدگی به شکایات رتبه چهارم، تسهیلات خرید و ساخت مسکن رتبه پنجم، پیش فروش و پیش خرید مسکن رتبه ششم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

##### 7.9.4. بخش بازرگانی

در این گروه خدمات کالابریگ و بسیج اقتصادی رتبه اول، صدور گواهی دیجیتال رتبه دوم، تعزیرات حکومتی و رسیدگی به شکایات رتبه سوم، اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه چهارم، صدور مجوزهای واردات کالا رتبه پنجم، صدور کارت بازرگانی رتبه ششم، توسعه صادرات و بازاریابی رتبه هفتم، خدمات تنظیم بازار رتبه هشتم، خدمات صادرات کالا رتبه نهم، خدمات مناطق آزاد و مناطق ویژه تجاری رتبه دهم، صدور کارت عضویت بازرگانی رتبه یازدهم، خدمات امور اصناف رتبه دوازدهم، خدمات نمایشگاهی رتبه سیزدهم، مشاوره بازرگانی رتبه چهاردهم، خدمات کدگذاری کالاها رتبه پانزدهم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

#### 7.9.5. بخش صنعت و معدن

در این گروه اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد رتبه اول، خدمات استاندارد کالا رتبه دوم، صدور مجوزهای واردات تجهیزات و ماشین آلات صنعتی رتبه سوم، تامین مواد اولیه، تسهیلات و مشاوره صنعتی رتبه چهارم، صدور مجوزهای موافقت اصولی صنعتی رتبه پنجم، خدمات شهرکهای صنعتی رتبه ششم، صدور موافقت اصولی اکتشاف و مجوز بهره برداری معادن رتبه هفتم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

#### 7.10. استخراج و اولویت بندی خدمات قابل الکترونیکی شدن گروه دین و فرهنگ

##### 7.10.1. بخش دین

در این گروه توسعه الکترونیکی محتوای اسلامی و مذهبی رتبه اول، سوالات مذهبی و استفتاء رتبه دوم، اطلاع رسانی و آموزش مذهبی رتبه سوم، خدمات حج و عتبات عالیات رتبه چهارم، برگزاری مناسبتهای مذهبی (ناز جمعه، نماز عید فطر و ...) رتبه پنجم، خدمات اوقاف رتبه ششم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

##### 7.10.2. بخش فرهنگ

در این گروه کتابخانه های دیجیتال رتبه اول، خدمات توسعه گردشگری رتبه دوم، توسعه خط و قلم فارسی در محیط وب رتبه سوم، صدور پروانه تولید نرم افزار رتبه چهارم، خدمات فرهنگستان ادب فارسی رتبه پنجم، خدمات نشر، فیلم، سینما و تئاتر رتبه ششم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

#### 7.11. استخراج و اولویت بندی سایر خدمات عمومی قابل الکترونیکی شدن

در این گروه خدمات رتبه بندی پیمانکاران رتبه اول، خدمات ورزشی رتبه دوم راز جهت اولویت در الکترونیکی شدن دارا هستند.

#### نتیجه گیری

هدف اصلی پیاده سازی دولت الکترونیک توزیع خدمات دولتی سریع تر و سهل تر به مردم در هر لحظه از هفته و شبانه روز است. اغلب دولت ها با درک مزایا و قابلیت های فناوری اطلاعات و ارتباطات سعی در گسترش ارائه خدمات الکترونیکی و الکترونیکی نمودن فرایندهای خود دارند. گسترش دولت الکترونیک از یک سو موجب کاهش حجم بدنه دولت و از سوی دیگر موجب رضایتمندی مردم از دریافت سریع تر و سهل تر خدمات می شود. به طور حتم به منظور نیل به موفقیت، حرکت دولت ها به سوی دولت الکترونیکی باید به صورت تدریجی صورت گیرد. به طوری که در کنار الکترونیکی نمودن فرایندها، ایجاد زیر ساخت های فیزیکی، فرهنگ سازی، آموزش، تدوین قوانین و مقررات مرتبط مورد توجه قرار گیرند.

حرکت تدریجی الکترونیکی نمودن دولت باید با الکترونیکی نمودن تعدادی از خدمات دولتی صورت گیرد. در این میان خدمات دولتی برخی عام تر می باشند و خدمات گیرندگان بیشتری را تحت پوشش قرار می دهند. طبیعی است که این نوع خدمات باید زودتر از خدمات دیگر الکترونیکی شوند زیرا علاوه بر عام بودن خدمت، فرایند فرهنگ سازی در کل جامعه نیز به وقوع می پیوندد و عموم مردم از مفاهیم دولت الکترونیکی و مزایای آن بیشتر مطلع می شوند و این نقطه



قوتی در جهت تسریع پیاده سازی دولت الکترونیک است. در کشورهای پیشرفته جهان پیاده سازی دولت الکترونیکی با تأکید بر ارائه چند خدمت اصلی دولتی آغاز شده و به تدریج توسعه یافته است. نمونه هایی از این مدعا را می توان در ارائه خدمات الکترونیکی تأمین اجتماعی، مالیات، حمل و نقل در کشورهای همچون انگلیس، استرالیا، کره جنوبی و ژاپن یافت. در کشور ما نیز در سال های اخیر فعالیت هایی جهت الکترونیکی نمودن برخی خدمات دولتی انجام پذیرفته است اما این فعالیت ها با توجه به عدم وجود یک برنامه واحد منسجم بلند مدت به نتیجه قابل قبولی دست نیافته است. فقدان وجود یک برنامه واحد در زمینه توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و به خصوص در بخش دولت الکترونیک یکی از موانع اصلی توسعه دولت الکترونیک در کشور است و اولین قدم در زمینه توسعه دولت الکترونیک اجرای یک طرح جامع در زمینه دولت الکترونیک است و در این راستا وظیفه سیاستگذاران تدوین یک برنامه جامع و واحد است. لذا قبل از تدوین برنامه، اولویت بندی خدمات عمومی الکترونیکی دولت و شناسایی وضعیت فعلی خدمات مذکور جهت تخصیص منابع ضروری و حیاتی است. پژوهش حاضر با هدف ارائه اطلاعات به تصمیم گیرندگان حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات و به ویژه دولت الکترونیک انجام شده و بر حسب آن وضعیت فعلی خدمات عمومی الکترونیکی بر کشور بررسی شده است. از جمله نتایج این پژوهش احصای خدمات دولتی در 9 گروه کشاورزی و محیط زیست، آموزش، سلامت، امنیت عمومی و حقوق شهروندی، قانون و قضا، کسب و کار، ارتباطات و حمل و نقل و دین و فرهنگ است که در هر 9 گروه بر طبق نظر متخصصان دولت الکترونیک و با استفاده از تکنیک فازی به اولویت بندی خدمات پرداخته شده است. امید است نتایج حاصله گامی در جهت توسعه دولت الکترونیک در کشور باشد.

#### منابع

- جلالی فراهانی، امیرحسین، "قانون دولت الکترونیکی ایالات متحده امریکا"، مرکز پژوهشهای مجلس شورای اسلامی، چاپ اول، 1386
- صنایعی، علی و محمد علی رضوانی، تجارت الکترونیکی و دولت الکترونیکی؛ درسهایی از تجربه ژاپن و چند کشور درحال توسعه برای ایران، پژوهشنامه بازرگانی، سال 1381
- فقیهی، مهدی، "بررسی برنامه های توسعه کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور"، مرکز پژوهشهای مجلس شورای اسلامی، چاپ اول، 1386
- فقیهی، مهدی و زلیکانی، امیرحسین، "بررسی عملکرد دفاتر پلیس +10"، مرکز پژوهشهای مجلس شورای اسلامی، چاپ اول، 1386
- نرم افزار لوح حق، مجموعه قوانین و مقررات کشور از سال 1285 تا 1387 مرکز پژوهشهای مجلس شورای اسلامی، نسخه چهارم، بهار 1387
- مقدسی، علیرضا، مدل های پیاده سازی دولت الکترونیک، مجله تدبیر، شماره 160، شهریور 84
- وزیری، فرزاد، "مروری بر دولت الکترونیک، مرکز پژوهشهای مجلس شورای اسلامی، چاپ اول، 1384

Baum, c. and a. di maio (۲۰۰۰). "gartner's four phases of e-government model" tutorials, research note

Burke, edmund (۲۰۰۰). "digital government: the next step to reengineering the federal government". roadmap for e-government in the developing world. april - layne



- Caldow,janet(۲۰۰۵),"seven e-government leadership milestones",institiue for e-government Ibm corporation
- Clift,steven(۲۰۰۴),"e-government and democracy", united nation publication
- Freed,larry(۲۰۰۴),e-government satisfication India
- Ignizio(۱۹۹۲)"Linear Programming in Single and Multiple Objective systems", Prentice Hall, Englewoods  
Ghasemzadeh fereidoun and housein safari (۲۰۰۸). "transition to electoronic government"sharif university
- Hwang Ching-lin and lai,( ۱۹۹۴) "Fuzzy MADM" , New York: Berlin Heiding,
- Hwang, "Fuzzy MADM" , New York: Berlin Heidelberg,( ۱۹۹۴)
- Kelly, carol(۲۰۰۳). "electronic government strategies". a meta group advisory service
- Luis Guijarro(۲۰۰۹)"ICT standardization and public procurement in the united states and in the European union :  
Influence on government deployment"Telecommunications Policy volume ۳۳ Issues ۶-۷
- Luis Guijarro(۲۰۰۹)"Semantic interoperability in egovernment initiatives"Computer Standards and Interface Volume  
۳۱ Issue ۱
- Meghan,ecook(۲۰۰۰),"what citizens want from e-government center of technology in government" university at  
albany/suny
- Phillip W. Jonesa(۲۰۰۶)" UNDP and educational development: An institutional policy analysis"Research Institute for  
Humanities and Social Sciences University of Sydney
- Yildiz,mete(۲۰۰۴)," peeking into the black-box of e-government: evidence from turkey" , indiana university
- Vassilios Peristeras &Konstantions Tarabanid & Sotirios K.Goudos (۲۰۰۹)"model-driven eGovernment  
interoperability:Areriew of the state of art" Computer Standards and Interface Volume ۳۱ Issue ۴
- Westat rockville(۲۰۰۴) ,"assesment of e-government information products,commision on libraries and information  
science,Maryland
- Zarei Behrouz, Amirhossein Ghapanchi and BaharehSattary (۲۰۰۸)"Toward national e-government development  
models for developing countries: A nine-stage model.School of Management, Tehran University, Tehran, Iran
- .Zimmerman,H.J.(۱۹۹۰)"fuzzy set teory and its Applications". Norwell, Massachusetts: Kluwer Academic Publishers.

پی نوشت:

<sup>۱</sup> Self service

<sup>۲</sup> - Information and Communication Technology

<sup>۳</sup>. Governing in the Information Age

<sup>۴</sup>. Bellamy

<sup>۵</sup> Taylor



- 
- <sup>۶</sup>. *Cyber Democracy*
- <sup>۷</sup>. *Tsagarousianou*
- <sup>۸</sup>. *Electronic Government: Design, Applications and Management*
- <sup>۹</sup>. *Implementation and Managing E-government*
- <sup>۱۰</sup>. *Ake Gronlund*
- <sup>۱۱</sup>. *Internet Medium*
- <sup>۱۲</sup>. *U.S. National Performance Review*
- <sup>۱۳</sup>- *Broadcasting Model*
- <sup>۱۴</sup>- *Critical Flow Model*
- <sup>۱۵</sup>- *Comparative Analysis Model*
- <sup>۱۶</sup>- *E-Advocacy / Lobbying & Mobilization Model*
- <sup>۱۷</sup>- *Interactive Services Model*
- <sup>۱۸</sup> *united nation development program*
- <sup>۱۹</sup>- *Reengineering*
- <sup>۲۰</sup>- *Enabler*
- <sup>۲۱</sup> *reliability*
- <sup>۲۲</sup> *validity*
- <sup>۲۳</sup> صناعی و رضوانی در سال ۱۳۸۱ تحقیقاتی در مورد دولت الکترونیک در کشور ژاپن و چند کشور در حال توسعه انجام داده اند.
- <sup>۲۴</sup> [www.australia.gov.au](http://www.australia.gov.au)
- <sup>۲۵</sup> [www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca)
- <sup>۲۶</sup> [www.china-portal](http://www.china-portal)
- <sup>۲۷</sup> [www.denmarkportal.com](http://www.denmarkportal.com)
- <sup>۲۸</sup> [www.fenland.org.uk](http://www.fenland.org.uk)
- <sup>۲۹</sup> [www.franceportal.com](http://www.franceportal.com)
- <sup>۳۰</sup> [www.newsland.ru](http://www.newsland.ru)
- <sup>۳۱</sup> [www.englandsportal.com](http://www.englandsportal.com)