

# برآوردی از دولت الکترونیک و الزام‌های حرکت در مسیر توسعه دولت الکترونیک

الهه رحیم‌دوست<sup>۱</sup>

## 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 منافع 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 پایین‌تر EGDGI به سطوح بالاتر آن است. براساس این گزارش، قاره آسیا میانگین ارزش EGDGI خود را از ۰/۵۷۷۰ در سال ۲۰۱۸ به ۰/۶۳۳۳ در سال ۲۰۲۰ افزایش داده و به دومین قاره پیشرفته در 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 به‌دست 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 کشورهاست. حتی در کشورهای فقیر خدمات دولت الکترونیک می‌تواند عامل برابری و تساوی بین افراد باشد و خدمات و فرصت‌های تعامل را به‌طور مستقیم برای افراد ایجاد کند و امکانات دسترسی به خدمات را در خانه یا از طریق کیوسک‌های دیجیتالی در روستاها فراهم سازد، البته، دولت الکترونیک تنها شامل آرایه

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 آرایه 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 EGDI<sup>1</sup> 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 پیشنهادهای ارائه می‌دهیم ارایه می‌شود.

## ۱- محرک‌ها، و منافع و خدمات دولت الکترونیک

در کشورهای در حال توسعه با نفوذ تدریجی انقلاب اطلاعات، دولت الکترونیکی به‌عنوان ابزاری برای امکان، تقویت و تسریع تعامل با شهروندان، افزایش اثربخشی و کارایی در ارایه خدمات دولتی و بهبود شفافیت و پاسخگویی مورد استقبال قرار گرفت. محرک‌های 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 بسترهای 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 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 بیش‌ازپیش 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 دنیای امروز ما در این گزارش ضمن ارایه برآوردی از دولت الکترونیک به الزام‌های توسعه دولت الکترونیک برای ایران و چالش‌های موجود در این مسیر می‌پردازیم. در این راستا ابتدا به محرک‌ها و منافع و خدمات دولت الکترونیک و سپس، روند جهانی دولت

1- E-Government Development Index

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)، در بین پایتخت 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.

## ۲- روند جهانی توسعه دولت الکترونیک

الکترونیکی شدن بخش دولتی با افزایش کارایی و اثربخشی آرایه 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 دیجیتال حاکمیت و اداره

دولت و شهروندان آن فراهم می‌کند. این خدمات و فرصت‌ها در چهار دسته زیر گنجانده می‌شوند:

### - دولت به دولت (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. شبکه و سیستم‌های ردیابی جرم و جنایت (CCTNS<sup>2</sup>)، خرید الکترونیکی، دادگاه‌های الکترونیکی و دفاتر الکترونیکی، برخی خدمات الکترونیکی آرایه شده تحت G2G هستند.

### - دولت به شهروندان (G2C): خدمات دولت

به شهروندان فعالیت‌هایی است هستند که دولت برای آرایه اطلاعات و خدمات آنلاین به شهروندان انجام می‌دهد. مانند برنامه حق دسترسی به اطلاعات<sup>۴</sup> (RTI)، پرداخت الکترونیکی و محله الکترونیکی.

### - دولت به تاجران و صاحبان کسب‌وکار<sup>۵</sup>

(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<sup>۶</sup> (G2E): این بخش

شامل تسهیلات آنلاین آرایه شده به کارمندان برای درخواست مرخصی 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 EGDI به 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 چهارگروه 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<sup>۱</sup> (OSI)، شاخص زیرساخت ارتباطات از راه دور<sup>۲</sup> (TII) و شاخص ظرفیت انسانی<sup>۳</sup> (HCI) ترکیب شده است. گزارش ۲۰۲۰ سازمان ملل نشان‌دهنده بهبود بیشتر روند جهانی توسعه دولت الکترونیک و انتقال

شکل ۱- توزیع جغرافیایی چهارگروه EGDI در سال ۲۰۲۰

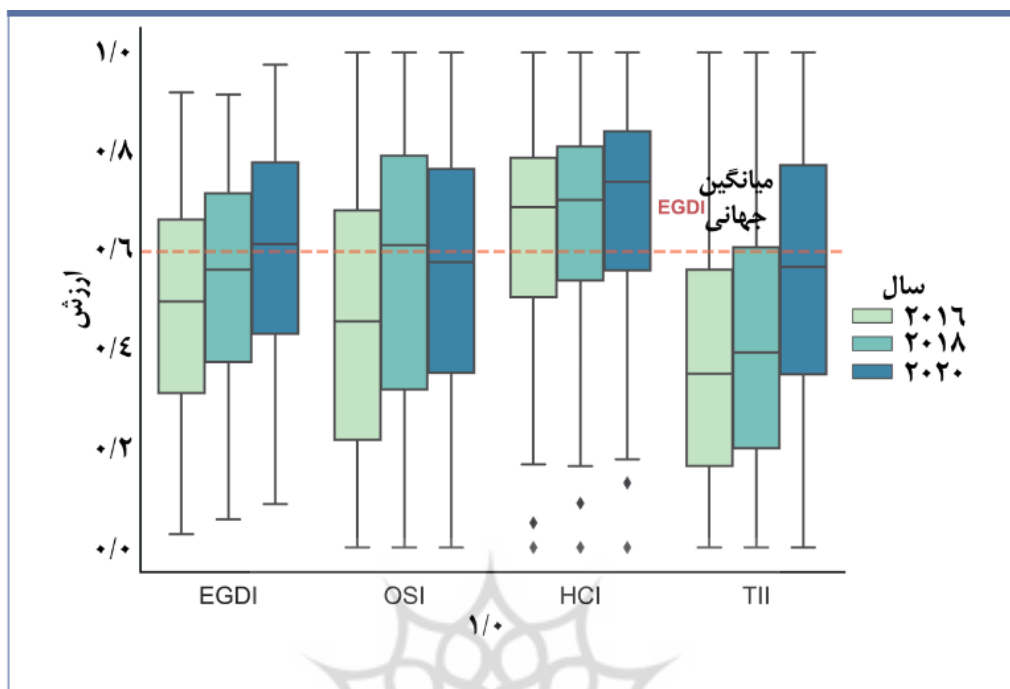


مأخذ: وبگاه سازمان ملل (۲۰۲۰).

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 ملل (۲۰۲۰).

### ۳- تحولات وضعیت دولت الکترونیک در قاره آسیا

دو سالانه دولت الکترونیک اعطا می‌شود. منطقه آسیا در گزارش دولت الکترونیک سازمان ملل به 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 زمره برترین کشورهای جهان در توسعه دولت الکترونیک قرار دارند. هفت کشور برجسته 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.

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 ملل، 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



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

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

اشتراک 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 ثبت‌نام‌شدگان	سال تحصیلات پیش‌بینی شده	میانگین سال تحصیلات
۸۵/۵۴	۹۰/۲۵	۱۴/۷	۱۰

مأخذ: وبگاه سازمان ملل (۲۰۲۰)..

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

علاوه بر این، در شاخص خدمات آنلاین محلی (LOSI)، در بین پایتخت 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.

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

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

- **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 به‌منظور ادغام سرویس‌های موجود و گسترش خدمات به‌گونه‌ای که حداکثر دسترسی برای همگان

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 ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی صورت نگیرد. فقدان احراز هویت متمرکز برای تمام خدمات دولت الکترونیک، فقدان یک پنجره واحد برای مراجعه 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 کافی‌نت‌ها 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 ایمنی معاملات الکترونیکی باید ارتقا یابند.

#### - چالش‌ها، موفقیت‌ها و ناکامی‌های توسعه دولت الکترونیک در ایران

همان‌طور که از بررسی اطلاعات ارائه 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 موثقی داشته و در این شاخص وضعیت بهتری نسبت به متوسط جهان و آسیا برخوردار است. برخلاف زیرشاخص سرمایه انسانی، ایران در ارائه 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



## فقدان خدمات پشتیبانی دولت الکترونیک

سردرگم شدن مردم در روبه‌رو شدن با خدمات دولت الکترونیک سازمان‌ها و فقدان پاسخگویی سیستماتیک و روشمند 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.

## 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 حرفه‌ای داده‌ها اطمینان باید تا سیاست‌گذاری مبتنی 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.

در کشورهای فقیر خدمات دولت الکترونیک می‌تواند عامل برابری و تساوی بین افراد باشد و خدمات و فرصت‌های تعامل را به‌طور مستقیم برای افراد ایجاد کند و امکانات دسترسی به خدمات را در خانه یا از طریق کیوسک‌های دیجیتالی در روستاها 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. بدین ترتیب، 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 بدین ترتیب، هزینه پردازش داده‌ها، هزینه اطلاعات و نقل‌وانتقالات 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 بدین ترتیب، 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 بدین ترتیب، 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 به‌گونه‌ای 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 ارائه داده‌ایم.

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.

## ۷- ملاحظات امنیت اقتصادی

همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد، ارائه 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 ارائه می‌شود:

- معرفی متولی واحد برای توسعه و تحول دولت الکترونیک: شناسایی سازمان فناوری اطلاعات به‌عنوان 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 تسریع 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 ارائه 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 ناامنی‌های اقتصادی ناشی از آنها را کاهش می‌دهد.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

دولت الکترونیک ابزاری برای بهبود ارائه 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، در این بین، 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 پیشرفته 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 به‌دست آورده است. علاوه بر چالش‌های سازمانی، اقتصادی، دموکراتیک و فناورانه، نبود یک متولی

- شفیعی 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 وبسایت‌های ملی و محلی اعم از  
وبسایت‌های وزارتخانه‌ها، دستگاه‌های اجرایی،  
استانداری‌ها، شهرداری‌ها و... به منظور 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  
مسائل امنیتی دسترسی بی‌سیم به منظور افزایش  
پذیرش کاربران و کاهش هزینه‌های خدمات تلفن  
همراه، ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده و ارایه  
سرویس‌های متنوع به مشترکان، کاهش هزینه‌های  
دسترسی به اینترنت و... از جمله راهکارهای عملیاتی  
برای عملکرد موفقیت‌آمیز ایران در زیرساخت‌های  
مخابراتی است.

## منابع

- آتشک، محمد و ماه زاده، پریسا، ۱۳۸۶، دولت  
الکترونیک در ایران: وضعیت موجود و چشم‌انداز،  
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