



دانشگاه گیلان

دانشکده علوم اداری و اقتصادی

گروه مدیریت اجرایی

گرایش استراتژیک

پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد

بررسی میزان تاثیر موانع بر دسترسی معلولین جسمی به خدمات

دولت الکترونیک

استاد راهنما:

محمد لگزیان

استاد مشاور:

علیرضا پویا

نگارش:

فاطمه ایمانی تهرانی

آبان ۱۳۹۲





دانشگاه گیلان
دانشکده علوم اداری و اقتصادی

گروه مدیریت اجرایی

عنوان پایان نامه :

بررسی میزان تاثیر موانع بر دسترسی معلولین جسمی به خدمات دولت الکترونیک

نگارش :

فاطمه ایمانی تهرانی

ارائه شده جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت اجرایی گرایش استراتژیک

استاد راهنما :

محمد لگزیان

استاد مشاور :

علیرضا پویا

آبان ۱۳۹۲

تعهدنامه

اینجانب **فاطمه ایمانی تهرانی** دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی علوم اقتصادی دانشکده **علوم اداری و اقتصادی** دانشگاه فردوسی مشهد نویسنده پایان نامه بررسی میزان تاثیر موانع بر دسترسی معلولین جسمی به خدمات دولت الکترونیک تحت راهنمایی جناب آقای دکتر محمد لگزریان متعهد می شوم:

- تحقیقات در این پایان نامه توسط اینجانب انجام شده است و از صحت و اصالت برخوردار است.
- در استفاده از نتایج پژوهشهای محققان دیگر به مرجع مورد استفاده استناد شده است.
- مطالب مندرج در پایان نامه تاکنون توسط خود یا فرد دیگری برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امتیازی در هیچ جا ارائه نشده است.
- کلیه حقوق معنوی این اثر متعلق به دانشگاه فردوسی مشهد می باشد و مقالات مستخرج با نام « دانشگاه فردوسی مشهد » و یا « Ferdowsi University of Mashhad » به چاپ خواهد رسید.
- حقوق معنوی تمام افرادی که در به دست آمدن نتایج اصلی پایان نامه تاثیر گذار بوده اند در مقالات مستخرج از رساله رعایت شده است.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه ، در مواردی که از موجود زنده (یا بافتهای آنها) استفاده شده است ضوابط و اصول اخلاقی رعایت شده است.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه ، در مواردی که به حوزه اطلاعات شخصی افراد دسترسی یافته یا استفاده شده است، اصل رازداری ، ضوابط و اصول اخلاق انسانی رعایت شده است.

امضای دانشجو

مالکیت نتایج و حق نشر

- کلیه حقوق معنوی این اثر و محصولات آن (مقالات مستخرج ، کتاب، برنامه های رایانه ای ، نرم افزارها و تجهیزات ساخته شده) متعلق به دانشگاه فردوسی مشهد می باشد . این مطلب باید به نحو مقتضی در تولیدات علمی مربوطه ذکر شود.
- استفاده از اطلاعات و نتایج موجود در پایان نامه بدون ذکر مرجع مجاز نمی باشد
- متن این صفحه نیز باید در ابتدای نسخه های تکثیر شده وجود داشته باشد ..

شکر شایان نثار ایزد منان که توفیق را رفیق راهم ساخت تا این پایان نامه را به پایان برسانم.

از استادان فاضل و اندیشمند جناب آقای دکتر لگزیان به عنوان استاد راهنما و جناب آقای دکتر پویا به عنوان استاد مشاور که همواره نگارنده را با راهنمایی های سازنده شان مورد لطف خود قرار داده اند، خالصانه سپاسگزاری و قدردانی می کنم.

همچنین از اداره کل بهزیستی خراسان رضوی، اداره کل بهزیستی مشهد، موسسه نیکوکاری توان یابان مشهد، مرکز جانبازان نخاعی پارک ملت و همه کسانی که به نوعی مرا در به انجام رساندن این مهم یاری نموده اند کمال تشکر را دارم.

چکیده

رشد چشمگیر فناوری اطلاعات و ارتباطات زندگی افراد جامعه را دچار تحول کرده است و توانسته بسیاری از نیازهای افراد جامعه را برطرف کند. دولت الکترونیک نیز بر پایه ی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات اقدام به ارائه خدمات متنوع و گسترده به شیوه ای آسان تر کرده است. اما به رغم خدمات گسترده ای که امروز به شهروندان عرضه می گردد، معلولان از این خدمات بی بهره مانده اند. این قشر آسیب پذیر برخلاف نیازهای گوناگون و شاید بیشتری که نسبت به افراد سالم دارند، به دلیل وجود برخی موانع امکان استفاده و دسترسی به این خدمات را ندارند. لذا، در این تحقیق سعی شد تا میزان تاثیر موانعی که در سر راه دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک وجود دارد، مشخص شود. تا شاید سرآغازی برای حل انبوه معضلات و بسیاری از دغدغه های مبتلا به این قشر محروم و سختی دیده باشد.

جامعه آماری این پیمایش را معلولین جسمی که یا خودشان سرپرست خانواده و یا دارای سرپرست، در حال تحصیل در مقطع دبیرستان و بالاتر و یا دارنده مدارک تحصیلی دیپلم به بالا و عضو یا شاغل در اداره کل بهزیستی یا مراکز ارائه کننده خدمات آموزشی یا انجمن های وابسته به بهزیستی و بنیاد شهید و ساکن شهر مشهد مقدس هستند، در بر میگیرند. بر این اساس حجم نمونه آماری ۹۲ نفر برآورد گردید و از دو پرسشنامه دسترسی به خدمات اینترنتی دولت و موانع دسترسی به این خدمات به منظور جمع آوری داده ها استفاده به عمل آمد. به منظور بررسی انطباق پرسشنامه ها با اهداف پژوهش، از نرم افزار اس پی اس جهت تحلیل عاملی تاییدی، استفاده گردید. نتایج حاصل از بررسی روایی، نشان داد که روایی پرسشنامه های دسترسی و موانع دسترسی در حد قابل قبول و مناسب می باشد. علاوه براین، مقدار آلفای کرونباخ هر یک از متغیرهای تحقیق در پرسشنامه بالاتر از ۰.۷ تعیین شد که حاکی از قابل اتکا و اعتماد بودن داده ها می باشد. به عبارتی دیگر ابزار تحقیق از پایایی مناسبی برخوردار می باشد.

نتایج حاکی از این بود که از میان شش مانع مورد بررسی در این تحقیق، میان چهار مانع (مالی، سیاسی و قانونی، آموزشی و تکنولوژیکی) با دسترسی رابطه منفی و معنادار وجود دارد، اما میان دو مانع انسانی و فرهنگی - اجتماعی با دسترسی رابطه غیر معنادار وجود دارد. همچنین یافته های حاصل از رگرسیون، گواه تاثیر ۴۶/۵ درصد از تغییرات دسترسی توسط این موانع می باشد. لذا این نتایج نیاز به توجه بیشتر را جهت جلوگیری و حل موانع، در هنگام پیاده سازی دولت الکترونیک می طلبد. بر این اساس، نتایج تحقیق حاضر می تواند کاربردی اساسی برای سیاستگذاران، طراحان خدمات اینترنتی و مدیران سازمان های دولتی و خصوصی ارائه نماید تا از ظرفیت ها و پتانسیل های فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهت دسترس پذیری خدمات اینترنتی برای معلولین بهره گرفته و به تحقق یکی از آرمانها و اهداف دولت الکترونیک که همانا رشد کیفیت زندگی اقشار محروم جامعه است، دست یابند.

واژگان کلیدی:

دسترسی به خدمات الکترونیکی، خدمات دولت الکترونیک، معلولین جسمی، موانع دسترسی

فصل اول: کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه.....	۱۰
۱-۲- تشریح و بیان مسئله.....	۱۱
۱-۳- ضرورت انجام تحقیق.....	۱۳
۱-۴- فرضیه های تحقیق.....	۱۴
۱-۵- اهداف تحقیق.....	۱۵
۱-۶- قلمرو تحقیق.....	۱۵
۱-۶-۱- قلمرو زمانی تحقیق.....	۱۵
۱-۶-۲- قلمرو مکانی تحقیق.....	۱۵
۱-۷- تعریف عملیاتی واژه ها و اصطلاحات کلیدی.....	۱۶
۱-۷-۱- خدمات الکترونیک دولت.....	۱۶
۱-۷-۲- معلولین جسمی.....	۱۶
۱-۷-۳- دسترسی به خدمات الکترونیک.....	۱۶
۱-۷-۴- موانع مالی.....	۱۷
۱-۷-۵- موانع فرهنگی - اجتماعی.....	۱۷
۱-۷-۶- موانع تکنولوژیکی.....	۱۷
۱-۷-۷- موانع انسانی.....	۱۸
۱-۷-۸- موانع سیاسی و قانونی.....	۱۸
۱-۷-۹- موانع آموزشی.....	۱۸

فصل دوم: ادبیات موضوع

۲۰	۱-۲- مقدمه.....
۲۱	۲-۲- تعریف دولت الکترونیک.....
۲۲	۳-۲- مزایای دولت الکترونیک.....
۲۳	۴-۲- دولت الکترونیک در ایران و پیوند آن با معلولین.....
۲۴	۵-۲- فناوری اطلاعات و ارتباطات و دسترسی معلولان.....
۲۵	۶-۲- تعریف معلولیت، انواع و علل ایجاد آن.....
۲۹	۱-۶-۲- تاریخچه معلولیت و قوانین دسترسی برای آنها.....
۳۰	۷-۲- مفهوم دسترسی برای معلولین.....
۳۲	۸-۲- خدمات اینترنتی دولت الکترونیک و معلولیت.....
۳۳	۹-۲- سابقه تحقیقات داخلی.....
۳۴	۱۰-۲- سابقه تحقیقات خارجی.....
۴۰	۱۱-۲- تعریف مولفه های مدل مفهومی.....
۴۰	۱-۱۱-۲- موانع مالی.....
۴۱	۲-۱۱-۲- موانع فرهنگی- اجتماعی.....
۴۲	۳-۱۱-۲- موانع تکنولوژیکی.....
۴۳	۴-۱۱-۲- موانع انسانی.....
۴۳	۵-۱۱-۲- موانع سیاسی و قانونی.....
۴۴	۶-۱۱-۲- موانع آموزشی.....
۴۵	۷-۱۱-۲- دسترسی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک.....
۴۸	۱۲-۲- مدل مفهومی تحقیق.....

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۵۱	۳-۱- مقدمه.....
۵۲	۳-۲- روش تحقیق.....
۵۴	۳-۳- جامعه آماری.....
۵۵	۳-۴- حجم نمونه آماری.....
۵۶	۳-۵- روش نمونه گیری.....
۵۷	۳-۶- ابزار گردآوری داده.....
۵۹	۳-۷- روایی و پایایی ابزار تحقیق.....
۵۹	۳-۷-۱- روایی ابزار تحقیق.....
۶۰	۳-۷-۲- پایایی ابزار تحقیق.....
۶۲	۳-۸- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۶۲	۳-۸-۱- آزمون نرمال بودن داده ها.....
۶۳	۳-۸-۲- شاخص KMO و آزمون بارتلت.....
۶۴	۳-۸-۳- آزمون همبستگی.....
۶۴	۳-۸-۴- آزمون هم خطی.....
۶۶	۳-۸-۵- تحلیل رگرسیون.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۶۸	۴-۱- مقدمه.....
۶۸	۴-۲- نتایج بررسی روایی و پایایی ابزار تحقیق.....
۶۸	۴-۲-۱- نتایج بررسی روایی ابزار تحقیق.....
۷۳	۴-۲-۲- نتایج بررسی پایایی ابزار تحقیق.....
۷۴	۴-۳- آمار توصیفی.....

۷۴ ۴-۳-۱- سیمای آزمودنی ها
۷۴ ۴-۳-۱-۱- جنسیت پاسخ دهندگان
۷۵ ۴-۳-۱-۲- وضعیت تأهل
۷۶ ۴-۳-۱-۳- میزان تحصیلات پاسخ دهندگان
۷۷ ۴-۳-۱-۴- سن پاسخ دهندگان
۷۸ ۴-۳-۱-۵- وضعیت اشتغال
۷۹ ۴-۳-۱-۶- نوع معلولیت
۸۰ ۴-۳-۱-۷- استفاده از خدمات اینترنتی دولت
۸۱ ۴-۴- مفروضات رگرسیون خطی
۸۲ ۴-۴-۱- بررسی نرمال بودن خطاها
۸۳ ۴-۴-۲- آزمون دوربین واتسون
۸۳ ۴-۴-۳- بررسی نرمال بودن دادهها
۸۴ ۴-۴-۴- آزمون هم خطی چندگانه
۸۵ ۴-۵- یافته‌های استنباطی
۸۵ ۴-۵-۱- همبستگی بین متغیرهای پژوهش
۸۷ ۴-۵-۲- آزمون فرضیه ها
۸۸ ۴-۵-۲-۱- بررسی فرضیه اول
۸۹ ۴-۵-۲-۲- بررسی فرضیه دوم
۹۰ ۴-۵-۲-۳- بررسی فرضیه سوم
۹۱ ۴-۵-۲-۴- بررسی فرضیه چهارم
۹۱ ۴-۵-۲-۵- بررسی فرضیه پنجم

- ۴-۵-۲-۶- بررسی فرضیه ششم..... ۹۲
- ۴-۶- خلاصه نتایج فرضیه ها..... ۹۳

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

- ۵-۱- مقدمه..... ۹۵
- ۵-۲- بحث و نتیجه گیری..... ۹۵
- ۵-۲-۱- بررسی رابطه موانع سیاسی و قانونی و دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک. ۹۵
- ۵-۲-۲- بررسی رابطه موانع مالی و دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک..... ۹۷
- ۵-۲-۳- بررسی رابطه موانع آموزشی و دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک..... ۹۸
- ۵-۲-۴- بررسی موانع فرهنگی- اجتماعی و دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک ۹۹
- ۵-۲-۵- بررسی رابطه موانع تکنولوژیکی و دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک ۱۰۰
- ۵-۲-۶- بررسی رابطه موانع انسانی و دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک..... ۱۰۱
- ۵-۳- تحلیل مدل مفهومی تحقیق..... ۱۰۱
- ۵-۴- پیشنهادهای کاربردی..... ۱۰۳
- ۵-۵- محدودیت ها و پیشنهادات پژوهشی..... ۱۰۴

فصل ششم: منابع و مأخذ

- ۱۰۸ منابع و مأخذ
- ۱۱۸ پیوست

جداول

- جدول ۱-۲- منابع و شاخص های مرتبط با موضوع موانع دسترسی معلولین جسمی به خدمات دولت الکترونیک ۴۷
- جدول ۱-۳- متغیرها و سنجش های تحقیق..... ۵۷
- جدول ۱-۴- نتایج بررسی روایی متغیرهای تحقیق..... ۶۸
- جدول ۲-۴- ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق..... ۷۲
- جدول ۳-۴- جنسیت پاسخ دهندگان..... ۷۳
- جدول ۴-۴- وضعیت تأهل..... ۷۴
- جدول ۵-۴- فراوانی میزان تحصیلات پاسخ دهندگان..... ۷۵
- جدول ۶-۴- فراوانی سن پاسخ دهندگان..... ۷۶
- جدول ۷-۴- فراوانی وضعیت اشتغال معلولین..... ۷۷
- جدول ۸-۴- فراوانی نوع معلولیت پاسخ دهندگان..... ۷۸
- جدول ۹-۴- استفاده از خدمات اینترنتی دولت..... ۷۹
- جدول ۱۰-۴- آماره دوربین واتسون..... ۸۲
- جدول ۱۱-۴- نتایج آزمون نرمال بودن داده ها بر اساس آزمون کولموگراف اسمیرنوف..... ۸۳
- جدول ۱۲-۴- نتایج آزمون هم خطی بودن..... ۸۴
- جدول ۱۳-۴- میانگین، انحراف معیار، پایایی و همبستگی متغیرها..... ۸۵
- جدول ۱۴-۴- جدول تحلیل واریانس بین متغیرهای مستقل و وابسته..... ۸۶
- جدول ۱۵-۴- جدول ضرایب رگرسیونی بین دو متغیر مانع سیاسی و قانونی و دسترسی..... ۸۸
- جدول ۱۶-۴- جدول ضرایب رگرسیونی بین دو متغیر مانع مالی و دسترسی..... ۸۹

-
- جدول ۴-۱۷- جدول ضرایب رگرسیونی بین دو متغیر مانع آموزشی و دسترسی ۸۹
- جدول ۴-۱۸- جدول ضرایب رگرسیونی بین دو متغیر مانع فرهنگی - اجتماعی و دسترسی ۹۰
- جدول ۴-۱۹- جدول ضرایب رگرسیونی بین دو متغیر مانع تکنولوژیکی و دسترسی ۹۱
- جدول ۴-۲۰- جدول ضرایب رگرسیونی بین دو متغیر مانع انسانی و دسترسی ۹۱
- جدول ۴-۲۱- خلاصه‌ی نتایج آزمون فرضیه ۹۲

نمودارها

- نمودار ۱-۴ جنسیت پاسخ دهندگان ۷۴
- نمودار ۲-۴- وضعیت تأهل ۷۵
- نمودار ۳-۴ تحصیلات پاسخ دهندگان ۷۶
- نمودار ۴-۴ سن پاسخ دهندگان ۷۷
- نمودار ۵-۴ وضعیت اشتغال معلولین ۷۸
- نمودار ۶-۴ نوع معلولیت ۷۹
- نمودار ۷-۴ استفاده از خدمات اینترنتی ۸۰
- نمودار ۸-۴-نمودار توزیع فراوانی خطاها و توزیع نرمال ۸۱

اشکال

- شکل ۲- ۱- مدل مفهومی تحقیق موانع دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک ۴۸
- شکل ۵- ۱- مدل مفهومی نهایی تحقیق موانع دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک ۱۰۱

فصل اول:

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

در شروع هزاره سوم، فن آوری اطلاعات بعنوان عمده ترین محور توسعه و تحول در جهان مطرح شده است و دستاوردهای ناشی از آن نیز به گونه ای با زندگی مردم عجین گردیده که عدم دسترسی به آن برای هر قشری از اجتماع باعث عقب ماندگی مضاعف می شود و از سوی دیگر بهره مندی از آن برای اقشار کمتر برخوردار (نظیر افراد ناتوان) می تواند موجب توانمندسازی آنها شود؛ آنچه که در اعلامیه اصول و برنامه عمل اجلاس جهانی سران در خصوص جامعه اطلاعاتی (ژنو ۲۰۰۳، تونس ۲۰۰۵) بر ضرورت فراهم آوردن امکانات لازم برای دسترسی این اقشار از منافع این فن آوری ها تاکید شده است. باید پذیرفت که معلولیت از دیرباز، همراهی همیشگی برای زندگی بشر بوده است. بر اساس برآورد سازمان ملل متحد ۱۰ درصد از مردم جهان را معلولان تشکیل می دهند. بیماری ها، جنگ ها و حوادث هر روز بر تعداد افراد ناتوان می افزایند. برخوردار نبودن از فرصت ها و دسترسی به منابع و امکانات جامعه، فرد ناتوان را از حقوق خویش بعنوان فردی دارای حقوق برابر با دیگران محروم می سازد و زمینه بروز معلولیت را فراهم می کند. از این رو دیوارهای تبعیض، محدودیت های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و طرحهایی که منجر به عدم دسترسی و مانعی بر مسیر مشارکت این افراد می باشند، باید از میان برداشته شوند تا بتوان به تحقق عدالت اجتماعی کمک نمود. با این حال، شواهد و تجزیه و تحلیل کلی نشان می دهد که یک تصویر کامل از موانع دسترسی به خدمات اینترنتی ارائه نشده است. به منظور درک بزرگی این مشکل در سراسر کشور، باید ارزیابی از موانع دسترسی به خدمات اینترنتی برای معلولین انجام شود تا در مراحل بعدی اقدامات مناسب برای اطمینان از دسترسی به خدمات اینترنتی برای معلولین صورت بگیرد. در مطالعه حاضر به بررسی میزان

تاثیر موانع دسترسی معلولین جسمی به خدمات دولت الکترونیک پرداخته شده است. این تحقیق در پنج فصل سازماندهی شده است. در فصل اول، ابتدا مقدمه و سپس کلیات تحقیق شامل: تشریح و بیان مسئله، ضرورت انجام تحقیق، فرضیه های تحقیق، اهداف تحقیق، قلمرو مکانی و زمانی تحقیق بیان می شود و در نهایت تعریف عملیاتی واژه ها و اصطلاحات کلیدی گذاشته می شود. فصل دوم، شامل: شفاف کردن مسئله، بررسی ادبیات موضوعی، پیشینه تحقیق و تجارب کشورها در این زمینه می شود. دستاورد نهایی این بخش ارائه مدل مفهومی تحقیق و تعریف مولفه های آن می باشد. این مدل، مبنایی برای ادامه تحقیق فراهم نموده و پیگیری مسئله تحقیق بر اساس آن میسر می گردد. فصل سوم، ارائه روش اتخاذ شده در این پژوهش، توصیف و توجیه رویکرد پژوهش، جامعه و روش نمونه گیری، روش جمع آوری داده ها، نحوه تهیه ابزار سنجش و شیوه تجزیه و تحلیل داده ها می باشد. در فصل چهارم، تجزیه و تحلیل داده ها و نتایج حاصل از کار بیان می شود. در فصل پنجم، به بحث و نتیجه گیری پرداخته می شود. و در نهایت بعد از فصل پنجم، منابع، مآخذ و پیوست ها قرار داده شده است.

۱-۲- تشریح و بیان مسئله

امروزه فناوری اطلاعات رشد چشمگیری داشته و توانسته بسیاری از نیازهای افراد جامعه را برطرف کند. دولت الکترونیک نیز بر پایه ی استفاده از فناوری اطلاعات اقدام به ارائه خدمات دولت به شیوه ای آسان تر کرده است. به گفته ی یان الیاسون رئیس سوئدی مجمع عمومی سازمان ملل در سال ۱۳۸۵: « به یاد داشته باشید کیفیت جامعه را با چگونگی رفتار آن با آسیب پذیرترین شهروندان اندازه می گیرند.». در کشورهای که در زمینه ی پیاده سازی دولت الکترونیک موفق عمل کرده اند، مشاهده می شود افراد با معلولیت های جسمی قادر به انجام کارهای متنوعی همانند افراد سالم هستند. نمونه بارز آن استیون ویلیام هاو کینگ، یک معلول جسمی، است که همه ی اجزای بدنش به جز دو انگشت دست چپ، فاقد قدرت تحرک اند، اما به دلیل امکانات و تسهیلاتی که برای وی فراهم شده با همین دو انگشت می تواند دکمه های رایانه پیشرفته ای

را فشار دهد که رابطه‌ی او را با دنیای خارج برقرار می‌کند و او را به یک فیزیکی‌دان نظری و کیهان‌شناس تبدیل کرده است و توانسته شهرت جهانی کسب کند. او دستاوردها و مقاله‌های زیادی در زمینه سیاه چاله‌ها، ترمودینامیک، جاذبه کوانتوم و ... دارد و کمک شایانی به گسترش علم و همین‌طور جامعه جهانی کرده است (دانشنامه آزاد ویکی‌پدیا^۱). ولی در ایران، در کنار خدمات زیادی که فناوری اطلاعات برای افراد جامعه فراهم کرده است، معلولین جسمی از این امکانات بی‌بهره‌اند و این قشر آسیب‌پذیر برخلاف نیازهای گوناگون و شاید بیشتری که نسبت به افراد سالم دارند از خدمات یکسانی برخوردار نیستند. خدمات گسترده‌ای همراه با پیاده‌سازی دولت الکترونیک در ایران ارائه شده است اما این خدمات الکترونیک طوری طراحی نشده است که افراد ناتوان (بنا به دلایل مختلف، مثل: نابینایی، ناشنوایی و ...) بتوانند از آن استفاده کنند برای نمونه می‌توان به عدم وجود ابزاری برای درشت‌نمایش دادن مطالب برای افراد کم‌بینا، نبود امکان صوتی برای خواندن مطالب سایت برای افراد نابینا و عدم وجود گزینه‌ی تنظیم صدا برای افراد کم‌شنوا و ... اشاره کرد که این موارد یک نقص عمده محسوب می‌شوند و باید مورد توجه قرار گیرند (Jaeger, Tampson, 2003). در ایران بنا بر آمار، حدود ۱۲ درصد از جمعیت کل کشور را معلولین تشکیل می‌دهند که از این میزان در حدود ۲ میلیون نفر دارای معلولیت شدید و ۵/۶ میلیون نفر معلول کم‌توان هستند و به گفته‌ی رئیس سازمان معلولان ایران: «سالانه ۴۰ هزار نفر به تعداد معلولان ایران اضافه می‌شود». با توجه به این روند رو به رشد باید کاری کرد تا معلولان هم از فرصت‌های یکسان برای زندگی و فعالیت در جامعه برخوردار و به افرادی توانا تبدیل شوند به نحوی که خود مسئول زندگی خویش باشند و به خودکفایی برسند و بتوانند به جامعه بپیوندند. لذا جهت برطرف کردن مشکلات پیش روی این قشر جامعه ابتدا باید مشخص شود که، موانع دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی به طور جامع کدامند؟ و سپس به این سوال پاسخ داده شود که، هر یک از موانع به چه میزان بر کاهش دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک تاثیر می‌گذارند؟

۱-۳- ضرورت انجام تحقیق

معلولین جسمی مانند سایر افراد سالم در جامعه هستند که فقط از لحاظ فیزیکی بدنی دچار ناتوانی یا کم توانی هستند. این افراد نیاز دارند که زندگی عادی ای در جامعه داشته باشند و خودشان به تنهایی بتوانند مشکلات و کارهایشان را با کمترین نیاز به دیگران انجام دهند. در دنیا افرادی هستند که علیرغم معلولیت های جسمی بالا توانسته اند به کمک فناوری اطلاعات نه تنها از جامعه دور نمانند بلکه در مراتب علمی بالایی فعالیت نمایند. معلولین جسمی در مقاطع مختلف زندگی نیاز به مراجعات متعدد به ادارات مختلفی چون: ثبت احوال، دارایی، پست، آموزش و پرورش، بانک و ... پیدا می کنند که با توجه به عدم وجود زیرساختهای مناسب مثل: نبود وسایل نقلیه عمومی که برای معلولین مناسب سازی شده باشند یا موانع موجود در معابر شهری و معماری نامناسب ادارات، به عنوان مثال نامناسب بودن عرض درها برای عبور صندلی چرخدار معلولین و ... امکان مراجعه حضوری را برای این قبیل افراد با مشکل مواجه کرده است. از طرفی طبق آمارها حدود ۱۲ درصد جمعیت ایران را معلولین تشکیل می دهند و بیماری ها، جنگ ها و حوادث هر روز بر تعداد افراد دارای ناتوانی می افزاید. با توجه به روند رو به رشد این قشر جامعه، فناوری اطلاعات و ارتباطات موثرترین راه برای توانمند ساختن معلولان است تا آنها بتوانند همراه با سایر اقشار جامعه اطلاعاتی، شکاف دیجیتالی بین افراد سالم و معلول را کاهش داده و به تحقق عدالت اجتماعی کمک نمود. لذا در این تحقیق سعی بر این است که میزان تاثیر هر یک از موانع دسترسی معلولین به خدمات الکترونیک مشخص شود تا اولاً، بخشی از خلاء موجود در زمینه تحقیقات این حوزه را پر نماید و روابط بین این متغیرها را نشان دهد. ثانیاً، نتایج تحقیق فرصتی را برای آگاه شدن سازمان های دولتی و خصوصی از موانع موجود برای دسترسی معلولین به خدمات اینترنتیشان فراهم می آورد. ثالثاً، بینشی برای مسئولان پیاده سازی دولت الکترونیک مهیا می کند تا راهکارها و اقدامات لازم جهت دسترس پذیر کردن خدمات اینترنتی دولت برای این قشر جامعه صورت پذیرد تا نیاز مراجعه حضوری را حذف کرده و این افراد بتوانند به

صورت مجازی از خدمات دولت الکترونیک استفاده کنند و شاید بتوان از انبوه معضلات و بسیاری از دغدغه های مبتلا به این قشر محروم و سختی دیده کم کرد و تفاوت قابل توجهی در زندگی ایشان ایجاد کرد.

۱-۴- فرضیه های تحقیق

فرضیه های تحقیق عبارتند از:

فرضیه اول: موانع سیاسی و قانونی بر دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک تاثیر مستقیم منفی دارد.

فرضیه دوم: موانع مالی بر دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک تاثیر مستقیم منفی دارد.

فرضیه سوم: موانع آموزشی بر دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک تاثیر مستقیم منفی دارد.

فرضیه چهارم: موانع فرهنگی- اجتماعی بر دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک تاثیر مستقیم منفی دارد.

فرضیه پنجم: موانع تکنولوژیکی بر دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک تاثیر مستقیم منفی دارد.

فرضیه ششم: موانع انسانی بر دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک تاثیر مستقیم منفی دارد.