

# به نام خدا

عنوان درس :مدیریت شهری

عنوان تمرین :دولت الکترونیک

استاد مربوطه :دکتر گودرزی

دانشجو :مهسا عباسی

سال تحصیلی ۹۵-۹۴

# مقدمه

▶ در جهان امروز هیچ تجارت و خدماتی بدون نوآوری و خلاقیت نمیتواند پیشرفت کند، چرا که نیازهای بشر در طول تاریخ هرروز در حال تغییر بوده و نیازهای کنونی با نیازهای ۲۰ سال قبل یا ۲۰ سال بعد کاملاً متفاوت است. لذا نیاز به اطلاعات و ارتباطات زندگی اجتماعی و مجازی، نیاز به پذیرش ریسک بیشتر، تصمیم گیری آگاهانه و ارتقای علمی از جمله نیازهای انسان در این زمان بوده و مفهومی چون دولت الکترونیک (E-government) بیش از پیش اهمیت یافته است.

# برخی اصطلاحات در دولت الکترونیک

## ▶ مشتری (customer)

استفاده کننده از سرویس های دولتی را مشتری می گویند، مانند بازنشستگانی که حقوق بازنشستگی می گیرند و یا افرادی که برای معالجه به کلینیکهای دولتی مراجعه می کنند.

## ▶ شهروند (citizen)

فردی با حقوق و مسئولیت های تعریف شده و معین در جامعه. این حقوق شامل حق رأی، حق اظهار نظر آزاد و... میباشد. افرادی که در انتخابات شرکت کرده و رأی می دهند و یا اشخاصی که در یک تجمع سیاسی سخنرانی میکنند، مشتریان دولت نیستند، بلکه شهروندانی هستند که در فعالیتهای جامعه شرکت میکنند.

## ► بنگاه ( Business )

شرکت های تجاری و خصوصی بوده که از یک سو با دولت و سازمان های دولتی و از سوی دیگر با مصرف کنندگان ( consumers ) یا مشتریان در ارتباط هستند، همچنین برخی شرکت ها به عنوان پیمانکار با دولت در تعامل هستند.



# تعریف E-government

▶ اصولاً تعریف واحدی درباره ی دولت الکترونیک وجود ندارد. بکارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرایندهای دولتی نظیر تمرکز زدایی، بهبود کارایی و اثر بخشی است، که امروزه به استفاده از ICT به منظور بهبود کارایی و اثر بخشی و شفافیت اطلاعات بین دولت و سازمان های تابع آن و بین دولت و شهروندان (Citizens) و بین دولت و بخش خصوصی، دولت الکترونیک اطلاق میشود.

# چند تعریف از دولت الکترونیک

▶ دولت الکترونیک عبارت است از گسترش دموکراسی، ارتقای شأن و منزلت انسان حمایت از توسعه اقتصادی، عدالت اجتماعی و بهبود کیفیت ارائه خدمات به مردم

▶ دولت الکترونیک استفاده آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم و شبانه روزی به مشتری ( customer )

▶ استفاده دولت و سایر سازمان های دولتی از فناوری اطلاعات به منظور ایجاد تحول در رابطه با شهروندان و سایر مواردی که با دولت در حال تعامل هستند.

# برخی از اهداف دولت الکترونیک

به طور کلی می توان گفت که هدف دولت الکترونیک ارائه خدمات بهتر با هزینه ی کمتر و اثر بخشی بیشتر است:

- ▶ ۱- ایجاد محیط تجاری بهتر که با استفاده از **ict** یک محیط تجاری جذاب ایجاد شده و باعث جذب سرمایه گزاران میشود.
- ▶ ۲- مشتری بر خط ( **online** )، این امر از طریق ارائه موثر خدمات عمومی به شهروندان حاصل میشود که باید با پاسخ سریع دولت انجام گیرد.

# مراحل پیشنهادی سازمان ملل برای پیاده سازی دولت الکترونیک

▶ مرحله اول پیدایش:

در این مرحله ارتباطات یک طرفه است و ابزارهای دوطرفه مانند پست الکترونیک و فرم های الکترونیکی وجود ندارد مانند تله تکست

▶ مرحله دوم ارتقاء :

در سایت ها اطلاعات در یک محدوده زمانی خاص بروز شده و بر اساس نیاز کاربران طبقه بندی می شوند.

سایت ها خدمات پست الکترونیکی و فرم های الکترونیکی ارائه می دهند.



▶ مرحله سوم تعامل :

اطلاعات کاملا در سایت بر اساس نیاز کاربران سازماندهی می شود، رعایت مسائل امنیتی در سایت ها و ایجاد موتور های جستجوی قوی بر روی سایت ها

▶ مرحله چهارم تراکنش :

وب سایت ها خدمات گوناگون مانند خرید، پرداخت وجه و ... انجام می دهند وب سایت ها از پویایی و ساختار مناسبی برخوردارند.

▶ مرحله پنجم یکپارچگی :

این مرحله که هدف نهایی کشور ها در زمینه دولت الکترونیک است، شهروندان تنها با مراجعه به یک سایت درگاهی (Portal) به تمام اطلاعات و خدمات دولتی دسترسی خواهند داشت.

سازمان ملل متحد در گزارشی که در سال ۲۰۱۰ میلادی منتشر کرد اعلام کرد که با توجه به مراحل پیاده سازی دولت الکترونیک و شاخصه هایی که خود در نظر داشته از ۱۶۹ کشور که دارای وب سایت دولت الکترونیک هستند ۳۲ کشور در مرحله پیدایش، ۶۲ کشور در مرحله ارتقاء، ۵۵ کشور در مرحله تعامل و ۱۷ کشور در مرحله تراکنش و سه کشور از کشورهای جهان به مرحله یکپارچگی دست یافته اند.

پیدایش	ارتقاء	تعامل	تراکنش	یکپارچگی
۳۲ کشور	۶۲ کشور	۵۵ کشور	۱۷ کشور	۳ کشور

# تکنولوژی‌های مختلف مورد استفاده دولت الکترونیک

هرچند که اغلب تصور می‌شود که دولت الکترونیک به معنای دولت آنلاین یا دولت بر مبنای اینترنت است اما در حقیقت دولت الکترونیک می‌تواند براساس تکنولوژی‌های غیروابسته به اینترنت نیز قرار داشته باشد. امروزه پیشرفت تکنولوژی امکانات ارتباطی بسیار زیادی را در اختیار دولت الکترونیک قرار داده که می‌تواند از آنها برای رسیدن به اهداف خویش استفاده کند.

▶ برای مثال تلفن، فاکس و پیام‌های اس.ام.اس. جزو ابزارهای تکنولوژیکی متداولی هستند که امروزه تقریباً در دسترس اکثر شهروندان قرار دارند و دولت الکترونیک می‌تواند از آنها استفاده کند. علاوه بر اینها دولت‌ها می‌توانند از تکنولوژی‌هایی زیر استفاده کند.

▶ منشی‌های دیجیتالی شخصی (PDA - Personal Digital Assistant)

▶ پیام‌های MMS - Multimedia Message Service

▶ تکنولوژی‌های نسل سوم (WIMAX، G3)

▶ بلوتوث (Bluetooth)



## تحويل خدمات به شيوه الكترونيك

▶ تحويل الكترونيكي خدمات به معنای ارائه خدمات دولتي از طريق اينترنت و يا با استفاده از ساير امكانات الكترونيكي است. هر شهروندی، تابع هر کشور و متعلق به هر ملتي که باشد، به هر حال نیازمند آن است که با نوعی از مقامات حكومتي تعامل و ارتباط داشته باشد. این تعامل برخی اوقات داوطلبانه است مثل شرکت در برخی برنامه‌های اجتماعي و برخی اوقات اجباري است برای مثال شهروندی که قصد رانندگی در جاده‌های کشورش را دارد باید از یکی از مقامات حكومتي کشورش گواهینامه یا تصدیق رانندگی دریافت نماید.

ارتباط دولت با شهروندان خود دارای پیچیدگی‌ها و مشکلات خاص خود است. برای مثال دولت باید در آن واحد علاوه بر امکان برقراری ارتباط با یک فرد عادی، امکان برقراری ارتباط با یک فرد معلول و یک فرد بی‌سواد را نیز داشته باشد. اما ارتباطات دولت تنها به ارتباط با شهروندان محدود نمی‌شود. بنگاه‌ها و سایر موسسات و سازمان‌ها مثلا دانشگاه‌ها نیز نیازمند ارتباط مداوم با دولت هستند. علاوه بر این بخش‌های مختلف دولت نیز برای انجام وظایف خود نیازمند به برقراری ارتباط با یکدیگر هستند. به این ترتیب یکی از مهم‌ترین وظایف هر دولتی تحویل خدمات عمومی به شهروندان، بنگاه‌های اقتصادی و سایر سازمان‌ها و موسسات موجود در جامعه است.

# مزایای دولت الکترونیک برای شهروندان

- (۱) افزایش کمیت و کیفیت خدمات دولتی
- (۲) افزایش مجازی ساعت کاری مؤسسات دولتی به صورت ۲۴ ساعته
- (۳) ایجاد فرصت های برابر برای همه در جهت استفاده از خدمات دولتی
- (۴) تمرکز بیشتر خدمات دولتی بر نیاز های شهروندان و ارائه خدمات با توجه به نیازهای گروه های خاص (مانند معلولین)

# مزایای دولت الکترونیک برای دولت

- (۱) تسهیل روابط تجاری و اداری بخش خصوصی با دولت
- (۲) کاهش هزینه های بخش خصوصی و دولت
- (۳) کاهش حجم بدنه دولت
- (۴) کاهش تخلفات اداری در دولت
- (۵) اداره موثر تر حکومت



تسهیل روابط  
تجاری و اداری  
بخش خصوصی با  
دولت

کاهش هزینه های  
بخش خصوصی و  
دولت

اداره موثر تر  
حکومت

کاهش تخلفات  
اداری در دولت

کاهش حجم  
بدنه دولت

# یکی از زیر مجموعه های دولت الکترونیک، شهر الکترونیک است

▶ شهری است که اداره امور شهروندان شامل خدمات و سرویس های دولتی سازما نه های بخش خصوصی به صورت برخط (online) و به صورت شبانه روزی و در هفت روزهفته باکیفیت و ضریب ایمنی بالا وبا بهره گیری از ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) و کاربردهای آن انجام می شود.



# برترین شهرهای الکترونیکی جهان



سئول ▶

سنگاپور ▶

توکیو ▶

هنگ کنگ ▶

استکهلم ▶

سان فرانسیسکو ▶

نیویورک ▶

# اهم سرویسهای الکترونیکی ارائه شده توسط دولت الکترونیکی

## Ask city

یک مرکز ارتباطی منحصر بفرد که وسیله ارتباطش با هر یک از واحدهای دولتی را در شهر فراهم می آورد. یک سرویس ۲۴ ساعته می باشد که از هرکانال موجود (ایمیل - تلفن، فاکس، و یا حتی چت ) مشتری را به بخش مورد نظر متصل می کند.

## M city

این سرویس در ۲ قسمت **Pull Service** و **Push Service** ارائه می شود

## Push service

این سرویس به بخشهای دولتی این امکان را می دهد تا یک **SMS** یا حجمی از **SMS** را به لیست آماده شده مشتریان خود از طریق اینترنتی وب ارسال کنند .

## Pull service

این امکان را به مشتریان می دهد که اطلاعات مورد نیاز را از واحدهای دولتی از طریق SMS دریافت نمایند. این SMS با یک کلمه کلیدی (keyword) به شماره خاصی ارسال می شود و سپس مشتری پاسخ را دریافت می کن.

## City.ae

پورتال دسترسی به کلیه سرویس ها و خدمات شهری است که همه شهروندان، بازرگانان و ساکنان شهر را در بر می گیرد.

## ejob

یک بستر مشترک عمومی برای مکانیزه کردن پروسه های استخدامی بومی و غیر بومی جویای کار که از یک Database مشترک برای کلیه واحدهای دولتی بهره می گیرد و جویندگان کار قادر خواهند بود رزومه های کاری خود را بصورت مستقیم به اینجا ارائه دهند.

# موانع و مشکلات

عدم حمایت مدیران ارشد سازمان ها و ناتوانی در مرز بندی  
اطلاعات محرمانه و غیرمحرمانه، نحوه ارائه کلیه اطلاعات  
مورد نیاز مشتریان، مواجه شدن با افرادی که با کامپیوتر  
آشنا نیستند و...



# معایب مجازی شدن (الکترونیکی) سازمان ها :

▶ تماس رودرو و چهره به چهره از بین می رود و کارکنان از نظر اجتماعی و روابط اجتماعی منزوی می شوند.

▶ از آنجا که نحوه مرز بندی در زندگی نامعلوم می گردد امکان افزایش استرس وجود دارد.