

## سازمان الکترونیکی گامی به سوی تحقق اهداف مدیریتی شهرداری

غلامرضا عنایت<sup>۱</sup>، مجتبی آرامی<sup>۲</sup>، سمانه حسین پوران<sup>۳</sup>

۱- استادیار، عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد واحد مشهد (نویسنده مسئول)

۲- معاونت اداری و مالی سازمان پارک ها و فضای سبز شهرداری مشهد

۳- دانشجوی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد واحد مشهد

### چکیده

عواملی نظیر افزایش جمعیت و افزایش سازمان ها، امروزه مشکلات عدیده ای را گریبانگیر شهروندان و مدیران شهری برای اداره و مدیریت شهرها کرده است. برای حل این مشکلات و افزایش رفاه شهروندان در دهه های اخیر دو مفهوم شهرداری و سازمان الکترونیکی از مفاهیمی بودند که در محافل علمی و بین المللی مطرح شده است. شهرداری با هدف ارتقاء کیفیت محیط کاری جهت دستیابی به سلامت و بهداشت (جسمی و روحی) مطرح شده است و سازمان الکترونیکی نیز با هدف بکارگیری از فناوریهای نوین (IT, ICT) در انجام فعالیت های روزمره شهروندان برای ایفای نقش ها و مسئولیت های اجتماعی و اقتصادی آنان پا به عرصه جهانی گذاشته است. برقراری ارتباط میان این دو مفهوم (شهرداری و سازمان الکترونیکی) و اینکه چگونه سازمان الکترونیکی می تواند در جهت ارتقای سلامت و رسیدن به اهداف مدیریتی شهرداری در خدمت متولیان امور شهری باشد سئوالی است که ما در این نوشته بر آنیم تا به آن پاسخ دهیم.

**واژه های کلیدی:** شهرداری، سازمان الکترونیکی، فناوریهای نوین، مدیریت شهری

## مقدمه

گسترش شهرها به همراه افزایش جمعیت و توسعه کالبدی در شهرها سبب شد از یک سو کنش ها و فعالیت های شهروندان در عرصه های اجتماعی و اقتصادی با شدت و تراکم بیشتری انجام شود یا به عبارت دیگر باعث افزایش حجم فعالیت های شهروندان درون عرصه های فضایی و کالبدی در سازمان ها شده است. از سوی دیگر گسترش در بعد فیزیکی و کالبدی سازمان ها بر وسعت و کمیت این کنش ها و فعالیت ها افزوده است. حجم بالای کنش های اجتماعی و اقتصادی در شهرها که با گستردگی کالبدی و فضایی آن در آمیخته است موجب بروز مشکلات متعددی در زندگی شهروندان در عرصه های زندگی فردی و اجتماعی فراهم آورده است. به نظر می رسد شهروندان به ویژه در شهرهای بزرگ به دلیل دو عامل یاد شده چنان در تب و تاب انجام کنش های محوله خود گرفتار شده اند که از خود و انجام تعاملات انسانی و اجتماعی زندگی باز مانده اند. نپرداختن به این امور، شهروندان را در جریان زندگی درگیر مسایلی کرده است که این مسایل به نوعی سلامت جسم و روان آنان را به مخاطره می اندازد. (بحرینی، ۱۳۷۴:۱۲۱)

با بروز چنین تهدید هایی در زندگی شهری که به نوعی شهرهای مختلف جهان به شکل های مختلف با آن مواجه بوده اند سازمانهای بین المللی نظیر سازمان بهداشت جهانی با هدف ارتقاء کیفیت محیط زندگی در سکونتگاههای انسانی اقدام به فعالیت نمودند. واژه شهرداری نیز از جمله مفاهیمی بود که در طی گزارشات این سازمان به ادبیات سازمان سازی جهان وارد شد.

از سوی دیگر با گسترش نوآوریهای جدید بشری در زمینه فناوریهای اطلاعاتی (IT, ICT) و امکان بهره گیری از آن برای ارائه خدماتی که بتواند به نوعی در کاهش مشکلات شهروندان به آنان و مسئولین شهری کمک کند سبب شد تا مفهوم سازمان الکترونیکی پدید آید. به نظر می رسد سازمان الکترونیکی می تواند گام موثری در جهت رسیدن به اهداف شهرداری باشد. (گرونلاند، ۱۳۸۵:۴۶)

در اینجا لازم است اشاره مختصری به مفهوم سازمان الکترونیکی و شهرداری و عوامل و مولفه های آن داشته باشیم تا بتوانیم در برقراری ارتباط میان این دو مفهوم از آن کمک بگیریم.

## سازمان الکترونیکی

رویکرد جهانی طی ۲۰ سال گذشته به سمت اطلاعاتی شدن جوامع بوده و امروزه جامعه ای پیشرفته تر است که به لحاظ اطلاعاتی سرعت و قابلیت بیشتری در تولید و تبادل اطلاعات داشته باشد. با توجه به تکنولوژیهای جدید که پیچیدگی زندگی اجتماعی را به دنبال دارند، نیازمند تسهیل امور مختلف زندگی هستیم و بدون توجه به فناوری بسیاری از امور زندگی قابل عمل، پیگیری و اجراء نیست. در حال حاضر تکنولوژی اطلاعات این امکان را به افراد داده و کمک می کند تا سریع تر به اهداف خود دست یابند. ایجاد سازمان الکترونیک و قدم گذاشتن در مرحله تکنولوژی IT نیز یک فرصت انکارناپذیر است. این سازمان عاملی در جهت ایجاد سازمانهای شیشه ای است به گونه ای که تمام کارکردها و هدفهای سازمان به طور شفاف قابل مشاهده باشد. (ساوچ و آلن، ۱۳۸۰:۸۶)

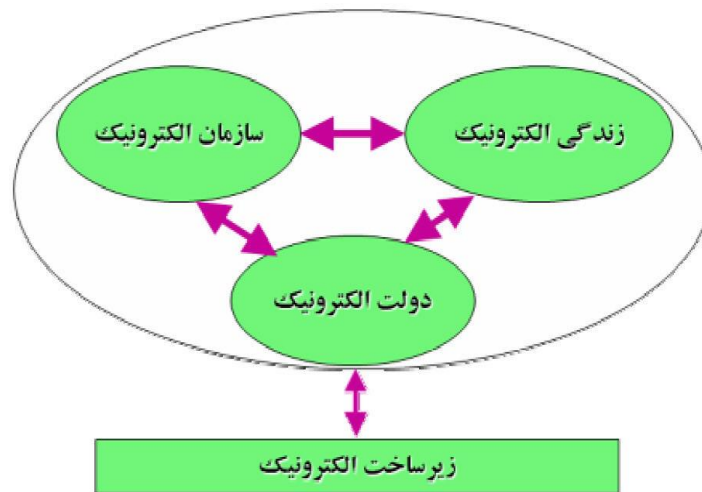
عنوان سازمان الکترونیکی برای اولین بار در سال ۱۹۹۴ در کنفرانسی به نام سازمان دیجیتال مطرح شد. الگوی این سازمان سال ۱۹۹۶ در برخی از شهرهای اروپایی همچون هلسینکی و آمستردام به اجرا در آمد.

سازمان الکترونیکی که در دهه های اخیر همگام با گسترش فناوریهای اطلاعاتی وارد عرصه های اجتماعی و اقتصادی در کشورهای مختلف شده است، عبارت است از فضایی مجازی که در آن امکان ارایه دسترسی الکترونیکی به کلیه شهروندان، سازمانها و موسسات اعم از حقیقی و حقوقی داده می شود تا برای رفع تمامی نیاز های مربوط به فعالیتهای اجتماعی اقتصادی و ارتباطی خود به صورت شبانه روزی و در طول ایام هفته به شیوه ای سریع با ثبات و قابل اطمینان، امن و محرمانه اقدام کنند. (جلالی، ۱۳۸۲: ۲۲). به عبارت دیگر می توان گفت در سازمان الکترونیکی تمام خدمات مورد نیاز ساکنان از طریق شبکه های کامپیوتری تامین شود. با توجه به این تعریف سازمان الکترونیک یک مفهوم نسبی است به این معنی که هر چه تعداد بیشتری از خدمات به صورت کامپیوتری ارایه شود سازمان الکترونیک بیشتر محقق شده است. سازمان الکترونیک در واقع بستری است که مدیران شهری برای ارایه خدمات و شهروندان برای مورد استفاده قرار دادن خدمات شهری از آن بهره مند می شوند و به این ترتیب دیگر نیازی به حرکت فیزیکی شهروندان برای دسترسی به خدمات دولت و نهادهای خصوصی نیست. با توجه به مفهوم سازمان الکترونیک مفهوم شهروند الکترونیک نیز متولد می شود. شهروند الکترونیک فردی که با فناوری اطلاعات آشنایی داشته و بتواند از خدمات الکترونیکی سازمان الکترونیک استفاده کند (جلالی، ۱۳۸۲: ۲۷).

### مدل سازمان الکترونیک

سازمان الکترونیک از اجزاء مختلفی تشکیل شده است که برای برنامه ریزی بمنظور استقرار و پیاده سازی آن باید به تمامی عناصر تشکیل دهند سازمان الکترونیک توجه داشت، در غیر اینصورت استقرار آن با مشکل مواجه خواهد شد. برای ارایه مدلی که جنبه های مختلف را در بر گرفته باشد تلاشهای فراوانی صورت گرفته و مدلهای متعددی ارایه شده است که غالباً دارای چارچوب و قالب مشابه هستند. در اینجا برای رعایت اختصار تنها به یک مدل که در همایش سازمان الکترونیک تاپیه در سال ۲۰۰۲ ارایه شده است اشاره می شود. (جلالی، ۱۳۸۲: ۲۹). این مدل برای سازمان الکترونیک چهار مولفه در نظر گرفته است (شکل ۱). هر یک از این مولفه ها نیز شامل مواردی است که برای استقرار سازمان الکترونیک ضروری است و در طراحی و عملیاتی سازی سازمان الکترونیک باید به آنها توجه داشت. در ادامه هریک از مولفه ها و اجزاء آنها معرفی شده اند.

شکل ۱: اجزاء مدل شهر الکترونیک و ارتباط آنها با یکدیگر



منبع: جلالی، ۱۳۸۲: ۲۹

کلیه مقالات کامل توسط داوران کنفرانس مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. به این منظور لازم است فایل‌های مقاله، که مطابق با ضوابط این راهنما تهیه شده است، با فرمت docx و pdf در یک فایل زیپ از طریق سایت کنفرانس ارسال گردد. همچنین فایل مورد نظر باید حاوی متن مقاله و کلیه اجزاء آن شامل شکل‌ها و جداول باشد. چگونگی پذیرش مقاله به اطلاع مولف رابط خواهد رسید. با اینحال آخرین وضعیت مقالات در هر لحظه از طریق تارنمای کنفرانس قابل پیگیری می‌باشد. در صورت پذیرش، لازم است مولفین مقاله، اصلاحات خواسته شده داوران را در نسخه نهایی و در مدت زمان خواسته شده اعمال نموده و نسخه نهایی را از طریق تارنمای کنفرانس ارسال نمایند.

### ۱- زندگی الکترونیک

شامل زندگی روزمره مردم در اجتماع می‌شود که در برگرفته آموزش در کلیه سطوح و برای همه می‌باشد. همچنین انواع تفریحات و پرکردن اوقات فراغت همچون بازدید از موزه‌ها و فضاهای تفریحی مجازی را شامل شده و انواع تراکنشهای مالی از قبیل پرداخت قبوض و نقل و انتقالات وجوه بانک به صورت الکترونیکی اشاره دارد

### ۲- سازمان الکترونیک

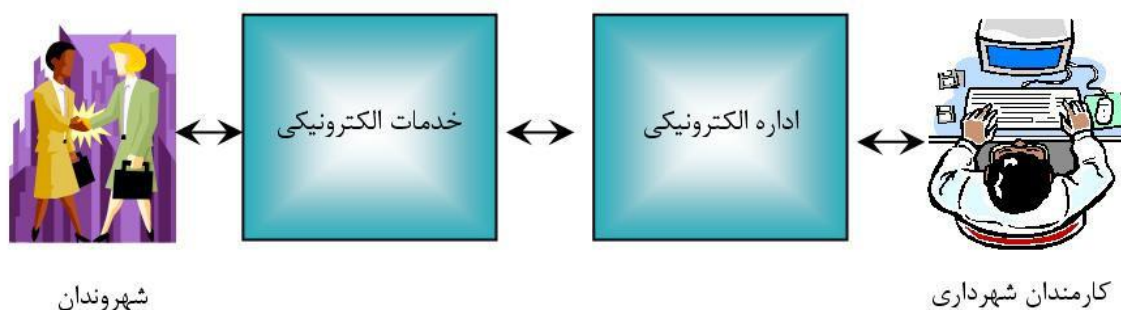
در برگرفته کلیه کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) در امور تجاری و سازمانها می‌باشد. هر گونه استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تسهیل امور تجاری و افزایش بهره‌وری و سود در تجارت و شرکتها در این مولفه دیده می‌شود. به عنوان مثال می‌توان از سیستم‌های برنامه ریزی منابع سازمان ERP که نقش بسیار اساسی در ارائه سازمانها بزرگ ایفا می‌کنند و یا سیستم مدیریت روابط مشتریان CRM که بدون آن مدیریت نیازهای مشتریان و برآورده ساختن آن کاری بسیار مشکل یا غیر ممکن خواهد بود نام برد. سازمانهای مجازی که در اخیرا مورد توجه قرار گرفته اند و با استفاده از مفهوم کار از راه دور به حیات خود ادامه می‌دهند نیز در این دسته جای می‌گیرند.

### ۳- دولت الکترونیک

این مولفه مشتمل بر استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در فعالیتهای دولتی می‌باشد که چهار دسته ارتباط دولت با مردم، دولت و بخش خصوصی، دولت و دولت (نهادهای مختلف دولتی با یکدیگر)، دولت با کارکنان دولت را در بر می‌گیرد.

### ۴- زیرساخت الکترونیک

زیرساخت الکترونیک عبارتست از تجهیزات، سیستمها و خدمات پایه مورد نیاز برای سازمان الکترونیک که مستقیما مورد استفاده قرار نمی‌گیرند اما بعنوان بستر عملیاتی سازی سازمان الکترونیک ضروری هستند و بدون آنها نمی‌توان به موفقیت دست یافت. زیرساخت شامل جنبه‌های حقوقی و قوانین و مقررات مورد نیاز در سطوح مختلف، نیروی انسانی متخصص در رشته‌های مرتبط، فرهنگ و شرایط اجتماعی مناسب و تجهیزات سخت افزاری و برنامه‌های نرم افزاری می‌باشد.



## اهداف سازمان الکترونیکی

- ۱- ایجاد یک سازمان نمونه برای زندگی، کار
- ۲- ایجاد محیط اقتصادی پویا با قابلیت رقابت
- ۳- کاهش سفرهای درون شهری با توسعه کاربردهای فناوری اطلاعات
- ۴- ارائه کلیه خدمات مورد نیاز شهروندان به صورت پویا و مستمر.

## شروع اندیشه شهرداری در ایران

اندیشه شهرداری در ایران در "نخستین سمپوزیوم شهرداری" که در آذرماه سال ۱۳۷۰ در تهران برگزار شد مطرح و مورد بررسی کارشناسان، صاحب نظران و مسئولان سازمانها و دستگاههای اجرایی کشور قرار گرفت. نتیجه بررسی کمیته های کارشناسی جمع بندی و در بیانیه پایانی سمپوزیوم در ۱۷ بند ارائه شد. تشکیل شورای عالی سالم سازی هوا، شورای عالی فضای سبز و شورای عالی حمل و نقل و ترافیک شهری از جمله پیشنهادهای هستند که جهت ایجاد ساختار مناسب برای همکاریهای بین بخشی سازمانها در سطح ملی ارائه شدند. (معصومی، ۱۳۷۵:۱۲)

درنخستین بند بیانیه سمپوزیوم به "ایجاد نظام تشکیلاتی و قانونمند به نام دبیرخانه شهرداری جهت استمرار بخشیدن به ایده شهرداری" تاکید شده است. در بند ۵ این بیانیه نیز انتخاب چند سازمان نمونه در کشور و انجام عملیات اصلاحی و پیشنهادی در آنها، جهت تحقق بخشیدن به اهداف شهرداری و فراهم کردن زمینه جهت تعمیم اصلاحات، پیشنهاد شده است. (همان: ۱۴)

## دستاوردهای سازمان الکترونیک و ارتباط آنها با شهرداری

به نظر می رسد سازمان الکترونیک در تحقق اهداف شهرداری بتواند نقش موثری داشته باشد. کاهش زمان اتلاف شده شهروندان در ترافیک، عرضه بهتر خدمات، توزیع عادلانه تر امکانات، کاهش آلودگی محیط زیست، افزایش اشتغال و بهبود مدیریت پایدار شهری از ویژگیهای اجتماعی سازمان الکترونیک است. ایجاد کتابخانه های دیجیتالی، افزایش سواد و ایجاد نوعی جهان نگری است که به افزایش رفاه و ارتقای فرهنگ کمک می کند. در واقع در سازمان الکترونیک دیگر به سازمان به مثابه کالبدی که ساختمانهای بلند، خیابانهای پرترافیک و آلودگیهای زیست محیطی را در برمی گیرد نیست، بلکه سازمان است که در آن تعامل میان شهروندان و مسئولان اهمیت بیشتری می یابد و این تعاملات دوسویه است که محیط اجتماعی مطلوبی را برای شهروندان ایجاد می کند. این موضوع به ویژه در مورد کلانشهرها اهمیت داد. در سازمان الکترونیک کلان شهرها، شهرهایی نیستند با آسمانخراشهای بزرگ، سینماهای عظیم، سالنهای بزرگ به عنوان محلهایی برای تعامل و ... بلکه شهرهایی هستند که با زندگی در آنها می توان فیلمهای بزرگ را در صفحات کوچک دید، پشت میز خود در موزه ها گردش کرد و به طور کلی دیگر نیازی به چارچوبهای شهری گذشته نیست. (دویلا و وست فایل، ۱۳۸۵:۱۴۵) در واقع سازمان الکترونیک به معنای شهروند سالاری درمدیریت شهری است.

از مزایای سازمان الکترونیک در ارتباط با شهرداری می توان به موارد زیر نام برد:

## الف: مزایای مدیریتی

۱- **بستر سازی برای مدیریت واحد شهری:** یکی از معضلاتی که کلانشهرها با آن درگیر هستند عدم وجود مدیریت واحد شهری و تعدد مراکز تصمیم گیر میباشد. مراکز مختلف تصمیم گیری به دلیل عدم دسترسی به اطلاعات یکدیگر در بعضی موارد تصمیماتی می گیرند که در عمل اثر یکدیگر را خنثی می کنند. با استفاده از فناوری اطلاعات به راحتی می توان اطلاعات سازمانهای مختلف را در کمترین زمان به اشتراک گذاشت و ارتباط بخشهای متعدد را تسهیل کرد، که این امر منجر می شود به بهبود تصمیم گیری

۲- **افزایش مشارکت شهروندان در مدیریت شهر:** با استفاده از فناوری اطلاعات و در سازمان الکترونیک اطلاعات به عنوان یکی از منابع قدرت به راحتی و در زمان مناسب می تواند در دسترس همگان قرار می گیرد. این امر افزایش آگاهی مردم و پررنگ کردن نقش آنها را در تصمیم گیری در پی خواهد داشت.

۳- **افزایش ارتباطات مردم و دولتمردان:** در سازمان الکترونیک ارتباط مردم و حکمرانان به راحتی انجام می گیرد و شهروندان در زمان کوتاهی می توانند مشکلات خود را به دولتمردان انعکاس دهند.

۴- **کاهش فساد اداری و افزایش شفافیت:** به دلیل استفاده از کامپیوتر و نرم افزارهای کامپیوتری در انجام امور، نقش نیروی انسانی در فرآیندها و امکان اعمال علایق شخصی کمتر می شود. به همین صورت امکان کنترل و ارزیابی توسط افراد مختلف از جمله مدیران و شهروندان افزایش پیدا می کند.

## ب: محیط زیست

۱- **کاهش آلودگی هوا و منابع طبیعی:** استفاده از خدمات به صورت مجازی در ۷ روز هفته و ۲۴ ساعته نیاز به حضور در ادارات و بانکها و مکانهای ارایه خدمات را به صورت قابل ملاحظه ای کاهش می دهد. همین امر منجر به کاهش ترافیک و آلودگی هوا می شود. علاوه بر اینکه مشاغل مربوط فناوری اطلاعات برخلاف کارخانجات باعث آلودگی در محیط زیست نمی شوند. باید توجه داشت که حفظ محیط زیست یکی از مولفه های اصلی توسعه پایدار و شهرداری است.

۲- **کاهش ترافیک:** با توجه به موارد مذکور در بند قبل استقرار سازمان الکترونیک منجر به کاهش قابل توجه ترافیک در سطح سازمان خواهد شد. این موضوع علاوه بر نتایج زیست محیطی، افزایش آرامش روانی و روحی شهروندان را نیز به همراه خواهد داشت. ارتباط دستاوردهای سازمان الکترونیک در این بخش با شهرداری بسیار واضح می باشد.

## ۳- صرفه جویی در وقت و انرژی

## ج: فرهنگی

### ۱- افزایش آگاهی عمومی

۲- **ایفای نقش در عرصه جهانی:** با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، زمان و مکان فشرده شده اند (گیدنز، ۸۶: ۱۳۷۹). محدودیتهایی که زمان و مکان قبلا برای انسان ایجاد می کردند هم اکنون تا حدودی از بین رفته و انسانها به راحتی از فاصله های بسیار دور با یکدیگر ارتباط برقرار می کنند. به همین علت می توانند از اطلاعات نقاط مختلف دنیا آگاه شده و در آنجا از نقطه ای دیگر تاثیرگذار باشند. امروزه عرصه ایفای نقش برای انسان، جهانی شده است.

۳- تسهیل هویت بخشی به شهر: در سازمان الکترونیک همچون دنیای واقعی می توان هویت شهروندان را تقویت کرد. این امر می تواند در فضای مجازی با بهره گیری از امکانات فناوری اطلاعات و ارتباطات محقق شود.

#### ۴- رشد گردشگری

#### د: خدماتی

##### ۱- فراهم آوردن خدمات با کیفیت و سرعت بالا

۲- توزیع عادلانه خدمات: خدماتی که در دنیای مجازی ارایه می شوند فرقی در شمال و جنوب کلانسازمان نخواهند داشت و همه شهروندان به صورت مساوی از آن بهره می برند.

۳- فراهم آوردن محیط آموزشی مادام العمر: دانشگاههای مجازی و کتابخانه ای دیجیتالی قابلیت ارایه مطالب آموزشی ۷روز و ۲۴ ساعته را دارند.

##### ۴- دسترسی ۲۴ ساعته به خدمات شهری

#### ه: اقتصادی

۱- ایجاد یک منبع ثابت درآمد از طریق ایجاد سیستم گردش پول: با بکارگیری کارتهای اعتباری و کارتهای الکترونیکی یک منبع مالی برای مدیریت شهری ایجاد خواهد شد که از آن برای اداره شهر استفاده خواهد شد. از تجمیع پولهای اندک مردم یک منبع ثابت ایجاد می شود.

##### ۲- افزایش بهره وری

##### ۳- ایجاد اشتغال

۴- کاهش هزینه: از موارد کاهش هزینه می توان به کاهش هزینه های تردد شهری، افزایش سرمایه گذاری در نتیجه گسترش ارتباطات جهانی، صرفه جویی در مصرف سوخت های محدود، تسهیل انجام امور اقتصادی به خاطر ۲۴ ساعته بودن ارائه خدمات اشاره کرد.

#### چالشهای سازمان الکترونیک

با توجه به اینکه سازمان الکترونیک در دستیابی به شهرداری نقش عمده ای ایفا می کند، باید چالشهای استقرار سازمان الکترونیک نیز مورد شناسایی قرار گیرند و با آنها به عنوان چالشهای مسیر توسعه نگریست. شناخت مناسب موانع اولین گام در راه برنامه ریزی برای رفع مشکلات بوده و اگر بدرستی انجام پذیرد در مراحل بعدی می توان به دستیابی به سازمان الکترونیک امیدوار بود. بدین منظور مشکلات شناخته شده در چند دسته طبقه بندی شده اند

۱- سرمایه گذاری: همانگونه که اشاره شد ایجاد و استقرار سازمان الکترونیک نیاز به زیرساخت مناسب و به روز دارد. تهیه نرم افزارها و تجهیزات مورد نیاز با توجه به پیشرفتهای سریع در این زمینه احتیاج به سرمایه گذاری دولت و بخش خصوصی دارد.

همین طور آموزش شهروندان با توجه به تغییرات سریع در فناوری اطلاعات امری هزینه بر است. البته بازگشت سرمایه در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات نسبت به سرمایه گذاری در صنایع دیگر سریعتر است.

**۲-دسترسی به اینترنت و شکاف دیجیتالی:** در جامعه ایران اینترنت هنوز فراگیر نشده و بنابر آمار تعداد کاربر اینترنت ۱۰ میلیون نفر است (پایگاه اطلاع رسانی تخصصی فناوری اطلاعات). البته مرکز آمار جهانی اینترنت تعداد کاربران اینترنت ایران را ۷/۵ میلیون نفر اعلام کرده است (www.ict.gov.ir/news). در هر حال ضریب نفوذ اینترنت گرچه از رشد خوبی برخوردار بوده و در خاورمیانه رتبه اول را دارد اما برای استقرار سازمان الکترونیک کافی نیست. باید با برنامه ریزی مناسب و سیاستگذاری در این زمینه شکاف دیجیتالی موجود کاهش یابد

**۳-آموزش:** فناوری اطلاعات و ارتباطات بسیار سریع پیشرفت و تغییر می کند. ورود نرم افزارها و تجهیزات رایانه ای جدید، تجهیزات گذشته را از رده خارج می سازد. بنابراین برای استفاده از روشهای نوین باید آموزش به صورت امری همیشگی نگریسته شود که شامل آموزش شهروندان، کارکنان، کارشناسان رشته های مختلف فناوری اطلاعات و مدیران می شود.

**۴-مسایل فرهنگی و اجتماعی:** سازمان الکترونیکی فرهنگ خاص خود را طلب می کند و در مواردی فرهنگ جامعه غربی (که محل تولد آن فناوری است) را در جامعه تزریق می کند. لذا برای موفقیت در استقرار سازمان الکترونیک از یک سو و حفظ فرهنگ ایرانی اسلامی باید مسایل بومی فرهنگی کشور غریزمان ایران در نظر گرفته شده و برای آن برنامه ریزی کرد.

**۵-عدم وجود مدیریت واحد:** همانگونه که عدم وجود مدیریت واحد شهری مشکلات فراوانی در سازمان و کلانشهرها ایجاد می کند، در استقرار سازمان الکترونیک نیز نبود مدیریت واحد و تعدد مراجع تصمیم سازی و تصمیم گیری پیشرفت کار را با مشکل مواجه می سازد.

### راهبردها در زمینه بهبود وضعیت سازمان الکترونیک در ارتباط با شهرداری

سازمان الکترونیک ابزاری است که از طریق آن، شهروندان بتوانند در کمترین زمان، با کمترین امکانات و در عین حال با کمترین هزینه ممکن، ظرفیتهای تجاری و سطوح خدماتی و تسهیلاتی و جاذبه های گردشگری یک سازمان را شناسایی کنند و با یک برنامه هدفمند به استفاده از خدمات و تسهیلات سازمان الکترونیک بپردازند. پیشنهاداتی که در پایان برای کاهش چالشهای شهرسازی الکترونیک در کشور می توان ارائه کرد به این شرح است:

۱-ایجاد و توسعه زیر ساخت های اطلاعاتی با ظرفیت بالا

۲-ایجاد طرح جامع آی. تی (IT) در ساختار شهری ایران

۳-فراهم سازی مرکز مدیریت سایت های تجاری و خدماتی و رفاهی ارگانها، نهادها، وزارتخانه ها و تمامی سطوح خدمات شهری رسمی ایران ایران در وب

۴-نظارت هوشمند همراه با ارتقاء خدمات شهری در کلیه امور مربوط به مدیریت شهری

۵-آموزش فراگیر شهروندان و مسئولین شهری جهت بهره گیری از امکانات سازمان الکترونیکی



۶- ایجاد پایگاه اطلاعات شهری به منظور اطلاع رسانی به موقع مدیران شهری جهت اتخاذ تصمیم های مقتضی در مدیریت شهری

### نتیجه گیری :

زندگی شهری و گستردگی و حجم زیاد فعالیتها که در درون سازمان ها در جریان است باعث به وجود آمدن مشکلات اجتماعی، زیست محیطی و بروز بیماریهای (جسمی و روحی) در سازمان ها و در میان شهروندان شده است. برای حل این مشکلات راههای متعددی از سوی صاحب نظران پیشنهاد شده است. بدون شک الگوی سازمانهای الکترونیکی می تواند یکی از راهکارهای مطلوب در این زمینه باشد مشروط بر اینکه برای پیاده سازی آن برنامه ریزی یکپارچه و منسجمی انجام شده باشد و بسترهای لازم برای اجرای آن در سطح جامعه فراهم گردد. متأسفانه تجربیات محدود در کشور نشان می دهد عزم و اراده لازم بین مسئولان برای ایجاد سازمان الکترونیک وجود ندارد. در چنین شرایطی بهتر آن است که ابتدا در جهت ایجاد شهرهای الکترونیک کوچک گام برداشت تا با دیدن اثرات آن توجه مردم و مدیران (اعم از مدیران شهری و دولتی) به این موضوع جلب شود و نتایج آن را به صورت ملموس درک کنند. مطرح ساختن لزوم ایجاد شهرهای الکترونیک و فرهنگ سازی برای آن نیز می تواند راه را هموارتر سازد. کاهش تصدی گری دولت و افزایش نقش بخش خصوصی، برگزاری کلاسهای توجیهی مفهوم و کاربرد ICT برای مدیران، آموزش به صورت رایگان برای شهروندان، فرهنگ سازی از طریق رسانه ها، سازمانها و ... نیز باید مورد توجه قرار گیرند.

### منابع و مآخذ :

- ۱- بحرینی، حسین، پروژه شهرهای سالم سازمان بهداشت جهانی و لزوم اجرای جدی آن در جمهوری اسلامی ایران، مجله محیط شناسی، شماره ۱۷، انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۷۴
- ۲- جلالی، علی اکبر، سازمان الکترونیک، انتشارات دانشگاه علم و صنعت، ۱۳۸۲
- ۳- ساوج، مایک و آلن وارد، جامعه شناسی شهری، ترجمه ابدالقاسم پور رضا، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها، تهران، ۱۳۸۰
- ۴- سلمان منش، حسن، بولتن شهرداری، انتشارات شهرداری تهران، زیر نظر شورای برنامه ریزی ستاد شهرداری، ۱۳۷۴
- ۵- قلمی، غلامرضا، ازمدینه فاضله تا شهرداری، دفتر مطالعات و برنامه ریزی شهرداری منطقه ۲۰، ۱۳۷۴
- ۶- ماتیو وست فال، ویکتوریا دویلا، شاخصهای شهری برای مدیریت شهرها، ترجمه همت مراد قلندری و امیر قادری و امیر حسین ممتازی، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ۱۳۸۵

۷- معصومی، علی، ارزیابی پروژه های شهرداری (کوی سیزده آبان)، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته برنامه ریزی و مدیریت محیط زیست، دانشکده محیط زیست

۸- گیدنز، آنتونی، جهان رها شده، ترجمه علی اصغر سعیدی و یوسف حاجی عبدالوهاب، تهران، انتشارات علم و ادب، ۱۳۷۹

۹- گرونلاند، بو، سازمان در دوران جامعه شبکه ای، مروری بر نظریات مانوئل کاستلز، ترجمه آراز امین ناصری، نشریه جستارهای شهرسازی، سال پنجم، شماره ۱۵ و ۱۶

۱۰- [www.arshad\\_iran.persianblog.com](http://www.arshad_iran.persianblog.com)

۱۱- [www.wsis.ict.gov.ir](http://www.wsis.ict.gov.ir)

۱۲- [www.ictworld.blogsky.com](http://www.ictworld.blogsky.com)

۱۳- Barton ,H. Tsourou, C . ( 2003). “Healthy urban planning” WHO Press

۱۴- City health profiles-how to report on health in your city (<http://www.whodk/healthy-cities/hcppub.htm#City-alth>).Copenhagen, WHO Regional Office for Europe, 1995 (document ICP/HSIT/94/01 PB 02) (accessed 30 May 2000).