



سازمان آمار، اطلاعات و خدمات کامپیوتری

چکیده سند راهبردی

شهر الکترونیک مشهد

با محوریت شهرداری مشهد

واحد اطلاع‌رسانی

چکیده :

سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد وسیله‌ای است که می‌خواهد وضعیت موجود توسعه فناوری اطلاعات را بهبود بخشیده و پس از ارتقاء وضعیت موجود، زمینه تعامل اطلاعاتی بین سازمانها و شهروندان را بوجود آورده و در نهایت به یکپارچگی توسعه فناوری اطلاعات شهر مشهد کمک کند. این سند طبق توصیف راسل ای کاف، بدور از جزئیات، سراسر سازمانی و به دور از اجرا تهیه شده است و تا حد ممکن تمام فعالیتهای توسعه فناوری شهر مشهد در خدمت رسانی به مردم را هماهنگ نموده و در یک جهت قرار می‌دهد و بدین ترتیب مانع انجام فعالیتهای موازی، متضاد و خلاف چشم‌انداز شهر الکترونیکی می‌شود.

شرح اقدامات انجام شده و اسناد تهیه شده برای تدوین سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد

کد	عنوان	توضیحات سند
۱	سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد با محوریت شهرداری	سند اصلی مطالعه شهر الکترونیک و تدوین چشم‌انداز، راهبرد، سیاست و طرح‌های شهر الکترونیک
۲	سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد گزارش خلاصه	خلاصه سند کد ۱
۳	سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد گزارش شرکت Net.Vision	گزارش لاتین شرکت مشاور طرح ترجمه فارسی پیشنهاد شرکت مشاور
۴	سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد مشهد در یک نگاه	این سند حاوی کلیه مستندات جمع‌آوری شده از مشهد و منشور شهر تهران می‌باشد
۵	سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد مطالعات موردی - کره جنوبی	در این سند کلیه مطالعات انجام شده در مورد کشور کره جنوبی در بحث دولت و شهر الکترونیک آورده شده است.
۶	سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد پیوستهای مطالعات آلمان	در این سند کلیه مطالعات انجام شده در مورد کشور آلمان در بحث دولت و شهر الکترونیک آورده شده است.
۷	سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد پیوستهای مطالعات آلمان	این مجموعه سند حاوی بخشی از اسناد ملی کشور آلمان در زمینه دولت و شهر الکترونیک و برنامه‌های کلان این کشور در فناوری اطلاعات و بررسی شهرهای الکترونیک کشور آلمان است.
۸	سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد لیست صورت جلسه‌ها	لیست و مشروح ۳۴ جلسه برگزار شده با کارفرما در مورد شهر الکترونیک
۹	سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد اسناد ملی توسعه ICT کشور	سند راهبردی توسعه فناوری اطلاعات در کشور طرح تکفا
۱۰	پیوستهای مطالعات انجام شده	این مجموعه اسناد مهم برنامه‌های کلان و معرفی دولت‌ها و شهرهای الکترونیک جهان است. این مجموعه شامل ۱۷ جلد به شرح زیر است. دولت الکترونیک آمریکا، انگلستان، کانادا، کره جنوبی، سنگاپور، مالزی، ترکیه، اردن، اندونزی، کشورهای عربی، تحقیقات سازمان ملل طرح کلان فناوری اطلاعات شهرهای الکترونیک آتیک، بوستن، کین، سنگاپور، واتسون‌ویله، ترنتو، ویرجینیا شهرهای الکترونیک بوستن، تایپه، ایندیاناپولیس، تورنتو، ویرجینیا، دوی، اوساکا، آنابلیس، واتسون‌ویله
۱۱	CDهای طرح	برای گزارش یک CD که کلیه مطالعات انجام شده را در بر می‌گیرد تهیه شده است
۱۲	سایت شهر الکترونیک مشهد	
۱۳	سخنرانی‌های برگزار شده	برگزاری سه جلسه سخنرانی رسمی در جمع مدیران
۱۴	پوستر طرح	برای ارائه در نمایشگاه عملکرد شهرداری
۱۵	بروشور معرفی سند راهبردی	اطلاعات عمومی در مورد سند راهبردی

پیشگفتار

اطلاعات و اطلاع‌رسانی، مهمترین ابزار استراتژیک برای مدیریت و اداره صحیح همه واحدهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی محسوب می‌گردد. در این راستا شهرها با توجه به عمق وظایف و پیچیدگی روابط اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و سیاسی عصر تعاملی حاضر، از اهمیتی دو چندان برخوردارند. به دلیل اهمیت اطلاعات در فرایند تصمیم‌گیری، فناوری اطلاعات در جهان با سرعت چشمگیری در حال توسعه است و تمامی فعالیتهای روزمره بشر را تحت تاثیر قرار داده است. در حوزه شهری، شهرها و شهرداریهای الکترونیکی یکی پس از دیگری در حال ظهور هستند و در آینده‌ای نزدیک ارایه خدمات شهری را کاملاً دگرگون می‌کنند از آنجا که سبک زندگی سنتی امروز بشر متناسب با نیاز جامعه اطلاعاتی که در حال شکل‌گیری است نیست. ارائه یک الگوی مناسب زندگی با توجه به شرایط فرهنگی و اجتماعی جامعه مورد نظر و مناسب برای جامعه اطلاعاتی، یکی از برنامه‌های مهم شهرهای الکترونیکی است. شهرهای الکترونیکی نرم‌افزار، سخت‌افزار و پی‌بستر مورد نیاز را برای دسترسی شهروندان به پایگاه‌های داده خدمات دولتی و بخش خصوصی، بصورت شبانه‌روزی بر روی شبکه وب فراهم می‌آورند. بعنوان مثال، شهرداریهای الکترونیکی با شعار مردم مداری، بخش بزرگی از خدمات خود را در منزل شهروندان ارائه می‌کنند. این اقدام علاوه بر اینکه باعث کاهش رفت و آمدهای شهری می‌شود. زمینه ارائه خدمات مطلوب، سریع و کم‌هزینه را از هر مکان و در هر زمان بوجود می‌آورد. در شهرهای الکترونیکی بصورت تعاملی، مدیران می‌توان به راحتی از پیشنهادات و نظرات شهروندان مطلع شده و در تصمیم‌سازیهای مدیریتی و اداره شهر از آنها استفاده کنند.

شهرها و شهرداریهای الکترونیکی معمولاً در چهار مرحله پیدایش، ارتقاء، تعامل و یکپارچگی شکل می‌گیرند. نخستین اقدام لازم جهت ایجاد یک شهر یا شهرداری الکترونیکی تهیه سند راهبردی بر اساس مطالعات میدانی از امکانات و وضعیت موجود و بررسی تطبیقی اقدامات و تجربیات جهانی در این زمینه است (مرحله پیدایش). بسیاری از شهرها و شهرداریهای الکترونیکی در جهان کار خود را با ارائه خدمات ابتدایی بر روی وب سایتها شروع کرده و توسعه زیر ساختها آموزش کارکنان را در این مرحله انجام داده‌اند (مرحله ارتقاء). در مرحله بعد وب سایتها امکان برقراری ارتباطات دو طرفه را برقرار می‌سازند و مردم به راحتی می‌توانند با شهرداریهای الکترونیکی ارتباط برقرار کنند (مرحله تعامل). در این مرحله بعضی از خدمات مانند بانک اطلاعات شهری از طرق اینترنت در اختیار شهروندان قرار می‌گیرد. در مرحله یکپارچگی اغلب خدمات توسط وب سایتها قابل ارائه هستند و شهروندان می‌توانند با استفاده از شبکه‌های گسترده محلی و یا از طریق اینترنت به اکثر خدمات شهری دسترسی داشته باشند (مرحله یکپارچگی). این مرحله زمینه‌ساز برپایی اداره الکترونیکی شهر یا شهرداری می‌باشد. اغلب شهرهای برتر الکترونیکی در دنیا همچون تورنتو، برلین و بوستن در ابتدای این مرحله هستند.

ایجاد سازمانها و ادارات مجازی و سیستم اجرای کار از راه دور از برنامه‌های آینده شهرها و شهرداریهای الکترونیکی است که با اجرای آنها مراجعه مردم به ادارات دولتی به حداقل رسیده و کارمندان نیز در هر محلی امکان انجام کار اداری خود را خواهند داشت.

شهر مشهد بعنوان دومین شهر بزرگ کشور و یکی از چهار نقطه اصلی توسعه وسیع فناوری اطلاعات در برنامه‌های دولت می‌باشد که با پتانسیلهای فراوان از جمله: حضور ۱۳ میلیون زائر و مسافر، وجود فرصتهای اقتصادی و سرمایه‌گذاری مناسب، علاقمندی مسئولین دولتی و بخش خصوصی، همجواری با

مقدمه سند راهبردی

افغانستان و استقرار در دروازه‌های آسیای میانه، سابقه اجرای طرح‌های مختلف بصورت پراکنده در این زمینه و وجود دانشگاه‌های معتبر، یکی از بهترین گزینه‌های اجرای شهر الکترونیکی در ایران می‌باشد. با توجه به تجربیات جهانی که در آنها شهرداریها محور توسعه در ایجاد شهرهای الکترونیکی بوده‌اند، شهرداری مشهد مسئولیت تهیه اولین سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد را بر عهده گرفته است و امید آن می‌رود با اجرای شهرداری الکترونیکی در قدم اول و تعمیم آن به سایر نهادهای دولتی و خصوصی شهر مشهد در قدمهای بعدی، اجرای کامل شهر الکترونیک مشهد با همکاری دولت، استانداری خراسان، سایر نهادهای محلی و همکاری شهروندان در آینده‌ای نزدیک تحقق یابد و الگوی مناسبی برای ایجاد سایر شهرهای الکترونیکی در کشور جمهوری اسلامی ایران گردد.

فهرست مطالب

فصل اول : شهر الکترونیک

۱-۱ - مبانی نظری

۱-۱-۱- تاریخچه

- الف - تاریخچه دولت‌ها و شهرهای الکترونیک در جهان
- ب- تاریخچه دولت الکترونیک و شهر الکترونیک در ایران
- ۱-۱-۲- تعاریف
 - الف- دولت الکترونیک
 - ب- شهر الکترونیک
 - ج- شهرداری الکترونیک
 - د- شهروند الکترونیک
 - ه- ارتباطات بین موارد فوق
- ۱-۱-۳- روش‌شناسی
- ۱-۱-۴- تبیین رویکرد ایجاد شهر الکترونیک
- ۱-۱-۵- مدل شهر الکترونیک
- ۱-۱-۶- پیاده‌سازی شهر الکترونیک
- ۱-۱-۷- معیارهای سنجش شهر الکترونیک
- ۱-۱-۸- چالش‌های اساسی در شهرهای الکترونیک جهان

۲-۱- نگاهی به شهرها و شهرداری‌های الکترونیکی از منظر جهانی

- ۱-۲-۱- وضعیت موجود و برنامه‌های آینده شهرهای الکترونیک در جهان
- ۱-۲-۲- دیدگاه‌های آرمانی شهرهای الکترونیکی
- ۱-۲-۳- دستاوردها و مزایای شهرها و شهرداری‌های الکترونیکی
- ۱-۲-۴- خدمات شهرهای الکترونیکی جهان
- ۱-۲-۵- لیست شهرهای الکترونیک و رتبه‌بندی آنها
- ۱-۲-۶- نقاط ضعف و قوت شهرهای الکترونیکی
- ۱-۲-۷- سازمان‌های اجرا کننده طرح شهر الکترونیکی در جهان

۳-۱- برنامه‌های کلان دولت و شهر الکترونیک در ایران

- ۱-۳-۱- طرح تحقق دولت الکترونیکی
- ۱-۳-۲- طرح توسعه کاربری فناوری اطلاعات (تکفا)
- ۱-۳-۳- سند راهبردی توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات (تکفا) ملی
- ۱-۳-۴- شاخص دولت الکترونیک در ایران

۴-۱- بررسی چند شهر الکترونیک با محوریت شهرداری

۱-۴-۱- شهر الکترونیک بوستون

۲-۴-۱- شهر الکترونیک ایندیاناپلیس

۳-۴-۱- شهر الکترونیک تایپه

فصل دوم- شناخت شهر مشهد

۱-۲- مشهد در یک نگاه

۲-۲- شهرداری مشهد

۱-۲-۲- خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد

۳-۲- تاریخچه استفاده از اینترنت در مشهد

۴-۲- برنامه پنج‌ساله شهرداری مشهد راستای فناوری اطلاعات

۵-۲- خدماتی که شهرداری مشهد در ارتباط با فناوری اطلاعات ارائه می‌دهد

۶-۲- خدمات فناوری شهر مشهد

۷-۲- نیروی متخصص فناوری اطلاعات در شهر مشهد

۸-۲- سیستم‌های موجود نرم‌افزاری

۹-۲- چند سیستم موجود شهرداری مشهد

۱۰-۲- شاخص‌های ارزیابی وضعیت موجود در شهر مشهد

۱۱-۲- موقعیت مشهد در توسعه فناوری اطلاعات کشور

۱۲-۲- نقاط ضعف، قوت، فرصت‌ها و تهدیدهای شهر الکترونیک مشهد

۱۳-۲- نمونه‌ای از دیدگاه‌های مدیران کلیدی شهر مشهد

فصل سوم: چشم‌اندازها، راهبردها و سیاستهای شهر الکترونیک مشهد

۱-۳- تعاریف

۱-۱-۳- تعریف چشم‌انداز

۲-۱-۳- تعریف راهبرد

۳-۱-۳- تعریف سیاست

۴-۱-۳- تعریف طرح

۲-۳- چشم‌اندازها، راهبردها و سیاستهای شهر الکترونیک مشهد

۱-۲-۳- چشم‌اندازهای شهر الکترونیک مشهد

۲-۲-۳- راهبردهای شهر الکترونیک مشهد

۳-۲-۳- سیاستهای شهر الکترونیک مشهد

فصل چهارم : برنامه توسعه شهر الکترونیک

مقدمه

- ۱-۴- فازهای پیشنهادی برای پیاده‌سازی شهر الکترونیک مشهد
- ۲-۴- زیر ساختهای مخابراتی مورد نیاز شهر الکترونیک مشهد
- ۳-۴- برنامه‌ها و طرح‌های شهر الکترونیک مشهد
- ۱-۳-۴- معیارهای تعیین اولویت سیستم‌ها و طرح‌های پیشنهادی
- ۲-۳-۴- برنامه‌های کلان
- الف- حوزه زیر ساختار
- ب- حوزه آموزش
- د- حوزه سازمان، روش‌ها و قوانین
- ه- حوزه منابع مالی
- و- حوزه سیستم‌ها
- ز- حوزه اطلاع‌رسانی
- ۴-۴- سازمان اجرای شهر الکترونیک مشهد
- ۱-۴-۴- کمیته راهبردی شهر الکترونیک مشهد
- ۲-۴-۴- دبیرخانه شهر الکترونیک مشهد
- ۳-۴-۴- کمیته‌های فنی
- ۴-۴-۴- کمیته راهبردی شهرداری الکترونیک مشهد
- ۵-۴-۴- مرکز جامع خدمات اینترنت و رایانه شهر الکترونیک مشهد ()

فصل پنجم : منابع مالی

- ۱-۵- عوامل تأثیر گذار بر تأمین مالی
- ۲-۵- دیدگاه اساسی در تأمین مالی پروژه فناوری اطلاعات
- ۳-۵- تخمین اعتبار مور نیاز جهت شهر الکترونیکی مشهد

فصل ششم : پروژه‌های شهر الکترونیک مشهد

- ۱-۶- راهنمای تکمیل شهر الکترونیک مشهد
- ۲-۶- پرسشنامه شهر الکترونیک مشهد
- پیوست یک : مرکز جامع خدمات اینترنتی مشهد ()
- پیوست دو : بررسی شرکت‌های کامپیوتری داخلی

تاریخچه پروژه :

یک سال و نیم قبل، شهرداری مشهد اینجانب را جهت ارائه دو سمینار در موضوع شهر الکترونیک به مشهد دعوت نمودند. پس از انجام آن سمینارها موضوع شهر الکترونیک مشهد مطرح شد. در این راستا شهرداری مشهد اقدامات مطالعاتی اولیه را توسط سازمان آما، اطلاعات و خدمات کامپیوتری شروع نمود با درخواست شهرداری محترم اینجانب در سفر مطالعاتی سال گذشته خود به خارج از کشور، تحقیق در این زمینه را شروع نموده و همزمان، موضوع شهر الکترونیک مشهد با بعضی از متخصصان فناوری اطلاعاتی ایرانی در میان گذاشته شد. با توجه به بررسی‌های به عمل آمده مشخص گردید که اولین قدم در ایجاد شهر الکترونیک مشهد، تهیه سند راهبردی آن است، تا صورت مسئله کاملاً مشخص شود و طی آن، موقعیت فعلی، چالشها و نیازهای شهر مشهد مورد ارزیابی و مطالعه قرار گیرد. پس از این مرحله محورهای کلیدی شهر الکترونیک مشهد تبیین شده و روشهای اجرایی آن بر اساس فرضیات اولیه مشخص می‌شود. پس از بازگشت اینجانب به کشور و ارائه گزارش اقدامات اولیه انجام شده، طی قرار دادن بین شهرداری مشهد و شهرداری مشهد، زمینه انجام این پروژه تحت عنوان "سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد" به محوریت شهرداری عملی گردید که اولین مرحله در اجرای عملی شهر الکترونیک مشهد تلقی می‌شود.

مقدمه

در شروع هزاره سوم، فناوری اطلاعات بعنوان عمده‌ترین محور تحول و توسعه در جهان منظور شده و دستاوردهای ناشی از آن نیز به گونه‌ای با زندگی مردم عجین گردیده که روی گردانی و بی‌توجهی به آن، اختلالی عظیم را در جامعه به وجود می‌آورد. در این راستا وجود شهرهای نمونه الکترونیکی و اینترنتی در هر کشوری می‌تواند زمینه حضور تدریجی، منطقی، علمی و اقتصادی این پدیده ارزشمند را فراهم نماید که در حال حاضر معیار سنجش توان علمی و قدرت کشورها برای تولید، توزیع و استفاده از دانش است. 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 و مطلوبیت 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 الکترونیک دنبال می‌کنند.

در جمهوری اسلامی ایران نیز توسعه فناوری اطلاعات به منظور شناسایی، انتقال، جذب، بومی‌سازی و همگامی و همراستایی با جهان دانش مورد توجه مردم و مسئولین قرار گرفته است. تغییر نام وزارت پست و تلگراف و تلفن به وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، تهیه سند راهبردی ارتباطات و فناوری اطلاعات (ملی)، طرح تکفا و بخشنامه‌هایی که اخیراً از طریق سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی تهیه و به دستگاه‌های دولتی ابلاغ شده است از یک سو و تلاشهای وسیع بخش خصوصی در این زمینه از سوئی دیگر، دورنمای نسبتاً خوبی را در توسعه فناوری اطلاعات در کشور نوید می‌دهد. در صورتیکه فرهنگ توسعه فناوری اطلاعات در بین مردم عادی اشاعه یابد، روند کاربری آن سریع، چشمگیر و وسیع خواهد شد و نتایج حاصل از آن در زندگی روزمره و عرصه‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی سودمندتر خواهد بود. در این زمینه اجرای پروژه‌های ملی تجارت الکترونیک، بانکداری الکترونیک، تهیه و اجرای قوانین و موازین حقوقی مرتبط با آن می‌تواند بستر مناسبی را برای توسعه اقتصاد نوین و ایجاد فرهنگ مناسب ایجاد نماید و فاصله فاحش دیجیتالی ایران را با کشورهای توسعه یافته در این بخش کاهش دهد. آموزش الکترونیکی این توان را خواهد داشت که زمینه‌های لازم را جهت توسعه کمی و کیفی آموزشهای عمومی و تخصصی ایجاد نماید و فرصت مناسبی را برای استفاده از تجربیات جهانی در کشور برای همه احاد مردم بدون محدودیت زمانی در همه اوقات شبانه‌روز و ایام هفته فراهم نماید. در موارد فوق نقش وزارت اقتصاد و دارایی، وزارت بازرگانی، وزارت آموزش و پرورش و وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در تطبیق مسئولیتها و وظایف سنتی به وظایف و مسئولیت‌های جدید، و نقش وزارت پست و تلگراف و تلفن نسبت به ایجاد پی‌بست ارتباطی مناسب و پر سرعت شبکه‌های داخلی و اتصال به شبکه‌های جهانی اینترنت و تهیه نرم‌افزارهای لازم، همراه با خدمات رایگان و ارزان قیمت قابل رقابت با جهان از طریق سازمان‌هایی مانند شهرداریها که ارتباط بسیار نزدیکی با تمام اقشار مردم دارند، بسیار مهم می‌باشد. سایر وزارتخانه‌ها و نیز شرکتهای کوچک و بزرگ دولتی و خصوصی می‌توانند در راستای وظایف و اهداف انتفاعی و غیر انتفاعی خود در توسعه فعالیت‌های مرتبط با فناوری اطلاعات تشریک مساعی نمایند. پی‌آمد چنین هماهنگی و یکپارچگی در بدیهی‌ترین حالت، ایجاد یک دولت الکترونیکی خواهد بود که وزارت کشور با استفاده از آن می‌تواند در سطح کلان، مدیریت دقیقتری را بر روند امور کشور از نظر اجرائی و امنیتی اعمال نماید و در مقیاس کوچکتر از طریق شهرداری‌های الکترونیکی خدمات بهتری را به شهروندان عرضه کند و رضایت خاطر آنان را جلب نماید. هر کشور متناسب با موقعیت‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی خود اهداف خاصی را در رابطه با ایجاد شهرهای

مقدمه سند راهبردی

الکترونیکی مد نظر قرار می‌دهد. بر این اساس همه شهرهای الکترونیکی جهان الزاماً دارای اهداف مشابهی نیستند و ممکن است در برخی زمینه‌ها با یکدیگر دارای تفاوت باشند، اما در مجموع اهداف مشترک فراوانی را در بین آنها می‌توان یافت. توسعه اقتصاد پایدار و قابل رقابت، ترفیع مدیریت شهری، اجرای طرح جامع شهر، 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 روی خط بدون تعطیلی 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.

از آنجا که در حال حاضر با توجه به محدودیتهای بودجه‌ای و کمبود تجربیات ملی و بین‌المللی امکان ایجاد شهرهای الکترونیکی و اینترنتی بصورت گسترده در همه شهرهای کشور ایران مقدور نیست، و از طرفی استقرار و دستیابی به آن نیز امری لازم و ضروری است در این راستا پیشنهاد شهر الکترونیک مشهد با محوریت شهرداری این شهر مورد توجه قرار گرفت. اجرای این امر به دلایل مختلفی که در بخش بعدی به آن پرداخته می‌شود حائز اهمیت است.

شهر الکترونیک مشهد با چشم‌انداز، شهروند سالاری در مدیریت شهری، دسترسی به خدمات شهرداری بدون محدودیت زمانی و مکانی و ارتقاء سازمانهای شهرداری برای ارائه خدمات مطلوب، سریع و کم‌هزینه به شهروندان، ماموریتها، سیاستها و طرحهای کاربردی خاص خود را دارد که در بخشهای بعدی این گزارش به آنها توجه خواهد شد. تحقق برنامه‌های پیش‌بینی شده این پروژه، فضای فرهنگی لازم را بوجود خواهد آورد تا کلیه امور اداری، اقتصادی آموزشی فرهنگی، بهداشتی، امنیتی و سایر امور زندگی روزمره مردم بصورت الکترونیکی اجرا شوند. بدین ترتیب شهر الکترونیکی مشهد به عنوان یک شهر الکترونیکی در ایران زمینه اجرای دولت الکترونیکی در سطح کلان را در کشور تسهیل می‌بخشد و امکان دسترسی شهروندان ایرانی را به کلیه حقوق خود در هر سطحی فراهم می‌سازد و این قابلیت را ایجاد می‌کند تا نه تنها آنان بتوانند از خدمات شهرداری الکترونیکی استفاده نمایند بلکه در رقابتهای اقتصادی جهان نیز شرکت نمایند و از امکانات بالقوه آن بهره‌مند گردند.

انتخاب شهر مشهد به عنوان شهر الکترونیک با محوریت شهرداری که بیشترین ارتباط را با مردم دارد دلایل متعددی را بهمراه داشته است که از جمله آنها می‌توان به حضور و مسافرت ۱۳ میلیون زائر سراسر کشور به مشهد اشاره کرد که بهترین عامل در اشاعه فرهنگ استفاده از فناوری اطلاعات و آشنا نمودن بخشی از مردم کشور با خدمات مناسب آن خواهد بود. که زمینه فرهنگی لازم را برای توسعه این فناوری به سایر نقاط کشور فراهم خواهد نمود.

همچنین اهمیت شهر مشهد بعنوان دومین شهر بزرگ کشور و یکی از چهار نقطه اصلی توسعه وسیع فناوری اطلاعات در برنامه‌های دولت با پتانسیلهای فراوان از جمله: وجود فرصتهای اقتصادی و سرمایه‌گذاری مناسب، وجود فرودگاه بین‌المللی، گمرک، علاقمندی مسئولین دولتی و بخش خصوصی شهر مشهد همجواری با افغانستان و استقرار در دروازه‌های آسیای میانه، سابقه اجرای طرحهای مختلف بصورت پراکنده در این زمینه و وجود دانشگاه‌های معتبر از جمله دهها دلیل دیگر برای انتخاب این شهر به عنوان یک شهر الکترونیکی بوده است.

مقدمه سند راهبردی

مجموعه حاضر که تحت عنوان "سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد" نامگذاری شده است. نتیجه مطالعات و تحقیقاتی است که بعنوان اولین مرحله در اجرای شهر الکترونیک مشهد با محوریت شهرداری مورد نیاز است. کمیت و کیفیت برپائی یک شهر الکترونیکی دارای آنچنان اهمیتی است که فقط در سایه یک سند راهبردی صحیح، دقیق و منطقی می توان به نتیجه مطلوب و مورد انتظار دست یافت. در واقع این سند چشم انداز، راهبردها، سیاستها و طرحهای کلان یک شهر الکترونیکی را بگونه‌ای تنظیم نموده است که توقع شهروندان و کارفرما در تشخیص ضرورت استقرار یک شهر الکترونیک بر آورده شده و مسیر اجرایی آن مشخص باشد.

هدف از پیاده‌سازی شهر الکترونیک مشهد

اجرای شهر الکترونیک مشهد تأثیرات بسیاری را در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی برای شهر مشهد دنبال خواهد داشت. در زمینه اقتصادی توسعه تجارت الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی، گسترش استفاده از کارتهای اعتباری، کاهش کاغذ بازی، کاهش هزینه ارائه خدمات و ایجاد زمینه برای سرمایه‌گذاری داخلی و خارجی و ارتباط تجاری مشهد با کشورهای همسایه و سایر نقاط جهان بخشی از تأثیرات آن خواهد بود. خدمات روی خط به شهروندان و زائرین در هر جا، هر وقت و به هر شخص، افزایش رضایتمندی شهروندان در دسترسی به خدمات دولتی و بخش خصوصی، امکان تشکیل گروههای اجتماعی فراوان روی خط، رای گیری روی خط، امکان توزیع عادلانه امکانات به طور یکسان در میان شهروندان و ایجاد زمینه استفاده از نظرات شهروندان در مدیریت شهر از جمله اثرات اجتماعی اجرای این پروژه در مشهد خواهد بود. در زمینه‌های فرهنگی نیز اجرای شهر الکترونیک تأثیرات زیادی را به دنبال دارد که بطور مثال از شفاف‌سازی، اطلاع‌رسانی، آموزش مجازی شهروندان در موضوعات عمومی و اختصاصی در همه جا و در هر زمان دلخواه، امکان انتشار رسانه‌های دیجیتالی برای شهروندان، استفاده از کتابخانه‌های دیجیتالی مشهد و سایر نقاط کشور و جهان، انتشار اخبار و اطلاعات به هنگام در مورد مشهد، زیارت روی خط و دهها اثرات فرهنگی دیگر را می‌توان نام برد. در زمینه اجتماعی و سیاسی معرفی مشهد در جهان و امکان بیشتر ارتباطات بین‌المللی، بالابردن وجه سیاسی این شهر بعنوان یک شهر پیشرو در منطقه آسیا، امکانات اقتصادی زیادی را برای مشهد به ارمغان خواهد آورد.

بررسی سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد

سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد ابزاری است که می‌خواهد وضعیت امور روزمره موجود شهر مشهد را به سمت یک وضعیت مطلوب هدایت و سوق دهد. این سند طبق توصیف راسل ای‌کاف، بدور از جزئیات، سراسر سازمانی و به دور از اجرا تهیه شده است و تا حد ممکن تمام فعالیتهای توسعه فناوری شهر مشهد در خدمت رسانی به مردم را هماهنگ نموده و در یک جهت قرار می‌دهد و بدین ترتیب مانع انجام فعالیتهای موازی، متضاد و خلاف چشم‌انداز شهر الکترونیکی رامی‌شود. تمام کشورهای موفق در توسعه دولت و شهرهای الکترونیکی، موفقیت خود را مدیون سند راهبردی مناسب به عنوان یکی از اقدامات اولیه در برنامه‌های چهار مرحله‌ای توسعه خود می‌دانند. چهار مرحله توسعه شهر الکترونیک مشهد می‌تواند بصورت ذیل باشد :

مرحله اول :

- ۱- تهیه قانون شهر الکترونیکی مشهد
- ۲- ارائه تسهیلات اینترنتی و طراحی سایتهای سازمانهای دولتی و بخش خصوصی شهر مشهد
- ۳- ایجاد ساختار سازمانی مناسب در وزارت کشور سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی
- ۴- افزایش آگاهی عمومی شهروندان و کارکنان دولت به توانمندیهای فناوری اطلاعات
- ۵- تربیت نیروی انسانی متخصص در فناوری اطلاعات
- ۶- ایجاد شبکه بین دستگاههای شهری، تجهیز و ارتقاء سخت‌افزار و نرم‌افزار واحدها
- ۷- تهیه سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد

مرحله دوم :

- ۱- عرضه خدمات الکترونیکی به شهروندان مشهد
- ۲- تولید، توزیع و استفاده از اطلاعات دیجیتالی در واحدهای دولتی و خصوصی شهر الکترونیک مشهد
- ۳- توسعه آموزش تخصصی به کارکنان دولت و آموزشها ویژه شهروندی شهر الکترونیک
- ۴- توسعه سیستمهای نرم‌افزار کاربردی در واحدهای شهر الکترونیک مشهد
- ۵- اصلاح نظام مدیریت شهری و رویه‌های سنتی بر مبنای شهر الکترونیک

مرحله سوم :

- ۱- ایجاد تعامل اطلاعاتی در بین دستگاههای دولتی و بخش خصوصی مشهد
- ۲- ایجاد تعامل اطلاعاتی بین شهروندان و دستگاههای دولتی و بخش خصوصی شهر الکترونیک مشهد
- ۳- توسعه آموزشهای تعاملی تجارت نوین
- ۴- تدوین استانداردهای لازم برای اداره شهر الکترونیک مشهد

مرحله چهارم :

- ۱- ایجاد سیستم‌های عمومی یکپارچه (تجارت الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی، آموزش الکترونیکی، سیستم مالیاتی سو ...) در سطح ادارات، سازمانها، شرکتها، اصناف و سایر بخشهای شهر الکترونیک مشهد
- ۲- انجام تراکنش‌های ویژه بصورت الکترونیکی
- ۳- ایجاد سازمانهای بین‌المللی مجازی در تجارت، آموزش، بهداشت و ...
- ۴- تعامل اطلاعاتی در سطح ملی با دستگاههای دولتی و بخش خصوصی
- ۵- تعامل اطلاعاتی با جامعه اطلاعاتی جهان به عنوان شهروندان هزاره سوم
- ۶- بازنگری منظم سیاست‌ها و برنامه شهر الکترونیک و به روزرسانی آن
- ۷- بهبود مستمر سیستم‌های شهر الکترونیک مشهد

مدل استفاده شده برای تولید سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد

مدل اصولی و مناسب در تدوین سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد با استفاده از مدل‌های مطرح در سطح جهانی و بومی سازی آن نسبت به وضعیت شهر مشهد انتخاب شده است و در سطح ملی نیز از مدل‌های ارائه شده در سند راهبردی توسعه فناوری اطلاعات، ملی و طرح تکفا بهره گرفته شده است. در بعضی از کشورها وظایف شهرداریها در سطح گسترده‌ای است و این وضعیت باعث شده تا ایجاد دولت الکترونیکی خود را از شهرداری شروع نمایند. بعضی از کشورها و شهرهای جهان از نظر فرهنگی و اداره امور شهر به مشهد نزدیکتر هستند. بعنوان مثال شهر تایپه شرایط نزدیکتری به شهر مشهد دارد و به همین دلیل علاوه بر استفاده از نکات مثبت سند راهبردی شهرهای دسته اول، تعمق بیشتر در ساختار شهر الکترونیک تایپه به عنوان یک مدل مناسب برای الگوگیری در شهر مشهد، مد نظر قرار داده شد. از سوی دیگر در بین شهرهای الکترونیکی دسته اول که برای تهیه این سند مطالعه گردیدند، شهر الکترونیکی تورنتو (که شهرداری مستقل الکترونیکی نیز دارد) مرجع خوبی برای قضاوت و مقایسه شهرهای الکترونیکی از این نوع می‌باشد، که می‌تواند الگوی مناسبی برای اجراء بعد از مرحله ابتدائی شهر الکترونیک مشهد باشد.

شهر الکترونیک مشهد باید محیطی قابل اطمینان، منعطف در جهت رشد آینده، دارای خدمات ویژه، بستری برای ظهور نوآوری و خلاقیت، شهری بر پایه مدیریت دانش، ظرفیتی به اندازه دانش مورد نیاز، قادر به توسعه و گسترش کیفی، قادر به اجرای استانداردهای جهانی، قادر به تعامل اطلاعاتی در سطح محلی، ملی و بین‌المللی، قادر به مبادلات بدون درنگ، توانمند در ارائه همه گونه خدمت اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی و بالاخره درجه‌ای به جهان اطلاعات برای وارد شدن به دنیای مجازی فردا باشد. همچنان که رسیدن به تمام آمل و آرزوهای انسان میسر نیست امکان داشتن یک شهر الکترونیکی ایده‌آل هم به دلیل گستردگی توقعات و نیازهای شهروندان ممکن نخواهد بود. لذا هر مدلی که برای تهیه سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد استفاده شود در نهایت دارای نقاط قوت و ضعف خود خواهد بود.

سند راهبردی توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، ملی

سند ملی کشور که آخرین نسخه آن مربوط به دیماه ۱۳۸۱ می‌باشد. مرجع اصلی و چارچوب توسعه سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد قرار گرفته است. این سند تصویری از چشم‌انداز، راهبردها، سیاست‌ها و برنامه‌های اجرایی توسعه ملی را تعیین کرده است. انتخاب این سند به عنوان محور سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد، جهت همسو نمودن فعالیتهای ملی سند امتداد یک مرجع قانونی قابل قبول و در عین حال مناسب است.

پیش فرضهای سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد

طبق اسناد یونسکو، هنوز هیچ دولت و یا شهر الکترونیکی در جهان به مرحله یکپارچگی که آخرین مرحله از مراحل ایجاد دولت الکترونیکی و شهرهای الکترونیکی هستند نرسیده و حداکثر در مرحله تعامل می‌باشند. کشور دانمارک بعد از ۱۰ سال تلاش و مدیریت، توسعه دولت الکترونیکی خود را به مرحله یکپارچگی نزدیک نموده است. لذا به دلایلی از این نوع، اجرای شهر الکترونیک یکپارچه در مشهد از نظر نگهداری، نیاز به پشتیبانی مالی قوی، مدیران اجرای توانمند و زمان مناسب برای فرهنگ‌سازی و تربیت نیروی انسانی متخصص دارد.

با توجه به مصاحبه‌های انجام شده با بعضی از مسئولین کشور، مصاحبه و نشستهای مستقیم محققین این سند با مسئولین شهرداری مشهد، مسئول دولت الکترونیکی مشهد و مسئولین شرکت مخابرات ایران در تهران و مشهد و با توجه به مطالعات مجموعه اسناد، مصوبه‌ها و تصمیمات دولتی در این زمینه، پیش فرضهای ذیل مد نظر محققین این سند بوده است :

- ۱- زیر ساخت شهر الکترونیک مشهد توسط شرکت مخابرات ایران طراحی و اجرا خواهد شد.
- ۲- این سند برای شهر الکترونیک مشهد تهیه شده است و شهرداری مشهد به عنوان سفارش دهنده اولین گام اجرایی را به عهده خواهد داشت. لذا فقط طرحهای عمومی مرتبط با شهر مشهد و طرحهای خاص شهرداری مشهد مورد نظر می‌باشد.
- ۳- حضور نهادها، ادارات و سازمانهای بخشهای دولتی و خصوصی بصورت پیوند (لینک) در نظر گرفته شده است و در این سند بطور جداگانه دیده نشده‌اند.
- ۴- شهرداری مشهد در اجرای طرحها، به عنوان ناظر و هماهنگ کننده مطرح گردیده است.
- ۵- به بخش خصوصی بعنوان مجری طرحهای شهر الکترونیک نگریسته شده است.
- ۶- سند راهبردی توسعه فناوری اطلاعات کشور، ملی، طرح تکفا و قوانین و مصوبات رسمی کشور در این زمینه، مرجع رسمی قابل استناد در این سند می‌باشند.
- ۷- جهت هماهنگی با سیاستها و پروژه‌های ملی، از سند راهبردی توسعه فناوری اطلاعات کشور، ملی و طرح تکفا تا حد ممکن استفاده شده است.
- ۸- از نظر نیروی انسانی متخصص و اعتبار لازم در گام اول مشکلی وجود ندارد.

توضیح فصل‌های سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد

در فصل اول این سند به مبانی نظری شهر الکترونیکی پرداخته شده است. تعاریفی که از دولت الکترونیکی، شهر الکترونیکی، شهرداری الکترونیکی، شهروند الکترونیکی و ارتباطات بین آنها آماده است، با این هدف است که جایگاه این سند از نظر استفاده کننده کاملاً مشخص شود. در قسمت‌های بعدی به روش‌شناسی، رویکرد توسعه، معیارهای سنجش و چالش‌های شهرهای الکترونیکی پرداخته شده و در رابطه با وضعیت شهرهای الکترونیکی از نظر چشم‌انداز و خدمات و امثال آن مطالعه تطبیقی صورت گرفته است. فصل دوم وضعیت فعلی شهر مشهد را از نظر مساحت، جمعیت، وضع توسعه فناوری اطلاعات در گذشته و حال و شناخت عمومی شهر و شهرداری، مورد توجه قرار داده است.

تبیین چشم‌انداز، راهبردها و سیاست‌های اجرایی همراه با توجیهات لازم پس از مطالعه و تطبیق آماری آنها در سطح جهانی و انتخاب مناسبترین آنها با توجه به امکانات محلی در فصل سوم مطرح گردیده است. این فصل یکی از فصول مهم این تحقیق می‌باشد.

در فصل چهارم، توسعه شهر الکترونیک مشهد با تاکید بر طرح‌های خاص شهرداری مورد توجه قرار گرفته است. فازهای اجرایی شهر الکترونیک مشهد و لیست طرحها و معیارها و پارامترهایی که در اولویت قرار دادن طرحها بکار رفته‌اند در این فصل مورد بررسی قرار گرفته است.

فصل پنجم به منابع مالی پرداخته و راههای تهیه بودجه طرح از یک سو و بررسی هزینه انجام شهر الکترونیک مشهد را از سوی دیگر مورد مطالعه قرار داده است.

۱. در آخرین فصل پروژه‌های شهر الکترونیک مشهد همراه با فرم و راهنمای مربوطه آمده است.