

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده حقوق و علوم سیاسی
 گروه علوم سیاسی دانشکده حقوق و علوم سیاسی
 گواهی دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

هیات داوران پایان نامه کارشناسی ارشد: عادل دهدشتی
 در رشته : مطالعات ایران و سیاستگذاری عمومی
 با عنوان : ارزیابی مقایسه ای مدل های اجرایی تحقق دولت الکترونیک و ارائه الگوی مناسب برای ایران
 را در تاریخ : ۱۳۹۰/۶/۳۰

به عدد	به حروف
۱۹	نوزده

با نمره نهایی :

ارزیابی نمود .

معا

با درجه :

ردیف	مشخصات هیات داوران	نام و نام خانوادگی	مرتبۀ دانشگاهی	دانشگاه یا موسسه	امضاء
۱	استاد راهنما استاد راهنمای دوم (حسب مورد):	دکتر کیومرث اشتریان	استادیار	دانشکده حقوق و علوم سیاسی	
۲	استاد مشاور	دکتر کیامرث جهانگیر	استادیار	دانشکده حقوق و علوم سیاسی	
۳	استاد داور (یا استاد مشاور دوم)	دکتر عباس مصلی نژاد	دانشیار	دانشکده حقوق و علوم سیاسی	
۴	استاد مدعو				
۵	نماینده کمیته تحصیلات تکمیلی گروه آموزشی :	دکتر عبدالرحمن عالم	استاد	دانشکده حقوق و علوم سیاسی	

تذکر : این برگه پس از تکمیل هیات داوران در نخستین صفحه پایان نامه درج می گردد .





جمهوری اسلامی ایران
دانشگاه تهران

اداره کل تحصیلات تکمیلی

باسمه تعالی

شماره _____

تاریخ: ۹۰/۷/۳

پروست _____

تمهید نامه اصالت اثر

اینجانب محترم ^{شیرازی} ~~مجتهد~~ می شوم که مطالب مندرج در این پایان نامه رساله حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این پژوهش از آنها استفاده شده است، مطابق مقررات ارجاع و در فهرست منابع و مأخذ ذکر گردیده است. این پایان نامه / رساله قبلاً برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است. در صورت اثبات تخلف (در هر زمان) مدرک تحصیلی صادر شده توسط دانشگاه از اعتبار ساقط خواهد شد. کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به پردیس / دانشکده / مرکز دانشگاه تهران می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: ^{مجتهد} عادل مجتهدی

امضاء:

آدرس: خیابان انقلاب اول خیابان شهر رازی - پلاک ۵ کد پستی: ۱۳۰۴۵/۵۶۸

شماره تماس: ۶۸۹۷۳۱۴



دانشگاه تهران
دانشکده حقوق و علوم سیاسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

مطالعات ایران و سیاستگذاری عمومی

ارزیابی مقایسه‌ای مدل‌های اجرایی تحقق دولت الکترونیک و ارائه الگوی مناسب برای
ایران

نگارنده

عادل دهدشتی

استاد راهنما

دکتر کیومرث اشتریان

استاد مشاور

دکتر کیامرث جهانگیر

شهریور ۱۳۹۰

تقدیم به:

مهربان فرشتگانی که،

لحظات ناب باور بودن، لذت و غرور دانستن، جسارت خواستن، عظمت رسیدن و تمام

تجربه‌های یکتا و زیبای زندگی‌ام، مدیون حضور سبز آنهاست،

تقدیم به خانواده عزیزم.

تقدیر و تشکر

سپاس بی کران پروردگار یکتا را که هستی‌مان بخشید و به طریق علم و دانش رهنمونمان شد و به همنشینی رهروان علم و دانش مفتخرمان نمود و خوشه چینی از علم و معرفت را روزی‌مان ساخت.

اینک که این مرحله از زندگی تحصیلی خود را به پایان بردم، بر خود لازم می‌دانم شکرگذار نعمات خداوند بی‌همتا باشم. چرا که می‌دانم "لا مانع لما اعطیت و لا معطى لما منعت" و نیز از منظر "لم یشکر المخلوق، لم یشکر الخالق" برخوردارم از زحمات عزیزانی که در این مسیر یاری‌گر من بوده‌اند تقدیر و تشکر نمایم.

از جناب آقای دکتر کیومرث اشتریان که راهنمایی این پایان‌نامه را تقبل نمودند و در این مسیر همواره هدایت‌گر اینجانب بوده و راه صحیح علم و پژوهش را به من آموختند و از استاد ارجمند کیامرث جهانگیر که مسئولیت مشاوره بنده را بر عهده داشته و در این راه تلاش وافر نمودند، تشکر و قدردانی می‌نمایم.

همچنین از استاد گرانقدر جناب آقای دکتر عباس مصلی‌نژاد که با دقت فراوان این تحقیق را مطالعه و داوری نموده‌اند، نیز سپاسگزارم. و بر خود لازم می‌دانم که از دوستان عزیزم که در طی این مسیر مشوق من بوده‌اند، نهایت تقدیر و تشکر را داشته باشم.

چکیده

به موازات تحولات وسیع تکنولوژی و دنیای متغیر اطلاعاتی، یکی از مهم‌ترین مباحث در جامعه فراگیر فناوری و توسعه اطلاعاتی، مسأله دولت الکترونیک است. دولتی که در آن، کاربرد شبکه اینترنت توسط سازمان‌های دولتی جهت ارائه خدمات و اطلاعات به مردم، شرکت‌ها و سایر سازمان‌های دولتی از الزامات انکارناپذیر آن محسوب شده و بدین ترتیب کلیه شهروندان، شرکت‌های تجاری، سایر سازمان‌های دولتی و کارمندان دولت را قادر می‌سازد تا از طریق یک وبسایت در شبکه اینترنت و بدون محدودیت‌های مکانی و زمانی به اطلاعات و خدمات دولتی دسترسی پیدا کنند. در گذشته‌ای نه چندان دور برقراری هرگونه ارتباط کاری بین شهروندان و یا مدیران اداری با مؤسسات دولتی تنها از طریق حضور فیزیکی در ادارات دولتی یا دیگر سازمان‌های مربوطه میسر بوده‌است. امروزه با پیشرفت و گسترش فن‌آوری‌های ارتباطات و اطلاعات، شهروندان می‌توانند خدمات و اطلاعات دولتی را به صورت Online، در هر قالب زمانی و مکانی دریافت نمایند.

پیشرفت در جهت اجرا و تکمیل دولت الکترونیک در ایران اخیراً نظر بسیاری از مقامات سیاستمداران را به خود جلب نموده. شرط لازم برای یک دسترسی مناسب و مطلوب در این فناوری بعنوان یک ضرورت توصیه شده نیز، تفهیم گردیده است. با وجود یکسری اقدامات، دولت الکترونیک در ایران تا دستیابی به جایگاه واقعی خود فاصله زیادی دارد. در واقع علی‌رغم بکارگیری، دولت الکترونیک نتوانسته است چندان باعث بهبود فرآیندها، رضایت‌مندی مردم و ارتباط مستقیم با مردم و همچنین ارائه بازخورد به شهروندان شود.

با توجه به شرایط خاص سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی کشور ارائه مدلی بومی جهت پیاده‌سازی دولت الکترونیک ضروری است. در این تحقیق تلاش شد مدلی بومی ارائه گردد. این مدل با بررسی مدل‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیک در چند کشور دیگر طراحی شد.

بر اساس این مدل، جهت پیاده‌سازی دولت الکترونیک، عوامل؛ زیرساختی، اجتماعی- فرهنگی، سازمانی- مدیریتی و مالی- اقتصادی می‌بایست فراهم باشند. ۴ مؤلفه اصلی دولت الکترونیک G2E، G2G، G2B، G2C است که برای ارائه خدمات به بخش‌های ذکر شده بایستی دولت پرتال مرکزی ایجاد نماید. جهت ارائه خدمات به بخش خصوصی و همچنین بخش منطقه‌ای و استانی ضروری است پرتال‌های جداگانه‌ای راه‌اندازی شود.

در این تحقیق، چهار فرضیه بررسی شد. فرضیه اول به بررسی تأثیر عوامل زیرساختی بر پیاده‌سازی دولت الکترونیک می‌پردازد. بر اساس تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده این عامل بر پیاده‌سازی دولت الکترونیک در کشور تأثیر دارد. نتایج تحقیق، همچنین نشان داد که؛ زیرساخت مخابراتی مهم‌ترین زیرساخت در پیاده‌سازی دولت الکترونیک به‌شمار می‌رود. فرضیه دوم نشان داد که؛ عوامل فرهنگی- اجتماعی بر پیاده‌سازی دولت الکترونیک در ایران تأثیر دارد. مهم‌ترین متغیر در این دسته از عوامل آگاهی ذی‌نفعان از مزایای دولت الکترونیک است. فرضیه سوم نشان داد که عوامل مالی- اقتصادی بر پیاده‌سازی دولت الکترونیک در ایران مؤثر می‌باشد. مهم‌ترین عامل در این دسته متغیر بازده مالی دولت الکترونیک است. فرضیه چهارم نیز نشانگر تأثیر عوامل سازمانی- مدیریتی بر پیاده‌سازی دولت الکترونیک در ایران است. مدیریت استراتژیک و دارا بودن دید بلندمدت مهم‌ترین متغیر در این دسته از عوامل هستند. در این تحقیق همچنین اولویت عوامل چهارگانه نیز تعیین شد، که بر این اساس به ترتیب عوامل زیر ساختی، سازمانی- مدیریتی، فرهنگی- اجتماعی و مالی- اقتصادی دارای بیشترین اهمیت هستند.

واژگان کلیدی: مدل، دولت الکترونیک، پیاده‌سازی دولت الکترونیک

فهرست مطالب

۱	فصل اول
۱-۱	مقدمه
۲-۱	بیان مسأله و تشریح موضوع
۳-۱	ضرورت و اهمیت پژوهش
۴-۱	پرسش‌های پژوهش
۵-۱	اهداف پژوهش
۶-۱	روش‌ها و فنون اجرایی طرح
۶-۱-۱	نوع تحقیق
۶-۱-۲	روش‌شناسی تحقیق
۶-۱-۳	روش گردآوری اطلاعات و داده‌ها
۶-۱-۴	جامعه آماری، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه
۷-۱	واژگان کلیدی
۷-۱-۱	مدل
۷-۱-۲	دولت الکترونیک
۹	فصل دوم
۱-۲	مقدمه
۱۱	بخش اول: مبانی نظری و مروری بر تحقیقات گذشته
۲-۲	تعاریف دولت الکترونیک
۳-۲	پیدایش دولت الکترونیک
۴-۲	حوزه‌های دولت الکترونیک
۵-۲	مزایای استقرار دولت الکترونیک
۶-۲	مدل‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیک
۶-۲-۱	مدل سازمان ملل
۶-۲-۲	مدل لاینه-لی
۶-۲-۳	مدل گروه گارتنر
۶-۲-۴	مدل Touch- Delloitte
۶-۲-۵	مدل Dhingra & Misra

- ۳۳..... Moon مدل ۶-۶-۲
- ۳۳..... ۷-۲ عوامل مؤثر در استقرار دولت الکترونیک
- ۳۹..... بخش دوم: دولت الکترونیک در ایران
- ۴۲..... ۸-۲ راهبرد ملی دولت الکترونیک جمهوری اسلامی ایران
- ۴۲..... ۱-۸-۲ مقدمه راهبرد ملی دولت الکترونیک
- ۴۳..... ۲-۸-۲ تعاریف و اختصارات
- ۴۵..... ۳-۸-۲ چشم‌انداز دولت الکترونیک کشور در سال ۱۴۰۴
- ۴۵..... ۴-۸-۲ ابعاد دولت الکترونیک مطلوب
- ۴۵..... ۱-۴-۸-۲ کارکردهای دولت الکترونیک مطلوب
- ۴۷..... ۲-۴-۸-۲ پیامدهای اساسی ممکن و مطلوب دولت الکترونیک
- ۴۸..... ۳-۴-۸-۲ عوارض احتمالی دولت الکترونیک
- ۴۹..... ۴-۴-۸-۲ ملزومات تحقق دولت الکترونیک
- ۵۰..... ۵-۸-۲ ابعاد اساسی معماری دولت الکترونیک
- ۵۰..... ۶-۸-۲ لایه‌های بنیادی معماری
- ۵۲..... ۱-۶-۸-۲ میدان‌های زیرساختی نظام‌ها خرد
- ۵۲..... ۲ فازهای تحقق دولت الکترونیک
- ۵۴..... ۱۰ ۲ ترتیبات اجرایی
- ۵۵..... ۱۱ ۲ خطوط راهنمای تدوین برنامه راهبردی و عملیاتی فاز اول و محورهای اقدامات
- ۵۵..... ۱۱ ۲ خطوط راهنمای تدوین برنامه راهبردی و عملیاتی فاز اول
- ۵۷..... ۲-۱۱-۲ محورهای اصلی اقدامات فاز اول
- ۵۹..... ۱۲-۲ نمونه‌هایی از پوتال‌های خدمات الکترونیکی در ایران
- ۶۶..... ۱-۱۲-۲ درگاه ملی خدمات الکترونیکی ایران
- ۶۸..... ۲-۱۲-۲ پورتال مردم: پورتال خدمات دولتی
- ۶۹..... ۳ ۱۴ ۲ پورتال دفاتر پیشخوان خدمات دولت
- ۷۱..... ۴-۱۲-۲ پورتال اطلاع‌رسانی شورای عالی انفورماتیک ایران
- ۷۲..... بخش سوم: بررسی دولت الکترونیک در دیگر کشورها
- ۷۲..... ۱۴ ۲ بررسی دولت الکترونیکی در کشور کانادا
- ۷۳..... ۱۴ ۲ تعهد در ارائه خدمات به هنگام به مردم کانادا
- ۷۵..... ۴ ۱۴ ۲ چرا دولت باید بهنگام باشد؟

۱۳۲	۳	مردم کانادا چه کاری را بهنگام انجام می‌دهند؟	۷۵
۱۳۲	۴	دولت در دسترس	۸۲
۱۳۲	۵	مثال‌هایی از شهروندمداری	۸۳
۱۴۲		بررسی دولت الکترونیکی در سنگاپور	۸۴
۱۴۲	۶	اهداف اساسی و مزایای دولت الکترونیکی	۸۴
۱۴۲	۴	ارائه خدمات دولت الکترونیکی One Stop	۸۵
۱۴۲	۳	طرح عملیاتی دولت الکترونیکی در سنگاپور	۸۸
۱۵۲		دولت الکترونیکی در آمریکا	۹۲
۱۶۲		دولت الکترونیکی در استرالیا	۹۵
۱۶۲	۶	میزان آمادگی کشور استرالیا در رویارویی با اقتصاد مبتنی بر اطلاعات	۹۶
۱۶۲	۴	شدت فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی صورت گرفته از طریق اینترنت در کشور استرالیا	۹۸
۱۶۲	۳	اثرات این فعالیت‌ها بر جامعه استرالیا	۹۸
۱۶۲	۴	مزایای دولت الکترونیکی در کشور استرالیا	۹۹
۱۷۲		دولت الکترونیکی در دانمارک	۱۰۱
۱۷۲	۶	مقایسه وضعیت دانمارک در مقایسه با کشورهای دیگر	۱۰۲
۱۷۲	۴	پروژه دولت الکترونیکی دانمارک	۱۰۴
۱۷۲	۳	چشم‌انداز دولت الکترونیکی دانمارک	۱۰۵
۱۷۲	۴	اهداف بلندمدت دولت الکترونیکی دانمارک	۱۰۵
۱۷۲	۵	اولویت‌های تعیین شده برای سال‌های آتی	۱۰۷
۱۸۲		دولت الکترونیکی در انگلیس	۱۰۸
۱۸۲	۶	راهکارهای دسترسی به دولت الکترونیک	۱۰۹
۱۸۲	۴	مثال‌هایی از خدمات دولت الکترونیک در انگلیس	۱۱۱
۱۹۲		دولت الکترونیکی در فنلاند	۱۱۳
۱۹۲	۶	تصمیمات و مقررات دولتی	۱۱۴
۱۹۲	۴	آموزش و تحقیقات	۱۱۷
۱۹۲	۳	پرتال دولت الکترونیکی در فنلاند	۱۱۷
۱۹۲	۴	عوامل کلیدی موفقیت دولت الکترونیکی در فنلاند	۱۱۸
۲۰۲		دولت الکترونیک در بحرین	۱۱۸
		جمع‌بندی	۱۲۱

۱۲۲	فصل سوم
۱۲۳	۱-۳ مقدمه
۱۲۴	۲-۳ روش شناسی
۱۲۴	۱-۲-۳ روش تحقیق
۱۲۴	۲-۲-۳ مدل تحقیق
۱۲۵	۳-۳ جامعه و نمونه آماری
۱۲۶	۴-۳ فرضیات تحقیق
۱۲۶	۵-۳ ابزار سنجش
۱۲۸	۶-۳ روایی و پایایی پرسشنامه
۱۲۹	۷-۳ روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۲۹	جمع‌بندی
۱۳۰	فصل چهارم
۱۳۱	۱-۴ مقدمه
۱۳۱	۲-۴ مدل پیشنهادی دولت الکترونیک
۱۳۲	۳-۴ عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی دولت الکترونیک
۱۳۲	۱-۳-۴ عامل زیرساختی
۱۳۳	۱-۱-۳-۴ زیرساخت‌های مخابراتی
۱۳۳	۲-۱-۳-۴ پهنای باند خطوط اینترنت
۱۳۳	۳-۱-۳-۴ زیرساخت‌های مالی
۱۳۳	۴-۱-۳-۴ زیرساخت‌های حمل و نقل
۱۳۳	۵-۱-۳-۴ امکانات نرم‌افزاری
۱۳۴	۶-۱-۳-۴ نیروی متخصص در دسترس
۱۳۴	۷-۱-۳-۴ کیفیت دانش فنی متخصصان
۱۳۴	۴ ۳ ۴ عوامل فرهنگی - اجتماعی
۱۳۴	۴ ۴ ۴ آگاهی ذی‌نفعان از مزایای دولت الکترونیک
۱۳۴	۲-۲-۳-۴ ادراک کاربران از وجود امنیت در خدمات الکترونیکی
۱۳۴	۳-۲-۳-۴ آگاهی مدیران از اهداف دولت الکترونیک
۱۳۴	۴-۲-۳-۴ ترجیح سیستم‌های قبلی توسط ذی‌نفعان
۱۳۵	۵-۲-۳-۴ آشنایی مسئولان با ساختار و عملکرد دولت الکترونیک

- ۱۳۵..... ۶-۲-۳-۴ میزان تسلط کاربران در کار با اینترنت
- ۱۳۵..... ۴ ۴ ۴ عوامل مالی- اقتصادی
- ۱۳۵..... ۱-۳-۳-۴ بازده مالی دولت الکترونیک
- ۱۳۵..... ۲-۳-۳-۴ تأمین هزینه‌های سرمایه‌گذاری زیرساخت‌های مخابراتی
- ۱۳۶..... ۳-۳-۳-۴ تأمین هزینه‌های مربوط به خرید کامپیوتر
- ۱۳۶..... ۴-۳-۳-۴ هزینه‌های توسعه شبکه‌های ماهواره‌ای و رایانه‌ای
- ۱۳۶..... ۵-۳-۳-۴ تأمین هزینه‌های به‌روز رسانی
- ۱۳۶..... ۴-۳-۴ عوامل سازمانی- مدیریتی
- ۱۳۶..... ۱-۴-۳-۴ مدیریت استراتژیک و دید بلندمدت
- ۱۳۷..... ۲-۴-۳-۴ مرجع تصمیم‌گیری مشخص
- ۱۳۷..... ۳-۴-۳-۴ شفافیت در نظارت
- ۱۳۷..... ۴-۴-۳-۴ شفافیت در اجرا
- ۱۳۷..... ۵-۴-۳-۴ هماهنگی بین مؤلفه‌های دولت الکترونیک
- ۱۳۷..... ۶-۴-۳-۴ طرح و برنامه جامع
- ۱۳۷..... ۷-۴-۳-۴ تعهد مدیران ارشد سازمان در پیاده‌سازی دولت الکترونیک
- ۱۳۷..... ۸-۴-۳-۴ تعهد مجریان و متولیان استقرار دولت الکترونیک
- ۱۳۸..... ۹-۴-۳-۴ ترس مدیران به خاطر از دست دادن موقعیت فعلی
- ۱۳۸..... ۱۰-۴-۳-۴ سازمان‌دهی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات
- ۱۳۸..... ۱۱-۴-۳-۴ جابه‌جایی بیش از حد مدیران و تصمیم‌گیران دولت الکترونیکی
- ۱۳۸..... ۴-۴ پرتال مرکزی دولت
- ۱۴۱..... ۵-۴ پرتال بخش خصوصی
- ۱۴۱..... ۶-۴ پرتال بخش محلی
- ۱۴۲..... ۷-۴ ابعاد دولت الکترونیک
- ۱۴۲..... ۱-۷-۴ دولت و شهروندان
- ۱۴۲..... ۲-۷-۴ دولت و تجار کسبه
- ۱۴۳..... ۳-۷-۴ دولت و کارمندان
- ۱۴۴..... ۴-۷-۴ دولت و دولت
- ۱۴۴..... A ۴ بررسی فرضیات تحقیق
- ۱۴۸..... ۹-۴ رتبه‌بندی معیارهای هر یک از عوامل چهارگانه

۱۵۰.....	جمع‌بندی
۱۵۱.....	فصل پنجم
۱۵۲.....	۱-۵ مقدمه
۱۵۲.....	۲-۵ نتایج تحقیق
۱۵۴.....	۳-۵ پیشنهادهای کاربردی
۱۵۸.....	۴-۵ پیشنهادات برای تحقیقات آتی
۱۵۹.....	منابع
۱۶۴.....	پیوست

چکیده انگلیسی

فهرست جداول

- جدول ۱-۲: مقایسه‌ای بین روش‌های سنتی و روش‌های نوین (استفاده از خدمات دولت الکترونیکی ۱۳
- جدول ۲-۲: خلاصه‌ای از بررسی‌های انجام شده در زمینه دولت الکترونیکی ۱۵
- جدول ۳-۲: تحقیقات صورت گرفته در ارتباط با استقرار و پذیرش دولت الکترونیک ۳۴
- جدول ۴-۲: عوامل مؤثر بر استقرار دولت الکترونیک ۳۸
- جدول ۵-۲: خصوصیات مطلوب لایه‌های بنیادی نظام دولت الکترونیک کشور در انتهای هر یک از فازها ۵۳
- جدول ۶-۲: محورهای اصلی اقدامات فاز اول ۵۷
- جدول ۷-۲: ابعاد دولت الکترونیکی در آمریکا ۷۴
- جدول ۸-۲: چالش‌های دولت الکترونیکی دانمارک ۱۰۱
- جدول ۱-۳: ابعاد و شاخص‌های مدل مفهومی تحقیق ۱۲۸
- جدول ۱-۴: نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه اول ۱۴۴
- جدول ۲-۴: نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه دوم ۱۴۵
- جدول ۳-۴: نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه سوم ۱۴۶
- جدول ۴-۴: نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه چهارم ۱۴۷
- جدول ۵-۴: نتایج اهمیت عوامل ۱۴۷
- جدول ۶-۴: رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی دولت الکترونیک ۱۴۸
- جدول ۷-۴: رتبه‌بندی معیارهای عوامل زیرساختی ۱۴۸
- جدول ۸-۴: رتبه‌بندی معیارهای عوامل فرهنگی - اجتماعی ۱۴۹
- جدول ۹-۴: رتبه‌بندی معیارهای عوامل مدیریتی - سازمانی ۱۴۹
- جدول ۱۰-۴: رتبه‌بندی معیارهای عوامل مالی - اقتصادی ۱۵۰

فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۲: سه بعد اصلی دولت الکترونیکی ۱۴
- شکل ۲-۲: لایه‌های اصلی معماری دولت الکترونیک ۵۱
- شکل ۳-۲: صفحه اول درگاه ملی خدمات الکترونیکی ایران ۶۱
- شکل ۴-۲: فهرست موضوعی خدمات موجود در درگاه ملی خدمات الکترونیکی ایران ۶۲
- شکل ۵-۲: فهرست کلی سایت‌های موجود در درگاه ملی خدمات الکترونیکی ایران ۶۲
- شکل ۶-۲: صفحه مربوط به سایت دولت در درگاه ملی خدمات الکترونیکی ایران ۶۳
- شکل ۷-۲: لینک ریاست جمهوری در درگاه ملی خدمات الکترونیکی ایران ۶۴
- شکل ۸-۲: لینک معاونت برنامه‌ریزی ریاست جمهوری در درگاه ملی خدمات الکترونیکی ایران ۶۴
- شکل ۹-۲: لینک بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران در درگاه ملی خدمات الکترونیکی ایران ۶۵
- شکل ۱۰-۲: سایت بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران ۶۵
- شکل ۱۱-۲: صفحه نخست پورتال مردم ۶۷
- شکل ۱۲-۲: دسته‌بندی خدمات براساس موضوع در پورتال مردم ۶۷
- شکل ۱۳-۲: بخش تماس با ما در پورتال مردم ۶۸
- شکل ۱۴-۲: صفحه نخست پورتال دفاتر پیشخوان خدمات دولت ۶۹
- شکل ۱۵-۲: سایت شورای عالی انفورماتیک ایران ۷۰
- شکل ۱۶-۲: صفحه نخست پورتال اطلاع‌رسانی شورای عالی انفورماتیک ایران ۷۱
- شکل ۱۷-۲: نقشه سایت پورتال اطلاع‌رسانی شورای عالی انفورماتیک ایران ۷۱
- شکل ۱۸-۲: دولت الکترونیکی در انگلیس ۱۰۹
- شکل ۱۹-۲: وضعیت دولت بحرین قبل از پیاده سازی دولت الکترونیک ۱۱۹
- شکل ۲۰-۲: چشم‌انداز دولت الکترونیک بحرین ۱۱۹
- شکل ۲۱-۲: برنامه‌های دولت الکترونیک در بحرین ۱۲۰
- شکل ۱-۳: مدل مفهومی تحقیق ۱۲۵
- شکل ۱-۴: مدل پیشنهادی دولت الکترونیک ۱۳۲

فهرست نمودار

- نمودار ۱-۲: برخی از خدمات ارائه شده توسط دولت کانادا ۷۶
- نمودار ۲-۲: مؤلفه‌های دولت الکترونیکی ۸۹
- نمودار ۳-۲: نیازهای پیاده‌سازی دولت الکترونیک در سنگاپور ۹۱
- نمودار ۴-۲: توزیع وب سایت و کاربر اینترنتی در استرالیا ۹۶
- نمودار ۵-۲: توزیع دسترسی به اینترنت در استرالیا ۹۷
- نمودار ۶-۲: خدمات آنلاین ارائه شده توسط دولت استرالیا ۹۷

فصل اول

کلیات

۱-۱ مقدمه

یکی از پدیده‌های مهم ناشی از بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات، دولت الکترونیک است که پیاده‌سازی آن تحولی بسیار عمیق در نحوه زندگی، اداره و رهبری کشورها داشته و ترکیبی از فناوری اطلاعات و شبکه اطلاع رسانی وب است. و هدف آن، ارائه مستقیم خدمات به شهروندان، کارکنان دولت، بخش‌های تجاری و سایر بخش‌های دولت است. فرایند توسعه و پیاده‌سازی دولت الکترونیک یک فرایند پویا و جامع است. نکته‌ای که در اینجا باید به آن اشاره کرد، آن است که با توجه به اینکه شرایط کشورهای گوناگون جهان تا حدودی با یکدیگر متفاوتند و هر یک از آنها از پیاده‌سازی دولت الکترونیک مقاصد ویژه‌ای را دنبال می‌کنند، بنابراین نمی‌توان یک روش یکتا را برای همه آنها تجویز کرد. بنابراین، فرایند توسعه دولت الکترونیک باید بر پایه شناخت و تحلیل درست از شرایط محیطی انجام گیرد. به عبارت دیگر، فرایند الکترونیک کردن دولت دارای ماهیتی استراتژیک است. از این‌رو در این تحقیق، دنبال ارائه مدلی بومی برای استقرار دولت الکترونیک در کشورمان هستیم.

۱-۴ بیان مسأله و تشریح موضوع

امروزه رشد فزاینده فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات، این فرصت را پیش روی دولت‌ها قرار داده است تا با تغییرات بنیادین در بدنه خود راه را برای ارائه هرچه بهتر خدمات به شهروندان فراهم سازند. درک اهمیت کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی و نقشی که فناوری اطلاعات می‌تواند در اصلاحات بخش عمومی ایفا نماید سیاست‌گذاران جوامع مختلف را بر آن داشته تا بسترهای نهادی و اجرایی کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی را فراهم سازند. فناوری اطلاعات و

ارتباطات به مانند ابزاری قدرتمند، موجب نظارت، شفاف‌سازی بهتر و ارتقاء ارتباط با مردم، سازمان‌ها و گروه‌ها، اطلاعات و دانش می‌شود (Pina & et al, 2006). یکی از پیامدهای ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات در جوامع، مطرح شدن دولت الکترونیک است که ادعا می‌شود بعد از انقلاب صنعتی، از جمله مهمترین موضوعات بحث انگیز می‌باشد. از این رو انتظار می‌رود بخش دولتی به عنوان کارگزار امور عمومی از این فناوری و قابلیت‌های منحصر به فرد آن در راستای پاسخ به خواسته‌ها و تقاضاهای در حال تغییر شهروندان بهره گیرد. شاید مهمترین عامل گرایش مدیران دولتی به سوی الگوی دولت الکترونیکی، توانایی آن در ایجاد تحولی بنیادین در روابط دولت- شهروند باشد. به طور کلی، دولت الکترونیکی استفاده سهل و آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم و بیست و چهار ساعته در تمام روزهای هفته به مشتری است (Akmana & et al, 2005).

دولت الکترونیک مزایای مهمی برای شهروندان، مشاغل و دولت‌ها در سرتاسر جهان به وجود آورده است. دولت الکترونیک باعث ترویج فرهنگ خود خدمتی می‌شود و شهروندان تا آنجا که ممکن است به خود کمک می‌کنند و از هزینه‌ها و اتلاف منابع می‌کاهند. با وجود توجه زیاد به دولت الکترونیک و استقرار آن در کشورها و مزایای ناشی از آن، میزان استفاده با امکان بالقوه این سیستم فاصله زیادی دارد و در برخی از کشورها نتوانسته است به مفهوم واقعی خود نزدیک شود.

کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی و استفاده از آن در جهت ارائه خدمات و اطلاعات به بخش عمومی (دولت الکترونیک) در ایران چند سالی است که مورد توجه مدیران قرار گرفته است. با وجود یکسری اقدامات، دولت الکترونیک در ایران تا دستیابی به جایگاه واقعی خود فاصله زیادی دارد. در واقع علی‌رغم بکارگیری، دولت الکترونیک نتوانسته است چندان باعث بهبود فرآیندها، رضایت‌مندی مردم و ارتباط مستقیم با مردم و همچنین ارائه بازخورد به شهروندان شود. با وجود اهمیت امنیت اطلاعات و حفظ حریم شخصی افراد در فضای دولت الکترونیک هنوز بسیاری از پایگاه‌های دولتی، سیاست‌های ابتدایی مربوط به این مقوله را اتخاذ و اعتماد مردم را جلب نکرده‌اند. از طرفی از آنجا که برخی از خدمات دولت الکترونیک نیازمند دریافت وجوهی از مردم هستند، ناتوانی در پرداخت‌های شبکه‌ای با استفاده از کارت‌های اعتباری مانعی بر سر راه توسعه خدمات پیوسته ایجاد کرده است. همچنین نگرش‌های موجود در جامعه در سطح

مسئولان و دستگاه‌های اجرایی و شهروندان نیز به‌طور کامل در این خصوص همراه نیست. چنین مسائلی باعث می‌شود جزء با ارائه یک ساختار و مدل قوی که در آن، همکاری تمام بخش‌ها و ابعاد در نظر گرفته شده باشد، تحقق دولت الکترونیک امکان‌پذیر نباشد.

بنابراین با توجه به مسائل مطرح شده، ارائه مدلی بومی جهت تحقق دولت الکترونیک با توجه به شرایط سیاسی، فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی کشور ضروری است. بدین ترتیب نیاز به انجام تحقیقات کاربردی با توجه به ویژگی‌های خاص کشور در این زمینه احساس می‌شود تا بتوان از این طریق با مدل استقرار دولت الکترونیک در کشور آشنا شد، و به این سؤال اساسی پاسخ داد که:

مدل بومی جهت تحقق دولت الکترونیک در ایران چگونه مدلی است و دارای چه اجزایی می‌باشد؟

۱ ۳. اهمیت و ضرورت تحقیق

دولت الکترونیکی عبارتست از ارائه برخط خدمات و اطلاعات دولتی از طریق اینترنت و یا سایر رسانه‌های الکترونیکی که در این صورت سیستم‌های ارائه خدمات و اطلاعات مبتنی بر اینترنت برخلاف ساختارهای سنتی که سلسله مراتبی، خطی و یک‌طرفه هستند حالتی غیر سلسله مراتبی، غیر خطی و دو طرفه به خود گرفته و بصورت بیست و چهار ساعته و هفت روز در هفته به ارائه خدمات برخط می‌پردازد (وست، ۲۰۰۴ ص ۱۶)، که بکارگیری آن می‌تواند باعث کاستن فوق‌العاده هزینه‌ها، افزایش سود، گسترش موارد قابل دسترسی و از بین بردن فاصله می‌شود. دولت الکترونیک می‌تواند پاسخگویی، تنوع و سرعت عملیات را افزایش دهد (اشتریان، ۱۳۸۶). افراد خواهان این هستند که ساعات کار مؤسسات دولتی افزایش یابد و آنان هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صفاها معطل نشوند، خدمات را با کیفیت بالاتری دریافت نمایند، خدمات و محصولات ارزان‌تری به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگوترین شکل دولت برای این انتظارات، در حال حاضر دولت الکترونیک است. دولت‌ها همچنین برای جذب سرمایه، اشتغال، کارگران ماهر، گردشگران و موارد دیگر با هم رقابت می‌کنند و بدین منظور به امکانات جدیدی نیاز دارند که دولت الکترونیک این امکانات را برای آنها فراهم می‌آورد. لذا دولت الکترونیک موجب یکپارچه‌شدن خود با جامعه شده و باعث می‌شود که دولت بر منابعی تأکید داشته باشد که بیشتر مورد نیاز است. به‌طور کلی دولت الکترونیکی باعث ترویج