



استقرار دولت الکترونیک

با رویکرد دولت کار آفرین

تألیف:

دکتر مهدی باقری

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس

دکتر مختار رنجبر

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد لامرد

پیام پاسلاری

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرلنگه

سرناسه	: باقری، مهدی، ۱۳۶۱ - شهریور -
عنوان و نام پدیدآور	: استقرار دولت الکترونیک با رویکرد دولت کارآفرین / مهدی باقری، مختار رنجبر، پیام پاسلاری.
مشخصات نشر	: تهران: نگارنور؛ بندرعباس: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بندرعباس، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	: ۱۹۷ ص: منصور، جدول، نمودار.
شابک	: ۹۷۸-۹۶۴-۲۵۹۵-۳۶-۵
وضعیت فهرست نویسی	: فیا:
یادداشت	: کتابنامه: ص: ۱۸۹-۱۹۷.
موضوع	: اطلاع رسانی الکترونیکی دولتی
موضوع	: اطلاع رسانی الکترونیکی دولتی - - ایران
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات - - سیاست دولت
موضوع	: کار آفرینی - - ایران - - سیاست دولت
شناسه افزوده	: رنجبر، مختار، ۱۳۶۲ -
شناسه افزوده	: پاسلاری، پیام، ۱۳۶۰ -
شناسه افزوده	: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بندرعباس
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۳ ج ۲ الف ۶ / JF۱۵۲۵
رده بندی دیویی	: ۳۵۲/۳۸۰۲۵۴۶۷۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۵۱۷۵۸۲



محل توزیع: تهران انتشارات نگار نور

تلفن تماس: ۰۲۱-۶۶۴۹۶۵۷۵

محل توزیع: دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس

تلفن تماس: ۰۷۶-۳۳۶۶۴۴۰۵

استقرار دولت الکترونیک با رویکرد دولت کارآفرین

تألیف:

دکتر مهدی باقری

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس

دکتر مختار رنجبر

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد لامرد

پیام پاسلاری

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرلنگه

چاپ اول: ۱۳۹۳

قیمت: ۹۸۰۰ تومان

قطع: وزیری

شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه

ISBN: 978-964-2595-36-5

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۵۹۵-۳۶-۵

فهرست مطالب

عنوان

صفحه

پیشگفتار

فصل اول: دولت الکترونیک

۱۳	مقدمه
۱۴	چالش های دولت الکترونیک
۱۴	پیشینه تاریخی دولت الکترونیک
۱۶	تاریخچه شکل گیری دولت الکترونیک در ایران
۱۷	تعاریف و مفاهیم دولت الکترونیک
۲۱	ضرورت ایجاد دولت الکترونیک
۲۲	هدف های اجرای دولت الکترونیک
۲۶	ویژگی های دولت الکترونیک
۲۹	مزایای ایجاد دولت الکترونیک
۳۰	اثرات دولت الکترونیک بر مدیریت و سازمان
۳۰	مولفه های دولت الکترونیک
۳۲	زیرساخت های مورد نیاز دولت الکترونیک
۳۵	نماهای دولت الکترونیک
۳۶	خلاصه فصل
۳۸	پرسش های تحلیلی

فصل دوم: استقرار دولت الکترونیک

۴۱	مقدمه
۴۱	چالش های استقرار دولت الکترونیک
۴۳	شکل گیری دولت الکترونیک
۴۴	استقرار دولت الکترونیک
۴۶	الگوهای استقرار دولت الکترونیک
۵۸	ویژگی های دولت الکترونیک
۵۹	مدل های دولت الکترونیک
۶۸	خلاصه فصل
۷۱	پرسش های تحلیلی

فصل سوم: موفقیت دولت الکترونیک

۷۵	مقدمه
۷۶	چشم انداز نظری موفقیت سیستم های اطلاعاتی و تجارت الکترونیک

۷۷	مدل موفقیت سیستم های اطلاعاتی دلون و مک لین
۷۸	توسعه مدل موفقیت سیستم های اطلاعاتی
۸۲	مدل موفقیت تجارت الکترونیک برای رضایت مشتریان تجارت الکترونیک
۸۳	کیفیت اطلاعات و کیفیت سیستم به عنوان معیار موفقیت
۹۰	کیفیت خدمات الکترونیکی به عنوان معیار موفقیت
۹۳	معیارهای موفقیت وب سایت
۹۶	کاربرد به عنوان معیار موفقیت
۹۸	رضایت به عنوان معیار موفقیت
۱۰۰	مدل شاخص رضایت مشتری برای دولت الکترونیک
۱۰۱	ارزیابی موفقیت دولت الکترونیک
۱۰۲	مدل ارزیابی موفقیت پروژه های دولت الکترونیک
۱۰۳	اعتماد شهروندان به عنوان عامل موفقیت
۱۰۴	رضایت شهروندان و اعتماد شهروندان به دولت الکترونیک
۱۰۶	توسعه مدل موفقیت سیستم های اطلاعاتی دلون و مک لین
۱۰۶	توسعه مولفه های سنجش متغیرهای شناسایی شده
۱۱۰	خلاصه فصل
۱۱۱	پرسش های تحلیلی

فصل چهارم: دولت کارآفرین

۱۱۵	مقدمه
۱۱۶	پیدایش الگوی جدید مدیریت امور دولتی
۱۱۹	اداره امور و مدیریت
۱۲۳	مطالعه بخش دولتی
۱۲۴	ضرورت های تغییر در مدیریت دولتی
۱۳۶	دولت کارآفرین
۱۳۹	ویژگی های دولت کارآفرین
۱۴۱	راهبردهای دولت کارآفرین
۱۴۴	دولت کارآفرین در عصر اطلاعات
۱۴۸	خلاصه فصل
۱۵۰	پرسش های تحلیلی

فصل پنجم: تجربه دولت الکترونیک در کشورهای مختلف جهان

۱۵۳	مقدمه
۱۵۴	ابزارهای دولت الکترونیک
۱۵۴	پورتال به عنوان یکی از مولفه های دولت الکترونیک
۱۵۵	خصوصیات یک پورتال دولتی
۱۵۶	دقت روابط دولت با ملت

۱۵۷	کانال های ارتباطی در دولت الکترونیک
۱۵۷	دولت الکترونیک و یکپارچه سازی مدیریت شهری
۱۵۸	شکل گیری دولت الکترونیک در کشورهای مختلف دنیا
۱۵۸	موفقیت های دولت ژاپن در زمینه دولت الکترونیک
۱۶۰	تاریخچه دولت الکترونیک در ایالت کارولینای شمالی
۱۶۱	تاریخچه دولت الکترونیک هلند
۱۶۴	تاریخچه دولت الکترونیک ایالات متحده آمریکا
۱۶۶	تاریخچه دولت الکترونیک ایرلند
۱۶۸	تاریخچه دولت الکترونیک کره
۱۶۹	تاریخچه دولت الکترونیک دهه ۱۹۹۰ انگلستان
۱۷۲	نمونه هایی از اقدامات بر خدمات دولت الکترونیک
۱۷۷	تجربه دولت الکترونیک در ایران
۱۷۹	پیش نیاز های ایجاد دولت الکترونیک در ایران
۱۸۷	خلاصه فصل
۱۸۸	پرسش های تحلیلی
۱۸۹	منابع و مآخذ

پیشگفتار

امروزه در عصر جهانی شدن، به سبب پیشرفت دانش و تکنولوژی، سرعت در ارتباطات و تغییر و تحولاتی که در ارزش ها و فرهنگ ها، انتظارات و مطالبات سیاسی ملت ها ایجاد شده، بر فرآیند تحولات اداری نیز تأثیر گذاشته است. تغییر سلیقه ها، خواسته ها و توقعات شهروندان، سبب شده است که تحول، از امری درون رایه امری برون زا تبدیل شود. در واقع پاسخگو بودن سازمان های دولتی در برابر شهروندان، سبب شده است دولت ها به افراد جامعه از منظری جدید و به مثابه مشتریان بخش خصوصی بنگرند و تلاش کنند حداکثر رضایت مندی را برای آنان فراهم سازند. در سال های اخیر دولت های مختلف جهان با در پیش گرفتن اجرای سیاست های دولت الکترونیک و پروژه های فن آوری اطلاعات به پیشرفت های چشمگیری در نحوه ارائه سرویس های خدمات مجازی به شهروندان خود دست یافته اند. موضوع دولت الکترونیک توجه بسیاری از مجامع تصمیم گیری عمومی را به دلیل کارایی خود در تمرکز زدایی و آسان سازی ارائه خدمات عمومی به خود جلب کرده است. از طریق دولت الکترونیک، دولت ها و بخش عمومی جامعه فرصت ها و امتیازات فراوانی نظیر کاهش زمان و هزینه های مصرفی ارائه خدمات به بخش عمومی، کاهش ساختارهای دیوان سالار و افزایش کارایی سازمان های مدنی بدست خواهند آورد. دولت ها بر این مهم پافشاری می کنند که شهروندان از طریق دسترسی الکترونیک از خدمات عمومی ارائه شده استفاده کرده و از مزایای عصر دیجیتال خود را بهره مند سازند. چنین سرویس های الکترونیکی به موفقیت کل سازمان از طریق جلب رضایت مشتری و بالا بردن ضریب نفوذ خدمات دولتی در مناطق دورتر از مرکز کمک شایانی می کند. بنابراین اگر بخواهیم از مزایای خدمات الکترونیک حداکثر بهره را ببریم باید برنامه ریزی برای استقرار این کاربردها و ارزیابی و سنجش نظرات و خواسته های شهروندان و کاربران را در دستور کار دولت قرار دهیم. در واقع امروزه نگرش رویکردهای مختلف دولت الکترونیک بر این مبنا است که خدمات الکترونیک را بر مبنای نیاز شهروندان و سطح دسترسی بالاتر تعریف نمایند. بنابراین مدیریت عملکرد سازمان های دولتی در جهت بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به منظور ایجاد رضایت مندی در شهروندان و مراجعان می تواند از اهمیت بسزایی برخوردار شده و در تحول و توسعه جوامع نقش استراتژیک داشته باشد، زیرا بهبود عملکرد سازمان های

دولتی، توانمندی رقابتی، بهره‌وری و قدرت پاسخگویی این سازمان‌ها را افزایش می‌دهد. یکی از استراتژی‌ها و اولویت‌های سازمان‌های کامیاب و موفق در دنیای کنونی، مشتری‌مداری و جلب رضایت مراجعان است؛ سازمان‌هایی که به نیازها و خواسته‌های مراجعان و مشتریان خود بی‌اعتنایی می‌کنند و رویکرد محصول‌محوری را به جای مشتری‌محوری پیشه خود می‌سازند، از صحنه رقابت حذف می‌شوند. در اغلب کشورها به دلیل ساختار بوروکراتیک که دولت‌ها دارند نمی‌تواند توقعات شهروندان را آن‌طور که در عصر اطلاعات انتظار می‌رود برآورده سازد و بسیاری از دانشمندان راهکار دولت کارآفرین را برای بازآفرینی دولت در جهت ایجاد دولتی نتیجه‌گرا، مشتری‌گرا و به‌طور کلی کارآفرین ارائه نموده‌اند. از این‌رو شناسایی عواملی از فن‌آوری اطلاعات که می‌تواند در تحقق دولت کارآفرین موثر باشد و مدلی که تأثیرات عوامل موثر بر تحقق دولت کارآفرین را نمایان سازد، از اهمیت بسزایی برخوردار است. علاوه بر این بکارگیری رویکرد کارآفرینانه در فعالیت دستگاه‌های دولتی، بایستی اثربخشی فعالیت آن‌ها را تقویت نموده تا بتواند رضایت شهروندان را افزایش دهد. در این کتاب ضمن تشریح مفاهیم دولت الکترونیک، زیرساخت‌ها و الزامات استقرار و موفقیت آن مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است و راهکارهایی کاربردی جهت استقرار موفقیت‌آمیز دولت الکترونیک در راستای ایجاد دولت کارآفرین در کشور ارائه گردیده است. امید آن که این مجموعه بتواند از یک سو جهت ارتقای آگاهی اساتید و دانشجویان در موسسات آموزشی مورد استفاده قرار گیرد و از سوی دیگر در راستای استقرار موفقیت‌آمیز دولت الکترونیک در میهن عزیزمان برای مدیران، کارشناسان و مسئولین سازمان‌های کشور مفید فایده واقع گردد.