



**واکاوی دلایل تنزل رتبه ایران
در دوره سنجش ۲۰۲۴
شاخص توسعه دولت الکترونیکی (EGDI)**



عنوان گزارش: واکاوی دلایل تنزل رتبه ایران در دوره سنجش ۲۰۲۴ شاخص توسعه دولت الکترونیکی (EGDI)
کلمات کلیدی: توسعه دولت الکترونیکی، شاخص، تنزل رتبه ایران، مشارکت الکترونیکی
تهیه کنندگان: عاطفه فرازمند، فرشاد حکمی زاده، منصوره محمدنژاد
گروه پژوهشی: برنامه ریزی تحول دیجیتال
سال انتشار: ۱۴۰۳

حقوق معنوی این اثر متعلق به پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات است و استفاده از آن با ذکر مآخذ بلامانع است.

چکیده

گزارش حاضر در راستای واکاوی دلایل تنزل رتبه ایران در شاخص توسعه دولت الکترونیکی (EGDI) با هدف شناسایی چالش‌ها و فراهم کردن زمینه برای برنامه‌ریزی بهبود وضعیت کشور در این شاخص تدوین شده است. در راستای تحقق هدف پیش‌گفته در ابتدا شاخص مورد نظر معرفی اجمالی شده و تغییرات در روش‌شناسی ارزیابی شاخص در دوره ارزیابی ۲۰۲۴ مورد بررسی قرار گرفته است. برای ایجاد زمینه درک تحولات رخ داده، روند تغییرات عملکرد کشور ایران و سه کشور منتخب شامل هند، عربستان و آلمان در شاخص توسعه دولت الکترونیکی (EGDI) در ۴ دوره ارزیابی اخیر (۲۰۱۸-۲۰۲۴) در سطح شاخص و زیرشاخص‌های آن شامل خدمت برخط (OSI)، زیرساخت ارتباطی (TII) و سرمایه انسانی (HCI) مورد واکاوی قرار گرفته، و در ادامه نیز، به منظور دستیابی به نتایج بهتر در بررسی دلایل تنزل رتبه ایران، روندهای منطقه‌ای و جهانی در ارزیابی این شاخص از متن گزارش ۲۰۲۴ استخراج و به عنوان مبنای مقایسه با وضعیت ایران در نظر گرفته شد.

فهرست مطالب

۱	مقدمه	۱
۲	معرفی شاخص	۲
۳	بررسی نمونه‌های موفق پیاده‌سازی استراتژی‌های توسعه	۵
۴	روندهای منطقه‌ای و جهانی در ارزیابی سال ۲۰۲۴	۱۴
۵	عملکرد ایران و کشورهای منتخب بر اساس روندهای منطقه‌ای و جهانی EPI و EGDI	۱۶
۶	جمع‌بندی و پیشنهادات	۱۸
۷	مراجع	۲۱

۱ مقدمه

به واسطه تأثیرات قابل ملاحظه شاخص های فناوری اطلاعات و ارتباطات از جمله شاخص توسعه دولت الکترونیک بر تحولات اقتصادی و اجتماعی کشور، همواره در اسناد بالادستی نظام خصوصاً برنامه های پنج ساله توسعه، ارتقای شاخص توسعه دولت الکترونیک مورد تأکید قرار گرفته است. به عنوان نمونه در ماده ۱۰۴ برنامه هفتم بر ارتقای رتبه ایران به جایگاه ۷۵ ام تأکید شده است. همچنین در برنامه ششم بر ارتقای سی رتبه ای و در ماده ۴۶ برنامه پنجم توسعه نیز بر کسب مقام دوم در منطقه تأکید شده بود.

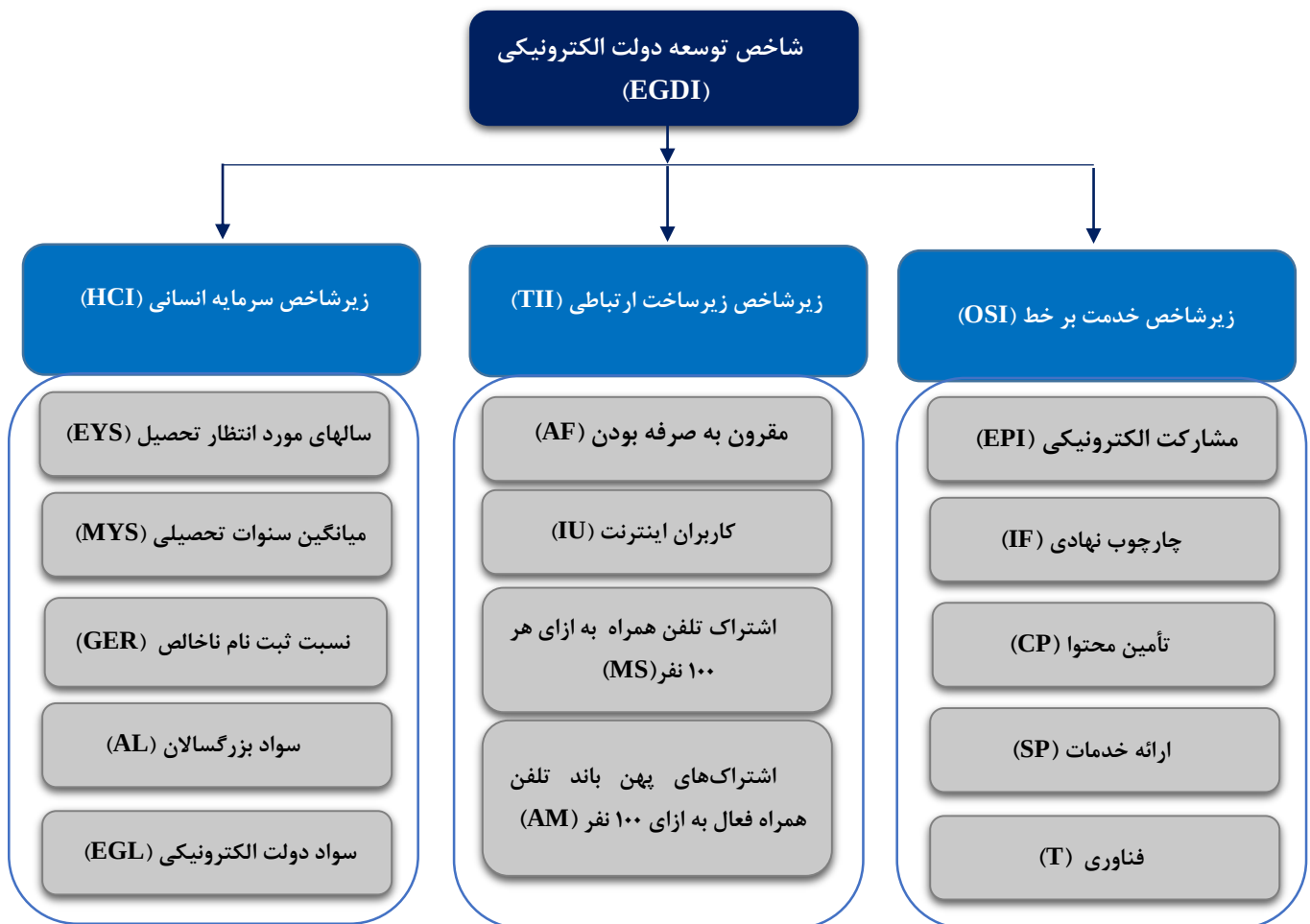
اهمیت و اولویت فزاینده ای که دولت ها در دهه گذشته برای تحول دیجیتال قائل شده اند و تعهد جهانی به استفاده از فناوری برای بهبود حاکمیت و ارائه خدمات عمومی به حدی بوده است که بر اساس ارزیابی های سازمان ملل در شاخص توسعه دولت الکترونیکی (EGDI) در یک بازه ده ساله (۲۰۱۴-۲۰۲۴) تعداد کشورهایی که به لحاظ توسعه دولت الکترونیکی در گروه EGDI خیلی بالا قرار دارند، سه برابر شده است و از ۲۵ کشور در سال ۲۰۱۴ به ۷۶ کشور در سال ۲۰۲۴ رسیده است.

روند نتایج کسب شده ایران، در شاخص توسعه دولت الکترونیکی طی چهار دوره اخیر ارزیابی از ۲۰۱۸ تا ۲۰۲۴ همواره نزولی بوده است. این در حالی است که همواره در برنامه های بلندمدت نظیر قانون برنامه پنج ساله ششم و هفتم بر موضوع ارتقا رتبه کشور در این شاخص تأکید شده و به شکل کمی مقدار رتبه و جایگاه ایران تعیین و تصریح گردیده است. علیرغم هدف گذاری ها و تأکید در برنامه ها، با اعلام نتایج ارزیابی شاخص (EGDI) در سال ۲۰۲۴، رتبه ایران از عدد ۹۱ به ۱۰۱ به میزان ۱۰ پله کاهش یافت که این مسئله به منزله ارتقای شاخص توسعه دولت الکترونیک به میزان ۲۶ پله تا پایان برنامه هفتم توسعه می باشد و مستلزم برنامه ریزی دقیق و ساز و کار نظام مند جهت مدیریت این مسئله به عنوان یک چالش در بخش و یک مسئله ملی می باشد.

گزارش حاضر در راستای واکاوای تنزل رتبه ایران در شاخص EGDI و ارائه راهکار بر مبنای مطالعه روندهای منطقه ای و جهانی و نیز مقایسه عملکرد ایران با سه کشور منتخب (هند، عربستان و آلمان) تدوین شده است.

۲ معرفی شاخص

شاخص توسعه دولت الکترونیکی (EGDI) یکی از مهم‌ترین معیارهای سنجش میزان توسعه دولت الکترونیکی در هر کشور است که توسط گروه امور اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل^۱ تعریف شده است. این شاخص وضعیت توسعه دولت الکترونیکی در کشورهای عضو را از نظر بهره‌گیری از فناوری اطلاعات برای ارتقاء دسترسی و شمولیت نشان می‌دهد. EGDI یک شاخص ترکیبی است که از سه زیر شاخص با عناوین خدمت برخط (OSI)^۲، زیرساخت ارتباطی (TII)^۳ و سرمایه انسانی (HCI)^۴ دارای وزن برابر تشکیل شده است [۱].



شکل ۱- شاخص توسعه دولت الکترونیکی (EGDI) و زیرشاخص‌های آن بر اساس گزارش ۲۰۲۴ [۲]

ارزیابی این شاخص در سال ۲۰۲۴، بر اساس تغییراتی در سطح نماگرها انجام گردیده که این تغییرات در زیرشاخص‌های TII و HCI بوده است. در ادامه در جداول ۱، ۲ و ۳، زیرشاخص‌ها و نماگرها همراه با تغییرات صورت گرفته، گزارش می‌شوند.

^۱ United Nations Department of Economic and Social Affairs

^۲ OSI - Online Service Index

^۳ TII - Telecommunication Infrastructure Index

^۴ HCI - Human Capital Index

جدول ۱- شاخص توسعه دولت الکترونیکی - زیرشاخص TII و نماگرهای آن در سال ۲۰۲۴ [۲]

ردیف	نماگر	وزن (درصد)
۱	کاربران اینترنت (درصد)	۲۵٪
۲	اشتراک‌های تلفن همراه به ازای هر ۱۰۰ نفر	۲۵٪
۳	اشتراک‌های پهن باند تلفن همراه فعال به ازای هر ۱۰۰ نفر	۲۵٪
۴	مقرون به صرفه بودن پهن باند ^۱ (AF)	۲۵٪

همانطور که در جدول ۱ گزارش شده است در زیرشاخص TII، نماگر « مقرون به صرفه بودن پهن باند (AF) » جایگزین

نماگر « اشتراک پهن باند ثابت به ازای هر ۱۰۰ نفر » شده است؛ اما همچنان وزن‌ها ثابت باقی مانده است [۲].

جدول ۲- شاخص توسعه دولت الکترونیکی - زیرشاخص HCI و نماگرهای آن در سال‌های ۲۰۲۲ و ۲۰۲۴ [۱][۲]

ردیف	نماگر	وزن ۲۰۲۲	وزن ۲۰۲۴
۱	نرخ باسوادی بزرگسالان	۱/۳	۱/۵
۲	نسبت ثبت نام ناخالص	۲/۹	۱/۵
۳	سال‌های مورد انتظار تحصیل	۲/۹	۱/۵
۴	میانگین سال‌های تحصیل	۲/۹	۱/۵
۵	سواد دولت‌الکترونیکی ^۲ (EGL)	-	۱/۵

همانطور که در جدول ۲ گزارش شده است در زیرشاخص HCI، یک نماگر جدید با عنوان «سواد دولت‌الکترونیکی^۳ (EGL)»

به مجموعه نماگرهای این زیرشاخص اضافه شده و وزن همه نماگرها به طور مساوی ۱/۵ (یک پنجم) در نظر گرفته شده است.

زیرشاخص سواد دولت‌الکترونیکی، بیش‌هایی را در مورد تلاش‌های دولت برای افزایش سواد دیجیتال و تعامل با خدمات برخط

در حوزه‌های مختلف ارائه می‌کند و سطح سواد دولت الکترونیکی را در یک کشور با ارزیابی ویژگی‌های کلیدی در پورتال‌های

دولتی اندازه‌گیری می‌نماید [۲].

^۱ Broadband affordability

^۲ e-government literacy

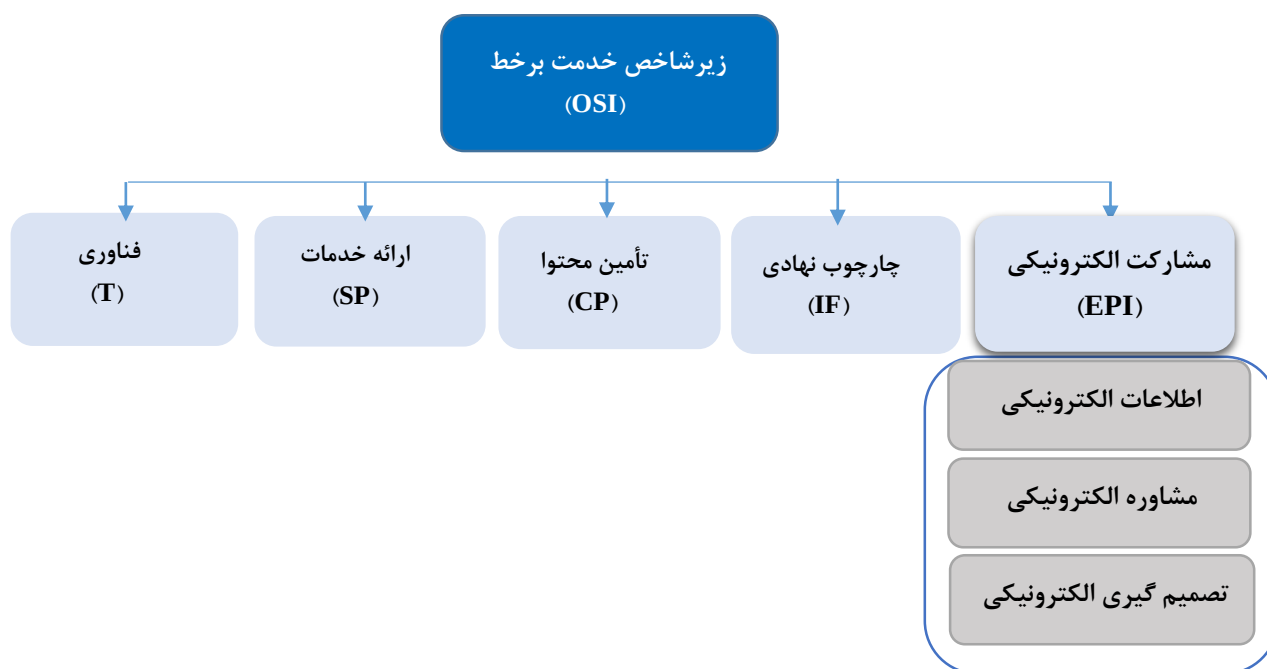
^۳ e-government literacy

جدول ۳- شاخص توسعه دولت الکترونیکی - زیرشاخص OSI و نماگرهای آن در سال ۲۰۲۴ [۲]

ردیف	نماگر	وزن (درصد)
۱	ارائه خدمات	۴۵٪
۲	فناوری	۵٪
۳	چارچوب نهادی	۱۰٪
۴	تأمین محتوا	۵٪
۵	مشارکت الکترونیکی	۳۵٪

برای نسخه ۲۰۲۴، OSI به ارزیابی پورتال‌های دولتی بر اساس پنج نماگر با وزن‌های قبلی ادامه می‌دهد: چارچوب نهادی، ارائه خدمات، تأمین محتوا، فناوری و مشارکت الکترونیکی [۲].

شاخص مشارکت الکترونیکی (EPI) که در ذیل زیرشاخص OSI قرار می‌گیرد، یک عنصر حیاتی در ارزیابی دولت الکترونیکی است. به عنوان یک جنبه اساسی از نظارت بر توسعه دولت الکترونیکی، EPI به طور پیوسته میزان آمادگی دولت‌ها را برای اطمینان از تصمیم‌گیری پاسخگو، فراگیر، مشارکتی و نماینده در همه سطوح ارزیابی می‌کند. این شاخص از سه زیرشاخص سطح‌بندی شده شامل اطلاعات الکترونیکی، مشاوره الکترونیکی و تصمیم‌گیری الکترونیکی تشکیل شده است.



شکل ۲- ارتباط شاخص توسعه دولت الکترونیکی (EGDI) و شاخص مشارکت الکترونیکی (EPI) [۲]

۳ بررسی نمونه‌های موفق پیاده‌سازی استراتژی‌های توسعه

در این بخش به مقایسه روند تغییرات عملکرد ایران و سه کشور منتخب شامل هند، عربستان و آلمان در شاخص توسعه دولت الکترونیکی و مشارکت الکترونیکی در چهار دوره ارزیابی اخیر پرداخته می‌شود.

عملکرد کشور ایران در شاخص توسعه دولت الکترونیکی

کشور ایران در ارزیابی سال ۲۰۲۴ شاخص توسعه دولت الکترونیکی در رتبه ۱۰۱ از میان ۱۹۳ کشور قرار گرفت و در مقایسه با سال ۲۰۲۲، ۱۰ رتبه تنزل را تجربه کرده است. با این حال همچنان در گروه کشورهای دارای سطح بالای شاخص قرار دارد. بهترین عملکرد ایران در سال‌های اخیر، در سال ۲۰۱۸ با رتبه ۸۶ گزارش شده است. در سال ۲۰۱۸، ایران جزو کشورهایی بوده که از سطح متوسط EGDI به سطح بالای آن انتقال یافته است. در همین سال ایران توانسته است نسبت به سال ۲۰۱۶، ۳۸ رتبه بهبود رتبه داشته باشد.

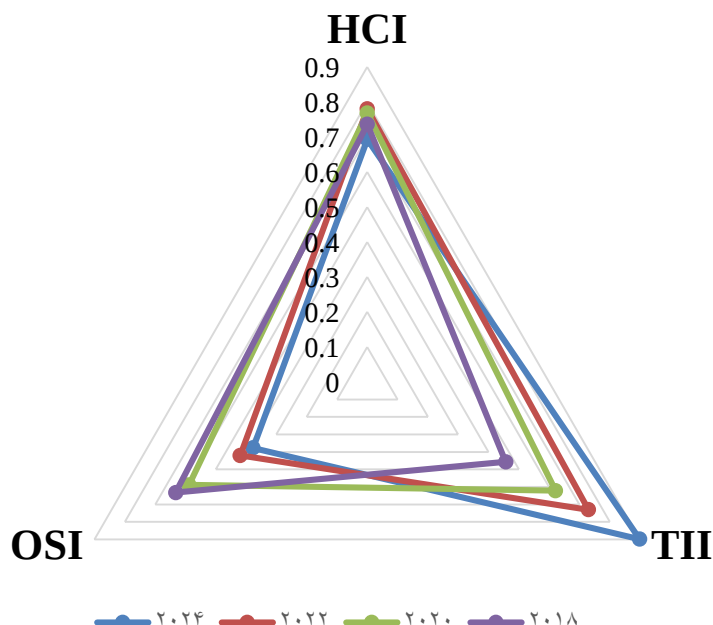
جدول ۴- روند تغییرات عملکرد کشور ایران در شاخص توسعه دولت الکترونیکی [۱]، [۲]، [۳]، [۴]

شاخص توسعه دولت الکترونیکی	۲۰۱۸	۲۰۲۰	۲۰۲۲	۲۰۲۴
رتبه	۸۶	۸۹	۹۱	۱۰۱
امتیاز	۰/۶۰۸۳۰	۰/۶۵۹۳۰	۰/۶۴۳۳۰	۰/۶۵۶۳۹

جدول ۵- روند تغییرات عملکرد کشور ایران در سطح زیرشاخص‌های توسعه دولت الکترونیکی [۱]، [۲]، [۳]، [۴]

زیر شاخص‌های توسعه دولت الکترونیکی	۲۰۱۸	۲۰۲۰	۲۰۲۲	۲۰۲۴
سرمایه انسانی (HCI)	۰/۷۳۶۴	۰/۷۶۸۶	۰/۷۸۰۴	۰/۶۹۳۲
زیرساخت ارتباطی (TII)	۰/۴۵۶۶	۰/۶۲۱۰	۰/۷۳۰۰	۰/۸۹۸۷
خدمات بر خط (OSI)	۰/۶۳۱۹	۰/۵۸۸۲	۰/۴۱۹۶	۰/۳۷۷۳

در سطح زیرشاخص‌ها، نتایج عملکرد ایران نشان می‌دهد که در چهار دوره ارزیابی اخیر، بیشترین سرمایه‌گذاری‌های ایران متمرکز بر توسعه سرمایه‌های انسانی و زیرساخت‌های ارتباطی بوده است. در سال ۲۰۲۴ بهترین عملکرد ایران در سطح زیرشاخص‌ها متعلق به زیرشاخص زیرساخت ارتباطی است و اندکی کاهش در زیرشاخص سرمایه انسانی موجب شده که ایران از سطح خیلی بالا به سطح بالا تنزل یابد. در زیرشاخص خدمات برخط نیز روند کاهشی وجود داشته و ایران در گروه کشورهای دارای OSI متوسط قرار گرفته است.



شکل ۳- وضعیت عملکرد کشور ایران در زیرشاخص‌های توسعه دولت الکترونیکی در بازه ۲۰۲۴-۲۰۱۸

نکته قابل توجه در شکل ۳، روند کاهشی تغییرات در زیرشاخص OSI و روند صعودی تغییرات در زیرشاخص TII در طی ۴ سال اخیر است.

جدول ۶- روند تغییرات عملکرد کشور ایران در زیرشاخص مشارکت الکترونیکی [۱]، [۲]، [۳]، [۴]

زیر شاخص مشارکت الکترونیکی	۲۰۱۸	۲۰۲۰	۲۰۲۲	۲۰۲۴
رتبه	۱۱۱	۱۱۸	۱۶۷	۱۶۴
امتیاز	۵۲۸۱۰ / ۰	۴۶۴۳۰ / ۰	۱۸۱۸۰ / ۰	۱۷۸۱۰ / ۰
	بالا	متوسط	پایین	پایین

عملکرد ایران در زیرشاخص EPI نشان می‌دهد که با رتبه ۱۶۴ در میان ۱۹۳ کشور، ایران در گروه کشورهای دارای سطح پایین EPI قرار گرفته است. با توجه به وزن ۳۵ درصدی این زیرشاخص در OSI، عملکرد ضعیف ایران در آن با تاثیر منفی بر OSI همراه خواهد بود.

جدول ۷ نشان می‌دهد که عملکرد ایران در سطح اطلاعات الکترونیکی و تصمیم‌گیری الکترونیکی، ثابت باقی مانده و در سطح مشاوره الکترونیکی، افزایش اندکی را تجربه کرده است. نکته قابل توجه این است که عملکرد ایران در هر سه سطح، ضعیف است اما در سطح تصمیم‌گیری الکترونیکی در پایین‌ترین سطح ممکن (امتیاز صفر) قرار دارد.

جدول ۷- روند تغییرات عملکرد ایران در سطوح سه گانه مشارکت الکترونیکی [۱]، [۲]

شاخص توسعه دولت الکترونیکی	۲۰۲۲	۲۰۲۴
اطلاعات الکترونیکی	۰/۲۳۶۴	۰/۲
مشاوره الکترونیکی	۰/۲۱۴۳	۰/۳۳۳۳
تصمیم‌گیری الکترونیکی	۰	۰

در ادامه عملکرد سه کشور منتخب مورد بررسی قرار می‌گیرد تا تفاوت‌ها و مشابهت‌ها در عملکرد ایران با این کشورها مشخص شود.

عملکرد کشور عربستان در شاخص توسعه دولت الکترونیکی

کشور عربستان در فاصله دو دوره ارزیابی ۲۰۲۲ و ۲۰۲۴، توانسته است ۲۵ رتبه جایگاه خود را ارتقاء بخشد.

جدول ۸- روند تغییرات عملکرد کشور عربستان در شاخص توسعه دولت الکترونیکی [۱]، [۲]، [۳]، [۴]

شاخص توسعه دولت الکترونیکی	۲۰۱۸	۲۰۲۰	۲۰۲۲	۲۰۲۴
رتبه	۵۲	۴۳	۳۱	۶
امتیاز	۰/۷۱۱۹۰	۰/۷۹۹۱۰	۰/۸۵۳۹۰	۰/۹۶۰۲۲

جدول ۹- روند تغییرات عملکرد کشور عربستان در سطح زیرشاخص‌های توسعه دولت الکترونیکی [۱]، [۲]

زیر شاخص‌های توسعه دولت الکترونیکی	۲۰۲۲	۲۰۲۴
سرمایه انسانی (HCI)	۰/۸۶۶۲	۰/۹۰۶۷
زیرساخت ارتباطی (TII)	۰/۸۷۳۵	۰/۹۸۴۱
خدمات برخط (OSI)	۰/۸۲۲۰	۰/۹۹۰۰

عملکرد کشور عربستان در سطح زیرشاخص‌ها نشان می‌دهد که این کشور به طور متوازن اقدام به بهبود هر سه زیرشاخص کرده است؛ به این معنا که از طریق اقدامات و ابتکارات مختلف توانسته است ضمن توسعه زیرساخت‌های ارتباطی و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی خود، به بهبود ارائه خدمات برخط بپردازد.

جدول ۱۰- روند تغییرات عملکرد کشور عربستان در زیرشاخص مشارکت الکترونیکی [۱]، [۲]، [۳]، [۴]

زیرشاخص مشارکت الکترونیکی	۲۰۱۸	۲۰۲۰	۲۰۲۲	۲۰۲۴
رتبه	۶۷	۶۶	۴۳	۷
امتیاز	۰/۷۱۳۵۰	۰/۷۱۴۳۰	۰/۶۹۳۲۰	۰/۹۵۸۹۰

جدول ۱۱- روند تغییرات عملکرد عربستان در سطوح سه گانه مشارکت الکترونیکی [۱]، [۲]

زیرشاخص های مشارکت الکترونیکی	۲۰۲۲	۲۰۲۴
اطلاعات الکترونیکی	۰/۹۲۷۳	۱
مشاوره الکترونیکی	۰/۵	۱
تصمیم گیری الکترونیکی	۰/۱۵	۰/۷۸۵۷

عملکرد کشور عربستان در زیرشاخص مشارکت الکترونیکی نشان می دهد که این کشور جزو کشورهایی بوده است که همسو با بهبود شاخص توسعه دولت الکترونیکی توانسته است در شاخص مشارکت الکترونیکی نیز بهبود قابل توجهی را تجربه کند. مهم ترین عوامل در ایجاد این سطح از تغییرات، بهبود تصمیم گیری الکترونیکی و مشاوره الکترونیکی بوده است.

– بهترین اقدامات

- مطالعه کشور عربستان نشان می دهد که این کشور سرمایه گذاری های قابل توجهی را در قالب اقدامات و ابتکارات متنوع برای توسعه دولت الکترونیکی در این کشور انجام می دهد. برخی از مهم ترین این اقدامات عبارتند از :
 - تدوین و تلاش در راستای تحقق سلسله مراتبی از اسناد بالادستی راهنما شامل سند چشم انداز ۲۰۳۰ عربستان سعودی، برنامه تحول ملی و استراتژی دولت هوشمند.
 - ارائه خدمات متنوع در یک سامانه یکپارچه (پورتال ملی عربستان سعودی به آدرس my.gov.sa) و امکان ارزیابی خدمات و پلتفرم های ارائه دهنده خدمات در پورتال وطنی (به آدرس watani.gov.sa).
 - بهبود مستمر زیرساخت دیجیتال با ضریب نفوذ ۹۹ درصدی اینترنت و ارائه ۹۸ درصد خدمات دولتی به صورت برخط.
 - ارائه و اجرای طرح هایی مانند شبکه ۵G بدون کربن^۱ با استفاده از برج های پرینت سه بعدی^۲ با انرژی پنل های خورشیدی و سرمایه گذاری های شرکت هایی مانند مایکروسافت، اوراکل و هواوی، در کنار پروژه ۱۶۰ میلیون دلاری شتاب دهنده هوش مصنوعی مولد (GAIA) در راستای پیشرفت دیجیتالی
 - همکاری و مشارکت مستمر با آژانس ها و نشست های چندجانبه در سرتاسر جهان در راستای بهره گیری از رهنمودها و همسویی استراتژی ها در حوزه دولت الکترونیکی
 - توانمندسازی سرمایه های انسانی در مهارت های دیجیتال شامل توانمندسازی کودکان و نوجوانان در مدارس (پروژه ملک عبدالله بن عبدالعزیز برای توسعه آموزش عمومی (پروژه تطویر^۳)) و توانمندسازی سایر اقشار و گروه ها (بنیاد میسک، ابتکار ThinkTech برای نوجوانان و جوانان؛ ابتکار اعطای دیجیتال (برای عموم)، چارچوب مهارت دیجیتال، برنامه مهارت های آینده (برای کارکنان دولتی)

^۱ carbon-free 5G network

^۲ 3D-printed towers

^۳ Tatweer

- اهتمام بر انتشار گزارش از نحوه انعکاس صدای شهروندان پس از اتمام مشارکت الکترونیکی شهروندان (نتیجه رایزنی‌های عمومی و نحوه شنیدن صدای شهروندان توسط مقامات دولتی در پلتفرم مشاور عمومی (استطلاع) در دسترس عموم قرار می‌گیرد).
- ایجاد تعداد بالایی از نقاط ارائه وای فای رایگان در سراسر عربستان و به طور خاص در مرکز پادشاهی در ریاض، جده کورنیش، و برج ساعت مکه (این مکان‌ها نه تنها اتصالات وای فای قابل اعتمادی را ارائه می‌دهند، بلکه مناظری خیره کننده از برخی از نمادین‌ترین نقاط دیدنی این کشور را نیز برای بازدیدکنندگان فراهم می‌کنند)؛
- برنامه توانمندسازی زنان عربستان در فناوری (برنده جایزه اتحادیه بین المللی مخابرات (ITU) در سال ۲۰۱۸)
- استفاده از فناوری‌های نوظهور در توسعه دولت الکترونیکی و مشارکت الکترونیکی. یافته‌های مطالعه نشان می‌دهد که در استراتژی بخش فناوری اطلاعات و ارتباطات عربستان، برای جذب شرکت‌های بین‌المللی پیشرو در حوزه‌های اولویت‌دار فناوری‌های نوظهور هدفگذاری‌هایی انجام شده است. همچنین در استراتژی دولت هوشمند عربستان هوش مصنوعی، رباتیک و اتوماسیون، بلاک‌چین، اینترنت اشیا، کلان داده و ۵G به عنوان محرک‌های فناوری در توسعه دولت هوشمند در نظر گرفته شده‌اند.

عملکرد کشور هند در شاخص توسعه دولت الکترونیکی

کشور هند توانسته است در فاصله میان دو ارزیابی ۲۰۲۲ و ۲۰۲۴ رتبه خود در شاخص توسعه دولت الکترونیکی را ۸ رتبه بهبود بخشد.

جدول ۱۲- روند تغییرات عملکرد کشور هند در شاخص توسعه دولت الکترونیکی [۱]، [۲]، [۳]، [۴]

شاخص توسعه دولت الکترونیکی	۲۰۱۸	۲۰۲۰	۲۰۲۲	۲۰۲۴
رتبه	۹۶	۱۰۰	۱۰۵	۹۷
امتیاز	۰/۵۶۶۹۰	۰/۵۹۶۴۰	۰/۵۸۸۳۰	۰/۶۶۷۷۶

جدول ۱۳- روند تغییرات عملکرد کشور هند در سطح زیرشاخص‌های توسعه دولت الکترونیکی [۱]، [۲]

زیر شاخص‌های توسعه دولت الکترونیکی	۲۰۲۲	۲۰۲۴
سرمایه انسانی (HCI)	۰/۵۷۶۱	۰/۶۱۴۹
زیرساخت ارتباطی (TH)	۰/۳۹۵۴	۰/۵۷۰۰
خدمات برخط (OSI)	۰/۷۹۳۴	۰/۸۱۸۴

عملکرد کشور هند نشان می‌دهد که این کشور در همه زیرشاخص‌های توسعه دولت الکترونیکی بهبود داشته اما بیشترین میزان سرمایه‌گذاری را به طور پیاپی به ارائه خدمات برخط اختصاص داده است و این امر موجب بهبود زیرشاخص OSI شده است.

جدول ۱۴- روند تغییرات عملکرد کشور هند در زیرشاخص مشارکت الکترونیکی [۱]، [۲]، [۳]، [۴]

زیرشاخص مشارکت الکترونیکی	۲۰۱۸	۲۰۲۰	۲۰۲۲	۲۰۲۴
رتبه	۱۵	۲۹	۶۱	۶۱
امتیاز	۰/۹۵۵۱۰	۰/۸۵۷۱۰	۰/۵۹۰۹۰	۰/۶۵۷۵۰

عملکرد کشور هند در زیرشاخص مشارکت الکترونیکی نشان می‌دهد که تفاوت قابل توجهی میان رتبه شاخص توسعه دولت الکترونیکی و رتبه شاخص مشارکت الکترونیکی این کشور وجود دارد و یکی از دلایل این وضعیت تمرکز بیشتر این کشور بر بهبود ارائه خدمات برخط (بهبود زیرشاخص OSI) ضمن وجود زیرساخت‌های ارتباطی نسبتاً ضعیف است.

جدول ۱۵- روند تغییرات عملکرد هند در سطوح سه گانه مشارکت الکترونیکی [۱]، [۲]

زیرشاخص‌های مشارکت الکترونیکی	۲۰۲۲	۲۰۲۴
اطلاعات الکترونیکی	۰/۸۱۸۲	۰/۸۸
مشاوره الکترونیکی	۰/۳۵۷۱	۰/۳۳۳۳
تصمیم‌گیری الکترونیکی	۰/۱	۰/۰۷۱۴

در فاصله دو دوره ارزیابی، کشور هند در سطح مشاوره الکترونیکی و تصمیم‌گیری الکترونیکی دارای تنزل امتیاز بوده اما در سطح اطلاعات الکترونیکی همچنان بهترین عملکرد را دارد.

– بهترین اقدامات

مطالعه کشور هند نشان می‌دهد که این کشور در راستای توسعه دولت الکترونیکی با موانعی همچون جمعیت بسیار زیاد، وجود زبان‌های محلی مختلف، گستردگی جغرافیایی و شکاف دیجیتال مواجه است. با این حال، در طی ۲ سال اخیر رتبه این کشور از ۱۰۵ به ۹۷ ارتقاء یافته است. برخی از بهترین اقدامات این کشور در توسعه دولت الکترونیکی به شرح ذیل است:

- کاهش شکاف دیجیتال از طریق پروژه‌ها و طرح‌های متعدد افزایش سواد دیجیتال و افزایش دسترسی در مناطق دور افتاده و روستایی. در این میان می‌توان به برنامه بزرگراه‌های پهن باند، پروژه ^۱ PMG Disha و پروژه ^۲ BharatNet اشاره کرد.
- تمرکز بر ارتقاء کمیت و کیفیت در ارائه خدمات برخط^۳ از طریق ایجاد سامانه‌های یکپارچه (پورتال ملی هند به آدرس india.gov.in) و افزایش تعداد خدمات الکترونیکی به گروه‌های مختلف در جامعه (پورتال کشاورز، پورتال ملی دادگاه‌های الکترونیکی، سیستم عدالت کیفری تعاملی، پورتال مالیات کالا و خدمات، پورتال ویزای هند، پورتال پاسپورت سوا، سرویس ملی مشاوره از راه دور و مانند این‌ها).
- اطلاع‌رسانی و آگاهی بخشی به مردم در برنامه رادیویی ^۴ Mann Ki Baat در رابطه با مهم‌ترین موضوعات حکمرانی کشور و تشویق افراد به مشارکت در بهبود حکمرانی از طریق در دسترس‌ترین کانال ارتباطی در سراسر هند یعنی رادیو و توسط نخست وزیر این کشور، شری نارندرا مودی^۵ در بازه‌های زمانی مشخص.
- بهره‌گیری از تنوع اشکال مشارکت الکترونیکی (بحث، نظرسنجی، پرسشنامه‌ها، وبلاگ‌ها، گفتگوها، pledges، آزمون‌ها، چالش‌ها و مانند این‌ها) در پلتفرم مشارکت الکترونیکی MyGov و استفاده از سازوکارهای مختلف تشویقی برای مشارکت افراد گروه‌های مختلف در موضوعات متنوع.
- همکاری‌های دوجانبه با کشورهای مختلف در زمینه ایجاد و توسعه اکوسیستم نوآوری و استارت‌آپی، تولید سخت‌افزار، فناوری‌های نوظهور از جمله هوش مصنوعی، HPC، دولت الکترونیکی و مانند این‌ها.
- عضویت و همکاری در مجامع بین‌المللی مختلف از جمله گروه ویژه اقتصاد دیجیتال ^۶ G۲۰، G۷، سازمان همکاری شانگهای^۷، بریکس^۸، کمیسیون اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل متحد برای آسیا و اقیانوسیه^۹، اتحادیه کشورهای جنوب شرق آسیا^{۱۰} در حوزه ICT و اقتصاد دیجیتال از جمله اتصال، جریان داده، حریم خصوصی، حفاظت، فناوری‌های نوظهور شامل هوش-مصنوعی، دولت الکترونیکی، شهرهای هوشمند و مانند این‌ها.

^۱ به دنبال آن است تا حداقل یک نفر از هر خانواده را از نظر دیجیتالی باسواد کند.

^۲ به عنوان بزرگترین برنامه اتصال پهنای باند روستایی جهان شناخته می‌شود و هدف آن افزایش دسترسی به خدمات دیجیتال در مناطق محروم است.

^۳ در گزارش ۲۰۲۲ شاخص توسعه دولت الکترونیکی بیان شده است که هند جزو کشورهایی است که علیرغم زیرساخت‌های ارتباطی ضعیف با تمرکز بر ارائه خدمات بر خط در مسیر بهبود شاخص توسعه دولت الکترونیکی و مشارکت الکترونیکی گام بر می‌دارد.

^۴ این برنامه در یکشنبه‌های آخر هر ماه برگزار می‌شود و موضوعات مورد بحث و زمان برگزاری به طور پیوسته از طریق سامانه ارائه خدمات الکترونیکی و سامانه مشارکت الکترونیکی و کانال‌های ارتباطی دیگر در رسانه‌های اجتماعی به مردم یادآوری می‌شود و همچنین از مردم خواسته می‌شود تا موضوعات مورد بحث برای جلسه بعد را پیشنهاد بدهند.

^۵ Shri Narendra Modi

^۶ G۲۰ Digital Economy Task Force (DETF)

^۷ Shanghai Cooperation Organization (SCO),

^۸ BRICS

^۹ United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UNESCAP)

^{۱۰} Association of Southeast Asian Nations

عملکرد کشور آلمان در شاخص توسعه دولت الکترونیکی

کشور آلمان در سال ۲۰۲۴ نسبت به سال ۲۰۲۲، ۱۰ رتبه بهبود عملکرد داشته است.

جدول ۱۶- روند تغییرات عملکرد کشور آلمان در شاخص توسعه دولت الکترونیکی [۱]، [۲]، [۳]، [۴]

شاخص توسعه دولت الکترونیکی	۲۰۱۸	۲۰۲۰	۲۰۲۲	۲۰۲۴
رتبه	۱۲	۲۵	۲۲	۱۲
امتیاز	۰ / ۸۷۶۵۰	۰ / ۸۵۲۴۰	۰ / ۸۷۷۰۰	۰ / ۹۳۸۲۱

جدول ۱۷- روند تغییرات عملکرد کشور آلمان در سطح زیرشاخص های توسعه دولت الکترونیکی [۱]، [۲]

زیر شاخص های توسعه دولت الکترونیکی	۲۰۲۲	۲۰۲۴
سرمایه انسانی (HCI)	۰ / ۹۴۴۶	۰ / ۹۶۷۲
زیرساخت ارتباطی (THI)	۰ / ۸۹۵۷	۰ / ۹۲۳۶
خدمات بر خط (OSI)	۰ / ۷۹۰۵	۰ / ۹۲۳۸

در فاصله میان دو ارزیابی ۲۰۲۲ و ۲۰۲۴ عملکرد این کشور در هر سه زیرشاخص بهبود داشته است اما بیشترین تغییرات این کشور متمرکز بر بهبود OSI بوده است.

جدول ۱۸- روند تغییرات عملکرد کشور آلمان در زیرشاخص مشارکت الکترونیکی [۱]، [۲]، [۳]، [۴]

زیر شاخص مشارکت الکترونیکی	۲۰۱۸	۲۰۲۰	۲۰۲۲	۲۰۲۴
رتبه	۲۳	۵۷	۳۲	۴
امتیاز	۰ / ۹۲۱۳۰	۰ / ۷۵۰۰۰	۰ / ۷۲۷۳۰	۰ / ۹۷۲۶۰

جدول ۱۹- روند تغییرات عملکرد آلمان در سطوح سه گانه مشارکت الکترونیکی [۱]، [۲]

زیر شاخص های مشارکت الکترونیکی	۲۰۲۲	۲۰۲۴
اطلاعات الکترونیکی	۰ / ۸۱۸۲	۱
مشاوره الکترونیکی	۰ / ۴۲۸۶	۱
تصمیم گیری الکترونیکی	۰ / ۶۵	۰ / ۸۵۷۱

کشور آلمان توانسته است همسو با بهبود رتبه در شاخص توسعه دولت الکترونیکی، رتبه خود در شاخص توسعه مشارکت الکترونیکی را نیز ۲۸ رتبه بهبود بخشد. در این میان بیشترین تغییرات ناشی از بهبود عملکرد این کشور در زیرشاخص مشاوره الکترونیکی بوده است.

- بهترین اقدامات

در مطالعه کشور آلمان، اقدامات و ابتکارات قابل توجه عبارتند از :

- توانمندسازی کارکنان دولتی از طریق پروژه طبقه بندی منظم مهارت های مورد نیاز در مدیریت دولتی مدرن (پروژه Qualifica Digitalis) که در این پروژه ۹ خوشه با مجموع ۵۳ مهارت مرتبط با خدمات عمومی شناسایی شده است.
- مشارکت و بهره گیری از تجربیات سایر کشورهای اتحادیه اروپا از طریق شرکت در نشست ها و همکاری های چندجانبه و بهره گیری از پلتفرم Joinup اتحادیه اروپا که این پلتفرم به عنوان یک بستر برای به اشتراک گذاشتن تجربیات، بهترین شیوه ها، دستورالعمل ها و ابزارهایی عمل می کند که به ادارات دولتی در آلمان و سایر کشورهای اتحادیه اروپا کمک می کند تا به قابلیت همکاری در خدمات دیجیتال خود دست یابند.
- ایجاد و توسعه پردیس های GovTech آلمان. این پردیس ها دارای فضاها ی اداری، مناطق خلق مشترک و اتاق های رویداد مدرن است که به نهادهای دولتی و استارت آپ ها کمک می کند تا با همکاری یکدیگر، راه حل های دیجیتالی برای چالش های عمومی ایجاد کنند. در راستای ایجاد شبکه بین ذینفعان مختلف در این پردیس ها یک پلتفرم اجتماعی به نام اتریوم^۱ ایجاد شده است که به اعضا امکان می دهد با یکدیگر در تعامل باشند.

^۱ Atrium

۴ روندهای منطقه ای و جهانی در ارزیابی سال ۲۰۲۴

در این بخش مهم‌ترین نکات مستخرج از متن گزارش ارزیابی سال ۲۰۲۴ ارائه می‌شود که شواهدی از روندهای موجود در منطقه و جهان را ارائه می‌کند [۲].

- تعداد کشورهای با امتیاز EGDI بسیار بالا در ده سال گذشته بیش از سه برابر شده و از ۲۵ کشور در سال ۲۰۱۴ به ۷۶ کشور در سال ۲۰۲۴ رسیده است. این نشان دهنده گام‌های مهمی است که کشورها در راستای بهبود خدمات و زیرساخت‌های دولت‌الکترونیکی خود برداشته‌اند و نشان دهنده تعهد جهانی به استفاده از فناوری برای بهبود حاکمیت و ارائه خدمات عمومی است. در نتیجه این دستاوردها، تعداد کشورهایی با مقادیر متوسط و پایین EGDI به طور قابل توجهی کاهش یافته و از ۱۰۶ کشور در سال ۲۰۱۴ به ۵۵ کشور در سال ۲۰۲۴ رسیده است.
- در ارزیابی ۲۰۲۴ کشورهایی که موفق به ارتقاء جایگاه خود در شاخص EGDI شده‌اند اغلب با تمرکز بر تقویت زیرساخت‌های مخابراتی، بهبود خدمات برخط و سرمایه‌گذاری در توسعه سرمایه انسانی، به طور متوازن پیشرفت قابل توجهی داشته‌اند. آن‌ها استراتژی‌ها و ابتکارات مختلفی را برای تقویت قابلیت‌های دیجیتال خود، مانند گسترش دسترسی به پهنای باند، توسعه پلتفرم‌های دولت الکترونیکی و ترویج سواد دیجیتال در کشور خود اجرا کرده‌اند. این تلاش‌ها در پیشرفت و حرکت صعودی آن‌ها در رتبه‌بندی EGDI مؤثر بوده است.
- در ارزیابی ۲۰۲۴، TII اولین شاخصی است که به میانگین مقادیر EGDI در سطح جهانی و منطقه‌ای کمک کرده است. این موضوع نشان‌دهنده افزایش سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های دیجیتال در دوران پساکرونا است. در دو سال گذشته، میانگین ارزش TII در سطح جهانی ۱۹٫۹ درصد افزایش یافته است. این افزایش تاکید جهانی بر ایجاد زیرساخت‌های مخابراتی قوی به عنوان پایه‌ای برای رشد دیجیتال را برجسته می‌کند. ارزش TII برای همه گروه‌های درآمدی در سال ۲۰۲۴ افزایش یافته است و بیشترین افزایش برای گروه با درآمد پایین‌تر از متوسط (۳۳٫۷ درصد) و پس از آن گروه با درآمد بالاتر از متوسط (۲۴٫۵ درصد) مشاهده شده است.
- برای همه گروه‌های درآمدی، میانگین امتیازات HCI کاهش یافته است. این کاهش اساساً به دلیل **تغییر در روش اندازه‌گیری HCI** و تغییرات به سمت دانش تخصصی می‌باشد.
- ۸۴ درصد از ۱۰۵ کشور عضوی که ارزش EGDI بالاتر از میانگین جهانی دارند، کشورهایی با درآمد بالا (۵۴ درصد) یا درآمد بالاتر از متوسط (۳۰ درصد) هستند. این توزیع بر همبستگی قوی بین سطح درآمد و ظرفیت توسعه خدمات پیشرفته دولت‌الکترونیکی تاکید می‌کند. در مقابل، تنها ۱۶ درصد از کشورهایی که ارزش EGDI بالاتر از میانگین جهانی دارند، در گروه با درآمد پایین‌تر از متوسط قرار دارند.
- در میان زیرشاخص‌های OSI، چارچوب نهادی بیش از سایر زیرشاخص‌های OSI در همه مناطق توسعه یافته است. پس از آن تامین محتوا، ارائه خدمات، فناوری و در نهایت مشارکت الکترونیکی قرار دارند. اگرچه مشارکت الکترونیکی کمترین پیشرفت را در بین پنج زیرشاخص OSI دارد، میانگین جهانی ارزش EPI از سال ۲۰۲۲ تا کنون ۹ درصد افزایش یافته است.
- روندهای جهانی در به اشتراک‌گذاری اطلاعات دولتی با مردم در حال بهبود است. ۸۱ درصد از کشورها اطلاعات را در پورتال‌های اختصاصی OGD منتشر می‌کنند و ۷۵ درصد سیستم اطلاعات جغرافیایی GIS یا سایر داده‌های مکانی را در

پورتال‌های ملی خود ارائه می‌دهند. تنها در ۵۱ درصد از کشورها، مردم می‌توانند مجموعه داده‌های باز جدید را از دولت درخواست کرده یا پیشنهاد دهند یا به دلیل پذیرش مجوز داده‌های باز توسط دولت، آزادانه از داده‌ها استفاده مجدد کنند. کشورهای کمتری به طور فعال استفاده از داده‌های باز را از طریق هکاتون‌ها و مسابقات ترویج می‌کنند (۴۵ درصد) یا OGD را در زمان واقعی (۴۳ درصد) در دسترس قرار می‌دهند.

- تقریباً ۹۰ درصد کشورها مجموعه داده‌های باز را در مورد بودجه ملی و مخارج دولتی منتشر می‌کنند، تنها ۳۱ درصد کشورها مکانیسم بودجه‌ریزی مشارکتی دارند.
- بین ۳۷ تا ۴۳ درصد از کشورها، مردم را در مورد مشاوره‌های آتی در مورد آموزش، اشتغال، حمایت اجتماعی یا مسائل مربوط به عدالت آگاه می‌کنند.
- بین ۱۸ تا ۲۸ درصد از کشورها اطلاعاتی را در مورد انجام مشاوره الکترونیکی با افرادی که در موقعیت‌های آسیب‌پذیر قرار دارند، منتشر کرده‌اند. گروهی که بیشترین تعداد کشورها را درگیر کرده است به ترتیب شامل جوانان (۲۸ درصد)، پس از آن افراد دارای معلولیت و زنان (هر کدام ۲۴ درصد)، افراد مسن (۲۱ درصد)، افراد زیر خط فقر (۲۰ درصد) و مهاجران (۱۸ درصد) است. شواهدی مبنی بر اینکه ورودی‌های گروه‌های آسیب‌پذیر در تصمیم‌گیری واقعی گنجانده شده باشد، برای کشورهای کمتری در دسترس است (بسته به گروه، بین ۱۴ تا ۲۶ درصد).
- پورتال‌های بیش از دو سوم کشورهای عضو کانال‌هایی را برای گزارش فساد فراهم می‌کنند. بیش از نیمی از کشورها (۵۳ درصد) نیز مکانیسم‌هایی را برای گزارش تخلفات قانون کار ایجاد کرده‌اند.
- حدود ۵۰ درصد از کشورهای عضو یک پورتال اختصاصی مشارکت الکترونیکی دارند، ۵۵ درصد اعلامیه‌های تقویمی^۱ را درباره مشاوره‌های آتی و سایر فعالیت‌های مشارکتی منتشر می‌کنند و حدود ۴۰ درصد از کشورها از درخواست‌های الکترونیکی یا مکانیسم‌های مشابه برای مشارکت دادن مردم در بحث‌های سیاسی استفاده می‌کنند. اطلاعات مربوط به نتایج چنین مذاکراتی یا نحوه گنجانیدن صدای مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به سیاست‌گذاری به‌طور میانگین توسط تنها ۳۱ درصد از کشورهای مورد بررسی منتشر می‌شود.
- در میان پنج منطقه جهانی ارزیابی شده، آسیا به سریع‌ترین پیشرفت در توسعه دیجیتال دست یافته است.

^۱ calendar announcements

۵ عملکرد ایران و کشورهای منتخب بر اساس روندهای منطقه‌ای و جهانی EGDI و EPI

در این بخش مبنای قیاس بین ایران و کشورهای منتخب، عملکرد کشورها در شاخص EGDI و EPI مبتنی بر روندهای منطقه‌ای و جهانی است. بر این اساس موارد ذیل آشکار می‌گردد:

۱. در بخش روندهای منطقه‌ای و جهانی گفته شد که اولین شاخصی که در ارزیابی ۲۰۲۴ موجب بهبود EGDI شده است، زیرشاخص TII است. در زیرشاخص HCI اندکی کاهش به واسطه اضافه شدن نماگر سواد دولت‌الکترونیکی ایجاد شده و میانگین امتیازات OSI نیز به میزان اندکی افزایش داشته است. البته افزایش متناظر با TII در امتیازات OSI وجود ندارد؛ زیرا بهبود زیرساخت هنوز به پیشرفت‌های قابل توجهی در ارائه خدمات بر خط برای بسیاری از کشورها تبدیل نشده است. بررسی عملکرد ایران در سطح زیرشاخص‌های EGDI نشان می‌دهد که در ۴ دوره ارزیابی اخیر (۲۰۱۸-۲۰۲۴) تمرکز ایران بر توسعه سرمایه انسانی (HCI) (با اندکی کاهش در سال ۲۰۲۴) و زیرساخت ارتباطی (TII) بوده و روند تغییرات ایران در زیرشاخص خدمات بر خط (OSI) کاهشی است.

۲. بر اساس گروه‌بندی درآمدی، کشورهای با درآمد پایین‌تر از متوسط (که ایران در بین آنها قرار دارد) در میانگین امتیاز OSI خود بهبود ایجاد کرده‌اند. با این حال، ایران در این زیرشاخص روند نزولی را تجربه کرده است. البته ذکر این نکته لازم است که با توجه به جمعیت و گستره جغرافیایی ایران، وجود شکاف دیجیتال در کشور یک مانع جدی در توسعه دولت‌الکترونیکی به حساب می‌آید. از این رو، تلاش برای بهبود وضعیت OSI به تنهایی برای غلبه بر کسری‌های زیرساختی و سرمایه انسانی گسترده‌تر که مانع پیشرفت کلی دولت‌الکترونیکی می‌شود، کافی نیست و باید در ابتدا به توسعه زیرساخت ارتباطی و توانمندسازی سرمایه انسانی پرداخت.

۳. روندهای منطقه‌ای و جهانی نشان می‌دهد که در میان زیرشاخص‌های OSI، EPI کمترین پیشرفت را در بین پنج زیرشاخص OSI داشته است. نتایج ارزیابی عملکرد ایران نیز در سال ۲۰۲۴ نشان می‌دهد که کمترین امتیاز در میان زیرشاخص‌های OSI متعلق به زیرشاخص EPI با امتیاز ۰/۱۷۸۱ است (امتیاز زیرشاخص چهارچوب نهادی ۰/۶۸۰۰)، تامین محتوا (۰/۴۴۴۴)، ارائه خدمات (۰/۴۳۳۷)، فناوری (۰/۴۳۷۵) در وضعیت بهتری قرار دارد). علیرغم همسویی روند عملکرد ایران با روندهای جهانی و منطقه‌ای فاصله میان میانگین امتیازات منطقه‌ای (۰/۵۴۰۴) و جهانی (۰/۴۸۹۳) این زیرشاخص با امتیاز ایران زیاد است.

۴. در یک نتیجه‌گیری کلی می‌توان گفت که دلیل اصلی تنزل رتبه ایران در شاخص توسعه دولت‌الکترونیکی، عملکرد ضعیف ایران در زیرشاخص OSI است. در بین زیرشاخص‌های OSI نیز پایین‌ترین امتیاز متعلق به زیرشاخص مشارکت-الکترونیکی (EPI) است که دارای وزن ۳۵ درصدی در OSI می‌باشد.

۵. در بررسی عملکرد ایران و سه کشور منتخب مشخص می‌شود که در سه سطح EPI (اطلاعات الکترونیکی، مشاوره-الکترونیکی و تصمیم‌گیری الکترونیکی) مهم‌ترین عامل بهبود رتبه دو کشور عربستان و آلمان در ارزیابی ۲۰۲۴ بهبود عملکرد کشورها در زیرشاخص مشاوره الکترونیکی و تصمیم‌گیری الکترونیکی بوده است. در طی دو سال کشور عربستان در تصمیم‌گیری الکترونیکی از امتیاز ۰/۱۵ به ۰/۷۸۵۷ و در مشاوره الکترونیکی از امتیاز ۰/۵ به ۱ و کشور آلمان در

مشاوره الکترونیکی از امتیاز ۰/۴۲۸۶ به ۱ و در تصمیم‌گیری الکترونیکی از امتیاز ۰/۶۵ به ۰/۸۵۷۱ ارتقاء یافته‌اند. این در حالی است که امتیاز ایران در مشاوره الکترونیکی از ۰/۲۱۴۳ به ۰/۳۳۳۳ رسیده و در تصمیم‌گیری الکترونیکی در هر دو سال، امتیاز صفر را کسب کرده است. کشور هند نیز در دو زیرشاخص تصمیم‌گیری الکترونیکی و مشاوره الکترونیکی کاهش امتیاز داشته است اما بر خلاف ایران در سطح اطلاعات الکترونیکی توانسته است وضعیت مطلوب خود را حفظ کند (امتیاز ۰/۸).

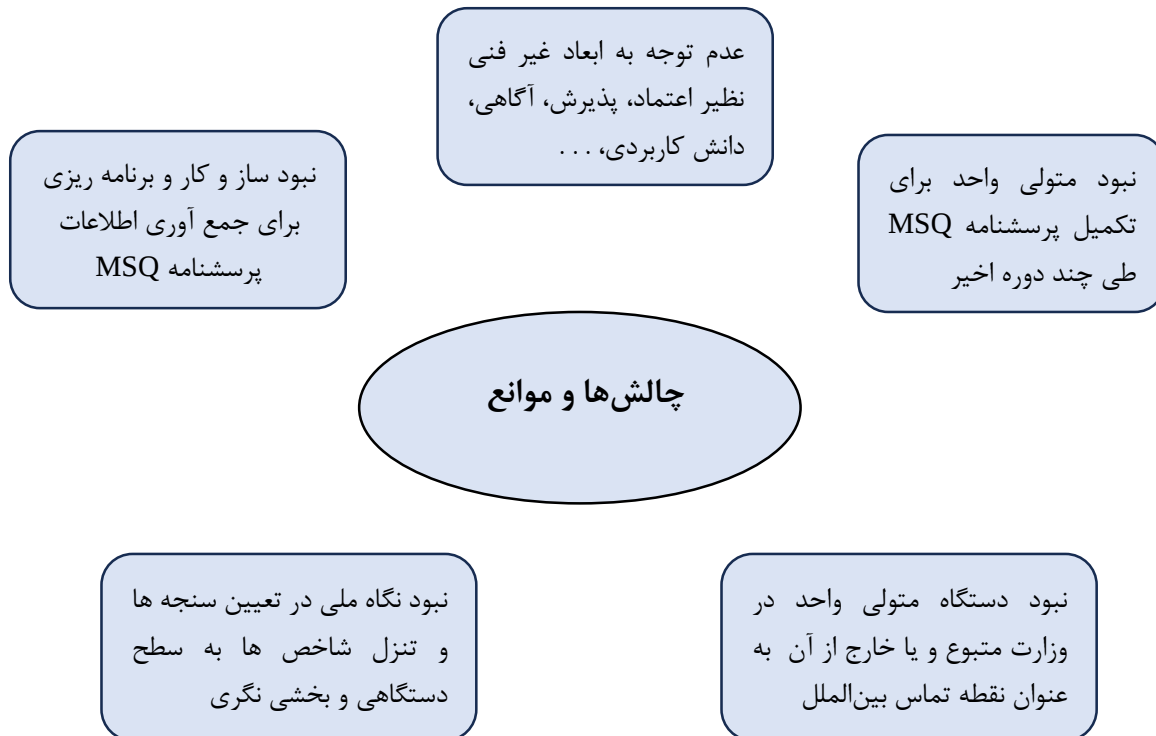
۶. یکی از نکاتی که می‌بایست در بهبود عملکرد شاخص EPI مورد توجه قرار گیرد این است که سطوح این زیرشاخص دارای ماهیت سلسله‌مراتبی است و تا زمانی که ارائه اطلاعات به شهروندان به خوبی انجام نگردد نمی‌توان انتظار داشت که شهروندان در سطوح بالاتر یعنی مشاوره الکترونیکی و تصمیم‌گیری الکترونیکی مشارکت داشته باشند.

۶ جمع بندی و پیشنهادات

انتشار نتایج آخرین دوره ارزیابی شاخص توسعه دولت الکترونیکی در سال ۲۰۲۴ نشان می‌دهد که روند کاهشی رتبه ایران که از سال ۲۰۲۰ آغاز شده بود، همچنان ادامه دارد و در سال ۲۰۲۴ نسبت به دوره قبل، ۱۰ رتبه تنزل یافته است. در ادامه مهم‌ترین دلایل تنزل رتبه ایران و راهکارهای احصا شده ارائه می‌گردد:

چکیده چالش‌ها و موانع:

- بر اساس متدولوژی سنجش شاخص توسعه دولت الکترونیکی، امتیاز بخش OSI که پاشنه آشیل کسب نتایج ضعیف کشور نیز محسوب می‌شود از طریق پرسشنامه MSQ مورد سنجش قرار می‌گیرد. از این جهت ایجاد ساز و کار لازم و برنامه ریزی برای جمع‌آوری اطلاعات از دستگاه‌های ذریع و تکمیل پرسشنامه MSQ توسط افراد خبره و با تجربه از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. در حال حاضر ساز و کار و فرآیند مصوبی که در آن تکالیف دستگاه‌ها در قبال این پرسشنامه مشخص شده باشد وجود ندارد.
- طی چند دوره اخیر برای تکمیل این پرسشنامه، متولی واحدی وجود نداشته است و به دلیل اینکه مسئولیت تکمیل آن بین چند سازمان در حال گردش بوده، تاکنون هیچ سازمانی خود را به شکل بلندمدت، مسئول و متولی ندانسته است و لذا عملاً برنامه‌ریزی مستمر و بلندمدتی برای بهبود جایگاه کشور انجام نشده است.
- از منظر نهادی هیچ دستگاه متولی واحدی در وزارت متبوع و یا خارج از آن وجود ندارد که به عنوان نقطه تماس بین‌الملل، متولی کار سنجش و پایش شاخص‌ها در کشور باشد و بتواند علاوه بر تهیه گزارش‌های جامع و منعکس کننده تلاش‌های کشور برای بهبود شاخص‌ها، رفع نقایص و نقاط ضعف موجود نیز برنامه‌ریزی و توصیه‌های اجرایی ارائه نماید.
- در خصوص اندازه‌گیری و پایش شاخص‌های توسعه دولت الکترونیکی و مشارکت الکترونیکی در کشور به دلیل تنزل شاخص‌ها در سطح دستگاه و بخشی‌نگری، نگاه ملی وجود ندارد در حالی که در بسیاری از موارد، عملکرد در سطح ملی مهم می‌باشد. علیرغم اقدامات خوبی که در برخی دستگاه‌ها انجام شده به دلیل فقدان نگرش ملی، کار یکپارچه-سازی به خوبی انجام نمی‌شود.
- باید توجه داشت علاوه بر ضرورت توجه به ابعاد فنی موضوع، ابعاد غیر فنی در ارتقا جایگاه کشور در رتبه‌بندی بسیار حائز اهمیت و اثرگذار هستند. اگرچه توسعه شبکه‌ها و پلتفرم‌ها از سوی حاکمیت ضروری است ولی کافی نیست. موضوعاتی نظیر اعتماد، پذیرش، آگاهی و دانش کاربردی دارای اهمیت بسیار بالایی هستند که می‌بایست به عنوان عوامل غیر فنی مورد توجه سیاست‌گذاران قرار بگیرد و در حال حاضر مانع و چالشی در اثربخشی مفید اقدامات فنی شده است.



شکل ۴- چالش‌ها و موانع بهبود شاخص‌های توسعه دولت الکترونیکی و مشارکت الکترونیکی

چکیده راهکارهای احصا شده:

- اهتمام بر هماهنگی بین سطوح و بخش‌های مختلف با هدف انجام اقدامات همسو و یکپارچه و ایجاد شبکه دانشی در راستای توسعه دولت الکترونیکی و مشارکت الکترونیکی از طریق تعیین مدیران ارشد اطلاعاتی (CIO) بخشی/وزارتی /محلی یا پست‌های مشابه در سراسر سازمان‌ها/بخش‌ها/وزارتخانه‌ها و ...
- استفاده از فناوری‌های نوظهور مانند هوش مصنوعی (AI)، رباتیک، بلاک چین، 5G و اینترنت اشیا (IoT) در راستای توسعه دولت الکترونیکی و مشارکت الکترونیکی و نیز توجه به مسائل اخلاقی و اجتماعی در استفاده از این فناوری‌ها
- ملزم نمودن سازمان‌های دولتی در مورد به اشتراک گذاری/تبادل/ همکاری بین سازمانی و انجام اقدامات همسو و یکپارچه
- برنامه‌ریزی مستمر در خصوص روند و نحوه پاسخگویی و ارتباط با نهادهای بین‌المللی متولی ارزیابی و رتبه‌بندی شاخص‌های اختصاصی و همچنین نحوه تکمیل فرم‌های خوداظهاری MSQ؛
- تولی‌گری شفاف و پایدار در خصوص نهاد پاسخگو، ارزیاب و مطلع در خصوص شاخص‌های اختصاصی؛
- بهره‌گیری از راهکارهای غیرفنی به منظور ارتقا آگاهی و توانمندی مردم و اعتماد و پذیرش فناوری در سطح جامعه؛
- کاهش شکاف دیجیتال از طریق پروژه‌ها و طرح‌های متعدد افزایش سواد دیجیتال و افزایش دسترسی در مناطق دور افتاده و روستایی؛
- تمرکز بر شمولیت دیجیتال، بهره‌گیری از ظرفیت شرکت‌های پیشرو جهانی در طراحی و اجرای ابتکارات و اقدامات، همکاری و سرمایه گذاری های مشترک و همچنین بهره‌گیری از فناوری‌های نوظهور؛

- طبقه‌بندی منظم مهارت‌های مورد نیاز در مدیریت دولتی مدرن با هدف توانمندسازی کارکنان دولتی؛
- ایجاد فضایی برای مشارکت نهادهای دولتی و استارت‌آپ‌ها با عنوان مناطق خلق مشترک و اتاق‌های رویداد مدرن که به نهادهای دولتی و استارت‌آپ‌ها کمک می‌کند تا با همکاری یکدیگر، راه‌حل‌های دیجیتالی برای چالش‌های عمومی ایجاد کنند؛

۷ مراجع

- [۱] U. Nations, "E-Government Surveys ۲۰۲۲ The Future of Digital Government," United Nations Department of Global Communications,, New York,, ۲۰۲۲.
- [۲] U. Nations, "E-Government Survey ۲۰۲۴ : Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development," United Nations Department of Global Communications,, New York,, ۲۰۲۴.
- [۳] U. Nations, "E-Government Survey ۲۰۲۰: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development," United Nations, ۲۰۲۰.
- [۴] U. Nations, "E-Government Survey ۲۰۱۸: Gearing E-Government To Support Transformation Towards Sustainable And Resilient Societies," United Nations, New York,, ۲۰۲۰.



نشانی: تهران، انتهای کارگر شمالی، پژوهشگاه
ارتباطات و فناوری اطلاعات، معاونت پژوهش و
توسعه ارتباطات علمی

تلفن: ۰۲۱-۸۸۶۳۰۳۵۵

نمابر: ۰۲۱-۸۸۶۳۰۳۵۶