

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علامه طباطبائی
دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت شهری

تحلیل موانع موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت شهری

نگارش:

امیرحسین بهروز

استاد راهنما:

آقای دکتر رودساز

استاد مشاور:

آقای دکتر کاظمیان

استاد داور:

آقای دکتر سیدنقوی

شهریور ۱۳۸۹

تقدیم ہے:

پدرم، مادرم، برادرم

و

ہمسفر عزیزم

چکیده

تأثیر عوامل مدیریت، سازمان و تکنولوژی بر شکست و یا موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها و نهادهای کشور از جمله مسایل و موضوعاتی است که همواره محققان سیستم‌های اطلاعاتی و تکنولوژی اطلاعات به آن پرداخته‌اند. متأسفانه در کشور ما جهت شناخت ماهیت شکست یک سیستم اطلاعاتی هنوز پژوهش علمی و کارآمدی صورت نگرفته است. آگاهی از دلایل شکست یک سیستم اطلاعاتی، باعث هوشیاری و مراقبت مدیران و تیم طراحی و تمرکز بیشتر بر نقاط ضعف احتمالی خواهد شد. حمایت مدیران در تقویت عوامل پیش‌برنده و تضعیف عوامل بازدارنده در طراحی و پیاده‌سازی و یا توسعه سیستم‌های اطلاعاتی و نیز آماده بودن زیرساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری می‌تواند از جمله نقاط کلیدی جلوگیری از شکست و تضمین موفقیت یک سیستم اطلاعاتی باشد.

یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که دلیل اصلی شکست اکثر سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت شهری، مسایل و مشکلاتی است که از سوی عامل مدیریت و مؤلفه‌های راهبرد، انتظارات، پیچیدگی - مخاطره حادث می‌شود.

واژگان کلیدی: سیستم‌های اطلاعاتی، شکست، عامل مدیریت، عامل سازمان، عامل تکنولوژی

فصل اول: طرح تحقیق

۲	۱-۱- مقدمه.....
۳	۲-۱- بیان مسئله.....
۴	۳-۱- ضرورت انجام تحقیق.....
۵	۴-۱- اهداف تحقیق.....
۵	۵-۱- فرضیه‌های تحقیق.....
۶	۶-۱- متغیرهای تحقیق.....
۶	۷-۱- روش‌شناسی تحقیق.....
۷	۱-۷-۱- روش تحقیق.....
۷	۲-۷-۱- هدف تحقیق.....
۸	۳-۷-۱- طبقه‌بندی طرح تحقیق.....
۸	۴-۷-۱- روش گردآوری اطلاعات و داده‌ها.....
۸	۵-۷-۱- جامعه‌ی آماری.....
۹	۶-۷-۱- نمونه و روش نمونه‌گیری.....
۱۰	۸-۱- معرفی دقیق محدوده تحقیق.....
۱۰	۹-۱- محدودیت‌های تحقیق.....
۱۰	۱۰-۱- تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح.....
۱۲	۱۱-۱- نحوه‌ی سازماندهی فصول.....

۱۲-۱- فرآیند انجام مطالعات محقق در تحقیق حاضر..... ۱۳

۱۳-۱- منابع فصل اول..... ۱۵

فصل دوم: ادبیات تحقیق

۱-۲- مقدمه..... ۱۷

۲-۲- مبانی نظری..... ۱۸

۱-۲-۲- مدیریت شهری و مدیریت یکپارچه شهری..... ۱۸

۱-۲-۲-۲- تمرکز و عدم تمرکز..... ۱۸

۲-۱-۲-۲- تعریف مدیریت شهری..... ۱۸

۳-۱-۲-۲- مدیریت یکپارچه شهری..... ۲۱

۲-۲-۲- جایگاه سیستم اطلاعاتی مدیریت در ایران..... ۲۲

۱-۲-۲-۲- تاریخچه تحول سیستم های اطلاعاتی..... ۲۲

۲-۳-۲- توسعه سازمانی و فن آوری اطلاعات..... ۲۶

۴-۲-۲- مدیریت شهری و سیستم های اطلاعاتی مدیریت در ایران..... ۳۲

۱-۴-۲-۲- مدیریت شهری در ایران..... ۳۴

۲-۴-۲-۲- وظایف مدیریت شهری در ایران..... ۳۸

۳-۴-۲-۲- ضرورت بازنگری در مدیریت شهری در ایران..... ۴۰

۳-۲- پیشینه تحقیق..... ۴۳

۴-۲- عوامل موثر بر شکست سیستم های اطلاعاتی مدیریت..... ۴۵

۱-۴-۲- عامل مدیریت..... ۴۸

۱-۱-۴-۲- ثبات- سواد..... ۴۸

۴۹ ۲-۱-۴-۲ حمایت
۵۰ ۳-۱-۴-۲ انتخاب
۵۱ ۴-۱-۴-۲ راهبرد
۵۱ ۲-۴-۲ عامل تکنولوژی
۵۱ ۱-۲-۴-۲ پیچیدگی - مخاطره
۵۳ ۲-۲-۴-۲ تاثیر سیستم
۵۳ ۳-۲-۴-۲ شمای سیستم
۵۴ ۴-۲-۴-۲ زیرساخت
۵۴ ۳-۴-۲ عامل سازمان
۵۴ ۱-۳-۴-۲ تضاد دیدگاهها
۵۶ ۲-۳-۴-۲ آمادگی
۵۶ ۳-۳-۴-۲ رفتار
۵۶ ۴-۳-۴-۲ انتظارات
۵۸ ۵-۲ منابع فصل دوم

فصل سوم: روش شناسی

۶۴ ۱-۳ مقدمه
۶۶ ۲-۳ جهت گیری پژوهش
۶۶ ۳-۳ هدف پژوهش
۶۶ ۴-۳ میزان دخالت محقق در پژوهش
۶۷ ۵-۳ محیط پژوهش

۶۷	۳-۶ افق زمانی پژوهش
۶۷	۳-۷ فرضیه های تحقیق
۶۷	۳-۸ متغیرهای تحقیق
۶۸	۳-۹ مدل تحلیلی تحقیق
۷۰	۳-۱۰ ابزار گردآوری داده های پژوهش
۷۰	۳-۱۰-۱ پرسشنامه
۷۰	۳-۱۰-۱-۱ روایی پرسشنامه
۷۱	۳-۱۰-۲ پایایی پرسشنامه
۷۲	۳-۱۰-۲ اسناد و مدارک
۷۲	۳-۱۱ جامعه آماری
۷۳	۳-۱۲ نمونه و روش نمونه گیری
۷۵	۳-۱۳ روش های تجزیه و تحلیل آماری
۷۷	۳-۱۴ منابع فصل سوم

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات

۷۹	۴-۱- مقدمه
۸۰	۴-۲ تحلیل داده های جمعیت شناختی
۸۱	۴-۳ تحلیل داده های تخصصی
۸۱	۴-۳-۱ فرضیه اول
۸۶	۴-۳-۲ فرضیه دوم
۹۲	۴-۳-۳ فرضیه سوم

۹۸..... ۱-۳-۴ تحلیل دو سوال کلی پرسشنامه

۱۰۰..... ۴-۴ جمع بندی یافته ها

فصل پنجم: نتایج و پیشنهادات

۱۰۳..... ۱-۵ نتایج

۱۰۳..... ۱-۱-۵ نتایج حاصل از نظرات کارشناسان

۱۰۶..... ۲-۱-۵ نتایج حاصل درباره مدل پیشنهادی

۱۰۶..... ۲-۵ پیشنهادها

۱۰۶..... ۱-۲-۵ پیشنهادهای حاصل از متن تحقیق

۱۰۹..... ۲-۲-۵ پیشنهادهای کارشناسان

۱۱۰..... ۳-۲-۵ پیشنهادهایی برای سایر محققان

۱۱۱..... ۳-۵ محدودیت های تحقیق

۱۱۲..... منابع و ماخذ

۱۱۹..... پیوست ها

۱۱۹..... پیوست ۱: پرسشنامه

فهرست جداول

- ۱-۳: بررسی پایایی پرسشنامه ۷۱
- ۲-۳: تعداد پرسشنامه های جمع آوری شده در هر محل ۷۴
- ۱-۴: توزیع پاسخگویان بر حسب تحصیلات ۸۰
- ۲-۴: توزیع پاسخگویان بر حسب سابقه خدمت ۸۰
- ۳-۴: نظرات کارشناسان در رابطه با سوالات فرضیه اول ۸۱
- ۴-۴: آزمون نیکویی برازش برای سوالات فرضیه اول ۸۱
- ۵-۴: آزمون فریدمن برای سوالات فرضیه اول ۸۴
- ۶-۴: نظرات کارشناسان در رابطه با فرضیه دوم ۸۶
- ۷-۴: آزمون نیکویی برازش برای سوالات فرضیه دوم ۸۷
- ۸-۴: آزمون فریدمن برای سوالات فرضیه دوم ۹۱
- ۹-۴: نظرات کارشناسان در رابطه با سوالات فرضیه سوم ۹۲
- ۱۰-۴: آزمون نیکویی برازش برای سوالات فرضیه سوم ۹۳
- ۱۱-۴: آزمون فریدمن برای سوالات فرضیه سوم ۹۶
- ۱۲-۴: پاسخ های دریافتی در مورد سوال اول ۹۹
- ۱۳-۴: پاسخ های دریافتی در مورد سوال دوم ۹۹

فهرست نمودارها

- ۱-۱ الگوی عمومی نظام مدیریت شهری..... ۳۵
- ۱-۳ مدل مفهومی تحقیق..... ۶۹
- ۱-۴ پاسخ های دریافتی در مورد سوالات عامل مدیریت..... ۸۴
- ۲-۴ پاسخ های دریافتی در مورد سوالات عامل سازمان..... ۹۰
- ۳-۴ پاسخ های دریافتی در مورد سوالات عامل تکنولوژی..... ۹۶
- ۴-۴ میزان موفقیت سیستم اطلاعاتی مدیریت شهری مورد استفاده..... ۱۰۰
- ۵-۴ مهمترین عوامل عدم موفقیت سیستم اطلاعاتی مدیریت شهری..... ۱۰۰

فصل اول

طرح تحقیق

۱-۱ مقدمه

در دنیای امروز گرایش شدیدی به شهرنشینی وجود دارد که موجب رشد فزاینده جمعیت شهرها، مهاجرت های گسترده به سوی کلانشهرها و شهرهای بزرگ، اسکان غیررسمی در اطراف شهرهای بزرگ، افزایش معضلات اجتماعی و ... شده است. در این بین نگاه سیستمی به فرآیند مدیریت شهری و بهره مندی از سیستم های اطلاعاتی نقش بسزایی در تبدیل تهدیدهای محیطی به فرصت دارد.

از چند دهه قبل که نگاه های سیستمی به علم مدیریت راه یافت و توانایی حل مسایل را به گونه ای قابل ملاحظه ای افزایش داد، تاکنون تلاشهای بسیاری به منظور بهره گیری از سیستم های اطلاعاتی صورت پذیرفته است. در کشور ما نیز با همین رویکرد، به کارگیری سیستم های اطلاعاتی مدیریت در مدیریت شهری مدتی است به طور جد در ادبیات مدیریت ارشد بیان و در مواقعی در غالب اجرا نیز درآمده است. معرفی و اصلاح یک سیستم اطلاعاتی، تأثیر پر قدرت مدیریتی، سازمانی و تکنولوژیکی بر جا می گذارد. این امر، چگونگی عملکرد و برهم کنش افراد و گروه های گوناگون را دگرگون می سازد. تغییر نحوه تعریف، دستیابی و استفاده از اطلاعات برای اداره کردن منابع سازمان، اغلب منجر به توزیع تازه ای از اختیار و قدرت می شود. این تغییر درون سازمانی باعث مقاومت و مخالفت شده و می تواند منجر به افول سیستمی شود که در غیر این صورت خوب می بود. درصد بسیار زیادی از سیستم های اطلاعات در رساندن فواید یا در حل مشکلاتی که برای آنها درست شده اند شکست می خورند، زیرا فرایند تغییر سازمانی پیرامون

ساخت سیستم به درستی مورد توجه قرار نمی‌گیرد. ساخت موفقیت‌آمیز سیستم نیازمند مدیریت دقیق تحول است.

۱-۲ بیان مساله

برای اداره کردن مؤثر تحول سازمانی پیرامون معرفی یک سیستم اطلاعاتی جدید باید فرایند طراحی و پیاده‌سازی را مورد بررسی و توجه قرار داد. پیاده‌سازی به همه فعالیت‌های سازمانی اشاره می‌کند که با پذیرش، مدیریت و متداول‌سازی یک ابداع مانند یک سیستم سازمانی جدید سر و کار دارند. در فرایند پیاده‌سازی، تحلیل‌گر سیستم یک عامل تحول است. تحلیل‌گر نه تنها راه‌حل‌های فنی را توسعه می‌دهد بلکه پیکربندی‌ها، برهم‌کنش‌ها، حمایت‌های شغلی و مناسبات قدرت گروه‌های گوناگون سازمانی را از نو تعریف می‌کند. تحلیل‌گران در کل فرایند تحول، نقش کاتالیزور را دارند و مسئول حصول اطمینان از این هستند که تطبیق سازمان‌ها با چنین تغییراتی که ماهیت اصلی شکست و یا موفقیت را تشکیل می‌دهند، صورت گرفته است. نقش و تأثیر مدیران، ماهیت عملکرد سازمان‌ها و تأثیر تکنولوژی موجود، سیستم‌های اطلاعاتی را در طیفی از شکست تا موفقیت قرار می‌دهد (لاودن، ۲۰۰۷).

با توجه به اهمیت اجرای موفق پروژه‌های سیستم‌های اطلاعات و نرخ بالای شکست این پروژه‌ها در مدیریت شهری ایران این سؤال مطرح می‌شود که چه عواملی در شکست پروژه‌های سیستم‌های اطلاعات نقش اصلی را دارند؟ و اینکه چگونه می‌توان از شکست پروژه‌های سیستم‌های اطلاعات پیشگیری نمود؟ در راستای پاسخ به سؤال فوق، این پایان‌نامه با هدف شناسایی دلایل شکست سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت شهری ایران و تبیین راهکارهایی برای کاهش نرخ شکست آنها تدوین شده است.

سیستم‌های اطلاعاتی چیزی بیش از رایانه‌ها هستند. استفاده مؤثر از سیستم‌های اطلاعاتی نیازمند شناخت سازمان، مدیریت و فناوری اطلاعات است. بنابراین عوامل حیاتی شکست پروژه‌های سیستم‌های

اطلاعات در سه دسته‌ی کلی مورد بررسی قرار گرفته است: عامل مدیریت، عامل تکنولوژی، و عامل سازمان (لاودن، ۲۰۰۷: ۱۸).

عامل مدیریت شامل مؤلفه‌های ثبات-سواد، حمایت، انتخاب، راهبرد؛ عامل تکنولوژی شامل مؤلفه‌های پیچیدگی - مخاطره، تأثیر سیستم، شمای سیستم، زیرساخت؛ و عامل سازمان شامل مؤلفه‌های تضاد دیدگاه‌ها، آمادگی، رفتار، انتظارات است. جهت شناسایی این مؤلفه‌ها از پرسشنامه‌های نظرسنجی خبرگان استفاده شده است. در ادامه مدل مفهومی دلایل شکست سیستم‌های اطلاعات ارائه شده است و پس از تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده، پیشنهادهایی برای اجرای موفقیت‌آمیز این گونه پروژه‌ها و کاهش نرخ شکست و همچنین تحقیق‌های آتی در این زمینه ارائه شده است.

۱-۳ ضرورت و اهمیت تحقیق

سیستم‌های اطلاعات امروزه بسیار مورد نقد و بررسی قرار می‌گیرند و این خود به دلیل گسترش استفاده از آن در سرتاسر دنیا است. سیستم‌های اطلاعات را می‌توان این‌گونه تعریف نمود که نوع به‌خصوصی از سیستم کاری است که اطلاعات را به‌وسیله به‌کار بستن شش گونه ترکیب مختلف عملکردی، پردازش می‌کند: دریافت، انتقال، ذخیره، بازیافت، دست‌کاری، و نمایش اطلاعات. سیستم‌های اطلاعاتی نوآورانه با تغییر فرآیندهای کسب و کار باعث بهبود در آنها و افزایش کارایی و بهره‌وری می‌شوند؛ لذا در کشورهای در حال توسعه به دلیل کمیابی منابع موجود و لزوم استفاده بهینه از آنها توجه به پروژه‌هایی از قبیل سیستم‌های اطلاعات بسیار اهمیت دارد و باید حداکثر تلاش به منظور به حداقل رساندن شکست سیستم‌های اطلاعات صورت پذیرد. دلسردی و عدم رغبت به انجام و پیاده‌سازی پروژه‌های سیستم‌های اطلاعات جدید، به تبع شکست‌های قبلی، دومین عاملی است که مطالعه دلایل شکست را لازم و ضروری می‌نماید چرا که در غیر این‌صورت نمی‌توان آینده روشنی را متصور بود (Alter, 1999).

توسعه سیستم‌های اطلاعات در کشورهای در حال توسعه در زمینه‌های مختلف صورت می‌گیرد. به دلیل برخورداری دولت از منابع کافی مالی و تکنولوژیکی، ناحیه غالب در زمینه توسعه سیستم‌های اطلاعات، دولت الکترونیک و شهروند الکترونیک است که به عنوان پیشانی توسعه سیستم‌های اطلاعات در این کشورها ظهور و بروز می‌یابد. کشور ایران نیز به عنوان کشوری در حال توسعه که با رشدی فزاینده در حال حرکت به سمت توسعه یافتگی است و از این امر مستثنی نبوده و به دلیل بهره‌مندی از رشد اقتصادی و اجتماعی، به کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی سیر صعودی یافته است. از سوی دیگر، بررسی ادبیات تحقیق نشان می‌دهد که تحقیقات بسیار کمی در کشورهای در حال توسعه پیرامون دلایل شکست سیستم‌های اطلاعاتی صورت گرفته است و همچنین نمی‌توان به طور کامل دلایل شکست در کشورهای توسعه یافته را بر دلایل شکست در کشورهای در حال توسعه منطبق کرد، به همین دلیل این پایان نامه به بررسی این عوامل در کشور در حال توسعه ایران با رویکردی به مدیریت شهری می‌پردازد.

۴-۱ اهداف تحقیق

هدف پژوهش حاضر، شناسایی عوامل موثر بر شکست سیستم های اطلاعاتی مدیریت شهری و ارائه راهکارهای مناسب است.

۵-۱ فرضیات تحقیق

سوال اصلی این تحقیق این است: «موانع موفقیت سیستم های اطلاعاتی مدیریت در عرصه مدیریت شهری ایران چیست؟»

براین اساس فرضیات تحقیق عبارتند از:

الف) عامل مدیریت از موانع موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت شهری است.

ب) عامل سازمان از موانع موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت شهری است.

ج) عامل تکنولوژی از موانع موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت شهری است. لازم به توضیح است سیستم‌های مورد اشاره به صورت مفروض شکست خورده در نظر گرفته شده اند یعنی در واقع محقق به سراغ سیستم‌هایی رفته است که به شکست (جزئی یا کلی) خورده اند.

۶-۱ متغیرهای تحقیق

الف- متغیرمستقل: یک ویژگی از محیط فیزیکی یا اجتماعی است که بعد از انتخاب، دخالت یا دستکاری شدن توسط محقق، مقادیری را می‌پذیرد تا تاثیرش بر روی متغیر دیگر مشاهده شود. (خاکی: ۱۳۸۶، ۷۶)

متغیرهای مستقل این تحقیق عبارتند از:

۱- عوامل مدیریت

۲- عوامل سازمان

۳- عوامل تکنولوژی

ب- متغیروابسته: متغیری است که تغییرات آن تحت تاثیر متغیرمستقل قرار می‌گیرد. (خاکی: ۱۳۸۶، ۷۵)

متغیر وابسته شکست سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت شهری است.

۷-۱ روش شناسی تحقیق

این بخش از تحقیق، نوع روش تحقیق، طبقه‌بندی، روش گردآوری داده‌ها، جامعه‌ی آماری، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه، و روش تجزیه و تحلیل داده‌ها را در بر می‌گیرد.

ماهیت این تحقیق کاربردی است، در این تحقیق ما به دنبال علل شکست سیستم‌های اطلاعاتی رایانه‌ای در مدیریت شهری هستیم. سؤالات تحقیق از نوع چرایی، و استراتژی تحقیق ما قیاسی و فرآیند

نظریه‌آزمایی است. الگوی مفهومی این تحقیق حاصل مجموعه‌ای از روابط‌گزارها و مفاهیم یکپارچه‌ای با سطح معینی از اعتبار است که به‌وسیله‌ی محققان با استفاده از مقاله‌ها و پیشینه‌ی تحقیق موضوع فوق به‌دست آمده است.

۱-۷-۱ روش تحقیق

روش تحقیق، روش اجرای تحقیق است که مشخص می‌کند برای بررسی موضوع از چه روشی استفاده می‌کنیم. انتخاب روش تحقیق به هدف‌های تحقیق، ماهیت موضوع پژوهش و امکانات اجرای آن بستگی دارد. در این پژوهش از روش تحقیق توصیفی و پیمایشی استفاده می‌شود.

تحقیق توصیفی آنچه را که هست تفسیر می‌کند و به شرایط و روابط موجود، عقاید متداول، فرآیندهای جاری، آثار مشهود یا روندهای در حال گسترش توجه دارد. تمرکز آن در درجه اول بر زمان حال است، هرچند غالباً رویدادها و آثار گذشته را نیز که به شرایط موجود مربوط می‌شوند مورد بررسی قرار می‌دهد. (خاکی: ۱۳۸۶، ۲۱۰)

در تحقیقات توصیفی محقق به دنبال چگونه بودن موضوع است و می‌خواهد بداند، پدیده، متغیر، شی یا مطلب چگونه است. به عبارت دیگر، این تحقیق وضع موجود را بررسی می‌کند و به توصیف منظم و نظامدار وضع فعلی آن می‌پردازد و ویژگی‌ها و صفات آن را مطالعه و در صورت لزوم ارتباط بین متغیرها را بررسی می‌نماید. (حافظ‌نیا: ۱۳۸۳، ۵۸)

به دلیل اینکه از پرسش‌نامه برای گردآوری اطلاعات استفاده می‌شود، این تحقیق پیمایشی نیز می‌باشد.

۱-۷-۲ هدف تحقیق

هدف تحقیق حاضر از نوع کاربردی است.

۳-۷-۱ طبقه‌بندی طرح تحقیق

در این تحقیق بر حسب هدف از تحقیقات نوع کاربردی بهره گرفته شده است و بر حسب روش از روش‌های تحقیق توصیفی، پیمایشی استفاده شده است.

۴-۷-۱ روش گردآوری اطلاعات و داده‌ها

در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات از دو روش استفاده شده است:

الف- بررسی کتابخانه‌ای (کتابها، نشریات و اینترنت)

ب- پرسش‌نامه

محقق به دلایل ذیل علاقمند به استفاده از روش‌های فوق بوده است:

الف- با مطالعه سوابق و مطالعات انجام شده در این زمینه و استفاده از نشریات و مقالات موجود و نیز تحقیقات انجام شده در این زمینه می‌توانیم به جامعه آماری دست پیدا کنیم که نتایج حاصل از آن در بررسی فرضیه‌ها محقق را یاری نماید.

ب- پرسش‌نامه به محقق کمک می‌نماید تا وضعیت نگرش افراد نسبت به یک واقعیت از طریق آن ارزیابی شود. پرسش‌نامه یکی از متداول‌ترین ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات در تحقیقات پیمایشی (از جمله این تحقیق) می‌باشد.

۵-۷-۱ جامعه آماری

جامعه آماری عبارت است از مجموعه‌ای از افراد یا واحدها که حداقل دارای یک صفت مشترک باشند. جامعه آماری این پژوهش شامل تمام افرادی است مشتمل بر مدیر، تحلیل‌گر، طراح، خبره و برنامه‌نویسان سیستم‌های اطلاعاتی که مأموریت‌ارایه‌ی خدمات رایانه‌ای به شهروندان را دارند، می‌باشند که

در سازمان کنترل ترافیک، معاونت حمل و نقل، سازمان هنری، شورای شهر، سازمان فرهنگی تفریحی، معاونت فرهنگی، مدیریت روابط عمومی و بین الملل، سازمان عمران، معاونت فنی و عمران، معاونت شهرسازی، معاونت اداری و مالی، کمیته نامگذاری، مدیریت آمار، معاونت برنامه ریزی و توسعه شهرداری های مشهد و تهران مشغول فعالیت بودند و در آنها سیستم اطلاعات مدیریت شهری وجود داشته است.

۱-۷-۶ نمونه و روش نمونه گیری

نمونه عبارت است از مجموعه ای از نشانه ها که از یک قسمت، یک گروه یا جامعه ای بزرگتر انتخاب می شود، به طوری که این مجموعه معرف کیفیات و ویژگی های آن قسمت، گروه یا جامعه بزرگتر باشد. نمونه گیری فرآیندی است که طی آن تعدادی از واحدها به گونه ای برگزیده می شوند که معرف جامعه بزرگتری که از آن انتخاب شده اند باشند. (خاکی؛ ۱۳۸۶، ۲۷۲)

نمونه گیری یعنی انتخاب تعدادی از افراد، حوادث و اشیا از یک جامعه تعریف شده به عنوان نماینده آن جامعه. (دلاور؛ ۱۳۷۱، ۱۴۷)

با لحاظ اینکه نمونه‌ی آماری تحقیق محدود به کارشناسان شهرداری و سازمان های تابعه آن و همچنین سازمان های مرتبط می باشد، لذا پژوهشگر سعی می نماید که به اکثر آنها مراجعه نماید.

۱-۷-۷ روش تجزیه و تحلیل داده ها

هر تکنیک آماری مناسب داده هایی است که فقط در سطح معینی اندازه گیری شده است. پژوهشگر پیش از آنکه تصمیم بگیرد که داده های خود را چگونه تحلیل کند باید بتواند معین کند که این داده ها از چه نوعی است و از طرفی فنونی که برای سازمان دادن، خلاصه کردن و نمایش داده ها بکار می برد بستگی به سطح اندازه گیری متغیرها دارد. (خاکی؛ ۱۳۸۶، ۳۲۰)