

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دولت الکترونیکی

مولفان:

نادر بهلولی

سعیده امیری

ابراهیم جعفر نژاد

فهرست

۸	مقدمه
۱۲	دولت الکترونیک
۱۵	پیشینه دولت الکترونیک
۲۰	تعریف دولت الکترونیک
۲۳	الف) فناوری یا ابزارهای تکنولوژیک
۲۳	ب) نقش و اهداف دولت
۲۳	ج) شهروندان، مشتریان و ذینفعان
۲۳	د) حوزه های پارادایمی
۲۶	دولت الکترونیک: تعریف مفهومی
۲۸	کاربردهای دولت الکترونیک
۲۹	عناصر ذینفع در دولت الکترونیک
۲۹	ویژگیهای دولت الکترونیکی
۳۱	وجوه دولت الکترونیکی
۳۱	ضرورت شکل گیری دولت الکترونیک
۳۲	۱. شکل گیری ایده نئولیبرالسیم (نقش سایه ای و نظارتی دولت)
۳۲	۲. تغییر در بخش خصوصی و تحولات جهانی
۳۳	۳. تغییر مطالبات شهروندان
۳۳	۴. نظریه حکمرانی خوب
۳۵	ضرورت های پیدایش دولت الکترونیک
۳۶	دولت الکترونیک: شکل گیری یک دولت سیم کشی شده
۳۷	شکاف دیجیتالی و دلایل به وجود آمدن آن
۳۹	راهکارهای دولت الکترونیکی

۴۰	تحقق دولت الکترونیکی
۴۰	دولت الکترونیکی از منظر توسعه سیستمی
۴۱	مدلهای ارزیابی دولت الکترونیکی
۴۲	مدلهای توسعه دولت الکترونیک
۴۳	۱- زیر ساختهای ملی
۴۴	۲- تدارک دولت الکترونیک
۴۴	۳- استفاده توسط شهروندان
۴۵	اصلاح و باز مهندسی دولت
۴۷	استراتژی استقرار دولت الکترونیک
۴۸	مثالی از استراتژی استقرار دولت الکترونیک
۴۸	تعریف فرایند و مدل استقرار دولت الکترونیک
۴۸	مراحل پیاده سازی دولت الکترونیک
۴۹	پیش نیازهای دولت الکترونیک
۴۹	الف) راهبرد شفاف
۴۹	ب) رهبری اجرای قوی
۵۰	ج) تعهد کلیه طرف های ذی نفع
۵۰	د) وجود ظرفیت کافی
۵۰	ه) تغییر فرهنگی
۵۱	و) مهندسی مجدد فرایندهای کاری
۵۱	گامهای اساسی ایجاد دولت الکترونیک
۵۵	ساختار دولت الکترونیک
۵۵	دلایل شکل گیری دولت الکترونیک
۵۷	مزایای استفاده از دولت الکترونیک
۵۹	معایب دولت الکترونیک
۶۰	اهداف، ضرورتها و مزایا
۶۲	اهداف دولت الکترونیک
۶۲	راهبرد مجازی سازی دولت
۶۳	نظریه های دولت
۶۳	نظریه دولت مجازی
۶۴	تحولات اداری در عصر اطلاعات
۶۶	نظریه دولت الکترونیک
۶۷	تأثیر تکنولوژی اطلاعات بر اقتصاد
۶۹	فعالتهای اصلی کسب و کار

- مشکلات دولت الکترونیکی ۷۰
- دولت الکترونیک و تفاوت آن با الگوی حکومتگری بوروکراتیک ۷۱
- دلایل شکل گیری دولت الکترونیک و گرایش به آن ۷۵
- الف) موفقیت بخش خصوصی در کاربرد تجارت الکترونیک ۷۵
- ب) حکمرانی خوب و کارکرد دولت الکترونیک ۷۶
- ج) انتظارات شهروندان از دولت ۷۸
- د) تداوم اصلاحات بخش عمومی ۸۰
۱. بحران در بخش دولتی ۸۱
۲. پدیدار شدن ایدئولوژی لیبرالیسم جدید ۸۲
۳. قدرت و اراده سیاسی ۸۲
- کانون های دولت الکترونیک ۸۳
- الف) بهبود فرایندها: اداره الکترونیک ۸۳
- ب) ارتباط با شهروندان: شهروند الکترونیک و خدمات الکترونیک ۸۴
- ج) برقراری روابط بیرونی: جامعه الکترونیک ۸۴
- تداخل کانون های سه گانه دولت الکترونیک ۸۶
- کاربردهای دولت الکترونیک ۸۶
- ستونهای دولت الکترونیک ۸۷
- مزایای دولت الکترونیک ۸۸
- الف) مزایای دولت الکترونیک برای شهروندان ۸۸
- مزایای دولت الکترونیک برای دولت ۹۰
- چالشهای دولت الکترونیک از منظر حقوق عمومی و مدیریت بخش عمومی ۹۲
- ما کجاییم؟ دولت الکترونیک در ایران؟! ۹۸
- خلق دولت الکترونیک ۹۹
- شهروندان و دولت به نام دولت الکترونیک ۹۹
- فرایند استقرار دولت الکترونیک ۱۰۰
- مفهوم حکومت داری خوب ۱۰۱
- نهضت حکومت داری خوب ۱۰۳
- نمادهای مورد استفاده در دولت الکترونیک ۱۰۵
- دولت الکترونیک، راهکارها و موانع موجود دولت مستعجل الکترونیک در ایران ۱۰۶
- چشم انداز دولت الکترونیکی مالزی ۱۰۸
- دولت الکترونیک در سنگاپور ۱۱۱
- راهبردها و طرحها ۱۱۱

- برنامه‌های راهبردی برای دستیابی به چشم‌انداز دولت الکترونیک ۱۱۲
- بررسی جایگاه دولت های الکترونیک کشورهای مختلف جهان با تاکید بر ایران ۱۱۳
- تاثیر تحولات ساختاری اقتصاد بر مفهوم اشتغال ۱۱۴
- وجه ابزاری ۱۱۵
- وجه زمینه ای ۱۱۶
- وجه کاربردی ۱۱۶
- قلمروهای الکترونیکی شدن دولت ۱۱۷
- الف) تجارت الکترونیک ۱۱۷
- ذینفعان تجارت الکترونیک ۱۲۰
- تهدیدها و ضعف ها در تجارت الکترونیک ۱۲۱
- راهبردها و سیاست های ایجاد تجارت الکترونیک ۱۲۱
- معیارهای اندازه گیری تجارت الکترونیک ۱۲۲
- ب) آموزش الکترونیک ۱۲۲
- ذینفعان در آموزش الکترونیک ۱۲۲
- تهدیدها و ضعف ها آموزش الکترونیک ۱۲۳
- راهبردها و سیاستها آموزش الکترونیک ۱۲۳
- معیارهای اندازه گیری آموزش الکترونیک ۱۲۳
- ج) بهداشت الکترونیک ۱۲۴
- دستاوردهای به کارگیری ICT در بهداشت و درمان ۱۲۴
- ذینفعان بهداشت الکترونیک ۱۲۴
- تهدیدها و ضعف ها در زمینه بهداشت الکترونیک ۱۲۵
- راهبردها و سیاستهای بهداشت الکترونیک ۱۲۵
- معیارهای اندازه گیری بهداشت الکترونیک ۱۲۶
- بلوغ دولت الکترونیکی ۱۲۶
- برخی از عوامل مهم در حرکت به سمت دولت الکترونیک ۱۲۷
- معمار ارشد و طراحی معماری، مطالعه و تدوین سند و برنامه توسعه دولت الکترونیک کشور ۱۳۰
- پدیده دولت الکترونیک و دیدگاه های مختلف ۱۳۱
- سندی برای وفای ۱۳۲
- رویکردهای طرح ۱۳۳
- گام ها و محصولات فاز صفر ۱۳۵
- مطالعه تطبیقی ۱۳۶
- دورنمای معماری ۱۳۷
- انواع ارتباطات در دولت الکترونیک ۱۳۸

- ۱۴۰ - نگرانی‌هایی درباره دولت الکترونیک
- ۱۴۲ - عوامل بازدارنده دولت الکترونیک
- ۱۴۳ - ضرورت پیاده سازی دولت الکترونیک
- ۱۴۴ - مزایای پیاده سازی دولت الکترونیک
- ۱۴۶ - وضعیت پیاده سازی دولت الکترونیک در ایران
- ۱۴۸ - مدل‌های پیاده سازی دولت الکترونیک
- ۱۵۰ - مدل سازمان ملل
- ۱۵۱ - مدل خدمات الکترونیک باتناگار
- ۱۵۲ - مدل لاینه و لی
- ۱۵۵ - منابع

مقدمه

یکی از مهم‌ترین مقولات در جامعه اطلاعاتی، مسئله دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک به معنای فراهم کردن شرایطی است که دولت‌ها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته به شهروندان ارائه کنند. این امر در سال‌های اخیر به طور جدی در دستور کار دولت‌ها قرار گرفته است و دولتمردان هوشمند نیروهای خود را در راه تحقق چنین شرایطی بسیج کرده‌اند و درصدد برآمده‌اند که فرآیندهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی را با کمک فن‌آوری‌های نوین ارتباطات و اطلاعات اصلاح کرده و از این طریق به شیوه کارآمدتری به ارائه خدمات به شهروندان بپردازند.

رسوخ و گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات^۱ در همه زمینه‌های زندگی انسان منجر به تغییر راه‌های ارتباطی افراد با جامعه، بشها و روبه‌هایی شده است که جامعه یکایک افراد را در انجام کارهایشان سهیم می‌کند. به دلیل همین تغییرات، عصر حاضر را عصر «فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات» می‌نامند که در پی آن اجتماعات انسانی، جوامع علمی و شهروندان به کاربران شبکه‌های اطلاعاتی تبدیل شده‌اند.

یکی از مهم‌ترین فرصت‌هایی که فناوری‌های نوین به شهروندان و مدیران قرار می‌دهند، امکان «مهندسی مجدد معماری دولت»^۲ و افزایش قابلیت دسترسی، تقویت کارآمدی و پاسخگوتر ساختن آن می‌باشد. استفاده از مهندسی مجدد معماری دولت و سایر امکانات فوق در فرایند حکمرانی^۳، موجب پیدایش واقعیتهایی به نام دولت الکترونیک^۴ شده است که پدیده حکمرانی الکترونیک^۵ را در پی دارد و هر دوی آنها پیش نیاز حکومت بر دولت‌های جوامع اطلاعاتی هستند (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴، ۲).

^۱ Information and Communication Technology (ICT)

^۲ Government Architecture Reengineering

^۳ Governance

^۴ E-Government

^۵ E-Governance

ارائه خدمات عمومی در بسیاری از بخش های دولتی در سراسر دنیا تبدیل شده است. این ابزار در واقع در ارائه بهتر و با کیفیت تر خدمات دولتی، کاهش کاغذ بازی و رضایت بیشتر شهروندان کمک می کند.

قبلاً تجربیات خوبی در بسیاری از کشورهای جهان نشان داد که دولت الکترونیک، به راستی ابزار قدرتمندی است که باعث ارائه بهتر خدمات عمومی، کاهش زمان انتظار و بهبود اثربخشی- هزینه^۱، افزایش بهره‌وری و بهبود شفافیت و پاسخگویی می‌شود. از سویی دیگر فن آوری به دولتها در جهت دستیابی به بعضی اهداف مهم از طریق وب سایت‌هایی که اطلاعات مورد نیاز و خدمات دولت الکترونیک را برای سهولت و رفاه حال مردم ارائه می‌دهند، فراهم می‌آورد. به عبارت دیگر فن آوری باعث تمرکززدایی، اداره امور دولتی و ارتقاء توانایی دولت در انجام فعالیتهای کلیدی می‌گردد.

فناوری اطلاعات^۲ و ارتباطات عنوان یک تکنولوژی فراگیر بر ابعاد مختلف زندگی ما تأثیر گذاشته و تنوع دامنه تغییرات ناشی از این ابزار اگوهای زندگی، آموزش، مدیریت، کسب و کار، حمل و نقل، تفریحات و سرگرمی و دولت را در بر گرفته است. در واقع امروزه مفاهیمی چون قدرت و اقتدار در زیرسایه فناوریهای نوین اطلاعاتی معنا پیدا کرده‌اند و بی‌توجهی به آن معنای نداشتن جایگاهی مناسب در عصر اطلاعات خواهد بود. چو قدرت به عنوان شرط و محدود کننده سیاست، فرهنگ و اقتدار با ساخت‌های شکل دهنده به این موارد سر و کار دارد، عدم به کارگیری تکنولوژیهای نوین وجهه کشور را دگرگون می‌کند. نقش اصلی فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت و اداره یک کشور این است که به تمام افراد یک کشور این امکان را می‌دهد تا بتوانند صرف‌نظر از جنسیت و مکان و زندگی خود، حضوری فعال در جامعه داشته باشند. بنابر این با پذیرش قدرت فراوان فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی در بهبود و اعتلای اقتصادی،

^۱. Cost- Effectiveness

^۲. Information Technology

اجتماعی و فرهنگی مردم باید آن را محور تمام راهبردهای توسعه قرار دهیم و پرداختن به مقوله دولت الکترونیکی نه در حد یک شعار بلکه به عنوان یک ضرورت باید مورد توجه قرار گیرد. فناوری اطلاعات و ارتباطات و تحقق دولت الکترونیکی در دازمدمت می تواند موجب رشد اقتصادی و رفع نابرابری های اجتماعی شود و شکل قدیمی دولت دیگر کارآیی خود را از دست داده است. در حقیقت دولت کار آمدالکترونیک یک فرصت بزرگ و استثنایی برای توسعه کشورهایی مثل ایران تا عملکرد دولت را بهبود بخشیده و کارآیی خود را بالا ببرند و نیز یک برنامه عملکردی رو رشدی را فراهم می کند که شکافهای موجود با کشورها توسعه یافته را کم کند.

دولت الکترونیک که یکی از مهم ترین عناصر برنامه اصلاح بخش دولتی است، پدیده ای جهانی محسوب می شود. ایر مقوم، از سازمان های بخش دولتی را در مواجهه با چالش های مربوط به مدرن سازی، جهانی سازی، و توسعه جامعه اطلاعاتی پاسخ گو نشان می دهد. دولت الکترونیک دیگر یک پدیده قابل انتخاب و تملک نیست بلکه برای هر کشوری که می خواهد در قرن بیست و یکم در عرصه جهانی رقابت کند، غیر قابل انکار محسوب می شود.

قدرت تحول آفرین فعالیت های الکترونیکی نه تنها فرایندهای موجود را اثربخش می کند، بلکه به مهندسی مجدد تمامی جنبه های دولت و اداره امور عمومی منجر می شود. دولت الکترونیک ابزاری است برای متحول نمودن دولت، اما باید به خاطر داشت که محقق نمودن این توانمندی مستلزم این است که سازمان های دولتی، ساختارها و فرایندهای اداری خود را مورد مهندسی مجدد قرار دهند و ظرفیت ذی نفعان خود برای بهره گیری از خدمات دولت الکترونیک را ارتقاء دهند. هر چند در کشورهای توسعه نیافته توانمندی پایین شهروندان در بهره مندی از این پدیده جدید بیشتر به چشم می خورد اما در کشورهای در حال توسعه و توسعه یافته، به دلیل استفاده مداوم مردم از ابزارهایی نظیر ایمیل، وب سایت، شبکه های اجتماعی و نظایر آن جنبه نو بودن این پدیده تا حدی کم رنگ شده است.

برنامه توسعه دولت الکترونیک به عنوان بخشی از انقلاب اینترنتی از اوایل دهه ۱۹۹۰ شکل گرفته است نگاه تازه دولت به چگونگی پذیرش فن آوری اطلاعاتی و ارتباطی به قبل از دهه ۱۹۹۰ و در حقیقت به اواخر دهه ۱۹۶۰ بر می گردد که در کشورهایی مانند ژاپن و فرانسه در سطوح بالای سیاسی پدیدار شده است، اما خط مشی جهانی دولت الکترونیک، پس از دهه ۱۹۹۰ به طور گسترده رواج یافته است. جامعه غرب به پیشرفت نشأت گرفته از فناوری، شدیداً معتقد و پایبند است.

رویای یک جامعه مبتنی بر دانش و فن آوری جذاب است اما علی رغم سرمایه گذاریهای عظیمی که در این زمینه به عمل آمده است، نرخ تحقق این امر کند بوده است و بین رویا و عمل شکافی آشکار پدیدار شده است. این تنش حتی در حوزه دولت الکترونیک نیز نمایان است. بنابراین با اینکه دولت الکترونیک امروز یک موضوع تشریفاتی نیست، اما سؤالی که مطرح است این است که آیا می توان دولت الکترونیک را در انواع زمینه های مختلف مورد استفاده قرار داد و کاربردهای مختلفی برای آن تعریف نمود؟^{۱۴} سرلاک و قربانی، (۱۳۹۱، ۲).