

چالشها و آموزه های استقرار دولت الکترونیک در ایران

هدایت کارگر شورکی^۱، اکرم فداکار^۲

^۱ رئیس گروه برنامه ریزی، بودجه، تشکیلات و نوسازی اداری استانداری یزد

kargar32@yahoo.com

^۲ کارشناس فناوری اطلاعات استانداری یزد

۱- مقدمه

پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات منجر به پیدایش ابزارهای نوین ارتباطی و اطلاع رسانی شگرفی در دنیای امروز گردیده است که اشکال متفاوتی را از نحوه انجام فعالیتها و ارائه خدمات در تمام عرصه ها پدید می آورد. این روشهای نوین انجام خدمات موجب افزایش دقت، سرعت، شفافیت و کاهش زمان و هزینه و در نتیجه بهبود کیفیت و کمی انجام فعالیتها گردیده است (۱). یکی از وجوه متصور در دنیای کنونی فناوری مبحث دولت الکترونیک می باشد. این مبحث با تاثیر شگرف و بنیادین خویش می توانست تأثیری به سزا در مباحث تحول اداری داشته باشد و چهره دولت را به کلی دگرگون سازد. نتایجی مانند ارتقاء هرچه بیشتر کارائی و اثربخشی دولت، تسهیل دسترسی به خدمات دولتی، دسترسی هر چه بیشتر عموم به اطلاعات موجه و قابل اتکا ساختن دولت در افکار عمومی آنقدر مهم می باشند که تقریباً تمامی دولتهای جهان امروز از ابزار دولت الکترونیک بعنوان یک ابزار تحول آفرین که قادر است آثاری جاودان بر روند فعالیتهای دولت بگذارد غافل نبوده اند (۲).

۲- دولت الکترونیک: چیستی و چرایی

دولت الکترونیک بعنوان یکی از ابزارهای توانمندسازی در زمینه فرصت سازی برای توسعه پایدار و فراگیر ملی محسوب می گردد و می تواند به تحقق چشم انداز حکمرانی در هزاره جدید کمک رسان باشد (۲). مطابق با تعریف سازمان ملل متحد، دولت الکترونیک، استفاده بخش عمومی از فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی است که با هدف ارتقای ارائه اطلاعات و خدمات، تشویق شهروندان به مشارکت در فرایند تصمیم گیری و افزایش پاسخگویی، شفافیت و اثربخشی دولت صورت می گیرد (۳). در تعریف دیگری دولت الکترونیک پیوند میان دولت و محیط سیاسی، اجتماعی و اداری اطرافش دانسته شده است و بر مبنای همین تعریف زمانی می توان به موفقیت و اجرایی بودن برنامه ها و پروژه های دولت الکترونیک امیدوار بود که تناسب آنها با ویژگیهای محیط اطراف، مورد توجه قرار گرفته باشد (۴). اهداف اساسی از طراحی و اجرای برنامه های دولت الکترونیک در قالب موارد زیر بیان شده اند (۳):

- خدمت رسانی بهتر به شهروندان
- ارتقاء سطح کیفی زندگی عموم مردم
- تسهیل تحقق حکمرانی خوب
- ارتقای درجه رقابت پذیری کشور
- دستیابی به جامعه دانش محور
- تسریع ارائه خدمات به شهروندان
- کاهش زمینه های فساد در فرایندهای اداری
- فراهم سازی زمینه ایجاد اشتغال و بهبود فعالیتها اقتصادی
- کاهش شکاف موجود بین طبقات مختلف در دریافت خدمات دولتی

نتایج مطالعاتی که در سال ۲۰۰۳ در زمینه بررسی میزان موفقیت پروژه های دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه انجام شده نشان می دهد که تنها ۱۵ درصد از این پروژه ها موفق بوده اند و به اهداف اصلی تعیین شده شان دست یافته اند. حدود ۵۰ درصد نیز با شکست مواجه شده اند و ۳۵ درصد باقیمانده نیز اساساً اجرا نگردیده و لغوشده اند (۴).

۳- برنامه تحول در نظام اداری: سابقه، اهداف و اجزاء

نتایج مطالعات، مقایسات و نظرسنجی های مختلف نشان داده است که نظام اداری دولتی ما معمولاً در پاسخگویی به نیازهای روز جامعه ضعیف عمل می کند و دلایل این ضعف و ناتوانی سازمانهای دولتی را نیز باید در محدودیتهای قانونی، موانع ساختاری و نیز ویژگیهای خاص این سازمانها در کشورمان دانست. بمنظور رفع این ناتوانی ها، ایجاد پویایی در نظام اداری کشور و منسجم نمودن اقدامات لازم در این زمینه، برنامه تحول در نظام اداری توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تدوین و در جلسه مورخ ۸۱/۱/۱۸ هیات وزیران مورد تصویب قرار گرفت که هفت برنامه اصلی را به شرح ذیل شامل می گردد(۵):

- برنامه منطقی نمودن اندازه دولت
- برنامه تحول در ساختارهای تشکیلاتی دولت
- برنامه تحول در نظامهای مدیریتی
- برنامه تحول در نظامهای استخدامی
- برنامه آموزش و بهسازی نیروی انسانی دولت
- برنامه اصلاح فرایندها، روش های انجام کار و توسعه فناوری اداری
- برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری

این برنامه های هفت گانه از طریق ۴۰ طرح مطالعاتی و اجرایی قابل پیاده سازی خواهد بود. عناوین طرح های مزبور، دستگاه های مجری، تاریخ اتمام و سایر ویژگیهای طرح ها، توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تهیه و ابلاغ گردیده است. اهداف اساسی از تنظیم برنامه تحول اداری در قالب موارد زیر قابل بیان هستند(۶):

- ارتقای سطح کیفی مدیریت دولتی
- ارزیابی عملکرد در بخش عمومی
- ارتقای کیفیت خدمات شهری
- سنجش میزان موفقیت کلی نظام اداری کشور
- افزایش کارایی، اثربخشی و بهره وری بخش دولتی
- افزایش سطح رضایت عمومی مردمی
- افزایش میزان سلامت نظام اداری و کاهش زمینه بروز تخلفات و فساد اداری
- ارتقای درجه اعتماد عمومی به نظام اداری از طریق ارتقای سطح پاسخگویی به جامعه
- تسهیل و تسریع دستیابی به اهداف توسعه هزاره (MDG) از قبیل افزایش سلامت عمومی، کاهش فقر و تنگدستی، گسترش آموزشهای عمومی مرتبط با نیازهای اساسی مردم، ارتقاء نقش زنان در جامعه

۴- جایگاه برنامه تحقق دولت الکترونیک

پیگیری سیاست استقرار دولت الکترونیک در قالب برنامه ششم از برنامه های هفتگانه تحول در نظام اداری ایران مورد تصویب قرار گرفته است. البته این برنامه بصورتی کلیتر و در هماهنگی و همراهی با موضوع مدیریت فرایندها شامل احصاء، مستندسازی و اصلاح روشهای انجام کار و ارائه خدمات در دستگاه های اجرایی دولتی تنظیم گردیده است. سرفصلهای اصلی این برنامه عبارتند از(۷):

- اتوماسیون فعالیتهای اختصاصی و عمومی نظام اداری
- ایجاد جایگاه های اینترنتی دستگاه های اجرایی
- ضوابط ایجاد سیستمهای عمومی
- آموزش فناوری اطلاعات به کارکنان دولت
- تعیین استانداردهای پیشرو در زمینه فناوری اطلاعات
- ضوابط ایجاد پورتال های اطلاع رسانی

از سوی دیگر برنامه تحقق دولت الکترونیک بعنوان یکی از بیست پروژه اولویت دار نظام تحول اداری استازها که تحت عنوان برنامه ۲۰*۲۰ چندسالی است مورد ابلاغ و اجرا قرار گرفته، در زمره اقدامات اساسی واحدهای استانی در زمینه اصلاحات اداری قلمداد می شود(۸).

۵- الزامات و مبانی حقوقی دولت الکترونیک

بصورت خلاصه مهمترین مبانی قانونی و حقوقی استقرار دولت الکترونیک در کشور را بدین شرح می توان برشمرد:

- چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ هجری شمسی، ابلاغی مقام معظم رهبری به شرح زیر (۹):
با اتکال به قدرت لایزال الهی و در پرتو ایمان و عزم ملی و کوشش برنامه‌ریزی شده و مدبرانه‌ی جمعی و در مسیر تحقق آرمانها و اصول قانون اساسی، در چشم‌انداز بیست ساله ایران کشوری است توسعه یافته با جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه، با هویت اسلامی و انقلابی، الهام بخش در جهان اسلام و با تعامل سازنده و مؤثر در روابط بین‌الملل. جامعه ایرانی در افق این چشم‌انداز چنین ویژگی‌هایی خواهد داشت:
- برخوردار از دانش پیشرفته، توانا و تولید علم و فناوری، متکی بر سهم برتر منابع انسانی و سرمایه اجتماعی در تولید ملی
- دست یافته به جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه‌ی آسیای جنوب غربی (شامل آسیای میانه، قفقاز، خاورمیانه و کشورهای همسایه)، با تأکید بر جنبش نرم‌افزاری و تولید علم، رشد پرشتاب و مستمر اقتصادی، ارتقای نسبی سطح درآمد سرانه و رسیدن به اشتغال کامل
- قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور نیز در مواد مختلف این موضوع را مورد توجه قرار داده است (۱۰):
ماده ۱۰: دولت مکلف است از سال اول برنامه چهارم، نسبت به برقراری نظام بانکداری الکترونیکی و پیاده‌سازی رویه‌های تبادل پول و خدمات بانکی الکترونیکی ملی و بین‌المللی در کلیه بانکهای کشور و برای همه مشتریان اقدام نماید.
ماده ۱۵: شورای بورس موظف است نسبت به طراحی و راه‌اندازی شبکه ملی داد و ستد الکترونیک اوراق بهادار، در چارچوب نظام جامع پرداخت و تدوین چارچوب تنظیمی و نظارتی و ساز و کار اجرایی آن اقدام نماید.
ماده ۳۳: به منظور ... گسترش کاربرد فناوری ارتباطات و اطلاعات در اقتصاد، بازرگانی و تجارت ... دولت مکلف است...
ط: با تجهیز دستگاه‌ها و واحدهای مربوطه و با رعایت استانداردها و چارچوب نظام بازرگانی و تجارت الکترونیکی، اقدامات لازم را توسط دستگاه‌های یاد شده به شرح زیر انجام دهد:
۱- به روز نمودن پایگاه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات دستگاه مربوطه در محیط رایانه‌ای و شبکه‌ای
۲- انجام مناقصه‌ها، مزایده‌ها و مسابقه‌های خرید و فروش کالا و خدمات و عملیات مالی - اعتباری در محیط رایانه‌ای و شبکه‌های اطلاع‌رسانی
۳- ایجاد بازارهای مجازی
۴- انجام فعالیتهای تدارکاتی و معاملاتی در قالب تجارت الکترونیکی از سال دوم برنامه
- قوانین بودجه سالیانه نیز عموماً در تبصره‌هایی به الزام و تعیین محل تامین اعتبار برای اجرای پروژه‌های مرتبط با موضوع دولت الکترونیک می پردازند (۱۱).
• مصوبات شورای عالی اداری مانند مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲ مورخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ با عنوان اتوماسیون فعالیتهای و تحقق دولت الکترونیک (۱۲)
• مصوبات هیات وزیران مانند مصوبه شماره ۲۶۶۹۶/۱۶۴۲۶ مورخ ۱۳۸۱/۴/۱۲ با عنوان آیین نامه نحوه اجرای فعالیتهای مشخص بمنظور گسترش کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور و نیز مصوبه شماره ۲۵۵۹۸/۲۱۰۶۷ مورخ ۱۳۸۱/۵/۶ با عنوان سیاست تجارت الکترونیک جمهوری اسلامی ایران (۷).
• بخشنامه‌های سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مانند بخشنامه شماره ۴۰۶۷۷ مورخ ۱۳۸۱/۳/۱۲ با موضوع ایجاد جایگاه‌های اینترنتی دستگاه‌های اجرایی و نیز بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۲۰۳۲۲۲ مورخ ۱۳۸۱/۱۱/۳ با موضوع برنامه آموزش فناوری اطلاعات کارکنان دولت و همچنین بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۱۸۹۸۶۹ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۱۶ با موضوع اتوماسیون اداری و دولت الکترونیک (۷).

۶- اقدامات و برنامه‌های انجام شده

- خوشبختانه با قرارگرفتن فناوری اطلاعات به عنوان یکی از اولویتهای چهارگانه استان فعالیتهای بسیار خوبی در این حوزه در استان یزد صورت گرفته است که همگام با جریان کشوری تحقق دولت الکترونیک، برنامه ریزی و مدیریت شده و در این قسمت به برخی از شاخصترین آنها اشاره می شود:
- ایجاد شبکه دولت با هدف ایجاد یک بستر الکترونیکی بین اعضای خانواده دولت در سطح استان جهت تسهیل و سرعت بخشیدن به فعالیت‌های بین سازمانی با استفاده از نرم‌افزارهای بین بخشی که تاکنون ۶۰ دستگاه اجرایی به این شبکه متصل شده‌اند.
 - راه اندازی سایت پورتال استان با تکنولوژی J2EE شامل سیستم ارائه دهنده سرویس‌های امنیتی نظیر SSL و سیستم مدیریت پورتال شامل: احراز هویت کاربران/ ایجاد سطوح مختلف دسترسی/ سیستم تولید فرم‌های الکترونیکی و...

- سیستم پایگاه اطلاعات استان یزد «پگاه» که در سال ۱۳۷۶ با هدف مکانیزه کردن آمار و اطلاعات در کلیه بخشهای اقتصادی، اجتماعی و... استان، امکان دسترسی سریع و بهینه به اطلاعات آماری جهت تصمیم گیریهای مدیریتی، یکپارچه سازی و استاندارد سازی آمار و اطلاعات تولیدی در استان تدوین گردید و نسخه تحت وب آن نیز در حال ایجاد می باشد. این سیستم علاوه بر قابلیت دسترسی از طریق شبکه دولت، تولید کننده اطلاعات و آمار مورد نیاز پورتال استان نیز می باشد.
- طرح جامع فناوری اطلاعات و ارتباطات استان یزد که با هدف دستیابی به شاخصهای توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در اسناد ملی و استانی و پیروندن مسیر صحیح در جامعه ر و به رشد اطلاعاتی طرح جامع ICT استان یزد با مراحل اجرایی ذیل در حال تدوین می باشد: - مطالعات اولیه طرح - تدوین استراتژیهای توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در استان - تدوین برنامه های عملیاتی توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات استان یزد
- کارت هوشمند بیمه خدمات درمانی که استان یزد بعنوان پایلوت اولیه این طرح برگزیده شده است.
- طرح ایجاد Web GIS استان یزد که دارای امکانات و قابلیتهای فنی با استاندارد بالا می باشد.
- طرح ایجاد و راه اندازی زیر ساختهای اطلاعات مکانی و GIS استان یزد همگام با پروژه SDI ملی
- ساخت برنامه تلویزیونی فناوری اطلاعات با عنوان " فصل پردازش " که به بخشهای متعدد فناوری اطلاعات و ارتباطات استان و نیز مباحث آموزشی و اخبار این حوزه می پردازد. این سلسله برنامه ها بصورت هفتگی از سیمای استان یزد پخش می شود.
- اجرای طرح آموزش مهارت های هفتگانه فناوری اطلاعات کارکنان دولت در استان یزد که منجر به آموزش بیش از ۹۶ درصد کارکنان دولت در این مهارتها گردیده است ضمن آنکه آزمون آموزش دیدگان از طریق مرکز آزمون الکترونیکی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان بصورت کاملا الکترونیکی برگزار می گردد.
- طرح خدمات الکترونیک استان یزد بر اساس آخرین سیاستهای استان مطابق پیش نویس سند فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور طرح مذکور در استان تصویب گردیده و مقدمات اجرای کار شروع شده است. خروجی طرح به عنوان بخشی از محتوای پورتال استان خواهد بود. در صورت موفقیت پروژه در کل دستگاههای اجرایی تعمیم خواهد یافت.
- تاسیس مرکز رشد فناوری اطلاعات و استقرار و حمایت بیش از ۴۰ هسته و موسسه فعال در زمینه فناوری اطلاعات توسط پارک علم و فناوری استان یزد
- راه اندازی موفق نظام صنفی رایانه ای استان یزد و کسب رتبه برتر در کشور
- طرحهای در دست اجرا که بطور متوسط بیش از ۵۰ درصد پیشرفت داشته اند به شرح ذیل می باشند:
 - طرح ساماندهی بازار فناوری اطلاعات استان یزد
 - طرح یکپارچه سازی تلفن گویای ادارات استان یزد
 - طرح مطالعات کریدور علم و فناوری استان یزد
 - راه اندازی جایگاه اینترنتی متمرکز همایشهای استان یزد
 - راه اندازی جایگاه اینترنتی سیستم مدیریت اطلاعات استان
 - راه اندازی جایگاه اینترنتی ارائه دهنده اطلاعات yellow page استان
- تلاش در راستای دستیابی و گسترش زیرساختهای ارتباطی با ظرفیت بالا، قابل دسترسی و قابل اعتماد در کشور که نتایجی از قبیل گسترش پهنای باند خطوط ارتباطی در کشور، بوجود آمدن شبکه دولت در استانها و بین استانها، راه اندازی مراکز متعدد ISP, ICP و مراکز ارائه دهنده اینترنت پر سرعت کشور، اینترنت استانی و مراکز متعدد داده (Data Center) و ...
- ارائه و پیاده سازی برنامه اصلاح روشها بعنوان یکی از برنامه های تحول اداری کشور (در واقع فاز مهندسی مجدد فرایندها که گام اساسی در شکل گیری صحیح پروژه دولت الکترونیک می باشد) که مستندات نهایی این برنامه بعنوان ورودی به نظام اداری جهت بازنگری و اصلاح روشهای عمومی و اختصاصی دولت و رفتن بسوی دولت الکترونیک کاربرد خواهد داشت.
- گرفتن بازخورد متداوم جهت رفع ایرادات پروژه که این بازخورد ضمن برنامه جامعی از زیربرنامه های تحول اداری کشور تحت عنوان « ارزیابی عملکرد » و نیز برنامه ۲۰*۲۰ قابل استخراج بوده است (۱۳).
- افزایش مهارتهای فنی و علمی لازم جهت بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در بدنه دولت و نیز عموم جامعه که برنامه هایی نظیر « الزام آموزش مهارتهای هفتگانه فناوری اطلاعات کارکنان دولت » راه اندازی مراکز آزمون الکترونیکی مهارتهای هفتگانه فناوری اطلاعات کارکنان دولت و نیز ابلاغ بخشنامه های آموزشی دیگر در این حوزه از نمونه فعالیتهای انجام شده می باشد.

۷- شاخصهای دولت الکترونیک در استان یزد

بر اساس داده های جمع اوری شده در این پژوهش، وضعیت شاخصهای دولت الکترونیک در استان یزد بدین شرح است:

جدول (۱): وضعیت شاخصهای دولت الکترونیک در استان یزد

عنوان شاخص	واحد سنجش	عملکرد
اعتبارات عمرانی اختصاص یافته به بخش فناوری اطلاعات در استان (سال ۸۴)	میلیون ریال	۲۷۰۰۰
پیش بینی اعتبارات عمرانی اختصاص یافته به بخش فناوری اطلاعات (سال ۸۵)	میلیون ریال	۱۷۰۰۰
دستگاههای اجرایی دارای جایگاه اینترنتی	درصد	۸۹
دستگاههای اجرایی دارای تلفن گویا	درصد	۶۰
دستگاههای اجرایی دارای سیستمهای مکانیزه عمومی	درصد	۷۰
دستگاههای اجرایی دارای سیستمهای مکانیزه اختصاصی	درصد	۷۲
کارکنان آموزش دیده در بخش مهارتهای هفتگانه فناوری اطلاعات	درصد	۹۶
شرکتهای کامپیوتری دارای مجوز و عضو نظام صنفی رایانه ای استان	تعداد	۶۶
فروشگاههای کامپیوتری دارای مجوز و عضو نظام صنفی رایانه ای استان	تعداد	۱۷
شرکتهای کامپیوتری دارای مجوز شورایعالی انفورماتیک	تعداد	۲۲
مراکز آموزشی دارای صلاحیت جهت آموزش مهارتهای ICDCI کارکنان دولت	تعداد	۳۵
همایشها و سمینارهای اختصاصی IT برگزار شده در سال ۸۴	تعداد	۲۵
ضریب نفوذ تلفن ثابت در استان	درصد	۳۶.۳۱
ضریب نفوذ تلفن همراه در استان	درصد	۲۲.۴۲
ضریب نفوذ اینترنت در استان	درصد	۱۷.۷
کاربران اینترنت استان	تعداد	۱۷۱۱۲۰
ISP های سطح استان	تعداد	۶۳
ICP های سطح استان	تعداد	۱
مشترکین P.P, vpn در استان	تعداد	۳۵۸
مشترکین ADSL در استان	تعداد	۱۲۸۱
ظرفیت اسمی شبکه مخابراتی	Mb/s	۲۳۳
وضعیت موجود شبکه IP استان	پورت	۱۸۶۴
دفاتر ICT روستایی در استان	تعداد	۵۰
مشترکین اینترنت کشوری در استان	تعداد	۶
جمع کل مشترکین دیتا در استان	تعداد	۴۴۳
تعداد دستگاههای ATM در سطح استان	تعداد	۴۲

۸- چالشها و موانع موفقیت

تجربه عملی نظام اداری استان یزد در اجرای پروژه دولت الکترونیک نشان دهنده دامها و چالشهای چندی نیز هست که در این مجال می کوشیم برخی از مهمترین آنها را بر اساس نظرخواهی از صاحب نظران و دست اندرکاران این برنامه ذکر نماییم:

- عدم وجود طرح جامع در سطوح متخلف اجرایی پروژه (طرح جامع بدون حلقه مفقوده که تمام مسیر حرکت پروژه را پیش بینی نموده و و زیرساختها را فراهم سازد.)
- مسیر طولانی تصویب و اجرای بخشهای گوناگون پروژه در بدنه دولت
- مقاومت در برابر تغییر در درون دولت (۱۴)
- نگاه نادرست به بحث گسترش و کاربرد فناوری اطلاعات در سطوح مدیریتی (۱۵)
- ظرفیت کارفرمایی محدود وضعیت در بدنه دولت بخصوص در پروژه های متوسط با بالا(۶)
- ظرفیت پیمانکاری محدود و ضعیف در بخش خصوصی در حوزه پروژه های بزرگ و ملی
- عدم وجود متولی واحد برای مباحث فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور و حتی استانها (۱۴)
- کم توجهی به محتوا در کلیه وجوه متعدد فناوری اطلاعات بخصوص در ارائه خدمات الکترونیک به عموم مردم (۶)

۹- درسهای آموخته و آموزه های عملی

بر اساس تجربه عملی استان یزد در پیگیری پروژه تحقق دولت الکترونیک و بر مبنای اظهارنظرهای ارائه شده از سوی متخصصان و دست اندرکاران برنامه دولت الکترونیک در این استان می توان آموزه ها و درسهای آموخته از این تجربه را بدین شرح بیان کرد:

- بعنوان یکی از عوامل موفقیت، وجود هدف مشخص و پذیرفته شده در هر زیرپروژه که مسیر حرکت زمانی آن نیز کاملاً شفاف باشد مورد تأکید است.
- پیش بینی مسیر پروژه از ابتدا تا انتها و فراهم سازی زیرساختهای مطمئن قبل از شروع (از قبیل آموزش، زیرساختهای ارتباطی، تعریف روشن نقش افراد، طراحی ساختار سازمانی مناسب در اجرای پروژه، تعیین مسئولیتهای...) نیز عاملی مهم و کلیدی محسوب می شود.
- رعایت نکات پشتیبانی سیستم از قبیل به روز نگه داری اطلاعات و محتوا و معتبر بودن آنها نیز نکته ای بنیادین و تأثیرگذار در میزان موفقیت پروژه های دولت الکترونیک می باشد.
- اخذ بازخورد متواتر و مونتور کردن مداوم جریان فعالیتهای پس از اتمام اجرای هر زیرپروژه با هدف بهبود مستمر فرایند نیز شرطی اساسی برای اطمینان از دقت و صحت جریان فعالیتهای قلمداد می شود.
- افزایش ظرفیت کارفرمایی با استفاده از مفهوم «عامل چهارم» که بر اساس تجربه استان یزد این مورد در عمل بسیار موفق بوده است.
- مشارکت قوی بخش خصوصی در اجرای پروژه ها و حتی حضور در سیاستگذاریها و وجود مرجعی جهت ارتقای توان پیمانکاری (۱۵)
- تلاش در راستای ایجاد متولی واحد با ساختار منسجم و نیروی انسانی کارآمد در بدنه استان به نحوی که راهبری کلان پروژه دولت الکترونیک را بدست داده باشد.
- بهره گیری از تجارب کشورهای موفق و پیشتاز در عرصه دولت الکترونیک که شتاب رسیدن به هدف را افزایش خواهد داد.

۱۰- نتیجه گیری و پیشنهادها

بر مبنای مطالب پیش گفته و بویژه بر اساس یافته های حاصل از تجربه نظام اداری و مدیریت استان یزد در زمینه استقرار برنامه تحقق دولت الکترونیک، می توان به این جمع بندی رسید که علی رغم پذیرش عمومی در مورد ضرورت و لزوم حرکت به سمت دولت الکترونیک، دامها و چالشهای متعددی نیز در این مسیر بخصوص برای جامعه ما (و احتمالاً جوامعی با ویژگیهای مشترک) وجود دارد که برای غلبه بر آنها نیازمند بهره مندی از ابزارها و توانمندی های خاصی هستیم. در این راستا پیشنهادهایی برای افزایش میزان موفقیت اجرای این پروژه در سطح کشور یا سایر استانها ارائه می شوند:

- داشتن چشم انداز و اهداف کاملاً روشن در برنامه تحقق دولت الکترونیک که به اطلاع گروهها و نهادهای مختلف جامعه رسیده و مورد توافق قرار گرفته باشد ضمن آنکه اتفاق نظر مسئولین اجرایی پروژه نیز در وهله اول لازم است.
- تعیین متولی واحد برای این برنامه و اعطای اختیارات و امکانات کافی متناسب با انتظارات و مسئولیتهای محوله و ایجاد عزم فراگیر در همه دستگاه ها و نهادهای اجرایی جهت همکاری با متولی
- در نظر گرفتن تجارب بین المللی و ملی در این پروژه شامل مطالعات اولیه، جستجوی پروژه های موفق و ناموفق و یافتن بهترین تجارب
- توجه ویژه به بخش غیردولتی و برنامه ریزی جهت ایجاد شراکت و مشارکت با نهادهای فعال در این حوزه با هدف بهره مندی هرچه مناسبتر از ظرفیتهای بالقوه و بالفعل موجود در این بخش.
- اصلاح فرایندهای اداری رایج در دستگاه های اجرایی مرتبط با برنامه دولت الکترونیک با رویکرد ساده سازی و شفاف سازی گردش کار و کاهش مراحل، زمان و هزینه لازم برای پیمودن فرایندها
- در نظر گرفتن برخی الزامات ضروری بعنوان معیارهای انتخاب هر زیر پروژه از قبیل ملموس بودن و قابلیت دید بالای خروجی پروژه، امکان بالای اجرای پروژه و قابلیت نمونه سازی پروژه در حوزه های دیگر.
- پیاده سازی نمونه های عملی توسط کمیته راهبری پروژه با در نظر گرفتن زیر ساختهای فیزیکی مورد نیاز، مهندسی مجدد فرایندها، نرم افزارها و برنامه های کاربردی مورد نیاز جهت اجرا و ارائه خدمات الکترونیکی
- گرفتن بازخوردهای متداول در حین اعمال فازها و مراحل اجرایی پروژه
- نمونه سازی و اجرای آزمایشی پروژه های پیشنهادی در سطوح قابل بررسی و تعمیم نتایج بررسی به سطوح گسترده تر پس از اعمال اصلاحات و تعدیلات لازم.

مراجع:

[۱] سعادت، لیل، "رفع بحران با فناوری اطلاعات"، نشریه فرهنگ و پژوهش شماره ۱۰۵ سال ۱۳۸۲

- [۲] صدوقی، مرادعلی، "فناوری در خدمت خوب حکومت کردن". نشریه دنیای اقتصاد مورخ ۱۳۸۲/۲/۹
- [3] Heeks, Richard, E-government for development: success and failure rates of e-government in developing/ transitional countries overview.2006 Available at: www.egov4dev.org/sfoverview.htm
- [4] Lorsuwannarat, Tippawan, E-government in Thailand. Seminar on Modernizing the Civil Service in Alignment with National Development Goals. Brunei Darussalam. 13 – 17 November 2006
- [۵] سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، گزارش برنامه تحول در نظام اداری کشور. معاونت امور مدیریت و منابع انسانی، ۱۳۸۱
- [6] Kargar H. & Fadarak A, Iran's Best Practices in Modernizing the Civil Service (A review on administrative change program in Iran). Seminar on Modernizing the Civil Service in Alignment with National Development Goals. Brunei Darussalam. 13 – 17 November 2006
- [۷] سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، مصوبات برنامه توسعه فن آوری اداری از ۷ برنامه تحول در نظام اداری. معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ۱۳۸۴
- [۸] سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری در استانها (برنامه ۲۰*۲۰) معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، ۱۳۸۴
- [۹] سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، چشم انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ هجری شمسی. معاونت امور اداری مالی و منابع انسانی، ۱۳۸۲
- [۱۰] سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۸۳/۶/۱۱. معاونت امور اداری، مالی و منابع انسانی، ۱۳۸۴
- [۱۱] سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ماده واحده و تبصره های قانون بودجه سال ۱۳۸۶ کل کشور. معاونت امور اداری، مالی و منابع انسانی، ۱۳۸۶
- [۱۲] سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، مجموعه مصوبات شورای عالی اداری از تاریخ ۱۳۷۹/۷/۳۰ الی ۱۳۸۱/۶/۹. معاونت امور مدیریت و منابع انسانی، ۱۳۸۱
- [۱۳] سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، شاخصهای عمومی ارزیابی عملکرد واحدهای استانی. معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی. دفتر بهبود مدیریت و ارزیابی عملکرد، ۱۳۸۴
- [14] Kargar H. & Mirjalili S.H, Education in the challenge of E-making. ED-Media World conference on Educational Multimedia, Hypermedia & Telecommunication. Switzerland. 21-26 June 2004
- [۱۵] طالبیانی، امیر، "مقدمه ای بر مشکلات فناوری اطلاعات در کشور". نشریه دنیای اقتصاد مورخ ۱۳۸۲/۲/۳۱