



دانشگاه پیام نور

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی

دانشکده علوم انسانی

گروه علمی مدیریت

عنوان پایان نامه:

ارزیابی آمادگی الکترونیکی شهروندان در راستای استقرار شهرداری الکترونیک  
مطالعه موردی (مراجعه کنندگان به شهرداری های شیراز)

استاد راهنما:

دکتر محسن جاجرمی زاده

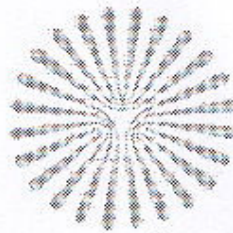
استاد مشاور:

دکتر نرگس عباسی

نگارش:

حبیب اله واحدی

دی ماه ۱۳۸۸



دانشگاه پیام نور

بسمه تعالی

تصویب پایان نامه/رساله

پایان نامه تحت عنوان ارزیابی آمادگی الکترونیکی شهروندان در راستای استقرار شهرداری الکترونیک (مطالعه موردی: مراجعه کنندگان به شهرداری های شیراز).

که توسط حبیب اله واحدی در مرکز شیراز تهیه و به هیأت داوران ارائه گردیده است مورد تأیید می باشد.  
تاریخ دفاع: ۱۳۸۸/۱۱/۲۶      نمره: ۱۹/۲۵      درجه ارزشیابی: عالی

اعضای هیأت داوران:

نام و نام خانوادگی	هیأت داوران	مرتبۀ علمی	امضاء
۱- محسن جاجرمی زاده	استاد راهنما	استادیار	
۲- نرگس عباسی	استاد مشاور	دانشیار	
۳- سعید کیاکجوری	استاد داور	استادیار	
۴- محسن جاجرمی زاده	نماینده تحصیلات تکمیلی	استادیار	

تقدیم به:

پدر بزرگوارم:

که امروزم، زحمات دیروز اوست

تقدیم به:

مادر عزیزم:

معلم ایمان و ایثار، یاوری مهربان که قلب پاکش منبع دعای خیر در  
زندگی ام و فداکاریهای بی دریغش، پشتوانه محکمی در رویارویی با  
مشکلاتم است.

و تقدیم به:

همسر مهربانم:

که در تمام مراحل زندگی علی الخصوص در طول انجام این تحقیق،  
مشوق و همراه من بوده و همواره با فداکاریهایش زمینه پیشرفت مرا فراهم  
نموده است.

## سپاسگزاری

ای عزیز؛ چگونه می توان نعمت را سپاس گفت آنگاه که ما را همقدم کاروان مشتاقانی قرار دادی که در میان انبوه سوال ها و چراها به دنبال نیم نگاهی از کمال کبریایی تو می گردند و آتش اشتیاق به دانستن و سوز نیاز به شناختن تو را با اشک قلم فرو می نشانند و تو آنقدر بزرگی که بر هر بضاعت اندک که از وجود بنده ای ناچیز به سوی تو جهت می گیرد نظر می کنی و ما حیرت زده عظمت تو و سرشار کوچکی گامهایمان قدم در راهی نهاده ایم که آرزو داریم در هر منزلش حجم حضورت را احساس کنیم.

تحقیق حاضر نتیجه تلاش و همکاری عزیزان گرانقدری است که در طول انجام تحقیق، راهنما و همراه اینجانب بوده اند. در اینجا لازم میدانم تشکر صمیمانه و قلبی خود را از استاد عزیز جناب آقای دکتر جاجرمی زاده که همواره در جریان تحقیق، مشوق من بوده اند و همچنین سرکار خانم دکتر عباسی که اینجانب را از مشورتهای مفید خویش بهره مند نمودند. و نیز از استاد گرانقدر جناب آقای دکتر کیا که زحمت داوری پایان نامه را پذیرفتند، ابراز دارم. بعلاوه از خواهر عزیزم نیز که در امر نگارش و تایپ پایان نامه زحمات زیادی کشیدند تشکر می نمایم.

در پایان نیز از مسئولان و شهرداران محترم نواحی نه گانه شهر شیراز تشکر و قدردانی می نمایم.

## چکیده:

در دنیای امروز درک صحیح از میزان آمادگی الکترونیکی به منظور جهت گیری درست تلاش های آغازین و تدوین استراتژی های مناسب، ضروری به نظر می رسد.

به همین دلیل در این پژوهش پس از بررسی ضرورت ارزیابی آمادگی الکترونیکی و مروری اجمالی بر مدل های بین المللی موجود در این ارتباط، مدلی متناسب با شرایط محلی شهر شیراز انتخاب کرده، و بر اساس آن میزان آمادگی الکترونیکی شهروندان شیرازی سنجیده می شود.

این پژوهش دارای یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی است که به بررسی میزان آمادگی الکترونیکی می پردازد، برای پاسخ به این فرضیات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده و اطلاعات از این طریق جمع آوری گردیده است. سپس برای تحلیل داده ها بعد از آزمون فرضیه اصلی و فرضیه های فرعی با استفاده از آزمون آنالیز واریانس و دانکن به رتبه بندی فرضیه های فرعی پرداخته و اهمیت هر کدام از این ابعاد مشخص شده آنگاه با استفاده از آزمون همبستگی، به بررسی میزان همبستگی ابعاد مدل پرداخته و سرانجام با به کارگیری این آزمونها به تحلیل متغیرهای جمعیت شناختی جهت فرضیه اصلی پرداخته می شود. برای سوالات تحقیق از آزمون تی تست استفاده شده است.

و با بکارگیری آزمون آنالیز واریانس و دانکن، به بررسی رابطه سن، تحصیلات و مشاغل افراد با میزان آمادگی الکترونیکی پرداخته ایم. که جهت تمامی این موارد وجود رابطه تایید و دلایل آن نیز ذکر شده است.

در این تحقیق، پس از انجام آزمون فرضیات مشاهده می شود که مراجعه کنندگان به شهرداری های شیراز از آمادگی الکترونیکی بالایی برخوردار نبوده و از میان فرضیات فرعی تنها فرضیه بالاتر بودن سطح دسترسی شهروندان از حد متوسط مورد تأیید قرار می گیرد. از میان عوامل موثر در آمادگی الکترونیکی افراد، سطح دسترسی بالاترین اهمیت را دارد و زیرساخت ها، اعتمادسازی و امنیت و کاربری در رده های بعدی قرار می گیرند. همچنین بیشترین همبستگی در میان ابعاد مربوط به بعد زمینه های فرهنگی اجتماعی با بعد کاربری و کمترین آن مربوط به بعد زمینه های فرهنگی اجتماعی با اعتماد سازی و امنیت است. در زمینه جمعیت شناختی، از میان مشاغل کارمندان، از میان گروه سنی رده ۲۹-۲۰ سال و در میان مدارک تحصیلی، دکترا بالاترین آمادگی الکترونیکی را دارا هستند.

در پایان نیز نتایج را با تحقیقات گذشته مقایسه و پس از آن پیشنهادات حاصل از یافته های تحقیق و پیشنهاداتی جهت پژوهشگران آینده و محدودیت های تحقیق عنوان شده است.

**واژگان کلیدی:** آمادگی الکترونیک، شهروند الکترونیک، شهر الکترونیک، شهرداری الکترونیک، اعتماد الکترونیکی، فناوری اطلاعات و ارتباطات.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق.....
۲	۱-۱ مقدمه.....
۳	۲-۱ بیان مساله.....
۴	۳-۱ ضرورت و اهمیت تحقیق.....
۷	۴-۱ اهداف تحقیق.....
۸	فصل دوم: ادبیات تحقیق.....
۹	۱-۲ فناوری اطلاعات.....
۹	۱-۱-۲ مقدمه.....
۱۰	۲-۱-۲ نظام های بین المللی اطلاع رسانی.....
۱۱	۳-۱-۲ تکنولوژی نوین اطلاعات و ارتباطات.....
۱۲	۴-۱-۲ سیر تحول تکنولوژی اطلاعات.....
۱۴	۵-۱-۲ ضرورت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات.....
۱۴	۶-۱-۲ مزیت رقابتی تکنولوژی اطلاعات.....
۱۵	۷-۱-۲ ابعاد توسعه فناوری اطلاعات.....
۱۶	۸-۱-۲ نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در توسعه جوامع.....
۱۸	۹-۱-۲ مدیران و فناوری اطلاعات و ارتباطات.....
۲۲	۱۰-۱-۲ کاربرد فناوری اطلاعات در مدیریت.....
۲۳	۱۱-۱-۲ شاخصهای سنجش فناوری اطلاعات.....
۲۴	۱۲-۱-۲ چالشها و تنگناهای توسعه فناوری اطلاعات.....
۲۶	۲-۲ شهر الکترونیک.....
۲۶	۱-۲-۲ مقدمه.....
۲۹	۲-۲-۲ مفهوم آمادگی الکترونیکی.....
۳۰	۳-۲-۲ اهمیت ارزیابی آمادگی الکترونیکی.....
۳۱	۴-۲-۲ ضرورت آمادگی الکترونیکی.....
۳۱	۵-۲-۲ مولفه های آمادگی الکترونیکی.....
۳۳	۶-۲-۲ عناصر موثر در آمادگی الکترونیکی.....
۳۶	۷-۲-۲ اهداف آمادگی الکترونیکی.....
۳۷	۸-۲-۲ مزایای آمادگی الکترونیکی.....
۳۷	۹-۲-۲ ارزیابی آمادگی الکترونیکی پیشنیاز توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات.....

- ۳۸..... ۱۰-۲-۲ ارزیابی آمادگی الکترونیکی
- ۳۸..... ۱۱-۲-۲ مدل های ارزیابی آمادگی الکترونیکی
- ۳۹..... ۱- مدل همکاریهای اقتصادی آسیا- اقیانوسیه
- ۴۱..... ۲- مدل طرح خط مشی سیستم های کامپیوتری
- ۴۳..... ۳- مدل مک کانل
- ۴۵..... ۴- مدل موزائیک
- ۴۷..... ۵- مدل اتحادیه جهانی خدمات و فناوری اطلاعات
- ۴۹..... ۶- مدل کرین شاو و رایبسون
- ۵۰..... ۷- الگوی مرکز بین المللی مدیریت تعارض و توسعه
- ۵۳..... ۸- الگوی مشارکت در عصر اطلاعات
- ۵۵..... ۹- مدل واحد هوشمند اکونومیست
- ۵۸..... ۱۲-۲-۲ شهر و شهرنشینی
- ۶۰..... ۱۳-۲-۲ مفهوم شهر الکترونیکی
- ۶۱..... ۱۴-۲-۲ تاریخچه پیدایش شهر الکترونیک
- ۶۱..... ۱۵-۲-۲ ضرورت ایجاد شهر الکترونیک
- ۶۲..... ۱۶-۲-۲ مولفه های شهر الکترونیک
- ۶۳..... ۱۷-۲-۲ ارکان شهر الکترونیک
- ۷۳..... ۱۸-۲-۲ کانالهای ارتباط الکترونیکی در شهر الکترونیک
- ۷۷..... ۱۹-۲-۲ مزایای ایجاد شهر الکترونیک
- ۷۹..... ۲۰-۲-۲ گسترش شهرهای الکترونیک و امنیت اطلاعات
- ۸۰..... ۱-۲۰-۲-۲ برقراری امنیت اطلاعات در شهر الکترونیک
- ۸۲..... ۲-۲۰-۲-۲ اقدامات شهروند الکترونیک و امنیت اطلاعات
- ۸۵..... ۲۱-۲-۲ بنیان های حقوق شهروندی در شهر الکترونیک
- ۸۵..... ۱- اصل شهروندگرایی
- ۸۶..... ۲- اصل قابلیت دسترسی آسان
- ۸۷..... ۳- اصل شمول اجتماعی
- ۸۸..... ۴- اصل امنیت اطلاعاتی
- ۸۹..... ۵- اصل قابلیت پایداری
- ۹۰..... ۲۲-۲-۲ موانع پیش روی شهروندان برای استفاده از خدمات شهر الکترونیک
- ۹۰..... ۱- مانع اول: دسترسی
- ۹۰..... ۲- مانع دوم: مهارت
- ۹۱..... ۳- مانع سوم: اعتماد

- ۴- مانع چهارم: آگاهی ..... ۹۲
- ۲-۲-۲۳ موانع شهرهای الکترونیکی در کشورهای در حال توسعه ..... ۹۲
- ۲-۳-۲ دولت الکترونیک ..... ۹۵
- ۲-۳-۱ ماهیت دولت الکترونیک ..... ۹۵
- ۲-۳-۲ تعریف دولت الکترونیک ..... ۹۵
- ۲-۳-۳ سنخ شناسی خدمات دولت الکترونیک ..... ۹۸
- ۲-۳-۴ کاربردهای دولت الکترونیک ..... ۱۰۳
- ۲-۳-۴-۱ ارتباط دولت با دولت ..... ۱۰۳
- ۲-۳-۴-۲ ارتباط دولت با شرکت ها ..... ۱۰۴
- ۲-۳-۴-۳ ارتباط دولت با شهروندان ..... ۱۰۴
- ۲-۳-۵ کانون های دولت الکترونیک ..... ۱۰۵
- ۲-۳-۶ ساختار دولت الکترونیک ..... ۱۱۰
- ۲-۴-۴ شهرداری الکترونیک ..... ۱۱۲
- ۲-۴-۱-۱ تعریف مفهومی شهرداری الکترونیک ..... ۱۱۲
- ۲-۴-۲-۲ رئوس کلان برنامه ریزی توسعه شهرداری الکترونیک ..... ۱۱۲
- ۲-۴-۳-۳ وظایف شهرداری الکترونیک ..... ۱۱۴
- ۲-۴-۴-۴ اهداف شهرداری الکترونیک ..... ۱۱۵
- ۲-۴-۵-۵ چالش های اساسی در نقاط قوت و ضعف شهرداری الکترونیک ..... ۱۱۷
- ۲-۴-۶-۶ تاثیرات برپایی شهرداری الکترونیک در زمینه های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و ..... ۱۱۸
- ۲-۴-۷-۷ اولویت های الکترونیکی کردن شهرداری ها ..... ۱۱۹
- ۲-۴-۸-۸ چالشهای پیاده سازی شهرداری الکترونیک ..... ۱۲۰
- ۲-۴-۹-۹ راهکارهایی برای تشکیل شهرداری الکترونیک ..... ۱۲۱
- ۲-۴-۱۰-۱۰ متدولوژی شکل گیری و تکامل شهرداری الکترونیک ..... ۱۲۱
- ۲-۴-۱۱-۱۱ مراحل اجرایی شهرداری الکترونیک ..... ۱۲۲
- ۲-۴-۱۲-۱۲ مراحل توسعه شهرداری الکترونیک ..... ۱۲۳
- ۲-۴-۱۳-۱۳ زیرساختهای لازم برای توسعه شهرداری الکترونیک ..... ۱۲۳
- ۲-۴-۱۴-۱۴ فرآیند راهبردی در استقرار شهرداری الکترونیک ..... ۱۲۴
- ۲-۴-۱۵-۱۵ مزایای استقرار شهرداری الکترونیک ..... ۱۲۶
- ۲-۴-۱۶-۱۶ مزایای کلی شهرداری الکترونیک ..... ۱۲۸
- ۲-۴-۱۷-۱۷ چرخه هیجان فناوری اطلاعات در شهرداری الکترونیک ..... ۱۲۸
- ۲-۵-۵ پیشینه تحقیق ..... ۱۳۱
- ۲-۵-۱ تحقیقات داخلی ..... ۱۳۱



۱۴۴	۲-۵-۲ تحقیقات خارجی
۱۴۸	۲-۶ چارچوب نظری تحقیق
۱۴۸	۲-۷ مدل و فرضیه های تحقیق
۱۴۸	۲-۷-۱ مدل مفهومی تحقیق
۱۵۱	۲-۷-۲ فرضیه های تحقیق
۱۵۳	۲-۸ تعاریف عملیاتی
۱۵۶	فصل سوم: روش تحقیق
۱۵۷	۳-۱ روش تحقیق
۱۵۷	۳-۲ جامعه آماری تحقیق
۱۵۸	۳-۳ حجم نمونه و شیوه نمونه گیری
۱۵۸	۳-۴ روش و ابزار گردآوری اطلاعات
۱۶۱	۳-۵ روایی و پایایی ابزارهای تحقیق
۱۶۲	۳-۶ فنون تحلیل داده ها
۱۶۴	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
۱۶۵	۴-۱ مقدمه
۱۶۶	۴-۲ تحلیل توصیفی
۱۷۳	۴-۳ تحلیل استنباطی
۱۷۳	۴-۳-۱ آزمون فرضیه اصلی
۱۷۴	۴-۳-۲ آزمون فرضیه های فرعی
۱۷۷	۴-۳-۳ آزمون تک تک شاخصها
۱۸۰	۴-۳-۴ رتبه بندی فرضیه های فرعی
۱۸۲	۴-۳-۵ تعیین میزان همبستگی ابعاد مدل با یکدیگر
۱۸۶	۴-۳-۶ آزمون متغیرهای جمعیت شناختی برای فرضیه اصلی
۱۹۶	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۹۷	۵-۱ مقدمه
۱۹۷	۵-۲ بحث و تفسیر نتایج در مورد فرضیه های تحقیق
۱۹۸	۵-۳ بررسی فرضیات فرعی
۲۰۰	۵-۴ آزمون سوالات تحقیق
۲۰۲	۵-۵ پیشنهادات حاصل از یافته های تحقیق
۲۰۶	۵-۶ پیشنهادهایی برای پژوهشگران آینده
۲۰۷	۵-۷ محدودیت های تحقیق
۲۰۸	منابع فارسی

۲۱۸.....	منابع لاتین
۲۲۲.....	پیوست

## فهرست جدول ها

عنوان	صفحه
جدول (۱-۲) تاثیر فناوری اطلاعات در ارتقاء نقش های یک مدیر موفق.....	۲۰
جدول (۲-۲) نگرش مدیران به فناوری اطلاعات.....	۲۱
جدول (۳-۲) خصوصیات مدل همکاریهای اقتصادی آسیا- اقیانوسیه.....	۴
جدول (۴-۲) خصوصیات مدل طرح خط مشی سیستم های کامپیوتری.....	۴۲
جدول (۵-۲) خصوصیات مدل مک کانل.....	۴۳
جدول (۶-۲) خصوصیات مدل موزایک.....	۴۶
جدول (۷-۲) خصوصیات مدل اتحادیه جهانی خدمات و فناوری اطلاعات.....	۴۸
جدول (۸-۲) خصوصیات مدل کرین شاو و رایبسون.....	۵۰
جدول (۹-۲) خصوصیات الگوی مرکز بین المللی مدیریت تعارض و توسعه.....	۵۲
جدول (۱۰-۲) زیرساختها و برخی از شاخصهای مرتبط به آن در مدل مفهومی شهر الکترونیک	۶۶
جدول (۱۱-۲) زمینه های کاربردی و خدمات دولت الکترونیک.....	۱۰۰
جدول (۱-۳) پایایی سازه های مدل تحقیق.....	۱۶۲
جدول (۱-۴) نسبت مراجعین زن به مرد.....	۱۶۶
جدول (۲-۴) نسبت مدارک تحصیلی مراجعین.....	۱۶۷
جدول (۳-۴) نسبت افراد با شغل های مختلف.....	۱۶۸
جدول (۴-۴) نسبت افراد با سن های مختلف.....	۱۶۹
جدول (۵-۴) فراوانی سوالات و درصد میانگین به بالا جهت هر کدام از سوالات.....	۱۷۱
جدول (۶-۴) نتایج حاصل از آزمون t جهت تک تک شاخصها.....	۱۷۸
جدول (۷-۴) نتایج حاصل از آنالیز واریانس همراه با فاصله اطمینان.....	۱۸۱
جدول (۸-۴) نتایج حاصل از آزمون دانکن در رابطه با رتبه بندی فرضیه های فرعی.....	۱۸۲
جدول (۹-۴) آزمون آنالیز واریانس مربوط به مدرک تحصیلی.....	۱۸۷
جدول (۱۰-۴) آزمون دانکن مربوط به مدرک تحصیلی.....	۱۸۸
جدول (۱۱-۴) آزمون آنالیز واریانس مربوط به مشاغل مختلف.....	۱۸۹
جدول (۱۲-۴) آزمون دانکن مربوط به مشاغل مختلف.....	۱۹۰
جدول (۱۳-۴) آزمون آنالیز واریانس مربوط به سنین مختلف.....	۱۹۲
جدول (۱۴-۴) آزمون دانکن مربوط به سنین مختلف.....	۱۹۳
جدول (۱۵-۴) آزمون آنالیز واریانس مربوط به استفاده از اینترنت.....	۱۹۴
جدول (۱۶-۴) آزمون دانکن مربوط به استفاده از اینترنت.....	۱۹۵

## فهرست شکل ها

عنوان	صفحه
شکل (۱-۲) مولفه های آمادگی الکترونیک.....	۳۲
شکل (۲-۲) عناصر موثر در آمادگی الکترونیکی.....	۳۳
شکل (۳-۲) اهداف آمادگی الکترونیکی.....	۳۵
شکل (۴-۲) مزایای آمادگی الکترونیکی.....	۳۶
شکل (۵-۲) مدل مشارکت در عصر اطلاعات.....	۵۴
شکل (۶-۲) مدل آمادگی الکترونیکی واحد هوشمند اکونومیست.....	۵۷
شکل (۷-۲) ارکان شهر الکترونیک.....	۶۴
شکل (۸-۲) مدل مفهومی زیرساخت شهر الکترونیک.....	۶۵
شکل (۹-۲) ابعاد و عناصر زیرساختی شهر الکترونیک.....	۶۷
شکل (۱۰-۲) زیرساختهای شهر الکترونیک از نگاهی دیگر.....	۶۹
شکل (۱۱-۲) مدل سه حلقه ای کارکردهای دولت الکترونیک.....	۱۰۳
شکل (۱۲-۲) کاربردها و کارکردهای دولت الکترونیک.....	۱۰۵
شکل (۱۳-۲) کانون اصلی دولت الکترونیک.....	۱۰۶
شکل (۱۴-۲) تداخل کانونهای سه گانه دولت الکترونیک.....	۱۰۹
شکل (۱۵-۲) ساختار دولت الکترونیک.....	۱۱۱
شکل (۱۹-۲) مدل مفهومی آمادگی الکترونیکی شهروندان.....	۱۵۰

## فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۷۴.....	نمودار (۱-۲) ضریب تلفن ثابت در کشور.....
۷۵.....	نمودار (۲-۲) ضریب تلفن همراه در کشور.....
۱۲۹.....	نمودار (۳-۲) چرخه هیجان فناوری اطلاعات.....
۱۶۶.....	نمودار (۱-۴) نسبت مراجعین زن به مرد.....
۱۶۸.....	نمودار (۲-۴) نمودار میله ای مقایسه میزان تحصیلات.....
۱۶۹.....	نمودار (۳-۴) نمودار میله ای مقایسه مشاغل.....
۱۷۰.....	نمودار (۴-۴) نمودار میله ای مقایسه سن افراد.....

# فصل اول

## کلیات تحقیق

امروزه فناوری اطلاعات به عنوان محور تشکیل جوامع اطلاعاتی مورد توجه اکثر کشورهای جهان قرار گرفته است به گونه ای که از جایگاه خاصی در برنامه توسعه آنها برخوردار است. مطالعه چگونگی بکارگیری این فناوری در کلیه زمینه های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جوامع حائز اهمیت است در این راستا ارزیابی آمادگی الکترونیکی جوامع و سازمانها<sup>۱</sup> برای استفاده موثر از این فناوری مقدمه برنامه ریزی بهینه به منظور نیل به اهداف است. منظور از آمادگی الکترونیکی توانایی پذیرش، استفاده و بکارگیری فناوری اطلاعات و کاربردهای مرتبط با آن در جوامع می باشد. عوامل متعددی بر چگونگی استفاده از فناوری اطلاعات و سطح آمادگی الکترونیکی جوامع تاثیر گذار است که خود منجر به ایجاد دولت الکترونیک می شود و هرچه دسترسی به فناوری اطلاعات بیشتر باشد در یک جامعه دولت برای الکترونیک شدن موفقتر خواهد بود. پس یکی از مفاهیمی که در دهه های اخیر به گونه ای بسیار گسترده در جوامع پیشرفته مورد بررسی قرار گرفته و حتی در بعضی مواقع با موفقیت به اجرا درآمده، مفهوم دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک، یک دولت دیجیتال بدون دیوار و ساختمان و دارای سازمانی مجازی است که خدمات دولتی خود را به صورت بهنگام<sup>۲</sup> ارائه می کند و موجب مشارکت آنان در فعالیتهای مختلف اجتماعی سیاسی می شود. روند ایجاد دولت الکترونیک بدین صورت بوده است که در طول نیمه دوم دهه ۱۹۹۰، بخش خصوصی آمریکا مسئول خلق خدمات الکترونیکی شد. وجود فناوری وب<sup>۳</sup>، به برانگیختن برخی اقدامات تجاری در شرکتها منجر گشت و لذا نتایج خوب و قابل سنجشی از این اقدامات حاصل شد. مهمتر از آن، این بود که کارکنان هرچه بیشتر اثربخش شدند به طوری که در بازده کاری آنها افزایش قابل ملاحظه ای پدید آمد. برای مثال، در سال ۱۹۹۹، میانگین بازده کاری هر ساعت فرد، پنج درصد افزایش پیدا کرد. لذا بدین طریق، بذریهای کارایی به واسطه به کارگیری این چنین فناوریها پاشیده شد و لذا فناوری وب به تغییراتی در شغل، شاغل و ارتباطات منجر شد. زمانی که فناوری وب در اکثر بخشهای خصوصی به کار گرفته شد، دولت از این بابت عقب مانده بود. لذا توجه دولت به این مسئله معطوف گشت که ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیک بسیار ساده تر خواهد بود.

در این راستا ارزیابی آمادگی الکترونیکی جوامع و سازمان ها برای استفاده موثر از این فناوری، مقدمه ی برنامه ریزی بهینه به منظور نیل به اهداف آن سازمان است. منظور از آمادگی الکترونیکی توانایی پذیرش، استفاده و به کارگیری فناوری اطلاعات و کاربردهای مرتبط با آن در

---

<sup>۱</sup>-organization

<sup>۲</sup>-Online

<sup>۳</sup>-Web

جوامع می باشد. عوامل متعددی بر چگونگی استفاده از فناوری اطلاعات و سطح آمادگی الکترونیکی جوامع تأثیرگذار است که ضروری است به دقت مورد مطالعه و شناسایی قرار گیرد.

در این تحقیق سعی شده تا به بررسی ارزیابی آمادگی الکترونیکی مراجعه کنندگان به شهرداریهای شیراز پرداخته شود. بنابراین جامعه آماری ما را کلیه مراجعه کنندگان به شهرداریهای نه گانه شیراز، تشکیل می دهند. به همین دلیل پس از محاسبه تعداد کل مراجعین به شهرداریها با استناد به ثبت درخواست ها و عوارض های پرداختی در طول یک سال و با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه مورد نظر را تعیین و پرسشنامه محقق ساخته را به صورت مساوی میان مناطق توزیع نموده ایم. در نتیجه روش نمونه گیری استفاده شده در این تحقیق، روش نمونه گیری تصادفی ساده است. این تحقیق دارای یک فرضیه اصلی، چهار فرضیه فرعی و چندین فرضیه فرعی تر است که با استفاده از آزمون تی تست و آنالیز واریانس به بررسی آنان پرداخته می شود. این تحقیق یک هدف اصلی و چندین هدف فرعی دارد؛ که هدف اصلی این تحقیق بررسی آمادگی الکترونیکی مراجعه کنندگان به شهرداریهای شیراز است.

## ۱-۲ بیان مسأله

امروزه با ورود به هزاره سوم و شروع عصر مجازی و قدم نهادن به حیطه نانو تکنولوژی و ظهور تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات، جوامع دچار تغییرات بنیادین و اساسی شده اند. ایجاد شهر الکترونیکی و قدم گذاشتن در مرحله تکنولوژی اطلاعات نیز یک فرصت انکار ناپذیر است. شهر الکترونیکی دسترسی الکترونیکی شهروندان را به شهرداری، ادارات دولتی، بنگاه های اقتصادی و کلیه خدمات شهری را به صورت شبانه روزی فراهم می کند. پیام پنهان در استاندارد شهروند الکترونیکی این است که اگر به زودی یک شهروند الکترونیکی نباشید، اصولاً شهروند به حساب نمی آید. در صورت تقویت مدیریت اطلاعاتی، امکان تغییر در نحوه ارائه خدمات از روشهای سنتی به روشهای جدید مقدور خواهد بود و کانالهای ارتباطی جدید جایگزین شکلهای سنتی، تلفن، فکس، مراجعه حضوری و استفاده از کاغذ می شود. در شهر الکترونیکی رمز و راز زندگی برای شهروندان تغییر یافته و رنگ شهروند الکترونیک را به خود گرفته است و در حقیقت شهروندان این شهر خود را آماده می سازند تا با استفاده از ابزار فناوری برای زندگی در آن آماده شوند. در یک شهر الکترونیک تمامی ارتباطات و فعالیت های اقتصادی، تجاری، فرهنگی و بهداشتی بخش های خصوصی و دولتی در فضای وب به صورت الکترونیکی انجام می شود. رزرو هتلها، فروش بلیط های مسافرتی و پرداخت قبوض در این شهر به صورت الکترونیکی صورت می گیرد. مهمترین مزیت این طرح صرفه جویی در وقت و هزینه است. (فتحیان و مهدوی نور، ۱۳۸۵: ۳۴۲).



با توجه به سرعت چشمگیر تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات و کم رنگتر شدن حضور فیزیکی افراد در ادارات و مراکز خصوصی و دولتی و اقدامات شهرداریهای شیراز در جهت از بین بردن پرونده های دستی و تبدیل آنان به فایل های الکترونیکی و انجام امور اداری از طریق فضای مجازی وب، در صدد برآمدیم تا به بررسی ارزیابی آمادگی الکترونیکی مراجعه کنندگان به شهرداریهای شیراز بپردازیم. چرا که یکی از مؤلفه های اصلی در به تحقق پیوستن شهرداری الکترونیک، توانایی استفاده از خدمات ارائه شده توسط شهروندان است.

بنابراین در این تحقیق سعی نموده ایم تا با استفاده از مدل های ارزیابی آمادگی الکترونیکی، به بررسی میزان آمادگی الکترونیکی مراجعه کنندگان به شهرداری های نه گانه شهر شیراز پرداخته و با توجه به پیشنهادات ارائه شده پس از ارزیابی، گامی مهم در جهت تحقق هر چه بهتر شهرداری الکترونیک و در نتیجه دولت الکترونیک برداریم.

به طور خلاصه در این پژوهش سعی شده تا به سؤال اصلی تحقیق تحت عنوان زیر پاسخ داده شود:

آیا مراجعه کنندگان به شهرداری های نه گانه شهر شیراز، از آمادگی الکترونیکی لازم جهت استقرار شهرداری الکترونیک برخوردارند؟

### ۱-۳ ضرورت و اهمیت تحقیق

مقوله فناوری اطلاعات با گستردگی در بین جوامع عصر حاضر جایگاه ویژه ای را به خود اختصاص داده است. از این رو دولتها و سازمانها می توانند از طریق شبکه های الکترونیکی با مردم و یا شهروندان، تبادل نظر، اطلاع رسانی، و یا تراکنش داشته و در ارائه خدمات مجازی بصورت الکترونیکی اثر بخش عمل نمایند. پاسخ به نیاز شهروندان یکی از مهمترین وظایف دولت هاست، ایجاد دولت الکترونیک در این زمینه یکی از نیاز های اساسی جوامع به شمار می آید. دولت الکترونیک در برگیرنده ی توسعه و بکارگیری زیرساختهای اطلاعاتی و همچنین تدوین و اجرای سیاستها، قوانین و مقررات لازم برای تسهیل عملکرد جامعه اطلاعاتی و دیجیتالی است. مفهوم شهرداری الکترونیکی تا میزان بسیار زیادی با مفهوم دولت الکترونیک عجین است. شهرداری الکترونیکی امکان دسترسی افراد را به پایگاه داده به صورت شبانه روزی و هفت روز هفته حتی روزهای تعطیل را فراهم می کند.

اولین نقطه تماس شهروند با شهرداری و نیز اولین چالش بین این دو گزینه در فضای شهرسازی شکل می گیرد و نقش عملکرد همین فضا است که میزان رضایت بخشی شهروندان و مطلوبیت عملکرد شهرداری را تعیین می نمایند. یک سیستم خدمات الکترونیکی در شهرداری، برای شفاف کردن نقش «شهر و شهروند» در راستای مدیریت شهری بسیار کارآمد می باشد. هدایت

کوشش‌ها و فعالیت‌های داخلی در مدیریت شهری به سمت بهره‌گیری از ابزار، فناوری‌های نوین در عرصه خدمات‌رسانی، باید از اهداف شهرداری باشد. به عبارت دیگر، شهرداری به دنبال این است که با هدایت تمامی فعالیت‌ها، پژوهش‌ها و تحقیق‌ها در راستای مدیریت شهری به سمت دستیابی به مفهوم اطلاعات و شناساندن جایگاه آن در باشد (سرفرازی و معمارزاده، ۱۳۸۶: ۱).

آموزش و ایجاد شهر الکترونیکی لازم و ملزوم یکدیگر هستند و در آینده‌ی نزدیک با سازمانهای الکترونیکی زیادی مواجه خواهیم شد که رابطه با آنها نیازمند آموزش و مهارت‌های لازم است. نکته‌ی مهمی که می‌توان در خصوص شهروند الکترونیکی به آن پرداخت، استفاده بهینه‌ی مردم از این خدمات است. استاندارد شهروند الکترونیک در واقع به منظور نهادینه کردن مهارت‌های زندگی برخط<sup>۱</sup> طراحی شده است. این استاندارد نه تنها مهارت‌های پایه مورد نیاز برای کار با کامپیوتر را آموزش می‌دهد، بلکه داوطلب را برای یک زندگی و کار به صورت فعالانه در عصر الکترونیکی به طور کامل آماده می‌کند. به این معنی که داوطلب بعد از آموزش‌های لازم توانایی کار با کامپیوتر را داشته و در عین حال قادر است که کارهای خود را با استفاده از امکانات موجود اینترنت انجام دهد. تحقق پروژه شهروند الکترونیکی نیازمند عزم و اعتماد مدیران و دستگاه‌ها و اعتماد آنها به سیستم‌های الکترونیکی است و مدیری که به سیستم فوق اعتماد داشته باشد، در این زمینه سرمایه‌گذاری می‌کند. بسیاری از مدیران با در اختیار داشتن ابزار فناوری به صورت دکور از آن استفاده می‌کنند که این امر نیازمند فرهنگ‌سازی به صورت گسترده است. برگزاری دوره‌های آموزشی ویژه مدیران بسیار لازم است و باید بیشتر هزینه و وقت در این خصوص صرف شود. شهر الکترونیکی یک شهر ۲۴ ساعته است و امور شهری در طول شبانه روز در جریان است. شهروندان می‌توانند از طریق اینترنت در هر زمان و در هر مکان به اطلاعات و خدمات آموزشی، تفریحی، تجاری، اداری، بهداشتی و غیره... دسترسی پیدا می‌کنند. در شهر الکترونیکی پلیس همیشه در دسترس است و شهروندان می‌توانند نامنی‌های به وجود آمده را گزارش دهند تا در اسرع وقت مورد بررسی قرار گیرد (سرفرازی و معمارزاده، ۱۳۸۶: ۴).

بنابراین وقتی که بتوان اکثر کارهای روزمره را از طریق اینترنت و در منزل انجام داد زندگی بسیار راحت‌تر خواهد شد. از آنجا که زمان تلف شده برای انجام کارهای روزمره در این حالت تا حد زیادی کاهش می‌یابد. می‌توان از این زمان به نحو بهتری استفاده کرد. از آنجا که رفت و آمدهای شهری در شهر الکترونیک به حداقل میرسد تأثیرات مخرب وسایل نقلیه در محیط زیست نیز کاهش می‌یابد و محیط زیباتر و طبیعی‌تری برای زندگی شهروندان به وجود خواهد آمد. شهر الکترونیکی مزایای بسیار زیادی دارد و وجود این مزایا است که باعث می‌شود نتوان از ایجاد آن

---

<sup>۱</sup> - on-line

چشم پوشی کرد. فراهم آوردن خدمات اینترنت با کیفیت و سرعت بالا برای شهروندان، فراهم آوردن کانالهای آموزشی متفاوت و محیط آموزشی مادام العمر، بهبود کیفیت زندگی مردم، ارائه خدمات یک مرحله ای به مردم، تقویت رقابتی شهر و ایجاد فرصت های تجاری بیشتر توسط تجارت الکترونیک، ارتباط بهتر سازمانها و ارگانهای شهری، دسترسی ۲۴ ساعته به خدمات شهری، افزایش مشارکت مردم در اداره شهر، ارتباط مردم با مناطق دیگر و اقصاء نقاط جهان و توسعه ی فرهنگ جذب توریست و امثال آن که گاهی اوقات خارج از تصور ظاهری ماست، بنابراین پرداختن به این موضوع از ضرورت های خاص این تحقیق است. از دلایل دیگری که به اهمیت و ضرورت این تحقیق بیش از پیش می افزاید بررسی نقش بکارگیری فناوری اطلاعات در ارائه خدمات از سوی شهرداریها به مردم است. همچنین با توجه به تاثیری که فناوری اطلاعات در هزاره سوم بر زندگی شهروندان اثر گذاشته و آن را دستخوش تغییر و تحول کرده است؛ پرداختن به این موضوع از دلایل اهمیت این تحقیق به شمار می آید. امروزه رقابت در جذب افرادی است که در زمینه ی فناوری اطلاعات دارای دانش و مهارت لازم هستند بنابراین در عصر حاضر فناوری اطلاعات بر تمام شئون زندگی ما تاثیر گذار بوده است. از این رو این پژوهش که به بررسی آمادگی شهروندان در ارتباط با پذیرش خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات می پردازد و آمادگی الکترونیکی شهروندان را برای وارد شدن به عصر دیجیتال مورد کاوش و جستجو قرار می دهد از دلایل اهم این پژوهش به شمار می آید (سرفرازی و معمارزاده، ۱۳۸۶: ۵).

## ۱-۴ اهداف تحقیق

هدف کلی این تحقیق مشخص نمودن میزان آمادگی الکترونیکی مراجعه کنندگان به شهرداریهای شیراز، جهت استقرار شهرداری الکترونیک است؛ همچنین این تحقیق علاوه بر هدف کلی دارای چندین هدف جزئی به شرح زیر می باشد:

۱-۴-۱ شناخت و آگاهی از زیرساختهای فرهنگی اجتماعی شهروندان به عنوان زمینه ای جهت استقرار شهرداری الکترونیک.

۱-۴-۲ پی بردن به میزان دسترسی آسان شهروندان به رایانه، اینترنت و فناوری اطلاعات.

۱-۴-۳ آگاهی از میزان کاربری افراد جهت انجام امور اداری، رفاهی و تجاری.

۱-۴-۴ تعیین میزان اعتماد شهروندان به خدمات الکترونیکی ارائه شده از سوی شهرداری الکترونیک.

## فصل دوم

### ادبیات تحقیق