

مدیریت شهری

شماره ۳۱ بهار و تابستان ۹۲

No.31 Spring & Summer

■ ۲۲۴-۲۴۰ ■

زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۱/۳/۱۶

زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۹/۱۶

تحلیلی بر سنجش فناوری اطلاعات و ارتباطات و نقش آن در تحقق مشارکت اجتماعی و توامندسازی مدیریت شهری: مطالعه موردی منطقه ۶ شهر اصفهان

جمال محمدی - استادیار جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

اصغر ضرابی - دانشیار جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

جبار علیزاده اصل - پژوهشگر دوره دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

جمال الدین صمصمam شریعت - پژوهشگر دوره دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

چکیده

امروزه یکی از تئوری های جدید شهری مورد توجه سیاستمداران علوم شهری استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در سطح شهرها می باشد. پژوهش حاضر با هدف تحلیلی بر سنجش فناوری اطلاعات و ارتباطات و نقش آن در تحقق مشارکت اجتماعی و توامندسازی مدیریت شهری است، نوع تحقیق کاربردی - توسعه ای و روش مطالعه استنادی و پیمایشی است. که جهت گردآوری اطلاعات از پرسشنامه و جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش جهت سنجش فاو از ساکنان منطقه ۶ شهر اصفهان، با استفاده از فرمول کوکران ۳۲۲ نفر برآورد گردید و نهایتاً حدود ۴۰۰ پرسشنامه از شهروندان و سازمانها تهیه شده است. نتایج بدست آمده نشان می دهد. بین سواد اطلاعاتی و پذیرش مظاهر فناوری اطلاعات و ارتباطات با عنايت به $\text{Sig} = 0.001$ رابطه معنادار وجود دارد. دسترسی به امکانات فاو در محل کار در سطحی مناسب ولی در محل سکونت چندان مطلوب نیست و شهروندان برای انجام امور روزمره بیشتر با مراجعات حضوری انجام می دهند. هر چه میزان رضایت شهروندان از خدمات رسانی مدیریان شهری بیشتر باشد میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری افزایش می یابد، با عنايت به $\text{Sig} = 0.000$ میزان استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و سطح مشارکت شهروندان در مدیریت شهری رابطه معناداری وجود دارد. بین میزان مشارکت اجتماعی و توامندسازی مدیریت شهری رابطه وجود دارد، که در خاتمه پیشنهاداتی برای توسعه این فناوری در جوامع شهری ارایه شده است.

واژگان کلیدی: فناوری اطلاعات و ارتباطات^{*} ، مشارکت اجتماعی و توامندسازی مدیریت شهری.

Analytical Assessment of ICT and Its Role in Realization of Social Participation and Empowerment of Urban Management: the Case Study of Isfahan - District 6

Nowadays, one of new urban theories which attention of urban sciences politicians is the use of ICT in the cities, the current paper attempts to examine Assessment of ICT and Its Role in Realization oF Social Participation and Empowerment of Urban Management: the Case Study of Isfahan - District 6. The research method is applied-developmental and the study method is survey-documental. To collect data, questionnaires were used and SPSS was used for analyzing data. The samples were selected from residents of Isfahan's central district and its size was estimated by Cochran method and ultimately questionnaires were provided from citizens and institutes. Findings show that: there is meaningful relationship between Information literacy and acceptance of ICT symbol ($\text{sig}=0/001$). Accesses to ICT facilities are in a good level in working places but not in living ones and citizens have to go out to do own routine affairs. The more satisfaction of citizens whit services of urban managers, the more citizens Participation in urban Management ($\text{sig}=0/001$). There is meaningful relationship between the level of using ICT and the level citizens Participation Urban Management ($\text{sig}=0/000$). There is a relationship between Social Participation and Empowerment of Urban Management (coefficient correlation 0/42). At least some proposals put forward to development this technology in urban society.

Key words: information and communication technology, Social Participation and empowerment of urban management.

۱- مقدمه

۱-۱- طرح مساله

فناوری اطلاعات و ارتباطات در واقع فناوری غالب در هزاره جدید است (هافکین، ۱۳۸۲، ص ۲۵). از آنجا که عصر دانایی و بحث تعلیم و تربیت در تمامی دوره ها، بحث اساسی جوامع بوده و در قرون اخیر، جایگاه خاصی در گفتمان های مختلف برای خود باز کرده است (محمدی و علیزاده اصل، ۱۳۸۹، ص ۴۳). بنابراین باید از فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت و برنامه ریزی شهری در خصوص آگاهی و آموزش شهروندان و زدون محرومیت اجتماعی بهره جست (chigona and others, 2009: 1) زیرا مسائل و مشکلات مدیریت شهری با افزایش آگاهی شهروندان رابطه معکوس دارد؛ بطوری که مدیران شهری، بالا بودن سطح یادگیری و آموزش شهروندی را، هم از جهت بهبود، سهولت و روان شدن مدیریت کلان شهرها و هم از نظر جلب مشارکت شهروندان در فرآیندهای تصمیم گیری و تصمیم سازی از عوامل غیرقابل چشم پوشی می دانند (Henderson, 2004:13) و اینکه چگونه به کارگیری تکنولوژیهای نوین وجهه شهرها را دگرگون و باعث افزایش اختیارات شهروندان از طریق دسترسی به اطلاعات، بهبود ارتباط میان سازمانهای دولتی با تجارت و صنعت، افزایش دقت و شفافیت در کارهای دولتی، رشد درآمدهای دولتی و کاهش هزینه های آن، ایجاد احساس بهتر در مشارکت اجتماعی و مدیریت شهری، نقش آن در برنامه ریزی ها، همچنین ارتقای کارآیی سیستم های اقتصادی وغیره می شود.

۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق

در قرن حاضر تصمیم گیریهای پایدار با مشارکت های شهروندان امکانپذیر است؛ چون امروزه جمعیت و نیازهای شهری افزایش پیدا کرده و فاوا هم یکی از خواسته های اصلی مدیران و شهروندان در عرضه کردن و مورد استفاده قرار دادن خدمات شهری است که ادارات دیجیتالی جایگزین ادارات سنتی می

شود و سازمانها و دستگاه ها بیشتر خدمات خود را به صورت مجازی به مشتریان خود ارائه می دهند، مهمترین کار در مدیریت شهری تحقق مشارکت معنی دار شهروندان و دستیابی شهروندان به فاوا می باشد (Martinez Lopez, 2007: 223). بنابراین اطلاعات و اطلاع رسانی از مهمترین ابزار استراتژیک مدیریت اثربخش و کارآمد تمامی سازمانهای دولتی و خصوصی محسوب می گردد (نزاد جوادی پور، ۱۳۸۷، ص ۴۴). بنابراین از اهداف برجسته و مهم در کاربری فاوا در جوامع، ساده سازی و آسان کردن فرآیندهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و بهره گیری از تأثیر مثبت آن در خدمت رسانی است (طیرانی راد، ۱۳۸۷، ص ۶۸). در این خصوص چنانکه شهر به مثابه یک سازمان قلمداد گردد، لازم است که در رأس آن و به منظور اداره امور شهر از فنی استفاده گردد که همان مدیریت شهری است؛ شهر به عنوان یک منبع توسعه مطرح است و جایگاه مدیریت شهری در روند توسعه شهر و بهبود سکونتگاه های شهری نقش بسیار مهم و تعیین کننده دارد. بنابراین ضروری به نظر می رسد که دیگر نمی توان با تاکید شیوه های سنتی به اداره شهرها بطور عام و کلانشهرها بطور خاص پرداخت؛ و باید از فاوا به عنوان اهرم تعادل و عصای دست مدیران و برنامه ریزان شهری بهره جست. با توجه به آنچه که گفته شد امروزه شهرها بطور اعم و کلانشهرها بطور خاص با مسائل و مشکلاتی نظیر آلودگی هوا، ترافیک، صفات های طولانی انتظار، افزایش فشار بر زیرساخت ها، تصادفات، ناامنی و غیره مواجه هستند، که کلانشهر اصفهان از این قاعده مستثنی نیست، و از آنجا که منطقه ۶ شهر اصفهان از مناطق نوساز بوده که نقش مدیریت شهری در خصوص احداث زیرساخت ها بواسطه بکارگیری شهروندان از این فناوری می تواند عصای دست مدیران شهری شده تا بتوانند بدون محدودیت های زمانی و مکانی به شهروندان ارائه خدمات نمایند، ولی استفاده بهینه از این فناوری نیازمند دسترسی به زیرساخت ها و ابزارهای ICT است که هنوز چنین امری در مناطق

شهری بطور کامل تحقق نیافته است بنابراین نیازمند بررسی و مطالعه در راستای آگاهی از مشکلات در استفاده از این فناوری است که تاکنون مطالعه‌ای در منطقه ۶ شهر اصفهان صورت نگرفته است، لذا پرداختن به این مسئله امری ضروری است.

۱-۶- روش شناسی تحقیق

در این پژوهش پس از مطرح شدن سوال تحقیق، مطالعات مقدماتی درباره موضوع تحقیق انجام شد. پس از انتخاب موضوع، به لحاظ ماهیت نظری - کاربردی مسئله؛ مباحث از دو روش مطالعات میدانی و استنادی استفاده شده و برای مطالعات میدانی پرسشنامه‌ها در منطقه ۶ شهر اصفهان توزیع و تکمیل گردید. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل ۱۱۲۵۸۱ نفر می‌باشد (www.isfahan.ir) و برای محاسبه نمونه از فرمول کوکران با خطای استاندارد ۵ درصد و سطح اطمینان ۹۵ درصد استفاده شده است (حافظ نیا، ۱۳۸۳، ص ۱۴۰). از آنجا که امکان مطالعه همه ساکنان امکان پذیر نبود لذا حجم نمونه ۳۲۲ نفر برآورد گردید، ولی برای روایی بیشتر به ۴۰۰ پرسشنامه افزایش یافت. نمونه گیری مورد نظر در این پژوهش به صورت تصادفی است. در این بررسی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است. لازم به ذکر است انجام چنین پژوهشی نیازمند دیدی کلی نگر است.

فرمول ۱. فرمول کوکران؛ مأخذ: حافظ نیا، ۱۳۸۳، ص ۱۴۰.

$$n = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 pq}{d^2} - 1 \right)} = \frac{\frac{(1.96)^2 (.7)(.3)}{(.5)^2}}{1 + \frac{1}{112581} \left(\frac{(1.96)^2 (.7)(.3)}{(.5)^2} - 1 \right)} = 322$$

۷-۱- معرفی اجمالی محدوده مورد مطالعه: براساس تقسیمات شهری شهر اصفهان در حال حاضر دارای ۱۳ منطقه شهری و طبق سرشماری سال ۱۳۸۵ جمعیت این شهر ۱۵۸۳۶۰۹ نفر است (سایت آمار ایران). محدوده مورد مطالعه در این پژوهش منطقه

۱-۳- اهداف تحقیق

- میزان بکارگیری فاوا در سطح شهر اصفهان و نقش آن در مشارکت اجتماعی و مدیریت کارآمد شهری؛ - میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری و نقش بکارگیری فاوا در توأم‌نمایی آن؛ - ارائه پیشنهادات برای بهره‌گیری از فاوا جهت تحقق مشارکت شهروندان و مدیریت توأم‌نمای شهری.

۱-۴- متغیرهای پژوهش: به لحاظ نظری جهت تبیین اثرات فاوا در تحقق مشارکت اجتماعی و مدیریت شهری کارآمد، متغیرها به صورت زیر خلاصه می‌شود تا روابط بین متغیرها به صورت تجربی آزمون گرددند.

- متغیر مستقل: فناوری اطلاعات و ارتباطات، سواد اطلاعاتی، میزان رضایت از خدمات و دسترسی به امکانات ICT.

- متغیر وابسته: مراجعات حضوری، پذیرش مظاهر فاوا، مشارکت اجتماعی و توأم‌نمایی مدیریت شهری.

۱-۵- فرضیه‌های تحقیق

- بین سطح سواد اطلاعاتی افراد و پذیرش مظاهر فاوا رابطه وجود دارد.

- فراهم سازی میزان دسترسی به امکانات فاوا در محل سکونت یا کار موجب کاهش میزان مراجعات حضوری جهت انجام امور شخصی و اداری می‌گردد.

- هر چه میزان رضایت افراد از خدمات رسانی فاوا بیشتر باشد گرایش به استفاده از این خدمات نیز بیشتر خواهد بود.

- بین میزان بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات

مورد نیاز ساکنان از طریق شبکه های اطلاع رسانی تامین می شود. به این ترتیب دیگر نیازی به حرکت فیزیکی شهروندان برای دسترسی به خدمات دولت و نهادهای خصوصی نیست. در این شهر الکترونیکی ادارات دیجیتالی جایگزین ادارات فیزیکی می شوند (حضرتی لیلان و خدیوی، ۱۳۸۹، ص ۱۳۶). ادندا^۱ (۲۰۰۳) شهر الکترونیک را شهری که در آن بر روی فرصت های خلق شده توسط فناوری اطلاعات و ارتباطات، به منظور افزایش موقفيت و اثرباری بیشتر سرمایه گذاری شده، تعریف می کند. کوهن^۲ (۲۰۰۱) شهر الکترونیک را شهری که دارای ارتباطات مخابراتی و شبکه ای که از طرف بخش فناوری اطلاعات برای انجام تبادل اطلاعات کنترل می شود، تعریف می کند و کوکلیز^۳ (۲۰۰۱) شهر دیجیتال را ارتباطی هماهنگ و برقیه شبکه برای انجام وظایف معمولی ساکنین به روش الکترونیکی که پیش از این در مدل شهر معمولی توسط خود اشخاص انجام می شد تعریف می کند(البدوی و قیانچی، ۱۳۸۶، ص ۸۴).

۱- فناوری اطلاعات و ارتباطات
عبارت است از همه اشکال فناوری ساخت، ذخیره سازی، تبادل و بکارگیری اطلاعات در شکلهای گوناگون: اطلاعات تجاری، مکالمات صوتی، تصاویر ساکن و متوجه، ارائه چند رسانه ای و سایر اشکالی

۶ شهر اصفهان می باشد، که در سال ۱۳۸۵ دارای ۱۱۲۵۸۱ نفر جمعیت بوده است (www.isfahan.ir). نقشه ۱ محدوده مورد مطالعه پژوهش را نشان می دهد.

۲- ادبیات و مبانی نظری تحقیق

امروزه لزوم حرکت به سمت جامعه مبتنی بر دانش برای دستیابی به توسعه پایدار انکارناپذیر است. اما فرآیند تولید دانش از داده بدون ایجاد زیر ساخت ارتباطی و اطلاعاتی مطمئن امکان پذیر نیست؛ چرا که این فرآیند نیازمند بستری مناسب جهت تبادل شبکه ای اطلاعات است. فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) چنین وظیفه ای را برعهده دارد. این فناوری ابزار ایجاد، گسترش و نگهداری زیرساخت رشد و نمو فناوریهای دیگر و رهیافت توسعه پایدار است. شهر الکترونیک یکی از خاستگاه های مدیران شهری و شهروندان در عرضه کردن و مورد استفاده قرار دادن خدمات شهری است. شهر الکترونیک عبارت است شهری که اداره امور شهروندان شامل خدمات و سرویسهای دولتی و سازمانهای بخش خصوصی به صورت برخط و شبکه روزی، در هفت روز هفته با کیفیت و ضریب ایمنی بالا با استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربردهای آن انجام می شود. به عبارتی در شهر الکترونیکی تمام خدمات

نقشه ۱: محدوده مورد مطالعه در شهر اصفهان

نقشه اصفهان

محدوده مورد مطالعه، منطقه ۶



0 0.5 1 2 3 Kilometers

ترمیم: نگارنگان

که هنوز به وجود نیامده اند (فتحیان، ۱۳۸۴، ص ۱۷) و رسولی نژاد و نوری، ۱۳۸۸، ص ۸۹.

پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات برخوردار باشد. توانایی برقراری ارتباط با اینترنت و ارسال و دریافت پیامهای الکترونیکی از طریق پست الکترونیکی را دارد و همچنین اطلاعات، خدمات، کالاهای نرم افزارهای مورد نیاز خود را از طریق اینترنت جستجو می‌کند (حضرتی لیلان و خدیوی، ۱۳۸۹، ص ۱۴۰). شاخص‌های شهروند الکترونیک در جدول زیر بیان شده است.

۴-۲- شهرداری الکترونیک: سازمانی است که از طریق اینترنت (پردازشگر، ۱۳۸۶، ص ۳۲) و با بهره گیری از فناوری اطلاعات خدمات خود را در حوزه‌ی وظایف شهرداری به صورت سریع، قابل دسترس و امن (وارثی و دیگران، ۱۳۸۸، ص ۱۸)، و فارغ از محدودیت‌های زمانی و مکانی در شهر (سالاروندیان و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۱۲) به شهروندان ارائه می‌کند.

۵- شهرداری محور اصلی شهر الکترونیکی تاکنون، مدیریت واحد شهری در ایران به معنای واقعی خود پیاده سازی نشده و وظایف آن در بین سازمانهای مختلف از جمله شهرداری توزیع شده است. به همین دلیل، می‌توان به پیاده سازی شهر الکترونیکی با محوریت شهرداری امیدوار بود. حال، سوال این است که چرا در ایران و سایر کشورهای

۲-۲- زیرساخت‌های فنی و اجتماعی جامعه اطلاعاتی: محققان برای استقرار جامعه اطلاعاتی، عوامل بسیاری را بیان می‌کنند که مهمترین آنها عبارتند از: - زیرساخت‌های ارتباط از راه دور؛ زیرساخت ارتباطی، بیان کننده شبکه‌هایی است که به طور فیزیکی انتقال و ارتباط را تأمین می‌کنند و بیشتر ناظر به وجه سخت افزاری تحقق جامعه اطلاعاتی است. جامعه کشاورزی با راه‌های شوشه و آسفالت، جامعه صنعتی با لوله کشی‌های نفت و گاز شناخته می‌شدن؛ لکن باید جامعه اطلاعاتی را با زیرساخت‌های فیبر نوری و مخابراتی معرفی کرد؛ - زیرساخت‌های مرتبط با دانش؛ بیشتر ناظر به اندیشه خلاق و خبره گی متخصصان، اندیشمندان و فناورانی است که بازیابی، پردازش و فرآورش دانش را به عهده دارند؛ و زیرساخت‌های فناوری رابط اطلاعات؛ بیشتر ناظر به محیط حقوقی و پیمان‌های مناسبی است که نحوه ارتباط و همزیستی داده‌های مختلف و کاربری آنها را مهیا می‌سازد (فتحیان و مهدوی نوری، ۱۳۸۵، ص ۸۵).

۳- شهروند الکترونیک: شهروند الکترونیک کسی است که از حداقل داشت لازم درباره مفاهیم

جدول ۱. شاخص‌های شهروند الکترونیک بر اساس استاندارد E-citizen: مأخذ: طیرانی راد، ۱۳۸۷، ص ۶۸.

شاخص‌های شهروند الکترونیک
۱- حداقل داشت لازم را درباره مفاهیم پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات، سیستم عامل ویندوز و واژه پرداز ورد ^۱ داشته باشد، ۲- توانایی برقراری ارتباط با اینترنت و وب جهان گستر ^۲ را داشته و بتواند از مرورگر اینترنت اسپلورر به طور مؤثر برای مشاهده وب سایت و صفحات وب دلخواه خود استفاده کند، ۳- توانایی ارسال و دریافت پیام‌های الکترونیکی را از طریق فناوری پست الکترونیکی داشته و بتواند از نرم افزار مایکروسافت آوت لوک ^۳ برای این کار استفاده کند، ۴- اطلاعات دلخواه خود را از طریق جست وجوهای مؤثر در وب (به روش‌های مختلف) به دست آورد؛ ۵- امنیت شخصی و روانی خود و خانواده اش را در مقابل بزهکاران اینترنتی حفظ کند، ۶- توانایی یافتن اطلاعات درباره نحوه انجام کارهای مختلف از طریق اینترنت را داشته باشد و ۷- بتواند کارهای مختلف زندگی خود را تا حد امکان از طریق اینترنت انجام دهد.

4. Word
5. WWW

6. Microfost outlook

(سیف الدینی، ۱۳۷۵، ص ۳۱۵). بنابراین این خانه‌ها نیستند که شهر را می‌سازند، بلکه سازندگان اصلی شهر و شهرمندان هستند. بنابراین با مشارکت دادن مردم در امور شهری و فرآیندهای طراحی، تصویب و اجرلی طرح‌ها و برنامه‌های ریزی‌ها، نه تنها بهره‌گیری از پیشنهادهای مبتکرانه و طیف گسترده‌ای از توانایی‌ها و قابلیت افراد را ممکن می‌سازد و نیازهای ملموس و غیرملموس ساکنین را به وضوح مشخص می‌کند، بلکه پیوندهای اجتماعی و ادارکی ایشان را با محیط، حریم و قلمرو زندگی خویش، شناسایی و حفظ آن ارتقا داده و حیات سالم و پویای شهری را تضمین می‌کند (حیبی، ۱۳۸۶، ص ۱۱۷).

۱-۳- نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در تحقیق مشارکت اجتماعی

در عصر حاضر یکی از مهمترین رکن‌های اصلی قدرت، اطلاعات است (marshal, 2004: 22). پیشرفت فناوری به پیدایش ابزارهای نوین ارتباطی و اطلاع رسانی شگرفی در دنیای امروز گردیده است که اشکال متفاوتی را از نحوه انجام فعالیت‌ها و ارائه خدمات در تمام عرصه‌ها پدید می‌آورد. این روش‌های نوین انجام خدمات موجب افزایش دقت، سرعت، شفافیت و کاهش زمان و هزینه در نتیجه بهبود کیفی و کمی انجام خدمات گردیده است و در نتیجه آن مدیریت شهری دچار تحول عظیمی می‌گردد و به سوی مدیریت پایدار شهری حرکت می‌کند چون مردم شهری در تصمیم‌گیری‌ها به کمک مدیران شهری می‌آیند (سعادتی، ۱۳۸۳، ص ۲۲). در کشورهای توسعه یافته، دولت و شهر صرفاً با تکیه بر مکان و جغرافیایی واقعی تعریف نمی‌شوند بلکه براساس فضای تولید شده در قالب واقعیت مجازی معنا پیدا می‌کنند در نگاه اولیه شهرهای الکترونیک متاثر از، ایده شهر اطلاعات بود. در شهر اطلاعاتی، تلاش می‌شد که یک جایگاه مورد انتظار از دستیابی به اطلاعات مربوط به شهر به وجود بیاید این شهر اطلاعات منشاء ظهور مدیریت‌های جدید

دنیا، شهر الکترونیکی با محوریت شهرداری معنی پیدا می‌کند؟ برای پاسخ به این سوال می‌توان به دلایل ذیل اشاره نمود. زیرا؛ شهرداری: ۱- بزرگ ترین تولید کننده داده‌های شهری، ۲- بزرگ ترین استفاده کننده داده‌های شهری در مدیریت و برنامه ریزی شهری، ۳- گسترده ترین سازمان خدماتی در ارتباط با مردم، ۴- گسترده ترین سازمان در تنوع شرح وظایف، ۵- مهمترین سازمان در واگذاری کارهای دولتی به بخش خصوصی، ۶- مستعدترین سازمان در جلب تخصص، مدیریت زیرساخت و توزیع فراغیر امکانات، ۷- فعال ترین گلوگاه آماری مورد نیاز در برنامه ریزی شهری منطقه‌ای و ملی، و بالاخره ۸- معتبرترین و مطمئن ترین پایگاه اطلاعات شهری است (خانزاده، ۱۳۸۶، ص ۷۳).

۳- مشارکت اجتماعی

امروزه شعار تمام جامعه شناسان شهری این است که واژه شهرمندی یعنی اینکه فرد خود را از شهر و شهر را از خود بداند و در این شرایط است که بهتر می‌تواند زندگی کند، که البته در تحقق واژه شهرمندی و آگاه سازی مردم یک جامعه از این اصل و همچنین بحث حقوق شهرمندی، آموزش، نقش انکار ناپذیری دارد که در کشور ما نیز اگرچه طی سالهای اخیر رسانه‌های جمعی گامهای موثری در این زمینه برداشته‌اند، اما به نظر می‌رسد که باید اصل آموزش با جدیت بیشتر از سوی مسئولان پیگیری شود (تفاوی و بابانسب، ۱۳۸۸، ص ۲۵) مشارکت اجتماعی یکی از عناصر تشکیل دهنده قدرت جوامع و توانمندسازی جامعه است (Norman, 2000:2) و با بحث توسعه و مخصوصاً توسعه پایدار جایگاه ویژه‌ای در برنامه‌ریزی و جریانهای توسعه در کشورهای در حال توسعه پیدا کرده است (رهنمای، ۱۳۸۸، ص ۳۹۹). و به لحاظ نظری عبارتست از مشارکت آگاهانه، داوطلبانه، جمعی و مبتنی بر برنامه‌ها و اهداف مشخص که در قالب انجمن‌ها، گروه‌ها، تشکل‌ها و سازمانهای معین دولتی و غیر دولتی در توسعه اجتماعی تأثیر گذارند

شد که از آن تعبیر به مدیریت «دانش محور» می شد. شهر دو فضایی با نگاه آینده گرا مبتنی بر همین مدیریت دانش محور می باشد و مدیریت دانش محور برخواسته از راه حل های اداره ی شهر مبتنی بر مراکز منابع الکترونیک می باشد (رهبری، ۱۳۸۶، ص ۸). مهمترین هدف مدیریت شهری را می توان در ارتقای شرایط کار و زندگی جمعیت ساکن در قالب اقشار و گروه های مختلف اجتماعی و اقتصادی و حفاظت از حقوق شهری و حفاظت از محیط کالبدی دانست. روند مسایل جهان حاکی از آن است فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش بینایی و زیربنایی را در توسعه، پیشرفت و ارتقا زندگی مردم در جوامع امروز و آینده ایفا می کند. بنابراین برنامه ریزان و مدیران شهری با این پرسش مواجه شدند که آیا براستی ساختار کنونی برنامه ریزی و مدیریت شهری جوابگوی نیازهای آینده مردم خواهد بود. این پدیده نیاز به یک چارچوب جدید برای برنامه ریزی و مدیریت شهری قطعی ساخته و تاکید دارد که فناوری اطلاعات و ارتباطات باید هرچه زودتر به مدیریت و برنامه ریزی شهری وارد شود و تبعاً در این راستا شهرداران به عنوان بزرگترین متولیان از این برنامه ریزی شهری جدا نیستند (Jeffrey, 2001).

۳-۲- شهرداری الکترونیکی و نقش آن در توامندسازی مدیریت شهری

فاوا، ابزارها و تکنیک های مختلفی را برای اشاعه اطلاعات فراهم آورده است. مهمترین نگرش در استفاده از این ابزارها ایجاد امکان استفاده هرچه بیشتر و مطلوب تر مدیران و شهریون از این اطلاعات است. با این دیدگاه وقتی از جامعه دانش مدار سخن به میان می آید باید اینگونه استنتاج کنیم که همه افراد جامعه (مدیران و شهریون) از نظر سطح دسترسی به اطلاعات از جایگاه یکسانی برخوردار باشند. گسترده‌گی، تنوع و پیچیدگی مفهوم مدیریت شهری آن چنان است که به هیچ وجه نمی

توان شهرداری را معادل مدیریت شهری دانست، شهرداری مسئول مدیریت شهر است. مدیریت شهری مترادف با همه بازیگران عرصه شهر می باشد و نقش شهرداری به عنوان هسته مرکزی مدیریت شهر، هدایت، نظارت، راهبری و جلب مشارکت سایر بازیگران می باشد. مدیریت شهری الکترونیک در شهرداری های الکترونیک مصدق عینی می یابد (سالاروندیان و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۱۲). عنصر اطلاعات در دو زمینه برنامه ریزی و مدیریت کارکردی^۷ دارای نقشی انکارنایپذیر در مسایل و پدیده های شهری است. جدول زیر مزایای استقرار شهر الکترونیک را از منظر مدیران و شهریوندان بیان می کند.

۳-۳- تصویری از وضعیت فاوا در ایران و استان اصفهان: بر اساس آمارهای سایت آماری^۸

اتحادیه جهانی مخابرات در آخرین ارزیابی انجام گرفته در حوزه شاخص های توسعه فاوا که در سال ۲۰۱۰ منتشر شده، ایران از میان ۱۵۹ کشور مورد ارزیابی با امتیاز ۳/۰۸ در رتبه ۸۴ جهان و رتبه ۱۳ در میان کشورهای منطقه آسیا و اقیانوسیه قرار گرفته است. از مجموع ۱۸/۷۸ میلیون خانوار کشور، در حدود ۴/۹۸

میلیون خانوار (۲۶/۵ درصد)، در محل سکونت و یا در محل های دیگر از اینترنت استفاده کرده اند، یعنی حداقل یک عضو از این خانوارها، کاربر اینترنت بوده است. این سهم برای خانوارهای شهری کشور بالغ بر ۱/۳۴ درصد و برای خانوارهای روستایی کشور در حدود ۸/۸ درصد بوده است. از کل خانوارهای کاربر اینترنت، ۳/۴۱ میلیون خانوار (۱۸/۲ درصد خانوارهای کشور)، حداقل در محل سکونت خود و ۱/۵۶ میلیون خانوار دیگر (۸/۳ درصد خانوارهای کشور)، در سایر مکان ها بجز محل سکونت از اینترنت استفاده کرده اند. از مجموع ۷۱/۸۴ میلیون نفر جمعیت کشور، تعداد ۷/۹۶ میلیون نفر کاربر اینترنت بوده اند. بر این اساس ضریب نفوذ اینترنت در کشور ۱۱/۱ درصد است. بیشترین ضریب نفوذ اینترنت در کشور به ترتیب مربوط به استان تهران با ۱۶/۴ درصد، استان اصفهان

جدول ۳. مزایای استقرار شهر الکترونیک از منظر مدیران و شهروندان؛ مأخذ: چکیده ای از یافته های جلالی، ۱۳۸۶ و محبکی، ۱۳۸۷ و وارثی و دیگران، ۱۳۸۸، ص ۲۲.

مدیران	شهروندان
<ul style="list-style-type: none"> - ایجاد پایگاه اطلاعاتی، - افزایش ارتباطات میان بخشی، - سهیم شدن در منابع اطلاعاتی، - کارآمدی مدیریت و بهبود فرآیند تصمیم‌گیری، - شناسایی بهتر مشکلات و نقاط ضعف شهر، - افزایش قدرت کنترل و نظارت بر شهر، - صرفه‌جویی در زمان و هزینه، - فراهم‌آوردن خدمات اینترنتی با کیفیت و سرعت بالا برای شهروندان، - فراهم‌آوردن کانال‌های آموزشی متفاوت و محیط آموزشی مادام‌العمر، - بهبود کیفیت زندگی مردم، - ارائه خدمات یک مرحله‌ای به شهروندان، - تقویت رقابت تجاری شهر و ایجاد فرصت‌های تجاری بیشتر توسط تجارت الکترونیک، - ارتباط بهتر سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف شهری، - افزایش مشارکت مردم در اداره شهر، - کاهش ترافیک شهر با توجه به کاربرد اینترنت در فعالیت‌های شهری شهروندان، - کاهش آلودگی هوا با کاهش ترافیک شهری، - همسوسازی سرمایه‌گذاری بیشتر روی روش‌های نوین اداره شهر، - تسريع در برطرف شدن مشکلات ایجاد شده در شهر با ارتباط مستقیم مدیران شهری با شهروندان، - ایجاد بستر مناسب برای ورود ایده‌های نو و خلاقیت‌هادر مدیریت شهرها، - صرفه‌جوئی در وقت و انرژی، - جلوگیری از سرمایه‌گذاری بیشتر روی روش‌های قدیمی اداره شهر، - ایجاد زیرساختار لازم برای توسعه آتی شهر، - کاهش فساد اداری از طریق شفافسازی فرایندها، - افزایش نظم در فعالیت‌های شهر با استفاده از سیستم اطلاعات جامع، - افزایش سطح آگاهی مردم، - درآمد ثابت شهری با وجود آمدن یک سیستم بانبات گردش پول در جامع، - نشر فرهنگ و عقاید، - مدیریت و نظارت واحد شهری و - ایجاد زمینه برای استفاده از تجربه بین‌المللی در مدیریت شهرها 	<ul style="list-style-type: none"> - پیگیری بهتر امور. - دسترسی به پایگاه اطلاعاتی شهری مورد نیاز. - سهیم شدن در منابع اطلاعاتی. - شناسایی بهتر مشکلات و نقاط ضعف شهر به منظور بهبود در تصمیم‌گیری در بعضی از فرآیندهای زندگی. - صرفه‌جویی در زمان و هزینه. - بهبود کلی در کیفیت زندگی. - دریافت خدمات یک مرحله‌ای. - بهره‌گیری از فرصت تجاری مناسب بدست آمده از طریق تجارت الکترونیک. - ارتباط بهتر با سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف شهری. - دسترسی ۲۴ ساعته به خدمات شهری. - افزایش سطح آگاهی. - بهره‌گیری از خدمات اینترنتی با کیفیت و سرعت بالا.

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان ۹۲
No.31 Spring & Summer

۲۳۰

با ۱۵/۳ درصد و استان یزد با ۱۴/۵ درصد است.

در صورتی که استان‌های سیستان و بلوچستان با ۳/۳ درصد، خراسان شمالی با ۱/۵ درصد و آذربایجان غربی با ۶/۴ درصد کمترین ضریب نفوذ اینترنت را در کشور داشته‌اند. جدول زیر خلاصه‌ای از شاخص‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات را در سطح شهر اصفهان نشان می‌دهد.

جدول ۲. ضریب نفوذ اینترنت، تلفن ثابت، همراه و تعداد پورت‌های نصب شده

عنوان	اصفهان	کل کشور
اینترنت	۳۴/۴	۲۷/۵
تلفن ثابت	۳۹/۷۵	۳۳/۸۴
تلفن همراه	۵۳/۵۶	۴۱/۶
تعداد پورت‌های دسترسی دیتا	۱۰/۹۷۶	۱۴۵/۳۰۲

منبع: مخابرات استان اصفهان

۴- یافته‌های پژوهش

۴-۱- تعداد و درصد پاسخ‌دهندگان بر حسب جنسیت:

گویه ها نشان می دهد، وضعیت امکانات فاوا در محل کار؛ صدرصد پاسخ دهنده‌گان دارای امکانات تلفن می باشند ۴۰/۷۵، ۴۷/۸، ۸۸/۳ و ۷۱/۳ درصد به ترتیب دارای امکانات فاکس، کامپیوتر و اینترنت می باشند. این نتایج در جدول شماره ۴ نشان داده شده است.

بررسی گویه ها نشان می دهد، از میان پاسخ دهنده‌گان ۴۲/۷۵ درصد مردان و ۵۴/۲۵ درصد را زنان تشکیل می دهند.

۲-۴- تعداد و درصد پاسخ دهنده‌گان بر حسب سواد: بررسی گویه ها نشان می دهد، بیشترین تعداد پاسخگویان، یعنی ۲۶/۵ درصد آنان دارای تحصیلات دیپلم می باشند. ۱۸/۲۵ درصد دارای تحصیلات لیسانس یا بالاتر، ۱۶/۲۵ دارای تحصیلات راهنمایی بوده، ۱۱/۷۵ درصد دارای تحصیلات ابتدایی و تنها ۳/۵ درصد پاسخگویان بی سواد می باشد.

۳-۴- بررسی وضعیت امکانات فاوا در محل سکونت: بررسی گویه ها نشان می دهد، وضعیت امکانات ICT در منزل، صدرصد پاسخ دهنده‌گان دارای امکانات تلفن می باشند ۷۷/۳، ۴۳/۳ و ۱۸/۰ درصد به ترتیب دارای امکانات موبایل، کامپیوتر و اینترنت می باشند. این نتایج در جدول شماره ۳ نشان داده شده است.

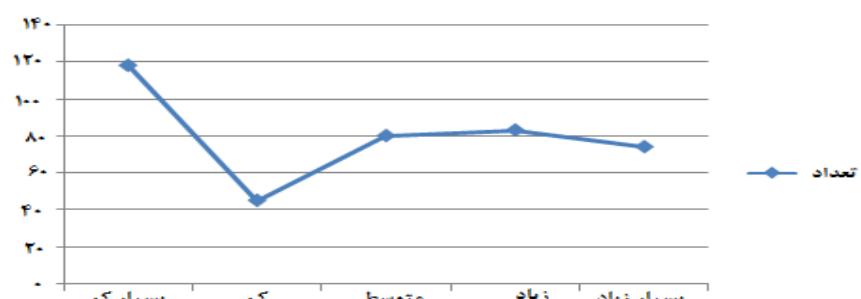
۴- بررسی وضعیت امکانات فاوا در محل کار: بررسی

جدول ۳. بررسی وضعیت امکانات فاوا در محل سکونت: مأخذ: مطالعات نگارنده‌گان، ۱۳۹۰

عنوان	دارد	درصد	ندارد	درصد
تلفن	۴۰۰	۱۰۰	-	-
فاکس	۱۶۳	۴۰/۷۵	۲۳۷	۵۹/۲۵
کامپیوتر	۳۶۴	۹۱	۳۶	۹
اینترنت	۲۹۹	۷۴/۷۵	۱۰۱	۲۵/۲۵

۵-۴- رضایتمندی از سایت ادارات و سازمان های شهری: بررسی گویه ها نشان می دهد، میزان رضایتمندی پاسخگویان از سایت ادارات و سازمان های شهری، ۲۰/۲۵، ۱۱/۲۵، ۲۹/۵، ۲۰، ۲۰ و ۱۸/۵ درصد ترتیب بسیار کم، کم، متوسط، زیاد و بسیار زیاد می باشد، که در شکل شماره ۳ نشان داده شده است.

۶-۴- رضایتمندی از پرتال استانداری: بررسی گویه ها نشان می دهد، میزان رضایتمندی پاسخگویان از پرتال استانداری شهر اصفهان، ۲۶، ۲۲/۲۵، ۲۰/۷۵، ۱۸/۰ و ۱۲/۲۵ درصد به ترتیب



شکل ۳. میزان رضایتمندی پاسخگویان از سایت ادارت و سازمان های شهری؛ مأخذ: مطالعات نگارنده‌گان، ۱۳۹۰

زیاد می باشد، که در شکل شماره ۶ نشان داده شده است.

۴-۹-بررسی درصد و میزان شاخصهای شهروند الکترونیکی (بررسی سواد اطلاعاتی شهروندان) با فاوا: ارزیابی، استفاده مؤثر سواد اطلاعاتی یکی از مشخصه های بارز جامعه اطلاعاتی است؛ سواد اطلاعاتی فن و توانمندی استفاده از رایانه و ابزارهای مرتبط به آن است. فرد با سواد اطلاعاتی، ارزش اطلاعات را تشخیص داده و وقتی برای حل مشکلی، به اطلاعات نیازمند است، توانایی پیدا کردن و تحلیل آنها را داشته باشد. در محدوده مورد مطالعه سواد اطلاعاتی شهروندان را مورد ارزیابی قرار دادیم که نتایج حاصل از آن در جدول ۵ آمده است.

بسیار کم، کم، متوسط، زیاد و بسیار زیاد می باشد، که در شکل شماره ۴ نشان داده شده است.

۴-۷-رضایتمندی از وضعیت شبکه اینترنت: بررسی گویه ها نشان می دهد، میزان رضایتمندی پاسخگویان از وضعیت شبکه اینترنت، ۳۰، ۲۵، ۲۷/۷۵، ۱۰/۷۵ و ۹ درصد به ترتیب بسیار کم، کم، متوسط، زیاد و بسیار زیاد می باشد، که در شکل شماره ۵ نشان داده شده است.

۴-۸-رضایتمندی از کافی نت و پست بانک های شهر: در بررسی های توصیفی از میزان رضایتمندی پاسخگویان از کافی نت و پست بانک های شهر اصفهان، ۱۷/۷۵، ۱۵/۷۵، ۲۶/۷۵، ۲۰/۷۵ و ۱۹ درصد به ترتیب بسیار کم، کم، متوسط، زیاد و بسیار



شکل ۴. میزان رضایتمندی پاسخگویان از پرتابل استانداری؛ مأخذ: مطالعات نگارندگان، ۱۳۹۰.

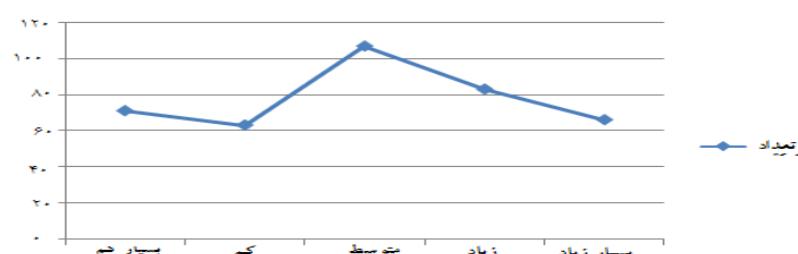
مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان ۹۲
No.31 Spring & Summer

۲۳۲



شکل ۵. میزان رضایتمندی شهروندان از وضعیت شبکه اینترنت؛ مأخذ: مطالعات نگارندگان، ۱۳۹۰.



شکل ۶. میزان رضایتمندی شهروندان از کافی نت و پست بانک سطح شهر؛ مأخذ: مطالعات نگارندگان، ۱۳۹۰.

پیرسون استفاده شده است، زیرا سطوح سنجش متغیرهای مستقل و وابسته هر دو (فاصله ای - فاصله ای) بودند. باعثیت به اینکه سطح معناداری محاسبه شده ($Sig=0.001$) مورد نظر ($\alpha=0.05$) کمتر می باشد لذا این فرضیه تایید می شود. یعنی بین سطح سواد اطلاعاتی افراد و پذیرش مظاهر ICT رابطه وجود دارد. برای سنجش فرضیه مطرح شده پس از سنجش متغیر سطح سواد اطلاعاتی (مستقل) و متغیر پذیرش مظاهر ICT به این نتیجه رسیدم که بین این دو متغیر با ضریب همبستگی 0.49 و با سطح معناداری 0.001 رابطه معنا داری وجود دارد. یعنی هرچه سواد اطلاعاتی افراد بیشتر باشد میزان پذیرش و به کارگیری این فناوری بیشتر است.

نتایج حاصل از آن در جدول ۸ بیان شده است.

۲-۲-۴- آزمون فرضیه دوم: فراهم سازی میزان

۴-۱۰- ارزیابی فناوری اطلاعات از نظر شهروندان: زمانی برنامه ریزی و طراحی های انجام شده متمرث مر خواهد بود که بر مبنای یک نظام ارزیابی سنجیده شده و نواقص آن رفع شود. در منطقه ۶ شهر اصفهان فاوا را از دیدگاه شهروندان مورد ارزیابی قرار دادیم که نتایج حاصل از آن در جدول ۶ بیان شده است.

۴-۱۱- بررسی درصد و میزان مشارکت مردم: مدیریت شهری توانمند زمانی شکل می گیرد که مشروعیت مبتنی بر مشارکت مردم داشته باشد، میزان مشارکت شهرروندان در منطقه ۶ شهر اصفهان در جدول ۷ نشان داده شده است.

۴-۲- نتایج مربوط به آزمون فرضیه ها

۴-۱-۲-۴- آزمون فرضیه اول: بین سطح سواد اطلاعاتی افراد و پذیرش مظاهر فناوری ICT رابطه وجود دارد. برای سنجش متغیرها و آزمون فرضیه اول از آزمون

جدول ۵. بررسی سطح سواد اطلاعاتی شهروندان؛ مأخذ: نگارندگان.

گویه	بسیار کم	کم	متوسط	زياد	بسیار زياد		كل
					درصد	تعداد	
کار با کامپیوتر	۹۷	۸۷	۷۵	۸۲	۲۰/۵	۶۳	۱۰۰
استفاده از اینترنت	۷۳	۵۷	۲۵	۹۷	۲۴	۸۲	۱۰۰
استفاده از کارت های اعتباری	۹۵	۶۷	۷۵	۸۷	۲۱	۷۵	۱۰۰
استفاده از شبکه های الکترونیک	۱۱۱	۸۹	۷۵	۸۵	۲۱	۶۰	۱۰۰
گزارندن فراغت بوسیله کار با اینترنت	۹۵	۷۳	۷۵	۱۰۷	۲۶	۶۸	۱۰۰
استفاده از دفاتر خدمات الکترونیک	۶۴	۵۷	۷۵	۸۸	۱۴	۱۰۱	۱۰۰
استفاده از فضاهای مجازی مثل کتابخانه	۱۲۳	۹۳	۷۵	۵۴	۲۳	۶۹	۱۰۰
برطرف کردن نیازهای علمی با اینترنت	۷۷	۹۱	۷۵	۹۵	۲۳	۸۴	۱۰۰
استفاده از خدمات ارتباط، کافی نت و غیره	۶۹	۶۵	۷۵	۹۸	۱۶	۹۰	۱۰۰

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان
No.31 Spring & Summer

۲۳۳

جدول ۶. ارزیابی فناوری اطلاعات از نظر شهروندان؛ مأخذ: نگارندگان.

کل	کاملاً موافق		موافق		بی نظر		مخالف		کاملاً مخالف		گویه ها
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱۰۰	۳۲	۱۲۸	۳۱/۵	۱۲۶	۱۴	۵۶	۱۰/۲۵	۴۱	۱۲/۲۵	۴۹	افزایش انجام امور بدون مراجعه حضوری
۱۰۰	۳۳/۵	۱۳۴	۳۳/۷۵	۱۳۵	۱۲/۲۵	۴۹	۱۱/۲۵	۴۵	۹/۲۵	۳۷	استفاده از اینترنت انجام امور را افزایش خواهد داد
۱۰۰	۳۰	۱۲۰	۲۹/۵	۱۱۸	۱۵/۲۵	۶۱	۱۱/۷۵	۴۷	۱۳/۵	۵۴	مراکز خدمات رسانی در محله را ایجاد خواهد کرد
۱۰۰	۳۲	۱۲۸	۳۲/۷۵	۱۳۱	۱۷	۶۸	۹/۷۵	۳۹	۱۱	۴۴	انجام خریدهای روزانه در محله خواهد شد
۱۰۰	۲۸	۱۱۲	۳۳	۱۳۲	۱۶/۵	۶۶	۱۰/۵	۴۲	۱۲	۴۸	معضلات ترافیکی شهر را کاهش خواهد داد
۱۰۰	۲۹/۷۵	۱۱۹	۳۲	۱۲۸	۱۷/۵	۷۰	۱۱	۴۴	۹/۷۵	۳۹	تنوع بخشی به فضاهای شهری خواهد شد
۱۰۰	۳۰/۵	۱۲۲	۳۳/۵	۱۳۴	۲۱	۸۴	۸/۷۵	۳۵	۶/۲۵	۲۵	افزایش مشارکت غیرحضوری در امور شهری
۱۰۰	۳۳	۱۳۲	۲۹/۵	۱۱۸	۱۸/۷۵	۷۵	۱۰/۲۵	۴۱	۸/۵	۳۴	هزینه های استفاده از خدمات را کاهش می دهد
۱۰۰	۳۰/۲۵	۱۲۱	۳۱	۱۲۴	۲۲/۲۵	۸۹	۹/۲۵	۳۷	۷/۲۵	۲۹	با عث تمرکز زدایی از مراکز شهری خواهد شد

کمتری دارند. و همچنین کسانیکه در محل سکونت به امکانات فاوا دسترسی ندارند، با میانگین ۲/۴۶ در بهره گیری از ICT جهت انجام کارهای شخصی و اداری مراجعات حضوری بیشتری دارند. نتایج حاصل از آزمون در جدول ۶ بیان شده است.

ب: دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات در محل کار؛ برای سنجش متغیرها و آزمون فرضیه اول از آزمون T استفاده شده است، زیرا سطوح سنجش متغیرهای مستقل (اسمی) و متغیر وابسته (فاصله ای) ب وده اند. باعنایت به اینکه سطح معناداری محاسبه شده (sig=۰/۰۰۰) از سطح معناداری مورد نظر (۰/۰۵) کمتر می باشد، لذا این فرضیه تایید می شود. یعنی کسانی که در محل سکونت دسترسی به امکانات فاوا دارند با میانگین ۲/۵۵ در بهره گیری از شاخص های شهروند الکترونیک، جهت انجام کارهای شخصی و اداری مراجعات حضوری

دسترسی به امکانات ICT در محل سکونت و در محل کار موجب کاهش میزان مراجعات حضوری جهت انجام امور شخصی و اداری می گردد.

الف: دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات در محل سکونت؛ برای سنجش متغیرها و آزمون فرضیه فوق از آزمون T استفاده شده است، زیرا سطوح سنجش متغیرهای مستقل (اسمی) و متغیر وابسته (فاصله ای) ب وده اند. باعنایت به اینکه سطح معناداری محاسبه شده (sig=۰/۰۰۰) از سطح معناداری مورد نظر (۰/۰۵) کمتر می باشد، لذا این فرضیه تایید می شود. یعنی کسانی که در محل سکونت دسترسی به امکانات فاوا دارند با میانگین ۲/۵۵ در بهره گیری از شاخص های شهروند الکترونیک، جهت انجام کارهای شخصی و اداری مراجعات حضوری

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان ۹۲
No.31 Spring & Summer

۲۳۴

جدول ۷. توزیع درصد فراوانی و میانگین مشارکت شهروندان در مدیریت شهری؛ مأخذ: نگارندگان.

گویه ها											
	کل	بسیار زیاد		زیاد		متوسط		کم		بسیار کم	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
میزان مشارکت در اداره امور شهری	۱۰۰	۱۳/۷۵	۵۵	۱۱/۲۵	۴۵	۲۱/۲۵	۸۵	۲۲/۵	۹۰	۳۱/۲۵	۱۲۵
ازیابی عملکرد ادارات و مدیران شهری	۱۰۰	۱۲/۷۵	۵۱	۱۱	۴۴	۱۶	۶۴	۲۴/۵	۹۸	۳۵/۷۵	۱۴۳
ارائه پیشنهادات و نظریات به مدیران شهری	۱۰۰	۱۳/۵	۵۴	۱۱/۵	۴۶	۱۸/۲۵	۷۳	۲۶	۱۰۴	۳۰/۷۵	۱۲۳
مشارکت در تصمیم گیری های محلی	۱۰۰	۱۶/۲۵	۶۵	۱۸/۵	۷۴	۲۰/۷۵	۸۳	۲۲/۷۵	۹۱	۲۱/۷۵	۸۷
مشارکت در حل مشکلات شهری	۱۰۰	۱۸/۷۵	۷۵	۲۳/۲۵	۹۳	۲۰/۲۵	۸۱	۱۸/۲۵	۷۳	۱۹/۵	۷۸
مشارکت در پرداخت عوارض شهری	۱۰۰	۲۲/۵	۹۰	۲۰/۲۵	۸۱	۲۲	۸۸	۱۹	۷۶	۱۶/۲۵	۶۵
مشارکت در اجرای طرح های شهری	۱۰۰	۱۷/۵	۷۰	۱۹/۵	۷۸	۱۵/۲۵	۶۱	۲۲	۸۸	۲۵/۷۵	۱۰۳
توجه به قوانین در ساخت و سازها	۱۰۰	۲۹/۷۵	۱۱۹	۲۸	۱۱۲	۲۴	۹۶	۱۰/۲۵	۴۱	۸	۳۲
اطلاع رسانی مشکلات شهری به مدیران	۱۰۰	۲۸/۷۵	۱۱۵	۲۵/۷۵	۱۰۳	۲۱/۲۵	۸۵	۱۳	۵۲	۱۱/۲۵	۴۵

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان
No.31 Spring & Summer

۲۳۵

جدول ۸. آزمون سطح سواد اطلاعاتی افراد - و پذیرش مظاهر ICT؛ مأخذ: نگارندگان.

آلفای مورد نظر	سطح معناداری	شدت همبستگی	تعداد	نوع آزمون
.۰/۰۰۵	.۰/۰۰۱	.۰/۴۹	۴۰۰	همبستگی پیرسون

جدول ۹. آزمون تی(T) برای دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات در محل سکونت؛ مأخذ: نگارندگان.

دسترسی به فاوا در محل سکونت	میانگین	انحراف معیار	استاندارد میانگین انحراف معیار	درجه آزادی	سطح معناداری
دارند	۲/۵۵	.۰/۴۳۸	.۰/۰۳۲	۳۹۸	.۰/۰۰۰
ندارند	۲/۴۶	.۰/۴۶۳	.۰/۰۳۳		

جدول ۱۰. آزمون T برای دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات در محل کار

دسترسی به فاوا در محل کار	میانگین	انحراف معیار	استاندارد میانگین انحراف معیار	درجه آزادی	سطح معناداری
دارند	۲/۶۳	.۰/۴۶۳	.۰/۰۲۲	۳۹۸	.۰/۰۰۰
ندارند	۲/۴	.۰/۲۵۱	.۰/۰۲۱		

استفاده از ICT بیشتر باشد به همان اندازه میزان مشارکت نیز بیشتر می شود. نتیجه بدست آمده نشان دهنده همبستگی معنادار و متوسط به پایین بین این دو متغیر است. و ضرورت توجه هرچه بیشتر دولت به زیرساخت ها را می طلبد.

جدول ۱۲. آزمون میزان استفاده از فاوا و سطح مشارکت شهروندان

آزمون	مقدار آزمون	سطح معناداری
همبستگی اسپرمن	$r = -0.33$	Sig = .../...

۴-۵-۴-آزمون فرضیه پنجم: بین میزان مشارکت اجتماعی و توامندسازی مدیریت شهری رابطه وجود دارد.

برای سنجش متغیرها و آزمون فرضیه فوق نیز از آزمون پیرسون استفاده شده است. با توجه به اینکه سطح معناداری محاسبه شده ($\alpha = 0.05$) ($Sig = 0.000$) از سطح معناداری مورد نظر ($\alpha = 0.05$) کمتر می باشد. لذا این فرضیه تایید می شود یعنی هرچه میزان میزان رضایت شهروندان از خدمات رسانی مدیریت شهری بیشتر باشد، میزان مشارکت آنها به همان اندازه بالاتر است. نتیجه بدست آمده نشان دهنده همبستگی معنادار و متوسط بین این دو متغیر است.

جدول ۱۳. آزمون رابطه میزان مشارکت اجتماعی و توامندسازی مدیریت شهری

نام آزمون	مقدار آزمون	سطح معناداری
همبستگی اسپرمن	$r = -0.42$	Sig = .../...

۵- جمع بندی و نتیجه گیری در صورت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات فضای مکان ها تبدیل به فضای جریان ها می شود؛ که این خود به معنی محقق شدن شهر الکترونیک است که در آن شهروندان در فضای جریان ها سیال آند. در چنین فضایی شهرها با مدیریتی مبتنی بر دانش، عقلانیت و خلاقیت اداره می شوند. بنابراین اکنون زمان آن رسیده تا شهرهایمان را با مدیریت

شهروند الکترونیک، جهت انجام کارهای شخصی و اداری مراجعات حضوری کمتری دارند. و همچنین کسانی که در محل کار به امکانات فاوا دسترسی ندارند با میانگین ۲/۴ در بهره گیری از شاخص های شهروند الکترونیک، جهت انجام کارهای شخصی و اداری مراجعات حضوری بیشتری دارند. نتایج حاصل از آن در جدول ۱۰ بیان شده است.

۴-۳-۳- آزمون فرضیه سوم: بین میزان رضایت شهروندان از خدمات رسانی مدیران و میزان مشارکت شهری مدیریت شهری وجود دارد.

برای سنجش متغیرها و آزمون فرضیه فوق نیز از آزمون اسپرمن به منظور تعیین ارتباط بین متغرهای رتبه ای استفاده شده است. با توجه به اینکه ضریب همبستگی ۰/۴۶ و سطح معناداری محاسبه شده (Sig = ۰/۰۰۱) از سطح معناداری مورد نظر ($\alpha = 0.05$) کمتر می باشد. لذا این فرضیه تایید می شود یعنی هرچه میزان میزان رضایت شهروندان از خدمات رسانی مدیریت شهری بیشتر باشد، میزان مشارکت آنها به همان اندازه بالاتر است. نتیجه بدست آمده نشان دهنده همبستگی معنادار و متوسط بین این دو متغیر است.

جدول ۱۱. آزمون رابطه رضایت شهروندان با میزان مشارکت شهروندان

نام آزمون	مقدار آزمون	سطح معناداری
همبستگی اسپرمن	$r = -0.46$	Sig = .../...

۴-۲-۴- آزمون فرضیه چهارم: بین میزان استفاده از فاوا و سطح مشارکت در مدیریت شهری رابطه وجود دارد.

برای سنجش متغیرها و آزمون فرضیه چهارم از آزمون اسپرمن به منظور تعیین ارتباط بین متغرهای رتبه ای استفاده شده است. با توجه به اینکه ضریب همبستگی ۰/۳۳ و سطح معناداری محاسبه شده (Sig = ۰/۰۰۰) از سطح معناداری مورد نظر ($\alpha = 0.05$) کمتر می باشد. لذا این فرضیه تایید می شود یعنی هرچه میزان

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان ۹۲
No.31 Spring & Summer

۲۳۶

۶- ارائه راهکارها

در جامعه کنونی ما مفاهیمی چون شهر، شهروند، فرهنگ شهرنشینی، مشارکت ها و حقوق شهروندی مفاهیم مدرنی هستند که هنوز شکل واقعی خود را پیدا نکرده اند. برای اینکه این مفاهیم ادبیات برنامه ریزی شهری دارای جایگاه مشخصی باشند راهکارهایی براساس نتایج به دست آمده از محدوده مورد مطالعه به شرح زیر ارائه می شود.

- آموزش شهروندان در استفاده از این فناوری در جهت بالابردن سطح سواد اطلاعاتی.

- اینترنت پرسرعت که یکی از نشانه های توسعه است و نقشی موثر در تسهیل انجام کارها دارد پس بنابراین باید خوبی نفوذ اینترنت را افزایش داد.

- افزایش تعداد کافی نت ها، دفاتر پیشخوان، پست بانک ها، برندها، تلویزیون های شهری وغیره جهت حمایت از ایجاد توانایی در شهروندان در سطوح مختلف شهر.

- تجهیز سازمانها بخصوص شهرداری به زیرساخت های فناوری اطلاعات و ارتباطات.

- افزایش مشارکت شهروندان در راستای خدمات رسانی بهتر از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات.

- جلب مشارکت روزافزون شهروندان در تصمیم گیری ها با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات.

منابع و مأخذ

۱- البدوى، امير و امير حسين قپانچى(۱۳۸۶)، طراحى و ساخت شهرالكترونىكى: مطالعه موردى شهر بربىبان، ماهنامه توسعه کاربرى فناورى اطلاعات و ارتباطات(تكفا)، سال پنجم، شماره دوم، صص: ۸۳-۸۷

۲- پردازشگر(۱۳۸۶)، یک روز در شهر الکترونىك، گزارش علمي- خبرى- تحليلى - آموزشى، سال ششم، شماره ۵۲.

۳- تقوایی، مسعود، رسول بابانسب و چمران موسوی(۱۳۸۸)، تحليلى بر سنجش عوامل موثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری مطالعه

الکترونىك دانش محور و خلاقیت محور هدایت کنیم؛ در غیر اینصورت آنچه که نصیب ما خواهد شد چیزی جز آسیب های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و طبیعی خواهد بود. نتایج بدست آمده از منطقه ۶ شهر اصفهان به شرح زیر است.

- هرچه افراد سواد اطلاعاتی(دانش رایانه) بیشتر داشته باشند پذیرش مظاهر ICT از سوی آنها بیشتر است. ولی نتایج به دست آمده در سطح متوسط یعنی (۴۹٪) است. و این نشان دهنده این است سواد اطلاعاتی شهروندان درسطح متوسط و نیازمند آموزش های لازم در خصوص میزان بکارگیری این فناوری در سطح شهرها و مقابلاً ارائه خدمات تک مرحله ای به شهروندان است

- هرچه میزان دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات بیشتر باشد؛ میزان مراجعات حضوری شهروندان کاهش می یابد، اما نتایج بدست آمده نشان دهنده این است که: دسترسی در محل کار مناسب ولی در محل سکونت نامناسب است.

- با افزایش میزان رضایت شهروندان از خدمات رسانی مدیران شهری؛ میزان مشارکت آنان در مدیریت شهری افزایش می یابد ولی نتایج به دست آمده در سطح متوسط یعنی (۴۶٪) است.

- با افزایش استفاده از امکانات ICT میزان مشارکت در مدیریت شهری نیز افزایش می یابد. نتیجه بدست آمده در سطح متوسط به پایین یعنی (۳۳٪) است. و این نیازمند توجه جدی و همه جانبی مدیران و سیاستمداران علوم شهری بوده که در عصر جغرافیای جهانی شدن فضای مکانها تبدیل به فضای جريانها شده است.

- بین میزان مشارکت اجتماعی و توامندسازی مدیریت شهری با میزان همبستگی (۴۲٪) رابطه وجود دارد. در صورت استفاده از ICT در عرصه های مختلف شهری از سوی شهروندان شهرها بخصوص کلانشهرها دارای مدیریت پویا و کارآمد خواهند بود، و اثرات مثبت این مهم عاید شهرها، شهروندان و مدیران خواهد شد.

- ۱۳- سایت آمار ایران(www.sci.org.ir).
 ۱۴- سعادتی، لیلا(۱۳۸۲)، رفع بحران با فناوری اطلاعات، نشریه فرهنگ و پژوهش، شماره ۱۰۵
 ۱۵- سیف الدینی، فرانک(۱۳۷۵)، برنامه ریزی محلی و مشارکت مردم در توسعه کشاورزی، مجموع مقالات اولین کنفرانس اقتصاد کشاورزی در ایران، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
 ۱۶- طیرانی راد، احسان(۱۳۸۷)، مهارت های زندگی در شهر الکترونیک، کتاب ماه، کلیات اطلاعات، ارتباطات و دانش شناسی.
 ۱۷- فتحیان، محمد و حاتم مهدوی نوری(۱۳۸۵)، مبانی و مدیریت فناوری اطلاعات، انتشارات دانشگاه علم و صنعت ایران.
 ۱۸- فتحیان، محمد(۱۳۸۴)، مدیریت و برنامه ریزی فناوری اطلاعات: جوامع بشری و عصر اطلاعات، ماهنامه عصر فناوری اطلاعات، سال اول شماره ۳، مهرماه.
 ۱۹- محکی، علی اصغر(۱۳۸۶)، «شهرداری الکترونیکی»، ماهنامه توسعه کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات، سال پنجم، شماره دوم، صفحه ۷۷، خرداد ماه.
 ۲۰- محمدی، جمال و جبار علیزاده اصل(۱۳۸۹)؛ تحلیلی بر مشارکت اجتماعی شهروندان و نقش آن در تحقق توسعه پایدار و توامند سازی مدیریت شهری، ماهنامه شوارها، شماره ۴۷، سال چهارم.
 ۲۱- مخابرات استان اصفهان.
 ۲۲- نژادجوادی پور، مهران(۱۳۸۷)، راهبردهای توسعه خدمات شهرداری الکترونیک بر اساس تجزیه و تحلیل SWOT(طالعه موردی شهرداری الکترونیک منطقه ۱۳ تهران)، فصلنامه مدیریت شهری شماره ۲۲، زمستان.
 ۲۳- وارثی، حمید رضا، بابا نسب، رسول و صدیف اسلامی پریخانی(۱۳۸۸)، بررسی نقش و ضرورت شهرداری الکترونیکی در توسعه پایدار شهری، ماهنامه شهرداریها، سال دهم شماره ۹۷.
 ۲۴- هافکین، نانسی و ن، تاگارت(۱۳۸۳)، تحلیلی موردي، منطقه ۴ شهر تبريز، مجله علمي پژوهشى مطالعات شهری و منطقه اي، سال اول، شماره دوم پاييز.
 ۴- جلالی، علی اکبر، شهر الکترونیکی، ماهنامه توسعه کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات، سال پنجم، شماره دوم، صفحه ۶۴ خرداد ماه ۱۳۸۶.
 ۵- حافظ نیا، محمد رضا، (۱۳۸۰). مقدمه اي بر روش تحقیق در علوم انسانی، چاپ دهم، انتشارات سمت، تهران
 ۶- حبیب، فرج(۱۳۸۳). رویکرد پایداری در متن شهر سازی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، فصلنامه علوم و تکنولوژی محیط زیست، دوره نهم، شماره ۱، بهار.
 ۷- حضرتی لیلان، اکرم و دکتر اسدالله خدیوی (۱۳۸۹)، بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات (شهر الکترونیک) بر ساختار کالبدی شهر از دیدگاه کارکنان منطقه ۱ شهرداری تبريز، فصلنامه فراسوی مدیریت سال سوم، شماره ۱۲، بهار، صص ۱۳۵-۱۳۸.
 ۸- خانزاده، علی(۱۳۸۶)، شهر، شهرداری و شهروند الکترونیکی، ماهنامه توسعه کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات(تکفا)، سال پنجم، شماره دوم، صص: ۷۳-۷۶.
 ۹- رسولی نژاد، احسان و مهدی نوری(۱۳۸۸) اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر اشتغال ایران، مجله تحقیقات اقتصادی شماره ۸۹/ زمستان صص ۸۷-۱۰۷.
 ۱۰- رهبری، مهرداد(۱۳۸۶)، شهر الکترونیک و مدیریت شهری، اولین کنفرانس بین المللی شهر الکترونیک.
 ۱۱- رهنما، محمد رحیم(۱۳۸۸)، برنامه ریزی مناطق مرکزی شهرها(اصول، مبانی، تئوریها، تجربیات و تکنیک ها)، انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد.
 ۱۲- سالاروندیان، فاطمه، مریم جعفری مهرآبادی، لیلا حبیبی و لیلا جعفری مهرآبادی(۱۳۸۹)، ضرورت مدیریت شهری الکترونیک در عصر جهانی شدن، ماهنامه سورای، شماره ۵۳، آذر.

بر جنسیت و فناوری اطلاعات در کشورهای در حال توسعه، ترجمه شعبانعلی فمی و دیگران، دانشگاه الزهرا، تهران.

25- Norman , J. Reid How People Power Brings Sustainable Benefits to Communities USDA Rural Development Office of Community Development June.

26- chigona, wallace, darry beukes, ju-naid vally and maureen tanner, can mobile internet help alleviate social exclusion in developing countries? the electronic journal on information systems in developing countries , <http://www.ejisdc.org> , ejisdc (2009) 36, 7.,

27- Henderson, C. (2006) The Globac Villate cat< www.communitymedia.se/cat

28- Miguel Martinez Lopez. Citizen participation, urban planning and global-local constraints, Porto.

29- Marshal, Melissaj.(Citizen Participation and the neighborhood Contextet: A New at the Corporoduction of Local Public Goods, Political Research Quarterly.

30- Roy, Jeffrey, «E-Government Enabling & Empowering Tomorrow's public service», Jauary 2001, Available at : www.governanceottawa.Ca.

31- www.isfahan.ir

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان
No.31 Spring & Summer

۲۳۹

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان ۹۲
No.31 Spring & Summer

۲۴۰