

دولت الڪٽرونيڪ

E-Government

بخش سوم

اثرات دولت الکترونیک بر مدیریت

- تولید دانش در دنیای کنونی رویکردهای نوینی را پدید آورده که از جمله آنها مدیریت دانش و مدیریت فناوری اطلاعات است.
- با پیاده شدن دولت الکترونیک، ساختارهای سازمانی به صورت کاملاً تخت در می آیند.
- مرزهای سازمانی و واحدهای سازمانی کمرنگ شده و تمامی فعالیتهای سازمانی به صورت افقی انجام گرفته و کلیه وظایف و فعالیتهای سازمان بر اساس شبکه‌های اطلاع رسانی و فناوری اطلاعات طراحی و اجرا می گردند.

برخی نمادهای مرتبط با دولت الکترونیک

- موسسه دولتی به شهروند

Government To Citizen (G2C)

- موسسه دولتی به کارکنان

Government To Employee (G2E)

- موسسه دولتی به بنگاه اقتصادی

Government To Business (G2B)

- یک موسسه دولتی به یک موسسه دولتی دیگر

(G2G) Government To Government

ساختار دولت الکترونیک

- ستونهای اصلی دولت الکترونیک **ارتباطات** است.
- برای برقراری این ارتباطات دولت باید اعتماد طرفهای ذینفع در دولت الکترونیک را به منظور مشارکت در این امر جلب نماید و به آنان اطمینان دهد که به **حریم خصوصی و امنیت** آنان تعرضی نخواهد شد.
- در بعد فنی هم دولت میبایست **زیر بناهای لازم** برای ایجاد دولت الکترونیک را فراهم سازد و شبکههای اطلاع رسانی و پایگاه های اطلاعاتی مورد نظر را ایجاد نماید .

ساختار دولت الکترونیک

دولت الکترونیک

G2C

G2B

G2E

G2G

اعتماد-حریم خصوصی افراد-امنیت

فناوری و سیستم ارتباطاتی

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 می کنند، مشتریان دولت نیستند، بلکه شهروندانی هستند که در فعالیتهای جامعه شرکت می کنند.

➤ **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.



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 داخل سایتها، دقیقاً بر اساس نیاز کاربران سازماندهی می شود،
رعایت مسائل امنیتی در سایت ها و ایجاد موتورهای 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

یکی از زیر مجموعه های دولت الکترونیک، شهر الکترونیک است

شهری است که اداره امور شهروندان شامل خدمات و سرویس های دولتی سازمانهای بخش خصوصی به صورت برخط (online) و به صورت شبانه روزی و در هفت روز هفته با کیفیت و ضریب ایمنی بالا و با 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

مثالهایی از 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 **Push Service** و **Pull 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 اینترنتیس 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 کند.

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