

صلى الله عليه وسلم



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

دکتر علی شریعتی

پایان نامه کارشناسی ارشد

گروه جغرافیا

مدیریت امور شهری

بررسی موانع و راهکارهای توسعه خدمات الکترونیک به شهروندان

از منظر مدیران شهری (مورد مطالعه: شهرداری مشهد)

استاد راهنما

دکتر محمد لگزیان

استاد مشاور

دکتر امید علی خوارزمی

نگارش

فاطمه قاسمی ادکان

تابستان ۹۲

ماحصل آموخته‌هایم را تقدیم می‌کنم به:

آستان مبارک علی بن موسی الرضا

که توفیق کسب علم در جوار حرمتش را نصیبم ساخت

پدر و مادر عزیزم

که هر چه دارم از وجود آنهاست

و

همسر مهربانم

که در روزهای تلخ و شیرین زندگی مایه‌ی آرامش خاطر من است

سپاسگزاری...

سپاس بی‌کران پروردگار یکتا را که هستی‌مان بخشید و به طریق علم و دانش رهنمونمان شد و به همنشینی رهروان علم و دانش مفتخرمان نمود و خوشه‌چینی از علم و معرفت را روزیمان ساخت.

پس از ثنای الهی بر خود واجب می‌دانم تا بدین‌وسیله از استاد گرامی و شایسته؛ جناب آقای دکتر محمد لگزیان که در کمال سعه صدر، با حسن خلق و فروتنی، از هیچ کمکی در این عرصه بر من دریغ ننمودند و زحمت راهنمایی این پایان‌نامه را بر عهده گرفتند؛

از استاد صبور و باتقوا، جناب آقای دکتر امیدعلی خوارزمی که زحمت مشاوره این پایان‌نامه را متقبل شدند و با راهنمایی‌های دلسوزانه و لطف بی‌دریغشان مرا در انجام این پژوهش یاری نمودند خالصانه و صمیمانه سپاس‌گزاری نمایم.

فاطمه قاسمی ادکان

تابستان ۱۳۹۲

	<p style="text-align: center;">بسمه تعالی</p> <p style="text-align: center;">مشخصات رساله / پایان نامه تحصیلی دانشجویان</p> <p style="text-align: center;">دانشگاه فردوسی مشهد</p>	
<p>عنوان رساله/پایان نامه: بررسی موانع و راهکارهای توسعه خدمات الکترونیک به شهروندان از منظر مدیران شهری (مورد مطالعه: شهرداری مشهد)</p>		
<p>نام نویسنده: فاطمه قاسمی ادکان</p> <p>نام استاد راهنما: دکتر محمد لگزیان</p> <p>نام استاد مشاور: دکتر امیدعلی خوارزمی</p>		
<p>رشته تحصیلی: مدیریت امور شهری</p>	<p>گروه: جغرافیا</p>	<p>دانشکده: ادبیات و علوم انسانی</p>
<p>تاریخ دفاع: ۹۲/۰۶/۰۴</p>	<p>تاریخ تصویب: ۹۱/۱۱/۲۵</p>	
<p>تعداد صفحات: ۱۴۳</p>	<p>مقطع تحصیلی: کارشناسی ارشد <input checked="" type="radio"/> دکترا <input type="radio"/></p>	
<p style="text-align: right;">چکیده</p> <p>با توجه به اینکه به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در قالب خدمات الکترونیک شهری مزایای قابل توجهی را هم برای تامین کنندگان خدمات الکترونیک و هم برای استفاده کنندگان از خدمات ارائه می دهد، اما با این وجود توسعه و پیاده سازی خدمات الکترونیک به خصوص در کشورهای در حال توسعه با موانع و چالش هایی همراه است که بررسی این موانع و ارائه راهکارهای مؤثر در این زمینه می تواند بسیار اثربخش باشد. پژوهش حاضر با هدف بررسی موانع و راهکارهای توسعه خدمات الکترونیک به شهروندان از منظر مدیران شهری در شهرداری مشهد انجام پذیرفته است. در این پژوهش از روش تحقیق کیفی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی مدیران در مجموعه سازمان های شهرداری مشهد است که در زمینه خدمات الکترونیک دارای تخصص، تجربه و نقطه نظراتی بوده اند. اطلاعات مورد نیاز با استفاده از مصاحبه های انفرادی نیمه ساختاریافته با افراد مورد مطالعه که به شیوه نمونه گیری گلوله برفی انتخاب شدند، جمع آوری شد. در این پژوهش با توجه به اصل اشباع نظری مجموعاً ۱۲ مصاحبه انجام شده است. مصاحبه های انجام شده به صورت کلمه به کلمه پیاده سازی و تحلیل شد. بر اساس تحلیل های صورت گرفته، موانع توسعه خدمات الکترونیک در چهار بعد سیاسی و قانونی، سازمانی و اجرایی، تکنولوژیکی و فرهنگی و اجتماعی مورد بررسی قرار گرفت، در هر یک از این ابعاد، طبقات توصیفی و راهکارهای پیشنهادی در جهت رفع موانع موجود ارائه شده است.</p>		
<p>امضای استاد راهنما:</p> <p>تاریخ:</p>	<p>کلید واژه:</p> <p>موانع توسعه خدمات الکترونیک، روش کیفی، شهرداری مشهد.</p>	

فهرست مطالب:

فصل اول: کلیات تحقیق

مقدمه :	۲
۱-۱- بیان مساله :	۱
۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق	۵
۱-۳- سوالات تحقیق	۸
۱-۴- اهداف تحقیق	۸
۱-۵- پیشینه تحقیق	۸
۱-۶- روش تحقیق	۱۲
۱-۷- محدودیت های تحقیق	۱۴
۱-۸- ساختار تحقیق	۱۴

فصل دوم : مبانی نظری و پیشینه تحقیق

مقدمه	۱۷
۲-۱- بخش اول: کلیات مرتبط با مبانی نظری	۱۷
۲-۱-۱- تعاریف	۱۷
۲-۱-۲- فناوری اطلاعات و مدیریت شهری	۱۸
۲-۱-۳- مزایای شهرداری الکترونیک	۱۹
۲-۱-۴- تاریخچه دولت ها و شهرهای الکترونیک در جهان	۲۱
۲-۱-۵- بررسی چند شهر الکترونیک با محوریت شهرداری	۲۱
۲-۱-۵-۱- شهر الکترونیک بوستون	۲۱
۲-۱-۵-۲- شهر الکترونیک ایندیاناپولیس	۲۴
۲-۱-۶- تاریخچه دولت الکترونیک و شهر الکترونیک در ایران	۲۵
۲-۱-۷- شهرهای الکترونیک در ایران	۲۷

- ۲۷..... شهر الکترونیک کیش ۲-۱-۷-۱
- ۲۸..... شهر الکترونیک مشهد ۲-۱-۷-۲
- ۳۰..... حوزه های دولت الکترونیک ۲-۱-۸
- ۳۲..... خدمت و خدمات الکترونیک ۲-۱-۹
- ۳۳..... انواع سطوح خدمات الکترونیک ۲-۱-۱۰
- ۳۵..... انواع خدمات الکترونیکی دولتی ۲-۱-۱۱
- ۳۵..... خدمات شهری الکترونیکی و تعاملی ۲-۱-۱۲
- ۳۶..... ارکان خدمات الکترونیک شهری و تعامل آنها ۲-۱-۱۳
- ۳۸..... بخش دوم : موانع توسعه خدمات الکترونیک ۲-۲
- ۳۸..... عوامل سیاسی و قانونی ۲-۲-۱
- ۴۱..... عوامل سازمانی و اجرایی ۲-۲-۲
- ۴۸..... عوامل تکنولوژیکی ۲-۲-۳
- ۵۴..... عوامل فرهنگی و اجتماعی ۲-۲-۴

فصل سوم : روش انجام پژوهش

- ۶۲..... مقدمه : ۶۲
- ۶۲..... ۳-۱- سوالات تحقیق ۶۲
- ۶۲..... ۳-۲- انواع تحقیق ۶۲
- ۶۳..... ۳-۳- فرایند تحقیق ۶۳
- ۶۵..... ۳-۳-۱- فلسفه تحقیق ۶۵
- ۶۶..... ۳-۳-۱-۱- فلسفه تحقیق در پژوهش حاضر ۶۶
- ۶۶..... ۳-۳-۲- رویکرد تحقیق ۶۶
- ۶۸..... ۳-۳-۲-۱- رویکرد تحقیق در پژوهش حاضر ۶۸
- ۶۹..... ۳-۳-۳- استراتژی تحقیق ۶۹
- ۷۱..... ۳-۳-۳-۱- استراتژی تحقیق در پژوهش حاضر ۷۱
- ۷۱..... ۳-۳-۴- انتخاب روش تحقیق ۷۱

۷۳.....	۳-۳-۴-۱- روش تحقیق در پژوهش حاضر.....
۷۳.....	۳-۳-۵- جامعه آماری.....
۷۳.....	۳-۳-۶- حجم نمونه.....
۷۴.....	۳-۳-۷- روش نمونه گیری.....
۷۶.....	۳-۳-۸- ابزار گردآوری داده‌ها.....
۷۶.....	۳-۳-۹- نحوه گردآوری اطلاعات.....
۷۷.....	۳-۳-۱۰- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها.....
۷۸.....	۳-۳-۱۱- قابلیت اعتماد مطالعه و یافته‌های آن.....
۷۹.....	۳-۳-۱۲- ملاحظات اخلاقی در تحقیق.....

فصل چهارم : ارائه یافته‌ها

۸۱.....	مقدمه.....
۸۱.....	۴-۱- بخش اول: یافته‌های مربوط به موانع توسعه خدمات الکترونیک.....
۸۱.....	۴-۱-۱- موانع سیاسی و قانونی.....
۸۱.....	۴-۱-۱-۱- طبقات توصیفی موانع سیاسی و قانونی توسعه خدمات الکترونیک.....
۸۵.....	۴-۱-۱-۲- فضای نتیجه موانع سیاسی و قانونی توسعه خدمات الکترونیک.....
۸۶.....	۴-۱-۲- موانع سازمانی و اجرایی.....
۸۶.....	۴-۱-۲-۱- طبقات توصیفی موانع سازمانی و اجرایی توسعه خدمات الکترونیک.....
۹۶.....	۴-۱-۲-۲- فضای نتیجه موانع سازمانی و اجرایی توسعه خدمات الکترونیک.....
۹۶.....	۴-۱-۳- موانع تکنولوژیکی.....
۹۶.....	۴-۱-۳-۱- طبقات توصیفی موانع تکنولوژیکی توسعه خدمات الکترونیک.....
۱۰۱.....	۴-۱-۳-۲- فضای نتیجه موانع تکنولوژیکی توسعه خدمات الکترونیک.....
۱۰۱.....	۴-۱-۴- موانع فرهنگی و اجتماعی.....
۱۰۲.....	۴-۱-۴-۱- طبقات توصیفی موانع اجتماعی و فرهنگی توسعه خدمات الکترونیک.....
۱۰۴.....	۴-۱-۴-۲- فضای نتیجه موانع فرهنگی و اجتماعی توسعه خدمات الکترونیک.....
۱۰۷.....	۴-۲- بخش دوم: یافته‌های مربوط به راهکارهای رفع موانع توسعه خدمات الکترونیک.....

- ۱-۲-۴- راهکارهای سیاسی و قانونی ۱۰۷
- ۲-۲-۴- راهکارهای سازمانی و اجرایی ۱۰۸
- ۳-۲-۴- راهکارهای تکنولوژیکی ۱۱۰
- ۴-۲-۴- راهکارهای فرهنگی و اجتماعی ۱۱۰

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

- مقدمه ۱۱۲
- ۱-۵- بحث و نتیجه‌گیری ۱۱۲
- ۲-۵- پیشنهادات کاربردی تحقیق ۱۱۸
- ۳-۵- پیشنهادات برای تحقیقات آتی ۱۱۹
- ۴-۵- محدودیت‌های تحقیق ۱۲۰

فهرست منابع

- منابع فارسی: ۱۲۲
- منابع انگلیسی: ۱۲۶
- ضمائم: ۱۳۰

فهرست جداول

- جدول ۱-۲- موانع توسعه خدمات الکترونیک ۶۰
- جدول ۱-۳- مقایسه مشخصه‌های اصلی دو فلسفه اثبات‌گرایی و پدیدارشناسی ۶۶
- جدول ۲-۳- تفاوت‌های اصلی بین دو رویکرد استنتاجی و استقرایی در تحقیق ۶۷
- جدول ۳-۳- مقایسه مشخصه‌های روش‌های کمی و کیفی تحقیق ۷۲
- جدول ۴-۳- مشخصات مصاحبه‌شوندگان ۷۵
- جدول ۱-۴- فضای نتیجه موانع سیاسی و قانونی ۸۶
- جدول ۲-۴- فضای نتیجه موانع سازمانی و اجرایی ۹۶
- جدول ۳-۴- فضای نتیجه موانع تکنولوژیکی ۱۰۱
- جدول ۴-۴- فضای نتیجه موانع اجتماعی و فرهنگی ۱۰۴
- جدول ۵-۴- فضای نتیجه موانع توسعه خدمات الکترونیک ۱۰۵

فهرست اشکال و نمودارها

- شکل ۲-۱- شهر الکترونیک بوستون ۲۳
- شکل ۲-۳- تاریخچه اقدامات فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک در ایران ۲۶
- شکل ۲-۴- شهر الکترونیک مشهد ۲۹
- شکل ۲-۵- حوزه‌های دولت الکترونیک ۳۱
- شکل ۲-۶- انواع سطوح خدمات الکترونیک ۳۴
- شکل ۲-۷- تعامل ارکان خدمات الکترونیک شهری ۳۷
- نمودار ۳-۱- مدل سه شاخگی انواع تحقیق ۶۳
- شکل ۳-۲- مراحل فرایند تحقیق ۶۴

فصل اول:

کلیات تحقیق

مقدمه

در این فصل به کلیات تحقیق پرداخته می‌شود. ابتدا بیان مساله و اهمیت و ضرورت تحقیق شرح داده می‌شود، سپس سؤالات تحقیق و اهداف انجام این پژوهش بیان می‌شود. همچنین پیشینه پژوهش و روش انجام تحقیق توضیح داده می‌شود.

۱-۱- بیان مساله

امروزه انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه ارائه و کیفیت آن به طور روزافزون در حال تغییر است، بر این اساس دولت نیز به عنوان یک نهاد مسئول در جامعه باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد (حقیقی‌نسب، عابدین و جانفشان، ۱۳۸۸). آنان خواهان این هستند که ساعات کار موسسات دولتی افزایش یابد و آنان هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صفاها معطل نشوند، خدمات با کیفیت‌تری دریافت کنند، خدمات و محصولات ارزانتری به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگوترین شکل دولت برای پاسخگویی به این انتظارات دولت الکترونیک است (Clift, 2004). از سوی دیگر به دلیل اهمیت اطلاعات در فرایند تصمیم‌گیری، فناوری اطلاعات در دنیا با سرعت چشمگیری در حال توسعه است. امروزه، رشد فناوری اطلاعات موجب شده تا سازمان‌ها، چارچوب فعالیت‌های خود را با این فناوری هم‌راستا نمایند (زرکش‌زاده، رحیم‌اف و سلیمانی، ۱۳۸۹). تحقیقات بسیاری نشان می‌دهند که عدم استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و ناسازگاری با فناوری‌های نوین منجر به کندی ارائه خدمات، اشتباهات فراوان، کاهش ضریب امنیت، سوءاستفاده‌های داخلی و خارجی، اتلاف زمان و هزینه و بطور کلی کاهش کیفیت خدمات و نارضایتی مردم می‌شود. بنابراین برای عبور از چنین وضعیتی، چاره‌ای جز استفاده از فناوری‌های نوین نیست (حقیقی‌نسب، عابدین و جانفشان، ۱۳۸۸).

بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات در عرصه مدیریت شهری^۱ نیز تأثیرات و تحولات ژرفی را در حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی در پی داشته و خواهد داشت. در این میان به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در قالب خدمات الکترونیک شهری^۲ در

^۱ Urban Management

^۲ Urban Electronic Service

تعاملات و تراکنش‌های میان شهروندان، نهادهای مدیریتی و سایر سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات شهری به عنوان راهکاری اثربخش و کارآمد در راستای توسعه، ارتقای کیفیت و نوآوری در حوزه‌های مختلف ارائه خدمات به شهروندان به شمار می‌رود (نژادجوادی‌پور، ۱۳۸۷). از این رو سازمان‌های مهم نظیر شهرداری‌ها که به نوعی قلب تپنده شهر محسوب می‌شوند، باید دست از روش‌های پیشین برداشته و وارد دنیای الکترونیک و مجازی شوند (زرکش‌زاده و همکاران، ۱۳۸۹). زیرا استفاده از اینترنت برای ارائه خدمات به شهروندان، مزیت مهمی را در بهبود عملکرد دولت محلی^۳ ایجاد می‌کند و ابزار کارآمدی است که شهروندان خدماتی با کیفیت بهتر دریافت نمایند (Maraki & Delitheou, 2010). بدین ترتیب شهرداری‌ها به عنوان مراکز عمده مدیریت و ارائه خدمات شهری، می‌توانند با استقرار و توسعه خدمات الکترونیک تعاملی در قالب شهرداری‌های الکترونیک، از قابلیت‌ها و مزایای فراوان آن در عرصه خدمات‌رسانی به شهروندان بهره‌گیرند. با توسعه خدمات الکترونیک در شهرداری‌ها دیگر نیازی به مراجعه حضوری شهروندان به شهرداری‌ها نیست و اطلاعات و خدمات مورد نیاز، از هر مکان و در تمامی اوقات در دسترس آنها قرار می‌گیرد و می‌توانند پیوسته از روند امور خود مطلع شوند (نژادجوادی‌پور، ۱۳۸۷). از آنجا که محوریت ایجاد دولت و شهر الکترونیک، شهروندان هستند، ضروری است که با راه‌اندازی شهرداری الکترونیک که پایه ایجاد شهر الکترونیک و به دنبال آن دولت الکترونیک است، راه را جهت پیشرفت روزافزون الکترونیکی کشور و ارائه خدمات الکترونیک به شهروندان هموار نمود (فرمانبر، دولت‌خواه و ناطقی‌گرگری، ۱۳۸۸). همچنین بدون شک امکان بهره‌گیری برابر کلیه شهروندان از خدمات شهری، افزایش رفاه عمومی، کاهش آلودگی و ترافیک، ارائه خدمات سرگرمی و تفریحی و غیره، دیگر خدمات کلیدی و محوری موجود در یک شهرداری الکترونیک می‌باشد (افشارپور و جلالی، ۱۳۸۸). از نظر دیگر، شهرداری‌ها می‌آموزند که تحول و استقرار جامع خدمات الکترونیکی، از آنلاین کردن خدمات، طراحی مهندسی مجدد سازمان، روندهای شهروند محور و یکپارچگی در میان بخشهای مختلف جهت ساده کردن تعامل، کاهش هزینه‌ها و توسعه خدمات شهری، به طور بهینه عمل نمایند (سرفرازی، ۱۳۸۹).

³ Local Government

همان‌طور که بیان شد ابتکارات و طرح‌های دولت الکترونیک مزایای قابل توجهی را هم برای تامین‌کنندگان خدمات الکترونیک (مقامات دولتی و سازمان‌ها) و هم برای استفاده‌کنندگان از خدمات ارائه می‌دهد. با این حال سرعت تصویب و دسترسی به خدمات الکترونیک پایین‌تر از حد برنامه‌ریزی شده یا مورد انتظار می‌باشد. دولت‌ها تمایل به آهسته بودن در آزادسازی خدمات جدید دارند و شهروندان هم اغلب ترجیح می‌دهند برای انجام تعاملات با دولت از طریق فرم‌های کاغذی و حضور فیزیکی به جای استفاده از روش‌های آنلاین استفاده کنند. این امر نشان دهنده وجود موانع خاصی است که از انتقال به خدمات الکترونیک ممانعت به عمل می‌آورد (Vassilakis et al., 2005).

در سطح اروپایی به صورت راسخ بیان شده است که ترویج حکمرانی الکترونیک، عمدتاً از طریق پروژه‌ها و ابتکارات خاصی به منظور توسعه و ارتقا خدمات الکترونیک میسر می‌گردد. از آنجا که منافع حاصل از این امر هم برای ارائه‌دهندگان خدمات (دولت) و هم برای استفاده‌کنندگان از خدمات (شرکت‌های تجاری و شهروندان) می‌باشد، با این حال گسترش خدمات الکترونیک به وضوح با سطح مورد نظر فاصله دارد.

اتحادیه اروپا^۴ فهرستی از بیست خدمت اساسی عمومی که باید به عنوان گام‌های اولیه دولت الکترونیک مد نظر قرار گیرد، همراه با روشی برای ارزیابی وضعیت خدمات دولتی آنلاین منتشر کرده است. بررسی‌های اخیر نشان داده است که کشورهای عضو اتحادیه اروپا درصد خدماتی که به صورت کامل الکترونیکی ارائه می‌دهند در دامنه ۱۵ تا ۷۲ درصد و به صورت متوسط ۴۵ درصد است. از نقطه نظر کاربران، فقط ۳۰ درصد شهروندان در سطح جهان اعلام کرده‌اند که به خدمات آنلاین دولتی و اکثریت آنها عمدتاً به جستجو و دانلود اطلاعات نسبت به درگیر شدن در خدمات تراکنشی دسترسی داشته‌اند (Vassilakis et al., 2005). بر اساس مطالعه پاستور^۵ (۲۰۰۲)، فقط ۳۸ درصد از شهروندانی که از برخی سایت‌های دولتی دیدن کرده‌اند (محلی یا فدرال) در ایالات متحده، کارهای تجاری با دولت انجام داده‌اند، ۶۲ درصد باقی‌مانده فقط بازیابی اطلاعات داشته‌اند. این حقایق به وضوح نشان می‌دهد که اگرچه مزایا و منافع خدمات الکترونیک

⁴ E- Europe

⁵ Pastore

به خوبی مستند است اما پیاده‌سازی خدمات الکترونیک هم در کشورهای توسعه‌یافته از جمله سوئد (Lofstedt, 2007)، اسپانیا (Criado & Ramilo, 2003)، استرالیا (Shackleton, Fisher, & Dawson, 2006)، ایالات متحده (Schwester, 2009)، ایتالیا (Previtali & Bof, 2009) و هم در کشورهای در حال توسعه از جمله ایران (ابراهیم و ایرانی، ۲۰۰۵؛ اصغری‌نژاد و همکاران، ۲۰۰۸؛ کاظمی و همکاران، ۱۳۸۷)، قطر (Weerakkody, El-Haddadeh, & Al-Shafi, 2010) اردن (Elsheikh et al, 2008) و غیره با چالش‌هایی همراه است.

شهر مشهد به‌عنوان دومین شهر بزرگ کشور و یکی از چهار نقطه اصلی توسعه وسیع فناوری اطلاعات در برنامه‌های دولت می‌باشد که با پتانسیل‌های فراوان از جمله: حضور ۱۳ میلیون زائر و مسافر، وجود فرصت‌های اقتصادی و سرمایه‌گذاری مناسب، علاقمندی مسئولین دولتی و بخش خصوصی، همجواری با افغانستان و استقرار در دروازه‌های آسیای میانه، سابقه اجرای طرح‌های مختلف به‌صورت پراکنده در این زمینه و وجود دانشگاه‌های معتبر، یکی از بهترین گزینه‌های اجرای شهر الکترونیکی در ایران می‌باشد. با توجه به تجربیات جهانی که در آنها شهرداری‌ها محور توسعه در ایجاد شهرهای الکترونیکی بوده‌اند، شهرداری مشهد مسئولیت تهیه اولین سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد را بر عهده گرفته است و اولین گام اجرایی را بر عهده خواهد داشت (چکیده سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد، ۱۳۸۳). لذا با توجه به انتخاب شهر مشهد برای ایجاد شهر الکترونیک با محوریت شهرداری، این تحقیق به بررسی موانع توسعه خدمات الکترونیک به شهروندان، با تاکید بر نظر مدیران شهری در شهرداری مشهد می‌پردازد.

۲-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق

فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان پدیده‌ای جامع و فراگیر در طیف کامل فعالیت‌های بشری از کاربردهای شخصی گرفته تا فعالیت‌های اقتصادی و سیاسی تاثیرگذار است. چراکه به عنوان ابزاری چندمنظوره، انعطاف‌پذیر و دارای قابلیت‌های متعدد در نظر گرفته می‌شود، که امکان راه‌حل‌های مناسب را در قالب کاربردهای فردی یا محلی، جهت تامین نیازهای مختلف فراهم می‌آورد (مطلق و بهروزنیا، ۱۳۸۸).

استفاده از فناوری اطلاعات برای کلیه سازمان‌ها ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. زیرا با گسترش فعالیت‌های بازرگانی، جهانی شدن و تغییرات سریع تکنولوژی، لازم است که سازمان‌ها از

انعطاف‌پذیری لازم برخوردار باشند و این امر محقق نمی‌گردد مگر در سایه استفاده از این فناوری (اخوان، علی محمدلو و حبیبی، ۱۳۸۹). توسعه‌ی فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان‌ها و مراکز ارائه‌دهنده‌ی خدمات الکترونیک، باعث کاهش هزینه‌ها، افزایش سرعت ارائه‌ی خدمات به شهروندان، ارتقاء کیفیت خدمات، افزایش دسترسی زمانی و مکانی به خدمات و کاهش اطلاعات تکراری و نامنسجم در بخش دولتی و غیردولتی می‌شود (کفاش‌پور، ۱۳۸۸). بنابراین آنچه مهم است نه تنها شناخت این تکنولوژی نوین بلکه بازتاب آن در جامعه شهری است (مطلق و بهروزنیا، ۱۳۸۸). در این میان، به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در قالب "خدمات الکترونیک شهری" در تعاملات و تراکشن‌های میان شهروندان، نهادهای مدیریتی و سایر سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات شهری به عنوان راهکاری اثربخش و کارآمد در راستای توسعه، ارتقای کیفیت و نوآوری در حوزه‌های مختلف ارائه خدمات به شهروندان به شمار می‌رود. بدین ترتیب شهرداری‌ها نیز به عنوان مراکز عمده مدیریت و ارائه خدمات شهری، می‌توانند با استقرار و توسعه خدمات الکترونیکی و تعاملی در قالب خدمات شهرداری الکترونیک، از قابلیت‌ها و مزایای فراوان آن در عرصه خدمات رسانی به شهروندان بهره‌گیرند (نژاد جوادی پور، ۱۳۸۸).

شهرداری‌های الکترونیکی یک شکل پاسخگویی به شهروندان برای دریافت بهترین خدمات شهری به صورت به‌هنگام و در ۲۴ ساعت شبانه‌روز می‌باشد که امکان مشارکت هرچه بیشتر مردم را در فرایندهای مختلف شهری فراهم می‌سازد. امروزه بخش عمده‌ای از وقت شهروندان صرف انجام فعالیت‌های تکراری و غیر مفید می‌شود. پیمودن مسافت‌های طولانی برای دریافت خدمات مختلف، انتظار در سیستم بروکراسی ادارات، محدودیت زمانی ناشی از لزوم حضور فیزیکی در سازمان‌ها تنها بخشی از اینگونه اتلاف وقت‌ها می‌باشد. در حالی که در یک شهرداری الکترونیک به جای اینکه امور اداری به وسیله شخص چه حضوری و چه از طریق تلفن در ساعات اداری انجام شود با استفاده از شبکه‌های کامپیوتری، ارائه خدمات و دستیابی به اطلاعات به صورت شبانه‌روزی در کل ایام هفته امکان‌پذیر است. همچنین بدون شک امکان بهره‌گیری برابر کلیه شهروندان از خدمات شهری، افزایش رفاه عمومی، کاهش آلودگی و ترافیک، ارائه خدمات سرگرمی و تفریحی و غیره دیگر خدمات کلیدی و محوری موجود در یک شهرداری الکترونیک می‌باشد (جلالی، ۱۳۸۴).

همانطور که بیان شد ارائه خدمات الکترونیک مزایای قابل توجهی را هم برای تامین کنندگان خدمات الکترونیک (مقامات دولتی و سازمان‌ها) و هم برای استفاده‌کنندگان از خدمات ارائه می‌دهد. اما با این وجود توسعه، پیاده‌سازی و اثربخشی دولت الکترونیک در سطح محلی⁶ به خوبی انجام نشده است (Moon, 2002).

در کشور ایران به منظور استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارائه خدمات به شهروندان تلاش‌های زیادی صورت گرفته است اما تحقیقاتی که در این زمینه انجام شده نشان دهنده وجود موانع و چالش‌هایی در پیاده‌سازی خدمات الکترونیک می‌باشد (اصغری‌نژاد و همکاران، ۲۰۰۸؛ کاظمی و همکاران، ۱۳۸۷؛ ابراهیم و ایرانی، ۲۰۰۵؛ کیا، ۱۳۸۵).

در سال ۱۳۸۱ موضوع شهر الکترونیک مشهد با محوریت شهرداری مشهد مطرح شد و پروژه سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد تهیه شد. اهمیت شهر مشهد بعنوان دومین شهر بزرگ کشور و یکی از چهار نقطه اصلی توسعه وسیع فناوری اطلاعات در برنامه‌های دولت با پتانسیل‌های فراوان از جمله: وجود فرصت‌های اقتصادی و سرمایه‌گذاری مناسب، وجود فرودگاه بین‌المللی، گمرک، علاقمندی مسئولین دولتی و بخش خصوصی شهر مشهد، همجواری با افغانستان و استقرار در دروازه‌های آسیای میانه، سابقه اجرای طرح‌های مختلف بصورت پراکنده در این زمینه و وجود دانشگاه‌های معتبر از جمله دلایل برای انتخاب این شهر به عنوان یک شهر الکترونیکی بوده است (چکیده سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد، ۱۳۸۳).

اجرای شهر الکترونیک مشهد تأثیرات بسیاری را در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی برای شهر مشهد به دنبال خواهد داشت. بنابراین با شناخت موانع پیاده‌سازی خدمات الکترونیک در مشهد و رفع این موانع می‌توان به نتایج قابل ملاحظه‌ای دست یافت. لذا این تحقیق درصدد است موانع توسعه خدمات الکترونیک به شهروندان را از منظر مدیران شهری در شهرداری مشهد مورد بررسی قرار دهد.

⁶ Local Area

۳-۱- سوالات تحقیق:

۱) موانع توسعه خدمات الکترونیک به شهروندان از منظر مدیران شهری در شهرداری مشهد کدامند؟

۲) چه راهکارهایی را می‌توان جهت رفع موانع توسعه خدمات الکترونیک به شهروندان از منظر مدیران شهری در شهرداری مشهد ارائه نمود؟

۴-۱- اهداف تحقیق

۱) شناسایی موانع توسعه خدمات الکترونیک به شهروندان از منظر مدیران شهری در شهرداری مشهد.

۲) شناخت راهکارهای لازم جهت رفع موانع توسعه خدمات الکترونیک به شهروندان از منظر مدیران شهری در شهرداری مشهد.

۵-۱- پیشینه تحقیق

در تحقیقی تحت عنوان خدمات دولت الکترونیک در دولت‌های محلی - مطالعه در شهرداری‌های سوئد - به بررسی و تحلیل انتقادی توسعه خدمات الکترونیک در شهرداری‌های سوئد پرداخته شد. اطلاعات مورد نیاز درباره خدمات دولت الکترونیک محلی در سوئد از طریق مصاحبه با ۲۴ شهرداری جمع‌آوری، مقایسه و ارزیابی شد. نتایج این تحقیق نشان داد که توسعه و پیاده‌سازی خدمات الکترونیک در مراحل ابتدایی خود قرار دارند و فقط تعداد کمی از خدمات الکترونیک به مرحله اجرا رسیده‌اند (Lofstedt, 2007).

مطالعه‌ای تحت عنوان عوامل تعیین‌کننده توسعه دولت الکترونیک، در اسپانیا انجام شد. در این پژوهش سه عاملی که به اعتقاد بسیاری از محققان برای توسعه دولت الکترونیک ضروری به نظر می‌رسد، شامل نقش سیاستمداران، محیط و منابع شهرداری‌ها در یک مدل پیشنهادی مورد بررسی قرار گرفت. این پژوهش بیان می‌کند که رابطه مثبتی بین این سه عامل و توسعه دولت الکترونیک وجود دارد. مدل پیشنهادی مورد استفاده در این تحقیق با استفاده از نمونه‌ای شامل ۹۲ شورای شهر و شهرستان در اسپانیا مورد آزمون قرار گرفت. یافته‌های این تحقیق رابطه مثبت بین این سه عامل و توسعه دولت الکترونیک را تایید نمود و نشان داد که عامل منابع شهرداری‌ها نقش مهم‌تری را ایفا می‌کند. از آنجایی که پیاده‌سازی بسیاری از پروژه‌های دولت الکترونیک

مخصوصاً پروژه‌هایی که در ارتباط با ارائه خدمات الکترونیک به شهروندان می‌باشند، مثل انجام پرداخت‌های آنلاین با استفاده از امضاهای دیجیتال پیشرفته، بسیار پرخرج هستند (Cinca, Tomás, & Tarragona, 2009).

پژوهشی تحت عنوان بررسی موانع به کارگیری دولت الکترونیک انجام شد. واحد تحلیل در این پژوهش شهرداری‌های ایالات متحده با جمعیت کمتر از صد هزار نفر بود. ۱۷ کاربرد دولت الکترونیک در ارتباط با انتشار اطلاعات و ارائه خدمات و دموکراسی دیجیتال به عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفت. در این پژوهش متغیرهای مستقل شامل جمعیت شهرداری‌ها، تعداد کارمندان تمام‌وقت در حوزه فناوری اطلاعات شهرداری‌ها، بودجه عملیاتی شهرداری‌ها، فقدان کارمندان، فقدان دانش در مورد کاربردهای دولت الکترونیک، عدم حمایت از مقامات رسمی انتخاب شده، مقاومت کارمندان نسبت به تغییر، مباحث شخصی و امنیتی و نیازهای تکنولوژی می‌باشد. داده‌های مورد نیاز در این تحقیق از طریق ایمیل در سال ۲۰۰۴ به وسیله انجمن بین‌المللی مدیریت شهر/شهرستان (ICMA) که به موجب آن ۷۹۴۴ شهرداری به عنوان نمونه انتخاب شدند، جمع‌آوری شد. در این میان ۳۴۱۰ پاسخ دریافت شد. نتایج این پژوهش نشان داد که میانگین نمره دولت الکترونیک ۵/۱ است که نشان‌دهنده سطح پایین به کارگیری دولت الکترونیک می‌باشد. همچنین نتایج نشان داد که پذیرش دولت الکترونیک تابع منابع مالی، فنی و انسانی است. با ثابت نگه داشتن عوامل دیگر، شهرداری‌هایی که بودجه عملیاتی بیشتر، کارکنان تمام‌وقت بیشتر در حوزه فناوری اطلاعات و سخت‌افزارهای فنی دارند برای به کارگیری دولت الکترونیک محتمل‌تر هستند. حمایت سیاسی نیز یک عامل تعیین‌کننده کلیدی در پذیرش دولت الکترونیک در شهرداری‌ها می‌باشد (Schwester, 2009).

واسیلاکیس^۷ و همکاران (۲۰۰۵) در تحقیقی تحت عنوان موانع توسعه خدمات الکترونیک، موانع اصلی که از توسعه، پذیرش و استفاده از خدمات الکترونیک ممانعت می‌کند را در بین گروه‌های ذینفع خدمات الکترونیک (شامل: مدیران، متخصصان این حوزه، کارکنان فناوری اطلاعات، رؤسا و کاربران نهایی) بررسی و تعیین نمودند. آنها موانع توسعه خدمات الکترونیک را در پنج طبقه اصلی تحت عنوان موانع قانونی، اداری، تکنولوژیکی، اجتماعی و فرهنگ کاربر طبقه‌بندی نمودند.

⁷ Vassilakis