

شهرداری الکترونیکی

مولفان:

عزیز دولتخواه

مهندس امیر فرمانبر

(مدرس دانشگاه و مسئول پروژه شهرداری الکترونیکی شهرهای پایلوت)



دولتخواه، عزیز: ۱۳۴۱	بیرشنامه:
شهرداری الکترونیکی - مؤلفان: عزیز دولتخواه، امیر فرمانبر	عنوان و نام پدیدآور:
تهران: روشنی، علم و دانش، ۱۳۸۸	مشخصات نشر:
۱۵۲ صفحه	مشخصات ظاهری:
۹۷۸-۶۰۰-۹۰۹۹۱-۱-۵	شابک:
فیبا	وضعیت فهرست نویسی:
شهرداری، داده پردازی - شهرداری، نوآوری	موضوع:
خدمات شهری، نوآوری	موضوع:
تکنولوژی اطلاعات - تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات	موضوع:
فرمانبر، امیر، ۱۳۵۹	شناسه افزوده:
JS۱۰۰/ف۴ش ۹ ۱۳۸۸	رده بندی کنگره:
۳۵۲/۰۰۷۲۰۲۸۵	رده بندی دیوی:
۱۶۷۴۱۹۲	شماره کتابشناسی ملی:



نام کتاب: شهرداری الکترونیکی
 نویسنده: عزیز دولتخواه - مهندس امیر فرمانبر
 ناشر: روشنی - علم و دانش
 ناظر فنی چاپ: محمد معین روشنی
 صفحه آرای: مهدی محمودی
 چاپ: فرشپوه
 تیراژ: ۵۰۰۰ نسخه
 نوبت چاپ: اول ۸۸
 قیمت: ۳۵۰۰۰ ریال

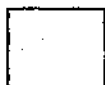
مرکز پخش:

تهران - خیابان کارگر جنوبی - ابتدای خیابان روانمهر - پ ۱۴۵ - واحد ۲
 تلفن: ۶۶۹۶۹۱۸۳ - ۶۶۹۵۰۴۴۱ - ۰۹۱۹۱۰۳۷۳۶۹



فهرست مطالب

۱	پیشگفتار مؤلفان
۳	مقدمه
۵	فصل اول: کلیات
۱۷	فصل دوم: مفاهیم کلیدی در شهرداری الکترونیکی
۲۹	فصل سوم: بررسی شهرداری های الکترونیکی نمونه
۸۷	فصل چهارم: مدل های مرجع
۱۲۱	فصل پنجم: مقایسه بین شهرداری های الکترونیکی مورد نظر
۱۴۵	منابع و مآخذ



پیشگفتار مؤلفان

سال ۱۳۸۶ مصادف بود با یکصدمین سالگرد تاسیس شهرداری‌ها در کشور، این یعنی یک قرن تجربه خدمت رسانی در حوزه مدیریت شهری. در طول این سال‌ها هرچه زمان گذشته است، به تبع آن زندگی شهرنشینی، ابعاد پیچیده‌تری یافته و خدماتی که شهرداری‌ها به مردم می‌دهند نیز دچار پیچیدگی‌های بیشتر و بیشتری شده است. امروزه، این مسئله به اندازه‌ای حائز اهمیت شده که ارائه خدمات مطلوب، سریع و دقیق را توسط شهرداری‌ها به مردم، دچار چالش‌ها و مشکلات جدی نموده است. بصورتیکه شهروندان برای دریافت خدمات مورد نیاز خود از شهرداری‌ها باید متحمل سفرهای متعدد درون شهری شده، وقت و انرژی زیادی را صرف کنند، و هزینه‌های سربار و مازاد زیادی را تحمل کنند. در همین راستا، مدیران ارشد شهرداری‌ها، سائهاست در حال برنامه ریزی و تلاش برای بهینه سازی وضعیت ارائه خدمات شهرداری به مردم از طریق روش‌های علمی و متدولوژی‌های نوین در معماری سازمانی و بهبود فرآیندهای سازمانی می‌باشند، اما نکته قابل توجه اینست که علیرغم تلاش‌ها و مطالعات زیادی که در این خصوص انجام شده؛ هنوز توفیق قابل توجهی در ارائه خدمات مطلوب به شهروندان حاصل نشده، و هنوز هم بخشی از مشکلات تعاملی شهرداری‌ها با شهروندان به قوت خود باقی هستند.

گرچه صاحبان اندیشه و نظر در خصوص علل عدم توفیق مطلوب در بهبود فرآیندهای مربوط به ارائه خدمات در شهرداری‌ها، بررسی‌های زیادی انجام داده اند و نتایج مطالعات و آرای آنها، طی مستندات گوناگونی به انتشار رسیده است، که به حق، همه دارای نکات ارزنده و قابل توجهی نیز می‌باشند و در جای خود قابل عنایت و استفاده‌اند، اما باید توجه داشت که حتی با وجود چنین مطالعاتی نیز هنوز موفقیت چشمگیری در بهینه‌سازی این خدمات به دست نیامده است. اکنون این سوال مطرح می‌شود که مشکل اصلی کجاست؟ البته پاسخ به این سوال را صاحب‌نظران و مدیران با تجربه در امور شهرداری به شکل‌های گوناگونی ارائه داده اند، اما در این مستند، سعی شده است، راهکاری که مبتنی بر یک تغییر اساسی در نگرش مدیریت ارشد شهرداری است، تبیین گردد.

در جامعه اطلاعاتی، در شهرها با توجه به عمق وظایف و پیچیدگی‌شان، روابط اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و سیاسی از اهمیتی دوچندان برخوردارند. در حوزه شهری، شهرهای الکترونیکی و شهرداری‌های الکترونیکی به شدت و با رشد قابل توجهی در حال ظهور هستند که در آینده‌ای نزدیک، ارائه خدمات شهری را کاملاً دگرگون خواهند کرد. در عصر حاضر، اطلاعات و اطلاع رسانی یکی از مهمترین ابزارهای کارساز برای مدیریت و اداره درست و همه جانبه واحدهای اقتصادی، خدمات رسانی، فرهنگی، آموزشی، اجتماعی و سیاسی محسوب می‌گردد. به همین دلیل، دسترسی سریع، کامل

و صحیح به اطلاعات از اهمیتی خاص برخوردار می باشد. بنابراین ایجاد و توسعه شهرداری های الکترونیکی یک راهکار جامع در حوزه مدیریت شهری برای رویارویی با چالش ها و پیچیدگی های جوامع شهری امروزی می باشد.

از یک سو، از آنجائی که تمام افراد جامع شهری با شهرداری الکترونیکی سروکار خواهند داشت بنابراین سعی شده است، کتاب حاضر تا حد امکان با زبانی ساده، نوشته شود تا تمامی افراد با تحصیلات مختلف نیز بتوانند به راحتی از آن بهره گیرند. از سوی دیگر، نویسندگان تلاش کرده اند تا با بیان مطالب فنی و علمی در این حوزه، کتاب حاضر برای متخصصان و افراد خبره در زمینه فناوری اطلاعات و مدیریت شهری نیز مفید واقع شود.

با وجود تلاش های فراوانی که در جهت نگارش هرچه بهتر و روان تر این اثر انجام شده است، کتاب عاری از کاستی نمی باشد، لذا از خوانندگان محترم تقاضا می شود نظرات و پیشنهادات خود برای بهبود اثر به نویسندگان، ارسال نمایند تا در چاپ های بعدی مورد استفاده قرار گیرد. در پایان، لازم می دانیم از تلاش های بی وقفه سرکارخانم مهندس ناطقی که ترسیم اشکال و ویراستاری کتاب را برعهده داشته اند و نیز آقایان محمدرضا بهاروند، مهندس پرویز شاه حسینی، علی عبدی، میثم لیشینی، یوسف باقری، علی پیروز و مهندس حمید فرمانبر و نیز دانشجویان عزیز که مشوقان اصلی در تهیه و نگارش این کتاب بوده اند، سپاسگزاری نمائیم. امید است کتاب حاضر بتواند مورد قبول خوانندگان قرار گیرد.

عزیز دولتشواه

امیر فرمانبر

فروردین ۱۳۸۸



مقدمه

در شروع هزاره سوم، بهره‌گیری از فناوری اطلاعات از مهمترین ابزارهای استراتژیک برای مدیریت و اداره صحیح و روزآمد کلیه سازمان‌های اقتصادی، اجتماعی، خدماتی و فرهنگی محسوب می‌گردد. رویکرد جامعه جهانی در شکل‌دهی به جامعه به هم پیوسته، شهرها و نحوه اداره آنها را نیز تحت تأثیر خویش قرار داده است. بگونه‌ای که امروزه، بسیاری از شهرها و نهادهای متولی آنها (شهرداری‌ها) با این رویکرد، همسو گشته‌اند و به همین دلیل، شهرداری‌های الکترونیکی بطور فزاینده‌ای در حال ظهور می‌باشند. در این راستا وجود شهرهای الکترونیکی و اینترنتی در هر کشوری می‌تواند زمینه حضور تدریجی، منطقی، علمی و اقتصادی این پدیده ارزشمند را فراهم نماید. مطالعات و بررسی‌های کارشناسی و اقدامات صورت گرفته پیرامون توسعه فناوری اطلاعات در جهان نشان داده است که حرکات انفرادی و توسعه پراکنده در این زمینه عموماً موفق نبوده و از کیفیت مناسبی برخوردار نیست. به همین دلیل، اغلب کشورهای پیشرفته، توسعه فناوری اطلاعات و عمومیت بخشیدن به استفاده از آن، توسط مردم را از طریق سیستم‌های یکپارچه در قالب شهرها و شهرداری‌های الکترونیکی دنبال می‌کنند.

هر کشور، متناسب با موقعیت‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی خود، اهداف خاصی را در رابطه با ایجاد شهرهای الکترونیکی مدنظر قرار می‌دهد. بر این اساس، همه شهرهای الکترونیکی جهان الزاماً دارای اهداف مشابهی نیستند و ممکن است در برخی زمینه‌ها با یکدیگر متفاوت باشند، اما در مجموع، اهداف مشترک فراوانی را در بین آنها می‌توان یافت. توسعه اقتصاد پایدار و قابل رقابت، ارتقای مدیریت شهری، اجرای طرح جامع شهری، بهبود بخشیدن به کیفیت خدمات و بالا بردن استانداردهای زندگی شهروندان همراه با حفظ هویت فرهنگی، افزایش نرخ حضور شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها، آماده کردن شهروندان برای زندگی در جامعه دانش محور، ارائه خدمات شهرداری‌ها بصورت on-line و در همه اوقات شبانه‌روز و بدون محدودیت مکانی، بخشی از اهداف شهرهای الکترونیکی محسوب می‌گردد. همچنین توسعه امکانات خدماتی، فرهنگی، آموزشی، تجاری، فنی و تخصصی بصورت یکسان به همه شهروندان، می‌تواند نمایانگر بخش دیگری از اهداف یک شهر الکترونیکی تلقی شود.

شالوده مدیریت شهری عبارتست از برعهده گرفتن نقشی فعال در توسعه، مدیریت و هماهنگ‌سازی منابع برای دستیابی به اهداف توسعه شهری. هرچند این تعریف می‌تواند رضایت‌بخش باشد، اما بسیار کوتاه و کلی است. مدیریت شهری روزبه‌روز به صورت امری پیچیده و چندبخشی و چندنقشی درمی‌آید. برخی صاحب‌نظران، مدیریت شهری را مفهومی چندوجهی بشمار می‌آورند که تعریف‌پذیر نیست. آنچه اهمیت دارد اینست که آنها مدیریت شهری را مفهومی هماهنگ و یکپارچه بشمار می‌آورند. نکته قابل

ذکر اینست که از آنجایی که نحوه اداره شهرها در کشورهای پیشرفته معمولاً از الگوی "مدیریت متمرکز شهری" پیروی می‌کند، دامنه عملکرد شهرداری‌ها در آنها گسترده‌تر از کشور ما می‌باشد. همین موضوع، باعث شده است که در مطالعات انجام شده اغلب شهرداری الکترونیکی در دل شهر الکترونیکی جای می‌گیرد و اساساً نمی‌توان بین آنها تمایز قائل شد. به عبارت دیگر، برای دستیابی به شهر الکترونیکی، ابتدا باید به شهرداری الکترونیکی رسید. (به خصوص در ایران) یعنی دستیابی و داشتن شهرداری الکترونیکی، گامی بزرگ و موثر در جهت تحقق شهر الکترونیکی می‌باشد. لذا در این مستند با مطالعه و بررسی شهرها و شهرداری‌های الکترونیکی سایر کشورها، ساختار شهرداری‌های الکترونیکی، سیستم‌های اطلاعاتی کاربردی و سرویس‌های ارائه شده بررسی گردیده تا ساختار مناسبی شامل معماری خدمات، معماری سیستم‌ها، معماری تکنولوژی‌ها، معماری حرفه و معماری نیروی انسانی ارائه گردد.