

**مدیریت سازمان در عصر اطلاعات و دانایی**  
**ضرورت تحقق دولت الکترونیک**

داود شریفیان

تهران

د ۱۳۹۷



سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

سرشناسه : شریفیان، داود، ۱۳۵۰ -

عنوان و نام پدیدآور : مدیریت سازمان در عصر اطلاعات و دانایی: ضرورت تحقق دولت

الکترونیک / مؤلف: داود شریفیان.

مشخصات نشر : تهران: آرون، ۱۳۹۷

مشخصات ظاهری : ۲۳۴ ص.

شابک : ۸ - ۶۶۱ - ۲۳۱ - ۹۶۴ - ۹۷۸

وضعیت فهرست‌نویسی : فیا

عنوان دیگر : ضرورت تحقق دولت الکترونیک

موضوع : اینترنت در مدیریت دولتی - اطلاع رسانی الکترونیکی دولتی

Internet in public administration - Internet in public administration

موضوع : مدیریت دولتی - تکنولوژی اطلاعات - ایران

Public administration -- Information technology - Iran.

رده‌بندی کنگره : ۱۳۰۷ ش ۵۲ / ۱۵۲۵ JF

رده‌بندی دیویی : ۳۵۲ / ۳۸۰۲۸۵۰۶۷۱

شماره کتابخانه ملی : ۱۳۳۲۸



انتشارات آرون

## مدیریت سازمان در عصر اطلاعات و دانایی

### ضرورت تحقق دولت الکترونیک

مؤلف: داود شریفیان

ناشر: انتشارات آرون

چاپ اول: ۱۳۹۷

چاپ صدف: ۱۰۰۰ نسخه

۲۸۰۰۰ تومان

نشانی: تهران، میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان وحید نظری

نرسیده به خیابان، اردیبهشت، پلاک ۱۰۵، واحد ۳ تلفن: ۵۱ - ۶۶۹۶۲۸۵۰

وبسایت: [www.Arvanashr.ir](http://www.Arvanashr.ir)

ایمیل: [Arvanashr@yahoo.com](mailto:Arvanashr@yahoo.com)

## فهرست مطالب

### عنوان

### صفحه

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| پیشگفتا.....                                                          | ۱۳        |
| دیباچه.....                                                           | ۱۷        |
| <b>فصل اول: اسطوره جامعۀ دولتی، کاغذ و پیدایش دولت الکترونیک.....</b> | <b>۲۱</b> |
| اسطوره جامعۀ دولتی کاغذی.....                                         | ۲۱        |
| تاریخچه پیدایش دولت الکترونیک.....                                    | ۲۳        |
| تاریخچه دولت الکترونیک در ایران.....                                  | ۲۵        |
| اتوماسیون اداری تا دولت الکترونیک.....                                | ۲۶        |
| جایگاه سیستم اتوماسیون اداری در ساختار سیستم های اطلاعاتی.....        | ۲۷        |
| ویژگی های دولت خوب در عصر اطلاعات و اطلاعات.....                      | ۲۸        |
| اثرات دولت الکترونیک بر مدیریت و سازمان.....                          | ۳۰        |
| عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک.....                               | ۳۱        |
| ادھوکرایی (ساختارهای موقت).....                                       | ۳۲        |
| مقایسه تطبیقی بوروکراسی و ادھوکرایی.....                              | ۳۳        |
| <b>فصل دوم: مبانی، مفاهیم و کلیات دولت الکترونیک.....</b>             | <b>۳۵</b> |
| مقدمه.....                                                            | ۳۵        |
| مفهوم دولت.....                                                       | ۳۶        |
| مفهوم شناسی سازمان.....                                               | ۳۸        |
| سازمان های یادگیرنده.....                                             | ۳۹        |
| سازمان های مجازی.....                                                 | ۴۰        |
| سازمان های ماژولار یا پیمانه ای.....                                  | ۴۳        |
| سازمان های شبکه ای.....                                               | ۴۳        |
| سازمان های بدون مرز.....                                              | ۴۴        |
| سازمان های آینده.....                                                 | ۴۴        |
| <b>فصل سوم: مبانی نظری دولت الکترونیک.....</b>                        | <b>۴۷</b> |
| تعاریف دولت الکترونیک.....                                            | ۴۷        |

|    |                                                          |
|----|----------------------------------------------------------|
| ۵۲ | معماری دولت الکترونیک                                    |
| ۵۳ | اهداف و مزایای دولت الکترونیک                            |
| ۵۶ | اثر بخشی (مدیریت به صورت برخط)                           |
| ۵۸ | صرف هزینه‌های بالا، سرمایه‌گذاری به موقع                 |
| ۵۸ | منابع حل مشکل به صورت باز                                |
| ۵۹ | منبع باز                                                 |
| ۶۲ | ویژگی‌های دولت الکترونیک                                 |
| ۶۲ | مؤلفه‌ها، تعاملات و نمادهای دولت الکترونیک               |
| ۶۵ | دلایل گرایش به دولت الکترونیک                            |
| ۶۷ | دولت الکترونیکی و نقش آن در تحقق جامعه اطلاعاتی          |
| ۶۷ | دولت الکترونیک و خدمات الکترونیک                         |
| ۶۷ | خدمات                                                    |
| ۶۸ | خدمات الکترونیک                                          |
| ۶۹ | ویژگی‌های خدمات الکترونیک                                |
| ۷۰ | کیفیت خدمات الکترونیک                                    |
| ۷۱ | روش‌های مختلف عرضه خدمات الکترونیک                       |
| ۷۳ | <b>فصل چهارم: الزامات، مزایا و مشکلات دولت الکترونیک</b> |
| ۷۳ | الزامات دولت الکترونیک                                   |
| ۷۳ | ترس از دنیای دیجیتال                                     |
| ۷۶ | مفهومی به نام شکاف دیجیتالی                              |
| ۸۲ | زیرساخت تکنولوژی اطلاعات                                 |
| ۸۴ | مدل زیرساخت تکنولوژی اطلاعات                             |
| ۸۵ | گسترش دسترسی به اینترنت و ابزارهای فناورانه              |
| ۸۷ | عوامل مؤثر در طراحی دولت الکترونیک                       |
| ۸۷ | اقتصادی                                                  |
| ۸۸ | زیست محیطی                                               |
| ۸۹ | آلودگی محیطی کمتر                                        |
| ۹۰ | آمد و شد کمتر                                            |
| ۹۱ | دورکاری یا کار از راه دور                                |
| ۹۲ | کاهش ترافیک شهری در ساعات اوج                            |
| ۹۲ | کاهش تقاضای سفر                                          |
| ۹۳ | سیاسی                                                    |
| ۹۳ | مفهوم دولت اثر بخش                                       |
| ۹۴ | شفافیت                                                   |
| ۹۵ | افزایش نقش سازمان‌های جامعه مدنی                         |
| ۹۶ | کاهش فساد و رشوه‌گیری                                    |

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| محیط مساعد .....                                                         | ۹۸  |
| امنیت تکنولوژی اطلاعات (امضای دیجیتال) .....                             | ۹۹  |
| حقوقی و قانونی .....                                                     | ۱۰۱ |
| مشکلات دولت الکترونیک .....                                              | ۱۰۱ |
| <b>فصل پنجم: توسعه دولت الکترونیک</b> .....                              | ۱۰۳ |
| مراحل تکامل دولت الکترونیک .....                                         | ۱۰۳ |
| مدل لاینه و لی .....                                                     | ۱۰۴ |
| مدل هیکس .....                                                           | ۱۰۷ |
| مدل چهار مرحله‌ای وست .....                                              | ۱۰۹ |
| مدل پنج مرحله‌ای هیلر و بلاگر .....                                      | ۱۱۰ |
| مدل بانک جهانی .....                                                     | ۱۱۱ |
| مدل شش مرحله‌ای وسکات .....                                              | ۱۱۲ |
| مدل شش مرحله‌ای میسرا و دینگرا .....                                     | ۱۱۳ |
| مدل چهار مرحله‌ای کارتن .....                                            | ۱۱۴ |
| مدل بلوغ دولت الکترونیکی گارتنر .....                                    | ۱۱۵ |
| مدل بالوتیس .....                                                        | ۱۱۷ |
| مدل سازمان ملل .....                                                     | ۱۱۸ |
| مدل توسعه دولت الکترونیک لی و سیر .....                                  | ۱۲۴ |
| مدل دلایت .....                                                          | ۱۲۵ |
| مدل هونگرین .....                                                        | ۱۲۶ |
| مدل یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری .....                              | ۱۲۶ |
| سیر تکاملی مدل‌های دولت الکترونیک .....                                  | ۱۲۹ |
| انتخاب الگوی مناسب .....                                                 | ۱۳۳ |
| شاخص توسعه دولت الکترونیک .....                                          | ۱۳۳ |
| شاخص زیرساخت مخابراتی .....                                              | ۱۳۳ |
| شاخص سرمایه انسانی .....                                                 | ۱۳۴ |
| شاخص خدمات برخط .....                                                    | ۱۳۴ |
| شاخص مشارکت الکترونیک .....                                              | ۱۳۵ |
| شاخص مستندسازی .....                                                     | ۱۳۵ |
| <b>فصل ششم: حکمرانی الکترونیک</b> .....                                  | ۱۳۷ |
| رویکردهای دولت الکترونیک .....                                           | ۱۳۷ |
| زیرساخت‌های استراتژی دولت الکترونیک .....                                | ۱۳۸ |
| رهبری الکترونیکی .....                                                   | ۱۳۸ |
| فراهم بودن زیرساخت‌های اطلاعات و ارتباطات .....                          | ۱۳۹ |
| آماده بودن زیرساخت نهادی .....                                           | ۱۳۹ |
| وجود سرمایه انسانی آگاه و آماده در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات ..... | ۱۴۰ |

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| وجود زیرساخت حقوقی (اعتماد، امنیت اطلاعات و حریم خصوصی)..... | ۱۴۰ |
| مشخصه‌های دولت الکترونیک موفق.....                           | ۱۴۱ |
| ارتباط تجارت الکترونیکی با دولت الکترونیک.....               | ۱۴۲ |
| تفاوت دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک.....                | ۱۴۳ |
| اهداف حکمرانی الکترونیک.....                                 | ۱۴۷ |
| کاربرد حکمرانی الکترونیک در حکمرانی خوب شهری.....            | ۱۴۸ |
| رای گیری برخط و مشارکت سیاسی.....                            | ۱۴۸ |
| تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر پاسخگویی.....             | ۱۴۹ |
| افزایش کارایی و اثربخشی.....                                 | ۱۴۹ |
| شفافیت.....                                                  | ۱۵۰ |
| حکمرانی الکترونیک.....                                       | ۱۵۰ |
| دولت به دولت.....                                            | ۱۵۰ |
| دولت به شهروندان.....                                        | ۱۵۱ |
| دولت به کسب و کار.....                                       | ۱۵۱ |
| دولت به کارکنان.....                                         | ۱۵۱ |
| رویکردهای مختلف به حد رای الکترونیک.....                     | ۱۵۳ |
| درک عملکرد حکمرانی الکترونیک.....                            | ۱۵۴ |
| محرك‌های نهادی، سازمانی و فناوری حکمرانی الکترونیک.....      | ۱۵۴ |
| <b>فصل هفتم: دولت الکترونیک در ایران</b> .....               | ۱۵۷ |
| موانع توسعه و رشد حکمرانی الکترونیک در ایران.....            | ۱۵۷ |
| کانون‌های دولت الکترونیک.....                                | ۱۵۸ |
| دولت الکترونیک ایران.....                                    | ۱۵۹ |
| مؤلفه‌های آمادگی الکترونیکی.....                             | ۱۶۰ |
| مدل‌های ارزیابی آمادگی الکترونیک.....                        | ۱۶۱ |
| مدل مشارکت در عصر اطلاعات.....                               | ۱۶۳ |
| چارچوب ابعاد کلان دولت الکترونیک.....                        | ۱۶۵ |
| دولت الکترونیک ایران در بافت ملت‌های توسعه‌یافته.....        | ۱۶۵ |
| مروری بر روند شکل‌گیری دولت الکترونیک در ایران.....          | ۱۶۸ |
| رهتموده‌های مقام معظم رهبری.....                             | ۱۶۸ |
| جهت‌گیری‌های دولت.....                                       | ۱۶۹ |
| نقش شورای عالی اداری در تحقق دولت الکترونیک.....             | ۱۷۰ |
| اتوماسیون فعالیت‌های اختصاصی.....                            | ۱۷۰ |
| اتوماسیون فعالیت‌های عمومی.....                              | ۱۷۱ |
| فراگیر نمودن بهره‌گیری از شماره ملی و کد پستی.....           | ۱۷۲ |
| سازوکارهای هدایت و هماهنگی در اجرای مصوبه.....               | ۱۷۲ |
| آموزش کارکنان دولت در زمینه فناوری اطلاعات.....              | ۱۷۳ |

|          |                                                                           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------|
| ۱۷۴..... | ایجاد امکانات و تسهیلات زیربنایی                                          |
| ۱۷۴..... | فراهم نمودن زیربنای حقوقی                                                 |
| ۱۷۵..... | بررسی وضعیت دولت الکترونیک در ایران                                       |
| ۱۷۷..... | ویژگی‌های دولت الکترونیک در هند و ژاپن                                    |
| ۱۸۲..... | توسعه دولت الکترونیک و پیشرفت‌های آن در ژاپن                              |
| ۱۸۵..... | مناقضه الکترونیکی                                                         |
| ۱۸۶..... | رای‌گیری الکترونیکی                                                       |
| ۱۸۹..... | <b>فصل هشتم: نتیجه‌گیری و تحلیل</b>                                       |
| ۱۹۰..... | امکان‌سنجی دولت الکترونیک در ایران                                        |
| ۱۹۶..... | مشکلات پیاده‌سازی دولت الکترونیک                                          |
| ۱۹۷..... | راه‌کارها و توصیه‌های سیاستی                                              |
| ۱۹۷..... | دولت‌طلابت: دولت به مثابه پلتفرم                                          |
| ۱۹۹..... | داده‌کاری                                                                 |
| ۱۹۹..... | یکپارچگی سامانه‌های اطلاعاتی در برقراری دولت الکترونیک و اصلاح نظام اداری |
| ۲۰۱..... | تمرکز اداری بر داده‌سایر                                                  |
| ۲۰۲..... | پرهیز از اتکای صرف به تسهیلات و دستورالعمل‌ها                             |
| ۲۰۲..... | گسترش خدمات بدون تمرکزگویی                                                |
| ۲۰۲..... | تسهیل‌گری و انتقال دانش محلی به آموزش!                                    |
| ۲۰۳..... | عوامل کلیدی در پذیرش دولت الکترونیک                                       |
| ۲۰۵..... | گام‌های لازم به منظور ایجاد دولت الکترونیک موفق                           |
| ۲۰۷..... | <b>سخن آخر</b>                                                            |
| ۲۰۸..... | پیشنهادهای مربوط به نتایج سنجش تحقق دولت الکترونیک                        |
| ۲۱۰..... | پیشنهادهایی برای بهبود وضعیت وب‌سایت‌های رسمی شهرداری                     |
| ۲۱۲..... | پیشنهادهای کاربردی برای پژوهش‌های آینده                                   |
| ۲۱۵..... | <b>فهرست منابع</b>                                                        |
| ۲۲۷..... | <b>واژه‌نامه</b>                                                          |

## پیشگفتار

به طور کلی سبب تاریخ تمدن بشر را می‌توان در سه مرحله سنت، مدرنیسم و پسامدرنیسم (عصر حاضر) طبقه‌بندی نمود. ریشه‌های دولت‌های امروزی را در قرن ۱۶ و پایان قرون وسطی و به رتی دوران مدرنیسم می‌دانند، دوره‌ای که با انقلاب آغاز می‌شود. ویژگی‌های مشخص این دوره عقلانیت ابزاری و تمایل انسان به کنترل و تسلط بر طبیعت است. در اواسط قرن بیستم یعنی اوج مدرنیسم، دولت‌ها بیشترین فعالیت را برعهده داشتند، محور تحولات کار و زندگی بشر تغییر نمود، و عصر صنعت جای خود را به عصر اطلاعات داد. حتی عده‌ای بر این باورند که امروزه عصر فرا اطلاعات است و ما وارد سپهر اطلاعاتی شده‌ایم. بنیان ایده‌های مربوط به عصر جدید اطلاعات که با واژه‌هایی از قبیل «اقتصاد اطلاعاتی»، «جامعه اطلاعاتی» و «جامعه پسا صنعتی» مطرح شده‌اند، به آرای اندیشمندانی همچون «دانیل بل»<sup>۱</sup>، «فریتز مک‌کلپ»<sup>۲</sup>، «مارک یوری پورات»<sup>۳</sup> و «آلوین تافلر»<sup>۴</sup> برمی‌گردد. این افراد با تحلیل روندهای موجود، درون‌مایه‌ای از پارادایم جدید ارائه داده‌اند و از آن هنگام، مفهوم اطلاعات به عنوان عاملی مهم در فرایند توسعه مورد توجه قرار گرفت.

بی‌تردید جهان امروز نسبت به گذشته از ویژگی‌هایی برخوردار است که از بارزترین خصوصیات آن می‌توان به تغییرات و تحولات شگرف و مدام در طرز تفکر، ایدئولوژی، ارزش‌های اجتماعی، روش‌های انجام کار و بسیاری پدیده‌های دیگر زندگی اشاره کرد.

- 
1. Daniel Bell
  2. Phrtiz Macklap
  3. Marc Uri Porat
  4. Alvine Taphler

به همین سبب مدیران امروز با سازمان‌هایی پر ابهام، پویا و در حال تحول مواجه هستند.

با آغاز قرن ۲۱، ضرورت ایجاد تحول در نظام اداری و انجام اصلاحات ساختاری با وضوح بیشتری نمایان شد. در جهان متحولی که منابع آن در برابر نیازها و انتظارات روز به روز کاستی می‌گیرد، دولت‌ها برای کارآمدتر شدن، تحت فشارهای شدیدی هستند و از سازوکارهای گوناگون برای رفع مشکلات یاری می‌گیرند. ابزارهای اصلاحی دولت‌ها برای پاسخگویی به چالش‌ها و رفع ابهامات در زمینه‌های مختلف شکل گرفته‌اند؛ اما از آن میان، آسیب‌شناسی اداری بیشترین کاربرد را در کشورهای توسعه نیافته و در حال توسعه داشته است. مدیران عصر حاضر باید ضمن دارا بودن توانایی شناسایی و بهره‌برداری از فرصت‌ها، هنر تبدیل تهدید به فرصت را نیز بدانند، زیرا همه چیز در جهان در حال دگرگونی و تغییر است. بنابراین، با توجه به پیشرفت جوامع بشری، نیاز به یک دولت پاسخگو و مؤثر کاملاً احساس می‌شود. در حال حاضر پاسخگوترین نوع دولت، دولت الکترونیک است که مناسب با جوامع پیشرفته امروزی است. ایجاد دولت الکترونیک نیز نیازمند راه‌بردی مناسب شده است که بدون داشتن آن، هر طرح و فعالیتی قطعاً با شکست مواجه خواهد شد.

توضیح اینکه انتظارات افراد دربره خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت عرضه آن به صورت روزافزون در حال تغییر است. دولت‌ها نیز باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشند. مردم خواهان این هستند که ساعت کار سازمان‌های دولتی افزایش یابد و هر هنگام که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند. در صفا معطل نشوند، خدمات با کیفیت‌تری دریافت کنند و خدمات و محصولات ارزان‌تری به دستشان برسد. به باور کارشناسان، در حال حاضر پاسخگوترین شکل دولت برای برآوردن این درخواست‌ها و انتظارات دولت الکترونیک است.

از طرف دیگر، دولت‌ها نیز برای جذب سرمایه، مشاغل و اشتغال، کارگران ماهر، گردشگران، رنکینگ و موارد دیگر با هم در رقابت هستند و بدین منظور به امکانات جدیدی نیاز دارند که دولت الکترونیک این امکانات را برای آن‌ها فراهم می‌آورد. بنابراین، دولت الکترونیک، نه تنها موجب یکپارچگی فرد با جامعه می‌شود، بلکه باعث می‌گردد که دولت بر منابعی تأکید داشته باشد که بیشتر مورد نیاز است.

دولت الکترونیک همچنین باعث گسترش فرهنگ خودخدمتی<sup>۱</sup> می‌شود و شهروندان قادر می‌شوند تا آنجا که ممکن است به خود کمک کنند و از هزینه و اتلاف وقت خود بکاهند. در یک جمع‌بندی می‌توان چنین اظهار داشت که بُعد تعریف تکنولوژی جامعه اطلاعاتی بر سهم تکنولوژی اطلاعات در تولید ناخالص ملی کشورها و ایجاد بازارهای اقتصادی جدید، و از منظر شغلی بر گسترش مشاغل اطلاعاتی و «کارگران فکری» یا به تعبیر پل «جامعه یقه سفید» اشاره دارد. جامعه اطلاعاتی از منظر فضا بر گسترش شبکه‌ها و زیرساخت‌های اطلاعاتی و از منظر فرهنگی بر وابستگی زندگی انسان به تکنولوژی اطلاعاتی اشاره دارد.

پدیده دولت الکترونیک را می‌توان هم از دیدگاه ابزاری و هم از دیدگاه تحول دولت مورد توجه قرار داد. برنامه‌های توسعه دولت الکترونیک مبتنی بر دیدگاه ابزاری، تنها به تعریف طرح‌ها و پروژه‌ها، ایجادکننده ابزارها از قبیل زیرساخت‌های فنی و ارتباطی می‌پردازد. برنامه‌های توسعه دولت الکترونیک مبتنی بر دیدگاه تحول‌دهنده، به پی‌ریزی زیرساخت‌های تحول‌دهنده، بهبودی تحقق آن می‌پردازد. این اثر سعی نموده ضرورت پرداختن به دولت الکترونیک را یادآور شود. نگاه نگارنده به مقوله دولت الکترونیک نگاهی راهبردی، مدیریتی، مفهومی، نظری، کاربردی بوده و جنبه فنی آن واکاوی و تحلیل نشده است.

مخاطبان اثر پیش‌رو علم‌جویان رشته‌های علم اطلاعات و دانش‌شناسی، مدیریت به ویژه مدیریت فناوری اطلاعات و مدیریت دولتی، مدیران و کارکنان دولت، تمام پژوهشگران، مجریان و علاقه‌مندان به موضوع دولت الکترونیک هستند. مجموعه حاضر مبتنی بر مطالعات و پژوهش‌های ارزشمند و به روز اندیشمندان، صاحب‌نظران و پژوهشگران ملی و بین‌المللی و همچنین گزارش‌های سازمان‌های بین‌المللی همچون بانک جهانی و سازمان ملل متحد است. بدیهی است اثر حاضر خالی از نقص و خطا نیست، از این رو، از برخوردهای انتقادی خوانندگان محترم استقبال می‌شود و از بازخوردهای سازنده ایشان در ویرایش‌های آینده بهره‌گیری خواهد شد تا مجموعه‌ای درخور با صحت بیشتر و نقص کمتر تقدیم دوستداران علم و دانش شود.

پس از سپاس پروردگار، لازم می‌دانند از دوستان گرامی که در تحقق این اثر یاری‌گر بنده بوده‌اند، تشکر کنم. از عنایت جناب آقای حسین ملایجردی، جناب آقای بهنام صدری، جناب آقای سیدجواد موسوی و جناب آقای حمیدرضا حاجی‌زاده صمیمانه سپاسگزارم.

داود شریفیان

تهران، زمستان ۱۳۹۷

[dsharifian@yahoo.com](mailto:dsharifian@yahoo.com)

www.ketab.ir