

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

اصول و مبانی

دولت الکترونیک

مؤلفان:

دکتر محمدعلی ترکمانی

مهندس مهدی متولی باشی نائینی

سرشناسه	: ترکمانی، محمدعلی، ۱۳۵۴ -
عنوان و نام پدیدآور	: اصول و مبانی دولت الکترونیک [کتاب]/ مولفان محمدعلی ترکمانی، مهدی متولی‌باشی‌نائینی.
مشخصات نشر	: مشهد: ارسطو، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۱۹۱ ص.:، مصور، جدول، نمودار.
شابک	: 978-600-432-068-9
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۹۱.
موضوع	: اینترنت در مدیریت دولتی
موضوع	: Internet in public administration
موضوع	: اطلاع رسانی الکترونیکی دولتی
موضوع	: Electronic government information
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات -- سیاست دولت
موضوع	: Information technology -- Government policy
شناسه افزوده	: متولی‌باشی‌نائینی، مهدی، ۱۳۶۸ -
رده بندی کنگره	: JF1۵۲۵ /د۲ت۴ ۱۳۹۵
رده بندی دیویی	: ۲۵۲/۲۸۰۲۸۵۴۶۷۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۳۴۷۵۹۷

نام کتاب: اصول و مبانی دولت الکترونیک

مؤلفان: دکتر محمدعلی ترکمانی - مهندس مهدی متولی‌باشی‌نائینی

ناشر: ارسطو (با همکاری سامانه اطلاع‌رسانی چاپ و نشر ایران)

تنظیم و طرح جلد: علی بیات

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: سوم - ۱۳۹۹

تعداد صفحات: ۲۶۵ صفحه

چاپ: مدیران

قیمت: ۳۰۰۰۰ تومان

شابک: 978-600-432-068-9

تلفن‌های مرکز پخش: ۰۹۱۷۷۱۶۴۹۴۰ - ۰۹۱۷۹۱۹۶۱۲۳ - ۰۵۱۱ - ۰۵۹۶۱۴۶

وب سایت: www.chaponashr.ir/Torkamani

این اثر مشمول قانون حمایت از مولفان و مصنفان و هنرمندان است. هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مولف نشر یا پخش یا عرضه کند، مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

فهرست مطالب

فصل اول: مفهوم دولت الکترونیک و مقایسه آن با دولت سنتی و دولت

سیار.....	۲۰
۱-۱-تعریف دولت و معنای لغوی آن.....	۲۰
۱-۲-عناصر و عوامل چهارگانه‌ی دولت.....	۲۰
۱-۲-۱-جمعیت یا عامل انسانی.....	۲۱
۱-۲-۲-عامل قلمرو یا سرزمین.....	۲۱
۱-۲-۳-عنصر یا عامل حکومت.....	۲۱
۱-۲-۴-عنصر یا عامل حاکمیت.....	۲۱
۱-۳-معرفی دولت الکترونیکی.....	۲۲
۱-۴-تعاریفی برای دولت الکترونیکی.....	۲۲
۱-۵-تعریف سازمان الکترونیکی (E-ORGANIZATION).....	۲۳
۱-۶-تعریف خدمات الکترونیکی (E-SERVICES).....	۲۳
۱-۷-حکومت الکترونیکی و دولت الکترونیکی.....	۲۳
۱-۸-اهداف اصلی دولت الکترونیکی.....	۲۴
۱-۹-مزایای استفاده از دولت الکترونیکی از نظر UNDP.....	۲۵
۱-۱۰-نقش مدیریت در موفقیت دولت الکترونیکی.....	۲۵
۱-۱۱-اهمیت مشارکت بخش‌های خصوصی و نهادهای مردمی.....	۲۶
۱-۱۲-اصول لازم در تعاملات دولت با بخش خصوصی.....	۲۶
۱-۱۲-۱-نحوه ارائه خدمات به مردم.....	۲۶
۱-۱۲-۲-کاهش ترافیک و آلودگی هوا.....	۲۷

- ۳-۱۲-۱-تحقق یکپارچگی سیستم‌ها ۲۸
- ۱۳-۱-موانع ایجاد دولت الکترونیکی ۲۸
- ۱۴-۱-موانع استفاده از دولت الکترونیکی ۲۹
- ۱۵-۱-ویژگی‌ها و عوامل مؤثر در ایجاد دولت الکترونیکی ۳۰
- ۱۶-۱-جامعه اطلاعاتی ۳۰
- ۱۷-۱-شکاف دیجیتالی و دولت الکترونیکی ۳۱
- ۱-۱۷-۱-تعریف شکاف دیجیتالی ۳۱
- ۲-۱۷-۱-اثرات نامطلوب شکاف دیجیتالی ۳۲
- ۳-۱۷-۱-نکات مهم در ارتباط با شکاف دیجیتالی ۳۲
- ۱۸-۱-دولت سیار (M-GOVERNMENT) ۳۳
- ۱-۱۸-۱-چند تعریف برای دولت سیار ۳۳
- ۲-۱۸-۱-ویژگی‌ها و مزایای دولت سیار ۳۵
- ۱۹-۱-ارتباط دولت الکترونیکی و دولت سیار ۳۵
- ۲۰-۱-سئوالات تشریحی ۳۶
- ۲۱-۱-سئوالات چهارگزینه‌ای ۳۶

فصل دوم: شهروند الکترونیکی و خدمات الکترونیک ۳۹

- ۱-۲-مقدمه ۳۹
- ۲-۲-چند تعریف ۳۹
- ۱-۲-۲-شهر الکترونیکی ۳۹
- ۲-۲-۲-شهرداری الکترونیکی ۳۹
- ۳-۲-۲-شهروند الکترونیکی ۴۰
- ۳-۲-ارتباط شهروند الکترونیکی با دولت، شهر و شهرداری الکترونیکی ۴۰

- ۴-۲-ویژگی‌ها و خصوصیات شهروند الکترونیکی..... ۴۱
- ۴-۵-شهروند الکترونیکی در مقایسه با شهروند سنتی..... ۴۱
- ۴-۶-تعریف کلان‌شهر..... ۴۳
- ۴-۷-خدمات شهرهای الکترونیکی جهان..... ۴۳
- ۴-۸-مزایای استقرار شهرهای الکترونیکی..... ۴۷
- ۴-۹-سؤالات تشریحی..... ۴۸
- ۴-۱۰-سؤالات چهارگزینه‌ای..... ۴۸
- ۴۹..... پاسخ‌نامه:

فصل سوم: معرفی چهار حوزه کاربردی دولت الکترونیک..... ۵۱

- ۳-۱-مقدمه..... ۵۱
- ۳-۲-زندگی روزانه، روزمره و زندگی الکترونیکی..... ۵۱
- ۳-۲-۱-برخی از دستاوردهای زندگی الکترونیکی..... ۵۲
- ۳-۳-مدیریت و اداره از راه دور..... ۵۲
- ۳-۳-۱-محورهای مدیریت از راه دور..... ۵۲
- ۳-۴-مشارکت سیاسی..... ۵۳
- ۳-۴-۲-ضرورت مشارکت سیاسی..... ۵۴
- ۳-۴-۳-فرآیند مشارکت و ویژگی‌های خاص آن..... ۵۴
- ۳-۴-۴-مصادیق مختلف مشارکت سیاسی..... ۵۴
- ۳-۴-۵-راهکارهای لازم برای مشارکت اجتماعی و سیاسی..... ۵۵
- ۳-۴-۶-فضای مجازی به‌عنوان یک کانال مشارکت اجتماعی و سیاسی..... ۵۵
- ۳-۴-۷-مشارکت الکترونیکی..... ۵۵
- ۳-۴-۸-فناوری‌های نوین و اتخاذ سیاست‌های مردمی..... ۵۶

- ۵-۳- مفاهیم اساسی دموکراسی الکترونیکی ۵۶
- ۱-۳-۵- تعریف و جایگاه دموکراسی ۵۶
- ۲-۳-۵- تعاریفی برای دموکراسی الکترونیکی ۵۷
- ۳-۳-۵- ابعاد دموکراسی الکترونیکی ۵۷
- ۴-۳-۵- ویژگی‌های دموکراسی الکترونیکی ۵۷
- ۵-۳-۵- الزامات تحقق دموکراسی الکترونیکی ۵۸
- ۶-۳- سوالات تشریحی ۵۹
- ۷-۳- سوالات چهارگزینه‌ای ۵۹
- پاسخ‌نامه: ۶۰

فصل چهارم: معرفی سه نوع خدمات اصلی دولت الکترونیک ۶۱

- ۱-۴- مقدمه ۶۱
- ۲-۴- اهداف توسعه دولت الکترونیکی ۶۱
- ۳-۴- برخی از الزامات تحقق و ارائه خدمات کلیدی دولت ۶۲
- ۴-۴- معرفی خدمات اصلی دولت الکترونیکی ۶۳
- ۱-۴-۴- معرفی برخی از خدمات اطلاعاتی (IS) ۶۳
- ۲-۴-۴- خدمات ارتباطی (CS) ۶۴
- ۳-۴-۴- خدمات تراکنشی (TS) ۶۵
- ۵-۴- سوالات تشریحی ۶۸
- ۶-۴- سوالات چهارگزینه‌ای ۶۹
- پاسخ‌نامه: ۶۹

فصل پنجم: مدل‌ها و متدولوژی‌های استقرار و پیاده‌سازی دولت

- الکترونیکی ۷۱

۵-۱- مقدمه ۷۱

۵-۳- مدل‌ها و متدولوژی‌های فعال در استقرار و پیاده‌سازی دولت الکترونیکی ۷۱

۵-۳-۱- مدل لاینه - لی (Layne-Lee Model) ۷۱

۵-۳-۲- مدل سازمان ملل ۷۳

۵-۳-۳- مدل گارتنر ۷۵

۵-۳-۴- مدل دیلویت و تاج ۷۶

۵-۴- سؤالات تشریحی ۸۰

۵-۵- سؤالات چهارگزینه‌ای ۸۰

پاسخ‌نامه: ۸۲

فصل ششم: مدل‌های دولت الکترونیک و کاربردهای آن ۸۳

۶-۱- مقدمه ۸۳

۶-۲- خدمات و ارتباطات موجود در دولت الکترونیکی ۸۳

۶-۲-۱- ارتباط دولت با دولت ۸۶

۶-۲-۲- ارتباط دولت با شهروندان ۸۷

۶-۲-۳- ارتباط دولت با بنگاه ۸۹

۶-۲-۴- ارتباط دولت با کارکنان ۹۰

۶-۳- سؤالات تشریحی ۹۱

۶-۴- سؤالات چهارگزینه‌ای ۹۱

پاسخ‌نامه: ۹۲

فصل هفتم: پورتال‌های سازمانی، کاربردها و ابزارهای تولید آن‌ها ۹۳

۷-۱- مقدمه ۹۳

۷-۲- تعریف پورتال ۹۳

- ۷-۳-۷- ویژگی‌های مهم و اصلی پورتال..... ۹۴
- ۷-۳-۱- دایرکتوری..... ۹۴
- ۷-۳-۲- مرور / پیمایش اسناد..... ۹۴
- ۷-۳-۳- طبقه بندی..... ۹۵
- ۷-۳-۴- جستجوی سریع..... ۹۵
- ۷-۳-۵- مدیریت داده و محتوا..... ۹۵
- ۷-۳-۶- مدیریت اسناد..... ۹۵
- ۷-۳-۷- شخصی سازی یا خصوصی سازی..... ۹۵
- ۷-۳-۸- مدیریت گردش کار..... ۹۶
- ۷-۳-۹- ثبت رویدادها و وقایع..... ۹۶
- ۷-۳-۱۰- هشدار..... ۹۷
- ۷-۳-۱۱- امکان برقراری ارتباط با پست الکترونیک..... ۹۷
- ۷-۳-۱۲- همکاری..... ۹۷
- ۷-۳-۱۳- امکان برقراری ارتباط با تلفن همراه..... ۹۷
- ۷-۳-۱۴- دسترسی به منابع خارجیو سرویسهای متداول در اینترنت..... ۹۸
- ۷-۳-۱۵- نقطه ورود واحد (منحصر به فرد)..... ۹۸
- ۷-۳-۱۶- یکپارچه سازی داده..... ۹۸
- ۷-۳-۱۷- هدف مندی اطلاعات..... ۹۸
- ۷-۳-۱۸- پاسخگویی به نیازهای مختلف کاربران..... ۹۸
- ۷-۳-۱۹- عدم وابستگی به پلتفرم های خاص..... ۹۹
- ۷-۳-۲۰- یک ورود به سیستم..... ۹۹
- ۷-۳-۲۱- امنیت..... ۹۹

- ۲۲-۳-۷-عضویت/ چه چیزی جدید است ۹۹
- ۴-۷-انواع پورتال ها ۹۹
- ۱-۴-۷-پورتال های نشری (Publishing Portals) ۱۰۰
- ۲-۴-۷-پورتال های تجاری (Commercial Portals) ۱۰۰
- ۳-۴-۷-پورتال های شخصی (Personal Portals) ۱۰۱
- ۴-۴-۷-پورتال های سازمانی ۱۰۱
- ۵-۷-اهمیت پورتال ها در تحقق دولت الکترونیکی ۱۰۲
- ۶-۷-ابزارهای تولید پورتال ها ۱۰۳
- ۱-۶-۷-معرفی سیستم مدیریت محتوا ۱۰۳
- ۱-۶-۷-۱-تعاریف سیستم مدیریت محتوا (CMS) ۱۰۴
- ۲-۶-۷-۱-کاربرد سیستم مدیریت محتوا ۱۰۵
- ۳-۶-۷-۱-ویژگی های سیستم مدیریت محتوا ۱۰۶
- ۳-۶-۷-۱-مزایای استفاده از سیستم مدیریت محتوا ۱۰۹
- ۴-۶-۷-۱-معایب استفاده از سیستم مدیریت محتوا ۱۱۰
- ۲-۶-۷-معرفی نرم افزار SharePoint ۱۱۱
- ۱-۶-۷-۲-مفاهیم اصلی مرتبط با نرم افزار SharePoint ۱۱۱
- ۲-۶-۷-۲-حوزه های توانمندی و امکانات نرم افزار SharePoint ۱۱۲
- ۳-۶-۷-۲-مزایای نرم افزار SharePoint ۱۱۴
- ۷-۷-پورتال جغرافیایی ۱۱۵
- ۸-۷-قابلیت ها و امکانات پیشرفته در پورتال ها ۱۱۵
- ۹-۷-سؤالات تشریحی ۱۱۷
- ۱۰-۷-سؤالات چهارگزینه ای ۱۱۷
- پاسخ نامه: ۱۱۸
- فصل هشتم: انواع سازمان های الکترونیکی و ویژگی های آنها ۱۱۹

۱۱۹.....	۸-۱-مقدمه
۱۱۹.....	۸-۲-تعاریفی چند برای سازمان های مجازی
۱۲۰.....	۸-۳-ویژگی های سازمان های مجازی
۱۲۱.....	۸-۴-خصوصیات سازمان های مجازی
۱۲۱.....	۸-۵-فناوری های نوین مرتبط با سازمان های مجازی
۱۲۱.....	۸-۶-انواع سازمان های مجازی
۱۲۲.....	۸-۶-۱-سازمان های مجازی ایستا
۱۲۲.....	۸-۶-۲-سازمان های مجازی پویا
۱۲۴.....	۸-۷-مزایای استفاده از سازمان های مجازی
۱۲۶.....	۸-۸-معایب استفاده از سازمان های مجازی
۱۲۶.....	۸-۹-معرفی برخی از سازمان های مجازی
۱۲۷.....	۸-۱۰-شهر مجازی و شهرداری مجازی
۱۲۷.....	۸-۱۰-۱-شهرهای مجازی یا شهر الکترونیکی
۱۲۷.....	۸-۱۰-۲-تعاریفی برای شهرهای هوشمند و شهرهای الکترونیکی
۱۲۸.....	۸-۱۰-۳-تفاوت بین شهرهای هوشمند و شهرهای الکترونیکی
۱۲۹.....	۸-۱۰-۴-شهرهای مجازی
۱۳۰.....	۸-۱۰-۵-شهرداری مجازی یا الکترونیکی
۱۳۰.....	۸-۱۰-۵-۱-مزایای استقرار شهرداری مجازی یا الکترونیکی
۱۳۱.....	۸-۱۰-۵-۲-اقدامات لازم جهت ایجاد شهرداری مجازی یا الکترونیکی
۱۳۲.....	۸-۱۱-کتابخانه مجازی
۱۳۲.....	۸-۱۱-۱-کتابخانه سنتی
۱۳۲.....	۸-۱۱-۲-کتابخانه ماشینی یا خودکار
۱۳۲.....	۸-۱۱-۳-کتابخانه الکترونیکی

- ۴-۱۱-۸- کتابخانه دیجیتال ۱۳۳
- ۵-۱۱-۸- کتابخانه‌های مجازی ۱۳۴
- ۶-۱۱-۸- مزایا و ویژگی‌های کتاب‌های الکترونیکی ۱۳۴
- ۷-۱۱-۸- مزایا و ویژگی‌های کتابخانه‌های الکترونیکی ۱۳۵
- ۸-۱۱-۸- مالکیت فکری و معنوی در کتابخانه الکترونیکی ۱۳۵
- ۱۲-۸- دانشگاه مجازی ۱۳۶
- ۱-۱۲-۸- تعریف دانشگاه مجازی یا دانشگاه الکترونیکی ۱۳۶
- ۲-۱۲-۸- زیرساخت‌های دانشگاه مجازی ۱۳۶
- ۳-۱۲-۸- نکات مهم مرتبط با دانشگاه‌های مجازی ۱۳۷
- ۴-۱۲-۸- ویژگی‌های دانشگاه مجازی ۱۳۸
- ۱۳-۸- دادگاه مجازی ۱۳۸
- ۱۴-۸- موزه مجازی ۱۳۹
- ۱-۱۴-۸- تعریف موزه مجازی ۱۴۰
- ۲-۱۴-۸- مزایای موزه‌های مجازی ۱۴۰
- ۱۵-۸- سفارت مجازی ۱۴۱
- ۱-۱۵-۸- مزایای بهره‌مندی از دیپلماسی مجازی یا سایبری ۱۴۱
- ۲-۱۵-۸- چالش‌های پیش روی سفارتخانه‌های مجازی ۱۴۲
- ۱۶-۸- بیمارستان مجازی ۱۴۲
- ۱-۱۶-۸- تعاریف مرتبط با بیمارستان مجازی ۱۴۳
- ۲-۱۶-۸- اهداف بیمارستان مجازی ۱۴۳
- ۳-۱۶-۸- انواع خدمات پزشکی بیمارستان مجازی ۱۴۴
- ۱۷-۸- سؤالات تشریحی ۱۴۵
- ۸-۸- سؤالات چهارگزینه‌ای ۱۴۵

پاسخ‌نامه: ۱۴۷

فصل نهم: تعاملات دیپلماتیک در دولت الکترونیک ۱۴۹

۹-۱- مقدمه ۱۴۹

۹-۲- بررسی تعاریف پایه ۱۴۹

۹-۳- دیپلماسی عمومی ۱۵۰

۹-۳-۱- ابزارهای دیپلماسی عمومی ۱۵۰

۹-۴- جایگاه دیپلماسی سایبری یا دیجیتالی ۱۵۲

۹-۵- ویژگی‌های دیپلماسی سایبری یا دیجیتالی ۱۵۲

۹-۶- چالش‌های دیپلماسی سایبری یا دیجیتالی ۱۵۴

۹-۷- دیپلماسی سایبری و دولت الکترونیکی ۱۵۵

۹-۸- نقش اینترنت و شبکه‌های اجتماعی در دیپلماسی سایبری ۱۵۵

۹-۹- سؤالات تشریحی ۱۵۶

۹-۱۰- سؤالات چهارگزینه‌ای ۱۵۷

پاسخ‌نامه: ۱۵۸

فصل دهم: انتخابات و نظرخواهی در دولت الکترونیک ۱۵۹

۱۰-۱- مقدمه ۱۵۹

۱۰-۲- تعاریف رأی‌گیری الکترونیکی ۱۵۹

۱۰-۳- نظرسنجی الکترونیکی ۱۶۰

۱۰-۴- رأی‌گیری الکترونیکی ۱۶۰

۱۰-۵- انواع سیستم‌های رأی‌گیری الکترونیکی بر اساس محل رأی‌دهی ۱۶۲

۱۰-۵-۱- رأی‌گیری کامپیوتری یا ایستگاهی ۱۶۲

۱۰-۵-۲- سیستم‌های انتخابات از راه دور یا اینترنتی ۱۶۳

- ۳-۵-۱۰- رأی‌گیری از طریق سیستم پیام کوتاه و تلفن‌های Touch – Tone ۱۶۴
- ۶-۱۰- اصول مهم و اساسی در رأی‌گیری الکترونیکی ۱۶۴
- ۷-۱۰- مشکلات و چالش‌های راه‌اندازی سیستم رأی‌گیری الکترونیکی ۱۶۶
- ۸-۱۰- نقش شبکه‌های اجتماعی در پیشبرد اهداف انتخاباتی ۱۶۶
- ۱-۸-۱۰- معرفی رسانه‌های اجتماعی ۱۶۶
- ۲-۸-۱۰- ویژگی‌های رسانه‌های اجتماعی ۱۶۷
- ۳-۸-۱۰- انواع رسانه‌های اجتماعی ۱۶۸
- ۴-۸-۱۰- نقش شبکه‌های اجتماعی در دنیای سیاست ۱۶۹
- ۵-۸-۱۰- اینترنت ابزاری برای تعاملات سیاسی و اجتماعی ۱۷۰
- ۶-۸-۱۰- چالش‌های پیش روی شبکه‌های اجتماعی ۱۷۰
- ۹-۱۰- مزایای رأی‌گیری الکترونیکی ۱۷۰
- ۱۰-۱۰- معایب رأی‌گیری الکترونیکی ۱۷۱
- ۱۱-۱۰- سؤالات تشریحی ۱۷۱
- ۱۳-۱۰- سؤالات چهارگزینه‌ای ۱۷۲
- پاسخ‌نامه: ۱۷۳

فصل یازدهم: ERP و کاربرد آن در دولت الکترونیک ۱۷۵

- ۱-۱۱- مقدمه ۱۷۵
- ۲-۱۱- اهمیت برنامه‌ریزی منابع سازمانی ۱۷۵
- ۳-۱۱- تعریف برنامه‌ریزی منابع سازمانی ۱۷۶
- ۴-۱۱- ویژگی‌های سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی ۱۷۷
- ۵-۱۱- سیستم‌های ERP II ۱۷۹
- ۶-۱۱- برخی از زیرسیستم‌های ERP ۱۷۹

- ۱۱-۷- کاربرد ERP در یکپارچه‌سازی فرآیندهای دولت الکترونیکی ۱۸۱
- ۱۱-۸- شرکت‌های فعال در حوزه‌ی تأمین نرم‌افزار برنامه‌ریزی منابع سازمانی (ERP) ۱۸۴
- ۱۱-۹- مزایای استفاده از ERP ۱۸۵
- ۱۱-۱۰- معایب استفاده از ERP ۱۸۶
- ۱۱-۱۱- سؤالات تشریحی ۱۸۷
- ۱۱-۱۲- سؤالات چهارگزینه‌ای ۱۸۷
- پاسخ‌نامه: ۱۸۸

فصل دوازدهم: DSS و کاربرد آن در دولت الکترونیک ۱۸۹

- ۱۲-۱- مقدمه ۱۸۹
- ۱۲-۲- تعاریف DSS ۱۸۹
- ۱۲-۳- انواع سیستم‌های پشتیبانی تصمیم ۱۹۰
- ۱۲-۳-۱- سیستم‌های پشتیبانی تصمیم گروهی یا GDSS ۱۹۰
- ۱۲-۳-۲- سیستم‌های پشتیبانی تصمیم هوشمند IDSS ۱۹۲
- ۱۲-۳-۳- سیستم‌های پشتیبانی تصمیم بنگاه اقتصادی ODSS ۱۹۳
- ۱۲-۴- اهمیت استراتژیک هوش تجاری در تصمیمات سازمان ۱۹۴
- ۱۲-۵- تعریف هوش تجاری ۱۹۴
- ۱۲-۶- کلیات هوش تجاری ۱۹۵
- ۱۲-۷- ابزارهای مؤثر در تصمیم‌گیری هوش تجاری ۱۹۷
- ۱۲-۸- تأثیر داشبوردهای مدیریتی در تصمیم‌گیری‌های سازمانی ۱۹۸
- ۱۲-۸-۱- داشبورد چیست ؟ ۱۹۸
- ۱۲-۸-۲- دستاوردهای ناشی از پیاده‌سازی داشبوردهای مدیریتی در مؤسسات و سازمان‌های دولتی ۱۹۹
- ۱۲-۹- اهمیت سیستم‌های پشتیبان تصمیم در توسعه‌ی دولت الکترونیکی ۲۰۰

- ۱۰-۱۲- بهبود تحلیل‌ها و تصمیمات دولت الکترونیکی..... ۲۰۰
- ۱۱-۱۲- ویژگی‌ها و قابلیت‌های DSS..... ۲۰۱
- ۱۲-۱۲- برخی از مزایای DSS..... ۲۰۲
- ۱۳-۱۲- برخی از معایب DSS..... ۲۰۲
- ۱۴-۱۲- سؤالات تشریحی..... ۲۰۳
- ۱۵-۱۲- سؤالات چهارگزینه‌ای..... ۲۰۳
- پاسخ‌نامه: ۲۰۴

فصل سیزدهم: مدیریت دانش و کاربرد آن در دولت الکترونیک ۲۰۵

- ۱-۱۳- مقدمه..... ۲۰۵
- ۲-۱۳- مفاهیم مدیریت دانش..... ۲۰۵
- ۳-۱۳- تعاریف مدیریت دانش..... ۲۰۶
- ۴-۱۳- معرفی مدل‌های سیستم مدیریت دانش..... ۲۰۷
- ۱-۴-۱۳- مدل نوناکا و تاکوچی..... ۲۰۷
- ۲-۴-۱۳- مدل بک من..... ۲۱۰
- ۳-۴-۱۳- مدل مارک مک‌الروی..... ۲۱۰
- ۴-۴-۱۳- مدل باکوویتز و ویلیامز..... ۲۱۱
- ۵-۴-۱۳- مدل هیسیگ..... ۲۱۳
- ۶-۴-۱۳- مدل هفت سی (7C)..... ۲۱۴
- ۵-۱۳- ویژگی‌های مدیریت دانش..... ۲۱۴
- ۶-۱۳- اهمیت و نیاز به مدیریت دانش برای دولت..... ۲۱۵
- ۷-۱۳- مزایای مدیریت دانش..... ۲۱۷
- ۸-۱۳- معایب مدیریت دانش..... ۲۱۸

۲۲۰..... ۱۳-۹-سؤالات چهارگزینه‌ای.....

۲۲۰..... ۱۳-۱۰-سؤالات چهارگزینه‌ای.....

۲۲۱..... پاسخ‌نامه:

فصل چهاردهم: امنیت در دولت الکترونیک ۲۲۳

۲۲۳..... ۱۴-۱-مقدمه.....

۲۲۳..... ۱۴-۲-تعریف امنیت اطلاعات و سیستم امن.....

۲۲۴..... ۱۴-۲-۱-سیستم امن.....

۲۲۴..... ۱۴-۳-مفهوم AAA در امنیت اطلاعات.....

۲۲۵..... ۱۴-۴-خط‌مشی‌ها یا سیاست‌های امنیتی.....

۲۲۶..... ۱۴-۵-مفهوم سیستم مدیریت امنیت اطلاعات.....

۲۲۶..... ۱۴-۶-استانداردهای خانواده ISO27000.....

۲۲۷..... ۱۴-۷-مزایای پیاده‌سازی و صدور گواهینامه ایزو ۲۷۰۰۱.....

۲۲۸..... ۱۴-۸-برنامه امنیت دولت الکترونیکی.....

۲۲۸..... ۱۴-۹-ارزیابی عملیات دولت الکترونیکی.....

۲۲۹..... ۱۴-۱۰-داشتن طرح مستمر.....

۲۳۰..... ۱۴-۱۰-۱-مدیران و کاربران.....

۲۳۰..... ۱۴-۱۰-۲-خط‌مشی و راهبردها.....

۲۳۱..... ۱۴-۱۰-۳-مدیریت جامع.....

۲۳۱..... ۱۴-۱۰-۴-چالش‌های استقرار امنیت اطلاعات در دولت الکترونیکی.....

۲۳۲..... ۱۴-۱۱-سؤالات تشریحی.....

۲۳۲..... ۱۴-۱۲-سؤالات چهارگزینه‌ای.....

۲۳۳..... پاسخ‌نامه:

فصل پانزدهم: آمادگی الکترونیکی در دولت الکترونیک ۲۳۵

۱۵-۱- مقدمه ۲۳۵

۱۵-۲- ارائه‌ی تعاریفی برای آمادگی الکترونیکی ۲۳۵

۱۵-۳- مدل‌های ارزیابی آمادگی الکترونیکی ۲۳۶

۱۵-۴- مؤلفه‌های آمادگی الکترونیکی ۲۳۸

۱۵-۵- عناصر مؤثر در آمادگی الکترونیکی ۲۳۹

۱۵-۶- اهداف آمادگی الکترونیکی ۲۴۰

۱۵-۷- مزایای آمادگی الکترونیکی ۲۴۱

۱۵-۸- تعریف شاخص‌های آمادگی الکترونیکی ۲۴۱

۱۵-۸-۱- مزایای استفاده از سنجش آمادگی الکترونیکی ۲۴۲

۱۵-۸-۲- گروه‌بندی شاخص‌ها در زمینه‌ی ICT ۲۴۲

۱۵-۹- آمادگی الکترونیکی و شاخص اقتصاد دیجیتال ۲۴۳

۱۵-۱۰- سؤالات تشریحی ۲۴۵

۱۵-۱۱- سؤالات چهارگزینه‌ای ۲۴۶

۲۴۷- پاسخ‌نامه:

فصل شانزدهم: آشنایی با سند راهبردی و شاخص‌های دولت الکترونیک

..... ۲۴۹

۱۶-۱- سند راهبردی برای تحقق دولت الکترونیکی ۲۴۹

۱۶-۲- سند راهبردی دولت الکترونیک ایران ۲۴۹

۱۶-۲-۱- حوزه‌ی تدوین سند راهبردی ۲۵۰

۱۶-۲-۲- حوزه‌ی ملاحظات سند راهبردی ۲۵۰

۱۶-۲-۳- حوزه‌ی زیرساخت‌های سند راهبردی ۲۵۱

- ۲۵۲..... ۱۶-۲-۴- برخی از دلایل عدم تحقق برنامه های گذشته
- ۲۵۳..... ۱۶-۲-۵- معرفی خدمات الکترونیکی با اولویت بالا
- ۲۵۴..... ۱۶-۲-۶- شاخص های مورد بررسی در ارزیابی دولت الکترونیکی
- ۲۵۵..... ۱۶-۳- بررسی تحقق دولت الکترونیکی در برخی از کشورهای جهان
- ۲۵۵..... ۱۶-۳-۱- دولت الکترونیکی در کشور مالزی
- ۲۵۶..... ۱۶-۳-۱-۱- اهداف دولت الکترونیکی مالزی
- ۲۵۷..... ۱۶-۳-۲- دولت الکترونیکی در کشور استرالیا
- ۲۵۸..... ۱۶-۳-۳- دولت الکترونیکی در کشور آلمان
- ۲۵۹..... ۱۶-۳-۴- دولت الکترونیکی در کره ی جنوبی
- ۲۶۰..... ۱۶-۳-۵- دولت الکترونیکی در ترکیه
- ۲۶۱..... ۱۶-۳-۶- خلاصه اقدامات برخی از کشورها در حوزه دولت الکترونیک
- ۲۶۳..... ۱۶-۴- سؤالات تشریحی
- ۲۶۳..... ۱۶-۵- سؤالات چهارگزینه ای
- ۲۶۴..... پاسخنامه:
- ۲۶۵..... منابع:

مقدمه:

در شروع هزاره سوم، فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) به‌عنوان مهم‌ترین محور تحول و توسعه در جهان تلقی گردیده و دستاوردهای ناشی از آن نیز با کار و زندگی انسان‌ها همراه شده است. در این راستا، شکل‌گیری دولت الکترونیکی و ارائه خدمات به شهروندان از طریق پورتال‌های سازمانی می‌تواند مزایای بسیاری را برای کشورها به همراه دارد. با توجه به اهمیت دولت الکترونیکی، این درس در سرفصل‌های مصوب وزارت علوم، تحقیقات و فناوری برای رشته مهندسی فناوری اطلاعات قرار داده شده است. در این کتاب به صورت کاربردی مباحث مورد نیاز این درس مورد بررسی می‌شود. در پایان هر فصل سئوالات چهارگزینه‌ای و تشریحی قرار داده شده است. از مخاطبین گرامی تقاضا داریم نقطه نظرات خود را از طریق ایمیل m.a.torkamani@gmail.com با مولفین در میان بگذارند تا ان‌شالله در ویرایش‌های بعدی کتاب اشکالات یا کاستی‌های احتمالی آن، مورد تجدید نظر قرار گیرد. در پایان وظیفه از مدیریت انتشارات ارسطو و سامانه اطلاع‌رسانی چاپ و نشر ایران جناب آقای حسین قنبری به خاطر مساعدت در کار چاپ تشکر و قدردانی می‌گردد.

محمد علی ترکمانی

تابستان ۱۳۹۹

فصل اول

مفهوم دولت الکترونیک و مقایسه آن با دولت سنتی و دولت سیار

۱-۱- تعریف دولت و معنای لغوی آن

دولت به گروهی از مردم که در قلمرو جغرافیایی مشخصی سکونت داشته و تحت قوانین و مقررات خاصی به طور مستقل زندگی می‌کنند، اطلاق می‌گردد. اگر به تعریف فوق توجه شود، مشاهده می‌گردد که عناصر و عوامل چهارگانه‌ی دولت به صورت زیر تقسیم شده است:

- قلمرو یا سرزمین
- مردم یا جمعیت
- حکومت
- حاکمیت

در فناوری اطلاعات، دولت الکترونیکی ترجمه واژه E-Government است در حالی که در علوم سیاسی دولت ترجمه کلمه State و حکومت ترجمه کلمه Government است.

۱-۲- عناصر و عوامل چهارگانه‌ی دولت

۱-۲-۱- جمعیت یا عامل انسانی

قطعاً باید تجمیعی از افراد و انسان‌ها وجود داشته باشند تا در سایه آن جامعه‌ای ایجاد و آن جامعه در قالب ملت و دولت خاصی تجلی کند. اما در این ارتباط ملت معمولاً به یک جامعه انسانی اطلاق می‌گردد که در قلمرو معینی با حاکمیت سیاسی زندگی می‌کنند. مسلماً وجوه مشترک زیادی مانند نژاد، زبان، تاریخ، فرهنگ و به‌طور کلی همبستگی‌های متعدد مادی و معنوی موجب پیدایش ملت‌ها و به تبع آن حاکمیت و دولت‌های مربوطه می‌گردد.

۱-۲-۲- عامل قلمرو یا سرزمین

وجود یک قلمرو و سرزمین مشخص به‌عنوان اساسی‌ترین و مهم‌ترین عامل وجودی هر حاکمیت و دولتی تلقی می‌گردد.

۱-۲-۳- عنصر یا عامل حکومت

حکومت نظامی است که تحت آن یک کشور یا یک اجتماع اداره می‌شوند. حکومت ابزاری است که به وسیله آن سیاست‌های دولت مورد اعمال واقع می‌شوند و همین‌طور این نهاد خود سیاست‌گذار و تعیین‌کننده راهبردهای پیش روی کشور است. نوع حکومت و شکلی که کشور با آن اداره می‌شود، به نظام‌های سیاسی مختلف و نهادها و ابزارهایی بستگی دارد که مورد استفاده ایشان قرار می‌گیرد. این نهاد معمولاً از سه بخش یا قوه تشکیل می‌شود: قوه مقننه، قوه مجریه و قوه قضاییه.

۱-۲-۴- عنصر یا عامل حاکمیت

حاکمیت در واقع به بالاترین قدرت دلالت می‌کند که هیچ قدرت قانونی دیگری بالاتر از آن وجود نداشته باشد. بسیاری از کارشناسان حاکمیت را قدرت سیاسی یک دولت می‌دانند که دارای دو جنبه زیر است:

۱. جنبه‌ی اول که نشان‌دهنده اقتدار داخلی دولت در چارچوب قلمرو و سرزمین خود است.

۲. جنبه‌ی دوم که به‌عنوان استقلال خارجی و حفظ منافع ملت در مقابل سایر کشورها تلقی می‌گردد. با توجه به تعاریف ارائه‌شده مشخص می‌گردد که دولت منهای حاکمیت، فاقد شکل و حیات سیاسی بوده و در حقیقت در یک جامعه، حاکمیت به‌عنوان بالاترین نماد و تجلی دولت تلقی می‌گردد.

۳-۱- معرفی دولت الکترونیک

در شروع هزاره‌ی سوم، فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) به‌عنوان مهم‌ترین محور تحول و توسعه در جهان تلقی گردیده و دستاوردهای ناشی از آن نیز به‌گونه‌ای با کار و زندگی انسان‌ها همراه شده است. در این راستا، وجود دولت‌ها و شهرهای الکترونیکی می‌تواند زمینه حضور پررنگ و منطقی این نوع فناوری‌های ارزشمند را فراهم نماید. دولت الکترونیکی با عناوین متفاوتی ارائه می‌گردد. این عناوین به‌صورت زیر خلاصه می‌گردند:

- دولت الکترونیکی (E-Government, Electronic Government, E-Gov)
- دولت مجازی (Virtual Government)
- دولت دیجیتال (Digital Government)
- دولت بر خط (Online Government)
- دولت متصل (Connected Government)

۴-۱- تعاریفی برای دولت الکترونیک

در اینجا در ابتدا به تعاریف مختلفی برای دولت الکترونیکی (E-Government) خواهیم پرداخت.

- دولت الکترونیکی در حقیقت به ابزارها و روش‌هایی اطلاق می‌گردد که توسط آن دسترسی مردم، بنگاه‌های اقتصادی، مؤسسات و کارکنان در مفهوم عام آن به خدمات دولتی در بخش‌های مختلف به‌راحتی و در بهترین شرایط صورت می‌گیرد.
- دولت الکترونیکی به خودکار سازی کلیه فعالیت‌ها و خدمات قابل ارائه به مردم بر اساس استراتژی‌های مدون و شیوه‌های نوین سازمان‌دهی و ارائه‌ی اطلاعات در فضای مجازی، اطلاق می‌گردد.

- به ارائه‌ی خدمات دولتی به کلیه‌ی افراد یک جامعه و سازمان‌ها به صورت شبانه‌روزی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)، دولت الکترونیکی گفته می‌شود.
- دولت الکترونیکی به شیوه‌های نوین استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) اطلاق می‌گردد که برای افراد جامعه امکان دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت و ارائه‌ی فرصت‌های گسترده برای مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی و نهادهای مردمی را فراهم می‌سازد.

۵-۱- تعریف سازمان الکترونیکی (E-Organization)

سازمان الکترونیکی، به سازمان‌های گفته می‌شود که در آن‌ها برای انجام وظایف، امور و فرآیندهای مختلف از سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر شبکه اینترنت استفاده می‌شود و ارائه خدمات آن‌ها در فضای مجازی صورت گیرد.

۶-۱- تعریف خدمات الکترونیکی (E-Services)

به آن گروه از خدمات دولتی گفته می‌شود که در فضای الکترونیکی و به کمک امکانات فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) مانند اینترنت، شبکه‌های کامپیوتری، پورتال‌ها و نظایر آن به صورت آنلاین با سایر دستگاه‌های دولتی، مؤسسات تجاری و ارباب‌رجوع ارائه می‌گردد.

۷-۱- حکومت الکترونیکی و دولت الکترونیکی

همان‌گونه که در تعاریف اصلی اشاره شد، حکومت الکترونیکی (E-Governance) در واقع فراتر از مفاهیم دولت الکترونیکی (E-Government) است.

دولت الکترونیکی عبارت است از استفاده از ابزارها و فضای الکترونیکی جهت ارائه خدمات لازم به عموم مردم. در حالی که حکومت الکترونیکی این قابلیت را فراهم می‌سازد تا مردم به طور مستقیم مشارکت زیادی در کلیه امور جامعه داشته باشند.

ویژگی‌های دولت الکترونیکی که متفاوت با حکومت الکترونیکی است، به شرح زیر خلاصه می‌گردد:

- امکان ارائه خدمات در هفت روز هفته و ۲۴ ساعت شبانه روز (۲۴*۷)
- امکان دسترسی برای عموم مردم و شهروندان

- رعایت امنیت و حریم خصوصی افراد
- تغییر مستمر متناسب با پیشرفت فناوری
- جلب مشارکت مردم در کلیه امور
- افزایش کارایی و کاهش هزینه‌ها

۸-۱- اهداف اصلی دولت الکترونیکی

- ایجاد محیط کسب و کار بهتر
- ارائه خدمات یکپارچه، بهتر و مطمئن‌تر
- کاهش هزینه‌های ارائه خدمات
- کوچک‌سازی اندازه دولت
- شفاف‌سازی مقررات و قوانین حاکم
- جلب مشارکت بیشتر مردم
- تسهیل ارتباط بین سازمان‌ها و بخش‌های دولتی در سایه سیستم‌های یکپارچه.
- افزایش انعطاف‌پذیری بدنه دولت و سازمان‌های وابسته به آن‌ها.
- افزایش کیفیت تصمیم‌گیری دولت و حکومت در چارچوب برنامه‌های میان‌مدت و بلندمدت آن‌ها.
- جلب اطمینان بیشتر مردم شهروندان و سایر ادارات و نهادهای اجتماعی.
- تأکید بر جامعه‌ی مبتنی بر دانش (دانش‌محور) و گسترش فرهنگ نوآوری و خلاقیت در بدنه‌ی دولت.
- افزایش سیستم‌های نظارتی و کنترل از طریق وب‌سایت‌های نظرسنجی و شبکه‌های اجتماعی.
- تصمیم‌گیری سریع و مناسب بر اساس اطلاعات موجود و همچنین سیستم‌های اطلاعات مدیریتی (MIS)
- افزایش کارآفرینی و بهره‌وری بیشتر از کلیه‌ی منابع.
- افزایش توان، قدرت و اقتدار ملی هر کشور در سایه‌ی جلب رضایت مردم جامعه.

۹-۱- مزایای استفاده از دولت الکترونیکی از نظر UNDP

۱. کاهش هزینه‌های خدمات و کسب‌وکار
۲. حرکت در جهت سادگی کارها و رفع پیچیدگی فعالیت‌ها
۳. تقویت تعاملات بین مردم و دولت
۴. صرفه‌جویی چشمگیر در زمان
۵. ارائه خدمات به صورت مستمر (24*7) یعنی ۷ روز هفته و ۲۴ ساعت شبانه‌روز
۶. امکان ارائه‌ی خدمات به صورت یکپارچه و بهینه
۷. جلب اطمینان کاربران و مردم
۸. بهره‌مندی کامل از فضای مجازی در کلیه‌ی ابعاد
۹. ارتقای سطح آگاهی مردم از حقوق مسلم آن‌ها
۱۰. رفع تبعیض و عدالت در ارائه خدمات به عموم مردم
۱۱. ایجاد قابلیت انعطاف در شیوه اداره سازمان‌های دولتی و بخش‌های وابسته
۱۲. کاهش سیستم‌های بروکراسی اداری و شفافیت فعالیت‌ها
۱۳. کاهش فساد اداری و حاکمیت سیستم‌های نظام‌مند

۱۰-۱- نقش مدیریت در موفقیت دولت الکترونیکی

- اجرا و استقرار پروژه عظیمی همچون دولت الکترونیکی مستلزم یک رهبری و مدیریت عالی بوده و در حقیقت، این مدیریت و رهبری عوامل و جنبه‌های زیر را تضمین می‌کند:
- ۱- تأمین منابع مالی و سرمایه‌گذاری‌های لازم جهت راه‌اندازی دولت الکترونیکی
 - ۲- بهره‌گیری از خبرگان و کارشناسان مطلع و باتجربه
 - ۳- حمایت از خلاقیت‌ها و نوآوری‌های مرتبط با حوزه‌ی دولت الکترونیکی
 - ۴- تسهیل همکاری و تعامل لازم بین گروه‌های کاری مختلف
 - ۵- توان به اشتراک گذاشتن قدرت و اعتبار پروژه
 - ۶- حفظ شاخص‌های لازم در جهت استقرار و راه‌اندازی پروژه‌ی دولت الکترونیکی
 - ۷- رعایت زمان‌بندی فرآیندها و فعالیت‌های مختلف تعریف‌شده در پروژه‌ی دولت الکترونیکی
 - ۸- استفاده کامل از قابلیت‌های عصر اطلاعات و همگرایی بین کلیه‌ی فناوری‌های نوین

- ۹- ظرفیت‌سازی‌های لازم در جهت خلق فرهنگ مدیریت تغییر
- ۱۰- ارتقا و مهندسی مجدد ساختارهای داخلی دولت و سازمان‌های وابسته
- ۱۱- حرکت در جهت تحقق جنبه‌های اقتصاد الکترونیکی پروژه‌ی دولت الکترونیکی

۱۱-۱- اهمیت مشارکت بخش‌های خصوصی و نهادهای

مردمی

- امکان جلب مشارکت و تقسیم هزینه‌های اجرایی پروژه‌ی دولت الکترونیکی با بخش خصوصی به وجود می‌آید:
- استفاده از تجربه و تخصص و همچنین توان بالای بخش خصوصی در استقرار اهداف دولت الکترونیکی محقق می‌گردد.

۱۲-۱- اصول لازم در تعاملات دولت با بخش خصوصی

تعاملات بین دولت و بخش‌های غیردولتی می‌بایست بر اساس چارچوب و اصول زیر استوار باشد:

- ۱- تعریف و ارائه‌ی الگوهای تجاری واقع‌گرایانه برای پروژه‌های دولت الکترونیکی
- ۲- تضمین بازگشت سرمایه (ROI)
- ۳- برنامه‌ریزی برای افزایش مشارکت‌ها و استفاده از نیروهای متخصص
- ۴- تدوین سیاست‌ها و مقررات رسمی در مشارکت بخش خصوصی
- ۵- هدایت و ایجاد انگیزه برای افزایش مشارکت بخش خصوصی

۱۷-۱ مقایسه‌ی دولت الکترونیکی با دولت‌های مرسوم و سنتی

۱۲-۱- نحوه ارائه خدمات به مردم

در گذشته ارائه خدمات به مردم توسط دولت به صورت حضوری و با مراجعه‌ی مستقیم به سازمان و اداره مربوطه انجام می‌شد که با مستلزم صرف زمان زیاد بود و حتی اگر در بهترین شرایط سازمان و اداره مربوطه خدمات خود را از طریق سیستم‌های مکانیزه انجام می‌داد، کارها تا حدودی سریع‌تر

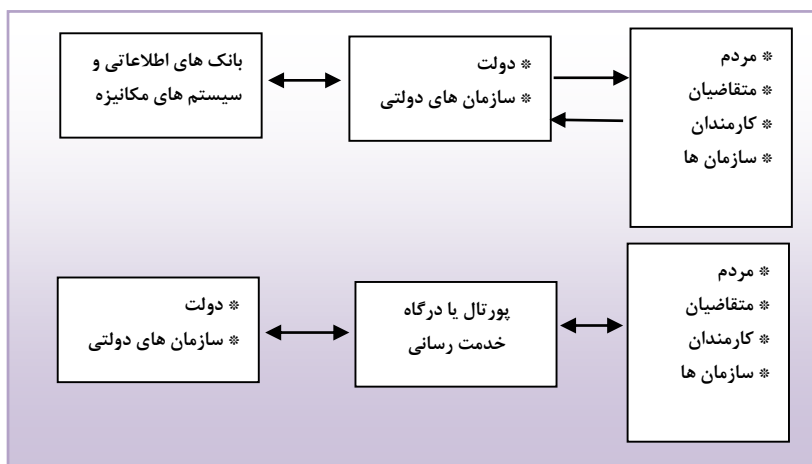
¹.Return On Investment

از سیستم‌های کاغذی انجام می‌شد. ولی در دولت الکترونیکی نیازی به مراجعه افراد به سازمان و اداره موردنظر وجود ندارد و فاصله بین مردم و یا شهروندان با سازمان و اداری موردنظر پورتال و یا همان درگاه خدمت‌رسانی معرفی شده است.

شکل ۱-۱، نحوه ارائه خدمات در دو حالت مختلف یعنی دولت الکترونیکی (مدل جدید) و سیستم‌های مرسوم دولتی (مدل قدیم) را ارائه می‌دهد. این شکل بیانگر این واقعیت است که خدمت‌رسانی در دولت الکترونیکی غالباً به صورت غیرحضور و از طریق وبسایت‌ها و پورتال‌های سازمانی مربوط به آن خدمت ارائه می‌گردد.

البته صرف طراحی یک وبسایت و انجام بخشی از خدمات یک سازمان از طریق آن به هیچ‌عنوان به معنی تحقق دولت الکترونیکی نیست. در سیستم و مدل جدید حداقل مزایای زیر قابل حصول است:

- شفافیت کارها
- اعمال عدالت اداری و جلوگیری از هرگونه تبعیض
- جلب اطمینان و اعتماد متقاضیان
- جلوگیری از رشوه و اثرات نامطلوب آن در سیستم‌های اداری
- امکان اطلاع‌رسانی مناسب



شکل ۱-۱: مقایسه خدمت‌رسانی در مدل قدیم و جدید .

هرچقدر خدمات بیشتری در حوزه دولت الکترونیکی انجام شود، قطعاً مراجعه حضوری شهروندان و مردم به ادارات، سازمان‌ها، فروشگاه‌ها کمتر بوده و در نتیجه ترافیک شهری و به تبع آن آلودگی هوا بهتر کنترل می‌گردد.

۳-۱۲-۱- تحقق یکپارچگی سیستم‌ها

یکی از مزایا و اهداف سیستم‌های معرفی شده در حوزه‌ی دولت الکترونیکی، یکپارچگی آن‌ها است. فرض کنید در مدل قدیمی ارائه خدمات دولتی، اگر فردی قرار باشد کاری که مربوط به چند اداره است را انجام دهد به‌ناچار باید به ترتیب و توالی نوع فعالیت به این سازمان‌ها مراجعه تا کار خود را انجام دهد. حال اگر قرار باشد همین کار از طریق پورتال سازمانی انجام شود، شاید فرد موردنظر حتی متوجه نشود که انجام کار وی مربوط به چند سازمان مختلف بوده، چراکه او زمانی که وارد پورتال می‌شود مراحل را طی می‌کند بدون آنکه بداند هر قسمت مربوط به یک سازمان بوده و درحالی که او سیستم را یکپارچه و کلی مشاهده می‌کند.

۳-۱۱-۱- موانع ایجاد دولت الکترونیکی

برخی از چالش‌ها و موانع استقرار دولت الکترونیکی عبارتند از:

- ۱- هزینه‌های بالای پیاده‌سازی و استقرار دولت الکترونیکی
- ۲- لزوم صرف وقت و هزینه برای پشتیبانی، نگهداری و توسعه سیستم‌های مرتبط با دولت الکترونیکی
- ۳- لزوم ایجاد بسترهای فرهنگی، اجتماعی و سیاسی برای استقرار دولت الکترونیکی
- ۴- لزوم داشتن سیستم‌های کارآمد در خصوص مباحث حفاظت از اطلاعات و جنبه‌های امنیتی
- ۵- لزوم داشتن زیرساخت‌های مناسب شبکه در جهت بهره‌مندی از شبکه‌های باارزش افزوده (VAN)
- ۶- لزوم داشتن اینترنت پرسرعت جهت ارائه خدمات موردنظر
- ۷- نیاز به افراد و کارشناسان کاملاً کارآمد و حرفه‌ای جهت استقرار و پشتیبانی سرویس‌ها و خدمات تعریف شده در دولت الکترونیکی

1. Value Added Network

- ۸- لزوم حفظ اطلاعات شخصی و حریم خصوصی کاربران، شهروندان و کلیه‌ی آحاد جامعه
- ۹- نیاز به قوانین و مقررات کاملاً مناسب و بروز در جهت حفظ منافع کلیه‌ی آحاد جامعه
- ۱۰- عدم همکاری و همسویی مدیران و تصمیم‌گیران در حوزه‌های مختلف
- ۱۱- لزوم ارائه خدمات و اطلاعات کاملاً مفید و مناسب به کاربران
- ۱۲- لزوم افزایش سواد رایانه‌ای در بین افراد جامعه
- ۱۳- پیدا نمودن راهکارهای جلب اطمینان افراد جامعه و شهروندان
- ۱۴- لزوم یکپارچگی خدمات و فعالیت‌های مختلف سازمان‌های دولتی در جهت تحقق مهندسی مجدد فرآیندهای کسب‌وکار (BPR)
- ۱۵- لزوم داشتن یک برنامه استراتژیک مدون
- ۱۶- عدم آگاهی و آشنایی نسبت به پتانسیل‌های دولت الکترونیکی
- ۱۸- مقاومت در برابر تغییر

۱۴-۱- موانع استفاده از دولت الکترونیکی

در مقابل همه‌ی ویژگی‌ها و مزایای استفاده از دولت الکترونیکی، موانع مختلفی نیز در این راه وجود دارد که در این بخش تنها فهرست آن ارائه می‌گردد:

- موانع جغرافیایی در ایجاد پوشش‌های ارتباطی و فیبر نوری
- عدم احساس نیاز به وجود دولت الکترونیکی
- عدم حمایت تصمیم‌گیران و مدیران ارشد سازمان‌ها
- مشکلات موجود در مرزبندی اطلاعات محرمانه و غیر محرمانه
- نیاز به صرف بودجه‌ی بالا، سرمایه‌گذاری اولیه و وجود مشکلات و موانع اقتصادی
- هزینه‌های سنگین ایجاد، نگهداری و توسعه‌ی شبکه‌های اطلاع‌رسانی و بانک‌های اطلاعاتی
- فقدان یا کمبود نیروهای متخصص فناوری اطلاعات و ارتباطات در برخی از کشورها
- مشکلات مرتبط با چگونگی حفاظت از اطلاعات شخصی افراد
- چگونگی تحلیل و مهندسی مجدد خدمت دولتی به منظور استقرار دولت الکترونیکی
- چگونگی دسترسی کلیه‌ی کاربران به خدمات دولت الکترونیکی
- نحوه‌ی ارائه‌ی کلیه اطلاعات موردنیاز افراد جامعه و بنگاه‌های اقتصادی مختلف
- مسئله و مشکل شکاف دیجیتالی در جوامع مختلف

- اصل همیشگی و واقعیت غیرقابل انکار، مقاومت در برابر تغییر
- وضعیت نامطلوب مالی دولت
- زمان بر بودن پروژه‌ی استقرار دولت الکترونیکی
- نداشتن تجارب مشابه و شتاب‌زدگی برای جبران سریع عقب‌ماندگی‌ها
- تجربه‌ی نامطلوب گذشته
- عقب‌ماندگی تکنولوژیکی و فناوری زدگی
- نامشخص بودن سیاست‌های خاص دولت در این زمینه
- گستردگی و پیچیدگی عملیات استقرار دولت الکترونیکی
- عدم آشنایی نسبت به پتانسیل‌های دولت الکترونیکی
- تفاوت اساسی بین انگیزه‌ها و موانع پیش روی مؤسسات دولتی

۱۵-۱- ویژگی‌ها و عوامل مؤثر در ایجاد دولت الکترونیکی

در اینجا می‌توان به عوامل مهم و کارآمدی که به راه‌اندازی و استقرار دولت الکترونیکی کمک

می‌کند، اشاره نمود:

- قابلیت استفاده‌ی مؤثر
- امکان دسترسی به اطلاعات برای همگان
- رعایت امنیت و حریم خصوصی افراد
- تغییر مستمر متناسب با پیشرفت فناوری
- جلب همکاری مردم، مؤسسات و سازمان‌های مختلف دولتی و غیردولتی
- افزایش کارایی و کاهش هزینه
- بهره‌مندی از آخرین فناوری‌های نوین در حوزه‌ی دولت الکترونیکی
- سرمایه‌گذاری‌های گسترده
- قوانین راهگشا
- امکان تحقق مردم‌سالاری الکترونیکی

۱۶-۱- جامعه اطلاعاتی