

## چکیده

سیاست‌گذاران همواره به دنبال ابزارهایی بوده‌اند که به‌وسیله آن‌ها بتوانند حکمرانی خوب و رضایت‌بخش را محقق سازند. یکی از این ابزارها دولت الکترونیک است که تأثیر بسزایی در اصلاح نظام حکمرانی کشورها داشته است. در ایران نیز چند سالی است که به‌مانند دیگر کشورهای دنیا توسعه دولت الکترونیک آغاز شده است. اما علاوه بر این که روند توسعه دولت الکترونیک در ایران به‌کندی پیش می‌رود، در برخی بخش‌ها با وجود الکترونیکی شدن، اهداف مدنظر طراحان و سیاست‌گذاران برآورده نشده است. به همین دلیل به نظر می‌رسد واکاوی بیشتر مبانی دولت الکترونیک، بررسی مدل‌های توسعه و تجربه کشورهای موفق در این حوزه می‌تواند به‌عنوان چراغی برای ادامه مسیر راه‌گشا باشد.

کره جنوبی از جمله کشورهایی است که در یک دهه اخیر همواره جزو کشورهای پیش‌گام در توسعه دولت الکترونیک بوده است و توانست با توسعه آن، نه‌تنها شفافیت و کارایی را افزایش دهد، بلکه با مساعد کردن محیط کسب‌وکار، سبب توسعه اقتصادی نیز شود.

به نظر می‌رسد کره جنوبی به دلیل شباهت‌هایی از قبیل جمعیت و مدل حکمرانی و همچنین ارتباط توسعه اقتصادی سریع با دولت الکترونیک، یکی از بهترین کشورها برای مطالعه تطبیقی با ایران است.

توسعه دولت الکترونیک در کره جنوبی به چهار مرحله اصلی تقسیم می‌شود. در مرحله اول که تقریباً با تولید اولین رایانه‌های شخصی هم‌زمان بوده است، به رایانه‌ای کردن وظایف اداری و ثبت اطلاعات به‌صورت الکترونیکی پرداخته شد. در مرحله دوم تمرکز به‌صورت عمده بر ایجاد زیرساخت و ایجاد شبکه توزیع اطلاعات بین دستگاه‌های دولتی بود. در مرحله سوم دولت کره جنوبی نه‌تنها بر افزایش کارایی در درون نظام اداری بلکه بر افزایش سهولت دسترسی شهروندان در استفاده از خدمات اداری نیز تأکید داشت. در همین راستا اولین پروژه دولت الکترونیک شامل ۱۱ پروژه اصلی در سه حوزه بهبود زیرساخت، افزایش بهره‌وری اداری و بهبود ارائه خدمات به شهروندان طراحی و اجرا شد. در مرحله آخر نیز چهار استراتژی در دستور کار دولت قرار گرفت. استراتژی اول مرتبط شدن دولت الکترونیک و نوآوری در اصلاحات اداری، استراتژی دوم کاربرمحور بودن دولت الکترونیک، استراتژی سوم مرتبط کردن پروژه دولت الکترونیک با صنعت فناوری اطلاعات و استراتژی چهارم اولویت‌بندی و تعیین هدف و مدیریت عملکرد مرحله‌به‌مرحله. در این راستا در طی سال‌های ۲۰۰۳ تا ۲۰۰۷ دومین پروژه دولت الکترونیک با عنوان نقشه راه دولت الکترونیک متشکل از چهار حوزه، در دستور کار قرار گرفت و ۳۱ فعالیت طراحی و اجرا شد. بعد از اتمام مرحله چهارم تا به امروز کره جنوبی بر اساس شاخص توسعه دولت الکترونیک که یکی از مهم‌ترین شاخص‌ها در این حوزه می‌باشد، همواره جزو سه کشور برتر در بین ۱۹۳ کشور عضو سازمان ملل بوده است.

این گزارش سعی دارد به بررسی گام به گام توسعه دولت الکترونیک کره جنوبی و همچنین عوامل موفقیت این کشور بپردازد. بدون شک مطالعه تجربه و درس آموخته‌های این کشور می‌تواند برای کشورهای دیگری که در مسیر توسعه دولت الکترونیک هستند، کمک کننده باشد.

## روند توسعه دولت الكترونيك در كره جنوبي

### فهرست مطالب

۱	چكیده
۴	مقدمه
۴	تعاریف دولت الكترونيك
۶	مدل های توسعه دولت الكترونيك
۷	مدل سازمان ملل
۸	مدل لاینه - لی
۱۰	شاخص توسعه دولت الكترونيك
۱۰	شاخص زیرساخت مخابراتی
۱۱	شاخص سرمایه انسانی
۱۲	شاخص خدمات آنلاین
۱۴	دولت الكترونيك كره جنوبي
۱۴	دلایل انتخاب مطالعه دولت الكترونيك كره جنوبي
۱۴	حكمرانی
۱۴	جمعیت
۱۴	رشد اقتصادی سریع
۱۴	دولت الكترونيك توسعه یافته
۱۵	روند توسعه دولت الكترونيك كره جنوبي
۱۵	مرحله مقدماتی (۱۹۸۶-۱۹۷۸)
۱۶	مرحله استقرار زیرساخت (۱۹۹۶-۱۹۸۷)
۱۸	مرحله ارتقای کامل (۲۰۰۲-۱۹۹۶)
۲۰	مرحله پیشرفته (۲۰۱۲-۲۰۰۲)
۲۱	عوامل موفقیت توسعه دولت الكترونيك كره جنوبي
۲۳	جمع بندی

## مقدمه

در دهه‌های اخیر دولت‌ها برای ارائه خدمات خود از فناوری اطلاعات و ارتباطات استفاده کردند و مفهوم تازه‌ای به نام دولت الکترونیک را به وجود آوردند. پیاده‌سازی صحیح دولت الکترونیک می‌تواند موجب افزایش سرعت و تسهیل در ارائه خدمات شود که در نهایت موجب رضایت عمومی در جامعه خواهد شد. همچنین نقش دولت الکترونیک در اصلاح نظام اداری غیرقابل انکار است. با توجه به این موارد و مزایایی که در ادامه به آنها پرداخته می‌شود، توسعه دولت الکترونیک برای دولت‌ها امری اجتناب‌ناپذیر است و دولت‌ها ناگزیرند که برای یک حکمرانی بهتر برای آن برنامه‌ریزی و سرمایه‌گذاری داشته باشند. در ایران نیز توسعه دولت الکترونیک چند دهه است که آغاز شده است اما روند توسعه به‌کندی پیش می‌رود. در این شرایط آسیب‌شناسی وضعیت فعلی و مطالعه تجربه کشورهای موفق در پیاده‌سازی دولت الکترونیک می‌تواند کمک‌کننده باشد. در این گزارش تعاریفی از چیستی دولت الکترونیک، مدل‌های توسعه و شاخص توسعه دولت الکترونیک ارائه خواهد شد. در آخر نیز به طور خلاصه به بررسی مراحل توسعه دولت الکترونیک در کره جنوبی که جزو کشورهای پیشرو در توسعه دولت الکترونیک می‌باشد، پرداخته خواهد شد.

## تعاریف دولت الکترونیک

تابه حال تعاریف مختلفی برای دولت الکترونیک ارائه شده است که این تعاریف شباهت‌هایی با هم دارند، اما تفاوت‌های آن‌ها هم کم نیست. در واقع تعریف واحدی از دولت الکترونیک وجود ندارد که همه دولت‌ها، نهادهای بین‌المللی و صاحب‌نظران بر روی آن اتفاق نظر داشته باشند.

## تعریف دولت الکترونیک از نظر سازمان ملل

بر اساس تعریف سازمان ملل دولت الکترونیک به معنای همه چیز از «خدمات دولتی آنلاین» تا «تبادل اطلاعات و خدمات به‌صورت الکترونیکی با شهروندان، مشاغل و سایر نهادهای دولت» به کار گرفته شده است. به طور سنتی، دولت الکترونیک به‌عنوان استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای بهبود کارایی سازمان‌های دولتی و ارائه خدمات دولتی به‌صورت آنلاین در نظر گرفته شده است. در سال‌های اخیر، چارچوب دولت الکترونیک گسترش یافت و شامل استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات توسط دولت برای انجام طیف وسیعی از تعاملات با شهروندان و مشاغل و همچنین داده‌های دولتی باز و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای به‌کارگیری نوآوری در حکمرانی شد.

## تعريف دولت الكترونيك از نظر سازمان همكاري اقتصادي و توسعه

اصطلاح «دولت الكترونيك» بر اين مفهوم تمرکز دارد كه دولت‌ها در همه حوزه‌هاي عملكرد و فعاليت خود از ابزارهايي كه فناوري اطلاعات و ارتباطات در اختيار آن‌ها قرار مي‌دهد استفاده كنند. به طور ويژه، ابزارهاي شبكه‌سازي كه اينترنت و تكنولوژي‌هاي وابسته آن در اختيار دولت‌ها قرار مي‌دهند اين توانايي را دارند كه ساختار و عمليات دولت‌ها را متحول و دگرگون سازد.

## تعريف دولت الكترونيك از نظر بانك جهاني

دولت الكترونيك به استفاده سازمان‌هاي دولتي از فناوري اطلاعات اشاره دارد كه توانايي تغيير روابط با شهروندان، كسب‌وكارها و ساير بازوهاي دولت را دارند. اين فناوري‌ها مي‌توانند اهداف مختلفی را دنبال كنند كه شامل: ارائه بهتر خدمات دولتي به شهروندان، بهبود تعاملات با مشاغل و صنعت، توانمندسازي شهروندان از طريق دسترسي به اطلاعات، يا مديريت كارآمدتر دولتي مي‌شود. مزايای حاصله مي‌تواند فساد كمتر، افزايش شفافيت، سهولت بيشتر و يا کاهش هزينه‌ها باشد.

بعضي تعاريف ديگر معتقدند كه ابزارهاي الكترونيكي بايد بتوانند شكل تازه‌اي از دولت را به وجود بياورند؛ مثلاً دولتي كم‌حجم‌تر با قدرت نظارت بيشتر و مداخله مستقيم كمتر. برخي ديگر، روي استفاده از ابزارهاي ديجيتال و فناوري اطلاعات در خود بدنه دولت متمرکز شده‌اند (براي مثال لازم نباشد كه افراد پرونده كاغذي خود را از سازماني دولتي گرفته و آن را به سازمان دولتي ديگري ببرند).

برخي تعاريف هم به اين نكته توجه كرده‌اند كه در دولت الكترونيكي، بايد خدمت‌رساني به مردم به شكل الكترونيكي انجام شود. تا زماني كه مردم مجبور باشند به شكل فزيكي و حضوري به اداره‌ها و نهادها مراجعه كنند، حتي به فرض اين كه تمام آن اداره‌ها بر پايه فناوري اطلاعات بنا شده باشند و فعاليت كنند، همچنان نمي‌شود گفت كه دولت الكترونيك محقق است.

به‌طور كلي مي‌توان گفت دولت الكترونيك به معنای استفاده از فناوري اطلاعات و ارتباطات براي تعامل و ارائه خدمات و اطلاعات به شهروندان (G2C)<sup>1</sup>، كسب‌وكارها (G2B)<sup>2</sup> و كاركنان دولت (G2G)<sup>3</sup> به منظور ارتقاي كارآمدی و در نهايت حكمراني خوب و رضايتمند است.

با پياده‌سازي درست و هدفمند دولت الكترونيك مي‌توان مزايای مختلفی از قبيل: از بيم رفتن بروكراسي‌هاي اداري، ارائه خدمات به‌صورت 24 ساعته در هفت روز هفته، شفافيت و در نتيجه مبارزه با فساد، عدالت در

<sup>1</sup> Government to Citizen  
<sup>2</sup> Government to Business  
<sup>3</sup> Government to Government

دسترسی به خدمات و اطلاعات، ارتقای مشارکت عمومی در حکمرانی، کاهش هزینه‌های دولتی و در نتیجه ارتقای کارآمدی در ارائه خدمات و افزایش رضایت عمومی را برای حکومت‌ها به ارمغان آورد.

### مدل‌های توسعه دولت الکترونیک

نزدیک به دو دهه از آغاز پیاده‌سازی دولت الکترونیک در کشورهای مختلف می‌گذرد. تحقیقات بر روی دولت الکترونیک به‌مرور زمان تکمیل می‌شود و لذا مطالعه درباره چگونگی توسعه کارا و مؤثر نظام‌های دولت الکترونیک ضروری بوده و نیازمند نقشه راهی برای ارائه خدمات مطلوب در دولت الکترونیک است. پیاده‌سازی دولت الکترونیک در کشورهای مختلف مبتنی بر مدل‌های توسعه انجام می‌شود و ارزیابی وضعیت و سطح دولت الکترونیکی با استفاده از مدل‌های بلوغ تعیین می‌گردد. هرچند مدل‌های بلوغ گوناگونی برای دولت الکترونیک ارائه شده‌اند، ولی یک چارچوب مرجع مشترک وجود ندارد. در جداول ۱ و ۲ نمونه‌هایی از مدل‌های توسعه و بلوغ آورده شده است.

مدل مرحله	مدل ESGM	مدل ۹ لایه توسعه دولت الکترونیکی	مدل هیکس
۱	بازار و جامعه هدف	تدوین استراتژی	ایجاد تعهد و آگاهی نسبت به دولت الکترونیک
۲	شناسایی تفاوت‌ها	ایجاد زیرساخت‌ها	ایجاد ظرفیت‌های استراتژیک مورد نیاز دولت الکترونیک
۳	توسعه شیوه خدمت	اعتمادسازی	ایجاد ظرفیت‌های اجرای دولت الکترونیک
۴	اهرم ارزش و نفوذ	ساخت پورتال‌های فیزیکی و الکترونیکی	اجرای آزمایشی طرح‌های دولت الکترونیک
۵	طراحی مجدد استراتژی عملیاتی	شبیه‌سازی تراکنش‌های اولیه	
۶	هم‌راستایی استراتژی سیستم	اجرای آزمایشی	
۷	ارائه خدمت	غنی‌سازی و توسعه چندبعدی	
۸		یکپارچه‌سازی	
۹		توسعه صنعت ICT	

جدول ۱ - سه نمونه از مدل‌های نوع توسعه‌ای

عمده تفاوت مدل‌های بلوغ و توسعه آن است که در مدل‌های بلوغ سیر تکامل دولت الکترونیک از دیدگاه کاربر نشان داده می‌شود، ولی مدل‌های توسعه‌ای از دیدگاه تلاش‌های سازمان برای پیاده‌سازی آن ارائه می‌شود.

مدل مرحله	استاموليس و همكارانش	سيا و لانگ	مدل آسيای جنوب شرقي اقيانوسيه
۱	ايجاد يك سيستم پست الكترونيكي و شبكه داخلي	ارائه بر وب	فضای اطلاعات مجازی
۲	ايجاد توانايی دسترسي بين سازماني و عمومي به اطلاعات	تعامل	فضای ارتباطات مجازی
۳	ايجاد ارتباط دو طرف	تراكنش	فضای تراكنش مجازی
۴	مكان تبادل ارزش	تغييروتحول	فضای توزيع مجازی
۵	دموكراسی دیجيتالی	دموكراسی الكترونيكي	
۶	دولت يکپارچه		

جدول ۲- سه نمونه از مدل‌های نوع بلوغ

در ادامه به بررسی دو مورد از مطرح‌ترین این مدل‌ها پرداخته می‌شود.

## مدل سازمان ملل

در پژوهشی که در سال ۲۰۰۲ میلادی توسط سازمان ملل انجام گرفته، یک مدل پنج‌مرحله‌ای برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک مشخص شده است. سازمان ملل این مدل را برای تعیین وضعیت تکامل کشورها ارائه کرده و درعین حال میزان آمادگی آنها را برای پذیرش فناوری اطلاعات نشان می‌دهد. تأکید این مدل که نگرشی کاربردی دارد بر روی کاربران و نیز نوع و تعداد خدمات ارائه شده به آنان متمرکز است. شناسایی هرکدام از این گام‌ها با بررسی وضعیت دولت الکترونیک در کشورهای عضو سازمان ملل و چگونگی توسعه آن در جهان صورت گرفته است. این گام‌ها به ترتیب عبارت‌اند از:

**پیدایش (ظهور):** در این مرحله کشورها از طریق ایجاد یک وبسایت کوچک در وب حضور می‌یابند و ادارات دولتی سایت‌های اینترنتی خود را ایجاد می‌کنند. اطلاعات موجود بر روی این وبسایت‌ها شکل غیرکافی و ایستا دارند و به‌ندرت به‌روز می‌شوند و اطلاعات لازم برای نشان دادن نحوه دسترسي به خدمات به کاربران ارائه نمی‌شود. اطلاعات به طور معمول به شکل محصولات، خدمات، آدرس‌ها و ارتباط با سایر وبسایت‌ها است.

**ارتقا (توسعه):** اطلاعات موجود بر روی سایت‌ها افزایش می‌یابند و سایت‌های اینترنتی پویاتر می‌شوند. تعداد صفحات وب افزایش می‌یابند و اطلاعات به شکل پویا ارائه و دفعات به‌روزشدن آن زیاد می‌شوند. همچنین درجه تنوع اطلاعات و محتوای آنها بالا می‌رود و به شکل کاتالوگ، خبرنامه و موتورهای جستجو قابل دسترسي هستند.

**تعامل:** ارائه اطلاعات در این مرحله بر پایه نیاز مراجعان سازماندهی می‌شود و کاربران می‌توانند با پست الکترونیک یا پرکردن فرم‌های الکترونیک با سازمان خود ارتباط برقرار کنند. در این مرحله ارتباط دوسویه

رسمی بیشتری میان مشتریان و سازمان برقرار می‌شود. همچنین بانک‌های اطلاعاتی به وسیله موتور جستجو در اختیار کاربران قرار می‌گیرد تا امکان تبادل اطلاعات با سازمان خود را بیابند. شهروندان امکان شخصی سازی کردن خدمات را خواهند داشت؛ یعنی می‌توانند تنها خدمات و اطلاعاتی را ببینند که مورد نیازشان است.

**تراکنش (تبادل):** طی این مرحله، کاربران می‌توانند با پرداخت کارمزد، خدمات و اطلاعات را دریافت کنند. ارتباطات در این مرحله به شکل زنجیره‌ای است که بین خدمات و محصولات برقرار می‌شود تا بالاترین میزان رضایت کاربران تأمین شود. به علاوه بر روی حریم افراد، تأیید صحت ارتباطات، اعتبار تبدلات، یکپارچگی و عدم تکرار تمرکز می‌شود.

**یکپارچگی (ادغام):** در این مرحله، همه خدمات و اطلاعات دولتی، به سادگی در اینترنت قابل دسترسی هستند. کلیه وظایف الکترونیکی یکپارچه شده‌اند و در فضا الکترونیکی خطوط متمایزکننده ادارات برداشته شده‌اند.

## مدل لاینه - لی

این مدل براساس امکان‌سنجی‌های مدیریتی، سازمانی و فنی و طبق تجربیات ایالات متحده آمریکا توسط کارن لاینه و جونگ وو لی، اساتید دانشکده‌های مسائل شهری و تجارت دانشگاه نوادا لاس‌وگاس بنا شده‌است. این مدل از دولت ایالتی نشئت می‌گیرد و نوآوری‌های مدل در دو سطح دولت محلی و مرکزی کاربرد دارد. طبق نظر این دو محقق برای ایجاد یک دولت الکترونیکی طی مراحل زیر ضروری است. نمودار شماره ۱ ابعاد هر یک از این مراحل را نشان می‌دهد.

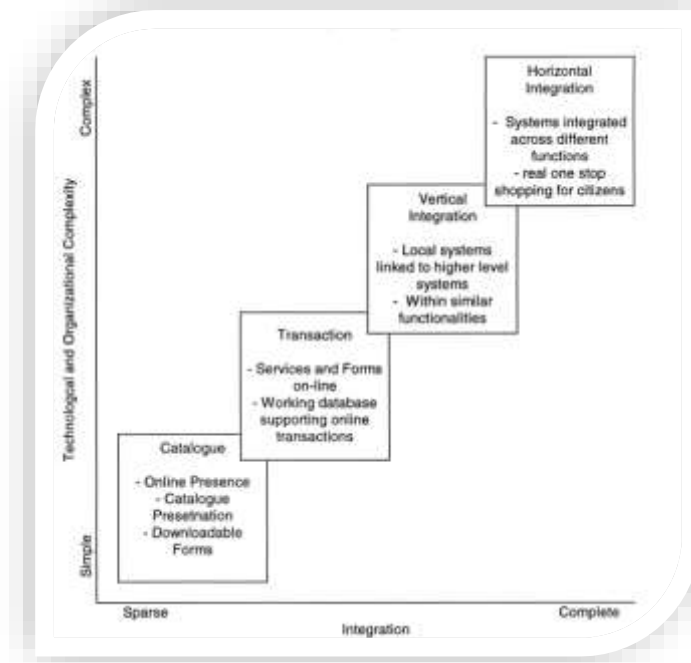
**فهرست‌برداری:** در این مرحله هر سازمان دولتی باید وبسایتی برای ارائه وظایف و اطلاعیه‌های مربوطه ایجاد نماید تا شهروندان از نحوه ارائه خدمات آگاه شوند. در ضمن برای به‌روز نگه‌داشتن سایت‌های دولتی با توجه به تغییراتی که در مقررات و روش‌ها ممکن است ایجاد می‌شود، سریعاً باید اصلاحات لازم در اطلاعات سایت‌ها انجام شود.

**تراکنش:** در این مرحله روش‌های ارتباطی بر خلاف مرحله قبل که کاملاً یک‌طرفه بود، به صورت دوطرفه تنظیم می‌شود. ارتباط دوسویه رسمی شهروندان با سازمان مربوطه با استفاده از فرم‌های الکترونیکی یا پست الکترونیک، امکان اعطای نقش فعال‌تر به شهروندان را فراهم می‌کند. همچنین روش‌های مقدماتی ارائه خدمت به صورت الکترونیکی ایجاد می‌شود و شهروندان به تدریج از مزایای دولت الکترونیکی همچون خدمت‌رسانی در همه اوقات روز، صرفه‌جویی در وقت به دلیل عدم مراجعه حضوری و مواجه شدن با مشکلات رفت و آمد، ایستادن در نوبت و عدم پاسخ‌گویی در اداره‌ها آگاه می‌شوند. این خود باعث گسترش استفاده از دولت الکترونیکی می‌شود.



**ادغام عمودی:** هدف از این مرحله، اصلاح سیستم و روش‌های خدمت‌رسانی از طریق یکپارچگی در سطوح مختلف ملی، منطقه‌ای و محلی است. اغلب سازمان‌های دولتی، بانک‌های اطلاعاتی خاصی دارند و طراحی و فرایندهای مشابه ندارند. لذا در این مرحله با ایجاد یک بانک اطلاعاتی مرکزی، بانک‌های اطلاعاتی مختلف توانایی ارتباط با یکدیگر را پیدا می‌کنند و سیستم‌های پراکنده در سطوح مختلف محلی، استانی و ملی یکپارچه می‌گردند. برای مثال در این مرحله به محض اینکه یک شهروند برای دریافت یک مجوز دولتی فرمی را پر کند، اطلاعات این فرم به صورت خودکار در پایگاه اطلاعاتی سایر ایالت‌ها نیز ثبت خواهد شد و اگر این مجوز مثلاً برای رانندگان وسایل نقلیه سنگین باشد امکان تردد در نقاط دیگر نیز فراهم می‌شود.

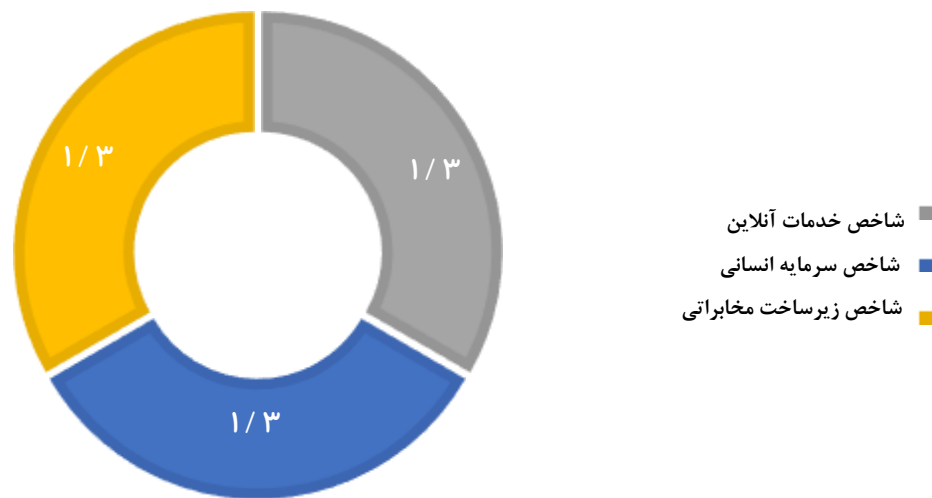
**ادغام افقی:** در این مرحله سازمان‌های مختلف با حوزه‌های وظیفه‌ای متفاوت می‌توانند با یکدیگر همکاری کرده و در اطلاعات یکدیگر سهیم شوند. به طوری که اطلاعات مشترک از طریق یک بانک اطلاعاتی منتشر شود و همه خدمات دستگاه‌های دولتی را پوشش دهد. یکپارچگی حوزه‌های مختلف عملکردی در این مرحله به انجام می‌رسد که پیچیده‌ترین مرحله یکپارچه‌سازی دولت الکترونیک است. در این مرحله هیچ‌گونه مرزی‌بندی میان دستگاه‌های دولتی در ارائه خدمات وجود ندارد.



نمودار ۱- مراحل مدل توسعه دولت الکترونیک لایه - لی

## شاخص توسعه دولت الکترونیک

شاخص توسعه دولت الکترونیک وضعیت توسعه دولت الکترونیک کشورهای عضو سازمان ملل را نشان می‌دهد. این شاخص ویژگی‌های دسترسی مانند زیرساخت و سطوح آموزشی را در بر می‌گیرد تا نشان دهد که چگونه یک کشور از فناوری اطلاعات برای ارتقای دسترسی و مشارکت مردم خود استفاده می‌کند. این شاخص یک معیار ترکیبی از سه بعد مهم دولت الکترونیک است که عبارت‌اند از: ارائه خدمات آنلاین<sup>۴</sup>، زیرساخت مخابراتی<sup>۵</sup> و سرمایه انسانی<sup>۶</sup>.



نمودار ۲ - مؤلفه‌های شاخص توسعه دولت الکترونیک سازمان ملل

## شاخص زیرساخت مخابراتی

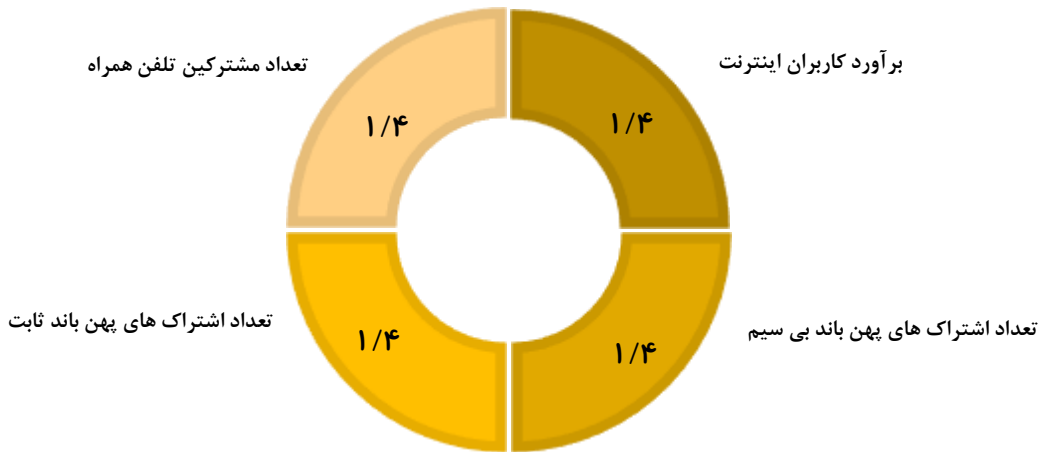
این شاخص ظرفیت‌های زیرساختی هر کشور را برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک با استفاده از ۴ مؤلفه زیر اندازه‌گیری می‌کند.

<sup>۴</sup> Online Service Index (OSI)

<sup>۵</sup> Telecommunication Infrastructure Index (TII)

<sup>۶</sup> Human Capital Index (HCI)

- برآورد کاربران اینترنت در هر ۱۰۰ نفر<sup>۷</sup>
- تعداد مشترکین تلفن همراه هر ۱۰۰ نفر<sup>۸</sup>
- تعداد اشتراک‌های پهن باند بی‌سیم هر ۱۰۰ نفر
- تعداد اشتراک‌های پهن باند ثابت به‌ازای هر ۱۰۰ نفر ساکن<sup>۹</sup>



نمودار ۳ - مؤلفه‌های شاخص زیرساخت‌های مخابراتی

### شاخص سرمایه انسانی

این شاخص ظرفیت‌های انسانی هر کشور را برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک با استفاده از ۴ مؤلفه زیر اندازه‌گیری می‌کند.

- نرخ باسوادی بزرگسالان
  - به نسبت افراد ۱۵ سال به بالا که می‌توانند با درک، یک جمله ساده کوتاه را در مورد زندگی روزمره خود بخوانند و بنویسند، به کل افراد ۱۵ سال به بالا، بزرگسالان باسواد گفته می‌شود.
  - ترکیبی از نسبت ثبت‌نام ناخالص ابتدایی، متوسطه و دبیرستان
  - تعداد کل دانش‌آموزان ثبت‌نام‌شده در سطوح ابتدایی، متوسطه و دبیرستان، بدون در نظر گرفتن سن، به‌عنوان درصدی از جمعیت سن مدرسه برای آن مقطع زمانی اندازه‌گیری می‌شود.
  - سال‌های مورد انتظار مدرسه
- مجموع سال‌های تحصیلی است که یک کودک در یک سن خاص می‌تواند انتظار داشته باشد در آینده پشت سر خواهد گذاشت.

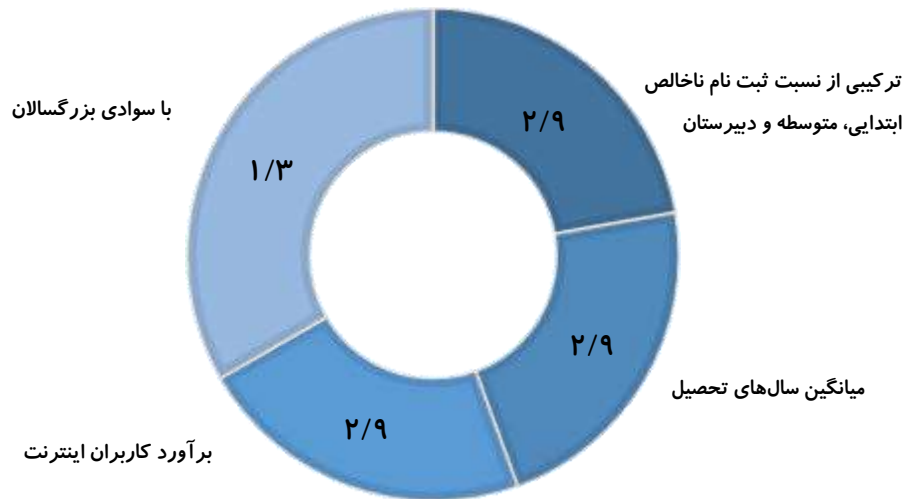
<sup>۷</sup> به افرادی اطلاق می‌شود که در سه ماه گذشته از هر مکانی از اینترنت استفاده کرده اند.

<sup>۸</sup> تعداد اشتراک خدمات تلفن همراه در سه ماه گذشته است.

<sup>۹</sup> به اشتراک‌های ثابت با سرعت‌های بیشتر از ۲۵۶ کیلوبیت بر ثانیه اشاره دارد.

• میانگین سال‌های تحصیل

میانگین سال‌های تحصیلی که جمعیت بزرگسال یک کشور (۲۵ سال و بالاتر) بدون احتساب سال‌های تکرار یک پایه تحصیلی به پایان رسانده‌اند.



نمودار ۴ - مؤلفه‌های شاخص سرمایه انسانی و نسبت اهمیت هر کدام

### شاخص خدمات آنلاین

در نسخه ۲۰۲۲ شاخص خدمات آنلاین ۱۸۰ سؤال وجود دارد که در آن به هر کشور ارزیابی شده برای هر هدف امتیازی تعلق می‌گیرد. در این ارزیابی ویژگی یا خدماتی که از طریق کانال‌های خدمات آنلاین رسمی آن کشور در دسترس است در ۵ حوزه: چارچوب نهادی، ارائه خدمات، ارائه محتوا، فناوری و مشارکت الکترونیکی در کشور مورد بررسی قرار می‌گیرد. در صورتی که خدمت مورد نظر از طریق یک کانال رسمی خدمات آنلاین در دسترس نباشد، به کشور ارزیابی شده امتیاز صفر اختصاص داده می‌شود. اگر اطلاعات مربوطه یا فرم درخواست موجود باشد اما سایر جنبه‌های تراکنش از طریق کانال‌هایی غیر از آنلاین انجام شود، امتیاز یک به آن تعلق می‌گیرد. اگر خدمات یا روش درخواست آنلاین به صورت کامل در دسترس باشد، امتیاز دو تعلق خواهد گرفت. در نهایت، اگر علاوه بر موارد فوق، کاربران بتوانند تراکنش را به طور کامل از طریق یک کانال آنلاین، شامل پرداخت و دریافت اسناد مدیریت کنند، امتیاز سه تعلق می‌گیرد.

در نهایت مقدار همه شاخص‌های جزء استانداردسازی می‌شوند و شاخص نهایی که عددی بین صفر و یک است، از میانگین هندسی سه شاخص جزء به دست می‌آید.

در آخرین رتبه‌بندی این شاخص که در سال ۲۰۲۲ از سوی سازمان ملل ارائه شده است، همین‌طور که در جدول ۳ قابل‌مشاهده است، کشورهای دانمارک، فنلاند و کره جنوبی سه کشور برتر در شاخص توسعه دولت الکترونیک هستند. ایران در این رتبه‌بندی جایگاهی بهتر از ۹۱ در بین ۱۹۳ کشور عضو سازمان ملل کسب نکرده است.

رتبه	کشور	شاخص توسعه دولت الکترونیک
۱	دانمارک	۰.۹۷۱۷
۲	فنلاند	۰.۹۵۳۳
۳	کره جنوبی	۰.۹۵۲۹
۴	نیوزیلند	۰.۹۴۳۲
۵	ایسلند	۰.۹۴۱۰
۶	سوئد	۰.۹۴۱۰
۷	استرالیا	۰.۹۴۰۵
۸	استونی	۰.۹۳۹۳
۹	هلند	۰.۹۳۸۴
۱۰	آمریکا	۰.۹۱۵۱
۱۱	انگلیس	۰.۹۱۳۸
۱۲	سنگاپور	۰.۹۱۳۳
۱۳	امارات	۰.۹۰۱۰
۱۴	ژاپن	۰.۹۰۰۲
۱۵	مالتا	۰.۸۹۴۳
۱۶	رژیم صهیونیستی	۰.۸۸۸۵
۱۷	نروژ	۰.۸۸۷۹
۱۸	اسپانیا	۰.۸۸۴۲
۱۹	فرانسه	۰.۸۸۳۲
۲۰	اتریش	۰.۸۸۰۱
۹۱	ایران	۰.۷۳۰۰

جدول ۳ - جایگاه ۲۰ کشور برتر و ایران در شاخص توسعه دولت الکترونیک

## دولت الكترونيك كره جنوبي

### دلایل انتخاب مطالعه توسعه دولت الكترونيك كره جنوبي

#### حكمراني

نوع حكومت در كره جنوبي جمهوري است و همانند بسياري از كشورهايي كه اين نوع حكمراني را انتخاب کرده‌اند، در كره جنوبي هم ساختار حكمراني از سه بخش دولت، مجلس شوراي ملي و قوه قضاييه تشكيل شده است. دولت شامل ۲۳ وزارتخانه است و از نظر قانوني رئيس جمهور قدرتمندترين فرد در كره محسوب می‌شود. كره جنوبي يكي از كشورهايي است كه از نظر نوع حكمراني، تقسيم قدرت ميان بخش‌هاي مختلف، ساختار دولت و به خصوص تعداد و نوع وزارتخانه‌ها نسبتاً شباهت‌هايي با حكمراني در ايران دارد.

#### جمعيت

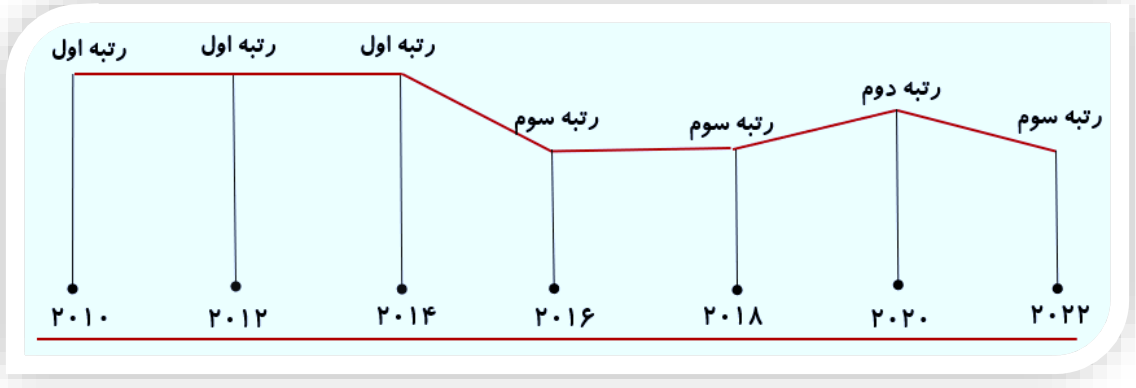
اغلب كشورهايي كه در بين ۲۰ كشور برتر در شاخص توسعه دولت الكترونيك سازمان ملل قرار می‌گیرند، جمعيتي كمتر از نصف جمعيت ايران را دارا هستند. در اين بين سه كشوري كه از لحاظ جمعيت بيشترين شباهت را به ايران دارند به ترتيب كشورهاي : فرانسه با ۶۷ ميليون، انگليس با ۵۶ ميليون و كره جنوبي با ۵۲ ميليون نفر جمعيت، هستند.

#### رشد اقتصادي سريع

كره جنوبي كشوري است كه توانست به نسبت ديگر كشورهاي توسعه‌يافته سريع‌تر توسعه اقتصادي را محقق سازد. توليد ناخالص داخلي سرانه اين كشور در سال ۱۹۶۰ ميلادي حدود هزار دلار بوده است، درحالي كه اکنون مقدار اين شاخص به ۳۳ هزار دلار افزايش‌يافته است كه رشد خيره‌كننده‌اي را نشان می‌دهد. بسياري از كارشناسان يكي از دلایل رشد سريع اقتصادي در كره جنوبي را توسعه صنعت فناوري ارتباطات و اطلاعات می‌دانند. ارتباط ميان اين دو عامل موجب شده است كه كره جنوبي الگو مناسبی برای كشورهايي باشد كه هم‌زمان به دنبال توسعه اقتصادي و توسعه فناوري اطلاعات و ارتباطات هستند.

#### دولت الكترونيك توسعه‌يافته

كره جنوبي از جمله كشورهايي است كه توانست در چند دهه اخير با برنامه‌ريزي و سرمايه‌گذاري مناسب در پياده‌سازي دولت الكترونيك و به‌كارگيري فناوري اطلاعات و ارتباطات موجب ارتقاي كارآمدی در حكمراني شود. به‌طوري كه در دهه اخير طبق نمودار ۵ هر ساله جزء ۳ كشورها برتر در شاخص توسعه دولت الكترونيك سازمان ملل بوده است.



نمودار ۵- رتبه کره جنوبی در شاخص توسعه دولت الکترونیک در دهه گذشته

## روند توسعه دولت الکترونیک کره جنوبی

همان‌طور که گفته شد کره جنوبی جزو کشورهای پیشرو در توسعه دولت الکترونیک محسوب می‌شود. وضعیت فعلی کره جنوبی نتیجه برنامه‌ریزی و سرمایه‌گذاری بلندمدت و میان‌مدت و همچنین بینش صحیح سیاست‌گذاران کره‌ای است. به طور کلی می‌توان توسعه دولت الکترونیک در کره را به چهار مرحله اصلی تقسیم کرد که در ادامه به هر یک از این مراحل پرداخته می‌شود.

### مرحله مقدماتی (۱۹۸۶-۱۹۷۸)

قبل از اولین مرحله پیشبرد دولت الکترونیک در کره جنوبی بعضی از وزارت‌خانه‌ها با کامپیوتر آشنایی داشتند ولی دامنه کامپیوتری شدن کارها محدود به چند وظیفه خاص بود و به دلیل کمبود کامپیوترهای شخصی بیشتر کارهای مستندسازی با ماشین‌های تحریر انجام می‌شد. در این مرحله دو استدلال عمده برای استفاده از کامپیوتر در وزارت‌خانه‌ها و سازمان‌ها برای انجام کارهای اداری وجود داشت و مفهوم امروزی دولت الکترونیک چندان مطرح نبود. اول اینکه دولت کره تصمیم داشت برای اینکه بتواند در امر توسعه اقتصادی در سطح بیت‌الملل مطرح شود صنعت کامپیوتر را ارتقای دهد. چون در آن زمان صنعت تولید کامپیوتر در کره وجود نداشت، دولت کمیته‌ای را زیر نظر وزارت علوم و فناوری برای توسعه کامپیوتر ایجاد و از این طریق سعی کرد، استفاده از کامپیوتر را مرسوم کند. دلیل دوم هم بهبود کارایی در انجام وظایف اداری بود که به‌واسطه استفاده از کامپیوترها میسر می‌شد.

در همین راستا طی این مرحله یک برنامه پنج‌ساله در دستور کار دولت قرار گرفت. برنامه‌ای که از سال ۷۸ تا ۸۲ پیگیری شد، شامل کامپیوتری شدن وظایف اداری به معنای آشنایی با کامپیوتر و استفاده از آن برای وارد کردن و ذخیره‌سازی و پردازش اطلاعات به مقدار زیاد می‌شد و از تولید و توزیع اطلاعات از طریق شبکه و مشارکت آنلاین شهروندان که مفهوم امروزی دولت الکترونیک می‌باشد، فاصله داشت. در این مرحله هدف عمده، کامپیوتری کردن و افزایش بهره‌وری در کارها در هر یک از سازمان‌های دولتی بود که توسط وزارت

مدیریت دولتی که بعدها به وزارت مدیریت عمومی و امنیت تغییر نام یافت، مدیریت می‌شد. سال‌های پایانی این مرحله نیز صرف انسجام و بهبود اقدامات مربوط به برنامه پنج‌ساله شد.

در نهایت در پایان مرحله اول تعدادی از وظایف اداری مانند صدور گواهینامه و گذرنامه کامپیوتری شد و به گفته رئیس سابق انجمن ملی اطلاعات کره که در سال ۸۲ تا ۸۴ رئیس دپارتمان اتوماسیون اداری بود، مهم‌ترین عاملی که باعث شد کره بتواند به مرحله استقرار زیرساخت وارد شود اجرای نسبتاً موفقیت‌آمیز برنامه کامپیوتری اداری و ایجاد شبکه و انسجام در پروژه‌های مختلف این برنامه بود.

### مرحله استقرار زیرساخت (۱۹۹۶-۱۹۸۷)

مرحله بعدی توسعه دولت الکترونیک در کره جنوبی به دولتی کوچک و کارا و ایجاد مؤسساتی با بهره‌وری بالاتر منجر شد. در واقع توسعه دولت الکترونیک به‌عنوان ابزاری برای توسعه صنعت الکترونیک و فناوری اطلاعات در جهت توسعه اقتصادی کره در نظر گرفته شد. به همین دلیل به‌منظور اثربخشی بیشتر، پروژه دولت الکترونیک با توسعه صنعت فناوری اطلاعات ادغام و توزیع کامپیوتر در ادارات افزایش و کارهای شامل ثبت حجم زیادی از اطلاعات و پردازش آنها با استفاده از کامپیوترها قوت گرفت. دولت کره در این مرحله اتوماسیون و ارتقای الگوهای اداری با تمرکز بر نیازهای شهروندان و ارائه خدمات به آنها را در پیش گرفت. برای دستیابی به این هدف دولت کره دو استراتژی اول (از بالا به پایین) و ابتدا سرمایه‌گذاری، سپس استقرار را در دستور کار خود قرارداد. استراتژی اول (از بالا به پایین) به معنی انتخاب امور اولویت‌دار و مؤثر در زندگی شهروندان برای استقرار زیر ساخت جامعه اطلاعاتی و همچنین اتوماسیون به‌جای صرفاً کامپیوتری کردن امور ساده اداری بود که شش حوزه ثبت افراد مقیم، املاک، امور گمرکی، اتومبیل، استخدام و آمار را شامل می‌شد. استراتژی دوم (ابتدا سرمایه‌گذاری، سپس استقرار) هم تکنیکی برای تأمین بودجه بود که ارائه‌دهندگان خدمات فنی برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک هزینه اولیه به‌منظور تکمیل پروژه را تقبل می‌کردند و بعداً دولت هزینه صرف شده را از درآمد خود بازپرداخت می‌نمود. در این حالت کره می‌توانست ریسک بالای چنین پروژه بزرگی را روی عوامل مختلف پخش کند و بر محدودیت‌های بودجه فایق آید. معاونان وزرا مسئول پیاده‌سازی اهداف و برنامه‌های ذکر شده بودند. کمیته هماهنگی شبکه کامپیوتری با نظارت مستقیم رئیس جمهور به‌عنوان هماهنگ‌کننده اصلی عمل می‌کرد و شرکت ارتباطات کره (DACOM) به‌عنوان سازمان ارائه‌دهنده خدمات فنی انتخاب شد. در سال ۱۹۸۷ آغاز این پروژه توسط شرکت ارتباطات کره کلید خورد. سپس در سال ۱۹۹۰ ارائه خدماتی که در جدول ۴ آورده شده است، به مردم شروع شد.



سازمان مسئول	حوزه ارائه خدمت پروژه	محتوا	مراکز ارائه دهنده خدمت
وزارت امور خانواده	مدیریت ثبت افراد مقیم	وارد کردن اطلاعات شخصی پایه شهروندان به کامپیوتر و ارتباط با سازمان های عمومی و محلی به صورت آنلاین	سازمان های اجتماعی
	مدیریت املاک	وارد کردن اطلاعات مربوط به زمین و جنگل و ثبت ۳۲ میلیون قطعه مزرعه و متصل کردن ۲۹۸ سازمان محلی	۲۷۸ سازمان محلی
وزارت حمل و نقل	مدیریت اتومبیل	کامپیوتری کردن اطلاعات ترخیص تا اوراق خودرو و برقراری ارتباط بین ۱۳۳ سازمان مربوطه	۵۹ دفتر ثبت اتومبیل، ۴۱ اداره معاینه فنی، ۱۶ مرکز امور مکانیکی اتومبیل
سازمان خدمات گمرکی	مدیریت ترخیص کالا از گمرک	کامپیوتری کردن روند واردات و صادرات، ترخیص کالا و کالاهای دارای ضمانت و برقراری ارتباط بین ۱۰۹ سازمان مربوطه مانند گمرک، خانه ها، کارگزاران و بانک ها	۱۰۹ سازمان از جمله گمرک سئول
وزارت کار	مدیریت استخدام	کامپیوتری کردن مدیریت کاربایی، نشان دادن آدرس مراکز دارای شغل و برقرار کردن ارتباط بین ۴۹ دفتر محلی تحت پوشش وزارت کار	۴۹ سازمان از جمله ۶ مرکز اطلاعات استخدامی برای متخصصان و ۴۰ سازمان محلی تحت پوشش وزارت کار
اداره آمار ملی	مدیریت آمار	کامپیوتری کردن ۲۰ مورد آمار پایه ملی مانند: قیمت کالاها، جمعیت، اطلاعات صنعتی، تولیدات و ارائه اطلاعات به صورت آنلاین	۳۶ مرکز اداری

جدول ۴- شش وظیفه اولویت دار در برنامه رایانه ای کردن اداری

سال های انتهایی این مرحله نیز صرف بهبود و انسجام خدمات ایجاد شده شد. همچنین اجرا خدماتی مانند خدمات جامع پست در وزارت پست و مخابرات، مدیریت کالاهای دریایی در سازمان خدمات گمرکی، مدیریت اطلاعات آب و هوا در سازمان هواشناسی و مدیریت شناورهای ماهیگیری در سازمان شیلات آغاز شد که در این مرحله چندان موفق نبود. در طول اجرا این مرحله ۱۸۱ شرکت پردازش داده، ۴۵۴ شرکت نرم افزاری، ۷۸۱ شرکت سخت افزاری و ۴ شرکت شبکه ارتباطات پایه با دولت برای پیاده سازی دولت الکترونیک همکاری کردند.

## مرحله ارتقای کامل (۲۰۰۲\_۱۹۹۶)

دو مرحله اول توسعه دولت الکترونیک در کره بیشتر بر کامپیوتری کردن وظایف اداری و انتقال داده‌ها و اطلاعات بین دستگاه‌های دولتی از طریق شبکه متمرکز شده بود. به این معنی که بر امر توزیع و ارتباط بین سخت‌افزارها و افزایش کارایی در دستگاه‌های دولتی تمرکز داشت. اما در دوره ارتقای کامل دولت الکترونیک نه تنها بر افزایش کارایی در درون نظام اداری بلکه بر افزایش سهولت دسترسی شهروندان در استفاده از خدمات اداری نیز تأکید داشت. در همین راستا ۱۱ پروژه اصلی در سه حوزه بهبود زیرساخت، افزایش بهره‌وری اداری و بهبود ارائه خدمات به شهروندان طراحی و اجرا شد که به طور خلاصه به هر یک از این فعالیت‌ها پرداخته می‌شود.

- ایجاد یک پرتال پنجره واحد برای درخواست‌های مدنی (G2C)  
هدف از این فعالیت که با عنوان G2C یعنی دولت برای شهروندان شناخته می‌شود، افزایش سهولت کارهای اداری برای شهروندان با کاهش تعداد دفعات مراجعه به ادارات دولتی و کاهش استفاده از مدارک کاغذی بود. لازمه اجرا شدن این امر توسعه سیستمی برای به اشتراک گذاری اطلاعات پنج پایگاه داده اصلی شامل اقامت، ثبت املاک، خودرو، کسب و کار و مالیات بود که به تدریج محقق شد و شامل پردازش ۴۰۰ درخواست عمومی و راهنمایی برای ۴۰۰۰ خدمت عمومی می‌شد.
- اتصال چهار سیستم مربوط به خدمات بیمه‌های اجتماعی  
هدف از این فعالیت افزایش کارایی سیستم مدیریت و فعالیت چهار بیمه اجتماعی و افزایش رضایت شهروندان به وسیله ادغام اطلاعات چهار بیمه اجتماعی بود.
- ایجاد یک سیستم تدارکات پشتیبانی الکترونیک جامع (G2B)  
هدف از این فعالیت این بود که فرایندهای اداری داخلی مربوط به تدارکات با تأیید فرایندهایی از ثبت شرکت، پیشنهاد خرید، بستن قرارداد و پرداخت به صورت آنلاین انجام شود. استقرار این سیستم می‌توانست تا حد زیادی به افزایش شفافیت معاملات بخش عمومی و کارایی امور اداری تدارکات و کاهش هزینه‌های امور اداری کمک کند.
- ارائه یک سیستم خدمات مالیاتی یکپارچه  
در این سامانه همه فعالیت‌های مربوط به مالیات خانه شامل: تکمیل فرم، صورت حساب و پرداخت آن به صورت آنلاین در دسترس بود و مالیات‌دهندگان هر زمان که نیاز باشد می‌توانستند اطلاعات خود را به روز کنند.
- ایجاد یک سیستم اطلاعات مالی ملی  
هدف از ایجاد این سیستم مدیریت وام‌ها، دارایی‌ها و بدهی‌ها در یک وضعیت منسجم و ارائه خدمات انتقال وجه الکترونیک با ایجاد سیستم اطلاعات یکپارچه مالی ملی بود.
- انفورماتیک کردن امور اداری در سطح محلی

دولت اطلاعات مربوط به ۲۱ وظیفه اداری را تا سال ۲۰۰۲ کامپیوتری کرد. هدف از این فعالیت، ارتقای بهره‌وری اداری و شروع خدمات عمومی اینترنتی بود.

- ایجاد یک سیستم محلی برای تحصیلات با راه‌اندازی این سیستم شهروندان می‌توانستند به مواردی مانند گواهی تحصیلی و فارغ‌التحصیلی، ثبت‌نام و لیست نمرات به‌صورت آنلاین دسترسی داشته باشند. همچنین اولیای دانش‌آموزان می‌توانستند اطلاعات مربوط به پیشرفت فرزندان خود را در زمینه‌های ورزشی و درسی و همین‌طور توصیه‌های مشاور را به‌صورت آنلاین دریافت کنند.
- راه‌اندازی یک سیستم استاندارد برای مدیریت منابع انسانی این سامانه باهدف مدیریت مؤثرتر منابع انسانی، افزایش بازدهی کارمندان و ارائه اطلاعات مفید برای سیاست‌گذاری در زمینه منابع انسانی ارائه شد. امکاناتی از قبیل: ارزیابی کارکنان، آموزش‌های موردنیاز کارمندان، ارائه اطلاعات پرسنلی همه کارمندان و... در این سامانه ارائه می‌شد.
- ارائه تأییدیه و سند الکترونیکی ارائه این خدمت برای تحقق دولت الکترونیک امری کلیدی به شمار می‌آید. تأیید مدارک الکترونیکی نیاز به ایجاد زیرساخت و استانداردسازی اسناد الکترونیکی داشت که در این مرحله محقق شد.
- ایجاد سیستم مهر تأیید دولتی و ارائه امضا الکترونیک شخصی مهر و امضا الکترونیک برای اطمینان از ارائه سند الکترونیکی و تأییدیه الکترونیکی به کارمندان ادارات اختصاص داده شد.
- ارائه یک محیط کامپیوتری یکپارچه دولتی هدف از ارائه این سیستم یکپارچگی اطلاعات وزارت‌خانه‌ها و سازمان‌های دولتی بود. تا قبل از این اقدام برخی وزارت‌خانه‌ها حتی با وجود اینکه در یک ساختمان استقرار داشتند، اما سیستم‌های اطلاعاتی آن‌ها به هم متصل نبود و دفاتر کامپیوتری آن‌ها به صورت جداگانه فعالیت می‌کرد.

در این مرحله هم‌زمان با تصویب قوانینی برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک ردیف بودجه عمومی هم برای پروژه دولت الکترونیک در نظر گرفته شد در صورتی‌که تا قبل از این برای پیشبرد دولت الکترونیک از بودجه هر وزارت‌خانه استفاده می‌شد. علاوه بر این صندوقی با عنوان صندوق ارتقای ترویج اطلاعات ایجاد شد تا خیال مجریان پروژه دولت الکترونیک از بابت تأمین مالی راحت باشد. اتفاق مثبت دیگری که در این دوره رقم خورد، ایجاد کمیته ویژه دولت الکترونیک زیر نظر کمیته ریاست‌جمهوری بود که باعث شد پروژه دولت الکترونیک به طور مستقیم توسط رئیس‌جمهور پیگیری شود. دبیر کمیته نیز معاون ارشد رئیس‌جمهور بود و اعضاء آن را معاونان وزرا تشکیل می‌دادند. این کمیته مسئولیت هماهنگی پروژه دولت الکترونیک را در سطح دولت بر عهده داشت و در واقع مانند یک برج کنترل پیشبرد دولت الکترونیک را نظارت و رهبری می‌کرد.

البته به دلیل اینکه در آن زمان هنوز استفاده از کامپیوترهای شخصی در میان همه مردم کره جنوبی فراگیر نشده بود، کیوسک‌هایی در نقاط مختلف شهرها نصب شد و ارائه خدمات از این طریق به مردم داده می‌شد و تا دسامبر ۲۰۰۲ بیش از ۱.۲ میلیون سند رسمی از طریق آن‌ها صادر شده بود.

### مرحله پیشرفته (۲۰۱۲-۲۰۰۳)

کره جنوبی مرحله چهارم توسعه دولت الکترونیک را از سال ۲۰۰۳ در حالی شروع کرد که استفاده از تلفن همراه در بین مردم روزبه‌روز بیشتر می‌شد. انتظارات مردم از دولت الکترونیک افزایش یافته و مردم انتظار داشتند خدمات عمومی بیشتری به صورت آنلاین، راحت‌تر و سریع ارائه شود. همچنین رئیس‌جمهور، روه مو هیون برای ایجاد اصلاحات در دولت مصمم بود و بینش درستش از دولت الکترونیک به این منجر شد که دولت الکترونیک را ابزاری برای این اصلاحات در نظر بگیرد. چهار استراتژی در دستور کار دولت قرار گرفت. استراتژی اول مرتبط شدن دولت الکترونیک و نوآوری و اصلاحات اداری استراتژی دوم دولت الکترونیک کاربرمحور بودن استراتژی سوم مرتبط کردن پروژه دولت الکترونیک با صنعت فناوری اطلاعات و استراتژی چهارم اولویت‌بندی، تعیین هدف و مدیریت عملکرد مرحله به مرحله. در این شرایط در طی سال‌های ۲۰۰۳ تا ۲۰۰۷ دومین پروژه دولت الکترونیک با عنوان نقشه راه دولت الکترونیک متشکل از چهار حوزه، در دستور کار قرار گرفت و ۳۱ فعالیت (جدول ۵) طراحی و اجرا شد.

فعالیت‌ها	دستور کار	حوزه
۱- دیجیتالی نمودن تمام فرایند اسناد	ریشه‌یابی فرایندهای کاری الکترونیک	نوآوری در روند کار
۲- ارتقای مالی دولت مرکزی و محلی		
۳- تحقق دولت الکترونیک محلی		
۴- ایجاد سیستم بازرسی الکترونیک		
۵- تحقق مجمع الکترونیک		
۶- ایجاد سیستم یکپارچه قضایی - جنایی		
۷- ارائه اطلاعات اداری پرسنل		
۸- ارائه اطلاعات امور خارجی و تجاری		
۹- مدیریت بلادرنگ دستور کار ملی		
۱۰- توسعه دامنه به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات اداری		
۱۱- توسعه مدل مرجع کسب‌وکار	مهندسی مجدد فرایند کاری	
۱۲- ارتقای درخواست‌های آنلاین شهروندان	ارتقای خدمات عمومی	
۱۳- خدمات مدیریت امنیت ملی		
۱۴- ارتقای امور ثبت املاک		
۱۵- ارتقای خدمات مالیات		
۱۶- خدمات رفاهی اجتماعی		
۱۷- خدمات تغذیه و اطلاعات دارویی		

۱۸- خدمات استخدام	ارتقای خدمات برای کسب و کار	نوآوری در خدمات عمومی
۱۹- خدمات اینترنت قضایی اداری		
۲۰- خدمات پنجره واحد برای پشتیبانی از کسب و کار		
۲۱- خدمات توزیع ملی		
۲۲- خدمات تجارت الكترونيك		
۲۳- خدمات دولتي برای خارجي‌ها	توسعه مشاركت الكترونيك	نوآوری در مدیریت منابع اطلاعات
۲۴- پشتیبانی از صادرات در دولت الكترونيك		
۲۵- مشاركت آنلاين شهروندان		
۲۶- برقراری شرایط كامپيوتري سازگار با دولت	يكپارچه‌سازي و استاندارد نمودن منابع اطلاعات	نوآوری در مدیریت منابع اطلاعات
۲۷- ارتقای شبکه دولت الكترونيك		
۲۸- کاربرد معماری سازمانی همگام با دولت	توانمند نمودن سيستم حفاظت از اطلاعات	سازماندهی چارچوب قانونی
۲۹- ایجاد سيستم حفاظت از اطلاعات		
۳۰- توانمندسازی و سازماندهی مجدد نیرو انسانی		
۳۱- ایجاد مؤسسات مرتبط با امنیت دولت الكترونيك	ایجاد مؤسسات مربوطه	

جدول ۵- نقشه راه دولت الكترونيك

بعد از اجرایی شدن نقشه راه دولت الكترونيك بهبودهای چشمگیری در ارائه خدمات ایجاد شد برای مثال: در پایان این مرحله ۳۰۲۰ نوع خدمت از قبیل: ثبت نام، صدور گواهی ازدواج تولد و مرگ، پرداخت مالیات و... در دسترس شهروندان بود که این خدمات در مقایسه با سال ۲۰۰۲ هشت برابر شده بود. همچنین تعداد صدور مدارک رسمی به صورت آنلاين به ۱۲۰۸ عدد رسید در حالی که تعداد مدارک قابل صدور در سال ۲۰۰۲ تنها هشت عدد بود. بعد از پایان این مرحله تا به امروز کره جنوبي همواره جزء سه کشور برتر بر اساس شاخص توسعه دولت الكترونيك بوده است.

### عوامل موفقیت توسعه دولت الكترونيك كره جنوبي

به صورت کلی عوامل مختلفی باعث پیشبرد و موفقیت پروژه دولت الكترونيك در کره جنوبي شد که یک یا دو عامل در هر مرحله پررنگ تر بوده است. در زیر به طور خلاصه به بررسی هر یک از این عوامل پرداخته می شود.

#### تأمین مالی مناسب

در دو دوره اول توسعه دولت الكترونيك تأمین مالی پروژه‌ها از طریق بودجه هر وزارتخانه تأمین می شد و چون بودجه اختصاصی برای دولت الكترونيك به طور مستقیم وجود نداشت و همان بودجه وزارتخانه هم سالیانه در اختیار وزارتخانه‌ها قرار می گرفت، پروژه از نظر مالی با محدودیت‌هایی مواجه شد و عملاً برنامه ریزی بلندمدت معنایی نداشت. به همین علت مجریان پروژه استراتژی ابتدا سرمایه گذاری، سپس استقرار را در پیش گرفتند و صندوق ارتقای ترویج اطلاعات را تأسیس کردند. وجود این صندوق موجب شد که امکان برنامه ریزی

بلندمدت و میان‌مدت برای دولت به وجود بیاید و سرعت پیشبرد پروژه دولت الکترونیک نسبت به قبل افزایش یابد.

### **آموزش و متقاعدسازی کارکنان دولت**

در آغاز مرحله ارتقای کامل‌استفاده از کامپیوتر به مانند امروز مرسوم نبود. به همین دلیل مخالفت‌هایی برای استفاده از آن وجود داشت. برای مواجهه با این چالش، آموزش‌هایی برای متقاعدسازی به کارمندان دولت ارائه شد. این آموزش‌ها به‌صورت سالانه به حدود ۹ هزار نفر به مدت ۱۰ سال به‌صورت آنلاین و آفلاین ارائه شد که در پذیرش دولت الکترونیک از سوی کارمندان و مقامات ارشد دولتی تأثیر زیادی گذاشت.

### **تمایل و بینش مدیران اجرایی**

در طی سال‌های ۱۹۹۰ تا ۲۰۱۰ در کره رؤسای جمهور اغلب به دولت الکترونیک علاقه‌مند بودند. برای مثال روه مو هیون که از سال ۲۰۰۳ تا ۲۰۰۸ رئیس‌جمهور کره بود علاوه بر علاقه، بینش درستی هم نسبت به دولت الکترونیک داشت و همین تمایل و بینش باعث شد که کمیته ویژه دولت الکترونیک از اختیارات کافی برای پیشبرد پروژه برخوردار باشد و در مواقع ایجاد اختلاف بین دو یا چند وزارت‌خانه نیز نقش فعالانه‌ای در جهت حل این تعارضات ایفا می‌کرد.

### **ایجاد ارتباط بین برنامه‌های دولت و اقدامات دولت الکترونیک**

یکی از دلایلی که باعث شد پروژه دولت الکترونیک در دوره‌های مختلف در کره توسعه پیدا کند این بود که سیاست‌گذاران کره دولت الکترونیک را ابزاری برای شفافیت و مقابله با فساد و اصلاح ساختار اداری و همچنین ایجاد نوآوری در نظام اداری می‌دانستند و همواره پیوستگی زیادی بین توسعه دولت الکترونیک و موارد ذکر شده وجود داشت.

### **وجود یک ساختار قدرتمند و مسؤل**

در هر مرحله یک یا چند سازمان قدرتمند، مسؤل تعیین خط‌مشی و اجرا پروژه دولت الکترونیک در کره بودند. تمایلو بینش رؤسای جمهور موجب می‌شد که اغلب کمیته‌ای زیر نظر مستقیم رئیس‌جمهور وجود داشته باشد که نقش هماهنگی و همسوکردن نظرات مختلف را بر عهده داشته باشد. در نهایت این ساختار قدرتمند در پازل موفقیت توسعه دولت الکترونیک در کره نقشی کلیدی ایفا کرد.

### **ایجاد شبکه اطلاعات پرسرعت**

استقرار شبکه اطلاعات پرسرعت در کره جنوبی نه‌تنها جریان اطلاعات در سطح دولت را گسترش داد بلکه موجب افزایش استقبال مردم از خدمات دولت الکترونیک شد. اگر شبکه اطلاعات پرسرعت در اختیار شهروندان قرار نگیرد هرچقدر هم ارائه خدمات آنلاین بهبود یابد مردم قادر نیستند برای دریافت خدمات به مراکز دولتی

مراجعه می‌کنند. در مرحله ارتقای کامل شبکه اطلاعات پرسرعت در اختیار شهروندان قرار گرفت و استفاده از دولت الکترونیک برای اغلب شهروندان کره میسر شد.

### جریان‌سازی و گفتمان‌سازی دولت الکترونیک

از دهه ۹۰ میلادی در کره جنوبی به دوره گذار از دیکتاتوری به دموکراسی یاد می‌شود. از طرفی سیاست‌گذاران کره سعی داشتند با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات شفافیت را در کره افزایش دهند و در واقع در آن زمان دولت الکترونیک به‌عنوان نماد شفافیت و نیل به دموکراسی تلقی می‌شد. به همین دلیل مردم کره به دولت الکترونیک علاقه‌مند بودند.

### جمع‌بندی

پیاده‌سازی درست و هدفمند دولت الکترونیک می‌تواند نقش مؤثری در افزایش کارایی دولت‌ها داشته باشد. به همین دلیل حاکمیت‌ها ناگزیر به توسعه آن در ساختار حکمرانی هستند. توسعه دولت الکترونیک به علت پیچیدگی‌هایی که دارد نیازمند برنامه‌ریزی درست و همه‌جانبه و هماهنگی میان دستگاه‌های مختلف است. در این شرایط استفاده از تجربه کشورهای موفق می‌تواند راه‌گشا باشد. کره جنوبی در یک دهه گذشته جزو کشورهای پیش‌گام در این حوزه بوده است و باتوجه‌به ویژگی‌ها و شباهت‌های ذکر شده در متن گزارش می‌تواند الگو خوبی برای ایران در جهت توسعه دولت الکترونیک باشد. توسعه دولت الکترونیک در کره جنوبی در چهار مرحله انجام شد و در هر یک از این مراحل دولت کره با چالش‌ها، محدودیت‌ها و فرصت‌هایی مواجه بود. دولت کره به‌خوبی از فرصت‌ها استفاده کرد و برای فایق آمدن بر چالش‌ها و محدودیت‌ها از روش‌ها و استراتژی‌های مختلفی استفاده کرد که در متن به آنها پرداخته شده است. اما می‌توان عوامل موفقیت کره جنوبی را در چند مورد خلاصه کرد که عبارت‌اند از: سازوکار تأمین مالی مناسب، آموزش و متقاعدسازی کارکنان و مقامات ارشد دولت، ایجاد ارتباط بین برنامه‌های دولت و اقدامات دولت الکترونیک، ایجاد یک ساختار قدرتمند و مسئول، ایجاد شبکه اطلاعات پرسرعت و علاقه مردم کره به دولت الکترونیک. آسیب‌شناسی دقیق توسعه دولت الکترونیک در کشور و به‌کارگیری روش‌ها، استراتژی‌ها و عوامل موقعیت کره جنوبی متناسب با وضعیت ایران می‌تواند در فایق آمدن بر موانع پیشبرد دولت الکترونیک در ایران کمک‌کننده باشد.