



حکمرانی دیجیتال

فناوری های جدید برای بهبود خدمات عمومی و مشارکت

www.ketab.ir

Digital Governance

New Technologies for Improving Public
Service and Participation

نویسنده: مایکل ای. میلکوویچ

مترجم: علی علاءالدینی



- سرشناسه
عنوان و نام پدیدآور
مشخصات نشر
مشخصات ظاهری
شابک
وضعیت فهرست نویسی
پادداشت
پادداشت
موضوع
- میلادکوویچ، مایکل ای.
Milakovich, Michael E.
حکمرانی دیجیتال: فناوری‌های جدید برای بهبود خدمات عمومی و مشارکت = Digital governance: new technologies for improving public service and participation / نویسندگان: میلادکوویچ، مایکل ای. / مترجم: علی علاء‌الدینی.
تهران: انتشارات راه دگتری، ۱۴۰۰.
۳۷۹ ص.
978-622-241-531-0
فیبا
عنوان اصلی: Digital governance: new technologies for improving public service and participation, 2012.
کتابنامه: ص. ۴۶۲ - ۴۷۹.
اینترنت در مدیریت دولتی
Internet in public administration
اطلاع‌رسانی الکترونیکی دولتی
Electronic government information
مدیریت دولتی -- نوآوری
Public administration -- Technological innovations
مشارکت سیاسی -- نوآوری
Political participation -- Technological innovations
مدیریت دولتی -- مشارکت شهروندان
Public administration -- Citizen participation
علاءالدین علی، ۰۱۳۶۰، مترجم
۰۱۵۲۵
۲۸۵۴۶۷۸-۲۸۵۴۶۷۸
۸۷۰۷۹۷۵
فیبا
- شناسه افزوده
رده بندی کنگره
رده بندی دیویی
شماره کتابشناسی ملی
اطلاعات رکورد کتابشناسی

عنوان: حکمرانی دیجیتال فناوری های جدید برای بهبود خدمات عمومی و مشارکت
مترجم: علی علاء‌الدینی
ناشر: راه دگتری
نوبت چاپ: اول - ۱۴۰۰
تیراژ: ۳۰ نسخه
شابک: ۰-۵۳۱-۲۴۱-۶۲۲-۹۷۸
قیمت: ۳۰۰۰۰۰ ریال
نشانی: میدان انقلاب. خیابان انقلاب. خیابان دانشگاه. پلاک ۱۲۶. تلفن: ۰۲۱-۸۸۲۰۲۰۳۳
«کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر محفوظ می باشد»

فهرست

۱۱	 مقدمه مترجم
۱۲	 مقدمه
۱۸	 بخش اول مقدمه و بررسی اجمالی از بوروکراسی رسمی تا دموکراسی دیجیتال
۲۰	 فصل اول گذار از دولت الکترونیک به حکمرانی دیجیتال
۲۴	 فناوری رسانه های جدید و مدیریت دولتی
۲۸	 مدیریت دانش و حکمرانی دیجیتال
۲۹	 ظهور دولت الکترونیک
۳۱	 بودجه، سیاست و مدیریت عمومی
۳۵	 انتقال از دولت الکترونیک به حکمرانی دیجیتال
۴۱	 مزایای حکمرانی دیجیتال
۴۳	 پاسخگویی دولت باز، حریم خصوصی و شفافیت
۵۰	 بخش دوم سیاست؛ دگرگونی دموکراسی و بوروکراسی
۵۳	 فصل دوم از دموکراسی نماینده تا دموکراسی دیجیتال
۵۵	 دموکراسی، نخبه گرایی و مشارکت شهروندان
۵۸	 اهمیت مشارکت شهروندان
۶۰	 پیش نیازهای مشارکت
۶۳	 تشویق مشارکت مدنی
۶۴	 توسعه اینترنت و مشارکت سیاسی
۶۵	 چرا اینترنت متفاوت است؟
۶۷	 به کدام یک اعتماد دارید؛ تجارت بزرگ یا دولت بزرگ؟
۶۹	 چگونه ارتباط برقرار کنیم؟

۶	حکمرانی دیجیتال؛ فناوری های جدید برای بهبود خدمات عمومی و مشارکت
۷۰	مدل مشارکت آنلاین شهروندان
۷۳	استفاده از اینترنت برای افزایش مشارکت شهروندان
۷۳	کیفیت اطلاعات و اینترنت
۷۴	پروژه هایی برای بهبود مشارکت شهروندان
۷۶	استفاده از اینترنت برای افزایش مشارکت
۷۸	پروژه موفق محیطی و انتخاباتی از هلند
۷۹	شبکه های اجتماعی الکترونیک، شهرهای دیجیتال
۸۰	مشارکت آنلاین و دولت اوپاما
۸۳	سازماندهی برای ریاست جمهوری
۸۶	نتیجه گیری و جهت گیری های آینده
۹۰	فصل سوم
۹۰	مدیریت حکمرانی دیجیتالی شهروند محور
۹۱	مدیریت کیفیت جامع و مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)
۹۳	تکامل مدیریت کیفیت
۹۶	مدیریت دیجیتال و مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)
۹۸	تعریف مدیریت ارتباط با مشتری و دولت دیجیتال
۹۸	عملیات داخلی و خارجی
۹۹	تبدیل CRM به CzRM
۱۰۱	چرا حکمرانی دیجیتال باید با CzRM هماهنگ شود
۱۰۳	مدیریت روابط شهروندی (CzRM) و حکمرانی دیجیتال
۱۰۵	شناسایی مشتری/ذینفعان، تعیین اهداف و اندازه گیری پیشرفت
۱۰۶	گسترش همکاری با بخش خصوصی؟
۱۰۸	هماهنگی چند لایه بوروکراسی و دولت

۷	حکمرانی دیجیتال: فناوری های جدید برای بهبود خدمات عمومی و مشارکت
۱۰۹	رتبه بندی کشورها بر اساس بلوغ دولت الکترونیک و CRM
۱۱۸	مفاهیم مرتبط با شهروندان و شهروندی
۱۱۸	پاسخگویی به شهروندان یا مشتریان؟
۱۱۹	استفاده از واسطه ها و تغییر خواسته های شهروندان از دولت
۱۲۰	ارائه خدمات بهبود یافته با هزینه کمتر
۱۲۲	استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای غلبه بر شکاف های دیجیتال
۱۲۴	نتیجه گیری و اظهارات پایانی
۱۲۸	فصل چهارم یادگیری مجازی استفاده از اینترنت برای آموزش، پرورش و بهبود کیفیت
۱۳۱	ارتقای کیفیت آموزش و آموزش مبتنی بر وب
۱۳۲	سرمایه گذاری عمومی در آموزش و پرورش
۱۳۵	یادگیری مجازی به عنوان یک جایگزین
۱۳۷	تعریف و تامین مالی آموزش مجازی با کیفیت بالا
۱۳۸	آموزش با کیفیت و یادگیری مادام العمر
۱۴۰	پذیرش محیط های آموزشی مجازی
۱۴۴	اتخاذ استراتژی های یادگیری الکترونیکی
۱۵۱	جوایز بین المللی کیفیت، منشورها، جوایز و استانداردها
۱۵۴	جوایز ملی حکمرانی دیجیتال
۱۵۴	جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج (BNQA)
۱۵۸	خلاصه و نتیجه گیری
۱۶۲	بخش سوم مدیریت آنلاین اجرای حکمرانی دیجیتال
۱۶۵	فصل پنجم پاسخگویی و برابری دسترسی ایجاد تعادل بین پاسخگویی سیاسی با اثربخشی اداری
۱۶۹	بکارگیری استانداردهای خدمات مشتری برای دولت
۱۷۲	استراتژی های کسب و کار در مقابل دولت

۸	حکمرانی دیجیتال: فناوری های جدید برای بهبود خدمات عمومی و مشارکت
۱۷۶	سازماندهی مجدد، اصلاحات و نتایج
۱۷۸	مدیریت عمومی جدید، خدمات عمومی و دولت در حال سازماندهی مجدد (REGO)
۱۸۱	فناوری اطلاعات و ارتباطات و توانمندسازی زنان و اقلیت ها
۱۸۴	درس هایی از بخش خصوصی؛ آیا آنها برای بخش دولتی کاربرد دارند؟
۱۸۶	توانمندسازی کارکنان دولت
۱۹۰	پاسخگویی به شهروندان به عنوان مشتریان ارزشمند در عصر شبکه
۱۹۲	نقش های جدید برای مقامات منتخب
۱۹۴	نتیجه گیری؛ ایجاد تعادل بین اثربخشی اداری با مسئولیت پذیری سیاسی
۱۹۷	فصل ششم پیشبرد حکمرانی دیجیتال و مدیریت عملکرد
۱۹۹	قوانین و مقررات برای بهبود عملکرد و امنیت
۲۰۲	آزادی اطلاعات، دولت باز و حریم خصوصی
۲۰۷	بهبود عملکرد، استانداردها و نتایج
۲۱۴	سیاست و مدیریت عملکرد
۲۱۹	مدیریت عملکرد و دولت اوپا
۲۲۰	ارزیابی تاثیر فناوری
۲۲۴	نگرش شهروندان نسبت به خدمات دولت الکترونیک
۲۲۸	نتیجه گیری؛ آیا D-Gov نتایج بخش عمومی را بهبود بخشیده است؟
۲۳۴	فصل هفتم استفاده از فناوری های دیجیتال برای بهبود خدمات عمومی
۲۳۶	استفاده از تجارت الکترونیک و فناوری دیجیتال برای بهبود خدمات دولت به دولت (G2G)
۲۴۰	فدرالیسم در مقابل استانداردسازی
۲۴۲	کاربردهای ICT دولت به دولت
۲۴۸	بهبود خدمات دولت به کارمند (G2E)
۲۴۹	مسائل مربوط به حریم خصوصی و امنیت

مقدمه مترجم

با ظهور فناوری های دیجیتال و تاثیرگذاری آن بر بخش عمومی، الگوهای مختلفی از ساختارها و فرآیندهای اداره امور عمومی و حکمرانی شکل گرفته اند. الگوهایی که با بهره مندی از ظرفیت های فناوری های نوین سعی می کنند که بر چالش ها و مشکلات گذشته بخش عمومی فائق آمده و رضایت شهروندان را بیش از پیش جلب نمایند.

بکارگیری فناوری های نوین در بخش عمومی نیازمند درک ماهیت و کارکرد فناوری ها و نحوه و میزان تاثیر آنها بر جنبه های مختلف مدیریت دولت و حکمرانی است. حکومت ها باید بدانند که استفاده فناوری ها در ابعاد مختلف چه تاثیرات مثبت و منفی بر وضعیت حکمرانی و در نهایت شهروندان خواهد داشت.

همچنین استفاده از فناوری های جدید فارغ از هزینه های سنگین و زیرساخت های فنی مورد نیاز، ملاحظات فرهنگی، اجتماعی و سیاسی نیز با خود به همراه دارد. دموکراسی بعنوان یکی از ارکان مهم حکمرانی دستخوش تغییر قرار گرفته و به دموکراسی الکترونیکی یا دموکراسی دیجیتال ارتقاء پیدا کرده است. ضمناً حکمرانی از طریق فناوری های نوین خود نیازمند زیرساخت های لازم مدیریت دولتی جدید بمنظور مدیریت امورات بدنه دولت است.

بدیهی است ارتقاء حکمرانی به نسل های جدید آن بدون در نظر گرفتن اقتضانات و الزامات مورد نیاز آن و فهم پیامدهای مستقیم و غیرمستقیم آن می تواند نتیجه معکوسی را برای حکومت به ارمغان بیاورد و شهروندان را ناراضی و بی اعتمادتر از گذشته نماید.

در ادامه مطالعات تاثیرات فناوری بر بخش عمومی، موضوع فناوری های دیجیتال مورد بررسی قرار گرفت و پس از کتاب دولت دیجیتال که به جنبه های سخت موضع اشاره داشت، حالا به موضوع حکمرانی دیجیتال پرداخته شده و این کتاب که از جهات مختلف مناسب است برای ترجمه انتخاب گردید.

امید است مطالعه این کتاب علاقمندان به حوزه حکمرانی دیجیتال را بیش از گذشته با این موضوع آشنا نماید. در پایان لازم می دانم از حمایت های جناب آقای دکتر دبیری و زحمات برادر گرانقدر آقای مجید حدادی تشکر نموده و برای آنان از خداوند منان تقاضای توفیق و پیروزی روزافزون نمایم.

به امید آبادانی و پیشرفت ایران اسلامی

علی علاءالدینی