

# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

## موانع و عوامل موفقیت در اجرای دولت متصل

دکتر علیرضا مقدسی (نویسنده مسئول)<sup>۱</sup>، محمد یعقوبی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه بین المللی امام رضا (علیه السلام)، مشهد [alireza\\_moghaddasi@yahoo.com](mailto:alireza_moghaddasi@yahoo.com)

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات-گرایش کسب و کار الکترونیکی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد  
[m.y.ferdows@gmail.com](mailto:m.y.ferdows@gmail.com)

### چکیده

با توجه به اینکه تعداد کاربران اینترنت و دستگاه های تلفن همراه روز به روز در حال افزایش هستند ، انتظار می رود در آینده تعداد خدمات دولت الکترونیکی برای شهروندان و مشاغل نیز افزایش یابد. با این حال ، برخی از خدمات الکترونیکی فعال و پایدار نیستند زیرا بدون در نظر گرفتن تجارب مشتری یا زنجیره ارزش ، توسعه می یابند. بنابراین ، برای بهبود رضایتمندی شهروندان از ارائه خدمات دولت الکترونیکی ، باید همکاری بین ذینفعان و کاربران خدمات حاصل شود (کاتراکول و دیگران، ۲۰۱۳).

موضوع دولت متصل یک موضوع جدید در مباحث دولت الکترونیک می باشد که در این رابطه تحقیق ها و پژوهش ها در داخل کشور بسیار محدود است و همچنین مشکلات موجود در زمینه خدمات دولتی مخصوصا در بخش عمومی بنده را بر این داشت که در این زمینه تحقیق نمایم. تحقیقات نشان می دهد که اکثر پروژه های دولت الکترونیکی، به ویژه در کشورهای در حال توسعه ، ناموفق هستند و یا رها می شوند. همچنین اجرای دولت الکترونیک در کشور ما با مشکلات و موانع زیادی روبرو می باشد. هدف این مقاله شناسایی و جمعبندی موانع و عوامل موفقیت دولت متصل می باشد. لذا در این مقاله ضمن بررسی سیر مراحل تکامل دولت متصل و تعاریف مربوط به آن به بررسی موانع و عوامل کلیدی موفقیت آن پرداخته ایم.

### واژه های کلیدی

دولت متصل، موانع، عوامل موفقیت، شهروند

# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

## ۱- تعریف دولت متصل

دولت متصل یعنی قرار دادن دولت در دست شهروندان (لوگان ، ۲۰۱۳). دولت متصل به استفاده از آخرین فن آوری های اتصال دیجیتال برای باز کردن دولتها در برابر مشارکت کامل شهروندان خود تاکید می کند(چادویک ، ۲۰۲۰). بسته به میزان و سطح استفاده از فناوری ، دولت های جهان در سطح متفاوتی از اتصال و دیجیتالی شدن هستند.

برخی از فن آوری ها و روش های دیجیتالی که کشورهای پیشرفته در حال حاضر برای تقویت حاکمیت متصل استفاده می کنند ، شامل رایانش موبایل ، اینترنت اشیا ، برنامه های رسانه های اجتماعی و ابزارهای ارتباطی مرتبط با وب ۲,۰ است. از طریق استفاده از چنین فن آوری هایی ، دولت ها و شهروندان می توانند در زمان واقعی تعامل داشته باشند و در نتیجه شهروندان می توانند نظرات خود را بیان کنند و در مشارکت الکترونیکی داشته باشند. دولت متصل به استفاده از فن آوری های نوظهور برای مدیریت عمومی به منظور بهبود خدمات عمومی و فرایندهای دموکراتیک و تقویت پشتیبانی از سیاست های عمومی اشاره دارد. همچنین به عنوان دولت ۲,۰ نیز نامیده می شود ، این امر در مورد مهار انقلاب اطلاعات برای بهبود زندگی شهروندان و مشاغل و بهبود کارایی دولت است. این هدف به منظور ارتقا عملکردها و فرایندهای یک دولت برای بهبود اثربخشی ، گشودگی و تعامل بین دولت و عموم مردم است. دولت ۲,۰ رویکردی متمرکز بر شهروندان دارد که در آن شهروندان فعال هستند. این روش از دولت ۱,۰ که در آن فناوری ها و وب سایت ها به صورت ساکن با دامنه خاص و مبتنی بر وب ۱,۰ بودند ، و از رویکرد دولت محور که شهروندان دریافت کننده منفعل اطلاعات یک طرفه بودند ، تکامل یافته است. (ضیغم محمود، ۲۰۲۱)

در دولت ۲,۰ امروز ، ما پورتال های وب تعاملی داریم که خدمات دولت را با استفاده از جدیدترین فن آوری ها مانند محاسبات ابری ، رسانه های اجتماعی ، ابزارهای وب ۲,۰ مانند (ویکی و بلاگ ها) و فناوری های موبایل و با افزایش تمرکز بر جامعه کاربر نهایی بسیار پویاتر ارائه می دهند.

**مزایای بیشماری که دولت متصل بر پایه فناوری ارائه می دهد شامل موارد زیر است:**

- ❖ ساختارهای ساده دولت و همکاری بهتر بین وزارتخانه های مختلف
- ❖ فرآیندهای بهبود یافته و شفاف و دسترسی بهتر شهروندان به اطلاعات
- ❖ تعامل بهتر با سایر بخشهای جامعه ، به ویژه تجاری و بانکی
- ❖ حاکمیت بهتر ، استفاده کارآمدتر از منابع و پاسخگویی روشن

## ۲- زیرساخت های دولت متصل

زیرساخت های دولت الکترونیکی را می توان متشکل از تعدادی از عناصر مندرج در شکل ۱ در نظر گرفت ، تا به زیرساخت های دولت متصل تبدیل شود(گرگر، ۲۰۲۱).

مفهوم دولت متصل به عنوان یک موضوع مهم در تحول بخش دولتی ، می تواند به عنوان گام بعدی در توسعه دولت الکترونیکی در سراسر جهان اجرا شود. این بازسازی زیرساخت ها برای ایجاد روش های جدید برای ارتباط شهروندان با دولت و ارتباط دولت با شهروندان است. هر ستون در بخشهای زیر شرح داده شده است.

شکل ۱. شش ستون استراتژی دولت متصل

# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

خدماتی

## چشم انداز قانع کننده

### ۱-۲- مرکزیت شهروند

اساس دولت متصل این است که شهروندمحور باشد. در یک الگوی شهروندمحور، دولت باید تمایلات و انتظارات شهروندان را در کلیه برنامه ها، راه حل ها و ابتکارات دولتی به عنوان یک اصل برجسته در طراحی در نظر بگیرد. برای دستیابی به رویکرد شهروندمحور، دولت باید بر روی سه چیز تمرکز کند:

اول: دولت باید ظرفیت های لازم جهت انجام عملیات های سازمانی به عنوان یک سازمان واحد را توسعه دهد. بنابراین، باید به شهروندان کمک کند احساس کنند که به جای تعداد زیادی از دفاتر عمومی مختلف، توسط یک سازمان واحد به شهروندان خدمات داده می شود.

دوم: دولت باید خود را متناسب با خواسته ها و انتظارات شهروندان سازمان دهد.

سوم: دولت باید زیرساختهای چابک و انعطاف پذیرتری را نسبت به آنچه در حال حاضر دارد توسعه دهد. شهروندان باید از هرگونه فرآیند به صورت الکترونیکی مطلع شوند. دولت برای ارائه خدمات شهروند محور باید نظرات شهروندان خود را در نظر بگیرد.

### ۲-۲- زیرساخت مشترک استاندارد شده

پیچیدگی زیرساخت ها و فرآیندهای دولت بسیار زیاد است. دستیابی به استاندارد سازی چنین زیرساخت ها و فرآیندهایی امکان دستیابی به زیرساخت های مشترک را فراهم می کند. دستیابی به یک هماهنگی و استاندارد سازی کامل در ارائه خدمات به صورت افقی و عمودی از طریق ایجاد شبکه ها، تلاش فوق العاده ای را می طلبد. بیشتر استراتژی های ملی دولت الکترونیکی بر دستیابی به قابلیت همکاری بین سیستم ها، فرآیندها و فناوری های نرم افزاری و شبکه ای مختلف متمرکز است. بنابراین، شناسایی مجموعه ای از استانداردهای معماری و نرم افزاری مشترک برای دولت الکترونیکی، مولفه های بسیار مهمی در هر استراتژی دولت متصل است. شیوه های دولت متصل ممکن است به دلیل ساختار فرهنگی، جمعیت، سواد فناوری، ساختار جمعیتی و غیره از کشوری به کشور دیگر متفاوت باشد.

### ۳-۲- سازماندهی مجدد دفتر کار

ایجاد روش های جدید برای تأمین نیازهای شهروندان برای دستیابی به خدمات بهتر و پیشرفته فقط در استفاده از فناوری در دفتر پیشخوان تأثیر ندارد. سازماندهی مجدد "دفتر کار" از نظر ادغام افقی و عمودی ارائه خدمات عمومی نیز در قلب استراتژی های دولت متصل است. به همین ترتیب، تغییر ساختار دفتر کار یا طراحی مجدد فرآیندهای تجاری نه تنها برای

# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

دستیابی به خدمات بهتر شهروندمحور موثر است ، بلکه می تواند خدمات دولتی پربازده تری را نیز ارائه دهد که به درستی عملی شود. از این طریق می توان به میزان قابل توجهی هزینه ها را کاهش داد.

## ۴-۲-حاکمیت

حاکمیت یکی دیگر از ستونهای اساسی یک استراتژی گسترده دولت الکترونیکی در سطح ملی است. در گذشته ، قدرت و مسئولیت مورد نیاز برای هدایت استراتژی ملی دولت الکترونیکی بین وزارتخانه ها یا موسسات خاص تقسیم شده بود. این منجر به عدم هماهنگی و سازگاری می شود ، زیرا این کار نه بر اساس سیستم ها و نرم افزارهایی که با هم هماهنگ کار می کنند بلکه به عنوان تقلید از راه حل ها کار می کند. دولت ها اکنون دریافته اند که به سیستم های حکمرانی مناسب در سطح ملی احتیاج دارند. این شامل سطوح پایین بخش عمومی به طور کلی است. ایالت ها ، شهرداری ها و غیره در هر دولت ملی باید بسته به صلاحیت ها ، هنجارها و فرهنگ خود راهی برای دستیابی به حکمرانی کارآمد و موثر برای همه رویکردهای دولت پیدا کنند.

## ۵-۲-مدل سازمانی جدید

وقتی دولت ها تلاش می کنند خدمات بهتر و نوآورانه تری را به شهروندان خود ارائه دهند ، بیشتر به مدل های جدید سازمان اعتماد می کنند. ایجاد سازمانهای مجازی شبکه ای که قادر به ارائه خدمات نوآورانه و شهروند محور هستند ، ستون پنجم استراتژیهای دولت متصل است. این یک شبکه از منابع و برنامه ها برای کمک به مردم و ادغام شرکت ها است. با این کار ، آنها خوشه هایی را برای جمع آوری داده ها و کمک به سازمان های دولتی در استفاده از اطلاعات به صورت جداگانه ایجاد می کنند. مدل های سازمانی جدید به مکانیزم های جدیدی برای مدیریت و پاداش دادن به تیم های فعال در سازمان های دولتی نیاز دارد.

## ۶-۲-شمول اجتماعی

دولت الکترونیکی فقط تبدیل خدمات به صورت آنلاین یا تلفیق خدمات از منظر عمودی و افقی در سراسر ایالت نیست. مفهوم گسترده تر دولت الکترونیکی در مورد رفع شکاف فزاینده بین دولت و شهروندان و ایجاد اعتماد و پاسخگویی است. مانند بخش خصوصی ، دولت ها نمی توانند مشتری انتخاب کنند بلکه باید خدمات برابر را به همه شهروندان خود ارائه دهند. به همین دلیل ، هیچ شهروندی از هیچ خدمتی محروم نخواهد بود. برای این منظور ، بیشتر استراتژی های دولت الکترونیکی ، در سطح ملی ، باید با موضوعات شکاف دیجیتالی در کشور سروکار داشته باشند و سعی کنند از لحاظ اجتماعی اطمینان حاصل کنند. به ویژه ، در کشورهای در حال توسعه ، چنین مطالباتی از اهمیت بیشتری برخوردار هستند. تمام راهبردهای دولت الکترونیکی اذعان دارند که بین سطح تحصیلات و شمول اجتماعی رابطه وجود دارد.

## ۳-مراحل دولت متصل

جدول ۱. مراحل دولت متصل (ضیغم محمود، ۲۰۲۱).

پیشنهاد شده توسط	مراحل دولت متصل
سازمان ملل (۲۰۰۸)	۱. ظهور: حضور آنلاین دولت با دسترسی محدود به اطلاعات استاتیک
	۲. پیشرفته: حضور آنلاین با اطلاعات کاملتر و به موقع انجام می شود.
	۳. تعاملی: وب سایت های پویا و پورتال های وب برای تبادل اطلاعات از طریق فرم ها و ایمیل های آنلاین
	۴. معاملاتی: خدمات الکترونیکی که در آن معاملات مالی می تواند انجام شود ، به عنوان مثال:

# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

<p>پردازش آنلاین اسناد و پرداخت قبض ها ۵. یکپارچه: ادغام کامل خدمات الکترونیکی در داخل و خارج از مرزهای اداری و فرایندی</p>	
<p>۱. اطلاعاتی: ارائه اطلاعات ساکن از طریق وب سایت های مختلف توسط وزارتخانه های مختلف ۲. تعاملی: تعامل دو طرفه بین ادارات دولتی و شهروندان برای اطلاعات دقیق تر ۳. معاملاتی: ارائه خدمات مالی و معاملاتی از طریق فناوری های مبتنی بر اینترنت ۴. یکپارچه: ادغام کامل عمودی و افقی ادارات دولتی و وزارتخانه ها ۵. مشارکتی: بالاترین سطح دموکراسی الکترونیکی برای مشارکت بیشتر شهروندان در فرایندهای تصمیم گیری دولت</p>	<p>محمود (۲۰۰۹)</p>
<p>۱. دیجیتالی سازی: استفاده از فناوری برای عملکردها و خدمات دولت ها ۲. تحول: اجرای فناوری برای حرکت به سمت تجارت الکترونیکی و مرحله معاملات ۳. تعامل: مدیریت دولت متصل از نظر حاکمیت متصل توسط ادغام دیجیتال وزارتخانه ها ۴. زمینه سازی: اطمینان از سیاست های حاکم متمرکز بر شهروند که به سمت دموکراسی الکترونیکی حرکت می کنند.</p>	<p>جانوسکی (۲۰۱۵)</p>
<p>۱. اطلاعاتی یک طرفه: ابتدایی ترین وب سایت های ساکن برای نوع ارتباط دولت با شهروند (G2C) ۲. درخواست و پاسخ یا تعاملی: تعامل دولت با شهروند و بالعکس (G2C2G) برای انتقال داده ها و اطلاعات با استفاده از وب سایت های پویا ۳. معاملات مالی: برای معاملات مالی از طریق معاملات B2B و B2C2B برای تجارت الکترونیکی و معاملات مالی ۴. ادغام: ادغام عمودی و افقی وزارتخانه ها ، ترکیبی از همه عملکردهای معاملاتی و اجتماعی ۵. مشارکت الکترونیکی: ارتقا مرحله ادغام به منظور ارائه مرحله دموکراسی الکترونیکی برای مشارکت الکترونیکی عموم مردم.</p>	<p>بایجو (۲۰۲۰)</p>

در واقع مراحل مختلف دولت متصل یکسان هستند و این مراحل را می توان به صورت خلاصه به شرح زیر بیان کرد که توسط بایجو (۲۰۲۰) پیشنهاد شده است. (به شکل ۲ نیز مراجعه کنید).

- از مرحله ۱ می توان به عنوان مرحله اطلاعاتی نوظهور یا یک طرفه نام برد که ابتدایی ترین سطح دولت الکترونیکی است. در اینجا ، اطلاعات مربوط به خدمات ، ساعات کاری ، جزئیات تماس و غیره به طور کلی توسط صفحات وب استاتیک ارائه می شود. هر وزارتخانه وب سایت خود را دارد. از این مرحله به عنوان سطح دولت به شهروند (G2C) یاد می شود.
- مرحله ۲ تعاملی یا پیشرفته است که تعامل دو طرفه بین وزارتخانه ها و شهروندان را فراهم می کند ، به طور کلی ارتباطات دولت به شهروند و بالعکس (G2C2G) گفته می شود. این مکانیزم درخواست و پاسخ است که مکانیزم انتقال داده توسط وب سایت های پویا ارائه می شود. به عنوان مثال می توان به پرداخت قبوض و ارائه اظهارنامه مالیاتی اشاره کرد.
- از مرحله ۳ به عنوان مرحله معاملاتی یاد می شود که در آن وب سایت های دولتی و پورتال های متحد، اجازه انجام معاملات مالی را می دهند. در این مرحله تجارت الکترونیکی و بانکداری الکترونیکی از طریق معاملات تجاری با کسب و کار

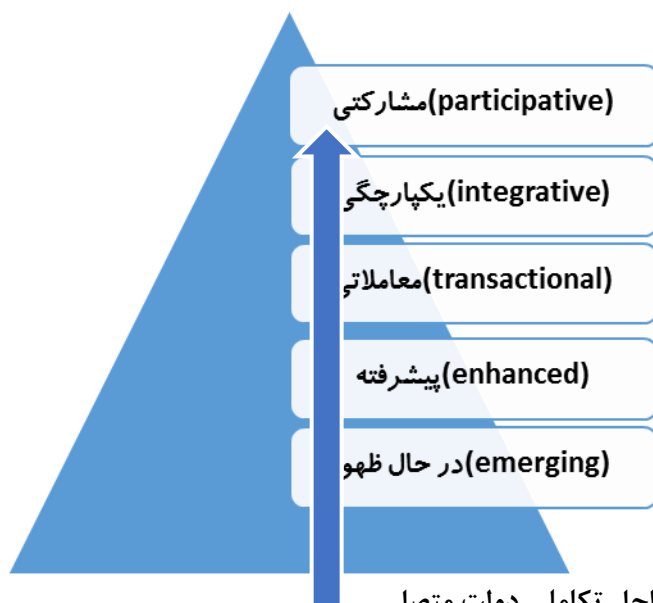
# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

(B2B) و کسب و کار با مشتری و بالعکس (B2C2B) اتفاق می افتد. این امر منجر به ارائه خدمات شخصی مبتنی بر وب می شود.

- مرحله ۴ مرحله یکپارچه گی است که ادغام بین و درون دولتی را فراهم می کند. در اینجا ، ادارات دولتی و وزارتخانه ها به صورت افقی و عمودی گرد هم می آیند و پورتال های وب را ایجاد می کنند تا یک نقطه مشترک اصلی برای تماس ، برای ترکیب همه ماهیت عملکردهای معاملاتی و اجتماعی ایجاد کنند. اکثر دولت ها در کشورهای پیشرفته در این مرحله هستند.
- مرحله ۵ در جایی متصل می شود که مشارکت سیاسی شهروندان صورت می گیرد. این آخرین مرحله است که با استفاده از وب ۲،۰ ، رسانه های اجتماعی و فن آوری ها و ابزارهای موبایل ، مرحله ادغام را برای مشارکت توده ها در امور سیاسی افزایش می دهد. این سطح اغلب به عنوان مرحله دموکراسی الکترونیکی (دموکراسی الکترونیکی) شامل فعالیتهایی مانند رای گیری الکترونیکی و مشارکت الکترونیکی شناخته می شود.



شکل ۲. مراحل تکاملی دولت متصل

مرحله مشارکت سیاسی مهمترین مرحله است که یک دولت واقعاً متصل و باز را فراهم و توجیه می کند. طبقه بندی دیگری از دولت الکترونیکی دارای شش مرحله است که دو مرحله اول همان مواردی است که در بالا ذکر شد. چهار مورد باقی مانده به شرح زیر است (بایجو ، ۲۰۲۰):

- مرحله سوم: این امر به توسعه درگاه های چند منظوره اشاره دارد که به مشتریان امکان می دهد از یک نقطه ورودی واحد برای تعامل دو طرفه و پردازش معاملات استفاده کنند.
- مرحله چهارم: این مرحله شامل شخصی سازی پورتال برای مشتریان برای انتخاب و اولویت ویژگی هایی است که آنها بیشتر اوقات از آن بهره می برند.
- مرحله پنجم: در این مرحله، ادارات دولتی و وزارتخانه ها، خدمات را در امتداد خطوط مشترک برای تسریع در ارائه خدمات الکترونیکی مشترک به اشتراک می گذارند.
- ششم (مرحله آخر): در این مرحله، فناوری بیشتر یکپارچه شده است تا شکاف بین دفاتر پیشخوان و پشت صحنه را پر کند تا خدمات دولتی به طور یکپارچه ارائه و مورد بهره برداری قرار گیرد.



# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

## ۴- موانع و عوامل موفقیت در اجرای دولت متصل

### ۴-۱- موانع

به نظر می رسد بسیاری از اقدامات ، به ویژه در کشورهای در حال توسعه ، بر اساس شکست پروژه های دولت الکترونیکی بوده است. این به دلیل میزان موفقیت کشورهای توسعه یافته و مرفه است. این موفقیت بدون شک بر کشورهای در حال توسعه و توسعه نیافته نیز تأثیر گذاشته است. نادیده گرفتن خواسته های شهروندان ، که استفاده کنندگان از تلاش ها و خدماتی هستند که بدون زیرساخت های لازم و سطح آگاهی ارائه می شوند ، یکی از موانع جدی این اقدامات است. علاوه بر این ، به عنوان یک نتیجه از گسترش سریع ICTs که به سرعت در حال پیشرفت به سایر کشورها است ، سطح انتظارات و شفافیت دولت ها توسط شهروندان در کشورهای توسعه نیافته و در حال توسعه و همچنین در کشورهای توسعه یافته افزایش یافته است. چنین انتظاراتی دولت ها را به سمت توسعه و بکارگیری خدمات دولت الکترونیکی سوق می دهد.

برخی از مطالعات انجام شده بر روی موانع موثر بر موفقیت روشهای دولت الکترونیکی بررسی شده و دلایل عدم موفقیت در آنها بحث شده است. این موانع ممکن است به صورت زیر خلاصه شود (اینون، ۲۰۰۷؛ ورابی، ۲۰۰۹).

• **شکست های رهبری:** این موانع به شکست های ناشی از رویکردهای رهبری یا فقدان رهبری کافی اشاره دارد. آنها به عدم پشتیبانی در هر مرحله از پروژه مانند راه اندازی ، اجرا ، ارتقاء و توسعه اشاره می کنند.

• **بازدارنده های مالی:** این موارد به نگرانی در مورد اجرای دولت الکترونیکی و هزینه های توسعه اشاره دارد. آنها از موانعی تشکیل شده اند که می توانند علاوه بر رویکردهای نامناسب تحلیل هزینه / سود ، جریان سرمایه گذاری را در سطوح مورد نیاز برای تأمین مالی نوآوری دولت الکترونیکی در آینده محدود کنند و یا کلاً از اجرای آن جلوگیری کنند.

• **شکاف و گزینه های دیجیتالی:** نابرابری در مهارت ها و دسترسی ممکن است خدمات دولت الکترونیکی را محدود کند. عدم پرداختن به نیازهای کاربران بالقوه دولت الکترونیکی می تواند موفقیت اقدامات دولت الکترونیکی را با مشکل روبرو کند. به این دلیل که حتی شهروندان و مشاغل با سطح دسترسی مناسب می توانند تصمیم بگیرند که از خدمات دولت الکترونیکی موجود استفاده نکنند. این موانع به دلایل تصمیم گیری در مورد عدم استفاده از خدمات اشاره دارد.

• **هماهنگی ضعیف:** عدم هماهنگی می تواند مانعی برای ایجاد شبکه ها و خدمات مناسب دولت الکترونیکی باشد که از مرزهای دولتی ، اداری و جغرافیایی فراتر رود. این مانع به موانع تقویت تلاش های هماهنگی و افزایش اثربخشی آنها اشاره دارد.

• **عدم انعطاف پذیری محل کار و سازمانی:** مزایای دولت الکترونیکی ممکن است توسط انعطاف پذیری در پاسخگویی به نیازها برای ایجاد تغییرات لازم در شیوه های مدیریت دولتی ، فرایندها و ساختارهای سازمانی محدود شده یا مسدود شود ، که به دولت امکان می دهد بهتر بتواند از الکترونیکی استفاده کند قابلیت های شبکه این سد پیشنهاد می کند که اقدامات باید بر اساس خواسته های سهامداران انجام شود.

• **عدم اعتماد:** ترس از اقدامات ناکافی در زمینه امنیت و حفظ حریم خصوصی در شبکه های الکترونیکی و ترس از بی اعتمادی عمومی می تواند اعتماد به دولت الکترونیکی را تضعیف کند.

• **طراحی فنی ضعیف:** این موانع قابلیت همکاری هستند که به دلیل ناسازگاری بین سیستم های ICT یا رابط های کاربری سخت برای خدمات دولت الکترونیکی ایجاد می شوند.

جوشی و اسلام (۲۰۱۸) موانع و محدودیت های رسیدن به بلوغ را در شیوه های دولت الکترونیکی ، همانطور که در کشورهای در حال توسعه مشاهده می شود ، به شرح زیر تعریف می کند.

# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

- **همسان سازی دولت الکترونیکی:** تقریباً در همه مدل های هماهنگی دولت الکترونیکی ، پروژه ها به صورت خطی از فناوری های ساده تا فناوری های پیچیده انجام می شوند. دولت ها می توانند آغاز خدمات دولت الکترونیک را همراه با ادغام با تمام واحدهای خدمات دولتی تسهیل کنند. اگر این کار را نکنند ، تصویب دولت الکترونیکی دشوار است.
- **معاملات قبل از ادغام رخ می دهد:** این امر منجر به عدم ادغام ادارات دولتی با یکدیگر به منظور ارائه خدمات دولتی بدون هیچ مشکلی می شود. شبکه های آژانس های دولتی باید قبل از مرحله معامله ادغام شوند. در مطالعه ای که توسط جوشی و اسلام (۲۰۱۸) انجام شد ، بیان شد که ۵۸٪ از خدمات دولت الکترونیک به یکپارچه سازی دست یافتند ، در حالی که تنها ۲۸٪ از آنها به مرحله معامله دست یافتند. بنابراین مرحله ادغام باید طوری طراحی شود که قبل از مرحله معامله تکمیل شود.
- **کمبود فن آوری پیشرفته:** این به این واقعیت اشاره دارد که اگرچه در دهه گذشته فناوری به طرز چشمگیری تغییر کرده و پیشرفت کرده است ، اما از آخرین فن آوری استفاده نمی شود. به همین دلیل ، مدل های بلوغ باید شامل فناوری یک زمان مشخص ، تلاش برای حل مشکلات موجود در فواصل زمانی منظم و حمایت از استفاده از فناوری مدرن باشد.
- **عدم وجود فرآیند مناسب دقیق:** مدل های فعلی توصیفی و پیش بینی کننده هستند. هیچ برنامه عملی یا فنی برای شروع یا تکمیل مراحل وجود ندارد. این یک عدم برنامه ریزی قابل توجه برای اقدامات دولت الکترونیکی است. گوندوز و همکاران (۲۰۱۸) پنج مانع نهادی را در مطالعه ای در سوییس شناسایی کرده اند. این موانع در زیر ارائه شده است.
- **تعهد سیاسی:** به عدم تعهد سیاسی اشاره دارد. سرمایه گذاری مالی و پرسنلی که مدیریت اداری باید انجام دهد بسیار مهم است. تعهد به کار مربوط به فرآیند تحول اشاره دارد که مدت ها در دستور کار دولتها قرار دارد. این ابتکارات دولت بر اهمیت چنین تعهد سیاسی تأکید دارند ، زیرا با سایر طرح های منابع مالی و پرسنلی رقابت می کنند. عدم تعهد سیاسی ، همراه با منابع مالی ناکافی ، یکی از مهمترین موانع رویه های دولت الکترونیکی است.
- **حکومت شفاف:** به موانعی برای هماهنگی سیستماتیک و مسئولیت های روشن از طریق حاکمیت روشن اشاره دارد. در اینجا تأکید بر اهمیت حاکمیت روشن در اکوسیستم دولت الکترونیکی است. تأکید شده است که حاکمیت باید برای همه بازیگران الزام آورتر باشد. بنابراین ، می توان به طور سیستماتیک منابع را با هم ترکیب کرد ، تعدیل نیروها را کاهش داد و قابلیت همکاری سیستم ها ، راه حل ها ، داده ها و مبانی قانونی را بهبود بخشید.
- **درک حقوقی:** این به موانع ناشی از عدم اطمینان در مورد مقررات قانونی ابتکارات دولت الکترونیکی (شیوه های حفاظت از داده ها و موارد دیگر) اشاره دارد. چنین عدم اطمینان هایی می توانند سرعت اجرای برنامه های مانند دولت الکترونیکی را کاهش دهند و مانع آن شوند.
- **آگاهی دیجیتال:** این واقعیت در مورد این است که شهروندان غالباً به ابتکارات دیجیتالی شدن پاسخ نمی دهند ، آماده پذیرش آنها نیستند یا نمی خواهند در آنها مشارکت کنند. عدم مشارکت شهروندان در ابتکارات دولت الکترونیکی یکی از موانع عمده در اجرای آن است. چنین عدم مشارکت نشان دهنده آن است که نتایج خدمات برای ایجاد خدمات و راه حل های جدید دلگرم کننده است. آگاهی دیجیتال در یک جمعیت پیش شرط اقدامات دولت C است. بنابراین ، باید به طور فعال توسط دولت های دولتی تشویق شود.
- **زیرساخت ها و استانداردهای فناوری اطلاعات:** منظور از عدم انتخاب سرمایه گذاری در راه حل ها و سرویس هایی است (به عنوان مثال ، زمانبندی قرار ملاقات ، فرم های تماس و چت) که می توانند با هم کار کنند و دارای زیرساخت مدولار باشند. خدمات اساسی مانند امضاهای الکترونیکی ، هویت یا سیستم های پرداخت مقیاس پذیر هستند و استفاده آنها توسط



# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

شهروندان و شرکت ها را تسهیل می کند. این مانع اشاره به نیازی است که وجود دارد حتی اگر آژانس های دولتی مانند شهرداری ها و سایر کارکردهای دولت موظف به استفاده از همان راه حل ها نباشند ، راه حل هایی که استفاده می کنند باید دارای قابلیت همکاری و توسعه باشند.

زو (۲۰۰۹) **موانع شیوه های دولت همراه در کشورهای در حال توسعه** را به شرح زیر بررسی کرده است:

• **حریم خصوصی و امنیت:** این به نگرانی های شخصی و امنیتی در برقراری ارتباط هنگام اتصال ناشناس به اتصالات بی سیم اشاره دارد. شهروندان می خواهند سازمان های دولتی از استفاده غیر مجاز از اطلاعات شخصی خود توسط اشخاص ثالث یا موسسات جلوگیری کنند و به ویژه از افتادن داده ها به دست هکرها جلوگیری می کنند. شبکه های بی سیم از موج های شبکه عمومی برای انتقال داده های ایمن استفاده می کنند. این باعث می شود داده ها به راحتی در معرض هکرها قرار بگیرند. به همین دلیل ، برای اطمینان از حفظ حریم خصوصی و امنیت ، باید توجه ویژه ای به انتخاب دستگاه های مناسب تلفن همراه ، به ویژه در مرحله برنامه ریزی دولت همراه توجه شود.

• **آمادگی مردم:** یکی از پیش نیازهای دولت متصل پذیرش شهروندان و نگرش آنها نسبت به استفاده از خدمات الکترونیکی دولتی به دلیل عدم آگاهی اساسی در مورد استفاده از فناوری است. به عنوان مثال ، در کشورهای در حال توسعه ، اکثریت مردم حتی از معنی و تأثیر دولت متصل و دولت همراه اطلاع ندارند ، بنابراین ، عدم دانش مردم در معاملات دولت همراه را قادر می سازد معاملات موبایل ، و نیازهای آنها برای آموزش. آمادگی بر موانع استفاده از فناوری در شیوه های دولت همراه تاکید می کند.

• **مسائل حقوقی:** دولت ها باید در مورد شیوه های مربوط به کاربران با دولت - دولت با شهروندان خود مشورت کنند. بسیاری از کشورهای جهان هنوز مطالعه ای درباره قانون محافظت از اطلاعات شخصی (PDPA) انجام نداده اند. در برخی موارد ، دولت ها و قوانین اسناد و معاملات تلفن همراه را قبول نمی کنند. برای عملکرد دولت ها ، مقررات مربوط به مواردی مانند مقررات وضعیت حقوقی ، قوانین مربوط به معاملات آنلاین ، استفاده از امضاهای آنلاین و معاملات مالیات آنلاین باید ایجاد شود.

• **سازگاری:** خدمات تلفن همراه ، به عنوان کانال ارتباطی بین دولت ها (مقاماتی مانند ادارات شهرداری و دولت) و شهروندان ، به محتوای جهانی ، استانداردهای صحیح و قابلیت همکاری بین نهادها و شبکه ها نیاز دارند. انواع زیادی از فرصت های جدید فن آوری ارتباطات و انواع دستگاه های تلفن همراه که به سرعت ظهور می کنند و استانداردهای جدید و همچنین ویژگی های فنی مختلف را ارائه می دهند ، نیاز به چارچوب های معماری و فناوری پایدار دارند تا نیازهای قابلیت همکاری و مقیاس پذیری را برآورده کنند.

• **محدودیت برق:** این بیشتر به موانع مربوط به وضعیت باتری دستگاه های تلفن همراه اشاره دارد. گفته شده است که بهبود در سخت افزار باتری ها می تواند به افزایش عمر شارژ و کاهش وزن باتری کمک کند. علاوه بر این ، بر فرآیندهای کارآمد نرم افزاری که می توانند به کاهش مصرف برق کمک کنند ، تأکید شده است.

• **پهنای باند کم و سرعت بارگیری:** این مبحث موانعی را در مورد این واقعیت که شبکه های بی سیم پهنای باند باریک تری نسبت به شبکه های سیمی ارائه می دهند برطرف می کند. در نتیجه ، برنامه های موبایل باید با دقت کنترل شوند تا بتوانند از پهنای باند استفاده کنند. این شامل خواسته های مربوط به تکنیک های نرم افزار و تنظیمات پهنای باند مورد نیاز برای اطمینان از استفاده موثر از پهنای باند است.

# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

• **هزینه بالای اینترنت از طریق تلفن همراه:** این مورد به موانعی درباره هزینه های استفاده از اینترنت و همچنین دسترسی به اینترنت اشاره دارد.

عبدالقادر (۲۰۱۵) یک مطالعه موردی مثالی راجع به موانع موثر بر موفقیت اقدامات دولت الکترونیکی در مصر انجام داد. وی اظهار داشت که شناسایی و غلبه بر این چالش ها برای کشورهای در حال توسعه آسان نیست. وی خاطرنشان کرده است که بسیاری از استراتژیهای خدمات الکترونیکی مبتنی بر تجربیات کشورهای پیشرفته است، بنابراین هنگام استفاده مستقیم از آنها در کشورهای در حال توسعه، مشکلات و نارسایی ها پدیدار می شود. یافته های موثر بر موفقیت روش های دولت الکترونیکی به شرح زیر طبقه بندی می شوند:

• **حریم خصوصی و موانع خطر امنیتی:** بیان شده است که یکی از نگرانی های اصلی خطر ایجاد امنیت و حفظ حریم خصوصی است. عدم مدیریت مناسب این سرویس ها ممکن است تهدیدی برای کاربرد خدمات الکترونیکی باشد. عبدالقادر (۲۰۱۵) اشاره کرده است که نگرانی در مورد سو استفاده از اطلاعات شخصی در اینترنت، عدم توانایی در محافظت از داده ها و استفاده از معاملات مالی آنلاین توسط اشخاص ثالث یا موسسات، مشکل اساسی در ایجاد سیستم های پورتال الکترونیکی است.

• **موانع قانونگذاری:** موانعی است که عموماً ناشی از عدم وجود یا نبود چارچوب قانونی مناسب برای ارائه اسناد الکترونیکی، مسئولیت ناشی از اسناد الکترونیکی و عدم توانایی اثبات ارزش اسناد الکترونیکی در برابر اسناد کاغذی در حال حاضر هیچ چارچوب پذیرفته شده جهانی برای اثبات هویت شخص یا یکپارچگی یک سند الکترونیکی وجود ندارد. فناوری امضای الکترونیکی در برخی کشورها و یا برای برخی خدمات خاص پذیرفته شده است. کشورها و کلاسهای خدماتی وجود دارند که امضای الکترونیکی در آنها کافی نیست. علاوه بر این، موارد قانونی مانند ضرورت وجود فیزیکی، بازرسی های فیزیکی و بازرسی ها برای جلوگیری از انتقال به خدمات الکترونیکی بیان شده است. این به این دلیل است که به دلیل برخی معاملات دستی، الزامات قانونی یا قوانین مختلف بین المللی، استفاده از کاغذ همچنان باید در جریان کار وجود داشته باشد.

• **موانع اداری:** ممکن است در برخی موارد مقامات دولتی تمایلی به ارتقا و بکارگیری خدمات الکترونیکی نداشته باشند. یکی از دلایل اصلی این امر مربوط به مشکلات مدیریتی و اداری مربوط به انتشار خدمات الکترونیکی در بخش دولتی است. توسعه و انتشار خدمات الکترونیکی، سیستم عامل های سخت افزاری، توسعه و صدور مجوز نرم افزار، مدیریت خدمات الکترونیکی، نیاز به نیروهای واجد شرایط و استخدام کارکنان برای عملیات میز پشتیبانی هزینه های قابل توجهی را به همراه دارد. مدیران ممکن است تمایلی به ارائه این خدمات به شهروندان نداشته باشند، به ویژه هنگامی که مخاطبان سرویس اندک هستند و / یا اگر مخاطبان تمایل دارند که تحویل سنتی کاغذی را از طریق نسخه الکترونیکی سرویس ارائه دهند. علاوه بر این، علل ممکن است از کمبود دانش یا بودجه دولت ناشی شود، در این عامل محاسبه می شود.

• **موانع فن آوری:** تکنولوژی را می توان به عنوان یک مانع عمده در اداره و تداوم سیستم های خدمات الکترونیکی در بخش دولتی مشاهده کرد. آخرین فن آوری ها باید دنبال شوند و خدمات باید از طریق چنین فناوری هایی ارائه شود. این مانع نشان می دهد که دسترسی به فناوری جدید ممکن است به دلیل مشکلات مالی یا کمبود زیرساخت ها مسدود شود. این تلاشها بر چگونگی ارائه خدمات دولتها از طریق وب متمرکز است.

• **موانع فرهنگی:** موانع فرهنگی مهمترین محدودیتهای اعمال دولت الکترونیکی را ایجاد می کنند. برخی از موانع را می توان به ویژگی های فرهنگی یا شخصی در جامعه کاربران نسبت داد. به عنوان مثال، برخی از جوامع شهروندی نگرش منفی نسبت به خدمات الکترونیکی دارند و فقط استفاده از ابزارهای "سنتی" مبتنی بر کاغذ را دارند.

# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

طراحی ها و برنامه های خدمات الکترونیکی به اندازه کافی زبان و فرهنگ کاربران را در نظر نمی گیرند. علاوه بر این ، بسیاری از شهروندان در یک لحظه دقیق می فهمند که چگونه می توان معاملات دولتی را انجام داد یا تصمیم گیری کرد. این عدم آگاهی می تواند از مشارکت فعال شهروندان در خدمات دولتی جلوگیری کند.

• **مقاومت:** این به عنوان عنصری جلوگیری یا مانع خدمات الکترونیکی حتی از داخل بخش دولت تعریف شده است. کارمندان ممکن است در برابر تغییر قدرت ناشی از استفاده از خدمات الکترونیکی مقاومت کنند. کارکنان ممکن است به ویژه در برابر چنین تغییراتی در ارائه خدمات کاغذی باشند. دلیل این امر این است که آنها خدمات الکترونیکی را تهدیدی برای شغل خود می دانند.

روزنابم و همکاران (۲۰۱۸) موانع دولت الکترونیکی را در شش گروه طبقه بندی می کنند. اینها هستند:

• **موانع امنیتی:** این موارد به نگرانی ها و خطرات امنیتی در محافظت از حریم خصوصی داده ها اشاره دارد. یک نگرانی عمده احتمال این است که داده های شخصی به ویژه به دست اشخاص ثالث بیفتد.

• **موانع اقتصادی-اجتماعی:** این موارد به شکاف دسترسی به خدمات به دلیل فقر و مناطق جدا شده از نظر جغرافیایی به دلیل شکاف دیجیتالی اشاره دارد. این موانع توسط عناصر مختلفی مانند سن ، تحصیلات ، وضعیت شغلی و درآمد ایجاد می شوند. علاوه بر این ، آنها به متغیرهایی مانند قومیت ، جنس ، تجربه رایانه ، منابع فناوری اطلاعات و محل زندگی اشاره می کنند. این شکاف به دو شکل متفاوت وجود دارد: اول تفاوت در قابلیت دسترسی ، و دوم تفاوت در توانایی استفاده از خدمات دولت الکترونیکی.

• **موانع ارتباطی:** اینها اساساً موانعی هستند که به دلیل کمبود آگاهی ایجاد می شوند. اینها کمبود اطلاعات ناشی از عدم آگاهی از اداره و عدم توانایی در توضیح مطلبی به خوبی برای شهروندان آن است.

• **موانع فرهنگی:** این موارد شامل تنوع در رفتار پذیرش ناشی از عوامل و ویژگی های فرهنگی است. همانطور که در سیستم سیاسی ، اعتماد به خدمات دولت الکترونیکی ، سنت ها ، عدم علاقه و نگرانی در مورد استفاده از اینترنت به عنوان دلایلی برای عدم استفاده از دولت الکترونیکی در نظر گرفته شده است.

• **موانع شخصی:** این موارد به تماس شخصی با دولت ، کمبود وقت و علاقه و عادت ها اشاره دارد. علت آن عدم تمایل مردم به استفاده از چنین خدماتی است. موانع شخصی ممکن است به دلیل عدم دانش در مورد چگونگی استفاده از چنین خدمات الکترونیکی و همچنین نگرانی در مورد سقوط داده های شخصی به دست اشخاص ثالث باشد.

• **موانع مربوط به خدمات:** مشکلات پیچیده مربوط به معاملات خاص ناشی از تعامل با پرسنل در اداره دولتی است.

## ۲-۴- عوامل کلیدی موفقیت

موفقیت در خدمات دولت متصل در درجه اول به شناسایی و از بین بردن موانعی که در دولت الکترونیکی ، خدمات الکترونیکی و شیوه های دولت الکترونیکی توصیف شده در بخش های قبلی بستگی دارد. برای دستیابی به این هدف ، انتظارات از شهروندان باید به روشنی توسط دولت ها و سایر ادارات اداری تعریف شود. علاوه بر این ، چالش های ناشی از تحول دیجیتال در این زمینه و توانایی داشتن مجموعه مهارت های جدید مورد نیاز در عصر دیجیتال سازی برای موفقیت مهم است. مقصود از مجموعه مهارت های جدید ، داشتن دانش لازم فناوری اطلاعات و ارتباطات برای مواجهه با فرصت ها و ریسک هایی است که فناوری های نوظهور ارائه می دهند. این محتوا نیست که قرار است در مورد چنین خدماتی فرا گرفته شود ، بلکه نحوه تفکر مردم در مورد آن و نحوه سازگاری آنها با تغییر شرایط است.

# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

برای مقابله با چالش های آینده ، شهروندان باید آموزش ببینند تا انعطاف پذیر باشند و بتوانند خود را با رقابت و شرایط تغییر دهند. برای اینکه بتوانیم چالش های ناشی از تحولات سریع مانند تحول دیجیتال را با موفقیت حل کنیم ، مهم است که آنچه را که نیاز داریم به طور دقیق شناسایی کنیم. فناوری های ICT به دلیل پیشرفت نوآوری ، خلاقیت و شناخت توانایی های خود ، انتظارات شهروندان از دولت متصل را افزایش داده است. فناوری های نوظهور نه تنها در آینده نیروی کار ، بلکه در آینده جامعه و بشریت نیز تأثیر خواهند گذاشت. در این زمینه ، چگونگی تأثیر فناوری بر یادگیری و رفتار انسان ، یکی از مهمترین سوالاتی است که باید به آن پرداخت.

فن آوری های جدید مانند اتوماسیون و هوش مصنوعی که برای حمایت و بهبود زندگی بشر معرفی شده اند ، در ابتدا می توانند منجر به عواقب پیش بینی نشده و بالقوه ناخواسته شوند. آنچه برای افزایش کارایی و راحتی طراحی شده است ، ممکن است محیط فیزیکی ما را به روشهای بی سابقه ای به راحتی کنترل کند. اتوماسیون و فناوری های هوش مصنوعی می توانند برای خودکار کردن اقتدار و جلوگیری از خطاهای انسانی به کار گرفته شوند (ماراکه، ۲۰۱۹). مفهوم جامعه ۵،۰ که در ژاپن به منظور کمک به استفاده از فناوری برای منافع انسانی و جلوگیری از به نظر رسیدن فناوری به عنوان یک تهدید پدیدار شد ، در کشورهای دیگر گسترش یافته است. با جامعه ۵،۰ ، احتمال موفقیت خدمات دولت متصل به سایر کشورها و به ویژه کشورهای پیشرفته گسترش خواهد یافت.

حکمرانی خوب شامل یک رویکرد همه کاره است ، و شیوه های ICT برخی از امکانات کلیدی برای یک حکمرانی خوب است. دولت الکترونیکی استفاده از ICT در عملکرد دولت ها است. از طرف دیگر ، دولت الکترونیکی استفاده از ICT برای تشویق تلاشهای موثرتر دولت است. به این ترتیب ، اطمینان از دسترسی و پاسخگویی بیشتر دولت توسط شهروندان فراهم می شود. همراه با حمایت سیاسی و اصلاحات فرآیندی بسیار مورد نیاز ، می تواند برای تسهیل حکمرانی خوب مورد استفاده قرار گیرد. برخی از مزایای عمده شیوه های موفق دولت الکترونیکی در زیر به اشتراک گذاشته شده است (آتاگان گرگر، ۲۰۲۱).

• **ارائه بهبود یافته و پیشرفته خدمات دولتی:** ارائه اطلاعات و خدمات به صورت الکترونیکی توسط دولت نه تنها منجر به کارایی می شود ، بلکه دسترسی مساوی به همه را بیش از هر چیز تسهیل می کند. خدمات حاکمیت الکترونیکی حتی در دورترین نقاط یک کشور دسترسی به اینترنت را امکان پذیر می کند ، از طریق اینترنت ، کیوسک ها ، مراکز خدمات یکپارچه و دستگاه های تلفن همراه. دولت ها با استفاده از ICT برای ارائه خدمات نسبت به شهروندان خود حساس تر می شوند.

• **توانمند سازی شهروندان از طریق دسترسی بیشتر به اطلاعات دولت و توانایی تعامل و مشارکت:** دولت الکترونیکی زمینه آگاهی بیشتر مردم نسبت به عملکرد دولت را فراهم می کند. استفاده موثر از فن آوری در خدمات دولتی ، اشتراک اطلاعات با ذینفعان ، دسترسی آسانتر و بیشتر به داده های دولتی و تعامل و مشارکت آسان در روند حاکمیت ، شهروندان را توانمند می کند. افزایش تعامل بین شهروندان و دولت و افزایش مشارکت شهروندان در عملکرد ، تصمیم گیری ، سیاستگذاری دولت مشارکت شهروندان را تشویق می کند و دموکراسی را تقویت می کند.

• **افزایش شفافیت و افزایش مسئولیت پذیری دولت:** بکارگیری فناوری های مرتبط با ICT در فرایندهای دولتی ، بهبود شفافیت در عملکرد دولت و شفافیت تعاملات آن با شهروندان و مشاغل را تسهیل می کند. به اشتراک گذاشتن اطلاعاتی از قبیل فرایندها ، رویه ها ، مقررات و مقررات دولتی برای ردیابی وضعیت یک برنامه یا درخواست ، شفافیت زیادی در عملکرد دولت ایجاد می کند. این امر به شهروندان کمک می کند تا اعتماد خود را در دولت افزایش داده و منجر به ایجاد روابط بهتر بین دولت و شهروندان و مشاغل آن شوند.

# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

• **افزایش کارایی داخلی و درآمدزایی توسط دولت:** استخدام ICT در عملکرد داخلی دولت ها مدتی است ادامه دارد. در بسیاری از موارد مشخص شده است که استفاده م I از ICT می تواند هزینه های معامله را به حداقل برساند و عملیات دولت را ساده کند و در نتیجه فرآیندهای دولت را کارآمدتر و موثرتر کند. استفاده از فناوری به روشی منطقی می تواند منجر به بهره وری بیشتر ، کاهش نیروی کار و استقرار مجدد نیروی کار شود. از طریق عملیات منظم ، گزارش به موقع در مورد جنبه های مختلف خدمات می تواند در صورت لزوم به اقدامات کمک کند. به همین دلیل ، مجموعه دولت مانند مالیات ، عوارض و غیره می تواند درآمد بسیار بیشتری کسب کند.

• **بهبود رابطه بین دولت و شهروندان:** تصویب دولت الکترونیکی و مزایای ذاتی آن از جمله بهره وری بالاتر ، کارایی بالاتر ، افزایش شفافیت ، پاسخگویی ، پاسخگویی و موارد دیگر به بهبود کلی تصویر دولت در ذهن شهروندان است. سطح اعتماد تحمیل شده توسط شهروندان و مشاغل به خدمات دولتی را می توان با کمک سهولت افزایش تعامل و کارایی در هنگام درگیر شدن با دولت ، به میزان قابل توجهی افزایش داد. افزایش سطح اعتماد باعث بهبود روابط بین دولت و شهروندان می شود که یکی از اهداف اصلی حکمرانی خوب و همچنین روابط بین دولت و دنیای تجارت است. به همین دلیل ، معناداری بسیار زیاد این است که دولت های سراسر دنیا دولت C را در آغوش بگیرند و تحولات فناوری اطلاعات و ارتباطات را به منظور ساده سازی فرآیندهای خود ، اتصال همه ذینفعان ، کاهش هزینه ها ، بهبود ارائه خدمات و مهمتر از همه ، دستیابی به اهداف خود تحقق بخشند. علاوه بر این ، رویه های موفقیت آمیز دولت الکترونیکی در مناطق و کشورهای مختلف جهان در سطح جهانی خواستار تدوین استانداردهای حاکمیت مشارکتی را به عنوان عناصر مهم توانایی پاسخگویی ، شفافیت ، دموکراتیک سازی و مشروعیت دولت تقویت می کند.

اگرچه عوامل زیادی در موفقیت پروژه های دولت الکترونیکی تأثیرگذار هستند ، شش عامل اصلی در این مطالعه مورد بررسی و بررسی قرار گرفته اند. این عوامل در زیر ارائه شده است.

**\*آمادگی فنی ، \*ساختار جمعیتی ، \*امنیت سایبری ، \*پشتیبانی مدیریت ، \*آگاهی دیجیتال ، \*ارزیابی**

## آماري

این موارد در زیر بخش های زیر شرح داده شده است.

### ۱-۲-۴-آمادگی فنی

اساسی ترین مولفه آمادگی فناوری توانایی دسترسی به اینترنت است. اتصال سریع و مطمئن اینترنت در بسیاری از پیشرفته ترین مناطق جهان در دسترس است. توانایی دسترسی به اینترنت نه تنها برای آمادگی تکنولوژیکی ضروری است ، بلکه از مولفه های مهم یک فضای مناسب تجارت است. سطح استفاده از اینترنت و تعداد اشتراک تلفن های همراه در سرانه در کشورها بسیار مهم است تا بتوان میزان استفاده از برنامه های دولت الکترونیکی را مشخص کرد.

از نظر اتصال دستگاه های هوشمند ، یک اتصال شبکه پهن باند قوی برای انتشار برنامه ها و خدمات دولت الکترونیکی حیاتی است. در یک نظرسنجی انجام شده توسط سازمان ملل (۲۰۰۸) ، مشخص شد که سرمایه گذاری دولت ها در فناوری و زیرساخت های پهنای باند نسبتاً بالاتر است. با توجه به نتایج این نظرسنجی نشان داده شده است که دولت ها در توسعه شیوه های دولت الکترونیکی در سراسر جهان پیشرفت کرده اند.

### ۲-۲-۴-ساختار جمعیتی



# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

ساختارهای اجتماعی برخی از عوامل مهم در موفقیت پروژه های دولت الکترونیکی هستند. سن یکی از عوامل تعیین کننده در مورد سازگاری با ICT است و هر گروه سنی به یک نسل طبقه بندی می شود. امروزه از مفهوم و طبقه بندی نسلها به عنوان یک سیستم طبقه بندی مرجع در بسیاری از مطالعات تحقیقاتی بین رشته ای استفاده می شود.

## ۳-۲-۴- امنیت سایبری

امنیت سایبری را می توان به عنوان وسیله ای برای شهروندان برای انجام معاملات مطمئن خود تعریف کرد. دولت الکترونیکی شهروندان را قادر می سازد تا معاملات ایمن را انجام داده و سوابق خود را در درگاه های مربوطه محرمانه نگه دارند. این وضعیت پذیرش و اعتماد به دولت الکترونیکی را افزایش می دهد (کومار، موکرچی، بات و پرسود، ۲۰۰۷). مسائل مربوط به امنیت سایبری نه تنها برای دولت ها بلکه برای شهروندان نیز از اهمیت حیاتی برخوردار است. احتمال اینکه اطلاعاتی مانند هویت، کارت های اعتباری و غیره در دست اشخاص ثالث قرار گیرد، نگرانی جدی شهروندان است. این عامل دیگری است که در موفقیت خدمات دولت الکترونیکی تأثیرگذار است.

## ۴-۲-۴- پشتیبانی مدیریت

برای حفظ پیشرفت دولت الکترونیکی به عنوان یک پروژه متعلق به دولت، پشتیبانی سیاسی لازم است. در غیر این صورت، پروژه رسیدن به اهداف خود را به خطر می اندازد (عبدالغفار، باکری و دوکوئی، ۲۰۰۵). رهبری در همه سطوح برای ایجاد انگیزه در شهروندان برای استفاده از برنامه های دولت الکترونیکی، ایجاد انگیزه ها و فرصت های تغییر و دستیابی به همکاری و هماهنگی ابتکارات مورد نیاز است. رهبری سیاسی نقش مهمی در شکل دادن و حمایت از ابتکارات دولت الکترونیکی و اطمینان از هماهنگی سطح بالایی بین آنها دارد. ابتکارات و فرآیندهای دولت الکترونیکی بسته به نقش دولت در ایجاد چارچوب قانونی مناسب برای فعالیت های خود، می تواند موفقیت آمیز باشد. برای یک برنامه موفق دولت الکترونیکی، هماهنگی مدیریت لازم است.

پیش از این، اقدامات دولت الکترونیکی توسط نهادها و وزارتخانه های جداگانه ای در دولت هدایت می شد. امروزه، از آنجا که این روند اغلب به طور مشترک توسط ادارات مختلف دولتی انجام می شود، نتایج موفقیت آمیزتری حاصل می شود. تجربه اخیر نشان می دهد که دولت ها به طور فزاینده ای دولت الکترونیکی را به عنوان یک فرصت برای توسعه دولت و نه به عنوان یک کارکرد واحد دولتی، مشاهده کرده اند. چنین پشتیبانی از دولت، موفقیت دولت متصل را افزایش می دهد و مشارکت شهروندان را در دولت امکان پذیر می کند. حمایت و تعهد مدیریت ارشد به منظور دستیابی به منابع کافی برای موفقیت در برنامه های دولت الکترونیکی و اختصاص منابع به چنین تلاش هایی ضروری است. این پشتیبانی باید در کل برنامه ها ادامه یابد. این پشتیبانی برای تیم توسعه برای سرعت بخشیدن به فرایندها، مقابله با موانعی مانند مقاومت در برابر تغییر و ایجاد ایده های جدید ضروری است (النعیم، عبدالله، و احمد، ۲۰۱۳؛ گرگر، ۲۰۱۲؛ کوتلی، فیروزان، آلپایکوت و گرگر، ۲۰۱۶).

## ۵-۲-۴- آگاهی دیجیتال

اگر مزایای خدمات دولت الکترونیکی توضیح داده شود و به طور موثر برای کاربران در مناطق روستایی و شهری به بازار عرضه شود، می توان آگاهی آنها از دولت الکترونیکی را بهبود بخشید. افزایش آگاهی جامعه از دولت الکترونیکی نقش مهمی در از بین بردن مقاومت احتمالی در مراحل اولیه این روش ها دارد. آموزش یکی از روشهایی است که برای توزیع موفقیت آمیز دولت الکترونیکی از طریق تلاش برای افزایش آگاهی عمومی مورد استفاده قرار می گیرد. آموزش به طور کلی برای بهبود شیوه های دولت الکترونیکی بسیار مهم است. آموزش عبارت است از تشویق شهروندان برای پذیرش و استفاده از دولت



# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

الکترونیکی با کمک به آنها در استفاده از رایانه و برنامه های اینترنتی. این امر باعث گسترش بیشتر خدمات دولت الکترونیکی از جوامع به دولت و همچنین تأثیر پذیرفتن دولت الکترونیکی توسط شهروندان می شود (النعیم و دیگران، ۲۰۱۳). برای نصب و استفاده از سیستم های اطلاعاتی به منظور انجام موفقیت آمیز برنامه های دولت الکترونیکی، به نیروی انسانی آموزش دیده و کاملاً مجهز نیاز است. این افراد پرسنلی هستند که در زمینه توسعه فناوری های اطلاعاتی و برنامه های دولت الکترونیکی آموزش دیده اند و کسانی که از این خدمات استفاده می کنند. مشخصات دموگرافیک و وضعیت آموزشی افرادی که از خدمات دولت الکترونیکی بهره مند می شوند، ارتباط تنگاتنگی با استفاده آنها از خدمات پورتال الکترونیکی دارد. اثربخشی استفاده از ICT با سطح تحصیلات افراد، ساختارهای فرهنگی و میزان سواد آنها ارتباط دارد (ون، لی، و استامپ، ۲۰۰۷؛ نارالان، ۲۰۰۸).

## ۶-۲-۴- ارزیابی آماری

اگرچه فناوری های وب ۲،۰ فرصتی را برای دستیابی به داده های بیشتر فراهم کرده اند، آنچه در اینجا مهم است نحوه تجزیه و تحلیل این داده ها است، به ویژه هنگامی که بسیاری از این ساختارها بسیار بی ساختار است. همچنین می توان از طریق درگاه های دولت الکترونیکی مقدار زیادی داده بدست آورد. اطلاعات مهم در مورد انتظارات جامعه را می توان با تجزیه و تحلیل آماری چنین داده هایی درک کرد (گرگر، ۲۰۱۹؛ راکارت، ۱۹۸۲). علاوه بر این، اطلاعات آماری ذخیره شده در پورتال های دولت الکترونیکی ابزاری مهم برای درک و اندازه گیری تأثیر تصمیمات سیاسی در یک منطقه یا مناطق خاص است (بیرواستات، ۲۰۱۵).

به همین دلیل، از علم آماری باید به طور فعال استفاده شود تا داده های دولت الکترونیکی به اطلاعات معنی دار تبدیل شود. استفاده از علم آماری امکان تجزیه و تحلیل داده ها را فراهم می کند و آنها را مفید می کند. به این ترتیب، داده های جمع آوری شده نقشی عملکردی در تعیین و تأمین نیازهای جامعه دارند. اطلاعات حاصل از تجزیه و تحلیل آماری به بهبود و اجرای خدمات دولت الکترونیکی کمک می کند. شهروندان انتظار دارند یک اداره ساده در خدمات دولتی و تولید خدماتی باشد که برای آنها ارزش دارد. ارزش برای شهروندان خدماتی را پوشش می دهد که آنها با رضایت مایل به استفاده از آنها هستند و موافقت می کنند که در صورت لزوم هزینه های آنها را پرداخت کنند. بنابراین، پورتال های دولت الکترونیکی باید به گونه ای ساده ساخته شوند که از نظر مشتری دارای ارزش باشد و انتظارات وی را برآورده کند. ارائه اطلاعات موجود در محتوا با اطلاعات آماری ساده از اهمیت برخوردار است.

## ۵- نتیجه گیری

دولت الکترونیکی، تحویل الکترونیکی اطلاعات و خدمات است. با این وجود موانع زیادی هنگام تحویل این اطلاعات به شهروندان و اطمینان از قابلیت اطمینان و حریم خصوصی وجود دارد. برای اطمینان از اینکه این موانع بر موفقیت ابتکارات و فرآیندهای دولت الکترونیکی تأثیر منفی نمی گذارند، باید یک چارچوب قانونی برای چنین عملیاتی وجود داشته باشد یا توسط دولت ها ایجاد شود. (آتاکان گرگر، ۲۰۲۱).

کشورهای جهان، به ویژه کشورهای پیشرفته و در حال توسعه، خدمات و اطلاعات خود را از طریق اینترنت با مردم به اشتراک می گذارند. موفقیت چنین خدماتی به امکان دسترسی و استفاده شهروندان از این خدمات بستگی دارد. به همین دلیل، بسیار مهم است که درگاه های دولت الکترونیکی به خوبی طراحی شده و کاربرپسند باشند. چنین درگاه هایی باید به گونه ای طراحی شوند که بتوانند لاغر باشند و شهروندان را در مرکز خود قرار دهند. خدمات دولت الکترونیکی باید با در نظر گرفتن انتظارات، ویژگی های جمعیت شناختی و ساختار فرهنگی جامعه به صورت جامع ارائه شود. برداشت، درک و قابلیت

# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

استفاده ای که خدمات دولت الکترونیکی ارائه می دهند ، باید دسترسی کاربران را از طریق صفحات اطلاعات و پیمایش آنها آسان کند. به این دلیل که کیفیت خدماتی که ارائه می شود تأثیر مستقیمی بر رضایت کاربر دارد و بر پذیرش خدمات دولت متصل تأثیر می گذارد. اگرچه رضایت کاربر معمولاً بر اساس یک تجربه طولانی مدت حاصل می شود ، رضایت اخیر بیشترین نقش را دارد.

دسترسی شهروندان به خدمات دولت می تواند با ارائه آنلاین خدمات دولتی تا حدود زیادی بهبود یابد. شهروندان می توانند با استفاده از چنین خدماتی در وقت و هزینه قابل توجهی صرفه جویی کنند. خدمات آنلاین می توانند شفافیت و سادگی را تضمین کنند. آنها همچنین می توانند به جلوگیری از فساد و جزئی گرایبی کمک کنند ، که این یک مشکل جدی در برخی از کشورهای در حال توسعه است. به همین دلیل ، آنها می توانند تحولی در ارائه خدمات دولتی در کشورهای در حال توسعه و توسعه نیافته با کمک درگاه های شفاف مانند دولت الکترونیکی ایجاد کنند.

بویژه در کشور ما ایران متأسفانه مشکلات زیادی در ارائه خدمات، مخصوصاً در بخش عمومی وجود دارد و از مشارکت مردم در بخش عمومی کمتر استفاده می شود و عدم وجود شفافیت در خدمات دولتی باعث بوجود آمدن سوء استفاده از مسئولیت ها و گسترش فساد در سازمان ها و باعث بی اعتمادی اقشار جامعه می شود. لذا گسترش دولت متصل و مشارکت مردم در تصمیم گیری ها و دسترسی راحت تر به خدمات و شفافیت در ارائه خدمات بسیاری از مشکلات را حل خواهد نمود. با توجه به اینکه در کشور ما پژوهش زیادی در این زمینه انجام نشده است، امیدوارم ، این پژوهش چشم اندازی جهت تحقیقات بیشتر محققان ایجاد نماید.

## منابع:

- Abdelkader, A. A. (2015). A Manifest of Barriers to Successful E-Government: Cases from the Egyptian Programme. *International Journal of Business and Social Science*, 6(1), 169–186.
- Ferreira, C. M., & Serpa, S. (2018). Society 5.0 and Social Development: Contributions to a Discussion. *Management and Organizational Studies*, 5(4), 26–35. doi:10.5430/mos.v5n4p26
- Gerger, A. (2012). Reasons of Failure in Lean Six Sigma Projects. *International Journal of Multidisciplinary Thought*, 2(3), 123–13
- Gerger, A. (2019a). Endüstri 4.0 üretim sürecinde süreç değişkenliğinin optimizasyonunda heijunka yöntemi. *Izmir Democracy University Social Sciences Journal*, 2(1), 1–17.
- Gerger, A. (2019b). Toplum 5.0 ve Manisa. In M. Tepeci, İ. Metin, & A. T. Akcan (Eds.), *Manisa Ekonomisi ve Vizyonu* (pp. 239–261). Detay Yayıncılık
- Gerger, A. (2021). Technologies for connected government implementation: Success factors and best Practices. In *Web 2.0 and Cloud Technologies for Implementing Connected Government* (pp. 36-66). IGI Global.
- Joshi, P. R., & Islam, S. (2018). E-Government Maturity Model for Sustainable E-Government Services from the Perspective of Developing Countries. *Sustainability*, 10(1882), 1-28. doi:10.3390u10061882

# یازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

11<sup>th</sup> National Congress of  
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

- ✚ Joshi, P. R., & Islam, S. (2018). E-Government Maturity Model for Sustainable E-Government Services from the Perspective of Developing Countries. *Sustainability*, 10(1882), 1-28. doi:10.3390u10061882
- ✚ Kawtrakul, A., Pusittigul, A., Ujjin, S., Lertsuchatavanich, U., & Andres, F. (2013). Driving Connected Government Implementation with Marketing Strategies and Context-Aware Service Design. *Proceedings of the European Conference on e-Government*, 265-275.
- ✚ Mahmood, Z. (2021). Cloud Computing Technologies for Connected Digital Government. In *Web 2.0 and Cloud Technologies for Implementing Connected Government* (pp. 19-35). IGI Global.
- ✚ Mahmood, Z. (2021). Web 2.0, Social Media, and Mobile Technologies for Connected Government. In *Web 2.0 and Cloud Technologies for Implementing Connected Government* (pp. 1-18). IGI Global.
- ✚ Ogunsola, K., & Olojo, T. P. (2021). Towards Connected Governance: Citizens' Use of Web 2.0 in Nigeria. In *Web 2.0 and Cloud Technologies for Implementing Connected Government* (pp. 68-94). IGI Global.
- ✚ Pepper, R. (2012, June 1). Mobile Networks in a Zettabyte World Trends from Cisco's Visual Networking Index. Retrieved from gsma.com: [https://www.gsma.com/spectrum/wp-content/uploads/2012/06/Dr\\_Robert-Pepper\\_Cisco\\_Public\\_Policy-Forum\\_Data\\_Demand.pdf](https://www.gsma.com/spectrum/wp-content/uploads/2012/06/Dr_Robert-Pepper_Cisco_Public_Policy-Forum_Data_Demand.pdf)
- ✚ Schneider, R. D. (2012). *Hadoop for Dummies*. Mississauga: John Wiley & Sons.

Yie, L. F., Susanto, H., & Setiana, D. (2021). Collaborating Decision Support and Business Intelligence to Enable Government Digital Connectivity. In *Web 2.0 and Cloud Technologies for Implementing Connected Government* (pp. 95-112). IGI Global.