

# دولت الکترونیکی



# مطالب کتاب دولت الکترونیکی



## تعریف

- دولت الکترونیکی چیست؟
- مزایای دولت الکترونیکی چیست؟
- چهار بخش عمده دولت الکترونیکی کدامند؟
- انواع سرویسهای خاص دولت الکترونیکی کدامند؟
- آیا اینترنت تنها بستر دولت الکترونیکی است؟

## اهداف

- اهداف دولت الکترونیکی چیست؟
- چگونه مسئولیت دولت به استفاده از ICT بیشتر شود؟

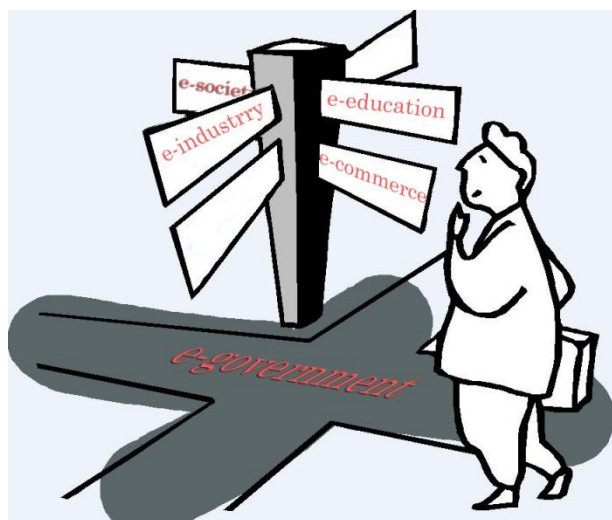
## دولت الکترونیکی و توسعه انسانی

- چطور ICT باعث داشتن دولت خوب می شود؟
- اثر دسترسی عادلانه به اطلاعات و خدمات دولت چیست؟
- دموکراسی دیجیتالی چیست؟
- چطور دولت الکترونیکی باعث توسعه ارتقاء اقتصاد میشود؟

## سختی های دولت الکترونیکی

- چه کسی هزینه دولت الکترونیکی را می پردازد؟
- چطور بخش بیشتری از جامعه را تشویق به استفاده از دولت الکترونیکی کنیم؟
- چرا امنیت و حفظ حریم خصوصی در دولت الکترونیکی اهمیت دارد؟

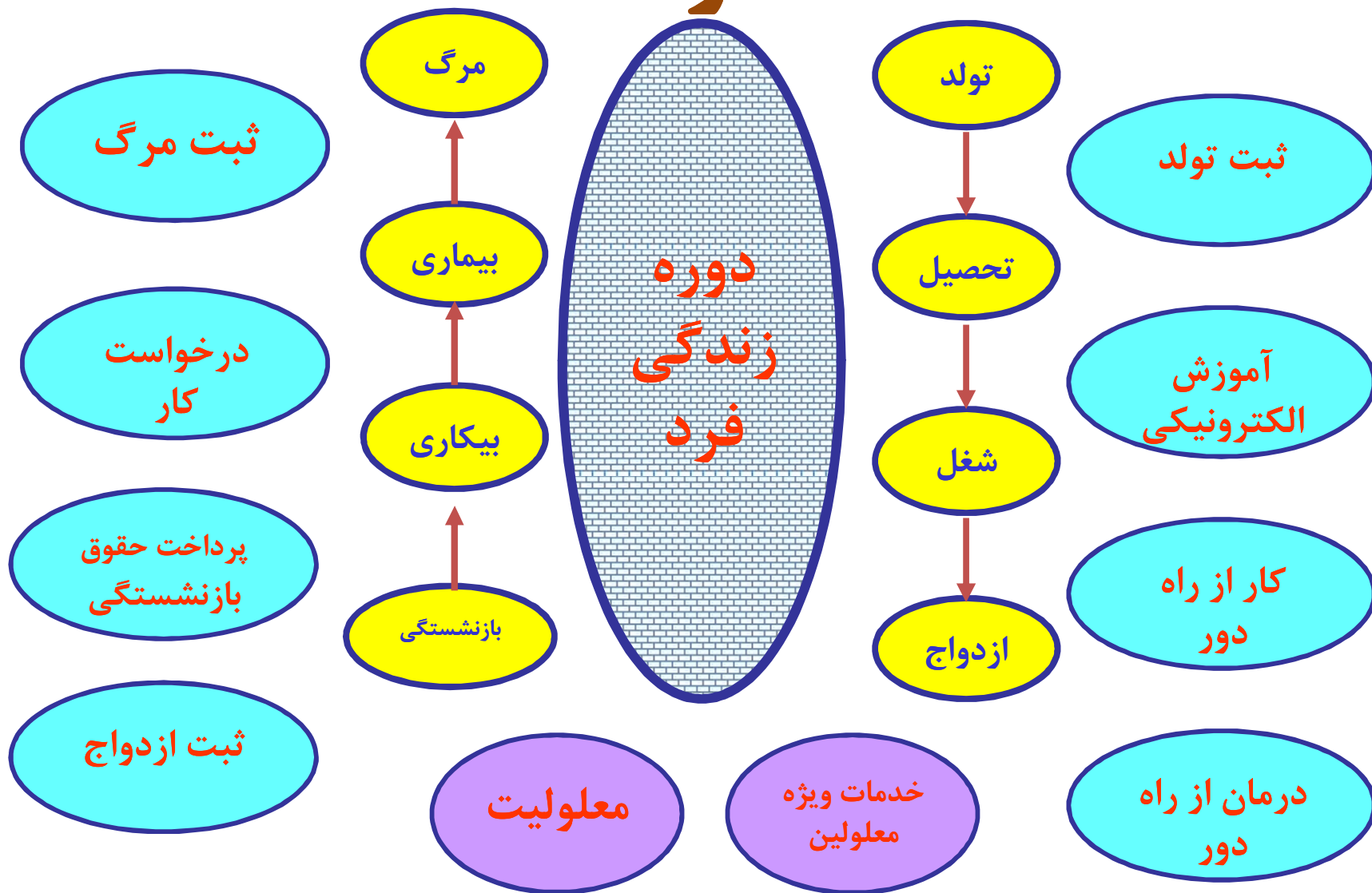
# مطالب کتاب دولت الکترونیکی



- اهمیت داشتن برنامه راهبردی در توسعه دولت الکترونیکی
  - دو دیدگاه برای رسیدن به دولت الکترونیکی کدامند؟
  - چطور یک زیرساخت قوی برای دولت الکترونیکی بسازیم؟
  - تا چه اندازه معماری نرم افزار دولت الکترونیکی مهم است؟
  - فرصتها و تهدیدات استفاده از نرم افزارهای منبع باز در ایجاد دولت الکترونیکی چیست؟
- چطور دولت الکترونیکی اتفاق می افتد
  - چرا داشتن چشم انداز برای دولت الکترونیکی مهم است؟
  - ارزیابی آمادگی الکترونیکی چیست؟
  - اهداف انجام شدنی دولت الکترونیکی کدامند؟
  - چرا مدیریت و تغییر در روش مدیریت مهم است؟
  - چرا رهبری در هدایت دولت الکترونیکی مهم است؟
  - چرا مشارکت بخش عمومی و خصوصی در موفقیت دولت الکترونیکی لازم است؟
  - چرا باید اصول همکاری بخش خصوصی و دولت الکترونیکی مشخص باشد؟
  - چطور شکاف دیجیتالی بر روی دولت الکترونیکی اثر می گذارد؟
  - چطور دولت الکترونیکی باعث کاهش شکاف دیجیتالی می شود؟

نتیجه گیری

# نقش دولت الکترونیکی در دوره زندگی افراد



# نقش دولت الکترونیکی در دوره فعالیت شرکتها



# نقش دولت الکترونیکی در دوران شغلی افراد

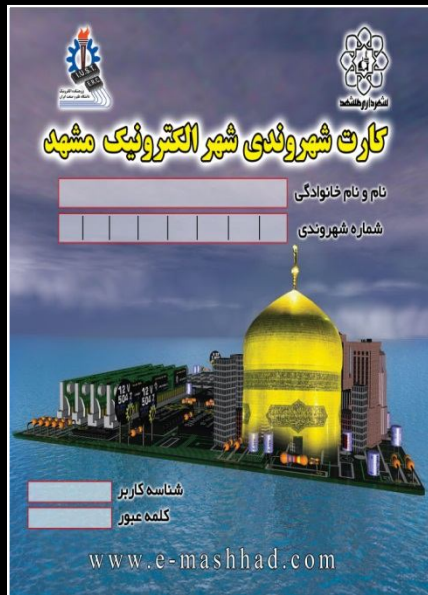


# مراحل توسعه دولت الکترونیکی



- مرحله اول: پیدایش
- مرحله دوم: ارتقاء
- مرحله سوم: تعامل
- مرحله چهارم: تراکنش
- مرحله پنجم: یکپارچگی

# Electronic City



شهر الکترونیک مشهد



# تعریف شهر الکترونیکی

- شهر الکترونیکی شهری است که در آن ارائه دسترسی الکترونیکی شهروندان به شهرداری، سازمانهای دولتی، اماکن مختلف شهری و نهادهای خدماتی بخش خصوصی به صورت بیست و چهارساعته و هفت روز هفته، به شیوه‌ای با ثبات، قابل اطمینان، امن و محرمانه وجود دارد.

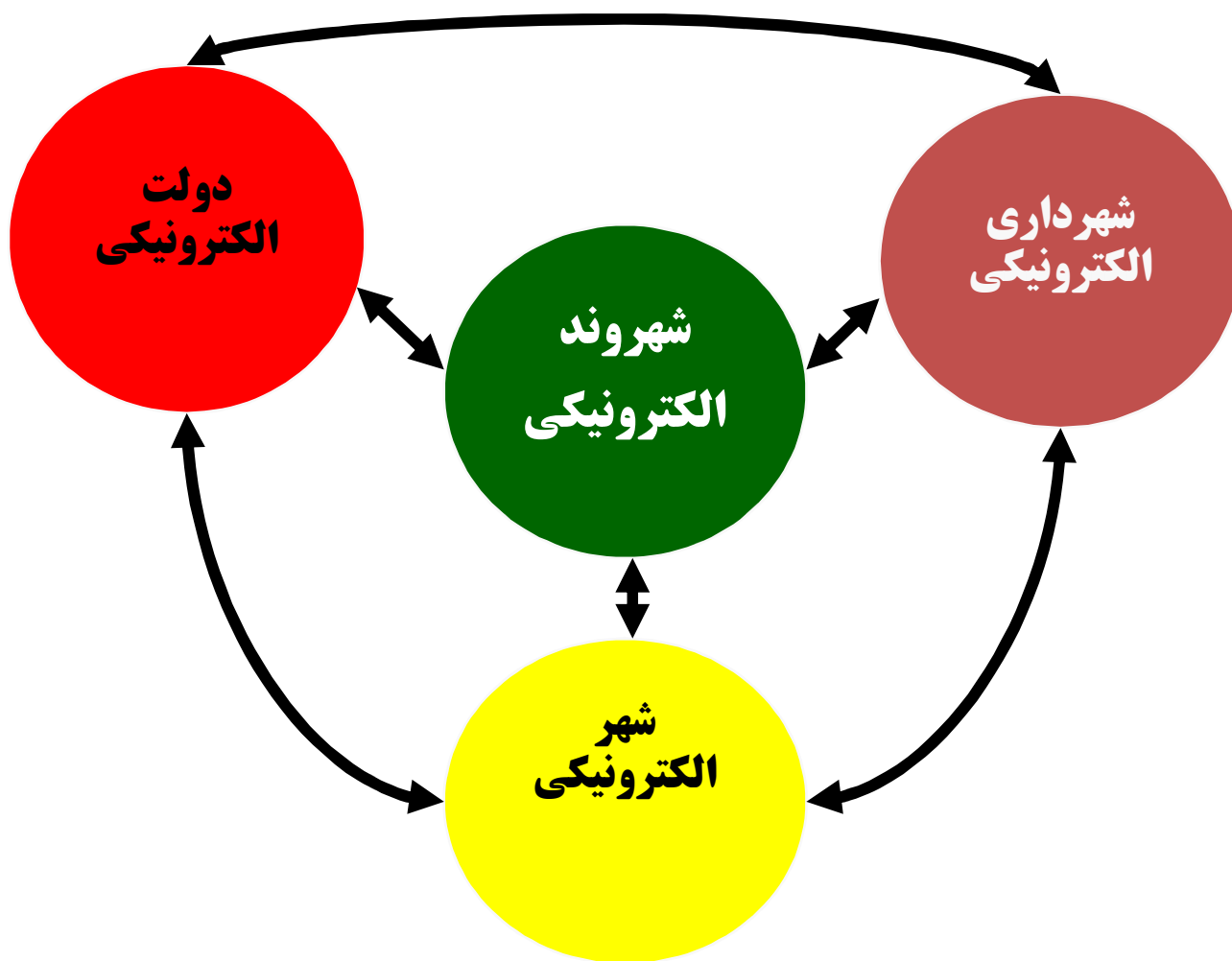


# تعریف شهروند الکترونیکی

- شهروند الکترونیکی کسی است که از حداقل مهارت و آشنایی با رایانه، اینترنت، تلفن همراه و سایر ابزارهای معمول در استفاده از کاربردهای پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات برای پیشبرد امور روزمره زندگی برخوردار باشد و بتواند در تولید، توزیع و استفاده از اطلاعات در جامعه نقش موثر داشته باشد.



# جایگاه شهروند و شهر الکترونیکی



# شهر الکترونیکی، چرا؟

- ایجاد فرصتهای تجاری
- بهبود کیفیت زندگی، کار و تفریح
- توسعه اقتصادی قابل رقابت.
- اشتغال
- آموزش در طول عمر
- دسترسی ۲۴ ساعته به خدمات جهان

# شهر الکترونیکی، چرا؟

- توسعه دانش پایه
- نشر فرهنگ و عقاید
- کاهش فساد اداری ، شفافیت
- افزایش مشارکت مردمی
- کاهش آلودگی هوا
- کاهش رفت و آمدهای شهری

# نقاط ضعف شهر الکترونیکی

- افزایش سطح توقع مردم پس از اجرا
- نگرانی از امنیت
- وابستگی امور شهر به فناوری دیجیتال
- کمبود تخصص‌های جدید دانش بنیان
- نبود درک درست از این پدیده مهم
- نبودن زیرساخت ارتباطی پهن باند



# چالشهای شهر الکترونیکی



- دسترسی کم به اینترنت
- وضعیت فرهنگی مردم
- ضعف زبان انگلیسی
- پایین بودن سواد عمومی مردم
- وضعیت اقتصادی مردم

# نقاط قوت شهر الکترونیکی

- ایجاد فرصتهای اشتغال دانش بنیان

- زیرساختار مناسب با سرعت بالا

- امکان جهانی شدن شهرها و جذب گردشگر

- کیفیت زندگی مناسب در شهرها

- توزیع مناسب و یکسان خدمات شهری

- ۲۴ ساعته بودن شهر و خدمات شهری







## توسعه دولت الکترونیک و نقش آن در ارتقاء نظام سلامت اداری

محسن صیدی

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مهران

E-Mail: m.seidi@yahoo.com

روح الله سهرابی

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مهران

E-Mail: roholasohrabi@yahoo.com

صادق فیض الهی

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مهران

E-Mail: sadegh\_feizollahi@yahoo.com

### چکیده

دولت الکترونیک یکی از پدیده های مهم حاصل از به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات است که پیاده سازی آن تحولی بس عمیق در نحوه زندگی، اداره و رهبری کشورها داشته و ترکیبی از فناوری اطلاعات و شبکه اطلاع رسانی وب است که هدف آن، ارائه مستقیم خدمات به شهروندان، کارکنان دولت، بخشهای تجاری و سایر بخشهای دولت است. در این مقاله سعی بر آن است که بتوان اهداف، مزایا، چالشها و موانع استقرار دولت الکترونیک و نقش آن در سلامت نظام اداری را به طور خلاصه شرح داده و در نهایت پیشنهاداتی جهت ارتقاء نظام سلامت اداری ارائه شود.

واژه های کلیدی: دولت الکترونیک، فساد اداری، سلامت اداری



## مقدمه

یکی از مفاهیمی که به تازگی و به طور گسترده در جوامع مختلف مورد توجه قرار گرفته مفهوم دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک یک دولت بدون دیوار و ساختمان و دارای سازمانهای مجازی است که خدمات دولتی را به موقع در اختیار شهروندان قرار می دهد. ایجاد دولت الکترونیک میتواند علاوه بر کاهش هزینه های دولتی و دریافت اطلاعات توسط مردم باعث کاهش فساد اداری، شفافیت امور، افزایش مسئولیت کارکنان و دائمی شدن بهبود در روندها و فرآیندها شود. به همین علت دولت های مختلف سعی نموده اند موانع پیش روی استقرار دولت الکترونیک را برداشته و گرایش خود را به سوی ایجاد محیطی دیجیتالی فراهم نمایند. (فرهادی نژاد، ۱۳۸۵).

اگر چه یک تعریف کامل از دولت الکترونیک وجود ندارد، اما بعضی از ویژگی های آن به این موضوع اشاره می کنند که دولت الکترونیک به طور بالقوه ای سعی در قطع مرزهای جغرافیایی، سازمانی و رشته ای دارد. (ثقفی، ۱۳۸۴)

## مفهوم دولت الکترونیک

دولت الکترونیک مجموعه ای از ارتباطات الکترونیکی است که بین دولت، سازمانها و شهروندان رخ میدهد. در ارتباط با دولت الکترونیک، در تعریف های مختلف به جنبه های پاسخگویی، مسئولیت پذیری، شفاف سازی و غیره اشاره شده است. دولت الکترونیک، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ایجاد تغییر در ساختارها و فرآیندهای کاری سازمانها دولتی است [Lu, Y. and Wang, B. 2009]. از سوی دیگر، عوامل متعدد زمینه های لازم برای تحقق دولت الکترونیک را فراهم می آورند که از جمله آنها، رشد فناوریهای جدید و بویژه فناوری اطلاعات، رشد اینترنت و فراگیری عمومی استفاده از آن، تغییر انتظارات شهروندان و بنگاههای اقتصادی و جهانی شدن و فشارهای ناشی از رقابت است. [Wang, Y., Shih, Y. (2009),

دیگر تعاریف مختلفی که از دولتی الکترونیک ارائه شده است عبارتند از:

دولت الکترونیک استفاده آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت روزانه به مشتری است. دولت الکترونیک: استفاده دولت و سایر سازمانهای دولتی از فناوری اطلاعات به منظور ایجاد 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 تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، فرصتهای گسترده برای مشارکت در فرآیندها و نهادهای مردم سالاری دهد. و یا دولت الکترونیک به معنای فراهم کردن شرایطی است که دولتها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه روزی و در طول ایام هفته به شهروندان ارائه نمایند.

بطور کلی دولت الکترونیک مجموعه ای از کلیه ارتباطات الکترونیکی بین دولت، شرکتهای و شهروندان است.

## اهداف دولت الکترونیک

هدف دولت الکترونیکی ارائه خدمات بهتر و بیشتر با هزینه کمتر و اثربخشی بالاتر است که این هدف کلی از تأسیس یک دولت الکترونیکی است اما می توان اهداف جزئی تر زیر را درباره شکل گیری این گونه دولت ها برشمرد. (جلالی، ۱۳۸۷).

- ارائه خدمات یکپارچه: خدماتی که دولتها ارائه می دهند در دولت الکترونیکی به صورت یکپارچه ارائه خواهد شد.
- ارائه خدمات با ارزش افزوده: دولت الکترونیکی، دولتها را در ارائه خدمات منسجم کمک می کند تا به جای سرگردان شدن ارباب رجوع در ادارات کارهای اداری خود را از یک نقطه آغاز و در همان نقطه به پایان برسانند.



- ارائه خدمات شخصی: دولت الکترونیکی قادر است نسبت به بازسازی روابط میان خود و مردم اقدام کند. در واقع به جای ارائه خدمات یکسان برای همه - دولت الکترونیکی می تواند به کمک فناوری یهای اطلاعات و ارتباطات با مردم به صورت افرادی غیریکسان عمل کرده و آنها را به صورت شخصیتهایی مستقل که خواهان سرویسهای غیریکسانی هستند در نظر گرفته و به آنها خدمات شخصی ارائه دهد.
- ارائه خدمات با سرعت بیشتر: حد امروز با پیشرفتهایی که در فناوری اطلاعات و ارتباطات حاصل شده و نیز اثرگذاری این فناوری بر جوانب مختلف زندگی و ظهور عصر دیجیتال که به موج چهارم مشهور شده است، تغییر در زمینه های مختلف زندگی امری اجتناب ناپذیر شده و در صورت ناسازگاری سازمانها با این تغییرات ناکارآمدی سازمانها بیش از پیش مشهود خواهد بود که بازاریابی و تجارت و دولت الکترونیکی نمونه هایی از این تأثیرگذاری است. یکی از آرمان های در حال تحقق عصر ارتباطات و اطلاعات، دولت الکترونیکی است.
- توسعه فناوری: با دسترسی به فناوری های نو به سازمانها و شرکت های دولتی کمک می شود تا توسعه ساختاری را از طریق مدل های دیجیتالی فراهم کند و با ترکیب آنها در سیستم های مدیریت سنتی شاهد تغییرات شگرفی در این حوزه باشند.
- از میان بردن شکاف دیجیتال: با از میان بردن طبقات دیجیتالی دولت ها این امکان را دارند تا دسترسی به فناوری های جدید را برای عموم مردم از طریق دوره های مختلف مهیا کنند.

### ویژگیهای دولت الکترونیک

بطور کلی ویژگی های زیر برای دولت الکترونیک در نظر گرفته شده است: (مقدسی، ۱۳۸۴)

- کوچک بودن: دولت الکترونیک نباید بیش از حد گسترده باشد تا از اتلاف سرمایه و نیروی انسانی جلوگیری نماید. بنابراین بهتر آن است که دولتهای بزرگ به دولتهای محلی و کوچکتر تقسیم شود.
- مقید به اخلاق: دولت الکترونیک بایستی حریم اطلاعاتی و خصوصی افراد جامعه را رعایت نموده و به اخلاق مقید باشد.
- جوابگو بودن: دولت الکترونیک بایستی جوابگوی فعالیتهای مختلف اجتماعی، اقتصادی و سیاسی که انجام می دهد باشد بطوریکه مردم بتوانند از روند فعالیتهای و پیشرفتهای مورد نظر اطلاع و آگاهی یابند.
- پاسخگو بودن: دولت الکترونیک بایستی در صورتیکه در فعالیتهای مشکلاتی بروز نماید به مردم پاسخگو باشد.
- شفاف بودن: دولت الکترونیک بایستی در رابطه با امور شهروندان از مواضع شفاف برخوردار باشد.

### مزایای دولت الکترونیک

دسترسی سریع به اطلاعات در سازمان های دولتی از اهمیت ویژه ای برخوردار است از آنجا که روند های اداری عموماً تکراری، عادی و تابع ضابطه هستند، استفاده از رایانه، امکانات منحصر به فردی را برای جمع آوری و کنترل و گزارش دهی فوری و به موقع برای مدیران فراهم می آورد. و این امر سازمانها را بر آن داشته است که مبادرت به سرمایه گذاری هنگفت در این زمینه کنند. به طور خلاصه مزایای دولت الکترونیکی عبارتند از:

- دسترسی مستقیم به اطلاعات و خدمات مالی؛
- ارتباط مستقیم با مقامات دولتی.
- صرفه جویی در زمان، حمل و نقل، ساعات کار، صرفه جویی در زمان، حمل و نقل، هزینه های خدمات و منابع انرژی



- افزایش کارایی عملیات دولتی.

- ارائه خدمت به شهروندان به صورت ۲۴ ساعته و هفت روز هفته و در هر مکان،

- سلامت نظام اداری.

### چالشها و موانع فراروی دولت الکترونیک

مهمترین چالشی که برای ایجاد حکومت داری الکترونیک وجود دارد، ایجاد زیرساخت مناسب برای این تشکیلات است. زیربنای فناوری اطلاعات و ارتباطات یکی از چالشهای بنیادین برای دولت الکترونیک شناخته شده است. از دیگر موانع مهم گسترش دولت الکترونیک در کشورها را می توان در قالب سه مورد ذیل بیان داشت:

#### الف: عوامل فرهنگی

بررسی های انجام شده نشان می دهد که گام اول برای ایجاد و توسعه دولت الکترونیک تکنولوژی نیست بلکه مشکل اصلی آن است که آیا فرهنگ جامعه آمادگی پذیرش تغییرات بسیار زیادی را دارد یا خیر؟ تغییرات سریع ابتدا بر روی کارکنان دولت تأثیر می گذارد و به تبع آن بخشی از کارکنان دولت با این تغییرات سریع مخالفت و برخی نیز موافق آن هستند. از طرف دیگر به لحاظ همین تغییرات سریع مردم نیز با آن عادت ندارند و بعضاً مناسب نمی دانند. بنابراین بایستی جامعه را متقاعد کرد که انتقال اطلاعات به قدر کافی امن هست و حریم خصوصی افراد را کاملاً رعایت می نماید.

#### ب: عوامل سازمانی

بین دستگاه های اداری به لحاظ عدم وجود یک شبکه الکترونیکی مناسب یک روابط اداری منطقی وجود ندارد و غالب مدیران سازمانی نیز به حوزه درون سازمانی خود عادت کرده اند. روش تصمیم گیری از بالا به پایین نیز در این موضوع دخیل است.

#### ج: کمبود منابع

در جوامع مختلف کمبودهایی در راه استقرار دولت الکترونیک وجود دارد که در کشورهای پیشرفته ای مثل آمریکا کمبود منابع تکنولوژی احساس نمی شود اما کمبود نیروی انسانی متخصص چه از لحاظ فنی و چه از نظر مدیریتی وجود دارد. به لحاظ نوپا بودن، هیچ نیرو و مدیریتی با تجربه ای برای پیاده سازی دولت الکترونیک در سطح جامعه وجود ندارد. بطور کلی در راه استقرار دولت الکترونیک در کشورهای مختلف با توجه به وجود فرهنگ های مختلف موانع مختلفی وجود دارد. (صفری و همکاران، ۱۳۸۲)

### جایگاه ایران در دولت الکترونیک

دولت الکترونیک در ایران دارای متولی مستقلی نیست، اما در بعضی زمینهها فعال است. نزدیک به هزار سایت دولتی ایرانی فعال است که باوجود کاستیهایی که دارند، بخشی از بار دولت الکترونیک را بر دوش می کشند.

دفاتر مختلف دولت الکترونیک که در شهرهای مختلف راهاندازی شده است، خدماتی هرچند محدود به شهروندان ارائه می دهند. اعطای وامها و تسهیلاتی از طریق طرح تکفا به سازمانها و شرکتهای خصوصی در حوزه فناوری اطلاعات، تأثیر مستقیمی در گسترش دولت الکترونیک در ایران خواهد داشت، اما این تلاشها در گستره جهانی تلاشی اندک به حساب می آید.



## نقش دولت الکترونیک در سلامت نظام اداری

همان طور که گفته شد دولت الکترونیک دارای مزایا و فایده‌های زیادی است. علاوه بر اینکه مدیران دستگاه‌های دولتی را به بازنگری در امور خود وادار می‌کند، تلاش می‌کنند تا با مرور فعالیت‌ها و برنامه‌های خود، موانع زائد اداری را حذف و با مهندسی مجدد، فرآیند امور را اصلاح کنند.

یکی از مزیت‌های مهم دولت الکترونیک این است که شهروندان می‌توانند بدون مراجعه حضوری به دستگاه‌های دولتی، خدمات مورد نیاز خود را به دست آورده و سبب پرهیز از مواجهه چهره به چهره مردم با کارکنان - که یکی از عوامل ایجاد فساد اداری در دستگاه‌های دولتی است، شود.

استفاده از خدمات الکترونیکی، راه سوءاستفاده، اختلاس و سرقت‌های ویژه را قطع می‌کند و به سلامت دستگاه‌های اداری و کاهش آسیب‌ها و ناهنجاری‌ها کمک جدی خواهد کرد.

از طرف دیگر با ایجاد دولت الکترونیک، مدیران سازمان‌ها می‌توانند بر مجموعه تحت نظر خود نیز کنترل بیشتری داشته باشند.

درواقع مهم‌ترین راه نجات از این آسیب‌ها، خدمات الکترونیک است و البته مدیران نباید به اتکای الکترونیک، درها را به روی مردم ببندند. باید با مردم ارتباط رو در رو داشت و این ارتباط و احترام به مردم نباید فراموش شود.

بنابراین ایجاد دولت الکترونیک می‌تواند نقش مهمی در ایجاد سلامت اداری و کاهش فساد، در دستگاه‌های دولتی داشته باشد

## ویژگی های نظام اداری سالم

از بررسی ادبیات موجود برای نظام اداری سالم می‌توان ویژگی‌هایی به شرح زیر را برشمرد:

- سازمان‌ها باید براساس نیاز حقیقی جامعه شکل گیرند .
  - مأموریت‌های اصلی باید به عنوان نیروی محرکه تلقی شوند .
  - نیروی انسانی شاغل در سازمان‌ها باید افرادی با دانش، مهارت، خشنود و باانگیزه باشند .
  - نظام‌ها و قوانینی که وضع می‌شوند باید از نقش‌انگیزنده‌ای برخوردار باشند .
  - در یک نظام اداری سالم باید به پیشگیری بیش از درمان اهمیت داده شود .
  - در ارزیابی عملکردها نیز باید به ستاده‌های حقیقی توجه شود .
  - مکانیزم‌های بازار را باید به مکانیزم‌های بوراکراتیک ترجیح داد .
  - به جلب رضایت ارباب رجوع باید اهمیت زیادی قائل شد .
  - نظام شایسته‌سالاری در این نوع نظام‌ها باید حاکم بوده و پرداخت‌ها نیز بر مبنای عملکرد باشد نه وقت .
- بنابراین نظام اداری سالم، نظامی کارآفرین و شاد است که به رفاه و آسایش فکری، جسمی، خشنودی و انگیزش مثبت نیروی انسانی در کنار تولید کالا و ارائه خدمت براساس نیاز واقعی مشتری و با توجه به کیفیت و کمیت آن و سودآوری منطقی توجه دارد.



## نتیجه گیری و پیشنهادات

دولت الکترونیک مستلزم پیش زمینه و تمهیداتی است که داشتن فناوری های پیشرفته اطلاعاتی و ارتباطی اساس آن بشمار می رود. و اینکه شیوه ای برای حصول اطمینان از اینکه همه شهروندان به گونه ای یکسان از فرصت مشارکت در تصمیماتی برخوردارند که به نوعی بر وضعیت و کیفیت زندگی آنها تاثیر می گذارد. دولت الکترونیک می تواند موجبات توسعه و رشد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی را در کشور فراهم سازد. متمرکز شدن فعالیت های دولتی در امور اقتصادی، شفاف بودن ضوابط و مقررات، که خویشاوندسالاری و زدبوندها، رانت جویی و فساد اداری را تا حد قابل توجهی از میان می برد و موجب سلامت اداری می شود.

دولت الکترونیک علاوه بر اینکه بخش عظیمی از ارتباطات مابین اشخاص حقیقی و حقوقی با نهادهای دولتی را تحت پوشش خود قرار می دهد باعث تأثیر مثبت بر روند زندگی افراد، ارتباط نزدیک با حکومت داری (برخی از صاحب نظران معتقدند اگر دولت الکترونیک به حکومیت داری خوب منجر نشود رسالت خود را به انجام نرسانیده است)، تبدیل نمودن شهروندان از مصرف کنندگان منفعل به بازیگران فعال، بهبود فرآیندهای ارائه خدمات در بخش های مختلف، کاهش فاصله بین مردم و دولتمردان و گسترش عدالت اجتماعی از طریق ایجاد فرصتهای برابر برای همه افراد جامعه می شود. همچنین به لحاظ ارتباط دو سویه بین مردم و مسئولین و عدم مراجعه حضوری شهروندان با کارکنان علاوه بر بازمهندسی فرآیندها و روشها و اصلاح امور باعث کاهش فساد و نهایتاً منجر به سلامت اداری در دستگاه های دولتی می گردد.

## پیشنهاداتی جهت ارتقاء نظام سلامت اداری

- شفافسازی انجام امور و فعالیتها و افزایش پاسخگویی؛
- افزایش رضایتمندی خدمتگیرندگان و احقاق حقوق و احترام به ارباب رجوع؛
- برقراری نظام شایسته سالاری در انتخاباتها و انتصابها؛
- بهبود فرهنگ عمومی و تقویت نظارت مردمی؛
- بهبود فرهنگ سازمانی و تقویت ارزشهای دینی و اخلاقی در رفتار سازمانی و شغلی کارکنان؛
- تقویت مشارکت و فعالیت بخشهای غیردولتی با رفع موانع انحصاری در فعالیتهای اقتصادی، اجرایی و توسعه ای کشور؛
- تدوین نظام حقوقی مؤثر برای پیشگیری و مبارزه با فساد و افزایش سلامت در اتخاذ تصمیمات، اقدامات و فعالیتهای سازمانهای دولتی و عمومی.



## منابع و مأخذ

- ثقفی، فاطمه، و مسعودی ندوشن، عصمت ۱۳۸۴، "تمهیدات مدیریتی برای توسعه کسب و کار الکترونیکی در راستای تحقق برنامه چهارم ICT"، فصلنامه مدیریت فردا.
- جلالی، علی اکبر (۱۳۸۷)، "بررسی آمادگی دولت الکترونیک در ایران"، خبرگزاری فارس.
- حبیبی، نادر، ۱۳۷۵، "فساد اداری: عوامل مؤثر و روشهای مبارزه"، تهران، مؤسسه فرهنگی انتشارات وثقی.
- حسینی، سید حمید و فرهادی نژادی، محسن (۱۳۸۰). "بررسی فساد اداری و روش های کنترل آن" فصلنامه مدرس علوم انسانی.
- رشیدی، احمد، (۱۳۸۹). راهنمای ملل متحد درباره سیاست مقابله با فساد، تهران: سازمان بازرسی کل کشور
- رهبر، فرهاد و فضل الله میرزاوند و غلامرضا زال پور، ۱۳۸۱، "بازشناسی عارضه فساد مالی"، جلد اول تهران، نشر جهاد دانشگاهی.
- صفری، حسین و همکاران ۱۳۸۲. "مدل بلوغ دولت الکترونیک وزارت بازرگانی ایران" فصلنامه دانش مدیریت، عباس زادگان، محمد ۱۳۸۳. فساد اداری. تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- علیزاده ثانی، محسن و فانی، علی اصغر، ۱۳۸۶ "تأثیر فساد اداری بر توسعه انسانی جوامع" فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری.
- فرخ سرشت، بهزاد، ۱۳۸۳، "بررسی عوامل مؤثر در بروز فساد اداری"
- فرهادی نژاد، محسن ۱۳۸۵. "دولت الکترونیک و حکومت داری خوب"، ماهنامه تدبیر.
- قلی پور، رحمت اله (۱۳۸۴)، "تحلیل رابطه الگوی حکمرانی خوب و فساد اداری" فرهنگ مدیریت.
- مدنی، جلال الدین، ۱۳۷۰، مبانی و کلیات حقوق، تهران، نشر همراه.
- مقدسی، رضا و فیضی، کامران (۱۳۸۴)، "دولت الکترونیکی: بازآفرینی در عصر اطلاعات"، چاپ اول، تهران: انتشارات ترمه.
- منصورنژاد، محمد، ۱۳۸۴، "بررسی تأثیر فساد اداری بر امنیت اجتماعی"، تهران، مجله توسعه مدیریت.
- الوانی، سید مهدی و جفره، منوچهر (۱۳۷۶)، ((ارائه یک الگوی نظری برای کنترل فساد اداری))، اقتصاد و مدیریت.
- Lu, Y., Zhou, T., and Wang, B., (2009), Exploring Chinese Users' Acceptance of Instant Messaging using the theory of planned behavior, the Technology Acceptance Model, and the Flow Theory", Computers in Human Behavior, 25, 29-39.
- Martirosian, J. 2004. 'Russia and Her Ghosts of the Past'. In R. A. Johnson (ed.). The Struggle Against Corruption: A Comparative Study. New York: Palgrave
- Mills, A. 1998. 'Strengthening Domestic Institutions Against Corruption: A Public Ethics Checklist'. In United Nations Development Program and OECD Development Centre. Corruption and Integrity Improvement Initiatives in Developing Countries. New York: UNDP, Management Development and Governance Division. Pp.141-150
- Nye, Js (1967) "corruption and political development: A cost benefit Analysis," American political science Review.
- Radaev, V. 2002. 'Corruption and Administrative Barriers for Russian Business'. In S. Kotkin & S. Sajo (eds.) Political Corruption in Transition: A Skeptic's Handbook. Budapest: Central European University Press.



- Tanzi vito (1997), corruption government activities, and markets, IMF working papers, wp/97/99, international monetary, fund, Washington, D.C.
- Wang, Y., Shih, Y. (2009), Why do People use Information Kiosks? A Validation of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology", Government Information Quarterly, 26, 158–165.



# دولت الڪٽرونيڪ E-Government

جلسه اول

# دولت الکترونیک

- ✓ تعریف دولت الکترونیک
- ✓ مشتریان دولت الکترونیک
- ✓ رسانه مناسب برای دولت الکترونیک
- ✓ عوامل ایجاد دولت الکترونیک
- ✓ موانع ایجاد دولت الکترونیک
- ✓ اثرات ناشی از عدم ایجاد دولت الکترونیک
- ✓ برخی نمادهای مرتبط با دولت الکترونیک
- ✓ ساختار دولت الکترونیک
- ✓ اثرات دولت الکترونیک بر مدیریت

# دولت الکترونیک

- دولت الکترونیک استفاده سهل و آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم به مشتری، به صورت ۲۴ ساعته و ۷روز هفته می باشد.
- دولت الکترونیک، تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات، و ارائه فرصت های گسترده تر برای مشارکت در فرایندها و نهادهای مردم سالار را به مشتریان خود اعطا می کند .
- دولت الکترونیک، یک دولت دیجیتال بدون دیوار و یک دولت بدون ساختمان، و یک سازمان مجازی است که خدمات دولتی را به صورت بلاواسطه به مشتریان ارائه می دهد و موجب مشارکت آنان در فعالیتهای سیاسی می گردد.

مشتریان دولت الکترونیک را می‌توان به طور کلی به سه دسته تقسیم کرد:

الف: شهروندان

ب: بنگاه‌های اقتصادی

ج: موسسات دولتی

مشتریان دولت الکترونیک از طریق **web site** دولت الکترونیک می توانند در فعالیتهای اجتماعی، سیاسی و اقتصادی شرکت نمایند.

یکی از اهداف اساسی دولت الکترونیک تحقق بخشیدن به مردم سالاری الکترونیک می باشد که تمامی شهروندان بتوانند در سرنوشت خویش دخالت داشته باشند.

# رسانه مناسب برای دولت الکترونیک

- رسانه مناسب برای دولت الکترونیک فعلاً اینترنت می باشد.
- پیش بینی شده است که در ۳ تا ۵ سال آینده از کیوسکها و تلفن های همراه ویژه ای که بدین منظور طراحی و ساخته خواهند شد نیز استفاده گردد.

# عوامل ایجاد دولت الکترونیک

مهمترین این عوامل عبارتند از:

- الف- **رشد فناوری** بویژه فناوری اطلاعات
- ب- **سرمایه گذاری بنگاه های اقتصادی** در بخش فناوری اطلاعات و تطبیق آن با نیازها و شرایط خویش
- ج- **رشد استفاده از اینترنت** و عادت کردن مردم به استفاده از آن
- د- **تغییر انتظارات شهروندان و بنگاه های اقتصادی**
- ه- **فشارهای ناشی از رقابت**
- و- **جهانی شدن ( Globalization )**

✓ بطور خلاصه اشاره ای به عوامل فوق می کنیم.

# عوامل ایجاد دولت الکترونیک

## الف- رشد فناوری بویژه فناوری اطلاعات

- به عنوان مثال، **قانون مور** در این زمینه می گوید که قدرت محاسباتی رایانه‌ها در هر ۱۸ ماه دو برابر می شود.
- **قانون مت کاف** بیان می دارد که میزان رشد یک شبکه به میزان توان دوم استفاده کنندگان از آن شبکه می باشد.
- **یا قانون گیلدرز** می گوید مسیرهای ارتباطی (شبکه ها) هر ۱۲ ماه ۳ برابر می گردند.



# عوامل ایجاد دولت الکترونیک

## د- تغییر انتظارات شهروندان و بنگاههای اقتصادی

- مردم خواهان آن هستند که ساعت کار موسسات دولتی افزایش یابد و آنان هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند،
- در صف ها معطل نشوند،
- خدمات با کیفیت بالاتری دریافت نمایند،
- خدمات و محصولات ارزانتری به دستشان برسد
- و مواردی از این دست که پاسخگوترین شکل دولت برای این موارد و انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیک می باشد.

# عوامل ایجاد دولت الکترونیک

## و- جهانی شدن ( Globalization )

جهانی شدن نیز دولت‌ها را وادار می‌سازد تا به منظور فروش کالا و خدمات خویش و همچنین صدور فرهنگ و شناساندن خویش به سایر فرهنگ‌ها و تمدن‌ها اقدام به تأسیس دولت الکترونیک نمایند.

# دولت الکترونیک

# E-Government

بخش دوم

# برخی از مزایای ایجاد دولت الکترونیک

❖ دسترسی مستقیم به اطلاعات و خدمات دولتی

❖ ارتباط مستقیم با مقامات دولتی

❖ صرفه جوئی در زمان

❖ صرفه جوئی در حمل و نقل و ترافیک

❖ صرفه جوئی در کاغذ

❖ صرفه جوئی در ساعات کار ادارات

❖ افزایش کیفیت خدمات

# برخی از مزایای ایجاد دولت الکترونیک

❖ کاهش زمان دسترسی به خدمات

❖ دسترسی به خدمات سفارشی ویژه

❖ صرفه جویی در هزینه خدمات

❖ تسهیل ارتباطات میان نهادها و موسسات دولتی با یکدیگر

❖ تسهیل ارتباطات میان نهادها و موسسات دولتی با نهادها و

موسسات بخش خصوصی

❖ تسهیل ارتباطات میان نهادها و موسسات دولتی با شهروندان

# موانع ایجاد دولت الکترونیک

۱. عدم احساس نیاز به دولت الکترونیک
۲. عدم حمایت مدیریت ارشد سازمانها
۳. ناتوانی در مرز بندی بین اطلاعات محرمانه و اطلاعات قابل ارائه به شهروندان و بنگاه های اقتصادی
۴. هزینه سنگین ایجاد، نگهداری و توسعه شبکه های اطلاع رسانی و پایگاه های اطلاعاتی
۵. فقدان یا کمبود متخصص فناوری اطلاعات در برخی کشورها

# اثرات ناشی از عدم ایجاد دولت الکترونیک

الف - بیشتر شدن شکاف بین کشورهای در حال توسعه و فقیر با کشورهای پیشرفته

ب - افزایش شکاف بین انتظارات مردم و تواناییهای دولت

ج - متحمل شدن هزینه فرصت

د - افزایش روز افزون هزینه های دولت، به علت ارائه خدمات به صورت سنتی

# اثرات دولت الکترونیک بر مدیریت

- تولید دانش در دنیای کنونی رویکردهای نوینی را پدید آورده که از جمله آنها مدیریت دانش و مدیریت فناوری اطلاعات است.
- با پیاده شدن دولت الکترونیک، ساختارهای سازمانی به صورت کاملاً تخت در می آیند.
- مرزهای سازمانی و واحدهای سازمانی کمرنگ شده و تمامی فعالیتهای سازمانی به صورت افقی انجام گرفته و کلیه وظایف و فعالیتهای سازمان بر اساس شبکه‌های اطلاع رسانی و فناوری اطلاعات طراحی و اجرا می گردند.



# برخی نمادهای مرتبط با دولت الکترونیک

- موسسه دولتی به شهروند

**Government To Citizen (G2C)**

- موسسه دولتی به کارکنان

**Government To Employee (G2E)**

- موسسه دولتی به بنگاه اقتصادی

**Government To Business (G2B)**

- یک موسسه دولتی به یک موسسه دولتی دیگر

**(G2G) Government To Government**

# ساختار دولت الکترونیک

- ستونهای اصلی دولت الکترونیک **ارتباطات** است.
- برای برقراری این ارتباطات دولت باید اعتماد طرفهای ذینفع در دولت الکترونیک را به منظور مشارکت در این امر جلب نماید و به آنان اطمینان دهد که به **حریم خصوصی و امنیت** آنان تعرضی نخواهد شد.
- در بعد فنی هم دولت میبایست **زیر بناهای لازم** برای ایجاد دولت الکترونیک را فراهم سازد و شبکههای اطلاع رسانی و پایگاه های اطلاعاتی مورد نظر را ایجاد نماید .

# ساختار دولت الکترونیک

دولت الکترونیک

**G2C**

**G2B**

**G2E**

**G2G**

اعتماد-حریم خصوصی افراد-امنیت

فناوری و سیستم ارتباطاتی

# دولت الڪٽرونيڪ

# E-Government

بخش سوم

# اثرات دولت الکترونیک بر مدیریت

- تولید دانش در دنیای کنونی رویکردهای نوینی را پدید آورده که از جمله آنها مدیریت دانش و مدیریت فناوری اطلاعات است.
- با پیاده شدن دولت الکترونیک، ساختارهای سازمانی به صورت کاملاً تخت در می آیند.
- مرزهای سازمانی و واحدهای سازمانی کمرنگ شده و تمامی فعالیتهای سازمانی به صورت افقی انجام گرفته و کلیه وظایف و فعالیتهای سازمان بر اساس شبکه‌های اطلاع رسانی و فناوری اطلاعات طراحی و اجرا می گردند.

# برخی نمادهای مرتبط با دولت الکترونیک

- موسسه دولتی به شهروند  
**Government To Citizen (G2C)**
- موسسه دولتی به کارکنان  
**Government To Employee (G2E)**
- موسسه دولتی به بنگاه اقتصادی  
**Government To Business (G2B)**
- یک موسسه دولتی به یک موسسه دولتی دیگر  
**(G2G) Government To Government**

# ساختار دولت الکترونیک

- ستونهای اصلی دولت الکترونیک **ارتباطات** است.
- برای برقراری این ارتباطات دولت باید اعتماد طرفهای ذینفع در دولت الکترونیک را به منظور مشارکت در این امر جلب نماید و به آنان اطمینان دهد که به **حریم خصوصی و امنیت** آنان تعرضی نخواهد شد.
- در بعد فنی هم دولت میبایست **زیر بناهای لازم** برای ایجاد دولت الکترونیک را فراهم سازد و شبکههای اطلاع رسانی و پایگاه های اطلاعاتی مورد نظر را ایجاد نماید .

# ساختار دولت الکترونیک

دولت الکترونیک

**G2C**

**G2B**

**G2E**

**G2G**

اعتماد-حریم خصوصی افراد-امنیت

فناوری و سیستم ارتباطاتی



# برخی اصطلاحات در دولت الکترونیک

## ➤ مشتری ( Customer )

استفاده کننده از سرویس های دولتی را مشتری می گویند، مانند بازنشستگانی که حقوق بازنشستگی می گیرند و یا افرادی که برای معالجه به کلینیکهای دولتی مراجعه می کنند.

## ➤ شهروند ( Citizen )

فردی با حقوق و مسئولیت های تعریف شده و معین در جامعه.

این حقوق شامل حق رأی، حق اظهار نظر آزاد و... میباشد. افرادی که در انتخابات شرکت کرده و رأی می دهند و یا اشخاصی که در یک تجمع سیاسی سخنرانی می کنند، مشتریان دولت نیستند، بلکه شهروندانی هستند که در فعالیتهای جامعه شرکت می کنند.

## ➤ **بنگاه ( Business )**

شرکت های تجاری و خصوصی بوده که از یک سو با دولت و سازمان های دولتی و از سوی دیگر با مصرف کنندگان ( **consumers** ) یا مشتریان در ارتباط هستند، همچنین برخی شرکت ها به عنوان پیمانکار با دولت در تعامل هستند.



# مراحل پیشنهادی سازمان ملل برای پیاده سازی دولت الکترونیک

- مرحله اول پیدایش:  
در این مرحله ارتباطات یک طرفه است و ابزارهای دوطرفه مانند پست الکترونیک و فرم های الکترونیکی وجود ندارد. (مانند تله تکست)
- مرحله دوم ارتقاء:  
در سایت ها اطلاعات در یک محدوده زمانی خاص بروز شده و بر اساس نیاز کاربران طبقه بندی می شوند.  
سایت ها خدمات پست الکترونیکی و فرم های الکترونیکی ارائه می دهند

- مرحله سوم تعامل:  
اطلاعات داخل سایتها، دقیقاً بر اساس نیاز کاربران سازماندهی می شود،  
رعایت مسائل امنیتی در سایت ها و ایجاد موتورهای جستجوی قوی بر  
روی سایت ها

- مرحله چهارم تراکنش:  
وب سایت ها خدمات گوناگون مانند خرید، پرداخت وجه و ... انجام می  
دهند. وب سایت ها از پویایی و ساختار مناسبی برخوردارند.

- مرحله پنجم یکپارچگی:  
این مرحله که هدف نهایی کشور ها در زمینه دولت الکترونیک است،  
شهروندان تنها با مراجعه به یک سایت درگاهی (**Portal**) به تمام  
اطلاعات و خدمات دولتی دسترسی خواهند داشت.

سازمان ملل متحد در گزارشی که در سال ۲۰۱۰ میلادی منتشر کرد، اعلام کرد که با توجه به مراحل پیاده سازی دولت الکترونیک و شاخصه هایی که خود در نظر داشته از ۱۶۹ کشور که دارای وب سایت دولت الکترونیک هستند ۳۲ کشور در مرحله پیدایش، ۶۲ کشور در مرحله ارتقاء، ۵۵ کشور در مرحله تعامل و ۱۷ کشور در مرحله تراکنش و سه کشور از کشورهای جهان به مرحله یکپارچگی دست یافته اند

پیدایش	ارتقاء	تعامل	تراکنش	یکپارچگی
۳۲ کشور	۶۲ کشور	۵۵ کشور	۱۷ کشور	۳ کشور

## یکی از زیر مجموعه های دولت الکترونیک، شهر الکترونیک است

شهری است که اداره امور شهروندان شامل خدمات و سرویس های دولتی سازمانهای بخش خصوصی به صورت برخط (online) و به صورت شبانه روزی و در هفت روز هفته با کیفیت و ضریب ایمنی بالا و با بهره گیری از ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) و کاربردهای آن انجام می شود.



# برترین شهرهای الکترونیکی جهان

- سئول
- سنگاپور
- توکیو
- هنگ کنگ
- استکهلم
- سان فرانسیسکو
- نیویورک

# مثالهایی از سرویسهای الکترونیکی ارائه شده توسط دولت الکترونیکی

## Ask city

یک مرکز ارتباطی منحصر بفرد که وسیله ارتباطش با هر یک از واحدهای دولتی را در شهر فراهم می آورد. یک سرویس ۲۴ ساعته می باشد که از هرکانال موجود (ایمیل - تلفن، فاکس، و یا حتی چت) مشتری را به بخش مورد نظر متصل می کند.

## M city

این سرویس در ۲ قسمت **Push Service** و **Pull Service** ارائه می شود

## Push service

این سرویس به بخشهای دولتی این امکان را می دهد تا یک **SMS** یا حجمی از **SMS** را به لیست آماده شده مشتریان خود از طریق اینترنتیس وب ارسال کنند .



## Pull service

این امکان را به مشتریان می دهد که اطلاعات مورد نیاز را از واحدهای دولتی از طریق SMS دریافت نمایند. این SMS با یک کلمه کلیدی (keyword) به شماره خاصی ارسال می شود و سپس مشتری پاسخ را دریافت می کند.

## city.ae

پورتال دسترسی به کلیه سرویس ها و خدمات شهری است که همه شهروندان، بازرگانان و ساکنان شهر را در بر می گیرد .

## eJob

یک بستر مشترک عمومی برای مکانیزه کردن پروسه های استخدامی بومی و غیر بومی جویای کار که از یک Database مشترک برای کلیه واحدهای دولتی بهره می گیرد و جویندگان کار قادر خواهند بود رزومه های کاری خود را بصورت مستقیم به اینجا ارائه دهند

# دولت الکترونیک

# E-Government

بخش چهارم



## دولت الکترونیک در ایران

در کشور ما نخستین زمزمه ها برای ایجاد دولت الکترونیک در دهه ۱۳۷۰ خورشیدی به گوش رسید و اندک اندک تلاش ها برای ایجاد دولت الکترونیک وارد فاز اجرایی شد.

شکل ابتدایی ایجاد دولت الکترونیک در کشور ایجاد سایت های اینترنتی برای وزارتخانه ها، ادارات، سازمانها و نهادهای دولتی و حکومتی بود که نمادی از تمایل دولت برای تقویت مبادلات الکترونیکی را نشان می داد. البته سایت های اینترنتی در آغاز، صرفاً نمودی برای معرفی این وزارتخانه ها و سازمان ها بودند و کاربرد موثری از نظر مبادلات دو جانبه نداشتند.

اما به مرور زمان، با اشکال تازه ای از کاربردهای دولت الکترونیک هم سایتهای اینترنتی کاربردهای بیشتری پیدا کردند و هم جلوه های تازه ای از کارکردهای دولت الکترونیک ظاهر شد. شاید شناخته شده ترین جلوه دولت الکترونیک در کشور ما در قالب **دفاتر پلیس به اضافه ۱۰** برای همگان آشکار شده است.

جمهوری اسلامی ایران برای توسعه دولت الکترونیک اهمیت بسزائی قائل است و بودجه های افزایشی را نیز برای شرکت ها و سازمان های عمومی در راستای اجرای این امر اختصاص داده است.

در برنامه پنج ساله سوم، دولت بطور جدی بودجه سالانه ای را برای خانواده دولت به منظور توسعه ICT اختصاص داد که در سال ۱۳۸۰ شمسی اولین مقدار آن، رقم قابل ملاحظه ۱۶۰ میلیون دلار بود.

تقریبا سه-پنجم این بودجه برای تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری و همچنین شبکه جامع اطلاعاتی تجاری اختصاص یافت و مابقی آن صرف ایجاد اشتغال از طریق ICT گردید.

هیئت دولت ایران در تیرماه ۱۳۸۱ (جولای ۲۰۰۲) نقشه جامعی برای بکارگیری و توسعه ICT به تصویب رساند که گام بلند و موثری در صنعت فناوری اطلاعات محسوب می شود. این طرح که بعد از ۳۰۰۰ ساعت تلاش استادانه تهیه شد راه را برای هماهنگی و تمامیت و درستی سیستم های مکانیزه برای سازمان های مختلف دولتی در سراسر کشور هموار نمود.

شاید این نکته جالب باشد که چنین طرح جامعی در سنگاپور در سال ۱۹۹۲، ایالات متحده و ویتنام در سال ۱۹۹۳، ژاپن در سال ۱۹۹۴، کانادا در سال ۱۹۹۶، ایرلند در سال ۱۹۹۷، و مالزی و جمهوری اسلامی ایران در سال ۲۰۰۲ آماده شد.

برای سال ۱۳۸۲ شمسی مجلس شورای اسلامی با اختصاص بیش از ۱۰۰ میلیون دلار به فناوری اطلاعات و ارتباطات، برای سازمان های عمومی موافقت کرد که در نتیجه دولت انجام پروژه های متعددی را در زمینه ICT به تصویب رساند. این پروژه ها شامل دولت الکترونیک، تجارت الکترونیک، بانکداری الکترونیک، آموزش الکترونیک و بهداشت الکترونیک بودند.

## طرح تکفا

تکفا مخفف عبارت «توسعه کاربردی فناوری اطلاعات» است و در حقیقت نامی غیررسمی است برای تبصره ۱۳ قانون بودجه که در تدوین قانون بودجه سال ۸۱ گنجانده شد و به تصویب رسید.

مطابق این تبصره، بودجه قابل ملاحظه‌اید (۶۴ میلیارد تومان) برای توسعه فناوری اطلاعات در کشور منظور شد و هفت زیر برنامه کلان برای آن تعریف گردید. زیر برنامه‌های هفت‌گانه «تکفا» که باید بودجه منظور شده در راه ایجاد و گسترش آنها به کار می‌رفت، عبارت بودند از: دولت الکترونیکی، مهارت دیجیتال نیروی انسانی کشور، کاربرد IT در آموزش عالی، کاربرد IT در اقتصاد، بازرگانی و تجارت، کاربرد IT در قلمرو فرهنگ، هنر و تقویت خط و زبان فارسی در محیط‌های رایانه‌ای و توسعه واحدهای کوچک و متوسط (SME) فعال در حوزه فناوری اطلاعات.

پروژه دولت الکترونیک تصویب شده توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی در سال ۱۳۸۱ در پنج گام

← مکانیزه نمودن فرآیند های عمومی مانند اتوماسیون اداری، محیط بدون کاغذ، سیستم های مدیریت منابع انسانی مثل سیستم های مالی و کارگزینی و از این قبیل

← مهندسی مجدد فرآیند ها برای اینکه بتوان فناوری اطلاعات روی آنها اعمال کرد. مقرر شد سالانه ۱۰ فرآیند در سراسر کشور مهندسی مجدد شوند.

← ملزم کردن سازمان های دولتی به اتصال شبکه داخلی خود به اینترنت و ساختن وب سایت خود تا اواخر سال ۱۳۸۲.

← فراهم آوردن امکانات لازم جهت در دسترس قرار گرفتن خدمات و اطلاعات بوسیله مردم.

← ملزم کردن سازمان های دولتی به انتخاب دوره های ICT لازم و مشخص کردن محتوای آنها جهت آموزش کارمندان خود



## وضعیت فعلی دولت الکترونیک در ایران

← دولت الکترونیک در ایران با وجود آن که هنوز متولی مستقلی ندارد، اما در بعضی حوزه‌ها فعال است. قریب به ۱۰۰۰ سایت دولتی ایران با وجود همه کاستی‌ها و نقص‌هایی که در اطلاع‌رسانی دیجیتال رسمی در وب وجود دارد، بخشی از روابط عمومی دیجیتالی کشور را به دوش می‌کشند.

← دفاتر دولت الکترونیک که در استان‌های مختلف کشور راه‌اندازی شده است، خدمات مختلف انتظامی و ثبتی را انجام می‌دهند و این خود یک گام به جلو در ارائه خدمات به شهروند الکترونیکی ایرانی است.

← اعطای ده‌ها میلیارد تومان تسهیلات از طریق طرح تکفا به بخش خصوصی در جهت تقویت زیربنای اقتصادی و علمی بخش خصوصی در حوزه آی تی، خود تاثیر غیرمستقیمی در گسترش دولت الکترونیک در ایران دارد.

← در حال حاضر بسیاری از خدمات مانند صدور گواهی عدم خلافی، پیگیری در مورد کارت خودرو و کارت هوشمند سوخت، دریافت گذرنامه که تا چند سال پیش مستلزم گذراندن پروسه ای طولانی در ادارات گذرنامه بوده، ثبت نام اینترنتی برای مقاصد مختلف از جمله آزمون دانشگاه و ... در کشورمان به صورت اینترنتی و الکترونیکی انجام می‌شود.

# موانع و مشکلات

عدم حمایت مدیران ارشد سازمان ها  
ناتوانی در مرز بندی اطلاعات محرمانه و غیرمحرمانه،  
نحوه ارائه کلیه اطلاعات مورد نیاز مشتریان،  
مواجه شدن با افرادی که با کامپیوتر آشنا نیستند و...

# موانع و مشکلات

- تماس رودرو و چهره به چهره از بین می رود و کارکنان از نظر اجتماعی و روابط اجتماعی منزوی می شوند
- از آنجا که نحوه مرز بندی در زندگی نامعلوم می گردد امکان افزایش استرس وجود دارد
- اگر رابطه استخدامی، طراحی مجدد نشود تعهد کارکنان دانشمند با ارزش نسبت به سازمان کم خواهد شد و آنها مهارت های خود را به بالاترین قیمت خواهند فروخت، در نتیجه ریزش بالای کارکنان آثار سوء بر موفقیت موسسه خواهد داشت.

# موانع و مشکلات

- از خودبیگانگی - بوروکراسی قدرتمند
- تسلط علم بر عالم - سافو: انسان تحت تسلط تکنولوژی
- کاهش ارتباطات اجتماعی و تبادلات فرهنگی