

## تحلیل نقش دفاتر خدمات الکترونیکی در کاهش سفرهای درون شهری (مطالعه موردی: منطقه ۵ شهر تهران)

سید علی علوی - استادیار گروه جغرافیا، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس  
سارا فحیم‌جو\* - دانش‌آموخته کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی  
اکبر پرهیزکار - دانشیار گروه جغرافیا، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی

پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۱۰/۰۶      تأیید نهایی: ۱۳۹۵/۰۸/۰۳

### چکیده

در عصر حاضر فناوری اطلاعات و ارتباطات به صورت نیروی فراگیر بر ابعاد مختلف زندگی انسان‌ها تأثیر گذاشته است و یکی از جلوه‌های اصلی فناوری نوین طراحی و استقرار دولت الکترونیکی به شمار می‌آید، دولت الکترونیک نیز از نظر ساختاری و ماهیتی، پدیده‌ای مدرن محسوب می‌شود و براساس تعامل متقابل میان دولت با شهروندان برپا شده است. این پژوهش در دو بخش توصیفی و تحلیلی انجام شده که در بخش توصیفی، داده‌های تحقیق با روش‌های اسنادی و کتابخانه‌ای و برداشت‌های میدانی با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده است. در بخش تحلیلی نیز ابتدا جامعه هدف، یعنی شهروندان منطقه ۵ تهران و دفاتر خدمات الکترونیک تعیین شده‌اند سپس حجم نمونه برطبق آزمون کوکران تعیین و داده‌های استخراج شده براساس فنون آماری تجزیه و تحلیل شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد براساس آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای، مقدار آماره  $t$  با  $3/82$  برابر است که در سطح  $(sig +/000)$  ۹۵ درصد اطمینان معنادار تأیید شده است، همچنین از ضریب همبستگی پیرسون،  $-0/464$  در سطح  $(sig +/000)$  ۹۹ درصد  $(P < 0/01)$  رابطه‌ای منفی و معنادار بین دو متغیر مشاهده می‌شود؛ یعنی با ارائه خدمات دولت الکترونیک و افزایش آن، تردد های شهری به طور معناداری کاهش پیدا کرده است که برطبق نتایج، نقش دفاتر خدمات الکترونیک را در کاهش سفرهای درون شهری تبیین می‌کند، همچنین با توجه به مقدار  $t$  که برابر با  $17/89$  در سطح معناداری  $sig +/000$  به دست آمده، می‌توان گفت این دفاتر نقش مؤثری در رفع مشکلات و ارائه خدمات رسانی بهتر و آسان‌تر در محدوده مورد مطالعه دارند.

واژه‌های کلیدی: تردد، دفاتر خدمات الکترونیک، سفرهای درون شهری، شهر تهران، فضای شهری.

## مقدمه

رشد فناوری‌ها به‌ویژه فناوری اطلاعات و ارتباطات و فراگیرشدن آن در سطح جامعه، همچنین تغییر انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نحوه و کیفیت ارائه آن از یک‌سو، و نداشتن اطلاعات و ارتباطات صحیح و کافی، آلودگی هوا، اتلاف وقت، دریافت خدمات نامتناسب و پرهزینه و معضلات ترافیکی و رفت‌وآمد در شهرها از سوی دیگر، لزوم توجه به رویکردهای نوین را در جامعه شهری به‌منظور کاهش معضلات و مشکلات شهروندان بیش‌ازپیش نمایان می‌کند. امروزه، با ورود به عصر جدید (عصر اطلاعات) زندگی انسان‌ها و روابط میان آن‌ها دچار دگرگونی اساسی شده است. هم‌زمان با پیشرفت‌های خیره‌کننده در بخش فناوری ارتباطات و اطلاعات، کاربرد آن نیز در بخش‌های مختلف به‌سرعت در حال افزایش است. در یک نگاه کلی می‌توان به نقش مهم و انکارنشده آن در انجام و روان‌سازی امور شهرهای امروزی و مدرن اذعان، و بر لزوم حرکت منطقی برای استفاده بهینه از این فناوری تأکید کرد.

در عصر حاضر ابعاد مختلف زندگی انسان تحت تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات، فناوری فراگیری است که تنوع دامنه تغییرات ناشی از آن، الگوهای زندگی، آموزش، مدیریت، کسب‌وکار، تفریحات و سرگرمی، حمل‌ونقل و دولت را در بر گرفته است. در این بین، در صورت ناسازگاری سازمان‌ها با این تغییرات، ناکارآمدی این مکان‌ها بیش‌ازپیش مشهود می‌شود؛ مانند بازاریابی، تجارت و دولت الکترونیکی که نمونه‌هایی از این تأثیرگذاری هستند.

با توجه به تغییر ساختار اقتصادی و کاهش نقش دولت‌ها در ارائه سرویس و خدمات رایگان به شهروندان و گسترش هزینه زندگی شهری و تنوع نیازها، ضروری است راه‌کاری سریع، کم‌هزینه، مستقیم و غیرمستقیم یافت و سفرهای پرهزینه را کاهش داد. از این رهگذر توجه به دولت الکترونیک شاید مسیر بی‌تأثیری نباشد و آثار تعیین‌کننده‌ای برای تقویت مدیریت شهری داشته باشد. گفتنی است تقاضای سفر در شهرهای کشور بیش از انتظار است و سبب می‌شود بیشترین وقت شهروندان در شهرهای بزرگ و متوسط و در ترافیک، صف تاکسی، اتوبوس و... تلف شود. همچنین ممکن است با منابع اقتصادی مانند استهلاک وسایل نقلیه و مصرف سوخت مواجه شود. در این بین، آسیب‌های روانی، جسمانی و زیست‌محیطی نیز از جنبه‌های اقتصادی آن کم‌تر نخواهد بود، با توجه به این می‌توان علت این تقاضای بالای سفر را آموشدهای اضافی و زائده دانست که برای بهره‌مندشدن از خدمات مختلف شهری صورت می‌گیرد؛ بنابراین، برای تغییرات در فعالیت‌های انسانی و الگوی سفر که پیامدهای چشمگیری در زندگی روزمره انسان‌ها دارد توجه به رویکردهای نوین در جامعه شهری بیش‌ازپیش نمایان می‌شود.

گفتنی است با به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات و ابزارهای آن مانند دولت الکترونیک می‌توان به این مهم دست پیدا کرد؛ بنابراین، در جوامع امروز برای کاهش تردها و جابه‌جایی افراد در سطح شهرها، ابتدا باید به کاوش در نیازها و محرک‌های آن‌ها پرداخت سپس با بررسی و شناخت نیازها و خواست‌های افراد، شیوه تأمین و برآوردن نیازها را به‌گونه‌ای تغییر داد که سهولت، منفعت و رفاه را برای مردم به‌دنبال داشته باشد، در نتیجه برای رسیدن به این اهداف، دولت‌ها به تغییر عملکرد خود و نحوه تعامل با مردم نیاز خواهند داشت.

مطالعاتی درخصوص فناوری اطلاعات، ارتباطات و ابزارهای آن مانند دولت الکترونیک صورت گرفته است؛ فانگ (۲۰۰۲) به تعاریفی درباره دولت الکترونیک پرداخته و الگویی ۸ مرحله‌ای برای تعریف محدوده مطالعات آن بیان کرده است که شامل تعامل دولت با مردم، دولت با تجار، مردم با دولت، دولت با کارمندان و... است؛ بنابراین، حرکت به سمت دولت الکترونیک در بطن خود تغییر روش مردم و کسب‌وکارها در تعامل با دولت است.

وست (۲۰۰۴) دولت الکترونیک را در خدمات‌رسانی، پاسخگویی دموکراتیک و عقاید عمومی ارزیابی و آزمایش می‌کند و نظرسنجی عمومی ملی و ارزیابی توان دولت الکترونیک و تأثیر آن را بر دیدگاه شهروندان در مورد دولت و اعتماد آن‌ها، همچنین اطمینان از خدمت‌رسانی مؤثر آزموده است.

موسی (۲۰۱۱) اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات را بر روی الگوهای سفر فعالیت روزانه اعضای خانواده در قاهره مطالعه کرد و دریافت که مشارکت به صورت مجازی در فعالیتهای داخل خانه، با دو اثر جایگزینی و تکمیلی برای فعالیتهای خارج از خانه و الگوهای سفر همراه است.

مختاری با بایع کلایی (۱۳۸۶) میزان تأثیر پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیکی را در تعیین مدیریت دولتی نوین در ایران براساس چهار متغیر کارآمدی دولت، کوچک سازی دولت، مشارکت شهروندان در تصمیم گیری ها و پاسخگوترشدن سازمان ها در برابر شهروندان بررسی کرده و دریافت شده است که متغیرهای مطرح شده در ایران در حد مناسبی نیست. عبدی (۱۳۸۷) در پذیرش دولت الکترونیک در ایران سه دسته متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی را بررسی کرده و به این نتیجه رسیده است که فراهم بودن زیرساختها و در دسترس بودن خدمات مهم ترین عوامل مؤثر در پذیرش دولت الکترونیک در ایران است.

مشکینی و دیگران (۱۳۹۰) در پژوهشهای خود به این نتیجه رسیده اند که بیشتر مراجعه ها به مرکز شهر زنجان به منظور انجام خدمات بانکی بوده است؛ بنابراین، می توان با رونق بانکداری الکترونیک از سویی سبب کاهش مراجعه شهروندان و از سوی دیگر شاهد بهبود نسبی ترافیک شهری و کاهش هزینه ها در شهر زنجان بود. همچنین سلطانی (۱۳۸۷)، محمدی و دیگران (۱۳۹۰) نیز به بررسی میزان موفقیت فناوری ICT در مدیریت تقاضای سفرهای شهری پرداخته اند؛ از این رو منطقه ۵ تهران پس از پشت سر گذاشتن سالهایی که مهاجرت های بی رویه و پایین بودن نرخ زمین شهری سبب تراکم جمعیت آن شده بود، با رشد بسیار محدود فیزیکی همراه شد و پس از این، تغییرات در کالبد داخلی منطقه و محله ها با حرکت به سمت بلندمرتبه سازی و افزایش تراکم ها، تنها مسیر جمعیت پذیری است؛ بنابراین، نیاز شهروندان به خدمات و اطلاعات مناسب و در دسترس بدون اتلاف وقت و هزینه های ناشی از تردهای غیرضروری شهری افزایش می یابد که در عصر حاضر جز با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و ابزارهای آن نمی توان به این مهم دست پیدا کرد. در خصوص تأثیر فناوری های نوین در کاهش معضلات و مشکلات شهری به خصوص سفرهای غیرضروری شهری که پیامدهای فراوانی بر جامعه تحمیل می کند مطالعات محدودی صورت گرفته است؛ از این رو پژوهش حاضر در راستای شکل گیری دولت الکترونیک در کاهش سفرهای درون شهری و بیان پیامدهای مثبت شکل گیری خدمات دولت الکترونیک در مدیریت شهری شهرهای بزرگ را مدنظر قرار داده است. بر اساس این، پرسش پژوهش عبارت است از

- دفاتر خدمات الکترونیکی چه تأثیری در کاهش سفرهای درون شهری و ارائه خدمات رسانی آسان و سریع تر در محدوده مورد مطالعه داشته است؟

## مبانی نظری پژوهش

### فضا

فضا مفهومی بدیهی نیست، بلکه به مراتب گسترده تر از تعریف ساده فضای فیزیکی یا طبیعی است که به طور ضمنی در مباحث مطرح، و به ابعاد سه گانه جهان بیرونی یعنی به تواترها، جدایی ها و فاصله های میان افراد و اشیا و میان اشیا اطلاق می شود (فکوهی، ۱۳۸۳: ۲۶۱)؛ بنابراین، متفکران نتوانسته اند به سبب آمیختگی مفهوم فضا با این پیچیدگی ها تعریف کاملی از آن بیان کنند.

فضا حجم مکانی و زمانی مجموعه ای از تمامی فعالیتهایی است که انسان در راه تسلط بر طبیعت و برای بقای خود انجام می دهد؛ به عبارت دیگر منظور فضایی اقتصادی و اجتماعی است که منعکس کننده تمام هستی جوامع انسانی است

(معصومی اشکوری، ۱۳۷۰: ۵۳). مفهوم فضا در جغرافیا به دو صورت فضای مطلق و فضای نسبی به کار برده می‌شود. فضای مطلق کیفیت عینی، مشخص و طبیعی دارد در صورتی که فضای نسبی به‌طور مداوم در اثر نیازهای اجتماعی و اقتصادی و شرایط فناورانه تغییر می‌کند. از دیدگاه علم فضایی، مردم در فضاهای نسبی زندگی می‌کنند؛ بدین ترتیب فضای فعالیت، فضای اجتماعی، فضای ساخته‌شده و فضای عملکردی در محدوده فضای نسبی جای می‌گیرند (شکوئی، ۱۳۷۵: ۲۸۶).

### فضای شهری

فضای شهری یکی از عناصر ساخت فضایی شهر است و همراه با تاریخ ملت در دوره‌های مختلف به‌وجود می‌آید، شکل می‌گیرد و دگرگون می‌شود این عنصر همیشه با قلب تاریخ شهر می‌تپیده و سرگذشت شهر را رقم می‌زده است (توسلی و بنیادی، ۱۳۸۶: ۱۷).

فضای شهری چیزی نیست جز فضای زندگی روزمره شهروندان که هر روز به‌صورت آگاهانه یا ناآگاهانه در طول راه، از منزل تا محل کار ادراک می‌شود (پاکزاد، ۱۳۷۶: ۳۲)، همچنین یکی از زیرمجموعه‌های مفهوم فضا است که از مقوله فضا مستثنا نیست؛ یعنی ابعاد اجتماعی و فیزیکی شهر رابطه‌ای پویا با یکدیگر دارند. در واقع فضای شهری مشتمل بر دو فضای اجتماعی و فیزیکی است (مدنی‌پور، ۱۳۷۹: ۴۸).

باید توجه داشت که ماهیت فضای شهری به دو عامل محیط (فیزیکی و غیر فیزیکی) و فرهنگ (مجموعه دستاوردهای مادی و غیرمادی یک جامعه) بستگی دارد که هر دو به‌واسطه فناوری جدید متحول می‌شوند. گفتنی است فضاها بیشتر به طریقی که از آن‌ها استفاده می‌شود، خلق می‌شوند؛ بنابراین، زیرساخت IT و فناوری دیجیتال با ایجاد قابلیت‌ها، نیازها و فعالیت‌های جدید چهره شهر را دگرگون خواهد کرد. براساس این تعریف فضای شهری به این صورت تغییر می‌کند: فضای شهری بخشی از فضای باز فیزیکی عمومی و فضای سایبرنتیک در دسترس شهر است که محل تعاملات اجتماعی به‌شمار می‌آید.

### خدمات الکترونیک

دولت الکترونیک شیوه‌ای برای دولت‌هاست که در آن با استفاده از فناوری‌های جدید، تسهیلات لازم را برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت آن‌ها و ارائه فرصت‌های گسترده برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم‌سالار فراهم می‌کند (رضایی و داوری، ۱۳۸۳: ۱۷).

خدمات الکترونیک عبارت است از به‌کاربردن فناوری، به‌ویژه اینترنت، به‌منظور افزایش دسترسی و تحویل اطلاعات و خدمات به شهروندان، شرکای تجاری، کارمندان و نهادهای دولتی (لین و لی، ۲۰۰۱: ۱۲۲-۱۳۶)، همچنین خدمات الکترونیک استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌منظور فراهم کردن اطلاعات و خدمات دولتی است (جیگر، ۲۰۰۵: ۷۰۲-۷۱۹).

### سفر

سفر جابه‌جایی یک‌طرفه از مبدأ به مقصد یا سفر رفت و برگشتی با هدفی خاص است، (خیاط‌مقدم و عرفانیان خان‌زاده، ۱۳۹۰: ۱۱-۱). افزون بر این، سفر به‌صورت اتصال بین مبدأ (O) و مقصد (D) تعریف می‌شود (علوی، ۱۳۸۹: ۷۵).

### سفرهای درون‌شهری

سفرهایی که در محدوده شهر صورت می‌گیرد سفرهای درون‌شهری نام دارد که در مقابل سفرهای برون‌شهری قرار دارد که سفرهای بین دو شهر را در برمی‌گیرد.

## تردد

تردد به هرگونه عبور در قالب پیاده و سواره گفته می‌شود که در حالت سواره ممکن است با خودرو شخصی یا وسایل حمل‌ونقل عمومی صورت گیرد و در صورت پیاده‌بودن شامل عابران پیاده و دوچرخه‌سوارها می‌شود (بمانیان و دیگران، ۱۳۸۷: ۳۹-۵۶).

گفتنی است تغییر در شکل و شیوه زندگی روزمره و تحرکات شهری و تبادلات اقتصادی- فرهنگی، پیوسته بر فضای شهری تأثیر می‌گذارد و در حال بازآفرینی فضای جدید است (پرهیزکار و دیگران، ۱۳۸۹: ۲۳). مسلم است که فناوری اطلاعات و ارتباطات در شکل‌گیری فضای شهری امروز نقشی اساسی دارد و عامل تسریع‌کننده تغییرات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی زندگی است (پرهیزکار و دیگران، ۱۳۸۹: ۲۴). با ظهور صنعت، هم‌زمان ارتباطات، کامپیوتر و به‌دنبال آن ارتباطات شبکه‌ای در قالب اینترنت فضای جدیدی به نام «شهر مجازی» به‌وجود آورد که ظهور آن موجب کاهش «حرکت جمعیت» در شهر واقعی می‌شود. در واقع، دو فضایی شدن شهر در فضای واقعی و فضای مجازی، نوعی «مدیریت کنترل حرکت جمعیت شهری» محسوب می‌شود که تلاش می‌کند با عقلانی کردن روند حرکت جمعیت، شهر آرام‌تر، کم‌هزینه‌تر و برخوردار از امنیت شهری و امنیت روانی شهروندان را فراهم کند. در شهر مجازی، خدمات اطلاعاتی بدون هیچ محدودیت زمانی و مکانی انجام می‌شود. مفهوم شهر و دولت مقید به ساعت کار اداری، به شهر و دولت ۲۴ ساعته در هفت روز هفته تبدیل می‌شود و شهروندان در همه ساعات و دقائق روز امکان بهره‌مندی از خدمات دولتی و شهری را خواهند داشت (عاملی، ۱۳۸۴: ۱۲۱). در این فضای جدید دیگر مفهوم بازکردن و بستن دروازه شهر یا تقسیمات شهری براساس میدان، خیابان و کوچه، یا به‌طورکل معماری مبتنی بر مکان محوری به‌پایان می‌رسد و معماری فضای مجازی بر تغییر فناوریانه زمان و مکان مبتنی می‌شود و ساخت‌های قابل دسترسی هم‌زمان برای همگان به‌وجود می‌آید. فضای شهری که در قالب فضای مجازی در حال فعالیت است، به‌عنوان زیرسیستمی از کل این فضا، اجزایی دارد که در مطالعات انجام‌شده بر شهرهای الکترونیک به چهار بخش اصلی زندگی الکترونیک، سازمان الکترونیک، دولت الکترونیک و زیرساخت‌های الکترونیک تقسیم می‌شود (جلالی، ۱۳۸۴: ۶۳) و پیشرفت و توسعه استفاده از فضای مجازی در گرو ترقی هریک از این اجزا است (پرهیزکار و دیگران، ۱۳۸۹: ۲۸).

به هر حال فضای جدید نتیجه توسعه سخت‌افزار و نرم‌افزارهایی است که خلق واقعیت مجازی را امکان‌پذیر می‌کند، همچنین از تمایل به رهایی از فرسایش انرژی در جهان واقعی متأثر است که با دسترسی آسان و فشرده‌تر به امکانات اداری و شهری، شرایط ظهور شهر مجازی را فراهم و نظام جدید شهرسازی واقعی- مجازی را محقق می‌کند (عاملی، ۱۳۸۴: ۴۸).

در فضای جدید معنای مکان بازسازی می‌شود و نگاه به شهر به‌عنوان فضای مکان‌ها به فضای جریان‌ها تبدیل می‌شود که از یک‌سو حرکت جمعیت، و از سوی دیگر حرکت اطلاعات را اجتماعی می‌کند. این تغییر در واقع زمینه نگاه یکپارچه به شهر دوفضایی شده را فراهم می‌کند. شهر مجازی ممکن است محل زیست جدیدی برای انسان‌ها فراهم کند که ناشی از امکانات و قابلیت‌های فضای مجازی است (عاملی، ۱۳۸۴: ۱۲۰). زمانی که محدودیت‌های دسترسی به خدمات شهری با استفاده از شهر مجازی از بین برود، دیگر شهروندان مجبور نخواهند شد در صف‌های طولانی منتظر بمانند و وقت خود را تلف کنند، همچنین در شهر مجازی مفهوم شهر شلوغ و پرازدحام از بین می‌رود؛ زیرا حضور شهروندان از حالت فیزیکی به مجازی تبدیل می‌شود.

باید توجه داشت که با رویکرد دو فضایی شدن شهر، شهر مجازی منهای شهر واقعی و برعکس، شهری ناکارآمد و بی‌معناست. از لحاظ نظری، دو فضایی شدن شهر در ارتباط عمیق با الگوی دوجوانی شدن هاست که بر این نظریه تأکید می‌کند که صنعت ارتباطات به‌طور عام شرایط سرعت‌یافته‌ای را برای حرکت جمعیت، ارتباطات بین فردی و نزدیک کردن فضاها فراهم کرده است (همان، ۱۲۴).

### مقایسه خدمات‌رسانی شهری

دولت‌های سنتی دولتی‌هایی هستند که معمولاً به‌طور بوروکراتیک اداره می‌شوند؛ یعنی بر ساختارهای سلسله‌مراتبی تأکید دارند، تصمیم‌گیری آن‌ها فردگرایانه، و روابط میان کارکنان و شهروندان خطی و چهره به چهره است، کارکنان و مردم نیز به‌طور فیزیکی در محل حضور می‌یابند. از مشکلات این نوع دولت می‌توان به‌کندی ارائه خدمات به مردم، ضرورت حضور فیزیکی مردم و کارکنان و ارتباطات ناسالم و افزایش امکان رانت‌خواری به‌دلیل نبود شفافیت اشاره کرد. در مقابل آن شهر و دولت الکترونیک با تأکید بر توانمندی سیستم و افراد سازمان، قطع ارتباط مستقیم کارکنان و مشتریان، مشارکت فراگیر مردم و امکان دستیابی به تجزیه و تحلیل مسائل در سطوح مختلف تصمیم‌گیری و ضروری نبودن حضور فیزیکی کارکنان و مشتریان در مکان خاص مزایایی را در رابطه شهروندان و دولت دربردارد، از جمله سرعت بالای ارائه خدمات به شهروندان، توسعه ارتباطات گسترده و سالم، کاهش فساد و توسعه شفافیت و پاسخگویی به شهروندان و کاهش ارتباطات فیزیکی و ناسالم ناشی از حضور فیزیکی و چهره به چهره (نظری و آقازاده، ۱۳۸۸: ۱۸).

در شهر و دولت الکترونیک با مدیریت کنترل حرکت جمعیت شهر از طریق مجازی کردن روندهای انجام امور شهری، می‌توان نقش مهمی در مدیریت حمل‌ونقل ایفا کرد؛ از این‌رو با جافتادن فرهنگ استفاده از خدمات اینترنتی بسیاری از سفرهای غیرضروری شهری برای مسائلی همچون پرداخت قبوض، عوارض و... حذف و کم می‌شود.

### تفاوت شهر مجازی با شهر واقعی

با مطالعه تفاوت‌های شهر مجازی و واقعی می‌توان به دیدگاه جامعی درباره امکانات و محدودیت‌های شهر واقعی و مجازی رسید. با نگاه کارکردگرایانه، شهر در فضای مجازی با چهار خصیصه کلی مربوط به مکان، کار، سرعت و نظام پاسخ‌گویی از شهر در جریان واقعی متمایز می‌شود (عاملی، ۱۳۸۴: ۱۲۵). چهار مفهوم گفته‌شده، هویتی متفاوت در محیط واقعی با فضای مجازی پیدا می‌کند.

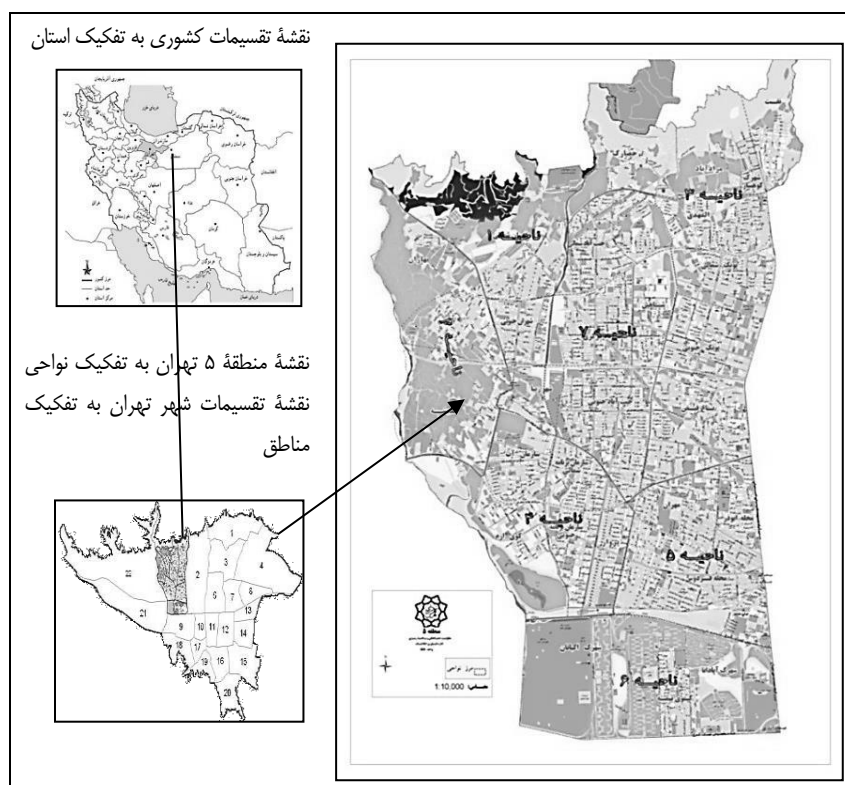
زندگی در شهر واقعی با پدیده‌های کاملاً برجسته و مشخص مواجه است و از اجزای محسوس و طبیعی مثل مردم، حیوانات، گل‌ها و گیاهان، درختان، سنگ‌ها، ابر، باران و خورشید و تغییر فصول و عناصر طبیعی و صنعتی مثل ساختمان‌ها، خیابان‌ها و میدان‌ها و کارخانه‌ها برخوردار است که خصیصه مشترک همه آن‌ها داشتن بدن، حجم و محسوس بودن است (همان: ۱۲۴) که در شهر مجازی از بین می‌رود. این امر یکی از تفاوت‌های اساسی بین شهر مجازی و شهر واقعی را برجسته می‌کند.

با شکل‌گیری دولت الکترونیک و شهر مجازی مفهوم کار عوض می‌شود. کار از یک بستر چسبیده به مکان مشخص و مرکزی، به هویتی جدا از مکان و به‌صورت غیرمرکزی شده تغییر می‌یابد (همان: ۱۲۵) در شهر مجازی کارمند می‌تواند کارهای خود را با استفاده از فناوری نوین اطلاعات انجام دهد. انتقال سطح وسیع کار از جهان واقعی به جهان مجازی، موجب کاهش گسترده حرکت جمعیت در شهر می‌شود و مصرف سوخت را به‌صورت غیرقابل‌تصور کاهش می‌دهد. آلودگی محیط‌زیست که منشأ ظهور بیماری‌هاست نیز کاهش پیدا خواهد کرد، همچنین جداسازی کار از محیط فیزیکی و انتقال آن به فضای مجازی بسیاری از مشکلات موجود در شهر فیزیکی را رفع می‌کند.

سرعت یکی دیگر از مفاهیمی است که موجب تفاوت شهر فیزیکی و شهر مجازی می‌شود. درک سرعت انتقال در این فضا، شهرنشینی متفاوتی را با شهرنشینی سنتی قدیم به‌وجود می‌آورد. پرداخت قبض آب، تلفن، برق و گاز همراه با بسیاری از نقل و انتقال‌های مالی یا انجام امور مالی مربوط به شهرداری‌ها، مراکز خدمات درمانی، بیمه و تأمین اجتماعی یا مراجعات مربوط به خرید انواع کالاها یا مراجعات به مراکز نیروی انتظامی، دادگاه‌ها و مراکز حقوقی با سرعت اشاره به دکمه موس یا دادن و گرفتن مجموعه‌ای از اطلاعات صورت می‌گیرد (عاملی، ۱۳۸۴: ۱۲۷) پس سرعت انجام کارها در شهر مجازی به میزان چشمگیری بالا می‌رود.

مسئله دیگر این است که در شهر واقعی مراجعات و پاسخ‌گویی به صورت چهره به چهره و به صورت غیرموازی صورت می‌گیرد؛ یعنی یک فرد به طور هم‌زمان امکان پاسخ‌گویی به بیش از یک نفر را ندارد. در بسیاری از موارد، پاسخ‌گیرنده یا فرد مراجعه‌کننده، دریافت‌کننده یا کنشگری غیرفعال است که صرفاً باید منتظر اقدام مسئول مربوط باشد تا کار/الف صورت گیرد (همان، ۱۲۸). درحالی‌که در شهرهای مجازی، هدف نهایی استفاده فعال و هم‌زمان بیش از یک کاربر از یک موقعیت شهری است.

در قرن حاضر تصمیم‌گیری‌های پایدار با مشارکت‌های شهروندان امکان‌پذیر است؛ زیرا امروزه جمعیت و نیازهای شهری افزایش پیدا کرده و ICT هم یکی از خواسته‌های اصلی مدیران و شهروندان در عرضه کردن و به‌کارگیری خدمات شهری است که در آن اداره‌های دیجیتالی جایگزین اداره‌های سنتی می‌شود و سازمان‌ها و دستگاه‌ها بیشتر خدمات خود را به صورت مجازی به مشتریان ارائه می‌کنند. گفتنی است مهم‌ترین کار در مدیریت شهری تحقق مشارکت معنادار شهروندان و دستیابی آن‌ها به فناوری اطلاعات و ارتباطات است (دویر و پاشر، ۲۰۰۴: ۲۲۳).



شکل ۱. موقعیت منطقه ۵ شهر تهران

### آشنایی با محدوده مورد مطالعه

در محدوده جغرافیایی، منطقه ۵ تهران و دفاتر خدمات الکترونیک قلمرو پژوهش بوده است. این منطقه در شمال غربی شهر تهران واقع شده و شکل ۱ موقعیت جغرافیایی آن را نشان می‌دهد. پیش از شکل‌گیری منطقه ۲۲ تهران، منطقه ۵ غربی‌ترین حد شهر تهران به حساب می‌آمده است. این منطقه به مساحت ۵۲۸۷/۱ هکتار از قسمت شمالی به ارتفاعات شمال تهران از شرق به بزرگراه آیت‌الله اشرفی اصفهانی - محمدعلی جناح، از جنوب به بزرگراه مخصوص کرج و از غرب به مسیل کن محدود می‌شود. این منطقه به ۷ ناحیه و ۲۷ محله تقسیم شده است (شهرداری منطقه ۵ تهران، ۱۳۹۱). جمعیت منطقه ۵ در سرشماری سال ۱۳۹۰ بالغ بر ۷۹۳ هزار و ۷۵۰ نفر بود و نرخ رشد سالیانه ۳/۲۲ درصد را نشان می‌داد (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۰).

## روش پژوهش

این تحقیق به دو روش توصیفی و تحلیلی انجام شده است. در بخش توصیفی از روش اسنادی و کتابخانه‌ای و در بخش تحلیلی از روش میدانی بهره گرفته شده است. در روش میدانی برای جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای تهیه، و بین شهروندان منطقه ۵ تهران توزیع شد. حجم نمونه برای شهروندان ۳۸۴ نفر بر طبق آزمون کوکران تعیین گردید. داده‌های آماری استخراج‌شده از پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS تجزیه و تحلیل شده است. فراوانی، درصد فراوانی، درصد تجمعی و میانگین داده‌های استخراج‌شده از پرسشنامه‌ها در بخش نتایج توصیفی سنجیده شده است. در بخش یافته‌های تحلیلی فنون آماری، آزمون t تک‌نمونه‌ای و ضریب همبستگی پیرسون استفاده، و پرسش پژوهش بررسی شده است.

## بحث و یافته‌ها

## نتایج آماره‌های توصیفی

یافته‌های حاصل از تحقیق نشان می‌دهد ۶۵ درصد از پاسخگویان مرد و ۳۵ درصد زن هستند. نتایج بررسی وضعیت سنی پاسخ‌دهندگان نشان می‌دهد گروه سنی بین ۳۰ تا ۴۰ سال بیشترین مراجعه‌کنندگان به دفاتر خدماتی بوده‌اند. همچنین بیشترین میزان تحصیلات در میان پاسخگویان در سطح لیسانس، و ۴۶ درصد از سهم کل بوده است که نشان از تحصیلات بالای استفاده‌کنندگان از دفاتر خدماتی دارد.

در جدول ۱ نوع وسیله استفاده‌شده برای دسترسی به دفاتر خدمات الکترونیک نشان داده شده است. بر طبق این طبقه‌بندی می‌توان استفاده از وسیله شخصی (بیش از ۵۶ درصد از پاسخگویان) را پرکاربردترین نوع وسیله برای دسترسی به این دفاتر دانست. همچنین استفاده از وسایل حمل‌ونقل عمومی مانند اتوبوس و مترو کم‌ترین سهم را در دسترسی افراد به دفاتر خدماتی داشته است. یکی دیگر از مواردی که از پاسخگویان پرسیده شد مسافت طی‌شده از محل سکونت و محل کار آن‌ها تا دفاتر خدمات الکترونیک بود. نتایج حاصل از جدول ۲ نشان می‌دهد که حدود ۳۰ درصد از محل سکونت، و بیش از ۴۳ درصد از محل کار پاسخگویان در فاصله بیش از هزار متری از دفاتر خدمات الکترونیک قرار دارد.

جدول ۱. نوع وسیله استفاده‌شده برای دسترسی به دفاتر خدمات الکترونیک

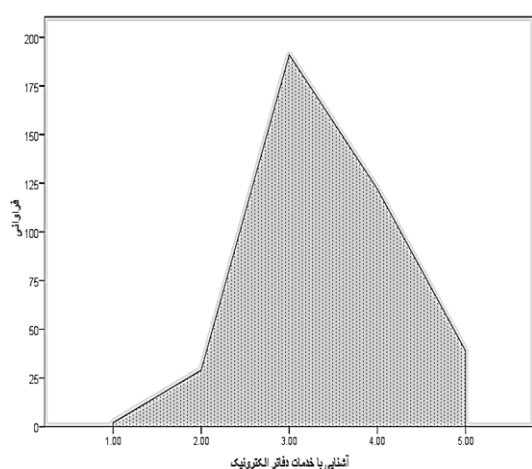
مد (نما)	درصد تجمعی	درصد	فراوانی	نوع وسیله نقلیه استفاده‌شده
	۱۱	۱۱	۴۲	حمل‌ونقل عمومی
وسيلة شخصی	۲۶/۴	۱۵/۴	۵۹	حمل‌ونقل نیمه‌عمومی (تاکسی، ون)
	۸۲/۸	۵۶/۴	۲۱۶	وسيلة شخصی
	۱۰۰	۱۷/۲	۶۶	پیاده

جدول ۲. مسافت طی‌شده از محل سکونت و محل کار تا دفاتر خدمات الکترونیک

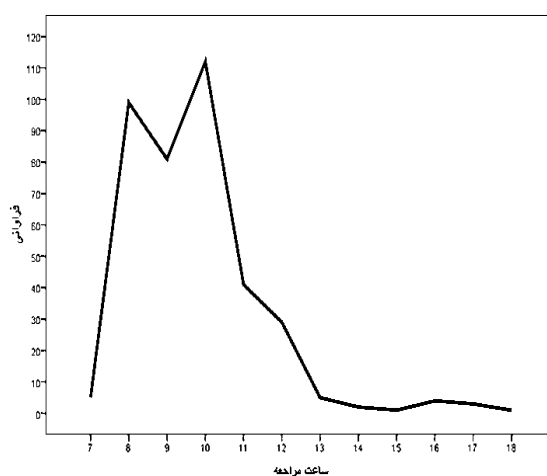
مد (نما)	درصد تجمعی		درصد		فراوانی		فاصله
	محل کار	محل سکونت	محل کار	محل سکونت	محل کار	محل سکونت	
۱۰۰۰ متر و بیشتر	۶/۵	۸/۱	۶/۵	۸/۱	۲۵	۳۱	کمتر از ۱۰۰ متر
	۱۹/۳	۲۵/۶	۱۲/۸	۱۷/۵	۴۹	۶۷	۱۰۰-۱۰۰۰ متر
	۴۳/۳	۴۵/۲	۲۴	۱۹/۶	۹۲	۷۵	۴۰۰-۷۰۰ متر
	۵۶/۹	۶۹/۲	۱۳/۶	۲۴	۵۲	۹۲	۷۰۰-۱۰۰۰ متر
	۱۰۰	۱۰۰	۴۳/۱	۳۰/۸	۱۶۵	۱۱۸	۱۰۰۰ متر و بیشتر



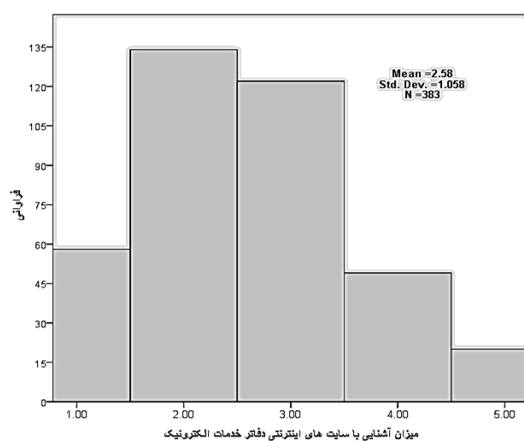
پرسش‌هایی در رابطه با ساعت مراجعه افراد به دفاتر خدمات الکترونیک در شکل ۲ آمده است که نشان می‌دهد اغلب افراد ساعات بین ۸ تا ۱۰ را بهترین زمان برای مراجعه به دفاتر انتخاب کرده‌اند. در زمینه میزان آشنایی افراد با دفاتر خدمات الکترونیک آنچه در شکل ۳ نشان داده شده مانند یک قله است که نشان می‌دهد اغلب افراد آشنایی نسبتاً متوسطی با نوع خدمات دفاتر الکترونیک دارند. میانگین امتیاز به دست آمده از این گویه ۳/۴۳ و اندکی بیش‌تر از حد وسط است. میزان آشنایی افراد با سایت‌های اینترنتی دفاتر خدمات الکترونیک در شکل ۴ نشان می‌دهد تعداد اندکی از افراد آشنایی زیاد و خیلی زیاد با سایت‌های اینترنتی دفاتر دارند. میانگین امتیاز به دست آمده این گویه ۲/۵۸ و از حد متوسط کم‌تر است؛ بنابراین، می‌توان گفت میزان آشنایی افراد با سایت‌های اینترنتی دفاتر خدمات الکترونیک کم است. همچنین در خصوص میزان رضایت‌مندی از دفاتر خدمات الکترونیک میانگین امتیاز به دست آمده از این سؤال، ۳/۳۸ است که بر طبق شکل ۵ نشان می‌دهد میزان رضایت‌مندی پاسخگویان اندکی بیشتر از حد متوسط است.



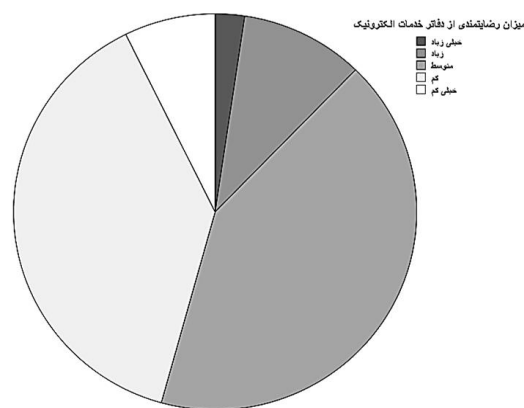
شکل ۳. میزان آشنایی افراد با خدمات دفاتر الکترونیک



شکل ۲. ساعات مراجعه به دفاتر خدمات الکترونیک



شکل ۵. میزان رضایت‌مندی افراد از ارائه خدمات در دفاتر خدمات الکترونیک



شکل ۴. میزان آشنایی افراد با سایت‌های اینترنتی دفاتر خدمات الکترونیک

## نتایج آماره‌های استنباطی

در نخستین گام برای پاسخ به این پرسش که «آیا شکل‌گیری دولت الکترونیک در منطقه مورد مطالعه، موجب کاهش تردهای شهری شده است؟» از آزمون t تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج حاصل از جدول ۳ نشان می‌دهد مقدار آماره t با ۳/۸۲ برابر است که در سطح sig/۰۰۰ ۹۵ درصد اطمینان معنادار است؛ بنابراین، می‌توان گفت با ارائه خدمات

دولت الکترونیک تردهای شهری نیز کاهش یافته است. یافته‌های حاصل از ضریب همبستگی پیرسون  $0/464 -$  جدول ۴ نشان می‌دهد که بین استفاده از خدمات دولت الکترونیک و تردهای شهری در سطح ۹۹ درصد ( $P < 0/01$ ) ارتباط منفی و معناداری وجود دارد؛ یعنی با ارائه خدمات دولت الکترونیک و افزایش آن، تردهای شهری نیز به‌طور معناداری کاهش پیدا کرده است؛ بنابراین، می‌توان با اطمینان ۹۹ درصد ارتباط منفی و معناداری بین این دو متغیر مشاهده کرد.

جدول ۳. بررسی نقش دولت الکترونیک در کاهش تردهای درون شهری

ارزیابی گویه	Test Value = 3			سطح معناداری (sig)	t مقدار	گویه
	فاصله اطمینان ۰/۹۵	اختلاف میانگین	حد پایین			
مؤثر	حد بالا	حد پایین	۰/۳۱	۰/۰۰۰	۳/۸۲	نقش خدمات دولت الکترونیک در کاهش سفرهای درون شهری

جدول ۴. ضریب همبستگی بین استفاده از خدمات دولت الکترونیک و تردهای شهری

متغیر	ضریب همبستگی	سطح معناداری (Sig)
استفاده از خدمات دولت الکترونیک	-۰/۴۶۴	۰/۰۰۰

درخصوص موضوع پژوهش پرسش مطرح شده آزموده شد. با توجه به بررسی‌های صورت گرفته با آزمون t تک‌نمونه‌ای و ضریب همبستگی پیرسون، پرسش تحقیق مبنی بر اینکه «آیا شکل‌گیری دولت الکترونیک در منطقه مطالعه شده موجب کاهش تردهای شهری شده است» تأیید و از این پرسش در هر دو آزمون حمایت شد. در ادامه، درخصوص بررسی اینکه «آیا شکل‌گیری دولت الکترونیک در منطقه مطالعه شده، در ارائه خدمات‌رسانی مناسب شهری تأثیرگذار بوده است؟» از آزمون t تک‌نمونه‌ای بهره گرفته شده؛ بدین ترتیب همه گویه‌های مربوط به خدمات‌رسانی دفاتر به صورتی جدا آزموده شده است. نتایج حاصل از جدول ۶ نشان می‌دهد به‌جز گویه میزان اطلاع‌رسانی از خدمات دفاتر الکترونیک که در شرایط متوسطی با مقدار  $t = 1/14 -$  در سطح معناداری (sig)  $0/252$  قرار دارد، خدمات الکترونیک بر سایر گویه‌ها مؤثر بوده است؛ بنابراین، باید در اطلاع‌رسانی به مردم توجه بیشتری شود. شایان ذکر است که در سایر گویه‌ها دفاتر به‌صورت موفقیت‌آمیزی عمل کرده‌اند.

پس از این مرحله برای جمع‌بندی نهایی از گویه‌های مورد نظر، همه آن‌ها با هم کامپیوت، و با آزمون t ارزیابی شدند. نتایج حاصل از جدول ۷ نشان می‌دهد اثر کلی خدمات دولت الکترونیک مثبت و معنادار بوده است. با توجه به اینکه مقدار t با  $17/89$  ( $sig = 0/000$ ) برابر است می‌توان گفت دولت الکترونیک در مجموع نقشی «مؤثر» در رفع مشکلات و خدمات‌رسانی بهتر و آسان‌تر داشته است.

### تحلیل فضایی خدمات الکترونیکی

با توجه به سؤالات مطرح شده پرسشنامه درخصوص مسافت طی شده شهروندان منطقه ۵ تهران در دسترسی به دفاتر خدمات الکترونیک (جدول ۲)، بیشترین میزان به مسافت هزار متر مربوط است؛ بنابراین، با استفاده از نرم‌افزار Arc Gis برای مشخص شدن فاصله عملکردی دفاتر خدمات الکترونیک پلیس + ۱۰ (شکل ۶)، دفاتر خدمات الکترونیک شهر (شکل ۷) و دفاتر خدمات الکترونیک پیشخوان دولت (شکل ۸) در فواصل مشخص شده در پرسشنامه (چهارصد متر، هفتصد متر

و هزار متر) میزان عملکرد دفاتر خدمات الکترونیک در دسترسی شهروندان در سطح منطقه ۵ و مناطق پیرامون مشخص شده است.

جدول ۶. بررسی اثرگذاری دفاتر خدمات الکترونیک در بخش‌های مختلف

ارزیابی گویه	Test Value = 3				مقدار t	گویه
	فاصله اطمینان ۰/۹۵		اختلاف میانگین	سطح معناداری (sig)		
	حد بالا	حد پایین				
تا حدی مؤثر	۰/۰۳	-۰/۱۴	-۰/۰۵	۰/۲۵۲	-۱/۱۴	میزان اطلاع‌رسانی از خدمات
مؤثر	۰/۵۴	۰/۳۳	-۰/۴۴	۰/۰۰۰	۸/۳۷	حذف بوروکراسی اداری
مؤثر	۰/۸۷	۰/۶۹	۰/۷۸	۰/۰۰۰	۱۷/۲۶	تسریع روند خدمات‌رسانی شهری (عوارض خودرو، حمل‌ونقل و ترافیک)
مؤثر	۰/۹۳	۰/۷۵	-۰/۸۴	۰/۰۰۰	۱۹/۲۷	موفقیت در ارائه خدمات گذرنامه
مؤثر	۰/۵۶	۰/۳۷	-۰/۴۶	۰/۰۰۰	۱۰/۲۲	رضایت‌مندی از خدمات ثبت احوال
مؤثر	۰/۵۱	۰/۳۴	-۰/۴۳	۰/۰۰۰	۱۰/۰۳	تسریع دریافت گواهی‌ها، مجوزها و پروانه‌های ساختمانی
مؤثر	۰/۴۶	۰/۲۸	-۰/۳۷	۰/۰۰۰	۸/۱۴	میزان مؤثر بودن ارائه خدمات مالیاتی
مؤثر	۰/۱۶	-۰/۰۲	-۰/۰۷	۰/۱۵۷	۱/۴۱	آشنایی با خدمات پستی
مؤثر	۰/۶۸	۰/۴۸	-۰/۵۸	۰/۰۰۰	۱۱/۷۴	موفقیت در ارائه خدمات مخابراتی و ارتباطات سیار
مؤثر	۰/۹۰	۰/۷۴	-۰/۸۲	۰/۰۰۰	۱۹/۶۷	موفقیت در ارائه خدمات گواهینامه
مؤثر	۰/۷۷	۰/۵۸	-۰/۶۷	۰/۰۰۰	۱۳/۵۴	میزان مؤثر بودن خدمات نظام وظیفه
مؤثر	۰/۷۵	۰/۵۷	-۰/۶۶	۰/۰۰۰	۱۴/۹۵	میزان رضایت‌مندی از خدمات کارت سوخت
مؤثر	۰/۶۰	۰/۳۵	-۰/۴۳	۰/۰۰۰	۳/۴۸	موفقیت در ارائه خدمات آب و گاز
مؤثر	۰/۹۳	۰/۷۴	-۰/۸۳	۰/۰۰۰	۱۶/۸۵	صرفه‌جویی در وقت

جدول ۷. بررسی کلی اثرات خدمات دولت الکترونیک

ارزیابی گویه	Test Value = 3				مقدار t	مؤلفه
	فاصله اطمینان ۰/۹۵		اختلاف میانگین	سطح معناداری (sig)		
	حد بالا	حد پایین				
مؤثر	۰/۵۲	۰/۴۲	۰/۴۷	۰/۰۰۰	۱۷/۸۹	خدمات دفاتر دولت الکترونیک

## نتیجه‌گیری

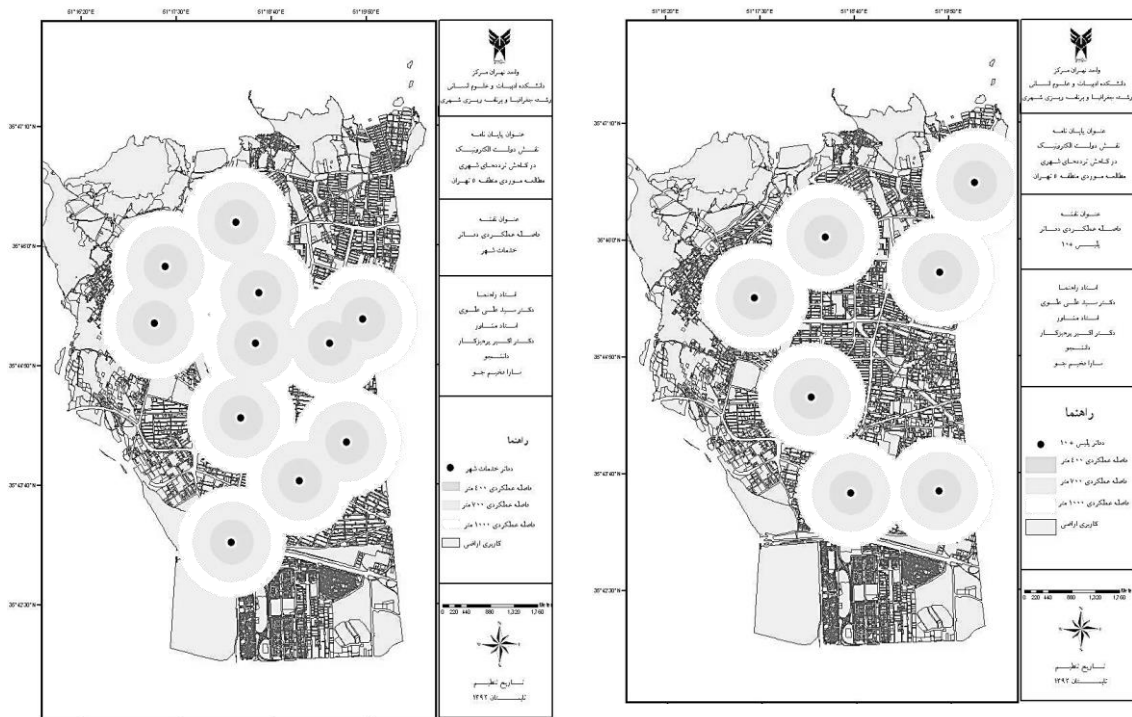
در فضاهای شهری امروز، برخلاف گذشته که اطلاعات و خدمات در قالب استانداردهای روزانه و هفته‌ای به‌دست می‌آمد، شهروندان باید بتوانند اطلاعات و خدمات را در هر ساعتی که بخواهند به‌دست بیاورند. کارکنان دولت نیز باید بتوانند کارشان را به‌صورت آسان، کارا، اثربخش و به‌گونه‌ای انجام دهند که بتوانند با بخش خصوصی رقابت کنند. براساس این، فضاهای شهری برای ارائه خدمات‌رسانی بهتر به شهروندان در راستای بهبود کیفیت زندگی مردم شکل گرفته است. باید توجه داشت که این فضاها زمانی اثراتی پایدار خواهند داشت که دسترسی به اطلاعات و آمار به‌نگام، بهبود راندمان و عملکرد دستگاه‌های دولتی، کاهش اتلاف وقت و هزینه شهروندان، کاهش سفرهای درون شهری، کاهش ترافیک شهری و در نتیجه کاهش آلودگی هوا و آلودگی صوتی، دسترسی آسان به دریافت خدمات، کوچک‌سازی دولت و خصوصی‌سازی (مشارکت مردم در اداره امور)، افزایش تعداد و کیفیت خدمات و ارائه خدمات به شهروندان در هر جا و هر زمان را داشته

باشند. استقرار سیستم‌های یکپارچه در شهرها، از فعالیت‌های موازی، بی‌نظمی و اختلالات جلوگیری می‌کند و تمام فعالیت‌ها را تحت نظارت مدیریت شهری یکپارچه فضایی قرار می‌دهد. به‌کارگیری صحیح فناوری اطلاعات و ارتباطات و ابزارهای آن در نتیجه شکل‌گیری دولت الکترونیک در فضاهای شهری معقولانه‌ترین راهکار مؤثر در تحقق این امر به‌شمار می‌رود. گستردگی و جمعیت بالای شهرها سبب شده است حجم سفرها و لزوم انجام سفر بسیار بیشتر از تسهیلات ارائه‌شده در یک شهر باشد؛ بنابراین، لازم است مدیریت سفرها به‌گونه‌ای باشد که از ایجاد سفرهای غیرضروری جلوگیری، و از تسهیلات ارائه‌شده به نحو بهینه استفاده شود؛ بنابراین، با این رویکرد نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش نشان داده است که برای آماره t در سطح  $sig/0.000$ ، ۹۵ درصد اطمینان با مقدار  $3/82$  ارائه خدمات دولت الکترونیکی در کاهش تردها مؤثر بوده است که یافته‌های حاصل از ضریب همبستگی پیرسون در سطح  $sig/0.000$  ۹۹ درصد با ضریب  $-0/464$  نیز آن را تأیید می‌کند. همچنین مقدار t برابر به میزان  $17/89$  در سطح معناداری ( $sig/0.000$ ) سهم دولت الکترونیک در رفع مشکلات و خدمات‌رسانی شهری مطلوب‌تر را نشان داده است؛ بنابراین، کاهش سفرهای درون‌شهری و توسعه خدمات شهری الکترونیکی که یکی از اهداف اصلی دولت الکترونیک است تأیید شده است. همچنین براساس نتایج به‌دست‌آمده باید ضعف‌های عواملی همانند اطلاع‌رسانی ضعیف که با مقدار  $t -1/14$  در سطح معناداری ( $sig/0.000$ ) نشان داده شده و الکترونیکی‌نشدن کامل بیشتر امور و نیاز به پیگیری و کسب اطلاعات به‌صورت حضوری و دسترسی مناسب نداشتن به خدمات ارائه‌شده، ارائه نامناسب خدمات و ارائه‌نکردن اطلاعات مورد نیاز را در نظر گرفته است تا اثرات مثبت دولت الکترونیک در کاهش سفرهای شهری از بین برده نشود.

با توجه به مطالب فوق، به‌منظور گسترش دولت الکترونیک و پیامدهای آن بر تردهای شهری در منطقه مطالعه‌شده و دیگر نواحی، راهکارهای زیر پیشنهاد شده است.

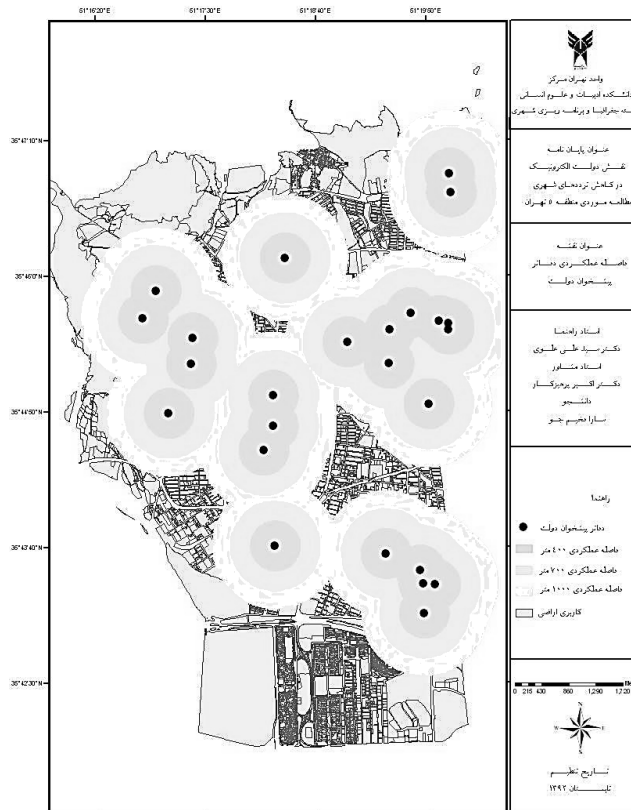
امروزه بیشتر سفرهای درون‌شهری، به‌منظور کسب اطلاعات و کمتر برای دستیابی به خود کالا و خدمات است. اگر تأمین اطلاعات، ارتباطات و خدمات مورد نیاز شهروندان به نحوی کارآمد و به‌هنگام صورت گیرد از طول سفر و ترافیک شهری و پیامدهای نامطلوب آن کاسته خواهد شد.

- توجه بیشتر مدیران مجری دولت الکترونیک درخصوص اطلاع‌رسانی از خدمات ارائه‌شده سازمان‌ها؛
- ارتقای سیستم‌های حمل‌ونقل، به‌خصوص حمل‌ونقل عمومی برای رفاه بیشتر و دسترسی آسان‌تر شهروندان به خدمات مورد نیاز؛
- فرهنگ‌سازی نهادهای مسئول در استفاده شهروندان از حمل‌ونقل عمومی؛
- ارائه و پیگیری امور اداری از طریق سایت‌ها و پورتال‌های سازمان‌ها بدون نیاز به مراجعه حضوری؛
- به‌روزرسانی اطلاعات در زمینه مدارک و اسناد مورد لزوم در سایت‌های اینترنتی؛
- ارائه خدمات جانبی مورد نیاز در تکمیل امور اداری شهروندان در یک مکان؛
- همکاری بیشتر ارگان‌های دولتی با دفاتر خدمات الکترونیک در واگذاری خدمات ارائه‌شده به دفاتر در راستای شکل‌گیری دولت الکترونیک؛
- ایجاد بانک اطلاعات ملی و به‌اشتراک گذاشتن اطلاعات مورد نیاز ارگان‌ها و سازمان‌ها و همکاری و هماهنگی بین دستگاه‌ها (ایجاد مدیریت یکپارچه شهری).



شکل ۷. فاصله عملکردی دفاتر خدمات شهر

شکل ۶. فاصله عملکردی دفاتر پلیس + ۱۰



شکل ۸. فاصله عملکردی دفاتر پیشخوان دولت

منابع

۱. بمانیان، محمدرضا، رفیعیان، مجتبی و الهام ضابطیان، ۱۳۸۷، امنیت تردد زنان در فضاهای شهری و سنجش مشارکتی آن‌ها در بخش مرکزی شهر تهران، مجله علمی- پژوهشی تحقیقات زنان، سال دوم، شماره ۴، صص ۳۹-۵۶.

۲. پاکزاد، جهان‌شاه، ۱۳۷۶، **طراحی شهری چیست**، مجله آبادی، ویژه طراحی شهری، سال هفتم، شماره ۲۵، صص ۳۰-۳۶.
۳. پرهیزکار، اکبر و دیگران، ۱۳۸۹، **سهم فضای مجازی از فضای خدمات شهری تهران و تأثیر خصوصیات شهروندان در میزان استفاده از خدمات فضای مجازی (مطالعه موردی منطقه شش شهرداری تهران)**، فصلنامه مدرس علوم انسانی: برنامه‌ریزی و آمایش فضا، دوره چهاردهم، شماره ۳، صص ۲۱-۳۵.
۴. توسلی، محمود و ناصر بنیادی، ۱۳۸۶، **طراحی فضای شهری: فضاهای شهری و جایگاه آن‌ها در زندگی و سیمای شهر**، ناشر مرکز مطالعات و تحقیقات شهرسازی و معماری ایران، تهران.
۵. جلالی، علی‌اکبر، ۱۳۸۳، **شهر الکترونیک**، انتشارات دانشگاه علم و صنعت، تهران.
۶. شکوئی، حسین، ۱۳۷۵، **اندیشه‌های نو در فلسفه جغرافیا**، انتشارات گیتاشناسی، تهران.
۷. خیاط‌مقدم، سعید و حمید عرفانیان خان‌زاده، ۱۳۹۰، **جذب سفر و کالیبره‌نمودن مدل‌های حمل‌ونقل کاربری‌های تجاری در مشهد**، سومین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، ۳۱ فروردین و اول اردیبهشت، مشهد مقدس.
۸. رضایی، حمیدرضا و علی داوری، ۱۳۸۳، **دولت الکترونیک**، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴۶، صص ۱۷-۲۲.
۹. سلطانی، لیلا، ضرابی، اصغر و علی زنگی‌آبادی، ۱۳۸۷، **بررسی نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در کاهش تقاضای سفرهای شهری (نمونه موردی: شهر اصفهان)**، مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان (علوم انسانی)، جلد ۳۲، شماره ۴، صص ۱-۱۸.
۱۰. شهرداری منطقه ۵ شهر تهران، ۱۳۹۱، بانک اطلاعات، <<http://region5.tehran.ir>>.
۱۱. عاملی، سعیدرضا، ۱۳۸۴، **دو فضایی‌شدن شهر: شهر مجازی ضرورت بنیادین برای کلان شهرهای ایران**، فصلنامه انجمن فرهنگ و ارتباطات، شماره ۲ و ۳، صص ۱۱۷-۱۳۴.
۱۲. عیدی، بهنام، ۱۳۸۷، **توسعه مدل پذیرش دولت الکترونیک: تبیین برداشت شهروندان**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مدیریت.
۱۳. علوی، سید علی، ۱۳۸۹، **مدل‌سازی مکانی تقاضای سفر و تأثیر آن بر پیش‌بینی جریان‌های ترافیکی (مطالعه میدانی: منطقه ۶ شهر تهران)**، رساله دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی، تهران.
۱۴. فکوهی، ناصر، ۱۳۸۳، **انسان‌شناسی شهری**، ناشر نی، تهران.
۱۵. محمدی، جمال، ضرابی، اصغر و سید چمران موسوی، ۱۳۹۰، **فناوری اطلاعات و ارتباطات و نقش آن در کاهش سفرهای شهری؛ مطالعه موردی: شهر شیراز**، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۸، صص ۱۶۴.
۱۶. مختاری بایع کلایی، مهران، ۱۳۸۶، **نقش دولت الکترونیک در تسهیل به‌کارگیری مدیریت دولتی نوین در جمهوری اسلامی ایران و ارائه الگوی مناسب**، رساله دکتری رشته مدیریت دولتی، استاد راهنما: صرافی‌زاده، اصغر، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران.
۱۷. مدنی‌پور، علی، ۱۳۷۹، **طراحی فضای شهری، نگرشی بر فرایندهای اجتماعی-مکانی**، شرکت پردازش و برنامه‌ریزی شهری، تهران.
۱۸. مرکز آمار ایران، ۱۳۹۰، **سرشماری عمومی نفوس و مسکن**، <<http://www.amar.org.ir>>.
۱۹. مشکینی، ابوالفضل و دیگران، ۱۳۹۰، **تأثیر بانکداری الکترونیک در کاهش سفرهای درون‌شهری (نمونه موردی: بخش مرکزی شهر زنجان)**، فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای، سال اول، شماره ۳، صص ۱۷-۲۸.
۲۰. معصومی اشکوری، سید حسن، ۱۳۷۰، **اصول و مبانی برنامه‌ریزی منطقه‌ای**، ناشر: صومعه‌سرا.
۲۱. نظری، محمد و فتاح آقازاده، ۱۳۸۸، **شهر الکترونیک: از مفاهیم تا کاربرد**، دومین کنفرانس بین‌المللی شهرداری الکترونیک، ۲۲ و ۲۳ اردیبهشت، تهران.

- and evaluation of their participation in the central part of Tehran**, Journal of Women Research, Vol.2, No. 4, pp. 39-56. (*in Persian*)
23. Pakzad, Jahanshah., 1997, **What is urban design**, Abadi Journal, Vol.7, No.25, pp. 30-36. (*in Persian*)
  24. Parhizkar, A., et al., 2010, **Proportion of virtual space from urban service space of Tehran and impact of citizen characteristics in the use of virtual space services (A case study of district 6 Tehran)**, Moddares human science journal: Space planning and logistics, Vol. 14, No. 3, pp 21-35. (*in Persian*)
  25. Tavasoli, M., and Bonyadi, N., 2007, **Urban spaces and its place in life and city face**, center of study and research of urbanization and architecture of iran Pub, Tehran. (*in Persian*)
  26. Jalali, A.A., 2004, **Electronic city**, Iran University of Science and Technology Pub, Tehran. (*in Persian*)
  27. Shokuei, H., 1996, **New trends in philosophy of geography**, Gitashenasi Pub, Tehran. (*in Persian*)
  28. Khayatmoghadam S. and Erfaniyan Khanzadah H., 2011, **Travel absorption and calibrating transport models of commercial land in Mashhad**, Planning and Urban Management Conference, Mashhad. (*in Persian*)
  29. Rezai H. R., and Davari A., 2004, **E-government**, Tadbir, No. 146, pp. 17-22. (*in Persian*)
  30. Soltani L, Zarrabi A, and Zangi Abadi, A., 2008, **Examines the role of ICT in urban travel demand reduction (Case Study: Isfahan)**, Esfahan University Research Journal (Science), Vol. 32, No. 4, pp. 1-18. (*in Persian*)
  31. Municipality distinct 5 of Tehran, 2012, **Database**, <<http://region5.tehran.ir>>.
  32. Ameli, S.R., 2005, **Double spacing of the city: virtual city the basically necessity for grand cities**, association of culture and communication, No.2 – 3, pp. 117-134. (*in Persian*)
  33. Abdi B., 2008, **Development of E-Government Adoption model: Verification Of Citizen s Perception**, master's thesis in IT management, supervisor: Elahi, Sha'aban, Tarbiat Modarres University, Tehran. (*in Persian*)
  34. Alavi A., 2010, **Spatial Modeling of Travel Demand and its effect on the traffic forecasting (Case Study: Region 6 in Tehran)**, Ph.D. thesis in Geography and urban planning, supervisor (s), Tarbiat Modarres University, Faculty of Humanities, Tehran. (*in Persian*)
  35. Fakoohi, N., 2004, **City anthropology**, Ney Pub., Tehran. (*in Persian*)
  36. Mohammadi J., Zarrabi A., and Mousavi Ch., 2011, **ICT and its role in reducing urban travel; case study: Shiraz**, Journal of Urban Management, No. 28, pp. 151-164. (*in Persian*)
  37. Mokhtari baye kalaie M., 2007, **The role of Egovernment in facilitating the implementation of new public management in Iran and provide a appropriate model**, Ph.D. thesis in government management, supervisor: Sarufyzadeh, Asghar, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran. (*in Persian*)
  38. Madani pour, A., 2000, **Designing of urban spaces look out on social-spatial process**, process and urban planning of Iran Pub., Tehran. (*in Persian*)
  39. Statistical Center of Iran, 2011, **Census of Population and Housing**, <<http://www.amar.org.ir>>.
  40. Meshkini A., et al, 2011, **The impact of electronic banking in reducing trips to the cities (case study: the central part of the city of Zanjan)**, quarterly regional planning, the first year, No. 3, pp. 17-28. (*in Persian*)
  41. Masumi Ashkori, H., 1991, **The principles and basics of regional planning**, Somesara Pub. (*in Persian*)
  42. Nazari, M., and Aghazade, F., 2009, **Electronic city: from the concepts to the application**, 2<sup>nd</sup> international conference of electronic municipality 22 and 23 Ordibehesht, Tehran. (*in Persian*)

43. Dvir, R., and Pasher, E., (2004). Innovation engines for knowledge cities: an innovation ecology perspective, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 8, No. 5, pp. 16-27.
44. Fang, Z., 2002, **E- government in digital Era: concept, practice and Development**, international journal management of the computer: The internet and management, Vol. 10, No. 2, pp 1-22.
45. Jaeger, P.T., 2005, **Deliberative democracy and the conceptual foundations of electronic government**, *Government Information Quarterly*, Vol. 22, No. 4.
46. Layne, k. and Lee, J., 2001, **Development fully functional: A four stage Model**, *Government information Quarterly*, Vol. 18, No. 2, pp. 122-136.
47. Mosa, A., 2011, **Modeling the impacts of information and communication technologies and virtual activities on activity and travel behavior: Case study of Cairo, Egypt**, *Transportation Research Record*, Vol. 22, No. 31, pp.102-109.
48. West, Darrell M., 2004, **E-Government in the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes**, *Public Administration Review*, Vol. 64, No. 1, pp. 15-27.