

بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات؛ کنش بین‌المللی برای اصلاح
ساختار بخش دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات

ترجمه
هادی دارمی
نصرالله جهانگرد
محسن پازری

دبیرخانه
شورای عالی اطلاع‌رسانی
تابستان ۱۳۸۴

Heeks, Richard

هیکس، ریچارد

بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات؛ کنش بین‌المللی برای اصلاح ساختار بخش دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات / [ویراستار ریچارد هیکس]؛ ترجمه هادی دارمی، نصرالله جهانگرد، محسن پازری. -- تهران: شورای عالی اطلاع‌رسانی، دبیرخانه، ۱۳۸۴. ۴۵۴ ص.؛ مصور، جدول، نمودار. -- (دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی؛ ۲۰-۸۴)

ISBN: 964 - 8846 - 13 - 8 ریال ۴۰/۰۰۰

Reinventing Government in the Information

عنوان اصلی:

Age: International practice in IT- enabled public sector reform. 2001.

فهرست‌نویسی براساس اطلاعات فیا.
کتابنامه.

۱. علوم اداری - داده‌پردازی. ۲. سازمان‌های دولتی - داده‌پردازی - نمونه پژوهشی. ۳. تکنولوژی اطلاعات - جنبه‌های سیاسی. الف. دارمی، هادی، ۱۳۵۸ -، مترجم. ب. جهانگرد، نصرالله، ۱۳۳۶ -، مترجم. ج. پازری، محسن، ۱۳۴۰ -، مترجم. د. شورای عالی اطلاع‌رسانی: دبیرخانه. ه. عنوان.

۳۵۲/۳۵۷۰۲۸۵

JF ۱۵۲۵/۵۲۸۹

۱۳۸۴

۸۴-۲۱۳۰۷

کتابخانه ملی ایران

این کتاب ترجمه‌ای است از:

Reinventing Government in the Information Age;
International practice in IT- enabled public sector reform,
edited by Richard Heeks, Routledge, 2001.

بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات؛ کنش بین‌المللی برای اصلاح ساختار بخش دولتی با استفاده از
فناوری اطلاعات

© حق چاپ: ۱۳۸۴ دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی

ترجمه: هادی دارمی (hdarami@hotmail.com)

نصرالله جهانگرد (jahangard@takfa.ir)

محسن پازری (pazari@ict.gov.ir)

ویراستار: محمدعلی ایمان‌پور (aimanpur@yahoo.com)

پرویز شهریاری (shahriari@irandoc.ac.ir)

نسخه‌پرداز: محمدعلی ایمان‌پور (aimanpur@yahoo.com)

حروف‌نگار: فاطمه آجرلو (modern_rayan2005@yahoo.com)

طراحی دوی جلد و نظارت چاپ: سعید زراعتی (ss-zeraati@yahoo.com)

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: انتشارات گل‌واژه

نوبت چاپ: اول ۱۳۸۴

شمارگان: ۱۵۰۰ نسخه

ISBN: 964-8846-13-8

شابک: ۹۶۴-۸۸۴۶-۱۳-۸

شماره پیمایی انتشارات دبیرخانه: ۲۰-۸۴

قیمت: ۴۰/۰۰۰ ریال

نشانی پستی: تهران، خیابان شریعتی، نرسیده به چهارراه شهید قدوسی، نبش اندیشه یکم، شماره ۸۰۸

تلفن: ۸۸۴۴۸۰۳۷ و ۸۸۴۴۸۰۳۸، شماره: ۸۸۴۴۸۰۳۸، پ. ۱۳۱۵-۱۶۳۱۵

نشانی وبگاه: www.scict.ir

فهرست مطالب

۱۳	یادداشت ویراستار.....
۱۷	پیش‌گفتار.....
۱۹	مقدمه: هدف و محتوای این کتاب.....
۲۵	فصل اول: بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات.....
۲۶	۱. بازآفرینی دولت.....
۲۹	۲. اجزای اصلاحات / بازآفرینی.....
۳۲	۳. بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات.....
۳۸	۴. خلاصه و نتیجه‌گیری.....
۴۱	فصل دوم: رویکردهای مختلف به اصلاحات عصر اطلاعات.....
۴۲	۱. گسترش اصلاحات عصر اطلاعات.....
۴۶	۲. رویکردهای مختلف اصلاحات.....
۶۷	۳. خلاصه و نتایج.....
۷۳	فصل سوم: درک موفقیت و شکست در اصلاحات عصر اطلاعات.....
۷۴	۱. ساخت الگویی از نظامهای اطلاعاتی و اصلاحات.....
۸۱	۲. درک موفقیت و شکست: شکاف ایده و واقعیت.....
۸۹	۳. مصادیق شکاف بین تصورات و واقعیات.....
۱۰۱	۴. خلاصه و نتیجه‌گیریها.....
۱۰۵	فصل چهارم: اصلاحات در عصر اطلاعات؛ کاهش ریسک شکست نظامهای اطلاعاتی.....
۱۰۶	۱. پیشینه.....
۱۰۹	۲. رفع شکاف مالی.....
۱۱۶	۳. شکاف مهارتها.....
۱۲۲	۴. شکاف انگیزه‌ها و اهداف ذی‌نفعان.....
۱۳۳	۵. تغییر در طراحی.....

۶ نتیجه: قابلیت کاربردی این روشها ۱۴۱

فصل پنجم: نظامهای اطلاعاتی با هدف بهبود مدیریت عملکرد؛ رویکردهای توسعه در ۱۴۹

۱. پیشینه ۱۵۰

۲. تجزیه و تحلیل ۱۵۸

۳. نتایج و پیشنهادها ۱۶۷

فصل ششم: خودکارسازی پیشینه کارکنان برای بهبود مدیریت منابع انسانی؛ ۱۷۳

۱. پیشینه ۱۷۴

۲. تحلیل یافته‌های مطالعه ۱۷۹

۳. نتایج و پیشنهادها ۱۸۵

فصل هفتم: ارزیابی نظامهای اطلاعاتی برای تمرکززدایی اصلاح مدیریت بهداشت در کشور ۱۹۳

۱. پیشینه ۱۹۴

۲. تحلیل طرح نظامهای اطلاعاتی ۲۰۱

۳. نتایج و پیشنهادها ۲۰۶

فصل هشتم: نرم‌افزارهای اینترنتی ایجاد فضای باز سیاسی دولت محلی؛ تناقضهای تجربه سوند ۲۱۷

۱. پیشینه ۲۱۸

۲. تجزیه و تحلیل: یافته‌های مطالعات ۲۲۳

۳. نتایج و پیشنهادها ۲۳۰

فصل نهم: توسعه و روند دموکراتیک‌سازی جامعه از طریق فناوری اطلاعات (آی‌تی)؛ ۲۳۷

۱. پیشینه ۲۳۸

۲. تجزیه و تحلیل یافته‌ها ۲۴۶

۳. نتایج و پیشنهادها ۲۵۱

فصل دهم: تأثیر فناوری اطلاعات بر کیفیت دموکراسی؛ بازآفرینی دکشتی دموکراسی؛ ۲۵۹

۱. پیشینه ۲۶۰

۲. تجزیه و تحلیل دموکراتیک‌سازی و فناوری اطلاعاتی جدید ۲۶۵

۳. نتایج و پیشنهادها ۲۷۳

فصل یازدهم: تحول پاسخ‌گویی دولتی فناوری اطلاعات؛ تأثیر قوانین جدید ایالات متحده ۲۸۵

۱. پیشینه ۲۸۶

۲. تحلیل: بررسی مؤلفه‌های دوره تحول ۲۹۷

۳. نتایج و توصیه‌ها ۳۰۶

فصل دوازدهم: قراردادهای پیمان کاری و راهبرد فناوری اطلاعات دولت؛	۳۱۳
۱. پیشینه	۳۱۴
۲. تجزیه و تحلیل: اهمیت اجرای راهبرد آی تی	۳۲۴
۳. نتایج و پیشنهادها	۳۳۰
فصل سیزدهم: نیازهای آموزشی اصلاحات عصر اطلاعاتی؛ کاستیهای آموزش فعلی	۳۳۵
۱. پیشینه	۳۳۶
۲. تجزیه و تحلیل: نیازهای آموزشی برای اصلاحات عصر اطلاعات	۳۴۲
۳. نتایج و پیشنهادها	۳۵۲
فصل چهاردهم: به کارگیری چارچوبهای بخش خصوصی در بخش بهداشت دولتی انگلستان	۳۶۱
۱. پیشینه	۳۶۲
۲. تجزیه و تحلیل: فرضیه ها و ارزیابی مشروح چارچوبهای اس آی اس پی	۳۶۶
۳. نتایج و پیشنهادها	۳۷۲
فصل پانزدهم: مهندسی مجدد سازمانهای بخش دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات	۳۸۳
۱. پیشینه	۳۸۴
۲. تجزیه و تحلیل	۳۸۹
۳. نتایج و پیشنهادها	۳۹۷
فصل شانزدهم: تجزیه و تحلیل نیازهای اطلاعاتی عملکردی استفاده از رویکردهای ...	۴۰۵
۱. پیشینه	۴۰۶
۲. تجزیه و تحلیل	۴۱۵
۳. نتیجه گیریها و پیشنهادها	۴۱۸
فصل هفدهم: استخدام و نگهداری کارکنان نظامهای اطلاعاتی در اصلاح عصر اطلاعاتی	۴۲۷
۱. پیشینه	۴۲۸
۲. تجزیه و تحلیل	۴۲۹
۳. نتیجه گیریها و پیشنهادها	۴۳۲
پیوست: راهنمای خواننده	۴۴۳

فهرست شکلهای

- شکل ۱-۲ «مثلت جاودانه» شکافهای میان کارکنان مختلف..... ۶۲
- شکل ۱-۳ نظامهای اطلاعات و الگوی اصلاح عصر اطلاعات..... ۸۰
- شکل ۲-۳ طیف کاربردهای کامپیوتر..... ۹۲
- شکل ۳-۳ کاربرد عقلانیت تحمیلی مورد لزوم..... ۹۳
- شکل ۴-۳ کاربرد عقلانیت حمایتی مورد لزوم..... ۹۴
- شکل ۱-۴ ابعاد تغییر آی تی پوسمو..... ۱۰۸
- شکل ۱-۵ محیطهای سازمانی بنگاه عمومی..... ۱۵۲
- شکل ۲-۵ سنجش عملکرد بنگاه عمومی..... ۱۵۲
- شکل ۳-۵ سازمان بنگاه مطالعه موردی..... ۱۵۹
- شکل ۱-۶ چگونه برنامههای تنظیم ساختاری پیاده سازی طرح آی تی در آفریقا اجرا می شود..... ۱۸۰
- شکل ۲-۶ منبع ارایه داده ها..... ۱۸۷
- شکل ۳-۶ دستیابی به منابع اطلاعاتی معتبر برای نظام اطلاعاتی مدیریت کارگزینی..... ۱۹۰
- شکل ۱-۷ الگوی ساختاری جدید و جریانهای اطلاعاتی بخش بهداشت اکوادور..... ۱۹۷
- شکل ۲-۷ عوامل و سطوح در طرح توسعه نهادی..... ۱۹۹
- شکل ۳-۷ ترتیبات کاری و کاربردی اصلی آی دی پی..... ۲۰۰
- شکل ۴-۷ رویدادهای واقعی و جدول زمانی فعالیت آی دی پی..... ۲۰۳
- شکل ۵-۷ جنبه های بافتاری و مدیریت پیاده سازی..... ۲۱۱
- شکل ۱-۸ ورود صفحه وب برای کارا- رودبو حوزه گوتنبورگ..... ۲۲۶
- شکل ۲-۸ ساختار کارکردی سیستم دالی (DALI)..... ۲۲۶
- شکل ۴-۱۱ تغییر مکان وظایف اصلی مسئولیت در آی تی..... ۳۰۰
- شکل ۱-۱۲ روابط دوسویه میان نظامهای اطلاعاتی و بخش عمومی..... ۳۲۱
- شکل ۱-۱۳ پیوستار کنش محاسباتی برنامه تحصیلی..... ۳۴۰
- شکل ۲-۱۳ الگوی آبخاری چرخه حیات سیستمهای اطلاعاتی..... ۳۴۸

- شکل ۱۳-۳ ایجاد دورگه‌ها برای بخش عمومی..... ۳۵۲
- شکل ۱۴-۱ روال روش شناختی سیستمهای نرم در توسعه نظامهای اطلاعاتی..... ۳۷۷
- شکل ۱۵-۱ فرصتهای آی تی در زنجیره ارزش سیاسی..... ۳۹۳
- شکل ۱۶-۱ نظام پشتیبانی اطلاعاتی بیمارستان یکپارچه (اچ آی اس اس)..... ۴۰۸
- شکل ۱۶-۲ یافته‌ها و نتایج چارچوب..... ۴۱۳

www.ketab.ir

فهرست جدولها

جدول ۱-۲	مراحل استراتژیهای مدیریت برون داده‌ای اصلاحات عصر اطلاعات.....	۶۴
جدول ۲-۲	خلاصه رهیافت‌های اصلاحات عصر اطلاعات.....	۶۷
جدول ۵-۱	مطالعه موردی شکافهای میان مفاهیم نظام اطلاعاتی و واقعیتها.....	۱۷۱
جدول ۱۱-۱	گاشماری اصول، خصلتها و سازوکارهای مسئولیت در آی‌تی.....	۲۹۸
جدول ۱-۱۳	هفت سطح (لایه) مدیریت اطلاعات.....	۳۴۴
جدول ۲-۱۳	دانش و مهارتهای فنی و غیرفنی متخصصان کامپیوتر در بخش دولتی.....	۳۴۶
جدول ۳-۱۳	چرخه حیات سیستم‌های اطلاعاتی.....	۳۴۷
جدول ۱-۱۵	گرایشهای اصلی در بخش عمومی.....	۳۸۶
جدول ۲-۱۵	موقعیت سازمانهای نیمه-دولتی و شبه مستقل در هلند و انگلستان.....	۳۸۷
جدول ۳-۱۵	فرآیند حمایت از آی‌تی در بخش دولتی.....	۳۹۱
جدول ۴-۱۵	اصلاح چالشهای کلیدی مهندسی مجدد در بخش دولتی.....	۳۹۴
جدول ۵-۱۵	مقایسه اصول بی‌پی‌آر از دیدگاه‌های عقلانی تحلیلی و بازی سیاسی.....	۳۹۵
جدول ۶-۱۵	عوامل کلیدی موفقیت در بازسازی دولت به کمک فناوری اطلاعات:.....	۴۰۱
جدول ۱-۱۶	شاخصهای تهیه شده از بررسیهای میزان رضایت بیماران.....	۴۲۲
جدول ۲-۱۶	شاخصهای عملکرد خدمات پرستاری.....	۴۲۲
جدول ۳-۱۶	شاخصهای عملکرد خدمات پرستاری.....	۴۲۳
جدول ۱-۱۷	توصیه‌های استخدام کارکنان سیستمهای اطلاعاتی بخش دولتی و	۴۴۱
جدول پ-۱	صفحه‌سراهای وب گاههای مطالعات موردی.....	۴۴۳
جدول پ-۲	صفحه‌سراهای وب گاههای مجله‌ها و روزنامه‌های مرتبط با آی‌تی.....	۴۴۴
جدول پ-۳	وب گاههای مرتبط با راهبردهای دولت وصل-خط.....	۴۴۵

جدول پ-۴ پیوندگاههای مرتبط با راهبردهای دولت و صل- خط..... ۴۴۶

جدول پ-۵ بخشهای مباحث این کتاب..... ۴۴۷

www.ketab.ir

یادداشت ویراستار

کتاب بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات؛ کنش بین‌المللی برای اصلاح آی‌سی-محور بخش دولتی (۲۰۰۱) تأثیر توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات (آی‌سی‌تی) را بر سیاست و حکومت امروز بررسی می‌کند. روشن است که چنین کتابی _ در حد خود _ اثری تخصصی در حوزه آی‌سی‌تی و علوم اجتماعی به شمار می‌رود. از همین رو، به دلیل نوپایی این حوزه تخصصی، و گستردگی و تکثر دانش-واژه‌های (اصطلاحات) آن در زبان فارسی، پدیده فزونی سرعت خلق واژه‌های تخصصی جدید این حوزه بر توان و سرعت ارائه برابرنهاد فارسی، دشواریهایی را موجب شده است. زیرا جامعه فارسی‌زبانان هنوز نتوانسته‌اند برای خیل شگفت‌آور واژه‌های رایانه‌ای، معادلهایی ارائه کنند. با توجه به این وضعیت و روشهایی که در ویراستاری این کتاب به کار گرفته شده است توضیح برخی از جنبه‌های ویرایش برای خوانندگان کتاب ضروری می‌نماید.

۱. در این کتاب و دیگر کتابهای حوزه تخصصی آی‌سی‌تی _ همان‌گونه که در بند پیشین گفته شد _ فراوانی دانش-واژه‌ها و به‌کارگیری حروف آغازین (initials) و سرواژه‌های (acronyms) علمی-تخصصی، در کار ترجمه و ویرایش آن دشواریهایی را می‌آفریند. تمهید راه‌حلی برای مشکل دانش-واژه‌هایی که معادل فارسی ندارند و می‌بایست آوانوشت فارسی آنها عیناً ضبط شود مهمترین چالش این کتاب و کتابهای مانند این است. زیرا در صورتی که برای اصطلاحات و کوتاه‌نوشتها معادلها و آوانوشتهای مناسب فارسی برگزیده نشود خواننده با انبوهی از دانش-

واژه‌ها و کوتاه‌نوشت‌های لاتین در متن کتاب فارسی روبرو می‌شود که هم گیج‌کننده است و هم ابهام‌آفرین.

البته در وضعیت فعلی که به سبب تازگی دانش و فناوری کامپیوتر و حوزه‌های وابسته بدان، جامعه فارسی‌زبانان نتوانسته‌اند - و شاید در زمان اندک منطقی هم نباشد - گره این مشکل را بگشایند. برخی از متخصصان موضوعی حوزه آی‌تی‌سی و نیز ویراستاران راه‌حلهایی ارائه داده‌اند. ویراستار این اثر با ترکیب این دیدگاه‌ها به روشهای استاندارد (رسمی و غیررسمی) زیر دست یافته و در کتاب حاضر به کار بسته است:

الف. برای دانش - واژه‌های حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات دو راهبرد را در پیش گرفته‌ایم. اول آن دسته از اصطلاحاتی است که برابرنهاد معنایی فارسی پرسامدی ندارند ولی برابرنهاد آوایی فارسی (آوانوشت فارسی) پرسامدی در متون و زبان تخصصی داشته‌اند و در زبان معیار نیز رواج عام یافته است. در این موارد، با ارائه و معرفی برابرنهاد معنایی فارسی، همان معادل آوایی فارسی استفاده شده است. به‌طور مثال با این که برای واژه computer فرهنگستان زبان و ادب فارسی معادل معنایی فارسی «رایانه» را پیشنهاد کرده است اما چون هنوز در زبان معیار فنی - علمی و افواه مردم فارسی‌زبان، معادل آوانوشت فارسی آن، یعنی «کامپیوتر» با بسامد بیشتری به کار می‌رود همین معادل به کار رفته است. اگرچه ممکن است در برخی از بخشهای کتاب معادل معنایی فارسی کم‌بسامد نیز - برای رواج و آشنایی خواننده - به کار رفته باشد. دوم، آن دسته از دانش - واژه‌هایی است که معادل فارسی پرسامدی نداشته‌اند، اما در زبان علمی - تخصصی معیار چند معادل معنایی فارسی برای آنها به کار می‌رود. معیار انتخاب معادل معنایی، پرسامدی این دانش - واژه‌ها بوده است. در انتخاب معادل چنین دانش - واژه‌هایی بیش از همه از کتاب *واژه‌نامه کامپیوتر/انگلیسی - فارسی*^۱ (ویراست دوم، ۱۳۸۳) تدوین و نگارش محمد رضا محمدی‌فر استفاده شده است. در صورتی که برای دانش - واژه مورد نظر در این واژه‌نامه معادلی ارائه نشده بود به واژه‌نامه‌ها و فرهنگهای دیگر مراجعه می‌شد یا این که ویراستار معادل معنایی مناسبی برای آن می‌ساخت.

ب. کوتاه‌نوشت‌های (حروف آغازین و سرواژه‌ها) آی‌سی‌تی بر پایه استانداردهایی که میرشمس‌الدین ادیب‌سلطانی در کتاب راهنمای آماده‌ساختن کتاب (ویراست سوم، ۱۳۸۱) و ماندانا صدیق‌بهرزادی در کتاب شیوه‌نامه ضبط اعلام انگلیسی در فارسی (۱۳۷۵) - که استاندارد

۱. محمدی‌فر، محمد رضا، (۱۳۸۳). *واژه‌نامه کامپیوتر انگلیسی - فارسی*، ویراست دوم، تهران، فرهنگ معاصر.

کتابخانه ملی ایران نیز است _ و همان کتاب پیش گفته واژه‌نامه کامپیوتر انگلیسی- فارسی ارائه کرده‌اند از نظر نگارش ساماندهی شده‌اند. در نخستین جایی از کتاب که این کوتاه‌نوشتها می‌آیند معادل کامل معنایی فارسی و نیز معادل کامل و کوتاه‌نوشت فارسی در متن پانویست به‌عنوان ارجاع اطلاعاتی به خواننده ارائه می‌گردد.

ج. ضبط فارسی اسامی خاص اشخاص و سازمانهای لاتین تا جایی که امکان داشته است بر مبنای کتاب و استاندارد پذیرفته شده شیوه‌نامه ضبط اعلام انگلیسی در فارسی، فهرست مستند اسامی مشاهیر و مؤلفان (کتابخانه ملی ایران) و واژه‌نامه کامپیوتر انگلیسی- فارسی انتخاب شده است.

۲. در این مجموعه شیوه استاندارد به منابع و مراجع، استناددهی درون- متنی است، یعنی این که مشخصات کتابشناختی منابع هر فصل در متن و داخل پرانتز ارائه شده است. بنابراین، در مجموع سه نوع ارجاع در فصلهای این مجموعه به کار رفته است:

۱) ارجاع به پانویست با شماره‌های پیاپی فارسی در درون متن که معمولاً به معادل لاتین اصطلاحات و اعلام (نامهای خاص) یا ارجاعات اطلاعاتی اشاره دارد؛

۲) ارجاع دورون- متنی به منابع کتاب که در درون متن صورت گرفته است. خواننده می‌تواند برای دستیابی به مشخصات کامل کتابشناختی به فهرست منابع آخر هر فصل مراجعه کند که به شیوه الفبایی حرف- به - حرف تنظیم شده است.

۳. پس از فهرست مطالب و پیش از شروع متن، فهرست شکلها و جدولها قرار گرفته است. خوانندگان برای بازیابی اطلاعات مورد نیاز _ که در قالب شکلها و جدولها در مقاله‌ها آمده است _ می‌توانند از این فهرستها استفاده کنند. شیوه شماره‌گذاری این شکلها و جدولها بدین ترتیب است که ابتدا شماره فصل و سپس شماره پیاپی شکلها و جدولها آمده است، به‌طور مثال شکل ۳-۴ اشاره به این دارد که این شکل در فصل چهار قرار دارد و سومین شکل فصل است.

پیش‌گفتار

موضوع تغییر و تحول در ساختار اداری دولتها دغدغه دائمی دهه‌های اخیر بوده است، بخصوص از آن رو که توسعه زندگی شهری، رشد اقتصادی و صنعتی، گسترش دیوانسالاری و حوزه نفوذ حاکمیت، نیاز به برقراری یک سازمان و ساز و کار مناسب با هر دوران را برجسته‌تر می‌کند و بدین جهت دولتها تلاش دارند افزون بر بکارگیری الگوها و مدل‌های بهتر، تغییرات لازم را نیز بصورت نظام یافته در سازمان‌های مرتبط اعمال کنند. مسایل عمده مورد توجه که ضرورت اصلاح را بیشتر می‌کرده‌اند عبارتند از:

درون داده‌ها: در برخی کشورها مشاهده می‌شد بخش دولتی، سهم کلانی از هزینه‌های عمومی را به خود اختصاص می‌دهد، ادامه این وضعیت از حیث مبلغ تخصیص یافته و یا نرخ رشد آن امکان‌پذیر نبود.

فرآیندها: نمونه‌های اسراف، تأخیر، سوء مدیریت و فساد بخش دولتی که نهایتاً منجر به ناکارایی در جریان مصرف بودجه عمومی برای ارائه خدمات به شهروندان می‌شد موجب بروز نگرانی‌هایی شد. به ویژه، گاهی اوقات مشاهده می‌شد خدمت‌گزاران دولتی تصمیماتی در جهت خلاف منافع مردم می‌گیرند، مردمی که کارکنان دولت علی‌القاعده باید در خدمت آنها باشند. بروز چنین رفتاری از سوی خدمت‌گزاران دولت نشانگر اشکال چند-سویه‌ای در نظام بود؛ اولاً تمرکزگرایی، که باعث می‌شد تصمیم‌گیرندگان از مرکز ثقل اطلاعات و اقدامات ناشی از آن اطلاعات دور باشند؛ و ثانیاً، عدم پاسخ‌گویی، که باعث می‌شد تصمیم‌گیرندگان از افرادی که تصمیمات بر آنها تأثیرگذار است و در خارج سازمان قرار دارند دور باشند.

برون داده‌ها: نهایتاً، مشکلاتی نیز درباره نتایج و ستانده‌ها احساس می‌شد. در برخی کشورها نگرانی‌هایی در سطح وسیع وجود داشت مبنی بر این که بخش دولتی خدمات را آنچنان که شایسته است، ارائه نمی‌دهد، از دفاع و امنیت ملی گرفته تا حمایت از بخش‌های کشاورزی و صنعت، آموزش و پرورش، مسکن، بهداشت، رفاه اجتماعی و صدها مسئولیت دیگر وضعیت چنین بود. این مسئله به نوبه خود، برون‌داده‌های فعالیت‌های بخش دولتی در بعد اجتماعی را در سطحی گسترده‌تر تحت‌الشعاع قرار می‌داد و کمرنگ می‌کرد.

مشکلات در بخش دولتی در دو بعد مختلف مورد توجه بودند، یکی اصل وظایف و فعالیت‌های بخش دولتی (نقش بخش دولتی) و دیگر، نحوه انجام آنها (سازماندهی و مدیریت بخش دولتی). انجام این فرآیند و مدیریت آن، یعنی تغییرات و مدیریت تغییرات مسئله استراتژیک نظام‌های اداری-اجرایی بوده و هست و در هر دوره‌ای تحقیقات و کتب متعددی در

این رابطه تدوین و عرضه شده است. از مهمترین عوامل اثرگذار در تغییرات، تحول فناوری‌ها و خصوص فناوری ارتباطات و اطلاعات بوده است. این تغییرات بسیار اساسی که گاه بنیادی نیز بوده با استفاده از مفهوم بازآفرینی بجای اصلاحات بیانگر عمق این حرکت می‌باشد. بازآفرینی دولت، از دهه هفتاد میلادی تاکنون مضمون چندین کتاب، مقاله و گزارش علمی موجود است، ولی کتاب حاضر حاوی رویکرد متفاوتی است.

امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات عامل مهم و دگرگون ساز کلیه مناسبات اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی گردیده و بر این اساس ساختار و سازوکار حاکمیت‌ها از دو بُعد افقی و عمودی تحت تأثیر قرار می‌گیرد. در بعد عمودی کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات و اتوماسیون فعالیت‌ها بطور همزمان، موجب گستردگی و تعمیق اقدامات اداری و تقلیل زمان و هزینه برای حصول نتیجه و ارائه خدمات به کاربران می‌شود، در نتیجه ارتفاع عمودی ساختارها را کم می‌کند (تقلیل بوروکراسی) و از سویی در بعد افقی به دلیل تحولات پیرامونی سایر بخش‌ها، دامنه و نحوه دخالت دولت در قلمروها را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. مسایل آزاد سازی و واگذاری اجراها در عمیق‌ترین سطوح اقتصادی، اجتماعی و اجرایی به بخش‌های غیر دولتی پیامد این تطور و تحول است که امکان همزمان کنترل و نظارت دولت در پیگیری سیاست‌ها را تا عمیق‌ترین لایه‌های جامعه فراهم می‌کند. افزایش کارایی، تمرکززدایی، افزایش پاسخگویی، بهبود مدیریت منابع و بازارگرایی از نتایج کلی و مورد انتظار این تحول است.

وجود این ابعاد بسیار مهم باعث توجه گسترده همه دولت‌ها در کاربرد وسیع فناوری اطلاعات و ارتباطات در نظام اداری شده و همین امر، تجربه‌های متعدد و متنوعی از شکست و موفقیت و اجرای پرهزینه یا نتایج اقتصادی خوب را به همراه داشته است. شناخت و دریافت این تجارب برای ما نیز ذیقیمت است.

این کتاب برای کلیه مدیران، بخش دولتی و غیردولتی، متخصصین شرکت‌های مشاور، اساتید، دانشجویان و کاربران این قلمرو مناسب خواهد بود. اگرچه بنیان نظریه آن یکی از مکاتب مدیریتی نوین می‌باشد و قطعاً رویکردهای دیگر نیز در توجه به این مسایل وجود دارد. امید است با یاری خداوند مطالعه این کتاب برای تمامی خوانندگان و بویژه تصمیم‌گیران اجرایی کشور مفید باشد.

نصرالله جهانگرد

دبیر شورای عالی اطلاع‌رسانی