

بررسی دلایل لزوم ایجاد شهرداری الکترونیک در شهرداری داراب و موانع و مشکلات موجود

سمیر اشاهرخ^۱، فاطمه خوشحال^۲

۱- کارشناس ارشد کامپیوتر نرم افزار شهرداری داراب

۲- کارشناس ارشد کامپیوتر نرم افزار شهرداری داراب

Samira.shahrokh1985@gmail.com

چکیده

گسترش شهرنشینی و به تبع آن افزایش تقاضاهای شهروندان و نیازهای آنها باعث شده است تا مسئولان دولتی به این مسئله واقف شوند که این نیازها را باید به شکلی ساده و با استفاده از امکانات موجود رفع کنند تا به این شکل مسائل و مشکلات موجود هم برای شهروندان و هم برای دولت به حداقل برسد. از جمله این مسائل، امور و خدمات مربوط به شهر و شهرداری می باشد. فناوری اطلاعات و ارتباطات بهترین روش و ابزار برای ارائه خدمات در سطح کلان جامعه می باشد. از طرفی رشد جوامع و فن آوری های اطلاعاتی، باعث طرح مباحث جدیدی در امور مربوط به شهرداری ها شده است که ایجاد آن ها باعث صرفه جویی در وقت و هزینه ها و همچنین پیشرفت شهر و شهروندان میشود. ایجاد شهرداری الکترونیک گامی موثر در ارائه خدمات متمرکز به شهروندان است. در واقع تحقق شهرداری الکترونیک اهداف مدیریت شهری در توسعه پایدار شهر و مشارکت شهروندان در این مهم رامحقق می گرداند و زمینه ارائه خدمات به شهروندان با حداکثر کارایی را فراهم میکند. هدف از این پژوهش بررسی لزوم برقراری شهرداری الکترونیک، مزایا ایجاد آن، موانع و مشکلات موجود در این راه، راههای رفع آنها و همچنین بیان کارهای انجام شده در این راه در شهرداری داراب با وجود تمامی موانع و مشکلات موجود است.

واژه های کلیدی:

دولت الکترونیک، شهر الکترونیک، شهرداری الکترونیک، شهروند الکترونیک

مقدمه

رشد، توسعه و گسترش فناوری اطلاعات، جامعه صنعتی را به سمت جامعه پسا-صنعتی سوق می دهد که اطلاعات مهم ترین ویژگی و شاخصه آن است و مشاغل اطلاعاتی عمده ترین بخش مشاغل آن را تشکیل میدهند (وبستر، ۱۳۸۴). تولید، پردازش و مدیریت اطلاعات، حرفه های اصلی چنین جامعه هستند چنین جامعه ای را جامعه اطلاعاتی نامیده اند. جهانی شدن اقتصاد و ظهور موسسات اقتصادی قابل انعطاف، گسترش اقتصاد مبتنی بر دارایی و توسعه و کاربرد عمیق شبکه های ارتباطی و دیجیتالی

ویژگی‌های اصلی چنین جامعه هستند (کریمی فرد، ۱۳۸۴). تغییر ساختار اقتصادی تغییر ساختار اجتماعی را در بر دارد. ساختار مندی جدیدی که در آن اطلاعات در مرکز قرار می‌گیرد و اجزای فرآیند (اطلاعات کنندگان، تولید کنندگان، توزیع کنندگان، اشاعه دهندگان و استفاده کنندگان) دیگر ارتباطی خطی با یکدیگر ندارند و اقشار مختلف اجتماعی را نمی‌سازند. بلکه هر کس می‌تواند در هر لحظه در نقش‌های گوناگون ظاهر شود. چنین شهری را شهر الکترونیک می‌نامند. شهری که ارتباطات نیاز اصلی آن است و روح غیر مادی آن را تشکیل می‌دهد و شهروندان آن کسانی هستند که به این شبکه ارتباطی متصل هستند و همه انواع اطلاعات لازم را در اختیار دارند. شهر الکترونیک همچون هر گونه ای از نمود زیست شهری در عصر اطلاعات، پدیده انسانی است. شهر الکترونیک نمادی از اجتماع و گونه‌ای خاص از ارتباطات اجتماعی، نظامات فرهنگی و نمودهای رفتاری را در بر دارد و گونه ای خاص از زندگی را می‌طلبد که زندگی الکترونیکی خوانده می‌شود (کاستلز ۱۳۸۹). در چنین شهری شهروند کسی است که از حداقل دانش لازم در رابطه با مفاهیم پایه ICT توانایی و امکان کافی برای برقراری ارتباط با اینترنت، توانایی و امکان مبادله پیام های الکترونیکی و توانایی و امکان کشف و تولید اطلاعات مورد نظر برخوردار باشد. اینترنت با تاثیرگذاری بر جنبه های مختلف زندگی انسان، تحول عظیمی ایجاد کرده است. این تغییرات روند اکثر سازمانها و نهادها را نیز عوض کرده است و آنها را از روشهای سنتی به سوی روشهای نوین سوق داده است. تمام انسانها به دنبال صرفه جویی در وقت و هزینه های زندگی هستند که در نهایت این صرفه جویی، موجب سوددهی بیشتر و رفاه بیشتر خواهد شد (طیرانی راد، ۱۳۸۷: ۶۸).

شهرهای امروزی، تجلیگاه چهره نوین زندگی در عصر ارتباطات هستند و نقاط تمرکز خدمات گوناگون، تعاملات فرهنگی - اجتماعی و تراکنشهای اقتصادی به شمار می روند (شریف نژاد، ۱۳۹۳: ۱۵۷). با توجه به تمرکز خدمات در شهرها و همچنین گسترش کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات و تأثیرات وسیع آن بر جنبه های مختلف زندگی شهروندان، امروزه بهره گیری از روشها و فناوری های نوین خدمات رسانی به شکل «خدمات الکترونیک شهری» در تعاملات و تراکنشهای میان شهروندان و سازمانهای دولتی و خصوصی، به عنوان راهکاری اثربخش و کارآمد به شمار می رود (موتوال، ۲۰۰۶: ۲۲) ارائه خدمات شهری باید نوعی باشد که شهروندان بتوانند در کمترین زمان با بهترین کیفیت از آنها بهره ببرند (نژادجواد پور، ۱۳۸۷: ۴۴). در یک فضای شهری دارای شهرداری الکترونیک، تمام فعالیتهای روزمره از طریق یک وب سایت انجام میگردد. از طریق این وب سایت، میتوان در کمتر از چند دقیقه به هرگونه اطلاعاتی دسترسی پیدا کرد و به آسانترین روش ممکن، کارهای روزمره را انجام داد (کریستودولو: ۲۰۱۰: ۲۲). در شهرهای سنتی، بخش عمده ای از وقت شهروندان، صرف انجام فعالیتهای تکراری و غیرمفید میشود. انتظار در صفها، پیمودن مسافتهای طولانی برای خرید کالا و دریافت خدمات و معطل شدن در ترافیکهای سنگین، تنها بخشی از اتلاف وقت است (شیخ کاظم، ۱۳۸۶: ۹) مهمترین اثر شهرداری الکترونیکی، سرعت در ارائه خدمات، کاهش هزینه های شهروندان و مدیران، کاهش تردهای درون شهری کاهش مشکلات زیست محیطی، ارائه خدمات کارا تر و بهینه به صورت بیست و چهار ساعته و هفت روز در هفته، فارغ از محدودیت زمانی و مکانی به شهروندان و مشارکت شهروندان از سایر مزایای این دیدگاه جدید است (سلطانی و همکاران، ۲۰۱۲: ۱۵). اینترنت و تاثیر پدیده های فناوری اطلاعات هم اکنون سفرهای الکترونیکی را جایگزین سفرهای فیزیکی درون شهری نمود (عاملی ۱۳۸۷: ۱۱۸).

شهرداری الکترونیک و حکمرانی شهری، پیش شرطی برای توسعه پایدار است. امروزه شهرها با افزایش مداوم جمعیت و نیازهای اجتماعی وابسته به آن روبرو هستند. ولی منابعی که در اختیار شهرداریها قرار می گیرد به همان نسبت افزایش نمی یابد. تغییر پارادایمی در مدیریت شهری و ارائه خدمات شهری به وجود آمده است. این تغییر پارادایم به محض ورود مفاهیمی چون مشارکت شهروندی، جامعه مدنی، مقتدر سازی، مشغولیت مدنی، انجامیده است (شریفیان، ثانی ۱۳۸۰). تاکنون تحقیقات بسیار گسترده و

متنوعی به طور کلی در زمینه دولت الکترونیکی و به طور اخص در زمینه شهرداری الکترونیکی انجام شده است. در این پژوهش ما در ابتدا به تعریف دولت الکترونیک، شهر الکترونیک و شهرداری الکترونیک و ویژگی ها و موانع و مشکلات ایجاد آن به طور کلی پرداخته و در نهایت اقدامات انجام شده در شهرداری داراب جهت ایجاد شهرداری الکترونیک را بیان می کنیم.

دولت الکترونیک

به کارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرایندهای دولتی نظیر تمرکز زدایی، بهبود کارایی و اثر بخشی است. اصولاً تعریف واحدی درباره دولت الکترونیک وجود ندارد و این مسأله ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری است. امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) به منظور بهبود کارایی و اثر بخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمانهای تابعه آن، بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی دولت الکترونیک اطلاق می شود. اکنون به چند تعریف از دولت الکترونیک اشاره می شود:

- دولت الکترونیک عبارت است از تعهد به استفاده از فناوری مناسب برای ارتقای ارتباطات دولت با شهروندان و سازمانهای وابسته به دولت و به عبارتی گسترش دموکراسی، ارتقای شأن و منزلت انسان، حمایت از توسعه اقتصادی، توسعه عدالت اجتماعی و بهبود کیفیت ارائه خدمات به مردم.
- دولت الکترونیک، شیوه ای برای دولتها به منظور استفاده از فناوریهای جدید است که به افراد، تسهیلات لازم برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت آنها و ارائه فرصتهای گسترده برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم سالار می دهد.
- دولت الکترونیک، استفاده آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم و شبانه روزی به مشتری است.
- دولت الکترونیک، استفاده دولت و سایر سازمانهای دولتی از فناوری اطلاعات به منظور ایجاد تحول در رابطه با شهروندان، مراکز تجاری و سایر مواردی است که با دولت در حال تعامل هستند.
- دولت الکترونیک، شیوه ای برای دولتها به منظور استفاده از فناوری اطلاعات و فناوریهای جدید است که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت آنها و ارائه فرصتهای گسترده برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم سالار می دهد.
- دولت الکترونیک استفاده از فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی به منظور ارائه خدمات دولتی، به صورت بهنگام و مستقیم به شهروندان، در ۲۴ ساعته شبانه روز و ۷ روز هفته است. دولت الکترونیک به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی و فرصتهای گسترده تر برای مشارکت در فرایندها را ارائه می نماید.
- دولت الکترونی، کاربرد فن آوری به ویژه برنامه های کاربردی شبکه- محور اینترنت توسط دولت هاست که جهت افزایش دسترسی و ارائه اطلاعات و خدمات دولتی به شهروندان، شرکای تجاری، کارمندان، سایر مؤسسه ها و موجودیت های دولتی، اعمال می شود. دولت الکترونیک به ارائه اطلاعات و خدمات دولتی پیوسته از طریق اینترنت یا سایر روشهای دیجیتال به مردم، اطلاق می گردد. انقلاب دولت الکترونی قابلیت آن را دارد تا بخش دولتی را تغییر شکل دهد و رابطه میان دولت و شهروندان را از نو پایه ریزی نماید. در این صورت سازمانهای دولتی، موظف خواهند بود تا روابطشان را با شهروندان، تجار، کارمندان دولت و سایر مؤسسه های دولتی و خصوصی تنظیم کنند. چنین دولتی موقعیتی را فراهم می آورد تا ارائه خدمت به شهروندان را بهبود بخشد. شهروندان باید قادر باشند تا خدمات و اطلاعات را در هر زمان ممکن بر اساس استانداردهای جاری کسب کنند و به همراه تجار و دولتهای محلی و مرکزی بتوانند گزارش های مورد نیاز را

بدون لزوم استخدام حقوق دان و حسابدار تهیه کنند. کارمندان دولت باید بتوانند خدمات خود را به همان سادگی، با همان بازده و اثربخشی هم‌تایان خود در بخش تجاری ارائه دهند. در این راستا یک راهبرد اثربخش به شکل قابل توجهی به بهبود بخش دولتی کمک می نماید، این راهبرد شامل این موارد است:

- تسهیل ارائه خدمات به شهروندان.
- حذف لایه های زائد مدیریتهای دولتی.
- فراهم کردن امکان دسترسی آسان شهروندان، تجار، و کارمندان سایر سطوح دولتی به اطلاعات و خدمات دولتی.
- تسهیل فرآیندهای اجرایی مؤسسه‌ها و کاهش هزینه‌ها از طریق یکپارچه سازی و حذف سامانه‌های مازاد.
- و کارآمد ساختن عملیات دولتی جهت تضمین پاسخگویی سریع به نیازهای شهروندان.

در تعاریف دیگری نیز که ارائه شده است به جنبه های پاسخگویی، مسئولیت پذیری، شفاف سازی و اینگونه موارد توجه گردیده است. بنابراین، دولت الکترونیک مجموعه ای از کلیه ارتباطات الکترونیک است که بین دولت، شرکتها و شهروندان رخ می دهد.

شهر الکترونیک

شهر الکترونیک عبارت از شهری است که اداره امور شهروندان شامل خدمات و سرویس‌های دولتی و سازمان‌های بخش خصوصی بصورت برخط (online) و بطور شبانه‌روزی، در هفت روز هفته با کیفیت و ضریب ایمنی بالا با استفاده از ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربردهای آن انجام می‌شود، یا به عبارت دیگر می‌توان گفت در شهر الکترونیک تمامی خدمات مورد نیاز ساکنان از طریق شبکه‌های اطلاع‌رسانی تامین شود. به این ترتیب دیگر نیازی به حرکت فیزیکی شهروندان برای دسترسی به خدمات دولت و نهادهای خصوصی نیست. در شهر الکترونیک ادارات دیجیتالی جایگزین ادارات فیزیکی می‌شوند و سازمان‌ها و دستگاه‌هایی همچون شهرداری، حمل و نقل عمومی، سازمان آب منطقه‌ای و... بیشتر خدمات خود را به صورت مجازی و یا با استفاده از امکاناتی که ICT در اختیار آنان قرار می‌دهد به مشترکین و مشتریان خود ارائه می‌دهند. در شهر الکترونیک علاوه بر اینکه شهروندان در شهر مجازی و در وزارتخانه‌ها و سازمان‌های الکترونیک حرکت می‌کنند، قادرند خدمات جاری خود را همچون خریدهای روزمره از طریق شبکه انجام دهند. البته باید به این نکته توجه کرد که شهر الکترونیک یک شهر واقعی است که دارای شهروند، اداره‌ها و سازمان‌های مختلف و... است که در آن فقط ارتباطات و برخی تعامل‌های اجتماعی و تأمین بخش عمده‌ای از نیازهای روزمره از طریق اینترنت صورت می‌گیرد.

شهروند الکترونیک

همه پیشرفت‌های علمی و ارائه نظریات گوناگون در مسائل مختلف اجتماعی، فرهنگی و... در جهت رفاه بشر می باشد و حوزه شهری نیز از این قاعده مستثنی نیست؛ اما مساله مهم در تمامی این پیشرفت‌ها، تکامل انسان درگیر با محصولات و فرآورده‌های تکنولوژیکی این پیشرفت هاست. منظور از تکامل، ارتقا دانش و مهارت و تطابق انسان با شرایط جدید پدید آمده ناشی از این پیشرفت هاست. مسلماً شهروندان یک شهر الکترونیک، تفاوت‌هایی با شهروندان یک شهر سنتی دارند. این شهروندان (شهروندان شهر الکترونیک) دانش و مهارت‌های ویژه ای دارند که به آنها در دریافت خدمات الکترونیک یاری می رساند؛ با این مقدمه شاید بتوان اینگونه بیان کرد که شهروند الکترونیک، کسی است که قابلیت و توانایی انجام وظایف روز مره یک شهروند را با تمامی نقش

های شهروندی به کمک ابزارهای الکترونیکی داراست. مقوله های جدیدی چون تجارت الکترونیک، دولت الکترونیک، آموزش الکترونیک، سلامت الکترونیک، انتشارات الکترونیک، انتخابات الکترونیک و ... هر یک در برگیرنده قسمتی از زندگی و فعالیتهای روزمره ما هستند.

در واقع به طور خلاصه، شهروند الکترونیکی شهروندی است که توانایی و مهارت استفاده از خدمات الکترونیکی دولتها را در حد مطلوب داشته باشد و این شهروندان الکترونیکی همان کاربران جوامع الکترونیک هستند.

شهرداری الکترونیک

شهرداری سازمانی است که وظیفه ساماندهی و رسیدگی به امور شهر را به عهده دارد. این امور شامل کلیه امور مربوط به ساخت و ساز، حمل و نقل و ترافیک، نظافت، فضای سبز و... می شود. در واقع شهرداری مجموعه ای از ساز و کارهای مرتبط و درگیر با شهر و شهرنشینی است که هدف از این ساز و کارها تامین و رفع نیازهای مادی و معنوی شهروندان است. شهرداریها یکی از مهمترین ارکان نهادهای دولتی هستند که به نوعی بیشترین ارتباط مردم در زمینه های امورات دولتی با این سازمان است، از این لحاظ پل ارتباطی خوب بین شهروندان و ارگان دولتی است و امکان مشارکت مردم را در فرآیندهای مدیریت شهری فراهم می سازد. شهرداری الکترونیکی یکی از پایه های اصلی شهر الکترونیک است و بررسی توسعه الکترونیکی شهرداریها، توان ارزیابی آن شهرداری را برای خدمات رسانی بر خط و تمام ۷ روز هفته نمایان می کند برای نیل به این اهداف پارامترهایی از قبیل کانالهای ارتباطی مردم، اهم نیازهای اطلاعاتی مردم در گروه های مختلف مدنظر است. شهرداری الکترونیک، سازمانی است که با بهره گیری از فناوری اطلاعات، خدمات خود را در حوزه وظایف شهرداری به صورت سریع، قابل دسترس و امن به شهروندان ارائه می کند. خدمات این شهرداری به صورت 24 ساعته و فارغ از محدودیت های زمانی و مکانی در شهر واقعی است.

ضرورت ایجاد شهرداری الکترونیک

در دنیای امروز که هر چه بیشتر به سمت ماشینی شدن قدم می گذاریم دیگر روابط چهره به چهره و مستقیم نمی تواند پاسخگوی مشکلات ما باشد در شهرهای امروز ما با افزایش جمعیت و در نتیجه آن افزایش ترافیک شهری رو به رو هستیم. هم چنین روش های بروکراتیک گذشته و کاغذ بازی های پیشین نمی تواند روشی مناسب در جهت رسیدگی به کارهای اداری شهروندان باشد از این سازمان های مهم نظیر شهرداری ها در شهرهای بزرگ که به نوعی قلب تپنده شهر محسوب می شوند باید دست از روش های پیشین برداشته و وارد دنیای الکترونیک و مجازی شوند. دنیای که در آن فعالیت ها بسیار سریعتر و مطمئن تر انجام می گیرد و نیازی به تراکم جمعیت در دنیای فیزیکی نیز نیست. باید برای کاهش ترافیک شهری، هزینه های انجام کار، برخوردها و ناراحتی های روانی، فساد اداری و دهها مشکلی که همه روزه در ادارات و سازمان های بزرگ با آن روبرو هستیم چاره ای اندیشید و بهترین راه حل ایجاد سازمان های مجازی است که از مشکلات یاد شده می کاهند و حتی به بهبود روند کاری نیز منجر می شوند. برای کاهش بسیاری از معضلات شهری از جمله ترافیک، آلودگی های زیست محیطی و هزینه های سنگین ناشی از ترندهای غیر ضروری شهروندان کشور در آینده ای نه چندان دور باید خدمات شهرداری از طریق شبکه اینترنت و پایگاه های الکترونیکی این نهاد دریافت گردند. این اقدام خود یکی از گام هایی است که در مسیر ایجاد دولت الکترونیک نیز می تواند بسیار موثر باشد.

اهداف شهرداری الکترونیک

به طور کلی هدف از ایجاد شهرداری الکترونیک را می توان شفاف سازی قوانین و فعالیت های مربوط به شهر، مشارکت شهروندان در بهبود عملکرد شورای اسلامی و شهرداری، حذف بروکراسی و کاهش مراجعین حضوری، تهیه بانک اطلاعاتی شهر و شهرداری، توسعه ارتباطات الکترونیکی شهروندان، پرداخت اینترنتی عوارض درآمد شهرسازی نوسازی و... عنوان کرد.

ویژگی های شهرداری الکترونیک

از جمله ویژگی های شهرداری الکترونیک می توان به حذف پرونده های کاغذی و تبدیل آن به اطلاعات دیجیتالی، حذف بخش های مربوط به پاسخگویی تلفنی در سازمان، توجه به ارتباطات الکترونیک و لزوم به کارگیری آن در بخش های پاسخگویی، ایجاد محلی برای تبادل نظرات شهروندان درباره عملکرد شهردار و سازمان شهرداری، پرداخت عوارض های مربوط به نوسازی و ... از طریق اینترنت، حذف روند های مربوط به پرونده های شهرداری و کاهش افزایش رفت و آمد فیزیکی به سازمان، اطلاع رسانی روزبه روز فعالیت های شهرسازی و امور مربوط به شهر اشاره کرد.

چالش های ایجاد شهرداری الکترونیک

تحقق دموکراسی شهروندی در مدیریت شهری و لزوم ایجاد شهرداری الکترونیکی بر هیچکس پوشیده نیست. امروزه با بزرگ شدن شهرها و تنوع نیازهای شهروندی، مدیریت شهری وارد فضای جدیدی گشته و در نتیجه زیرساخت سازمانی برای اجرای مدیریت شهری نیز متحول شده است. در این راستا ارگانهای خدمات شهری اقداماتی از جمله ایجاد سیستمهای اطلاعاتی مکانیزه مانند سیستم شهرسازی، خدمات شهری و ... و ایجاد زیرساختهای فنی لازم مانند شبکه های ارتباطی، دیتاسنتر و ... انجام داده و یا در حال اجرا هستند ولی مدیران در راه تحقق آن با چالشهای مختلفی روبرو می شوند. از جمله:

- تغییر کند فرایندهای سنتی به فرایندهای رونددار
- حمایت و پشتیبانی نامناسب مدیران ارشد
- نبود تشکیلات و فرایندهای مناسب مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمانهای شهری
- حرکت بدون برنامه ریزی
- سطح پایین اعتقاد به استفاده از استانداردهای بین المللی
- عدم انجام ارزیابی مناسب عملکرد فاوا در سازمانها
- عدم تخصیص بودجه کافی برای اجرای پروژه ها
- مقاومت سازمانی و وابستگی پروژه های ICT به همکاری نیروهای انسانی
- ضعف در شناسایی و انتخاب پیمانکار
- پایین بودن سطح انگیزه پرسنل تخصصی ICT شهرداری و دشواری جذب نیروهای متخصص

مراحل ایجاد شهرداری الکترونیکی:

- شکل گیری و استقرار شهرداری الکترونیکی از الگوی دولت الکترونیکی تبعیت می کند و چهار مرحله را شامل می گردد:
- ۱- مرحله پیدایش:** این مرحله مرحله فرهنگ سازی بوده و ابزارها و خدمات ساده الکترونیکی در اختیار کاربران قرار می گیرد. احداث وب سایت اولین گام در این مرحله می باشد. اقدامات لازم در این مرحله عبارت است از:
 - تهیه یک سند بالادستی و راهبردی جهت استقرار شهرداری الکترونیکی
 - ارائه تسهیلات اینترنتی
 - ایجاد ساختار مناسب تکنولوژیکی اطلاعات در وزارت کشور و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور
 - افزایش آگاهی عمومی شهروندان و کارکنان دولت به تسهیلات فناوری اطلاعات
 - تربیت نیروی انسانی متخصص در فناوری اطلاعات
 - ۲- مرحله ارتقاء:** در این مرحله سازمان به گسترش خدمات خود برای عموم کاربران می پردازد، و منابع اطلاعاتی لازم را برای ارائه خدمات مناسب تقویت و ساختار دهی می کند. فعالیت های توسعه زیرساخت های شبکه ای و سخت افزاری برای ارائه خدمات بهتر در اولویت اجرایی قرار می گیرد. اقدامات لازم در این مرحله عبارت است از:

- ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان
- تولید، توزیع و استفاده از اطلاعات الکترونیکی
- توسعه آموزش تخصصی به کارکنان دولت و آموزش های ویژه
- اصلاح نظام مدیریت شهری و رویه های سنتی
- ایجاد شبکه محلی و بین سازمانی دستگاه های اجرایی شهری، تجهیز و ارتقای سخت افزار و نرم افزار آن ها

- ۳- مرحله تعامل:** در این مرحله کاربر تعامل آنلاین خود را با شهرداری آغاز می کند. برای ورود به این مرحله لازم است که زیرساخت های سخت افزاری و شبکه ای مطلوب باشند. در این مرحله تعامل به صورت خودجوش و بیشتر از طرف کاربر انجام می شود. در این مرحله موارد ذیل تحقق می یابد:

- تعامل اطلاعاتی در بین دستگاه های اجرایی و شهروندان
- ایجاد سیستم های عمومی یکپارچه در سطح ادارات، سازمان ها و شرکت ها
- تعاملی کردن وب سایت ها+
- تعامل اطلاعاتی در سطح ملی با دستگاه های دولتی و خصوصی
- تعامل اطلاعاتی با جامعه اطلاعاتی جهان به عنوان شهروندان هزاره سوم

- ۴- مرحله یکپارچه سازی:** در این مرحله دامنه خدمات ارائه شده به شهروندان گسترش می یابد و خدمات متنوع تری عرضه می شود. با استفاده از یکپارچه سازی فرایندها می توان فرصتی برای مدیریت شهری جهت ارتقاء کیفی خدمات به شهروندان فراهم نمود. یکی از ویژگی های مهم شهرداری ها وجود پراکندگی جغرافیایی بخش های مختلف و نیز وجود سازمان ها و نهادهای وابسته می باشد که لازم است موضوع یکپارچگی هم درون سازمان ها و هم بین سازمان های مختلف بررسی شود. معمولاً مفهوم یکپارچگی در حوزه های فنی یعنی سیستم ها و بانک های اطلاعاتی مطرح می گردد ولی معمولاً ابعاد یکپارچه سازی فراتر از این

حوزه ها می باشد. به دلیل جهانی شدن اقتصاد و بازار و رقابتی شدن محیط کسب و کار، سازمان ها به یافتن راه حل های کسب و کار بهتر با ساختارهای انعطاف پذیر و قابل اطمینان تر نیاز دارند. بسیاری از ساختارهای سازمانی و تشکیلاتی توسط سیستم های اطلاعاتی که فرآیندهای کاری را به صورت مستقیم و یا غیر مستقیم در جهت رشد و ابقاء سازمان پشتیبانی می کنند بهبود یافته اند. با اداره مؤثرتر این فرآیندها سازمان ها می توانند از طریق کاهش هزینه، افزایش تولید و بهبود سرویس دهی مشتریان به مزیت های رقابتی دست یابند. در دو دهه گذشته گرایش خاصی به راه حلی متمرکز که فرآیندهای کاری را بهبود می دهند ایجاد شده است. این راه حل سازمانی عبارت است از ERP یا سامانه تخصیص منابع سازمان است که طیف وسیعی از فعالیت های مختلفی را که به بهبود عملکرد سازمان منتهی می شود در بر دارد .

طبق مطالعات صورت گرفته گرایش سازمان های ایرانی به استفاده از سیستم های یکپارچه روز به روز در حال افزایش است. در سازمان هایی نظیر شهرداری که دارای واحدهای سازمانی متعدد هستند، هماهنگی و مدیریت زمان و ارتباط بین منابع انسانی، بسیار مشکل می باشد. مدیر برای دریافت بازخوردها و نیز سایر داده ها و اطلاعات مرتبط از کلیه بخش های مؤسسه یا سازمان، نیازمند برقراری ارتباط با آنهاست ERP. سیستم هایی مبتنی بر رایانه هستند که برای پردازش تراکنش های سازمان طراحی شده اند و هدف آن ها تسهیل برنامه ریزی تولید و پاسخ گویی به موقع به مشتریان در محیطی یکپارچه است. سیستم برنامه ریزی منابع سازمان موجب مکانیزه کردن تمام فرآیندها در هر واحد یا زیرمجموعه می شود، از این رو مدیران واحدهای مختلف شهرداری قادر می شوند گزارش های به موقعی از عملکرد و فعالیت های مختلف سازمان خود دریافت کنند. این سامانه با ایجاد زنجیره ای کاملاً یکپارچه بین کلیه واحدها و بخش های یک سازمان ضمن افزایش کارایی هریک از این بخش ها، قابلیت پاسخگویی آنی را نیز فراهم می کند. سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان کل فرآیند های سازمانی و بین بخشی را یکپارچه نموده و با استفاده از فن آوری اطلاعات، شبکه ای از نرم افزار و سخت افزارها را جهت ایجاد اتصال بین تمامی بخش های سازمان فراهم می کنند. عدم یکپارچگی اطلاعات در سازمان و مشکلات ناشی از آن، سازمان ها را به استفاده از سیستم یکپارچه سوق می دهد. مشکلاتی نظیر:

- ذخیره سازی اطلاعات تکراری در سیستم های پراکنده سازمان

- ورود مجدد اطلاعات موجود در سیستم ها

- تبدیل اطلاعات یک سیستم به منظور استفاده در سیستم یا سیستم های دیگر

- توسعه، بروزرسانی و رفع مشکلات برنامه های مختلف که با کدهای منسوخ شده توسعه یافته اند.

- برنامه نویسی برای ایجاد ارتباط بین سیستم های مختلف برای تبادل خودکار اطلاعات در بین آن ها

- عدم وجود ارتباطات اثربخش بین واحدهای مختلف

- عدم دسترسی به اطلاعات مناسب در موقع مناسب که سبب تصمیم گیری های مهم مدیریت به صورت شهودی می شود.

- برخی از اهداف یکپارچه سازی (فرآیندها ، برنامه ها و داده ها) عبارتند از:

- استفاده از یک بستر مناسب برای استقرار شهرداری الکترونیکی و مدیریت مشارکت شهروندان.

- استفاده مناسب از قابلیت ها و ابزارها و تجهیزات فناوری اطلاعات در جهت پیاده سازی شهرداری الکترونیکی .

- دسترسی سریع به اطلاعات دقیق و صحیح و به روز با انجام تعاملات لازم بین نرم افزارها و داده ها.

- ایجاد یک پایگاه اطلاعاتی مطمئن برای انجام ممیزی های مختلف و ارزیابی عملکرد.

- جلوگیری از افزونگی داده ها با کاهش تعداد دفعات وارد کردن داده ها.

- امکان استفاده بهینه از کلیه فرآیندها و اجزاء مختلف سیستم ها

اقدامات انجام شده در شهرداری داراب

شهرداری داراب در راستای الکترونیکی شدن با توجه به امکانات موجود و موانع پیش رو توانسته است تاکنون اقدامات زیر را انجام داده است:

- راه اندازی سامانه ۱۳۷ جهت دریافت نظرات، انتقادات، پیشنهادات و شکایات شهروندان و بررسی و رسیدگی و پاسخگویی به آنها
- راه اندازی شبکه دولت جهت نامه نگاری بین ادارات سطح شهرستان و مراکز استانی و کشوری
- راه اندازی پورتال شهرداری جهت اطلاع رسانی در زمینه های پروژه های عمرانی، فضای سبز، خدماتی، امور و تعرفه های درآمد و ...
- استفاده از سامانه عوارض خودرو کشوری جهت استعلام و واریز عوارض
- راه اندازی سامانه اتوماسیون اداری
- راه اندازی سیستم جامع شهرسازی و نوسازی
- راه اندازی سیستم جامع اداری و مالی

اقدامات انجام شده در این شهرداری هرچند با معیارهای جهانی شهرداری الکترونیک فاصله زیادی دارد اما توانسته است تاکنون بخشی از مشکلات و مسائل مربوط به شهروندان و شهرداری را حل نماید.

برنامه های آینده شهرداری داراب در راستای الکترونیکی شدن

ایجاد سامانه شفافیت جهت اطلاع رسانی در رابطه با تمامی زمینه های فعالیت شهرداری با امکان ثبت نظرات و درخواست ها و ...

امکان ثبت درخواست جهت امور ساختمانی (صدور پروانه ساخت، پایانکار، انواع گواهی ها و استعلامات)، امور کسب و عمرانی، بارگزاری مدارک لازم و پیگیری مراحل انجام شده

امکان پرداخت عوارض نوسازی، کسب و خودرو از طریق سامانه پرداخت

راه اندازی سامانه پیامکی و بلوتوثی جهت اطلاع رسانی مرحله به مرحله پرونده ارباب رجوع

مجاز سازی و افزایش امنیت شبکه

بایگانی الکترونیک

نتیجه گیری

در جهان امروز که به سمت فراگیری فناوری اطلاعات و ماشینی شدن در حرکت هستیم، دیگر حضور فیزیکی مردم، شیوه های سنتی و روش های قدیمی شهرداری پاسخگوی مشکلات نمی باشد زیرا مدیریت شهری و در مرکز آن شهرداری حجم کاری بسیار بالایی دارد به همین سبب بکارگیری شیوه های نوین مانند شهرداری الکترونیک که موجب عرضه بهتر خدمات، کاهش ترافیک، تسریع و تسهیل خدمات شهری، افزایش سرمایه گذاری در جهت ارتباطات جهانی، توزیع عادلانه امکانات و... را در بردارد که باعث انقلابی در زمینه مدیریت شهری می باشد. به همین علت شهرداری داراب به سمت شهرداری الکترونیک حرکت کرده و امیدوار است با مدیریتی قوی و برنامه ریزی دقیق به اهداف مورد نظر در این شهر دست پیدا کند.

مراجع

- شریف نژاد، مجتبی. 1393. ارزیابی و سنجش عوامل موثر بر اعتماد به شهر الکترونیک. (نمونه موردی: شهر الکترونیک در یزد)، مجله علمی-پژوهشی برنامه ریزی - فضایی (جغرافیا) سال چهارم، شماره دوم، صص 175
- شیخ کاظم، محمدرضا. 1386. فضاهای سایبرنتیک شهری در شهر الکترونیک، مجموعه مقالات اولین کنفرانس بین المللی شهر الکترونیک، تهران، صص 576-583
- عاملی، سعیدرضا. 1387. دو فضای شدن شهر، شهر مجازی ضرورت بنیادین برای کلانشهرهای ایران، فصلنامه مطالعات فرهنگی و ارتباطات، سال اول، شماره 2-3، تهران.
- قربانی، علی. سرمست، بهرام. مهدی پور، فاطمه. بررسی زیرساختهای استقرار شهرداری الکترونیک در کلان شهر تبریز. فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت سازمانهای دولتی، دوره 4، شماره 2، بهار 1395 (137-148)
- کاستلز، مانوئل. (1389). عصر اطلاعات. (احد علیقلیان، افشین خاکیان و حسین چاووشیان، مترجمان). تهران: طرح نو
- کریمی فرد، علیر. (1384). ماهیت جامعه اطلاعاتی. ماهنامه اصلاح و تربیت 48، 48-19.
- ملکی، سعید، مدانلو جویباری، مسعود. نقش شهرداری الکترونیک در توسعه فضای شهری. مطالعه موردی: محلات منطقه 6 شهر تهران. مجله آمایش جغرافیایی فضا، فصلنامه علمی-پژوهشی دانشگاه گلستان، سال ششم / شماره مسلسل بیست و دوم / زمستان 1395.
- نژادجوادی پور، مهران. راهبردهای توسعه خدمات شهرداری الکترونیک با مدل SWOT (مورد: شهرداری منطقه 13 تهران)، مجله مدیریت شهری شماره 22 صص 43-59

وبستر، فرانک. (1384). نظریه های جامعه اطلاعاتی. (مهدی داودی، مترجم). تهران: مرکز چاپ و انتشارات وزارت امور خارجه.

Christodoulou, E. Samaras, G. and Germanakos P. 2010. "Technologies for City-Governance currently in use: review and classification 18:177

Mutual. Edvard J. 2006. Digital development in City areas: potentials and pitfalls. Journal of Rural Studies, 19: 342-412

e-shahrdari.ir

sis-eg.com