

به نام خدا

دولت الکترونیک و مدیریت فناوری اطلاعات

مفاهیم و بهترین شیوه‌ها

تالیف:

مارک هولزر

آرون پی مانوهاران

جیمز ملیتسکی

مترجم:

علی امانی

سرشناسه	: هولزر، مارک، ۱۹۴۵ - م. Marc, Holzer
عنوان و نام پدیدآور	: دولت الکترونیک و مدیریت فناوری اطلاعات (مفاهیم و بهترین شیوه‌ها) / تالیف مارک هولزر، آرون پی. مانوهاران، جیمز ملیتسکی؛ مترجم علی امانی.
مشخصات نشر	: گرگان: ویراست، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۳۱۱ص. -
شابک	: 978-622-7751-89-5
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: عنوان اصلی: E-Government and Information Technology Management, 2018
موضوع	: اینترنت در مدیریت دولتی Internet in public administration اطلاع رسانی الکترونیکی دولتی Electronic government information تکنولوژی اطلاعات — سیاست دولت — Government policy -- Information technology
شناسه افزوده	: مانوهاران، آرون، ۱۹۷۹ - م. Manoharan, Aroon, ۱۹۷۹ -
شناسه افزوده	: ملیتسکی، جیمز Melitski, James
شناسه افزوده	: امانی، علی، ۱۳۷۵ - مترجم
رده بندی کنگره	: ۱۵۲۵JF
رده بندی دیویی	: ۳۸۰۲۸۵۴۶۷۸/۳۵۲
شماره کتبشناسی ملی	: ۸۵۷۱۱۲۲
اطلاعات رکورد کتبشناسی	: فیبا

دولت الکترونیک و مدیریت فناوری اطلاعات (مفاهیم و بهترین شیوه ها)

تالیف	: مارک هولزر - آرون پی. مانوهاران - جیمز ملیتسکی
مترجم	: علی امانی
ناشر	: ویراست
طراح جلد	: محمدحسین اکبری
قطع	: وزیری
مشخصات ظاهری	: ۳۱۱ صفحه
چاپ و محافی	: بهمن
نوبت چاپ	: اول، ۱۴۰۰
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۷۷۵۱-۸۹-۵
شمارگان	: ۲۰۰ جلد
قیمت	: ۹۰۰۰۰ تومان

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای مترجم محفوظ است.
و هرگونه سو، استفاده و کپی برداری پیگرد قانونی دارد.

ویراست

www.virastpub.com virastpub@gmail.com

۰۹۱۹۹۵۴۱۳۸۰ ۰۱۷-۳۲۳۵۷۵۵۵



virastpub

۳۲۳۵۸۵۵۵

فهرست مطالب

۹	 مقدمه
۱۵	 فصل ۱
۱۵	 آرون پی. مانوهاران
۱۵	 تاریخچه دولت الکترونیک و فناوری اطلاعات در بخش دولتی
۲۰	 مقدمه‌ای بر دولت الکترونیک
۲۳	 دولت الکترونیک، فناوری اطلاعات و سیاست عمومی
۲۹	 نتیجه‌گیری
۳۰	 تمرینات
۳۱	 منابع
۳۳	 فصل ۲
۳۳	 حریم خصوصی و امنیت
۳۳	 امنیت داده‌ها در جهان مدرن
۳۵	 وضعیت امنیت سایبری دولت
۳۶	 خطرات امنیت سایبری
۳۸	 راهبردهای امنیتی برای خطرات امنیت سایبری
۳۹	 شیوه‌های رایج حفاظت از امنیت سایبری
۴۰	 اطلاعات خصوصی و اصول امنیت
۴۰	 سیاست‌های حریم خصوصی اطلاعات
۴۳	 سیاست‌های امنیت اطلاعات
۴۸	 شیوه‌های حفظ حریم خصوصی و امنیت اطلاعات
۵۴	 وضعیت جهانی حریم خصوصی و امنیت
۵۶	 قانون حفظ حریم خصوصی و امنیت
۵۹	 ویژگی‌های کلیدی حریم خصوصی و امنیت
۶۲	 نتیجه‌گیری
۶۴	 تمرینات
۶۵	 منابع
۶۹	 فصل ۳
۶۹	 بهبود کاربردپذیری
۶۹	 کاربردپذیری چیست؟
۷۱	 محدودیت‌ها برای تعاریف کاربردپذیری
۷۲	 تعریف کاربردپذیری بالا

۷۷	اهمیت کاربردپذیری وبسایت دولتی
۷۸	تأثیر بر رضایت و تجربه کاربران
۸۰	تأثیر بر رفتارهای دولت
۸۰	توسعه کاربردپذیری در وبسایت‌های دولتی
۸۳	مشکلات و مسائل موجود
۸۴	دسترسی
۸۷	طرح و چیدمان
۸۸	سیستم ناوبری
۹۰	پیشنهادهای برای بهبود
۹۴	سه مثال
۹۴	کره جنوبی
۹۷	هنگ کنگ
۹۷	خلاصه
۹۸	نتیجه‌گیری
۹۹	تمرینات
۱۰۰	منابع
۱۰۳	فصل ۴
۱۰۳	محتوا برای یک شهروند آگاه
۱۰۳	مقدمه
۱۰۵	انتشار فهرست اطلاعات در وبسایت‌های دولتی
۱۰۵	اطلاعات تماس
۱۰۷	در مورد نهاد
۱۰۷	رویدادها و بازدید
۱۰۸	سیاست و دستورالعمل
۱۰۹	بودجه‌ریزی، گزارش دهی، و نقشه‌برداری
۱۱۰	فرصت‌های کار و خدماتی
۱۱۱	دسترسی و انتشار محتوا
۱۱۱	دولت دیجیتال در شهرداری‌ها در سراسر جهان - بهترین شیوه‌ها
۱۱۶	نتیجه‌گیری
۱۱۷	تمرینات
۱۱۹	منابع
۱۲۱	فصل ۵
۱۲۱	خدمات دولت دیجیتال

۱۲۱	 مقدمه
۱۲۲	 خدمات دولت الکترونیک
۱۲۹	 نتایج نظرسنجی دولت الکترونیک جهان برای خدمات دولت الکترونیک
۱۳۲	 بهترین شیوه‌ها
۱۳۵	 نتیجه‌گیری
۱۳۷	 تمرینات
۱۳۸	 منابع
۱۴۱	 فصل ۶
۱۴۱	 مشارکت شهروندی
۱۴۱	 مشارکت شهروندی در فناوری وب ۱.۰ و ۲.۰
۱۴۲	 مشارکت شهروندی، حاکمیت الکترونیک و دموکراسی دیجیتال
۱۴۴	 تحول فناوری اطلاعات و ارتباطات و مشارکت شهروندی
۱۴۶	 ارزیابی مشارکت شهروندی در دولت الکترونیک
۱۴۷	 نحوه اندازه‌گیری مشارکت شهروندی
۱۴۸	 تجزیه و تحلیل قاره‌ای مشارکت شهروندی
۱۵۰	 اجزای مشارکت شهروندی
۱۵۲	 راهبردهای تقویت مشارکت شهروندی
۱۵۴	 تالارهای گفتگوی آنلاین
۱۵۵	 تابلو اعلانات
۱۵۶	 جلسات الکترونیکی
۱۵۷	 درخواست الکترونیکی
۱۵۸	 بررسی آنلاین رضایتمندی شهروندان
۱۵۹	 گزارشات عملکرد و خبرنامه‌ها
۱۶۰	 هیئت منصفه الکترونیکی و همه‌پرسی‌های الکترونیکی
۱۶۰	 رسانه‌های اجتماعی
۱۶۱	 نتیجه‌گیری
۱۶۳	 تمرینات
۱۶۴	 منابع
۱۶۹	 فصل ۷
۱۶۹	 مدیریت رسانه‌های اجتماعی در دولت محلی
۱۶۹	 مقدمه
۱۷۱	 پذیرش رسانه‌های اجتماعی
۱۷۲	 افزایش استفاده از اینترنت و رسانه‌های اجتماعی

مقدمه

این کتاب منبع استثنایی برای برنامه‌های تحصیلات تکمیلی و کارشناسی در سراسر جهان است که گام‌هایی را در جهت ادغام دوره‌های دولت الکترونیک^۱ و فناوری اینترنت برای آماده‌سازی دانشجویان برای نیروهای بخش دولتی و غیرانتفاعی برداشته است. همچنین به عنوان یک راهنمای جامع برای مجموعه رو به رشد محققان و دست‌اندرکاران دولت الکترونیک عمل می‌کند.

در فصل‌های این کتاب به بحث دولت دیجیتال در سراسر جهان پرداخته می‌شود، و تمرکز اصلی بر حریم خصوصی و امنیت، کاربردپذیری، محتوا، خدمات و مشارکت شهروندان اجتماعی است. پس از بررسی این اجزای ضروری دولت الکترونیک، زمینه‌های کلیدی مورد توجه شهرداری‌ها از جمله رسانه‌های اجتماعی، دولت سیار^۲، دولت باز^۳، کلان داده^۴، شکاف دیجیتالی^۵ و آینده دولت الکترونیک را بررسی می‌کند.

۱۱ فصل کتاب توسط متخصصان دولت الکترونیک با رویکرد آموزشی قوی در متن و راهنمای مربی نوشته شده است. هر فصل اطلاعات به‌سینه، منابع مهم و روندهای نوظهور را ارائه می‌دهد. همراه با سؤالات برای بحث در کلاس، هر فصل کلمات کلیدی، سؤالات بحث و تمریناتی را برای نشان دادن اهمیت این زمینه‌ها برای متخصصین، محققان و دانشجویان مدیریت فناوری و مدیریت امور عمومی^۶ ارائه می‌دهد.

در فصل ۱، "مقدمه‌ای بر دولت الکترونیک"، آرون پی. مانوهاران^۷ و جیمز ملیتسکی^۸ تاریخ فناوری اطلاعات را در بخش دولتی و چگونگی ظهور دولت الکترونیک را بررسی کردند. سابقه دولت الکترونیک و حاکمیت الکترونیک با توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی پیوند دارد. پس از بررسی تاریخچه فناوری اطلاعات، این فصل به بررسی عمده قوانین فدرال تأثیرگذار بر حاکمیت الکترونیک در ایالات متحده می‌پردازد و مدل‌های نظری را برای توسعه و

^۱ e-government

^۲ m-government

^۳ open government

^۴ Big data

^۵ digital divide

^۶ public affairs administration

^۷ Aroon P. Manoharan

^۸ James Melitski

اجرای دولت الکترونیک مورد بررسی قرار می‌دهد. علاوه بر این، مدل مورد استفاده توسط موسسه دولت الکترونیک دانشگاه روتگرز^۱ در زمینه بررسی دیجیتالی در شهرداری‌ها در سراسر جهان به عنوان مبنایی برای فصل‌های بعدی توضیح داده شده است.

در فصل ۲، "حریم خصوصی و امنیت"، یونهی کیم^۲ و اندرو بالارد^۳ حریم خصوصی اطلاعات و اصول امنیت را مرور می‌کنند، شیوه‌های وبسایت‌های دولتی شهرداری را در سطح بین‌المللی تجزیه و تحلیل می‌کنند و مسائل فنی و غیر فنی حریم خصوصی و امنیت را مورد بحث قرار می‌دهند. حفاظت از حریم خصوصی اطلاعات شخصی و استانداردهای امنیتی در دولت با توجه به پیشرفت‌های سریع فناوری دیجیتال به طور مؤثری قانون‌گذاری نشده است، بنابراین، مرور سیاست‌ها و مقررات فدرال ایالات متحده در مورد حریم خصوصی و امنیت می‌تواند به جوامع بین‌المللی در حفاظت از حریم خصوصی داده‌ها و کاهش آسیب‌پذیری‌های نقض داده‌ها کمک کند. این فصل همچنین در مورد تهدیدها و ضمانت‌های رایج از نظر ابعاد فنی و غیر فنی برای رفع نگرانی‌های حریم خصوصی و امنیت بحث می‌کند.

در فصل ۳، "بهبود کاربردپذیری"، یوئیگ ژنگ^۴، ژنژن ژنگ^۵، مینگ ما^۶ و زیون زو^۷ اهمیت کاربردپذیری^۸ و مسائل مربوط به آن را به همراه پیشنهادات و بهترین شیوه‌ها مورد بحث قرار می‌دهند. وبسایت‌های دولتی در حال تبدیل شدن به کانال‌ها و بسترهای مهمی برای ارائه خدمات و مشارکت شهروندان هستند، اما گاهی اوقات اثربخشی آن‌ها به دلیل کاربردپذیری محدود می‌شود. هدف از این فصل کمک به خوانندگان برای درک بهتر وضعیت فعلی کاربردپذیری و نحوه بهبود وبسایت‌های دولتی است.

در فصل ۴، "محتوا برای شهروندان آگاه"، تونی کاریزالس^۹ بر "محتوای" فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات تمرکز می‌کند، که پایه و اساس ابتکارات اولیه را نشان می‌دهد. اولین محتوایی که از طریق وبسایت‌های دولتی ارائه می‌شد شامل اطلاعات تماس و ساعات کار بود. با این حال، با

¹ Rutgers University's E-governance Institute

² Younhee Kim

³ Andrew Ballard

⁴ Yueping Zheng

⁵ Zhenzhen Zheng

⁶ Ming Ma

⁷ Ziwen Zu

⁸ usability

⁹ Tony Carrizales

گذشت زمان، محتوا گسترش یافته و شامل اطلاعات و اسناد عمومی مهم شد و بخش دولتی شفاف‌تری را فراهم می‌کند. این فصل در مورد این روندهای مهم بحث کرده و بر اهمیت محتوا برای شهروندان آگاه و شفافیت کامل دولت تأکید می‌کند.

در فصل ۵، "خدمات دولت دیجیتال"، جیمز ملیسکی خدمات ارائه شده توسط دولت‌های محلی در سراسر جهان را مورد بحث قرار می‌دهد. این فصل با مرور ادبیات مربوط به خدمات دولت الکترونیک آغاز می‌شود و شامل بحث و نمونه‌هایی از انواع مختلف خدمات دولت الکترونیک است. این فصل همچنین بهترین شیوه‌ها و ملاحظات اخلاقی مربوط به ارائه خدمات دولت الکترونیک را مورد بحث قرار می‌دهد.

در فصل ۶، "مشارکت شهروندان"، آرون پی. مانوهاران و شان موسی^۱ روند مشارکت شهروندان در دولت الکترونیک را بر اساس نظرسنجی دولت دیجیتال دانشگاه راتگرز در شهرداری‌ها در سراسر جهان بررسی می‌کنند. علیرغم پیشرفت‌های تدریجی در زمینه مشارکت شهروندان، این نظرسنجی‌ها نشان می‌دهد که پتانسیل مشارکت آنلاین شهروندان هنوز به طور کامل در شهرداری‌های سراسر جهان ریشه ننداشته است. این فصل استراتژی‌هایی را که می‌توان برای افزایش مشارکت استفاده کرد، و پیشنهاداتی را برای مدیران دولتی برای بهبود تلاش‌های شهرداری‌های خود ارائه می‌دهد.

در فصل ۷، "مدیریت رسانه‌های اجتماعی در دولت محلی"، لیزا ماهاهان کوساک^۲ پذیرش رسانه‌های اجتماعی در دولت محلی و پتانسیل آن برای افزایش شفافیت دولت، بهبود مشارکت شهروندان و دستیابی به سایر اهداف سازمانی را بررسی می‌کند. همچنین بهترین شیوه‌ها و چالش‌هایی را که رسانه‌های اجتماعی برای دولت محلی ارائه می‌دهد، مشخص می‌کند. تمرکز اصلی این فصل بررسی نقاط قوت و ضعف مدل‌های جایگزین مدیریت رسانه‌های اجتماعی است. بر اساس این ارزیابی، یک مدل تا حدی غیر متمرکز به عنوان ساختار بهینه برای به حداکثر رساندن مزایا و کاهش خطرات استفاده از رسانه‌های اجتماعی توسط دولت‌های محلی توصیه می‌شود.

^۱ Sean Mossey

^۲ Lisa Mahajan Cusack