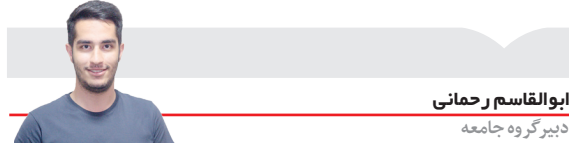


درباره طرحی که هنوز زیر ساخت‌هایش فراهم نیست

در یک‌سالگی کرونا، دولت الکترونیک هنوز شعار است



ابوالقاسم رحمانی

دبیر گروه جامعه

بعضی اتفاقات و موضوعات همیشه وجود دارند، همیشه از آنها حرف زده می‌شود و درباره‌شان وعده‌هایی داده می‌شود اما هیچ‌وقت شبیه آن چیزی که قرار بود باشند، نیستند و نمی‌شوند. البته بعضی موارد در همان حد اظهارنظر و وعده می‌مانند و بعضی دیگر هم تا یک جایی پیش

می‌روند. ماجرای دولت الکترونیک هم از همین دسته موضوعات است که همیشه در ارتباط با آن سخن گفته شده و هر کس به وسع و توان خود یا از آن استفاده کرده یا آن را پیش برده است. ماجرابی که سال‌ها حول آن اخبار و اطلاعاتی منتشر می‌شود منتها هیچ‌وقت به آن مرحله‌ای نرسیده است که ادعا کنیم پیشرفت محسوسی داشته و اصل ماجرای دولت الکترونیک اتفاق افتاده است. بعد از شیوع کرونا و لزوم جلوگیری از تردهای غیرضرور و ایجاد تجمعات و شعار «در خانه بمانیم»، لزوم توسعه ارائه خدمات در بسترهایی که امکان عدم حضور مردم در سازمان‌ها و دفاتر

مختلف را فراهم کند بیش از پیش احساس شد. بستری که شاید همین الکترونیکی شدن دولت‌ها تعبیر مناسب و اقدام راه‌گشایی در رابطه با آن باشد. در این مسیر هم همچون سایر موارد، بسیاری از کشورها وضعیت مناسبی داشتند و دارند و پیش از اینکه با شرایط بحرانی مواجه‌شوند حسایی تجهیز شدند و کارشان را پیش بردند و کمافی‌السابق بسیاری دیگر از کشورها هم تازه‌یادشان افتاده است که می‌شود یک کارهایی کرد و لازم نیست خیلی از خدمات را حتما به‌صورت حضوری به مراجعان و مردم ارائه کنند. قصد این را نداریم که ایران را حتما در یکی از این دو

مصوبه ستاد کرونا چیز جدیدی نیست

ساختاری برای هماهنگی بین دستگاه‌ها ایجاد می‌شد که یکی تبادل اطلاعات بود. امروز که صحبت می‌کنیم خیلی از سرویس‌های ماحتی سیستم‌سنای قوه قضائیه هم احراز هویت الکترونیکی را گذاشته و خیلی اتفاقات افتاده است. خیلی جاها کی شناسنامه نمی‌گیرند و خدمات را الکترونیک کرده‌اند ولی کماکان در جاهایی همچون بانک‌ها چالش وجود دارد. با اینکه بانک مرکزی سرویس‌های استعلامی بانک را راه انداخته است و ثبت‌احوال سرویس‌های خوبی برای بانک مرکزی فراهم کرده، کماکان رفتارهای متناقض در بانک‌ها می‌بینید. دو بانک کاملا الکترونیکی داریم که رسالت وایران‌زمین هستند و یک‌سری بانک‌ها در یک برند در دو شعبه مدارک متناقض زیادی از کاربران می‌خواهند تا حساب افتتاح یا تسهیلات را ارائه کنند. بنابراین رفتارهای متناقض ستاد کرونا ربر این داشت که ـا توجه به اینکه تجمعاتی در دفاتر پیشخوان اتفاق افتاده و شاید پیش از این هم این

در حوزه بورس، مجامع الکترونیکی و نیز در حوزه مدارک تحصیلی برای اولین بار اتفاق افتاده که مدارک به‌صورت یکپارچه جمعیت شد و دامنه اطلاعاتی آن گسترش یافت. امسال اولین سالی است که کسانی که کنکور ثبت‌نام کردند به دفاتر پیشخوان نرفتند. به‌صورت الکترونیکی استعمال صورت گرفت، نه کپی شناسنامه گرفته شد و نه مدرکی را فیزیکی دریافت کردند. همه اینها اتفاقاتی بود که فرصت بیماری فراگیر باعث شد تا زیرساخت‌هایی که سرمایه‌گذاری شده بود به بار بنشیند. طبیعتا الکترونیکی کردن خدمات از قبل در دستور کار دولت بوده و قوانین و مقررات بدان تحکم لازم را داشت ولی چرا اجرا نمی‌شد؟ دلایل مختلفی وجود داشت، ازجمله نگاه سنتی، کم‌مهارتی‌ها و اشکالات سیستمی دستگاه اجرایی، بسیاری از قوانین و مقررات معارض الکترونیکی شدن و غیر از آن برخی زیرساخت‌ها در حوزه ارتباطات و سامانه‌ها و زیرساخت‌هایی که فرهنگی و

در ارتباط با کم‌وکیف‌تصمیم‌اخیر ستادملی مقابلهبه‌کاروبمانمی‌بر الکترونیکی شدن سه خدمت‌پرکاربرد دستگاه‌های اجرایی کشور تا پایان سال ابتدایارضا بقاری اصل، دبیر شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور گفت‌وگویی انجام دادیم و او به «فرهیختگان» گفت: «به لطف خدا و بعد از چند سال سرمایه‌گذاری آن هم در سالی که با چالشی مثل کرونا مواجه شدیم به‌واسطه اینکه شبکه قدرت و تحمل پذیرش این میزان بار را داشت، بسیاری از خدمات، نه لزوما خدمات دولت، قدرت الکترونیکی کردن پیدا کردند و بسیاری از خدماتی که به‌صورت بالقوه بود ولی شاید کاربری عام نداشت همانند ویدئوکنفرانس‌ها، برگزاری همایش‌های مجازی، برگزاری کلاس‌های برخط با اینکه قدرت فراگیری عمومی آنها وجود داشت به‌واسطه خیلی اتفاقاتی که افتاد اجرایی شد و همگان از آن بهره بردند. مضاف بر اینها خیلی اتفاقات دیگر هم افتاد. برای مثال حوزه بورس فارغ از اینکه کیفیت سرمایه‌گذاری حوزه اقتصادی چیست، سرویس‌های احراز هویت الکترونیکی، سهام عدالت که به‌صورت الکترونیکی داده شد، واریز سود سهام

طی یکی، دو روز آینده خدمات پرکاربرد را به دستگاه‌های اجرایی اعلام می‌کنیم

باقی اصل در ارتباط با اجرای این مصوبه و ضرب‌الاجل یک‌ماهه‌ای که برای آن در نظر گرفته شده، گفت: «ان شاءالله تا یکی، دو روز آینده پیشنهاد دبیرخانه و کارگروه به آنها ارائه می‌شود و دستگاه‌ها هم یا این پیشنهاد را قبول دارند یا اگر نکته‌ای داشتند خدمتی که مدنظر دارند را اصلاح می‌کنند و این ابلاغیه می‌شود تا پیگیری الکترونیکی کردن آنها را با شدت بیشتری انجام دهیم. در عمل فکر نمی‌کنم تفاوتی با رویکردهای گذشته داشته باشد، مگر اینکه تسریع شود. آیا در یک ماه می‌توانند اینها را الکترونیک کنند؟ برخی سرویس‌ها شدنی است. مثلاً وقتی می‌بینیم دو بانک تمام سرویس‌های خود را الکترونیکی کردند، به‌نظر می‌رسد بقیه بانک‌ها پیشروتر در این حوزه هستند و باید بتوانند این کار را انجام دهند پس بحث سیستمی نیست، آنجا مشکلات مقرراتی وجود دارد. در حوزه سلامت که بحث دفترچه وجود دارد، هدف حذف دفترچه نیست. در حوزه سلامت الکترونیک بحث نسخه‌پیچی الکترونیکی وجود دارد. گاهی بحث حذف کردن که می‌شود برخی گمان می‌کنند کلا منظور حذف کاغذ است. آنچه که امکان پذیر باشد و الکترونیکی باشد تسهیلی هم قرار دادیم، درجایی که پزشک تمکین نکند یا ابزار نداشته باشد یا اساسا یک اشکال سیستمی اتفاق افتاده باشد، کاغذ هم پذیرش می‌شود. زیرساخت‌ها فراهم شده است، هماهنگی‌ها انجام شده و گام اول اجرای آن همین ماه برداشته می‌شود. تامین اجتماعی خبرهایی را داده است ولی بیمه سلامت هم کارهای موازی را انجام می‌دهند تا با کمک بیمه‌ها بتوانیم موضوعات را اجرایی کنیم.»

الکترونیکی‌شدن هنوز در برخی نهادها سخت است

یکی از اصلی‌ترین دغدغه‌ها برای الکترونیکی کردن خدمات آن هم در ایام کرونا، اثرگذاری این مساله بر ماجرای دور کاری است که دبیر شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور در این باره گفت: «دور کاری به ساختارهای اداره دولت برمی‌گردد و یک‌سری به زیرساخت‌های امنیت سامانه‌ها مربوط می‌شود. طبیعتا بچه‌های فناوری اطلاعات در این یک‌سال مرخصی نرفتند و بیشتر کار کردند، همانند زحمتی که کادر درمان کشیدند. فکر نمی‌کنم آثار در دور کاری مشهود باشد، به‌خاطر اینکه دستگاه‌ها باید سر کار باشند تا این کارها انجام شود، مگر اینکه در جاهایی که ممیزی‌ها یا اعتبارسنجی‌های دستی صورت می‌گیرد، مثلا شاید در بیمه و مالیات، آنها با تجهیز سیستم‌ها امکان الکترونیکی کردن آن فعالیت‌ها را فراهم می‌کنند، البته به‌خاطر نوع داده‌هایی که در اختیار دارند شاید مجبور هستیم این فضا فقط دور کاری نباشد و ارتقای شغلی و ارتقای مهارت در چشم‌انداز سازمان دیده شود. درمورد آشنایی و مهارت نیروی کار با فضای ارائه خدمات الکترونیکی هم خبرسانی کردیم و باز دیدی از مراکز درمانی داشتیم. مردم شنیده بودند نسخه الکترونیکی است و بیماری روشن دل مراجعه کرد و مامور پذیرش بدون دفترچه پذیرشش نکرد اما پزشک تذکر داد. این آموزش این طور نیست که فردا تغییر دهیم و همین‌طور اتفاق افتد. مثال دیگر در حوزه بورس است که اطلاع کامل دارم ناشران سود سهام را الکترونیکی واریز نمی‌کنند، با اینکه امکانش وجود دارد. کافی است سود سهام را جدولی بدهند و سپرده‌گذاری برای آنها واریز کند. سهام‌دار در اختیار دارند، زیرساخت‌ها هم از قبل در اختیار آنها بوده است. بنابراین خیلی راحت و بدون هزینه می‌توانند این کار را انجام دهند. در هر صورت من بیشترین تذکری که می‌توانم بدهم شعب بانک است، پیشخوان‌ها هستند که یک‌سری سرویس‌ها را برعهده دارند، کارگزاری‌های تامین اجتماعی که جزه چالش‌ها هستند و یک‌سری از جاهای خاص نیز انکار الکترونیکی شدن به آنها هنوز رخنه نکرده است، مثل پزشکی قانونی و قوه قضائیه یا دفاتر ثبتی که متفاوت است. اینها پیشخوان‌هایی دارند که باید اصلاح شوند.»

ساختارها مهم‌ترین مانع دولت الکترونیک

باقری اصل در پاسخ به این سوال که علت تاخیر چندین‌ساله در اجرای دولت الکترونیک به زیرساخت‌ها برمی‌گردد یا قوانین دست‌وپاگیر گفت: «بحث ساختاری مهم‌تر است. وقتی یک خدمت بین ۱۷ دستگاه توزیع شده طبیعی است با الکترونیکی کردن همه مسائل حل نمی‌شود. مسائل ساختاری وجود دارد. شاید تعریف خدمت باید عوض شود، شاید بازمهندسی دولت صورت گیرد. بازمهندسی فرآیند هم کفایت نمی‌کند، برخی مواقع یک مسئولیت موازی در سه دستگاه وجود دارد. حدود اختیارات دستگاه‌ها در قوانین با هم تعارض دارد، یعنی این دستگاه می‌تواند روی دیگری تاثیر بگذارد و نهایتا نمی‌توان به‌صورت موازی کار را پیش برد و حتما باید به‌صورت سری کار پیش برود. فکر می‌کنم ساختارها مهم‌ترین مانع دولت الکترونیک هستند.»

حکمرانی الکترونیک مقدم بر دولت الکترونیک

این حقوق‌دان فضای مجازی در پایان خاطرنشان کرد: «دولت الکترونیک اسم قشنگی دارد. قبل از دولت الکترونیکی باید حکمرانی الکترونیکی را مشخص کنید، مادامی که حکمرانی الکترونیکی شما مشخص نباشد یعنی ندانید دولت و حاکمیت تا چه عمقی در این بستر نفوذ می‌کنند، چطور رصد و پایش می‌کنند، چطور می‌توانند از جرم جلوگیری کنند، چطور می‌توانند قواعد را مستقر و از آن حمایت کنند و... این حکمرانی می‌شود. تا نتوانید این کار را انجام دهید، این دولت الکترونیک قصه‌ای بیش نیست. الان در تمام ۱۸ وزارتخانه‌ای که داریم ۲۰ معاونت دولت الکترونیکی داریم. جالب است که این ۲۰ معاونت بعضا اسم هم را نمی‌دانند، چه‌برسد که بخوانند سیستم‌ها‌شان را به‌هم متصل کنند، لذا به‌نظم یک چیزی را نادیده می‌گیریم و بعد مثل انتقال گرفته‌شده کسی مصوبه‌ای درمورد دولت الکترونیکی می‌گذارد ولی معلوم نیست چطور است. جالب است باند هیات دولت چند سال پیش یک مصوبه درباره اطلاعات دولتی گذراند. می‌گفت هر سازمان دولتی اسناد دولتی تولید می‌کند باید آنها را باز بگذارد، نه اینکه به همه بدهد ولی فرمت doc word نباشد. هنوز نتوانسته‌اند آن را اجرا کنند یعنی کارمند بلد نیست فایلی را که ذخیره می‌کند، چطور ذخیره کند که به‌صورت word ذخیره نشود. تا حکمرانی فضای مجازی را مستقر نکنید این دولت الکترونیک و شبکه ملی اطلاعات به‌نظر خیلی اجرایی نمی‌شود.»

نه دور کاری جا افتاد و نه آموزش برای دولت الکترونیک صورت گرفت

نعا کار در ارتباط با سواد و توانایی کارمندان در بهره‌برداری و ارائه خدمات الکترونیکی و همچنین مساله دور کاری هم گفت: «این بحث هم از چند زاویه قابل بررسی است. اولاً در این یک‌سال فرصت خوبی بود که هم ابلاغیه‌های لازم درخصوص دور کاری تدوین و تصویب شود که متأسفانه بخش دولتی خیلی نتوانست این کار را انجام دهد، بخش خصوصی و شرکت‌ها توانستند، یعنی خود را مطابقت با قانون کار دادند و دور کاری را طوری مدیریت کردند که علاوه‌بر اینکه هزینه خودشان کاهش یافت ولی تعدیل نیرو نبود داشتند. این نکته مهمی است. در کشورهای درحال توسعه باید دقت در این داشته باشید که به‌بهانه هوشمندسازی و اتوماسیون‌سازی بیکاری ایجاد نکنید. لذا باید ابلاغیه درستی در هیات دولت یا وزارت کار تدوین و تصویب و به‌موقع اجرا شود که متأسفانه ما چیزی تا امروز ندیده‌ایم. شاید ترسی وجود دارد که اگر بخواهند چنین کاری کنند باید تعدیل نیرو کنند یا بیکاری ایجاد می‌شود. فکر می‌کنم اگر درست برنامه‌ریزی شود، با توجه به اینکه هزینه‌ها به‌شدت کاهش می‌یابد، می‌تواند تعدیل نیرو را نداشته باشد. حقوق‌ها را کمتر کنند چون هزینه‌ها کم می‌شود. باید. در واقع سیستم‌ها را به نحوی تنظیم کنند که دور کاری انجام شود. بحث دوم آموزش است. این مساله مهمی است که زیرساخت یعنی اتوماسیون‌سازی دور کاری را ایجاد کرده‌اید یا خیر؟ نکته دیگر این است که آموزش داده شده یا خیر؟ متأسفانه الان خیلی از سازمان‌های دولتی به‌بهانه تامین امنیت اجازه نمی‌دهند که اتوماسیون‌ها و کارتابل‌ها از منزل یا از جای دیگر در دسترس باشد، درحالی‌که اگر شبکه ملی اطلاعات راه‌اندازی می‌شد هیچ مانعی نداشت که دسترسی لازم را به کارمند خود بدهید که بتواند از منزل یا شهر دیگری کار مردم را راه بیندازد. نکته دوم که درست اشاره کردید، آموزش است. در حوزه آموزش خیلی شقوق مختلفی وجود دارد. جبران خسارت، غرامت، دی‌کرد و جریمه و... در دور کاری مطرح است و اینها واقعا نیاز به آموزش دارد. باز هم فکر می‌کنم دولت در این امر خیلی ضعیف بوده است. من ندیدم با نشنیدم آموزش جامعی برای بخشی از کارمندان بگذارد و دور کاری کنند. حتی اگر دور کاری را آنجا اجرا کرده باشند آن کارمند نمی‌داند الان در دور کاری چه تکلیف جدیدی دارد، چون تکلیف شخصی که پشت‌میز می‌نشیند با تکلیفی که کارمند در خانه می‌خواهد انجام دهد، متفاوت است. به‌نظر می‌رسد راه‌اندازی شبکه ملی اطلاعات به‌طوری‌که اتوماسیون‌ها و سیستم‌ها و دستگاه‌ها در شبکه داخلی با امنیت بالا باشد شاید محقق نشده یا اخباری مبنی بر این امر نشنیده‌ایم. نکته دیگر اینکه کارمندان از حقوق و تکالیف جدید خود در حوزه دور کاری مطلع نیستند و نمی‌دانند چه مزایایی دارد یا می‌تواند چه ریسک‌هایی را برای آنها به ارمغان بیاورد.»

حین درست کردن ابرو، چشم را کور نکنیم

کنند بهتر است. لایه بعد به کاربرانی می‌رسد که می‌خواهند استفاده کنند و اینکه آن خدمتی که متناسب با هر کاربری تعریف می‌شود، چقدر کاربران ما آشنا به استفاده از آن هستند و چقدر برای آنها مقرون به‌صرفه است؟ البته صرفه تنها اقتصادی نیست و جنبه‌های دیگر نیز وجود دارد. اینها باید لحاظ شود. ما نایبیم ابرو را درست کنیم و چشم را کور کنیم. اگر تا الان بوروکراسی ضروری را شاهد بودیم، بخواهیم پیچیدگی یا نواقصی را در پلتفرم یا اپلیکیشن شاهد باشیم که هم آن سازمان به‌عنوان سرویس‌دهنده و هم مردم به‌عنوان دریافت‌کننده سرویس در نهایت عطایش را ببخشند و به روال قبلی رجوع کنند. اگر این مسائل لحاظ شده باشد این کار ارزش دارد ولی به‌نظر می‌رسد بهتر بود در این فاز به جای اینکه همه را روی نرم‌افزار و پلتفرم جمعیت کنند، از همه می‌خواستند خدمات خود را توسعه دهند و به ازای مخاطبانی که دارند خدمات خود را تعریف کنند شاید این معقول‌تر و

نمی‌رسیدیم. به سطحی می‌رسیم که باید یکپارچه شوند یعنی سازمان‌ها باید همدیگر تبادل‌اتی از لحاظ داده‌ای و اطلاعاتی داشته باشند و به شکل کامل تحت پوشش قرار دهند. باز هم اینجا این ضعف وجود دارد و عمدتا سازمان‌های مادر خدمات یکپارچه‌ناهمگون هستند. چه‌بسا در جاهایی داده‌ها را در اختیار هم قرار نمی‌دهند یا هر کدام خود را مالک اتفاقی بدانند که انجام می‌شود. بنابراین به‌نظر می‌رسد اینجا هم مشکل داریم. جای دیگر قرار است خدمات به شکل جمعیتی بر یک بستر به‌عنوان نرم‌افزار یا پلتفرم ارائه شود، در کنار تمام مواردی که عنوان کردم بحث امنیت نیز باید در نظر گرفته شود. اینکه این نرم‌افزار چه زیرساخت‌هایی را فراهم می‌کند و چه خدمتی را ارائه می‌کند، اساسا باعث نمی‌شود مشکلات برای کاربر دوچندان شود یا کار را ساده‌تر کند. اگر از یک پلتفرم انجام شود قطعا کار برای هر استفاده‌کننده راحت‌تر است اما اینکه بتوانند آن خدمات را تجمیع

کیوان نقره کار، فعال فضای مجازی نیز در پایان با اشاره به ماجرای دولت الکترونیک و اهمیت دور کاری و بهره‌برداری از فضای آی‌تی در انجام افعال و امور مردم به «فرهیختگان» گفت: «یک بحث این است که دولت الکترونیک اتفاق خوبی است اگر رقم بخورد و شکی در این دولت الکترونیک وجود ندارد که باید باشد اما برای اینکه یک دولت الکترونیک به‌درستی محقق شود به یک سری الزاماتی نیاز دارد، فارغ از زیرساخت‌های فنی که باید بستر در عرصه کل کشور فراهم باشد و برای هر سازمان باید زیرساخت‌های فنی وجود داشته باشد. لایه بالاتر این است که باید خدمات شناخته شود یعنی باید مشخص شود که کدام خدمات در چه میزانی و در چند درصد به شکل غیرضروری ارائه شود، باید آن خدمات در سازمان‌ها احصاء شود. بعد از اینکه این اتفاق بیفتد نحوه ارائه خدمات در سازمان برنامه‌ریزی شود، اینکه از طریق چه نوع نرم‌افزاری باشد و چه واسطه‌های کاربری نیاز است تا این اتفاق رقم بخورد؟ بعد از اینکه ما به این سطح رسیدیم که در این سطح هم ضعف زیادی داریم _چه‌بسا اگر کرونا نبود همچنان این ضعف ما وجود داشت و به این سطح هم

اجرایی‌تر بود تا صرفا روی یک موضوع دیگر تعریف شود. با این همه قطعا نمی‌توانیم در یک ماه پایانی سال آن را تصحیح کنیم. خیلی از سازمان‌ها درحال جمع کردن کارهای یک‌ساله خود هستند یا درگیری‌های پایان سال است و مواردی از این دست و در این مقطع از سال خیلی نمی‌شود انتظار اتفاق جدیدی را در هر سازمانی داشت. بحث دور کاری هم علاوه‌بر اینکه نیاز به یک سری الزامات فنی دارد یک فرهنگی را درون سازمان و جامعه می‌طلبد که بتوان انجامش داد. شاهد هستیم در بحث آموزش و پرورش خیلی از معلم‌ها که با دور کاری آموزش را دنبال می‌کنند هنوز با مشکلاتی درگیر هستند، هم مشکلاتی که ممکن است در محل زندگی وجود داشته باشد که نتوانند کار خود را انجام دهند، هم مشکلات فنی. به‌نظر می‌رسد دور کاری را نمی‌توان یک‌باره انجام داد، اگر چه کرونا باعث شده قدری تصمیمات آنی گرفته شود و با اجبار برخی کارها انجام شود ولی اگر بخواهیم برنامه‌ریزی شده به این مقوله‌ها نگاه کنیم نه موضوعی یک‌ماهه است و نه موضوعی است که صرفا با اجبار آن را جلو ببریم.»