

# چرا دولت الکترونیک در ایران محقق نمی‌شود؟

گزارش مرکز پژوهش‌های مجلس نشان می‌دهد ضعف زیرساخت‌ها، مقاومت اداری و موانع قانونی، تحقق دولت الکترونیک در ایران را با چالش‌های جدی مواجه کرده است



دولت الکترونیک، طرحی که از سال‌ها پیش به‌عنوان راهکاری برای شفافیت، کاهش فساد، افزایش کارایی و سهولت ارائه خدمات به شهروندان در ایران مطرح شده، هنوز نتوانسته به اهداف تعیین‌شده خود برسد. بررسی تازه‌ترین گزارش مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی درباره «کانال‌های ارائه خدمات دولت الکترونیکی و هوشمند» نشان می‌دهد علل متعددی مانع تحقق کامل این طرح شده‌اند و رسیدن به دولت الکترونیک به چالشی جدی در سیاست‌گذاری و مدیریت کشور تبدیل شده است.

## ضعف زیرساخت‌ها؛ مانعی در مسیر توسعه

بیش از بیست سال از وعده استقرار دولت الکترونیک در ایران می‌گذرد، اما هنوز بسیاری از مردم برای ساده‌ترین کارهای اداری ناچارند میان اداره‌ها و سازمان‌ها سرگردان شوند. در حالی که در بسیاری از کشورها با چند کلیک می‌توان مالیات پرداخت، مجوز گرفت یا بیمه را تمدید کرد، در ایران همچنان صف‌های کاغذی و امضاهای طلایی پابرجاست. حال پرسش این است: چرا با وجود ده‌ها سند و برنامه، دولت الکترونیک هنوز به نتیجه نرسیده است؟

یکی از اصلی‌ترین موانع، ضعف در زیرساخت‌های فناوری اطلاعات است. گزارش مرکز پژوهش‌های مجلس نشان می‌دهد اتصال دستگاه‌های اجرایی به سامانه‌های ملی و «پنجره واحد خدمات دولت هوشمند» با تأخیر و به‌صورت ناقص انجام شده است. از مجموع ۱۸۶ دستگاه اجرایی، تنها ۸۶ دستگاه توانسته‌اند خدمات خود را به‌صورت کامل به سامانه متصل کنند و از میان ۳۵۰۵ خدمت قابل اتصال،

تنها ۲۱۲۷ خدمت به پنجره ملی خدمات متصل شده و فقط ۷۸۰ خدمت به شکل هوشمند ارائه می‌شود. این آمار به‌خوبی فاصله میان اهداف و واقعیت را نشان می‌دهد. دلیل دیگر، نبود هماهنگی میان دستگاه‌هاست. هر سازمان در سال‌های گذشته سامانه‌ای جداگانه برای خود طراحی کرده؛ بی‌آنکه ارتباطی میان آن‌ها وجود داشته باشد. نتیجه، شکل‌گیری ده‌ها «جزیره الکترونیکی» است که نه‌تنها به یکپارچگی دولت کمکی نکرده، بلکه سردرگمی مردم را بیشتر کرده است.

به‌علاوه، ضعف زیرساخت‌ها شامل نبود شبکه‌های امن و پایدار، تجهیزات ناکافی فناوری اطلاعات و کمبود منابع مالی برای توسعه و نگهداری سامانه‌هاست. این محدودیت‌ها نه‌تنها باعث کندی در اجرای پروژه‌ها شده، بلکه کیفیت خدمات را نیز پایین آورده است.

## مقاومت دستگاه‌ها در برابر تغییر

گزارش مرکز پژوهش‌ها از مانع دیگری هم سخن می‌گوید: مقاومت و ناکارآمدی برخی دستگاه‌های اجرایی در اجرای سیاست‌های دولت الکترونیک. با وجود الزام قانونی برنامه هفتم توسعه برای اتصال خدمات دستگاه‌ها به سامانه‌های الکترونیکی، بسیاری از نهادها به دلیل نبود انگیزه، منابع محدود یا ترس از تغییر، همکاری لازم را انجام نداده‌اند. این مقاومت در مواردی ناشی از نگرانی در باره شفافیت و نظارت عمومی است؛ زیرا اتصال سامانه‌ها به معنای پایان امضاهای طلایی و گردش‌های غیرشفاف در نظام اداری است.

از دیگر موانع مهم، ضعف نظارت و هماهنگی میان

نهادهای مسئول است. گزارش نشان می‌دهد وجود شوراها و کارگروه‌های موزی باعث پراکندگی وظایف و کاهش اثربخشی برنامه‌های دولت الکترونیک شده است. کارگروه‌هایی مانند «کارگروه نظارت بر استقرار دولت هوشمند» و «کارگروه هوشمندسازی نظام اداری» بدون هماهنگی کامل با یکدیگر فعالیت می‌کنند و این ناهماهنگی موجب کاهش بهره‌وری کل سیستم شده است.

مرکز پژوهش‌های مجلس برای رفع این مشکل، تشکیل «کارگروه ویژه دولت هوشمند» ذیل کمیسیون صنایع و معادن مجلس را پیشنهاد کرده است. هدف از این کارگروه، پیگیری تخصصی الزامات قانونی و تدوین راهکارهای عملی برای تحقق دولت هوشمند عنوان شده است.

## لزوم تغییر در فرهنگ اداری

دولت الکترونیک تنها یک پروژه فنی نیست بلکه تغییری عمیق در فرهنگ اداری و ساختار قدرت محسوب می‌شود. بسیاری از کارکنان دولت هنوز آموزش کافی برای کار با سامانه‌های جدید ندیده‌اند و در برابر تغییر مقاومت می‌کنند. از سوی دیگر، شهروندان نیز در استفاده از خدمات دیجیتال بادشواری روبه‌رو هستند، زیرا فرایندها پیچیده و مملو از اصطلاحات فنی‌اند. در کشورهای موفق، ابتدا فرهنگ و مهارت استفاده از خدمات دیجیتال در جامعه تقویت شده و سپس زیرساخت‌ها گسترش یافته‌اند. اما در ایران، مسیر برعکس طی شده است: نخست سامانه ساخته‌ایم و بعد تازه به فکر کاربر افتاده‌ایم.

مرکز پژوهش‌ها پیشنهاد داده تخصیص بودجه و

تغییرات ساختاری دستگاه‌ها منوط به تحقق اهداف هوشمندسازی شود تا انگیزه لازم برای اجرای سیاست‌ها ایجاد شود. این اقدام می‌تواند به هماهنگی بیشتر و تسریع روند تحقق دولت الکترونیک کمک کند.

## چالش‌های اجتماعی، فرهنگی و قانونی

در این گزارش همچنین به موانع اجتماعی و فرهنگی اشاره شده است. پایین بودن سواد دیجیتال و ناآشنایی مردم با فناوری اطلاعات، از مهم‌ترین دلایل استفاده نکردن کامل از خدمات الکترونیکی است. با وجود ثبت‌نام بیش از ۶۲ میلیون نفر در سامانه‌های دولت الکترونیک، بسیاری از کاربران از وجود این سامانه‌ها یا امکاناتشان بی‌خبرند یا توان استفاده مؤثر از آن را ندارند. این مسئله نشان می‌دهد توسعه دولت الکترونیک تنها با ساخت سامانه محقق نمی‌شود، بلکه نیازمند آموزش و فرهنگ‌سازی گسترده است. ارائه خدمات الکترونیکی بدون آموزش عمومی نمی‌تواند اهدافی چون کاهش بروکراسی و افزایش شفافیت را محقق کند.

از سوی دیگر، در حوزه قانونی و امنیتی نیز چالش‌های جدی وجود دارد. نبود قوانین شفاف درباره حفاظت از داده‌های شخصی و نبود حمایت حقوقی از «هویت الکترونیک» باعث شده دستگاه‌ها و کاربران با احتیاط و تأخیر عمل کنند. مرکز پژوهش‌های مجلس تأکید کرده که تصویب لایحه حفاظت از داده‌های شخصی، تدوین قوانین شفاف برای مدیریت کانال‌های رسمی و اصلاح دفاتر پیشخوان با مشارکت بخش خصوصی، از الزامات توسعه دولت هوشمند است. با وجود همه چالش‌ها، گزارش مجلس بر فرصت‌های موجود نیز تأکید دارد. توسعه دولت الکترونیک می‌تواند به کاهش فساد، افزایش شفافیت، بهبود کیفیت خدمات و صرفه‌جویی در هزینه‌ها منجر شود. به کارگیری فناوری‌هایی مانند هوش مصنوعی و تحلیل داده می‌تواند خدمات دولتی را شخصی‌سازی و کارآمدتر کند.

در بعد اجرایی نیز نوسازی زیرساخت‌ها، ارتقای امنیت داده‌ها، بهبود تجربه کاربری و آموزش عمومی از جمله راهکارهای کلیدی به شمار می‌روند و در بعد قانونی تدوین قوانین روشن و حمایت از هویت دیجیتال ضروری دانسته شده است.

## چالش‌ها و مسیر آینده

دولت الکترونیک در ایران با وجود وعده‌ها و برنامه‌ها هنوز به اهداف خود نرسیده است. ضعف زیرساخت‌ها، مقاومت اداری، کمبود هماهنگی و موانع فرهنگی از دلایل ناکامی این طرح هستند. با این حال، اگر پیشنهاد‌های مرکز پژوهش‌های مجلس اجرایی شود، تحقق دولت هوشمند امکان‌پذیر است. این طرح نه‌تنها ضرورتی مدیریتی و اقتصادی بلکه ابزاری برای افزایش شفافیت و کاهش فساد است. ناکامی دولت الکترونیک بیشتر به شیوه حکمرانی و نبود اراده سیاسی مرتبط است تا فناوری. برای تحقق این طرح، لازم است اعتماد، شفافیت و پاسخگویی دیجیتال به عنوان اولویت‌های اصلی در نظر گرفته شوند.



محسن دمرچی‌لو

کارشناس فناوری و اطلاعات

## رؤیایی که نیمه‌کاره ماند

ایده دولت الکترونیک در ایران بیش از دو دهه قدمت دارد و قرار بود مراجعه حضوری مردم به ادارات را کاهش، شفافیت را افزایش و از رانت و فساد بکاهد. با این حال، پس از سال‌ها، این طرح هنوز در مرحله آزمون و خطا باقی مانده است. برخی خدمات آنلاین شده‌اند، اما ساختار کلی دولت الکترونیک شکل نگرفته و بسیاری از نهادها از اتصال و هماهنگی لازم محرومند. ضعف زیرساخت‌های فنی و نبودبستر یکپارچه فناوری اطلاعات یکی از اصلی‌ترین دلایل این ناکامی است. دستگاه‌ها همچنان با سیستم‌های مستقل و غیرقابل تبادل کار می‌کنند و داده‌ها بین سازمان‌ها به سختی به اشتراک گذاشته می‌شوند. نگرانی از امنیت و حریم خصوصی داده‌ها نیز مانع دیگر است و بسیاری از سازمان‌ها تمایل ندارند اطلاعات خود را در سامانه‌های ملی قرار دهند. در مناطق روستایی و کم‌برخوردار، اینترنت پایدار و پرسرعت هنوز در دسترس نیست و شکاف دیجیتال را عمیق‌تر کرده است. مشکلات نهادی نیز سهم‌بزرگی دارند. ساختار مدیریت دولت الکترونیک ایران به جای یک فرماندهی واحد، مجموعه‌ای از جزایر پراکنده است. وزارت ارتباطات، سازمان اداری و استخدامی، شورای عالی فضای مجازی و چند نهاد دیگر هر یک بخشی از کار را برعهده دارند، اما متولی مشخص و پاسخگو وجود ندارد. مقاومت بدنه اداری در برابر تغییر نیز واقعیت دیگری است؛ دیجیتالی شدن فرایندها شفافیت را افزایش می‌دهد و راه‌های غیررسمی و رانتی را تنگ‌تر می‌کند؛ موضوعی که باعث مقاومت بخشی از سیستم شده است.

چالش‌های اقتصادی هم روند توسعه دولت الکترونیک را کند کرده‌اند. توسعه زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری، آموزش نیروی انسانی و تأمین امنیت سایبری هزینه‌بر است. در سال‌هایی که بودجه کشور تحت فشار تحریم و بحران اقتصادی بوده، پروژه‌های دولت الکترونیک اولویت پایین‌تری یافته‌اند. نبود قوانین به‌روز و اجرایی نیز مشکل جدی است. قانون امضای دیجیتال، تبادل داده، حفظ حریم خصوصی و مالکیت داده یا تصویب نشده یا ضمانت اجرایی کافی ندارد. نتیجه آن است که بسیاری از فرایندهای قانونی همچنان به شکل سنتی انجام می‌شوند و مسیر دیجیتالی شدن مسدود مانده است. ابعاد فرهنگی و اجتماعی موانع دیگری ایجاد کرده‌اند. بخش قابل توجهی از مردم به امنیت اطلاعات شخصی خود اعتماد ندارند و ترجیح می‌دهند کارها را حضوری پیگیری کنند. سطح سواد دیجیتال در گروه‌های سنی و مناطق مختلف یکسان نیست و استفاده از خدمات آنلاین به اندازه کافی گسترش نیافته است. مهم‌ترین مانع، اما نگاه کوتاه‌مدت و سیاسی دولت‌هاست. دولت الکترونیک پروژه‌ای بلندمدت و فرابخشی است، با این حال هر دولت طرح خود را آغاز کرده و مسیر قبلی را نیمه‌کاره‌های می‌کند. نتیجه مجموعه‌ای از پروژه‌های ناقص و ناهماهنگ است که نه به کارآمدی دولت کمک کرده و نه رضایت مردم را جلب کرده‌اند. امروز دولت الکترونیک بیش از آنکه واقعیت داشته باشد، به شعاری تکراری تبدیل شده که بدون اراده ملی، مدیریت منسجم و اعتماد متقابل میان مردم و حاکمیت همچنان در حد رزوباقی خواهد ماند.

