

جایگاه دولت الکترونیک در تحول اداری

علیرضا شاهپری^۱

چکیده:

تغییرات گسترده و پیشرفتهای بدست آمده در عرصه تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات در دهه های اخیر ضرورت تجدید نظر در مسائل مختلف سازمانی را امری اجتناب ناپذیر کرده است. فراگیر شدن استفاده از فناوریهای اطلاعات و ارتباطات نظیر اینترنت، پست الکترونیک و شبکه های کامپیوتری منجر به آن شده تا شکلهای سازمانی نوین پا به عرصه وجود بگذارند که با سازمانهای سنتی، بزرگ و دیوانسالار کاملاً متفاوت اند. این واقعیت که امروزه سازمانها در عصر اطلاعات به سر می برند الزامات و محدودیتهایی را بر آنها تحمیل می کند که در اندک زمانی قبل طرح آنها ضرورتی نداشت. فناوری اطلاعات از ویژگیهای عصر اطلاعات به شمار می رود که منجر به طراحی اشکال جدید سازمانی، باز مهندسی فرایندهای سازمانی و... شده است. بنابراین ضروری است با بکارگیری IS/IT (*information system / information technology*) در نوسازی ساختارهای سازمانی تجدید نظر کنیم.

به تبع تغییر در ساختار سازمانها نحوه ارائه خدمات به شهروندان نیز دچار تغییرات اساسی شده است. دولت الکترونیک شیوه ای برای دولتها به منظور استفاده از فن آوری اطلاعات است که تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت های بیشتر برای مشارکت در فرایندها و نهادهای مردم سالار را فراهم می آورد.

در دولت الکترونیک شهروندان می توانند بدون مراجعه به ادارات و سازمانهای دولتی از طریق کامپیوتر متصل شده و خدمات مورد نیاز خود را بدون حضور در یک مکان خاص (به اسم اداره) و زمان مشخص (به اسم ساعت اداری) بصورت شبانه روزی و در کل ایام هفته دریافت کنند.

فناوری اطلاعات و ارتباطات و انقلاب کامپیوتری و اینترنتی تغییرات وسیع و سریعی در جنبه های مختلف زندگی جوامع اعم از فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و... پدید آورده است.

کوفی عنان دبیر کل سازمان ملل متحد در پیامی در خصوص توسعه فناوری اطلاعات در جهان چنین می گوید: «... فناوری های جدید که جهان را تغییر می دهند اکسیر های جادویی نیستند، اما مسلماً وجود دارند و بدون شک ابزارهای قدرتمندی برای توسعه محسوب میشوند. آنها شغل ایجاد می کنند، آموزش را دگرگون می سازند و حتی در امور سیاسی، تجاری و حفظ سلامتی مردم موثرند...».

ال گور معاون کلینتون رئیس جمهور سابق آمریکا در بیان خاطرات خود میگوید:

۱- کارشناس سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور - مهندسی نرم افزار کامپیوتر

« در طول دوره معاونت خود دریافتیم مشکلات آمریکا در صورتی حل خواهد شد که زیر ساخت ملی اطلاعاتی ایجاد شود. طرحی شبیه به بزرگراههای حمل و نقل سراسری این کشور که چهل سال پیش توسط آیزنهاور احداث شد و تحولی همه جانبه در اقتصاد آمریکا ایجاد کرد. »

به رغم مشکلاتی که فراروی دولت ها برای استفاده از اینترنت در ارایه خدماتشان وجود دارد، دولت دیجیتال به یک پدیده در حال گسترش تبدیل شده است.

دولت الکترونیک ابزار موفقیت در جهان امروز است، ما هم جهت موفقیت در برنامه های توسعه اقتصادی، سیاسی و اجتماعی راهی جز استفاده از این ابزار نداریم.

اگر به دنبال کیمیایی هستیم تا تحول اداری به معنای واقعی حاصل شود “توسعه فن آوری اطلاعات و رسیدن به دولت الکترونیک “ تنها و مطمئن ترین کاندیدای انتخاب چنین کیمیایی است.

در این مقاله سعی بر آن است به برنامه ریزی و تحلیل عوامل موثر بر اجرای دولت الکترونیک در ایران و موانع و راهکارهای آن بپردازیم.

۱- مقدمه

تعاریف متعددی از دولت الکترونیک وجود دارد که به برخی از آنها اشاره می کنیم:

کانادا: دولت الکترونیک یک سازمان مجازی است که خدمات دولتی را بصورت به هنگام (on-line) به شهروندان ارایه می دهند.

آمریکا: دولتها به کمک فن آوریهای جدید تسهیلات لازم را جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی مهیا کرده ، کیفیت خدمات را بهبود بخشیده و مشارکت بیشتر مردم را سبب میشوند.

مالزی: دولت الکترونیک تعریف مجددی از دولت است که به شکل بدون کاغذ بخشهای دولت ، مردم و بخش تجاری را به هم متصل می کند.

گر چه تعاریف گوناگونی از دولت الکترونیکی شده ولی به زبان ساده می توان گفت:

«دولت الکترونیکی به استفاده از فناوری اطلاعات در انجام کلیه امور اداری و سرویس دهی به شهروندان به روش مکانیزه گفته می شود».

دولت سنتی در مقابل دولت الکترونیک ویژگیهایی به شرح زیر را داراست:

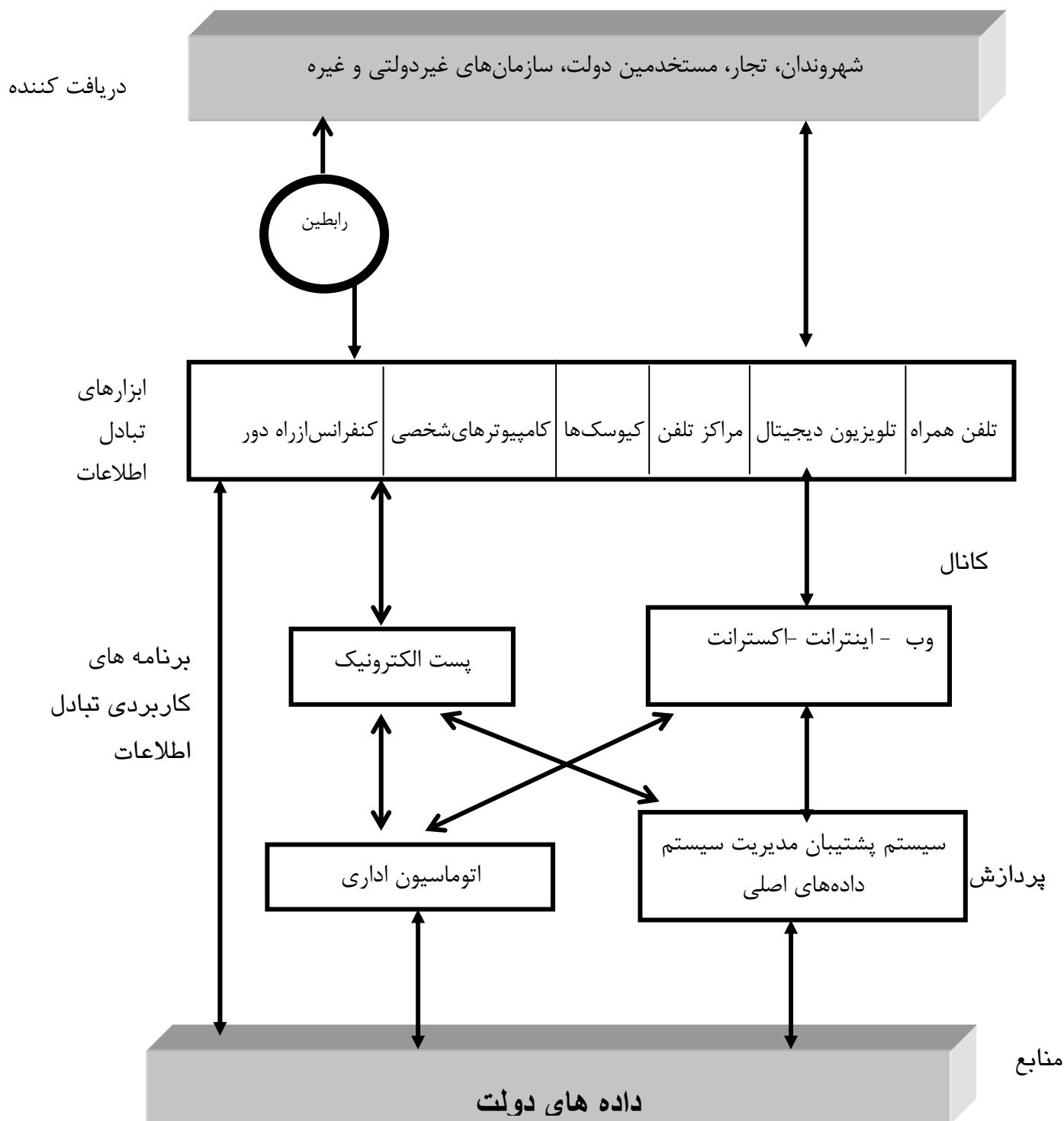
- ❖ ازدحام مراجعه کنندگان در مراکز دولتی
- ❖ صرف وقت و هزینه شهروندان
- ❖ شهروندان باید در زمان مشخص (ساعت اداری) به محلهای مشخص (اداره) مراجعه کنند.
- ❖ ازدحام مراجعه کنندگان در مراکز دولتی
- ❖ کندی در انجام کار
- ❖ کاهش سلامت روانی کارکنان و شهروندان
- ❖ ایجاد آلودگی هوا بر اثر تردهای بیش از اندازه ارباب رجوع به مراکز اداری
- ❖ و

و در مقابل ویژگیهای دولت الکترونیک عبارتند از:

- ساده سازی انجام مراحل کارهای اداری
 - بازبینی و اصلاح و مهندسی مجدد سیستم‌ها، روش‌ها و رویه‌های موردعمل در دستگاه‌ها
 - افزایش رضایت ارباب‌رجوع
 - کاهش هزینه های اداری
 - تسهیل در اطلاع رسانی به مردم و ارائه خدمات از طریق شبکه های اطلاع رسانی
 - خودکار سازی عملیات
 - افزایش پاسخگویی دولت به مردم
 - ارائه خدمات با کیفیت به شهروندان در مدت‌زمان کوتاه و با دسترسی آسان
 - دسترسی سریع و آسان مردم در پرسش‌گری و اطلاع از حقوق اجتماعی خود
 - مشارکت آحاد جامعه در تدوین برنامه‌ها و جامع‌نگری در تدوین برنامه‌های اجرایی و برابری در دسترسی به فرصت‌های اقتصادی و اجتماعی و علمی و فرهنگی و بالاخره حصول جامعه مدنی.
 - دولت الکترونیک راهگشایی به سوی اداره امور عمومی به صورت مبتکرانه و نوین بوده است.
 - از یک دیدگاه زمینه‌های کاربرد دولت الکترونیک به چهار بخش تقسیم می‌شود
- بخش اول : G2C (Government to citizen)
- برقراری ارتباط بین دولت و شهروندان است . در این بخش علاوه بر اطلاع رسانی به مردم ، خدمات مورد نیاز آنها نیز از طریق اینترنت ارائه می‌شود . خدماتی نظیر پرداخت قبض آب و برق و صدور گذرنامه .
- بخش دوم: G2B (Government to Business)
- برقراری ارتباط میان دولت با تجارت و صنعت است . در این بخش دولت خدماتی از قبیل اطلاع رسانی ، صدور مجوز و ثبت شرکت را به راحتی و از طریق اینترنت به تجار و صاحبان صنایع ارائه می‌دهد .
- بخش سوم : G2E (Government to Employee)
- برقراری ارتباط بین دولت و کارمندان است که هدف از آن ارائه اطلاعات به کارمندان دولتی با استفاده از شبکه‌های داخلی سازمان یا اداره می‌باشد و اطلاعات مختلفی از قبیل ساعات تردد، مزایا، بازنشستگی پرسنل، امور رفاهی، صدور مرخصی و آخرین اخبار مربوط به درخواست‌های کارمندان در این بخش انجام می‌شود.
- بخش چهارم: G2G (Government to Government)
- برقراری ارتباط میان دولت با دولت است . وزارتخانه‌های مختلف از طریق شبکه و اینترنت با هم در ارتباط اند . تهیه بودجه سالانه ، تهیه برنامه‌های دراز مدت دولت و مکاتبات اداری بین دستگاهها از طریق شبکه های کامپیوتری و اینترنت نمونه هائی از این مواردند

معماری دولت الکترونیک

از آنجا که کشور هند در زمینه فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک کاملاً در جهان شناخته شده است می‌تواند به عنوان یک الگوی موفق مورد توجه قرار گرفته و سیاستها و پروژه‌های انجام شده در آن کشور مورد بررسی قرار گیرد.



۲- بررسی دو پروژه موفق جهت خدمات رسانی به شهروندان (G2C) در کشور هند^۱

از جمله پروژه هایی که در کشور هند جهت سرویس دهی به شهروندان (G2C) با موفقیت انجام شده و در حال گسترش می باشند پروژه های e-seva و Card است. این دو پروژه در ایالت آندراپرادش عملاً انجام شده است

۱-e-seva (electronic services to citizens in a single window)

۲-card (Computer-administration of Registration Department)

الف - مراکز e-seva

e-seva یک بخش دولتی با مشارکت بخش خصوصی است. e-seva مراکز یا کیوسکهائی در سطح شهر می باشند که به شهروندان خدمات می دهند. به عبارت بهتر همه قسمتهای اجرائی دولت زیر یک سقف جمع شده اند و هدف سرویس دهی مطلوب به شهروندان است. شهروندان جهت انجام کارهای مختلف اداری نیازی به مراجعه به ادارات مختلف ندارند شهروند جهت پرداخت قبض آب و برق تا پرداخت مالیات و اخذ گذرنامه کافی است به یکی از این مراکز در سطح شهر مراجعه کند. مراکز e-seva بیش از ۲۰۰ نوع خدمات دولتی به شهروندان ارائه می دهند برخی از این خدمات عبارتند از:

♦ پرداختها (utility Bills): شامل پرداختهای الکترونیکی - پرداختهای آب و فاضلاب - پرداخت

تلفن - پرداخت مالیات و

♦ گواهینامه ها: صدور شناسنامه. صدور گواهی فوت، ثبت متولدین و فوت شدگان.

♦ سرویس تمدید جواز مغازه دارها، بازرگان و تجار.

♦ ترابری: رزرو بلیط، رزرو تانکر آب و

♦ خدمات صدور گذرنامه

سرویس دهی به شهروندان حتی در روزهای تعطیل نیز انجام می شود و روزانه به طور متوسط ۱۲۰۰۰ نفر از مردم در شهر حیدرآباد از این خدمات استفاده می کنند.

نحوه عملیات در مراکز e-seva:

هنگامی که عملیاتی در مراکز e-seva انجام می شود در همان لحظه بر روی server اداره مربوطه اعمال می شود. به عنوان نمونه به محض پرداخت بهای آب یا برق در مراکز e-seva بر روی server اداره مربوطه اعمال می گردد. البته یک مدرک دال بر پرداخت بهای آب یا برق به شهروندان ارائه می شود.

e-seva یا از این هم فراتر گذاشته شهروندان به راحتی می توانند از خانه به جایگاه اینترنتی به

آدرس

www.esevaonline.com وصل شده سرویسهای مورد نظر خود را بگیرند.

^۱ - نگارنده بازدیدی از این دو پروژه در ایالت آندراپرادش هند داشته و در جریان روند اجرای آنها و نحوه خدمات رسانی به مردم قرار گرفته است.

این سرویسها عبارتند از :

◆ سرویس کاتالوگینگ (صرفا اطلاع رسانی) : شهروندان با مراجعه به سایت فوق الذکر از مدارک لازم جهت انجام کارهای اداری آگاه می‌شوند. به عنوان نمونه با مراجعه به این سایت در می‌یابد مدارک لازم برای اخذ گواهینامه یا گذرنامه و یا صدور شناسنامه کدامند و مدت زمان لازم برای دریافت یک خدمت دولتی چقدر است و چه مراحل می‌بایست طی شود.

◆ سرویس فرمهای الکترونیکی یا e-form (حداقل دریافت فرمهای مورد نیاز) شهروندان می‌توانند با مراجعه به سایت فوق الذکر فرمهای مورد نیاز جهت انجام یک کار اداری را مشاهده و چاپ یا print بگیرند.

◆ سرویس کاملاً الکترونیکی e-service

برخی از خدمات دولت به شهروندان بصورت کاملاً الکترونیکی انجام می‌شود. شهروند بر روی سایت فوق الذکر فرم مربوطه را علاوه بر مشاهده و چاپ می‌تواند پر (فرمهای تعاملی) و ارسال کند. ب- مراکز CARD (Computer-administration of Registration Department) card (پروژه مکانیزاسیون) یکی از قدیمی ترین قسمتهای دولت بنام اداره ثبت اسناد - املاک و ازدواج در هند است .

پروژه card در دو محل جهت تست و امتحان مورد بهره برداری قرار گرفت نظر کارشناسی در مورد پروژه موفقیت آمیز بود و دولت هند آن را جزء سرویسهای عمومی در نظر گرفت و تصمیم گرفت آنرا در همه جا گسترش دهد.

در مراکز CARD به جای استفاده از شیوه های قدیمی از فناوری اطلاعات استفاده می شود . دستگاههای کپی جای خود را به اسکنرها داده اند . بجای کپی برداری از اسناد آنها را در داخل کامپیوتر اسکن (scan) می کنند .

همچنین بجای بایگانی اسناد ، تصویر اسناد و مدارک بر روی CD نگهداری می شود . اوراقهای تاریک و پر از پرونده بایگانی دیگر خبری نیست . بازیابی اسناد و مدارک که در روش دستی و سنتی احتیاج به صرف ساعتها و بلکه روزها و ماهها داشت اکنون آنی انجام می شود .

۳- تجزیه و تحلیل شاخصهای دولت الکترونیک با تاکید بر وضعیت ایران

مطابق گزارش منتشر شده از سوی سازمان ملل ایران در زمینه تحقق دولت الکترونیک در رتبه ۱۰۷ قرار گرفته است:

جدول ۱- رتبه بندی نهایی آمادگی دولت الکترونیک کشورهای منتخب در بین ۱۷۳ کشور

رتبه	نام کشور	امتیاز
۱	ایالات متحده	۰,۹۲۷
۲	سوئد	۰,۸۴۰
۱۲	سنگاپور	۰,۷۴۶
۴۳	مالزی	۰,۵۲۴
۸۷	هند	۰,۳۷۳
۱۰۷	ایران	۰,۳۳۰

جدول ۲- وضعیت شاخصهای ارتباطات و فناوری اطلاعات در کشور در سالهای مختلف

عنوان شاخص	سال ۶۷	سال ۷۲	سال ۷۳	سال ۷۸	سال ۷۹	سال ۸۰	سال ۸۱	سال ۸۲
تلفن های ثابت منصوبه	۲۱۲۱۸۱۲	۴۴۲۱۸۱۷	۵۲۰۱۹۳۵	۹۴۵۶۴۹۱	۱۰۶۹۹۴۰۸	۱۲۱۷۰۴۳۱	۱۴۵۰۹۰۱۶	۱۷۰۶۶۴۰۶۴۰
تلفن های ثابت دایر	۱۸۷۹۶۸۲	۳۵۹۷۹۰۰	۴۳۱۹۹۰۰	۸۳۷۱۱۶۷	۹۴۸۶۲۶۰	۱۰۸۹۶۵۷۲	۱۲۹۳۴۴۱۶	۱۵۳۴۰۸۰۵
ضریب نفوذ تلفن ثابت	۴	۶/۲۶	۷/۰۹	۱۳/۳۴	۱۴/۹	۱۶/۸۷	۱۹/۷۳	۲۳/۰۶
ضریب نفوذ تلفن همراه	-	-	۰/۰۲	۰/۷۸	۱/۵۱	۳/۲۳	۳/۴۸	۵/۱۹
تعداد شهرهای تحت پوشش	-	-	۱	۲۱۷	۳۳۷	۴۹۳	۵۹۴	۷۰۸
ترافیک بین شهری	۲۰۵۹۶	۶۲۷۷۴	۷۱۹۲۲	۲۸۰۱۱۸	۳۲۲۹۸۰	۳۷۶۶۱۸	۴۴۲۸۵۳	۵۰۷۸۸۰
تعداد روستاهای دارای ارتباط	۳۲۲۰	۶۶۴۱	۸۷۴۱	۲۳۰۰۰	۲۸۰۶۲	۳۱۸۹۳	۳۶۰۲۰	۴۰۱۰۹
تعداد تلفن همراه	-	-	۹۲۰۰	۴۹۰۴۷۸	۹۶۲۵۹۵	۲۰۸۷۳۵۳	۲۲۷۹۱۴۳	۳۴۴۹۸۷۶
فیبر نوری (خطوط اصلی)	-	-	-	۵۱۴۳	۷۲۰۵	۹۹۶۹	۱۸۴۶۹	۲۶۸۳۲
تعداد شهرهای تحت پوشش دیتا	۰	-	۱	۱۲۱	۱۲۹	۱۶۰	۲۹۳	۳۳۱
تعداد کل کاربران اینترنتی	-	۰	-	-	۲۰۰,۰۰۰	۱,۷۰۰,۰۰۰	۳,۲۰۰,۰۰۰	بیش از ۵,۵۰۰,۰۰۰

در حالیکه تعداد کامپیوتر به ازاء هر هزار نفر در ایران ۶۹,۷ می باشد (طبق آخرین نتایج اعلام شده توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به حدود ۱۰۶ در هزار رسیده است) این تعداد بیش از ۶ برابر در کشور اندونزی و بیش از ۱۲ برابر در کشور هند است این در حالیست که تعداد کاربران اینترنت در اندونزی ۱,۲۲ برابر ایران و در هند ۱,۰۲ برابر کشور ماست .

از منظر دیگر نیز می‌توان مساله را روشن کرد. تعداد کاربران اینترنت در مالزی بیش از ۲ برابر تعداد کامپیوتر در آن کشور است در حالیکه در ایران تعداد کاربران اینترنت حدوداً یک چهارم تعداد رایانه‌هاست. (در خوشبینانه ترین و جدیدترین آمار نسبت ۲ کامپیوتر بازاء یک اتصال به اینترنت را می‌توان محاسبه کرد).

جدول ۳- مقایسه ضریب نفوذ رایانه و اینترنت در ایران و سایر کشورها

نام کشور	تعداد کامپیوتر به ازاء ۱۰۰۰ نفر	کاربران اینترنت به ازاء ۱۰۰۰ نفر	شاخص تعداد کاربران اینترنت به تعداد کامپیوتر
سنگاپور	۵۰۸,۳	۵۳۹,۶۶۴	۱,۰۶
مالزی	۱۲۶,۱	۲۷۳,۱۰۹	۲,۱۶
هند	۵,۸	۱۵,۹۱۴	۲,۷
اندونزی	۱۱	۱۹,۱۲۳	۱,۷۳
ایران	۶۹,۷	۱۵,۵۵۷	۰,۲۲



نمودار ۱- مقایسه ضریب نفوذ رایانه و اینترنت در ایران و سایر کشورها

این اعداد و ارقام بیانگر آن است که متأسفانه در کشور ما استفاده مطلوبی از کامپیوتر نمی‌شود و اغلب کامپیوترها خارج از شبکه جهانی هستند و استفاده از کامپیوتر در حد ماشین حساب، ماشین تایپ و یا بازی بچه‌ها متوقف مانده است. به عبارت روشنتر بر خلاف برخی تفکراتی که ورود سخت افزار را معیار توسعه در زمینه فناوری اطلاعات و تحقق دولت الکترونیک می‌دانند باید گفت تحقق دولت الکترونیک و توسعه بر مبنای فناوری اطلاعات مستلزم آموزش و فرهنگسازی است.

۴- عناوین برنامه های پیشنهادی با الویت بالا جهت تحقق دولت الکترونیک

جهت شروع و انتخاب اولویتها می بایست به موارد زیر توجه شود:

- ✓ پروژه در تعداد زیادی از سازمانها کاربرد داشته باشد.
 - ✓ پروژه برای شهروندان (شهری و روستایی) ، تجار(شرکت ها ،موسسات ومغازه داران) و کارمندان(شاغل و بازنشسته) کارساز و موثر باشد.
 - ✓ هر مورد حیاتی دیگری که برای تحقق چشم انداز(Vision) مورد نظر دولت ضروری است.
- در جدول ۴ برنامه های اولیه و اساسی برای ایجاد دولت الکترونیک آمده است

جدول ۴- عناوین برنامه های پیشنهادی با الویت بالا جهت تحقق دولت الکترونیک

توضیحات	برنامه های پیشنهادی
درگاه مشترک جهت ارائه اطلاعات، فرمها و تقاضانامه ها و کلیه خدمات دولت	Government Portal درگاه دولت
امکان ارتباط تمام واحدهای دولتی با یکدیگر	ایجاد اینترنتی امن و مطمئن
مکان اصلی برای تمامی تقاضا نامه ها، فرمها و اطلاعات	Data Center مرکز اطلاعات
مکانهای دسترسی روستاییان (به خدمات دولتی)	Kiosks (in rural areas) ایجاد کیوسکها در مناطق روستایی
تدبیری جهت تبادل مطمئن اطلاعات بر روی اینترنت و امضای دیجیتال	Public Key Infrastructure
شماره شناسایی واحد برای شهروندان بر پایه اطلاعات MPHS که از تکنولوژی smart card بهره می گیرد.	Citizen Identity Cards کارت شناسایی شهروندی
پروژه تجزیه و تحلیل کلان اطلاعات تولید شده در اداره ها و سازمانهای مکانیزه شده	انبار اطلاعات

راهکارهای زیر برای تحقق دولت الکترونیک و رساندن شاخصها به سطح مطلوب ضروری است:

- ۱- اجرای پروژهها و طرحهای دولت الکترونیک بصورت پایلوت در کشور.
- با توجه به تازگی بحث دولت الکترونیک در کشور ابتدا می بایست پروژه ها و طرحها بصورت پایلوت اجرا شده و پس از تجزیه و تحلیل به سراسر کشور تعمیم یابد.

اجرای مصوبه ۱۹۰۱/۱۲۲۶۵۶ مورخ ۱۳۸۲/۶/۳۱ شورای عالی اداری که مطابق با آن در چهار استان کشور (خراسان، اصفهان، فارس و آذربایجان شرقی) مراکز خدمات رسائی الکترونیکی ایجاد خواهد شد. می‌تواند گام بسیار موثری در راستای تحقق دولت الکترونیک باشد.^۱

۲- توجه تمامی دستگاهها به سه نکته زیر ضامن موفقیت در برنامه پیشنهادی است:

✓ تشریک مساعی: در حالتی که هر سازمانی مستقل و جدا از دیگر سازمانها و وزارتخانه‌ها عمل کند هیچ نفع و مزیتی در ایجاد دولت الکترونیک ندارد. هیچ اداره‌ای به تنهایی در ارائه سرویسهای الکترونیکی موفق نیست. سازمانها به تشریک مساعی نیاز دارند و نباید خود محور و مستقل عمل کنند.

بنابراین باید ضمن ارایه یک استراتژی مشخص همزمان چندین برنامه کاربردی را که در راستای حرکت به سمت دولت الکترونیکی است با یک سیاست متمرکز اجرا کرد، هدف نهایی برنامه‌های کاربردی و ساختار ICT آن است که در زمان معینی همه سازمانها خدمات دولت به شهروندان را از فقط یک پنجره واحد (*Single Window*) ارایه دهند.

✓ دستورالعمل‌ها و استانداردهای اینترنت: دستورالعمل‌ها و استانداردها مطمئناً باید قابلیت توسعه خدمات اداره‌ها و سازمانها را بر روی وب دارا باشند.

این یک نیاز ضروری است که همه برنامه‌های کاربردی مطابق با استانداردهای فن آوری اینترنت توسعه یابند. واضح است که استفاده از فن آوری اینترنت در پروژه‌ها و برنامه‌های گوناگون منجر به یک دگرگونی بنیادین در آنها می‌شود.

✓ یکبار ساختن، همیشه استفاده کردن: گسترش و توسعه یک معماری ثابت و ساختار مشترک عملیاتی به بخشها و سازمانهای دولتی اجازه خواهد داد که سازمان‌ها فقط یکبار زیر ساختاری را بنا کنند و سپس آن را در برنامه‌های کاربردی گوناگون بکار گیرند. ساختار برنامه باید قادر باشد برنامه‌های جاری را پشتیبانی کرده و پایه گذاری برای نو آوریها و برنامه‌های آینده باشد. همچنین هسته برنامه‌های کاربردی باید بصورتی طراحی شده باشند که علاوه بر استفاده در یک اداره قابل استفاده در ادارات گوناگون و سازمانهای بزرگتر نیز باشد. نتایج بکارگیری این روش آن است که بطور چشمگیری هزینه‌های طراحی، توسعه، پیاده‌سازی، آموزش و نگهداری سیستم‌ها را کاهش می‌دهد.

۳- آشنایی مدیران ارشد و میانی سازمانها و آموزش تمامی پرسنل برای شناخت و درک واقعی از فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک.

۴- تلاش در راستای آموزش الکترونیکی و از راه دور در ارتباط با مفاهیم و کاربردهای فناوری اطلاعات به همه کارکنان دولت و شهروندان در همه نقاط کشور.

۵- حمایت دولت از آموزش عموم افراد جامعه در زمینه IT و ایجاد بستر لازم برای یادگیری اقشار کم درآمد و روستاییان جهت جلوگیری از ایجاد شکاف دیجیتالی.

۱- پیشنهاد "ایجاد مراکز خدمات رسائی الکترونیکی" توسط نگارنده در کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری و شورای عالی اداری مطرح و در تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ به تصویب رسیده است.

تفاوت و تمایز در زمینه دسترسی و استفاده از فن آوری اطلاعات در بین کشورها “ شکاف دیجیتالی جهانی ” و ناهمخوانی و تفاوت در بین گروهها و مناطق مختلف یک کشور “شکاف دیجیتالی کشوری ” نام گرفته است. که از جمله علل این شکاف فقر، آموزش ، تفاوت‌های جغرافیایی و نژادی می باشد.

در عصر اطلاعات همه گروههای اجتماعی باید با دانش روز آشنایی داشته باشند. هنگام آن است که دستگاهها و سازمانهایی از قبیل تامین اجتماعی ، کمیته امداد امام خمینی ، آموزش و پرورش و سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای آستین ها را بالا زده با اختصاص بودجه و تدارکات لازم زمینه آموزش رایگان IT را برای اقشار کم در آمد جامعه فراهم کنند.

۶- تقویت زبان انگلیسی به نحوی که افراد به جای آنکه اغلب وقت خود را در اتاقهای گفتگو صرف کنند به دنبال مطالب علمی ، کسب اطلاعات و انجام تحقیقات مورد نیاز باشند.

۷- تقویت و بروز آوری سایتهای دستگاههای دولتی.

۸- مکانیزاسیون دستگاههای دولتی تاکنون اغلب بر اساس نیاز وزارتخانه ها و سازمانهای دولتی سازماندهی شده اند در حالیکه می بایست در جهت نیازهای زندگی روزمره مردم از جمله اطلاع رسانی در تمامی زمینهها (مراحل انجام کارهای اداری ، مدارک مورد نیاز و زمان مورد نیاز جهت انجام هر یک از خدمات اداری) از قبیل تولد ، ازدواج ، استخدام ، گذرنامه ، گواهینامه رانندگی ، تجارت و رفع نیازهایی از این قبیل تغییر جهت دهند.

۹- تلاش در راستای کاربردی و همگانی کردن IT در تمامی مقاطع تحصیلی

◀ اضافه کردن آدرسهای اینترنتی در کتب دانش آموزان مرتبط با محتوی دروس

◀ استفاده از تجربه تامیل نادو (Tamil Nadu) : در ایالت تامیل نادو کشور هند آموزشگاههای

خصوصی با همکاری مدارس محلی دست به ابتکار جالبی برای ارتقای سطح آموزش رایانه زده اند . مدرسه های محلی فضای رایگانی را در اختیار آموزشگاهها و مراکز آموزش خصوصی قرار داده‌اند این آموزشگاهها و موسسات خصوصی در ساعت های درسی به دانش آموزان آموزش IT بصورت رایگان داده و در عوض خارج از ساعت درسی این مراکز استفاده تجاری از آموزشهای خود خواهند داشت. در طی دو سال بیش از ۱۲۰۰ مدرسه در ایالت تامیل نادو مشمول این طرح شده اند که خود بیانگر موفقیت آمیز بودن طرح است ضمن آنکه شهرها و ایالات دیگر هند نیز از این طرح استقبال کرده اند.

♦ این طرح خصوصا در استانهای محروم کشور ما می‌تواند راهگشای موثری در راستای یادگیری کامپیوتر باشد.

۱۰- طراحان سیستمها و نظامهای اطلاع‌رسانی باید به نیازهای مصرف‌کنندگان وقوف کاملی داشته باشند ، بدیهی است طراحی سیستم بدون در نظر داشتن نیاز استفاده‌کنندگان ، نظام اطلاع‌رسانی و خدمات رسانی را بی‌خاصیت می‌کند.

۱۱- استفاده از مشاوران در دستگاههای دولتی که با دیدی وسیع به ارایه طرحها و پیشنهادات در زمینه فناوری اطلاعات بپردازند.

۱۲- توسعه زیر ساختهای مخابراتی در سطح کشور.

۱۳- تلاش در راستای حفظ حرمت خانواده.

به موازات توسعه فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک توجه به فرهنگ جامعه امری ضروری است.

مردم روستای Ebu Kanga در یکی از استانهای غربی کنیا ضرب المثلی دارند به این مضمون که شما قادر به شناخت و مدیریت امور خانه همسایه تان نیستید . دولت ها و سازمانهای مختلف از جمله یو نسکو با برگزاری سمینارها و ارایه راه حل‌های گوناگون در صدد حمایت از شخصیت زنان و حقوق کودکان در اینترنت می باشند اما در نهایت “ فقط خود ما قادر به شناخت و مدیریت امور خانه خود هستیم!”

در عصر فناوری اطلاعات و در زمانی که اینترنت حتی به روستاهای دور دست نیز راه پیدا کرده است و درکشور ما نیز مدتی پیش اولین روستای ایرانی به اسم شاهکوه به سیستم جهانی اینترنت متصل شد و آدرس سایت مخصوص این روستا www.shahkoooh.com میباشد بدون شک مدتی دیگر سر از اغلب خانه ها نیز در می آورد . با توجه به گستردگی انواع موضوعات در اینترنت مطالبی وجود دارد که مناسب سن بچه ها نیست اگر چه بعضی از دولت ها جهت جلوگیری از دسترسی افراد به سایت های غیر مجاز مشغول تهیه راهکارهایی هستند ولی “ مدیریت خانه شما فقط توسط شما امکان پذیر است.”

فرهنگهای مختلف ویژگی خاص خود را دارند و نادیده گرفتن این موضوع رنگین کمانی که از رنگهای گوناگون فرهنگی درست شده است را از بین خواهد برد .

برنامه های فراوانی که از جمله آنها نرم افزار سایبر پاترول (Cyber patrol) می باشد برای این منظور تهیه شده اند . سایبر پاترول به همراه مجموعه ای از حفاظهای امنیتی از جمله پایگاه های غیر قابل دسترسی و فهرست کلمه های غیر مجاز عرضه می شود بدین ترتیب دسترسی به این سایتها امکان پذیر نیست . ضمن این که خود شما هم می توانید پایگاه های غیر مجاز و یا کلمات دیگری را نیز به این نرم افزار اضافه کنید .

جهت انتقال (Download) این نرم افزار از آدرس www.cyberpatrol.com استفاده کنید با استفاده از این نرم افزار شما حتی در صورت تمایل می توانید در ساعات مشخصی از شبانه روز امکان دسترسی به اینترنت را برای فرزندان خود مجاز و در ساعات دیگر غیر مجاز اعلام کنید . بی شک نرم افزارها و برنامه های متنوعی در این خصوص وجود دارد که متصدیان تعلیم و تربیت جامعه می بایست در راستای معرفی و بکارگیری آن تلاش کنند.

بسیاری از کشورها که از آنان به عنوان مهد دموکراسی نامبرده می شود نیز دارای قوانین و حقوق مشخص برای سایتهای اینترنتی هستند. برای نمونه بنیاد IWF در انگلستان برای بررسی جرایم سایت ها بوجود آمده است. همچنین قانون آمریکایی ICPA برای حمایت از حقوق کودکان در روی شبکه های اینترنتی است.

۱۴- تدوین و تصویب قوانین مربوط به جرائم اینترنتی ، حمایت از داده های شخصی در اینترنت ، قانون امضای دیجیتال و ...

۱۵- توسعه منابع انسانی. آموزش مباحث فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک در بین کارمندان و آحاد جامعه و همچنین ایجاد آخرین رشته های مرتبط با موضوع فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک در دانشگاهها و موسسات آموزش عالی.

۱۶ - تقویت بیش از پیش بخش خصوصی به عنوان محور کلیدی و استراتژیک توسعه IT و ایجاد دولت الکترونیک.

۱۷- مجمع عمومی بانکها ، بانک مرکزی و شورای عالی بانکها امکان صدور ، بکارگیری و خدمات جنبی کارتهای اعتباری و پرداخت الکترونیکی رادر سطح وسیع فراهم آورند.

۱۸- در راستای توفیق بیشتر در طرح تکفا می بایست علاوه بر بررسی نتایج بدست آمده از آن ومقایسه با نتایج مورد انتظار، فرصت ها و تهدیدهای جدید را نیز در نظر داشته با انتخاب بهترین برنامه وایجاد تغییرات لازم در تکفا در بهبود آن بکوشیم.

نتیجه گیری :

فناوری اطلاعات (IT) ابزار مدیریت را در اختیار ما قرار می دهد و هرگونه تاخیر در توجه به آن می تواند زیانهای غیر قابل جبرانی را ایجاد کند . ایران در خصوص ایجاد دولت الکترونیکی در مقایسه با کشورهای اروپائی، ۱۰۹۵ روز دیرتر اقدام کرده است و تقریباً هیچگونه خدمات دولتی در حال حاضر از طریق وب سایتهای دولتی ایران انجام نمی شود و باید توجه ویژه ای به آن مبذول داشت . اما بی شک در آینده ای نزدیک شاهد تحولات اساسی خواهیم بود.

اگر کشوری از IT بهره مند نباشد باید ارتباطش را با دنیای اطراف قطع کند چرا که ما در عصر تجارت الکترونیک ، دولت الکترونیک ، آموزش الکترونیک و کتابخانه الکترونیک هستیم .

دولت الکترونیک دارای منافع گوناگونی است که ارائه بهتر خدمات دولتی به شهروندان و تجار ، بهبود ارتباطات میان سازمانهای دولتی با هم و با صنعت و تجارت ، افزایش رفاه بیشتر شهروندان ، رشد درآمدهای دولت ، کاهش هزینه ها و پیشگیری از وقوع مفاسد اداری از آن جمله است .

IT ابزار موفقیت در جهان امروز است، ما هم جهت موفقیت در برنامه های توسعه اقتصادی، سیاسی و اجتماعی راهی جز استفاده از این ابزار نداریم.

امید است مدیران جمهوری اسلامی ایران با درک شرایط ویژه جهان امروز و نیز توجه به فعالیت های شدید کشورهای در حال توسعه برای رسیدن به دولت الکترونیک امکانات لازم را فراهم کنند چرا که زمان به تندی در گذر است و فرصت ها پایدار نمی مانند.

منابع و مأخذ:

- ۱- مصوبات برنامه اصلاح فرایندها - روشهای انجام کار و توسعه فناوری اداری، انتشارات معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۳۸۲.
- ۲- شاهپری، علیرضا، " توسعه اقتصادی با ابزارهای نوین "، نشریه مدیریت و برنامه ریزی، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، شماره ۲۴ و ۲۵، ۱۳۸۱.
- ۳- امیر احمدی، هوشنگ، " ابزارهای صنعتی تداوم و گسست ".
- ۴- برنامه توسعه و کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات ایران (تکفا)، دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی (۱۳۸۱)، خرداد ۱۳۸۱.
- ۵- شاهپری، علیرضا، " دولت الکترونیک "، انتشارات مدیریت، ۱۳۸۳.

۶- *by United Nations World Public Sector Report 2003*

7- *journal of Management, Administrative Staff Colleg of India. Vol 31*

8- *United Nations. "Information Technology for Development " Advanced Technology assessment system , New York and Geneva, 1999*

9- *www.esevaonline.com*

10- *www.earthweb.com/news*

11- *www.iran-ict.org*

12- *E-Government strategy, implementing the president's Management Agenda for E-Government, April 2003*