

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده ادبیات و علوم انسانی دکتر شریعتی

پایان نامه کارشناسی ارشد

گروه آموزشی جغرافیا

جغرافیا و برنامه ریزی شهری

عنوان پایان نامه :

امکان سنجی استقرار شهرالکترونیک در بجنورد

استاد راهنما :

دکتر براتعلی خاکپور

استاد مشاور :

دکتر امیدعلی خوارزمی

نگارش :

لیا شاددل

آذر ماه ۱۳۹۲

اظهارنامه

اینجانب لیا شاددل دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته جغرافیا گرایش برنامه ریزی شهری دانشکده ادبیات و علوم انسانی دکتر علی شریعتی دانشگاه فردوسی مشهد نویسنده پایان نامه با عنوان "امکان سنجی استقرار شهرالکترونیک در بجنورد" تحت راهنمایی دکتر براتعلی خاکپور متعهد می‌شوم:

- 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 رساله/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 می‌باشد و مقالات مستخرج با نام «دانشگاه فردوسی مشهد» و یا « MashhadFerdowsi University of » به چاپ خواهد رسید.
- حقوق معنوی تمام افرادی که در به دست آمدن نتایج اصلی رساله/پایان نامه تأثیرگذار بوده‌اند در مقالات مستخرج از پایان نامه 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.

تاریخ

۹۲/۹/۱۰

امضای دانشجو

مالکیت نتایج و حق نشر

- کلیه حقوق معنوی این اثر و محصولات آن (مقالات مستخرج، کتاب، برنامه های رایانه‌ای، نرم افزارها و تجهیزات ساخته شده) متعلق به دانشگاه فردوسی مشهد می‌باشد. این مطلب باید به نحو مقتضی در تولیدات علمی مربوطه ذکر شود.
- استفاده از اطلاعات و نتایج موجود در رساله/پایان نامه بدون ذکر مرجع مجاز نمی‌باشد.

تقدیر و تشکر

اکنون که نگارش این پایان نامه به اتمام رسیده است ، شایسته است از بزرگوارانی که مرا در این امر یاری نموده اند قدردانی نمایم. از استاد گرامی جناب آقای دکتر براتعلی خاکپور که راهنمایی این پایان نامه را به عهده گرفتند تشکر می نمایم و همچنین از استاد گرانقدر جناب آقای دکتر امیدعلی خوارزمی که مشاوره این پایان نامه را بر عهده داشتند و با صبوری راهگشای مشکلات این پژوهش شدند نهایت تشکر را دارم.



بسمه تعالی
مشخصات رساله/پایان نامه تحصیلی دانشجویان
دانشگاه فردوسی مشهد

عنوان رساله/پایان نامه: امکان سنجی استقرار شهرالکترونیک در بجنورد

نام نویسنده: لیا شاددل

نام استاد(ان) راهنما: دکتر براتعلی خاکپور

نام استاد(ان) مشاور: دکتر امیدعلی خوارزمی

دانشکده: ادبیات و علوم انسانی	گروه: جغرافیا	رشته تحصیلی: برنامه ریزی شهری
تاریخ تصویب: ۱۳۹۱/۱۲/۲۶	تاریخ دفاع: ۱۳۹۲/۹/۱۰	
مقطع تحصیلی: کارشناسی ارشد	● دکتری	○ تعداد صفحات:

چکیده رساله/پایان نامه :

با افزایش رشد جمعیت شهری نه تنها لازم است بر وسعت شهرها افزود بلکه می بایست شهرهای جدیدی ساخت که مجهز به آخرین فناوری های هوشمند باشند. امروزه فناوری اطلاعات به عنوان عمده ترین محور تحول مطرح شده و دستاوردهای ناشی از آن در زندگی مردم تاثیرگذار است که می توان از نتایج آن شهرالکترونیک را نام برد. شهرالکترونیک یک واقعیت است که در تطابق با نیازهای مردم و جامعه می بایست حضور داشته باشد. اگر امروزه ما این نیازها چشم پوشی کنیم بایستی در آینده هزینه های زیادی را برای انجام آنها پرداخت کنیم. هدف اصلی تحقیق امکان سنجی استقرار شهرالکترونیک در بجنورد می باشد که جهت رسیدن به این هدف نیازمند شناسایی چالش ها و عوامل موثر در توسعه شهرالکترونیک بجنورد و مدل سازی عوامل موثر در قالب تفکر سیستمی هستیم.

روش تحقیق، توصیفی-تحلیلی و استنباطی است. ابتدا با بررسی ادبیات موضوع، شاخص های مرتبط با پیاده سازی شهرالکترونیک استخراج و این شاخص ها در ۵ مجموعه فردی، اجتماعی، سازمانی، تکنولوژیکی و سیاسی تقسیم بندی گردیدند. برای درک روابط علی و معلولی این عوامل از روش کیفی تفکر سیستمی بر مبنای مطالعات اسنادی استفاده شد که منجر به طراحی ۵ زیرسیستم فردی، اجتماعی، سازمانی، تکنولوژیکی و سیاسی و یک سیستم کلی که در نتیجه ارتباط این زیرسیستم ها می باشد با استفاده از نرم افزار Vensim گردید. سپس پرسشنامه ای جهت تعیین وضعیت شاخص های مورد نظر و تاثیر آنها در پیاده سازی شهرالکترونیک بین شهروندانی که جهت دوره شهروند الکترونیک ثبت نام کرده بودند و مدیران شهری توزیع گردید. در مرحله بعد با استفاده از نرم افزار SPSS به بررسی نظرات پرسش شوندگان پرداخته شد تا نهایتا عوامل موثر و چالش های موجود در محیط های فردی، اجتماعی، سازمانی، تکنولوژیکی و سیاسی شناسایی و الویت بندی گردند. همچنین تاثیر عوامل اجتماعی از منظر مدیران شهری و شهروندان مقایسه گردید. آنالیز داده ها با روش های توصیفی و استنباطی (روش من ویتنی) انجام شد و با استفاده از نتایج بدست آمده پرسش نامه ای نیمه ساختار یافته جهت انجام مصاحبه و اخذ نظرات کارشناسان در این حوزه طراحی و با ۴ نفر از کارشناسان که به روش گلوله برفی انتخاب شدند مصاحبه شد و داده هایی بدست آمد که از طریق آنالیز موضوع و کدبندی تحلیل شده است. سپس با اطلاعات بدست آمده از مطالعات کمی و کیفی، سیستم های اولیه بر اساس شرایط شهر بجنورد تکمیل گردیدند و از ارتباط سیستم های تکمیل شده مدل نهایی سیستمی بر اساس شرایط شهر بجنورد رسم گردید. نتایج تحقیق نشان داد که عوامل موثر در هریک از این محیط های فردی، اجتماعی، سازمانی، تکنولوژیکی و سیاسی به ترتیب تجربه قبلی افراد در استفاده از خدمات الکترونیک، آموزش شهروندان، آموزش مدیران، حفظ امنیت و حریم شخصی کاربران و حمایت از سوی مقامات بالای دولتی می باشد. در مقایسه نظرات هر دو گروه شهروندان و مدیران شهری معتقد به تاثیر متغیرهای سن، هنجارهای ذهنی افراد، توجه به تدوین برنامه آموزشی و حمایت دولت از طریق کارگاه و سمینار در پیاده سازی شهر الکترونیک هستند. همچنین در زمینه چالش های شناسایی شده می توان گفت که در محیط فردی اضطراب افراد هنگام مواجهه با رایانه، در محیط اجتماعی عدم حمایت دولت از طریق کارگاه و سمینار، در محیط سازمانی مقاومت در برابر تغییر فرهنگ، در محیط تکنولوژیکی آماده نبودن زیرساخت های لازم برای اینترنت پر سرعت و در محیط سیاسی عدم حمایت های مالی به عنوان چالش وجود دارند. بر اساس نتایج بدست آمده می توان گفت که شهر بجنورد از لحاظ استقرار شهرالکترونیک آمادگی لازم را ندارد.

کلید واژه:	امضای استاد راهنما:
۱. امکان سنجی	تاریخ:
۲. شهرالکترونیک	
۳. عوامل موثر	
۴. چالش ها	
۵. بجنورد	

فهرست مطالب

فصل اول : کلیات تحقیق.....	۱
۱-۱- مقدمه.....	۲
۱-۲- بیان مسئله.....	۲
۱-۳- اهداف تحقیق.....	۶
۱-۴- سوالات تحقیق.....	۶
۱-۵- فرضیات تحقیق.....	۶
۱-۶- ضرورت تحقیق.....	۷
۱-۷- پیشینه تحقیق.....	۹
۱-۸- استفاده کنندگان.....	۱۱
۱-۹- روش تحقیق.....	۱۲
۱-۱۰- روش گردآوری اطلاعات.....	۱۳
۱-۱۱- روش نمونه گیری.....	۱۴
۱-۱۲- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....	۱۵
۱-۱۳- نتیجه گیری.....	۱۵
فصل دوم : مبانی نظری.....	۱۷
۲-۱- مقدمه.....	۱۸
۲-۲- تعاریف.....	۱۹
۲-۲-۱- دولت الکترونیک.....	۱۹
۲-۲-۲- شهر الکترونیک.....	۲۰
۲-۲-۳- شهروند الکترونیک.....	۲۱
۲-۳- شهر الکترونیک و توسعه پایدار.....	۲۲
۲-۴- مبانی دولت الکترونیک و شهر الکترونیک.....	۲۴

- ۲۴-۴-۱- مبانی دولت الکترونیک..... ۲۴
- ۲۸-۴-۲- مبانی شهرالکترونیک..... ۲۸
- ۳۱-۵- شناسایی عوامل موثر در استقرار شهرالکترونیک و چالش های مربوط به آن..... ۳۱
- ۳۳-۵-۱- عوامل فردی..... ۳۳
- ۳۴-۵-۲- عوامل اجتماعی..... ۳۴
- ۳۶-۵-۳- عوامل سازمانی..... ۳۶
- ۳۸-۵-۴- عوامل تکنولوژیکی..... ۳۸
- ۴۲-۵-۵- عوامل سیاسی..... ۴۲
- ۴۳-۶- مدل مفهومی برای پیاده سازی شهرالکترونیک..... ۴۳
- ۴۵-۷- شهرالکترونیک در جهان و ایران..... ۴۵
- ۴۵-۷-۱- شهرالکترونیک در جهان..... ۴۵
- ۵۰-۷-۲- شهرالکترونیک در ایران..... ۵۰
- ۵۳-۸- تفکر سیستمی..... ۵۳
- ۵۳-۸-۱- تعریف سیستم..... ۵۳
- ۵۴-۸-۱-۱- موجودیت..... ۵۴
- ۵۴-۸-۱-۲- سلسله مراتب..... ۵۴
- ۵۴-۸-۱-۳- ارتباط..... ۵۴
- ۵۵-۸-۲- انواع سیستم..... ۵۵
- ۵۵-۸-۳- ماهیت تفکر سیستمی..... ۵۵
- ۵۷-۸-۴- نحوه شکل گیری سیستم در تفکر سیستمی..... ۵۷
- ۵۸-۸-۵- معرفی زیرسیستم های مربوط به پیاده سازی شهرالکترونیک..... ۵۸
- ۵۹-۸-۵-۱- زیرسیستم فردی..... ۵۹
- ۶۰-۸-۵-۲- زیرسیستم اجتماعی..... ۶۰

۶۱ ۳-۵-۸-۲- زیرسیستم سازمانی
۶۲ ۴-۵-۸-۲- زیرسیستم تکنولوژیکی
۶۳ ۵-۵-۸-۲- زیرسیستم سیاسی
۶۴ ۶-۸-۲- ارتباط زیرسیستم ها
۶۷ ۹-۲- محدوده مورد مطالعه
۶۷ ۱-۹-۲- معرفی استان خراسان شمالی
۶۷ ۲-۹-۲- کلیات نظرات و مصوبات عمومی طرح های فرادست و پیشین مربوط به شهر بجنورد
۶۸ ۳-۹-۲- معرفی شهر بجنورد
۶۹ ۴-۹-۲- مشخصات جغرافیایی اقلیمی
۷۰ ۵-۹-۲- مشخصات عمده اقتصادی
۷۰ ۶-۹-۲- مشخصات عمده زمین و کالبد شهر
۷۱ ۷-۹-۲- شهرالکترونیک در بجنورد
۷۳ ۱۰-۲- جمع بندی فصل
۷۴ فصل سوم : روش تحقیق
۷۵ ۱-۳- مقدمه
۷۵ ۲-۳- روش تحقیق
۷۷ ۳-۳- جامعه آماری
۷۷ ۴-۳- نمونه و روش نمونه گیری
۷۸ ۵-۳- روش گردآوری اطلاعات
۷۸ ۱-۵-۳- بررسی کتابخانه ای و اطلاعات ثانویه
۷۸ ۲-۵-۳- طراحی پرسشنامه
۷۹ ۱-۲-۵-۳- پرسشنامه شهروندان
۸۰ ۲-۲-۵-۳- پرسشنامه مدیران

۸۱	۲-۵-۳- مصاحبه.....
۸۱	۶-۳- روایی پرسشنامه.....
۸۲	۷-۳- پایایی پرسشنامه.....
۸۳	۸-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۸۴	۹-۳- جمع بندی فصل.....
۸۵	فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها.....
۸۶	۱-۴- مقدمه.....
۸۷	۲-۴- بخش اول(تحلیل اطلاعات پرسشنامه شهروندان و مدیران).....
۸۷	۱-۲-۴- پرسشنامه شهروندان.....
۹۲	۲-۲-۴- پرسشنامه مدیران.....
۹۵	۳-۴- بخش دوم(تحلیل تغییرها).....
۹۵	۱-۳-۴- بخش فردی پرسشنامه شهروندان.....
۹۵	۱-۱-۳-۴- تحلیل متغیرهای نشان دهنده وضعیت حال در بخش فردی پرسشنامه شهروندان.....
۹۶	۲-۱-۳-۴- تحلیل متغیرهای موثر در پیاده سازی شهر الکترونیک در بخش فردی پرسشنامه شهروندان.....
۹۷	۲-۳-۴- بخش اجتماعی در پرسشنامه شهروندان.....
۹۷	۱-۲-۳-۴- تحلیل متغیرهای نشان دهنده وضعیت حال در بخش اجتماعی پرسشنامه شهروندان.....
۹۸	۲-۲-۳-۴- تحلیل متغیرهای موثر در پیاده سازی شهر الکترونیک در بخش اجتماعی پرسشنامه شهروندان.....
۹۹	۳-۳-۴- بخش تکنولوژیکی در پرسشنامه شهروندان.....
۹۹	۱-۳-۳-۴- تحلیل متغیرهای موثر در پیاده سازی شهر الکترونیک در بخش تکنولوژیکی پرسشنامه شهروندان.....
۱۰۰	۴-۳-۴- بخش فردی پرسشنامه مدیران.....
۱۰۰	۱-۴-۳-۴- تحلیل متغیرهای نشان دهنده وضعیت حال در بخش فردی پرسشنامه مدیران.....
۱۰۱	۲-۴-۳-۴- تحلیل متغیرهای موثر در پیاده سازی شهرالکترونیک در بخش فردی پرسشنامه مدیران.....
۱۰۲	۵-۴-۳-۴- بخش اجتماعی پرسشنامه مدیران.....

- ۱-۵-۳-۴-تحلیل متغیرهای نشان دهنده وضعیت حال در بخش اجتماعی پرسشنامه مدیران۱۰۲
- ۲-۵-۳-۴-تحلیل متغیرهای موثر در پیاده سازی شهرالکترونیک در بخش اجتماعی پرسشنامه مدیران.....۱۰۳
- ۳-۵-۳-۴- بررسی میزان تحقق برخی از متغیرها تا پایان برنامه پنجم توسعه در بخش اجتماعی پرسشنامه مدیران.....۱۰۴
- ۶-۳-۴- بخش سازمانی پرسشنامه مدیران.....۱۰۵
- ۱-۶-۳-۴-تحلیل متغیرهای نشان دهنده وضعیت حال در بخش سازمانی پرسشنامه مدیران.....۱۰۵
- ۲-۶-۳-۴-تحلیل متغیرهای موثر در پیاده سازی شهرالکترونیک در بخش سازمانی پرسشنامه مدیران.....۱۰۶
- ۳-۶-۳-۴- بررسی میزان تحقق برخی از متغیرها تا پایان برنامه پنجم توسعه در بخش سازمانی پرسشنامه مدیران.....۱۰۷
- ۷-۳-۴- بخش تکنولوژیکی در پرسشنامه مدیران.....۱۰۸
- ۱-۷-۳-۴-تحلیل متغیرهای موثر در پیاده سازی شهرالکترونیک در بخش تکنولوژیکی پرسشنامه مدیران.....۱۰۸
- ۲-۷-۳-۴-بررسی میزان تحقق برخی از متغیرها تا پایان برنامه پنجم توسعه در بخش تکنولوژیکی پرسشنامه مدیران.....۱۰۹
- ۸-۳-۴- بخش سیاسی در پرسشنامه مدیران.....۱۱۱
- ۱-۸-۳-۴-تحلیل متغیرهای نشان دهنده وضعیت حال در بخش سیاسی پرسشنامه مدیران.....۱۱۱
- ۲-۸-۳-۴-تحلیل متغیرهای موثر در پیاده سازی شهرالکترونیک در بخش سیاسی پرسشنامه مدیران.....۱۱۲
- ۳-۸-۳-۴- بررسی میزان تحقق برخی از متغیرها تا پایان برنامه پنجم توسعه در بخش سیاسی پرسشنامه مدیران.....۱۱۲
- ۹-۳-۴- مقایسه نظرات شهروندان و مدیران در بعد اجتماعی.....۱۱۳
- ۱-۹-۳-۴- بررسی نرمال بودن داده ها در پرسشنامه شهروندان.....۱۱۳
- ۲-۹-۳-۴- بررسی نرمال بودن داده ها در پرسشنامه مدیران.....۱۱۵
- ۳-۹-۳-۴- مقایسه نظرات شهروندان و مدیران در بعد اجتماعی.....۱۱۶
- ۱۰-۳-۴- طراحی سیستم پیاده سازی شهرالکترونیک در بجنورد.....۱۲۳
- ۱-۱۰-۳-۴- زیرسیستم فردی.....۱۲۳

۱۲۳.....	۴-۳-۱۰-۲- زیرسیستم اجتماعی.....
۱۲۵.....	۴-۳-۱۰-۳- زیرسیستم سازمانی.....
۱۲۷.....	۴-۳-۱۰-۴- زیرسیستم تکنولوژیکی.....
۱۲۸.....	۴-۳-۱۰-۵- زیرسیستم سیاسی.....
۱۳۰.....	۴-۴- مدل نهایی سیستمی.....
۱۳۳.....	۴-۵- جمع بندی فصل.....
۱۳۵.....	فصل پنجم : نتیجه گیری.....
۱۳۶.....	۵-۱- مقدمه.....
۱۳۶.....	۵-۲- خلاصه ای از فرآیند تحقیق.....
۱۳۶.....	۵-۳- نتایج و یافته های تحقیق.....
۱۳۶.....	۵-۳-۱- پاسخ به سوالات و فرضیات تحقیق.....
۱۴۲.....	۵-۳-۲- نتایج حاصل از اجرای تحقیق.....
۱۴۳.....	۵-۳-۳- نتایج حاصل از ادبیات تحقیق و مقایسه آن با نتایج تحقیق.....
۱۴۵.....	۵-۴- پیشنهادات برای بهره وران تحقیق و محققان آتی.....
۱۴۵.....	۵-۴-۱- پیشنهادات برای بهره وران تحقیق.....
۱۴۷.....	۵-۴-۲- پیشنهادات برای تحقیقات آتی.....
۱۴۷.....	۵-۵- محدودیت های تحقیق.....
۱۴۸.....	فهرست منابع.....
۱۵۵.....	ضمائم.....

فهرست اشکال

- شکل ۱-۲- ساختار کلی پایان نامه..... ۱۶
- شکل ۲-۱- ارتباط بین بخش های مختلف شهرالکترونیک..... ۲۹
- شکل ۲-۲- نقش قوه مقننه، قوه قضاییه و قوه اجرایی بر طبق نظر اتحادیه اروپا در پیاده سازی شهرالکترونیک..... ۳۰
- شکل ۲-۳- مدل موهر..... ۳۲
- شکل ۲-۴- الگوی تئوری رفتار برنامه ریزی شده..... ۳۳
- شکل ۲-۵- مدل مفهومی تحقیق..... ۴۴
- شکل ۲-۶- مدل عمومی بین المللی دولت الکترونیک..... ۵۱
- شکل ۲-۷- ارتباط ۵ زیرسیستم با پیاده سازی شهرالکترونیک..... ۵۸
- شکل ۲-۸- زیرسیستم فردی..... ۵۹
- شکل ۲-۹- زیرسیستم اجتماعی..... ۶۰
- شکل ۲-۱۰- زیرسیستم سازمانی..... ۶۱
- شکل ۲-۱۱- زیرسیستم تکنولوژیکی..... ۶۲
- شکل ۲-۱۲- زیرسیستم سیاسی..... ۶۳
- شکل ۲-۱۳- مدل تحقیق بر اساس تفکر سیستمی..... ۶۵
- شکل ۲-۱۴- موقعیت جغرافیایی شهرستان بجنورد..... ۶۷
- شکل ۲-۱۵- منطقه بندی شهر بجنورد..... ۶۹
- شکل ۳-۱- لایه های مختلف تحقیق..... ۷۶
- نمودار ۴-۱- توزیع جنسیت پاسخ دهندگان در پرسشنامه شهروندان..... ۸۷
- نمودار ۴-۲- توزیع محل سکونت پاسخ دهندگان در پرسشنامه شهروندان..... ۸۸
- نمودار ۴-۳- توزیع میزان تحصیلات پاسخ دهندگان در پرسشنامه شهروندان..... ۸۹
- نمودار ۴-۴- توزیع وضعیت اشتغال پاسخ دهندگان در پرسشنامه شهروندان..... ۹۰
- نمودار ۴-۵- توزیع سن پاسخ دهندگان در پرسشنامه شهروندان..... ۹۱

- نمودار ۴-۶- توزیع سازمان خدمت پاسخ دهندگان در پرسشنامه مدیران..... ۹۲
- نمودار ۴-۷- توزیع میزان تحصیلات پاسخ دهندگان در پرسشنامه مدیران..... ۹۳
- نمودار ۴-۸- توزیع سمت شغلی پاسخ دهندگان در پرسشنامه مدیران..... ۹۴
- شکل ۴-۱- زیرسیستم فردی نهایی..... ۱۲۳
- شکل ۴-۲- زیرسیستم اجتماعی بر اساس شرایط شهر بجنورد..... ۱۲۴
- شکل ۴-۳- زیرسیستم سازمانی بر اساس شرایط شهر بجنورد..... ۱۲۶
- شکل ۴-۴- زیرسیستم تکنولوژیکی بر اساس شرایط شهر بجنورد..... ۱۲۸
- شکل ۴-۵- زیرسیستم سیاسی بر اساس شرایط شهر بجنورد..... ۱۲۹
- شکل ۴-۶- مدل نهایی سیستمی بر اساس شرایط شهر بجنورد..... ۱۳۲
- شکل ۵-۱- مدل نهایی سیستمی بر اساس شرایط شهر بجنورد..... ۱۴۰

فهرست جداول

- جدول ۱-۲- مراحل تکاملی دولت الکترونیک..... ۲۵
- جدول ۲-۲- برنامه های کاربردی که از یک پارچه سازی حمایت می کنند..... ۴۰
- جدول ۳-۲- تکنولوژی هایی که می بایست در زیرساخت ها ایجاد شوند..... ۴۱
- جدول ۴-۲- رتبه بندی شهرهای اروپا بر اساس نتایج مطالعات..... ۴۶
- جدول ۵-۲- اقدامات مهم جهانی در زمینه توسعه شهرالکترونیک..... ۴۹
- جدول ۶-۲- فهرست تاریخی مصوبات توسعه دولت الکترونیک و ایجاد شهرالکترونیک در ایران..... ۵۱
- جدول ۷-۲- وضعیت ایران در ارتباط با شاخص های آمادگی ایجاد دولت الکترونیک و شهرالکترونیک..... ۵۲
- جدول ۸-۲- وضعیت موجود و سطوح اختصاص یافته به فعالیت های ۷ گانه اصلی..... ۷۰
- جدول ۹-۲- آنالیز محیط های مربوط به پیاده سازی شهرالکترونیک..... ۷۲
- جدول ۱-۳- تعداد فراوانی متغیرها در هر یک از بخش های پرسشنامه مدیران..... ۸۰
- جدول ۲-۳- نتایج آزمون آلفای کرونباخ..... ۸۲
- جدول ۱-۴- فراوانی پاسخ دهندگان پرسشنامه شهروندان از لحاظ جنسیت..... ۸۷
- جدول ۲-۴- فراوانی پاسخ دهندگان پرسشنامه شهروندان از لحاظ محل سکونت..... ۸۸
- جدول ۳-۴- فراوانی پاسخ دهندگان پرسشنامه شهروندان از لحاظ میزان تحصیلات..... ۸۹
- جدول ۴-۴- فراوانی پاسخ دهندگان پرسشنامه شهروندان از لحاظ وضعیت اشتغال..... ۹۰
- جدول ۵-۴- فراوانی پاسخ دهندگان پرسشنامه شهروندان از لحاظ سن..... ۹۱
- جدول ۶-۴- فراوانی پاسخ دهندگان پرسشنامه مدیران از لحاظ محل خدمت..... ۹۲
- جدول ۷-۴- فراوانی پاسخ دهندگان پرسشنامه مدیران از لحاظ میزان تحصیلات..... ۹۲
- جدول ۸-۴- فراوانی پاسخ دهندگان پرسشنامه مدیران از لحاظ سمت شغلی..... ۹۴
- جدول ۹-۴- تحلیل متغیرهای حال در بخش فردی پرسشنامه شهروندان..... ۹۶
- جدول ۱۰-۴- الویت متغیرهای موثر در پیاده سازی شهرالکترونیک در بخش فردی پرسشنامه شهروندان..... ۹۶
- جدول ۱۱-۴- تحلیل متغیرهای حال در بخش اجتماعی پرسشنامه شهروندان..... ۹۷

- جدول ۴-۱۲- الویت متغیرهای موثر در پیاده سازی شهرالکترونیک در بخش اجتماعی پرسشنامه شهروندان.....۹۸
- جدول ۴-۱۳- الویت متغیرهای موثر در پیاده سازی شهرالکترونیک در بخش تکنولوژیکی پرسشنامه شهروندان..... ۱۰۰
- جدول ۴-۱۴- تحلیل متغیرهای حال در بخش فردی پرسشنامه مدیران.....۱۰۱
- جدول ۴-۱۵- الویت متغیرهای موثر در پیاده سازی شهرالکترونیک در بخش فردی پرسشنامه مدیران.....۱۰۱
- جدول ۴-۱۶- تحلیل متغیرهای حال در بخش اجتماعی پرسشنامه مدیران.....۱۰۲
- جدول ۴-۱۷- الویت متغیرهای موثر در پیاده سازی شهرالکترونیک در بخش اجتماعی پرسشنامه مدیران.....۱۰۳
- جدول ۴-۱۸- الویت میزان تحقق برخی از متغیرهای اجتماعی تا پایان برنامه پنجم.....۱۰۴
- جدول ۴-۱۹- تحلیل متغیرهای حال در بخش سازمانی پرسشنامه مدیران.....۱۰۵
- جدول ۴-۲۰- الویت متغیرهای موثر در پیاده سازی شهرالکترونیک در بخش سازمانی پرسشنامه مدیران..... ۱۰۶
- جدول ۴-۲۱- الویت میزان تحقق برخی از متغیرهای سازمانی تا پایان برنامه پنجم.....۱۰۷
- جدول ۴-۲۲- الویت متغیرهای موثر در پیاده سازی شهرالکترونیک در بخش تکنولوژیکی پرسشنامه مدیران.....۱۰۹
- جدول ۴-۲۳- الویت میزان تحقق برخی از متغیرهای تکنولوژیکی تا پایان برنامه پنجم.....۱۱۰
- جدول ۴-۲۴- تحلیل متغیرهای حال در بخش سیاسی پرسشنامه مدیران.....۱۱۱
- جدول ۴-۲۵- الویت متغیرهای موثر در پیاده سازی شهرالکترونیک در بخش سیاسی پرسشنامه مدیران.....۱۱۲
- جدول ۴-۲۶- الویت میزان تحقق برخی از متغیرهای سیاسی تا پایان برنامه پنجم.....۱۱۳
- جدول ۴-۲۷- مشخصات متغیرهای مورد استفاده برای آزمون من ویتنی.....۱۱۶
- جدول ۴-۲۸- مشخصات متغیرهای مشترک نشان دهنده وضعیت حال در بعد اجتماعی.....۱۱۸
- جدول ۴-۲۹- مشخصات متغیرهای مشترک موثر در بعد اجتماعی.....۱۱۹

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه :

با افزایش رشد جمعیت شهری نه تنها لازم است بر وسعت شهرها افزوده شود بلکه می بایست بتوان شهرهای جدیدی ساخت که مجهز به آخرین فناوری های هوشمند باشند. امروزه فناوری اطلاعات به عنوان عمده ترین محور تحول مطرح شده و دستاوردهای ناشی از آن در زندگی مردم تاثیرگذار است. که می توان از نتایج آن شهرالکترونیک را نام برد (فتحیان، ۱۳۸۶: ۵۲۰). ایجاد سهولت در فرآیند کاری سازمان و ایجاد مناطقی آرام و پایدار بدون نابرابری، افزایش کیفیت و بهره وری خدمات در طول ساعت کاری و یک راهی که شهروندان بتوانند به خدمات در هر مکانی دست یابند از ضرورت ایجاد شهر الکترونیک است و در حال حاضر رشد و توسعه تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات این شرایط را برای دولت به منظور پاسخگویی به نیازهای مردم آماده می کند (Tohidi and Jabbari, 2010: 1107). به طور کلی این پایان نامه سعی دارد با بررسی شهرهای الکترونیک در جهان ، عوامل موثر در استقرار آن را شناسایی و چگونگی ارتباط میان این عوامل را در شهرها بر مبنای تفکر سیستمی تبیین نماید و با بررسی وضعیت فعلی عوامل موثر در استقرار شهرالکترونیک در سطح شهر بجنورد چالش های موجود شناسایی و در راستای امکان سنجی استقرار شهرالکترونیک در بجنورد اقدام گردد. این فصل به عنوان فصل اول پایان نامه شامل طرح تحقیق پایان نامه می باشد که در ابتدا بیان مسئله و ضرورت تحقیق مطرح می گردد. سپس اهداف ، فرضیات و سوالات تحقیق به ترتیب بیان می شود. در ادامه نیز به روش تحقیق ، نحوه گردآوری داده ها و نحوه تجزیه و تحلیل آن ها پرداخته می شود.

۱-۲- بیان مسئله :

جهان امروز در معرض تحولات جهانی شدن قرار گرفته است و بشر می داند محدودیت های جغرافیایی هر روز کمتر شده و جهان به یک مکان واحد تبدیل می شود. این مفهوم از اوایل دهه ۱۹۸۰ اعتبار علمی به خود گرفت و ارتباطات گسترده تر شد و در پی آن موضوع شهرالکترونیک به عنوان یک راه حل برای ارتقا ارتباطات مطرح شد (کیاوند، ۱۳۸۳: ۲). از اواخر دهه ۱۹۹۰ دولت ها در تمام سطوح پروژه دولت الکترونیک و شهرالکترونیک را به منظور ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان و فرآیندهای کسب و کار راه اندازی کردند (Torres et al, 2005: 218). دولت الکترونیک به عنوان یک ضرورت سیاسی در سطوح محلی ، ملی و بین المللی دیده می شود (D. sarikas and

Weerakkody, 2007: 154

شهرالکترونیک یک اختراع و یا یک پیشنهاد خلاقانه نیست ، این یک واقعیت است که شهرالکترونیک در تطابق با نیازهای مردم و جامعه می بایست حضور داشته باشد اگر ما امروزه این نیازها را چشم پوشی کنیم بایستی در آینده هزینه زیادی را برای انجام آن ها پرداخت کنیم (Zeynali et al, 2012: 6616). با ظهور مفهوم دولت الکترونیک ، اهمیت خدمات عمومی در سراسر جهان با توجه به کارآمد بودن و در دسترس بودن آنها افزایش پیدا

کرد (Weerakkody et al, 2011:173) و شهرداریها در توانمند سازی تکنولوژیکی در جهت ارائه خدمات مرسوم به مردم با وضعیت دشواری مواجه هستند (Kaylor et al, 2001:173). در دولت الکترونیک ارائه خدمات عمومی به شهروندان از طریق اینترنتی که هدف اصلی می باشد و بر این اساس اینگونه تعریف می شود:

استفاده دولتی از تکنولوژی به خصوص وب بر نامها یا کاربرد اینترنتی برای افزایش دسترسی و ارائه اطلاعات و خدمات دولتی و شهروندان، الگوهای جاری، کارکنان نهاد های دولتی (Zhao, 2010:208). ولی باید توجه کرد که نقش دولت الکترونیک فقط ارائه خدمات و اطلاعات به شهروندان نیست زیرا این امر را می توان از طریق شرکت های تجاری انجام داد. دولت الکترونیک می تواند استراتژی ارتباطی را بین سازمان های بخش های دولتی و بخش های داخلی آنها را توسعه دهد (Ebrahim et al, 2005:590).

محققان مختلف تعاریفی متفاوت برای بیان مفهوم دولت الکترونیک ارائه دادند که تمام این تعاریف همگی بر روی یک سری نقاط تاکید می کنند: تکنولوژی، تجارت، شهروند، دولت و دیدگاه کاربردی (Weerakkody et al, 2011:174).

به اشتراک گذاری دانش و اطلاعات و عبور آنها از مرزهای سازمان های دولتی و بخش خصوصی از فاکتورهای ضروری جهت توسعه برنامه های شهر الکترونیک هستند که این امر از طریق IT مزایای استراتژیکی را برای دولت جهت بهبود بخشیدن تصمیمگیری و افزایش کیفیت خدمات و برنامه ها فراهم می کند در این راه فاکتورهای سیاسی به عنوان موانع جدی در جهت به اشتراک گذاری دانش سازمانی و موفقیت شهر الکترونیک فرض می شوند (Zhang et al, 2005:549). بر او ناستدلال می کند طرح های شهر الکترونیک جهت ایجاد تعادل بین گروه های اینترنتی نیاز به سازگاری متقابل و مداوم دارند (Brown, 2003:350).

مدل توسعه شهر الکترونیک توسط هیگس¹ پیشنهاد شد که شباهت چندی با توسعه سیستم های مرسوم دارد که مدل آبشار نامیده می شود (Heeks, 2006:159).

ایجاد سهولت در فرآیند کاری سازمان و ایجاد مناطقی آرام و پایدار بدون نابرابری، افزایش کیفیت و بهره وری خدمات در طول ساعت کاری و یک راهی که شهروندان بتوانند به خدمات در هر مکانی دست یابند از ضرورت و مزیت های ایجاد شهر الکترونیک است و در حال حاضر رشد و توسعه تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات این شرایط را برای دولت به منظور پاسخگویی به نیازهای مردم آماده می کند (Tohidi and Jabbari, 2010:1107). شهر الکترونیک در ارائه خدمات بهتر به شهروندان پتانسیل عمده ای دارد و به همین دلیل دولت ها جهت استفاده از این پتانسیل ها و فراهم

1: Heeks

کردن مزایای آن برای شهروندان به سمت شهرالکترونیک رفتند ولی ایجاد آن با مشکلاتی در زمینه های پیچیدگی و خطر مواجه است و مدیریت آن آسان نیست. این عوامل در تمام پروژه های توسعه سیستم اطلاعات مشترک هستند.

چالش ها در توسعه شهرالکترونیک به فاکتورهای زیادیمربوط می باشند که از آن جمله می توان به اطلاعات و داده ها ، IT به عنوان هنر فناوری ، مسائل سازمانی و مدیریتی ، محیط سیاسی ، محیط اقتصادی ، محیط فرهنگی ، محیط فناوری و تکنولوژی ، محیط زیست و شرایط قانونی و نظارتی و همچنین یک مانع مهم که نیاز است بر طرف شود فقدان همکاری سازمانی است اشاره کرد (Melin and Axelsson, 2009:249). همچنین شهر الکترونیک در مورد استفاده از تکنولوژی و یا نوآوری های تکنولوژیک

نیست بلکه به معنای اثر متقابل بین تکنولوژی، سیاست و سهامداران مختلف است که از این اثر متقابل خدمات بهتر و یا جدیدی را برای شهروندان ارائه دهد (Angelopoulos et al, 2010:97). بررسی نوشته های شهر الکترونیک نشان می دهد که اگر چه محققان فاکتورهای مختلفی را که در پیاده سازی شهر الکترونیک موثر هستند بیان کرده اند اما این فاکتورها به طور کلی در پنج بخش طبقه بندی می شوند: فردی ، سیاسی ، اجتماعی ، تکنولوژیکی ، سازمانی الهی و همکاران، ۱۳۸۹، 2011، Weerakkody et al, 1999; Heeks & Davies, 2006; Nyrrhine. به هر حال تصویب شهر الکترونیک خیلی راحت و مستقیم نیست و نمی تواند در یک دوره زمانی محدود انجام شود بلکه به یک چارچوب معماری یک پارچه برای محل اطلاعات دولتی و خدمات آنلاین نیاز دارد و این یکی از دلایلی است که چرا خیلی از شهرها هنوز در مرحله اولیه پذیرش شهر الکترونیک هستند. دیگر دلیل مهم برای تاخیر این است که به تغییرات قابل توجه در زیرساخت های سازمانی نیاز دارد که به نوبه خود می تواند پایداری و مقاومت ایجاد کند (Ebrahim et al, 2005:590). برای ایجاد شهر الکترونیک باید تمامی عوامل موثر در بخش های ذکر شده را در نظر گرفت. این بخش ها از هم تاثیر می گیرند و بر هم تاثیر می گذارند. مثلا اگر حمایت از سوی مقامات بالای دولتی (Chen & Gant 2001) در بخش سیاسی فراهم شود می تواند آموزش مدیران (Heeks & Davies, 1999) در بخش سازمانی را تسهیل کند یا اگر حفظ امنیت و حریم کاربران (Bonham 2001) در بخش تکنولوژیکی ایجاد گردد می تواند میزان تمایل افراد به استفاده از فناوری های جدید (بمانیان و همکاران، ۱۳۹۱) در بعد فردی را افزایش دهد. تحقیقات بالا نشان از لزوم وجود دیدگاه سیستمی در استقرار شهرالکترونیک در شهرها است.

در ایران دولت در قالب طرح تکفایت جهت گیری استراتژیک خود را برای معماری دولت آغاز کرده است. پژوهش ها حاکی از آن است که در مجموع وزارتخانه ها و موسسه های دولتی در مراحل اولیه تحقق دولت الکترونیک قرار دارند اما تحقق دولت الکترونیک از الگوی خطی پیروی نمی کند (رهنورد، ۱۳۸۶:۸۵). اولین مصوبه توسعه دولت الکترونیک در

ایران مربوط به قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران در سال ۱۳۷۹ است (شرکت پردازش داده ها، ۱۳۸۷: ۲۲).

برخی از سیاست های کلی دولت در جهت توسعه دولت الکترونیک در سال ۱۴۰۴ عبارتند از :

- استفاده از امکانات و توانمندیهای بخش خصوصی از طریق مشارکت با آنها در اجرای طرح ها و پروژه ها
- خبررسانی در مورد پیشرفت پروژه ها از طریق رسانه ها و درگیر کردن آن ها در امر اطلاع رسانی
- درجه بندی شرکت ها و موسسات دولتی و غیر دولتی و تایید صلاحیت آنها برای اجرای طرح ها و پروژه های دولت الکترونیک

- ضابطه مند نمودن ارجاع خدمات مشاوره ای ، فنی و تخصصی در زمینه دولت الکترونیک
- ایجاد انگیزه کافی برای زمینه سازی حضور بخش خصوصی در مشارکت پروژهها(همان: ۲۵).

تقسیم بندی دولت الکترونیک در ایران دارای ۴ سطح است:

۱. رابطه دولت با شهروندان
۲. رابطه دولت با دولت
۳. رابطه دولت با تجارت
۴. رابطه دولت با کارکنان

که خدمات دولت با شهروندان با ۶۵٪ دارای بیشترین سهم و خدمات دولت به دولت با ۳٪ دارای کمترین سهم است. بر اساس گزارش سازمان ملل در سال ۲۰۰۸ ایران یکصد و هشتمین کشور جهان از نظر آمادگی دولت الکترونیک است در بررسی های انجام شده کشورها بر اساس سه معیار حضور اینترنتی ، بسترهای تکنولوژی و سرمایه های انسانی رده بندی شده اند(همان: ۲۵). در آینده نزدیک ۵۰۰ شهر الکترونیکی در ایران با انگیزه فرهنگ سازی و توسعه اشتغال شروع به کار خواهند کرد که آدرس آنها عبارت از نام هر شهر با پسوند eCity خواهد بود. در این شهرها تقریباً کلیه نیازهای شهروندان به صورت برخط وجود خواهد داشت(جلالی، ۱۳۸۹: ۵۲).

شهر بجنورد در سال ۱۳۸۳ با تفکیک استان خراسان به عنوان مرکز خراسان شمالی مورد تصویب قرار گرفت. این شهر با مساحت حدود ۲۵ کیلومتر مربع یکی از شهرهای قدیمی استان خراسان بوده و قبل از سال ۱۳۱۶ که تقسیمات کشوری به صورت قانونی شود دارای شهرداری بوده است و بعد از تصویب قانون تقسیمات کشوری در آن سال این شهر به مرکز شهرستان ارتقا یافت(معاون مالی و برنامه ریزی شهرداری بجنورد، سال ۹۱). سامانه شهرالکترونیک بجنورد به آدرس www.bojnordcity.ir راه اندازی شده است. که در مجموع بیش از ۱۰۲ خدمت به شهروندان ارائه می دهد اما در زمینه بانک اطلاعاتی مشاغل ، اطلاعاتی وجود ندارد و یکی از دلایل را می توان عدم همکاری سازمان ها