

مجموعه کتابهای دولت دانا - ۳

خدمات عمومی برخط

ارزیابی کارایی دولت الکترونیک کاربر محور در اتحادیه اروپا

بهینه کاوی دولت الکترونیک

ترجمه:

دکتر علیرضا شاهپری

مهندس علیرضا معماری فرد

ریاست جمهوری - دولت دانا

تابستان ۱۳۹۴

عنوان و نام پدیدآور	خدمات عمومی بر خط ارزیابی کارایی دولت الکترونیک کاربر محور در اتحادیه اروپا- بهینه کاوی دولت الکترونیکترجمه علیرضا شاهپری، علیرضا معماری فرد.
مشخصات نشر	تهران دانشگاه صنعتی امیرکبیر ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	ص. ۲۱/۵×۱۴/۵. س. م.
شابک	978-964-463-603-5
وضعیت فهرست نویسی	فبا
یادداشت	عنوان اصلی: Public services online 'digital by default or by detour?': assessing user centric eGovernment performance in Europe - eGovernment Benchmark 2012 : final insight report.
موضوع	اینترنت در علوم اداری
موضوع	تکنولوژی اطلاعات
شناسه افزوده	شاهپری، علیرضا، ۱۳۵۱ - مترجم
شناسه افزوده	معماری فرد، علیرضا، ۱۳۴۸ - مترجم
شناسه افزوده	دانشگاه صنعتی امیرکبیر
رده بندی کنگره	۱۳۹۴ ع ۲۴ / ج ۱۵۲۵ JF۱۵۲۵
رده بندی دیویی	۳۵۲/۳۸۰۳۸۵۴۶۷۸
شماره کتابشناسی ملی	۳۸۹۱۷۶۲

عنوان کتاب :	خدمات عمومی بر خط ارزیابی کارایی دولت الکترونیک کاربر محور در اتحادیه اروپا بهینه کاوی دولت الکترونیک
گردآورندگان:	علیرضا شاهپری - علیرضا معماری فرد
طراح جلد :	طاهره یگانه
ناشر:	انتشارات دانشگاه صنعتی امیر کبیر (پلی تکنیک تهران)
لیتوگرافی، چاپ و صحافی :	انتشارات دانشگاه صنعتی امیر کبیر (پلی تکنیک تهران)
چاپ اول :	تابستان ۱۳۹۴
تیراژ :	۱۶۵۰ نسخه
قیمت:	۷۰۰ تومان
شابک:	ISBN: 978-964-463-603-5 ۹۷۸-۹۶۴-۴۶۳-۶۰۳-۵

کلیه حقوق معنوی این کتاب برای نگارندگان و دولت دانا مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و امنیت نهاد ریاست جمهوری محفوظ است.

پیشگفتار

فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات فرصت‌های چشمگیر فراوانی را در تمامی حوزه‌ها ارائه می‌کنند. آنها به بهبود کیفیت زندگی سالمندان، تسهیل انجام امور برای اجرای کسب و کارها، کمک به شهروندان برای شرکت در اداره امور جامعه خود و قابلیت زندگی، کار و تحصیل در داخل و خارج از مرزها کمک می‌کنند.

در ارائه خدمات به مردم اغلب دیدگاه سازمانی و بخشی لحاظ می‌شود در صورتی که در ارائه خدمات الکترونیکی، دولت باید از دید ساختار وظیفه ای عبور کرده و دیدگاه سرویس محور و کاربر محور را جایگزین نماید.

سنجش رویداد زندگی، یک روش بسیار مدرن و مرتبط برای ارائه خدمات است که به شناسایی زنجیره پیچیده رویدادها می‌پردازد و مشتری محوری و کیفیت خدمات می‌توانند به وسیله ابزاری با نام "رویدادهای زندگی" ارزیابی شوند. این ابزار به مجموعه‌ای از خدمات اطلاق می‌شود که در کنار یکدیگر، یکی از وقایع زندگی شهروندان را توسط دولت ارائه می‌دهند. برای مثال رویداد تولد، تحصیل و یا یافتن شغل از این نمونه است. توجه به این نکته مهم است که این مجموعه از خدمات که توسط سازمان‌ها ارائه می‌شوند تا حد امکان مسیر انجام رویداد را از طریق خدمات گوناگون تسهیل می‌نمایند تا جلب رضایت بیشتر شهروند حاصل شود.

اروپا برنامه‌های فراوانی را به منظور بهره‌برداری حداکثری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و استفاده از آن در راستای بهبود خدمات عمومی توسعه

داده است. این کتاب ایده‌های جدید و جالبی را در خصوص تحرک بیشتر و همگامی با کشورهای دنیا در خصوص ارائه خدمات عمومی برخط پیشنهاد می‌کند.

امیدوارم این کتاب ایده‌هایی را به سیاست‌گذاران و ارائه‌دهندگان خدمات عمومی و کارکنان فنی حوزه دولت الکترونیک ارائه دهد.

علیرضا شاهپری

www.ketab.ir

مقدمه

مفاد

این گزارش مفهومی، ارائه دهنده نتایج نظر سنجی در خصوص مفاهیم دولت الکترونیک در سال ۲۰۱۲ در برخی از کشورهای اروپایی و تعدادی توصیه و پیشنهاد می‌باشد که مناسب برای طراحان و مدیران مبتکر دولت الکترونیک است. این گزارش به صورت کلی برای اتحادیه اروپا و در برخی از موارد به صورت مجزا برای هر کشور قابل ارائه است که ایده هایی را به رهبران، سیاستگذاران، صاحبان و ارائه دهندگان خدمات عمومی و کارکنان فنی حوزه دولت الکترونیک ارائه خواهد کرد.

واقعیت دنیای دیجیتال، چه خوب یا بد در همه جهات زندگی به چشم می‌خورد از جمله در اختراعات و وسایل جدید روزمره، افزایش تعداد حسگرها که در وسایلی که می‌خریم جاسازی شده اند، حجم عظیمی از اطلاعاتی که در اختیار داریم، مدل‌های جدید ارائه خدمت که رایانش ابری در اختیارمان می‌گذارد که همه نشان از نقش عظیم فناوری اطلاعات دارند.

اروپا شامل مجموعه‌ای از کشورهای مختلف است که هر کدام از آنها خدمات عمومی فراوانی را به شهروندان ارائه می‌کنند. در سطح اروپا بیشتر سیاستها تحت تاثیر افق اروپای ۲۰۲۰ که تحت عنوان دستور کار دیجیتالی اروپا^۱ است قرار گرفته‌اند و بنابراین برنامه اجرایی دولتهای الکترونیک یکی از مهمترین برنامه های هر دولت به حساب می‌آید. در سطح عملیاتی، ارائه موثر و کارآمد خدمات عمومی به عنوان یک رکن اساسی به حساب می‌آید. طراحی و ارائه خدمات عمومی به صورت مدل داخل به خارج^۲ سالهای متمادی در دستور کار دولتها قرار داشت که با افزایش

1 Digital Agenda for Europe (DAE)

2 Inside out

انتظارات و تاثیر خدمات عمومی دیگر امکان ارائه خدمات به صورت دولت محور امکانپذیر نبود و شیوه جدیدی از ارائه خدمات که به شیوه مشتری محور موسوم است و دارای مدل خارج به داخل^۳ است مورد استفاده دولتها قرار گرفته که باعث یک دگرگونی بنیادین در شیوه ساخت و ارائه خدمات می گردد.

کیفیت بهتر ارائه خدمات، ارائه مطمئن تر، چابکی بیشتر به همراه منابع کمتر از جمله مزایای این مدل از ارائه خدمات می باشد.

فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش حیاتی را در تغییر ارائه خدمات عمومی بازی می کنند. ما باید به سرعت بیاموزیم و آموخته هایمان را به صورت باز با یکدیگر برای داشتن اروپای بهتر به اشتراک بگذاریم.

سنجش

نظر سنجی در خصوص دولت الکترونیک اتحادیه اروپا فراهم کننده یک مطالعه تطبیقی برای تکامل خدمات برخط از سال ۲۰۰۱ است که در ابتدا برای سنجش در دسترس بودن خدمات پایه مورد استفاده قرار می گرفت. این مطالعه تطبیقی به سیاست گذاران کمک می کند تا تصمیمات باارزشی گرفته و خواسته های جدیدی را از طریق آموخته دیگر کشورها برنامه ریزی کنند.

نظر سنجی سال ۲۰۱۲ مجددا با اولویت بندی سیاستهای جاری طراحی شد تا نتایج نظر سنجی را مناسب تر نماید. این گزارش فراهم کننده جزئیاتی در خصوص ۳ موضوع زیر می باشد که عبارتند از:

۱. دید تقاضا محوری شهروندان از خدمات عمومی - این نگرش بر اساس اطلاعات بدست آمده از ۲۸۰۰۰ کاربر استفاده کننده از اینترنت در سطح اروپا حاصل گردید.
۲. ارزیابی ۳ رویداد مهم با استفاده از تجربیات کاربران: (الف) شروع یک کسب و کار (ب) از دست دادن و یا یافتن یک شغل (ج) تحصیل. سه جزئی که به عنوان هسته یک اقتصاد سالم مطرح هستند.
۳. ارزیابی ۵ توانمند ساز کلیدی فناوری - که به عنوان زیربنای ارائه خدمات با روشهای جدید مطرح هستند.

نتایج

۱. نظر سنجی بر اساس تقاضا: شهروندان اتحادیه اروپا چگونه در خصوص خدمات عمومی برخط فکر می کنند؟

در این نظر سنجی اطلاعات ۲۸۰۰۰ کاربر اینترنتی از ۳۲ کشور مختلف جمع آوری شد - این اطلاعات دارای صحت ۹۵٪ هستند - که در آن ۲۷ سوال در خصوص ۱۹ خدمت عمومی شهروندی مطرح شده بود. نتایج نشان می دهد که:

- ۴۶٪ از پاسخ دهندگان که با ادارات عمومی و سازمانها تعامل دارند از خدمات عمومی برخط استفاده می‌نمایند، هرچند در کشورها، خدمات و بخش‌های گوناگونی وجود دارد.
- رضایت از خدمات دولت الکترونیک کمتر از خدمات تجارت الکترونیک (برای مثال بانکداری الکترونیک) است و این میزان رضایت در حال سقوط است. با وجود مدرن‌تر شدن ارائه خدمات الکترونیکی، شناخت بهتری در خصوص رضایت و بهبود ارائه خدمات مورد نیاز است.
- اختلاف زیادی در میزان رضایت از خدمات عمومی برخط وجود دارد که این میزان از ۴۱٪ تا ۷۳٪ برای خدمات گوناگون متغیر است.
- هنوز سهم زیادی از کاربران که تمایل به استفاده از خدمات عمومی به صورت سنتی دارند وجود دارد (۵۴٪).
- یک گروه مهمی از کاربران خدمات دولت الکترونیک (۲۹٪) گروه «با پتانسیل رها شده» هستند. سهم زیادی از این گروه (۳۸٪) را «غیر معتقدها» تشکیل می‌دهند.
- به طور قابل ملاحظه‌ای تبلیغات بیشتری جهت اطلاع رسانی به افرادی که هیچگونه اطلاعی از ارائه خدمات عمومی به صورت برخط ندارند (۲۱٪) مورد نیاز است.
- شناسایی و ملاحظه بیشتری در خصوص نیازها و نگرانی شهروندانی که بی-تمایل به استفاده از خدمات عمومی برخط هستند مورد نیاز است.
- نگرانی از امنیت و محرمانگی اطلاعات شخصی سهم ۱۱٪ را به خود اختصاص می‌دهد.
- صرفه جویی در زمان و انعطاف پذیری در استفاده از خدمات برخط مزایای برجسته‌ای هستند که توسط شهروندان عنوان شد و بعد از آن ساده‌شدن روند ارائه خدمات و صرفه جویی اقتصادی. کیفیت ارائه خدمات دیگر عنوانی بود که سهم تقریباً پائینی را به خود اختصاص داد.

سازمانها باید تمرکز بیشتری را بر روی شناسایی خواسته‌ها و نیازمندی‌های شهروندان داشته باشند و در واقع خود را با آنها همتراز نمایند. در این صورت

است که شهروند تمایل بیشتری به استفاده از خدمات نشان داده و سپس سطح رضایت بالا خواهد رفت.

ناشران این گزارش معتقدند که با توجه به اینکه در سال ۲۰۱۲ اولین پرسشنامه مبتنی بر تقاضای شهروندان برای کاربران ارسال گردیده، مقایسه منظم آن با سالهای آتی تصویر مناسبی برای کمک به بهبود عملکرد دولتهای الکترونیکی ارائه خواهد نمود. همچنین اطلاعات این گزارشات می‌تواند به عنوان منبع موثری برای شکل دهی مدل خارج به درون «ارائه خدمات» لحاظ گردد.

۲. تجربیات Life-Event

مشتری محوری و کیفیت خدمات می‌توانند بوسیله ابزاری با نام رویدادهای زندگی^۴ ارزیابی شوند. این ابزار به مجموعه‌ای از خدمات اطلاق می‌شود که در کنار یکدیگر، یکی از رویدادهای زندگی شهروندان را توسط دولت ارائه می‌دهند. برای مثال رویداد تحصیل و یا یافتن شغل از این نمونه است. توجه به این نکته مهم است که این مجموعه از خدمات که توسط سازمانها ارائه می‌شوند تا حد امکان مسیر آن رویداد را از طریق خدمات گوناگون تسهیل نمایند تا جلب رضایت بیشتری توسط شهروند صورت پذیرد.

سنجش رویداد زندگی، یک روش بسیار مدرن و مرتبط برای ارائه خدمات است که به شناسایی زنجیره پیچیده رویدادها می‌پردازد.

در این گزارش ۳ رویداد زندگی مورد ارزیابی قرار می‌گیرند که هر کدام به عنوان سبدهی مشتمل بر ۲۰ تا ۳۰ خدمت منفرد است که منجر به ارزیابی دقیق و کاملی خواهد شد. این رویدادها عبارتند از:

- I. کارآفرین: «رویداد شروع یک کسب و کار»
- II. جوینده شغل: «جستجو و از دست دادن شغل»

III. دانش آموز: «تحصیل»

هر سه رویداد متناسب با شرایط فعلی اقتصادی در اتحادیه اروپا هستند. این روش ابتدا در سال ۲۰۱۰ به عنوان یک مطالعه ارزشیابی مورد استفاده قرار گرفت و سپس در سال ۲۰۱۲ عملیاتی گردید. در سال ۲۰۱۳ چهار رویداد تاثیر گذار مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت که پس از ترکیب شدن با یکدیگر فراهم کننده یک سبد درخور برای اندازه گیری و مقایسه کشورها خواهد بود.

این ارزیابی به شناسایی موارد ذیل می‌پردازد:

موجود بودن خدمات (هر دو خدمات اساسی و خدمات ارزش افزوده)، قابلیت استفاده، شفافیت ارائه خدمات، شفافیت سازمان و شفافیت اطلاعات.

نتایج سنجش رویداد زندگی نشان می‌دهند که:

- یک اختلاف بسیار گسترده در نتایج بدست آمده بین کشورهای مختلف وجود دارد (۵۱٪).
- توسعه بیشتر برای خدمات کسب و کار - بویژه خدمات تعاملی مورد نیاز است.
- خدمات خودکار که از طریق الگوریتم‌های پیچیده و ابزارهای تحلیل داده بدست می‌آیند در حال رشد هستند.
- ابراز ناامیدی برای کارآفرینان. این موضوع از آنجا که بیشترین مزیت مطلوب برای آنها صرفه جویی در زمان است و این خدمات هنوز به خوبی برای آنها قابل ارائه نیست نشأت می‌گیرد.
- بیشترین خدمات برخط در اتحادیه اروپا، خدمات مرتبط با یافتن شغل هستند. این خدمات همچنین به عنوان پرکاربردترین خدمات در میان ۳ رویداد ذکر شده رتبه بندی شده اند، اگرچه اختلاف زیادی در بین کشورها وجود دارد.
- روشهای جالب و موثری در رویدادهای شغلی مشاهده می‌شوند (برای مثال اجبار و راهنمایی در خصوص ایجاد رزومه کاری).

- رویداد تحصیل به خوبی به صورت خدمات برخط ارائه می‌شود. کاربران این رویداد زندگی بیشتر گروه‌های tech-savvy (افرادی که بیشتر با فناوری اطلاعات آشنایی دارند) هستند. ۸۲٪ از این گروه تمایل به استفاده مجدد از کانالهای برخط دارند که سطح خوبی از رضایتمندی را نشان می‌دهد.
- رتبه بندی شفافیت ارائه خدمات و محرمانگی اطلاعات زیر ۵۰٪ است که نشان دهنده نیاز به بهبود در این زمینه می‌باشد.

رویدادهای زندگی به عنوان هسته مرکزی ارائه خدمات جهت تعامل با کاربران می‌باشند که از زیرساختهای گوناگون فناوری اطلاعات و ارتباطات استفاده می‌کنند. آنها نمایان کننده تجربیات کاربری خوب یا بد از خدمات عمومی هستند که باعث تمرکز بر روی سنجش و تحلیل برنامه های بهبود خدمات عمومی می‌شوند.

۳. توانمند سازهای کلیدی فناوری اطلاعات و ارتباطات

استفاده از اجزاء و ابزارهای مناسب تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات به عنوان زیرساخت ارائه خدمات عمومی برخط برای کاربران و فراهم نمودن کیفیت برای آنها از کارهای حیاتی هر دولت الکترونیک به حساب می‌آید. بدون اینها محدودیتی برای نحوه ارائه خدمت به شهروندان وجود دارد و به همین دلیل است که سرمایه گذاری برخط کمتر احتمال بازگشت سرمایه را دارد. سنجش توانمندسازهای کلیدی در سال ۲۰۱۲ بر اساس ارزیابی متقابل رویدادهای زندگی بود که ۵ توانمند ساز موجود را ارزیابی نمود:

۱. احراز هویت الکترونیکی^۵ - تا چه اندازه یک فرم الکترونیکی احراز و تعیین هویت می‌تواند در در فرآیندها استفاده شود؟
۲. اسناد الکترونیکی^۶ - تا چه اندازه اسناد تائید هویت شده می‌توانند برای انتقال اطلاعات در فرآیندها مورد استفاده قرار گیرند؟

۳. ابزارهای امنیت الکترونیکی - آیا مراکز ثبت پایه توسط سازمانهای دولتی برای ذخیره و بازیابی اطلاعات مشتریان مورد استفاده قرار می گیرند؟

۴. سیستم امن الکترونیکی^۷ - آیا سیستم الکترونیکی امن برای ذخیره و بازیابی اسناد الکتریکی وجود دارد؟

۵. یکبار ورود^۸ - آیا این امکان برای کاربران وجود دارد تا به سیستمهای گوناگون بدون نیاز به ورودهای چندگانه و تنها با یک نام کاربری و رمز عبور متصل شوند؟

این توانمندسازهای فناوری اطلاعات و ارتباطات (الف) چالشهای قابلیت تعامل و استانداردسازی را شناسایی می کنند (ب) میانگین هزینههای توسعه و نگهداری فناوری اطلاعات و ارتباطات را کاهش می دهند (ج) موانع بین سازمانها و کشورها را از بین می برند که هر سه هدفهای مهمی می باشند.

بطور آشکار این قابلیتها زمانی جلوه و اهمیت می یابند که با رویداد زندگی شهروند در تعامل بوده و با کانالها و ارائه دهندگان متفاوت خدمات عمومی همکاری متقابل داشته باشند. قابلیت همکاری بین دستگاهها در کشورهای مختلف اروپا، زندگی، کار و بازنشستگی را برای شهروندان اروپایی تسهیل می کنند. ارزیابی توانمندسازهای کلیدی نشان می دهند که:

- در مجموع هر پنج توانمند ساز در ۵۴٪ موارد، مورد استفاده قرار گرفته اند.
- رویدادهای کسب و کار (۵۸٪) بهتر از رویدادهای شهروندی (۵۳٪) ارائه گردیده اند.
- توانمند ساز یکبار ورود امتیاز بالایی در همه موارد دارد (۶۶٪)
- توانمندساز امنیت الکترونیکی کمترین امتیاز را دارد (۳۸٪)
- قابلیت همکاری فرامرزی یکی از چالشهای قابل ملاحظه می باشد.

ما مشاهده کردیم که تعدادی از کشورها با استراتژی های پیشرفته تر به طور آشکار قصد دارند که جهت تسهیل ارائه خدمات توانمندسازها را پیاده و اجرا نمایند. ما همچنین به نمونه هایی رسیدیم که در آنها استفاده از زیرساختها و روشهای دیجیتال برای ارائه خدمات منجر به صرفه جویی های قابل ملاحظه ای شده بود.

سوالات کلیدی درباره آینده توانمندسازها مطرح است که عبارتند از: (الف) تا چه اندازه آنها می توانند با مدل های ترکیبی ارائه خدمات (فراهم کنندگان بخش عمومی و خصوصی) قابلیت تعامل داشته باشند (برای مثال بانکها و احراز هویت) (ب) فناوری های نوین (همانند رایانش ابری) و رسانه های اجتماعی چگونه تغییر می کنند؟

به سمت نسل جدیدی از خدمات دولت الکترونیک

سه پیام اصلی:

۱. خط فکری تغییر در دولت الکترونیک به سمت طراحی خدمات مورد نیازی است که هنوز به طور کامل در اروپا فراگیر نشده اند.
 ۲. دولتها هنوز برداشت کاملی از مزایای دولت الکترونیک نکرده اند.
 ۳. برای محقق شدن نسل جدیدی از خدمات دولت الکترونیک، تحول ضروری است.
- کار بزرگی در این خصوص پیش روی دولتهاست. آنها می بایست فناوری را با کسب و کارها و شهروندان تطبیق دهند. مشاهدات گوناگونی در این خصوص از سمت دولتها حاصل شده است که عبارتند از:

- کشورها از روشهای گوناگونی جهت افزایش کارایی خدمات دولت الکترونیک استفاده می کنند.
- نتایج مختلفی در خصوص بازگشت سرمایه گذاری وجود دارد.
- اهمیت زیرساخت های فنی برای بهبود به وضوح دیده می شود.

■ مقابله با تمرکز زدایی یک چالش است، اما می‌تواند فرصتهایی را نیز به همراه داشته باشد.

پیامدهای این یافته‌ها و مشاهدات می‌بایست در برنامه عملیاتی هر کشور عضو و در سطح اتحادیه اروپا اعمال شود.

ملاحظات چهار گانه در خصوص کشورهای اتحادیه اروپا

۱. اجرای استراتژی‌ها در خصوص افزایش مشتری مداری، بهبود طراحی خدمات عمومی و در نهایت افزایش میزان خدمات برخط.
۲. افزایش استفاده از رسانه‌های اجتماعی جهت جذب بیشتر گروه‌های غیر معتقد.
۳. در اختیار قرار دادن اطلاعات برای باز کردن قفل مشکلات مربوط به دستاوردهای اقتصادی و محرک‌های نوآوری.
۴. شناسایی انطباق، جامعیت و زیرساختهای خدمت رسانی بدون وقفه.

همچنین چند گام پیشنهادی که در سطح اتحادیه اروپا قابل پیاده سازی است عبارتند از:

(الف) ترسیم و تطبیق روشها با بهینه کاوی بین المللی.

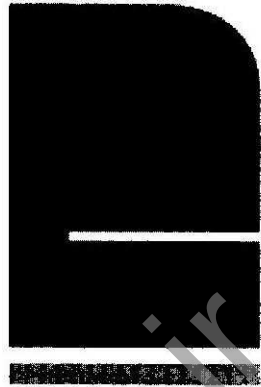
(ب) شبیه سازی، آموزش ساخت یافته و همکاری مشترک بین اعضاء ارائه دهنده خدمات.

مقوله تبدیل و دگرگونی یک موضوع کوتاه مدت نیست. این گزارش تاکید می‌کند که تغییر در سیستمها هم لازم است و هم مطلوب (حداقل بوسیله کاربران). بحران اقتصادی که اروپا درگیر آن است فرصتهایی را برای برخی از کشورها فراهم آورده تا مدیریت بهینه‌ای را برای حفظ فرآیندهای مورد نیاز اتخاذ نمایند.

فهرست مطالب

۱. پیشگفتار.....	۱
۱.۱. متن گزارش.....	۱
۱.۲. چگونگی گزارش یافته ها.....	۵
۱.۳. اطلاعات مورد سنجش.....	۷
۱.۴. چگونگی طراحی و سنجش.....	۸
۲. نظر سنجی بر اساس تقاضا - با نگرش شهروندی.....	۹
۲.۱. عرفی نظرسنجی با نگرش شهروندی.....	۱۳
۲.۲. چهار نگرش در خصوص دولت الکترونیک.....	۱۴
۲.۳. ترجیحات و استفاده از کانال.....	۱۸
۲.۴. موانع موجود برای عدم استفاده از خدمات دولت الکترونیک.....	۲۱
۲.۵. میزان رضایت شهروندان.....	۲۲
۲.۶. مزایای بدست آمده.....	۲۷
۳. ارائه خدمات در مسیر رویداد زندگی.....	۲۹
۳.۱. مقدمه.....	۲۹
۳.۲. شروع یک کسب و کار جدید.....	۳۲
۳.۳. جستجو و از دست دادن شغل.....	۴۹

- ۳.۴. تحصیل ۵۹
- ۳.۵. جابجایی بین مرزی ۶۷
- ۳.۶. شفافیت به عنوان یک شاخص جدید نگرش نسبت به تغییر؟ ۷۲
۴. توانمندسازهای کلیدی ۸۱
- ۴.۱. پیشگفتار ۸۱
- ۴.۲. آشنایی با روش سنجش ۸۲
- ۴.۳. یافته‌ها: فاصلهای تا تحقق اهداف ۸۵
۵. نسل جدیدی از خدمات دولت الکترونیک ۹۱
- ۵.۱. دف از نظر سنجی دولت الکترونیک ۹۱
- ۵.۲. یافته‌های کلیدی ۹۳
- ۵.۳. پیامدهایی برای سیاستها، استراتژی و برنامه ریزی دولت الکترونیک ۹۵
- ۵.۴. ملاحظات برای کشورهای عضو جهت تحرک و پیشرفت بیشتر ۱۰۳
- ۵.۵. ملاحظات برای کمیسیون اتحادیه اروپا در خصوص تحرک و پیشرفت ۱۱۷



پیشگفتار

۱. پیشگفتار

۱.۱. متن گزارش

فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش بسیار مهمی را در زندگی ما برعهده دارد. ظهور رایانش ابری، جذب انبوه کاربران توسط رسانه های اجتماعی، استفاده چشمگیر از دستگاههای هوشمند، قابلیت های فوق العاده تحلیل داده های بزرگ، مرهون استفاده از این فناوری های مهم هستند.

این فناوری های نوین فرصتهای چشمگیر فراوانی را برای ما در تمامی حوزه ها ارائه می کنند. آنها به بهبود کیفیت زندگی سالمندان، تسهیل انجام امور برای اجرای کسب و کارها، کمک به شهروندان برای شرکت در اداره امور جامعه خود و قابلیت زندگی، کار و تحصیل در خارج از مرزها کمک می کنند. اروپا برنامه های فراوانی را به منظور بهره برداری حداکثر از فناوری اطلاعات و ارتباطات و استفاده از آن در راستای بهبود خدمات عمومی توسعه داده است.

محدودیت‌های بودجه‌ای دولتها را مجبور ساخته تا کارایی را به شکلی اساسی بهبود دهند. رقابت جهانی سخت‌تر شده و بنابراین یک بازار داخلی قوی برای رشد پایدار در اروپا مورد نیاز است. این یک شرایط کلیدی است که باعث تقویت در رقابت شرکت‌های اروپایی، نوآوری، ایجاد شغل و در نهایت یک اقتصاد سالم‌تر خواهد شد و این دقیقاً نقطه‌ای است که خدمات عمومی به نیازمند است.

استراتژی اروپای ۲۰۲۰^۱ یک برنامه بلندپروازانه برای خروج از بحران اقتصادی و ایجاد یک اروپای باهوش، پایدار و منحصر است که قادر است بخشهای گوناگون با دیگر کشورهای جهان به رقابت بپردازد. برنامه عملیاتی بروی ۵ حوزه کلیدی متمرکز می‌باشد: استخدام، نوآوری، تحصیل، ظرفیت اجتماعی و انرژی / محیط زیست. بهبود در حوزه‌های ۵ گانه بالا توسط استفاده بهتر از فناوری اطلاعات و ارتباطات شتاب می‌گیرد. فناوری اطلاعات و ارتباطات فراهم کننده راهکارهای نوین برای مسائل جهانی است که در استراتژی اروپای ۲۰۲۰ نیز به چشم می‌خورند. علاوه بر این فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک ابزار تأیید شده برای ورود مردم به جامعه شناخته شده است. برای مثال «بهار عربی» بدون بهره‌گیری از رسانه‌های اجتماعی نمی‌توانست در جایگاهی که امروز قرار دارد باشد. فناوری ارتباطات موبایل، به شهروندان این امکان را می‌دهد تا در هر زمان و مکانی به خدمات و اطلاعات دسترسی داشته باشند. بنابراین فناوری این قدرت را به شهروندان می‌دهد که نه تنها با یکدیگر در ارتباط باشند، بلکه با دولت نیز ارتباط برقرار نمایند.

¹http://ec.europa.eu/europe2020/index_en.htm

به منظور قادر ساختن شهروندان، کسب و کارها و دولتهای اروپا برای بهره‌مندی کامل از انقلاب دیجیتالی و شناسایی جامعه کنونی و چالشهای اقتصادی، دولتها می‌بایست به صورت کامل فناوری‌های نوین را پیش‌بینی و از آنها استفاده کنند.

دولتها زمانی که بتوانند ساده‌تر به تبادل اطلاعات بپردازند، قادر خواهند بود تا اطلاع رسانی بهتری به شهروندان و کسب کارها کرده و آنها را بیشتر در توسعه سیاست و تصمیم‌گیری‌های سیاسی وارد نمایند.

در راستای مزایایی که برای شهروندان فراهم می‌شود، فناوری اطلاعات و ارتباطات مزایای مهمی را نیز برای دولتها به همراه خواهد داشت. استفاده هوشمندانه از داده‌ها برای دولت، اطلاعات ارزشمندی را فراهم می‌آورد که دولتها را قادر می‌سازد تا با جرایم مبارزه کرده، روندهای اجتماعی را پیش‌بینی کرده و نهایتاً خدمات عمومی موثرتری را ارائه نماید. با استفاده از امکانات فناوری اطلاعات و ارتباطات دولتها قادر خواهند بود تا با «جمع‌سپاری»^۲ و تجمع اطلاعات از طریق بازخوردهای مناسب دریافت شده از طرف مردم، اطلاعات را تحلیل کرده و به بهبود عقاید سیاسی قبل از پیاده‌سازی آنها بپردازند.

مهمتر از همه، فناوری به دولتها در کاهش هزینه‌ها، رسیدن به ثبات مالی، نوآوری و تغییر کمک شایانی می‌کند. به منظور قادر ساختن شهروندان، کسب و کارها و دولتهای اروپا برای بهره‌مندی کامل از انقلاب دیجیتالی و شناسایی جامعه

² Crowdsourcing

کنونی و چالشهای اقتصادی، دولتها می‌بایست به صورت کامل فناوری‌های نوین را پیش‌بینی و از آنها استفاده کنند. برای داشتن سهمی در اقتصاد جهانی در آینده نه تنها باید در جهت بازار واحد اروپایی قدم برداشت، بلکه باید در جهت بازار دیجیتال واحد اروپایی حرکت کرد.

یکی از هفت اقدام شاخص در استراتژی اروپای ۲۰۲۰، دستور کار دیجیتال برای اروپا^۳ (DAE) است.

این دستور کار به طور ویژه به شناسایی نیازهای لازم برای استفاده موثر از فناوری اطلاعات و ارتباطات بر روی اینترنت سریع و ابزارهای کاربردی جهت ارائه خدمات ارزش افزوده اجتماعی و اقتصادی می‌پردازد. اهداف DAE در قالب یک برنامه عملیاتی برای سالهای ۲۰۱۵-۲۰۱۱^۴ در اختیار کلیه کشورهای اتحادیه اروپا قرار گرفته که نتایج آن بر روی ۴ حوزه متفاوت متمرکز است.

۱. توانمند ساختن شهروندان و کسب و کارها

۲. پویایی در بازار واحد

۳. کارآمدی و تاثیر دولتها و سازمانها

۴. زیرساختهای فنی و حقوقی

تمرکز بر روی حوزه‌های بالا به دولتها کمک می‌کند تا از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای استفاده موثرتر منابع عمومی، کاهش هزینه‌های عمومی و همزمان فراهم آوردن خدمات دیجیتالی دولت در کل اتحادیه اروپا که باعث توانمندی، اشتراک و تاثیرگذاری شهروندان می‌شود بهره گیرند.

3 Digital Agenda for Europe (DAE)

4 European Commission (2010). The European eGovernment Action Plan 2011-2015 - Harnessing ICT to promote smart, sustainable & *-innovative Government. COM(2010) 743. Retrieved from

لری بیج از بنیانگذاران شرکت گوگل می‌گوید «خدمت رسانی به کاربران محور اصلی چیزی است که ما بر روی آن کار می‌کنیم که باعث شهرت و قدرت ما خواهد شد». این نقل قول در اشکال دیگری به دولتها نشان می‌دهد که نباید فراموش کنند که به چه کسانی خدمات ارائه می‌دهند. کاربران چه از نوع شهروندی و چه شرکتی، محرکین تغییر در بهبود پایدار اقتصاد هستند. تاکید بر روی نیازهای کاربران یک تغییر مهم در مسیر فکری دولت الکترونیک است. پیشرفتهای فناوری همانطوریکه باعث باز شدن فرصتهای فراوانی شده، از طرفی دیگر انتظارات شهروندان را نیز افزایش داده است. از سال ۲۰۰۱ فرآیند سالیانه‌ای در خصوص بهینه‌کاوی توسعه دولت الکترونیک در سرتاسر اروپا آغاز شد. در سال ۲۰۱۲ این بهینه‌کاوی ۳ حوزه گسترده زیر را مورد شناسایی قرار داد:

۱. نظر سنجی بر اساس تقاضای شهروندی
۲. تجربیات رویداد زندگی
۳. توانمند سازه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات

۱.۲ چگونگی گزارش یافته‌ها

نتایج بدست آمده از این نظر سنجی در سه بخش زیر ارائه گردیده اند:

- این گزارش مفهومی شامل متن و روش خلاصه شده یافته‌های واقعی، مقایسه با اقدامات انجام شده بین‌المللی و در نهایت ترسیم تعدادی نگرش و نتیجه‌گیری بر اساس یافته‌های نظر سنجی می‌باشد که به رهبران دولتهای الکترونیک زمینه فکری مناسبی خواهد داد.
- یک گزارش پیشینه^۵ کامل از بهینه‌کاوی دولت الکترونیک شامل روشها، یافته‌ها در سطح اتحادیه اروپا و در سطح هر کشور نیز موجود است که این گزارش

کمک شایانی به طراحان، رهبران و مجریان دولتهای الکترونیک در اتحادیه اروپا می‌کند.

- داده‌های معتبر که از آدرس زیر قابل دریافت هستند:

<https://ec.europa.eu/digitalagenda/en/pillar-7-ict-enabledbenefits-eu-society>

۲۸۰۰۰ شهروند استفاده کننده از اینترنت در کل اتحادیه اروپا از طریق ۲۷ سوال و ۱۹ خدمت متفاوت در ۳ رویداد زندگی مورد نظر سنجی قرار گرفتند. این نظر سنجی تصویری با ۹۵٪ صحت از کل جمعیت ۶۰۰ میلیون نفری شهروندان اروپایی ترسیم نموده است.

۱.۳. اطلاعات مورد سنجش

این گزارش نشان می‌دهد که دیدگاه اصلی بهینه‌کاوی سال ۲۰۱۲ که بر روی یک چارچوب جدید سنجش توسعه داده شده است با تغییرات سریع توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت ارائه خدمات عمومی حرکت می‌کند. این گزارش ترکیبی از شاخصهای اثبات شده به همراه نوآوری قابل توجهی است که به صورت مستقیم با اولویت سیاسی اتحادیه اروپا در ارتباط بوده که مهیا کننده فصل جدیدی برای بهینه‌کاوی دولت الکترونیک است.

گستره‌های حوزه سنجش عبارتند از:

- یک تصویر حقیقی و جدید تقاضا محور از چگونگی درک خدمات عمومی برخط توسط شهروندان اتحادیه اروپا.
- سنجش دقیقی از ارائه خدمات عمومی توسط ابزار رویداد زندگی.
- ما ۳ رویداد زندگی تاثیر گذار را ارزیابی کردیم: (الف) شروع یک کسب و کار جدید (ب) جستجو و از دست دادن شغل (ج) تحصیل. هر ارزیابی دربرگیرنده ۱۵ تا ۳۰ خدمت ویژه با نگاه کاربر محوری است. این نگاه دقیقا در حوزه «درون مرزی» و «فرامرزی» شبیه یکدیگر است. تمامی این رویدادها با سلامت اقتصادی اروپا ارتباطی تنگاتنگ دارند. این گزارش با بیش از ۱۰۰۰۰۰ داده آماری باعث یک تحلیل دقیق و قوی در خصوص نقش خدمات در رویدادهای زندگی در سراسر اتحادیه اروپا می‌شود.
- این سه رویداد زندگی مجددا در سال ۲۰۱۴ ارزیابی خواهند شد. در سال ۲۰۱۳ چهار رویداد اضافی دیگر مورد سنجش قرار خواهند گرفت. تلفیقی از مجموعه اطلاعات رویدادهای مربوط به شهروندان و کسب و کارها سپس به صورت دوسالانه مورد سنجش قرار خواهند گرفت.
- یک ارزیابی زیربنایی از اطلاعات حیاتی و توانمند سازهای تکنیکی

- بر اساس تجزیه و تحلیل رویداد زندگی و استفاده کشورها از ۵ توانمند ساز کلیدی، می توان به ارزیابی چگونگی یکپارچه شدن ارائه خدمات در کشورها رسید.

۱.۴. چگونگی طراحی و سنجش

اعضای اتحادیه اروپا و دیگر کشورهای شرکت کننده در این نظر سنجی یک نقش حیاتی را در فرآیند همکاری برعهده دارند. کشورها به ادامه نقش فعال خود برای طراحی ابزار سنجش از طریق اعتبار سنجی یافته ها و به اشتراک گذاشتن تجربیات خود در موضوعات برنامه ریزی استراتژیک و سیاستگذاری بر اساس نتایج یافته ها می پردازند.

تعامل فعال و مستمر در این فرآیند یادگیری، اعتبار این نظر سنجی جامع را افزایش خواهد داد.