



دانشکده‌ی آموزش‌های الکترونیکی

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مهندسی فناوری اطلاعات (تجارت الکترونیک)

ارزیابی خدمات دولت سیار در کشور و ارائه مدلی مناسب

به کوشش

میلاذ افشار نادری

استاد راهنما:

دکتر محمد رحیم اسفیدانی

دی ماه ۱۳۹۱

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

به نام خدا

اظهارنامه

اینجانب () دانشجوی رشته‌ی

..... گرایش دانشکده‌ی

اظهارمی‌کنم که این پایان نامه حاصل پژوهش خودم بوده و در جاهایی که از منابع دیگران استفاده کرده‌ام، نشانی دقیق و مشخصات کامل آن را نوشته‌ام. همچنین اظهارمی‌کنم که تحقیق و موضوع پایان نامه‌ام تکراری نیست و تعهد می‌نمایم که بدون مجوز دانشگاه دستاوردهای آن را منتشر ننموده و یا در اختیار غیر قرار ندهم. کلیه حقوق این اثر مطابق با آیین‌نامه مالکیت فکری و معنوی متعلق به دانشگاه شیراز است.

نام و نام خانوادگی :

تاریخ و امضا:

به نام خدا

ارزیابی خدمات دولت سیار در کشور و ارائه مدلی مناسب

به کوشش

میلاذ افشارنادری

پایان نامه

ارائه شده به تحصیلات تکمیلی دانشگاه شیراز به عنوان بخشی از فعالیت‌های

تحصیلی لازم برای اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته‌ی:

مهندسی فناوری اطلاعات (تجارت الکترونیک)

از دانشگاه شیراز

شیراز

جمهوری اسلامی ایران

ارزیابی کمیته پایان نامه، با درجه:

سپاسگزاری

اکنون که این پایان نامه به پایان رسیده است بر خود واجب می‌دانم که از زحمات استاد ارجمند جناب آقای دکتر محمد رحیم اسفیدانی تشکر نمایم. چرا که بدون راهنمایی‌های عالمانه‌ی ایشان انجام این پایان نامه مقدور نبود.

چکیده

ارزیابی خدمات دولت سیار در کشور و ارائه مدلی مناسب

به کوشش

میلاذ افشارنادری

پس از تلاشهای جدیدی که اخیراً در رابطه با پیاده سازی خدمات دولت در بستر اینترنت صورت پذیرفته، عرصه تلفن همراه نیز به تازگی مورد توجه دولتمردان و پژوهشگران این موضوع قرار گرفته است. هدف این تحقیق بررسی دقیق تر دولت سیار، موانع و مشکلات، فواید و مضرات و زوایای نامکشوف دولت سیار در کشور است. ابتدا خدمات سیار دولت در کشورهای مختلف بررسی شده است، سپس عوامل درونی و بیرونی موثر بر خدمات دولت سیار در کشور دسته بندی و اولویت بندی شده اند. سپس با مطالعه مقالات و مدلهایی که قبلاً در رابطه با دولت سیار منتشر شده، مولفه هایی که می بایست رعایت گردند تا یک خدمات سیار موفق تلقی گردد، استخراج می گردند و در ادامه خدمات محدود موجود در کشور با توجه به مولفه های استخراج شده، مورد ارزیابی قرار گرفته اند و بمنظور بهبود شرایط هر یک راهکارهایی ارائه شده اند. اعتبار مدل ارزیابی بدست آمده توسط نظرات خبرگان و روشهای آماری دقیق تایید می شود. در انتها نیز، خدماتی جدید که با توجه به شرایط موجود در کشور قابل پیاده سازی می باشند، پیشنهاد شده اند. نتیجه حاصله از این تحقیق عبارت است از اینکه خدمات موجود در کشور بعلت پایین بودن زیر ساختهای فنی از قبیل اینترنت سیار و همچنین عدم اطمینان کافی برای استفاده از خدمات سیار، عمدتاً در خدمات مبتنی بر پیامک محدود شده اند و برای پیشرفت بیشتر در این عرصه، موانع مذکور می بایست برطرف گردند.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: مقدمه

- ۱-۱- کلیات ۲
- ۲-۱- اهمیت تحقیق ۴
- ۳-۱- هدف و مراحل تحقیق ۵
- ۴-۱- مساله و سوالات تحقیق ۶
- ۵-۱- مراحل انجام تحقیق ۷

فصل دوم: مبانی نظری تحقیق

- ۱-۲- تعاریف و رویکرد دولت سیار ۹
- ۲-۲- دولت الکترونیکی و دولت سیار ۱۱
- ۳-۲- سطوح متفاوت دولت سیار ۱۳
- ۴-۲- مفاهیم دولت سیار ۱۴
- ۵-۲- تأثیر فناوری‌های تلفن همراه بر دولت سیار ۱۹
- ۶-۲- ویژگی‌های با اهمیت و منحصر به فرد در ارتباط با دولت سیار ۲۴
- ۷-۲- ظهور دولت سیار ۲۶
- ۸-۲- حرکت از دولت الکترونیک به دولت سیار ۲۹
- ۹-۲- دلایل نیاز به دولت سیار ۳۱
- ۱۰-۲- مزایا و معایب دولت سیار ۳۳
- ۱۱-۲- چالش‌ها و مسایل مطرح در دولت سیار ۳۴
- ۱۲-۲- کاربردهای دولت سیار در جهان ۳۷
- ۱-۱۲-۲- ابتکارات دولت سیار در کشورهای پیشتاز ۴۴
- ۲-۱۲-۲- خدمات دولت سیار در ایران ۵۳
- ۱۳-۲- نتیجه گیری ۵۴

فصل سوم: مروری بر تحقیقات انجام شده

- ۳-۱- تحقیقات پیشین پیرامون عوامل تاثیرگذار در موفقیت دولت سیار ۵۸
- ۳-۲- مروری بر مدل‌های بلوغ خدمات الکترونیکی و سیار..... ۷۲
- ۳-۳- شرح تفاوت‌ها و تشابهات با تحقیقات پیشین..... ۷۸
- ۳-۴- نتیجه‌گیری ۸۰

فصل چهارم: روش تحقیق

- ۴-۱- متدولوژی انجام تحقیق..... ۸۱
- ۴-۲- تحلیل SWOT..... ۸۴
- ۴-۲-۱- معرفی تحلیل SWOT ۸۴
- ۴-۲-۲- استخراج ابعاد و مؤلفه‌ها..... ۸۵
- ۴-۲-۳- روش تعیین نقاط قوت و ضعف، فرصت‌ها و تهدیدهای دولت سیار و اهمیت هر یک..... ۸۸
- ۴-۲-۴- سنجش اعتبار نقاط قوت و ضعف، فرصت‌ها و تهدیدهای بدست آمده..... ۹۳
- ۴-۲-۵- روش اولویت بندی نقاط قوت و ضعف، فرصت‌ها و تهدیدها..... ۹۴
- ۴-۳- ارزیابی مدل ارزیابی خدمات دولت سیار..... ۹۴
- ۴-۳-۱- اولویت بندی مؤلفه‌های خدمت سیار موفق..... ۹۹
- ۴-۳-۲- تشریح روش TOPSIS..... ۱۰۰
- ۴-۳-۳- نتیجه اولویت بندی مؤلفه‌های خدمت سیار موفق..... ۱۰۱
- ۴-۴- نتیجه‌گیری..... ۱۱۰

فصل پنجم: نتایج

- ۵-۱- نتایج اولویت بندی نقاط قوت و ضعف، فرصت‌ها و تهدیدها..... ۱۱۳
- ۵-۱-۱- نقاط قوت دولت سیار..... ۱۱۹
- ۵-۱-۲- نقاط ضعف دولت سیار..... ۱۲۱
- ۵-۱-۳- فرصت‌های دولت سیار..... ۱۲۴
- ۵-۱-۴- تهدیدات دولت سیار..... ۱۲۶
- ۵-۲- معرفی خدمات دولت سیار در ایران و ارزیابی آن‌ها ۱۲۹
- ۵-۲-۱- خدمات مبتنی بر SMS ۱۳۲
- ۵-۲-۲- خدمت وب سایت سیار ۱۵۰

۱۵۳ ۵-۲-۳- نقشه موبایل شهر تهران

۱۵۴ ۵-۲-۴- بانک همراه (m-Banking)

۱۶۳ ۵-۳- نتیجه‌گیری

فصل ششم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها

۱۶۵ ۶-۱- راه‌کارهای پیاده‌سازی دولت سیار

۱۶۹ ۶-۲- پیشنهاد خدمات جدید دولت سیار

۱۷۳ ۶-۳- معرفی حوزه‌های جدید برای تحقیق بیشتر

۱۷۵ ۶-۴- سوالات پیش رو برای تحقیق بیشتر

۱۷۷ فهرست منابع

۱۸۹ پیوست‌ها

۱۹۷ چکیده به زبان انگلیسی

فهرست جدول‌ها

صفحه	عنوان و شماره
۴۲	جدول شماره‌ی ۱ - ارسال پیام کوتاه برای آگاهی شهروندان
۴۳	جدول شماره‌ی ۲ - مشاهده سریع اطلاعات
۴۳	جدول شماره‌ی ۳ - تراکنش سیار
۴۴	جدول شماره‌ی ۴ - تبادل سریع اطلاعات
۴۴	جدول شماره‌ی ۵ - جلوگیری از جنایت
۴۷	جدول شماره‌ی ۶ - نمونه‌هایی از برنامه‌های کاربردی دولت سیار در آمریکای شمالی
۵۰	جدول شماره‌ی ۷ - نمونه برنامه‌های کاربردی در اروپا
۵۲	جدول شماره‌ی ۸ - نمونه‌هایی از برنامه‌های کاربردی دولت سیار در آسیا
	جدول شماره‌ی ۹ - خلاصه مدل‌های بررسی شده و استخراج عوامل مؤثر در موفقیت ارائه خدمات در این مدل‌ها
۶۲	
۷۶	جدول شماره‌ی ۱۰ - نقاط قوت و ضعف مدل‌های بلوغ بررسی شده
۷۷	جدول شماره‌ی ۱۱ - استخراج مراحل مختلف مدل‌های پایه دولت الکترونیکی و سیار
۸۷	جدول شماره‌ی ۱۲ - بررسی تواتر استفاده از شاخص‌های انتخاب شده در تحقیقات پیشین
۹۱	جدول شماره‌ی ۱۳ - نقاط قوت و ضعف، فرصت‌ها و تهدیدهای دولت سیار
۹۳	جدول شماره‌ی ۱۴ - نظر خبرگان در خصوص مولفه‌های بدست آمده
۹۶	جدول شماره‌ی ۱۵ - بررسی مولفه‌های یک خدمت سیار موفق
۱۰۲	جدول شماره‌ی ۱۶ - نتایج محاسبات وزن‌دهی به خبرگان
	جدول شماره‌ی ۱۷ - نتایج محاسبات وزن مؤلفه‌های خدمت سیار موفق بر اساس روش تاپسیس
۱۰۴	
۱۰۵	جدول شماره‌ی ۱۸ - رتبه‌بندی نهایی مؤلفه‌ها بر اساس روش تاپسیس
۱۱۳	جدول شماره‌ی ۱۹ - رتبه‌بندی و ضریب اهمیت نقاط قوت دولت سیار
۱۱۴	جدول شماره‌ی ۲۰ - رتبه‌بندی و ضریب اهمیت نقاط ضعف دولت سیار

- ۱۱۵ جدول شماره‌ی ۲۱ - رتبه‌بندی و ضریب اهمیت فرصت‌های دولت سیار
- ۱۱۶ جدول شماره‌ی ۲۲ - رتبه‌بندی و ضریب اهمیت تهدیدهای دولت سیار
- ۱۳۱ جدول شماره‌ی ۲۳ - مقایسه خدمات دولت سیار کشور با مولفه‌های مدل ارزیابی
- ۱۳۳ جدول شماره‌ی ۲۴ - ارزیابی خدمت رأی‌گیری سیار
- ۱۳۵ جدول شماره‌ی ۲۵ - ارزیابی خدمت کسب پاسخ سریع از ادارات
- ۱۳۷ جدول شماره‌ی ۲۶ - ارزیابی خدمت ارائه اطلاعات
- ۱۴۱ جدول شماره‌ی ۲۷ - ارزیابی خدمت بانکداری پیامکی
- ۱۴۳ جدول شماره‌ی ۲۸ - ارزیابی خدمت همراه بانک (مبتنی بر نرم افزار)
- ۱۴۶ جدول شماره‌ی ۲۹ - ارزیابی خدمت موبایل پارک
- ۱۴۷ جدول شماره‌ی ۳۰ - ارزیابی خدمت پلیس سیار
- ۱۵۰ جدول شماره‌ی ۳۱ - ارزیابی خدمت دایرکتوری سیار
- ۱۵۲ جدول شماره‌ی ۳۲ - ارزیابی خدمت وب سایت سیار
- ۱۵۴ جدول شماره‌ی ۳۳ - ارزیابی خدمت نقشه موبایل شهر تهران
- ۱۵۷ جدول شماره‌ی ۳۴ - ارزیابی خدمت بانکداری موبایل مبتنی بر اینترنت و نرم‌افزار
- ۱۶۲ جدول شماره‌ی ۳۵ - ارزیابی خدمت بانکداری موبایل مبتنی بر USSD

فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان
۱۲	شکل شماره ۱ - رابطه دولت الکترونیکی و دولت سیار
۱۷	شکل شماره ۲ - مدل پاسخ تحرک برای دولت
۷۹	شکل شماره ۳ - مدل بومی بلوغ دولت سیار ایران
۸۳	شکل شماره ۴ - نمودار مراحل تحقیق
۹۰	شکل شماره ۵ - نمودار دایره ای مدرک تحصیلی خبرگان انتخاب شده
۱۰۹	شکل شماره ۶ - رتبه‌بندی نهایی مؤلفه‌ها بر اساس روش تاپسیس
۱۱۷	شکل شماره ۷ - نمودار میله‌ای نقاط قوت دولت سیار
۱۱۸	شکل شماره ۸ - نمودار میله‌ای نقاط ضعف دولت سیار
۱۱۸	شکل شماره ۹ - نمودار دایره ای فرصت‌های دولت سیار
۱۱۹	شکل شماره ۱۰ - نمودار دایره‌ای نقاط قوت دولت سیار
۱۴۰	شکل شماره ۱۱ - تصویر نمونه برای خدمت بانکداری پیامکی
۱۴۲	شکل شماره ۱۲ - تصویر نمونه برای خدمت همراه بانک (مبتنی بر نرم افزار)
۱۴۵	شکل شماره ۱۳ - نمودار اجزای خدمت موبایل پارک
۱۴۹	شکل شماره ۱۴ - خدمت دایرکتوری سیار
۱۶۱	شکل شماره ۱۵ - خدمت کیف پول سیار

فصل اول

مقدمه

در دهه اخیر، فراتر از نفوذ همه جانبه پدیده ای به نام اینترنت در میان اقشار مختلف جامعه مخصوصاً جوانان، تلفن همراه نیز به عنوان یکی از اساسی‌ترین نیازهای هر فرد در جامعه، زمینه ای بسیار در خور توجه می‌باشد. شاید به جرات بتوان گفت که امروزه کمتر شخصی را می‌توان یافت که در کیف شخصی یا جیب خود، تلفن همراه نداشته باشد و حتی افرادی هستند که برای استفاده های شخصی و کاری از تلفن‌های همراه جداگانه ای سود می‌برند. دولت سیار حتی می‌تواند از دولت الکترونیک نیز ضریب نفوذ قوی‌تری در جامعه داشته باشد، چرا که حتی افرادی با سواد خواندن و نوشتن نیز می‌توانند از تلفن همراه استفاده نمایند. ولی برای استفاده از خدمات دولت الکترونیک به آشنایی با رایانه نیاز می‌باشد.

تحقیقات فراوانی در خصوص مدل‌های توسعه دولت الکترونیکی، مدل‌های ارزیابی دولت الکترونیکی و مدل‌های بلوغ دولت الکترونیکی انجام شده است. آنچه که در دهه اخیر این تحلیل‌ها را با پیچیدگی‌ای دوچندان روبرو ساخته است ظهور شبکه سیار و به دنبال آن ابزارهای الکترونیکی سیار است که هم نسبت به بستر الکترونیکی ثابت، نوآوری داشته و هم درون خود این فناوری سرعت ابداعات اختراعات بسیار زیاد است. این امر سبب شده است که برنامه‌ریزی‌های دولت‌ها برای تسهیل سازی ارایه خدمات دچار مشکل شود. نکته بسیار مهم دیگر تقابل شبکه اینترنتی ثابت و شبکه سیار و به عبارتی دیگر تقابل دولت الکترونیکی و دولت سیار است که سبب شده است پارادایمی جدید در توسعه فناوری اطلاعات در دولت‌ها شکل گیرد، چرا که خدمات سیار به علت ذات سیار بودن و همه جا در دسترس بودن دارای گلوگاه‌ها و موانع و چالش‌های جدای از دولت الکترونیکی می‌باشد. در این بخش ابتدا مقدمات

بحث تشریح می‌گردد، سپس از اهداف تحقیق رونمایی می‌گردد. سپس سوالات پیش رو ترسیم می‌گردند و در انتها مراحل انجام تحقیق، نمایش داده می‌شوند.

۱-۱- کلیات

واژه‌های دولت^۱ و حکمرانی^۲ اخیراً به میزان زیادی مورد استفاده قرار گرفته‌اند که گاهی هم به جای یکدیگر استفاده می‌شوند. این مهم است که بتوانیم این دو را از یکدیگر متمایز سازیم. دول معنایی فراساختاری نسبت به سازمان دارد که جامعه آن را برای بدیل سیاست‌ها به قوانین و خط مشی‌ها به کار می‌بندد. حکمرانی نتیجه تعامل میان دولت و شهروندان و خدمات عمومی قابل ارایه به آن‌ها در جریان فرآیندهای سیاست‌گذاری، طراحی و برنامه‌ریزی است. دولت‌ها، مؤسسات تخصصی مختلفی را ایجاد کرده تا حکمرانی کنند [۱].

دولت الکترونیکی به استفاده دولت از فناوری اطلاعات برمی‌گردد تا به تبادل اطلاعات و خدمات با شهروندان، کسب و کارها و دستگاه‌های زیرمجموعه خود بپردازد. دولت الکترونیکی می‌تواند توسط قوای مختلف یک حکومت (مجریه، مقننه و قضاییه) مورد استفاده قرار گیرد تا کارایی فرایندهای داخلی و ارایه خدمات عمومی آن‌ها را بهبود دهد. مدل‌های اولیه ارایه خدمات شامل دولت به شهروندان یا مشتریان، دولت به کسب و کارها، دولت به دولت و دولت به کارمندان است. مهم‌ترین مزایای در نظر گرفته شده برای دولت الکترونیکی افزایش کارایی، سهولت بیشتر و دسترسی بالاتر به خدمات عمومی است. در واقع واژه دولت الکترونیکی مفهوم آن را کاملاً نشان می‌دهد که حکمرانی بهتر با کمک ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات است. علی‌رغم اینکه معمولاً دولت الکترونیکی به عنوان دولت آنلاین یا دول مبتنی بر اینترنت شناخته می‌شود، برخی دیگر از فناوری‌های غیر اینترنتی دولت الکترونیکی نیز در این مفهوم جای می‌گیرند. برخی از اشکال غیر اینترنتی دولت الکترونیکی عبارتند از: تلفن، فکس و پیام کوتاه [۱].

1. Government

2. Governance

دولت سیار، به عنوان زیرمجموعه‌ای تکمیل‌کننده برای دولت الکترونیکی، از فناوری اطلاعات و ارتباطات استفاده کرده تا فعالیت‌های سازمان‌های دولتی را ارتقا داده و قابلیت "هر زمان و هر مکان" را برای خدمت‌رسانی به مردم و سایر نهادها به وجود آورد. به عقیده کوشچو و دیگران [۲] پیشرفت در فناوری‌ها و درک آن توسط کاربران حرکت جهشی به سمت دولت سیار را غیرقابل اجتناب می‌کند. استفاده از کامپیوترهای جیبی، پیام کوتاه و تلفن‌های همراه مزایایی را برای دولت‌ها و شهروندان به وجود آورده است. برخی از این مزایا عبارتند از:

- ۱- افزایش در مسیرهای ایجادکننده تعامل و ارائه خدمات.
- ۲- ارائه خدمات به شهروندان در هر مکان.
- ۳- دستیابی بهتر به داده‌ها در زمینه‌های مختلف برای مأمورین دولتی.
- ۴- به‌روزرسانی سریع داده‌ها و اطلاعات.
- ۵- افزایش بهره‌وری مأمورین دولتی.

در عوض، لانوین [۳] معتقد است که موانع مختلفی برای گند کردن حرکت دولت سیار وجود دارد. او ادامه می‌دهد که مسایل زیرساختی و امنیتی حرکت به سمت دولت سیار را با تأخیر مواجه ساخته و مشکلات داخلی از قبیل قانون‌گذاری و پذیرش تلفن همراه نهایتاً نفوذ دولت سیار را تعیین می‌کند. با این حال تیلور و دیگران [۴] به ویژگی "هر زمان و هر مکان" و نیز "پایین بودن هزینه" در ارتباطات موجود در محیط بی‌سیم اشاره کرده که با آن می‌توان بر بیشتر موانع و تأخیرها غلبه کرد. آن‌ها در یک پیمایش در زمینه کاربران و مدیران شبکه‌های بی‌سیم به این نتیجه رسیدند که "فناوری به سرعت در حال هوشمندتر شدن است".

همچنین برخی زیرمجموعه‌ها از دولت الکترونیکی با فناوری‌های خاص وجود دارند؛ مانند سیار، دولت فراگیر و دولت مبتنی بر فناوری سیستم موقعیت‌یاب جهانی^۳. دولت سیار زیرمجموعه‌ای از دولت الکترونیکی است [۱]. دولت الکترونیکی به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارتقاء فعالیت‌های سازمان‌های دولتی است. دولت سیار به فناوری‌های سیار و

³. GPS

بی‌سیم مانند تلفن همراه، لپ‌تاپ^۴ و رایانه جیبی^۵ منحصر می‌شود که به شبکه اینترنت به صورت بی‌سیم متصل می‌شوند. دولت سیار باعث می‌شود تا خدمات دولتی و اطلاعات عمومی در هر زمان و هر مکانی برای شهروندان و سایرین آماده باشد. در واقع شهروندان با دسترسی بیشتر به اینترنت و شبکه‌های دولتی از طریق تلفن‌های همراه و سایر دستگاه‌های بی‌سیم زمان و انرژی خود را حفظ می‌کنند. به طور مثال در مالزی، شهروندان اطلاعات مربوط به رأی‌دهی خود را با پیام کوتاه بررسی کرده و صحت آن را تأیید می‌کنند. در مقابل، با درخواست آن‌ها اطلاعات به روز و واقعی به صورت یک ایمیل یا پیام متنی به تلفن همراه و یا پیجر آن‌ها ارسال می‌شود. دولت سیار نه تنها برای کارایی، بلکه جهت ایفای نقش شهروندی نیز مؤثر است. در فیلیپین شهروندان به مبارزه با آلودگی هوا با گزارش در مورد وسایل نقلیه آلاینده از طریق پیام کوتاه کمک می‌کنند. همچنین از پیام کوتاه برای مشارکت شهروندان برای مقابله با جرم و مواد مخدر بهره گرفته می‌شود. دولت سیار به خصوص برای کشورهای در حال توسعه که نرخ دسترسی به اینترنت در آن‌ها پایین بوده ولی نفوذ تلفن همراه به ویژه در مناطق شهرنشین به سرعت در حال افزایش است، مناسب می‌باشد. در سطح جهانی تلفن‌های همراه نسبت به تعداد تلفن‌های ثابت بیشتر است [۱].

۱-۲- اهمیت تحقیق

اخیراً پیشرفت‌های انجام شده در حوزه فناوری‌های بی‌سیم سیار، راه‌های جدیدی را در برای سرویس‌رسانی راحت‌تر و کم‌هزینه‌تر نهادهای دولتی به شهروندان به وجود آورده است. مجموعه‌ی این راهکارهای نوین، دولت سیار^۶ نامیده می‌شود. در کشور ما نیز، اخیراً تلاش‌هایی در جهت ورود به این حوزه صورت گرفته که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توانیم به سرویس‌های پرداخت قبوض به صورت سیار و همین‌طور نظرسنجی‌ها و

^۴. Laptop

^۵. Personal Digital Assistant (PDA)

^۶. Mobile Government

اخیراً اطلاع از وضعیت خانوار در سیستم آمارگیری در برنامه هدفمند کردن یارانه‌ها اشاره کنیم.

دولت سیار، همان گونه که فرصت‌های بسیار مناسبی را برای جامعه و دولت محیا می‌کند، از آن سو، دارای تهدیدات، گلوگاه‌ها و چالش‌های منحصر به فرد خود نیز می‌باشد. چالش‌هایی چون مسائل حقوقی، پیش نیازهای پیاده سازی زیرساخت، آموزش و آماده سازی افراد جامعه، امنیت و

لذا نیاز است تا با بررسی نقاط ضعف و قوت مدل‌های موجود در کشورهای دیگر و همچنین در نظر گرفتن استعدادهای موجود در کشور، مبادرت به ارزیابی خدمات موجود و در صورت امکان توسعه خدمات جدید کنیم.

۱-۳- هدف و مراحل تحقیق

گسترش فناوری‌های سیار و بی‌سیم نوعی جهت‌گیری جدید در دولت الکترونیکی ایجاد کرده است که همان دولت سیار است. [۲] از میان مزایای متعدد دولت سیار می‌توان به مواردی مانند کاهش هزینه‌های خدمت رسانی، نیاز به نیروی انسانی کمتر، توانایی ارائه خدمات در زمان کوتاه‌تر به تعداد بیشتری از مشتریان و نیازمندی به سطح سواد پایین‌تر برای استفاده از خدمات به نسبت دولت الکترونیکی اشاره کرد. علاوه بر داشتن مزایای عنوان شده، پیاده‌سازی دولت سیار از دو جنبه دیگر نیز بسیار مهم است:

(۱) تعداد افرادی که به ابزارهای سیار مانند تلفن سیار دسترسی دارند، خیلی بیشتر از افرادی است که به کامپیوترهای شخصی دسترسی دارند؛

(۲) کامپیوترها عموماً سیار نبوده و همیشه همراه افراد نیستند، اما در مقابل، اطلاعات و خدمات عمومی این قابلیت بالقوه را دارند و دولت سیار می‌تواند این قابلیت را به فعلیت برساند [۵]. پیشرفت در فناوری‌های بی‌سیم نه فقط بعضی از کاربردها و خدمات دولت الکترونیکی که به وسیله دستگاه‌های سیار تهیه خواهد شد را توسعه می‌دهد بلکه راه را

برای کاربردها و خدمات جدید باز می‌کند. فناوری‌های سیار راهی بسیار مهم برای ارایه

اطلاعات فوری به شهروندان است. [۶]

هدف این تحقیق بررسی دقیق‌تر دولت سیار، از جمله نقاط قوت و ضعف، موانع و مشکلات، فواید و مضرات، فرصت‌ها و چالش‌های آن است. همچنین در نظر داریم عوامل درونی و بیرونی موثر بر وضعیت دولت سیار در کشور را از جنبه‌های مسائل سیاسی، فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و فنی بررسی کنیم و خدمات موجود دولت سیار در کشور را دسته‌بندی کنیم و تحقیق کنیم که این خدمات تا چه حد دارای استاندارد جهانی می‌باشند.

۱-۴- مساله و سوالات تحقیق

با توجه به مزایای دولت سیار، حرکت به سمت آن خصوصاً در کشورهایی که از زیرساخت ضعیف دولت الکترونیکی برخوردارند دارای اهمیت بسزایی است. این گونه مزایا به طور ویژه‌ای در کشورهای در حال توسعه که زیرساخت‌های اطلاعاتی و ارتباطی ناکافی و عدم پوشش‌دهی کافی به مناطق دورافتاده دارند، خود را نشان خواهند داد. حتی کشورهایی که در مراحل اولیه پیاده‌سازی دولت الکترونیکی هستند نیز می‌توانند از این مزایا برخوردار باشند. ولی قبل از ورود به عرصه دولت سیار باید عوامل مؤثر بر موفقیت در این حوزه برای هر کشوری که تمایل به پیاده‌سازی موفق آن دارد، در نظر گرفته شود. زیرا پیاده‌سازی غیرموفق در این حوزه می‌تواند خسارات زیادی را در پی داشته باشد.

پیشرفت روزافزون فناوری‌های بی‌سیم با ویژگی ممتاز استقلال مکانی این فناوری و وسعت نفوذ آن در میان مردم، باعث حرکت دولت‌ها به سمت استفاده از این فناوری در ارایه خدمات و تعاملات دولتی شده است. اندازه‌گیری میزان رشد دولت در ارایه خدمات، نیازمند ارزیابی دقیق خدمات دولت سیار است. اما در ابتدا می‌بایست یک خدمت سیار موفق را تعریف کنیم که چه خصوصیتی دارد. بدست آوردن الزامات یک دولت سیار موفق نیازمند مطالعه‌ی مدل‌های بلوغ و عوامل مؤثر بر موفقیت خدمات دولت سیار می‌باشد. در مدل‌های بلوغ دولت

الکترونیکی، ویژگی‌های متمایزی برای تعیین سطوح بلوغ، توسط معیارهای کیفی و کمی ارائه شده است [۷]. رتبه‌بندی‌های ملی دولت الکترونیکی مبتنی بر مدل‌های بلوغ بوده و به عنوان معیاری برای سنجش توانمندی‌های فناوری سازمانی و فناوری اطلاعات کشورها استفاده می‌شود. سیر تکاملی مدل‌های بلوغ با افزایش ارزش سنجیده می‌شود و هر فاز ارزشمندتر از فاز قبل است [۷]. مدل‌های بلوغ متعددی برای دولت الکترونیکی وجود دارد که به علت تشابه زیاد بین دولت الکترونیکی و دولت سیار می‌توان از آن‌ها برای ارائه مدل بلوغ دولت سیار ایده گرفت. تاکنون تنها یک مدل بلوغ در زمینه دولت سیار یافت شده، که توسط مدل اداره ملی بازرسی استرالیا، ارائه شده است. این مدل نیز نقایصی دارد از جمله وجه شهروند محوری یعنی ارائه خدمات دموکراسی و شفافیت را در نظر نگرفته است.

این تحقیق، در نظر دارد معیارهایی برای ارزیابی خدمات دولت سیار ارائه نماید. ضمناً با مطالعه اسناد بالادستی و لحاظ نمودن الزامات مورد نظر در کشور ایران، این معیارها برای کشور بومی شود. لذا سؤال اصلی تحقیق آن است که مشخصه‌های لازم برای اینکه یک خدمت دولت سیار موفق ارزیابی شود، چیستند؟ الگوی مناسب برای ارزیابی خدمات دولت سیار کدام است؟ این مدل چه مولفه‌هایی دارد؟ برای پیاده‌سازی هر مرحله در کشور چه الزاماتی باید در نظر گرفته شود؟ چه موانعی بر سر رسیدن به نقطه ایده آل وجود دارد؟ چه راهکارهایی برای بهبود خدمات موجود پیشنهاد می‌گردد؟

۱-۵- مراحل انجام تحقیق

به منظور انجام این تحقیق، ابتدا خدمات سیار دولت در کشورهای مختلف بررسی شده است، سپس عوامل درونی و بیرونی موثر بر خدمات دولت سیار در کشور دسته‌بندی و اولویت‌بندی شده‌اند. سپس با مطالعه مقالات و مدل‌هایی که قبلاً در رابطه با دولت سیار منتشر شده، مولفه‌هایی که می‌بایست رعایت گردند تا یک خدمات سیار موفق تلقی گردد، استخراج می‌گردند و در ادامه خدمات محدود موجود در کشور با توجه به مولفه‌های استخراج شده،

مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند به منظور بهبود شرایط هر یک راهکارهایی ارائه شده‌اند. در انتها نیز، خدماتی جدید که با توجه به شرایط موجود در کشور قابل پیاده سازی می‌باشند، پیشنهاد شده‌اند.