

پیامدهای هوشمندسازی

در عرصه خدمات شهری

پروفسور کریم حسین زاده دلیر

(استاد تمام دانشگاه تبریز)

سر محمد رضا رضائی آقامیرلو

دکتر مهدیه نخعی خونیکی

(دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرند، عضو باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان)



۱۳۹۴

سرشناسه	: حسین زاده دلیر، کریم، ۱۳۲۶ -
عنوان و نام پدیدآور	: پیامدهای هوشمندسازی در عرصه خدمات شهری / کریم حسین زاده دلیر، مهدیه نخعی خونیکی، محمدرضا رضائی آقامیرلو.
مشخصات نشر	: تبریز: انتشارات فادیا، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۱۶۰ ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	: 978-600-96191-2-2
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: شهرداری تهران، منطقه دو
موضوع	: شهرداری تهران -- تکنولوژی اطلاعات
موضوع	: تهران -- تکنولوژی اطلاعات
موضوع	: شهرداری -- ایران -- تهران -- نمونه پژوهی
موضوع	: شهری -- نوآوری
موضوع	: تهران در علوم اداری -- نمونه پژوهی
شناسه افزوده	: نخعی خونیکی، مهدیه، ۱۳۵۹ -
شناسه افزوده	: رضایی آقامیرلو، محمدرضا، ۱۳۶۲ -
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۴ ج ۵ پ ۱۰ س ۱
رده بندی دیویی	: ۳۵۲/۳۲۱۴
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۱۲۰۹۲۰

- نام کتاب: پیامدهای هوشمندسازی در عرصه خدمات شهری
- تألیف: پروفسور کریم حسین زاده دلیر، مهدیه نخعی خونیکی و محمدرضا رضائی آقامیرلو
- ناشر: انتشارات فادیا
- حروفچینی: واحد کامپیوتر انتشارات فادیا
- تیراژ: ۱۰۰۰ نوبت چاپ: اول ۱۳۹۴
- قیمت: ۱۰۰۰۰۰ ریال
- شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۶۱۹۱-۲-۲ ISBN: 978-600-96191-2-2

مراکز بخش و فروش: انتشارات فروش

- دفتر و فروشگاه مرکزی: تبریز - خیابان امام خمینی، نرسیده به چهارراه آبرسان، نبش کوی بزرگمهر
- تلفن: ۳۳۳۶۹۵۲۵ (۰۴۱) فاکس: ۳۳۳۵۷۰۶۱ (۰۴۱)
- دفتر بخش تهران: ۶۶۴۶۱۴۶۰ (۰۲۱)

فهرست مطالب

عنوان صفحه

مقدمه ۵

پیشگفتار ۷

فصل اول: دیدگاهها و نظریات مربوط به هوشمندسازی

مقدمه ۱۳

۱-۱) شهر الکترونیک ۱۳

۲-۱) شهرداری الکترونیک ۳۶

۳-۱) خدمات الکترونیک ۴۰

فصل دوم: راهبردهای تحقق و پیاده سازی خدمات الکترونیک شهرها در جهان و ایران

مقدمه ۵۱

۱-۲) بررسی برنامه های راهبردی شهرهای مختلف جهان برای تحقق شهرداری دیجیتالی ۵۱

۲-۲) مقایسه و تحلیل شهرداریهای دیجیتالی ۷۳

۳-۲) بررسی برنامه های راهبردی شهرهای مختلف ایران برای تحقق شهرداری الکترونیک ۷۸

۴-۲) وضعیت سیستم هوشمندسازی خدمات شهری در عرصه شهرداری الکترونیک در ایران ۹۶

۵-۲) موانع و راهکارهای استقرار شهر الکترونیک در ایران ۱۰۴

فصل سوم: بررسی وضعیت هوشمندسازی خدمات شهری در شهرداری منطقه ۲ تهران

مقدمه	۱۱۱
۱-۳) معرفی شهرداری تهران	۱۱۲
۲-۳) نظام مدیریت اداری شهرداری منطقه ۲ تهران	۱۱۳
۳-۳) اقدامات و مصوبات شهرداری منطقه ۲ در راستای به کارگیری فناوری اطلاعات در حوزه خدمات شهری	۱۱۵
۴-۳) مأموریتها، استراتژیها و دستاوردهای شهرداری منطقه ۲ تهران در راستای هوشمندسازی خدمات شهری	۱۱۸
۵-۳) ارکان جهت ساز شهرداری منطقه ۲ تهران	۱۲۱
۶-۳) بررسی تأثیرات مثبت و منفی هوشمندسازی خدمات شهری بر کیفیت زندگی ساکنین حوزه شهرداری منطقه ۲ تهران	۱۲۵
۷-۳) نتیجه گیری	۱۳۹
۸-۳) راهکارها و پیشنهادات	۱۴۰
پیوست ها	۱۴۵
منابع و مآخذ	۱۵۷

مقدمه

شهر یک موجود زنده است. همیشه در حال تغییر و تحول و به قول بسیاری از محققین مسائل شهری نمود بارز تمدن و نشانه‌ی ارزشمند ارتقاء و اعتلاء جوامع بشری است. هدف از شکل گیری شهرها ایجاد شرایط مطلوب زیستی برای شهروندان و در هر کجای جهان خواهد بود.

گفته شده است که سرنوشت بشر نه در "روستا" و نه در میان "ستارگان" که در شهر تعیین خواهد شد!

این غلام سخن غریبی نیست چرا که در طول تاریخ نه چندان طولانی بشری، انسان این عظیم ترین پدیده‌ی صفت از غار تا آسمان خراش راهی بس پربیخ و خم و پر رمز و راز را پیموده و به ساختن شهرهای رویانی دست یازیده است. در کنار تحولات بی بدیل تکنولوژیکی و همراه با است آردهای غیرقابل باور فن آورانه مواجه با عوارض جانبی رشد شهرها نیز بوده و در کنار فرصت‌ها، تهدیدهای قابل تاملی را نیز تجربه کرده و می‌کند. در همچو انیسفیری بحث برنامه‌ریزی و سیاست مدیریت شهری بعنوان ابزاری مهم و تاثیرگذار در هدایت جوامع شهری مطرح می‌شود. موضوع خدمات رسانی به شهروندان از بدو پیدایش شهر و زندگی شهری مطرح بوده و موردنظر نخبگان مسائل شهری بوده است. امروزه در ورود به هزاره سوم و در عصر جهانی سازی مسئله خدمات بهینه شهری مخصوصاً خدمات هوشمند و الکترونیک جایگاه ویژه‌ای را در امر مدیریت و برنامه ریزی شهری احراز می‌کند، که هیچ شهر زنده‌ای بدون آن نمی‌تواند دوام و حیات داشته باشد. کتاب حاضر تلاشی است هرچند اندک جهت به روز کردن موضوع یادشده و گشودن راه برای پویانان آن در آینده.

امید است اساتید، محققین، دانشجویان و علاقمندان موضوع با عنایت خاص، نویسندگان را در جهت تکمیل این مجموعه یاری نموده و بر غنای آن در آینده بیافزایند. از همه کسانی که ما را در تدوین و نشر این مجموعه یاری کردند، بخصوص مدیریت محترم انتشارات فادیا آقای دکتر داربوش ظفیری کمال تشکر و امتنان را داریم.

پروفسور کریم حسین زاده دلیر

پیشگفتار

گسترده‌گی و پیچیدگی مسائل شهری و رشد و توسعه روزافزون شهرها، مدیریت امور شهر را به وظیفه‌ای دشوار تبدیل نموده است. در دو دهه اخیر، واژه فناوری اطلاعات یا فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک پدیده نوظهور و قدرتمند، جایگاه جهانی خود را پیدا کرده است و انتظار می‌رود در ساختارهای فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و سیاسی و همچنین در بنیانهای سنتی اداره جوامع، تحولات اساسی رخ دهد و سیستم جدیدی از مدیریت معرفی گردد. چرا که در عصر حاضر، اطلاعات و اطلاع رسانی، مهم ترین ابزار استراتژیک برای مدیریت محسوب می‌گردد. حرکت به سمت شهرهای الکترونیک با توجه به افزایش جمعیت و تغییر ساختار روابط بین افراد امری اجتناب ناپذیر است. شهر الکترونیک و شهروند الکترونیک با توجه به اینکه بخشی از پروژه دولت الکترونیک می‌باشد و از منظر برخی صاحب نظران نقطه آغاز دولت الکترونیک است بسیار مهم و یکی از اهداف کلیدی می‌باشد. در این شهر و در شکل آرمانی آن افراد باید توانایی انجام کلیه امور مربوط به خود را از زمان و در هر زمان با بهترین کیفیت داشته باشند. اولین گام در رسیدن به این آرمان شهر، سرانجام راسخ دولت و سپس شهروندان برای رسیدن به آن است. همچنین هماهنگی دستگاه‌های دولتی برای پیوستن به این جریان بسیار مهم می‌باشد.

در نظام اقتصادی کنونی، فرایند مجازی از سرعت و هماهنگی و دقت توانایی‌ها و قابلیت‌های بالا سخن به میان می‌آورد، امروزه کنشها و واکنشهای مدیریت رفتار درون سازمانی و نگاه بین سازمان از نگاه دیگری مورد نظر و ارزیابی قرار می‌گیرد و ابزار محاسبه دقیق تری به این عوامل صحنه می‌گذارند. اهمیت این بحث در جایی مشخص می‌شود که بتوانیم منافع حاصل از دستیابی و کاربرد این تکنولوژی را در سطح جامعه مشاهده کنیم. بحث مکمل صرفه جویی در وقت و هزینه، حذف پرونده‌های کاغذی و تبدیل آن به اطلاعات دیجیتال، حذف بخش‌های مربوط به پاسخگویی تلفنی در سازمان، ایجاد محلی برای تبادل نظرات شهروندان درباره عملکرد شهردار و سازمان شهرداری، پرداخت عوارض‌های مربوط به نوسازی و ... از طریق اینترنت، حذف روندهای مربوط به پرونده‌های شهرداری و کاهش افزایش رفت و آمد فیزیکی به سازمان، اطلاع رسانی به روز فعالیت‌های شهرداری و امور مربوط به شهر تنها بخشی از مزایا و

فواید دنیای الکترونیک و شهرداری الکترونیک است. که این مزایا به صورت مستقیم در بهبود کیفیت زندگی شهروندان استفاده کننده از این خدمات خود را نشان می‌دهد.

در این کتاب فرایندها و تاثیرات هوشمندسازی خدمات شهری بر کیفیت زندگی در شهرهای ایران مورد ارزیابی قرار می‌گیرد که چه پیامدهای مثبت و منفی را در بر خواهد داشت؟ در این راستا کاهش آلودگی‌های زیست محیطی، کاهش مصرف سوخت‌های فسیلی، کاهش هزینه‌ها، کاهش زمان انجام کارها و کاهش سفرهای درون شهری به عنوان پیامدهای مثبت و سبکی استفاده از روشهای الکترونیک، عدم دسترسی به ابزارهای فن آوری اطلاعات، امنیت کمتر و فشار به زیرساختهای شبکه‌های ارتباطی را به عنوان پیامدهای منفی می‌توان به نظر برد. و نتایج بدست آمده حاکی از این واقعیت است که فواید و مزایای استفاده از براندهای الکترونیکی در عرصه خدمات شهری، بر پیشرفت ارتقاء رفاه انسانی، حمایت از منابع و محیط آلودگی، گردد که انعکاس این فعالیتها قرار گرفتن اصل توسعه پایدار باهدف کاهش مسائل زیست محیطی واکولوژیکی شهرها، تقویت مشارکت مردمی و تقویت مفهوم شهروندی فعال در مدیریت شهری می‌باشد.

در مدل والگوی مفهومی پژوهش ارائه شده، پیامدها و اثرات مثبت و منفی هوشمندسازی خدمات شهری ذکر گردیده است.



این کتاب شامل ۳ فصل می‌باشد که فصل اول : شامل دیدگاهها، نظریات مربوط به هوشمندسازی می‌باشد که مفاهیم مرتبط را در راستای چهارچوب و الگوهای شهر الکترونیک، شهرداری الکترونیک، خدمات الکترونیک مورد بررسی قرار می‌دهد.

فصل دوم : دیدگاهها و راهبردهای پژوهش‌های انجام شده در جهان را بررسی نموده و فعالیتهای صورت گرفته در ۱۰ شهر پیشرفته جهان در زمینه ارائه خدمات الکترونیکی و هوشمند شهری را مورد بررسی و مقایسه قرار می‌دهد. و سپس دیدگاهها و راهبردهای پژوهش‌های انجام شده در کشور را هم بررسی می‌کند. و همچنین وضعیت سیستم هوشمندسازی خدمات شهری در عرصه شهرداری الکترونیک، مشکلات و محدودیت‌های آنرا و موانع و کارها، استقرار شهر الکترونیک در ایران را مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

فصل سوم: خدمات هوشمندسازی شهرداری منطقه ۲ تهران در عرصه خدمات شهری را به عنوان نمونه مطالعاتی مورد بررسی قرار می‌دهد و سپس براساس مدل ارائه شده به آزمون فرضیات و تجزیه و تحلیل داده‌های آماری موضوع پژوهش می‌پردازد. و ضمن نتیجه‌گیری و جمع‌بندی کلی به ارائه پیشنهادها می‌پردازد.

مؤلفان

۱۳۹۴