



چکیده: دولت الکترونیک یکی از مفاهیم رایج در دنیای امروز بوده و نتیجه کاربرد فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی می‌باشد. با توجه به مزایای بسیاری که دولت الکترونیک برای کشورها دارد، ارزیابی پیشرفت آن نیز اهمیت زیادی پیدا کرده است. از این رو در این مقاله ضمن معرفی چارچوب‌ها و مدل‌های مختلف ارزیابی دولت الکترونیک، چارچوب ارزیابی سازمان ملل متحد به دلیل جامعیت و پذیرش بالای الگوی آن در سطح بین‌المللی ارائه شده است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل ارزیابی توسعه دولت الکترونیک سازمان ملل در سال ۲۰۱۸ نشان می‌دهد ایران توانسته است با ۲۰ پله رشد، جایگاه خود را در شاخص توسعه دولت الکترونیکی نسبت به سال ۲۰۱۶ ارتقا دهد. در شاخص مشارکت الکترونیک نیز ایران صعود ۳۸ پله‌ای را تجربه کرده است. مقایسه ایران با کشورهای منطقه نیز نشان داد کشور در حال حاضر جایگاه دهم منطقه را دارد. جهش صعودی ایران در شاخص‌های توسعه دولت الکترونیک و مشارکت الکترونیک حاکی از مناسب بودن سیاست‌ها و برنامه‌های اجرایی در کشور طی چند سال اخیر می‌باشد. با این حال، استفاده از تجارب کشورهای برتر در این حوزه می‌تواند نقش بسزایی در توسعه دولت الکترونیک ایفا نماید.<sup>۱</sup>

واژگان کلیدی: ارزیابی دولت الکترونیک، مشارکت الکترونیک، زیرساخت‌های مخابراتی، منابع انسانی، خدمات برخط

## مقدمه

دولت الکترونیک یکی از مفاهیم مهمی است که با ظهور فناوری اطلاعات مطرح شد و به دلیل اهمیتی که در افزایش چابکی و صرفه‌جویی در هزینه‌های دولت و افزایش سلامت اداری دارد، مورد توجه بسیاری از دولت‌ها قرار گرفته است. در تعریفی که اتحادیه اروپا از دولت الکترونیکی ارائه داده است آن را بصورت کاربرد فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در انجام امور عمومی و دولتی به منظور بهبود خدمات عمومی و فرایندهای دموکراتیک مطرح کرده است (Ibrahim Zahran et al, 2015). در تعریف دیگری از سازمان همکاری‌های اقتصادی و توسعه<sup>۲</sup> (۲۰۰۳)، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، به طور خاص اینترنت، به عنوان ابزاری جهت دستیابی به دولت بهتر، به دولت الکترونیک اطلاق شده است. در تعریف بانک جهانی<sup>۳</sup> آمده است؛ استفاده موسسات دولتی از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات که منجر به تغییر روابط با شهروندان، بخش خصوصی

## پیمایش توسعه دولت الکترونیک سازمان ملل ۲۰۱۸

بررسی و تحلیل جایگاه ایران  
در منطقه و جهان

### ا شراره بخت‌جو

رئیس امور توسعه دولت الکترونیک،  
سازمان اداری و استخدامی کشور

### ا نادیا کلانتری

دکتری سیاست‌گذاری علم و فناوری، دانشکده مدیریت و  
اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس

### ا سمیرا همتی قره‌بلاغ

دکتری مهندسی منابع، دانشکده مهندسی منابع  
پرديس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران