

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور

دانشکده حسابداری اقتصاد و مدیریت

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی (گرایش سیستم های اطلاعات مدیریت)

گروه مدیریت

عنوان پایان نامه

ارزیابی و تحلیل محتوای خدمات الکترونیکی ارائه شده و قابل

ارائه توسط شهرداری تهران در راستای پیاده سازی شهر

الکترونیک

علی اصغر گلچین آرانی

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر مجید ضماهنی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر رضا رسولی

اردیبهشت ماه ۱۳۹۳



دانشگاه پیام نور

دانشکده حسابداری اقتصاد و مدیریت

نام مرکز: تهران غرب

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی (گرایش سیستم های اطلاعات مدیریت)

گروه مدیریت

عنوان پایان نامه:

ارزیابی و تحلیل محتوای خدمات الکترونیکی ارائه شده و قابل

ارائه توسط شهرداری تهران در راستای پیاده سازی شهر

الکترونیک

علی اصغر گلچین آرانی

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر مجید ضماهنی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر رضا رسولی

اردیبهشت ماه ۱۳۹۳



شماره
تاریخ
پیوست

صور تجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

آقای علی اصغر گلچین آرائی به شماره دانشجویی ۹۰۰۰۱۱۲۹۶

دانشجوی رشته مدیریت دولتی

تحت عنوان:

" ارزیابی و تحلیل محتوای خدمات الکترونیکی ارائه شده و قابل ارائه توسط شهرداری تهران در راستای پیاده سازی شهر الکترونیک "

جلسه دفاع باحضور داوران نامبرده ذیل مورخ ۹۳/۳/۱۰ ساعت ۱۵-۱۴ در سالن دفاع تحصیلات تکمیلی برگزار شد و پس از بررسی پایان نامه مذکور با نمره به عدد ۱۰۰۰۰۰۰۰ به حروف ~~هجرت~~ و با درجه ~~بسیار خوب~~ مورد قبول واقع شد / نشد

هیات داوران:

امضاء	مرتبه علمی	نام و نام خانوادگی	استاد
		دکتر ضمماهی	استاد راهنما
		دکتر رسولی	استاد مشاور
		دکتر درویش	استاد داور
		دکتر درویش	نماینده گروه

آیا پایان نامه مذکور نیاز به اصلاحات دارد؟

تهران، انتهای غربی اتوبان شهید
همت، بعد از دانشگاه علوم انتظامی
شهرک شهید باقری، روبروی درمانگاه
تلفن: ۴۴۷۳۱۹۰۹-۱۴
دورنگار: ۴۴۷۳۱۹۰۸

WWW.TPNU.AC.IR
gharb@tpnu.ac.ir

گواهی اصالت نشر و حقوق مادی و معنوی اثر

اینجانب علی اصغر گلچین آرانی دانشجوی ورودی سال ۱۳۹۰ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش سیستم های اطلاعات مدیریت تعهد می نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته ام بانقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد برعهده خویش می دانم و جوابگوی آن خواهم بود. دانشجوی تایید می نماید که مطالب مندرج در این پایان نامه نتیجه تحقیقات خودش می باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

نام و نام خانوادگی دانشجو

تاریخ و امضاء

اینجانب علی اصغر گلچین آرانی دانشجوی ورودی سال ۱۳۹۰ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش سیستم های اطلاعات مدیریت گواهی می نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله ، کتاب ، و... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما ، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله ، کتاب ، و... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

نام و نام خانوادگی دانشجو

تاریخ و امضا

کلیه حقوق مادی مرتبت از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می باشد.

اردیبهشت ماه ۱۳۹۳

تقدیم به

این اثر را اگر قدر و منزلتی باشد تقدیم میکنم به:

حضرت امام خمینی (ره) و همه شهیدان انقلاب اسلامی که رهایی بخش ملت ستم کشیده ایران از یوغ هزاران سال سلطنت سلاطین بودند.

و

مادرم، اسوه عشق و محبت

پدرم، نماد ایثار و تلاش

همسرم ، همراه صبورم

سپاسگزاری:

خداوند متعال را شاکرم که مرا توفیق داد تا مرحله ای دیگر از زندگی را در راه کسب دانش طی نمایم. و با تشکر از زحمات بی دریغ استاد ارجمندم جناب آقای دکتر ضماهی که در همه حال و هر وقت راهنمای کامل و جوابگوی سوالات و مشکلات اینجانب بوده و همچنین جناب آقای دکتر رسولی که قبول زحمت مشاوره این پایان نامه را نمودند و کارکنان محترم شهرداری تهران که با اینجانب همکاری نمودند.

چکیده

بدنبال ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات در قرن اخیر و نفوذ آن در همه ابعاد حیات جامعه، حوزه مدیریت نیز منبعث از این تحول دوران شکل گیری دولت الکترونیک و زیر شاخه های مرتبط با آن را طی کرده که از جمله می توان به بهبود ابزارها و گسترش کارکردهایش در سازمان های بخش عمومی و شهرداری ها نیز اشاره کرد در این راستا مفاهیمی چون شهر هوشمند و شهرداری هوشمند در حال تکامل است. کار ویژه دولت الکترونیک را می توان شفافیت سازمانی بیشتر برای نهادها و سازمان ها از طریق ارتقاء کارایی و اثر بخشی در اجرای وظایف آنها با فراهم آوردن اطلاعات و خدمات مناسب تر و بیشتر و حذف کانال های ارتباطی غیر ضروری دانست.

در این میان پورتال، درگاه یا دروازه ورود به این حوزه، از اهمیتی اساسی برخوردار است، یکی از ابزارهای میزان تحقق یا پیشرفت دولت الکترونیک، شهر هوشمند، شهرداری هوشمند و یا کلان فضای مجازی ارزیابی پورتال ها است، لذا در این تحقیق برای شناخت میزان تحقق این مهم به ارزیابی پورتال شهرداری تهران پرداخته شده است.

بررسی ها نشان داد که شهرداری تهران با بکارگیری زیرساخت های شبکه ای (اینترنت و اینترنت) و نرم افزاری تا کنون ۱۸ گام در سه حوزه زیرساخت، ارائه سرویس های الکترونیکی و فرهنگ سازی و ارتقای سطح دانش کارکنان در حوزه ICT، برداشته است.

خدمات الکترونیک شهرداری تهران در قالب ۳۷ سرویس در شش حوزه مدیریت خدمات شهری، حمل و نقل ترافیک، اطلاع رسانی، سیستم های اطلاعات جغرافیایی، عوارض و شهرسازی از طریق پورتال این سازمان ارائه گردیده، که در این میان ۱۶ سرویس دو طرفه بوده و قابلیت انجام تراکنش را به صورت برخط را دارا می باشند. برای پاسخ به سوال اصلی این پژوهش «میزان مطابقت محتوای الکترونیکی ارائه شده با استانداردهای شهر هوشمند» بر اساس بررسی های صورت گرفته به روش فوکوس گروپ، از مجموع ۱۰۰ شاخص بررسی شده، واجد ۳۷ شاخص نبوده و از ۶۳ شاخص باقی مانده وضعیت پورتال شهرداری در ۱۴ شاخص ضعیف، ۲۰ شاخص متوسط و ۲۸ شاخص خوب ارزیابی گردیده است.

عمده ترین ضعف پورتال شهرداری، پراکندگی محتوا، عدم بهره برداری از آن در آموزش الکترونیک و ضعف زمینه های ارتباطات دو طرفه با شهروندان در قالب سرویس ها و شبکه های اجتماعی مجازی شهری است.

لغات کلیدی: شهر الکترونیک، شهرداری الکترونیک، فن آوری اطلاعات، پورتال، سرویس های الکترونیک،

محتوا

فهرست مطالب

۱- فصل اول: کلیات تحقیق.....	۱
۱-۱ مقدمه.....	۲
۱-۲ تشریح و بیان موضوع.....	۲
۱-۲-۱ مراحل استقرار دولت الکترونیک.....	۳
۱-۳ سوالات تحقیق.....	۶
۱-۳-۱ سؤال اصلی.....	۶
۱-۳-۲ سوالات فرعی تحقیق.....	۶
۱-۴ اهمیت و ضرورت انجام تحقیق.....	۶
۱-۵ فرضیات تحقیق.....	۷
۱-۵-۱ فرضیه اصلی تحقیق.....	۷
۱-۵-۲ فرضیه های فرعی تحقیق.....	۷
۱-۶ اهداف تحقیق.....	۷
۱-۶-۱ هدف اصلی تحقیق.....	۷
۱-۶-۲ اهداف فرعی تحقیق.....	۷
۱-۷ کاربردهای متصور از تحقیق.....	۸
۱-۸ سوابق و پیشینه تحقیق.....	۸
۱-۹ چهارچوب نظری و مدل مفهومی تحقیق.....	۹
۱-۱۰ قلمرو تحقیق (زمانی، مکانی، موضوعی) :.....	۹
۱-۱۱ جامعه آماری و روش نمونه گیری.....	۹
۱-۱۲ روش تحقیق.....	۱۰
۱-۱۲-۱ روش گرد آوری اطلاعات.....	۱۰
۱-۱۲-۲ روش تجزیه و تحلیل داده ها.....	۱۰
۱-۱۳ تعاریف نظری و عملیاتی تحقیق.....	۱۰
۱-۱۴ ساختار پایان نامه.....	۱۱

۱۱	۱-۱۵ خلاصه فصل.....
۱۲	۲-فصل دوم: مبانی، مفاهیم و ادبیات نظری.....
۱۳	۲-۱ مقدمه.....
۱۳	۲-۲ دولت الکترونیک.....
۱۵	۲-۲-۱ تعریف دولت.....
۱۸	۲-۲-۲ تعاریف دولت الکترونیک.....
۲۰	۲-۲-۳ تاریخچه دولت الکترونیک.....
۲۲	۲-۲-۴ ضرورت ایجاد دولت الکترونیک.....
۲۲	۲-۲-۴-۱ بحران اعتماد به دولت.....
۲۲	۲-۲-۴-۲ خواست مردم.....
۲۳	۲-۲-۴-۳ نسل جوان دیجیتال.....
۲۳	۲-۲-۴-۴ صرفه جویی در هزینه‌ها.....
۲۴	۲-۲-۴-۵ راهبرد دولت الکترونیکی.....
۲۴	۲-۲-۴-۶ اهداف سیاست‌ها و ابتکارهای دولت الکترونیکی.....
۲۵	۲-۲-۵ اهداف دولت الکترونیک.....
۲۵	۲-۲-۵-۱ ایجاد محیط تجاری بهتر.....
۲۵	۲-۲-۵-۲ مشتری‌های بر خط (On lone) نه به خط (In line):.....
۲۵	۲-۲-۵-۳ تقویت حکومت و توسعه مشارکت عمومی.....
۲۵	۲-۲-۵-۴ بهبود در بازده و بهره‌وری سازمان‌های دولتی.....
۲۶	۲-۲-۵-۵ افزایش کارایی کارمندان دولت.....
۲۶	۲-۲-۵-۶ کاهش هزینه‌ها در میات‌مدت و بلندمدت.....
۲۶	۲-۲-۵-۷ اثر گذاری بر عملکردهای دولت.....
۲۶	۲-۲-۵-۸ رشد شرکت‌ها و تعاونی‌های محروم.....
۲۷	۲-۲-۶ ساختار و روابط در دولت الکترونیک.....
۲۷	۲-۲-۶-۱ خدمات الکترونیکی.....
۲۹	۲-۲-۶-۲ مدل سه‌گانه بین دولت، مراکز تجاری و شهروندان.....

۳۰مدل پنج‌گانه ارتباطات در دولت الکترونیک
۳۵معیارهای ارزیابی آمادگی الکترونیکی
۳۸شهر الکترونیک
۴۱اهداف شهر الکترونیک:
۴۱شهرداری الکترونیکی
۴۲۲-۴-۱- علل حرکت به سوی شهرداری الکترونیکی
۴۲۲-۴-۲- فعالیتهای شهرداری الکترونیکی
۴۳۲-۴-۲-۱- آمادگی جهت ایجاد شهرداری الکترونیکی
۴۴۲-۴-۲-۲- قابلیت‌های شهرداری الکترونیکی
۴۶۲-۴-۵- مسیر تکامل تدریجی شهرداری الکترونیکی
۴۷۲-۴-۶- مسیر ارزیابی شهرداری الکترونیکی
۴۸۲-۴-۷- طبقه بندی پروژه های شهرداری الکترونیکی
۵۰۲-۴-۸- فرآیند پیاده سازی کارکردهای شهرداری الکترونیکی
۵۰۲-۴-۹- موانع پیاده سازی شهرداری الکترونیکی
۵۰۲-۵- پورتال
۵۰۲-۵-۱- تعریف پورتال
۵۲۲-۵-۲- ویژگی های پورتال
۵۴۲-۵-۳- ارزیابی پورتال
۵۸۲-۵-۴- استاندارد سازی
۵۸۲-۶- دولت الکترونیک و شاخص های اندازه گیری
۵۹۲-۶-۱- شاخص های اندازه گیری دولت الکترونیک توسط دانشگاه وسدا ژاپن
۶۰۲-۶-۲- شاخص های اندازه گیری دولت الکترونیک توسط دانشگاه براون
۶۱۲-۶-۳- شاخصهای اندازه گیری دولت الکترونیک توسط سازمان ملل متحد
۶۶۲-۷- شاخصهای استفاده شده در پژوهش
۷۳۲-۸- مطالعات پیشین
۷۶۲-۹- خلاصه فصل

۳- فصل سوم: روش تحقیق.....	۷۷
۳-۱ مقدمه.....	۷۸
۳-۲ قلمروی تحقیق.....	۷۹
۳-۳ جامعه آماری و روش نمونه گیری.....	۷۹
۳-۴ روش تحقیق پژوهش حاضر.....	۸۰
۳-۵ روایی و پایایی ابزار جمع آوری اطلاعات.....	۸۲
۳-۶ روش و ابزار جمع آوری اطلاعات.....	۸۳
۳-۷ روش تحلیل داده‌ها.....	۸۳
۴- فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها.....	۸۳
۴-۱ مقدمه	۸۵
۴-۱-۱ پورتال شهرداری تهران.....	۸۵
۴-۱-۲ راه‌اندازی دیتا ستر شهرداری تهران.....	۸۶
۴-۱-۳ شبکه فیبر نوری.....	۸۶
۴-۱-۴ دفاتر خدمات الکترونیکی شهر.....	۸۶
۴-۱-۵ مدیریت و کنترل طرح‌ها.....	۸۷
۴-۱-۶ اتوماسیون اداری.....	۸۷
۴-۱-۷ سامانه مدیریت فوریت‌ها.....	۸۷
۴-۱-۸ سامانه هوشمند مدیریت پسماند.....	۸۸
۴-۱-۹ ممیزی مکانیزه شهر تهران.....	۸۸
۴-۱-۱۰ سامانه قوانین و مقررات شهری.....	۸۹
۴-۱-۱۱ کاوشگر شهر تهران.....	۸۹
۴-۱-۱۲ سامانه بازدیدهای یکپارچه.....	۸۹
۴-۱-۱۳ سامانه طرح ترافیک.....	۸۹
۴-۱-۱۴ سامانه آرشیو الکترونیکی.....	۹۰
۴-۱-۱۵ سامانه یکپارچه شهرسازی.....	۹۰
۴-۱-۱۶ سامانه یکپارچه مالی.....	۹۰

- ۹۱ ۱۷-۱-۴ امنیت سامانه‌های شهرداری
- ۹۱ ۱۸-۱-۴ سامانه طرح تفصیلی
- ۹۱ ۲-۴ محتوای پورتال شهرداری تهران
- ۹۲ ۲-۲-۴ حوزه مدیریت شهری
- ۹۴ ۲-۳-۴ حوزه حمل و نقل و ترافیک
- ۹۸ ۲-۴-۴ حوزه اطلاع رسانی
- ۱۰۴ ۲-۶-۴ حوزه سیستم های اطلاعات جغرافیایی
- ۱۰۸ ۲-۷-۴ حوزه عوارض
- ۱۱۱ ۲-۸-۴ حوزه شهرسازی
- ۱۱۶ ۳-۴ بررسی عملکرد دفاتر خدمات الکترونیک شهر
- ۱۲۸ ۴-۴ تحلیل محتوای پورتال شهرداری تهران (Tehran.ir)
- ۱۲۹ ۴-۴-۱ اهداف سازمان
- ۱۳۰ ۴-۴-۲ اهداف وبگاه
- ۱۳۱ ۴-۴-۳ شرح وظایف بخشهای سازمانی به تفکیک
- ۱۳۲ ۴-۴-۴ تاریخچه
- ۱۳۳ ۴-۴-۵ اطلاع رسانی
- ۱۳۴ ۴-۴-۶ خدمات شهری
- ۱۳۶ ۴-۴-۷ زندگی در شهر تهران
- ۱۳۹ ۴-۴-۸ تناسب دامنه و پسوند وبگاه با سازمان
- ۱۴۰ ۴-۴-۹ ساده سازی اجزای پیچیده
- ۱۴۱ ۴-۴-۱۰ پیوندهای صحیح بیرونی و درونی
- ۱۴۲ ۴-۴-۱۱ میزان پیوندهای درونی و بیرونی وبگاه
- ۱۴۳ ۴-۴-۱۲ ارائه محتوای چند رسانهای
- ۱۴۵ ۴-۴-۱۳ انتشارات
- ۱۴۶ ۴-۴-۱۴ انباشت اطلاعات وبگاه
- ۱۴۷ ۴-۴-۱۵ عملکرد سازمان

۱۵۰ ۴-۴-۱۶ معرفی پرسنل
۱۵۰ ۴-۴-۱۷ حقوق معنوی
۱۵۱ ۴-۴-۱۸ واژگان
۱۵۲ ۴-۴-۱۹ تعداد پیوندها در ابر جستجوگرها
۱۵۳ ۴-۴-۲۰ طبقه بندی منظم و راحتی یافتن اطلاعات و محتوای موجود در وبگاه
۱۵۴ ۵- فصل پنجم: جمع بندی و ارائه پیشنهادات
۱۵۵ ۵-۱ مقدمه
۱۵۵ ۵-۲ سؤال اصلی تحقیق
۱۶۰ ۵-۳ سؤالات فرعی تحقیق
۱۶۴ ۵-۴ پاسخ به فرضیات
۱۶۵ ۵-۴-۱ پیشنهادها
۱۶۶ ۵-۴-۲ پیشنهادهایی برای سایر محققان
۱۶۶ ۵-۵ موانع و محدودیتهای تحقیق
۱۶۷ منابع و ماخذ:

فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۲: مراحل دولت الکترونیک ۶۲
- نمودار ۲-۲: مدل چهار مرحله‌ای دولت الکترونیک ۶۴
- نمودار ۱-۴: متوسط تعداد کلیک روزانه سامانه نظارت همگانی ۱۸۸۸ ۹۳
- نمودار ۲-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه ثبت درخواست‌های مردمی ۱۳۷ ۹۳
- نمودار ۳-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه شناسایی مدیران شهری ۹۴
- نمودار ۴-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه خدمات کارت‌های شناور ۹۵
- نمودار ۵-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه طرح ترافیک سالیانه ۹۶
- نمودار ۶-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه ثبت اطلاعات تاکسیرانی ۹۷
- نمودار ۷-۴: متوسط تعداد کلیک‌های روزانه سامانه طرح ترافیک روزانه/هفتگی ۹۷
- نمودار ۸-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه مشاوره سلامت ۹۸
- نمودار ۹-۴: متوسط تعداد کلیک‌های روزانه بخش مناقصات شهرداری تهران ۹۹
- نمودار ۱۰-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه بخش آمار و اطلاعات شهر تهران ۱۰۰
- نمودار ۱۱-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه پیگیری پرونده های حقوقی ۱۰۱
- نمودار ۱۲-۴: متوسط تعداد کلیک‌های روزانه بخش دفاتر خدمات الکترونیک شهر ۱۰۱
- نمودار ۱۳-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه جست و جوی متوفی ۱۰۲
- نمودار ۱۴-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه مشاهده فیش حقوقی و حکم بازنشستگی ۱۰۳
- نمودار ۱۵-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه بخش قوانین و مقررات شهرداری ۱۰۴
- نمودار ۱۶-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه نقشه آن لاین شهر تهران ۱۰۵

- نمودار ۱۷-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه استعلام لحظه ای قبوض شهرداری تهران..... ۱۰۹
- نمودار ۱۸-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه پرداخت الکترونیکی عوارض خودرو ۱۰۹
- نمودار ۱۹-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه عوارض نوسازی، کسب و بهای پسماند..... ۱۱۱
- نمودار ۲۰-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه بخش راهنمای شهرسازی..... ۱۱۲
- نمودار ۲۱-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه قیمت منطقه ای املاک..... ۱۱۳
- نمودار ۲۲-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه مهندسین ناظر ۱۱۴
- نمودار ۲۳-۴: متوسط تعداد کلیک های روزانه سامانه استعلام پروانه و گواهی ساختمان ۱۱۵
- نمودار ۲۴-۴: چگونگی ارائه خدمات پیش از راه اندازی دفاتر خدمات الکترونیک شهر..... ۱۱۸
- نمودار ۲۵-۴: چگونگی ارائه خدمات پس از راه اندازی دفاتر خدمات الکترونیک شهر ۱۱۹
- نمودار ۲۶-۴: عملکرد دفاتر در حوزه شهرسازی ۱۲۱
- نمودار ۲۷-۴: عملکرد دفاتر در ثبت نام آرم طرح ترافیک ۱۲۳
- نمودار ۲۸-۴: عملکرد دفاتر در صدور مفاصاحساب عوارض خودرو ۱۲۴
- نمودار ۲۹-۴: عملکرد دفاتر در گزارشات مرحله ای مهندسان ناظر ۱۲۵
- نمودار ۳۰-۴: عملکرد دفاتر در تشکیل پرونده مهندسان حقیقی ۱۲۶
- نمودار ۳۱-۴: عملکرد دفاتر در ثبت اطلاعات کارکنان سازمان میادین ۱۲۷
- نمودار ۳۲-۴: عملکرد دفاتر در ثبت استعلام طرح و بانک ها..... ۱۲۸
- نمودار ۱-۵: شاخص های ارزیابی پورتال ۱۵۸
- نمودار ۲-۵: وضعیت خدمات موجود ۱۵۹

فهرست جداول

- جدول ۱-۲: خصوصیات انواع تعاملات در دولت الکترونیکی ۳۴
- جدول ۲-۲: معیارها و شاخص‌های دولت الکترونیک از نگاه دانشگاه وسدا (گزارش پورتال) ۶۰
- جدول ۲-۳: مولفه‌های شاخص زیربنای ارتباط راه دور ۶۱
- جدول ۲-۴: شاخص‌های ارزیابی محتوای پورتال (گزارش پورتال) ۶۶
- جدول ۲-۵: خدمات ارایه شده در شهرداری تهران در بخش مدیریت شهری ۷۰
- جدول ۲-۶: خدمات ارایه شده در شهرداری تهران در بخش حمل و نقل و ترافیک ۷۱
- جدول ۲-۷: خدمات ارایه شده در شهرداری تهران در بخش اطلاع رسانی ۷۱
- جدول ۲-۸: خدمات ارایه شده در شهرداری تهران در بخش سیستم‌های اطلاعات جغرافیایی ۷۱
- جدول ۲-۹: خدمات ارایه شده در شهرداری تهران در بخش عوارض ۷۱
- جدول ۲-۱۰: خدمات ارایه شده در شهرداری تهران در بخش شهرسازی ۷۲
- جدول ۴-۱: سرویس‌های دفاتر خدمات الکترونیک شهر ۱۱۷
- جدول ۴-۲: زمان واگذاری خدمات به دفاتر خدمات الکترونیک شهر ۱۲۰
- جدول ۴-۳: عملکرد دفاتر در پروانه‌های ساختمانی ۱۲۱
- جدول ۴-۴: عملکرد دفاتر در گواهی‌های ساختمانی ۱۲۲
- جدول ۴-۵: شاخص‌های اهداف سازمان ۱۲۹
- جدول ۴-۶: شاخص‌های اهداف وبگاه ۱۳۱
- جدول ۴-۷: شاخص‌های شرح وظایف بخش‌های سازمانی به تفکیک ۱۳۱
- جدول ۴-۸: شاخص‌های تاریخچه ۱۳۲

- جدول ۹-۴: شاخص‌های زندگی در شهر تهران ۱۳۷
- جدول ۱۰-۴: شاخص‌های تناسب دامنه و پسوند وبگاه با سازمان ۱۴۰
- جدول ۱۱-۴: شاخص‌های ساده سازی اجزاء پیچیده ۱۴۱
- جدول ۱۲-۴: شاخص‌های پیوند های درونی و بیرونی ۱۴۲
- جدول ۱۳-۴: شاخص‌های میزان پیوندها ۱۴۳
- جدول ۱۴-۴: شاخص‌های ارائه محتوای چند رسانه ای ۱۴۴
- جدول ۱۵-۴: شاخص‌های انتشارات ۱۴۵
- جدول ۲۶-۴: شاخص‌های انباشت اطلاعات وبگاه ۱۴۶
- جدول ۱۷-۴: شاخص‌های عملکرد سازمان ۱۴۹
- جدول ۱۸-۴: شاخص‌های معرفی پرسنل ۱۵۰
- جدول ۱۹-۴: شاخص‌های حقوق معنوی ۱۵۱
- جدول ۲۰-۴: شاخص‌های واژگان ۱۵۱
- جدول ۲۱-۴: شاخص‌های تعداد پیوند ها در ابرجستوجوگرها ۱۵۲
- جدول ۲۲-۴: شاخص‌های طبقه‌بندی منظم و راحتی یافتن اطلاعات و محتوا ۱۵۳
- جدول ۱-۵: سرویس‌های خدماتی در پورتال شهرداری تهران ۱۶۰

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

در دنیای امروز اینترنت نحوه زندگی، یادگیری، کارکردن و گذراندن اوقات فراغت را دچار تحولاتی شگرف نموده و با خود کوله باری از فرصت‌ها و تهدیدات را همراه نموده است. رشد روزافزون صنعت فناوری اطلاعات از بالاترین بخش هدایت کشورها تا در پایین‌ترین سطح زندگی عادی شهروندان بستری را آماده کرده که علاوه بر ارتباطات که مهمترین نقش را در زندگی شهری دارد، دیگر شقوق آن را نیز تحت تاثیر قرار داده است. در این بین منافع اجتماعی زیادی بدست آمده و راهکار بسیاری از مشکلات در لابلای فرصتهای پدید آمده شکوفا شده است.

با ظهور دنیای وب و شبکه جهانی اینترنت فصل نوینی در فعالیت سازمان‌ها گشوده شده است. گسترش روزافزون ضریب نفوذ اینترنت در لایه‌های مختلف جامعه، امکان گسترش خدمات رسانی را بوجود آورده است. ایجاد این امکان در عرصه مجازی روندهای کاری سازمان‌ها را دگرگون نموده و موجب انقلابی در این عرصه شده است. افزایش سرعت و دقت ارائه خدمات، کاهش میزان فساد اداری و گسترش شفافیت، افزایش رضایت عمومی، رشد بهره‌وری و کارایی و ... تنها گوشه‌های از پیامدهای این دگرگونی‌اند. با توجه به همین مزیت‌هاست که در هزاره سوم سازمان‌ها به سمت مجازی شدن پیش می‌روند. (نجفی؛ ۱۳۹۱)

مدیریت شهری به عنوان یکی از سازمانهایی که با پرمخاطره‌ترین فعالیتهای خدماتی و اجتماعی رو به رو است و از فراز و نشیب‌ها و چالشهای جدی فراوانی رنج می‌برد. استفاده از ابزارهایی که بتواند فرصتهای بیشتری را جهت تسهیل و ارتقای فعالیتهای فراهم نماید، به شدت استقبال می‌کند. از این روست که بیشتر سازمان‌ها و نهادهای بزرگ و کوچک به دنیای فناوری اطلاعات روی آورده‌اند به طوریکه عرصه رقابت و شاخص ارزیابی و رشد آنها به این میدان کشیده شده است. (گزارش جشنواره پورتال‌ها و ساب پورتالهای شهر تهران، معاونت اجتماعی)

۱-۲ تشریح و بیان موضوع

در سال‌های اخیر به موازات بلوغ دولت الکترونیک و بهبود ابزارها و گسترش کارکردهایش، توجه نهادها و سازمان‌ها از جمله سازمان‌های بخش عمومی نیز به استفاده از این ابزار نوین بیشتر جلب شده است. دولت الکترونیک یعنی کاربرد تکنولوژی اطلاعات به صورت عمومی، تا با تسهیل دسترسی شهروندان و سازمان‌های همکار به خدمات و اطلاعات، ارتقای عملکرد و کارایی در خدمت رسانی برای سازمان و مردم حاصل گردد.