

درآمدی بر الزامات دولت دیجیتال

تألیف و ترجمه

مسعود خاتونی

www.ketab.ir

سرشناسه	: فایت، دانیل Veit, Daniel
عنوان و نام پدیدآور	: درآمدی بر الزامات دولت دیجیتال / دنیل ویت، جان هانتبورت؛ ترجمه و تالیف مسعود خاتونی.
مشخصات نشر	: تهران: مؤسسه آموزشی تالیفی ارشدان، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۲۱۸ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۰۸-۲۲۹۷-۴
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: عنوان اصلی: Foundations of Digital Government.
موضوع	: اینترنت در مدیریت دولتی Internet in public administration
شناسه افزوده	: هونتگه‌بورت، یان
شناسه افزوده	: Huntgeburth, Jan
شناسه افزوده	: خاتونی، مسعود، ۱۳۴۷ - مترجم
رده بندی کنگره	: JF۱۵۲۵
رده بندی دیویی	: ۳۵۲/۳۸۰۲۸۵
شماره کتابشناسی ملی	: ۸۷۱۶۹۱۷
اطلاعات رکورد کتابشناسی	: فیپا

ارشدان
مؤسسه آموزشی تالیفی ارشدان

درآمدی بر الزامات دولت دیجیتال

مسعود خاتونی

آموزشی تالیفی ارشدان

اول

اول ۱۴۰۰

www.irantypist.com

www.irantypist.com

۹۷۸-۶۲۲-۰۸-۲۲۹۷-۴

۱۰۰۰

www.arshadan.com

www.arshadan.net

۰۲۱۴۷۶۲۵۵۰۰

۸۰۰۰۰ تومان

■ نام کتاب:

■ ترجمه:

■ ناشر:

■ ویرایش:

■ نوبت چاپ:

■ حروفچینی و صفحه آرایی:

■ طراح و گرافیکست:

■ شابک:

■ شمارگان:

■ مرکز خرید آنلاین:

■ مرکز پخش و توزیع:

■ قیمت:

پیشگفتار ناشر:

به نام ایزد دانا که آغاز و انجام از آن اوست

هرگز دل من ز علم محروم نشد کم ماند زاسرار که مفهوم نشد
اکنون که به چشم عقل در می نگرم معلوم شد که هیچ معلوم نشد

ای دانای بی همتا، ای بخشنده ایی که ناخواسته عطا فرمایی و هر نیازمندی را به عدالت بی نیاز گردانی، مگر اینکه نالایق باشد و آن عنایت را به بازگونه از دست دهد. در عرصه پیشرفت تکنولوژی در هزاره سوم، هنوز نیاز بر مطالعه کتاب در کنار استفاده از منابع کامپیوتری و اینترنت احساس می شود. از این بابت خوشحالیم که می توانیم در جهت اعتلای علم، دانش و فرهنگ کشور قدمی هر چند کوچک برداریم.

و من الله التوفیق

دکتر شمس الدین یوسفیان

مدیر مسئول انتشارات ارشدان

فهرست مطالب

مقدمه.....	۱۳
پیشگفتار.....	۱۵
فصل اول: مقدمه‌ای بر دولت دیجیتال.....	۱۷
مقدمه.....	۱۹
مفهوم دولت دیجیتال (الکترونیک).....	۲۰
ساختار دولت دیجیتال.....	۲۵
اهداف دولت دیجیتال.....	۲۶
ضرورت استقرار دولت دیجیتال.....	۲۹
فرآیند و مراحل استقرار دولت دیجیتال.....	۳۱
موانع گسترش دولت دیجیتال.....	۳۵
مؤلفه‌های خلق دولت دیجیتال.....	۳۷
جایگاه فناوری اطلاعات و ارتباطات در دولت دیجیتال.....	۳۷
الگوهای اصلاح دولت دیجیتال.....	۳۹
مدل بلوغ دولت دیجیتال.....	۴۲
اندازه‌گیری توسعه دولت دیجیتال.....	۴۴
جمع‌بندی.....	۴۵
فصل دوم: اثرات استقرار دولت دیجیتال.....	۴۷
مقدمه.....	۴۹

۴۹	مزایای استقرار دولت دیجیتال
۵۰	گونه شناسی انواع دولت دیجیتال
۵۲	اصول تجارت دیجیتالی در دولت دیجیتال
۵۳	انواع تجارت دیجیتال
۵۵	مزایای و محدودیت‌های تجارت دیجیتال
۵۷	شهر و شهروند الکترونیک در دولت دیجیتال
۶۱	تحول در اینترنت در دولت دیجیتال
۶۳	چالش‌های دولت دیجیتال
۶۷	جمع‌بندی
۷۱	فصل سوم: تقسیمات فضای دیجیتال و شبکه‌های اجتماعی
۷۳	مقدمه
۷۳	اهمیت تقسیمات فضای دیجیتال
۷۵	نابرابری در استفاده از فضای دیجیتال
۷۶	ابعاد متفاوت تقسیمات فضای دیجیتال
۸۲	پیامدهای تقسیمات فضای دیجیتال
۸۴	جایگاه رسانه‌های اجتماعی در دولت دیجیتال
۸۸	انواع رسانه‌های دیجیتال
۹۰	جمع‌بندی
۹۱	فصل چهارم: ابعاد ارائه خدمات دیجیتال
۹۳	مقدمه
۹۳	ابعاد قانونی دولت دیجیتال
۹۵	تأثیر قوانین بر دیجیتالی شدن دولت‌ها
۹۶	مفهوم اعتبار، یکپارچگی و قابلیت تأیید در دولت دیجیتال

۹۷.....امضا دیجیتالی

۱۰۲.....حفاظت از اطلاعات در دولت دیجیتال

۱۰۴.....جمع‌بندی

۱۰۵.....فصل پنجم: دولت آنلاین یک مرحله‌ای

۱۰۷.....مقدمه

۱۰۷.....دیدگاه ارائه خدمات عمومی آنلاین

۱۱۰.....مفهوم دولت آنلاین یک مرحله‌ای

۱۱۶.....قابلیت همکاری بخشهای مختلف خدمات دولت دیجیتال

۱۱۷.....چارچوب قابلیت همکاری برای تبادل اطلاعات: G2G

۱۲۰.....عوامل تعیین کننده پذیرش در بخش خدمات عمومی

۱۲۰.....جمع‌بندی

۱۲۱.....فصل ششم: دولت شفاف

۱۲۳.....مقدمه

۱۲۳.....اصول اساسی دولت شفاف

۱۲۳.....شفافیت اطلاعات در دولت دیجیتال

۱۲۵.....شفافیت و الگوی دولت آنلاین یک مرحله‌ای

۱۲۶.....چالش‌های استقرار دولت شفاف

۱۲۸.....ابزارهای اطلاعاتی دولت شفاف

۱۳۰.....ارزیابی ابتکارات دولت شفاف

۱۳۲.....جمع‌بندی

۱۳۳.....فصل هفتم: آمادگی و تجهیز دولت دیجیتال

۱۳۵.....مقدمه

۱۳۵	 مفهوم آمادگی و تجهیز دیجیتالی
۱۳۶	 اهمیت آمادگی و تجهیز دیجیتالی
۱۳۷	 تفاوت آمادگی دیجیتالی در بخش عمومی و خصوصی
۱۳۸	 اهداف آمادگی دیجیتالی
۱۳۹	 محورهای اصلی آمادگی دیجیتالی
۱۴۰	 مولفه‌های آمادگی دیجیتالی
۱۴۳	 عوامل مؤثر در آمادگی و تجهیز دیجیتالی
۱۴۵	 ابزارهای آمادگی و تجهیز دیجیتالی
۱۴۹	 آمادگی و تجهیز دیجیتالی در عمل
۱۵۰	 جمع‌بندی
۱۵۱	 فصل هشتم: مشارکت سیاسی و انتخابات دیجیتالی
۱۵۳	 مقدمه
۱۵۳	 مفهوم مشارکت دیجیتالی
۱۵۵	 چارچوب مشارکت دیجیتالی
۱۵۶	 روش‌های اجرای مشارکت دیجیتالی
۱۵۹	 ارزیابی مشارکت دیجیتالی
۱۶۱	 سیستم‌های رأی‌گیری دیجیتالی
۱۶۲	 مفهوم رأی‌گیری دیجیتالی
۱۶۵	 دستگاه‌های رأی‌گیری
۱۶۸	 نکات قابل توجه در سیستم‌های رأی‌گیری دیجیتالی
۱۷۳	 مزایای رأی‌گیری دیجیتالی
۱۷۴	 چالش‌های رأی‌گیری دیجیتالی
۱۷۸	 جمع‌بندی

فصل نهم: اقتصاد دیجیتال	۱۸۱
مقدمه	۱۸۳
مفهوم اقتصاد دیجیتال	۱۸۳
اهداف اقتصاد دیجیتال	۱۸۶
ویژگیهای اقتصاد دیجیتال	۱۸۸
شناسایی دارایی‌های راهبردی در اقتصاد دیجیتال	۱۹۱
ایجاد آرمان‌های تحول‌گرا در اقتصاد دیجیتال	۱۹۲
کسب و کار دیجیتال	۱۹۳
نظام بانکی دیجیتال	۱۹۵
ارکان اقتصاد دیجیتال	۱۹۶
بازاریابی دیجیتال	۱۹۸
جمع‌بندی	۲۰۰
فصل دهم: در سنامه (نتیجه‌گیری نهایی و ارائه مدل)	۲۰۵
خلاصه اجمالی از فصول کتاب	۲۰۷
* ده فرمان کلیدی برای نهادینه سازی تحول دیجیتالی	۲۱۰
منابع و مآخذ	۲۱۷

مقدمه

از مهم‌ترین مبحث در توسعه‌ی فرهنگی و اقتصادی مطالعه و کتاب‌خوانی است. با یک بررسی ساده پی خواهیم برد که هیچ ملتی به شاخص‌های توسعه دست نمی‌یابد مگر با کتاب و کتاب‌خوانی. امروز دسترسی به اطلاعات و منابع مطالعاتی داخلی و خارجی به‌واسطه حضور فناوری، سهل است اما کماکان ترجمه‌ی متون و کتاب در حوزه‌های مختلف، ضروری بوده و نیاز آن احساس می‌شود. در یک دهه گذشته، حضور فناوری و تحول دیجیتال در زندگی مردم و مدیریت صحیح و بهینه منابع در جهان، بیشتر احساس شد و با اپیدمی ویروس کووید ۱۹ تشدید گردید.

تحول دیجیتال، ارزش افزوده مناسبی را در صنایع مختلف به خصوص صنایعی که ارتباط مستقیم با کاربر و مصرف کننده (B2C) ایجاد می‌کند را رقم زد که می‌توان در صنایعی مانند بانکداری، خرده‌فروشی و حوزه سلامت به‌خوبی احساس کرد و ما در آینده باید شاهد بروز نوآوری‌ها و ارزش‌های قابل توجه و بنیادین در این صنایع و سایر صنعت‌ها باشیم.

با یک نگاه گذرا شاهد تدوین استراتژی‌های مبتنی بر تحول دیجیتال در اکثر صنایع هستیم به خصوص صنعت بانکداری که اگر به الزامات و قوانین و مقررات موجود در استقرار دولت دیجیتال نادیده گرفته شود می‌تواند تحقق استراتژی‌ها را با چالش جدی مواجه کند. قطعاً شما نیز هم‌عقیده هستید که اکثر رهبران و مدیران در کلام از تحول دیجیتال، حمایت و سخنان شیرین و قابل تأملی را بیان می‌کنند اما در عمل برنامه و راهبردی برای تدوین و استقرار تحول دیجیتال ندارند و ما شاهد این رفتار دوگانه و محافظه کارانه هستیم.

این گروه از مدیران باید بپذیرند که آینده در اختیار سازمان و گروهی است که چابکی و قدرت پذیرش با تحولات دیجیتال را داشته باشند و این نکته را پذیرا باشند که دیگر تحول دیجیتال، یک انتخاب نیست بلکه یک ضرورت است و بازآفرینی مدل کسب و کار برای خلق ارزش بیشتر با این مفهوم به سرانجام می‌رسد.

در تألیف و ترجمه این کتاب، کوششی برای آشنایی رهبران و مدیران با محورهای کلیدی و حساس تحول دیجیتال و ادای دینی در حد بضاعت فکری و تجربه ۳ دهه فعالیتیم در نظام بانکی است که امیدوارم در روند و استقرار تحول دیجیتال در کشور، مؤثر و مفید واقع شود.

لازم می‌دانم از همسر و فرزندانم که همواره در تمامی مراحل زندگی و بخصوص در تدوین این کتاب همراهی عالی با بنده داشتند تشکر و قدردانی نمایم.

مسعود خاتونی - مؤلف

www.ketab.ir

پیشگفتار

هدف از فصل اول این کتاب، ارائه یک دیدگاه برای تشریح ویژگی‌ها، وضعیت کنونی و چشم‌انداز آتی دولت دیجیتال می‌باشد. دولت دیجیتال به معنی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و به‌طور ویژه اینترنت برای ایجاد تحول در رابطه بین دولت و جامعه می‌باشد. دو الگوی اصلاح روابط در دولت دیجیتال وجود دارند: روش مشارکتی و روش مدیریتی.

هدف از هر دو الگو، اصلاح رابطه بین دولت و جامعه به شکلی است که دولت بتواند پاسخگوتر، در دسترس‌تر، با صداقت بیشتر، مسئول‌تر و با مشارکت بیشتر، با کارایی و کارآمدی بهتر نمایان شود.

فصل دوم کتاب، درباره تأثیر اینترنت بر دولت، تشریح می‌کند. از یک سو، اینترنت فرصت‌های جدیدی برای نظارت بر فرایندهای سیاسی فراهم می‌کند. در تئوری دموکراسی، یک تنش دیرپا بین دموکراسی مستقیم و دموکراسی غیرمستقیم وجود دارد. دموکراسی دیجیتال بر این تنش تأثیر گذاشته و می‌تواند عناصر دموکراتیک را برای ارائه فرهنگ سیاسی بهتر تغییر دهد. از سوی دیگر، نفوذ وسیع کامپیوترهای شخصی و اینترنت، انتظارات جامعه را برای ارائه خدمات به عموم مردم تغییر داده است. دیجیتالی شدن نحوه ارائه خدمات عمومی یک تغییر در الگوی بوروکراسی سنتی به طرف الگویی با ارائه خدمات عمومی مشتری‌گرایانه می‌باشد. فرصت‌های فراهم شده در دولت دیجیتال به میزان زیادی به میزان توانایی دولت در تقسیم فضای دیجیتال، بستگی دارد. تقسیم فضای دیجیتال به نابرابری‌های موجود در رابطه با دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات بین گروه‌های محروم و متمایز مربوط است.

در فصل سوم کتاب، چهارچوب تقسیم فضای دیجیتال، برای کمک به سیستماتیک کردن وضعیت‌های گوناگون پدیده و تقسیم فضای دیجیتال؛ طراحی و ارائه شده است. فصول ۴ تا ۷ کتاب، تشریح می‌کند که چگونه دولت می‌تواند نحوه ارائه خدمات عمومی را از طریق دولت دیجیتال تغییر دهد. فصل چهارم، یک بازبینی از ابعاد قانونی غیریک‌نواخت برای ارائه خدمات عمومی دیجیتال فراهم می‌کند. ارتباطات ایمن و خصوصی و ذخیره اطلاعات به عنوان یکی از دستورالعمل‌های کلیدی برای ابتکارات دولت دیجیتال، مطرح شده است؛ بنابراین خط‌مشی‌های قانونی مرتبط با رمزگذاری، حفاظت اطلاعات و حفاظت از حریم خصوصی افراد

در این فصل تشریح شده‌اند. نهایتاً محدوده دربرگیرنده فضای دیجیتال برای افراد معلول در فرجام این فصل تشریح شده است.

در فصل پنجم کتاب، دولت یک مرحله‌ای آنلاین را به عنوان یک دیدگاه برای ارائه خدمات عمومی در عصر دیجیتال معرفی کرده است. علاوه بر این محدوده‌ها و کاتالیزورهای دولت تک‌مرحله‌ای آنلاین، مطرح شده‌اند. در حالی که هدف از دولت تک‌مرحله‌ای آنلاین ارائه خدمات عمومی با کارایی بیشتر و شهروندگرایانه می‌باشد؛ دولت شفاف یکی از الگوهای موجود و جدید در اصلاح دولت می‌باشد. دولت شفاف یک دکترین در دولت است که به شهروندان حق دسترسی به اسناد و پیشرفت‌های دولت را عطا کرده تا یک دیدگاه قابل اجرا برای شهروندان فراهم کند. صداقت و در دسترس بودن سازمان‌های دولتی از اهداف اصلی دولت دیجیتال هستند. اصول، چالش‌ها و چشم‌اندازهای دولت شفاف در فصل ششم، معرفی شده است. نهایتاً، آمادگی و تجهیز دیجیتالی (به معنی استفاده از اینترنت در خدمات عمومی) در فصل هفتم کتاب، بررسی شده است. هدف از آمادگی و تجهیز و خدمات عمومی، به دست آوردن یک مجموعه پیچیده از اهداف سیاسی، اقتصادی و اجتماعی در چارچوب پیچیده قانونی می‌باشد. درباره ابعاد قانونی آمادگی و تجهیز عمومی و مبادله اطلاعات در اجرای آمادگی و تجهیز و خدمات دیجیتالی در مدیریت خدمات عمومی در این فصل تشریح شده است.

در حالی که فصل‌های چهار الی هفت بر روش مدیریتی تمرکز می‌کنند، فصل‌های هشتم و نهم کتاب، درباره فرصت‌ها و چالش‌های موجود برای ارتقا دموکراسی دیجیتال و اقتصاد دیجیتال، بحث می‌کنند. در فصل هشتم، درباره مشارکت سیاسی و فواید و اشکالات دستگاه‌های رأی‌گیری دیجیتالی به عنوان یک ابزار جایگزین برای رأی‌گیری با پست، تشریح شده است. در این فصل؛ تشریح می‌شود که چگونه اینترنت می‌تواند برای اصلاح فرهنگ سیاسی و گفتگو بین سیاستمداران و هیئت انتخاب‌کننده در دموکراسی با مشارکت نمایندگان بکار رود. در فصل نهم نیز به تفصیل در خصوص اقتصاد دیجیتال و کسب و کار دیجیتال، صحبت شده است. در نهایت در فصل دهم؛ به عنوان یک نتیجه‌گیری، ابعاد اساسی دولت دیجیتال و مدل استقرار دولت دیجیتال در آخرین فصل این کتاب خلاصه شده است.

در فرجام کتاب، امیدواریم که خوانندگان از خواندن این کتاب، استفاده لازم را کرده و در نهایت، لذت ببرند.