

چکیده:

توجه به مسأله پیچیدگی شهرها همواره از جمله دغدغه های اصلی نظریه پردازان برنامه ریزی و مدیریت شهری برای دستیابی به کارایی و اثر بخشی اهدافشان بوده است. در این راستا جهت رویارویی با مسأله پیچیدگی شهر، تلاش در جهت ایجاد سیستمی برای برنامه ریزی و مدیریت شهر برای هدایت توسعه یکپارچه و منسجم مد نظر قرار گرفت. واکنش کار آمد در برابر مشکلات و مسائل شهر ها با رویکردی فعال نه منفعل، چالش اصلی مدیریت شهری است. از سوی دیگر در شروع هزاره سوم می توان فناوری اطلاعات و ارتباطات رابه عنوان اصلی ترین محور تحول و توسعه بیان کرد که دستاوردهای ناشی از آن نیز در زندگی مردم اثرگذار است. پدیده شهر الکترونیک اگرچه در جهان پدیده ای نو و جدید است اما به دلیل قابلیت ها و مزایای فراوانی که دارد مورد توجه بسیاری از کارشناسان و متخصصان IT و شهری شده است. در این راستا و در جهت توسعه شهر الکترونیک (ICT) در تهران از مهر ماه 1387 تصمیم به راه اندازی دفاتر خدمات الکترونیک شهر گرفته شد. شهرداری تهران با هدف ایجاد شهر الکترونیک و خدمات دهی الکترونیکی به شهروندان اقدام به ایجاد این دفاتر نمود. در این مورد نقش فناوری اطلاعات و به خصوص نقش دفاتر خدمات الکترونیک در توسعه مدیریت شهری در شهر تهران و در محله سعادت آباد (منطقه 2 شهرداری تهران) مورد بررسی می باشد. در بررسی نقش دفاتر خدمات الکترونیک در مدیریت واحد شهر تهران، سه فرضیه مورد تحلیل قرار گرفت: مشارکت و رضایت شهروندان، توسعه زیر ساخت های مدیریت واحد شهر، تقلیل دادن فعالیت های موازی. فرضیات به وسیله پرسشنامه به دو صورت تخصصی و عمومی مورد تحلیل قرار گرفت و به وسیله آزمون همبستگی پیرسون و آزمون کای دو، فرضیه اول با 73 درصد، فرضیه دوم با 70 درصد، و فرضیه سوم با 68 درصد اطمینان مورد اثبات واقع شد که نشان از مؤثر بودن دفاتر خدمات الکترونیک در مدیریت واحد شهر تهران دارد.

واژگان کلیدی:

مدیریت شهری، فناوری اطلاعات، شهر الکترونیک، دفاتر خدمات الکترونیک، شهر تهران.

فصل اول: کلیات طرح

1-1 مقدمه

2-1 مسأله تحقیق

3-1 اهمیت موضوع تحقیق و دلایل انتخاب آن

4-1 اهداف پژوهش

5-1 سوالات تحقیق

6-1 فرضیه های تحقیق

7-1 روش پژوهش

8-1 مشکلات و موانع پژوهش

9-1 واژگان کلیدی

10-1 روند کلی پژوهش

1-1 مقدمه

به طور کلی کلیات طرح تحقیق را می توان هسته اصلی تحقیق و نمایی از فرآیند انجام تحقیق معرفی نمود. در این فصل ابتدا موضوع و مسأله تحقیق تبیین و تشریح شده و پرسش های مورد بحث در پایان نامه براساس مباحث مطرح شده و فرضیه های پژوهش ارائه می شود. سپس به بیان روش پژوهش، تجزیه و تحلیل و گردآوری اطلاعات، ابزار های سنجش معیار ها، نرم افزارهای کاربردی و نمونه گیری از جامعه آماری پرداخته شده است. همچنین در این بخش مشکلات تحقیق و مسائل پیش بینی نشده اشاره گردیده و در آخر به بیان واژگان کلیدی پژوهش بیان شده است.

2-1 مسأله تحقیق

شهر ها همواره دارای سیستم های کالبدی، اقتصادی و اجتماعی پویا و پیچیده هستند. توجه به مسأله پیچیدگی شهرها همواره از جمله دغدغه های اصلی نظریه پردازان برنامه ریزی و مدیریت شهری برای دستیابی به کارایی و اثر بخشی اهدافشان بوده است. در این راستا جهت رویارویی با مسأله پیچیدگی شهر، تلاش در جهت ایجاد سیستمی برای برنامه ریزی و مدیریت شهر برای هدایت توسعه یکپارچه و منسجم مد نظر قرار گرفت. مدیریت شهری یک مفهوم فراگیر است و هدف آن تقویت سازمان های عمومی و غیر عمومی برای شناسایی برنامه ها و سیاست های گوناگون و پیاده سازی آنها جهت دستیابی به نتایج بهینه است. بنا بر این واکنش کار آمد در برابر مشکلات و مسائل شهر ها با رویکردی فعال نه منفعل، چالش اصلی مدیریت شهری است. فالودی چالش های مدیریت شهری را به دو دسته چالش های محتوایی (اسکان غیر رسمی، خدمات شهری نا مناسب و...) و چالش های رویه ای (تفرق بخش های مختلف اداره شهر مقاومت های اجتماعی در برابر طرح ها و...) تقسیم می نماید. برای مثال ایجاد یک سیستم اطلاعات شهری همواره یکی از رایج ترین اقدامات پیشنهادی برای چیرگی بر چالش مدیریت شهری به حساب می آید. کارشناسان برنامه ریزی شهری برای دستیابی و کارایی و اثر بخشی مورد انتظار در تحقق اهدافشان سعی در ایجاد سیستمی متناظر با پیچیدگی های شهر و منطقه جغرافیایی مورد نظارت خود داشته اند. در این راستا وجود معیارهایی چون سطح رضایتمندی شهروندان از مدیریت شهری را می توان به عنوان شاخص در سطح موفقیت

غلبه بر چالش مدیریت شهر دانست.

از سوی دیگر در شروع هزاره سوم می توان فناوری اطلاعات و ارتباطات را به عنوان اصلی ترین محور تحول و توسعه بیان کرد که دستاوردهای ناشی از آن نیز در زندگی مردم اثرگذار است. در این راستا وجود شهرهای الکترونیکی و اینترنتی در هر کشوری می تواند زمینه حضور منطقی، علمی و اقتصادی این پدیده با ارزش را فراهم آورد و توان علمی و قدرت کشورها را در تولید، توزیع و استفاده از دانش نشان دهد. اکنون اینترنت به عنوان گسترده ترین و غنی ترین منبع اطلاعاتی در جهان مطرح است و امکان دسترسی به آخرین اطلاعات را در حوزه های مختلف ممکن می سازد و به عنوان وسیله ای ارتباطی با قابلیت های گسترده، ارزان بودن و در دسترس بودن سبب افزایش سطح آگاهی انسان ها و همچنین کاهش هزینه های ارتباطی شده است. در این بین پدیده شهر الکترونیک اگرچه در جهان پدیده ای نو و جدید است اما به دلیل قابلیت ها و مزایای فراوانی که دارد مورد توجه بسیاری از کارشناسان و متخصصان IT و شهری شده است. این پدیده را می توان هدیه فناوری اطلاعات و ارتباطات برای بشر دانست که نویددهنده محل زندگی بهتر برای کار، تفریح، سرگرمی، یادگیری و زندگی دسته جمعی در جوامع است.

در این راستا و در جهت توسعه شهر الکترونیک (ICT) در تهران از مهر ماه 1387 تصمیم به راه اندازی دفاتر خدمات الکترونیک شهر گرفته شد. شهرداری تهران با هدف ایجاد شهر الکترونیک و خدمات دهی الکترونیکی به شهروندان اقدام به ایجاد این دفاتر نمود. در این مورد نقش فناوری اطلاعات و به خصوص نقش دفاتر خدمات الکترونیک در توسعه مدیریت شهری در شهر تهران و در محله سعادت آباد (منطقه 2 شهرداری تهران) مورد بررسی می باشد.

3-1 اهمیت موضوع تحقیق و دلایل انتخاب آن

ضرورت جلوگیری از اتلاف منابع در شهرها و انجام امور شهروندان در کوتاهترین زمان ممکن، جلوگیری از تداخل و ناهماهنگی ها و ارائه خدمات مناسب به شهروندان و بسیاری از مسائل دیگر، اشاره به آن دارد که لازم است همه دست اندرکاران، سیاستمداران، دولتمردان و برنامه ریزان و قانونگذاران به تشکیل مدیریت واحد شهری توجه ویژه ای داشته باشند. به طور کلی می توان گفت

که مدیریت واحد برای یک شهر در راستای رسیدن به اتوپیا و مدینه فاضله است. مدیریت واحد در کلان شهر تهران جز نیازهای با الویت اصلی می باشد که به صورت روزمره در ادارات، خیابان ها، پارک ها، بلوک های مسکونی و... به چشم می خورد. مدیریت یکپارچه در بحث روند اداری و مدیریتی چالشی است که در تهران به صورت جدی مشکل ساز شده و تأثیرات منفی فرهنگی به دنبال داشته است. همانطوری که می دانیم، مشکلات زندگی شهرنشینی، گستردگی وظایف، گستردگی دامنه زندگی شهری از حیث اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و امنیت و بهداشت و... همچنین سطح توقع شهروندان از مدیران شهری از خدمات رسانی و همچنین ایجاد فرصت های برابر و توجه کامل به عدالت اجتماعی، جلب مشارکت مردمی و انجام امور مردم در اسرع وقت، جز با تقویت و توانمند ساختن مدیریت شهری مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات میسر نخواهد بود و مدیریت شهری بدون استفاده از ابزار و فناوریهای روز دنیا و در رأس همه آنها فناوری اطلاعات، هرگز به مدیریت واحد شهری منتهی نخواهد شد.

از این رو با توجه به مراجعات بسیار زیاد شهروندان به شهرداری ها به عنوان متولی امور شهری بدیهی است که فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش به سزایی در کارآمدی این مدیریت و ایجاد مدیریت واحد شهری دارد.

با بررسی های به عمل آمده در مورد مسأله مدیریت شهر می توان به عدم وجود ابزار لازم در جهت مدیریت کارآمد شهر و جمع آوری داده ها و تجزیه و تحلیل آن ها اشاره نمود. شهر الکترونیک هر روز در نقاط مختلف دنیا در حال توسعه است؛ اهمیت این موضوع با در نظر گرفتن رشد ترافیک شهری و آلودگی هوا، غلبه بر چالش های اشاره شده در مدیریت شهر، اجرای برنامه ها و راهبرد های توسعه شهر، عدم هماهنگی بین سازمانی، عدم موفقیت طرح های شهری و لزوم ارائه خدمات شهری بدون تعطیلی شبانه روزی نمود بیشتری می یابد.

4-1 اهداف پژوهش**1-4-1 هدف اصلی:**

بررسی نقش دفاتر خدمات الکترونیک در مدیریت واحد شهر تهران.

2-4-1 هدف های جزئی:

- 1) بررسی میزان نقش دفاتر خدمات الکترونیک شهر در زمینه مشارکت گسترده تر و تعاملات بیشتر و آسان تر بین مدیریت شهر و شهروندان و ایجاد رضایتمندی آنان.
- 2) نقش دفاتر خدمات الکترونیک در توسعه زیر ساخت های مدیریت واحد شهر.
- 3) بررسی نقش دفاتر خدمات الکترونیک شهر در تقلیل دادن فعالیت های موازی و حذف مراجعه های پی درپی به ادارات و سازمان های مختلف.

5-1 سوالات یا فرضیه های تحقیق**1-5-1 سؤال اصلی:**

نقش دفاتر خدمات الکترونیک در مدیریت واحد شهر تهران تا چه میزان بوده است؟

2-5-1 سؤال های فرعی:

- 1) آیا ایجاد و توسعه ی دفاتر خدمات الکترونیک شهر زمینه مشارکت گسترده تر و تعاملات بیشتر و آسان تر بین مدیریت شهر و شهروندان را فراهم ساخته و منجر به رضایتمندی آنان شده است؟
- 2) آیا ایجاد و توسعه دفاتر خدمات الکترونیک، در زیرساختهای مهم تحقق مدیریت واحد شهری مؤثر است؟
- 3) آیا ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک شهر در تقلیل دادن فعالیت های موازی و حذف مراجعه های پی درپی به ادارات و سازمان های مختلف مؤثر بوده است؟

فرضیات

- 1) ایجاد و توسعه ی دفاتر خدمات الکترونیک شهر زمینه مشارکت گسترده تر و تعاملات بیشتر و آسان تر بین مدیریت شهر و شهروندان را فراهم ساخته و منجر به رضایتمندی آنان شده است.

- (2) فعالیت و توسعه دفاتر خدمات الکترونیک منجر به ایجاد زیرساختهای مدیریت واحد شهری می شود که در تصمیم گیری و تصمیم سازی بسیار حائز اهمیت می باشد.
- (3) به نظر می رسد بین ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک شهر و تقلیل دادن فعالیت های موازی و حذف مراجعه های پی در پی به ادارات و سازمان های مختلف رابطه ی معنا داری وجود دارد.

6-1 روش پژوهش

روش تحقیق این پایان نامه مبتنی بر ماهیت مسئله پژوهش، روش تحقیق همبستگی خواهد بود. تلاش می شود با شناسایی متغیرهای موثر بر مسأله که با استفاده از مبانی نظری رساله و تجارب مطالعاتی حاصل می شود، ابتدا شاخص های مناسب برای تحلیل مؤلفه ها را تنظیم نمود و سپس با ابزار پرسشنامه و با حضور در محدوده مطالعاتی اطلاعات مورد نیاز را جمع آوری کرد. شیوه دستیابی به اطلاعات در دو قسمت **کتابخانه ای** به منظور مرور ادبیات مرتبط با موضوع و **پیمایشی** به منظور ارزیابی نظرات عمومی و کارشناسان خواهد بود. با شناخت محدوده مطالعاتی و ویژگیهای آن به منظور آزمون فرضیه های تحقیق، با تکمیل پرسشنامه در محل و انجام بررسی های میدانی اقدام به جمع آوری داده های مورد نیاز می گردد. با استفاده از فرمول کوکران¹ که یکی از فرمول های رایج جهت به دست آوردن حجم نمونه در مطالعات اجتماعی است، تعداد نمونه محاسبه میشود که نحوه محاسبه آن به قرار زیر است:

$$n = \frac{Nt^2s^2}{Nd^2 + t^2s^2}$$

n = حجم نمونه آماری

N = جمعیت کل جامعه آماری

t = ضریب اطمینان که معمولاً در اکثر نظرسنجی ها به دلیل واقع بینی بیشتر 95٪ در نظر گرفته می شود. ما نیز ضریب اطمینان را 95٪ در نظر گرفته ایم که جدول t معادل 1/96 خواهد بود.

$S^2 =$ واریانس در مورد صفت مورد سنجش (در صورتی که واریانس معلوم نباشد حداکثر آن 25% در نظر گرفته می شود) که از فرمول زیر به دست می آید:

$$s^2 = p(q)$$

$$s^2 = p(1-p)$$

$$q = 1-p$$

$p =$ احتمال وجود صفت در جامعه

$q =$ احتمال عدم وجود صفت در جامعه

$D =$ فاصله اطمینان (که در واقع فاصله میان برآورد پارامترهای جمعیت نمونه با جمعیت جامعه آماری محسوب می شود) است که حد معمول مطالعات 0.05 می باشد (ازکیا، دربان آستانه، 1382).
نمونه آماری با توجه تجربه چند سال کار محله سعادت آباد تهران انتخاب گردید. براساس فرمول فوق تعداد نمونه ای که باید در یک جامعه آماری 30000 نفری (محله سعادت آباد) برداشت شود برابر است با:

$$n = \frac{30000 (1.96)^2 (0.25)}{30000 (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.25)} = 379$$

با فرض سطح اطمینان 95 درصد ($t=1.96$)، ($d=0.05$)، ($N=30000$)، ($P = 0.5$) حجم نمونه به دست می آید که نهایتاً 379 پرسشنامه در محدوده مورد نظر به صورت تصادفی توزیع شد، بدین ترتیب متغیرهای کیفی و ادراکی افراد با استفاده از پرسشنامه توسط مراجعه کنندگان به دفاتر خدمات الکترونیک به صورت کمی تحلیل می شود. با توجه به تخصصی شدن برخی سؤالات در پرسشنامه پژوهش، جهت افزایش ضریب اطمینان، پرسشنامه به دو صورت تخصصی و عمومی طراحی شد. در این روش پرسشنامه تخصصی در اختیار مسئولین، پرسنل اجرایی دفاتر و کارکنان شهرداری تهران و اشخاص مرتبط با امور شهرسازی قرار داده شد.

تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار spss و روش های آماری همچون آزمون همبستگی،

ضریب همبستگی پیرسون، آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، آزمون فریدمن و تحلیل مسیر (رگرسیون چند گانه) انجام می گیرد.

7-1 مشکلات و موانع پژوهش

محدودیت ها و مشکلات به وجود آمده در راستای انجام تحقیق شامل موارد زیر است:

- کمبود مطالعات نظری و کاربردی و اینکه تا این زمان پژوهش مرتبط با موضوع انجام نشده است. کمبود پیشینه تحقیق در سطح تحقیقات خارجی، به پژوهش در ارتباط با شهر الکترونیک محدود می گردد. در مورد پژوهش های داخلی نیز با توجه به اینکه مدت زیادی از تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک نگذشته، مطالب قابل توجهی وجود نداشته و این پژوهش جز تحقیقات اولیه در رابطه با موضوع می باشد.

- در رابطه با محدوده کاری دفاتر در این زمان با توجه به اینکه خدمات دهی در مرحله انتقال از بخش دولتی و عمومی به بخش خصوصی است، این موضوع منجر به احساسی برخورد کردن افراد در مواجهه با پرسشنامه می شود که قبل از توزیع پرسشنامه تلاش در جهت توجیه عموم و برخورد منطقی با موضوع بوده است.

8-1 واژگان کلیدی

مدیریت شهری، فناوری اطلاعات، شهر الکترونیک، دفاتر خدمات الکترونیک، شهر تهران.

9-1 روند کلی پژوهش

بررسی نقش دفاتر خدمات الکترونیک در مدیریت واحد شهر تهران

مطالعه ادبیات مربوط به شهر الکترونیک و مدیریت شهری



شناسایی معیارها

ارزیابی مؤلفه ها

تجزیه و تحلیل داده ها

نتیجه گیری، راهکار ها و پیشنهادات

نمودار 1-1: روند کلی پژوهش

فصل دوم: مطالعات نظری

1-2 مقدمه

2-2 اینترنت

3-2 بیان مسئله

4-2 فناوری اطلاعات

6-2 اهداف مدیریت الکترونیک

7-2 شهر الکترونیک

8-2 ماهیت مدیریت شهری

9-2 مدیریت شهری یکپارچه (واحد)

10-2 نتایج و بازتاب های راهبردی فناوری اطلاعات در مدیریت

شهری

11-2 شرایط اجرایی شهر الکترونیکی

12-2 بررسی سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد

13-2 آئین نامه اجرایی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

14-2 پیشینه تحقیق

15-2 انگاره تلفیقی

16-2 مدل تجربی

1-2 مقدمه

فصل حاضر به منظور فراهم آوردن پشتوانه نظری تحقیق که برای پیشبرد فرایند پژوهش ضروری است، به تشریح و تبیین مفاهیم پایه با استفاده از تحقیقات انجام گرفته مرتبط با موضوع تحقیق همچون رویکرد های نظری پرداخته شده است. در این راستا ابتدا در زمینه اینترنت، دولت و شهر الکترونیک، مدیریت شهری، مدیریت الکترونیک شهری و بیان اهداف تعیین شده جهت استقرار دفاتر خدمات الکترونیک ارائه شده است. تدوین فرضیه ها، معیار ها و زیر معیار های پژوهش از اهداف مذکور استخراج شده که در فصل های آینده مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

2-2 اینترنت

هنگامی که از اینترنت برای نخستین بار در مقاصد نظامی استفاده می شد، هیچکس نمی توانست کاربردهای وسیع آن را در آینده ای نزدیک پیش بینی کند.. امروزه اینترنت، کاربردهای بسیار زیادی در زندگی مردم دارد. افراد مختلف، بسته به شرایط سنی و مقتضیات کاری و تخصصی خود، از اینترنت استفاده های مختلفی می کنند. اینترنت یک شاهره کسب درآمد است، از آن می توان پول به دست آورد. می توان یک کسب و کار راه اندازی نمود، خرید و فروش کرد و از طریق آن امرار معاش نمود. بنابراین، اینترنت یک فرصت جدید است. (احمد پور، 23، 1386).

بسیاری از کشورهای جهان سعی در تقویت، فعال کردن و کارا تر نمودن زیر ساخت های دولت هایشان خصوصاً در راستای جهت دار نمودن وظایف آنها دارند. در طی انجام این تغییرات ساختاری، معمولاً دولت ها یک سری ابداعات و فناوری های جدید را در فعالیت ها، ظرفیت ها، ساختار تجهیزات، به کارگیری سرمایه های انسانی و اطلاعاتی، منابع تکنولوژی و مالی شان، جهت ارائه خدمات بهتر به شهروندان معرفی می نمایند. (آل داوود، 44، 1385)

وضعیت ایران در گزارش سال 2010 دولت الکترونیکی در بین 10 کشور برتر دنیا و بر اساس شاخص های ارتباطی شامل: 1-ضریب نفوذ اینترنت 2- ضریب نفوذ رایانه های شخصی 4-

ضریب نفوذ تلفن ثابت 4- ضریب نفوذ تلفن همراه و 5- ضریب نفوذ پهنای باند و همچنین شاخص نیروی انسانی شامل 1- نرخ سواد افراد بزرگسال و 2- نرخ ناخالص ثبت نام به شرح جدول زیر است:

رتبه در جهان	107
رتبه در جنوب آسیا	3
رتبه در خاورمیانه	9

جدول 2-1: رتبه آمادگی دولت ایران در جهان و منطقه در سال 2010

با توجه به جدول ایران در زمینه آمادگی دولت الکترونیک پس از مالدیو و سریلانکا در جنوب آسیا، رتبه سوم را کسب کرده است. امتیاز منطقه جنوب آسیا در زمینه دولت الکترونیکی پایین تر از متوسط جهانی بوده و پایین ترین رتبه بندی را در منطقه آسیا دارد. بر اساس این گزارش به رغم پیشرفت ایران در زمینه توسعه زیر ساخت های دولت الکترونیکی طی سه سال گذشته سرعت حرکت این کشور در این زمینه کندتر از متوسط جهانی بوده است در نتیجه رتبه بندی ایران از این نظر کاهش یافته است.

2-2-1 وضعیت استفاده از اینترنت در جهان

اینترنت از اواخر دهه 1960 و زمانی که تعداد محدودی از کامپیوترها در ایالات متحده آمریکا و در آژانس پروژه های تحقیقاتی پیشرفته آرپانت به یکدیگر متصل شدند پا به عرصه وجود گذاشته است. تعداد کاربران و علاقمندان اینترنت در سال های اخیر رشد چشمگیری داشته است به طوریکه تعداد کاربران اینترنت دنیا در سال 2009 به 1,596,270,108 نفر رسیده و به عبارت دیگر در حال حاضر 23.8٪ از مردم جهان از اینترنت استفاده می کنند، اگر وضعیت سال 2009 را با سال 2000 مقایسه کنیم، متوجه می شویم که تعداد کاربران اینترنت در خلال این مدت 342.2٪ رشد نموده

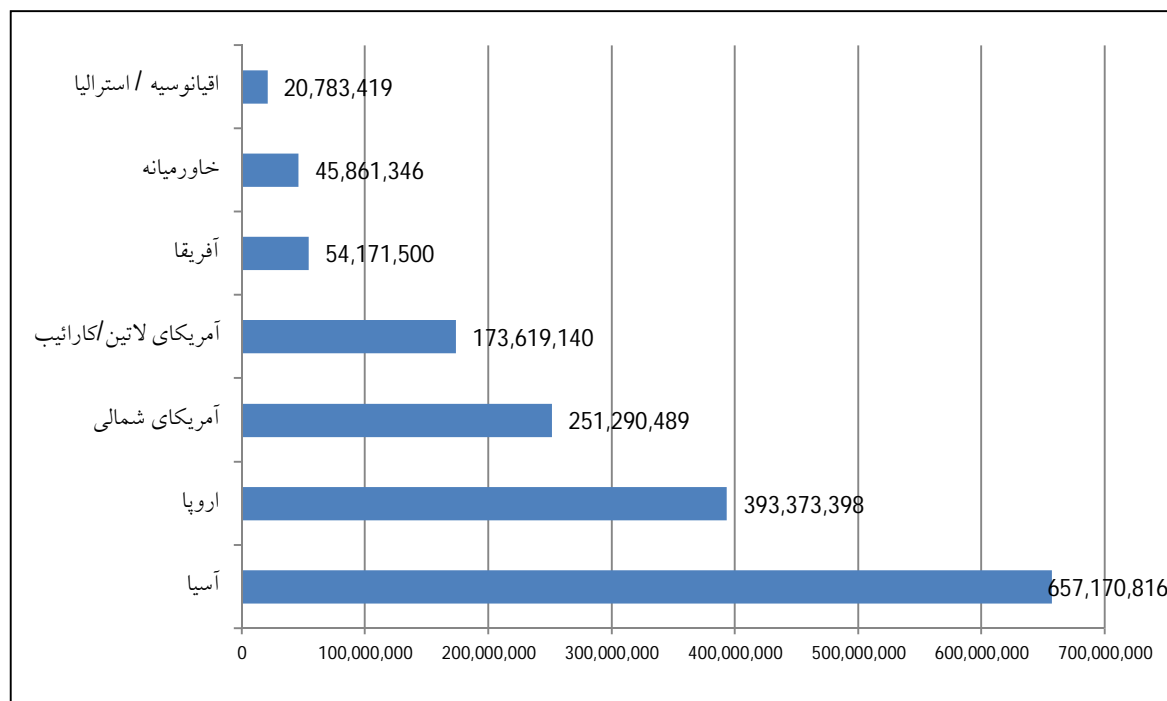
است. این آمار به خوبی میزان گستردگی و نیز میزان افزایش گرایش به استفاده از اینترنت در میان مردم را منعکس می کند. جداول و نمودارهای زیر جهت بررسی و کنکاش دقیق تر موضوع وضعیت کاربران اینترنت در دنیا گردآوری شده اند.¹

تقسیمات جهانی	کاربران اینترنت سال 2000	کاربران اینترنت سال 2009	نفوذ (درصد جمعیت)	رشد کاربران	سهم کاربران
آفریقا	4,514,400	54,171,500	5.60%	1100.00%	3.40%
آسیا	114,304,000	657,170,816	17.40%	474.90%	41.20%
اروپا	105,096,093	393,373,398	48.90%	274.30%	24.60%
خاورمیانه	3,284,800	45,861,346	23.30%	1296.20%	2.90%
آمریکای شمالی	108,096,800	251,290,489	74.40%	132.50%	15.70%
آمریکای لاتین/کارائیب	18,068,919	173,619,140	29.90%	860.90%	10.90%
اقیانوسیه / استرالیا	7,620,480	20,783,419	60.40%	172.70%	1.30%

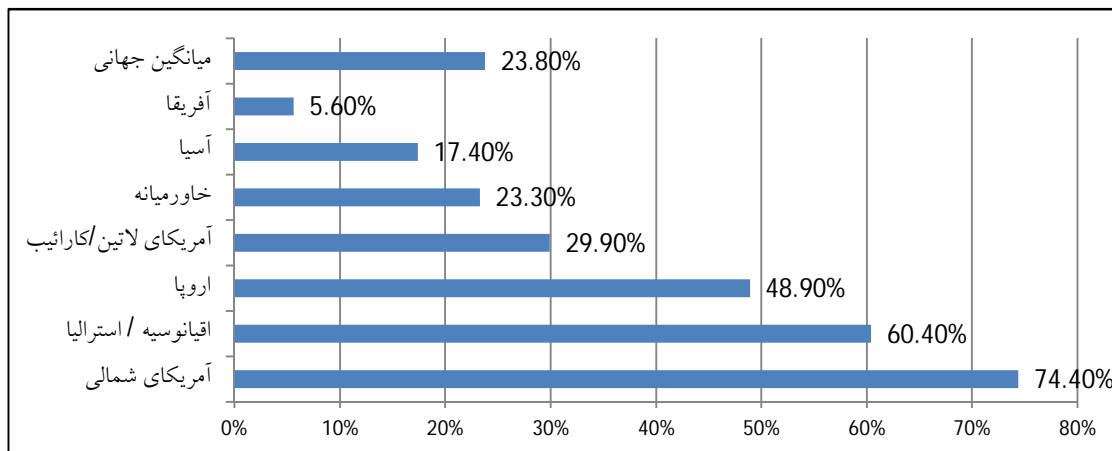
آمار، جداول و نمودارهای این بخش از سایت www.internetworldstats.com استخراج شده و مربوط به سال 2010 میلادی است.

مجموع جهان	360,985,4	1,596,270,	23.80	%342.20	%100.00
	92	108	%		

جدول 2-2: سهم استفاده‌کنندگان از اینترنت

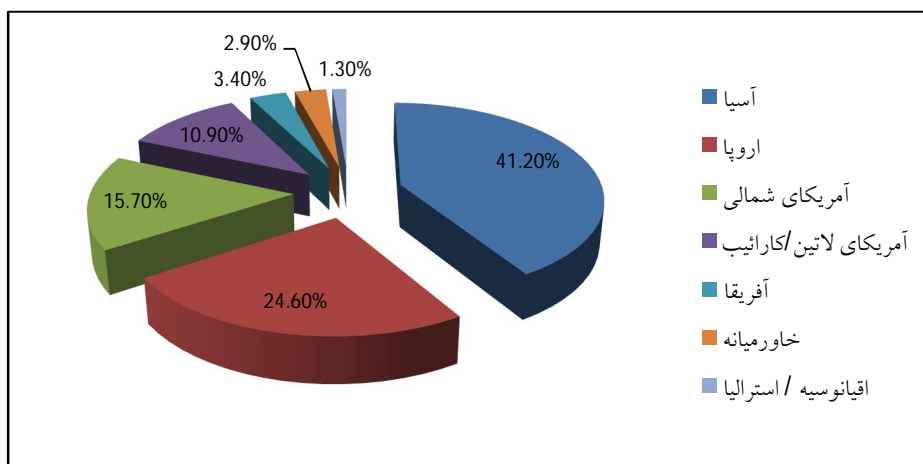


(نمودار 1.2 - نمودار میزان نفوذ اینترنت در دنیا)



نمودار 2.2 سهم هر یک از مناطق جهان از تعداد کاربران اینترنت

تعداد کاربران اینترنت ایران نیز در طی سال های اخیر رشد فزاینده و قابل توجهی داشته است، به طوری که آمار کاربران آن از 250000 نفر کاربر در سال 2000 به 230000000 نفر کاربر در سال 2008 رسیده است²، که نشان از رشد چشمگیر تعداد کاربران اینترنتی در خلال این مدت دارد.



نمودار 3.2 سهم هر یک از مناطق جهان از تعداد کاربران اینترنت

3-2 بیان مسئله

امروزه با ورود به هزاره سوم و شروع عصر مجازی و قدم نهادن به حیطه نانو تکنولوژی و ظهور تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات، جوامع دچار تغییرات بنیادین و اساسی شده اند. ایجاد شهر الکترونیکی و قدم نهادن در مرحله تکنولوژی اطلاعات نیز یک فرصت انکار ناپذیر است. شهر الکترونیکی دسترسی الکترونیکی شهروندان را به شهرداری، ادارات دولتی، بنگاه های اقتصادی و کلیه خدمات شهری را به صورت شبانه روزی فراهم می کند. پیام پنهان در استاندارد شهروند الکترونیکی این است که اگر به زودی یک شهروند الکترونیکی نباشید، اصولاً شهروند به حساب نمی آید. در شهر الکترونیک رمز و راز زندگی برای شهروندان تغییر یافته و رنگ شهروند الکترونیک را به خود گرفته است و در حقیقت شهروندان این شهر خود را آماده می سازند تا با استفاده از ابزار فناوری برای زندگی در آن آماده شوند. در یک شهر الکترونیک تمامی فعالیت ها به صورت الکترونیکی و در فضای وب انجام می شود. مهمترین مزیت آن صرفه جویی در وقت و هزینه است (فتحیان و مهدوی نور، 1385، 342).

اولین نقطه تماس شهروندان با شهرداری و نیز اولین چالش در راستای شهر الکترونیک در فضای شهرسازی شکل می گیرد و نقش عملکرد همین فضا است که میزان رضایت بخشی شهروندان و مطلوبیت عملکرد شهرداری را تعیین می نماید. (سرفرازی و معمارزاده، 1386، 10).

در شهرهای الکترونیک زمان تلف شده برای انجام کارهای روزمره تا حد زیادی کاهش می یابد و می توان از زمان ایجاد شده به نحو بهتری استفاده کرد. از آنجا که رفت و آمد های شهری در این شه ها به حد اقل می رسد تاثیرات مخرب و مسائل نقلیه در محیط زیست کاهش می یابد و محیط زیباتر و طبیعی تری برای زندگی شهروندان به وجود خواهد آمد. شهر الکترونیک مزایای بسیاری دارد که منجر به عدم چشم پوشی از ایجاد آن می شود. فراهم آوردن اینترنت با سرعت بالا برای شهروندان و آموزش مادامالعمر، بهبود کیفیت زندگی مردم، تقویت فضای تجاری و رقابتی در شهر، ارتباط بهتر سازمان ها و ارگان های شهری، دسترسی 24 ساعته به خدمات شهری، افزایش مشارکت مردم در اداره شهر، ارتباط مردم با مناطق دیگر و.... از جمله ویژگی های شهر الکترونیک است. (معمارزاده ، 1386 ، 5).

با توجه به سرعت چشمگیر تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات و حرکت شهرداری تهران در جهت ایجاد شهر الکترونیک، در صدد برآمدیم تا به بررسی بهبود وضعیت مدیریت شهر تهران با استفاده از نقش دفاتر خدمات الکترونیک شهر بپردازیم.

از دلایل دیگری که به اهمیت پرداختن به این تحقیق می افزاید بررسی نقش بکارگیری فناوری اطلاعات در ارائه خدمات از سوی شهرداری ها است که منجر به بیان مساله اصلی پژوهش گردیده است.

4-2 فناوری اطلاعات

پیدایش اتوماسیون در تولید و ایجاد دستگاه های ذخیره سازی و بازیابی اطلاعات بسیاری از مشاغل سنتی را از جریان تولید و خدمات اداری حذف کرد و امکانات فراغت بیشتری را برای بشر فراهم نمود. این پدیده را آغاز انقلاب صنعتی دوم و یا پیدایش جامعه فراصنعتی دانسته اند. تا سال 1976 مفهوم تکنولوژی مشخص کننده ابزار، سیستمها، و تکنیک ها بوده و ریشه اصلی این لغت هنر و صنعت می باشد. فعالیت های علمی در رسیدن به اهداف خود اغلب به تکنولوژی احتیاج دارد و در همین حال حل مشکلات از طریق تکنولوژی کاربرد مفاهیم علمی را می طلبد (هارلن، 2001، 47).

مختاری (1369) معتقد است می توان تعریف زیر را از تکنولوژی اطلاعات ارائه نمود: دست یابی، پردازش، ذخیره سازی، انتشار و استفاده از صوت، تصویر، داده های عددی به وسیله ترکیبی از کامپیوتر و ارتباط از راه دور بر پایه میکروالکترونیک بنا شده است. امروزه رایانه همان نقشی را ایفا می کند که تلفن در چند دهه گذشته داشته است (صرافی زاده، 1383، 22).

2-4-1 ضرورت استفاده از فناوری اطلاعات

بیش از دو دهه است که اطلاعات در کنار سایر عوامل تولید به عنوان یک منبع با ارزش مطرح شده است. همگام با فعالیت های بازرگانی، جهانی شدن و تغییرات سریع در محیط سازمان ها اطلاعات به عنوان عاملی استراتژیک به شمار می رود. تا جایی که به عنوان یک ابزار رقابتی قدرتمند در مواجهه با مشکلات محیطی و چالش ها و نیز استفاده مناسب از فرصت ها محسوب می شود. در این راستا برقراری یک سیستم اطلاعاتی مناسب با بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهت

پردازش و نگهداری اطلاعات امری حیاتی است. گرچه استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و استفاده از رایانه هرگز نتوانسته جایگزین نیروی انسانی در تصمیم گیری شود، ولی از قدرت آن نیز در کمک به مدیران و کارکنان جهت تصمیم گیری درست با استفاده از اطلاعات دقیق و سرعت بخشیدن به کارها نمی توان صرفنظر کرد. بسیاری از سازمان ها به اهمیت فناوری اطلاعات و تاثیر آن بر سرعت دقیق جریان امور، رضایت بیشتر مشتریان، سیستم های پشتیبانی، تصمیم گیری مدیران و به ویژه کارایی سازمان ها پی برده اند. آگاهی از این گونه تاثیرات منجر به گرایش هر چه بیشتر سازمان ها در استفاده از فناوری اطلاعات شده است (یاردلی، 1384، 1).

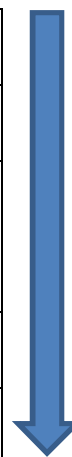
2-4-2 مدیران و فناوری اطلاعات

زاهدی و کوروش (1384) معتقد است در دنیای کنونی نظام مدیریت سنتی دچار تحولات عمیقی شده است. جریان عظیم اطلاعات فرایند تصمیم گیری را نیازمند آشنایی کامل مدیران با نظام ها استفاده بهینه از آنها ساخته است. چالش اطلاعات و تقابل مدیران عالی سازمان با آن، مستلزم تغییرات تغییرات بنیادین سازمان و تطابق ساختار های سنتی مدیریتی با تعامل های محیطی است. سه منبع اصلی برای عملکرد مطلوب در نظام مدیریت سنتی منابع فیزیکی، سرمایه و منابع انسانی می باشند. با رشد فناوری از یک سو و خارج شدن فرایند سازمانی از حالت ایستا از سوی دیگر، سازمان نیازمند بازنگری مجدد در عملکرد خود بوده تا با ایجاد زمینه مساعد بتواند به رشد و پویایی لازم برای تطبیق با تغییرات فناوری محیطی نایل آید.

غفوریان (1379) معتقد است امروزه یک مدیر موفق می تواند به نحوی شایسته از فناوری اطلاعات در ارتقای نقش مدیریتی خود استفاده کند و الگوهای جدید مدیریتی منجر به استفاده از فناوری خواهد شد.

طی دهه گذشته 6 روند اساسی به طور قابل ملاحظه ای روش استفاده سازمانها از فناوری را تغییر داده است:

بهره گیری از فناوری اطلاعات جهت دگرگون سازی سازمان ها.
استفاده از فناوری پردازش اطلاعات به عنوان بخشی از استراتژی های سازمان.
فناوری به عنوان بخش حیاتی از محیط کار سازمان.
بهره گیری از فناوری در حمایت و پشتیبانی از کارکنان دانشی.
ارتقای رایانه از ابزاری محاسباتی به رسانه ای ارتباطی جهت برقراری ارتباط.
رشد اینترنت و شبکه گسترده جهانی.



مأخذ: غفوریان، 1379، 27

جدول 2-3: مدیران و فناوری اطلاعات