



"بِسْمِ اللَّهِ" گشاینده بستگی ها ، آسان کننده دشواری ها ، دور کننده بدی ها ، آرام دلها ، شفای دردها و شستن غم هاست.

حضرت علی (ع)

از خزاین غیب تحفه ای در صحرای وجود نیاید مگر به بدرقه عزت "بِسْمِ اللَّهِ". هیچ دعا در معرض حاجت به قبله اجابت نرسد مگر به مدد حشمت "بِسْمِ اللَّهِ". هیچ کس قدم از منزلت مجاهدت در نظام مشاهدت نهد مگر به آثار انوار "بِسْمِ اللَّهِ". در فرادیس (بهشت ها) اعلیٰ و جنات مأوی ، شراب طهور از ملک غیور نتوان یافت مگر به وسیله وذریعت "بِسْمِ اللَّهِ".

خواجه عبدالله انصاری

دانشگاه تهران
دانشکده مدیریت

بررسی نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) در
بهبود مدیریت فرهنگی (سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران)

نگارش
نادر بهاری

استاد راهنما
دکتر منوچهر انصاری

استاد مشاور
دکتر بابک سهرابی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت اجرایی

مرداد ۱۳۸۸



جمهوری اسلامی ایران
دانشگاه تهران

اداره کل تحصیلات تکمیلی

باسمه تعالی

شماره _____
تاریخ _____
پیوست _____

تعهد نامه اصالت اثر

اینجانب *نارر یاری* متعهد می شوم که مطالب مندرج در این پایان نامه / رساله حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این پژوهش از آنها استفاده شده است ، مطابق مقررات ارجاع و در فهرست منابع و مأخذ ذکر گردیده است. این پایان نامه / رساله قبلاً برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است . در صورت اثبات تخلف (در هر زمان) مدرک تحصیلی صادر شده توسط دانشگاه از اعتبار ساقط خواهد شد .
کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به پردیس / دانشکده / مرکز دانشگاه تهران می باشد .

نام و نام خانوادگی دانشجو

امضاء *نارر یاری*


بروز ۱۳۸۸

آدرس : خیابان انقلاب اول خیابان فجر رازی - پلاک ۵ کد پستی : ۱۳۰۴۵/۵۶۸
فاکس : ۶۴۹۷۳۱۴



بنام خدا
دانشگاه تهران

دانشکده مدیریت
گروه آموزشی مدیریت اجرایی
گواهی دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

هیات داوران پایان نامه کارشناسی ارشد آقای نادر بهاری رشته مدیریت اجرایی با عنوان "بررسی نقش فن آوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) در بهبود مدیریت فرهنگی (سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران).

به عدد به حروف با نمره نهایی :

و درجه : ارزیابی نمود.

ردیف	مشخصات هیات داوران	نام و نام خانوادگی	مرتبه دانشگاهی	دانشگاه یا موسسه	امضاء
۱	استاد راهنما	دکتر منوچهر انصاری			
۲	استاد مشاور	دکتر بابک سهرابی			
۳	استاد مدعو (یا استاد مشاور دوم)				
۴	استاد داور خارجی:	دکتر امیر مانیان			
۵	نماینده کمیته تحصیلات تکمیلی گروه آموزشی:	سرکار خانم نجفی			

" الحمد لله رب العالمين والحمد لله الذى اختار لنا محاسن الخلق "

تقدیم به

* لطف بی پایان الهی که هدایتگر درون را شوق و انگیزه آموختن می دهد.

* برجسته ترین الگوی آفرینش ، چراغ پرفروغ هدایت و مشعل همیشه فروزان حقیقت و راستی، مولای متقیان، امام عدل پیشگان ، پدر عرفان و پیشوای زاهدان، **حضرت علی (علیه السلام)** و همه عاشقان و پیروانش در هر عصر و نسلی.

* قلب پاک **مادرم** و مهر جاوید **پدرم** (دو گوهر ارزشمند زندگی که همواره مرهون الطاف بیکران آنانیم) که دعای خیرشان ، بخشی عظیم از موهبت الهی است . " و قل ربّ ارحمهما کما ربّیانی صغیرا " : پروردگارا! بر پدر و مادرم رحمت آورو بر آنان ببخشای و از الطاف بیکران خویش بهره مندشان ساز، چرا که آنان مراد خردی تربیت نمودند.

* **همسر فداکار و دلسوزم و فرزند عزیزم "نیما"** که صبر و بردباری و همراهی گرمشان همواره و در همه حال توشه راهم است.

* همه آموزگاران ، دوستان و دوستانم که مرایاری داده اند.

* عاشقان نور حقیقت و رهایی، آنانکه زندگی را به محبت کردن و عشق ورزیدن به دیگران، معنا مینمایند.

تقدیر و سپاس

الحمد لله و بالتشکر و قدردانی از زحمات بی شائبه اساتید محترم؛ جناب آقای دکتر منوچهر انصاری (استاد راهنما) و جناب آقای دکتر بابک سهرابی (استاد مشاور) و جناب آقای دکتر امیر مانیان (استاد داور) و سرکار خانم نجفی (نماینده کمیته تحصیلات تکمیلی) که در تمام طول تحصیل و پژوهش، پشتیبان اینجانب بوده اند. همچنین از مدیران محترم مراکز سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران که اینجانب را در جمع آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه یاری نمودند، بینهایت سپاسگزارم.

با احترام

نادر بهاری^۱

مرداد ۱۳۸۸

چکیده

فرهنگ که در کلی ترین حالت آن مجموعه ای متشکل از باورها، هنجارها، ارزشها، آداب و رسوم، هنرها، ادبیات، دانش و اطلاعات رایج بین اعضای یک جامعه را در بر می گیرد، در طول قرون به واسطه گسترش علم و دانش، جنگها و کشور گشایی ها، اختراع چاپ و رادیو و تلویزیون و ... دستخوش تحولات زیادی شده ولی تحولاتی که در سالهای اخیر بر اثر پیشرفتهای فناوری در حوزه های اطلاع رسانی و ارتباطات رخ داده، فرهنگ جوامع را با موضوع ها و مفاهیم جدیدی آشنا نموده و آنها را در معرض تحولات چشمگیری قرار داده است. پیشرفت های جدید فناوری اطلاعات و ارتباطات از یک سو باعث پدید آمدن مفاهیم جدیدی چون: دهکده جهانی، جامعه مجازی، فضای سیر نیتیک، جامعه اطلاعاتی و ... شده که پیامدهای آنها تأثیر متقابلی بر فرهنگ ها می گذارد و شیوه ها و رفتار و واژگان خاص خود را وارد فرهنگ ها می کند. توسعه سریع فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی جدید، با توجه به اینکه فرهنگ در بطن مباحث مهمی چون توسعه، هویت اجتماعی، کثرت گرایی، حقوق بشر، آزادی، هنرها، آموزش و پژوهش قرار دارد و نمیتوان جنبه های سودمند این فناوری ها را در زمینه های مختلف، نادیده گرفت، امروزه از سوی دولت ها، سازمان ها، افراد و گروهها از اهمیت خاصی برخوردار است. به این دلیل هر نوع سیاستگذاری و برنامه ریزی در خصوص توسعه فرهنگی نمی تواند بی اعتنا به تحولات حوزه های اطلاع رسانی و ارتباطات در سطح ملی و بین المللی که در جریان است، صورت بگیرد.

پژوهش حاضر بر آن است که نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) را در بهبود مدیریت فرهنگی (سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران) از جهت بهبود ارائه خدمات و محصولات فرهنگی، افزایش بهره وری مدیران فرهنگی در راستای مؤلفه مشتری محوری، کاهش هزینه های ارائه خدمات و محصولات فرهنگی، و افزایش دقت و سرعت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی، مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار دهد، تا ضرورت استفاده از این فناوریها بیش از پیش تداعی شود. جامعه آماری این پژوهش، رؤسای مراکز (شامل فرهنگسراها، مجتمع ها و خانه های فرهنگ و کتابخانه ها، نگارخانه ها و مسئولین آموزش) هستند که در مجموع ۲۸۷ مدیر را شامل می شوند که برای انتخاب نمونه مورد نظر از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده گردید و تعداد ۷۳ نفر از آنها به عنوان نمونه انتخاب شدند.

این پژوهش بر اساس هدف تحقیق، از نوع کاربردی است و بر حسب نحوه گردآوری داده ها (طرح تحقیق) روش پژوهش در تحقیق حاضر، پیمایشی و از نوع توصیفی (غیر آزمایشی) است.

شیوه و ابزار در نظر گرفته شده برای جمع آوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه است. به دلیل پراکندگی جغرافیایی این مراکز در سطح شهر و نیز جهت کاهش احتمالی عدم همکاری برخی از مدیران، تمام پرسشنامه ها پیوست نامه همکاری معاونت برنامه ریزی و توسعه سازمان، بصورت

حضور و با ارائه توضیحات لازم و کافی، در اختیار مدیران قرار گرفته و جمع آوری گردید. برای افزایش روایی و اعتبار پرسشنامه، ابتدا ۲۰ پرسشنامه بین جمعی از مدیران در جامعه آماری توزیع گردید و کلیه ابهامات افراد جامعه آماری در رابطه با سؤالات مشخص شد. بدین ترتیب تعدادی از سؤالات، حذف و تعداد دیگری جایگزین آن شد و در نهایت پس از شفاف شدن نقاط ضعف و قوت سؤالات، پرسشنامه نهایی تهیه و توزیع گردید. در این پژوهش برای تعیین پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. در صورتی یک پرسشنامه پایاست که مقدار آلفای کرونباخ بزرگتر از مقدار $0/7$ باشد و هر چه این مقدار به عدد ۱ نزدیکتر باشد پرسشنامه از پایایی بالاتری برخوردار می باشد. در پرسشنامه اخیر، از یک نمونه ۲۰ تایی، عدد پایایی و مقدار آلفا برابر $0/9575$ می باشد که از مقدار $0/7$ بزرگتر است پس پرسشنامه پایاست و ما می توانیم عملیات آماری بر روی این پرسشنامه را شروع نمایم.

برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع آوری شده، ابتدا متغیرهای تحقیق به کمک روشهای آمار توصیفی (جدول فراوانی و نمودار دایره ای) که به بررسی متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق شامل سن، جنسیت، میزان تحصیلات، سابقه خدمت و نوع مسئولیت می پردازد، پردازش شده و سپس آمار تحلیلی مطرح می گردد. در آمار تحلیلی این تحقیق به منظور بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق از آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف (Kolmogorov - Smirnov) و بمنظور بررسی و آزمون فرضیات و ابعاد آن از آزمون میانگین یک جامعه آماری (One sample t-test) و همچنین جهت رتبه بندی ابعاد فرضیات چهارگانه و شناسایی نقاط قوت و ضعف مراکز سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران از آزمون فریدمن استفاده گردیده است. پس از گردآوری پرسشنامه ها و استخراج اطلاعات آنها، با استفاده از نرم افزار SPSS این اطلاعات مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نتایج حاصل در قالب جداول word و excel تهیه و تنظیم گردید.

در پایان و در فصل پنجم، نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها، خلاصه شده و باتبیین آنها سعی میشود به سؤالاتی که در فصل اول از سوی محقق مطرح شده بود، پاسخ داده شود و پیشنهاداتی برای بهتر شدن روند بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران بعنوان ضرورت کسب و کار دنیای امروز، و نیز برای تحقیقات بیشتر در آینده، ارائه شود.

باتوجه به تجزیه و تحلیل داده ها و نتایج آزمون فرضیه های تحقیق در بررسی نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در بهبود مدیریت فرهنگی (سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران)، این نتایج حاصل گردید که: همه رؤسای مراکز (فرهنگسراها، مجتمع ها و خانه های فرهنگ و کتابخانه ها، نگارخانه ها و مسئولین آموزش) استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات را در بهبود مدیریت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی، افزایش بهره وری مدیران فرهنگی در راستای مؤلفه مشتری محوری، کاهش هزینه های ارائه خدمات و محصولات فرهنگی، و افزایش دقت و سرعت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی مؤثر می دانند.

واژه های کلیدی: فناوری اطلاعات و ارتباطات، مدیریت فرهنگی، خدمات و محصولات فرهنگی، سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران

فهرست مندرجات

صفحه

عنوان

فصل اول

معرفی پژوهش

بخش اول : کلیات تحقیق

۳	مقدمه
۴	۱-۱. بیان مسئله
۵	۱-۲. اهمیت پژوهش
۶	۱-۳. اهداف پژوهش
۷	۱-۴. پرسش های اساسی پژوهش
۷	۱-۵. فرضیه های تحقیق
۸	۱-۶. قلمرو تحقیق
۸	۱-۷. روش انجام پژوهش
۹	۱-۸. متغیرهای پژوهش
۹	۱-۹. تعاریف عملیاتی اجزای پژوهش
۱۲	۱-۱۰. محدودیتهای تحقیق
۱۳	۱-۱۱. مروری بر مطالعات انجام شده
۱۳	۱-۱۱-۱. پیشینه پژوهش در ایران
۱۸	۱-۱۱-۲. پیشینه پژوهش در خارج از کشور

بخش دوم : معرفی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران

۲۰	۱-۲-۱. معرفی و بیان اهداف
۲۲	۱-۲-۲. اصول و سیاست های حاکم بر برنامه های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران
۲۲	۱-۲-۳. موضوع فعالیت و وظایف
۲۴	۱-۲-۴. نقش و جایگاه آینده شهرداری تهران در عرصه فعالیت های فرهنگی

فصل دوم

مبانی نظری و مروری بر مطالعات انجام شده

۲۶	مقدمه
۲۷	۱-۲. مفهوم فرهنگ
۳۲	۲-۲. مفهوم مدیریت فرهنگی
۳۵	۱-۲-۲. ضرورت وجود مدیریت فرهنگی
۳۷	۲-۲-۲. نهادینه شدن یا درونی شدن فرهنگ

۳۹	۳-۲. مدیریت ارائه خدمات
۴۱	۱-۳-۲. بهبود فرآیند ارائه خدمات
۴۵	۲-۳-۲. مؤلفه های نظام خدمات
۴۷	۳-۳-۲. بهره وری و عوامل مؤثر بر افزایش آن
۵۳	۴-۲. تعریف فناوری اطلاعات و ارتباطات
۵۵	۵-۲. تاریخچه استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات
۵۷	۶-۲. درآمدی بر اطلاعات
۵۹	۷-۲. سیستمهای اطلاعاتی وزیر ساختهای تولید، تبدیل و بازیابی اطلاعات
۶۲	۸-۲. درآمدی بر ارتباط های اطلاعاتی در سازمان
۶۴	۱-۸-۲. ارتباط های اطلاعاتی در سطح عمودی سازمان
۶۸	۲-۸-۲. ارتباط های اطلاعاتی در سطح افقی سازمان
۷۰	۹-۲. تحول فناوری نوین اطلاعات و ارتباطات
۷۱	۱-۹-۲. تحولات تلفن
۷۲	۲-۹-۲. تلویزیون و تحولات آن
۷۲	۳-۹-۲. رایانه و تحولات آن
۷۳	۴-۹-۲. چگونگی اثر گذاری فناوری نوین ارتباطی بر جهانی شدن
۷۹	۱۰-۲. نقش اطلاعات و غنی بودن آن
۸۱	۱-۱۰-۲. اهرم اطلاعات در نظام های اطلاعاتی مدیریت
۸۲	۲-۱۰-۲. اهرم اطلاعات برای هدایت و راهبری سازمان
۸۲	۳-۱۰-۲. اهرم اطلاعات برای افزایش سهم بازار
۸۴	۴-۱۰-۲. اهرم اطلاعات برای افزایش بهره وری و کاهش هزینه ها
۸۴	۵-۱۰-۲. اهرم اطلاعات برای افزایش و بهبود خدمات
۸۵	۶-۱۰-۲. اهرم اطلاعات برای بهبود مدیریت
۸۶	۱۱-۲. روند تکاملی فناوری اطلاعات
۸۷	۱-۱۱-۲. روند تکاملی فناوری اطلاعات و ارتباطات در آینده
۸۸	۲-۱۱-۲. روند تکاملی فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت فردا
۹۰	۱۲-۲. ایران و جامعه ی اطلاعاتی
۹۰	۱-۱۲-۲. ورود ایران به شبکه اینترنت
۹۱	۲-۱۲-۲. طراحی و شروع اجرای برنامه توسعه و کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات تکفا
۹۳	۱۳-۲. نقش مؤثر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر سازمان و مدیریت
۹۹	۱-۱۳-۲. فناوری اطلاعات و ارتباطات و بهره وری در سازمان ها
۱۰۰	۲-۱۳-۲. فناوری اطلاعات و بهره وری در سطح بنگاه یا خرد اقتصادی

۱۰۳	۱۴-۲. اطلاعات و فرهنگ
۱۰۴	۱-۱۴-۲. نقش اطلاعات فرهنگی در توسعه فرهنگی
۱۰۴	۲-۱۴-۲. مشارکت شهروندی و چشم اندازهای جدید در عصر چند رسانه ها
۱۰۴	۱-۲-۱۴-۲. مشارکت شهروندی و ایجاد شهرهای حقیقی
۱۰۵	۲-۲-۱۴-۲. رسانه های جدید و مشارکت شهروندی
۱۰۶	۳-۲-۱۴-۲. زندگی در عصر چند رسانه ای
۱۰۷	۳-۱۴-۲. مسائل کاربردی مربوط به دسترسی همگانی به اطلاعات فرهنگی
۱۰۷	۱-۳-۱۴-۲. مفهوم و گسترش اطلاع رسانی فرهنگی
۱۰۸	۲-۳-۱۴-۲. گسترش اطلاع رسانی فرهنگی از دیدگاه میانجی ها
۱۰۹	۳-۳-۱۴-۲. تجاری کردن اطلاعات و نابرابری اطلاعات

فصل سوم

روش پژوهش و گردآوری اطلاعات

۱۱۲	مقدمه
۱۱۳	۱-۳. روش پژوهش
۱۱۳	۲-۳. جامعه مورد مطالعه
۱۱۳	۳-۳. روش و ابزار گردآوری اطلاعات
۱۱۴	۴-۳. روایی و پایایی پرسشنامه
۱۱۶	۵-۳. روش تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم

تجزیه و تحلیل یافته ها

۱۱۸	مقدمه
۱۱۹	۱-۴. آمار توصیفی
۱۱۹	۱-۱-۴. آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی
۱۲۴	۲-۱-۴. آمار توصیفی میزان استفاده از ابزارهای ICT در مراکز سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران
۱۲۶	۲-۴. آمار استنباطی
۱۲۶	۱-۲-۴. بررسی وضعیت نرمال بودن متغیرهای تحقیق

۱۲۹	۲-۲-۴. بررسی و آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از آزمون میانگین یک جامعه آماری (one - sample - t - test)
۱۲۹	۱-۲-۲-۴. بررسی فرضیه اول و ابعاد آن
۱۳۱	۲-۲-۲-۴. بررسی فرضیه دوم و ابعاد آن
۱۳۳	۳-۲-۲-۴. بررسی فرضیه سوم و ابعاد آن
۱۳۵	۴-۲-۲-۴. بررسی فرضیه چهارم و ابعاد آن
۱۳۷	۳-۲-۴. آزمون تحلیل واریانس فریدمن
۱۳۷	۱-۳-۲-۴. آزمون تحلیل واریانس فریدمن ابعاد بهبود مدیریت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی
۱۳۸	۲-۳-۲-۴. آزمون تحلیل واریانس فریدمن ابعاد افزایش بهره وری مدیران فرهنگی در راستای مؤلفه مشتری محوری
۱۴۰	۳-۳-۲-۴. آزمون تحلیل واریانس فریدمن ابعاد کاهش هزینه های ارائه خدمات و محصولات فرهنگی و ابعاد آن
۱۴۱	۴-۳-۲-۴. آزمون تحلیل واریانس فریدمن ابعاد افزایش دقت و سرعت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی
۱۴۳	۵-۳-۲-۴. آزمون تحلیل واریانس فریدمن ابعاد مدیریت فرهنگی (فرضیات چهار گانه)

فصل پنجم

نتیجه گیری و ارائه خلاصه یافته های تحقیق


۱۴۶	مقدمه
۱۴۹	۱-۵. تحلیل نتایج حاصل از آزمون های آماری
۱۴۹	۱-۱-۵. تحلیل نتایج حاصل از آزمون میانگین یک جامعه آماری
۱۵۴	۲-۱-۵. تحلیل نتایج حاصل از آزمون رتبه بندی فریدمن
۱۵۵	۲-۵. نتیجه گیری کلی
۱۵۶	۳-۵. پیشنهادات
۱۵۶	۱-۳-۵. پیشنهادات براساس آزمون فریدمن
۱۵۷	۲-۳-۵. پیشنهادات کلی و تجربی محقق
۱۵۸	۳-۳-۵. پیشنهادات برای تحقیقات آینده
۱۶۰	منابع و مآخذ
۱۶۶	پیوست ها
۱۶۷	پیوست ۱- مشخصات فرهنگسراها، مجتمع ها و خانه های فرهنگ (در نمونه آماری) سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران
۱۶۸	پیوست ۲- مشخصات واحدهای آموزش (در نمونه آماری) سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران
۱۶۹	پیوست ۳- مشخصات کتابخانه های (در نمونه آماری) سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران
۱۷۰	پیوست ۴- مشخصات نگارخانه های (در نمونه آماری) سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران
۱۷۱	پیوست ۵- پرسشنامه

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۱۱۵	جدول ۱-۳. آزمون آلفای کرونیخ برای پایایی پرسشنامه
۱۱۹	جدول ۱-۴. آماره توصیفی (میانگین) برای سن پاسخ دهندگان به پرسشنامه
۱۲۰	جدول ۲-۴. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس جنسیت
۱۲۱	جدول ۳-۴. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس میزان تحصیلات
۱۲۲	جدول ۴-۴. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس سابقه خدمت
۱۲۳	جدول ۵-۴. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس نوع مسئولیت
۱۲۴	جدول ۶-۴. کدامیک از ابزارهای ICT اطلاعاتی و ارتباطی در سازمان شما مورد استفاده قرار می گیرد؟ به چه میزان؟
۱۲۴	جدول ۷-۴. کدامیک از ابزارهای ICT اداری در سازمان شما مورد استفاده قرار می گیرد؟ به چه میزان؟
۱۲۵	جدول ۸-۴. تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) بر بهبود مدیریت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی
۱۲۵	جدول ۹-۴. تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) بر افزایش بهره وری مدیران فرهنگی در راستای مؤلفه مشتری محوری
۱۲۵	جدول ۱۰-۴. تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) بر کاهش هزینه های ارائه خدمات و محصولات فرهنگی
۱۲۵	جدول ۱۱-۴. تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) بر افزایش دقت و سرعت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی
۱۲۶	جدول ۱۲-۴. وضعیت نرمال بودن بهبود مدیریت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی و ابعاد آن
۱۲۷	جدول ۱۳-۴. وضعیت نرمال بودن افزایش بهره وری مدیران فرهنگی در راستای مؤلفه مشتری محوری و ابعاد آن
۱۲۷	جدول ۱۴-۴. وضعیت نرمال بودن کاهش هزینه های ارائه خدمات و محصولات فرهنگی و ابعاد آن
۱۲۸	جدول ۱۵-۴. وضعیت نرمال بودن افزایش دقت و سرعت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی و ابعاد آن
۱۲۹	جدول ۱۶-۴. آمار توصیفی بهبود مدیریت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی و ابعاد آن
۱۳۰	جدول ۱۷-۴. آمار استنباطی بهبود مدیریت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی و ابعاد آن
۱۳۰	جدول ۱۸-۴. نتیجه گیری درباره وضعیت بهبود مدیریت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی و ابعاد آن
۱۳۱	جدول ۱۹-۴. آمار توصیفی افزایش بهره وری مدیران فرهنگی در راستای مؤلفه مشتری محوری و ابعاد آن
۱۳۲	جدول ۲۰-۴. آمار استنباطی افزایش بهره وری مدیران فرهنگی در راستای مؤلفه مشتری محوری و ابعاد آن
۱۳۲	جدول ۲۱-۴. نتیجه گیری درباره وضعیت افزایش بهره وری مدیران فرهنگی در راستای مؤلفه مشتری محوری و ابعاد آن
۱۳۳	جدول ۲۲-۴. آمار توصیفی کاهش هزینه های ارائه خدمات و محصولات فرهنگی و ابعاد آن
۱۳۴	جدول ۲۳-۴. آمار استنباطی کاهش هزینه های ارائه خدمات و محصولات فرهنگی و ابعاد آن
۱۳۴	جدول ۲۴-۴. نتیجه گیری درباره وضعیت کاهش هزینه های ارائه خدمات و محصولات فرهنگی و ابعاد آن
۱۳۵	جدول ۲۵-۴. آمار توصیفی افزایش دقت و سرعت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی و ابعاد آن
۱۳۶	جدول ۲۶-۴. آمار استنباطی افزایش دقت و سرعت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی و ابعاد آن
۱۳۶	جدول ۲۷-۴. نتیجه گیری درباره وضعیت افزایش دقت و سرعت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی و ابعاد آن
۱۳۷	جدول ۲۸-۴. جدول معنی داری آزمون فریدمن ابعاد بهبود مدیریت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی
۱۳۸	جدول ۲۹-۴. جدول میانگین رتبه ها در آزمون فریدمن ابعاد بهبود مدیریت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی
۱۳۹	جدول ۳۰-۴. جدول معنی داری آزمون فریدمن ابعاد افزایش بهره وری مدیران فرهنگی در راستای مؤلفه مشتری محوری
۱۳۹	جدول ۳۱-۴. جدول میانگین رتبه ها در آزمون فریدمن ابعاد افزایش بهره وری مدیران فرهنگی در راستای مؤلفه مشتری محوری
۱۴۰	جدول ۳۲-۴. جدول معنی داری آزمون فریدمن ابعاد کاهش هزینه های ارائه خدمات و محصولات فرهنگی و ابعاد آن
۱۴۱	جدول ۳۳-۴. جدول میانگین رتبه ها در آزمون فریدمن ابعاد کاهش هزینه های ارائه خدمات و محصولات فرهنگی
۱۴۲	جدول ۳۴-۴. جدول معنی داری آزمون فریدمن ابعاد افزایش دقت و سرعت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی
۱۴۲	جدول ۳۵-۴. جدول میانگین رتبه ها در آزمون فریدمن ابعاد افزایش دقت و سرعت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی
۱۴۳	جدول ۳۶-۴. جدول معنی داری آزمون فریدمن ابعاد مدیریت فرهنگی
۱۴۴	جدول ۳۷-۴. جدول میانگین رتبه ها در آزمون فریدمن ابعاد مدیریت فرهنگی

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۷۴	شکل ۱-۲. تاثیر فشارهای بازار ، فشارهای فناوری و فشارهای اجتماعی بر سازمان و نحوه ی پاسخگویی سازمان با کمک IT
۸۹	شکل ۲-۲. عوامل مؤثر در ساختار مدیریت فردا
۹۲	شکل ۳-۲. طرح های راهبردی تکفا
۱۱۲	شکل ۱-۳. روابط سه گانه هدف ، روش ، و ابزار
۱۲۰	شکل ۱-۴. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس جنسیت
۱۲۱	شکل ۲-۴. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس میزان تحصیلات
۱۲۲	شکل ۳-۴. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس سابقه خدمت
۱۲۳	شکل ۴-۴. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس نوع مسئولیت



فصل اول
معرفی پژوهش



مقدمه

فرهنگ که در کلی ترین حالت آن مجموعه ای متشکل از باورها، هنجارها، ارزشها، آداب و رسوم، هنرها، ادبیات، دانش و اطلاعات رایج بین اعضای یک جامعه را در بر می گیرد، در طول قرون به واسطه گسترش علم و دانش، جنگها و کشور گشایی ها، اختراع چاپ و رادیو و تلویزیون و ... دستخوش تحولات زیادی شده ولی تحولاتی که در سالهای اخیر بر اثر پیشرفتهای فناوری در حوزه های اطلاع رسانی و ارتباطات رخ داده، فرهنگ جوامع را با موضوع ها و مفاهیم جدیدی آشنا نموده و آنها را در معرض تحولات چشمگیری قرار داده است.

پیشرفت های جدید فناوری اطلاعات و ارتباطات از یک سو باعث پدید آمدن مفاهیم جدیدی چون: دهکده جهانی، جامعه مجازی، سپهر اطلاعات، فضای سبیر نیتیک، جامعه اطلاعاتی و ... شده که پیامدهای آنها تأثیر متقابلی بر فرهنگ ها می گذارد و شیوه ها و رفتار و واژگان خاص خود را وارد فرهنگ ها می کند و از سوی دیگر فرهنگ ها را بیش از پیش در معرض تبادل، در هم آمیختگی و رویارویی با یکدیگر قرار می دهد.

توسعه سریع فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی جدید، با توجه به اینکه فرهنگ در بطن مباحث مهمی چون توسعه، هویت اجتماعی، کثرت گرایی، حقوق بشر، آزادی، هنرها، آموزش و پژوهش قرار دارد و نمی توان جنبه های سودمند این فناوری ها را در زمینه های مختلف، نادیده گرفت، امروزه از سوی دولت ها، سازمان ها، افراد و گروهها از اهمیت خاصی برخوردار است. به این دلیل هر نوع سیاستگذاری و برنامه ریزی در خصوص توسعه فرهنگی نمی تواند بی اعتنا به تحولات حوزه های اطلاع رسانی و ارتباطات در سطح ملی و بین المللی که در جریان است، صورت بگیرد.

پژوهش حاضر بر آن است که نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) را در بهبود مدیریت فرهنگی (سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران) از جهت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی، افزایش بهره وری مدیران فرهنگی در راستای مؤلفه مشتری محوری، کاهش هزینه های ارائه خدمات و محصولات فرهنگی، و افزایش دقت و سرعت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی، مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار دهد، تا ضرورت استفاده از این فناوریها بیش از پیش تداعی شود.

۱ - ۱. بیان مسئله

در بیست سال اخیر، فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش قابل توجهی را در بهبود امور حرفه ای و شغلی ایفا کرده است. بشر امروز جامعه ای مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات را تجربه می کند که از ویژگیهای خاص خود برخوردار هستند.

زندگی اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی افراد جامعه به شدت به فناوری اطلاعات و ارتباطات وابسته است. برخلاف دوران گذشته که اطلاعات و تکنولوژی در اختیار صاحب نظران فن و صنایع قرار داشت و مشروعیت آن نیز به تأیید و تصدیق آنان مرتبط بود. در جوامع جدید اطلاعاتی، مردم عادی نیز به گونه ای با تکنولوژی مرتبط شده اند که بخشی مهم از زندگی روزمره آنان شده است. با گذر از عصر صنعتی و ورود به عصر اطلاعات و ارتباطات و به گفته آلون تافلر (عصر دانایی) نیاز روز افزون بشر برای آموزش، متفاوت تر با آنچه در گذشته بوده است، بیشتر حس می شود و در همین راستا تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات (ICT) که بطور فزاینده ای در حال گسترش است، میتواند بنحو مطلوبی تمامی امور زندگی را تحت تأثیر قرار دهد.

زندگی در دنیای جدید نیازمند شناخت کامل و کسب مهارتهای استفاده از این ابزارهاست و بدون داشتن چنین ابزاری، رقابت و زندگی بسیار مشکل خواهد بود و مستلزم از دست دادن فرصتهای فراوانی در زندگی روزانه افراد و جوامع است.

سازمانها باید جهت بکارگیری و استفاده بهینه از تکنولوژی فن آوری اطلاعات و ارتباطات زمینه سازی لازم و مطلوب را داشته باشند تا بتوانند در این راه، گامهای مهم و صحیح را در عرصه پیشرفت و ترقی سازمان بردارند.

در عصر اطلاعات و ارتباطات، با ورود اینترنت و وب، بسیاری از کارهای روزمره از جمله: جستجوی منابع از پایگاه داده ها (کتابخانه ها و...)، اطلاع از برنامه ها و فعالیتهای آموزشگاهها، آگهی ها و خبرهای روز اجتماعی و ورزشی و اقتصادی و مهمتر از همه بهره مندی از خدمات و محصولات ویژه مؤسسات و مراکز فرهنگی و... به صورت غیر حضوری انجام می شود.

پیشرفتهای نوین در فناوری اطلاعات و ارتباطات، تمایل سازمانها را در استفاده از فناوریهای مدرن، جهت نیل به اهداف سازمانی و ارزش آفرینی برای مخاطبان، بیش از پیش نمایان ساخته و سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران هم، در عرصه مدیریت فرهنگ از این امر مستثنی نیست.

سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران در سال ۱۳۷۵ بمنظور توسعه فرهنگ و هنر در جامعه ایرانی و نیز ارتقای فرهنگ شهرنشینی در تهران بزرگ تأسیس شده است. توسعه فرهنگی، تعمیق معرفت دینی، تقویت زیبایی طلبی و حقیقت جویی انسان ها، شادزیستن توأم با روحیه سازنده و کسب مهارت های زندگی اجتماعی نیازهای اساسی هستند که این سازمان در پاسخ به آنها موجودیت یافته است.

نگرش سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران معطوف به معنویت به عنوان دورنمای اصلی توسعه فرهنگی می باشد. طراحی تبیین مبانی لازم و تلاش برای حفظ هویت فرهنگ ملی و اسلامی کلانشهر تهران با توجه به خصلت های ویژه شهری اش، عمده ترین چالشی است که فراروی سازمان می باشد. سازمان برای شناسایی، پیش بینی و پاسخگویی به این نیازها و چالشهای اساسی، مشارکت گسترده شهروندان را با تقویت نهادهای مدنی در حوزه فرهنگ و هنر، کاربست روش های علمی در سنجش نیازهای جامعه و نیز انعکاس واقعیت های فرهنگی - اجتماعی شهر تهران در اولویت برنامه های خود قرار داده است.

این سازمان ایجاد ارتباطات متقابل و پاسخگویی به مخاطبین راضی من بقا و توسعه خود می داند، از این رو در تعامل با مخاطبین به برقراری ارتباطات دوسویه و بازوارانه خدمات و محصولات فرهنگی به صورت متنوع و متناسب با نیاز گروه های مختلف مخاطبین، توجه خاصی می نماید. علاوه بر این، از طریق توسعه روابط رسمی و غیررسمی با مجموعه مدیریت شهری تهران و ارتباط فعالانه با سایر سازمان های فرهنگی و نیز مسئولین فرهنگی کشور تعادل و ثبات لازم را در فعالیت های خود کسب می کند. سازمان معتقد است که رضایت مخاطبین در گرو رضایت مندی کارکنان است، از این رو ضمن ارزیابی عملکرد کارکنان، به روش علمی برای رشد و ارتقای کارکنان کارآمد و اثربخش سرمایه گذاری می کند.

۱-۲. اهمیت پژوهش

دنایای امروز بیش از گذشته بایک پدیده ثابت و اجتناب ناپذیری همراه است که شدت و سرعت و عدم اطمینان آن با پدیده جهانی شدن، حیرت آور بوده که آن را "تغییر" نامیده اند و در تمام زمینه های اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی بنحوی ساری و جاری است و در نتیجه بررسی، شناخت، پیش بینی و انطباق با این تغییرات محیطی، مستلزم داشتن برنامه ها و استراتژیهای مناسب بانگاه به آینده و چشم انداز توأم با اخلاقیات و نوآوری می باشد که برای هر سازمانی هم لازم و هم حیاتی است.

یکی از جنبه های مهم این تغییر جهانی ، تحولات چشمگیر در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) می باشد که بررسی این تغییرات از نظر ساختاری و درون سازمانی و میان سازمانی و جنبه های اقتصادی و فرهنگی و آموزشی و ارزش آفرینی برای مخاطبان از نظر بهبود کیفیت ارائه خدمات و محصولات و افزایش سرعت و دقت و کاهش هزینه ها و در کل بهبود بهره وری حائز اهمیت است . از آنجا که سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران متولی امر فرهنگ در سطح شهر تهران به صورت خرد و کلان است ، لازم است جهت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی و جذب و حفظ مخاطبان خود ، با توجه به پیشرفتهای نوین فن آوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) ، ضمن بررسی زمینه های تغییر و بهره گیری از شیوه های نوین ارائه خدمات و محصولات فرهنگی ، در تأمین هدف و ایجاد ارزش ، به مزیت رقابتی لازم دست یابد . امید است انجام این تحقیق و ارائه راهکارهای مناسب ، مدیران سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران را در ارائه هر چه مطلوبتر خدمات فرهنگی به شهروندان تهرانی یاری نماید .

۱-۳. اهداف پژوهش

اهداف انجام این تحقیق عبارتند از :

الف) هدف کلی (هدف اصلی) :

بررسی و نمایان ساختن نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) در بهبود مدیریت فرهنگی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران می باشد .

ب) اهداف جزئی (اهداف فرعی) :

۱- تبیین بهبود مدیریت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی در سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران ، در اثر استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)

۲- بررسی و نمایان ساختن افزایش بهره وری مدیران فرهنگی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران بمیزان قابل توجهی در راستای مؤلفه مشتری محوری ، در اثر استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)

۳- بررسی و تبیین کاهش هزینه های ارائه خدمات و محصولات فرهنگی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران ، در اثر استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)

۴- تبیین افزایش دقت و سرعت ارائه خدمات و محصولات فرهنگی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران ، در اثر استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)