

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



سامانه ویراستاری STES



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی



مقاله نویسی علوم انسانی



اصول تنظیم قراردادها



آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله

ارائه مدلی برای مشارکت مردم در اداره امور شهر الکترونیک

مجید سعیدی نژاد

کارشناس ارشد مدیریت امور شهری
saidinejad@acecr.ac.ir

محمد موسی خانی

استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران
mosakhani@ut.ac.ir

چکیده

توسعه چشمگیر فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و گسترش اینترنت از یک سو و نیاز مدیریت شهری به ایده‌های نو در اداره شهرها و ضرورت ارتقاء مشارکت شهروندان از سوی دیگر، مارا در برابر دروازه‌های شهرهای الکترونیک قرار داده است. اساس پیدایش شهر الکترونیک در تکنولوژی اطلاعات نهفته است. با تغییر و تحول در ساختار انتقال اطلاعات که سرعت‌ها و فضاها را در نوردیده است، بسیاری از حرکت‌ها برای جاری شدن کالا، انرژی و اطلاعات در کالبد شهر از موضوعیت ساقط و امکان دسترسی الکترونیکی شهروندان را به کلیه ادارات، و اماکن درون شهری و اطلاعات مختلف فراهم نموده است. از جمله مهمترین مسائل شهری، مشارکت مردم در اداره امور شهرهاست. فناوری اطلاعات و ارتباطات نه تنها مانع این امر نیست بلکه می‌تواند موجب ارتقاء مشارکت مردم و تعامل بهتر بین مدیریت شهری و شهروندان در ابعاد مختلف گردد. یکی از مبانی شکل گیری این مشارکت، فراهم کردن دسترسی شهروندان به اطلاعات جامع، کامل، مناسب و به موقع در قالب‌های متنوع و جذاب است. به این ترتیب شهروندان می‌توانند از طریق رسانه‌های دیجیتال مبتنی بر اینترنت و شبکه‌های کامپیوتری، عقاید، ایده‌ها، نظرات و آراء خود را در خصوص مسائل مهم و مورد علاقه خود ارائه و پاسخ مناسب و خدمات مناسب را دریافت و با آگاهی از چشم انداز شهر در پیشبرد پروژه‌های عمومی همکاری و مشارکت نمایند. بدیهی است چالش‌هایی نیز در این رهگذر وجود دارد که مهمترین آن‌ها عبارتند از: مدیریت اطلاعات و روندهای ارتباطی، تغییر دیدگاه شهروندان و مستندات پیگیری‌های اداری و حقوقی.

واژگان کلیدی

شهر الکترونیک، مدیریت شهری، دولت الکترونیک، خدمات الکترونیک، سازمان الکترونیک

مقدمه

شده است. رشد چشم گیر این فناوری‌ها همچنان که در تمام زمینه‌ها مدیران و برنامه ریزان را در انجام بهتر، دقیقتر، سریعتر و کارآمدتر وظایفشان یاری می‌نماید، در حوزه مدیریت امور شهری نیز بستر مناسبی را برای ارائه ایده‌ها و روش‌های جدید و عملیاتی کردن آنها، فراهم نموده است. ایده‌هایی همچون "شهر الکترونیک"، "دولت الکترونیک"، "دموکراسی الکترونیک" و "خدمات الکترونیک" پاسخ‌هایی است به چگونگی استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات در عرصه مدیریت شهری. امروز دروازه‌های شهر الکترونیک در برابر ما گشوده است. ورود آگاهانه به این شهر مستلزم شناخت کافی از آن است. در این نوشتار سعی بر آن است که گوشه‌ای از این شناخت ارائه گردد.

شهرها در طول تاریخ و در پهنه زمین همواره محل زایش و پویایی کار و زندگی و فعالیت بوده‌اند. مکانی به مثابه یک معرکه در پیشگاه موجودی به نام انسان که بسیاری از تعاملات روزمره خود را در دیداری واقعی و ذهنیتی ملموس و قابل دریافت با حواس پنجگانه به ظهور می‌رساند. اما این انسان امروز در آستانه دروازه‌ای قرار دارد که در آن سو، این تعاملات از خرید و فروش روزانه تا معاملات تجاری، از عملیات بانکی تا تحصیل و یادگیری، از مکاتبه و مکالمه تا دیدار و گفتگو، از نظر خواهی و نظر سنجی تا اظهارنظر و ابراز عقیده، از رأی گیری و همه پرسی تا مشارکت مردم، همه و همه در فضاهای مجازی و بر صفحه کامپیوترهای شخصی انجام می‌گیرد. و این همه با فناوریهای نوین اطلاعات و ارتباطات میسر

شهر الکترونیک

تامین اطلاعات، (ج) رسانه‌ای که اطلاعات از طریق آن جاری می‌شود (اسرینیواس، ۲۰۰۷).

شهر الکترونیک شهری است که اجرای اکثر فعالیت‌های آن از طریق امکانات مبتنی بر اینترنت و سیستم‌های الکترونیک امکان پذیر باشد و امکان دسترسی الکترونیکی شهروندان را به کلیه ادارات، اماکن درون شهری و دستیابی به اطلاعات مختلف مورد نیاز به صورت شبانه روزی، در تمام ایام هفته، به شیوه‌ای با ثبات، قابل اطمینان، امن و محرمانه فراهم نماید (جلالی، ۱۳۸۲: ۴۷).

براساس گزارش‌های سال ۲۰۰۵ جامعه مدیران آمریکا، که در آن ۴۶۸ پایگاه اینترنتی مربوط به انجمن‌ها و شوراهای محلی مورد تحلیل قرار گرفته است، دسترسی آن لاین مهمترین کانون توجه انجمن‌های محلی بوده است. اگرچه گزارش مزبور نشان می‌دهد که ممکن است بسیاری از انجمن‌های محلی قادر به برآورده ساختن اهداف با اهمیت و دارای الویت دولت برای خدمات آن لاین نباشند (اکستر^۱، ۲۰۰۵).

شهر الکترونیک از بخش‌ها و اجزاء گوناگونی تشکیل شده است که تعامل آگاهانه آنها، منجر به پدید آمدن یک محیط مجازی برای زندگی الکترونیک می‌شود (جلالی ۱۳۸۲: ۶۳). یک شهر الکترونیک از چهار بخش عمده تشکیل شده است:

* زندگی الکترونیک * سازمان الکترونیک * دولت الکترونیک * زیرساختار الکترونیک

پیشرفت و توسعه شهر الکترونیک در گرو پیشرفت و ترقی هریک از این اجزاء است. بنابراین می‌توان برای ارزیابی موفقیت و موقعیت یک شهر الکترونیک، وضعیت فناوری اطلاعات را در هر یک از اجزا بررسی نمود. زندگی الکترونیک، درجه توسعه و کاربری فناوری اطلاعات را در بین شهروندان نشان می‌دهد. علاوه بر شهروندان، سازمان‌های شهر الکترونیک نیز باید با فناوری روز همراه باشند. سازمان‌هایی که خود را با این تغییرات همراه نسازند در دنیای کسب و کار به شکست محکوم خواهند بود. دولت الکترونیک زمینه دسترسی گسترده شهروندان را به خدمات دولتی فراهم می‌سازد و این امر، یعنی تعامل شهروندان و سازمان‌های دولتی و خصوصی، یکی از مهمترین عوامل موفقیت شهر الکترونیک است. وضعیت زیرساختار شهر الکترونیک یکی از مهمترین مشخصه‌های ارزیابی شهر الکترونیک است. بدون ایجاد زیر ساختار مناسب در

به طور کلی نظریه پردازان امر شهرسازی، شهر را به عنوان یک پدیده فضایی توصیف می‌کنند. توصیفی که برآمده از سه شاخه "تئوری برنامه ریزی، "تئوری عملکردی" و "تئوری هنجاری" است (لینچ، ۱۳۸۱: ۴۳). این تئوری‌ها مبنا و محور دیدگاه‌هایی است که بر نقش فضا در شکل‌گیری یک محیط شهری تاکید دارد. اما از نگاه سیستمی شهر به عنوان یک سیستم، از فعالیت‌هایی انسانی که به وسیله موجودیتهایی چون مردم، کالا، انرژی و اطلاعات به یکدیگر متصل گردیده و در چارچوبی کالبدی قرار دارند، تشکیل یافته است (جوادی، ۱۳۸۲: ۱۷).

اساس و مبنای پیدایش شهرهای الکترونیک در تکنولوژی اطلاعات نهفته است. پس از تحول بزرگی که در امر انتقال اطلاعات با اختراع صنعت چاپ رخ داد، نخستین گام مهمی که در جهت کاهش فواصل زمانی- مکانی و افزایش کارایی اطلاعات برداشته شد، ابداع تلگراف بود که سرآغاز تحولی اساسی در ارتباطات گردید. (مصلح کیا، ۱۳۸۱: ۱۸)

با توسعه ابزارهای ارتباطی، نقش و اهمیت اطلاعات رو به فزونی نهاد و با ایجاد تحول در ساختار انتقال اطلاعات، بسیاری از دسترسی‌ها به شکل مبادله اطلاعاتی میسر شد و لزوم بسیاری از حرکت‌ها در فضای واقعی، از موضوعیت خود ساقط و یا کمرنگ گردید. امروز اغلب نامه نگاری‌ها و فعالیت‌های تجاری و عملیات بانکی در فضاهای مجازی صورت می‌گیرد و بسیاری از دسترسی‌های اجتماعی، فرهنگی و سیاسی نیز بر صفحه کامپیوترهای شخصی در حال شکل‌گیری است. این روند شکل‌گیری درست مانند شکل‌گیری شهرها، رویه‌ای ارگانیک و صرفاً ارضا کننده نیازهای روز و نه لزوماً آینده داشته است. اینکه در این سال‌ها چه تحولی در زمینه تکامل کامپیوترها و ریز پردازنده‌ها رخ داده و با ورود اینترنت چه تغییراتی، با این سرعت شکل‌گیری، به وقوع پیوسته است، امری است که در روند رو به رشد شکل‌گیری جامعه اطلاعاتی باید بررسی شود.

شکل‌گیری جامعه اطلاعاتی در پرتو انتقال اطلاعات در قالب‌های متنوع میسر گردیده است. عوامل انتخاب یک قالب مناسب برای بسته بندی اطلاعات عبارتند از: (الف) موضوع مورد نظر، (ب) فرایند تصمیم‌گیری، (پ) کاربر و استفاده کننده از اطلاعات، (ت) سطح و مقیاسی که فعالیتها در آن انجام می‌شود، (ث) هدف مورد نظر از

¹ - Exeter

امور شهر صورت گرفته و این آمادگی و عزم دولت و شهروندان را برای پذیرفتن برخی مسئولیت‌ها و نقش‌ها می‌طلبد.

تجربه‌ها نشان می‌دهد که پیش شرط‌های بسیاری برای اینکه مشارکت عمومی اتفاق بیفتد وجود دارد. "مشارکت" باید یک جواب تدریجی به نیازهای مبرم گروهی شهروندان باشد. این موضوع برای گرد آوردن مردم حول یک نقطه ضروری است. برای آنکه امر مشارکت موثر و کارآمد باشد، مهم است که مردم در تمام مراحل برنامه ریزی، طراحی، اجرا، و ارزیابی یک پروژه یا برنامه شهری حضور داشته باشند. [اسرینیواس^۱ (۵)، ۲۰۰۶].

در ماه مارس ۲۰۰۱ کارگاهی با عنوان "شاخص‌های مدیریت محیط‌های شهری: راه پیش رو" در کشور هندوستان و در شهر دهلی نو برگزار شد. در بخشی از این کارگاه با عنوان "ادراک اجتماعی و مشارکت جمعی در مدیریت شهرهای هند" دو عامل "تعدد مراکز قدرت" و "فقدان آگاهی عمومی" به عنوان دو مانع بر سر مشارکت جوامع مردمی در مدیریت شهری معرفی شدند. در این کارگاه تفاوت رسیدگی و نظارت دولتی^۲ و رسیدگی و نظارت مردمی^۳، به عنوان شاخص اساسی در مشارکت مردم در مدیریت شهری، به بحث گذاشته شد و به منظور بهبود مشارکت عمومی روش‌هایی نو مانند: سیستم اطلاعات مدیریت، منشور شهروندان، نظرسنجی‌های عمومی، رای‌گیری، بهبود شیوه‌های وضع مالیات شهری و به خصوص وجود و حضور یک خواست و اراده قدرتمند سیاسی به عنوان عامل مهمی برای این تلاش‌ها مطرح گردید. [گلمهار^۴، ۲۰۰۱]

نقش فناوری اطلاعات در ارتقاء مشارکت شهروندان

فواید محیط‌های آن لاین^۵ به عنوان رسانه‌ای ایده‌آل برای مشارکت جامعه با اهداف و تمایلات مختلف بسیار مورد توجه قرار گرفته است. اینترنت به اشتراک گذاری مهمترین جزء مشارکت مردم یعنی اطلاعات را بسیار آسان کرده است. ایجاد بینش، تصمیم گیری آگاهانه، برنامه ریزی و مسائل دیگر از این قبیل، پیامدهای مثبت "به اشتراک گذاشتن اطلاعات" می‌باشند. نقش اساسی اینترنت در دگرگون سازی نوع ارتباطات، انتشار اطلاعات و جنبه‌های دیگر

حوزه‌های فرهنگی، نیروی انسانی و فناوری، توسعه شهر الکترونیک با مشکل روبرو می‌شود. (جلالی، ۱۳۸۲: ۱۰۲)

مدیریت شهری و مشارکت مردم

مهمترین ویژگی جامعه مدنی مشارکت است. در جوامع مدنی، گروه‌ها و نهادهای اجتماعی به میزانی بس بیشتر از جوامع سنتی در فرآیندهای سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی مشارکت میکنند. در چنین جامعه بازی است که علم، اندیشه، هنر، فرهنگ و اقتصاد فرصت و میدان شکوفایی می‌یابد و جامعه از نو زنده می‌شود. در جامعه مدنی تصمیم‌گیریهای اساسی در سایه تعامل آزاد افراد، اقشار، گروه‌ها و منافع گوناگون از راه مشارکت آنها در فرایند اجتماعی حاصل می‌شود (جهانگیری، ۱۳۸۳: ۱۳۸).

از جمله مهمترین مسائل مدیریت امور شهری، شوراها و چگونگی مشارکت مردم در امور شهر است. مسئولیت‌های اجتماعی شهروندان وقتی عینیت می‌یابد که احساس تعلق در آنان ایجاد شود. و احساس تعلق و مالکیت جمعی بر شهر و مسائل آن به وجود نمی‌آید مگر اینکه شهروندان علاوه بر اینکه در فضایی آزاد و دموکراتیک نمایندگان خود را برای تشکیل شوراهای شهر انتخاب می‌کنند، بتوانند در موارد لازم به طور مستقیم در اداره امور شهر مشارکت نمایند.

مفهوم توسعه بطور عام و توسعه انسانی بطور خاص، بر ارتقای سطح زندگی و افزایش حق انتخاب برای مردم متمرکز است و این کار بایستی از طریق بهبود سطح رفح نیازهای فردی در زمینه بهداشت، آموزش و دانش و همچنین استفاده بهینه از منابع موجود انجام گیرد. در نتیجه فرد از سهم بیشتر و منصفانه‌تری از تولید ناخالص داخلی بهره‌مند می‌شود. بنابراین بایستی در زمینه توسعه فرهنگ مشارکت و ارزش‌های آن تلاش کرد تا مردم آگاه شوند که بهبود شرایط اقتصادی و اجتماعی آنها به مشارکت مثبت و موثر آنها هم در سطح فردی و هم جمعی بستگی دارد. لذا این صحیح‌ترین راه برای رسیدن به موفقیت و پایداری فرایند توسعه است. بدون شک توجه به مشارکت مردم صحیح‌ترین و مناسب‌ترین رهیافت به توسعه است. در پرتو شرایط اجتماعی، سیاسی و اقتصادی کنونی که در سطوح بین المللی و محلی موجود است (مقصودی، ۱۳۸۶).

این ایده که مردم باید در برنامه‌ریزی‌ها، پیاده‌سازی‌ها و مدیریت شهرها مشارکت کنند، در کشورهای توسعه یافته توفیق زیادی داشته است. بحث‌های بسیاری در حمایت از مشارکت شهروندان در

1 - Srinivas

2 - Government audit

3 - People's audit

4 - Gulmmohar

5 - on-line

۶- **سازگاری**^۷: اطلاعات باید سازگار با سیستم‌هایی باشد که در آن‌ها جاری می‌شود.

۷- **نمایش و ارائه**^۸: اطلاعات باید به نحو قابل قبولی نمایش داده شود.

با توجه به اینکه اطلاعات جزء کلیدی برای شروع یک مشارکت موثر است، خصوصیات فوق‌الذکر می‌توانند توسط اینترنت تحقق یافته و توسعه یابند.

اینترنت قابلیت استفاده راحت از حجم زیادی از اطلاعات را به صورت طبقه بندی شده و مرتب فراهم می‌نماید. با وجود حلقه‌های بازخورد و امکانات ارتباطی وسیع که در سایت‌های اینترنتی وجود دارد، فراهم آوردن اطلاعات که مناسب با خواست‌های کاربر باشد آسان‌تر شده است. این موضوع در برگیرنده اطلاعات دینامیک و پویا نیز هست. علیرغم وجود اطلاعات فریب دهنده در اینترنت، چگونگی پردازش و مدیریت آن به صورت آن لاین مورد توجه قرار گرفته است. برخلاف یک کتاب یا بروشور که بعد از انتشارش به راحتی قابل ویرایش و تغییر نیست، اطلاعات آن لاین می‌توانند به سادگی تغییر یافته و به روز شوند. این امکان تضمین می‌نماید که اطلاعات همیشه در دسترس و به هنگام باشد و در زمان مقتضی فراهم شود. دسترسی آسان، به روز رسانی اطلاعات آن لاین، سادگی و سازگاری در محیط‌های متفاوت به دلیل سازگار بودن سیستم‌های اطلاعاتی، این اجازه را به ما می‌دهد که اطلاعات را در سطح گسترده‌ای پخش، تحلیل و مقایسه کنیم. و بالاخره اینکه استانداردهایی که برای قالب بندی اطلاعات در سیستم‌های عامل مختلف در کامپیوترها وجود دارد، ما را قادر می‌سازد تا از روش‌های نمایش مناسب بهره بگیریم.

یک تحلیل موشکافانه در مورد استفاده از اینترنت حاکی از وجود یک زنجیره اطلاعاتی است. اطلاعات به کاربران ارائه می‌شود، اطلاعات پردازش می‌شود، و بازخورهای آن به مولد این اطلاعات برگردانده می‌شود.

• **ارائه اطلاعات**: اطلاعات به صورت متن، تصویر، نقشه، عکس‌های سه بعدی و قالب‌های ویدیویی ارائه می‌شود. اطلاعات در زمینه‌های گوناگون مانند خط مشی‌ها و سیاست‌ها، برنامه‌ها و پروژه‌ها، قوانین، مقررات، آیین‌نامه‌ها،

زندگی ما، درست همانند انقلابی است که مطبوعات اروپا در قرن ۱۶ میلادی در زمینه ارتباطات بوجود آورد. اینترنت در واقع نتیجه حاصل مطالعات و سرمایه‌گذاری‌ها در زمینه زیر ساخت اطلاعات است. این فعالیتها در سالهای دهه ۶۰ و ۷۰ میلادی با مطالعه بر انتقال بسته‌های اطلاعات آغاز شد و بعد از دولت، صنعت و دانشگاه، دست در دست هم دادند تا این فناوری نو و جذاب را گسترش دهند.

به موازات گسترش اینترنت، مفهوم "اطلاعات" به عنوان موضوعی برای یک دانش ارتقاء یافت و اهمیت بسیاری پیدا کرد. در واقع آنچه که زمینه را برای مشارکت آن لاین شهروندان و سازمانهای محلی فراهم می‌آورد، اطلاعات است. همانگونه که یک محصول کارخانه‌ای به این دلیل که با نیاز خاصی مطابقت دارد، مورد توجه قرار می‌گیرد، اطلاعات هم ویژگیهایی دارد که "مورد نیاز بودن" بر ارزش این ویژگیها می‌افزاید.

در ارتباط با اطلاعات آنچه مورد توجه است فراهم آوردن اطلاعات درست، در زمان مناسب و ارائه آن به شهروند مورد نظر است. مرکز جهانی مدیریت لندن (MCB)، برخی خصوصیات اطلاعات را به شرح زیر مطرح می‌نماید: [سرنیواس^۱ (۵)، ۲۰۰۶]

۱- **کمیت**^۲: مقدار اطلاعات فراهم شده برای هدفی که مورد نظر است باید کافی باشد، آنقدر زیاد که اطلاعات کلیدی در میان بقیه گم شود و نه آنقدر اندک که تصویر کاملی به دست ندهند. این مقدار باید متناسب با مهارت‌ها و شایستگی‌های شهروند یا برنامه ریز شهری باشد که از آن استفاده می‌کند.

۲- **محدوده**^۳: وسعت اطلاعات فراهم شده باید مطابق اهداف باشد، برای مثال، یک پیش بینی جمعیت از سرشماری چند دهه‌ای استفاده می‌کند.

۳- **مرتبط بودن**^۴: اطلاعات فراهم شده باید با موضوعی که شهروند یا برنامه ریز شهری بر روی آن کار می‌کند، مربوط باشد.

۴- **دقت و صحت**^۵: اطلاعات باید تا آنجاکه ممکن است دقیق باشد. اما نه به قیمت از دست دادن زمان.

۵- **زمان مناسب**^۶: اطلاعات باید هر زمانی که لازم است در دسترس باشد.

¹ - Srinivas

² - quantity

³ - scope

⁴ - relevance

⁵ - accuracy

⁶ - timeliness

⁷ - compatibility

⁸ - presentation

دارا هستند. بنابراین هر نوع ارتباطات اجتماعی مبتنی بر آن‌ها نیز این خصوصیات را دارند.

در رسانه‌های ارتباط جمعی، قسمت اعظم مشارکت کنندگان فقط دریافت کننده اطلاعات هستند. درحالی‌که در رسانه‌های ارتباطی دیجیتال، قسمت اعظم مشارکت کنندگان تولید کنندگان فعال اطلاعات و در عین حال دریافت کنندگان اطلاعات هستند. البته این تقارن (در تولید و گرفتن اطلاعات) در تلفن مشاهده می‌شود. اما باید به این نکته توجه داشت که تلفن یک ارتباط یک به یک را برقرار می‌کند، درحالی‌که در رسانه‌های دیجیتال مبتنی بر اینترنت و شبکه ارتباطات جمعی یا چند به چند هستند. فرم^۴ جدید که بر پایه شبکه‌های کامپیوتری‌اند، بزرگترین هم‌سطح کننده‌ها و کاهش دهندگان سلسله مراتب هستند. هر کاربر به همه کاربران دیگر دسترسی دارد و همه شانس یکسانی برای اظهار نظر دارند.

نقش اینترنت

در ارتباط با برنامه‌ریزی شهری، اینترنت در سه حوزه خدمات فراوانی ارائه کرده است:

۱- **پردازش درخواست‌ها:** از این طریق اطلاعاتی که به شدت متفرق هستند توسط درخواست و پرسش از طریق اینترنت، بیشتر در دسترس قرار خواهند گرفت. ایجاد فهرست پستی مربوط به برنامه‌ریزی و توسعه اجتماعی این امکان را برای شهروندان فراهم می‌نماید تا با عضویت در آن‌ها برای دیگران پیام‌ها و نظراتشان را ارسال نمایند.

۲- **به اشتراک گذاری ایده‌ها:** دولت‌ها، سازمان‌های غیر دولتی، موسسات دانشگاهی، مشاوران، سازمان‌های ملی و جهانی و... از طریق وب سایت‌های خود می‌توانند اطلاعاتی راجع به سازمان و عملکرد خود ارائه دهند که اطلاع رسانی بهتر و بیشتر و امکان تطبیق نیازها با منابع را در پی خواهد داشت.

۳- **پایگاه‌های داده با موضوعات خاص:** پایگاه‌های داده‌های بسیاری حول موضوعات مختلف شکل گرفته‌اند. این پایگاه‌های داده شامل اجزایی مثل کتاب شناسی، اسناد، اطلاعات مربوط به گروه‌های خبری و فهرست پست‌ها، ارتباط به سایر سایت‌های

بخش‌های مختلف سازمان‌های محلی و افراد مسئول، آدرس‌های تماس، ایده‌ها و علائق و... قابل ارائه است.

• **پردازش اطلاعات:** در این بخش هنگامیکه اطلاعات در اختیار شهروندان است، با اهداف و خواست‌های شخصی آنان تطبیق و تفسیر می‌شود و وقتی سازمان‌های محلی اطلاعات را در اختیار دارند، با طرح‌ها و اهداف دولتی تطبیق و تفسیر می‌شوند. در این بخش پردازش فرایندهای دیگری همچون تعیین خط مشی‌ها و برنامه‌ها، ساختن سناریوهای جدید بر اساس اطلاعات جدید قابل دریافت و حلقه‌های بازخور نیز قابل شکل‌گیری است.

• **بازخور اطلاعات:** دریافت و پردازش نامه‌های الکترونیکی، انتخاب و رای دادن، پاسخ دادن به پرسش‌ها و مصاحبه‌ها، پاسخ به نظرات دیگران و... فرایندهای این بخش از زنجیره اطلاعات است.

ویژگی‌های اینترنت که مشارکت گسترده‌تر و تعاملات بیشتر و آسان‌تر بین سازمان‌های محلی و شهروندان را فراهم می‌نماید عبارتند از:

- قابلیت فراهم کردن حجم زیادی از اطلاعات
- امکان برقراری ارتباط بین تعداد زیادی از کاربران
- قالب‌های متفاوت و گوناگون اطلاعات (تصویر، صوت،...)
- هزینه پایین انتشار اطلاعات
- تهیه اطلاعات به روز و تازه
- راحتی استفاده از اینترنت
- عدم وابستگی به عامل‌های زمانی و مکانی (آسرنیواس(۵)، [۲۰۰۶]

بارزترین رسانه‌های ارتباطی دیجیتال که توسط اینترنت فراهم شده است، پست الکترونیک^۱، گروه‌های خبری^۲، محیط‌های گفتگو^۳ و بانک‌های اسناد و اطلاعات می‌باشند. رسانه‌های دیجیتالی در اینترنت به خاطر نوع طراحی و فناوری شان، با رسانه‌های ارتباط جمعی مثل روزنامه، رادیو، تلویزیون و مجلات کاغذی متفاوتند. ارتباطات دیجیتالی ظرفیت تعامل بیشتر، مشارکت بیشتر، برخورداری برابر، عدم تمرکز بیشتر و عدم وجود سلسله مراتب را

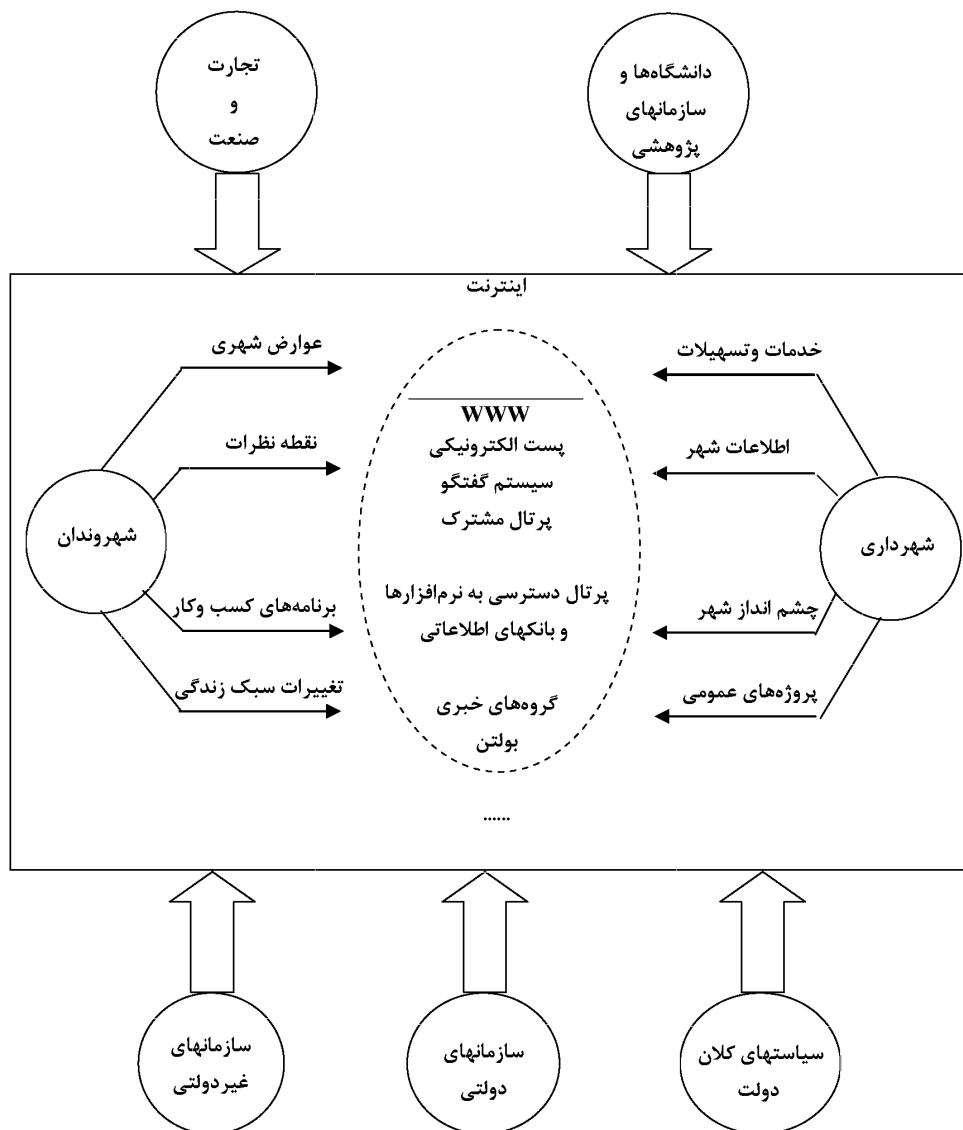
¹ - Email

² - News Groups

³ - Chat



اینترنتی، آدرس الکترونیکی و آدرس اینترنتی سازمانهای مرتبط با موضوع پایگاه داده می‌باشند. [اسرینیواس(۶)، ۲۰۰۶] می‌گردد:



مدل مشارکت شهروندان در شهر الکترونیک

دولت، عرضه و تولید در بخش تجارت و صنعت، عرضه دانش و آموزش توسط دانشگاه ها و مراکز پژوهشی، و بالاخره عملکرد سازمانهای غیر دولتی قرار خواهد داشت.

قسمت عمده سرمایه گذاری های مالی برای فراهم کردن امکان مشارکت آن لاین شهروندان به صورت پیاده سازی زیر ساختها در مقیاس وسیع مانند پروژه های گوناگون در بخش فناوری های اطلاعات و ارتباطات (ICT) نمود پیدا می کند. اهداف این سرمایه گذاری بر سطح مناسبی از عملکرد متمرکز شده است تا بدین

بر مبنای این مدل، اینترنت به عنوان اساس فناوری اطلاعات و ارتباطات بستری می سازد تا زمینه مشارکت شهروندان را از پرداخت عوارض تا ارائه نقطه نظرات و تحولات مربوط به سبک زندگی و برنامه های کسب و کار آنها را فراهم نماید و این مشارکت با آگاهی از چشم انداز و اطلاعات شهر و پروژه های شهری و دریافت خدمات و تسهیلاتی است که از سوی شهرداری به عنوان عامل اجرایی حکومت محلی بر این بستر ارائه میگردد. این مشارکت دوسویه بین شهروندان و شهرداری تحت تاثیر سیاست های کلان

داشتن یک استراتژی روشن اطلاعاتی برای ایجاد یک ارتباط و مشارکت موثر، وجود یک پشتوانه قدرتمند سیاسی برای سیستم‌های مدیریت اطلاعات، و پیش بینی چگونگی تجزیه و تحلیل حجم بالایی از نامه‌های الکترونیکی، باید مورد توجه کامل قرار گیرد. [اسرینیواس(۵)، ۲۰۰۶]

برای تضمین پاسخگو بودن در برابر عموم و اینکه اطلاعات در دسترس، قابل دستیابی، دقیق، کامل، قابل اعتماد و ایمن هستند، مدیریت اطلاعات امری ضروری و اجتناب ناپذیر است. ما نیاز به ایجاد فرهنگی داریم که در آن اطلاعات به عنوان منابع تلقی شوند و به درستی مدیریت گردند. زیر ساخت مدیریت اطلاعات باید در برگیرنده: خدمات شهروند محور، جا اندازی اطلاعات به عنوان یک سرمایه با ارزش، واحد قانون گذار برای بحث آزادی اطلاعات، حفاظت از حریم خصوصی، نگهداری رکوردها، مدرک الکترونیک برای اثبات ادعا، بایگانی و کسب و کار الکترونیک، واحد جوابگویی و نظارت، سیاستهای اجرایی، شیوه‌های اجرایی بهینه و برنامه‌های اطلاع رسانی و آموزش جامع باشد. [بارت^۸، ۲۰۰۰]

۲) تغییر دیدگاه شهروندان و مبارزه با شکاف دیجیتالی:

امروز همه می‌دانند که پیشرفتهای علمی و فنی بشریت را در برابر پرسشهای متعددی قرار داده است که خصلتی پیچیده و چند بعدی دارند. ورود و رواج تکنولوژی نیازمند پذیرش از سوی جامعه است. شکاف بین افرادی که کامپیوتر و اینترنت را می‌پذیرند با آنها که این فناوری را نمی‌پذیرند به عنوان شکاف دیجیتالی معرفی شده است [Akman et al, 2005]. از آنجا که هر جامعه ای فرهنگی خاص دارد و حساسیتها، سخت‌گیری‌ها یا نرمشهای معینی را از خود بروز می‌دهد، ضرورت دارد که به تعامل بین فرهنگ و توسعه توجه کرد تا از میزان تنشهای احتمالی بتوان کاست (پهلوان، ۱۳۸۲: ۱۶۴). دومین چالش مربوط به تغییر دیدگاه شهروندان نسبت به خدماتی است که شهرداری و سازمان‌های دولتی و غیر دولتی، و بخش‌های صنعتی و تجاری بر بستر تکنولوژی اطلاعات ارائه می‌دهند. بنابراین شهروندمحوری هسته اصلی تغییر فرهنگی است. [کرن وال، ۲۰۰۶]

وسيله خدمات حقیقی دولت بهبود یافته بهتر ارائه شود. این کار افزایش کیفیت ارائه خدمات به شهروندان را به دنبال دارد. برخی از سیستم‌هایی که به این منظور ایجاد می‌شوند عبارتند از: [کرن وال^۱، ۲۰۰۶]

• CRM: مدیریت ارتباط با مشتری^۲ (شهروند)

این نرم‌افزار از تکنولوژی اطلاعاتی به منظور ایجاد یک سازمان چند وظیفه ای بهره گرفته و بسیاری از فرآیندهای خدمت رسانی به مشتری را یکپارچه و اتوماتیک میکند. (دائرة المعارف ویکیپدیا)

• CMS: سیستم مدیریت محتوا^۳

یک سیستم نرم‌افزاری برای مدیریت محتوی است. این سیستم اصولاً برای استفاده رو در رو توسط تعداد زیادی کاربر که در دسترسی به اطلاعات سهیم و شریک هستند توسعه یافته است. (دائرة المعارف ویکیپدیا)

• EDRMS: سیستم مدیریت اسناد و گزارشهای الکترونیک^۴

ترکیبی از فناوریها در سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی و سیستم رکوردهای الکترونیکی را به عنوان یک سیستم یکپارچه و کامل ارائه میکند. این سیستم توانایی کسب و کارها را برای مدیریت اسناد از طریق گردش کار آنها از تولید تا توزیع هدف گیری می‌کند. (دائرة المعارف ویکیپدیا)

چالش‌های پیش رو

برای گذر از دروازه شهر الکترونیک سه چالش اساسی پیش روی شهروندان و مدیران امور شهری قرار دارد: ۱- مدیریت اطلاعات^۵ و روندهای ارتباطی ۲- تغییر دیدگاه شهروندان و مبارزه با شکاف دیجیتالی^۶ و ۳- مستندات پیگیری‌های اداری و حقوقی که در ادامه به توضیح هریک به طور اجمال می‌پردازیم.

۱) مدیریت اطلاعات و جریان‌های ارتباطی^۷:

ارتباط بدنه‌های سازمانی و اجرایی برای پروسه‌های انتشار اطلاعات، کانالهای ارتباطی داخلی در درون ساختار شهرداری،

¹ - Cornwall

² - Relationship Manager Customer

³ - Content Management System

⁴ - Electronic Documents & Records Management System

⁵ - Information management

⁶ - Digital divide

⁷ - communicational flows

۳) مستندات پیگیری‌های اداری و حقوقی:

اگر شهردار یا شورای شهر به موضوع جدال برانگیزی برخورد نماید، آیا می‌توان تمام اسناد، گزارش‌ها، پرونده‌ها، تصمیمات، مکاتبات و نامه‌های الکترونیکی مرتبط با آن موضوع را جمع‌آوری کرد؟ آیا می‌توان مطمئن شد که پاسخ‌ها کامل است؟ چه برخوردی با پیش‌نویس‌ها و نسخه‌های متعدد یک سند خواهد شد؟ آیا می‌توان در رایانه‌های کارمندان جستجو کرد؟ آیا می‌توان گزارش‌هایی را که به پنجاه روش متفاوت تهیه شده است عندالمطالبه ارائه داد؟ و در مورد نامه‌های الکترونیکی، آیا باید آنها را نگه داشت؟ آیا این نامه‌ها رکوردهای رسمی تلقی خواهند شد؟ نامه‌های صوتی چگونه؟ پایگاه‌های داده‌های گروهی چگونه؟ و اگر موضوع به دادخواهی و دعوی حقوقی بکشد چه؟ هر موضوع پیچیده‌ای از اینک بحث برانگیز باشد یا نه، چالش بزرگی را برای تهیه اوراق و اسناد الکترونیکی در پیش روی ما قرار می‌دهد. [بارت، ۲۰۰۰]

نتیجه‌گیری

شهر الکترونیکی بازتاب فناوری‌های جدید اطلاعات و ارتباطات در عرصه مدیریت شهری است. به عبارت دیگر مزیت‌ها و تسهیلاتی است که این فناوری‌ها برای شهروندان و سازمان‌های محلی فراهم می‌نماید. دامنه این کارکردهای جدید به طور مداوم در حال گسترش است. لیکن این توسعه زمانی درست و پایدار خواهد بود که بر بستر زیرساخت‌های الکترونیک و در تمام ابعاد آن به اجرا درآید. فراهم کردن امکان استفاده از اینترنت برای شهروندان امری ضروری است، لیکن ایجاد شبکه‌های محلی از زیرساخت‌های شهر الکترونیک می‌باشد. خدمات الکترونیک که توسط سازمان‌های دولتی و غیردولتی به صورت آن لاین ارائه می‌شود، همه آن چیزی نیست که شهر الکترونیک را محقق می‌سازد. به کارگیری همه فناوری‌های جدید اطلاعات و ارتباطات برای ارتقاء سطح مشارکت و همکاری مردم در اداره امور شهر، از جمله اقدامات اساسی برای تحقق شهر الکترونیک است. عنصر اساسی و کلیدی در هر کاربردی از فناوری اطلاعات همچون شهر الکترونیک، اطلاعاتی است که باید به اندازه کافی، به صورتی مناسب، در هر موقع که نیاز باشد با تنوع مورد نیاز شهروندان و در قالب‌های گوناگون متناسب با کارکردها و سلیقه‌ها در اختیار و دسترس شهروندان قرار داشته باشد، تا آگاهی از چشم‌انداز شهر و شکل‌گیری ایده‌های نو در اذهان مردم میسر

شود. تردیدی نیست که در گذر از دروازه‌های شهر الکترونیک که با دولت الکترونیک و سازمان الکترونیک، زندگی الکترونیک را بر بستر زیرساخت‌های الکترونیک فراهم می‌نماید، چالش‌هایی اساسی همچون مدیریت اطلاعات و روندهای ارتباطی، تغییر دیدگاه شهروندان و مستندات پیگیری‌های اداری و حقوقی فرا روی ما قرار دارد که شناخت کافی از آن‌ها می‌تواند راهگشا باشد.

منابع و مأخذ

- ۱- لینچ، کوین. ۱۳۸۱. تئوری شکل خوب شهر، ترجمه سید حسین بحرینی، تهران، دانشگاه تهران
- ۲- جوادی، اردشیر. ۱۳۸۲. "مدیریت شهری در ایران: فراز و فرود" شهرداریها سال چهارم شماره ۴۷: ۱۵ - ۱۹
- ۳- مصلح کیا، علیرضا. ۱۳۸۱. "بررسی ساختار مدیریت و برنامه ریزی شهری در شهرهای مجازی" پایان نامه کارشناسی ارشد رشته شهرسازی، تهران دانشگاه آزاد اسلامی
- 4- Srinivas, Hari. Packaging Knowledge: An Information Continuum . available at: <http://www.gdrc.org/icts/continuum.html> [7,July2007]
- ۵- جلالی، علی اکبر. ۱۳۸۲. شهر الکترونیک. تهران: مرکز انتشارات دانشگاه علم و صنعت ایران
- 6- Welcome to Exeter: The Innovative 'Electronic City' (ZDNet.co.uk, 2005), available at: http://www.gossinteractive.com/media/adobe/k/h/exeter_case_study_1.pdf [7,July2007]
- ۷- جهانگیری، جهانگیر. ۱۳۸۳. "موانع مشارکت مدنی در کشورهای درحال گذر. در همایش مسائل شهرسازی ایران (۱۳۸۳)، مجموعه مقالات و سخنرانیهای ارائه شده. شیراز: دانشگاه شیراز، دانشکده هنر و معماری [۱۳۸۳]
- ۸- نقش مشارکت در توسعه محلی (مقدمه گزارش توسعه انسانی کشور مصر در سال ۲۰۰۳). ترجمه علی اصغر مقصدی. قابل دستیابی در <http://www.kermantaavon.ir/article1/mahalli.htm>
- 9- Srinivas, Hari. Use of Internet for Citizen's Participation in Urban Management: A View from Japan. Tokyo Institute of Technology, Tokyo, Japan, available at: <http://www.gdrc.org/icts/ihtdp.html> [2,May2006]
- 10- National Workshop on Indicators for Urban Environment Management: The way forward (The Gulmohar: India Habitat Centre, New Delhi, 20-21 March 2001)
- 11- Srinivas, Hari. Urban Planning and the Internet: An exploration. Tokyo Institute of Technology, Tokyo, Japan, available at: <http://www.gdrc.org/uem/demo/main.html> [2,May2006]
- 12- E-Government: The Next Steps to Benefit the Citizen (NCDC: North Cornwall District Council, Cornwall, England), available: <http://www.gossinteractive.com> [5,May2006]
- 13- Wikipedia Encyclopedia, available at: <http://en.wikipedia.org/wiki/>
- 14- Barrett, Debbie. Electronic city may be built on shaky ground. Technology in Government, Apr 2000, Mississauga, Canada [5,May2006]
- 15- Akman, Ibrahim; Yazici, Ali; Mishra, Alok; Arifoglu, Ali (2005), E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens, Government Information Quarterly, xx,

۱۶- پهلوان، چنگیز. ۱۳۸۲. فرهنگ شناسی. تهران: نشر قطره

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



سامانه ویراستاری STES



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی



مقاله نویسی علوم انسانی
تربیه آموزشی

مقاله نویسی علوم انسانی



اصول تنظیم قراردادها
تربیه آموزشی

اصول تنظیم قراردادها



آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله
تربیه آموزشی

آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله