

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه سیستان و بلوچستان

واحد بین المللی جابهار

تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات (MIT)

عنوان:

**بررسی عوامل موثر بر تحقق شهرداری الکترونیکی**

**مطالعه شهرداری زاهدان**

استاد راهنما:

**دکتر نور محمد یعقوبی**

استاد مشاور:

**دکتر امین رضا کمالیان**

محقق و نگارنده:

**محمد اسحاق شهنوازی**

تابستان ۱۳۹۰

## بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان بررسی عوامل موثر بر تحقق شهرداری الکترونیکی (مطالعه شهرداری زاهدان) قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات (MIT) توسط دانشجو محمد اسحاق شهنوازی با راهنمایی استاد پایان نامه دکتر یعقوبی تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

محمد اسحاق شهنوازی

این پایان نامه..... واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ ..... توسط هیئت داوران بررسی و درجه ..... به آن تعلق گرفت.

تاریخ

امضاء

نام و نام خانوادگی

دکتر نور محمد یعقوبی

استاد راهنما:

استاد راهنما:

دکتر امین رضا کمالیان

استاد مشاور:

استاد مشاور:

داور:

داور:

داور:

داور:

نماینده تحصیلات تکمیلی:



### تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب محمد اسحاق شهنوازی تعهد می کنم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: محمد اسحاق شهنوازی

امضاء

# من لم يشكر المخلوق لم يشكر الخالق

تقدیم به اساتید گرانقدر جناب آقای دکتر یعقوبی که با راهنمایی  
های دلسوزانه فویش مشوق و الهام بخش من در پیمودن این راه  
بودند و جناب آقای دکتر کمالیان که اگر مشاوره های فردمندانه  
ایشان نبود پیمودن این راه ممکن نبود.

و همچنین کمال تشکر و قدردانی خود را از آقایان دکتر کرد، دکتر  
سالارزهی، دکتر یزدانی و سایر اساتیدی که در این راه مرا یاری  
رساندند ابراز می دارم.

**تقدیم به :**

**همسر عزیزم به پاس حمایت های بی دریغش**

**و**

**به پاس تمامی لطفاتی که به او تعلق داشت و من**

**آنها فرج تحصیل نمودم .**

**تقدیم به :**

**بهترین غزل آفرینش**

**مادر**

**آنکه آیه عشق ، محبت ، ایثار و فداکاری بود و دعای**

**خیرش راز موفقیتهم .**

**و پدر بزرگوارم**

**شمایی که سعادت امروز ثمره ایست از عمری**

**زحمت که بی هیچ توقع نثارم نمودید .**

**جمله جمله اش نثار پاکی چشمان و گرمی دستانتان**

**باد.**

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<b>فصل اول کلیات تحقیق</b>
۲	۱.۱ مقدمه
۳	۱.۲ موضوع تحقیق
۳	۱.۳ بیان مسئله
۵	۱.۴ اهمیت موضوع
۷	۱.۵ اهداف تحقیق
۷	۱.۶ فرضیات
۸	۱.۷ روش تحقیق
۸	۱.۷.۱ نوع تحقیق
۸	۱.۷.۲ روش گردآوری داده ها
۸	۱.۷.۳ قلمرو تحقیق
۸	۱.۷.۳.۱ قلمرو مکانی
۸	۱.۷.۳.۲ قلمرو زمانی
۸	۱.۸ مراحل انجام تحقیق
	<b>فصل دوم کلیات تحقیق</b>
۱۱	۲.۱ مقدمه
۱۱	۲.۲ کلیات آمادگی الکترونیکی
۱۲	۲.۲.۱ آمادگی الکترونیکی در مورد چیست؟
۱۴	۲.۲.۲ اهمیت ارزیابی آمادگی الکترونیکی
۱۵	۲.۲.۳ عوامل بررسی آمادگی الکترونیکی
۱۶	۲.۲.۴ چه ارزیابی به وسیله این ابزارها صورت می گیرد.
۱۹	۲.۲.۵ طبقه بندی ابزارهای آمادگی الکترونیکی
۲۱	۲.۲.۶ محدودیت ها در ابزار ارزیابی آمادگی الکترونیکی
۲۲	۲.۲.۷ ابزار ارزیابی خوب
۲۳	۲.۳ دولت الکترونیکی
۲۴	۲.۳.۱ طبقه بندی های دولت الکترونیکی



- ۲۵ ۲.۳.۲ وضعیت بلوغ دولت الکترونیکی در شهرداری های ایران
- ۲۶ ۲.۳.۳ منافع و فرصت های دولت الکترونیکی
- ۲۷ ۲.۳.۴ چالش ها و تهدیدهای دولت الکترونیکی
- ۲۹ ۲.۳.۵ رابطه دولت الکترونیکی با شهرداری ها
- ۳۱ ۲.۳.۶ موانع دولت الکترونیکی و شهرداری ها
- ۳۲ ۲.۳.۷ نمونه هایی از مدل های دولت الکترونیکی و کاربرد در شهرداری الکترونیکی
- ۳۴ ۲.۳.۷.۱ مدل دولت الکترونیکی لاین و لی
- ۳۵ ۲.۳.۷.۲ مدل پنج مرحله ای مون
- ۳۷ ۲.۳.۷.۳ مدل بلوغ دولت الکترونیکی
- ۴۱ ۲.۴ شهرداری الکترونیکی
- ۴۱ ۲.۴.۱ شهرداری الکترونیکی
- ۴۲ ۲.۴.۲ شهروند الکترونیک
- ۴۲ ۲.۴.۳ فواید ایجاد شهرداری الکترونیک:
- ۴۲ ۲.۴.۳.۱ فراهم آوردن خدمات اینترنتی:
- ۴۲ ۲.۴.۳.۲ بهبود کیفیت زندگی مردم:
- ۴۲ ۲.۴.۳.۳ یک مرحله ای کردن ارائه خدمات به شهروندان:
- ۴۳ ۲.۴.۳.۴ ارتباط بهتر سازمانها و ارگانهای مختلف شهری:
- ۴۳ ۲.۴.۳.۵ دسترسی ۲۴ ساعته به خدمات شهری:
- ۴۳ ۲.۴.۳.۶ افزایش مشارکت مردم در اداره شهر
- ۴۳ ۲.۴.۳.۷ کاهش آلودگی هوا
- ۴۳ ۲.۴.۳.۸ تسریع در برطرف کردن مشکلات ایجاد شده در شهر در ارتباط مستقیم  
شهردار با شهروندان و مسئولین شهر
- ۴۳ ۲.۴.۳.۹ صرفه جویی در وقت انرژی:
- ۴۳ ۲.۴.۳.۱۰ جلوگیری از سرمایه گذاری بر روی روشهای قدیمی اداره شهر:
- ۴۴ ۲.۴.۳.۱۱ کاهش فساد اداری:
- ۴۴ ۲.۴.۳.۱۲ افزایش نظم:
- ۴۴ ۲.۴.۳.۱۳ حذف پرونده های کاغذی و تبدیل آنها به اطلاعات دیجیتال
- ۴۴ ۲.۴.۳.۱۵ پرداخت عوارض مربوط به نو سازی صدور پروانه و... از طریق اینترنت

- ۴۴ ۲.۴.۳.۱۴ حذف بخشهای مربوط به پاسخگویی تلفنی در سازمان
- ۴۴ ۲.۴.۳.۱۶ مهندسی مجدد فرآیندهای طولی‌المدت شهرداری
- ۴۴ ۲.۴.۳.۱۷ اطلاع‌رسانی روز به روز فعالیتهای شهرداری (Seavey, ۱۹۹۶ p.۵۱۹-) (۵۲۹)
- ۴۴ ۲.۴.۴ چالشهای تحقق شهرداری الکترونیک:
- ۴۴ ۲.۴.۵ دیدگاه‌های مکمل شهرداری الکترونیک
- ۴۷ ۲.۴.۶ چشم‌اندازهای شهرداری الکترونیک

### فصل سوم روش تحقیق

- ۵۲ ۳.۱ مقدمه
- ۵۲ ۳.۲ مدل ساختاری تحقیق
- ۵۲ ۳.۲.۱ آمادگی سازمانی
- ۵۵ ۳.۲.۲ آمادگی خدماتی و سیستماتیک
- ۶۰ ۳.۲.۳ آمادگی زیرساختی
- ۶۶ ۳.۳ ابعاد شهرداری الکترونیک
- ۶۷ ۳.۴ متغیرهای وابسته
- ۶۸ ۳.۴.۱ ایجاد محیط کسب و کار بهتر
- ۶۹ ۳.۴.۲ بهبود در حکمرانی خوب و گسترش مشارکت عمومی
- ۶۹ ۳.۴.۳ بهبود بهره‌وری و کارایی سازمان‌های دولتی
- ۷۰ ۳.۴.۴ بهبود کیفیت زندگی
- ۷۴ ۳.۵ فرضیات تحقیق
- ۷۴ ۳.۶ روش تحقیق
- ۷۴ ۳.۷ ابزار جمع‌آوری داده‌ها
- ۷۵ ۳.۸ اعتبار تحقیق
- ۷۵ ۳.۸.۱ پایایی تحقیق
- ۷۶ ۳.۸.۲ روایی تحقیق
- ۷۷ ۳.۹ جامعه آماری
- ۷۸ ۳.۱۰ نمونه آماری
- ۸۰ ۳.۱۱ تکنیکها و نرم‌افزارهای آماری

۸۰	۳.۱۱.۱ مدل معادلات ساختاری
۸۱	۳.۱۱.۲ فرایند توسعه مدل معادلات ساختاری
۸۲	۳.۱۱.۲.۱ مرحله بیان مدل
۸۴	۳.۱۱.۲.۲ مرحله تخمین مدل
۸۵	۳.۱۱.۲.۳ ارزیابی تناسب یا برازش مدل
۸۷	۳.۱۱.۲.۴ اصلاح مدل
۸۷	۳.۱۱.۲.۵ تفسیر مدل
۸۸	۳.۱۱.۲.۶ ارزیابی برازندگی مدل
۹۱	۳.۱۱.۲.۷ اصلاح مدل
۹۱	۳.۱۱.۲.۸ روایی متقاطع مدل
۹۱	۳.۱۱.۳ تحلیل داده ها
۹۳	۳.۱۲ خلاصه

### فصل چهارم تجزیه و تحلیل داده ها

۹۵	۴.۱ مقدمه
۹۵	۴.۲ تحلیل توصیفی برای شاخص های جمعیت شناختی
۹۶	۴.۲.۱ جنسیت پاسخ دهندگان
۹۷	۴.۲.۲ سن پاسخ دهندگان
۹۸	۴.۲.۳ سابقه کاری کارکنان در این تحقیق
۹۹	۴.۲.۴ تحصیلات پاسخ دهندگان
۱۰۰	۴.۳ آزمون فرضیات
۱۰۸	۴.۴ تجزیه و تحلیل توصیفی با استفاده از توزیع فراوانی
۱۰۸	۴.۴.۱ سازه آمادگی سازمانی
۱۱۰	۴.۴.۲ سازه آمادگی سیستمی و خدماتی
۱۱۱	۴.۴.۳ سازه آمادگی زیرساختی
۱۱۳	۴.۴.۴ سازه شهرداری الکترونیکی
۱۱۴	۴.۴.۵ سازه بهبود محیط کسب و کار
۱۱۶	۴.۴.۶ سازه تقویت حکمرانی خوب و مشارکت عمومی
۱۱۷	۴.۴.۷ سازه بهبود بهره وری و کارایی سازمان های دولتی

۱۱۹	۴.۴.۸ سازه بهبود کیفیت زندگی شهروندان
۱۲۱	۴.۵ بررسی شاخص های اندازه گیری
۱۲۱	۴.۵.۱ تحلیل عاملی اکتشافی و تائیدی
۱۳۱	۴.۵.۲ تحلیل عاملی تائیدی
۱۳۳	۴.۵.۲.۱ تحلیل عاملی تائیدی برای متغیرهای مستقل
۱۳۳	۴.۵.۲.۱.۱ تحلیل عاملی تائیدی برای متغیر مکنون آمادگی سازمانی
۱۳۷	۴.۵.۲.۱.۲ تحلیل عاملی تائیدی برای متغیر مکنون آمادگی سیستمی و خدماتی
۱۴۱	۴.۵.۲.۱.۳ تحلیل عاملی تائیدی برای متغیر مکنون آمادگی زیرساختی
۱۴۵	۴.۵.۲.۲ تحلیل عاملی تائیدی برای متغیر مستقل دوم (متغیر میانجی)
۱۴۵	۴.۵.۲.۲.۱ تحلیل عاملی تائیدی برای متغیر مکنون شهرداری الکترونیکی
۱۴۹	۴.۵.۲.۳ تحلیل عاملی تائیدی برای متغیرهای وابسته
۱۴۹	۴.۵.۲.۳.۱ تحلیل عاملی تائیدی برای متغیرهای وابسته CBBE, SGBP, IPEGA and IQL

### فصل پنجم: نتیجه گیری

۱۵۴	۵.۱ مقدمه
۱۵۵	۵.۲ نتیجه گیری
۱۵۵	۵.۳ مدل پیشنهادی
۱۵۷	۵.۳.۱ کاربرد مدل در عمل
۱۵۸	۵.۴ یافته های تحقیق
۱۶۳	۵.۵ پیشنهادات اختصاصی
۱۶۵	۵.۶ پیشنهادات عمومی
۱۶۶	۵.۷ پیشنهادات برای مطالعات آینده
۱۶۷	۵.۸ محدودیت ها
۱۶۸	۵.۹ تحقیقات بیشتر
۱۶۸	۵.۱۰ خلاصه
۱۶۹	منابع

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۷	جدول ۲.۱: برخی از ابزارها و طبقه بندی ها
۳۵	جدول ۲.۲: مدل پنج مرحله ای مون
۳۸	جدول ۲.۳: مدل بلوغ دولت الکترونیکی
۷۶	جدول ۳.۱: پایایی تحقیق با استفاده از روش الفای کرونباخ
۸۰	جدول ۳.۲: جزئیاتی از جمع آوری داده ها
۹۶	جدول ۴.۱: جنسیت پاسخ دهندگان را نشان می دهد.
۹۷	جدول ۴.۲: سن پاسخ دهندگان در این تحقیق
۹۸	جدول ۴.۳: سابقه کاری کارکنان
۹۹	جدول ۴.۴: تحصیلات پاسخ دهندگان
۱۰۳	جدول ۴.۵: بارعاملی و t-Value مدل ارزیابی شده
۱۰۵	جدول ۴.۶: آزمون اعتبار همگرایی فرضیات تحقیق
۱۰۶	جدول ۴.۷: آزمون اعتبار سازه
۱۰۷	جدول ۴.۸: نتایج برازندگی مدل
۱۰۹	جدول ۴.۹: نتایج آزمون فرضیات با استفاده از تحلیل مسیر
۱۰۹	جدول ۴.۱۰: موقعیت فعلی سئوالات آمادگی سازمانی با استفاده از آزمون دو جمله ای
۱۱۰	جدول ۴.۱۱: موقعیت فعلی سئوالات آمادگی سیستمی و خدماتی با استفاده از آزمون دو جمله ای
۱۱۲	جدول ۴.۱۲: موقعیت فعلی سئوالات آمادگی زیرساختی با استفاده از آزمون دو جمله ای
۱۱۳	جدول ۴.۱۳: موقعیت فعلی سئوالات شهرداری الکترونیکی با استفاده از آزمون دو جمله ای
۱۱۵	جدول ۴.۱۴: موقعیت فعلی سئوالات بهبود فضای کسب و کار با استفاده از آزمون دو جمله ای
۱۱۶	جدول ۴.۱۵: موقعیت فعلی سئوالات تقویت حکمرانی خوب و مشارکت عمومی با

- استفاده از آزمون دو جمله ای
- جدول ۴.۱۶: موقعیت فعلی سئوالات بهبود بهره وری و کارایی سازمان های دولتی با ۱۱۸ استفاده از آزمون دو جمله ای
- جدول ۴.۱۷: موقعیت فعلی سئوالات بهبود کیفیت زندگی شهروندان با استفاده از آزمون دو جمله ای ۱۱۹
- جدول ۴.۱۸: نتایج تحلیل موقعیت های هر متغیر ۱۲۱
- جدول ۴.۱۹: معیارهای اعتبار تحقیق ۱۲۳
- جدول ۴.۲۰: نتایج تحلیل عاملی اکتشافی بر روی سازه آمادگی سازمانی ۱۲۴
- جدول ۴.۲۱: نتایج تحلیل عاملی بر روی سازه آمادگی سیستمی و خدماتی ۱۲۵
- جدول ۴.۲۲: نتایج تحلیل عاملی بر روی سازه آمادگی زیرساختی ۱۲۶
- جدول ۴.۲۳: نتایج تحلیل عاملی بر روی سازه شهرداری الکترونیکی ۱۲۷
- جدول ۴.۲۴: نتایج تحلیل عاملی بر روی سازه بهبود فضای کسب و کار ۱۲۸
- جدول ۴.۲۵: نتایج تحلیل عاملی بر روی سازه تقویت حکمرانی خوب و مشارکت عمومی ۱۲۹
- جدول ۴.۲۶: نتایج تحلیل عاملی بر روی سازه بهبود بهره وری و کارایی سازمان های دولتی ۱۳۰
- جدول ۴.۲۷: نتایج تحلیل عاملی بر روی سازه بهبود کیفیت زندگی شهروندان ۱۳۱
- جدول ۴.۲۸: شاخص های آزمون برازندگی مدل در مدل معادلات ساختاری ۱۳۳
- جدول ۴.۲۹: نتایج تحلیل عاملی تاییدی در ارتباط با متغیر مکنون آمادگی سازمانی ۱۳۷
- جدول ۴.۳۰: شاخص های برازندگی در این بخش مدل ۱۳۷
- جدول ۴.۳۱: نتایج تحلیل عاملی تاییدی در ارتباط با متغیر مکنون آمادگی سیستمی و خدماتی ۱۴۱
- جدول ۴.۳۲: شاخص های برازندگی در این بخش مدل ۱۴۱
- جدول ۴.۳۳: نتایج تحلیل عاملی تاییدی در ارتباط با متغیر مکنون آمادگی زیرساختی ۱۴۵
- جدول ۴.۳۴: شاخص های برازندگی در این بخش مدل ۱۴۵
- جدول ۴.۳۵: نتایج تحلیل عاملی تاییدی در ارتباط با متغیر مکنون شهرداری الکترونیکی ۱۴۹
- جدول ۴.۳۶: شاخص های برازندگی در این بخش مدل ۱۴۹

۱۵۲

جدول ۴.۳۷: نتایج تحلیل عاملی تائیدی متغیرهای مکنون

۱۵۲

جدول ۴.۳۸: نتایج آزمون برازندگی مدل

### فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۹	شکل ۱.۱: مراحل انجام تحقیق
۳۴	شکل ۲.۱: مدل دولت الکترونیکی لاین و لی (Layne, Lee. ۲۰۰۱)
۷۳	شکل ۳.۱: مدل پیشنهادی تحقیق
۹۶	شکل ۴.۱: نمودار دایره ای در ارتباط با جنسیت پاسخ دهندگان
۹۷	شکل ۴.۲: نمودار دایره ای در ارتباط با سن پاسخ دهندگان
۹۸	شکل ۴.۳: نمودار دایره ای در ارتباط با سابقه کاری کارکنان
۹۹	شکل ۴.۴: نمودار دایره ای مربوط به سابقه کاری کارکنان
۱۰۱	شکل ۴.۵: مدل ساختاری تحقیق به منظور آزمون فرضیات در حالت تخمین استاندارد
۱۰۱	شکل ۴.۶: مدل ساختاری تحقیق به منظور آزمون فرضیات در حالت معناداری پارامترها
۱۰۹	شکل ۴.۷: نمودار هیستوگرام مربوط به متغیر آمادگی سازمانی
۱۱۱	شکل ۴.۸: نمودار هیستوگرام مربوط به متغیر آمادگی سیستمی و خدماتی
۱۱۲	شکل ۴.۹: نمودار هیستوگرام مربوط به متغیر آمادگی زیرساختی
۱۱۴	شکل ۴.۱۰: نمودار هیستوگرام مربوط به متغیر شهرداری الکترونیکی
۱۱۵	شکل ۴.۱۱: نمودار هیستوگرام مربوط به متغیر بهبود فضای کسب و کار
۱۱۷	شکل ۴.۱۲: نمودار هیستوگرام مربوط به متغیر تقویت حکمرانی خوب و مشارکت عمومی
۱۱۸	شکل ۴.۱۳: نمودار هیستوگرام مربوط به متغیر بهبود بهره وری و کارایی سازمان های دولتی
۱۲۰	شکل ۴.۱۴: نمودار هیستوگرام مربوط به متغیر بهبود کیفیت زندگی شهروندان
۱۳۴	شکل ۴.۱۵: تحلیل عاملی مرتبه اول در ارتباط با متغیر آمادگی سازمانی در حالت تخمین استاندارد
۱۳۵	شکل ۴.۱۶: تحلیل عاملی مرتبه اول در ارتباط با متغیر آمادگی سازمانی در حالت معناداری پارامترها
۱۳۶	شکل ۴.۱۷: تحلیل عاملی مرتبه دوم در ارتباط با متغیر آمادگی سازمانی در حالت تخمین

- استاندارد
- ۱۳۸ شکل ۴.۱۸: تحلیل عاملی مرتبه دوم در ارتباط با متغیر آمادگی سازمانی در حالت معناداری پارامترها
- ۱۳۸ شکل ۴.۱۹: تحلیل عاملی مرتبه اول در ارتباط با متغیر آمادگی سیستمی و خدماتی در حالت تخمین استاندارد
- ۱۳۸ شکل ۴.۲۰: تحلیل عاملی مرتبه اول در ارتباط با متغیر آمادگی سیستمی و خدماتی در حالت معناداری پارامترها
- ۱۳۹ شکل ۴.۲۱: تحلیل عاملی مرتبه دوم در ارتباط با متغیر آمادگی سیستمی و خدماتی در حالت تخمین استاندارد
- ۱۴۰ شکل ۴.۲۲: تحلیل عاملی مرتبه دوم در ارتباط با متغیر آمادگی سیستمی و خدماتی در حالت معناداری پارامترها
- ۱۴۲ شکل ۴.۲۳: تحلیل عاملی مرتبه اول در ارتباط با متغیر آمادگی زیرساختی در حالت تخمین استاندارد
- ۱۴۲ شکل ۴.۲۴: تحلیل عاملی مرتبه اول در ارتباط با متغیر آمادگی زیرساختی در حالت معناداری پارامترها
- ۱۴۳ شکل ۴.۲۵: تحلیل عاملی مرتبه دوم در ارتباط با متغیر آمادگی زیرساختی در حالت تخمین استاندارد
- ۱۴۴ شکل ۴.۲۶: تحلیل عاملی مرتبه دوم در ارتباط با متغیر آمادگی زیرساختی در حالت معناداری پارامترها
- ۱۴۶ شکل ۴.۲۶: تحلیل عاملی مرتبه اول در ارتباط با متغیر شهرداری الکترونیکی در حالت تخمین استاندارد
- ۱۴۷ شکل ۴.۲۷: تحلیل عاملی مرتبه اول در ارتباط با متغیر شهرداری الکترونیکی در حالت معناداری پارامترها
- ۱۴۸ شکل ۴.۲۸: تحلیل عاملی مرتبه دوم در ارتباط با متغیر شهرداری الکترونیکی در حالت تخمین استاندارد
- ۱۴۸ شکل ۴.۲۹: تحلیل عاملی مرتبه دوم در ارتباط با متغیر شهرداری الکترونیکی در حالت معناداری پارامترها
- ۱۵۰ شکل ۴.۳۰: تحلیل عاملی تأییدی برای متغیرهای مکنون در حالت تخمین استاندارد



### چکیده

شهرداری الکترونیک، ابزاری است که از طریق آن، شهروندان بتوانند در کمترین زمان، با کمترین امکانات و در عین حال با کمترین هزینه ممکن، به سطوح خدماتی و تسهیلاتی و جاذبه‌های گردشگری یک شهر و با یک برنامه هدفمند و طرح هدایتگر، از سوی دولت و مراکز مربوطه، بهره‌برداری از خدمات و تسهیلات شهرداری الکترونیک بپردازند. جامعه ما بویژه دولت هنوز توانایی برقراری بسیاری از زیرساخت‌های لازم برای احداث چنین شهرداری‌هایی را ندارد و از آن جمله می‌توان به نبود امنیت لازم و فرهنگ مناسب آن اشاره کرد. بنابراین درک صحیح از میزان به‌کارگیری این فناوری در کشور از طریق اندازه‌گیری شاخص‌های توسعه فناوری اطلاعات، برای جهت‌گیری درست تلاش‌های آغازین و تدوین استراتژی‌های مناسب، ضروری به نظر می‌رسد و به همین دلیل لازم است تا با استفاده از ابزار ارزیابی مناسب، وضعیت کشور برای تحقق کاربردهای متنوع ICT در فضای میان‌کسب و کارها تعیین گردد. این تحقیق موضوعات آمادگی الکترونیکی، دولت الکترونیکی و شهرداری الکترونیکی را مد نظر قرار داده است.

کلیدواژه‌ها: شهرداری الکترونیک/آمادگی سازمانی/آمادگی زیرساختی/آمادگی

سیستماتیک و خدماتی

فصل اول

کلیات تحقیق

## ۱.۱ مقدمه

اطلاعات "دروازه" آینده است، این واقعیت در جهان شناخته شده است و نشان دهنده نیاز به جامعه اطلاعاتی که به صورت "یک مرحله از رشد اجتماعی است و مشخصه آن ظرفیت اعضای آن شهروندان، دولت و سازمان های بخش عمومی هستند" تعریف می شود، جهت دستیابی فوری و به اشتراک گذاردن هر گونه اطلاعات در هر مکان و هر زمان استفاده از این واقعیات، می باشد (Telegraph, ۲۰۰۹). این مرحله تنها از طریق پیاده سازی و بهره برداری از فناوری ارتباطات و اطلاعات (مبتنی بر اینترنت) در هر مرحله از زندگی روزمره ما تشخیص داده می شود.

از آنجایی که اینترنت در دهه نود به شهرت رسید، انتظارات زیادی از آن مربوط به توانمندی های آن به عنوان سکویی برای خدمات بهتر - در ایران و سرتاسر دنیا- است.

شهرداری الکترونیک - مسیری مناسب برای تعامل شهروندان و دولت - با استفاده از کانال های الکترونیکی، به ویژه اینترنت فرصتی بزرگ برای ارائه خدمات پویا به وجود آورده است (Slevin , ۲۰۰۰). شهروندان داری حق رأی کمتر در انتخابات و نظیر آن هستند و کمتر در گفتمان سیاسی از طریق احزاب سیاسی سنتی شرکت می کنند (borg , ۲۰۰۶). مردم نیز کمتر در انجمن های مشارکتی و سازمانهای مردم نهاد که به عنوان معیار برای اندازه گیری سرمایه اجتماعی در نظر گرفته شده است شرکت کنند (Putnam , ۲۰۰۰, P, ۶۸-۷۰). بنابراین سازمان های دولتی مشتاق هستند چگونه می توانند مشارکت مردم را بهبود بخشیده و از سوی دیگر بهتر در خدمت شهروندان باشند، برای مشروعیت بخشیدن به وجود و اقتدار خود به اعضا (Slevin , ۲۰۰۰, P, ۵۴) در ایران، استراتژی دولت الکترونیک خدمات مبتنی بر اینترنت و ابزارها به عنوان وسیله ای مهم برای افزایش خدمات، اعتبار کیفیت تصمیم گیری و برای ترویج مقبولیت تصمیم گیری ها، مقررات و فرایندهای سیاسی را در بر دارد (گروه اجرایی تخصصی و کار گروه طرح های توسعه و اجرای خدمات الکترونیکی و دولت الکترونیک ۲۰۰۹-۲۰۱۲).

با این حال در حالی که ایران در سال های قبل با افتخار در میان کشورهای برتر در زمینه دولت الکترونیک قرار داشت، در سال های اخیر به طرز قابل ملاحظه ای رتبه ایران در رده بندی جوامع اطلاعاتی، آمادگی الکترونیکی و رده بندی های مربوط به دولت الکترونیک کاهش یافته است. یکی از پدیده های جالب اخیر دولت الکترونیکی ظهور شهرداری الکترونیکی بوده است. این

پدیده از پایان سال ۲۰۰۸، محبوبیت زیادی به خود گرفته که نشان می دهد راه ارتباط برقرار کردن مردم به طور اساسی در حال تغییر است (Nielsen, ۲۰۰۹).

در واقع شهرداری الکترونیک به یک پدیده دولتی بزرگ که در جامعه ما قابل ملاحظه است، تبدیل شده - که آن را نمی توان به عنوان یک روند اینترنتی خواند، بلکه یک روند اجتماعی - سیاسی نیز می باشد، که هم علت و هم معلول برخی از مسائل جالب موجود در جامعه - مانند حرکت از عصر اطلاعات صنعتی به سمت عصر اطلاعات شبکه ای می باشد (Benkler, ۲۰۰۶, P, ۲۳). اینها تغییراتی هستند که دولت ها در سراسر دنیا نمی توانند آنها را نادیده بگیرند، اما باید هنگام فکر کردن درباره استراتژی های خود برای درگیر شدن با اعضای آنها بیشتر در نظر گرفته شوند. به طور بالقوه، شهرداری الکترونیک، تکنولوژی کلیدی توانمندی برای مشارکت به روش های مختلف است. به نظر می رسد شهرداری الکترونیک راهی امیدوار کننده برای تشویق مردم به مشارکت - همچنین در زمینه های شهروندی - این ابزاری مؤثر برای رفتار خود سازمان یافته و از پائین به بالا می باشد. بر طبق تحقیقات، بیش از ۸۵٪ از اقدامات شهرداری الکترونیک شکست خورده است (Heeks, ۲۰۰۱). در عین حال، در طی سال های اخیر ابزار مناسبی برای ارزیابی پروژه های شهرداری الکترونیک وجود نداشته است (Esteres and Josegh ۲۰۰۸).

## ۱.۲ موضوع تحقیق

بررسی عوامل مؤثر بر تحقق شهرداری الکترونیک (مطالعه شهرداری زاهدان)

## ۱.۳ بیان مسئله

تمایل به سمت سیستم های دولت الکترونیک، به عنوان برنامه های توسعه الکترونیک در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه در سطوح مختلف به ویژه در حکمرانی مرکزی و محلی بیشتر به چشم می خورد (Coursey and Norris, ۲۰۰۸, p, ۲۳).

با این حال تفاوت های زیادی میان این کشورها از نظر توان آنها در بهره مندی از دولت الکترونیک، که آمادگی الکترونیک خوانده می شود، وجود دارد. (Karteland, ۲۰۰۷, p, ۶۷). به همین دلیل، بسیاری از ابزارهای ارزیابی برای اندازه گیری آمادگی یک جامعه توسعه یافته اند، با این حال این ابزارها تفاوت هایی در نحوه ی رویکرد آنها