

بنام خداوند جان و خرد

دولت الکترونیک

جهان و ایران

مولفان

مغز افیم طالبی

زهراد خوش

فهرست نویسی فیفا

- سرشناسه : فهم طالبی، صفرا، ۱۳۵۳ -
- عنوان و نام پدیدآوران : دولت الکترونیک در جهان و ایران / مولفان صفرا فهم طالبی، زهرا درخشش.
- مشخصات نشر : تهران، رشد فرهنگ، ۱۳۹۵.
- مشخصات ظاهری : ۱۱۹ ص.
- شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۷۴۳۰-۷۹-۸
- وضعیت فهرست نویسی : فیفا
- یادداشت : کتابنامه: ص. ۱۱۵.
- موضوع : اینترنت در علوم اداری Internet in public administration
- موضوع : اینترنت در علوم اداری - ایران Internet in public administration- Iran
- موضوع : اطلاع رسانی الکترونیکی دولتی Electronic government information
- موضوع : اطلاع رسانی الکترونیکی دولتی - ایران Electronic government information- Iran
- شناسه افزوده : نقش، زهرا، ۱۳۶۲ -
- رده بندی کنگره : JF ۱۵۲۵/د۲ف۹ ۱۳۹۵
- رده بندی دیویی : ۳۵۲/۳۸۰۲۸۱
- شماره کتابشناسی ملی : ۳۱۴۹۱۶
- نام کتاب: دولت الکترونیک در جهان و ایران
- مولفان: صفرا فهم طالبی، زهرا درخشش
- ناشر: رشد فرهنگ
- طراح جلد: مینا صفری
- صفحه آرای: انتشارات رشد فرهنگ
- لیتوگرافی، چاپ و صحافی: واصف
- نوبت چاپ: اول - تابستان ۱۳۹۵
- تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه
- قیمت: ۱۱۰۰۰ ریال



انتشارات رشد فرهنگ

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۷۴۳۰-۷۹-۸

ISBN: 978-600-7430-79-8

آدرس انتشارات: تهران، خیابان مرتضوی، بعد از تقاطع جیحون، پلاک ۷۰۶

تلفن: ۶۶۸۹۰۹۷۶-۷

Email: Roshdefarhang@yahoo.com

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۹	پیشگفتار
۱۱	مقدمه

فصل اول: تعاریف و تاریخچه دولت الکترونیک

۱۴	دولت الکترونیک
۱۴	تعاریف دولت الکترونیک
۲۰	دولت الکترونیک از آغاز اتوماسیون تا کنون

فصل دوم: ضرورت شکل گیری دولت الکترونیک

۲۴	ضرورت شکل گیری دولت الکترونیک
۲۴	بحران اعتماد به دولت
۲۵	انتظارات شهروندان از کارآمدی دولت
۲۶	صرفه جوی در هزینه ها
۲۶	نقش فناوری اطلاعات در بخش دولتی
۲۷	پیشرفت بخش خصوصی در کاربردهای تجارت الکترونیکی
۲۹	ضرورت تداوم اصلاحات بخش عمومی
۳۰	حکومت داری خوب
۳۳	جمع بندی

فصل سوم: اهداف و مزایای ایجاد دولت الکترونیک

۳۶	اهداف دولت الکترونیک
۳۸	آثار و مزایای دولت الکترونیک
۳۹	آثار و مزایای سیاسی
۳۹	آثار و مزایای حقوقی
۳۹	ارتقای کیفیت خدمات
۴۰	کارایی و کاهش هزینه ها
۴۰	اثربخشی فزاینده خط مشی ها
۴۰	شفافیت و مشارکت فعالانه مردم
۴۱	مزایای فنی
۴۱	مزایای سازمانی
۴۱	آثار مثبت زیست محیطی

توسعه اقتصادی.....	۴۲
--------------------	----

فصل چهارم: چالشهای آینده فراروی دولت الکترونیک

چالشهای دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه.....	۴۴
گسترده‌گی و پیچیدگی عملیات دولت.....	۴۶
شکاف دیجیتالی.....	۴۶
ترویج طرح شهروند محوری.....	۴۹
مسائل امنیتی و خصوصی.....	۵۱
توسعه زیرساختها.....	۵۳
جمع‌بندی.....	۵۴

فصل پنجم: مدل‌های ارتباطات در دولت الکترونیک

مدل‌های ارتباط در دولت الکترونیک.....	۶۰
---------------------------------------	----

فصل ششم: الگوهای استقرار دولت الکترونیک

مقدمه.....	۶۶
مدل سازمان ملل.....	۶۶
مدل لاینه - لی.....	۶۸
انتخاب الگوی مناسب.....	۷۱

فصل هفتم: توسعه دولت الکترونیک در جهان

نگاهی کوتاه به پیشرفت ملی دولت الکترونیک.....	۷۴
مقایسه‌های منطقه‌ای در توسعه دولت الکترونیک.....	۷۵
تجارب جهانی.....	۷۷
ایالات متحده آمریکا.....	۷۸
ژاپن.....	۸۰
کانادا.....	۸۲
انگلستان.....	۸۵
مالزی.....	۸۷
هند.....	۸۹
بحرین.....	۹۲
بنگلادش.....	۹۴

مقایسه کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه در پیاده‌سازی دولت الکترونیک.....	۹۵
---	----

فصل هشتم: دولت الکترونیک در ایران

مقدمه.....	۹۸
تاریخچه دولت الکترونیک در ایران.....	۹۸
وضعیت دولت الکترونیک در ایران.....	۱۰۰

۱۰۴.....	خدمات الکترونیکی در کشور.....
۱۰۴.....	ارزیابی وضعیت خدمات الکترونیکی کشور.....
۱۰۶.....	عرضه خدمات دولت الکترونیک در کشور.....
۱۱۰.....	چالشها و موانع توسعه دولت الکترونیک در ایران.....
۱۱۰.....	چالشهای توسعه تقاضای فناوری اطلاعات و ارتباطات.....
۱۱۵.....	فهرست منابع.....

پیشگفتار

انسان با ورود به قرن بیست و یکم با چالشها و نگرانیهایی همچون بحرانهای زیست محیطی، گرسنگی و سوءتغذیه و خشکسالی روبرو بوده است و تاکنون هیچ یک از برنامه‌های قرن بیستم نتوانسته تاثیر قاطعی در رفع این مشکلات داشته باشد. امروزه بسیاری از صاحب‌نظران به این نتیجه رسیده‌اند که استفاده از تکنولوژی اطلاعاتی می‌تواند در مواجهه با این چالشها نقش اساسی داشته باشد. یکی از جلوه‌های اصلی کاربرد فناوریهای نوین اطلاعاتی و ارتباطاتی مورد توجه دولتها، مفهوم دولت الکترونیک است. دولت مزایای مهمی برای شهروندان، مشاغل و دولتها در سرتاسر جهان به وجود آورده است؛ الکترونیک اگرچه این فناوری هنوز دوره نوجوانی خود را طی می‌کند ولی قابلیت ای انعطاف‌پذیر اینترنت شامل پتانسیل بالای آن برای کاستن فوق‌العاده هزینه‌ها، افزایش سود، گسترش موارد قابل دسترسی و از بین بردن فاصله‌ها است. دولت الکترونیک در حقیقت روش کلیدی برای دستیابی به بسیاری از اهداف مذکور است. مزایای فراوان حاصل از تحقق ایده دولت الکترونیک بسیاری از دولتها را بر آن داشته است تا با سرمایه‌گذاریهای کلان در زمینه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، به سمت تحقق اندیشه دولت الکترونیک حرکت نمایند. دولت الکترونیک به خودی خود هدف نیست بلکه مابری است به سوی نوسازی دولت که موفقیت آن را برای برآورد نیازهای مردم در عصر دیجیتال تضمین می‌کند. در این کتاب تلاش شده است مفاهیم، اهمیت و ضرورت ایجاد دولت الکترونیک و موقعیت کنونی دولت الکترونیک در جهان و به طور مختصر در ایران ارایه شود.

فصل اول کتاب حاوی مفاهیم، تعاریف کاملی از دولت الکترونیک و تاریخچه می‌باشد. در فصل دوم ضرورت شکل‌گیری دولت الکترونیک از جنبه‌های فنی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی مورد بررسی قرار می‌گیرد. فصل سوم به طور مختصر اهداف و مزایای دولت الکترونیک را در دو قسمت بیان می‌شود. در فصل چهارم چالشهای فراروی دولت الکترونیک از جمله مشکلات حرکت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه، شکاف دیجیتالی، انگیزه پایین بخش دولتی، عوامل سازمانی، فرهنگی و امنیتی، مشکلات مربوط به زیر ساختها و طرح شهروند محوری توضیح داده شده است. فصل پنجم شامل مدلهای ارتباطات در دولت الکترونیک می‌باشد. فصل ششم از میان الگوهای مختلف استقرار دولت الکترونیک دو مدل مهم لاینه-لی و سازمان ملل توضیح داده می‌شود و همچنین اهمیت انتخاب الگوی مناسب در استقرار دولت الکترونیک با توجه به فرهنگ کشورهای مختلف مورد بررسی قرار می‌گیرد. فصل هفتم نگاهی جهانی به توسعه

دولت الکترونیک دارد. با توجه به اهمیت موضوع دولت الکترونیک در جهان، در این فصل گزارش مختصری از پیشرفت ملی دولت الکترونیک در جهان ارائه می‌شود و میزان پیشرفت این هدف را در قاره‌ها و مناطق مختلف مقایسه می‌کنیم. استفاده از تجارب کشورهای دیگر یکی از راههای موفقیت در استقرار دولت الکترونیک است به این منظور در این فصل رویکرد کشورهای امریکا، ژاپن، کانادا، انگلستان، مالزی، هند، بحرین، بنگلادش مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد و در آخر تفاوت پیشرفت دولت الکترونیک در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه بیان می‌شود. فصل هشتم به مرور پیشینه و وضعیت دولت الکترونیک در ایران و ارزیابی خاست و همچنین موانع و چالشهایی که در ایران در راه توسعه این مهم وجود دارد مطرح شده است.

مخاطبین این کتاب دانش‌جویان رشته مدیریت به ویژه مدیریت فناوری اطلاعات و مدیریت دولتی و کلیه علاقه‌مندان به موضوع دولت الکترونیک هستند. به طور حتم این کتاب خالی از نقص و خطا نیست و نویسندگان با کمال اشتیاق منتظر دیدگاهها و پیشنهادات و انتقادات خوانندگان عزیز برای بهبود کتاب حاضر هستند.

صغرا فهیم طالبی و زهرا درخشش

انقلاب صنعتی، گذر از نظام فئودالی به نظام صنعتی را موجب گردید. اکنون انقلاب دیگری در جریان می‌باشد و آن، گذر از جامعه صنعتی به جامعه اطلاعاتی یا شبکه‌ها^۱ است. علیرغم تأثیرات عظیم هر دو انقلاب، تفاوت‌های مهمی نیز میان آنها مشاهده می‌گردد. انقلاب صنعتی چندین قرن به طول انجامید، حال آنکه انقلاب «فناوری اطلاعات و ارتباطات» (ICT)^۲ می‌تواند تنها در چند دهه به نتیجه برسد. علاوه بر آن، انقلاب صنعتی، فناوری را به ارمغان آورد که امکانات فیزیکی از قبیل توان و انرژی را افزایش می‌داد، اما نتیجه انقلاب ICT تقویت قابلیت‌های فکری از قبیل اطلاعات، ارتباطات و دانش است.

در انقلاب فناوری اطلاعات هر روز دامنه گسترده‌تری به خود می‌گیرد، مرزهای بیشتری را در می‌نوردد و با ایجاد جوی جدید در اطراف سازمانها، تعامل سنتی سازمان و محیط را کمرنگ می‌کند. تجارت الکترونیک^۳، بانکداری الکترونیک، دیپلماسی الکترونیک، اقتصاد دیجیتال و ... از جمله عرصه‌های جدیدی هستند که این جوی جدید در محیط سازمانها است که نمودهای عینی آن تا حدی پدیدار گشته و به زودی نمودهای واقعی آن جایگزین ساختارهای سنتی خواهد شد و بنیان تعاملات جدیدی^۴ را رقم خواهد زد (یعقوبی، ۱۳۸۵). دولت الکترونیکی^۵ شیوه‌ای برای دولت‌ها برای استفاده از فناوری اطلاعات است. استفاده مناسب بخش عمومی و دولت از فناوریهای جدید، خصوصاً در قالب طرح‌های نوآورانه و فراگیر دولت الکترونیک، می‌تواند روابط میان دولت با شهروندان را بهبود بخشد. دولت الکترونیک فرصتی برای تعاملات بهتر میان دولت و مردم از یک سو و سازمانها و بخشهای خصوصی از سوی دیگر است. مزایای بسیاری بر تحقق دولت الکترونیک مترتب است. تبادل سریع آسان داده‌ها و اطلاعات، دسترسی مستقیم و سریع شهروندان به اطلاعات مورد نیاز، صرفه‌جویی در انرژی، زمان، منابع و هزینه‌ها، افزایش کارایی^۶ و بهره‌وری، آثار مثبت زیست‌محیطی، بهبود پاسخگویی به شهروندان، افزایش شفافیت^۷ فعالیت‌های دولت و در نتیجه کاهش فساد اداری، ساده‌سازی فرایندهای دولتی و کاهش بوروکراسی از اهم این مزایا به شمار می‌آید.

1. Network

2. Information & Communication Technology (ICT).

3. Electronic commerce (E-commerce)

4. Electronic Government (E-Government)

5. Effectiveness

6. Transparency

لذا در دولت نیز صرف بهبود سازمان دولتی به شکل موجود آن و ارتقای روابط دولت و شهروندان هر قدر هم مهم به نظر برسد در جامعه پویای امروزی، کافی نخواهد بود. چنانچه دولت محدود به این امر شود با بحرانی جدی روبرو شده و از ایفای نقش باز می‌ماند. دولت به ناچار می‌بایست هوشیار بوده و پیوسته تأثیر تحولات جدید را بر عملکرد و سازماندهی خود مورد بررسی قرار دهد و این امر تنها زمانی ممکن خواهد شد که از ساختاری بسیار انعطاف‌پذیر برخوردار بوده و با تغییر و تحولات موجود خود را سازگار نماید (دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۴). قرار گرفتن راهبرد^۱ استقرار دولت الکترونیک در دستور کار مدیریت دولتی در سطح ملی از پاسخی به چالشهای فضای دیجیتالی است.

برخلاف رویکردی که بسیاری از کشورهای در حال توسعه و به ویژه خاورمیانه مشاهده می‌شود، دولت الکترونیک رفا ارایه رایانه به مقامات و کارمندان، اتوماتیک کردن رویه‌های عملی قدیمی با صرفاً ارائه تکنیک اطلاعات نهادها و وزارتخانه‌ها یا ایجاد وبسایت‌های وزارتخانه‌ای نیست، بلکه عبارت از تحول کردن دولت و فرایند کشورداری از طریق قابل دسترس، کارآمدتر و پاسخگوتر کردن آن و ارایه اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر نهادهای اجتماعی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات.

دولت الکترونیک بیانگر کارکردهایی همچون پاسخگویی، عدم تمرکز، شفافیت، کارایی، اثر-بخشی^۲، خدمت‌رسانی^۳ به موقع و دسترسی سریع و آسان، به اطلاعات است (قلی‌پور و پیران-نژاد، ۱۳۸۷).

فعالیتها و اقدامات دولتی در رابطه با پیاده‌سازی دولت الکترونیک در چند سال گذشته در بیشتر کشورهای جهان با سرعت و جدیت روزافزونی همراه بوده است. اگر چه این پدیده هنوز با مشکلات فراوانی روبرو است و تا تحقق کامل راه درازی در پیش است ولی از آنجاکه طرح ایجاد دولت الکترونیک در کشور ما نیز پیگیری می‌شود و به صورت یک راه‌محورهای اساسی برنامه‌های توسعه در آمده است، بررسی برخی قابلیت‌های این پدیده جدید ضروری به نظر می‌رسد.

-
1. strategies
 2. Efficiency
 3. service