



دانشگاه علامه طباطبائی  
دانشکده علوم اجتماعی و علوم ارتباطات  
گروه علوم ارتباطات  
پایان نامه برای اخذ درجه کارشناسی ارشد در رشته علوم ارتباطات اجتماعی

عنوان:

## **موانع تحقق دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان شهر تهران**

**مطالعه تطبیقی شهروندان مناطق بافت فرسوده و غیر فرسوده**

استاد راهنما:

**دکتر علیرضا حسینی پاکدهی**

استاد مشاور:

**دکتر سیدمحمد مهدیزاده**

دانشجو:

**فاطمه زنده بودی**

زمستان ۱۳۹۰

تقدیم به:

# دلواپسیهای پدر و مادرم

**با سپاس از جناب آقای دکتر علیرضا حسینی پاکدهی که در تمامی  
مراحل تهیه و تدوین این پایان نامه، خالصانه با راهنماییهای بی  
دریغشان مرا یاری کردند**

**و**

**جناب آقای دکتر سیدمحمد مهدیزاده که از هیچ تلاشی جهت غنای  
این پژوهش فروگذار نکردند.**

**و سپاس از همکاریهای ارزشمند خواهر خوبم خیری و تمامی دوستان  
مهربانم.**

## چکیده

پژوهش حاضر، با عنوان "موانع تحقق دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان شهر تهران: مطالعه تطبیقی مناطق بافت فرسوده و غیرفرسوده" انجام شده است. هدف از انجام این تحقیق شناخت موانع پیش روی تحقق خدمات دولت الکترونیک است که این موانع به پنج گروه فنی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی - روانی و سیاسی تقسیم شده است. نظریه های مربوط به جامعه اطلاعاتی، تغییر اجتماعی، چالشهای جامعه اطلاعاتی و الگوها و مدلهای دولت الکترونیک مورد مطالعه قرار گرفته اند و چارچوب نظری و مدل نظری تحقیق به دست آمده است. روش تحقیق در این پایان نامه، روش پیمایشی است و داده ها از طریق پرسشنامه جمع آوری شده است. نمونه گیری به صورت غیراحتمالی انجام شده است و ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده اند. میزان استفاده از خدمات دولت الکترونیک، میزان تأثیرپذیری از موانع فنی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی - روانی و سیاسی، میزان تأثیرپذیری از کانالهای شخصی و جمعی در استفاده از خدمات دولت الکترونیک، پایگاه اقتصادی و پایگاه اجتماعی، سن، جنسیت و میزان تحصیلات، مهمترین متغیرهای این تحقیق می باشند.

مهمترین نتایج به دست آمده از این تحقیق عبارتند از:

- شهروندان بافت فرسوده کمتر از شهروندان بافت غیرفرسوده از خدمات دولت الکترونیک استفاده می کنند.
- میان شهروندان بافت فرسوده و غیرفرسوده از نظر میزان تأثیرپذیری از موانع تحقق دولت الکترونیک، تفاوت معناداری وجود ندارد.
- موانع فنی نقش مؤثری در عدم تحقق دولت الکترونیک ندارند.

- موانع فرهنگی - روانی، مهمترین موانع عدم تحقق دولت الکترونیک هستند.
  - موانع اقتصادی، سیاسی و اجتماعی، کمتر از موانع فرهنگی-روانی در عدم استفاده از خدمات دولت الکترونیک تأثیر دارند.
  - از دیدگاه شهروندان میزان تأثیرپذیری افراد از کانالهای شخصی و جمعی در استفاده از خدمات دولت الکترونیک یکسان است.
  - افراد جوانتر، نسبت به افراد مسن، نقش کانالهای جمعی را در استفاده از خدمات دولت الکترونیک، مهمتر می دانند.
- واژگان کلیدی:** دولت الکترونیک، بافت فرسوده، بافت غیرفرسوده، موانع فنی، موانع اقتصادی، موانع اجتماعی، موانع فرهنگی روانی، موانع سیاسی، کانال های جمعی، کانال های شخصی.

## فصل اول: کلیات پژوهش

مقدمه	۵
۱-۱- طرح مسئله	۷
۱-۲- ضرورت و اهمیت پژوهش	۱۲
۱-۲-۱- ضرورت علمی	۱۲
۱-۲-۲- ضرورت عملی	۱۲
۳-۱- اهداف تحقیق	۱۵
۱-۳-۱- هدف کلی	۱۵
۱-۳-۲- اهداف جزئی	۱۵

## فصل دوم: مروری بر ادبیات پژوهش

مقدمه	۱۷
۱-۲- بخش اول: مرور تاریخی	۱۷
۱-۱-۲- تاریخچه دولت الکترونیک در جهان	۱۷
۱-۲-۲- تاریخچه دولت الکترونیک در ایران	۲۲
۲-۲- بخش دوم: مرور مفهومی	۲۸
۳-۲- بخش سوم: مرور نظری	۳۲
۱-۳-۲- نظریه های جامعه اطلاعاتی	۳۲
۱-۳-۲-۱- دانیل بل	۳۲
۱-۳-۲-۲- آلوین تافلر	۳۴
۱-۳-۲-۳- مانوئل کاستلز	۴۰
۱-۳-۲-۴- آنتونی گیدنز	۴۳
۱-۳-۲-۵- هربرت شیلر	۴۶
۱-۳-۲-۶- آرمان ماتلار	۴۹

- ۵۱ ..... سز هاملینک ۷-۱-۳-۲
- ۵۲ ..... روبرتو ساویو ۸-۱-۳-۲
- ۵۳ ..... آنتونیو پاسکالی ۹-۱-۳-۲
- ۵۴ ..... جرج ریتزر ۱۰-۱-۳-۲
- ۵۵ ..... ایو کوریه ۱۱-۱-۳-۲
- ۵۸ ..... چالشهای جامعه اطلاعاتی ۲-۳-۲
- ۶۲ ..... تغییرات اجتماعی ۳-۳-۲
- ۶۳ ..... اشاعه نوآوریها ۴-۳-۲
- ۷۰ ..... الگوهای استقرار مرحله ای دولت الکترونیک ۵-۳-۲
- ۷۰ ..... الگوی اجرایی هیکس ۱-۵-۳-۲
- ۷۲ ..... الگوی بانک جهانی ۲-۵-۳-۲
- ۷۲ ..... الگوی پنج مرحله ای سازمان ملل ۳-۵-۳-۲
- ۷۳ ..... مدلهای دولت الکترونیک ۴-۵-۳-۲
- ۷۹ ..... رویکردهای دولت الکترونیک ۶-۳-۲
- ۸۱ ..... بخش چهارم: مرور تجربی ۴-۲
- ۸۱ ..... پژوهشهای داخلی ۱-۴-۲
- ۸۸ ..... پژوهشهای خارجی ۲-۴-۲
- ۹۰ ..... جمعبندی ۳-۴-۲
- ۹۲ ..... بخش پنجم: سؤالات و فرضیه های پژوهش ۵-۲
- ۹۲ ..... چارچوب نظری ۱-۵-۲
- ۹۷ ..... سؤالات پژوهش ۲-۵-۲
- ۹۸ ..... فرضیه های پژوهش ۳-۵-۲
- ۱۰۰ ..... مدل نظری پژوهش ۴-۵-۲

## فصل سوم: مباحث روش شناختی

- ۱۰۲ ..... مقدمه



۱۰۲.....	۱-۳- روش تحقیق
۱۰۳.....	۲-۳- تکنیک گردآوری داده ها
۱۰۳.....	۳-۳- جامعه آماری
۱۰۳.....	۴-۳- حجم نمونه
۱۰۴.....	۵-۳- روش نمونه گیری
۱۰۵.....	۶-۳- تعریف نظری و عملیاتی متغیرها
۱۱۴.....	۷-۳- اعتبار و پایایی
۱۱۵.....	۸-۳- نحوه تجزیه و تحلیل داده ها

### فصل چهارم: یافته های پژوهش

۱۱۷.....	مقدمه
۱۱۸.....	۱-۴- بخش اول: توصیف یافته ها
۱۳۲.....	۲-۴- بخش دوم: تحلیل یافته ها

### فصل پنجم: نتیجه گیری

۱۹۸.....	مقدمه
۱۹۹.....	۱-۵- خلاصه نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده ها
۱۹۹.....	۱-۱-۵- نتایج توصیفی
۲۰۰.....	۲-۱-۵- نتایج تبیینی
۲۰۲.....	۲-۵- نتیجه گیری
۲۰۹.....	۳-۵- پیشنهادها و راهکارها
۲۰۹.....	۱-۳-۵- پیشنهادها به مسئولان
۲۱۰.....	۲-۳-۵- پیشنهادها به محققان بعدی
۲۱۱.....	۴-۵- محدودیتهای تحقیق
۲۱۲.....	منابع
۲۱۷.....	پیوست

# فصل اول: کلیات پژوهش

تکاپوی انسانها و سرعت بی‌سابقه‌ای که در دنیای پیرامون خود شاهد آن هستیم، نشان از سرعت تغییراتی دارد که در حال رخ دادن است. تنوع محصولات و رفتارها و اهمیت یافتن واکنشهای سریع در موقعیتهای گوناگون، جهانی تازه را پیش روی انسانها قرار می‌دهد. فاصله‌ها از معنای قدیمی خود متمایز شده‌اند و مکان و زمان، دوری و نزدیکی را تعیین نمی‌کنند و داشتن یک دستگاه رایانه و یک ابزار که اتصال به شبکه جهانی وب را میسر سازد، چه در مرکز یک مادرشهر، چه در یک روستای کوچک و دور، به معنای ارتباط با جهانی است که دیگر، اقیانوسها و کوهها، ساکنین آن را از یکدیگر جدا نمی‌سازند. در میان انبوهی از امواج نامرئی زندگی می‌کنیم که با شتاب، اطلاعات را از نقطه‌ای به نقطه دیگر هدایت می‌کنند و چه در زمانی که به آن می‌اندیشیم و چه در زمانی که غافل از آنیم، از حرکت باز نمی‌ایستند.

عده‌ای سوار بر این امواج، طول و عرض این کره خاکی را ثانیه به ثانیه می‌پیمایند و عده‌ای دیگر گویی از خواب اصحاب کهف برخاسته‌اند و تنها شاهد قدمهای شتابان و نامأنوسی هستند که آرامش آنها را برهم زده است. سوار، آنچنان شتاب گرفته است، که پیاده با هر قدمی که برمی‌دارد، فرسنگها، دورتر می‌شود.

شاید انسان در رؤیای افزایش زمان و افزودن ثانیه یا دقیقه‌ای به ۲۴ ساعتی که در شبانه روز در اختیار دارد، با زمان و مکان به پیکار برخاسته است. می‌خواهد اما می‌داند که جریانه‌ها برقرارند. برمی‌خیزد اما آگاه است که دنیا پیش از او برخاسته است.

تمام آنچه گذشت روایتی است از عصر ارتباطات و اطلاعات و تکنولوژی‌هایی که برآیند این عصرند و یا تکنولوژی‌هایی که خالق این دورانند. فن‌آوری‌هایی که برای برخی فرصتی است برای پیشرفت سریعتر، برای برخی تهدیدی است که نظم قدیمی زندگی را برهم می‌زند. اما عاقل اندیشان آن را دو روی یک سکه می‌دانند که گاه فرصتند و گاه با تهدید همراهند. از فرصتها بهره می‌گیرند و با تهدیدها آگاهانه برخورد می‌کنند. یکجانبه به آنها نگاه نمی‌کنند و رفتاری عاقلانه را در پیش می‌گیرند. در مقیاسی وسیعتر، حکومتها نیز با بهره‌گیری صحیح از این فن‌آوریها، به پیشرفت کشورها و شهروندانشان کمک می‌کنند و برخی نیز همواره از این جریان عقب می‌مانند و به صورت ناقص، تکه تکه‌هایی از این فن‌آوریها را بدون توجه به فراهم کردن بسترهای لازم اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی برمی‌گزینند.

پروژه دولت الکترونیک نیز از این جریان مجزاً نیست و در گوشه و کنار دنیا از کمّ و کیفی متفاوت برخوردار شده است. برخی کشورها به سرعت از نظر فنّی و فرهنگی تجهیز شده اند، برخی به کلی محروم مانده اند و فاقد ساختارهای لازم بوده اند و برخی نیز از نظر فنّی یا فرهنگی دچار مشکلاتی شده اند و این طرحها را به صورت ناقص به اجرا درآورده اند که شناخت نواقص و موانع این طرحها به مهمترین موضوعات پژوهشی در این زمینه تبدیل شده است.

## ۱-۱- طرح مسئله

سالهای زیادی از اختراع اولین کامپیوتر به نام "انیاک" می‌گذرد. تحولاتی که در این سالها زندگی بشری دستخوش آن شده است، با سرعتی بسیار زیاد تمامی حوزه های حیات انسان را تحت تأثیر قرار داده است و می‌دهد. اختراع قدیمتر انسان یعنی تلفن در ترکیب با رایانه، جهانی جدید را پیش روی جوامع گشوده است و مفاهیم را دگرگون ساخته است. "صفر و یک" به دارایی ارزشمند انسانها تبدیل شده است و این چندرسانه‌ای جدید یعنی رایانه به یکباره قابلیت‌های صنعت چاپ، رادیو و تلویزیون را در خود، گرد هم آورده است. تلاش برای استفاده از آن و دسترسی به شبکه جهانی اینترنت که ماحصل همین تکنولوژی است، روز به روز شدت بیشتری می‌گیرد و سخنان زیادی در باب مزایا و معایب آن به گوش می‌رسد. شهروندان و دولتها در اداره امور خود، دستیابی به آن را ضروری می‌پندارند. آنچه در سالهای اخیر توجه بیشتری را به خود جلب کرده است، استفاده دولتها از این فناوری به منظور ارتباط بهتر با شهروندان و تسهیل امور دولتی و در سوی دیگر شهروندان است. این فناوری جدید که فناوری اطلاعات خوانده می‌شود، به گونه‌ای برای بازآفرینی و اصلاح دولت به کار گرفته می‌شود.

نه تنها نقش اطلاعات و فناوریهایی که با نام فناوریهای اطلاعات شناخته می‌شوند را نمی‌توان نادیده گرفت، بلکه باید جایگاه آنان را در تحولات عظیمی که در جوامع امروزی رخ می‌دهد در نظر داشت. انسان امروز بدون دسترسی به این فناوریها و بدون شک بدون آشنایی با استفاده از این فناوریها نمی‌تواند در این عصر راه به جایی ببرد. عصری که در آن اطلاعات مهمترین نقش را بازی می‌کند و دسترسی یا عدم دسترسی به آن، معیاری تعیین‌کننده در، در رأس بودن یا به حاشیه رفتن افراد در جامعه دارد. در مرکز نوآوری‌هایی که بشر در زمینه فناوریهای اطلاعات داشته است، اینترنت مورد توجه بسیار قرار گرفته است، چرا که به گونه‌ای مرزهای جغرافیایی را برداشته و ارتباطات بین‌المللی را وارد مرحله جدیدی ساخته است. کنترل حکومتها بر مرزها و ملت‌هایشان نسبت به گذشته، به گفته برخی سخت‌تر و غیر ممکن و به گفته برخی دیگر متفاوت‌تر شده است. از سوی دیگر با گسترش روابط بین کشورها و کوچک شدن جهان در حد یک دهکده جهانی به تبع دستاوردهای فنی و ارتباطی، دیگر کشوری نمی‌تواند با قرار گرفتن در انزوا و بدون ارتباط با دیگر کشورها به راحتی به حیات خود ادامه دهد. دولتها نیازمند آنند تا تصویر مناسبی از خود در عرصه بین‌المللی بسازند و اعتماد دیگر کشورها را برای سرمایه‌گذاری و مراودات اقتصادی جلب کنند. فناوریهای اطلاعات و ارتباطات از ملزومات این فرایند هستند و بکارگیری صحیح و به موقع آنها می‌تواند جایگاه کشورها را در جهان امروز به صورت متفاوتی تعیین کند. اما این مسئله، تنها به همین جا ختم نمی‌شود و دولتها برآنند تا روابط خود با شهروندان را نیز با بکارگیری این فناوریها بهبود بخشند و از آنجا که شهروندان بخش مهمی از یک حکومت به حساب می‌-

آیند، تسهیل روابط دولت - ملت و رضایت شهروندان یک کشور از خدمات دولتی و نحوه ارائه آن و اعتماد به دولت می‌تواند پشتوانه مناسبی برای فعالیتهای یک کشور در عرصه بین المللی باشد و با کاهش کارشکنیها از اتلاف منابع یک سرزمین جلوگیری کند.

توسعه و کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات، از واپسین سالهای قرن بیستم مورد توجه دولتها جهت استقرار دولت الکترونیک واقع شد و تعاریف زیادی در مورد مفهوم اخیر صورت گرفت. دولت الکترونیک نوعی ابتکار عمل است که هدف آن دسترسی شهروندان به خدمات عمومی از طریق فناوری اطلاعات است که به دنبال آن روابط مدیریت دولتی و شهروندان را دستخوش تغییر می‌سازد. گرچه کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی سابقه طولانی دارد اما در دهه‌های اخیر، این فناوری جهت اصلاح دولت و افزایش کارایی و ارتباطات درونی آن به کار گرفته شده است. البته با ظهور اینترنت، روابط برونی دولت یعنی ارتباط با شهروندان نیز در دستور کار قرار گرفت. دولتها با این کار درصدد فاصله گرفتن از الگوی سنتی ارائه خدمات عمومی به سمت الگوی دولت الکترونیک هستند. (یعقوبی، ۱۳۸۶: ۱۵)

تلاش جهت استقرار دولت الکترونیک در اکثر کشورهای این کره خاکی یکی پس از دیگری مورد توجه واقع شد و تجربه های موفق و ناموفق زیادی مشاهده شد. بتدریج عوامل زیادی جهت شکل گیری و گسترش آن محرز شد و نهایتا در دستور کار اکثر دولتها قرار گرفت. اما شاید جهت فهمی واقعیت از دولت الکترونیک، مقایسه آن با دولت سنتی راهگشا باشد. به عبارت دیگر آگاهی از ویژگیهای دولت الکترونیک در کنار خصیصه های دولت در شکل سنتی آن می‌تواند به صورت شفافتری تفاوتهای این دو را مشخص کند. به طور خلاصه می‌توان گفت که دولت الکترونیک در مقابل دولت سنتی از ویژگیهای زیر برخوردار است:

دولت الکترونیک	دولت سنتی
ساده سازی انجام مراحل کارهای اداری	ازدحام مراجعه کنندگان در مراکز دولتی
بازیابی و اصلاح و مهندسی مجدد سیستمها	صرف وقت و هزینه شهروندان
روشها و رویه های مورد عمل در دستگاهها	وجود زمان و مکان مشخص برای شهروندان جهت مراجعه به مراکز دولتی
افزایش رضایت ارباب رجوع	کندی در انجام کار
کاهش هزینه های اداری	کاهش سلامت روانی کارکنان و شهروندان
تسهیل در اطلاع رسانی به مردم و ارائه خدمات از طریق شبکه های اطلاع رسانی	ایجاد آلودگی هوا بر اثر تردهای بیش از اندازه ارباب رجوع به مراکز اداری

خودکار سازی عملیات
افزایش پاسخگویی دولت به مردم
ارائه خدمات باکیفیت به شهروندان در مدت زمان کوتاه و با دسترسی آسان
مشارکت تمامی افراد جامعه در تصمیمات و برنامه ها
برابری در دسترسی به فرصتهای اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی و در نهایت حصول جامعه مدنی

(شاهپری، ۱۳۸۳: ۲۱)

نگاهی کوتاه به ویژگیهای دولت در دو شکل متفاوت آن، منجر به شکل گیری دیدگاهی خوشبینانه نسبت به شکل جدید یعنی دولت الکترونیک در انسان می شود و به نوعی می توان گفت آسانی و سختی در مقابل هم قرار می گیرد، رفاه و زحمت. نمی توان در مورد تسهیل بسیاری از امور برای شهروندان در صورت تحقق دولت الکترونیک، تردیدی به خود راه داد اما در مورد اجرای کامل آن می توان شک داشت و فاصله میان حرف و عمل را در مناطق مختلف دنیا مشاهده کرد و آنچه در اینجا نیز خودنمایی می کند، حجم بالاتر مشکلاتی است که گریبانگیر کشورهای در حال توسعه در مقابل کشورهای توسعه یافته است که دلیل اصلی آن را می توان همان مشکل قدیمی واردکننده بودن آنها دانست که در اجرای طرح و سازگار شدن شهروندان با آنها مشکل ایجاد می کند. از همین رو نمی توان به راحتی، برابری در دسترسی به فرصتهای اجتماعی و ... را از ویژگیهای مسلم دستیابی به دولت الکترونیک در هر شکلی دانست.

ایران از جمله کشورهایی است که با فاصله نسبتاً خوبی نسبت به کشورهای پیشرو در این زمینه، اقدام به طراحی دولت الکترونیک کرده و جهت تحقق آن گامهای زیادی برداشته است. نصب دستگاههای خودپرداز، پرداخت تلفنی و اینترنتی قبوض، انجام تلفنی و اینترنتی عملیات بانکی، انواع ثبت نامهای اینترنتی از جمله مهمترین اقداماتی است که جهت دستیابی به این مهم صورت گرفته است. اما کماکان با موانع و مشکلات زیادی در ارائه این خدمات و از سوی دیگر پذیرش آن از سوی شهروندان، دست به گریبان بوده است. در کنار دیدگاه خوشبینانه نسبت به خدمات الکترونیک، توجه به موانعی که می تواند سبب کند شدن ارائه این خدمات و کاهش کیفیت آنها شود، ضروری است. در کشور ما نیز نمی توان نقش وارد کننده بودن را نادیده گرفت. سرعت واردات تکنولوژیهای اطلاعات بسیار بالاست، اما نه تنها شهروندان که مدیران و مجریان نیز در استفاده از آنها با مشکل مواجه می شوند. مشکلی که بحث بومی سازی تکنولوژیک و امکان سنجی آن را نیز به دنبال آورده است. در نهایت جامعه به دو گروه از کسانی

که می‌توانند از این تکنولوژیها استفاده کنند و گروهی که نمی‌توانند از آنها استفاده کنند تقسیم شده است و ضرورت اندیشیدن به آموزش تمامی افراد جامعه را آشکار ساخته است. علاوه بر این همانطور که گفته شد، از آنجا که ارتباط شهروندان و دولت یکی از مهمترین مسائل مرتبط با دولت الکترونیک است، پیوند دولت - ملت و اعتماد شهروندان به دولتهایشان از پیش‌شرطهای اساسی جهت تحقق دولت الکترونیک است. اما آنچه در تاریخ ایران همواره شاهد آن بوده ایم شکاف یا تضاد دولت - ملت است که به براندازیهای پی در پی انجامیده است. به گفته کاتوزیان مهمترین آنها انقلاب مشروطه ۱۲۸۸-۱۲۸۴ و انقلاب بهمن ۱۳۵۷ است که با وجود تفاوت‌های زیادی که می‌توان میان شعارها و اهداف آنها یافت، اما همگی ویژگیهای اساسی قیامهای سنتی ایران را دربردارند. هر دو بر آن بودند تا به هر بهایی، دولت موجود و شخص فرمانروا را براندازند و هر دو از حمایت کل جامعه سیاسی ایران برخوردار بودند و هیچکدام از طبقات اجتماعی در برابر نیروهای انقلابی ایستادگی نمی‌کرد. (کاتوزیان، ۱۳۸۵: ۶۶) این همراهی مردم در طول تاریخ با تصمیمات براندازانه را می‌توان گواهی بر فاصله دولت - ملت و عدم برخورداری دولتهای ایرانی از حمایت‌های شهروندان نشان دانست.

اما دولت الکترونیک، طرحی است که می‌تواند از ادامه این جریان تا حدود زیادی جلوگیری کند و با جلب اعتماد شهروندان و نزدیکتر کردن روابط دولت با شهروندان، دولت را از این حمایت حیاتی بهره‌مند سازد. اما پی بردن به ضرورت استقرار دولت الکترونیک، به معنی پایان مشکلات و ایجاد فضایی بی عیب و نقص نیست. بلکه از آنجا که طرحی جدید و به گونه‌ای ناآشنا در میان مدیران، مجریان و شهروندان است، معضلاتی را پیش رو قرار می‌دهد. اگر سواد خواندن و نوشتن در دهه‌های گذشته اهمیت بسیاری داشت، امروز سواد رایانه‌ای و سواد رسانه‌ای اهمیت زیادی یافته است. نیاز به آموزشهای نو در جامعه احساس می‌شود و هزینه‌های مربوط به استفاده از این فناوریها مطرح می‌شود و نابرابری افراد در این زمینه به نابرابری دسترسی آنها می‌انجامد.

در میان شهرهای ایران، تهران از بالاترین میزان خدمات الکترونیک برخوردار است و دیگر شهرها پس از تهران از این امکانات برخوردار می‌شوند. پیش‌بینی مشکلاتی که پیش روی مدیران، مجریان و شهروندان این شهر در استفاده از این خدمات وجود دارد، می‌تواند به جلوگیری یا کاهش وقوع آن در دیگر شهرهای ایران کمک کند یا با یافتن راه‌حلهایی جهت رفع آن، در تمامی شهرهای کشور، به تسریع تحقق دولت الکترونیک کمک کرد. هر چند با توجه به تفاوت امکانات و ویژگیهای اجتماعی، فرهنگی و... مشکلات متفاوتی ممکن است در شهرهای مختلف به وجود بیاید اما در سطح کلان می‌توان گفت که مشکلات به حوزه‌های یکسانی برمی‌گردد که از جمله آنها می‌توان به زیرساختهای فنی، سطح پایین سواد رایانه‌ای و تجربه‌های ناموفق در استفاده از خدمات دولت الکترونیک اشاره کرد.



نباید فراموش کرد که در شهر تهران نیز، مناطق مختلف، دارای بافتهای متفاوت فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی هستند و احتمال آن می رود که به میزان متفاوتی از دولت الکترونیک بهره مند شوند و دارای مشکلات متفاوتی در استفاده از آن نیز باشند. در این پژوهش که با عنوان "موانع تحقق دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان شهر تهران؛ مطالعه تطبیقی شهروندان مناطق بافت فرسوده و غیرفرسوده"، انجام می شود، فرسودگی و غیرفرسودگی مناطق، ملاک ارزیابی واقع شده است. به عبارت بهتر با توجه به اینکه به نظر می رسد مناطق بافت فرسوده، علاوه بر فرسودگی فیزیکی از نظر شاخصهای فرهنگی و اجتماعی نیز فرسوده هستند، مورد ارزیابی قرار می گیرند و شهروندان بافتهای غیرفرسوده نیز جهت مقایسه و رد یا تأیید این نظر که میان شهروندان این دو بافت (فرسوده و غیرفرسوده)، در میزان استفاده آنها از خدمات دولت الکترونیک، نوع تجارب و موانعی که از نظر آنها بر سر راه تحقق دولت الکترونیک وجود دارد، تفاوت معناداری وجود دارد، وارد تحقیق می شوند.

## ۲-۱- ضرورت و اهمیت پژوهش

### ۱-۲-۱- ضرورت علمی

با آنکه استفاده از خدمات دولت الکترونیک روز به روز بیشتر می‌شود و سازمانهای دولتی و خصوصی، بسیاری از خدمات خود را به صورت غیرحضوری ارائه می‌دهند، اما تعداد پژوهشهایی که بتواند به صورت نظری به موضوع دولت الکترونیک بپردازد و این حوزه را مورد آسیب شناسی قرار دهد، شمار زیادی ندارند و تعداد تحقیقاتی که با بررسی نظری موضوع نهایتاً به راهکارهای عملی دست یابند اندک است.

اگرچه توجه زیادی به اجرای این طرح مبذول شده‌است، اما بیشتر کارها بدون وجود افقی روشن، و آینده‌ای معلوم و تاحدودی قابل پیش‌بینی انجام شده‌است. شناسایی تعداد کتابهایی که در این زمینه به زبان فارسی نوشته شده است نیز می‌تواند صحتی بر این ادعا باشد. حتی با مطالعه متون این کتب، در می‌یابیم که نوآوری و ابتکار زیادی در آنها قابل مشاهده نیست و تاحدود زیادی دارای مطالب یکسان هستند، که آنها نیز بیشتر به طراحی دولت الکترونیک پرداخته‌اند تا موانعی که پیش روی آن وجود دارد. از طرف دیگر بررسی موانع از دیدگاه خود شهروندان، می‌تواند مشکلات واقعتری را مشخص کند نسبت به زمانی که این کار از بیرون و توسط متخصصان فناوریهایی اطلاعات و ارتباطات صورت می‌گیرد. دستیابی به فهرستی از موانع اصلی تحقق دولت الکترونیک به انتخاب مدلی کارتر در طراحی دولت الکترونیک کمک شایانی می‌کند. مدلی که به میزان زیادی این مشکلات را پوشش دهد و با در نظر گرفتن موانع موجود در مرحله اول، از استقرار یک دولت الکترونیک ناقص و بیمار جلوگیری کند.

### ۱-۲-۲- ضرورت عملی

مشکلات مربوط به استفاده از خدمات دولت الکترونیک تنها مربوط به کشورهای در حال توسعه نیست. بلکه " در کشورهای صنعتی، [با آنکه] شبکه‌های پیشرفته مخابراتی و نرم افزار و سخت افزار موجود، استفاده از رایانه‌ها و دسترسی به شبکه‌ها را آسان می‌سازد، اما این امکانات برای هر فردی که توانایی پرداخت بهای آن را داشته باشد، مهیاست. این همان معضل مربوط به خط مشی است که دولتها با آن روبرو هستند. فناوری اطلاعات و ارتباطات ممکن است به سادگی به ابزار دیگری برای تفرقه اقتصادی و اجتماعی مبدل شود و شاید هم شده‌است؛ ابزاری که شاید افرادی که می‌بایست مهمترین بهره‌مندان آن می‌بودند، از آن محروم مانده‌اند." (دارنلی و فدر، ۱۳۸۴: ۱۰)

پرواضح است که هدف از استقرار دولت الکترونیک دامن زدن به شکافهای اقتصادی و اجتماعی موجود نیست و یک طرح کامل دولت الکترونیک، درصدد است تا برای تمامی شهروندان خدمات الکترونیک را فراهم کند. اما به راحتی و با حدس و گمان نمی توان دشواریهایی را که مانع تحقق دولت الکترونیک و ایجاد نابرابری در جامعه می شود دریافت. بلکه شهروندان، خود مهمترین مرجع برای دستیابی به این موانع و مشکلات هستند. از آنجا که تحقق دولت الکترونیک، زمینه ساز رفع مشکلاتی دیگر، در جامعه خواهد شد، شناخت موانع موجود ضروری است. در صورتی که خود مردم این موانع را شناسایی و مطرح کنند و در یک برونداد منسجم این موانع رتبه بندی شود، اولویت دولت در رفع این موانع، مشخص می شود و همچنین با شناخت نقاط لازم جهت اصلاح و بازبینی در هزینه ها، صرفه جویی خواهد شد و در مدت زمانی کوتاهتر شاهد تحقق یک دولت الکترونیک کارآمد خواهیم بود. از سوی دیگر با رفع نواقص خدمات دولت الکترونیک و وسیعتر شدن دامنه تجارب موفق شهروندان در بکارگیری این خدمات، اعتماد آنها به ظاهر به این خدمات و در اصل به دولتشان بیشتر می شود و میزان رضایت بیشتری در آنها نسبت به فرمانروایانشان حاصل می شود. در نتیجه میزان مقاومت افراد در برابر استفاده از این خدمات بیشتر خواهد شد. نباید فراموش کرد، که در صورت انجام تحقیقی شایسته در این باب می توان حوزه های مهم، جهت آموزش شهروندان را مشخص ساخت و با برنامه ریزی مناسب و تفکیک شهروندان از نظر ویژگیهای زمینه ای (سن، جنس، تحصیلات و طبقه اجتماعی) به آموزش گروههای مختلف پرداخت.

همانطور که گفته شد تحقق دولت الکترونیک می تواند به کم شدن مشکلات دیگری نیز بینجامد. از جمله این مشکلات، می توان به مشکل آلودگی هوا و ترافیک اشاره کرد که به دلیل تمرکز جمعیتی بالاتر در مناطق فرسوده در این مناطق خودنمایی بیشتری می کند، رفع این مشکلات می تواند از آسبیهایی که به این مناطق وارد می شود بکاهد. هرچند شهرداری شهر تهران با ارائه تسهیلاتی همچون وام جهت نوسازی بافت فرسوده، اهتمام ورزیده اما مسئله آلودگی هوا و تردد زیاد، به سرعت از زیبایی آنها می - کاهد و سرعت فرسودگی را بالا می برد. اما حذف نیاز به تردد برای انجام بسیاری از امور، می تواند از تعداد خودروهایی که در طول شبانه روز تردد می کنند بکاهد و شاید روزی در تهران و دیگر شهرهای بزرگ، راحت تر بتوان تنفس کرد. در حال حاضر، ترافیک شهر تهران تبدیل به معضلی شده است که همچنان بر خلاف احداث و تعریض بزرگراههای متعدد، گریبانگیر شهروندان این شهر می باشد. تغییر دادن ساعات کار ادارات و اجرای طرحهای ترافیکی نیز نتوانسته است این مشکل را به کلی رفع کند. اما طبق تعریفی که از دولت الکترونیک می شود و در نتیجه تحقق آن، که غیرحضوری شدن خدمات را در پی خواهد داشت، می توان به کاهش ازدحام شهرهای بزرگ به ویژه شهر تهران امیدوار بود. اما تمامی

این چشم‌اندازهای خوشبینانه زمانی می‌تواند به وقوع بپیوندد که دولت الکترونیک، با یک طراحی قوی و هدفمند به اجرا درآمده و خدمات غیر حضوری را به مردم ارائه کند. بهترین راه جهت دستیابی به چنین طرحی آسیب‌شناسی دولت الکترونیک است که می‌تواند از دیدگاه متخصصان و خود شهروندان مورد مطالعه قرار گیرد. از آنجا که شهروندان، می‌توانند مشکلات واقع‌تری را در زمینه استفاده خود از این خدمات، بازگو کنند، بررسی نظرات آنها می‌تواند طرحی واقع‌گرایانه را پیش روی مسئولین قرار دهد.

به طور کلی با شناسایی موانع تحقق دولت الکترونیک (که گاه مربوط به تواناییهای شهروندان و گاه خدمات رسانی دولت است) و به دنبال آن تلاش جهت رفع یا کاهش آنها، می‌توان شهروندانی را تربیت نمود که دارای تواناییهای بیشتری در زندگی شخصی و اجتماعی از طریق دستیابی بهتر به اطلاعات می‌باشند و به عبارتی شهروندانی که می‌توانند به میزان قابل توجهی خود را با سرعت کنونی که جهان شاهد آن است سازگار کنند، و از طرف دیگر وجود دولتی کارآمد را که با پشتوانه عظیم، یعنی حمایت شهروندان خود بتواند در مسیر توسعه، سریعتر گام بردارد، تسهیل کرد.