



گزارش نهایی پروژه
شناسایی موانع استقرار دولت الکترونیک در استان تهران
و ارائه راهکارها

اسفند ماه ۱۴۰۰

عنوان پروژه	شناسایی موانع استقرار دولت الکترونیک در استان تهران و ارائه راهکارها
کارفرما	استاندارای تهران
مدت زمان اجرای پروژه	۱۰ ماه
مجری پروژه	دانشگاه علم و صنعت ایران
نماینده مجری	دکتر علی بنیادی نائینی (عضو هیئت علمی دانشگاه علم و صنعت ایران)

فهرست

۷.....	مبانی نظری
۸.....	مقدمه
۱۱.....	دولت الکترونیک
۱۲.....	تعریف دولت الکترونیک
۱۴.....	ویژگی های دولت الکترونیک
۱۵.....	مقایسه دولت سنتی (دولت دیوان سالار) با دولت الکترونیک
۱۶.....	نقشه ابری موضوعات پر کاربرد در حوزه دولت الکترونیک
۱۷.....	دلایل گرایش به دولت الکترونیک
۱۷.....	کارآمدی فناوری اطلاعات در بخش دولتی
۱۸.....	موفقیت بخش خصوصی در کاربرد تجارت الکترونیک
۱۹.....	دولت الکترونیک و نقش آن در تحقق جامعه اطلاعاتی
۲۰.....	حکمرانی خوب و کارکرد دولت الکترونیک
۲۰.....	انتظارات شهروندان از دولت
۲۲.....	تداوم اصلاحات بخش عمومی
۲۲.....	رسیدگی به بحران کاهش اعتماد به دولت
۲۲.....	نسل جوان دیجیتال
۲۳.....	صرفه جویی در هزینه ها
۲۳.....	سنخ شناسی خدمات دولت الکترونیک
۲۶.....	ساختار دولت الکترونیک
۲۷.....	مزایای دولت الکترونیک
۳۰.....	آثار ناشی از نبود دولت الکترونیک
۳۰.....	زیرساخت ها و ملزومات استقرار دولت الکترونیک



۳۰	زیرساخت‌های ارتباطی
۳۱	زیرساخت‌های اطلاعاتی
۳۱	ملزومات فرهنگی و آموزشی
۳۲	ملزومات مدیریتی و قانونی
۳۲	موانع دولت الکترونیک
۳۹	الگوهای تعیین هدف دولت الکترونیک
۳۹	الگوی انتشاری
۴۰	الگوی خدمات تعاملی
۴۰	الگوی تحلیلی تطبیقی
۴۰	الگوی حمایت الکترونیک
۴۱	الگوی جریان بحرانی
۴۱	الگوی مارپیچی
۴۱	الگوهای ارزیابی آمادگی الکترونیک
۴۲	الگوی APEC
۴۲	الگوی CSPP
۴۳	الگوی مک کانل
۴۳	الگوهای مرحله‌ای اجرای دولت الکترونیک
۴۴	الگوی سه مرحله‌ای بانک جهانی
۴۵	الگوی چهار مرحله‌ای اجرایی هیکس
۴۷	الگوی چهار مرحله‌ای گارتنر
۴۹	الگوی چهار مرحله‌ای لی و لین
۵۱	الگوی چهار مرحله‌ای وست
۵۲	الگوی پنج مرحله‌ای هیلر و بلنجر
۵۴	الگوی شش مرحله‌ای وسکات

۵۵	الگوی شش مرحله‌ای میسرا و دینگرا
۵۸	الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل
۶۳	دولت الکترونیک و کشور ایران
۶۵	شاخص دولت الکترونیک در ایران
۶۶	وضعیت توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در ایران و استان تهران (شاخص‌های دولت الکترونیک)
۶۹	پرسش‌نامه «ارزیابی توسعه دولت الکترونیک»
۷۱	روایی و پایایی پرسش‌نامه‌ها
۷۵	گزارش پایایی و روایی پرسش‌نامه‌های ارزیابی دولت الکترونیک
۷۷	فاز اول: تعیین سطح بلوغ دولت الکترونیک در دستگاه‌های اجرایی استان تهران
۷۸	اطلاعات کلی و آمار توصیفی
۷۸	ارزیابی سطح بلوغ دولت الکترونیک در سطح دستگاه‌های استان تهران
۸۰	ارزیابی میانگین سطح بلوغ دولت الکترونیک در ۱۹ دستگاه استان تهران
۸۳	ارزیابی سطح بلوغ دولت الکترونیک به تفکیک دستگاه‌های استان تهران
۱۲۳	جمع بندی
۱۳۱	فاز دوم: شناسایی موانع و عوامل بازدارنده استقرار دولت الکترونیک
۱۳۲	چالش‌ها، موانع و عوامل بازدارنده استقرار دولت الکترونیک
۱۳۲	قانون گذاری و الزامات دولت الکترونیک
۱۳۳	رویکرد های سازمانی و مدیریتی دولت الکترونیک
۱۳۴	فرهنگ دیجیتال
۱۳۵	طراحی سیستم ایمن دولت الکترونیک
۱۳۶	زیرساخت های سخت افزاری و نرم افزاری
۱۳۸	فاز سوم: تدوین راهکارهای رفع موانع استقرار دولت الکترونیک و بهبود وضع موجود
۱۳۹	پیش شرط‌های دولت الکترونیک برای تسريع در ایجاد، پایداری و تاب‌آوری
۱۳۹	قانون گذاری و الزامات دولت الکترونیک

۱. یکپارچگی و انسجام قوانین و الزامات اجرایی در دولت الکترونیک ۱۴۰
۲. همسویی قوانین و الزامات در دولت الکترونیک ۱۴۱
- رویکردهای سازمانی و مدیریتی ۱۴۲
- فرهنگ دیجیتال ۱۴۵
- طراحی سیستم ایمن در دولت الکترونیک ۱۴۸
۱. چارچوب قانونی ۱۴۹
۲. چارچوب سازمانی ۱۴۹
۳. چارچوب فنی ۱۵۰
۴. ظرفیت سازی ۱۵۱
۵. مشارکت ۱۵۱
- زیرساخت های سخت افزاری و نرم افزاری ۱۵۲
- مدل پیشنهادی برای استقرار و توسعه پایدار دولت الکترونیک ۱۵۵
- پیوست ۱: پرسش نامه ارزیابی توسعه دولت الکترونیک ۱۵۷
- پیوست ۲: پرسش نامه ارزیابی توسعه دولت الکترونیک از دید کاربران عمومی ۱۶۹
- پیوست ۳: گزارش آمار توصیفی پرسشنامه ها ۱۷۳
- پیوست ۴: جداول نتایج کسب شده توسط سازمان های استان تهران به تفکیک در هر گام ۲۳۴
- منابع پژوهش ۳۲۷

مبانی نظری



مقدمه

ورود به قرن بیست و یکم با مسائل و نگرانی‌های زیادی همراه بوده است که هیچ یک از برنامه‌های توسعه و فناوری‌های جدید قرن بیستم نتوانسته‌اند اثر قاطعی در حل آن‌ها و تبعاتشان بر جای گذارند (کلی، ۲۰۰۳)؛ اما به نظر بسیاری از صاحب‌نظران، محققان، مدیران و دولت‌مردان، انقلاب فناوری اطلاعات می‌تواند نقشی اساسی در مواجهه با این مسائل داشته باشد (مورنان، ۲۰۰۲، ص ۱۲). یکی از مهم‌ترین فرصت‌هایی که این فناوری، پیش روی دولت‌مردان و مدیران قرار می‌دهد امکان بازمهندسی و معماری، افزایش دسترس، تقویت کارآمدی و پاسخگوتر کردن دولت است که استفاده از آن در فرایند حکمرانی، موجب پدیدار و پایدار شدن واقعیتی به نام دولت الکترونیک^۱ می‌شود که لازمه حکومت دولت‌ها در جوامع اطلاعاتی است (باکاس، ۲۰۰۱، ص ۵). دولت الکترونیک، نتیجه کاربرد فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در دولت است. دولت الکترونیک به مفهوم استفاده از توان نهفته فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در شکل‌دهی ساختار و فرآیندهای کاری دولت در تمام سطوح است تا عملکرد دولت و حکومت بهبود یابد و خدمات بهتری به مخاطبان عرضه شود (احمدیان، ۱۳۸۰).

عوامل متعددی، زمینه‌ساز استقرار دولت الکترونیک هستند. رشد فناوری به ویژه فناوری اطلاعات و پهنای باند مخابراتی (نقدی‌فرد هاشمیان، ۱۳۸۲)، افزایش سرمایه‌گذاری بنگاه‌های اقتصادی در بخش فناوری اطلاعات و تطبیق آن با نیازها و شرایط خویش، رشد استفاده از اینترنت و عادت کردن مردم به استفاده از آن (بورک، ۲۰۰۰)، تغییر انتظارات شهروندان و بنگاه‌های اقتصادی و زیاد شدن توقعات آن‌ها (کلی، ۲۰۰۳) یا جهانی شدن، بخش دولتی را به سوی برپایی دولت الکترونیک سوق می‌دهند (باکاس، ۲۰۰۱، ص ۵). دولت الکترونیک به مثابه یکی از زیرمجموعه‌های فناوری اطلاعات، امروزه، این امکان را برای دولت‌ها به وجود آورده است تا با استفاده از فناوری‌های جدید اطلاع‌رسانی، اطلاعات و خدمات مورد نیاز جامعه را به سادگی، به سرعت و به شیوه‌ای کارآمد در حداقل زمان و با کم‌ترین هزینه عرضه نمایند (قربانی و علیلو، ۱۳۹۰، صص ۴۴-۴۶).

مطالعه برنامه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات کشورهای مختلف، مبین آن است که کشورهای همچون ایالات متحده آمریکا، انگلستان، هلند، چین، سنگاپور و حتی نامیبیا و نپال، بهره‌گیری از دولت الکترونیک را به طور

1 Kelly

2 Mumane

3 Electronic government (E-government)

4 Backus

5 Burke



جدی در دستور کار خود قرار داده‌اند و در تلاش هستند با سرعتی فزاینده، تحولات عظیمی را در نحوه عرضه خدمات عمومی رقم بزنند (بورک، ۲۰۰۰). رهبران و مدیران کشورهای دنیا دریافته‌اند دولت‌هایی که نتوانند و یا نخواهند از این فرصت طلایی و استثنایی برای استقرار دولت الکترونیک بهره‌برداری کنند محکوم به ضعف و یا زوال هستند. بر اساس این، شکی نیست که این تغییرات و اقدامات، منجر به نوع جدیدی از روابط میان کشورها و ملت‌ها و تبدیل آن از حالت سنتی به دیجیتال خواهد شد و در نتیجه ایران نیز باید با این تغییرات، همگام، همراه و همسان شود. از طرف دیگر، در مسیر استقرار دولت الکترونیک معمولاً موانع متعددی وجود دارد که باید با کاوش راهکارهای مناسب، نسبت به رفع آن‌ها اقدام نمود. ایران نیز از جمله کشورهایی است که درگیر این موانع است و استقرار دولت الکترونیک در آن به دلیل اندازه بزرگ دولت، فقدان زیرساخت‌های قانونی، نهادی، انسانی و یا مسائل مالی، با کندی همراه است. این مسئله، لزوم توجه به آموزش و سرمایه‌گذاری در بخش تحقیق و توسعه و گسترش اجرای طرح‌های فناوری اطلاعات را بیش از پیش آشکار می‌کند.

بنا بر آنچه گفته شد استقرار دولت الکترونیک، ضرورتی انکارناپذیر است؛ اما آنچه باید مدنظر قرار گیرد اهمیت دوچندان آن در پایتخت جمهوری اسلامی ایران است. مرکز هر کشور، نه تنها نمادی از پیشرفت و توسعه آن است بلکه معمولاً سرمشقی برای پیشرفت و توسعه سایر مناطق آن نیز هست. از این رو، استقرار دولت الکترونیک و پیشرفت و توسعه آن در تهران، هم نمادی از پیشرفت ایران و هم الگویی برای پیشرفت بقیه مناطق کشور است تا از آن سرمشق بگیرند.

علاوه بر این، واضح است که بیشترین مراجعات مردم به ادارات و سازمان‌های دولتی در شهر تهران صورت می‌گیرد فلذا توجه خاص به استقرار فراگیر دولت الکترونیک در ادارات و سازمان‌های دولتی شهر تهران، آثار شگرفی در افزایش رضایت مردم دارد.

جایگاه ویژه استان تهران در مقایسه با سایر استان‌ها بر اهمیت واکاوی موانع استقرار دولت الکترونیک می‌افزاید. در سایر استان‌های کشور، از آنجا که استانداری، بالاترین مقام تصمیم‌گیر و صادرکننده دستور است مفهوم «وحدت فرماندهی» ساری و جاری است و استانداری به سبب جایگاه بالادستی خود، قدرت نظارت بر فعالیت‌های همه نهادها و سازمان‌های استان و ارزیابی آن‌ها را دارد؛ به عبارت دیگر، نه تنها تشتت و تفرقه‌ای در مرجع صدور دستورها نیست بلکه همه دستگاه‌ها، از استانداری تبعیت می‌کنند؛ اما وجود نهادهای ملی و بالادستی در استان تهران -و علی‌الخصوص شهر تهران- باعث شده است که وحدت فرماندهی، انسجام و تبعیت یادشده در این استان به عمل نپیوندد. دستگاه‌های موجود در استان تهران را می‌توان به چهار دسته تقسیم کرد:

الف- نهادهای حکومتی مانند دفتر رهبر معظم انقلاب اسلامی، شورای عالی انقلاب فرهنگی، شورای عالی فضای مجازی، شورای عالی امنیت ملی، شورای نگهبان، دبیرخانه مجلس خبرگان رهبری، مجلس شورای اسلامی، قوه قضائیه، ستاد کل نیروهای مسلح و...

ب- نهادهای ملی مانند نهاد ریاست جمهوری، بانک مرکزی، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، سازمان اداری و استخدامی کشور و...

ج- اداره کل‌های استانی که شامل ۸۰ الی ۸۵ اداره کل می‌شوند.

د- ادارات متنوع پایین‌دستی که به عرضه خدمت می‌پردازند.

همان‌طور که فهرست نهادهای فوق نشان می‌دهد اساساً برخی از آنها، نهادهای بالادستی به شمار می‌روند و برای امور مختلف از استانداری تهران، تبعیت نمی‌کنند. به عبارت صحیح‌تر، اساساً در ساختار کشور، جایگاه برتر و بالاتری به نسبت استانداری تهران دارند. برخی دیگر نیز دارای انواع قدرت‌های سیاسی، مالی، نظامی-امنیتی و ... هستند فلذا تبعیت از استانداری را برنمی‌تابند و به طور مستقل عمل می‌کنند. اداره کل‌های استانی نیز بعضاً به دلایل یادشده، قدرت مدیران خود و یا نزدیکی به مرکز، در امور دولت الکترونیک به جای تبعیت از استانداری، از سازمان بالادستی خود تبعیت می‌کنند؛ امری که تاحدودی در ادارات متنوع پایین‌دستی نیز حاکم است. نتیجه این امور، این است که استقرار دولت الکترونیک در این استان، عملاً فرمانده واحدی نداشته باشد. این امر در نظارت و ارزیابی نیز صادق است.

تعدد نهادهای سیاستگذار و قانونگذار برای دولت الکترونیک نیز از مشکلات دیگر این حوزه است. اگرچه «اداره کل فناوری اطلاعات، امنیت فضای مجازی و شبکه دولت استانداری تهران»، نقش حاکمیتی و نظارتی را در سطح استان نسبت به عملکرد حوزه فناوری اطلاعات بر عهده دارد و مسئول توسعه دولت الکترونیک استان و پیگیری اجرای نقشه راه دولت الکترونیک در استان است اما وجود نهادها و دستگاه‌هایی مانند مجمع تشخیص مصلحت نظام، شورای عالی فضای مجازی، شورای عالی انقلاب فرهنگی، کمیسیون فرهنگی مجلس شورای اسلامی، مرکز ملی فضای مجازی و یا وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در حوزه‌های سیاستگذاری، قانون‌گذاری و برنامه‌ریزی باعث شده است که تشتت و تفرقه زیادی در حوزه‌های یادشده ایجاد شود که متعاقباً به سیاست‌ها، قوانین، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های گوناگونی منجر می‌شود که بسیاری از آنها هم‌پوشان یا متعارض است. فراتر از این، گاه، نهادها و دستگاه‌هایی که به طور مستقیم با عرصه فضای مجازی، فناوری اطلاعات و یا دولت

الکترونیک ارتباطی ندارند دستورهای صادر می‌کنند که دستگاه‌ها ملزم به اجرای آن هستند؛ شورای عالی اطلاع‌رسانی، شورای عالی اداری، سازمان اداری و استخدامی کشور و حتی دادستانی کشور از این جمله هستند. گفتنی است در آخرین رده‌بندی سازمان ملل از وضع پیشرفت دولت الکترونیکِ اعضایش در سال ۲۰۲۰، جمهوری اسلامی ایران با افت سه رتبه‌ای -نسبت به سال ۲۰۱۸- در رتبه ۸۹ جای گرفت. نزول جایگاه در این شاخص بین‌المللی، موضوعی است که باید مورد توجه جدی دولت‌مردان قرار گیرد. این امر، مبین عوامل بازدارنده‌ای است که استقرار دولت الکترونیک فراگیر را در سطوح مختلف و در کل کشور با خلل مواجه کرده است.

دولت الکترونیک

پس از شکل‌گیری شبکه‌های رایانه‌ای در سطوح محدود، شرکت‌های خصوصی، از اوایل دهه ۱۹۹۰ میلادی، شروع به عرضه خدمات متنوعی از طریق این شبکه‌ها نمودند که از بین آن‌ها می‌توان به موارد زیر اشاره نمود: امکان بررسی و مشاهده کالا از طریق اینترنت، امکان سفارش خرید و اظهار نظرها و شکایات به مسئولان مربوط. هم‌زمان دولت ایالات متحده آمریکا تصمیم گرفت سطح عرضه خدمات و اطلاعات به شهروندان را افزایش دهد. این اقدام، پاسخی به اقدام رو به رشد بخش خصوصی مبتنی بر مشتری‌مداری بود فلذا اندیشه شهروند به مثابه مشتری برای اولین بار در سال ۱۹۹۳ در آمریکا شکل گرفت. مبنای این دست اقدامات، دو دلیل بود: اول، بخش خصوصی، پیشرفت‌های معتابیهی در زمینه تجارت الکترونیک کرده بود و دولت‌ها مایل به بهره‌برداری از این امکانات نو و جبران عقب‌ماندگی خود بودند؛ دیگر آنکه شهروندان به مرور، خواستار دریافت خدمات الکترونیک از دولت‌ها شدند. توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی با هدف استقرار دولت الکترونیک، آغازگر مرحله جدیدی بود که توسعه آن، مستلزم تلفیق علم مدیریت با سایر علوم از جمله علوم رایانه بود؛ لذا به این شاخه از علوم و گسترش کاربردی آن در آخرین سال‌های دهه ۱۹۹۰ توجه شد و دولت‌ها از آن زمان در تلاش هستند با کاربرد و تولید زیرساخت‌های لازم، گام مهمی برای ایجاد جامعه اطلاعاتی بردارند. گرایش به دولت الکترونیک از زمانی آغاز شد که مدیریت دولتی به اهمیت فناوری اطلاعات در ساختار کلان جامعه و قابلیت‌های شگفت‌انگیز آن در فرایند اصلاحات پی برد. مهم‌ترین هدفی که در طول چند دهه گذشته از کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی دنبال شده است بهبود ارتباطات درونی و افزایش کارایی دولت بوده است که به رویکرد درون‌نگری مدیریت دولتی در کاربرد فناوری اطلاعات معروف است. این رویکرد با ظهور اینترنت و وب، جای خود را به رویکرد برون‌نگری مدیریت دولتی داده و دولت‌ها در صدد هستند با کمک این



رویکرد، از الگوی سنتی عرضه خدمات عمومی فاصله بگیرند و الگوی دولت الکترونیک را جایگزین آن کنند (شفازند، ۱۳۸۷).

توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی با هدف استقرار دولت الکترونیک، آغازگر مرحله جدیدی از حیات مدیریت بخش عمومی است و دولت‌ها در تلاش‌اند با استقرار آن، گام مهمی برای ایجاد جامعه اطلاعاتی بردارند. دولت الکترونیک در صدد است زمینه دسترس شهروندان به خدمات عمومی را از طریق قابلیت‌های فناوری اطلاعات فراهم سازد و روابط مدیریت دولتی و شهروندان را به گونه‌های جدیدی پایه‌ریزی کند (یعقوبی، ۱۳۸۶، ص ۱۰۳).

تعریف دولت الکترونیک

دانشمندان تعاریف مختلفی از دولت الکترونیک عرضه کرده‌اند که از میان آن‌ها به چند مورد اشاره می‌شود: دولت الکترونیک، فرآیند تجدید ساختار جهت نیل به کارایی و خدمات بهتر و مشارکت مردم‌سالارانه است (گرونلند، ۲۰۰۱).

دولت الکترونیک به معنای استفاده از فناوری اطلاعات به ویژه اینترنت، در عرضه خدمات عمومی، با سهولت بیشتر، مشتری‌پسندتر، باصرفه‌تر و در مجموع به طریقی متفاوت و بهتر است. به عقیده هیوز در تعریفی وسیع‌تر می‌توان دولت الکترونیک را پذیرش هر نوع فناوری اطلاعات و ارتباطات در دولت تعریف کرد (هیوز، ۱۳۸۳). دولت الکترونیک، شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری اطلاعات و دیگر فناوری‌های جدید است که به افراد، تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت آنها و فرصت‌های گسترده برای مشارکت در فرآیندهای مردم‌سالار می‌دهد (رضائی و داوری، ۱۳۸۳).

دولت الکترونیک، عبارت از عرضه خدمات و اطلاعات دولتی با اینترنت یا سایر رسانه‌های الکترونیک است. در این صورت، سامانه‌های عرضه خدمات و اطلاعات مبتنی بر اینترنت بر خلاف ساختارهای سنتی که سلسله‌مراتبی، خطی و یک‌طرفه‌اند غیر سلسله‌مراتبی، غیر خطی و دوطرفه می‌شود و بیست و چهار ساعته و هفت روز در هفته به عرضه خدمات برخط می‌پردازد (وست، ۲۰۰۴).

دولت الکترونیک به معنای استفاده دولت از اینترنت برای عرضه خدمات عمومی، جمع‌آوری داده‌ها و بهبود فرآیندهای مردم‌سالار است (برتشنایدر، ۲۰۰۳).

1 Gronlund

2 Bretschneider



دولت الکترونیک به معنای اجرای الگوهای سودمند برای شهروندان، صنعت، کارکنان و سایر ذی‌نفعان با هدف جهت‌دهی به تعاملات برخط کسب‌وکار است و در صدد یکپارچه‌سازی راهبرد، فرآیند، سازمان و فناوری است به گونه‌ای که کاربران قادر باشند با روشی آسان به خدمات دسترسی پیدا کنند (ویتسون و دیویس ۲۰۰۱). دولت الکترونیک، روش‌های مختلفی است که مدیران دولتی با شهروندان از طریق اینترنت، رایانامه، ویدئو کنفرانس، و سایر روش‌های دیجیتال ارتباط برقرار کنند (کرایدو و رامیلو ۲۰۰۳). دولت الکترونیک، کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت دولتی است که با تغییر سازمانی و مهارت‌های جدید به منظور بهبود خدمات دولتی و فرآیند مردم‌سالار و حمایت قوی از خط‌مشی‌های عمومی، ترکیب شده است (اکسون و اسکالن ۲۰۰۸). صاحب‌نظران علوم سیاسی، از آنجا که دولت الکترونیک را عامل مهمی در گسترش مردم‌سالاری می‌دانند آن را فضایی برای تعاملات قوی مبتنی بر آزادی، باز بودن، بحث و مطالعه منطقی جهت ادراک دیدگاه‌های متفاوت و ارتقای توافقات مستدل بر موضوع‌های سیاسی می‌بینند (دالبرگ ۲۰۱۴). دولت الکترونیک، تحول دولت و فرایند اداره کشور از طریق دسترسی پذیرتر، کارآمدتر و پاسخگوتر کردن آن و عرضه اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر نهادهای دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات است (شمس، ۱۳۸۶). دولت الکترونیک، شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری جدید است که به افراد، تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و عرضه فرصت‌های گسترده‌تر برای مشارکت در فرایندها و نهادهای مردم‌سالار را اعطا می‌کند (هازلت و هیل ۲۰۰۳). افریم توربان^۶ در کتاب فناوری اطلاعات در مدیریت دولت الکترونیک را به معنای بهره‌برداری از فناوری اطلاعات و به‌طور ویژه تجارت الکترونیک برای عرضه اطلاعات و خدمات به شهروندان، شرکای تجاری و تأمین‌کنندگان (کسب‌وکارها) و کارکنان دولت می‌داند. دولت الکترونیک هم‌چنین می‌تواند بستر کارآمدی برای تراکنش‌های تجاری با شهروندان و کسب‌وکارها و همین‌طور بدنه خود دولت باشد.

1 Whitson & Davis

2 Craido & Ramilo

3 Akesson & Skalen

4 Dahlberg

5 Hazlett & Hill

6 Efraim Turban

7 Information Technology for Management: Advancing Sustainable, Profitable Business Growth



سازمان همکاری اقتصادی و توسعه تعریف دیگری دارد: اصطلاح «دولت الکترونیک» بر این مفهوم تمرکز دارد که دولت‌ها در همه حوزه‌های عملکرد و فعالیت خود از ابزارهایی که فناوری اطلاعات و ارتباطات در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد استفاده کنند. به‌طور ویژه، ابزارهای شبکه‌سازی که اینترنت و فناوری‌های وابسته آن در اختیار دولت‌ها قرار می‌دهند این توان را دارد که ساختار و عملیات دولت‌ها را متحول و دگرگون سازد.

در تعریف دولت الکترونیک دو رویکرد کلان دیده می‌شود. اولین رویکرد، رویکرد ابزاری است. طبق این رویکرد، دولت الکترونیک، کاربرست فناوری اطلاعات در دستگاه‌های حکومتی برای کاهش هزینه و افزایش بهره‌وری در خدمت‌رسانی به شهروندان است. رویکرد دوم دولت الکترونیک، نوعی دولت را تعریف می‌کند که با استفاده از فناوری اطلاعات، امکان نظارت مردم بر حکومت و همچنین نظارت حکومت بر عناصر غیر حکومتی را فراهم می‌آورد. رویکرد اول، کارایی ارائه خدمات دولتی را هدف گرفته است و دولت الکترونیک را اختصاصاً برای خدمت‌رسانی دولت به شهروندان تعریف می‌کند و غالباً به طور مستقیم به بخش فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات توجه می‌کند. رویکرد دوم به اثربخشی توجه دارد. در تعاریف جدیدتر، منظور از دولت الکترونیک، زمامداری الکترونیک است و به جای عناصر فناوری، به طور کلی به ابعاد نظام‌ها، سازمان‌ها و نظام‌های اجتماعی می‌پردازد (رجبی، ۱۳۹۴، ص ۱۳). با تلفیق این دو رویکرد، دولت الکترونیک، عبارت است از استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در دولت برای ارائه خدمات عمومی، بهبود اثربخشی مدیریت و ترویج ارزش‌های مردم‌سالاری؛ به علاوه، چهارچوبی نظارتی است که تبادل اطلاعات میان مردم و دولت را تسهیل و به ترویج دانش کمک می‌کند (رجبی، ۱۳۹۴، ص ۱۳).

ویژگی‌های دولت الکترونیک

هدف دولت الکترونیک، عرضه خدمات بهتر، ارزان‌تر و اثربخش‌تر است. دولت پیشرفته الکترونیک باید به معیارهای دولت هوشمند نزدیک شود. دولت باهوش دارای ویژگی‌های زیر است:

دولت باهوش SMART Government = Government-E

کوچک (S= Small): دولت الکترونیک نباید بیش از حد گسترده باشد تا از اتلاف نیروی انسانی و سرمایه جلوگیری کند؛ بنابراین بهتر است دولت‌های بزرگ به دولت‌های محلی کوچک‌تر تقسیم شوند.

اخلاق‌مدار (M= Moral): دولت الکترونیک باید مقید به اخلاق باشد و حریم اطلاعات خصوصی شهروندان را حفظ نماید.

¹ OECD



جوابگو (A= Auditable) دولت الکترونیک باید نسبت به فعالیت‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی‌اش، جوابگو باشد؛ بدین معنا که شهروندان بتوانند تا حد امکان از روند پیشرفت این فعالیت‌ها، آگاهی‌های لازم را کسب کنند.

پاسخگو (R= Responsible) دولت الکترونیک باید در صورت بروز مشکلاتی ناشی از فعالیت‌هایش به مردم پاسخگو باشد.

شفاف (T= Transparent) دولت الکترونیک باید موضع شفافیت در قبال امور شهروندان داشته باشد (محمودی‌منش و منوچهری، ۱۳۸۵).

مقایسه دولت سنتی (دولت دیوان‌سالار) با دولت الکترونیک

ساختار دولت در هر کشور، متناسب با شرایط آن کشور و پیشینه‌اش شکل می‌گیرد و بعضاً با اصلاحاتی جزئی در روند خدمت‌رسانی ادامه می‌یابد. واژه دیوان‌سالاری را ماکس وبر به علم مدیریت وارد کرد و عملاً پارادایمی را بنیان نهاد. وضع قوانین و نظام‌های پایشی، ساختار دولت‌ها را دیوان‌سالار کرده است. حکومت‌های سنتی دیوان‌سالار در واقع، حکومت قانون هستند و در آن‌ها خدمات به طور یک‌نواخت و با رعایت استانداردها عرضه می‌شود. از آنجا که قانون، انعطاف‌پذیری ندارد در دیوان‌سالاری، نگرش مشتری‌مداری نسبت به شهروندان وجود ندارد در ساختار دولت سنتی دیوان‌سالار، توجه دولت بر مسائل درونی و مدیریتی متمرکز است. دولت دیوان‌سالار بر بخش‌بندی، تخصص‌گرایی، استاندارد سازی و یک‌نواخت کردن فرآیندها تأکید می‌کند. در حکومت دیوان‌سالار، افرادی که وظایف مشابهی را بر عهده دارند در یک واحد اداری سازماندهی می‌شوند و هر واحد، مسئولیت‌های خاص خود را بر عهده دارد که شامل شناخت مشتری، ارزیابی تقاضا، ارائه خدمات و ... است و مسلماً هر واحد سازمان تنها مسئول ادای وظایف همان سازمان است و در صورت بروز هر گونه مشکل در سایر واحدها، مسئولان آن واحد باید برای رفع مشکل، اقدامات مقتضی را کنند. بنابراین، ساختار، مشکلات عدیده‌ای را برای مراجعان به دنبال دارد.

اما دولت الکترونیک دارای تفاوت‌های آشکاری با دولت دیوان‌سالار است. در دولت الکترونیک عرضه خدمات به مشتری، اصل است. خدمات بر مبنای انعطاف‌پذیری و تأکید بر فرایندها عرضه می‌شود. همچنین با استفاده از فناوری اطلاعات و سامانه‌های هوشمند، دخالت عوامل انسانی به حداقل می‌رسد. افراد اثرگذار در سامانه‌های دولت الکترونیک سه گروه هستند و این گروه‌ها عبارت‌اند از: ۱- فعالان در پردازش داده‌ها مانند

مدیران یا طراحان سامانه‌ها، ۲- واسطه‌های میان سامانه‌های اطلاعاتی و مشتریان و ۳- کسانی که فرآیند خدمت‌رسانی را پایش می‌کنند.

از گفته‌های فوق می‌توان نتیجه گرفت که الگوی دولت سنتی با الگوی دولت الکترونیک تفاوت دارد. ساختار دولت دیوان‌سالار، سلسله‌مراتبی و رویکردی از بالا به پایین دارد. در حالی که دولت الکترونیک بر کار گروهی، شبکه تعاملی، تعاملات با حلقه بازخورد سریع تأکید می‌کند (شفازند، ۱۳۸۷).

نقشه ابری موضوعات پر کاربرد در حوزه دولت الکترونیک

جهت بررسی موضوعات مربوط به دولت الکترونیک، نقشه ابری کلیدواژه‌های به کاررفته در مقالات نمایه شده در پایگاه بین‌المللی Web of Science از سال ۲۰۱۰ تاکنون ترسیم شد. با استفاده از ابر واژگانی مشخص می‌شود مقالات علمی از چه واژه‌هایی استفاده کرده و کدام موضوعات بیشتر در این حوزه مطرح شده‌اند. براساس نقشه ابری زیر، کلیدواژه‌های e-government، adoption، model، trust، technology و information بیشتر از سایر واژه‌ها در مباحث مربوط به دولت الکترونیک مطرح شده‌اند. کلیدواژه‌های دارای فراوانی زیاد نیز در جدول شماره ۱ آمده است.



شکل ۱- نقشه ابری موضوعات پر کاربرد در حوزه دولت الکترونیک

جدول ۱- موضوعات مطرح در آثار علمی حوزه دولت الکترونیک

رتبه	واژه	تعداد	رتبه	واژه	تعداد	رتبه	واژه	تعداد
۱	e-government	۴۵۲۹	۱۲	framework	۳۷۱	۲۳	e-government services	۲۳۵
۲	adoption	۷۲۷	۱۳	governance	۳۶۳	۲۴	challenges	۲۳۰
۳	model	۶۴۲	۱۴	user acceptance	۳۶۱	۲۵	citizens	۲۲۱
۴	trust	۵۷۱	۱۵	social media	۳۴۵	۲۶	digital divide	۲۱۷
۵	services	۵۲۹	۱۶	innovation	۲۹۱	۲۷	performance	۲۱۳
۶	technology	۵۰۹	۱۷	transparency	۲۷۹	۲۸	public administration	۲۱۲
۷	information	۴۶۹	۱۸	acceptance	۲۷۰	۲۹	systems	۲۱۱
۸	electronic government	۴۶۴	۱۹	government	۲۶۷	۳۰	determinants	۲۱۰
۹	internet	۴۳۸	۲۰	e-governance	۲۴۶	۳۱	digital government	۲۰۶
۱۰	management	۴۳۱	۲۱	impact	۲۴۶	۳۲	participation	۲۰۵
۱۱	information-technology	۳۷۵	۲۲	ICT	۲۴۳	۳۳	implementation	۲۰۱

دلایل گرایش به دولت الکترونیک

عوامل زیر می‌تواند برخی دلایل گرایش بخش عمومی به دولت الکترونیک را تبیین نماید:

کارآمدی فناوری اطلاعات در بخش دولتی

فناوری اطلاعات، یکی از ارکان اصلی اصلاحات مدیریتی است و پیش‌بینی می‌شود در آینده، دولت الکترونیک، نقش برجسته‌ای در حکومتداری جدید ایفا نماید. فناوری اطلاعات، امکانات فراوانی برای بهبود کارایی درونی و کیفیت عرضه خدمات عمومی به شهروندان دارد. یافته‌های پژوهشی مؤید آن است که بیشترین تأثیر فناوری اطلاعات در قابلیت بخش عمومی بوده است به گونه‌ای که فناوری اطلاعات توانسته است تأثیری ۸۴ درصدی در کیفیت اطلاعات (دسترسی به داده‌ها و کیفیت داده‌ها)، کارایی (افزایش بهره‌وری، کاهش یا جایگزینی نیروی کار، بهبود پایش‌های مدیریتی و صرفه‌جویی در

زمان) و اثربخشی (بهبود فرایندهای تصمیم تولیدات و خدمات و بهبود برنامه‌ریزی) بر جای گذارد (فقیهی و یعقوبی، ۱۳۸۳، ص ۳۶).

موفقیت بخش خصوصی در کاربرد تجارت الکترونیک

فاصله گرفتن مدیریت بخش خصوصی از الگوی سنتی تجارت و تلاش جهت حرکت به سوی الگوی جدید از دیگر عوامل مؤثر در گرایش مدیریت بخش عمومی به سوی الگوی دولت الکترونیک بوده است. فعالیت بخش خصوصی در محیطی پویا و توأم با رقابت، تحولی بنیادین در نگرش مدیران آن ایجاد کرده است. مدیریت بخش خصوصی در چنین محیطی به این امر واقف شده است که تنها راه بقا و تداوم حیات سازمان، گذر از الگوی سنتی عرضه کالاها و خدمات و یافتن روش‌های نو است. تقویت و تداوم این نگرش در مدیران این بخش، خیلی تعجب‌آور نیست زیرا آن‌ها آموخته‌اند که نمی‌توان با نگرش سنتی به سراغ پویایی‌های فزاینده‌ای رفت که تمام زندگی ما را احاطه کرده‌اند و با چهارچوب‌های ذهنی متمایل به حفظ وضع موجود، بقای خویشتن را تضمین کرد. سازمان‌های فعال بخش خصوصی به خوبی دریافته‌اند که الگوی تقاضای شهروندان از فرایندی خطی تبعیت نمی‌کند و در صورتی که نتوان این الگوی غیر خطی و پیچیده را به خوبی شناخت و پاسخ درخوری به آن داد دیگران وارد صحنه می‌شوند و با پاسخ به خواسته‌های مشتریان، عرصه فعالیت را بر آن‌ها تنگ خواهند کرد (یعقوبی، ۱۳۸۶).

مطالعات درباره موفقیت کاربرد تجارت الکترونیک در بخش خصوصی، مؤید آن است که تجارت الکترونیک، آثار چشمگیری در عملکرد این بخش گذاشته است. با رشد سریع تجارت الکترونیک در پنج سال گذشته و تسهیل دریافت کالاها و خدمات، مشتریان این بخش، احساس رضایت زیادی می‌کنند (ادمیستون، ۲۰۰۳).

صاحب‌نظران معتقدند تجربه موفق بخش خصوصی در کاربرد تجارت الکترونیک، فشار زیادی بر بخش دولتی به منظور عرضه الکترونیک خدمات وارد کرده است. همان‌طور که مشتریان بخش خصوصی انتظار دارند خدمات را به صورت یک‌جا، کاربرپسند و به‌موقع دریافت کنند شهروندان نیز

¹ Edmiston



از بخش دولتی انتظار دارند اطلاعات و خدمات دولتی را سریع، آسان و به موقع در اختیار آن‌ها قرار دهد و این دو عامل - یعنی تجربه موفق بخش خصوصی و فشارهای شهروندان - باعث تقویت گرایش کارگزاران بخش عمومی به دولت الکترونیک شده است؛ و شاید به همین دلیل باشد که برخی صاحب نظران اعتقاد دارند اندیشه دولت الکترونیک همانند بسیاری از مفاهیم مدیریتی از بخش خصوصی گرفته شده است (مون، ۲۰۰۲).

دولت الکترونیک و نقش آن در تحقق جامعه اطلاعاتی

ویژگی‌های فناوری‌های اطلاعاتی از جمله تعاملی بودن^۱، جمع‌زدایی^۲، ناهم‌زمانی^۳، تمرکززدایی^۴، ظرفیت بیشتر^۵ و انعطاف‌پذیری^۶ بستری به وجود آورده است که مدیریت بخش عمومی را به استفاده از این ویژگی‌ها در عرصه‌های مختلف به ویژه در اداره امور عمومی واداشته است؛ مثلاً طرح موضوع جامعه اطلاعاتی در اجلاس اتحادیه بین‌المللی مخابرات در سپتامبر ۱۹۹۸ و اقدامات پس از آن تا سال ۲۰۰۳ - سال برگزاری اجلاس جهانی سران درباره جامعه اطلاعاتی در ژنو - مؤید توافق و همگرایی کشورها برای توسعه زیرساخت‌های جامعه اطلاعاتی است (تکفا، ۱۳۸۳).

نقش مدیریت دولتی در تحقق اصول و آرمان‌های جامعه اطلاعاتی، محوری است. مدیریت دولتی با هدایت و راهبری امور و سیاست‌گذاری کلان جامعه می‌تواند شرایطی ایجاد کند که جامعه اطلاعاتی با رویکردی متوازن و پایدار به وقوع بپیوندد؛ اما این امر، قبل از هر چیز، ضرورت توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در بخش دولتی را می‌طلبد. به عبارت دیگر، مدیریت دولتی باید قبل از هر چیز، پرچمدار فرآیند اصلاحات با محوریت فناوری اطلاعات و پایه‌گذار زیرساخت‌های جامعه اطلاعاتی باشد و استقرار دولت الکترونیک، گامی بنیادین در این زمینه است (یعقوبی، ۱۳۸۶).

¹ Moon

² Interactivity

³ Demassification

⁴ Asynchronous

⁵ Decentralization

⁶ Higher capacity

⁷ Flexibility



حکمرانی خوب و کارکرد دولت الکترونیک

حکمرانی خوب را به معنای فرآیند باز خط‌مشی‌گذاری، حرفه‌ای شدن دیوان‌سالاری، دولت پاسخگو و جامعه مدنی قوی، فعال و مشارکت‌جو در امور عمومی تعریف کرده‌اند. بانک جهانی، شاخص‌های حکمرانی خوب را به دو شاخص اصلی و چهار شاخص فرعی تقسیم کرده و تأکید می‌کند حکمرانی خوب، پیوند بین این شاخص‌ها را می‌طلبد. شاخص‌های اصلی عبارت از شمول (به حساب آوردن مردم) و پاسخگویی و شاخص‌های فرعی عبارت از مساوات و برابری در مشارکت، عدالت‌محوری و مساوات در برخورد سازمان دولتی با طیف‌های مختلف جامعه، شفافیت و رقابت‌مندی است (نقدی‌فرد هاشمیان، ۱۳۸۲).

دولت الکترونیک با قابلیت‌های منحصربه‌فرد خود، بستر اطلاع‌رسانی گسترده، دسترسی برابر به خدمات و کاهش تبعیض، گسترش مشارکت شهروندان در فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی از طریق تعامل برخط با خط‌مشی‌گذار، کاهش شکاف دیجیتال، جبران محرومیت‌های پیشین قشرهای خاصی از جامعه و مردم‌سالاری الکترونیک را فراهم می‌آورد و این همان آرمان‌های مهمی است که در بسیاری از رویکردهای حکمرانی خوب از آن‌ها یاد می‌شود. بازمهندسان دولت الکترونیک با بازمهندسی اساسی فرآیندها و روش‌ها و تغییر شالوده ساختار وظیفه‌ای حاکم بر بخش دولتی، کمک شایانی به اجرای حکمرانی خوب با معماری حاکمیت می‌کنند و بسیاری از موانع استقرار دولت الکترونیک را کاهش می‌دهند و یا از بین می‌برند (یعقوبی، ۱۳۸۶).

انتظارات شهروندان از دولت

در نظام‌های مردم‌سالار، کارگزاران بخش عمومی، مشروعیت خود را از شهروندان کسب می‌کنند و بدیهی است که حفظ و تقویت این مشروعیت، مستلزم حساسیت مدیریت دولتی در سطوح مختلف به انتظارات در حال تغییر شهروندان است. همچنین، دولت‌ها، مصرف‌کننده منابع کمیاب‌اند و شهروندان انتظار دارند دولت به گونه‌ای برای عرضه خدمات عمومی اقدام کند که از اتلاف منابع جلوگیری و عملیات دولت، کارآمد شود. صاحب‌نظران معتقدند در جامعه متغیر امروزی، روش‌های سنتی حکومت - که بر جریان محدود اطلاعات و تعاملات میان بخش‌های مختلف جامعه و دولت پایه‌ریزی شده



است - پاسخگو نیست و نیازمند شناخت مسیرهای آتی تغییرات اجتماعی و ارزش‌های مطلوب شهروندان است (کاکابادسه^۱، ۲۰۰۳).

الگوی دولت الکترونیک و ابتکار عمل‌های منحصر به فرد آن، از جمله الگوهای جدید عرضه خدمات عمومی است که امکان عرضه آسان‌تر، سریع‌تر و کم‌هزینه‌تر خدمات را برای شهروندان فراهم می‌آورد و می‌تواند در برآوردن بخشی از تقاضای شهروندان مؤثر واقع گردد. دسترسی برابر شهروندان به اطلاعات و خدمات دولتی، انتظار به حق دیگری است که فقدان یا ضعف آن می‌تواند نگرانی آن‌ها را دامن زند. ویژگی‌های خاص حاکم بر الگوی سنتی دیوان سالاری - همچون ناتوانی در عرضه خدمات به مشتریانی که خواسته‌ها و اولویت‌های متفاوتی دارند، انعطاف ناپذیری و یا تأکید بر رویه‌ها - در بسیاری از موارد، موجب دسترسی نابرابر شهروندان به خدمات و اطلاعات دولتی می‌شود و در صورتی که چاره‌ای مناسب اندیشیده نشود ممکن است به پیامدهای نامطلوبی منجر شود. جهت‌گیری سازمان‌های بخش عمومی به سوی ساختارهای شبکه‌ای حکومتداری، توسعه شبکه‌ها و حل و فصل مشکلات حکومت از طریق تشریک مساعی به جای هدایت و کنترل متمرکز، در واقع، اقدام‌هایی است که کارگزاران بخش عمومی در واکنش به افزایش انتظارات و تقاضاهای شهروندان دنبال می‌کنند (فقیهی و یعقوبی، ۱۳۸۳، ص ۳۶).

آنچه مردم از دولت الکترونیک انتظار دارند ارتباط بهتر و ساده‌تر با کسانی است که به آن‌ها رأی داده‌اند. آن‌ها می‌خواهند دولت نسبت به خواستشان بیشتر پاسخگو باشد و اجرای امور و تعاملات میان آن‌ها را بهبود بخشد. مردم می‌خواهند نقش مؤثرتر و شفاف‌تری در فرآیندهای مرتبط با دولت داشته باشند. در نظرخواهی‌ای که یکی از مراکز تحقیقاتی آمریکا کرده است دو مورد از مهم‌ترین انتظارات مردم از دولت الکترونیک عبارت بودند از پاسخگویی بیشتر دولت و دسترسی بیشتر و بهتر به اطلاعات دولتی. آن‌ها خواهان آن هستند که بتوانند به خدمات دولتی از هر جای ممکن، خانه، اداره و یا هر نقطه جغرافیایی دیگر، بدون هیچ گونه محدودیتی در زمینه نحوه دستیابی (از طریق رایانه شخصی، تلفن همراه، بی‌سیم، تلویزیون شبکه‌ای) دسترسی داشته باشند.

^۱ Kakabadse

تداوم اصلاحات بخش عمومی

اصلاحات بخش عمومی - که از دهه ۱۹۸۰ آغاز شد - در گذر زمان، برنامه‌ها و الگوهای مختلفی را در دستور کار دولت‌ها قرار داده است و کارگزاران بخش عمومی در هر کدام از این الگوها تلاش کردند با اصلاحاتی در مدیریت بخش عمومی به مسائل پاسخ دهند و خواسته‌ها و نیازهای ذی‌نفعان را برآورده سازند. قرار گرفتن راهبرد اصلاحات و بازآفرینی دولت در دستور کار مقامات بخش عمومی برخی کشورهای دنیا، برآیندی از چندین عامل بوده است که عواملی همچون بحران در بخش دولتی، پدیدار شدن اندیشه لیبرالیسم جدید و قدرت و اراده سیاسی و در کنار آن انقلاب فناوری اطلاعات و فشارهای رقابتی بازارهای جهانی از جمله مهم‌ترین آن‌ها است (هیکس، ۲۰۰۲).

رسیدگی به بحران کاهش اعتماد به دولت

در دهه‌های اخیر، مردم احساس می‌کنند که از دولت‌ها فاصله گرفته‌اند. این مسئله در دیدگاه جوانان نمود بیشتری دارد؛ چرا که در دوره‌ای زندگی می‌کنند که در برخی کشورها، ضعف‌های سیاسی و اقتصادی و نیز ضعف‌های عمومی، موجب تکدر ذهن آنان نسبت به دولت و خدمات دولتی شده است. مردم، امروزه، از خدمات دولتی به منزله فرآیندی زمان‌بر، هزینه‌بر و پردردسر یاد می‌کنند در حالی که اندیشه دولت الکترونیک می‌تواند این تصور را کاملاً تغییر دهد. دولت الکترونیک قابلیت آن را دارد که رابطه میان دولت و مردم را به طور کلی متحول کند و خدمات دولتی را کاملاً بهبود بخشد.

نسل جوان دیجیتال

برای نسل فعلی رهبران دولتی، پیه‌تازان جوانی که صفحه کلیدها و ارتباطات بی‌سیم، بخشی از ابزار ارتباطی‌شان است توجه جدی به فناوری جدید، امری محتمل است. رسانه الکترونیک از مدت‌ها پیش، نقش عمده‌ای در زندگی کودکان و نوجوانان ایفا می‌کند و اکنون بسیاری از آن‌ها از داشتن ابزار رسانه‌ای شخصی در شرف هستند. آنها همچنین در دنیایی رشد می‌کنند که از شبکه‌های اطلاعاتی، ابزار دیجیتال، و شعار ارتباط ابدی، اشباع است.

¹ Heeks



صرفه جویی در هزینه‌ها

دولت الکترونیک - اگر به خوبی مستقر شود - به معنای کارآمدتر شدن دولت با هزینه‌ای کمتر برای مردم خواهد بود. دولت الکترونیک، هزینه تعاملات میان مردم و حکومت و نیز میان سطوح مختلف حکومتی را کاهش می‌دهد. تجربیات سال‌های اخیر نشان داده است که دسترسی مردم به اطلاعات دولتی از طریق شبکه، هزینه دولت‌ها را خیلی کاهش داده است. با تأمین دسترسی عمومی الکترونیک و خدمات پیوسته، به منزله اهداف عمومی، دولت توانسته است بارگذاری پیوسته اطلاعات در شبکه‌های خانگی، فضای خدمت‌رسان، طراحی وب، پایگاه اطلاعاتی و غیره را با هزینه‌ای کمتر از هزینه‌های کوتاه مدت کند. دولت‌ها می‌توانند خدمت به مراجعان را با به کارگیری ابتکارهای دولت الکترونیک که اقدام‌های مؤسسه‌ها و سرمایه‌گذاری مربوط به فناوری اطلاعات و ارتباطات را یکپارچه می‌سازند بهبود بخشند. این ابتکارها می‌توانند سرمایه‌های هنگفتی را از طریق صرفه‌جویی ناشی از کاهش دیوان‌سالاری‌های اضافی ایجاد نمایند.

بدیهی است که دولت الکترونیک با تجارت الکترونیک مرتبط است و مطابق نظر آمو، دولت الکترونیک، نظامی اطلاعاتی است که فرایندهای تجاری را افزایش می‌دهد و اغلب به کاربرد فناوری‌های وب اشاره می‌کند (ناوارو و همکاران، ۲۰۰۷).

سنخ‌شناسی خدمات دولت الکترونیک

خدمات دولت الکترونیک برای بخش‌های مختلف جامعه، بسیار متنوع است. برخی مراجعان سامانه‌های دولت الکترونیک فقط برای استفاده از خدماتی نظیر پرداخت مالیات و عوارض، تمدید گواهی‌نامه، عقد قرارداد، ثبت ازدواج و طلاق، شرکت در انتخابات، استفاده از کتابخانه‌های مجازی، پرداخت صورت‌حساب‌های آب، برق، تلفن و گاز، دریافت جواز کسب و تمدید آن و دریافت اطلاعات مختلف اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی، به آن مراجعه می‌کنند. گروهی دیگر از دولت الکترونیک، تقاضای خدمات الکترونیک وسیع‌تری دارند. آن‌ها با استفاده از خدمات دولت الکترونیک، توان پاسخگویی به مشتریان خود را خواهند داشت. ارکان دولت نیز برای مرتفع ساختن نیازهای مشتریان، ملزم به تبادل اطلاعات و اجرای امور مختلف نظیر تراکنش‌ها

¹ Amor

² Navarro et al.

هستند. نال و استروکن^۱ (۲۰۰۱)، زمینه‌های کاربردی انواع خدمات الکترونیک را در سه زمینه به صورت زیر خلاصه کرده‌اند:

۱- زندگی روزانه: عرضه اطلاعات مورد نیاز شهروندان در زمینه‌های مختلف سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، ورزشی و غیره به صورت الکترونیک

۲- مدیریت از راه دور: پشتیبانی الکترونیک از تعامل شهروندان و شرکت‌ها با مدیریت دولتی

۳- مشارکت سیاسی: پشتیبانی الکترونیک از فرآیندهای تصمیم‌گیری، رأی‌گیری، بررسی افکار عمومی و غیره.

اما برخی صاحب‌نظران، تقسیم جامع‌تری از کاربردهای دولت الکترونیک دارند:

-ارتباط دولت با دولت (G2G)

-ارتباط دولت با مؤسسات بازرگانی (G2B)

-ارتباط دولت با شهروندان (G2C)

-ارتباط دولت با کارمندان (G2E)

-ارتباط دولت با مهاجران (G2F)^۲ (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴؛ قلی‌پور و توفیقی، ۱۳۸۸).

ارتباط دولت با دولت

ارتباط دولت با دولت در دولت الکترونیک به معنای اشتراک اطلاعات و داده‌ها و تعاملات الکترونیک بین بخش‌های مختلف دولت است. این تعاملات می‌تواند به صورت درون سازمانی و یا برون سازمانی (بین سازمانی) و در سطح محلی، ایالتی، ملی و بین‌المللی باشد. تبادل اطلاعات میان اجزای مختلف

^۱ Knol & Stroeken

^۲ Government to Government

^۳ Government to Business

^۴ Government to Citizen

^۵ Government to Employees

^۶ Government to Foreigners



دولت باعث می‌شود بخش‌های مختلف قادر باشند از یکدیگر در عرضه خدمات پشتیبانی نمایند. از دیدگاه بسیاری از صاحب‌نظران، برقراری ارتباط دولت با دولت، رکن اصلی دولت الکترونیک است زیرا ایجاد دولت الکترونیک بدون همکاری میان سطوح دولت امکان‌پذیر نخواهد بود (وست، ۲۰۰۰، ص ۲۳).

ارتباط دولت با مؤسسات بازرگانی

دولت الکترونیک به منظور عرضه الکترونیک خدمات و اطلاعات به بازرگانان و کسبه، فرایندهای الکترونیک را به خدمت می‌گیرد تا تراکنش‌های بازرگانان با بخش دولتی با حداقل هزینه و زمان و حداکثر بازده اجرا شود؛ و نیز اطلاعات مورد نیاز بازرگانان و امور تجاری آن‌ها از طریق وبگاه‌ها در اختیار آن‌ها قرار گیرد (وست، ۲۰۰۰، ص ۲۳).

ارتباط دولت با شهروندان

فعالیت‌های این بخش، ارتباط شهروندان با دولت را تسهیل می‌کند و شهروندان می‌توانند از طریق ابزارهای ارتباطی مانند وبگاه‌های اطلاع‌رسانی به اطلاعات عمومی دسترسی پیدا کنند. این کاربرد دولت الکترونیک باعث می‌شود تا سازمان‌ها، غیر متمرکز شوند و از مراجعات مردم به سازمان‌های دولتی کاسته شود به گونه‌ای که مردم می‌توانند از طریق وبگاه‌ها، بسیاری از کارهای روزمره خود را انجام دهند (قاسم‌زاده و صفری، ۲۰۰۳، ص ۲۷۳).

ارتباط دولت با کارمندان

دولت الکترونیک در قالب این مؤلفه تلاش می‌کند نحوه ارتباط دولت با کارمندان سازمان‌های مختلف دولتی را بهبود بخشد. کارمندان دولت باید بتوانند با صرف حداقل زمان و هزینه، کارهای خود را کنند؛ مثلاً آن‌ها باید بتوانند به صورت الکترونیک تقاضای وام، مرخصی یا حقوق بازنشستگی نمایند و یا حتی بتوانند در منزل، وظایف اداری خود را ادا کنند. گاه این بخش از دولت الکترونیک را -با

¹ Ghasemzadeh & Safari



عنایت به وسعت و اهمیت کمتر آن- جزو ارتباط دولت با دولت می‌دانند؛ زیرا کارکنان، جزوی از نظام دولت هستند (همتی و سیدنقوی، ۱۳۸۸، ص ۱۳۷).

ارتباط دولت با مهاجران

این مؤلفه دولت الکترونیک - که به تازگی به الگوهای قبلی اضافه شده- زمینه تعامل دولت با کسانی را فراهم می‌کند که می‌خواهند از سایر کشورها به آن کشور مهاجرت کنند (نقدی فرد هاشمیان، ۱۳۸۲).

شهروندان (G2C) ارائه بهترین خدمات به منظور استحکام بخشی به ارتباط بین دولت و شهروندان	کسب و کار (G2B) ارائه خدمات بهتر در حوزه کسب و کار و همچنین کاهش هزینه‌های خریدهای دولت با استفاده از راهبردهای تجارت الکترونیکی
کارکنان (G2E) افزایش میزان کارایی و اثربخشی مدیران دولتی	دولت (G2G) افزایش میزان همکاری در میان سازمان‌های دولتی در همه سطوح و مکان‌ها

شکل ۲- اهداف ذی‌نفعان از برنامه‌های دولت الکترونیک (دانیلا و عبدالله، ۲۰۱۴)

ساختار دولت الکترونیک

به طور کلی، ساختار دولت الکترونیک، دو بخش اصلی دارد: حوزه عمومی (جلوی باجه) و حوزه دولت (پشت باجه). در بخش پشت باجه یا حوزه دولت، خدمات و اطلاعات برای عرضه به شهروندان، آماده و یکپارچه می‌شود. در این بخش، فقط دولت حضور دارد و یکی از کاربردهای دولت الکترونیک، یعنی کاربرد ارتباط دولت با دولت در این بخش قرار می‌گیرد. سایر کاربردهای دولت الکترونیک یعنی کاربردهای ارتباط دولت با مؤسسات بازرگانی، شهروندان، مهاجران و حتی تا حدودی کارمندان در جلوی باجه تعریف می‌شود.

¹ Danila & Abdullah



هر بخش دولت الکترونیک، ساختار خود را دارد. در پشت باجه، رعایت استانداردهای ارتباطی، توان تعامل بین سامانه‌ای را افزایش می‌دهد و امکان اتصال و یکپارچه‌سازی شبکه‌های درونی و برونی دولت را فراهم می‌آورد. پس از یکپارچه شدن، سامانه‌ها و شبکه‌های امنیتی برای پایش اطلاعات و تعاملات و نیز تهیه ابزار احراز هویت ایجاد می‌شود. در این بخش، امنیت و اطمینان ارتباطات و تعاملات تضمین می‌گردد.

در جلوی باجه - که حوزه دسترسی عمومی است - شهروندان و شرکت‌ها می‌توانند از طرق مختلف مانند پیش‌خوان‌های عمومی، تلفن همراه، تلویزیون دیجیتال یا رایانه‌های شخصی با دولت ارتباط برقرار کنند. استقرار دولت الکترونیک، مستلزم تغییرات اساسی در حوزه‌های عمومی و دولت است زیرا در الگوی جدید، ساختار روابط و تعاملات تغییر می‌کند. به طور کلی در استقرار موفقیت‌آمیز دولت الکترونیک، توجه و رعایت ویژگی‌های مهمی همچون وجود وبگاه مرجع دولت، وجود امنیت و اطمینان در سامانه‌ها و شبکه‌ها، وجود توان تعامل بین سامانه‌ای و امکان دسترسی عمومی، ضرورت دارد (علی‌احمدی و شمس عراقی، ۱۳۸۲).

وبگاه مرجع، یکی از عوامل مهم ساختار دولت الکترونیک است که به عنوان واسطه بین شهروندان، نقش مهمی بر عهده دارد. در وبگاه مرجع، کلیه خدمات و اطلاعات به صورت یکپارچه و مستقل از اینکه با کدام سازمان در ارتباط است عرضه می‌شود؛ به نحوی که شهروندان با مراجعه به آن می‌توانند به طیف وسیعی از خدمات برخط دسترسی پیدا کنند (وست، ۲۰۰۴). در واقع، وبگاه مرجع، ابتکار عملی بیش از وبگاه است. وبگاه فقط لایه‌ای بیرونی است که مردم از طریق آن ارتباط برقرار می‌کنند در حالی که عملیات یکپارچه و منسجمی که در پشت صحنه می‌شود عاملی است که امکان استفاده از وبگاه مرجع را فراهم می‌کند. در واقع وبگاه مرجع به منزله واسطه کاربر و دولت، فرایندهای اداری را -از جمله فرایندهای مشترک و دنباله‌دار- به صورت خودکار و با استفاده از بانک‌های اطلاعاتی اداره‌ها به صورت یکپارچه در اختیار کاربر قرار می‌دهد. از این رو، در طراحی وبگاه مرجع باید به تمام ملاحظات اعم از فنی، محتوایی، امنیتی و ... توجه کرد به نحوی که وبگاه مرجع بتواند نقش خود را به عنوان واسطه ارتباطی به خوبی ایفا کند (یعقوبی، ۱۳۸۶، ص ۲۰۳).

مزایای دولت الکترونیک

منافع دولت الکترونیک نه تنها نصیب خود دولت بلکه شامل حال شهروندان، بخش خصوصی، کارکنان دولت و افراد مقیم در کشورهای دیگر و مهاجران نیز می‌شود.



برای بخش خصوصی:

- افزایش مشارکت و همکاری با بخش خصوصی
- تدارکات سریع تر، کم هزینه تر و مطمئن تر با استفاده تدارکات الکترونیکی
- سادگی نقل و انتقال پول و مدیریت درست منابع مالی
- آسانی ارتباطات میان متصدیان دادوستد بخش خصوصی و دولتی
- ایجاد بستر مناسب برای تجارت الکترونیکی
- کاهش هزینه های بخش خصوصی و در نتیجه رشد اقتصادی جامعه (چن^۱، ۲۰۰۲، ص ۲۲۵).

برای شهروندان:

- افزایش کیفیت خدمات دولتی
- بهبود وضعیت شهروندان به دلیل توزیع مناسب خدمات دولتی
- تمرکز خدمات دولتی بر نیازهای شهروندان
- افزایش تنوع در خدمات دولتی
- امکان عرضه خدمات برای گروه های خاص
- امکان عرضه خدمات مستقیم و بی واسطه به شهروندان
- کاهش هزینه های خدمات دولتی برای شهروندان
- افزایش در سرعت عرضه خدمات و اطلاعات دولتی (ریاحی، ۱۳۸۲).

برای دولت:

- کاهش هزینه ها
- افزایش انعطاف پذیری ساختار و تطابق به هنگام با تغییرات
- کاهش تخلفات و فساد اداری
- افزایش مشارکت مردمی
- افزایش شفافیت در بدنه
- کاهش تمرکززدایی
- تقویت پایه های مردم سالاری
- اصلاح دیوان سالاری اداری

^۱ Chen



- افزایش قدرت پاسخگویی (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴، ص ۴۰).

برای کارکنان:

- تسهیل فعالیت‌های اداری
- بهینه‌سازی ارتباطات میان شهروندان و سازمان‌های دولتی
- افزایش میزان آگاهی و دانش

برای مهاجران:

- کسب اطلاعات درباره مسائل اجتماعی، فرهنگی و سیاسی
 - افزایش آسانی ارتباط با دولت‌های خودی و بیگانه (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴، ص ۴۶).
- برپایی و استقرار دولت الکترونیکی می‌تواند مزایای دیگری را به همراه داشته باشد. از جمله :

افزایش امکان دسترسی به دولت

استفاده از دولت الکترونیک این امکان را فراهم می‌کند که شهروندان ۲۴ ساعته از خدمات دولت بهره گیرند به طوری که در کنار روش‌های سنتی ارتباط شهروندان با دولت -مانند تلفن، دورنگار و یا مکاتبات- ابزار یا شیوه جدیدی برای شهروندان به وجود می‌آید. ارائه خدمات از طریق اینترنت در تمام ساعات روز می‌تواند رضایت شهروندان را به همراه داشته باشد.

افزایش رضایت شهروندان

شهروندان از خدمات جدید مشعوف می‌شوند. از طریق دریافت به موقع خدمات و اطلاعات، شهروندان، رضایت بیشتری به دست می‌آورند و مشارکت آن‌ها در کمک به دولت افزایش می‌یابد. همچنین، پاسخگویی دولت به شهروندان ارتقا می‌یابد. فراموش نکنیم که هدف دولت، تسهیل امور شهروندان و تعاملات میان آن‌ها است.



فرآیند کاری مشخص و ارتقای کارایی

قبل از هر اقدام برای برقراری دولت الکترونیک، فرآیندهای کار به منظور دسترسی به بهترین شیوه اجرای کار باید تجزیه و تحلیل شود. از آنجا که دولت الکترونیک از طریق سامانه‌های خودکار اجرا می‌شود کارایی امور ارتقا می‌یابد.

ارتقای بهره‌وری و یکپارچگی در عملیات

دولت الکترونیک موجب یکپارچگی عملیات حتی در میان قوا خواهد شد و بهره‌وری در سطح ملی ارتقا می‌یابد (مقیمی و نامداری، ۱۳۸۴، ص ۱۴۲).

آثار ناشی از نبود دولت الکترونیک

در برابر مزایای دولت الکترونیک، بعضی آثار فقدان آن بدین شرح است:

- ◀ بیشتر شدن شکاف بین کشورهای در حال توسعه و فقیر با کشورهای پیشرفته
- ◀ افزایش شکاف بین انتظارات مردم و توانایی‌های دولت
- ◀ متحمل شدن هزینه فرصت
- ◀ افزایش روزافزون هزینه‌های دولت به علت عرضه سنتی خدمات (سرداری، ۱۳۸۸).

زیرساخت‌ها و ملزومات استقرار دولت الکترونیک

استقرار موفق دولت الکترونیک، نیازمند ایجاد و توسعه زیرساخت و ملزوماتی است که به آن‌ها اشاره می‌شود.

زیرساخت‌های ارتباطی

با توجه به وسعت جغرافیایی جامعه تحت پوشش دولت الکترونیک، لازم است فاصله جغرافیایی بین بخش‌ها و مردم را با استفاده از محیط‌ها و ابزارهای ارتباطی از میان برداشت. در این زمینه لازم است بسترهای مخابراتی و ارتباطی را با تکیه بر فناوری‌های مربوطه گسترش داد.

برخی از این بسترها عبارت‌اند از:

- ◀ توسعه شبکه‌های بین شهری و درون شهری مخابرات



- ◀ افزایش خطوط تلفن در مناطق
- ◀ توسعه خطوط فیبر نوری
- ◀ توسعه مراکز عرضه پهنای باند اینترنتی
- ◀ توسعه مراکز عرضه خدمات اینترنتی به مشتریان عمومی
- ◀ رواج فناوری‌های ارتباطات بی‌سیم

زیرساخت‌های اطلاعاتی

رکن اساسی دولت الکترونیک، اطلاعات و داده‌های گسترده و صحیح و نیز تجهیزات مناسب برای دستیابی به این اطلاعات است. تأمین وبگاه‌های اینترنتی یا پایگاه‌های داده‌ای که خالی از داده باشند ارزشی نخواهد داشت. از سویی منابع تأمین اطلاعات نظیر مراکز آمار، بایگانی‌های خبری، روابط عمومی سازمان‌ها، کارشناسان تخصصی در حوزه‌های مختلف، واحدهای مدیریتی و نظایر آن باید برای استقرار دولت الکترونیک موظف شوند منابع اطلاعاتی کامل و به‌روز را تأمین کنند. از سوی دیگر، مراکز و انبارهای بزرگ داده و مراکز فنی حفظ و نگهداری داده‌ها از اقدامات اساسی توسعه دولت الکترونیک است.

ملزومات فرهنگی و آموزشی

برای جایگزینی روندهای سنتی در امور دولتی با روندهای دولت الکترونیک، لازم است بستر فرهنگی جامعه برای این تحول آماده شود و تغییرات لازم در عادات‌ها و اعتقادات به وجود آید. بدین ترتیب صرفاً پرداختن به تأمین و توسعه زیرساخت‌های فنی، ارتباطاتی و داده‌ای کافی نیست و لازم است برای اصلاح ساختار فرهنگی جوامع، برنامه‌ریزی جدید و راهبردی شود.

تغییر عادات‌های فرهنگی حتی در حوزه اخلاق و مسائل حقوقی نیز مهم است. علاوه بر موضوعات مذکور، تأمین سواد لازم برای به کارگیری امکانات فناوری اطلاعات در سطوح مختلف جامعه از اهمیت فراوانی برخوردار است. بدیهی است که اگر همه زیرساخت‌های دیگر تأمین شوند اما سطح سواد و آگاهی مردم توسعه نیابد استقرار اهداف دولت الکترونیک تحقق نمی‌یابد. علاوه بر آن، هر جامعه برای گسترش فناوری، نیاز به

متخصصان و دانشمندانی دارد که در حوزه علوم و فنون آموزش داده شوند و پایه‌های ساختار دولت الکترونیک باشند (مارگتس و اینون، ۲۰۰۸).

ملزومات مدیریتی و قانونی

سازمان‌های موجود در هر کشور از جنبه مدیریتی باید در معرض تحولات اساسی قرار گیرند و نیز قوانین و مقررات باید متناسب با امور فناوری اطلاعات تغییر کنند. انطباق نظریه‌های قانونی و مدیریتی سنتی با ابزارهای جدید از جنبه‌های مختلفی تحلیل شدنی است. آمادگی الکترونیک هر جامعه و سازمان با عامل‌های متعددی در حوزه مدیریت، ارزیابی می‌شود. بدیهی است که تغییر در نگرش‌های مدیریتی و آماده‌سازی فضای سازمان‌ها و انطباق نظریه‌های مدیریتی با رویکردهای فناوری اطلاعات، یکی از ملزومات مهم توسعه دولت الکترونیک خواهد بود (مارگتس و اینون، ۲۰۰۸).

موانع دولت الکترونیک

مانند هر طرحی، استقرار دولت الکترونیک، آکنده از مسائل و موانع بی‌شمار و متنوعی است که نتایج یافته‌های علمی-پژوهشی مختلف، آن را تأیید کرده‌اند. نکته‌ای که باید به آن اشاره کرد این است که هر چند موانع استقرار دولت الکترونیک در هر کشوری منحصر به آن کشور است اما بسیاری از کارها در حوزه اصول کلی به ویژه در زمینه مدیریت، ربطی به کشور یا قومیت ندارد (شوستر، ۲۰۰۹). پژوهش‌های مختلف، موانع متنوعی را برای استقرار دولت الکترونیک برشمرده‌اند که در ادامه به برخی از آنها اشاره می‌شود.

نقشینه (۱۳۸۶، ص ۱۶) موانع زیر را در راه شکل‌گیری و ایجاد دولت الکترونیک برمی‌شمارد: حمایت نکردن مدیران ارشد سازمان از شکل‌گیری دولت الکترونیک، عدم احساس نیاز به تشکیل دولت الکترونیک، هزینه‌های سنگین راه‌اندازی چنین دولتی مشتمل بر هزینه‌های ایجاد، نگهداری و توسعه شبکه‌ها و پایگاه‌های اطلاع‌رسانی در سطح کشور، کمبود نیروهای متخصص در رشته فناوری اطلاعات و ارتباطات، نحوه عرضه اطلاعات درخواستی مشتریان به صورت دسترس‌پذیر برای آن‌ها، فقدان توان مرزبندی اطلاعات محرمانه و غیر محرمانه، مشکلات مربوط به حفاظت از اطلاعات شخصی افراد و سازمان‌ها، راهکارهای دسترسی کاربران به

¹ Margetts & Eynon

² Schwester



دولت الکترونیک، کمبود سواد رایانه‌ای در میان کاربران و مشکلات تحلیل و مهندسی مجدد اطلاعات سازمان‌ها به منظور الکترونیک کردن دولت.

جلالی (۱۳۸۴) مشکلات اساسی استقرار دولت الکترونیک را به شرح زیر برمی‌شمارد:

۱- سرمایه‌گذاری زیاد: دولت الکترونیک، سرمایه‌گذاری اولیه فراوانی را طلب می‌کند و بازگشت سرمایه نیز سریع نیست. به همین علت، خطر گام نهادن در این راه اولین عامل سلبی در راه تحقق آن است.

۲- امنیت اطلاعات: نظر به برخط شدن گسترده اطلاعات شخصی و دولتی در شبکه‌ها، این مسئله دارای اهمیت بسیاری است. نکته مهم در این زمینه، مرزبندی بین اطلاعات محرمانه و غیر محرمانه است. به عبارت دیگر، دولت الکترونیک، بعضی اطلاعات را باید بدون محدودیت در اختیار شهروندان و دیگر مخاطبان قرار دهد. ضمناً دسته‌ای از اطلاعات باید برای برخی مخاطبان دسترس‌ناپذیر باشد. تعریف و مشخص کردن این مرزبندی‌ها، کار مشکل و دقیقی است؛ ضمن اینکه پس از تعریف این مرزبندی‌ها، استقرار سامانه‌ای با آن مشخصات، کار بسیار دشواری است.

۳- پایگاه داده‌های گسترده: باتوجه به مقدار اطلاعات دولت الکترونیک، تصور اینکه این اطلاعات را بتوان روی سامانه یکپارچه‌ای نگهداری کرد غیرممکن به نظر می‌رسد. با عنایت به این مسئله، مشکلات زیادی در راه استفاده از پایگاه داده‌های گسترده وجود دارد. هنگامی که سامانه‌ای می‌خواهد اطلاعاتی را که از کاربری گرفته است ذخیره کند باید اطلاعات را به مقاصد مختلفی ارسال نماید.

گروه نیروی کار دولت الکترونیک آمریکا، موانع عمده‌ای را که بر سر راه استقرار موفقیت‌آمیز دولت الکترونیک وجود دارد ذیل عنوان‌هایی همچون ضعف معماری دولتی، اعتمادسازی، منابع، فرهنگ سازمان‌های دولتی و مقاومت ذی‌نفعان طبقه‌بندی کرده است (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴، ص ۱۰۴).

¹ Task Force



انیل در مطالعه خود، موانع و مسائل استقرار دولت الکترونیک را در قالب مسائل پنج گانه‌ای طبقه‌بندی می‌کند که در جدول زیر خلاصه شده است (انیل، ۲۰۰۰).

جدول ۲- موانع استقرار دولت الکترونیک (انیل، ۲۰۰۰)

ردیف	مانع	مشخصات جزئی
۱	مسائل مربوط به دسترسی	امکان دسترسی به اطلاعات مورد نیاز تضمین امنیت و خصوصی بودن اطلاعات
۲	مسائل مربوط به عوامل فنی	یکپارچگی سامانه‌های فنی شبکه‌های رایانه‌ای تغییر فناوری و لزوم احیای مجدد آن
۳	مسائل مربوط به عوامل انسانی	اندازه‌گیری و سنجش میزان رضایت مشتری انتقال فرهنگ استفاده از خدمات دولت الکترونیک مشارکت کم در استقرار دولت الکترونیک عدم کفایت آموزش‌ها روند نامطلوب آماده‌سازی برای تغییر
۴	مسائل مربوط به خدمات	مدیریت معاملات مالی و کسب و کار عرضه خدمات یکپارچه
۵	مسائل مربوط به منابع	مسائل مربوط به افراد موانع مربوط به تجهیزات

نوریس و کرامر^۱ نیز پژوهش دیگری را درباره موانع استقرار دولت الکترونیک محلی در ایالات متحده اجرا کرده‌اند. این دو محقق با قرار دادن پرسش اصلی «چرا بعضی دولت‌های محلی آمریکا هنوز در مراحل اولیه توسعه دولت الکترونیک هستند؟» مهم‌ترین موانع را در راه استقرار دولت الکترونیک در ایالات این کشور به صورت زیر بیان کردند: قدمت کم وبگاه‌ها، کمبود فناوری و کارکنان آشنا با وب، فقدان و یا کمبود منابع مالی، کمبود اطلاعات درباره کاربردهای دولت الکترونیک، مسائل مرتبط با حریم خصوصی کاربران و مسائل امنیتی و کمبود حمایت و پشتیبانی از طرف ادارات منتخب (نوریس و کرامر، ۲۰۰۰).

1 Oneill

2 Norris & Kraemer

در مطالعه‌ای کیفی که برای شناخت موانع موفقیت کامل برنامه توسعه دولت الکترونیک در استان هرمزگان انجام شده، الگوی زیر برای موانع یادشده استخراج شده است:



شکل ۳- الگوی موانع موفقیت کامل برنامه توسعه دولت الکترونیک (بهبودی و همکاران، ۱۳۹۸)

فیضی و مقدسی، موانع زیر را برای استقرار دولت الکترونیک برمی‌شمرند:

❖ موانع جغرافیایی: بعضی مناطق به صورت سنتی، مناطقی روستایی و کشاورزی هستند.

فراهم‌کنندگان اینترنت نیز به این مناطق -که شاید اشتیاقی برای دسترس به اینترنت ندارند-

اقبالی برای توسعه دولت الکترونیک در آن‌ها نشان نمی‌دهند.

❖ موانع اقتصادی: اقشار کم‌درآمد از پس هزینه‌های استفاده از اینترنت بر نمی‌آیند. حداقل

امکانات استفاده از اینترنت، رایانه شخصی و خط اتصال به اینترنت است که تهیه آن‌ها هزینه

زیادی می‌طلبد. شاید به نظر برسد که هزینه استفاده از اینترنت، مانع مهمی بر سر راه استفاده از

دولت الکترونیک نیست ولی باید توجه کرد که مخاطب دولت الکترونیک، همه اقشار مردم

هستند و وجود عده‌ای که مانع اقتصادی، مهم‌ترین دلیل نداشتن دسترسی آن‌ها به اینترنت است انکارکردنی نیست.

❖ موانع زبانی: حضور اتباع خارجی - که با زبان رسمی منطقه آشنا نیستند - مانع سوم است. در سطح کلی تر بعضی خدمات دولت الکترونیک مربوط به اتباع کشورهای دیگر است. برقرار کردن رابطه با این گونه افراد و مشکلاتی که بر سر ترجمه است نیز جزء موانع زبانی حساب می‌شود.

❖ موانع ناشی از افراد معلول و ناتوان: چون بخشی از مخاطبان دولت الکترونیک، معلولان و ناتوانان هستند باید این مورد را نیز به حساب آورد. علاوه بر این، در منبعی دیگر، از موانع دیگری نظیر کم‌سواد بودن به منزله مشکل فراگیر شدن استفاده از اینترنت یاد شده است (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴).

برخی صاحب‌نظران، موانع گسترش دولت الکترونیک را سه مورد اصلی می‌دانند. این سه مورد عبارت‌اند از موانع فرهنگی، سازمانی و محدودیت منابع.

الف- عوامل فرهنگی: بررسی دولت‌ها و مطالعات اولیه آن‌ها برای اجرای دولت الکترونیک نشان داده است که مشکل اصلی ایجاد و توسعه دولت الکترونیک، فناوری نیست بلکه این است که آیا فرهنگ جامعه، آمادگی پذیرش تغییرات بسیار زیاد را دارد یا خیر. این تغییرات، تأثیر اصلی خود را در کارمندان دولتی خواهند گذاشت. بررسی‌ها نیز نشان می‌دهد که عده‌ای از کارمندان دولت با تغییرات سریع در نظام اداری مخالف‌اند. برای راضی کردن عموم مردم نیز باید آن‌ها را متقاعد کرد که انتقال اطلاعات به قدر کافی امن هست و حریم خصوصی افراد کاملاً رعایت می‌شود (مارگتس و اینون، ۲۰۰۸).

ب- عوامل سازمانی و اداری: هم‌اکنون ادارات دولتی دارای روابط بین سازمانی محدودی هستند و این به دلیل فقدان شبکه الکترونیک مناسب بین آن‌ها است. مسئولان این سازمان‌ها نیز تنها به مدیریت در حوزه درون‌سازمانی عادت کرده‌اند و ارتباط بین سازمان‌های مختلف



می‌تواند مشکلاتی را برای آن‌ها ایجاد کند. روش تصمیم‌گیری بالا به پایین نیز عامل دیگری است که به مشکلات مدیریتی دامن زده است (ابراهیمی و ایرانی، ۲۰۰۵).

ج- کمبود منابع: همان‌طور که گفته شد هم‌اکنون -در جوامع پیشرفته‌ای مثل ایالات متحده- کمبودی از لحاظ منابع فناورانه احساس نمی‌شود؛ اما کمبود نیروی انسانی متخصص -چه فنی و چه مدیریتی- مشکل عمده‌ای در راه سرعت بخشیدن به روند تغییر در دولت الکترونیک است. از طرفی به دلیل نو و بدیع بودن این موضوع در واقع می‌توان گفت که هیچ نیروی مدیریتی باتجربه‌ای، برای استقرار دولت الکترونیک در جامعه وجود ندارد (محمودی‌منش و منوچهری، ۱۳۸۵).

در دولت الکترونیک، نظام اداری و دولت، وارد مرحله جدیدی در عصر اطلاعات می‌شوند که اتخاذ تدابیر و پیش‌بینی‌های لازم برای آن ضروری است. هرچند در این ساختار، دیوان‌سالاری، تمرکز و نظام سلسله‌مراتبی تا حدود زیادی حذف می‌شود و پاسخگویی بهبود می‌یابد اما آثار نامطلوبی نیز متوجه آن خواهد بود که مثلاً می‌توان به کاهش امنیت شغلی کارکنان و ترس از بی‌کاری، با توجه به نیاز روزافزون به نیروی متخصص و آشنا به فناوری اطلاعات و ارتباطات و همچنین کاهش تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان دولت اشاره نمود (باطنی و یزدان‌شناس، ۱۳۸۵).

همان‌طور که دولت الکترونیک می‌تواند تأثیر مثبتی در پاسخگویی بگذارد از سوی دیگر می‌تواند منجر به مخدوش شدن پاسخگویی گردد. این خدشه ممکن است به دلیل از دست رفتن مستندات مکتوب در فضای مجازی باشد. به عقیده عده‌ای از صاحب‌نظران، اسناد رایانه‌ای به جهت ناملموس بودن و انعطاف‌پذیری فراوان، توان کمتری برای پاسخگویی نسبت به اسناد مکتوب دارند (چن، ۲۰۰۲).

ناامن شدن نظام‌های اطلاعات دولتی و شخصی افراد و نیز چگونگی پخش محرمانه اطلاعات در نظام یکپارچه دولت الکترونیک، از دیگر دغدغه‌های اساسی این نظام است که در تعارض با حریم خصوصی شهروندان قرار می‌گیرد. در دولت الکترونیک، حریم خصوصی مورد تهدید جدی قرار می‌گیرد و این امکان -استفاده از شخصی‌ترین و خصوصی‌ترین اطلاعات افراد که در اختیار دولت الکترونیک قرار دارد- معارض با حقوق مسلم

¹ Ebrahimi & Irani



شهروندان در محرمانگی اطلاعات شخصی و حفظ حریم خصوصی افراد است. بنابراین باید به اهمیت حمایت از زندگی خصوصی افراد در مقابل خطرهای ناشی از فناوری اطلاعاتی توجه شود (خرائی و همکاران، ۱۳۷۴).

کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات و شبکه گسترده اینترنت در حوزه حقوق خصوصی و به طور مشخص در بخش تجارت، بسیار مؤثر بوده است به طوری که امروزه، جزء لاینفکی از امور تجاری است. این دگرگونی‌ها، افق‌های جدیدی را در حوزه مالکیت معنوی نمایان ساخته است. صرف نظر از مسائل مهمی همچون قوانین مربوط به تجارت الکترونیک، نقض مالکیت معنوی و حقوق مصرف‌کننده - که در بسیاری از موارد، شامل ابعاد بین‌المللی و فراملی می‌گردد و مباحثی نظیر اسناد تجاری الکترونیک و یا امضای الکترونیک - مانع بسیار مهمی که دولت الکترونیک با آن مواجه می‌گردد مسئله مسئولیت مدنی در دولت الکترونیک است.

مسئولیت مدنی در دولت الکترونیک، حوزه وسیعی را پیش رو خواهد داشت و علاوه بر این، تعیین مسئول ایجاد خسارت با توجه به فضای مجازی موجود و طریقه جبران خسارت، مسئله‌ای دشوار و پیچیده است (باطنی و یزدان‌شناس، ۱۳۸۵).

انقلاب دیجیتال و استقرار دولت الکترونیک در عرصه حقوق کیفری نیز بسیار مؤثر است. این فرآیند، از سویی، علوم جرم‌یابی و امکان دستیابی به مشخصات، سوابق و پرونده شخصیت افراد را با تحولات چشمگیری همراه ساخته و از سوی دیگر، حوزه جرائم سنتی را با تحول عظیمی مواجه کرده است. این تأثیر به حدی بود که دیدگاه عمومی و علمی در مورد جرائم رایانه‌ای به صورت بنیادین تغییر یافت و موج وسیع این جرائم، نیاز به تدوین راهبرد جدیدی در باب پایش جرم و امنیت محیط‌های داده‌پردازی را به اثبات رساند؛ حتی آشکار شد که جرائم مرتبط با فناوری اطلاعاتی، دیگر محدود به جرائم اقتصادی نیست بلکه حوزه بسیار وسیع‌تری را شامل می‌شود (مسروری، ۱۳۸۷). آنچه جرائم رایانه‌ای را از سایر جرائم متمایز ساخته است ماهیت فنی و خاص آن‌ها است. فناوری اطلاعات و نظام دولت الکترونیک، ارتکاب برخی جرائم را تسهیل می‌نماید. علاوه بر این، زمینه اشکال جدیدی از جرم را فراهم می‌نماید که به منافع و ارزش‌های جدیدی تجاوز می‌کند (باطنی و یزدان‌شناس، ۱۳۸۵).

آیین دادرسی این جرائم از جهت فنی و فراملی بودن، با مسائل درخور توجهی مواجه است. مراحل کشف جرم، تعقیب، بازرسی و توقیف، کسب ادله، حفظ و نگهداری آن‌ها و لزوم سرعت در رسیدگی به این جرائم به دلیل



ماهیتشان، مشکلات فراوانی به دنبال دارد و نیروهای متخصص قضایی، انتظامی و امنیتی را طلب می‌کند. با عنایت به محیط مجازی و غیر محدود دولت الکترونیک، این جرائم در سطح بین‌المللی به راحتی ارتکاب شدنی هستند. به طوری که فردی در قاره اروپا می‌تواند با دسترسی به بانک‌های اطلاعاتی مربوط، مرتکب جرمی در قاره آمریکا گردد و مثلاً سامانه‌ها و اطلاعات ارزشمندی را مختل نماید. نتیجه اینکه این قابلیت و انعطاف‌پذیری، صلاحیت و قوانین گوناگون حقوق کیفری را دچار تکان می‌کند (مسروری، ۱۳۸۷).

الگوهای تعیین هدف دولت الکترونیک

الگوهای تعیین هدف، اهداف غایی استقرار دولت الکترونیک را عرضه می‌کنند.

الگوی انتشاری^۱

مبنای این الگو، نشر شفاف اطلاعات با استفاده از فناوری است و هدف آن، استفاده شهروندان از این اطلاعات و تصمیم‌گیری بهتر است. به عبارت دیگر، سازمان‌های مختلف دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات و سامانه‌های رایانه‌ای مبتنی بر آن در محدوده وسیعی پایه‌ریزی شده است به گونه‌ای که شهروندان جامعه بتوانند با استفاده از این اطلاعات، تصمیمات آگاهانه‌تری اتخاذ کنند. الگوی انتشاری بر این حقیقت ساده متکی است که شهروندان با آگاهی بیشتر قادر خواهند بود عملکرد و سازوکارهای دولتی را بهتر درک کنند و نسبت به حقوق و مسئولیت‌های خود، وقوف بیشتری یابند. این الگو، رابطه یک‌طرفه‌ای بین دولت و مردم ایجاد می‌کند که شهروندان از طریق آن می‌توانند به همان صورتی که به اطلاعات مجاز منابع دیگر دسترسی دارند به اطلاعات دولتی نیز دسترسی داشته باشند. بر اساس این الگو، کارگزاران بخش عمومی در صددند که با استفاده از قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات به انتشار اطلاعات در محدوده عمومی وسیع‌تری پردازند. در این الگو، جریان اطلاعات میان دولت و شهروندان، جریانی یک‌طرفه است و دولت در تلاش است با استفاده از مسیرهای مختلف، جریان اطلاع‌رسانی به جامعه را تسریع کند. از جمله کاربردهای این الگو، عرضه برخط قوانین و مقررات دولتی، در دسترس قرار دادن نام‌ها، نشانی‌ها، عرضه برخط اطلاعات مربوط به طرح‌ها و برنامه‌های دولتی، بودجه‌ها، هزینه‌های صرف شده و میزان کارایی بخش‌های مختلف دولتی و ... است (شفازند، ۱۳۸۷).

^۱ Disseminating model



الگوی خدمات تعاملی^۱

الگوی خدمات تعاملی در مقایسه با الگوی قبل، قوی تر است و راه را برای مشارکت مستقیم اعضای جامعه در امور حکومت باز می کند. الگوی خدمات تعاملی، امکان مشارکت شهروندان را در امور مختلفی همچون انتخابات الکترونیک، به اشتراک گذاشتن اندیشه ها، رأی گیری الکترونیک درباره مباحث عمومی و غیره، فراهم می کند (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴، ص ۶۵).

الگوی تحلیلی تطبیقی^۲

این الگو بر اساس کاوش بر روی اطلاعات موجود در حوزه خصوصی/دولتی پایه گذاری شده و به منظور استنتاج از بحث ها به مقایسه این اطلاعات با اطلاعات قبل می پردازد. این الگو به صورت پیوسته، تولیدات علمی جدید را تحلیل می کند و از آن ها برای سیاست ها و اقدامات جدید بهره می گیرد. مقایسه مد نظر این الگو می تواند زمانی باشد تا تصویری از وضع های قبلی و فعلی حاصل کند یا از مقایسه دو موقعیت متفاوت استفاده کند. این الگو بر ایجاد روابط متقابل میان بخش خصوصی و دولتی تکیه می کند و با ترکیب اطلاعاتی که در حوزه بخش خصوصی و دولتی وجود دارد مجموعه وسیع تری از اطلاعات را به وجود می آورد (شفازند، ۱۳۸۷).

الگوی حمایت الکترونیک^۳

این الگو از رایج ترین الگوهای دولت الکترونیک است که اغلب اوقات به کمک جامعه مدنی می آید تا در فرایندهای تصمیم گیری اثر گذارد. الگوی حمایت الکترونیک بر فرآیند برنامه ریزی شده، هدایت شده و راهبردی ای از اطلاعات پایه گذاری شده است تا با ساختن جامعه مجازی مستحکم، خلأها را پر کند. این الگو، توان آن را دارد که قابلیت های بالقوه نیروی انسانی و اطلاعات را برای غلبه بر مرزهای جغرافیایی، مرزهای سیاسی و تشریفات اداری به کار گیرد و در کارهای جمعی، منابع انسانی و اطلاعاتی را در کنار هم قرار دهد (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴، ص ۶۹).

¹ Interactive service model

² Comprative analytical model

³ E-advocacy model

الگوی جریان بحرانی^۱

این الگو بر اساس اطلاعات اساسی مورد نیاز مخاطبان یا انتشار مهم در حوزه عمومی و وسیع تر پایه گذاری شده است به گونه‌ای که بتوان با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و رسانه‌های مبتنی بر این فناوری، اطلاعات مورد نیاز کاربرانی را که در مکان‌های متفاوت قرار دارند به آن‌ها عرضه کرد (شفازند، ۱۳۸۷).

الگوی مارپیچی

نام این الگو از کلمات اطلاعات، ارتباط، توزیع و تراکنش گرفته شده است و هدف اصلی آن، نشان دادن ارزش افزوده ایجاد شده و سیر افزایشی آن در فضای مجازی است. بر اساس دیدگاه مدیریتی، هر عمل، زمانی معنادار است که منجر به تولید ارزش افزوده در محیط و یا سازمان گردد. به بیان دیگر، برآیند سودآوری هر عمل برای سازمان و یا محیط باید مثبت باشد. از دیدگاه این الگو، راهبرد موفق باید به ابعاد چهارگانه مطرح شده توجه داشته باشد (مسروری، ۱۳۸۷، ص ۵۲).

الگوهای ارزیابی آمادگی الکترونیک

آمادگی الکترونیک، یکی از پیش‌نیازهای اساسی استقرار دولت الکترونیک است. آمادگی الکترونیک و ارتباط آن با دولت الکترونیک را می‌توان در این امر جست‌وجو کرد که وقتی سخن از مدیریت دولتی به میان می‌آید پیوستاری در ذهن مجسم می‌شود که در سویی از این پیوستار، دولت و در سوی دیگر آن، شهروندان و نهادهای غیر دولتی قرار دارند؛ بنابراین نمی‌توان دولت را به سوی دنیای شبکه‌ای جهت داد و از جامعه و نهادهای غیر دولتی - که ارتباط تنگاتنگی با دولت دارند - غافل ماند. دولت الکترونیک به جامعه الکترونیک نیاز دارد و اثربخشی آن به وجود تقاضا برای خدمات برخط و افزایش میزان آمادگی الکترونیک جامعه، متناسب با افزایش خدمات برخط وابسته است. آمادگی الکترونیک، بستر ورود به عصر نو و فعالیت در دنیای شبکه‌ای است. از این رو، طراحی الگوهای ارزیابی الکترونیک، متناسب با شرایط داخلی جوامع با هدف سنجش آمادگی الکترونیک و شناخت نقاط اهرمی ضروری است. این شناخت، کارگزار بخش عمومی را در اتخاذ تصمیمات مناسب‌تر یاری می‌رساند و عقلانیت علمی را در روند حرکت به سوی الگوهای شبکه‌ای کسب‌وکار، حاکم می‌سازد.

^۱ Critical-flow model



اگرچه ممکن است هیچ کدام از این الگوها کامل نباشد و به کارگیری آن تصویر کاملی از آمادگی الکترونیک جامعه عرضه نکند اما هر کدام از این الگوها، ویژگی‌های خاص خود را دارا است (یعقوبی، ۱۳۸۶).

در اینجا سه الگوی APEC^۱، CSPP^۲ و مک کانل^۳ به اختصار تشریح می‌شود.

الگوی APEC

این الگو را کمیته رهبری تجارت الکترونیک سازمان همکاری‌های اقتصادی آسیا-اقیانوسیه در سال ۲۰۰۰ ارائه کرده است. بر اساس این الگو، کشوری آمادگی الکترونیک دارد که از ویژگی‌هایی همچون تجارت آزاد برخوردار باشد و قیود دست‌وپاگیر صادراتی نداشته باشد و استانداردهای بین‌المللی و توافق‌های تجاری را بپذیرد. سطح پیشرفت آمادگی الکترونیک در چهارچوب این الگو با طراحی صد پرسش چند گزینه‌ای بررسی می‌شود و تنظیم این پرسش‌ها با تأکید بر عوامل شش گانه زیر ساخت‌ها و فناوری، دسترسی به شبکه، استفاده از اینترنت، ارتقا و تسهیل، توسعه مهارت‌های منابع انسانی و وضعیت اقتصاد دیجیتال صورت می‌گیرد (بریجز^۴، ۲۰۰۱).

الگوی CSPP

این الگو در سال ۱۹۹۸ در قالب طرح خط‌مشی سامانه‌های رایانه‌ای عرضه شده است CSPP گروهی متشکل از شش مقام ارشد اجرایی در شرکت‌های فناوری اطلاعات ایالات متحده آمریکا است. بر اساس تعریف این گروه، جامعه‌ای آمادگی الکترونیک دارد که در بازاری رقابتی از دسترسی سریع و پایداری زیاد برخوردار باشد، فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدارس، سازمان‌های دولتی، شرکت‌ها و منازل به کار گرفته شود، حریم خصوصی کاربر حفظ شود و امنیت تعاملات برخط زیاد باشد و خط‌مشی‌های دولت، افزایش میزان اتصال به شبکه و استفاده از آن را توسعه و تشویق کند. شاخص‌های این الگو در صدد اندازه‌گیری نفوذ فناوری اطلاعات و ارتباطات در منازل، مدارس، شرکت‌ها و سازمان‌های دولتی است؛ ضمن آنکه رقابت بین مراکز عرضه

^۱ The Asian Pacific Economic Cooperation

^۲ The Computer System Policy Project

^۳ Mcconell

^۴ Bridges

^۵ Computer Systems Policy Project

خدمات دسترسی، سرعت دسترسی و خط‌مشی دولت را نیز بررسی می‌کند. ارزیابی نیز در چهارچوب عوامل پنج‌گانه زیرساخت‌ها، دسترسی، کاربردها، صرفه‌جویی و توانمندسازها انجام می‌گیرد.

الگوی مک کانل

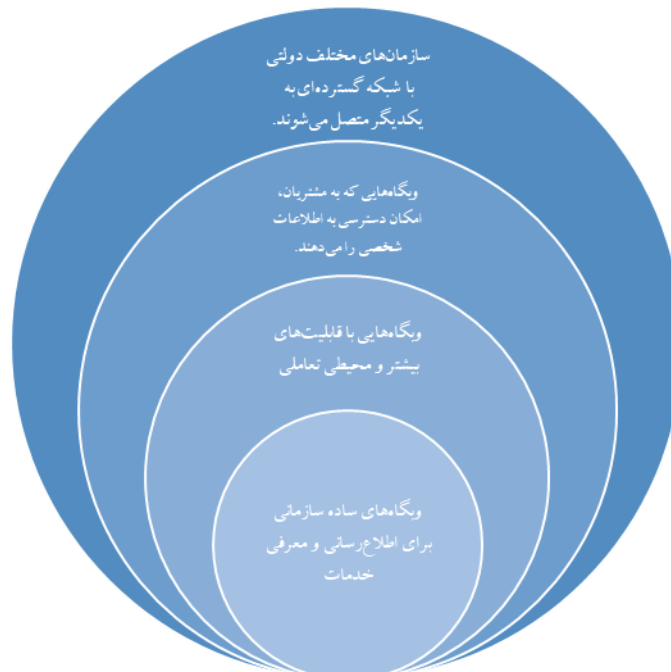
این الگو را مک کانل با همکاری اتحادیه جهانی خدمات فناوری اطلاعات در سال ۲۰۰۰ عرضه کرده است. بر اساس این الگو، کشوری از آمادگی الکترونیک برخوردار است که رایانه را در مدارس، شرکت‌ها، دولت و منازل به کار گرفته باشد، دسترسی مطمئن را در بازار رقابتی فراهم آورد و از تجارت آزاد، آموزش مهارت‌های مرتبط با فناوری اطلاعات در مدارس، نیروی کار ماهر، فرهنگ خلاقیت، همکاری و مشارکت بخش دولتی و خصوصی با یکدیگر، شفافیت در دولت، نظام حقوقی، شبکه‌های ایمن توأم با حفظ حریم خصوصی افراد و قوانین مرتبط با امضای الکترونیک برخوردار باشد. ارزیابی در این الگو بر اساس پنج عامل اصلی و چندین شاخص فرعی صورت می‌گیرد. قابلیت اتصال (زیرساخت‌ها، دسترسی و هزینه دسترسی)، رهبری الکترونیک (خط‌مشی‌ها و قوانین دولتی)، ایمنی اطلاعات (سرمایه فکری و معنوی، حمایت از حریم خصوصی و امضای الکترونیک)، سرمایه انسانی (تحصیلات مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات، دسترسی به نیروی کار آموزش دیده) و فضای کسب و کار الکترونیک (رقابت، ثبات سیاسی، سرمایه خارجی، زیرساخت‌های مالی)، عوامل اصلی و شاخص‌های فرعی این الگو برای ارزیابی آمادگی الکترونیک است (مسروری، ۱۳۸۷، ص ۵۶).

الگوهای مرحله‌ای اجرای دولت الکترونیک

در جریان گسترش کمی و کیفی خدماتی که دولت الکترونیک به جامعه عرضه می‌کند دولت از مراحل مختلفی عبور می‌کند که می‌توان آن‌ها را به چهار مرحله اصلی تقسیم کرد:

- ۱- ایجاد وبگاه‌های دولتی که شامل اطلاعاتی درباره سازمان‌های مختلف دولتی است.
- ۲- ایجاد وبگاه‌های دولتی که شامل اطلاعات سازمان‌ها در محیطی تعاملی هستند.
- ۳- ایجاد وبگاه‌هایی که به مشتریان، این اجازه را می‌دهند که بتوانند به اطلاعات شخصی مورد نیاز خود دست یابند.

۴- گسترش وبگاه‌ها و شبکه‌هایی که دائم به شهروندان خدمات می‌دهند و شامل سازمان‌های بسیار زیادی هستند که توسط این شبکه‌ها به یکدیگر متصل شده‌اند. مراحل پیشرفت دولت الکترونیک و خدمات در هر مرحله در شکل زیر به نمایش درآمده است (محمودی‌منش و منوچهری، ۱۳۸۵).



شکل ۴- مراحل تکامل دولت الکترونیک (محمودی‌منش و منوچهری، ۱۳۸۵)

اساساً اجرا و استقرار دولت الکترونیک، یکی از موضوعات پر جنجال در سال‌های اخیر بوده است. الگوهای تعیین هدف، جنبه مفهومی دارند در حالی که اجرای دولت الکترونیک در هر مکانی مستلزم اقدامات عدیده‌ای است که از ارکان آن‌ها می‌توان به نیازسنجی و امکان‌سنجی مدیریتی، فنی و سازمانی اشاره کرد. این الگوها در ایجاد چشم‌انداز مناسب برای برنامه‌ریزان و شفاف‌سازی مسیر کار در مراحل اجرا و همچنین ارزیابی دقیق‌تر پیشرفت اجرا، به مسئولان این امر یاری می‌رسانند. الگوی مناسب باید پس از امکان‌سنجی‌های فنی، سازمانی و مدیریتی و همچنین با اطمینان از وجود تناسب میان الگو و شرایط موجود انتخاب شود (شفازند، ۱۳۸۷).

الگوی سه مرحله‌ای بانک جهانی

مرکز فناوری بانک جهانی، الگویی سه مرحله‌ای برای اجرای دولت الکترونیک معرفی کرده است.

مرحله اول: اعطای دسترسی گروه‌ها



در این مرحله، امکان دسترسی گروه‌ها به اطلاعات فراهم می‌شود. دولت با استفاده از اینترنت و سایر فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، امکان دسترسی گروه‌های هدف را به اطلاعات فراهم می‌کند. با استقرار مرحله اول دولت الکترونیک، شهروندان قادر خواهند بود برخی اطلاعات مورد نیاز خود را بدون مراجعه به دیوان‌سالاری دریافت کنند.

مرحله دوم: تعامل

در این مرحله، ارتباط دوطرفه میان دولت و شهروندان دنبال می‌شود. کارکرد مقدماتی این مرحله، شامل برقراری ارتباط با مقامات دولتی از طریق رایانامه و دادن بازخورد به آن‌ها است و سپس مشارکت شهروندان در فرآیند خط‌مشی‌گذاری و برقراری ارتباط با خط‌مشی‌گذاران دنبال می‌گردد.

مرحله سوم: دسترسی به خدمات دولتی از طریق شبکه

سومین مرحله الگوی پیشنهادی بانک جهانی، دسترسی به خدمات دولتی از طریق شبکه است. دولت در این مرحله تلاش می‌کند از الگوی سنتی خدمت‌رسانی فاصله بگیرد و الگوی تعاملی دولت-شهروند را بر پایه الگوی جدید پایه‌ریزی کند (بانک جهانی، ۲۰۰۳).

الگوی چهار مرحله‌ای اجرایی هیکس

ریچارد هیکس با تمرکز بر بررسی پیش شرط‌های استقرار اثربخش دولت الکترونیک، الگویی را عرضه کرده است. وی معتقد است موفقیت استقرار دولت الکترونیک، مستلزم آن است که مجریان دولت الکترونیک و کارگزاران بخش عمومی، چهار مرحله را اجرا کنند و از فراهم بودن زیرساخت‌های لازم مطمئن شوند (هیکس، ۲۰۰۲). این مراحل عبارتند از:

مرحله اول: ایجاد تعهد و آگاهی نسبت به دولت الکترونیک

بر اساس این الگو در صورتی که در میان رده‌های مختلف دیوان‌سالاری دولتی، تعهد لازم جهت پای‌بندی به استقرار دولت الکترونیک ایجاد نشود و منابع انسانی نسبت به اهمیت موضوع واقف نگردند روند اجرا، کند و یا

¹ World Bank



با موانع مواجه می‌شود. به همین منظور هیکس تأکید می‌کند که در مرحله اول، سه اقدام مهم، ضروری می‌نماید که عبارت‌اند از ارائه طرح ملی، سطح آگاهی و تعهد مجریان.

این طرح در سطح راهبردی مطرح می‌شود؛ بنابراین در طرح ملی حکومتداری الکترونیک باید به مواردی همچون چشم‌انداز، اهداف، اولویت‌ها، اصول، طرح‌ها و برنامه‌های کلان و موارد مشابه توجه شود.

افزایش میزان آگاهی رهبران و مجریان دولت الکترونیک نسبت به طرح و نیز دریافت اهمیت و کارکرد آن از اهداف این مرحله است که منجر به افزایش تعهد لازم در آنان جهت استقرار دولت الکترونیک خواهد شد. رهبران از بُعد مدیریتی و مجریان از بُعد فنی، دو عامل انسانی بسیار مهم هستند. این عوامل از بُعد نگرش و روند استقرار، به شدت در دولت الکترونیک اثرگذارند و به همین دلیل است که در این مرحله بر افزایش سطح تعهد و آگاهی هر دو گروه تأکید می‌شود.

مرحله دوم: ایجاد ظرفیت‌های راهبردی مورد نیاز دولت الکترونیک

در مرحله دوم الگوی هیکس، دو نکته حائز اهمیت است که عبارت‌اند از زیرساخت‌های حقوقی و رهبری کلان و ساختار اجرایی دولت. زیرساخت‌های حقوقی دولت الکترونیک، یکی از عوامل مهمی است که در اثربخشی آن اثر می‌گذارد؛ زیرا دولت الکترونیک مبتنی بر روابط الکترونیک است و تا زمانی که روابط الکترونیک، پشتوانه حقوقی لازم را پیدا نکند نمی‌توان با اطمینان و امنیت لازم به فعالیت در این محیط جدید ادامه داد. دومین نکته، ساختار اجرایی دولت الکترونیک و رهبری کلان آن است. دولت الکترونیک همانند بسیاری از طرح‌ها و برنامه‌های ملی به سازمانی نیاز دارد که هدایت و راهبری آن را عهده‌دار شود. از این رو، هیکس بر این اعتقاد است که تعیین نهادی برای عهده‌دار شدن هدایت و راهبری طرح‌های مربوطه، ضروری است. تدوین راهبرد دولت الکترونیک بر عهده سازمان مسئول است و نهایتاً باید آن را به تصویب نهایی برساند.

مرحله سوم: ایجاد ظرفیت‌های استقرار دولت الکترونیک

زیرساخت‌ها و توانمندی‌های لازم برای استقرار دولت الکترونیک در این مرحله بررسی می‌شود. در این مرحله هیکس معتقد است در استقرار دولت الکترونیک سه اقدام به‌منظور ایجاد ظرفیت‌های اجرا ضروری است که به ترتیب عبارت‌اند از:



◀ توانمندسازی منابع انسانی با توجه به نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک

◀ ایجاد زیرساخت‌های فنی دولت الکترونیک

◀ ایجاد نظام‌های داده جهت استقرار دولت الکترونیک

همان‌طور که مراحل فرعی مرحله سوم نشان می‌دهد دو عامل فنی (نظام داده و زیرساخت‌های فنی) و عامل انسانی (توانمندسازی منابع انسانی) در مرحله آماده‌سازی ظرفیت‌های استقرار دولت الکترونیک نقش مهمی ایفا می‌کنند. از این رو، نیازسنجی دقیق آموزشی و ارائه آموزش‌های لازم از سویی و استفاده از فناوری‌های جدید و یکپارچه جهت ایجاد زیرساخت‌های فنی از سوی دیگر، خواهد توانست به اجرای برنامه در طول فرآیند یاری رساند.

مرحله چهارم: اجرای آزمایشی طرح‌های دولت الکترونیک

آخرین مرحله در الگوی هیکس، اجرای آزمایشی طرح‌های دولت الکترونیک است. در این مرحله، ابتدا، طرح‌های مورد نظر شناخته و سپس آن‌ها به‌طور آزمایشی اجرا می‌شوند. بدیهی است با اجرای آزمایشی طرح‌های دولت الکترونیک، سامانه به کاستی‌ها و نارسایی‌های خود جهت اجرای کامل طرح‌های الکترونیک واقف می‌شود و با برنامه‌ریزی دقیق و رفع نارسایی‌ها قادر خواهد بود الگوی جدید عرضه خدمات بخش عمومی را جایگزین الگوی سنتی عرضه خدمات کند.

الگوی چهار مرحله‌ای گارتنر^۱

در الگوی گروه گارتنر، استقرار دولت الکترونیک در یک الگوی چهار مرحله‌ای دنبال می‌شود. این مراحل عبارت‌اند از:

مرحله اول: ظهور

در این مرحله، سازمان‌های دولتی، مقدمات استقرار دولت الکترونیک را تجربه می‌کنند مثلاً وبگاه سازمان‌ها در این مرحله طراحی می‌شود و قسمتی از اطلاعات آن سازمان جهت استفاده عمومی بر روی وبگاه قرار می‌گیرد. این اطلاعات می‌تواند شامل موارد زیر باشد: تشریح فرآیند خدمت‌رسانی در امور مختلف سازمان، کاربرگ‌های سازمان، اطلاعات مربوط به تاریخچه سازمان، اهداف واحدهای سازمان و نحوه سازماندهی.

^۱ Gartner



اطلاع‌رسانی گسترده و شفاف، یکی از شاخص‌های حکمرانی خوب است و همین نکته نیز باعث سهولت فرآیند دسترس شهروند به اطلاعات می‌شود و در نتیجه، ارزش وبگاه سازمان‌های دولتی افزایش می‌یابد.

مرحله دوم: تعامل

مهم‌ترین هدف دولت الکترونیک در این مرحله، برقراری تعامل میان دولت، شهروند و شرکت‌ها از طریق شبکه‌های محلی، اینترنت و رایانامه است. شهروندان و شرکت‌ها می‌توانند قسمتی از فرآیند خدمت‌رسانی همچون دریافت کاربرگ‌ها و تکمیل و ارسال آن‌ها، دریافت اطلاعات و سایر خدمات مشابه را با استفاده از ابزارهای ارتباطی الکترونیک بدون مراجعه به سازمان‌ها دریافت کنند. همچنین تعامل میان سازمان‌های بخش دولتی نیز در سطح افقی و عمودی ساختار دیوان‌سالاری دولتی برقرار می‌شود و سازمان‌ها قادر خواهند بود به‌موقع به تبادل داده‌ها و اطلاعات بپردازند.

مرحله سوم: تراکنش

در مرحله تراکنش، شهروندان می‌توانند فرآیند خدمت‌رسانی بدون کاغذ را برای بعضی فعالیت‌های دولت تجربه کنند. میزان پیچیدگی فنی و سازمانی این مرحله در مقایسه با مراحل قبلی، بیشتر است. یکی از مسائل عمده کارگزاران بخش عمومی در این مرحله، مسئله امنیت سامانه‌ها است و چنانچه به این نکته توجه لازم صورت نگیرد صدمات سنگینی در پی خواهد داشت. عملیاتی نظیر رأی‌گیری الکترونیک، پرداخت مالیات، اخذ یا تمدید مجوزها و موارد مشابه از جمله خدمات به‌موقعی است که ذی‌نفعان دولت در مرحله تراکنش دولت الکترونیک دریافت خواهند کرد. طراحی مجدد فرآیندهای دنباله‌دار، به حداقل رساندن خطاهای سامانه و افزایش سطح اعتماد شهروندان به تعاملات برخط از جمله نکاتی است که باید با دقت زیادی با آن‌ها برخورد کرد.

مرحله چهارم: استقرار الگوی جدید

دولت در این مرحله، رویکرد جدید خدمت‌رسانی را جایگزین رویکرد سنتی می‌کند. یکپارچه شدن سامانه‌های جدا از هم، امکان دسترسی تک‌نقطه‌ای به خدمات دولتی، تغییر اساسی در فرآیندها و ساختارها، شکل‌گیری فرهنگ جدید خدمت‌رسانی در دولت، صرفه‌جویی در هزینه‌ها و کاهش شکاف میان دولت-شهروند از مهم‌ترین ویژگی‌های مرحله پایانی الگوی گروه گارتنر به شمار می‌رود (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴، ص ۹۰).



الگوی چهار مرحله‌ای لی و لین

الگوی چهار مرحله‌ای لی و لین بر مبنای مشاهدات و تجارب نویسندگان در آمریکا طراحی شده است. این دو صاحب‌نظر بر اساس امکان‌سنجی‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که دولت الکترونیک، پدیده‌ای تکاملی است نه انقلابی و از این رو، باید به منظور استقرار دولت الکترونیک، فرآیندی مرحله‌ای را دنبال کرد. این الگو دربرگیرنده چهار مرحله است که مرحله اول تا چهارم آن به ترتیب عبارت‌اند از: فهرست کردن، تراکنش، یکپارچه‌سازی عمودی و یکپارچه‌سازی افقی؛ هر کدام از این مراحل از دو بُعد یکپارچه‌سازی و پیچیدگی فنی و سازمانی تحلیل‌شدنی است. به این معنا که دولت الکترونیک در مراحل آغازین اجرا، یکپارچه‌سازی اندک و پراکندگی زیاد و نیز پیچیدگی فنی و سازمانی اندکی دارد و در مراحل تکمیلی، یکپارچه‌سازی زیاد و پیچیدگی فنی و سازمانی زیادی خواهد داشت (لین و لی، ۲۰۰۱).

مرحله اول: فهرست کردن

در مرحله اول استقرار دولت الکترونیک، دولت بر آن است تا سازمان‌های دولتی را به حضور برخط تشویق کند. سازمان‌ها در این مرحله به ایجاد پایگاه اینترنتی می‌پردازند و اطلاعات مورد نیاز شهروندان را -اعم از اطلاعات مربوط به سازمان، اطلاعات روزآمد و یا کاربرگ‌های سازمان- در این پایگاه قرار می‌دهند. این پایگاه به گونه‌ای طراحی شده است که شهروندان و شرکت‌ها قادر خواهند بود با مراجعه به آن، اطلاعات مورد نیاز خویش را جست‌وجو کنند و در صورت لزوم، کاربرگ‌های برخط را نیز دریافت کنند. حضور دولت بر روی شبکه، برای شهروندان تسهیلاتی فراهم می‌آورد و مزایایی برای دولت به همراه دارد. یکی از مشکلات کارکنان در بخش خدمت‌رسانی سازمان‌های دولتی، پاسخگویی به ارباب رجوع است. با استقرار این بخش، قسمت مهمی از اوقات کار کارکنان بخش عمومی -که صرف پاسخ به پرسش‌ها و عرضه اطلاعات به ارباب رجوع می‌شود- آزاد می‌شود و شهروند بدون مراجعه به سازمان قادر خواهد بود بسیاری از اطلاعات مورد نظر و پاسخ به پرسش‌های خود را با مراجعه به پایگاه اینترنتی سازمان دریابد که این امر، صرفه‌جویی در زمان را برای کارکنان و شهروندان به ارمغان خواهد آورد. البته این نکته را باید در نظر داشت که احتمال نبود دسترس بعضی شهروندان به اینترنت وجود دارد و دولت می‌باید هم‌زمان با عرضه خدمات برخط، خدماتی هم با الگوی سنتی برای این دسته از افراد فراهم کند. کارکرد این مرحله از دولت الکترونیک برای کاربران آن در مقایسه با سایر مراحل، حداقلی است؛ از این رو، باید به گونه‌ای پایگاه اینترنتی را طراحی کند که کاربر بتواند به سایر

پایگاه‌های مرتبط نیز دسترسی یابد. از جمله مسائل مرحله آغازین استقرار دولت الکترونیک می‌توان به مواردی همچون پایگاه اینترنتی سازمان، تخصیص منابع لازم، حفظ و نگهداری اطلاعات برخط، موقت یا دائم بودن اطلاعات و روزآمد کردن آن‌ها متناسب با تحولات و وضع خط‌مشی‌های مرتبط اشاره کرد.

مرحله دوم: تراکنش

دومین مرحله از الگوی لی و لین، تراکنش است که در مقایسه با مرحله اول، پیچیدگی بیشتری دارد و یکپارچه‌سازی بیشتری می‌طلبد. این مرحله با ایجاد تحول در روابط میان شهروند و دولت، شهروند را قادر می‌سازد تا در هر زمانی که بخواهد به خدمات دولتی برخط دسترسی پیدا کند و با صرف زمان و هزینه کمتر، خدمات مورد نظر را دریافت کند؛ مثلاً شهروند می‌تواند از خدمات بانکداری الکترونیک استفاده کند، اقساط یا قبوض آب و برق را پردازد و یا برای تمدید مجوزها و یا پرداخت جریمه‌ها به صورت برخط اقدام کند. البته هر اندازه کمیت این تراکنش افزایش یابد دولت به یکپارچه‌سازی بیشتری نیاز خواهد داشت. در این زمان، ارتباط میان شهروند و دولت کاملاً دوطرفه است و دولت با عرضه برخط خدمات و ایجاد تسهیلاتی برای شهروندان، نقش فعال‌تری به خود خواهد گرفت. دولت الکترونیک در این مرحله نیز همانند مرحله اول با مسائلی مواجه خواهد شد. در مرحله تراکنش، دولت الکترونیک از نظام یکپارچه‌ای برخوردار نیست و نظام پراکنده‌ای دارد؛ مثلاً ممکن است پایگاه داده مربوط به پروانه مطب پزشکان در استان با پایگاه داده مربوطه در کشور مرتبط نباشد (لین و لی، ۲۰۰۱).

مرحله سوم: یکپارچه‌سازی عمودی

در مرحله سوم استقرار دولت الکترونیک، یکپارچه‌سازی عمودی دنبال می‌شود. در این مرحله، سطوح مختلف دولت به یکدیگر متصل می‌شود و امکان پایش فراسطوحی را برای دولت فراهم می‌سازد؛ مثلاً هنگامی که سامانه ثبت اطلاعات بیمه فردی در سطوح مختلف حکومت یکپارچه شود اطلاعات بیمه‌ای وارد شده در سطح محلی، به دلیل ایجاد ارتباط آن با پایگاه داده‌ها در سطوح مرکزی نیز ذخیره خواهد شد و هر گونه تغییری نیز مجدداً در کل نظام اعمال خواهد گردید. مسئله مهم مرحله سوم استقرار دولت الکترونیک، زیاد بودن پیچیدگی فنی و سازمانی و برقراری ارتباط بین سامانه‌ها است.

مرحله چهارم: یکپارچه‌سازی افقی



بر اساس این الگو، یکپارچه سازی افقی، آخرین مرحله استقرار دولت الکترونیک است. یکپارچه سازی افقی به یکپارچه کردن نظام با کارکردهای متفاوت اشاره دارد به گونه ای که سازمان های مختلف بتوانند تراکنش واحدی را به صورت خودکار پایش کنند. یکپارچه سازی افقی این امکان را فراهم می آورد تا پایگاه های داده در بخش های مختلف عملیاتی با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و اطلاعات را میان یکدیگر منتشر کنند به گونه ای که اطلاعات سازمان واحدی به تمام بخش های وظیفه ای دولت ارسال شود. این مرحله با دو مسئله عمده فنی و مدیریتی همراه خواهد بود. مسئله فنی آن است که دولت الکترونیک به منظور یکپارچه کردن دولت در سطوح مختلف و با کارکردهای متفاوت نیازمند است که همخوانی لازم را میان پایگاه های داده و به طور کلی در سامانه ها ایجاد کند و مسئله مدیریتی نیز به این دلیل ظهور می یابد که یکپارچه سازی افقی، مستلزم تغییر در چهارچوب های ذهنی مدیران است و این در حالی است که به دلیل ساختار وظیفه ای حاکم بر الگوی سنتی، نوعی تصویر جزیره ای در ذهن مدیران شکل گرفته است که تناسبی با الزامات دولت الکترونیک ندارد.

الگوی چهار مرحله ای وست

دارل وست الگوی چهار مرحله ای استقرار دولت الکترونیک را در سال ۲۰۰۴ به روش ذیل ارائه کرده است.

مرحله اول: طراحی پایگاه های اینترنتی

بر اساس این الگو، دولت الکترونیک با طراحی پایگاه های اینترنتی در صدد است اطلاعات را به صورت برخط عرضه کند. اطلاعات در این مرحله بیشتر ایستا هستند و تعاملات اندکی میان کاربر و مقامات دولتی برقرار می شود.

مرحله دوم: عرضه خدمات به صورت مجزا

مرحله دوم دولت الکترونیک به عرضه خدمات به صورت بخشی اختصاص دارد. هر کدام از سازمان های دولتی با استفاده از پایگاه اینترنتی سازمان، خدمات را به صورت مجزا از سایر سازمان ها عرضه می کنند و با استفاده از فناوری هایی که در اختیار دارند به برقراری تعامل با مراجعان خویش می پردازند.

مرحله سوم: عرضه یکپارچه خدمات

در مرحله سوم این الگو، مجریان دولت الکترونیک، عرضه یکپارچه خدمات را در دستور کار خود قرار می‌دهند. پایگاه‌های مختلف اینترنتی در این مرحله از پراکندگی خارج می‌شوند و از طریق درگاه‌های الکترونیک یکپارچه می‌شوند. دولت الکترونیک با اجرای این مرحله، قادر خواهد بود با استفاده از درگاه الکترونیک، امکان عرضه خدمات مختلف و اطلاعات برخط گسترده را به شهروندان فراهم آورد و برخلاف مرحله قبل، کاربران برای به دست آوردن اطلاعات و خدمات برخط با پراکنده بودن پایگاه‌های اینترنتی مواجه نخواهند شد.

مرحله چهارم: تعامل مردم سالارانه

آخرین مرحله الگوی وست، مردم‌سالاری تعاملی توأم با افزایش پاسخگویی است و دولت الکترونیک به کاربران خود امکان خواهد داد با نمایندگان و مقامات منتخب خویش ارتباط برخط داشته باشند و با تعامل مستقیم، دیدگاه‌های یکدیگر را مورد بررسی و موشکافی قرار دهند (وست، ۲۰۰۴).

الگوی پنج مرحله‌ای هیلر و بلنجر

الگوی هیلر و بلنجر، از جمله الگوهایی است که مراحل استقرار دولت الکترونیک را ترسیم کرده است. براساس این الگو، مراحل استقرار دولت الکترونیک از دو بعد میزان پیچیدگی و تعامل با کاربران با یکدیگر تفاوت دارد. میزان پیچیدگی و تعامل با کاربران در مراحل اولیه استقرار دولت الکترونیک، کم است اما به تدریج که دولت الکترونیک روند تکاملی خود را طی می‌کند و به مراحل پیشرفته‌تری می‌رسد میزان پیچیدگی آن افزایش می‌یابد و از سوی دیگر، تعامل با کاربران، چهره واقعی‌تری به خود می‌گیرد (مون، ۲۰۰۲).

مراحل پنج‌گانه این الگو عبارت‌اند از:

مرحله اول: انتشارات اطلاعات

از اطلاعات الکترونیک عرضه‌شده در این مرحله، دو گروه درونی و بیرونی استفاده می‌کنند. عوامل درونی به سازمان‌های دولتی و کارکنان آنها اطلاق می‌شود و این گروه از قسمتی از اطلاعات استفاده می‌کند. عوامل بیرونی شامل شهروندان و شرکت‌هایی است که با اجرای این مرحله، به جای مراجعه حضوری به سازمان قادر خواهند بود به اطلاعات پایگاه اینترنتی سازمان دسترسی پیدا کنند.



مرحله دوم: مرحله ارتباطات دوطرفه

در این مرحله، دولت در صدد است تا زمینه برقراری ارتباط میان خود و ذی‌نفعان را فراهم آورد. استفاده از رایانامه و فناوری‌های انتقال داده در این مرحله از استقرار دولت الکترونیک می‌تواند کارساز افتد. این ارتباطات همانند مرحله دوم می‌تواند درونی یا بیرونی باشد. در این مرحله، ارتباط میان بخش‌های مختلف دولت از یک سو و ارتباط دوطرفه میان شهروندان با شرکت‌ها یا کارکنان بخش عمومی و به ویژه مقامات دولتی از سوی دیگر، دنبال می‌شود.

مرحله سوم: مرحله عرضه خدمات الکترونیک و اجرای تراکنش‌های مالی

در مرحله سوم، دولت به عرضه برخط خدمات می‌پردازد و امکان تراکنش مالی را توسعه می‌دهد. در این مرحله، ذی‌نفعان دولت الکترونیک قادر خواهند بود به جای مراجعه مستقیم به سازمان‌های دولتی جهت دریافت خدمات و اجرای امور مالی، از ابزارهای الکترونیک بهره‌گیرند و خدمات مورد نیاز خود را دریافت کنند. این مرحله از مراحل پنج‌گانه دولت الکترونیک، پیچیدگی بیشتری نسبت به مراحل قبلی خواهد داشت زیرا افزایش سطح تعاملات عمومی، آمادگی فنی، سازمانی و انسانی بیشتری طلب می‌کند و در صورت وجود نارسایی در هر کدام از این موارد، میزان اثربخشی دولت الکترونیک متأثر خواهد شد.

مرحله چهارم: یکپارچه‌سازی افقی و عمودی

در این مرحله، دولت به یکپارچه‌سازی خدمات در دو سطح افقی و عمودی می‌پردازد. در سطح عمودی، یکپارچه‌سازی بخشی مورد نظر است و در سطح افقی، یکپارچه‌سازی فعالیت‌ها دنبال می‌شود به گونه‌ای که شهروند بدون مراجعه به چند سازمان برای اجرای فعالیت دنباله‌داری بتواند خدمات مورد نیاز را به صورت یکجا دریافت نماید. از آنجا که یکپارچه‌سازی مورد نیاز این مرحله در دو سطح افقی و عمودی به زمان و منابع زیادی نیاز دارد سازمان‌های متولی استقرار دولت الکترونیک در این مرحله با مسائلی جدی مواجه خواهند شد (مون، ۲۰۰۲).

مرحله پنجم: مشارکت سیاسی

دولت الکترونیک در این مرحله، ارتقای مشارکت برخط سیاسی شهروندان را دنبال می‌کند. رأی‌گیری الکترونیک و نظرسنجی از شهروندان با استفاده از فناوری‌های مختلف اطلاعاتی از جمله اینترنت، گونه‌ای از



کارکردهای سیاسی دولت الکترونیک است و انتظار می‌رود که دولت الکترونیک بتواند با تسهیلاتی که ایجاد می‌کند مشارکت سیاسی را در جامعه افزایش دهد. گفتنی است توالی مراحل پنج‌گانه فوق بیشتر مفهومی است و در عرصه عمل ممکن است مراحل دولت الکترونیک لزوماً از چارچوب مفهومی فوق تبعیت نکند؛ مثلاً این احتمال هست که قبل از اجرای کامل مرحله یکپارچه‌سازی، مرحله مشارکت سیاسی نیز به اجرا درآید.

الگوی شش مرحله‌ای وسکات^۱

بر اساس این الگو، استقرار دولت الکترونیک در چهارچوب مراحل شش‌گانه زیر دنبال می‌شود:

۱- ایجاد و راه‌اندازی سامانه‌های رایانامه و شبکه داخلی

دولت در این مرحله با ایجاد و راه‌اندازی شبکه داخلی و سامانه رایانامه، اولین گام را برای استقرار دولت الکترونیک برمی‌دارد. شبکه داخلی سازمان، قسمتی از هزینه‌های سازمان -از جمله هزینه‌های تبادل اطلاعات بین واحدهای درون سازمان، هزینه جمع‌آوری اطلاعات و هزینه‌های کارمندی- را کاهش می‌دهد و بستر افزایش بهره‌وری سازمانی را فراهم می‌آورد.

۲- برقراری امکان دسترسی عمومی و بین سازمانی به اطلاعات

دولت در مرحله دوم الگوی مرحله‌ای استقرار دولت الکترونیک، امکان دسترسی به اطلاعات را به صورت عمومی و بین سازمانی فراهم می‌آورد. این نوع دسترسی بیشتر از طریق اینترنت انجام می‌گیرد.

۳- برقراری ارتباطات دوطرفه

کاربران فناوری اطلاعات در این مرحله قادر خواهند بود با دولت، ارتباط دوطرفه برقرار کنند. شماره‌های تلفن و دورنگار و رایانشانی‌های سازمان‌ها و کارگزاران ارشد بخش دولتی بر روی وبگاه سازمان قرار می‌گیرد و دولت تلاش می‌کند شهروندان را به برقراری ارتباط دوطرفه و ارسال و دریافت پیام‌های الکترونیک تشویق کند.

۴- امکان تبادل ارزش

^۱ Wescott



در مرحله چهارم، فناوری اطلاعات و ارتباطات، راه و روش ساده‌تر و منعطف‌تری را در اختیار شهروندان قرار می‌دهد تا با سازمان‌های دولتی، تراکنش مالی کنند و در زمینه‌هایی همچون پرداخت مالیات، درخواست روادید، تمدید گواهی‌نامه، پرداخت هزینه‌های آب، برق و تلفن و ... بدون مراجعه حضوری به سازمان‌ها و به صورت برخط به تعامل با سازمان‌های دولتی بپردازند.

۵- مردم‌سالاری دیجیتال

در این مرحله که به کارکرد مردم‌سالار دولت الکترونیک، مربوط است تلاش می‌شود آرمان مهم مردم‌سالاری که همان مشارکت بیشتر شهروندان در حکومت و فرآیندهای اداره امور عمومی است محقق شود. این هدف با توسعه کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات و با ایجاد بسترهای رأی‌گیری الکترونیک و جمع‌آوری نظرها و دیدگاه‌های شهروندان درباره سیاست‌ها و رفتارهای کارگزاران بخش عمومی عملی می‌شود. این فرایند از مشارکت گسترده و توسعه فرآیندهای مردم‌سالار حمایت می‌کند و پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و پشتیبانی از حقوق بشر را بهبود می‌بخشد.

۶- دولت یکپارچه

در این مرحله، اطلاعات و خدمات سازمان‌های دولتی به صورت یکپارچه از طریق وبگاه در اختیار متقاضیان قرار می‌گیرد. در الگوی جدید استقرار یافته، ساختار بخشی واحدها و فرآیندهای عرضه خدمات عمومی برای کاربرانی که به وبگاه یا مراکز عرضه خدمات عمومی به صورت متمرکز مراجعه می‌کنند دیدنی نیست و اصولاً شهروند نیاز به دانستن اینکه چه واحد یا سازمانی مسئول عرضه خدمات بر روی شبکه است ندارد. دولت الکترونیک در این مرحله سامانه‌های دارای کارکرد متفاوت را یکپارچه می‌کند و یکپارچه‌سازی ساختار در دو سطح عمودی و افقی را به حد کمال می‌رساند (تات-کی هو^۱، ۲۰۰۲).

الگوی شش مرحله‌ای میسرا و دینگرا^۲

استقرار دولت الکترونیک در این الگو، تابع الگویی شش مرحله‌ای است که عبارت‌اند از:

¹ Tat-Kei Ho

² Misra and Dhingra

مرحله اول: بستن (شکل گیری)

در این مرحله، رویکرد سازمان‌های بخش عمومی همان رویکرد مرحله اول هیکس (۲۰۰۲) است. بر اساس این رویکرد، مدیران سازمان‌ها به دلیل شناخت ناقصی که از قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات دارند در برنامه‌های خود، جایگاه مشخصی برای توسعه و کاربرد آن در نظر نمی‌گیرند، منابع اندکی به آن اختصاص می‌دهند و در برنامه‌های راهبردی سازمان، نقش فناوری اطلاعات را بسیار کم‌رنگ جلوه می‌دهند و از اولویت دادن به طرح‌های مرتبط با آن حتی‌المقدور خودداری می‌کنند. از ویژگی‌های دیگر این مرحله می‌توان به نبود آشنایی یا آشنایی اندک مدیران با رایانه و سامانه‌های مرتبط و به طور کلی نداشتن سواد متناسب با عصر اطلاعات اشاره کرد.

مرحله دوم: آغاز^۱

رویکرد جزئی‌نگر و جزیره‌ای در توسعه و به کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان‌ها، مهم‌ترین مشخصه مرحله دوم الگوی میسرا و دینگرا است. در این سطح، فعالیت‌های پراکنده‌ای برای خود کارسازی فرآیندهای اداری می‌شود و به دلیل فقدان رویکرد نظام‌مند، بسیاری از این فعالیت‌ها به سرانجام نمی‌رسد و آن دسته از فعالیت‌هایی که به سرانجام می‌رسد کارآمدی ندارد. راهبرد سازمان در این مرحله، فاقد ویژگی علمی است و عموماً جو حاکم بر سازمان از تلاش‌های افراد فعال در زمینه توسعه و به کارگیری فناوری اطلاعات پشتیبانی نمی‌کند. در نتیجه آن دسته از کارکنانی که علاقه‌مند به فاصله گرفتن از الگوی سنتی خدمت‌رسانی و استقرار تدریجی الگوی جدید هستند در گذر زمان با افت انگیزه و همسو شدن با جو حاکم بر سازمان یا گوشه‌گیری و بی‌تفاوتی مواجه خواهند شد (هیکس، ۲۰۰۲).

مرحله سوم: برنامه‌ریزی شده^۲

در این مرحله، رویکرد جزیره‌ای و نظام‌مند مرحله دوم، رفته‌رفته جای خود را به رویکرد یکپارچه و نظام‌مند می‌دهد. سازمان با مطالعه امکان‌سنجی استقرار دولت الکترونیک، ضعف‌ها و قوت‌های سازمان را می‌شناسد و با تعریف چشم‌انداز، خط‌مشی‌های کلان، راهبردهای عملیاتی، نقش‌ها، مسئولیت‌ها و منابع مورد نیاز حرکت به

¹ closed

² initial

³ planned

سوی استقرار الگوی دولت الکترونیک را پی‌ریزی می‌کند. مهم‌ترین مشخصه مرحله سوم، باور سازمان به قابلیت‌های فناوری اطلاعات، به کارگیری آن با برنامه‌ریزی قبلی و تعریف نسبی جنبه‌های مختلف موضوع است.

مرحله چهارم: تحقق^۱

در این مرحله، قسمتی از آرمان دولت الکترونیک که همان تعامل و ارتباط برخط درونی سازمان و تعامل دولت-شهروند است تحقق می‌یابد. واحدهای مختلف سازمان بر اساس برنامه‌ریزی مرحله قبل، قابلیت‌های فناوری اطلاعات را به خدمت کسب‌وکار خود درمی‌آورند و با یکپارچه کردن سامانه‌های درونی سازمان، فرآیند تبادل یکپارچه اطلاعات را آغاز می‌کنند. در این مرحله همچنین، فرآیند خدمت‌رسانی الکترونیک به شهروندان آغاز می‌شود و شهروندان در صورت برخورداری از آمادگی الکترونیک قادر خواهند بود خدمات برخط سازمان‌های دولتی را با کم‌ترین زمان و بیش‌ترین سرعت دریافت کنند.

مرحله پنجم: نهادینه شدن^۲

پس از اینکه دولت الکترونیک، مراحل گذار را یکی پس از دیگری طی کرد و تعاملات دولت با دولت، دولت با شهروندان و دولت با شرکت‌ها را در الگوی جدید به مرحله اجرا درآورد فعالیت نهادینه شدن و تثبیت نهایی این الگو ضرورت پیدا می‌کند. از این رو، سازمان، استفاده از کاغذ در ارتباطات درونی و بیرونی را به حداقل می‌رساند، شکاف موجود بین وضع موجود و وضع مطلوب و دلایل وجود این شکاف را تحلیل می‌کند و با استفاده از سازوکارهای مناسب در صدد حذف یا کاهش این شکاف برمی‌آید. همچنین با ارائه برنامه‌های آموزشی و بالندگی منابع انسانی، قابلیت‌های متناسب با الزامات الگوی جدید را در آن‌ها ایجاد می‌کند و سرانجام با مطالعه، آسیب‌شناسی و بازنگری مستمر در فرهنگ سازمانی، بسترهای پذیرش الگوی دولت الکترونیک را تقویت می‌کند (هیکس، ۲۰۰۲).

مرحله ششم: بهینه‌سازی^۳

همان‌طور که از نام این مرحله پیدا است سازمان، تلاش خود را در مرحله ششم به نوآوری در فناوری، افزایش خلاقیت و ابتکار عمل، بهبود مستمر در فرآیندهای خدمت‌رسانی الکترونیک، افزایش سطح بازده فناوری‌ها،

^۱ realize

^۲ institutionalized

^۳ optimizing



بهبود مستمر عملکرد و تداوم حیات سازمان با رویکرد مدیریت دانش محور، معطوف می‌کند (مسروری، ۱۳۸۷، ص ۵۰).

الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل

این الگو را انجمن مدیریت دولتی آمریکا و واحد اقتصاد عمومی و مدیریت دولتی سازمان ملل در سال ۲۰۰۱ با هدف ارزیابی پیشرفت دولت الکترونیک در کشورهای عضو سازمان ملل ارائه کرده‌اند.

مراحل این الگو به شرح ذیل است:

مرحله اول: در حال ظهور

در این مرحله، سازمان‌های دولتی، هر کدام پایگاه‌های اینترنتی خود را به طور مستقل ایجاد می‌کنند و اطلاعاتی بر روی آن‌ها قرار می‌گیرد. این اطلاعات، محدود، پایه‌ای و ایستا است. انسجام لازم بین این اطلاعات و جایگاه‌های آنها مشاهده نمی‌شود.

مرحله دوم: تکامل یافته

در این مرحله، اطلاعات موجود در پایگاه‌های اطلاعاتی از نظم و انسجام محتوایی بیشتری نسبت به حالت قبل برخوردارند. یکی دیگر از ویژگی‌های اطلاعات در این مرحله، سعی بر به‌روز کردن آنها است.

مرحله سوم: تعامل

در مرحله سوم استقرار دولت الکترونیک، کاربران قادر خواهند بود با مقامات سازمان‌های دولتی ارتباط برقرار کنند، درخواست‌های خود را مطرح سازند و کاربرگ‌های مورد نیاز خود را از پایگاه اینترنتی سازمان به دست آورند.

مرحله چهارم: تراکنش

در مرحله تراکنش، کاربران دولت الکترونیک می‌توانند هزینه خدمات دولتی را پرداخت کنند و هر گونه تراکنش مالی خود را با بخش دولتی از طریق اینترنت به انجام رسانند (وست، ۲۰۰۴).

مرحله پنجم: یکپارچگی



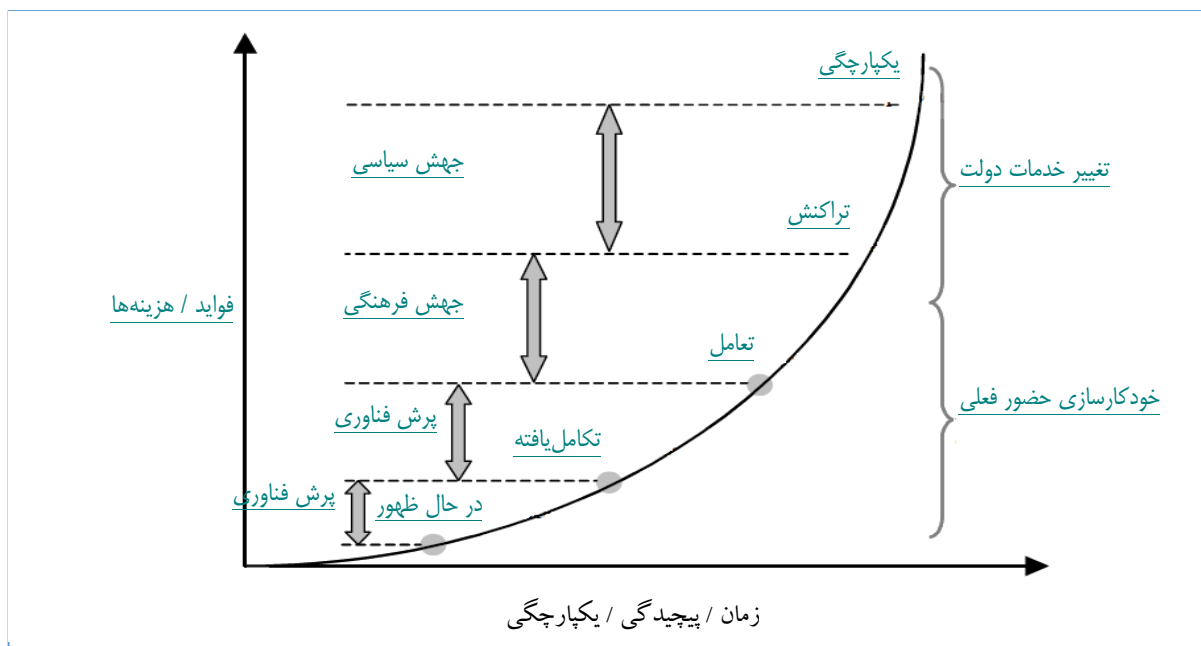
در این مرحله که آخرین مرحله استقرار دولت الکترونیک است دولت، شکل منسجم و یکپارچه به خود می‌گیرد و از حالت پراکندگی مراحل قبل به تکامل و انسجام می‌رسد. در این مرحله، شهروندان قادر خواهند بود تمام خدمات دولتی را به صورت یکپارچه و فراتر از مرزهای فیزیکی سازمان‌ها دریافت کنند. فعالیت سازمان‌های بخش عمومی یکپارچه می‌شود و شهروندان بدون مراجعه مستقیم به سازمان‌های مختلف می‌توانند به خدمات برخط دسترس داشته باشند. انتظار می‌رود که نواقص احتمالی موجود در مراحل قبل در مراحل تکمیلی استقرار دولت الکترونیک برطرف شود و دولت بتواند در سطحی پیشرفته‌تر به عرضه خدمات پردازد؛ مثلاً اطلاعاتی که در مرحله اول بر روی پایگاه‌های اینترنتی قرار می‌گیرد به دلیل روزآمد نبودن اطلاعات، فقدان هماهنگی لازم میان سازمان‌های دولتی در پیوند با نوع اطلاعاتی که باید برخط شود و برخی مشکلات دیگر، قادر به رفع واقعی نیازهای کاربران نخواهد بود؛ اما مشکل روزآمد نبودن اطلاعات و پویا نبودن آن در مرحله دوم برطرف می‌شود و دولت الکترونیک با اطلاعات مفیدتر و محدودیت‌های کمتری به استقبال کاربران می‌رود.

مجریان دولت الکترونیک در مرحله سوم و چهارم سعی می‌کنند ارتباط برخط سازمان‌های دولتی و شهروندان را با پویایی بیشتری برقرار کنند و امکان دستیابی کاربران به خدمات بخش عمومی را به گونه‌ای سریع و آسان فراهم کنند.

در مرحله پایانی استقرار دولت الکترونیک نیز سازمان‌های دولتی با تقویت زیرساخت‌های لازم و ایجاد هماهنگی، خدمات دولتی را به صورت کامل و یکپارچه در اختیار کاربران نهایی قرار خواهند داد (Ronaghan, 2002).

در شکل زیر ویژگی‌های این ۵ مرحله به نمایش گذاشته شده است.





شکل ۵- الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل برای استقرار دولت الکترونیک (United Nation, 2008)

جدول ۳- مقایسه مراحل مدل‌های مرحله‌ای استقرار دولت الکترونیک (Lee, 2010)

تدوین کنندگان	گروه گارت	لین و لی	هیلر و بلنگر	وسکات	سازمان ملل	بانک جهانی	وست
سال	۲۰۰۰	۲۰۰۱	۲۰۰۱	۲۰۰۱	۲۰۰۱-۲۰۰۸	۲۰۰۲	۲۰۰۴
تعداد مراحل	۴	۴	۵	۶	۵	۳	۴
۱	-	-	-	سامانه رایانامه و شبکه داخلی	در حال ظهور	-	-
۲	ظهور	فهرست کردن	انتشارات اطلاعات	برقراری امکان دسترسی عمومی و بین سازمانی به اطلاعات	تکمیل یافته	اعطای دسترسی گروه‌ها	طراحی پایگاه‌های اینترنتی
۳	تعامل	-	ارتباطات دوطرفه	ارتباطات دوطرفه	تعامل	تعامل	-
۴	تراکنش	تراکنش	عرضه خدمات الکترونیک و اجرای تراکنش‌های مالی	امکان تبادل ارزش	تراکنش	دست رس به خدمات دولتی از طریق شبکه	عرضه خدمات به صورت معجزا
۵							
۶							عرضه یکپارچه خدمات

تدوین کنندگان	گروه گارت نر	لین و لی	هیلر و بلنگر	وسکات	سازمان ملل	بانک جهانی	وست
۷	-	یکپارچه سازی عمودی	یکپارچه سازی افقی و عمودی	دولت منسجم	یکپارچه گی	-	
۸	-	یکپارچه سازی افقی				-	
۹	استقرار الگوی جدید	-	-	-	-	-	-
۱۰	-	-	مشارکت سیاسی	مردم سالار دیجیتال	-	-	تعامل مردم سالار نه



دولت الکترونیک و کشور ایران

تحقق دولت الکترونیک در کشورهای مختلف، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است و از جمله اولویت‌های بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه تلقی می‌شود. اگرچه به این مسئله در کشور ایران نیز توجه شده است اما در عمل هنوز شاهد دولت الکترونیک منظم، علمی، گسترده و منسجمی نیستیم. کارت‌های اعتباری، دستگاه‌های خودپرداز و طرح شتاب در خدمات بانکی، نمونه‌ای از اقدامات اندک و ناقص در این زمینه است. هرچند مستندات قانونی برای تحقق دولت الکترونیک در برنامه‌های سوم و چهارم توسعه وجود دارد و حتی طرح آزمایشی دولت الکترونیک در برخی مناطق کشور به طور پراکنده اجرا شده است اما دولت الکترونیک، طرحی عظیم با ابعاد وسیع و پیچیده است که نیازمند منابع مالی، زیرساخت‌های فرهنگی، فنی و تخصصی و بستر قانونی و منسجمی برای سامان دادن آن به منزله طرحی ملی است (اقدسی و هادی‌زاده، ۱۳۸۳).

قانون برنامه‌های سوم و چهارم توسعه، دولت را موظف به توسعه در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات و فراهم نمودن زیرساخت‌های دولت الکترونیک نموده است. مواد ۲۸، ۵۹، ۹۴، ۱۰۳، ۱۱۲، ۱۱۶، ۱۲۴، ۱۲۵ و ۱۶۰ قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران در همین زمینه تدوین شده و در ادامه این حرکت، برنامه چهارم نیز در مواد ۳۳، ۴۴، ۵۷ و ۱۳۱ بر این موضوع تأکید کرده است. بر اساس ماده ۱۰۳ قانون برنامه سوم توسعه، دولت موظف شد امکانات لازم برای دستیابی به اطلاعات داخلی و خارجی، زمینه‌سازی برای اتصال کشور به شبکه‌های جهانی، بهبود خدمات و ترویج استفاده از فناوری‌های جدید را فراهم کند و به موجب ماده ۴۴ قانون برنامه چهارم توسعه، دولت موظف شد به منظور استقرار جامعه اطلاعاتی و تضمین دسترسی گسترده، امن و ارزان شهروندان به اطلاعات مورد نیاز اقدام نماید. نکته جالبی نیز در ماده ۱۳۱ قانون برنامه چهارم توسعه پیش‌بینی شده است. به موجب این ماده به قوه قضائیه و سازمان ثبت اسناد و املاک کشور اجازه داده می‌شود اسناد و اوراق پرونده‌های قضایی و ثبتی را -که نگهداری سوابق آنها ضروری است- با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی روز به اسناد الکترونیک تبدیل نمایند. اطلاعات و اسناد تبدیلی در کلیه مراجع قضایی و اداری به منزله سند شناخته می‌شود و استنادپذیر خواهد بود (باطنی و یزدان‌شناس، ۱۳۸۵).

به هر حال، نخستین فعالیت‌های هماهنگ و فراگیر در بخش دولتی کشور برای گسترش فناوری اطلاعات و استقرار دولت الکترونیک، تهیه و تدوین برنامه توسعه و کاربرد فناوری ارتباطات و اطلاعات (تکفا) به دست سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی) در خردادماه ۱۳۸۱ بود. این طرح که

با هدف هماهنگی فعالیت‌های اجرایی کشور و در زمینه توسعه و کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات تدوین شد در نهم تیرماه ۱۳۸۱ به تصویب هیئت وزیران رسید و برای اجرا به سازمان‌های ذی‌ربط از جمله شورای عالی اطلاع‌رسانی ارجاع شد. بر اساس برنامه راهبردی دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی، هفت حوزه کاری در زمینه برنامه‌ریزی راهبردی فناوری ارتباطات و اطلاعات و در رأس آن، دولت الکترونیک در دستور کار قرار گرفت.

برای سرعت بخشیدن به این حرکت، شورای عالی اداری در نود و سومین جلسه خود، مورخ ۱۴ تیرماه ۱۳۸۱، طرح تحقق دولت الکترونیک را در جهت دستیابی به اهداف برنامه سوم توسعه به منظور دستیابی به اطلاعات دقیق و به‌هنگام در بخش‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، از طریق خودکارسازی فعالیت‌ها، تسریع در اجرای امور، بهبود نحوه عرضه خدمات به مردم، افزایش کیفیت تصمیم‌گیری در سطوح مختلف، کاهش هزینه‌ها، افزایش کارایی و اثربخشی در بخش‌های مختلف، گردش صحیح و سریع اطلاعات بین دستگاه‌های اجرایی تصویب نمود که در آن بر خودکارسازی فعالیت‌های عمومی و اختصاص دستگاه‌های اجرایی و نظام اداری و اتصال به شبکه اینترنت، تأکید شده است. علاوه بر این، فراگیر نمودن استفاده از شماره ملی و کد پستی، آموزش کارکنان دولت در زمینه فناوری اطلاعات، ایجاد امکانات و تسهیلات زیربنایی و فراهم نمودن مبانی حقوقی، مورد توجه این مصوبه بیست و یک ماده‌ای بوده است. مصوبه طرح استقرار دولت الکترونیک در ۲۲ تیرماه ۱۳۸۱ به امضای معاون رئیس‌جمهور و دبیر شورای عالی اداری رسید.

اقدام مهم بعدی کشور ایران، توجه به زیرساخت‌های حقوقی و قانونی تجارت الکترونیک و ایجاد چهارچوب قانونی برای تنظیم روابط معاملاتی و خدماتی در بستر مبادلات الکترونیک است. در این عرصه، وزارت بازرگانی پیش‌قدم شد و طرح قانونی تجارت الکترونیک ایران را به مجلس عرضه نمود. سرانجام این قانون، مشتمل بر هشتاد و یک ماده و هفت تبصره در هفدهم دی‌ماه ۱۳۸۲ به تصویب مجلس و در تاریخ بیست و چهارم بهمن‌ماه ۱۳۸۲ به تأیید شورای نگهبان رسید. این قانون طی شش باب به مسائل مختلفی از جمله تعاریف، دفاتر خدمات صدور گواهی الکترونیک، قواعد مختلف حمایت از حقوق مصرف‌کننده، اعتبار قرارداد‌های الکترونیک خصوصی، امضا و سابقه الکترونیک می‌پردازد و به قواعد مربوط به حمایت از حقوق مصرف‌کننده، حمایت از اطلاعات و داده‌های شخصی، حقوق مؤلف و اسرار و علائم تجاری نیز توجه کرده است. برای تضمین این حقوق، علاوه بر پیش‌بینی تدابیر فنی، سیاست کیفری جزای نقدی، در مواد ۶۹ تا ۷۵ این قانون در

نظر گرفته شده است. در مجموع، تصویب این قانون، گام ارزشمندی در جهت ایجاد زیرساخت‌های حقوقی و قانونی دولت الکترونیک به شمار می‌آید (باطنی و یزدان‌شناس، ۱۳۸۵).

همان‌طور که ملاحظه می‌شود کشور ما نیز با درک ضرورت تشکیل دولت الکترونیک، تلاش برای دستیابی به این هدف را آغاز کرده اما هنوز در آغاز راه است. بدیهی است استقرار دولت الکترونیک، مستلزم طی مراحل مختلف و تدریجی است؛ به طوری که اجرای راهبردهای دولت الکترونیک حتی در کشورهای پیشگام در این امر، نظیر ایالت متحده، سوئد، استرالیا، دانمارک و انگلستان نیز به طور کامل تحقق نیافته اما با شتاب در حال اجرا و تکمیل است (ابراهیم و ایرانی، ۲۰۰۵).

در جوامع پیشرفته، دولت تنها زیرساخت‌ها را فراهم می‌کند و در ادامه، بخش‌های صنعت و شرکت‌ها، بیشترین مشارکت و سرمایه‌گذاری را انجام می‌دهند؛ در حالی که ایران، در مراحل ابتدایی توسعه فناوری اطلاعات قرار دارد و بیشترین مشارکت را باید دولت کند (سرداری، ۱۳۸۸).

شاخص دولت الکترونیک در ایران

سازمان ملل طی گزارشی اعلام کرد ایران از نظر توسعه دولت الکترونیک در میان ۱۹۳ کشور عضو آن با افتی سه پله‌ای طی دو سال گذشته رتبه ۸۹ جهان را به دست آورده است. مقایسه وضعیت ایران با سال ۲۰۱۴ البته رشد ۱۶ پله‌ای را نشان می‌دهد چراکه در آن سال، ایران در رتبه ۱۰۵ جای گرفته بود اما در مقایسه با سال ۲۰۱۸ نزولی سه رتبه‌ای دارد. سازمان ملل در گزارش موسوم به «بررسی دولت الکترونیک در سال ۲۰۲۰» اعلام کرد ایران اگرچه در طی دو سال گذشته، پیشرفت خوبی در زمینه توسعه دولت الکترونیک داشته است اما در رقابت با سایر کشورها، سه رتبه عقب افتاده است. رتبه‌بندی کشورهای جهان در شاخص توسعه دولت الکترونیک به ۱۶ گروه تقسیم می‌شود که ایران همچنان مانند دو سال گذشته در گروه یازدهم آن (H3) و ذیل دسته شاخص زیاد (High EGDI) جای دارد. در حالی که شاخص توسعه دولت الکترونیک ایران در سال ۲۰۱۸، ۰/۶۰۸ اعلام شده بود این رقم در سال ۲۰۲۰ به ۰/۶۶ رسیده است. شاخص توسعه دولت الکترونیک که میزان آمادگی هر کشور برای اجرای امور اجرایی و اداری از طریق اینترنت و شبکه‌های الکترونیک را نشان می‌دهد بر پایه شاخص‌هایی از جمله میزان دسترسی به اینترنت و رایانه‌های شخصی، میزان دسترسی به تلفن ثابت و همراه و میزان توسعه انسانی تعیین می‌شود. بر اساس گزارش یادشده، ایران در سال ۲۰۱۸ در میان ۱۹۳ کشور جهان رتبه ۸۶ را از نظر توسعه دولت الکترونیک کسب کرده بود که در سال ۲۰۲۰ به ۸۹ افت کرد. شاخص خدمات



برخط ایران در سال ۲۰۲۰ برابر با ۵۸۸۲/۰، شاخص زیر ساخت مخابراتی آن برابر با ۶۲۱/۰ و شاخص سرمایه انسانی آن نیز برابر با ۷۶۸۶/۰ است.

وضعیت توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در ایران و استان تهران (شاخص‌های دولت الکترونیک)

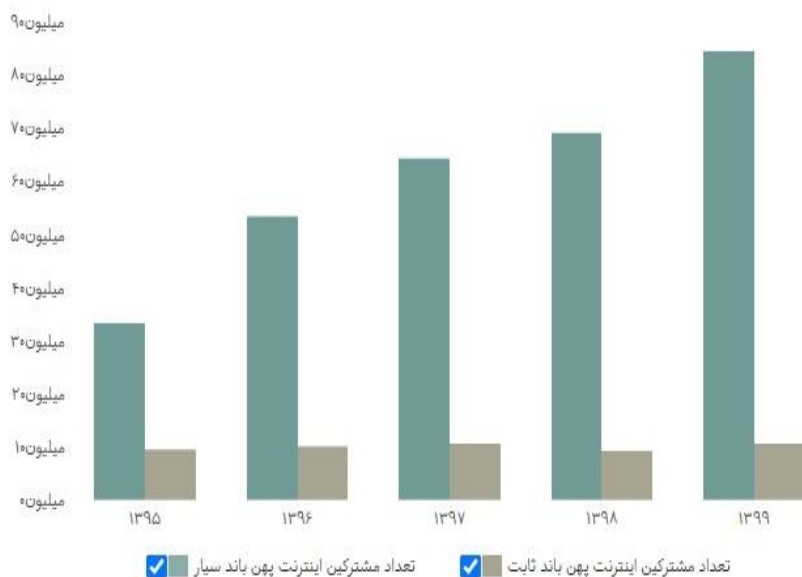
آخرین آمار و اطلاعات بخش ICT کشور که سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی منتشر کرده است نشان می‌دهد تا پایان سال ۱۳۹۹ بالغ بر ۹۴۷۹۶۸۷۸ نفر در ایران و ۱۸۶۷۸۷۸۷ نفر در استان تهران، مشترک اینترنت هستند. از این تعداد در سطح کشور، ۸۴۱۹۶۸۲۸ نفر مشترک اینترنت همراه و ۱۰۶۰۰۰۵۰ نفر مشترک اینترنت ثابت هستند که مقدار این دو عدد در سطح استان تهران به ترتیب به ۱۵۹۸۰۹۱۱ و ۲۶۹۷۸۷۶ می‌رسد. این آمارها، حاکی از آن است که نسبت به پایان سال ۱۳۹۸، شمار مشترکان اینترنت همراه، تغییر محسوسی یافته اما تعداد مشترکان اینترنت ثابت خانگی، افزایش کمتری داشته است. بر اساس این، تعداد مشترکان اینترنت ثابت که در پایان سال ۱۳۹۸، برای کشور ۹۰۹۴۵۴۸ نفر و برای استان تهران ۲۴۵۸۷۲۳ نفر اعلام شده بود در پایان سال ۱۳۹۹ در سطح کشور حدود ۱۵۰۰۰۰۰ نفر و در سطح استان تهران حدود ۳۰۰۰۰۰ نفر افزایش داشته است. افزایش شمار مشترکان اینترنت ثابت از آن جهت دارای اهمیت است که سال گذشته، روند توسعه این بخش، متوقف و حدود یک میلیون نفر از کاربران ADSL به دلیل مشکلات ناشی از کیفیت نامناسب و کندی سرعت، از دریافت این سرویس انصراف دادند. در حالی که هزینه اینترنت همراه به مراتب از اینترنت ثابت، گران‌تر است اما کاربران به دلیل کیفیت نامناسب اینترنت ثابت در کشور ترجیح می‌دهند از گوشی‌های همراه برای اتصال به اینترنت استفاده کنند و این موضوع افزایش ضریب نفوذ اینترنت همراه را به همراه داشته است.



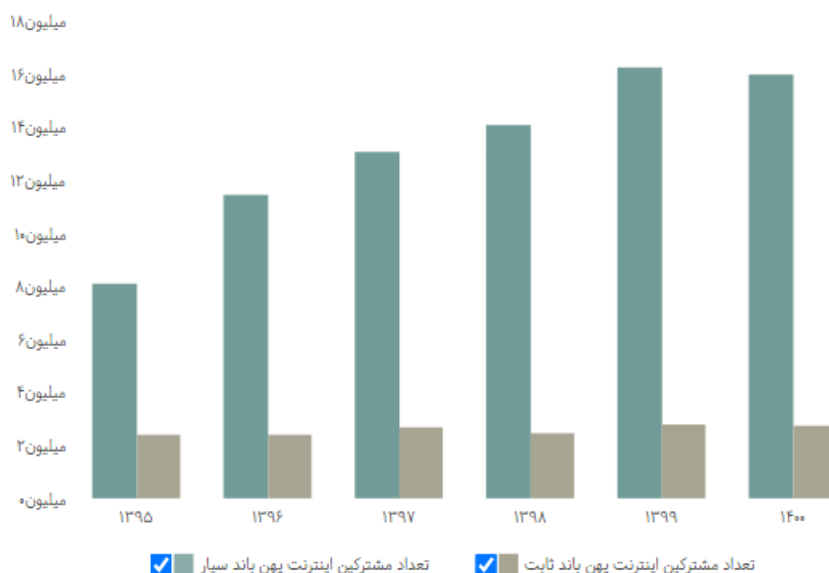
شکل ۶- تعداد مشترکان اینترنت در ایران (وبگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی)



شکل ۷- تعداد مشترکان اینترنت در استان تهران (وبگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی)



شکل ۸- مقایسه تعداد مشترکان اینترنت ثابت و سیار در ایران در پنج سال اخیر (وبگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی)



شکل ۹- مقایسه تعداد مشترکان اینترنت ثابت و سیار در استان تهران در پنج سال اخیر (وبگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی)

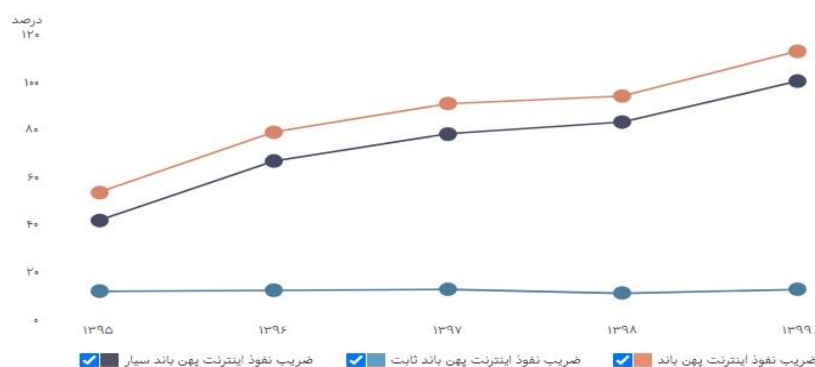
آمار سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی از روند نفوذ اینترنت در کشور، گویای ضریب نفوذ ۱۱۲/۸۴ درصدی اینترنت برای کشور و ۱۱۳/۶۸ درصدی برای استان تهران است. افزایش رقم یادشده از ۱۰۰ درصد به این معنا است که برخی مشترکان از هر دو نوع اینترنت ثابت و همراهی استفاده می کنند. در این میان سهم نفوذ اینترنت ثابت ۱۲/۶۲ درصد برای کشور و ۱۹/۳۱ درصد برای استان تهران و سهم نفوذ اینترنت همراهی ۱۰۰/۲۲ درصد برای کشور و ۱۱۴/۳۷ درصد برای استان تهران اعلام شده است.



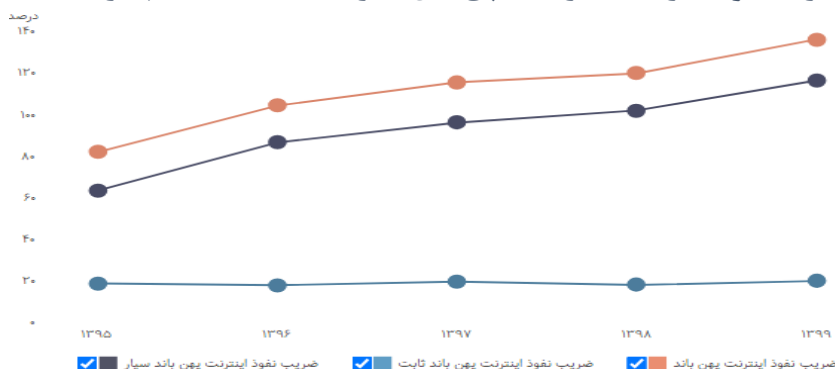
شکل ۱۰- ضریب نفوذ اینترنت در ایران (وبگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی)



شکل ۱۱- ضریب نفوذ اینترنت در استان تهران (وبگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی)



شکل ۱۲- مقایسه ضریب نفوذ اینترنت در ایران در پنج سال اخیر (وبگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی)



شکل ۱۳- مقایسه ضریب نفوذ اینترنت در استان تهران در پنج سال اخیر (وبگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی)

پرسش‌نامه «ارزیابی توسعه دولت الکترونیک»

تاکنون الگوهای چند مرحله‌ای مختلفی برای ارزیابی توسعه دولت الکترونیک عرضه شده است. از آنجا که الگوی سازمان ملل، الگوی منتخب برای اجرای پژوهش حاضر است لازم است فرایند تبدیل آن به پرسش‌نامه «ارزیابی توسعه دولت الکترونیک» تبیین شود.

گزارش‌های مرور دولت الکترونیک، گزارش‌های سالیانه‌ای است که سازمان ملل درباره پیشرفت دولت الکترونیک کشورها عرضه می‌کند. این گزارش‌ها از سال ۲۰۰۱ تا سال ۲۰۰۸ میلادی از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل برای دسته‌بندی کشورها از منظر توسعه‌یافتگی دولت الکترونیک استفاده کرده‌اند. درواقع، این الگو، هم‌زمان با انتشار اولین گزارش مرور دولت الکترونیک سازمان ملل در سال ۲۰۰۱ معرفی شد و تا سال ۲۰۰۸ (در ۵ گزارش) تقریباً به صورت مشابهی مورد استفاده قرار گرفته است. با این حال، در گزارش سال ۲۰۱۰، تغییراتی در ساختار این الگو ایجاد شد و از آن سال به بعد، دیگر در گزارش‌های مرور دولت الکترونیک سازمان ملل، از الگوی پنج مرحله‌ای استفاده نشد. در جدول ۴ نمایی از توضیحات هر یک از مراحل الگوی پنج مرحله‌ای در گزارش سال ۲۰۰۳ آمده است. در این سال‌ها، الگوی پنج مرحله‌ای، ذیل شاخص سنجش حضور در وب این گزارش‌ها استفاده می‌شد.

جدول ۴- توضیحات مراحل الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل (United Nation, 2008)

الگوی سنجش حضور در وب	
مرحله ۱: در حال ظهور	حضور در وب از طریق وبگاه رسمی، درگاه ملی یا صفحه رسمی؛ پیوند به وزارتخانه‌های دولتی، دولت منطقه‌ای / محلی، شاخه غیر اجرایی دولت؛ اطلاعات، محدود، اولیه و ایستا است.
مرحله ۲: تکامل یافته	خدمات برخط تکامل یافته‌اند تا شامل پایگاه‌های داده و منابع اطلاعات جاری و بایگانی شده مانند سیاست‌ها، قوانین و مقررات، گزارش‌ها، خبرنامه‌ها و پایگاه‌های قابل بارگیری داده شود.
مرحله ۳: تعامل	عرضه خدمات برخط دولت، وارد حالت تعاملی می‌شود؛ تسهیلات برای بارگیری برخط؛ پیوند امنیت؛ امضای الکترونیک؛ توان صوتی و تصویری برای اطلاعات مرتبط عمومی. با مقامات دولتی می‌توان با رایانامه، دورنگار، تلفن و نامه ارتباط برقرار کرد. وبگاه با نظم بیشتری به‌روز می‌شود.
مرحله ۴: تراکنش	کاربران می‌توانند تراکنش‌های برخط کنند مانند پرداخت جرایم رانندگی، مالیات و هزینه خدمات پستی از طریق اعتبار، بانک یا کارت اعتباری. تسهیلاتی برای منقاصه برخط برای مناقصه‌گران عمومی از طریق پیوندهای امن وجود دارد.
مرحله ۵: یکپارچگی	چهارچوبی برای ارتباط دولت با شهروندان بر اساس شبکه یکپارچه‌ای از مؤسسات عمومی برای تهیه اطلاعات، دانش و خدمات. در این مرحله، تأکید بر بازخورد به دولت است. کاربرگ‌های برخط اظهار نظر تدارک شده است. تقویم رخدادهای آینده دولت، همراه با دعوت دولت به مشارکت در دسترس است. بازخورد درخواست‌های دولت از طریق سازکار نظرسنجی برخط؛ تالارهای بحث و گفت‌وگو؛ و تسهیلات مشاوره برخط.

¹ Web Presence Measurement

اما در گزارش‌های سال‌های ۲۰۱۲ به این سو، به تدریج، شاخص خدمات برخط جایگزین الگوی پنج مرحله‌ای شد. سازمان ملل، اطلاعات دقیق ابزار سنجش شاخص خدمات برخط را به دلیل حفظ محرمانگی منتشر نمی‌کند اما بر اساس اطلاعات موجود در گزارش‌های دو سالانه مرور دولت الکترونیک، شاخص مذکور دارای پنج بعد سلامت، رفاه، آموزش، کار و مالی است. همچنین، بر اساس گزارش مرور دولت الکترونیک ۲۰۲۰، شاخص خدمات برخط دارای ۱۴۸ پرسش است که فهرست ۷۸ ویژگی کلی آن در دسترس عموم قرار گرفته است. همچنین، در گزارش مرور دولت الکترونیک ۲۰۲۰، برای اولین بار، در کنار شاخص خدمات برخط (که برای هر کشور محاسبه می‌شود) شاخص خدمات برخط محلی نیز به صورت آزمایشی گزارش شد. شاخص خدمات برخط محلی در قالب چهار بعد فناوری، عرضه محتوا، عرضه خدمت و مشارکت و درگیری به ارزیابی شهرداری‌های ۱۰۰ شهر پرجمعیت جهان می‌پردازد.

پژوهشگران پژوهش حاضر پس از بررسی پرسش‌های دردسترس شاخص خدمات برخط و شاخص خدمات برخط محلی، برای تکامل کار، در فرایندی فراگیر به جست‌وجوی پرسش‌نامه‌های مشابه پرداختند. سپس، پرسش‌نامه‌های گوناگون به دست آمده را - که اطلاعات مراجع آنها در پایان پرسش‌نامه عرضه شده - بررسی و ادغام کردند. از سوی دیگر، برای احتراز از کمبودهای احتمالی، سایر الگوهای استقرار دولت الکترونیک را نیز به دقت مطالعه کردند و از ویژگی‌های مندرج در مراحل آنها، پرسش‌هایی را استخراج کردند. سپس، پرسش‌های موجود، ذیل مراحل الگوی سازمان ملل تقسیم شد و در نشست‌های تخصصی متعددی با حضور کارشناسان ذی‌ربط، مورد بررسی و بومی‌سازی و متناسب‌سازی با سازمان‌های مورد مطالعه در این پژوهش، قرار گرفت.

پرسش‌نامه ارزیابی توسعه دولت الکترونیک - همان‌طور که از نام آن پیدا است - ابزاری برای سنجش کمیت و کیفیت پیشرفت دولت الکترونیک در سازمان‌ها است و دارای سه بخش است. بخش اول، اطلاعاتی کلی را درباره رویکردهای کلان سازمان به دولت الکترونیک جمع‌آوری می‌کند؛ بخش دوم شامل شاخص خدمات برخط و بخش سوم شامل شاخص‌های آماری مربوط به درگاه سازمان است. این دو شاخص، شاخص‌هایی چند معیاره است که توسعه دولت الکترونیک را با استفاده از اطلاعات و خدمات سازمان‌ها از طریق درگاه‌های رسمی‌شان، ارزیابی می‌کند. این پرسشنامه در پیوست ۱ ارائه شده است.



پس از تدوین مبانی نظری پژوهش، بنا به پیشنهاد مدیر کل محترم فناوری اطلاعات، امنیت فضای مجازی و شبکه دولت استاندار تهران، «پرسش‌نامه ارزیابی توسعه دولت الکترونیک از دید کاربران عمومی» نیز برای بررسی نظرهای کاربران عمومی به منزله یکی از مخاطبان نهایی دولت الکترونیک تنظیم و به پژوهش اضافه شد. این پرسش‌نامه، ابزاری برای سنجش پذیرش، اعتماد و انتظار مردم از دولت الکترونیک است و در پیوست ۲ ارائه گردیده است.

روایی و پایایی پرسش‌نامه‌ها

روایی به این معنا است که آیا وسیله سنجش، آنچه بنا بوده بسنجد - و نه چیز دیگری را - واقعاً می‌سنجد و برای این کار ساخته شده است یا خیر. روایی انواع مختلفی دارد که دو نوع مهم آن، روایی محتوا و روایی سازه‌ای هستند.

پایایی به این معنا است که نتایج تحقیق در سنجش‌های متعدد و در زمان‌های متعدد، ثابت باشد.

از آنجا که واژه‌های پایایی و روایی در رویکرد کمی ریشه دارد اغلب روش‌شناسان کیفی از معیار دیگری به نام اعتمادپذیری برای ارزشیابی کیفیت پژوهش بهره می‌برند. اعتمادپذیری به سادگی به این معنا است که می‌توان به نتایج تحقیق کیفی، اعتماد کرد. لینکن و گوبا^۱ اعتمادپذیری را شامل چهار معیار باورپذیری، انتقال‌پذیری، اطمینان‌پذیری و تأییدپذیری می‌دانند (Lincoln & Guba, 1985, p. 219؛ فلیک، ۱۳۹۳، ص ۴۲۰).

جدول ۵- تعاریف باورپذیری، انتقال‌پذیری، اطمینان‌پذیری و تأییدپذیری

انواع اعتمادپذیری	باورپذیری	انتقال‌پذیری	اطمینان‌پذیری	تأییدپذیری
معادل لاتین	credibility	transferability	dependability	conformability
مفهوم معادل در رویکرد کمی	روایی درونی	روایی بیرونی	پایایی	عینیت‌گرایی
کرسول، ۱۳۹۱، ص ۱۶۷؛ محمدپور،	آیا بر ساخته‌های پژوهش برای سازندگان موقعیت	آیا امکان انتقال استنباط‌ها از فرستنده به	میزانی که در آن، فرآیند بررسی، اطمینان‌پذیر است یا میزانی که ابزار	میزانی که در آن، محصول بررسی، تأییدپذیر است؛ از جمله آیا نتایج،

^۱ Lincoln & Guba

انواع اعتمادپذیری	باورپذیری	انتقال پذیری	اطمینان پذیری	تأییدپذیری
۱۳۸۹ ب، ص ۱۶۷	چندگانه اولیه، باورپذیر است؟	گیرنده وجود دارد؟	انسانی، توان لازم برای کسب نتایج سازگار و منطقی را دارد.	ریشه در داده‌ها دارد؟ آیا نتایج، منطقی است؟ آیا احتمال سوگیری محقق می‌رود؟
Sinkovics et al., 2008	بر ایجاد سازگاری بین واقعیت‌های برساخته پاسخگویان و واقعیت‌هایی که پژوهشگر ارائه کرده است تمرکز می‌کند.	به درجه‌ای بستگی دارد که با شرایط، هم‌پوشانی یا مطابقت دارد فلذا امکان انتقال آن به محیط‌های مشابه را فراهم می‌کند.	به معنای پایداری نتایج در طی زمان است.	پژوهشگران باید نشان دهند که داده‌ها و تفاسیر آنها در شرایط خارج از تصور پژوهشگر، ریشه دارد و منسجم است و به نحو منطقی، شکل گرفته است.
شیخ‌زاده، ۱۳۹۰، ص ۳۳۷	میزانی که مشارکت‌کنندگان، تفاسیر پژوهنده را تأیید می‌کنند.	پژوهشگر باید تا اندازه‌ای نتایج تحقیقش را به تفصیل بیان کند که دیگران بتوانند با مطالعه آن، ارزشیابی نمایند که تا چه حدی می‌توانند آن را به بسترهای دیگری منتقل کنند و به کار گیرند.	پدیده‌ها در روش کمی، ثابت در نظر گرفته می‌شود و اطمینان‌پذیری، نشان از تکرارپذیری پدیده (با عنایت به ثبات آن دارد) اما از آنجا که پیش‌فرض روش کیفی، تغییرپذیر	پژوهندگان باید بتوانند فرایند گردآوری و تحلیل داده‌ها را آن قدر مفصل ارائه دهند که خواننده بتواند درک کند چگونه به‌طور منطقی آن نتایج به دست آمده است.

انواع اعتمادپذیری	باورپذیری	انتقال پذیری	اطمینان پذیری	تأییدپذیری
			بودن جهان است پس اساساً تکرارپذیری، خارج از موضوع است؛ اما پژوهشگر باید نشان دهد که به تغییر ذاتی پدیده‌ها توجه کرده است. در ضمن باید نشان دهد که بین تغییرپذیری پدیده و فرایند پژوهش تفکیک کرده است.	
ایمان، ۱۳۹۳، صص ۱۸۳ و ۱۸۴	-	چقدر می‌توان مطمئن بود که اطلاعات میان محقق و مورد مطالعه، انتقال پذیر است.	درباره قابلیت نتایج در ارائه تغییرات و ناپایداری موجود در واقعیت، بحث می‌کند. محقق به شرایط در حال تغییر پدیده مدنظر توجه می‌کند.	به اصالت معنا و ارزش در واقعیت توجه می‌شود.

صاحب‌نظران برای رعایت پایایی و روایی، راهکارهایی را عرضه کرده‌اند. به نظر کرسول، در پژوهش‌های کیفی، اعتبارسنجی نتایج در حین گام‌های اجرای پژوهش انجام می‌شود. درواقع، پژوهشگران باید علایمی را که نشان‌دهنده صحت و اعتبار یافته‌های ایشان است در طی فرایند نشان داده باشند. برخی از راهبردهای اصلی پایایی و روایی یافته‌ها در تحقیقات کیفی بدین شرح است:

الف- همسوسازی داده‌ها: داده‌ها را از منابع مختلفی (مانند مصاحبه، مشاهده و اسناد)، جمع و به‌منظور تأیید، حمایت یا یافتن تناقض‌ها، در کنار یکدیگر تحلیل کنید.

ب- بررسی ژرف پیشینه: سعی کنید با کثرت‌گرایی در پیشینه پژوهش نشان دهید که محققان مختلف در باب نتایج تحقیق به اطلاعات مشابهی دست یافته‌اند.

ج- مشارکت دیگران در تحلیل: از دیگران بخواهید با مشارکت در تحلیل داده‌ها بررسی کنند آنها نیز به نتایجی مانند نتایج شما دست می‌یابند.

د- تأیید یافته‌ها به‌دست خبرگان: در حین تحلیل و در پایان آن، به‌طور مداوم با مشارکت کنندگان، مراد داشته باشید و از آنها بخواهید تأیید کنند که نتایج تحقیق، معرف واقعی موضوع است.

ه- توصیف ضخیم و پرمایه پژوهش: سعی کنید نتایج تحقیق را غنی و مفصل توضیح دهید تا خواننده بتواند به‌راحتی وارد محیط تحقیق شود و به نوعی تجربه مشترک دست یابد.

و- تبیین سوگیری‌های احتمالی و چگونگی احتراز از آنها: محل‌های احتمالی سوگیری پژوهش را تبیین کنید و در خودبازاندیشی سعی کنید که صادقانه اجتناب خود از سوگیری را برای مخاطبان تشریح کنید.

ز- بازرسی و ممیزی در فرایند تحقیق: زمان معتابه اما معقولی را به موضوع تحقیق اختصاص دهید و موضوع را در موقعیت‌ها و حالات مختلف بررسی کنید تا به این نتیجه برسید که نتایج تحقیق، جامع است.

ح- مصاحبه‌های متعدد و متنوع با خبرگان: برای اطمینان از جامع و مانع بودن کار با خبرگان متنوع و متعددی مصاحبه کنید.

ط- مصاحبه با بهترین خبرگان: صحت یافته‌ها، منوط به استفاده از نظر بهترین خبرگان است.



ی- بازبینی‌های داده‌ها: داده‌ها را در فرایندهای رفت و برگشتی با عنایت به پیشینه و نظر خبرگان، بازبینی کنید و ارتقا دهید.

ک- تبیین قوتمند الگو: هر الگو، دارای مفاهیم و روابط بین آنها است که تبیین قوتمند مفاهیم و روابط بین آنها، نشان از توان محقق در اقناع مخاطب درباره نتایج و تأیید نتیجه توسط محققان است (کرسول، ۱۳۹۱، صص ۲۶۶ و ۲۶۸؛ کرسول، ۱۳۹۱، صص ۳۳۸ و ۳۳۹؛ ایمان، ۱۳۹۳، صص ۱۸۳ و ۱۸۴؛ شیخ‌زاده، ۱۳۹۰، صص ۳۴۱-۳۳۸؛ مختاریان‌پور، ۱۳۹۱، صص ۱۵۹-۱۶۲).

گزارش پایایی و روایی پرسش‌نامه‌های ارزیابی دولت الکترونیک

الف- همسوسازی داده‌ها: مجری سعی کرد داده‌ها را از منابع مختلفی جمع کند. بدین منظور، برای تدوین پرسش‌نامه، منابع زیادی بررسی شد و در مصاحبه‌ها نیز از نظر خبرگان، بهره‌برداری شد.

ب- بررسی ژرف پیشینه پژوهش: مجری سعی کرد بررسی پیشینه پژوهش تا حد ممکن، جامع باشد.

ج- مشارکت دیگران در تحلیل: مجری از پژوهشگرانی درخواست کرد در مرحله تدوین پرسش‌نامه نه تنها به وی کمک کنند بلکه با بررسی مستقل، تأیید کنند که آنها نیز به نتایج مشابهی دست یافته‌اند.

د- تأیید یافته‌ها به دست خبرگان: مجری، پرسش‌نامه را به خبرگان ارائه کرد و خبرگان بر جامعیت آن صحت نهادند.

ه- توصیف ضخیم و پرمایه پژوهش: مجری سعی کرده است تا حد ممکن، فرایند تدوین پرسش‌نامه را مفصل عرضه کند.

و- بازرسی و ممیزی در فرایند تحقیق: مجری، زمان معتابه و معقولی را به پرسش‌نامه اختصاص داد.

ز- مصاحبه‌های متعدد و متنوع با خبرگان: برای اطمینان از جامع و مانع بودن کار، با خبرگان متنوع و متعددی مصاحبه شد.

ح- مصاحبه با بهترین خبرگان: صحت یافته‌ها، منوط به استفاده از نظر بهترین خبرگان است. مجری نیز سعی کرد بر اساس نمونه‌گیری هدفمند نظری، با خبره‌ترین افراد در دسترس مصاحبه کند.

ط- بازیابی‌های داده‌ها: مجری، داده‌ها را در فرایندهای رفت و برگشتی با عنایت به پیشینه و نظر خبرگان، بازیابی و بارها آن را جرح و تعدیل کرد.

ی- تبیین قوت‌مند الگو: پژوهشگر سعی کرده است مفاهیم و روابط الگو در نهایت منطق و استحکام باشد.

فاز اول: تعیین سطح بلوغ دولت الکترونیک در دستگاه‌های اجرایی استان تهران

اطلاعات کلی و آمار توصیفی

بر اساس متدولوژی پروژه و با هماهنگی و همکاری کارفرمای محترم، پرسشنامه شناسایی موانع استقرار دولت الکترونیک در استان تهران و ارائه راهکارها به صورت الکترونیکی در سامانه Porsline طراحی و با در نظر گرفتن اصول امنیتی برای حدود ۴۰ دستگاه و نهاد استان تهران ارسال گردید. پس از پیگیری‌ها و مکاتبات چندباره، نهایتاً ۱۹ دستگاه موثر در سیاست‌گذاری و ارائه انواع مختلف خدمات در سطح استان تهران، پرسشنامه فوق را با همراهی تیم پروژه تکمیل نمودند. پس از تکمیل ۱۹ پرسشنامه، سنجش کمی نتایج صورت گرفته و در قالب نمودارهای تحلیلی هر سوال در پیوست ۳ نمایش داده شده است.

ارزیابی سطح بلوغ دولت الکترونیک در سطح دستگاه‌های استان تهران

طبق آنچه در ابتدا بیان شد الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل شامل مراحل زیر می‌باشد:

مرحله اول: در حال ظهور

در این مرحله، سازمان‌های دولتی، هر کدام پایگاه‌های اینترنتی خود را به طور مستقل ایجاد می‌کنند و اطلاعاتی بر روی آن‌ها قرار می‌گیرد. این اطلاعات، محدود، پایه‌ای و ایستا است. انسجام لازم بین این اطلاعات و جایگاه‌های آنها مشاهده نمی‌شود.

مرحله دوم: تکامل یافته

در این مرحله، اطلاعات موجود در پایگاه‌های اطلاعاتی از نظم و انسجام محتوایی بیشتری نسبت به حالت قبل برخوردارند. یکی دیگر از ویژگی‌های اطلاعات در این مرحله، سعی بر به‌روز کردن آنها است.

مرحله سوم: تعامل

در مرحله سوم استقرار دولت الکترونیک، کاربران قادر خواهند بود با مقامات سازمان‌های دولتی ارتباط برقرار کنند، درخواست‌های خود را مطرح سازند و کاربرگ‌های مورد نیاز خود را از پایگاه اینترنتی سازمان به دست آورند.

مرحله چهارم: تراکنش

در مرحله تراکنش، کاربران دولت الکترونیک می‌توانند هزینه خدمات دولتی را پرداخت کنند و هر گونه تراکنش مالی خود را با بخش دولتی از طریق اینترنت به انجام رسانند (وست، ۲۰۰۴).



مرحله پنجم: یکپارچگی

در این مرحله که آخرین مرحله استقرار دولت الکترونیک است دولت، شکل منسجم و یکپارچه به خود می‌گیرد و از حالت پراکندگی مراحل قبل به تکامل و انسجام می‌رسد. در این مرحله، شهروندان قادر خواهند بود تمام خدمات دولتی را به صورت یکپارچه و فراتر از مرزهای فیزیکی سازمان‌ها دریافت کنند. فعالیت سازمان‌های بخش عمومی یکپارچه می‌شود و شهروندان بدون مراجعه مستقیم به سازمان‌های مختلف می‌توانند به خدمات برخط دسترس داشته باشند. انتظار می‌رود که نواقص احتمالی موجود در مراحل قبل در مراحل تکمیلی استقرار دولت الکترونیک برطرف شود و دولت بتواند در سطحی پیشرفته‌تر به عرضه خدمات بپردازد؛ مثلاً اطلاعاتی که در مرحله اول بر روی پایگاه‌های اینترنتی قرار می‌گیرد به دلیل روزآمد نبودن اطلاعات، فقدان هماهنگی لازم میان سازمان‌های دولتی در پیوند با نوع اطلاعاتی که باید برخط شود و برخی مشکلات دیگر، قادر به رفع واقعی نیازهای کاربران نخواهد بود؛ اما مشکل روزآمد نبودن اطلاعات و پویا نبودن آن در مرحله دوم برطرف می‌شود و دولت الکترونیک با اطلاعات مفیدتر و محدودیت‌های کمتری به استقبال کاربران می‌رود. مجریان دولت الکترونیک در مرحله سوم و چهارم سعی می‌کنند ارتباط برخط سازمان‌های دولتی و شهروندان را با پویایی بیشتری برقرار کنند و امکان دستیابی کاربران به خدمات بخش عمومی را به گونه‌ای سریع و آسان فراهم کنند. در مرحله پایانی استقرار دولت الکترونیک نیز سازمان‌های دولتی با تقویت زیرساخت‌های لازم و ایجاد هماهنگی، خدمات دولتی را به صورت کامل و یکپارچه در اختیار کاربران نهایی قرار خواهند داد (Ronaghan, 2002).

با این مقدمه، به تحلیل پرسشنامه‌ها پرداخته می‌شود. همانگونه که ذکر شد، ۱۹ دستگاه در سطح استان تهران، پرسشنامه فوق را با همراهی تیم پروژه تکمیل نمودند. پس از دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی این دستگاه‌ها، ارزیابی و تحلیل مجموع ۱۹ سازمان و هم چنین به طور مجزا برای هر یک از نهادهای پاسخ دهنده بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت. این ارزیابی‌ها بر پایه‌ی عواملی مانند میزان تأثیر و میزان اهمیت هر یک از گزاره‌های موجود در هر مرحله و همچنین نوع نیاز و زمینه خدمات رسانی هر سازمان و ... بوده است.

در راستای تحلیل پرسشنامه‌ها و سنجش ضریب اهمیت شاخص‌ها و تأثیر آن در امتیاز نهایی، بر اساس نظرخواهی از خبرگان، به هر یک از عوامل، دو وزن اختصاص یافت: میزان اثربخشی و اهمیت؛ به طوری که با اختصاص «۴» = پاسخ برتر است، ۳ = پاسخ بالاتر از حد متوسط است، ۲ = پاسخ متوسط است، و ۱ = پاسخ ضعیف» میزان اثربخشی عوامل در اجرایی کردن دولت الکترونیک مشخص می‌شود و با اختصاص اعدادی از ۱ (مهم نیست) تا



۱۰ (بسیار مهم) اهمیت نسبی آن عامل برای موفقیت در اجرایی کردن دولت الکترونیک در استان تهران، مشخص می شود.

نهایتاً با استفاده از ضرایب فوق، امتیاز مطلوب به ازای هر شاخص، تعیین و سپس امتیازات هر سازمان در شاخصهای مطرح در پرسشنامه استخراج شده و جایگاه آن سازمان در مدل سازمان ملل تعیین گردید.

ارزیابی میانگین سطح بلوغ دولت الکترونیک در ۱۹ دستگاه استان تهران

در این بخش نتایج حاصل شده در قالب جداول و نمودارهای مقایسه‌ای نمایش داده شده است. طبق ارزیابی‌ای که بر روی پاسخ‌های دریافتی صورت گرفته است، با وجود عملکرد رضایت بخش تعداد معدودی دستگاه‌های پاسخ دهنده، به طور میانگین در مراحل پنجگانه بلوغ دولت الکترونیک عملکرد قابل قبولی نداشته‌اند. به طوری که در گام اول که انتظار می رود عملکرد تمام دستگاه‌ها بالای ۹۰٪ باشد اما در سطح متوسط حدود ۶۰ درصد از امتیاز مطلوب را کسب کرده‌اند و نتایج بدست آمده نشان دهنده این است که برخی اطلاعات پایه در درگاه سازمان مربوطه به شکلی مطلوب ارائه نشده است. در گام دوم که مربوط به ارتقا و توسعه درگاه سازمان می‌باشد نیز ضعیف عمل کرده‌اند.

در گام سوم و چهارم که جزء اهداف ایجاد دولت الکترونیک بوده و اجرای عدالت در حوزه خدمات رسانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است نیز عملکرد قابل قبولی مشاهده نشد. این دوگام مرتبط با تعامل است و از جنبه‌های مختلف تعامل به جهت ارائه و ارتقا خدمات سازمان (از لحاظ نوع، کیفیت، نحوه پوشش دادن تمام افراد جامعه، تعاملات مالی، اطمینان افراد از امنیت درگاه و) را شامل می شود و انتظار می رود برای ارتقاء تعاملات بین سازمان‌ها و مردم به جهت خدمات رسانی بهینه و همه گیر به وسیله ارتقا دولت الکترونیک توجه و برنامه ویژه‌ای برای پیشرفت اجزاء مختلف مرتبط با این دو گام داشته باشد.

در گام پنجم ضعیف ترین عملکرد دیده می‌باشد، این گام به یکپارچگی در دولت الکترونیک می انجامد، باعث استحکام و ارتقاء گام‌های قبلی نیز می شود و به ارتقاء کیفیت خدمات رسانی منجر می شود. بنابراین تمرکز و توجه به این گام متوجه سیاست گذاری‌ها، ایجاد زیرساخت‌های مناسب سخت افزاری و نرم افزاری در سطح کلان خواهد بود و عدم توجه به این بخش باعث می شود در گام‌های قبلی نیز عملکرد خوبی نداشته باشیم یا اگر هم عملکرد مناسبی باشد در لایه‌های میانی متوقف شویم و به بلوغ دولت الکترونیک در سطح گسترده و همه جانبه استان تهران منجر نگردد.

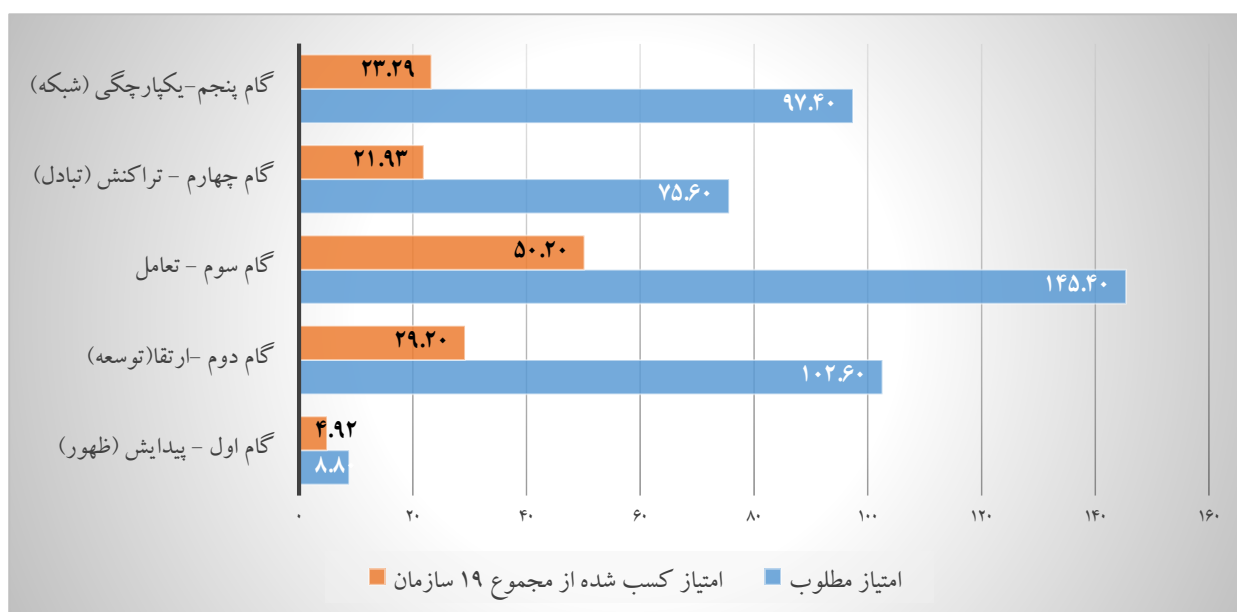


آمار بدست آمده در ارزیابی پاسخ نامه‌ها در مجموع ۱۹ دستگاه را در جدول ۱ و جدول ۲ نشان داده می‌شود. به همین ترتیب این آمار با جزئیات بیشتر مربوط به هر گام در پیوست ۴ قابل مشاهده می‌باشد.

جدول ۱- میانگین عملکرد ۱۹ سازمان استان تهران در مدل سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)	امتیاز مطلوب	میانگین امتیاز کسب شده	درصد امتیاز کسب شده
گام دوم - ارتقا (توسعه)	۱۰۲,۶	۲۹,۲۰	۲۸,۵٪
گام سوم - تعامل	۱۴۵,۴	۵۰,۲۰	۳۴,۵٪
گام چهارم - تراکنش (تبادل)	۷۵,۶	۲۱,۹۳	۲۹,۰٪
گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)	۹۷,۴	۲۳,۲۹	۲۳,۹٪

نمودار ۱- عملکرد میانگین ۱۹ سازمان استان تهران در مدل پنج گام بلوغ دولت الکترونیک سازمان ملل



نمودار ۲ - میانگین امتیازات کسب شده توسط سازمانهای استان تهران



جدول ۲- جزئیات عملکرد میانگین ۱۹ سازمان استان تهران در مدل پنج گام بلوغ دولت الکترونیک سازمان ملی

میانگین امتیاز کسب شده	امتیاز مطلوب	میانگین درصد کسب شده	
۴,۹۲	۸,۸	۵۵,۹٪	گام اول - پیدایش (ظهور)
۴,۹۲	۸,۸	۵۵,۹٪	اطلاعات پایه ای سازمان در درگاه سازمان (تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی، موقعیت جغرافیایی، نقشه درگاه، امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش های رایج و ...، اطلاعات آماری، پیوندهای مورد نیاز درگاه)
۲۹,۲۰	۱۰۲,۶	۲۸,۵٪	گام دوم - ارتقا (توسعه)
۸,۹۶	۵۱,۳	۱۷,۵٪	قابلیت های کاربردی درگاه (ناوبری درگاه سازمان، سازگاری درگاه با استانداردهای نمایش (User Friendly)، امکان شخصی سازی ویژگی های نمایش)
۲۰,۲۴	۵۱,۳	۳۹,۵٪	اطلاعات ضروری مرتبط با سازمان در درگاه (توسعه درگاه سازمان)
۵۰,۲۰	۱۴۵,۴	۳۴,۵٪	گام سوم - تعامل
۵,۸۹	۱۲	۴۹,۱٪	راهبرد و اجرا
۱,۰۰	۴,۸	۲۱,۱٪	فناوری های جدید
۴	۸	۵۰٪	دسترس پذیری برای گروه های آسیب پذیر
۳,۹۰	۶,۴	۶۰,۹٪	آموزش منابع انسانی در راستای بکارگیری دولت الکترونیک
۲۲,۵۵	۴۸,۲	۴۶,۸٪	دولت الکترونیک و خدمات سازمانی
۵,۲۱	۲۵	۲۰,۸٪	امکانات همراهی درگاه
۱۰,۰۶	۳۱,۱	۳۲,۳٪	برخی قابلیت ها و ساز و کارهای درگاه
۳,۴۱	۹,۹	۳۴,۴٪	(کیفیت و ردیابی جستجو به منظور شناسایی و ردیابی موارد مراجعه و یا مشکلات احتمالی در این خصوص)
۲۱,۹۳	۷۵,۶	۲۹,۰٪	گام چهارم - تراکنش (تبادل)
۹,۹۶	۳۷,۷	۲۶,۴٪	راهبرد و قابلیت های امنیتی
۱۱,۹۷	۳۷,۹	۳۱,۶٪	اطلاعات مرتبط با عملکردهای سازمان (اعلان های خرید (مناقصات)، نتایج خرید (مناقصات)، اعلام فرصت های شغلی در درگاه)
۲۳,۲۹	۹۷,۴	۲۳,۹٪	گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)
۲,۹۵	۲۰	۱۴,۷٪	داده محوری
۸,۷۴	۱۸,۶	۴۷,۰٪	یکپارچه سازی
۳,۰۲	۱۲,۲	۲۴,۸٪	تعامل افقی و عمودی
۸,۵۸	۴۶,۶	۱۸,۴٪	تعامل از طریق درگاه (اطلاع رسانی و نظرسنجی درباره خدمات (سازمان دارای کانال رسمی در شبکه های اجتماعی است اما در Bio کانال، هیچ راه ارتباطی برای مردم معرفی نشده است)



ارزیابی سطح بلوغ دولت الکترونیک به تفکیک دستگاه‌های استان تهران

بر اساس اطلاعات استخراج شده از پرسشنامه ها و تحلیل عمیق انجام شده توسط تیم پروژه، در ادامه، وضعیت سطح بلوغ دستگاه‌های اجرایی استان تهران ارائه می گردد.

در این بخش عملکرد هر نهاد در مراحل پنج گانه بلوغ دولت الکترونیک سازمان ملل نشان داده شده است، هم چنین جزئیات عملکرد این نهادها در هر گام برای بررسی بیشتر نیز ارائه شده است.^۱

اداره کل صندوق بازنشستگی استان تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی اداره کل صندوق بازنشستگی، ارزیابی پاسخ ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایجی حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

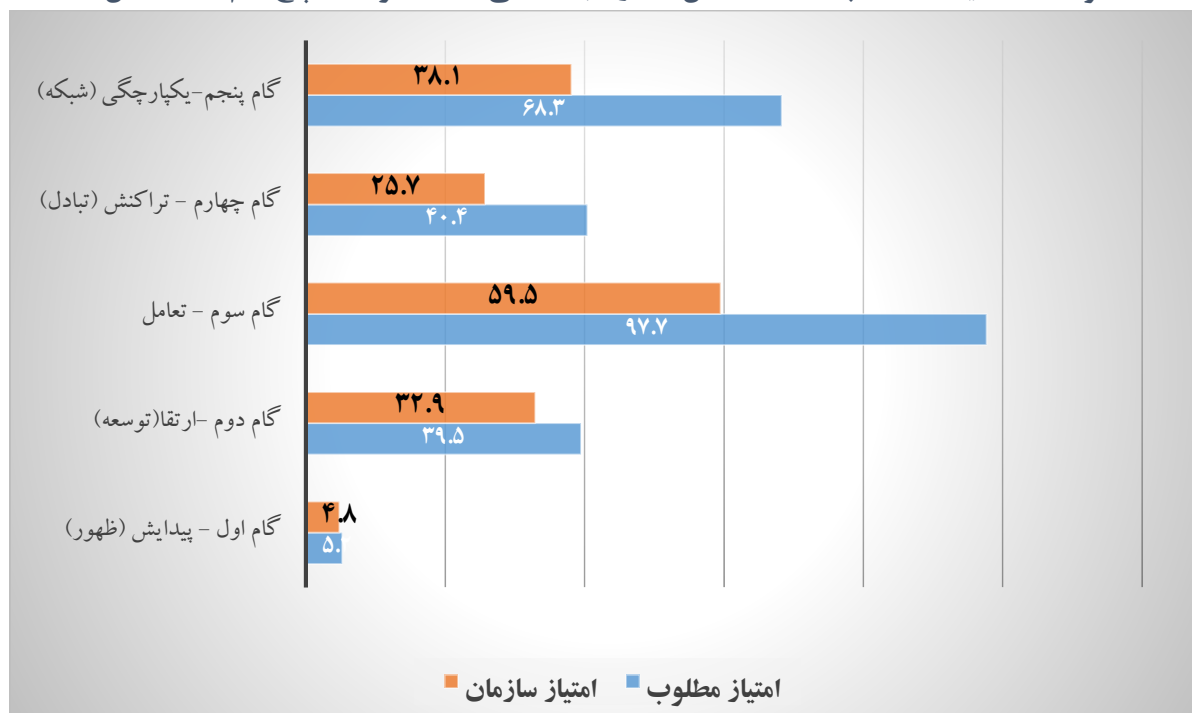
جدول ۳- امتیازهای اداره کل صندوق بازنشستگی استان تهران در پنج گام سازمان ملل

امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	درصد کسب شده	
۵,۲	۴,۸	۹۲,۳٪	گام اول - پیدایش (ظهور)
۳۹,۵	۳۲,۹	۸۳,۳٪	گام دوم - ارتقا (توسعه)
۹۷,۷	۵۹,۵	۶۰,۹٪	گام سوم - تعامل
۴۰,۴	۲۵,۷	۶۳,۶٪	گام چهارم - تراکنش (تبادل)
۶۸,۳	۳۸,۱	۵۵,۸٪	گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)

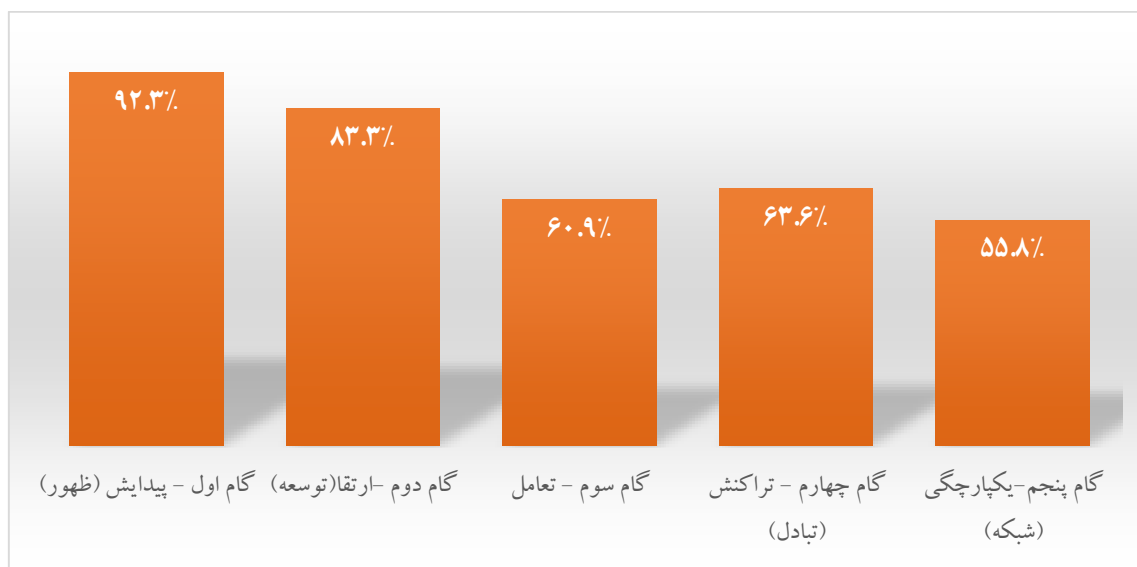
^۱ پیوست ۴



نمودار ۳- امتیازهای کسب شده اداره کل صندوق بازنشستگی استان تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۴- درصد امتیاز کسب شده اداره کل صندوق بازنشستگی استان تهران در پنج گام سازمان ملل



ماموریت سازمان صندوق بازنشستگی، ارائه و گسترش خدمات بیمه‌های اجتماعی در امور بازنشستگی، از کارافتادگی و فوت (در چارچوب قوانین ذیربط) با اهتمام به افزایش مشترکین و گسترش فعالیت‌های بیمه‌ای (عمر، حوادث و درمان تکمیلی) است. درک جایگاه اداره کل صندوق بازنشستگی استان تهران در هریک از

مراحل این پنج گام به شناسایی موانع استقرار و بکارگیری دولت الکترونیک و در نهایت پیشرفت سازمان در جهت دولت الکترونیک کمک می کند.

بر این اساس اداره کل صندوق بازنشستگی استان تهران دارای حدود ۹۲,۳ درصد از کل امتیاز گام اول می باشد که نشان دهنده گذر این سازمان از این مرحله است. همچنین در گام دوم-ارتقاء، کسب حدود ۸۳,۳ درصد از امتیاز کل نشان دهنده این است که با وجود عملکرد نسبتاً خوب، نیاز است در جهت توسعه این گام توجه بیشتری داشته باشد. این سازمان در گام سوم ۶۰,۹ درصد و گام چهارم ۶۳,۹ درصد از امتیاز کل را کسب کرده است. این مراحل شامل، مرحله تعامل و تراکنش می باشد، این امتیاز عملکرد با توجه به اهداف عالی و حاکمیتی سازمان های دولتی مستقر در استان تهران جهت استقرار دولت الکترونیک قابل قبول می باشد؛ اما نظر به این که این سازمان با اقشار آسیب پذیر هم در ارتباط می باشد، انتظار می رود در این بخش نیاز به توجه و رویکردی با تمرکز ویژه بر دسترسی بیشتر و پوشش همه جانبه برای توسعه ارتباطات و تعاملات با مردم و به خصوص اقشار آسیب پذیر از طریق دولت الکترونیک تلاش بیشتری صورت گیرد.

در گام نهایی که بیشتر به توسعه زیرساخت های مرتبط با استقرار دولت الکترونیک در جهت یکپارچگی دولت الکترونیک اشاره دارد، امتیاز حدود ۵۵,۷۸ درصد نشان دهنده عملکرد نسبتاً خوب و روبه جلو در این اداره کل می باشد. ضمن اینکه توجه به این بخش در جهت هر چه بهتر شدن در گام های قبلی را نیز به دنبال خواهد داشت.

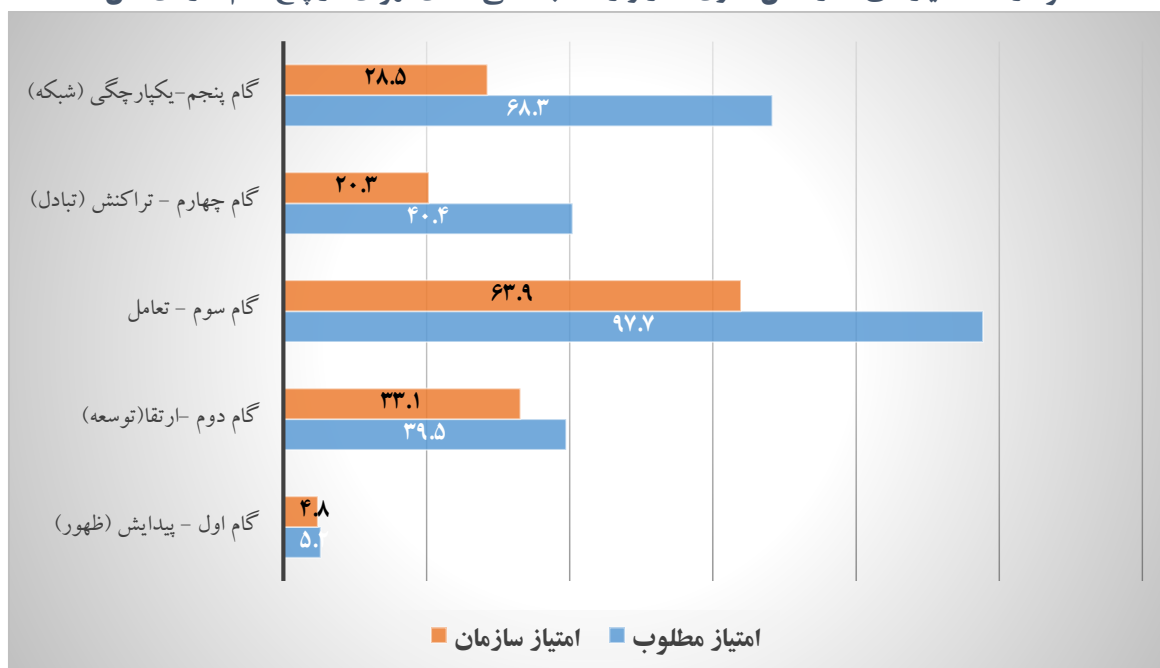
اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران

بر مبنای پرسشنامه تکمیل شده از سوی این اداره کل و ارزیابی پاسخ ها بر اساس شاخص های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله ای سازمان ملل، نتایج حاصل شده به شرح جدول و نمودارهای زیر است.

جدول ۴- امتیازهای اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران در پنج گام سازمان ملل

امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	درصد کسب شده
گام اول - پیدایش (ظهور)	۵,۲۰	۹۲,۳٪
گام دوم - ارتقا (توسعه)	۳۹,۵۰	۸۳,۸٪
گام سوم - تعامل	۹۷,۷۰	۶۵,۴٪
گام چهارم - تراکنش (تبادل)	۴۰,۴۰	۵۰,۳٪
گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)	۶۸,۳۰	۴۱,۷٪

نمودار ۵- امتیازهای اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۶- درصد امتیازهای اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران در پنج گام سازمان ملل



امتیاز کسب شده از گام اول ۹۲,۳۱ درصد از امتیاز کل بوده است که نشان دهنده گذر از گام اول بوده است و گام دوم با امتیاز ۸۳,۸۰ درصد از امتیاز کل نشان دهنده عملکرد قابل قبولی بوده است. از آنجا که بسط عدالت اجتماعی و افزایش رفاه جامعه، از اولویتهای اساسی و از اهداف این سازمان است و هم چنین مرتبط بودن اقشار آسیب پذیر با این سازمان و نوع مأموریت‌های این اداره کل، گام سوم با ۶۵,۴۰ درصد از امتیاز کل و گام چهارم با ۵۰,۲۵ درصد از امتیاز کل حاکی از این است که این سازمان باید تمرکز ویژه‌ای برای ارتقا و توسعه در این گام‌ها داشته باشد تا بتواند انواع خدمات و تعاملات خود را به درستی و همه گیر ارائه دهد. گام پنجم ۴۱,۷۳ درصد از امتیاز کل بیانگر جایگاه این اداره در میانه راه استقرار دولت الکترونیک در این سازمان می باشد.

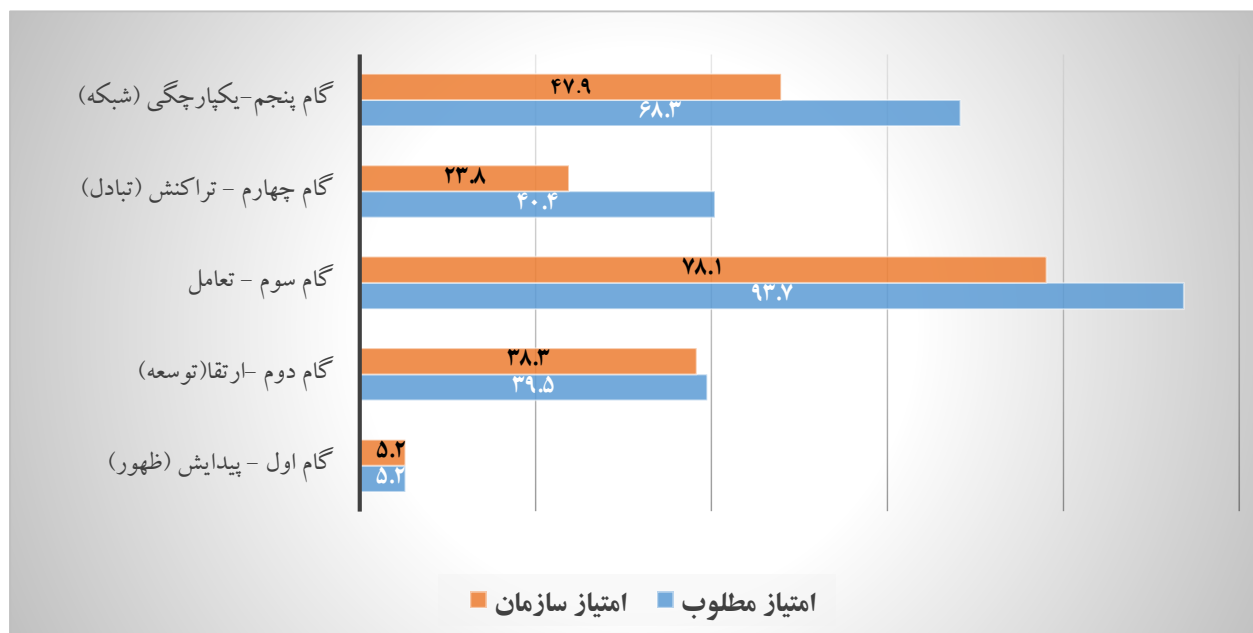
شرکت برق منطقه ای تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی شرکت برق منطقه ای تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایج حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

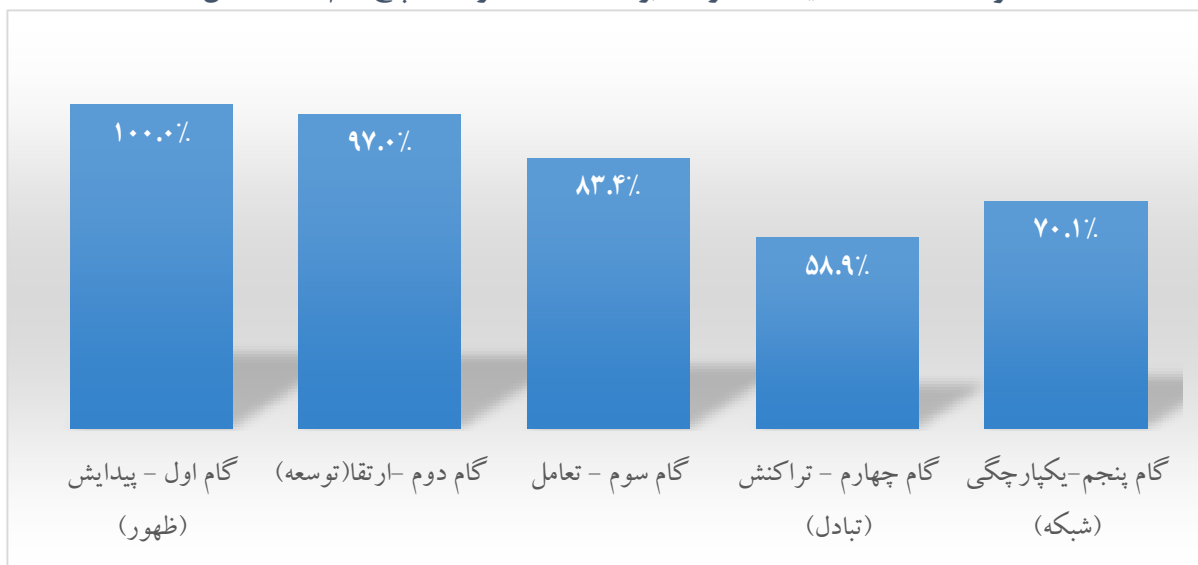
جدول ۵- امتیازهای شرکت برق منطقه ای تهران در پنج گام سازمان ملل

امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	در صد کسب شده
گام اول - پیدایش (ظهور)	۵,۲۰	۱۰۰٪
گام دوم - ارتقا (توسعه)	۳۹,۵۰	۹۷,۰٪
گام سوم - تعامل	۹۷,۷۰	۸۳,۴٪
گام چهارم - تراکنش (تبادل)	۴۰,۴۰	۵۸,۹٪
گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)	۶۸,۳۰	۷۰,۱٪

نمودار ۷- امتیازهای شرکت برق منطقه ای تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۸- درصد امتیازهای شرکت برق منطقه ای تهران در پنج گام سازمان ملل



امتیازهای کسب شده توسط این شرکت در مراحل مختلف، گام اول ۱۰۰ درصد و گام دوم حدود ۹۷,۰ درصد، گام سوم حدود ۸۳,۴ درصد، گام چهارم ۵۸,۹۱ درصد و گام پنجم ۷۰,۱۳ درصد در مجموع نشانگر عملکرد بسیار مناسب و رویکرد و اهتمام همه جانبه در استقرار دولت الکترونیک شرکت برق منطقه ای تهران نسبت به دیگر سازمان ها و ادارات در سطح استان تهران می باشد به طوریکه از جمله سازمان هایی بوده است که بالاترین امتیاز عملکرد در گام های پیشرفت استقرار دولت الکترونیک را در مراحل مختلف بدست آورده است.

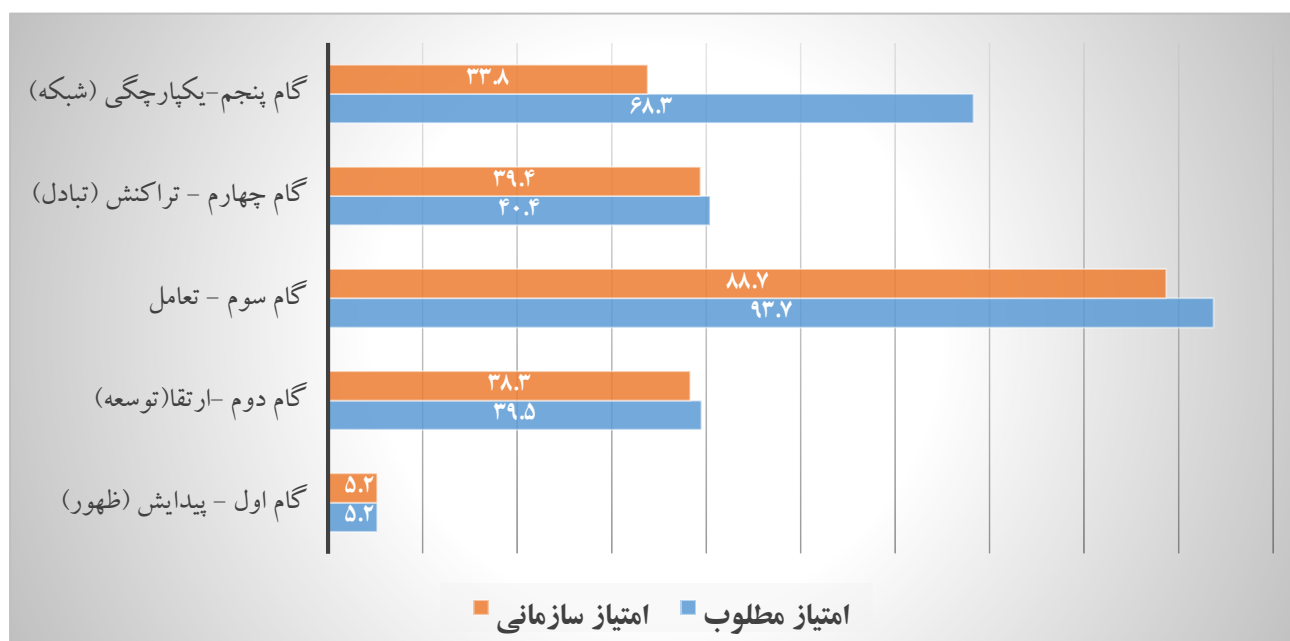
شرکت توزیع نیروی برق استان تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی شرکت توزیع برق استان تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایج حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

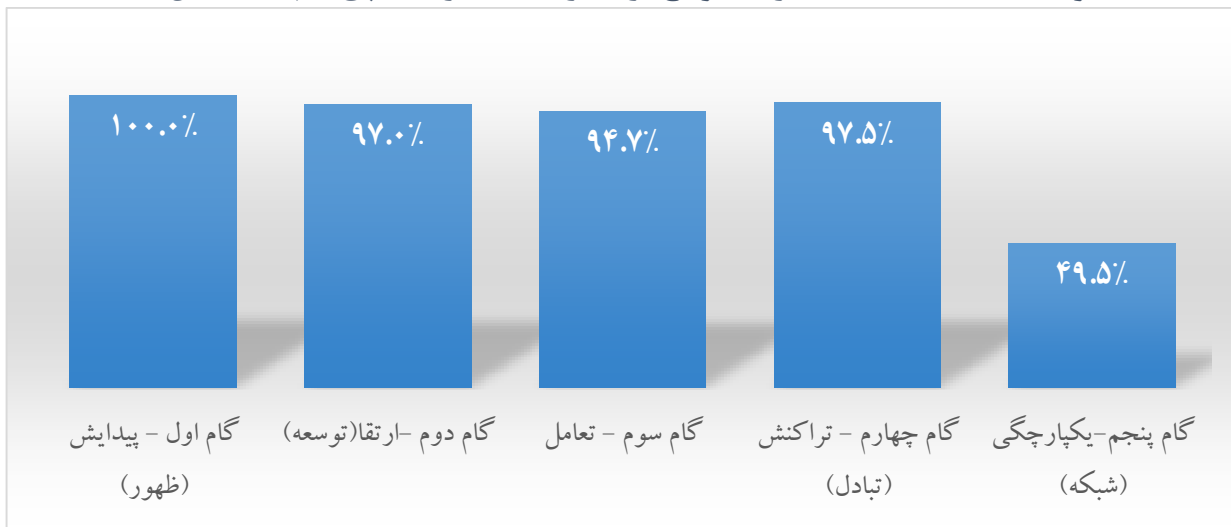
جدول ۶- امتیازهای توزیع نیروی برق استان تهران در پنج گام سازمان ملل

امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	درصد کسب شده
گام اول - پیدایش (ظهور)	۵,۲۰	۱۰۰,۰٪
گام دوم - ارتقا (توسعه)	۳۹,۵۰	۹۷,۰٪
گام سوم - تعامل	۹۷,۷۰	۹۴,۷٪
گام چهارم - تراکنش (تبادل)	۴۰,۴۰	۹۷,۶٪
گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)	۶۸,۳۰	۴۹,۵٪

نمودار ۹- امتیازهای شرکت توزیع نیروی برق استان تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۱۰- درصد امتیازهای شرکت توزیع نیروی برق استان تهران در پنج گام سازمان ملل



امتیازهای کسب شده توسط این شرکت نزدیک به امتیازهای اکتسابی از سوی شرکت توزیع نیروی برق استان تهران در مراحل مختلف می باشد، گام اول ۱۰۰ درصد و گام دوم حدود ۹۷،۰ درصد و گام سوم حدود ۹۵ درصد و گام چهارم ۹۷،۵ درصد و گام پنجم ۴۹،۵ درصد در مجموع نشانگر عملکرد بسیار مناسب و رویکرد و اهتمام همه جانبه در استقرار دولت الکترونیک شرکت برق منطقه ای تهران نسبت به دیگر سازمان ها و ادارات در سطح استان تهران می باشد به طوریکه جزو بالاترین امتیاز عملکردها در گام های پیشرفت استقرار دولت الکترونیک در مراحل مختلف می باشد.

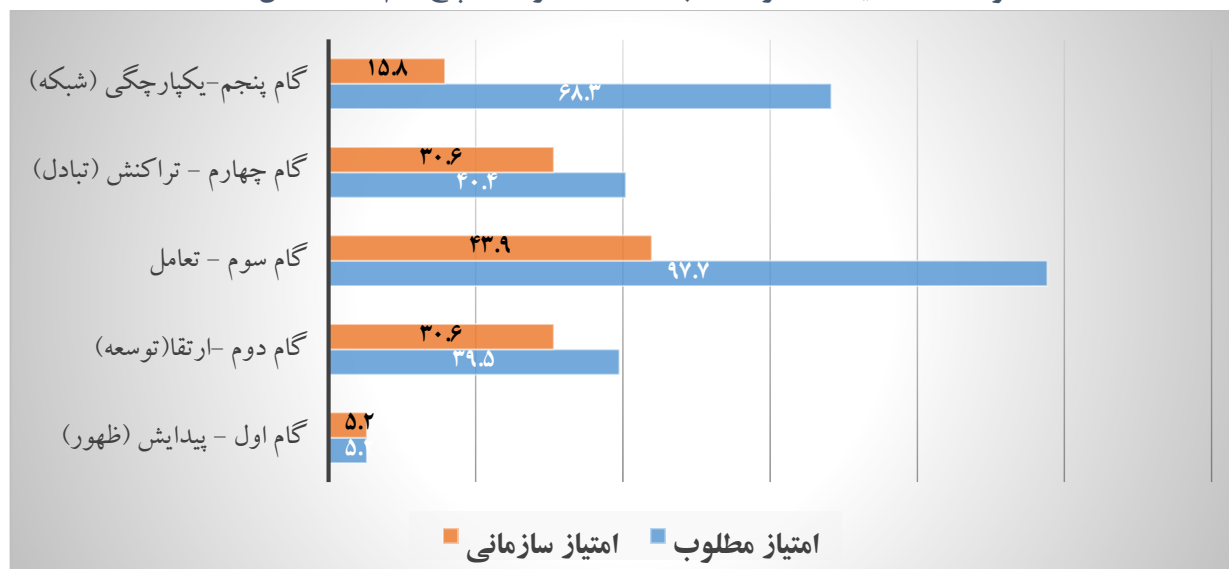
شرکت آب منطقه ای تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی شرکت آب منطقه ای تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایج حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

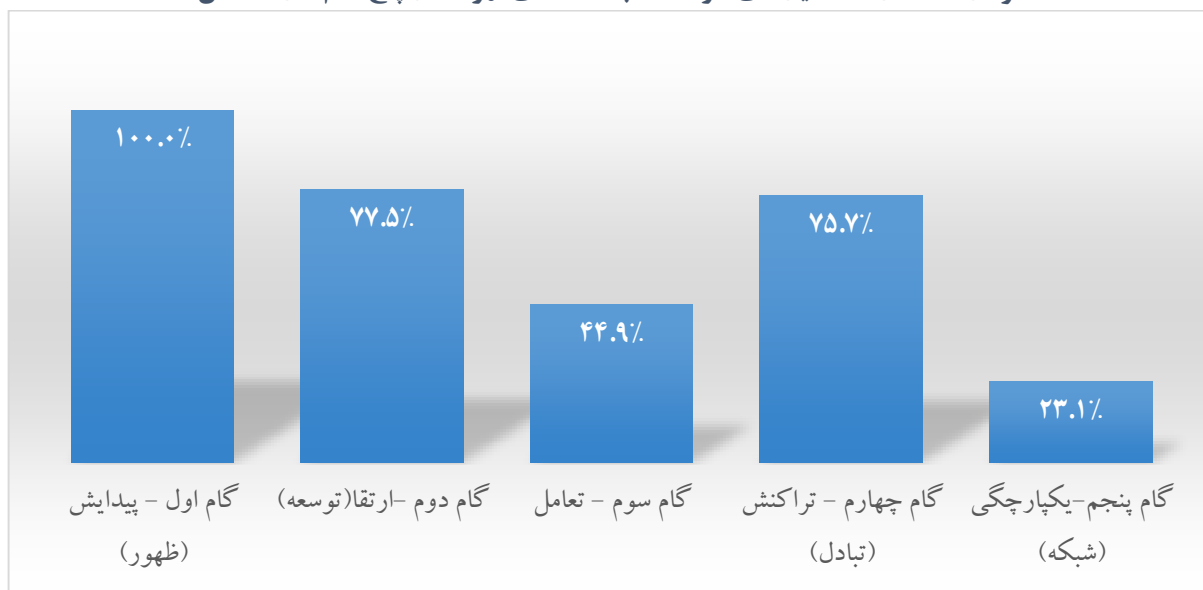
جدول ۷- امتیازهای شرکت آب منطقه ای تهران در پنج گام سازمان ملل

امتیاز مطلوب	امتیاز سازمانی	درصد کسب شده	
۵,۲	۵,۲	۱۰۰٪	گام اول - پیدایش (ظهور)
۳۹,۵	۳۰,۶	۷۷,۵٪	گام دوم - ارتقا (توسعه)
۹۷,۷	۴۳,۹	۴۴,۹٪	گام سوم - تعامل
۴۰,۴	۳۰,۶	۷۵,۷٪	گام چهارم - تراکنش (تبادل)
۶۸,۳	۱۵,۸	۲۳,۱٪	گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)

نمودار ۱۱- امتیازهای شرکت آب منطقه ای تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۱۲- درصد امتیازهای شرکت آب منطقه ای تهران در پنج گام سازمان ملل



امتیازهای کسب شده توسط این شرکت نزدیک به امتیازهای اکتسابی از سوی شرکت آب منطقه ای تهران در مراحل مختلف گام اول ۱۰۰ درصد و گام دوم حدود ۷۷,۵ درصد، گام سوم حدود ۴۴,۹ درصد، گام چهارم حدود ۷۵,۷ درصد و گام پنجم ۲۳,۱۳ درصد نشان دهنده این است که این شرکت در ارائه پایگاه اینترنتی، توسعه و داشتن ارتباطات محدود با مشترکین خود عملکرد مناسبی داشته است. در گام چهارم نیز که مربوط به امنیت پایگاه اینترنتی و تراکنش‌های مالی می‌باشد، عملکرد خوب و قابل قبولی داشته است اما در بخش تعامل نتوانسته است امتیازی بیشتر از حدود ۴۵ درصد از کل را دریافت کند و با توجه به این مسئله که این شرکت ارائه دهنده خدمات مهمی به تمام اقشار جامعه می‌باشد لذا برقراری ارتباط دوطرفه با خدمات گیرندگان از طرق مختلف از جمله از ابزارهای دولت الکترونیک می‌تواند این سازمان را برای تحقق هر چه بهتر اهداف خود یاری دهد. در بخش شبکه سازی و زیر ساخت‌های اجرایی کردن دولت الکترونیک نیز ضعیف عمل کرده است.

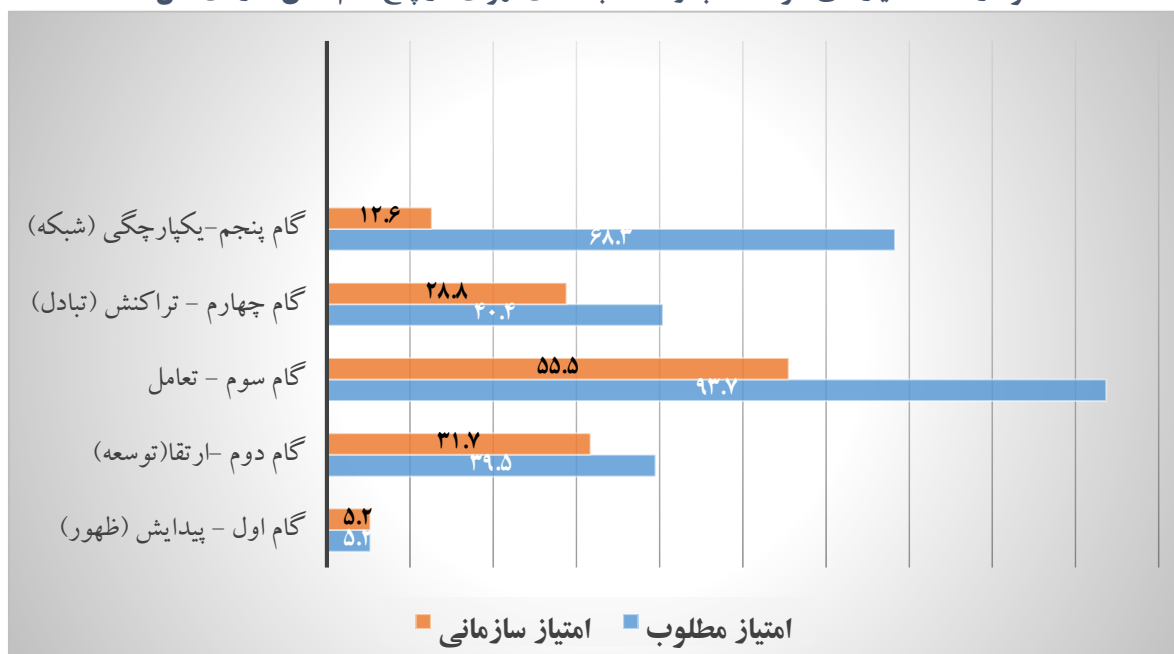
شرکت آب و فاضلاب استان تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی شرکت آب و فاضلاب استان تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایج حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

جدول ۸- امتیازهای شرکت آب و فاضلاب استان تهران در پنج گام سازمان ملل

امتیاز مطلوب	امتیاز سازمانی	درصد کسب شده
گام اول - پیدایش (ظهور)	۵,۲۰	۱۰۰٪
گام دوم - ارتقا (توسعه)	۳۹,۵۰	۸۰,۳٪
گام سوم - تعامل	۹۷,۷۰	۵۹,۲٪
گام چهارم - تراکنش (تبادل)	۴۰,۴۰	۷۱,۳٪
گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)	۶۸,۳۰	۱۸,۵٪

نمودار ۱۳- امتیازهای شرکت آب و فاضلاب استان تهران در پنج گام مدل سازمان ملل



نمودار ۱۴- درصد امتیازهای شرکت آب و فاضلاب استان تهران در پنج گام سازمان ملل



امتیازهای اکتسابی از سوی شرکت آب و فاضلاب استان تهران در مراحل مختلف گام اول ۱۰۰ درصد و گام دوم حدود ۸۰,۳ درصد و گام سوم حدود ۵۹,۲ درصد و گام چهارم حدود ۷۱,۳ درصد و گام پنجم حدود ۱۸,۴ درصد نشان دهنده این است که این شرکت در ارائه پایگاه اینترنتی، توسعه و داشتن ارتباطات محدود با مشتریان خود عملکرد مناسبی داشته است در بخش تعامل توانسته است امتیازی حدود ۶۰ درصد از کل را دریافت کند که در این بخش با توجه به این که این شرکت ارائه دهنده خدمات مهمی به تمام اقشار جامعه می باشد لذا برقراری هر چه بیشتر ارتباط دوطرفه با خدمات گیرندگان از طرق مختلف من جمله از ابزارهای دولت الکترونیک می تواند این سازمان را برای تحقق هر چه بهتر اهداف خود یاری دهد. در بخش شبکه سازی و زیر ساخت های اجرایی کردن دولت الکترونیک نیز ضعیف عمل کرده است.

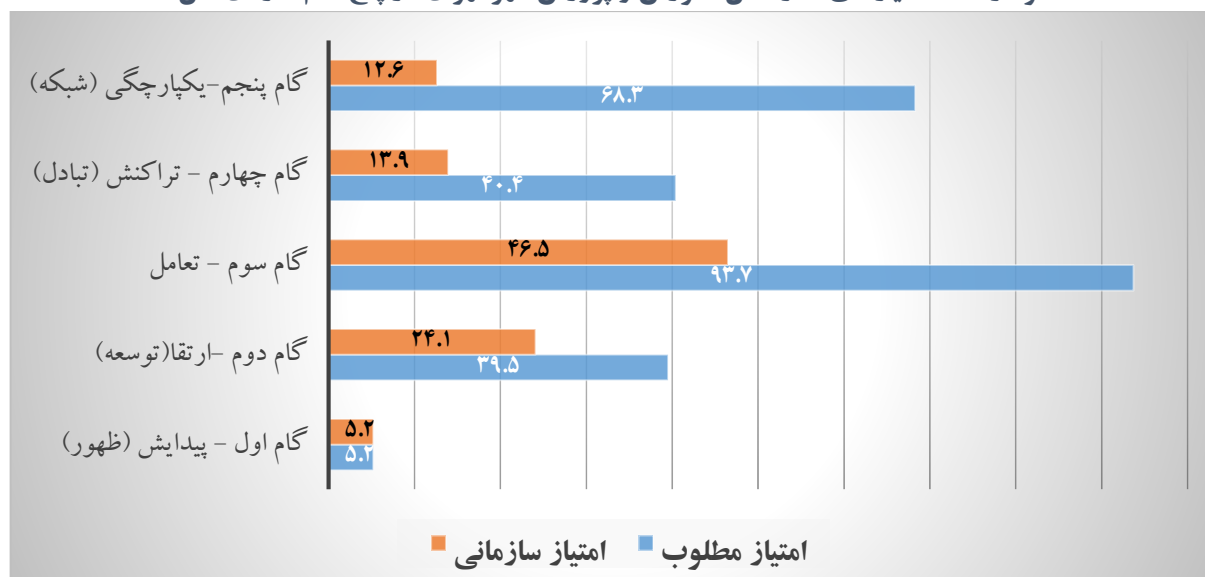
اداره کل آموزش پرورش شهر تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایج حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

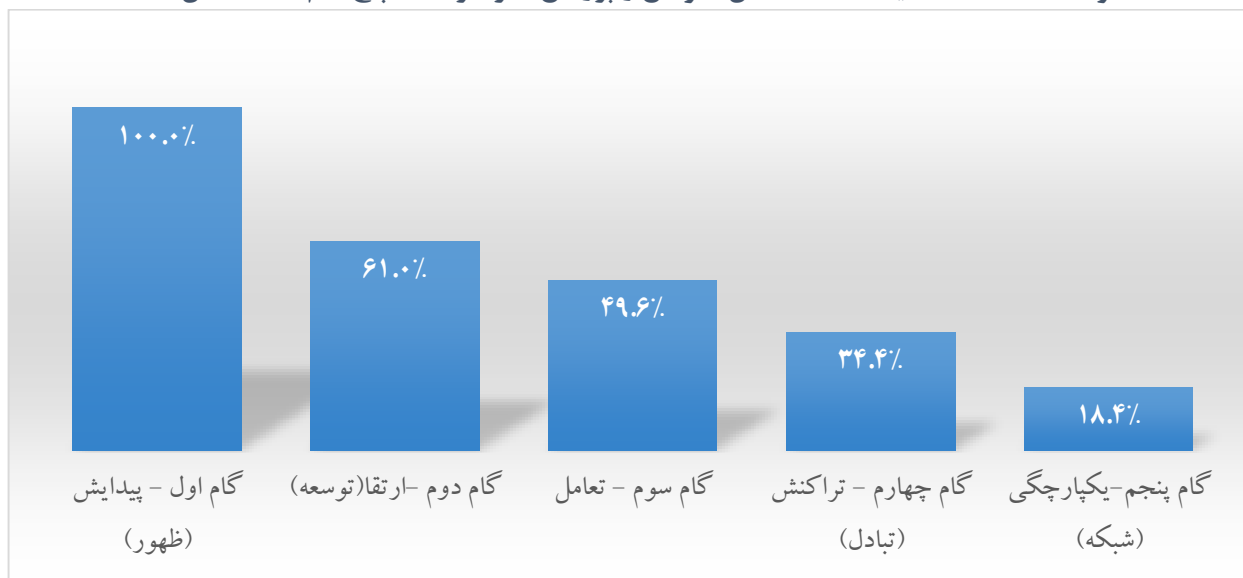
جدول ۹- امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران در پنج گام سازمان ملل

امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	درصد کسب شده
گام اول - پیدایش (ظهور)	۵,۲۰	۱۰۰,۰٪
گام دوم - ارتقا (توسعه)	۳۹,۵۰	۶۱,۰٪
گام سوم - تعامل	۹۷,۷۰	۴۹,۶٪
گام چهارم - تراکنش (تبادل)	۴۰,۴۰	۳۴,۵٪
گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)	۶۸,۳۰	۱۸,۵٪

نمودار ۱۵- امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۱۶- درصد امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران در پنج گام سازمان ملل



امتیازهای کسب شده توسط این اداره کل گام اول ۱۰۰ درصد، گام دوم ۶۱,۰ درصد، گام سوم حدود ۴۹,۶ درصد، گام چهارم ۳۴,۵ درصد و گام پنجم حدود ۱۸,۵ درصد می باشد، این نتایج نشان دهنده این است که این سازمان در ارائه پایگاه اینترنتی موفق می باشد، توسعه و داشتن ارتباطات محدود با مشترکین خود عملکرد متوسطی داشته است در بخش تعامل توانسته است امتیازی حدود ۶۰ درصد از کل را دریافت کند که از آنجا که این سازمان ارائه دهنده خدمات آموزشی می باشد لذا برقراری هر چه بیشتر ارتباط دوطرفه از الزامات این سازمان می باشد که پیاده سازی دولت الکترونیک می تواند این نهاد را برای تحقق هر چه بهتر اهداف خود یاری دهد. در بخش شبکه سازی و زیرساخت های اجرایی کردن دولت الکترونیک نیز ضعیف عمل کرده است.

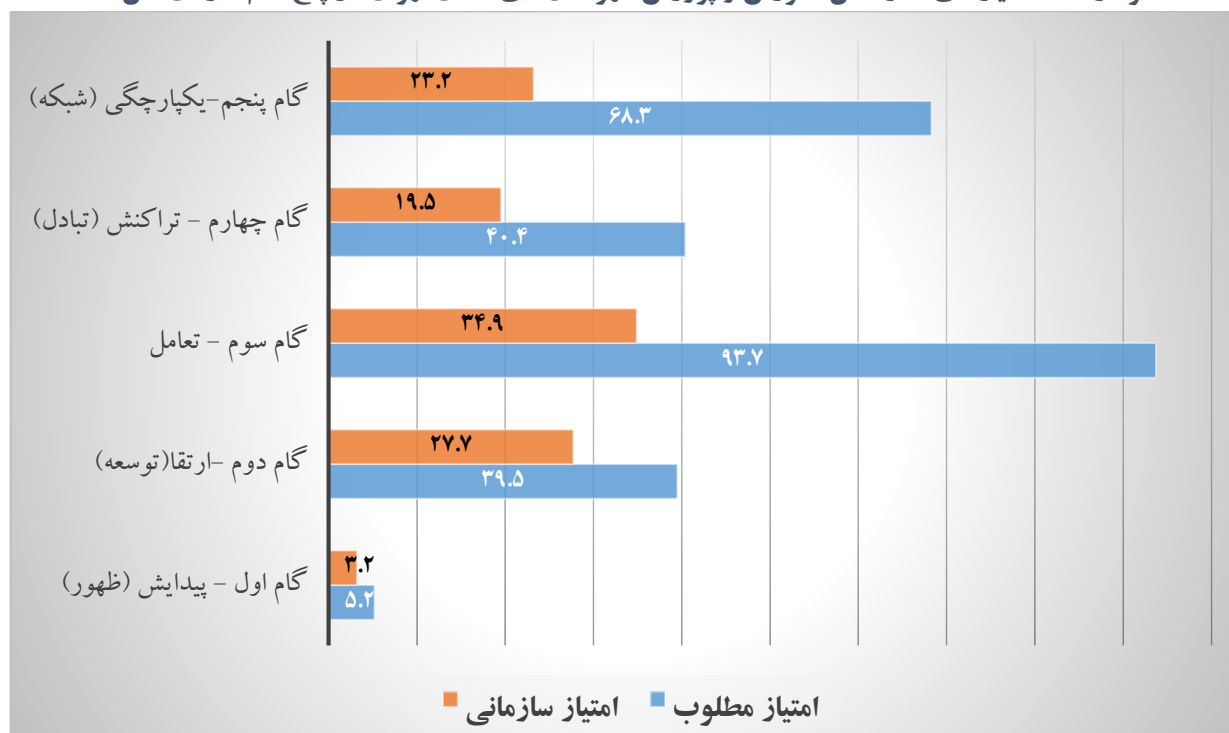
اداره کل آموزش و پرورش شهرستان‌های استان تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی اداره کل آموزش و پرورش شهرستان‌های استان تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایجی حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

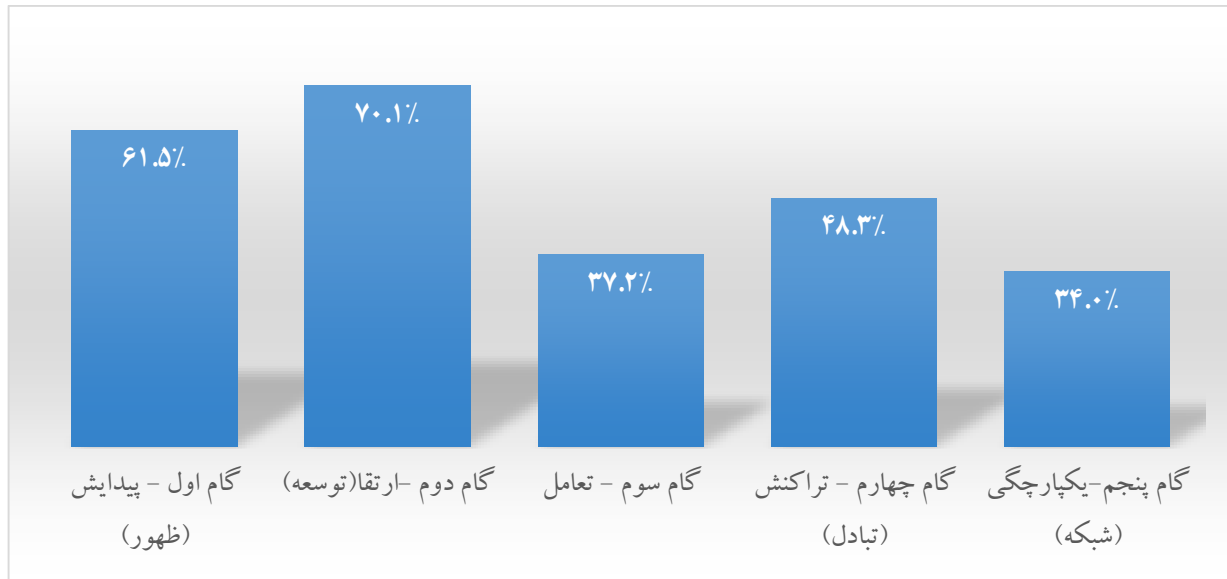
جدول ۱۰- امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهرستان‌های استان تهران در پنج گام سازمان ملل

امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	درصد کسب شده	
گام اول - پیدایش (ظهور)	۵,۲۰	۳,۲۰	۶۱,۵٪
گام دوم - ارتقا (توسعه)	۳۹,۵۰	۲۷,۷۰	۷۰,۱٪
گام سوم - تعامل	۹۷,۷۰	۳۴,۹۰	۳۷,۳٪
گام چهارم - تراکنش (تبادل)	۴۰,۴۰	۱۹,۵۰	۴۸,۳٪
گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)	۶۸,۳۰	۲۳,۲۰	۳۴,۰٪

نمودار ۱۲- امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهرستان‌های استان تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۱۸- درصد امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهرستان‌های استان تهران در پنج گام سازمان ملل



امتیازهای کسب شده توسط این اداره کل، گام اول حدود ۶۱٫۵ درصد و گام دوم حدود ۷۰٫۱ درصد و گام سوم حدود ۳۷٫۳ درصد و گام چهارم حدود ۴۸٫۳ درصد و گام پنجم ۳۴٫۰ درصد می‌باشد، این نتایج نشان دهنده این است که این سازمان در ارائه پایگاه اینترنتی نسبتاً خوب می‌باشد، توسعه و داشتن ارتباطات و تعاملات محدود با مشترکین خود عملکرد متوسطی داشته است در بخش تعامل توانسته است امتیازی حدود ۳۷٫۲ درصد از کل را دریافت کند که با این حال این شرکت ارائه دهنده خدمات آموزشی می‌باشد با نظر به اینکه برقراری هر چه بیشتر ارتباط دوطرفه از الزامات این سازمان می‌باشد دولت الکترونیک می‌تواند این سازمان را برای تحقق هر چه بهتر اهداف خود و تحت پوشش قرار دادن افراد بیشتری از آموزش بهتر و دستیابی به عدالت آموزشی یاری دهد. در بخش شبکه سازی و زیر ساخت‌های اجرایی کردن دولت الکترونیک نیز ضعیف عمل کرده است.

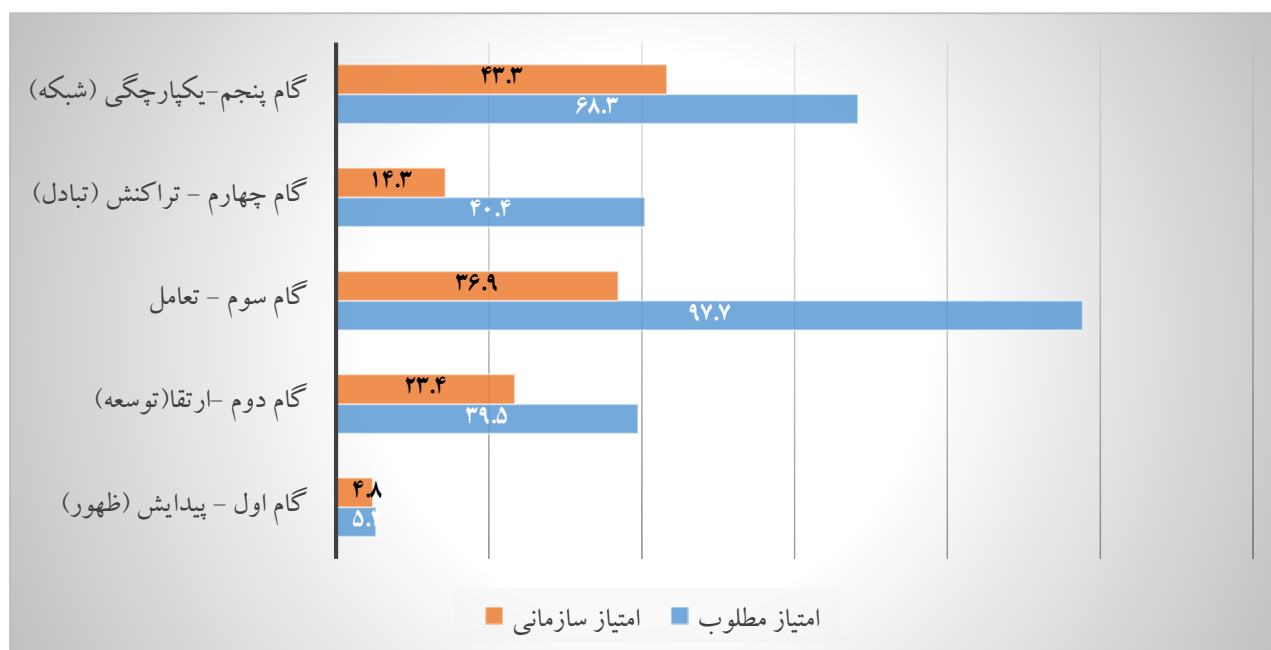
اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایجی حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

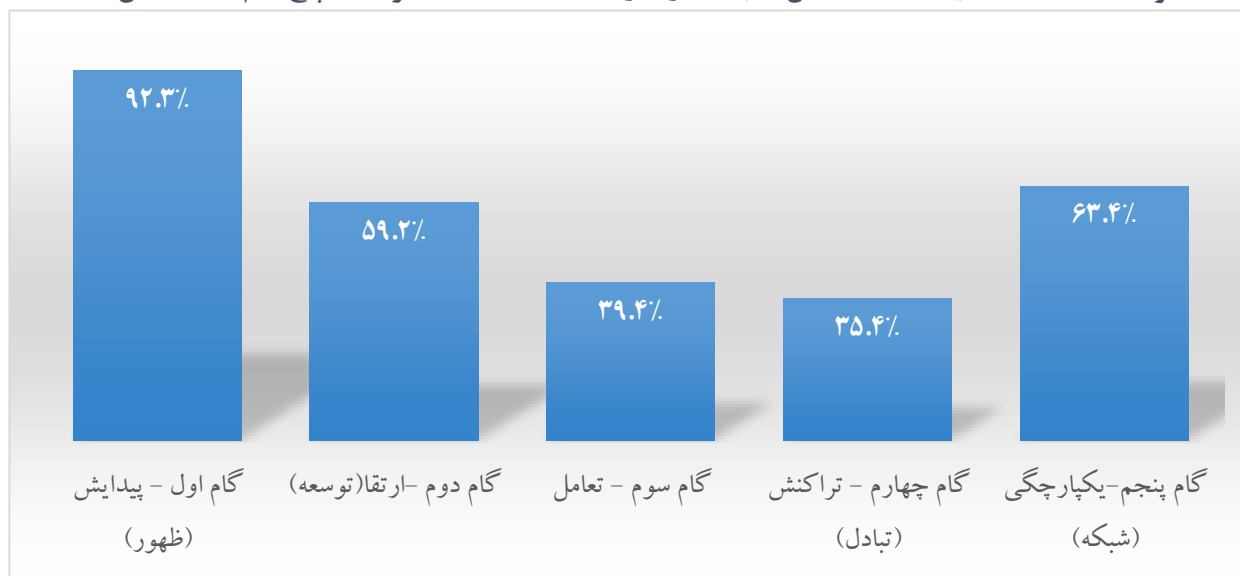
جدول ۱۱- امتیازهای اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان تهران در پنج گام سازمان ملل

امتیاز مطلوب			امتیاز سازمانی	درصد کسب شده	
گام اول - پیدایش (ظهور)			۵,۲۰	۴,۸۰	۹۲,۳٪
گام دوم -ارتقا(توسعه)			۳۹,۵۰	۲۳,۴۰	۵۹,۲٪
گام سوم - تعامل			۹۳,۷۰	۳۶,۹۰	۳۹,۴٪
گام چهارم - تراکنش (تبادل)			۴۰,۴۰	۱۴,۳۰	۳۵,۴٪
گام پنجم -یکپارچگی (شبکه)			۶۸,۳۰	۴۳,۳۰	۶۳,۴٪

نمودار ۱۹- امتیازهای کسب شده اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان تهران



نمودار ۲۰- درصد امتیازهای اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان تهران در پنج گام سازمان ملل



دولت الکترونیک در واقع وامدار فناوری اطلاعات و ارتباطات است کاربرد شبکه اینترنت توسط سازمانهای دولتی جهت ارائه خدمات و اطلاعات به مردم، شرکتها و سایر سازمانهای دولتی یکی از تعاریف دولت الکترونیکی است. متخصصان و کارشناسان، دولت الکترونیکی را سازمانی مجازی بدون ساختمان و دیوار توصیف می کنند که خدمات دولتی را بدون واسطه بصورت ۲۴ ساعته و هفت روز هفته به مشتریان ارائه می دهد. به عبارتی دولت الکترونیکی به مجموعه ارتباطات الکترونیکی میان دولت، شرکتها و شهروندان و کارکنان دولت که از طریق شبکه اینترنت برقرار می شود اطلاق می گردد.

با توجه به این که اجرای نقشه راه توسعه دولت الکترونیکی ایران مصوب شورای عالی فناوری اطلاعات و شورای عالی اداری سیاستگذاری و برنامه ریزی در خصوص امنیت خدمات الکترونیکی دولت و همچنین گسترش ارائه خدمات برخط، ایجاد زیرساخت یکپارچه اطلاعاتی برای تبادل و به اشتراک گذاری اطلاعات بین کلیه دستگاه های حاکمیتی، توسعه زیر ساخت های ارتباطی (پهن باند) و اطلاعاتی کشور به منظور ارائه خدمات سریع تر و در دسترس تر، ارائه خدمات الکترونیک از طریق تلفن همراه، رسانه های اجتماعی و راهبردهای چند کانال، توسعه داده های باز دولت، توسعه خدمات راهبردی (موتور جستجوی ملی، مرورگر ملی، سیستم عامل بومی، شبکه های اجتماعی بومی)، ایجاد زیرساخت های لازم فنی، حقوقی و قانونی به منظور حمایت از تولید محتوای الکترونیکی و صیانت از حقوق مادی و معنوی تولید کنندگان محتوا در فضای مجازی و جزئی از اهداف کلان وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات می باشد و از طرفی اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان نماینده و متولی اجرای ماموریت های این سازمان جهت تحقق اهداف کلان این وزارت در استان تهران می باشد.

از این رو عملکرد مطلوب این نهاد در سطح کلان علاوه بر ارتقاء سطح بلوغ دولت الکترونیک در خود سازمان در جنبه‌های مختلف ایجاد، توسعه، پایداری و تاب آوری می‌شود، در ارتقاء و رشد دولت الکترونیک دیگر نهادها هم می‌تواند تاثیر گذار باشد.

بر اساس نتایج بدست آمده از پاسخ‌های این سازمان، اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات دارای حدود ۹۲,۳ درصد از کل امتیاز گام اول می‌باشد که نشان دهنده گذر این سازمان از این مرحله می‌باشد. همچنین در گام دوم که مرحله ارتقا می‌باشد حدود ۵۹,۲۴ درصد از امتیاز کل را بدست آورده است که این امتیاز با توجه به جایگاه این اداره کل در شکل‌گیری و استقرار دولت الکترونیک در سطح استان تهران جایگاه نسبتاً قابل قبولی می‌باشد. در گام سوم و گام چهارم که مرحله تعامل و تراکنش می‌باشد امتیاز کسب شده زیر ۴۰ درصد از امتیاز کل می‌باشد که این امتیاز عملکرد با توجه به اهداف عالی و حاکمیتی سازمان‌های دولتی مستقر در استان تهران جهت استقرار دولت الکترونیک قابل قبول می‌باشد اما انتظار می‌رود که برای توسعه ارتباطات و تعاملات با مردم و به خصوص اقشار آسیب پذیر از طریق دولت الکترونیک تلاش بیشتری صورت گیرد. در گام نهایی که بیشتر به توسعه زیرساخت‌های مرتبط با استقرار دولت الکترونیک در جهت یکپارچگی دولت الکترونیک اشاره دارد، امتیاز حدود ۶۳,۴ درصد نشان دهنده عملکرد خوب و روبه جلو در این اداره کل می‌باشد.

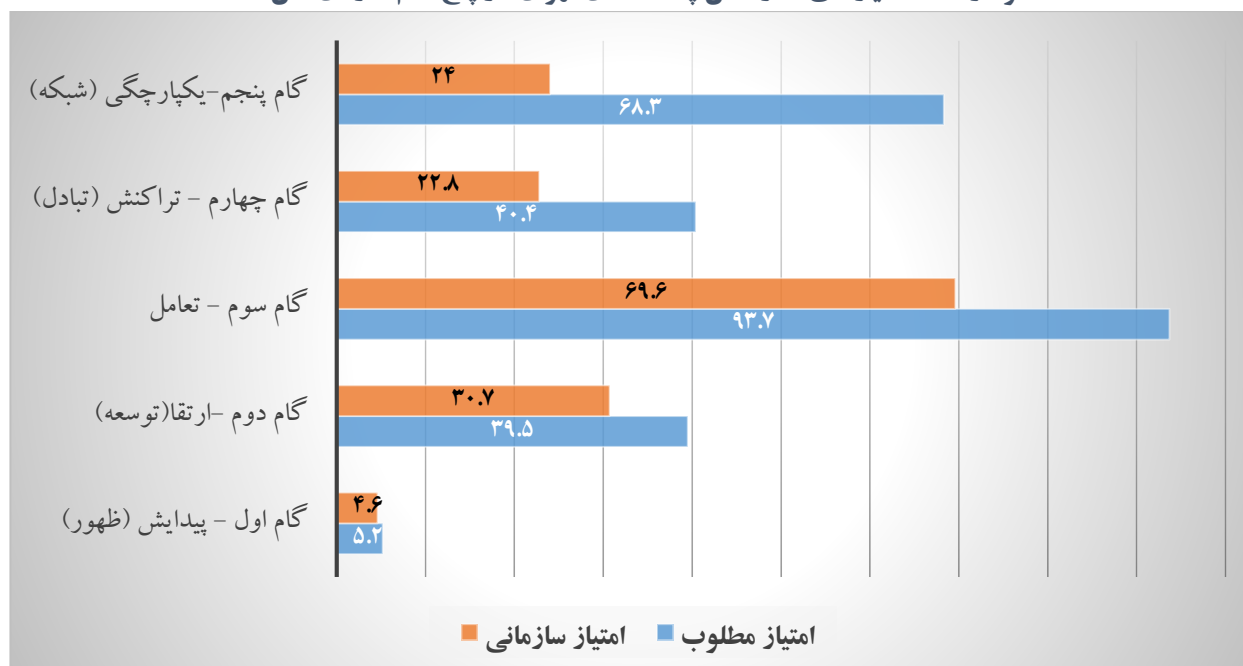
اداره کل پست استان تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی اداره کل پست استان تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایج حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

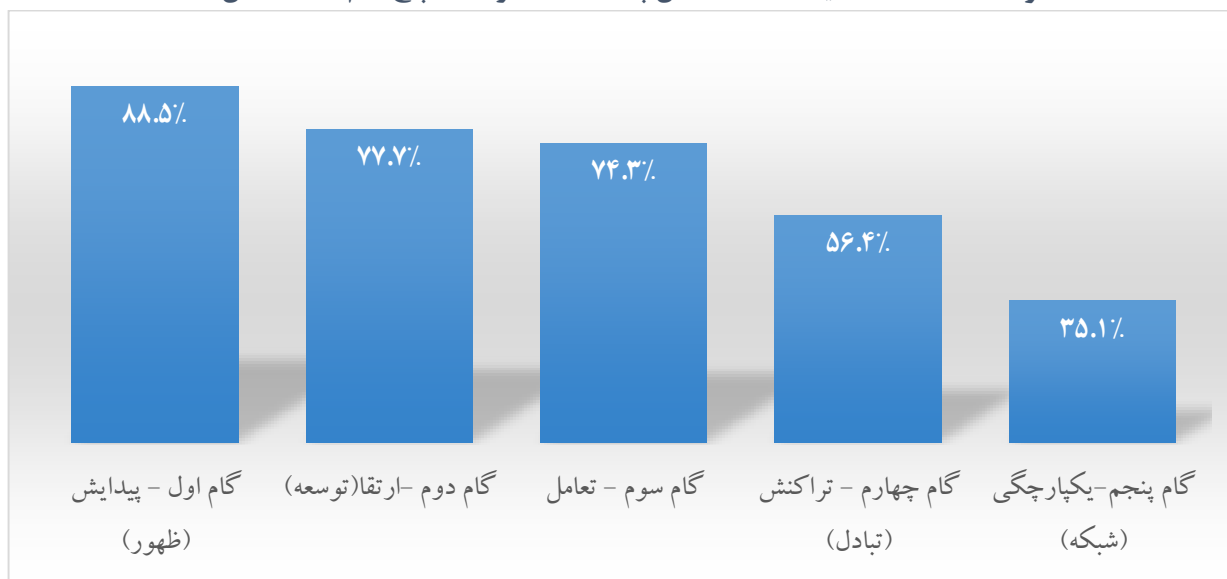
جدول ۱۲- امتیازهای اداره کل پست استان تهران در پنج گام سازمان ملل

امتیاز مطلوب		امتیاز سازمان	درصد کسب شده
گام اول - پیدایش (ظهور)	۵,۲۰	۴,۶۰	۸۸,۵٪
گام دوم -ارتقا(توسعه)	۳۹,۵۰	۳۰,۷۰	۷۷,۷٪
گام سوم - تعامل	۹۷,۷۰	۶۹,۶۰	۷۴,۳٪
گام چهارم - تراکنش (تبادل)	۴۰,۴۰	۲۲,۸۰	۵۶,۴٪
گام پنجم-یکپارچگی (شبکه)	۶۸,۳۰	۲۴,۰۰	۳۵,۱٪

نمودار ۲۱- امتیازهای اداره کل پست استان تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۲۲- درصد امتیازهای اداره کل پست استان تهران در پنج گام سازمان ملل



امتیازهای کسب شده توسط این اداره کل، گام اول حدود ۸۸,۵ درصد و گام دوم حدود ۷۷,۷ درصد و گام سوم حدود ۷۴,۳ درصد، گام چهارم حدود ۵۶,۴ درصد و گام پنجم حدود ۳۵,۱ درصد می باشد، اداره کل پست با توجه به نتایج بدست آمده در راستای استقرار دولت الکترونیک عملکرد متوسط رو به بالایی داشته است اما به دلیل اهمیت و جایگاه اداره کل پست استان تهران و ارائه خدمات ضروری الزاماً باید با سرعت بیشتری در جهت پیشرفت و ارتقا استقرار دولت الکترونیک گام بردارد.

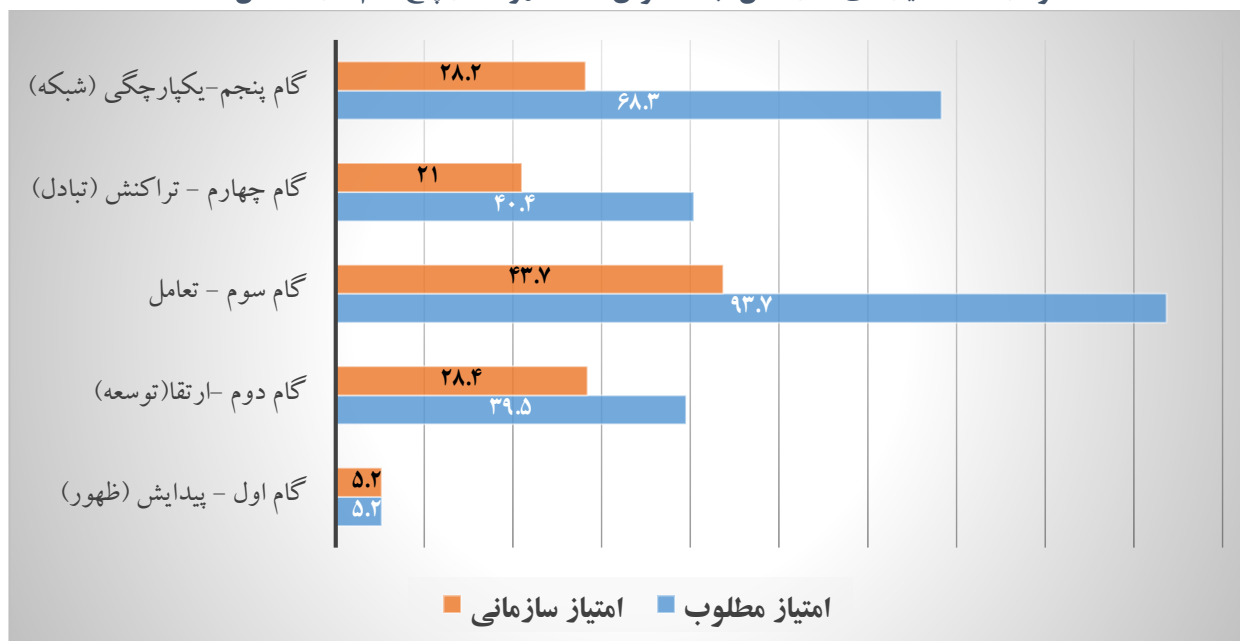
اداره کل ثبت احوال استان تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی اداره کل ثبت احوال استان تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایج حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

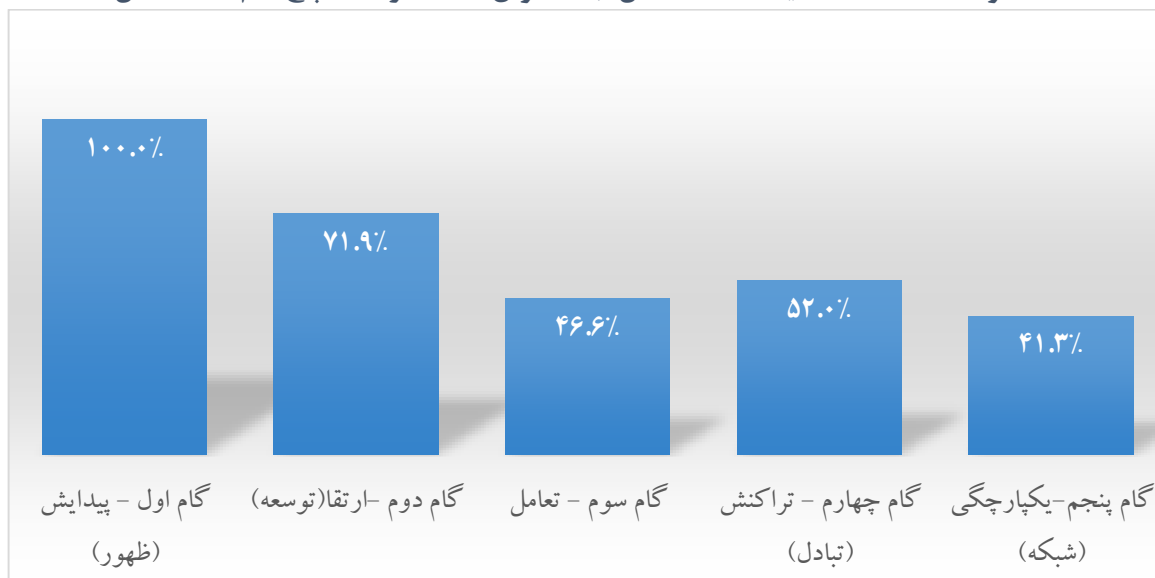
جدول ۱۳- امتیازهای اداره کل ثبت احوال استان تهران در پنج گام سازمان ملل

امتیاز مطلوب	امتیاز سازمانی	درصد کسب شده	
گام اول - پیدایش (ظهور)	۵,۲۰	۱۰۰٪	
گام دوم - ارتقا (توسعه)	۳۹,۵۰	۷۱,۹٪	
گام سوم - تعامل	۹۷,۷۰	۴۶,۶٪	
گام چهارم - تراکنش (تبادل)	۴۰,۴۰	۵۲,۰٪	
گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)	۶۸,۳۰	۴۱,۳٪	

نمودار ۲۳- امتیازهای اداره کل ثبت احوال استان تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۲۴- درصد امتیازهای اداره کل ثبت احوال استان تهران در پنج گام سازمان ملل



امتیازهای کسب شده توسط این اداره کل، گام اول ۱۰۰ درصد و گام دوم حدود ۷۱,۹ درصد، گام سوم حدود ۴۶,۶ درصد، گام چهارم ۵۲,۰ درصد و گام پنجم حدود ۴۱,۳ درصد می باشد، اداره کل ثبت احوال استان تهران یکی مراجع و شاهره‌های اطلاعاتی مهم در راستای استقرار و تاب آوری دولت الکترونیک دارد انتظار می رود خود در این زمینه جزو پیشگامان در سطح استان باشد، با وجود اینکه امتیازهای میانه را کسب کرده است به لحاظ موقعیت و اهمیت این سازمان این رتبه در گام‌های مختلف راضی کننده نمی باشد و همانطور که مشاهده می کنید به خصوص در مراحل. تعامل، تراکنش و یکپارچگی که همه موارد جز لاینفک اجرای مسئولیت ها و ماموریت‌های سازمان می باشد امتیازی بین ۴۰ تا ۵۰ درصد بدست آورده است.

امید بر این است که با مدیریت و تمرکز بیشتری بر روی تعامل با مخاطبان و سازمان‌های دیگر و ارائه خدمات به طور مدون، منسجم به صورت برخط در توسعه گام‌های ۳,۴ و ۵ در نهایت استقرار هر چه بهتر دولت الکترونیک صورت گیرد.

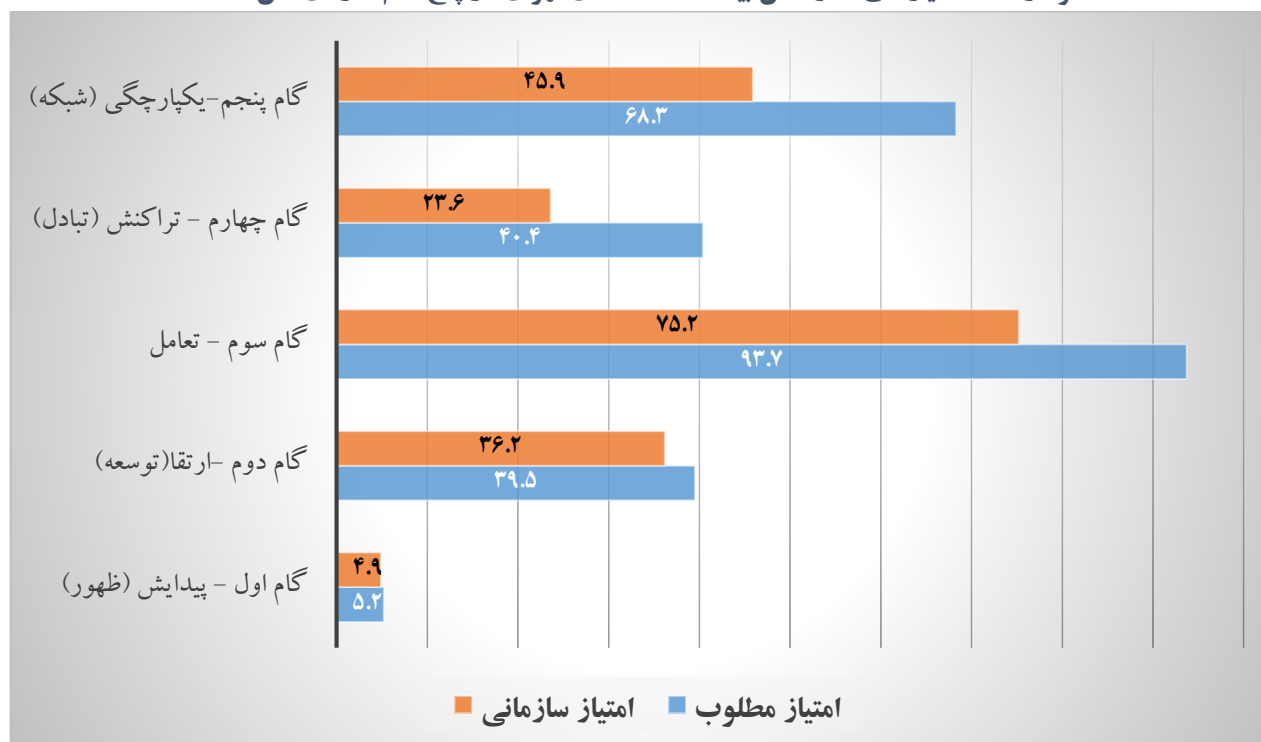
اداره کل بیمه سلامت استان تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی اداره کل بیمه سلامت استان تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایج حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

جدول ۱۴- امتیازهای اداره کل بیمه سلامت استان تهران در پنج گام سازمان ملل

امتیاز مطلوب	امتیاز سازمانی	درصد کسب شده	
۵,۲۰	۴,۹۰	۹۴,۲٪	گام اول - پیدایش (ظهور)
۳۹,۵۰	۳۶,۲۰	۹۱,۶٪	گام دوم - ارتقا (توسعه)
۹۷,۷۰	۷۵,۲۰	۸۰,۳٪	گام سوم - تعامل
۴۰,۴۰	۲۳,۶۰	۵۸,۴٪	گام چهارم - تراکنش (تبادل)
۶۸,۳۰	۴۵,۹۰	۶۷,۲٪	گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)

نمودار ۲۵- امتیازهای اداره کل بیمه سلامت استان تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۲۶- درصد امتیازهای اداره کل بیمه سلامت استان تهران در پنج گام سازمان ملل



امتیازهای کسب شده توسط این اداره کل نشان دهنده این است که گام اول حدود ۹۴,۲ درصد، گام دوم حدود ۹۱,۶ درصد، گام سوم حدود ۸۰,۳ درصد، گام چهارم حدود ۵۸,۴ درصد و گام پنجم حدود ۶۷,۲ درصد می باشد، اداره کل بیمه سلامت استان تهران یکی از ارائه دهندگان خدمات سلامت می باشد و این امتیازها نشان می دهد که درجه و جایگاه خوبی در گام های پنجگانه دارد اما در گام چهارم به نظر می رسد بهتر است توسعه یابد.

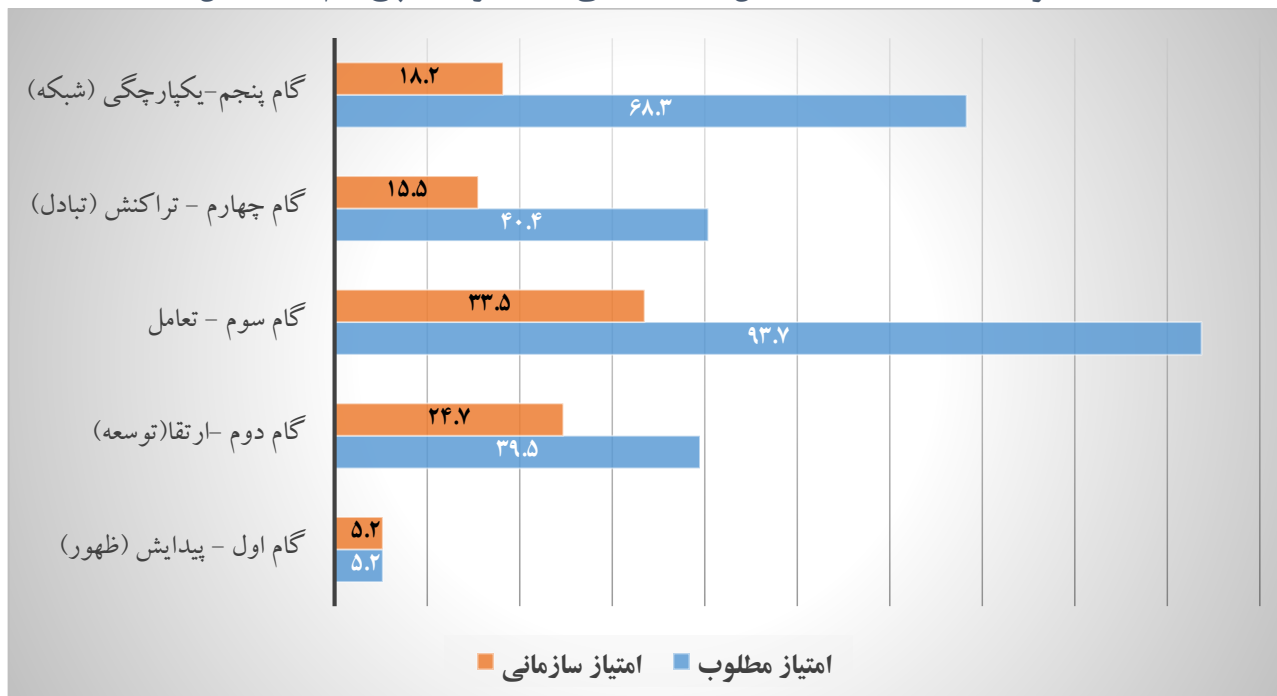
اداره کل تعاون روستایی استان تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی اداره کل تعاون روستایی استان تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایج حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

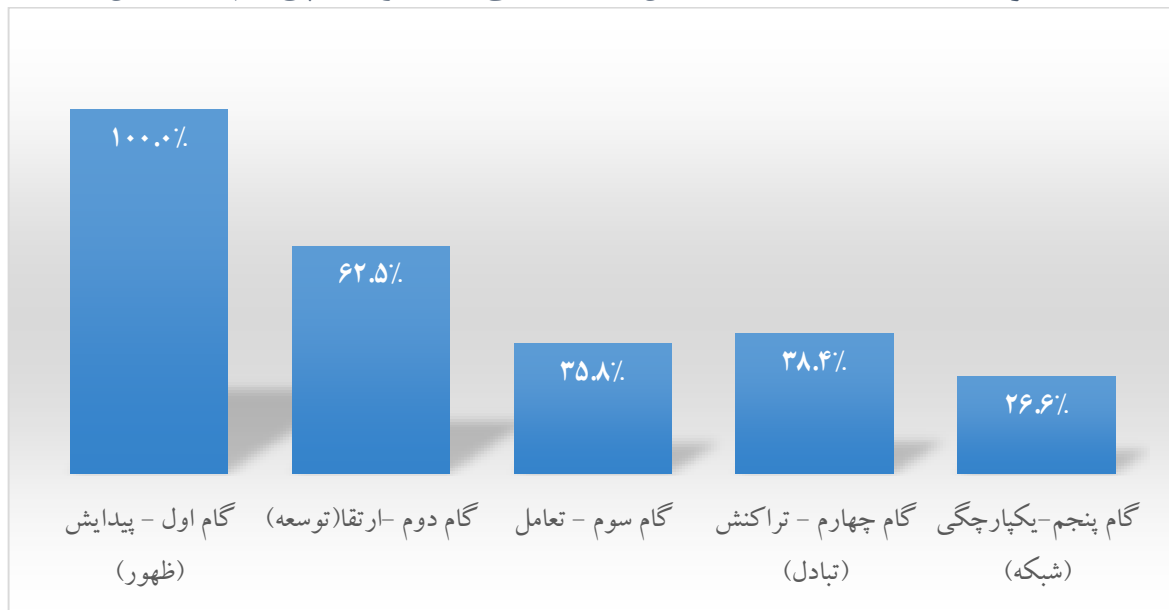
جدول ۱۵- امتیازهای اداره کل تعاون روستایی استان تهران در پنج گام سازمان ملل

امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	درصد کسب شده
گام اول - پیدایش (ظهور)	۵,۲۰	۱۰۰٪
گام دوم - ارتقا (توسعه)	۳۹,۵۰	۶۲,۵٪
گام سوم - تعامل	۹۷,۷۰	۳۵,۸٪
گام چهارم - تراکنش (تبادل)	۴۰,۴۰	۳۸,۴٪
گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)	۶۸,۳۰	۲۶,۶٪

نمودار ۲۷- امتیازهای اداره کل تعاون روستایی استان تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۲۸- درصد امتیازهای اداره کل تعاون روستایی استان تهران در پنج گام سازمان ملل



طبق آنچه در جدول نمایش داده شده امتیازهای کسب شده توسط این اداره کل، گام اول ۱۰۰ درصد، گام دوم حدود ۶۲,۵ درصد، گام سوم حدود ۳۵,۸ درصد، گام چهارم حدود ۳۸,۴ درصد و گام پنجم حدود ۲۶,۶ می باشد، اداره کل تعاون روستایی استان تهران یکی ارائه دهندگان خدمات به برخی اقشار آسیب پذیر می باشد که حتما باید از اینکه ارائه خدمات شامل تمام افراد می شود و کسی دور از دسترس قرار نیست، طبق درصد امتیازها عملکرد این سازمان در راستای اسقرار و پیشرفت دولت الکترونیک طبق شاخص های سازمان ملل بسیار ضعیف بوده است.

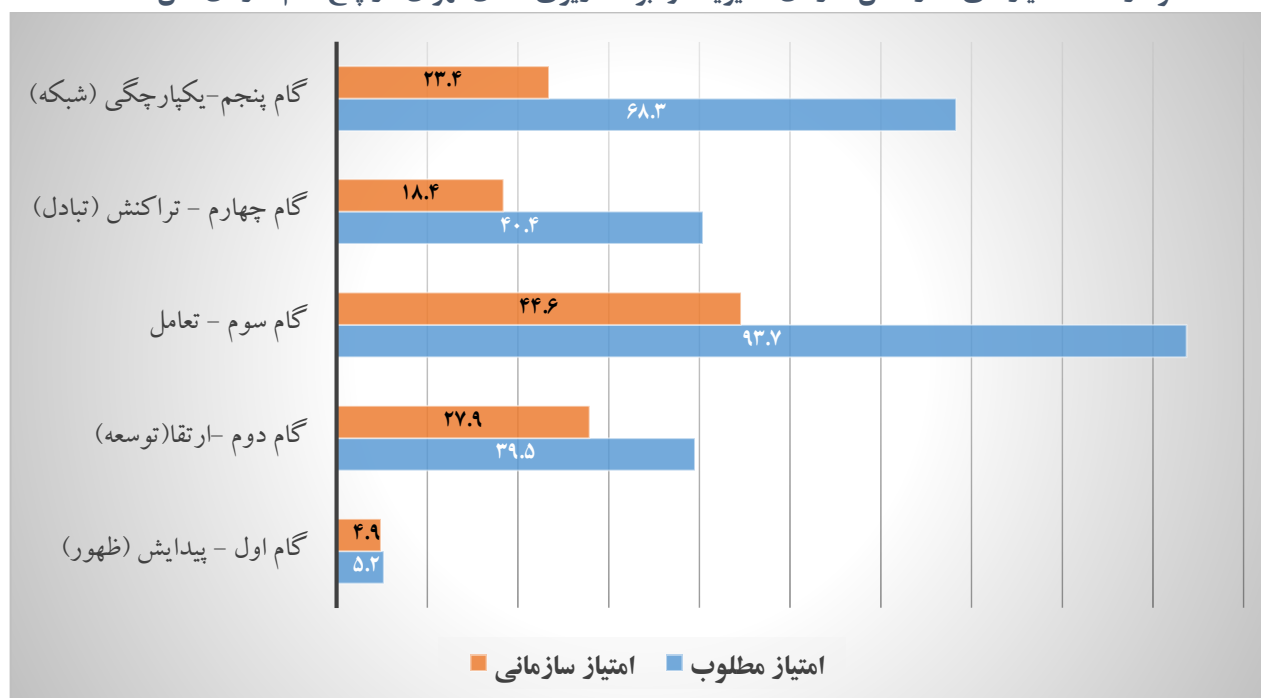
سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایج حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

جدول ۱۶- امتیازهای اداره کل سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران در پنج گام سازمان ملل

امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	درصد
گام اول - پیدایش (ظهور)	۵,۲۰	۹۴,۳٪
گام دوم - ارتقا (توسعه)	۳۹,۵۰	۷۰,۶٪
گام سوم - تعامل	۹۷,۷۰	۴۷,۶٪
گام چهارم - تراکنش (تبادل)	۴۰,۴۰	۴۵,۵٪
گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)	۶۸,۳۰	۳۴,۳٪

نمودار ۲۹- امتیازهای اداره کل سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۳۰- درصد امتیازهای سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران در پنج گام سازمان ملل



طبق آنچه در جدول نمایش داده شده امتیازهای کسب شده توسط این اداره کل، گام اول حدود ۹۴,۲ درصد و گام دوم حدود ۷۰,۶ درصد، گام سوم حدود ۴۷,۶ درصد، گام چهارم حدود ۴۵,۵ درصد و گام پنجم ۳۴,۳ می باشد، سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران یکی ارگان های ستادی بوده و لازم است در دولت الکترونیک حضوری فعال داشته باشد چرا که با حضور فعال در دولت الکترونیک در جهت سیاست گذاری ها و تامین بودجه و اهتمام به تامین زیرساخت مشوق و هدایت کننده نهادهای دیگر به جهت استقرار دولت الکترونیک باشد. درصد امتیازها حاکی از این است که در گام های تعامل، تراکنش و یکپارچگی تقریباً ضعیف عمل کرده است.

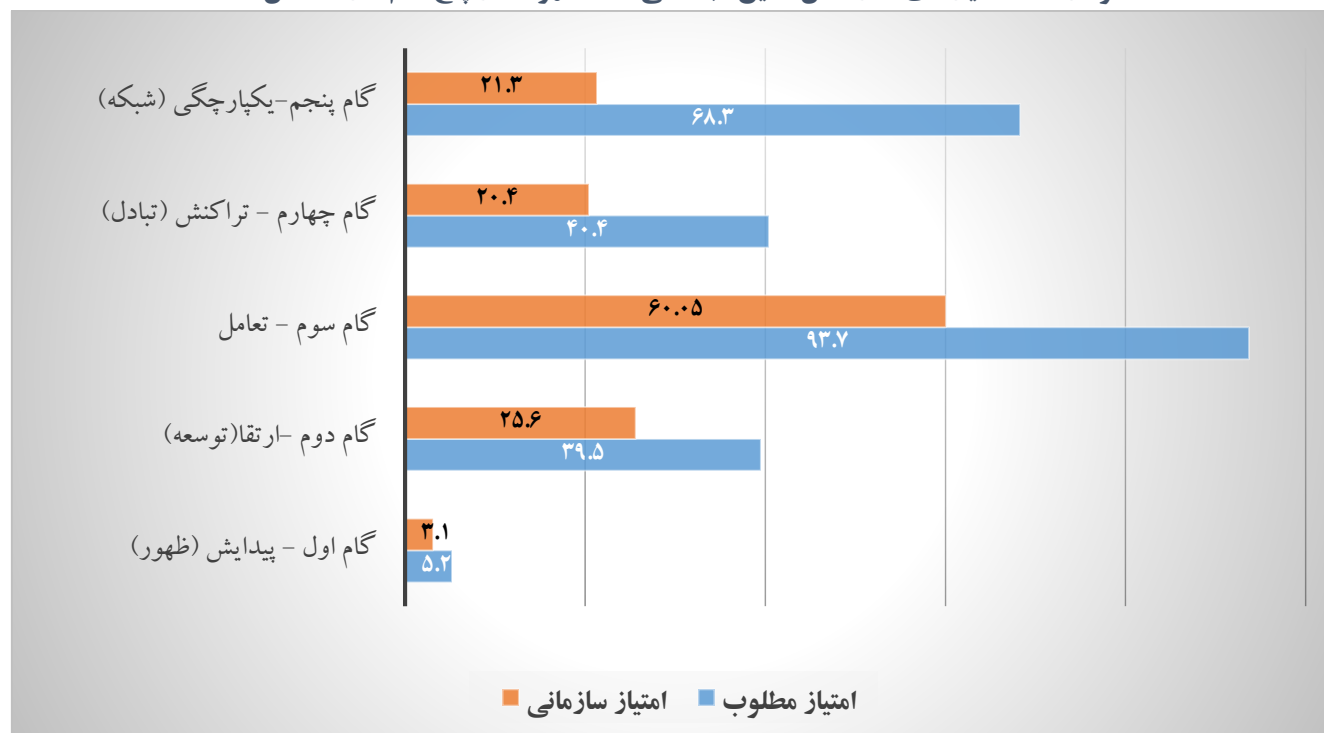
اداره کل تامین اجتماعی استان تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی اداره کل تامین اجتماعی استان تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایج حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

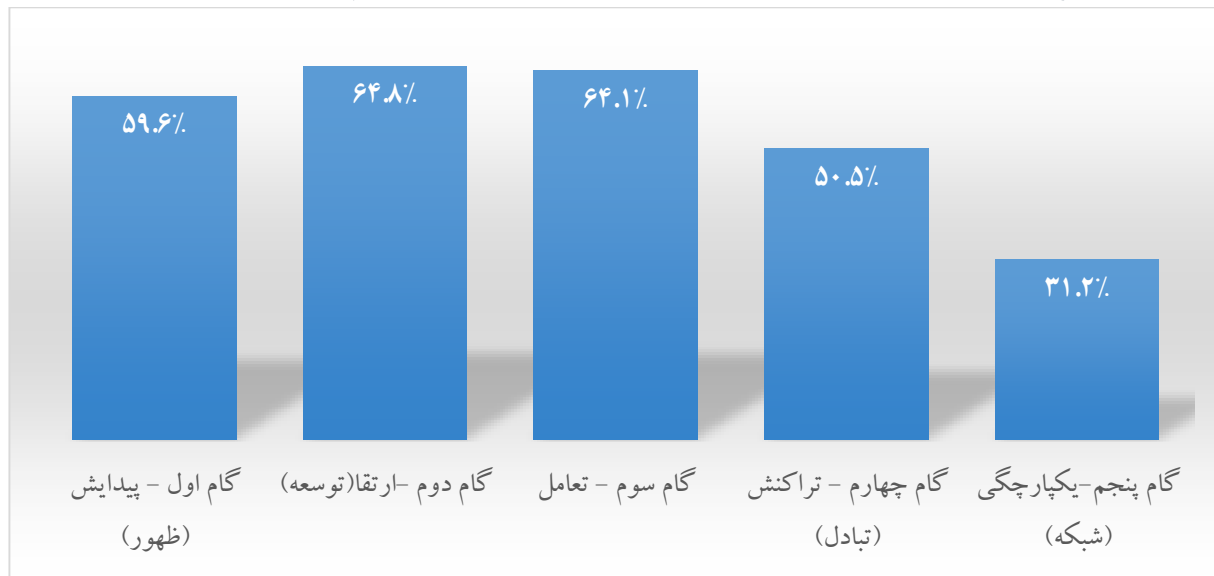
جدول ۱۷- امتیازهای اداره کل تامین اجتماعی استان تهران در پنج گام سازمان ملل

درصد کسب شده	امتیاز سازمانی	امتیاز مطلوب	
۵۹,۶٪	۳,۱۰	۵,۲۰	گام اول - پیدایش (ظهور)
۶۴,۸٪	۲۵,۶۰	۳۹,۵۰	گام دوم - ارتقا (توسعه)
۶۴,۱٪	۶۰,۰۵	۹۷,۷۰	گام سوم - تعامل
۵۰,۵٪	۲۰,۴۰	۴۰,۴۰	گام چهارم - تراکنش (تبادل)
۳۱,۲٪	۲۱,۳۰	۶۸,۳۰	گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)

نمودار ۳۱- امتیازهای اداره کل تامین اجتماعی استان تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۳۲- درصد امتیازهای اداره کل تامین اجتماعی استان تهران در پنج گام سازمان ملل



طبق آنچه در جدول نمایش داده شده امتیازهای کسب شده توسط این اداره کل، گام اول حدود ۵۹,۶ درصد و گام دوم حدود ۶۴,۸ درصد و گام سوم حدود ۶۴,۱ درصد، گام چهارم حدود ۵۰,۵ درصد و گام پنجم ۳۱,۲ می باشد، اداره کل تامین اجتماعی استان تهران در ۴ مرحله از استقرار دولت الکترونیک رشدی یکنواخت و هم سطح و رو به رشد داشته است و این نقطه قوتی برای این سازمان می باشد، در صورت رشد و توسعه مرحله پنجم مسلماً ۴ بخش دیگر نیز توسعه بیشتری صورت خواهد یافت.

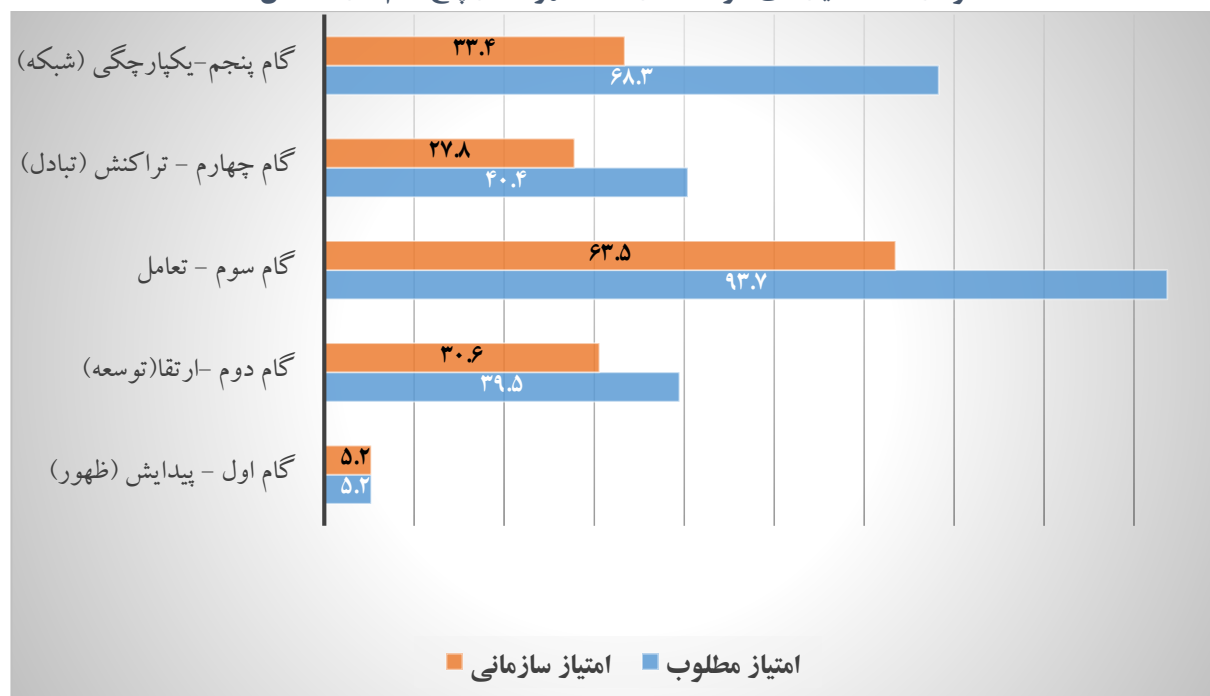
شرکت گاز استان تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی شرکت گاز استان تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایج حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

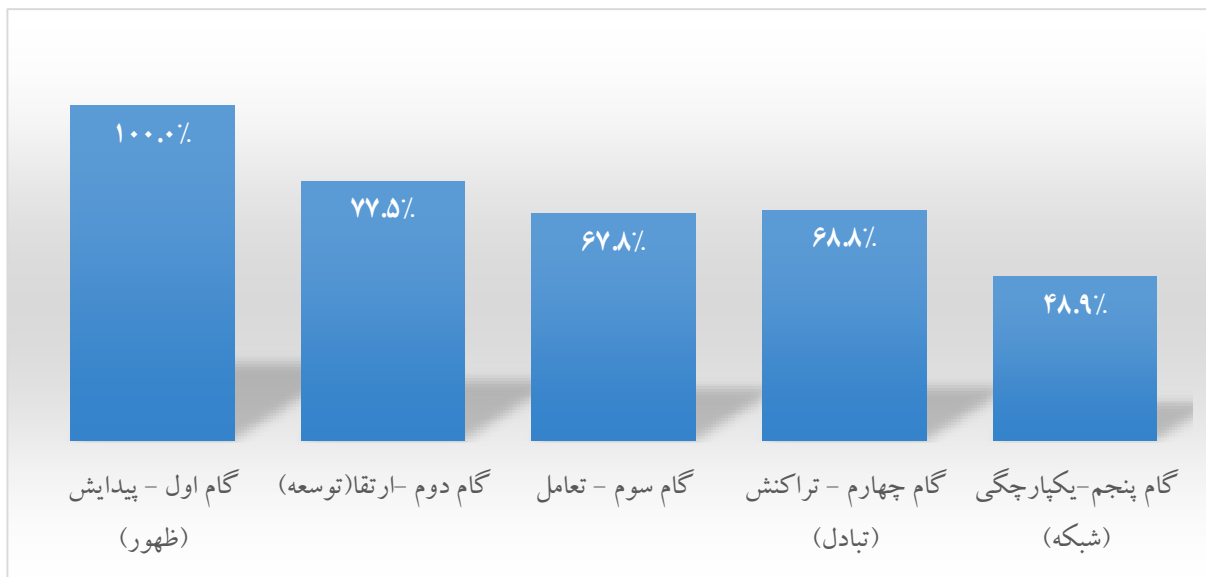
جدول ۱۸- امتیازهای شرکت گاز استان تهران در پنج گام سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)	امتیاز مطلوب	امتیاز سازمانی	درصد
گام دوم - ارتقا (توسعه)	۳۹,۵۰	۳۰,۶۰	۷۷,۵٪
گام سوم - تعامل	۹۷,۷۰	۶۳,۵۰	۶۷,۸٪
گام چهارم - تراکنش (تبادل)	۴۰,۴۰	۲۷,۸۰	۶۸,۸٪
گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)	۶۸,۳۰	۳۳,۴۰	۴۸,۹٪

نمودار ۳۳- امتیازهای شرکت گاز استان تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۳۴- درصد امتیازهای شرکت گاز استان تهران در پنج گام سازمان ملل



طبق آنچه در جدول نمایش داده شده امتیازهای کسب شده توسط این اداره کل، گام اول ۱۰۰ درصد، گام دوم حدود ۷۷,۵ درصد، گام سوم حدود ۶۷,۸ درصد، گام چهارم ۶۸,۸ درصد و گام پنجم حدود ۴۸,۹ درصد باشد، شرکت گاز استان تهران در ۴ مرحله از استقرار دولت الکترونیک رشدی یکنواخت و هم سطح و رو به رشد داشته است و این نقطه قوتی برای این سازمان می‌باشد، در صورت رشد و توسعه مرحله پنجم مسلماً ۴ بخش دیگر نیز توسعه بیشتری صورت خواهد یافت.

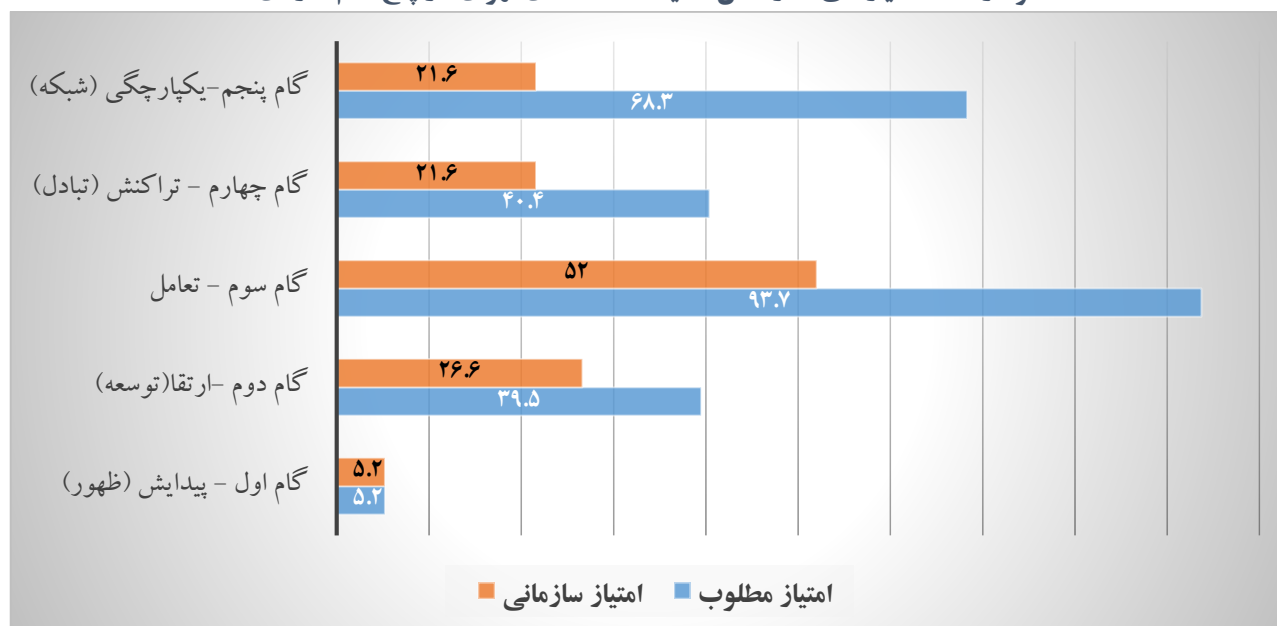
اداره کل کمیته امداد استان تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی اداره کل کمیته امداد استان تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایج حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

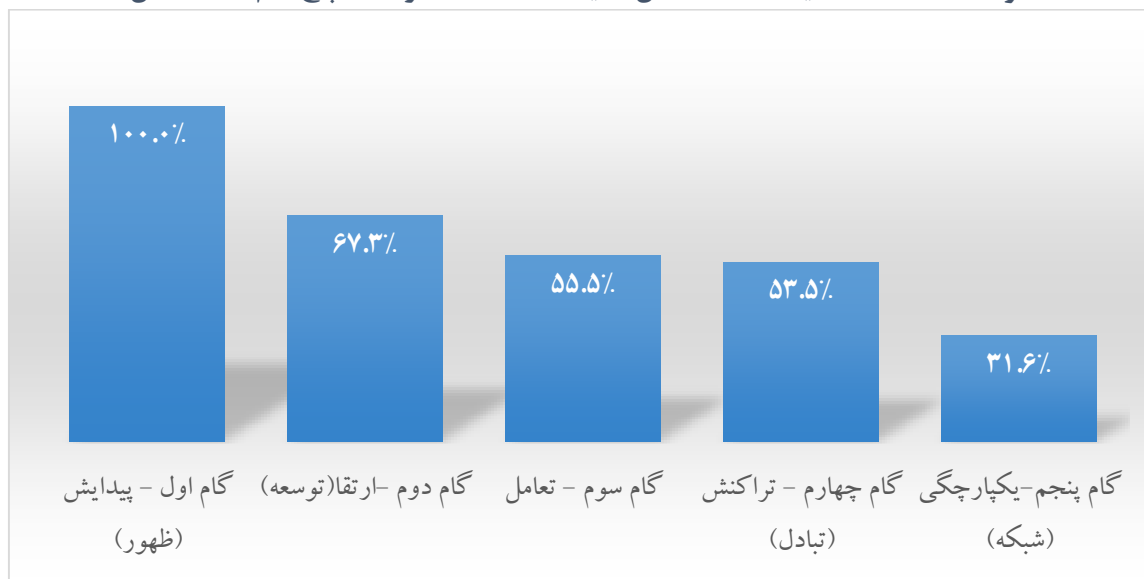
جدول ۱۹- امتیازهای اداره کل کمیته امداد استان تهران در پنج گام سازمان ملل

گام	امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	درصد
گام اول - پیدایش (ظهور)	۵,۲۰	۵,۲۰	۱۰۰٪
گام دوم - ارتقا (توسعه)	۳۹,۵۰	۲۶,۶۰	۶۷,۳٪
گام سوم - تعامل	۹۷,۷۰	۵۲,۰۰	۵۵,۵٪
گام چهارم - تراکنش (تبادل)	۴۰,۴۰	۲۵,۶۰	۶۳,۵٪
گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)	۶۸,۳۰	۲۱,۶۰	۳۱,۶٪

نمودار ۳۵- امتیازهای اداره کل کمیته امداد استان تهران در پنج گام سازمان



نمودار ۳۶- درصد امتیازهای اداره کل کمیته امداد استان تهران در پنج گام سازمان ملل



طبق آنچه در جدول نمایش داده شده امتیازهای کسب شده توسط این اداره کل، گام اول ۱۰۰ درصد، گام دوم حدود ۶۷,۳ درصد و گام سوم حدود ۵۵,۵ درصد، گام چهارم ۵۳,۵ درصد و گام پنجم حدود ۳۱,۶ درصد می باشد، اداره کل کمیته امداد امام استان تهران در مراحل تعریف شده بر مبنای سازمان ملل برای استقرار دولت الکترونیک عملکرد متوسطی داشته است که با توجه به افراد در تعامل با این ارگان ناچار به توسعه و بهبود عملکرد در هر گام می باشد تا بتواند گامی در جهت نیل به اهدافی چون عدالت اجتماعی و ارائه خدمات بهتر و بیشتر به قشر آسیب پذیر جامعه بردارد.

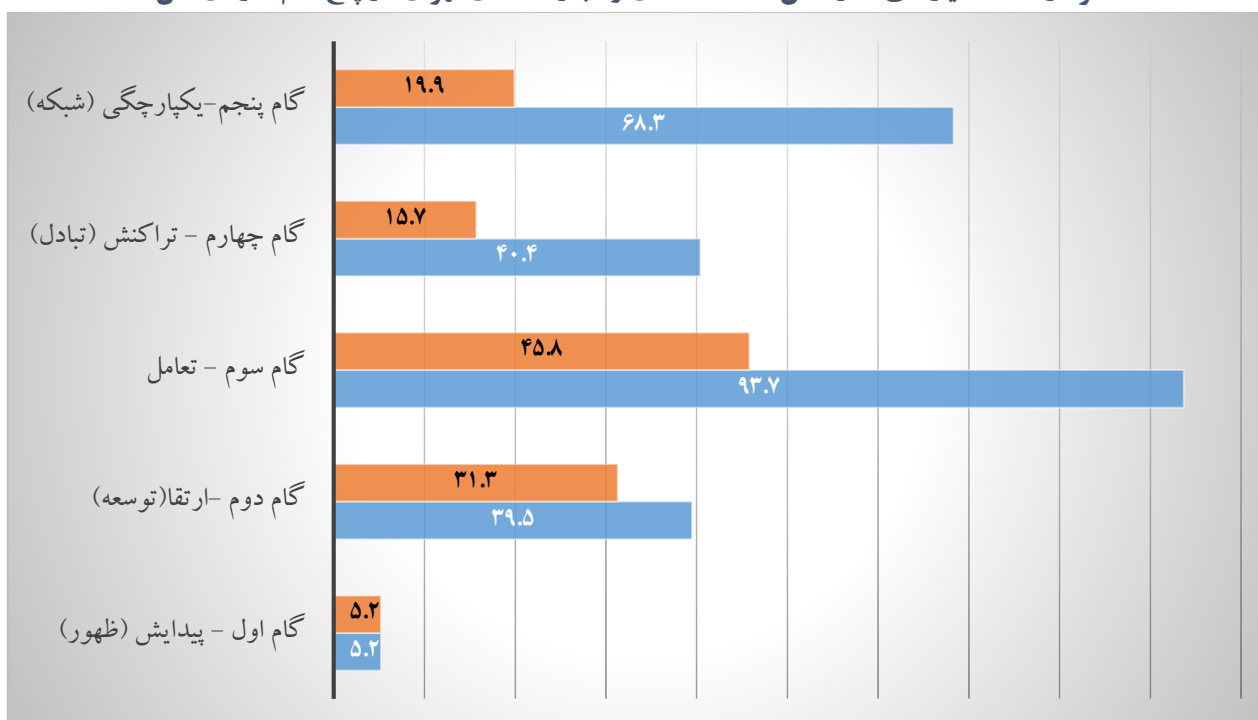
اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایج حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

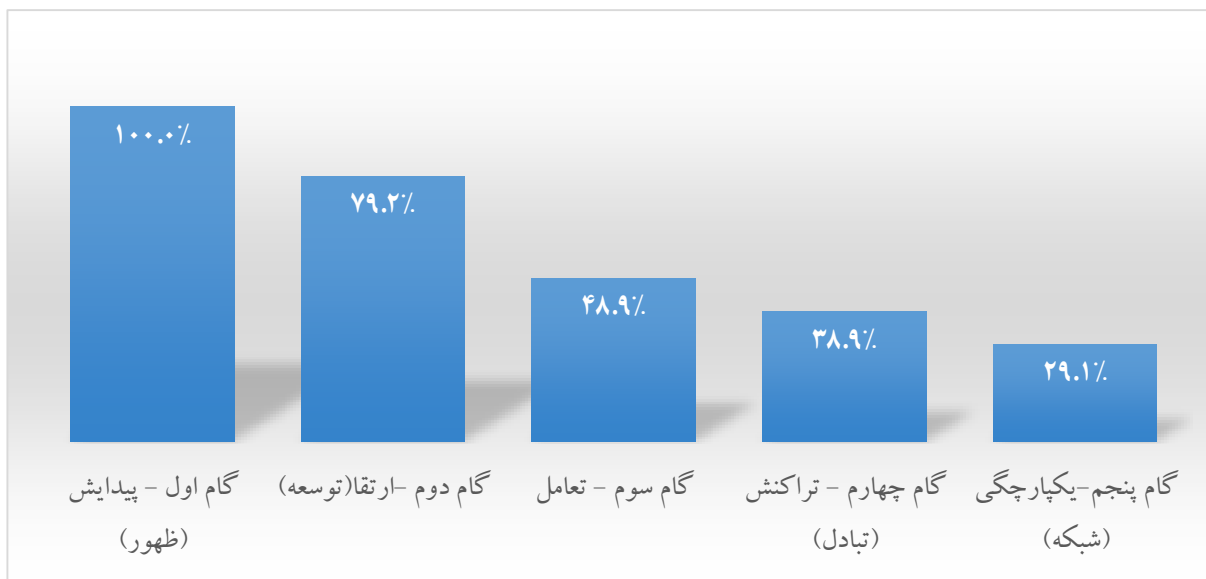
جدول ۲۰- امتیازهای اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران در پنج گام سازمان ملل

گام	امتیاز مطلوب	امتیاز سازمانی	درصد
گام اول - پیدایش (ظهور)	۵,۲۰	۵,۲۰	۱۰۰٪
گام دوم - ارتقا (توسعه)	۳۹,۵۰	۳۱,۳۰	۷۹,۲٪
گام سوم - تعامل	۹۷,۷۰	۴۵,۸۰	۴۸,۹٪
گام چهارم - تراکنش (تبادل)	۴۰,۴۰	۱۵,۷۰	۳۸,۹٪
گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)	۶۸,۳۰	۱۹,۹۰	۲۹,۱٪

نمودار ۳۷- امتیازهای اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۳۸- درصد امتیازهای اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران در پنج گام سازمان ملل



طبق آنچه در جدول نمایش داده شده امتیازهای کسب شده توسط این اداره کل، گام اول ۱۰۰ درصد، گام دوم حدود ۷۹,۲ درصد، گام سوم حدود ۴۸,۹ درصد، گام چهارم حدود ۳۸,۹ درصد و گام پنجم حدود ۲۹,۱ می باشد، با وجود عملکرد خوب در گام های اول و دوم، عملکرد اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران با توجه به نوع فعالیت ها و نیازهایی که به جهت ارائه خدمات الکترونیک دارد و اهداف و مأموریت های این سازمان و همچنین امکانات و زیر مجموعه های آن انتظار می رود عملکرد مناسب تری در سه گام آخر راستای استقرار دولت الکترونیک داشته باشد اما امتیازهای کسب شده نشان دهنده عملکردی در جهت رسیدن به سطح متوسط را داشته است. امید است برنامه ای جهت پیشرفت بیشتر در مراحل مختلف را در نظر بگیرند.

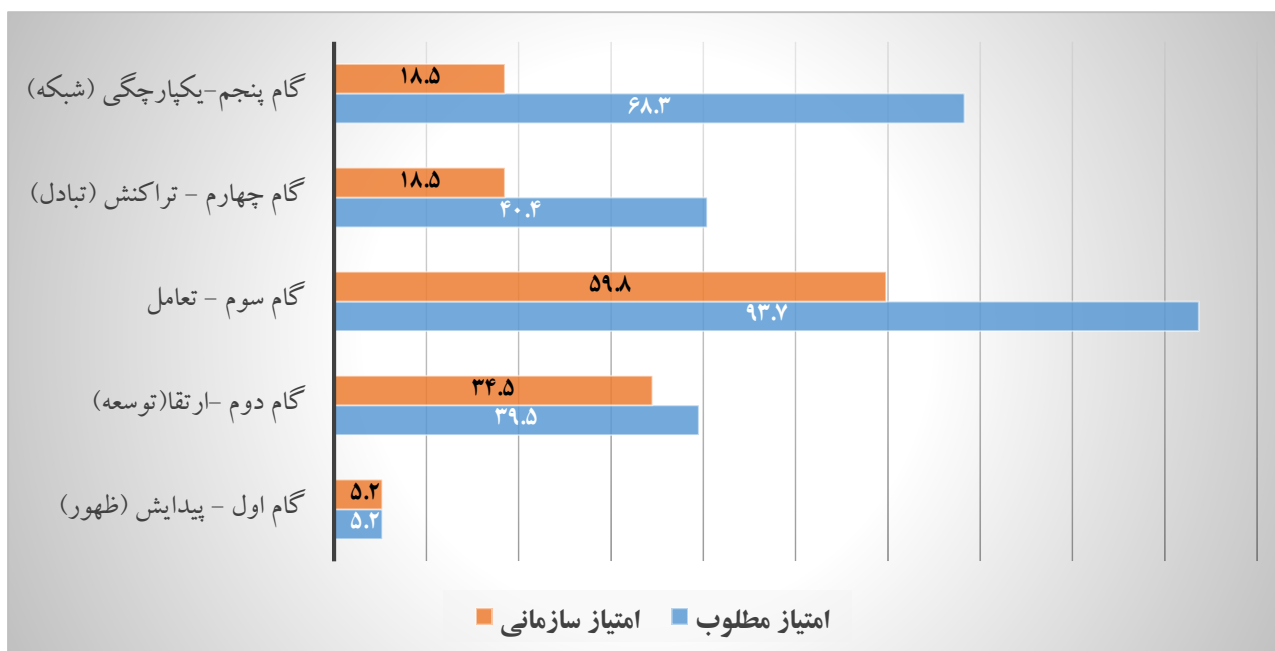
اداره کل بهزیستی استان تهران

با دریافت پاسخ‌های پرسشنامه از سوی اداره کل بهزیستی استان تهران، ارزیابی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های مشخص شده در هر مرحله از الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل صورت گرفت و نتایج حاصل شده در قالب جدول و نمودار مقایسه‌ای نمایش داده شده است.

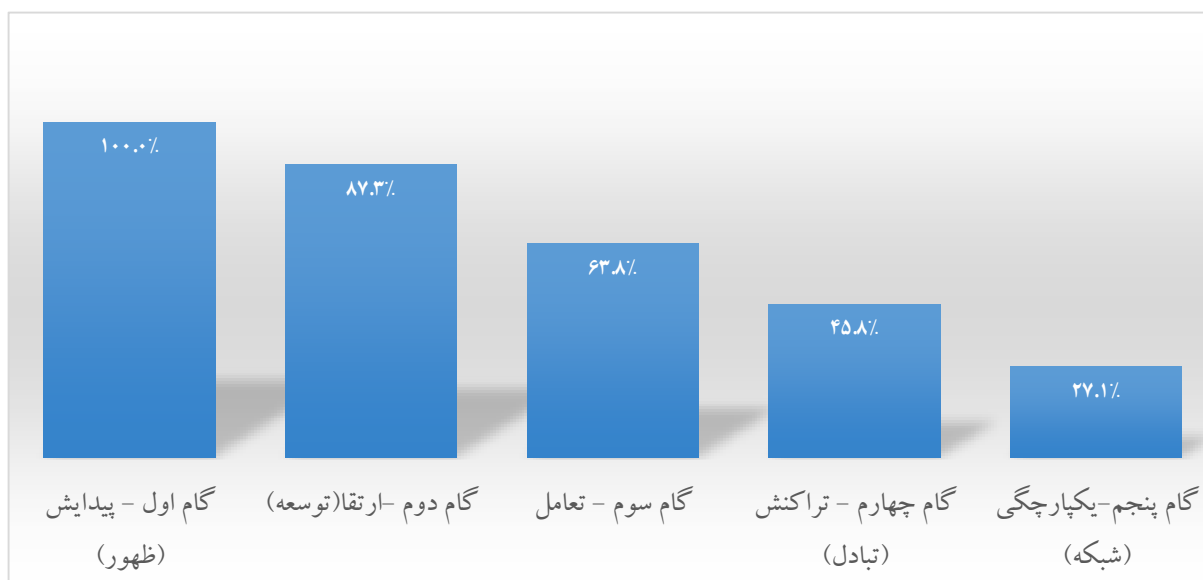
جدول ۲۱- امتیازهای اداره کل بهزیستی استان تهران در پنج گام سازمان ملل

امتیاز مطلوب	امتیاز سازمانی	درصد امتیاز سازمان	
گام اول - پیدایش (ظهور)	۵,۲۰	۱۰۰٪	
گام دوم - ارتقا (توسعه)	۳۹,۵۰	۸۷,۳٪	
گام سوم - تعامل	۹۷,۷۰	۶۳,۸٪	
گام چهارم - تراکنش (تبادل)	۴۰,۴۰	۴۵,۸٪	
گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)	۶۸,۳۰	۲۷,۱٪	

نمودار ۳۹- امتیازهای اداره کل بهزیستی استان تهران در پنج گام سازمان ملل



نمودار ۴۰- درصد امتیازهای اداره کل بهزیستی استان تهران در پنج گام سازمان ملل



طبق آنچه در جدول نمایش داده شده امتیازهای کسب شده توسط این اداره کل، گام اول ۱۰۰ درصد و گام دوم حدود ۸۷,۳ درصد و گام سوم حدود ۶۳,۸ درصد، گام چهارم حدود ۴۵,۸ درصد و گام پنجم حدود ۲۷,۱ درصد می باشد، اداره کل بهزیستی استان تهران در ۴ مرحله از استقرار دولت الکترونیک رشدی یکنواخت و هم سطح و رو به رشد داشته است اما در مرحله پنجم ضعیف عملکردده است و در صورت رشد و توسعه مرحله پنجم مسلماً ۴ بخش دیگر نیز توسعه بیشتری صورت خواهد یافت. با این حال یا توجه به اینکه ارائه خدمات این سازمان در نهایت متوجه افراد آسیب پذیر می باشد تمرکز بر استقرار، ارتقا و در نهایت یکپارچگی دولت الکترونیک در پیش برد اهداف و خدمت رسانی مناسب و ایجاد آسایش و رفاه برای افراد تحت پوشش این سازمان می تواند بسیار موثر باشد.

جمع بندی

همانطور که ملاحظه شد، ارزیابی‌ها با در نظر گرفتن سند چشم انداز ۱۴۰۴، اهداف و مأموریت‌های هر سازمان، هم چنین نوع خدمات و تعاملات درون سازمانی و برون سازمانی طبق الگوی پنج مرحله سازمان ملل صورت گرفته است.

در نهایت آنچه از پاسخ‌های رسیده از سوی نهادها و دستگاه‌های استان تهران بدست آمده مبنی بر این موضوع است که سازمان‌ها مرحله اول یا گام پیدایش را گذرانده اند، در گام دوم که در حقیقت آغاز تعاملات دو طرفه محسوب می شود، نتایج نشان دهنده این است که نهادها در مسیر پیشرفت قرار دارند؛ با این حال با افزایش آگاهی و دانش و صرف هزینه نسبتاً متناسبی می توانند به سرعت در جهت توسعه درگاه و آماده‌سازی برای خدمات‌رسانی بهتر در این گام ارتقا یابند. در گام سوم و چهارم که در عمل مراحل ارائه خدمات رسانی به شیوه الکترونیک محسوب می شود، بسیاری از نهادها در مواردی مانند نبود رویکرد و یا راهبرد، عدم توجه به ایجاد و اطمینان از فضای امن الکترونیکی و ارائه خدمات رسانی به طور یکپارچه و هماهنگ به صورت الکترونیکی، نقص عملکرد زیادی مشاهده می شود که این موضوع می تواند متوجه خود سازمان یا ارگان‌های بالادستی، سیاست گذار یا مجموعه‌ای از این نهادها باشد. مرحله نهایی به نوعی زیر بنا و زیرساخت نرم افزاری و سخت افزاری بلوغ و پایداری و یکپارچگی دولت الکترونیک است که در نهایت منجر به تاب آوری و چابکی دولت الکترونیک می‌باشد، چرا که این گام سیاست‌ها، زیرساخت‌های و راهبردهای داده محوری، امنیت و شبکه‌ی یکپارچه‌ی حاکمیتی می‌باشد. عملکرد اکثر نهادها در این گام چندان رضایت بخش نبوده است، انتظار می رود که تمامی نهادها برای ارتقا در این گام عزم جدی داشته باشند.

به طور کلی بیشترین موانع را در حوزه سیاست گذاری‌ها، راهبردهای مربوط به زیر ساخت‌های استقرار دولت الکترونیک از جمله راهبردهای جدی و پیاده سازی زیرساخت‌های سخت افزاری و نرم افزاری در خصوص داده‌محوری و قابلیت‌های امنیتی داده‌های باز دولتی می‌باشد و در مرحله بعد علاوه بر سیاست‌ها و راهبردهای ارائه خدمات مرتبط با مشارکت الکترونیک در زمینه اجرای و راه اندازی این قابلیت‌ها می‌باشد. ضعف دیگری که از نتایج بدست آمده مشخص شده است قابلیت‌های همراهی درگاه می‌باشد در حالی که توجه، تمرکز و بکارگیری نرم افزار همراهی و برنامه‌های کاربردی همراهی با توجه به رویکرد افراد جامعه به دستگاه‌های همراهی، می‌تواند در اسقرار و توسعه دولت الکترونیک نقش موثری داشته باشد.

در بخش‌هایی که مرتبط با بکارگیری فناوری‌های نوین به منظور استقرار، توسعه و پایداری دولت الکترونیک می‌باشد، نیز کاستی‌هایی دیده می شود.

جدول ۲۲- گزارش خلاصه عملکرد هر نهاد در ۵ گام استقرار دولت الکترونیک در هر گام

ردیف	نام سازمان	گام اول	گام دوم	گام سوم	گام چهارم	گام پنجم
۱.	شرکت برق منطقه ای تهران	۱۰۰٪	۹۷٫۰٪	۸۳٫۴٪	۵۸٫۹٪	۷۰٫۱٪
		عملکرد بسیار مطلوب	عملکرد بسیار مطلوب	عملکرد بسیار مطلوب	عملکرد مطلوب در ارائه تراکنش های مالی باید بیشتر تقویت شود	عملکرد بسیار مطلوب با این وجود در موارد مهمی مانند سیاست های داده محوری، Open Data توجه شود
۲.	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۱۰۰٪	۹۷٫۰٪	۹۴٫۷٪	۹۷٫۵٪	۴۹٫۵٪
		عملکرد بسیار مطلوب	عملکرد بسیار مطلوب	عملکرد بسیار مطلوب	عملکرد بسیار مطلوب	عملکرد مطلوب به نظر می رسد ضعف در موارد مهمی مانند سیاست های داده محوری، Open Data باشد
۳.	اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان تهران	۹۲٫۳٪	۵۹٫۲٪	۳۷٫۸٪	۳۵٫۴٪	۶۳٫۴٪
		عملکرد مطلوب	عملکرد نسبتاً مطلوب	عملکرد متوسط - بیشترین ضعف در جمع آوری، ردیابی، ارزیابی و انتشار بازخورد کاربران از ارائه خدمات الکترونیک و همچنین بخش های مرتبط با نسخه همراهی یا نرفزار کاربردی همراهی می باشد	عملکرد متوسط بیشترین ضعف در رابطه با قابلیت های امنیتی داده های باز، امکان تراکنش های مالی برای ذینفعان، نبود اطلاع رسانی و شفافیت در رابطه با تعاملات مالی می باشد	عملکرد مطلوب - بیشترین ضعف در رابطه با سیاست های داده محوری، once-only data، مشارکت ها و تعاملات برخط با مخاطبان می باشد
۴.	اداره کل صندوق بازنشستگی استان تهران	۹۳٫۳٪	۸۳٫۳٪	۶۳٫۹٪	۶۳٫۶٪	۵۵٫۸٪
		عملکرد مطلوب		عملکرد نسبتاً مطلوب -	عملکرد نسبتاً مطلوب	عملکرد نسبتاً مطلوب

			عملکرد مطلوب	بیشترین ضعف در به روزرسانی ارائه خدمات الکترونیک، بررسی وضعیت جستجوی درونی درگاه، موارد مربوط به قابلیت های بارگذاری درگاه می باشد	واضح ترین ضعف در ارتباط با قابلیت های تراکنش مالی در درگاه می باشد	بیشترین ضعف در رابطه با سیاست های once-only data، مشارکت ها و تعاملات برخط با مخاطبان می باشد
۵.	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۹۲,۳٪	۸۳,۸٪	۶۵,۴٪	۵۰,۳٪	۴۱,۷٪
		عملکرد مطلوب	عملکرد نسبتا مطلوب بیشترین ضعف در زمینه سیاست ها، راهبردها برای زیرساخت های نرم افزاری و سخت افزاری جمع آوری، ردیابی، ارزیابی و انتشار بازخورد کاربران از ارائه خدمات الکترونیک و همچنین بخش های مرتبط با نسخه همراهی یا نرافزار کاربردی همراهی می باشد.	عملکرد متوسط بیشترین ضعف در قابلیت امنیتی داده های باز دولتی و امکانات تراکنش مالی می باشد	عملکرد متوسط بیشترین ضعف در رابطه با سیاست های داده محوری، Open data، یکپارچه سازی، تعاملات عمودی و افقی و تعاملات برخط با مخاطبان می باشد	
۶.	شرکت آب منطقه ای تهران	۱۰۰٪	۷۷,۷٪	۴۴,۹٪	۷۵,۷٪	۲۳,۱٪
		عملکرد بسیار مطلوب	عملکرد مطلوب بیشترین ضعف در زمینه سیاست ها، راهبردهای مورد نیاز در این گام و	عملکرد متوسط بیشترین ضعف در قابلیت امنیتی	عملکرد مطلوب بیشترین ضعف در رابطه با سیاست های داده محوری،	عملکرد ضعیف بیشترین ضعف در رابطه با سیاست های داده محوری،

					همچنین بخش های مرتبط با نسخه همراهی یا نرافزار کاربردی همراهی می باشد	داده های باز دولتی و امکانات تراکنش مالی می باشد	Open data، یکپارچه سازی، تعاملات عمودی و افقی و تعاملات برخط با مخاطبان می باشد
۷.	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۱۰۰٪	۸۰٫۳٪	۵۹٫۲٪	۷۱٫۳٪	۱۸٫۵٪	
		عملکرد بسیار مطلوب	عملکرد مطلوب	عملکرد نسبتاً مطلوب	عملکرد مطلوب	عملکرد ضعیف	بیشترین ضعف در رابطه با سیاست های داده محوری، Open data، یکپارچه سازی، تعاملات عمودی و افقی و تعاملات برخط با مخاطبان می باشد
۸.	اداره کل آموزش پرورش شهر تهران	۱۰۰٪	۶۱٫۰٪	۴۹٫۶٪	۳۴٫۵٪	۱۸٫۵٪	
		عملکرد بسیار مطلوب	عملکرد متوسط	عملکرد متوسط	عملکرد ضعیف	عملکرد ضعیف	بیشترین ضعف در رابطه با سیاست های داده محوری، Open ata، یکپارچه سازی، تعاملات عمودی و افقی و تعاملات برخط با مخاطبان می باشد
۹.	اداره کل آموزش پرورش شهرستان های استان تهران	۶۱٫۵٪	۷۰٫۱٪	۳۷٫۳٪	۴۸٫۳٪	۳۴٫۰٪	
		عملکرد نسبتاً مطلوب	عملکرد مطلوب	عملکرد متوسط	عملکرد مطلوب	عملکرد ضعیف	بیشترین ضعف در رابطه با سیاست های داده محوری،

						بیشترین ضعف در زمینه سیاست ها، راهبردهای مورد نیاز در این گام و در جمع آوری، ردیابی، ارزیابی و انتشار بازخورد کاربران از ارائه خدمات الکترونیک و همچنین بخش های مرتبط با نسخه همراهی یا نرافزار کاربردی همراهی می باشد			Open ata، یکپارچه سازی، تعاملات عمودی و افقی و تعاملات برخط با مخاطبان می باشد
۱۰	اداره کل پست استان تهران	%۸۸٫۵	%۷۷٫۷	%۷۴٫۳	%۵۶٫۴	%۳۵٫۱	عملکرد مطلوب	بیشترین ضعف در رابطه با سیاست های داده محوری، Open ata، یکپارچه سازی، تعاملات عمودی و افقی و تعاملات برخط با مخاطبان می باشد	عملکرد ضعیف
۱۱	اداره کل ثبت احوال تهران	%۱۰۰	%۷۱٫۹	%۴۶٫۶	%۵۲٫۰	%۴۱٫۳	عملکرد بسیار مطلوب	بیشترین ضعف در رابطه با سیاست های داده محوری، Open ata، یکپارچه سازی می باشد	عملکرد متوسط
		%۹۴٫۲	%۹۱٫۷	%۸۰٫۳	%۵۸٫۴	%۶۷٫۲			

۱۲	اداره کل بیمه سلامت تهران	عملکرد مطلوب	عملکرد بسیار مطلوب	عملکرد مطلوب	عملکرد مطلوب
۱۳	اداره کل تعاون روستایی استان تهران	۱۰۰٪	۶۲٫۵٪	۳۵٫۸٪	۳۸٫۴٪
		عملکرد بسیار مطلوب	عملکرد نسبتاً مطلوب	عملکرد متوسط	عملکرد ضعیف
				بیشترین ضعف در زمینه سیاست ها، راهبردهای مورد نیاز در این گام و در جمع آوری، ردیابی، ارزیابی و انتشار بازخورد کاربران از ارائه خدمات الکترونیک و همچنین بخش های مرتبط با نسخه همراهی یا نرافزار کاربردی همراهی می باشد	بیشترین ضعف در رابطه با امکانات مربوط به تراکنش های مالی، شفافیت و اطلاع رسانی در رابطه با فعالیت های اقتصادی سازمان می باشد
۱۴	سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران	۹۴٫۲٪	۷۰٫۶٪	۴۷٫۶٪	۴۵٫۵٪
		عملکرد مطلوب	عملکرد نسبتاً مطلوب	عملکرد متوسط	عملکرد ضعیف
				بیشترین ضعف در زمینه سیاست ها، راهبردهای مورد نیاز در این گام و در جمع آوری، ردیابی، ارزیابی و انتشار بازخورد کاربران از ارائه خدمات الکترونیک و همچنین بخش های مرتبط با نسخه همراهی	بیشترین ضعف در رابطه با سیاست های داده محوری، Open ata، یکپارچه سازی و تعاملات برخط با مخاطبان می باشد



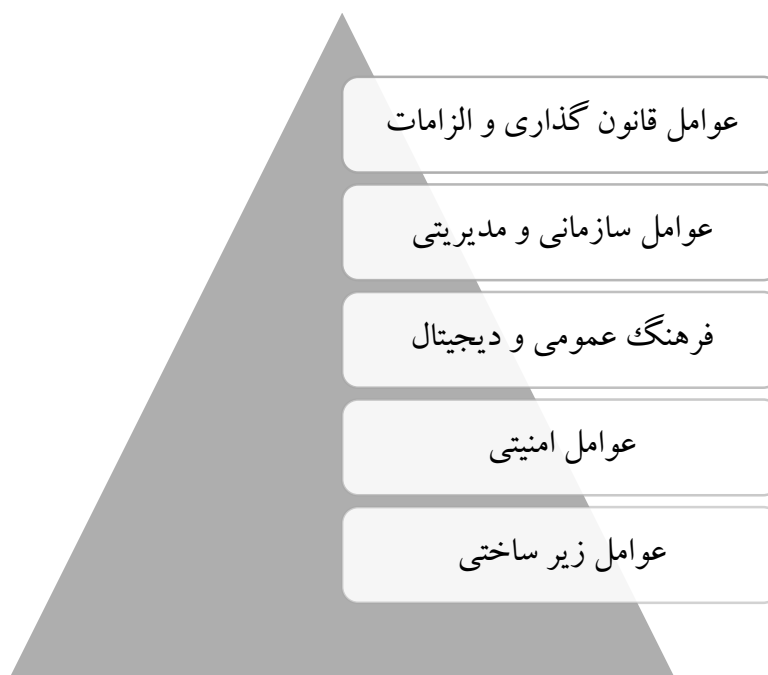
		یا نرافزار کاربردی همراهی می‌باشد				
۱۵	اداره کل تامین اجتماعی استان تهران	عملکرد متوسط	عملکرد متوسط	عملکرد نسبتا مطلوب	عملکرد متوسط	عملکرد ضعیف
						بیشترین ضعف در رابطه با سیاست‌های داده محوری، Open ata، یکپارچه سازی و تعاملات برخط با مخاطبان می‌باشد
۱۶	شرکت گاز استان تهران	عملکرد بسیار مطلوب	عملکرد نسبتا مطلوب	عملکرد نسبتا مطلوب	عملکرد نسبتا مطلوب	عملکرد متوسط
۱۷	اداره کل کمیته امداد استان تهران	عملکرد بسیار مطلوب	عملکرد نسبتا مطلوب	عملکرد متوسط	عملکرد مطلوب	عملکرد ضعیف
						بیشترین ضعف در رابطه با سیاست‌های داده محوری، Open ata می‌باشد
۱۸	اداره کل صنعت، معادن و تجارت استان تهران	پیمایش بسیار مطلوب	عملکرد نسبتا مطلوب	عملکرد متوسط	عملکرد متوسط	عملکرد ضعیف
						بیشترین ضعف در رابطه با سیاست‌های داده محوری، Open ata، یکپارچه سازی، قابلیت‌های امنیتی داده‌های باز و تعاملات برخط با مخاطبان می‌باشد
						بیشترین ضعف در رابطه با امکانات مربوط به تراکنش‌های مالی می‌باشد
						بیشترین ضعف در زمینه سیاست‌ها، راهبردهای مورد نیاز در این گام و در جمع آوری، ردیابی، ارزیابی و انتشار بازخورد کاربران از ارائه خدمات الکترونیک و

		همچنین بخش های مرتبط با نسخه همراهی یا نرافزار کاربردی همراهی می باشد				
۱۹	اداره کل بهزیستی استان تهران	۱۰۰٪	۸۷٫۳٪	۶۳٫۸٪	۴۵٫۸٪	۲۲٫۱٪
		عملکرد بسیار مطلوب	عملکرد مطلوب	عملکرد نسبتاً مطلوب	عملکرد متوسط	عملکرد ضعیف
				بیشترین ضعف در جمع آوری، ردیابی، ارزیابی و انتشار بازخورد کاربران از ارائه خدمات الکترونیک و همچنین بخش های مرتبط با نسخه همراهی یا نرافزار کاربردی همراهی می باشد	بیشترین ضعف در رابطه با امکانات مربوط به تراکنش های مالی می باشد	بیشترین ضعف در رابطه با سیاست های داده محوری، Open ata، یکپارچه سازی، قابلیت های امنیتی داده های باز و تعاملات برخط با مخاطبان می باشد

فاز دوم: شناسایی موانع و عوامل بازدارنده استقرار دولت الکترونیک

چالش‌ها، موانع و عوامل بازدارنده استقرار دولت الکترونیک

موانع و عوامل بازدارنده استقرار دولت الکترونیک در دستگاه‌های اجرایی استان تهران، با عنایت به بررسی مقالات علمی و تحقیقات انجام شده، نتایج تحلیل‌های حاصل از پرسشنامه‌ها و مصاحبه‌های تخصصی با خبرگان دولت الکترونیک در حوزه‌های متفاوت به شرح زیر و در قالب مقولات و عوامل زیر احصا گردید:



قانون‌گذاری و الزامات دولت الکترونیک

با توجه به این قوانین و الزامات اجرایی در کشور ما از سه منبع مجلس شورای اسلامی، هیئت دولت و دستگاه‌های اجرایی برای اجرا صادر می‌شوند، امکان تداخل الزامات اجرایی سازمان‌هایی که باهم تعاملات افقی دارند بسیار بالا می‌رود و به علت عدم انسجام و هماهنگی، یکپارچگی و همسویی لازم عملاً بین این سیاست‌ها، قوانین و الزامات اجرا توسعه دولت الکترونیک به منظور ارائه خدمات مربوط با شکست یا خلل مواجه می‌شود، هم‌چنین احتمالاً به علت تعدد این قوانین و الزامات اجرایی از مدیران اجرایی سلب اختیار برای اجرای خلاقانه و تخصیص منابع برای اجرای دولت الکترونیک و هم‌چنین اجتناب از ریسک‌پذیری آنها می‌شود، بنابراین در عین لزوم وضع قوانین مناسب و راهکارهای سیاستی از سوی نهادهای مربوطه باید توجه داشت که این قوانین به منظور

حمایت اجرا و توسعه پایدار دولت الکترونیک و ارائه هر چه بهتر خدمات به صورت الکترونیکی می باشد نه مانعی بر سر راه آن.

بخش عمومی به طور کلی سازمان قوی را برای یکپارچه سازی و استفاده موفق از سیستم های اطلاعاتی دولت الکترونیک را مهم می داند و در واقع، یکپارچگی افقی سیاست ها برای خنثی کردن رقابت و تسهیل رویکرد کل استان برای توسعه دولت الکترونیک را تقویت می کند، بسیار مهم است. همکاری لازم مستلزم هماهنگی گسترده بین آژانس ها و سازمان های مختلف است و تنها زمانی می تواند رخ دهد که یک نهاد دارای مسئولیت و قدرت کلان و فراگیر باشد که با دستورات سیاسی روشن از بالا حمایت می شود. این امر مستلزم تغییر اساسی در فرهنگ و ارزش های کل سازمان ها است.

افزایش کارایی و اثربخشی در مدیریت دولت الکترونیک و ارائه خدمات یک محرک طولانی مدت و ثابت برای اصلاح دولت الکترونیک بوده است، با طرح برنامه های کوتاه مدت و واکنشی موفقیت و پیشرفت مناسبی نخواهد داشت.

دولت الکترونیک از جمله موارد دیگر، کاهش بار اداری را تسهیل می کند، با حذف موارد تکراری و محدود کردن تعداد دفعات جمع آوری اطلاعات یکسان از افراد یا شرکت ها، امکان اشتراک گذاری منسجم اطلاعات در بین سازمان های استان را فراهم می شود.

یکپارچگی و انسجام سیاست ها می تواند محرک قدرتمند دیگری برای پیشبرد دولت الکترونیک باشد. یکی از ضروریات این ادغام، طراحی رویکردهای جدید دولت الکترونیک است.

افزایش همکاری در بین سازمان های استان (هم در بخش ها و هم در سطوح متفاوت) پیامدهایی برای اشتراک گذاری داده ها و پروتکل های ارتباطی دارد که مستقیماً با دولت الکترونیک مرتبط هستند.

رویکرد های سازمانی و مدیریتی دولت الکترونیک

هماهنگی بین ذینفعان مربوطه، مانند نهادهای فناوری اطلاعات و سازمان ها، اغلب وجود ندارد، زیرا اغلب این بازیگران برنامه های خود را دارند و برنامه های سایر نهادها را در نظر نمی گیرند. این چندپارگی به شدت مانع توسعه پایدار جوامع تاب آور می شود. مهم است که اطمینان حاصل شود که مسئولیت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان های موازی و بین سازمان های زیرمجموعه توزیع می شود، مبادا رقابت رخ دهد که منجر به تکرار تلاش ها و هدر رفتن دارایی ها شود، که همگی عملکرد متقابل را تضعیف می کنند. این به نوبه خود، کارایی و اثربخشی دولت الکترونیک را کاهش می دهد و منجر به طراحی و ارائه خدمات عمومی ضعیف و همچنین تضعیف حکمرانی خوب به طور کلی می شود.



اگرچه بسیاری از کاستی‌ها نتیجه کمبود منابع مالی است، سیستم‌های موجود اغلب دارای افزونگی‌های متعددی هستند که تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات و سایر هزینه‌های بودجه را کاهش می‌دهند و در نتیجه فرصت‌های جدید برای رشد بلندمدت را مختل می‌کنند.

عدم توجه رهبران و مدیران به استقرار و توسعه پایدار دولت الکترونیک به عنوان یک نقشه و پروژه بلند مدت، مستمر و پیوسته باعث شده است عملیات اجرای دولت الکترونیک از موفقیت، پویایی و یکپارچگی در نظر گرفته شده در اسناد راهبردی کشوری و استانی برخوردار نباشد.

هم چنین تغییرات مداوم مدیریتی و به دنبال آن تغییر رویکرد مدیریتی حرکت به سمت اجرا و توسعه دولت الکترونیک در مجموعه استان تهران و به طور کلی در کشور را کند و در برخی موارد متوقف می‌کند.

به نظر می‌رسد سازمان‌ها در مشارکت الکترونیک شهروندان و در تعامل، مشورت و تصمیم‌گیری‌ها از حضور کاربران عمومی و شهروندان به منظور ارائه خدمات متفاوت شهری و استانی فعال نبوده و ضعیف عمل کرده‌اند. چرا که عواملی مانند ضعف یا فقدان ارائه پورتال‌های مناسب، خوانا، کاربرپسند با ناوبری مناسب، عدم ارائه خدمات سازمانی به طور جامع و یکپارچه موجب نارضایتی کاربران عمومی، کارمندان سازمان و استفاده‌کنندگان دولت الکترونیک شده است.

فرهنگ دیجیتال

شکاف دیجیتالی با ارائه خدمات دولتی به صورت آنلاین بیشتر آشکار می‌شود. با ترویج رویکرد «اول دیجیتالی»، دولت‌ها ممکن است ناخواسته شکاف‌های دیجیتالی جدیدی را با کنار گذاشتن کسانی که نمی‌توانند از خدمات آنلاین استفاده کنند، ایجاد کنند.

بخش عمومی به طور ناخواسته شکاف‌های دیجیتالی جدیدی را با پیشرفت خدمات دولت الکترونیک به قیمت کسانی که نمی‌توانند از آنها استفاده کنند ایجاد می‌کند.

فقدان مهارت‌های لازم برای کارکنان سازمان‌ها و افراد جامعه که باید در حوزه دولت الکترونیک فعالیت داشته باشند یا از خدمات ارائه شده بهره‌مند شوند از شکاف‌های فرهنگ دیجیتال می‌باشد، باید به دانش‌آموزان آموزش داده شود و در میان کارمندان دولت، بخش خصوصی و دولتی تقویت شود، هم چنین عدم اتصال به اینترنت و استفاده از آن نیز می‌تواند ناشی از کمبود ارزش درک شده باشد.

استفاده از خدمات ابری شکاف دیجیتالی جدیدی را بین مقامات استانی ایجاد می‌کند. آنها در دسترسی و کنترل داده‌ها در حوزه قضایی خود با چالش‌هایی روبرو هستند. ابرهای مستقل یا مقررات بومی سازی داده‌ها، که در آن اطلاعات لازم است در یک منطقه جغرافیایی خاص ذخیره شود، در حال تبدیل شدن به یک روند جهانی هستند. این می‌تواند اطلاعات را برای افرادی که خارج از حوزه قضایی هستند غیرقابل دسترسی کند.



کشورها ضمن اذعان به اهمیت امنیت سایبری، باید عواقب پنهان کردن آن را به عنوان امنیت ملی بشناسند، که می تواند با تضعیف اعتماد و منجر به شکاف اطلاعات جغرافیایی، جذب گسترده فناوری اطلاعات و ارتباطات را محدود کند. با توجه به چالش های پیش رو، نیاز جامعه جهانی به همکاری با یکدیگر در تعیین اهداف بین المللی که بر شکاف های دیجیتال تأثیر می گذارد، وجود دارد و در عین حال نیاز به زمینه ها و مقررات محلی را تأیید می کند.

طراحی سیستم ایمن دولت الکترونیک

عوامل امنیتی با هدف گسترش استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در استراتژی های امنیت سایبری و جلوگیری از آسیب های آتی ناشی از حملات سایبری انجام می شود. با این حال، فرصت اقتصادی بلندمدت در نوسازی زیرساخت های صنعتی نهفته است.

کثرت استفاده از این ابزارها و منابع در بین سازمان ها متفاوت است، که بخش های جداگانه آن ها اغلب سطوح متنوعی از انسجام و سازگاری را در میان رویکردهای ICT اتخاذ شده برای ارائه خدمات معرفی می کنند. یک رویکرد از هم گسسته همچنین منجر به درجاتی از خطر می شود که مربوط به تهدیدات فناوری در سازمان ها، بخش ها، سیستم ها، پلت فرم ها و برنامه های مختلف است.

خدمات آنلاین باید از تأثیر حملات سایبری محافظت شوند. دولت ها باید ضمن همکاری نزدیک با سایر نهادها، بخش خصوصی و جامعه مدنی، راه هایی برای تضمین استانداردهای امنیتی بالا در خدمات عمومی آنلاین مانند سلامت دیجیتال بیابند.

آنها باید تهدیدات بالقوه مرتبط با جامعه اطلاعاتی را مورد توجه قرار دهند و در عین حال نوآوری ها را به سمت حوزه هایی که زندگی مردم را بهبود می بخشد، هدایت کنند.

شاخص جهانی امنیت سایبری که توسط اتحادیه بین المللی مخابرات ایجاد شده است، می تواند به عنوان مرجعی برای مقامات دولتی در فرآیند طراحی سیستم های دولت الکترونیک ایمن باشد. از طریق استفاده از این شاخص ها، دولت ها می توانند پیشرفت در استقرار موثر فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه استراتژی های امنیت سایبری را ارزیابی کنند. این ارزیابی به دولت ها سطح سلامت امنیت سایبری آنها را ارائه می دهد و راه حل هایی برای مقابله با خطرات دولت الکترونیک ارائه می دهد.

توافق گسترده ای بین محققان وجود دارد که سیستم های دولت الکترونیکی مدرن امروزی در معرض تهدیدات سایبری هستند. تخمین زده می شود که هزینه رسیدگی به جرایم سایبری از ۳ تریلیون دلار در سال ۲۰۱۵ به ۶ تریلیون دلار تا سال ۲۰۲۱ دو برابر خواهد شد. یکی از دلایل آن وابستگی متقابل فزاینده دستگاه ها و اجزای فناوری اطلاعات و ارتباطات است، جایی که اختلال در یکی از آنها ممکن است آشنایی کند و بر بسیاری از



خدمات دیگر تأثیر بگذارد. بیش از یک سوم موارد نقض امنیت سایبری ناشی از بهره برداری "موفق" از آسیب پذیری های شناخته شده است. حملات سایبری متفاوت است، اما اثرات آنها می تواند مخرب باشد.

تأثیر اقتصادی آن حمله سایبری بیش از ۱۰۰ میلیون دلار برآورد شد. ۹ انواع دیگر جرایم سایبری نیز پرهزینه هستند و تولید ناخالص داخلی (GDP) را از بین می برند.

به عنوان مثال، هلند ۱۰ میلیارد یورو به دلیل جرایم الکترونیکی، سرقت هویت و مالکیت معنوی از دست داد که تولید ناخالص داخلی آن را ۲ درصد کاهش داد. دزدی مالکیت معنوی به تنهایی ۳۰۰ میلیارد دلار ضرر در ایالات متحده ایجاد کرد، در حالی که آلمان ۲۴ میلیارد یورو ضرر کرد.

پاسخ به حملات فوق، افزایش هزینه های جهانی برای محصولات و خدمات امنیت سایبری بوده است. Cybersecurity Ventures پیش بینی می کند که این رقم در سراسر جهان تا سال ۲۰۲۱ در مجموع از ۱ تریلیون دلار فراتر خواهد رفت.

همچنین پیش بینی می شود که هزینه های جهانی برای آموزش آگاهی های امنیتی برای کارمندان تا سال ۲۰۲۷ به ۱۰ میلیارد دلار برسد که از حدود ۱ میلیارد دلار در سال ۲۰۱۴ افزایش می یابد.

پنج عامل اصلی در دستور کار جهانی امنیت سایبری وجود دارد که پایه محکمی برای ایجاد یک سیستم ایمن دولت الکترونیکی ایجاد می کند: حقوقی، فنی، سازمانی، ظرفیت سازی و همکاری. اینها جنبه های مختلف امنیت سایبری دولت را اندازه گیری می کنند.

در مرحله اولیه تحول، یک دولت باید امنیت سایبری و مدیریت ریسک را به عنوان یکی از اجزای اساسی سیستم های دولت الکترونیک بگنجانند.

طبق تحقیق انجام شده به نظر می رسد دو اشکال بزرگ در طراحی و اجرای سیستم امنیتی دولت الکترونیک در سطح استان تهران موجود می باشد:

۱. عملیاتی نشدن تمام این سطوح سیستم ایمن در تمام واحدهای سازمانی
۲. آنچه اجرا شده است به صورت یکپارچه بوده است در حالی که برای امنیت بیشتر در قبال حملات سایبری نیاز است که به صورت جزیره ای عمل کنیم و از جز به کل تمام واحدها، زیرمجموعه ها، سازمان ها و نهاد های حاکمیتی و سرانجام کل سیستم دولت الکترونیک به صورت یکپارچه به سیستم های امنیتی مناسب مجهز شوند.

زیرساخت های سخت افزاری و نرم افزاری

از چند جهت می توان به چالش ها و موانع موجود زیرساخت ها و بسترهای مورد نیاز استقرار و توسعه دولت الکترونیک را مشخص کرد.



پیشرفت توسعه دولت الکترونیک را از طریق شاخص های توسعه دولت الکترونیکی سازمان ملل در سطح ملی بر اساس میانگین وزنی سه شاخص ترکیبی ارزیابی می شود.

یک سوم از شاخص **زیرساخت مخابرات**، یک سوم از شاخص **سرمایه انسانی** و یک سوم از شاخص **خدمات آنلاین** می باشد. هم چنین یک شاخص تکمیلی برای ارزیابی دولت الکترونیکی سازمان ملل است که بر استفاده دولت از خدمات آنلاین از طریق تمرکز دارد.

از این رو "اشتراک گذاری اطلاعات الکترونیکی"، "مشاوره الکترونیکی" و "تصمیم گیری الکترونیکی" و "شاخص خدمات آنلاین منطقه ای" پیشرفت های ایجاد شده در توسعه دولت الکترونیک را از طریق پورتال های دولت الکترونیک شهرها ارزیابی می کند.

به جهت تامین نگهداری، به روز رسانی سخت افزارها و نرم افزارهای لازم به منظور استقرار و توسعه دولت الکترونیک سازمان ها با چالش های جدی روبرو هستند چرا که سازمان ها از طرفی با نبود منابع سخت افزاری و نرم افزاری داخلی مواجه هستند، از طرفی به علت هزینه های بالای، نوسان قیمت ارز و نبود منابع و نقدینگی و همچنین تحریم های موجود محصولات مرتبط خارجی به سختی تامین و نگه داری می شود و بدین جهت با محدودیت هایی در زیر ساخت ها روبرو هستند.

هم چنین در ارتباط با تامین پهنای باند و فراهم کردن سرعت و کیفیت مناسب شبکه های ارتباطی نیز با شرایط مناسبی روبرو نیستیم. طبق نتایج حاصل از تحقیق صورت گرفته این ضعف هم به جهت نبود یا ضعف تجهیزات و بسترهای سخت افزاری هم به جهت عوامل نرم افزاری مانند فیلتر بیش از اندازه می باشد.

هم چنین در ارتباط سازمان ها و در تعاملات افقی و عمودی شبکه ارتباطی دولت الکترونیک با ضعف و محدودیت همراه می باشد که به نظر می رسد به علت عدم تامین سخت افزارهای مورد نیاز هر سازمان با توجه به عملکرد و نیازهای مرتبط با نوع خدمات ارائه شده و هم چنین ضعف در عملکرد نرم افزارهای موجود به علت نبود یا کمبود نیروی ماهر و متخصص می باشد.

نبود بستر داده محور و اطلاعات دیجیتال مناسب و هم چنین عدم پویایی داده ها در بسترهای یکپارچه به عنوان موانعی برشمرد که موجب عدم دستیابی به اهداف دولت الکترونیک و در همین راستا عدم تحقق توسعه دولت الکترونیک می باشد.

**فاز سوم: تدوین راهکارهای رفع موانع استقرار
دولت الکترونیک و بهبود وضع موجود**

پیش شرط‌های دولت الکترونیک برای تسریع در ایجاد، پایداری و تاب‌آوری

در این بخش از پژوهش، به ارائه بسته سیاستی برای استقرار فراگیر دولت الکترونیک در دستگاه‌های اجرایی استان تهران می‌پردازیم. بدین منظور، با مطالعه دقیق اسناد و پژوهش‌های به روز بین‌المللی، نتایج پرسشنامه الکترونیک که توسط دستگاه‌ها و مصاحبه عمیق نیمه ساختار یافته با خبرگان محترم، راهکارهای بهبود وضع موجود و استقرار جامع دولت الکترونیک شناسایی و ارائه می‌گردد. در بخش ارائه راهکارها جوانب مورد بررسی دولت الکترونیک به فراخور نظرات کارفرما و خبرگان محترم، در شکل زیر نمایش داده شده است:



قانون‌گذاری و الزامات دولت الکترونیک

این امر به دولت بستگی دارد که تصمیم بگیرد که چگونه اهداف آرمانی و جهانی SDGs باید در فرآیندها، سیاست‌ها و استراتژی‌های برنامه ریزی ملی بگنجانند. تصمیمات ملی نسبت به اجرا می‌تواند بر اساس ابزارهای برنامه‌ریزی موجود، مانند توسعه ملی و استراتژی‌های توسعه پایدار بنا شود. پیشنهاد می‌شود اجرای دولت الکترونیک به عنوان یک پروژه کلان و مستقل دیده شود و سیاست‌ها و چارچوب‌های نهادی خود را تطبیق داده و فعالانه بسیج شوند. به منظور عملیاتی شدن این موضوع و اجرایی شدن هر چه بهتر این امر می‌بایست برای هر یک از سازمان‌ها، ادارات دولتی و خصوصی، تمام بخش‌های دولت، پارلمان‌ها،

مؤسسات عالی حساسیتی و همچنین بازیگران غیردولتی زیر مجموعه نیز به طور خاص استقرار، نگهداری و توسعه پایدار دولت الکترونیک یک پروژه مستقل همراه با الزامات، قوانین، منابع و زیرساخت های منحصر به پروژه اجرای دولت الکترونیک در آن سازمان تعریف شود.

در این پژوهش دو ویژگی در بخش قانون گذاری و الزامات دولت الکترونیک مورد توجه قرار گرفت:

۱. یکپارچگی و انسجام قوانین و الزامات اجرایی در دولت الکترونیک

نتایج حاصل از پژوهش انجام شده به اهمیت ماهیت یکپارچه اهداف استقرار و توسعه پایدار دولت الکترونیک تأکید دارد. هم افزایی های احتمالی و مبادلات مورد نیاز برای دستیابی به اهداف به تخصیص صحیح منابع بستگی دارد. همچنین این موضوع می تواند عوارض جانبی ناخواسته را که دستیابی به اهداف در سایر زمینه ها را به خطر می اندازد، از بین ببرد. به همین ترتیب، فراهم کردن پیش شرط های جوامع پایدار و تاب آور از طریق دولت الکترونیک به رویکردی کل نگر بستگی دارد و ظرفیت دولت و استان را برای تنظیم مجدد سیاست گذاری از طریق چارچوب جدیدی از حکمرانی و خدمات عمومی با تأثیر بالا ایجاد می کند. به طور کلی، ادغام مستلزم یافتن راه هایی برای تقویت همکاری بین مؤسسات در تمام سطوحی است که با مسائل مرتبط نزدیک سروکار دارند.

این ممکن است مستلزم ایجاد ترتیبات نهادی کافی یا ساده سازی شیوه نامه ها، الزامات، ظرفیت ها، ترتیبات بودجه و منابع باشد. همچنین شامل روش های مختلف مشارکت سهامداران غیردولتی در تصمیم گیری از طریق مشارکت و مفهوم رایج رویکرد کل مجموعه ی استان است.

طبق پیشنهاد مدل سازمان ملل سه بعد ادغام را می توان ارائه کرد: یکپارچگی افقی، یعنی ادغام در بخش ها یا نهادها. ادغام عمودی، یعنی چگونه می توان اقدامات سطوح استان و مجموعه های پایین دستی سازمان های استانی را برای ایجاد نتایج منسجم همسو کرد و مشارکت همه ذینفعان در تحقق اهداف مشترک در سطح استان یا کشور در نظر گرفت.

ائتلاف در سراسر استان امکان هماهنگی سیاست ها و استراتژی ها و اجرای آنها را فراهم می کند. به منظور چنین تلاش های مشترکی می توان از حداکثر پتانسیل استفاده کرد، از سرمایه گذاری های اضافی یا همپوشانی اجتناب کند، به جای آن از هم افزایی استفاده کرد و فرهنگ اشتراک گذاری را آموزش داد. اجتناب از پراکندگی و دستیابی به همکاری مؤثر در یک ساختار حاکمیتی مشارکتی که همه بازیگران مربوطه را درگیر می کند، بسیار مهم است.

با این حال، هماهنگی بین ذینفعان مربوطه، مانند نهادهای فناوری اطلاعات و وزارتخانه ها، اغلب وجود ندارد، زیرا اغلب این بازیگران برنامه های خود را دارند و برنامه های سایر نهادها را در نظر نمی گیرند.



این چندپارگی به شدت مانع توسعه پایدار جوامع تاب آور می شود. مهم است که اطمینان حاصل شود که مسئولیت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان های موازی و بین سازمان های زیرمجموعه توزیع می شود، مبادا رقابت رخ دهد که منجر به تکرار تلاش ها و هدر رفتن دارایی ها شود، که همگی عملکرد متقابل را تضعیف می کنند. این به نوبه خود، کارایی و اثربخشی دولت الکترونیک را کاهش می دهد و منجر به طراحی و ارائه خدمات عمومی ضعیف و همچنین تضعیف حکمرانی خوب به طور کلی می شود.

اگرچه بسیاری از کاستی ها نتیجه کمبود منابع مالی است، سیستم های موجود اغلب دارای افزونگی های متعددی هستند که تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات و سایر هزینه های بودجه را کاهش می دهند و در نتیجه فرصت های جدید برای رشد بلندمدت را مختل می کنند.

بخش عمومی به طور کلی سازمان قوی را برای یکپارچه سازی و استفاده موفق از سیستم های اطلاعاتی دولت الکترونیک را مهم می داند و در واقع، یکپارچگی افقی سیاست ها برای خنثی کردن رقابت و تسهیل رویکرد کل استان برای توسعه دولت الکترونیک را تقویت می کند، بسیار مهم است. همکاری لازم مستلزم هماهنگی گسترده بین آژانس ها و سازمان های مختلف است و تنها زمانی می تواند رخ دهد که یک نهاد دارای مسئولیت و قدرت کلان و فراگیر باشد که با دستورات سیاسی روشن از بالا حمایت می شود. این امر مستلزم تغییر اساسی در فرهنگ و ارزش های کل سازمان ها است.

افزایش کارایی و اثربخشی در مدیریت دولت الکترونیک و ارائه خدمات یک محرک طولانی مدت و ثابت برای اصلاح دولت الکترونیک بوده است، با طرح برنامه های کوتاه مدت و واکنشی موفقیت و پیشرفت مناسبی نخواهد داشت.

دولت الکترونیک از جمله موارد دیگر، کاهش بار اداری را تسهیل می کند، با حذف موارد تکراری و محدود کردن تعداد دفعات جمع آوری اطلاعات یکسان از افراد یا شرکت ها، امکان اشتراک گذاری منسجم اطلاعات در بین سازمان های استان را فراهم می شود.

یکپارچگی و انسجام سیاست ها می تواند محرک قدرتمند دیگری برای پیشبرد دولت الکترونیک باشد. یکی از ضروریات این ادغام، طراحی رویکردهای جدید دولت الکترونیک است.

افزایش همکاری در بین سازمان های استان (هم در بخش ها و هم در سطوح متفاوت) پیامدهایی برای اشتراک گذاری داده ها و پروتکل های ارتباطی دارد که مستقیماً با دولت الکترونیک مرتبط هستند.

۲. همسویی قوانین و الزامات در دولت الکترونیک

توصیه می شود که سیاست ها و الزامات از دو جنبه مورد توجه قرار گیرد ۱. سیاست ها و الزامات اجرایی انسجام و هماهنگی لازم در سراسر بخش ها به خصوص بخش هایی که در تعاملات افقی و عمودی با یکدیگر هستند، را دارا باشد ۲. با سیاست ها و الزامات اجرایی بیش از حد مانعی برای نوآوری و ریسک در مدیریت نباشند. این



موفقیت مستلزم یک رویکرد کلی دولتی در میان وزارتخانه ها و سازمان ها و بین سطوح و همچنین مشارکت با بازیگران غیردولتی است.

این رویکرد باید توسط یک اراده سیاسی در سطح بالا، پشتیبانی شود، مجموعه ای که شامل یک نهاد موثر بین دولتی با منابع مالی مشخص و قدرت تصمیم گیری است، مسئول به حداکثر رساندن پتانسیل ICT همچنین با عزم جدی برای تامین زیرساخت های مناسب برای قابلیت همکاری و تراکنش های دیجیتال در سراسر بخش عمومی است که به استانداردهای مشترک، اشتراک داده ها، کارکنان بسیار ماهر و همچنین ظرفیت سازمانی سالم وابسته است، تلاش موثر داشته باشد.

اراده سیاسی برای این تغییر جهت استراتژیک حیاتی است. همچنین دستیابی به تأثیرات خدمات عمومی از طریق استقرار طیف کامل کانال ها برای ارائه خدمات، چه آنلاین و چه آفلاین، برای دسترسی کل جمعیت، هر کسی که هستند و هر کجا که هستند، طراحی شده اند، ضروری است.

از آنجا که تاکید بر موضوع "تحول به سوی جوامع پایدار و تاب آور" به عنوان پیش شرط دستیابی به اهداف توسعه پایدار مورد از اهداف ملی و بین المللی می باشد. تقویت تاب آوری مستلزم حصول اطمینان از این است که مردم، جوامع و نهادها منابع و ظرفیت هایی برای پیش بینی، کاهش، جذب و سازگاری با شوک ها و خطرات مختلف دارند. همچنین مستلزم اقداماتی است که فقیرترین و آسیب پذیرترین قشر را هدف قرار داده و در جهت توانمندسازی آنها از طریق اشتغال و اقدامات اجتماعی و سایر اقدامات سیاسی تلاش کند. بنابراین، تاب آوری در همه ابعاد توسعه پایدار شامل طیف وسیعی از استراتژی ها می شود که فراتر از سیستم ها و برنامه های اضطراری است، مانند تقویت خدمات عمومی، بهبود شبکه های ایمنی اجتماعی، سیاست های موثر اقتصاد کلان و شهرنشینی. دولت در سطح ملی و استانداری تهران در سطح استان مسئولیت حیاتی برای ایجاد انعطاف پذیری و کمک به کسانی که بیشتر تحت تأثیر شوک های احتمالی هستند، را دارند.

رویکردهای سازمانی و مدیریتی

رویکرد یکپارچه و منسجم برای اجرای دولت الکترونیک به شکل یک پروژه انحصاری در سازمان ها مستلزم مدیریت یکپارچه، هماهنگی و بدور از سلاقی شخصی مدیران می باشد، به این منظور پیشنهاد می شود ۱. علاوه تاکید بر نوآوری و خلاقیت مدیران آگاه در جهت استقرار و توسعه دولت الکترونیک با اتخاذ راهکارهایی از اعمال تعدد نظرات که به واسطه تغییرات مدیریتی ایجاد می شود و منجر به هدر رفت منابع می شود جلوگیری کرد. ۲. ارتقاء سطح دانش مدیران و کارکنان سازمان ها و توجه بیشتر به سواد دیجیتال، در میان مدیران و کارمندان سازمان ها الزامی می باشد.

۳. توجه مدیران عالی رتبه و مدیران بخش ها به اختصاص بودجه و همچنین نقدینگی به طور خاص برای پروژه استقرار و توسعه پایدار دولت الکترونیک، یک امر حیاتی می باشد.



۴. اهتمام مدیران به واگذاری مراحل استقرار و اجرای دولت الکترونیک به افراد و گروه های شایسته و نه بایسته.
۵. پرورش نیروی ماهر و کارا در حوزه دولت الکترونیک در سازمان ها از الزامات اجرا و توسعه پایدار دولت الکترونیک می باشد. ۶. تشویق و ایجاد انگیزه برای نیروی کار به جهت بکارگیری و ارائه خدمات الکترونیک در سازمان از الزامات توسعه دولت الکترونیک می باشد.

۷. پیاده سازی و ارائه خدمات الکترونیکی متکی بر توانایی کاربران در استفاده از آنها است. ۸. با توجه به مزایای بالقوه اجتماعی-اقتصادی برای شهروندان و سازمان، باید بر توسعه مهارت ها تأکید بیشتری شود. ۹. افزایش آگاهی در مورد اطلاعات و خدمات و ترویج استفاده از آنها مستلزم مشارکت با سایر بازیگران مانند جامعه مدنی و بخش خصوصی است. ۱۰. دولت تأمین کننده خدمات است، اما تقاضا برای آنها باید در بخش ها ارتقا یابد تا بر چالش های متعدد بخش های مختلف جمعیت غلبه کند.

۱۱. نیاز به توسعه ظرفیت نهادی و فردی در طراحی و اجرای طرح های تاب آوری الکترونیکی، به ویژه در سازمان های استان تهران که در شرایط خاص قرار دارند، قابل توجه است.

۱۲. سه توصیه کلیدی برای مدیران، سیاستگذاران و دست اندرکارانی که در تقاطع تاب آوری الکترونیکی و مدیریت ریسک کار می کنند به شرح زیر است:

✓ تلاش های منسجم و مستمر برای تاب آوری الکترونیکی دانستن چالش ها،

✓ درجات و انواع آسیب پذیری ها برای طراحی و

✓ درجات و انواع آسیب پذیری ها برای اجرای طرح های تاب آوری الکترونیکی مناسب، حیاتی است.

آمادگی و همچنین اقدامات برای پیشگیری و کاهش خطرات، چالش ها متفاوت خواهد بود. ۱۳. انتظار می رود ارزیابی ریسک و آسیب پذیری برای شناسایی زیرساخت ها، داده ها، برنامه های کاربردی، امکانات و جوامع در معرض خطر، که به طراحی و بهبود ابتکارات انعطاف پذیری الکترونیکی کمک می کند، صورت بگیرد.

۱۴. سیاست های منسجم و یکپارچه فناوری اطلاعات و ارتباطات و مدیریت ریسک باید به وضوح نقش ها و مسئولیت های سازمانی، از جمله بین سازمان های مرکزی استان و محلی را ترسیم کند.

۱۵. این موارد باید شامل تخصیص بودجه و تقسیم وظایف مربوط به پیگیری، نظارت و ارزیابی باشند. آنها باید

۱۶. نقش ابزاری فناوری های نوظهور را برای توسعه پایدار مهار و تقویت کنند. تلاش های پایدار به جریان اصلی مدیریت بحران برای اجرا و توسعه پایدار کمک می کند.

تعداد قابل توجهی از شهرها در سراسر جهان ابتکارات محلی را در پاسخ به شناخت رو به رشد نیاز به بهبود پایداری و انعطاف پذیری خود اتخاذ کرده اند.

سازمان ها و بازیگران دولتی و غیردولتی در استان تهران با همسویی با اهداف توسعه پایدار، نسبت به سیاست های مربوط به استقرار دولت الکترونیک به منظور ارائه خدمات و برقراری عدالت اجتماعی و فراهم کردن فرصت های برابر برای همه، از جمله گروه های آسیب پذیر؛ توسعه زمین و برنامه ریزی کاربری زمین؛ توسعه اقتصادی؛



رشد هوشمند؛ بهینه سازی حمل و نقل از جمله در ارتباط با حمل و نقل عمومی درون شهری؛ پیشگیری از آلودگی، انرژی، آب و حفظ منابع؛ پروژه های زیست محیطی و سیاست های توسعه انرژی جایگزین، اقدام کرده اند. نیاز به ۱۷. افزایش پایداری و تاب آوری شهرها بسیاری از سیاستمداران، سیاست گذاران و مقامات دولتی را بر آن داشته تا سیاست ها و فعالیت های جدیدی را تعریف کنند.

۱۸. به منظور ادغام این سیاست ها در برنامه ریزی استانی و تلاش های توسعه، فرآیندهای مدیریت دولتی به طور مداوم مهندسی مجدد شوند و به طور فزاینده ای توسط فناوری ها و نوآوری های در حال ظهور پشتیبانی شوند. پورتال های مقامات اداره دولتی این فرصت را در اختیار سازمان های مربوطه در استان قرار می دهند که نه تنها خدمات دیجیتال را انجام دهند، بلکه در عین حال انعطاف پذیری و پایداری خود را «بومی سازی» کنند.

۱۹. به منظور انجام هرچه بهتر این امر بر نیاز به سیستم های استان تهران مبتنی بر وب برای افزایش دسترسی به خدمات و ایجاد تعامل بیشتر میان مؤسسات تأکید می کند. باید اطمینان حاصل شود که سیاست ها متناسب با ویژگی های اجتماعی-اقتصادی استان است.

۲۰. بنابراین، تجزیه و تحلیل پورتال های مدیریت دولتی ضروری و راهی برای ارزیابی توسعه دولت الکترونیک است. چنین ارزیابی به سازمان های بخش عمومی کمک می کند تا استراتژی وب خود را تعیین کنند، به سیاست ها و عملیات های انعطاف پذیر و پایدار دست یابند، و سیاست گذاران و آژانس ها را در مورد نحوه عملکرد دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان آگاه کنند.

۲۱. از آنجایی که استان تهران بیشترین ارتباط مستقیم را با شهروندان دارد، جمع آوری و بهره برداری از داده های سطح منطقه و محلی بسیار مهم است، زیرا هر چه منابع بیشتری در سطح استان تخصیص داده شود، شهروندان ارزش بیشتری کسب می کنند. همانطور که در سطح ملی اتفاق می افتد، اقدامات و ابتکارات موفق موجود در سراسر جهان می تواند معیاری برای توسعه دولت الکترونیک استان باشد.

۲۲. سیاستمداران، سیاست گذاران و مدیران ادارات عمومی استان می توانند از ارزیابی دولت الکترونیک و پارادایم های موفق در کلان شهرها به عنوان راهنمای تصمیم گیری آگاهانه استفاده کنند. آن ها می توانند نتایج سرمایه گذاری های فعلی دولت الکترونیک را زیر نظر داشته باشند و تعیین کنند که آیا استراتژی دولت الکترونیک به خوبی متعادل، متمرکز و همسو با برنامه تعیین شده انعطاف پذیری و پایداری است یا خیر. سپس تصمیم گیرندگان می توانند اهداف جدیدی را در مورد زمینه های خاص ارائه خدمات دولت الکترونیک تعیین کنند و دستور کار استان تهران را بهبود بخشند. ارزیابی و مقایسه عملکردهای مختلف ابزارهای کلیدی برای به تصویر کشیدن وضعیت دولت الکترونیک موجود، تعیین اهداف تحقق یافته، تایید کارایی سیاست های اعمال شده، شناسایی نقاط قوت و ضعف، پیشنهاد اقدامات جدید و جستجوی الگوهای عملیاتی بهبود یافته در استان تهران خواهد شد.



۲۳. از یافته های این پژوهش که قابل توجه می باشد نیاز به انتقال تمرکز ارزیابی توسعه دولت الکترونیک به سطوح مختلف مدیریت دولتی می باشد. انتظار می رود که ارزیابی دولت الکترونیک در سطوح و واحدهای مختلف می باشد که بهبود خدمات عمومی، مشارکت شهروندان و شفافیت و پاسخگویی مقامات را موجب می شود.

دولت الکترونیک در سازمان های استان همچنین می تواند به عنوان ابزاری برای پیشبرد اهداف تاب آوری و پایداری و همسوسازی عملیات اجرایی کردن دولت الکترونیک با برنامه های استراتژی دیجیتال ملی استفاده شود. نتایج ارزیابی می تواند معیارهای مفیدی را ایجاد کند که می تواند منجر به بهبود بیشتر و استفاده از بهترین شیوه ها شود. اقدامات مورد نیاز برای بهبود حکمرانی عمومی محلی و دستیابی به اهداف توسعه پایدار نیازمند شاخص های زیرملی، سیاست مدار و ظرفیت سازی بیشتری است. این به شاخص ها باید خدمات خاص شهرداری، مشارکت اجتماعی، حمایت از گروه های آسیب پذیر، دسترسی به اطلاعات و اقدامات ضد فساد را ارزیابی کنند.

فرهنگ دیجیتال

ایجاد اعتماد عمومی برای نتایج مؤثر دولت الکترونیک گام اساسی دیگر در جهت دستیابی به اهداف استقرار و توسعه دولت الکترونیک در استان تهران و به طور کلی در سطح کشور می باشد. این امر در درجه اول به اجرای یک خط مشی عمومی سالم بستگی دارد که اولویت های مردم را در عملکرد سازمانی و دسترسی برابر به خدمات عمومی با کیفیت منعکس می کند.

برای ارائه خدمات مؤثر، برنامه های کاربردی دولت الکترونیک باید به گونه ای طراحی شوند که نیازها را برآورده کنند و مشارکت فعال مردم را در شناسایی آنها و مهم تر از همه، اجرای طرح ها و پروژه های قابل اعتماد در همه سطوح ارتقا دهند. نقش مقامات محلی در توسعه پایدار برای دستیابی به آسیب پذیرترین اقشار اهمیت بیشتری خواهد داشت. بنابراین، کار محلی و منطقه ای با همه جوامع از طریق روش های مشارکتی نوآورانه ضروری است. افزایش انتظارات شهروندان برای خدمات مؤثر، عادلانه و شهروند محور، مستلزم تغییر از ساختارهای سازمانی درونی، ناپیوسته و فرآیند گرا به چارچوب های بسیار مشارکتی برای ارائه یکپارچه خدمات و افزایش تأثیر توسعه است.

برای ایجاد یک محیط قابل اعتماد، پاسخگو، فراگیر و مؤثر برای استفاده از فناوری در خدمات عمومی و حکمرانی خوب، به چارچوب های خط مشی و راهبردی روشن و بلندمدت نیاز است. این چارچوب ها باید طراحی برای خدمات عمومی در حمایت از خدمات عمومی باشد. اجرای اصول اصلی توسعه پایدار دولت الکترونیک ظرفیت سازمان های قابل اعتماد برای برآوردن انتظارات عملکرد، ادراکات شایستگی و ارائه خدمات عمومی مؤثر برای همه، همراه با پاسخگویی عمومی، باید از جمله دغدغه های اصلی در مدیریت دولتی، استانی و اهداف اساسی اصلاحات بخش عمومی باشد.



شهروندان و کسب و کارها خواستار حکمرانی باز، شفاف، پاسخگوتر و مؤثرتر هستند، در حالی که فناوری‌های جدید مدیریت دانش، اشتراک‌گذاری و همکاری مؤثر بین همه بخش‌ها و در همه سطوح دولت را ممکن می‌سازد. باید بر اعتمادسازی بین شهروندان و دولت آنها از طریق اصول شفافیت، شمول و همکاری تأکید ویژه‌ای شود.

بخش‌های مختلف دولت دیگر نمی‌توانند به‌طور یک‌جانبه خدمات ارائه دهند و تقاضاها برای استفاده کارآمدتر و مسئولانه‌تر از بودجه عمومی را که می‌تواند ناشی از یکپارچه‌سازی خدمات باشد، نادیده بگیرند. فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند شفافیت را با فراهم کردن دسترسی به اطلاعات بهبود بخشد، که همچنین مسئولیت‌پذیری را افزایش می‌دهد و می‌تواند آنچه را که دولت انجام می‌دهد و چقدر خوب انجام می‌دهد بررسی کند. توسط فناوری اطلاعات و ارتباطات همچنین مشارکت را از طریق به اشتراک‌گذاری دو طرفه دانش و تجربیات بین واحدهای حاکمیتی، اجرایی و شهروندان ارتقا می‌دهد.

این امکان ایجاد مشترک خدمات عمومی و همکاری در تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری مبتنی بر شواهد را در سراسر سیلوهای استانی و همچنین در فراسوی مرزهای استان و در سراسر کشور فراهم می‌کند. به طور خلاصه، فناوری اطلاعات و ارتباطات عاملی است که بازی را تغییر می‌دهد.

در عین حال، فقدان مقررات می‌تواند مانع استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در طراحی و ارائه خدمات عمومی شود. تدوین استراتژی بلندمدت فناوری اطلاعات و ارتباطات و حمایت از آن با منابع لازم، چارچوب نظارتی و اراده سیاسی، پتانسیل منحصر به فردی برای تضمین توسعه پایدار دارد. یک استراتژی کلی دولت باز، مدیریت صحیح منابع انسانی، و رویه‌های شفافیت جامع باید برای مدیریت و نظارت بر رفتار کارکنان سازمانی ایجاد شود. شکل‌های جدیدی از چارچوب‌های نهادی برای هماهنگی، همکاری و پاسخگویی مؤثر باید در سراسر استان و با بازیگران غیر دولتی مرتبط ایجاد شود که می‌تواند در ایجاد اعتماد و ایجاد ارزش عمومی کمک کند. سیاست‌گذاران باید به دنبال دولتی باشند که به روی شهروندان باز باشد. فرآیندها و روش‌های هماهنگی نوآورانه برای ارائه خدمات، مشارکت و توانمندسازی شهروندان، و همچنین باز، فراگیر و قابل دسترس بودن چنین خدماتی برای همه گروه‌های جامعه، از جمله افراد محروم و آسیب‌پذیر، ضروری است.

میزان مشارکت در سازمان‌ها و واحدهای مختلف می‌تواند متفاوت باشد، اما آنچه برای همه کارآمد است، اتخاذ رویکردی جامع برای اصلاحات بخش عمومی مردم‌محورتر و رهبری اخلاقی در همه سطوح است. این امر اعتبار و اعتماد مدیریتی را به نهادهای عمومی باز می‌گرداند.

این استراتژی همچنین فرهنگ همکاری چندجانبه را بر اساس چشم‌انداز غیر مشترک برای همه تقویت می‌کند. نتایج می‌تواند برنامه‌های توسعه ملی و اهداف توسعه پایدار را تحقق بخشد. همه اینها مستلزم قابلیت‌های تحول‌آفرین از طریق رهبری اخلاقی، شفافیت و مبارزه با فساد است.



در نهایت، و اغلب زیربنای سایر عوامل توانمندساز برای ایجاد دولت الکترونیک برای حمایت از تحول به سوی جوامع پایدار و تاب آور، استفاده از قدرت فناوری های جدید از طریق استراتژی های مدیریت ICT مناسب، که یکپارچگی سیاست ها و انسجام در رویکردهای دولت الکترونیک را افزایش می دهد، ضروری است. منابع مدیریت دولتی باید با ارزش های اخلاقی و مدیریت شفاف آن منابع تکمیل شود.

زمانی «شکاف دیجیتالی» را عدم دسترسی به اینترنت و سخت افزار مانند رایانه، تلفن و دستگاه های تلفن همراه می دانستند. اما دسترسی از طریق پیشرفت فناوری و مقرون به صرفه بودن، مانند دسترسی به تلفن همراه، بهبود یافته است. با این حال، شکاف های دیجیتالی جدیدی مانند سرعت و کیفیت آن دستگاه ها و در سواد دیجیتال یا دانش استفاده از آنها پدیدار شده است. از این رو، بحث از «یک شکاف دیجیتالی» به «شکاف های دیجیتالی چندگانه» منتقل شده است، که نه تنها یک چالش جهانی است، بلکه مشکلات بافتی محلی از نظر در دسترس بودن محتوا، پهنای باند، و مهارت ها، در میان مسائل دیگر است.

تحقیقات نشان می دهد که خانواده های کم درآمد، آن هایی که تحصیلات کمتری دارند، افراد دارای معلولیت و ساکنان روستاها عموماً هم در پذیرش پهنای باند و هم در استفاده از رایانه عقب هستند. با توجه به انبوه شکاف های دیجیتالی امروزه، نیاز به «استفاده مفید»، اصطلاحی که برای توصیف تفاوت بین دسترسی و آنچه مردم با آن انجام می دهند، به عنوان یک تفاوت ساز کلیدی از نظر اینکه آیا مردم می توانند از خدمات دولتی الکترونیکی استفاده کنند ظاهر می شود.، که به سرمایه گذاری در توسعه مهارت های دیجیتال نیز نیاز دارد.

با وجود اقشاری که امکان دسترسی آنلاین به خدمات دولت الکترونیک ندارند ممکن است ناخواسته شکاف های دیجیتالی جدیدی را با کنار گذاشتن کسانی که نمی توانند از خدمات آنلاین استفاده کنند، ایجاد کنند. بنابراین، تکمیل خدمات آنلاین با خدمات آفلاین مبتنی بر فناوری، اهمیت فزاینده ای دارد زیرا کشورها به سمت اتخاذ یک دولت دیجیتال بیشتر با هدف ارتقای کارایی و فراگیر حرکت می کنند.

برای استفاده از دولت الکترونیک، برخی از کشورها خدمات را به طور پیش فرض دیجیتالی می کنند که عمدتاً برای استفاده آنلاین طراحی شده اند، اما زمانی که برخی از خدمات به صورت آفلاین در دسترس نیستند، پیامدهای بالقوه آن قابل توجه است. بخش عمومی به طور ناخواسته شکاف های دیجیتالی جدیدی را با پیشرفت خدمات دولت الکترونیک برای کسانی که نمی توانند از آنها استفاده کنند ایجاد می کند. با توجه به این مشکل برخی دولت ها برای اندازه گیری پیشرفت، از داشبورد ردیابی عملکرد برای مدیران خدمات استفاده می کند، که آنها را قادر می سازد استفاده از خدمات را در کانال های دیجیتال و غیر دیجیتال ردیابی کنند. برای مثال، در پردازش تمدید گواهینامه رانندگی، داشبورد تعداد تراکنش های دیجیتالی را نشان می دهد. با تفکیک داده ها بر اساس دستگاه، مانند دسکتاپ، موبایل، یا جدول، و رضایت کاربر انجام می شود.



طراحی سیستم ایمن در دولت الکترونیک

عوامل امنیتی با هدف گسترش استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در استراتژی‌های امنیت سایبری و جلوگیری از آسیب‌های آتی ناشی از حملات سایبری انجام می‌شود. با این حال، فرصت اقتصادی بلندمدت در نوسازی زیرساخت‌های صنعتی نهفته است.

شاخص جهانی امنیت سایبری که توسط اتحادیه بین‌المللی مخابرات ایجاد شده است، می‌تواند به عنوان مرجعی برای مقامات دولتی در فرآیند طراحی سیستم‌های دولت الکترونیک ایمن باشد. از طریق استفاده از این شاخص‌ها، دولت‌ها می‌توانند پیشرفت در استقرار موثر فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه استراتژی‌های امنیت سایبری را ارزیابی کنند. این ارزیابی به دولت‌ها سطح سلامت امنیت سایبری آنها را ارائه می‌دهد و راه حل‌هایی برای مقابله با خطرات دولت الکترونیک ارائه می‌دهد.

به طور خاص، این شاخص نوع، سطح و تکامل تعهدات امنیت سایبری در کشورها را اندازه‌گیری می‌کند، که در نهایت به کارشناسان فرصتی می‌دهد تا عملکرد این تعهدات را از منظر منطقه‌ای و جهانی ارزیابی کنند. حفاظت از زیرساخت‌های اطلاعاتی حیاتی، سیستم‌ها و شبکه‌های اطلاعاتی به هم پیوسته، که اختلال یا تخریب آنها به طور جدی بر سلامت، ایمنی، امنیت، رفاه اقتصادی شهروندان و به طور بالقوه عملکرد مؤثر دولت یا اقتصاد تأثیر می‌گذارد.

همچنین برای امنیت یک کشور، یک چارچوب CII^۱ به خوبی تثبیت شده و محافظت شده است که به خوبی با دولت تعامل دارد. بنابراین، در طراحی سیستم‌های دولت الکترونیک، مهم است که CII‌ها و اینکه چگونه ممکن است بر خدمات آنلاین تأثیر بگذارند، در نظر گرفته شود. با توجه به نیاز به حفاظت از زیرساخت‌های اطلاعاتی در برابر خطر یا تهدید، مقامات دولتی باید از اثرات مخرب احتمالی اختلال آن آگاه شوند تا اثربخشی کاهش را بهبود بخشند. حفاظت از اطلاعات حیاتی، ارتباطات یا خدمات اطلاعاتی را که برای عملکرد یک اقتصاد مدرن ضروری هستند، ایمن می‌کند.

پنج ستون اصلی در دستور کار جهانی امنیت سایبری وجود دارد که پایه محکمی برای ایجاد یک سیستم ایمن دولت الکترونیکی ایجاد می‌کند. حقوقی، فنی، سازمانی، ظرفیت‌سازی و همکاری که اینها جنبه‌های مختلف امنیت سایبری دولت را اندازه‌گیری می‌کنند. تعهد و همچنین پیشرفتی که دولت‌ها با آن از مجرمانه بودن، یکپارچگی و در دسترس بودن اطلاعات آنلاین اطمینان می‌دهند.

✓ عوامل حقوقی به دنبال ایجاد توصیه‌هایی در مورد نحوه برخورد با فعالیت‌های مجرمانه ارتكابی در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق قوانین به شیوه‌ای سازگار بین‌المللی است.

^۱critical information infrastructures



- ✓ عوامل فنی بر اقدامات کلیدی برای رسیدگی به آسیب‌پذیری‌ها در محصولات نرم‌افزاری، از جمله طرح‌های اعتبارسنجی، پروتکل‌ها و استانداردها تمرکز دارد.
- ✓ عوامل سازمانی چارچوب‌های عمومی و استراتژی‌های واکنش را برای پیشگیری، شناسایی، پاسخ به و مدیریت بحران حملات سایبری، از جمله حفاظت از سیستم‌های زیرساخت اطلاعات حیاتی کشورها، در نظر می‌گیرد.
- ✓ عوامل ظرفیت‌سازی، استراتژی‌هایی را برای افزایش آگاهی، انتقال دانش و تقویت امنیت سایبری در دستور کار سیاست‌های ملی تدوین می‌کند.
- ✓ عوامل همکاری توسعه استراتژی همکاری بین‌المللی، گفتگو و هماهنگی در مقابله با تهدیدات سایبری است.

هر پنج مؤلفه اساسی برای تضمین امنیت سایبری به طور هم‌افزایی کار می‌کنند.

۱. چارچوب قانونی

اقدامات قانونی به دولت‌ها و سایر ذینفعان اجازه می‌دهد تا سازوکارهای پاسخگویی اساسی به حملات سایبری از جمله در سیستم‌های دولت الکترونیک را تعریف کنند. این سازوکارها ممکن است شامل بررسی و تعقیب جرایم و نقض هنجارها باشد که منجر به اعمال تحریم‌ها برای عدم رعایت و نقض قانونی توسط عوامل یا نهادهای شرور شود.

یک چارچوب قانونی حداقل استانداردهای رفتاری را در سراسر جهان تعیین می‌کند، که برای همه قابل اجرا است، که بر اساس آن می‌توان قابلیت‌های امنیت سایبری بیشتر را ایجاد کرد. در نهایت، هدف این است که همه کشورها بتوانند قوانین کافی برای هماهنگ کردن رویه‌ها و ارائه محیطی برای اقدامات متقابل که مبارزه بین‌المللی علیه جرایم سایبری را تسهیل می‌کند، داشته باشند.

۲. چارچوب سازمانی

داشتن یک استراتژی امنیت سایبری، یک سازمان هماهنگ کننده و مجموعه‌ای از شاخص‌ها برای ردیابی جرایم سایبری مهم است. سازمان‌ها باید یک استراتژی امنیت سایبری قوی طراحی و اجرا کنند تا سیستم دولت الکترونیکی خود را ایمن کنند. یک استراتژی موثر باید شامل حفاظت از زیرساخت‌های اطلاعاتی حیاتی و یک طرح ملی تاب‌آوری باشد. فرمول استراتژی نیز باید همه ذینفعان مربوطه برای ایجاد اعتماد و شفافیت در دولت و اطمینان از بهره‌مندی همه از منافع آن، برای مشاوره باز باشد. در حالت ایده‌آل، استراتژی‌های امنیت سایبری باید با استراتژی ملی دولت الکترونیکی همسو باشد. در سطح کلان همچنین باید با ایجاد مجموعه‌ای ملی مسئول



تضمین انسجام در اجرای استراتژی‌های امنیت سایبری و ارزیابی اثربخشی آنها را در نظر بگیرند. این باید با تعهد به توسعه منابع انسانی و رهبری تکمیل شود. بدون استراتژی امنیت سایبری ملی، مدل حاکمیتی و نهاد نظارتی، تلاش‌های بخش‌ها و صنایع مختلف می‌تواند ناهمگون و قطع شود، که می‌تواند تلاش‌ها برای دستیابی به هماهنگی ملی و افزایش انعطاف‌پذیری دولت الکترونیک را در صورت حمله سایبری خنثی کند. به همان اندازه تدوین شاخص‌هایی برای ردیابی حوادث سایبری مهم است. اندازه‌گیری پیشرفت، مانند مشاهده روندهای فعلی و گذشته، و انجام اقدامات مناسب در آینده برای پیاده‌سازی یک سیستم دولت الکترونیک ایمن و توسعه استراتژی‌های سایبری بیشتر، حیاتی است.

هلند از معیارهایی برای اندازه‌گیری توسعه امنیت سایبری خود استفاده می‌کند که نتیجه آن در گزارش ارزیابی امنیت سایبری هلند خلاصه شده است. مرکز ملی امنیت سایبری آنها گزارش‌های افشا، توصیه‌های امنیتی و حوادث را با استفاده از یک سیستم ثبت گردآوری می‌کند. معیارها امکان مشاهده و رسیدگی به روندها را فراهم می‌کنند. وجود معیارهای امنیت سایبری نشانه این است که سازمان‌ها دارای مجموعه اقدامات قانونی شناخته شده برای ارائه داده‌های متعادل و بی‌طرفانه در مورد عملکرد توسعه امنیت سایبری است. چنین اقداماتی داده‌های مهمی را فراهم می‌کند که هر دو بخش خصوصی و عمومی را برای تصمیم‌گیری‌های اداری بیشتر در رابطه با ارتقای سیستم دولت الکترونیک تجهیز می‌کنند.

۳. چارچوب فنی

ایجاد ویژگی‌های امنیتی قوی در شبکه‌های ارتباطی و افزایش انعطاف‌پذیری در برابر حملات شبکه‌ای که شامل دسترسی، اصلاح یا محرومیت از خدمات می‌شود، پیش‌نیاز توسعه موفق دولت الکترونیک است. تهدیدات امنیت شبکه مانند تروریسم سایبری، جاسوسی سایبری، تهدیدات مداوم پیشرفته، تهدیدات ترکیبی و غیره، نتیجه تکامل سریع و مستمر فناوری است. فایروال، نرم‌افزار آنتی ویروس، مجموعه نرم‌افزارهای امنیت اینترنت، ضد بدافزار، رمزگذاری و حصار امنیتی از جمله اقداماتی هستند که برای جلوگیری از به خطر افتادن امنیت شبکه مورد استفاده قرار می‌گیرند. برای اطمینان از یک سیستم دولت الکترونیک قابل اطمینان تر و ایمن تر، دولت‌ها باید یک تیم واکنش اضطراری رایانه‌ای یا یک تیم پاسخگویی به حوادث امنیتی رایانه‌ای ایجاد کنند که به حوادث رایانه‌ای یا امنیت سایبری که صرفاً بر مؤسسات دولتی تأثیر می‌گذارد پاسخ دهد. یک استراتژی محاسبات ابری که به خوبی طراحی شده باشد می‌تواند با به اشتراک گذاری چارچوب‌ها در برنامه‌های مختلف دولت الکترونیک، افزایش استفاده از منابع و ارائه مقیاس‌پذیری مقرون به صرفه باشد. رایانش ابری می‌تواند ظرفیت یکپارچه‌سازی و قابلیت همکاری در سراسر سامانه‌های دولت الکترونیک را افزایش دهد. علاوه بر این، با تجزیه و تحلیل حجم عظیمی از داده‌ها، محاسبات ابری امکان شناسایی سریع تقلب را فراهم می‌کند که فرصت‌هایی را برای رسیدگی به فساد در بخش عمومی فراهم می‌کند. در حالی که یک استراتژی محاسبات ابری فعال خدمات را بهبود می‌دهد.



بخشد، فرآیندها را بهینه می کند و فرصت های بیشتری را برای تعامل با دولت به شهروندان می دهد، اما با چالش های خاصی همراه است. از این رو، ممیزی های امنیتی منظم باید برای اطمینان از عملکرد مناسب و امنیت سیستم انجام شود.

علاوه بر این، پشتیبان گیری و ویژگی های بازیابی باید برای جلوگیری از دست رفتن داده ها یا عدم اتصال در هنگام بلایای طبیعی یا رویدادهای مشابه وجود داشته باشد.

پیشنهاد دیگر پژوهش این است که این مدل به گونه ای ایجاد شود که از جز به کل را پوشش دهد این بدین معنی می باشد که از واحد های کوچک سازمان ها تا بخش های کلان استان و کشور از این لایه های امنیتی برخوردار باشند و صرفاً شامل یک بخش یکپارچه نباشد.

۴. ظرفیت سازی

ظرفیت سازی موثر و هدفمند در کشورهای در حال توسعه از طریق آگاهی عمومی، آموزش حرفه ای، برنامه های آموزشی ملی، برنامه های تحقیق و توسعه، مکانیسم های تشویقی، صنعت رشد خانگی صورت می گیرد

۵. مشارکت

اطمینان از تصمیم گیری پاسخگو، فراگیر، مشارکتی و نماینده در همه سطوح منظور از مشارکت در همه سطوح: همکاری های درون دولتی، توافقات چند جانبه، مجامع بین المللی، مشارکت های دولتی و خصوصی و مشارکت درون سازمانی می باشد. در مرحله اولیه تحول، یک دولت باید امنیت سایبری و مدیریت ریسک را به عنوان یکی از اجزای اساسی سیستم های دولت الکترونیک بگنجاند. یک بخش فرعی در مورد اجرای امنیت سایبری باید برای افزایش امنیت و حفاظت در دولت الکترونیک ایجاد شود.

یک استراتژی ملی امنیت سایبری، مدل حاکمیتی و نهاد نظارتی باید به موازات استراتژی دولت الکترونیک ایجاد شود تا بر تلاش های بخش های مختلف برای خنثی کردن تلاش ها برای دستیابی به هماهنگی ملی در توسعه دولت الکترونیکی غلبه کند در ادامه راه یک هدف استراتژیک گسترده باید همراه با یک برنامه جامع برای اجرا، تحویل و اندازه گیری تعیین شود.

فناوری اولین خط دفاعی در برابر تهدیدات سایبری و عوامل مخرب آنلاین است. بدون اقدامات فنی کافی و قابلیت شناسایی و پاسخ به حملات سایبری، سیستم های دولت الکترونیک و نهادهای مربوطه آسیب پذیر هستند. ظهور و موفقیت فناوری اطلاعات و ارتباطات تنها در فضای اعتماد و امنیت می تواند واقعاً پیشرفت کند. بنابراین دولت ها باید بتوانند استراتژی هایی برای ایجاد حداقل معیارهای امنیتی پذیرفته شده و طرح های اعتباربخشی برای برنامه ها و سیستم های نرم افزاری ایجاد کنند.



علاوه بر این، دولت ها باید به طور منظم سیستم ها را ارزیابی کنند تا اطمینان حاصل شود که اقدامات احتیاطی امنیتی با ایجاد یک CIRT/CERT/CSIRT با مسئولیت ملی که قادر به شناسایی، دفاع، پاسخگویی و مدیریت تهدیدات سایبری است، اجرا می شود. در کنار این تلاش ها، باید یک نهاد ملی با تمرکز بر رویارویی با حوادث سایبری ایجاد شود، یا حداقل، یک سازمان دولتی مسئول موظف به نظارت، هشدار و واکنش به حوادث باشد. همین نهاد می تواند برای توسعه یک ساختار سازمانی مورد نیاز برای هماهنگی پاسخ به حملات سایبری پشتیبانی کند.

زیرساخت های سخت افزاری و نرم افزاری

این پژوهش نشان می دهد می بایست توجه ویژه در خصوص راه اندازی، به روز رسانی و نگهداری زیرساخت های نرم افزاری و سخت افزاری مورد نیاز حوزه دولت الکترونیک وجود داشته باشد. پیشرفت توسعه دولت الکترونیک را از طریق شاخص های توسعه دولت الکترونیکی سازمان ملل در سطح ملی بر اساس میانگین وزنی سه شاخص ترکیبی ارزیابی می شود.

یک سوم از شاخص **زیرساخت مخابرات**، یک سوم از شاخص **سرمایه انسانی** و یک سوم از شاخص **خدمات آنلاین** می باشد. هم چنین یک شاخص تکمیلی برای ارزیابی دولت الکترونیکی سازمان ملل است که بر استفاده دولت از خدمات آنلاین از طریق تمرکز دارد.

از این رو "اشتراک گذاری اطلاعات الکترونیکی"، "مشاوره الکترونیکی" و "تصمیم گیری الکترونیکی" و "شاخص خدمات آنلاین منطقه ای" پیشرفت های ایجاد شده در توسعه دولت الکترونیک را از طریق پورتال های دولت الکترونیک شهرها ارزیابی می کند.

ما نهادهای استان تهران را در سه دسته قرار دادیم:

✓ نهادهای موثر و سیاست گذار

✓ نهادهای خدمات رسان

✓ نهادهای پاسخگو و مسئول

۱. نهادهای موثر و سیاست گذار

حکمرانی مؤثر زمانی اتفاق می افتد که یک دولت دارای ظرفیت، مشروعیت و اختیار برای ارائه خدمات عمومی، تنظیم اقتصاد، حفظ نظم و حاکمیت قانون، جمع آوری و استفاده از درآمد و اقدام در جهت منافع عمومی باشد.

- سازماندهی و تجهیز مؤسسات برای اجرای توسعه پایدار دولت الکترونیک



- یکپارچه سازی سیاست

- صلاحیت ها و ظرفیت های کارمندان دولت برای تغییر ذهنیت ها

- ◀ نوآوری و دولت الکترونیک

- ◀ همکاری بین دولت های ملی/محلی

- ◀ جوامع اطلاعاتی و فضای مجازی

۲. نهادهای خدمات رسان

مؤسسات فراگیر: حقوق و استحقاق برابر را اعطا می کنند و فرصت های برابر، صدا و دسترسی به منابع و خدمات را فراهم می کنند. معمولاً مبتنی بر اصول جهانی بودن، عدم تبعیض یا اقدام هدفمند هستند.

- سیاست گذاری پاسخگو و مشارکتی

- مکانیسم های نهادی برای درگیر کردن مردم

- ◀ تعامل و پاسخگویی به فقیرترین و آسیب پذیرترین افراد

- ◀ مشارکت الکترونیکی و بستن شکاف دیجیتال

۳. نهادهای پاسخگو

نهادهای پاسخگویی - مانند کمیسیون های اطلاعات، بازرس و مؤسسات عالی تفتیش - نقش اساسی در پیشبرد باز بودن دولت دارند. ... نهادهای بازرس به شکایات شهروندان در مورد مدیریت دولتی رسیدگی می کنند و به حمایت از حقوق شهروندی کمک می کنند.

- مؤسسات عالی حسابرسی و سایر نظم دهنده ها برای بررسی و حسابرسی اهداف توسعه پایدار

- صداقت و حرفه ای بودن برای جلوگیری از فساد

- ◀ شفافیت - دولت باز

پیشنهاد می شود با توجه به وجود انواع مختلف نهادها با اهداف و مأموریت های متفاوت هر کدام از این نهادها زیرساخت های مرتبط در حوزه خود به منظور اجرا و توسعه دولت الکترونیک را مشخص و تعیین نماید و برای دسترسی به این منابع حمایت شوند.

علاوه بر تامین بسترهای اینترنت و شبکه مناسب نیاز که اساسی احساس می شود با رویکرد داده محوری سازمان ها به طور جزء تا در سطح کلان به تامین زیرساخت های نرم افزاری و سخت افزاری جهت یکپارچه سازی اطلاعات دیجیتالی، حفظ، در دسترس بودن داده ها به فراخور تامین امنیت و نیاز سازمان ها و هم چنین پویایی داده ها پردازند. همچنین مدیران و سازمان های مجری استقرار دولت الکترونیک با ایجاد بسترهای مناسب به منظور قابلیت همکاری، ایجاد و ارتقا سیستم های ارتباطی بین سازمانی و در نهایت تبدیل سامانه های جزیره ای به یک دولت الکترونیک جامع و یکپارچه توجه و اهتمام لازم را داشته باشند.



به منظور ارائه زیر ساخت های خدمات آنلاین در مدل ۵ مرحله ای سازمان ملل می بایست زیرساخت ها و بسترهای زیر فراهم گردد:

گام اول - حضور در حال پیدایش: ارائه اطلاعات اولیه به صورت آنلاین در پورتال های مرتبط با دولت الکترونیک

گام دوم - حضور در حال توسعه: تامین منابع سخت افزاری و ابزارهای الکترونیکی، تامین و ارائه خدمات الکترونیکی

گام سوم و گام چهارم - حضور در حال تعامل و تراکنش: تامین زیر ساخت های نرم افزاری و سخت افزاری مورد نیاز برنامه های کاربردی تعاملی دوطرفه، تراکنش مالی و غیر مالی و هم چنین زیر ساخت ها امنیتی مناسب این بخش

گام پنجم - حضور در حال شبکه ای: تامین و ارائه زیر ساخت های سخت افزاری متناسب با ارتباطات یکپارچه کل شبکه دولت و هم چنین تامین زیر ساخت ها متناسب با ارتباطات و تعاملات جامع شهروندان و شبکه دولت زیر ساخت های انواع راهکارهای امنیتی و سایبری برای ۴ نوع ارتباط G2G, G2C, C2G و ... برخی از دستگاه ها فکر می کنند اگر داده هایشان را برای ارائه خدمات آنلاین در اختیار قرار دهند، قدرت خود را از دست می دهند.

که این زیر ساخت ها شامل بخش های زیر می باشد:

زیر ساخت های مخابراتی :

واگذاری اشتراک تلفن همراه، واگذاری اشتراک تلفن ثابت، افزایش آمار افرادی که از اینترنت استفاده می کنند، اشتراک پهن باند بی سیم، اشتراک ثابت (سیمی) - پهنای باند

زیر ساخت های منابع انسانی:

سطح دانش افراد، میزان مهارت و دانش فنی کارکنان در راستای اجرا و ارتقا دولت الکترونیک، میزان دانش فنی و مهارت افراد در زمینه موضوع سازمان

زیر ساخت های مشارکتی :

اطلاعات الکترونیکی!

امکان مشارکت با ارائه اطلاعات عمومی و دسترسی شهروندان به اطلاعات بدون تقاضا یا در صورت تقاضا

مشاوره الکترونیکی^۱

مشارکت دادن شهروندان در مشارکت و مشورت در مورد سیاست ها و خدمات عمومی

تصمیم گیری الکترونیکی^۲

توانمندسازی شهروندان از طریق طراحی مشترک گزینه های خط مشی و تولید مشترک مؤلفه های خدمات و شیوه های ارائه

مدل پیشنهادی برای استقرار و توسعه پایدار دولت الکترونیک

در راستای ارائه راهکارها این پژوهش بنا به یافته های حاصل از مطالعات گسترده، پرسشنامه ها و نظرات تخصصی مصاحبه شونده ها مدلی کلی را در شکل زیر برای پیاده سازی، اجرا و توسعه دولت الکترونیک پیشنهاد می کند. همانطور که قسمت های قبلی به آن اشاره شد و در مدل نشان می دهد پیشنهاد می شود که پروژه دولت الکترونیک در سطح کلان ملی تعریف شده باشد و مانند یک پروژه برای تعیین تخصیص الزامات و قوانین و دستورات لازم، تخصیص انواع منابع، تخصیص بودجه و نقدینگی لازم، سیاست ها برنامه های امنیتی در بخش های مختلف و تعیین و تامین زیرساخت های سخت افزاری و نرم افزاری مورد نیاز اقدام نمایند، همزمان برای زیر مجموعه ها و نهادهای مختلف و بازیگران دولتی و خصوصی در سطح استان ها نیز به صورت پروژه مستقل تعریف و تعیین شود تا بنا به نوع اهداف و مأموریت برای تعیین الزامات اجرایی، تخصیص انواع منابع، تخصیص بودجه و نقدینگی لازم، سیاست ها برنامه های امنیتی در بخش های مختلف و تعیین و تامین زیرساخت های سخت افزاری و نرم افزاری مورد نیاز خود را تعیین کنند و یک نهاد نظارتی تمام مراحل و روند اجرای آن، چگونگی تخصیص منابع و بودجه، نحوه انجام کار را در بخش های متفاوت رصد نماید.

^۱E-Consultation

^۲E-Decision-Making



مدل پیشنهادی برای استقرار و توسعه پایدار دولت الکترونیک

پروژه کلان دولت الکترونیک

پروژه دولت الکترونیک نهادهای حاکمیتی

پروژه دولت الکترونیک نهادهای عمومی

پروژه دولت الکترونیک نهادهای پاسخگو

سیاست گذاری و الزامات مربوطه

تعیین بودجه و نقدینگی

تامین زیرساخت های نرم افزاری و سخت افزاری

تامین عوامل امنیتی

سیاست گذاری و الزامات مربوطه

تعیین بودجه و نقدینگی

تامین زیرساخت های نرم افزاری و سخت افزاری

تامین عوامل امنیتی

سیاست گذاری و الزامات مربوطه

تعیین بودجه و نقدینگی

تامین زیرساخت های نرم افزاری و سخت افزاری

تامین عوامل امنیتی



پیوست ۱: پرسش‌نامه ارزیابی توسعه دولت الکترونیک

مشخصات پاسخگو

نام: _____ جایگاه سازمانی: _____ میزان تحصیلات: _____
رشته تحصیلی: _____ میزان سابقه کار: _____

بخش اول: اطلاعات کلی

۱- نشانی درگاه رسمی سازمان شما چیست؟ اگر بیش از یک درگاه وجود دارد لطفاً نشانی آن‌ها را فهرست کنید.

۲- سطح سازمانی مدیر فناوری اطلاعات در سازمان شما چیست؟ (آیا مستقیم با رئیس سازمان کار می‌کند؟)

۳- آیا در استان تهران مدیر ارشد اطلاعات (CIO) برای مدیریت متمرکز برنامه‌ها/استراتژی‌های استانی در راستای دولت الکترونیک وجود دارد؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۴- سازمان شما پاسخگوی کدام نهاد یا سازمان در زمینه اجرای خدمات دولت الکترونیک است؟

الف- راهبرد و اجرا

۵- آیا در سند راهبرد سازمان شما، راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک وجود دارد؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۶- لطفاً گزینه‌های مناسب را علامت بزنید. در سازمان شما، راهبرد یا معادل آن برای دولت الکترونیک:

☐ دارای برنامه برای تأمین زیرساخت‌های سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاده‌سازی) است.



- ☐ همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
- ☐ به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می‌کند.
- ☐ به طور خاص به شبکه‌های اجتماعی اشاره می‌کند.
- ☐ به طور خاص به اصل داده‌محور بودن اشاره می‌کند.
- ☐ به طور خاص به فناوری‌های جدیدی همچون کلان داده‌ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ... اشاره می‌کند.
- ☐ سنجه‌های به خصوص دیگری برای اطمینان از اجرای (پیاده‌سازی) دولت الکترونیک عرضه می‌کند.
- ☐ به طور خاص به 'once-only data' اشاره می‌کند.
- ☐ به طور خاص به حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه‌های آسیب‌پذیر اشاره می‌کند.^۲
- ☐ به طور خاص به یکپارچه‌سازی سامانه‌های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک اشاره می‌کند.
- ☐ به طور خاص به تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی توجه دارد.
- ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست.
- ۷- به نظر شما، میزان موفقیت تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک چقدر بوده است؟
- خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐
- اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐
- ۸- آیا سازمان شما دارای شبکه الکترونیک داخلی است؟
- بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

^۱ اصل تنها یکبار، مفهومی در دولت الکترونیک است که هدف آن، اطمینان از این است که شهروندان، مؤسسات و شرکت‌ها، اطلاعات استاندارد خاصی را فقط یکبار در اختیار مقامات و ادارات قرار می‌دهند. با ادغام مقررات مربوط به حفاظت از داده‌ها و رضایت صریح کاربران، دولت مجاز به استفاده مجدد و تبادل داده‌ها است.

^۲ فقرا، مهاجران، افراد مسن، افراد دارای معلولیت، زنان و جوانان



۹- آیا برای منابع انسانی با توجه به نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک، نیازسنجی آموزشی شده و آیا آنها بر اساس آن، آموزش دیده‌اند و توانمند و بالنده شده‌اند؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۱۰- آیا برای استقرار دولت الکترونیک آموزش و فعالیت‌هایی در جهت آگاه‌سازی در رده‌های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی وجود دارد؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

ب- استفاده از خدمات برخط (آنلاین)

۱۱- آیا آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک را گردآوری می‌کنید؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۱۲- چنانچه پاسخ شما به سوال قبل بله می‌باشد، آیا نتایج آن را به صورت برخط در درگاه رسمی سازمان منتشر می‌کنید؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۱۳- آیا نتایج یادشده را با مؤسسات مرتبط با موضوع به اشتراک می‌گذارید؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

پ- رضایت کاربران

۱۴- آیا رضایت از خدمات دولت الکترونیک را ارزیابی می‌کنید؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۱۵- چنانچه پاسخ شما به سوال قبل بله می‌باشد، آیا نتایج آن را به صورت برخط درگاه رسمی سازمان منتشر می‌کنید؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۱۶- آیا نتایج یادشده را با مؤسسات مرتبط با موضوع به اشتراک می‌گذارید؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐



۱۷- درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند چقدر است؟

بیش از ۸۰٪ ☐ بین ۸۰٪ تا ۶۰٪ ☐ بین ۶۰٪ تا ۴۰٪ ☐ بین ۴۰٪ تا ۲۰٪ ☐ کمتر از ۲۰٪ ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

ت- شبکه‌های اجتماعی

۱۸- چگونه از شبکه‌های اجتماعی برای تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک استفاده می‌کنید؟

☐ ارتباط یک‌طرفه با مردم (صرفاً اطلاع‌رسانی اخبار)

☐ اطلاع‌رسانی و نظرسنجی درباره خدمات (سازمان دارای کانال رسمی در شبکه‌های اجتماعی است اما

در Bio کانال، هیچ راه ارتباطی برای مردم معرفی نشده است)

☐ ارتباط جامع دوطرفه با مردم

☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست

۱۹- از کدام یک از شبکه‌های اجتماعی استفاده می‌کنید؟

توییتر ☐ واتساپ ☐ تلگرام ☐ اینستاگرام ☐ سروش ☐ ایتا ☐ بله ☐ روبیکا ☐ آی‌گپ ☐

سایر ☐

۲۰- آیا راهبرد مشخصی برای به کارگیری فناوری‌های نو همچون کلان‌داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند،

بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء، و واقعیت افزوده دارید؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

بخش دوم

الف - خدمات الکترونیک

۲۱- آیا درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است؟ (در موتورهای جستجو و...)

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐



۲۲- چه میزان از فرایند خدمت‌رسانی سازمان کاملاً الکترونیک است؟

بیش از ۸۰٪ ☐ بین ۸۰٪ تا ۶۰٪ ☐ بین ۶۰٪ تا ۴۰٪ ☐ بین ۴۰٪ تا ۲۰٪ ☐ کمتر از ۲۰٪ ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۲۳- کیفیت قابلیت نوابری درگاه رسمی سازمان شما چگونه است؟

خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۲۴- کیفیت سازکار جست‌وجوی درونی درگاه رسمی سازمان شما چقدر است؟

خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۲۵- آیا قابلیت ردیابی جست‌وجوی درونی درگاه به منظور شناسایی و ردیابی موارد مراجعه به درگاه و

مشکلات احتمالی در این خصوص وجود دارد؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۲۶- سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما چطور است؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۲۷- حجم بارگیری از درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان‌پذیر است؟

☐ بین ۱ تا ۲ گیگابایت

☐ بین ۵۰۰ مگابایت تا ۱ گیگابایت

☐ بین ۱۰۰ مگابایت تا ۵۰۰ مگابایت

☐ بین ۳۰ مگابایت تا ۱۰۰ مگابایت

☐ کمتر از ۳۰ مگابایت

☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست

۲۸- با توجه به پاسخ انتخابی در سوال قبل، به نظر شما به چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب

ماموریت شما می‌باشد؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐



اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۲۹- آیا در صورت نیاز، امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۳۰- سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما چقدر است؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۳۱- حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است؟

☐ بیش از ۳۰۰ مگابایت

☐ بین ۱۰۰ تا ۳۰۰ مگابایت

☐ بین ۵۰ تا ۱۰۰ مگابایت

☐ بین ۲۰ تا ۵۰ مگابایت

☐ کمتر از ۲۰ مگابایت

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۳۲- با توجه به پاسخ انتخابی در سوال قبل، به نظر شما به چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب

ماموریت شما می باشد؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۳۳- آیا اطلاعات موجود در درگاه به روزرسانی می شود؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۳۴- آیا اطلاعات موجود در درگاه به طور پویا به روزرسانی می شود؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۳۵- آیا سازمان از طریق درگاه، خدمات خود را معرفی می کند؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۳۶- آیا ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه های زمانی مورد نیاز) به روزرسانی می کند؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐



۳۷- آیا سازمان از طریق درگاه، فرایند ارائه خدمات خود را معرفی می کند؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۳۸- کیفیت اطلاع رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت چگونه است؟

خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۳۹- آیا قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک های ERP وجود دارد؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۴۰- آیا توزیع محتوا در درگاه سازمان، منسجم است؟ (اطلاعات بخش های مختلف درگاه، تکراری نیست، تناقض ندارد، ناقص نیست، مکمل یکدیگر است و ...)

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۴۱- آیا درگاه با استانداردهای دسترسی پذیری سازگار است؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۴۲- آیا درگاه از زبان های خارجی پشتیبانی می کند؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۴۳- آیا درگاه از احراز هویت دیجیتال پشتیبانی می کند؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۴۴- آیا درگاه از گواهینامه یا امضای دیجیتال پشتیبانی می کند؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۴۵- آیا درگاه دارای قابلیت های امنیتی است؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐



۴۶- آیا درگاه سازمان شما دارای قابلیت امنیتی داده‌های باز دولتی است؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۴۷- آیا درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۴۸- آیا امکان شخصی‌سازی ویژگی‌های نمایش هست؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۴۹- کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان شما چقدر است؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۵۰- آیا سازمان دارای نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) است؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۵۱- آیا سازمان دارای نسخه نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) متناسب با سیستم عامل‌های مختلف می‌باشد؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۵۲- کیفیت نسخه نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان شما به چه میزان است؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۵۳- آیا در سازمان شما ردیابی نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) صورت می‌گیرد؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

ب- مشارکت

۵۴- آیا امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان هست؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐



اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۵۵- آیا امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما هست؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۵۶- آیا امکان گردآوری برخط نظرهای عمومی در درگاه سازمان شما هست؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۵۷- آیا امکان شبکه‌سازی اجتماعی در درگاه تعبیه شده است؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۵۸- آیا اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه اطلاع‌رسانی می‌شود؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۵۹- آیا فعالیت‌های جدید مشارکت الکترونیک اطلاع‌رسانی می‌شود؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

پ- ارائه خدمات

۶۰- چند درصد از خدمات سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط عرضه

می‌شود؟

بیش از ۸۰٪ ☐ بین ۸۰٪ تا ۶۰٪ ☐ بین ۶۰٪ تا ۴۰٪ ☐ بین ۴۰٪ تا ۲۰٪ ☐ کمتر از ۲۰٪ ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۶۱- آیا روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان وجود دارد؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐



۶۲- آیا امکان دسترسی به اطلاعات شخصی هست؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۶۳- آیا امکان به‌روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما وجود دارد؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۶۴- آیا ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما در دسترس است؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۶۵- در صورتی که پاسخ در سوال قبل بله هست، کیفیت پاسخگویی به ایمیل‌ها در سازمان شما چقدر است؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۶۶- آیا تغییر نشانی‌ها در درگاه اعلان می‌شود؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۶۷- آیا امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط موجود است؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۶۸- آیا فرصت‌های شغلی در درگاه اعلان می‌شود؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

ت- ارائه محتوا

۶۹- آیا راهبردهای دولت الکترونیک در درگاه سازمان شما معرفی شده است؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۷۰- آیا اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما معرفی شده است؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐



- ۷۱- آیا سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود را در درگاه معرفی کرده است؟
- بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐
- ۷۲- آیا پیوندهای درگاه سازمانهای مرتبط معرفی شده است؟
- بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐
- ۷۳- آیا اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخشهای سازمان در درگاه سازمان شما اعلان شده است؟
- بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐
- ۷۴- آیا اطلاعات اعلانهای خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما اعلان می شود؟
- بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐
- ۷۵- آیا اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما اعلان می شود؟
- بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐
- ۷۶- آیا حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما ارائه شده است؟
- بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐
- ۷۷- آیا اطلاعاتی برای گروههای آسیب پذیر درگاه سازمان شما عرضه شده است؟
- بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐
- ۷۸- آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر دادههای جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است؟
- بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐
- ۷۹- آیا سیاستهای حریم خصوصی درگاه سازمان شما معرفی شده است؟
- بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐
- ۸۰- آیا سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما عرضه شده است؟
- بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐
- ۸۱- آیا Open Data Sets در درگاه سازمان شما عرضه می شود؟
- بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐
- ۸۲- آیا پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما عرضه شده است؟
- بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐



۸۳- آیا داده‌ها و مطالعات آماری در درگاه سازمان شما عرضه شده است؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۸۴- آیا شواهد به‌روزرسانی محتوای درگاه سازمان شما، عرضه می‌شود؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۸۵- آیا اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما عرضه شده است؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۸۶- آیا نقشه درگاه سازمان شما عرضه شده است؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

۸۷- آیا امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش‌های رایج و ... در درگاه سازمان

شما عرضه شده است؟

بله ☐ خیر ☐ اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست ☐

بخش سوم- شاخص‌های آماری

در صورت وجود لطفاً آمار سال اخیر هریک از شاخص‌های زیر را مشخص نمایید:

Site Entry - ۸۸

Traffic trends ✓

New vs. returning customers ✓

Acquisition sources ✓

Bounce rate ✓

Site Experience - ۸۹

Pageviews per session ✓

Time spent on page ✓

Depth of visit ✓

Number of visits ✓

New visitors ✓

Top Exit Page ✓



۹۰- Page Experience

- Time to first byte (TTFB) ✓
- Largest contentful paint (LCP) ✓
- Cumulative layout shift (CLS) ✓
- Total blocking time (TBT) ✓
- Max potential first input delay (FID) ✓

۹۱- Conversion behavior

- Sessions before conversion ✓
- Pageviews in converting session ✓
- Conversion rate ✓

۹۲- App performance

- Traffic share (Application Traffic Share By Device) ✓
- Screenviews ✓
- Time per session ✓
- Bounce rate ✓

پیوست ۲: پرسش‌نامه ارزیابی توسعه دولت الکترونیک از دید کاربران عمومی

۱- جنس: ☐ زن ☐ مرد۲- سن: ☐ ۱۶-۲۵ ☐ ۲۶-۳۵ ☐ ۳۶-۵۵ ☐ ۵۶ و بیشتر۳- تحصیلات: کمتر از دیپلم ☐ دیپلم ☐ کارشناسی ☐ کارشناسی ارشد ☐ دکتری ☐ و بالاتر ☐

۴- محل اقامت:

تهران	شهریار	اسلامشهر	بهارستان	ملارد	ری	قدس	رباط کریم	ورامین	قرچک	پردیس	دماوند	پیشوا	شمیرانات	فیروزکوه

۵- محدوده حقوق و دستمزد:

بیکار ☐ کمتر از ۵ میلیون ☐ از ۵ میلیون تا ۱۰ میلیون ☐ از ۱۱ میلیون تا ۱۵ میلیون ☐ از ۱۶ میلیون تا ۲۰ میلیون ☐ بیشتر از ۲۰ میلیون ☐

۶- چگونه از وبگاه‌های سازمان‌های دولتی استان تهران مطلع شده‌اید؟

☐ پیوندهای موجود در وبگاه‌های دیگر☐ موتورهای جست‌وجوی اینترنتی☐ رسانه‌های جمعی☐ شبکه‌های اجتماعی☐ دوستان نزدیک/خانواده☐ سایر موارد

۷- هفته‌ای چند بار از وبگاه‌های سازمان‌های دولتی در استان تهران بازدید می‌کنید؟

کمتر از یک بار ☐ ۶ تا ۹ بار ☐ ۱۰ بار و بیشتر ☐

۸- من تمایل دارم از وبگاه‌های سازمان‌های دولتی در استان تهران استفاده کنم زیرا به ... کمک می‌کند:

☐ کاهش هزینه‌هایم☐ کاهش زمان صرف‌شده

☐ به حداقل رساندن بوروکراسی اداری

☐ دسترسی به آخرین اطلاعات و اخبار

☐ دریافت پاسخ سریع به سؤالات

۹- من آن طور که باید از وبگاه‌های سازمان‌های دولتی در استان تهران استفاده نمی‌کنم زیرا:

در حال حاضر از منابع دیگری مانند وبگاه‌های غیر رسمی، منابع رسمی و یا شبکه‌های اجتماعی استفاده

می‌کنم ☐

☐ من نمی‌توانم اطلاعات مفیدی را در این وبگاه‌ها به دست آورم

☐ این وبگاه‌ها کند کار می‌کند

☐ کار با این وبگاه‌ها راحت نیست

☐ به اطلاعات این وبگاه‌ها اعتماد ندارم

☐ به اینترنت دسترسی ندارم

☐ سایر موارد

۱۰- با مراجعه به وبگاه‌های سازمان‌های دولتی در استان تهران متوجه شدم:

کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم	
					درک آن بسیار آسان است
					جست‌وجوی اطلاعات آسان است
					پیوندهای زیادی وجود دارد که من را گیج می‌کند
					پیوندهای زیادی وجود دارد که استفاده از آن را آسان می‌کند

۱۱- نوع اتصال شما به اینترنت از چه طریقی است؟

☐ ADSL ☐ VDSL ☐ FTTH ☐ ارتباط همراهی (موبایلی) ☐ سایر



۱۲- میزان آگاهی شما درباره استفاده از اینترنت چقدر است؟

☐ بسیار ضعیف ☐ ضعیف ☐ متوسط ☐ خوب ☐ بسیار خوب

۱۳- میزان آگاهی شما درباره استفاده از برنامه‌های تلفن همراه مرتبط با دستگاه‌های سازمانی چقدر است؟

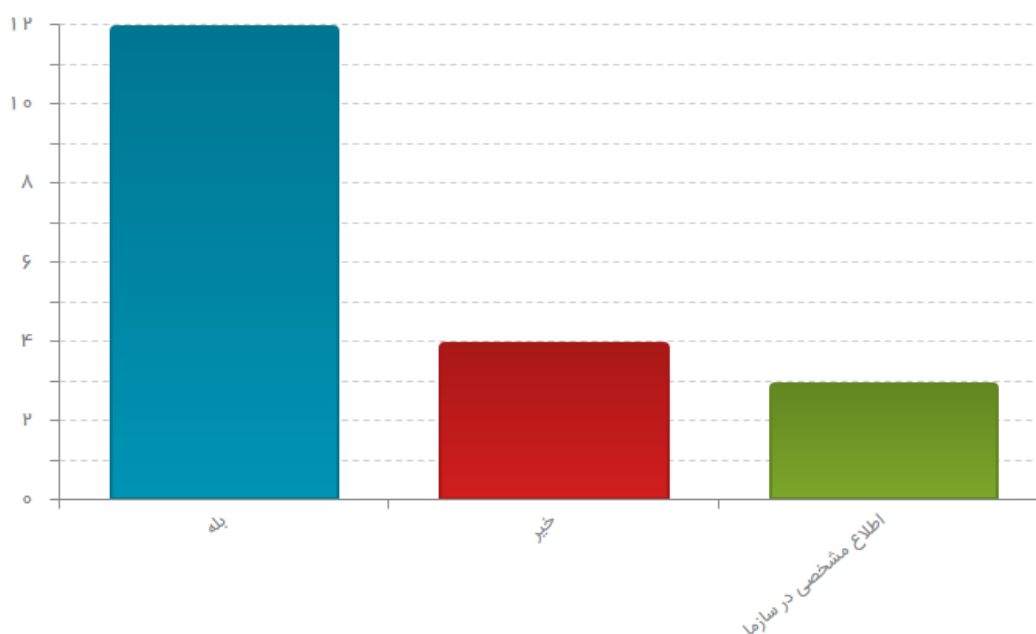
☐ بسیار ضعیف ☐ ضعیف ☐ متوسط ☐ خوب ☐ بسیار خوب

پیوست ۳: گزارش آمار توصیفی پرسشنامه‌ها

الف: راهبرد و اجرا

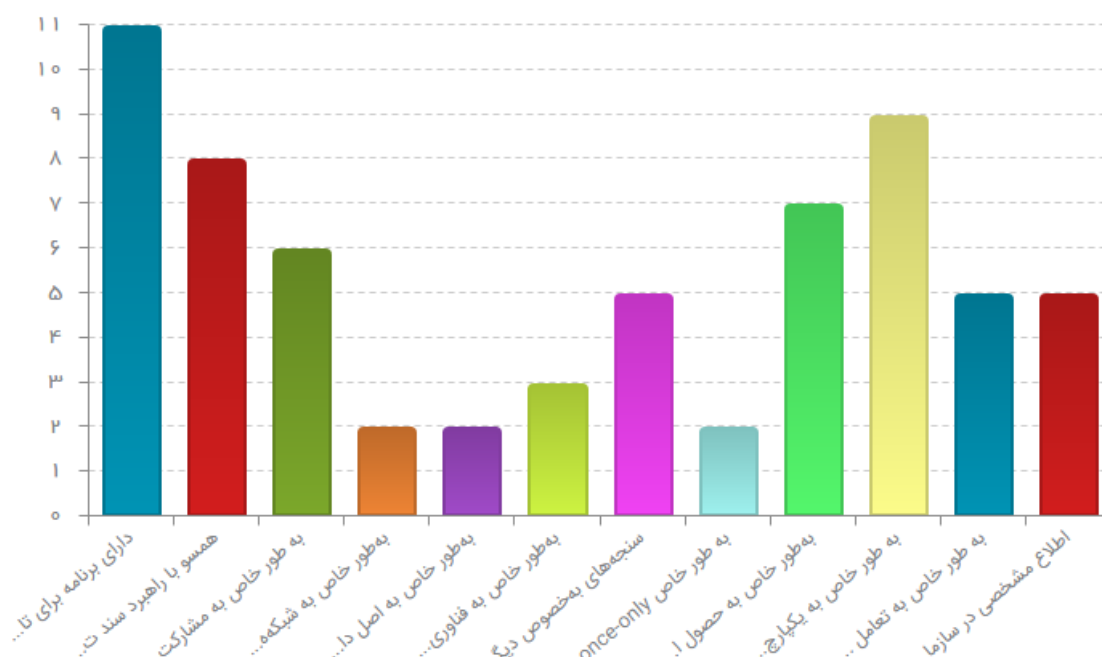
۱. آیا در سند راهبرد سازمان شما، راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک وجود دارد؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۲	۶۳.۲٪
خیر	۴	۲۱.۱٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۳	۱۵.۸٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۲. لطفاً گزینه‌های مناسب را علامت بزنید. در سازمان شما، راهبرد یا معادل آن برای دولت الکترونیک:

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
دارای برنامه برای تامین زیر ساخت های سخت افزاری ، نرم افزاری و امنیتی جهت اجرا (پایه سازی) است.	۱۱	۵۷.۹٪
همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.	۸	۴۲.۱٪
به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می کند	۶	۳۱.۶٪
به طور خاص به شبکه های اجتماعی اشاره می کند.	۲	۱۰.۵٪
به طور خاص به اصل داده محور بودن اشاره می کند.	۲	۱۰.۵٪
به طور خاص به فناوری های جدیدی همچون کلان داده ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ... اشاره می کند.	۳	۱۵.۸٪
سنجه های به خصوص دیگری برای اطمینان از اجرای (پایه سازی) دولت الکترونیک عرضه می کند.	۵	۲۶.۳٪
به طور خاص once-only data اشاره می کند.	۲	۱۰.۵٪
به طور خاص به حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه های آسیب پذیر اشاره می کند .	۷	۳۶.۸٪
به طور خاص به یکپارچه سازی سامانه های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک اشاره دارد.	۹	۴۷.۴٪
به طور خاص به تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی توجه دارد.	۵	۲۶.۳٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۵	۲۶.۳٪
کل پاسخ دهندگان	۱۹	۱۰۰٪

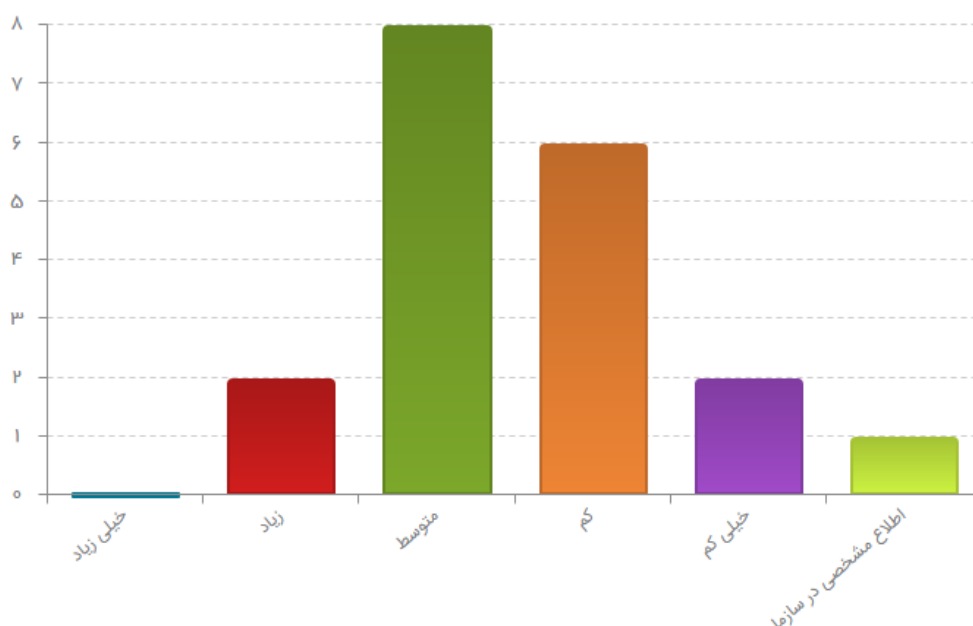


۳. به نظر شما میزان موفقیت تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

چقدر بوده است؟



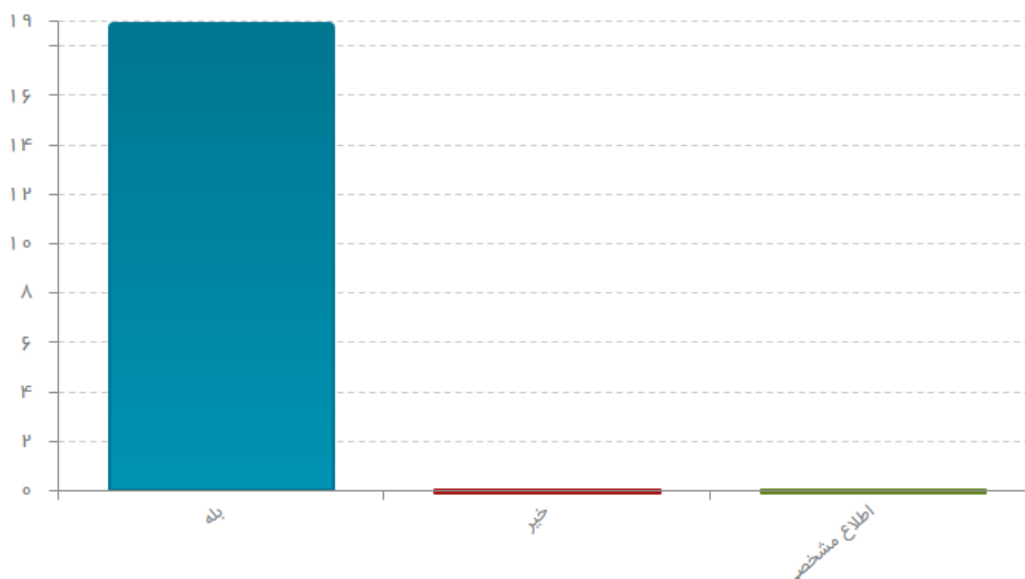
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۰	۰٪
زیاد	۲	۱۰.۵٪
متوسط	۸	۴۲.۱٪
کم	۶	۳۱.۶٪
خیلی کم	۲	۱۰.۵٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۴. آیا سازمان شما دارای شبکه الکترونیک داخلی است؟

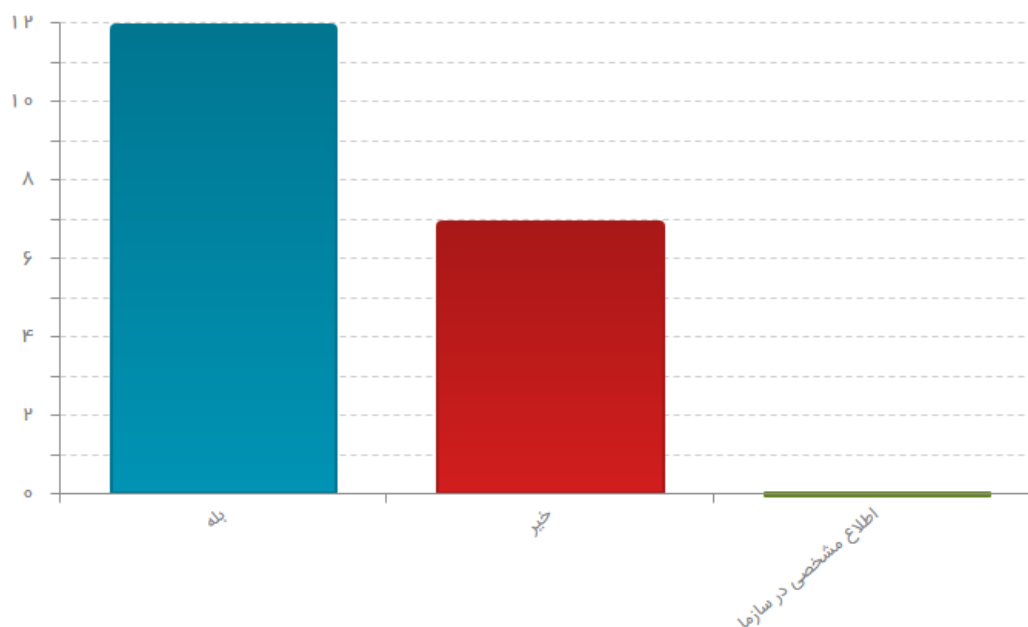
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۹	۱۰۰٪
خیر	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪





۵. آیا برای منابع انسانی با توجه به نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک، نیازسنجی آموزشی شده و آیا آنها بر اساس آن، آموزش دیده‌اند و توانمند، به‌ساخته و بالنده شده‌اند؟

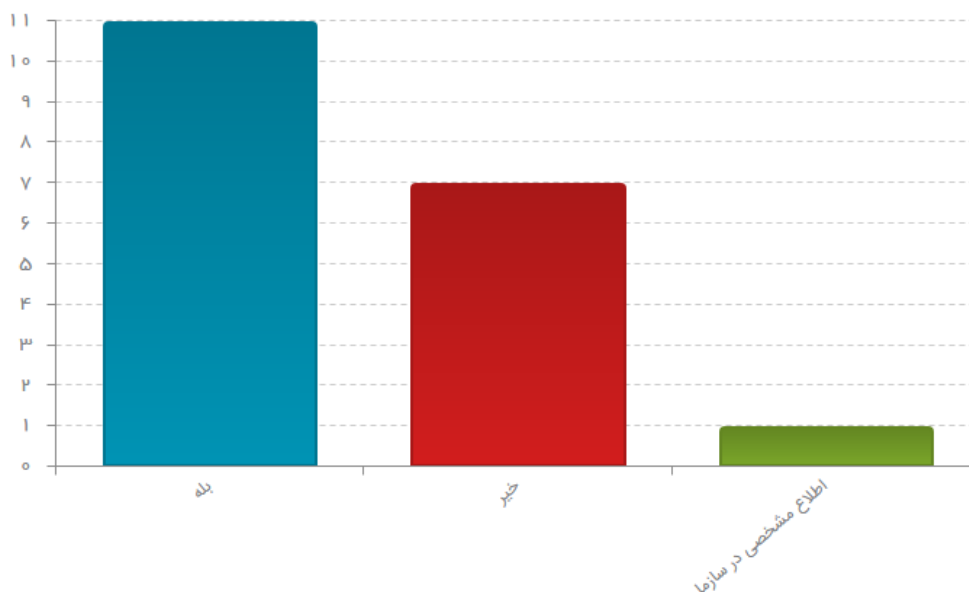
گزینه	فرآوانی پاسخ	درصد فرآوانی
بله	۱۲	۶۳.۲٪
خیر	۷	۳۶.۸٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۶. آیا برای استقرار دولت الکترونیک آموزش و فعالیت هایی در جهت آگاه سازی در رده های مختلف سازمان

شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی وجود دارد؟

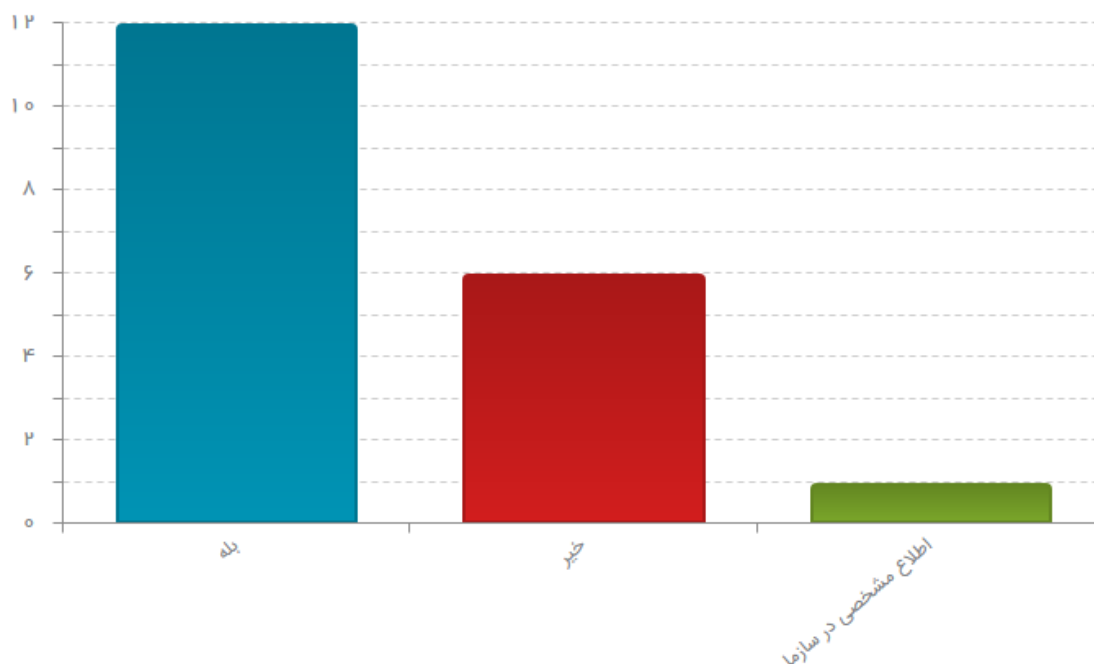
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۱	۵۷.۹٪
خیر	۷	۳۶.۸٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



ب: استفاده از خدمات برخط (آنلاین)

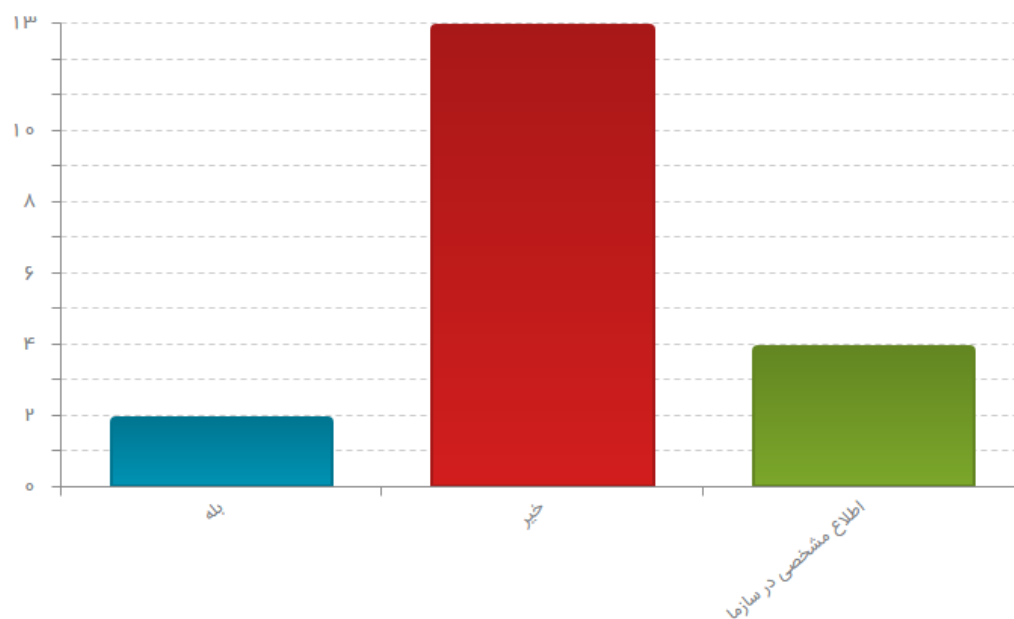
۷. آیا آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک را گردآوری می کنید؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۲	۶۳.۲٪
خیر	۶	۳۱.۶٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



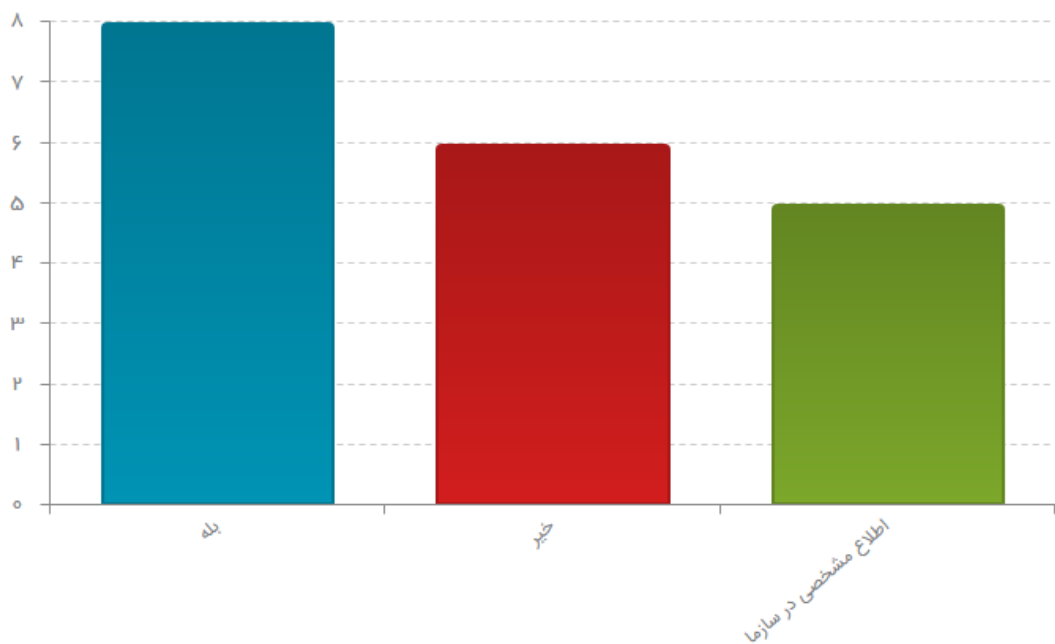
۸. چنانچه پاسخ شما به سوال قبل بله می‌باشد، آیا نتایج آن را به صورت برخط در درگاه رسمی سازمان منتشر می‌کنید؟

گزینه	فرآوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۲	۱۰.۵٪
خیر	۱۳	۶۸.۴٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۴	۲۱.۱٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۹. آیا نتایج یادشده را با مؤسسات مرتبط با موضوع به اشتراک می گذارید؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۸	۴۲.۱٪
خیر	۶	۳۱.۶٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۵	۲۶.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪

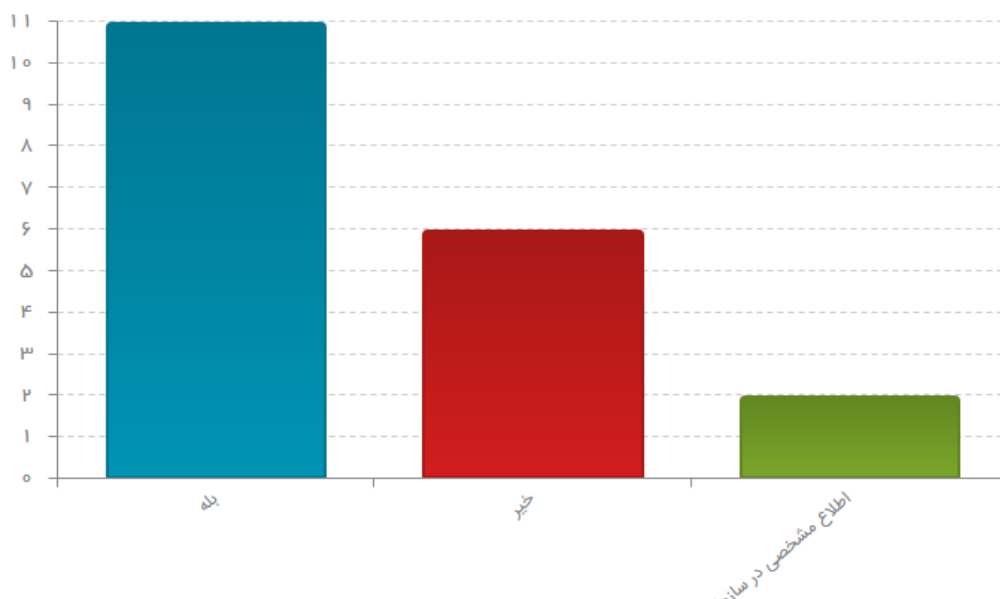


پ: رضایت کاربران

۱۰. آیا رضایت از خدمات دولت الکترونیک را ارزیابی می کنید؟

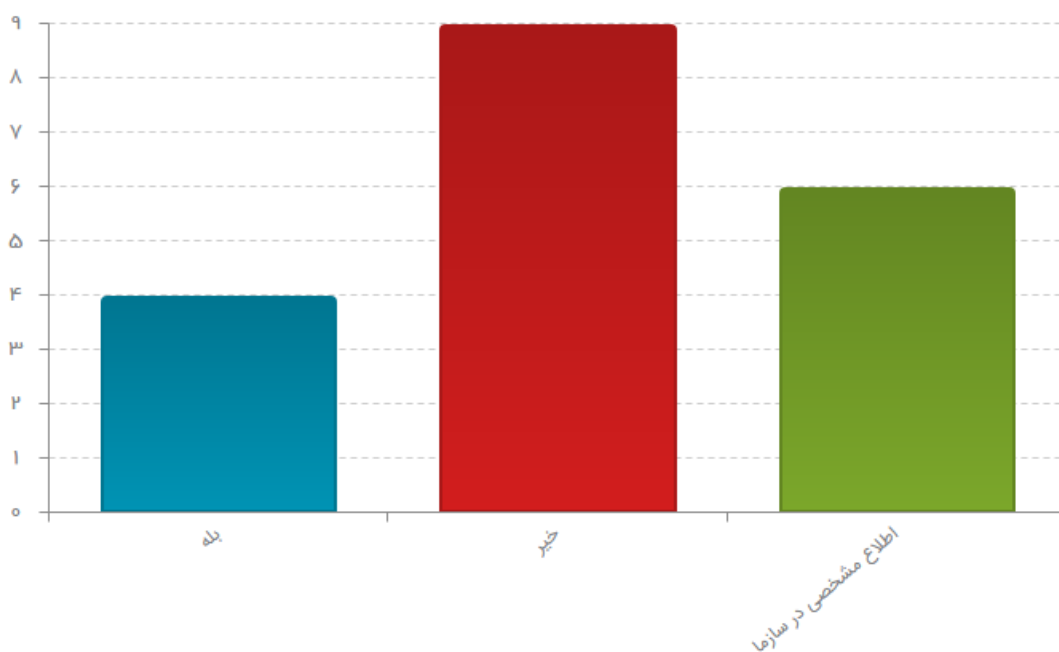
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۱	۵۷.۹٪
خیر	۶	۳۱.۶٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۲	۱۰.۵٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪





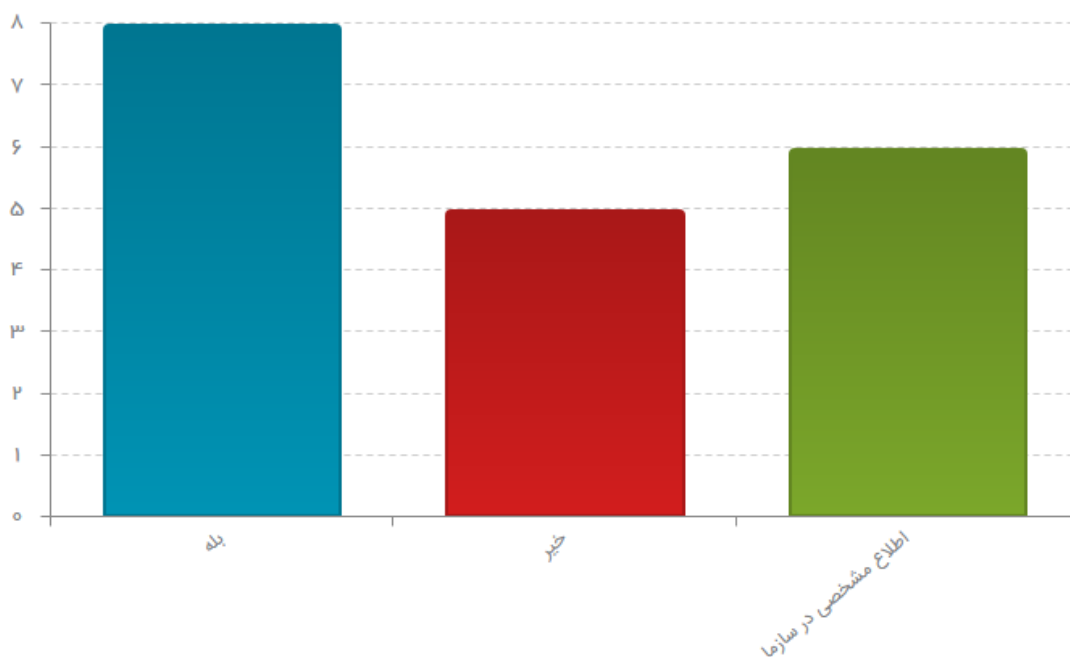
۱۱. چنانچه پاسخ شما به سوال قبل بله می باشد، آیا نتایج آن را به صورت برخط درگاه رسمی سازمان منتشر می کنید؟

گزینه	فرآوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۴	۲۱.۱٪
خیر	۹	۴۷.۴٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۶	۳۱.۶٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۱۲. آیا نتایج یادشده را با مؤسسات مرتبط با موضوع به اشتراک می‌گذارید؟

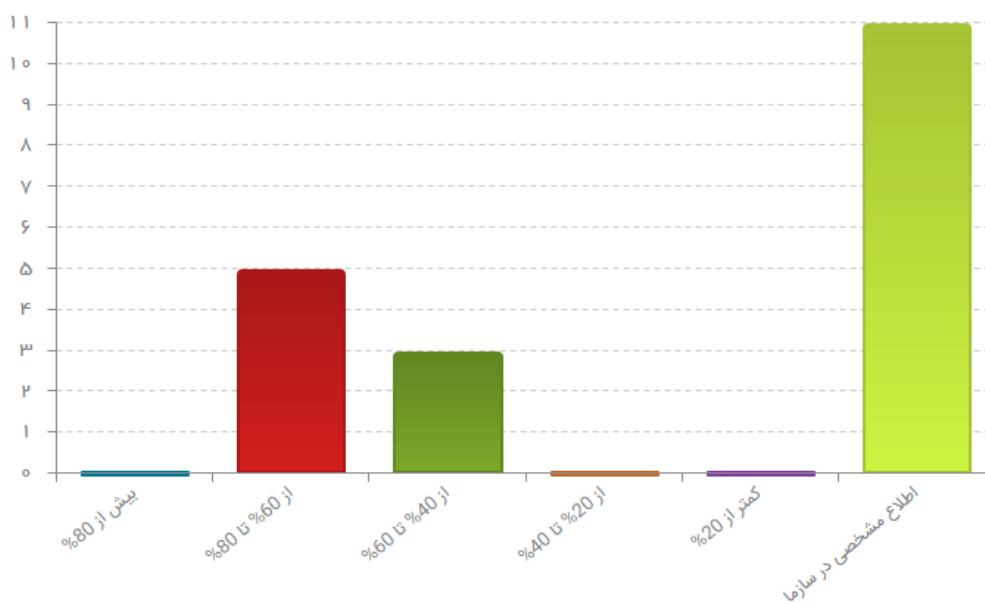
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۸	۴۲.۱٪
خیر	۵	۲۶.۳٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۶	۳۱.۶٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۱۳. درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت

الکترونیک سازمان شما راضی بودند چقدر است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بیش از ۸۰٪	۰	۰٪
از ۶۰٪ تا ۸۰٪	۵	۲۶.۳٪
از ۴۰٪ تا ۶۰٪	۳	۱۵.۸٪
از ۲۰٪ تا ۴۰٪	۰	۰٪
کمتر از ۲۰٪	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱۱	۵۷.۹٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪

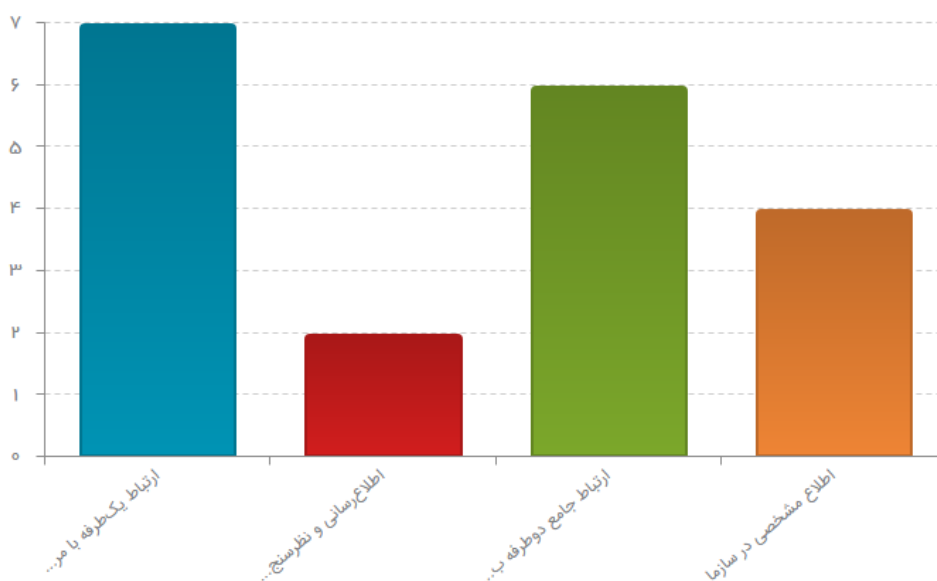


ت: شبکه‌های اجتماعی

۱۴. چگونه از شبکه‌های اجتماعی برای تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت

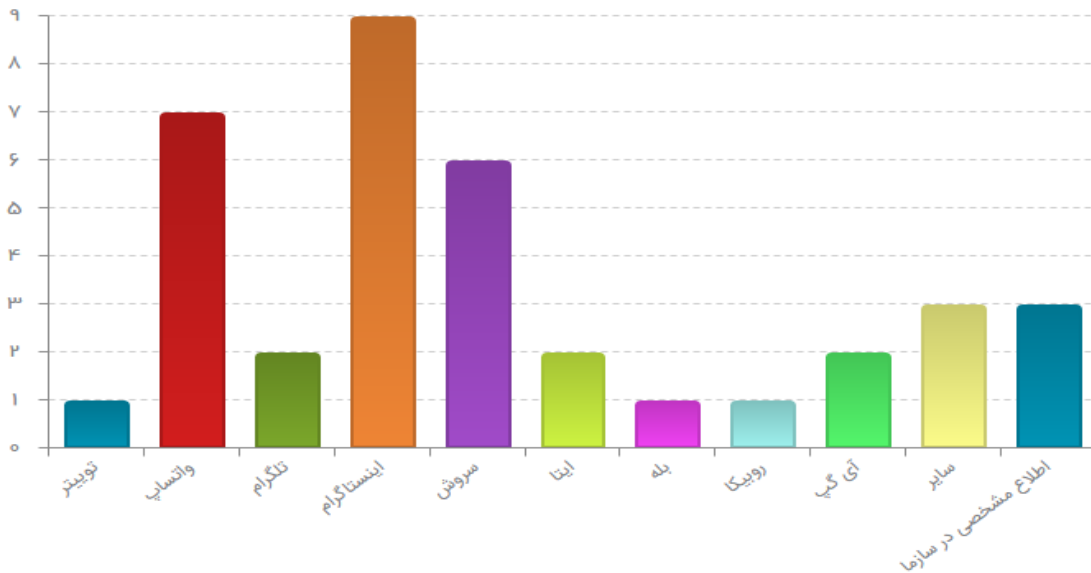
الکترونیک

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
ارتباط یک‌طرفه با مردم (صرفاً اطلاع‌رسانی اخبار)	۷	۳۶.۸٪
اطلاع‌رسانی و نظرسنجی درباره خدمات (سازمان دارای کانال رسمی در شبکه‌های اجتماعی است اما در Bio کانال، هیچ راه ارتباطی برای مردم معرفی نشده است)	۲	۱۰.۵٪
ارتباط جامع دوطرفه با مردم	۶	۳۱.۶٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۴	۲۱.۱٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۱۵. از کدام یک از شبکه‌های اجتماعی استفاده می‌کنید؟

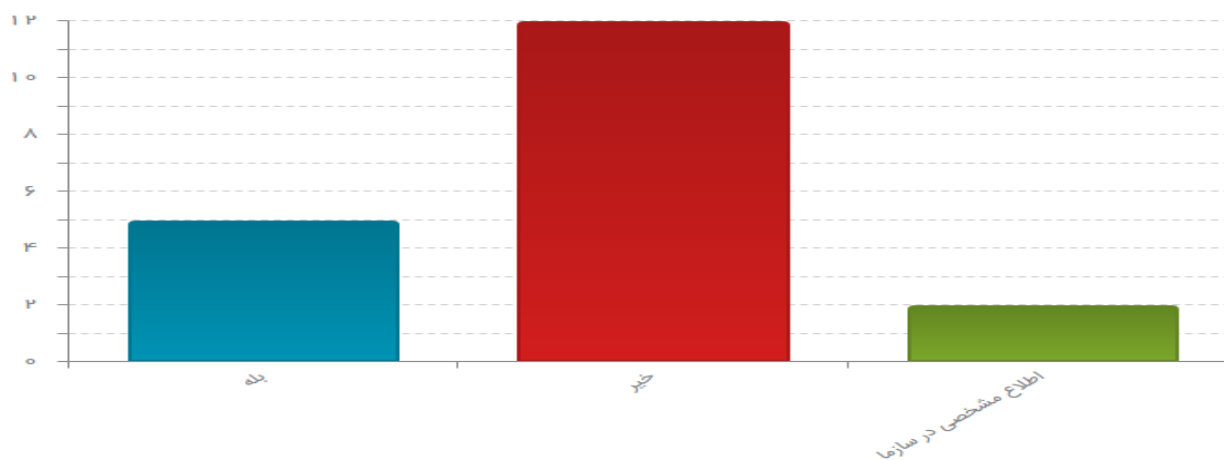
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
توییتر	۱	۵.۳٪
واتساپ	۷	۳۶.۸٪
تلگرام	۲	۱۰.۵٪
اینستاگرام	۹	۴۷.۴٪
سروش	۶	۳۱.۶٪
ایتا	۲	۱۰.۵٪
بله	۱	۵.۳٪
روبیکا	۱	۵.۳٪
آی‌گپ	۲	۱۰.۵٪
سایر	۳	۱۵.۸٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۳	۱۵.۸٪
کل پاسخ‌دهندگان	۱۹	۱۰۰٪



۱۶. آیا راهبرد مشخصی برای به کارگیری فناوری‌های نو همچون کلان‌داده، هوش

مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء، و واقعیت افزوده دارید؟

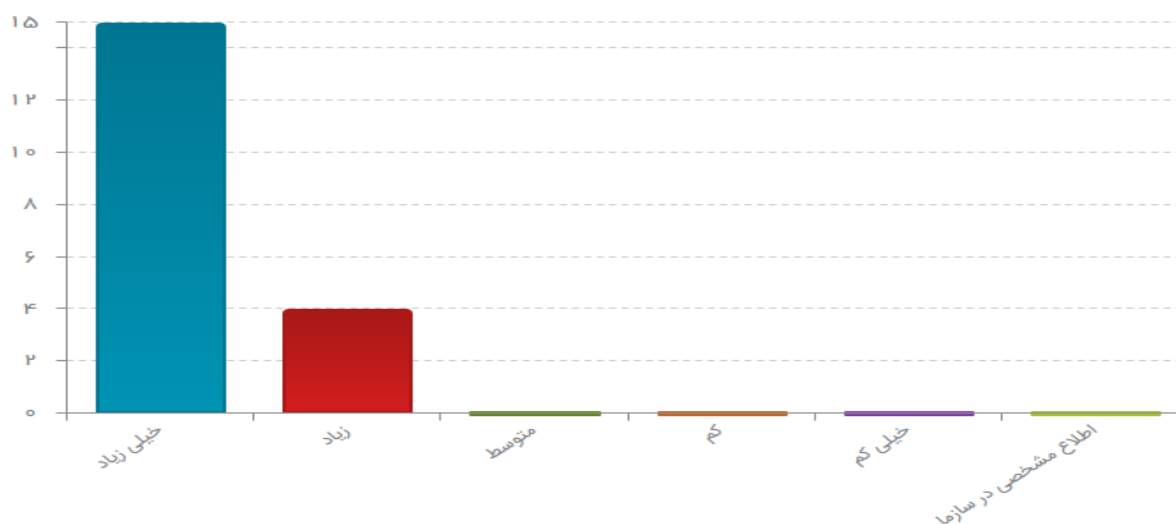
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۵	۲۶.۳٪
خیر	۱۲	۶۳.۲٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۲	۱۰.۵٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



بخش دوم شامل : خدمات الکترونیک

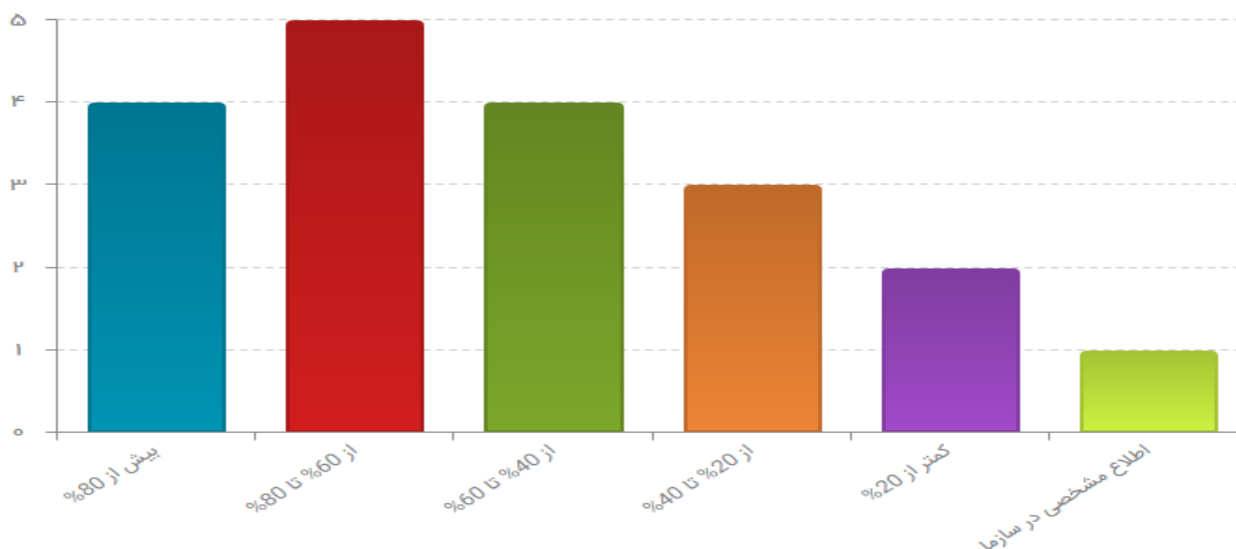
۱۷. آیا درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است؟ (در موتورهای جستجو و...)

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۱۵	۷۸.۹٪
زیاد	۴	۲۱.۱٪
متوسط	۰	۰٪
کم	۰	۰٪
خیلی کم	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



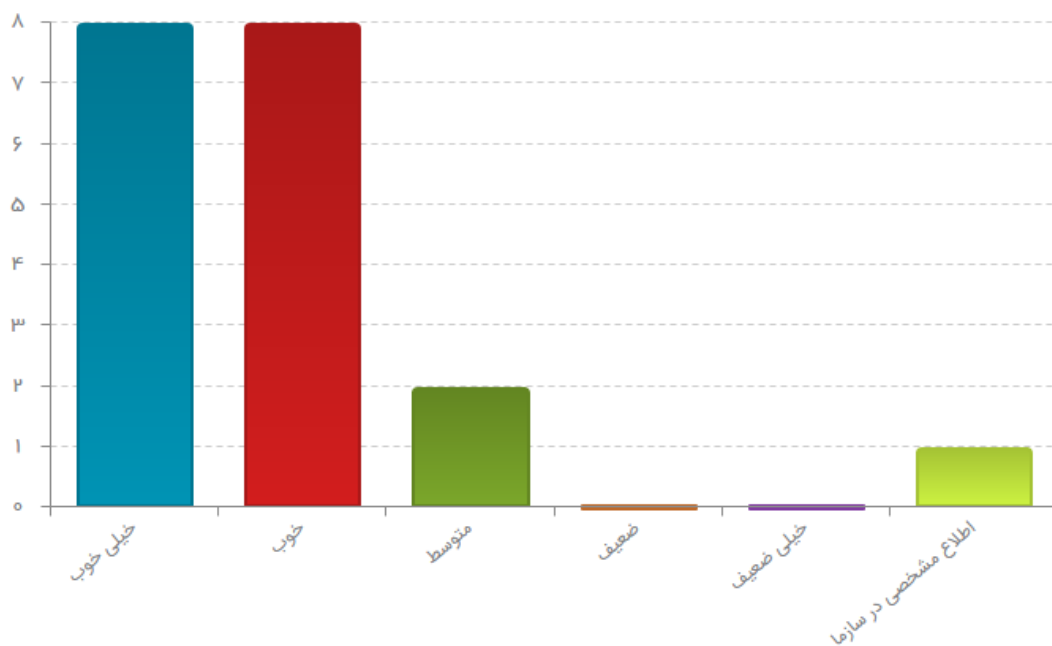
۱۸. چه میزان از فرایند خدمت‌رسانی سازمان کاملاً الکترونیک است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بیش از 80%	۴	۲۱.۱٪
از 60% تا 80%	۵	۲۶.۳٪
از 40% تا 60%	۴	۲۱.۱٪
از 20% تا 40%	۳	۱۵.۸٪
کمتر از 20%	۲	۱۰.۵٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



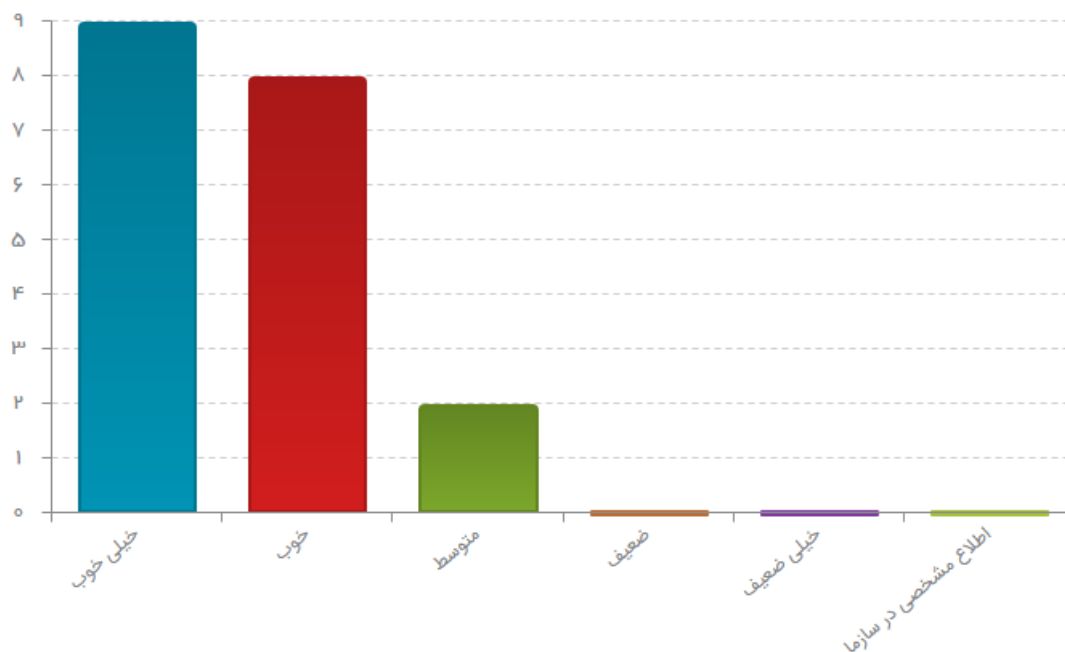
۱۹. کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما چگونه است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی خوب	۸	۴۲.۱٪
خوب	۸	۴۲.۱٪
متوسط	۲	۱۰.۵٪
ضعیف	۰	۰٪
خیلی ضعیف	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



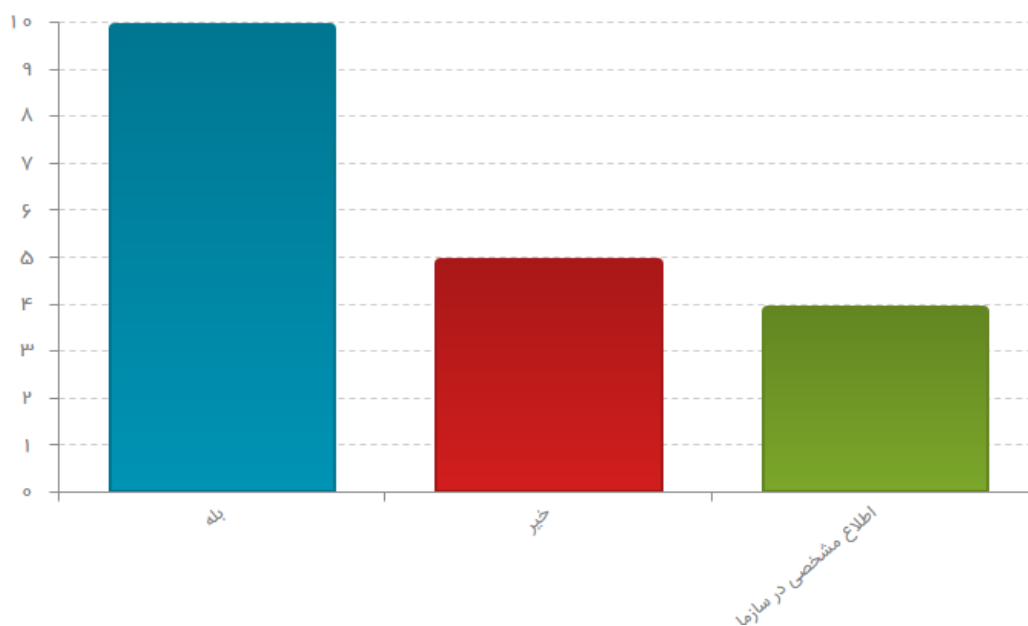
۲۰. کیفیت سازکار جست و جوی درونی درگاه رسمی سازمان شما چقدر است؟

گزینه	فرآوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی خوب	۹	۴۷.۴٪
خوب	۸	۴۲.۱٪
متوسط	۲	۱۰.۵٪
ضعیف	۰	۰٪
خیلی ضعیف	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



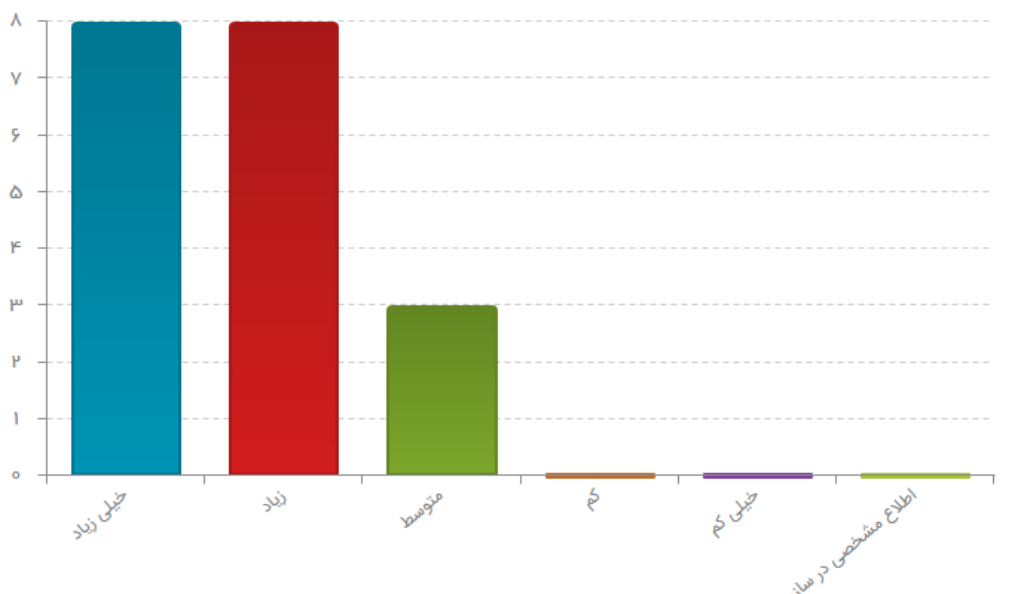
۲۱. آیا قابلیت ردیابی جست‌وجوی درونی درگاه به منظور شناسایی و ردیابی موارد مراجعه به درگاه و مشکلات احتمالی در این خصوص وجود دارد؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۰	۵۲.۶٪
خیر	۵	۲۶.۳٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۴	۲۱.۱٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۲۲. سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما چطور است؟

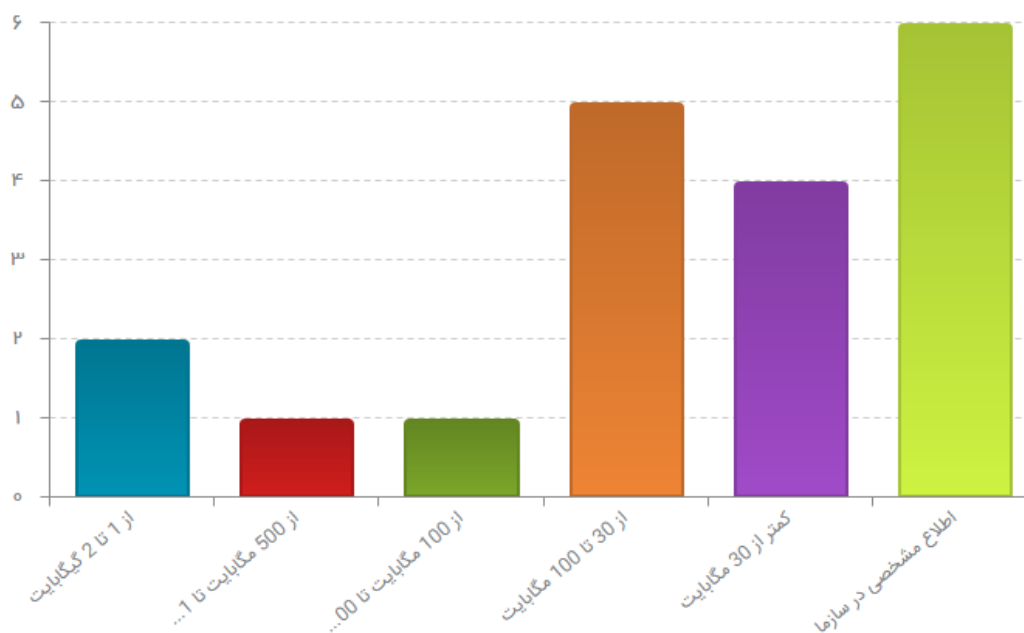
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۸	۴۲.۱٪
زیاد	۸	۴۲.۱٪
متوسط	۳	۱۵.۸٪
کم	۰	۰٪
خیلی کم	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۲۳. حجم بارگیری از درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
از 1 تا 2 گیگابایت	۲	۱۰.۵٪
از 500 مگابایت تا 1 گیگابایت	۱	۵.۳٪
از 100 مگابایت تا 500 مگابایت	۱	۵.۳٪
از 30 تا 100 مگابایت	۵	۲۶.۳٪
کمتر از 30 مگابایت	۴	۲۱.۱٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۶	۳۱.۶٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪

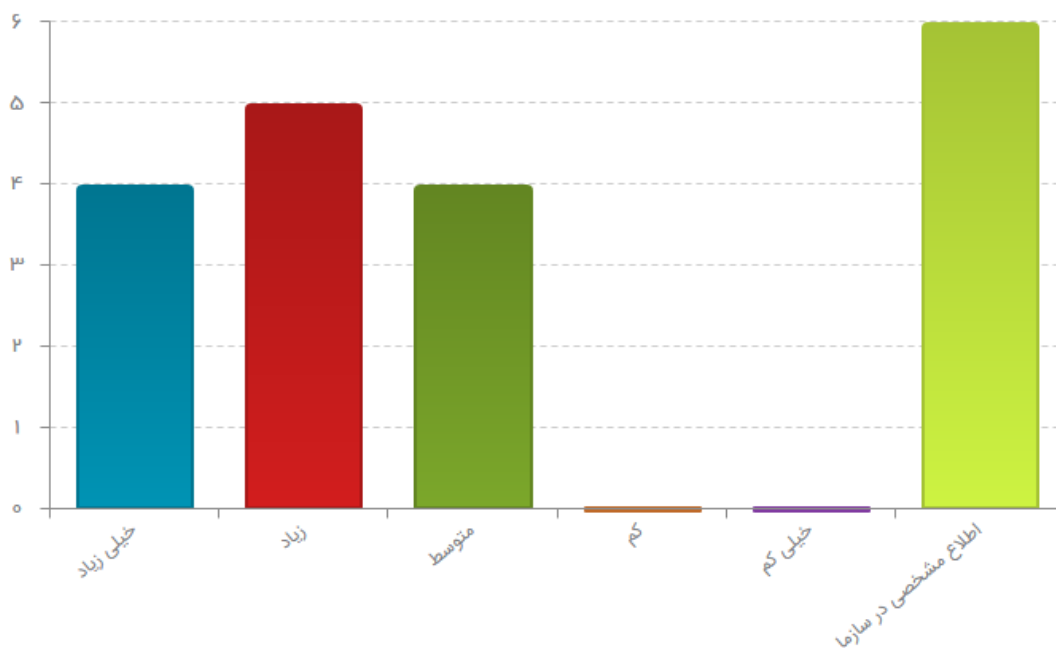




۲۴. با توجه به پاسخ انتخابی در سوال قبل، به نظر شما به چه میزان امکان این حجم از بارگیری

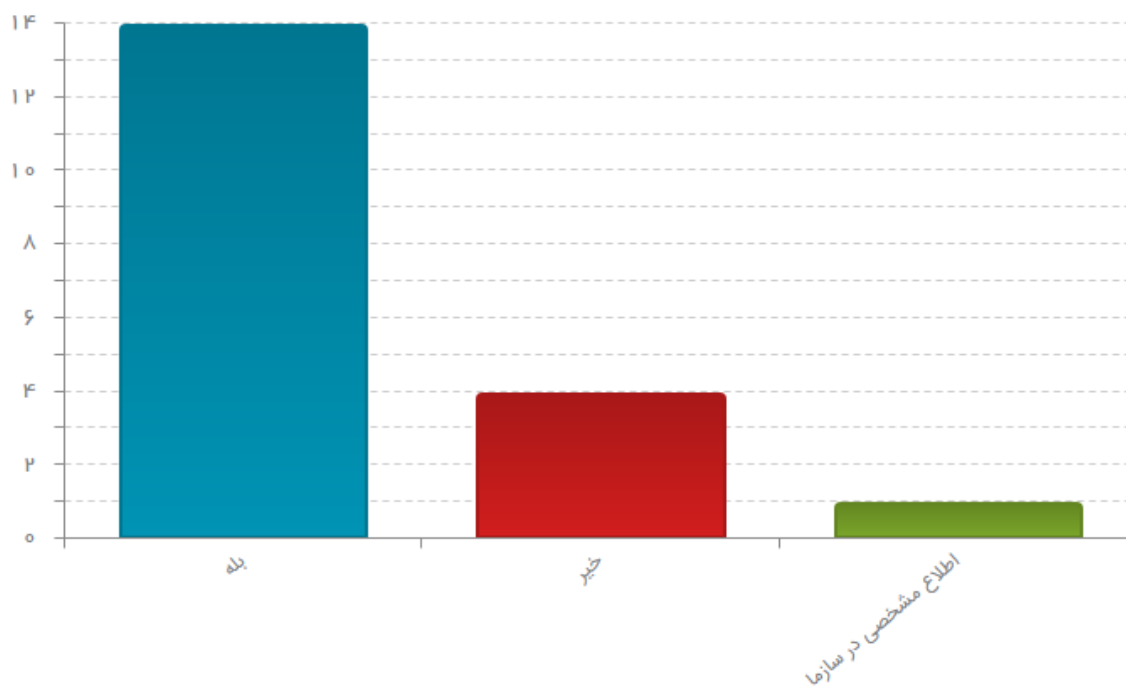
اطلاعات مناسب مأموریت شما می باشد؟

گزینه	فرآوانی پاسخ	درصد فرآوانی
خیلی زیاد	۴	۲۱.۱٪
زیاد	۵	۲۶.۳٪
متوسط	۴	۲۱.۱٪
کم	۰	۰٪
خیلی کم	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۶	۳۱.۶٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



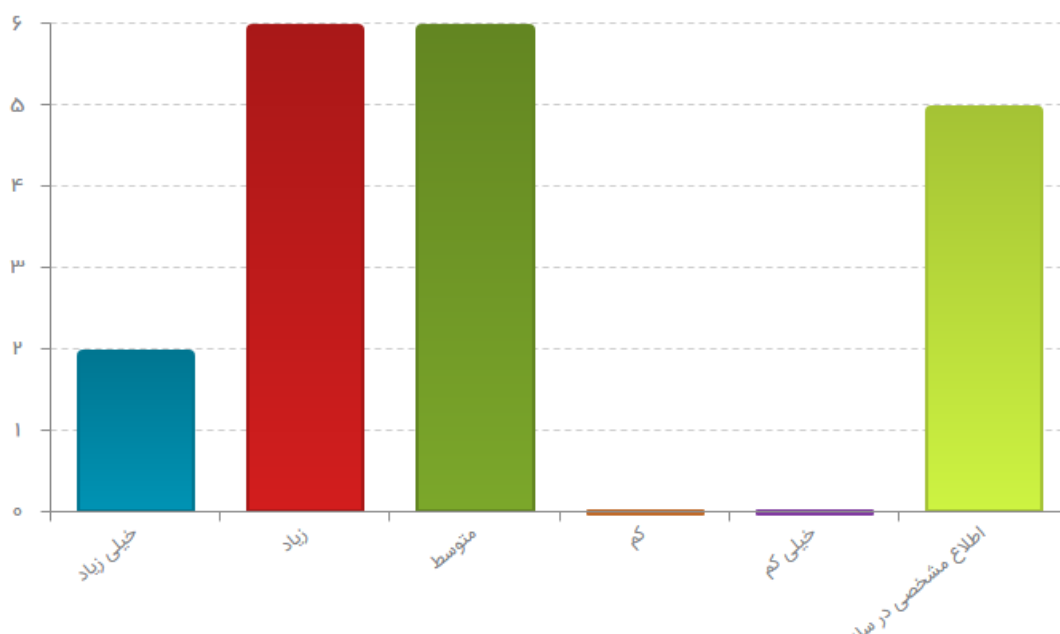
۲۵. آیا در صورت نیاز، امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۴	۷۳.۷٪
خیر	۴	۲۱.۱٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۲۶. سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما چقدر است؟

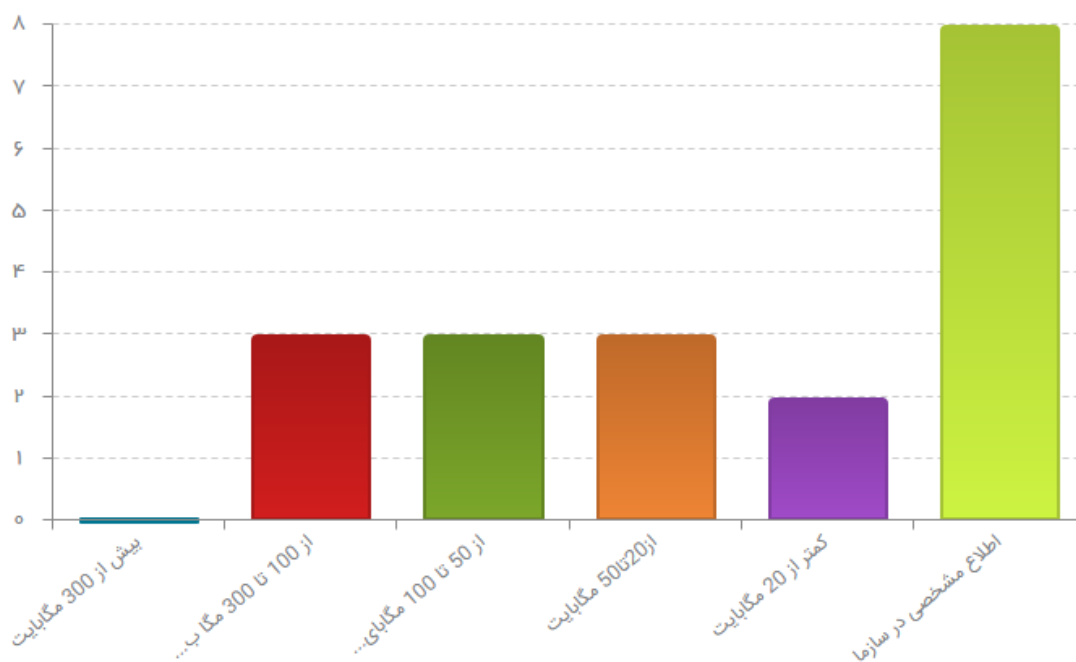
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۲	۱۰.۵٪
زیاد	۶	۳۱.۶٪
متوسط	۶	۳۱.۶٪
کم	۰	۰٪
خیلی کم	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۵	۲۶.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۲۷. حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است؟

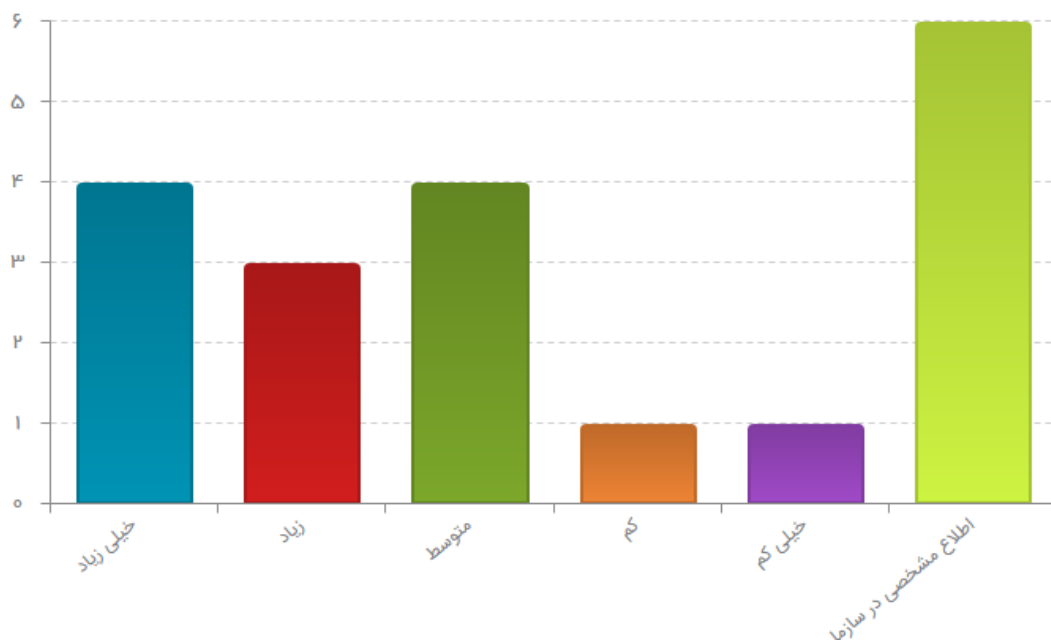
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بیش از 300 مگابایت	۰	۰٪
از 100 تا 300 مگا بایت	۳	۱۵.۸٪
از 50 تا 100 مگابایت	۳	۱۵.۸٪
از 20 تا 50 مگابایت	۳	۱۵.۸٪
کمتر از 20 مگابایت	۲	۱۰.۵٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۸	۴۲.۱٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪





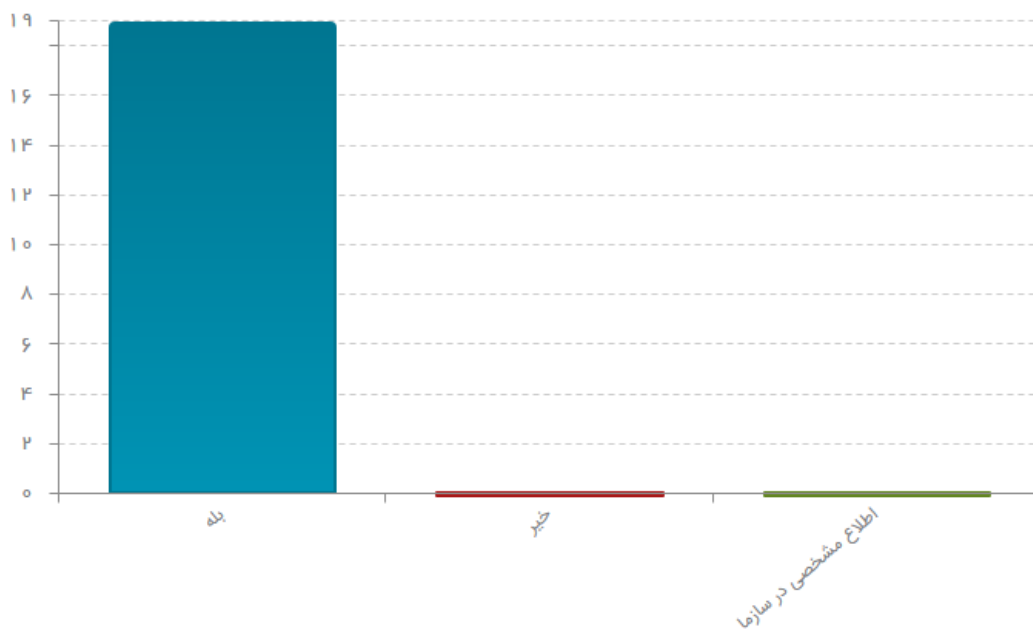
۲۸. با توجه به پاسخ انتخابی در سوال قبل، به نظر شما به چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شما می باشد؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۴	۲۱.۱٪
زیاد	۳	۱۵.۸٪
متوسط	۴	۲۱.۱٪
کم	۱	۵.۳٪
خیلی کم	۱	۵.۳٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۶	۳۱.۶٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



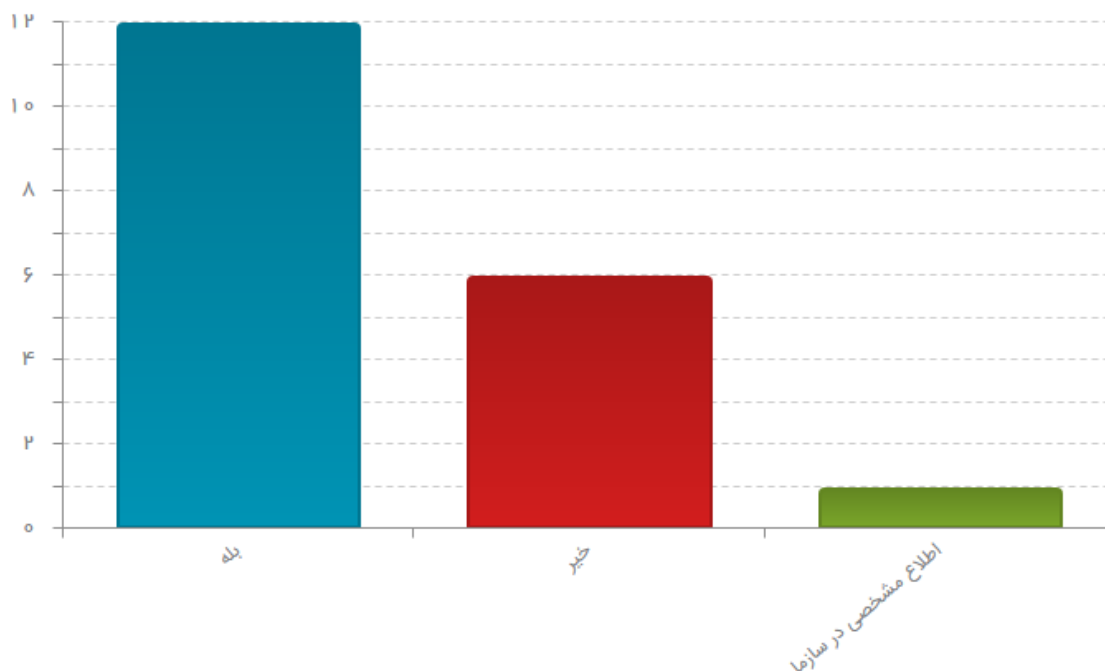
۲۹. آیا اطلاعات موجود در درگاه به روزرسانی می شود؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۹	۱۰۰٪
خیر	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



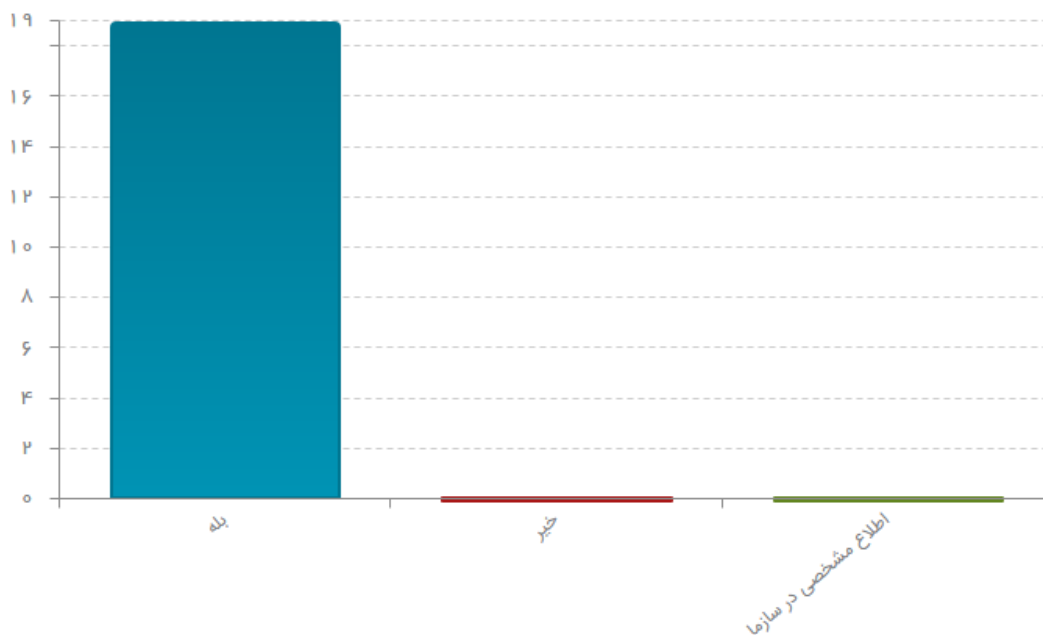
۳۰. آیا اطلاعات موجود در درگاه به طور پویا به روزرسانی می شود؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۲	۶۳.۲٪
خیر	۶	۳۱.۶٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



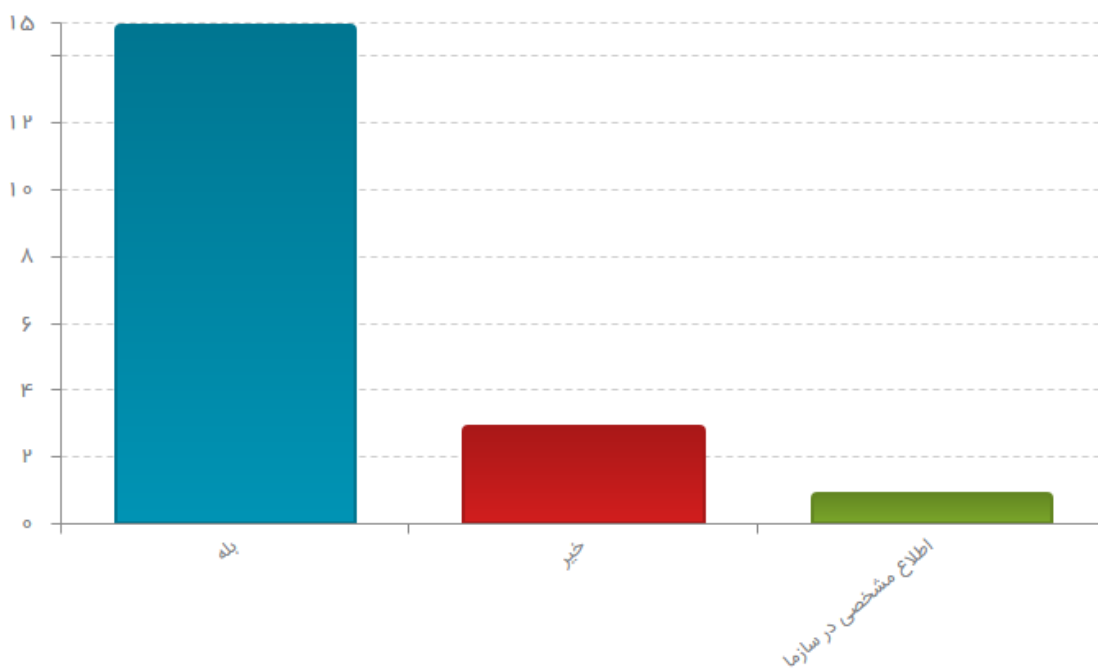
۳۱. آیا سازمان از طریق درگاه، خدمات خود را معرفی می کند؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۹	۱۰۰٪
خیر	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



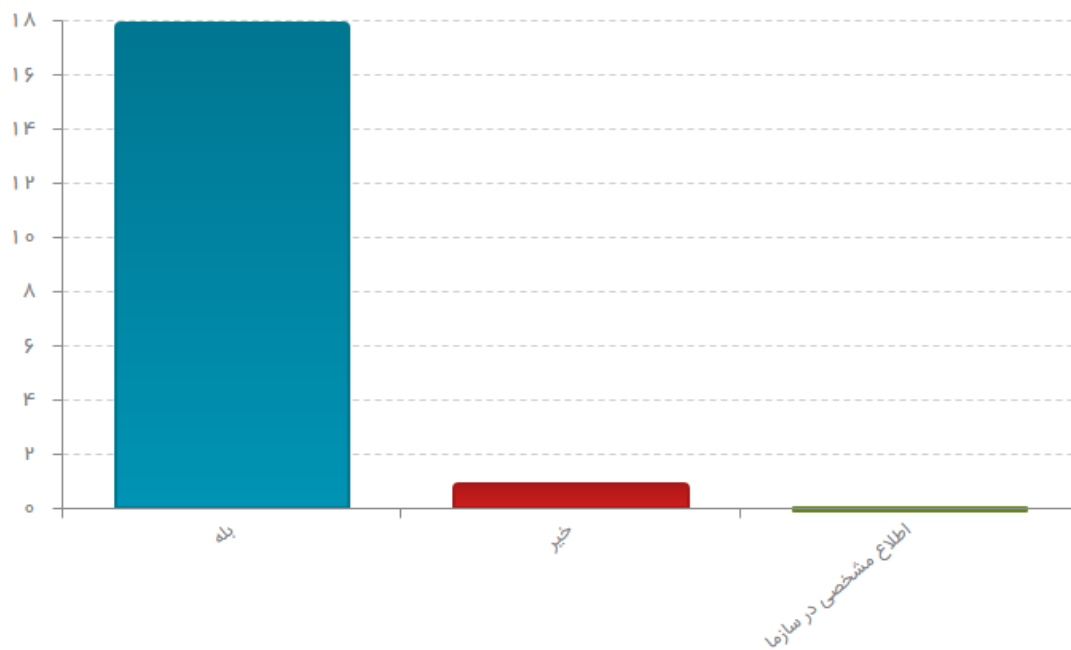
۳۲. آیا ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز) به روزرسانی می‌کند؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۵	۷۸.۹٪
خیر	۳	۱۵.۸٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



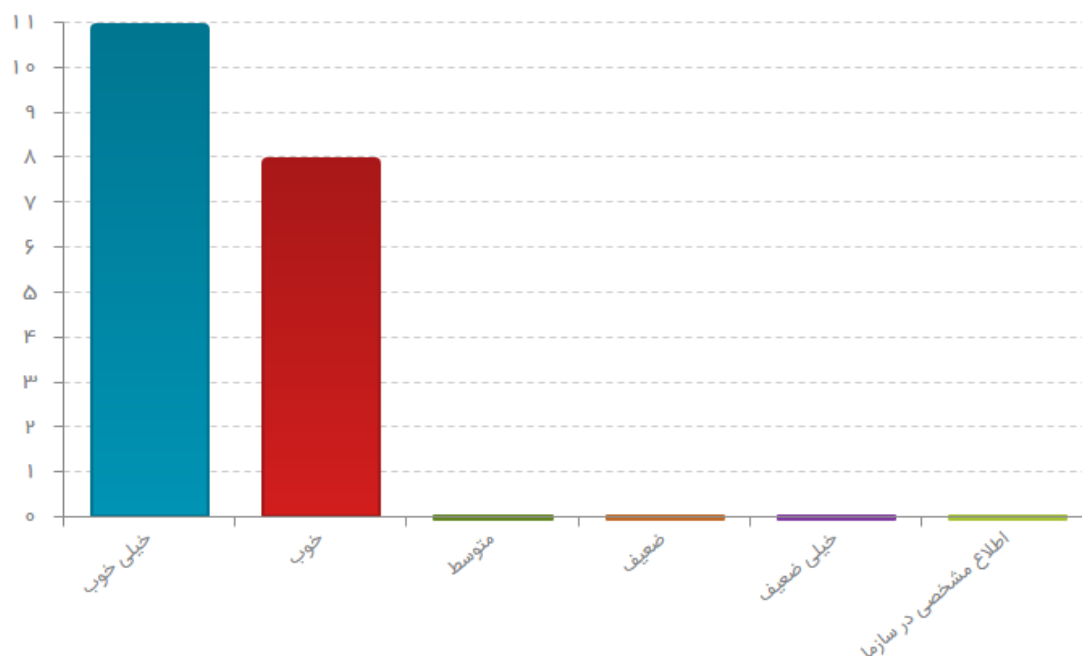
۳۳. آیا سازمان از طریق درگاه، فرایند ارائه خدمات خود را معرفی می‌کند؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۸	۹۴.۷٪
خیر	۱	۵.۳٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



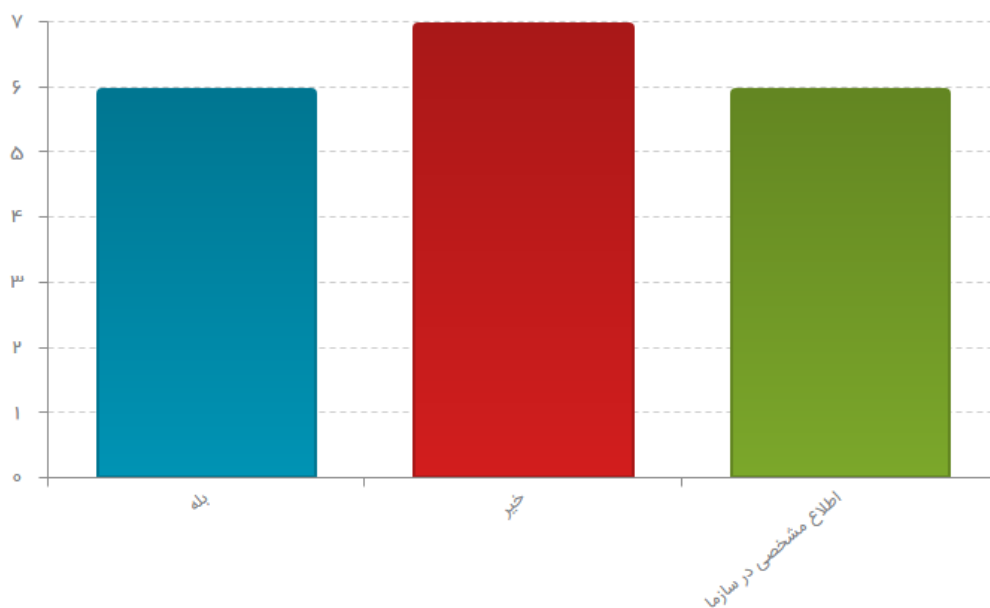
۳۴. کیفیت اطلاع رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت چگونه است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی خوب	۱۱	۵۷.۹٪
خوب	۸	۴۲.۱٪
متوسط	۰	۰٪
ضعیف	۰	۰٪
خیلی ضعیف	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



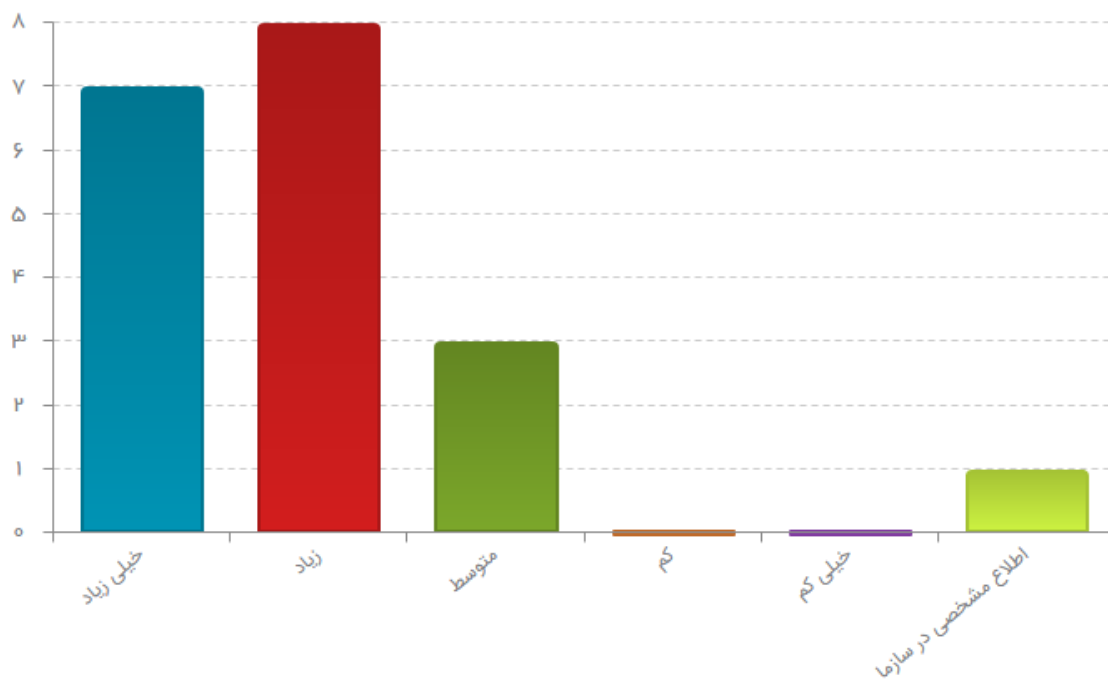
۳۵. آیا قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک های ERP وجود دارد؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۶	۳۱.۶٪
خیر	۷	۳۶.۸٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۶	۳۱.۶٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



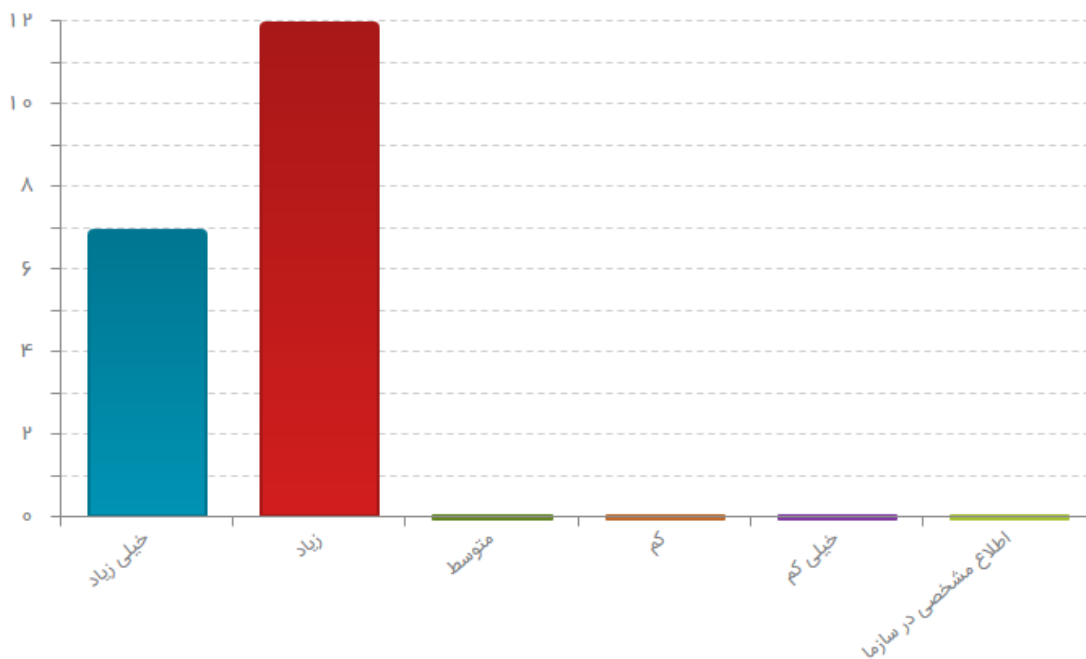
۳۶. آیا توزیع محتوا در درگاه سازمان، منسجم است؟ (اطلاعات بخش‌های مختلف درگاه، تکراری نیست، تناقض ندارد، ناقص نیست، مکمل یکدیگر است و ...)

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۷	۳۶.۸٪
زیاد	۸	۴۲.۱٪
متوسط	۳	۱۵.۸٪
کم	۰	۰٪
خیلی کم	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



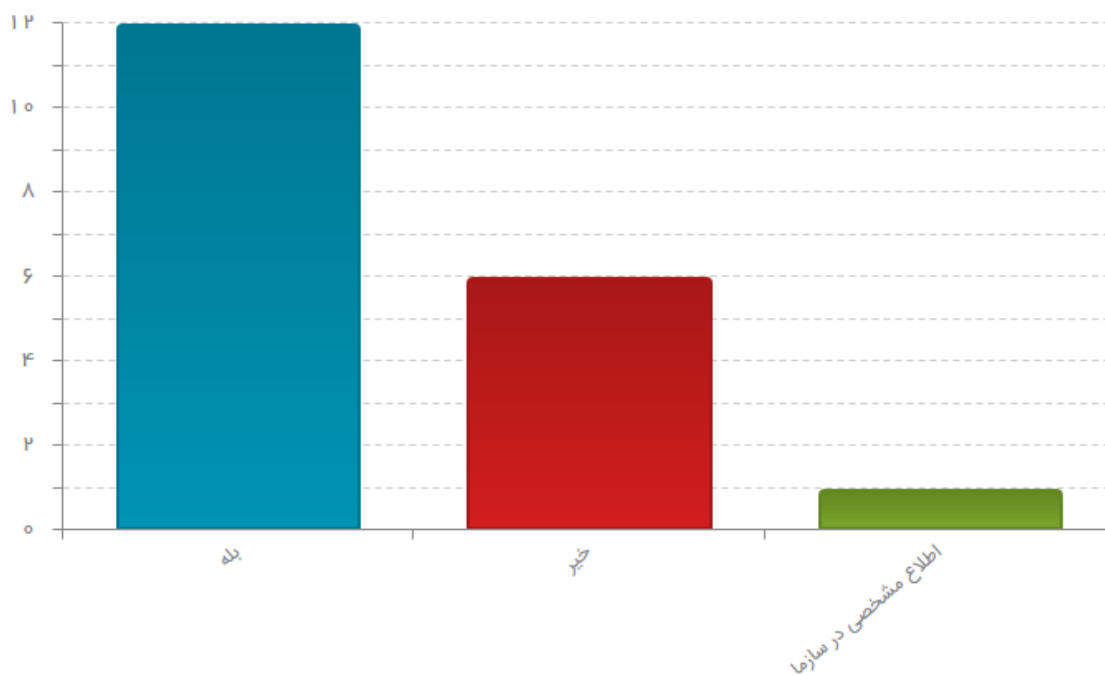
۳۷. آیا درگاه با استانداردهای دسترس پذیری سازگار است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۷	۳۶.۸٪
زیاد	۱۲	۶۳.۲٪
متوسط	۰	۰٪
کم	۰	۰٪
خیلی کم	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



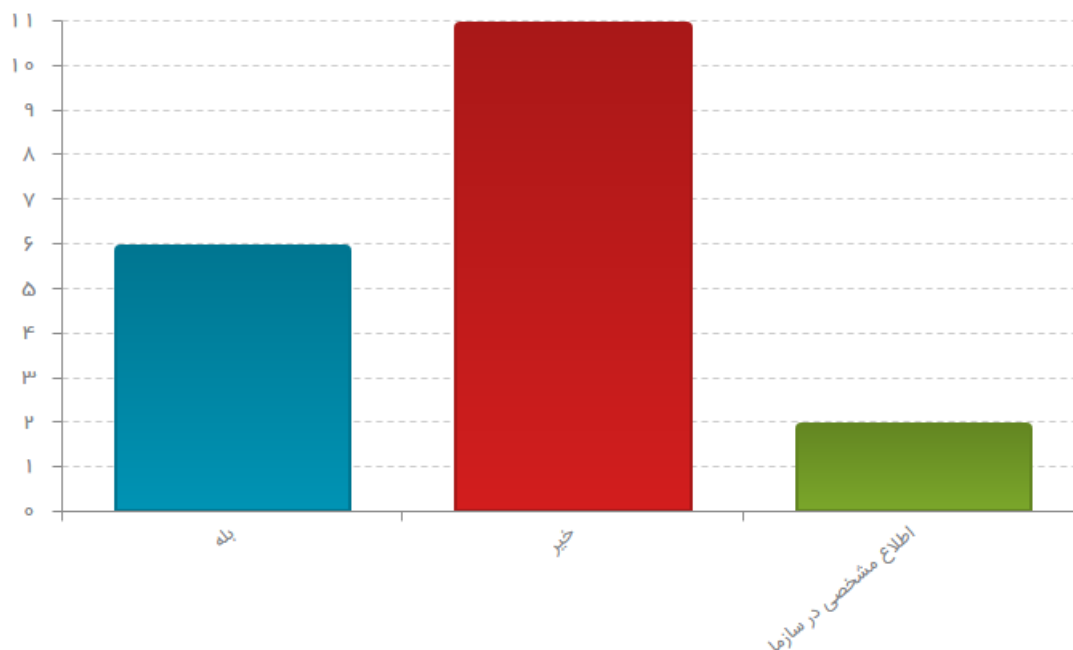
۳۸. آیا درگاه از زبانهای خارجی پشتیبانی می کند؟

گزینه	فرآوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۲	۶۳.۲٪
خیر	۶	۳۱.۶٪
اطلاع مشخصی در سازمان	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



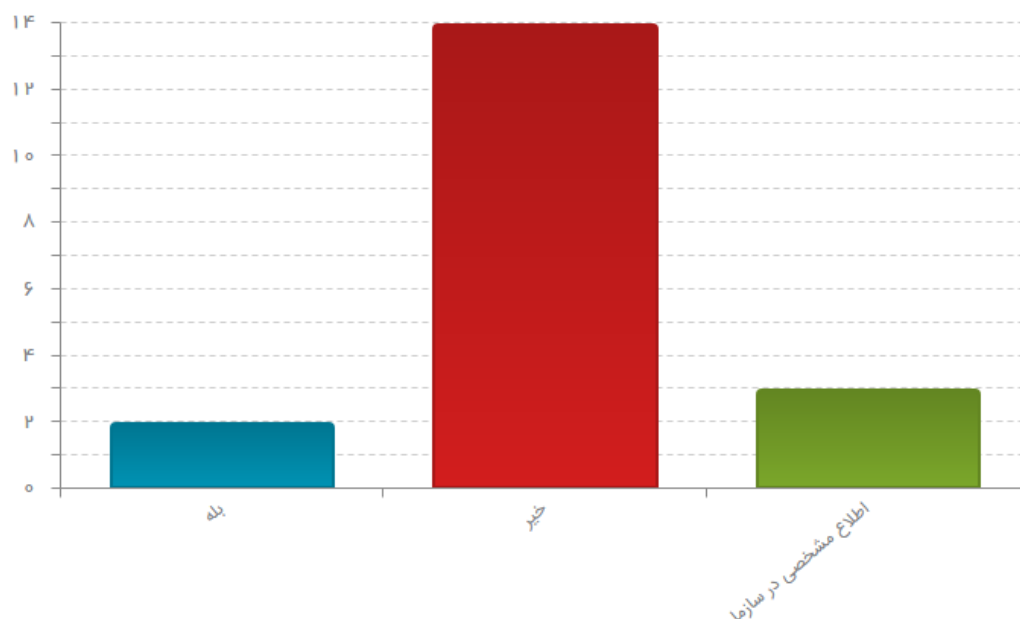
۳۹. آیا درگاه از احراز هویت دیجیتال پشتیبانی می کند؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۶	۳۱.۶٪
خیر	۱۱	۵۷.۹٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۲	۱۰.۵٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



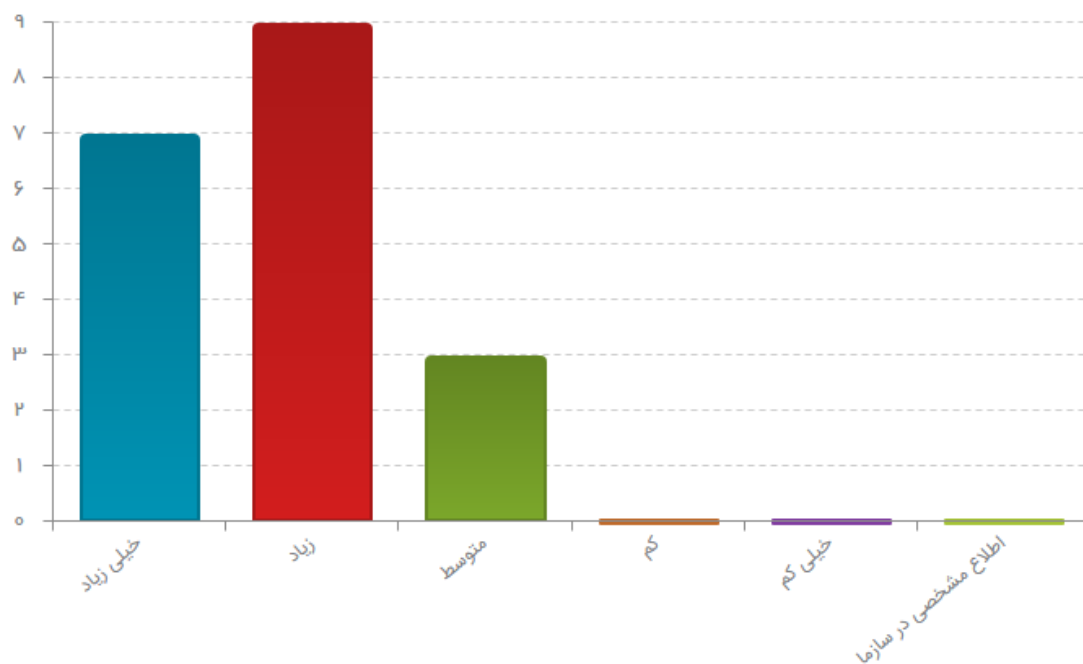
۴۰. آیا درگاه از گواهینامه یا امضای دیجیتال پشتیبانی می کند؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۲	۱۰.۵٪
خیر	۱۴	۷۳.۷٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۳	۱۵.۸٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۴۱. آیا درگاه دارای قابلیت‌های امنیتی است؟

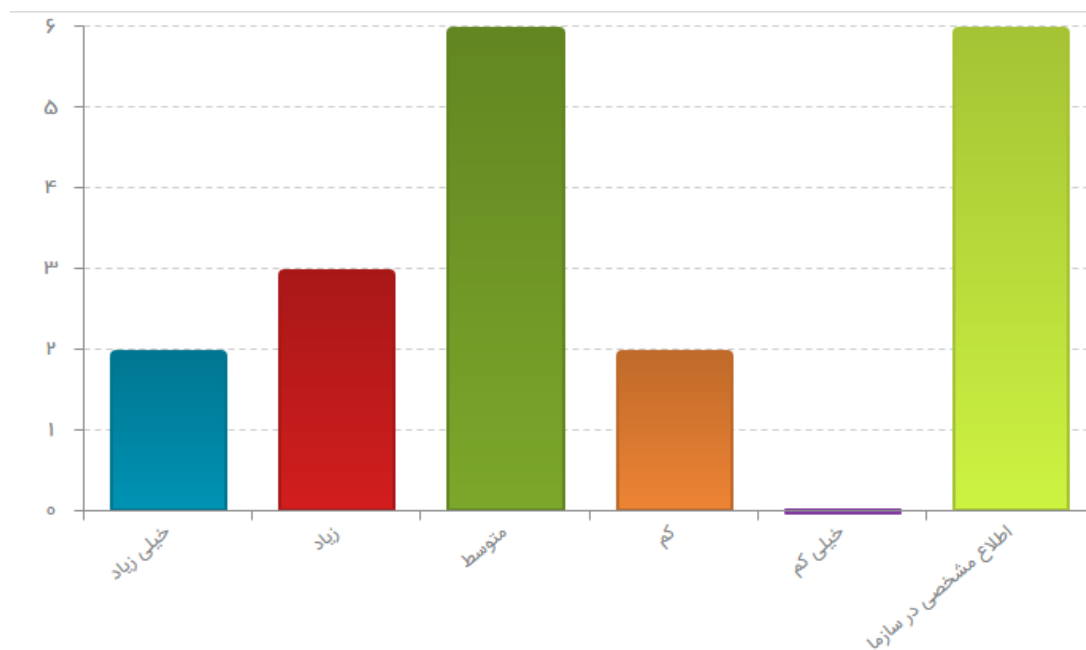
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۷	۳۶.۸٪
زیاد	۹	۴۷.۴٪
متوسط	۳	۱۵.۸٪
کم	۰	۰٪
خیلی کم	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۴۲. آیا درگاه سازمان شما دارای قابلیت امنیتی داده‌های باز دولتی است؟

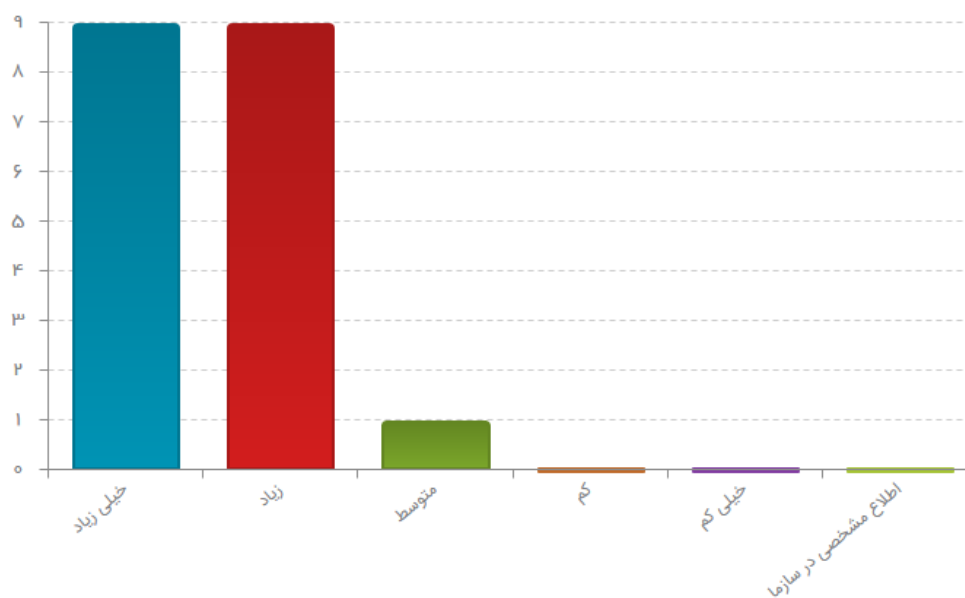
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۲	۱۰.۵٪
زیاد	۳	۱۵.۸٪
متوسط	۶	۳۱.۶٪
کم	۲	۱۰.۵٪
خیلی کم	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۶	۳۱.۶٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪





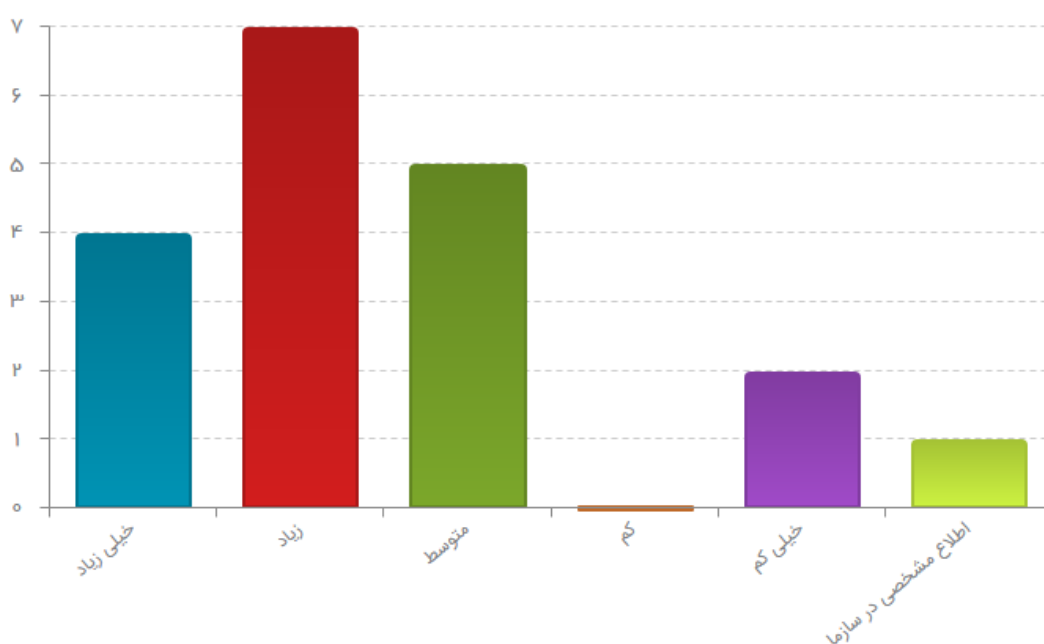
۴۳. آیا درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است؟

گزینه	فرآوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۹	۴۷.۴٪
زیاد	۹	۴۷.۴٪
متوسط	۱	۵.۳٪
کم	۰	۰٪
خیلی کم	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



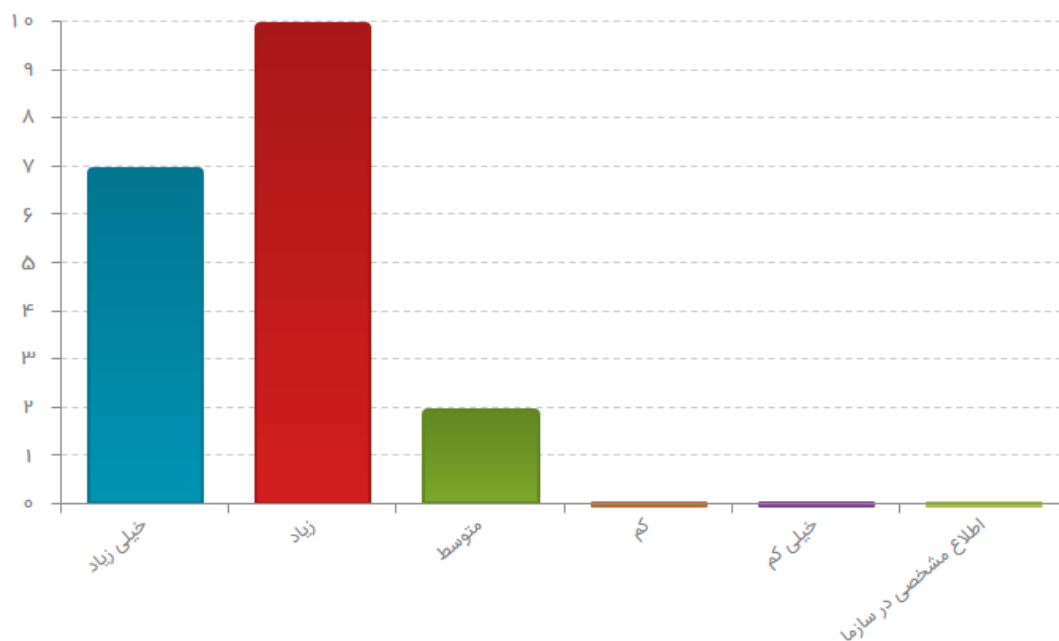
۴۴. آیا امکان شخصی سازی ویژگی های نمایش هست؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۴	۲۱.۱٪
زیاد	۷	۳۶.۸٪
متوسط	۵	۲۶.۳٪
کم	۰	۰٪
خیلی کم	۲	۱۰.۵٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



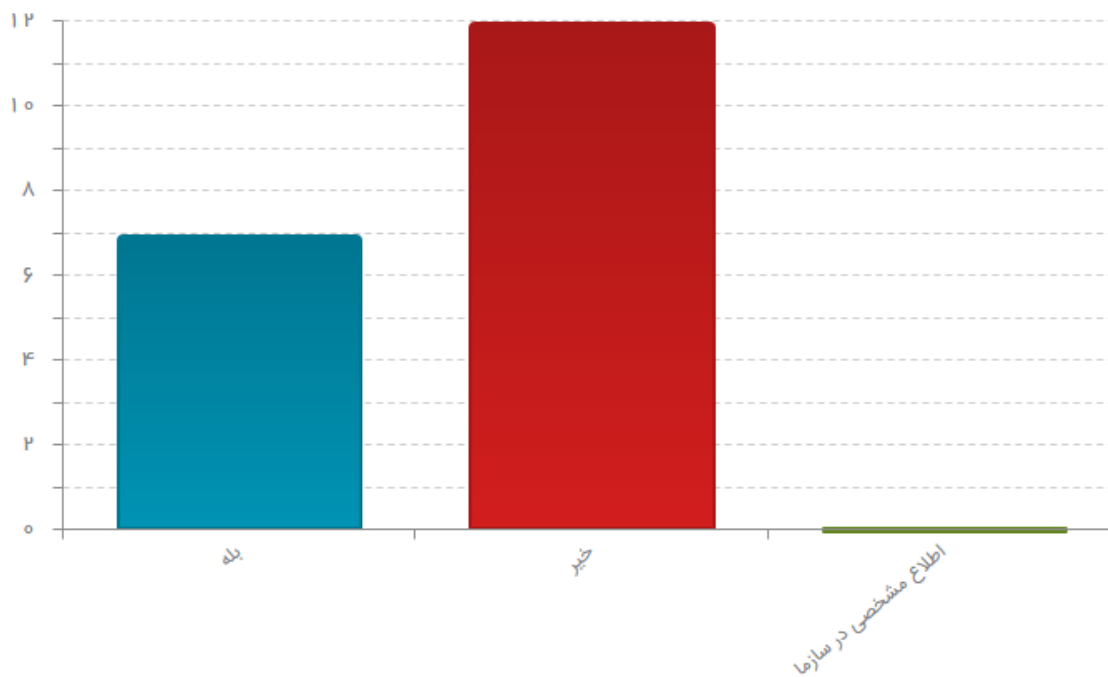
۴۵. کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان شما چقدر است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۷	۳۶.۸٪
زیاد	۱۰	۵۲.۶٪
متوسط	۲	۱۰.۵٪
کم	۰	۰٪
خیلی کم	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



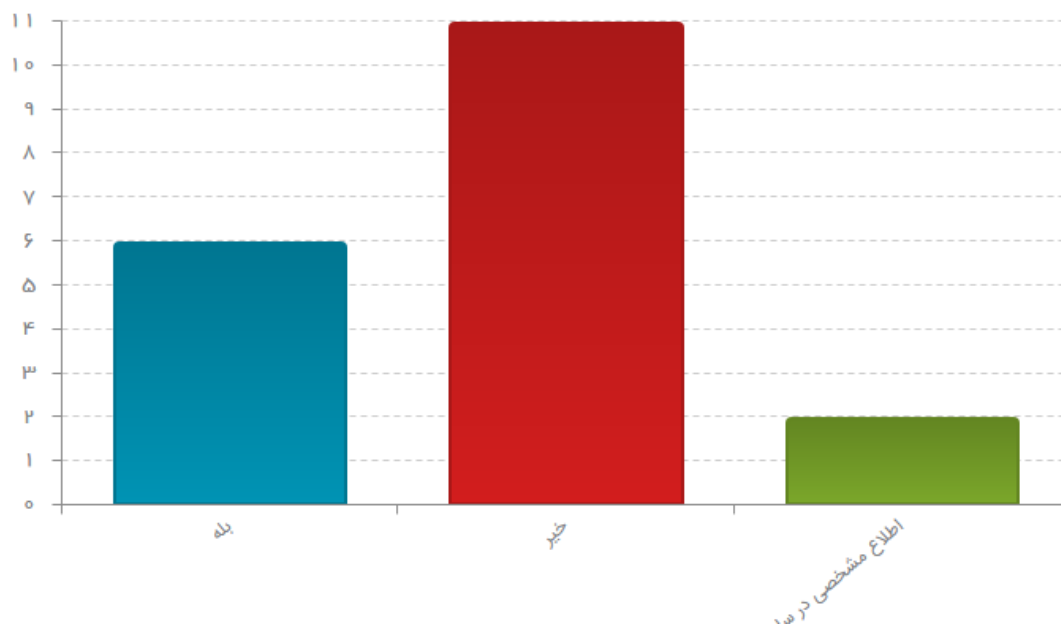
۴۶. آیا سازمان دارای نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۷	۳۶.۸٪
خیر	۱۲	۶۳.۲٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۴۷. آیا سازمان دارای نسخه نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) متناسب با سیستم عامل های مختلف می باشد؟

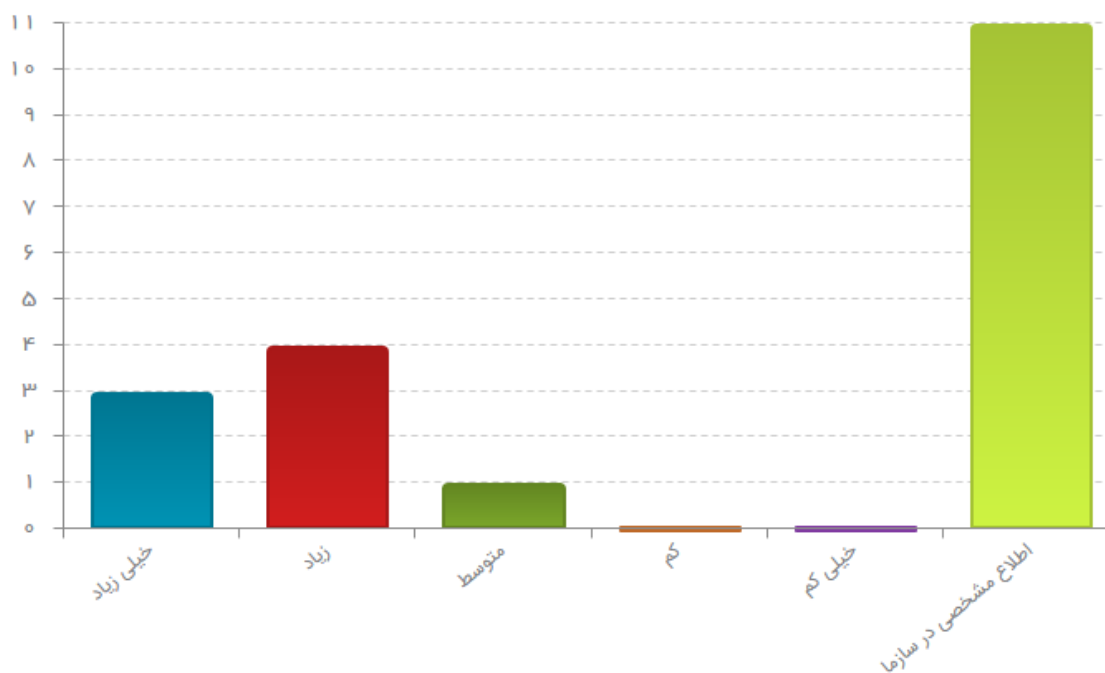
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۶	۳۱.۶٪
خیر	۱۱	۵۷.۹٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۲	۱۰.۵٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۴۸. کیفیت نسخه نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان شما به چه میزان است؟

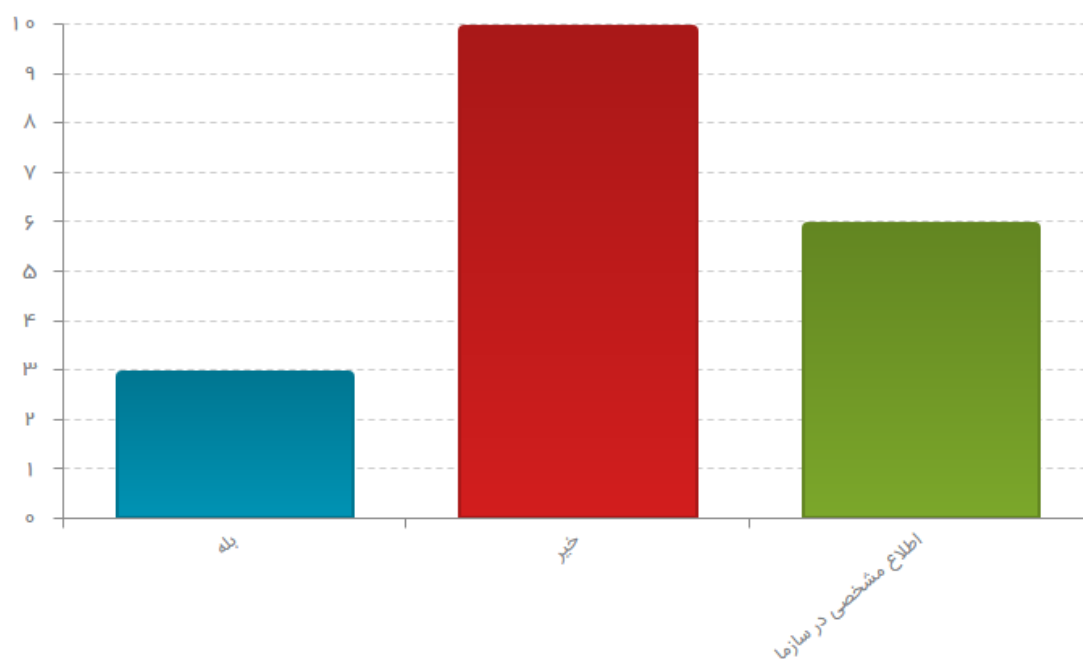
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۳	۱۵.۸٪
زیاد	۴	۲۱.۱٪
متوسط	۱	۵.۳٪
کم	۰	۰٪
خیلی کم	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱۱	۵۷.۹٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪





۴۹. آیا در سازمان شما ردیابی نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) صورت می گیرد؟

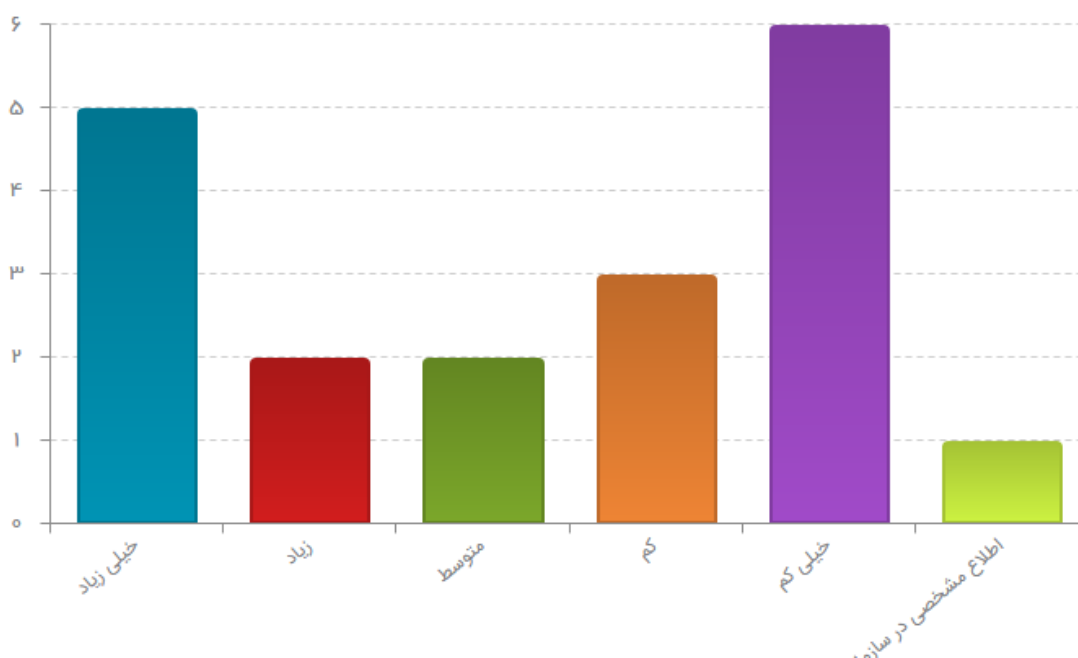
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۳	۱۵.۸٪
خیر	۱۰	۵۲.۶٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۶	۳۱.۶٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



ب: مشارکت

۵۰. آیا امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان هست؟

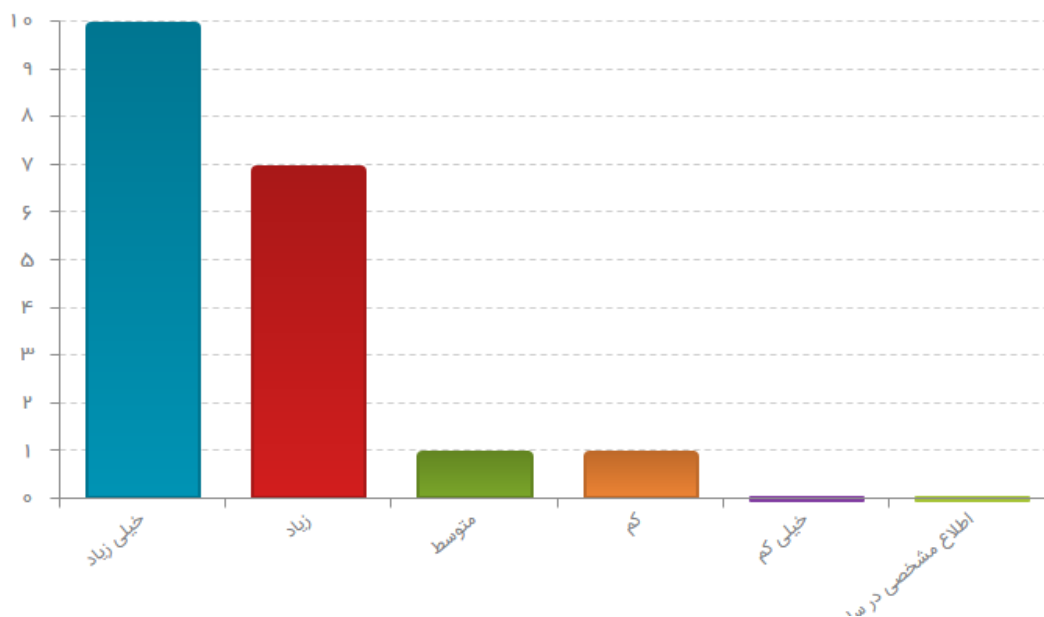
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۵	۲۶.۳٪
زیاد	۲	۱۰.۵٪
متوسط	۲	۱۰.۵٪
کم	۳	۱۵.۸٪
خیلی کم	۶	۳۱.۶٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۵۱. آیا امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما هست؟

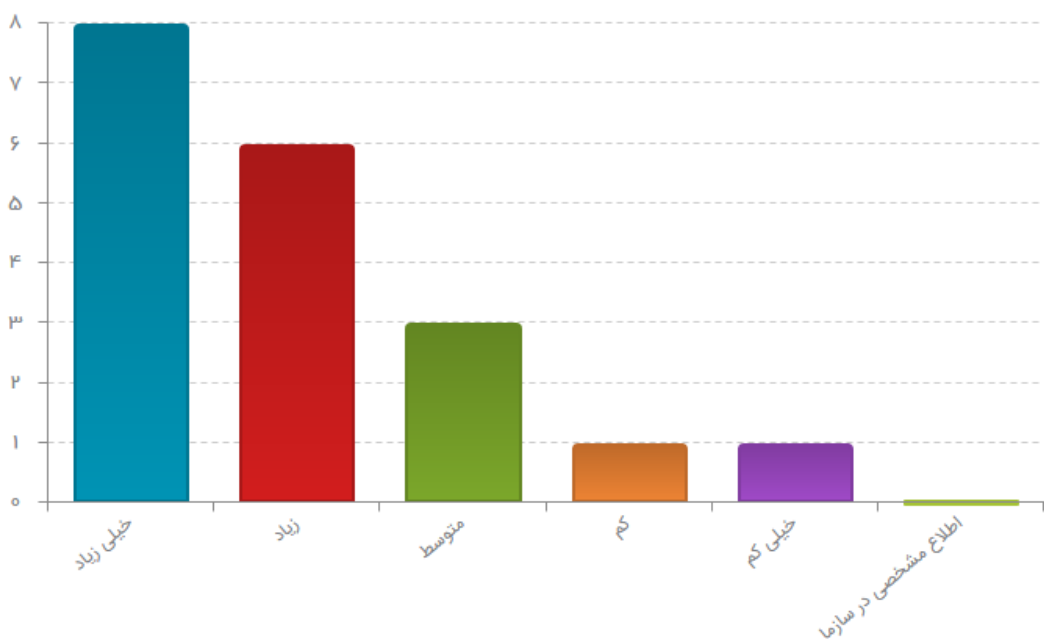
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۱۰	۵۲.۶٪
زیاد	۷	۳۶.۸٪
متوسط	۱	۵.۳٪
کم	۱	۵.۳٪
خیلی کم	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪





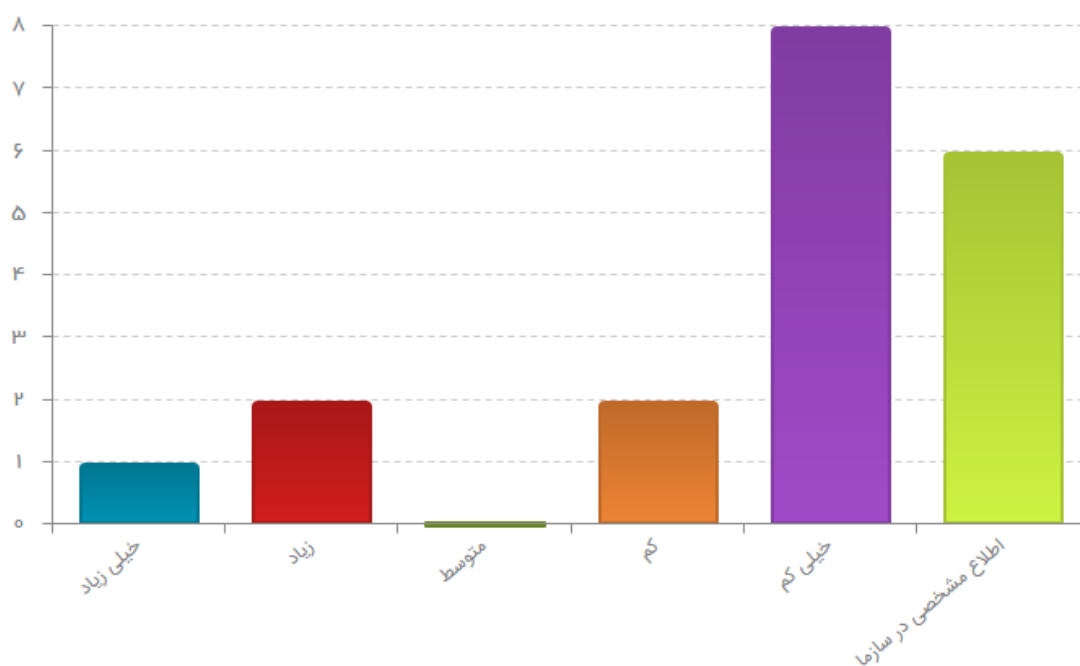
۵۲. آیا امکان گردآوری برخط نظرهای عمومی در درگاه سازمان شما هست؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۸	۴۲.۱٪
زیاد	۶	۳۱.۶٪
متوسط	۳	۱۵.۸٪
کم	۱	۵.۳٪
خیلی کم	۱	۵.۳٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



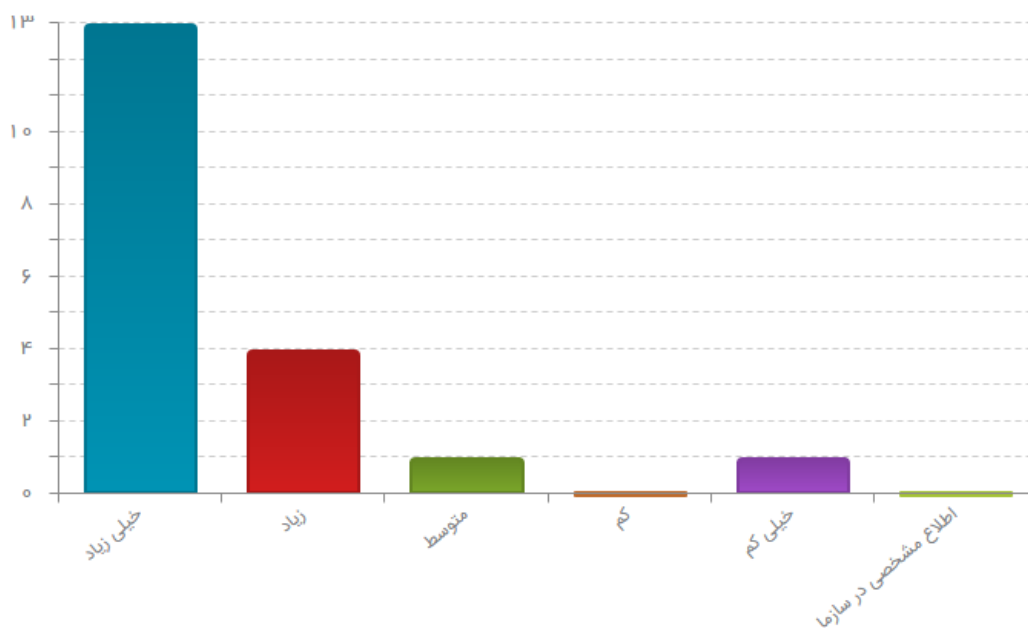
۵۳. آیا امکان شبکه‌سازی اجتماعی در درگاه تعبیه شده است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۱	۵.۳%
زیاد	۲	۱۰.۵%
متوسط	۰	۰%
کم	۲	۱۰.۵%
خیلی کم	۸	۴۲.۱%
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۶	۳۱.۶%
جمع	۱۹	۱۰۰%



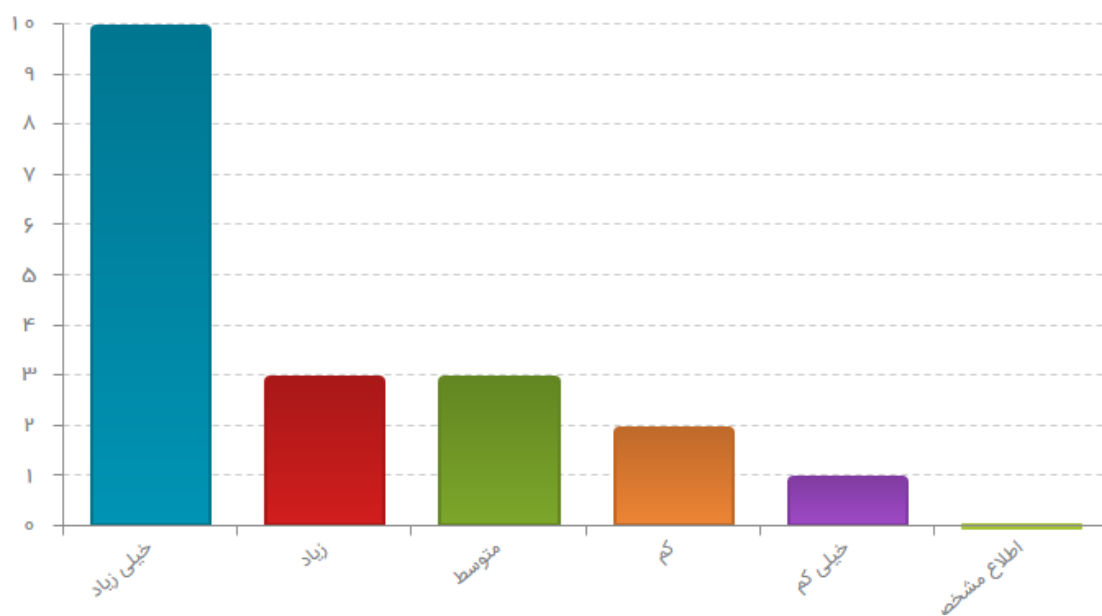
۵۴. آیا اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه اطلاع‌رسانی می‌شود؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۱۳	۶۸.۴%
زیاد	۴	۲۱.۱%
متوسط	۱	۵.۳%
کم	۰	۰%
خیلی کم	۱	۵.۳%
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰%
جمع	۱۹	۱۰۰%



۵۵. آیا فعالیت‌های جدید مشارکت الکترونیک اطلاع‌رسانی می‌شود؟

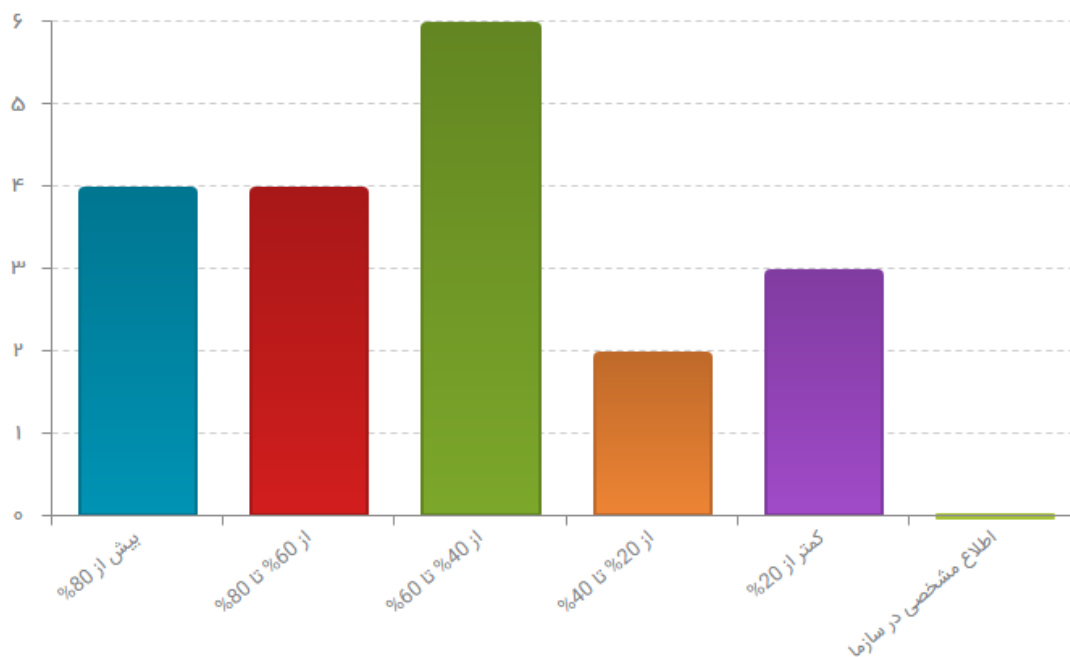
گزینه	فرکانس پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۱۰	۵۲.۶٪
زیاد	۳	۱۵.۸٪
متوسط	۳	۱۵.۸٪
کم	۲	۱۰.۵٪
خیلی کم	۱	۵.۳٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



پ: ارائه خدمات

۵۶. چند درصد از خدمات سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط عرضه می‌شود؟

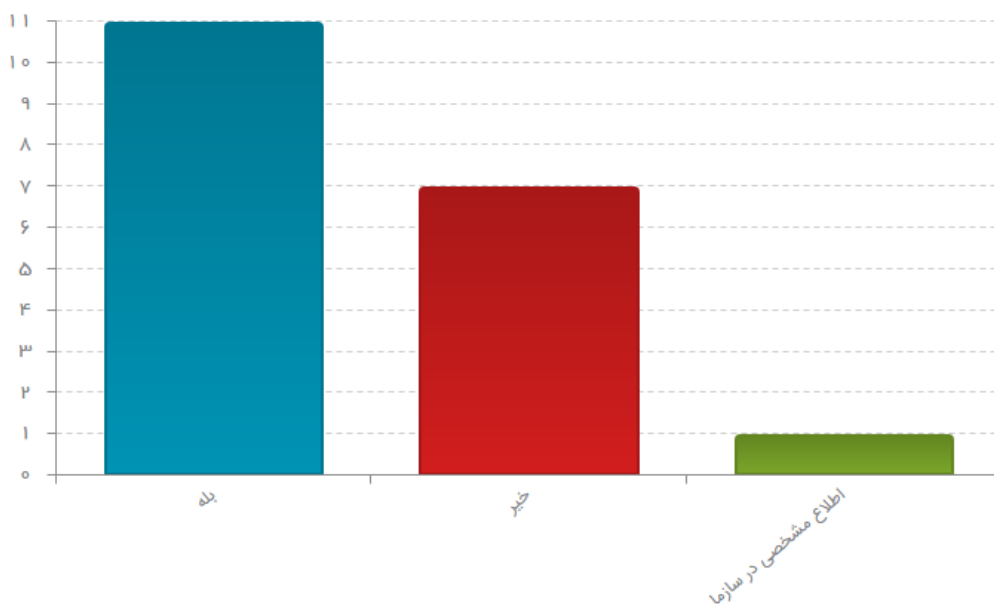
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بیش از 80%	۴	۲۱.۱٪
از 60% تا 80%	۴	۲۱.۱٪
از 40% تا 60%	۶	۳۱.۶٪
از 20% تا 40%	۲	۱۰.۵٪
کمتر از 20%	۳	۱۵.۸٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۵۷. آیا روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان وجود دارد؟

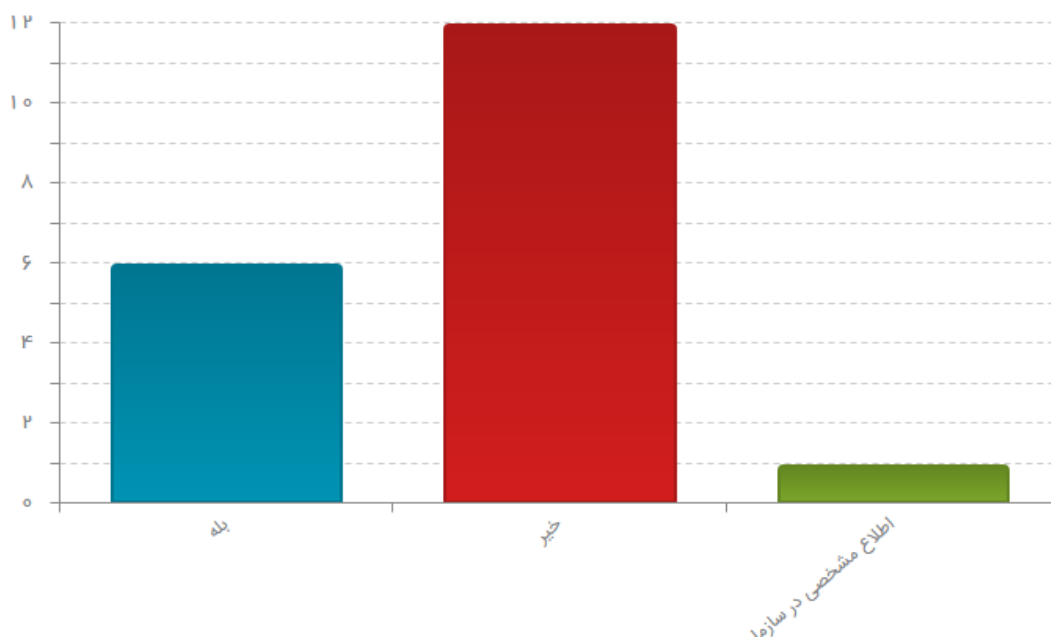
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۱	۵۷.۹٪
خیر	۷	۳۶.۸٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪





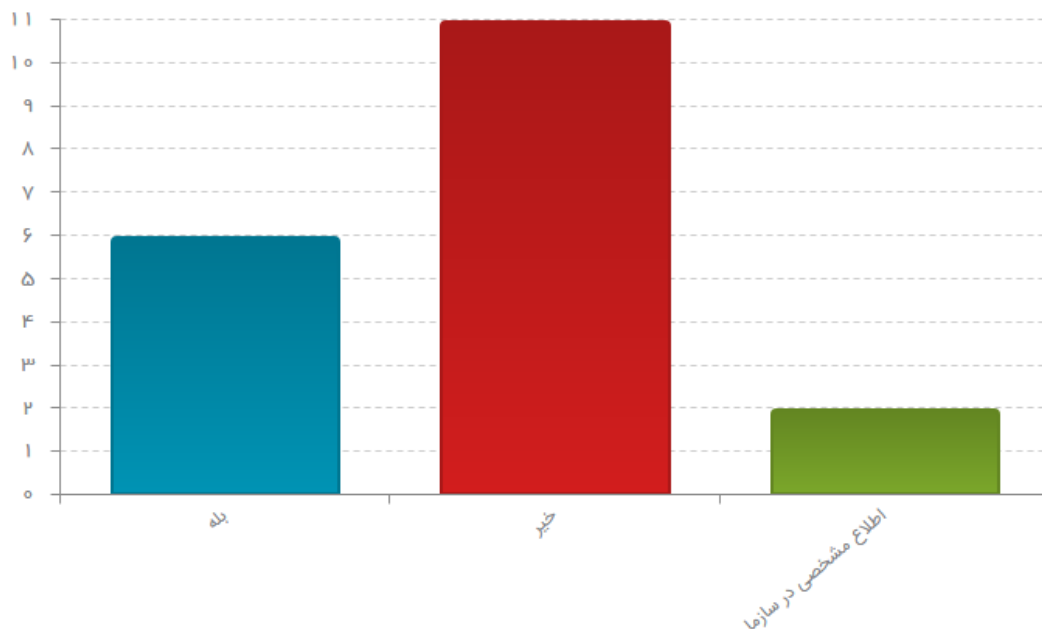
۵۸. آیا امکان دسترسی به اطلاعات شخصی هست؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۶	۳۱.۶٪
خیر	۱۲	۶۳.۲٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



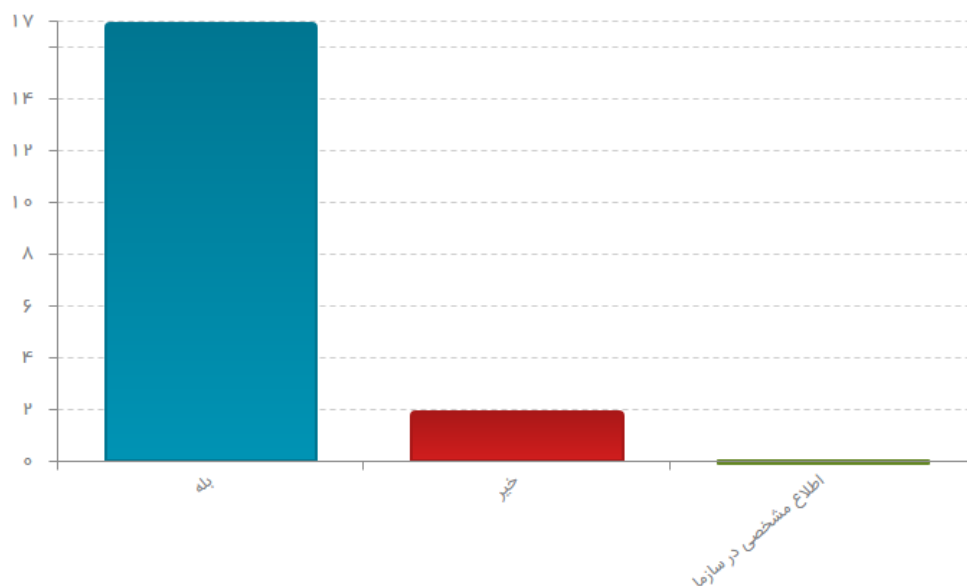
۵۹. آیا امکان به‌روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما وجود دارد؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۶	۳۱.۶٪
خیر	۱۱	۵۷.۹٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۲	۱۰.۵٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



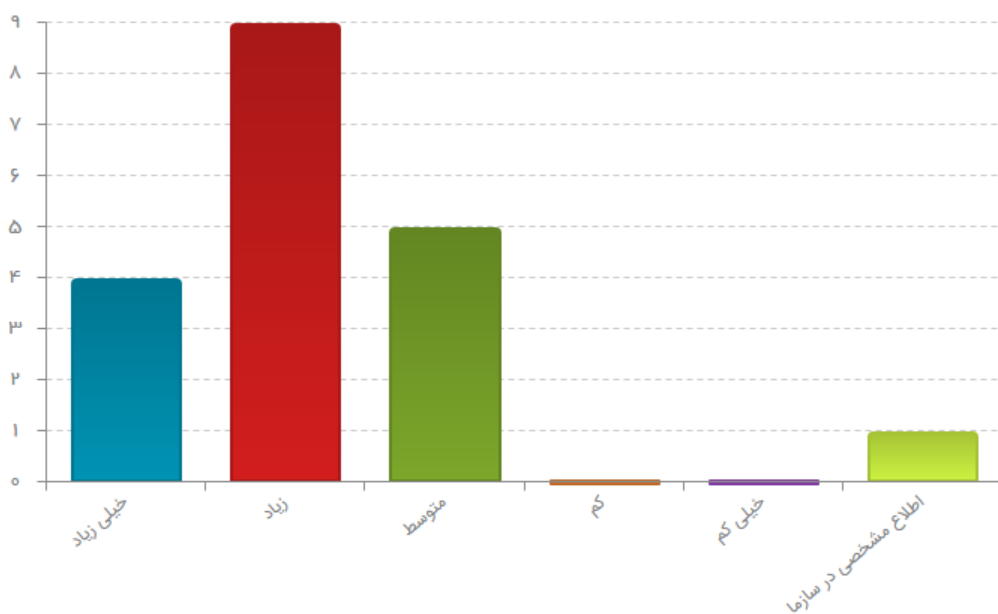
۶۰. آیا ایمیل(ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما در دسترس است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۷	۸۹.۵٪
خیر	۲	۱۰.۵٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



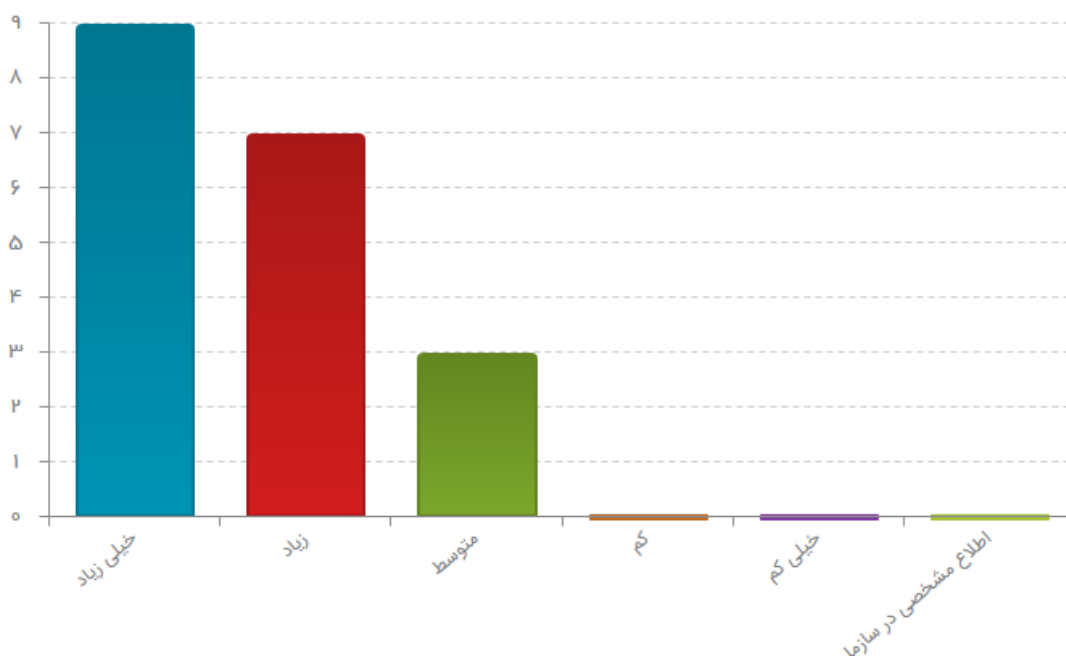
۶۱. در صورتی که پاسخ در سوال قبل بله هست، کیفیت پاسخگویی به ایمیل‌ها در سازمان شما چقدر است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۴	۲۱.۱٪
زیاد	۹	۴۷.۴٪
متوسط	۵	۲۶.۳٪
کم	۰	۰٪
خیلی کم	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۶۲. آیا تغییر نشانی‌ها در درگاه اعلان می‌شود؟

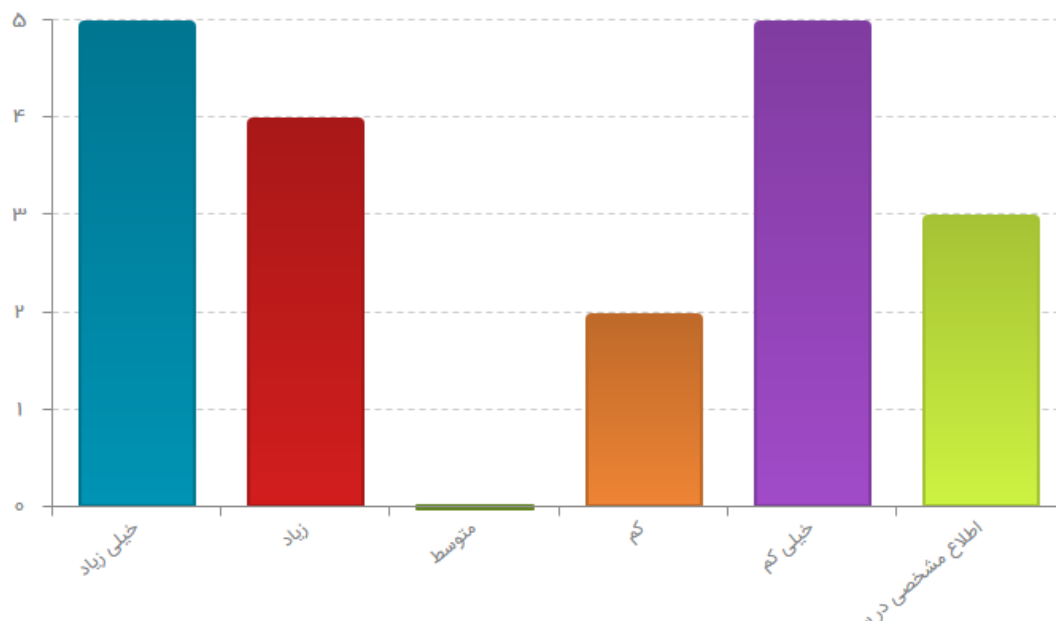
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۹	۴۷.۴٪
زیاد	۷	۳۶.۸٪
متوسط	۳	۱۵.۸٪
کم	۰	۰٪
خیلی کم	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۶۳. آیا امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط موجود است؟

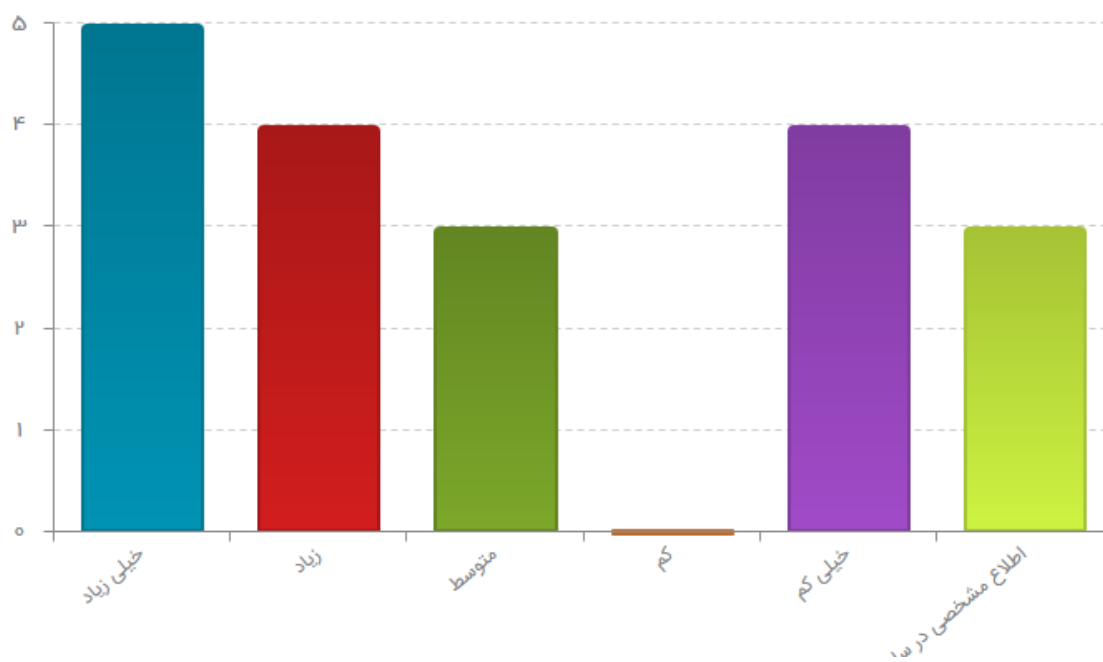
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۵	۲۶.۳٪
زیاد	۴	۲۱.۱٪
متوسط	۰	۰٪
کم	۲	۱۰.۵٪
خیلی کم	۵	۲۶.۳٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۳	۱۵.۸٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪





۶۴. آیا فرصت‌های شغلی در درگاه اعلان می‌شود؟

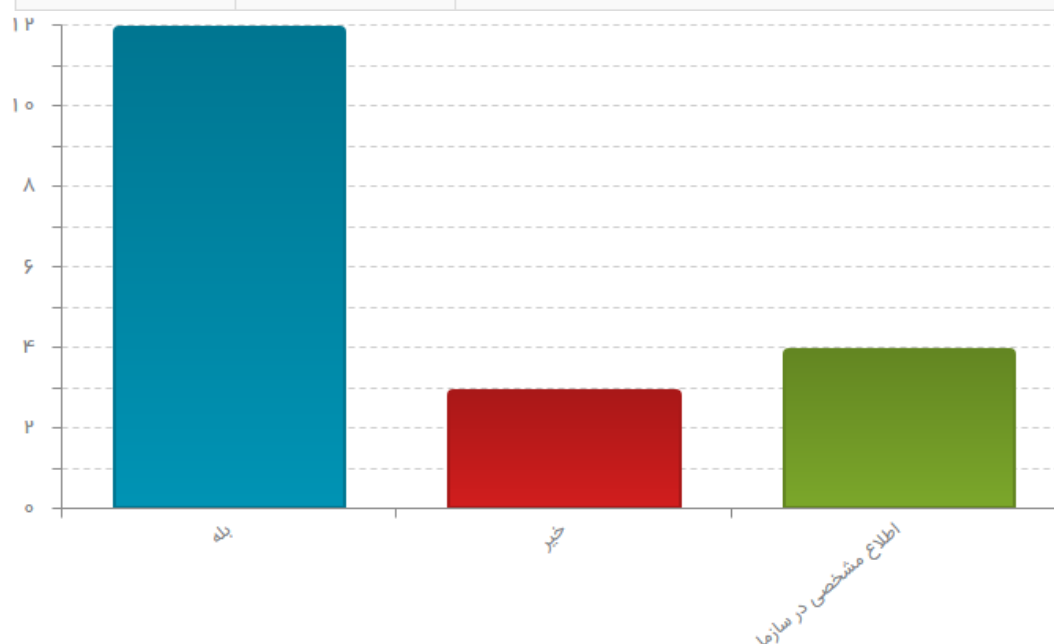
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
خیلی زیاد	۵	۲۶.۳٪
زیاد	۴	۲۱.۱٪
متوسط	۳	۱۵.۸٪
کم	۰	۰٪
خیلی کم	۴	۲۱.۱٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۳	۱۵.۸٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



ت: ارائه محتوا

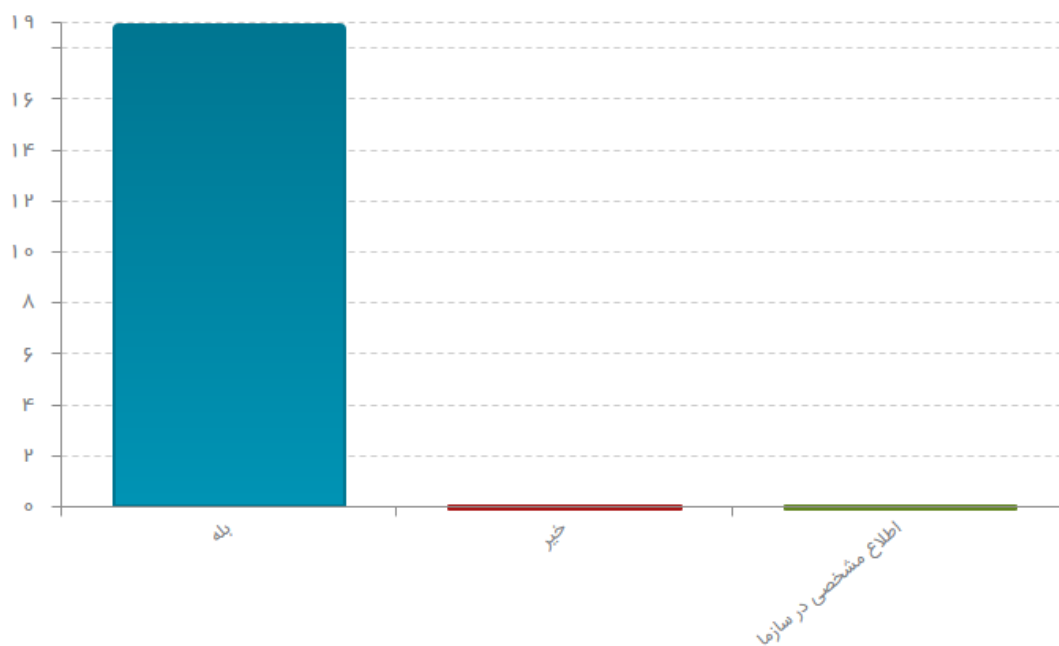
۶۵. آیا راهبردهای دولت الکترونیک در درگاه سازمان شما معرفی شده است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۲	۶۳.۲٪
خیر	۳	۱۵.۸٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۴	۲۱.۱٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



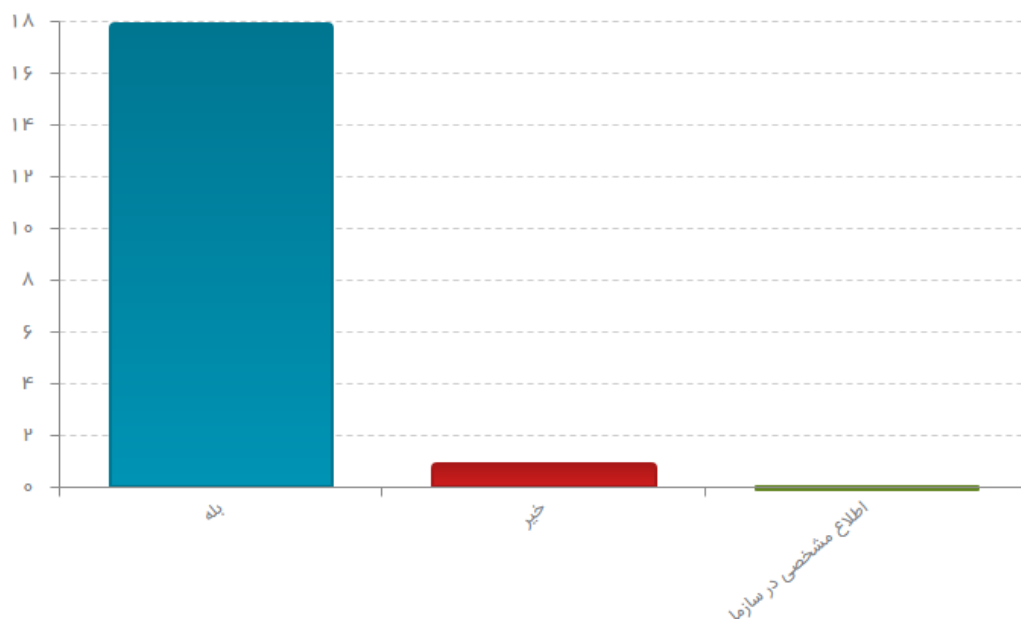
۶۶. آیا اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما معرفی شده است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۹	۱۰۰٪
خیر	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۶۷. آیا سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود را در درگاه معرفی کرده است؟

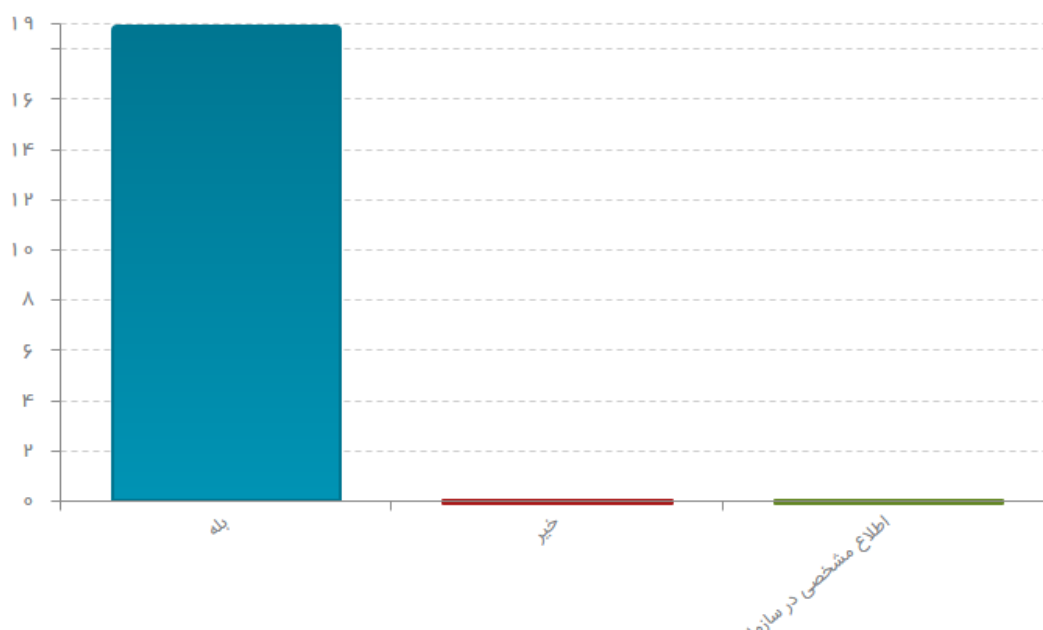
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۸	۹۴.۷٪
خیر	۱	۵.۳٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۶۸. آیا پیوندهای درگاه سازمانهای مرتبط معرفی شده است؟

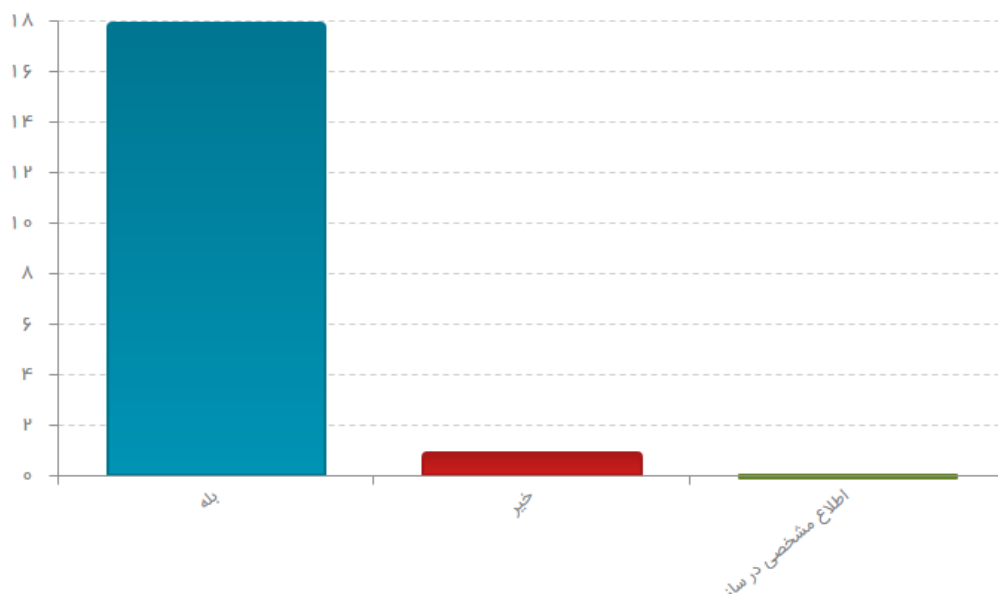


گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۹	۱۰۰٪
خیر	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



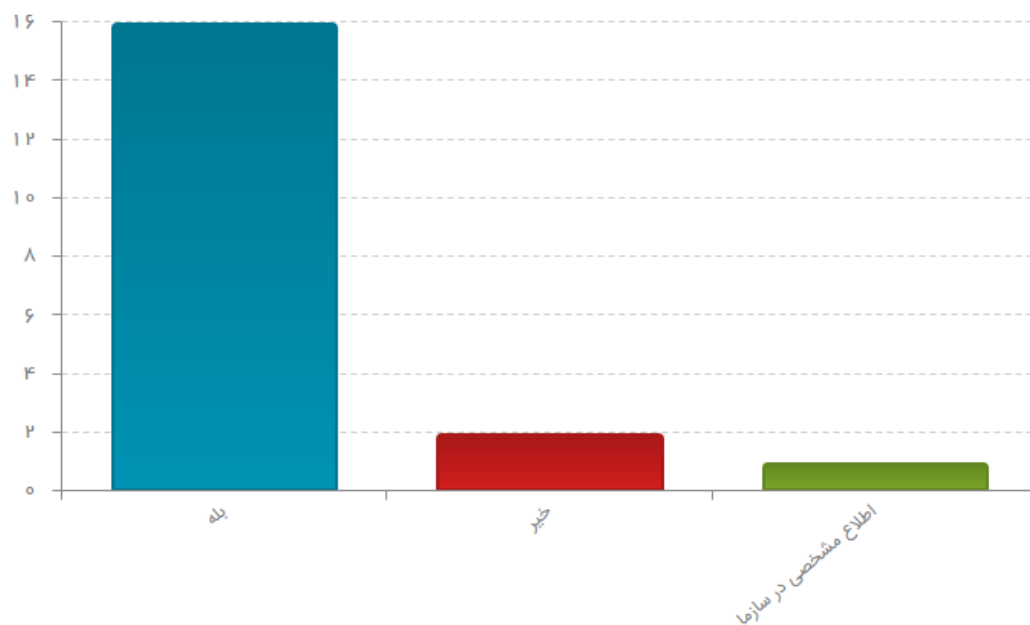
۶۹. آیا اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش‌های سازمان در درگاه سازمان شما اعلان شده است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۸	۹۴.۷٪
خیر	۱	۵.۳٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۷۰. آیا اطلاعات اعلان‌های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما اعلان می‌شود؟

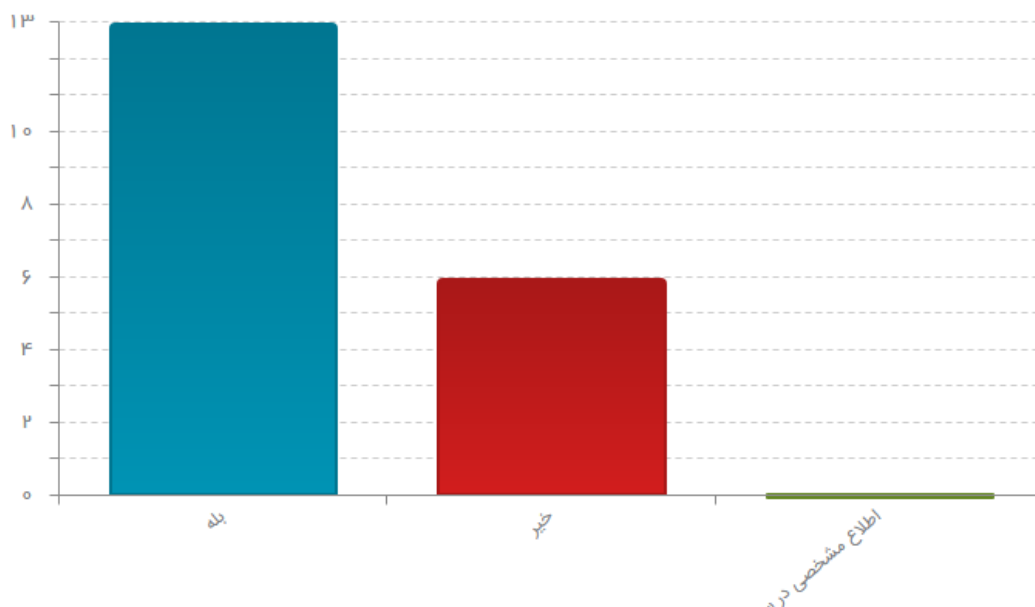
گزینه	فرآوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۶	۸۴.۲٪
خیر	۲	۱۰.۵٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۷۱. آیا اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما اعلان می‌شود؟

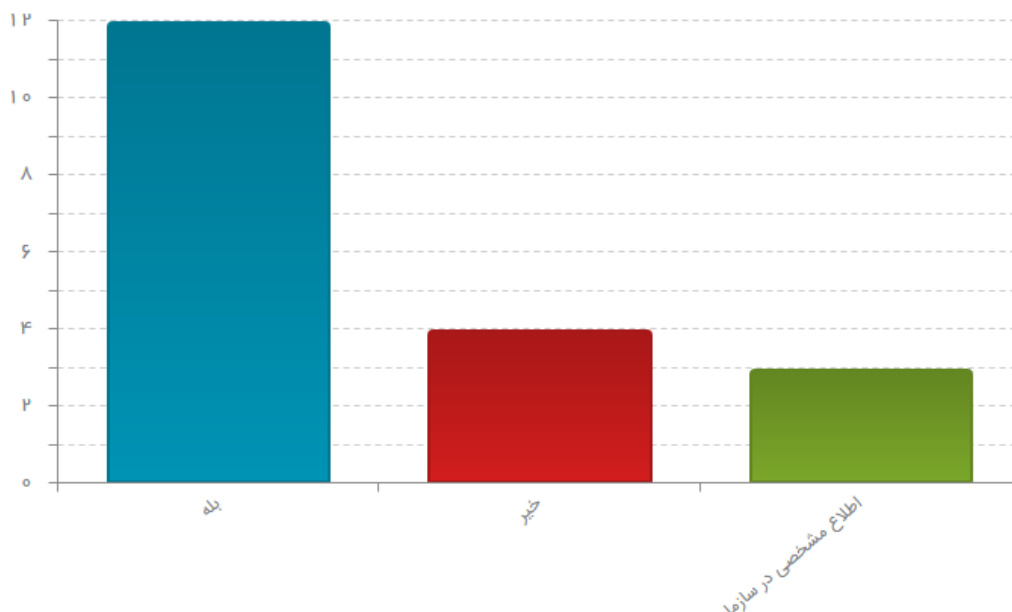


گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۳	۶۸.۴٪
خیر	۶	۳۱.۶٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



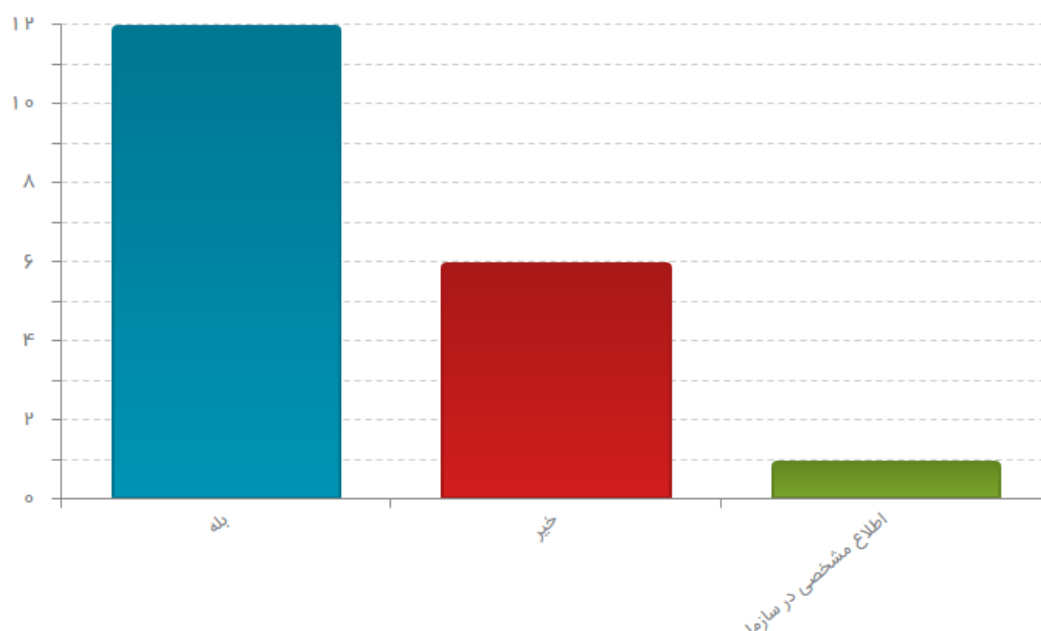
۷۲. آیا حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما ارائه شده است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۲	۶۳.۲٪
خیر	۴	۲۱.۱٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۳	۱۵.۸٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



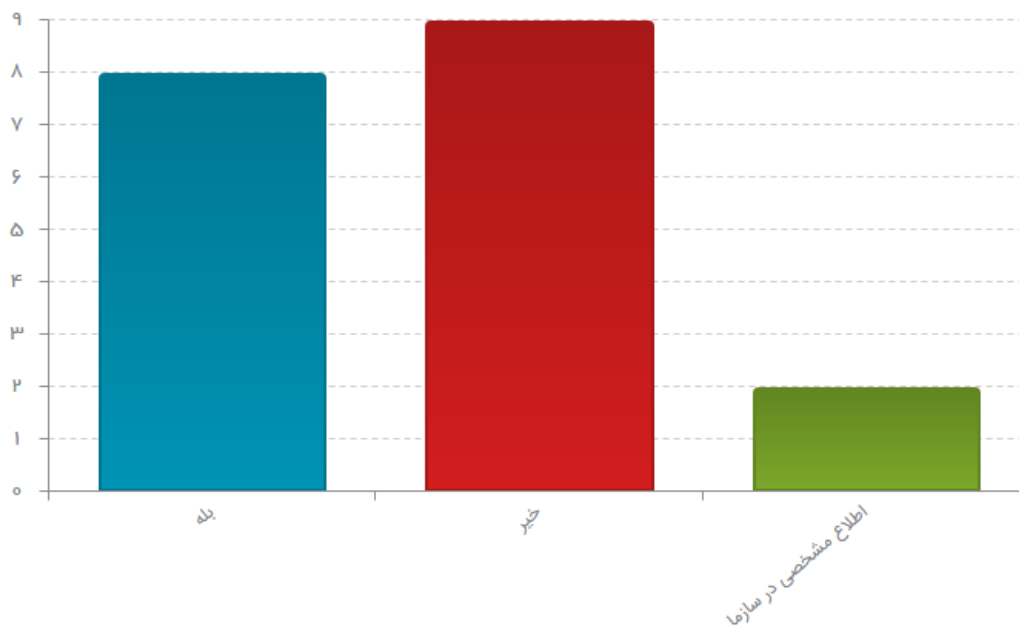
۷۳. آیا اطلاعاتی برای گروه‌های آسیب‌پذیر درگاه سازمان شما عرضه شده است؟

گزینه	فرآوانی پاسخ	درصد فرآوانی
بله	۱۲	۶۳.۲٪
خیر	۶	۳۱.۶٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



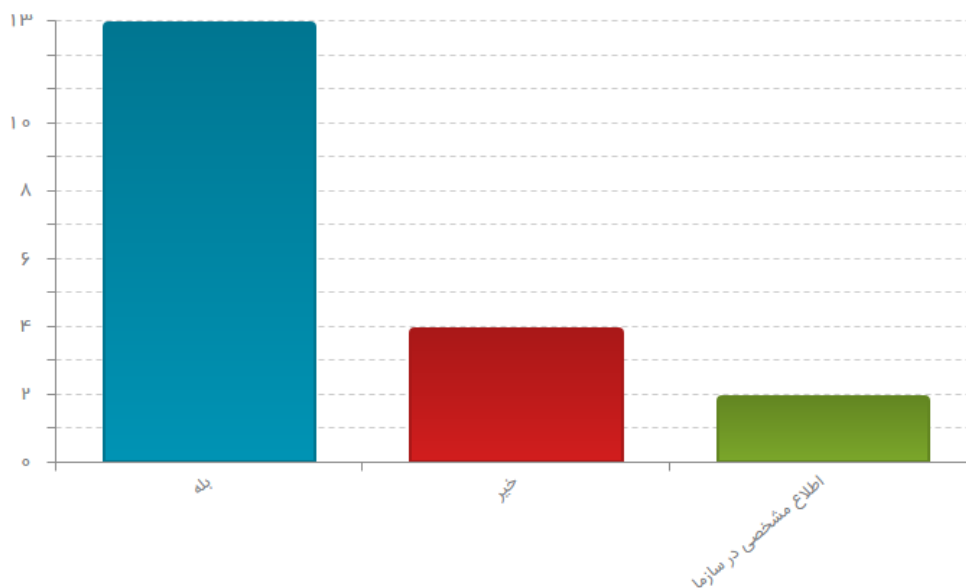
۷۴. آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده‌های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۸	۴۲.۱٪
خیر	۹	۴۷.۴٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۲	۱۰.۵٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



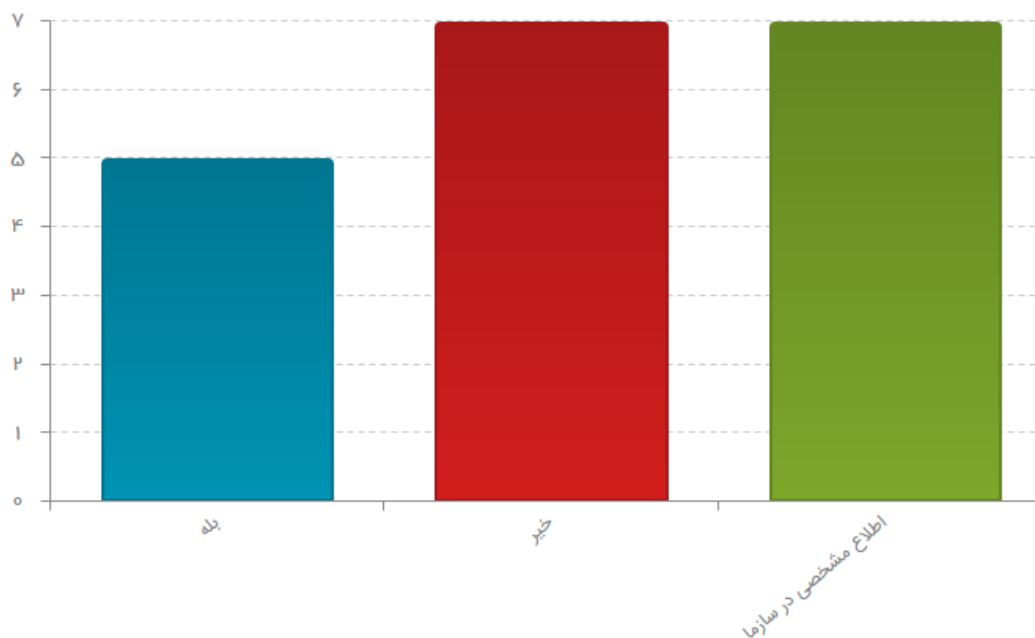
۷۵. آیا سیاست‌های حریم خصوصی در گاه سازمان شما معرفی شده است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۳	۶۸.۴٪
خیر	۴	۲۱.۱٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۲	۱۰.۵٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۷۶. آیا سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما عرضه شده است؟

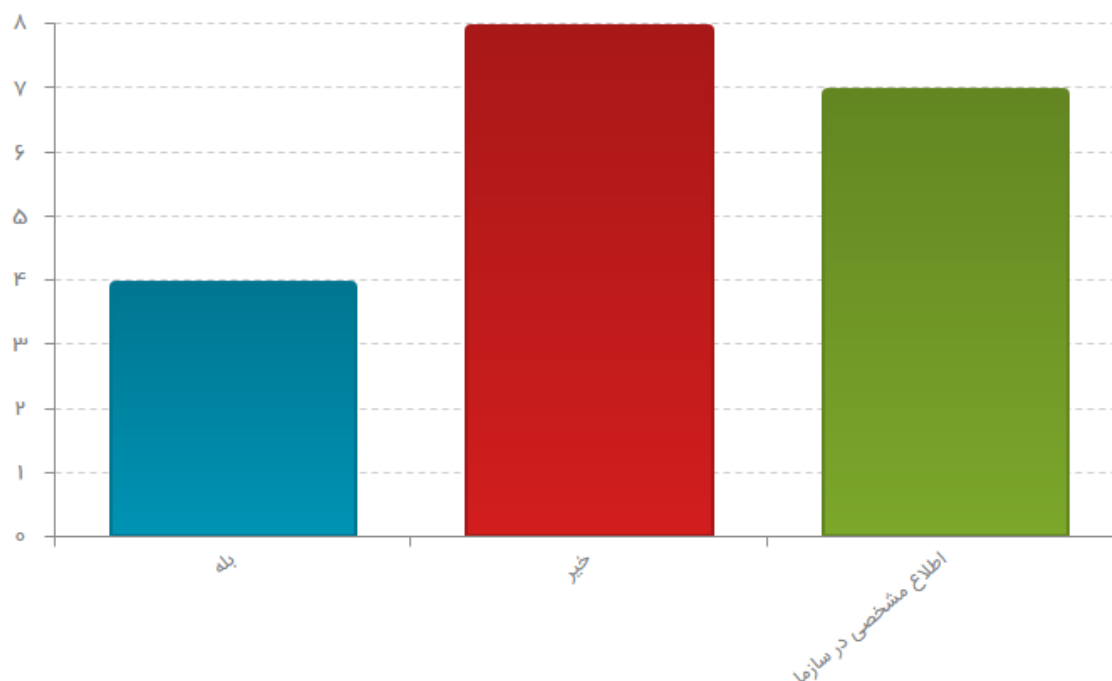
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۵	۲۶.۳٪
خیر	۷	۳۶.۸٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۷	۳۶.۸٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۷۷. آیا Open Data Sets در درگاه سازمان شما عرضه می شود؟



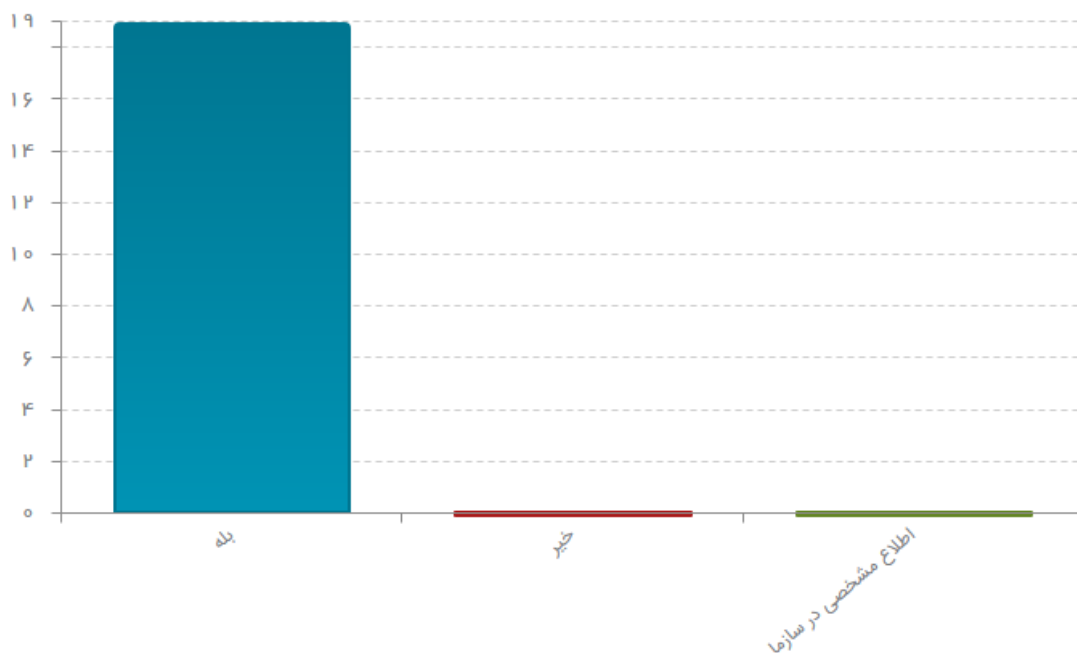
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۴	۲۱.۱٪
خیر	۸	۴۲.۱٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۷	۳۶.۸٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۷۸. آیا پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما عرضه شده است؟

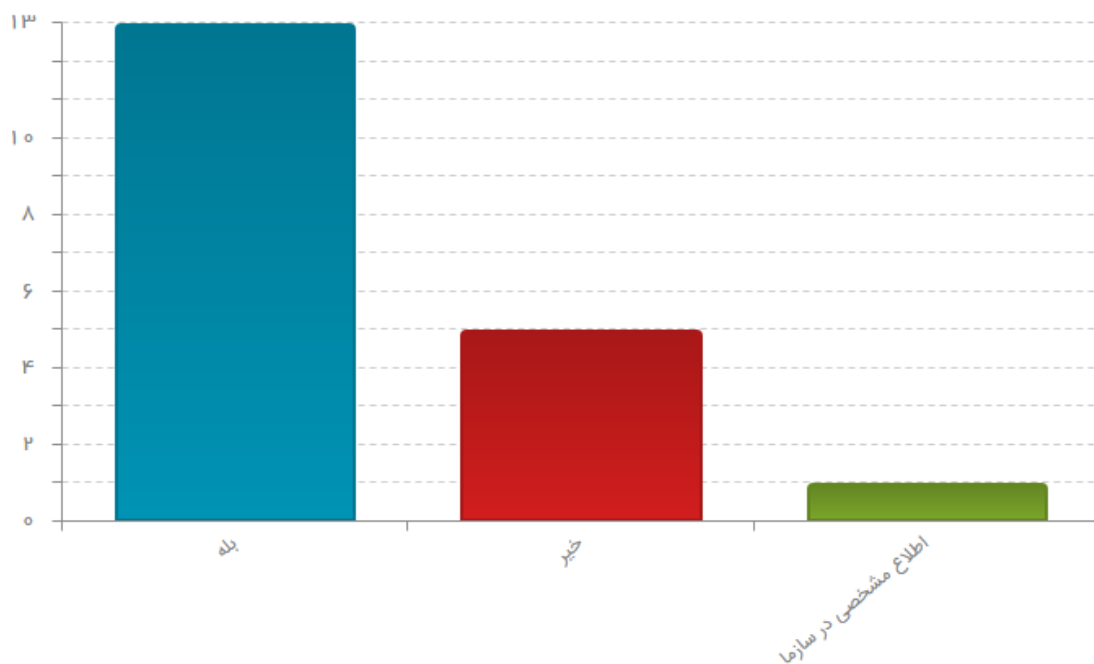
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۹	۱۰۰٪
خیر	۰	۰٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪





۷۹. آیا داده‌ها و مطالعات آماری در درگاه سازمان شما عرضه شده است؟

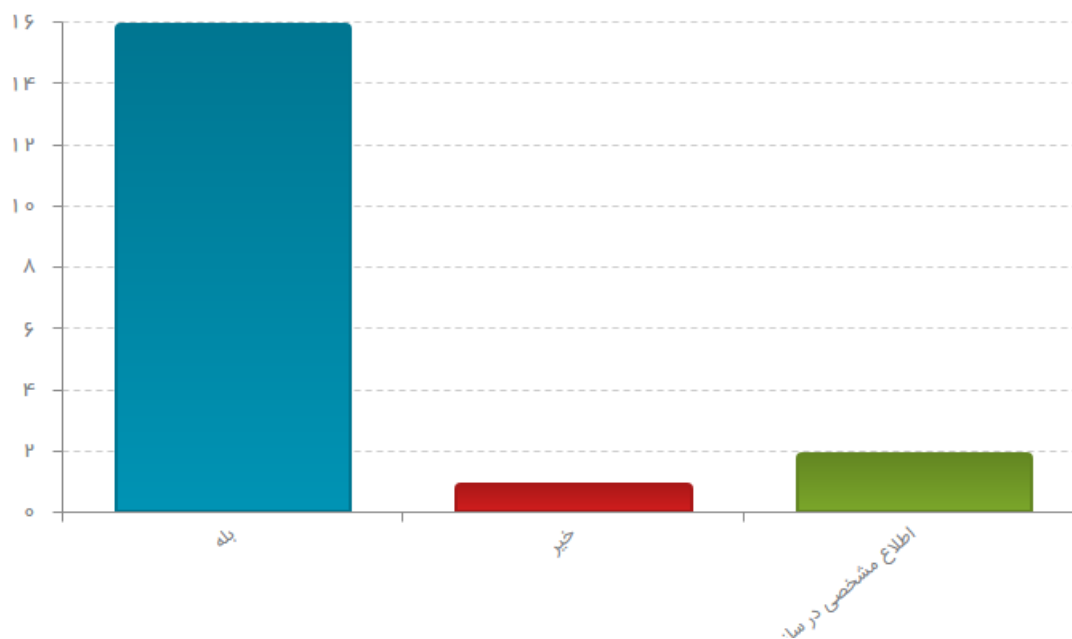
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۳	۶۸.۴٪
خیر	۵	۲۶.۳٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۱	۵.۳٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۸۰. آیا شواهد به‌روزرسانی محتوای درگاه سازمان شما، عرضه می‌شود؟

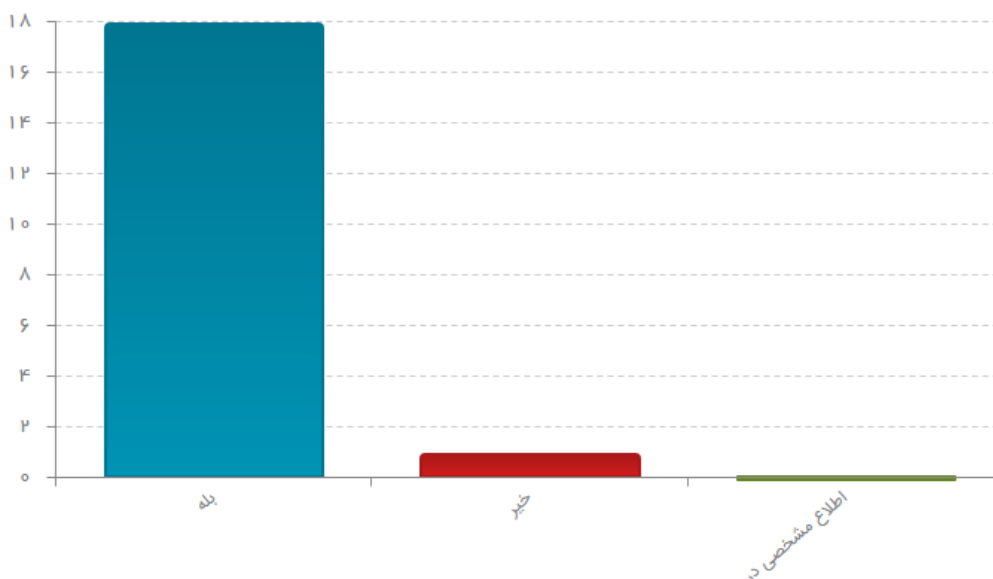


گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۶	۸۴.۲٪
خیر	۱	۵.۳٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۲	۱۰.۵٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



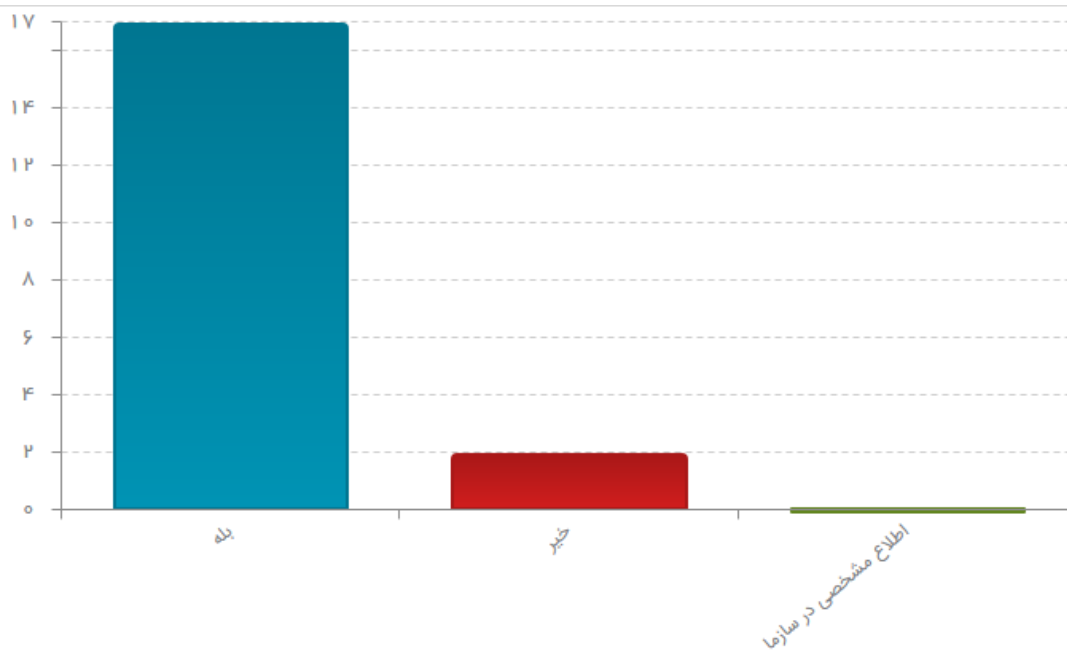
۸۱. آیا اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما عرضه شده است؟

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۸	۹۴.۷٪
خیر	۱	۵.۳٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۸۲. آیا نقشه درگاه سازمان شما عرضه شده است؟

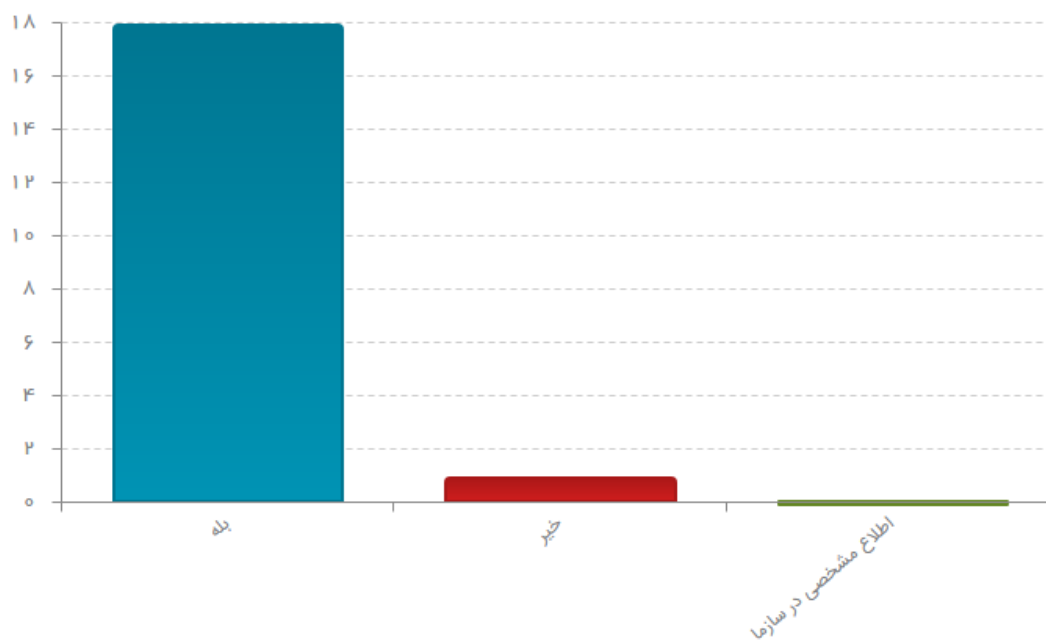
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۷	۸۹.۵٪
خیر	۲	۱۰.۵٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



۸۳. آیا امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش‌های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده است؟



گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۸	۹۴.۷٪
خیر	۱	۵.۳٪
اطلاع مشخصی در سازمان مبنی بر این مورد موجود نیست	۰	۰٪
جمع	۱۹	۱۰۰٪



پیوست ۴: جداول نتایج کسب شده توسط سازمان‌های استان تهران به تفکیک در هر گام

اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات:

جدول ۱- امتیازهای اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز سازمانی	امتیاز مطلوب	
۱,۶	۱,۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱,۲	۱,۶	اطلاع‌رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۲- امتیازهای اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۱,۴	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۳,۶	۴	میزان اجرای استانداردهای دسترسی پذیری درگاه
۱,۲	۱,۲	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۱,۴	۱,۶	کیفیت پاسخگویی به ایمیل‌ها در سازمان شما
۰,۷	۱,۴	میزان اعلان تغییر نشانی‌ها در درگاه
۱,۶	۱,۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش‌های سازمان در درگاه سازمان شما

۰	۱,۶	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمانهای مرتبط
۱,۴	۱,۴	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۲	۲	کیفیت اطلاع رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت
۰	۲	انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۱	۱	معرفی سیاستهای حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۰	۱	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر دادههای جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است
۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسشهای رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۰	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۲,۵	۳,۲	کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما
۰	۱,۵	پشتیبانی درگاه از زبانهای خارجی
۳	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۰	۱,۶	امکان شخصی سازی ویژگیهای نمایش
۰	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی
۰	۳,۲	امکان به روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما

جدول ۳- امتیازهای اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۴	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۴	وجود برنامه ای برای تأمین زیرساختهای سخت افزاری، نرم افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاده سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود سنجه هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۰	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان



۰	۲,۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۰	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۰	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۰	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۰	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه
۰	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲	۲,۴	امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما
۰,۹	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرهای عمومی در درگاه سازمان شما
۰	۱,۸	ردیابی نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان
۰	۴	وجود نسخه نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل‌های متفاوت
۰	۳	کیفیت نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان
۱,۵	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان
۲,۴	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۲,۴	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۲,۲	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می‌باشد
۰	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۰	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۰	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۰	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۲,۴	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
۲	۲,۴	کیفیت ساز و کار جست و جوی درونی درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۴- امتیازهای اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکش (تبادل)



امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۱	وجود قابلیت امنیتی داده‌های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۴	۳,۶	وجود قابلیت‌های امنیتی درگاه
۲,۷	۰	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۱,۵	۰	پشتیبانی درگاه از گواهینامه یا امضای دیجیتال
۲,۷	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۴	۰	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۴	۰	اعلان اطلاعات اعلان‌های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۰	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۲	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۱,۵	۰	اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه

جدول ۵- امتیازهای اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۰	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده‌محور بودن توجه داشته باشد
۴	۰	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۴	۴	وجود قابلیت سیاست‌های مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۴	وجود قابلیت سیاست‌های مرتبط با Open Dataset به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۴	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه‌سازی سامانه‌های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۲,۸	۲,۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک‌های ERP



۱,۲	۲,۸	میزان فرایندهای خدمت‌رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی
۲	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک
۲,۱	۲,۱	ارتباط یک‌طرفه با مردم (صرفاً اطلاع‌رسانی اخبار)
۰	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می‌کند
۰,۷	۳,۲	میزان اطلاع‌رسانی فعالیت‌های جدید مشارکت الکترونیک
۰,۵	۲,۴	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۳	۳	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه‌های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۳	۳	تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۱	۳	امکان پذیری شبکه‌سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است
۰	۳	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۳	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه‌های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)

اداره کل صندوق بازنشتگی:

جدول ۶- امتیازهای اداره کل صندوق بازنشتگی استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۲	اطلاع‌رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۷- امتیازهای اداره کل صندوق بازنشتگی استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	



۱,۶	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۳,۶	۴	میزان اجرای استانداردهای دسترسی پذیری درگاه
۱,۲	۱,۲	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۱,۴	۱,۶	کیفیت پاسخگویی به ایمیل ها در سازمان شما
۱	۱,۴	میزان اعلان تغییر نشانی ها در درگاه
۱,۶	۱,۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش های سازمان در درگاه سازمان شما
۰	۱,۶	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمان های مرتبط
۱,۶	۱,۴	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۲	۲	کیفیت اطلاع رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت
۱,۵	۲	انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۰	۱	معرفی سیاست های حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۱	۱	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است
۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۲,۵	۳,۲	کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۵	۱,۵	درگاه از زبان های خارجی پشتیبانی
۳	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۱,۶	۱,۶	امکان شخصی سازی ویژگی های نمایش
۰	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی
۳,۲	۳,۲	امکان به روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما

جدول ۸- امتیازهای اداره کل صندوق بازنشستگی استان تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم تعامل		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمانی	
۴	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان



۴	۴	وجود برنامه ای برای تأمین زیرساخت‌های سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاده‌سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود سنجه‌هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۰	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری‌های جدیدی همچون کلان‌داده‌ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...
۰	۲,۴	به کارگیری فناوری‌های نو همچون کلان‌داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء، و واقعیت افزوده در سازمان در راستا اجرای دولت الکترونیک
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه‌های آسیب‌پذیر
۰	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه‌های آسیب‌پذیر در گاه سازمان شما عرضه شده است
۲,۸	۲,۸	آموزش و فعالیت‌هایی در جهت آگاه‌سازی در رده‌های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۰	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۴	۴	جمع‌آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۰	۲,۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۰	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۱,۴	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۰	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه
۲	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲	۲,۴	امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما

۱,۲	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرهای عمومی در درگاه سازمان شما
۱,۸	۱,۸	ردیابی نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه سازمان
۴	۴	وجود نسخه نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل های متفاوت
۲,۵	۳	(کیفیت نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه سازمان)
۳	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان
۲,۴	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۲,۷	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۲,۲	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می باشد
۰	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۰	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۰	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۰	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۰	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
۲	۲,۴	کیفیت سازکار جست و جوی درونی درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۹- امتیازهای اداره کل صندوق بازنشستگی استان تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۴	وجود قابلیت امنیتی داده های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود قابلیت های امنیتی درگاه
۲,۷	۰	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۱,۵	۰	پشتیبانی درگاه از گواهی نامه یا امضای دیجیتال
۲,۷	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۴	۰	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۴	۴	اعلان اطلاعات اعلان های خرید (منقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (منقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۳	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است



اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه	۱,۵	۰
------------------------------	-----	---

جدول ۱۰- امتیازهای اداره کل صندوق بازنشستگی استان تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم - یکپارچگی		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده‌محور بودن توجه داشته باشد
۴	۰	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۴	۰	وجود قابلیت سیاستهای مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۰	وجود قابلیت سیاستهای مرتبط با Open Dataset به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۴	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه‌سازی سامانه‌های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۲,۸	۲,۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک‌های ERP
۲,۸	۲	میزان فرایندهای خدمت‌رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی
۴	۲	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک
۴	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می‌کند
۳,۲	۳,۲	میزان اطلاع‌رسانی فعالیت‌های جدید مشارکت الکترونیک
۲,۴	۲	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۳	۰	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه‌های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۳	۰	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۳	۰	امکان پذیری شبکه‌سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است



۰	۳	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۰	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه‌های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)

اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی:

جدول ۱۱- امتیازهای اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۱,۶	۱,۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱,۲	۱,۶	اطلاع‌رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۱۲- امتیازهای اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۱,۶	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۴	۴	میزان اجرای استانداردهای دسترس‌پذیری درگاه
۱,۲	۱,۲	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۰,۸	۱,۶	کیفیت پاسخگویی به ایمیل‌ها در سازمان شما
۱,۴	۱,۴	میزان اعلان تغییر نشانی‌ها در درگاه
۱,۶	۱,۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش‌های سازمان در درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما



۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمان‌های مرتبط
۱,۶	۱,۶	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۲	۲	کیفیت اطلاع‌رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می‌گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت
۱	۲	انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۱	۱	معرفی سیاست‌های حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۱	۱	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده‌های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است
۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش‌های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۳,۲	۳,۲	کیفیت قابلیت نوبری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۵	۱,۵	پشتیبانی درگاه از زبان‌های خارجی
۳,۲	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۰,۸	۱,۶	امکان شخصی‌سازی ویژگی‌های نمایش
۰	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی
۳,۲	۳,۲	امکان به‌روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما

جدول ۱۳- امتیازهای اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۰	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود برنامه ای برای تأمین زیرساخت‌های سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و امنیتی جهت اجرا (پایه‌سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود سنجه‌هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۰	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری‌های جدیدی همچون کلان‌داده‌ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...



۰	۲,۴	به کارگیری فناوری‌های نو همچون کلان‌داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء، و واقعیت افزوده در سازمان در راستان اجرای دولت الکترونیک
۴	۴	راهدردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه‌های آسیب‌پذیر
۴	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه‌های آسیب‌پذیر در گاه سازمان شما عرضه شده است
۲,۸	۲,۸	آموزش و فعالیت‌هایی در جهت آگاه‌سازی در رده‌های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۳,۶	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۴	۴	جمع‌آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲,۴	۲,۴	قابلیت به روزرسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۰	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۰	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۰	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۱,۸	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه
۲,۲	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲,۴	۲,۴	امکان ثبت شکایت / بازخورد در درگاه سازمان شما
۱,۸	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرهای عمومی در درگاه سازمان شما
۰	۱,۸	ردیابی نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان
۰	۴	وجود نسخه نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل‌های متفاوت
۰	۳	(کیفیت نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان)

۳	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان
۲,۷	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۲,۷	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۳,۶	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می باشد
۲,۱	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۰	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۲,۱	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۲,۸	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۲,۴	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
۲,۴	۲,۴	کیفیت سازکار جست و جوی درونی درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۱۴- امتیازهای اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۰	وجود قابلیت امنیتی داده های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود قابلیت های امنیتی درگاه
۲,۷	۰	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۱,۵	۰	پشتیبانی درگاه از گواهی نامه یا امضای دیجیتال
۲,۷	۰	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۴	۰	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۴	۴	اعلان اطلاعات اعلان های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۱,۵	۰,۳	اعلان فرصت های شغلی در درگاه



جدول ۱۵- امتیازهای اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم - یکپارچگی		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	امتیاز
۲,۱	۲,۱	ارتباط یک طرفه با مردم (صرفاً اطلاع رسانی اخبار)
۴	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می کند
۳,۲	۳,۲	میزان اطلاع رسانی فعالیت های جدید مشارکت الکترونیک
۲,۴	۳	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۳	۳	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۰	۳	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۰	۳	امکان پذیری شبکه سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است
۰	۳	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۳	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده محور بودن توجه داشته باشد
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۰	۴	وجود قابلیت سیاست های مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	وجود قابلیت سیاست های مرتبط با Open Dataset به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه سازی سامانه های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک



۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۰	۲,۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک‌های ERP
۲,۸	۲,۸	میزان فرایندهای خدمت‌رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی
۰	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

شرکت برق منطقه ای تهران:

جدول ۱۶- امتیازهای شرکت برق منطقه ای تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۱,۶	۱,۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	اطلاع‌رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۱۷- امتیازهای شرکت برق منطقه ای تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۱,۲	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۳,۵	۴	میزان اجرای استانداردهای دسترس‌پذیری درگاه
۱,۲	۱,۲	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما



کیفیت پاسخگویی به ایمیل‌ها در سازمان شما	۱,۶	۱,۲
میزان اعلان تغییر نشانی‌ها در درگاه	۱,۴	۱
اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش‌های سازمان در درگاه سازمان شما	۱,۶	۱,۶
ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما	۱,۶	۱,۶
معرفی پیوندهای درگاه سازمان‌های مرتبط	۱	۱
عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما	۱,۴	۱,۶
کیفیت اطلاع‌رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می‌گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت	۲	۱,۷
انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان	۲	۱,۸
معرفی سیاست‌های حریم خصوصی درگاه سازمان شما	۱	۱
آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده‌های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است	۱	۱
امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش‌های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده	۱,۶	۱,۶
عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما	۱	۱
کیفیت قابلیت نوابری درگاه رسمی سازمان شما	۳,۲	۲,۸
پشتیبانی درگاه از زبان‌های خارجی	۱,۵	۱,۵
درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است	۳,۲	۲,۸
امکان شخصی‌سازی ویژگی‌های نمایش	۱,۶	۱,۲
امکان دسترسی به اطلاعات شخصی	۲,۸	۲,۸
امکان به‌روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما	۳,۲	۳,۲

جدول ۱۸- امتیازهای شرکت برق منطقه ای تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان



۴	۴	وجود برنامه ای برای تأمین زیرساخت‌های سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاده‌سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۴	وجود سنجه‌هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۰	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری‌های جدیدی همچون کلان‌داده‌ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...
۲,۴	۲,۴	به کارگیری فناوری‌های نو همچون کلان‌داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء، و واقعیت افزوده در سازمان در راستان اجرای دولت الکترونیک
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه‌های آسیب‌پذیر
۴	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه‌های آسیب‌پذیر درگاه سازمان شما عرضه شده است
۲,۸	۲,۸	آموزش و فعالیت‌هایی در جهت آگاه‌سازی در رده‌های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۳,۶	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۴	۴	جمع‌آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۰	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲,۴	۲,۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۱,۸	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۰	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۰	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه

۰	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲	۲,۴	امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما
۱,۴	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرات عمومی در درگاه سازمان شما
۰	۱,۸	ردیابی نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه سازمان
۴	۴	وجود نسخه نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل های متفاوت
۲,۴	۳	(کیفیت نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه سازمان)
۲,۴	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان
۲,۴	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۲,۷	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۳,۶	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می باشد
۲,۱	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۱,۶	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۲,۱	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۲,۵	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۲,۴	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
۲	۲,۴	کیفیت ساز کار جست و جوی درونی درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۱۹- امتیازهای شرکت برق منطقه ای تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۲	۴	وجود قابلیت امنیتی داده های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۳,۸	۴	وجود قابلیت های امنیتی درگاه
۰	۲,۷	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۰	۱,۵	پشتیبانی درگاه از گواهی نامه یا امضای دیجیتال



۲,۷	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۱	۴	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۴	۴	اعلان اطلاعات اعلان‌های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
2	۴	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۰,۳	۱,۵	اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه

جدول ۲۰- امتیازهای شرکت برق منطقه ای تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم-یکپارچگی (شبکه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۲,۱	۲,۱	ارتباط یک‌طرفه با مردم (صرفاً اطلاع‌رسانی اخبار)
۴	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می‌کند
۳,۲	۳,۲	میزان اطلاع‌رسانی فعالیت‌های جدید مشارکت الکترونیک
۲,۴	۲	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۳	۰	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه‌های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۳	۱	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۳	۲	امکان پذیری شبکه‌سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است
۳	۰	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۳	۱	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه‌های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)
۴	۰	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده‌محور بودن توجه داشته باشد
۴	۰	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۴	۴	وجود قابلیت سیاست‌های مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان

۴	۴	وجود قابلیت سیاستهای مرتبط با Open Dataset به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۴	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه سازی سامانه های معجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۲٫۸	۲٫۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک های ERP
۲٫۸	۲٫۸	میزان فرایندهای خدمت رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی
۳	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

شرکت توزیع نیروی برق استان تهران:

جدول ۲۱- امتیازهای شرکت توزیع نیروی برق استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۱٫۶	۱٫۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱٫۶	۱٫۶	اطلاع رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۲۲- امتیازهای شرکت توزیع نیروی برق استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
-------------------------	--	--



امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۴	۴	میزان اجرای استانداردهای دسترس پذیری درگاه
۱,۲	۱,۲	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۱,۶	۱,۶	کیفیت پاسخگویی به ایمیل ها در سازمان شما
۱,۴	۱,۴	میزان اعلان تغییر نشانی ها در درگاه
۱,۶	۱,۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش های سازمان در درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمان های مرتبط
۱,۴	۱,۴	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۱,۶	۲	کیفیت اطلاع رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت
۲	۲	انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۱	۱	معرفی سیاست های حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۱	۱	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است
۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۳,۲	۳,۲	کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۵	۱,۵	درگاه از زبان های خارجی پشتیبانی
۳,۲	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۱,۶	۱,۶	امکان شخصی سازی ویژگی های نمایش
۰	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی
۳,۲	۳,۲	امکان به روز رسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما

جدول ۲۳- امتیازهای شرکت توزیع نیروی برق استان تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۰	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۴	وجود برنامه ای برای تأمین زیرساخت های سخت افزاری، نرم افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاده سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۴	وجود سنجه هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری های جدیدی همچون کلان داده ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...
۲,۴	۲,۴	به کارگیری فناوری های نو همچون کلان داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء، و واقعیت افزوده در سازمان در راستان اجرای دولت الکترونیک
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه های آسیب پذیر
۴	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه های آسیب پذیر درگاه سازمان شما عرضه شده است
۲,۸	۲,۸	آموزش و فعالیت هایی در جهت آگاه سازی در رده های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۳,۶	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۴	۴	جمع آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲,۴	۲,۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه

۰	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۱,۴	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۱,۸	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه
۲,۱	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲,۴	۲,۴	امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما
۱,۸	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرات عمومی در درگاه سازمان شما
۱,۸	۱,۸	ردیابی نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه سازمان
۴	۴	وجود نسخه نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل های متفاوت
۳	۳	(کیفیت نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه سازمان)
۲,۴	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان
۲,۳	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۲,۷	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۳,۶	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می باشد
۲,۱	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۱,۶	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۱,۶	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۲,۲	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۲,۴	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
۲,۴	۲,۴	کیفیت سازکار جست و جوی درونی درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۲۴- امتیازهای شرکت توزیع نیروی برق استان تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز مطلوب	امتیاز	امتیاز سازمان



۳,۲	۴	وجود قابلیت امنیتی داده‌های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود قابلیت‌های امنیتی در گاه
۴	۲,۷	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۴	۱,۵	پشتیبانی درگاه از گواهینامه یا امضای دیجیتال
۲,۷	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۴	۴	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۴	۴	اعلان اطلاعات اعلان‌های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۱,۵	۱,۵	اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه

جدول ۲۵- امتیازهای شرکت توزیع نیروی برق استان تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم- یکپارچگی (شبکه)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۲,۱	۲,۱	ارتباط یک‌طرفه با مردم (صرفاً اطلاع‌رسانی اخبار)
۰	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می‌کند
۳,۲	۳,۲	میزان اطلاع‌رسانی فعالیت‌های جدید مشارکت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۰	۳	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه‌های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۱	۳	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۳	۳	امکان پذیری شبکه‌سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعیبه شده است



۰	۳	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۳	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه‌های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده‌محور بودن توجه داشته باشد
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۰	۴	وجود قابلیت سیاست‌های مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	وجود قابلیت سیاست‌های مرتبط با Open Dataset به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه‌سازی سامانه‌های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۲٫۸	۲٫۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک‌های ERP
۲٫۸	۲٫۸	میزان فرایندهای خدمات‌رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی
۱٫۵	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

شرکت آب منطقه ای تهران:

جدول ۲۶- امتیازهای شرکت آب منطقه ای تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱٫۶	۱٫۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما



۱,۶	۱,۶	اطلاع‌رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه
-----	-----	--

جدول ۲۷- امتیازهای شرکت آب منطقه ای تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۱,۶	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۱	۴	میزان اجرای استانداردهای دسترسی پذیری درگاه
۱,۲	۱,۲	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۱,۳	۱,۶	کیفیت پاسخگویی به ایمیل‌ها در سازمان شما
۱,۱	۱,۴	میزان اعلان تغییر نشانی‌ها در درگاه
۱,۶	۱,۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش‌های سازمان در درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمان‌های مرتبط
۱,۶	۱,۴	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۱,۶	۲	کیفیت اطلاع‌رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می‌گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت
۱,۶	۲	انجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۱	۱	معرفی سیاست‌های حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۰	۱	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده‌های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است
۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش‌های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۲,۶	۳,۲	کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۵	۱,۵	درگاه از زبان‌های خارجی پشتیبانی
۲,۶	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۱,۳	۱,۶	امکان شخصی‌سازی ویژگی‌های نمایش



امکان دسترسی به اطلاعات شخصی	۲,۸	۲,۸
امکان به روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما	۳,۲	۰

جدول ۲۸- امتیازهای شرکت آب منطقه ای تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۰	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود برنامه ای برای تأمین زیرساخت های سخت افزاری، نرم افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاده سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود سنجه هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۰	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری های جدیدی همچون کلان داده ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...
۰	۲,۴	به کارگیری فناوری های نو همچون کلان داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء، و واقعیت افزوده در سازمان در راستان اجرای دولت الکترونیک
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه های آسیب پذیر
۴	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه های آسیب پذیر درگاه سازمان شما عرضه شده است
۰	۲,۸	آموزش و فعالیت هایی در جهت آگاه سازی در رده های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۰	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۴	۴	جمع آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۰	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان



۲,۴	۲,۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۰	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۱,۴	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۰	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه
۰,۵	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲	۲,۴	امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما
۱,۴	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرات عمومی در درگاه سازمان شما
۰	۱,۸	ردیابی نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان
۰	۴	وجود نسخه نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل‌های متفاوت
۲	۳	(کیفیت نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان)
۲,۴	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان
۲,۳	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۰	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۰	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می‌باشد
۲,۱	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۱	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۰	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۲,۵	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۲,۴	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان



۲	۲,۴	کیفیت سازکار جست و جوی درونی درگاه رسمی سازمان شما
---	-----	--

جدول ۲۹- امتیازهای شرکت آب منطقه ای تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۱	۴	وجود قابلیت امنیتی داده‌های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۲,۵	۴	وجود قابلیت‌های امنیتی درگاه
۴	۲,۷	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۴	۱,۵	پشتیبانی درگاه از گواهینامه یا امضای دیجیتال
۲,۷	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۳,۲	۴	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۴	۴	اعلان اطلاعات اعلان‌های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۱,۲	۱,۵	اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه

جدول ۳۰- امتیازهای شرکت آب منطقه ای تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)	
----------------------------	--



امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۲,۱	۲,۱	ارتباط یک طرفه با مردم (صرفاً اطلاع رسانی اخبار)
۰	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می کند
۳,۲	۳,۲	میزان اطلاع رسانی فعالیت های جدید مشارکت الکترونیک
۰	۲,۴	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۰	۳	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۰	۳	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۰,۵	۳	امکان پذیری شبکه سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است
۰	۳	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۰	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده محور بودن توجه داشته باشد
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۴	۴	وجود قابلیت سیاست های مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	وجود قابلیت سیاست های مرتبط با Open Dataset به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما

۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه سازی سامانه های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۰	۲,۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک های ERP
۰,۵	۲,۸	میزان فرایندهای خدمت رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی
۱,۵	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک



شرکت آب و فاضلاب استان تهران:

جدول ۳۱- امتیازهای شرکت آب و فاضلاب استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	اطلاع رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۳۲- امتیازهای شرکت آب و فاضلاب استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۴	۱	میزان اجرای استانداردهای دسترس پذیری درگاه
۱,۲	۱,۲	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۱,۶	۱,۳	کیفیت پاسخگویی به ایمیل ها در سازمان شما
۱,۴	۱,۴	میزان اعلان تغییر نشانی ها در درگاه
۱,۶	۱,۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش های سازمان در درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمان های مرتبط
۱,۶	۱,۶	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۲	۲	کیفیت اطلاع رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت
2	۲	انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۱	۱	معرفی سیاست های حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۱	۰	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است

۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش‌های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۳,۲	۳,۲	کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما
۰	۱,۵	پشتیبانی درگاه از زبان‌های خارجی
۳,۲	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۱,۶	۱,۶	امکان شخصی‌سازی ویژگی‌های نمایش
۲,۸	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی
۰	۳,۲	امکان به‌روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما

جدول ۳۳- امتیازهای شرکت آب و فاضلاب استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۰	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود برنامه‌ای برای تأمین زیرساخت‌های سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و امنیتی جهت اجرا (پایه‌سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود سنجه‌هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۰	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری‌های جدیدی همچون کلان‌داده‌ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...
۰	۲,۴	به کارگیری فناوری‌های نو همچون کلان‌داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء و واقعیت افزوده در سازمان در راستای اجرای دولت الکترونیک
۲,۸	۴	آموزش و فعالیت‌هایی در جهت آگاه‌سازی در رده‌های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۳,۶	۴	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۲,۸	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳,۶	به‌روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۴	۴	جمع‌آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان



۲	۳	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۰	۲,۴	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۲,۴	۲,۱	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۱,۴	۱,۸	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۰	۲,۴	انتشار این آمار در درگاه
۱,۵	۱,۴	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲,۴	۱,۸	امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما
۰,۸	۲,۷	امکان گردآوری برخط نظرات عمومی در درگاه سازمان شما
۰	۲,۴	ردیابی نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان
۰	۱,۸	وجود نسخه نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل‌های متفاوت
۲,۴	۱,۸	(کیفیت نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان)
۳	۴	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان
۲,۷	۳	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۲,۷	۳	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۳,۶	۲,۷	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می‌باشد
۲,۱	۲,۷	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۲,۱	۳,۶	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۲,۱	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۲,۸	۲,۱	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۰	۲,۱	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
۲	۲,۸	کیفیت سازکار جستجوی درونی درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۳۴- امتیازهای شرکت آب و فاضلاب استان تهران در گام چهارم سازمان ملل



گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۲,۵	۴	وجود قابلیت امنیتی داده‌های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۳,۲	۴	وجود قابلیت‌های امنیتی درگاه
۴	۲,۷	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۰	۱,۵	پشتیبانی درگاه از گواهینامه یا امضای دیجیتال
۲,۷	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۴	۴	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۴	۴	اعلان اطلاعات اعلان‌های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۳,۲	۴	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۱,۲	۱,۵	اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه

جدول ۳۵- امتیازهای شرکت آب و فاضلاب استان تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم-یکپارچگی (شبکه)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۲,۱	۲,۱	ارتباط یک‌طرفه با مردم (صرفاً اطلاع‌رسانی اخبار)
۰	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می‌کند
۳,۲	۳,۲	میزان اطلاع‌رسانی فعالیت‌های جدید مشارکت الکترونیک
۱	۲,۴	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۰	۳	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه‌های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۳	۳	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۰,۵	۳	امکان پذیری شبکه‌سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است



۰	۳	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۳	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه‌های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده‌محور بودن توجه داشته باشد
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۴	۴	وجود قابلیت سیاستهای مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	وجود قابلیت سیاستهای مرتبط با Open Dataset به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه‌سازی سامانه‌های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۰	۲٫۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک‌های ERP
۲٫۱	۲٫۸	میزان فرایندهای خدمت‌رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی
۲٫۵	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران:

جدول ۳۶- امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱٫۶	۱٫۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما



۱,۶	۱,۶	اطلاع‌رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه
-----	-----	--

جدول ۳۷- امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز	امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان
۱,۳	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۱	۴	میزان اجرای استانداردهای دسترس‌پذیری درگاه
۱,۲	۱,۲	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۱,۳	۱,۶	کیفیت پاسخگویی به ایمیل‌ها در سازمان شما
۱,۱	۱,۴	میزان اعلان تغییر نشانی‌ها در درگاه
۱,۶	۱,۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش‌های سازمان در درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمان‌های مرتبط
۱,۶	۱,۴	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۱,۶	۲	کیفیت اطلاع‌رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می‌گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت
۱,۶	۲	انجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۱	۱	معرفی سیاست‌های حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۰	۱	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده‌های جغرافیایی یا خدمات مرتبط مربوط در درگاه عرضه شده است
۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش‌های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۲	۳,۲	کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما
۰	۱,۵	درگاه از زبان‌های خارجی پشتیبانی
۲,۶	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۰	۱,۶	امکان شخصی‌سازی ویژگی‌های نمایش
۰	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی

امکان به روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما	۳,۲	۰
--	-----	---

جدول ۳۸- امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۰	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۰	وجود برنامه ای برای تأمین زیرساخت های سخت افزاری، نرم افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاده سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۰	وجود سنجه هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۲,۴	۰	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری های جدیدی همچون کلان داده ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...
۲,۴	۰	به کارگیری فناوری های نو همچون کلان داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیا، و واقعیت افزوده در سازمان در راستان اجرای دولت الکترونیک
۴	۰	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه های آسیب پذیر
۴	۰	ارائه اطلاعاتی برای گروه های آسیب پذیر در گاه سازمان شما عرضه شده است
۲,۸	۲,۸	آموزش و فعالیت هایی در جهت آگاه سازی در رده های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۳,۶	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۴	۴	جمع آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲,۴	۲,۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه

انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک	۱,۸	۰
ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن	۲,۴	۰
گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه	۱,۴	۱,۴
انتشار این آمار در درگاه	۱,۸	۰
درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند	۲,۷	۰
امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما	۲,۴	۲
امکان گردآوری برخط نظرات عمومی در درگاه سازمان شما	۱,۸	۱,۸
ردیابی نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه سازمان	۱,۸	۰
وجود نسخه نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل های متفاوت	۴	۰
(کیفیت نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه سازمان)	۳	۰
کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان	۳	۲,۴
سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما	۲,۷	۱,۸
حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما	۲,۷	۱,۴
چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می باشد	۳,۶	۱,۸
در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟	۲,۱	۲,۱
سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما	۲,۱	۱
حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است	۲,۱	۱,۰۵
چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست	۲,۸	۱,۴
وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان	۲,۴	۲,۴
کیفیت سازکار جستجوی درونی درگاه رسمی سازمان شما	۲,۴	۱,۶

جدول ۳۹- امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۲	وجود قابلیت امنیتی داده های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۴	۲,۵	وجود قابلیت های امنیتی درگاه



۰	۲,۷	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۰	۱,۵	پشتیبانی درگاه از گواهینامه یا امضای دیجیتال
۲,۷	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۲	۴	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۰	۴	اعلان اطلاعات اعلان‌های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۰	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۳,۲	۴	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۱,۵	۱,۵	اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه

جدول ۴۰- امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم- یکپارچگی (شبکه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۲,۱	۲,۱	ارتباط یک‌طرفه با مردم (صرفاً اطلاع‌رسانی اخبار)
۰	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می‌کند
۲	۳,۲	میزان اطلاع‌رسانی فعالیت‌های جدید مشارکت الکترونیک
۰,۵	۲,۴	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۰	۳	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه‌های اجتماعی در جهت الکترونیک
۲	۳	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۰	۳	امکان پذیری شبکه‌سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است
۰	۳	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۰	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه‌های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده‌محور بودن توجه داشته باشد
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data

۰	۴	وجود قابلیت سیاستهای مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	وجود قابلیت سیاستهای مرتبط با Open Dataset به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما
۰	۴	راهدردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه سازی سامانه های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۰	۲,۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک های ERP
۱	۲,۸	میزان فرایندهای خدمت رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۰	۴	راهدردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی
۱	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

اداره کل آموزش و پرورش شهرستانهای تهران:

جدول ۴۱- امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۰	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۰	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	اطلاع رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۴۲- امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۴	۳,۲	میزان اجرای استانداردهای دسترس پذیری درگاه
۱,۲	۱,۲	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۱,۶	۱	کیفیت پاسخگویی به ایمیل ها در سازمان شما
۱,۴	۱,۴	میزان اعلان تغییر نشانی ها در درگاه



۱,۶	۱,۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش‌های سازمان در درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمان‌های مرتبط
۱,۴	۱,۴	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۲	۲	کیفیت اطلاع‌رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می‌گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت
۲	۲	انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۱	۱	معرفی سیاست‌های حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۰	۱	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده‌های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است
۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش‌های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۰	۳,۲	کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۵	۱,۵	پشتیبانی درگاه از زبان‌های خارجی
۳,۲	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۰,۴	۱,۶	امکان شخصی‌سازی ویژگی‌های نمایش
۰	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی
۰	۳,۲	امکان به‌روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما

جدول ۴۳- امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهرستان‌های استان تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز	امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان
۴	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود برنامه‌ای برای تأمین زیرساخت‌های سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاده‌سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود سنجه‌هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۰	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری‌های جدیدی همچون کلان‌داده‌ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...

۰	۲,۴	به کارگیری فناوری‌های نو همچون کلان‌داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء و واقعیت افزوده در سازمان در راستان اجرای دولت الکترونیک
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه‌های آسیب‌پذیر
۴	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه‌های آسیب‌پذیر در گاه سازمان شما عرضه شده است
۰	۲,۸	آموزش و فعالیت‌هایی در جهت آگاه‌سازی در رده‌های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۰	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۰	۴	جمع‌آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲,۴	۲,۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۰	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۰	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۰	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۰	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۰	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه
۰	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲,۴	۲,۴	امکان ثبت شکایت / بازخورد در درگاه سازمان شما
۱,۸	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرات عمومی در درگاه سازمان شما
۰	۱,۸	ردیابی نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان
۰	۴	وجود نسخه نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل‌های متفاوت
۰	۳	(کیفیت نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان)
۳	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان
۲,۷	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۰	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما



۰	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می باشد
۰	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۰	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۰	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۰	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۰	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
۱,۶	۲,۴	کیفیت ساز کار جست و جوی درونی در درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۴۴- امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۰	۴	وجود قابلیت امنیتی داده های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود قابلیت های امنیتی درگاه
۰	۲,۷	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۰	۱,۵	پشتیبانی درگاه از گواهی نامه یا امضای دیجیتال
۰	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۴	۴	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۴	۴	اعلان اطلاعات اعلان های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۲	۴	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۱,۵	۱,۵	اعلان فرصت های شغلی در درگاه

جدول ۴۵- امتیازهای اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران در گام پنجم سازمان ملل



گام پنجم-یکپارچگی (شبکه)

امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۲,۱	۲,۱	ارتباط یک طرفه با مردم (صرفاً اطلاع رسانی اخبار)
۴	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می کند
۳,۲	۳,۲	میزان اطلاع رسانی فعالیت های جدید مشارکت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۰	۳	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۲	۳	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۰	۳	امکان پذیری شبکه سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است
۰	۳	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۳	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده محور بودن توجه داشته باشد
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۰	۴	وجود قابلیت سیاست های مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	وجود قابلیت سیاست های مرتبط با Dataset Open به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه سازی سامانه های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۰	۲,۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک های ERP
۱	۲,۸	میزان فرایندهای خدمت رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی
۱,۵	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

اداره کل پست استان تهران:

جدول ۴۶- امتیازهای اداره کل پست استان تهران در گام اول سازمان ملل



گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱,۶	۱	اطلاع‌رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۴۷- امتیازهای اداره کل پست استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۴	۴	میزان اجرای استانداردهای دسترس‌پذیری درگاه
۱,۲	۱,۲	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۱,۶	۱,۶	کیفیت پاسخگویی به ایمیل‌ها در سازمان شما
۱,۴	۱,۴	میزان اعلان تغییر نشانی‌ها در درگاه
۱,۶	۱,۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش‌های سازمان در درگاه سازمان شما
۱,۶	۰	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمان‌های مرتبط
۱,۴	۱,۴	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۲	۲	کیفیت اطلاع‌رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می‌گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت
۲	۲	انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۱	۰	معرفی سیاست‌های حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۱	۱	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده‌های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است
۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش‌های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۳,۲	۳,۲	کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۵	۱,۵	درگاه از زبان‌های خارجی پشتیبانی



۳,۲	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۰,۴	۱,۶	امکان شخصی سازی ویژگی های نمایش
۰	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی
۰	۳,۲	امکان به روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما

جدول ۴۸- امتیازهای اداره کل پست استان تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۴	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۴	وجود برنامه ای برای تأمین زیرساخت های سخت افزاری، نرم افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاده سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۴	وجود سنجه هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری های جدیدی همچون کلان داده ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...
۲,۴	۲,۴	به کارگیری فناوری های نو همچون کلان داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء، و واقعیت افزوده در سازمان در راستان اجرای دولت الکترونیک
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه های آسیب پذیر
۰	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه های آسیب پذیر درگاه سازمان شما عرضه شده است
۲,۸	۲,۸	آموزش و فعالیت هایی در جهت آگاه سازی در رده های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۳,۶	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۴	۴	جمع آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲,۴	۲,۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه های زمانی مورد نیاز)

۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۰	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۱,۴	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۰	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه
۲,۱	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲,۴	۲,۴	امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما
۱,۸	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرات عمومی در درگاه سازمان شما
۰	۱,۸	ردیابی نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه سازمان
۴	۴	وجود نسخه نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل های متفاوت
۳	۳	(کیفیت نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه سازمان)
۳	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان
۲,۷	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۰	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۰	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می باشد
۲,۱	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۱,۶	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۰	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۰	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۰	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
۲,۴	۲,۴	کیفیت سازکار جستجوی درونی درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۴۹- امتیازهای اداره کل پست استان تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکش (تبادل)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۴	وجود قابلیت امنیتی داده های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود قابلیت های امنیتی درگاه



۰	۲,۷	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۰	۱,۵	پشتیبانی درگاه از گواهینامه یا امضای دیجیتال
۰	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۴	۴	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۴	۴	اعلان اطلاعات اعلان‌های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۰	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۲,۵	۴	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۰,۳	۱,۵	اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه

جدول ۵۰- امتیازهای اداره کل پست استان تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم- یکپارچگی (شبکه)

امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده‌محور بودن توجه داشته باشد
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۰	۴	وجود قابلیت سیاست‌های مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	وجود قابلیت سیاست‌های مرتبط با Dataset Open به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه‌سازی سامانه‌های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۰	۲,۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک‌های ERP
۱,۵	۲,۸	میزان فرایندهای خدمت‌رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی
۱,۵	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک
۲,۱	۲,۱	ارتباط یک‌طرفه با مردم (صرفاً اطلاع‌رسانی اخبار)
۰	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می‌کند
۲	۳,۲	میزان اطلاع‌رسانی فعالیت‌های جدید مشارکت الکترونیک



۲,۴	۲,۴	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۰	۳	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه‌های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۳	۳	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۰,۵	۳	امکان پذیری شبکه‌سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است
۰	۳	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۳	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه‌های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)

اداره کل ثبت احوال استان تهران:

جدول ۵۱- امتیازهای اداره کل ثبت احوال استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱,۶	۱	اطلاع‌رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۵۲- امتیازهای اداره کل ثبت احوال استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۴	۳,۲	میزان اجرای استانداردهای دسترسی پذیری درگاه
۱,۲	۰	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۱,۶	۱	کیفیت پاسخگویی به ایمیل‌ها در سازمان شما
۱,۴	۱,۱	میزان اعلان تغییر نشانی‌ها در درگاه
۱,۶	۱,۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش‌های سازمان در درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمان‌های مرتبط



۱,۴	۱,۴	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۱,۶	۲	کیفیت اطلاع‌رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می‌گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت
۱,۲	۲	انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۱	۱	معرفی سیاست‌های حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۰	۱	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده‌های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است
۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش‌های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۲	۳,۲	کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما
۰	۱,۵	پشتیبانی درگاه از زبان‌های خارجی
۲	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۱,۳	۱,۶	امکان شخصی‌سازی ویژگی‌های نمایش
۰	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی
۳,۲	۳,۲	امکان به‌روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما

جدول ۵۳- امتیازهای اداره کل ثبت احوال استان تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۰	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۴	وجود برنامه‌ای برای تأمین زیرساخت‌های سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و امنیتی جهت اجرا (پایه‌سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۰	وجود سنجه‌هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۲,۴	۰	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری‌های جدیدی همچون کلان‌داده‌ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...
۲,۴	۰	به کارگیری فناوری‌های نو همچون کلان‌داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء، و واقعیت افزوده در سازمان در راستان اجرای دولت الکترونیک



۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه‌های آسیب‌پذیر
۴	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه‌های آسیب‌پذیر درگاه سازمان شما عرضه شده است
۰	۲٫۸	آموزش و فعالیت‌هایی در جهت آگاه‌سازی در رده‌های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۰	۳٫۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۰	۴	جمع‌آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲٫۴	۲٫۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۲٫۱	۲٫۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۰	۱٫۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۰	۲٫۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۰	۱٫۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۰	۱٫۸	انتشار این آمار در درگاه
۰	۲٫۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲٫۴	۲٫۴	امکان ثبت شکایت / بازخورد در درگاه سازمان شما
۱٫۸	۱٫۸	امکان گردآوری برخط نظرات عمومی در درگاه سازمان شما
۰	۱٫۸	ردیابی نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان
۰	۴	وجود نسخه نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل‌های متفاوت
۰	۳	(کیفیت نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان)
۲٫۴	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان



۲,۳	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۲,۲	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۳	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می باشد
۲,۱	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۱	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۱,۶	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۱,۴	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۰	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
۲	۲,۴	کیفیت ساز کار جست و جوی درونی درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۵۴- امتیازهای اداره کل ثبت احوال استان تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۳,۲	وجود قابلیت امنیتی داده های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۴	۳,۲	وجود قابلیت های امنیتی درگاه
۲,۷	۰	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۱,۵	۰	پشتیبانی درگاه از گواهی نامه یا امضای دیجیتال
۲,۷	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۴	۰	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۴	۱	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۴	۴	اعلان اطلاعات اعلان های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۲	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است

اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه	۱,۵	۰,۹
------------------------------	-----	-----

جدول ۵۵- امتیازهای اداره کل ثبت احوال استان تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم- یکپارچگی (شبکه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۲,۱	۲,۱	ارتباط یک طرفه با مردم (صرفاً اطلاع رسانی اخبار)
۴	۰	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می کند
۳,۲	۲,۷	میزان اطلاع رسانی فعالیت های جدید مشارکت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۳	۰	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۳	۲	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۳	۱,۲	امکان پذیری شبکه سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است
۳	۰	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۳	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)
۴	۰	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده محور بودن توجه داشته باشد
۴	۰	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۴	۰	وجود قابلیت سیاست های مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۰	وجود قابلیت سیاست های مرتبط با Open Dataset به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۰	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه سازی سامانه های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان

۲,۸	۲,۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک‌های ERP
۱,۵	۲,۸	میزان فرایندهای خدمت‌رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی
۲,۵	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

اداره کل بیمه سلامت:

جدول ۵۶- امتیازهای اداره کل بیمه سلامت استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۳	اطلاع‌رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۵۷- امتیازهای اداره کل بیمه سلامت استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۴	۴	میزان اجرای استانداردهای دسترسی‌پذیری درگاه
۱,۲	۰	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۱,۶	۱,۳	کیفیت پاسخگویی به ایمیل‌ها در سازمان شما
۱,۴	۱,۴	میزان اعلان تغییر نشانی‌ها در درگاه
۱,۶	۱,۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش‌های سازمان در درگاه سازمان شما



۱,۶	۱,۶	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمانهای مرتبط
۱,۴	۱,۴	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۲	۲	کیفیت اطلاع رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت
۱,۶	۲	انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۱	۱	معرفی سیاستهای حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۱	۱	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر دادههای جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است
۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسشهای رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۲,۶	۳,۲	کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۵	۱,۵	درگاه از زبانهای خارجی پشتیبانی
۳,۲	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۱,۶	۱,۶	امکان شخصی سازی ویژگیهای نمایش
۰	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی
۳,۲	۳,۲	امکان به روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما

جدول ۵۸- امتیازهای اداره کل بیمه سلامت استان تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۴	وجود برنامه ای برای تأمین زیرساختهای سخت افزاری، نرم افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاده سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۴	وجود سنجه هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوریهای جدیدی همچون کلان داده ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...



۰	۲,۴	به کارگیری فناوری‌های نو همچون کلان داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء، و واقعیت افزوده در سازمان در راستان اجرای دولت الکترونیک
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه‌های آسیب پذیر
۴	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه‌های آسیب پذیر در گاه سازمان شما عرضه شده است
۲,۸	۲,۸	آموزش و فعالیت هایی در جهت آگاه سازی در رده‌های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت اسقرار دولت الکترونیک
۳,۶	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۴	۴	جمع آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲,۴	۲,۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۰	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۱,۴	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۰	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه
۰	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲,۴	۲,۴	امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما
۱,۸	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرهای عمومی در درگاه سازمان شما
۰	۱,۸	ردیابی نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه سازمان
۴	۴	وجود نسخه نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل‌های متفاوت
۲,۴	۳	(کیفیت نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه سازمان)
۲,۴	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان

۲,۷	۲,۷	سرعت بارگیری در گاه رسمی سازمان شما
۰	۲,۷	حجم بارگیری در گاه رسمی سازمان شما
۰	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می باشد
۲,۱	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۱,۶	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۲,۱	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۲,۸	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۲,۴	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
2.4	۲,۴	کیفیت سازکار جستجوی درونی درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۵۹- امتیازهای اداره کل بیمه سلامت استان تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۰	وجود قابلیت امنیتی داده های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۴	۳,۲	وجود قابلیت های امنیتی درگاه
۲,۷	۴	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۱,۵	۰	پشتیبانی درگاه از گواهی نامه یا امضای دیجیتال
۲,۷	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۴	۰	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۴	۳,۲	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۴	۴	اعلان اطلاعات اعلان های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۲,۵	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۱,۵	۰	اعلان فرصت های شغلی در درگاه

جدول ۶۰- امتیازهای اداره کل بیمه سلامت استان تهران در گام پنجم سازمان ملل



گام پنجم-یکپارچگی (شبکه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۲,۱	۲,۱	ارتباط یک طرفه با مردم (صرفاً اطلاع رسانی اخبار)
۴	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می کند
۳,۲	۲,۷	میزان اطلاع رسانی فعالیت های جدید مشارکت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۳	۰	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۳	۳	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۳	۰	امکان پذیری شبکه سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است
۳	۰	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۳	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)
۴	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده محور بودن توجه داشته باشد
۴	۰	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۴	۰	وجود قابلیت سیاست های مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۴	وجود قابلیت سیاست های مرتبط با Open Dataset به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۴	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه سازی سامانه های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۲,۸	۰	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک های ERP
۲,۸	۱,۵	میزان فرایندهای خدمت رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی
۴	۳,۲	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

اداره کل تعاون روستایی:

جدول ۶۱- امتیازهای اداره کل تعاون روستایی استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	اطلاع رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۶۲- امتیازهای اداره کل تعاون روستایی استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۴	۳,۲	میزان اجرای استانداردهای دسترس پذیری درگاه
۱,۲	۱,۲	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۱,۶	۱,۳	کیفیت پاسخگویی به ایمیل ها در سازمان شما
۱,۴	۱,۱	میزان اعلان تغییر نشانی ها در درگاه
۱,۶	۱,۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش های سازمان در درگاه سازمان شما
۱,۶	۰	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمان های مرتبط
۱,۴	۱,۴	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۲	۱,۶	کیفیت اطلاع رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت
۲	۱,۶	انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۱	۰	معرفی سیاست های حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۱	۰	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است
۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده



۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۲,۶	۳,۲	کیفیت قابلیت نوبری درگاه رسمی سازمان شما
۰	۱,۵	درگاه از زبان های خارجی پشتیبانی
۲,۶	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۱,۳	۱,۶	امکان شخصی سازی ویژگی های نمایش
۰	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی
۰	۳,۲	امکان به روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما

جدول ۶۳- امتیازهای اداره کل تعاون روستایی استان تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز مطلوب	امتیاز	امتیاز سازمان
۰	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود برنامه ای برای تأمین زیرساخت های سخت افزاری، نرم افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاده سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود سنجه هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۰	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری های جدیدی همچون کلان داده ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...
۰	۲,۴	به کارگیری فناوری های نو همچون کلان داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء، و واقعیت افزوده در سازمان در راستا اجرای دولت الکترونیک
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه های آسیب پذیر
۰	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه های آسیب پذیر درگاه سازمان شما عرضه شده است
۰	۲,۸	آموزش و فعالیت هایی در جهت آگاه سازی در رده های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۳,۶	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۰	۴	جمع آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان



۰	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۰	۲,۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۰	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۰	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۰	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۰	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه
۰	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۱,۵	۲,۴	امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما
۱	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرات عمومی در درگاه سازمان شما
۰	۱,۸	ردیابی نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان
۰	۴	وجود نسخه نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل‌های متفاوت
۰	۳	(کیفیت نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان)
۳	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان
۱,۸	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۳	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۸	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می‌باشد
۲,۱	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۱	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۲,۱	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۲,۸	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۰	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
۲,۴	۲,۴	کیفیت سازکار جست و جوی درونی درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۶۴- امتیازهای اداره کل تعاون روستایی استان تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۲	وجود قابلیت امنیتی داده‌های باز دولتی در درگاه سازمان شما



وجود قابلیت‌های امنیتی در گاه	۴	۳,۲
پشتیبانی در گاه از احراز هویت دیجیتال	۲,۷	۰
پشتیبانی در گاه از گواهینامه یا امضای دیجیتال	۱,۵	۰
وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما	۲,۷	۰
وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.	۴	۰
امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط	۴	۱
اعلان اطلاعات اعلان‌های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما	۴	۴
اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما	۴	۴
درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است	۴	۱
اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه	۱,۵	۰,۳

جدول ۶۵- امتیازهای اداره کل تعاون روستایی استان تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم- یکپارچگی (شبکه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
ارتباط یک‌طرفه با مردم (صرفاً اطلاع‌رسانی اخبار)	۲,۱	۲,۱
وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می‌کند	۴	۰
میزان اطلاع‌رسانی فعالیت‌های جدید مشارکت الکترونیک	۳,۲	۲
امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان	۲,۴	۱,۶
وجود راهبردی در سازمان برای شبکه‌های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک	۳	۰
نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک	۳	۲
امکان پذیری شبکه‌سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است	۳	۰,۵
ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)	۳	۰
وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه‌های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)	۳	۳
وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده‌محور بودن توجه داشته باشد	۴	۰
راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data	۴	۰
وجود قابلیت سیاست‌های مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان	۴	۰
وجود قابلیت سیاست‌های مرتبط با Open Dataset به صورت برخط درگاه سازمان	۴	۰
عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما	۴	۰
راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه‌سازی سامانه‌های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک	۴	۰



۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۰	۲٫۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک‌های ERP
۰٫۵	۲٫۸	میزان فرایندهای خدمت‌رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی
۲٫۵	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران:

جدول ۶۶- امتیازهای سازمان مدیریت برنامه ریزی استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۱٫۶	۱٫۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخیچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱٫۳	۱٫۶	اطلاع‌رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۶۷- امتیازهای سازمان مدیریت برنامه ریزی استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۱٫۳	۱٫۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۳٫۲	۴	میزان اجرای استانداردهای دسترسی‌پذیری درگاه
۱٫۲	۱٫۲	در دسترسی بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۱٫۳	۱٫۶	کیفیت پاسخگویی به ایمیل‌ها در سازمان شما
۱٫۱	۱٫۴	میزان اعلان تغییر نشانی‌ها در درگاه
۱٫۶	۱٫۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش‌های سازمان در درگاه سازمان شما
۰	۱٫۶	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمان‌های مرتبط



۱,۴	۱,۴	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۱,۶	۲	کیفیت اطلاع‌رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می‌گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت
۱,۶	۲	انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۰	۱	معرفی سیاست‌های حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۱	۱	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده‌های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است
۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش‌های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۲,۶	۳,۲	کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۵	۱,۵	پشتیبانی درگاه از زبان‌های خارجی
۲,۶	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۱,۳	۱,۶	امکان شخصی‌سازی ویژگی‌های نمایش
۰	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی
۰	۳,۲	امکان به‌روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما

جدول ۶۸- امتیازهای سازمان مدیریت برنامه ریزی استان تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۴	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۴	وجود برنامه‌ای برای تأمین زیرساخت‌های سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاده‌سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود سنجه‌هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۰	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری‌های جدیدی همچون کلان‌داده‌ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...
۰	۲,۴	به کارگیری فناوری‌های نو همچون کلان‌داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء و واقعیت افزوده در سازمان در راستای اجرای دولت الکترونیک



۰	۴	راهدردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه‌های آسیب‌پذیر
۰	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه‌های آسیب‌پذیر در گاه سازمان شما عرضه شده است
۰	۲,۸	آموزش و فعالیت‌هایی در جهت آگاه‌سازی در رده‌های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۰	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۰	۴	جمع‌آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۰	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲,۴	۲,۴	قابلیت به روزرسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۰	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۰	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۰	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۰	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه
۰	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲	۲,۴	امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما
۱,۴	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرات عمومی در درگاه سازمان شما
۰	۱,۸	ردیابی نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان
۰	۴	وجود نسخه نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل‌های متفاوت
۰	۳	(کیفیت نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان)
۲,۴	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان
۲,۳	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۲,۱	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۳	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می‌باشد

۲,۱	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۱,۶	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۱,۶	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۲,۲	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۲,۴	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
۲	۲,۴	کیفیت سازکار جست و جوی درونی درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۶۹- امتیازهای سازمان مدیریت برنامه ریزی استان تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۲,۵	۴	وجود قابلیت امنیتی داده‌های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۳,۲	۴	وجود قابلیت‌های امنیتی درگاه
۰	۲,۷	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۰	۱,۵	پشتیبانی درگاه از گواهینامه یا امضای دیجیتال
۰	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۱	۴	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۴	۴	اعلان اطلاعات اعلان‌های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۲,۵	۴	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۱,۲	۱,۵	اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه

جدول ۷۰- امتیازهای سازمان مدیریت برنامه ریزی استان تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم-یکپارچگی (شبکه)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	



۲,۱	۲,۱	ارتباط یک طرفه با مردم (صرفاً اطلاع رسانی اخبار)
۰	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می کند
۲	۳,۲	میزان اطلاع رسانی فعالیت های جدید مشارکت الکترونیک
۰,۵	۲,۴	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۰	۳	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۲	۳	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۰	۳	امکان پذیری شبکه سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است
۰	۳	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۳	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده محور بودن توجه داشته باشد
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۰	۴	وجود قابلیت سیاست های مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	وجود قابلیت سیاست های مرتبط با Open Dataset به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۴	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه سازی سامانه های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۲,۸	۲,۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک های ERP
۱,۵	۲,۸	میزان فرایندهای خدمت رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی
۱,۵	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

اداره کل تامین اجتماعی:

جدول ۲۱- امتیازهای اداره کل تامین اجتماعی استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه



۰	۱	عرضه نقشه در گاه سازمان شما
۰,۵	۱,۶	اطلاع رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۲۲- امتیازهای اداره کل تامین اجتماعی استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۱,۶	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۱	۴	میزان اجرای استانداردهای دسترس پذیری درگاه
۰	۱,۲	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۰,۵	۱,۶	کیفیت پاسخگویی به ایمیل ها در سازمان شما
۱	۱,۴	میزان اعلان تغییر نشانی ها در درگاه
۰	۱,۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش های سازمان در درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمان های مرتبط
۱,۶	۱,۴	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۲	۲	کیفیت اطلاع رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می گیرد ، از جهت گستردگی و شفافیت
۱,۶	۲	انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۰	۱	معرفی سیاست های حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۰	۱	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است
۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۳,۲	۳,۲	کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۵	۱,۵	درگاه از زبان های خارجی پشتیبانی



۲,۶	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۱	۱,۶	امکان شخصی سازی ویژگی های نمایش
۲,۸	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی
۰	۳,۲	امکان به روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما

جدول ۷۳- امتیازهای اداره کل تامین اجتماعی استان تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۴	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۴	وجود برنامه ای برای تأمین زیرساخت های سخت افزاری، نرم افزاری و امنیتی جهت اجرا (پایه سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود سنجه هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۰	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری های جدیدی همچون کلان داده ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...
۲,۴	۲,۴	به کارگیری فناوری های نو همچون کلان داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیا، و واقعیت افزوده در سازمان در راستا اجرای دولت الکترونیک
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه های آسیب پذیر
۰	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه های آسیب پذیر درگاه سازمان شما عرضه شده است
۲,۸	۲,۸	آموزش و فعالیت هایی در جهت آگاه سازی در رده های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۳,۶	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۰	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۴	۴	جمع آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان

۲,۴	۲,۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۱,۸	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۱,۴	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۱,۸	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه
۱,۵	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲	۲,۴	امکان ثبت شکایت / بازخورد در درگاه سازمان شما
۰,۵	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرات عمومی در درگاه سازمان شما
۰	۱,۸	ردیابی نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان
۰	۴	وجود نسخه نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل‌های متفاوت
۰	۳	(کیفیت نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان)
۲	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان
۲,۳	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۴	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۸	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می‌باشد
۰	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۱	۲,۱	سرعت بارگذاری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۰۵	۲,۱	حجم بارگذاری درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۱,۴	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۰	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
2.4	۲,۴	کیفیت سازکار جست‌وجوی درونی درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۷۴- امتیازهای اداره کل تامین اجتماعی استان تهران در گام سوم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۲,۵	وجود قابلیت امنیتی داده‌های باز دولتی در درگاه سازمان شما



۴	۴	وجود قابلیت‌های امنیتی در گاه
۰	۲,۷	پشتیبانی در گاه از احراز هویت دیجیتال
۰	۱,۵	پشتیبانی در گاه از گواهینامه یا امضای دیجیتال
۲,۷	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۳,۲	۴	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۰	۴	اعلان اطلاعات اعلان‌های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۰	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
2.5	۴	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۱,۵	۱,۵	اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه

جدول ۷۵- امتیازهای اداره کل تامین اجتماعی استان تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم- یکپارچگی (شبکه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۲,۱	۲,۱	ارتباط یک‌طرفه با مردم (صرفاً اطلاع‌رسانی اخبار)
۴	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می‌کند
۳,۲	۲	میزان اطلاع‌رسانی فعالیت‌های جدید مشارکت الکترونیک
۲,۴	۰,۵	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۳	۳	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه‌های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۳	۰	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۳	۰,۵	امکان پذیری شبکه‌سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است
۳	۰	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۳	۰	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه‌های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)
۴	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده‌محور بودن توجه داشته باشد
۴	۰	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۴	۰	وجود قابلیت سیاست‌های مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۰	وجود قابلیت سیاست‌های مرتبط با Dataset Open به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۰	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما



۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه سازی سامانه های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۰	۲٫۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک های ERP
۲٫۸	۲٫۸	میزان فرایندهای خدمت رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی
۲٫۵	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

شرکت گاز استان تهران:

جدول ۷۶- امتیازهای شرکت گاز استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱٫۶	۱٫۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱٫۶	۰٫۵	اطلاع رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۷۷- امتیازهای شرکت گاز استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱٫۶	۱٫۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۴	۳٫۲	میزان اجرای استانداردهای دسترس پذیری درگاه
۱٫۲	۱٫۲	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۱٫۶	۱٫۶	کیفیت پاسخگویی به ایمیل ها در سازمان شما
۱٫۴	۱٫۴	میزان اعلان تغییر نشانی ها در درگاه
۱٫۶	۱٫۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش های سازمان در درگاه سازمان شما
۱٫۶	۱٫۶	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمان های مرتبط



۱,۴	۱,۴	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۲	۲	کیفیت اطلاع‌رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می‌گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت
۲	۲	انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۱	۱	معرفی سیاست‌های حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۰	۱	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده‌های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است
۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش‌های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۳,۲	۳,۲	کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما
۰	۱,۵	پشتیبانی درگاه از زبان‌های خارجی
۳,۲	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۱	۱,۶	امکان شخصی‌سازی ویژگی‌های نمایش
۰	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی
۰	۳,۲	امکان به‌روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما

جدول ۲۸- امتیازهای شرکت گاز استان تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۴	۴	وجود سند راهبردی (با معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود برنامه‌ای برای تأمین زیرساخت‌های سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاده‌سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود سنجه‌هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری‌های جدیدی همچون کلان‌داده‌ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...
۲,۴	۲,۴	به کارگیری فناوری‌های نو همچون کلان‌داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء، و واقعیت افزوده در سازمان در راستای اجرای دولت الکترونیک



۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه‌های آسیب‌پذیر
۴	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه‌های آسیب‌پذیر درگاه سازمان شما عرضه شده است
۰	۲,۸	آموزش و فعالیت‌هایی در جهت آگاه‌سازی در رده‌های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، معجران (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۰	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۰	۴	جمع‌آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲,۴	۲,۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۰	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۰	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۱,۴	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۱,۸	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه
۲,۱	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲,۴	۲,۴	امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما
۱,۴	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرات عمومی در درگاه سازمان شما
۱,۸	۱,۸	ردیابی نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان
۴	۴	وجود نسخه نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل‌های متفاوت
۳	۳	(کیفیت نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان)
۳	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان
۲,۷	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۳	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۸	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می‌باشد



۲,۱	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۱	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۱,۶	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۱	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۲,۴	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
۲,۴	۲,۴	کیفیت سازکار جستجوی درونی درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۷۹- امتیازهای شرکت گاز استان تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۴	۴	وجود قابلیت امنیتی داده‌های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود قابلیت‌های امنیتی درگاه
۴	۲,۷	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۰	۱,۵	پشتیبانی درگاه از گواهینامه یا امضای دیجیتال
۲,۷	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۳,۲	۴	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۴	۴	اعلان اطلاعات اعلان‌های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۰	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۱	۴	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۰,۹	۱,۵	اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه

جدول ۸۰- امتیازهای شرکت گاز استان تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم-یکپارچگی (شبکه)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۰	۲,۱	ارتباط یک‌طرفه با مردم (صرفاً اطلاع‌رسانی اخبار)
۰	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می‌کند



۲,۷	۳,۲	میزان اطلاع رسانی فعالیت‌های جدید مشارکت الکترونیک
۰,۵	۲,۴	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۰	۳	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه‌های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۳	۳	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۲,۲	۳	امکان پذیری شبکه‌سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است
۳	۳	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۳	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه‌های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده‌محور بودن توجه داشته باشد
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۰	۴	وجود قابلیت سیاستهای مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۴	وجود قابلیت سیاستهای مرتبط با Open Dataset به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۴	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه‌سازی سامانه‌های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۰	۲,۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک‌های ERP
۱,۵	۲,۸	میزان فرایندهای خدمت‌رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی
۱,۵	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

اداره کل کمیته امداد:

جدول ۸۱- امتیازهای اداره کل کمیته امداد استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	اطلاع‌رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه



جدول ۸۲- امتیازهای اداره کل کمیته امداد استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز	امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان
درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است	۱,۶	۱,۶
میزان اجرای استانداردهای دسترسی پذیری درگاه	۴	۴
در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما	۱,۲	۱,۲
کیفیت پاسخگویی به ایمیل ها در سازمان شما	۱,۶	۱
میزان اعلان تغییر نشانی ها در درگاه	۱,۴	۱
اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش های سازمان در درگاه سازمان شما	۱,۶	۱,۶
ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما	۱,۶	۰
معرفی پیوندهای درگاه سازمان های مرتبط	۱	۱
عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما	۱,۴	۱,۴
کیفیت اطلاع رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می گیرد ، از جهت گستردگی و شفافیت	۲	۱,۶
انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان	۲	۱,۲
معرفی سیاست های حریم خصوصی درگاه سازمان شما	۱	۰
آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است	۱	۰
امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده	۱,۶	۰
عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما	۱	۱
کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما	۳,۲	۳,۲
درگاه از زبان های خارجی پشتیبانی	۱,۵	۰
درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است	۳,۲	۲,۶
امکان شخصی سازی ویژگی های نمایش	۱,۶	۱
امکان دسترسی به اطلاعات شخصی	۲,۸	۰
امکان به روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما	۳,۲	۳,۲



جدول ۸۳- امتیازهای اداره کل کمیته امداد استان تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۴	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۴	وجود برنامه ای برای تأمین زیرساخت‌های سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاده‌سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود سنجه‌هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۰	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری‌های جدیدی همچون کلان‌داده‌ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...
۰	۲,۴	به کارگیری فناوری‌های نو همچون کلان‌داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء، و واقعیت افزوده در سازمان در راستان اجرای دولت الکترونیک
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه‌های آسیب‌پذیر
۴	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه‌های آسیب‌پذیر در گاه سازمان شما عرضه شده است
۰	۲,۸	آموزش و فعالیت‌هایی در جهت آگاه سازی در رده‌های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۰	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۴	۴	جمع آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۰	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲,۴	۲,۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۰	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۲,۴	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۱,۴	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۰	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه

۰	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۱	۲,۴	امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما
۱	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرهای عمومی در درگاه سازمان شما
۰	۱,۸	ردیابی نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه سازمان
۰	۴	وجود نسخه نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل های متفاوت
۰	۳	(کیفیت نرم افزار کاربردی (نرم افزار همراهی) درگاه سازمان)
۲,۴	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان
۲,۷	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۰	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۰	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می باشد
۲,۱	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۲,۱	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۰	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۰,۶	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۲,۴	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
۲,۴	۲,۴	کیفیت ساز کار جست و جوی درونی درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۸۴- امتیازهای اداره کل کمیته امداد استان تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۲,۵	۴	وجود قابلیت امنیتی داده های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۲,۵	۴	وجود قابلیت های امنیتی درگاه
۴	۲,۷	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۰	۱,۵	پشتیبانی درگاه از گواهی نامه یا امضای دیجیتال
۲,۷	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۴	۴	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط



۰	۴	اعلان اطلاعات اعلان‌های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۰	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۱	۴	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۰,۹	۱,۵	اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه

جدول ۸۵- امتیازهای اداره کل کمیته امداد استان تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم-یکپارچگی (شبکه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۴	۲,۵	وجود قابلیت امنیتی داده‌های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۴	۲,۵	وجود قابلیت‌های امنیتی درگاه
۲,۷	۴	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۱,۵	۰	پشتیبانی درگاه از گواهینامه یا امضای دیجیتال
۲,۷	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۲,۱	۲,۱	ارتباط یک‌طرفه با مردم (صرفاً اطلاع‌رسانی اخبار)
۴	۰	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می‌کند
۳,۲	۳,۲	میزان اطلاع‌رسانی فعالیت‌های جدید مشارکت الکترونیک
۲,۴	۱	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۳	۰	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه‌های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۳	۲	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۳	۰,۵	امکان پذیری شبکه‌سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است
۳	۰	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۳	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه‌های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)
۴	۰	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده‌محور بودن توجه داشته باشد
۴	۰	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۴	۰	وجود قابلیت سیاست‌های مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۰	وجود قابلیت سیاست‌های مرتبط با Dataset Open به صورت برخط درگاه سازمان
۴	۰	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما



۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه سازی سامانه های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۲,۸	۲,۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک های ERP
۰,۵	۲,۸	میزان فرایندهای خدمت رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی
۲,۵	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

اداره کل صمت:

جدول ۸۶- امتیازهای اداره کل صمت استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	اطلاع رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۸۷- امتیازهای اداره کل صمت استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۴	۴	میزان اجرای استانداردهای دسترس پذیری درگاه
۱,۲	۱,۲	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۱,۶	۱,۶	کیفیت پاسخگویی به ایمیل ها در سازمان شما
۱,۴	۱,۴	میزان اعلان تغییر نشانی ها در درگاه
۱,۶	۱,۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش های سازمان در درگاه سازمان شما
۱,۶	۰	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما



۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمانهای مرتبط
۱,۴	۱,۴	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۲	۲	کیفیت اطلاع رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می گیرد، از جهت گستردگی و شفافیت
۲	۲	انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۱	۱	معرفی سیاستهای حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۰	۱	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر دادههای جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است
۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسشهای رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۲,۶	۳,۲	کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۵	۱,۵	درگاه از زبانهای خارجی پشتیبانی
۳,۲	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۱,۶	۱,۶	امکان شخصی سازی ویژگیهای نمایش
۰	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی
۰	۳,۲	امکان به روز رسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما

جدول ۸۸- امتیازهای اداره کل صمت استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۴	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود برنامه ای برای تأمین زیرساختهای سخت افزاری، نرم افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاپی سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۰	۴	وجود سنجه هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۰	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوریهای جدیدی همچون کلان داده ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...
۰	۲,۴	به کارگیری فناوریهای نو همچون کلان داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیاء، و واقعیت افزوده در سازمان در راستای اجرای دولت الکترونیک

۴	۴	راهدردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه‌های آسیب‌پذیر
۴	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه‌های آسیب‌پذیر در گاه سازمان شما عرضه شده است
۲,۸	۲,۸	آموزش و فعالیت هایی در جهت آگاه سازی در رده‌های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۳,۶	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه
۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۰	۴	جمع آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۰	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲,۴	۲,۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۱,۸	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۰	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۰	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۰	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه
۰	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲,۴	۲,۴	امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما
۱,۸	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرهای عمومی در درگاه سازمان شما
۰	۱,۸	ردیابی نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) در گاه سازمان
۰	۴	وجود نسخه نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) در گاه رسمی سازمان برای سیستم عامل‌های متفاوت
۰	۳	(کیفیت نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) در گاه سازمان)
۲,۴	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) در گاه رسمی سازمان
۱,۸	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۰	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۰	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می‌باشد
۲,۱	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۱,۶	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۰	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است

۰	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماس
۰	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
۲	۲,۴	کیفیت ساز کار جست و جوی درونی درگاه رسمی سازمان شما

جدول ۸۹- امتیازهای اداره کل صمت استان تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۰	۴	وجود قابلیت امنیتی داده‌های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۳,۲	۴	وجود قابلیت‌های امنیتی درگاه
۰	۲,۷	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۰	۱,۵	پشتیبانی درگاه از گواهینامه یا امضای دیجیتال
۰	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۱	۴	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۴	۴	اعلان اطلاعات اعلان‌های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۳,۲	۴	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۰,۳	۱,۵	اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه

جدول ۹۰- امتیازهای اداره کل صمت استان تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم-یکپارچگی (شبکه)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۲,۱	۲,۱	ارتباط یک‌طرفه با مردم (صرفاً اطلاع‌رسانی اخبار)
۰	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می‌کند
۳,۲	۳,۲	میزان اطلاع‌رسانی فعالیت‌های جدید مشارکت الکترونیک
۰,۵	۲,۴	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۰	۳	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه‌های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۲	۳	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک



۰,۵	۳	امکان پذیری شبکه‌سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است
۰	۳	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۳	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه‌های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده‌محور بودن توجه داشته باشد
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۰	۴	وجود قابلیت سیاستهای مرتبط با Open Data به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	وجود قابلیت سیاستهای مرتبط با Dataset Open به صورت برخط درگاه سازمان
۰	۴	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط درگاه سازمان شما
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه‌سازی سامانه‌های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۰	۲,۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک‌های ERP
۲,۱	۲,۸	میزان فرایندهای خدمت‌رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی
۲,۵	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

اداره کل بهزیستی:

جدول ۹۱- امتیازهای اداره کل بهزیستی استان تهران در گام اول سازمان ملل

گام اول - پیدایش (ظهور)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	معرفی اطلاعات تماس در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی سازمان تاریخچه، اهداف واحدهای سازمان و ساختار سازمانی خود در درگاه
۱	۱	عرضه نقشه درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	اطلاع رسانی اخبار مرتبط درون و برون سازمانی در درگاه

جدول ۹۲- امتیازهای اداره کل بهزیستی استان تهران در گام دوم سازمان ملل

گام دوم - ارتقا (توسعه)		
امتیاز مطلوب	امتیاز سازمان	
۱,۶	۱,۶	درگاه رسمی سازمان شما به راحتی یافتنی است
۴	۴	میزان اجرای استانداردهای دسترس پذیری درگاه
۱,۲	۱,۲	در دسترس بودن ایمیل (ها) سازمانی برای ارتباط با سازمان شما
۱,۶	۱	کیفیت پاسخگویی به ایمیل ها در سازمان شما
۱,۴	۱,۴	میزان اعلان تغییر نشانی ها در درگاه
۱,۶	۱,۶	اعلان اسامی و اطلاعات تماس رؤسای بخش های سازمان در درگاه سازمان شما
۱,۶	۱,۶	ارائه حقوق دسترسی به اطلاعات دولتی در درگاه سازمان شما
۱	۱	معرفی پیوندهای درگاه سازمان های مرتبط
۱,۴	۱,۶	عرضه پیوندهای مورد نیاز در درگاه سازمان شما
۲	۲	کیفیت اطلاع رسانی که از طریق درگاه سازمان صورت می گیرد ، از جهت گستردگی و شفافیت
۲	۲	انسجام توزیع محتوا در درگاه سازمان
۱	۱	معرفی سیاست های حریم خصوصی درگاه سازمان شما
۱	۱	آیا اطلاعات سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS) یا سایر داده های جغرافیایی یا خدمات برخط مربوط در درگاه عرضه شده است

۱,۶	۱,۶	امکانات کمکی مانند نحوه استفاده کاربران از خدمات مختلف، پرسش‌های رایج و ... در درگاه سازمان شما عرضه شده
۱	۱	عرضه اطلاعات مؤسسات زیرمجموعه در درگاه سازمان شما
۳,۲	۳,۲	کیفیت قابلیت ناوبری درگاه رسمی سازمان شما
۱,۵	۱,۵	پشتیبانی درگاه از زبان‌های خارجی
۳,۲	۳,۲	درگاه با استانداردهای نمایش سازگار است
۱	۱,۶	امکان شخصی‌سازی ویژگی‌های نمایش
۰	۲,۸	امکان دسترسی به اطلاعات شخصی
۰	۳,۲	امکان به‌روزرسانی اطلاعات شخصی در درگاه سازمان شما

جدول ۹۳- امتیازهای اداره کل بهزیستی استان تهران در گام سوم سازمان ملل

گام سوم - تعامل		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۴	۴	وجود سند راهبردی (یا معادل آن) برای اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۴	وجود برنامه‌ای برای تأمین زیرساخت‌های سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و امنیتی جهت اجرا (پیاده‌سازی) اجرای دولت الکترونیک در سازمان
۴	۴	وجود سنجه‌هایی برای اطمینان از اجرای دولت الکترونیک
۰	۲,۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت به کارگیری فناوری‌های جدیدی همچون کلان‌داده‌ها، هوش مصنوعی، بلاکچین و ...
۰	۲,۴	به کارگیری فناوری‌های نو همچون کلان‌داده، هوش مصنوعی، شهر هوشمند، بلاکچین، واقعیت مجازی، اینترنت اشیا، و واقعیت افزوده در سازمان در راستای اجرای دولت الکترونیک
۴	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن دولت الکترونیک برای گروه‌های آسیب‌پذیر
۴	۴	ارائه اطلاعاتی برای گروه‌های آسیب‌پذیر درگاه سازمان شما عرضه شده است
۲,۸	۲,۸	آموزش و فعالیت‌هایی در جهت آگاه‌سازی در رده‌های مختلف سازمان شامل رهبران (بعد مدیریتی)، مجریان (بعد فنی) و منابع انسانی در جهت استقرار دولت الکترونیک
۳,۶	۳,۶	وجود نیازسنجی آموزشی نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک برای آموزش و توانمندسازی منابع انسانی
۴	۴	ارائه خدمات سازمان در درگاه

۳	۳	به روزرسانی اطلاعات موجود در درگاه
۰	۴	جمع آوری آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲	۲	ارزیابی رضایت از خدمات دولت الکترونیک در سازمان
۲,۴	۲,۴	قابلیت به روز رسانی ارائه خدمات خود را در درگاه به طور پویا (در بازه‌های زمانی مورد نیاز)
۲,۱	۲,۱	معرفی فرایند ارائه خدمات سازمان از طریق درگاه
۱,۸	۱,۸	انتشار آمار استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۰	۲,۴	ارائه این آمار به مراجع مرتبط با آن
۰	۱,۴	گردآوری آمار رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در درگاه
۰	۱,۸	انتشار این آمار در درگاه
۰	۲,۷	درصد جمعیت کاربرانی که از آخرین تجربه خود در استفاده از خدمات دولت الکترونیک سازمان شما راضی بودند
۲,۴	۲,۴	امکان ثبت شکایت/ بازخورد در درگاه سازمان شما
۱,۴	۱,۸	امکان گردآوری برخط نظرهای عمومی در درگاه سازمان شما
۰	۱,۸	ردیابی نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان
۰	۴	وجود نسخه نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه رسمی سازمان برای سیستم عامل‌های متفاوت
۰	۳	(کیفیت نرم‌افزار کاربردی (نرم‌افزار همراهی) درگاه سازمان)
۲,۴	۳	کیفیت نسخه همراهی (موبایلی) درگاه رسمی سازمان
۲,۷	۲,۷	سرعت بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۲,۷	۲,۷	حجم بارگیری درگاه رسمی سازمان شما
۳,۶	۳,۶	چه میزان امکان این حجم از بارگیری اطلاعات مناسب مأموریت شما می‌باشد
۰	۲,۱	در صورت نیاز امکان بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما موجود است؟
۰	۲,۱	سرعت بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما
۰	۲,۱	حجم بارگذاری در درگاه رسمی سازمان شما تا چه حد امکان پذیر است
۰,۵	۲,۸	چه میزان امکان این حجم از بارگذاری اطلاعات مناسب مأموریت شماست
۰	۲,۴	وجود ساز و کار جستجو درونی در درگاه سازمان
۲,۴	۲,۴	کیفیت سازکار جستجوی درونی درگاه رسمی سازمان شما



جدول ۹۴- امتیازهای اداره کل بهزیستی استان تهران در گام چهارم سازمان ملل

گام چهارم - تراکنش (تبادل)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۰	۴	وجود قابلیت امنیتی داده‌های باز دولتی در درگاه سازمان شما
۴	۴	وجود قابلیت‌های امنیتی درگاه
۰	۲,۷	پشتیبانی درگاه از احراز هویت دیجیتال
۰	۱,۵	پشتیبانی درگاه از گواهینامه یا امضای دیجیتال
۰	۲,۷	وجود روشی برای تأیید ورود فرد به حساب کاربری خود در درگاه سازمان شما
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک همسو با راهبرد سند تحول دیجیتال است.
۱	۴	امکان تراکنش مالی برای ذینفعان از طریق درگاه سازمان شما به صورت برخط
۴	۴	اعلان اطلاعات اعلان‌های خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	اعلان اطلاعات نتایج خرید (مناقصات) در درگاه سازمان شما
۴	۴	درصد خدماتی از سازمان به مردم (شامل مجوزها، استعلامات و ...) به صورت کاملاً برخط است
۱,۵	۱,۵	اعلان فرصت‌های شغلی در درگاه

جدول ۹۵- امتیازهای اداره کل بهزیستی استان تهران در گام پنجم سازمان ملل

گام پنجم - یکپارچگی (شبکه)		
امتیاز سازمان	امتیاز مطلوب	
۲,۱	۲,۱	ارتباط یک‌طرفه با مردم (صرفاً اطلاع‌رسانی اخبار)
۰	۴	وجود راهبردی که به طور خاص به مشارکت الکترونیک اشاره می‌کند
۳,۲	۳,۲	میزان اطلاع‌رسانی فعالیت‌های جدید مشارکت الکترونیک
۱	۲,۴	امکان برقراری ارتباط برخط با مخاطبان
۰	۳	وجود راهبردی در سازمان برای شبکه‌های اجتماعی در جهت دولت الکترونیک
۳	۳	نوع تعامل با مردم و مشارکت ایشان در اقدامات دولت الکترونیک
۱,۲	۳	امکان پذیری شبکه‌سازی اجتماعی در درگاه سازمان شما تعبیه شده است



۰	۳	ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه اجتماعی اختصاصی سازمان یا برنامه الکترونیکی اختصاصی خود سازمان)
۳	۳	وجود ارتباط جامع دوطرفه با مردم (شبکه‌های اجتماعی موجود ایرانی و خارجی)
۰	۴	وجود راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک که به اصل داده‌محور بودن توجه داشته باشد
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت once-only data
۰	۴	وجود قابلیت سیاستهای مرتبط با Open Data به صورت برخط در گاه سازمان
۰	۴	وجود قابلیت سیاستهای مرتبط با Open Dataset به صورت برخط در گاه سازمان
۰	۴	عرضه سیاست Open Data به صورت برخط در گاه سازمان شما
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت یکپارچه‌سازی سامانه‌های مجزا در سطح سازمان و سپس در سطح دولت الکترونیک
۴	۴	وجود شبکه الکترونیک داخلی در سازمان
۰	۲٫۸	قابلیت مدیریت و بازمهندسی فرایندها به منظور ارتقا کیفیت خدمات رسانی از طریق تکنیک‌های ERP
۰	۲٫۸	میزان فرایندهای خدمت‌رسانی سازمانی که کاملاً الکترونیکی است
۰	۴	راهبردی در سازمان برای دولت الکترونیک در جهت تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی
۱	۴	میزان موفقیت شما در تعامل سازمان‌های دولتی از نظر افقی و عمودی در فضای دولت الکترونیک

منابع پرشی نامه

- Alfred Tat-Kei Ho ۱۷) .December , 2002 .(Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative *Public Administration Review*(PAR .(doi:10.1111/0033-3352.00197
- Alharbi, Nawaf ; S Haskell-Dowland, Paul ; Papadaki, Maria) .; December , 2014 .(Security Factors Influencing End Users' Adoption of E-Government . *Jornal of internet Technology and Secured Tranasactions (JITST* .۱۰ ، doi:10.20533/jitst.2046.3723.2014.0040
- D.M West .(۲۰۰۴) .E-government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes *Public Administration Review* .
- Joon Moon, Hyung ; Hyun Lee, Seung ; Jun Yoo, Sang .(۲۰۰۸) .; A KPI-Based Performance Assessment Framework for Korean e-Government *IEEE* . doi:10.1109/FGCNS.2008.96
- Layne, Karen ; Lee, Jungwoo) .; June, 2001 .(Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model *Government Information Quarterly* .۱۸ ، doi:10.1016/S0740-624X(01)00066-1
- M. J .Moon) July/August, 2002 .(The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality ?*Texas A&M University* .۱۱ ، doi:10.1111/0033-3352.00196
- Magnusson, Johan ; Melin, Ulf .(۲۰۲۰) .; *A Pathology of Public Sector IT Governance: How IT Governance Configuration Counteracts Ambidexterity* . Springer International Publishing .doi:10.1007/978-3-030-57599-1_3
- Rakhi Tripathi .(۲۰۱۷) .Web Analytics for Each Stage of E-government Implementation: A Study in the Indian Context *journal of e-government studies and best practices(JEGSBP* .۱۲ ،(doi:10.5171/2017.295851
- Richard Heeks) July, 2002 .(eGovernment in Africa: Promise and Practice *The University of Manchester* .۱۳ ،
- S. A Ronaghan .(۲۰۰۲) .Benchmarking E-government:A Global Perspective ,Assessing the UN Member States *United Nations Division for Public Economics and Public Administration-American Society for Public Administration* ۱۱ ،

- Thomas Bournaris. (۲۰۲۰). Evaluation of e-Government Web Portals: The Case of Agricultural e-Government Services in Greece *MDPI*. doi:10.3390/agronomy10070932
- United Nations (۱۰). July 2020 ۲۰۲۰. (United Nations E-Government Survey. ۳۶۴.
- ر مسروری. (۱۳۸۷). تبیین چالش‌های فراروی وضع موجود دولت الکترونیک در کیش با رویکرد بهبود، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی.
- فیضی، ک؛ مقدسی، ع؛. (۱۳۸۴). دولت الکترونیک، بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات. تهران: ترمه.
- م.ح شفازند. (۱۳۸۷). دولت الکترونیک. جزوه درس دولت الکترونیک. تهران: دانشگاه شهید بهشتی.
- محمودی منش، م.ر؛ منوچهری؛. (۱۳۸۵). مروری بر مفاهیم دولت الکترونیک.

منابع پژوهش

- احمدیان، ح. (۱۳۸۰). دولت الکترونیک: راهی با برنامه یا بی برنامه. سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران. www.mpo-mz.ir
- اقدسی، م. و هادی زاده، م. (۱۳۸۳). چهارچوبی برای پیاده سازی دولت الکترونیک. تحویل اداری، دوره ۷، شماره ۴۳، صص ۲۱-۵۹.
- ایمان، محمدتقی (۱۳۹۳). فلسفه روش تحقیق در علوم انسانی. قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- باطنی، ا. و یزدان شناس، م. (۱۳۸۵). نگاهی به فرآیند شکل گیری دولت الکترونیک و چالش های فراوری آن. فقه و حقوق، شماره ۹، صص ۵۹-۹۴.
- بهبودی، محمدرضا، احمدی کهنعلی، رضا، قاسمی، آرزو (۱۳۹۸). شناسایی موانع موفقیت کامل برنامه توسعه دولت الکترونیک از دید مسئولان و شهروندان و ارائه راهکارهایی برای موفقیت در آن (مطالعه ای کیفی در استان هرمزگان)، سیاست نامه علم و فناوری، دوره ۹، شماره ۱، صص ۴۵-۵۸.
- تکفا: طرح توسعه و کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات روابط عمومی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات. (۱۳۸۳). وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات.
- جلالی، ع. (۱۳۸۴). درباره چگونگی پیاده سازی دولت الکترونیک. آنالیز فناوری اطلاعات و ارتباطات. itanalyze.com/news/2005/05/02/687.php
- خرائی، م. اردبیلی، م. و نجفی، ع. (۱۳۷۴). گزارش پانزدهمین کنگره حقوق جزا. تحقیقات حقوقی. تهران: دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی.
- رجبی، ابوالقاسم (۱۳۹۴). مبانی نظری توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربرد آن در برنامه پنج ساله ششم. تهران: مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی. گزارش شماره ۱۴۲۷۴.
- رضایی، ح. ر. و داوری، ع. (۱۳۸۳). دولت الکترونیک. تدبیر، شماره ۱۴۶، صص ۱۷-۲۲.
- ریاحی، ح. (۱۳۸۲). دولت الکترونیک؛ هدف یا بهانه. تکفا، شماره ۸، صص ۵۲-۹۱. www.irannsr.org/services/magzin_takfa
- سرداری، ا. (۱۳۸۸). فرآیند شکل گیری دولت الکترونیک و راهبردهای آینده نگاری در ایران. چشم انداز مدیریت، شماره ۳۰، صص ۱۸۱-۲۰۰.
- شفافزند، م. ح. (۱۳۸۷). دولت الکترونیک. جزوه درس دولت الکترونیک. تهران: دانشگاه شهید بهشتی.
- شمس، ع. ح. (۱۳۸۶). نظری بر پیامدهای دولت الکترونیک با نگرش مدیریتی-حقوقی. تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
- شیخ زاده، محمد (۱۳۹۰). تدوین الگوی رهبری خدمتگزار مبتنی بر دیدگاه امام خمینی (ره) و مقایسه آن با برخی از الگوهای رهبری خدمتگزار در مدیریت نوین. رساله دکتری. تهران: دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.

- علی احمدی، ع. و شمس عراقی، ش. (۱۳۸۲). فن آوری اطلاعات و کاربردهای آن. تهران: تولید دانش.
- فقیهی، ح. و یعقوبی، ن. (۱۳۸۳). دولت الکترونیک؛ انتخاب یا اجبار. فرهنگ مدیریت، شماره ۵، صص ۲۹-۴۴.
- فلیک، اووه (۱۳۹۳). درآمدی بر تحقیق کیفی. ترجمه هادی جلیلی. تهران: نی.
- فیضی، ک. و مقدسی، ع. (۱۳۸۴). دولت الکترونیک، بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات. تهران: ترمه.
- قربانی، ص. و علیلو، ر. (۱۳۹۰). نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در پیشرفت دولت الکترونیکی. تجارت الکترونیک و رایانه، شماره ۶۲، صص ۴۴-۴۶.
- قلی پور، رحمت الله و توفیقی رخی، غلامرضا (۱۳۸۸). بررسی موانع ایجاد دولت الکترونیک در ایران با تمرکز بر مشکلات مربوط به تبادلات پولی و مالی از طریق شبکه بانکی در کشور. پژوهشنامه مدیریت اجرایی، دوره ۹، شماره ۲، صص ۸۳-۱۰۶.
- کرسول، جان دبلیو (۱۳۹۱ الف). طرح پژوهش؛ رویکردهای کیفی، کمی و ترکیبی. ترجمه علی رضا کیامنش و مریم دانای طوس. تهران: جهاد دانشگاهی، واحد علامه طباطبائی رحمت الله علیه.
- کرسول، جان دبلیو (۱۳۹۱ ب). طرح پژوهش (رویکردهای کمی، کیفی و شیوه ترکیبی). ترجمه حسن دانایی فرد و علی صالحی. تهران: مهربان نشر.
- محمدپور، احمد (۱۳۸۹ ب). فراروش؛ بنیانهای فلسفی و عملی روش تحقیق ترکیبی در علوم اجتماعی و رفتاری. تهران: جامعه شناسان.
- محمودی منش، م. ر. و منوچهری. (۱۳۸۵). مروری بر مفاهیم دولت الکترونیکی. <http://itanalyze.com/news>
- مختاریان پور، مجید (۱۳۹۱). طراحی مدل اجرای سیاستهای فرهنگی مبتنی بر برنامههای توسعه کشور. رساله دکتری. تهران: دانشگاه علامه طباطبائی رحمت الله علیه، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- مسروری، ر. (۱۳۸۷). تبیین چالشهای فراروی وضع موجود دولت الکترونیک در کیش با رویکرد بهبود. پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه شهید بهشتی.
- مقیمی، م. و نامداری، ن. (۱۳۸۴). بررسی ارتباط بین فناوری اطلاعات و بازآفرینی دولت. فرهنگ مدیریت، شماره ۹، صص ۱۱۵-۱۵۷.
- نقدی فرد هاشمیان، م. (۱۳۸۲). مفاهیم دولت الکترونیکی. تکفا، شماره های ۷ و ۸.
- نقشینه، و. (۱۳۸۶). موانع شکل گیری دولت الکترونیکی. روزنامه ایران، یکشنبه ۳۰ اردیبهشت ۱۳۸۶، دوره ۱۳، شماره ۱۶، صص ۳۶-۴۲.
- وبگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. <https://opendata.cra.ir>

- یعقوبی، م. (۱۳۸۶). *دولت الکترونیک؛ رویکرد مدیریتی*. تهران: افکار.
- همتی، م. و سیدنقوی، ع. (۱۳۸۸). *دولت الکترونیک و ویژگی‌های ساختار سازمانی در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران*. مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، دوره ۳، شماره ۸، صص ۱۳۳-۱۵۱.

- هیوز، آ. (۱۳۸۳). مدیریت دولتی نوین. ترجمه الوانی، م. و دانایی فرد، ح. تهران: گلشن.
- Akesson, M. & Skalen, E. (2008). E-government and Service Orientation: Gaps between Theory and Practice. *Internation Journal of Public Sector Management*, Vol. 20, No. 1, Pp. 74-92.
- Backus, M. (2001). E-governance in Developing Countries. *IICD Research Brief*. No. 1.
- Bretschneider, S. (2003). Information Technology, E-Government, and Institutional Change. *Public Administration Review*, Vol. 63, No: 6.
- Bridges (2001). *Comparison of E-Readiness Assessment Models*. Bridges.org.
- Criado, J. I. & Ramilo, N. C. (2003). E-Government in Practice. *The Internation Journal of Public Sector Management*, Vol. 16, No. 3.
- Chen, H. (2002). Special Issue in Digital Government: Technology and Practices. *Decision Support Systems Journal*, Vol. 34, Pp. 223-227.
- Danila, R. and Abdullah, A. (2014). User's Satisfaction on E-Government Services: An Integrated Model. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, No. 164, Pp. 575-582.
- Ebrahimi, Z & Irani, Z. (2005). E-government Adoption: Architecture and Barriers. *Business Process Management Journal*, Vol. 11, No. 5, Pp. 589 -611.
- Edmiston, K. D. (2003). State and Local E-Government: Prospects and Challenges. *American Review of Public Administration*, Vol. 33, No. 1.
- Ghasemzadeh, F. & Safari, H. (2003). Transition to Electronic Government: A Plan for Iran. *Management Knowledge*, Vol. 14, No. 55, Pp. 252-278.
- Gronlund, A. (2002). *Electronic Government: Design, Application and Management*. Idea Group Publishing.
- Hazlett, S. A. & Hill, F. (2003). E-government: The Realities of Using IT to Transform the Public Sector. *Managing Service Quality*, Vol. 13, No. 6, Pp. 445-452.
- Kakabadse, A. (2003). Reinventing the Democratic Government Project Through Information Technology. *Public Administration Review*, Vol. 63, No. 1.
- Kelly, C. (2003). *Electronic Government Strategies*. Meta Group, Advisory Service.
- Knol, W. H. & Stroecken, J. H. (2001). The Diffusion and Adoption of Information Technoligy in Small and Medium– size Enterprises Though it Scenarios. *Technology Analysis and Strategic Managament Journal*, Vol. 13 No. 2.
- Layne, K. & Lee, J. (2001). Developing Fully Functional: A Four Stage Mode. *Government Information Quarterly*, Vol. 18, No. 2, Pp.122-136.



- Lee, Jungwoo (2010). 10 Year Retrospect on Stage Models of E-Government: A Qualitative Meta-Synthesis. *Government Information Quarterly*, Vol. 27, No. 3, Pp. 220-230.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Moon, M. J. (2002). The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?. *Public Administration Review Journal*, Vol. 62, No. 2. Pp. 424-433.
- Murnane, L. (2002). Digital Government: Digital Tools for the Electronic Dissemination of Government Information. *Knowledge Network Unlimited*, Vol. 10, No. 2.
- Navarro, Juan Gabriel Cegarra, Frank W. Dewhurst, Antonio Juan Briones Penalver (2007). Factors Affecting the Use of E-government in the Telecommunications Industry of Spain. *Technovation*.
- Norris, D. F. & Kraemer, K. L. (2000). Mainframe and PC Computing in American Cities: Myths and Reliabilities. *Public Administration Review Journal*, Vol. 56, Pp.568-576.
- Heeks, R. (2002). *E-government in Africa: promise and practice*. Working Paper, No. 13. Manchester: University of Manchester.
- Oneill, J. (2000). *E-Government*. New York: State Archives.
- Ronaghan, S. A. (2002) *Benchmarking E-government: A Global Perspective: Assessing the Progress of the UN Member State*. American Society for Public Administration: United Nations Division for Public Economics and Public Administration.
- Schweser, R. W. (2009). Examining the Barriers to E-government Adoption. *Electronic Journal of E-government*, Vol. 7, No. 1, Pp. 113-122.
- Sinkovics, Rudolf R., Penz, Elfriede, & Ghauri, Pervez N. (2008). Enhancing the Trustworthiness of Qualitative Research in International Business. *Management International Review*, 48(6), 689-714.
- Tat-Kei Ho. (2002). Reinventing Local Government and the E-Government Initiative. *Public Administration Review Journal*, Vol. 62, No. 4.
- United Nation (2008). *E-Government Survey: From E-government to Connected E-governance*. New York: United Nation Publication.
- West, D. M. (2000). Assessing E-government: The Internet, Democracy and Service Delivery by State and Federal Governments. *Brown University Report*. No. 5.
- West, D. M. (2004). E-government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, Vol. 62, No. 4.
- Whitson, T. L. & Davis, L. (2001). Best Practices in E- Government. *Government Information Quarterly*.
- World Bank (2003). *A Definition of E-government*. World Bank's E-government Website.