

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

حکومت الکترونیک

تألیف

دکتر علی پیران نژاد

عضو هیأت علمی دانشگاه تهران



شماره مسلسل ۹۲۷۳

شماره انتشار ۳۷۷۰

انتشارات دانشگاه تهران

سرشناسه	: پیران نژاد، علی، ۱۳۶۲-
عنوان و نام پدیدآور	: حکومت الکترونیک/ تألیف علی پیران نژاد.
مشخصات نشر	: تهران: دانشگاه تهران، مؤسسه انتشارات، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۳۷۰ ص: جدول، نمودار.
فروست	: انتشارات دانشگاه تهران؛ شماره انتشار ۳۷۷۰.
شابک	: 978-964-03-6988-3
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیپا
یادداشت	: چاپ سوم.
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: اینترنت در مدیریت دولتی.
موضوع	: Internet in Public Administration
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات-- سیاست دولت
موضوع	: Information Technology-- Government Policy
شناسه افزوده	: دانشگاه تهران. مؤسسه انتشارات
رده‌بندی کنگره	: JF ۱۵۲۵/د۲۹ ۱۳۹۶
رده‌بندی دیویی	: ۳۵۲/۳۸۰۲۸۵۴۶۷۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۳۵۰۵۱۶

این کتاب مشمول قانون حمایت از حقوق مؤلفان و مصنفان است. تکثیر کتاب به هر روش اعم از فتوکپی، ریسوگرافی، تهیه فایل‌های pdf، لوح فشرده، بازنویسی در وبلاگ‌ها، سایت‌ها، مجله‌ها و کتاب، بدون اجازه کتبی ناشر مجاز نیست و موجب پیگرد قانونی می‌شود و تمامی حقوق برای ناشر محفوظ است.

ISBN:978-964-03-6988-3



9 789640 369883

عنوان: حکومت الکترونیک

تألیف: دکتر علی پیران نژاد

ویرایش ادبی: هاجر صفری

نوبت چاپ: سوم

تاریخ انتشار: ۱۳۹۶

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

ناشر: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران

چاپ و صحافی: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران

«مسئولیت صحت مطالب کتاب با مؤلف است»

بها: ۲۴۰۰۰۰ ریال

خیابان کارگر شمالی - خیابان شهید فرش می‌مقدم - مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران

پست الکترونیک: press @ ut. ac. ir - تارنما: http://press.ut.ac.ir

پخش و فروش: تلفکس ۸۸۳۳۸۷۱۲

حضرت علی (ع) می فرماید:

أَفْضَلُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

برترین مردم کسی است که برای مردم مفیدتر و نافع‌تر باشد و

سودش بیشتر به مردم برسد.

(غررالحکم و دررالکلم، ص ۴۴۸، ج ۱۰۳۰۰)

این اثر را اگر قدر و منزلتی باشد تقدیم می‌شود به:

- دولت‌مردان صالح که همواره به مصالح ملی و منافع عامه می‌اندیشند و از هیچ کوششی برای خدمت‌گذاری به مردم فروگذار نیستند.
- خانواده گرامی‌ام که این کتاب در اوقاتی که به ایشان اختصاص داشت، نگارش شده است.

فهرست مطالب

پیش‌گفتار ش

فصل اول: فناوری اطلاعات و ارتباطات

۲	مقدمه: تاریخچه‌ای از فناوری اطلاعات و ارتباطات
۷	تعریف فناوری اطلاعات و ارتباطات
۸	فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و توسعه اقتصادی
۱۰	فناوری اطلاعات و ارتباطات و فقر
۱۱	فناوری اطلاعات و ارتباطات و تولید ناخالص ملی و بهره‌وری
۱۳	فناوری اطلاعات و ارتباطات و نوآوری
۱۵	فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه اجتماعی
۱۶	فناوری اطلاعات و ارتباطات و آموزش
۱۹	فناوری اطلاعات و ارتباطات و بهداشت
۲۰	فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و توسعه سیاسی
۲۱	توسعه سیاسی به واسطه ملت
۲۲	توسعه سیاسی به واسطه دولت
۲۳	شاخص‌های توسعه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی (IDI)
۲۶	فناوری اطلاعات و ارتباطات در ایران
۲۷	تلفن ثابت
۲۸	تلفن همراه
۲۹	تعداد کاربران اینترنت
۳۰	هزینه‌های صرف شده در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات
۳۲	وضعیت توسعه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در سطح استان‌های کشور
۳۷	جمع‌بندی
۳۷	واژگان کلیدی فصل
۳۷	پرسش‌های فصل

فصل دوم: جامعه اطلاعاتی

۴۰	مقدمه: سیر تطور جوامع بشری از منظر فناوری
۴۲	تعریف جامعه اطلاعاتی
۴۴	رویکرد فناورانه
۴۵	رویکرد اقتصادی
۴۶	رویکرد استخدامی
۴۷	رویکرد فاصله‌ای
۴۷	رویکرد فرهنگی
۴۸	چالش‌های پیش‌روی جامعه اطلاعاتی
۴۸	زیرساخت‌های فنی جامعه اطلاعاتی
۴۹	امنیت و اعتمادسازی در جامعه اطلاعاتی
۵۰	جنبه‌های اخلاقی جامعه اطلاعاتی
۵۱	تنوع فرهنگی در جامعه اطلاعاتی
۵۲	شکاف دیجیتالی
۵۴	دسترسی به اطلاعات
۵۵	جمع‌بندی
۵۵	واژگان کلیدی فصل
۵۵	پرسش‌های فصل

فصل سوم: آمادگی الکترونیکی

۵۸	مقدمه: الکترونیکی شدن جوامع
۵۹	مفهوم آمادگی الکترونیکی
۶۰	ضرورت توجه به آمادگی الکترونیکی
۶۳	مدل‌های آمادگی الکترونیکی
۶۴	مدل‌های آمادگی الکترونیکی کلان‌نگر
۶۶	مدل سیاست‌گذاری سیستم‌های رایانه‌ای (CSPP)
۶۷	مدل مرکز توسعه بین‌المللی دانشگاه هاروارد (CID)
۶۷	مدل کسب‌وکار الکترونیکی مک کانل (MI)
۶۷	مدل اتحادیه بین‌المللی مخابرات (ITU)

فهرست مطالب □ خ

مدل واحد اطلاعات اکونومیست (EIU).....	۶۸
مدل مذاکره شبکه (CIDCM).....	۶۸
مدل شاخص‌های توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات (UNCTAD).....	۶۹
مدل ائتلاف جهانی خدمات و فناوری اطلاعات (WITSA).....	۶۹
مدل آمادگی شبکه‌ای (NRI).....	۶۹
مدل چهارچوب به‌گزینی اروپای الکترونیکی (EEBF).....	۷۶
مدل ماتریس ارزیابی دانش (KAM).....	۷۶
مدل ارزیابی فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشورها (USAID).....	۷۶
مدل چهارچوبی برای ارزیابی انتشار اینترنت (Mosaic).....	۷۶
مدل سازمان همکاری‌های اقتصادی آسیا و اقیانوسیه (APEC).....	۷۷
مدل کنترل شکاف دیجیتالی و پیش‌زمینه‌ها (MDD).....	۷۷
مدل‌های آمادگی الکترونیکی خردنگر.....	۷۷
مدل بلوغ کسب‌وکار دیجیتالی (EMM).....	۸۲
مدل آمادگی الکترونیکی ادراک‌شده (PERM).....	۸۲
مدل KPMG.....	۸۳
مدل ارزیابی هدایت و رهبری الکترونیکی ادارات و وزارتخانه‌های دولتی (P3I3).....	۸۴
جمع‌بندی.....	۸۵
واژگان کلیدی فصل.....	۹۰
پرسش‌های فصل.....	۹۰

فصل چهارم: مدیریت دولتی در جامعه اطلاعاتی

مقدمه: ضرورت کاربرد فناوری‌های نوین در مدیریت دولتی.....	۹۴
تأثیرات فناوری اطلاعات و ارتباطات بر مدیریت دولتی.....	۹۶
قابلیت‌ها.....	۹۹
تعاملات.....	۱۰۰
گرایش‌ها.....	۱۰۳
توزیع ارزش‌ها.....	۱۰۴
جمع‌بندی.....	۱۰۶
واژگان کلیدی فصل.....	۱۰۶

۱۰۶..... پرسش‌های فصل

فصل پنجم: حکومت الکترونیک

۱۱۰.....	مقدمه: الکترونیکی شدن حکومت‌ها.....
۱۱۱.....	مفهوم حکومت الکترونیک.....
۱۱۳.....	حکومت الکترونیک و دولت الکترونیک.....
۱۱۷.....	حکومت الکترونیک به مثابه یک ضرورت.....
۱۱۸.....	تغییر پارادایم در مدیریت دولتی.....
۱۲۲.....	حکمرانی خوب و حکومت الکترونیک.....
۱۲۷.....	بخش خصوصی به مثابه رقیبی چابک.....
۱۲۹.....	مطالبات عمومی.....
۱۳۱.....	جمع‌بندی.....
۱۳۱.....	واژگان کلیدی فصل.....
۱۳۲.....	پرسش‌های فصل.....

فصل ششم: فرصت‌ها و چالش‌های حکومت الکترونیک

۱۳۴.....	مقدمه.....
۱۳۴.....	چالش‌های استقرار حکومت الکترونیک.....
۱۳۵.....	عوامل سازمانی و مدیریتی.....
۱۳۵.....	برنامه‌ریزی راهبردی و رهبری فراسازمانی.....
۱۳۶.....	شیوه استقرار الگوی جدید.....
۱۴۰.....	تامین مالی.....
۱۴۰.....	بازمهندسی سازمان‌های دولتی.....
۱۴۵.....	عوامل فنی و مخابراتی.....
۱۴۵.....	عوامل اجتماعی و فرهنگی.....
۱۴۵.....	حریم خصوصی و امنیت در فضای مجازی.....
۱۴۷.....	شکاف دیجیتالی.....
۱۴۸.....	پذیرش خدمت‌رسانی الکترونیکی از جانب کاربران.....
۱۵۰.....	کنترل افکار عمومی و همگن‌سازی نظرهای شهروندان.....

فهرست مطالب □ ذ

۱۵۱	سانسور کردن اطلاعات.....
۱۵۲	عوامل حقوقی و قانونی.....
۱۵۵	فرصت‌های ناشی از استقرار حکومت الکترونیک.....
۱۵۶	کاهش هزینه و افزایش بهره‌وری.....
۱۵۹	بهبود کیفیت خدمات عمومی.....
۱۶۰	مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی.....
۱۶۴	به چالش کشیدن نظام‌های حکومتی غیرمردم‌سالارانه.....
۱۶۶	فعال کردن قشرهای به‌حاشیه‌رفته در جامعه.....
۱۶۷	افزایش اعتماد عمومی به حکومت.....
۱۷۱	شفافیت، پاسخ‌گویی و کاهش فساد اداری.....
۱۷۲	جمع‌بندی.....
۱۷۳	واژگان کلیدی فصل.....
۱۷۳	پرسش‌های فصل.....

فصل هفتم: مدل‌های بلوغ حکومت الکترونیک

۱۷۶	مقدمه: ضرورت طراحی مدل بلوغ حکومت الکترونیک.....
۱۷۶	مدل‌های بلوغ حکومت الکترونیک.....
۱۷۶	مدل لاین و لی.....
۱۸۲	مدل وسکات.....
۱۸۴	مدل گارتتر.....
۱۸۵	مدل هیلر و بلانگر.....
۱۸۷	مدل بانک جهانی.....
۱۸۸	مدل میسرا و دینگرا.....
۱۹۰	مدل سازمان ملل متحد.....
۱۹۲	مدل هیکس.....
۱۹۴	مدل وست.....
۱۹۵	مدل دلویت.....
۱۹۷	مدل سیائو و لانگ.....
۱۹۸	مدل بازسازی فرایندهای بخش عمومی.....

۲۰۰	مروری بر مدل‌های بلوغ حکومت الکترونیک
۲۰۴	کیفیت وبسایت‌های دولتی گواهی بر میزان بلوغ حکومت الکترونیک
۲۰۵	مدل‌های ارزیابی وبسایت‌های دولتی
۲۱۴	مروری بر ارزیابی وبسایت وزارتخانه‌های کشور
۲۲۱	پیشنهادهایی برای بهبود وضعیت وبسایت‌های دولتی کشور
۲۲۱	خدمت‌رسانی آن‌لاین
۲۲۲	کمک به کاربران
۲۲۲	راهنمایی
۲۲۲	قانونی بودن
۲۲۳	معماری اطلاعات
۲۲۳	دسترسی آسان
۲۲۴	جمع‌بندی
۲۲۷	واژگان کلیدی فصل
۲۲۷	پرسش‌های فصل

فصل هشتم: مردم‌سالاری الکترونیکی

۲۳۰	مقدمه: مروری بر تاریخچه مفهوم مردم‌سالاری
۲۳۱	نوع‌شناسی مردم‌سالاری
۲۳۲	مردم‌سالاری مستقیم (سریع)
۲۳۳	مردم‌سالاری تعاملی (قوی)
۲۳۳	مردم‌سالاری غیرمستقیم (ضعیف)
۲۳۶	مردم‌سالاری الکترونیکی
۲۴۲	توانمندسازی سیاسی شهروندان
۲۴۶	آگاهی‌بخشی سیاسی
۲۴۷	اطلاعات دیجیتالی
۲۴۷	شبکه‌های اجتماعی مجازی
۲۴۸	احزاب سیاسی
۲۴۹	مشارکت سیاسی شهروندان
۲۵۰	تصمیم‌گیری الکترونیکی

فهرست مطالب □ ز

۲۵۱.....	نظارت الکترونیکی
۲۵۲.....	مشاوره الکترونیکی
۲۵۲.....	مشارکت الکترونیکی از منظر سازمان ملل متحد
۲۵۵.....	جمع‌بندی
۲۵۵.....	واژگان کلیدی فصل
۲۵۶.....	پرسش‌های فصل

فصل نهم: حکومت الکترونیک در مقیاس جهانی

۲۵۸.....	مقدمه: ارزیابی پروژه‌های حکومت الکترونیکی در مقیاس جهانی
۲۵۹.....	کره جنوبی
۲۶۴.....	سنگاپور
۲۶۸.....	استرالیا
۲۷۱.....	ایالات متحده آمریکا
۲۷۵.....	انگلستان
۲۷۸.....	ژاپن
۲۸۰.....	جمهوری اسلامی ایران
۲۸۳.....	جمع‌بندی
۲۸۴.....	واژگان کلیدی فصل
۲۸۴.....	پرسش‌های فصل

۲۸۷..... **ضمائم و پیوست‌ها**

۳۲۹..... **منابع و مأخذ**

پیش‌گفتار

در دوران معاصر که با ظهور و گسترش روزافزون فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی همراه است، جوامع بشری (خواسته یا ناخواسته) از شکل سنتی خود در حال گذار به جامعه اطلاعاتی اند؛ جامعه‌ای که در آن فناوری‌های نوین اشاره‌شده از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است و در تلاش‌اند تا با ارائه امکانات و قابلیت‌های بدیع، در عرصه‌های گوناگون اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، سیاسی، نظامی، امنیتی، آموزشی و... ایفای نقش کنند. حوزه اداره دولت و حکومت (مدیریت دولتی) نیز از این قاعده مستثنا نبوده و از اوایل دهه ۹۰ میلادی پذیرای حضور فناوری‌های نوین در سازمان‌های دولتی و همچنین در نظام‌های حکومتی است و متعاقب آن شکل جدیدی از حکومت‌ها با نام حکومت الکترونیک در جوامع ظهور یافته‌اند.

علی‌رغم اهمیت و جایگاه ویژه موضوع حکومت الکترونیک در دوران معاصر، اغلب مطالعات و پژوهش‌های انجام‌شده در سطح ملی، این پدیده را در لایه‌های سطحی آن بررسی کرده‌اند و از تبیین آن در لایه‌های عمیق‌تر اجتناب شده است. کتاب حاضر از جمله آثاری است که در تلاش برای ارائه تصویری جامع از مفهوم حکومت الکترونیک در کشور تهیه شده است. بر همین اساس نگارنده از منظرهای مختلف به این مفهوم پرداخته و ضمن ارائه رویکردی کلان‌نگر، جزئیات هر یک از فاکتورهای حائز اهمیت در حکومت الکترونیک را نیز ارائه کرده است.

کتاب حاضر، بر پایه مطالعات و پژوهش‌های متعدد نگارنده، در طی حدود یک دهه، با تمرکز بر حوزه حکومت الکترونیک و همچنین تدریس در مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی تهیه شده است و در تلاش است تا، علاوه‌بر در برداشتن جدیدترین مباحث و گزارش‌های مربوطه در سطح بین‌المللی، مفهوم حکومت الکترونیک را در سطح ملی نیز مطالعه و بررسی کند. تا از این طریق، ضمن ارائه اطلاعاتی به‌روز از وضعیت فعلی و مجموعه تلاش‌های انجام‌شده در این حوزه از کشور، متولیان پروژه‌های حکومت الکترونیک را در توسعه یافتگی و تعالی بخشی روزافزون پروژه‌های یادشده در سطح ملی یاری رساند.

همان‌گونه که شکل یک (طرح کلی کتاب) نمایش می‌دهد، مجموعه حاضر در قالب نه فصل به شرح ذیل تنظیم شده است.

در فصل اول، ضمن تعریف مفهوم فناوری اطلاعات و ارتباطات، سیر تطور فناوری‌های اشاره‌شده در جوامع بشری نیز مرور شده است. از سوی دیگر در این فصل تلاش شده تا به صورتی اجمالی تأثیرات فناوری‌های نوین در عرصه‌های اقتصادی، اجتماعی، و سیاسی جوامع تبیین شود. همچنین، در انتهای

این فصل، به وضعیت توسعه و گسترش فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در سطح استان‌های کشور و همچنین در سطح ملی توجه شده است.

در فصل دوم، ضمن تعریف جامعه اطلاعاتی، از منظرهای گوناگون همچون رویکرد اقتصادی، فناوریانه، استخدامی، فاصله‌ای، و فرهنگی به پدیده اطلاعاتی شدن جوامع بشری پرداخته شده است. همچنین در انتهای فصل یادشده، چالش‌های پیش‌روی جوامع اطلاعاتی، همچون شکاف دیجیتالی، زیرساخت‌های فنی، امنیت و اعتمادسازی در جامعه اطلاعاتی نیز مطالعه و بررسی شده است.

در فصل سوم نیز با تمرکز بر موضوع مدیریت دولتی در عصر اطلاعاتی، تأثیرات فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در بروکراسی مورد استفاده در سازمان‌های دولتی و همچنین زمینه‌سازی این فناوری‌ها در بازمهندسی مدیریت دولتی، به منظور تطبیق‌پذیری با جامعه اطلاعاتی، مطالعه و بررسی شده است.

در فصل چهارم، به مفهوم آمادگی الکترونیکی به مثابه یکی از شاخص‌های اساسی در جوامع اطلاعاتی توجه شده است. در این فصل، ضمن بررسی مدل‌های مطرح آمادگی الکترونیکی در عرصه بین‌المللی، آمارهایی از وضعیت موجود این شاخص‌ها در بین کشورهای برتر منطقه خاورمیانه و همچنین در عرصه بین‌المللی، ارائه شد.

در فصل پنجم، به مفهوم حکومت الکترونیک، به مثابه مصداق بارز استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی در مدیریت دولتی، پرداخته شد. در ادامه فصل نیز به ضرورت‌های الکترونیکی شدن حکومت‌ها، و تمایز میان مفاهیم دولت الکترونیک، حکومت الکترونیک و حکمرانی الکترونیکی اشاره شد.

در فصل ششم، مدل‌های مختلف بلوغ حکومت الکترونیک، در سطح بین‌المللی با تمرکز بر شناسایی نقاط مشترک و افتراق آنها مرور شده است.

در فصل هفتم به فرصت‌ها و چالش‌های پیش‌روی حکومت‌های الکترونیکی، از منظرهای فنی، مدیریتی، سازمانی، اجتماعی، فرهنگی، حقوقی و قانونی، توجه شده است. همچنین در این فصل، ضمن تشریح مدل‌های مختلف از ارزیابی وبسایت‌های سازمان‌های دولتی، به مطالعه و ارزیابی کیفی وبسایت وزارتخانه‌های کشور پرداخته شده است.

در فصل هشتم، ضمن تشریح مفهوم مردم‌سالاری و انتقادات وارد بر آن، به نوع جدیدی از مردم‌سالاری با نام مردم‌سالاری الکترونیکی، به منزله مدینه فاضله پروژه‌های حکومت الکترونیک، توجه شد.

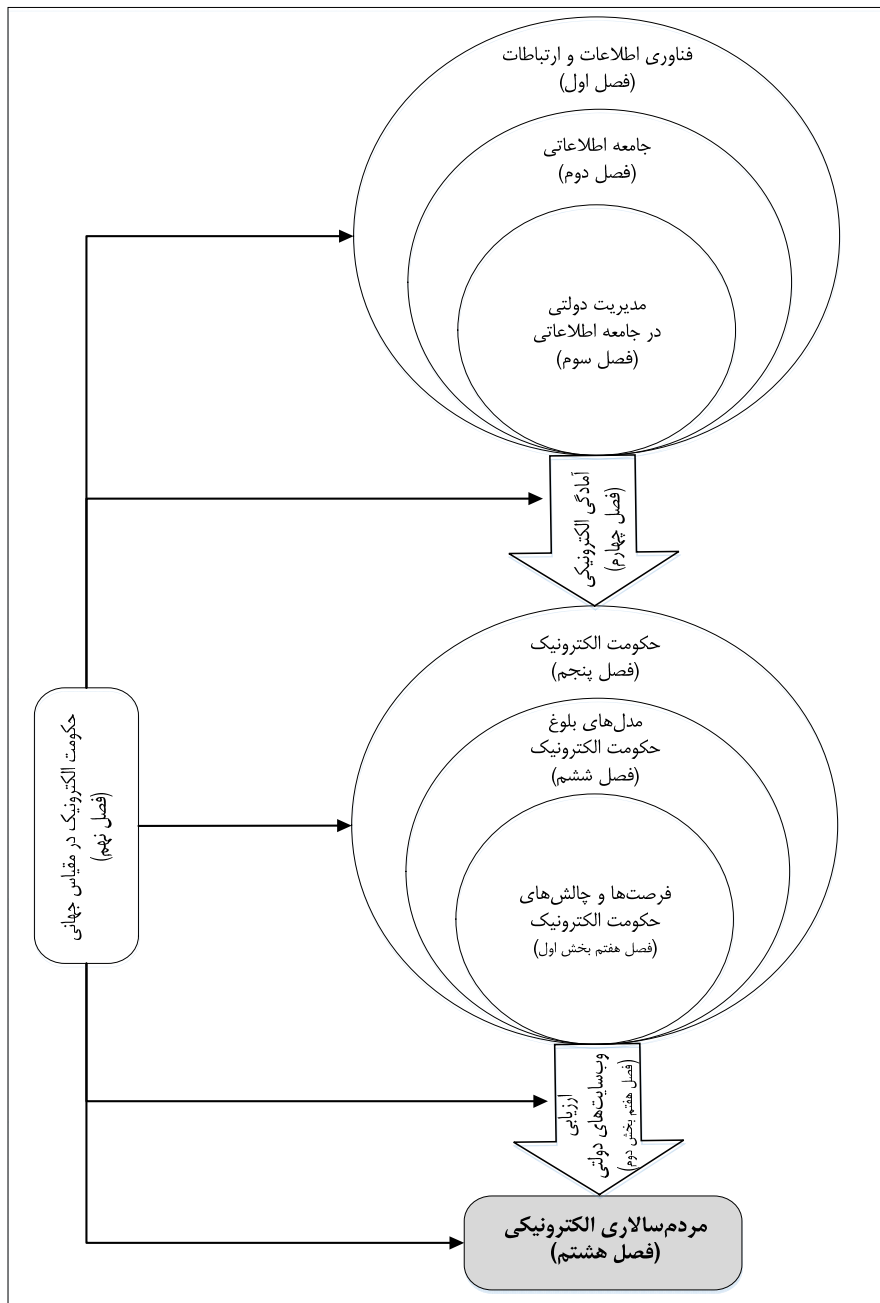
فصل نهم نیز تلاش‌های انجام‌شده در میان کشورهای پیش‌روی جهان در حوزه حکومت الکترونیک مرور می‌کند و در تلاش است تا، با مرور بهترین اقدامات صورت‌گرفته در این کشورها، متولیان پروژه

پیش‌گفتار □ ض

حکومت الکترونیک در کشور را در تعالی بخشی به فرایند الکترونیکی شدن حکومت و ارتقای جایگاه ایران در ارزیابی‌های مربوط به حکومت الکترونیک در عرصه بین‌المللی یاری رساند. مطالعه این کتاب به دانشجویان رشته‌های مدیریت دولتی، مدیریت فناوری اطلاعات و سایر رشته‌های جدید و مرتبط با مباحث حکومت الکترونیک و همچنین به مسئولان و متولیان پروژه‌های حکومت الکترونیک در کشور و مدیران و کارشناسان سازمان‌های دولتی توصیه می‌شود. مجموعه حاضر بر اساس مطالعات و پژوهش‌های ارزشمند و به‌روز اندیشمندان، صاحب‌نظران و پژوهش‌گران ملی و بین‌المللی و همچنین گزارش‌های سازمان‌های بین‌المللی همچون بانک جهانی و سازمان ملل متحد آماده شده است، ولی با این اوصاف ادعای کتاب حاضر این نیست که هیچ نقصی ندارد. بر همین اساس، از برخوردهای انتقادی و سازنده خوانندگان محترم استقبال می‌شود و از بازخوردهای سازنده آنان در ویرایش‌های آتی استفاده خواهد شد.

علی پیران‌نژاد

عضو هیأت علمی دانشگاه تهران



شکل ۱. طرح کلی کتاب