

مدیریت ایران، کشورداری الکترونیک



ویراسته

علی اصغر پور عزت

ویراستندگان

علی اصغر پور عزت، غزاله طاهری، سید نور محمد یعقوبی، ابوالحسن فقیهی،
سیروس علیدوستی، شاپور زارع، امیر حسن خالقی، پیام حنفی زاده،
حسین قدیانی، حمید جعفری، رضا توسلی، سید سهرابی، امیر خانلری،
آرین قلی پور، علی پیران نژاد، نرگس ایمانی پور، سید محمد احمد پور، لیلا زائر،
بهروز زارعی، فاطمه ثقفی، سید مهدی الوانی، مصطفی احمدی اردکانی،
لیلا هوشمند، منا زهتابی، حسن دانایی فرد، اکبر حسن پور، سید عباسی،
مهدی شامی زنجانی، علی اکبر جلالی



تهران ۱۳۹۳

سرشناسه : مدیریت ایران، کشورداری الکترونیک / نویسندگان: علی اصغر پورعزت... (و دیگران).

مشخصات نشر : تهران: شرکت انتشارات علمی و فرهنگی، ۱۳۹۳.

مشخصات ظاهری : بیست و پنج، ۳۸ ص.

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۱۲۱-۳۹۶-۰

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت : نویسندگان: علی اصغر پورعزت، غزاله طاهری، نورمحمد یعقوبی، ابوالحسن فقیهی و...

یادداشت : کتابنامه.

موضوع : اطلاع رسانی الکترونیکی دولتی -- ایران

موضوع : تکنولوژی اطلاعات -- سیاست دولت

نمایه افزوده : پورعزت، علی اصغر، ۱۳۴۵ -

رده بندی کنگ : ۱۳۹۳ ۴م ۶الف / ۱۵۲۵ JF

رده بندی دیسی : ۳۵۲/۳۸۰۲۸۵۴۶۷

شماره کتابشناسی : ۳۴۳۰۸۳۵

مدیریت ایران، کشورداری الکترونیک

نویسندگان: علی اصغر پورعزت و دیگران

وضعیت: علی اصغر پورعزت

نخستین: ۱۳۹۳

شمارگان: نسخه

حروفچینی و آماده سازی: شرکت انتشارات علمی و فرهنگی

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: شرکت چاپ و نشر علمی و فرهنگی کتبه

حق چاپ محفوظ است.



شرکت انتشارات علمی و فرهنگی

○ اداره مرکزی: خیابان افريقا، چهارراه حقانی (جهان کودک)، کوچه کمان، پلاک ۲۵؛ کدپستی: ۱۵۱۸۷۴۶۳۱۳

صندوق پستی: ۹۶۴۷-۱۵۸۷۵؛ تلفن: ۷۰-۸۸۷۷۴۵۶۹؛ فکس: ۸۸۷۷۴۵۷۲

آدرس اینترنتی: www.elmifarhangi.ir info@elmifarhangi.ir

○ مرکز بخش: شرکت بازرگانی کتاب گستر، خیابان افريقا، بین بلوار ناهید و گلشهر، کوچه گلغام، پلاک ۷۲

کدپستی: ۱۹۱۵۶۷۳۴۸۳؛ تلفن: ۴۳-۲۲۰۲۴۱۴۰؛ تلفکس: ۲۲۰۵۰۳۲۶

آدرس اینترنتی: www.ketabgostar.com info@ketabgostar.com

○ فروشگاه یک: خیابان انقلاب، روبه روی در اصلی دانشگاه تهران؛ تلفن: ۶۶۴۰۰۷۸۶

فهرست مطالب

فهرست اختصارات	هفده
پیشگفتار ناشر	نوزده
مقدمه	بیست و یک

بخش مانی و مقدمات

فصل اول: تحلیل دوران گذار به حکومت الکترونیک، به مثابه یک واقعیت اجتماعی پویا	۳
چکیده	۳
مقدمه: حکومت الکترونیک به مثابه یک پدیده اجتماعی	۴
کارکردها و کژکارکردهای حکومت الکترونیک	۵
کارکردها و آثار مثبت	۶
کژکارکردها	۷
مفهوم حکمرانی و حکومت	۷
اهمیت آثار حکومت الکترونیک بر سیستم‌های اجتماعی	۸
آینده حکومت الکترونیک	۹
تحلیل‌های متداول درباره سیر توسعه حکومت الکترونیک	۱۱
الگوی پنج مرحله‌ای سازمان ملل	۱۱
الگوی چهار مرحله‌ای هیکس	۱۲

۱۳	الگوی پنج مرحله‌ای هیلر و بلانگر
۱۳	الگوی چهار مرحله‌ای وست
۱۴	الگوی چهار مرحله‌ای لی و لین
۱۶	الگوی سه مرحله‌ای بانک جهانی
۱۶	الگوی شش مرحله‌ای وسکت
۱۶	الگوی شش مرحله‌ای میسرا و دینگرا
۱۸	الگوی چهار مرحله‌ای گارتنر
۱۹	الگوی زبان انتقالی گذار به حکومت الکترونیک
۲۱	نتیجه بحث: عامل مورد نقش انسان و جامعه انسانی در حکومت الکترونیک
۲۳	منابع و مآخذ
۲۵	فصل دوم: پیاده‌سازی اثربخش حکومت الکترونیک: رویکرد همراستایی راهبردی
۲۵	چکیده
۲۶	مقدمه
۲۹	ماهیت و تعریف حکومت الکترونیک
۳۳	حکومت الکترونیک و تفاوت آن با الگوی حکمرانی بوروکراتیک
۳۶	ساختار حکومت الکترونیک
۳۹	حکومت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک
۴۱	حکومت الکترونیک شهروندمحور
۴۲	حکمرانی الکترونیک شهروندمحور
۴۴	حکومت الکترونیک سازمان‌محور
۴۵	حکمرانی الکترونیک سازمان‌محور
۴۵	الگوی مرحله‌ای همراستایی راهبردی برای استقرار حکومت الکترونیک
۴۵	طراحی جایگاه اینترنتی و انتشار اطلاعات
۴۸	برقراری روابط دوطرفه
۴۹	تراکنش

یکپارچه سازی عمودی	۵۰
یکپارچه سازی افقی	۵۱
نتیجه بحث: همراستایی راهبردی در پیاده سازی حکومت الکترونیک	۵۲
منابع و مأخذ	۵۶

بخش دوم: مشخصه ها و تحلیل های نظری

فصل دوم: ساخت پایگاه وب در حکومت الکترونیک	۶۳
چکیده	۶۳
مقدمه	۶۴
حکومت الکترونیک	۶۶
پایگاه های وب در حوزه های الکترونیکی	۶۹
اهمیت محتوا در پایگاه وب سازمان های دولتی	۷۱
اقدام محتوایی پایگاه وب سازمان های دولتی	۷۲
اقدام محتوایی پایگاه وب سازمان های دولتی از نظر	۷۶
استفاده پذیری و دسترس پذیری	۸۸
آینده پایگاه های وب در حکومت الکترونیکی	۹۲
بحث و نتیجه گیری	۹۳
منابع و مأخذ	۹۴

فصل چهارم: ترکیب نیازها و زیرساخت های راهبردی برای ایجاد و توسعه پارک های مجازی

علم و فناوری (VSTP)	۱۰۱
چکیده	۱۰۱
مقدمه: ضرورت توسعه پارک مجازی علم و فناوری	۱۰۲
توسعه زیرساخت های الکترونیکی در کشور	۱۰۳
سنجش ظرفیت زیرساخت ها و مزیت های ایجاد و توسعه پارک های مجازی علم و فناوری	۱۰۶
بحث و نتیجه گیری	۱۰۸
منابع و مأخذ	۱۰۹

۱۱۱.....	فصل پنجم: استعاره‌های حکومت الکترونیک
۱۱۱.....	چکیده
۱۱۲.....	مقدمه
۱۱۴.....	دیدگاه‌های گوناگون به حکومت الکترونیک
۱۱۸.....	نیمه تاریک حکومت الکترونیک
۱۲۰.....	چهار استعاره
۱۲۲.....	استعاره‌های حکومت الکترونیک
۱۲۲.....	حکومت الکترونیک به مثابه اهرم
۱۲۳.....	حکومت الکترونیک به مثابه آینه
۱۲۵.....	حکومت الکترونیک به مثابه سراسرین
۱۲۶.....	بحث و نتیجه‌گیری
۱۲۶.....	منابع و مآخذ
۱۲۹.....	فصل ششم: حکمرانی الکترونیکی
۱۲۹.....	چکیده
۱۳۰.....	مقدمه
۱۳۲.....	روش پژوهش
۱۳۲.....	روش طبقه‌بندی
۱۳۴.....	روش طبقه‌بندی مطالب
۱۳۵.....	نتایج طبقه‌بندی
۱۳۹.....	دلالت‌های پژوهش و نتایج بررسی‌ها
۱۴۱.....	بحث و نتیجه‌گیری
۱۴۱.....	منابع و مآخذ بررسی‌شده در جریان پژوهش

بخش سوم: آثار و پیامدها

۱۵۹.....	فصل هفتم: ابعاد و کارکردهای مدیریت ارتباط با شهروندان در حکومت الکترونیک
۱۵۹.....	چکیده

مقدمه.....	۱۶۰
مدیریت ارتباط با مشتری و بخش دولتی.....	۱۶۳
مدیریت روابط با مشتریان و حکومت.....	۱۶۵
اجزای مدیریت ارتباط با شهروندان.....	۱۶۸
مدل سیستم حکومت الکترونیک.....	۱۶۹
تجربه CRM در ادارات محلی انگلستان.....	۱۷۰
یوهه من متفاوت ارتباط با شهروندان.....	۱۷۱
رابطه اطلاعات و مبادی.....	۱۷۲
رابطه بین افبرین و اداره محور.....	۱۷۲
رابطه بینش افبرین و محور.....	۱۷۳
بحث و نتیجه گیری.....	۱۷۴
منابع و مآخذ.....	۱۷۷
فصل هشتم: دموکراسی الکترونیکی: سبیه فاضل، حکومت الکترونیک	۱۸۱
چکیده.....	۱۸۱
مقدمه.....	۱۸۲
دموکراسی الکترونیکی.....	۱۸۵
ظهور حکومت الکترونیک.....	۱۸۷
حکومت الکترونیک و دموکراسی.....	۱۸۸
بحث و نتیجه گیری.....	۱۹۱
منابع و مآخذ.....	۱۹۱
فصل نهم: نقش مدیریت منابع انسانی الکترونیک در تحقق حکومت الکترونیک	۱۹۳
چکیده.....	۱۹۳
مقدمه.....	۱۹۵
مفهوم حکومت الکترونیک.....	۱۹۸

۱۹۸.....	تأثیر فناوری اطلاعات بر مدیریت منابع انسانی
۲۰۴.....	مدیریت منابع انسانی الکترونیکی
۲۰۶.....	کارکردهای مدیریت منابع انسانی الکترونیک (e-HRM)
۲۰۶.....	نتایج و مزایای به کارگیری مدیریت منابع انسانی الکترونیک (e-HRM)
۲۱۰.....	بحث و نتیجه گیری
۲۱۲.....	منابع و مآخذ

فصل ده: فرهنگ و حکومت الکترونیک در چالش ساخت اجتماعی واقعیت های اخلاقی در

۲۱۵.....	محیط الکترونیکی
۲۱۵.....	چکیده
۲۱۶.....	مقدمه
۲۱۸.....	سؤالات اساسی پژوهش
۲۱۹.....	فراگرد جامعه شناسی ارتکاب عمل اخلاقی و جرم
۲۲۰.....	فراگرد روانی ارتکاب عمل غیر اخلاقی و جرم
۲۲۱.....	فراگرد حقوقی ارتکاب عمل غیر اخلاقی و جرم
۲۲۲.....	ماهیت میان رشته ای بحث از اصول اخلاقی در محیط الکترونیکی
۲۲۴.....	راهبردهای توسعه اخلاق در حکومت الکترونیک
۲۲۵.....	جرم و جنایت رایانه ای و الکترونیکی
۲۲۸.....	جامعه شناسی اخلاق در حکومت الکترونیک
۲۳۰.....	عرضه الکترونیک و تجمعات نوین انسانی
۲۳۲.....	بحث و نتیجه گیری
۲۳۳.....	منابع و مآخذ

بخش چهارم: ساخت واقعیت آینده حکومت الکترونیک

۲۳۹.....	فصل یازدهم: شناسایی ابعاد و مؤلفه های چارچوب آینده نگاری حکومت الکترونیکی
۲۳۹.....	چکیده

مقدمه	۲۴۰
لزوم توجه به آینده‌نگاری، زیربنا و اجزای آن	۲۴۲
تأثیر حکومت الکترونیکی بر مطالعات آینده‌پژوهانه	۲۴۶
وضعیت موجود حکومت الکترونیک و دانش آینده‌نگاری در ایران جهت تبیین شکاف	۲۴۸
تحارب جهانی در حوزه آینده‌نگاری و آینده‌نگاری حکومت الکترونیک	۲۵۲
آینده‌نگاری حکومت الکترونیک در مالزی	۲۵۲
آینده‌نگاری حکومت الکترونیک در بلغارستان	۲۵۳
آینده‌نگاری حکومت الکترونیک در هند	۲۵۴
چارچوب‌ها، آینده‌نگاری حکومت الکترونیک	۲۵۸
ابعاد و مؤلفه‌های چارچوب آینده‌نگاری حکومت الکترونیک	۲۶۴
پیش‌آینده‌نگاری	۲۶۹
آینده‌نگاری، پیش‌بینی و تصمیم‌گیری: کسب‌وکارها و فناوری مطلوب	۲۷۰
پس‌آینده‌نگاری	۲۷۲
جمع‌بندی و نتیجه‌گیری	۲۷۲
منابع و مآخذ	۲۷۴
فصل دوازدهم: آینده الکترونیک در حکومت؛ حکمرانی الکترونیکی - پیوسته	۲۷۹
چکیده	۲۷۹
مقدمه	۲۸۰
مقایسه حکمرانی بوروکراتیک با حکومت الکترونیک	۲۸۱
سیر تکاملی مدل‌های حکومت الکترونیک	۲۸۴
مدل دیوان‌سالارانه	۲۸۴
مدل مدیریت اطلاعات	۲۸۴
مدل مشارکت مردمی	۲۸۵
مدل حکمرانی	۲۸۵
مفهوم حکمرانی الکترونیک	۲۸۵

۲۸۸.....	رویکردهای متفاوت به حکمرانی الکترونیک
۲۹۰.....	نسل دوم رویکرد حکومت الکترونیک
۲۹۳.....	از حکومت الکترونیک به سوی حکمرانی پیوسته
۲۹۷.....	جایگاه ایران در حکومت الکترونیک
۳۰۱.....	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری
۳۰۲.....	منابع و مآخذ
۳۰۵.....	فصل سیزدهم: نقش‌های الکترونیک
۳۰۵.....	چکیده
۳۰۶.....	مقدمه
۳۰۷.....	جوامع مجازی و شهرهای الکترونیک
۳۰۹.....	روند توسعه خدمات و شهرهای الکترونیک
۳۱۰.....	شهروند به مثابه مدیر الکترونیک
۳۱۲.....	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری
۳۱۳.....	منابع و مآخذ

بخش پنجم: ایران و حکمرانی الکترونیک

فصل چهاردهم: نگاهی راهبردی، سیستمی و منفعت‌بین به مدیریت پروژه‌های فناوری	
۳۱۷.....	اطلاعات در بخش دولتی ایران
۳۱۷.....	چکیده
۳۱۸.....	مقدمه
۳۱۹.....	چالش‌های عمده مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات در بخش دولتی ایران
۳۱۹.....	پیش‌درآمد
۳۲۳.....	رویکرد مدیریت طرح
۳۲۳.....	پیش‌درآمد
۳۲۴.....	زمینه پیدایش مدیریت طرح

تعریف طرح و مدیریت آن	۳۲۶
جایگاه، منافع و اهداف مدیریت طرح	۳۲۸
ساختار و چرخه حیات مدیریت طرح	۳۲۹
گونه‌شناسی طرح‌ها	۳۳۲
نکات تکمیلی درباره مدیریت طرح	۳۳۶
بحث و نتیجه‌گیری	۳۳۸
منابع و مآخذ	۳۳۹
فصل پانزدهم: حکومت الکترونیک: تحلیلی بر وضعیت عملکرد جمهوری اسلامی ایران	۳۴۱
چکیده	۳۴۱
مقدمه	۳۴۲
واژه‌شناسی حکومت الکترونیک	۳۴۴
تعریف حکومت الکترونیکی	۳۴۷
اهداف و مزایای حکومت الکترونیک	۳۴۷
تاریخچه حکومت الکترونیک در ایران	۳۵۳
تحلیل وضعیت عملکرد ایران در تحقق حکومت الکترونیک	۳۵۵
چالش‌های پیش روی تحقق حکومت الکترونیک در ایران	۳۶۰
بحث و نتیجه‌گیری	۳۶۵
منابع و مآخذ	۳۶۷
فصل شانزدهم: حکومت الکترونیک در ایران	۳۷۱
چکیده	۳۷۱
مقدمه: اهداف و ویژگی‌های حکومت الکترونیک	۳۷۲
تاریخچه اقدامات حکومت الکترونیکی در ایران	۳۷۳
طرح تحقق حکومت الکترونیک	۳۷۷
سند راهبردی توسعه فناوری ارتباطات و اطلاعات	۳۸۰

- ۳۸۱..... توسعه خدمات الکترونیکی در روستاهای کشور
- ۳۸۲..... توسعه خدمات الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات کشور
- ۳۸۴..... استقرار حکومت الکترونیک به مثابه یکی از ده برنامه پیشنهادی تحول در نظام اداری کشور
- ۳۸۵..... نقشه راه ارائه خدمات حکومت الکترونیک
- ۳۸۵..... وضعیت موجود توسعه حکومت الکترونیک در کشور
- ۳۸۷..... جمع بندی و نتیجه گیری
- ۳۸۸..... منابع و مآخذ

فهرست اختصارات

ASPA = American Society for Public Administration

انجمن امریکایی اداره دولتی

CIO Council = Chief Information Officer Council

شورای مدیران ارشد اطلاعاتی

CMM = Capability Maturity Model

مدل بلوغ توانمندی‌های سازمانی

CRM = Customer Relationship Management

مدیریت ارتباط با مشتری

CzRM = Citizen Relationship Management

مدیریت ارتباط با شهروندان

DCIS = Department of Corporate and Information Services

بخش خدمات اطلاعاتی و شرکتی

DPEPA = Division for Public Economics and Public Administration

بخش اقتصاد عمومی و اداره دولت سازمان ملل

EC = European Commission

کمیسیون اروپا

EG = E-Government

حکومت الکترونیک

FISTER = Foresight on Information Society Technologies in the European Research Area

پروژه آینده‌نگاری فناوری جامعه اطلاعاتی در اروپا

G2B = Government to Business

حکومت با کسب‌وکارها

G2C = Government to Citizen

حکومت با شهروندان

G2E = Government to Employee	حکومت با کارمندان
G2G = Government to Government	حکومت با حکومت
ICT = Information & Communication Technology	فناوری اطلاعات و ارتباطات
IT = Information Technology	فناوری اطلاعات
MSC = Multimedia Super Corridor	بزرگراه چندرسانه‌ای
NPM = New Public Management	مدیریت دولتی نوین
OECD = Organisation for Economic Co-operation and Development	سازمان همکاری‌های اقتصادی و توسعه
OPDM/ODPM = Office of the Deputy Prime Minister	دفتر معاون نخست‌وزیر
PMI = Project Management Institute	مؤسسه مدیریت پروژه
TQM = Total Quality Management	مدیریت کیفیت فراگیر
UnDP = United nations Development Programme	برنامه توسعه سازمان ملل متحد
WAES = Website Attribute Evaluation System	سیستم ارزیابی مشخصه‌های پایگاه وب

پیشگفتار ناشر

حکومت الکترونیک، مشابه یک سری از پدیده‌های توسعه فضای الکترونیکی، بسیاری از تلاش‌های علمی را به‌ویژه در دهه اول قرن بیست و یکم، به خود معطوف ساخته است. این پدیده، معیارهای ارزیابی عملکرد دولت‌ها و حکومت‌ها را دگرگون نموده، امکان برقراری دموکراسی مستقیم و افزایش شفافیت شفاف‌سازی را توسعه داده، و بر امکان حساب‌پس‌دهی در برابر عامه افزوده است، تا حدی که می‌توان ادعا کرد با توسعه حکومت الکترونیک، اصرار بر حکومت سنتی، یک انحراف مهم از مسیر توسعه همه‌جانبه، به‌ویژه در عرصه‌های اقتصادی و اجتماعی تلقی می‌شود.

بر این اساس، مسیر توسعه باید با توسعه فناوری‌های نوین، به‌ویژه در ابعاد حکومت الکترونیک هم‌نوا باشد. این امر مهم موجب شد دوران خط مشی‌گذاری گروه مدیریت و اقتصاد شرکت انتشارات علمی و فرهنگی، تصمیم بگیرد این شماره کتاب مدیریت ایران را به حکومت الکترونیک، چالش‌ها و فرصت‌های آن اختصاص دهد.

این موضوع مهم با مجموعه‌ای از خبرگان و دانشمندان کشور در قلمرو علوم اداری و فناوری اطلاعات در میان گذاشته شد و قرار شد هر یک از آن بزرگواران، به یکی از ابعاد پدیده الکترونیسم و تأثیر آن بر شیوه حکومت و اداره امور بپردازند.

www.ketab.ir

مقدمه

کتاب مدیریت ایران امروز، ایستة مجموعه‌ای از دانشمندان کشور در حوزه‌ای میان‌رشته‌ای است که در قالب گروه فرازمانی و فرامکانی، امکان تشریک مساعی در گردآوری و تدوین محتوای علمی و دانش‌مدیریتی را فراهم ساخته‌اند.

این کتاب که حاصل هم‌اندیشی و مشاوره و راستار با مجموعه‌ای از استادان رشته‌های اداره، فناوری اطلاعات، مدیریت و سایر رشته‌های مرتبط است، زمینه‌بازپردازی مفاهیم مدیریتی را در تلاشی گروهی فراهم می‌آورد، و این مجموعه اولین شماره آن است.

با توجه به ظرفیت روزافزون حکومت‌های الکترونیکی، و این کتاب از این مجموعه که به پیشنهاد جناب آقای دکتر محمدسعید تسلیمی کتاب مدیریت ایران نام گرفت، به حکومت الکترونیک اختصاص یافت.

خط مشی کلی این کتاب آن است که در هر جلد به یک مقوله مهم و مورد بحث در ساحت دانش مدیریت و اداره بپردازد.

اولین فصل کتاب به «تحلیل دوران گذار به حکومت الکترونیک به مثابه یک واقعیت اجتماعی پویا» اختصاص یافته است. این فصل ضمن تأکید بر این که حکومت الکترونیک، پدیده تمدن اجتماعی ماست، بر آن است تا با رویکردی پدیدارشناسانه، تحولات بوروکراتیک را محصول مراودات زبان‌شناختی منتقدان و طراحان سیستم‌های

اداری تلقی نماید و حکومت الکترونیک را به مثابه محصول همه این تحولات تدریجی، مورد ملاحظه قرار دهد.

از این رو، در تحلیل زبان‌شناختی مراحل توسعه حکومت الکترونیک، تسلط بر فضای طراحی و توسعه زبان اداری الکترونیکی را سرآمد قابلیت‌های معطوف به توسعه این حکومت انگاشته است!

فصل دوم کتاب به «رویکرد همراهی راهبردی در پیاده‌سازی حکومت الکترونیک» اختصاص یافته است. در این فصل ضمن اشاره به توسعه روزافزون فناوری اطلاعات، چالش‌ها پیش روی سازمان‌های جدید، مد نظر قرار گرفته و ادعا شده است حکومت الکترونیک باید برای پاسخگویی اثربخش به این چالش‌ها، الگوی نوینی از خدمت‌رسانی را از طریق انتشار خردمندانه اطلاعات، مراوده دوطرفه و یکپارچه‌سازی عمودی و افقی سازمان به جامعه معرفی نماید.

فصل سوم کتاب به «مختصات پیاده‌سازی حکومت الکترونیک» اختصاص یافته، انواع خدمات مورد نیاز شهروندان را مد نظر قرار داده است و ضمن مطالعه تطبیقی مختصات این پایگاه‌ها در برخی از کشورهای جهان، بر ضرورت دسترسی به این پایگاه‌ها برای گروه‌های متعدد و متنوع شهروندان کنش کرده است.

فصل چهارم به «ترکیب نیازها و زیرساخت‌های شهروندی» برای ایجاد و توسعه پارک‌های مجازی علم و فناوری» اختصاص یافته است. در این فصل ضمن تحلیل نقش پارک‌های علم و فناوری در افزایش فرصت‌های تجاری و علمی، اهمیت پرداختن به الزامات فنی و اجرایی آن مد نظر قرار گرفته است.

فصل پنجم به «استعاره‌های حکومت الکترونیک» اختصاص یافته است. در این فصل مفاهیم انقلاب اطلاعات، اهرم، سراسرین و آینه به طور استعاری برای حکومت الکترونیک مورد استفاده قرار گرفته است و در تحلیل اطلاعات و دانش افزون‌شده از کاریست این استعاره‌ها، امکان بازخوانی نقش حکومت الکترونیک در جامعه نوین تحلیل شده است.

فصل ششم کتاب به ادبیات «حکمرانی الکترونیکی» اختصاص یافته است. در این فصل ضمن مروری بر ادبیات حکومت الکترونیک، تحلیل جالب توجهی از تنوع و تراکم جهت‌گیری‌های پژوهشی در تدوین مقالات علمی این حوزه از دانش، ارائه شده است.

فصل هفتم به «ابعاد و کارکردهای مدیریت ارتباط با شهروندان در حکومت الکترونیک» اختصاص یافته است. در این فصل تأثیر رویکردهای مدیریت دولتی نوین و با فرض حکومت بر اداره دولت مد نظر قرار گرفته و کارکردهای حکومت الکترونیک در توسعه مشتری‌مداری و مدیریت ارتباط با مشتریان مورد توجه قرار گرفته است. قابل تأمل است که با فرض شهروند به مثابه مشتری، نوع خدمت‌رسانی به شهروندان، حال و هوای متفاوتی می‌یابد و به سمت و سوی روابط انسانی در بخش خصوصی متمایل می‌گردد.

فصل هشتم به «دموکراسی الکترونیکی» اختصاص یافته و کارکرد فناوری اطلاعات در افزایش مشارکت آگاهانه و مسئولانه مردم در اداره حکومت‌ها مد نظر قرار گرفته است؛ مشارکتی که به طور مستقیم و غیرمستقیم می‌تواند به افزایش سطح مشروعیت حکومت‌ها بینجامد.

فصل نهم به «نقش مدیریت منابع انسانی الکترونیک در تحقق حکومت الکترونیک» اختصاص یافته است. در این فصل تأکید بر آن است که تحولات ناشی از حکومت الکترونیک، شیوه زندگی و اداره و رهبری جوامع را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در این سیر، رسوخ فناوری به فراگردها و سیستم‌های منابع انسانی، رویکرد جدیدی را در مدیریت منابع انسانی باز می‌نماید که می‌تواند موجب افزایش سهم مدیران منابع انسانی در توسعه تمدن الکترونیکی جدید گردد.

فصل دهم به «فرهنگ و حکومت الکترونیک، و چالش‌های اخلاقی در محیط الکترونیکی» اختصاص یافته، مقوله اخلاق و جرم و جنایت را در محیط سایبری مورد تحلیل قرار داده و بر نقش حکومت در ایجاد امنیت فیزیکی و حقوقی و روانی آحاد جامعه، تأکید کرده است.

فصل یازدهم به «شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های آینده‌نگاری حکومت الکترونیک» اختصاص یافته است و اهمیت توجه به چالش‌های پیش روی حکومت الکترونیک را با تأکید بر مفاهیم پیش‌آینده‌نگاری و پس‌آینده‌نگاری مد نظر قرار داده است.

فصل دوازدهم به «آینده‌نگاری الکترونیسم در حکومت و پیامدهای آن در توسعه حکومت شبکه‌ای و پیوسته» اختصاص یافته است. در این فصل، ضمن اشاره به رویکردهای گوناگون به حکومت الکترونیک، اهمیت گذار از رویکرد فناوری‌محور به رویکرد حکم‌محور و سپس توجه به حکومت به صورت یک کل مد نظر قرار گرفته است. به گونه‌ای که در نسل‌های جدید حکومت الکترونیک، امکان عملکرد خردمندانه‌تر آن فراهم شود.

فصل سیزدهم کتاب به بحث از «آینده شهرهای الکترونیک» اختصاص یافته است. شهرهای فاقد سرزمین در محیط‌های شهری که سیستم ارتباطات جهانی را به خدمت گرفته‌اند تا خدماتی بهتر و مطرب‌تر را به شهروندان آینده عرضه نمایند.

فصل چهاردهم کتاب به «نگاهی راهبردی به سیستمی و منفعت‌بنیان به مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات در بخش دولتی ایران» اختصاص یافته است. در این فصل تلاش شده است تا با تحلیل مدیریت پروژه‌های دولتی در قلمرو توسعه فناوری اطلاعات، امکان بهبود مدیریت طرح‌ها در رویکردی راهبردی مد نظر قرار گیرد تا در پیوند بین سیستمی به بازده طرح‌ها، امکان توسعه منافع حاصل از اجرای پروژه‌ها مورد تأکید قرار گیرد.

فصل پانزدهم نیز به «تحلیلی بر وضعیت عملکرد ایران در مواجهه با چالش‌های توسعه حکومت الکترونیک» اختصاص یافته است و ضمن بررسی چالش‌های ناشی از تحولات جدید، ضرورت توسعه قابلیت پردازش اطلاعات و ظرفیت‌های برای مواجهه صحیح با این چالش‌ها، مورد تأکید قرار گرفته است.

فصل شانزدهم به ملاحظه «سیر توسعه حکومت الکترونیک در ایران» اختصاص یافته است و ضمن اشاره به ویژگی‌های یک حکومت الکترونیک مطلوب، گزارشی از روند توسعه این امر مهم در ایران ارائه نموده است.

بدین ترتیب فصول اول و دوم کتاب به مباحث مقدماتی مربوط به ماهیت حکومت الکترونیک و نحوه استقرار آن، در قالب بخش مبانی و مقدمات، اختصاص یافته‌اند.

فصول سوم الی ششم که به ابعاد و ویژگی‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری مطلوب برای توسعه حکومت الکترونیک و زیرساخت‌های راهبردی توسعه پارک‌های مجازی، استارت‌آپ‌های حکومت الکترونیک و تحلیل ادبیات این مهم اختصاص یافته، بخش دوم را با عنوان «مشخصه‌ها و تحلیل‌های نظری»، شکل داده‌اند.

فصول هفتم الی دهم نیز با تأکید بر کارکردهای حکومت الکترونیک در توسعه ارتباط با مشتری، رایج دموکراسی الکترونیکی، تعریف نقش مدیریت منابع انسانی الکترونیک و چالش‌های اخلاقی در محیط الکترونیکی، بخش سوم را با عنوان «آثار و پیامدها»، شکل داده‌اند.

فصول یازدهم الی شانزدهم با تأکید بر رویکردی آینده‌پژوهانه به مدل توسعه، آینده‌نگاره الکترونیکی حکومت و آینده‌پژوهی الکترونیکی، بخش چهارم را با عنوان «ساخت واقعیت آینده حکومت الکترونیک»، شکل داده‌اند.

فصول چهاردهم الی شانزدهم نیز با اشاره به ضرورت اتخاذ رویکردی راهبردی، سیستمی و منفعت‌بنیان به مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات در ایران، تحلیلی بر وضعیت عملکرد کشور در مواجهه با چالش‌های توسعه حکومت الکترونیک و تاریخ حکومت الکترونیک در ایران، بخش پنجم را با عنوان «ایران و حکومت الکترونیک»، شکل داده‌اند.

علی‌اصغر برزنجی

استاد دانشکده مدیریت دانشگاه تهران