

## Investigating the Policy Process and Strategic Measures of E-government Formation in South Korea (years 1998-2022)

Mohammad Kazempour Teymourloy<sup>1</sup>

Received: 2023-12-05, Accepted: 2024-03-10

Doi: 10.22034/RCC.2024.2017211.1083

### Abstract

E-government is one of the important phenomena resulting from the application of information and communication technology, which has created profound changes in the way of life of today's human beings. By looking at the successful countries, we can see to what extent the electronic government has been able to reduce public costs and maximize the efficiency and effectiveness of control and management of public systems. To fundamentally change the way the government operates and improve its relationship with citizens and civil society, the development of e-government is essential. This research aims to analyze and examine South Korea's policymaking process in this field in order to refer to the actions that have made it one of the most highly successful countries in the world in the field of electronic government.

The descriptive-analytical method is based on the study of documents that have examined the actions of five presidents of South Korea in the field of e-government.

As the results indicate, establishing temporary committees during certain presidential terms, passing laws to form a stimulating governance structure with sufficient funds for the implementation of e-government, and preparing a comprehensive plan every five years by the government to ensure e-government services provided that includes the latest technology considering the evolving needs of citizens, the government's investment in the development of e-government through information technology training for citizens and government employees is one of Korea's e-government policies. Regulating regulations, cultivating ideas from people, preparing a comprehensive plan based on people's ideas, organizations, and the private sector, participation of all executive bodies, implementation of programs for the community, and investment in various sectors are suggested as stages of e-government establishment. The development of e-government requires the active implementation of inter-ministerial policies, including the diversification of policy information, the expansion of sharing of administrative databases, and the construction and implementation of a knowledge management system.

**Keywords:** E-government, Information and communication technology, Presidency, South Korea

---

1. PhD student in public administration, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.  
Email: mkazempour4@gmail.com

## بررسی روند سیاست‌گذاری و اقدامات راهبردی تشکیل دولت الکترونیک در کره جنوبی (سال‌های ۱۹۹۸-۲۰۲۲)

محمد کاظم پور تیمورلوئی<sup>۱</sup>

دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۱۴، پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۰۲

Doi: 10.22034/RCC.2024.2017211.1083

### چکیده

زمینه و هدف: دولت الکترونیک یکی از پدیده‌های مهم حاصل از به‌کارگیری فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات است که تحولات عمیقی را در شیوه زندگی بشر امروزی ایجاد کرده است. با نگاهی به کشورهای موفق در می‌یابیم دولت الکترونیکی تا چه حد توانسته است هزینه‌های عمومی را کاهش و کارایی و اثربخشی کنترل و مدیریت سیستم‌های عمومی را به حداکثر برساند. برای ایجاد تحول بنیادین در سازوکار انجام امور در دولت و تغییر رابطه دولت با شهروندان و سایر اجزای جامعه مدنی توسعه دولت الکترونیک یک ضرورت است. بنابراین انجام پژوهش برای پیاده‌سازی مطلوب در این حوزه مهم است. هدف این پژوهش تحلیل و بررسی فرایند سیاست‌گذاری کره جنوبی در این زمینه است تا به اقداماتی که آن را در زمره موفق‌ترین کشورهای جهان در زمینه دولت الکترونیک قرار داده، اشاره می‌شود.

روش پژوهش: روش توصیفی - تحلیلی بر پایه مطالعه اسنادی است که اقدامات پنج رئیس جمهور کره جنوبی در زمینه دولت الکترونیکی بررسی شده است.

نتیجه: تشکیل کمیته‌های موقت در دوره‌های خاص ریاست جمهوری، تصویب قوانین برای تشکیل یک ساختار حاکمیتی محرک همراه با بودجه کافی برای اجرای دولت الکترونیکی، تهیه یک طرح جامع هر پنج سال توسط دولت برای حصول اطمینان از خدمات دولت الکترونیکی ارائه شده که شامل آخرین فناوری‌های موجود و یاد در نظر گرفتن نیازهای در حال تکامل شهروندان، سرمایه‌گذاری دولت برای توسعه دولت الکترونیکی از طریق آموزش فناوری اطلاعات برای شهروندان و کارمندان دولت از سیاست‌های دولت الکترونیکی کره است. تنظیم مقررات، پرورش ایده‌ها از مردم، تهیه یک طرح جامع بر اساس ایده‌های مردم، سازمان‌ها و بخش خصوصی، مشارکت کلیه دستگاه‌های اجرایی، اجرای برنامه برای جامعه، سرمایه‌گذاری در بخش‌های مختلف به عنوان مراحل استقرار دولت الکترونیک پیشنهاد شده است. پیشرفت دولت الکترونیکی مستلزم اجرای فعال سیاست‌های بین وزارتخانه‌ای از جمله متنوع‌سازی اطلاعات سیاست‌ها، گسترش اشتراک‌گذاری پایگاه‌های داده‌های اداری و ساخت و اجرای یک مدیریت دانش است.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات، ریاست جمهوری، کره جنوبی، ایران.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی تهران، ایران.  
Email: mkazempour4@gmail.com

## بیان مسئله

منابع دولتی است که می‌تواند در بین آژانس‌ها تقسیم شود. (هنینگ و همکاران، ۲۰۱۳).

علاوه بر این، یک طرح جامع جدید برای دموکراسی الکترونیکی که در آن شهروندان بتوانند به‌طور فعال در سیاست‌گذاری و اجرا مشارکت کنند نیز لازم است. همچنین استراتژی‌های جدید دولت الکترونیکی از منظر مختلف به‌ویژه از نظر استراتژی، خدمات دولت الکترونیکی، مشارکت الکترونیکی شهروندان و زیرساخت‌های تقویت شده باید مورد توجه قرار گیرند.

دولت الکترونیکی کره پس از تلاش مستمر در زمینه اطلاعات ملی و دولت الکترونیکی با نسخه گسترده پورتال در تاریخ ۱ نوامبر ۲۰۰۲ آغاز شد. با توجه به نظرسنجی دولت الکترونیک سازمان ملل به بالاترین امتیاز در شاخص توسعه دولت الکترونیکی و شاخص مشارکت الکترونیکی دست یافته و به یکی از رهبران جهانی تبدیل شده است. رهبری سیاسی قوی، دیدگاه روشن و اهداف سیاسی، اولویت استراتژیک پروژه و توزیع منابع انسانی و مالی عوامل عمده در موفقیت دولت الکترونیکی کره هستند (چونگ و کیم، ۲۰۱۶). دولت الکترونیک به عنوان رویکرد جدید خدمات‌رسانی، پاسخی به چالش‌های محیطی و سازگاری با دنیای جدید کسب‌وکار است که موردتوجه مدیریت دولتی در عصر اطلاعات و ارتباطات قرار گرفته است. از سال‌ها پیش فعالیت‌ها و تلاش‌های نسبتاً خوبی توسط دانشگاه‌ها و مراکز گوناگون، به‌ویژه در عرصه اطلاع‌رسانی دولت الکترونیک در کشور ما صورت گرفته است و برنامه‌ها و اقداماتی نیز توسط سازمان‌ها و دولت برای استقرار و پیاده‌سازی آن انجام شده است ولی با توجه به رتبه‌بندی جهانی در جایگاه خوبی قرار نگرفته است و نیازمند اقدامات بیشتر است. جایگاه دولت الکترونیکی ایران در گزارش سال ۲۰۲۲ سازمان ملل متحد از میان ۱۹۳ کشور، ایران در جایگاه ۹۱ در شاخص توسعه دولت الکترونیکی سازمان ملل متحد قرار گرفته است (نظرسنجی دولت الکترونیک سازمان ملل، ۲۰۲۲). در گزارش سازمان ملل که توسعه دولت الکترونیک در کشورهای مختلف جهان را از سال ۲۰۰۳ تا ۲۰۲۲ بررسی کرده است و در طول حدود ۲۰ سال توسعه دولت الکترونیک در ایران ۱۶ رتبه ارتقا پیدا کرده است. هرچند رتبه فعلی ما در توسعه دولت الکترونیک نسبت به سال‌های اولیه بهبود پیدا کرده ولی وضعیت توسعه

گسترش روزافزون ارتباطات و تأثیر آن بر فضای اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جوامع، پیچیدگی‌های ناشی از پیشرفت سریع و شتابان فن‌آوری وجود دولتی کارآمد و به‌روز را به منظور انجام وظایف حکومتی ضروری می‌نماید. از جمله راه‌کارهای ارتقاء کارایی دولت، پیاده‌سازی و استقرار سیستم‌هایی است که به‌طور خلاصه به دولت الکترونیکی مشهور می‌باشند. دولت الکترونیکی یکی از پدیده‌های مهم حاصل از به‌کارگیری فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات است که تحولات عمیقی را در شیوه زندگی بشر امروزی ایجاد کرده است. در سال‌های اخیر مقوله دولت الکترونیک به‌طور جدی در دستور کار دولت‌ها قرار گرفته است و دولتمردان هوشمند نیروهای خود را در راه تحقق چنین شرایطی بسیج کرده‌اند و درصدد برآمده‌اند که فرآیندهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی را با کمک فناوری نوین ارتباطات و اطلاعات اصلاح کرده و از این طریق به شیوه کارآمدتری به ارائه خدمات به شهروندان پردازند. دولت الکترونیکی روش دولت در ایجاد فناوری اطلاعات و ارتباطات مبتنی بر رایانه یا ICT در افزایش توانایی دولت در ارائه خدمات عمومی و توسعه منابع انسانی است. (جاناتان و همکاران، ۲۰۱۵). با توجه به جهانی‌سازی و مدرنیزاسیون، زیرساخت‌ها و فناوری‌ها مهم هستند. از طریق یک زیرساخت خوب و فناوری دولت قادر به برقراری ارتباط به روش مناسب خواهد بود. ICT به عنوان یک راه‌باور دارد که می‌تواند توسط دولت در برقراری ارتباط و اجرای مفهوم حکمرانی خوب خصوصاً اثربخشی، کارایی و شفافیت مورد استفاده قرار گیرد. دوم، بسیاری از ملاحظات و پیامدهای بالقوه اجرا و طراحی دولت الکترونیکی و همچنین تأثیر آن بر شهروندان وجود دارد که برای اتخاذ باید توسط دولت در نظر گرفته شود (سالسایلا و پورنومو، ۲۰۱۷). در حقیقت، به‌کارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرآیندهای دولتی نظیر تمرکززدایی، بهبود کارایی و اثربخشی است. دولت الکترونیکی آینده بر اساس پروژه‌های دولت الکترونیکی که تاکنون ارتقا یافته است، به سمت خدمات یکپارچه و تلفیقی در حال توسعه است (شکارلت و همکاران، ۲۰۲۰). خدمات یکپارچه دولت الکترونیکی بستری است که سیستم‌های دولت الکترونیکی را از ادارات مختلف اداری تلفیق می‌کند. این شامل یکپارچه‌سازی و استانداردسازی

برنامه‌های حکومت الکترونیکی به سازمان‌های خصوصی برون‌سپاری می‌شوند یا در مشاوران داخلی اجرا می‌شوند. اندرسن و همکاران (۲۰۱۶) در مقاله خود جهت‌گیری مجدد مدل‌های بلوغ دولت الکترونیک را با تمرکز بر فعالیت‌ها به جای ساختارهای رسمی سازمانی پیشنهاد می‌کنند و شهروندان را به‌عنوان سهامدار کلیدی برای سرمایه‌گذاری‌های دولت الکترونیکی آینده انتخاب می‌کنند. آنها استدلال می‌کنند که فعالیت‌ها و تک‌تک کارگران در بخش عمومی و شهروندانی که از خدمات عمومی استفاده می‌کنند و به‌طور مشترک تولید می‌کنند، وسیله‌ای برای تغییر خواهند بود.

پیران‌نژاد (۱۳۹۵) در مطالعه خود فرامطالعه‌ای بر پژوهش‌های دولت الکترونیک در کشور با هدف بررسی روند پژوهش‌های مطالعاتی انجام شده در این حوزه را در بازه زمانی ۱۳۸۰-۱۳۹۴ انجام داده است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که توجه به ابعاد کاربردی و تعاملی دولت الکترونیک بیشترین جذابیت را برای پژوهشگران کشور داشته در حالی که سایر ابعاد آن مغفول مانده است.

خرم و همکاران (۱۴۰۰) به بررسی ابعاد مؤثر در توسعه دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی کلان‌شهر تهران پرداخته‌اند. بر مبنای نتایج پژوهش ابعاد فناورانه، سیاسی-قانونی، فرهنگی-اجتماعی، سرمایه انسانی، سازمانی-مدیریتی و اقتصادی-مالی مهم‌ترین ابعاد مؤثر در توسعه دولت الکترونیک به ترتیب اهمیت هستند.

بهبودی و همکاران (۱۳۹۸) به شناسایی موانع موفقیت کامل برنامه توسعه دولت الکترونیک از دید مسئولان و شهروندان و ارائه راهکارهایی برای موفقیت در آن پرداخته‌اند. نتایج یافت شده نشان می‌دهد که موانع شناسایی شده از دید مسئولان به ترتیب فراوانی در پنج دسته موانع انسانی، فنی-ساختاری، سیاسی-قانونی، اقتصادی و فرهنگی قرار می‌گیرند. همچنین موانع شناسایی شده از دید شهروندان نیز به ترتیب فراوانی در چهار دسته موانع انسانی، فنی-ساختاری، اقتصادی و فرهنگی عنوان شده‌اند.

مجدزاده و همکاران (۱۴۰۲) با واکاوی حوزه نظری پژوهش‌های انجام‌شده در قلمرو دولت الکترونیک در ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب، به فراتحلیل مطالعات انجام‌شده در این خصوص پرداخته‌اند. در این پژوهش پس از تحلیل استنباطی داده‌ها با استفاده از روش رگرسیون

دولت الکترونیک در ایران اندک بوده و نیازمند اقدامات بیشتری است. امروز افراد جامعه انتظار دارند که کلیه خدمات و سرویس‌های دولتی با حداقل هزینه، حداکثر سرعت و حداقل زمان در اختیار آن قرار گیرد، لذا این امر بسیار حائز اهمیت است که دولت این توانایی را داشته باشد که بهترین خدمات را در کمترین زمان و با بهترین راندمان در اختیار اقدار مختلف جامعه قرار دهد. اما با توجه به اهدافی که برای دولت الکترونیکی مورد نظر است، کشورها فقط در صورتی در پیاده‌سازی مطلوب دولت الکترونیکی موفق می‌شوند که سیستم‌های داخلی بخش دولتی، داده‌ها و اطلاعات و ابزارهای مدیریتی با یکدیگر هماهنگ و سازگار باشند. در این پژوهش به اقدامات انجام گرفته کره جنوبی در زمینه دولت الکترونیکی اشاره می‌شود تا به اقداماتی که کره جنوبی را در زمره موفق‌ترین کشورهای جهان در زمینه دولت الکترونیک قرار داده به روش توصیفی-تحلیلی و با مطالعه اسنادی اشاره شود.

### پیشینه پژوهش

وحید (۲۰۱۲) در یک مقاله مروری که در سال‌های ۲۰۰۵ تا ۲۰۱۰ انجام شده است به بررسی ادبیات دولت الکترونیک در زمینه کشورهای در حال توسعه پرداخته است. توجه بیشتر به پارادایم و روش تحقیق، حفظ چندفرهنگی در تحقیقات دولت الکترونیک، ارتقای کیفیت پژوهش، توسعه مبنای مفهومی دولت الکترونیک و غیره برخی جهت‌گیری‌های پژوهشی هستند که هنگام اجرای دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه باید به آنها توجه کرد.

گوئل و همکاران (۲۰۱۲) از طریق یک تحلیل مفهومی رابطه و نقش بین سهامداران مختلف و چگونگی کمک آنها به اجرای موفق برنامه‌های حکمرانی مستقل را بررسی کرده‌اند. برای اجرای موفقیت‌آمیز برنامه حکمرانی الکترونیک، نقش ذی‌نفعان کلیدی بسیار مهم است. یک برنامه حاکمیت مستقل معمولی دارای چهار ذینفع کلیدی است که در موفقیت یک برنامه حکمرانی الکترونیکی نقش دارند. این ذی‌نفعان عبارت‌اند از: ۱. رهبری دولت که شامل رهبری سیاسی و بوروکراسی مربوطه است؛ ۲. کارمندان بخشی که ابتکار حکومت الکترونیک را بر عهده دارد؛ ۳. بخش داخلی IT، این نقش توسط بخش ملی انفورماتیک پشتیبانی می‌شود؛ ۴. فناوری اطلاعات ارائه‌دهنده خدمات، اکثر

### ادبیات پژوهش

#### — معانی مفهومی و کاربردهای دولت الکترونیک

تعریف دولت الکترونیکی، از لحاظ تئوری، باید بیان یا توصیفی دقیق از ماهیت، دامنه یا مفهوم دولت الکترونیکی باشد. آنچه تعریفی از معنی و شایستگی دولت الکترونیکی ارائه می‌دهد، تفاوتی است که چنین تعریفی در عمل ایجاد می‌کند. (جیگوپز و ریوت، ۲۰۱۸).

دولت الکترونیک از دیدگاه سازمان توسعه و همکاری اقتصادی (OECD) دارای چهار تعریف به شرح زیر است: (داوز، ۲۰۰۹)

نوع ۱. «ارائه خدمات اینترنتی (آنلاین)».

نوع ۲. «دولت الکترونیکی معادل استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در دولت است. درحالی‌که تمرکز به‌طورکلی بر ارائه خدمات و پردازش است، گسترده‌ترین تعریف شامل تمام جنبه‌های فعالیت دولت است.

نوع ۳. «دولت الکترونیکی به عنوان ظرفیتی برای تغییر مدیریت عمومی از طریق استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات تعریف می‌شود یا در واقع برای توصیف شکل جدیدی از دولت که بر پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات ساخته شده است استفاده می‌شود. این جنبه معمولاً به استفاده از اینترنت مرتبط است.

نوع ۴. «استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، به‌ویژه اینترنت، به عنوان ابزاری برای دستیابی به دولت بهتر». این تنها دیدگاهی است که اساساً به آن از منظر بیرونی نگاه می‌کند. «دولت بهتر» باید از بیرون سنجیده شود از این نظر که چه سودی برای جامعه دارد.

تعاریف بالا از نظر دامنه شمول و هدف باهم متفاوت‌اند؛ زیرا «دولت بهتر» (نوع ۴) به‌وضوح یک موضوع گسترده‌تر است که مسائل و ذی‌نفعان بیشتری را نسبت به «نوع ۱» در بر می‌گیرد. از همه نظر، دولت الکترونیک سهامداران را در سیاست، مدیریت و جامعه مدنی درگیر می‌کند. تعاریف «نوع ۴» شامل حوزه سیاست‌گذاری، سیاستمداران و در نتیجه شهروندان می‌شود. تعاریف «نوع ۱» دامنه اجتماعی محدودی دارند، نه تغییر سازمانی و نه سیاستی را اندازه‌گیری نمی‌کنند و معیارهای دولت بهتر را شامل نمی‌شوند. آنها البته ممکن است شامل اقداماتی برای خدمات بهتر باشد که ممکن است به‌طور غیر مستقیم بخشی از بهبود دولت باشد. دولت نه‌تنها مجموع خدمات آن است، بلکه جنبه‌های

خطی و رگرسیون چندمتغیره، ابتدا میزان ارتباط بین یکایک متغیرهای مستقل و سپس کلیه متغیرهای مستقل در ابعاد مختلف با متغیر وابسته یعنی حکمرانی خوب مورد ارزیابی قرار گرفته است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد، در مطالعات صورت گرفته، از میان کل متغیرها، نخست متغیر پاسخگویی مؤثرترین متغیر بر حکمرانی خوب است و سپس به ترتیب متغیرهای شفافیت، نظارت بر دستگاه‌های دولتی، کارآمدی دستگاه‌های دولتی و دسترسی به خدمات دولتی بیشترین تأثیر را بر حکمرانی خوب دارد.

تشکیل دولت الکترونیکی، ضروری‌ترین اقدام دولت‌ها برای کاربرد فناوری اطلاعات در جامعه در راستای افزایش رفاه افراد است. از آنجا دولت الکترونیک دست یاری‌دهنده‌ای برای دولتمردان در راستای ارائه تسهیلات و خدمات به افراد است، در ایران اجرا این طرح در قدم‌های ابتدایی خود قرار دارد ارائه رهنمودها در زمینه استقرار دولت الکترونیک می‌تواند به تسهیل و ارتقا آن کمک کند. در این پژوهش به بررسی اقدامات و سیاست‌های موفق‌ترین کشور جهان در زمینه دولت الکترونیک پرداخته می‌شود تا راهکارهای مناسب برای تسهیل و بهبود روند اجرایی دولت الکترونیک ارائه شود که نقطه متمایز این پژوهش با سایر پژوهش‌ها است.

### سوالات پژوهش

— مهم‌ترین سیاست‌های کره جنوبی در زمینه دولت الکترونیکی چه بوده است؟  
— چارچوب پیشنهادی برای استقرار دولت الکترونیک چگونه می‌تواند باشد؟

### اهداف پژوهش

هدف: تشریح مهم‌ترین سیاست‌های کره جنوبی در زمینه دولت الکترونیک

از آنجا پیاده‌سازی دولت الکترونیک امری مهم در جامعه محسوب می‌شود این پژوهش بر چارچوب اجرایی عمومی دولت الکترونیک متمرکز است. در این پژوهش به اقدامات انجام گرفته کره جنوبی در زمینه دولت الکترونیکی اشاره می‌شود تا به اقداماتی که کره جنوبی را در زمره موفق‌ترین کشورهای جهان در زمینه دولت الکترونیک قرار داده تشریح و راهکارهایی ارائه می‌شود.



جدول ۱. معانی مفهومی دولت الکترونیک.

منبع	معانی مفهومی دولت الکترونیک	تقسیم‌بندی در قالب چارچوب نظری (نویسنده)
گرونلند ۲۰۰۱	فرآیندهای تجدید ساختار جهت نیل به کارایی بهتر، خدمات بهتر و مشارکت دموکراتیک	تمرکززدایی و دموکراتیک سازی
ریچ نیدر ۲۰۰۳	استفاده دولت از اینترنت در راستای ارائه خدمات عمومی، جمع‌آوری داده‌ها و بهبود فرآیندهای مردم‌سالار	دموکراتیک سازی
واتسون و داویس ۲۰۰۲	اجرای الگوهای سودمند برای شهروندان، صنعت، کارکنان و سایر ذی‌نفعان با هدف جهت دهی به تعاملات برخط کسب و کار و یکپارچه کردن استراتژی، فرآیند، سازمان و فن آوری به منظور دسترسی آسان کاربران به خدمات	تئوری‌های یکپارچگی
کرادو و رامیتو ۲۰۰۳	برقراری ارتباط دیجیتال مدیران دولتی با شهروندان	تمرکززدایی
دالبرگ ۲۰۰۱	دولت الکترونیک فضایی برای تعاملات قوی مبتنی بر آزادی، باز بودن، و بحث و مطالعه منطقی جهت ایجاد درک از دیدگاه‌های متفاوت و ارتقاء توافقات مستدل بر موضوع‌های سیاسی	تمرکززدایی و دموکراتیک سازی
کلینت ۲۰۰۳	استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات با سطوح بالاتری از انگیزه و هدف دموکراتیک (دموکراسی الکترونیکی)	دموکراتیک سازی
کرامر و کینگ ۲۰۰۳	استفاده از فناوری اطلاعات در داخل دولت برای دستیابی به عملیات کارآمدتر، کیفیت بهتر خدمات و دسترسی آسان عموم به اطلاعات و خدمات دولتی.	محدودیت‌ها و تضادهای فناوری
کوک و همکاران ۲۰۰۲	استفاده از فناوری اطلاعات برای پشتیبانی از عملیات، مشارکت شهروندان و ارائه خدمات دولتی	سیستم‌های فنی اجتماعی
لایتبر ۲۰۰۳	تغییر اساسی فرآیندهای تولیدی است که در آن خدمات عمومی تولید و ارائه می‌شود	محدودیت‌ها و تضادهای فناوری
سازمان ملل ۲۰۲۲	بهبود عملکرد داخلی بخش عمومی از طریق کاهش هزینه‌های مالی و زمان معاملات به منظور یکپارچه‌سازی جریان‌ها و فرآیندهای کاری و فراهم‌سازی امکان استفاده مؤثر از منابع در میان انواع مختلف سازمان‌های بخش دولتی با هدف راه حل‌های پایدار	یکپارچگی
بانک جهانی ۲۰۱۵	استفاده سازمان‌های دولتی از فناوری‌های اطلاعاتی که توانایی تغییر روابط با شهروندان، کسب‌وکارها و سایر بازوهای دولت را دارند.	سیستم‌های فنی اجتماعی
گروه کاری دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه ۲۰۰۲	استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارتقای کارآمدتر و مؤثرتر دولت، تسهیل خدمات دولتی در دسترس تر، امکان دسترسی عمومی بیشتر به اطلاعات و پاسخگویی بیشتر دولت به شهروندان	سیستم‌های فنی اجتماعی
IGI Global ۲۰۲۱	استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات توسط دولت‌ها در طیف کاملی از وظایف خود	یکپارچگی
گروه گارتر (۲۰۰۰)	بهبودسازی مستمر ارائه خدمات، مشارکت حوزه‌ها و حکمرانی با تغییر روابط داخلی و خارجی از طریق فناوری و رسانه‌های جدید.	محدودیت‌ها و تضادهای فناوری
کارگروه دولت الکترونیک NISPAcee ۲۰۱۳	توسعه فناوری و راه‌حل‌های جدید و ایجاد تغییرات رویه‌ای در مدیریت دولتی با تأکیدات بیشتر بر جنبه‌های غیر فنی تغییرات	سیستم‌های فنی اجتماعی

دیگری از روابط شهروندی-دولت مانند پاسخگویی، اعتماد، انصاف و غیره را نیز در بر می‌گیرد. جنبه‌هایی که تنها به ارائه خدمات مربوط نمی‌شوند بلکه به مشخصات خدمات، حساسی، حقوق و مسئولیت‌های قانونی و غیره

و مشارکت‌های الکترونیکی. G2E به رابطه بین دولت و کارمندان به نام مدیریت الکترونیکی مربوط می‌شود که به ارتباطات، هماهنگی و ادغام کارمندان و سیستم‌های پشتیبان به‌عنوان مثال آموزش الکترونیکی مربوط می‌شود. برخی از محققان استدلال می‌کنند که G2E هنوز بخشی از G2C است (همان).

دولت الکترونیک نیز در ارتباط با پیشینه نظری آن به‌گونه‌ای متفاوت تلقی می‌شود. به گفته گارسون (۱۹۹۹)، چهار چارچوب نظری وجود دارد که در آن دولت الکترونیک مفهوم‌سازی می‌شود. چارچوب اول شامل پتانسیل فناوری اطلاعات در تمرکززدایی و دموکراتیک‌سازی است. دومین چارچوب هنجاری بر محدودیت‌ها و تضادهای فناوری تأکید می‌کند. سوم، رویکرد سیستم‌های فنی اجتماعی بر تعامل مستمر و دوطرفه فناوری و محیط سازمانی - نهادی تأکید دارد. چارچوب چهارم، دولت الکترونیک را در تئوری‌های یکپارچگی داخلی و جهانی قرار می‌دهد. در «جدول ۱» معانی مفهومی دولت الکترونیک بر مبنای چارچوب نظری گارسون ارائه شده است.

#### چشم‌انداز و چالش‌ها

هنگامی که دولت‌ها متعهد به استراتژی‌هایی شوند که فرآیندهای حکمرانی خود را متحول می‌کند، چالش‌ها و فرصت‌های مهمی در طول اجرای آنها به وجود خواهد آمد. هر چند موانع پیاده‌سازی دولت الکترونیک در هر کشوری منحصر به آن کشور است، اما بسیاری از کارها در حوزه اصول کلی به‌ویژه در زمینه مدیریت ربطی به کشور یا قومیت ندارد (شوستر، ۲۰۰۹). در «جدول ۲» موارد چشم‌انداز و در «جدول ۳» چالش‌های اساسی پیاده‌سازی دولت الکترونیک آمده است.

#### الگوهای پیاده‌سازی مرحله‌ای دولت الکترونیک

پیاده‌سازی دولت الکترونیکی یکی از موضوعات مهم در سال‌های اخیر بوده است. این الگوها غالباً جنبه مفهومی دارند و پیاده‌سازی دولت الکترونیک در هر مکانی مستلزم اقدامات عدیده‌ای است که از ارکان آنها می‌توان به نیاز سنجی و امکان‌سنجی مدیریتی، فنی و سازمانی اشاره کرد. این الگوها در ایجاد چشم‌انداز مناسب برای برنامه‌ریزان و شفاف‌سازی مسیر کار در مراحل اجرا و همچنین

نیز مربوط می‌شوند. تعاریف انواع ۲ و ۳ سطوح میانی روابط بین فناوری و دولت را تعریف می‌کنند. از این رو طبقه‌بندی سازمان توسعه و همکاری اقتصادی "عمق" دولت الکترونیک را تعریف می‌کند.

دولت الکترونیک یک مفهوم چندوجهی است که برای ذی‌نفعان مختلف معنای متفاوتی دارد (هالچین، ۲۰۰۴). برای سیاستمداران، دولت الکترونیک موتوری برای اصلاحات و برآورده کردن آرمان‌های مدیریت عمومی جدید ایفا می‌کند. برای عموم مردم، دولت الکترونیک به عنوان منبع اطلاعات و نفوذ بیشتر بر دولت تلقی می‌شود. برای بوروکرات‌ها، دولت الکترونیک به عنوان یک ابزار مدیریتی برای بهبود ارائه خدمات در نظر گرفته می‌شود. تکامل دولت الکترونیک مشابهت‌هایی با تکامل تجارت الکترونیکی دارد (ریلی، ۲۰۰۵). به‌طورکلی دولت الکترونیک از دو بخش اصلی تشکیل شده است: جلو باجه (حوزه عمومی) و پشت باجه (حوزه دولت). جلو باجه شامل ارائه خدمات آنلاین به شهروندان و مشاغل، از طریق اینترنت یا سایر وسایل دیجیتال است. بخش پشتیبان شامل مدیریت داخلی دولت و به اشتراک‌گذاری اطلاعات در قالب خدمات در داخل و بین دولت‌ها است. سایر کاربردهای دولت الکترونیک یعنی کاربرد ارتباط دولت با شهروندان و دولت با شرکت‌ها در حوزه عمومی یا جلو باجه تعریف می‌شود. در بخش جلو باجه، خدمات و اطلاعات آماده شده در پشت باجه ارائه می‌گردد (چاوان و راتود، ۲۰۰۹).

دولت الکترونیک را می‌توان در چهار گروه دولت به دولت (G2G)، دولت به شهروند (G2C)، دولت به تجارت (G2B) و دولت به کارمند (G2E) دسته‌بندی کرد. G2G به عنوان مدیریت الکترونیکی شناخته می‌شود که ارتباطات، هماهنگی و استانداردسازی اطلاعات و خدمات را با استفاده از یک انبار داده مشترک اعمال می‌کند. G2C به عنوان دولت الکترونیکی شناخته می‌شود که برای تقویت ارتباطات، شفافیت، پاسخگویی، اثربخشی، بهره‌وری، استانداردسازی اطلاعات و خدمات، بهره‌وری مانند سازمان‌های دولتی، وب‌سایت‌ها، ارتباط ایمیلی بین شهروندان و مقامات دولتی استفاده می‌شود. G2B به عنوان دولت الکترونیک، تجارت الکترونیک یا همکاری الکترونیکی شناخته می‌شود و برای ارتباطات، همکاری و تجارت اعمال می‌شود، به‌عنوان مثال ارسال پیشنهادها دولتی در وب، تدارکات الکترونیکی

جدول ۲. ویژگی‌های سیستم دولت الکترونیکی (منبع: نویسنده اقتباس از یاور و احمد، ۲۰۱۸؛ هیکس، ۲۰۰۲)

مزایا	ذی‌نفعان
<ul style="list-style-type: none"> <li>- افزایش قابلیت دسترسی</li> <li>- افزایش شفافیت</li> <li>- کاهش حجم کار</li> <li>- راحتی</li> <li>- افزایش کیفیت اطلاعات</li> <li>- صرفه جویی در وقت</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شهروندان</li> <li>- سازمان‌های دولتی و کارمندان آنها</li> <li>- سازمان‌های تجاری</li> </ul>
خصوصیات سیستم	نقش‌های اصلی
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ادغام فرآیندهای دولت الکترونیکی</li> <li>- قابلیت همکاری سیستم فناوری اطلاعات و ارتباطات</li> <li>- امنیت</li> <li>- استفاده آسان</li> <li>- پاسخگویی</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ارائه خدمات الکترونیکی</li> <li>- مشارکت تبلیغاتی</li> <li>- ارائه اطلاعات</li> <li>- توانمندسازی ذی‌نفعان</li> </ul>
دلایل و ضرورت‌های شکل‌گیری دولت الکترونیک	کانون‌های عمل دولت الکترونیک
<ul style="list-style-type: none"> <li>- بحران در بخش دولتی</li> <li>- پدیدار شدن ایدئولوژی نئولیبرالیسم</li> <li>- خواست قدرت سیاسی</li> <li>- صرفه‌جویی در هزینه‌ها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بهبود فرایندها</li> <li>- ارتباط با شهروندان</li> <li>- برقراری تعاملات بیرونی</li> </ul>

جدول ۳. چالش‌های اساسی پیاده‌سازی دولت الکترونیک (منبع: خودساخته)

<ul style="list-style-type: none"> <li>- توسعه زیرساخت‌ها</li> <li>- قانون و سیاست عمومی</li> <li>- شفافیت</li> <li>- تقسیم دیجیتال * سواد الکترونیکی * دسترسی</li> <li>- مدیریت سوابق</li> <li>- اعتماد * حریم خصوصی * امنیت</li> <li>- قابلیت همکاری</li> <li>- آموزش و بازاریابی</li> <li>- رقابت عمومی/خصوصی/همکاری</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- گروه کاری دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه (۲۰۰۲)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مسائل مربوط به دسترسی؛ مسائل مربوط به عوامل فنی؛ مسائل مربوط به عوامل انسانی؛ مسائل مربوط به خدمات؛ مسائل مربوط به منابع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- انیل، ۲۰۰۰</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- قدمت کم وبسایت‌ها - کمبود فناوری و کارکنان آشنا با وب - فقدان و یا کمبود منابع مالی</li> <li>- کمبود اطلاعات درباره کاربردهای دولت الکترونیکی - مسائل مرتبط با حریم خصوصی کاربران و مسائل امنیتی - کمبود حمایت و پشتیبانی از طرف ادارات منتخب</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نوریس و کرامر، ۲۰۰۰</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- شکاف دیجیتال. عدم وجود مبنای قانونی؛ عدم مدیریت چرخه سیاست؛ عدم سنجش و ارزیابی؛ عدم مشارکت شهروندان؛ و عدم اعتماد و شفافیت.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بشاروف و همکاران، ۲۰۱۳؛ میسورا، ۲۰۱۲</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- سرمایه‌گذاری زیاد؛ امنیت اطلاعات؛ پایگاه داده‌های گسترده</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- فونتاین، ۲۰۰۳</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- شناسایی سه شکاف تحقیقاتی عمده در ادبیات دولت الکترونیک که شامل: ادبیات قبلی فاقد دقت روش شناختی؛ فلسفی و نظری؛ توجه کمتر به مطالعه نیازها و انتظارات شهروندان از خدمات دولت الکترونیک؛ عدم مفهوم‌سازی دولت الکترونیک بر اساس چارچوب چند بعدی و چند سطحی</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مالودیا و همکاران (۲۰۲۱)</li> </ul>

عنوان دولت در وب، دولت الکترونیک عمدتاً به عنوان یک کار در حال پیشرفت با پنج مرحله اساسی توسعه دیده می‌شود.

مرحله اول در حال ظهور: در این مرحله تعداد جایگاه اینترنتی به صورت مستقل از هم توسط سازمان‌های دولتی ایجاد می‌شود و اطلاعاتی بر روی آن قرار می‌گیرد. حضور آنلاین دولت الکترونیک شامل یک صفحه وب و/یا یک وبسایت رسمی است. مرحله دوم تکامل یافته: حضور

ارزیابی دقیق‌تر روند پیشرفت اجرا، به دست‌اندرکاران این امر یاری می‌رساند. انتخاب الگوی مناسب خاص به عنوان مدل مرجع باید پس از امکان‌سنجی‌های فنی، سازمانی و مدیریتی و همچنین با اطمینان از وجود تناسب میان مدل و شرایط موجود در راستای به‌کارگیری آن انجام شود.

۱. مدل سنجش وب: مراحل تکامل دولت الکترونیک طبق گزارش اداره حسابرسی ملی (NAO, 2002) تحت



در فرآیند خط مشی‌گذاری و برقراری ارتباط با خط مشی‌گذاران دنبال می‌گردد. مرحله سوم: دسترسی به خدمات دولتی از طریق شبکه (تراکنش): دولت در این مرحله به شهروندان برای دریافت خدمات دولتی یا انجام معاملات آنلاین با دولت اجازه داده می‌شود (بانک جهانی، ۲۰۰۳).

#### — الگوی چهار مرحله‌ای گارتتر

برای سنجش پیشرفت ابتکارات دولت الکترونیک و ایجاد نقشه راه برای دستیابی به سطوح مطلوب گارتتر پیشرفت دولت الکترونیک را در چهار مرحله نشان می‌دهد. در مرحله اول ابتدا اقدام فوری برای ایجاد یک محیط مجازی در اینترنت در مرحله حضور آغاز می‌شود تا دسترسی عموم به اطلاعات را فراهم کند. گاهی اوقات به عنوان «بروشور افزار» توصیف می‌شود، که نشان‌دهنده همان سطح کارکردهای یک بروشور کاغذی است. مرحله دوم مرحله تعامل هست که به ارائه یک وب‌سایت با قابلیت جست‌وجو و دسترسی عموم به اشکال و سایت‌های مختلف اشاره دارد. مرحله سوم معامله (تراکنش) شامل اجرای آنلاین خدمات عمومی مانند پرداخت موجودی حساب‌ها و دریافت مجوز است. در نهایت، مرحله تحول در سطح منطقه‌ای و ملی مشاهده می‌شود که شامل یکپارچگی بین برنامه‌های داخلی و خارجی است تا ارتباط کامل بین ادارات دولتی و سازمان‌های غیردولتی ایجاد شود. (دی مایو، ۲۰۰۳).

#### — الگوی چهار مرحله‌ای لی و لاینه

بر مبنای مشاهدات و تجارب نویسندگان در ایالات آمریکا طراحی شده است. این الگو دربرگیرنده چهار مرحله است که مرحله اول تا چهارم آن به ترتیب عبارت‌اند از: فهرست کردن، تراکنش، یکپارچه‌سازی عمودی و یکپارچه‌سازی افقی، هر کدام از این مراحل از دو بُعد یکپارچه‌سازی پیچیدگی فنی و سازمانی قابل تحلیل است. به این معنی که دولت الکترونیک در مراحل آغازین اجرا از سطح یکپارچه‌سازی اندک و پراکندگی زیاد و نیز پیچیدگی فنی و سازمانی اندک برخوردار است و در مراحل تکمیلی با سطح یکپارچه‌سازی بالا و پیچیدگی فنی و سازمانی زیادی مواجه خواهد شد (لی و لاینه، ۲۰۰۱).

پیشرفته مرحله دوم است که در آن دولت منابع اطلاعاتی جاری و بایگانی شده، مانند خط‌مشی‌ها، قوانین و مقررات، گزارش‌ها، خیرنامه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی قابل دانلود را در اختیار سیاست‌گذاری عمومی و منابع حاکمیتی بیشتری قرار می‌دهد. اگرچه این تعامل پیچیده‌تر است، اما هنوز هم عمدتاً یک طرفه است و اطلاعات اساساً از دولت به شهروندان جریان می‌یابد. مرحله سوم تعامل: در مرحله سوم از استقرار دولت الکترونیک، کاربران قادر خواهند بود با مقامات سازمان‌های دولتی ارتباط برقرار کنند، درخواست‌های خود را مطرح سازند و فرم‌های مورد نیاز خود را از جایگاه اینترنتی سازمان به دست آورند. مرحله چهارم تراکنشی: در مرحله تراکنش، کاربران دولت الکترونیک می‌توانند هزینه خدمات دولتی را پرداخت کنند و هر گونه تراکنش مالی خود با بخش دولتی را از طریق اینترنت به انجام رسانند. مانند پرداخت‌های امن. مرحله تحولی (یکپارچگی): در این مرحله که آخرین مرحله استقرار دولت الکترونیک است، دولت شکل منسجم و یکپارچه به خود می‌گیرد و از حالت پراکندگی مراحل قبل به تکامل و انسجام می‌رسد. در این مرحله، شهروندان قادر خواهند بود تمام خدمات دولتی را به صورت یکپارچه و فراتر از مرزهای فیزیکی سازمان‌ها دریافت دارند. (سازمان ملل، ۲۰۰۲).

#### — الگوی سه مرحله‌ای بانک جهانی

برای کمک به تصمیم‌گیرندگان استراتژی در طراحی برنامه‌ها و ابتکارات خود، «فرآیند اجرای دولت الکترونیک را به سه مرحله تقسیم می‌کند. این مراحل به یکدیگر وابسته نیستند و نیازی به تکمیل یک مرحله قبل از شروع مرحله دیگر ندارند، اما از نظر مفهومی آنها سه راه برای اندیشیدن در مورد اهداف دولت الکترونیکی ارائه می‌دهند. مرکز فن آوری بانک جهانی، یک الگوی سه مرحله‌ای برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک معرفی کرده است.

مرحله اول: دسترسی گروه‌ها (انتشار): در این مرحله امکان دسترسی گروه‌ها به اطلاعات فراهم می‌آید. مرحله دوم تعامل: در این مرحله از استقرار دولت الکترونیک ارتباط دو طرف میان دولت و شهروندان دنبال می‌شود و ارتباطات دو طرفه است. کارکرد مقدماتی این مرحله شامل برقراری ارتباط با مقامات دولتی از طریق پست الکترونیک و دادن بازخورد به آنهاست و سپس مشارکت شهروندان

الکترونیک توسعه پایدار ملت را امکان پذیر، تلاش‌های مشترک را حداکثر و منابع را در سراسر سازمان‌های دولتی قابل استفاده نگه می‌دارد.

### روش پژوهش

روش پژوهش توصیفی-تحلیلی است. رویکرد اصلی پژوهش بر پایه مطالعه اسناد است. جامعه آماری پژوهش شامل مقالات علمی-پژوهشی است که در حوزه نشریات علمی پژوهشی داخل کشور و خارج از کشور است. از طریق مطالعات کتابخانه‌ای در زمینه مجلات علمی پژوهشی مرتبط با موضوع و جست‌وجو در پایگاه‌های اطلاعات مقالاتی که در حوزه دولت الکترونیک نگارش شده‌اند حدود ۸۰ مقاله مورد بررسی و ۲۱ مقاله مورد استناد قرار گرفته است. سپس مقالات در دو دسته شامل مبانی نظری دولت الکترونیک، و اقدامات دولت الکترونیک که تفکیک گردید. در ادامه با تمرکز به سؤالات پژوهش اطلاعات مورد نیاز استخراج گردید. سرانجام با توجه به موارد مطرح شده داده‌ها دسته‌بندی و مورد بررسی قرار گرفت.

### تحلیل یافته‌ها

با تحلیل محتوای پژوهش‌های صورت گرفته در این حوزه و گزارش‌های مجامع بین‌المللی همچون بانک جهانی سازمان ملل، بانک جهانی، سازمان همکاری و توسعه اقتصادی و وب‌سایت‌های دولت که اقدامات این کشور تشریح می‌شود.

- تاریخچه اجرای دولت الکترونیک که جنوبی: نوسازی کره‌ای اغلب به عنوان یک معجزه توصیف می‌شود. کره در حال حاضر کره در زمره موفق‌ترین کشورها در عرصه دولت الکترونیک است و به کشورهایی که نیازمند راهنمایی هستند، با ارائه اطلاعات کمک می‌کند. در سال ۱۹۸۶، درست پس از استقرار دولت، کره جنوبی برای اولین بار دولت الکترونیکی را با تصویب قانون ارتقای استفاده از شبکه و اطلاعات و ارتباطات، به مردم معرفی کرد. کره جنوبی از دولت الکترونیکی برای تقویت روابط بین نهادهای دولتی یا بین دولت با مردم و مشاغل استفاده می‌کند. کره جنوبی دولت الکترونیکی را ابزاری برای مقابله با فساد، تبانی و برابری خواهی می‌داند. در سال ۱۹۸۸، دولت کره با تصویب آیین‌نامه آژانس‌های عمومی در سال ۱۹۸۸، به

### الگوی اجرایی هیکس

این الگو که توسط ریچارد هیکس ارائه شده است، بیشتر از بُعد معرفی پیش شرط‌های استقرار اثر بخش دولت الکترونیک قابل تعمق است. وی معتقد است موفقیت استقرار دولت الکترونیک مستلزم آن است که مجریان دولت الکترونیک و کارگزاران بخش عمومی چهار مرحله را اجرا کرده و از فراهم بودن زیرساخت‌های لازم مطمئن شوند (هیکس، ۲۰۰۱). این مراحل عبارت‌اند از:

- اول، ایجاد تعهد و آگاهی نسبت به دولت الکترونیک: در مرحله اول، سه اقدام مهم، ضروری می‌نماید که عبارتند از ارائه طرح ملی، سطح آگاهی، تعهد مجریان دولت الکترونیک.

- دوم، ایجاد ظرفیت‌های استراتژیک مورد نیاز دولت الکترونیک: در مرحله دوم الگوی هیکس دو نکته حائز اهمیت است که عبارت‌اند از زیرساخت‌های حقوقی، رهبری کلان و ساختار اجرایی دولت.

- سوم، ایجاد ظرفیت‌های استقرار دولت الکترونیک: در این مرحله در استقرار دولت الکترونیک جهت ایجاد ظرفیت‌های اجرا سه اقدام ضروری است، که به ترتیب عبارت‌اند از توانمندی‌سازی منابع انسانی با توجه به نیازمندی‌ها و الزامات دولت الکترونیک، ایجاد زیرساخت‌های فنی دولت الکترونیک، ایجاد سیستم‌های داده جهت استقرار دولت الکترونیک.

- چهارم، اجرای آزمایشی طرح‌های دولت الکترونیک: آخرین مرحله در الگوی هیکس، اجرای آزمایشی طرح‌های دولت الکترونیک است. در این مرحله ابتدا شناسایی و سپس اجرای آزمایشی طرح‌های مورد نظر، انجام می‌گردد. بدیهی است با اجرای آزمایشی طرح‌های دولت الکترونیک سیستم به کاستی‌ها و نارسایی‌های خود جهت اجرای کامل طرح‌های الکترونیکی واقف گشته و با برنامه‌ریزی دقیق و رفع نارسایی‌ها قادر خواهد بود. الگوی جدید ارائه خدمات بخش عمومی را جایگزین الگوی سنتی ارائه خدمات کند.

در نتیجه دولت الکترونیکی ابزاری اساسی برای تبدیل سیستم‌های متداول ارائه خدمات دولتی به صورت کارآمدتر، مؤثرتر و شفاف‌تر برای شهروندان و مشاغل است. الگوی دولت از طریق کنترل و مدیریت به کارایی، شفافیت و مشارکت از طریق نوآوری تغییر یافته و باعث تغییر عملکرد دولت و نقش شهروندان در جامعه شده است. دولت

مدیریت پرسنل و سایر فرایندهای مهم داخلی باید در یک شبکه یکپارچه جمع‌شوند. برای دستیابی به این اهداف، کمیته ویژه دولت الکترونیک یازده حوزه وظیفه استراتژیک را در مه ۲۰۰۱ انتخاب کرد. یازده زمینه استراتژیک انتخاب شده به عنوان ابتکارات دولت الکترونیک شامل امور مالی ملی، تأمین مالی، منابع انسانی، آموزش، مالیات، ارتباط چهار نهاد تأمین اجتماعی، ادغام پنج سرویس عمومی، تأیید الکترونیک اجباری و توزیع اسناد دولت و ایجاد گواهینامه الکترونیک از طریق رمزگذاری برای امنیت معاملات است. رهبری سیاسی برای اجرای موفقیت آمیز دولت الکترونیک بسیار مهم است. دولت کیم دا یونگ اولین فردی در کره بود که موضوع ابتکار دولت الکترونیک را در سطح بالایی از دستور کار ریاست جمهوری مطرح کرد و همچنان به عنوان بخشی از اصلاحات اداری، پروژه را پیش برد. بعلاوه، با ایجاد زیرساخت‌های اطلاعات و ارتباطات پرسرعت و با تصویب قانون دولت الکترونیک برای اولین بار در جهان، می‌توان گفت که دولت کیم دا یونگ ستون‌های اجرای ابتکارات دولت الکترونیک را توسعه داده است (کمیته ویژه دولت الکترونیک، ۲۰۰۳؛ شورای صلح سیاست بین‌الملل، ۲۰۰۱).

ب. دولت روح مو هیون (۲۰۰۳-۲۰۰۸): دولت روح کمیته ریاست جمهوری را در زمینه نوآوری و تمرکززدایی دولت (pcgid) تأسیس کرد. مأموریت آن این بود که دولت کره باز، شفاف و نزدیک‌تر به مردم باشد. با حمایت کامل رئیس جمهور، pcgid روش کار دولت را تغییر داد و آن را به یک دولت باز، شفاف، پاسخگو و مشارکتی برای مردم تبدیل کرد. pcgid از کمیته اصلی و پنج کمیته اجرایی تشکیل شده است: کمیته اصلاحات اداری، کمیته اصلاح مدیریت منابع انسانی، کمیته تمرکززدایی، کمیته اصلاح مالیات و کمیته دولت الکترونیک.

در سال ۲۰۰۳، دولت روح چشم‌انداز و اصول دولت الکترونیک را اعلام کرد و به دنبال آن نقشه راهی برای دولت الکترونیک تشکیل شد که از چهار حوزه نوآوری، ده دستور کار و ۳۱ پروژه تشکیل شده بود. پروژه‌ها نقشه راه دولت الکترونیک برای دستیابی به چشم‌انداز و اهداف ملی کره در این دوره هستند از جمله: (۱) ایجاد دموکراسی مشارکتی، (۲) ایجاد توسعه اجتماعی متعادل، (۳) ارتقا دوره شمال شرق

شهروندان خود تضمین داد که می‌تواند به تمام اطلاعات هر موسسه دولتی و سایر نهادها دسترسی داشته باشند. برای حمایت از این برنامه، دولت کره به G20 پیوست که در سال ۱۹۹۹ تأسیس شد و کمیسیون مستقل کره علیه فساد در سال ۲۰۰۲ را تأسیس کرد. با اولویت قرار دادن شفافیت، دولت کره سخت تلاش می‌کند تا اطمینان حاصل کند که هر سطح از مردم آن قادر به دسترسی به امکانات دولتی هستند، در این حالت دولت الکترونیک یا ICT است. کره جنوبی یکی از بزرگ‌ترین کشورهای است که دارای سیم در سرتاسر زمین است، به این معنی که همه مناطق از هر مکان در کره دارای دسترسی یکسان هستند (انجمن کره برای ارتقا فناوری اطلاعات و ارتباطات، ۲۰۱۷). در ادامه (جدول ۴) اجرای دولت الکترونیک کره و اقدامات آنها شرح داده می‌شود. توسعه اقتصادی و کمک‌های خارجی کره جنوبی امری مهم در دولت الکترونیک است که با یک نسخه گسترده از اول نوامبر ۲۰۰۲ از پورتال آغاز شده است.

#### روند ارتقا دولت الکترونیک در کره جنوبی

الف. دولت کیم دا یونگ: دولت کیم دا یونگ (۲۰۰۳-۱۹۹۸) کمیته ویژه دولت الکترونیک (SCEG) را در تاریخ ۳۰ ژانویه ۲۰۰۱ برای ارتقای همکاری بین ارگان‌های دولتی برای پیشبرد سیاست‌های دولت الکترونیک تأسیس کرد. کمیته به عنوان یک نهاد مستقل که مستقیماً به رئیس جمهور گزارش می‌دهد، چشم‌انداز و استراتژی دولت الکترونیک را در ماه مه ۲۰۰۱ پیشنهاد کرد و سه هدف اصلی را برجسته کرد. اول نیاز به ایجاد یک سرویس جامع داشت که کل دولت را در بر بگیرد. برای دستیابی به این هدف استراتژیک، دولت باید با ایجاد "پنجره واحد الکترونیک دولت" یک سرویس دولتی شهروند محور ارائه دهد که به شهروندان امکان می‌دهد فرم‌های آنلاین خدمات دولتی را پر کرده و از طریق قالب ساده و قابل دسترسی به سایر خدمات اطلاعاتی دسترسی پیدا کنند. دوم، آنها نیاز به ایجاد یک دولت مبتنی بر بازار داشتند که از بنگاه‌های خصوصی پشتیبانی کند. برای دستیابی به این اهداف استراتژیک، خریده‌های عمومی و سایر خدمات دولتی مبتنی بر اینترنت باید در یک پنجره آنلاین ادغام شوند. سوم، نیاز به ایجاد یک دولت مؤثر، شفاف و دموکراتیک‌تر بود. برای دستیابی به این هدف استراتژیک، امور اداری عمومی، آموزش کارگران،

جدول ۴. تاریخچه اجرای دولت الکترونیک کره جنوبی (نویسنده اقتباس از: Lee, 2012b; Song, 2004; Song & Cho, 2007; Kim & Chung, 2016; MOSP, 2014; Special Committee for e-Government, 2003).

محتوای اصلی پیاده‌سازی	فاز
معرفی رایانه‌ها در زمینه آماری هیئت مدیره برنامه‌ریزی اقتصادی ۱۹۶۷ ایجاد اولین برنامه اساسی پنج ساله برای رایانه‌های اداری (۱۹۷۸)	مرحله اولیه (۱۹۶۰-۱۹۷۰)
طرح توزیع تجهیزات اداری چند منظوره (رایانه) ۱۹۸۶ دوره ملی امور شبکه‌های رایانه‌ای ۱۹۸۷	دوره نهفتگی دولت الکترونیکی ۱۹۸۰-۱۹۹۰
ایجاد پایگاه ارتباطی اطلاعات از سرعت فوق‌العاده بالا	دوره آماده‌سازی پایه دولت الکترونیکی (۲۰۰۰-۱۹۹۰)
اجرای ۱۱ وظیفه دولت الکترونیکی (۲۰۰۱) تصویب قوانین مربوط به دولت الکترونیکی (۲۰۰۱)	دوره شروع دولت الکترونیکی (۲۰۰۱-۲۰۰۲)
اجرای ۳۱ وظیفه دولت الکترونیکی (۲۰۰۳) آماده‌سازی پایگاه برای متحد کردن و ادغام نهادها و ادارات دولتی (۲۰۰۳-۲۰۰۷)	دوره رشد دولت الکترونیکی (۲۰۰۳-۲۰۰۷)
ایجاد طرح جامع ملی ICT (۲۰۰۸) اجرای ۱۲ وظیفه دولت الکترونیکی بر اساس گشایش، مبادله و همکاری شرکت‌ها	دوره بلوغ دولت الکترونیکی (۲۰۰۸-۲۰۱۲)
دولت ۳/۰ (۲۰۱۳) قانون ارتقا تأمین و استفاده از داده‌های عمومی (۲۰۱۳)	دولت ۳/۰ با دوره دولت الکترونیکی (۲۰۱۶-۲۰۱۳)
تأسیس کمیته برنامه‌ریزی و مشاوره ملی (۲۰۱۷) ایجاد و مدیریت کمیته ریاست جمهوری در چهارمین انقلاب صنعتی (PCFIR)	دوره هوش مصنوعی، داده‌های بزرگ (از ۲۰۱۷ تاکنون)

از طریق اینترنت و برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات بین سازمان‌ها بود، مورد بررسی قرار داد. تحقیقات ۴۹ قانون، ۳۳۲ فرمان ریاست جمهوری و ۳۶۳ دستور وزیر را که نیاز به اصلاح داشتند، پیدا کرد بنابراین اصلاح قوانین و مقررات به صورت مرحله‌ای تا سال ۲۰۰۷ انجام شد. (کمیته ریاست جمهوری در زمینه نوآوری و تمرکززدایی دولت، ۲۰۰۳؛ انجمن کره‌ای مطالعات خط مشی، ۲۰۱۲؛ وزارت ادارات دولتی و امور داخلی، ۲۰۰۸).

ج. دولت لی میونگ باک (۲۰۰۸-۲۰۱۳): دولت لی میونگ-باک دولت الکترونیکی را به عنوان ابزاری اساسی برای رقابت بیشتر دولت خود با هدایت جهان در ICT، از جمله اینترنت باند پهن، ارتقا داد. دولت لی شورای ریاست جمهوری برای چشم‌انداز آینده را سازمان‌دهی کرد و پنج استراتژی آینده را برای ICT کره در سال ۲۰۰۹ مشخص کرد: ۱. همگرایی (ده صنعت استراتژیک مربوط به همگرایی در ICT)، ۲. نرم افزار (به عنوان منبع رقابت صنعتی)، ۳. دستگاه‌های ICT پایدار (پایگاه تأمین جهانی دستگاه‌های اساسی ICT)، ۴. پخش و ارتباطات (خدمات کافی و پیشرفته) و ۵) اینترنت (سریع‌تر و ایمن‌تر). دولت لی در پاسخ به تغییر محیط اداری آیین نامه

آسیا و ۴) دستیابی به درآمد سرانه ۲۰،۰۰۰ دلار. روح مو هیون عمیق‌ترین اراده را برای اصلاح دولت داشت. دولت وی با پیوند دادن آن به دولت الکترونیکی سعی در به حداکثر رساندن تأثیرات نوآوری دولت داشت. برای دستیابی به این هدف، کمیته دولت حرفه‌ای به عنوان کمیته ریاست جمهوری برای نوآوری و تمرکززدایی دولت در آوریل ۲۰۰۳ تشکیل شد. دولت روح مو هیون از طریق چهار استراتژی ۳۱ فعالیت پروژه دولت الکترونیکی را دنبال کرد. اول ارتباط پروژه با اصلاحات اداری، دوم پروژه کاربر محور بود، سوم هدف گذاری و مدیریت عملکرد مرحله‌ای و چهارم ارتباط پروژه با ارتقا صنعت ICT.

روح مووی نقش مهمی در طراحی سیستم‌های پشتیبانی تجاری خانه آبی (صندلی ریاست جمهوری) به عنوان کاربر نهایی در هنگام توسعه داشت. در دوره ریاست جمهوری روح (۲۰۰۳-۲۰۰۸)، کره از شماره ۱۵ در سال ۲۰۰۳ به رتبه شش در رتبه بندی دولت الکترونیکی در سال ۲۰۰۸ رسید. بنابراین ارکان موقعیت فعلی در رده بندی جهانی در دوره روح تأسیس شده است در دولت روح مو، یک تیم بهبود حقوقی تشکیل شد که قوانین، احکام ریاست جمهوری و احکام وزیران را که مانعی برای دادخواست شهروندان



یک دولت بهتر و هوشمندتر. این دولت بر دو سیاست با اولویت بالا تمرکز کرده است. اولی راه اندازی وزارت علوم، فناوری اطلاعات و ارتباطات و برنامه‌ریزی آینده (mctpf) برای احیای اقتصاد، مبتنی بر اقتصاد خلاق است. دوم اطمینان از رضایت و خوشبختی شهروندان از طریق اجرای دولت ۳/۰ است. اجرای آن بر روی ارکان سیستم قدرتمند الکترونیکی دولت ملی استوار است. بنابراین، موفقیت یا عدم موفقیت دولت فعلی در گرو استفاده از دولت الکترونیکی و حاکمیت آن است (وزارت اداره عمومی و امنیت، ۲۰۱۴؛ چانگ، ۲۰۱۳).

ح. دولت مون جائه این (۲۰۱۷-۲۰۲۲): به دلیل کمبود وقت، دولت مون جائه این قادر به تشکیل کمیته گذار ریاست جمهوری که سایر روسای جمهور قبلی ایجاد کرده بودند نبود. استراتژی‌ها و ۱۰۰ دستور کار ملی و برنامه‌ای پنج ساله برای چشم‌انداز ملی و مدیریت دولت را اعلام کرد. انقلاب صنعتی برای پرداختن به مسائل و سیاست‌های مربوط به علم و فناوری جدید و پیشرفته (به عنوان مثال، هوش مصنوعی، داده‌های بزرگ) بود. از همه مهم‌تر، دولت کره یک برنامه اساسی برای دولت هوشمند در مارس ۲۰۱۷ اعلام کرد. این به این دلیل بود که فضای اداری برای اجرای دولت دیجیتال تا حد زیادی تحت تأثیر فناوری اطلاعات هوشمند قرار گرفته است. ترکیبی از داده‌های دیجیتال و فناوری هوش مصنوعی امکان پیشرفت را فراهم کرده است. اکوسیستم جدیدی ایجاد شده است که شامل همکاری بین بخش‌های دولتی و خصوصی، به‌ویژه برای به اشتراک گذاشتن سیستم‌های تولید و تحویل آنها است. مراکز همکاری دولت الکترونیکی مسئول تحریک رشد اقتصادی از طریق همکاری اجتماعی با بخش خصوصی و صنایع هستند (وزارت کشور و امنیت، ۲۰۱۷).

به‌طور خلاصه، سیاست‌های دولت الکترونیکی کره کمتر شامل ساختارهای حاکم بر قانون است و اغلب توسط کمیته‌های موقت که فقط به‌طور موقت در دوره‌های خاص ریاست جمهوری فعالیت می‌کنند، اجرا می‌شود. با این وجود، درسی که می‌توان از طریق بررسی اقدامات دولت الکترونیکی کره کسب کرد این است که دولت‌ها باید قوانینی را برای تشکیل یک ساختار حاکمیتی محرک همراه با بودجه کافی برای اجرای دولت الکترونیکی تصویب کنند. قانون دولت الکترونیکی کره ضمن تقویت وضعیت دولت

جدیدی برای ساخت یک سیستم تعاونی، فعال‌سازی یک دولت مبتنی بر دانش و مدیریت سیستماتیک تحقیقات قانون‌گذاری تدوین شد تا روش‌های جدید کاری از جمله همکاری بین آژانس‌ها، مدیریت دانش بنیان و استفاده از کنفرانس ویدیویی به وجود آمد. دولت لی طیف وسیعی از اصلاحات دولت را ترویج نکرد و تمرکز اصلی آن اصلاحات دولت نبود. در عوض، این تمرکز اصلی در بهبود اقتصادی بود. دولت لی پروژه‌ها را تغییر نام داد و به جای واژه «دولت الکترونیکی» از عبارت «رایانه ملی» استفاده کرد (وزارت اداره عمومی و امنیت، ۲۰۰۸؛ آژانس ملی جامعه اطلاعاتی، ۲۰۱۱).

د. دولت پارک گئون هی (۲۰۱۳-۲۰۱۷): دولت پارک پلت فرم جدید دولت الکترونیکی را معرفی کرده است که به عنوان دولت الکترونیکی ۳/۰ شناخته می‌شود و «دولت ۳/۰» را به عنوان شعارهای سیاسی جدید برای نوآوری دولت و چارچوب سیاست دولت الکترونیکی پذیرفت. به همین منظور، دولت پارک تحت عنوان «پیگیری سعادت شهروندان» چشم‌انداز توسعه ملی را ایجاد کرد. دولت الکترونیکی ۳/۰ برای تسهیل یک دولت راحت، مؤثر و شفاف بر دولت شهروند محور تمرکز دارد (وزارت کشور کره، ۲۰۱۶). دولت کره ۳/۰ دو هدف سطح بالا را دنبال می‌کند: ارائه خدمات شخصی متناسب با نیازها و تقاضاهای مختلف و ایجاد مشاغل جدید و فعال‌سازی مجدد موتورهای توسعه. برای این دو هدف، دولت کره سه استراتژی ارائه می‌دهد: دولت سرویس گرا (ارائه خدمات شخصی مجتمع، تقویت خدمات یکجا برای مشاغل و دسترسی بهتر به خدمات برای افراد فقیر از اطلاعات)، دولت شفاف (اطمینان از حق آگاهی مردم از طریق گشودن اطلاعات، استفاده فعال از داده‌های عمومی و تقویت حاکمیت دولتی و خصوصی) و دولت صالح با تأکید بر مدیریت بهتر و هوشمندانه (رفع موانع بین وزارتخانه‌های دولت، بهبود عملکرد دولت برای بهبود همکاری و ارتباطات و مدیریت علمی با استفاده از داده‌های بزرگ). همه این تلاش‌ها بر اساس چهار ارزش اصلی است: گشودگی، اشتراک، ارتباط و همکاری.

دولت پارک سه استراتژی را برای دولت ۳/۰ ترسیم کرد: اول، دولت ۳/۰ یک استراتژی برای یک دولت سرویس گرا است. دوم، دولت ۳/۰ به دنبال شفافیت دولت است. سوم،



دولت و وزارت امور خارجه اقدام به عملکرد جامع اطلاعات برای محیط زیست قرن ۲۱ می‌کنند. بر این اساس، محتوای مندرج در پیش نویس قانون شامل استقرار سیستم ارتقای دولت الکترونیکی، کاهش اسناد کاغذی، احیای مجدد استفاده از اطلاعات عمومی و حمایت از حق مردم برای دانستن اطلاعات بیشتر بود. قانون دولت الکترونیکی کره از کاهش اسناد کاغذی و پردازش الکترونیکی اسناد پشتیبانی می‌کند تا بتواند ارتقا دولت الکترونیکی را در چارچوب قانون فعلی دولت الکترونیکی ایجاد کند تا ضمن تقویت وضعیت دولت الکترونیکی در وزارت ادارات دولتی، رهبری را ارتقا دهد. بنابراین مهم‌ترین عامل مسلط کننده کره در حوزه دولت دیجیتال، تصویب قانون دولت الکترونیکی است. در سال ۲۰۰۱، کره اولین اقدام دولت الکترونیکی را در جهان برای کاهش اسناد کاغذی و ارائه خدمات اداری الکترونیکی به مردم ایجاد کرد.

ب. محتوای اصلی قانون دولت الکترونیکی در کره: قانون دولت الکترونیکی کره، که اولین بار در جهان تأسیس شد، نه تنها شامل معرفی و استفاده از اسناد الکترونیکی بود بلکه

الکترونیکی در وزارت ادارات دولتی، رهبری را ارتقا می‌دهد و محدوده مقررات و دیوان سالاری به شدت از پیشرفت زیرساخت‌ها در کره پشتیبانی می‌کند. (تصویر ۱)

### روند قانون‌گذاری و محتوای اقدامات دولت الکترونیکی در کره

الف. روند تصویب قانون دولت الکترونیکی کره: بر مبنای قانون دولت الکترونیکی کره جنوبی قابل دسترسی در (۲۰۱۹) بحث درباره پیرامون تصویب قوانین دولت الکترونیکی در کره نیمه دوم سال ۱۹۹۸ آغاز شد. در آن زمان، حزب حاکم استدلال کرد که «قانون ویژه در مورد اجرای دولت الکترونیکی» به منظور ارتقای رقابت دولت مبتنی بر دولت باید در مورد فناوری اطلاعات و کمک به توسعه اقتصاد ملی تصویب شود. تحت این شرایط، وزارت دولت و وزارت امور داخله از ابتدای سال ۲۰۰۰ به طور فعال برای تصویب قانون دولت الکترونیکی آماده شدند در نتیجه در سال ۲۰۰۰ تصویب قوانین دولت الکترونیکی در برنامه کاری دقیق کارهای عمده گنجانده شد. به طور خاص، وزارت اداره

#### دولت کیم دا یونگ

- تاسیس کمیته ویژه دولت الکترونیکی
- دولتی با حداکثر بهره‌وری، شفافیت و دموکراسی با دوباره طراحی فرایندهای اداری

#### دولت روح مو هیون

- ایجاد کمیته ریاست جمهوری برای نوآوری و تمرکززدایی دولت
  - ایجاد دولت مشارکتی با تشکیل یک شبکه افقی دو طرفه بین مردم و دولت
- دولت لی میونگ باک**

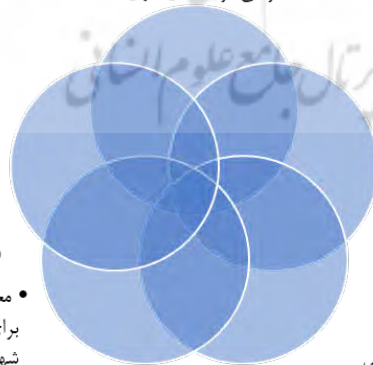
- تدوین برنامه اساسی ملی رایانه و برنامه دولت الکترونیکی هوشمند
- تمرکز اصلی در بهبود بهبود اقتصادی

#### دولت مون جائه

- هوشمندسازی دولت
- ایجاد سیستمی از همکاری بین بخشهای دولتی و خصوصی

#### دولت پارک گئون هی

- معرفی دولت الکترونیکی ۳.۰ برای "پیگیری سعادت شهروندان"
- مدیریت مشارکتی، مدیریت دانش بنیان و قانونگذاری مبتنی بر داده .



تصویر ۱. چشم‌انداز دولت الکترونیک کره (منبع: یافته‌های پژوهش).

ماده ۳۷ (مرکز اشتراک اطلاعات اداری) در رابطه با بهره‌وری دولت الکترونیکی است. بر این اساس، دولت کره در مورد تعداد مقررات مربوط به مدیریت تنظیم شده است. ماده ۲۶ (تشکیل، مدارک الکترونیکی و غیره اسناد الکترونیکی و غیره). ماده ۲۷ (انتقال و دریافت اسناد الکترونیکی).

ماده ۲۸ (زمان بندی تحویل اسناد و مدارک ارسالی). دفتر اسناد مؤسسه عمومی اعلام کرد که سند الکترونیکی باید استاندارد باشد.

در تحقیقات (چانگ و همکاران، ۲۰۱۸)، (لی و همکاران، ۲۰۱۸)، (ایگروزو بلمن، ۲۰۱۵) عنوان شده که در کل قانون دولت الکترونیکی در کره مبتنی بر پردازش اسناد الکترونیکی است و این امر را به عنوان نقطه شروع خود برای ارتقای مقررات اداری موجود در اساسنامه به کار می‌برد.

تعدادی از عوامل موفقیت در رابطه با اجرای موفقیت‌آمیز سیاست‌های دولت دیجیتال پیشنهاد شده است در مورد قانون ارتقا استفاده از شبکه اطلاعات و ارتباطات و حفاظت از اطلاعات شماره ۲۰۱۵/۱۳۵۲۰ ماده شماره ۲، اصلاح شده با قانون شماره ۲۰۰۴/۷۱۳۹؛ قانون شماره ۲۰۰۷/۸۲۸۹؛ قانون شماره ۲۰۰۷/۸۷۷۸؛ قانون شماره ۲۰۰۸/۹۱۱۹؛ قانون شماره ۲۰۱۰/۱۰۱۶۶؛ قانون شماره ۲۰۱۴/۱۲۶۸۱؛ قانون شماره ۲۰۱۵/۱۳۳۴۳، اصطلاح شبکه اطلاعات و ارتباطات را به عنوان یک سیستم اطلاعاتی و ارتباطی در جمع‌آوری، پردازش، ذخیره‌سازی، جست‌وجو، انتقال یا دریافت اطلاعات با استفاده از امکانات و تجهیزات ارتباط از راه دور تعریف می‌کند (مرکز اطلاع‌رسانی قانون ملی، ۲۰۱۵).

تهیه سیاست استفاده از شبکه‌های اطلاعاتی و ارتباطی و حفاظت از اطلاعات در ماده شماره ۴، اصلاح شده با قانون شماره ۲۰۱۱/۱۰۴۶۵ تنظیم شده است. قانون شماره ۲۰۱۳/۱۱۶۹۰، که در آن وزیر علوم، ICT و برنامه‌ریزی آینده (MSIP) یا کمیسیون ارتباطات کره باید سیاست‌ها را به عنوان پایه‌ای برای یک جامعه اطلاعاتی از طریق ارتقا استفاده از شبکه‌های اطلاعاتی و ارتباطی آماده کند، مدیریت و بهره‌برداری از هر شبکه، حفاظت از اطلاعات شخصی کاربران یا سایر فعالیت‌های مرتبط آماده کند (مرکز اطلاع‌رسانی قانون ملی، ۲۰۱۵).

باعث ایجاد تغییرات اساسی در مدیریت از طریق خدمات الکترونیکی مدنی شد. بنابراین، این بخش محتوای قانون دولت الکترونیکی و تغییرات در رفتار اداری را از نظر بهره‌وری، شفافیت و دموکراتیک‌سازی فرآیندهای اداره دولت بررسی می‌کند. قانون دولت الکترونیکی هدف این قانون را به شرح زیر بیان می‌کند:

ماده ۱ (هدف): هدف این فعالیت عملیاتی تسهیلات برای تحقق دولت الکترونیکی، افزایش بهره‌وری، شفافیت و دموکراسی در دولت دولتی و بهبود کیفیت زندگی شهروندان به منظور تأمین اصول اساسی، رویه‌ها، روش‌های ارتقا و سایر موارد مرتبط برای پردازش الکترونیکی امور اداری است؛

ماده ۴ (اصول دولت الکترونیکی).

ماده ۹ (رسیدگی به دادخواست‌های مدنی بدون حضور) مربوط جنبه دموکراتیک اداره است که برای مقابله با هک کردن، نقض حریم خصوصی توسط نشت اطلاعات شخصی و جرائم رایانه‌ای این دو ماده با محوریت راحتی شهروندان به‌طور دقیق‌تری فرموله شد.

ماده ۷ (نرم افزار و غیره برای رسیدگی الکترونیکی به دادخواست‌های مدنی).

ماده ۱۲ (ارائه الکترونیکی اطلاعات اداری) مربوط به جنبه شفافیت تجاری است که، اصول پردازش الکترونیکی وظایف اصلی آژانس‌های اداری در قانون دولت الکترونیکی مشخص شد. بر اساس اصل پردازش الکترونیکی، روش‌های رسیدگی به شکایات الکترونیکی مدنی نه تنها برای امور داخلی اداری بلکه در خدمات اداری عمومی نیز ارائه شد (ماده ۷). رئیس هر آژانس اداری و غیره، اطلاعات مربوط به دادخواست‌های مدنی، مانند اقدامات مربوط به دادخواست‌های مدنی و اساسنامه‌های تبعی آن، کتابچه‌های راهنمای مربوط به رسیدگی به دادخواست‌های مدنی و دستورالعمل‌های رسیدگی را به‌طور جداگانه در اختیار شهروندان قرار می‌دهد (ماده ۱۲).

ماده ۱۱ (مسئول رسمی اطلاعات) و ماده ۱۲ (شورای مشورتی مقامات مسئول اطلاع‌رسانی) در رابطه با چارچوب اطلاعات ملی است.

ماده ۲۵ (تهیه و ... اسناد الکترونیکی).

ماده ۳۳ (کاهش اسناد کاغذی).

ماده ۳۶ (مدیریت کارآمد و استفاده از اطلاعات اداری).

برخط» است. براساس این گزارش کشور کره رتبه ۲ از ۱۹۳ در شاخص توسعه دولت الکترونیکی و رتبه ۱ از ۱۹۳ در شاخص مشارکت الکترونیکی را دارد. کشور کره در گروه‌بندی شاخص توسعه الکترونیک در گروه مقدار شاخص بالا قرار گرفته است و مقدار شاخص توسعه الکترونیک کره بالا است و در جایگاه دوم جهان قرار دارد و جایگاه اول در شاخص مشارکت الکترونیکی قرار دارد که دلیل آن حاکمیت فناوری اطلاعات، سرمایه‌گذاری پایدار در بودجه دولت الکترونیکی و مشتری مداری خدمات دولت الکترونیکی کره است. دولت هر پنج سال یک طرح جامع تهیه می‌کند تا اطمینان حاصل کند که خدمات دولت الکترونیکی ارائه‌شده شامل آخرین فناوری‌های موجود و در نظر گرفتن نیازهای در حال تکامل شهروندان است. علاوه بر این به کلیه مقامات دولتی، صرف‌نظر از رتبه و مکان، آموزش‌های گسترده‌ای در استفاده از سیستم‌های دولت الکترونیکی و به اشتراک‌گذاری اطلاعات ارائه می‌کند. (فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات دولت کره جنوبی، ۲۰۱۷). برنامه‌های آموزش رایانه و دولت الکترونیکی برای کارمندان دولت یک استراتژی اصلی برای توسعه ظرفیت منابع انسانی برای توسعه دولت الکترونیکی در دولت کره بوده است و استراتژی دیگر سرمایه‌گذاری دولت برای توسعه دولت الکترونیکی از طریق آموزش فناوری اطلاعات برای شهروندان بود. دولت توجه ویژه‌ای به آموزش رایگان فناوری اطلاعات برای کسانی که به دلیل بی‌سوادی و شکاف دیجیتالی ممکن است از عصر اطلاعات دور باشند شامل زنان خانه‌دار، افراد مسن، نوجوانان، سربازان، مستضعفان یک هدف آموزشی تعیین کرد و برای هزینه‌ها یارانه داده شد تا مردم بتوانند به رایانه و اینترنت دسترسی پیدا کنند. اگر کره جنوبی را به عنوان یک معیار در اجرای دولت الکترونیکی ببینیم حداقل عواملی وجود دارد که باید آنها را تسهیل کرد:

اول، دولت مرکزی نیاز به ایجاد یک طرح جامع و یک استراتژی کلان برای دولت الکترونیکی به عنوان آنچه در قوانین و مقررات دولت مشخص شده است با توجه به نیاز مردم و محیط زیست در آن زمان و با هدف ایجاد جذب مردم نیاز دارد.

دوم، نیاز به آموزش و پرورش منابع انسانی در فناوری اطلاعات و ارتباطات که به‌طور یکپارچه در تحقق دولت

در قانون توسعه رایانش ابری و محافظت از کاربران آن به شماره ۲۰۱۵/۱۳۲۳۴ در مورد تدوین برنامه‌های اصلی و برنامه‌های اجرایی آمده است که برنامه‌ریزی آینده (MSIP) باید برنامه‌ها، خط مشی‌ها و غیره تدوین شده توسط مرکز را جمع‌آوری کند و با هدف کمک به ایجاد امکانات اطلاعاتی و ارتباطی یکپارچه مبتنی بر فناوری‌های رایانش ابری، دولت مرکزی و محلی می‌توانند از نظر اداری، مالی و فنی به افرادی که قصد دارند با استفاده از فناوری‌های توضیح داده شده در فصل، امکانات اطلاعاتی و ارتباطی را یکپارچه کنند، ارائه دهند. (مرکز اطلاعات رسانی قانون ملی، ۲۰۱۶). درکل قوانین و استراتژی کره جنوبی تغییر اکوسیستم بسته به اکوسیستم باز است (سالسایلا و پورنومو، ۲۰۱۷). بنابراین با همکاری محکم بین نهادها بتواند منازعات داخلی را حل کند و از سازمان بین‌الملل با اولویت‌بندی فرایند برنامه‌ریزی استراتژیک که قادر است عملکرد نظارت بر اجرای را ادغام کند و با استقرار دولت الکترونیکی از مشروعیت اساسی حمایت کنند.

**تأملی بر تجربه دولت الکترونیکی کره و بهره‌گیری برای پیاده‌سازی وضع مطلوب در کشور**

به‌طور خلاصه، سیاست‌های دولت الکترونیکی کره کمتر شامل ساختارهای حاکم بر قانون است و اغلب توسط کمیته‌های موقت که فقط به‌طور موقت در دوره‌های خاص ریاست جمهوری فعالیت می‌کنند، اجرا می‌شود.

با این وجود، درسی که می‌توان از طریق بررسی اقدامات دولت الکترونیکی کره کسب کرد این است که دولت‌ها باید قوانینی را برای تشکیل یک ساختار حاکمیتی محرک همراه با بودجه کافی برای اجرای دولت الکترونیکی تصویب کنند. سازمان ملل متحد از سال ۲۰۰۱ به ارزیابی کشورهای عضو این سازمان از نظر شاخص توسعه دولت الکترونیک اقدام و در این زمینه تا سال ۲۰۲۰ نموده است. در گزارش‌های دوسالانه این سازمان، برای ارزیابی وضعیت دولت الکترونیک در کشورها، از دو شاخص با عنوان «شاخص توسعه دولت الکترونیک» و شاخص «مشارکت الکترونیک» استفاده شده است. شاخص توسعه دولت الکترونیک شاخصی ترکیبی است که عبارت است از میانگین وزنی سه شاخص «شاخص زیرساخت‌های مخابراتی» «شاخص سرمایه انسانی و «شاخص خدمات

- الکترونیکی اهمیت دارند. به کلیه مقامات دولتی، صرف نظر از رتبه و مکان و همچنین آموزش فناوری اطلاعات برای شهروندان که دولت توجه ویژه‌ای به آموزش رایگان فناوری اطلاعات برای کسانی که ممکن است از عصر اطلاعات جدا شوند باید توجه ویژه داشته باشد. توسعه منابع انسانی در اجرای دولت الکترونیکی به درمان جدی نیاز دارد و به‌طور مشترک توسط دولت‌ها، دانشگاه‌ها و احزاب خصوصی انجام می‌شود.
- سوم، به یک سیاست دولتی برای جلب مشارکت بخش خصوصی به‌ویژه خدمات دهندگان حوزه ICT نیاز دارد. طراحی مشارکت عمومی - خصوصی و مشارکت جامعه مدنی از طریق شوراهای مشورتی، شوراهای مشورتی سرمایه‌گذاری، میزگردها و... در این زمینه مهم است.
- برای ایجاد رویه خوب دولت الکترونیکی مانند کره جنوبی کار آسانی نخواهد بود و تفاوت‌های فرهنگی و همچنین تفاوت‌های ساختاری کپی برداری از استقرار دولت الکترونیکی از کره جنوبی را سخت خواهد کرد ولی این احتمال وجود دارد که با در نظر گرفتن زمینه‌های مختلف، با مراجعه به سیستم‌های دولت کره جنوبی شیوه‌های خوبی را در زمینه دولت الکترونیکی ایجاد کند و علاوه بر کپی کردن، باید برخی از اصول را که کره جنوبی در روند اجرای دولت الکترونیکی اجرا می‌کند، اتخاذ کرد و نکات زیر را در نظر بگیریم:
- دولت باید یک قانون قوی تهیه کند که بتواند تمام جزئیات اجرا را تنظیم کند تا برنامه بتواند به‌خوبی اجرا شود.
  - دولت نیاز به ایجاد برنامه کار (طرح) و مراحل اجرا مطابق با ساختار و فرهنگ دولتی دارد که قبلاً در ایران از این رو وجود دارد تا اجرای آن به‌خوبی ساختار یافته و کنترل شود.
  - یک کار تیمی مستحکم که قادر به مدیریت و توانایی ترکیب رویکرد بالا به پایین و از پایین به بالا و همچنین گسترش پشتیبانی از همه وزارتخانه‌ها، نهادهای دولتی، نهادهای غیردولتی، دولت محلی، بخش‌های خصوصی، رسانه‌های عمومی و جمعی است.
  - شناسایی زیرساخت‌های حمایت از اقتصاد مطابق با برنامه پنج‌ساله توسعه.
  - نیاز به آموزش و پرورش و آموزش منابع انسانی در فناوری اطلاعات و ارتباطات است مهم‌ترین نکته این است که اجرای موفقیت‌آمیز دولت الکترونیکی نه در فناوری بلکه به
- توانایی مدیریت انسان بستگی دارد.
- از نظر امکانات و زیرساخت‌ها؛ نیاز به یک راه حل در قالب یک سیاست دولت برای پذیرش بخش خصوصی، به‌ویژه ارائه دهنده ICT در قالب همکاری یکپارچه است که برای هر دو طرف مفید است.
  - استفاده از یک رویکرد چابک که همکاری بین کاربران و توسعه‌دهندگان را در طول توسعه سیستم‌های دولت حاکم برجسته کند. استفاده از این روش‌ها می‌تواند مشارکت کاربر را افزایش دهد، زیرا آنها احساس تعلق را به کاربران ارائه می‌دهند زیرا آنها نقش مهمی در توسعه سیستم دارند.
  - حمایت از ظرفیت‌سازی ملی و ایجاد ساختارهای سازمانی روشن برای اجرای دولت الکترونیکی در کشور. ضروری است که ساختارهای مشخصی با اختیارات و صلاحیت‌های تعیین شده برای اجرای دولت الکترونیکی وجود داشته باشد و سازمان‌های مربوطه در مقابل اقدامات انجام شده و کاستی‌ها پاسخگو باشند.
  - برای تأمین تغییرات طولانی‌مدت، اراده سیاسی لازم است. حداقل توده مهم اعضای پارلمان باید از مزایای دولت الکترونیکی، روندها و پیشرفت در کشور آگاه باشند. با این دانش، آنها می‌توانند از روند مهم قانون‌گذاری حمایت کنند.
  - پشتیبانی از توسعه دولت الکترونیکی توسط سازمان‌هایی که متخصصان و شرکت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، دانشگاه‌ها و سایر مؤسسات تحقیق و توسعه، دانشگاه‌های داده باز، گروه‌های حقوق بشر دیجیتال و سایر سازمان‌های جامعه را پشتیبانی می‌کنند.
  - نهادهای نظارتی که نظارت بر حسن اجرای هنجارهای قانونی و نظارتی را فراهم می‌کنند، مکمل نهادهای معجری قرار داده شوند.
  - تنظیم مقررات مناسب در حاکمیت دولت الکترونیکی در حوزه‌های شناسایی هویت و امضای الکترونیکی و همچنین اسناد الکترونیکی.
  - تمرکز بر توسعه خدمات یکپارچه و متناسب با نیازهای شهروندان.
  - ضروری بودن سرمایه‌گذاری مناسب در منابع انسانی، تأمین مالی و ایجاد ظرفیت در هنگام آغاز یک پروژه دولت الکترونیکی.
  - پرورش ایده‌ها از مردم و تهیه یک طرح جامع بر اساس ایده‌های مردم.

(روچا و کولا، ۲۰۱۶؛ عثمان و رازالی، ۲۰۱۷؛ بانک جهانی، ۲۰۱۶). در قرن بیست و یکم یک مرحله تحولی مهم با ظهور اشکال جدیدی از دیجیتال سازی و اطلاع رسانی رخ داد که باعث تغییر سازمان و فرایند کار دستگاه های عمومی شد (پائولین، ۲۰۱۹). به طور کلی عوامل موفقیت دولت الکترونیکی سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و صنعتی هستند، علاوه بر عزم سیاسی و رهبری، چشم انداز سیاسی و اهداف، اولویت استراتژیک پروژه، سیستم اجرا، توزیع منابع انسانی و مالی، همکاری بین نهادها، یک چارچوب مشترک، بازخورد و یادگیری است (سونگ و چو، ۲۰۰۷). هنگام اجرای دولت الکترونیکی، فرهنگ یک ملت باید در نظر گرفته شود. در پژوهش مرهی (۲۰۱۸) پذیرش خدمات دولت الکترونیکی در کشورهایی که فاصله کم قدرت، اجتناب از عدم اطمینان، فردگرایی و مردانگی کم دارند، بیشتر است.

به منظور تقویت مشارکت شهروندان در دولت الکترونیکی، در ابتدا نیاز به گسترش مشارکت آنلاین است. دوم، لازم است که دولت الکترونیکی شهروند محور ایجاد

۱۶. تقویت مراحل تراکنشی و یکپارچگی از مراحل بلوغ دولت الکترونیکی.

توسعه دولت الکترونیکی به دلیل هزینه های فناوری، کمبود زیرساخت ها، کمبود سرمایه انسانی و ضعف بخش خصوصی، برای بسیاری از کشورهای کمتر توسعه یافته را با چالش مواجه کرده است. پیشرفت دولت الکترونیکی مستلزم اجرای فعال سیاست های بین وزارتخانه ای از جمله متنوع سازی اطلاعات سیاست ها، گسترش اشتراک گذاری پایگاه های داده های اداری و ساخت و اجرای یک مدیریت دانش است. سیستم. به دنبال آن، باید از فناوری های اطلاعاتی جدید مانند همه جا حاضر، داده های بزرگ و فناوری هوشمند ابر استفاده شود و امنیت اطلاعات باید مورد توجه قرار گیرد. توجه به مراحل زیر برای استقرار دولت الکترونیک مهم است. (تصویر ۲)

### نتیجه گیری

استقرار دولت الکترونیکی نقش مهمی در بهبود روابط و تعاملات موجود بین دولت و شهروندان ایفا کرده است



تصویر ۲. چارچوب پیشنهادی برای استقرار دولت الکترونیک.



در هدایت ۱۱ پروژه دولت الکترونیکی نقش اصلی را بر عهده داشت. SCEG متشکل از ۱۷ عضو از بخش‌های دولتی و خصوصی بود که ترکیبی از اعضای کمیته آژانس‌های دولتی، دفتر ریاست جمهوری، بخش عمومی و دانشگاه‌ها استعدادها و صلاحیت‌های متنوعی را برای هدایت مدیریت پروژه دولت الکترونیکی در سطح ملی به ارمغان آورد. در طول دوره اجرای پروژه دولت الکترونیکی تحت SCEG، به سه موضوع، تأمین منابع مالی، اصلاح قوانین و مقررات، استانداردسازی فناوری اهمیت ویژه‌ای داده شد. از مهم‌ترین عوامل موفقیت دولت الکترونیکی که تصویب قانون دولت الکترونیکی و سه دهه رهبری ریاست جمهوری است که از آن حمایت می‌کند که برای تأمین بودجه، هماهنگی بین آژانس‌ها و تجدید نظر در قوانین و مقررات، حمایت مداوم مدیریت اجرایی صورت می‌پذیرد. در کشور ما نیز تحقق ایده دولت الکترونیک در دولت در چند سال اخیر شروع شده است. برای تبدیل دولت الکترونیک به یک بستر عملی و ملموس عزم جدی و تعهد ریاست جمهوری یک ضرورت است. برای ایجاد هماهنگی بین نهادها و نظارت بر اجرای مسئولیت‌ها یک واحد هماهنگی مرکزی مستقیماً به رئیس جمهور گزارش دهد تا مطمئن شود تصمیمات و پیشرفت از پشتیبانی سیاسی سطح بالا و منابع مناسب برخوردار است. تأمین یا عدم تأمین زیرساخت‌های اجتماعی، اقتصادی و فناوری می‌تواند بر اجرای موفقیت‌آمیز دولت الکترونیکی تأثیر مثبت بگذارد. دولت و مقامات منتخب باید آماده تغییر ذهنیت و ارزش‌گذاری برای نظرات شهروندان محلی باشند. از طرف دیگر، شهروندان محلی نیز باید نگرش انفعالی خود را تغییر داده و برای تحقق دولت الکترونیکی با دولت همکاری کنند. بنابراین همراه با آمادگی دفتر دولتی، آمادگی برای استقرار دولت الکترونیک نیز به فعالیت‌های مشترک بین کلیه ذی‌نفعان محلی در ارائه خدمات عمومی بستگی دارد.

با توجه به تجربه کشورهای پیشرفته، باید سیستم تعامل الکترونیکی مقامات اجرایی و سیستم یکپارچه اطلاعات آماری را بهبود بخشید. یک سیستم عامل ابری دولتی برای ارائه خدمات راه‌اندازی شود. برنامه‌های استفاده مشترک باید در ادارات مختلف دولتی بر اساس فناوری‌های ابری که از نظارت و مدیریت فرآیند و مجازی‌سازی شغل پشتیبانی می‌کنند، اجرا شود. مقامات عمومی منطقه باید بتوانند

شود همچنین، باید بنیادی برای دولت الکترونیکی، حفاظت از حریم خصوصی، گسترش مشارکت آنلاین در تمام مراحل سیاست‌گذاری و بهبود حقوق الکترونیکی رفاه اطلاعات الکترونیکی که کیفیت خدمات را تضمین می‌کنند، ایجاد شود. با اقدامات زیر می‌توان مشارکت الکترونیکی به واسطه سه شرط کلیدی تسهیل کرد:

۱. تمرکز آشکار بر روی کارکرد رسمی سیاست‌ها تصمیم‌ها و راهبردی‌ها به منظور حصول اطمینان از اینکه پاسخگوی نیازهای شهروندان هستند.
۲. تمرکز آشکار روی ابزارهای تعامل به منظور برقراری ارتباط با دیگران و سازمان‌های دولتی.
۳. تمرکز آشکار روی محتوای فرایند تعامل میان شهروندان و دولت به منظور حصول اطمینان از کیفیت و قانونی بودن خروجی‌های مشارکت الکترونیک.

دولت کره اجرای دولت الکترونیک را به یک دستور کار ملی بزرگ برای دهه ۲۰۰۰ تبدیل کرد. بر روی ۱۱ وظیفه اصلی برای دولت الکترونیک (۲۰۰۱-۲۰۰۲) و ۳۱ وظیفه اصلی برای نقشه راه دولت الکترونیک (۲۰۰۳-۲۰۰۷) متمرکز شده است. در نتیجه، دولت الکترونیک در تمام حوزه‌های دولت کره مستقر شده است. دولت الکترونیک کره نتایج قابل مشاهده‌ای را به همراه داشته است: هم‌کارایی و هم‌شفافیت کار اداری به‌طور قابل توجهی بهبود یافته است. خدمات مدنی اداری بسیار افزایش یافته است. و فرصت‌ها برای مشارکت مردم در فرآیند سیاست‌گذاری گسترش یافته است. بر این اساس، اثربخشی دولت الکترونیک کره مورد اذعان گسترده جامعه بین‌المللی است و سیستم‌های مختلف دولت الکترونیک به کشورهای خارجی صادر می‌شوند. کره اکنون در حال ترویج دولت الکترونیکی است که بر استفاده و هم‌گرایی با تجمیع خدمات برای به حداکثر رساندن راحتی کاربران و پیاده‌سازی یک سیستم همکاری دیجیتال یکپارچه که ادارات و سازمان‌های دولتی را به هم متصل می‌کند، به منظور بهبود کیفیت کلی تمرکز دارد.

دولت کره پلتفرم جدید دولت الکترونیکی را معرفی کرده است که به عنوان دولت الکترونیکی ۳/۰ شناخته می‌شود. هدف افزایش رضایت و بهره‌وری شهروندان در دولت و همچنین بهبود مداوم ارائه خدمات بهتر به شهروندان است. از عوامل اصلی موفقیت در توسعه دولت الکترونیکی در کره، رهبری SCEG (کمیته ویژه دولت الکترونیکی) بود که

الکترونیک می‌باشند و از سوی دیگر در پی شناسایی عواملی هستند، که روند پیشرفت اجرای آن را شتاب می‌بخشد. در این پژوهش سعی کردیم بسترهای پیاده‌سازی دولت الکترونیک را با توجه به تجربه کشور کره جنوبی تشریح کنیم. به طور عمده برای اجرای موفقیت‌آمیز دولت الکترونیک موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

- توسعه چشم‌انداز ریاست جمهوری؛
- تعهد و اراده رهبری سیاسی؛
- تقویت عناصر فنی (مانند زیرساخت و غیره) و غیر فنی (بودجه، هماهنگی، همکاری و غیره)؛
- تنظیم مقررات مناسب برای حکمرانی الکترونیکی؛
- توسعه تحقیقات و تقویت نوآوری از طریق تقویت ارتباط با دانشگاه‌ها.

خدمات الکترونیکی را از منابع ابری عمومی دریافت کنند، که این امکان را می‌دهد که سیستم‌های اطلاعاتی دولت را در یک منبع مشترک برای ذخیره‌سازی و پردازش داده‌ها ادغام کنند. اگر یک سیستم دولت الکترونیکی با موفقیت در کشور ایجاد شود باعث افزایش کارایی، تخریب فساد و بهبود اعتماد عمومی به دولت خواهد شد.

در نتیجه کشورها باید سطح و گستره ابتکارات دولت الکترونیکی خود را بر اساس زمینه توسعه ملی خاص خود تعیین کنند. دولت الکترونیکی تنها در صورتی موفق خواهد بود که تقاضا و حمایت قوی از سوی اکثریت مردم وجود داشته باشد. بنابراین مهم است که بدانیم شهروندان و مشاغل به چه نوع خدماتی نیاز دارند. با عنایت به مطالب یادشده پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه دولت الکترونیک، از یک سو در پی بررسی چالش‌ها و موانع پیاده‌سازی دولت

## منابع

(۱۳۹۸)، شناسایی موانع موفقیت کامل برنامه توسعه دولت الکترونیک از دید مسئولان و شهروندان و ارائه راهکارهایی برای موفقیت در آن (مطالعه‌ای کیفی در استان هرمزگان)، نشریه سیاست‌نامه علم و فناوری، دوره ۹، شماره ۱، صفحه ۴۵-۵۸. مجلدزاده، سید انوشیروان؛ سلاجقه، سنجر؛ نیک‌پور، امین؛ کمالی، محمد جلال (۱۴۰۲)، فراتحلیل مطالعات دولت الکترونیک در ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب، نشریه پژوهش‌های مدیریت راهبردی، دوره ۲۹، شماره ۸۹، ۷۷-۱۰۸. DOI: 20.1001.1.22285067.1402.29.89.3.4

پیران‌نژاد، علی (۱۳۹۵)، فرا مطالعه‌ای بر پژوهش‌های دولت الکترونیک در ایران، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال یازدهم، شماره چهل و سه، ۱۱۳-۱۳۴. خرم، کبری؛ اسدی، اسماعیل؛ درنیانی، سحر (۱۴۰۰)، ابعاد مؤثر در توسعه دولت الکترونیک: مطالعه موردی سازمان امور مالیاتی شهر تهران، نشریه مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند، دوره ۱۰، شماره ۳۸، صفحه ۳۵۷-۳۸۸. <https://doi.org/10.22054/IMS.2021.62795.2027> بهبودی، محمدرضا؛ احمدی کهنعلی، رضا؛ قاسمی، آرزو

ANDERSEN, k & et al. (2016). Maturity Models in the Age of Digital Diversity: Beyond the Layne & Lee Legacy. *Journal Innovation and the Public Sector*, Volume 19, pp 205-220. DOI: 10.3233/978-1-61499-137-3-205

Besharov, D. J., Barabashev, A., Boehler, K., & Klerman, J. A. (2013). Note of AppamMoscow Conference on "Improving the quality of public services: a multinational conference on public management". *Journal of Policy Analysis and Management*, vol 32 (1), pp 204-210.

Criado JI & Ramilo NC. (2003). E-Government in Practice. *The International Journal of Public Sector Management*, vol. 16, No.3, pp.191-218. <http://dx.doi.org/10.1108/09513550310472320>

Chavan, G. R., & Rathod, M. L. 2009. E-governance and its implementation SRELS *Journal of Information Management*, vol 46 (1), pp.17-24.

Chang, D.L.; Sabatini-Marques, J.; Da Costa, E.M.; Selig, P.M.; Yigitcanlar, t. (2018) Knowledge-based, Smart and Sustainable Cities: A Provocation for a Conceptual Framework. *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex*. Pp.1-17.

Chung, C.-S. (2018). Lesson of Government 3.0 Project Failure in Korea. *J. Adv. Res. Dyn. Control Syst*, 10. PP. 402-414.

Clift, S. (2003). E-Governance to E-Democracy: Progress in Australia and New Zealand toward Information Age Democracy <http://www.publicus.net/articles/edempubli network.html>

- Cook, M. E & et al. (2002). Making a Case for Local E-Government. Center for Technology in Government.pp.1-16. <http://www.ctg.albany.edu>
- Kraemer, K. L., and King, J. L. (2003). Challenges and Factors Affecting the Implementation of E-Government in Jordan. *Journal of Software Engineering and Applications*, December 2014, Vol.7 No.13.pp 1111-1127.
- Dawes, S.S. (2009). Governance in the digital age: A research and action framework for an uncertain future. *Government Information Quarterly* 26 (2) , 257-264.
- Dahlberg L. (2001). Democracy via cyberspace: mapping the rhetoric's and practices of Three prominent camps. *New media and society, journals sagepub*, vol 3 (2).pp 157-177. DOI: 10.1177/14614440122226038
- Di Maio, A. (2003). "Traditional ROI Measures Will Fail in Government ", Gartner Group. Note Number AV-20-3454.
- Eggers, W.D.; Bellman, J. (2015) , *The Journey to Government's Digital Transformation*; Deloitte University Press: New York, NY, USA'
- Fountain, j. (2003). Review: Information Technology, E-Government, and Institutional Change. *Journal Public Administration Review*. Vol. 63, No. 6 , pp. 738-741. <https://www.jstor.org/stable/3542469>
- Gronlund A. (2002). Electronic Government: design, Application and management. idea group publishing. *Journal Online Information Review*, issue 27 (1) ,pp.60-61.
- Goel, s & et al. (2012). Role of Key Stakeholders in Successful E-Governance Programs: Conceptual Framework. *AMCIS 2012 Proceedings*. 19.pp.1-10. <http://aisel.aisnet.org/amcis2012>
- Jonathan, O., Ayo, C., & Misra, S. (2015). A Comparative Study of eGovernment Successful Implementation Between Nigeria and Republic of Korea, (March). <https://doi.org/10.1109/APWCCSE.2014.7053869>
- Jacobs, c & Rivett. u. (20018). Definitions of e-Government: Identifying the Blind Spots. *International Development Informatics Association (IDIA 2018)*. ISBN: 978-0-620-79456-5. Pp 67-78
- Halligan, J., Buick, F. & O 'Flynn, J. (2013). Experiments with joined-up, horizontal and whole-of-government in Anglophone countries. In *International Handbook on Civil Service Systems*, edited by A. Massey, pp.74-99, Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Halchin, L. E. (2004). Electronic government: Government capability and terrorist resource. *journal Government Information Quarterly*, Volume 21, Issue 4, 2004, Pp 406-419. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2004.08.002>
- Heeks, R. (2002). "Failure and Success of Information System Project in Developing Countries". Working paper, No. 11. ISDPM, University of Manchester, Manchester. [https://www.sgi-network.org/docs/2018/country/SGI2018\\_South\\_Korea.pdf](https://www.sgi-network.org/docs/2018/country/SGI2018_South_Korea.pdf)
- Heeks R . (2002). E-Government in Africa: promise and practice. *Information Polity*, vol 7. Issue (2,3) ,pp. 97114. <http://iospress.metapress.com/content/4hgua3eglj7gdlv3/>
- Layne K& Lee J. (2001). *Developing Fully Functional: A Four Stage Mode* . *Government Information Quarterly*, Vol. 18, Issu. 2, Pp:122-136.
- Lee. k, choi. S, kim. J & jung.m. (2018). A Study on the Factors Affecting Decrease in the Government Corruption and Mediating Effects of the Development of ICT and E-Government—A Cross-Country Analysis. *Journals Open Innovation Technol. Mark. Complex (JOItmC)*. Volume 4, Issue 3.pp. 1-20 doi:10.3390/joitmc4030041 [www.mdpi.com/journal/joitmc](http://www.mdpi.com/journal/joitmc)
- Lee, J. H. 2012. A Study on the Restructuring of Government Organization for E-Government. *Research Series 2012-06*, Seoul: Korea Institute of Public Administration.
- Leitner, C. (2003) , *e-Government in Europe: The State of Affairs*. *European Institute of Public Administration*, pp.37-39. <http://www.eipa>.
- Malodiaa, s & et al. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework . *journal Technological Forecasting and Social Change*, Volume 173,pp 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Merhi, M.I., 2018. Does National Culture Have Any Impact on E-Government Usage? *International Journal of Technology Diffusion*, 9 (3) , pp. 29-45.
- Misuraca, G. (2012). e-Governance: Past, present and future: A theoretical framework for prospective policy analysis. In M. Finger, & F. Sultana (Eds.) , *eGovernance, A global journey*, Vol. 4, . Amsterdam: IOS Press, BV.
- Ministry of Security and Public Administration (MOSPA).2014. *Government 3.0 Development Plan Report*. Committee of Government 3.0. Seoul: Republic of Korea.

- Misuraca, G. (2012). e-Governance: Past, present and future: A theoretical framework for prospective policy analysis. *Journal Global E-Governance Series*. pp.185-199. Volume 4: E-Governance, A Global Journey DOI: 10.3233/978-1-61499-117-5-185
- Ministry of the Interior and Safety. (2017). Master Plan of Intelligent Government; Ministry of the Interior and Safety: Seoul, Korea.
- mogaha (Ministry of Government Administration and Home Affairs). (2008). "E-Government Vision and Strategy: The Way Toward the 21st Century E-Government", Seoul.
- (2014), Government 3.0 White Paper, Seoul. nca (National Computerization Agency) (2002), E-Government in Korea, Seoul.
- National Law Information Center. (2015). ACT on Promotion of Information and Communication Network Utilization and Information Protection, etc. Seoul: Reliable Ministry of Government Legislation National Law Information Center. Retrieved from <http://law.go.kr>
- National Law Information Center. (2016). ACT on The Development of Cloud Computing and Protection of Its Users. Seoul: Reliable Ministry of Government Legislation-National Law Information Center.
- National Audit Office, 2002. Government on the Web II, House of Commons papers. TSO (The Stationery Office). ISBN: 978-0-1029-1556-3.
- nia (National Information Society Agency) (2011), Smart Government Implementation Plan (2011-2015), Seoul.
- Norris, DF & Kraemer, KL. 2000. *Mainframe and PC computing in American Cities: Myths and Reliabilities*. *Public Administration Review Journal*, Vol. 56: Pp:568-576.
- Othman .m & Razali. r. (2017). "Electronic Government Systems Interoperability Model", *J. Telecommun. Electron. Compu. Eng.*, vol. 9, no. 3-4, pp. 1-9.
- Paulin, A., 2019. Smart city governance. Amsterdam: Elsevier. PP. 1-286. <https://doi.org/10.1016/C2017-0-04241-6>
- pcip (Pacific Council on International Policy) (2001), The Reshaping of Korea, Los Angeles.
- pcgid (Presidential Committee on Government Innovation and Decentralization) (2003), Participatory Government Vision and Direction of E-Government, Seoul.
- Kim. S & Chung. S. (2016). A Historical Overview of the e-Government Development in South Korea. VOLUMEN XXV. NÚMERO.PP. 627-662
- Korea Association for ICT Promotion. (2017). KAIT History. Gangnam-gu, Seoul, Republic of Korea.
- Riley T. B. (2005). "E-Governance Comes of Age in the Commonwealth", *Digest of Electronic Commerce Policy and Regulation*, vol 28, no 5, 207-211.
- Rocha, f & Cota, M.P., (2016). Potential dimensions for a local e-Government services quality model. *Telematics and Informatics*, 33 (2) , pp. 270-276
- Salsabila. L & Purnomo, E. P. (2017). Establishing and Implementing Good Practices E-Government (A Case Study: e-Government Implementation between Korea and Indonesia). ASEAN/ ASIA ACADEMIC SOCIETY INTERNATIONAL CONFERENCE (AASIC) , 5. PP. 221-229.
- Schwester R W. 2009. Examining the Barriers to e-Government Adoption. *Electronic Journal of e-Government*: Vol 7. Issue 1 Pp: 113 – 122.
- Shkarlet, S., Oliychenko, I., Dubyna, M., Ditkovska, M., Zhovtok, V. (2020). Comparative analysis of best practices in e-Government implementation and use of this experience by developing countries. *Administrative Management Public*, 34, 118-136. DOI: 10.24818/amp/2020.34-07
- SONG, H.-I., CHO T., (2007). "Electronic Government of Korea - Performance and Tasks," *Information Policy*, vol. 14, n°4, p. 20-37
- SCeG (Special Committee for e-Government). 2003. "2003 White Paper of E-Government." Seoul: Special Committee for E-Government.
- Song, H. J. (2004). *Building E-Governance through Reform*. Vol. 2. Seoul: Ewha Womens University Press.
- UN, 2002. United Nations, & American Society for Public Administration (ASPA) , *Benchmarking e-government: A global perspective*. New York, NY: U.N. Publications.
- Wahid, f. (2012). "The Current State of Research on eGovernment in Developing Countries: A Literature Review," *Journal Electronic Government*, Springer, vol. 7443, pp. 1-12.
- Whitson TL & Davis L. (2001). Best Practices in E-Government. *Journal Government Information Quarterly*, issue 18 (2) , pp 79-91.
- DOI:10.1016/S0740-624X (01) 00062-4
- World Bank. (2003). A Definition of E-government. World Bank's eGovernment Website Available by: <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/>



definition.htm

World Bank. (2016). World Development Report 2016: Digital Dividends. Washington DC: World Bank Group.

Yawer, h. Ahmad. r. (2018). The Concept of User Participation in the Development Process of E-government System. International Journal of Scientific Research in Computer Science, Engineering and Information Technology. Volume 3 | Issue 8 |. pp 44-49. DOI : <https://doi.org/10.32628/CSEIT1183790>

United Nation. (2022). EGovernment.

UN E-Government Survey. (2022). <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/about/unegovdd-framework>.

World Bank . (2015). e-Government.

<https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>

Working Group on E-government in the Developing World. (2002). Roadmap for

E-government in the Developing World. ([www.pacificcouncil.org](http://www.pacificcouncil.org))

IGI Global. (2021). What is E-Government.

<https://www.igi-global.com/dictionary/a-model-proposal-for-local-governments-to-increase-citizen-involvement-in-the-age-of-information-society-and-e-government/8704>

Gartner Group. (2000). Key Issues in E-Government Strategy and Management. Research Notes, Key Issues (23 May 2000).

Working Group on e-Government NISPAcee. (2013). From e-Administration to e-Governance. <https://www.nispa.org/page.php?sid=882>

