

# دولت الکترونیکی و نقش آن در ساماندهی نظام تجاری شهر (مطالعه موردی: کلانشهر تهران)

اکبر پرهیزکار<sup>۱\*</sup>، عطا غفاری گیلانده<sup>۲</sup>، عبدالرضا رکن الدین افتخاری<sup>۳</sup>، امیر مانیان<sup>۴</sup>

۱- استادیار گروه جغرافیا، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۲- دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۳- دانشیار گروه جغرافیا، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۴- استادیار گروه مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

پذیرش: ۸۵/۱۰/۶

دریافت: ۸۵/۵/۲

## چکیده

با توجه به آنکه دولت الکترونیکی، مقوله نوپایی است و اقتباس آن در سطوح متفاوتی از تکامل و پیچیدگی در میان کشورهای مختلف قرار دارد. در این مقاله سعی شده ابتدا بر اساس پالایش موارد مورد مراجعه از رهاوردها، دورت‌ها، راهبردها، ابتکار عملها و تجارب مطرح در عرصه به کارگیری دولت الکترونیکی و استخراج اصول مسلم و بدیهی در یک مجموعه متوازن و کلنگر، به طرح یک مدل مرجع (به عنوان معیار سنجش) در مسیر تکامل دولت الکترونیکی اقدام شود. سپس تبیین وضعیت موجود از پیشرفت دولت الکترونیکی در شهر تهران بر مبنای معیار سنجش حاصل و تحلیل شکاف نسبت به وضعیت ایثال صورت گرفته است. نتایج بررسی به عمل آمده، گویای آن است که دولت الکترونیکی در شهر تهران با توجه به وجود شکاف بالا، فاقد قابلیت‌های لازم در پوشش مؤلفه‌های نظام تجاری شهر از منظر مدیریت یکپارچه شهری است. لذا فرایند ارزیابی نقش دولت الکترونیکی در ساماندهی نظام تجاری شهر، در یک تحلیل قیاسی و بر مبنای مقایسه تطبیقی از امکان اقتباس قابلیت‌های مدل ایثال در پوشش مؤلفه‌های نظام تجاری شهر، انجام پذیرفته است.



کلید واژه‌ها: مدیریت یکپارچه شهری، نظام تجاری شهر، دولت الکترونیکی، تجارت الکترونیکی، تهران.

## ۱- مقدمه

شک نیست که عصر حاضر، عصر اطلاعات و ارتباطات است. در چنین زمینه‌ای، حکومت بر جامعه اطلاعاتی و مدیریت آن مستلزم خلق دولت الکترونیکی است و نمی‌توان با ساخت و فرایند سنتی دولت، جامعه اطلاعاتی را مدیریت کرد [۱ و ۲]. دولت الکترونیکی بیان‌کننده دیدگاهها و دورنماهای مطرح در مدرنیته کردن و سازماندهی مجدد مدیریت دولتی است و به صورت سرفصلی در نظر گرفته می‌شود که در آن، بسیاری از اقدامات و تلاشهای ابتکاری و نوآورانه در حوزه مدیریت دولتی، پوشش داده می‌شود [۳ و ۴]. در چنین عرصه‌ای، تعریف جامع از دولت الکترونیکی باید متضمن نگرش ساختاری و استراتژیک از محوریت تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات در دستگاه حکومتی باشد و سیاستها، ابتکار عملها و پروژه‌های مختلف دولت الکترونیکی در قالب این چارچوب استراتژیک و ساختاری به هم پیوند بخورد [۵].

با توجه به آنکه اتخاذ رویکردی جامع و یکپارچه در عرصه مدیریت کلانشهرها، امری اجتناب‌ناپذیر است، شکل‌گیری سکوی یکپارچه دولت الکترونیکی شهری می‌تواند به عنوان بستری برای عینیت‌بخشی به رویکرد مذکور تلقی شود [۶، ۷، ۸ و ۹]. در همین راستا مدیریت جامع نظام تجاری شهر که به عنوان یکی از عرصه‌های حضور پر رنگ مدیریت یکپارچه شهری تلقی می‌شود باید با آرایش بهینه بازیگران و مؤلفه‌های نظام تجاری شهر همراه باشد [۱۰، صص ۱۳۶-۱۴۸]. آنچه در مقاله حاضر مورد تأکید قرار می‌گیرد، به قابلیت‌های استفاده از سکوی یکپارچه و جامع دولت الکترونیکی به عنوان یک جهاز بسترسان در آرایش بهینه بازیگران و مؤلفه‌های نظام تجاری شهر مربوط می‌شود، به گونه‌ای که طراحی مدل جامع از دولت الکترونیکی در ارتباط با واقعیت‌های ملموس جامعه شهری (که در این مقاله معطوف به نظام تجاری شهر تهران است) صورت پذیرد.

## ۲- تبیین و تشریح مسأله

دولت الکترونیکی، بیان‌کننده دیدگاهها و دورنماهای مطرح در مدرنیته کردن و سازماندهی مجدد مدیریت دولتی است و به صورت سرفصلی در نظر گرفته می‌شود که در آن، بسیاری از اقدامات و

تلاشهای ابتکاری و نوآورانه در حوزه مدیریت دولتی، پوشش داده می‌شود [۳ و ۴]؛ واقعیت این است که اگر طرحهای دولت الکترونیکی به گونه‌ای کارآمد و هدفمند طراحی و اجرا شوند می‌توانند با اصلاحات نهادی عمیق در بخش دولتی و عمومی همراه باشند در چنین عرصه‌ای، تعریف جامع از دولت الکترونیک باید متضمن نگرش ساختاری و استراتژیک از محوریت تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات در دستگاه حکومتی بوده، سیاستها، ابتکار عملها و پروژه‌های مختلف دولت الکترونیکی در قالب این چارچوب استراتژیک و ساختاری به هم پیوند بخورد البته عینیت بخشی به چنین ساختاری با موانع زیادی همراه است، ولی می‌تواند نورنمای نویدبخشی را در مسیر حرکت به سمت دولت الکترونیکی به نمایش گذاشته، به تدریج برنامه‌ها و سیاستهای مبتنی بر دولت الکترونیکی بدین سمت سوق داده شود.

مدیریت کلانشهرها به‌ویژه مناطق کلانشهری را (که به واسطه رابطه درهم‌کنش با حوزه گرانش خود، در ابعاد منطقه‌ای مطرح می‌شوند) می‌توان به عنوان یکی از بهترین آزمایشگاههای استقرار و به کارگیری دولت الکترونیکی تلقی کرد، زیرا تعدد عوامل درونی و بیرونی تأثیرگذار و نیز تعدد بازیگران فعال در عرصه مدیریت کلانشهرها، گستردگی و پیچیدگی مسائل کلانشهری و فرایندهای حاکم بر کلانشهرها، نقش راهبردی کلانشهرها در اقتصاد جهانی به عنوان گره‌های فرود سرمایه‌های سیال بین‌المللی، ضرورت نگرش شهروند محور به مدیریت شهری و برنامه‌ریزی کثرت‌گرا، ضرورت تقویت عملکردهای مشارکتی، و ... اتخاذ رویکردی جامع و یکپارچه را در امر مدیریت کلانشهرها اجتناب‌ناپذیر می‌سازد. در این میان، مخابرات، سیستمهای اطلاع‌رسانی و شبکه‌های ارتباطی، ساختار و نقش شهرها را عمیقاً تغییر داده، و چرخش لحظه‌ای اطلاعات به شکلهای مختلف، یک ارزش افزوده را برای فعالیتهای و جامعه شهری تشکیل می‌دهد [۱۰]. چنین رویکردی در رابطه با مدیریت کارآمد سازمانها، مستلزم گرایش به سوی کانون اصلی این تفکر، یعنی ایجاد مرکز پردازش اطلاعات در ساختار سازمانی یکپارچه و در عین حال نامتمرکز شهری است.

در ادامه مطلب فوق باید گفت که شهرها و به‌ویژه کلانشهرها با تمرکز گسترده مبادلات کالا و خدمات و نیز تمرکز واحدهای مختلف تجاری - خدماتی در آن، به عنوان فضای تجاری نیز مطرح شده، سیمای تجاری به خود می‌گیرند [۱۰]. ارتقای نظام تجاری شهر، به‌ویژه نظام تجاری کلانشهرها که با توجه به تمرکز گسترده امکانات و خدمات به عنوان دروازه‌های ورود به اقتصاد جهانی به حساب می‌آیند می‌تواند با رشد و شکوفایی اقتصادی شهر همراه



شده، موجب شود که این شهرها به عنوان محیطهای مساعد برای جذب سرمایه‌های سیال بین‌المللی عمل کرده، نقش توسعه‌زا در اقتصاد ملی ایفا کنند ( در مقابل نقش انگلی ). گستردگی و تنوع فرایندهای تجاری - خدماتی در شهرها، تعدد و تکثر عوامل و بازیگران فعال در عرصه نظام تجاری شهر، تمرکز جمعیت و متعاقب آن تکثر و تنوع تقاضا برای کالا و خدمات در محیطهای شهری، تکثر و تعدد فعالیتها و فرایندهای تجاری و ضرورتهای مطرح در سازوکار تحول در نظام تجاری ( سازوکار تحول در ساختارها و فرایندهای تجاری سنتی به ساختارها و فرایندهای تجاری نوین یا ترکیب آنها )، ضرورتهای منبعث از همگامی با مقتضیات اقتصاد نوین و ...؛ باعث می‌شود که توجه به مقوله ارتقای سطح نظام تجاری شهر و بسترسازی بر پایه مدیریت یکپارچه آن، نقشی راهبردی در توسعه شهری داشته باشد و به کارگیری گسترده نظام یکپارچه فناوری اطلاعات و تکنولوژی‌های مدرن را در این حوزه اجتناب‌ناپذیر کند. در همین راستا مدیریت جامع نظام تجاری شهر که به عنوان یکی از عرصه‌های حضور پر رنگ مدیریت یکپارچه شهری تلقی می‌شود باید با آرایش بهینه بازیگران و مؤلفه‌های نظام تجاری شهر همراه باشد.

استفاده از فناوری اطلاعات برای شهری همچون تهران باید از ویژگیهای خاصی برخوردار باشد، چه اینکه موقعیت و وضعیت جمعیتی کنونی تهران، این شهر را به یک ابر شهر (با پیچیدگیهای مدیریتی خاص خود) مبدل ساخته است. علاوه بر آن از مرکزیت سیاسی، اقتصادی، صنعتی، اجتماعی ویژه برخوردار است که سهم فراشهری تهران را به مراتب بیشتر ساخته است. لذا ضرورتهای ناشی از استقرار دولت الکترونیکی و سیستمهای مبتنی بر فناوریهای اطلاعات در عرصه نظام تجاری شهرها در رابطه با تهران اجتناب‌ناپذیر است و نیازی حقیقی در جهت یکپارچگی و هماهنگی در سیستم مدیریت و برنامه‌ریزی آن و سازماندهی نظام تجاری شهر محسوب می‌شود.

در مطالعه موردی حاضر ( شهر تهران ) با توجه به ماهیت نوع ارتباطی که شهرداری تهران می‌تواند با سازمانهای دیگر در سه حوزه ۱) اشتراک در وظایف یا نزدیکی وظایف، ۲) اشتراک در عرصه‌های کالبدی فضای شهری، و ۳) اشتراک در اطلاعات، داشته باشد [ ۱۱ ]، ص ۱۱۹، نقشی که از شهرداری در عرصه نظام تجاری شهر در نظر گرفته می‌شود نقشی هدایت‌گر، بسترساز، هماهنگ‌کننده و همکار در رابطه با سازمانهای بخشی است. از این

دیدگاه به نظر می‌رسد که ایجاد سکوی یکپارچه دولت الکترونیکی بر مبنای قابلیت «خدمات رسانی در یک محل»، شمول هاب اجتماع و دارا بودن امکان شکل‌گیری زنجیره‌های درهم‌کنش تأمین و تراکنش در زیر یک سقف می‌تواند بستری را از منظر مدیریت یکپارچه شهری برای ساماندهی نظام تجاری شهر و آرایش بهینه بازیگران و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر نظام تجاری شهر فراهم کند. روشن است که شکل‌گیری این سکو در مجموعه یکپارچه شهری باید با محوریت شهرداری صورت گرفته، با امکان ارتباط داشتن با دستگاهها و سازمانهای مسؤول در امور شهری با سکوی مبتنی بر خدمات در یک محل، همراه باشد. بسط چنین سکویی در مدیریت یکپارچه شهری و به تبع آن، فراهم کردن امکان آرایش بهینه بازیگران و مؤلفه‌های نظام تجاری بر روی سکوی واحد از نمودهای بارز نقش بسترساز شهرداری در حوزه نظام تجاری شهر است (حتی اگر به خاطر وجود نقص در قوانین و مقررات، نقش مسؤول شهرداری را در مدیریت یکپارچه نظام شهری ناچیز در نظر بگیریم).

به موازات عملیاتی شدن فاز دوم تکفا، شکل‌گیری اولین هسته‌های شبکه دولت الکترونیکی در سازمانها، وزارتخانه‌ها و شرکتهای دولتی و خصوصی با هدف ارائه خدمات از طریق شبکه به شهروندان، به عنوان گام نخست تحقق دولت الکترونیکی در کشور مورد توجه کارشناسان و تحلیلگران قرار گرفته، ولی آنچه خیلی حائز اهمیت است، نبود یک برنامه جامع برای تحقق این استراتژی جدید است. طرح کلان دولت الکترونیکی در ایران که به عنوان سرفصلی در قالب برنامه توسعه و کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران (تکفا) قید شده است، به استفاده از ICT در دو حوزه: ۱) ارائه خدمات الکترونیکی در رابطه با مراجعات شهروندان به سازمانها و مراجع دولتی و ۲) اتوماسیون فرایندهای اداری، مربوط شده و پروژه‌ها و اقدامات موردی در میان دستگاههای مختلف نیز در ارتباط با این دو حوزه و بدون وجود طرح جامع از دولت الکترونیکی مورد توجه قرار گرفته است. در سطح شهر تهران نیز طرح کلی اتوماسیون مناطق و ستاد شهرداری تهران و نیز وب سایت پایلوت شهرداری، دو حوزه برجسته سیمای به کارگیری ICT مرتبط با دولت الکترونیکی در حوزه عمل شهرداری را به نمایش می‌گذارند، بدون آنکه ذهنیت منسجمی در رابطه با دولت الکترونیکی شکل گرفته باشد(البته در حال حاضر تلاشهای به عمل آمده در زمینه



راه اندازی مرکز پردازش اطلاعات شهرداری می تواند زمینه مساعدی در عرصه یکپارچه سازی پورتالهای ارائه دهنده خدمات باشد) [۱۲]. بنابراین آنچه لازم است داشتن یک برنامه جامع یا یک مدل استاندارد است تا بر اساس آن بتوان چارچوبهای مطرح شده در این عرصه را در ارتباط با واقعیتهای ملموس جامعه به چالش گذاشت و به مرور زمان، مسیر تکاملی دولت الکترونیکی را در انطباق با مقتضیات مطرح در جامعه دنبال کرد. در این راستا بسط حوزه عمل دولت الکترونیکی در عرصه مدیریت یکپارچه شهری و به تبع آن، مدیریت یکپارچه نظام تجاری شهر می تواند نمونه بارزی از این عرصه ها باشد. با توجه به مباحث یاد شده، مقاله حاضر به دنبال جواب به سؤالات زیر است:

۱. آیا سازوکارها و ساختارهای لازم در جهت عملکرد منسجم و هماهنگ نظام تجاری شهر تهران از منظر مدیریت یکپارچه شهری وجود دارد؟
۲. آیا استقرار دولت الکترونیکی در سطح مدیریت یکپارچه شهری می تواند با سازماندهی بهینه نقش و آرایش بازیگران مطرح در نظام تجاری شهر (اعم سازمانهای دولتی، سازمانهای مسؤول شهری، واحدهای کسب و کار و مصرف کنندگان) همراه باشد؟

### ۳- نگاه متدولوژیک در بررسی حاضر

مشخصه برجسته یک روش علمی، به عنوان یک فرایند نظام مند و کنترل شده را می توان هم بر اساس مفروضه های پایه ای در آن و هم بر اساس روش به کار گرفته شده دنبال کرد. با فرض مطالعه پدیده ای که عینیت خارجی پیدا نکرده (مدل ایدئال از دولت الکترونیکی در تحقیق حاضر) به نظر می رسد بهترین رویکرد برای شناخت چنین پدیده ای آن است که مؤلفه ها و ابعاد تشکیل دهنده آن را در قالب یک مدل انتزاعی و در یک کلیت در هم پیوسته و مبتنی بر اجزای متعامل در نظر گرفت. در این راستا، پیش فرضهای این مدل می تواند نقشی اساسی در جهت گیری طراحی مدل داشته باشد. در تحقیق حاضر، پیش فرضهایی که در طرح مدل ایدئال مورد نظر بوده اند به قرار زیر است:

۱. ارائه ساختاری منسجم از دولت الکترونیکی می تواند به ذهنیت سازی نظام مند از دولت الکترونیکی منجر شده، به منزله چارچوبی راهبردی در استقرار دولت الکترونیکی

در برنامه‌های بلندمدت مورد استفاده قرار گیرد. به تناسب این چارچوب راهبردی می‌توان برنامه‌های میان‌مدت و کوتاه‌مدت را در سطوح تفصیلی‌تر تعریف کرد و سیاستها، ابتکار عملها و پروژه‌های مختلف دولت الکترونیکی را بر مبنای اولویتهای موجود و در قالب چارچوب استراتژیک و ساختاری، به هم پیوند داد. در همین راستا، هدف مورد نظر در طرح مدل ایدئال در این تحقیق، ارائه چارچوب راهبردی است و مبنای سنجش نیز در همین مقیاس در نظر گرفته می‌شود. به تناسب مقیاس بررسی مورد نظر در این تحقیق، فرض می‌شود که ارائه اجزای تفصیلی‌تر در هر یک از مؤلفه‌های ساختار استراتژیک می‌تواند در عرصه پیاده‌سازی یا مطالعات ریز مقیاستر مورد توجه قرار گیرد.

۲. در توسعه و معرفی دولت الکترونیکی، یک فرمول قابل استاندارد سازی در سطح بین المللی وجود ندارد، اما می‌توان آن دسته از اصول کلیدی را که دولت الکترونیکی باید آنها را برآورده سازد، مشخص کرد. در این رابطه لازم است تجارب، رهاوردها و ادبیات مترتب بر دولت الکترونیکی را به منظور شمول مؤلفه‌های کلیدی مطرح در مدل مرجع یکپارچه و جامع از دولت الکترونیکی، مورد پالایش قرار داده، در میان آنها، مؤلفه‌های پل زنده را که پوشش‌دهنده مؤلفه‌های تفصیلی‌تر هستند در قالب بلوکهای در هم پیوسته استخراج کرد. در این راستا باید توجه داشت که دولت الکترونیکی چیزی بیش از یک پدیده فناورانه است و باید به آن در قالب فرایندی و سیستمی نگاه شود و از یکجانبه‌نگری پرهیز گردد.

۳. با بازنمایی سیستمی و گرافیکی از مدل مرجع دولت الکترونیکی می‌توان ضمن ارائه روشی مؤثرتر برای ارتباط در یک زبان مشترک (در قالب یک نمای تصویری)، بهترین تعادل را بین سطوح تفصیلی و تجربیدی از دورنماها و اقدامات اجرایی مترتب بر دولت الکترونیکی فراهم کرد که مشتمل بر موارد آتی است: (۱) سطوحی از تجرید، (۲) هماهنگی مؤثر میان اهداف عالی و اهداف عینی، (۳) مطابقت عناصر گوناگون دولت الکترونیکی در یک پرسپکتیو و منظر مشترک، (۴) روابط و تعاملات مرکب و پیچیده، (۵) توسعه‌های مبتنی بر پوشش چند بعدی، (۶) کارکردهای مبتنی بر عملکرد سیستمی، (۷) ادراک و تعیین شکاف بین وضعیت جاری و آتی، (۸) قابلیت انتقال در زمینه‌های متفاوت از کاربرد و نیز قابلیت بسط و استفاده مجدد، (۹) قابلیت‌های مدولی بودن، انعطاف‌پذیری و مقیاس‌پذیری.



۴. ارزیابی طرحها و مدل‌های دولت الکترونیکی بر پایه معیارهایی شکل می‌گیرند که تعیین‌کننده سطح مطلوبیت مدل بوده، استانداردها و قواعدی را برای قضاوت شکل می‌دهند. نوع اطلاعات مورد نیاز در سنجش معیارها می‌تواند با توجه به کمی و کیفی بودن معیارها، وضعیت تصمیم‌گیری، سطح تفصیل موضوع، سطح پیشرفت کار، و پیچیدگی مسأله، طیفی از اطلاعات سخت و اطلاعات نرم را شامل شود که گاهی از آنها تحت عنوان «اطلاعات عینی و اطلاعات ذهنی» یاد می‌شود. ارزیابی مناسب مزایای ملموس و غیرملموس، منوط به آن است که پروژه‌های دولت الکترونیکی در مرحله بلوغ قرار داشته، با استقرار سیستم‌های اطلاعاتی مناسب هماهنگ باشند. روشن است که در مراحل پیش از استقرار، و ارائه راهبرد و طراحی چارچوب در راستای پیاده‌سازی دولت الکترونیکی، عمدتاً با سنجش‌های ذهنی سر و کار داریم. سنجش‌های عینی، بیشتر در نتیجه بازخوردهای حاصل از اجرای پروژه‌ها شکل می‌گیرند، اما باید همیشه در توازن منطقی با سنجش‌های ذهنی باشند.

۵. مدل ایدئال مورد نظر در این تحقیق به عنوان یک الگوی مبنا (معیار سنجش) و در قالب دولت الکترونیکی متوازن مطرح می‌شود؛ چرا که عقیده بر این است که دولت الکترونیکی را باید در قالب کل‌نگر آن در نظر گرفت. در چنین نگرشی، معیارهای مختلف در سنجش عملکرد دولت الکترونیکی در یک توازن منطقی با همدیگر قرار می‌گیرند. معیارهای مطرح در این مدل بر مبنای ادبیات و تجارب موجود در عرصه به کارگیری و گسترش دولت الکترونیکی، و نیز بر پایه اصول و مبانی یک دولت الکترونیکی موفق، تعریف می‌گردد. این مدل تنها به کیفیت خدمات الکترونیکی مورد نظر برای عرضه، متمایل نیست، بلکه به جای آن، عامل اساسی را در درجه عینیت‌بخشی به دولت الکترونیکی جامع می‌داند. با این نگرش، یک مدل مبنا بسط یافته و به مدل عملیاتی برگردان می‌شود، به گونه‌ای که امکان ارزیابی ابتکار عمل‌های مبتنی بر دولت الکترونیکی در ارتباط با مدل مبنا به دست آید. با در نظر داشتن الگوی مبنا به عنوان وضعیت آتی مطلوب می‌توان گفت که ادراک و تعیین شکاف بین وضعیت‌های جاری و آتی مترتب بر گسترش و به کارگیری دولت الکترونیکی، عناصری کلیدی در فرایند مدیریت استراتژیک هستند و راه مؤثری را برای کنترل پیشرفت ابتکار عمل‌های مبتنی بر دولت الکترونیکی فراهم می‌سازند.



در ادبیات مربوط به دولت الکترونیکی، رویکردهای مختلفی در ارتباط با ارزیابی دولت الکترونیکی وجود دارند که به تناسب سطح بلوغ و سنجه‌های مورد نیاز مطرح شده و می‌توان به انتخابی مفید از میان آنها دست زد. این انتخاب می‌تواند در آمیزه‌ای از روشهای ذیل و یا در ترکیب با روشهای دیگر صورت پذیرد [۱۳]:

- سنجه‌های عینی<sup>۱</sup>: تحلیل هزینه - فایده، الگوهای مبنا (معیارسنجهها) در دولت الکترونیکی،
- سنجه‌های ذهنی<sup>۲</sup>: روش امتیاز دهی، مراحل دولت الکترونیکی، زاویه اجتماعی،
- سلسله‌مراتب سنجه‌ها: ۶ سطح.

سنجه‌های ارزیابی فوق در رابطه با دولت الکترونیکی، بیشتر در رابطه با تحلیل وضعیت موجود و ارائه راهکارهایی برای تداوم در مسیر حصول به سطح مطلوب، مطرح می‌گردند. بر همین اساس لازم است استفاده از این سنجه‌ها در موضوع مورد بحث در این مقاله با تعدیلاتی همراه باشد. روش به کار گرفته شده در این تحقیق، مشتمل بر استفاده از تحلیل چندمعیاری در طراحی مدل مبنا از دولت الکترونیکی به عنوان نقطه ایدئال، و تحلیل شکاف بین وضع موجود و وضع ایدئال است. در این رابطه، لازم است ابتدا نکاتی چند مورد اشاره قرار گیرد:

۱. موضوع تحقیق، بررسی نقش دولت الکترونیکی در ساماندهی نظام تجاری شهر است؛ اما سؤال در اینجا است که چه مدلی از دولت الکترونیکی باید مد نظر قرار گیرد؟ در بسیاری از تحقیقاتی که موضوع آن بررسی اثر یک پدیده یا مدل  $X$  بر روی یک وضعیت  $Y$  است، به کرات شاهدیم که مدل یا پدیده مورد نظر به دقت مورد امعان نظر قرار نگرفته و با گذر سریع از این مطلب، وارد اصل موضوع تحقیق (یعنی بررسی تأثیر مدل  $X$  بر روی یک وضعیت  $Y$ ) می‌شوند. در اینجا، این سؤال پیش می‌آید که اگر تبیین خود مدل به صورت ناقص باشد، آیا این تبیین ناقص، می‌تواند به تبیین معتبری از تأثیرات آن در وضعیت  $Y$  بینجامد؟ در ادبیات دولت الکترونیکی، موارد متعددی را می‌توان مشاهده کرد که در آنها بدون تبیین کامل و جامع از دولت الکترونیکی، به طرح دولت الکترونیکی و تأثیرات آن پرداخته‌اند. بر همین اساس، ضعف در پایه تئوریک

1. Hard measures

2. Soft measures

موضوع به ضعف در نتایج تحقیق منتهی می‌شود. به خاطر همین امر در تحقیق حاضر لازم دیدیم که قبل از آنکه به ارزیابی نقش دولت الکترونیکی در ساماندهی نظام تجاری شهر پرداخته شود، ابتدا خود موضوع دولت الکترونیکی مورد مذاقه قرار گیرد تا در سایه آن بتوانیم مدل ایدئالی از دولت الکترونیکی را استخراج کنیم. با استخراج مدل ایدئال، بهتر می‌توان ابعاد کارکردی آن را در انطباق با ساماندهی نظام تجاری شهر مورد آزمون قرار داد و شکافها را تعیین کرد. با همین نگاه بخش قابل توجهی از این تحقیق به خود ماهیت و مفهوم دولت الکترونیکی اختصاص یافته و نوآوری مقاله حاضر را نیز می‌توان از این دید مورد توجه قرار داد که با جهت‌گیری مدل در قالب مدولاری، مقیاس‌پذیری و انعطاف‌پذیری عینیت می‌یابد. در سایه مزیت انعطاف‌پذیری و مدولاری می‌توان از طریق انتخاب خوشه‌های تمرکز استراتژیک و به هم پیوند زدن آنها با عرصه‌های توسعه‌ای مربوط، چارچوب عمومی دولت الکترونیکی را در انطباق با ارائه متنوع از دورنماهای مبتنی بر دولت الکترونیکی بسط داد و تعدیل کرد. در این روش، نماهای کاستومایز شده<sup>۱</sup> را می‌توان در راستای فراهم کردن قابلیت‌های محتمل‌الوقوع<sup>۱</sup> ایجاد کرد. قابلیت مذکور اجازه تفکیک و بازنمایی منظرهای توسعه‌ای متفاوت و الگوهای توسعه‌ای را در سطوح تفصیلی‌تر و در قالب مدولاری فراهم می‌سازد. همچنین ویژگی مقیاس‌پذیری باعث می‌شود که چارچوب طراحی شده از دولت الکترونیکی را نه تنها در عرض زمینه‌های کاربردی متنوع، بلکه در عرض دوره‌های توسعه‌ای متفاوت از یک اجرا نیز مورد استفاده مجدد قرار داده، کاستومایز کرد.

۲. سنجه‌های ارزیابی مذکور در رابطه با دولت الکترونیکی، بیشتر در رابطه با تحلیل وضعیت موجود و ارائه راهکارهایی برای تداوم در مسیر حصول به سطح مطلوب مطرح می‌گردند. بر همین اساس لازم است به کارگیری این سنجه‌ها در بررسی حاضر با تعدیلاتی همراه باشد. بر همین اساس در طراحی و تحلیل مدل از روش تحلیل چندمعیاری و قاعده تصمیم‌گیری مبتنی بر نقطه ایدئال استفاده شد، به گونه‌ای که این روش در بطن خود رهاوردهای مترتب بر روشهای مبتنی بر الگوی مینا (معیار سنجش)، امتیازدهی، زوایای اجتماعی و مراحل تکامل دولت الکترونیکی را پوشش دهد.

۳. همان‌گونه که اشاره شد، با توجه به مباحث فوق در این تحقیق از تحلیل چند معیاری و قاعده تصمیم مبتنی بر نقطه ایدئال استفاده گردید [۱۴، صص ۲۳۰-۲۳۵]. مدل ایدئال مورد نظر در این تحقیق در قالب دولت الکترونیکی متوازن مطرح می‌شود؛ چرا که عقیده بر این است که دولت الکترونیکی را باید در قالب کل‌نگر آن در نظر گرفت. در چنین نگرشی معیارهای مختلف در سنجش عملکرد دولت الکترونیکی در یک توازن منطقی با همدیگر قرار می‌گیرند [۱۵]. مدل ایدئال به عنوان یک گزینه فرضی ایدئال در نظر گرفته شده که در آن، سرجمع نمره‌های معیار برابر با یک می‌شود. نقطه انتهایی مقابل، با نمره صفر، در نظر گرفته می‌شود. با مشخص شدن این چارچوب، فاصله بین نقاط دارای ارزشهای صفر و یک به عنوان فاصله شکاف در نظر گرفته شده و هر نقطه‌ای بر روی این فاصله، به عنوان یک گزینه در مسیر تکاملی دولت الکترونیکی مطرح است. هر چه فاصله انفکاک گزینه از نقطه ایدئال کمتر باشد بر مطلوبیت آن افزوده می‌شود [۱۴، صص ۲۳۰-۲۳۵]. ارزیابی گزینه‌ها بر پایه سلسله مراتب معیارهای مطرح در دولت الکترونیکی متوازن صورت می‌گیرد، بدین صورت که نقطه ایدئال به عنوان هدف عالی در نظر گرفته شده، تحقق آن منوط به تحقق مجموعه‌ای از معیارهایی است که به عنوان هدف عینی در نظر گرفته می‌شوند. سنجش تحقق اهداف عینی نیز می‌تواند بر مبنای معیارهای خردتری صورت گیرد که از آن به عنوان صفات یاد می‌شود. این مدل، انعطاف‌پذیری نیز دارد، بدین صورت که اگر در جایی تصمیم‌گیران با توجه به شرایط خاص بر روی معیارهای ویژه، تأکید داشته باشند می‌توان وزن آن معیارها را در مدل افزایش داده، متعاقباً سطح شکاف و مرحله توسعه را تعیین کنند.

۴. پس از تعیین مدل ایدئال، برای ارزیابی نقش آن در ساماندهی نظام تجاری شهر تهران، در یک رویکرد تطبیقی عمل می‌کنیم، بدین صورت که بعد از استخراج مدل مرجع از دولت الکترونیکی و با در نظر داشتن نمایی از وضعیت نظام تجاری شهر تهران از منظر مدیریت یکپارچه شهری، به اقتباس قابلیت‌های مدل مرجع در پوشش و آرایش بهینه بازیگران و مؤلفه‌های تجاری شهری در سکوی یکپارچه دولت الکترونیکی شهری و از منظر بسترسازی مبتنی بر مدیریت یکپارچه شهری، پرداخته می‌شود و بر همین مبنای راهکارهای پیشنهادی ارائه می‌گردد.



۵. مبحث دیگر در رابطه با روایی و پایایی ابزارهای سنجش مطرح می‌شود. یک از روشهای تعیین روایی و پایایی، روش مقایسه با معیار است. در مقاله حاضر این معیارها در دو مقوله<sup>۱</sup> (جامعیت اهداف عالی و عینی مترتب بر مدل دولت الکترونیکی و قابلیت‌های مدولاری بودن، مقیاس‌پذیری و انعطاف‌پذیری مدل پیشنهادی مطرح شده است، بخصوص آنکه انجام رویکرد تطبیقی با توجه به خصیصه دوم، با امکان عملیاتی‌سازی بیشتری در زمینه‌های مختلف کاربردی همراه است. تفصیل نکات مطرح در این قسمت در بندهای فوق و در ادامه بحث مورد توجه قرار گرفته است.

#### ۴- دولت الکترونیکی: مفاهیم، وجه نگرشها و منظرهای ساختاری

حرکت به وجود آمده در جهت به کارگیری دولت الکترونیکی، با اقتباس بسیاری از دورنماهای مترتب بر دولت الکترونیکی<sup>۱</sup> و دستورکارهای راهبردی<sup>۲</sup> حاصل شده و اغلب بیان‌کننده نیازهای منحصر به فرد سیاسی، اجتماعی، و اقتصادی و نیز ظرفیتهای میزبانی کشور یا سازمان مدیریتی دولت از این تغییرات است. در نتیجه، رسالت و اهدافی که از این دورنماهای مترتب بر دولت الکترونیکی ناشی می‌شود به صورت مختلف، نمود پیدا کرده است [۱۶ و ۱۷].

اغلب تعاریف ارائه شده از دولت الکترونیکی، اگرچه در حالت کلی برای توصیف دولت الکترونیکی، مفید و سودمند هستند، ولی بینش اندکی را در موضوعات و ملاحظات عمیقتر مربوط به ساختار فراهم می‌کنند. آن دسته از تعاریفی که در تلاشهای مبتنی بر دولت الکترونیکی، منحصراً بر روی مؤلفه تحویل خدمات توجه دارند از تسخیر جوانب پیچیده‌تر دگرگون‌سازی دولت و یا دانش مربوط به نقش اطلاعات و عناصر تکنولوژی اطلاعات عاجز می‌مانند. در نتیجه، در جریان دگرگونی در خود خدمات و یا فرایندهای ملایم با تحویل آنها، بسیاری از مراکز فعالیت‌های اجرایی دست اندرکار در عرصه تحویل کالا، کمتر مورد توجه قرار می‌گیرند. از طرف دیگر، تعاریفی که خیلی کلی هستند در تفصیل عناصر تشکیل‌دهنده دولت الکترونیکی در واقعیت امر، مشکل دارند که به آشفتگی

1. e-government visions  
2. strategic agendas

در تلقی از این موضوع می‌انجامد [۱۵ و ۱۸]. با مروری بر ادبیات دولت الکترونیکی، به نظر می‌آید که چندین ویژگی را باید به هنگام تعریف دولت الکترونیکی مد نظر قرار داد. بر پایه مباحث مطرح شده و موارد منتشر شده در رابطه با موضوع، یک تعریف عملیاتی کاری از دولت الکترونیکی ارائه گردیده که نگرش محدود عرضه شده در بسیاری از تعاریف کارورزی را گسترش می‌دهد [۱۹]:

دولت الکترونیکی عبارت است از ابتکار عمل مبتنی بر دگرگون سازی در سطحی گسترده در حوزه مدیریت دولتی که با اهرمی کردن قابلیت‌های فناوریهای اطلاعات و ارتباطات در عرصه‌های آتی شکل می‌گیرد: ۱) بسط و تحویل خدمات عمومی با کیفیت بالا، بدون درز، و یکپارچه، ۲) فراهم کردن مدیریت کارآمد رابطه عناصر تشکیل دهنده، و ۳) پشتیبانی از اهداف عالی توسعه اقتصادی و اجتماعی مرتبط با شهروندان، واحدهای کسب و کار و جامعه مدنی در سطوح محلی، استانی، ملی و بین‌المللی. با پذیرش این تعریف، توجه به اهداف و وجه نگرشهای مترتب بر دولت الکترونیکی امری لازم می‌نماید.

#### ۴-۱- اهداف عالی و عینی مترتب بر دولت الکترونیکی

توانایی مقرر کردن اهداف عالی شفاف و بیانیه مبتنی بر رسالت مشترک به صورت بالقوه از مهمترین اقداماتی است که یک دستگاه اداری می‌تواند در فرایند اصلاح، عهده‌دار آن شود [۴]. در همین راستا، مرحله دولت بدون درز و دولت الکترونیکی متوازن بر پایه اصول مدیریت دولتی نوین (NPM) برای بسیاری از کشورها یک هدف عالی در مراحل تکامل دولت الکترونیکی به شمار می‌رود [۴، ۵، ۱۵ و ۲۰].

توسعه ایده‌های مدیریت دولتی نوین را می‌توان به عنوان یکی از عوامل و آرمانهای بالقوه انتشار سیاستهای دولت الکترونیکی قلمداد کرد. در مدیریت دولتی نوین، ترکیبی از ارزشهای سنتی مدیریت دولتی (مانند کارایی، صرفه‌جویی و اثربخشی)، همپا با ارزشهای نوین مدیریت دولتی (مانند پاسخگویی به شهروندان، مشارکت کارکنان و شهروندان در تصمیم‌گیری، توزیع مساوی خدمات دولتی و ارائه دامنه‌ای از انتخابهای شهروندی) مورد توجه قرار می‌گیرد [۴، ۹، ۱۸ و ۲۱ صص ۷۸-۹۸]. در این چارچوب، دولت الکترونیکی در حالت کلی، قابلیت همکاری متقابل کارگزاران و رده‌های



مدیریت دولتی و مراجع دولتی را افزایش داده، با ارتقای پاسخگویی و کیفیت خدمات ارائه شده از طریق پورتال‌ها، خدمات رسانه‌ای در یک محل<sup>۱</sup> و ابتکار عملهای بدون درز همراه است [۴، ۲۰، ۲۲ و ۲۳]. دولت بدون درز، متصف به داشتن تمام خدمات، اطلاعات و موارد دیگر به صورت برخط<sup>۲</sup> است که برای کاربر از طریق یک درگاه ورودی واحد، قابل دسترس است. اما این تنها نیمی از معادله است. آن همچنین متضمن حذف مؤثر مرزهای اداری و پیش‌فرض اولیه برای سازماندهی مجدد ساختار اداری در فراگرد این خدمات است. در مرحله حضور بدون درز یا یکپارچگی کامل، ظرفیت برای دسترسی به هر خدمت در بسته متحد فراهم می‌شود. خطوط علامت‌گذاری وزارتخانه‌ای/سازمانی/کارگزاری در فضای سایبر برداشته شده، خدمات در طول نیازهای مشترک خوشه‌بندی خواهند شد [۴، ۱۸ و ۲۰].

از سوی دیگر همان‌گونه که مطرح شد مدل ایدئال مورد نظر در این مقاله به عنوان یک معیارسنجش (الگوی مبنا) و در قالب دولت الکترونیکی متوازن نیز مطرح می‌شود که بر اساس آن، عامل اساسی را در درجه عینیت‌بخشی به دولت الکترونیکی جامع می‌داند [۴ و ۱۵].

#### ۴-۲- وجه نگرشهای مترتب بر دولت الکترونیکی

با توجه به آنکه به کارگیری و گسترش دولت الکترونیکی از عوامل گوناگونی متأثر است، در تهیه یک جعبه یکپارچه از دولت الکترونیکی، نیاز به گنجاندن آن دسته از منظرها و وجه نگرشهایی است که نسبت به عوامل تشکیل‌دهنده چارچوب، شرایط و مشخصه‌های لازم و چگونگی آرایش و روابط آنها با همدیگر، ایجاد آگاهی کرده، آنها را قالب‌بندی کند. در همین راستا وجه نگرشهای مترتب بر دولت الکترونیکی که مبنای اندیشه‌ای نگره استراتژیک و منظرهای ساختاری را تشکیل می‌دهند بر پایه حلقه‌های مختلفی از فرایندهای تراکنشی که در ارائه ابتکار عملها مورد نیاز هستند، قرار دارند. بر همین اساس بر پایه ماهیت حلقه‌های مختلفی از تراکنشها، وجه نگرشهای متعددی از دولت الکترونیکی شکل می‌گیرد که بین دولت و شهروند / واحدهای کسب و کار، و بین خود سازمانهای دولتی وجود دارند. این وجه نگرشها در چهار دسته قابل تفکیک است [۱۹]:

1. One-Stop Shops  
2. Online

- ۱) وجه نگرش مبتنی بر کسب و کار الکترونیکی: استفاده از ICT در راستای تسهیل در عملکرد دولت و تأثیر کسب و کار الکترونیکی در افزایش کارایی و اثربخشی بخش عمومی؛
- ۲) وجه نگرش مبتنی بر شهروندمحوری: توجه به وجه نگرش کاربر نهایی در ارتباط با دولت الکترونیکی و میزان مقبولیت عرضه و انتقال الکترونیکی خدمات نزد شهروندان؛
- ۳) وجه نگرش مبتنی بر دانش محوری: در نظر گرفته شدن کارمندان و پرسنل اداری در نقشهای مربوط به عنوان منبع دانش؛
- ۴) وجه نگرش مبتنی بر فرایند: همکاری، تغییر در رویه‌های سازمانی و کاری و بازمهندسی فرایندها در راستای استفاده از فناوری اطلاعات در ارائه مطلوب خدمات؛
- ۵) وجه نگرش مبتنی بر مشارکت از راه دور: توجه به تعامل کارگزارانها و شرکای مختلف کسب و کار وارد شده در فرایند کار، و نیز طرح وجه نگرش در رابطه نزدیکتری با یک دید کل‌نگر.

## ۵- سابقه تحقیق

مراجعه به سوابق تحقیقاتی موضوع، منبع اصلی تغذیه‌ای در طراحی مدل مرجع در مقاله حاضر به حساب آمده است. این سوابق در دو مقوله (۱) منابع تحقیقاتی مربوط به ماهیت و ساختار دولت الکترونیکی و (۲) منابع تحقیقاتی مربوط به دولت الکترونیکی شهری و تجارت الکترونیکی شهری مطرح شده که در ادامه به نمونه‌هایی از آنها اشاره می‌شود:

- ۱) بررسی صورت گرفته توسط بنیاد برتلسمان<sup>۱</sup>، در طرح الگوی دولت الکترونیکی متوازن [۲۰]، (۲) بررسی صورت گرفته توسط گرانت و چوآ، در طراحی چارچوب عمومی از دولت الکترونیکی [۱۸]، (۳) بررسی صورت گرفته توسط تورس و همکاران در ارزیابی متغیرهای بلوغ خدمات و بلوغ تحویل بر روی وب سایتهای حکومتی محلی اتحادیه اروپا و شهرهای با بیش از ۵۰۰ هزار نفر جمعیت [۹]، (۴) بررسی صورت گرفته در پکن در رابطه با ساخت سکوی اطلاعات عمومی پایتخت [۱۶]، (۵) بررسی صورت



گرفته در رابطه با پیاده‌سازی سکوی تجارت الکترونیکی و توسعه شبکه‌های همیاری در شهر اگزیمان [۲۴] و .....

## ۶- روش تحلیل

بر پایه جهت‌گیری‌ها و روش شناسی فوق‌الذکر در ارزیابی دولت الکترونیکی، روش تحلیل مورد استفاده در بررسی حاضر، در ۴ بند عینیت پیدا کرده که در ادامه به تشریح هر یک از آنها پرداخته می‌شود.

### ۶-۱- سطح بندی تحلیل در ساختار مترتب بر مدل ایدئال و یکپارچه از دولت الکترونیکی

در راستای تبیین تحقق مدل مرجع از دولت الکترونیکی و اقتباس آن در ساماندهی نظام تجاری شهر، ناگزیر از سطح بندی آن در سطوح سلسله مراتبی هستیم، به گونه‌ای که از اهداف کلی‌تر تا اهداف تفصیلی‌تر را شامل شده، تحقق هر سطح، تابعی از تحقق سطوح پایینتر باشد (شکل ۱). به تناسب این نظام سلسله مراتبی می‌توان معیارهای سنجش را تعریف، و در قالب یک برنامه جامع دولت الکترونیکی، تناسب هر سطح را در ارتباط با تحقق سطح بالاتر، ذهنیت سازی کرد. همچنین به تناسب ایدئال بودن مدل مورد نظر، لازم است مؤلفه‌ها و ابعاد مختلف از دولت الکترونیکی در یک توازن منطقی با همدیگر قرار داشته باشند، ضمن آنکه توازن مذکور، مبنای وزن دهی معیارها و اهداف عینی را شکل می‌دهد. روشن است که با توجه به قابلیت انعطاف پذیری و مقیاس پذیری مدل در زمینه‌های مختلف، می‌توان وزنه‌های تخصیص یافته به معیارها و اهداف را در راستای برآورده شدن مقاصد خاص، تغییر داد (البته با انحراف از آرمان دولت الکترونیکی متوازن). نکته دیگر در سطح بندی ارائه شده در شکل ۱، به نماد  $\cap$  مربوط می‌شود که معرف اشتراک یا ترکیب عطفی در رابطه با ابعاد و مؤلفه‌های دارای همپوشی است.



## ۶-۲- طراحی جعبه یکپارچه دولت الکترونیکی

در رویکرد گشتالتی، عقیده بر این است که کل بیش از اجزای تشکیل دهنده آن است و از خیلی جهات، کل، تعیین کننده خصوصیات اجزا است، نه بر عکس [۲۵، صص ۲۸۰-۲۸۵]. نگرش فوق در حوزه دولت الکترونیکی مستلزم یک دید کل نگر است، زیرا دولت الکترونیکی با التزامات عدیده‌ای همراه است و در همین راستا یک بازنمایی سیستمی از دولت الکترونیکی به منظور احاطه بر ماهیت سیستمی مفهوم، ضروری است. بازنمایی سیستمی مدل ایدئال، در گستره به کارگیری، دارای تعادل است و عرصه‌ای را شکل می‌دهد که در آن، امکان به کارگیری اقدامات مبتنی بر نگاشت و مطابقت، بین وضعیت موجود و وضعیت ایدئال فراهم بوده، می‌توان شکافها را تشخیص داد. با توجه به آنکه به کارگیری و گسترش دولت الکترونیکی از عوامل گوناگونی متأثر است در تهیه یک جعبه یکپارچه از دولت الکترونیکی، نیاز به گنجاندن آن دسته از منظرها و وجه نگرشهایی است که نسبت به عوامل تشکیل دهنده چارچوب، شرایط و مشخصه‌های لازم و چگونگی آرایش و روابط آنها با همدیگر، ایجاد آگاهی کرده، آنها را قالب بندی کند (شکل ۲ و ۳). در این قسمت در راستای شفاف سازی موضوع، برخی از مقوله‌های منظرهای ساختاری که از منابع قید شده در این بند به دست آمده آورده می‌شود [۳، ۴، ۵، ۱۵، ۱۸، ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸، ۲۹، ۳۰، ۳۱].

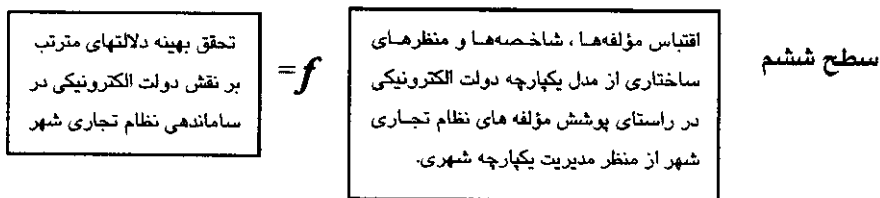
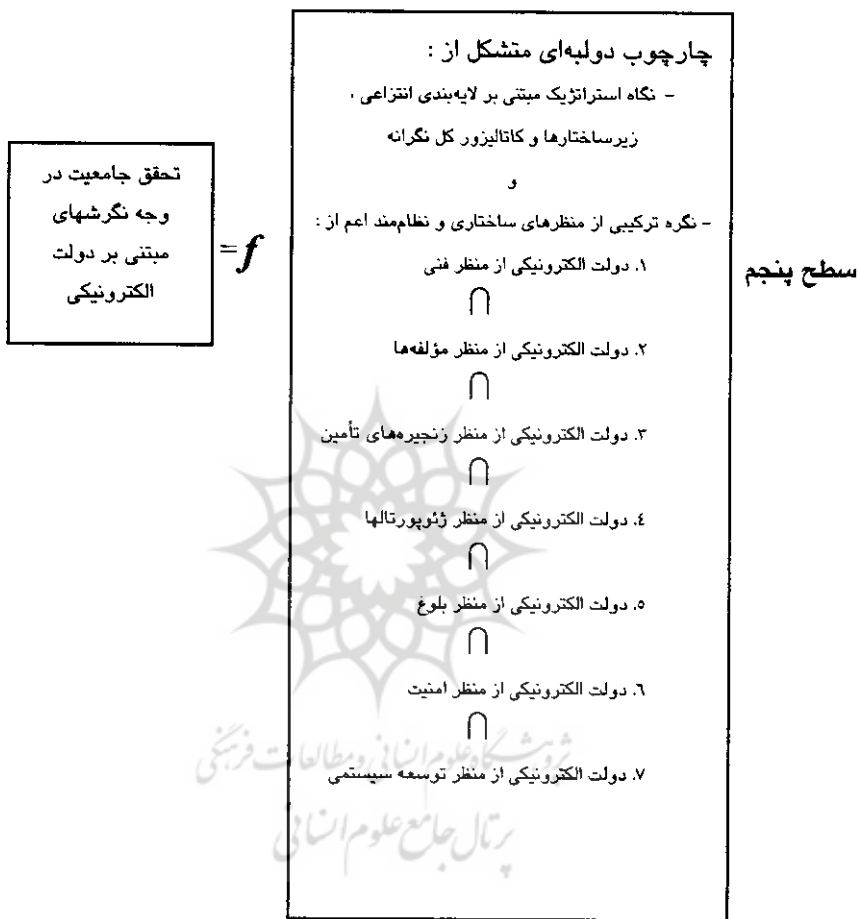
۱. توضیحی در رابطه با زیرتویس تعدادی از شکلها و جداول این مقاله که از عنوان "استنباط و استخراج از مجموع بررسیهای به عمل آمده توسط نگارندگان" استفاده شده است: فرایند استخراج و استنباط مشتمل بر نتایج نهیبت سازی از چارچوبهای نشان داده شده است که در یک فرایند چندمرحله‌ای صورت گرفته و با محور قرار دادن اصول و معیارهای دولت الکترونیکی متوازن و بدون درز شروع شده است. سپس، سعی شده است که با تحلیل منابع؛ مستندات و تجارب مورد مراجعه از بکارگیری دولت الکترونیکی؛ به استخراج و پالایش وجه نگرشها و منظرهای ساختاری و لایه بندی انتزاعی (شکل) از دولت الکترونیکی که مقوم کاربردهای مورد انتظار از دولت الکترونیکی (به خصوص نقش آن در ساماندهی نظام تجاری شهر هستند) و حصول به اصول یاد شده هستند پرداخته شود. قدم بعدی مشتمل بر پالایش و انسجام وجه نگرشها، منظرهای ساختاری و لایه بندی انتزاعی در یک نگرش ماتریسی است (این قالب ماتریسی در ادبیات مورد مطالعه به صورت صریح مورد اشاره قرار نگرفته است) و بالاخره در ادامه کار با بررسی تطبیقی از امکان اقتباس قابلیت‌های مدل جامع دولت الکترونیکی در پوشش مؤلفه های نظام تجاری شهر به ارزیابی نقش دولت الکترونیکی در ساماندهی نظام تجاری از منظر مدیریت یکپارچه شهری، پرداخته شود. در این مرحله مؤلفه های منظرهای ساختاری به صورت بند بند در برآزش با مقتضیات ساماندهی نظام تجاری شهر مطرح می شوند.

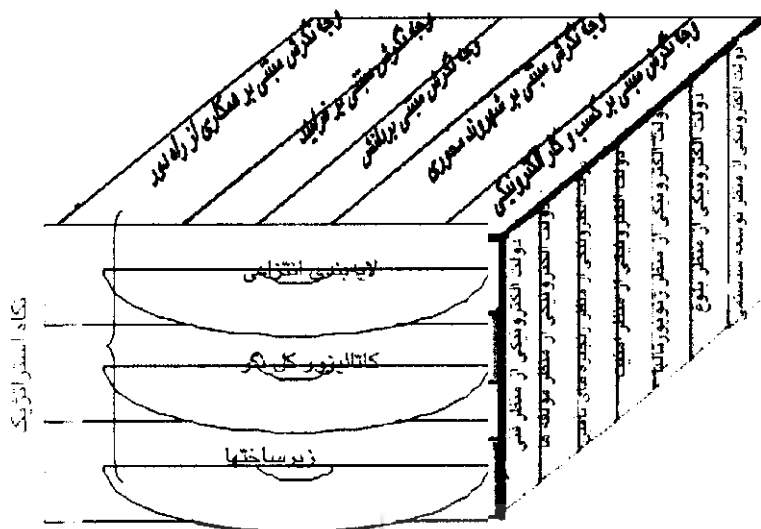
شکل ۱ سطح‌بندی مدل مرجع از دولت الکترونیکی و اقتباس آن در ساماندهی نظام تجاری شهر<sup>۱</sup>



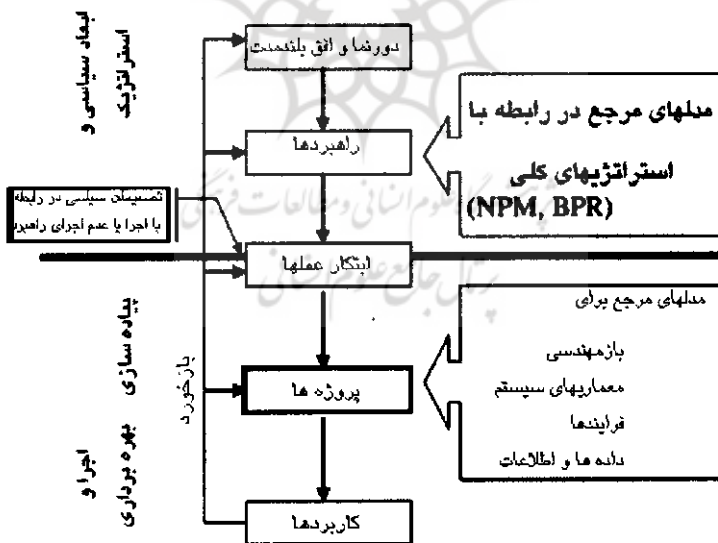
۱. استنباط و استخراج از مجموع بررسیهای به عمل آمده توسط نگارندگان ( ادامه در صفحه بعد)

## ادامه شکل ۱





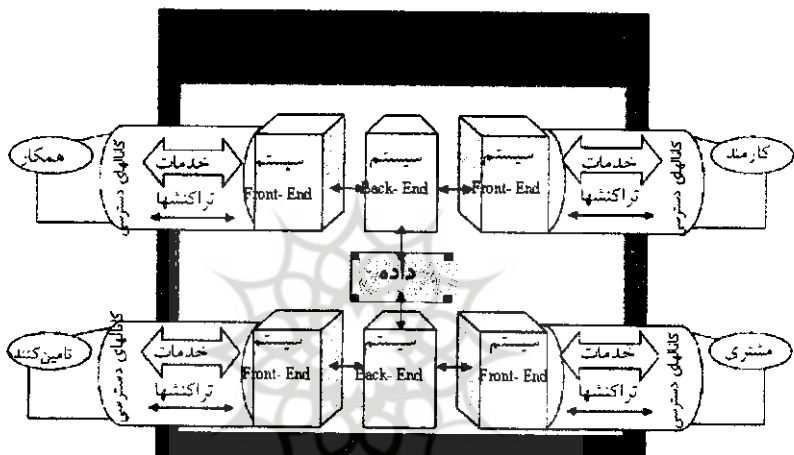
شکل ۲ جعبه یکپارچه دولت الکترونیکی<sup>۱</sup>



شکل ۳ لایه بندی انتزاعی از دولت الکترونیکی [۴]

۱. استنباط و استخراج از مجموع بررسیهای به عمل آمده توسط نگارندگان (توضیح چگونگی استنباط در زیرنویس صفحه ۷۳ آورده شده است)

دولت الکترونیکی از منظر فنی: (۱) تشکیل سکوی یکپارچه مبتنی بر معماری شبکه و فرایندها، (۲) تشکیل درگاه واحد مبتنی بر دولت در یک محل و خدمات رسانی در یک محل، (۳) بازمهندسی و ساخت سیستم‌های جلویی<sup>۱</sup> برای مدیریت تعامل و تراکنش با مشتری، (۴) بازمهندسی یا ساخت سیستم‌های برگشتی<sup>۲</sup> به عنوان خانه پشتیبان در رابطه با یکپارچگی سیستم‌های جلویی و برگشتی<sup>۳</sup> و (۵) تضمین یک سیستم‌های جلویی برگشتی در راستای فراهم کردن وب سایتهای تراکنشی کامل (شکل ۴).



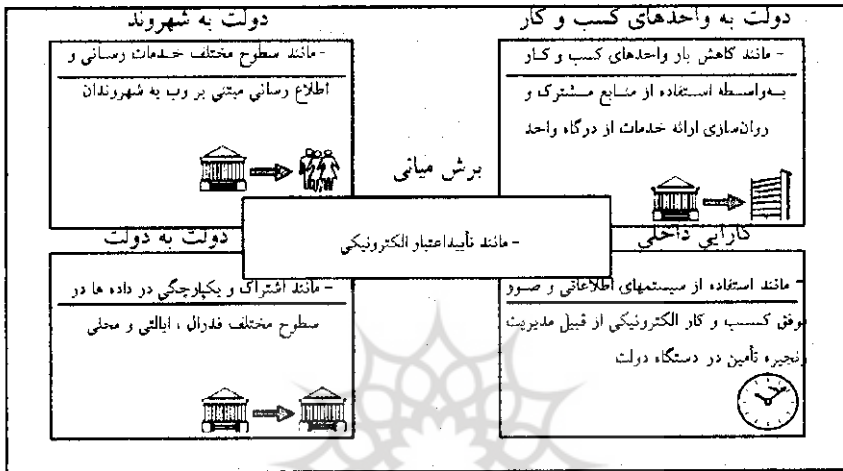
شکل ۴. زیرساخت فنی برای دولت الکترونیکی [۳۲]

دولت الکترونیکی از منظر مؤلفه‌ها: (۱) ارتقای ارتباطات مبتنی بر  $C2G$  در راستای بهبود در تراکنشها و تعاملات دولت با شهروندان، (۲) ارتقای ارتباطات مبتنی بر  $B2G$  در راستای بهبود در تراکنشها و تعاملات دولت با واحدهای کسب و کار و شرکتهای تجاری، (۳) ارتقای ارتباطات مبتنی بر  $G2G$  در روابط بین کارگزاران، (۴) ارتقای سطح کارایی و اثربخشی داخلی و کاهش هزینه‌ها بر پایه بازمهندسی

1. Front- End
2. Back-End
3. front-end/back-end
4. Government to Citizen
5. Government to Business
6. Government to Government

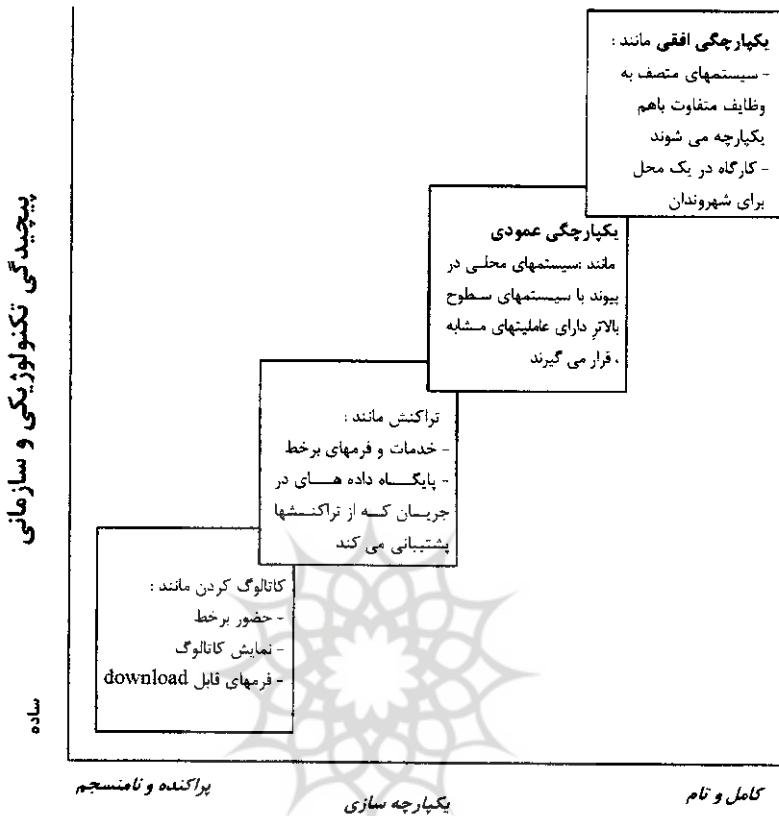


فرایندها و بهترین اقدامات مبتنی بر کسب و کار الکترونیکی، و (۵) برش مشترک مبتنی بر تأیید اعتبار الکترونیکی در راستای ایجاد تکنیکهای تأیید اعتبار (تأیید شناسه‌های مشتریان در تراکنشهای الکترونیکی) با قابلیت عمل مشترک (شکل ۵).



شکل ۵ مؤلفه‌های دولت الکترونیکی [۱۷]

دولت الکترونیکی از منظر بلوغ: (۱) ارائه کاتالوگ‌وار اطلاعات و ساماندهی آنها در راستای تسهیل در امر جستجو، و استخراج اطلاعات تفضیلی و فرمهای قابل پایین‌گذاری، (۲) ارائه خدمات مبتنی تعاملات و تراکنشهای ارائه شده در وبسایتها به موازات ارتباط داشتن واسطه‌های برخط به پایگاه داده‌های زنده و اتصال به اینترنتهای کاری و وظیفه‌ای، (۳) یکپارچه سازی سیستمهای چندپاره و محلی کارگزاریها در قالبهای عمودی و افقی در یک درگاه واحد در راستای تحقق خدمات رسانی در یک محل و دولت در یک محل و دولت الکترونیکی مبتنی بر بسته متحد (شکل ۶).



شکل ۶ مدل بلوغ دولت الکترونیکی از نظری و لاینه [۵]

دولت الکترونیکی از منظر زنجیره های تأمین: با توجه به آنکه مقاله حاضر به نقش دولت الکترونیکی در ساماندهی نظام تجاری شهر می پردازد، دولت الکترونیکی از منظر زنجیره های تأمین نمود بیشتری پیدا می کند (شکل ۷). در شکل ۷، مؤلفه های کلیدی دولت الکترونیکی از منظر زنجیره های تأمین نشان داده می شود. پیام اصلی جلوه گر در این رابطه عبارت است از آنکه ICT با تمرکز در پیرامون طراحی مجدد ارائه خدمات و فرآورده ها به سهامداران و افراد ذینفع، امکان تحول سازمانی را بر پایه یک سکوی دولت الکترونیکی فراهم می سازد. این سکو، در طول: (۱) زنجیره های ارزش دارای اتصال به تأمین کنندگان، سازمانهای دولتی و مشتریان، (۲) زنجیره های



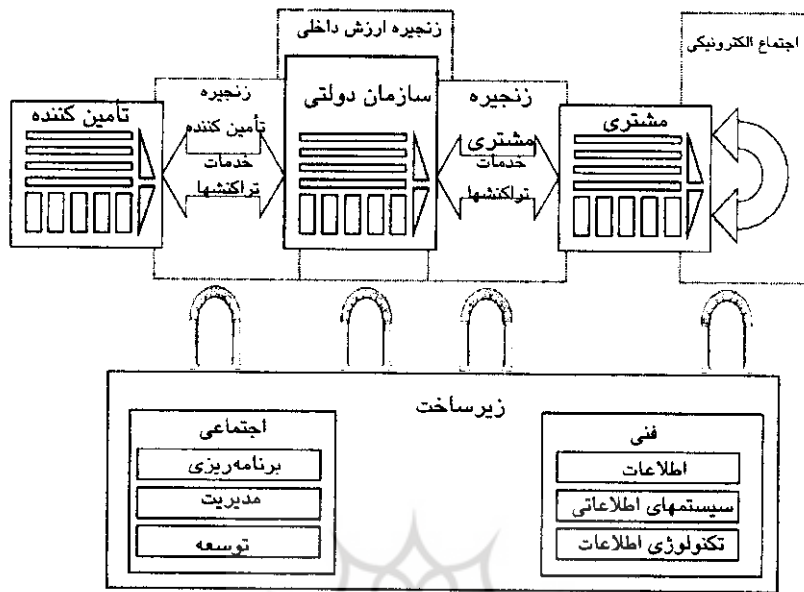
ارزش داخلی مترتب بر ساختار داخلی سازمانها، (۳) زنجیره‌های ارزش فیما بین مبتنی بر اجتماع، امکان ارائه مؤثرتر و کارآمدتر خدمات و تراکنشها را از لحاظ ارزش فراهم می‌آورد. واسط بین دولت با شهروندان و واحدهای کسب و کار و نیز ملازمت استفاده از سیستمهای ICT در ارائه این خدمات از طریق روابط فیما بین کارگزاریهای دولتی، اساساً به عنوان انعکاس گسترشهای به عمل آمده در عرصه تجارت الکترونیکی مبتنی بر C۲B<sup>۱</sup> و تجارت الکترونیکی مبتنی بر B۲B<sup>۲</sup> در نظر گرفته شده است که در ماهیت متفاوتی در قالب C۲G<sup>۳</sup>، B۲G<sup>۴</sup> و G۲G<sup>۵</sup> عینیت می‌یابد.

استفاده از ICT برای کارایی و اثربخشی فرایندهای داخلی دولتی، بیان‌کننده کسب و کار الکترونیکی مبتنی بر درون شرکتی. در نهایت اینکه ضرورت عمل سازمانهای دولتی به عنوان هابهای<sup>۶</sup> (کانونهای) اجتماعات مربوط، بیان‌کننده گسترشهای به عمل آمده در عرصه تجارت الکترونیکی مبتنی C۲C<sup>۷</sup> هستند [۳۲].



1. Business to Customer
2. Business to Business
3. Government to Citizen
4. Government to Business
5. Government to Government
6. hubs
7. Customer to Customer





شکل ۷ دولت الکترونیکی از منظر دستور کار زنجیره‌های تأمین [۳۲]

دولت الکترونیکی از منظر ژئوپورتالها: ۱) شکل‌گیری مبنای ژئوپورتال بر پایه چارچوب و استانداردهای زیرساخت داده‌های فضایی و GIS یکپارچه و تشکیلاتی، ۲) برقراری فرایند مشارکتی فیما بین در بسط استاندارد محتوای داده‌ها، اشتراک داده‌ها و یکپارچه‌سازی منابع چندگانه از اطلاعات بر پایه نواحی و حوزه‌های جغرافیایی و مختصات به عنوان مرجع مکانی و به طور کلی شکل‌گیری یک بازارگاه برنامه‌ریزی شده از سرمایه‌گذاری داده‌ها در میان کارگزارهای مختلف، ۳) قابلیت‌های ژئوپورتالها در فراهم کردن خدمات تعاملی، تراکنشهای برخط و یکپارچگی بدون درز خدمات در نقطه دسترسی واحد به عنوان نموده‌های بارز دولت الکترونیکی و ۴) استفاده مردم از مرجع مکانی در نقشه یا واحد سکونتگاهی خود به عنوان شناسه کاربر برای دسترسی رسمی به داده‌های برخط و سهیم شدن آنها در برنامه‌ریزی شهری به واسطه به میان کشیدن امور دارای مطلوبیت خدماتی و تسهیلاتی مرتبط با محل از طریق دولت الکترونیکی.



دولت الکترونیکی از منظر توسعه سیستمی: ۱) معماری دقیق و جامع گردش اطلاعات، WFM<sup>۱</sup> و فرایندهای گروهی و به تناسب آنها، آدرس‌دهی مناسب دانش مترتب بر حوزه عملکرد در فضای کار مجازی، ۲) حفظ مزیت مدولی بودن و انعطاف‌پذیری در ساختار دولت الکترونیکی در راستای پذیرش خوشه‌های توسعه‌ای جدید، فراوری بازخوردها در ارتقای سیستم و ایجاد نماهای کاستومایز شده به تناسب نیاز و در یک ساختار پویا، ۳) روند شکل‌گیری Collaboratus به عنوان سویتی برای ابزارهای همیارانه به تناسب نیاز به کارهای تیمی و گروهی در دولت الکترونیکی که در آن، کارایی تحریر مشارکتی توزیع‌یافته بر پایه پوستگی مدول GroupWriter ( برای تحریر گروهی )، با دیگر ابزارهای پشتیبانی گروهی نظیر توفان فکری، مباحث گروهی، مدل‌سازی فرایند و ... در نظر گرفته می‌شود ۴) ایجاد رابطه هماهنگ و نظام‌مند میان دانش پیش‌زمینه و پس‌زمینه در راستای افزایش قابلیت‌های سازمانی، هدایت فرایند توسعه سیستمی و انطباق با واقعیت‌های کنونی، و ۵) روند شکل‌گیری مبتنی بر تکرارهای متوالی پروژه‌های پایلوت بر پایه تئوری‌های پایه در بخش پیشنهادها، سؤالات و تصحیحات در رابطه با موضوعات C در سطح سازمانی و به تناسب آن، نمایش پیش‌الگو و ارائه نظرها توسط افراد مرتبط از طریق واسط کاربر .

دولت الکترونیکی از منظر امنیت: ۱) توسعه سکوی یکپارچه دولت الکترونیکی بر پایه ترکیب امنیت، قابلیت اعتماد و عملکرد بالای اتصالات اینترنتی با مدل‌های معماری و همکاری متقابل یکنوا، ۲) هدایت شکل‌گیری تعاملات امن و الزام‌آور به لحاظ قانونی و حقوقی با استفاده از امضاهای دیجیتالی، ۳) استقرار برش مشترک مبتنی بر تأیید اعتبار الکترونیکی، ۴) طبقه‌بندی خدمات مبتنی بر دولت الکترونیکی بر حسب سطح نیازمندی‌های امنیتی کاربر، نوع خدمات، حساسیت محتوا و تشکیل زنجیره‌های مسئولیت دارای لبه‌های همپوش در راستای طراحی ساختار امنیتی مناسب.

### ۳-۶- زمینه‌های به کارگیری دولت الکترونیکی در کلانشهر تهران و تحلیل شکاف

در این قسمت سعی می‌شود که یک پدیده واحد مبتنی بر مدل ایدئال از دولت الکترونیکی از منظرهای ساختاری مختلف مورد مذاقه قرار گیرد. جایگیری منظرهای ساختاری در ارتباط با

1. Work flow management

نگاه استراتژیک (قید شده سطح پنجم از شکل ۱) و وجه نگرشهای مترتب بر دولت الکترونیکی، قرار داشته، می‌تواند به شاخصهای عملیاتی خردتری تفکیک گردد (به شکل ۱ مراجعه شود). با توجه به آنکه سنجش میزان موفقیت دولت الکترونیکی بر پایه نسبت برآورده شدن اهداف عینی مطرح در سطح دوم، مستلزم بلوغ نسبتاً بالای دولت الکترونیکی است تا امکان کمی کردن معیارهای مطرح در سنجش اهداف عینی محقق باشد، به ناچار پیمایش مربوط به میزان پیشرفت کار در سطح پنجم و به تفکیک منظرهای ساختاری مطرح شد و اهداف عینی مطرح در سطح دوم به عنوان آماج در نظر گرفته شد. در بررسی به عمل آمده مشخص شد که قالب منسجمی از دولت الکترونیکی در تهران موجودیت نداشته، طرح نظام‌مندی نیز در راستای حرکت در این مسیر ریخته نشده است. بر همین اساس، پروژه‌های متعدد شکل گرفته در حوزه فناوری اطلاعات به عنوان شروع کار در مسیر تحقق دولت الکترونیکی و مبنای پیمایش در رابطه با سنجش میزان پیشرفت نسبت به مدل ایدئال در نظر گرفته شد، زیرا عقیده بر این است که به جای حرکت از نقطه صفر باید در اندیشه پالایش، بازپروری و کانالیزه کردن تجارب به عمل آمده و پروژه‌های انجام گرفته در قالب نظام‌مندی از دولت الکترونیکی باشیم. برای آنکه به سنجه‌های متناسب و قابل مقایسه دست پیدا کنیم ابتدا در هر منظر ساختاری، مشخصه‌های چندگانه‌ای مورد امعان نظر قرار گرفته، فرض بر این قرار گرفت که با توجه به ماهیت جامع، کل‌نگر و متوازن معیارهای ارزیابی در مدل ایدئال، این مشخصه‌ها در تعادل منطقی با همدیگر قرار دارند و سرجمع مربوط به هر مشخصه و هر منظر در حالت ایدئال برابر با ۱۰۰ است.

پس از تهیه جداول مربوط، با توجه به آنکه سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران دارای نقش مصوری فناوری اطلاعات در مجموعه شهرداری تهران است و کلیه فعالیتهای فناوری اطلاعات در مجموعه، زیر پوشش این سازمان قرار دارد [۱۲]، نظر کارشناسان مربوط به عنوان مبنای سنجش قرار گرفت، ضمن آنکه به سبب محدود بودن کارشناسان صاحب‌نظر و نیز به علت ماهیت مشخصه‌های مطرح در جداول که صرفاً مستلزم اعمال نظر نسبت به میزان پیشرفت در وضعیت موجود بوده، از نمونه‌گیری صرف نظر شد. فرایند جمع‌آوری اطلاعات بدین گونه بوده که با مراجعه به کارشناسان مربوط و تشریح مشخصه‌های قید شده در جداول منظرهای ساختاری، در رابطه با مدل ایدئال، از آنها



خواسته شده تا با امعان نظر به پروژه‌های اجرایشده، در دست اجرا و یا حتی در دست برنامه، سعی کنند بر اساس رگه‌هایی از این پروژه‌ها که می‌تواند پوشش دهنده مشخصه‌های قید شده در هر یک از جداول باشد ذهنیت خود را در رابطه با پیشرفت کار نسبت به حالت ایدئال، به صورت واحدهای پنج درصدی بیان کنند. علت انتخاب این واحد به عنوان مبنای کار به خاطر ماهیت تخمین کلی میزان پیشرفت از سوی پاسنگو و پرهیز از نقطه صفر است، زیرا بیان مشخصه در خلأ کامل صورت نگرفته و دارای زمینه‌هایی، هر چند اندک است. بعد از اتمام جمع‌آوری داده‌ها، میانگین درصدهای یاد شده به عنوان سنجه نماینده در رابطه با هر مشخصه در نظر گرفته شد.

با توجه به ارزیابی شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت ایدئال از استقرار دولت الکترونیکی، این نکته مستفاد می‌شود که دامنه شکاف در رابطه با سرجمع حاصل از جداول سنجش وضعیت دولت الکترونیکی در منظرهای ساختاری مختلف، بالغ بر ۸۵ درصد است. بر همین اساس در مسیر حرکت از وضعیت موجود نسبت به وضعیت ایدئال، عموماً در بیست درصد اول قرار داریم [جدول ۱]. با توجه به تعدد مشخصه‌ها و منظرهای مطرح در مدل یکپارچه دولت الکترونیکی، و شکاف بالا نسبت به وضعیت ایدئال، ناچار از اولویت‌بندی تحقق مشخصه‌ها و منظرها در چارچوب مدل یکپارچه هستیم. همان‌گونه که در طیف‌بندی‌های مترتب بر مقایسه وضعیت موجود و وضعیت ایدئال نشان داده می‌شود، طیف‌بندیهای مربوط به هر منظر از منظرهای ساختاری (و نیز طیف‌بندی‌های مربوط به هر مشخصه در هر منظر ساختاری)، به صورت طیف‌بندی‌های مجزا آورده شده‌اند. بر همین اساس می‌توان بر مبنای اولویت پوشش شکاف در میان مشخصه‌ها و منظرها، بر روی طیف‌بندی شکافهای دارای اولویت پوشش متمرکز شد. این رویه، منافاتی با توازن ندارد و صرفاً اولویت پوشش شکافها است. این عرصه دارای اولویت در ایران (به صورت عام) و در تهران (به صورت خاص) شامل ابتکار عملهای مترتب بر عرصه  $G2G^1$  می‌شود [۳۳].

1. government to government

جدول ۱. سنجش وضعیت دولت الکترونیکی در کلیت منظرهای ساختاری<sup>۱</sup>

منظر ساختاری	نمره وضعیت	نمره مطرح در مدل	وزن	نمره وزنی در وضعیت موجود	نمره ایدئال	شکاف
از منظر فنی	۱۸/۸	۱۰۰	/۱۴	۲/۱۳	۱۴	۱۱/۳۷
از منظر مؤلفه‌ها	۱۶/۴	۱۰۰	/۱۶	۲/۱۳	۱۶	۱۳/۳۷
از منظر زنجیره‌های تأمین	۱۲/۳۴	۱۰۰	/۱۴	۱/۳	۱۴	۱۲/۲۷
از منظر ژئوپورتالها	۱۵/۶	۱۰۰	/۱۴	۲/۱۸	۱۴	۱۱/۸۲
از منظر بلوغ	۱۴/۸۷	۱۰۰	/۱۴	۲/۰۸	۱۴	۱۱/۹۲
از منظر توسعه سیستمی	۸/۱	۱۰۰	/۱۴	۱/۱۳	۱۴	۱۲/۸۷
از منظر امنیت	۱۸/۲	۱۰۰	/۱۴	۲/۵۵	۱۴	۱۱/۴۵
سرجمع	۲۰۴		۱	۱۴/۹۲	۱۰۰	۸۵/۰۸

#### ۶-۴- بررسی تطبیقی از امکان اقتباس قابلیت‌های مدل ایدئال از دولت

الکترونیکی در بهینه‌سازی نظام تجاری شهر از منظر مدیریت یکپارچه شهری در این قسمت سعی می‌شود با انگشت نهادن بر روی مشخصه‌های کلیدی، نمای فعلی از سطح مدیریت یکپارچه در آرایش نظام‌مند بازیگران و مؤلفه‌های تأثیرگذار در عرصه نظام تجاری شهر، چارچوبی از وضعیت موجود را به دست داده و با بررسی تطبیقی از امکان اقتباس قابلیت‌های مدل جامع دولت الکترونیکی در پوشش مؤلفه‌های نظام تجاری شهر به ارزیابی نقش دولت الکترونیکی در ساماندهی نظام تجاری از منظر مدیریت یکپارچه شهری، پرداخته شود. با توجه به آنکه دولت الکترونیکی در شهر تهران به واسطه شکاف قابل توجه از مدل ایدئال، فاقد قابلیت‌های لازم در پوشش

۱. یافته‌های حاصل از تحقیق



منسجم و نظام‌مند مؤلفه‌های نظام تجاری شهر است، فرایند ارزیابی در یک تحلیل قیاسی و بر مبنای مقایسه تطبیقی از امکان اقتباس قابلیت‌های بالقوه مدل ایدئال در پوشش مؤلفه‌های نظام تجاری شهر، مد نظر قرار گرفت.

به لحاظ نقش مسؤول، می‌توان گفت که شهرداری تهران فقط بخش کوچکی از مدیریت شهر را در اختیار داشته، شاخه‌های مختلف بخشی، هر یک در حوزه خاص خود عمل می‌کنند. هر چند که معاونت هماهنگی و برنامه‌ریزی در شهرداری تهران ایجاد شده، اما به طور کلی، اداره امور شهری در سطح شهر همچنان در میان وزارتخانه‌ها، سازمانها و شهرداری پراکنده است و شهر تهران فاقد یک برنامه‌ریزی بلندمدت، هماهنگ و منسجم است. از سوی دیگر، شورا و شهرداری نیز به نوبه خود بر بخش خصوصی و مردم به طور یک‌طرفه تأثیرگذار است. لذا در سیستم مدیریت شهر تهران، مانند سیستم مدیریت شهری در کل ایران، سازمانهای محلی از اختیارات و وظایف لازم برخوردار نیستند. از سوی دیگر، سازوکارهای مشارکتی جهت جذب بخش خصوصی، مردم، و نهادهای غیر دولتی کم‌رنگ است [۱۱ صص ۱۰۵-۱۱۹، ۳۴، صص ۳۸-۴۰، ۳۵، صص ۱۱۷-۱۲۲].

موانع عمده بر سر راه ایجاد مدیریت واحد در تهران عبارتند از: (۱) ذهنیت موجود به محدود کردن شهرداری به دایره تنگ خدمات مرسوم خو گرفته است. این خدمات طی دهه‌ها انجام شده و دایره آن به ساماندهی امور اقتصادی، اجتماعی و امثالهم گسترش نیافته است، (۲) بر اثر فقدان ذهنیت در امر مدیریت واحد شهری، بسیاری از امور شهرداری و مدیریت شهری به نهادهای دولتی و سازمانهای بخشی واگذار شده و وجود قوانین و مقررات، پشتوانه و توجیه‌گر این واگذاری بوده است [۳۴، ص ۵۱].

با وجود وضعیت مذکور، پرداختن به امور اقتصادی شهر تهران، ماهیتاً باید از موضوعات عمده مدیریت واحد شهری باشد. معمولاً تصور می‌شود که امور اقتصادی باید به وزارت اقتصاد و دارایی، بانک مرکزی و امثالهم احاله شود، حال آنکه دستگاههای مذکور عمدتاً به ارائه رهنمودهای کلان و اجرایی برای کل کشور می‌پردازند که مختص به تهران نیست. به همین منوال، کلیدی‌ترین نهاد مسؤول و تأثیرگذار در عرصه نظام تجاری شهر را می‌توان وزارت بازرگانی و سازمانهای تابعه

دانست که در چارچوب سیاستهای کلان وزارتخانه به فعالیت می‌پردازند. بر همین اساس تنها می‌توان با عنوان کردن برخی از وظایف و مسؤولیتهای وزارت بازرگانی، رگه‌هایی از مؤلفه‌های تأثیرگذار در نظام تجاری شهر را در عرصه‌های تهیه و توزیع کالا، مبادلات تجاری و خدمات پشتیبانی دنبال کرد و برنامه منسجمی در رابطه با مقتضیات کلانشهری چون تهران وجود ندارد [۳۴، صص، ۵۲-۵۴؛ ۳۷؛ ۳۸].

بررسی تطبیقی به عمل آمده نیز گویای مجموعه بزرگتری از خدمات فراموش شده و یا خدماتی است که در حوزه عمل شهرداری تهران بر حسب قوانین و مقررات مشمول مدیریت واحد شهری نمی‌شود. یکی از این فرایندها به رابطه شهرداری با شرکتهای تجاری مربوط می‌شود. در شهرهای مورد بررسی (نیویورک، تورنتو، پاریس، و سنل) فعال بودن این عرصه مشهود است، در حالی که خلأ موجود در تهران در این زمینه به کاستی‌های ناشی از تفاوت قانون و مقررات کشوری و به تبع آن، به نظام برنامه‌ریزی بخشی، مربوط می‌شود. امور مربوط به همایشها و نمایشگاههای تجاری، اقتصادی و صنعتی در شهرهای لوس آنجلس، سافرانسیسکو، تورنتو و آمستردام فعال است، ولی شهرداری تهران به خاطر کاستی‌های ناشی از غفلت در خدمات نتوانسته موفقیتی در این باره حاصل کند. در رابطه با انبارهای شهری نیز شهرداری با ضعف ناشی از غفلت در خدمات، روبه‌رو بوده و در رابطه با بازارهای عمده فروشی نیز در حالتی نیمه‌فعال عمل کرده است. در رابطه با توسعه صنعتی و اقتصادی نیز به دلیل کاستی‌های ناشی از غفلت در خدمات، و کاستی‌های ناشی از قوانین و مقررات، عملکرد شهرداری ضعیف بوده است. رونق شهرها بستگی به جلب و جذب مؤسسات مالی و اقتصادی دارد و جلب توجه سرمایه‌گذاران بین‌المللی به سوی شهرها حائز اهمیت است. با وجود این، بررسیها نشان می‌دهد که موانع عدیده‌ای برای جلب سرمایه‌ها به سوی شهر تهران وجود دارد که از آن جمله می‌توان به کاستی زیرساختهای شهری، چارچوبهای نامناسب قوانین و مقررات در قبایل زمین و مسکن، ساختار ناتوان شهرداری به‌ویژه مدیریت واحد شهری و ساختار نامناسب خدمات بانکی و مالی اشاره کرد. مدیریت واحد شهری، زمینه‌های لازم را

برای رفع موانع چهارگانه فوق فراهم می‌کند و این همان چیزی است که تهران فاقد آن است [۳۴، صص ۴۰-۵۴].

آنچه مسلم است عدم کفایت قوانین مربوط به وظایف شهرداریها در پشتیبانی از نظام جامع و یکپارچه مدیریت شهری و به تناسب آن، مدیریت یکپارچه نظام تجاری شهر، تمهیداتی را جهت بازنگری در وظایف مدیریت شهری می‌طلبد. نقل این تمهیدات در حوزه بحث مقاله حاضر نمی‌گنجد، اما با توجه به آنکه نقش دولت الکترونیکی در ساماندهی نظام تجاری شهر از منظر مدیریت یکپارچه شهری مطرح می‌شود، ناچار باید مقوله ذیل را در نظر داشته باشیم [۱۱، ص ۱۱۹]: «شهرداری به لحاظ گستردگی حوزه کاری با اغلب سازمانهای دولتی در ارتباط است. این ارتباط در سه حوزه، قابل پیگیری است که شامل موارد آتی می‌شود: ۱) اشتراک در وظایف یا نزدیکی وظایف، ۲) اشتراک در عرصه‌های کالبدی فضای شهری، ۳) اشتراک در اطلاعات». با این مقدمه، فرض بر این گرفته می‌شود که تمهیدات مربوط به اقتباس دولت الکترونیکی در ساماندهی نظام تجاری شهر تهران از منظر مدیریت یکپارچه شهری می‌تواند بر پایه وجه اشتراکات یاد شده، صورت عینی به خود بگیرد. در بخش اعظم حوزه‌های ارتباطی فوق، لازم است که شهرداری دارای نقشی فیمابین، تسهیل‌کننده و پالایش‌کننده، هدایت‌گر، بسترساز، هماهنگ‌ساز و همکار در رابطه با سازمانهای بخشی فعال در عرصه نظام تجاری شهر باشد. در این نگاه، وظیفه شهرداری در عرصه نظام تجاری شهر نمی‌تواند در حاشیه بماند، بلکه به عنوان واحد پشتیبان در انجام رسالتهای دستگاههای مسئول در عرصه تجاری در نظر گرفته می‌شود.

بر پایه مباحث فوق می‌توان نتیجه گرفت که ایجاد سکوی یکپارچه دولت الکترونیکی بر مبنای قابلیت خدمات رسانی در یک محل و شمول هاب اجتماع و زنجیره‌های درهم‌کنش تأمین و تراکنش در زیر یک سقف، بستری را برای ساماندهی نظام تجاری شهر و آرایش بهینه بازیگران و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر نظام تجاری شهر از منظر مدیریت یکپارچه شهری فراهم می‌کند. روشن است که شکل‌گیری این سکو در مجموعه یکپارچه شهری باید با محوریت شهرداری صورت



گرفته، با امکان ارتباط و پیوند دستگاهها و سازمانهای مسئول در امور شهری به «خدمات رسانی در یک محل»<sup>۱</sup> و «صورت برخط از دولت در یک محل»<sup>۲</sup> همراه باشد. بسط چنین صفحه‌ای در مدیریت یکپارچه شهری و به تبع آن، فراهم کردن امکان آرایش بهینه بازیگران و مؤلفه‌های نظام تجاری بر روی سکوی واحد از نمودهای بارز نقش بسترساز شهرداری در حوزه نظام تجاری شهر است.

با این نگرش لازم است در جایگیری مؤلفه‌های تجاری در چارچوبی از سکوی یکپارچه دولت الکترونیکی، ضمن بیان بندگان عرصه‌های بهینه‌سازی و ساماندهی نظام تجاری از منظر مدیریت یکپارچه شهری، به مقایسه تطبیقی از زمینه‌های اقتباس قابلیت‌های دولت الکترونیکی در پوشش این عرصه‌ها پرداخته شود. قالب‌بندی این مقایسه تطبیقی بر اساس جدول ۲ صورت می‌گیرد (جدول ۲)، بدین صورت که به تناسب بیان بند بند عرصه‌های ساماندهی نظام تجاری شهر در حوزه‌های تهیه و توزیع کالا، مبادلات تجاری و خدمات پشتیبانی (مانند خدمات بانکی و انبارداری)، زمینه‌های اقتباس قابلیت‌های دولت الکترونیکی آورده می‌شود. موارد مذکور در ردیف اول و دوم جدول ۲ می‌گنجد. در زیر رده‌های مربوط به ردیف ۳ نیز زمینه‌های تفصیلی‌تر از اقتباس منظرهای ساختاری در ساماندهی نظام تجاری شهر آورده می‌شود. نقل بند بند این عرصه‌ها طولانی است. بر همین اساس در جدول ۳ تنها به ذکر نمونه‌هایی از زمینه‌های اقتباس دولت الکترونیکی در حوزه‌های تهیه و توزیع کالا، مبادلات تجاری و خدمات پشتیبانی اکتفا شده (جدول ۳) و در جدول ۴ (مربوط به ردیف ۳ از جدول ۲) نیز زمینه‌های تفصیلی‌تر از اقتباس منظرهای ساختاری در ساماندهی نظام تجاری شهر مورد اشاره قرار گرفته است.

---

1. One - Stop shopping

2. online one-stop Government



## ۷- نتیجه گیری و پیشنهادات

با توجه به آنکه انسجام و یکپارچگی ساختاری و عملکردی بازیگران مطرح در فضای تجاری شهر، مستلزم وجود یک نهاد هماهنگ‌ساز و بسترساز در سطح مدیریت یکپارچه شهری است، محوریت شهرداری در این عرصه، امری اجتناب‌ناپذیر است. در مقاله حاضر، ضمن اذعان به اینکه کاستی‌های ناشی از قوانین و مقررات، به آشفتگی و تداخل در وظایف و مسؤولیتهای دستگاههای بخشی دست‌اندرکار در امور شهری با حوزه عمل شهرداری، دامن می‌زند، به نقشی که شهرداری می‌تواند به عنوان بسترساز، همکار و کاتالیزور در رابطه با بازیگران و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر فضای زندگی شهری داشته باشد، تأکید شده است.

جدول ۲ چارچوب مقایسه تطبیقی از اقتباس قابلیت‌های دولت الکترونیکی در ساماندهی نظام تجاری شهر از منظر مدیریت یکپارچه<sup>۱</sup>

	عرصه‌های ساماندهی نظام تجاری شهر از منظر مدیریت یکپارچه شهری
	زمینه‌های اقتباس قابلیت‌های دولت الکترونیکی
از منظر فنی	بررسی تطبیقی امکان اقتباس منظرهای ساختاری از دولت الکترونیکی در ساماندهی نظام شهر از منظر مدیریت یکپارچه شهری
از منظر مؤلفه‌ها	
از منظر زنجیره‌های تأمین	
از منظر ژئوپورتالها	
از منظر بلوغ	
از منظر امنیت	
از منظر توسعه سیستمی	

۱. استنباط و استخراج از مجموع بررسیهای به عمل آمده توسط نگارندگان (توضیح چگونگی استنباط در زیرنویس صفحه ۷۳ آورده شده است)

جدول ۳ نمونه‌هایی از زمینه‌های اقتباس قابلیت‌های دولت الکترونیکی در ساماندهی نظام تجاری شهر از مدیریت یکپارچه شهری<sup>۱</sup>

نمونه‌هایی از زمینه‌های اقتباس در عرصه تهیه و توزیع کالا
شکل‌گیری مجتمع زنجیره‌های تأمین به عنوان حلقه‌های رابط بین آستانه‌های تأمین کالا ( واردات یا تولید داخل ) و مکانهای تقاضا در بستری از دولت الکترونیکی
بهره‌برداری از صرفه‌های ناشی از مقیاس در عرصه عمل زنجیره‌های تأمین به واسطه وجود امکانات و فرصت‌های مجتمع تراکنشی و تعاملی در مقیاس وسیع و در عین حال در زیر یک سقف مجازی
پوشش مجتمع مراجعات در مجموعه تجاری دارای سهولت دسترسی و با امکان برقراری ارتباطات سریعتر و مجتمع با واحدهای مختلف ارائه‌دهنده خدمات پشتیبانی نظیر بانکها در مجموعه تجاری مبتنی بر فضای مجازی و در قالب خدمات رسانی در یک محل
شکل‌گیری گستره‌ای از فروشگاه‌های برخط در هاب‌های اجتماع مبتنی بر دولت الکترونیکی در راستای بازاریابی، تبلیغات و همچنین فروشهای برخط ملازم با شبکه‌های سیار توزیع بر پایه شناسه‌های مبتنی بر مرجع مکانی
همکاری فیمابین سازمانها و واحدهای مختلف در عرصه‌های هدایت و کنترل فرایند تهیه و توزیع کالا و نظارت بر آستانه‌های تأمین کالا در قالب سکوی یکپارچه مبتنی بر خدمات رسانی در یک محل یا دولت در یک محل و بر مبنای روابط مختلف تعاملی از دولت الکترونیکی
کانالیزه کردن برنامه‌ریزی در عرصه تهیه و توزیع کالا، آرایش بهینه واحدهای تجاری در سطح شهر و خوشه‌بندی گروه‌های تقاضا در عرصه توزیع کالا بر پایه شناسه‌های مکانی و داده‌های توصیفی و مکانی تفکیک شده بر روی ژئوپورتالها
نمونه‌هایی از زمینه‌های اقتباس در عرصه مبادلات تجاری
عملکرد شرکتهای تجاری در فضای مجازی مبتنی هاب اجتماع شهر و در عرصه فضای رقابتی مبتنی بر تجمیع عرضه‌کنندگان و مشتریان در زیر یک سقف

۱. استنباط و استخراج از مجموع بررسیهای به عمل آمده توسط نگارندگان( توضیح چگونگی استنباط در زیرنویس صفحه ۷۳ آورده شده است)



## ادامه جدول ۳

<p>شکل‌گیری برگردانی از CBD یا مرکز تجاری شهر در قالب سایت مجازی مرکز تجاری شهر یا مرکز تجارت الکترونیکی شهر در زیر یک سقف که به واسطه داشتن امکانات مجتمع مبتنی بر خدمات رسانی در یک محل، زمینه‌های پرتوافشانی شرکتهای تجاری را در ابعاد محلی، منطقه‌ای، ملی و فراملی ( به تناسب حجم فعالیت‌های آنها) فراهم می‌آورد</p>
<p>بهره برداری از صرفه‌جوییهای ناشی از مقیاس و تجمیع امکانات مبتنی بر مرکز تجارت الکترونیک شهر و خدمات‌رسانی در یک محل در عرصه فعالیت شرکتهای تجاری شهر</p>
<p>ایجاد تمهیدات سریع و کارآمد برای شرکتهای تجاری در عرصه تعاملات با تأمین‌کنندگان، مشتریان، شرکتهای تجاری دیگر و سازمانهای دولتی از طریق خدمات رسانی در یک محل و هاب اجتماع مبتنی بر دولت الکترونیکی و بهره برداری از صرفه‌جوییهای ناشی از مقیاس و تجمیع</p>
<p>شکل‌گیری بستر بازرگانی شهری بر مبنای چارچوب نظام‌مندی از تولیدات داخل ( جایگزینی واردات) و بازرگانی خارجی ( در راستای تقویت بازرگانی داخلی ) و یا بسیج بازرگانی داخلی و فراوری حاصل از صرفه‌های مقیاس و تجمیع اقتصادی در کلانشهر در راستای هدایت در مسیر بازرگانی خارجی ( توسعه صادرات ) از طریق عملکرد در همکنش و نظام‌مند زنجیره‌های تأمین مبتنی بر دولت الکترونیکی</p>
<p>نمونه‌هایی از زمینه‌های اقتباس در عرصه خدمات پشتیبانی</p>
<p>مجتمع سازی خدمات بانکها، مؤسسات مالی و اعتباری، مؤسسات بیمه، شرکتهای مشاوره‌ای، شبکه اطلاع‌رسانی و ... در قالب خدمات رسانی در یک محل و در زیر یک سقف که در راستای تقویت فرایندهای تجاری و سرمایه‌گذاری شهر قرار داشته و با مزایای ناشی از صرفه‌جویی در مقیاس و فرصتهای منبعت از تجمیع همراه است .</p>
<p>پوشش بهینه ظرفیت خدمات رسانی سردخانه‌ها، سیلوها، و انبارها در ارتباط با گروههای تقاضا که بر مبنای عملکرد در همکنش زنجیره‌های تأمین صورت گرفته و با هماهنگیهای زمانی لازم در حجم کالای عرضه شده همراه است.</p>
<p>ارتباط و پیوند تالار مجتمع بورس با هاب اجتماع شهری مجهز به امکانات خدمات رسانی در یک محل</p>

جدول ۴ (ردیف سوم از جدول ۲): بررسی تطبیقی امکان اقتباس منظرهای ساختاری از دولت الکترونیکی در سامانه‌ی نظام شهر از منظر مدیریت یکپارچه شهری (استنباط و استخراج شده از مجموعه بررسیهای به عمل آمده) (توضیح چگونگی استنباط در زیرنویس صفحه ۷۳ آورده شده‌است)

از منظر فنی	<p>۱- بسط درگاه واحد مبتنی بر سکوی مشترک در عرصه فعالیت بازیگران مطرح در فضای تجاری شهر و به موازات آن بسط GovML<sup>۱</sup> (به عنوان زبان مبادله داده‌ها در حوزه عمل دولت الکترونیکی) و پورتال واحد مرتبط با مخازن خدمات ملی و محلی، بر پایه تلفیقی از قابلیت‌های XML<sup>۲</sup> (با قابلیت ادغام آن با EDI<sup>۳</sup>) و استانداردهای تعریف الگوی شناسنامه داده‌ها در قالب RDF<sup>۴</sup> یا چارچوب توصیف منابع</p> <p>۲- یکپارچگی سیستم‌های front-end/back-end بر پایه اشتراک در پایگاه داده‌ها در جهت فراهم کردن وب سایتهای تراکنشی کامل</p> <p>۳- طرح سونیت‌های یکپارچه از برنامه‌های کاربردی و مدولهای استاندارد، با محوریت ERP<sup>۵</sup> در رابطه با فعالیتهای داخلی یا اهداف میانی سازمان (در نقش Back-Office)، SCM<sup>۶</sup> در رابطه با اهداف بیرونی و سمت چپ سازمان یعنی تأمین‌کننده و CRM<sup>۷</sup> در رابطه با اهداف بیرونی و سمت راست سازمان یعنی مشتری (در نقش‌های Front-Office)</p>
از منظر مؤلفه‌ها	<p>۱) زمینه سازی برای سازمانهای مسؤول، واحدهای کسب و کار و مصرف‌کنندگان در ایفای نقش خود در فعالیتهای مترتب بر نظام تجاری شهر بر پایه طبقه‌بندی عرصه‌های مختلف فعالیتهای تجاری در قالب‌های: GYG, GYG, BYB, BYC, CYC, CYB و هدایت آنها در یک درگاه واحد شهری و در زیر یک سقف که با پشتیبانی مؤلفه مربوط به کارایی و اثربخشی مبتنی بر کسب و کار الکترونیکی و مؤلفه برش مشترک مبتنی بر تأیید اعتبار الکترونیکی همراه است.</p>

1. governmental markup language
2. Extensible Markup Language
3. Electronic Data Interchange
4. resource description framework
5. Enteprise Resourse Planning
6. Supply Chain Management
7. Customer Relationship Management



## ادامه جدول ۴

<p>۱) شکل‌گیری زنجیره‌های ارزش رابط بین تأمین‌کنندگان، سازمانهای دولتی و مشتریان به صورت مدولی و در عین حال یکپارچه از طریق یک پورتال</p> <p>۲) شکل‌گیری زنجیره‌های ارزش فیما بین واحدها و نهادهای مختلف دولتی بر پایه کارایی و اثربخشی درونی و در راستای پوشش تعامل با شهروندان و واحدهای کسب و کار و نیز پوشش تعامل با مشتریان و تأمین‌کنندگان به صورت مدولی و در عین حال یک پارچه از طریق یک پورتال</p> <p>۳) شکل‌گیری زنجیره‌های ارزش مترتب بر فعالیتهای اجتماع بر روی هابهای اجتماعات بر پایه تجارت در زیر یک سقف، تمهیدات مربوط به خدمات‌رسانی در یک محل، و نقطه دسترسی واحد که در مدل‌های مختلف مبتنی بر ابعاد <math>C^2B</math>, <math>C^2C</math>, <math>G^2C</math>, <math>G^2B</math>, <math>B^2B</math> عینیت می‌یابد.</p>	<p>از منظر زنجیره‌های تأمین</p>
<p>۱) کانالیزه کردن برنامه‌ریزی در عرصه تهیه و توزیع کالا، آرایش بهینه واحدهای تجاری در سطح شهر، طرح زمینه‌های فعالیت شرکتهای تجاری، و برنامه‌ریزی تقاضا که بر پایه داده‌های توصیفی و مکانی تفکیک شده بر مبنای حوزه‌های جغرافیایی صورت می‌گیرد.</p> <p>۲) امکان کاوش در پایگاههای داده‌های شهری جهت مکانیابی بهترین مکانهای موجود در شهر برای مقاصد تجاری و بازرگانی با توجه به مشخصات مورد نظر</p> <p>۳) اجرای مشارکتی طرحهای توسعه فضاهای تجاری شهر بر پایه GIS شهری</p> <p>۴) استفاده از مرجع مکانی مربوط به واحدهای سکونتگاهی، واحدهای کسب و کار، گروههای توزیع و انبارها به عنوان شناسه‌های نقطه تقاضا و به تناسب آن، هدایت تمهیدات مربوط به حمل و نقل و شبکه فیزیکی توزیع بر مبنای خوشه‌های انسجام یافته‌ای از نقاط تقاضا</p>	<p>از منظر ژئوپورتالها</p>
<p>۱) تفکیک سطوح مختلف فعالیتهای و عرصه‌های تجاری مبتنی بر فضای مجازی اعم از تجارت الکترونیکی، کسب و کار الکترونیکی، تراکنش الکترونیکی، مناقصه الکترونیکی، تدارکات و واسطه‌گری الکترونیکی، قراردادهای الکترونیکی، پرداختهای الکترونیکی و ... بر پایه میزان عمق مورد نیاز از بلوغ دولت الکترونیکی و به تناسب آن، ارائه تمهیدات لازم</p>	<p>از منظر بلوغ</p>

## ادامه جدول ۴

<p>۱) استفاده از سطوح متفاوت PKI<sup>۱</sup> و دیگر مدل‌های امنیت مبتنی بر قوانین تدارکات و تراکنشها (به تناسب سطح و نوع نیازهای امنیتی) در انجام فرایندهای مربوط به تراکنشها، تحصیل و واگذاری مناقصه، تدارکات و واسطه‌گری و ... در راستای محافظت از محرمانگی و هویت کاربر، امنیت داده‌ها و جلوگیری از اعمال تبهکارانه</p> <p>۲) استقرار برش مشترک مبتنی بر تأیید اعتبار الکترونیکی (با قابلیت عمل مشترک) در راستای پشتیبانی از تراکنشها و تعاملات مترتب بر فعالیتهای تجاری در ابعاد (۱، G2B، ۲، G2C، ۳، G2G و ۴) کارایی و اثربخشی داخلی که با هدف فرایند تأیید شناسه‌ها و گواهینامه‌های مشترکین در تراکنشهای الکترونیکی صورت گرفته و موجب می‌شود که معضل مترتب بر ریسک بالای تراکنشها مرتفع گردد</p> <p>۳) هدایت تعاملات و تراکنشهای الزام آور به لحاظ قانونی و حقوقی در عرصه تجارت الکترونیکی به واسطه استفاده از امضاهای دیجیتال، PKI و رمزنگاری، به موازات گسترش و شمول قوانین و مقررات تجاری به حوزه دیجیتال</p> <p>۴) شکل‌گیری سکوی تجارت الکترونیکی به صورت یک شبکه ارزش افزوده مرتبط به اینترنت و در بستری از دولت الکترونیکی، بر پایه معماری امنیت شبکه، زبان استاندارد مبادله داده‌ها، و لایه‌های آتش‌چندگانه و متصل به شبکه‌های دولتی و بنگاههای تجاری، در راستای کمک به عملیات سالمتر، قابل اعتمادتر و کارآتر و به طور کلی تقویت ابتکار عملهای مبتنی بر تجارت الکترونیکی و مبادله امن داده‌ها.</p>	<p>از منظر امنیت</p>
<p>۱) شکل‌گیری پیش‌الگوهای مربوط به ابتکارعملها و فرایندهای مترتب بر تدارکات الکترونیکی و واسطه‌گری الکترونیکی، مناقصه الکترونیکی، کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی و ... در چارچوبی از بارگاه یکپارچه دولت الکترونیکی و فرآوری آنها در بستری از توسعه سیستمی که با مشارکت فیما بین کارگزاران، توسعه دهندگان سیستم و کاربران صورت می‌پذیرد.</p> <p>۲) ایجاد یک محیط اشتراکی برای توسعه نوآوریها و به کارگیری روشهای نوین در عرصه فعالیتهای تجاری که در چرخه‌های دوری از دانش پیش‌زمینه و دانش پس‌زمینه تکامل یافته و می‌تواند با بسط مدولهای تجاری در ارتباط با بازخوردهای حاصل از سازوکارها و فرایندهای مطرح در عرصه نظام تجاری شهر و بررسی نیازمندیهای اولیه توسعه‌ای همراه باشد</p> <p>۳) ارتقای سوئیتهای یکپارچه نرم‌افزاری مبتنی بر کسب و کار الکترونیکی در بستری از فرایند تکاملی که در راستای پشتیبانی پویا از وظایف تشکیلاتی- سازمانی در عرصه عمل زنجیره‌های تأمین و حلقه‌های در همکنش ERP، SCM و CRM صورت می‌گیرد.</p>	<p>از منظر توسعه سیستمی</p>



در همین راستا ایجاد یک سکوی جامع و یکپارچه دولت الکترونیکی در سطح کلانشهر به عنوان نمود برجسته‌ای از نقش بسترسان شهرداری تلقی گشته و به تبع آن، قالب‌گیری منسجم و هماهنگ عناصر و مؤلفه‌های تأثیرگذار در عرصه نظام تجاری شهر در ساختار یکپارچه دولت الکترونیکی، به عنوان پیش‌شرط اصلی در به کارگیری دولت الکترونیکی در سازماندهی نظام تجاری شهر عنوان شده است. بر همین اساس، یک مدل مرجع از دولت الکترونیکی طراحی شده و با توجه به ضرورت تحقق آن از منظر مدیریت یکپارچه شهری، به نقش محوری شهرداری در این عرصه تأکید شده است. نتایج حاصل از بررسی به عمل آمده، نمایانگر شکاف زیاد بین وضعیت موجود و وضعیت ایدئال مبتنی بر ساختار یکپارچه دولت الکترونیکی است. بر همین اساس می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت موجود از دولت الکترونیکی، فاقد قابلیت‌های لازم در پوشش نظام تجاری شهر در چارچوبی یکپارچه است. با توجه به عدم عینیت‌یابی این سکوی، به‌ناچار به طراحی مدل در فضای انتزاعی اکتفا گردید و بر پایه یک مقایسه تطبیقی، به ارزیابی امکان اقتباس قابلیت‌های دولت الکترونیکی در پوشش مؤلفه‌های نظام تجاری شهر از منظر مدیریت یکپارچه شهری پرداخته شد. روشن است که با چنین زمینه‌ای، می‌توان تکامل دولت الکترونیکی به سمت مدل ایدئال و پرکردن شکافها را با جایگیری مؤلفه‌های تجاری در قالبی نظام‌مند از دولت الکترونیکی دنبال کرد و قابلیت‌های دولت الکترونیکی در ساماندهی نظام تجاری شهر را از حالت بالقوه به حالت بالفعل در آورد. با توجه به مباحث یاد شده، پیشنهادهای آتی در ادامه کار مطرح می‌گردد:

۱. استقرار مدل جامع از دولت الکترونیکی، مستلزم یک برنامه جامع استراتژیک است که در یک چارچوب کل‌نگر حاصل شده، برنامه‌های تفصیلی‌تر و پروژه‌های عملیاتی در قالب این چارچوب استراتژیک به هم پیوند می‌خورد. حوزه عمل شهرداری تهران به واسطه تعدد و در عین حال انسجام بیشتر در ساختار سازمانی خود و زمینه‌های تعامل با سازمانها و دستگاههای مختلف بخشی می‌تواند عرصه مناسبی برای شکل‌گیری یک طرح پایلوت از مدل جامع دولت الکترونیکی باشد و نقشی پیش‌گستر را در اشاعه الگوی مناسب دولت الکترونیکی در سطح کشور و دستگاههای مختلف ایفا کند.

۲. با توجه به آنکه فرایند شکل‌گیری دولت الکترونیکی در قالب تکامل‌یافته و جامع خود مستلزم تمهیدات گسترده‌ای است که در بلندمدت حاصل می‌شود، لازم است ضمن آشنایه‌ای



کردن ابعاد مختلفی از معیارها، مؤلفه‌ها، منظرهای ساختاری، و وجه نگرشهای مترتب بر دولت الکترونیکی در چارچوب جامع و متوازن، پر کردن شکاف در ابعاد پیشتان را در اولویت قرار داده، به موازات آن به تقویت زیرساختها، فرهنگ‌سازی وسیع و زمینه‌سازی در مسیر تحقق ابعاد دیگر باشیم. این عرصه پیشتان در ایران (به صورت عام) و در تهران (به صورت خاص) شامل ابتکار عملهای مترتب بر عرصه G۲G می‌شود.

۳. لازم طراحی اجزا و مؤلفه‌های گوناگون دولت الکترونیکی در ارتباط ملموس با مؤلفه‌ها، فرایندها و سازوکارهای مطرح در فعالیتهای و امور شهری باشد. نظام تجاری شهر تهران از عرصه‌های برجسته در فعالیتهای شهری است که در مقاله حاضر به بررسی تطبیقی از قابلیت اقتباس دولت الکترونیکی در پوشش مؤلفه‌های نظام تجاری شهر از منظر مدیریت یکپارچه شهری، پرداختیم. با وجود این در قالب‌ریزی عوامل و فرایندهای حاکم بر نظام تجاری شهر در بستری از دولت الکترونیکی، سازوکارهای جایگزینی سیستمهای الکترونیکی به جای سیستمهای فیزیکی، و تبیین عرصه‌های مناسب در رابطه با هر یک، نیاز به پژوهش مفصل و جداگانه دارد، ولی این نکته را باید در نظر داشت که سیستمهای الکترونیکی، پیش از آنکه به عنوان جایگزین مطرح شوند، به عنوان مکمل مورد توجه قرار می‌گیرند.

## ۸- منابع

- [1] Government of Haryana. Information technology policy; 2000. Available at: [www.haryana.gov.in/policies](http://www.haryana.gov.in/policies).
- [2] Dawes, S., Pardo D, T. A., Cresswell. A. M.; Designing electronic government information access programs: a holistic approach. Government Information Quarterly 21; 2004.
- [3] Lowry, P., Albrecht B., Nunamaker C. C., Lee J.F, J.D.; Evolutionary development and research on Internet-based collaborative writing tools and processes to enhance eWriting in an eGovernment setting; Decision Support Systems, vol. 34, 2002.
- [4] Wimmer, M. A; A European perspective towards online one-stop government: the eGOV project; Electronic Commerce Research and Applications 1, 2002.



- [5] Layne, K., & Lee, J.; developing fully function e-government: A four stage model; Government Information Quarterly, vol. 18(1), 2001.
- [6] The 1<sup>st</sup> Forum on City Informatization in the Asia Pacific Region; E-COMMERCE PROMOTING THE URBAN INFORMIZATION; Available at: [www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents](http://www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents).
- [7] Wu, F.; China's recent urban development in the process of land and housing marketisation and economic globalization; Habitat International, vol.25 , 2001.
- [8] The 1<sup>st</sup> Forum on City Informatization in the Asia Pacific Region ;Construct CPIP,. Available at: [www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents](http://www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents).
- [9] Torres, L., Pina, V., Acerete, B.; E-government developments on delivering public services among EU cities; Government Information Quarterly xx (2005) xxx-xxx. Available at: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com), 2005.
- [۱۰] باسستیه ژ، دزب.؛ شهر؛ ترجمه علی اشرفی، انتشارات دانشگاه هنر؛ چاپ اول، تهران ۱۳۷۷.
- [۱۱] مزینی م؛ بررسی ساختار مدیریت شهری در ایران؛ انتشارات مرکز مطالعات برنامه-ریزی شهری، وزارت کشور، تهران، ۱۳۷۸.
- [۱۲] وب سایت سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران. قابل دسترس در: [www.tmicto.ir](http://www.tmicto.ir)
- [13] Montagna, G.M.; A framework for the assessment and analysis of electronic government proposals. Electronic Commerce Research and Applications 4, 2005.
- [14] Malczewski, J. GIS and Multicriteria Decision Analysis, Chichester , John Wiley, 1999.
- [15] Bertelsmann Foundation; Balanced e-government: E-government - Connecting efficient administration and responsive democracy; 2001. Available at: [www.begix.de/en/studie](http://www.begix.de/en/studie) .
- [16] Paul T. Jaeger, P. T& Thompson, K. M.; E-government around the world: Lessons, challenges, and future directions; Government Information Quarterly 20, 2003.
- [17] EXECUTIVE OFFICE OF THE PRESIDENT OF THE UNITED STATES.

- E-Government Strategy*. Implementing the President's Management Agenda for E-Government. April 2003.
- [18] Grant, G, Chau D.; Developing a Generic Framework for E-Government; Jan-Mar. Vol.13, 2005.
- [19] Devadoss, P, Pan, S.L & Huang, J.C.M; Structural analysis of e-government initiatives: a case study of SCO; *Decision Support Systems* 34 (3), 2003.
- [20] United Nations/American Society for Public Administration (UN/ASPA). *Benchmarking e-government: A global perspective*. UN/ASPA: New York. 2002.
- [۲۱] الوانی، م، دانایی فرد ح؛ گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی؛ انتشارات اشراقی. تهران، ۱۳۸۰.
- [22] Musgrave, S.; The community portal challenge—is there a technology barrier for local authorities; *Telematics and Informatics* 21,2004.
- [23] Durham City Council; *Implementing Electronic Government*; Durham City Council, 2002. Available at: [www.barnsley.gov.uk](http://www.barnsley.gov.uk).
- [24] Ma, L , Chung, J ,Thorson , S .; E-government in China: Bringing economic development through administrative reform; *Government Information Quarterly* xx (2004) xxx-xxx. Available at: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- [25] Maguire, D. J & Longley, P. A.; The emergence of geoportals and their role in spatial data infrastructures, *Computers; Environment and Urban Systems* 29,2005.
- [26] Glassey, O.; developing a one-stop government data model; *Government Information Quarterly* 21, 2004.
- [27] Grabow, B, Drüke, H & Siegfried, C.; Factors for success for local community e-government. an abstract of a booklet published by the German Institute of Urban Affairs by order of the German Federal Ministry of the Economy and Technology(BMWi) in 2002; 2001, Available at: [www.springerlink.com](http://www.springerlink.com).
- [28] National Electronic Commerce Coordinating Council (NECCC); *Economic Development and the New Economy: Using e-Government Capabilities to Competitive Advantage*; Exposure Draft, December 11, 2001.
- [29] United Nations, Department of Economic and Social Affairs; *World Public Sector Report 2003; E-Government at the Crossroads*. Printed in the United



States of America October, 2003.

- [30] Lambrinouidakis, C, Gritzalis, S, Dridi, F & Pernul, G.; Security requirements for e-government services: a methodological approach for developing a common PKI-based security policy; Computer Communications 26, 2003.
- [31] Reddick, C. G.; Citizen Interaction with e-government: From the streets to servers; Government Information Quaterly 22, 2005.
- [32] Davies, P. B.; constructing electronic government: the case of the UK Inland Revenue; International Journal of Information Management 25, 2005.
- [33] Sharifi, H. & Zarei, B.; An adaptive approach for implementing e-government in I.R. Iran; Journal of Government Information 30, 2003.
- [۳۴] شرکت پردازش و برنامه‌ریزی شهری. مطالعات راهبردی- تطبیقی شهرهای جهان و تهران، سازمان اجرایی شهرداریها، انتشارات پردازش و برنامه‌ریزی شهری. تهران، ۱۳۸۲.
- [۳۵] مدنی پور، ع.؛ تهران؛ ظهور یک کلانشهر؛ ترجمه حمید زرآزوند؛ انتشارات پردازش و برنامه‌ریزی شهری، تهران، ۱۳۸۱.

ژوئیه‌شگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی