

اولویت بندی خدمات الکترونیکی عمومی در کشور

کد موضوعی: ۲۸۰

شماره مسلسل: ۹۵۵۵

دفتر: مطالعات ارتباطات و فناوری های نوین

اسفند ماه ۱۳۸۷

به نام خدا

فهرست مطالب

۱	چکیده
۱	مقدمه
۲	دولت الکترونیک
۱۰	پورتال‌ها
۱۲	بررسی الگوهای توسعه دولت الکترونیکی در کشورهای منتخب جهان
۲۳	خدمات قابل الکترونیکی شدن نهادهای عمومی کشور
۳۱	پایایی و روایی ابزار گردآوری اطلاعات
۳۲	یافته‌های پژوهش
۳۵	نتیجه‌گیری
۳۷	توصیه‌های کاربردی
۳۷	منابع و مأخذ



اولویت‌بندی خدمات الکترونیکی عمومی در کشور

چکیده

هدف اصلی توسعه دولت الکترونیک آسان‌تر و سریع‌تر نمودن توزیع خدمات عمومی دولت به شهروندان است. در کشورهای مختلف جهان جهت ارائه خدمات دولت الکترونیک از مدل‌های مختلفی استفاده می‌شود که همه این مدل‌ها منطبق بر نیازهای مردم است. بنابراین شناسایی و اولویت‌بندی خدمات مورد نیاز مردم، مقدمات فرایند پیاده‌سازی دولت الکترونیک است. در پژوهش حاضر با بررسی قوانین و مقررات از جمله قانون اساسی کشور، اساسنامه و قانون شرح وظایف وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها به استخراج خدمات عمومی دولتی پرداخته شده است و پس از آن خدمات عمومی دولتی در نه گروه کشاورزی و محیط زیست، آموزش، سلامت، امنیت عمومی و حقوق شهروندی، قانون و قضا، مالی، ارتباطات و حمل‌ونقل، کسب‌وکار، دین و فرهنگ طبقه‌بندی شده است و با اجرای ابزار پرسشنامه در میان متخصصان دولت الکترونیک به اولویت‌بندی خدمات پرداخته شده است که نتایج آن در فصل آخر پژوهش موجود است.

مقدمه

دولت الکترونیک استفاده سهل و آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم به مشتری، به صورت ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته می‌باشد. دولت الکترونیک شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری جدید می‌باشد که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های گسترده‌تر برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم‌سالار را اعطا می‌کند. دولت الکترونیک، یک دولت و سازمانی مجازی است که خدمات دولتی را به صورت بلاواسطه به مشتریان ارائه می‌دهد و موجب مشارکت آنان در فعالیتهای سیاسی می‌گردد.

دولت الکترونیک یک شکل پاسخ‌گویی از دولت است که بهترین خدمات دولتی را به صورت بلاواسطه به شهروندان ارائه می‌دهد و آنها را در فعالیتهای اجتماعی شرکت می‌دهد. بنابراین مردم دولتشان را بر سر انگشتان خویش خواهند داشت.

حال پس از ارائه چند تعریف کلی از دولت الکترونیک به بررسی مشتریان دولت الکترونیک



می‌پردازیم:

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

۱. شهروندان،
۲. بنگاه‌های اقتصادی،
۳. مؤسسات دولتی.

مشتریان دولت الکترونیک از طریق پایگاه‌های دولت الکترونیک می‌توانند در فعالیت‌های اجتماعی، سیاسی و اقتصادی شرکت نمایند. یکی از اهداف اساسی دولت الکترونیک تحقق بخشیدن به مردم‌سالاری الکترونیکی است که تمامی شهروندان بتوانند در سرنوشت خویش دخالت داشته باشند. با این عمل و با مشارکت گسترده مردم در واقع دولت ماهیتی غیررسمی به‌خود می‌گیرد و شهروندان می‌توانند به‌طور کامل با دولت در تعامل باشند.

شهروندان، بنگاه‌های اقتصادی و مؤسسات دولتی می‌توانند از طریق دولت الکترونیک فعالیت‌های گوناگونی نظیر موارد زیر را انجام دهند:

پرداخت مالیات و عوارض، تجدید گواهینامه، دریافت و تجدید جواز کسب، ثبت شرکت، عقد قرارداد، ثبت ازدواج و طلاق، ثبت تولد و مرگ، انجام فعالیت‌های مالی و اعتباری، شرکت در انتخابات، پر کردن فرم‌های الکترونیک برای مقاصد مختلف، بازدید از موزه‌ها، استفاده از کتابخانه‌های مجازی، تعامل با نهادهای مختلف دولتی و تجاری و اجتماعی، پرداخت صورت‌حساب‌های مختلف مثل صورت‌حساب آب و برق و تلفن و گاز، دریافت اجازه ساخت‌وساز ساختمان، دریافت اطلاعات مختلف سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و موارد دیگر.

دولت الکترونیک

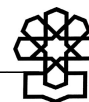
مدل سه‌گانه ارتباط بین دولت، مراکز تجاری و شهروندان را می‌توانیم به‌صورت زیر متصور شویم:

الف) جنبه‌های اصلی دولت الکترونیکی در مدل سه‌گانه دولت الکترونیکی

فرایندها و ساختارهایی که روابط بین دولت و اجزای آن را تعیین می‌کنند. فرایندها و ساختارهایی که روابط بین دولت و کارمندان آن را تعیین می‌کنند.

ب) جنبه‌های اصلی مراکز تجاری الکترونیکی در مدل سه‌گانه دولت الکترونیکی

فرایندها و ساختارهایی که ارتباط بین دولت و بازار را تعیین می‌کنند. فرایندها و ساختارهایی که



ارتباط بین دولت و بخش‌های خصوصی را تعیین می‌کنند.

ج) جنبه‌های اصلی شهروند الکترونیکی در دولت الکترونیکی

۱. خصوصیات انواع دولت الکترونیکی

خصوصیات انواع دولت الکترونیکی در جدول ۱ دسته‌بندی شده است:

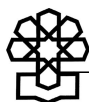
جدول ۱. خصوصیات انواع دولت الکترونیکی

ارتباطات برخط	اطلاعات برخط	نوع
همه‌پرسی عمومی دولت از مردم گفت‌وگوی شهروندان با مدیران سیاسی	اطلاعات مورد نیاز شهروند از دولت مانند قانون‌های تصویب شده، مقدار مالیات افراد، برنامه‌های سیاسی دولت	G2C و C2G
بحث‌های اقتصادی و تجاری مدیران مراکز تجاری با سیاست‌گذاران اقتصادی	اطلاعات مورد نیاز مراکز تجاری از دولت نظیر قوانین تجاری دولت، قوانین مالیاتی، سیاست تجاری دولت	G2B و B2G
تبادل اطلاعات اداری بین سطوح مختلف دولت و دولت‌ها	اطلاعات مورد نیاز اجزا و سازمان‌های دولتی از یکدیگر	G2G
انتقال سیاست‌ها و خط‌مشی‌های سازمان‌های غیرانتفاعی به دولت، انتقال سیاست‌های دولت به سازمان‌ها در مسائل مربوطه	اطلاعات مورد نیاز سازمان‌های غیرانتفاعی از دولت	N2G و G2N
انتقال سیاست‌ها و خط‌مشی‌های سازمان‌های غیرانتفاعی به دولت، انتقال سیاست‌های دولت به سازمان‌ها در مسائل مربوطه	اطلاعات مورد نیاز سازمان‌های غیرانتفاعی از دولت	N2G و G2N
تبادل اطلاعات در حوزه مسائل اداری بین کارمندان و سازمان مربوطه کارمند، ایجاد جلسات بحث عمومی بین کارمندان جهت ارتقای سطح کیفی سازمان	اطلاعات مورد نیاز کارمندان از سازمان‌های دولتی خود نظیر وظایف اداری خود، اطلاعیه‌های عمومی سازمان خود، سیاست مدیریتی و برنامه توسعه سازمان مربوطه	G2E

۲. بررسی کوتاه دولت الکترونیکی در چند کشور

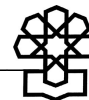
بسیاری از کشورها از اروپا و آسیا و آمریکای جنوبی و آفریقا در حال توسعه دولت الکترونیکی

خود هستند. در جدول ۲ به صورت خلاصه این پیشرفت‌ها را بررسی می‌کنیم:



جدول ۲. خلاصه پیشرفت‌های دولت الکترونیکی کشورهای مختلف جهان

کشور	پیشرفت دولت الکترونیکی
استرالیا	<ul style="list-style-type: none">- ارائه همه خدمات رفاه عمومی به صورت الکترونیکی بر روی اینترنت- تأسیس یک مرکز اطلاعات به عنوان مکانی برای دستیابی به اطلاعات خدمات دولتی- امکان پرداخت الکترونیکی قبض‌ها به دولت- تأسیس یک اینترنت دولتی برای ارتباطات امن online
کانادا	<ul style="list-style-type: none">- دولت الکترونیکی بر اساس اصول زیر تأثیرگذار بوده است:- پاسخ‌گویی به تقاضاهای عمومی برای داشتن دولتی پاسخ‌گو- داشتن دولتی با حداقل هزینه اقتصادی- تخصیص منابع دولتی برای افراد شایسته‌تر
چین	<ul style="list-style-type: none">- پروژه دولت online، پنج مورد مهم را پوشش می‌دهد:- انتقال کلیه اطلاعات دولتی از قبیل قوانین، وظایف و ساختارهای سازمان‌های دولتی به اینترنت، به گونه‌ای که توسط مردم قابل استفاده باشد- اسناد دولتی، آرشیوها و بانک‌های اطلاعاتی به صورت online قابل دسترسی است- کلیه امور اداری روزانه به صورت online انجام می‌شود- افزایش قابلیت مدیریت online مدیران دولتی- انجام کلیه امور تجاری به صورت online
دانمارک	<ul style="list-style-type: none">- دولت الکترونیکی در این کشور بر پایه اصول زیر است:- جامعه اطلاعاتی برای همه- درک مفهوم دهکده جهانی توسط مردم- وجود اینترنت با پهنای خط بالا برای مؤسسات تحقیقاتی- استفاده از انتشارات online- استفاده از IT در شرکت‌های دانمارکی- استفاده از IT در آموزش- مدیریت الکترونیکی
فنلاند	<ul style="list-style-type: none">- دولت الکترونیکی باعث گسترش موارد زیر شده است:- اشتراک اطلاعات بین مؤسسات دولتی- استفاده از نامه‌های الکترونیکی- پرداخت الکترونیکی در بعضی موارد- تجارت الکترونیکی- استفاده از کارت‌های هوشمند- استفاده از کیوس‌های اینترنتی- وجود ارتباطات و اسناد به صورت الکترونیکی
فرانسه	<ul style="list-style-type: none">- در این کشور از IT به عنوان ابزاری برای مدرن کردن و پیشرفت دولت الکترونیکی استفاده می‌شود
نیوزیلند	<ul style="list-style-type: none">- از جمله کشورهایی است که با استفاده از IT زندگی را برای مردم خود بهتر کرده است



کشور	پیشرفت دولت الکترونیکی
انگلستان	چهار اصل مهم در استراتژی دولت الکترونیکی این کشور به شرح زیر است: - ارائه خدمات بر محور سلايق شهروندان - قابل دسترسى تر کردن خدمات دولتی - استفاده از اطلاعات به صورت کارآمدتر - توجه به این مسئله تبعیضی بین شهروندانی که به امکانات دولت الکترونیکی دسترسی دارند، با آنهایی که ندارند به وجود نمی آید

۳. مدل‌های اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات دولت الکترونیک

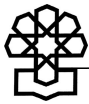
۱. مدل انتشاری: ^۱ مبنای این مدل، انتشار اطلاعات دستگاه‌ها و سازمان‌های دولتی برای همه اقشار جامعه است تا براساس آن بتوانند بهتر تصمیم‌گیری کنند. این مدل به شهروندان کمک می‌کند که بدانند چه خدمات دولتی ارائه می‌شوند و چگونه می‌توان به آنها دسترسی پیدا کرد. همچنین در این مدل، اطلاعات مربوط به اقدامات و عملکرد دولت در اختیار حوزه وسیع‌تری از مردم قرار می‌گیرد. مزیت این مدل آن است که یک شهروند مطلع بهتر می‌تواند از خدمات ارائه شده استفاده کند. استفاده از این مدل وضعیت فقدان اطلاعات که در کشورهای در حال توسعه متداول است، را اصلاح می‌کند. از ویژگی‌های اصلی این مدل عبارتند از:

- قرار دادن قوانین و مقررات دولتی به صورت برخط،
- در دسترس قرار دادن نام، آدرس، پست الکترونیکی و شماره تلفن و فاکس ادارات و سازمان‌های دولتی و اطلاعات خدمات ارائه شده توسط آنها به صورت برخط،
- در دسترس قرار دادن اطلاعاتی از قبیل طرح‌ها، بودجه، هزینه و گزارش عملکرد سازمان‌های دولتی به صورت برخط.

۲. مدل جریان اطلاعات حساس: ^۲ این مدل مبتنی بر انتشار اطلاعات حساس مورد نیاز مخاطبان خاص می‌باشد. اطلاعات حساس در یک دولت ناکارآمد به سهولت در دسترس قرار نمی‌گیرند. به عنوان مثال می‌توان اطلاعات مربوط به فساد درباره یک وزارتخانه یا زیرمجموعه‌های آن را به صورت برخط به سازمان‌های بازرسی اطلاع داد و یا اطلاعاتی را در اختیار گروه‌های خاصی قرار داد که معمولاً افشا نمی‌شوند، مانند اطلاعات در مورد آثار مخرب زیست‌محیطی صنایع مختلف.

۳. مدل تحلیل مقایسه‌ای: ^۳ این مدل برای کشورهای در حال توسعه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار

1. Broadcasting Model
2. Critical Flow Model
3. Comparative Analysis Model



است. در این مدل نقاط ضعف و قوت دولت با هم مقایسه شده و جنبه‌های مختلف نقاط ضعف و اثر آن بر مردم بررسی و تحلیل می‌شود. این مقایسه را می‌توان در یک بازه زمانی انجام داد تا بتوان با تحلیل وضعیت گذشته و آینده، میزان اثربخشی را تعیین نمود.

این مدل بر استفاده از ICT^۱ برای به دست آوردن اطلاعات در دسترس در حوزه عمومی یا خصوصی و مقایسه آن با مجموعه اطلاعات شناخته شده مبتنی است. نتیجه این مقایسه یادگیری و استدلال‌های راهبردی است. در این مدل به طور پیوسته بهترین روش‌ها در قلمرو دولت جمع‌آوری می‌شوند و سپس به عنوان معیاری برای ارزیابی سایر روش‌های به کار گرفته شده مورد استفاده قرار می‌گیرند.

۴. مدل مشارکت عمومی:^۲ این مدل یکی از رایج‌ترین مدل‌های دولت الکترونیکی است و به کمک آن می‌توان بر روندهای عمومی تصمیم‌گیری، تأثیر گذاشت. این مدل روی جریان برنامه‌ریزی و هدایت اطلاعات بنا شده است و به ساختن گروه‌های مجازی کمک می‌کند که می‌توانند اقداماتی را در دنیای واقعی انجام دهند. توانایی این مدل در تنوع ایده‌ها، تخصص‌ها و منابع نهفته در جوامع مجازی حاصل از این شبکه‌بندی است.

این مدل قادر است منابع انسانی و اطلاعات را فراتر از مرزهای جغرافیایی، سازمانی و دیوان‌سالاری بسیج کند. بعضی راه‌های به کارگیری این مدل به شرح زیر است:

- حمایت از بحث‌های عمومی در مورد مباحثی که از اقبال عمومی بیشتر برخوردارند،
- ایجاد گروه‌های فشار در مورد مسائل کلیدی برای اینکه تصمیم‌گیران را مجبور کنند که ملاحظات خود را بیان کنند،
- انتشار عقاید گروه‌هایی که در تصمیم‌گیری دخیل نیستند به حوزه عمومی،
- تسهیل مشارکت وسیع‌تر در فرایند تصمیم‌گیری،
- تشکیل گروه تخصصی در موارد خاصی که اطلاعات متمرکز برای کمک به تصمیم‌گیران وجود ندارد.

۵. مدل ارائه خدمات به صورت تعاملی:^۳ این مدل نسبت به مدل قبلی از توانایی بیشتری برخوردار است و امکان مشارکت مستقیم اشخاص در فرایندهای دولتی را فراهم می‌کند. در این مدل کانال ارتباطی دوطرفه‌ای میان شهروندان و دولت ایجاد می‌شود.

اساساً فناوری اطلاعات و ارتباطات این قابلیت را دارد که هر شخص وارد شبکه دیجیتال شود

1. Information and Communication Technology
2. E-Advocacy / Lobbying & Mobilization Model
3. Interactive Services Model



و ارتباط تعاملی (دو طرفه) برقرار کند. در این مدل از قابلیت‌های ICT برای امور دولت به طور کامل استفاده می‌شود و می‌تواند منجر به شفافیت بیشتر فرایند تصمیم‌گیری شود.

بعضی راه‌های به‌کارگیری این مدل به شرح زیر است:

- برقراری کانال ارتباطی دو طرفه با تصمیم‌گیران کلیدی،
- انجام رأی‌گیری الکترونیکی برای انتخاب مسئولانی که می‌بایست با رأی مردم انتخاب شوند،
- انجام نظرسنجی در مورد موضوعاتی که مورد توجه عمومی هستند،
- دریافت شکایت، پیشنهاد و گزارش‌های مردمی توسط کارمندان معتمد،
- برقراری دولت غیرمتمرکز،
- ارائه خدمات دولتی به صورت برخط از قبیل بیمه، مالیات، تدارکات دولتی، پرداخت و آموزش.

۴. مدل توسعه دولت الکترونیک UNDP

فرایند حرکت به سوی دولتی ایدئال در ارائه خدمات، چه به شهروندان، چه به کارمندان و چه به دولت‌های دیگر (در هر کدام از قالب‌ها و مدل‌های دولتی G2X) دارای سه بخش اصلی است:

الف) دوره سازمانی

ب) دوره فناوری و سازمان

ج) دوره تبدیل

الف) دوره سازمانی

در این دوره ابتدا زیرساخت‌های لازم برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک در کل حکومت شکل می‌گیرد. بدین صورت که در ابتدا وظایف حکومت در مقابل ذی‌نفعانش و همچنین بالعکس مشخص می‌گردد. سپس همین وظایف برای زیرساخت‌های حکومتی مشخص شده و به همین ترتیب تا سطوح پایین حکومت تمام وظایف مشخص می‌گردد. گام دوم مشخص کردن فرایندهاست و باید معین شود که هر درخواستی را حکومت چگونه پاسخ می‌گوید. باید توجه داشت که در این دیدگاه ما حکومت را به عنوان یک سامانه واحد در نظر می‌گیریم و هر مخاطب، مخاطب کل حکومت است و هر فرایند او برای او نیازی واحد محسوب می‌شود و ارتباط بین دستگاهی در اصل برعهده حکومت بوده و دیگر نیازی نیست شهروند برای تأمین نیازی واحد از دستگاهی به دستگاه دیگر مراجعه کند. در اصل فناوری اطلاعات این امکان را برای دستگاه‌ها فراهم خواهد آورد تا با داشتن ارتباط با یکدیگر (البته به صورت الکترونیکی) کاربران را از مراجعه به دستگاه‌های دیگر بی‌نیاز کنند. در حالت ایدئال در انتهای این مرحله فعالیت سازمان‌ها مشتری‌محور شده و هر دستگاه در نقطه تماس



با مراجع، خود را موظف به رفع نیاز او می‌داند. چنین نتایجی نه تنها نیازمند تغییر در فرایندهای موجود هستند؛ بلکه می‌باید برپایه تحولات فرهنگی در کل کارکنان و اعضای سامانه حکومت استوار باشند. گاه به دلیل غیرمحسوس بودن این مرحله از حرکت به سوی دولت ایدئال، در بعضی مدل‌ها آن را حذف می‌کنند. اما به نظر می‌آید درست است که بدون استفاده از فناوری ایجاد چنین دیدگاهی در سازمان مشکل است؛ اما گاه حتی بدون فناوری نیز چنین تفکری می‌تواند بسیار سودمند باشد. این مرحله را می‌توان انجام یک مهندسی مجدد^۱ در حکومت دانست که هم زمینه را برای ایجاد دولت الکترونیک آماده می‌کند و هم باعث افزایش کیفیت در سازمان‌ها و شفاف‌سازی می‌گردد. بعضی معتقدند مهندسی مجدد و فناوری اطلاعات لازم و ملزوم یکدیگر هستند و هرکدام تواناساز^۲ دیگری است. با این دید پیش‌نیاز حرکت به سوی دولت الکترونیک، مهندسی مجدد حکومت است.

ب) دوره فناوری و سازمان

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

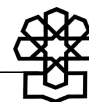
- **انتشار اطلاعات:** شامل ارائه اطلاعات مورد نیاز ذی‌نفعان حکومت از طریق کانال‌های ارتباطی مختلف چه الکترونیکی و چه غیرالکترونیکی است. هدف در اصل اطلاع‌رسانی بدون حد و مرز زمانی و مکانی است.

- **تعامل:** در این مرحله برقراری ارتباط دوطرفه بین سازمان و مردم عموماً از طریق کانال‌های ارتباطی نوین مانند پست الکترونیک این قابلیت را به رده‌های مختلف سازمان‌های حکومتی می‌دهد تا بدون واسطه از وضعیت محیط و نظرات کاربران خدمات و ذی‌نفعان خود مطلع شوند.
- **انجام تراکنش:** این مرحله سازمان را توانمند می‌سازد تا نیازهای مراجعین را در محیط‌های الکترونیکی بدون محدودیت زمانی و مکانی برآورده گرداند.

ج) دوره تبدیل

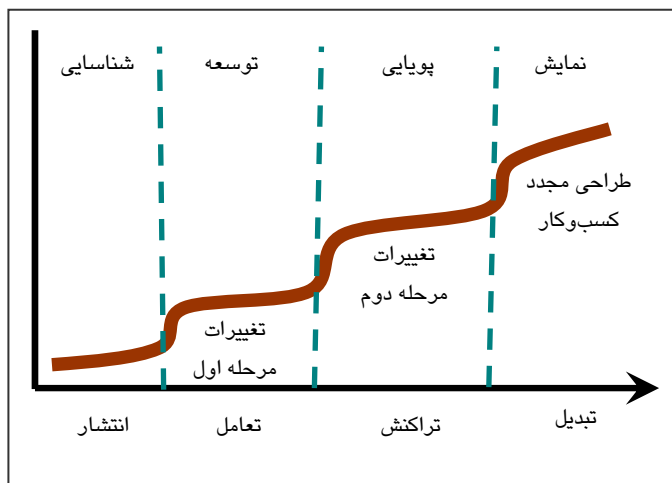
پس از به‌وجود آمدن بستر لازم، اکنون جامعه به این توان رسیده تا فعالیت‌های خود را براساس دولتی نوین بنا کند. در این مرحله است که برای تحقق آرمان جامعه‌ای نوین نیاز به فرهنگ‌سازی و توسعه فعالیت‌های حکومتی احساس می‌شود. شکل ۱ مراحل توسعه دولت الکترونیک در مرحله

1. Reengineering
2. Enabler

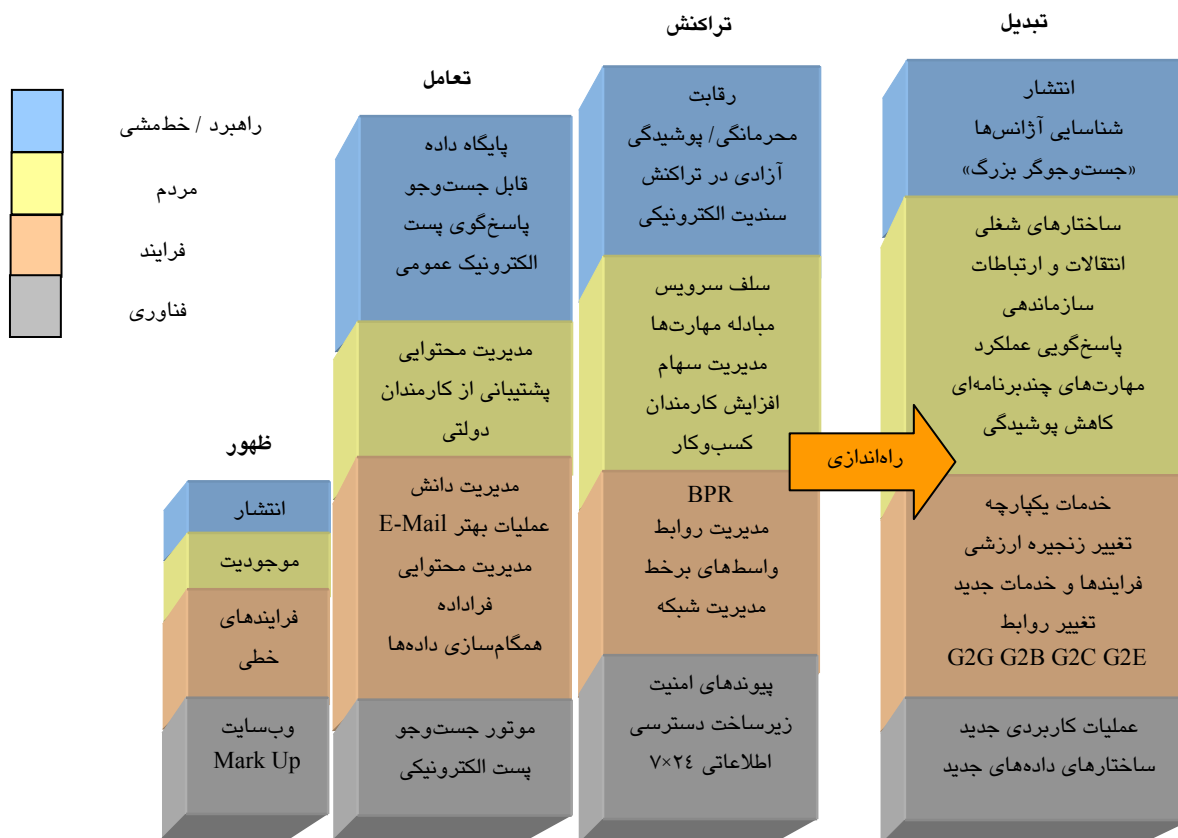


فناوری و سازمان و سپس مرحله تبدیل را از دیدگاه مدل UNDP و شکل ۲ همین مراحل را از دید مدل توسعه گارتنر نشان می‌دهند.

شکل ۱. مراحل توسعه دولت الکترونیک - مدل UNDP



شکل ۲. مراحل توسعه دولت الکترونیک براساس دیدگاه گارتنر





پورتال‌ها

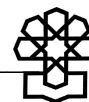
در دولت‌ها، پورتال به عنوان یک وبسایت اصلی می‌باشد که شهروندان حق انتخاب از خدماتی که دولت ارائه می‌دهد را دارا می‌باشند. به‌عنوان مثال هنگامی که یک شهروند به پورتال دولت خود متصل می‌شود و عنوان «خدمات شهروندان به‌صورت برخط» را مشاهده می‌نماید و با یک کلیک می‌تواند به لیست تمام خدمات موجود دسترسی پیدا کند. بدون اینکه بداند کدام اداره یا سازمان متولی انجام خدمت می‌باشند در واقع یک پورتال فراهم‌آورنده استفاده آسان و دسترسی به تمام اطلاعات و خدمات دولتی است. به این علت رشد قابل ملاحظه‌ای در دولت‌ها برای استفاده از فناوری پورتال دیده می‌شود. اهداف راه‌اندازی پورتال دسترسی آسان شهروندان به اطلاعات خدمات دولتی مورد نیاز، دسترسی به منابع مختلفی از داده‌ها و اطلاعات دولتی از طریق یک وبسایت، یک بار وارد کردن اطلاعات شخصی به‌منظور ورود به سیستم و استفاده از منابع مختلف داده‌ای و اطلاعاتی، ایجاد یک اجتماع برخط برای کاربران جهت یافتن اطلاعات مورد نیاز و تشریک مساعی شهروندان است. یک پورتال سعی در برقراری تعامل بین مردم، برنامه‌های کاربردی و داده‌ها دارد. پورتال‌ها انواع مختلفی دارند که عبارتند از:

۱. **اطلاعاتی:** انتشار دادن و گذاشتن لینک وبسایت‌هایی که در حال حاضر وجود دارند.

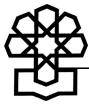
۲. **تراکنشی:** تراکنش با یک سیستم.

۳. **تراکنشی یکپارچه:** تراکنشی که نیاز به یکپارچگی چند سیستم دارد.

در سراسر دنیا هزاران پورتال دولتی از نوع اطلاعاتی می‌باشند. صدها پورتال دولتی توانایی اجرای تراکنش و تعامل با یک سیستم و یا یک دیپارتمان دولتی را دارا می‌باشند؛ ولی تنها تعداد بسیار کمی از پورتال‌های دولتی وجود دارند که توانایی تعامل و تراکنش با چندین سیستم یا چندین دیپارتمان را دارند. خصوصیات یک پورتال دولتی با توجه به اینکه نقش دولت یک نقش هدایت‌کننده و تأثیرگذار بر بخش‌های خصوصی است بسیار حائز اهمیت است. پورتال‌های دولتی با سایت‌های تجاری و شخصی تفاوت‌های زیادی دارند، در زیر خصوصیات یک پورتال دولتی وجود ذی‌نفعان مختلف، دسترسی همگانی، کاربرد و مقیاس، حریم شخصی و امنیت، وارد سیستم شدن فقط برای یکبار و استفاده از سرویس‌های موجود، سیستم‌های موجود متفاوت، قابلیت استفاده و راحتی کاربران است. ذی‌نفعان مختلف پورتال دولت الکترونیک باید تقسیم‌بندی‌های مختلف جغرافیایی کشور را تحت پوشش قرار دهند اعم از شهرها، شهرستان‌ها، استان‌ها و کشور. بخش‌های پورتال براساس گروه‌های مختلف شهروندان، کسب‌وکار، کارمندان دولت قابل دسترسی باشد. عضویت در یک گروه نباید مانع از عضویت در گروه‌های دیگر شود. به‌عنوان مثال یک کاربر



که به سیستم وارد می‌شود می‌تواند دارای نقش‌های مالیات‌دهنده، رأی‌دهنده، والد یک کودک و مدیر عامل یک شرکت باشد و سیستم باید این توانایی را داشته باشد که تراکنش‌های متفاوت را برای نقش‌های مختلف انجام دهد، در دسترسی همگانی دولت حق انتخاب کاربران پورتال را ندارد؛ بلکه این کاربران هستند که استفاده از پورتال را انتخاب می‌کنند. بنابراین دولت باید تا آنجا که امکان دارد دسترسی همگان را فراهم نماید. گسترش شبکه‌های ارتباطی و مهم‌تر از همه اینترنت باید در دستور کار دولت قرار گیرد تا افراد مختلف حق دسترسی یکسانی به پورتال داشته باشند. همچنین یک پورتال دولتی باید دارای نسخه‌های زبان‌های متداول کشور باشد، در کاربرد و مقیاس در یک سازمان حجم انتقال اطلاعات، تعداد کاربران مشخص هستند؛ اما برای یک پورتال دولتی نمی‌توانیم این پیش‌بینی را انجام دهیم. یک پورتال دولتی باید بتواند حجم فعالیت‌های وسیعی را انجام دهد. در مورد حریم شخصی و امنیت با توجه به اینکه اطلاعات بین شهروندان، کسب‌وکار و دولت به اشتراک گذاشته می‌شود و محرمانگی اطلاعات خصوصی برای افراد اهمیت بالایی دارند، اساس و پایه یک پورتال دولتی داشتن امنیت بالاست. طراحی شبکه‌های هوشمند، رمزنگاری، دیوارهای آتش که کمک به جلوگیری از دسترسی‌های غیرمجاز و هک شدن است. وارد سیستم شدن فقط برای یکبار و استفاده از سرویس‌های موجود یکی از نقاط قوت پورتال‌های دولتی استفاده از نام کاربری و کلمه رمز است. یک پورتال دولتی باید این توانایی را داشته باشد که با سازمان‌های مختلف که در مکان‌های جغرافیایی مختلف هستند، تراکنش داشته باشد. زیرساخت‌ها باید توانایی پشتیبانی از سیستم‌های چندگانه، برنامه‌های کاربردی مختلف و پلت‌فرم‌های قدیمی پیاده‌سازی‌های متفاوت امنیتی و تعاریف به‌ظاهر مختلف از داده‌ها را داشته باشند. این امر نیازمند توجه به تشکیلات، فرایندها، فرهنگ و فناوری‌های موجود است. سیستم‌های موجود متفاوت یکی دیگر از نکات قابل بحث وجود سیستم‌های قدیمی در ساختارهای دولت هستند که یک محیط ناهمگن را به‌وجود آورده است. مسئله اساسی که مطرح می‌شود این است که دولت‌ها با صرف هزینه و زمان سیستم‌هایی را پیاده‌سازی کرده‌اند که نیاز به تعامل با پورتال دارند و بسیاری از این سیستم‌ها با فناوری جدید ناسازگار هستند. باید توجه خاصی به استفاده از این سیستم‌ها گردد و واسطه‌کار پورتال با بعضی از این سیستم‌ها و منابع داده یکپارچه گردد. قابلیت استفاده و راحتی کاربران اولین تجربه افراد در استفاده از پورتال باید به‌گونه‌ای باشد که به مراجعه مجدد بیانجامد. هنگام استفاده، افراد باید به کارا بودن، جامع بودن و مؤثر بودن پورتال پی ببرند. سیستم پورتال باید دارای سرعت بالا و در همه ساعات شبانه‌روز قابل دسترس باشد.



بررسی الگوهای توسعه دولت الکترونیکی در کشورهای منتخب جهان

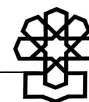
عرضه خدمات برخط از سوی ادارات عمومی به شهروندان و سازمان‌ها در مقام مشتری، جهت‌گیری عمده دولت الکترونیک به‌شمار می‌رود که از دهه ۹۰ آغاز گردید. با این همه گستره دولت دیجیتال به تدریج از ادارات عمومی (مراجع اجرایی) فراتر رفته به مجموعه‌ای از مراجع سه‌گانه اجرایی، قضایی و قانون‌گذاری از سطوح ملی به سطوح بین‌المللی بسط یافت. در ادامه به بررسی چگونگی و نوع خدمات ارائه شده در برخی کشورهای جهان پرداخته شده است.

۱. سنگاپور

چشم‌انداز دولت سنگاپور پیشرو بودن در زمینه دولت الکترونیکی و ارائه خدمات بهتر به شهروندان در عصر دانش‌محور فعلی است. به همین دلیل روش‌های انجام کارها مورد تجدیدنظر قرار گرفته‌اند تا بتوان از فناوری اطلاعات و ارتباطات بهره بیشتری گرفت. راهبرد اصلی دولت الکترونیک در سنگاپور گسترش دامنه ارائه الکترونیکی خدمات است. با اجرای این راهبری شهروندان قادر خواهند بود که به خدمات بیشتری به‌صورت online دسترسی پیدا کنند. بخش دولتی می‌تواند با ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه و مشتری‌محور به ایجاد جامعه اطلاعاتی کمک کند. پورتال eCitizen که در سال ۱۹۹۹ ایجاد شده است یک نمونه می‌باشد. در حال حاضر اکثر خدمات عمومی با قابلیت ارائه به‌صورت online، از طریق این پورتال ارائه می‌شوند. هدف از ایجاد پورتال eCitizen ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان مطابق دیدگاه‌های آنان بود و نه مطابق تقسیم‌بندی‌های سازمانی دولت. شهروندان در طول حیات خود می‌توانند از این پورتال برای اموری از قبیل آموزش، شغل‌یابی، ازدواج و تغییر محل سکونت استفاده کنند. تمام این موارد در زیر پورتال‌هایی از قبیل اسکان، سلامت، خانواده، کتابخانه، آموزش، تجارت، استخدام، حمل‌ونقل، دفاع و قانون آورده شده است.

eCitizen متعلق به وزارت دارایی سنگاپور است و توسط سازمان مرجع توسعه اطلاعات و ارتباطات^۱ (بازوی حاکمیتی ICT دولت) اداره می‌شود. هر بخش از پورتال نیز توسط یک سازمان مدیریت می‌شود. به‌عنوان مثال وزارت صنعت و تجارت مسئول بخش تجارت است و وزارت توسعه ملی مسئول بخش اسکان است. پورتال eCitizen برای ارائه خدمات الکترونیکی بیشتر و جست‌وجوی بهتر دائماً مورد تجدید نظر قرار می‌گیرد. قسمت تجارت آن تبدیل به پورتال G2B شده است، با این هدف که صاحبان مشاغل و شرکت‌ها از

1. Infocomm Development Authority of Singapore (IDA)



این طریق به خدمات دسترسی پیدا کنند. ایجاد تسهیلات و ارزش افزوده برای شهروندان هدف اصلی پورتال‌هاست.

به‌منظور ارائه خدمات شهروندمحور همکاری بخش خصوصی در ارائه خدمات دولتی الزامی است.

آدرس پورتال اصلی سنگاپور عبارت است از: www.ecitizen.gov.sg

بعضی پورتال‌های فرعی دیگر عبارتند از:

پورتال خدمات و اطلاعات کتابخانه‌ای: www.nlb.gov.sg

پورتال اطلاعات و خدمات بازار کار: www.employmenttown.gov.sg

پورتال خدمات مربوط به خانواده: www.familytown.gov.sg

پورتال اصلی دولت سنگاپور که در آن به تمام دیگر پورتال‌ها لینک داده شده عبارت

است از: www.gov.sg

در حال حاضر شهروندان می‌توانند از طریق پورتال eCitizen به‌طور ۲۴ ساعته و هفت روز هفته به اطلاعات و خدمات دولتی دسترسی دارند. برای ایجاد یک ساختار احراز هویت واحد، سیستم «دسترسی شخصی سنگاپور» (Singpass) راه‌اندازی شده است. برای استفاده از کلیه خدمات online شهروندان تنها نیاز به یک بار احراز هویت در این سیستم دارند. برای صاحبان مشاغل، ارتباط online با دولت عادی شده است. با دسترسی online به سازمان‌های دولتی، صرفه‌جویی زیادی در هزینه‌ها و وقت صورت می‌گیرد. به‌طور مثال زمان ارائه درخواست برای مجوزهای تجاری با استفاده از شبکه TradeNet از ۲ تا ۷ روز به دو دقیقه و تعداد فرم‌ها از ۳ تا ۳۵ به یک فرم کاهش یافته است. همچنین متوسط زمان لازم برای بررسی درخواست‌ها و اعلام نتیجه از ۳ هفته به ۲ هفته کاهش و تعداد مجوزها با زمان بررسی کمتر از ۳ روز از ۸ درصد به ۲۸ درصد افزایش یافته است. برای استفاده آسان‌تر از سیستم، خدمات برحسب نوع شغل و صنعت ارائه می‌شوند. کارمندان دولت نقش عمده‌ای در موفقیت دولت الکترونیک ایفا می‌کنند. کارمندان به‌طور مداوم تحت آموزش‌های لازم قرار دارند. برنامه‌های آموزشی ICT اطمینان می‌دهد که کارمندان مهارت‌های لازم را برای بهره‌گیری از رشد ظرفیت‌های ICT فرا گرفته‌اند.

۲. استرالیا

استراتژی دولت استرالیا به نام «خدمات بهتر، دولت بهتر» در نوامبر ۲۰۰۲ منتشر شد. در این استراتژی، به اشتراک‌گذاری و استفاده مجدد از منابع، مهارت‌ها و اطلاعات، کلید توسعه خدمات



یکپارچه می‌باشند. هدف اصلی دولت استرالیا سهولت دسترسی شهروندان به خدمات دولتی است. دولت الکترونیک با فراهم آوردن اطلاعات، محیط Online و بازده و شفافیت بیشتر برای فرایند خدمات دولتی، راه رسیدن به این هدف را هموار می‌کند. به‌منظور پشتیبانی از برنامه عملیاتی دولت الکترونیک سازوکار جدیدی طراحی شده است.

دفتر ملی اقتصاد اطلاعات^۱ مسئول توسعه و هماهنگی پیشنهادهایی که در زمینه مباحث اقتصاد اطلاعاتی به دولت ارائه می‌شود، می‌باشد. NOIE خدمات ۳۳ دستگاه و سازمان دولتی را در هفته دولت الکترونیک در نوامبر ۲۰۰۲ به‌طور آزمایشی به‌صورت Online ارائه کرد و پس از آن سیاست بهبود پورتال‌های ملی اتخاذ شد.

بهبود دسترسی Online به تمام سطوح دولت در برنامه «چارچوب پورتال‌های مشتری – محور»^۲ متمرکز شده است. هدف این چارچوب کمک به شهروندان استرالیا برای دسترسی آسان به اطلاعات و خدمات می‌باشد. این چارچوب از یک مدخل اصلی به آدرس Australia.gov.au تشکیل شده است که از طریق آن مجموعه پورتال‌های ایجاد شده براساس گروه‌های استفاده‌کننده و موضوعات مختلف قابل دسترس هستند.

این پورتال‌ها براساس دیدگاه مشتری – محور طراحی شده‌اند و دامنه وسیعی از گروه‌های استفاده‌کننده و موضوعات از تجارت و مشاغل گرفته تا امور مربوط به خانواده را پوشش می‌دهند. تا جولای ۲۰۰۳ هجده پورتال راه‌اندازی شده است. چارچوب پورتال‌ها نیز ارزیابی شده و از نتایج آن برای اتخاذ جهت‌گیری راهبردی استفاده می‌شود. برخی سرویس‌های دولت الکترونیک به‌شرح ذیل هستند:

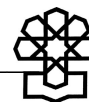
الف) e-Tax

از سرویس‌های پرطرفدار و محبوب، سیستم مالیات Online به نام e-tax است که به مؤدیان مالیاتی (شامل شهروندان، بازرگانان و واسطه‌ها) امکان می‌دهد که از طریق اینترنت تشکیل پرونده دهند. www.ato.gov.au

این سرویس در سال ۱۹۹۷ به‌عنوان بخشی از پروژه اصلاح نظام مالیاتی ایجاد شده است. فرایند اخذ مالیات در این سرویس در مقایسه با سیستم سنتی از ۸ هفته به ۲ هفته کاهش یافته است. همچنین متوسط هزینه‌های مربوط به فرایند داخلی اخذ مالیات ۵/۵۷ دلار به ازای هر دریافت و کل هزینه‌ها ۲۰ درصد کاهش یافته است.

1. National Office for the Information Economy (NOIE)

2. Customer Focused Portals Framework



ب) سرویس تأمین اجتماعی

این سیستم فرایندی خودکار را برای تشخیص و ارزیابی دعاوی مربوط به خدمات اجتماعی با توجه و بر مبنای قوانین موضوعه فراهم می‌آورد. عملکرد این سیستم بدین‌گونه است که قوانین را به منطق برنامه‌ریزی تبدیل کرده و از طریق یک فرایند پویا و خودکار مبتنی بر وب، پرسش‌هایی را از استفاده‌کنندگان سیستم پرسیده و پاسخ‌ها را با قوانین و مقررات مقایسه می‌کند. با به‌کارگیری این سیستم، از طریق کاهش زمان انجام کار توسط کارکنان، کارایی تا ۳۰ درصد افزایش یافته است.

ج) سرویس امنیت گذرنامه

نظام صدور گذرنامه استرالیا به‌منظور پیشگیری از سوءاستفاده از گذرنامه‌ها در حال آزمایش و توسعه یک فناوری تشخیص چهره بسیار پیشرفته است. در این سیستم، عکس اشخاص در یک تراشه^۱ کامپیوتری که روی گذرنامه نصب شده است ذخیره می‌شود و در هنگام ضرورت عکس ذخیره شده توسط کامپیوتر بازخوانی و با چهره دارنده گذرنامه مقایسه می‌شود. دستاوردهای استفاده از این سیستم عبارتند از:

- بررسی سریع‌تر گذرنامه‌ها،

- امنیت بیشتر پروازها،

- کاهش جعل هویت.

این سیستم از اکتبر سال ۲۰۰۴ راه‌اندازی شده است.

د) محل ورود صاحبان مشاغل^۲

یک سرویس Online مفید برای صاحبان مشاغل عبارت است از: «محل ورود صاحبان مشاغل» www.bep.gov.au که به صاحبان مشاغل برای دسترسی به اطلاعات و خدمات مربوط به آنها کمک می‌کند. این سرویس دسترسی به بیش از ۲۹۰۰ معامله دولتی را فراهم می‌کند.

از دیگر سرویس‌های محبوب، درگاه اصلی اطلاعات و خدمات دولت فدرال می‌باشد:

www.australia.gov.au

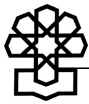
بعضی سرویس‌های پرطرفدار دیگر عبارتند از: سرویس جست‌وجوی شغل

www.jobsearch.gov.au و eVisa که پرداخت صورت‌حساب برای اکثر ویزاهای استرالیا را از

طریق اینترنت امکانپذیر می‌سازد.

1. Microchip

2. Business Entry Point



ه) گردآوری بازخورد عمومی

در این مرحله جمع‌آوری بازخوردها در سطح سازمان پیش‌بینی شده است. چنانچه برنامه‌ها فراسازمانی باشد یک سازمان راهبر انتخاب شده که نتایج را به کمیته‌های مربوط گزارش می‌دهد.

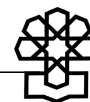
و) رأی‌گیری الکترونیکی و نظرسنجی درباره قوانین و مقررات پیشنهاد شده

دولت الکترونیک و رأی‌گیری الکترونیکی در استرالیا به‌عنوان دو میحث جدا در نظر گرفته می‌شوند. مدیریت فرایندهایی که زیربنای سیاست‌گذاری دولت و توسعه برنامه‌ها و ارائه خدمات هستند، در حیطه کار دولت الکترونیک قرار دارد. استرالیا یکی از معدود کشورهایی است که رأی دادن در آن اجباری است. ایالت‌های مختلف، سیستم‌ها و فرایندهای متفاوتی برای رأی‌گیری دارند.

در ماه مارس سال ۲۰۰۱ کمیته انتخاباتی استرالیا^۱ گزارشی در مورد رأی‌گیری الکترونیکی و شمارش الکترونیکی آرا منتشر کرد. براساس این گزارش در این مقطع نباید سیستم رأی‌گیری ورقه‌ای را که مورد پذیرش عمومی و سیاسی است با سیستم دیگری جایگزین کرد. در چارچوب راهبرد «خدمات بهتر، دولت بهتر» از طریق نظرخواهی Online و برقراری ارتباط قوی‌تر بین شهروندان و دولت، تصمیم‌گیری‌های دولتی بهبود خواهد یافت. این طرح‌ها عمدتاً در هر سازمان به‌طور جداگانه اجرا می‌شوند و کانال الکترونیکی به‌عنوان گزینه دیگری برای ارتباط و همکاری در مجامع عمومی مختلف به‌طور روزافزون مورد استفاده قرار می‌گیرد. به‌عنوان مثال ارائه اطلاعات به کمیته تحقیق پارلمان به‌صورت Online قابل انجام است.

۳. ترکیه

در سال ۲۰۰۱ ترکیه به یکی از شرکای برنامه اروپای الکترونیکی تبدیل شد. این برنامه دنباله برنامه اروپای الکترونیکی اتحادیه اروپایی بود که دگرگونی اعضای خود را به جوامع اطلاعات دنبال می‌کرد. این برنامه بسیار ساده است و برای کشورهایی که خواهان عضویت در اتحادیه هستند، ولی عضو اروپای الکترونیکی نیستند، به اجرا درمی‌آید. پروژه‌های عمومی مهم خدمات دولت الکترونیک در ترکیه در جدول ۳ آورده شده است.



جدول ۳. پروژه‌های عمومی مهم خدمات دولت الکترونیک در ترکیه

دولت با مشاغل	دولت با دولت	دولت با شهروند	
<ul style="list-style-type: none"> • شبکه مالیات • شبکه دادگستری • شبکه حسابداری • شبکه مستمری 	<ul style="list-style-type: none"> • شبکه خارجه • شبکه مالیات • شبکه حسابداری • شبکه مستمری 	<ul style="list-style-type: none"> • شبکه جمعیت • شبکه مالیات • شبکه دادگستری • شبکه مستمری 	سطح مرکزی
<ul style="list-style-type: none"> • شبکه محلی • شبکه دادگستری • شبکه مالیات • شبکه حسابداری 	<ul style="list-style-type: none"> • شبکه محلی • شبکه دادگستری • شبکه مالیات • شبکه حسابداری 	<ul style="list-style-type: none"> • شبکه جمعیت • شبکه محلی • شبکه دادگستری 	سطح محلی

الف) شبکه محلی (شبکه دولتی محلی)

یرلنت (به معنای شبکه محلی در ترکیه) درگاه وب و سکوی ارتباطی تحت وب برای دولت‌های محلی در ترکیه است. این شبکه سازوکار مجازی را به نحوی سامان می‌بخشد که کارگزاران دولتی محلی ترکیه و دانشگاهیانی که با دولت محلی ترکیه تعامل دارند، می‌توانند داده‌ها را به اشتراک گذارند. این پروژه ذی‌نفعان گوناگونی را به هم متصل می‌کند، مانند دانشگاهیان، شهروندان و خبرگان دولتی محلی. همچنین این شبکه به محلی برای تمامی دولت‌های محلی تبدیل شده و می‌تواند اطلاعات راجع به خودشان را در آن ارائه دهند. این وب‌سایت حاوی اطلاعات ذیل است:

- فهرست دولت‌های محلی ترکیه،
- فهرست مزایده‌ها و مناقصه‌های دولت محلی،
- انتشارات و مطبوعات تحت پوشش دولت محلی،
- نتایج انتخابات محلی از سال ۱۹۶۳،
- جزئیات راجع به قانون‌گذاری‌های صورت گرفته،
- جزئیات راجع به پیشرفت‌های بین‌المللی که با دولت‌های محلی ترکیه مرتبطند،
- اطلاعات مبنایی راجع به مشکلات مالی، پرسنلی و زیرساختی دولت‌های محلی ترکیه،
- محمل بحث الکترونیکی به همراه گزینه پرسش و پاسخ.

ب) شبکه مالیات (VEDOP، پروژه خودکارسازی ادارات گردآوری مالیات)

ایده پشتیبان این شبکه افزایش سرعت و کارایی گردآوری مالیات با خودکارسازی ادارات مربوط در سراسر کشور بود. این پروژه برای تمامی مؤدیان مالیاتی، شماره شناسایی هویتی منحصر به فردی ایجاد کرد که شامل اتباع ترکیه‌ای و خارجی و بخش خصوصی شاغل در ترکیه



می‌شود تا کنترل بهتری بر پرداخت مالیات‌ها صورت گیرد. همچنین شبکه مالیات به دنبال تسهیل بیشتر ارائه اطلاعات مالیاتی به شهروندان است. برای مثال، مؤدیان مالیاتی توانسته‌اند از سال ۱۹۹۹ اطلاعات مالیاتی‌شان را در اینترنت مشاهده کنند.

ج) شبکه دادگستری (UYAP، پروژه شبکه دادگستری ملی)

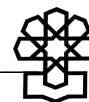
شبکه دادگستری، یک پروژه شبکه دادگستری ملی تحت وب بود که اسناد الکترونیکی و جریان‌های داده‌های الکترونیکی را به منظور یکپارچگی تمامی نهادهای نظام قضایی، مانند بسیاری از ادارات وزارت دادگستری، ادارات تعقیب عمومی، تمامی درجات و انواع محاکم، زندان‌ها و ادارات حقوقی به کار می‌گیرد و به آنها امکان می‌دهد اطلاعات را با این سیستم و خارج از آن با سایر نهادهای دولتی به اشتراک گذارد و مبادله کند. همچنین شبکه دادگستری شامل سیستم اینترنت می‌شود که کارکنان این وزارتخانه را پوشش می‌دهد.

د) شبکه خارجه (پروژه وزارت امور خارجه)

وزارت امور خارجه، اقدامات اطلاعات محور خود را از سال ۲۰۰۰ آغاز کرد. زمانی که کارکنان آن ملاحظه کردند وزرای خارجه سایر کشورها و سازمان‌های بین‌المللی در امر سیاست‌گذاری خارجی از زیرساخت‌های مبتنی بر اطلاعات استفاده می‌کنند. شبکه خارجه به منزله اقدامی برای ایجاد سیستم یکپارچه آغاز شد که ادارات داخلی وزارت امور خارجه واقع در آنکارا را به ادارات تابعه و سفارتخانه‌های واقع در سایر کشورها متصل کرد. وظیفه نخست این پروژه، روزآمدسازی سخت‌افزار و نرم‌افزار مورد استفاده در وزارتخانه بود. سپس سیستم اینترنتی را برای تمامی پرسنل وزارتخانه برقرار کرد تا بتوانند با یکدیگر در رابطه با موضوعات کاری و سازمانی ارتباط الکترونیکی برقرار کنند، مانند مکاتبات رسمی، اشتراک‌گذاری پایگاه داده امور خارجه و ارتباط مکاتبه‌ای شخصی غیررسمی. این سیستم هزینه ارتباطات و هماهنگی‌ها را به طور قابل ملاحظه‌ای کاهش داد و اشتراک‌گذاری نظام‌مندتر، سریع‌تر و آسان‌تر اطلاعات در سراسر وزارتخانه امکان‌پذیر گشت. همچنین این شبکه استانداردسازی و خودکارسازی فعالیت‌های ارتباطی و همچنین کنترل متمرکز آنها را میسر ساخت.

ه) شبکه حسابداری (Say2000i، رایانه‌ای کردن پروژه ادارات حسابداری)

شبکه حسابداری که توسط وزارت دارایی راه‌اندازی شد، بزرگ‌ترین پروژه دولت الکترونیکی تحت وب در ترکیه است. این شبکه تمامی ۱۵۰۰ اداره حسابداری عمومی در ترکیه را به یکدیگر و به ادارات مرکزی در آنکارا متصل می‌کند. این شبکه حسابداری عمومی مجازی به دولت امکان می‌دهد سابقه تمامی درآمدها و هزینه‌های خود را در هر زمان و هر روز نگهداری کند. برای مثال، نگهداری



سابقه حقوق و دستمزد و هزینه‌های درمان تمامی کارکنان کشوری به‌صورت زنده و به شکل کنترل بهتر فراهم آمده است. لذا Say2000i کنترل پیشرفته مرکزی دولت را در عین افزایش شفافیت آن فراهم آورده است. به‌کارگیری نرم‌افزار منبع باز در این پروژه، روزآمدسازی فنی آن را آسان‌تر کرده است.

(و) شبکه جمعیت (MERNIS)، پروژه سیستم مدیریت مرکزی جمعیت)

این پروژه از ایده ذخیره‌سازی و کنترل مرکزی اطلاعات آماری نشئت گرفته است. تمامی اطلاعات آماری که در روستای دوردست در ترکیه شرقی ذخیره می‌شدند، پس از ویرانی طبیعی سال ۱۹۷۲ از بین رفتند. دولت می‌خواست از بروز دوباره این واقعه پیشگیری کند و به همین منظور قانون جمعیت و آمار را در پارلمان به تصویب رساند.

اهداف پروژه شبکه جمعیت عبارتند از:

- تأمین داده‌های آماری به شکل الکترونیکی در واحدهای مرکزی و محلی،
- ایجاد پایگاه داده مرکزی،
- تأمین شماره شناسایی جمهوری ترکیه برای هر شهروند ترکیه‌ای (مشابه شماره تأمین اجتماعی آمریکا)،

- تأمین اطلاعات آماری برای نهادهای دولتی و شهروندان در قالب الکترونیکی،
- سازماندهی و تأمین سریع‌تر اطلاعات آماری،
- صدور کارت‌های شناسایی ملی جدید که حمل آن ساده‌تر (کارت‌های شناسایی کنونی به اندازه یک کیف جیبی بزرگ هستند) و جعل آنها سخت‌تر است.

تخصیص شماره شناسایی واحد ملی نیز بسیاری از مشکلات را رفع خواهد کرد. این شماره می‌تواند با سایر پایگاه‌های داده گوناگون یکپارچه شود، مانند پایگاه‌های وابسته به نهادهای سلامت، پلیس و صادرکننده کارت‌های اعتباری. این کار کنترل اقتصاد زیرزمینی را آسان‌تر و فرار مالیاتی را مشکل‌تر خواهد کرد.

(ز) شبکه مستمري

این شبکه که پروژه صرفه‌جویی درمانی نیز نامیده می‌شود، یک نوآوری در نهاد دولتی تأمین اجتماعی با نام تأمین مستمري و سلامت برای کارگزاران دولتی بازنشسته ترک است. هدف اصلی آن صرفه‌جویی در هزینه‌ها با پردازش برخط هزینه‌های درمان است. بیش از یک میلیون بازنشسته دولتی و همچنین همسران و وابستگان آنها از خدمات این صندوق بهره‌مندند. هزینه سالیانه تمامی درمان‌ها، مراقبت‌ها و آزمایش‌های پزشکی این صندوق، حدود ۴۵۰ میلیون دلار است. این نهاد ۱۵



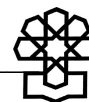
میلیون نسخه ارائه شده از سوی داروخانه‌ها را در سال بررسی می‌کند. این حجم کار کاغذبازی قابل توجهی را موجب شده است. صندوق مستمری برای ذی‌نفعان گوناگون مفید است. دیگر شهروندان مجبور نیستند برای اثبات استحقاق خود در بهره‌مندی از خدمات مراقبت درمانی و پزشکی به کاغذبازی متوسل شوند. ارائه‌دهندگان خدمات درمانی و داروخانه‌ها نیز خطای بشری و زمان انتظار بیمار برای پردازش اطلاعات وی را به حداقل رسانده‌اند. کنترل‌های دولتی بر جریان خدمات درمانی و پولی کارتر شده است. خطر اشتباهات و کلاهبرداری به‌طور قابل ملاحظه‌ای کاهش یافته است. پروژه شبکه مستمری چندین جایزه فناوری اطلاعات ملی را از آن خود کرده و از سوی سایر نهادهای تأمین اجتماعی دولتی اقتباس شده است.

۴. بریتانیا

در جدول ۴، نمونه‌هایی از خدمات اصلی دولت الکترونیکی در بریتانیا آورده شده است:

جدول ۴. نمونه‌هایی از خدمات اصلی دولت الکترونیکی در بریتانیا

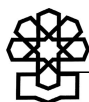
<p>خدمات درمانی ملی مستقیم</p> <p>http://www.nhsdirect.nhs.uk/</p> <p>مرکز تماس برای مشاوره درمانی که در سال ۱۹۹۸ تأسیس شد و از سوی خدمات وب مکمل پشتیبانی می‌شود. این مرکز یکی از اقدامات کلان موفق در عرصه برنامه‌های دولت الکترونیکی است. اگرچه خدمات آن تحت وب نبوده و تلفنی ارائه می‌شود، اما تأثیر قابل توجهی داشته است.</p>
<p>دولت مستقیم</p> <p>http://www.direct.gov.uk/</p> <p>این مرکز، درگاه اصلی وب دولت بریتانیا است که در اواخر سال ۲۰۰۴ راه‌اندازی شد. این درگاه محتوای «امور اصلی زندگی» را سازمان‌دهی می‌کند. شهروندان حق ندارند صرفاً از این درگاه تراکنش‌هایشان را انجام دهند، بلکه این درگاه با خدماتی پیوند دارد که از سوی نهادهای دولتی ارائه می‌شوند.</p>
<p>خودممیزی مالیات بر درآمد</p> <p>http://www.hmrc.gov.uk/</p> <p>آن‌گونه که ادعا می‌شود، این مرکز نخستین مرکز ارائه‌دهنده خدمات تراکنشی کلان برخط در بریتانیا است. در اینجا کاربران (ثبت‌نام کرده) می‌توانند فرم ممیزی درآمد مالیاتی خود را به شکل الکترونیکی ارائه کنند. در آغاز سال ۲۰۰۰ و در همان روزهای آغازین راه‌اندازی این مرکز، مشکلات فنی‌ای پیش آمد. حتی در سال ۲۰۰۲ به دنبال نگرانی‌هایی درخصوص امنیت داده‌ها، این مرکز موقتاً تعطیل شد. این وضعیت میزان اقبال عمومی را در بهره‌گیری از این خدمات در سال ۲۰۰۲ به کمتر از ۱ درصد رساند. با این حال، پس از آن و تا سال ۲۰۰۵ اقبال عمومی افزایش یافت و به ۱۷ درصد رسید (۱,۶۳ میلیون نفر). بخشی از این دستاورد را می‌توان به بهره‌گیری از نرم‌افزارهای اشخاص ثالث دارای مجوز توسط واسطه‌های اصلی‌ای مانند حسابدارها مربوط دانست.</p>



<p>حساب‌های مالیاتی برخط</p> <p>http://www.hmrc.gov.uk/</p> <p>این خدمات که در اصل مشابه خدمات خودممیزی برخط است (و توسط یک نهاد اجرا می‌شود)، امکان کنترل بخشودگی‌های بالقوه از حساب‌های مالیاتی را فراهم می‌کند (مانند مابه‌التفاوت درآمدها برای پرداخت کمتر یا دارا بودن فرزندان) و سپس فرم درخواستی را برای ادعاهای (کاربران ثبت‌نام کرده) فراهم می‌آورد.</p>
<p>حمل‌ونقل مستقیم</p> <p>http://www.transportdirect.info/</p> <p>این درگاه یکپارچه اطلاعاتی حمل‌ونقل، اطلاعات راجع به طیفی از انواع متفاوت سفرهای ریلی، جاده‌ای، اتوبوسی و پیاده را ارائه می‌دهد. ویژگی اصلی آن این است که کاربران می‌توانند به اطلاعات جاده‌ها و گزینه‌های مختلف حمل‌ونقل جهت سفرهای خیابان، حومه شهر، بین شهری و برون مرزی دست یابند. همچنین، آنها می‌توانند با افتتاح حساب شخصی به اطلاعات سفارشی برای رفع نیازمندی‌هایشان بپردازند. همچنین این سایت درخصوص تأخیرهای ترافیکی و تغییرات خدمات، اطلاعات زنده ارائه می‌کند.</p>
<p>آژانس مهارت رانندگی</p> <p>http://www.dsa.gov.uk/</p> <p>یکی از نخستین خدمات الکترونیکی است که به کاربران دارنده حساب بانکی جداگانه ارائه می‌شود. بازدیدکنندگان این سایت می‌توانند در آزمون‌های رانندگی ثبت نام (یا از آن صرف‌نظر) و در آزمون‌های آزمایشی آن شرکت کنند.</p>

۵. اتحادیه اروپا

برنامه پیشنهادی جلسه گروه ویژه گروه ۷ برای جامعه اطلاعات در ابتدای قرن حاضر که منتخبان اتحادیه اروپایی برای محک‌زنی دولت الکترونیکی تدوین نمودند، شامل ۱۲ خدمات الکترونیکی به شهروندان و ۸ خدمات الکترونیکی به مشاغل (در چارچوب برنامه اروپای الکترونیکی) می‌شد. ۴ سطح خدمات نیز تعریف شد. سطح پایین خدمات تنها می‌تواند برای ادارات حاضر در خط مقدم ایجاد شود، در حالی که سطح‌های ۳ و ۴ ادارات پشتیبان و یکپارچه‌سازی احتمالی آنها را هم دربرمی‌گیرد. این تعریف از لحاظ شمارش دقیق است؛ اما حیطه محدودی دارد. در جدول ۵ شرح این خدمات و سطح خدمت آنها آورده شده است.

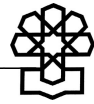


جدول ۵. تعریف دولت الکترونیکی در برنامه الکترونیکی اروپا

خدمت	سطح خدمت
برای شهروندان	۱. اطلاعات آن‌لاین در مورد خدمات
مالیات بر درآمد	۲. دریافت فرم‌ها
فرصت‌های شغلی	۳. تحویل متقابل فرم‌ها (شامل تأیید و تشکر)
پرداخت‌های تأمین اجتماعی	۴. تراکنش کامل، شامل مدیریت کامل پرونده، تصمیم‌گیری و پرداخت (در صورت امکان)
اسناد شخصی	
ثبت‌نام خودکار وسیله نقلیه	
مجوز ساختمان	
ابلاغیه‌های پلیس	
کتابخانه آن‌لاین (فهرست، جست‌وجو)	
گواهی‌ها (مثل تولد و ازدواج)	
ثبت‌نام دانشجویان دانشگاه	
تغییر آدرس	
سلامتی	
برای سازمان‌ها	
مشارکت برای تأمین اجتماعی	
اعلامیه و اخطاریه‌های مالیاتی	
اعلامیه و اخطاریه‌های VAT	
ثبت شرکت جدید	
گزارش‌های آماری	
پروانه محیط زیست	
ابلاغیه‌های گمرک	
دارایی‌های عمومی	

۶. ژاپن

به‌منظور ایجاد استانداردهای الکترونیک دو پروژه اصلی در دست وزارت کشور ژاپن است. در پروژه اول، تحت عنوان شبکه نقاط مسکونی به استانداردهای این امکان داده می‌شود که اطلاعات شهروندان از قبیل نام، نام‌خانوادگی، جنسیت و... را با یک پایگاه داده‌ای که با استانداردهای دیگر در سطح کشور مرتبط است، نگهداری کند. در طرح دوم، شبکه‌ای با درجه بالای اعتماد ایجاد می‌شود که برای مبادله بسیاری از اسناد الکترونیک میان استانداردهای و دولت مرکزی استفاده می‌گردد. ایجاد دولت الکترونیک موضوع بسیار گسترده‌ای است که یک ساختار اطلاعاتی ملی را ایجاد می‌کند به‌گونه‌ای که دولت مرکزی، استانداردهای، شرکت‌های خصوصی، خانواده‌ها و افراد مختلف دیگر را دربر می‌گیرد.



خدمات قابل الکترونیکی شدن نهادهای عمومی کشور

جهت شناسایی خدمات عمومی الکترونیکی از مطالعات تطبیقی انجام شده در بخش‌های قبلی و استخراج وظایف و خدمات عمومی دولتی از قوانین و مقررات مربوطه شامل قانون اساسی، اساسنامه یا قانون تشکیل وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی و قوانین مرتبط دیگر استفاده شده است و نتیجه آن در ۹ دسته خدمت طبقه‌بندی گردید که به شرح ذیل آورده شده است:

- کشاورزی و محیط زیست

- آموزش

- سلامت

- امنیت عمومی و حقوق شهروندی

- قانون و قضا

- مالی

- ارتباطات و حمل‌ونقل

- کسب‌وکار

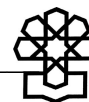
- دین و فرهنگ

در جدول ۶ خدمات عمومی الکترونیکی به تفصیل آمده است.



جدول ۶. خدمات عمومی الکترونیکی

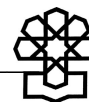
نام خدمت (شاخص)		
آموزش و ترویج کشاورزی و دامپروری	کشاورزی	کشاورزی و محیط زیست
صدور مجوزهای کشاورزی و دامپروری		
صدور مجوزهای واردات محصولات کشاورزی		
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
اطلاع‌رسانی محیط زیست	محیط زیست	
صدور مجوزهای شکار، صید، نگهداری و خرید و فروش حیوانات وحشی		
صدور پروانه‌های اکتشاف و بهره‌برداری		
رسیدگی به شکایات		
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
ثبت‌نام دانش‌آموزان	آموزش و پرورش	
آموزش مجازی و غیرحضوری		
صدور مجوزهای واحدهای غیردولتی		
صدور تأییدیه‌های مدارک تحصیلی		
رسیدگی به شکایات		
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
اعلام نتایج امتحانات و صدور کارنامه و پیگیری تحصیلی		
ابزارهای کمک آموزشی (چندرسانه‌ای و کتب الکترونیکی)		
خدمات کودکان استثنایی		
خدمات استعدادهای درخشان		
آموزش فنی و حرفه‌ای و کاردانش		
خدمات پیش‌دبستان		
مشاوره و هدایت تحصیلی		
خدمات سوادآموزی بزرگسالان		
آموزش دانش‌آموزان خارج از کشور		
خدمات امور تحصیلی دانشجویان	آموزش عالی	
آموزش الکترونیکی و غیرحضوری		
صدور مجوزهای واحدهای آموزشی		
صدور تأییدیه‌های مدارک تحصیلی		
امور پرسنلی و هیئت علمی		
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
خدمات برگزاری کنکورها، اعلام نتایج و رسیدگی به شکایات		



نام خدمت (شاخص)		
خدمات امور تحصیلی	آموزش فنی و حرفه‌ای	
آموزش الکترونیکی		
صدور تأییدیه‌های مدارک تحصیلی		
ابزارهای کمک آموزشی		
مشاوره و هدایت تحصیلی		
صدور مجوزهای واحدهای فنی و حرفه‌ای		
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
اطلاع‌رسانی و آموزش بهداشت عمومی	بهداشت	
خدمات بهداشتی		
صدور پروانه ورود، تولید و توزیع مواد غذایی، آرایشی و بهداشتی		
طرح ثبت ارقام پزشکی		
صدور پروانه ورود، تولید و توزیع تجهیزات پزشکی		
رسیدگی به شکایات		
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
اطلاع‌رسانی و آموزش دارویی	درمان	سلامت
خدمات درمان		
بیمه درمان		
رسیدگی به شکایات		
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
صدور پروانه تأسیس داروخانه، مطب، کلینیک و بیمارستان		
صدور پروانه تولید دارو و داروهای گیاهی		
امور تحصیلی دانشجویان	آموزش پزشکی	
صدور تأییدیه‌ها و استعلام مدارک تحصیلی		
خدمات پزشکی و درمانی		
خدمات پژوهشی		
خدمات نظارتی بر غذا و دارو		
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
عوارض نوسازی		
صدور پایان کار		
صدور پروانه ساختمان		
ساماندهی مشاغل شهری		
ساماندهی کارگران ساختمانی		
صدور مجوز طرح ترافیک		



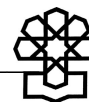
نام خدمت (شاخص)				
اطلاع‌رسانی حمل‌ونقل شهری				
نظارت بر حمل‌ونقل شهری				
نظارت بر ناوگان تاکسیرانی				
استعلامات شهرسازی و شهرداری				
مناقصات، مزایدات و رتبه‌بندی پیمانکاران				
رسیدگی به شکایات				
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد				
خدمات میداین میوه و تره‌بار				
خدمات پارک‌ها و فضای سبز				
جمع‌آوری و بازیافت زباله و ضایعات				
صدور مجوزهای تبلیغاتی				
خدمات فرهنگسراها و خانه‌های فرهنگ				
صدور وضعیت خلافی خودرو			خدمات انتظامی	
اعتراض به جرائم رانندگی				
صدور و تمدید گواهینامه				
اصلاحی نشانی مالکین خودرو				
صدور مجوز تردد خودروهای خارجی				
صدور و پیگیری کارت سوخت				
رسیدگی به شکایات				
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد				
درخصوص راه‌ها، جرائم و محکومین				
صدور پروانه کسب و مؤسسات غیرانتفاعی				
خدمات اتباع امور خارجه				
تشخیص هویت و سوءپیشینه				
مبارزه با جرائم خاص و رایانه‌ای				
مبارزه با سرقت، مواد مخدر، قاچاق و جرائم خاص				
آموزش‌های عمومی پیشگیرانه از جرائم				
خدمات نظام وظیفه				
صدور گذرنامه				
خدمات پلیس بین‌الملل				
استعلامات				
خدمات شناسنامه	خدمات سجلی			
ثبت فوت و صدور گواهی فوت				
استعلام ثبتی				



نام خدمت (شاخص)				
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد				
ثبت ازدواج و طلاق و نقل تحولات				
خدمات شماره و کارت ملی				
خدمات تغییر نام و نام خانوادگی، تاریخ تولد و....				
برگزاری انتخابات	انتخابات			
خدمات تبلیغات انتخابات				
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد				
رادیو و تلویزیون مبتنی بر وب	رسانه			
نشر الکترونیکی				
خبرگزاری‌های الکترونیکی				
بازی‌های رایانه‌ای				
رسیدگی به شکایات از رسانه‌های الکترونیکی				
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد				
ثبت و پیگیری پرونده و صدور قرارها و احکام	دادرسی			
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد				
ارشاد قضایی				
خدمات شوراهای حل اختلاف				
رسیدگی به شکایات (دیوان عدالت)				
رسیدگی به شکایات (سازمان بازرسی)				
رسیدگی به شکایات (دادسرای کارکنان دولت)	اسناد	قانون و قضا		
ثبت اسناد منقول و غیرمنقول				
تأسیس و ثبت تغییرات شرکت				
ثبت اختراع، علائم تجاری و اکتشافات				
آگهی در روزنامه رسمی				
استعلام ثبتی				
صدور وکالت‌نامه‌ها و گواهی امضا				
امور ثبتی ازدواج و طلاق				
اطلاع‌رسانی از افراد ممنوع‌المعامله				
رسیدگی به شکایات				
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد				
خدمات پول و چک الکترونیکی			بانکداری	مالی
خدمات حساب‌های الکترونیکی				
خدمات تسهیلات بانکی				
خدمات بانکداری الکترونیکی (بین بانکی)				



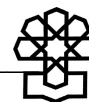
نام خدمت (شاخص)				
رسیدگی به شکایات	مالیات			
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد				
خدمات اظهار مالیاتی				
توزیع و فروش سفته و بارنامه تجارتي				
تهیه و توزیع و نظارت بر چاپ اوراق بهادار				
خدمات ارزیابی، اظهار، تعیین تعرفه و ارزش کالای وارداتی				
صدور مجوز صادرات و مجوز ترانزیت کالا				
صدور مجوز حق‌العمل‌کاری				
رسیدگی به شکایات				
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد				
خدمات پذیرش، کنترل، ارزیابی و شفاف‌سازی شرکت‌ها در بورس			بورس	
خدمات خرید و فروش سهام				
صدور مجوز کارگزاری				
اطلاع‌رسانی				
رهگیری مرسوله	ارتباطات و حمل‌ونقل			
بیمه پولی				
خدمات پست رستانت، یافته، مستقیم، جواب قبول، پیش‌تاز				
خدمات کد پستی				
رسیدگی به شکایات پست				
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد				
صدور پروانه عرضه و توزیع اینترنت				
صدور مجوز انتقال داده از طریق ماهواره				
اطلاع‌رسانی از تعرفه خدمات مخابراتی				
صدور مجوز خدمات ارتباطات ماهواره‌ای				
صدور پروانه ندا				
صدور مجوز خدمات عمومی تلفن ثابت				
صدور مجوز فرکانس‌های رادیویی				
صدور مجوز ورود، تولید و فروش تجهیزات رادیویی				
خدمات تلفن همگانی				
صدور مجوز دفاتر خدمات ارتباطی				
خدمات تلفن همراه				
خدمات تلفن ثابت				
خدمات IP، اینترنت، شبکه خصوصی مجازی، ارتباطات اختصاصی نقطه به نقطه و نقطه به چند نقطه				



نام خدمت (شاخص)		
رسیدگی به شکایات مخابرات	حمل و نقل	
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
خدمات هواشناسی و وضعیت راه‌ها		
خدمات فروش بلیت هواپیما		
خدمات فروش بلیت اتوبوس‌های بین شهری		
خدمات فروش بلیت قطار		
صدور مجوز دفاتر خدمات مسافرتی		
صدور مجوز شرکت‌های حمل و نقل		
صدور مجوز استفاده از ناوگان حمل و نقل خارجی		
صدور مجوز مجتمع‌های رفاهی و خدماتی بین راهی		
صدور مجوز تردد وسایل نقلیه خارجی		
رسیدگی به شکایات		
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
کاریابی		
تسهیلات کارآفرینی		
آموزش مهارت‌های شغلی و مشاوره شغلی		
رسیدگی به شکایات کارگر و کارفرما		
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
خدمات بیمه‌نامه‌ها	بیمه	
صدور مجوزهای کارگزاری و نمایندگی		
پرداخت خسارت		
رسیدگی به شکایات		
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
اطلاع‌رسانی وضعیت املاک و مستغلات	مسکن	کسب و کار
تسهیلات خرید و ساخت مسکن		
خرید و فروش مسکن		
پیش‌فروش و پیش‌خرید مسکن		
رسیدگی به شکایات		
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد	بازرگانی	
صدور کارت بازرگانی		
صدور کارت عضویت بازرگانی		
صدور مجوزهای واردات کالا		
خدمات کالابرگ و بسیج اقتصادی		
خدمات نمایشگاهی		



نام خدمت (شاخص)		
توسعه صادرات و بازاریابی		
خدمات امور اصناف		
خدمات تنظیم بازار		
خدمات کدگذاری کالاها		
مشاوره بازرگانی		
تسهیلات بیمه‌ای و بانکی		
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
خدمات مناطق آزاد و مناطق ویژه تجاری		
خدمات صادرات کالا		
صدور گواهی دیجیتال		
تعزیرات حکومتی و رسیدگی به شکایات		
صدور موافقت اصولی اکتشاف و مجوز بهره‌برداری معادن		
صدور مجوزهای موافقت اصولی صنعتی		
صدور مجوزهای واردات تجهیزات و ماشین‌آلات صنعتی		
خدمات استاندارد کالا		
تأمین مواد اولیه، تسهیلات و مشاوره صنعتی		
اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
خدمات شهرک‌های صنعتی	دین	دین و فرهنگ
خدمات حج و عتبات عالیات		
اطلاع‌رسانی و آموزش مذهبی		
سؤالات مذهبی و استفتا		
خدمات اوقاف		
برگزاری مناسبت‌های مذهبی (نماز جمعه، نماز عید فطر و ...)		
توسعه الکترونیکی محتوای اسلامی و مذهبی	فرهنگ	
کتابخانه‌های دیجیتال		
صدور پروانه تولید نرم‌افزار		
خدمات نشر، فیلم، سینما و تئاتر		
توسعه خط و قلم فارسی در محیط وب		
خدمات فرهنگستان ادب فارسی		
خدمات توسعه گردشگری		
خدمات رتبه‌بندی پیمانکاران	سایر	
خدمات ورزشی		



روش پژوهش حاضر با توجه به اینکه پژوهشگر به بررسی و توصیف پدیده‌ها بدون دستکاری در متغیرها پرداخته است روش پژوهش، توصیفی بوده است و از آنجا که جهت انتخاب و اولویت‌بندی خدمات عمومی دولت الکترونیک از دیدگاه و نظرات کارشناسان استفاده شده است، پژوهش از نوع پیمایشی است. همچنین پژوهش کاربردی است و هدف آن در جهت کاربرد علمی دانش در یک زمینه خاص است. جامعه آماری در این پژوهش مشتمل بر نخبگان فناوری اطلاعات و ارتباطات هستند. حجم جامعه آماری ۴۰ نفر است. با توجه به کوچک بودن حجم جامعه، تعداد نمونه جامعه آماری را برابر تعداد کل جامعه (۴۰ نفر) در نظر می‌گیریم. لذا در این پژوهش با توجه به کوچک بودن حجم جامعه، نمونه آماری برابر کل جامعه آماری در نظر گرفته شد. (روش سرشماری) که از بین ۴۰ پرسشنامه توزیع شده تعداد ۳۲ عدد از آنها تکمیل و گردآوری گردید. جهت جمع‌آوری اطلاعات از دو روش مطالعه کتابخانه‌ای و روش میدانی (از طریق اجرای پرسشنامه پژوهشگر ساخته و مراجعه به اسناد و مدارک مرتبط) استفاده شده است. در روش کتابخانه‌ای با بررسی اسناد و کتب و مقالات و پژوهش‌های مرتبط (به صورت چاپی و الکترونیکی) به مطالعه تطبیقی و بررسی الگوهای توسعه دولت الکترونیکی و شناسایی خدمات عمومی دولت الکترونیکی در کشورهای منتخب جهان پرداخته شد.

جهت سنجش شاخص‌های تعیین شده در جامعه آماری با توجه به شاخص‌های حاصله از مبانی نظری از ابزار دو پرسشنامه تلفیقی استفاده شد که ستون‌های سمت راست شامل سؤالاتی در زمینه اولویت خدمات عمومی الکترونیکی و ستون‌های سمت چپ شامل سؤالاتی در زمینه وضعیت خدمات عمومی الکترونیکی است. پرسشنامه پژوهشگر ساخته از ۳ قسمت تشکیل شده است که عبارتند از: راهنمای پرسشنامه، مشخصات دموگرافیک پاسخ‌دهندگان و سؤالات پرسشنامه.

پایایی و روایی ابزار گردآوری اطلاعات

۱. پایایی: پس از انتخاب مؤلفه‌های پژوهش و تهیه پرسشنامه، سؤال‌های آن با نظر ناظر محترم پروژه و نخبگان فناوری اطلاعات و ارتباطات اصلاح گردید، سپس سؤال‌های نهایی جهت سنجش میزان اعتبار پرسشنامه در بین ۱۵ نفر از جامعه آماری با انتخاب تصادفی توزیع گردید که تعداد ۱۲ پرسشنامه جمع‌آوری شد، داده‌های حاصل از پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS جهت تعیین آلفای کرونباخ مورد استفاده قرار گرفت و مقدار آلفای به دست آمده برابر ۰/۸۳ بود که



با نظر ناظر محترم پروژه پایایی مربوط به پرسشنامه تأیید شد.

۲. روایی: از آنجا که سؤال‌های پرسشنامه با نظر ناظر پروژه و نخبگان فناوری اطلاعات و ارتباطات تعیین و اصلاح گردید، می‌توان گفت که از روایی مناسب برخوردار است. جهت استخراج و شناسایی خدمات عمومی الکترونیکی ابتدا به اسناد و مدارک پایگاه‌های اطلاعاتی و اینترنتی و منابع مکتوب مراجعه شد. سپس پرسشنامه مقدماتی تدوین گردید و با مراجعه به ناظر محترم پروژه و نخبگان فناوری اطلاعات و ارتباطات روایی سؤالات تأیید شد. پرسشنامه اولیه به صورت مقدماتی اجرا گردید و پس از اجرای مقدماتی براساس نتایج حاصله اصلاح گردید و پرسشنامه نهایی گردید و اجرا شد. با توجه به داده‌های حاصل از پرسشنامه داده‌ها توصیف شد و در نهایت یافته‌های پژوهش استخراج شد.

یافته‌های پژوهش

با انجام مطالعات میدانی با توجه به خدمات استخراج شده از مطالعه به تعیین اولویت الکترونیکی شدن خدمات قابل الکترونیکی شدن نهادهای عمومی کشور پرداخته شد که نتایج زیر حاصل شده است:

۱. گروه کشاورزی و محیط زیست

در بخش کشاورزی خدمت آموزش و ترویج کشاورزی و دامپروری دارای بیشترین اولویت و خدمت صدور مجوزهای کشاورزی و دامپروری دارای کمترین اولویت هستند.

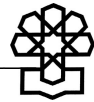
در بخش محیط زیست، خدمت اطلاع‌رسانی محیط زیست دارای بیشترین اولویت و خدمت صدور مجوزهای شکار، صید، نگهداری و خرید و فروش حیوانات وحشی دارای کمترین اولویت هستند.

در بین بخش‌های گروه کشاورزی و محیط زیست، خدمات بخش کشاورزی اولویت بیشتری نسبت به خدمات بخش محیط زیست در الکترونیکی نمودن دارند.

۲. گروه آموزش

در بخش آموزش و پرورش، خدمت ثبت‌نام دانش‌آموزان دارای بیشترین اولویت و خدمات سوادآموزی بزرگسالان دارای کمترین اولویت هستند.

در بخش آموزش عالی، خدمات برگزاری کنکورها، اعلام نتایج و رسیدگی به شکایات دارای



بیشترین اولویت و خدمت صدور مجوزهای واحدهای آموزشی دارای کمترین اولویت هستند. در بخش آموزش فنی و حرفه‌ای، خدمت اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد دارای بیشترین اولویت و خدمت صدور مجوزهای واحدهای فنی و حرفه‌ای دارای کمترین اولویت هستند. در بین بخش‌های گروه آموزش، خدمات بخش آموزش عالی اولویت بیشتری نسبت به خدمات بخش‌های آموزش و پرورش و آموزش فنی و حرفه‌ای در الکترونیکی نمودن دارند.

۳. گروه سلامت

در بخش بهداشت، خدمت رسیدگی به شکایات دارای بیشترین اولویت و خدمت طرح ثبت ارقام پزشکی دارای کمترین اولویت هستند. در بخش درمان، خدمت اطلاع‌رسانی و آموزش دارویی دارای بیشترین اولویت و خدمت صدور پروانه تولید دارو و داروهای گیاهی دارای کمترین اولویت هستند. در بخش آموزش پزشکی، خدمت اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد دارای بیشترین اولویت و خدمات پژوهشی دارای کمترین اولویت هستند. در بین بخش‌های گروه سلامت، خدمات بخش درمان اولویت بیشتری نسبت به خدمات بخش‌های بهداشت و آموزش پزشکی در الکترونیکی نمودن دارند.

۴. گروه امنیت عمومی و حقوق شهروندی

در بخش خدمات امور شهری، خدمت عوارض نوسازی دارای بیشترین اولویت و خدمت جمع‌آوری و بازیافت زباله و ضایعات دارای کمترین اولویت هستند. در بخش انتظامی، خدمت صدور وضعیت خلافی خودرو دارای بیشترین اولویت و تشخیص هویت و سوءپیشینه دارای کمترین اولویت هستند. در بخش سجلی، خدمات شماره و کارت ملی دارای بیشترین اولویت خدمات تغییر نام و نام خانوادگی، تاریخ تولد و... دارای کمترین اولویت هستند. در بخش انتخابات، خدمات تبلیغات انتخابات دارای بیشترین اولویت و خدمت اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد دارای کمترین اولویت هستند. در بخش رسانه، خدمت نشر الکترونیکی دارای بیشترین اولویت و خدمت رسیدگی به شکایات از رسانه‌های الکترونیکی دارای کمترین اولویت هستند. در بخش انتخابات اولویت بیشتری نسبت به خدمات بخش‌های دیگر این گروه در الکترونیکی نمودن دارند.



۵. گروه قانون و قضا

در بخش دادرسی، اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد بیشترین اولویت و خدمت رسیدگی به شکایات (دادسرای کارکنان دولت) دارای کمترین اولویت هستند.

در بخش اسناد، خدمت ثبت اسناد منقول و غیرمنقول دارای بیشترین اولویت و خدمت ثبت اختراع، علائم تجاری و اکتشافات دارای کمترین اولویت هستند.

در بین بخش‌های گروه قانون و قضا، خدمات بخش اسناد اولویت بیشتری نسبت به خدمات بخش دادرسی در الکترونیکی نمودن دارند.

۶. گروه مالی

در بخش بانکداری، خدمات بانکداری الکترونیکی (بین بانکی) دارای بیشترین اولویت و خدمات تسهیلات بانکی دارای کمترین اولویت هستند.

در بخش مالیات، اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد دارای بیشترین اولویت و خدمت صدور مجوز حق‌العمل‌کاری دارای کمترین اولویت هستند.

در بخش بورس، خدمت اطلاع‌رسانی بورس دارای بیشترین اولویت و خدمات پذیرش، کنترل، ارزیابی و شفاف‌سازی شرکت‌ها در بورس دارای کمترین اولویت هستند.

در بین بخش‌های گروه مالی، خدمات بخش بورس اولویت بیشتری نسبت به خدمات بخش‌های دیگر این گروه در الکترونیکی نمودن دارند.

۷. گروه ارتباطات و حمل‌ونقل

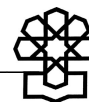
در بخش ارتباطات، خدمات تلفن ثابت دارای بیشترین اولویت و خدمت صدور مجوز ورود، تولید و فروش تجهیزات رادیویی دارای کمترین اولویت هستند.

در بخش حمل‌ونقل، اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد دارای بیشترین اولویت و خدمت صدور مجوز مجتمع‌های رفاهی و خدماتی بین راهی دارای کمترین اولویت هستند.

در بین بخش‌های گروه ارتباطات و حمل‌ونقل، خدمات بخش حمل‌ونقل اولویت بیشتری نسبت به خدمات بخش ارتباطات در الکترونیکی نمودن دارند.

۸. گروه کسب‌وکار

در بخش اشتغال و کارآفرینی، خدمت کاریابی دارای بیشترین اولویت و خدمت آموزش مهارت‌های شغلی و مشاوره شغلی دارای کمترین اولویت هستند.



در بخش بیمه، خدمات بیمه‌نامه‌ها دارای بیشترین اولویت و صدور مجوزهای کارگزاری و نمایندگی دارای کمترین اولویت هستند.

در بخش مسکن خدمت خرید و فروش مسکن دارای بیشترین اولویت و خدمت پیش‌فروش و پیش‌خرید مسکن دارای کمترین اولویت هستند.

در بخش بازرگانی، خدمات کالابرگ و بسیج اقتصادی دارای بیشترین اولویت و خدمات کدگذاری کالاها دارای کمترین اولویت هستند.

در بخش صنعت و معدن، اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد دارای بیشترین اولویت و خدمت صدور موافقت اصولی اکتشاف و مجوز بهره‌برداری معادن دارای کمترین اولویت هستند.

در بین بخش‌های گروه کسب‌وکار، خدمات بخش بازرگانی اولویت بیشتری نسبت به خدمات دیگر بخش‌های این گروه در الکترونیکی نمودن دارند.

۹. گروه دین و فرهنگ

در بخش دین، خدمت توسعه الکترونیکی محتوای اسلامی و مذهبی دارای بیشترین اولویت و خدمات اوقاف دارای کمترین اولویت هستند.

در بخش فرهنگ، خدمت کتابخانه‌های دیجیتال دارای بیشترین اولویت و خدمات نشر، فیلم، سینما و تئاتر دارای کمترین اولویت هستند.

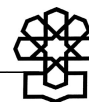
در بین بخش‌های گروه دین و فرهنگ، خدمات بخش فرهنگ اولویت بیشتری نسبت به خدمات بخش دین در الکترونیکی نمودن دارند.

نتیجه‌گیری

هدف اصلی پیاده‌سازی دولت الکترونیک توزیع خدمات دولتی سریع‌تر و سهل‌تر به مردم در هر لحظه از هفته و شبانه‌روز است. اغلب دولت‌ها با درک مزایا و قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات سعی در گسترش ارائه خدمات الکترونیکی و الکترونیکی نمودن فرایندهای خود دارند. گسترش دولت الکترونیک از یک سو موجب کاهش حجم بدنه دولت و از سوی دیگر موجب رضایتمندی مردم از دریافت سریع‌تر و سهل‌تر خدمات می‌شود. به‌طور حتم به‌منظور نیل به موفقیت، حرکت دولت‌ها به سوی دولت الکترونیکی باید به صورت تدریجی صورت گیرد. به‌طوری که در کنار الکترونیکی نمودن فرایندها، ایجاد زیرساخت‌های فیزیکی، فرهنگ‌سازی، آموزش، تدوین



قوانین و مقررات مرتبط مورد توجه قرار گیرند. حرکت تدریجی الکترونیکی نمودن دولت باید با الکترونیکی نمودن تعدادی از خدمات دولتی صورت گیرد. در این میان خدمات دولتی برخی خدمات عام تر می باشند و خدمت گیرندگان بیشتری را تحت پوشش قرار می دهند. طبیعی است که این نوع خدمات باید زودتر از خدمات دیگر الکترونیکی شوند، زیرا علاوه بر عام بودن خدمت، فرایند فرهنگ سازی در کل جامعه به وقوع می پیوندد و عموم مردم با مفاهیم دولت الکترونیکی و مزایای آن بیشتر مطلع می شوند که نقطه قوتی در جهت تسریع پیاده سازی دولت الکترونیک است. در کشورهای پیشرفته جهان پیاده سازی دولت الکترونیکی با تأکید بر ارائه چند خدمت اصلی دولتی آغاز شده و به تدریج توسعه یافته است. نمونه هایی از این مدعا را می توان در ارائه خدمت الکترونیکی تأمین اجتماعی، مالیات و حمل و نقل در کشورهای همچون انگلیس، استرالیا، کره جنوبی و ژاپن یافت. در کشور ما نیز در سال های اخیر فعالیت هایی جهت الکترونیکی نمودن برخی خدمات دولتی انجام پذیرفته است؛ اما این فعالیت ها با توجه به عدم وجود یک برنامه واحد منسجم بلندمدت به نتیجه قابل قبولی دست نیافته است. طرح تکفا اولین طرح دولت ایران در زمینه توسعه کاربری فناوری اطلاعات ایران بود که در سال ۱۳۸۱ در راستای سند چشم انداز توسعه جمهوری اسلامی اجرایی شد. یکی از اصلی ترین محورهای این سند توسعه دولت الکترونیک بود. این طرح در سال ۱۳۸۴ متوقف شد و تا سال ۱۳۸۶ هیچ گونه سند جامع در زمینه توسعه فناوری اطلاعات وجود نداشت. پس از گذشت وقفه ای دوساله در سال ۱۳۸۶ شورای عالی فناوری اطلاعات وزارت ارتباطات با دعوت تعدادی از خبرگان فناوری اطلاعات اقدام به تصویب سند نظام جامع فناوری اطلاعات کشور نمود. در این سند توسعه دولت الکترونیکی یکی از محورهای اصلی بود. هم زمان در دبیرخانه شورای اطلاع رسانی کشور برنامه ای با عنوان برنامه جامع فناوری اطلاعات ایران موسوم به تکفا ۲ در حال تصویب است. با عنایت به موارد مذکور فقدان وجود یک برنامه واحد در زمینه توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و به خصوص در بخش دولت الکترونیک یکی از موانع اصلی توسعه دولت الکترونیک در کشور است و اولین قدم در زمینه توسعه دولت الکترونیک اجرای یک طرح جامع در زمینه دولت الکترونیک است و در این راستا وظیفه سیاست گذاران تدوین یک برنامه جامع و واحد است. لذا قبل از تدوین برنامه، اولویت بندی خدمات عمومی الکترونیکی دولت و شناسایی وضعیت فعلی خدمات مذکور جهت تخصیص منابع ضروری و حیاتی است. پژوهش حاضر با هدف ارائه اطلاعات به سیاست گذاران و تصمیم گیرندگان حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات و به ویژه دولت الکترونیک انجام شده و برحسب آن وضعیت فعلی خدمات عمومی الکترونیکی بر کشور بررسی شده است. بنابر نتایج این پژوهش اغلب خدمات عمومی دولت الکترونیک در مرحله انتشار هستند و تعداد بسیار کمی در مرحله تعامل و تراکنش هستند. از نتایج



دیگر پژوهش‌های احصای خدمات دولتی در ۹ گروه کشاورزی و محیط زیست، آموزش، سلامت، امنیت عمومی و حقوق شهروندی، قانون و قضا، کسب‌وکار، ارتباطات و حمل‌ونقل و دین و فرهنگ است که در هر ۹ گروه برطبق نظر متخصصان دولت الکترونیک به اولویت‌بندی خدمات پرداخته شده است که نتایج کامل در بخش یافته‌ها به تفکیک هر گروه مشخص است. امید است سیاست‌گذاران و تصمیم‌گیرندگان کشور بتوانند از نتایج پژوهش حاضر بهره لازم را ببرند و در راستای اهداف سند چشم‌انداز توسعه جمهوری اسلامی اقدام به سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی در زمینه دولت الکترونیک و خدمات عمومی دولت الکترونیک نمایند.

توصیه‌های کاربردی

- یکسوسازی برنامه‌ها و اقدامات مرتبط با دولت الکترونیک در سازمان‌ها و نهادهای مختلف.
- اجرای یک برنامه واحد و جامع در زمینه دولت الکترونیک.
- آشناتر کردن مدیران و تصمیم‌گیران با برنامه جامع و واحد دولت الکترونیک.
- تخصیص بودجه مناسب به طرح‌ها و پروژه‌های دولت الکترونیک منطبق با برنامه جامع و واحد.
- اولویت پروژه‌ها و طرح‌های دولت الکترونیکی که خدمت‌رسانی به بخش بیشتری از مردم را در بر دارند.

منابع و مآخذ

الف) منابع فارسی

۱. وزیری، فرزاد، «مروری بر دولت الکترونیک»، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، چاپ اول، ۱۳۸۴.
۲. فقیهی، مهدی، «بررسی برنامه‌های توسعه کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور»، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، چاپ اول، ۱۳۸۶.
۳. جلالی فراهانی، امیرحسین، «قانون دولت الکترونیکی ایالات متحده آمریکا»، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، چاپ اول، ۱۳۸۶.
۴. فقیهی، مهدی و امیرحسین زلیکانی، «بررسی عملکرد دفاتر پلیس +۱۰»، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، چاپ اول، ۱۳۸۶.
۵. نرم‌افزار لوح حق، مجموعه قوانین و مقررات کشور از سال ۱۳۸۵ تا ۱۳۸۷، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، نسخه چهارم، بهار ۱۳۸۷.
۶. وب سایت Tarh.majlis.ir، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.
۷. صناعی، علی و محمدعلی رضوانی، تجارت الکترونیکی و دولت الکترونیکی، درس‌هایی از تجربه ژاپن و چند کشور در حال توسعه برای ایران، پژوهشنامه بازرگانی، سال ۱۳۸۱.



۸. مقدسی، علیرضا، مدل‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیک، مجله تدبیر، شماره ۱۶۰، شهریور ۱۳۸۴.
۹. مدیریت توسعه فناوری اطلاعات مرکز توسعه فناوری، دولت الکترونیک در سنگاپور، ۱۳۸۴.
۱۰. مدیریت توسعه فناوری اطلاعات مرکز توسعه فناوری، دولت الکترونیک در استرالیا، ۱۳۸۴.
۱۱. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، مصوبه پیشنهادی برای تصویب در هیئت محترم وزیران سند فرابخشی (ویژه) بهینه‌سازی تشکیلات دولت و ایجاد دولت الکترونیک در اجرای بند «ز» ماده (۱۵۵) قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، مردادماه ۱۳۸۴.
۱۲. مرکز فناوری اطلاعات ریاست جمهوری، پیش‌نویس راهبرد ملی دولت الکترونیک جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۸۳.

ب) منابع لاتین

1. YILDIZ, METE (2004)," PEEKING INTO THE BLACK-BOX OF E-GOVERNMENT: EVIDENCE FROM TURKEY, INDIANA UNIVERSITY.
2. WESTAT ROCKVILLE (2004), "ASSESSMENT OF E-GOVERNMENT INFORMATION PRODUCTS, COMMISSION ON LIBRARIES AND INFORMATION SCIENCE, MARYLAND
3. E-GOVERNMENT STRATEGIC ACTION PLAN (2002), US DEP. OF ENERGY.
4. THE WORKING GROUP ON E-GOVERNMENT IN DEVELOPING COUNTRIES(2002),"ROADMAP FOR E-GOVERNMENT IN THE DEVELOPING COUNTRIES", PACIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY.
5. FREED, LARRY (2004),E-GOVERNMENT SATISFACTION INDEX
6. CALDOW, JANET (2005),"SEVEN E-GOVERNMENT LEADERSHIP MILESTONES", INSTITUTE FOR E-GOVERNMENT IBM CORPORATION
7. MEGHAN, E-COOK(2000),"WHAT CITIZENS WANT FROM E-GOVERNMENT CENTER OF TECHNOLOGY IN GOVERNMENT UNIVERSITY AT ALBANY/SUNY
8. "E-GOVERNMENT IN FINLAND (2004)", OECD E-GOVERNMENT STUDIES
9. Hashemi, Seyyed Mohsen, et al., (2006), "ISRUP E-Services Framework for agile Enterprise Architecting" Third International Conference on ITNG/IEEE 2006, April 10-12, Las Vegas, USA.
10. Hashemi, Seyyed Mohsen, et al., (2007), "Unbundling Business Processes to fine-grained E-Services through the Next Generation EIS Frameworks", The IFIP series/ ISI International Conference on Research and Practical Issues of Enterprise Information Systems, CONFENIS 2007, Oct Beijing, China, this paper presented in IFIP.
11. Hashemi, Seyyed Mohsen, et al., (2006), "Leveraging E-Government and E-Business Services through ISRUP E-Services Framework", Services Sciences, Management and Engineering, Education for the 21st Century, 5-7 October 2006 at the IBM Palisades conference center in New York.
12. Hashemi, Seyyed Mohsen, et al., (2008), "Streamlining the Global Village Governance through Unifying E-Governments, E-Businesses, and E-Commerce Services", Third International Conference on ICTTA/IEEE 2008



شماره مسلسل: ۹۵۵۵

شناسنامه گزارش

عنوان گزارش: اولویت‌بندی خدمات الکترونیکی عمومی در کشور

نام دفتر: مطالعات ارتباطات و فناوری‌های نوین
تهیه و تدوین‌کنندگان: سیدمحسن هاشمی، مهدی فقیهی
ناظر علمی: رضا باقری اصل
متقاضی: معاونت پژوهشی
ویراستار تخصصی: —
ویراستار ادبی: —

واژه‌های کلیدی و معادل انگلیسی آنها: —

تاریخ انتشار: ۱۳۸۷/۱۲/۱۱