



اولویت بندی عوامل مؤثر در پیاده سازی مفهوم شهر الکترونیک (مطالعه موردی: مناطق یک و شش شهر مشهد)

محمد اجزاء شکوهی^۱، امید علی خوارزمی^۲، راضیه السادات میرجعفری^۳

^۱دانشیار دانشگاه فردوسی مشهد، گروه جغرافیا. Shokouhim@um.ac.ir

^۲استادیار دانشگاه فردوسی مشهد، گروه جغرافیا. Omid_Kharazmi@yahoo.com

^۳دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه فردوسی مشهد. RaziehsadatMirjafari@yahoo.

چکیده:

اگر اجزای اصلی یک شهر را معماری، سازه، حمل و نقل، تأسیسات و زیرساخت های شهری در نظر بگیریم، شهر الکترونیک به شهری اطلاق می شود که اجزایش به کمک ارتباطات و فناوری اطلاعات بنیان گذاری شده اند تا شهروندان در هر لحظه بتوانند بین شیوه های گوناگون ارائه و یا استفاده از کالا و خدمات بهترین را انتخاب کنند. هدف از این مقاله اولویت بندی عوامل مؤثر در پیاده سازی مفهوم شهر الکترونیک در مناطق یک و شش شهر مشهد می باشد. این مقاله از نوع پیمایشی بوده و جامعه آماری آن شامل ۳۸۳ نفر از شهروندان مناطق یک و شش و ۳۲ نفر از مدیران شهری شهر مشهد می باشد. ابزار اندازه گیری پرسش نامه ای است که دارای پنج بعد سازمانی، اجتماعی، تکنولوژیکی، سیاسی و فردی و ۳۸ گویه می باشد که بر اساس طیف لیکرت (پنج گزینه ای) طراحی شده است. تجزیه و تحلیل اطلاعات در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی (Friedman Test) انجام گردید. نتایج حاصل از تحقیق حاضر نشان می دهد که مهم ترین عوامل مؤثر در جهت پیاده سازی شهر الکترونیک از نظر هر سه گروه شهروندان منطقه یک، شهروندان منطقه شش و جامعه مدیران با یکدیگر متفاوت هست، ولی در هر سه گروه در مرحله اول بعد اجتماعی دارای بیشترین اهمیت در جهت پیاده سازی شهر الکترونیک می باشد.

کلمات کلیدی: اولویت بندی، شهر الکترونیک، مشهد، منطقه یک، منطقه شش



۱. مقدمه:

آلین تافلر معتقد است، مردم کره زمین تا امروز سه موج اساسی تحول را پشت سر گذاشته‌اند. موج اول، موج انقلاب کشاورزی است که زمان آغاز آن بر کسی مشخص نیست، موج دوم انقلاب صنعتی است که به دنبال اختراع ماشین بخار در سال ۱۷۶۴، آغاز شده است و بالاخره موج سوم انقلاب انفورماتیک است که از سال ۱۹۴۶ که بشر به ساخت کامپیوتر نائل آمد، آغاز شد. هریک از این امواج باعث به وجود آمدن تحولات فکری و فرهنگی خاص خودش شد. شهر الکترونیکی که یکی از دستاوردهای موج سوم است، از این قاعده مستثنی نمی‌باشد (Angelopoulos et al, ۵۹۰: ۲۰۱۰). اصطلاح شهر الکترونیک در سال ۱۹۹۴ در کنفرانسی در مورد شهرهای دیجیتال مطرح شد. این برنامه در سال ۱۹۹۶ در برخی از شهرهای اروپا مانند هلسینکی و آمستردام اجرا شد (Zeynali Azim et al, ۶۶۱۵: ۲۰۱۲). تعاریف متفاوتی برای شهر الکترونیک وجود دارد. به عبارت دیگر در شهرهای الکترونیک همه نیازهای شهروندان از طریق شبکه‌های کامپیوتر فراهم می‌شود. بنابراین شهر الکترونیک یک اصطلاح نسبی است که در آن خدمات توسط کامپیوتر ارائه می‌شود؛ طبق تعریف دکتر علی‌اکبر جلالی شهر الکترونیک، شهری است که می‌تواند خدمات شهری مختلفی شامل خدمات شهرداری یا دولتی یا حتی خدمات بخش خصوصی در رشته‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در ۲۴ ساعت شبانه‌روز و ۷ روز هفته با کیفیت مناسب به وسیله استفاده از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات ارائه دهند (Tohidi & Jabbari, ۱۱۰۶: ۲۰۱۰). همچنین بررسی دقیق تحقیقات انجام شده بر روی دولت الکترونیک نشان می‌دهد که گرچه محققان بسیاری فاکتورهای مختلفی را شناسایی کرده‌اند که بر روی اجرا و گسترش دولت الکترونیک تأثیر می‌گذارند، در کل می‌توان ابعاد مؤثر در پیاده‌سازی شهر الکترونیک را تحت پنج موضوع کلی‌تر بخش‌بندی کرد که عبارت‌اند از سازمانی، اجتماعی، تکنولوژیکی، سیاسی (Weerakkody et al, ۱۸۱: ۲۰۱۱). بعلاوه زمینه فردی (الهی و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۷-۴۱).

شهر مشهد با جمعیت بالغ بر دو میلیون و چهارصد هزار نفر (سرشماری نفوس و مسکن ۱۳۸۵) دومین کلان‌شهر ایران بعد از تهران محسوب می‌شود که برآورد می‌شود این جمعیت به بیش از دو میلیون و هشتصد هزار نفر تا پایان سال ۱۳۹۱ رسیده باشد؛ همچنین طبق برآوردها، سالیانه بیش از ۱۵ میلیون زائر برای زیارت حرم مطهر حضرت رضا (ع) و مکان‌های دیدنی مشهد به این شهر وارد می‌شوند. شهرداری مشهد دارای ۱۲ منطقه شهرداری می‌باشد که به همراه منطقه ثامن (محدوده حرم مطهر) به خدمت‌رسانی به زائرین و مجاورین مشغول می‌باشد. همچنین شهرداری مشهد دارای ۸ معاونت و ۱۶ شرکت و سازمان زیرمجموعه می‌باشد (مدیریت آمار و تحلیل اطلاعات شهرداری مشهد، ۱۳۹۱) تلاش برای ایجاد و گسترش شهر الکترونیک مشهد با تدوین سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد با محوریت شهرداری در سال ۸۲ و تکمیل به‌روزرسانی این سند در سال ۸۵ توسط پژوهشکده الکترونیک دانشگاه علم و صنعت ایران آغاز گردید. این سند باهدف بهبود و ارتقا وضع موجود فناوری اطلاعات و ارتباطات شهر مشهد ایجاد زمینه تعامل اطلاعاتی بین شهروندان و سازمان‌ها و درنهایت یکپارچه‌سازی توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات شهر مشهد تهیه شده است. این سند تا حد ممکن تمام فعالیت‌های اجرایی در جهت توسعه فناوری‌های خدماتی را جهت‌دهی می‌کند و از موازی کاری و تضاد بین دستگاه‌های اجرایی جلوگیری می‌کند (سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد، ۱۳۸۵).

هدف از انجام تحقیق حاضر اولویت‌بندی عوامل مؤثر در پیاده‌سازی مفهوم شهر الکترونیک در مناطق شهرداری یک و شش شهر مشهد که به ترتیب برخوردار و کمتر برخوردار هستند، می‌باشد. همچنین این مقاله سعی دارد تا به مقایسه نظر شهروندان مناطق مورد مطالعه و مدیران پرداخته و سپس پیشنهادهایی جهت بهتر شدن و همچنین بهبود وضعیت عوامل مؤثر در پیاده‌سازی شهر الکترونیک مناطق شهرداری یک و شش شهر مشهد ارائه دهد. در این تحقیق سعی می‌شود به این سؤال پاسخ داده شود :



۱- مهم‌ترین ابعاد مؤثر در جهت پیاده‌سازی شهر الکترونیک در مناطق یک و شش شهر مشهد کدام‌ها هستند؟

۲- پیشینه تحقیق

شفیع ال شفیع^۱ و همکاران (۲۰۱۲) که به بررسی مقاله‌ای تحت عنوان بررسی پیچیدگی‌های اجرا و گسترش دولت الکترونیک در یک کشور در حال توسعه در قطر پرداختند که در این مقاله با اتخاذ استراتژی تحقیق تجربی، که بر کشورهای در حال توسعه‌ای که در مرحله پیشرفته‌ای از گسترش دولت الکترونیک قرار ندارند تأکید می‌کند و به درک چالش‌های گسترش و اجرای دولت الکترونیک می‌پردازد. وراکودی و همکاران^۲ (۲۰۱۱) از نظر نظری و تئوریک با تحقیقات گذشته نشان داده‌اند که یکپارچه‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی و پروسه‌ای از چالش‌های اصلی ارائه خدمات دولت الکترونیک کاملاً کاربردی می‌باشند. 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 موردنیاز 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, ۲۰۰۷). پریویتالی و بوف^۳ (۲۰۰۹) پژوهشی با عنوان به‌کارگیری دولت الکترونیک در شهرداری‌های کوچک ایتالیا انجام دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که شهرداری‌های کوچک با چندین مانع برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک روبرو هستند؛ مهم‌ترین این موانع شامل دلایل فنی راجع به فقدان زیرساخت‌ها و خدمات فناوری اطلاعات و برخی دلایل مدیریتی در ارتباط با فقدان چشم‌انداز استراتژیک درباره نیازهای اطلاعاتی و عدم کفایت مهارت‌ها و شایستگی‌های موردنیاز می‌باشد. رهنورد و محمدی^۳ (۱۳۸۶) طی مقاله‌ای به این نتیجه رسیده‌اند که در مجموع وزارتخانه‌ها و موسسه‌های دولتی در مراحل اولیه‌ی تحقق دولت الکترونیکی قرار دارند اما تحقق دولت الکترونیکی از یک الگوی خطی پیروی نمی‌کند. قاسمی (۱۳۹۲) در پایان‌نامه خود به بررسی موانع و راهکارهای توسعه خدمات الکترونیک به شهروندان از منظر مدیران شهری در شهر مشهد می‌پردازد. الهی و همکاران^۳ (۱۳۸۹) در مقاله‌ای به تبیین نقش متغیرهای فردی و سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری پرداختند که نتایج حاصل از آن نشان می‌دهد که فراهم بودن زیرساخت‌ها و در دسترس بودن خدمات مهم‌ترین عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک در ایران است. اسماعیل‌پور و همکاران^۳ (۱۳۹۲) طی مقاله‌ای به تحلیل و بررسی مفاهیم و ویژگی‌های توسعه مشارکت شهروندی الکترونیک با تأکید بر کلان‌شهرهای ایران پرداخته‌اند که نتایج به‌دست‌آمده حاکی از آن است که راهکارهایی چون جذاب سازی و به‌روز سازی وب‌سایت شهرداری‌ها، ایجاد شرایط رأی‌دهی الکترونیکی برای شهروندان، راه‌اندازی اتاق‌های مجازی گفتگو، آموزش‌های عمومی جهت نحوه استفاده از ابزارهای الکترونیکی، یکسان‌سازی وضعیت استفاده از اینترنت در بین شهروندان، افزایش انگیزه در بین شهروندان در جهت مشارکت شهروندی الکترونیک و جذب نیروی متخصص آشنا به فناوری اطلاعات در شهرداری‌ها می‌تواند تأثیر بسزایی در گسترش مشارکت شهروندی الکترونیک داشته باشد. در پژوهشی که به بررسی موانع استقرار دولت الکترونیک در سازمان‌های دولتی ایران پرداخته است، موانع استقرار در شش طبقه موانع مدیریتی، سازمانی، فنی، انسانی، مالی و محیطی دسته‌بندی و مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج این پژوهش نشان داد که به‌جز عوامل مالی و فنی و سایر عوامل به‌عنوان موانع استقرار دولت الکترونیک در سازمان‌های دولتی ایران مطرح می‌باشند و عوامل محیطی از مهم‌ترین موانع تأثیرگذار بر استفاده از فناوری اطلاعات در

^۱ - ShaFial- shaFi

^۲ - Sarikas and weerakkody

^۳ - Previtali & Bof



سازمان‌های دولتی ایران است و به دنبال آن موانع سازمانی و مدیریتی در درجه بعدی قرار دارند (کازمی و همکاران، ۱۳۸۷).

۳- روش‌شناسی تحقیق

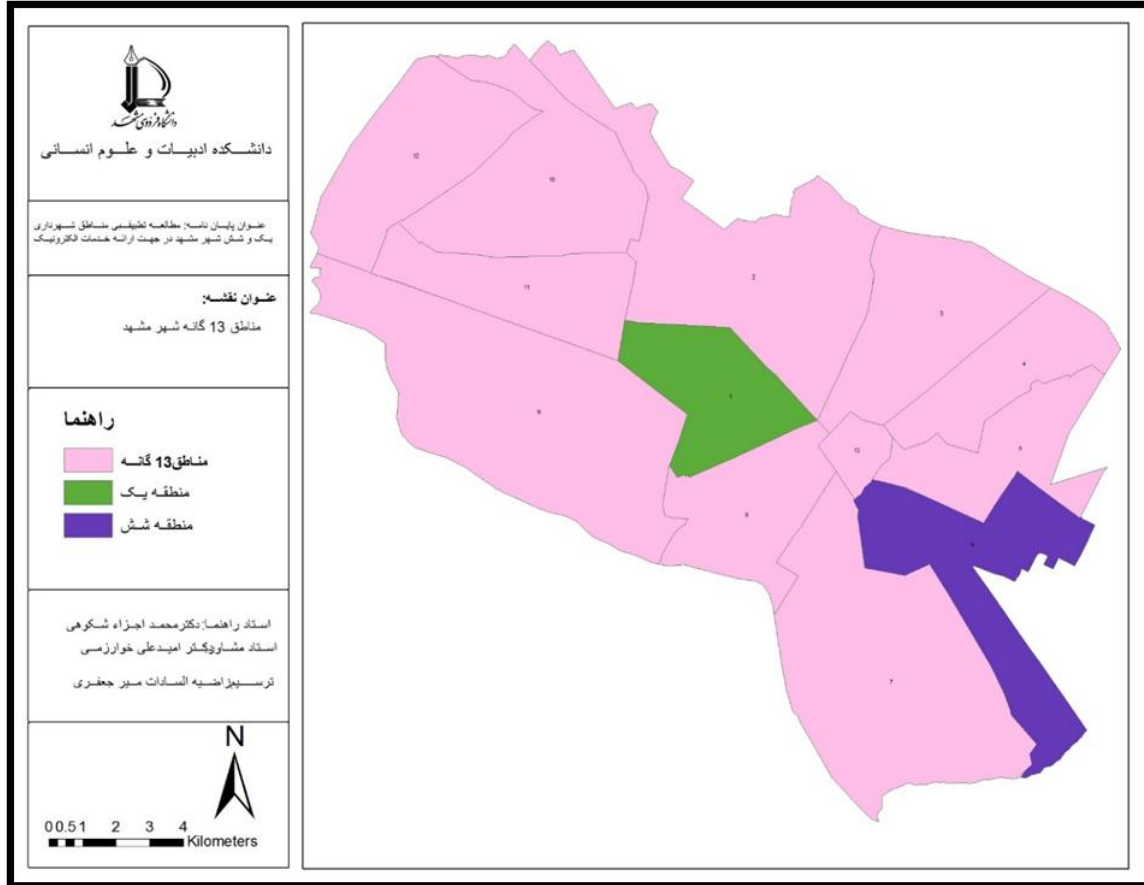
۳-۱- روش تحقیق

اینکه چه روشی برای پژوهش انتخاب می‌گردد مواردی خاص اعم از موضوع، جامعه آماری، ویژگی‌های فرهنگی جامعه، اهداف، محدودیت‌های پژوهش، زمان در دسترس، توانایی‌های محقق و بسیاری از عوامل دیگر بستگی دارد (رفیع پور، ۱۳۸۸: ۶۵). تحقیق حاضر از نوع توصیفی تحلیلی - پیمایشی است زیرا هدف آن بررسی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر در پیاده‌سازی مفهوم شهر الکترونیک در مناطق مورد مطالعه شهر مشهد است. این تحقیق از نوع تحقیق کاربردی است زیرا روش انجام این تحقیق به این صورت است که با استفاده از نرم‌افزار SPSS و روش آماری متناسب با جامعه تحقیق (نرمال یا غیرنرمال بودن داده‌ها) به تحلیل نظرات شهروندان و مدیران برای بررسی تفاوت‌های موجود در مناطق و ارائه راهکارهای مناسب جهت بهبود وضعیت موجود در مناطق یک و شش شهر مشهد پرداخته شده است. ابزار اندازه‌گیری پرسش‌نامه‌ای است که دارای پنج بعد سازمانی، اجتماعی، تکنولوژیکی، سیاسی و فردی و ۳۸ گویه می‌باشد جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه شهروندان آشنا با شهر الکترونیک، خدمات الکترونیک و نحوه استفاده از این خدمات در مناطق شهرداری مناطق یک و شش در نظر گرفته شده است. برای انتخاب نمونه از شیوه نمونه در دسترس استفاده شد. بدین معنی که در بازه زمانی تحقیق از میان شهروندان ۱۵۷ نفر در منطقه یک و ۲۲۶ نفر در منطقه شش پاسخگوی پرسش‌نامه‌ها بودند و همچنین ۳۲ پرسش‌نامه نیز از میان مدیران جمع‌آوری شده است. برای سنجش میزان پایایی پرسش‌نامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که پایایی پرسش‌نامه شهروندان برابر با ۰,۷۵۴ درصد و پایایی پرسش‌نامه مدیران برابر با ۰,۹۳۵ به دست آمد و با توجه به اینکه اگر ضریب آلفای کمتر از ۰/۶ درصد معمولاً ضعیف، دامنه ۰/۷ درصد قابل قبول و دامنه بیش از ۰/۸ درصد خوب تلقی می‌گردد و هر چه ضریب به عدد یک نزدیک‌تر باشد بهتر است، پایایی این پرسش‌نامه را می‌توان خوب تلقی نمود. روش تجزیه تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و بهره‌گیری از آمار توصیفی شامل درصدها، مقادیر میانگین و نهایتاً استفاده از آزمون فریدمن (Friedman Test) برای اولویت‌بندی عوامل مؤثر در پیاده‌سازی مفهوم شهر الکترونیک در مناطق مورد مطالعه شهر مشهد است.

۳-۲- شناخت محدوده مورد مطالعه

استان خراسان رضوی ۱۱۶,۳۴۸ کیلومتر مربع وسعت دارد و ۷ درصد از خاک کشور ایران را دربرمی‌گیرد و دارای ۱۹ شهرستان و ۶۲ بخش است (زیاری و دیگران، ۱۳۸۸: ۴). مشهد مرکز استان خراسان رضوی در شمال شرقی ایران و به فاصله ۸۹۲ کیلومتری تهران قرار دارد (باوان پوری، ۱۳۸۷: ۹۲). شهر مشهد، در سده اخیر از رشد جمعیت بالایی برخوردار بوده است. در نخستین سرشماری رسمی ایران که در سال ۱۳۳۵ انجام گرفت، این شهر، با ۲۴۱۹۸۹ نفر جمعیت پس از شهرهای تهران، تبریز و اصفهان، چهارمین شهر پرجمعیت ایران بود و تا کنون طی روندی که صورت گرفته است و بر اساس آخرین سرشماری سال ۱۳۹۰، شهر مشهد با جمعیت ۲۷۶۶۲۵۸ نفر و با مساحت ۲۸,۸۶۰ هکتار دارای ۱۳ منطقه، ۴۳ ناحیه و ۱۵۴ محله، دومین کلان‌شهر کشور است (اصفهان‌ی و دیگران، ۱۳۹۲: ۴۲).

نقشه (۲-۳). مناطق ۱۳ گانه شهر مشهد



۱-۲-۳- معرفی منطقه یک شهرداری مشهد

منطقه یک شهرداری مشهد در سال ۱۳۶۳ و در راستای ارائه هر چه بهتر خدمات شهرداری به شهروندان منطقه تأسیس شد. این منطقه طبق سرشماری سال ۹۰ در حدود ۱۷۶۱۰۴ نفر جمعیت دارد که این تعداد ۶,۳۶ درصد از کل جمعیت شهر می‌باشد و ۴۹۹۴۶ خانوار ساکن معمولی دارد. این منطقه به لحاظ مرکزیت شهری از نظر تجاری، اداری، جمعیت و ترافیک بیش از اندازه‌های را در خود جای داده است (آمارنامه مشهد، ۱۳۹۱).

۲-۲-۳- معرفی منطقه شش شهرداری مشهد

منطقه شش شهرداری مشهد در سال ۱۳۷۰ در جوار بارگاه ملکوتی امام رضا (ع) کار خود را باهدف خدمت به اقشار کم‌درآمد و محروم این منطقه آغاز کرد. این منطقه در حال حاضر وسعتی معادل ۱۵۰۰ هکتار را به خود اختصاص داده است و از لحاظ وسعت در رتبه ۱۰ بین مناطق ۱۳ گانه است. این منطقه در راستای برنامه‌ریزی برای ارتقا سطح کمی و کیفی به شهروندان و در راستای توجه به اصل رضایتمندی شهروندان به ۴ ناحیه تقسیم شده است. منطقه طبق سرشماری سال ۹۰ در حدود ۲۵۳۹۶۳ نفر جمعیت دارد که این تعداد ۹,۱۸ درصد از کل جمعیت شهر می‌باشد و ۴۸۲۸۴ خانوار ساکن معمولی دارد (www.mashhad.ir^۱zone).



۴- مبانی نظری تحقیق

۴-۱- نظریه توسعه پایدار

توسعه پایدار در حقیقت ایجاد تعادل میان توسعه و محیط زیست است. در سال ۱۹۸۰ برای نخستین بار نام توسعه پایدار در گزارش سازمان جهانی حفاظت از منابع طبیعی آمد. این سازمان در گزارش خود بانام استراتژی حفظ منابع طبیعی این واژه را برای توصیف وضعیتی به کاربرد که توسعه نه تنها برای طبیعت مضر نیست، بلکه به یاری آن هم می آید. برای ترویج توسعه پایدار و تثبیت آن در فرآیندهای برنامه ریزی و مدیریت در سطوح جهانی، ملی و محلی و تحریک افکار عمومی و متخصصان در رابطه با توسعه پایدار رویدادهای جهانی متعددی شکل گرفتند که نتیجه آن‌ها، تصویب توافقنامه‌های داوطلبانه و برنامه‌های عمل گوناگونی بوده است. در جوامع کنونی عواملی نظیر افزایش فقر و بی‌عدالتی اجتماعی و اقتصادی، افزایش جمعیت، افزایش شهرنشینی، مشکلات عدیده‌ای را گریبان گیر شهروندان و مدیران شهری برای اداره و مدیریت شهرها نموده است. برای حل این مشکلات نظریات مختلفی در مورد توسعه ارائه شده است. با توجه به تلاش‌های نظری در باب تعریف توسعه و تبیین جنبه‌های اساسی آن، هم‌اکنون توسعه پایدار به‌عنوان مفهومی که موردقبول اکثر نهادهای بین‌المللی و محققین است به وجود آمده است. از طرفی شهر الکترونیک یکی از مفاهیم نوظهور است که با پیشرفت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات پدید آمده است و قابلیت حل بسیاری از مشکلات بفرنج و پیچیده زندگی به‌ویژه در کلان‌شهرها را دارد (هادیلی و زینالی عظیم، ۱۳۸۹: ۳۴). تحقیقات نشان داده است بین شهر الکترونیک و توسعه پایدار ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. با توجه به مفهوم توسعه پایدار که عبارت است از توسعه‌ای که نیازهای حال انسان را با توجه به توانایی نسل آینده در دریافت نیازهایش مدنظر دارد (همان: ۳۸).

۴-۲- تعریف شهر الکترونیک

تعاریف متفاوتی برای شهر الکترونیک وجود دارد. به عبارت دیگر در شهرهای الکترونیک همه نیازهای شهروندان از طریق شبکه‌های کامپیوتر فراهم می‌شود. بنابراین شهر الکترونیک یک اصطلاح نسبی است که خدمات توسط کامپیوتر ارائه می‌شود؛ طبق تعریف دکتر علی‌اکبر جلالی شهر الکترونیک، شهری است که می‌تواند خدمات شهری مختلفی شامل خدمات شهرداری یا دولتی یا حتی خدمات بخش خصوصی در رشته‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در ۲۴ ساعت شبانه‌روز و ۷ روز هفته باکیفیت مناسب به‌وسیله استفاده از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات ارائه دهند (Tohidi & Jabbari, ۲۰۱۰: ۱۱۰۶). شهر الکترونیک همراه با توسعه IT در دهه‌های اخیر توسعه پیدا کرد و وارد مباحث اقتصادی و اجتماعی شد. در واقع به معنای استفاده از IT و ارتباطات برای ارائه همزمان و مستقیم خدمات به شهروندان در ۲۴ ساعت شبانه‌روز می‌باشد (Taghavi & Marufi, ۲۰۱۰: ۹).

۴-۳- ابعاد پیاده‌سازی شهر الکترونیک

بررسی دقیق تحقیقات انجام‌شده بر روی دولت الکترونیک نشان می‌دهد که گرچه محققان بسیاری فاکتورهای مختلفی را شناسایی کرده‌اند که بر روی اجرا و گسترش دولت الکترونیک تأثیر می‌گذارند، در کل می‌توان ابعاد مؤثر در پیاده‌سازی شهر الکترونیک را تحت پنج موضوع کلی‌تر بخش‌بندی کرد که عبارت‌اند از سازمانی، اجتماعی، تکنولوژیکی، سیاسی (Weerakkody et al, ۲۰۱۱: ۱۸۱). بعلاوه زمینه فردی (الهی و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۷-۴۱).



۳-۴-۱- بعد سازمانی

تحقیقات انجام شده در این زمینه نشان می‌دهند که دولت الکترونیک باید تحت برنامه کلان ICT بررسی و انجام شود. بنابراین هماهنگی استراتژی دولت الکترونیک با دیگر برنامه‌ها مهم بوده و نشان می‌دهد که همگی تحت یک استراتژی ICT قرار دارند. به این ترتیب موضوعات سازمانی خود شامل ۷ زیر بخش می‌شود که عبارت‌اند از: ساختار، توزیع قدرت، هماهنگی استراتژی IS، اولویت‌بندی خدمات، نیازهای آینده سازمانی، فرهنگ سازمانی و آموزش کارمندان (Weerakkody et al, ۲۰۱۱: ۱۸۱).

۳-۴-۲- بعد اجتماعی

در حوزه اجتماعی نیز ۴ زیر بخش داریم که عبارت‌اند از: تمرکز شهروند - محور، آگاهی، آموزش شهروندان، شکاف دیجیتالی. نتایج تحقیقات انجام شده در این زمینه نشان می‌دهند که مهم‌ترین مسئله در دولت الکترونیک این است که دولت الکترونیک نباید تجارت - محور و کار - محور باشد بلکه باید شهروند - محور باشد و به نیازهای شهروندان توجه وافر داشته باشد. همچنین در این حوزه به اهمیت بهبود خدمات دولت الکترونیک از طریق کانال‌های مختلف اشاره شده است. که برای رسیدن به این مهم باید از طریق ارائه زیرساخت‌های لازم، آموزش و تربیت شهروندان برای غلبه بر برخی موانع همچون شکاف دیجیتالی که استفاده از دولت الکترونیک را تحت تأثیر قرار می‌دهد، عمل نمود (همان).

۳-۴-۳- بعد تکنولوژیکی

مطالعات انجام شده در این زمینه نشان می‌دهند که عدم هماهنگی میان برنامه‌های دولت الکترونیک و استراتژی ICT معمولاً به‌عنوان فاکتور کلیدی که به نظر می‌رسد پیشرفت ارائه خدمات الکترونیک را به تأخیر انداخته است در نظر گرفته می‌شود. یکی از مسائل بسیار مهم در این زمینه استفاده صحیح از استانداردهای ICT و مسئله یکپارچه‌سازی مرتبط با آنکه ارگان‌های دولتی با آن روبه‌رو هستند می‌باشد. در واقع می‌توان گفت که استانداردهای IT به‌عنوان یک فاکتور اصلی در زمان پیاده‌سازی و یکپارچه‌سازی تکنولوژی‌های مختلف در عرصه خدمات الکترونیک عمومی شناسایی شده‌اند. بعد تکنولوژیکی نیز خود شامل ۴ زیر بخش می‌باشد که عبارت‌اند از: استانداردهای IT، امنیت و حریم خصوصی، یکپارچه‌سازی سیستم و پورتال دولت الکترونیک و مسئله دسترسی (همان).

۳-۴-۴- بعد سیاسی

در فضای تحقیقاتی دولت الکترونیک بسیاری از محققین، تعهد و حمایت را به‌عنوان یک فاکتور کلیدی در مورد پروژه‌های دولت الکترونیک شناخته‌اند و همچنین این حقیقت را که تعهد سیاسی به‌اندازه حمایت مالی برای تحقق و نیل به موفقیت خدمات الکترونیک بخش عمومی مهم است را تأیید می‌کنند. به‌طور ویژه پروژه‌های دولت الکترونیک به‌عنوان نوعی ابتکار در بخش دولتی دیده می‌شوند و انتظار بسیاری از دولت می‌رود که این برنامه‌ها موفق باشند. با این وجود اجرای پروژه‌های IT بزرگ در این بخش نیازمند سرمایه‌های بزرگ می‌باشند و همچنین شواهد تجربی حاصل از تحقیقات نشان می‌دهد که هزینه‌ها به‌سرعت افزایش یافته در صورتی که مدارک کمی دال بر افزایش اتخاذ سرویس‌های الکترونیک وجود دارند. همچنین تحقیقات نشان داده‌اند که رهبری قوی مورد نیاز است تا عدم اطمینان در مورد به‌کارگیری دولت الکترونیک را از بین ببرد. بعد سیاسی نیز شامل ۴ زیر بخش می‌باشد که عبارت‌اند از: حمایت دولت، تأمین بودجه، رهبری و مسائل حقوقی و قانونی (همان).



۲-۴-۵- بعد فردی

ویژگی‌های فردی یکی دیگر از چالش‌هایی است که در پیاده‌سازی شهر الکترونیک وجود دارد. زمینه فردی نیز به ۴ زیر بخش تقسیم می‌شود که عبارت‌اند از:

ویژگی‌های فردی یکی دیگر از چالش‌هایی است که در پیاده‌سازی شهر الکترونیک وجود دارد. زمینه فردی نیز به ۴ زیر بخش تقسیم می‌شود که عبارت‌اند از: تجربه قبلی افراد در به‌کارگیری سیستم‌های مشابه (Park et al, ۲۰۰۹)، دانش و آگاهی از وجود و نحوه استفاده از خدمات الکترونیک (بالوش و حکیمی، ۱۳۸۹)، تمایل افراد به ریسک‌پذیری و بروز خلاقیت (Burton-Jones and Hubona, ۲۰۰۶)، اضطراب رایانه‌ای در افراد در کار با سیستم‌های مشابه (Schwarzer, ۱۹۸۶).

۵- یافته‌های پژوهش

۱-۵- آمار توصیفی

در این پژوهش به منظور آشنایی با ویژگی‌های مختلف شناختی شهروندان مناطق مورد مطالعه و مدیران شهر مشهد (جنسیت، سن، تحصیلات، پست سازمانی، سابقه خدمت) اطلاعاتی در این مورد ارائه می‌گردد. از میان پاسخگویان که شامل ۳۸۳ نفر از مراجعه‌کنندگان به دفاتر پیشخوان مناطق یک و شش شهر مشهد و ۳۲ نفر مدیران سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات (فاوا) و شهرداری مشهد می‌باشند، ۱۵۷ نفر از منطقه یک که ۵۸,۶ درصد آن‌ها مرد و ۴۱,۴ درصد آن‌ها زن و ۲۲۶ نفر از منطقه شش که ۵۹,۳ درصد آن‌ها مرد و ۴۰,۷ درصد آن‌ها زن و در بین مدیران ۴۶,۹ درصد مرد و ۵۳,۱ درصد زن می‌باشند. از نظر سنی بیشترین درصد پاسخگویان، در منطقه یک گروه سنی ۲۵-۳۵ سال و در منطقه شش گروه سنی ۲۵-۳۵ سال و در بین مدیران گروه سنی ۲۵-۳۵ سال را شامل می‌شوند. از نظر تحصیلات درصد بالایی از پاسخگویان، در منطقه یک دارای مدرک لیسانس و در منطقه شش دارای مدرک دیپلم و در بین مدیران پاسخگو دارای مدرک لیسانس بوده‌اند. همچنین از نظر پست سازمانی در بین مدیران پاسخگو حدود ۹۳,۸ درصد کارشناس بوده‌اند و بیشترین سابقه خدمت بین مدیران ۱-۵ سال با ۷۵,۰ درصد می‌باشد.

۲-۵- آمار استنباطی

۲-۵-۱- بررسی مهم‌ترین عوامل مؤثر در جهت پیاده‌سازی شهر الکترونیک از نظر شهروندان

همان‌طور که قبلاً اشاره شد در این پژوهش سه جامعه شهروندان مناطق یک و شش و مدیران شهر مشهد مورد بررسی قرار گرفته است که توزیع داده‌ها در آن‌ها به صورت غیر نرمال می‌باشد. بنابراین با توجه به اینکه مقیاس اندازه‌گیری حداقل در سطح سنجش تقریبی است و واریانس گروه‌ها نیز همگن است، برای تشخیص مهم‌ترین عوامل مؤثر در جهت پیاده‌سازی شهر الکترونیک در مناطق شهرداری یک و شش شهر مشهد از آزمون فریدمن که به آزمون تحلیل واریانس دوطرفه معروف است استفاده گردید. این آزمون، برای مقایسه چند گروه از نظر میانگین رتبه‌های آن‌هاست. پس، آزمون فریدمن برای تجزیه واریانس دوطرفه (برای داده‌های نا پارامتری) از طریق رتبه‌بندی، و همچنین مقایسه میانگین رتبه‌بندی گروه‌های مختلف به کار می‌رود. در جدول (۱) نتایج آزمون فریدمن مشاهده می‌شود. همان‌گونه که در این جدول (Test Statistics) آمده است می‌توان مقدار آماره مربع کی را با ۲ درجه آزادی برای هر دو جامعه (شهروندان منطقه یک و شهروندان منطقه شش شهر مشهد) در نظر گرفت. همچنین از آنجایی که سطح معنی‌داری آزمون Sig برای



شهروندان منطقه یک برابر با ۰,۰۳۸ و برای شهروندان منطقه شش برابر با ۰,۰۰۰ می‌باشد و این مقادیر از مقدار آلفای ۰,۰۵ کمتر می‌باشند می‌توان نتیجه گرفت که دو جامعه از نظر تعیین ترتیب مهم‌ترین ابعاد مؤثر در جهت پیاده‌سازی شهر الکترونیک با یکدیگر متفاوت می‌باشند. همان‌طور که در جدول (Ranks) قابل مشاهده است میانگین ارزیابی رتبه‌ای ابعاد در بین شهروندان منطقه یک نشان می‌دهد که بعد اجتماعی با ۲,۰۷ بالاترین امتیاز را داشته و بنابراین مهم‌ترین بعد مؤثر در جهت پیاده‌سازی شهر الکترونیک شناخته شده است و بعد فردی با میانگین ۱,۹۲ پائین‌ترین امتیاز را داشته و کمترین تأثیر را در جهت پیاده‌سازی شهر الکترونیک در این منطقه داشته است. و اما میانگین ارزیابی رتبه‌ای ابعاد در بین شهروندان منطقه شش نشان می‌دهد که بعد اجتماعی با ۲,۱۸ بالاترین امتیاز را داشته و بنابراین مهم‌ترین بعد مؤثر در جهت پیاده‌سازی شهر الکترونیک شناخته شده است و بعد تکنولوژیکی با ۱,۸۱ پائین‌ترین امتیاز را داشته و کمترین تأثیر را در جهت پیاده‌سازی شهر الکترونیک در این منطقه داشته است.

جدول (۱). نتایج آزمون فریدمن، مهم‌ترین ابعاد مؤثر در پیاده‌سازی شهر الکترونیک از نظر شهروندان مناطق مورد مطالعه

منطقه	Ranks		Test Statistics ^a			
	میانگین ابعاد مؤثر در پیاده‌سازی شهر الکترونیک		N	Chi-Square	Df	Sig
۱	میزان تأثیر بعد اجتماعی	۲,۰۷	۱۵۷	۱,۸۹۵	۲	۰,۰۳۸
	میزان تأثیر بعد تکنولوژیکی	۲,۰۱				
	میزان تأثیر بعد فردی	۱,۹۲				
۶	میزان تأثیر بعد اجتماعی	۲,۱۸	۲۲۶	۱۵,۷۵۷	۲	۰,۰۰۰
	میزان تأثیر بعد تکنولوژیکی	۱,۸۱				
	میزان تأثیر بعد فردی	۲,۰۱				

۲-۵-۲- بررسی مهم‌ترین عوامل مؤثر در جهت پیاده‌سازی شهر الکترونیک از نظر مدیران

در جدول (۲) نتایج آزمون فریدمن مشاهده می‌شود. همان‌گونه که در این جدول (Test Statistics) آمده است می‌توان مقدار آماره مربع کی را با ۴ درجه آزادی برای جامعه مدیران در نظر گرفت. همچنین از آنجایی که سطح معنی‌داری آزمون Sig برای مدیران برابر با ۰,۰۰۱ می‌باشد و چون این مقدار از مقدار آلفای ۰,۰۵ کمتر می‌باشد می‌توان نتیجه گرفت که مهم‌ترین ابعاد مؤثر در جهت پیاده‌سازی شهر الکترونیک با یکدیگر متفاوت می‌باشند. همان‌طور که در جدول (Ranks) قابل مشاهده است میانگین ارزیابی رتبه‌ای ابعاد در بین مدیران نشان می‌دهد که بعد اجتماعی با ۳,۶۷ بالاترین امتیاز را داشته و بنابراین مهم‌ترین بعد مؤثر در جهت پیاده‌سازی شهر الکترونیک شناخته شده است و پس از آن بعد فردی با میانگین ۳,۳۶ و سپس بعد تکنولوژیکی با امتیاز ۳,۲۲ و نهایتاً بعد سازمانی و سیاسی به ترتیب با امتیازهای ۲,۴۱ و ۲,۳۴ به ترتیب پائین‌ترین امتیازات را داشته و کمترین میزان تأثیر را در جهت پیاده‌سازی شهر الکترونیک داشته‌اند.



جدول (۲). نتایج آزمون فریدمن، مهم ترین ابعاد مؤثر در پیاده سازی شهر الکترونیک از نظر مدیران

Ranks		Test Statistics ^a			
میانگین ابعاد مؤثر در پیاده سازی شهر الکترونیک		N	Chi-Square	Df	Sig
میزان تأثیر بعد سازمانی	۲,۴۱	۳۲	۱۹,۰۸۳	۴	.۰۰۱
میزان تأثیر بعد اجتماعی	۳,۶۷				
میزان تأثیر بعد تکنولوژیکی	۳,۲۲				
میزان تأثیر بعد سیاسی	۲,۳۴				
میزان تأثیر بعد فردی	۳,۳۶				

۶- نتیجه گیری

در این تحقیق به اولویت بندی عوامل مؤثر در پیاده سازی مفهوم شهر الکترونیک در مناطق یک و شش شهر مشهد پرداخته شد. نتایج نشان می دهد که از نظر هر سه گروه (شهروندان مناطق یک و شش و مدیران شهر مشهد) مهم ترین عامل در جهت پیاده سازی شهر الکترونیک بعد اجتماعی با ۲,۰۷ امتیاز برای شهروندان منطقه یک، و ۲,۱۸ امتیاز برای شهروندان منطقه شش و ۳,۶۷ امتیاز برای مدیران می باشد و پس از آن از نظر شهروندان منطقه یک مهم ترین عامل در جهت پیاده سازی شهر الکترونیک بعد تکنولوژیکی با ۲,۰۱ امتیاز می باشد. از طرف دیگر از نظر شهروندان منطقه شش پس از بعد اجتماعی، مهم ترین عامل در جهت پیاده سازی شهر الکترونیک بعد فردی با ۲,۰۱ امتیاز می باشد. این در حالی است که از نظر مدیران شهر مشهد پس از بعد اجتماعی، مهم ترین عامل در جهت پیاده سازی شهر الکترونیک بعد فردی با امتیاز ۳,۳۶ و پس از آن بعد تکنولوژیکی با امتیاز ۳,۲۲ می باشد. همچنین مدیران معتقدند که بعد سیاسی با امتیاز ۲,۳۴ کمترین میزان تأثیر را در جهت پیاده سازی شهر الکترونیک داشته است.

۶-۱- پیشنهادات

در ادامه جهت بهتر شدن و همچنین بهبود وضعیت عوامل مؤثر در پیاده سازی شهر الکترونیک مناطق شهرداری یک و شش شهر مشهد پیشنهاداتی با توجه به هریک از ابعاد مؤثر در ارائه خدمات الکترونیک ارائه شد که عبارت اند از:

➤ بعد سازمانی

- ✓ ایجاد تغییر و تحولات لازم در ساختار سازمانی و تبدیل آن به ساختاری منعطف
- ✓ برگزاری کلاس های آموزشی برای مدیران و کارکنان در جهت تسهیل ارائه موفق خدمات الکترونیک
- ✓ داشتن برنامه ریزی های مشخص جهت توسعه افزایش کیفیت خدمات الکترونیک ارائه شده در سازمان های شهری
- ✓ بها دادن به بروز خلاقیت های فردی کارکنان و در نظر گرفتن پاداش برای ایده های نو در سازمان جهت ارائه خدمت الکترونیک



➤ بعد اجتماعی

- ✓ تعدیل و کاهش شکاف دیجیتالی بین شهروندان
- ✓ برگزاری دوره‌های آموزش شهروند الکترونیک به منظور آشنایی بیشتر شهروندان با مفاهیم فناوری اطلاعات
- ✓ تشویق شهروندان به مشارکت بیشتر در امور شهری جهت ترغیب آنان در استفاده از خدمات الکترونیک ارائه شده
- ✓ ارتقا کیفیت سیستم‌های وب جهت سهولت در ارائه خدمات متمرکز بر نیاز شهروندان

➤ بعد تکنولوژیکی

- ✓ ایجاد امکانات برای زیرساخت‌های مؤثر تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات
- ✓ تضمین امنیت در شبکه‌های اینترنتی و حفظ حریم خصوصی شهروندان توسط سازمان‌ها
- ✓ همکاری و ارتباط قوی سازمان‌های شهری و نهادهای اجرایی در جهت یکپارچه‌سازی سیستم‌ها
- ✓ افزایش میزان پیاده‌سازی ISMS

➤ بعد سیاسی

- ✓ افزایش انسجام لازم در همکاری‌های بین بخشی در حوزه‌های عمومی
- ✓ فراهم کردن اعتبارات کافی و تأمین مالی جهت سرعت بخشیدن به فرآیند ارائه خدمات الکترونیک
- ✓ اتخاذ سیاست‌ها و چارچوب‌های قانونی در راستای ارائه خدمات به صورت الکترونیک
- ✓ حمایت از سوی مقامات بالای دولتی جهت تأمین حمایت‌های مالی

➤ بعد فردی

- ✓ تشویق هر چه بیشتر شهروندان جهت آشنایی و استفاده از رایانه
- ✓ آموزش شهروندان از نحوه استفاده خدمات الکترونیک
- ✓ آگاه کردن شهروندان از خدمات شهر الکترونیک از طریق بروشورها و کاتالوگ‌های تبلیغاتی
- ✓ ارتقا و پشتیبانی از کاربران جهت کاهش اضطراب افراد هنگام مواجهه با رایانه جهت انجام امور روزمره



منابع و مأخذ

۱. آمارنامه شهر مشهد (۱۳۹۱)، شهرداری مشهد، معاونت برنامه‌ریزی و توسعه به سفارش شورای اسلامی شهر مشهد، انتشارات معاونت برنامه‌ریزی و توسعه شهرداری مشهد، تاریخ انتشار مهرماه ۱۳۹۲.
۲. اسماعیل پور، رمضانیان، م، رضایی، ز. (۱۳۹۲). تحلیل و بررسی مفاهیم، ویژگی‌ها و فرآیند توسعه مشارکت شهروندی الکترونیک با تأکید بر کلان‌شهرهای ایران. پنجمین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری. دانشگاه فردوسی مشهد.
۳. اصفهانی، حکیمی کاخکی، علیرضا، پاکدل، پژمان، حسینی، سید امین، حیدر زاده، انسیه و شکوری، جواد (۱۳۹۲)، راه‌های رفته و نرفته، شهرداری مشهد، معاونت برنامه‌ریزی و توسعه.
۴. الهی، شعبان، عبدی، بهنام، دانایی فرد، حسن (۱۳۸۹)، پذیرش دولت الکترونیک در ایران: تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری، مقاله چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۱، صص ۶۷-۴۱.
۵. بالوش، م، حکیمی، ف. (۱۳۸۹). عوامل مؤثر بر اثر بخشی ارائه خدمات مجازی مدیریت شهری در ایجاد رضایتمندی شهروندان.
۶. باوان پوری، علیرضا (۱۳۸۷)، برنامه‌ریزی توسعه محله‌ای با استفاده از دیدگاه سرمایه اجتماعی: نمونه موردی کوی سجادیه و عرصه گودهای فخار و شهید احمدی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد.
۷. جلالی، علی‌اکبر (۱۳۸۵)، سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد با محوریت شهرداری مشهد. خراسان رضوی، ایران: پژوهشکده الکترونیک دانشگاه علم و صنعت ایران.
۸. رفیع پور، فرامرز (۱۳۸۸)، تکنیک‌های خاص تحقیق در رشته علوم اجتماعی، چاپ اول، انتشارات شرکت سهامی انتشار.
۹. رهنورد، فرج اله، محمدی، داریوش (۱۳۸۶)، ارزیابی مراحل تکاملی دولت الکترونیک در ایران، پژوهشنامه‌ی علوم انسانی و اجتماعی ویژه مدیریت، شماره ۲۷، صص ۵۸-۵۱.
۱۰. زیا ری، کرامت الله، زنجیرچی، محمود و سرخ کمال، کبری (۱۳۸۸)، بررسی و رتبه‌بندی درجه توسعه‌یافتگی شهرستان‌های استان خراسان رضوی با استفاده از تکنیک تاپسیس، مجله پژوهش‌های جغرافیای انسانی، شماره ۷۲، صص ۳۰-۱۷.
۱۱. قاسمی، فاطمه (۱۳۹۲)، بررسی موانع و راهکارهای توسعه خدمات الکترونیک به شهروندان از منظر مدیران شهری (مطالعه موردی: شهر مشهد)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد.
۱۲. کاظمی، م.، فیاضی، م و میرزاده، م (۱۳۸۷). بررسی موانع استقرار دولت الکترونیک در سازمان‌های دولتی ایران، پژوهش‌های مدیریت، ۱ (۲)، ۱۸۵-۲۰۴.
۱۳. هادیلی، بهمن؛ زینالی عظیم، علی (۱۳۸۹). ضرورت ایجاد شهر الکترونیک در توسعه پایدار، فراسوی مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۵



Urban planning ,urban management ,sustainable development

۱۴. Al-shafi,shafi, El-Haddadeh, Ramzi, Weerakkody , Vishanth(۲۰۱۲), Exploring the complexities of e-government implementation and diffusion in a developing country: Some lessons from the State of Qatar, pp۱۷۲-۱۹۶
۱۵. Angelopouls.S,Kitsios.F,Papadopouls.T,(۲۰۱۰)"New service development identifying critica success factor"journal of Business process management,۴(۱),p.p ۹۵-۱
۱۶. Burton-Jones, A., and Hubona, G. S. (۲۰۰۶), "The Mediation of External Variables in the Technology Acceptance Model", Information & Management, (۴۳), pp. ۷۰۶-۷۱۷.
۱۷. - Löfstedt, U. (۲۰۰۷). E-Government services in local governments – a study of development in Swedish municipalities. Journal of Organisational Transformation and Social Change, ۴(۲), ۱۵۷-۱۷۶.
۱۸. Park, N., Roman, R., Lee, S., and Chung, J., (۲۰۰۹), "User Acceptance of a Digital Library System in Developing Countries: An Application of the Technology Acceptance Model", International Journal of Information Management, ۲۹,۱۹۶-۲۰۹.
۱۹. Previtali, P., & Bof, F. (۲۰۰۹). E-government adoption in small Italian municipalities. Public Sector Management, ۲۲(۴), ۳۳۸-۳۴۸.
۲۰. - Schwarzer R. (۱۹۸۶), Self-Related Cognitions in Anxiety and Motivations. Hillsdale, New Jersey: L. Erlbaum & Associates.
۲۱. Taghvi.A,Marufi.S,(۲۰۱۰),"Electronic city a step toward reaching the purposes of the healthy city",Second International Conference on Electronic city,۲۲ to ۲۳, Tehran
۲۲. Tohidi.H,(۲۰۱۰),"E-government and its difference dimension:Iran",Journal of procedia computer science,vol.۳,pp.۱۱۰۱-۱۱۰۵
۲۳. Tohidi.H,Jabbari.M,(۲۰۱۰),"The main requirement to implement electronic city",journal of procedia computer science,۳(۲۰۱۱),p.p ۱۱۰۱-۱۱۰۵
۲۴. Weerakkody,V., El-Haddadeh,R., Al-Shafi,S., (۲۰۱۱),"Exploring the complexities implementation and diffusion in a developing country: Some



Urban planning ,urban management ,sustainable development

lessons from the State of Qatar", Journal of Enterprise Information Management Vol. ۲۴ Iss: ۲ pp. ۱۷۲ - ۱۹۶

۲۵. - ZeynaliAzim.A, Behnud.E, Zeynali.M, Kasiri.Sh,(۲۰۱۲),"Electronic city,Acity of today and

tomorrow",journal of basic and applied scientific research,۲(۷),p.p ۶۶۱۵-۶۶۲۱

۲۶. www.mashhad.ir/zone



کنفرانس ملی شهرسازی، مدیریت شهری و توسعه پایدار

تهران - اسفند ۱۳۹۳



Urban planning ,urban management ,sustainable development