



مقطع تحصیلی: کاردانی □ کارشناسی □ رشته: .....ترم: دوم سال تحصیلی: ۱۳۹۸ - ۱۳۹۹  
نام درس: خدمات الکترونیکی نام و نام خانوادگی مدرس: مهسا شهیم  
آدرس email مدرس [m\\_shahim84@yahoo.com](mailto:m_shahim84@yahoo.com)

جزوه درس: خدمات الکترونیکی مربوط به هفته : هفتم □ هشتم □ نهم □  
text: دارد □ ندارد ■ voice: دارد □ ندارد ■ power point: دارد □ ندارد ■

## "جلسه نهم"

### مزایای استقرار شهرهای الکترونیکی

#### ۱. ارائه خدمات اینترنتی با کیفیت و سرعت بالا

ایجاد یک زیرساخت مناسب برای اتصال به اینترنت و شبکه جهانی یکی از مزایایی است که در سایه شهرهای الکترونیکی محقق میشود.

#### ۲. بهبود کیفیت زندگی شهروندان

آسان سازی انجام فعالیت های شهری و بهبود اوضاع اقتصادی که نتیجه بهبود کسب و کار الکترونیکی است و همچنین افزایش سطح آگاهی مردم از فرایندهای شهری و امکانات آن به طور خودکار کیفیت زندگی مردم و شهروندان را بهبود و توسعه می بخشد.

#### ۳. ایجاد امکانات آموزشی و ارتقای سطح فرهنگ عمومی

اهداف آموزشهای شهروندی را میتوان در عناوین زیر خلاصه کرد

- آشنایی و آگاهی از حقوق و مسئولیت های شهروندی
- تشویق شهروندان برای مشارکت فعال در برنامه های اجتماعی و مدنی
- ارائه آموزش های عمومی و پیشگیرانه در حوزه های بهداشت، حقوق و سایر زمینه ها
- اطلاع رسانی های مهم به منظور استفاده از همکاری و مساعدتهای شهروندان در مواقع خاص و بروز بحرانهای مختلف

#### ۴. برقراری ارتباط بهتر سازمان ها و نهادهای مختلف شهری با یکدیگر

هرچه تعاملات بین سازمان های شهری بیشتر شود، ارائه خدمات بهتر به شهروندان محتمل تر خواهد بود؛ مدیریت واحد شهری تنها راهکار برای رسیدن به این هدف مهم است

#### ۵. ارائه خدمات تک مرحله ای

در فضای مجازی و در قالب پروژه های شهر الکترونیکی همه فرایندها و ارائه خدمات از سوی بخش ها و



سازمان های مختلف مهندسی مجدد (BPR) شده و خیلی از کارها و فعالیت ها به صورت یکپارچه تعریف میشوند. بنابر این در حالت ایده ال، هر فرایند باید به صورت یک مرحله ای انجام شود. با مراجعه شهروند به پورتال شهری و تکمیل درخواست چندسطری در یک مرحله انجام شود و هماهنگی های لازم به صورت آنلاین بین ادارات و سازمان های مختلف شهری ایجاد شود به نحوی که از دید شهروند پنهان بماند

#### ۶. ارائه خدمات همیشگی

از ویژگیهای خدمات آنلاین و همچنین اهداف شهرهای الکترونیکی، ارائه سرویس ها و خدمات به صورت شبانه روزی و 7 روز هفته است. این ویژگی از اصول اولیه کاربردها و سیستم های فعال در فضای مجازی است

#### ۷. افزایش رقابت در حوزه مدیریت شهری

استقرار شهر الکترونیکی و مکانیزه کردن فرایندها و میدان دادن به بنگاههای اقتصادی و سازمان های فعال در امور شهری موجب میشود رقابت بین این شرکتها و فعالان عرضه خدمات شهری بیشتر شده و کیفیت خدمات افزایش و هزینه ها کاهش یابد

#### ۸. کاهش ترافیک شهر و آلودگی هوا

استفاده از خدمات سیار و اینترنت در انجام خدمات شهری باعث می شود که شهروندان از محل کار یا منزل، فعالیتها و امور کاری خود را مدیریت کنند و نیازمند مراجعه به ادارات نباشند

#### ۹. کاهش کاغذ بازی و فساد اداری

به دلیل بی نیازی از ارتباط حضوری شهروندان با کارمندان در انجام امور جاری، به نحوی از فساد اداری جلوگیری میکند و سبب میشود همه امور بر اساس ضوابط و مقررات انجام شوند.

#### ۱۰. افزایش سطح آگاهی شهروندان

ایجاد پورتال های شهری و افزایش کانال های ارتباطی با مردم موجب جلب رضایت شهروندان و درک بهتر آنان از فعالیت های هر یک از نهادهای شهری خواهد شد.

#### ۱۱. تحقق مدیریت واحد شهری

اکثر خدمات شهری بیشتر مواقع توسط شهرداری ها ارائه میشود ولی چنانکه اشاره شد سازمان ها و ادارات مختلف دولتی و غیردولتی مانند اداره دارایی، سازمان تأمین اجتماعی، ادارات و نمایندگی های وزارتخانه ها، سازمان ثبت اسناد، پلیس محلی و ... همگی در تدوین و ارائه مجموعه خدمات شهری نقش مهمی داشته و یکپارچگی وظایف این نهادها در قالب مدیریت واحد شهری یا مدیریت یکپارچه شهری یکی از مباحث مهم در حوزه شهرهای الکترونیکی محسوب میشود



## ۱۲. افزایش نظم و انضباط اجتماعی در فعالیت های شهری

در سایه فناوری اطلاعات و ارتباطات و اهداف دولت و شهر الکترونیکی قطعاً با تعریف دقیق و شفاف امور، نظم و انضباط لازم در فعالیت های شهری و تعاملات بین شهروندان و بخش های دولتی بیش از هر زمانی مشاهده خواهد شد.

## ۱۳. صرفه جویی در وقت و انرژی

بسیاری از فرایندها و فعالیت ها از راه دور و به صورت آنلاین انجام میشوند که موجب صرفه جویی های قابل ملاحظه ای در وقت و انرژی شهروندان میشود

## ۱۴. هدایت سرمایه گذاری ها به سمت رفع نیازهای شهروندان

همه شرکت ها و بنگاه های اقتصادی درصدد جلب رضایت مشتریان خود هستند، مدیران شهری باید در سایه فناوری های نوین بتوانند بهترین خدمات را به شهروندان ارائه دهند و این هدف با تعریف پروژه های زیرساخت شهری و واگذاری آن به سرمایه گذاران، کارآفرینان و فعالان حوزه شهری محقق میشود.

## ۱۵. توسعه کسب و کار الکترونیکی

ایجاد امکانات لازم برای رونق کسب و کار از اهداف اصلی استقرار دولت و شهر الکترونیکی است.

## ۱۶. ایجاد فرصت های شغلی

یکی از مزایای فناوری های نوین مخصوصاً در فضای مجازی، ایجاد حوزه های کاری و مشاغل جدید است. با ورود به فناوری های الکترونیکی هزاران شغل جدید تعریف و افراد زیادی جذب این مشاغل میشوند. مسلماً هر فناوری جدیدی به تخصصهای جدید و خاص خود نیاز دارد و قطعاً نیاز به این تخصصها خود مشاغل جدیدی را در این زمینه به وجود خواهد آورد و این مسئله فرصتهای شغلی جدیدی را برای شهروندان یک جامعه به همراه خواهد داشت. بنابراین، با استقرار و تحقق پروژه های عظیمی مانند شهر و دولت الکترونیکی هزاران شغل و حرفه جدید ایجاد شده و افراد زیادی مشغول به کار خواهند شد.

## ۱۷. امکان جهانی شدن

جهانی شدن مشتمل بر جنبه های زیر است که هر یک به تنهایی از اهمیت بالایی برخوردارند

- جنبه های فناورانه
- جنبه های اقتصادی
- جنبه های اجتماعی
- جنبه های فرهنگی
- جنبه های سیاسی



## ۱۸. توزیع مناسب و یکسان خدمات شهری

قطعاً مزایای استقرار شهر الکترونیکی و همچنین کاهش عملیات فیزیکی و اصطلاحاً کوتاه شدن کارها، کاهش نامه نگاری و کاغذبازی مرسوم در ادارات، نبود محدودیت زمانی و مکانی برای خدمات آنلاین و خودگردانشدن فرایندها و فعالیتهای شهری به وسیله شهروندان باعث میشود که خدمات شهری، عادلانه در اختیار همه شهروندان و اقشار جامعه قرار گیرد و تبعیض و نابرابریهای موجود در جوامع عقب مانده از میان رفته یا کاهش یابد

### موانع و چالش های پیش روی شهرهای الکترونیکی

#### ۱. کمبود زیرساخت های لازم

- برای تحقق شهر الکترونیکی قطعاً نیاز به ایجاد زیرساخت های لازم در ارتباط با امکانات شبکه ای و سخت افزاری بر اساس پروژه تعریف شده است. اکثر پروژه های شهر الکترونیکی حداقل به زیرساخت های زیر نیاز دارند
- **(VAN) شبکه های با ارزش افزوده** یا همان شبکه اختصاصی. این شبکه در واقع همان شبکه اختصاصی بین ادارات و سازمانهای شهری است که تعاملات بین آنها را ممکن میکند در اکثر شهرها با فیبر نوری، ادارات محلی و نهادهای شهری را به هم متصل میکند.
  - **(DC) مراکز داده** در اکثر پروژه های شهر الکترونیکی مراکز داده بزرگی با امکانات مرتبط با امنیت و حفاظت اطلاعات ایجاد میشود تا بتواند اطلاعات جامع و برنامه های یکپارچه را پردازش و خدمات مورد نیاز شهروندان را ارائه دهد.
  - **توسعه شبکه اینترنت** یکی دیگر از زیرساختهای لازم، توسعه و در دسترس قراردادن اینترنت پرسرعت و با قابلیت های چندرسانه ای یا اصطلاحاً اطلاعات غنی برای همه شهروندان است. این امکانات باید برای همه شهروندان با هزینه های مناسب ارائه شود. وجود چنین زیرساختهایی تضمین کننده اهداف شهر الکترونیکی است.

#### ۲. کمبود سرمایه گذاری برای انجام پروژه های شهر الکترونیکی

تحقق و تداوم سرویس های شهر الکترونیکی با توجه به مزایا و منافعی که به دنبال دارد، نیازمند سرمایه گذاری کلان توسط نهادهای شهری و سازمانهای دولتی است. از آنجا که پروژه های شهر الکترونیکی اغلب زمانبر، دیربازده و پرهزینه است اشخاص حقیقی و حقوقی کمتری تمایل به ورود به این حوزه دارند و تدابیر لازم به منظور جذب و حمایت از چنین سرمایه گذارانی کاملاً ضروری به نظر میرسد

#### ۳. کمبود نرم افزارهای مناسب

کمبود نرم افزارهای مناسب و ابزارهای مفید در تولید و اجرای برنامه های کاربردی مورد نیاز در حوزه مدیریت شهری یکی از چالشهای مهم در تحقق شهرهای الکترونیکی است. ضمناً مشکلات متعددی در خصوص استفاده از نسخه های اصلی و مباحث حقوقی و همچنین مالکیت معنوی در برخی از کشورها وجود دارد. در بسیاری از موارد محدودیت های نسخه های جدید نرم افزارهای پایه و مخصوصاً نرم افزارهای کاملاً تخصصی و حرفه ای هنوز حل نشده و این مسئله در حال حاضر برای برخی از کشورها به عنوان یک مشکل اساسی مطرح است



#### ۴. مخالفت در مقابل تغییر

یکی از بزرگترین موانع و چالش های موجود در راه اجرای دولت و شهر الکترونیکی مخالفت در مقابل تغییر و عدم همکاری بدنه اجرایی با پروژه های تعریف شده آن است. علاوه بر این، حرکت کند از روند سنتی به روند جدید و فضای مجازی نیازمند صبر و حوصله متصدیان پروژه های شهر الکترونیکی بوده و حمایت، تقویت و پشتیبانی از تمامی مراحل طرح کاملاً ضروری است. به منظور اثربخشی بیشتر اهداف پروژه شهر الکترونیکی باید تغییرات بنیادی با مدیریت کارآمد، هوشمند و مؤثر ایجاد شود. قطعاً در این صورت ارائه آموزشهای عمومی و اطلاع رسانی های مناسب به جامعه هدف و شهروندان در خصوص اهداف و مزایای استقرار شهرهای الکترونیکی میتواند کاملاً مؤثر و کارساز باشد. در این میان پایش بازخوردها و اصلاح روشها در میانه راه و همسو کردن جامعه و مدیران به تعبیری مدیریت و مهندسی تغییر محسوب میشود

#### ۵. چالش های فرهنگی و اجتماعی

در دنیای مجازی حدودمرزی وجود ندارد به نحویکه بین انسانها در نقاط مختلف دنیا و با فرهنگ های مختلف تعاملاتی ایجاد میشود و همین امر تا حدود زیادی مشکلات خاصی را ایجاد کرده که از آن به عنوان **تضادهای فرهنگی** یاد میشود

#### ۶. چالش های مربوط به امنیت و حریم شخصی

در هر صورت بر اساس برنامه های راهبردی تدوین شده حفظ امنیت و حریم شخصی افراد باید به عنوان یکی از اصول مهم مدیران پروژه شهر الکترونیکی مطرح باشد و برای تداوم آن باید برنامه های خاصی به منظور مقابله با بحران های ذکرشده تدوین و اجرا شود

#### ۷. فقدان سواد اطلاعاتی و آموزش های لازم

این آموزش که تجلی آن در داشتن سواد اطلاعاتی جامعه است بیشتر آموزش های پایه و عمومی در حوزه انفورماتیک و حداقل های لازم برای استفاده از ابزارهای موجود در فضای مجازی است؛ ولی بعد دیگر آموزش، تربیت نیروی انسانی کارآمد و متخصص است که قطعاً برای توسعه زیرساخت های شهر الکترونیکی و ادامه روند پیشرفت آن لازم و ضروری است

#### ۸. افزایش سطح توقع و انتظارات شهروندان

چالش فوق موجب میشود اکثر نهادهای شهری، خود را برای ارائه خدمات بهتر به شهروندان مهیا کرده و این امر را مبنای کار خود قرار دهند. دلیل اینکه عامل فوق به عنوان یکی از موانع و چالش های شهر الکترونیکی مطرح شده است، بحث برآورده کردن همه انتظارات شهروندان با توجه به تنوع خدمات و سایر چالش های اشاره شده است

#### ۹. وابستگی امور شهری به فناوری های الکترونیکی

وابستگی شدید به سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری است. مشکلی که ممکن است در این راستا بروز کند این است که فرایندهای کاری و به طورکلی مدیریت شهری به سیستم الکترونیکی کاملاً متکی است به طوریکه دیگر امکان انجام این خدمات بدون فناوری الکترونیکی امکانپذیر نیست. این مورد یک مشکل فراگیر در راستای استقرار جامعه اطلاعاتی به شمار می آید و میتواند یکی از نقاط ضعف بزرگ استقرار دولت و شهر الکترونیکی محسوب شود، زیرا در صورت بروز اختلال، ویروسی شدن شبکه یا حمله سایبری انجام فعالیتها و خدمات شهری با مشکل مواجه خواهد شد.



### ۱۰. کمبود تخصص های جدید

ورود به فضای مجازی و پیاده سازی صدها کاربرد الکترونیکی نیازمند ایجاد زیرساخت های مشخصی است که یکی از آنها تربیت نیروی انسانی متخصص و کارآمد در همه حوزه های مورد نیاز است. رفع این مشکل مستلزم برنامه ریزی های مستمر برای تربیت نیروی انسانی و بهبود سطح علمی افراد و همچنین آموزشهای دانشگاهی لازم برای تحقق این هدف و رهایی از این مشکل است

### ۱۱. دسترسی به اینترنت و شکاف دیجیتالی

با توجه به آمارهای موجود سازمان ملل و اجلاس های جامعه جهانی، هنوز نزدیک به نیمی از مردم جهان امکان دسترسی به اینترنت را ندارند؛ بنابراین یکی از چالشهای پیش روی پروژه های مهم و اساسی مانند دولت الکترونیکی (EG) و شهر الکترونیکی (EC) شکاف دیجیتالی موجود بین کشورهاست .