

۳۱۲۴۱۴۱

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تأثيرات دولت الكترونيك

(عوامل انسانی، سازمانی و زیرساختی)

www.ketab.ir

سرشناسه	شریفیان، داود، ۱۳۵۰ -
عنوان و نام پدیدآور	تأثیرات دولت الکترونیک (عوامل انسانی، سازمانی و زیرساختی)/ نویسنده داود شریفیان.
مشخصات نشر	تهران: سیمای قلم، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	۳۹۴ ص.: جدول، نمودار.
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۹۶۷۲۴-۶-۴ : ۷۲۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	ص.ع. به انگلیسی: Davood Sharifian. The effects of E- government infrastructural factors & (Human, organizational)
یادداشت	کتابنامه: ص. [۳۶۵] - ۳۸۱.
موضوع	اطلاع رسانی الکترونیکی دولتی -- ایران -- نمونه پژوهی
موضوع	Electronic government information -- Iran -- Case studies
موضوع	تکنولوژی اطلاعات -- ایران -- سیاست دولت -- نمونه پژوهی
موضوع	Information technology -- Government policy -- Iran -- Case studies
موضوع	اینترنت در مدیریت دولتی -- ایران -- نمونه پژوهی
موضوع	Internet in public administration -- Iran -- Case studies
رده بندی کنگره	۳۸۰.۹۲
رده بندی دیویی	۱۵۲.۴۲
شماره کتابشناسی ملی	۶۲۳۳۴۳

نویسنده: دکتر داود شریفیان

عنوان کتاب: تأثیرات دولت الکترونیک (عوامل انسانی، سازمانی و زیرساختی)

محل نشر: تهران

ناشر: انتشارات سیمای قلم

تاریخ انتشار: تیر ۱۳۹۹

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۶۷۲۴-۶-۴

چاپ اول: ۱۳۹۹

تعداد صفحات: ۳۹۴ صفحه

قیمت: ۷۲۰۰۰ تومان

آدرس: تهران، میدان انقلاب اسلامی، ابتدای خیابان آزادی، کوچه جنتی، پلاک ۳۶، واحد ۴

تلفن: ۶۶۴۹۲۷۵

(کلیه حقوق چاپ برای ناشر محفوظ است).

Printed in Iran

www.simayeghalam.com

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۱۷
فصل اول: کلیات پژوهش.....	۱۹
۱-۱- مقدمه.....	۲۱
۲-۱- بیان مسئله.....	۲۳
۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش.....	۲۹
۴-۱- اهداف پژوهش.....	۳۱
۱-۴-۱- هدف اصلی.....	۳۱
۲-۴-۱- اهداف فرعی.....	۳۱
۵-۱- سؤالات پژوهش.....	۳۲
۶-۱- فرضیه‌های پژوهش.....	۳۲
۷-۱- تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها.....	۳۲
۱-۷-۱- دولت الکترونیک.....	۳۲
۲-۷-۱- سیستم اطلاعاتی.....	۳۳
۸-۱- جنبه جدید بودن و نوآوری پژوهش.....	۳۵
فصل دوم: مروری بر ادبیات و پیشینه پژوهش.....	۳۷
۱-۲- مقدمه.....	۳۹
۲-۲- مبانی نظری.....	۴۰
۱-۲-۲- بخش اول: مرور تاریخی و تطبیقی.....	۴۰
۱-۲-۲-۱- تاریخچه دولت الکترونیک در جهان.....	۴۰
۲-۲-۲-۱- دولت الکترونیک در آمریکا.....	۴۲
۳-۲-۲-۱- دولت الکترونیک در کره جنوبی.....	۴۳
۴-۲-۲-۱- دولت الکترونیک در انگلستان.....	۴۵
۵-۲-۲-۱- دولت الکترونیک در استرالیا.....	۴۷

۴۸	۲-۲-۲- تاریخچه دولت الکترونیک در ایران
۵۰	۲-۲-۱- اسناد بالادستی دولت الکترونیک در ایران
۵۰	۲-۲-۲- طرح تکفا
۵۰	۲-۲-۳- طرح تحقق دولت الکترونیک
۵۱	۲-۲-۴- سند راهبرد ملی توسعه دولت الکترونیک جمهوری اسلامی ایران
۵۱	۲-۲-۵- سند برنامه ریزی جامع دولت الکترونیک
۵۱	۲-۲-۶- سند فرابخشی (ویژه) بهینه سازی تشکیلات دولت و ایجاد دولت الکترونیکی
۵۲	۲-۲-۷- سند جامع دولت الکترونیکی
۵۴	۲-۲-۸- قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور
۵۷	۲-۲-۹- آیین نامه احراز صلاحیت و رتبه بندی شرکت های انفورماتیک
۵۸	۲-۲-۱۰- مصوبه شورای عالی فناوری اطلاعات ۱۳۹۲
۵۹	۲-۲-۱۱- رویه شورای عالی اداری ۱۳۹۳
۵۹	۲-۲-۱۲- سند چشم انداز بیست ساله ایران از نگاه دولت الکترونیک
۵۹	۲-۲-۱۳- تصویب نامه هیئت وزیران در سال های ۱۳۹۶ و ۱۳۹۷
۶۰	۲-۲-۱۴- بخش های پشتیبانی خدمات دولت الکترونیکی در ایران
۶۳	۲-۲-۳- وضعیت ایران در پیاده سازی دولت الکترونیک و رتبه بندی جهانی سازمان ملل
۶۸	۲-۲-۴- جمع بندی
۶۹	۲-۲-۳- بخش دوم: مرور مفهومی
۶۹	۲-۳-۱- کلیات دولت الکترونیک
۶۹	۲-۳-۱-۱- مفهوم دولت
۷۰	۲-۳-۱-۲- دولت الکترونیک
۷۲	۲-۳-۱-۳- مؤلفه ها، تعاملات و نمادهای دولت الکترونیک
۷۷	۲-۳-۱-۴- سیر تکاملی مدل های دولت الکترونیک
۷۸	۲-۳-۱-۵- معماری دولت الکترونیک
۸۰	۲-۳-۱-۶- ویژگی های دولت الکترونیک
۸۱	۲-۳-۱-۷- پیش نیازهای ایجاد دولت الکترونیک
۸۱	۲-۳-۱-۸- دلایل شکل گیری دولت الکترونیک
۸۳	۲-۳-۱-۹- اهداف دولت الکترونیک
۸۳	۲-۳-۱-۱۰- مزایای دولت الکترونیک
۸۶	۲-۳-۱-۱۱- خدمات دولت الکترونیک
۸۹	۲-۳-۱-۱۲- مفهوم شناسی خدمات دولت الکترونیک
۹۴	۲-۳-۱-۱۳- راه کارهای بهبود خدمات الکترونیک
۹۶	۲-۳-۲- شبکه دولت

- ۳-۳-۲- کلیات فناوری اطلاعات..... ۹۶
- ۳-۳-۱- فناوری اطلاعات و اینترنت..... ۹۶
- ۳-۳-۲- مفهوم بنیادی اطلاعات..... ۹۸
- ۳-۳-۳- فلسفه اطلاعات..... ۱۰۰
- ۳-۳-۴- رابطه اطلاعات و دانش..... ۱۰۱
- ۳-۳-۵- فناوری اطلاعات؛ تسهیل گر ظهور عصر اطلاعات..... ۱۰۳
- ۳-۳-۴- رابطه دولت الکترونیک و فناوری اطلاعات..... ۱۰۴
- ۳-۴-۱- استفاده از فناوری اطلاعات در اداره امور دولتی..... ۱۰۴
- ۳-۴-۲- دولت الکترونیک و نقش آن در تحقق جامعه اطلاعاتی..... ۱۰۵
- ۳-۴-۲- توانمندسازی سیاست‌ها و خدمات یکپارچه تبادل داده در دولت الکترونیک..... ۱۰۷
- ۳-۲-۱- جمع‌بندی..... ۱۰۹
- ۴-۲- بخش دوم: مروری بر فصل..... ۱۱۰
- ۴-۲-۱- الگومای اسفرار مرحله‌ای دولت الکترونیک..... ۱۱۰
- ۴-۲-۱-۱- مدل دیدن..... ۱۱۳
- ۴-۲-۱-۲- مدل ساندل ملا..... ۱۱۴
- ۴-۲-۱-۳- مدل هیلر و بلنگر..... ۱۱۷
- ۴-۲-۱-۴- مدل وست..... ۱۱۷
- ۴-۲-۱-۵- مدل بانک جهانی..... ۱۱۸
- ۴-۲-۱-۶- مدل لاینه و لی..... ۱۱۹
- ۴-۲-۱-۷- مدل شش مرحله‌ای وسکات..... ۱۲۱
- ۴-۲-۱-۸- مدل شش مرحله‌ای میسرا و دینگرا..... ۱۲۲
- ۴-۲-۱-۹- مدل گارتنر..... ۱۲۳
- ۴-۲-۱-۱۰- مدل چهار مرحله‌ای رکن‌الدین افتخاری و همکاران..... ۱۲۵
- ۴-۲-۱-۱۱- مدل چهار مرحله‌ای حافظ‌نیا..... ۱۲۵
- ۴-۲-۱-۱۲- مدل پنج مرحله‌ای تکامل دولت الکترونیک..... ۱۲۶
- ۵-۲- الگوی پیاده‌سازی چهار مرحله‌ای خدمات نظام دولت الکترونیک جمهوری اسلامی ایران..... ۱۲۷
- ۵-۱- جمع‌بندی..... ۱۲۹
- ۶-۲- پیشینه پژوهش..... ۱۲۹
- ۶-۱-۱- پیشینه پژوهش در ایران..... ۱۳۰
- ۶-۲-۱- پیشینه پژوهش در خارج از ایران..... ۱۳۵
- ۶-۳- جمع‌بندی..... ۱۳۸

۱۵۰	فصل سوم: روش اجرای پژوهش
۱۵۲	۱-۳- مقدمه
۱۵۲	۲-۳- روش پژوهش
۱۵۳	۱-۲-۳- روش کیفی
۱۵۴	۲-۲-۳- روش کمی
۱۵۴	۳-۳- جامعه پژوهش
۱۵۶	۱-۳-۳- روش گردآوری داده‌ها
۱۵۶	۲-۳-۳- ابزار گردآوری اطلاعات
۱۵۶	۳-۱-۱- ابزار پژوهش در بخش کیفی
۱۶۰	۳-۲-۲-۳- ابزار پژوهش در بخش کمی
۱۶۰	۳-۳-۳- سند شناسایی اعتبار ابزار گردآوری اطلاعات
۱۶۰	۳-۳-۳-۱- رویی‌های پرسشنامه (اقدام اول)
۱۶۱	۳-۳-۳-۲- روایی‌های پرسشنامه (اقدام دوم)
۱۷۰	۳-۳-۳-۳- روایی پرسشنامه
۱۷۲	۴-۳-۳-۳- پایایی
۱۷۴	۴-۳- روش‌ها و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۷۶	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها (یافته‌ها)
۱۷۸	۱-۴- مقدمه
۱۷۹	۲-۴- پاسخ به سؤالات پژوهش
۱۷۹	۱-۲-۴- سؤال اول پژوهش
۱۹۰	۲-۲-۴- آمار توصیفی نمونه کیفی
۱۹۱	۳-۲-۴- سؤال دوم پژوهش
۱۹۳	۱-۳-۲-۴- مصاحبه اول
۱۹۶	۲-۳-۲-۴- مصاحبه دوم
۱۹۹	۳-۳-۲-۴- مصاحبه سوم
۲۰۲	۴-۳-۲-۴- مصاحبه چهارم
۲۰۷	۵-۳-۲-۴- مصاحبه پنجم
۲۱۱	۶-۳-۲-۴- مصاحبه ششم
۲۱۳	۷-۳-۲-۴- مصاحبه هفتم
۲۱۹	۸-۳-۲-۴- مصاحبه هشتم
۲۲۰	۹-۳-۲-۴- مصاحبه نهم

۲۲۳	 مصاحبه دهم - ۱۰-۳-۲-۴
۲۲۵	 مصاحبه یازدهم - ۱۱-۳-۲-۴
۲۲۸	 مصاحبه دوازدهم - ۱۲-۳-۲-۴
۲۳۱	 مصاحبه سیزدهم - ۱۳-۳-۲-۴
۲۳۵	 مصاحبه چهاردهم - ۱۴-۳-۲-۴
۲۳۷	 مصاحبه پانزدهم - ۱۵-۳-۲-۴
۲۴۱	 مصاحبه شانزدهم - ۱۶-۳-۲-۴
۲۴۶	 سؤال سوم پژوهش - ۴-۲-۴
۲۴۶	 مصاحبه اول - ۱-۴-۲-۴
۲۴۸	 مصاحبه دوم - ۲-۴-۲-۴
۲۵۰	 مصاحبه سوم - ۳-۴-۲-۴
۲۵۳	 مصاحبه چهارم - ۴-۲-۴
۲۵۵	 مصاحبه پنجم - ۵-۲-۴
۲۵۷	 مصاحبه ششم - ۶-۴-۲-۴
۲۵۸	 مصاحبه هفتم - ۷-۴-۲-۴
۲۵۹	 مصاحبه هشتم - ۸-۴-۲-۴
۲۶۰	 مصاحبه نهم - ۹-۴-۲-۴
۲۶۱	 مصاحبه دهم - ۱۰-۴-۲-۴
۲۶۳	 مصاحبه یازدهم - ۱۱-۴-۲-۴
۲۶۴	 مصاحبه دوازدهم - ۱۲-۴-۲-۴
۲۶۶	 مصاحبه سیزدهم - ۱۳-۴-۲-۴
۲۶۶	 مصاحبه چهاردهم - ۱۴-۴-۲-۴
۲۶۷	 مصاحبه پانزدهم - ۱۵-۴-۲-۴
۲۶۸	 مصاحبه شانزدهم - ۱۶-۴-۲-۴
۲۷۲	 تجزیه و تحلیل کمی داده‌ها - ۳-۴
۲۷۲	 مشخصات جمعیت‌شناختی جامعه بخش کمی پژوهش - ۱-۳-۴
۲۷۴	 سؤال چهارم پژوهش - ۲-۳-۴
۲۹۱	 وضعیت مکاتبات وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و استانداری‌های کشور - ۳-۳-۴
۲۹۶	 سؤال پنجم پژوهش - ۴-۳-۴
۳۱۴	 آماره‌های استنباطی - ۴-۴
۳۱۴	 تحلیل عاملی - ۱-۴-۴
۳۱۴	 تحلیل عاملی تأییدی - ۲-۴-۴
۳۱۶	 ارزیابی مدل اندازه‌گیری - ۱-۲-۴-۴

۳۱۷	۲-۲-۴-۴ پایایی پرسشنامه
۳۲۲	۳-۴-۴ ارزیابی مدل ساختاری
۳۲۵	۱-۳-۴-۴ ارزیابی مدل کلی
۳۲۷	۵-۴ آزمون فرضیه‌های پژوهش
۳۳۲	فصل پنجم: بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها
۳۳۴	۱-۵ مقدمه
۳۳۴	۲-۵ بحث و نتیجه‌گیری
۳۳۴	۲-۵-۱ نتیجه‌گیری کیفی
۳۴۹	۳-۵ نتیجه‌گیری کمی
۳۵۸	۴-۵ پیشنهادها
۳۵۸	۱-۴-۵ پیشنهادها و توصیه‌های کاربردی
۳۶۴	منابع و مآخذ
۳۶۶	منابع فارسی
۳۷۶	منابع غیر فارسی
۳۸۴	ضمایم و پیوست‌ها
۳۸۵	پیوست الف- سؤالات مصاحبه
۳۸۶	پیوست ب- مصاحبه شوندگان
۳۸۷	پیوست ج- پرسشنامه پژوهش

پیشگفتار

دولت الکترونیک پدیده‌ای جدا از دولت حقیقی و واقعی نیست بلکه می‌خواهد با استفاده از فناوری‌های نوین با اصلاح و بهبود مستمر به بازآفرینی نظام‌ها، روابط، روال‌ها و فرایندهای کاری و اداری بپردازد. دولت الکترونیک مفهومی عام است و در گستره وسیع آن صرفاً محدود به قوه مجریه نمی‌شود بلکه همه ارکان حاکمیت را شامل می‌شود و فرادستگاهی و فراقوه‌ای است. بنابراین، برای اجرا و تحقق کامل آن همکاری و هماهنگی هرچه بیشتر دستگاه‌های اجرایی، دولتی، عمومی، خصوصی و سایر نهادها لازم است.

گسترش خدمات الکترونیکی و دولت الکترونیک فواید و مزایای بسیاری دارد؛ سرعت، سهولت، صرفه‌جویی در زمان و منابع، امکانات محدود، حفاظت و صیانت از منابع طبیعی و محیط زیست، کاهش تردد مردم، کاهش آلودگی، کاهش هوشمند اجتماعی، کاهش تخلفات و فساد اداری، شفافیت و در نهایت افزایش رضایت‌مندی مردم از دولت محاسن آن است. ارتباط میان دولت الکترونیک و حکومت‌داری خوب چنان تنگاتنگ است که برخی صاحب‌نظران بر این باورند که چنانچه دولت الکترونیک سرانجام به حکومت‌داری بهتر منتهی نشود هرگز رسالت خود را ایفا نکرده است. با این اوصاف، نقش تأثیرگذار دولت الکترونیک در توسعه بهبود امور جاری کشور غیر قابل انکار است. کتاب حاضر حاصل پژوهشی است با روش آیه‌خته (اسنادی، کیفی و کمی) و با هدف ارائه الگویی برای بهبود خدمات پیوسته و برخط الکترونیکی در وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و استانداری‌های کشور با تمرکز بر عوامل «انسانی»، «ساختاری - مدیریتی»، «زیرساختی - شبکه‌ای» و نیز شاخص‌های «قابلیت‌ها و امکانات» و «ضرورت الکترونیکی‌سازی» که در راستای تحقق دولت الکترونیک تدوین شده است.

امید است با همکاری بیشتر سازمان‌ها به ویژه در یکپارچگی و تعامل الکترونیکی، خدمات با کیفیت بهتر و از طریق شیوه‌های دسترسی متنوع الکترونیکی در اختیار مردم عزیز کشورمان قرار گیرد و اهداف مد نظر قانون و سیاست‌های دولت در توسعه دولت الکترونیک بیش از پیش محقق گردد.

در تهیه و تدوین این کتاب از نظرها و راهنمایی‌های سودمند استادان به ویژه خانم دکتر فهیمه باب‌الحوائجی، خانم دکتر زهرا اباذری و خانم دکتر نجلا حریری بهره‌مند بوده‌ام که از درگاه خداوند متعال برای آنان سلامت و طول عمر با عزت آرزو دارم.

داود شریفیان

تیر ۱۳۹۹، تهران