



دانشکده ادبیات و علوم انسانی
دکتر علی شریعتی

پایان نامه کارشناسی ارشد
گروه آموزشی جغرافیا
رشته مدیریت امور شهری

تحلیل زمینه های تحقق شهر الکترونیک در سبزوار

استاد راهنما:

دکتر محمد رحیم رهنما

استاد مشاور:

دکتر امید علی خوارزمی

نگارش:

وجیهه کریمی ثانی

دی ماه ۱۳۹۲

چکیده تحقیق

با وجود مزایای بی شمار شهر الکترونیک، پیاده سازی آن به عنوان کاری دشوار و پیچیده در نظر گرفته می شود. به همین دلیل، بسیاری از شهرها در پیاده سازی موفق شهر الکترونیک با شکست مواجه می شوند. بنابراین، ارزیابی عمیق و اصولی عوامل تاثیر گذار بر آن ضروری می نماید. با توجه به اجرای پروژه شهر الکترونیک در ایران و همچنین در استان خراسان رضوی، این پژوهش با هدف تعیین عوامل تاثیر گذار بر استقرار موفق شهر الکترونیک در سبزوار انجام شده است. همچنین هدف دیگر این پژوهش نیز، ارزیابی آمادگی شهر سبزوار برای پیاده سازی شهر الکترونیک می باشد. از این رو، با مرور ادبیات موضوع، که به بررسی عوامل و چالش های تاثیر گذار برای اجرای شهر الکترونیک می پردازد، عوامل موثر اصلی استخراج گردیده است. این عوامل شامل زمینه های سیاسی، اجتماعی، فنی (تکنولوژیکی)، سازمانی و فردی می باشند.

برای تحقق اهداف تحقیق از روش ترکیبی - کمی پرسشنامه و کیفی مصاحبه - استفاده شده است که یکی از جنبه های نوآورانه این تحقیق به شمار می رود. پرسشنامه ای در نظر گرفته شده که روایی و پایایی آن تایید شده است. جامعه آماری این پژوهش را ۱۲۰ نفر از پرسنل سازمان های شهری سبزوار تشکیل می دهند. در مرحله بعد، میزان ارتباط عوامل با پیاده سازی شهر الکترونیک و همچنین چالش های ممکن، با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری به کمک نرم افزار AMOS، تعیین گردیده است. در جهت ارزیابی تکمیلی و مشخص نمودن چالش های اصلی، مصاحبه های انجام گرفته با ۷ تن از کارشناسان شهرداری که به روش گلوله برفی (Snowball Sampling) نمونه برداری شد، به روش آنالیز موضوعی (Theme Analysis) تحلیل شد. نتایج پژوهش بیانگر آمادگی پایین شهر سبزوار برای پیاده سازی شهر الکترونیک و نیاز به توجه بیشتر به عوامل تاثیر گذار به خصوص عامل سیاسی در این زمینه می باشد. در این زمینه صرف بودجه کافی در سازمان ها در جهت تحقق به اهداف شهر الکترونیک و پذیرش و درک اهمیت اجرای شهر الکترونیک توسط مدیریت سازمان ها در اولویت می باشد.

کلمات کلیدی: شهر الکترونیک، عوامل تاثیر گذار، مدل سازی معادلات ساختاری، سبزوار

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات تحقیق

۱.۱	مقدمه	۲
۱.۲	بیان مسأله تحقیق	۲
۱.۳	ضرورت انجام تحقیق	۴
۱.۴	اهداف تحقیق	۶
۱.۵	سوالات تحقیق	۶
۱.۶	فرضیات تحقیق	۷
۱.۷	مروری بر تحقیقات پیشین	۷
۱.۷.۱	مطالعات داخلی	۷
۱.۷.۲	مطالعات خارجی	۸
۱.۸	نوآوری تحقیق	۱۰
۱.۹	کاربرد های تحقیق	۱۰
۱.۱۰	بهره وران تحقیق	۱۰
۱.۱۱	نوع و روش تحقیق	۱۱
۱.۱۱.۱	جامعه آماری و تعیین حجم نمونه	۱۲
۱.۱۲	روش گردآوری اطلاعات	۱۳
۱.۱۳	اجزای پرسشنامه	۱۵
۱.۱۳.۱	پایایی پرسشنامه	۱۶
۱.۱۳.۱.۱	محاسبه آلفای کرونباخ برای پایایی پرسشنامه	۱۷
۱.۱۳.۲	روایی پرسشنامه	۱۸
۱.۱۴	روش تجزیه و تحلیل داده ها	۱۹
۱.۱۵	قلمرو تحقیق	۲۰
۱.۱۶	محدودیت های تحقیق	۲۰
۱.۱۷	ساختار کلی پایان نامه و جمع بندی فصل	۲۲

فصل دوم: مبانی نظری تحقیق

۲۴	۲.۱ مقدمه
۲۴	۲.۲ تعاریف و کلیات
۲۵	۲.۲.۱ مفاهیم دولت الکترونیک
۲۵	۲.۲.۱.۱ تعاریف دولت الکترونیک
۲۵	۲.۲.۱.۲ مولفه های دولت الکترونیک
۲۶	۲.۲.۱.۳ نمایی از روند نهادینه کردن دولت الکترونیکی در سطح شهر ها
۲۷	۲.۲.۲ شهر الکترونیک
۲۷	۲.۲.۲.۱ تعاریف شهر
۲۸	۲.۲.۲.۲ تعاریف شهر الکترونیک
۲۹	۲.۲.۲.۳ تاریخچه شهر الکترونیک
۳۱	۲.۳ مدل شهرهای الکترونیک
۳۲	۲.۳.۱ زندگی الکترونیک
۳۳	۲.۳.۲ سازمان الکترونیک
۳۳	۲.۳.۳ دولت الکترونیک
۳۴	۲.۳.۴ زیر ساخت الکترونیک
۳۴	۲.۴ مراحل پیاده سازی شهر الکترونیک
۳۶	۲.۵ نمونه چند شهر الکترونیک موفق در ایران و جهان
۳۶	۲.۵.۱ شهر الکترونیک آرلینگتون در کشور تگزاس
۳۷	۲.۵.۲ شهر الکترونیک دس موینز در کشور آیووا
۳۹	۲.۵.۳ شهر الکترونیک مشهد
۴۱	۲.۶ مزیت های شهر الکترونیک
۴۳	۲.۷ چالش های پیاده سازی شهر الکترونیک
۴۳	۲.۷.۱ مجموعه چالش های پیاده سازی شهر الکترونیک از منظر محققان مختلف
۴۹	۲.۷.۲ تشریح عوامل تاثیر گذار بر پیاده سازی شهر الکترونیک
۴۹	۲.۷.۲.۱ زمینه های سازمانی و مدیریتی تاثیرگذار بر پیاده سازی شهر الکترونیک
۵۳	۲.۷.۲.۲ زمینه های اجتماعی تاثیر گذار بر پیاده سازی شهر الکترونیک

۵۷	زمینه های تکنولوژیکی تاثیر گذار بر پیاده سازی شهر الکترونیک
۵۹	زمینه های سیاسی تاثیر گذار بر پیاده سازی شهر الکترونیک
۶۰	زمینه های فردی تاثیر گذار بر پیاده سازی شهر الکترونیک
۶۲	شرایط ایران در زمینه تحقق شهر الکترونیک
۶۲	ضرورت ایجاد شهر الکترونیکی در ایران
۶۳	چالش های پیاده سازی شهر الکترونیک در ایران
۶۷	مدل تحقیق
۶۹	جمع بندی فصل

فصل سوم: بررسی وضع موجود شهر سبزوار

۷۱	مقدمه
۷۱	شهر سبزوار
۷۱	۳.۲.۱ موقعیت جغرافیایی
۷۲	۳.۲.۲ آب و هوا
۷۳	۳.۲.۳ جمعیت
۷۴	۳.۲.۴ معماری و شهرسازی
۷۴	۳.۲.۵ اقتصاد و صنایع
۷۵	۳.۲.۶ ارتباطات و مولفه های شهر الکترونیک
۷۷	۳.۲.۷ فعالیت های انجام گرفته در جهت پیاده سازی شهر الکترونیک در سبزوار
۷۹	۳.۳ مناطق دو گانه شهرداری سبزوار
۸۱	جمع بندی فصل

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۸۳	مقدمه
۸۳	۴.۲ محدوده مورد مطالعه
۸۶	۴.۳ یافته ها و تحلیل داده های کمی
۸۶	۴.۳.۱ آمار های توصیفی پاسخ دهندگان به پرسشنامه

۸۶ نحوه توزیع پاسخ دهندگان از نظر نوع سازمان
۸۸ نحوه توزیع پاسخ دهندگان از نظر جنسیت
۸۹ نحوه توزیع پاسخ دهندگان از نظر وضعیت سنی
۹۰ نحوه توزیع پاسخ دهندگان از نظر سابقه خدمت
۹۱ نحوه توزیع پاسخ دهندگان از نظر سطح تحصیلات
۹۲ نحوه توزیع پاسخ دهندگان از نظر پست سازمانی
۹۳ پاسخ به سوالات پرسشنامه
۱۰۱ تحلیل داده ها
۱۰۱ تحلیل آمار استنباطی
۱۰۳ بکارگیری مدل سازی معادلات ساختاری
۱۰۷ تحلیل داده های کیفی
۱۰۷ مقدمه
۱۰۸ ۴.۴.۱.۱ عامل سازمانی
۱۰۹ ۴.۴.۱.۲ عامل اجتماعی
۱۱۰ ۴.۴.۱.۳ عامل تکنولوژیکی (فنی)
۱۱۰ ۴.۴.۱.۴ عامل سیاسی
۱۱۱ ۴.۴.۱.۵ عامل فردی
۱۱۲ ۴.۵ ایجاد ارتباط میان نتایج کمی و کیفی تحقیق
۱۱۲ ۴.۵.۱ بعد سازمانی
۱۱۲ ۴.۵.۲ بعد اجتماعی
۱۱۲ ۴.۵.۳ بعد فنی
۱۱۳ ۴.۵.۴ بعد سیاسی
۱۱۳ ۴.۵.۵ بعد فردی
۱۱۴ ۴.۶ جمع بندی فصل

فصل پنجم: نتیجه گیری و آزمون فرضیات و پیشنهادات

۱۱۶ ۵.۱ مقدمه
۱۱۶ ۵.۲ مروری بر یافته های تحقیق

۱۱۷.....	۵.۳ نتایج و یافته های تحقیق
۱۱۷.....	۵.۳.۱ نتایج کمی
۱۱۹.....	۵.۳.۲ نتایج کیفی
۱۲۰.....	۵.۴ پیشنهادات
۱۲۰.....	۵.۴.۱ پیشنهادات برای بهره وران تحقیق
۱۲۱.....	۵.۴.۲ پیشنهادات برای تحقیقات آتی

ضمائم

۱۲۳.....	منابع و مأخذ
۱۳۲.....	فرم پرسش نامه
۱۳۷.....	مصاحبه

فهرست اشکال

- شکل ۱-۱ ساختار کلی پایان نامه..... ۲۲
- شکل ۲-۱ بررسی وضعیت خدمات دولت الکترونیک..... ۲۶
- شکل ۲-۲. نمای از روند نهادینه کردن دولت الکترونیکی در سطح شهر ها ۲۷
- شکل ۲-۳. تاریخچه اقدامات دولت الکترونیک و شهر الکترونیک در ایران ۳۱
- شکل ۲-۴. مدل شهر الکترونیک ۳۲
- شکل ۲-۵. ساختار دولت الکترونیک ۳۴
- شکل ۲-۶. نمای از وب سایت شهر الکترونیک آرلینگتون ۳۷
- شکل ۲-۷. نمای از وب سایت شهر الکترونیک دس موینز ۳۸
- شکل ۲-۸. نمای از وب سایت شهر الکترونیک مشهد ۴۰
- شکل ۲-۹. مدل مفهومی برای درک چالش های پیاده سازی شهر الکترونیک ۴۷
- شکل ۲-۱۰. مدل استراتژی IT/IS ۵۱
- شکل ۲-۱۱. مفاهیم تشکیل دهنده مشارکت شهروندی الکترونیک ۵۴
- شکل ۲-۱۲. راهکارهای مقابله با چالش های استقرار شهر الکترونیک در ایران ۶۶
- شکل ۲-۱۳. شمای کلی از مدل تحقیق ۶۸
- شکل ۳-۱. روند تغییرات شاخص های دما در ماه های مختلف سال ۷۲
- شکل ۳-۲. هرم سنی و جنسی جمعیت شهر سبزوار در سال ۱۳۸۵ ۷۳
- شکل ۳-۳. نمای از وب سایت رصد ۷۸
- شکل ۳-۴. نقشه مناطق سبزوار ۸۰
- شکل ۴-۱. نقشه شهرستان سبزوار در تقسیمات کشوری ۸۴
- شکل ۴-۲. موقعیت جغرافیایی شهرستان سبزوار در استان خراسان رضوی ۸۵
- شکل ۴-۳. درصد پاسخ دهندگان به پرسشنامه به تفکیک نوع سازمان ۸۸
- شکل ۴-۴. درصد پاسخ دهندگان به پرسشنامه به تفکیک جنسیت ۸۹
- شکل ۴-۵. تعداد پاسخ دهندگان به پرسشنامه به تفکیک سن ۹۰
- شکل ۴-۶. تعداد پاسخ دهندگان به پرسشنامه به تفکیک سابقه خدمت ۹۱

شکل ۷-۴ درصد پاسخ دهندگان به پرسشنامه به تفکیک سطح تحصیلات ۹۲

شکل ۸-۴ درصد پاسخ دهندگان به پرسشنامه به تفکیک پست سازمانی ۹۳

شکل ۹-۴ مدل مفهومی در حالت تخمین استاندارد ۱۰۵

فهرست جدول ها

- جدول ۱-۱ جدول مورگان ۱۳
- جدول ۱-۲ تقسیم بندی سوالات (گويه های) اصلی پرسشنامه ۱۶
- جدول ۱-۳ نتایج آزمون آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی ابزار پرسشنامه تحقیق ۱۸
- جدول ۲-۱ مولفه های دولت الکترونیک ۲۶
- جدول ۲-۲ تعاریف شهر الکترونیک ۲۸
- جدول ۲-۳ اطلاعات مربوط به شهر الکترونیک آرلینگتون ۳۶
- جدول ۲-۵ چشم انداز، راهبردها و سیاست های شهر الکترونیک مشهد ۳۹
- جدول ۲-۶ عوامل موثر بر پذیرش فناوری برای پیاده سازی شهر الکترونیک ۴۴
- جدول ۲-۷ عوامل تاثیر گذار بر پیاده سازی شهر الکترونیک ۴۹
- جدول ۴-۱ فراوانی پاسخ دهندگان از نظر نوع سازمان ۸۷
- جدول ۴-۲ فراوانی پاسخ دهندگان از نظر جنسیت ۸۸
- جدول ۴-۳ شاخص های توصیفی سن افراد ۸۹
- جدول ۴-۴ شاخص های توصیفی سابقه خدمت افراد ۹۰
- جدول ۴-۵ فراوانی پاسخ دهندگان از لحاظ سطح تحصیلات ۹۱
- جدول ۴-۶ فراوانی پاسخ دهندگان از لحاظ پست سازمانی ۹۲
- جدول ۴-۷ آمار توصیفی سوالات پرسشنامه در بعد سازمانی ۹۴
- جدول ۴-۸ آمار توصیفی سوالات پرسشنامه در بعد اجتماعی ۹۶
- جدول ۴-۹ آمار توصیفی سوالات پرسشنامه در بعد تکنولوژیکی (فنی) ۹۷
- جدول ۴-۱۰ آمار توصیفی سوالات پرسشنامه در بعد سیاسی ۹۸
- جدول ۴-۱۱ آمار توصیفی سوالات پرسشنامه در بعد فردی ۱۰۰
- جدول ۴-۱۲ مقایسه میانگین موزون عوامل موثر در پیاده سازی شهر الکترونیک ۱۰۰
- جدول ۴-۱۳ آزمون میزان آمادگی ابعاد ۱۰۲
- جدول ۴-۱۴ جدول آزمون فرضیه ۱۰۳
- جدول ۴-۱۵ اطلاعات مدیریتی و تخصصی مربوط به مصاحبه شوندگان ۱۰۷

پیشگفتار

در این تحقیق به تحلیل زمینه های تحقق شهر الکترونیک در سبزوار پرداخته و چالش هایی که در راه پیاده سازی آن وجود دارد، شناسایی خواهد شد.

سازماندهی این تحقیق به این شکل می باشد:

فصل اول: کلیات تحقیق

فصل دوم: مبانی نظری تحقیق

فصل سوم: بررسی وضع موجود شهر سبزوار

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

فصل پنجم: نتیجه گیری، آزمون فرضیات و پیشنهادات

در فصل اول که کلیات پژوهش مطرح گردیده؛ به پژوهش از منظر کلی نگریسته شده است و مفاهیم کلیدی در آن توضیح داده شده است. در فصل دوم نیز به بیان ادبیات موضوع و به طور کل مبانی نظری پرداخته خواهد شد. در این فصل ادبیات مربوط به شهر الکترونیک و نظریات مربوطه بررسی خواهد شد که نتیجه آن شناسایی چالش های موجود در پیاده سازی شهر الکترونیک و طراحی مدل مفهومی تحقیق می باشد. در فصل سوم وضع موجود سبزوار شامل جمعیت، آب و هوا و ... بررسی خواهد شد.

در فصل چهارم؛ یافته های حاصل از مصاحبه و پرسشنامه که از افراد آگاه در سازمان های شهری سبزوار جمع آوری گردیده است، تجزیه و تحلیل خواهد شد و در فصل پنجم؛ نتیجه گیری و پیشنهادات اساسی برای پیاده سازی شهر الکترونیک در سبزوار ارائه خواهد شد.

فصل اول

کلیات تحقیق

شهر الکترونیک بهترین بستر برای توسعه فناوری اطلاعات در جهان است. روزانه بسیاری از مردم جهان در شهرهای بزرگ و کوچک با مشغولیات و درگیری های زیاد برای انجام امور روزانه خود روبرو هستند. فناوری اطلاعات نقش عمده ای را در جهت تسهیل و تسریع این امور برعهده دارد. با وجود مزایای فراوان شهر الکترونیک، پیاده سازی آن با چالش هایی همراه می باشد. تمرکز تحقیق حاضر تحلیل زمینه های تحقق شهر الکترونیک در سبزوار می باشد.

این فصل به بیان طرح تحقیق اختصاص دارد. در ابتدا بیان مساله و ضرورت انجام تحقیق مطرح می گردد. سپس اهداف تحقیق، فرضیه ها و سوالات تحقیق به ترتیب بیان می شوند. در ادامه نیز به روش تحقیق و نحوه گردآوری داده های تحقیق و نحوه تجزیه و تحلیل داده ها پرداخته می شود.

۱.۲ بیان مساله تحقیق

توسعه و نفوذ پرشتاب فناوری اطلاعات و ارتباطات و همچنین فراگیر شدن استفاده از اینترنت و موبایل، همگی عواملی هستند که مدیران شهری را به استفاده از ایده های جدید در اداره و نیز جلب مشارکت شهروندان در انجام کارآمد امور شهری و فرآیند های مربوطه تشویق می کنند. چنین تفکر و رویکرد مدیریت شهری نوین، براساس ایجاد یک شهر الکترونیکی است (صادق زاده و دیگران، ۱۳۸۸). در شهر الکترونیکی تمام خدمات مورد نیاز ساکنان از طریق شبکه های کامپیوتری تامین می شود. با توجه به این تعریف، شهر الکترونیک یک مفهوم نسبی است به این معنی که هر چه تعداد بیشتری از خدمات به صورت کامپیوتری ارائه شود شهر الکترونیک بیشتر محقق شده است. شهر الکترونیک در واقع بستری است که مدیران شهری برای ارائه 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 نهاد های خصوصی نیست (خاکپور و امیری، ۱۳۸۹). در فرآیند تحقق شهر الکترونیک، چالش های اساسی ای وجود دارند که باید مورد توجه قرار گیرند و برای رفع آنها برنامه ریزی های لازم صورت گیرد. برخی از این چالش ها در کشورهای مختلف عبارتند از: سرمایه گذاری های عظیم در بخش دولتی، به

روز رسانی سیستم های رایانه ای و شبکه های الکترونیکی، محدودیت های نرم افزاری، عدم دسترسی عمومی به اینترنت و وجود شکاف دیجیتال، مسائل مربوط به امنیت و حریم شخصی، آموزش شهروندان برای استفاده از خدمات شهر الکترونیک، تغییر ساختار اداری و اجرایی شهر و دولت و وجود چالش های فرهنگی و اجتماعی (جلالی، ۱۳۸۲).

موانع اصلی در توسعه دولت الکترونیک در کشورها زیرساخت های فناوری اطلاعات، امنیت و حریم خصوصی، مهارت های فناوری اطلاعات، مسائل سازمانی و هزینه ها هستند (Ebrahim and Irani, 2005:602).

در تحقیقات دیگری موانعی از جمله، فقدان اعتماد (Navarra and Cornford, 2003)، مقاومت در برابر تغییر (Margetts and Dunleavy, 2002)، قوانین حفاظت از داده (Bonham et al., 2003) که کشورها برای برقراری دولت الکترونیک با آن ها مواجه اند ذکر شده است.

اگرچه محققان مختلف فاکتورهای متعددی که بر پیاده سازی شهر الکترونیک تأثیر گذارند، ارائه کرده اند اما این فاکتور ها می توانند به پنج زمینه مشترک طبقه بندی شوند:

- سیاسی (Heeks and Stanforth, 2007)؛
- اجتماعی (Parent et al., 2005)؛
- فناوری (Layne and Lee, 2001)؛
- سازمانی (Weerakkody et al., 2011)؛
- فردی (الهی و همکاران، ۱۳۸۹).

سبزوار بزرگترین شهر استان خراسان رضوی پس از مشهد است که در غرب خراسان، در شمال شرق ایران قرار دارد (شهرداری سبزوار، ۱۳۹۱). براساس سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۹۰ جمعیت شهر سبزوار ۲۳۱۵۵۷ نفر می باشد (مرکز آمار ایران، ۹۰). این شهر به لحاظ تجاری در بین شهرهای استان خراسان رضوی و حتی کشور از جایگاه ممتازی برخوردار است. از دهه هفتاد، یکی از شاخصه های مهم این شهر، تبدیل شدن آن به قطب دانشگاهی شرق کشور است به نحوی که هم اینک بالغ بر ۲۵،۰۰۰ دانشجو در بیش از ۹ دانشگاه و موسسه آموزش عالی

این شهر مشغول به تحصیلند، لذا این شهرستان با توجه به دارا بودن پتانسیل های فوق العاده زیرساختی، فرهنگی، علمی، سرزمینی و جمعیتی نیازمند استقرار شهر الکترونیک می باشد (سامانه مرجع اطلاعاتی سبزوار، ۱۳۹۱). اولین قدم برای پیاده سازی شهر الکترونیک شناخت موانع توسعه شهر الکترونیک است. اصغری زاده و همکاران^۱ (۲۰۰۸)، در تحقیقی به بررسی موانع استقرار شهرهای الکترونیک در ایران پرداختند و مدیریت اطلاعات و گرایش های ارتباطی، تغییر دادن نظرات شهروندان و وجود اسناد حقوقی و اداری را به عنوان چالش های اساسی برشمردند (Asgharizadeh et al, 2008).

لذا در این پژوهش محقق به بررسی موانعی که بر سر راه پیشرفت شهر الکترونیک در سبزوار وجود دارد، می پردازد.

۱.۳ ضرورت انجام تحقیق

در عصر حاضر، اطلاع و اطلاع رسانی، مهمترین ابزار استراتژیک برای مدیریت و اداره صحیح همه واحدهای اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی محسوب می گردد. به دلیل اهمیت اطلاعات در فرایند تصمیم گیری، فناوری اطلاعات در جهان با سرعت چشم گیری در حال توسعه است و تمامی فعالیت های روزمره بشر را تحت تأثیر قرار داده است (زنگی آبادی و همکاران، ۱۳۸۹). امروزه فناوری اطلاعات (IT) به عنوان یکی از تکنولوژیهای نوین بشری، نه تنها خود دسخوش تغییرات ژرفی شده است بلکه به سرعت در حال تأثیرگذاری بر روی الگوهای زندگی، روش تحقیق آموزش، مدیریت، حمل نقل، مسایل امنیتی و دیگر زمینه های زندگی انسان است، لذا فناوری اطلاعات در حدود دو دهه قبل پا به عرصه میدان های علمی و صنعتی گذاشته و امروز به عنوان یک تخصص میان رشته ای با تلفیق علوم ریاضی، اطلاعات و اطلاع رسانی و مخابرات در فهرست تکنولوژی نوین جهان قرار گرفته است (علی احمدی و عراقی، ۱۳۸۲). در این راستا وجود شهر های الکترونیکی و اینترنتی در هر کشوری می تواند زمینه حضور تدریجی، منطقی، علمی و اقتصادی این پدیده ارزشمند را فراهم نماید که در

¹ Asgharizadeh et al.

حال حاضر معیار سنجش توان علمی و قدرت کشورها برای تولید، توزیع و استفاده از دانش است (پوراحمد و همکاران، ۱۳۸۹).

ظهور مفهوم شهر الکترونیک، سازمان های شهری در سراسر جهان را متوجه اهمیت آن در کارا تر ساختن ارائه خدمات و در دسترس قرار دادن آنها کرد (Affisco and Soliman, 2006). به طور کلی شهر الکترونیک استفاده از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات به صورت مستقیم و بیست و چهار ساعته در تمام روزهای هفته به شهروندان است (Akmana et al., 2005). همچنان که شهروندان بیشتر اینترنت را درک کرده و تجربه خدمات الکترونیکی از بخش خصوصی را داشته اند، به همان نسبت آنها همان استانداردها را از سازمان های عمومی و دولتی انتظار دارند. سازمان های دولتی و شهرداری ها نیز در پی برآورده کردن این انتظارات می باشند (Irani et al., 2007; Al-Shafi, 2008; Sahraoui, 2005). ایجاد شهر الکترونیک تأثیرات بسیاری را در زمینه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی برای شهر به دنبال خواهد داشت. در زمینه توسعه تجارت الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی، گسترش استفاده از کارتهای اعتباری، کاهش کاغذ بازی، کاهش هزینه ارائه خدمات و ایجاد زمینه برای سرمایه گذاری داخلی و خارجی و ارتباط تجاری شهر با کشورهای همسایه و سایر نقاط جهان بخشی از تأثیرات آن خواهد بود (Blackwell, 1989). با وجود مزایای متعدد استقرار شهر های الکترونیک در کشور، شهر الکترونیک در برخی از کشورها به مفهوم واقعی خود نزدیک نشده است. در ایران نیز، این مسئله محدود به خریداری سخت افزارها می باشد و در بهترین موارد، اطلاعات محدودی در وب سایت شهرداری ها قرار داده شده است (دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی، ۱۳۸۷).

در راه تحقق و پیاده سازی شهر الکترونیک، موانع بسیاری اعم از محدودیتهای فناورانه، اقتصادی و مالی، نگرشهای موجود در جامعه در سطح مدیران و کارکنان سازمانهای مختلف و شهروندان قابل مشاهده است (Davies, 2005). موانع پیاده سازی شهر الکترونیک شامل مسائل مربوط به اعتماد و امنیت، عدم احساس نیاز به وجود شهر الکترونیک، چگونگی دسترسی کاربران

به شهر الکترونیک و نحوه ارائه اطلاعات موردنیاز شهروندان می باشد (Hamner and Al-Qahtani, 2009).

سبزوار یکی از شهرهای استان خراسان رضوی است که در غرب این استان، در شمال شرق ایران و در فاصله ۲۰۰ کیلومتری غرب مشهد قرار گرفته است. یکی از پتانسیل های حائز اهمیت و قابل توجه این شهر این است که در آینده نزدیک به عنوان منطقه آزاد تجاری معرفی خواهد شد (مقصودی و نصر آبادی، ۱۳۹۱). شهرداری سبزوار در چند سال اخیر جهت پیاده سازی شهر الکترونیک تلاش هایی انجام داده است که می توان راه اندازی سیستم جامع ارسال مشکلات، راه اندازی فیبر نوری ما بین شهر داری های مناطق و مرکز، اسکن و ورود اطلاعات نرم افزار یکپارچه بایگانی اسناد کمیسیون ماده ۱۰۰ و پیاده سازی نرم افزار جامع اداری مالی را نام برد (شهرداری سبزوار، ۱۳۹۱).

تاکنون تحقیقاتی برای شناسایی مشکلاتی که می توانند مانعی بر سر راه پیاده سازی شهر الکترونیک در سبزوار باشند، صورت نگرفته است. بنابراین انجام این تحقیق ضرورت می یابد تا با شناخت عوامل تاثیر گذار و میزان اثر گذاری هر کدام از آنها بر پیاده سازی و پیشرفت شهر الکترونیک، میزان آمادگی سبزوار را برای استقرار شهر الکترونیک بسنجد.

۱.۴ اهداف تحقیق

این پژوهش به منظور رسیدن به اهداف زیر انجام شده است.

هدف اصلی:

۱. بررسی ارزیابی آمادگی شهر سبزوار برای تبدیل شدن به شهر الکترونیک

اهداف فرعی:

۲. بررسی ارتباط بین ابعاد سیاسی، اجتماعی، سازمانی، تکنولوژیکی و فردی و پیاده سازی موثر شهر الکترونیک

۳. بررسی چالش های اصلی سبزوار برای تبدیل شدن به شهر الکترونیک

۱.۵ سوالات تحقیق

۱. آمادگی سبزوار جهت پیاده سازی شهر الکترونیک چگونه است؟

۲. آیا بین ابعاد سیاسی، اجتماعی، سازمانی، تکنولوژیکی و فردی و پیاده سازی شهر الکترونیک ارتباط وجود دارد؟

۳. اساسی ترین چالش در پیاده سازی شهر الکترونیک در سبزوار کدام است؟

۱.۶ فرضیات تحقیق

فرضیات این پژوهش به شرح زیر می باشند:

۱. به نظر می رسد شهر سبزوار آمادگی لازم در جهت پیاده سازی شهر الکترونیک دارد.
۲. به نظر می رسد ارتباط معنی داری بین پیاده سازی شهر الکترونیک و ابعاد سیاسی، اجتماعی، سازمانی، تکنولوژیکی و فردی وجود دارد.
۳. به نظر می رسد اساسی ترین چالش در پیاده سازی شهر الکترونیک بعد اجتماعی می باشد.

۱.۷ مروری بر تحقیقات پیشین

در این بخش تعدادی از تحقیقات پیشین که در حوزه های مرتبط با این تحقیق می باشند، در دو بخش مطالعات داخلی و مطالعات خارجی ارائه شده است.

۱.۷.۱ مطالعات داخلی

با توجه به جدید بودن موضوع بحث در ایران، در این بخش، تحقیقاتی که با موضوع این تحقیق بیشتر مرتبط می باشند، بعنوان مروری بر مطالعات داخلی بطور مختصر بیان شده اند:

- صادق زاده و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی تحت عنوان «توسعه شهر الکترونیک: چالشها، چارچوب و چشم انداز» مدل های توسعه شهر الکترونیک در پایتختها و کلانشهر های پیشرو و معیارهای کلیدی ارزیابی توسعه شهر الکترونیک را شناسایی کرده اند. سپس متناسب با این معیارها چارچوب توسعه شهر الکترونیک تبیین شد. در پایان، برنامه های کشورهای پیشرو متناسب با چارچوب پیشنهادی توسعه شهر الکترونیک شناسایی و توصیه های برنامه ریزی و

حرکت به سوی شهر الکترونیکی متناسب با برنامه پنجم توسعه و برنامه های توسعه فناوری اطلاعات ارائه شده است.

○ تحقیقی تحت عنوان «مهمترین چالشهای ایجاد شهر و شهرداری الکترونیکی در ایران و راهکارهای رفع آن» توسط پزدان پناه (۱۳۸۸) انجام گرفته است. در این پژوهش مهمترین چالش های پیش روی مدیران شهری برای ایجاد شهر و شهرداری الکترونیک بررسی شده است و زیر ساخت های غیر فنی و راهکار های رفع آنها ارائه شده است.

○ اصغری زاده و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «شناسایی موانع برنامه شهر الکترونیک در ایران» مشکلاتی که بر سر راه پیشرفت شهر الکترونیک قرار دارد را بررسی و اولویت بندی کرده اند. داده مورد نیاز از طریق پرسشنامه و از جامعه آماری متشکل از متخصصان امر جمع آوری شد. این مقاله، شهر الکترونیک را به عنوان اهرمی برای مشارکت بهتر شهروندان در امور شهر می داند. در انتها، لیستی از موانع موجود در برنامه شهر الکترونیک ارائه شده است.

○ مطالعه ای با عنوان «پذیرش دولت الکترونیک در ایران: تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری» توسط الهی و دیگران (۱۳۸۹) انجام شده است. دغدغه اصلی پژوهش شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک در ایران است که این عوامل در قالب متغیر های فردی، سازمانی و اجتماعی طبقه بندی و بررسی شده اند. داده ها با استفاده از پرسشنامه جمع آوری شده اند. نتیجه گیری پایانی پژوهش نشان می دهد که فراهم بودن زیر ساخت ها و در دسترس بودن خدمات، مهمترین عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک در ایران هستند.

○ کتابچی (۱۳۹۱)، در پژوهشی با عنوان «بازخوانی مفاهیم شهر الکترونیک» به تبیین شهر الکترونیک و مفاهیم مربوطه و ضرورت ایجاد آن می پردازد و نهایتاً با نتیجه گیری از ضرورت ایجاد شهر الکترونیک در ایران، راهکارهایی ارائه می کند.

۱.۷.۲ مطالعات خارجی

در این قسمت پیشینه مطالعات خارجی مورد بررسی قرار گرفته است:

○ پژوهشی تحت عنوان «بررسی پیچیدگی های پیاده سازی و انتشار دولت الکترونیک در یک کشور در حال توسعه» توسط (Weerakkody et al. (2011 انجام گرفت که در آن کشور قطر مورد بررسی قرار گرفت. در این مطالعه از مصاحبه به منظور جمع آوری داده استفاده شد. مدل مفهومی پیشنهاد شده در این تحقیق مرور جامعی از چالش های پیاده سازی دولت الکترونیک از طریق شناسایی عوامل مختلف مرتبط با دیدگاه های سازمانی، فنی، اجتماعی و سیاسی را ارائه می دهد. نتیجه گیری پایانی این پژوهش نشان می دهد که هم ترازوی بهتر استراتژی های ICT ملی با پروژه های مختلف دولت الکترونیک در سطح محلی، قوانین شفاف، دستور العمل های پیاده سازی و استاندارد ها برای موفقیت دولت الکترونیک الزامی هستند.

○ ابراهیم و ایرانی^۲ (۲۰۰۵)، مقاله ای با عنوان «قبول دولت الکترونیک: ساختار و موانع» انجام داده اند، که یک تجزیه و تحلیل انتقادی از موانع تجربه شده در سازمان های بخش عمومی را نشان می دهد که مانع قبول موفقیت آمیز دولت الکترونیک می شود. در این پژوهش الزامات سازمانی و تکنولوژیکی که برای قبول دولت الکترونیک در سازمان های بخش عمومی لازم خواهد بود به وسیله چارچوب معماری یکپارچه برای دولت الکترونیک تعریف شده است و مشکلات و موانعی که این سازمان ها در اجرای دولت الکترونیک با آن ها مواجه اند تجزیه و تحلیل شده اند. در پایان آگاهی از این موانع برای هر پروژه دولت الکترونیک مهم دانسته شده است چون این ها به عنوان هشدار برای تیم های پروژه برای چالش هایی که ممکن است در فرآیند پیاده سازی با آن مواجه شوند، معرفی شده اند.

○ ساریکاس و ویراکودی^۳ (۲۰۰۷)، تحقیقی با عنوان «درک جامع خدمات دولت الکترونیک» انجام داده اند که در آن دیدگاه دولت محلی انگلستان و چالش هایی که هنگام اجرای خدمات الکترونیکی یکپارچه با آن مواجه اند مورد بررسی قرار گرفت. در این مطالعه داده ها به کمک مصاحبه با شهروندان و کارکنان دولت محلی جمع آوری شدند. در این پژوهش پردازش و یکپارچه سازی سیستم های اطلاعاتی به عنوان چالش های کلیدی برای فعال کردن خدمات دولت

² Ebrahim and Irani

³ Sarikas and Weerakkody